



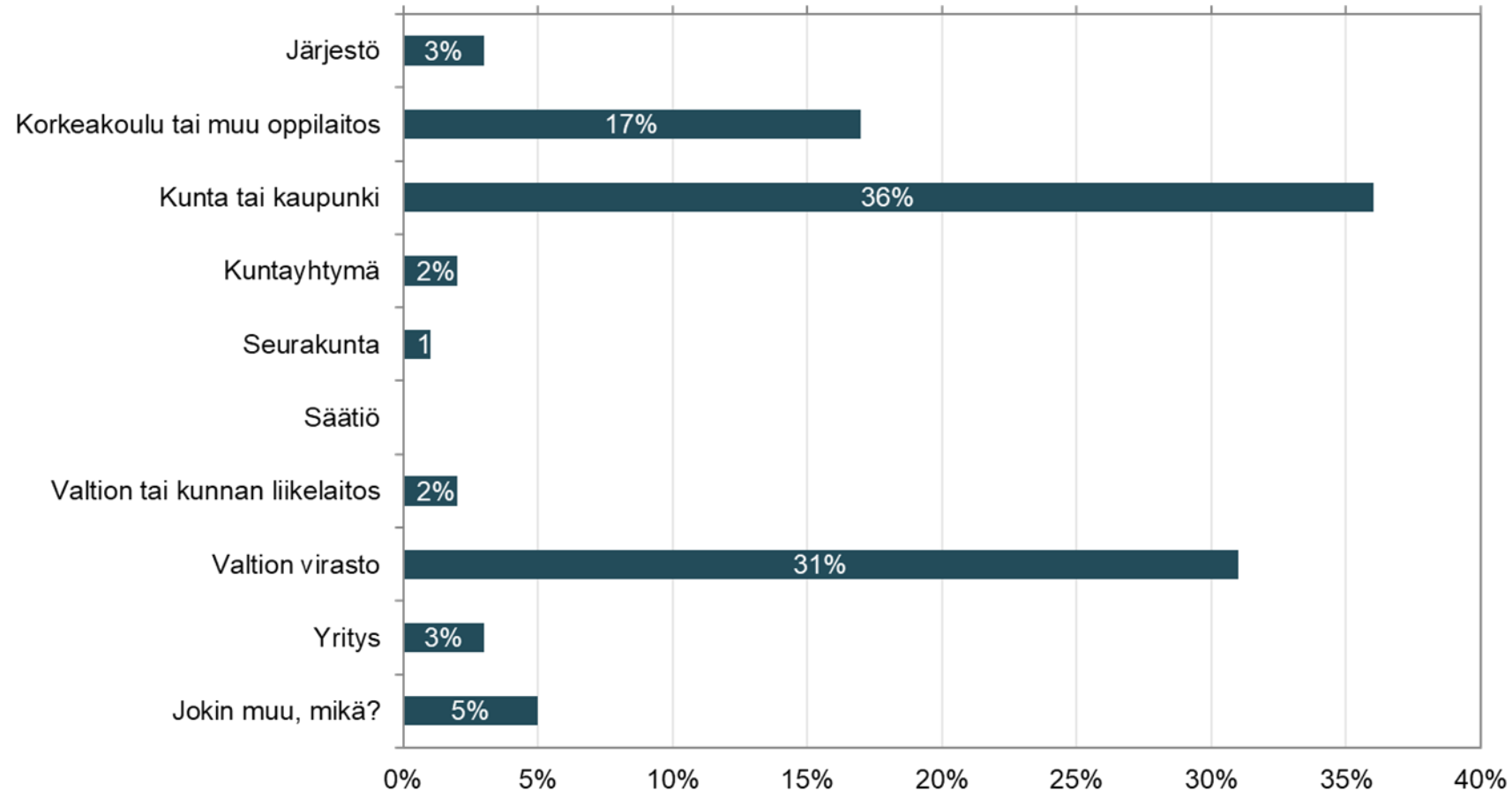
VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

# Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely 2022: kaikki vastaukset

Digitalisaation edistämisen ohjelma  
Valtiovarainministeriö  
18.2.2022

# 1. Edustamasi organisaatio

Vastaajien määrä: 186

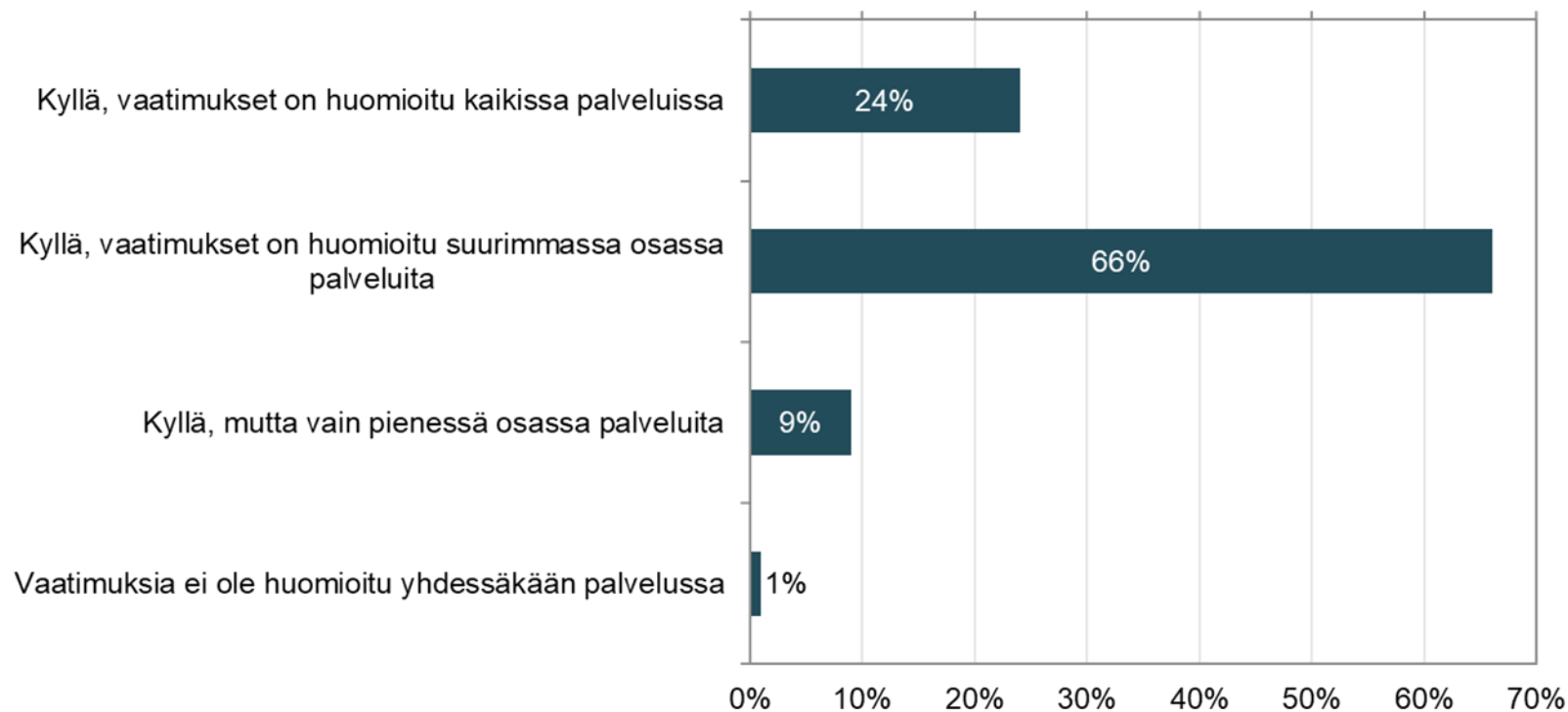


# 1.1 Jokin muu, mikä?

- Välillinen valtionhallinto
- Yhdistys

## 2. Lain velvoitteet digitaalisten palvelujen järjestämiseen astuivat voimaan 1.10.2019. Oletteko huomioineet vaatimukset verkkosivustollanne?

Vastaajien määrä: 183



## 2.1. Millä keinoin olette huomioineet digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyvät velvoitteet?

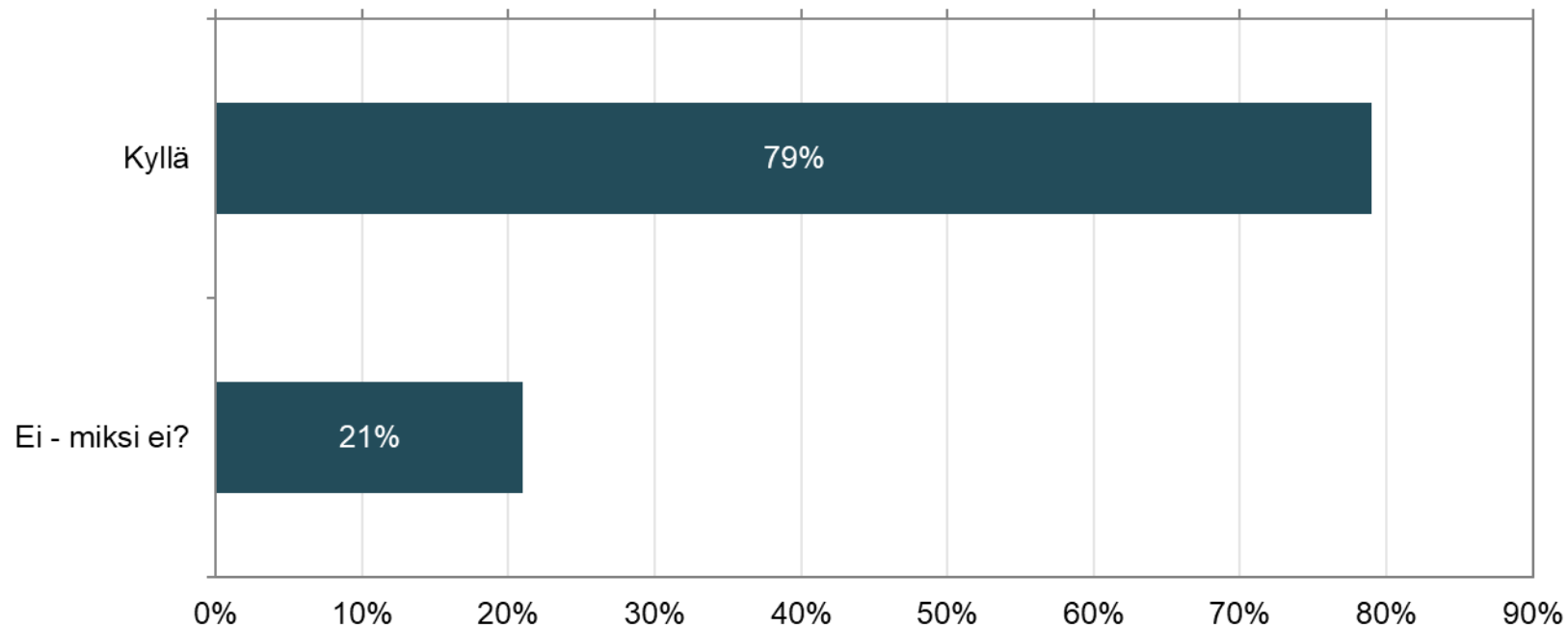
- On hyödynnetty valtakunnallisia tai yhteisiä ratkaisuja
- Hyödynnetty suomi.fi-viestejä ja muita palveluita
- Sähköistetty ja uudistettu palveluita
- Uudistettu sivustoja

## 2.2. Miksi velvoitteita ei ole huomioitu?

- Pulaa resursseista (henkilöstö, rahoitus)
- Osaajien puute
- Epäselvyyttä velvoitteista ja lain sovellusalasta sen osalta, mitä sivustoja/järjestelmiä koskee
- Palveluntarpeen vähäisyys
- Kehitystyö on kesken tai tehdään tulevaisuudessa eli on huomioitu muttei vielä toteutettu
- ” Velvoitteet tullaan huomioimaan lainsäädännön, ei tarpeen tai kysynnän takia”

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

Vastaajien määrä: 179



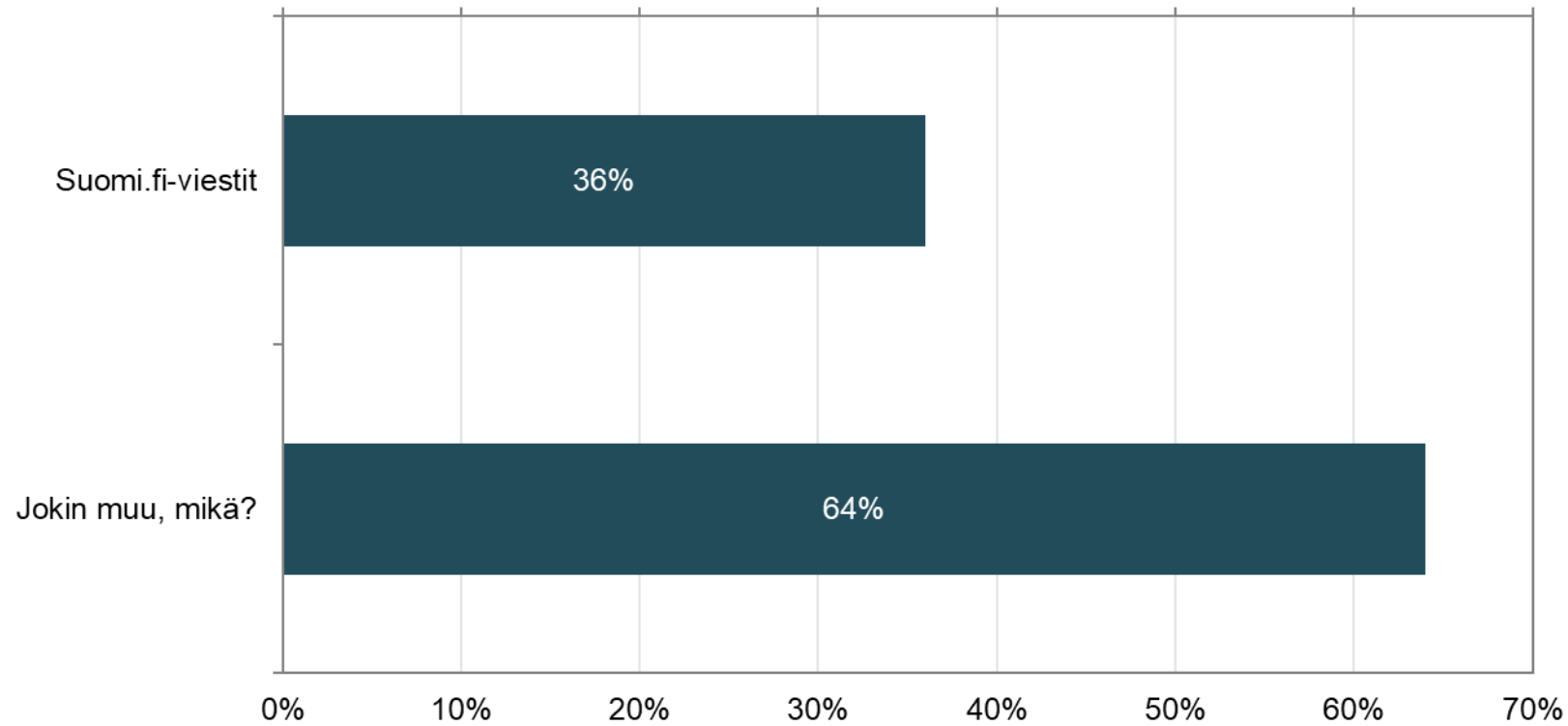
## 3.1 Miksi ei?

- Ei ole koettu tarpeelliseksi
- Resurssipula
- Teknisiä haasteita muun muassa Suomi.fi-integraation kanssa
- Kehitystyö/uudistaminen käynnissä



## 3.2. Millä keinoin?

Vastaajien määrä: 139

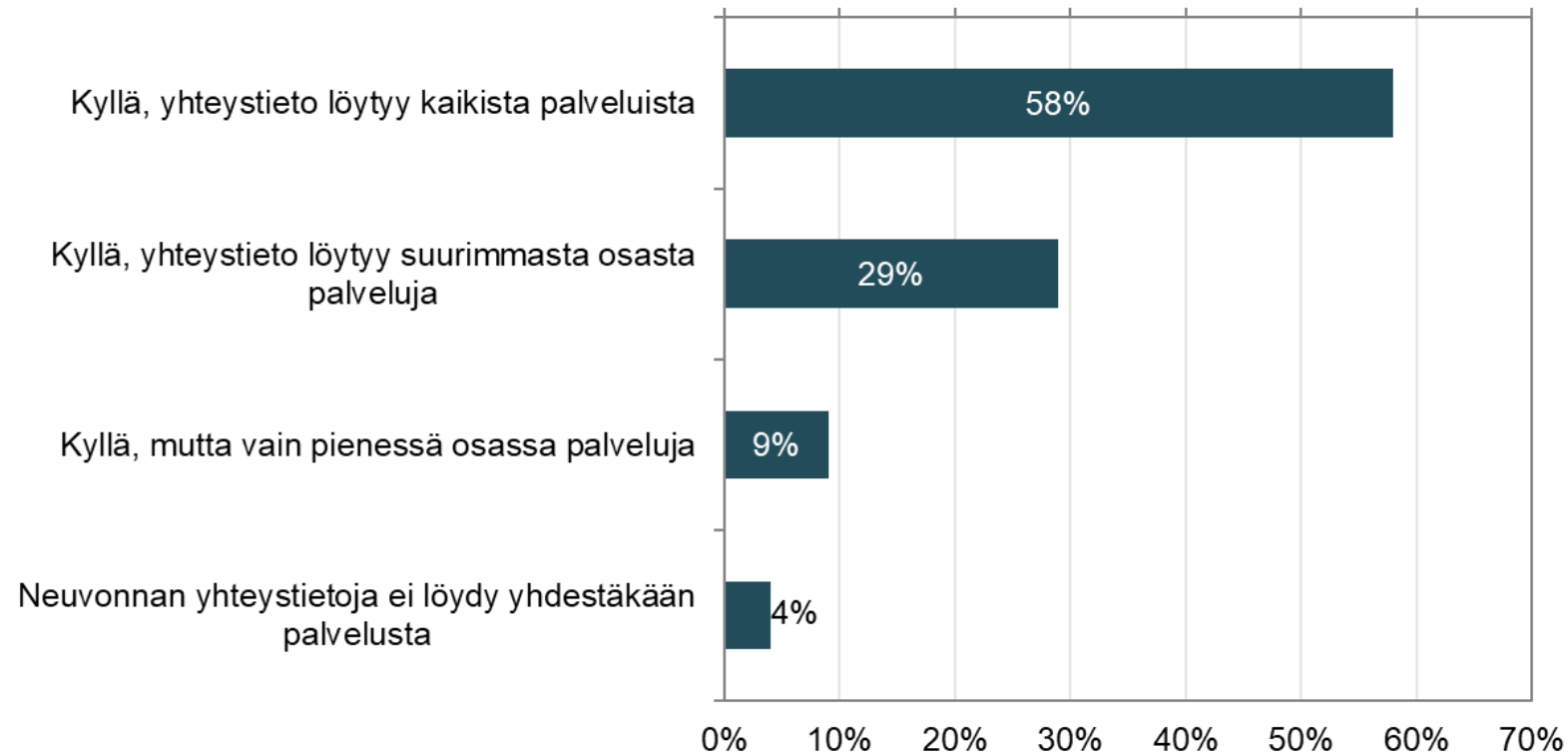


## 3.2.1. Jokin muu, mikä?

- Turvaposti
- Salattu sähköposti
- Sähköinen asiointipalvelu

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

Vastaajien määrä: 181



## 4.1. Mistä yhteystiedosta digipalveluunne saa neuvontaa?

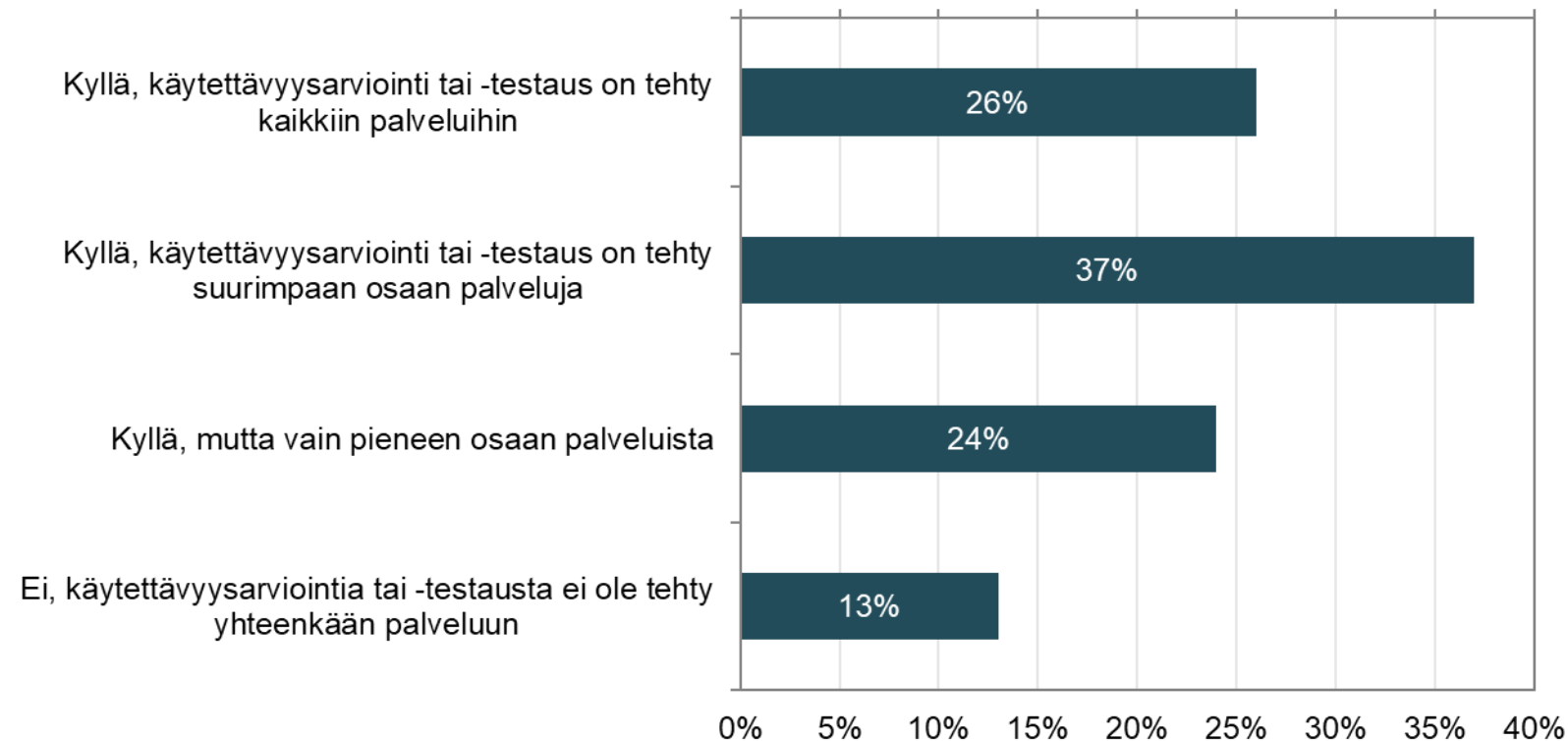
- Asiakaspalvelu
- Sähköposti (yleinen tai tietty henkilö)
- Fyysinen asiointipiste
- Puhelinpalvelu
- Palvelukohtainen neuvonta
- Chat ja chatbotti, palautelomake

## 4.2. Miksi neuvonnan yhteystiedot puuttuvat?

- Resurssipula, ei ole priorisoitu
- Ei ole ymmärretty velvoitetta
- Ei ole nimettyä henkilöä
- Työ kesken

# 5. Onko digitaalisiin palveluihinne tehty käytettävyysarviointi tai -testaus?

Vastaajien määrä: 181

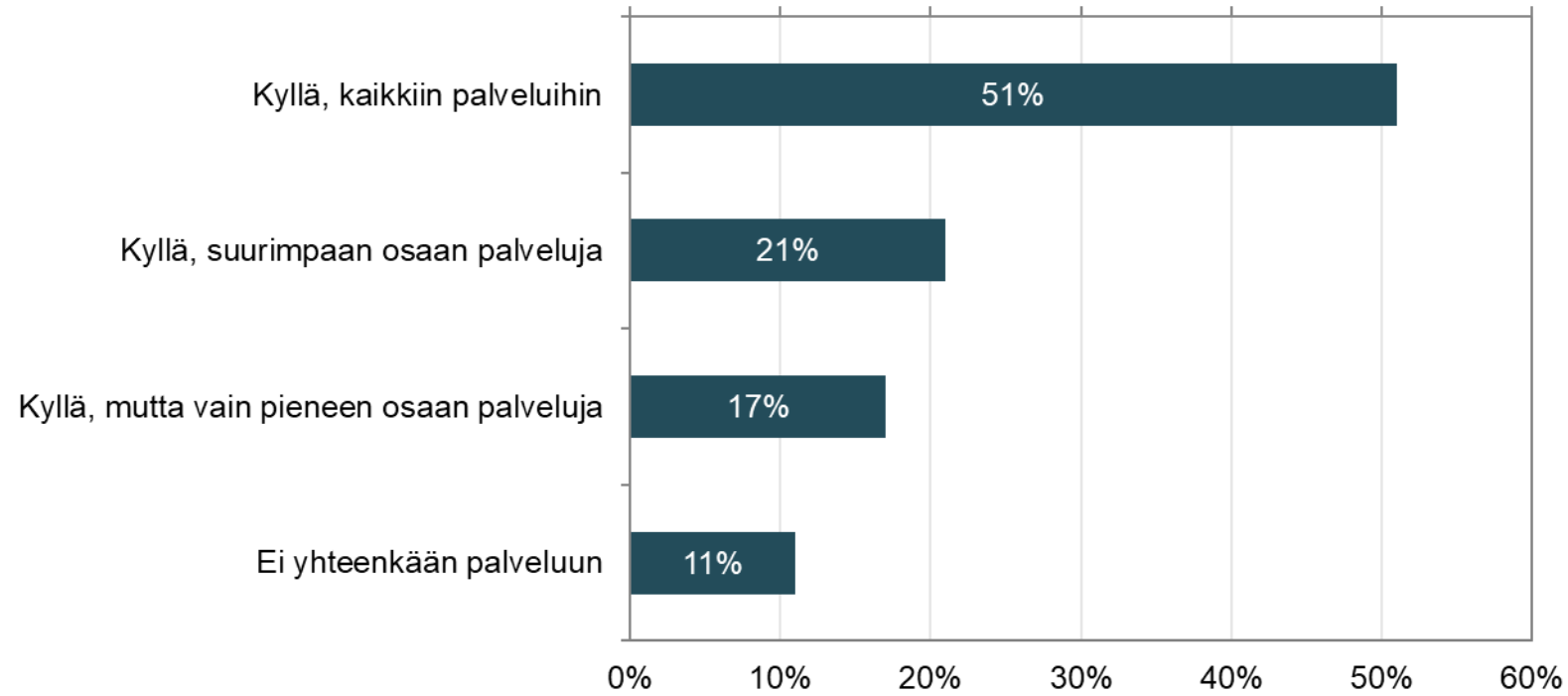


## 5.1. Miksi käytettävyysarviointia tai -testausta ei ole tehty?

- Resurssipula (aika, raha, tekijät, osaaminen)
- Priorisointi
- Ei ole koettu tarpeelliseksi tai velvoitteeksi
- On tehty saavutettavuusarviointi

# 6. Oletteko arvioineet sähköisen tunnistamisen tarpeita digitaalisiin palveluihinne?

Vastaajien määrä: 179



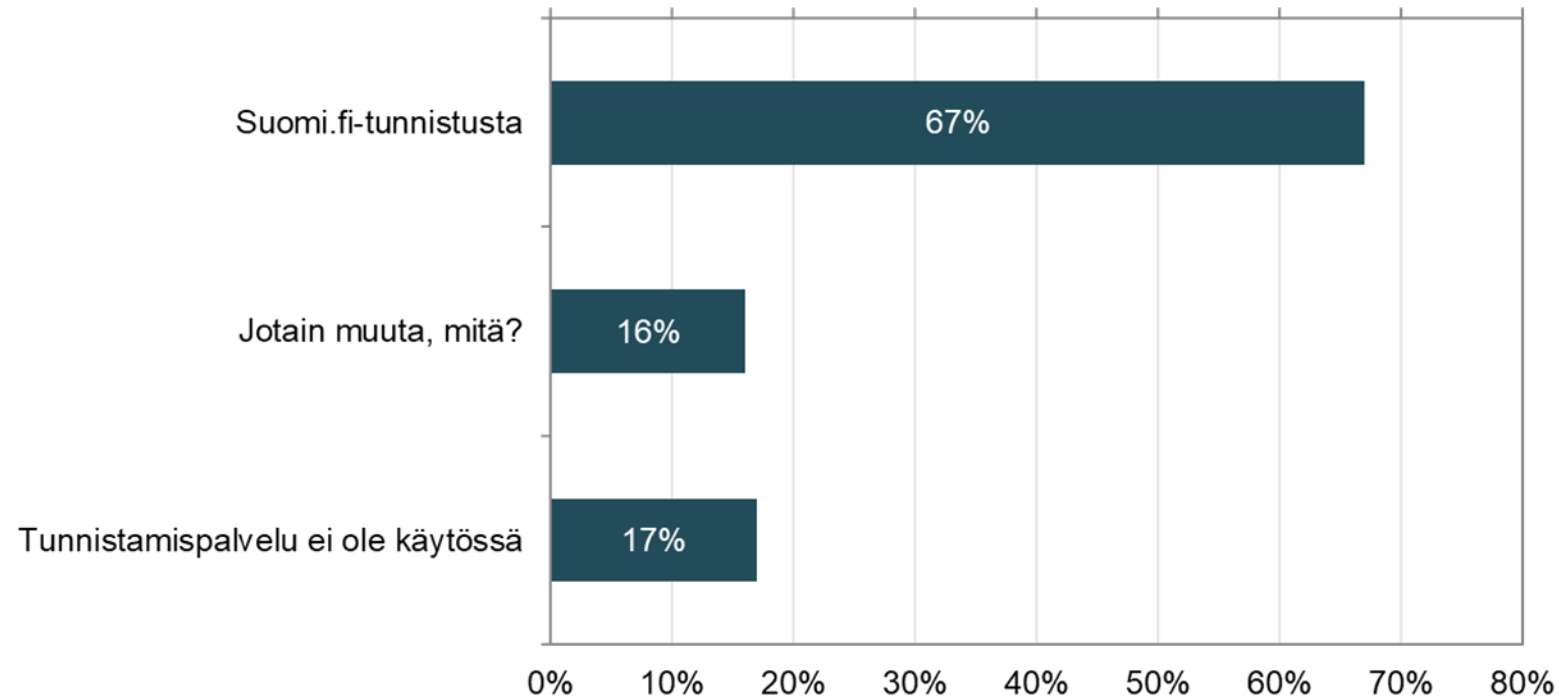


## 6.1. Miksi sähköisen tunnistamisen tarpeita ei ole arvioitu?

- Resurssipula (aika, osaajat)
- Ei ole nähty tarpeelliseksi tai tärkeäksi
- Ei ole ymmärretty tarvetta
- Työ kesken

# 7. Mitä palvelua käytätte käyttäjien vahvaan sähköiseen tunnistamiseen?

Vastaajien määrä: 181



# 7.1 Jotain muuta, mitä?

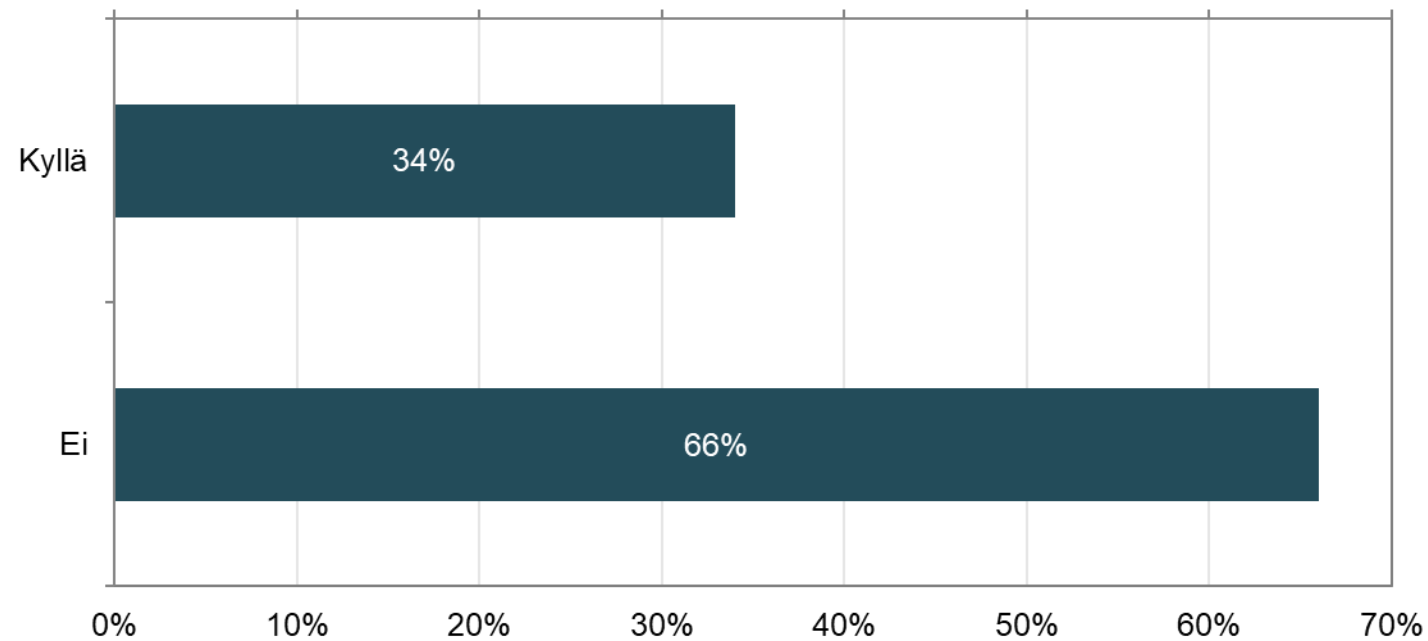
- Pankkitunnistautuminen
- Mobiilivarmenne
- Henkilökohtainen käyttäjätunnus

## 8. Mitä toimenpiteitä olette tehneet palvelujenne saavutettavuuden parantamiseksi?

- Tehty selvitys palvelujen saavutettavuuden nykytilasta ja tehty havaittujen saavutettavuuspuutteiden korjauksia selvitysten perusteella.
- Saavutettavuusarviointeja tehty sekä itse että ostettu ulkopuoliselta toimijalta.
- Vanhoja palveluja uudistettu tai korvattu kokonaan uusilla palveluilla.
- Suunnitelmat ja aikataulu saavutettavuuspuutteiden korjaamiseksi.
- Sisäinen viestintä ja koulutus. Ennen kaikkea sisällöntuotannolliset asiat, sisäisten käytäntöjen ja ohjeiden luominen sekä henkilökunnan kouluttaminen ylipäätään.
- Saavutettavuusvaatimusten toteutuminen on palvelun toimittajan tai ylläpitäjän vastuulla.
- Nimetty saavutettavuustyöryhmä tai saavutettavuustiimi.

# 9. Oletteko vastaanottaneet saavutettavuuspalautetta asiakkailtanne?

Vastaajien määrä: 183



## 9.1. Mistä asioista saavutettavuuspalautetta on annettu?

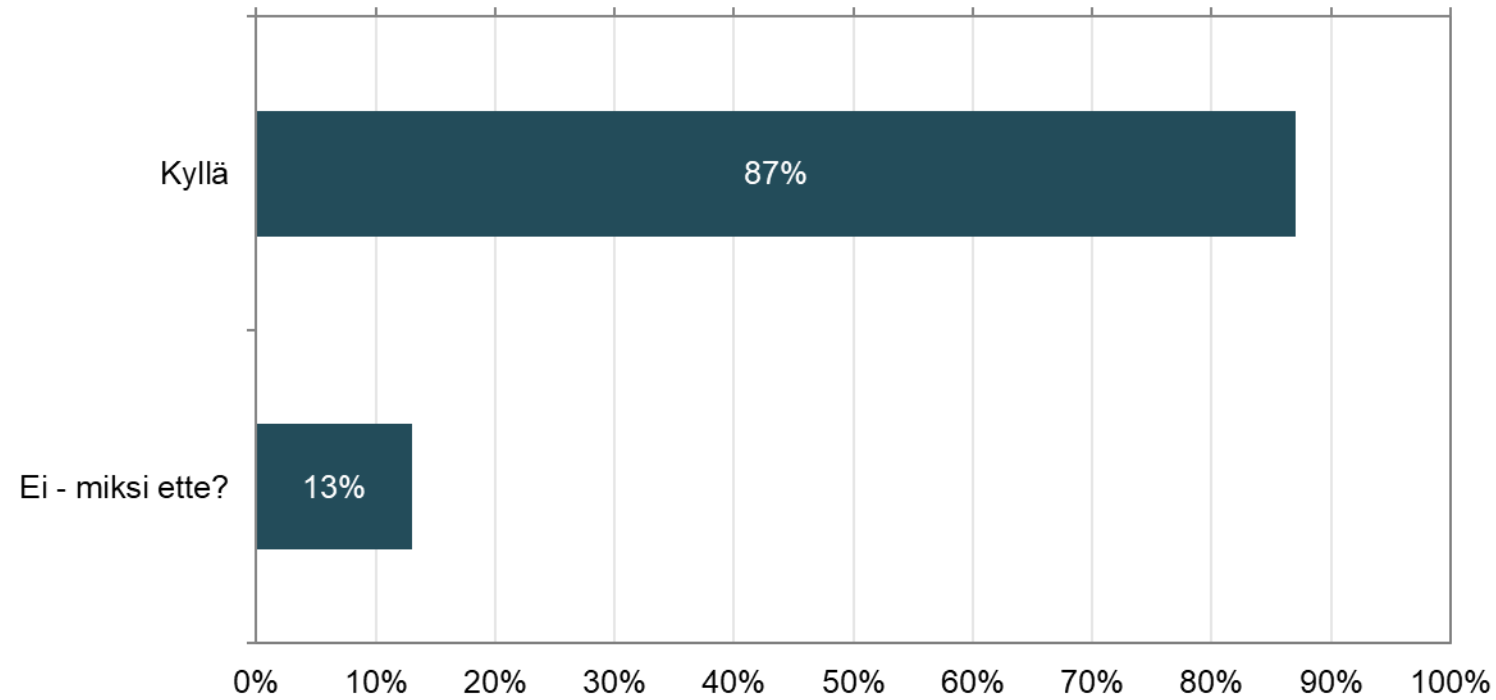
- Tekstin ja taustan välinen kontrasti
- Tekstityksen puuttuminen videoista
- Tiedostojen saavutettavuus
- Ongelmat näppäimistökäytössä
- Saavutettavuusselosteeseen liittyvät palautteet
- Paljon palautetta, mikä ei ole saavutettavuuspalautetta: mm. tekniset häiriöt, palvelun saatavuus, käytettävyys, tiedon löydettävyys, neuvonta ja käytön opastus

## 9.2. Miten annettu palaute on käsitelty ja miten palautteen antajalle on vastattu?

- Palaute käsitelty ja tehty tarvittavat korjaukset.
- Palaute käsitelty ja palautteen antajalle vastattu. Anonyymeihin palautteisiin ei ole voitu vastata.
- Palaute välitetty järjestelmän toimittajalle tai muulle palvelun ylläpidosta vastaavalle taholle.

# 10. Oletteko tehneet verkkosivustollenne saavutettavuusarvioinnin?

Vastaajien määrä: 182



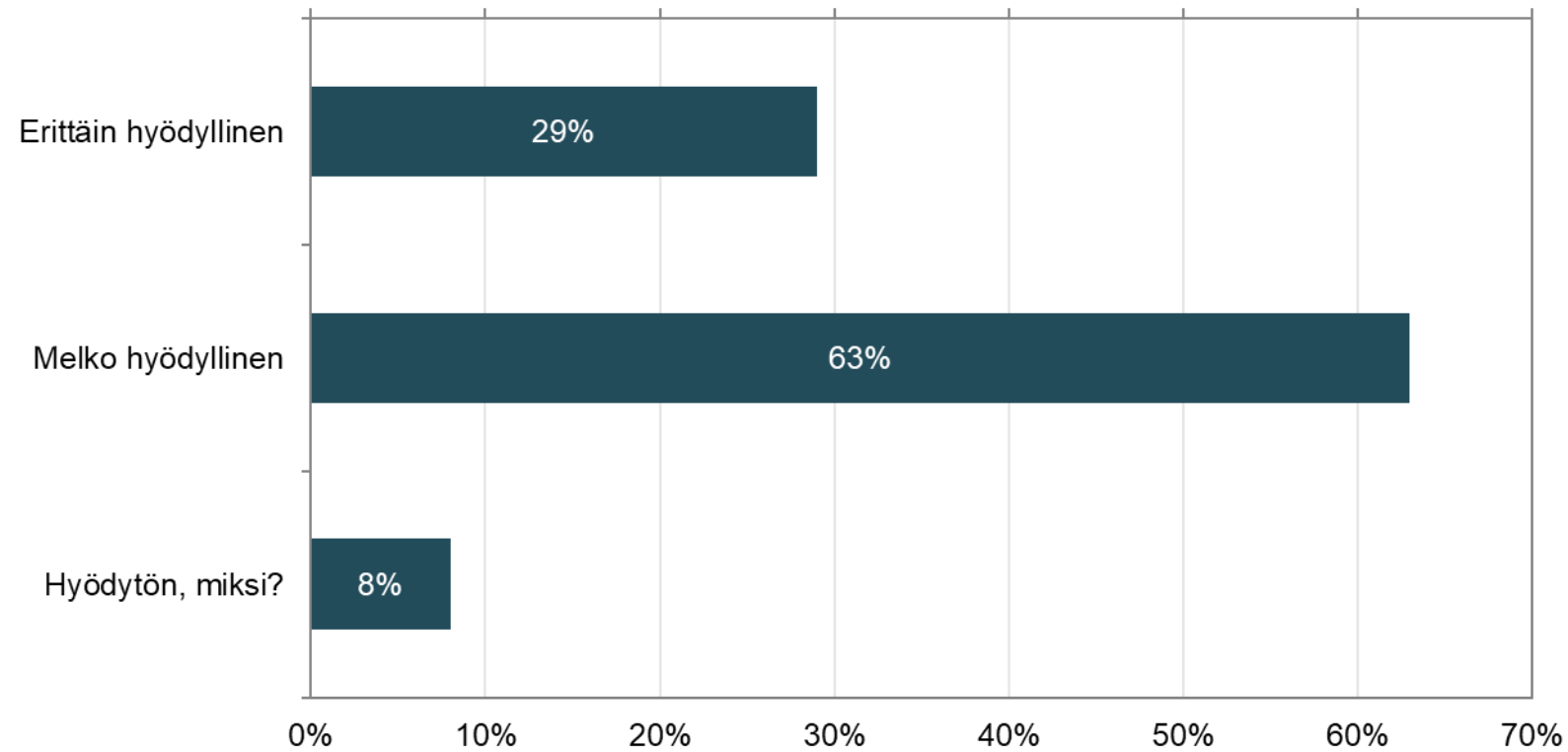


## 10.1. Ei – Miksi ette?

- Resurssipula. Ei ole resursseja.
- Ei ole ehditty tekemään
- Hintoja selvitetty, toteutus budjetoitu ensi vuoden talousarvioon.
- Verkkosivujen uudistaminen on käynnissä
- Emme ole tehneet verkkosivustomme saavutettavuusarviointia, sillä ne on hankittu ja rakennettu lähtökohtaisesti saavutettaviksi.
- En tiedä mikä se on tai miten se tehdään

# 11. Onko saavutettavuusseloste mielestänne:

Vastaajien määrä: 181

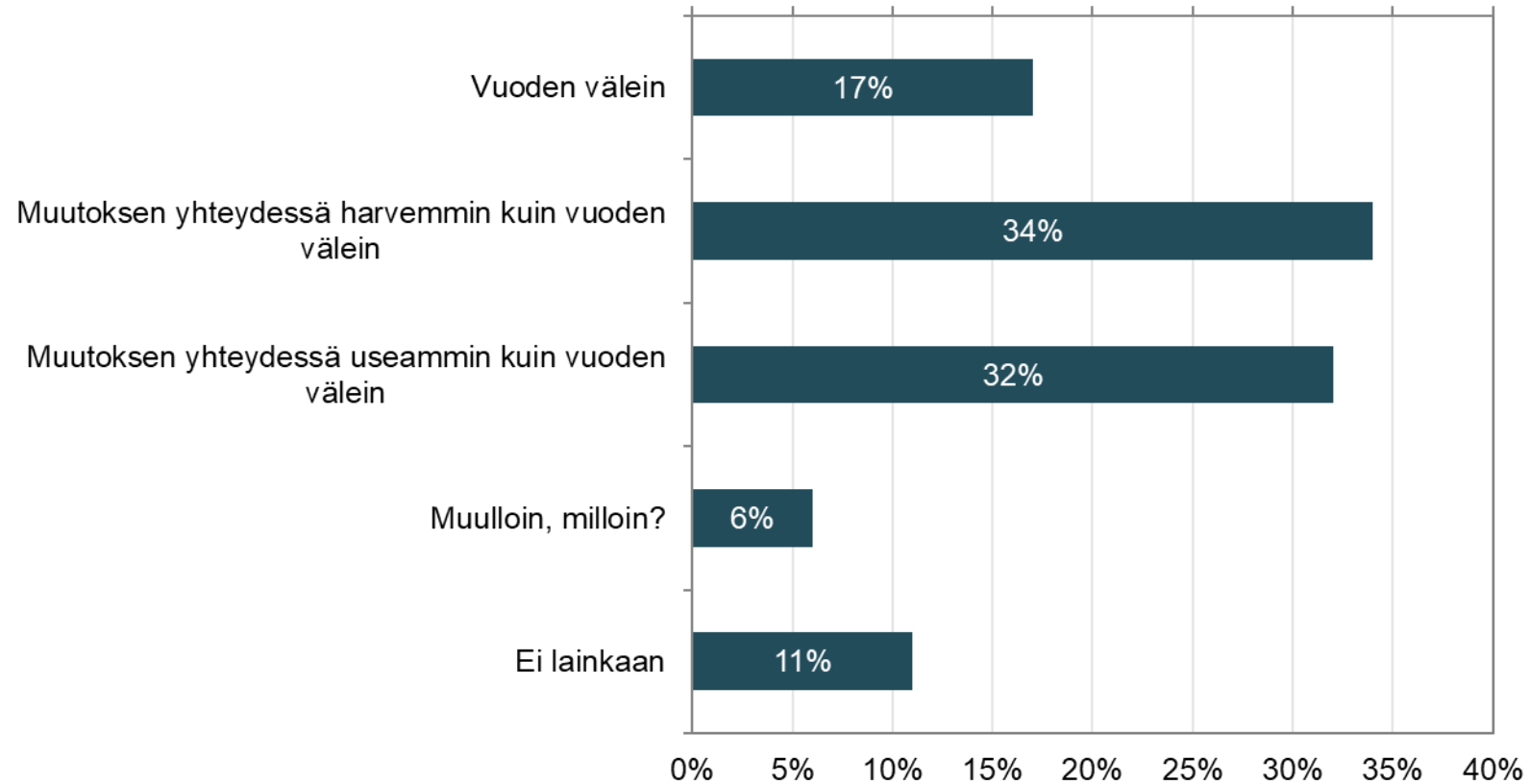


# 11.1 Hyödytön, miksi?

- Seloste ei hyödytä palvelun käyttäjää
- Seloste on vaikeaselkoinen
- Kukaan ei lue selostetta
- Selosteelle ei ole tarvetta

# 12. Oletteko päivittäneet saavutettavuusselostetta:

Vastaajien määrä: 180

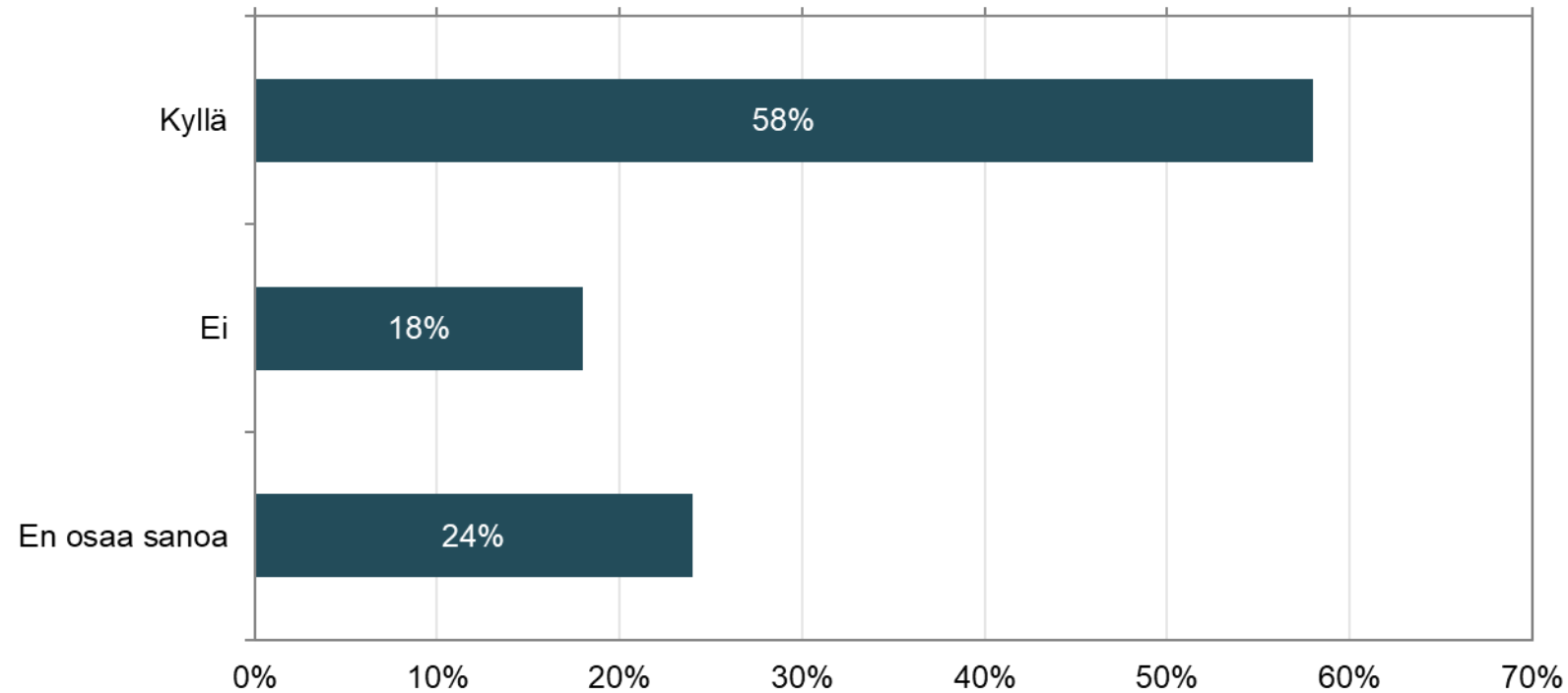


# 13. Kuinka laajasti saavutettavuutta on arvioitu selosteen päivittämistä varten?

- Arvioidaan aina palvelun päivitysten tai muutosten yhteydessä
- Arviointi tehty, kun on otettu käyttöön kokonaan uusi palvelu
- Saavutettavuuden on arvioinut ulkopuolinen taho
- Saavutettavuuden on arvioinut palvelun toimittaja
- Tehty mahdollisimman laajasti, parhaan mahdollisen mukaan ja riippuen palvelusta
- Tehty vain suppea arviointi
- Ei ole tehty arviointia ollenkaan

# 14. Onko ollut helppoa tunnistaa tai löytää saavutettavuusarvioinnin tekijä?

Vastaajien määrä: 182



## 14.1. Kyllä

- Kilpailutettu arvioinnin tekijä tai taho
- Tunnistettu muutama toimija, joita lähestytty tarjouspyynnöllä
- Arviointeja tehty itse
- Viraston keskitetyn auditointisession kautta
- Auditoinnit suorittanut yksi tai useampi taho, joka tehnyt arviointeja myös aikaisemmin
- Arvioinnin tekijä löytynyt toisen organisaation suosituksesta
- Palveluntarjoaja suorittanut saavutettavuusarvioinnin

## 14.2. Ei

- Tehty yhteishankintana
- Arviointi tehty itse

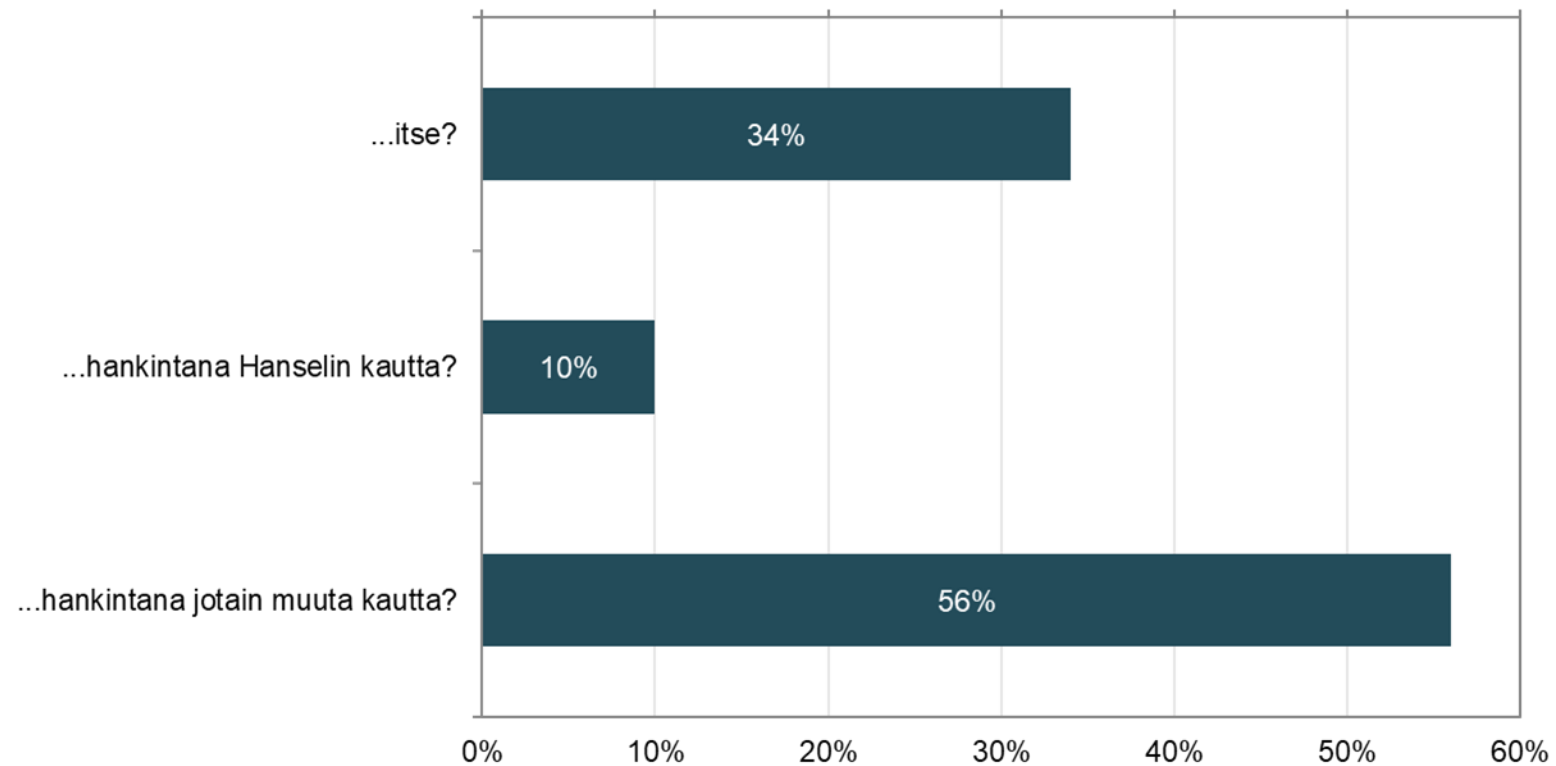


## 14.3. En osaa sanoa

- Asiantuntijana käytetty verkkopalvelun tuottajaa
- Palvelua ei ole ostettu ulkopuolelta
- En ole vastannut arvioinnin toteuttamisesta

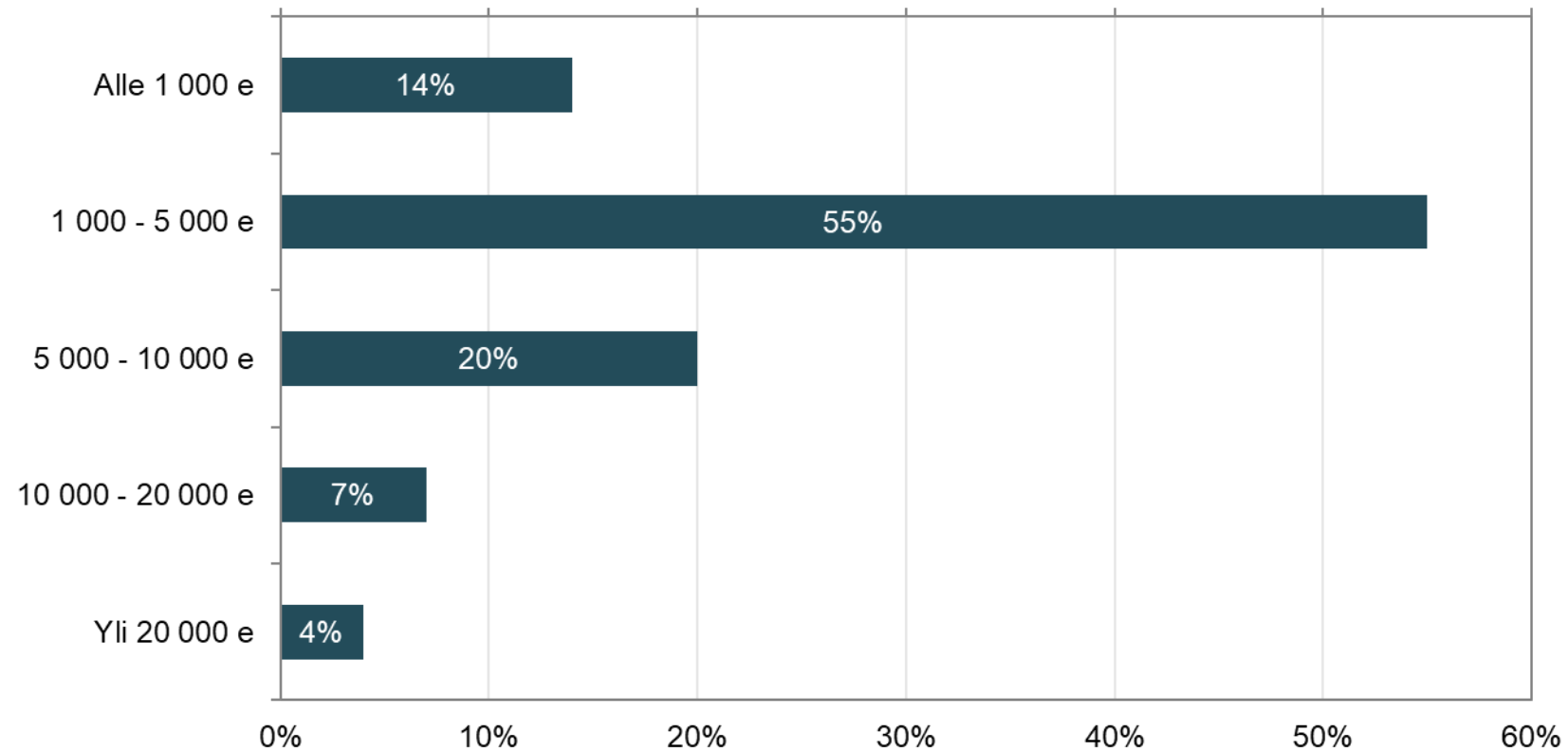
# 15. Teittekö saavutettavuusarvioinnin...

Vastaajien määrä: 152



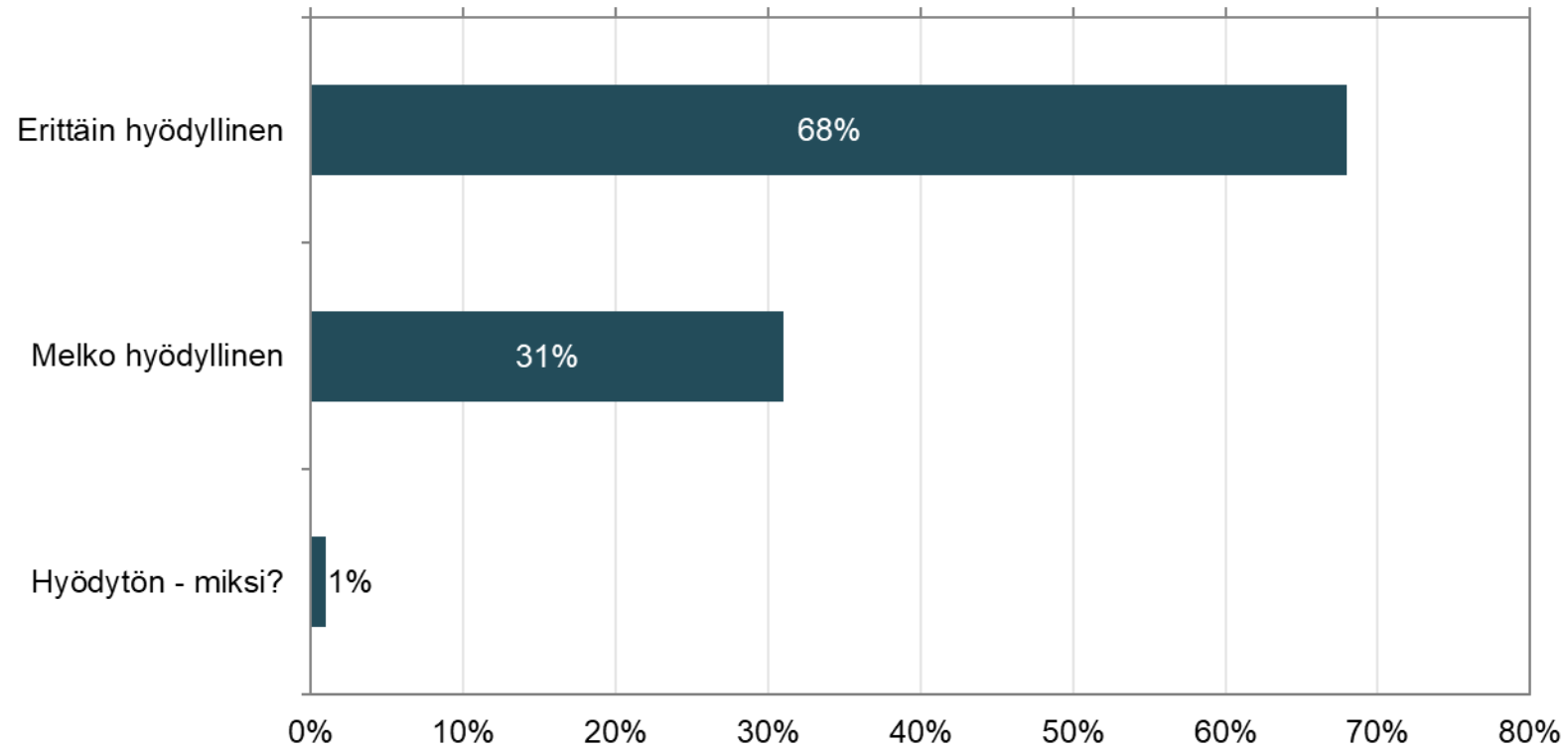
# 16. Minkä hintainen arviointi oli?

Vastaajien määrä: 84



# 17. Koitteko arvioinnin hyödylliseksi?

Vastaajien määrä: 150



## 17.1. Hyödytön – Miksi?

- Hyödytön pienen lisäarvon vuoksi
- Koska arviointi tehtiin itse, sen arvostelu tässä on vaikeaa

# 18. Minkälaista materiaalia tai neuvontaa tarvitsisitte digipalvelulain toimeenpanon tueksi?

- Käytännön ohjeistusta (videoiden tekstitykseen, asiakirjojen saavutettavuusasioihin)
- Käytännön esimerkkejä vähimmäisvaatimuksista ja niiden saavuttamisesta
- Webinaareja, infoja, tiiviitä oppaita, eOppivaa
- Tiivistettyä, selkeää tietoa lain velvoitteista ja edellyttämistä toimenpiteistä kohderyhmittäin
  - Mitkä palvelut/järjestelmät kuuluvat lain soveltamisalaan ja mitkä ovat konkreettiset reunaehdot tälle arvioinnille
- Resursseja ja vastaamista kysymyksiin poikkeuksetta
- Ei tarvetta, materiaalia on riittävästi
  - Mm. Saavutettavuusvaatimukset.fi -sivusto on erittäin hyödyllinen

# 19. Terveiset valtiovarainministeriöön

- Kiitoksia: Suomi.fi-palveluihin ja Saavutettavuus-sivustosta DVV ja ESAVI
- Konkreettinen tuki olisi parasta apua
- Resurssit ja rahoitus kuntoon
  - Organisaation johto tulisi sitouttaa, jotta resurssit olisivat kunnossa?
  - Virastojen henkilöstöä pitäisi kouluttaa eri lakien voimaantulosta ja toimenpiteitä paljon laajemmin ja useammin
- Toivomme enemmän ohjausta digipalvelulain vaatimusten saavuttamiseksi (kuten Saavutettavuusvaatimukset.fi-sivusto)
- Yhdenmukaisia tulkintoja ja neuvontaa

# 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](#)