

Valtiovarainministeriö  
Lausuntopalvelu.fi

Viite: Lausuntopyyntö 2.2.2018 luonnoksesta hallituksen esitykseksi eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain eräiden säädösten kumoamisesta.

#### Yleistä

Yhä suurempi osa yhteiskunnan toiminnoista ja palveluista digitalisoituu ja siirtyy verkkoon. On siis tärkeää, että verkkopalvelut toteutetaan siten, että mahdollisimman moni voi niitä käyttää. Huomiota tulee kuitenkin kiinnittää myös siihen käyttäjäryhmään, joka ei halua tai kykene käyttämään palveluita verkossa. Viranomaispalvelut tulisivat olla saavutettavia myös heille. Esityksessä todetaan, että väestö ikääntyy mutta että digitalisaation edistyessä yhä suurempi osa ikääntyvistä osaavat käyttää digitaalisia palveluita. Täytyy kuitenkin muistaa, että digitaalisetkin palvelut ja alustat kehittyvät jatkuvasti. Todennäköisesti tulee aina olemaan suuri joukko ihmisiä, jotka eivät pysty tulevaisuuden digitaalisia palveluita käyttämään. Syyt voivat olla tahdossa, kyvyssä, harjaantumattomuudessa tai taloudellisessa tilanteessa. Opettamista ja ohjeistamista ei tulisi ulkoistaa kolmannelle sektorille tai kirjastoille ja kunnille, nämä verkostot todennäköisesti harvenevat ja etääntyvät. Käyttäjät voidaan ohjata käyttämään digitaalisia palveluita esimerkiksi tarjoamalla niissä lisäarvoa, mutta heitä ei tulisi siihen velvoittaa.

Saavutettavuus ja esteettömyys edistävät yhdenvertaisuutta. Ne helpottavat kaikkien, ei pelkästään toimintaesteisten, ihmisten palveluiden käyttämistä. Viranomaispalvelut voisi suunnitella jo nyt siten, että tieto löytyy helposti ja loogisesti, ja että palveluiden käyttö olisi sujuvaa. Kiinnittämällä erityistä huomioita yleiseen käytettävyyteen parannetaan kaikkien käyttäjien mahdollisuuksia ja halua käyttää verkkopalveluja.

#### Sisällön tuottaminen

Saavutettavuus tulee ottaa huomioon verkkopalveluja suunniteltaessa, mutta myös sisältöjen tuottamisessa. Siksi myös sisällöntuottajien, virastojen ja virkamiesten, koulutukseen on panostettava. Panostuksen on oltava jatkuvaa, sillä kehitys ei pysähdy. Esteettömän ja saavutettavan tiedon tuottaminen vaatii laaja-alaista tietämystä siitä, mitä standardeja ja teknisiä ratkaisuja on olemassa ja kykyä käyttää niitä (esim. ruudunlukuohjelmien vaatimukset, skaalautuvuus, otsikointi). Valmiin verkkosivuston tilaaminen ei takaa saavutettavuutta, ellei sisältöä tuoteta saavutettavasti. Sisällönhallinnan ohjelma ei saa olla vaikeakäyttöinen ja sitä tulee pystyä muokkaamaan tarpeen tullen. Ellei tästä varmistuta suunnitteluvaiheessa, kustannukset voivat nousta yllättävän korkeiksi, jotta saavutettavuusdirektiivin vaatimukset pystytään jatkossakin täyttämään.

#### Selkeys

Jokaisen viranomaisen tulisi miettiä tarkkaan sivustolla julkaistavan informaation määrää ja laatua. Tulisi miettiä mikä viranomaisohjeistuksessa on olennaista, eikä hukuttaa sitä informaatiotulvaan. Selkeärakenteisista sivuista informaation löytää helposti kaikki käyttäjät,

mutta sisältö voisi ehkä olla kieliasultaan nykyistä yksinkertaisempaa. On kuitenkin muistettava kohderyhmä; tietoa tuotetaan täysi-ikäisille kansalaisille, joilla saattaa olla eriasteisia ja -laatuisia toimintaesteitä. Yksityiskohtainen ohjeistus ja neuvonta toteutuu usein selkeyden kustannuksella.

Tuomioistuimilla ei tämän suhteen tulisi kuitenkaan olla kovin suurta ongelmaa, sillä yleisesti verkkosivut eivät juuri sisällä interaktiivisuutta. Ydintoiminta on toisaalla, eikä täydellistä sähköistä asiointipolkua todennäköisesti tarvita tässä vaiheessa, toisin kuin ehkä joillain muilla viranomaisilla. Tähän mennessä verkkosivujen ylläpito ei ole ollut kovin olennainen osa tuomioistuimen toimintaa. Sivujen tulisi lähinnä sisältää helposti lähestyttävää yleistietoa tuomioistuimen toiminnasta, sekä antaa selkeitä asiointi- ja sijaintiohjeita. Tällä hetkellä saavutettavuuteen ei valitettavasti ole kiinnitetty juuri huomiota. Teknisen alustan ja verkkosivuston rakenteen toimittaa virastoille keskitetysti ministeriö. Virastot tuottavat sivustoille otsikoiden mukaista informaatiota. Hyvää on se, että eri oikeushallinnon viranomaisten verkkosivustot ovat rakenteeltaan samankaltaisia. Saavutettavuuden parantaminen pitäisi siis olla täysin mahdollista, mutta siihen tulee kuitenkin varata riittävästi aikaa ja jonkin verran resursseja.

## Kieli

Huomioon tulee ottaa eri kielisten käyttäjien yhdenmukaiset oikeudet käyttää virastojen digitaalisia palveluita. Osa viranomaisista ovat kaksi- tai kolmekielisiä ja osassa informaatiota tulee käyttäjäkunnasta johtuen antaa myös muilla kielellä. On hyvä, että viranomainen tiedottaa ja ohjeistaa esim. verkkosivuillaan, koska informaation hakeminen ei tuolloin ole kiinni ajasta ja paikasta. Tulee huolehtia myös siitä, että tieto on saatavilla kaikilla kansalliskielillä. Monikielisen, saavutettavan sisällön tuottaminen vie luonnollisesti enemmän aikaa. Siitä huolehtiminen tulee olemaan jatkuvaa ja sille tulee löytyä riittävät resurssit. Viranomaisilla on velvollisuus kohdella kansalaisia tasavertaisesti myös kielellisesti ja olennainen tieto on tuotettava oikea-aikaisesti ja saavutettavasti verkkoon kansalliskielillä ilman suurta viivettä.

## Sähköinen tunnistautuminen

Joidenkin palveluiden saavutettavuuden kannalta on olennaista, että löytyy ratkaisu sähköiseen tunnistautumiseen. Mikäli tuomioistuinten digitaalinen palveluiden kirjo laajenee, on tämä hyvin tärkeä kysymys myös tuomioistuimille ja se tulisi ratkaista ehdottoman luotettavasti. Tuomioistuimissa käsitellään paitsi asiakkaan, myös muiden asianosaisten arkaluonteisia henkilötietoja ja asioita. Siksi tunnistautumisen tulisi perustua rekisteröityyn käyttäjäidentiteettiin, johon kaikilla tulisi olla mahdollisuus. Esteeksi voi muodostua esimerkiksi pankkitilin tai suomalaisen henkilötunnuksen puuttuminen.

## Sähköinen asiointi

Varsinaisen sähköisen asioinnin lisäksi kansalaiset lähestyvät viranomaisia jo nyt enenevässä määrin sähköpostitse. Tämä on helppo ja maksuton tapa lähestyä viranomaisia oma-aloitteisesti moninaisissa asioissa ja se on lisääntynyt huomattavasti. Kuten eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian lausunnossa mainitaan, voimassa olevan lainsäädännön mukaan viranomaiselle voi syntyä kirjaamis-, vastaamis- ja arkistointivelvollisuus, mikäli yhteydenoton katsotaan voivan kuulua vastaamisvelvollisuuden piiriin. Hovioikeus yhtyy oikeusasiamiehen käsitykseen siitä, että vastaamisvelvollisuuden selvittäminen on usein työlästä ja sähköisistä viestittelystä voi muodostua hallitsematon kokonaisuus. Se vie viranomaisilta nykyään myös jonkin verran henkilöstöresursseja. Sähköpostitse, avoimessa

verkossa, voi myös liikkua arkaluontoista tietoa asianosaisista. Tämä on tietoturvariski. Voisi olla aihetta arvioida, millä tavoin edellä kuvattu haaste olisi säänneltävissä lainsäädännön tasolla.

#### Kustannusten arviointi

Lakiesityksessä kustannusvaikutusten analysointi on hyvin ylimalkaista ja siinä katsotaan jopa, että ne ovat pääosin sisällytettävissä verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin varattuihin budjettimäärärahoihin. Hovioikeuden käsityksen mukaan kustannukset, sekä esteettömien alustojen suunnitteleminen, että sisällöntuotto, tulevat todennäköisesti olemaan selvästi arvioitua korkeammat. Kustannuksiin tulisi varautua realistisesti, jotta palvelut voidaan alusta saakka saattaa saavutettavuusdirektiivin mukaisiksi. Saavutettavien palvelujen ja ohjelmistojen ylläpito tulee myös vaatimaan jatkuvaa päivitystä, kuten kaikki sähköinen toiminta. Digitaalisten palveluiden lisääminen ei tulisi syödä ydintoiminnan resursseja.

Presidentti

Tapani Vasama

Lausunto on valmisteltu työryhmässä, johon ovat kuuluneet kansliapäällikkö Sandra Wallin, notaari Tiina Holm, informaatikko Katja Hemminki, apulaiskirjaaja Katri Kivelä-Anttila sekä arkistonhoitaja Harri Peltoniemi.