



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

# Verkko- palvelujen laatukriteeristö



- Väline julkisten  
verkkopalvelujen  
kehittämiseen ja  
arviointiin

7a/2007

Julkaisuja





VALTIOVARAINMINISTERIÖ

---

# Verkkopalvelujen laatukriteeristö

– Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin

7a/2007 Julkaisuja

---

VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
PL 28 (Snellmaninkatu 1 A) 00028 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin 09 16001 (vaihde)  
Internet: [www.vm.fi](http://www.vm.fi)  
Taitto: Anitta Railonkoski/VM, julkaisutiimi

Edita Prima Oy  
Helsinki 2007

# Esipuhe

## Hyvä laatukriteeristön käyttäjä,

Kansalaisille tuotetut verkkopalvelut ja sähköinen asiointi ovat tulleet tärkeäksi osaksi julkisia palveluja 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä. Verkossa tarjottavat julkiset palvelut osin korvaavat, osin merkittävästi täydentävät perinteistä palvelutuotantoa. On tärkeää, että kansalaiset saavat palvelunsa myös sähköisessä muodossa luotettavasti ja laadukkaasti.

Edellisen hallituksen tietoyhteiskunnan politiikkaohjelman päättyminen ei ole vähentänyt tietoyhteiskunnan kehittämistyötä valtioneuvostossa ja valtionhallinnossa, päinvastoin. Tästä esimerkkejä ovat mm. Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) tekemä valtion tietoturvallisuuden kehittämistyö, julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) tekemät JHS-suositukset sekä nyt toteutettava laatukriteeristön uudistus.

Eryteisesti sähköisten asiointipalvelujen lisääntyvä tarjonta on yhtä aikaa haaste ja mahdollisuus: verkkopalvelu on nykyisin useasti juuri se kanava, jonka kautta ministeriö, virasto tai muu julkinen organisaatio tulee tutuksi ja arjessa mukana olevaksi. Tämä pätee erityisesti Suomessa, jossa kansalaiset käyttävät tietotekniikkaa ahkerasti ja kriittisesti. Julkisten verkkopalvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja ylläpitoon onkin käytettävä parasta ammatillista osaamista.

Julkisten verkkopalvelujen kehittäminen perustuu vahvaan laatuajatteluun: ei haluta ainoastaan tehdä, vaan tehdä laadukkaasti. Ilman korkeaa laatua sähköiset palvelut eivät pysty toteuttamaan lupausta kustannussäästöistä tai ajasta ja paikasta riippumattomasta saavutettavuudesta. Vain hyviä periaatteita ja parhaita käytäntöjä noudattaen tuotettu julkinen verkkopalvelu voi olla uskottava ja kansalaisten luottamuksen arvoinen osa julkista hallintoa.

Nyt käsillä oleva verkkopalvelujen laatukriteeristö on tarkoitettu kaikille, jotka työskentelevät julkisten verkkopalvelujen tuottamisen parissa. Se toimii käsikirjana, jonka avulla voidaan toteuttaa turvallisia, helppokäyttöisiä ja kaikkien saavutettavissa olevia palveluja. Kriteeristö sisältää ohjeita verkkopalvelujen tuotannon tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen järjestämiseen ja johtamiseen. Kattaessaan sekä loppukäyttäjän että tuottajaorganisaation

näkökulmat, kriteeristö palvelee verkkopalvelun tuottamisen koko prosessia ja tarjoaa mahdollisuuden kehittää koko julkishallinnon yhteistä toimintamallia niiden tuotannossa.

Helsinki, lokakuussa 2007



Matti Vanhanen  
pääministeri

## Kuvailulehti

<b>Julkaisija ja julkaisu-aika</b>	Valtiovarainministeriö, marraskuu 2007	
<b>Tekijät</b>	Heli Koskenniemi, valtiovarainministeriö, hankkeen projektipäällikkö Marko Saastamoinen, Adage Oy Päivi Eerola, Onesta Solutions Oy	
<b>Julkaisun nimi</b>	Verkkopalvelujen laatukriteeristö - Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin	
<b>Julkaisun osat/ muut tuotetut versiot</b>	Julkaisu on saatavissa osoitteesta <a href="http://www.vm.fi/julkaisut">www.vm.fi/julkaisut</a> . Ruotsinkielinen versio löytyy osoitteesta <a href="http://www.finansministeriet.fi">www.finansministeriet.fi</a>	
<b>Asiasanat</b>	verkkopalvelut, laatu, arviointi, kehittäminen, sähköinen asiointi	
<b>Julkaisusarjan nimi ja numero</b>	Julkaisu-sarja, 7a/2007	
<b>Julkaisun myynti/jakaja</b>	Valtiovarainministeriö, Valtioneuvoston tietohallintoyksikkö, PL 28, 00023 VALTONEUVOSTO	
<b>Painopaikka ja -aika</b>	Edita Prima Oy, Helsinki 2007	
<b>ISBN 978-951-804-754-7 (nid.)</b> <b>ISBN 978-951-804-755-4 (PDF)</b> <b>ISSN 1459-3394</b>	<b>Sivuja</b> 96	<b>Kieli</b> Suomi
	<b>Hinta</b>	
<b>Tiivistelmä</b>	<p>Verkkopalvelujen laatukriteeristö on laadittu valtiovarainministeriön asettamassa Laatukriteeristön kehittäminen -hankkeessa, jonka toimikausi on 1.2.2007–15.12.2007 (ks. <a href="http://www.hare.vn.fi">www.hare.vn.fi</a>).</p> <p>Laatukriteeristön tarkoituksena on:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• toimia julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä</li><li>• parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajien näkökulmasta</li><li>• lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä.</li></ul> <p>Laatukriteeristö koostuu johdannosta, kriteeristön kuvauksesta ja käyttötavoista sekä itse laatukriteereistä. Kriteerit on sijoitettu viiteen arviointialueeseen: käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Kuhunkin kriteeriin liittyy 2–7 sitä konkreettisesti osoittava ominaisuutta selitysteksteineen. Kriteeristöstä on tehty lyhyt versio ja kriteerit on avainsanoitettu.</p> <p>Verkkopalvelujen laatukriteeristön verkkoversio sijaitsee osoitteessa <a href="http://www.suomi.fi/laatuverkko">http://www.suomi.fi/laatuverkko</a>. Verkkoversiota päivitetään säännöllisesti mm. lisätietolinkkien osalta.</p>	

# Presentationsblad

<b>Utgivare och datum</b>	Finansministeriet, november 2007	
<b>Författare</b>	Heli Koskenniemi, Finansministeriet Marko Saastamoinen, Adage Oy Päivi Eerola, Onesta Solutions Oy	
<b>Publikationens titel</b>	Kvalitetskriterier för webbtjänster – ett hjälpmedel för utveckling och bedömning av offentliga webbtjänster	
<b>Publikationens andra versioner</b>	Den finskspråkiga versionen av publikationen finns på <a href="http://www.vm.fi">www.vm.fi</a> /julkaisut och den svenskspråkiga på <a href="http://www.finansministeriet.fi">www.finansministeriet.fi</a>	
<b>Nyckelord</b>	Webbtjänster, kvalitet, bedömning, utveckling, elektronisk kommunikation	
<b>Publikationsserie och nummer</b>	Publikationer 7a/2007	
<b>Beställningar/distribution</b>	Finansministeriet, Enheten för statsrådets informationsförvaltning, PB 28, 00023 STATSRÅDET	
<b>Tryckeri/tryckningsort och -år</b>	Edita Prima Ab, Helsingfors 2007	
<b>ISBN 978-951-804-754-7</b> <b>ISBN 978-951-804-755-4 (pdf)</b> <b>ISSN 1459-3394</b>	<b>Sidor</b> 96	<b>Språk</b> Finska
	<b>Pris</b>	
<b>Sammandrag</b>	<p>Kvalitetskriterierna för webbtjänster har upprättats genom ett projekt för utveckling av kvalitetskriterier, som inrättats av finansministeriet och vars verksamhetsperiod är 1.2.2007–15.12.2007 (se <a href="http://www.hare.vn.fi">www.hare.vn.fi</a>, på finska).</p> <p>Syftet med kvalitetskriterierna är att:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• de ska vara ett hjälpmedel när offentliga webbtjänster utvecklas och bedöms</li><li>• de ska höja kvaliteten på offentliga webbtjänster både ur användarnas och ur producenternas synvinkel</li><li>• de ska öka nyttan av de offentliga webbtjänsterna.</li></ul> <p>Kvalitetskriterierna består av inledning, beskrivning och användning av kriterierna samt av själva kvalitetskriterierna. Kriterierna har placerats inom fem olika bedömningsområden: användning, innehåll, ledning, produktion och nyttoeffekter. Till varje kriterium hör 2–7 egenskaper med förklaringar. Det har gjorts en kort version av kriterierna och kriterierna specificeras med nyckelord.</p> <p>Nätversionen av kvalitetskriterierna för webbtjänster finns på adressen <a href="http://www.suomi.fi/kvalitetpawebben">http://www.suomi.fi/kvalitetpawebben</a>. Nätversionen uppdateras regelbundet.</p>	

## Fact sheet

<b>Publisher and date</b>	Ministry of Finance, November 2007	
<b>Author(s)</b>	Heli Koskenniemi, Ministry of Finance Marko Saastamoinen, Adage Oy Päivi Eerola, Onesta Solutions Oy	
<b>Title of publication</b>	Quality criteria for web services - A tool for assessing and developing public web services	
<b>Parts of publication/ other versions released</b>	The publication is available in Finnish at <a href="http://www.vm.fi/julkaisut">www.vm.fi/julkaisut</a> and the Swedish version at <a href="http://www.finansministeriet.fi">www.finansministeriet.fi</a>	
<b>Keywords</b>	Online services, quality, assessment, development, e-transaction	
<b>Publications series and number</b>	Publications 7a/2007	
<b>Sales distribution</b>	Ministry of Finance, Government Information Management Unit, P.O. Box 28, FI-00023 GOVERNMENT	
<b>Printing place and year</b>	Edita Publishing Ltd.	
<b>ISBN</b> 978-951-804-754-7 <b>ISBN</b> 978-951-804-755-4 (pdf) <b>ISSN</b> 1459-3394	<b>No. of pages</b> 96	<b>Language</b> Finnish
	<b>Price</b>	
<b>Abstract</b>	<p>The quality criteria for web services have been drawn up in a quality criteria development project set up by the Ministry of Finance for the term February 1 – December 15, 2007 (see <a href="http://www.hare.vn.fi">www.hare.vn.fi</a>, in Finnish only).</p> <p>The purpose of the quality criteria is to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• act as a tool for assessing and developing public web services</li> <li>• improve the quality of public web services for both users and producers</li> <li>• increase the benefits from public web services.</li> </ul> <p>The quality criteria consist of an introduction, a description of the criteria and the ways of using the criteria, and the criteria themselves. The criteria are grouped under five assessment areas: use, content, management, production and benefits. Each criterion comprises 2–7 concrete characteristics with relevant explanations. Also, key terms have been attached to each criterion. A short version of the criteria has been drawn up.</p> <p>The quality criteria for web services are available at the address <a href="http://www.suomi.fi/qualitytotheweb">http://www.suomi.fi/qualitytotheweb</a></p>	



# Sisältö

<b>TAUSTATIETOA</b> .....	14
<b>I Johdanto</b> .....	15
Tarkoitus .....	15
Kohderyhmät .....	16
Muutokset edelliseen versioon .....	17
Tietoa kehittämishankkeesta .....	18
Laatukriteeristön historiaa .....	20
<b>II Laatukriteeristö</b> .....	21
Rakenne ja näkökulma lyhyesti .....	21
Arviointialueet .....	23
Kriteerit ja ominaisuudet .....	24
Lyhyt versio .....	25
Avainsanat .....	26
Muut suositukset ja ohjeet .....	26
<b>III Käyttötapa</b> .....	29
Verkkopalvelun rakentaminen .....	29
Kehittämisen tavoitteiden asettaminen .....	29
Ongelmien kartoittaminen ja ratkaiseminen .....	30
Osaamisen kartoittaminen ja kehittäminen .....	30
Verkkopalvelun laatutason arviointi .....	31
<b>KRITEERIT</b> .....	33
<b>1 Käyttö.</b> .....	35
1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti. ....	35
1.2 Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä. ....	37
1.3 Verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä. ....	39
1.4 Verkkopalvelu on käytettävissä vuorokauden eri aikoina. ....	41
1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta. ....	41
1.6 Käyttö on nopeaa ja tehokasta. ....	43
1.7 Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa. ....	44
1.8 Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä. ....	46
1.9 Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä. ....	47
1.10 Verkkopalvelu ehkäisee, sietää ja auttaa korjaamaan virheitä. ....	49
1.11 Maksullinen verkkopalvelun osa on erotettu selkeästi muusta palvelusta. ....	51

1.12	Linkit ovat kuvaavia ja toimivia. ....	52
1.13	Visuaalisia elementtejä ja ääntä käytetään tarkoituksenmukaisesti. ....	53
1.14	Asettelu ja visuaalinen ilme on toteutettu sekä viestinnällisesti että saavutettavasti. ....	55
<b>2</b>	<b>Sisältö.</b> .....	<b>57</b>
2.1	Rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti. ....	57
2.2	Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista. ....	58
2.3	Sisältö on kattava. ....	59
2.4	Tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa. ....	60
2.5	Käyttäjä saa verkkopalvelun kautta hyvää palvelua. ....	62
<b>3</b>	<b>Johtaminen.</b> .....	<b>65</b>
3.1	Verkkopalvelussa ja sen kehittämisessä noudatetaan lainsäädäntöä. ....	65
3.2	Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita. ....	66
3.3	Verkkopalvelua johdetaan. ....	67
3.4	Verkkopalvelun kehittämispäätös on perusteltu. ....	68
3.5	Kehitystyössä on hyödynnetty yhteistyöstä saatavia etuja. ....	69
3.6	Verkkopalvelun viestintää ja markkinointia hoidetaan. ....	70
3.7	Poikkeustilanteet on huomioitu. ....	71
<b>4</b>	<b>Tuottaminen.</b> .....	<b>75</b>
4.1	Verkkopalveluun liittyvät prosessit on arvioitu ja kytketty ylläpitoon. ....	75
4.2	Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon. ....	76
4.3	Käytettävyyys ja saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu. ....	78
4.4	Käytön seuranta on järjestelmällistä ja tulokset on otettu huomioon kehittämisessä. ....	80
4.5	Sisällöntuotanto on järjestelmällistä. ....	81
4.6	Tekninen ylläpito on hallittua. ....	82
4.7	Laajat uudistukset tehdään hallittuina projekteina. ....	83
4.8	Verkkopalvelu on tuotettu tarkoituksenmukaisella järjestelmällä. ....	84
4.9	Tietoliikenne ja palvelinympäristö on turvattu. ....	86
4.10	Tietojen luottamuksellisuudesta ja eheydestä on huolehdittu. ....	88
4.11	Käyttöoikeuksia hallitaan. ....	89
<b>5</b>	<b>Hyödyt.</b> .....	<b>91</b>
5.1	Verkkopalvelusta on hyötyä organisaatiolle. ....	91
5.2	Verkkopalvelu tukee käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa. ....	92
5.3	Verkkopalvelu tunnetaan hyvin. ....	94
5.4	Käyttäjä saa verkkopalvelusta lisäarvoa. ....	94

# TAUSTATIETOA

---

Tietoa laatukriteeristön taustasta,  
kehittämisestä ja rakenteesta sekä  
ohjeita kriteeristön käyttöön.



# I Johdanto

## Tarkoitus

Laatukriteeristön taustalla on tarve tarjota työkaluja julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin ja sekä levittää laadukkaita julkishallinnon verkkopalvelujen käytäntöjä. Laatukriteeristö ottaa huomioon verkkopalvelujen kehittämisen eri osa-alueet. Lähtökohtana on ollut ajatus siitä, että julkisten verkkopalvelujen laadun kehittäminen on osa koko organisaation palvelujen kehittämistä.

Laatukriteeristön tarkoituksena on

- toimia julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä
- parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajien näkökulmasta
- lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä.

Laatukriteeristö on luonteeltaan tarkistuslista, ei sitova määräys, suositus tai ohje. Kriteerien tehtävänä on ennen kaikkea auttaa varmistamaan, että kaikki olennaiset näkökulmat verkkopalvelun kehittämisessä on otettu huomioon. Kriteerien avulla voidaan myös tarkastaa, mistä asioista kehittämiseen osallistuvalla henkilöstöllä on riittävä tietämys ja mistä taas tarvittaisiin lisätietoa ja osaamista.

Laatukriteeristöä ei ole suunnattu suoraan tietyn tyyppisille verkkopalveluille, vaan se soveltuu varsin yleisesti erilaisille julkisille verkkopalveluille. Tällaisia ovat esimerkiksi

- yleisesti kansalaisille, kuntalaisille tai yrityksille suunnatut informatiiviset, vuorovaikutteiset ja sähköisen asioinnin verkkopalvelut
- erityisryhmille suunnatut verkkopalvelut (esim. maahanmuuttajat, asiantuntijaverkosto)
- erityistarkoituksia varten toteutetut verkkopalvelut (esim. kriisiviestintä, verkko-opiskelu).

Tässä kriteeristössä verkkopalveluilla tarkoitetaan tietoverkkojen kautta tarjottavia palveluja, jotka voivat ulottua yksinkertaisesta tietojen etsinnästä ja tarkistamisesta aina vuorovaikutteisten palvelujen tarjoamiseen, sähköiseen asiointiin ja mahdollisuuksiin osallistua asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon.<sup>1</sup>

Julkisten verkkopalvelujen lisäksi laatukriteeristöä voidaan soveltuvin osin käyttää myös seuraavien verkkopalvelujen kehittämisessä:

- organisaation intranet- sekä extranet-verkkopalvelut
- yritysten, järjestöjen ja yksityisten henkilöiden verkkopalvelut

## Kohderyhmät

Laatukriteeristö on suunnattu työvälineeksi erityisesti julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen osallistuville asiantuntijoille. Laatukriteeristön käyttäjiä voivat olla esimerkiksi

- verkkopalveluista vastaavat johtajat
- tietohallintopäälliköt
- verkkotuottajat ja verkkopäätöimittajat
- verkkotoimittajat ja muut verkkosisällöntuottajat, esimerkiksi tiedottajat
- informaattikot ja muut tietopalveluiden asiantuntijat
- webmasterit
- järjestelmäasiantuntijat
- verkkopalveluiden suunnittelijat, esimerkiksi käyttöliittymäsuunnittelijat ja systeemisuunnittelijat
- verkkopalveluiden laatua arvioivat asiantuntijat, esimerkiksi tietoturvallisuus-asiantuntijat ja käytettävyydasiantuntijat
- yksityisen puolen viestintä- ja IT-alan asiantuntijat, jotka osallistuvat julkisten palveluiden kehittämiseen
- substanssiasiantuntijat

Varsinaisten kohderyhmien lisäksi laatukriteeristöä voivat hyödyntää oheismateriaalina verkkopalvelujen tuottamista ja kehittämistä opettavat ja opiskelevat henkilöt.

<sup>1</sup> Määritelmä muokattu lähteestä: *Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhannella* (2001). Ehdotus julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaksi 2002-2003. Hallinnon sähköisen asioinnin jaosto. Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 31.12.2001. Helsinki: Valtiovarainministeriö.

Verkkopalvelujen tuottaminen vaatii monipuolista asiantuntemusta. Lähtökohtana on, että kriteeristön käyttäjillä on jo jonkin verran kokemusta verkkopalveluiden kehittämisestä. Laatukriteeristö on siis ensisijaisesti suunnattu asiantuntijoille, mutta osaamisesta riippumatta se antaa kaikille lukijoille kokonaiskuvan verkkopalveluissa huomioitavista asioista.

Eri kohderyhmiin kuuluvat laatukriteeristön käyttäjät voivat löytää ja ottaa huomioon erityisesti oman roolinsa kannalta tärkeimmät kriteerit laatukriteeristössä käytettyjen arviointialueiden ja avainsanojen avulla.

## Muutokset edelliseen versioon

Laatukriteeristön pääperiaatteet ja rakenne arviointialueineen ovat säilyneet ennallaan edelliseen versioon (Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit, VM, työryhmämuistioita 8/2004) nähden. Muilta osin lähes koko kriteeristö on muuttunut ja tarkentunut. Erityisesti seuraavat asiat ovat muuttuneet edellisestä versiosta:

- Lähes kaikkia kriteereitä on muokattu ja tarkennettu verkkopalvelujen uusien vaatimusten sekä muiden havaittujen tarpeiden pohjalta.
- Kahta asiaa tarkastelevia kriteereitä on jaettu mahdollisuuksien mukaan omiksi kriteereikseen.
- Kriteereitä on siirretty arviointialueista toisiin.
- Kriteerien päällekkäisyyttä on vähennetty, jotta samaa asiaa ei tarkasteltaisi monta kertaa.
- Uusia kriteereitä on lisätty.
- Arviointialueiden näkökulmia on tarkennettu.
- Arviointialueiden sisällä käytetyt väliotsikot (näkökulmat) on poistettu.
- Kriteeristöä on laadittu lyhyt versio.
- Kriteerit on avainsanoitettu.
- Selityksiä, esimerkkejä ja lisätietolinkkejä on lisätty.
- Kriteeristön käyttötapoja on lisätty.
- Terminologiaa on yksinkertaistettu, ja kieliäsu on tarkistettu.

Laatukriteeristöstä on poistettu yksi kriteeri. Lukijasta voi tuntua siltä, että myös muita kriteereitä olisi poistettu, mutta sen sijaan niiden kieliäsu tai paikkaa on muutettu. Uusia kriteereitä on lisätty kahdeksan. Osa lisätyistä kriteereistä on täysin uusia, osa taas on ollut ennen esimerkiksi jonkin toisen kriteerin ominaisuutena.

*Seuraava kriteeri on poistettu:*

5.5 Verkkopalvelu on menestynyt ulkopuolisissa arvioinneissa.

*Seuraavat uudet kriteerit on lisätty:*

- 1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta.
- 2.1 Rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti.
- 3.1 Verkkopalvelussa ja sen kehittämisessä noudatetaan lainsäädäntöä.
- 3.6 Verkkopalvelun viestintää ja markkinointia hoidetaan.
- 3.7 Poikkeustilanteet on huomioitu.
- 4.7 Laajat uudistukset tehdään hallittuina projekteina.
- 4.8 Verkkopalvelu on tuotettu tarkoituksenmukaisella järjestelmällä.
- 5.4 Käyttäjät saa verkkopalvelusta lisäarvoa.

## Tietoa kehittämishankkeesta

Verkkopalvelujen laatukriteeristö on laadittu valtiovarainministeriön asettamassa yhteistyöhankkeessa *“Laatukriteeristön kehittäminen”*. Hankkeen toimituskausi on 1.2.2007–15.12.2007. Hankkeen tarkoituksena on kehittää verkkopalvelujen laatukriteeristöä ja siihen liittyvää arviointityökalua.

Varsinaista kehittämishanketta edelsi huhti–elokuussa 2006 selvitys, jossa kysyttiin kriteeristön ja arviointityökalun kehittämistarpeista. Selvitys tehtiin kriteeristön kohderyhmille suunnatun verkkokyselyn ja asiantuntijahaastattelujen muodossa.

Hanke käynnistettiin, koska kriteeristön uuden version tuottaminen koettiin tarpeelliseksi selvityksen, ensimmäisen version kokemusten sekä verkkopalveluiden ja niiden käytön muuttumisen perusteella.

Laatukriteeristön kehittämisessä päätettiin kohdistaa erityistä huomiota kriteeristön käytettävyyteen. Kriteeristöä kehitettiin käyttäjäkeskeisesti suorittamalla kehitystyön aikana käyttäjätutkimuksia. Laatukriteeristön konsepti validoitiin käyttäjähaastatteluilla konseptisuunnitteluvaiheen päätteeksi. Kriteeristön luonnosversiota arvioitiin käyttäjien kanssa järjestämällä käytettävyydesti samaan aikaan lausuntokierroksen kanssa. Tutkimusten avulla saatiin kriteeristön sisältöön, rakenteeseen ja painotuksiin liittyviä parannusehdotuksia.

Kriteeristön luonnosversiosta kerättiin myös kommentteja virallisen lausuntopyyntömenettelyn avulla. Lausuntokierroksella arvioitiin luonnoksen kieliasua, sisällön kattavuutta ja virheettömyyttä.

Laatukriteeristö muokkautui lopulliseen asuunsa esiselvityksen, hankeryhmän ja konsulttien asiantuntemuksen, käyttäjätutkimusten sekä erityisasiantuntijoiden ja lausuntokierroksen kommenttien perusteella.

Kriteeristön uuden version kehityksestä on vastannut valtiovarainministeriön valtioneuvoston tietohallintoyksikön Suomi.fi-toimitus. Kriteeristön konsultteina ovat toimineet projektipäällikkö Päivi Eerola Onesta Solutions Oy:stä ja käytettävyyssiantuntija Marko Saastamoinen Adage Oy:stä.

Hankkeen projektiryhmä on muodostunut asiantuntijoista, joilla on monipuolinen kokemus verkkopalvelujen kehittämisestä ja tuottamisesta erityisesti julkishallinnossa.

Kriteeristöä ovat olleet tekemässä seuraavat hankeryhmän jäsenet:

- *Ulla Ala-Ketola*, verkkopäätoimittaja, Suomen ympäristökeskus SYKE
- *Johanna Anttila*, viestintäpäällikkö, liikenne- ja viestintäministeriö
- *Pekka Hanelius*, järjestelmäpäällikkö, HAUS kehittämiskeskus
- *Hanna Heikkonen*, erikoissuunnittelija, Stakes
- *Katariina Hopponen*, erikoissuunnittelija, Metsähallitus
- *Sami Kallioinen*, verkkoviestintäpäällikkö, Kirkon tiedotuskeskus
- *Heli Koskenniemi*, verkkotoimittaja, valtiovarainministeriö, hankkeen projektipäällikkö
- *Annamari Kosonen*, verkkotoimittaja, Kela
- *Seppo Kurkinen*, neuvotteleva virkamies, valtiovarainministeriö, ohjausryhmän puheenjohtaja
- *Päivi Kuusisto*, verkkopääsuunnittelija, Tampereen kaupunki
- *Marko Latvanen*, verkkotoimittaja, valtiovarainministeriö
- *Julian Lindberg*, kehittämispäällikkö, Suomen virtuaaliyliopisto
- *Riku Lumiario*, päätoimittaja, Merentutkimuslaitos
- *Risto Lustila*, kehittämispäällikkö, Suomen virtuaaliammattikorkeakoulu
- *Petteri Nyman*, tiedottaja, eduskunta
- *Leila Oravisto*, Internet-päätoimittaja, Helsingin kaupunki
- *Susanna Rautio*, verkkoviestintäpäällikkö, Suomen Kuntaliitto
- *Pirkko Romakkaniemi*, verkkopalvelupäällikkö, valtiovarainministeriö
- *Marjukka Saarijärvi*, projektipäällikkö, sisäasiainministeriö
- *Tommi Simon*, projektipäällikkö, PKT-säätiö
- *Eeva-Maria Suikkanen*, verkkotoimittaja, valtiovarainministeriö
- *Anne Valkama*, järjestelmäsuunnittelija, Väestörekisterikeskus.

Lisätietoa hankkeesta saa valtioneuvoston hankerekisteri Haresta osoitteesta: [http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h\\_id=12460](http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_id=12460).

## Laatukriteeristön historiaa

Ehdotus verkkopalvelujen laatukriteeristön ja laatukilpailun kehittamisestä sisältyi jo Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin toimintaohjelmaan vuosiksi 2002–2003. Laatukriteeristön kehittäminen alkoi vuonna 2002 valtiovarainministeriön hankkeessa, joka valmisteli kriteeristön tuottamista ja laadunarvioinnin järjestämistä. Hankkeessa ja arviointimallin valmistelussa otettiin huomioon keskeiset eurooppalaiset laadunarviointikriteeristöt ja -periaatteet sekä kuultiin sähköisten verkkopalvelujen eri sidosryhmiä ja käyttäjiä.

Vuosina 2003–2004 hanketta seurasi toinen valtionvarainministeriön hanke, jonka lopputuloksena valmistuivat Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit ja siihen liittyvä arviointityökalu sekä aiheeseen liittyvän verkkosivusto. Hankkeen lähtökohtana oli ajatus siitä, että julkisten verkkopalvelujen laadun kehittäminen on osa koko organisaation palvelujen kehittämistä.

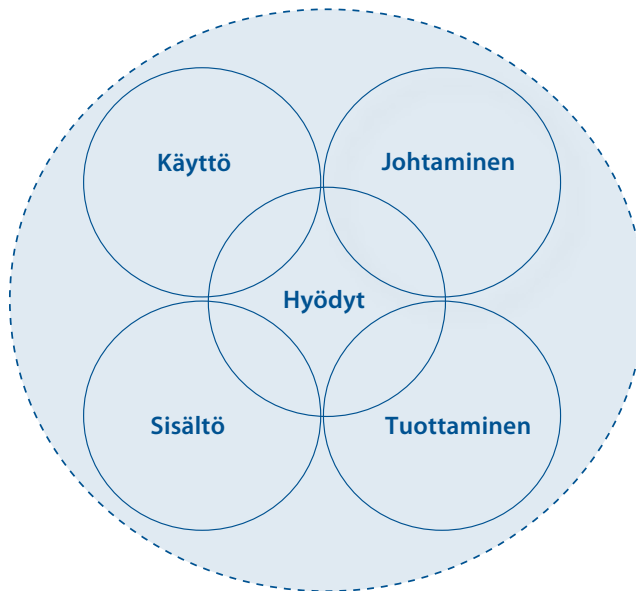
Hankkeessa suunniteltiin myös julkisten verkkopalvelujen laatukilpailu, joka järjestettiin vuonna 2004 osana Tietoyhteiskuntaohjelman ja valtioneuvoston kanslian vetämää Pääministerin parhaat käytännöt -kilpailua.

Hankkeen loputtua kriteeristön ylläpito siirtyi valtiovarainministeriön valtioneuvoston tietohallintoyksikön (VNTHY) vastuulle vuonna 2005. Kriteeristön julkaisun jälkeen tuotettiin sen käyttöä tukevaa materiaalia. Tällaista materiaalia ovat muiden muassa kriteeristön termejä selventävä sanasto ja lainsäädäntöön liittyvät artikkelit.

## II Laatumkriteeristö

### Rakenne ja näkökulma lyhyesti

Laatumkriteeristö koostuu viidestä arviointialueesta: käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt (ks. Kuva 1). Arviointialueet sisältävät yhteensä 41 kriteeriä. Kuhunkin kriteeriin liittyy 2–7 sitä konkretisoivaa ominaisuutta. Ominaisuuksia on lisäksi selvennetty selitystekstien ja esimerkkien avulla. Lisäksi joihinkin ominaisuuksiin on lisätty asiaa tarkentavia lisätietolinkkejä.

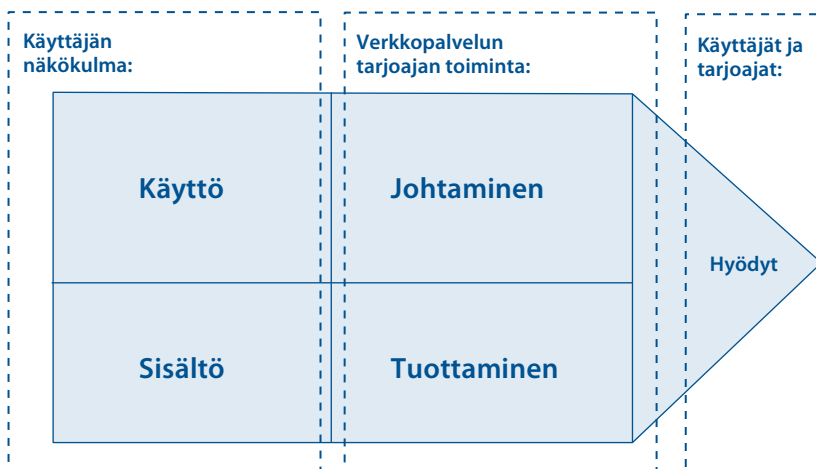


**Kuva 1.** Laatumkriteeristön rakenne. Arviointialueet muodostavat yhdessä verkkopalveluiden laadun kokonaisuuden, mutta niitä voi tarkastella myös erikseen. Hyödyt liittyvät kaikkiin arviointialueisiin.

Verkkopalveluja käsitellään laatukriteeristöissä kahdesta eri näkökulmasta:

- Käyttöä ja sisältöä tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta.
- Johtamista ja tuottamista tarkastellaan tutkimalla palvelun tarjoajan toimintaa.

Lisäksi punnitaan verkkopalvelujen käyttäjien ja tarjoajien saamia hyötyjä. Verkkopalvelujen tarkastelun eri näkökulmat on esitetty visuaalisesti alla olevassa kuvassa.



**Kuva 2. Verkkopalvelujen tarkastelun eri näkökulmat.**

Laatukriteeristön perustana on verkkopalvelun toimivuus, ei sitä tarjoavan organisaation toiminta yleensä. Laatukriteeristöön ei sen vuoksi sisälly organisaation toiminnan tai esimerkiksi koko tietohallinnon laadun näkökulmia.

Tietyt erityiskysymykset, kuten verkkopalvelujen saavutettavuus ja tietoturvallisuus, sisältyvät laatukriteeristöissä useaan kohtaan, jotta niitä ei tarkasteltaisi erikseen, vaan osana yleistä verkkopalvelun kehittämistä.

Laatukriteeristöistä on saadun palautteen vuoksi tehty myös lyhyt versio kokoamalla kaikkien kriteerien joukosta yhteen keskeisimmät kriteerit. Lyhyen version avulla laatukriteeristön muodostamasta kokonaisuudesta saa nopean käsityksen. Lyhyt versio toimii myös tarkistuslistana.

## Arviointialueet

Laatukriteeristön arviointialueet ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Arviointialueet esitellään seuraavassa tarkemmin.

### 1. Käyttö

Käyttö käsittelee verkkopalvelun toimintaa palvelun loppukäyttäjän näkökulmasta. Arviointialueen kriteereillä pyritään varmistamaan, että verkkopalvelun käyttäminen on kohderyhmälle ylipäänsä mahdollista ja riittävän yksinkertaista ja että se vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeita sekä odotuksia. Verkkopalvelun käyttöön liittyviä näkökulmia ovat muiden muassa saatavuus, käytön helppous ja sujuvuus sekä rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyys.

### 2. Sisältö

Arviointialue käsittelee verkkopalvelun sisältöä; sen olennaisuutta, luotettavuutta ja ajankohtaisuutta, kattavuutta, ymmärrettävyyttä sekä rakenteen selkeyttä. Arviointialueen kriteerit ottavat huomioon erityisesti käyttäjän näkökulman sisältöön, eli niiden avulla voidaan varmistaa, että verkkopalvelun sisältö noudattaa kohderyhmän tarpeita. Eri näkökulmia sisältöön ovat verkkopalvelun tietosisältö ja vuorovaikutteisuus.

### 3. Johtaminen

Johtaminen-arviointialueen kriteerit koskevat verkkopalvelun ja sen kehitystyön johtamista organisaatiossa. Johtamisen laatuun liittyvät palvelun strateginen suunnittelu sekä palvelutuotannon organisointi ja seuranta.

### 4. Tuottaminen

Tuottaminen käsittelee verkkopalvelun toteuttamisessa, kehitystyössä ja ylläpidossa huomioitavia laatukysymyksiä. Tuottamisen laatua tarkastellaan palvelun rakentamisen, käyttäjäkeskeisyyden, sisällöntuotannon hallinnan sekä turvallisuuden ja toimivuuden näkökulmista.

### 5. Hyödyt

Hyödyt-arviointialueen kriteerit käsittelevät verkkopalvelun käyttäjän ja tuotajaorganisaation saamia hyötyjä.

## Kriteerit ja ominaisuudet

Kutakin kriteeriä konkretisoi 2–7 ominaisuutta. Kriteeri muodostaa ominaisuuksien kanssa kokonaisuuden tarkasteltavasta asiasta. Ominaisuuksia on lisäksi selvennetty selitystekstien, esimerkkien ja lisätietolinkkien avulla.

Selitykset avaavat ja konkretisoivat ominaisuutta. Selityksiin saattaa liittyä myös yleisluontoisia esimerkkejä, tai niissä voidaan kuvata eritasoisia ratkaisuvaihtoehtoja. Esimerkiksi mahdollisina vuorovaikutuskeinoja voidaan tarpeista ja resursseista riippuen tarjota palaute- tai kysymys-toiminnot, sähköpostiosoitteet ja muut yhteystiedot, puhelimitse, kirjeitse ja palvelupaikoissa annettava asiakaspalvelu tai reaaliaikainen keskustelu (esimerkki ominaisuudesta 2.5.1).

Selitysten tarkoitus ei ole toimia kaikenkattavana opetusmateriaalina, vaikka ne ovat usein luonteeltaan opastavia. Selitykset eivät myöskään perustele, miksi asia pitäisi huomioida verkkopalveluissa. Selityksiin liitetyt esimerkit ovat yleisiä ja niiden tarkoitus ei ole antaa kaikkia mahdollisia vaihtoehtoja.

Joihinkin ominaisuuksiin on lisätty asiaa tarkentavia lisätietolinkkejä. Linkit tuovat ominaisuuteen ja selitykseen konkreettista lisätietoa, sen sijaan niillä ei tarjota esimerkkejä hyvistä käytännöistä tai verkkopalveluista. Linkit ohjaavat kotimaisiin verkkopalveluihin, poikkeuksena linkit W3C:n tuottamaan tietoon.

Alla on esimerkki yhdestä Käyttö-arviointialueen kriteeristä, yhdestä sen ominaisuudesta ja ominaisuuden selityksestä.

**Taulukko 1. Esimerkki kriteeristä, ominaisuudesta ja ominaisuuden selityksestä.**

<b>Kriteeri</b>	1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti
<b>Ominaisuus</b>	1.1.1 Verkko-osoite on ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava.
<b>Selitys</b>	Verkko-osoite (URL-osoite) antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Organisaation varsinaisen ... [Selitys jatkuu]

## Lyhyt versio

Laatukriteeristöstä on muodostettu lyhyt versio poimimalla kaikkien kriteerien joukosta keskeisimmät kriteerit. Lyhyessä versiossa on kriteereitä kaikista arviointialueista.

Lyhyen version avulla on mahdollista varmistaa, että ainakin tärkeimmät asiat on huomioitu verkkopalvelun kehittämisessä. Versio toimii nopeana laadun tarkistuslistana. Sitä voi käyttää, kun halutaan muodostaa kokonaisuudesta pikakäsitys. Versiota voi käyttää myös esimerkiksi esiteltäessä kriteeristöä ja oman verkkopalvelun kehittämistarpeita johdolle.

Alla on lueteltu lyhyen version kriteerit. Varsinaisen tarkistuslistan muodostavat kuitenkin kriteerit ominaisuuksineen. On otettava huomioon, että kokonaisvaltaiseen laatuun ei päästä pelkästään lyhyen version avulla, vaan siihen pääsemiseksi pitää tarkastella koko kriteeristöä.

### Käyttö

- 1.3 Verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä.
- 1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta.
- 1.7 Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.
- 1.8 Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.
- 1.12 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.

### Sisältö

- 2.1 Rakenne on jäsennelty tarkoituksenmukaisesti.
- 2.2 Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista.
- 2.4 Tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa.

### Johtaminen

- 3.1 Verkkopalvelussa ja sen kehittämisessä noudatetaan lainsäädäntöä.
- 3.2 Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita.
- 3.3 Verkkopalvelua johdetaan.

### Tuottaminen

- 4.2 Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon.
- 4.5 Sisällöntuotanto on järjestelmällistä.
- 4.6 Tekninen ylläpito on hallittua.

### Hyödyt

- 5.1 Verkkopalvelusta on hyötyä organisaatiolle.
- 5.4 Käyttäjä saa verkkopalvelusta lisäarvoa.

## Avainsanat

Kriteereille on määritetty avainsanoja, joiden avulla kriteereitä voi tarkastella. Avainsanat koostuvat verkkopalveluihin liittyvistä käsitteistä ja teemoista. Koska kriteerien suoraa päällekkäisyyttä on tässä versiossa vähennetty, voi avainsanojen avulla nähdä, miten samaa teemaa käsitellään eri arviointialueissa. Avainsanoja on 31 kappaletta, ja yhteen avainsanaan voi liittyä yksi tai useampia kriteereitä eri arviointialueista.

Avainsanat tarjoavat vaihtoehdoisen lähestymistavan kriteerien tarkasteluun. Muut tavat lähestyä kriteeristöä ovat koko kriteeristön selailu, arviointialueiden tarkastelu sekä lyhyt versio.

Kullekin kriteerille annetut avainsanat esitetään aina kyseisen kriteerin yhteydessä. Taulukosta 2 näkee, mitkä kriteerit liittyvät mihinkin avainsanaan.

**Taulukko 2. Laatukriteeristön avainsanat ja niihin liittyvät kriteerit.**

<b>Avainsana</b>	<b>Avainsanaan liittyvät kriteerit</b>
ajantasaisuus	1.12, 2.2, 2.3, 4.5
dokumentointi	3.3, 3.7, 4.3, 4.5, 4.7, 4.8, 4.9, 4.11
kieliversiot	1.1, 1.2, 2.1
käytettävyys	1.2, 1.3, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 2.4, 2.5, 4.2, 4.3
käyttäjälähtöisyys	1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 4.2, 4.4, 5.2, 5.4
käyttöliittymäsuunnittelu	1.3, 1.6, 1.7, 1.8, 1.10, 1.11, 1.12, 1.13, 1.14, 4.2
lainsäädäntö	1.2, 3.1, 3.3
luotettavuus	1.5, 1.10, 1.11, 2.2, 2.3, 4.10
löydettävyys	1.1, 1.7, 2.1, 5.3
multimedia	1.13, 1.14
ohjeet	1.9, 1.10, 4.5
organisointi	3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.7, 4.1, 4.5, 4.6, 4.7, 4.11
poikkeustilanteet	1.4, 3.7, 4.6
rakenne	1.7, 1.8, 2.1
resurssit	3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 4.1, 4.5, 4.6, 4.7
saavutettavuus	1.2, 1.3, 1.4, 1.12, 1.13, 1.14, 4.2, 4.3
sisällöntuotanto	1.12, 1.13, 1.14, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1, 4.1, 4.5
strategia	3.2, 3.3, 3.4, 3.6, 4.7, 5.1
sähköinen asiointi	1.5, 1.9, 1.10, 1.11, 2.5, 3.1, 3.5, 4.1, 5.4
tekninen suunnittelu	1.3, 4.1, 4.3, 4.6, 4.9
tekninen toteutus	1.3, 1.6, 1.13, 3.1, 4.3, 4.6, 4.8, 4.10
testaus	1.3, 4.2, 4.3, 4.6, 4.8, 4.9
tiedonhallinta	2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.4, 4.10, 4.11
tietosuoja	1.5, 3.1, 4.4, 4.9, 4.10, 4.11
tietoturvallisuus	1.5, 3.1, 3.7, 4.9, 4.10, 4.11
toiminnallisuus	1.9, 1.10, 1.11, 5.4
toimintavarmuus	1.3, 1.4, 3.7, 4.6, 4.9
tunnettuus	3.2, 3.6, 5.1, 5.3
viestintä	1.1, 1.13, 1.14, 2.4, 3.2, 3.6, 3.7, 5.1, 5.3
vuorovaikutus	1.9, 1.10, 2.5, 4.4, 4.10, 5.2, 5.4
ylläpito	1.4, 2.2, 2.3, 4.1, 4.5, 4.6

## Muut suositukset ja ohjeet

Laatukriteeristön rinnalla verkkopalvelujen kehittämisessä tulee huomioida seuraavat suositukset ja ohjeet:

### Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA) suositukset

- JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs129>
- JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs143>
- JHS 145 Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monta toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs145>

### Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) ohjeet

- Valtion tietohallinnon Internet-tietoturvallisuusohje, VAHTI 1/2003  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/39680/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/39680/name.jsp)
- Tunnistaminen julkishallinnon verkkopalveluissa, VAHTI 12/2006  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvallisuus/20061204Tunnis/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/20061204Tunnis/name.jsp)

### World Wide Web Consortiumin (W3C) saavutettavuusohjeet

- Web Content Accessibility Guidelines 1.0  
<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>  
Samat ohjeet suomeksi:
- Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidelines 1.0)  
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>

## III Käyttötapoja

Kriteeristöä voi käyttää sekä verkkopalvelujen kehittämisen että arvioinnin välineenä. Seuraavassa on esimerkkejä erilaisista käyttötavoista.

### Verkkopalvelun rakentaminen

Verkkopalvelua uudistettaessa tai uutta verkkopalvelua rakennettaessa suunnitellaan laadun tarkastuspisteitä. Valitaan, mitä kriteereitä kussakin tarkastuspisteessä käsitellään.

Tarkastuspisteitä voivat olla esimerkiksi

- projektin ja siihen liittyvien resurssien selvitysvaihe, jolloin tarkastellaan tuottamisen kriteereitä
- kilpailutus, jolloin laatukriteeristön avulla kartoitetaan, mitä järjestelmän toimittajalta ja toimitukselta vaaditaan
- määrittelyvaihe, jolloin kartoitetaan tulevan toteutuksen laatua, esimerkiksi ovatko kaikki verkkopalvelun käytettävyyteen liittyvät asiat muistettu ottaa huomioon
- toteutusvaihe, jolloin varmistetaan, että verkkopalvelun tuotanto täyttää laatukriteerit, esimerkiksi saavutettavuuden vaatimukset.

Tarkastuksessa käydään läpi valitut kriteerit ja niiden täyttyminen.

### Kehittämisen tavoitteiden asettaminen

Suunnitellaan laatukriteeristön avulla, miten verkkopalvelun laatua jonkin jakson aikana kehitetään. Ajanjaksoksi voidaan valita esimerkiksi seuraava vuosi tai strategiakausi.

Omaa verkkopalvelua tarkastellaan esimerkiksi arviointialueiden tai yksittäisten kriteerien toteutumisen kautta.

Valitaan ne asiat, joita priorisoidaan. Esimerkiksi voidaan valita kaikki Sisältö-arviointialueen kriteerit tai poimia niistä osa.

Mietitään konkreettiset tavoitteet, joihin jakson aikana pyritään. Esimerkiksi kaikki linkit ja niiden kuvailut tarkistetaan ja toimivuus varmistetaan. Tavoitteiden täyttyminen arvioidaan jakson lopussa.

Tavoitteiden asettamisen ja niiden toteutumisen arvioinnin tulisi olla säännöllistä.

## Ongelmien kartoittaminen ja ratkaiseminen

Verkkopalveluun liittyviä ongelmia kartoitetaan esimerkiksi käyttäjäpalautteen perusteella. Tarkastelua voidaan tehdä laajasti keskittymällä arviointialueisiin. Voidaan esimerkiksi nopeasti todeta, että käyttäjälle näkyvät asiat (Käyttö- ja Sisältö-arviointialueet) on verkkopalvelussa hoidettu hyvin, mutta ongelmat keskittyvät selvästi johtamiseen liittyviin teemoihin. Kartoittamista voidaan tehdä myös yksityiskohtaisesti, jolloin tarkastellaan yksittäisiä kriteereitä tai ominaisuuksia.

Kartoittamisen jälkeen tunnistetaan ongelmien taustalla olevat todelliset syyt, eli miksi ongelmia ilmenee. Aina ongelman ratkaisu ei löydy suoraan asiaa koskevasta kriteeristä. Konkreettinen tilanne verkkopalvelussa voi esimerkiksi olla, että linkit eivät toimi (kriteeri 1.12). Kyseisen kriteerin ominaisuudessa kerrotaan, että ylläpitäjän pitäisi tarkastaa linkit säännöllisesti. Todellinen ongelma kuitenkin on, että sisällöntuotanto ei ole järjestelmällistä. Ei ole esimerkiksi määritelty, kenen vastuulla linkkien tarkastaminen on. Tämän jälkeen on päätettävä, puututaanko helppoihin, näkyvillä oleviin ongelmiin vai käsitelläänkö myös taustalla olevia syitä perinpohjaisesti.

Kun ongelmien priorisointi on tehty, ratkaisuja voidaan hakea esimerkiksi ominaisuuksien selitysteksteistä. Niissä kerrotaan usein konkreettisesti, mitä tulisi tehdä. Lisätietolinkeistä saa tarvittaessa vielä tarkempaa tietoa siitä, miten toimia.

## Osaamisen kartoittaminen ja kehittäminen

Laatukriteeristön avulla arvioidaan omaa tai ryhmän osaamista ja sitä, mitä osaamisalueita tulisi edelleen kehittää.

Kartoitetaan joko arviointialueiden, kriteerien tai ominaisuuksien tasolla

- mitä osaamista omassa organisaatiossa on
- mitä pitäisi kehittää
- mistä mahdollista oppia haetaan tai ostetaan
- millä aikataululla.

Mietitään, mitkä asiat ovat olennaisia kaikkien verkkopalvelujen tekemiseen osallistuvien kannalta ja mitkä voidaan eriyttää tai ulkoistaa.

Osaamisen kartoittaminen otetaan mahdollisten verkkopalveluihin liittyvien hankintapäätösten tueksi. Mietitään, millaista osaamista pitäisi hankkia oman organisaation ulkopuolelta: onko tarvetta ostaa esimerkiksi teknistä osaamista, järjestelmiä, käyttöliittymä- tai konseptisuunnittelua.

Kriteeristöä käytetään lisäresurssien ja koulutustarpeiden perusteluna johdolle.

## Verkkopalvelun laatutason arviointi

Verkkopalvelun laatua arvioidaan joko suoraan laatukriteeristön tai siihen liittyvän arviointityökalun avulla. Arviointityökalu julkaistaan alkuvuodesta 2008. Arvioinnin voi tehdä yksin tai ryhmässä, joko itsearviointina tai ulkopuolisilla teetettynä. Ryhmässä kriteeristön voi joko jakaa tai käsitellä kaikkia arviointialueita yhdessä. Tyypillisesti eri alueiden arvioinnissa tarvitaan monipuolista asiantuntemusta, joten yhteistyöstä on hyötyä. Tällöin arviointi toimii myös organisaation oppimisprosessina.

Laatukriteeristöön ja siihen liittyvään arviointityökaluun perehdytään ennen arvioinnin aloittamista. Samalla mietitään, kenellä organisaatiossa on kuhunkin arviointialueeseen liittyvää asiantuntemusta, ja jaetaan työ eri henkilöiden kesken.

Arviointiin varataan 1–2 henkilötyöpäivää. Se voidaan tehdä myös pienissä osissa esimerkiksi arviointialue kerrallaan tai sovittaa omien tarpeiden mukaan. Verkkopalvelua voidaan esimerkiksi arvioida vain joidenkin arviointialueiden tai kriteereiden osalta, sillä kaikki kriteerit ja niiden ominaisuuksien eivät välttämättä ole olennaisia kaikkien verkkopalvelujen osalta. Kaiken kaikkiaan kriteerien kokonaisvaltainen arviointi on yksittäisten ominaisuuksien arviointia tärkeämpää.

Arvioinnin yhteydessä kirjataan muistiin arvioitavaan verkkopalveluun liittyviä huomautuksia. Huomautukset voivat olla esimerkiksi kehitysehdotuksia tai selityksiä siitä, miksi jokin ominaisuus ei ole aiheellinen oman verkkopalvelun arvioinnin kannalta. Ne voidaan liittää kriteerien tai ominaisuuksien yhteyteen.

Arvioinnin päätteeksi kootaan kehitysehdotukset jatkotyöstämistä varten omiin suunnitteludokumentteihin.



# KRITEERIT

---

**Kriteerit arviointialueittain.**



# 1 Käyttö

Käyttö käsittelee verkkopalvelun toimintaa palvelun loppukäyttäjän näkökulmasta. Arviointialueen kriteereillä pyritään varmistamaan, että verkkopalvelun käyttäminen on kohderyhmälle ylipäänsä mahdollista ja riittävän yksinkertaista, ja että se vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeita sekä odotuksia. Verkkopalvelun käyttöön liittyviä näkökulmia ovat muiden muassa saatavuus, käytön helppous ja sujuvuus sekä rakenteen ja ilmaisun viestinnällisyys.

## 1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti.

*Kriteerin avainsanat: kieliversiot, löydettävyyys, viestintä*

### 1.1.1 Verko-osoite on ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava.

Verko-osoite (URL-osoite) antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja tarkoituksesta.

Organisaation varsinaisen verkkopalvelun verkkotunnus vastaa mahdollisimman suoraan organisaation nimeä. Esimerkiksi valtiovarainministeriön verkkopalvelu avautuu osoitteesta [www.valtiovarainministerio.fi](http://www.valtiovarainministerio.fi).

Asiointipalveluiden ja tiettyyn tarkoitukseen tehtyjen verkkopalvelujen verkkotunnukset vastaavat mahdollisimman suoraan kyseisten palveluiden nimiä. Esimerkiksi osoitteesta [www.hankintailmoitukset.fi](http://www.hankintailmoitukset.fi) löytyvät ilmoitukset julkisista hankinnoista ja osoitteesta [www.vero.fi/verokortti](http://www.vero.fi/verokortti) avautuu asiointipalvelu uuden verokortin tilaamiseksi.

Vakiintumattomia lyhenteitä ja keinotekoisia osoitteita on vältetty. Verko-osoitteissa on pyritty selkeyteen ja luettavuuteen. Sijainti verkkopalvelun sisällä eri osioissa näkyy mahdollisuuksien mukaan myös verko-osoitteessa. Verko-osoitteessa käytetty kieli vastaa käytetyn kieliversion kieltä.

Verkkopalvelu löytyy ilman osoitteen [www](http://www)-alkuosaa. Verkkopalvelu löytyy myös, vaikka käyttäjä kirjoittaisi yleisen löytövirheen.

Verkkopalvelun osoitteen muuttuessa vanha osoite ohjaa uuteen osoitteeseen ainakin uuden palvelun alkuvaiheen ajan. Verkkopalvelun tärkeimmät osoitteet pysyvät samoina palvelun uusissa versioissa.

- **Palvelun osoite**

Yleiset näkökohdat ja käytännön ohjeita palvelun löydettävyyden varmistamiseksi. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#6.1>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 1.1.2 Verkkopalvelulle on tarvittaessa rinnakkaiset verkkotunnukset.

Organisaatio on rekisteröinyt organisaation nimeä ja sen lyhennettä vastaavat verkkotunnukset. Esimerkiksi valtiovarainministeriö on rekisteröinyt sekä verkkotunnuksen [www.valtiovarainministerio.fi](http://www.valtiovarainministerio.fi) että lyhenteeseen perustuvan verkkotunnuksen [www.vm.fi](http://www.vm.fi). Organisaatio on myös rekisteröinyt sen nimeä vastaavan skandinaavisia merkkejä sisältävän verkkotunnuksen (esim. [www.valtiovarainministerio.fi](http://www.valtiovarainministerio.fi)).

Verkkopalvelun eri kieliversioissa on käytetty vastaavankielistä verkkotunnusta. Esimerkiksi valtiovarainministeriön verkkopalvelun ruotsinkielinen versio avautuu osoitteesta [www.finansministeriet.fi](http://www.finansministeriet.fi).

Jos verkkopalvelun tai organisaation nimi on sama eri kielillä, on rinnakkainen verkko-osoite tuotettu verkkotunnuksen perään liitettävän tarkemman paikannustiedon avulla. Esimerkiksi Destian verkkopalvelun englanninkielinen versio avautuu osoitteesta [www.destia.fi/english](http://www.destia.fi/english).

Suosituille ja tärkeille palveluille sekä osioille on kuvaavat ja lyhyet pikaosoitteet. Käyttäjä voi siirtyä keskeisiin verkkopalvelun osioihin suoraan pikaosoitteen avulla. Esimerkiksi verkkopalvelun osana olevaan ajankohtaistietoon on pikaosoite, kuten [www.suomi.fi/ajankohtaista](http://www.suomi.fi/ajankohtaista).

### 1.1.3 Verkkopalvelussa käytetään metatietoja.

Käytettävistä metatietosuosituksista on sovittu, ja niiden käyttö on dokumentoitu sekä ohjeistettu. Sovittuja suosituksia noudatetaan johdonmukaisesti.

Esimerkkejä metatiedoista ovat otsikko, asiasanat ja julkaisija.

Esimerkiksi JHS 143 -suositus (Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot) sisältää ohjeet myös verkkojulkaisuun.

- **JHS 143 Asiakirjojen kuvailun ja hallinnan metatiedot**

Verkkopalvelun tietosisältöjen metatietoihin sovellettavissa oleva suositus. Eri metatietokenttien esittely ja ohjeet niiden asianmukaiseen käyttöön.<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs143>. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

- **Metatiedot**

Perustietoa metatiedottamisesta, lista pakollisista metatiedoista. Osa JHS 129 suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#7>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

#### 1.1.4 Erilaiset hakukoneet löytävät verkkopalvelun.

Hakukoneiden toiminta on huomioitu sivujen otsikoinnissa, nimeämisessä ja metatiedoissa. Käytetyimmät hakukoneet kykenevät indeksoimaan verkkopalvelun sivut.

Verkkopalvelujen tärkeimpien sivujen löytyminen yleisimmistä hakukoneista ja hakemistoista on varmistettu.

#### 1.1.5 Verkkopalveluun on linkitys tärkeimmistä aiheeseen liittyvistä portaaleista tai muista verkkopalveluista.

Verkkopalvelu on ilmoitettu hakukoneille ja hakemistoille. Verkkopalvelu on lisäksi ilmoitettu muihin soveltuviin verkkopalveluihin, joista siihen voidaan viitata. Esimerkkejä tietoa kokoavista verkkopalveluista ovat valtakunnalliset julkishallinnon portaalit, seutuportaalit tai alakohtaiset portaalit.

Verkkopalvelun osoitteiden muuttuessa niistä ilmoitetaan hakukoneille, hakemistoille ja portaaleille, joissa verkkopalvelu on mukana.

## 1.2 Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä.

*Kriteerin avainsanat: kieliversiot, käytettävyys, lainsäädäntö, saavutettavuus*

#### 1.2.1 Verkkopalvelua voi käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla.

Yksikielisten viranomaisten on tarjottava palveluja joko suomeksi tai ruotsiksi. Yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen tieto on kunnan kielellisestä asemasta riippumatta annettava koko maassa sekä suomen että ruotsin kielellä. Valtion viranomaispalveluissa on oltava aina mahdollisuus käyttää joko suomea tai ruotsia.

Kaksikielisten viranomaisten on tarjottava palveluja sekä suomeksi että ruotsiksi. Esimerkiksi verkkopalvelun sisältö, käyttöliittymä, haut ja vuoro-vaikutukselliset osiot toimivat kummallakin kielellä. Verkkopalvelun osoite, viranomaisen nimi ja yhteystiedot ovat suomeksi ja ruotsiksi. Saamen kielilaissa säädettyjen viranomaisten on lisäksi tarjottava palvelu myös saameksi.

- **Kielilaki 6.6.2003/423**

Kielilaki määrittelee viranomaisen velvollisuudet tuottaa palveluja ja tietoa Suomen kansalliskielillä.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Oikeusministeriö OM

### 1.2.2 Verkkopalvelua voi käyttää myös muilla kohderyhmälle tutuilla kielillä.

Verkkopalvelussa tarjotaan kielivaihtoehtoina myös muita sen kohderyhmälle tärkeitä kieliä, kuten selkokieli, viittomakieli ja vieraat kielet.

### 1.2.3 Kielivaihtoehdot ovat näkyvästi samalla paikalla joka sivulla.

Kielivalinnoille on varattu käyttöliittymässä kiinteä paikka, jossa ne esitetään kaikilla sivuilla. Jos mahdollista, kielivalinta vie toisen kieliversiion vastaavalle sivulle, ei esimerkiksi aina etusivulle.

Palvelu välittää käyttäjälle tiedon kieliversioiden laajuudesta, eli onko kyseessä kokonaan käännetty palvelu vai onko osa sisällöstä saatavilla vain jollakin kielellä. Käyttäjälle on viestittävä, miten käytettävä versio poikkeaa laajemmasta versiosta. Kääntämättömän sisällön osalta käyttäjät ohjataan tarvittaessa muihin kieliversioihin.

### 1.2.4 Kielivalinta on ymmärrettävä, eikä sen avulla viitata yksittäiseen maahan.

Kielivalinta on esitetty kyseisellä kielellä tekstinä, ei symboleilla tai esimerkiksi valtioiden lipuilla.

Esimerkki: ”Suomeksi”, ”På svenska”, ”In English”.

### 1.2.5 Kieli on merkitty sivun asetuksiin.

Kielen merkitseminen on välttämätöntä apuvälineiden kuten puhesyntetisaattorin kannalta. Tieto merkitään tekstivastineisiin, jos kohdan kieli poikkeaa sivun kielestä. Esimerkiksi kuvien tekstivastineista (HTML-kielen *alt*-tekstit) ei ole hyötyä, ellei puhesyntetisaattori tiedä, mitä kieltä teksti on. Kieli vaikuttaa muun muassa ääntämiseen, sivuttamiseen ja tekstin seuraamiseen.

Esimerkiksi kuvateksteissä kieli voidaan määritellä HTML-kielen *lang*- tai *xml:lang*-attribuutin avulla.

## 1.3 Verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, saavutettavuus, tekninen suunnittelu, tekninen toteutus, testaus, toimintavarmuus*

### 1.3.1 Verkkopalvelu toimii yleisimmissä teknisissä toimintaympäristöissä.

Verkkopalvelun toimivuutta on testattu erilaisissa käyttäjien teknisissä ympäristöissä.

Verkkopalvelussa voidaan käyttää tarkoituksenmukaisesti selainriippuvaisia tekniikoita (sovelmat, komentosarjat, evästeet), mutta tietosisällön selaamisen ja keskeisten toimintojen käytön on oltava mahdollista, vaikka tekniikat eivät ole käytössä käyttäjän selaimella.

Verkkopalvelusta on tarvittaessa luotu kevennetty versio (esim. tekstiversio), jonka toimivuus poikkeavissa ympäristöissä on varmaa. Linkki kevennettyyn versioon tarjotaan jo palvelun etusivulla.

- **Käyttäjän teknisen toimintaympäristön merkitys**  
 Yleisiä näkökohtia ja konkreettisia toimenpiteitä palvelun toimivuuden varmistamiseksi useissa toimintaympäristöissä. Osa JHS 129 -suositusta <http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#4.5>  
 Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA
- **Tekninen toteutus**  
 Käytännön neuvoja mm. sivujen latautumiseen, lisälaitteista, skaalautuvuudesta ja erilaisista selainversioista. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä. <http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=20>  
 Tampereen teknillinen yliopisto

### 1.3.2 Verkkopalvelu toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisilla päätelaitteilla.

Verkkopalvelun suunnittelun yhteydessä on kartoitettu kohderyhmien tekniset toimintaympäristöt. Palvelu mukautuu pääsääntöisesti käyttäjän päätelaitteelle, eikä se edellytä käyttäjän mukautuvan palvelun tekniseen toimintaympäristöön.

Verkkopalvelussa on tarvittaessa ilmoitettu käyttäjältä edellytettävä tekninen ympäristö sekä sen edellyttämät suositukset. Esimerkkinä tästä on tilanne, jossa jollekin erityisryhmälle on olemassa lisäpalvelu, joka on toteutettu uusimmalla tekniikalla.

Kevennetyn version lisäksi tarjotaan tarvittaessa mobiiliversio, joka soveltuu esimerkiksi älypuhelimille. Tällöin kevytversiosta ei tarvitse tehdä turhan pelkistettyä tavallista selainkäyttöä ajatellen.

- **Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidenes 1.0)**  
W3C:n tuottamat ohjeet kertovat, miten verkkosivujen sisältö voidaan saattaa saavutettavaan muotoon.  
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 1.3.3 Käyttöliittymä skaalautuu tarkoituksenmukaisesti.

Verkkopalvelun käyttöliittymä skaalautuu erilaisille päätelaitteille ja erikokoisille näytöille. Skaalautuvuus on testattu erilaisilla laitteilla ja selaimilla. Sisällön luottavuudesta on huolehdittu käyttöliittymää suunniteltaessa.

### 1.3.4 Esitysmuodon määrittelyyn käytetään tyylitiedostoja.

Sisältö ja rakenne on erotettu niiden esitystavasta tyylitiedostojen avulla. Tyylimäärittelysten asettamista suoraan sisältösivuille on vältetty.

### 1.3.5 Tekstikoon ja tyylimäärittelyjen muuttaminen on mahdollista.

Tekstien oletuskoko on niin suuri, että ikänäköisetkin käyttäjät näkevät sitä lukea. Tekstikoko on käyttäjän vaihdettavissa. Käyttäjän on tarvittaessa mahdollisuus yksinkertaistaa ja selkeyttää tyyliä sekä muuttaa kontrastia.

Verkkopalvelun tyylitiedoston korvaaminen käyttäjän omalla tyylitiedostolla on verkkopalvelun luonteesta ja käyttötarkoituksesta riippuen tehty mahdolliseksi.

- **Värien, kirjasinkoon ja -tyypin muuttaminen**  
Lyhyt ohje saavutettavan tekstin toteuttamiseksi.  
<http://www.nkl.fi/tietoa/esteettomyys/testohje.htm#4>  
Näkövammaisten keskusliitto ry

## 1.4 Verkkopalvelu on käytettävissä vuorokauden eri aikoina.

*Kriteerin avainsanat: poikkeustilanteet, saavutettavuus, toimintavarmuus, ylläpito*

### 1.4.1 Verkkopalvelu tai sen keskeisin osa on käytettävissä aina lyhyitä katkoksia lukuun ottamatta.

Turvallisuuden ja terveyden kannalta oleellisten verkkopalvelujen tulee olla aina saatavilla. Kriisitilanteessa on oltava saatavilla ainakin yksinkertaistettu staattinen versio puhelinnumeroineen. Käyttäjälle kerrotaan ajat, jolloin henkilökohtaista palvelua saa.

### 1.4.2 Huolto- ja päivitystyöt tehdään mahdollisimman vähän käyttäjiä häiritsevänä aikana.

Käytön estävät huolto- ja päivitystyöt suunnitellaan tarkasti, ja niistä tiedotetaan selkeästi etukäteen. Mikäli mahdollista, huoltoaika toistuu aina samaan aikaan. Verkkopalvelun katkoksen aikana käyttäjälle osoitetaan korvaava keino palvelun saamiseksi, jos se on mahdollista.

## 1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta.

*Kriteerin avainsanat: käyttäjälähtöisyys, luotettavuus, sähköinen asiointi, tietosuoja, tietoturvallisuus*

### 1.5.1 Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi siitä vastaava taho.

Verkkopalvelun kaikilta sivuilta selviää, mikä taho verkkopalvelusta vastaa. Sekä palvelun tarjoajan että organisaation yleiset yhteystiedot löytyvät verkkopalvelusta helposti.

### 1.5.2 Rekisteröitymistä ja tunnistautumista vaaditaan vain välttämättömissä tilanteissa.

Käyttäjän tunnistamista ei ole yli- eikä alimitoitettu. Tunnistautumista vaaditaan vain silloin, kun se on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä.

Kun tunnistautumisen tarkoituksena on tarjota palveluun tallennettu profiili ilman luottamuksellisia tietoja, on esimerkiksi käyttäjätunnus ja salasana riittävä taso tunnistautumiseen. Jos taas palvelussa käsitellään luottamuksellisia tietoja, tunnistamisessa käytetään vähintään verkkopankkitunnisteiden tasoisia tunnistusratkaisuja.

Käyttäjille tarjotaan useita tunnistautumisvaihtoehtoja. Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelun VETUMA:n käyttö kansalaisten tunnistautumiseen on suositeltavaa.

Yritysten tunnistamisessa on henkilön tunnistamisen lisäksi varmistettu henkilön yhteys yritykseen eli henkilön oikeus asioida yrityksen nimissä. Yritysten tunnistamisessa suositellaan Katson käyttöä.

- **Tunnistaminen valtionhallinnon verkkopalveluissa, VAHTI 12/2006**  
Tunnistautumisen asteet ja menetelmät julkishallinnon eri verkkopalveluissa.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvaluisuus/20061204Tunnis/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvaluisuus/20061204Tunnis/name.jsp)  
Valtionhallinnon tietoturvaluisuuden johtoryhmä VAHTI
- **JHS 164 Tunnistautuminen ja maksaminen sähköisessä asiointissa VETUMA-palvelun avulla**  
Tietoa julkishallinnon yhteisestä verkkotunnistamisen ja -maksamisen (VETUMA) palvelusta.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs164>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA
- **Katso-organisaatiotunnistus**  
Tietoa Katso-tunnisteen tilaamisesta ja käytöstä.  
<http://www.vero.fi/Katso>  
Verohallinto, Kansaneläkelaitos Kela

### 1.5.3 Käyttäjistä kerätään tietoja vain tarvittaessa.

Vuorovaikutteisilla sivuilla käyttäjiltä kysytään vain tarvittavia tietoja. Evästeiden ja muiden vastaavien tekniikoiden avulla kerätään tietoja vain silloin, kun se on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä. Tällöin kerrotaan käyttäjälle, millä menetelmällä tietoja kerätään.

Käyttäjälle kerrotaan selkeästi etukäteen, mihin tarkoitukseen tietoja kerätään ja käytetään. Verkkopalvelussa esitetään rekisteriselosteet.

### 1.5.4 Palvelussa käytetään suojattua yhteyttä aina tarpeen vaatiessa.

Sivu käyttää suojattua yhteyttä, jos siinä on arkaluonteista tietoa, kuten esimerkiksi henkilön terveyteen tai maksukorttitietoihin liittyviä tietoja. Suojatun yhteyden käyttämisen tulee myös näkyä käyttäjän selaimessa.

## 1.6 Käyttö on nopeaa ja tehokasta.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, tekninen toteutus*

### 1.6.1 Verkkopalvelu latautuu nopeasti.

Verkkopalvelu avautuu ilman erillisten apuohjelmien asennusta.

Etusivulla ei ole raskaita elementtejä. Sivujen latautumisen ja toimintojen vasteaikoja tarkkaillaan. Tavallista sivua ladattaessa jo sekunnin vasteaika antaa palvelusta hidastuneen vaikutelman.

### 1.6.2 Etusivu antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja eri käyttäjäryhmiä koskevista asioista.

Verkkopalvelun keskeinen sisältö ja teemat on esitelty otsikoiden, päänavigaation ja mahdollisesti etusivun kuvaavan tekstin avulla. Näiden avulla etusivulta on pääteltävissä verkkopalvelun kattama sisältö. Eri käyttäjäryhmiä koskeva sisältö välittyy myös etusivulta.

Suosituimmat, ajankohtaiset ja käytetyimmät palvelut ovat helposti löydettävissä.

### 1.6.3 Verkkopalvelu etenee ja toimii käyttäjän kannalta johdonmukaisesti ja nopeasti.

Nopeuteen vaikuttavat tekniset seikat, esimerkiksi päätelaite, tietoliikenneyhteys sekä sovelluksen ja palvelimen ominaisuudet.

Käytönnopeuteen vaikuttavat myös käyttöliittymän soveltuvuus käyttäjien toimintaan ja tavoitteisiin (esim. toimintojen monimutkaisuus, asioiden löydettävyys, termien osuvuus, käyttöliittymän intuitiivisuus ja yhtenäisyys). Käyttäjän kokema palvelun nopeus liittyy myös palvelun luonteeseen. Käyttäjä voi esimerkiksi olla valmis odottamaan laajojen hakujen tuloksia ja kiinnostavan videon latautumista.

Käyttäjän kokeman palvelun sujuvuuden ja nopeuden kannalta on tärkeää, että toiminnot ja asiat seuraavat luontevalla tavalla toisiaan. Vaikka myös napautusten määrä vaikuttaa käytön nopeuteen, tärkeämpää on panostaa käyttäjän kannalta luontevasti etenevään toiminnallisuuteen.

- **Navigationin tukeminen**

Eri sivutasojen, linkkien ja sivustokokonaisuuden esittämistavat käyttäjän toimintaa tukevalla tavalla. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=19>

Tampereen teknillinen yliopisto

#### 1.6.4 Keskeinen tietosisältö löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta, eikä sitä tarvitse etsiä liitetiedostoista.

Liitetiedostoja on käytetty tarkoituksenmukaisesti, esimerkiksi kun kyseisen sisällön tallentaminen käyttäjän koneelle tai tulostaminen on yleistä (mm. tulostettavat lomakkeet ja tiettyä muotoa noudattavat asiakirjat).

Liitetiedostoista on kerrottu tiedoston koko ja muoto sekä mahdolliset asennusohjeet lisäohjelmille. Sama tiedosto voidaan tarjota myös useassa eri muodossa. Esimerkiksi tiedoston keskeinen sisältö on saatavissa suoraan verkkopalvelun sivulta, lisäksi tarjotaan tiedosto RTF- ja PDF-muodoissa.

#### 1.6.5 Sivujen tulostus on sujuvaa.

Käyttäjä voi tulostaa sivun varsinaisen sisällön. Tarvittaessa sivusta on muotoiltu erillinen tulostettava versio, joka on optimoitu tulostusta varten. Tulostusversiosta on karsittu tulostuksen kannalta turhat elementit, esimerkiksi navigaatioelementit.

Tulostustoiminto tai tulostusversion avaamistoiminto on helposti havaittavissa ja aina samassa paikassa.

Usein tulostettavista sisältökokonaisuuksista, kuten laajoista käyttöohjeista, on tarvittaessa luotu tulostamisen helpottamiseksi erilliset tulostusversiot.

## 1.7 Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, löydettävyys, rakenne*

#### 1.7.1 Navigaatio ja sivun olennaisin sisältö hahmottuu nopeasti.

Keskeisin sisältö on esitetty sivun alussa, jolloin sivun tarkoitus välittyy nopeasti. Varsinainen sisältö on tällöin nopeasti nähtävissä vierittämättä tai se voidaan havaita vaivatta ruudunlukuohjelmalla. Ruudunlukuohjelmien käyttöä ja näppäimistön avulla liikkumista on tuettu myös näkymättömillä apulinkeillä. Apulinkkien avulla käyttäjä pääsee siirtymään navigaation ja muiden sivun vakioelementtien ohi suoraan sisällön alkuun, sivun ohjeeseen tai muihin tärkeiksi nähtyihin osiin.

Yleiset navigointi- ja aputoiminnot on esitetty eri sivuilla yhtenäisesti samalla tavalla ja samassa paikassa. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi päänavigaatio, hakutoiminto ja lisätietolinkit.

- **Navigoinnin tukeminen**

Eri sivutasojen, linkkien ja sivustokokonaisuuden esittämistavat käyttäjän toimintaa tukevalla tavalla. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=19>

Tampereen teknillinen yliopisto

### 1.7.2 Navigaatiossa käytetään kohderyhmälle tuttuja termejä.

Terminologia on käyttäjälähtöistä. Hankalaa viranomaiskieltä tai organisaatiolähtöistä käsitteistöä vältetään. Termit ovat selkeitä, sisältöä kuvaavia ja rajaavia. Eri asioita kuvaavat termit eivät ole sekoitettavissa toisiinsa käyttäjän etsiessä tietoa. Vakiintumattomien lyhenteiden käyttöä vältetään.

Terminologian ymmärrettävyyttä voidaan testata palvelun kohderyhmään kuuluvien käyttäjien avulla.

### 1.7.3 Sivulla on navigoimista helpottavia linkkejä.

Navigoimista on helpotettu ja nopeutettu ristiinlinkityksillä, joiden avulla sivulta voi siirtyä suoraan muille aiheeseen liittyville sivuille. Pitkiin ja vierittämistä vaativiin sivuihin on lisätty ankkurilinkkejä, joiden avulla voi siirtyä suoraan tarvitsemaansa tietoon.

### 1.7.4 Tietoa voidaan hakea tehokkaasti erilaisilla tavoilla.

Erilaisia hakutapoja ovat esimerkiksi sivukartta, hakemisto ja hakutoiminto kuten vapaatekstihaku, asiasanahaku, tarkennettu haku ja haun tarkempi rajaus. Hakutavat on valittu tarkoituksenmukaisesti verkkopalvelun laajuuden ja käyttötapojen kannalta.

Koko verkkopalvelua koskeva hakukenttä on sijoitettu kiinteäksi osaksi käyttöliittymää. Käyttäjälle on selvää, mihin haku kohdistuu, eli verkkopalvelun osaa koskeva haku on erotettu selkeästi koko verkkopalvelun hakutoiminnosta. Hakutoimintoihin on liitetty käyttöohjeet.

### 1.7.5 Käyttäjän sijainti esitetään selkeästi kaikilla sivuilla.

Käyttäjän sijainti on esitetty johdonmukaisesti navigaatiossa sekä otsikoiden että linkkipolun avulla.

Verkkopalvelun eri osiot on tarvittaessa erotettu visuaalisilla keinoilla toisistaan, jolloin osion tunnistaa nopeasti. Sijainti verkkopalvelun sisällä eri osioissa näkyy mahdollisuuksien mukaan myös verkko-osoitteessa.

### 1.7.6 Siirtyminen edelliselle sivulle ja verkkopalvelun etusivulle onnistuu kaikilla sivuilla.

Kaikilla verkkopalvelun sivuilla on tarjottu linkki etusivulle. Verkkopalvelun tai organisaation logo toimii vakiintuneesti linkkinä etusivulle, mutta myös tekstilinkki on usein hyödyllinen.

Palaamista edelliselle sivulle on tuettu linkkipolun ja mahdollisesti erillisen Takaisin-linkin avulla. Selaimen Edellinen- ja Seuraava-painikkeiden kattava toiminta on varmistettu.

### 1.7.7 Sarkainnäppäimen avulla voi liikkua sivulla sujuvasti ja loogisesti.

Liikkumisjärjestys sivun elementtien välillä sarkainnäppäimen avulla on varmistettu loogiseksi. Etenemisjärjestys vastaa visuaalista järjestelyä. Lomakkeilla toissijaiset aputoiminnot, kuten vähemmän keskeiset ohjelinkit, on jätetty tapauskohtaisesti harkiten pois etenemisjärjestyksestä, jolloin kenttien välillä liikkuminen on sujuvaa.

## 1.8 Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, rakenne*

### 1.8.1 Visuaalinen ilme tukee verkkopalvelun tavoitteita, ja se on selkeästi yhdistettävissä palvelun tuottajaan.

Verkkopalvelun ulkoasu kertoo käyttäjälle välittömästi, minkä organisaation verkkopalvelussa hän on. Verkkopalvelun visuaalinen ilme noudattaa organisaation imagoa ja muusta viestinnästä tuttua linjaa. Julkisen verkkopalvelun asiallisuus ei sulje pois eri käyttäjäryhmien mieltymysten huomioimista.

- **Käyttöliittymäsuunnittelun tyyliopas**  
Ohjeistus valtioneuvoston (ministeriöiden) yhteiseen käyttöön toteutettavien www-käyttöliittymien suunnittelutyöhön.  
<http://www2.vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisu/fi.jsp?oid=149579>  
Valtioneuvoston kanslia VNK

### 1.8.2 Käyttöliittymä noudattaa organisaation tyylimäärityksiä, ja niiden käyttö on johdonmukaista.

Navigaatio, sivujen elementit ja sivurakenne noudattavat yhdenmukaista, totuttua ja turvallista linjaa. Käyttö on miellyttävää ja selkeää. Poikkeuksia tyylimäärityksissä on vältetty.

Yhtenäinen tyyli voidaan varmistaa graafisen ohjeiston ja käyttöliittymäohjeiston avulla.

### 1.8.3 Käyttöliittymän terminologia on selkeää, ymmärrettävää, yhtenäistä ja kontekstiin soveltuvaa.

Ammattislangia ja tarpeetonta viranomaiskieltä on vältetty. Terminologia on käyttäjälähtöistä. Verkkopalvelun kirjallinen ilmaisu ei edellytä tulkittamista. Teksti on helppolukuista ja etenee loogisesti.

## 1.9 Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, ohjeet, sähköinen asiointi, toiminnallisuus, vuorovaikutus*

### 1.9.1 Perustoiminnot ovat niin yksinkertaisia, ettei erillisiä ohjeita tarvitse käyttää.

Verkkopalvelun perustoiminnot ohjaavat itsessään käyttäjän toimintaa ja ovat luontevia sekä loogisia. Ohjeiden käyttö tukee toimintaa, mutta niiden lukeminen ei useimmiten ole välttämätöntä toimintojen ymmärtämiseksi.

### 1.9.2 Verkkopalvelu ohjaa käyttäjää toimimaan oikein.

Palvelu etenee käyttäjälle loogisessa, tehtävänmukaisessa järjestyksessä. Toimintoja ja lisätietoja tarjotaan etenemisen kannalta luontevissa tilanteissa.

Navigaatio ja muut käyttöliittymän elementit ohjaavat toimintaa. Linkeillä siirrytään sivulta toiselle, painike puolestaan käynnistää sovelluksessa toiminnon. Painikkeet ovat suoritettavan toiminnon yhteydessä.

Käyttäjän päätöksentekoon tarvitsema tieto esitetään samanaikaisesti, jäseneltynä ja tarvittaessa myös visualisoituna.

### 1.9.3 Käyttäjä saa toiminnoista ja etenemisestä käyttöpalautetta.

Toiminnoista ja etenemisestä tarjotaan alkupalaute, loppupalaute ja tarvittaessa välipalaute. Alkupalaute vihjaa toiminnallisuudesta etukäteen, loppupalaute

laute puolestaan kertoo toiminnon onnistumisesta ja vaikutuksista. Välipalaute kertoo toiminnon kestosta ja odottamisen tarpeesta, jos toiminnon suorittaminen kestää kauemmin. Alku- ja loppupalaute on tärkeää myös navigoinnin kannalta, eli käyttäjä tietää aina, mihin on siirtymässä ja missä on siirtymisen jälkeen.

Käyttäjälle esitettävä palaute on muodoltaan selkeää, johdonmukaista, ohjaavaa ja toimintaa tukevaa.

#### 1.9.4 Ohjeet esitetään toiminnan kannalta luonteudessa paikassa.

Ohjeet sijaitsevat aina tilanteeseen liittyen asian ja toiminnon yhteydessä, ei vain erillisenä dokumentaationa, josta tilanteeseen liittyvät ohjeet on etsittävä. Suositeltava tapa on tarjota ensin lyhyt käyttötilanteeseen liittyvä ohje ja sen jälkeen asteittain lisää ohjeistusta.

Asiointipalvelun eri vaiheissa ohjeet esitetään yhtenäisellä tavalla osana käyttöliittymää. Asiointipalvelua tai muuta laajempaa kokonaisuutta varten voidaan tarjota myös koottu ohjeisto, jonka avulla siihen voi tutustua kokonaisuudessaan.

Esimerkiksi kootun ohjeiston avulla käyttäjä voi tarkistaa etukäteen, että hänellä on kaikki tarvittava tieto asiointipalvelun käyttöön. Palvelun käytön aikana käyttäjä saa lisäksi käyttötilanteeseen liittyviä ohjeita.

#### 1.9.5 Ohjeet ovat tarkoituksenmukaisia.

Ohjeissa on käytetty mahdollisimman paljon käyttäjien tuntemaa arkikielen käsitteistöä. Ohjeet ovat muodoltaan yhdenmukaisia, konkreettisia, ytimekkäitä ja kattavia. Ohjeet on luotu käyttäjän toiminnan ja tehtävien näkökulmasta, ei verkkopalveluun toteutetun toiminnallisuuden pohjalta.

#### 1.9.6 Käyttöön tarjotaan neuvontaa.

Tavallisimpiin ongelmiin, kysymyksiin ja tarpeisiin on koottu vastauksia valmiiksi, esimerkiksi Usein kysytyt kysymykset -otsikolla. Tietoa toistuvista ongelmista ja kehittämistarpeista kerätään ja ohjeistusta päivitetään näiden tarpeiden mukaisesti.

Verkkopalvelussa on kerrottu muut tavat neuvonnan saamiseksi kuten yhteydenotto puhelimitse, sähköpostilla tai käyminen paikalla. Puhelinpalvelun kustannukset on mainittu.

### 1.9.7 Asiointipalvelusta tarjotaan kokeiluversio.

Asiointipalveluun tutustumiseksi on tarjottu anonyymisti käytettävä kokeiluversio, joka ei vaadi tunnistautumista tai johon voi kirjautua kokeilutunnuksilla. Kokeiluversio voi olla myös prototyyppi tai demo, jolla asiointipalveluun voi tutustua ohjatusti ilman tietojen syöttämistä.

## 1.10 Verkkopalvelu ehkäisee, sietää ja auttaa korjaamaan virheitä.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, luotettavuus, ohjeet, sähköinen asiointi, toiminnallisuus, vuorovaikutus*

### 1.10.1 Käyttäjän virheitä ehkäistään.

Käyttöliittymän elementit ovat toiminnan etenemisen mukaisessa järjestyksessä.

Painikkeet ovat riittävän isoja, ja niiden koot on vakioitu. Painikkeiden tekstit ovat kuvaavia ja noudattavat niistä tehtyjä suosituksia.

Käyttäjälle tarjotaan käyttötilanteen mukaan laadittuja oletusarvoja ja valintalistoja. Tarvittaessa vaihtoehtoja voidaan rajata valintalistojen tai painonappien avulla ja näin estää virheellisen tiedon syöttäminen. Lomakekenttien yhteydessä esitetään tarvittaessa syötteen antamiseen liittyviä vihjeitä, esimerkiksi syötteen muoto, yksikkö ja esimerkkisyöte.

Jos mahdollista, perustiedot on valmiiksi esitötetty.

- **Käyttöliittymäsuunnittelun tyyliopas**

Ohjeistus valtioneuvoston (ministeriöiden) yhteiseen käyttöön toteutettavien www-käyttöliittymien suunnittelutyöhön.

<http://www2.vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisu/fi.jsp?oid=149579>

Valtioneuvoston kanslia VNK

- **Verkkopalvelun toiminnallisuus ja virhesietoisuus**

Periaatteet ja käytännön ohjeita, joiden avulla verkkopalvelun virhesietoa voi lisätä. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#6.6>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 1.10.2 Virhetilanteista annetaan selkeät, ymmärrettävät virheilmoitukset ja menettelyohjeet.

Virheilmoitus kertoo käyttäjälle, mitä on tapahtunut ja miten käyttäjän tulee menetellä seuraavaksi. Lisäksi mahdollisuuksien mukaan tulee kertoa tarkemmin, mistä virhe johtuu ja kuinka se voidaan estää jatkossa.

Mahdollisimman suuri osa käyttäjän tekemästä työstä säilyy virhetilanteissa.

### 1.10.3 Peruuttamattomiin toimintoihin kysytään käyttäjältä varmistus.

Esimerkiksi käyttäjältä pyydetään erillistä kuittausta, ennen kuin tilaus otetaan vastaan tai maksu veloitetaan.

### 1.10.4 Lomakkeen pakolliset tiedot merkitään selvästi ja niiden täyttäminen tarkistetaan.

Täytettävien tietojen pakollisuus on ilmaistu selkeästi. Yleisesti käytetään asteriskia (\*) otsikon yhteydessä.

Pakollisten tietojen täyttö, tiedon oikeamuotoisuus ja kirjoitusasun oikeellisuus tarkistetaan ohjelmallisesti mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tietoja syötettäessä tai hyväksyttäessä. Käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus korjata virhe aina, kun se on mahdollista.

### 1.10.5 Käyttäjällä on mahdollisuus tarkastaa tiedot ja korjata niissä olevat mahdolliset virheet.

Käyttäjä voi tarkastaa syöttämänsä tai järjestelmän valmiina tarjoamat tiedot ennen niiden lähettämistä. Vaiheittain kerättävien tietojen sisältö on esitetty kunkin vaiheen lopussa. Samalla annetaan mahdollisuus niiden muuttamiseen ennen seuraavaan vaiheeseen siirtymistä.

### 1.10.6 Asiointiin liittyvät yhteystiedot ovat selkeästi näkyvissä.

Kaikissa käyttötilanteissa esitetään näkyvästi taho, johon käyttäjä voi ottaa yhteyttä lisäohjeiden saamiseksi tai virheellisen tiedon oikaisemiseksi.

## 1.11 Maksullinen verkkopalvelun osa on erotettu selkeästi muusta palvelusta.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, luotettavuus, sähköinen asiointi, toiminnallisuus*

### 1.11.1 Käyttäjälle ilmoitetaan selkeästi, että hän on siirtymässä maksulliseen verkkopalvelun osaan.

Käyttäjälle kerrotaan asiasta ainakin ohjetekstillä. Maksullinen osa on erotettu esimerkiksi käyttämällä erilaista visuaalista ilmettä tai käyttöliittymää. Myös toiminnallisuuden, kuten kirjautumisen, avulla käyttäjä voi hahmottaa olevansa siirtymässä verkkopalvelun maksulliseen osaan.

Maksullisen osan ei tarvitse tarkoittaa pelkästään konkreettista maksutapahtumaa, vaan se voi tarkoittaa myös kokonaisuutta, jossa esitellään maksulliset tuotteet tai palvelut sekä kerrotaan niiden valinnasta, tilaamisesta ja ostamisesta.

- **Sähköisen kaupankäynnin aapinen**

Perusteos sähköisen kaupankäynnin aloittamista harkitseville ja suunnitteleville yrityksille. Sisältää tietoa mm. palvelujen suunnittelusta, maksutavoista ja web-toteutuksesta.

[http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat\\_yrityksille/sahkoisen\\_kaupankaynin\\_aapinen/](http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_yrityksille/sahkoisen_kaupankaynin_aapinen/)

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry

### 1.11.2 Maksuprosessi on sujuva.

Käyttäjälle kuvataan kaikki maksuprosessin vaiheet jo ennakoon. Maksullisen palvelun tilausprosessin vaiheet ja eteneminen näytetään koko prosessin ajan. Käyttäjälle näytetään, missä vaiheessa hän kulloinkin on. Prosessin keskeyttäminen ja palaaminen taaksepäin on mahdollista missä tahansa vaiheessa. Ennen varsinaista maksutapahtumaa käyttäjältä pyydetään erillinen hyväksyntä. Prosessin eri vaiheissa esitetään konkreettisia vaiheeseen liittyviä ohjeita.

Sujuvuutta edistää tarjottavien tuotteiden tai palveluiden sekä niiden hintojen asettaminen selkeästi esille.

- **Verkkokaupiaan ohje**

Konkreettisia ohjeita verkossa tapahtuvaan kaupankäyntiin. Tietoa kuluttajan oikeuksista ja asiaan liittyvästä lainsäädännöstä.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/verkkokauppa/>

Kuluttajavirasto

### 1.11.3 Käyttäjälle tarjotaan erilaisia maksutapoja.

Käyttäjille tarjotaan erilaisia tarkoituksenmukaisia tapoja maksaa haluamansa tuotteet tai palvelut. Käyttäjälle kerrotaan erilaiset maksutavat. Verkkopalvelussa maksamisen lisäksi kerrotaan mahdolliset maksutavat esimerkiksi asioitaessa paikan päällä tai noudettaessa tuotteita. Maksutapoja ovat esimerkiksi eri pankkien verkkopankkimaksut, erilaiset kortit, käteinen tai pankkisiirto. Olennaista käyttäjän kannalta on, että hän voi itse valita hänelle sopivimman tavan.

- **Maksutavat verkossa**

Erilaiset maksutavat sähköisessä kaupankäynnissä.

[http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat\\_yrityksille/sahkoisen\\_kaupankaynin\\_aapinen/maksutavat/](http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_yrityksille/sahkoisen_kaupankaynin_aapinen/maksutavat/)

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry

## 1.12 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.

*Kriteerin avainsanat: ajantasaisuus, käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, saavutettavuus, sisällöntuotanto*

### 1.12.1 Linkit ovat kuvaavia ja selkeitä.

Linkin otsikko ja kuvaus vastaavat kohdesivun otsikkoa ja sisältöä. Muodollaan yleisiä linkkitekstejä on vältetty (esim. Lue lisää, Napsauta tästä).

Linkkien nimet ja kovalinkkien tekstivastineet ovat selkeitä. Kuvametaforat ja symbolit selitetään myös tekstinä. Linkkien käyttö on johdonmukaista verkkopalvelun sisällä.

Linkkitekstin yhteydessä kerrotaan, mikäli ne johtavat palvelun ulkopuolelle, avaavat uuden selainikkunan tai avaavat liitetiedoston. Liitetiedostojen osalta kuvataan myös tiedostomuoto, tiedostokoko sekä mahdolliset asennusohjeet lisäohjelmille.

- **Navigoinnin tukeminen**

Eri sivutasojen, linkkien ja sivustokokonaisuuden esittämistavat käyttäjän toimintaa tukevalla tavalla. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=19>

Tampereen teknillinen yliopisto

### 1.12.2 Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä.

Linkit ja linkkikokonaisuudet erottuvat selkeästi sivun muusta sisällöstä. Linkit on esitetty visuaalisesti siten, että ne ovat nopeasti tunnistettavissa silmäilemällä. Samaa esitystapaa ei ole käytetty muun sisällön esittämiseen.

### 1.12.3 Linkeissä otetaan huomioon saavutettavuusvaatimukset.

Kuvalinkeille on tarjottu vaihtoehtoina erilliset tekstilinkit tai vähintään tekstivastineet.

Ruudunlukuohjelmia varten on toteutettu linkejä suoraan sisältöön, sivun alkuun, mahdolliseen ohjeeseen ja muihin soveltuviin osiin. Uusien selainikunoiden avaamista on vältetty mahdollisuuksien mukaan.

Käyttäjä näkee linkeistä, onko hän jo käynyt niitä vastaavilla sivuilla.

- **Tiedonsaannin esteettömyys**

Ohjeita ja lisätietolinkkejä esteettömästä verkkoviestinnästä.

<http://www.nkl.fi/tietoa/esteettomyys/tiedons.htm>

Näkövammaisten keskusliitto ry

### 1.12.4 Linkkien toimivuutta ja ajantasaisuutta tarkkaillaan.

Verkkopalvelun ylläpitäjä tarkastaa linkit säännöllisesti ja korjaa virheelliset linkit. Ylläpitäjä reagoi myös käyttäjiltä tulleisiin tietoihin korjattavista linkeistä.

## 1.13 Visuaalisia elementtejä ja ääntä käytetään tarkoituksenmukaisesti.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, multimedia, saavutettavuus, sisällöntuotanto, tekninen toteutus, viestintä*

### 1.13.1 Tietosisältöä ja toimintoja on tarkoituksenmukaisesti havainnollistettu erilaisilla ilmaisutavoilla.

Verkkopalvelussa käytetyt ilmaisukeinot tukevat viestintää, eivätkä ne ole itse-tarkoituksellisia tai häiritseviä kuten välkkyvät kuvat. Lisäksi on huomattava, että joidenkin tiedostomuotojen lataaminen saattaa olla käyttäjältä estetty muun muassa tietoturvasyistä.

Asioita voidaan esittää, havainnollistaa ja painottaa esimerkiksi kuvien, graafisten esitysten, karttojen, simulaatioiden ja multimedian avulla. Eri ilmaisekeinoilla voidaan tukea erilaisia omaksumistapoja. Esimerkiksi tekstin ääniversion avulla voidaan auttaa sellaisia maahanmuuttajia, jotka ovat tottuneet suulliseen viestintään.

- **Mediaelementit**

Ohjeita kuvan, liikkuvan kuvan ja äänen perusteluun ja teknisesti toimivaan käyttöön verkkopalvelussa. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=18>

Tampereen teknillinen yliopisto

### 1.13.2 Verkkopalvelua voidaan käyttää myös ilman kuvia ja ääntä.

Kaikelle ei-tekstimuotoiselle sisällölle on tarjottu vastaavan tiedon sisältävä tekstivastine (esim. HTML-kielen *alt*-teksti, *longdesc*-teksti). Ei-tekstimuotoista sisältöä ovat esimerkiksi kuvat, kuvakartat, animaatiot, sovelmat ja muut ohjelmalliset objektit, kehykset, kommentosarjat, luettelomerkit, graafiset painikkeet, äänet ja videot.

Verkkopalvelussa tarjottaviin multimediaesityksiin on mahdollisuuksien mukaan liitetty tekstitys kuulovammaisia varten.

Pelkästään koriste- tai tunnelmatarkoituksiin tehdyille kuville vaihtoehtoisteksti on jätetty tyhjäksi (*alt=""*). Videoille ja visuaalisille multimediaesityksille on laadittu joko tekstitys, yhteenvedon tapainen tekstivaihtoehto tai äänivastine.

- **Web-sisällön saavutettavuusohje 1.0: tarkistuslista**

Tarkistuslista verkkosisällön saavutettavuusohjeista, voidaan käyttää verkkosisällön saavutettavuuden arvioinnissa.

<http://www.w3c.tut.fi/translations/wai/wcag10-checklist/>

World Wide Web Consortium (W3C)

### 1.13.3 Visuaaliset elementit ja äänielementit ovat laadukkaita ja latautuvat hyvin.

Kuvat, grafiikka, ääni, animaatiot ja videot ovat teknisesti laadukkaita ja latautuvat nopeasti. Koska laadukkuus ja nopea latautuminen voivat olla tavoitena ristiriitaisia, tulee mediaelementit optimoida kohderyhmän ja käyttötarjoituksen mukaan.

#### 1.13.4 Käyttäjä voi hallita hitaasti latautuvien elementtien käyttöä.

Käyttäjälle kerrotaan etukäteen, kuinka suuri tiedosto on ja varoitetaan mahdollisesta pitkästä latautumisajasta. Esimerkiksi videon tai animaation kesto kerrotaan etukäteen. Käyttäjälle tarjotaan myös mahdollisuus keskeyttää tai lopettaa esimerkiksi videotiedoston tai animaation näyttäminen.

## 1.14 Asettelu ja visuaalinen ilme on toteutettu sekä viestinnällisesti että saavutettavasti.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttöliittymäsuunnittelu, multimedia, saavutettavuus, sisällöntuotanto, viestintä*

#### 1.14.1 Varsinainen sisältö ja toiminnot ovat sivuilla pääosassa.

Sivun varsinaiselle sisällölle ja toiminnoille on varattu mahdollisimman paljon tilaa. Esimerkiksi navigaatio, yläpalkki tai sisällöstä irralliset kuvituskuvat eivät hallitse sivua.

Erillisiä sisääntulosivuja kielivalintoineen ei verkkopalveluissa tarvita.

- **Käyttöliittymäsuunnittelun tyyliopas**

Ohjeistus valtioneuvoston (ministeriöiden) yhteiseen käyttöön toteutettavien www-käyttöliittymien suunnittelutyöhön.

<http://www2.vnk.fi/julkaisut/listaus/julkaisu/fi.jsp?oid=149579>

Valtioneuvoston kanslia VNK

#### 1.14.2 Tärkein sisältö on erotettu selkeästi muusta sisällöstä.

Tärkeimmät toiminnot on erotettu vähemmän tärkeästä sisällöstä ja ryhmitelty loogisiin kokonaisuuksiin. Erottelu ja ryhmittely toimivat yhdenmukaisesti palvelun eri osissa.

Erottelukeinoina voidaan käyttää sekä asettelua että visuaalista ilmettä. Käyttöliittymän kontrastit varmistavat, että sisältö, tekstit ja toiminnallisuudet erottuvat selkeästi. Luettavuutta häiritseviä taustakuvia ei käytetä.

#### 1.14.3 Käyttöliittymässä käytetään vakiintuneita esitys- ja vuorovaikutustapoja.

Verkkopalvelun navigaation, sisällön, toiminnallisuuksien sekä muiden käyttöliittymällisten elementtien esittämiseen ja aseteltuun käyttöliittymässä käytetään tarkoituksenmukaisesti yleisesti vakiintuneita tapoja. Esimerkiksi navigaatioelementtien esittämiseen käytetään vakiintuneen käytännön mukaisesti sivun yläreunaa ja vasenta reunaa.

Yksittäisistä vakiintuneista käytännöistä voidaan tapauskohtaisesti harkiten poiketa, jos se kokonaisuuden kannalta on järkevää.

#### 1.14.4 Informaatiota ei esitetä pelkästään visuaalisilla keinoilla.

Verkkopalvelussa voidaan käyttää värejä, kuvakkeita, kuvia ja muotoja ilmaisen tukena, mutta mitään keskeistä tietoa ei saa välittää vain visuaalisesti. Värisokeat ja heikkonäköiset on huomioitu riittävällä kontrastilla käyttöliittymässä. Esimerkiksi pakollinen tieto ilmoitetaan sekä punaisella värillä ja symbolilla että tekstillä.

- **Visuaaliset seikat: asettelu, värien käyttö ja kirjaintyypit**

Ohjeita ja toimenpiteitä visuaalisesti hyvin toimivan palvelun aikaansaamiseksi. Osa JHS 129 suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#6.4>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

- **Värien, kirjasinkoon ja -tyypin muuttaminen**

Lyhyt ohje saavutettavan tekstin toteuttamiseksi.

<http://www.nkl.fi/tietoa/esteettomyys/testohje.htm#4>

Näkövammaisten keskusliitto ry

## 2 Sisältö

Arviointialue käsittelee verkkopalvelun sisältöä; sen olennaisuutta, luotettavuutta ja ajankohtaisuutta, kattavuutta, ymmärrettävyyttä sekä rakenteen selkeyttä. Arviointialueen kriteerit ottavat huomioon erityisesti käyttäjän näkökulman sisältöön, eli niiden avulla voidaan varmistaa, että verkkopalvelun sisältö noudattaa kohderyhmän tarpeita. Eri näkökulmia sisältöön ovat verkkopalvelun tietosisältö ja vuorovaikutteisuus.

### 2.1 Rakenne on jäsenelty tarkoituksenmukaisesti.

*Kriteerin avainsanat: kieliversiot, käyttäjälähtöisyys, löydettävyys, rakenne, sisällöntuotanto*

#### 2.1.1 Rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa käsiteltäviin aiheisiin.

Sisällön jako tehdään tarpeen mukaan asiakokonaisuuksien sekä käyttäjäroolien perusteella. Asiakokonaisuuden kannalta tehty jako sopii useimmille kohderyhmille, mutta joskus sisältö on jaoteltavissa luontevasti selkeiden käyttäjäroolien mukaisesti. Asiointiprosessissa rakenne noudattaa kuitenkin käyttäjän prosessia riippumatta asiakokonaisuuksista, joista prosessissa tarvittavat tiedot löytyvät.

Tietoa käyttäjille luontevasta lähestymistavasta voidaan kerätä esimerkiksi käyttäjätutkimusten, tilastojen ja palautteiden avulla. Suosituimmat, ajankohdattaiset ja käytetyimmät palvelut asetetaan helposti ja nopeasti saataviksi.

Kieliversioiden rakennetta suunniteltaessa otetaan huomioon eri kieliversioiden käyttäjät ja heidän tarpeensa.

#### 2.1.2 Sisältö on jäsenelty hierarkkisiin ja loogisiin kokonaisuuksiin.

Asioiden väliset suhteet ja riippuvuudet välittyvät selkeästi. Tietosisältö ja toiminnot on jäsenelty loogisesti otsikoiden, päänavigaation ja muiden navigointielementtien avulla.

- **Informaation esittämistapa**

Ohjeisto asiasisällön jakamisesta selkeisiin, loogisiin kokonaisuuksiin käyttäjän kannalta mielekkäällä tavalla. Osa opetuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=14>

Tampereen teknillinen yliopisto

### 2.1.3 Rakennetasojen määrä ja laajuus on hallittu.

Verkkopalvelun rakenne pyritään pitämään matalana ja rinnakkaisten tasojen määrä hallittavana. On kuitenkin tärkeää muodostaa rakennetasot sisällön kannalta luontevasti ja välttää asian kannalta keinotekoista yhdistelyä ja ryhmittelyä.

Rakenteen rinnakkaisten tasojen tulisi myös olla mahdollisuuksien mukaan käsitteellisesti samantasoisia asioita.

### 2.1.4 Asiakokonaisuuksissa ja otsikoissa ei ole perusteetonta toistoa ja päällekkäisyyttä.

Rakenteessa kullakin tiedolla on yksi selkeä sijainti, johon ristiinlinkityksen avulla voidaan tarvittaessa viitata muualta. Toisiinsa liittyvät asiat sijoitetaan rakenteessa lähekkäin.

## 2.2 Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista.

*Kriteerin avainsanat: ajantasaisuus, luotettavuus, sisällöntuotanto, ylläpito*

### 2.2.1 Sisältö on luotettavaa.

Sisällöntuotannossa on varmistettu sisällön luotettavuus. Tieto luotettavuudesta välitetään käyttäjälle. Sivun ylläpitäjä esitetään mahdollisuuksien mukaan. Viittauksista esitetään lähteet. Tiedon oikeellisuus on tarkistettu.

### 2.2.2 Virallinen sisältö on erotettu selkeästi epävirallisesta aineistosta.

Epävirallinen materiaali kuten keskustelupalstat, mielipidetekstit ja palautteet esitetään niin, että niiden luonne välittyy selkeästi käyttäjälle. Virallisen sisällön luotettavuuden takia sitä ei tule sekoittaa muuhun sisältöön.

### 2.2.3 Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi, mistä sisällöstä palvelun tarjoaja vastaa.

Sisällön vastuusta kerrotaan kattavasti palvelukuvauksessa, esimerkiksi Tietoa palvelusta -sivulla. Mahdollisuuksien mukaan lähteistä ja vastuista kerrotaan myös kyseisen sisällön yhteydessä. Mikäli palvelun tarjoaja ei vastaa jostakin sisällöstä, kerrotaan tällöin erikseen siitä vastaava taho.

### 2.2.4 Sisällön tietolähteet ilmaistaan selkeästi.

Sivulla on lähdeviitteet kuvista, kaavioista ja muusta sisällöstä, jotka on tuottanut jokin ulkopuolinen taho.

### 2.2.5 Sisältö on ajantasaista.

Vanhentuneet tiedot poistetaan palvelusta ja siirretään arkistoihin (esim. organisaatioiden julkaisuarkistoihin). Harkinnan mukaan verkkopalvelussa voidaan tarjota käyttäjälle arkistoituja tietoja (esim. uutisarkistot). Käyttäjille kerrotaan, mistä arkistoituja asiakirjoja saa (esim. vanhoja päätöksiä), jos niitä ei tarjota verkkopalvelussa. Käyttäjälle kerrotaan myös selvästi, jos palvelun tai jonkin osion ylläpito on lopetettu.

### 2.2.6 Päivitysajankohta on sivuilla helposti löydettävissä.

Sivuilla esitetään viimeisen päivityksen ilmaiseva ajankohta. Joillakin sivuilla päivityspäivämäärä voi sivun luonteen tai teknisen toteutustavan vuoksi olla turha (esim. palautelomake).

## 2.3 Sisältö on kattava.

*Kriteerin avainsanat: ajantasaisuus, käyttäjälähtöisyys, luotettavuus, sisällön-tuotanto, ylläpito*

### 2.3.1 Sisältö on käyttötärpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden kannalta kattava.

Verkkopalvelu sisältää mahdollisimman kattavasti käyttäjälle olennaisen ja tarpeellisen tiedon palvelun aihepiireistä. Sisältöä kehitetään jatkuvasti käyttäjien tarpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden pohjalta.

### 2.3.2 Verkkopalvelussa on ajankohtaista sisältöä.

Tieto uusista ja ajankohtaisista asioista löytyy verkkopalvelusta helposti ja mahdollisimman nopeasti. Verkkopalvelussa voidaan kertoa vireillä olevista asioista, palvelun kehittämisestä tai muissa tiedotusvälineissä esiin nousseista

asioista. Ylläpidossa pyritään ennakoivaan, aktiiviseen ja oikea-aikaiseen sisällön tuottamiseen.

### 2.3.3 Verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa.

Sisältö esitetään käyttäjiä kiinnostavalla tavalla. Sisällön kiinnostavuutta voidaan lisätä esimerkiksi eri ilmaisutapoja käyttämällä. Palvelun käyttäjien verkkopalvelujen käyttökulttuuri otetaan huomioon. Käyttäjien kiinnostuksen aiheita voidaan selvittää esimerkiksi käyttäjätutkimuksien avulla.

### 2.3.4 Muualla verkossa olevista aiheeseen liittyvistä asioista annetaan tietoa.

Verkkopalvelussa tarjotaan linkkejä muualla verkossa oleviin aiheeseen liittyviin sivuihin. Linkit täydentävät verkkopalvelun sisältöä ja välittävät aiheeseen liittyvän kokonaisuuden luontevasti käyttäjille.

### 2.3.5 Muualla kuin verkossa tarjottavista aiheeseen liittyvistä palveluista annetaan tietoa.

Verkkopalvelussa kerrotaan, mitä muita aiheeseen liittyviä palveluita tai lisätietoja organisaatio tarjoaa. Verkkopalvelu opastaa, mitä käyttäjä voi tehdä, jos asiaa ei voi hoitaa verkon kautta.

### 2.3.6 Verkkopalvelun tarjoajan toiminnasta yleensä annetaan tietoa.

Verkkopalvelussa kerrotaan palvelun tarjoajasta esimerkiksi yhteystiedot, hallinnollinen asema, toimi- ja vastuualue, henkilöstö, palvelut, toiminnan tavoitteet ja resurssit, yhteistyökumppanit ja avoimet työpaikat.

## 2.4 Tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, sisällöntuotanto, viestintä*

### 2.4.1 Teksti on käyttäjälähtöistä.

Eri kohderyhmille luonnollinen kieli otetaan huomioon tekstin tuottamisessa ja muotoilussa (esim. ammattitermistö, selkokieli). Huomioon otetaan myös muut tekstiä koskevat kohderyhmien tarpeet ja tiedot (esim. aiheeseen liittyvien ennakkotietojen määrä).

Tekstin otsikot ja kappaleet on merkitty käytettävän merkintäkielen keinoin, jolloin tekstin nopea silmäily ja lukeminen helpottuvat etenkin näkövammaisille.

#### 2.4.2 Teksti on selkeää ja virheetöntä.

Lauserakenteet ovat selkeitä ja ilmaisia helposti ymmärrettäviä. Teksti etenee loogisesti, esimerkiksi syystä seurauksiin. Avainkäsitteet ovat päälauseessa virkkeiden alussa. Tekstissä ei ole kirjoitus- tai kielioppivirheitä eikä tarpeettomia lyhenteitä tai käyttäjille vieraita termejä. Aina tekstin sisältöön ja muotoon ei voida vaikuttaa, esimerkkinä lakiteksti.

#### 2.4.3 Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.

Teksti on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaisesti. Otsikot ovat informatiivisia ja sisältöä ennustavia. Teksti on ytimekästä, ja se on jaettu lyhyisiin kappaleisiin. Väliotsikoita ja luetteloita käytetään silmäilyn nopeuttamiseksi. Palstojen leveydessä otetaan huomioon luettavuus. Tärkein sisältö on sijoitettu sivun tai kappaleen alkuun.

- **Sisällön toimittaminen**

Asiaa verkkokirjoittamisesta ja toimenpiteitä sisällön laadukkaaksi toimittamiseksi ja esittämiseksi verkkopalvelussa. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#5.2>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

- **Tekstin luettavuus**

Ohjeita, joiden avulla verkkotekstistä saadaan helposti luettavaa. Osa ope-  
tuksen verkkototeutuksen kehittämiseen tarkoitettua ARVO-työvälinettä.

<http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arvo/instructions.php?nSectorID=17>

Tampereen teknillinen yliopisto

#### 2.4.4 Taulukot on laadittu helposti luettaviksi.

Taulukoiden lukeminen riveittäin on helppoa. Riveillä ja sarakkeilla on otsikot. Rivi- ja sarakeotsikot erotetaan taulukon tietosisällöstä merkintäkielen (esim. HTML) avulla.

Taulukoita käytetään vain taulukkomuotoisen tiedon esittämiseen. Taulukoiden saavutettavuutta (esim. ruudunlukuohjelmilla) tuetaan tarvittaessa Web-sisällön saavutettavuusohjeiden eli WCAG-ohjeiden (engl. *Web Content Accessibility Guidelines*) esittämien teknisten määritysten avulla.

- **Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidelines 1.0)**

W3C:n tuottamat ohjeet kertovat, miten verkkosivujen sisältö voidaan saattaa saavutettavaan muotoon.

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

## 2.5 Käyttäjä saa verkkopalvelun kautta hyvää palvelua.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, sähköinen asiointi, tiedonhallinta, vuorovaikutus*

### 2.5.1 Verkkopalvelun kautta on mahdollisuus antaa palautetta ja saada neuvontaa eri tavoilla.

Jokaiseen sivuun liittyy mahdollisuus antaa palautetta, esimerkiksi kehittämisehdotuksia. Palautetta on mahdollisuus antaa myös nimettömästi. Käyttäjälle kerrotaan, miten palaute organisaatiossa käsitellään.

Käyttäjällä on myös mahdollisuus saada palvelun käyttöön ja sisältöön liittyvää neuvontaa.

Vuorovaikutusmahdollisuuksia on tarpeen mukaan tarjolla useita: palaute- tai kysymys-toiminnon lisäksi esimerkiksi sähköpostiosoitteita. Myös puhelimitse, kirjeitse ja palvelupaikoissa annettavasta asiakaspalvelusta kerrotaan. Lisäksi kerrotaan kaikki tarvittavat yhteystiedot. Neuvontapalveluja voi rakentaa myös sellaisiksi, että vastauksen saa reaaliaikaisen keskustelun tapaan heti.

Hyvää palvelua on esimerkiksi vastaaminen suoraan usein kysytyihin kysymyksiin (UKK/FAQ).

- **Vuorovaikutteisuus**

Vuorovaikutteisten ratkaisujen yleiskuvaus ja käytännön ohjelista. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#5.3>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 2.5.2 Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaan tai mahdollisimman pitkälle.

Asiointipalvelu voi olla joko erillinen verkkopalvelu tai osa muuta verkkopalvelua. Käyttäjälle annetaan tarvittava asiaan liittyvä tieto, minkä lisäksi kerrotaan, miten asiaa ryhdytään hoitamaan.

Esimerkkejä asiointipalveluista ovat muiden muassa sähköiset ajanvarausjärjestelmät, aikataulutiedustelut ja viranomaisten kanssa asiointiin tarkoitetut palvelut. Edistyksellisessä asiointipalvelusta käyttäjällä on mahdollisuus paitsi panna asia vireille myös saada päätös sähköisesti.

- **Sähköinen asiointi**

Tietoa sähköisen asioinnin kehittämisestä ja hankkeista, muistioita ja ohjeita.

[http://www.vm.fi/vm/fi/13\\_hallinnon\\_kehittaminen/05\\_sahkoinen\\_asiointi/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/13_hallinnon_kehittaminen/05_sahkoinen_asiointi/index.jsp)

Valtiovarainministeriö VM

### 2.5.3 Verkkopalvelu on integroitu asiointia helpottaviin järjestelmiin.

Asiointipalvelu on integroitu organisaation omiin tietojärjestelmiin sekä mahdollisesti muiden organisaatioiden järjestelmiin (esim. väestötietojärjestelmään). Verkkopalveluun voi olla myös integroitu muista verkkopalveluista tuotua tietoa, jolloin käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon yhdestä paikasta.

### 2.5.4 Käyttäjä voi tarkastaa tai muokata omia tietojaan.

Rekisteröityneelle tai tunnistautuneelle käyttäjälle tarjotaan omien tietojen katselu- tai muuttamismahdollisuus. Käyttäjä voi esimerkiksi tarvittaessa korjata muuttuneen sähköpostiosoitteensa. Jos käyttäjä ei voi muokata tietojaan, tulisi käyttäjällä olla oikeus korjauttaa häntä koskevia virheellisiä tietoja verkkopalvelun ylläpitäjien kautta.

### 2.5.5 Käyttäjälle annetaan kuittaus yhteydenotosta tai asioinnista välittömästi sekä kattavampi vastaus mahdollisimman pian.

Pelkkä automaattikuittaus toiminnosta ei ole hyvää palvelua, mutta välitön palaute on kuitenkin ehdottoman tärkeä. Esimerkiksi palautteen lähettämisen jälkeen käyttäjälle näytetään automaattinen kuittaus.

Verkkopalvelun kautta tullut palaute käsitellään samalla tavalla kuin muutakin kautta tullut palaute. Käyttäjälle kerrotaan, missä ajassa vastaus annetaan. Omaa toimialaa koskeviin kyselyihin vastataan mahdollisimman kattavasti ja tarvittaessa käyttäjä ohjataan toisen viranomaisen puoleen.



## 3 Johtaminen

Johtaminen-arviointialueen kriteerit koskevat verkkopalvelun ja sen kehitystyön johtamista organisaatiossa. Johtamisen laatuun liittyvät palvelun strateginen suunnittelu sekä palvelutuotannon organisointi ja seuranta.

### 3.1 Verkkopalvelussa ja sen kehittämisessä noudatetaan lainsäädäntöä.

*Kriteerin avainsanat: lainsäädäntö, sisällöntuotanto, sähköinen asiointi, tekninen toteutus, tiedonhallinta, tietosuoja, tietoturvallisuus*

#### 3.1.1 Sisällön tuottamisessa ja sisällönhallinnassa noudatetaan lainsäädäntöä.

Verkkopalvelun tuottamisessa noudatetaan hyvää hallintotapaa. Sisällön tuottajan on huomioitava muun muassa julkisuuslain, sananvapauslain, arkistolain, tietosuojalain, kielilain ja tekijänoikeuslain vaatimukset. Kuntien palveluita sääntelee muun muassa kuntalaki.

Sähköisessä asiointissa ja tunnistautumisen otetaan huomioon sitä koskeva lainsäädäntö. Henkilötietojen keräämistä säännellään henkilötietolaissa, esimerkiksi henkilörekistereistä on tehtävä rekisteriseloste, joka on pidettävä kaikkien saatavilla. Salassa pidettävien tietojen suojasta huolehditaan (salassapitovelvollisuus). Salassa pidettäviä tietoja voi sisältyä myös palvelun sellaisiin osiin, joissa tietojen luonnetta ei palvelua kehitettäessä välttämättä heti osata mieltää. Esimerkiksi asiakaspalaute saattaa sisältää konkreettiseen asiointitilanteeseen liittyviä salaisia tietoja.

- **Julkisten verkkopalvelujen lainsäädäntöluettelo**

Esittää keskeiset säädökset, jotka koskevat julkisten verkkopalvelujen tarjoamista.

<http://www.suomi.fi/lainsaadantoluettelo>

Valtiovarainministeriö VM

### 3.1.2 Teknisessä toteutuksessa otetaan huomioon lainsäädäntö.

Esimerkiksi asiointilaki (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa, 13/2003) määrää, että viranomaisen on pyrittävä käyttämään asiakkaan kannalta teknisesti mahdollisimman yhteensopivia ja helppokäyttöisiä laitteistoja ja ohjelmistoja. Viranomaisen on lisäksi varmistettava riittävä tietoturvasuus asiointissa ja viranomaisten keskinäisessä tietojenvaihdossa.

Tietoturvasuuteen liittyvistä asioista on säädetty monen eri lain yhteydessä.

### 3.1.3 Hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Hankinta on toteutettu avoimesti ja tehokkaasti, ja tarjoajia on kohdeltu tasa-arvoisesti. Hankinnoista on ilmoitettu julkisen hankintalain (Laki julkisista hankinnoista, 348/2007) mukaisesti.

- **Julkiset hankinnat**

Tietoa mm. hankintaprosessista, lainsäädännöstä ja neuvontapalvelusta.

<http://www.hankinnat.fi>

Suomen kuntaliiton ja KTM:n Julkisten hankintojen neuvontayksikkö

## 3.2 Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita.

*Kriteerin avainsanat: organisointi, resurssit, strategia, tunnettuus, viestintä*

### 3.2.1 Verkkopalvelulla on selkeä ja näkyvä yhteys organisaation tehtäviin ja tavoitteisiin.

Verkkopalvelulla on olennainen yhteys organisaation visioon, missioon ja strategiaan. Strategiassa on kuvattu, miten verkkopalvelu tukee organisaation tehtävien ja tavoitteiden toteutumista. Verkkopalveluille voidaan luoda lisäksi myös erillinen verkkopalvelustrategia.

Verkkopalvelun tarjoaja on määritellyt verkkopalvelun tehtävän, tavoitteet ja asiakkaat, ja ne ovat organisaation toimintastrategian mukaisia.

- **Verkkopalvelustrategian vaikuttavuus**

Vaikuttavuushankkeen 2003 tulokset. Tietoa verkkopalvelustrategian laatimisesta. Hyötyjen ja laadun mittareita.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_tutkimukset\\_ja\\_selvitykset/86601/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_tutkimukset_ja_selvitykset/86601/name.jsp)

Valtiovarainministeriö VM

### 3.2.2 Johto on hyväksynyt verkkopalvelun tavoitteet ja sitoutunut niihin.

Tavoitteet on laadittu yhteistyössä organisaation johdon ja verkkosivuja toimittavien tai tuottavien henkilöiden kanssa.

### 3.2.3 Verkkopalvelulla on käytössään strategian ja tavoitteiden mukaiset resurssit.

Verkkopalvelun toteuttamiseen varatut taloudelliset resurssit sekä henkilöresurssit ovat riittävät sille asetettujen tavoitteiden toteuttamiselle. Resursseja tarkkaillaan ja arvioidaan uudelleen säännöllisesti.

### 3.2.4 Verkkopalvelulle on määritelty laatutavoitteet.

Laatutavoitteita voidaan määrittää esimerkiksi tämän kriteeristön avulla. Tavoitteille määritellään selkeät mittarit, joilla tavoitteiden toteutumista seurataan.

## 3.3 Verkkopalvelua johdetaan.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, lainsäädäntö, organisointi, resurssit, strategia*

### 3.3.1 Verkkopalveluun liittyvät vastuut ja tehtäväkuvat on määritetty.

Verkkopalvelua johtavilla sekä toteuttavilla henkilöillä on selkeä kuva siitä, miten palvelu liittyy toiminnan kokonaisuuteen. Verkkopalvelun ylläpidon prosessit on kuvattu. Päätöksentekoprosessi ja siihen liittyvät vastuut ovat selkeät.

### 3.3.2 Johto seuraa verkkopalvelua ja linjaa palvelun jatkokehittämistä.

Verkkopalvelun hyötyjä ja vaikuttavuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Johto analysoi säännöllisesti palvelun seurannan tuloksia, tutkii asetettujen tavoitteiden toteutumista ja seuraa muun muassa ulkoistettujen palveluiden toimintaa. Tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä.

Toimintaympäristön muutoksia seurataan aktiivisesti ja verkkopalveluun liittyviä muita tietojärjestelmiä kartoitetaan. Johto priorisoi suurimmat kehittämistarpeet ja asettaa tavoiteaikataulut esimerkiksi strategiakauden tasolla.

### 3.3.3 Henkilöstön osaamista ylläpidetään.

Henkilöstön ammatillista osaamista kehitetään ja seurataan. Organisaation tietoympäristön kehittymistä ja muuttumista seurataan. Henkilöstö saa tarvittavaa koulutusta verkkopalvelun suunnitteluun ja ylläpitoon sekä mahdollisuuksia muuhun osaamista ylläpitävään toimintaan, esimerkiksi verkostoitumiseen ja mentorointiin.

Verkkopalvelun edellyttämät tehtävät kirjataan työntekijän tehtävänkuvaukseen varmistamaan jatkossa palvelun pysyminen ajantasaisena ja toimivana.

### 3.3.4 Palvelusopimukset sekä yhteistyöhön ja ulkoistamiseen liittyvät sopimukset on tehty asiantuntevasti.

Sopimuksiin kuuluvat toimittajasopimukset, alihankintasopimukset, kumppanuussopimukset ja sisäiset sopimukset. Sopimusta tehtäessä on otettava huomioon Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2007).

- **JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2007)**  
Suositus sisältää julkisten IT-hankintojen sopimusehdot ja niiden soveltamisohjeen. Liitteenä on myös mallisopimuksia.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs166>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

## 3.4 Verkkopalvelun kehittämispäätös on perusteltu.

*Kriteerin avainsanat: organisointi, resurssit, strategia, tiedonhallinta*

### 3.4.1 Perustelut verkkopalvelun uudistamiselle tai kehittämiselle on selvitetty, ja johto on sitoutettu.

Kokonaan uuden verkkopalvelun tai nykyisen kehittämisen tarpeellisuus on perusteltu organisaation ja asiakkaiden hyödyn kannalta. Mahdolliset riskit on kartoitettu. Organisaation tietoympäristö ja eri yksiköiden tarpeet tiedon organisoimiseksi on kartoitettu ja organisaation informaatioarkkitehtuuri on kuvattu. Verkkopalvelu ja muut palvelukanavat muodostavat kokonaisuuden, jota kehitetään hallitusti.

Johdolle esitetään päätöksenteon tueksi riittävät taustatiedot. Tarkastelun tuloksena on yhdessä päätetty, mitä ja miten kehitetään – sekä kenelle palvelut suunnataan.

### 3.4.2 Investoinnin kustannukset on selvitetty ja niihin on varauduttu.

Verkkopalvelusta saatavat taloudelliset ja muut hyödyt on selvitetty. Investointi on suunniteltu toteutettavaksi kustannuksiin nähden tehokkaasti. Arvioissa on otettu huomioon myös henkilöstön osaaminen ja koulutustarpeet.

### 3.4.3 Kehittämispäätöksessä on otettu huomioon uuden tekniikan ja uusien palvelukanavien mahdollisuudet ja uhat.

Palvelun uusia muotoja ja tarjoamistapoja suunnitellaan ja kehitetään jatkuvasti. Lisäarvopalveluja ja uusia kanavia kehitetään käyttäjän ja organisaation tarpeiden perusteella. Asiakaspalaute ja edeltävien palveluiden kehittämistarpeet on otettu huomioon.

### 3.4.4 Verkkopalvelun jatkuvaan kehittämiseen on varauduttu.

Verkkopalvelun kehittämistä varten on luotu suunnitelma, jossa kehitystyö on perustellusti vaiheistettu. Esimerkiksi uusien ominaisuuksien käyttöönottoon vaikuttavat niin palvelun tuottajan kuin niiden käyttäjienkin valmius ja asenteet.

Verkkopalvelu ei valmistu kerralla, vaan kehittämistyön tulee olla järjestelmällistä ja suunniteltua. Tekniikan kehittyminen ja sen suomat uudet toiminnallisuudet vaikuttavat merkittävästi palvelun kehittämistyöhön. Varsinaisen uudistamisprojektin ulkopuolella tehtävä kehittäminen on suunnitelmallista.

## 3.5 Kehitystyössä on hyödynnetty yhteistyöstä saatavia etuja.

*Kriteerin avainsanat: organisointi, sähköinen asiointi*

### 3.5.1 Yhteistyömahdollisuudet muiden palveluiden tarjoajien kanssa on selvitetty.

Ennen oman palvelun kehittämistä on kartoitettu, mitä muita samantyyppisiä palveluja on olemassa. Lisäksi on tehty suunnitelma yhteistyöstä tai muiden palvelujen liittämistä omaan palveluun. Organisaatorajoja ylittävät prosessit ja rajapinnat on tunnistettu ja kuvattu. Tässä yhteydessä tarkoitetaan myös organisaation eri yksiköiden välisiä rajapintoja.

Yhteiskäyttöisten palvelujen hyödyntämismahdollisuuksia on kartoitettu. Esimerkkejä yhteiskäyttöisistä palveluista ovat kansalaisen tunnistamis- ja maksamispalvelu VETUMA ja väestötietojärjestelmä.

Uusien yhdistelmäpalvelujen mahdollisuudet on kartoitettu. Yhdistelmäpalveluissa eri toimijat tuottavat yhden tai useamman osan, ja joku tahoista kokoaa palvelun mielekkääksi kokonaisuudeksi.

### 3.5.2 Yhteistyömahdollisuutta on hyödynnetty tarkoituksenmukaisesti.

Yhteistyöstä saatavia etuja on hyödynnetty esimerkiksi huomioimalla samojen asioiden kanssa työskentelevien organisaatioiden tai niiden palveluketjujen yhtäläisyys. Käyttäjää palvelee ”yhden luukun periaate”, eli käyttäjä ei itse joudu hakemaan samaan asiaan liittyviä tietoja eri palveluntarjoajilta.

Yhteistyö ei kuitenkaan ole itsetarkoitus, jos selvitysten jälkeen onkin perusteltavaa toteuttaa jokin asia itse. Käyttäjän kannalta keskeistä on lopputulos, palvelusta saatava lisäarvo, ja organisaation kannalta kustannussäästöt sekä tuottavuuden lisääntyminen.

Yhteistyö on yksinkertaisimmillaan verkkopalveluja tekevien henkilökoh- taista tai verkostomaista vapaamuotoista viestintää.

Virallisessa yhteistyössä vastuut on sovittu selkeästi ja kattavasti.

## 3.6 Verkkopalvelun viestintää ja markkinointia hoidetaan.

*Kriteerin avainsanat: resurssit, strategia, tunnettuus, viestintä*

### 3.6.1 Verkkopalvelu sisältyy organisaation strategiaan viestintä- ja markkinointisuunnitelmiin.

Strategisiin viestintä- ja markkinointisuunnitelmiin sisältyvät verkkopalvelun tavoitteet, käyttötavat, kohderyhmät ja kehittämishankkeet. Verkkoviestintä ja -markkinointi ovat kokonaisviestinnän osia, eivät siitä irrallisia tulosalueita.

Strategisen suunnittelun lisäksi kiinnitetään huomiota myös toiminnan suunnitteluun sekä seurantaan.

- **Viestinnän säädökset ja tutkimukset**

Keskeinen valtionhallinnon viestintää koskeva lainsäädäntö, viestintäsuositus ja aiheeseen liittyviä tutkimuksia.

<http://www2.vnk.fi/toiminta/viestinta/saannokset/fi.jsp>

Valtioneuvoston kanslia VNK

- **Kuntien viestintäopas**

Viestinnän strateginen suunnittelu, hyvät viestintäkäytännöt, markkinointi, verkkoviestintä.

[http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;29;355;741;62233](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;355;741;62233)

Suomen Kuntaliitto

### 3.6.2 Markkinointiin ja viestintään on varattu riittävät resurssit.

Ulkoiseen ja sisäiseen markkinointiin sekä viestintään on varattu riittävästi asiantuntevia henkilöitä sekä rahoitusta. Tarvittaessa osaaminen ostetaan oman organisaation ulkopuolelta.

Markkinointiyhteistyötä seudullisesti tai muiden yhteistyökumppanien kanssa on selvitetty.

### 3.6.3 Verkkopalvelusta tiedotetaan kohderyhmille ja sidosryhmille.

Verkkopalvelun uudistuksista ja uusista sisällöistä tiedotetaan tarkoituksenmukaisesti eri käyttäjäryhmille sekä muille sidosryhmille, kuten medialle tai yrityskumppaneille. Tiedottamista voidaan sähköistää käyttämällä jakelurekistereitä, uutiskirjeitä tai RSS-uutissyötteitä. Myös perinteisiä tiedotuskanavia, kuten paperitiedotteita, tiedotustilaisuuksia tai esitteiden kaltaisia markkinointivälineitä voidaan käyttää.

Markkinoinnin ja tiedottamisen tavat ja laajuus suhteutetaan verkkopalvelun tai sille tehtävän uudistuksen luonteeseen.

Verkkopalveluista ja niiden osoitteista tiedotetaan esimerkiksi tiedotteissa ja markkinointituotteissa. Markkinointi verkossa suunnitellaan erikseen. Maksuttomat kanavat, kuten yhteistyöverkostojen hyödyntäminen otetaan käyttöön.

### 3.6.4 Verkkopalvelusta tiedotetaan omalle henkilöstölle.

Verkkopalvelun sisällöstä, muutoksista ja kehittämisestä tiedotetaan aktiivisesti omaa henkilöstöä esimerkiksi intranetissä, tiedotuslehdissä, sähköpostilla tai tiedotustilaisuuksien avulla.

Kyselyiden avulla selvitetään, tuntee ko, käyttääkö ja markkinoiko henkilökunta organisaation verkkopalveluita. Kyselyiden tulokset otetaan huomioon henkilöstölle tiedottamisessa.

## 3.7 Poikkeustilanteet on huomioitu.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, organisointi, poikkeustilanteet, tietoturvasallisuus, toimintavarmuus, viestintä*

### 3.7.1 Verkkopalvelu on mitoitettu sen tärkeyden mukaisesti

Verkkopalvelun tai sen osien toimivuuden tärkeys on määritelty. Elintärkeiden tietojen saatavuus ja jatkuva ylläpito on varmistettu. Laitteistokapasiteetti on oikein mitoitettu. Myös ajankohdan kannalta tärkeiden palveluiden toimivuus ajanjaksolla on varmistettu, esimerkkinä vaaleja koskevat tiedot vaalien aikana.

### 3.7.2 Verkkopalveluun liittyviin poikkeustilanteisiin on varauduttu

Verkkopalvelun käytön estävät riskit on kartoitettu. Verkkopalvelussa on varauduttu palveluun kohdistuviin hyökkäyksiin sekä järjestelmän toimintahäiriöihin, kuten käyttökatkoihin ja ongelmiin verkkoyhteyksissä tai laitteistoissa.

Valmiussuunnitelmat on laadittu, ja ne koskevat mm. mahdollista päivitystä, toimintavastuita, sisäistä ja ulkoista viestintää, korvaavia järjestelmiä, seurantaa ja raportointia. Siirtyminen varajärjestelmiin on ohjeistettu ja tilannetta on harjoiteltu. Tarvittaessa asiakkaille tarjotaan vaihtoehtoisia tapoja olla yhteydessä palveluntarjoajaan (esimerkiksi puhelinpäivitys).

- **Tietoturva ja -suoja**

Tietoturva-asioiden käsitteistö, yleisohjeet ja erilaiset turvamenettelyt.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva.html>

Viestintävirasto

- **Valtionhallinnon tietoturvaohjeet ja -määräykset**

Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmän (VAHTI) voimassa olevat tietoturvaohjeet ja -määräykset.

[http://www.vm.fi/vm/fi/13\\_hallinnon\\_kehittaminen/09\\_Tietoturvallisuus/02\\_tietoturvaohjeet\\_ja\\_maaraykset/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/13_hallinnon_kehittaminen/09_Tietoturvallisuus/02_tietoturvaohjeet_ja_maaraykset/index.jsp)

Valtionhallinnon tietoturvallisuuden johtoryhmä VAHTI

### 3.7.3 Organisaation toimialaan liittyviin kriisitilanteisiin on varauduttu

Organisaation vastuulla olevat kriisitilanteet on määritelty ja niihin on varauduttu verkkopalvelussa. Nopeaa verkkoviestintää edellyttäviä tilanteita ovat mm. ihmisten terveyteen kohdistuvat uhat tai onnettomuudet ja vakavat ympäristöonnettomuudet tai niiden uhat. Verkkopalvelun tehtävänä on välittää tietoja, toimintaohjeita ja mahdollisia yhteystietoja välittömästi uhan ilmeessä tai heti onnettomuuden jälkeen.

- **Valtionhallinnon viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa**

Kriisitilanteiden ja poikkeusolojen viestintäohje. Sisältää runsaasti verkko- viestintään liittyvää materiaalia.

<http://www.vnk.fi/julkaisut/julkaisusarja/julkaisu/fi.jsp?oid=205727>

Valtioneuvoston kanslia VNK

### 3.7.4 Kriisiviestintään on varauduttu.

Organisaation toimialaan liittyvien kriisitilanteiden viestintä on suunniteltua. Verkkopalvelulla on kriisiviestintäohjeet osana laajempaa kriisiviestintäohjeistusta.

Monialaonnettomuudessa tiedonkulku ja yhteydet muiden toimijoiden verkkopalveluihin on varmistettu. Vastuut on sovittu ennakolta. Päivystyksestä ja mahdollisesta varallaolosta on sovittu ennakolta. Seuranta ja ylläpito on vastuutettu ja siihen on varattu riittävästi resursseja. Käännöspalvelut ja kieliversioiden ylläpito on varmistettu myös epätavallisina aikoina.

Sivusto on suunniteltu siten, että kriisiviestintään siirtyminen on mahdollisimman nopeaa (esimerkiksi valmiit sivupohjat). Jos verkkopalvelu kaatuu tai sen käyttö hidastuu, varajärjestelmät on luotu ja siirtyminen ohjeistettu. Tarvittaessa asiakkaille tarjotaan vaihtoehtoisia tapoja olla yhteydessä palveluntarjoajaan (esimerkiksi puhelinpäivystys).

Toimintavalmiutta kehitetään ja pidetään yllä harjoituksin.



## 4 Tuottaminen

Tuottaminen käsittelee verkkopalvelun toteuttamisessa, kehitystyössä ja ylläpidossa huomioitavia laatukysymyksiä. Tuottamisen laatua tarkastellaan palvelun rakentamisen, käyttäjäkeskeisyyden, sisällöntuotannon hallinnan sekä turvallisuuden ja toimivuuden näkökulmista.

### 4.1 Verkkopalveluun liittyvät prosessit on arvioitu ja kytketty ylläpitoon.

*Kriteerin avainsanat: organisointi, resurssit, sisällöntuotanto, sähköinen asiointi, tekninen suunnittelu, tiedonhallinta, ylläpito*

#### 4.1.1 Sisällöntuotanto ja asiointijärjestelmät on kytketty organisaation toimintaprosesseihin.

Esimerkiksi lupia myöntävä viranomainen on kytkenyt lupapäätösprosessin verkkopalveluun niin, että kaikki asiakirjat tuotetaan verkkoon, ja ne näkyvät verkossa asian vireille tulosta lupapäätökseen asti.

Verkkopalvelu otetaan huomioon organisaation laadunarviointityössä ja prosessien kehittämisessä.

- **Sähköinen asiointi**

Tietoa sähköisen asiointin kehittämisestä ja hankkeista, muistioita ja ohjeita.

[http://www.vm.fi/vm/fi/13\\_hallinnon\\_kehittaminen/05\\_sahkoinen\\_asiointi/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/13_hallinnon_kehittaminen/05_sahkoinen_asiointi/index.jsp)

Valtiovarainministeriö VM

#### 4.1.2 Käyttäjien toimintaprosessit on huomioitu verkkopalvelun suunnittelussa.

Verkkopalvelun toiminnallisuudet ja sisällön jaottelu tukevat käyttäjälle luontevaa toimintaprosessia. Verkkopalvelun tietosisältö ja asiointijärjestelmät on kytketty toisiinsa.

Esimerkiksi avustushakemuksen yhteydessä tarjotaan tietoa avustuksen saamisen edellytyksistä sekä esimerkkejä, mihin avustuksia on myönnetty.

#### 4.1.3 Integrointi muihin järjestelmiin ja tietokantoihin on huomioitu.

Verkkopalvelun sisältöön liittyvät järjestelmät on kartoitettu. Siirtoja tehdään järjestelmien välillä eikä tietoja syötetä käsin.

Verkkopalvelun toiminnan riippuvuus muista järjestelmistä on otettu huomioon.

#### 4.1.4 Verkkopalvelun toimittaminen on organisoitua ja suunnitelmallista.

Jokaisella sivulla on vastuhenkilö. Verkkopalvelun eri osien päivitystarve on etukäteen määritelty ja ylläpitoon on varattu riittävät resurssit. Esimerkiksi ajankohtaissivu vaatii tiheämpää päivittämistä kuin tavallinen sisältösivu.

#### 4.1.5 Verkkopalvelun kehittäminen on organisoitua.

Verkkopalvelun tuottamisen ja ylläpidon yhteydessä syntyvät kehittämisideat otetaan huomioon. Kehittämistarpeita katsotaan paitsi käyttäjien, myös palvelun tuottajien ja ylläpitäjien näkökulmista. Sisällöntuottajat ja palvelun ylläpitäjät tietävät, miten kehittämistoiveet kanavoidaan eteenpäin. Kehittämisprosessi on kaikkien osapuolten (esim. ylläpitäjät, tuottajat) tiedossa.

## 4.2 Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon.

*Kriteerin avainsanat: käytettävyys, käyttäjälähtöisyys, käyttöliittymäsuunnittelu, saavutettavuus, testaus*

#### 4.2.1 Käyttäjryhmät on selvitetty ja huomioon otettavia käyttäjryhmiä on tutkittu.

Käyttäjryhmät on määritelty, ja niiden tarpeet on selvitetty käyttäjätutkimuksien ja erilaisten tilastojen avulla. Käyttäjryhmät on huomioitu palvelun suunnittelussa ja käyttäjiä on hyödynnetty palvelun testauksessa.

#### 4.2.2 Erityisryhmien vaatimukset on määritelty ja huomioitu.

Huomioon on otettu esimerkiksi ikääntymisen, maahanmuuton, oppimisvaikeuksien, lukemis- ja kirjoitushäiriöiden, näköhäiriöiden, huonokuuloisuuden ja liikuntarajoitteisuuden aiheuttamat tarpeet.

- **Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidelines 1.0)**  
W3C:n tuottamat ohjeet kertovat, miten verkkosivujen sisältö voidaan saattaa saavutettavaan muotoon.  
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

#### 4.2.3 Käyttötilanteita on tutkittu ja niiden luomat vaatimukset on huomioitu.

Todellisten käyttötilanteiden ja niistä johtuvien tarpeiden asettamia vaatimuksia on selvitetty. Vaatimukset on huomioitu jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Kehitettyä palvelua on testattu todellisten loppukäyttäjien kanssa.

Käyttäjän on pystyttävä käyttämään palvelua oman työasemansa lisäksi tarvittaessa myös muualla.

#### 4.2.4 Erilaiset käyttötavat on huomioitu.

Verkkopalvelun käytön toistuvuus ja käytön luonne kullakin käyttäjäryhmällä on huomioitu. Usein palvelua käyttäville on tarjolla käyttöä nopeuttavia vaihtoehtoisia tapoja, kuten personoitava käyttöliittymä. Harvemmin palvelua käyttäville käyttäjille puolestaan tarjotaan yksinkertaisia, vaihteittaisia ja selittäviä käyttötapoja.

Esimerkiksi rikosilmoituspalvelussa kiinnitetään erityistä huomiota yksinkertaisuuteen, koska palvelua käytetään tyypillisesti harvoin. Toisaalta taas esimerkiksi kirjojen varaamisessa ja lainojen uusimisessa otetaan huomioon palvelun tehokkaan käytön vaatimus.

#### 4.2.5 Käyttäjät otetaan huomioon koko kehitysprosessin ajan.

Palvelun käyttäjät pidetään mielessä koko verkkopalvelun kehitystyön ajan alkuselvityksestä lopullisen palvelun testaukseen ja käyttöön. Suunnittelun edetessä selvitetään käyttäjien näkökulmat erilaisiin suunnitteluratkaisuihin ja vaihtoehtoihin.

Käyttäjältä voidaan esimerkiksi kysyä epävirallisesti ja nopeasti mielipidettä varhaisiin käyttöliittymäluonnoksiin tai alustavaan sisältörakenteeseen. Lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi havainnollistavia käyttäjäprofileita, joihin suunnitteluratkaisuja peilataan.

Uusiin, palvelun käytön aikana havaittaviin käyttäjätarpeisiin reagoidaan kehittämällä palvelua niiden perusteella.

### 4.3 Käytettävyys ja saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, käytettävyys, saavutettavuus, tekninen suunnittelu, tekninen toteutus, testaus*

#### 4.3.1 Verkkopalvelulle on määritelty käytettävyys- ja saavutettavuustavoitteet sekä menetelmät niiden mittaamiseen.

Tavoitteet ja mittarit on määritelty. Ne käytettävyysominaisuudet, joihin erityisesti keskitytään, on valittu. Tavoitteiden asettamiseen vaikuttavat muiden muassa organisaation ja verkkopalvelun tehtävät ja tavoitteet sekä palvelun kohderyhmät. Esimerkiksi harvemmin käytettävän palvelun tavoitteeksi asetetaan palvelun opittavuus ja yksinkertaisuus, usein käytettävälle palvelulle puolestaan tavoitteeksi asetetaan tehokkuus.

Käytettävyystavoitteet määritellään mahdollisuuksien mukaan mitattaviksi. Esimerkiksi voidaan asettaa tavoite, että 90 % käyttäjistä onnistuu asiointipalvelun käytössä ilman puhelinneuvontaa tai muuta yhteydenottoa.

Saavutettavuuden mittarina voidaan käyttää W3C:n kansainvälistä Web-sisällön saavutettavuusohjetta eli WCAG-ohjetta (engl. *Web Content Accessibility Guidelines*). Tavoitteena tulee olla, että verkkopalvelu toteuttaa ohjeen AA-tason, mutta vähimmäisvaatimus on A-taso.

Käyttäjien tekniseen toimintaympäristöön liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet on otettu huomioon. Esimerkiksi on huomioitu erilaiset käyttäjäryhmän käytössä tyypillisesti olevat päätelaitteet, näytöt ja verkkoyhteydet.

Saavutettavuus- ja käytettävyysvaatimusten määrittelemisessä ja täyttämässä voi tulla ristiriitoja. Näissä tilanteissa ratkaisua tulee pohtia tapauskohtaisesti palvelun ja kohderyhmien tavoitteet huomioon ottaen.

- **Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (Web Content Accessibility Guidelines 1.0)**  
W3C:n tuottamat ohjeet kertovat, miten verkkosivujen sisältö voidaan saattaa saavutettavaan muotoon.  
<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/pages/06D2E977451D62FFC2256C1300392172?Opendocument>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 4.3.2 Käytettävyys on arvioitu ja varmistettu.

Käytettävyys varmistetaan poistamalla palvelusta havaitut ongelmakohdat. Ongelmakohtien etsinnässä käytetään käytettävyyden arviointimenetelmiä, kuten asiantuntija-arviointeja sekä käytettävyystestejä. Ulkopuolisten arviointien tuloksena saadaan käytettävyysongelmien lisäksi niiden luokitus vakaavuuden mukaan, selvitys ongelman syystä sekä perustellut korjausehdotukset.

Arviointi on aloitettu mahdollisimman varhain, esimerkiksi verkkopalvelun prototyypeille, jolloin suurempia muutoksia on vielä helpompi tehdä. Usein tehtävä kevyt arviointi on suositeltavampaa kuin yksi raskas arviointi, eli arviointi on jatkuvaa, ei kertaluontoista. Myös palvelun julkaisemisen jälkeen tehtävät laajemmat muutokset ja lisäosat arvioidaan.

### 4.3.3 Saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu.

Tavoitteeksi asetetun WCAG-ohjeen tason toteutuminen on arvioitu. Standardien noudattamista on arvioitu ohjelmallisesti validaattoreiden avulla. Esimerkiksi HTML- ja XHTML-ohjelmakoodit on validoitu W3C:n standardin mukaiseksi. XHTML-tekniikan käyttö on suositeltavaa.

Saavutettavuuden toteutumista on arvioitu myös kohderyhmien edustajien kanssa. Arviointi on jatkuvaa, ei kertaluontoista.

- **Web-saavutettavuuden 1-2-3**

Saavutettavuuden perusteet, verkkosisällön saavutettavuuden erityispiirteet, W3C:n WAI-toimialueen toiminta.

<http://www.w3c.tut.fi/reports/2003/0508wai-intro/index.html>

World Wide Web Consortium (W3C)

- **Web-sisällön saavutettavuusohje 1.0: tarkistuslista**

Tarkistuslista verkkosisällön saavutettavuusohjeista, voidaan käyttää verkkosisällön saavutettavuuden arvioinnissa.

<http://www.w3c.tut.fi/translations/wai/wcag10-checklist/>

World Wide Web Consortium (W3C)

- **Näkövammaistahojen testausohjeet verkkosivuille**

Ohjeet saavutettavien ja esteettömien verkkoympäristöjen luomiseen ja testaamiseen.

<http://www.nkl.fi/tietoa/esteettomyys/testohje.htm>

Näkövammaisten keskusliitto ry

#### 4.3.4 Yhtenäiset käytettävyyperiaatteet on määritelty ja kirjattu.

Sovellettavat käyttöliittymäratkaisut on kuvattu ja dokumentoitu. Yleiset käytettävyyssäännöt on kirjattu organisaation tarpeiden kannalta painotetusti. Sovittuja ja kirjattuja ratkaisuja noudatetaan yhtenäisesti.

Käyttöliittymäratkaisut ja -määritykset voidaan dokumentoida esimerkiksi erilaisiksi ohjeistoiksi kuten tyyliopas tai käyttöliittymästandardi.

## 4.4 Käytön seuranta on järjestelmällistä ja tulokset on otettu huomioon kehittämisessä.

*Kriteerin avainsanat: käyttäjälähtöisyys, tiedonhallinta, tietosuoja, vuorovaikutus*

#### 4.4.1 Käyttäjien palautetta kootaan jatkuvasti.

Verkkopalvelun käyttäjillä on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta. Palautteen antamisen kynnystä voidaan madaltaa näkyvällä palautelomakelinkillä tai muulla palautteenantomahdollisuudella, joka tarjotaan jokaisella sivulla sekä mahdollisuudella nimettömään palautteeseen. Lisäksi palautteen antamiseen voidaan tarjota kannustimia (esim. määrävälein arvottava pieni palkinto). Palautteisiin vastataan asiallisesti mahdollisuuksien mukaan kohtuullisessa ajassa.

#### 4.4.2 Käyttäjäkyselyitä ja -tutkimuksia tehdään säännöllisesti verkkopalvelun elinkaaren aikana.

Muutoksia seurataan säännöllisten ja määrämuotoisten käyttäjäkyselyjen ja -tutkimusten avulla. Tutkimuksilla voidaan esimerkiksi selvittää, onko tyytyväisyys palvelun sisältöön nousu- tai laskusuunnassa.

#### 4.4.3 Verkkopalvelun käytöstä kerätään tilastoja.

Mietitään jo ennakkoon, miksi ja mitä seurataan, miten seurataan ja miten tilastoista saatuihin tietoihin reagoidaan. Verkkopalvelusta voidaan tilastoida esimerkiksi sivupyynnöiden (latausten) tai kävijöiden lukumäärää ja käytettyjä selaimia. Lisäksi voidaan seurata hakuja ja niiden onnistumista.

Numeerisia käyttötilastoja saadaan palvelimen lokitiedostoista tai ulkoistettu mittauspalvelimen eli selainpohjaisen mittauksen avulla. Selainpohjaisen mittauksen avulla voidaan seurata käyttäjän toimintaa palvelun sisällä.

Tilastointia voidaan tehdä koko verkkopalvelun tasolla, mutta myös esimerkiksi kieliversio-, osio- tai sivukohtaisesti.

#### 4.4.4 Kaikkien seurantatietojen sisältö, käsittely ja arkistointi on määritelty.

Seurannan tulokset analysoidaan ja raportoidaan johdolle säännöllisesti. Tietosuojakysymykset on otettu huomioon käyttäjien yksilöitäviä tietoja käsitellessä.

#### 4.4.5 Verkkopalvelua kehitetään jatkuvasti huomioimalla seurannan tulokset.

Palvelua kehitetään seurannan tulosten ja johdon linjausten perusteella jatkuvasti ja suunnitellusti. Tuloksista muodostetaan kokonaisuuksia, joiden pohjalta uusia versioita rakennetaan.

### 4.5 Sisällöntuotanto on järjestelmällistä.

*Kriteerin avainsanat: ajantasaisuus, dokumentointi, ohjeet, organisointi, resurssit, sisällöntuotanto, ylläpito*

#### 4.5.1 Sisällön ylläpidon vastuut, välineet ja työprosessi on määritelty.

Ylläpivovastuut ovat yksiselitteisiä, ja ylläpito toimii sovitun mukaisesti. Vastuut ovat organisaation eri tahojen tiedossa, ja ylläpitäjille on määrätty varahenkilöt. Sisällön ylläpitoa helpottavat kirjoitusohjeet, mallipohjat ja muut käytännöt sekä toimintatavat on kirjattu ylös.

Esimerkiksi ylläpidon työprosessit on dokumentoitu sillä tarkkuudella, että ylläpito voidaan tarvittaessa siirtää toiselle henkilölle nopealla aikataululla.

#### 4.5.2 Verkkopalvelun keskeinen sisältö on suunniteltu.

Verkkopalvelun keskeinen sisältö on suunniteltu kohderyhmien tarpeisiin perustuen. Sisältö on arvioitu suunnittelussa asetettujen tavoitteiden pohjalta. On varmistettu, että sisältö on ajantasaista, johdonmukaista, tarkoituksenmukaista ja tarpeellista.

Sivua tarkastelemalla (esim. teksti, linkit, kuvat) on mahdollista saada vastaus seuraaviin kysymyksiin: kenelle (ketkä ovat käyttäjiä, mitkä ovat kohderyhmiä), mitä (millaista tietoa kohderyhmät tarvitsevat ja mitä tietoja tarjotaan) ja miksi (sisällön tarkoitus on saada käyttäjässä aikaan oikea vaikutus – esimerkiksi informoida, vaikuttaa, ohjata tai motivoida).

#### 4.5.3 Sisältöä tarkistetaan jatkuvasti.

Sisältöä täydennetään ja karsitaan jatkuvasti tarpeen mukaan (esim. linkkilistoja täydennetään säännöllisesti).

Ajankohtainen materiaali (esim. tiedotteet, kuulutukset) tuotetaan verkkoon samanaikaisesti kuin ne lähetetään eri jakelukanaville. Vanhentuneen sisällön poistaminen tai siirtäminen arkistoon on suunnitelmallista ja säännöllistä.

#### 4.5.4 Sisältö on viimeistelty ennen julkaisua.

Sisällöstä kerätään kommentteja ja palautetta ennen julkaisua. Tekstin sisältö, rakenne ja kieliasu on tarkastettu ja oikoluettu.

#### 4.5.5 Sisällön versiointi tehdään hallitusti.

Järjestelmän tulee tukea versionhallintaa niin, että vanha sisältö voidaan tarvittaessa palauttaa uudemman tilalle.

Sisällön työstö tehdään hallitusti niin, että mahdolliset järjestelmän ulkopuolella sijaitsevat dokumentit versioidaan ja niissä kuvataan, mitä on muutettu, milloin ja kuka muutokset on tehnyt. Jos järjestelmä ei sisällä versionhallintaa, voidaan vanha sisältö hakea näistä dokumenteista.

Verkkopalvelun toimitusohjeissa kerrotaan, miten versiointi ja versioiden arkistointi hoidetaan.

## 4.6 Tekninen ylläpito on hallittua.

*Kriteerin avainsanat: organisointi, poikkeustilanteet, resurssit, tekninen suunnittelu, tekninen toteutus, testaus, toimintavarmuus, ylläpito*

#### 4.6.1 Teknisen ylläpidon vastuut, välineet ja työprosessit on määritelty ja toteutettu sovitusti.

Ohjelmistojen sekä laite- ja varusohjelmistoympäristöjen vastuutahot on nimetty. Käyttöpalvelun ja teknisen ylläpidon resurssit ovat riittävät.

#### 4.6.2 Toimintavalmiudet vikatilanteissa on varmistettu.

Verkkopalvelulle on laadittu jatkuvuussuunnitelma tai ylläpitosisopimus. Valvonta-, ilmoitus- ja tiedotuskäytännöistä sekä vastuunjaosta erilaisissa vikatilanteissa on sovittu.

Tietojen varmuuskopiointi ja palauttaminen on suunniteltu ja testattu.

#### 4.6.3 Laajat muutokset toteutetaan suunnitelmallisesti ja hallitusti.

Verkkopalvelun ylläpitoa ja käyttöä koskevat laajat muutokset tehdään suunnitelmallisesti eri vastuutahojen kanssa yhteistyössä.

Muutokset versioidaan ja testataan erillisessä testiympäristössä ennen niiden käyttöönottoa.

Käyttäjille kerrotaan käyttökatkoksista ja niiden syistä etukäteen.

- **JHS 165 Tietojärjestelmän vaatimusten määrittely osana järjestelmän hankintaa**  
Tietojärjestelmän vaatimusten määrittelyn periaatteet ja vaatimusten määrittelyssä tuotettavat dokumentit.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs165>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

## 4.7 Laajat uudistukset tehdään hallittuina projekteina.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, organisointi, resurssit, strategia*

#### 4.7.1 Uudistustyölle on määritelty päävastuuhenkilö ja muut tarvittavat resurssit.

Uudistuksiin liittyvä työ on erotettu verkkopalvelun normaalista ylläpidosta. Työlle on varattu uudistusten laajuuden kannalta tarvittavat ja riittävät resurssit.

#### 4.7.2 Projekteille on asetettu tavoitteet.

Uudistukset nähdään osana organisaation toiminnan kehittämistä. Tavoitteet on kytketty havaittuihin ongelmiin ja sisällön, rakenteen tai sisällöntuotannon kehittämistarpeisiin. Uudistukset on pilkottu realistisiin osatavoitteisiin.

#### 4.7.3 Ulkoiset hankinnat toteutetaan hallitusti.

Ulkoiset hankinnat on määritelty ja budjetoitu. Kilpailutuksesta huolehditaan. Ulkoisten hankintojen etenemisen valvonta on vastuutettu. Lisätilaukset suunnitellaan, ja ne tehdään kirjallisesti. Hankintoja tehtäessä ja toimittajaa valittaessa varmistetaan myös hankittavien tuotteiden ja palveluiden elinkaari.

- **Toteutus hankintana vai omin voimin?**

Tietoa hankintapäätöksen tekemisen pohjaksi. Osa JHS 129 -suositusta.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#4.2>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

#### 4.7.4 Projektien eteneminen on suunniteltu.

Projekteista on tehty projektisuunnitelmat: projektit on vaiheistettu ja aika-  
taulutettu. Työnjaosta ja työn organisoimisesta on huolehdittu.

- **Toteutuksen projekti- ja prosessiluontoiset osat sekä integrointi**  
Tietoa projektiluontoisesta verkkopalvelun toteutuksesta. Toimenpiteet toteutuksen onnistuneen läpiviennin varmistamiseksi. Osa JHS 129 -suositusta.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#4.3>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA
- **JHS 165 Tietojärjestelmän vaatimusten määrittely osana järjestelmän hankintaa**  
Tietojärjestelmän vaatimusten määrittelyn periaatteet ja vaatimusten määrittelyssä tuotettavat dokumentit.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs165>  
Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

#### 4.7.5 Projekteja johdetaan.

Päätöksentekoon liittyvät vastuut ja päätöksentekoprosessi on määritelty. Projektit etenevät hallitusti. Projektisuunnitelmia päivitetään. Projektien riskit kartoitetaan. Ongelmien ilmaantuessa ratkaisuvaihtoehdot kartoitetaan, niitä arvioidaan ja niistä päätetään suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Projektien etenemisestä tiedotetaan säännöllisesti.

#### 4.7.6 Projektit päätetään.

Projektien päättymisestä ja siirtymisestä normaaliin ylläpitoon tehdään päätös. Uudistusprojektien lopputulosta arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Laaditaan loppukysely, jolla kysytään projektissa mukana olleiden henkilöiden mielipiteitä projektin kulusta. Onnistumiset ja epäonnistumiset käydään läpi. Mahdolliset kehittämistarpeet kirjataan jatkotyötä varten.

## 4.8 Verkkopalvelu on tuotettu tarkoituksenmukaisella järjestelmällä.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, tekninen toteutus, testaus*

### 4.8.1 Sisällöntuotantoon on tarkoituksenmukaiset työkalut.

Työkalut vastaavat sisällöntuotannon tarpeita. Sivua voi esimerkiksi esikatsella ennen sen julkaisua.

Työkalujen käyttöön on olemassa riittävä osaaminen. Esimerkiksi tekstisisällön muokkaukseen käytettävä työkalu ei vaadi HTML-kielen osaamista.

- **Ohjeita yhteisöille julkaisujärjestelmän hankintaan**

Selvitys on osa laajempaa Sitran raporttia Paikallisyhteisöt internetissä – julkaisujärjestelmät ja kolmas sektori (Sitra 2004).

<http://www.sitra.fi/fi/Julkaisut/Julkaisuhaku/julkaisuhaku.htm>

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra

### 4.8.2 Järjestelmän muokkaus- ja laajentamismahdollisuudet ovat riittävät.

Järjestelmän muokkaus- ja laajentamismahdollisuudet sekä niiden kustannukset on yleisellä tasolla kartoitettu. Verkkopalvelun kehittämissuunnitelmissa on huomioitu myös järjestelmälle kohdistuvat vaatimukset. Järjestelmää valittaessa ennakoidaan mahdollisuuksien mukaan myös tulevaisuuden tarpeet (esim. uudet teknologiat) ja valittavan järjestelmän mahdollisuudet vastata näihin tarpeisiin.

- **Suositus valtion tietojärjestelmien koodin ja rajapintojen avoimuudesta**

Suositus avoimen lähdekoodin menetelmien käytöstä valtionhallinnon räätälöityjen sovellusten rakentamisessa.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/03\\_tyoryh-mamuistiot/64242/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_tyoryh-mamuistiot/64242/name.jsp)

Valtiovarainministeriö VM

### 4.8.3 Järjestelmän suorituskyky on riittävä.

Järjestelmän suorituskykyä seurataan. Järjestelmän kuormitusta seurataan säännöllisesti. Katkosten ja hitauden syyt selvitetään. Järjestelmää päivitetään tarpeen mukaan.

Järjestelmän suorituskykyä testataan ja testauksen tulokset dokumentoidaan. Suorituskykyä testataan erityisesti ennen suurten muutosten tai uuden järjestelmän käyttöönottoa.

#### 4.8.4 Järjestelmä on dokumentoitu.

Järjestelmän muodostama tekninen kokonaisuus on määritelty. Järjestelmän dokumentaatioon kuuluvat dokumentit, niiden laajuus ja merkitys kokonaisuudessa on määritelty. Dokumentaatio on tarkoituksenmukainen.

Esimerkiksi yleiskuvaus järjestelmästä sisältää laitteisto-, palvelinohjelmisto-, sovellus- ja verkkoympäristön kuvaukset. Verkkopalvelun sovellustoinnallisuus, kuten haku, on kuvattu erillisessä dokumentissa.

Dokumentaatiota pidetään ajan tasalla. Dokumenttien päivitystiheydestä, päivittämismvastausta ja päivitysten katselmoinnista on sovittu. Päivitystiheys voidaan sitoa kalenteriaikaan tai järjestelmän muutoksiin. Esimerkiksi kun järjestelmään suunnitellaan muutosta, sovitaan, mitkä dokumentit vaativat päivittämistä muutoksen johdosta.

## 4.9 Tietoliikenne ja palvelinympäristö on turvattu.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, tekninen suunnittelu, testaus, tietosuoja, tietoturvaluisuus, toimintavarmuus*

#### 4.9.1 Tietoliikenteen suojaustarpeet on määritelty ja dokumentoitu.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu. Myös tietoturvaluisuusluokitusta voidaan käyttää. Internetin tietoturvaluisuutta käsitellään VAHTIn ohjeessa Valtion tietohallinnon Internet-tietoturvaluisuusohje. Tietoturvaluisuutta käsitellään siinä muiden muassa tietoturvaluuspolitiikan, tietoliikenneyhteyksien, tiedonsiirron ja viestintäsovellusten näkökulmista.

- **Valtion tietohallinnon Internet-tietoturvaluisuusohje, VAHTI 1/2003**  
 Verkkopalveluiden tietoturvaluusluokituksen yleinen ohjeisto. Palvelun suunnittelu, toteutus, valvonta ja hankinnat tietoturvaluisuuden kannalta.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtion\\_hallinnon\\_tietoturvaluisuus/39680/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtion_hallinnon_tietoturvaluisuus/39680/name.jsp)  
 Valtionhallinnon tietoturvaluisuuden johtoryhmä VAHTI
- **Tietoliikenteen ja palvelinympäristön turvaaminen**  
 Riskien kartoitus, suojaustarpeet ja toimenpiteet tietoliikenteen ja palvelinympäristön turvaamiseksi. Osa JHS 129 -suositusta.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#8.1>  
 Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

#### 4.9.2 Verkon, palvelinten ja verkkopalvelun valvonta on järjestetty.

Valvonta on järjestetty palomuurin avulla ja mahdollisesti myös tunkeutumisenestojärjestelmillä. Hyökkäyskestävyys ja vikasietoisuus on arvioitu. Palvelussa on huomioitu alttius systemaattiseen häirintään sekä hyökkäyksiin ja näihin on varauduttu. Roskapostisuodatuksista on huolehdittu.

Ulkopuolisilta on estetty pääsy järjestelmään. Esimerkiksi sisällön hallinta sijoitetaan erilliselle palvelimelle. Pääsyä rajoitetaan palvelimen ja verkon käyttöoikeuksin.

Järjestelmän tietoturvapäivityksistä huolehditaan ja tietoturva testataan päivitysten jälkeen. Tietoturvatapahtumia seurataan ja kirjataan johdonmukaisesti. Tietoturva-asioissa hyödynnetään tiivistä yhteistyötä järjestelmätoimittajan kanssa.

- **Tietoturva ja -suoja**

Tietoturva-asioiden käsitteistö, yleisohjeet ja erilaiset turvamenettelyt.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva.html>

Viestintävirasto

#### 4.9.3 Palomuri on suojattu ja sen toimivuus on varmistettu.

Lokeihin kerättävä ja kirjattava aineisto on määritely. Lokiselvitysprosessien käsittelyyn on varattu riittävä valmius. Yhteistyötä tehdään lokien ja palomuurimenettelyjen määrittelyssä organisaation ja sen katto-organisaation sisällä sekä toimittajan kanssa ulkoistettujen palveluiden osalta.

- **Palomuri**

Palomuurin määrittely, toimintaperiaate ja rajoitukset.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva/palomuuri.html>

Viestintävirasto

#### 4.9.4 Tietoliikenneyhteydet ja varayhteydet on varmistettu.

Toimivuutta seurataan raporteilla, kuukausittaisella seurannalla ja toimintapöytäkirjojen käsittelyllä vähemmän kriittisissä tapauksissa. Kriittiset virheet ja katkokset käsitellään mahdollisimman pian ja niistä tiedotetaan verkkopalvelun käyttäjille.

#### 4.9.5 Haittaohjelmilta on suojauduttu.

Järjestelmässä on haittaohjelmasuojaus, jos siihen siirretään tai tallennetaan tiedostoja, joiden alkuperästä ei voida olla täysin varmoja. Tarkistus kohdistuu esimerkiksi käyttäjien lähettämiin tiedostoihin.

Verkkopalvelun ylläpitäjien työasemilla on haittaohjelmasuojaus, jotta mahdolliset haittaohjelmat eivät siirry ylläpitäjiltä palvelimelle. Sähköposteille tehdään virustarkistus. Haittaohjelmien leviäminen estetään.

- **Haittaohjelmat**

Haittaohjelmien määritelmä, kuvaukset yleisimmistä haittaohjelmatyypeistä.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva/haittaohjelmat.html>

Viestintävirasto

#### 4.9.6 Tiedonsiirto on salattu aina, kun se tiedon luonteen vuoksi on tarpeellista.

Arkaluontoista tietoa välitettäessä käytetään HTTPS-protokollaa.

#### 4.9.7 Henkilöstö on koulutettu tietoturvaohjeiden varalle.

Henkilöstö tietää, miten toimia tietoturvan ollessa uhattuna. Henkilöstö on koulutettu toimimaan esimerkiksi tilanteissa, joissa virus tarttuu omaan työasemaan tai järjestelmä joutuu hyökkäyksen kohteeksi.

## 4.10 Tietojen luottamuksellisuudesta ja eheydestä on huolehdittu.

*Kriteerin avainsanat: luotettavuus, tekninen toteutus, tiedonhallinta, tietosuoja, tietoturvallisuus, vuorovaikutus*

#### 4.10.1 Käyttäjältä vaadittavan ja hänelle esitettävän tiedon luottamuksellisuus on huomioitu.

Käyttäjälle tarjotaan mahdollisuus tietää ja vaikuttaa hänestä kerättäviin tietoihin sekä siihen, miten tietoa kerätään ja mihin tarkoitukseen.

Analysoitavasta tiedosta käyttäjälle kerrotaan, miten analysointi tapahtuu ja miten analysoitua tietoa käytetään sekä kenelle tietoa luovutetaan. Esimerkiksi evästeiden (engl. cookie) käytöstä ja vaikutuksista kerrotaan. Lisäksi käyttäjälle kerrotaan, jos verkkopalvelun palveluiden käyttö edellyttää evästeiden hyväksymistä toimiakseen.

Mahdollisuuksien mukaan verkkopalveluita on voitava käyttää myös anonyymisti.

- **Hyvä tietää -sarja**

Tietosuojavaltuutetun oppaat rekisterinpitäjille ja rekisteröidyille.

<http://www.tietosuoja.fi/9122.htm>

Tietosuojavaltuutetun toimisto

#### 4.10.2 Tallennettujen tietojen oikeellisuus ja eheys on varmistettu.

Tietojen väärentämättömyys voidaan varmistaa käyttöoikeusmäärittelyillä niin, etteivät syötettyä tietoa pääse muokkaamaan muut kuin ne tahot, joilla on siihen oikeus. Syötetyllä tiedolla pitää olla suojanaan riittävä lokiseuranta.

#### 4.10.3 Käyttäjä voi varmistua siitä, että luottamuksellista sisältöä käsittelevän palvelun on tuottanut luotettava taho.

Luottamuksellisella tiedolla tarkoitetaan tietoa, jolta edellytetään erityistä luottamuksellisuutta tai luotettavuutta, esimerkiksi terveyteen liittyvät tiedot. Palvelinvarmenne todistaa verkkopalvelun sijaitsevan organisaation hallinnoimalla palvelimella. Palvelinvarmenne on hankittu luotettavalta kolmanelta osapuolelta.

- **Sähköinen henkilöllisyys ja varmenteet**

Tietoa varmenteista, niiden käyttämisestä ja niistä vastaavista tahoista.

<http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/home.nsf/www/sahkoinenhenkilollisyys>

Väestörekisterikeskus

## 4.11 Käyttöoikeuksia hallitaan.

*Kriteerin avainsanat: dokumentointi, organisointi, tiedonhallinta, tietosuoja, tietoturvallisuus*

### 4.11.1 Käyttöoikeuseriaatteen on määriteltävä.

Pääkäyttäjien oikeudet ja niiden hallinta on määriteltävä. Käyttöoikeuksien määrittelyssä on otettu huomioon tehtävien eriyttäminen eli tietoturvallisuutta uhkaavien työyhdistelmien välttäminen. Tämän täytyy näkyä myös toimenkuvauksissa ja toimintaohjeissa.

Yleensä on hyvä, että käyttöoikeudet on määriteltävä ryhmien perusteella. Ensinnäkin on määriteltävä ryhmät ja se, mihin toimintoihin näillä ryhmillä on oikeudet. Sen jälkeen määritellään, mikä on kunkin käyttäjän ryhmä.

- **Käyttövaltuushallinnon periaatteet ja hyvät käytännöt, VAHTI 9/2006**  
Tietoa mm. hyvästä käyttövaltuushallinnosta, lainsäädännöstä ja käyttöoikeuskysymyksistä.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/05\\_valtionhallinnon\\_tietoturvaluus/20061122Kaeyttoa/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvaluus/20061122Kaeyttoa/name.jsp)  
Valtionhallinnon tietoturvaluuden johtoryhmä VAHTI

#### 4.11.2 Käyttöoikeudet haetaan ja myönnetään hallitusti.

Käyttäjätunnusten ja salasanojen hallinta on organisoitu. Käyttöoikeushakemusten säilytys ja arkistointi on turvallista.

Käyttöoikeudet kannattaa myöntää niin suppeina kuin mahdollista. Tällä estetään myös se, että käyttäjä tekisi vahingossa suuria virheitä.

#### 4.11.3 Käyttöoikeuksia arvioidaan uudelleen säännöllisesti.

Vanhoja käyttäjiä, entisiä työntekijöitä ja ylimääräisiä oikeuksia poistetaan säännöllisesti. Samalla mietitään, ovatko käyttäjähallinnan tarpeet muuten muuttuneet.

#### 4.11.4 Verkkopalvelulle on luotu salasanakäytäntö, jota noudatetaan.

Käyttäjät ja ylläpitäjät osaavat kiinnittää huomiota salasanojen laatuun, henkilökohtaisuuteen ja säilytykseen.

Verkkopalveluun voidaan tuottaa automaattisia toimintoja, jotka tukevat hyvää salasanakäytäntöä. Säännöissä ei tule kuitenkaan mennä liiallisuuksiin (esim. vaadittaessa liian mutkikkaita salanoja niitä säilytetään paperille kirjoitettuna, jolloin tietoturvaluus itse asiassa heikkenee).

## 5 Hyödyt

Hyödyt-arviointialueen kriteerit käsittelevät verkkopalvelun käyttäjän ja sen tuottajaorganisaation saamia hyötyä.

### 5.1 Verkkopalvelusta on hyötyä organisaatiolle.

*Kriteerin avainsanat: strategia, tunnettuus, viestintä*

#### 5.1.1 Verkkopalvelu tukee organisaation strategisten tavoitteiden toteuttamista.

Verkkopalvelu lisää organisaation toiminnan vaikuttavuutta ja avoimuutta. Esimerkiksi strategisten tavoitteiden vaikuttavuus lisääntyy, kun siihen liittyvät aineistot ovat verkkopalvelussa käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta. Avoimuutta tukee esimerkiksi valmisteilla olevien asioiden julkinen näyttäminen. Verkkopalvelun avulla voidaan tarjota laajoja näkökulmia eri aiheisiin.

Julkinen tieto organisaation toiminnasta ja tavoitteista välittyy verkkopalvelun kautta kattavasti ja kiinnostavasti. Verkkopalvelu lisää asiakkaiden omatoimisuutta ja sitä kautta sitoutumista. Esimerkiksi asiakastiedot ovat ajan tasalla, kun asiakkaat pääsevät ylläpitämään tietojään verkossa.

- **Verkkopalvelu osana organisaation strategiaa ja tavoitteita**  
 Yleisiä näkökulmia ja toimenpiteet verkkopalvelun sitomiseksi osaksi viestintää ja palvelutarjontaa. Osa JHS 129 -suositusta.  
<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#3.1>  
 Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA
- **Verkkopalvelustrategian vaikuttavuus**  
 Vaikuttavuushankkeen 2003 tulokset. Tietoa verkkopalvelustrategian laatimisesta. Hyötyjen ja laadun mittareita.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_tutkimukset\\_ja\\_selvitykset/86601/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_tutkimukset_ja_selvitykset/86601/name.jsp)  
 Valtiovarainministeriö VM

### 5.1.2 Verkkopalvelu tuottaa kustannussäästöjä ja lisää tuottavuutta.

Investoinnin kannattavuutta tarkastellaan tutkimalla palvelun kehittämisen ja ylläpidon kustannuksia suhteessa palvelusta saatuun hyötyyn.

Henkilöstöltä vapautuu aikaa muihin tehtäviin. Rutiiniluonteisten tiedustelujen määrä vähenee, tai kysymyksiin vastaamiseen käytettävä aika vähenee. Käyttäjä voi esimerkiksi oma-aloitteisesti seurata asioinnin etenemistä. Itsepalvelun lisääntyessä henkilöstöltä vapautuu aikaa muuhun käyttäjiä hyödyttävään palveluun.

Lisäksi organisaation prosessit tehostuvat. Esimerkiksi käsittelyaika lyhenee, maksuliikenne nopeutuu tai suoritteet henkilöä kohti lisääntyvät.

- **Verkkopalvelun hyödyt**

Tietoa mm. hyötyjen mittaamisesta. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#3.2>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

- **Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin**

Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelmia. Työryhmämuistio 11a/2005.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/03\\_tyoryhmamuistiot/20051230Asioin/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_tyoryhmamuistiot/20051230Asioin/name.jsp)

Valtiovarainministeriö VM

### 5.1.3 Verkkopalvelu luo edistyksellisen ja luotettavan mielikuvan palvelun tarjoajasta.

Käyttäjän kuva palvelun tarjoajasta paranee verkkopalvelun avulla. Verkkopalvelu antaa aiempaa monipuolisemman ja kattavamman käsityksen organisaation toiminnasta.

## 5.2 Verkkopalvelu tukee käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa.

*Kriteerin avainsanat: käyttäjälähtöisyys, vuorovaikutus*

### 5.2.1 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa verkkopalveluun.

Palvelun käyttäjien palautetta kerätään systemaattisesti. Palautetta hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Palvelun vastuuhenkilöt ja palautekanavat on tuotu esille. Käyttäjille tarjotaan yleisesti tietoa siitä, miten palautteisiin on reagoitu. Esimerkiksi tiedotetaan verkkopalvelun uusista sisällöistä tai toiminnallisuuksista, jotka palautteen perusteella on tehty.

- **Vuorovaikutteisuus**

Vuorovaikutteisten ratkaisujen yleiskuvaus ja käytännön ohjelista. Osa JHS 129 -suositusta.

<http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/pages/6A289578235C5DC3C2257031003D1AB4#5.3>

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA

### 5.2.2 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa organisaation toimintaan.

Käyttäjälle kerrotaan verkkopalvelun avulla organisaation toiminnasta. Käyttäjälle kerrotaan erilaisista vaikutuskanavista ja -tavoista. Käyttäjiltä saatua palautetta hyödynnetään organisaation toiminnassa. Käyttäjille kerrotaan yleisesti, miten palautteita on hyödynnetty ja miten ne ovat mahdollisesti vaikuttaneet organisaation toimintaan.

### 5.2.3 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa verkkopalvelun avulla yhteiskunnallisesti.

Käyttäjät voivat vaikuttaa verkkopalvelun kautta yhteiskunnallisiin tai yhteisiin asioihin, päätöksentekoon tai omaan elinympäristöön vaikuttaviin toimenpiteisiin. Verkkopalvelussa tarjotaan tietoa valmisteilla olevista asioista tai mahdollisuus osallistua valmisteluun.

Käyttäjien mahdollisuudet vaikuttamiseen on otettu osaksi verkkopalvelun vuorovaikutteisuuden kehittämistä. Vaikuttaminen ei ole itseisarvo, mutta verkkopalvelun käyttäjät tulee nähdä palvelussa aktiivisina kumppaneina, ei passiivisina kohteina.

- **Osallistuva ennakointi**

Osallistuvan ennakkoinnin seminaarin esityksiä ja aiheeseen liittyviä asiakirjoja. Menetelmiä, joiden avulla kansalaisia voidaan kuulla ja he voivat antaa panoksensa suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseihin myös verkkopalvelujen kautta.

<http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Tutkimusjakehitys/Osallistuvaennakointi>

Oikeusministeriö OM

## 5.3 Verkkopalvelu tunnetaan hyvin.

*Kriteerin avainsanat: löydettävyys, tunnettuus, viestintä*

### 5.3.1 Potentiaaliset käyttäjät tietävät verkkopalvelun olemassaolosta ja sen tarjoamista palveluista.

Käyttäjät tietävät, missä asioissa ja tilanteissa kannattaa kääntyä verkkopalvelun puoleen eli mitä asioita verkkopalvelussa voi hoitaa ja mitä tietoa sieltä voi saada. Käyttäjät ymmärtävät verkkopalvelun ja sen tuottajaorganisaation suhteen muihin samaan aihepiiriin liittyviin verkkopalveluihin ja organisaatioihin.

Erialaisten tutkimusten avulla voidaan osoittaa, kuinka hyvin käyttäjät tuntevat verkkopalvelun.

### 5.3.2 Verkkopalvelun kohderyhmät käyttävät verkkopalvelua.

Verkkopalvelun kävijämäärät kasvavat kohderyhmässä, ja perinteisten palvelujen käyttö vähenee. Käyttäjien voidaan osoittaa siirtyneen verkkopalvelujen käyttöön. He käyttävät palvelua toistuvasti, mikäli tämä kuuluu palvelun luonteeseen. Palvelu voi olla myös luonteeltaan sellainen, ettei sitä käytetä usein.

Verkkopalvelu tavoittaa myös uudet käyttäjäryhmät.

## 5.4 Käyttäjä saa verkkopalvelusta lisäarvoa.

*Kriteerin avainsanat: käyttäjälähtöisyys, sähköinen asiointi, toiminnallisuus, vuorovaikutus*

### 5.4.1 Verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia.

Käyttäjä saa hoidettua asiansa ja haettua tarvittavan tiedon kattavasti verkkopalvelun avulla, eikä sitä tarvitse tehdä useampaan otteeseen eri paikoissa.

Käyttäjä saa palvelua myös virka-ajan ulkopuolella ja palvelupisteiden maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Hän saa hoidettua asiat nopeammin kuin puhelimitse tai palvelupisteessä käymällä (esim. ajanvarausjärjestelmä).

### 5.4.2 Käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa.

Verkkopalvelussa on mahdollisuuksien mukaan tarjolla tapoja jakaa tietoa ja saada sitä muilta käyttäjiltä, joilla on samat tarpeet tai sama tilanne. Mahdol-

lisiä tapoja ovat esimerkiksi keskustelufoorumit, verkkopäiväkirjat, reaaliaikaiset keskustelut ja erilaisen verkkoyhteisöt.

- **Web 2.0 – johdatus internetin uusiin liiketoimintamahdollisuuksiin**  
Opas esittelee Web 2.0:n hyötyjä sekä pohtii, vaikuttaako konsepti organisaatiokulttuuriin ja toimintatapoihin. Tieken julkaisusarjan osa 28.  
[http://www.tieke.fi/julkaisut/tieken\\_julkaisusarja/](http://www.tieke.fi/julkaisut/tieken_julkaisusarja/)  
TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry

#### 5.4.3 Verkkopalvelu tarjoaa mahdollisuuksia suoraan yhteyteen eri tahojen kanssa.

Verkkopalvelun kautta on mahdollista ottaa yhteyttä suoraan julkishallinnon organisaatioihin, viranomaisiin ja päättäjiin, esimerkiksi kansanedustajiin tai kunnanvaltuuston jäseniin.

#### 5.4.4 Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle tyytyväisyyden ja mielihyvän tunnetta.

Verkkopalvelu saa käyttäjän tuntemaan, että hänen tavoitteensa ja tarpeensa täyttyvät palvelun avulla kattavasti. Käyttäjän palvelusta saama positiivinen käyttökokemus saa hänet tulemaan palveluun uudelleen.

Verkkopalvelu tarjoaa varsinaisen asiasisällön ohella käyttäjälle myös elämyksellisyyttä. Elämyksellisyys voi ilmetä esimerkiksi positiivisina tunteina, edistyksen kokemisena tai henkilökohtaisena osallisuutena.



Verkkopalvelujen laatukriteeristö pohjautuu aiemmin  
julkaistuun versioon: Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit  
(VM, työryhmämuistioita 8/2004).



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
Snellmaninkatu 1 A  
PL 28, 00023 VALTIONEUVOSTO  
Puhelin (09) 160 01  
Telefaksi (09) 160 33123  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

7a/2007  
Julkaisuja  
marraskuu 2007

ISSN 1459-3394  
ISBN 978-951-804-754-7 (nid.)  
ISBN 978-951-804-755-4 (pdf)