

LAUSUNTO

2007/70/74

Kauppa- ja teollisuusministeriö
Kirjaamo
PL 32
00023 Valtioneuvosto

6.8.2007

Viite: Lausuntopyyntö 38/072/2007 (2.7.2007)

Asia: Verkkopalvelujen laatukriteeristö – väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin (luonnos 15.6.2007)

Kuluttajatutkimuskeskus toteaa, että valtiovarainministeriön asettamassa yhteistyöhankkeessa, jonka tarkoituksena on ollut kehittää verkkopalvelujen laatukriteeristöä ja siihen liittyvää arviointityökalua, on tehty mittava ja perusteellinen työ. Julkisten verkkopalvelujen monipuolistuessa ja niiden käytön lisääntyessä myös laatukriteeristön päivittäminen on ollut välttämätöntä. Julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin koottu laatukriteeristö on varsin kattava ja osittain hyvinkin yksityiskohtainen tarkistuslista verkkopalvelujen laatua mittaavista kriteereistä. Vaikka laatukriteeristö on suunnattu työvälineeksi lähinnä verkkopalvelujen kehittämiseen osallistuville henkilöille, kriteeristön terminologia on kaikkien ymmärrettävissä.

Seuraavassa on yksittäisiä verkkopalvelujen eri arviointialueita koskevia havaintoja sekä eräitä yleisiä, koko kriteeristöä koskevia havaintoja.

Laatukriteeristön arviointialueet ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt.

Tietokoneen käyttäjissä on taidoiltaan ja tottumuksiltaan erilaisia henkilöitä, joiden tarpeet tulee ottaa mahdollisuuksien mukaan huomioon. Verkkopalvelujen käyttäjien tulee voida käyttää palveluja heille parhaiten sopivalla tavalla. Esimerkiksi kohta 1.5.3. on tältä osin hyvä, sillä se ohjeistaa Internet-sivun ulkoisen olemuksen modifioinnista kuluttajan omien tarpeiden mukaiseksi.

Verkkopalveluiden käyttöön liittyy monenlaisia tietoturvallisuuteen liittyviä uhkatekijöitä ja siten on tullut tarve lisätä sekä palvelun käyttäjän (asiakkaan) että sen tarjoajan turvallisuutta verkossa, varsinkin kun viime vuosina verkkopalveluissa esiintyneet tietoturvaongelmat ovat selvästi jarruttaneet palvelujen käytön yleistymistä. Riittääkö verkkopalvelun käyttöä kuvaavaksi kriteeriksi ”1.6 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta”? Tätä kriteeriä kuvaamaan on otettu mm. ominaisuus ”1.6.2 Rekisteröitymistä ja tunnistautumista vaaditaan vain

välttämättömissä tilanteissa”. Ominaisuutta on selitetty mm. ”Tunnistautumista vaaditaan vain silloin, kun se on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä, eli kun palvelussa käsitellään henkilökohtaisia tietoja.” Tässä ominaisuus tuntuu olevan väärässä paikassa, varsinkin kun tuottaminen on omana arviointialueenaan. Tähän arviointialueeseen sopisi paremmin: ”Tunnistautumista vaaditaan vain silloin, kun se on palvelun käytön ja tuottamisen kannalta välttämätöntä, eli kun palvelussa käsitellään henkilökohtaisia tietoja.” Verkkopalvelujen käyttäjille tulisi tiedottaa tietoturvallisuuteen liittyvistä toiminnoista heti palvelun aloitussivulla. Tämä lisäisi nimenomaan turvallisuuden tunnetta.

Navigointia ja tiedon löytämistä helpottaisi, jos verkkopalvelun aloitussivulla olisi aina kyseisen palvelun sivukartta graafisessa muodossa (1.8).

Design for All -periaatteet on otettu huomioon etenkin verkkopalvelujen tuottamisen (4.3) laatukriteereissä. Verkkopalvelujen tekniseen toimivuuteen tulee panostaa nykyistä enemmän. Esim. toimintakatkoksista tulisi saada reaaliaikaista tietoa jostain. Nyt tieto tulee jälkikäteen, minkä käyttäjät jo tietävätkin kun palvelut eivät ole toimineet. Kriteeristöissä on kylläkin maininta, että laajojen muutosten yhteydessä käyttäjille tiedotetaan käyttökatkoksista ja niiden syistä etukäteen (4.10.3). Olisi toivottavaa, että julkisia verkkopalveluja kehitettäessä verkkopalvelujen käyttäjälähtöisyys otettaisiin huomioon kaikissa kriteereissä, koska palveluprosessien kehittäminen ja niiden osittainkin sähköistäminen edellyttävät monipuolista vuorovaikutusta palvelujen käyttäjien kanssa.

Verkkopalveluista voi koitua hyötyjä sekä palvelujen tuottajille että käyttäjille. Julkisten palvelujen erilaisten tuotantotapojen kustannukset ovat helposti laskeutuvissa (3.3.2). Verkkopalvelujen käyttöön voitaisiin motivoida kuluttajia paremmin, jos käyttötutkimuksilla selvittäisiin verkkopalveluilla saavutettavat konkreettiset säästöt asioimiskustannuksissa ja asioimisajoissa (5).

Laatukriteereistä paistaa esiin näkemys, että ainoastaan verkkopalvelut ovat ainoita oikeita palveluja (erit. 5.3.2). Laatukriteeristöön tällainen asenteellinen linjaus ei sovi, sillä verkkopalvelut eivät voi koskaan olla ainoa hyväksyttävä asioimismuoto kaikille kuluttajille.

Verkkopalvelujen laatukriteeristöissä olisi hyvä ottaa kantaa siihen, mikä on sen suhde muihin verkkopalvelujen laatukriteeristöihin, joita on luotu esimerkiksi palvelujen käyttäjiä varten. Erilaisten tahojen toimiessa tiedon tuottajina palvelujen käyttäjät joutuvat arvioimaan verkkopalvelujen luotettavuutta, minkä vuoksi heidän avukseen on luotu erilaisia laatukriteeristöjä. Useat eri organisaatiot ovat kiinnittäneet huomiota mm. verkossa olevan terveystiedon laatuun ja kehittäneet laatukriteereitä, joiden avulla verkkoterveystietoa voidaan arvioida ja sen laatua parantaa. Health on the Net Foundation (HON) julkaisi jo vuonna 1996 Internetissä sivuston, jolla opastetaan sekä terveydenhuollon ammattilaisia että maallikoita verkon luotettaville terveystiedon lähteille <http://www.hon.ch>. Health on the Net Foundationin sivuilta löytyy sivuntarkastaja, jonka avulla voi arvioida tarkasteltavan verkkosivun HON-käyttäytymissääntöjen mukaisten eettisten periaatteiden toteutumista http://www.hon.ch/HONcode/HONcode_check.html. Sivuntarkastaja on lyhyt

kyselylomake, jossa esitettiin kysymyksiin vastaamalla saa tiedon siitä, mitä HON-käyttäytymissääntöjen eettisiä periaatteita tarkasteltava verkkosivu ei noudata.

Kun verkkopalvelujen laatukriteeristö on luonteeltaan nimenomaan vain tarkistuslista, eikä sitova määräys, suositus tai ohje, voidaan kysyä miten ja missä määrin julkisten verkkopalvelujen rakentajat tulevat ottamaan huomioon kriteerit ja miten niiden toteutumista seurataan. Vaikka kriteeristö ei olekaan sitova niin kriteeristön edelleen kehittämistä silmälläpitäen olisi hyvä olla tietoa siitä, miltä osin kriteeristöä noudatetaan ja miltä osin ei. Laatukriteeristö arviointialueineen, kriteereineen, kriteereitä konkretisoivine ominaisuuksineen sekä ominaisuuksia selventävine selitysteksteineen ja esimerkkeineen on erittäin yksityiskohtainen. Laatukriteeristöstä on esitetty toisaalta myös suppea versio, jonka noudattaminen tuntuisi riittävän useimpiin julkisiin palveluihin etenkin, jos sitä havainnollistettaisiin tärkeimmillä ominaisuuksilla.

Kokonaisuutena verkkopalvelujen laatukriteeristö on hyvin tehty ja kattava lista toimenpiteistä, joita noudattamalla voidaan rakentaa korkealaatuisia julkisia verkkopalveluja. Verkkopalvelujen laatukriteeristön merkitys ja vaikutavuus kasvaisikin huomattavasti, jos sitä voitaisiin pitää julkisten verkkopalvelujen rakentajille suunnattuna suosituksena tai väljänä ohjeena.

Johanna Leskinen
johtajan sijainen