

Valtuustoaloite: Lohjan kaupungin tulee varmistaa digitaalisten palveluidensa helppokäyttöisyys

1343/07.01.02/2022

Kaupunginvaltuusto 16.11.2022 § 149

Valtuutettu Taina Lackman Sosiaalidemokraattisen valtuustoryhmän puolesta esitti seuraavan aloitteen, jonka lisäksi olivat allekirjoittaneet Keskustan valtuustoryhmän valtuutetut Lotta Paakkunainen ja Hilikka Hyrkkö, Vihreän valtuustoryhmän valtuutetut Anna-Maija Kallio ja Anna Mustalahti, Meidän Lohja -valtuustoryhmän valtuutettu Katriina Nousiainen, Ruotsalaisen kansanpuolueen valtuustoryhmän valtuutettu Heidi Himmanen ja Vasemmistoliiton valtuustoryhmän valtuutettu Birgit Aittakumpu:

"Valtuustoaloitteena esitän seuraavaa:
Lohjan kaupungin tulee varmistaa digitaalisten palveluidensa helppokäyttöisyys.

Digitaaliset palvelut helpottavat asiointia ja tarjoavat luontevan asiointikanavan monille kaupunkilaisille, mutta vain jos digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja toimintavarmoja. Kaupungin digitaalisista palveluista on välillä kuulunut palautetta, ettei asioita ole saatu hoidettua niiden kautta.

Helppokäyttöinen, toimintavarma ja käyttöön houkutteleva digitaalinen palvelu tarkoittaa, että

- Palvelu toimii yleisimmillä verkkoselaimilla
- Palvelu on suunniteltu niin, että se toimii myös älykännykän pienellä ruudulla
- Palvelu toimii, vaikka markkinointi- ja vastaavia evästeitä ei hyväksyisikään. Tietoturva huolettaa nykyisin monia ja käyttävät haluavat palveluiden toimivan ilman, että annetaan oikeuksia asioihin, joita ei ymmärretä
- Palvelu ei kysy henkilötietoja, eikä muitakaan tietoja, joita ei tarvita ja jotka eivät ole olennaisia asian kannalta
- Palvelu on helppokäyttöinen ja ohjaava
- Kaikissa palveluissa tulee olla vaihtoehtoinen yhteydenottokanava sähköpostilla tai puhelimella, jos käyttäjä ei syystä tai toisesta saa lomakepohjaista palvelua toimimaan. Luonnollisesti ei-digitaalisen palvelukanavan tulee olla mahdollinen niille, joilla ei ole digivalmiuksia

Koska kaupunki on hankkinut digitaalisia palveluita useilta tahoilta, tulee tehdä lista, perustuen palvelujen käyttäjämäärään tai merkittävyyteen, siitä, missä järjestyksessä eri tahojen tekemiä digitaalisia palveluita arvioidaan helppokäyttöisyyden näkökulmasta. Tarvittaessa on selvitettävä ulkoisen käytettävyydestäajan käyttöä ja kustannuksia tai mahdollisuuksia teettää käytettävyydestäusta esim. oppilaitosyhteistyönä. Tämän toiminnan tulee olla jatkuvaa.

Asukkaiden palvelukokemuksen parantamisen lisäksi digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden ja määräystenmukaisuuden varmistaminen on tärkeää myös lainsäädännöllisestä näkökulmasta. Tämä asia liittyy suoraan saavutettavuusdirektiiviin (<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>) ja evästeiden osalta asiaa koskee Traficommin ohje "Evästeet ja muut käyttäjien päätelaitteille tallennettavat

tiedot sekä näiden tietojen käyttö – Opas palveluntarjoajille” (https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Ev%C3%A4steohjeistus_palveluntarjoajille.pdf).

Evästeiden osalta on syytä muistaa myös GDPR direktiivi. Tällä hetkellä Lohjan kaupungin digitaalisista palveluista osa vaatii käyttäjää hyväksymään ”kaikki evästeet” – tämä vielä englannin kielellä, ei suomeksi eikä ruotsiksi. Julkisen viranomaisen, kuten Lohjan kaupungin, verkkosivujen tulee toimia vaatimatta markkinointievästeitä. Kaupunkilaisia ei voida vaatia hyväksymään markkinointievästeitä, heidän asioidessaan viranomaisessa tai antaessaan palautetta kaupungin toiminnoista. Valtuustoaloitteena esitän seuraavaa: Lohjan kaupungin tulee varmistaa digitaalisten palveluidensa helppokäyttöisyys.”

Lisätiedot	hallintojohtaja, Sanna Lundström, sanna.lundstrom@lohja.fi
Päätösehdotus	Valtuusto päättää 1. merkitä aloitteen saapuneeksi; sekä 2. lähettää aloitteen kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.
Päätös	Valtuusto päätti esityksen mukaan.
Täytäntöönpano	tiedoksi johdon assistentti Alatalo merkitään aloiterekisteriin

Kaupunginhallitus 07.08.2023 § 279

16. marraskuuta 2022 Lohjan kaupunginvaltuustolle jätetyssä valtuustoaloitteessa esitetään Lohjan kaupungin digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden varmistamista. Aloitteen ydinkysymyksenä on kaupungin digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden, toimintavarmuuden ja käyttäjäystävällisyyden parantaminen, sekä yksityisyyden ja tietoturvan kunnioittaminen. Aloitteessa tuodaan esiin huomioita, jotka ovat tärkeitä kaupungin digipalveluiden kehittämisessä. Näitä ovat mm. palveluiden toimivuus eri laitteilla ja verkkoselaimilla, evästeiden käyttö, tietoturva sekä henkilötietojen käsittely. Aloitteessa myös tuodaan esille asiakkaan tarve ja oikeus vaihtoehtoihin yhteydenottokanaviin.

Lohjan kaupunki pyrkii jatkuvasti edistämään digitaalista saavutettavuutta ja kehittämään digitaalisia palveluita parhaiten palvelemaan kaupungin asukkaita ja muita sidosryhmiä. Samalla kaupungin on myös varmistettava, että digitaaliset palvelut täyttävät lainsäädännön asettamat vaatimukset.

Kaupungin viestintää ohjaa useampi lainsäädäntö. Kuntalaki (410/2015, 29§) vaatii kuntia jakamaan tietoa palveluistaan, taloudestaan sekä päätöksistään ja niiden vaikutuksista ymmärrettävällä tavalla. Hallintolaki (434/2003, 9§) edellyttää julkisia toimijoita, kuten kuntia, käyttämään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Perustuslain (731/1999, 6§) mukaan kuntien viestinnän on huomioitava myös yhdenvertaisuusperiaate. Kukaan ei saa joutua eri asemaan ilman hyväksyttävää perustetta, esimerkiksi iän, alkuperän, kielen tai terveydentilan perusteella.

Uutena laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019), eli Digipalvelulaki", toi mukanaan myös saavutettavuusvaatimukset. Laki toteuttaa Suomessa Euroopan unionissa säädetyn julkisen sektorin elinten

verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuutta koskevan Euroopan parlamentin neuvoston direktiivin (EU)2016/2102, joka koskee julkisen sektorin verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia. Lain tarkoitus on parantaa julkisten toimijoiden digitaalisten palveluiden saavutettavuutta.

Digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyys

Kaupungin digitaaliset palvelut pyritään suunnittelemaan siten, että ne vastaavat käyttäjien tarpeita. Palautetta esimerkiksi lohja.fi –sivuston käytettävyydestä kerätään jatkuvasti ja kun verkkosivuja uudistetaan, otetaan kehitystyöhön mukaan myös käyttäjät. Kaupunki järjestää työpajoja sekä verkkokyselyitä ymmärtääkseen verkkosivun käyttäjien tarpeita, ja huomioi ne niin jatkuvassa kehitystyössä kuin uudistustenkin yhteydessä. Tuoreimmat Lohja.fi -verkkosivujen käytettävyyteen liittyvät työpajat sekä verkkokyselyt järjestettiin talvella 2023. Työpajoissa eri ikäiset käyttäjät testasivat verkkosivuja ja arvioivat niiden toimivuutta sekä helppokäyttöisyyttä. Myös verkkosivuilla kuukauden olleessa kyselyssä kävijöiltä kysyttiin kokemuksia ja parannusehdotuksia liittyen lohja.fi – sivuihin.

Lohja.fi –sivustoilta kerätään jatkuvasti myös palautetta “React & Share” – työkalun avulla, ja sivujen käyttöä seurataan Snoobi-analytikkatyökalun avulla.

Kaupungilla on Lohja.fi –sivujen lisäksi myös useita kymmeniä muita sivustoja ja digitaalisia asiakaskohtauspisteitä, joita tällä hetkellä kartoitetaan. Sivuja ylläpitää useampi eri toimija, niin kaupungin sisäisesti kuin ulkopuolisestikin, jolloin niiden helppokäyttöisyyden ja tietosuojan seuraaminen on ollut haastavaa. Tämä haaste on nyt otettu huomioon kun olemme suunnittelemassa ensimmäisiä askeleita Lohja.fi –sivuston uudistamiseksi. Sivustot tulevat pian uudistuksen alle johtuen juurikin mm. digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyden ja tietoturvan yhtenäistämisen tarpeista, sote-palveluiden poistumisesta kaupungin alta sekä tekoälyn tuomista mahdollisuuksista.

Palveluiden toimivuus eri laitteilla ja selaimilla

Kaupungin viestintä seuraa jatkuvasti lohja.fi –sivuston saavutettavuutta ja ohjeistaa Lohja.fi:tä sekä muita kaupungin erillissivustoja ylläpitäviä työntekijöitä tuottamaan saavutettavaa sisältöä. Eri toiminnoissa työskentelevät ja omia sivustoja ylläpitävät ja kehittävät verkkosivupäivittäjät on koulutettu ottamaan huomioon saavutettavuusdirektiivin vaatimukset. Verkkosivuja teknisesti ylläpitävät yhteistyökumppanit pitävät huolta siitä, että sivustot toimivat selaimien uusimmilla versioilla, myös mobiilisti ja että ne ovat käytettävissä myös esimerkiksi näkö- tai kuulorajoitteisille.

Evästeet verkkosivuilla

GDPR-asetuksen mukaan verkkosivustojen tulee saada verkkosivuilla kävijältä suostumus evästeiden, mukaan lukien markkinointievästeiden, käyttöön. Kävijällä on oikeus kieltäytyä markkinointievästeiden käytöstä, eikä tämän pitäisi vaikuttaa sivuston toimintaan tai tarjolla oleviin palveluihin. Haasteena lohja.fi –sivustolla on ollut kolmansien osapuolten sisältö, kuten karttapalvelut sekä palautekanava, jotka on upotettu lohja.fi -verkkosivulle. Nämä ovat ns. Kolmansien osapuolten ylläpitämiä palveluita, joiden toiminta vaatii näiden yritysten asettamia evästeitä. Ratkaisuna tähän ohjeistamme verkkosivupäivittäjiä käyttämään upotusten sijaan linkkejä, jotka ohjaavat pois sivustolta. Pyrimme löytämään ratkaisun

palautekanavan parantamiseksi, ja olemme lisänneet vaihtoehtoiseksi yhteydenottokanavaksi asiakaspalvelun puhelinnumeron sekä sähköpostiosoitteen, jota kautta kuntalainen voi antaa palautetta. Pyydämme kaupungin muiden sivustojen ylläpitäjiä myös varmistamaan vaihtoehtoiset yhteydenottokanavat.

Jatkamme digitaalisten palveluiden sekä niiden helppokäyttöisyyden, käyttäjäystävällisyyden ja toimintavarmuuden selvittämistä. Tulemme ottamaan selvitykset huomioon kun suunnittelemme digitaalisiin palveluihin uudistuksia. Jatkamme myös verkkosivupäivittäjien kouluttamista saavutettavuuden ja tietosuojan osalta.

Lisätiedot viestintä- ja markkinointipäällikkö, Evita Malm, evita.malm@lohja.fi

Esittelijä Kaupunginjohtaja Perämäki Pasi

Päätösehdotus Kaupunginhallitus päättää

1. merkitä tiedoksi saadun selvityksen; sekä

2. tehdä kaupunginvaltuustolle seuraavan päätösesityksen:

Valtuusto päättää merkitä aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös Kaupunginhallitus päätti esityksen mukaan.

Täytäntöönpano valtuuston esityslistalle

Kaupunginvaltuusto 13.09.2023 § 108

Lisätiedot viestintä- ja markkinointipäällikkö, Evita Malm, evita.malm@lohja.fi
hallintojohtaja Sanna Lundström, sanna.lundstrom@lohja.fi

Päätösehdotus Valtuusto päättää merkitä aloitteen loppuun käsitellyksi.

Päätös Valtuusto päätti esityksen mukaan.

Täytäntöönpano ote aloitteen tekijä
tiedoksi viestintä- ja markkinointipäällikkö Malm, hallintojohtaja Lundström,
viestintäkoordinaattori Kylli
merkitään aloiteluetteloon
