

Laatutyökalun uudet vaateet

Selvitys julkisten verkkopalvelujen
laatukriteeristön kehitystarpeista

Paula Hupponen
Taideteollinen korkeakoulu
Medialaboratorio
MA in New Media
Lopputyö, lokakuu 2006

TIIVISTELMÄ

Tämä lopputyö on valtiovarainministeriölle toimeksiantona tehty selvitys, jossa tehtävänä oli kartoittaa julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön ja siihen liittyvän arviointityökalan kehitystarpeita sekä selvittää, miten niiden käyttöä ja hyödynnettävyyttä voidaan edistää. Tietoa selvitykseen kerättiin kriteeristön kohderyhmältä eli julkisten verkkopalvelujen tuottajilta ja kehittäjiltä. Tiedonkeruun menetelminä olivat kohderyhmälle suunnattu verkkokysely ja sitä täydentävät haastattelut. Selvityksessä haastateltiin myös alan asiantuntijoita ja hyödynnettiin kriteeristöstä aiemmin kerättyä palautetta.

Kriteeristön merkittävin vahvuus on selvityksen mukaan sen sisällön monipuolisuus ja kattavuus. Myös viiteen arviointialueeseen perustuvaa jäsenystä pidettiin selkeänä. Selvitys kertoo, että käyttäjät ovat löytäneet kriteereille monenlaisia käyttötarkoituksia: neljä yleisintä olivat kriteerien käyttäminen verkkopalvelun suunnittelun apuvälineenä, verkkopalvelun kehittämisen tukena, oppimisen ja ajatusten herättäjänä sekä verkkopalvelusta viestimisen ja keskustelun välineenä.

Kriteeristön sisällön kehitystarpeet liittyvät ensinnäkin sen yleisiin piirteisiin, kuten asiassisällön tulkinnanvaraisuuteen, painotusten puutteeseen ja kriteeristössä käytettävän kielen ymmärrettävyyteen. Kriteeristön jäsenyyksen muodostavissa arviointialueissa lisää painoarvoa toivottiin erityisesti verkkopalvelusta saatavien hyötyjen arviointiin. Kriteeristöstä puuttuviksi koetuissa aiheissa korostuivat käyttäjän kokemus palvelusta, palvelun tuottamisen käytännön kysymykset sekä verkkopalvelun yhteys organisaation toimintaan.

Excel-muotoiseen arviointityökaluun ollaan osittain tyytyväisiä, mutta sen käytettävyys herätti myös arvostelua, ja nykyisen työkalun tilalle ehdotettiin käyttöjärjestelmästä riippumatonta tietokantapohjaista työkalua. Arvioinnin tekemisen ongelmina mainittiin työkaluun perehtymiseen kuluva aika, ohjeistuksen puute ja arviointiprosessin raskaus. Pisteytysmallin ja tulosten raportoinnin kehittämiseksi tehtiin lukuisia ehdotuksia.

Selvityksessä tehdyn kyselyn perusteella kohderyhmän kiinnostus kriteeristöä kohtaan näyttäisi olevan oletettua vähäisempää. Käytön esteiksi koettiin mm. kriteeristön hyödyntämisen työläys ja käyttötarkoituksen tai käytön kohteen ongelmallisuus. Tilanteen parantamiseksi kehoitettiin esimerkiksi lisäämään aiheeseen liittyvää koulutusta ja tiedotusta sekä jalkauttamaan asiaa tehokkaammin kohdeorganisaatioihin.

Itse kriteeristön käyttökelpoisuutta voidaan edistää kriteerien sisällön ja työkalun muodon kehittämisen lisäksi määrittelemällä niiden konsepti alan dynamiikkaa ja kohderyhmän tarpeita vastaaviksi, panostamalla tiiviimpään käyttäjäkontaktiin ja huolehtimalla siitä, että kriteeristön ylläpidon ja kehittämisen resurssit vastaavat sille asetettuja tavoitteita.

ALKUSANAT

Ensimmäinen versio julkisten verkkopalvelujen yhteisistä laatukriteereistä otettiin Suomessa käyttöön keväällä 2004. Kriteerien jatkokehittäminen käyttäjien antaman palautteen mukaan oli tekijöiden tavoitteena, ja tätä tavoitetta toteuttaa nyt Taideteollisen korkeakoulun Medialaboratorion lopputyönä tekemäni selvitys. Selvityksen teettäjinä olivat valtiovarainministeriön hallinnon kehittämisosasto ja valtioneuvoston tietohallintoyksikkö. Selvityksestä ja sen tuloksista on tehty kaksi julkaisua: loppuraportti työn tilaajalle sekä tämä lopputyö, jossa työn kulkua ja aiheen taustaa käsitellään raporttia laajemmin.

Selvitystyö lähti liikkeelle omasta aloitteestani viime keväänä. En ollut siihen mennessä käyttänyt lopputyöaiheen pohtimiseen aikaa – ainoastaan ajatellut, että aiheen olisi mieluiten synnyttävä jostakin alallani olevasta käytännön tiedontarpeesta. Kun sain idean tästä työstä, se tuntui juuri sopivalta lopputyön aiheeksi. Minulla oli saman tien melko selkeä käsitys idean toteuttamisesta ja siitä, kuka tällaista työpanosta todennäköisesti tarvitsee. Toimeksiannosta sovittiin valtiovarainministeriön kanssa maaliskuun lopussa, ja ryhdyin saman tien työhön.

Vaikka idea työstä tuli äkkiarvaamatta, se ei tullut tyhjästä. Aihepiiri oli minulle ennestään tuttu, ja työ oli sisällöltään muutenkin luonteva jatkumo aiemmille tekemisilleni sekä Medialaboratorion New Media Management -opinnoille. Ensimmäisen tutkintoni lopputyössä olin jo pohtinut sitä, miten laatu käsitetään ja mikä sille on tunnusomaista, kun kyseessä ovat julkishallinnon tuottamat verkkopalvelut. Samalla olin seurannut laatukriteeristön ensimmäisen version valmistelua. Myöhemmin työssäni julkisessa hallinnossa käytin itse kriteeristöä ja kuulin aiheesta eri yhteyksissä. Tämä tausta kaikinensa antoi mainiot edellytykset työn tekemiselle. Aihe oli todella kiinnostava ja piti otteessaan viimeiseen saakka.

Kiitokset

Pirkko Romakkaniemelle ja Heli Koskenniemelle valtiovarainministeriössä mukavasta yhteistyöstä ja mahdollisuudesta tehdä työ toimeksiantona, Kari A. Hintikalle lopputyön asiantuntevasta ja kannustavasta ohjauksesta sekä Marjo Mäenpälle, Taina Rajantille ja muulle Medialabin väelle saamistani neuvoista ja kommenteista. Kiitos myös kaikille haastatteluihin ja kyselyyn osallistuneille!

Otaniemessä 18. lokakuuta 2006

Paula Hupponen

Sisällys

TIIVISTELMÄ	2
ALKUSANAT	3
1 JOHDANTO	6
2 AIHEPIIRIN TAUSTAA	8
2.1 Julkisten verkkopalvelujen laatuksikriteerit	8
2.2 Muita ohjeita ja suosituksia julkisille verkkopalveluille	11
2.3 Verkkopalvelujen laadun arvioinnista	13
3 TUTKIMUSMENETELMÄT	15
3.1 Kysely	15
3.2 Haastattelut.....	17
3.3 Muu selvityksessä käytetty aineisto.....	18
3.4 Aineiston analyysimenetelmät	19
3.5 Tutkimuksen ja sen tulosten luotettavuudesta.....	20
4 KRITERISTÖN ASEMA JA KÄYTTÖ	22
4.1 Näkemyksiä kriteeristön nykytilasta	22
4.2 Kriteeristön käyttötapoja ja -tarkoituksia.....	23
4.3 Arviointityökalun käytöstä	26
4.4 Kriteereille asetettujen tavoitteiden toteutuminen	28
4.5 Kriteeristön vahvuudet.....	29
5 KÄYTÖN JA HYÖDYNNETTÄVYYDEN EDISTÄMINEN	30
5.1 Käytön esteitä.....	30
5.2 Käytön edistämisen keinoja.....	32
6 KRITERIEN SISÄLLÖN KEHITYSTARPEET	36
6.1 Yleiset piirteet.....	36
6.2 Nykyiset arviointialueet	40
6.3 Puuttuvia aiheita.....	43
6.4 Yksittäisistä kriteereistä ja ominaisuuksista	46
7 ARVIINTITYÖKALUN KEHITYSTARPEET	47
7.1 Työkalun muoto.....	47
7.2 Muita ongelmakohtia ja kehitysehdotuksia.....	48
7.3 Työkalun käyttötarkoituksesta	51

8	PÄÄTELMÄT	52
8.1	Kriteerien nykyisestä käytöstä.....	52
8.2	Käytön laajentaminen	53
8.3	Kehittämisen haasteista	55
8.4	Yhteenveto toimenpide-ehdotuksista.....	58
9	LOPUKSI.....	60
	LÄHTEET	61
	LIITTEET	65
	Liite 1: Kyselylomake.....	65
	Liite 2: Kyselylomakkeen saatteet	73
	Liite 3: Käyttjähaastattelujen runko	74
	Liite 4: Haastatellut asiantuntijat	75
	Liite 5: Kriteereitä ja ominaisuuksia koskevat kommentit	76

1 JOHDANTO

Julkisen hallinnon sähköisen asiointin toimintaohjelma vuosille 2002–2003 (Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 2002) oli tämän vuosituhannen alussa julkisen hallinnon asemaa ja kehitystä tietoyhteiskunnassa merkittävästi linjannut dokumentti. Se kokosi hallinnon sähköistä asiointia tuona aikana vaivanneet kipupisteet ja esitti niihin konkreettisia ja aikataulutettuja parannusehdotuksia.

Eräs ohjelman ehdotuksista oli yhteisen laatukriteeristön luominen julkisille verkkopalveluille. Tätä ehdotusta toteuttamaan asetettiin valtiovarainministeriössä *Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö* -hanke, joka toimi syksystä 2003 kevääseen 2004. Hankkeen tuloksena syntyi yksityiskohtainen laatukriteeristö ja käytännön laadunarviointityöhön suunniteltu arviointityökalu. Hankkeessa toteutettiin myös laatukriteeristöstä kertova verkkosivusto (www.laatuverkkoon.fi) sekä organisoitiin kriteeristöön perustuva laatukilpailu.

Yhteisen laatukriteeristön luomisessa motiivina oli ajatus siitä, että kriteeristö tukee ja edistää julkisten verkkopalvelujen kehitystyötä ja että verkkopalvelujen laadun näin kohentuessa niiden käyttö kasvaa ja julkinen palvelutuotanto tehostuu. Lähtökohtana oli myös se, että verkkopalvelujen laadun kehittäminen on osa koko organisaation palvelujen kehittämistä. (Ala-Harja & Lindh 2004, 16.)

Laatukriteeristö on tätä selvitystä tehtäessä ollut julkisen hallinnon verkkopalvelujen tuottajien ja kehittäjien käytettävissä runsaat kaksi vuotta. Sen käyttöä ja käyttäjien mielipiteitä sen hyödyllisyydestä ei ole aiemmin varsinaisesti tutkittu. Koska kriteeristö on lajissaan pilottiversio, sen jatkokehittäminen käyttäjien kokemukset ja saatu palaute huomioiden on välttämätöntä.

Selvityksen tavoitteet

Selvityksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, jonka perusteella laatukriteeristön jatkokehittämistä pystytään suunnittelemaan ja mahdollinen kehittämishanke käynnistämään. Tavoite pyrittiin saavuttamaan selvittämällä kriteeristön ja arviointityökalun käyttökelpoisuutta suoraan niiden käyttäjiltä sekä keräämällä aiheeseen liittyvää asiantuntijatie-toa.

Selvityksessä etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten kriteeristöä ja sen osa-alueita tulisi kehittää sisällöllisesti?
- Miten arviointityökalua tulisi kehittää menetelmällisesti?

- Miten kriteeristön ja työkalun käyttöä ja hyödynnettävyyttä voidaan muuten edistää?

Tässä lopputyössä lukija perehdytetään ensin työn aihepiiriin eli julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöön ja sen taustaan. Sen jälkeen kerrotaan lopputyössä käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja työn etenemisestä. Luvussa neljä esitellään laatukriteeristön asemasta ja käytöstä saatuja tietoja. Varsinaisiin tutkimuskysymyksiin vastataan sitä seuraavissa kolmessa luvussa. Luvussa kahdeksan esitellään tuloksista tehtyjä päätelmiä ja yhteenveto toimenpide-ehdotuksista.

2 AIHEPIIRIN TAUSTAA

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit ovat aihe, jota moni ei välttämättä tunne. Tässä luvussa tutustutaan lyhyesti siihen, miksi ja miten kriteerit on luotu ja kerrotaan niiden sisällöstä sekä kriteereitä soveltavasta arviointityökalusta. Lisäksi esitellään sitä yleisempää kenttää, johon kriteerit kuuluvat: luodaan katsaus julkisten verkkopalvelujen laadun ja kehittämisen muihin ohjeistoihin ja verkkopalvelujen laadunarvioinnin problematiikkaan.

2.1 Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit

Aluksi on syytä hahmottaa, mitä ovat julkiset verkkopalvelut. Julkinen verkkopalvelu on määritelty julkishallinnon kansalaisille, yrityksille ja yhteisöille verkon kautta tarjoamaksi palveluksi. Verkkona on internet ja siihen liitetyt puhelin- ja mobiililaitekanaavat. (Alaharja & Lindh 2004, 15.) Palveluja tuottavat verkkoon erityyppiset julkiset organisaatiot hallinnon pienistä ja suurista yksiköistä tutkimus- ja liikelaitoksiin.

Taloustutkimuksen syksyllä 2005 tekemän selvityksen mukaan eniten julkishallinnon verkkopalveluista käytetään oman kotikunnan verkkosivuja. Seuraavaksi suosituimpia ovat työministeriön, Kelan ja verohallinnon verkkopalvelut sekä kirjastopalveluiden yhteinen portaali. (Taloustutkimus 2005.) Suomalaisten verkkobrändien arvostusta mitattaessa kymmenen arvostetuimman brändin listalle ovat viimeksi päässeet julkisista verkkopalveluista esimerkiksi YTV:n Reittiopas, pääkaupunkiseudun kirjastojen Helmet-palvelu, Ilmatieteen laitos ja Finlex-säädöstietopankki. (Taloustutkimus.)

Entä millainen sitten on laadukas julkinen verkkopalvelu ja miten sellainen tuotetaan? Tämä on kysymys, johon julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit pyrkivät vastaamaan. Ne luotiin täyttämään tarvetta yhteisestä ja kattavasta verkkopalvelun laadun elementtien määrittelystä julkishallinnossa. Tarpeen taustalla oli useita tekijöitä: alan nopea kehittyminen ja verkkopalveluita koskevien odotusten kasvaminen, verkossakin vallitsevat julkishallinnon palvelujen erityisvaatimukset sekä hallinnon ja palvelujen kehittämistä viime vuosina leimannut laatutyö. Kriteerit ovat yksi keino pyrkiä hallitsemaan näitä haasteita.

Kriteerien luominen

Ennen keväällä 2004 julkaistuja yhteisiä kriteereitä julkisen hallinnon verkkopalvelujen tuottajien apuna olivat olleet muun muassa Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan JUHTAn laatimat, muutaman sivun mittaiset julkishallinnon www-sivuston

suunnitteluohjeet¹. Niiden lisäksi olemassa olivat tietenkin muut yleisesti web-suunnittelua, käytettävyyttä, esteettömyyttä ja muita alan aiheita koskevat oppaat, ohjeistot ja standardit.

Uusia yhteisiä laatukriteereitä kehitettäessä otettiin huomioon tämä tausta ja lisäksi hyödynnettiin perinteisten palvelujen arviointiin sovellettuja organisaatioiden laadunarviointimalleja. Valmisteluvaiheessa otettiin selvää myös muiden maiden julkisten verkkopalvelujen laadunarviointikäytännöistä ja lainsäädännön vaatimuksista. (Alaharja & Lindh 2004, 16–17, ks. myös Alaharja & Salminen 2003 ja Asikainen ym. 2003.)

Tämän tietopääoman pohjalta tehtiin ensin alustava laatukriteeristömalli. Tarkemmin verkkopalvelun laatuun kuuluvien elementtien määrittely tapahtui syksyllä 2003 käynnistyneessä laatukriteerihankkeessa: siihen kuului varsinainen hankeryhmä, jossa oli edustajia erityyppisistä julkishallinnon organisaatioista, sekä kolme idea- ja testausryhmää, joissa oli kuntien, muiden julkisten palveluntuottajien sekä kansalais- ja kuluttajajärjestön edustajia. Hankkeen konsulttina toimi TietoEnator alihankkijoineen. (Alaharja & Lindh 2004, 16.)

Lopullinen kriteeristö julkaistiin toukokuussa 2004 ja samalla järjestettiin julkishallinnon kaikille verkkopalveluille avoin laatukilpailu, jossa palvelujen arviointi perustui vasta julkaistuihin kriteereihin. Kilpailun tarkoituksena oli paitsi markkinoida kriteereitä ja kannustaa käyttämään niitä, myös löytää julkishallinnon verkkopalveluista sellaisia hyviä esimerkkejä ja käytäntöjä, jotka voisivat hyödyttää alalla muitakin. (Valtiovarainministeriö 2006.)

Kilpailun jälkeen toiminta laatukriteerien ympärillä on keskittynyt Laatu verkkoon -sivustolle (www.laatuverkko.fi), jota ylläpitää valtiovarainministeriössä toimivan valtioneuvoston tietohallintoyksikön Suomi.fi-toimitus. Sivusto sisältää muun muassa laatukriteeristön kokonaisuudessaan, siihen liittyvän sanaston ja aihepiiriin liittyviä linkkejä. Sivustolta voi ladata myös laatukriteeristöjulkaisun pdf-muodossa sekä *Excel*-muotoisen arviointityökalun. Marraskuun 2006 aikana sivusto muuttuu Suomi.fi-portaalin (www.suomi.fi) alasivustoksi.

Kriteeristön sisältö ja jäsenys

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö on kokonaisuus, joka sisältää viisi arviointialuetta ja yhteensä 40 laatukriteeriä. Arviointialueita ovat verkkopalvelujen:

¹ Ohjeet uusittiin vuonna 2005 ja ne laajenivat huomattavasti. Nykyisten ohjeiden verkko-osoite on: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs129>.

1. käyttö
2. sisältö
3. johtaminen
4. tuottaminen ja
5. hyödyt.

Nämä arviointialueet johdattavat arvioimaan verkkopalvelua kahdesta eri näkökulmasta: Itse verkkopalvelua tarkastelemalla pyritään huomioimaan käyttäjän näkökulma. Tätä näkökulmaa edustavat käytön ja sisällön arviointialueet ja arvioinnin kohteena ovat esimerkiksi palvelun saatavuus, sen käytön sujuvuus sekä tietosisällön ja vuorovaikutuksen taso. Toinen näkökulma keskittyy verkkopalvelun taustalla olevaan toimintaan ja palvelusta saataviin hyötyihin. Niitä arvioidaan tutkimalla muun muassa palvelun strategista suunnittelua, palvelutuotannon organisointia, palvelun rakentamista, ylläpitoa ja toimivuutta sekä siitä niin käyttäjälle kuin organisaatiollekin aiheutuvia hyötyjä. (Alaharja & Lindh 2004, 17–18.) Arviointialueiden perusteluista ja merkityksestä lisätietoa saa Jukka Tuomelan (2006) tekemästä oppaasta, joka tutustuttaa niiden taustalla olevaan lainsäädäntöön.

Kukin arviointialue sisältää oman määränsä kriteereitä. Kriteeri on ytimekäs ja usein sisällöltään melko yleisellä tasolla oleva väittämä, kuten *3.1 Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita*. Kuhunkin kriteeriin liittyy 2–7 sitä konkretisoivaa ominaisuutta, jotka auttavat arvioimaan, toteutuuko kriteeri vai ei. Esimerkiksi edellä mainitun kriteerin (3.1) toteutumista voi arvioida seuraavien neljän ominaisuuden perusteella:

- 3.1.1 Verkkopalvelulla on selkeä yhteys organisaation tehtäviin ja tavoitteisiin.
- 3.1.2 Verkkopalvelun tarjoaja on määritellyt verkkopalvelun tehtävän, tavoitteet ja asiakkaat ja ne ovat organisaation toimintastrategian mukaisia.
- 3.1.3 Toiminnan johto on hyväksynyt verkkopalvelun tavoitteet ja sitoutunut niihin.
- 3.1.4 Verkkopalvelun tarjoaja on määritellyt palvelua koskevat mittarit, joiden avulla tavoitteiden toteutumista seurataan ja mitataan. (Alaharja & Lindh 2004, 49.)

Ominaisuuksien oheen on lisäksi koottu vielä erilaisia selvennöksiä, esimerkkejä ja huomautuksia. Kaikkiaan yhdessä kriteerissä voi siis olla kolme tarkkuustasoa.

Arvioinnin tekeminen ja arviointityökalu

Kriteereitä voi käyttää oman verkkopalvelunsa arvioinnin ja kehittämisen apuna monella tavalla, mutta kattavimmin ne tulevat käyttöön silloin, kun verkkopalvelusta tehdään

pisteytetty arviointi. Tätä tarkoitusta varten laatukriteeristöhankeessa toteutettiin *Excel*-pohjainen arviointityökalu. Se on useaan välilehteen jakautunut *Excel*-tiedosto, johon on upotettu kriteerit ominaisuuksineen ja selityksineen sekä niiden pisteytysmalli. Arviointi voidaan tehdä yksin tai ryhmässä. Ryhmässä tehtävä arviointi voidaan joko jakaa osiin tai arvioida kaikkia arviointialueita yhdessä. Tyypillisesti arviointiin osallistuu tällöin eri aihealueiden asiantuntijoita, koska arviointi vaatii monen aihealueen hallintaa.

Käytännössä arviointi tehdään antamalla kustakin kriteeristä 0–5 pistettä sen mukaan, miten kriteeri verkkopalvelussa toteutuu. Ominaisuudet voi myös pisteyttää kriteerien arvioinnin tueksi, mutta vain kriteerien saamat pisteet vaikuttavat lopputulokseen. Eri ominaisuuksien painoarvot vaihtelevat niin paljon, että kriteerin arviointi yksinomaan niiden perusteella ei antaisi luotettavaa arvosanaa. Ominaisuuksien arvioinnilla halutaan kuitenkin tarjota kriteerin arviointiin konkreettisia tarkastelukulmia. (Emt., 21.)

Arvioinnin valmistuttua työkalu näyttää sen tulokset: kunkin arviointialueen saama pistemäärän ja kriteerien keskiarvon sekä yhteenvedon, jossa kaikki kriteerit, niiden saamat pistemäärät sekä kuhunkin kohtaan kuuluvat ominaisuudet ovat listattuna. Yhteenvedossa ovat näkyvillä myös perustelut ja näytöt, joita arviointivaiheessa on voinut aneetun pistemäärän tueksi kirjoittaa muistiin. Arvioinnin tulosten pohjalta työkalun käyttäjällä on mahdollisuus edetä tekemään esimerkiksi konkreettisia toimenpide-ehdotuksia verkkopalvelun kehittämiseksi tai vain tehdä yleisiä johtopäätöksiä ja havaintoja palvelun tilasta.

2.2 Muita ohjeita ja suosituksia julkisille verkkopalveluille

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö on tehty auttamaan erityisesti verkkopalvelujen arvioinnissa ja kehittämisessä. Muita tehtäviä varten ja tarkemmin eri aiheista kertomaan on laadittu julkishallinnossa useita muitakin ohjeistoja.

JHS 129

Yhteisten laatukriteereiden lisäksi julkishallinnon verkkopalvelujen tuotantoon ja laatu-työhön kiinteästi liittyvä ohjeisto on vuonna 2005 uusitut JHS 129 -suositukset. Niiden aiheena ovat julkishallinnon verkkopalvelujen suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet, ja ne kuuluvat Julkishallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan ylläpitämään JHS-järjestelmään. Järjestelmän suositukset koskevat valtion- ja kunnallishallinnon tietohallintoa ja niiden tavoitteena on ”*parantaa tietojärjestelmien ja niiden tietojen yhteentoinivuutta, luoda edellytykset hallinto- ja sektorirajoista riippumattomalle toimintojen kehittämiselle sekä tehostaa olemassa olevan tiedon hyödyntämistä*” (JUHTA 2006).

Uusien JHS 129 -suositusten laatimisessa on hyödynnetty laatukriteereiden pohjatyötä, koska ohjeistojen aihepiirit ovat osittain samat. Suurimmat sisällölliset erot ovat siinä, että JHS-suosituksissa on näkyvämmän mukana verkkopalveluihin liittyvää lainsäädäntöä sekä tarkempaa tietoa metatietojen käytöstä sekä tietoturvallisuudesta. Kokonaan poissa ovat laatukriteereihin kuuluvat verkkopalvelun johtamisen ja hyötyjen mittaamisen teemat. Laatukriteereitä ja JHS-suosituksia erottaa myös niiden näkökulma ja käyttötarkoitus: JHS-suositukset keskittyvät verkkopalvelun tuotannon ja hankinnan prosessiin ja sen ohjeistamiseen. Suosituksissa toki todetaan, että niitä voi käyttää myös olemassaolevan palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. (JUHTA 2005, 3.)

Suosituksien ja laatukriteereiden funktiot ovatkin melko lailla päällekkäiset. Käyttäjälle näkyvin ero on niiden muodossa: suositukset ovat laaja ja tietosisällöltään yksityiskohmainen tekstipaketti, kriteerit luettelomainen ja suositusten tietomassaan verrattuna melko tiivis kokonaisuus.

Muita ohjeistoja ja arviointimalleja Suomessa ja ulkomailla

Suomessa muut julkishallinnon verkkopalveluita koskevat ohjeet ovat useimmiten tiettyyn aihepiiriin liittyviä. Esimerkkeinä näistä ovat JHS 145 -suositukset (JUHTA 2004) palvelutietojen ryhmittelystä julkisen sektorin portaaleissa sekä erilaiset tietoturvaa käsittelevät ohjeet. Pelkästään verkko-opetukseen ja -oppimateriaaleihin liittyviä kriteereitä ja ohjeistoja on useita. Tuoreimpia ovat Opetushallituksen (2006) tekemät laatukriteerit perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen verkko-oppimateriaaleille sekä Virtuaaliyliopiston portaalissa julkaistavalle materiaaleille tehty sovellus julkisten verkkopalvelujen laatukriteereistä (Suomen Virtuaaliyliopisto 2006).

Alun perin verkko-opetuksen arviointiin ja kehittämiseen on tehty myös ARVO-työkalu, joka kattaa käytettävyyden, pedagogisen käytettävyyden, graafisen suunnittelun, saavutettavuuden ja teknisen toteutuksen aihealueet. Työkaluun kuuluu kysymyspatteristo sekä verkkototeutuksen kehittämistä ohjaava vihjepankki, joiden avulla arvioidaan verkkosivustoja. (Arviointi- ja reflektointityökalu ARVO 2004.) ARVO:n taustalla on Tampereen yliopiston Digitaalisen median instituutin Hypermedialaboratorion tutkimushanke, jossa on kehitetty verkkopalvelujen käyttökelpoisuuden arviointimalli (ks. Silius ym. 2003). Verkkopalvelujen laadun määrittelyyn ja arviointiin liittyvää tutkimustyötä tehdään Hypermedialaboratoriossa edelleen.

Suomen julkisten verkkopalvelujen yhteisiä laatukriteeristöjä vastaavia ohjeistoja on kehitetty myös muissa maissa. Hyvänä esimerkkinä niistä ovat Ruotsin *24-timmarswebben*-ohjeet, joita ylläpitää maassa hallinnon kehittämisen laitos (Verket för förvaltningsutveckling, VERVA). Ohjeet muodostuvat yhdeksästä aihepiiristä ja sisäl-

tävät yhteensä 145 ytimekästä ohjekohtaa, jotka muistuttavat suomalaisen version kriteereitä. Aihepiirit on ryhmitelty ja perusteltu verkkopalvelun elinkaaren mukaan lähtien verkkopalvelun tavoitteiden määrittelystä. Muita aihepiirejä ovat esimerkiksi tiedon tuottaminen verkkopalveluun ja palvelun julkaisu, testaus ja arviointi sekä palvelun hallinta ja ylläpito. Aihepiirien sisältämät ”kriteerit” on painotettu asteikolla 1–3 niiden tärkeyden mukaan, ja ohjeisiin kuuluu myös *Excel*-muotoinen tarkistuslista, jonka avulla niiden toteutumista omassa verkkopalvelussa voi arvioida. (VERVA 2005.)

Ruotsin ohjeistus on sisällöltään hyvin monipuolinen. Muodoltaan se on kuin Suomen laatukriteereiden ja JHS 129 -suositusten yhdistelmä, koska se sisältää sekä paljon laajaa tekstimuotoista ohjeistusta että ytimekkäitä ”kriteereitä”. Julkisen hallinnon verkkopalvelujen laadukkuuden arviointiin tehtyjä kriteereitä muissa maissa ovat esimerkiksi Tanskan *Bedst på nettet* (Bedst på nettet 2006), Ison-Britannian *The Guidelines for UK Government Websites* (eGovernment Unit, Cabinet Office 2006), Kanadan *Common Feel and Look for the Internet* (Treasury Board of Canada Secretariat 2001) sekä Saksan *E-Government Handbuch* (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik), joka kattaa erittäin laajasti sähköisen hallinnon aihealueita ja sisältää esimerkiksi osion, jossa on esitetty kansalaisnäkökulmasta laadukkaan verkkopalvelun laatukriteereitä.

Esimerkkinä kansallista tasoa laajemmin julkisten verkkopalvelujen tuottamista linjaavista ohjeista ovat muun muassa Euroopan neuvoston 7A-periaatteet (Availability – Accessibility – Affordability – Awareness – Appropriateness – Attractiveness – Adaptability), joiden keskeisenä ajatuksena on palvelujen sopivuus ja saavutettavuus yhtäläisesti kaikille käyttäjille (STAKES 2006). Konkreettisempi ja tunnettu esimerkki ovat myös W3C:n (2006) yksityiskohtaiset ohjeet esteettömyyden toteuttamisesta.

Edellä kuvattujen ohjeistojen näkökulmat ja käyttötarkoitukset vaihtelevat, mutta yhteistä on se, että niillä pyritään määrittelemään hyvän verkkopalvelun ominaisuuksia ja saamaan niitä toteutumaan myös käytännössä. Julkisten verkkopalvelujen laatukriteereilläkin pyritään tähän, mutta niiden kohteena on kokonaiskuva verkkopalvelun laadusta.

2.3 Verkkopalvelujen laadun arvioinnista

Mitä on verkkopalvelujen laatu ja miten sitä voidaan arvioida? Kysymys on vaikea, koska palvelun laatu on moniulotteinen ilmiö ja laadun käsite verkkopalveluiden yhteydessä ei ole kovinkaan vakiintunut. Kysymys on olennainen myös, kun julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit tässä selvityksessä ovat itse joutuneet arvioinnin kohteeksi ja kun on pohdittava, miten niiden edustamaa laatuominaisuuksien kokonaisuutta muutetaan ja millä perusteella.

Kun puhutaan verkkopalvelun laadusta, on Siliuksen & Tervakarin (2005, 13) mukaan ensin pyrittävä määrittelemään, mitä palvelun laadulla tarkoitetaan ja kenen näkökulmasta määrittely tehdään. Usein tämä määrittely saattaa kuitenkin jäädä puuttumaan. Laadun käsite on luonteeltaan sellainen, että siihen saatetaan suhtautua itsestäänselvyytenä ("laatu on laatua"), jolloin sitä ei määritellä lainkaan. Määrittelyn tekeminen voidaan myös kokea liian vaikeaksi tai tarpeettomaksi. Usein päädytään määrittelemään verkkopalvelun laatu siihen kuuluvien elementtien kautta, jolloin ei välttämättä kuitenkaan perustella sitä, miksi juuri nämä elementit edustavat laatua. (Hupponen 2004, 54–55.)

Verkkopalvelun laadun määrittelyssä tärkeää on selvittää myös, mitä oikeastaan arvioidaan. Eräs näkökulmaero voidaan tässä tehdä sen välillä, onko kohteena verkkopalvelun tuotannon prosessi, sen lopputuote vai molemmat osa-alueet (Silius & Tervakari 2005, 15). Perinteisessä, käyttäjäkeskeisessä lähestymistavassa on arvioitu palvelun tai sovelluksen näkyvää lopputuotetta (esim. Nielsen 1993). Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristöissä laatukäsityksen ytimenä taas on nimenomaan se, että siinä katetaan sekä verkossa että "verkon takana" palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä.

Myös tutkimuksen piirissä on viime vuosina kehitetty laaja-alaisempia verkkopalvelujen laadunarvioinnin malleja, jotka pyrkivät huomioimaan palvelun käyttäjän lisäksi myös sen tuottajien ja kehittäjien näkökulmat. Esimerkkejä näistä ovat Michin, Franchin & Gaion (2003) ja Signore (2005) luomat mallit. Sousa & Voss (2006) puolestaan lähestyvät artikkelissaan aihetta monikanavaisen palvelun laadun näkökulmasta. Aladwani & Palvia (2002) määrittelevät laadun elementit käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta ja kiinnittävät erityistä huomiota siihen, miten niiden arviointi toteutetaan.

Erityisesti Michin, Franchin & Gaion (2003) ja Signore (2005) artikkelit tarjoavat yleistä tietoa ja lisäpolkuja verkkopalvelujen laadunarvioinnista enemmän kiinnostuneelle lukijalle. Laadun, palvelun ja arvioinnin problematiikasta sekä erilaisista arviointimalleista on koottu monipuolista tietoa myös Siliuksen & Tervakarin aiheesta tekemään opetusmateriaaliin (Verkkopalvelun käyttökelpoisuus ja arviointi 2005).

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Selvityksessä sovellettiin käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa ja tutkimusmenetelmät valittiin sen mukaan. Käyttäjäkeskeisen tuotekehityksen ajatuksena on, että suunniteltaessa tai kehitettäessä tietyille kohderyhmälle tuotetta, huomioidaan, mitä he itse siltä haluavat eivätkä vain tuotteen suunnittelijan mielestä tarvitse (Huotari ym. 2003, 9). Selvityksen aiheena oleva tuote eli julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit ja arviointityökalu on suunniteltu julkisen hallinnon organisaatioissa verkkopalveluja työkseen tuottavien ja kehittävien ihmisten käyttöön. Tuotteen kehittämistarpeiden selvittämistä varten tietoa kerättiin pääasiassa tältä kohderyhmältä.

Menetelminä olivat kohderyhmälle suunnattu verkkokysely sekä haastattelut, joita tehtiin kohderyhmästä valituille kriteerien käyttäjille ja aiheeseen perehtyneille asiantuntijoille. Asiantuntijoista osa oli myös käyttänyt kriteereitä. Lisäksi hyödynnettiin aiheesta saatavana olevaa valmista aineistoa, joka koostui erilaisista kriteereihin liittyvistä dokumenteista. Seuraavassa käydään läpi kyselyn ja haastattelujen toteuttamisen vaiheet, kuvataan muu selvityksessä käytetty aineisto ja kerrotaan aineiston analyysimenetelmistä.

3.1 Kysely

Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa kriteerien ja arviointityökalun kehitystarpeita. Vastaamisen edellytyksenä pidettiin näin sitä, että vastaaja on jollain tavalla tutustunut aiheeseen. Koska ei kuitenkaan etukäteen voitu tietää, ketkä kohderyhmästä aiheen tuntevat, kyselyllä pyrittiin tavoittamaan mahdollisimman laajasti julkisten organisaatioiden verkkopalveluja tuottavia ja kehittäviä henkilöitä. Koko kohderyhmän kattavia yhteystietoja ei ollut saatavissa, joten ryhmästä tehtiin harkinnanvarainen mutta melko kattava otanta, joka perustui saatavilla oleviin sähköpostiosoitteisiin.

Otokseen kuuluivat *Suomi.fi*-toimituksen jakelulistalla olevat valtion viraston ja laitosten verkkopalvelujen yhteyshenkilöt (460 henkeä), *Kuntaliiton* jakelulistalla olevat kuntien verkkopalveluvastaavat (260 henkeä) sekä kirkon verkkoviestinnän yhteyshenkilöt (noin 600 henkeä). Lisäksi tieto kyselystä julkaistiin valtion työmarkkinalaitoksen sähköisessä asiakaskirjeessä *VTML-Vinkkarissa*, joka lähtee noin 600 valtionhallinnon henkilöstön kehittäjälle. Näistä osa oli tiettävästi samoja kuin varsinaisessa otoksessa mukana olleet henkilöt.

Kyselyn toteuttaminen

Verkkokysely toteutettiin tähän käyttöön tarkoitettulla *Webropol*-ohjelmalla². Selvityksen tiedontarpeita mukaillen kyselyn pääteemoina olivat kriteeristön käyttö, sisältö sekä arviointityökalun toiminta. Arviointityökalua koskeva osuus suunnattiin vain työkalua käyttäneille vastaajille. Kyselylomakkeeseen (Liite 1) sisällytettiin monivalintakysymysten lisäksi runsaasti avoimia vastauskenttiä, jotta vastaajien omat ideat ja ehdotukset olisi mahdollista saada mukaan vastauksiin. Suunnitteluvaiheessa lomaketta testattiin kohderyhmään kuuluvilla vastaajilla kysymysten ymmärrettävyyden ja mielekkyyden varmistamiseksi. Kyselyä muokattiin useamman kerran myös tilaajan kommenttien ja muun testauksen perusteella.

Lopullinen kysely julkaistiin toukokuun toisella viikolla, ja siitä lähetettiin tieto sähköpostiviestinä aiemmin mainituille jakelulistoille. Viestiin sisältyi saateteksti (Liite 2), jossa kerrottiin kyselyn verkko-osoitteen lisäksi lyhyesti selvityksen taustasta. Kyselyn ensimmäinen muistutusviesti lähetettiin vastaajille kahden viikon päästä kyselyn julkaisusta eli viikolla 22 ja toinen viesti kahden viikon päästä tästä. Kyselylle alun perin mainittua sulkeutumisaikaa jatkettiin toisessa muistutusviestissä (myös liitteessä 2) juhannukseen asti, joten yhteensä kysely oli avoinna noin kuusi viikkoa.

Taustatietoa vastaajista

Kyselyyn vastasi 55 henkeä. Näistä noin kaksi kolmasosaa vastasi myös arviointityökalua koskeviin kysymyksiin. Vastaajien enemmistö (66 %) edusti valtionhallintoa, viidesosa oli kuntahallinnosta ja tätä hieman pienempi määrä muusta julkisesta hallinnosta. Vastaajista 82 % ilmoitti työpaikkansa sijainniksi Uudenmaan, muista maakunnista saatiin vain muutamia yksittäisiä vastauksia. Vastaajien organisaatiot olivat yleisimmin kooltaan joko 100–500 hengen tai yli 1000 hengen organisaatioita.

Taustatiedoksi kysyttiin myös sitä, millainen rooli verkkopalveluilla on vastaajan oman organisaation toiminnassa. Enemmistö vastaajista (64 %) kertoi organisaationsa tarjoavan verkossa sekä tieto- että asiointipalveluita. Neljäsosa tarjosi pelkästään tietopalvelua. Noin kymmenen prosenttia vastaajista valitsi vaihtoehdon, jonka mukaan organisaatio tarjoaa verkossa kehittyneitä sähköisiä asiointipalveluita (palveluprosessi on sähköinen alusta loppuun) ja sähköisellä asioinnilla on keskeinen sija organisaation palvelukehityksessä.

² Lisätietoa ohjelmasta on osoitteessa: <http://www.webropol.fi>.

3.2 Haastattelut

Selvityksessä tehtyjen haastatteluiden tarkoituksena oli syventää ja täydentää verkkokyselyllä kerättävää aineistoa. Haastateltaviksi valittiin sekä kyselyn kohderyhmästä poimittuja kriteeristön käyttäjiä että asiantuntijoita, jotka edustivat erilaisia verkkopalvelujen laadunarviointiin liittyviä näkökulmia ja aloja. Haastattelut olivat tyypiltään teemahaastatteluja.

Haastatteluja oli alunperin tarkoitus tehdä molemmissa ryhmissä viisi, mutta kun kyselyn vastaajamäärä näytti jäävän vähäiseksi, määrä nostettiin seitsemään, joka oli sovittu työn suunnitteluvaiheessa haastattelujen maksimimääräksi molemmissa ryhmissä. Yhteensä haastatteluja tehtiin siis neljätoista, mutta haastateltavien kokonaismäärä oli 15, koska yhdessä käyttäjähaastattelussa oli yhtä organisaatiota/verkkopalvelua edustamassa kaksi ihmistä.

Käyttjähaastateltavien valinta ja haastattelujen sisältö

Käyttjähaastateltavat etsittiin ja valittiin yhdessä selvityksen tilaajan kanssa. Haastateltavien valinnan kriteereinä olivat kiinnostus aiheeseen (jotta haastattelu olisi mielekästä tehdä) ja arviointityökalun käyttökokemus (takasi myös kriteeristön tuntemuksen). Lisäksi kiinnitettiin huomiota siihen, että haastateltavat edustaisivat erityyppisiä julkisen hallinnon organisaatioita.

Haastateltaviin otettiin ensin yhteyttä sähköpostitse. Yhteydenotossa kerrottiin selvityksen taustasta, haastattelujen sisällöstä ja pyrittiin varmistamaan valintakriteerien täyttyminen. Seuraavassa vaiheessa sovittiin puhelimitse tai sähköpostitse haastatteluajat ja noin viikkoa ennen haastattelua valituille lähetettiin tiedoksi haastattelun suunnitellut aiheet. Haastattelujen runkona käytettiin pienin muutoksin liitteenä olevaa listaa (Liite 3), jonka pääaiheina olivat kriteeristön käyttö, arvioinnin tekeminen ja kriteerien sisältö. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Asiantuntijahaastateltavien valinta ja haastattelujen sisältö

Selvityksessä haluttiin käyttäjätiedon keräämisen lisäksi tehdä myös asiantuntijahaastatteluja, sillä näillä arvioitiin olevan mahdollista saada sellaista aiheeseen liittyvää tietoa, jota käyttäjähaastatteluissa ei välttämättä tulisi ilmi.

Asiantuntijoiden valintakriteereitä haastatteluihin olivat seuraavat:

- tuntevat kriteeristön ja arviointityökalun
- ovat alan (verkkopalvelujen arviointi) tutkijoita tai

- tekevät työkseen verkkopalvelujen arviointia tai
- ovat olleet kriteeristön valmistelussa läheisesti mukana tai
- ovat muun verkkopalveluihin liittyvän aiheen asiantuntijoita, joiden kuulemisesta selvityksessä voidaan perustellusti katsoa olevan hyötyä.

Mukaan tuli käytännössä kahdenlaisia haastateltavia: sellaisia, joilla oli jokin ennestään tiedetty kytkeä laatukriteeristöön ja sellaisia, joiden ajateltiin tuntevan aiheen työtaustansa puolesta ja tarjoavan siihen kehittämistä ajatellen hyödyllisen näkökulman. Haastateltavista sovittiin tilaajan kanssa, ja yhteydenotot tehtiin samoin kuin käyttäjähaastatteluissa. Tarkemmat tiedot haastatelluista asiantuntijoista ovat liitteessä (Liite 4)³.

Asiantuntijahaastattelujen pääteemoja olivat kriteeristön asema ja käyttökelpoisuus, sisällön ja työkalun kehitystarpeet ja muut kehitysideat. Haastattelujen sisällöt muokattiin kuitenkin haastateltavan tausta ja asiantuntemus huomioiden jokaista haastattelua varten erikseen. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

3.3 Muu selvityksessä käytetty aineisto

Selvityksessä haluttiin huomioida kysely- ja haastatteluaineiston lisäksi myös laatukriteeristöä jo olemassa olevaa käyttäjien antamaa palautetta ja muuta kritiikkiä. Näistä koottuun aineistoryhmään kuuluivat seuraavat dokumentit:

- Vuoden 2004 laatukilpailun jälkeen kilpailun osallistujilta ja arvioijilta kerätty palaute, joka saatiin selvityksen tilaajalta. Palautteen antajia oli yhteensä 27.
- Virtuaaliyliopiston teettämän kriteeristön testauksen raportit. Osa raportin huomioista koski kriteeristön Virtuaaliyliopiston käyttöön sovellettuja osia, mutta niitä ei otettu analyysissä huomioon. Raportit saatiin selvityksen käyttöön Virtuaaliyliopistolta.
- Jukka K. Korpelan kriteereitä käsittelevä kolumni sekä artikkeli, jossa arvioitiin niiden soveltumista myös yritysten käyttöön. Artikkelista huomioitiin kriteereitä yleisesti koskeva aineisto. Molemmat tekstit ovat saatavissa verkossa (Korpela, J.K. 2004a ja 2004b).
- Selvityksen aikana aiheesta sähköpostitse eri tahoilta saatu palaute.

³ Käyttäjähastatteluihin osallistuneet pidetään lopputyössä anonyymeinä, koska he olivat mukana koko kohderyhmän edustajina, kun taas asiantuntijahaastateltavat valittiin mukaan oman asiantuntemuksensa perusteella.

3.4 Aineiston analyysimenetelmät

Selvityksessä käytettiin pääasiassa laadullista lähestymistapaa, mutta mukana oli myös määrällisiä menetelmiä. Tällainen yhdistelmä oli luonteva niin aineiston ominaisuuksia kuin tutkimustavoitteitakin ajatellen. Analyysimallin muodostamisessa painottui se, että haluttiin saada aineistosta esille sekä kehitystarpeiden suuret linjat, jolloin myös vastausten frekvensseillä oli merkitystä, että säilyttää tuloksissa näkyvillä yksityiskohtaiset kehitystarpeita koskevat ilmaukset. Taustalla tässä oli se periaate, että valitaan sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen tutkimustehtävään (Hirsjärvi ym. 2004, 212).

Kyselyvastausten analyysi

Kyselytutkimuksen aineisto muodostui numeerisesta ja tekstimuotoisesta aineistosta. Numeerisen aineiston analyysissä hyödynnettiin *Webropol*-ohjelman tuloksista tekemiä suoria jakaumia. Aineistosta tehtiin myös joitakin ristiintaulukointeja. Näissä kuitenkin eri vastaajaryhmät jäivät osittain niin pieniksi (muutama vastaaja), että sattuman vaikutusta tuloksiin voidaan pitää todennäköisenä. Koska ristiintaulukointien aiheet eivät myöskään olleet kehitystarpeiden selviämisen kannalta kriittisiä, vaan lähinnä taustatietoa, ei niitä ole otettu mukaan tulosten esittelyyn. Tekstimuotoiset kyselyvastaukset analysoitiin kuten muukin sanallinen aineisto.

Muun aineiston analyysi

Selvityksen aineistosta suurimman osan muodosti sanallinen aineisto, jota analysoitiin pääasiassa laadullisin menetelmin. Analyysissä sovellettiin Tuomen & Sarajärven (2002) esittelemiä laadullisen aineiston sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn käytäntöjä. Sisällönanalyysillä viitataan pyrkimykseen kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti, ja kuvauksen keskeisenä elementtinä voivat olla esimerkiksi sisältökategoriat. Ne ovat teemoja ja perspektiivejä, joita aineistosta on löydettävissä ja joiden avulla aineiston yksiköt luokitellaan. (Emt. 102–119.)

Sisällön erittelyssä taas kuvataan tekstidokumenttien sisältöä kvantitatiivisesti. Tässä analyysissä se tarkoitti sisältökategorioissa olevien, samansisältöisten ilmausten laskeamista ja johtopäätöksen tekemistä niiden lukumääristä. Tällaisen sisällön erittelyn perusteena oli Hirsjärven & Hurmeenkin (2001, 172) esittämä ajatus siitä, että hallitsevien teemojen ja säännönmukaisuuksien tunnistaminen perustuu juuri sen laskemiseen, että jokin seikka ilmenee toistuvasti ja useita kertoja.

Analyysin keskeisimmät vaiheet olivat seuraavat:

1. Tutkimuskysymyksiin liittyvien ilmausten erottaminen litteroidusta ja valmiista aineistosta.
2. Analyysirungon muodostaminen aineiston ja tutkimuskysymysten pohjalta.
3. Ilmausten järjestäminen analyysirungon alle kussakin aineistoryhmässä.
4. Ilmausten sisällön pelkistäminen ja samansisältöisten ilmausten tiivistäminen yhteen säilyttäen tiedot ilmausten lukumääristä.
5. Eri aineistoryhmien sisältöjen vertailua.
6. Aineistoryhmien yhdistäminen.
7. Ilmausten tarkempi kategorisointi analyysirungon alle raportointia varten.

Analyysirunko muodostui tässä prosessissa aineistojen sisältöä kuvaavista teemoista ja niiden alakategorioista, joita muodostettaessa huomioitiin myös vastausten frekvenssit. Tällaisessa etenemisessä tyypillistä on Kiviniemen (2001, 78) mukaan se, että analyysirungon ja teema-alueiden erittely ja sisäinen jäsenitys asettuivat lopulliseen muotoonsa vasta vähitellen, useiden aineiston luku- ja käsittelyvaiheiden jälkeen. Tämä kuvaa hyvin myös tämän selvityksen analyysiprosessia.

3.5 Tutkimuksen ja sen tulosten luotettavuudesta

Kyselytutkimuksessa tulosten luotettavuutta on perinteisesti arvioitu muun muassa vastausprosentin perusteella (ks. esim. Heikkilä 2004, 30). Tässä selvityksessä tehdyn kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, mikä on huomioitava erityisesti, kun tarkastellaan pelkästään kyselyyn ja sen prosenttimääräisiin tuloksiin perustuvia vastauksia.

Koska kysely oli aineistonkeruussa kuitenkin vain yksi menetelmä eikä pääpaino ollut esimerkiksi käyttäjätyytyväisyyden tai muiden pelkästään määrällisiin osuuksiin perustuvien tietojen selvittämisessä, vastausprosenttia ei voi tässä tapauksessa pitää tutkimuksen tulosten luotettavuuteen merkittävästi vaikuttavana tekijänä. Luotettavuuden arvioimiseksi onkin hyvä kiinnittää huomiota myös tutkimusprosessiin ja siinä erityisesti aineiston analyysiin, jossa lähinnä tekstiaineistojen muodostamasta massasta on edetty lopullisiin tuloksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointiin ei ole yhtä tiettyä tapaa, vaan siihen liittyy joukko erilaisia käytäntöjä ja tulkintoja (ks. esim. Tuomi & Sarajärvi 2002, 136–137). Arvioinnin perustana pidetään useimmiten tutkimusprosessin läpinäkyvyyttä, johon on pyritty myös tässä lopputyössä. Tutkimuksen tekemisestä ja sen eri vaiheista edellä annettujen tietojen avulla lukija voi arvioida muun muassa aineiston merkittä-

vyyttä ja riittävyttä sekä analyysin kattavuutta ja toistettavuutta, jotka Eskola & Suoranta (2003, 214–215) mainitsevat luotettavuuden tekijöinä.

Kiviniemi puolestaan korostaa luotettavuuden arvioinnissa sitä, että laadullinen tutkimus on luonteeltaan tulkinnallista: siinä tutkija on keskeinen tulkintojen tekijä eikä voida sanoa olevan mitään väistämätöntä totuutta, joka voitaisiin esittää tutkimuksen tuloksena. Tämä tarkoittaa sen hyväksymistä, että joku toinen tutkija saattaisi löytää samalle aineistolle toisenlaisen luokitusperustan ja painottaa enemmän joitakin muita aineistosta löydettäviä ulottuvuuksia. (2001, 79–82.)

Tässäkin tutkimuksessa analyysiprosessi perustui juuri monivaiheiseen luokitteluun, joka viime kädessä muodostuu yhden tutkijan valinnoista. Esimerkiksi relevanttien ilmausten erottaminen alkuperäisestä aineistosta, analyysirungon muodostaminen ja ilmausten jaottelu niiden sisällön mukaan eri ryhmiin olivat sellaisia vaiheita, joissa selvityksen tekijä toimi tulkintojen tekijänä. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tärkeintä tässä prosessissa olikin itse hahmottaa mahdollisimman johdonmukainen käsitys omista tulkinnoistaan ja niistä perusteista, joiden pohjalta on näihin tulkintoihin päätynyt (em. 82). Tarpeen oli myös tunnistaa oman työtaustan vaikutus ja sen kautta tutkimuksen aiheesta ennakkoon muodostuneet käsitykset ja mielipiteet.

4 KRITEERISTÖN ASEMA JA KÄYTTÖ

Kriteeristön ja työkalun kehitystarpeita selvitettäessä saatiin samalla tietoa ja mielipiteitä siitä, millainen asema julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristölle on kahden vuoden käytössäoloajan aikana syntynyt ja miten kriteereitä alalla hyödynnetään. Tässä luvussa käydään ensin läpi käyttäjien ja asiantuntijoiden omakohtaisia näkemyksiä kriteeristön nykytilasta. Sen jälkeen kuvataan kriteeristön eri käyttötapoja, kerrotaan tarkemmin arviointityökalun käytöstä ja lopuksi tarkastellaan niille asetettujen tavoitteiden toteutumista.

4.1 Näkemyksiä kriteeristön nykytilasta

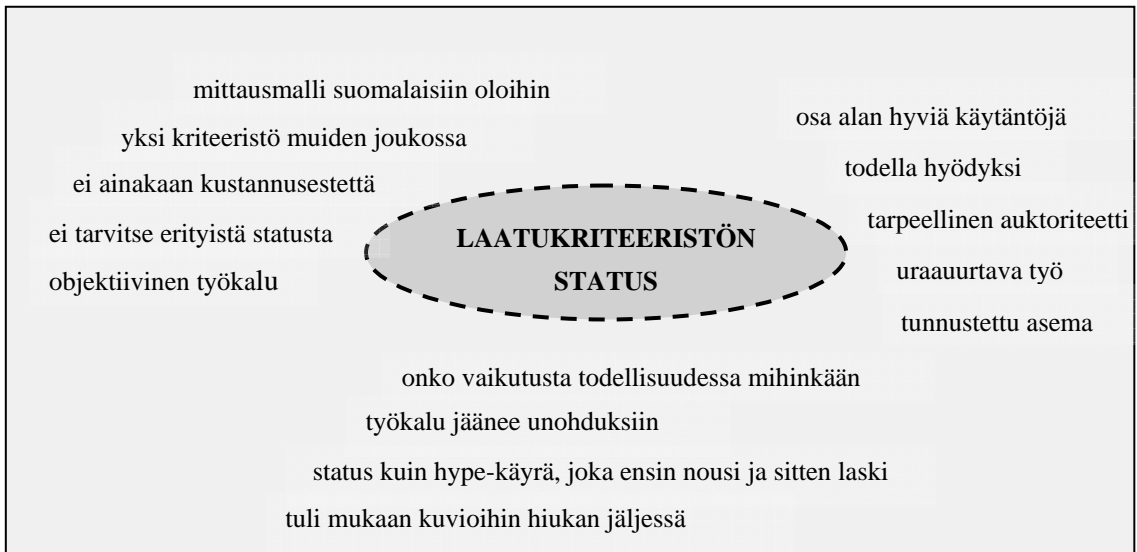
Miten julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö alalla tunnetaan? Selvityksessä haastateltuja pyydettiin kertomaan asiasta oma näkemyksensä. Näistä vastauksista muodostuva kuva on melko hajanainen: Suunnilleen yhtä moni arveli, että kriteereitä ei käytetä tai niistä ei alan ihmisten parissa edes paljon tiedetä, kuin että alan tekijät tuntevat asian ja että kriteerit ovat tunnettuja ainakin julkishallinnossa. Katsottiin, että tunnettuus olisi lopahtanut kriteerien julkaisuajankohdan jälkeen, mutta toisaalta arvioitiin sen voineen myös pikkuhiljaa lisääntyä.

Tunnettuuden kysymystä sivuttiin myös selvityksessä tehdyssä kyselyssä siten, että siinä haettiin kohderyhmästä vastauksia nimenomaan henkilöiltä, jotka tuntevat aiheen. Kyselyn saaneista valtionhallinnon verkkopalvelujen tuottajista ja kehittäjistä siihen vastasi 8 %, kuntien verkkoviestijöistä 4 % ja muiden julkishallinnon organisaation edustajista (lähinnä kirkon verkkoviestinnän yhteyshenkilöitä) 2 %.

Vastaajamäärät jäivät siis hyvin pieniksi. Pienistä prosenteista ei kuitenkaan voida varmasti arvioida kriteerien tunnettuutta, sillä kyselyyn vastaamisen halukkuuteen voivat vaikuttaa monet tekijät. Kyselyviestin saaneiden joukossa oli todennäköisesti myös paljon sellaisia henkilöitä, joilta ei vastausta voitu odottaa (esimerkiksi seurakuntien verkkoviestinnästä vastaavien henkilöiden toimenkuva vaihtelee kirkkoherrasta toimistosihteeriin). Suuremmalla todennäköisyydellä vastausprosentteista voidaan kuitenkin päätellä, että kiinnostus aihetta kohtaan ei koko kohderyhmän keskuudessa ole yleistä.

Tunnettuuden hahmottamisen lisäksi pyrittiin luomaan käsitystä siitä, millainen status julkisten verkkopalvelujen laatukriteereille on alalla muodostunut. Aiheeseen liittyviä kommentteja ja huomioita kerättiin lähinnä haastattelujen avulla, ja niitä on esitetty oheisessa kuvassa. Se kertoo, että kriteeristön arvoon ja asemaan suhtauduttiin niin myönteisesti, kriittisesti kuin neutraalillakin tavalla.

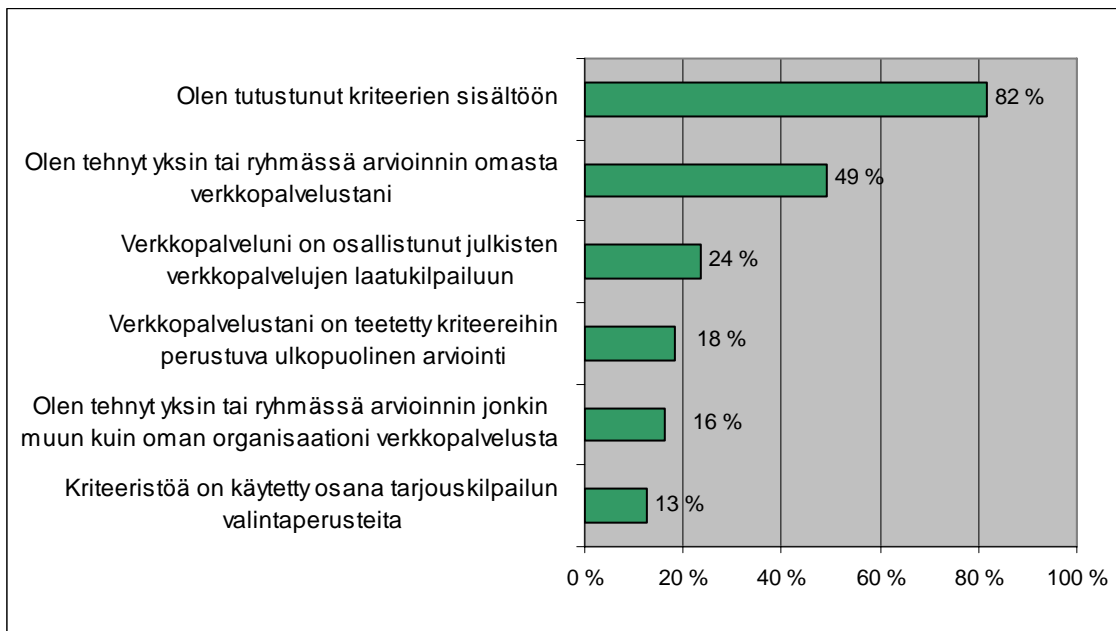
KUVIO 1: Miten vastaajat kuvasivat kriteereitä ja niiden statusta.



4.2 Kriteeristön käyttötapoja ja -tarkoituksia

Selvityksessä tehdyssä kyselyssä kriteeristön käyttötapoja ja niiden yleisyyttä kartoitettiin valmiiksi annetuilla vaihtoehdoilla (KUVIO 2). Yleisimmin vastaajat kertoivat tutustuneensa kriteerien sisältöön. Puolet oli tehnyt myös arvioinnin omasta verkkopalvelustaan, ja neljäsosa oli osallistunut julkisten verkkopalvelujen laatukilpailuun, jossa kriteereitä käytettiin arvioinnin perustana.

KUVIO 2: Miten kyselyyn vastanneet ovat käyttäneet kriteereitä.



Valmiiksi annettuja vaihtoehtoja kriteerien käyttötavoista moni vastaaja halusi kuitenkin täydentää kertomalla, että on käyttänyt kriteereitä uuden tai uudistettavan verkkopalvelun suunnittelussa sekä verkkopalvelun kehittämisessä. Nämä samat aiheet tulivat esiin yleisimpinä kriteeristön käyttötarkoituksina myös selvityksen muussa aineistossa. Käyttäjien kuvausten perusteella näihin käyttötilanteisiin ei välttämättä liity arviointityökalun täyttämistä, vaan kriteereitä on käytetty muutenkin.

Seuraavassa käydään läpi aineistossa kuvattuja kriteeristön käyttötarkoituksia. Niistä neljä yleisintä olivat:

- apuväline verkkopalvelun suunnittelussa
- verkkopalvelun kehittämisen tuki
- oppiminen ja ajatusten herättäminen
- viestinnän ja keskustelun väline

Apuväline verkkopalvelun suunnittelussa

Kriteereitä on käytetty selvityksen mukaan uuden tai uudistettavan verkkopalvelun suunnittelussa tavoilla, joissa sekä kriteerien rooli että niihin sitoutuminen vaihtelee. Sitoutumisen aste on melko pieni, kun mainitaan, että kriteeristössä esitettyjä asioita on huomioitu palvelun suunnittelussa. Hieman täsmällisemmin käyttöä selostettiin niin, että uusi verkkopalvelu on pyritty rakentamaan kriteerien mukaan, kriteereitä on käytetty suunnittelun pohjana tai että suunnittelua on jäsennetty niiden kautta.

Moni mainitsi, että kriteeristöä oli käytetty suunnittelussa tarkistus- tai muistilistana, jonka avulla on pystytty katsomaan, ovatko kaikki tarvittavat asiat otettu suunnittelussa huomioon. Kriteereitä on käytetty myös uuden palvelun vaatimusmäärittelyssä. Tästä käyttötavasta todettiin, että kriteerit toimivat hyvin vaatimusmäärittelyn apuna erityisesti niille, joilla ei ole kovin tarkkaa käsitystä siitä, millainen hyvän verkkopalvelun tulisi olla. Selitettiin myös, että kriteereitä voidaan verkkopalvelun määrittelyvaiheessa käyttää antamaan selkeää kuvaa siitä, mitä halutaan sen laadulta.

Verkkopalvelun kehittämisen tuki

Kehittämisen alueella väljin käytön kuvaus oli se, että kriteereitä on käytetty palvelun kriittisen tarkastelun välineenä. Arviointityökalua kehittämisen apuna käyttäneet täsmensivät, että arvioinnin tarkoituksena on tunnistaa palvelun kehityskohteita ja kartoittaa sen nykytilaa. Lisäksi mainittiin seuraavia arvioinnin jälkeisiä toimenpiteitä:

- On käyty läpi arviointi kohta kohdalta ja katsottu, mitä asioille voidaan tehdä.
- On priorisoitu arvioinnin tulosten perusteella painopistealueita verkkopalvelun jatkokehittämistä varten.
- On tehty omat kriteereihin perustuvat tavoitetasot ja nimetty jatkokehityshankkeiksi ne, joita senhetkinen palvelu ei täytä.
- On tehty yhteenvetoa tuloksista SWOT-analyysin muotoon, esimerkiksi johdolle esittelyä varten.

Lisäksi todettiin sen kummemmin täsmentämättä, että verkkopalvelua on kehitetty arvioinnin tulosten pohjalta. Kriteereitä kuvattiin myös seurannan työkaluksi, jolloin vaatimuksena on toistettu arviointi. Tarkemmin arviointityökalun käyttöä on käsitelty tämän lopputyön seuraavassa luvussa.

Kehittämistyössä kriteereitä on hyödynnetty myös ilman arviointityökalua: kriteereistä on otettu laatuominaisuuksia käytönseurannassa kerättäviin tietoihin tai niitä on sovellettu oman palvelun laaduntarkkailuun täydentämällä omasta mielestä kriteeristöä puuttuvia kohtia ja karsimalla organisaation kannalta turhia kohtia. Mainittiin myös, että julkisessa organisaatiossa kriteerejä voi käyttää verkkopalvelua tai tietoverkkojen hyödyntämistä koskevan strategian arviointiin.

Oppiminen ja ajatusten herättäminen

Kolmantena kriteeristön käyttötarkoituksena tuli esille sen merkitys ajatusten herättäjänä ja oppimisen välineenä. Kriteerien läpikäymisen sanottiin laittaneen ajattelemaan verkkopalvelun tekemistä monelta kantilta ja kasvattaneen itseymmärrystä omasta verkkopalvelusta. Korostettiin, että kriteereitä ylipäättään lukemalla niistä saa ajatukset oman verkkopalvelun tuotantoon. Arvioinnin merkitystä ei tämän näkemyksen mukaan pidetty niinkään olennaisena.

Kriteerien merkitystä oppimisen välineenä oli aineistossa kuvattu myös niin, että ne täyttävät tarpeen saada nopeasti käsitys verkkopalvelun laatuun vaikuttavista asioista. Kuvattiin, että kriteereitä voidaan käyttää myös perusohjeistona, joka auttaa ottamaan huomioon eri tavoitteita. Useat vastaajat mainitsivat lisäksi, että he olivat perehdyttäneet kriteereihin muita käyttäjiä tai hyödyntäneet niitä alan koulutuksessa.

Viestinnän ja keskustelun väline

Edellisten käyttötarkoitusten lisäksi kriteereitä on hyödynnetty verkkopalvelusta viestimisen ja sitä koskevan keskustelun välineenä. Erityisesti kävi ilmi, että kriteereillä on viestitty verkkopalvelusta ja sen merkityksestä organisaation johdon suuntaan: kerrottu laatuun vaikuttavista tekijöistä, kuvattu verkkopalvelun kehityskohteita, perusteltu ylläpidon tarvetta ja ylipäänsä pyritty nostamaan verkkopalvelun tekemiseen liittyvän työn statusta.

Kriteerien sanottiin myös helpottavan organisaatiossa yleisemmin viestintää siitä, miten laadukas verkkopalvelu tulisi toteuttaa. Kriteereitä on käytetty tähän liittyen sisäisen viestinnän tukena ja keskustelunavauksen välineenä. Lisäksi todettiin, että kriteerit auttavat siinä, että ”*ihmisten päähän alkaa ylipäänsä rakentua tällainen laatuajattelu*”.

4.3 Arviointityökalun käytöstä

Arviointityökalun käyttäjissä on selvityksen mukaan yhtä lailla niitä, jotka pitävät sitä mainiona työkaluna kuin niitä, jotka ovat toista mieltä. Tyytyväiset käyttäjät kehuivat työkalua helppokäyttöiseksi ja toimivaksi – myös niille, jotka eivät *Exceliä* muuten osaisi käyttää. Erityisesti pidettiin siitä, että arviointityökalua voi *Excel*-muodosta johdun pitää omalla koneella. Silloin työkalun hallinnan tunne on vastaajien mielestä vahvempi ja sen läpinäkyvyys parempi kuin esimerkiksi verkossa toimittaessa. *Excel*-muotoon liittyen esitettiin kuitenkin myös kritiikkiä. Sitä ja muita työkalun kehitysehdoituksia on esitelty tämän työn seitsemännessä luvussa (s. 47).

Työkalun funktio ja hyödyt

Arviointityökalun pääfunktiona pidettiin sitä, että siinä julkisten verkkopalvelujen laatu-kriteeristö varsinaisesti konkretisoituu: arviointia tehdessä kriteeristön asioita on käytävä pikkutarkasti läpi ja ne aukeavat eri tavalla kuin pelkästään kriteerien kuvauksia lukemalla. Arveltiin myös, että pelkälle kriteereistä kertovalle julkaisulle ei riittäisi tarpeeksi käyttäjiä.

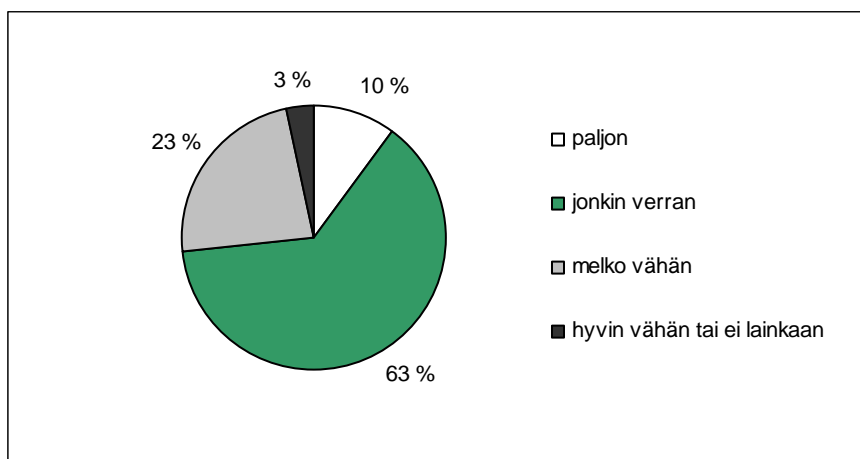
Arvioinnin tekemisen hyödyissä painottui lisäksi kaksi muuta näkökulmaa: arviointiprosessista itsessään saatavat hyödyt sekä odotetusti arvioinnin tulosten hyödyt. Arviointiprosessin keskeisenä hyötynä pidettiin yhteisen keskustelun merkitystä. Mikäli arviointi tehdään ryhmätyönä, keskustelu on osa sekä arvioinnin tekemistä että sen tulosten läpikäyntiä. Monilla käyttäjillä oli kokemuksia siitä, miten hyvä asioita oli pohtia

yhdessä ja käydä koko arviointiprosessi yhdessä läpi. Prosessin aikana syntyneitä omaa pohdintaa ja muistiinpanoja pidettiin myös hyödyllisinä.

Tuloksiin painottuvan hyötynäkökulman mukaan arviointi antaa tilaisuuden tutustua siihen, mitkä asiat ovat omassa palvelussa hyvin ja mitkä huonosti ja onko laatuun vaikuttavista asioista ylipäänsä huolehdittu. Arvioinnin tulokset näyttävät palvelun kehittämispaiikat ja auttavat ymmärtämään mitä palvelun kehittämiseksi pitäisi tehdä. Esitettiin jopa, että ilman arviointia kehittämisestä ei saa selkeää kuvaa ja kehittämiselle tavoitteita. Arvioinnin tuloksista mainittiin myös saatavan sellaisia tietoja, joilla voi perustella tuotantoon liittyviä asioita verkkopalvelun sisältöjen tuottajille.

Kyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, minkä verran he ovat hyödyntäneet tekemänsä arvioinnin tuloksia. Paljon niitä kertoi hyödyntäneensä 10 % vastaajista. Noin kaksi kolmannesta oli hyödyntänyt tuloksia jonkin verran ja vajaa neljäsosa melko vähän.

KUVIO 3: Minkä verran kyselyyn vastanneet olivat hyödyntäneet arvioinnin tuloksia.



Arvioinnin kokoonpano ja siihen käytetty aika

Arvioinnin tekemisen kokoonpanosta kysyttiin kriteeristön käyttäjiltä vuoden 2004 laatu-kilpailun palautelomakkeessa sekä tähän selvitykseen liittyneissä haastatteluis-sa. Näistä lähteistä saatujen tietojen mukaan arvioinnin oli yleisimmin toteuttanut orga-nisaatioissa verkkopalveluista vastaava tiimi tai työryhmä. Arviointi oli tehty niin, että se oli jaettu ryhmän jäsenten vastuualueiden mukaan osiin tai niin, että jokainen oli täyttä-nyt arvioinnin itse kompetenssinsa mukaan ja arvioinnit oli sen jälkeen koottu yhteen joko keskustelemalla tai ryhmän vetäjän toimesta.

Arvioinnin kokoonpanossa oli erityisesti kunnallisissa organisaatioissa ollut verkkopal-veluista vastaavan tiimin tai ryhmän lisäksi mukana edustajia organisaation eri toimi-aloilta. Näissä laajoissa kokoonpanoissa arviointi oli niin ikään jaettu joko osa-alueittain

tiettyjen ryhmien tehtäväksi tai toteutettu siten, että eri ryhmät täyttivät arvioinnin kokonaan itse. Arvioinnin oli joissakin tapauksissa täyttänyt myös organisaation verkkopalveluista vastaava yksi henkilö.

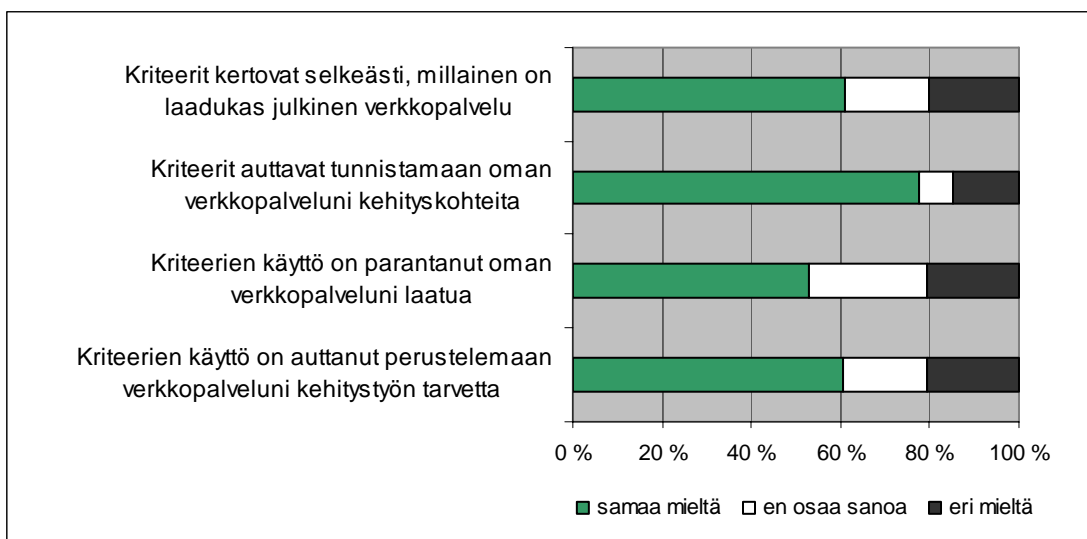
Arviointiin käytetystä ajasta saatiin täsmällisintä tietoa verkkokyselyyn vastanneilta. Heistä 39 % oli käyttänyt arviointiin kaksi henkilötyöpäivää ja lähes yhtä moni (37 %) yhden henkilötyöpäivän. Kolme henkilötyöpäivää oli kulunut 7 %:lla vastaajista. Muut vastaajat kuvailivat kulunutta aikaa annettujen vaihtoehtojen (1–3 htp) ulkopuolelta. Näissä kuvauksissa mainitut aikamäärät vaihtelivat yhdestä tunnista yli kolmeen henkilötyöpäivään.

Myös vuoden 2004 laatukilpailun palautteissa kysyttiin arviointiin käytettyä aikaa, mutta ei yhteismitallisesti, joten vastauksia ei voinut suoraan yhdistää kyselyn tuloksiin. Palautteen antajista enemmistö oli kuitenkin käyttänyt arviointiin enemmän kuin yhden henkilötyöpäivän.

4.4 Kriteereille asetettujen tavoitteiden toteutuminen

Edellä on kuvattu näkemyksiä kriteeristön asemasta ja kerrottu sen erilaisista käyttötaivoista ja -tarkoituksista. Niiden perusteella voidaan sanoa, että julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristö on ainakin osassa kohderyhmäänsä lunastanut paikkansa uutena verkkopalvelujen tuotannon ja kehittämisen apuvälineenä. Tuottajiensa näkökulmasta kriteerit on kuitenkin luotu tiettyjä tavoitteita varten. Selvityksessä tehdyssä kyselyssä nämä tavoitteet tiivistettiin neljään pääkohtaan ja pyydettiin vastaajia arvioimaan niiden toteutumista.

KUVIO 4: Kyselyyn vastanneiden arvio kriteereille asetettujen tavoitteiden toteutumisesta.



Kyselyvastausten perusteella parhaiten on toteutunut tavoite siitä, että kriteerien käyttö auttaa tunnistamaan oman verkkopalvelun kehityskohteita. Noin kolme neljästä vastaajasta oli tätä mieltä. Kriteerit ovat myös vastaajien enemmistön mielestä onnistuneet julkisten verkkopalvelujen laatuvaatimusten kuvaamisessa, ja niistä on ollut hyötyä verkkopalvelun kehitystyötä perusteltaessa. Hieman tätä epävarmempia ja erimielisempiä oltiin siitä, onko kriteerien käyttö todellisuudessa parantanut oman verkkopalvelun laatua, mutta tässäkin pieni enemmistö oli myönteisellä kannalla: laatu on parantunut.

Kriteeristön soveltumista tehtäväänsä kartoitettiin myös kriteeristön ja vastaajien oman verkkopalvelun suhdetta koskevilla kysymyksillä: Noin kaksi kolmasosaa vastaajista oli sitä mieltä, että kriteerit ovat sisällöltään heidän oman verkkopalvelunsa kannalta relevantteja ja että niiden vaatimustaso on sopiva. Hieman yli puolet koki, että kriteerien osoittamista puutteista omassa verkkopalvelussa on mahdollista erottaa todella kriittiset ja vähemmän kriittiset kohteet. Yli puolet vastaajista oli myös sitä mieltä, että havaittuihin puutteisiin voi vaikuttaa.

Lisäksi vastaajilta tiedusteltiin arviointityökaluun liittyen, millaisena he pitävät kriteerien käyttökelpoisuutta arvioinnissa, kun kohteena on oma verkkopalvelu ja millaisena, kun kohteena ovat julkiset verkkopalvelut yleisesti. Noin puolet vastaajista piti käyttökelpoisuutta molempien kohteiden osalta hyvänä ja kolmasosa piti sitä tyydyttävänä.

4.5 Kriteeristön vahvuudet

Täsmällisemmin käyttäjien tyytyväisyyden aiheista kertoo kriteereitä koskeva myönteinen palaute. Sitä oli koottavissa kaikista aineiston ryhmistä, vaikka selvityksen aineistossa painottuivatkin kriittiset huomiot ja kehitysehdotukset. Kriteeristön yleisimmin mainittuja vahvuuksia olivat sisällön kattavuus ja monipuolisuus sekä arviointialueisiin perustuvan rakenteen selkeys. Useamman kerran mainittuja kiitoksen aiheita olivat myös kriteeristön asiantunteva valmistelu, laadun keskeisten osatekijöiden huomiointi, arviointialueiden keskinäisten painotusten sopivuus, kriteerien jäsennyystapa sekä kriteeristön napakka muoto.

Vastaajat kehuivat kriteeristöä myös sen tuomista uusista ulottuvuuksista: Vaikka sen sisältämien asioiden sanottiin toisaalta tulevan vastaan muissakin yhteyksissä, pidettiin tärkeänä, että julkisille verkkopalveluille on muodostettu oma kriteeristö, joka ottaa huomioon julkisten palvelujen ongelmat ja haasteet. Todettiin, että moniin aiempiin malleihin verrattuna kriteeristössä ovat mukana toiminta- ja asiointiprosessit ja verkkopalvelun virtuaalisen tason lisäksi palvelun muutkin kanavat.

5 KÄYTÖN JA HYÖDYNNETTÄVYYDEN EDISTÄMINEN

Vaikka laatukriteeristö ja arviointityökalu tunnettaisiin, niitä ei välttämättä kohderyhmän keskuudessa käytetä. Tässä luvussa käydään ensin läpi selvityksessä havaittuja käytön esteitä ja esitellään sen jälkeen keinoja käytön ja tunnettuuden parantamiseen.

5.1 Käytön esteitä

Selvityksen aineistosta koottiin tekijöitä, joiden kerrottiin tai arveltiin olevan esteenä kriteeristön käytölle. Ne voidaan jakaa kuuteen pääryhmään:

- käyttöön kuluva aika ja vaiva
- kriteeristö tai työkalu ei käyttäjäystävällinen
- käyttötarkoitus tai käyttökohde ongelmallinen
- ei syytä käyttää
- oman verkkopalvelun tila

Käyttöön kuluva aika ja vaiva

Työkalun laajuus ja siitä seuraava arvioinnin suuritöisyys mainittiin yleisimmin kriteeristön käytön esteenä. Tarkempina perusteluina mainittiin, että laajuutensa vuoksi työkalu ei sovellu nopeaan projektiaikatauluun ja että etenkin ensi kertaa siihen tutustuvalla sen käyttö on laajuuden vuoksi raskasta. Aikaa kuluu myös siihen, että useisiin kysymyksiin vastaaminen vaatii erityisasiantuntemusta, muiden lähteiden käyttöä tai selvitystyötä. Lisäksi todettiin, ettei organisaatioissa välttämättä yksinkertaisesti haluta käyttää arvioinnin tekemiseen ajallisia tai muita resursseja.

Kriteeristö tai työkalu ei käyttäjäystävällinen

Kriteeristön laajuutta ja monipolvisuutta pidettiin sen käyttöä vaikeuttavana, vaikka käyttö ei olisikaan ajasta kiinni. Lisäksi aineistossa mainittiin muita yleisiä seikkoja, jotka ovat esteenä kriteeristön ja arviointityökalun käytölle: työvälineinä niitä moitittiin liian kankeiksi ja strukturoiduiksi ja toivottiin niille jollain tavalla käyttöön innostavampaa olemusta ja rakennetta. Todettiin myös, että työkalun *Excel*-muoto on liiksi sidottu tiettyyn käyttöympäristöön.

Käyttötarkoitus tai käyttökohde ongelmallinen

Epätietoisuus kriteeristön käyttötarkoituksesta sekä ongelmat sen käytön kohteissa näyttäisivät olevan myös yksi käytön esteistä. Esille nousi kysymys siitä, onko kriteeristön pääfunktio arviointi vai itsearviointi. Todettiin, että jos kriteereitä käytetään arviointivälineenä useita palveluja vertailtaessa, sen käytön esteenä on arvioinnin väistämätön subjektiivisuus. Kun arviointityökalun täyttäminen perustuu useassa kohdassa subjektiivisiin tulkintoihin laajojen kriteerien täyttymisestä, tulokset voivat arvioijasta riippuen olla hyvinkin erilaisia ja vertailun luotettavuus kärsii.

Etenkin ne kriteerit, jotka mittaavat sellaisia ominaisuuksia kuten hyvyttä, laadukkuutta ja tarkoituksenmukaisuutta, katsottiin ongelmallisiksi silloin, kun useita palveluja vertaillaan. Arvioijan subjektiivisen mielipiteen vaikutusta lisää myös se, että kriteereitä tai ominaisuuksia ei painoteta keskenään. Itsearviointissa subjektiivisuutta ei nähty yhtä merkittävänä ongelmana.

Kriteerien ja työkalun käyttötarkoituksesta ja -tavoista kaivattiin tarkempaa ohjeistusta. Ohjeistus voisi koskea esimerkiksi arviointiprosessin hahmottamista sekä sitä, missä määrin kriteerit voidaan asettaa ehdoiksi tarjouspyynnöissä ja tilauksissa. Käyttötarkoituksen lisäksi kriteeristön kohderyhmä – kenen käyttöön se on tehty – on muutamien vastaajien mukaan jäänyt epäselväksi.

Myös kriteerien sopivuudesta tiettyihin käyttökohteisiin oltiin monta mieltä: Yhtäältä todettiin, että kriteeristö näyttäisi olevan suunniteltu suurille ja interaktiivisille verkkopalveluille, joten pienten verkkosivustojen laadunarviointiin se ei sovellu kovin hyvin. Toisaalta katsottiin, että kriteerit eivät sovellu useita sähköisiä toimintaprosesseja sisältävien asiointipalvelujen kokonaisarviointiin. Tätä perusteltiin sillä, että kriteerien taustalla on ajatus verkkopalvelusta yhtenä sivustona. Tämä ajatus taas ei välttämättä toimi suurissa organisaatioissa, joissa on lukuisia sivustoja ja palveluita yritys- ja yksityisasiakkaille. Tällöin esimerkiksi johtamisen kriteerit tulisi arvioida kaikkien näiden osalta erikseen.

Arvioinnin kohteisiin liittyen lisättiin, että rajatulle kohderyhmälle suunnatut palvelut eivät välttämättä ole sopiva käyttökohde julkisten verkkopalvelujen yhteisille kriteereille. Epäiltiin, että kun nykyinen kriteeristö yrittää olla sopiva kaikentyyppisille julkisille verkkopalveluille, se ei välttämättä ole hyvin sopiva millekään tyyppille. Eräs vastaaja kuvasi tilannetta siten, että ”*kriteereille ja työkalulle ei ylipäätään ole helppoa keksiä sopivaa käyttötapaa*”.

Ei syytä käyttää

Käytön kohteeseen liittyvien ongelmien lisäksi aineistossa tuli esille muitakin perusteluja sille, miksi kriteeristöä ei katsota olevan syytä käyttää: ei ymmärretä, mitä hyötyä sen käytöstä olisi, luotetaan järjestelmätoimittajan osaamiseen tai tunnetaan itse kriteeristössä esitetyt asiat jo riittävän hyvin. Mainittiin myös, että erityisesti johtamiseen ja tuotantoon liittyviä ongelmia ei pystytä ratkaisemaan vain ongelmia analysoimalla. Kriteeristöä esittelevää www.laatuaverkkoon.fi -sivustoa kommentoitiin lisäksi niin, että koska siellä ei koskaan tapahdu mitään, siellä ei myöskään ole syytä käydä.

Oman verkkotuotannon tila

Syyksi sille, että kriteereitä ei käytetä, ehdotettiin myös potentiaalisten käyttäjien oman verkkopalvelun tilannetta. Jos verkkopalvelua tuottaa oman työnsä ohella tai jos siihen ei johdon puolelta panosteta, kriteereihin perehtyminen voi olla turhauttavaa, etenkin jos tiedostetaan, että niiden täyttämiseen ei kyetä. Jos omaa verkkopalvelua ei myöskään ole pitkään aikaan uudistettu, kriteeristön käyttöä arveltiin jarruttavan kuilun sen välillä, mikä on oman palvelun tilanne ja mikä on se kriteereissä asetettu tavoite, johon pitäisi pyrkiä. Todettiin myös, että jos organisaatioissa ylipäänsä pidetään vielä verkkopalveluja ja niiden tuottamista vastenmielisenä pakkona, ”*ei ole tarjolla hyvää maaperää kriteerien edustamalle laatuajattelulle*”.

5.2 Käytön edistämisen keinoja

Edellä kuvattiin kriteerien käytön esteitä. Seuraavassa esitellään sellaisia toimenpiteitä, joilla vastaajien mukaan kriteerien käyttöä tai tunnettuutta voitaisiin edistää. Nämä ehdotukset voi jakaa kuuteen pääryhmään:

- koulutus kohderyhmälle
- tiedotus kohderyhmälle
- aiheen jalkauttaminen kohdeorganisaatioihin
- tunnettuuden laajentaminen nykyisten käyttäjien ulkopuolelle
- statuksen vahvistaminen
- sisällön ja konseptin kehittäminen

Koulutus kohderyhmälle

Koulutuksella uskotaan selvityksen mukaan olevan kriteerien käyttöä edistävää vaikutusta sekä niihin, jotka ovat kriteeristöön jo tutustuneet että niihin, jotka eivät sitä vielä tunne. Moni vastaaja mainitsi kriteereitä käsitelleet aiemmat seminaarituloaisuudet hyvinä, mutta tuleviin tilaisuuksiin liittyenkin tehtiin useita kehitysehdotuksia:

- tilaisuuksia muuallekin kuin Helsinkiin; mielellään paikallinen osaaja esittelisi asiaa ja kertoisi siitä käytännönläheisesti
- koulutuksiin sisällytettävä rautalankaesimerkkejä kriteerien käytöstä.
- voisi mennä syvemmälle asioihin; ei kerrottaisi vain miten asiat pitää tehdä, vaan myös miten hyvin tuloksiin käytännössä päästään
- painotettava sen kertomista, mitä hyötyä kriteereistä on kuulijoille
- koulutusta myös pienemmille ryhmille, jolloin olisi mahdollisuus keskusteluun.

Koulutuksen tarvetta perusteltiin sillä, että kriteeristö yksinkertaisesti vaatii koulutusta ja perehdyttämistä, jotta sen käytön pystyisi omaksumaan hyvin. Muutamat vastaajat ihmettelivät sitä, että julkisten verkkopalvelujen laatukriteereihin liittyvää koulutusta ei ole minkään alan yrityksen tai organisaation kurssiohjelmassa. Koulutuksella pystyttäisiin myös vaikuttamaan kohderyhmässä mahdollisesti oleviin ennakoasenteisiin ja mielikuviin, jotka nyt saattavat estää kriteerien käyttöä. Esimerkiksi *laatukriteeristö-*nimityksestä mainittiin, että se yksin saattaa aiheuttaa sen, että asiaa vieroksutaan.

Tiedotus kohderyhmälle

Erillisten koulutustilaisuuksien lisäksi moni ehdotti kriteerien tunnettuuden edistämiseksi yleisen tiedotuksen lisäämistä aiheesta. Ehdotettiin, että esimerkiksi *Suomi.fi*:stä voisi tehdä aiheelle laajemman markkinoinnin kanavan. Toisaalta huomautettiin, että koko aiheen löytäminen on sattumanvaraista, ellei ole juuri *Suomi.fi*:n käyttäjä. Tiedotuksen lisäämisessä keskeisenä ajatuksena olisi kuitenkin se, että aihetta olisi pidettävä runsaammin esillä, jos tiedon siitä halutaan leviävän. Aineistossakin esitetyn näkemyksen mukaan tällä hetkellä siitä ovat todennäköisesti kiinnostuneita vain aktiiviset yksilöt.

Muu jalkauttaminen kohdeorganisaatioihin

Kriteeristön tunnettuuden ja käytön yhtenä ongelmana esitettiin jo alun alkaen olleen jalkauttamisen puutteen eli sen, että asiaa ei koulutustilaisuuksista ja tiedonvälityksestä huolimatta ole saatu kiinnitettyä osaksi verkkopalvelujen tuottajien työtä, projektityökentelyn ja kehittämisen arkea. Tilanteen parantamiseksi tehtiin joitakin ehdotuksia:

Aiheena laatukriteeristö kaipaa arkipäiväistämistä eikä sillä saisi olla muita alan ohjeita tai suosituksia korkeampaa statusta. Kriteerien tunnettuutta alalla voitaisiin lisätä käyttämällä niitä laajemmin tarjouspyyntöjen materiaalina. Pienimuotoisten arviointityöpaikkojen (muutama organisaatio tekisi pisteytystä toistensa verkkopalveluista) avulla taas organisaation omat verkkotuottajat saisivat kriteeristön asioihin laajemman näkökulman.

Ottamalla organisaation johtoa mukaan kriteeristön esittelyihin ja koulutustilaisuuksiin aiheen tunnettuutta saataisiin lisättyä myös sillä taholla, josta verkkopalvelujen resurssit tulevat. Ehdotettiin myös, että kriteerien käyttöä voisi edistää budjetin myöntäjän toimesta jopa pienellä pakolla, mikäli organisaation oma johto ei verkkopalvelujen merkitystä ymmärrä. Myös organisaation sisällä kriteerit voitaisiin ottaa osaksi tuloseurantaa.

Laatukriteeristön tunnettuuden ja käytön tulevaisuudesta todettiin, että kun tuottavuuspaineiden takia verkkopalveluihin kohdistuu kovia odotuksia, viimeistään tämä tuo verkkopalvelujen kanssa käytännön työtä tekeville ihmisille laatuasian väistämättä eteen.

Tunnettuuden laajentaminen nykyisten käyttäjien ulkopuolelle

Kriteeristön tunnettuuden edistämistä ehdotettiin tehtäväksi myös nykyisten pääkäyttäjien eli julkisten verkkopalvelujen tuottajien ja kehittäjien ulkopuolella. Keinoiksi tähän esitettiin laatukilpailun uusimista (mukaan mahdollisesti myös yksityisten yritysten sarjoja, kuten pankkien verkkopalvelut), asian tekemistä tutuksi jo alan opiskelijoille sekä arvioinnin lanseeraamista julkiseksi siten, että verkossa olisi julkisten palvelujen luettelo, jossa kenellä tahansa olisi mahdollisuus antaa arviointi palveluista yksinkertaisella kaavakkeella sekä nähdä jo annettujen arviointien määrä ja tulos.

Alan yrityksiin päin toivottiin nykyistä laajempaa kriteeristön markkinointia, jotta niiden tekemät ratkaisut tukisivat kriteeristössä esitettyjä tavoitteita. Toisaalta oltiin myös sitä mieltä, että yrityksiin tällainen asia ei siltikään mene kuin asiakkaan kautta – eli vasta sitten kun asiakas vaatii, että kriteeristöä on käytettävä.

Statuksen vahvistaminen

Eräs näkökulma kriteeristön käytön ja tunnettuuden edistämiseen oli sen statuksen vahvistaminen. Edellytyksenä aseman ja arvostuksen vakiintumiselle pidettiin kriteeristön kehitystyötä sekä sitä, muodostuuko sille alalla oma identiteetti. Yleisellä tasolla todettiin, että kriteeristöä pitäisi jollain tapaa lähteä virallistamaan ja vaatimaan käytettäväksi

ja että markkinoinnin keinoin siitä olisi luotava standardi, jota halutaan alalla noudattaa. Konkreettisempia ehdotuksia olivat kriteerien standardointi soveltuvin osin osaksi verkkopalvelujen tuotantojärjestelmiä tai niiden kehittämistä jonkinlaiseksi sertifikaatiksi.

Sisällön ja konseptin kehittäminen

Kriteeristön käytön uskotaan kasvavan, mikäli sen kehittämiseen panostetaan. Toivottiin, että kehitystyö olisi jatkuvaa. Tätä toivetta eräs vastaaja tarkensi siten, että kehitystyö voisi tapahtua esimerkiksi jonkinlaisessa foorumissa, joka työskentelisi 1–1,5 vuoden julkaisusykliä.

Kehitystyön yleisen tarpeellisuuden lisäksi vastaajilla oli useita ideoita siitä, miten kriteeristön sisältöä ja konseptia kehittämällä sen käyttöä voitaisiin edistää. Toivotuin kehitysidea oli, että kriteeristön tärkeimmät kohdat olisivat omana listanaan. Listasta näkisi, mitkä ovat julkisen verkkopalvelun vähimmäisvaatimukset tai se nollataso, joka ainakin pitäisi saavuttaa. Tällaisen kompaktimman paketin uskottiin tekevän kriteeristön helpommin lähestyttäväksi ja käyttökelpoisemmaksi.

Kaksi muuta useimmin mainittua ajatusta käytön edistämisestä liittyvät ohjeistukseen: Ohjeita ja vinkkejä toivottiin ensinnäkin lisää kriteerien toteutumisen selvittämiseen (kriteeristössä voisi esimerkiksi olla linkkejä jatkotyökaluihin). Toiseksi arvioinnin jälkeisessä tilanteessa kaivattiin yleisempiä etenemisohteja ja neuvoja käytännön toimenpiteistä laadun parantamiseksi. Lisäksi ehdotettiin arviointityökalun yksinkertaistamista, jotta kynnyksen käyttöön madaltuisi sekä työkalun muuttamista web-pohjaiseksi.

Kriteeristön konseptiin liittyen tuotiin esille ajatus siitä, että vaikka kriteeristö on julkaisuvaiheessaan täyttänyt tiettyssä ajassa olevan tarpeen, siinä ei ole kyse niinkään tiettyssä poikkileikkauksessa olevasta tarpeesta, vaan jatkuvasti ajankohtaisesta kysymyksestä, johon kriteeristön konseptinkin tulisi mukautua. Konseptia arvosteltiin myös siitä, että nykyisin kriteeristö vaikuttaa enemmän laadun varmistamisen kuin sen arvioinnin ja kehittämisen työkalulta. Lisäksi aineistossa oli useita yksittäisiä kehitysideoita kriteeristön konseptin ja käytön kehittämiseen. Muutamia esimerkkejä niistä on koottu tähän:

- organisaation johdolle kriteeristöön selkeämpi osio, jossa vähän ammattikieltä
- kriteerit sellaiseen sähköiseen muotoon, jossa niitä voisi järjestellä itse
- supistettu kriteeristö tai ohjeisto pienempien organisaatioiden ja yksittäisten sivuntekijöiden käyttöön; siinä painotettaisiin enemmän käytännön asioita johtamisen ja strategioiden sijaan
- laajan kriteeristön voisi pilkkoa palvelun elinkaaren mukaisesti syvyysasteisiin, jolloin kussakin kohdassa olevat kriteerit toimisivat tiettyjä vaiheita (palvelun luominen, ensimmäiset vuodet, uudistaminen jne.) koskevinä suosituksina.

6 KRITEERIEN SISÄLLÖN KEHITYSTARPEET

Kriteeristön asiasisältöä koskevan kritiikin ja kehitysehdotukset saattoi jakaa niiden tarkkuusasteen mukaan neljään ryhmään:

- yleiset piirteet
- nykyiset arviointialueet
- puuttuvat aiheet ja aihepiirit
- yksittäiset kriteerit ja niiden ominaisuudet

6.1 Yleiset piirteet

Kriteeristön esitystapaa, jäsenystä ja sisältöä yleisesti koskevia kommentteja ja ideoita saatiin selvityksessä runsaasti. Seuraavaksi esitellään selvityksen laadullisessa aineistossa yleisimmin esille tulleet kritiikin aiheet ja niihin liittyviä parannusehdotuksia. Samalla käydään läpi kyseisiä aiheita koskevat kyselyn tulokset. Näiden kahden aineistoryhmän tuloksissa kriteeristön yleisistä piirteistä oltiin joissain tapauksissa hieman erikin mieltä.

Yleisimmin kritiikkiä kirvoittaneet kriteeristön piirteet olivat:

- päällekkäisyydet asiasisällöissä
- yksisilmäisyys – ei huomioi palvelun ominaispiirteitä ja tuottamislogiikkaa
- kriteerien tärkeydessä ei eroja
- asiasisällön tulkinnanvaraisuus
- kielen ymmärrettävyys

Päällekkäisyydet asiasisällöissä

Samojen asioiden toistumisesta kriteeristön eri kohdissa huomautettiin aineistossa monesti mutta useimmiten antamatta esimerkkejä päällekkäisistä kohdista. Muutamissa vastauksissa ongelmaa täsmennettiin mainitsemalla ne arviointialueet (sisältötuottaminen, sisältö-käyttö, käyttö-hyödyt, käyttö-sisältö-hyödyt), joissa vastaajan mielestä oli päällekkäisyyttä tai joissakin tapauksissa kertomalla tarkat kriteerit, joissa toista oli havaittu.

Mahdollisesti tahattomien päällekkäisyyksien lisäksi aiheen yleisyyteen vastaajien kommentteissa vaikuttanee se kriteeristön suunnittelun lähtökohta, että siinä tarkastel-

laan viiden arviointialueiden kautta osittain samoja asioita mutta eri näkökulmista. Eräs vastaaja kuvasikin päällekkäisyyden ongelmaa toteamalla, että kriteeristön käyttö arvioinnissa edellyttää sellaista tuntemusta, jolla ymmärtää näkökulmien vaihdoksen arviointialueiden välillä. Jos tällaista tuntemusta ei ole, kriteereissä on käyttäjän mielestä todennäköisesti toistoa.

Päällekkäisyyksien tai sellaiseksi ymmärrettyjen kohtien määrää ehdotettiin vähennettäväksi siten, että kriteeristöön lisättäisiin esimerkkejä ja selityksiä ja siten, että joitakin asioita arvioitaisiin vain yhden arviointialueen kautta. Verkkokyselyssä vastaajilta tiedusteltiin tähän liittyen, onko selityksiä ja esimerkkejä nykyisessä versiossa heidän mielestään käytetty riittävästi: vajaa puolet vastaajista totesi asian olevan näin, kolmasosa ei ottanut kantaa ja 28 prosenttia vastaajista piti määrää liian vähäisenä.

Yksisilmäisyys – ei huomioi palvelun ominaispiirteitä ja tuottamislogiikkaa

Yhtenä kriteeristön ongelmana pidettiin sitä, että se on kuuro palvelujen ominaispiirteille ja tuottamislogiikalle. Tällä viitattiin siihen, että kriteeristössä painotetaan kaikkia asioita samalla tavalla kaikille, vaikka palveluiden omat kohderyhmät ja tavoitteet voivat olla hyvinkin erilaisia. Jos siis kriteeristön ja oman verkkopalvelun taustaoletukset poikkeavat toisistaan, kriteeristön sisältämiä yksityiskohtaisia vaatimuksia voi olla hankalaa suhteuttaa oman palvelun kokonaisuuteen. Tilanne saattaa vastaajien mukaan olla jopa se, että vaikka joillakin kriteeristön osa-alueilla vaatimuksia ei täytettäisi lähimainkaan, palvelu itsessään voi olla todella hyvä.

Ratkaisuna tähän ongelmaan ehdotettiin mahdollisuutta räätälöidä kriteeristöä arviointitilanteen ja arvioinnin kohteen mukaan. Tämä idea esitettiin jo vuonna 2004 kerätyssä palautteessa, joten sitä päätettiin testata tämän selvityksen aikana tehdyissä haastatteluissa. Näissä keskusteluissa enemmistö suhtautui ehdotukseen myönteisesti. Haasteena pidettiin kuitenkin räätälöinnin mahdollisesti vaatiman verkkopalveluiden tyypittelyn tai luokittelun tekemistä – ellei sitten räätälöinti tapahtuisi palvelun koon tai jonkin muun suoraan tiedossa olevan ominaisuuden mukaan.

Epäiltiin myös, että kriteeristön räätälöinti erityyppisten verkkopalvelujen tarpeita palvelemaan saattaisi monimutkaistaa sitä entisestään. Räätälöintiä vastustettiin silläkin perusteella, että ”*valistuneen alan ihmisen*” pitäisi ilman räätälöintiäkin osata katsoa, mitkä kriteerit koskevat omaa palvelua. Räätälöinnin mahdollisuutta puolustettiin kuitenkin sillä, että todellisuudessa tätä kompetenssia ei verkkopalveluiden kanssa työskentelevillä välttämättä ole.

Kriteerien tärkeydessä ei eroja

Nykyisessä kriteeristöissä ei ole merkitty eroa enemmän ja vähemmän tärkeiden kriteerien välille, vaan tämän eron havaitseminen ja tärkeyksien määrittäminen on jätetty kriteeristön käyttäjän tehtäväksi. Selvityksen laadullisen aineiston perusteella kriteereille toivottaisiin kuitenkin jonkinlaista tärkeyteen perustuvaa jaottelua tai painotuksia. Edellisessä luvussa tätä ajatusta jo sivuttiin käyttäjien toivomuksessa siitä, että kriteeristöä erotettaisiin omaksi joukokseen tärkeimmät kriteerit. Aineistossa ehdotettiin kuitenkin painotusten toteuttamista myös hienovaraisemmin: lisäämällä niistä tiedon kriteerien ohkeen tai upottamalla ne osaksi arviointityökalua.

Selvityksen verkkokyselyssä kriteeristön käyttäjien näkemystä painotusten tarpeellisuudesta kysyttiin tulosten hyödyntämisen näkökulmasta tiedustelemalla, onko kriteerien osoittamista puutteista mahdollista erottaa todella kriittiset ja vähemmän kriittiset kohteet. Näissä vastauksissa painotusten tarve ei tullut niin selkeästi esille kuin laadullisessa aineistossa: hieman yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kriittisten kohteiden havaitseminen itse on mahdollista, vajaa neljäsosa ei osannut sanoa asiaan varmaa kantaa ja saman verran vastaajia oli asiasta eri mieltä.

Painotusten tarve tuli näkyvästi esille vuoden 2004 palautteissa, joten se haluttiin myös ottaa haastatteluissa arvioitavaksi aiheeksi. Niissä suuri enemmistö oli painotusten lisäämisen kannalla. Painotusten tekemisen ohjenuoraksi muutama vastaaja ehdotti sitä, että käyttäjälle näkyvät asiat olisivat ehdottomasti tärkeimpiä ja muu kuuluisi kakkosluokkaan. Lisäksi toivottiin painotusten näkymistä erityisesti tuloksissa ja ehdotettiin, että julkisten verkkopalvelujen perustyypeille voitaisiin katsoa erikseen niille olennaisimmat laatukriteerit.

Painotusten tekemisessä ymmärrettiin olevan myös merkittäviä haasteita: Niiden toteuttaminen on hankalaa, koska joskus jokin ominaisuus on tärkeä ja joskus ei. Asioiden tärkeys riippuu monesta asiasta, kuten verkkopalvelun tyypistä, käyttötilanteesta ja käyttäjästä. Painotusten hyväksyttävyyden sanottiin riippuvan myös siitä, mitkä asiat katsotaan tärkeämmäksi kuin toiset ja kuka tämän arvotuksen tekee. Esitettiin myös, että kriteeristön käytön kannalta painotuksilla ei loppujen lopuksi olisi suurta merkitystä ja koska kriteeristöä kuitenkin poimitaan itse kussakin tilanteessa tärkeimmät asiat, niiden ei tarvitsisi olla valmiiksi merkittäviä.

Asiasisällön tulkinnanvaraisuus

Kriteeristön yhtenä ongelmana pidettiin laadullisen aineiston perusteella sitä, että monet sen kriteereistä voi lukijasta riippuen käsittää eri tavoin, niissä on siis runsaasti tulkin-

nanvaraisuutta. Verkkokyselyssä tätä asiaa sivuttiin tiedustelemalta vastaajilta, ovatko kriteerit yksiselitteisiä: yksi kolmasosa vastaajista oli tätä mieltä ja toinen kolmasosa eri mieltä. Muut eivät osanneet kertoa kantaansa.

Laadullisessa aineistossa tulkinnanvaraisuuden yhdeksi syyksi esitettiin sitä, että kriteerien sisältö on esitetty liian abstraktilla tasolla ja että etenkin eritaustaiset käyttäjät saattavat silloin ymmärtää kriteerien sisällön eri näkökulmista. Ongelman katsottiin koskevan erityisesti sellaisia käyttäjiä, jotka eivät ole alan asiantuntijoita. Tulkinnanvaraisuuden syynä pidettiin myös sellaisia helposti subjektiivisesti käsitettäviä määreitä kuten selkeä ja laadukas.

Tulkinnanvaraisuuden poistamiseksi ehdotettiin konkreettisempaa ja muutenkin ymmärrettävämpää kielenkäyttöä sekä lisää esimerkkejä ja selityksiä. Esimerkkinä konkreettisesti kriteeristä annettiin seuraava: *4.3 Käyttäjryhmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon verkkopalvelun rakentamisessa.*

Kielen ymmärrettävyys

Kriteeristön kielen ymmärrettävyys olisi laadullisen aineiston vastausten mukaan eräs kriteeristön yleisistä kehityskohteista. Verkkokyselyssä kuitenkin hieman yli puolet vastaajista piti nykyisin kriteerien kuvauksessa käytettyä kieltä ymmärrettävänä, vajaa neljännes oli tästä eri mieltä ja runsas neljännes ei osannut sanoa mielipidettään.

Laadullisen aineiston kommenttien perusteella ymmärrettävyyden parantamisella haettaisiin erityisesti sitä, että kriteeristön erityisen tiivistetty kielenkäyttö avautuisi lukijoille: *”Pitäisi kirjoittaa auki, mitä tarkoittavat”*. Kieli sai moitteita myös virkamiesmäisyydestä ja lisäksi otsikkojen kuvaavuuteen ja tarkkuuteen kaivattiin parannusta.

Erikseen mainittiin, että teknisiä asioita voisi avata vielä nykyistä enemmän, termejä käyttää yhdenmukaisesti ja kriteeristössä mainittuja kansainvälisiä standardeja mahdollisesti suomentaa. Termien ymmärtämisen helpottamiseksi *Laatua verkkoon* -sivustolla on talvella 2006 julkaistu kriteeristön termejä selittävä sanasto. Siitä huolimatta kielen ymmärrettävyyttä pidettiin kehityskohteena sekä niissä aineistoissa, jotka on koottu ennen sanaston julkaisua että niissä aineistoissa, jotka on kerätty julkaisun jälkeen.

Muuta kritiikkiä

Usea vastaaja teki huomioita siitä, että kriteeristön yksittäisissä kriteereissä tai ominaisuuksissa onkin itse asiassa monta ulottuvuutta (mittaavat samalla kertaa useampaa toistaan poikkeavaa tekijää tai sisältävät eritasoisia laatuun vaikuttavia ominaisuuksia tai

useampia väittämiä samassa lauseessa). Tämä kritiikki koskee erityisesti sitä käyttöilannetta, jossa verkkopalvelusta tehdään arviointityökalulla pisteytetty arviointi. Ongelma ei siis tule välttämättä ilmi, jos kriteeristöön tutustuu kirjoitettuna tekstinä, vaan vasta sitten, kun kriteeriä koettaa käytännössä pisteyttää ja saman kriteerin tai ominaisuuden eri osat toteutuvatkin verkkopalvelussa eri tavalla (esimerkki: *1.12 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia*).

Erityisesti tämän kriteeristön tyypillisenä piirteenä pidettiin sitä, että siinä ovat erittäin geneeriset (laajat ja yleiset) sekä aivan yksityiskohtaiset aiheet rinnakkain. Tätä ei pidetty niinkään ongelmana, mutta toivottiin että suuri vaihtelu näiden kahden ääripään välillä tehtäisiin läpinäkyväksi eli sellaiseksi, että se näyttäytyisi myös kaikille kriteeristön käyttäjille.

Kriteeristön jäsenystä muuttamalla myös laajempien kysymysten ja yksityiskohtien jakoa voitaisiin järjestää eri tavalla. Eräs vastaaja ehdottikin kriteeristön vaihtoehtoiseksi jäsenyykseksi näkökulmia, joita voisivat olla esimerkiksi käyttäjän näkökulma, palvelun tarjoajan näkökulma, strateginen näkökulma, toteuttajan näkökulma ja lainsäädännön näkökulma.

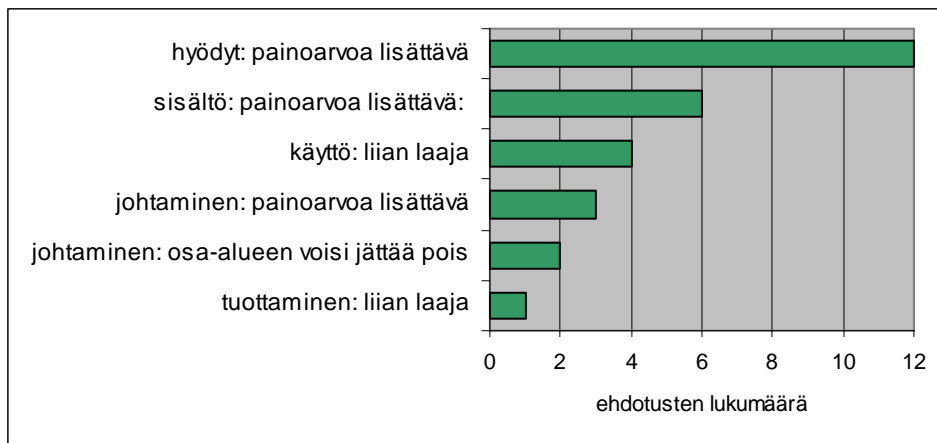
Muita kritiikin aiheita kriteeristön yleisissä piirteissä olivat muun muassa kysymysten vaikeus ja kriteerien vaikea mitattavuus. Muutamit vastaajat pitivät kriteerejä nykyisellään myös liian tarkasti kuvattuina: pienempiä tekstikohtia olisi koottava yhteen ja päälinjoja selkeytettävä. Lisäksi ehdotettiin, että laatua voitaisiin määritellä nykyistä laajemmin hyvien esimerkkien kautta, kun vakiintuneita käytäntöjä alalla on vielä vähän.

Useita yksittäisiä kehitysehdotuksia saatiin liittyen siihen tapaan, jolla laatuasiaa tuodaan kriteeristössä esiin: Toivottiin lisää perusteluja sille, miksi jokin asia on laatua. Ehdotettiin, että käyttäjälle tulisi nykyistä selkeämmin kertoa, että osa kriteereistä on esimerkin omaisia eikä yleispäteviä. Kriteeristön kytkentöjä muihin laatumalleihin ja -ohjeisiin (ISO, W3C, Vahti-ohjeet) haluttiin myös saada paremmin käyttäjän tietoon.

6.2 Nykyiset arviointialueet

Verkkokyselyssä noin kaksi kolmesta vastaajasta oli sitä mieltä, että kriteeristön arviointialueiden nykyiset painotukset ovat kohdallaan. Loput vastaajista tekisivät painotuksiin muutoksia. Muutoksia painotuksiin ehdotettiin kyselyvastausten lisäksi myös muussa kerätyssä aineistossa, erityisesti vuoden 2004 laatukilpailun yhteydessä kerätyssä palautteessa, jossa vastaajia oli pyydetty kommentoimaan kutakin arviointialuetta erikseen.

KUVIO 5: Ehdotukset nykyisten arviointialueiden painotusten muuttamiseksi.



Seuraavassa on arviointialueittain käyty läpi ehdotuksia painotusten muuttamisesta, niiden perusteluja ja muita kiinteästi tiettyjen arviointialueiden kehittämiseen liittyviä kommentteja.

Käyttö

Käytön osuutta ehdotettiin supistettavaksi, koska alueessa koettiin olevan liikaa kysymyksiä. Sen nykyisen laajuuden säilyttämistä perusteltiin toisaalta sillä, että verkkopalvelun hyvyden ratkaisee ennen kaikkea se, kuinka hyvin se palvelee käyttäjiä. Arviointialueen sisältöä kritisoitiin siitä, että osa sen kriteereistä on kyllä sopivia staattisten sisältöjen käytön arviointiin, mutta ei erillisille asiointipalveluille. Lisäksi tämä alue sai palautetta siitä, että sen aiheet ovat päällekkäisiä muiden arviointialueiden kanssa.

Sisältö

Sisällön arviointialueen painoarvoa kriteeristössä haluttiin lisätä suhteessa kokonaisuuteen. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että sisältöön liittyvät asiat ovat sellaisia, jotka ovat muita aiheita helpommin itsearvioitavissa. Sisältöjen laadun arviointimallia ehdotettiin yhdeksi kriteeristön sisällön kehityskohteeksi. Myös tämä arviointialue sai muutamia mainintoja päällekkäisyyksistä muiden alueiden kanssa.

Johtaminen

Johtamiselle halusi nykyistä suuremman painoarvon muutama vastaaja. Tällä muutoksella haluttaisiin korostaa erityisesti verkkopalvelun tuotannon organisointia. Tilaa johtamisen kysymyksille ehdotettiin tehtäväksi poistamalla muiden arviointialueiden yksiyksikohtaisia kysymyksiä, jotka voitaisiin siirtää vaikkapa liitteeseen muistilistaksi. Joh-

tamista ehdotettiin toisaalta myös jätettäväksi pois koko kriteeristöstä. Tätä perusteltiin sillä, että osiolla ei olisi käyttäjien kannalta merkitystä sekä sillä, että on samantekevää miten palvelua johdetaan, jos lopputulos on hyvä.

Johtamisen arviointialuetta pidettiin hankalana sikäli, että monesti voi olla vaikea sanoa, mikä on verkkopalvelun emo-organisaatio; tietty projekti, yksikkö vai virasto. Johtamisen kriteereitähän arvioidaan emo-organisaation perusteella. Alue sai kritiikkiä myös siitä, että siinä ilmenee vielä kanava-ajattelu, jossa sähköistä ja perinteistä palvelua pidetään toisistaan erillisinä. Alueeseen toivottiinkin sisäistettäväksi ajatus siitä, että sähköinen palvelu on tietyn palvelun yksi ilmentymä ja osa sen kokonaisuutta.

Tuottaminen

Tuottamisen arviointialuetta ehdotettiin supistettavaksi. Sitä moitittiin toisaalta myös siitä, että se kattaa nykyisellään vain tuotantoprosessin laadukkuuteen palvelun tarjoamisen näkökulmasta liittyvät seikat, jolloin muun muassa aineiston tuotantoprosessiin osallistuvien eri tahojen (muun muassa informaation hankinta ja muokkaus) vaikutus arvioinnin lopputulokseen jää puuttumaan.

Arviointialueen koettiin painottavan liikaa julkaisujärjestelmään perustuvaa tuottamista ja toivottiin, että muutkin palvelujen toteutustavat huomioitaisiin jatkossa. Laadunarvioinnin näkökulmasta tätä aluetta kommentoitiin siitä, että se sisältää kriteerejä (esimerkiksi *4.1: Verkkopalveluun liittyviä prosesseja on kehitetty*), joita tutkimalla ei voi periaatteessa mitata verkkopalvelun laatua. Kyse on pikemminkin tavoista, joilla laatua voidaan tavoitella.

Hyödyt

Hyötyjen osuuden laajentaminen oli aineistossa ylivoimaisesti suosituin ehdotus arviointialueiden keskinäisten painotusten muuttamiseksi. Arviointialueen laajentamista perusteltiin sillä, että se helpottaa kehitystyön läpivientä ja oikeutusta sekä sillä, että se on sellaista kriteeristön kehitystyötä, joka tapahtuu asiakasvetoisuuden nimissä. Lisäksi huomautettiin, että osa-alueiden parhaan jaon löytämiseksi voisi joka tapauksessa koettaa saada pienempiä osa-alueita vähän isommiksi.

Arviointialueen nykyisestä sisällöstä oli koottavissa yksittäisiä kriittisiä huomioita: Verkkopalvelun aiheuttamien kustannushyötyjen arviointi koettiin vaikeaksi ja ihmeteltiin, miten ylipäänsä voidaan vertailla kahta täysin eri budjetilla rakennettua palvelua. Hyötyjen osuudesta katsottiin puuttuvan palvelun järjestäjän ja laajemman aluetalouden näkökulmat (nyt mukana vain palvelun tuottajan ja käyttäjän näkökulmat). Kuten joh-

tamisen alueessa, tässäkin arviointialueessa ongelmaksi voi lisäksi muodostua arvioinnissa tarvittavan emo-organisaation määrittely.

Todettiin myös, että hyödyt tulisi voida arvioida palvelukohtaisesti eli jokaisen asiointipalvelun hyödyt erikseen käyttäjäkunnittain. Uudeksi kriteeriksi alueeseen ehdotettiin sitä, että tietoa ja mielipiteitä verkkopalvelun hyödyllisyydestä on ylipäänsä kysytty käyttäjiltä. Kriteeristöön toivottiin myös käytönseurannan kriteereitä, jotka edustaisivat nykyistä tarkempaa näkemystä siitä, miten verkkopalvelun hyötyjä voidaan mitata. Pohdittiin kuitenkin, onko mahdollista luoda seurannan mittareita, jotka todella olisivat yhteismitallisia kaikille.

6.3 Puuttuvia aiheita

Selvityksen aineistossa oli runsaasti huomioita aiheista, joita nykyisessä kriteeristössä on vastaajien mielestä mukana puutteellisesti tai ei lainkaan. Näistä puuttuviksi esitetyistä aiheista tai aihepiireistä saattoi tunnistaa kolme pääryhmää: ensimmäisessä painottuu laadun arviointi käyttäjän näkökulmasta, toisessa ryhmässä on verkkopalvelun tuottamisen käytäntöihin liittyviä aiheita ja kolmannessa ryhmässä huomio on verkkopalvelun ja sitä tuottavan organisaation välisissä suhteissa.

TAULUKKO 1: Kriteeristöä puuttuviksi koettuja aiheita.

Painopiste käyttäjässä	Tuottamisen käytännöt	Verkkopalvelu ja organisaatio
<ul style="list-style-type: none"> ▪ vuorovaikutteisuus ▪ avoimuus ▪ elämyksellisyys ▪ osallistavuus ▪ esteettisyys ▪ visuaalisuus ▪ mielihyvä ja tyytyväisyys ▪ turvallisuuden ja luottamuksen tunne ▪ viestinnällisyys ▪ kerronnallisuus ▪ turhan sisällön poistaminen ▪ käytettävyys: oikeiden käyttäjien ääni kuuluviin 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ julkaisujärjestelmän ominaisuudet ja toiminta ▪ käytönseuranta ▪ sisällön laadun arviointimalli ▪ tuotannonohjaus ▪ tyyliohjeisto ▪ uuden palvelun tuottamisen vaiheet ja resurssit ▪ ylläpidon vaatavuus ▪ laskettavat tekniset ominaisuudet ▪ tietoturvatekniikka 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ palveluaspekti ▪ palvelun perusteet ja kehittäminen ▪ prosessien sähköistämisen ▪ palveluntarjoajan käytännön työnjako ▪ verkkojulkaisemisen periaatteet ja käytännöt ▪ imago ja arvostukset

Painopiste käyttäjässä

Aineiston eräissä yksittäisissä kommentissa esitettiin näkemys siitä, että kriteeristön sisällön nykyiset painotukset korostaisivat palvelujen byrokraattista puolta, joka ei näy käyttäjälle. Tätä kommenttia tukee omalta osaltaan vastaajien tekemä runsas määrä ehdotuksia kriteeristöstä puuttuviksi aiheiksi, jotka kaikki painottavat verkkopalvelun laatua nimenomaan käyttäjän kokemana.

Ehdotetut aiheet liittyvät palvelun toimintaan käyttäjän näkökulmasta sekä käyttäjän kokemukseen ja mielikuvaan palvelusta. Eniten mainintoja näistä aiheista sai vuorovaiikutteisuus, josta nykyisessä kriteeristössä ei vastaajien mielestä ole riittävästi kriteerejä eikä konkreettisia esimerkkejä. Palvelun toimintaan liittyen lisää huomiota toivottiin myös sellaisille aiheille kuin avoimuus, osallistavuus ja elämyksellisyys. Käytettävyyden osuutta kriteeristössä haluttaisiin puolestaan muuttaa siten, että siinä tulisi enemmän ”*oikeiden käyttäjien ääni kuuluviin*”.

Nykyistä enemmän haluttaisiin korostaa myös sellaisia käyttäjän kokemukseen hyvin läheisesti liittyviä aiheita kuten käyttäjän mielihyvä ja tyytyväisyys sekä turvallisuuden ja luottamuksen tunne, jotka molemmat ovat palvelun käyttöön lisäarvojen ohella olennaisesti houkuttelevia tekijöitä. Puuttuviksi aiheiksi koettiin myös palvelun viestinnällisyys ja kerronnallisuus, esteettisyys ja visuaalisuus.

Verkkopalvelun sisällön kriteereihin ehdotettiin käyttäjän näkökulmasta sellaista täydennystä, että niissä tulisi ottaa kantaa myös turhan sisällön poistamiseen eikä vain sisällön kattavuuteen. Tavoitteena olisi se, että palvelu ei sisällä käyttäjän kannalta turhaa aineistoa.

Tuottamisen käytännöt

Puuttuviksi tai täydennettäväksi katsotut aiheet voi tässä toisessa ryhmässä jakaa sisällöntuottajan työtä sekä tuotantoa muuten koskeviin aiheisiin. Sisällöntuottajan näkökulmasta nykyistä kriteeristöä ehdotettiin muokattavaksi siten, että julkaisujärjestelmän ominaisuudet ja toiminta olisivat siinä omana osionaan. Sisältöjen tuotannonohjauksen kysymyksiin toivottiin lisää huomiota (esimerkkeinä vaatimus siitä, että jokaisella sivulla on oma nimetty vastuhenkilönsä sekä hajautetun ja keskitetyn tuotannon dilemman käsittely).

Tyyliohjeisto katsottiin aiheeksi, jota kriteeristössä ei nykyisin käsitellä, mutta joka olisi monessa verkkopalvelussa tuotannon ja sen lopputuloksen laatuun merkittävästi vaikuttava tekijä. Erityisesti palvelujen keskinäiseen vertailuun liittyen ehdotettiin, että kriteeristöön pitäisi saada verkkopalvelun ylläpidon vaativuutta arvioiva kriteeri, joka erottai-

si vaativan sisällön tuottamisen ja ylläpidon (verkkoon erikseen toimitettu aineisto) sekä sellaisen sisällöntuotannon, joka on lähinnä automaattista aineiston syöttöä.

Verkkopalvelujen tuotantoa yleisesti koskien toivottiin, että kriteeristöissä olisi mukana jonkinlaista erittelyä siitä, mihin asioihin voidaan tuotannossa missäkin vaiheessa ja milläkin tasolla vaikuttaa; esimerkiksi miten suunnitteluun ennen verkkopalvelun toteutusta varattu aika sekä käytettävissä oleva budjetti vaikuttavat palvelun laatuun.

Tuotannon teknistä puolta koskeviin kriteereihin ehdotettiin sellaista muutosta, että verkkoitse laskennallisesti saatavat palvelujen tekniset ominaisuudet voisi koota omaksi Verkkotekniikka-alueekseen, johon organisaation tekniikka-asiantuntija kokoaa vastaukset. Tietoturvaan ja siihen liittyvään tekniikkaan toivottiin myös lisää huomiota.

Verkkopalvelu ja organisaatio

Eniten mainintoja täydennystä kaipaavana aiheena kaikki ehdotetut aiheet mukaan lukien sai palveluaspekti ja sen puuttuminen nykyisestä kriteeristöistä. Aihetta ei useimmissa kommentteissa kuvattu tämän tarkemmin, vaan puhuttiin yleisesti palveluaspektista, palvelukonseptista ja sen kehittämisestä. Korostettiin, että verkkopalvelu ei toimi irrallaan organisaation muusta toiminnasta ja että on syytä painottaa sen arvioimista, miksi palveluita ylipäänsä tuotetaan verkkoon ja miten se tapahtuu. Eräs vastaaja totesikin, että oli odottanut, että arvioinnissa olisi saanut kertoa enemmän kertoa palvelun perusteista ja taustasta, miten sitä voidaan monistaa ja kuka muu mahdollisesti on kiinnostunut sen käyttöönotosta.

Kriteeristöön toivottiin myös enemmän yleisesti organisaation toimintaan viittaavia kriteereitä. Esimerkkejä näistä toiveista ovat osio siitä, kuinka palvelun taustalla toimitaan sähköisesti sekä prosessien sähköistäminen ja liitoskohdat organisaation muuhun toimintaan. Huomautettiin, että nykyisissä kriteereissä pidetään tärkeänä esimerkiksi palveluntarjoajan organisaatorakenteen selvittämistä mutta että tärkeämpää olisi selvittää käytännön työnjako eli kuka tai mikä organisaation osa hoitaa juuri tämän asiakkaan tarvitsemaa palvelua tai asiaa.

Näihin sähköisen asioinnin järjestämiseen liittyvien aiheiden lisäksi huomiota haluttaisiin myös asioinnin toteuttamisen käytäntöön ja pienien asioiden muuttamisella saavutettaville eduille – neuvoja pyydettiin sananmukaisesti toimintaan joka ”*ei maksa kymmeniä tuhansia euroja eikä vaadi 20 hengen projektitiimin perustamista*”. Enemmän haluttaisiin esille myös verkkopalvelun merkitystä organisaation imagon ja siihen liittyvien arvostusten luomisessa.

Eräs vastaaja korosti verkkosisältöjen asemaa julkaisuina, joita olisi pyrittävä hallitusti kategorisoimaan, säilyttämään ja kuvailemaan. Organisaation verkkojulkaisujen strategiaa ehdotettiin tähän liittyen uudeksi kriteerin aiheeksi.

6.4 Yksittäisistä kriteereistä ja ominaisuuksista

Nykyisen kriteeristön yksittäisiä kriteereitä ja ominaisuuksia koskevia kehitysehdotuksia saatiin selvityksessä viitisenkymmentä. Ne koskevat muun muassa kriteerien tai ominaisuuksien asiasisällön mielekkyyttä, vaativuutta sekä niiden esitystapaa, jäsennystä ja yksittäisiä sanavalintoja. Ehdotukset ovat myös perustelujen tasoltaan vaihtelevia. Vain kahta kriteeriä kommentoi aineistossa useampi kuin kaksi vastaajaa, joten suurin osa kaikista kommentista kohdistui eri kriteereihin tai ominaisuuksiin. Kaikki kommentit on listattu liitteessä olevaan taulukkoon (Liite 5).

Kaksi eniten kommentoitua kriteeriä kuuluvat molemmat hyödyn arviointialueeseen. Niistä ensimmäinen on *5.5 Verkkopalvelu on menestynyt ulkopuolisissa arvioinneissa*. Sitä pidetään perusteiltaan arveluttavana, koska jokin aiempi arviointi ei voi olla varma laadun tae. Toinen useita kommentteja kirvoittanut kriteeri on *5.1 Verkkopalvelu on käyttäjälle hyödyllinen ja käyttäjät ovat tyytyväisiä palveluun*. Siihen liittyvät kommentit kertovat myös yleisemmin kriteerien sisältöön liittyvistä haasteista:

- Kriteerin toteutumisen arviointi muuten kuin mutu-tuntuman mukaan edellyttää, että aiheesta on olemassa valmiiksi kerättyjä tietoja tai että saatavilla on asiantuntemusta näiden tietojen keräämiseen (esimerkiksi käyttäjätutkimuksen tekemiseen).
- Kriteeri sisältää kaksi eri väittämää; verkkopalvelu voi olla hyödyllinen, mutta käyttäjät silti tyytymättömiä.
- Kriteerin ja siihen kuuluvien ominaisuuksien sisältö (aiheina käyttäjien hyödyt, palvelun käytettävyys ja saavutettavuus sekä käyttäjien tyytyväisyys) toistaa osittain kriteeristössä jo aiemmin käsiteltyjä asioita.
- Kriteerin ominaisuuksissa määritellään toinen kriteerin kattama aihe (verkkopalvelun hyödyt) vain yhdestä näkökulmasta: hyödyistä perinteiseen palveluun nähden. Ei siis huomioida, että nämä ovat vain pieni osa verkkopalvelujen mahdollisista hyödyistä – monissa tapauksissa vastaavia perinteisiä palveluja ei edes ole.

7 ARVIOINTITYÖKALUN KEHITYSTARPEET

Arviointityökalun täyttäminen on olennainen osa julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön suunniteltua käyttöä. Tässä luvussa on esitelty työkalun muotoa koskevaa kritiikkiä sekä itse arvioinnin tekemisessä olevia kehityskohteita ja ehdotuksia arviointiprosessin kehittämiseksi. Lopuksi käydään läpi arviointityökalun käyttötarkoitusta koskevia huomioita.

7.1 Työkalun muoto

Työkalua käyttäneet vastaajat raportoivat seuraavista käytössä kohdatuista ongelmista, jotka liittyvät lähinnä työkalun *Excel*-muotoon:

- tulostaminen vaikeaa
- ei sovellu hyvin tekstinkäsittelyyn
- täytettävä järjestyksessä, vaikea palata aiempaan
- tietoa monella välilehdellä
- työkalu ei esteetön
- yksittäiset ongelmakohdat työkalun toiminnassa

Excel-muodosta aiheutuneista ongelmista yleisimpänä mainittiin tulostamisen vaikeudet. Vastaajat kritisoivat myös työkalun soveltumista arvioinnin vaatimaan tekstinkäsittelyyn. Ongelmia oli koettu muun muassa perustelujen liittämässä kommenttiosioihin ja arviointien manuaalisessa yhteenvedossa. Lisäksi todettiin, että taulukkolaskentaohjelma ei sovellu esimerkiksi kehitystarpeiden listaamiseen.

Arvioinnin täyttämässä hankalana pidettiin sitä, että perustelujen kirjoittamisen jälkeen kursori on klikattava työkalussa toiseen kohtaan, jotta valintapainikkeet toimisivat. Perustelukenttien teksti näkyy lisäksi omassa kentässään vain osittain, jolloin työkalua lukeva toinen henkilö ei välttämättä havaitse tekstin koko sisältöä. Tiedon jakautuminen pitkille sivuille ja useille välilehdille taas aiheuttaa sen, että työkalu on täytettävä lineaarisesti, koska muuten on vaikea tietää, mitkä kohdat on jo täytetty. Tämä koettiin ongelmalliseksi erityisesti silloin, kun eteen tuli kysymyksiä, joihin ei suoralta kädeltä pystynyt vastaamaan.

Moitittiin myös sitä, että kriteerin arvioinnin valintapainikkeeseen kertaalleen tehtyä valintaa ei voinut poistaa. Arvioitavan verkkopalvelun tarkastelua ja työkalun täyttämistä samanaikaisesti pidettiin myös hankalana. *Excel*-työkalua ei muotonsa vuoksi pidetty

käyttökelpoisena kaikkiin organisaatioihin ja huomautettiin, että se ei ole esteetön. Toivottiin ohjeistusta siitä, miten työkalu toimii muissa taulukkolaskentaohjelmissa.

Excelin vaihtoehtoista

Edellä mainittujen ongelmien ratkaisuksi ehdotettiin verkossa täytettävää, tietokantapohjaista työkalua. Siltä edellytettäisiin selain- ja käyttöjärjestelmäriippumattomuutta. Muita toivottuja ominaisuuksia olisivat mahdollisuus tallentaa arviointi ja jatkaa sitä myöhemmin, oman palvelun tietojen tallentuminen tietokantaan kehityskaareksi sekä työkalun toimiminen ryhmätyökaluna siten, että pisteet ja mielipiteet menisivät arvioijakohtaisesti suoraan yhteiseen lomakkeeseen.

7.2 Muita ongelmakohtia ja kehitysehdotuksia

Excel-muotoa koskevan kritiikin lisäksi vastaajat kertoivat työkalun käytön eri vaiheisiin liittyvistä ongelmista sekä esittivät ajatuksia näiden parantamisesta. Nämä kommentit saattoi jakaa seuraavien neljän arvioinnin tekemiseen liittyvän aihepiirin mukaan:

- työkalun käyttöönotto
- täyttöprosessi
- pisteytys
- tulosten hyödyntäminen

Käyttöönotto

Työkalun käyttöönotossa ensimmäisenä kompastuskivenä tuli esiin se, että työkalu itsessään vaatii melko paljon perehtymistä ennen kuin sitä osaa käyttää. Eräs vastaaja kuvasi perehtymiseen kuluvaan aikaan jopa kohtuuttomaksi. Työkalun jäsennyksessä käytettävää termistöä ei myöskään pidetty mahdollisimman helposti käsitettävänä kielenä. Lisäksi työkalun kysymysten määrän todettiin tekevän sen kokonaisuuden hahmottamisen ensikäyttäjälle vaikeaksi.

Työkalun käyttöönottovaiheessa lisää ohjeistusta kaivattiin siihen, mitä arvioinnissa oikeastaan haetaan sekä millaisella kokoonpanolla ja laajuudella kysymyksiin odotetaan vastattavan. Nykyisellään työkalun kyllä katsotaan ohjaavan prosessimaiseen työskentelyyn, mutta ei riittävän selkeästi.

Täyttöprosessi

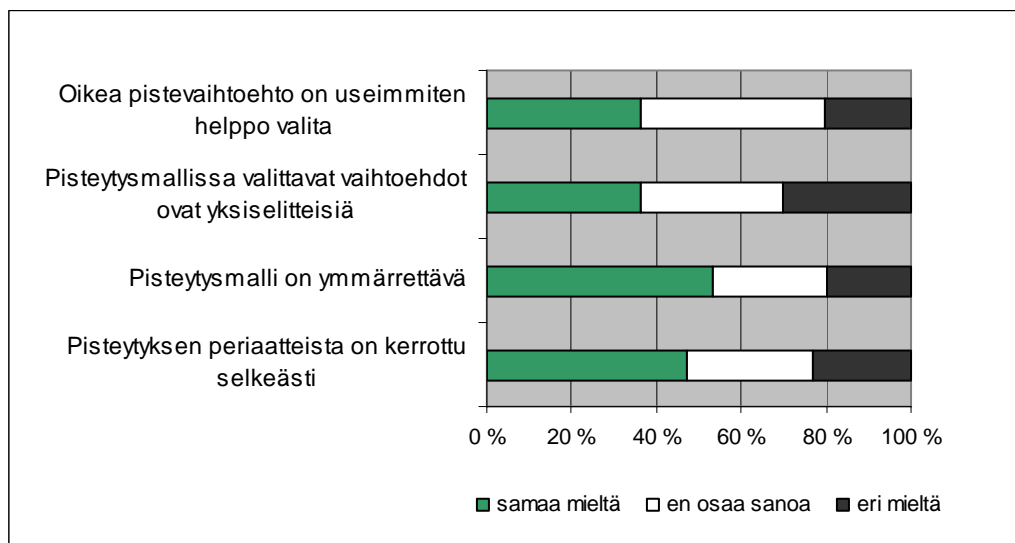
Täyttöprosessin pituutta ja raskautta pidettiin työkalun käytön yleisimpänä ongelmana. Täytön raskauden syinä mainittiin työkalun laajuus ja yksityiskohtaisuus ja se, että työkalun käyttäminen vaatii syvällistä perehtymistä omaan verkkopalveluun. Aikaa kului myös sellaisten kysymysten parissa, joihin ei ollut helppoa löytää yksiselitteistä vastausta sekä siihen, että joissakin kohdissa oli otettava selvää, mitä kyseinen kohta oikeastaan tarkoittaa. Eräs vastaaja mainitsi, että erityisesti jotkin työkalussa olevista lisätietoikkunoista sisälsivät sellaista tietoa, jota oli vaikea ymmärtää.

Täyttöprosessin kehittämiseksi joitakin yksittäisiä ehdotuksia. Ehdotettiin esimerkiksi, että kriteerin ominaisuuksien arvioinnissa ei tarvitsisi kirjoittaa lisätietoja, vaan kunkin kriteerin lopullisessa arvioinnissa kirjattaisiin sen perustelut. Eri arviointialueista toivottiin lisätietoa työkalussa jo nyt käytössä oleviin lisätietoikkunoihin. Näissä ikkunoissa olevia linkkejä ehdotettiin siirrettäväksi kysymystekstin joukkoon, jotta niihin voisi siirtyä klikkaamalla. Linkkien käyttöä toivottiin ylipäänsä lisättäväksi, koska niiden taakse voisi laittaa nykyistä enemmän kriteerien sisältöä havainnollistavia esimerkkejä.

Pisteytys

Selvityksessä tehdyssä kyselyssä vastaajia pyydettiin kertomaan mielipiteensä arviointityökalussa käytettävän pisteytysmallin ominaisuuksista. Yksimielisyyttä (54 %) vastaajien joukossa oli eniten siitä, että pisteytysmalli on ymmärrettävä ja lähes yhtä paljon (47 %) siitä, että pisteytyksen periaatteista on kerrottu selkeästi. Kysymyksiin siitä, onko oikea pistevaihtoehto helppoa valita ja ovatko pistevaihtoehdot yksiselitteisiä, monet eivät osanneet vastata, kolmasosa oli kuitenkin myönteisellä kannalla.

KUVIO 6: Kyselyyn vastanneiden arvio pisteytyksen ominaisuuksista.



Laadullisessa aineistossa pisteytyksen ongelmista yleisimpänä mainittiin työkalussa käytettävät kaksi eri skaalaa (oma skaala kriteereille ja ominaisuuksille), joita ehdotettiin yhtenäistettäväksi. Erityisen ongelmallisena näistä kahdesta pidettiin ominaisuuksien skaalaa, joka sisällöltään viittaa tavallaan esiintymistiheyteen eikä näin sovi kuvaamaan joidenkin ominaisuuksien toteutumista. *Aiheeton*-arvosanan vaikutusta pisteytykseen pidettiin hieman epäselvänä ja pohdittiin, voiko kaikissa tapauksissa itse kriteeri olla aiheeton jos sen ominaisuudet ovat.

Arvosanan valinnan vaikeus mainittiin myös yhtenä ongelmana, ja siihen esitettiin useita syitä: Valitseminen on vaikeaa silloin, kun kriteerissä kysytään monia asioita. Arvioijan subjektiivista mielipidettä vaaditaan myös silloin, kun on erikseen vielä valittava kriteerin arvostana ominaisuuksien pohjalta. Vaikeaa oli myös määrittellä, toteutuuko jokin toiminta hyvin, kiitettävästi vai esimerkiksi sekä ylipäänsä ymmärtää täsmällisesti, mitä mikin pisteytyks tarkoittaa. *Kiitettävä-* ja *esimerkillinen*-arvosanojen yhdistämisestä ehdotettiin, koska katsottiin, että ne tarkoittavat melkein samaa. Pisteytyksen valinnan vaikeuden helpottamiseksi ehdotettiin lisäksi kriteerikohtaisen pisteytyksen muodostumista automaattisesti ominaisuuksien perusteella, jolloin näillä tulisi myös olla painoarvot.

Tulosten hyödyntäminen

Verkkokyselyssä vastaajilta tiedusteltiin, ovatko he tyytyväisiä tapaan, jolla nykyisessä arviointityökalussa esitetään arvioinnin tulokset. Enemmistö (58 %) oli tyytyväisiä ja tyytymättömyytensä ilmaisi 14 prosenttia vastaajista. Noin joka neljäs vastaaja ei ottanut asiaan kantaa. Tulosten hyödyntämisen haasteena mainittiin se, että vaatii asiantuntemusta, jotta pystyy arvioimaan, mitkä tuloksissa olevat asiat ehdottomasti vaativat kehittämistyötä ja mitkä ovat tyydyttävällä tasolla. Kyse on myös sen hahmottamisesta, mihin toimenpiteisiin pitäisi ryhtyä arvioinnin jälkeen.

Tulosten jatkojalostamisen mainittiin olevan vähintään yhtä tärkeää kuin varsinaisen arvioinnin tekemisen ja korostettiin tulosten saattamista palvelua tekevien tietoon – mieluummin niin, että nämä ovat mukana jo arviointivaiheessa. Ehdotettiin myös, että tulokset tulisi käydä lopulta läpi jonkun asiaan koulutetun henkilön kanssa, jolta saisi myös tarvittaessa neuvoja ongelmien ratkaisemiseen.

Tulosten esitystapaan liittyen tehtiin useita kehitysehdotuksia, jotka on tiivistetty tähän:

- sanallinen kuvaus siitä, mitä tietyn pistemäärän saavuttaminen merkitsee
- lisää valmiita tulosten raportointitapoja ja -malleja työkaluun mukaan
- mahdollisuus näyttää muille arvioinnin tuloksia
- yhteenveto niistä kriteereistä, jotka ovat menneet alle tietyn pistemäärän

- tuloksissa näkyvillä vain keskeiset asiat
- graafinen esitys arvioinnin tuloksista
- yhteenvedossa näkyvillä kaikki ne vinkit, joita tekstin sekaan kolmioina oli ripoteltu.

7.3 Työkalun käyttötarkoituksesta

Tähän osioon on koottu työkalun hyötyjä ja käyttötarkoitusta koskevia kriittisiä huomioita, joista osaa on sivuttu jo lopputyön aiemmissa luvuissa:

- Lähinnä tuloksia voi käyttää oman verkkopalvelun kehityksen seuraamiseen, ei niinkään vertailemaan verkkopalveluita toistensa kanssa.
- Jos arvioinnin itse täyttää omasta näkökulmastaan ja toinen toisesta näkökulmasta, vastausten ”oikeellisuus” voi olla vain tulkintakysymys.
- Arvioinnin avulla voidaan katsoa, onko asioista ylipäänsä huolehdittu, vaikeampaa on taas sanoa, onko asiat toteutettu erinomaisesti, hyvin yms.
- Eri organisaatioiden tulokset eivät ole keskenään vertailukelpoisia; jos vertailun tekisivät organisaatiossa aina samassa roolissa olevat ihmiset, vertailukelpoisuutta saattaisi olla, mutta tällöinkin tietty subjektiivisuus säilyy.
- Jotta arvioinnista todella on hyötyä, siihen on investoitava työaikaa; ehdottomasti paras arviointitapa olisi ollut yhteinen koko päivän kestävä sessio.

Arviointityökalun käytöstä kertovat tiedot osoittavat kuitenkin, että työkalu on ollut sellainen sovellus laatukriteereistä, jota osa kohderyhmästä on pystynyt käyttämään ilman, että edellä kuvatut epäkohdat olisivat käyttöä vaivanneet. Myös työkalun käytön hyödyt (ks. s. 26) ovat tulleet näille käyttäjille selkeästi ilmi, ja osa hyödyistä on liittynyt ennemminkin arvioinnin prosessiin kuin sen tuloksiin. Työkalun käyttötarkoituksesta yllä esitetty kritiikki koskee lähinnä tulosten hyödynnettävyyttä, ei arviointiprosessin merkitystä.

8 PÄÄTELMÄT

Selvityksessä saatiin viitteellistä tietoa laatukriteeristön ja arviointityökalun käytöstä sekä runsas määrä niin yleisluontoisempia kuin yksityiskohtaisempiakin ehdotuksia kriteerien ja työkalun kehittämiseksi. Tässä luvussa käydään läpi selvityksen keskeisimpien tulosten pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä ja pyritään esittämään todettuihin kehityskohteisiin ratkaisuja.

8.1 Kriteerien nykyisestä käytöstä

Selvityksen perusteella julkisille verkkopalveluille luotujen laatukriteerien suurin vahvuus on tällä hetkellä siinä, että ne kertovat melko kattavasti ja eri näkökulmista, mistä julkisten verkkopalvelujen laadussa voi olla kyse. Kriteerien selkeä ja jäsenelty muoto on myös ohjannut käyttämään niitä verkkopalvelujen laadusta oppimisen ja viestimisen välineenä, koska laatuun vaikuttavista tekijöistä on pystynyt kriteereihin tutustumalla saamaan melko vaivattomasti kokonaiskuvan.

Kriteerien retoriikalla eli puheella *laadusta* ja sen kehittämistä näyttäisi olleen myönteistä vaikutusta alan työn statukselle organisaatioissa. Verkkopalvelujen laadunarviointia on voitu rinnastaa organisaation muuhun laadunarviointiin ja laatutyökaluihin. Kriteerien avulla on myös voitu perustella organisaation sisällä verkkopalvelujen merkitystä ja niiden ylläpidon tarvetta.

Kriteereitä on selvityksen mukaan totuttu käyttämään ensisijaisesti verkkopalvelujen suunnittelun ja kehittämisen taustalla: silmäiltävänä aineistona ja verkkopalvelun toivottavien ominaisuuksien ja tuotannon hyvien käytäntöjen muistilistana. Selvityksen perusteella ei ole nähtävissä, että kriteeristö olisi saavuttanut vakiintuneen aseman verkkopalvelujen tuotannon laatureferenssinä⁴ koko julkisten palvelujen alalla. Ei ole myöskään varmaa tietoa siitä, onko se toistaiseksi vaikuttanut yleisellä tasolla julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen.

Avoimeksi jää myös kysymys siitä, miten laajalti kriteerit kohderyhmän parissa tunnetaan, sillä selvitykseen osallistui kohderyhmästä vain hyvin pieni osa. Etenkin kyselyn vastaajatietojen perusteella näyttää kuitenkin siltä, että kiinnostus aiheeseen on keskitynyt koko julkisen hallinnon huomioon ottaen pienehköön ryhmään Etelä-Suomeen. Koska kyse on julkisen hallinnon yhteisistä kriteereistä, olisi selvityksen mukaan kriteerien varsinaisen kehittämistyön lisäksi hyvä edelleen kiinnittää huomiota siihen, miten

⁴ Nykyisten kriteerien käyttö laatuvaatimuksina voikin olla ongelmallista, ks. Vesala 2006, 5-7.

asia saataisiin kytkettyä aktiivisten toimijoiden lisäksi laajemmin julkisten verkkopalvelujen tuotannon ja kehittämisen alaan.

8.2 Käytön laajentaminen

Selvityksessä on esitetty lukuisia syitä, jotka vastaajien mukaan voivat vaikuttaa siihen, että kriteereitä ei käytetä. Näiden syiden taustalta voi tunnistaa viisi yhteistä näkökulmaa asiaan.

Kriteereitä ei käytetä, koska niitä:

- ei tunneta
- ei ehditä käyttää
- ei haluta käyttää
- ei osata käyttää
- ei ole syytä käyttää

Ei tunneta

Kohderyhmässä on todennäköisesti sellaisia verkkopalvelujen kehittäjiä ja tuottajia, jotka eivät seuraa *Suomi.fi*-tiedotusta eivätkä ole muistakaan kanavista omaksuneet tietoa alalle luoduista yhteisistä laatukriteereistä. Tunnettuuden ongelma koskee selvityksen mukaan myös organisaatioiden johtoa. Ongelman ratkaisemiseksi voitaisiin suoraan soveltaa vastaajien tekemiä ehdotuksia tiedotuksen ja koulutuksen lisäämisestä sekä tunnettuuden laajentamisesta muilla keinoin.

Ei ehditä käyttää

Ajankäytön ongelma koskee nimenomaan arviointityökalun käyttöä, jota pidettiin hyvin aikaavievänä. Jos arviointi halutaan pitää yksityiskohdiltaan ja toisaalta laajoja ja vaikeitakin asioita käsittelevine kohtineen samanlaisena kuin nyt, arviointia voi tuskin tehdä huomattavasti nykyistä nopeammin, vaikka työkalun muoto olisi jokin muu kuin *Excel*-taulukko. Jonkin verran käyttöön kuluva aikaa voitaisiin muotoa kehittämällä varmasti lyhentää. Käytetty aika tuntuisi luultavasti myös kohtuullisemmalta, mikäli työkalun sopivuutta arviointiin ja siitä käyttäjälle hänen mielestään koituvia hyötyjä saadaan kehittämistyön kautta lisättyä.

Itse kriteereihin perehtymiseen menevää vaivaa voitaisiin keventää tarjoamalla kriteeristöä koko paketin lisäksi helpommin sovellettavia ja omaksuttavia muotoja (kuten tärkeimpien kohtien tarkistuslista), joita käyttäjät selvityksen mukaan toivoivatkin.

Ei haluta käyttää

Monien käyttäjien kommentit kertoivat siitä, että erityisesti arviointityökalu koettiin työvälineenä sellaisella tavalla epämukavaksi (*Excel*-muoto, laajuus, raskaus, monimutkaisuus jne.), että sitä ei haluta käyttää, vaikka ehkä oltaisiinkin tietoisia arvioinnin mahdollisista hyödyistä. Ongelmaan voidaan puuttua huomioimalla tässä selvityksessä esitetyt käyttäjien toiveet kriteerien ja arviointityökalun kehittämisestä.

Käytön haluttomuus saattaa liittyä myös organisaatiossa verkkopalvelujen tuotannossa ja ylläpidossa olevaan tilanteeseen: jos tilanne on esimerkiksi käytettävissä olevien resurssien vuoksi vaikea, ei arviointi tai laatukriteerien käyttö välttämättä kiinnosta. Ongelmaa voi lähestyä tuomalla verkkopalvelujen laatuasiaa esimerkiksi valtiovarainministeriön toimesta laajemmin organisaatioiden johdon korviin. Myös organisaation sisällä verkkopalvelujen laadun tarpeesta ja sen merkityksestä voidaan viestiä kriteerien avulla.

Vastenmielisyys voi oletettavasti liittyä myös kriteerien rooliin ulkopuolisen asettamana auktoriteettina ja niiden hyväksymiseen oman verkkopalvelun ohjenuorana. Tämä näkökulma ei selvityksen aineistossa kuitenkaan tullut näkyvästi esille – kenties siksi, että juuri edellä mainitusta syystä johtuen osaa kohderyhmästä ei saatu mukaan aihetta koskevaan kyselyyn.

Ei osata käyttää

Vaikka kriteereitä haluttaisiinkin hyödyntää, selvityksen mukaan ei välttämättä tiedetä, miten niitä voisi omassa työssään parhaiten soveltaa tai miten esimerkiksi arvioinnin tekemisestä ja sen tuloksista saisi todella hyödyt irti. Tällaisissa tapauksissa avuksi olisivat yleisluontoisemman koulutuksen ja tiedotuksen lisäksi täsmällisemmät kuvaukset ja vaikkapa käyttäjien aitoihin kokemuksiin perustuvat esimerkit työkalun käytöstä eri käyttötilanteissa ja erityyppisissä organisaatioissa. Erityisesti arviointityökalua koskien ongelmaa voi ratkaista myös nykyistä kattavammalla ja konkreettisemmalla ohjeistuksella.

Ei ole syytä käyttää

Kaikilla kohderyhmän käyttäjillä ei ole välttämättä tähdellistä syytä käyttää kriteeristöä, ainakaan sen nykymuodossa. Sitä on saatettu kokeilla ja todeta, että käyttöön ei ole syytä. Kriteerien ja työkalun tarjoama tieto ja mahdollisuudet saattavat jo olla olemassa tai hankittavissa muilla keinoin tai kriteerejä ei esimerkiksi koeta sopivaksi oman verkkopalvelun arviointiin.

Kriteerien ja työkalun jatkokehittäminen saattaa innostaa kohderyhmän tätäkin osaa liittymään niiden käyttäjiksi, jos kehittämisestä seuraa uusia käyttötarkoituksia ja uudenlaisia hyötyjä. Kriteerien hyödyllisyys ylipäänsä riippuu paljolti organisaatiosta, verkkopalvelujen merkityksestä organisaatiossa ja siitä, miten niihin panostetaan. On selvää, että korkealaatuisten julkisten verkkopalvelujen tuottamiseen ei välttämättä tarvita erillisiä laatukriteereitä. Ne on lopulta kuitenkin tarkoitettu yhdeksi mahdolliseksi apuvälineeksi verkkopalvelujen kehittämisen ja tuottamisen työssä.

8.3 Kehittämisen haasteista

Selvityksessä esille tulleet julkisten verkkopalvelujen laatukriteerien kehittämistarpeet liittyvät kolmeen osittain limittävään kohteeseen: kriteeristön konseptiin, kriteerien sisältöön ja arviointityökalun muotoon.

Konsepti

Konseptilla viitataan tässä kriteerien käyttöideaan: miksi ne ovat olemassa, mitä varten ja kenelle ne on tarkoitettu ja miten niitä on tarkoitus käyttää. Näistä asioista on kriteerien ensimmäisen version luomisvaiheessa ollut tietynlainen käsitys, mutta seuraavaa versiota varten niitä olisi selvityksen mukaan tarpeellista käsitellä uudelleen.

Jo ensimmäisen version suunnitteluvaiheessa on merkittäväksi haasteeksi todettu se, miten vastata yhdellä kriteeristöllä monenlaisiin tarpeisiin: erilaisten verkkopalvelujen, käyttötilanteiden, eri rooleissa toimivien käyttäjien ja arviointinäkökulmien muodostamaan tarpeiden kirjoon. Haasteeseen on nykyisessä kriteeristössä pyritty vastaamaan paitsi kattavalla sisällöllä myös sisällyttämällä itse arviointiin tietynlaista joustoa (esimerkiksi mahdollisuus arvioinnin eri tarkkuustasoon, *aiheeton*-vaihtoehto ja vain kriteerien pisteytys pakollista).

Yhden kriteeristön kohdentaminen koko laajalle käyttäjäjoukolle ja heidän tarpeisiinsa näkyy selvityksen tuloksissa kritiikkinä, jonka mukaan kriteeristö ei sovellu tuohon tai

tähän tarkemmin määriteltyyn tarpeeseen. Kun kriteeristön kohteena olevat julkisen hallinnon verkkopalvelut ja niiden tuotannon tarpeet mahdollisesti vielä eriytyvät entisestään, on pohdittava, pystytäänkö yhdellä yleisellä kriteeristöllä vastaamaan riittävällä tavalla kaikkien tarpeisiin vai olisiko perusteltua luoda kriteeristöstä useita versioita tai jäsentää sitä nykyistä selkeämmin erillisiin osiin.

Konseptin kehittämiseen olisi käyttötarkoituksen, -kohteiden ja -tapojen määrittelyn lisäksi sisällytettävä myös suunnitelma siitä, miten kriteeristöä ja työkalua on tarkoitus ylläpitää ja kehittää. On muistettava, että verkkopalvelujen laadun määrittelyssä ja arvioinnissa on kyse asiasta, joka elää jatkuvasti. Konseptilta voisikin odottaa alan kehitystä vastaavaa dynaamisuutta; staattinen tai välttämättä edes muutaman vuoden sykleissä uudistettava kriteeristö ei pysty reagoimaan alalla ilmenevien uusien tarpeiden ja mahdollisuuksien arviointiin.

Jos konsepti halutaan pitää nykyisellään, sen käytön takaamiseksi ainakin tiedotukseen ja koulutukseen olisi panostettava. Konseptin nykyisenä pitävä kehittämislinja voidaan perustaa sellaisiin oletuksiin, että laatuasian merkitys organisaatioissa vahvistuu ja että julkisten verkkopalvelujen vaatimukset kasvavat, jolloin myös kiinnostus kriteereihin ja tarve käyttää niitä lisääntyisivät. Kriteereitä riittävällä tavalla markkinoimalla niiden käyttö voisi kasvaa pikkuhiljaa.

Kriteeristön konseptin mahdollinen uudelleenmäärittely vaikuttaa myös sen sisällön ja arviointityökalun muodon kehittämiseen. Sisällön ja arviointityökalun kehitystarpeet nimittäin riippuvat paljon ainakin siitä, mitä kriteeristön käyttötarkoituksista painotetaan: tarkistuslistamaista käyttöä vai tarkan arvioinnin toimivuutta, vertailun mahdollisuutta vai itsearvioinnin sujuvuutta.

Sisältö

Huolimatta siitä, mihin suuntaan kriteeristön käyttöideaa viedään, kriteeristön sisällössä on kehityskohteita, joihin käyttäjäystävällisyyden nimissä voitaisiin puuttua. Kehittämistä vaatisivat esimerkiksi ilmaisun selkeys ja konkreettisuus, asiasisällön ymmärrettävyys sekä sisällön tarpeettomat päällekkäisyydet.

Sisällön jäsentäminen nykyisiin viiteen arviointialueeseen on ratkaisu, johon käyttäjät selvityksen mukaan ovat pääosin tyytyväisiä. Arviointialueet ovat tehneet kriteeristön rakenteesta selkeän ja asiaa vähemmänkin tuntevalle helposti lähestyttävän. Samalla ne ovat kuitenkin väistämättä aiheuttaneet sen, että arviointialueissa on rinta rinnan hyvin laajoja, jopa strategiatason kysymyksiä sekä verkkopalvelun tai tuotantotekniikan pieniä yksityiskohtia koskevia kysymyksiä. Nykyinen jäsenitys johtaa myös siihen, että samoja asioita arvioidaan eri alueissa paikoin vain hiukan erilaisista näkökulmista.

Vaihtoehtona nykyiselle lähestymistavalle olisi esimerkiksi laatuun vaikuttavien tekijöiden jako uudella tavalla verkkopalvelun ja sen tuottamisen eri aihepiirien tai näkökulmien mukaan. Tätä ehdotti selvityksessä muutama vastaaja. Pääallekkäisyyksistä tuskin kuitenkaan päästään kokonaan eroon millään jaottelulla. Jäsennyksen kehittämisessä onkin lähinnä kyse siitä, mikä ratkaisu palvelisi parhaiten sitä käyttöideaa, joka kriteerien seuraavalle versiolle määritetään.

Mikäli arviointialueet säilytetään nykyisellään, hyödyt olisivat selvityksen mukaan se alue, jolle toivottaisiin eniten painoarvon lisäämistä ja kriteerien sisällön uudelleen miettimistä. Myös *sisältö*-arviointialueen puuttuvista aiheista tehtiin perusteltuja ehdotuksia. Muiden arviointialueita koskevien muutosehdotusten toteuttaminen riippuu paljolti siitä, mitä kriteerien edustamassa laatu näkemyksessä halutaan painottaa: verkkopalvelun ja sen tekemisen konkretiaa vai ennemminkin palveluprosessia ja -tuotantoa.

Kriteeristön sisällön täydentämisestä tehtiin selvityksen aineistossa runsas määrä ehdotuksia. Niissäkin on kyse ennen kaikkea siitä, miten laatu halutaan määritellä ja kenen näkökulmasta. Kehittämistyössä ehdotuksista voidaan varmaankin huomioida vain osa, koska laajuus on jo nyt yksi kriteeristön kompastuskivistä, vaikka se samalla tekeekin siitä kattavan ja monipuolisen. Selvää on, että sisällön aiheet vaativat päivittämistä, sillä sekä verkkopalvelujen käyttäjien että niiden tuottajien ja kehittäjien käsitykset palvelun ja tuotannon laadusta ovat jo ehtineet moneen kertaan muuttua muotoaan kriteerien luomisajankohdan jälkeen.

Kriteeristön sisällön kehittämisessä on huomattava sekin, että myös kriteeristön käyttäjien verkkopalvelujen tuottamiseen liittyvät taidot ja tiedot ovat kriteerien ensimmäisen version valmisteluvaiheen jälkeen yleisesti kasvaneet. Myös julkaisujärjestelmissä huomioidaan nykyisin paremmin esimerkiksi käytettävyyden ja saavutettavuuden tarpeita.

Työkalun muoto ja arvioinnin tekeminen

Arviointityökalun *Excel*-muoto herätti selvityksen mukaan työkalun käyttäjissä hyvin jakaantuneita mielipiteitä. Avoimeksi jää se, onko työkalu vaikuttanut muodollaan siihen, miten kohderyhmän suuri enemmistö on kriteereihin ja niiden käyttöön suhtautunut. Tätä enemmistöä ei selvityksessä tavoitettu.

Kun *Excel*-muoto on ollut kriteerien ensimmäistä versiota luotaessa tiettävästi pikaratkaisu ja suunnitelmia työkalun toisenlaisesta muodosta on tehty jo tuolloin, niitä ei tämän selvityksen mukaan ole erityistä syytä olla viemättä eteenpäin. Muodoltaan kehittyneempi arviointityökalu olisi melko varma tapa tuoda kriteereille uusia käyttäjillä ja

laajentaa myös käyttötapojen valikoimaa. Se saattaisi myös mahdollistaa kriteeristön sisällön pitämisen nykyisessä laajuudessa, mutta sen esittämistä arvioinnissa käyttäjän kannalta kevyemmällä tavalla.

8.4 Yhteenveto toimenpide-ehdotuksista

Tähän lukuun on selvityksen tulosten ja niistä tehtyjen päätelmien yhteenvetona koottu yleisluontoisia toimenpide-ehdotuksia julkisten laatukriteerien kehittämiseksi ja niiden käytön edistämiseksi:

- käyttötarkoituksen uudelleenmäärittely
- panostus arviointityökalun kehittämiseen
- sisällön muokkaaminen käyttäjäpalautteen ja käyttötarkoituksen pohjalta
- kriteeristön jalkauttaminen käyttäjän työn piiriin
- käyttäjät pysyväksi osaksi kriteeristön kehittämistä
- kriteeristön ylläpidon resurssien määrittely tavoitteiden mukaan

Käyttötarkoituksen uudelleenmäärittely

Kriteereihin kohdistuvat odotukset, niiden kohderyhmän tarpeet ja verkkopalvelujen vaatimukset ovat nyt erilaiset kuin ensimmäistä versiota julkaistaessa. On mietittävä, vastaako yksi kriteeristö todella riittävän hyvin erilaisiin tarpeisiin, olisiko siitä mahdollista tehdä useita versioita tai voisiko sen kokonaisuuteen kuuluvien osien käyttöä eriyttää. On myös verrattava kriteeristön käyttötarkoitusta muihin alan ohjeisiin ja sen mukaan määriteltävä siltä vaadittava kattavuus ja mahdollinen kriteerien keskinäisten painotusten tarve.

Panostus arviointityökalun kehittämiseen

Käyttäjille arviointityökalusta on selvää lisäarvoa etenkin verkkopalvelun kehittämis-kohteiden tunnistamisessa, joten sen käytön laajentamiseksi ja tehostamiseksi olisi perusteltua siirtyä nykyisestä ratkaisusta harkitummin suunniteltuun ja mahdollisesti monikäyttöisempään työkaluun. Työkalun suunnittelussa on huomioitava kaksi tärkeää käytön kynnyksiä: ensimmäinen on siinä, käytetäänkö työkalua lainkaan (aloituksen olta-va vaivatonta ja työkalun käyttäjäystävällinen) ja toinen on siinä, hyödynnetäänkö sen tuloksia käytön jälkeen (tulosten esitystapa ja raportointi). Verkkopalvelujen laatu parantuu todennäköisesti vasta sen jälkeen, kun molemmat kynnykset on ylitetty.

Sisällön muokkaaminen käyttäjäpalautteen ja käyttötarkoituksen pohjalta

Kriteeristön nykyinen asiasisältö tarvitsee päivittämistä ja täydentämistä, jota voidaan tehdä tässä selvityksessä käyttäjiltä ja asiantuntijoilta saatujen kehitysehdotusten mukaan. Sisällön kielellistä ilmaisua olisi hiottava ja esitystavan periaatteita selkeytettävä. Sisällön aihealueiden painotukset ja jäsennys on määriteltävä kriteeristön tulevaa käyttötarkoitusta vastaaviksi.

Kriteeristön jalkauttaminen käyttäjien työn piiriin

Tietoa kriteeristöstä ja sen käyttötavoista olisi saatava tehokkaammin levitettyä koko kohderyhmälle, sillä lähinnä julkaisuvaiheeseen keskittynyt tiedotus ei näytä pelkästään riittäneen. Kriteerien käytön tuloksista kertominen lisäisi aiheen kiinnostavuutta, ja konkreettiset esimerkit kriteerien käyttötilanteista ja käyttötavoista helpottaisivat niiden soveltamista omassa organisaatiossa. Arviointiprosessin ja työkalun käytön ohjeistusta tulisi myös lisätä.

Käyttäjät pysyväksi osaksi kriteeristön kehittämistä

Kriteeristö voi pysyä käyttökelpoisena vain, jos se on käyttäjäpalautteen ja -kehityksen kautta aidosti yhteydessä kenttään, jossa sitä käytetään. Tiivis vuorovaikutus kohderyhmän kanssa ehkäisee myös ylhäältä tulevan auktoriteetin vaikutelmaa, joka kriteeristölle saattaa kohderyhmän mielissä syntyä. Käyttäjäpalautteen kanavien tulisi olla vaiattomia käyttäjä, ja niitä voisi esimerkiksi kytkeä suoraan kriteeristön (tulevaan) sähköiseen versioon. Jos kriteeristöstä annetulla käyttäjäpalautteella on vaikutusta, käyttäjällä on syy antaa sitä myös jatkossa – ja päinvastoin.

Kriteeristön ylläpidon resurssien määrittely tavoitteiden mukaan

Kriteeristön ylläpidon ja kehittämisen tarpeet riippuvat siitä, mitä niiden lopputuloksella tavoitellaan ja millaiseksi kriteeristön seuraavan version käyttötarkoitus määritellään. Ylläpidon ja kehittämisen saamat resurssit vaikuttavat väistämättä kriteeristön käyttökelpoisuuteen ja lopulta sen käyttöön, ja käyttö vaikuttaa edelleen julkisten verkkopalvelujen laadun kehittymiseen. Staattinen kriteeristö voi vastata verkkopalvelujen dynaamiseen toimintaympäristön vaatimuksiin vain osittain.

9 LOPUKSI

Tässä lopputyössä ovat tulleet esille ne haasteet ja ongelmat, joita kattavan ja monia hyvin erilaisia vaatimuksia huomioivan laatukriteeristön määrittelyyn voi liittyä. Toisen keskeisen ongelmakentän muodostaa se, miten kriteeristössä määriteltyä laatua voidaan käytännössä luotettavasti ja kuitenkin kohtuullisen vaivannäön ja kustannusten rajoissa arvioida.

Näiden ongelmien ratkaisussa voitaisiin julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön kohdalla hyötyä tutustumalla tarkasti muissa maissa sekä tutkimuksen piirissä kehitettyihin malleihin ja käytäntöihin – erityisesti tässä työssä esitettyjen kehitystarpeiden näkökulmasta. Alalla vallitsevat haasteet ovat osittain samoja, ja kehitystyötä ja uusia ratkaisuja on suomalaisen laatukriteeristön luomisen jälkeen tehty jo paljon. Benchmarking-tyyppistä tutkimusta ei tämän työn yhteydessä vielä tehty, koska tutkimustehtävä oli rajattu kehitystarpeiden selvittämiseen.

Tuloksena oleva selvitys tarjoaa kehitystarpeista sekä hyvin yksityiskohtaista tietoa että yleisluontoisia linjauksia. Selvityksen analyysissä ja tuloksissa painottuikin näiden kvalitatiivisten kehitysehdotusten sekä käyttökokemuksista kertovat tiedon merkitys. Sen sijaan esimerkiksi tyytymättömyyksien ja tyytyväisyyden aiheiden systemaattisia yhteyksiä vastaajien ja eri aineistolähteiden taustaan ei osoiteta. Tähän vaikutti tutkimustehtävän lisäksi kyselyn pieni vastaajamäärä sekä muun käytetyn aineiston heterogeenisuus.

Tuloksissa on kuhunkin tutkimuskysymykseen vastattaessa nostettu esille aineistossa näkyvimpinä olleet kehitysehdotusten ja kritiikin aiheet. Muilta osin tulosten priorisointi ja niiden toteuttamisen mahdollisuuksien pohdinta jää kriteeristön kehittäjän ja saatavissa olevien resurssien varaan.

Julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön luominen on jo sellaisenaan ollut merkittävä työ, ja sen käytön variaatio ja käyttäjien kuvaukset sen hyödyistä osoittavat, että kriteeristö on tullut tarpeeseen. Tämän lopputyön tekemisessä innostukseni lähti juuri siitä kiinnostuksesta, jota itselläni on julkisten verkkopalvelujen laatuasiaa kohtaan. Yhtä paljon mukana oli kuitenkin myös halua olla vaikuttamassa siihen, että kriteeristöä todella kehitettäisiin nykyistä paremmaksi eikä jo tehty hyvä työ menettäisi merkitystään.

LÄHTEET

Aladwani, A.M. & Palvia, P.C. 2002. Developing and Validating an Instrument for Measuring User-Perceived Web Quality. *Information and Management*, 39 (6), 467-476.

Ala-Harja, M. & Salminen, M. 2003. Laatu verkkoon. Julkisten verkkopalvelujen laatu- ja arviointikriteerit. Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. Työryhmämuistioita 5/2003.

Ala-Harja, M. & Lindh, C. 2004. Julkisten verkkopalvelujen laatu kriteerit. Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. Työryhmämuistioita 8/2004. URL: <http://www.laatuaverkkoon.fi/laatuaverkkoon/laatu kriteerit/linkit/julkistenverkkop.pdf>. Luettu 23.9.2006.

Arviointi- ja reflektointityöväline ARVO 2004. Tampereen teknillinen yliopisto, Digitaalisen median instituutti, Hypermedialaboratorio. Päivitetty 16.9.2004. URL: <http://matriisi.ee.tut.fi/arvo/>. Luettu 24.9.2006.

Asikainen, J., Oittinen, R., Paasikallio, M. & Majava, J. 2003. Selvitys julkisten verkkopalvelujen laatu kriteereistä. Valtiovarainministeriö, Hallinnon kehittämisosasto. Julkaisuja 2/2003.

Bedst på nettet (nd). URL: <http://www.bedstpaanettet.dk>. Luettu 24.9.2006.

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (nd). E-Government Handbuch, Online-Version. URL: <http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/6.htm>. Luettu 24.9.2006.

eGovernment Unit, Cabinet Office 2006. Web guidelines. Päivitetty 7.6.2006. URL: <http://www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/resources/handbook/introduction.asp>. Luettu 24.9.2006.

Eskola, J. & Suoranta J. 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huotari, P., Laitakari-Svärd, I., Laakko, J. & Koskinen I. 2003. Käyttäjakeskeinen tuotesuunnittelu. Käyttäjätiedon keruu, mallittaminen ja arviointi. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu B 74, Ilmari Design Publications. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Hupponen, P. 2004. Exploring the Concept of Quality in Public Online Services. Tampereen yliopisto, tiedotusopin laitos. Pro gradu -tutkielma. URL: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00324.pdf>. Luettu 24.9.2006.

JUHTA 2004. JHS 145: Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monta toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa. JHS 145 -kansilehti. URL: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs145>. Luettu 23.9.2005.

JUHTA 2005. JHS 129: Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Versio 24.5.2006. URL: [http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/files/JHS129/\\$file/JHS129.pdf](http://www.jhs-suositukset.fi/intermin/hankkeet/jhs/home.nsf/files/JHS129/$file/JHS129.pdf). Luettu 23.9.2006.

JUHTA 2006. JHS-suositukset. URL: <http://www.jhs-suositukset.fi/>. Luettu 23.9.2006.

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima.

Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II, 68-84. Toim. Aaltola, J. & Valli, R. Chydenius-Instituutin julkaisuja 2/2001. Jyväskylä: PS-kustannus.

Korpela, J.K. 2004a. Laatu vai kriteereitä julkisiin verkkopalveluihin. Kolumni 7.6.2004, MikroPC. URL: <http://mikropc.net/kolumni/index.jsp?id=j163>. Luettu 14.5.2006.

Korpela, J.K. 2004b. Sopisivatko julkisten verkkosivujen laatukriteerit firmoillemkin. Päivitetty 25.8.2004. URL: <http://www.cs.tut.fi/~jkorpela/www/kriteerit.html>. Luettu 14.5.2006.

Mich, L., Franch, M. & Gaio, L. 2003. Evaluating and Designing Web Site Quality. IEEE Multimedia 10(1), 34 – 43. URL: http://ieeexplore.ieee.org/xpls/abs_all.jsp?arnumber=1167920. Luettu 24.9.2006.

Nielsen, J. 1993. Usability Engineering. San Diego: Academic Press.

Opetushallitus 2006. Verkko-oppimateriaalin laatukriteerit. Työryhmän raportti 16.12.2005. Monisteita 1/2006. URL: www.edu.fi/julkaisut/laatukriteerit.pdf. Luettu 23.6.2006.

Signore, O. 2005. Towards a Quality Model for Web Sites. CMG Poland Annual Conference – Warsaw 9-10 May, 2005. URL: <http://www.w3c.it/papers/cmg2005Poland-quality.pdf>. Luettu 24.9.2006.

Silius, K., Tervakari, A-M., Kaartokallio, H. & Yritys, K. 2003. Tieto- ja viestintäteknikka-avusteisen opetuksen käyttökelpoisuuden arviointimalli. Suomen virtuaaliyliopiston e-julkaisuja nro 9. URL: <http://www.virtuaaliyliopisto.fi/data/files/svy-julkaisut/julkaisu009.pdf>. Luettu 24.9.2006.

Silius, K., Tervakari, A-M. 2005. Johdatus aiheeseen verkkopalvelut ja niiden arvioiminen. Verkkopalvelun käyttökelpoisuus ja arviointi -kurssin materiaali. Tampereen yliopisto, Digitaalisen median instituutti, Hypermedialaboratorio. URL: <http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk/2005/luennot2005/liitteet/1vpkk300805.pdf>. Luettu 24.9.2006.

Sousa, R. & Voss, C. A. 2006. Service quality in multi-channel services employing virtual channels. Journal of Service Research, 8 (4), 356-371.

STAKES 2006. Euroopan neuvosto kuvaa sopivuutta ja saavutettavuutta seitsemällä A:lla. Päivitetty 2.5.2006. URL: <http://groups.stakes.fi/KEKE/FI/Euroopanpuvostonopivuudenjasaavutettavuuden7Ata.htm>. Luettu 24.9.2006.

Suomen Virtuaaliyliopisto 2006. Portaaleissa julkaistavan aineiston laatukriteerit. Päivitetty 26.1.2006. URL: http://www.virtuaaliyliopisto.fi/?node=vp_laaturkriteerit_fin. Luettu 24.9.2006.

Taloustutkimus 2005. Julkishallinnon verkkopalvelut, syksy 2005. Sisäasiainministeriö. URL: [http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/files/Omnibus_Julkishallinnon_verkkopalvelut_raportti_2005/\\$file/Omnibus_Julkishallinnon_verkkopalvelut_raportti_2005.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/juhta/home.nsf/files/Omnibus_Julkishallinnon_verkkopalvelut_raportti_2005/$file/Omnibus_Julkishallinnon_verkkopalvelut_raportti_2005.pdf). Luettu 15.10.2006

Taloustutkimus (nd). Julkiset asiointipalvelut menestyvät verkkobrändeinä. URL: <http://www.taloustutkimus.fi/index.html?http://www.taloustutkimus.fi/menu.asp?gid=50&pgid=50>. Luettu 15.10.2006.

Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 2002. Kohti hallittua murrosta – julkiset palvelut uudella vuosituhanalla. Ehdotus julkisen hallinnon sähköisen asiointin toimintaohjelmaksi 2002 – 2003. URL:

www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/08_muut_julkaisut/20011231_KOhtih/40642.pdf. Luettu 23.9.2006.

Treasury Board of Canada Secretariat 2001. Common Feel and Look for the Internet. Päivitetty 4.3.2004. URL: http://www.tbs-sct.gc.ca/clf-nsi/index_e.asp. Luettu 24.9.2006.

Tuomela, J. 2006. Opas julkisten verkkopalvelujen laatuksiteristön taustalla olevaan lainsäädäntöön. URL: http://www.laatuverkkoon.fi/laatuverkkoon/lisaa_laadusta/julkiset_verkkopalvelut_ja_lainsaadanto/opas_julkisten_verkkopalvelujen_lainsaadantoon/opas/julkiset_verkkopalvelut_ja_lainsaadanto_opas.pdf. Luettu 23.9.2006.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

W3C 2006. Web Accessibility Initiative (WAI). Päivitetty 20.7.2006. URL: <http://www.w3.org/WAI/>. Luettu 24.9.2006.

Verkkopalvelun käyttökelpoisuus ja arviointi 2005. Luentomateriaali. Tampereen yliopisto, Digitaalisen median instituutti, Hypermedialaboratorio. Päivitetty 8.11.2005. URL: <http://matriisi.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk/2005/luennot2005/index.html>. Luettu 24.9.2006.

VERVA 2005. Vägledning till 24-timmarswebben. Päivitetty 25.11.2005. URL: http://www.verva.se/web/t/Page_1154.aspx. Luettu 24.9.2006.

Vesala, T. 2006. Ennakoiva ohjelmiston laadun mittaaminen. Helsingin yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos. Seminaarityö. URL: <http://www.cs.helsinki.fi/u/rkkauppi/laadunhallinta/lopulliset/vesala.pdf>. Luettu 14.5.2006.

Valtiovarainministeriö 2006. Laatu kilpailu 2004. Päivitetty 16.5.2006. URL: http://www.laatuverkkoon.fi/laatuverkkoon/lisaa_laadusta/laatu kilpailu_2004/. Luettu 23.9.2006.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake



Hyvä vastaaja

Tällä kyselyllä kerätään tietoa julkisten verkkopalvelujen laatukriteeristön kehitystarpeista. Kysely on tarkoitettu julkishallinnon organisaatioiden edustajille. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia ja vastaaminen tähdellä (*) merkittyihin taustatietokysymyksiin on välttämätöntä. Kyselyn viimeinen osa (Arviointityökalun käyttö) on tarkoitettu vain arviointityökalua käyttäneille. Lisätietoa laatukriteereistä löydät osoitteesta: <http://www.laatuaverkkoon.fi>.

Kiitos ajastasi!

Suomi.fi-toimitus, Valtioneuvoston tietohallintoyksikkö, Valtiovarainministeriö

TAUSTATIEDOT

1. Organisaatiosi on osa: *

- valtionhallintoa
- kunnallishallintoa
- muuta julkista hallintoa

2. Oman työpaikkasi sijainti: *

Valitse maakunta

3. Organisaatiosi koko henkilöstömäärän mukaan: *

(Esim. kunnan työntekijöiden määrä tai koko viraston työntekijöiden määrä.)

- alle 100 henkeä
- 100-500 henkeä
- 501-1000 henkeä
- yli 1000 henkeä

4. Millainen rooli verkkopalveluilla on organisaatiosi toiminnassa? Valitse sopivin vaihtoehto: *

- Tarjoamme verkossa lähinnä informaatiota palveluistamme.
- Tarjoamme informaation lisäksi jonkin verran sähköisiä asiointipalveluita.
- Tarjoamme verkossa myös kehittyneitä sähköisiä asiointipalveluita (palveluprosessi on sähköinen alusta loppuun) ja sähköisellä asioinnilla on keskeinen sija organisaatiomme palvelukehityksessä.

KRITEERIEN KÄYTTÖ

5. Miten olet käyttänyt julkisten verkkopalvelujen laatukriteereitä? Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot:

- Olen tutustunut kriteerien sisältöön.
- Olen tehnyt yksin tai ryhmässä arvioinnin omasta verkkopalvelustani.
- Olen tehnyt yksin tai ryhmässä arvioinnin jonkin muun kuin oman organisaationi verkkopalvelusta.
- Verkkopalvelustani on teetetty kriteereihin perustuva ulkopuolinen arviointi.
- Verkkopalveluni on osallistunut julkisten verkkopalvelujen laatukilpailuun.
- Kriteeristöä on käytetty osana tarjouskilpailun valintaperusteita.

Oletko hyödyntänyt kriteereitä muulla tavoin? Kerro miten:

6. Kriteereille on asetettu seuraavia tavoitteita. Arvioi niiden toteutumista:

(1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen jokseenkin eri mieltä, 3 = en ole samaa eikä eri mieltä, 4 = olen jokseenkin samaa mieltä, 5 = olen täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
A. Kriteerit kertovat selkeästi, millainen on laadukas julkinen verkkopalvelu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Kriteerit auttavat tunnistamaan oman verkkopalvelun kehityskohteita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Kriteerien käyttö on parantanut oman verkkopalveluni laatua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Kriteerien käyttö on auttanut perustelemaan verkkopalveluni kehitystyön tarvetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Miten kriteerien käyttöä voitaisiin mielestäsi edistää?

KRITEERIEN SISÄLTÖ

8. Seuraavassa on esitetty kriteerien jäsenystä ja kieltä koskevia väittämiä. Arvioi, miten hyvin ne pitävät paikkansa:

(1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen jokseenkin eri mieltä, 3 = en ole samaa enkä eri mieltä, 4 = olen jokseenkin samaa mieltä, 5 = olen täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
A. Kriteeristön jäsenyys on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B. Kriteerien kuvauksessa käytetty kieli on ymmärrettävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C. Kriteerien kuvauksessa on käytetty riittävästi esimerkkejä ja selityksiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D. Kriteerit ovat yksiselitteisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kerro tarkemmin asioista, joihin mahdollisesti kaipaavat parannusta:

9. Nykyisessä kriteeristöissä on viisi arviointialuetta, jotka kukin sisältävät eri määrän kriteerejä: käyttö (14), sisältö (6), johtaminen (4), tuottaminen (11), hyödyt (5).

Pitäisikö osa-alueiden keskinäistä painotusta mielestäsi muuttaa?

- Kyllä, painotusta pitäisi muuttaa.
- Ei, nykyinen painotus on hyvä.

Jos vastasit kyllä, miten muuttaisit painotusta ja miksi?

10. Seuraavassa on esitetty väittämiä, jotka koskevat kriteerien sisältöä suhteessa omaan verkkopalveluusi. Arvioi, miten hyvin väittämät pitävät paikkansa:

(1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen jokseenkin eri mieltä, 3 = en ole samaa enkä eri mieltä, 4 = olen jokseenkin samaa mieltä, 5 = olen täysin samaa mieltä)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| A. Kriteerit ovat relevantteja oman verkkopalveluni kannalta. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| B. Kriteerien vaatimustaso on sopiva. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| C. Kriteerien osoittamista puutteista on mahdollista erottaa todella kriittiset ja vähemmän kriittiset kohteet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| D. Kriteerien osoittamiin puutteisiin on mahdollista vaikuttaa. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Tarkenna halutessasi vastausta tai anna esimerkkejä:

11. Onko nykyisessä kriteeristöissä mielestäsi tarpeettomia kriteereitä tai niiden ominaisuuksia tai puuttuuko kriteeristöistä olennaisia aiheita? Miten perustelisit näkemystäsi?

Käy katsomassa kriteereitä: <http://www.laatuaverkkoon.fi/laatuaverkkoon/laatukriteerit/>

12. Olisiko sinulla muita kriteeristön sisältöön liittyviä kehitysehdotuksia?**ARVIOINTITYÖKALUN KÄYTTÖ**

Seuraavat kysymykset koskevat VAIN niitä vastaajia, jotka ovat käyttäneet arviointityökalua. Jos et ole käyttänyt työkalua lainkaan, voit siirtyä kyselyn loppuun lähettämään vastaukset.

13. Arvioi montako henkilötyöpäivää verkkopalvelun arviointiin Excel-arviointityökalua käyttämällä suunnilleen kului?

Jos teit arvioinnin yksin, kerro siihen käyttämäsi aika. Jos arviointi tehtiin ryhmässä, arvioi kuinka paljon ryhmä käytti aikaa yhteensä. Yksi henkilötyöpäivä sisältää 7,5 tuntia työaikaa.

- 1 henkilötyöpäivä
- 2 henkilötyöpäivää
- 3 henkilötyöpäivää
- Muu määrä, mikä?

14. Anna arvosana Excel-arviointityökalun käyttökelpoisuudelle oman verkkopalvelusi arvioinnissa sekä julkisten verkkopalvelujen arvioinnissa yleisesti:

(1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä)

1 2 3 4 5

- A. Oma verkkopalvelu
- B. Julkiset verkkopalvelut yleisesti

Miten perustelet arvosanoja?

15. Seuraavassa on esitetty arviointityökalun pisteysmallia koskevia väittämiä. Arvioi, miten hyvin ne pitävät paikkansa:

(1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen jokseenkin eri mieltä, 3 = en ole samaa enkä eri mieltä, 4 = olen jokseenkin samaa mieltä, 5 = olen täysin samaa mieltä)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| A. Pisteytyksen periaatteista on kerrottu selkeästi. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| B. Pisteytysmalli on ymmärrettävä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| C. Pisteytysmallissa valittavat vaihtoehdot ovat yksiselitteisiä. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| D. Oikea pistevaihtoehto on useimmiten helppo valita. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Miten kehittäisit arviointityökalussa käytettävää pisteytystapaa?

17. Oletko tyytyväinen tapaan, jolla nykyisessä arviointityökalussa esitetään arvioinnin tulokset?

- Olen tyytyväinen.
- En ole tyytyväinen.

En osaa sanoa

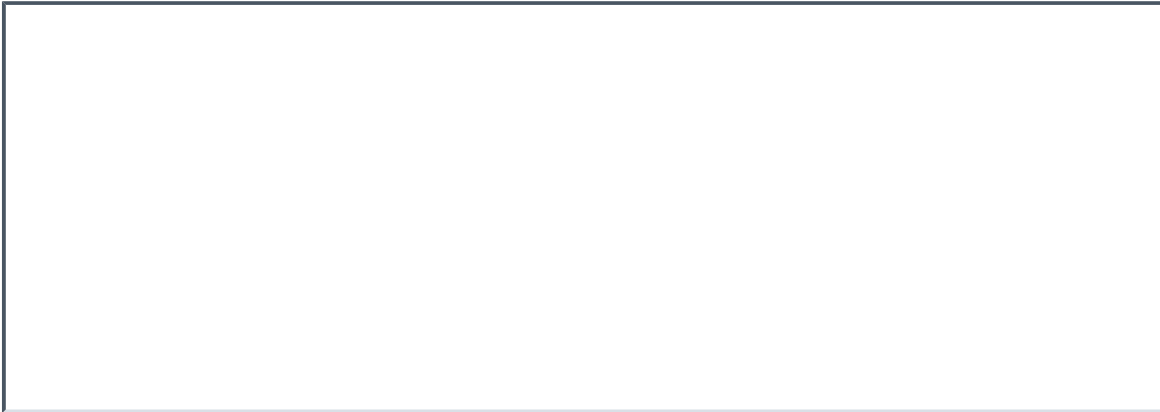
Kerro mihin olet tyytyväinen tai tyytymätön:

18. Arvioi, minkä verran olet hyödyntänyt verkkopalvelustasi tehdyn arvioinnin tuloksia?

Hyvin vähän tai en lainkaan Melko vähän Jonkin verran Paljon

19. Miten arviointitulosten hyödynnettävyyttä voisi mielestäsi kehittää?

20. Olisiko sinulla muita arviointityökaluun liittyviä kehitysehdotuksia?



Kiitos vaivannäöstäsi! Varmista nyt vastautesi lähetys laittamalla ruksi kohtaan "Haluan lähettää vastaukset" ja klikkaa sen jälkeen "Lähetä".

Haluan lähettää vastaukset

Liite 2: Kyselylomakkeen saatteet

Ensimmäinen saateviesti

Keväällä 2004 valtiovarainministeriö julkaisi yhteiset laatukriteerit ja laadunarviointityökalun julkisten verkkopalvelujen kehittämisen tueksi (lisätietoa kriteereistä: <http://www.laatuverkkoon.fi>).

Nyt keräämme verkkokyselyn avulla tietoa siitä, miten näitä kriteereitä ja arviointityökalua tulisi teidän käyttäjien mielestä jatkossa kehittää. Kysely on tarkoitettu julkishallinnon organisaatioiden edustajille.

Linkki kyselyyn on tämän viestin lopussa, ja vastaamiseen menee vain 5-10 minuuttia. Kysely on avoinna perjantaihin 16.6. saakka. Kerro siis mielipiteesi ja vaikuta kriteerien kehittämiseen!

Siirry kyselyyn:

<https://www.webropol.com/P.aspx?id=90745&cid=13938321>

Suomi.fi-toimitus, Valtioneuvoston tietohallintoyksikkö,
Valtiovarainministeriö

Toisen muistutusviestin saate (ensimmäinen muistutusviesti lähes sama)

Hei!

Vielä ehdit vastata julkisten verkkopalvelujen laatukriteereitä koskevaan kyselyyn osoitteessa: <https://www.webropol.com/P.aspx?id=90745&cid=13938321>.

Kysely on tarkoitettu kaikille teille, jotka olette työssänne jollain tavalla tutustuneet julkisten verkkopalvelujen yhteisiin laatukriteereihin (<http://www.laatuverkkoon.fi>). Vastaamiseen menee vain 5-10 minuuttia, ja vastausaikaa on jatkettu torstaihin 22.6. saakka.

Mikäli aihe ei ole sinulle tuttu, mutta organisaatiossasi on joku muu henkilö, joka tuntee kriteerit tai on käyttänyt niitä, välitäthän viestin ystävällisesti hänelle.

Suomi.fi-toimitus, Valtioneuvoston tietohallintoyksikkö,
Valtiovarainministeriö

Liite 3: Käyttjähaastattelujen runko

Oma verkkopalvelu

- lyhyt kuvaus
- elinkaaren vaihe

Kriteeristön käyttö

- miten tutustunut
- käyttökokemus
- arvio tarpeellisuudesta ja tunnettuudesta
- käyttötilanteet

Arvioinnin tekeminen

- arvioinnin kokoonpano
- yleisvaikutelma työkalun käytöstä
- mahdolliset ongelmat
- tulosten hyödyntäminen

Kriteerien sisältö

- jäsenys
- arviointialueet
- kriteerien kuvaus

Kriteerien soveltuvuus

- suhteessa omaan verkkopalveluun
- oma käsitys verkkopalvelun ja tuotannon laadukkuudesta
- kriteerien vaativuus ja kattavuus

Kommentteja aiempiin kehitysehdotuksiin

Liite 4: Haastatellut asiantuntijat

Haastateltavan nimi ja organisaatio	Valinnan tausta
Päivi Romppanen, konsultti TietoEnator	Osallistui konsulttina laatukriteerien ensimmäisen version valmisteluun.
Julian Lindberg, kehittämisspäälikkö Virtuaaliyliopisto	Ollut tuottamassa laatukriteereistä omaa versiota Virtuaaliyliopiston käyttöön.
Teemu Vesala, opiskelija Helsingin yliopiston tietojenkäsittelytieteen laitos	Perehtynyt työssään ja opinnoissaan ohjelmistojen laadunarviointiin.
Karoliina Luoto, konsultti Steerco	Erikoisalueena verkkopalveluiden konseptointi ja sisällöntuotanto, käyttänyt laatukriteereitä työssään.
Raino Vastamäki, tutkimusjohtaja Adage	Vastaa Adageassa tehtävästä käytettävyyden tutkimustoiminnasta.
Simo Reipas, johtaja MentorIT FCG	Vastannut mm. Espoon kaupungin sähköisen asiointin hankkeiden johtamisesta, käyttänyt laatukriteereitä työssään.
Anne-Maritta Tervakari, tutkija Tampereen yliopisto, Hypermedialaboratorio/DMI	Tutkii ja opettaa mm. verkkopalvelujen suunnittelua ja arviointia. Tekee väitöskirjaa verkkopalvelujen laadukkuuteen ja sen kokemiseen liittyvästä aiheesta.

Liite 5: Kriteereitä ja ominaisuuksia koskevat kommentit

*Lähde-sarakkeeseen on merkitty, onko kommentti peräisin ensisijaisesti kriteeristön käyttäjän roolissa olevalta (K) vai alan asiantuntijalta (A).

Kriteeri / ominaisuus / selitysteksti	Kommentti	Lähde*
1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti.	Tarkennusta siitä, mitä on helposti löytyminen, ihmisillä tästä eri käsityksiä.	K
1.1.3 Suosituille ja tärkeille palveluille ja palvelun osioille on oikotie-osoitteet.	(1) Oikotieosoitteiden tarkempi määrittely. (2) Epäselvä.	K K
1.1.5 Verkkopalvelussa on käytetty metatietoja.	Mitä metatietoja tulisi olla?	K
1.3 Verkkopalvelua voi käyttää suomeksi ja ruotsiksi ja tarpeen mukaan myös muilla kielillä.	Epäselvä kriteeri.	K
1.3.3 Käyttäjä ymmärtää kielivalinnan eikä siinä viitata yksittäiseen maahan.	Kaksi eri väittämää, lisäksi vaikea tietää, ymmärtääkö käyttäjä kielivalinnan.	A
1.3.4 Jos mahdollista, kielilinkki vie vastaavalle sivulle toisessa kieliversiossa. (selitysteksti)	Yleensä käyttötilanne on se, että käyttäjät valitsevat etusivulla haluamansa kielen eivätkä vaihda sitä jo palvelun sisällä ollessaan.	A
1.4 Verkkopalvelu on käytettävissä eri vuorokauden aikoina.	Tämän testaus jäi kilpailussa hakuammunnan varaan.	K
1.5.1 Verkkopalvelu toimii yleisimmissä käyttäjien teknisissä toimintaympäristöissä (erilaiset päätelaitteet, resoluutiot, värimäärät, selaimet, selainversiot, käyttöjärjestelmät, tietoliikenneyhteydet).	"Yleisimmissä"-sanan voi ymmärtää niin, että sivujen tarvitsee toimia vain IE:llä Windowsissa ja oletusasetuksilla.	A
1.5.2 Verkkopalvelu tai sen osa on saatavissa käyttäjien tarpeiden ja palvelun luonteen mukaan myös muihin päätelaitteisiin (esimerkiksi mobiililaitteet).	Päällekkäisyyttä edellisen ominaisuuden (1.5.1) kanssa: molemmissa puhutaan päätelaitteissa toimimisesta.	A
1.6.4 Verkkopalvelu toimii, vaikka käyttäjä on kytkenyt selaimesta esimerkiksi sovelmat, komentosarjat tai evästeet pois päältä.	Teknisesti hyvin vaativa. Ehdotus uudeksi muotoiluksi: "Palvelu kokonaisuutena toimii ilman mainittuja tekniikoita ja niistä riippuvaisella tavalla on toteutettu vain sellaiset osat, joita ei voida riittävän hyvin tehdä muilla keinoin".	A
1.7.3 Perustietosisältö löytyy sivustolta, eikä sitä tarvitse hakea liitetiedostoista.	Liitetiedoston käsite on epäselvä. Voisi tarkentaa, että perustietosisältö tulisi tällöin esittää html-sivulla tiivistelmänä – ohjaisi paremmin hyvin menettelytapoihin.	A
1.8.3 Navigaation termit ovat käyttäjälle tuttuja.	Tämän sisältöä voi olla vaikea ymmärtää.	K

1.8.6 Hakutoiminto löytyy kaikilta sivuilta ja se on samassa paikassa.	Vaatus hakutoiminnosta kohtuuton, rajoittaa liiaksi suunnittelua ja käytettäviä tekniikoita.	A
1.8.7 Käyttäjä voi liikkua sivuilla myös sarkaimen avulla loogisessa järjestyksessä.	Esimerkki väittämästä, johon voi olla vaikea vastata; mitä vastataan, jos liikkuminen on kyllä loogista, mutta muuten hankalaa?	A
1.9 Verkkopalvelu ehkäisee, sietää ja auttaa korjaamaan virheitä.	Epäselvä kriteeri.	K
1.10 Verkkopalvelu ohjaa ja neuvoo palvelun käytössä.	Tämän ja edellisen kriteerin (1.9) suhde toisiinsa ei ole selkeä. Kriteerit voisi yhdistää tai kytkeä ne selkeämmin käyttöliittymän ominaisuuksiin.	K
1.11.3 Verkkopalvelun visuaalisen ilmeen avulla palvelu ja sen tuottaja on helppo tunnistaa ja ilme tukee verkkopalvelun tavoitteita.	Samaan ominaisuuteen yhdistetty kaksi eri asiaa.	K
1.11.4 Käyttöliittymän tyyli, asettelu, värit, kirjaintyypit ja -koot sekä toiminnot ovat selkeitä ja yhtenäisiä.	Etenkin tyylin ja asettelun selkeys on arvioitavissa vain hyvin subjektiivisesti.	A
1.12 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.	Kaksi eri asiaa samassa lauseessa	A
1.12.3 Linkit toimivat ja ne ovat ajantasaisia.	Kaksi eri asiaa samassa lauseessa.	A
1.13 Kuvia, grafiikkaa, ääntä, animaatiota ja videoita on käytetty tarkoituksenmukaisesti.	Herätti keskustelua. Voisiko rakentaa laajemman kriteerin samoilla teemoilla yhdistettynä sisällön kohtaan 2.4.4. (<i>Sisältö esitetään käyttäjiä kiinnostavalla tavalla</i>)?	K
1.14.6 Tekstin kirjaintyypit ja -koot ovat helposti luettavia ja tarvittaessa muutettavissa.	Toistoa verrattuna kohtaan 1.5.3 (<i>Käyttäjät voivat muuttaa tekstikokoja ja värimäärityksiä</i>). Asiaa eli kirjainkoon muutettavuutta ei olisi tarpeen käsitellä kuin yhdessä kohdassa	A
2.1.1 Lauserakenteet ovat selkeitä ja verbimuodot helppoja. (selitysteksti)	Voi olla vaikea ymmärtää (esim. millainen verbimuoto on helppo).	A
2.1.3 Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.	Ominaisuuden selitystekstistä puuttuu maininta sisällysluettelosta, joka antaisi heti yleiskuvan sisällöstä – olennainen apu pitkien sivujen ongelmaan.	A
2.1.5 Riveillä ja sarakkeilla on otsikot ja solussa mittayksikkö. (selitysteksti)	”Solussa mittayksikkö” -ilmaisu on tiivis ja ei välttämättä avaudu, eikä suinkaan ole kaikissa tilanteissa myöskään järkevä ratkaisu.	A
2.2 Verkkopalvelun sisältö on kattava.	Kriteerinä aika väljä, tosin vaikeaa sorvata tarkempaa mutta yhteismitallista.	K
2.3.1 Sisältö on oikeaa ja luotettavaa.	Mitä on oikea?	A
2.3.5 Verkkopalvelussa kerrotaan (esimerkiksi palvelukuvauksessa), mistä sisällöstä palvelun tarjoaja ei vastaa.	Oikeudellisia varauksia koskevan kriteerin ei pidä luoda käyttäjälle sellaista kuvaa, että ylläpitäjä vetäytyy sille kuuluvasta vastuusta (palvelun luotettavuus) – asian voisi ilmaista miehommin.	K

2.4.1 Verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa.	Oleellisempaa arvioinnin kannalta olisi onko sisältö esitetty kiinnostavalla ja sisältöä tukevalta tavalla.	K
2.5 Käyttäjä saa hyvää asiakaspalvelua.	Sisällön päällekkäisyyttä seuraavan kriteerin 2.6 (<i>Verkkopalvelu on luonteeltaan avoin ja läpinäkyvä ja se tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa</i>) kanssa.	A
2.5.5 Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa mahdollisimman pitkälle tai kokonaan verkossa.	Ainoa kokonaisvaltaiseen asiointiin liittyvä kohta.	K
2.6 Verkkopalvelu on luonteeltaan avoin ja läpinäkyvä ja se tarjoaa käyttäjälle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa.	Pitäisi purkaa kahdeksi kriteeriksi koska osallistuminen (voi olla passiivista) ja vaikuttaminen (aina aktiivista) ovat toisistaan poikkeavia asioita ja vaikuttamiseen kuuluvat sekä kysymysten tekeminen että palautteen antaminen.	A
2.6.3 Käyttäjillä on mahdollisuus keskustella verkossa, jos se sopii verkkopalvelun luonteeseen.	Verbi voisi olla ”osallistua vuorovaikutukseen”, koska vuorovaikutus on paljon laajempi asia kuin keskustelu ja mahdollista monin eri tavoin verkossa.	A
2.6.5 Käyttäjä voi käyttää verkkopalvelua ilman evästeitä ja käyttäjätietojen keräämistä aina, kun se on teknisesti ja asioinnin kannalta mahdollista.	(1) Nykyisestä muotoilusta syntyy ylimääräistä pelkoa evästeitä kohtaan, kun niitä kuitenkin käytetään verkkopalveluissa useimmiten järkeviin tarkoituksiin. Pitäisikö muotoilla uudelleen siten, että korostettaisiin, että käyttäjän tulisi pystyä käyttämään palvelua jollakin tasolla siinäkin tapauksessa, että hän on estänyt selaimessaan evästeiden käytön? (2) Virkkeen loppuosa jää epäselväksi.	A A
2.6.6 Jos käyttäjistä kerätään tietoja, hänelle kerrotaan, millaista tietoa kerätään, mihin tarkoitukseen ja miten tietoa käsitellään.	Ominaisuuden selitystekstiin myös evästeiden käytöstä ilmoittaminen.	A
3.2 Verkkopalvelun kehittämisessä on arvioitu ja hyödynnetty palvelun tarjoajien yhteistyöstä saatavia etuja.	Voisi olla kaksi eri kriteeriä, koska viittaa kahden erityyppiseen toimintoon: arviointiin ja hyödyntämiseen.	A
3.2.1 Organisaatorajoja ylittävät prosessit ja rajapinnat on tunnistettu ja kuvattu. Tässä yhteydessä tarkoitetaan myös organisaation eri yksiköiden välisiä rajapintoja. (selitysteksti)	Rajapinta-ilmaisu voi olla vaikea itsearvioijalle.	A
4.3.5 Mahdollinen personointi on toteutettu harkitusti.	Lauseen voisi kirjoittaa uudelleen, koska ”mahdollinen” ja ”harkitusti” ovat ilmaisuina epävarmoja ja monitulkintaisia.	A
4.4.2 Käyttäjien tekniseen toimintaympäristöön (esimerkiksi selaimet, laitteet, tietoliikenneyhteydet) liittyvät tarpeet ja mahdollisuudet on	(1) Sekava, epämääräinen ja yleisellä tasolla, esimerkkejä lueteltu ylimalkaisesti. (2) Selitystekstissä on kehysten käyttöä koskeva	A A

otettu huomioon.	harhaluulo: avuksi eivät ole ”title-otsikko” ja ”mielekäs vaihtoehto”, vaan name-määritelmä.	
4.4.3 Joidenkin käyttöliittymän elementtien tulisi kuitenkin pysyä samankokoisina ja -näköisinä (esimerkiksi navigaatiopalkki, syöttökentät). (selitysteksti)	Vaatimus käyttöliittymän elementtien pysymisestä samankokoisina ja -näköisinä romuttaisi olennaisen osan esteettömyydestä, kun mm. navigointitekstit pakotettaisiin määräkoko.	A
4.4.4 Sisältö ja rakenne on erotettu esitysmuodosta.	Vaatimus on abstrakti ja ehdottomuudessaan yliampuva	A
4.5 Käytettävyys ja saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu.	Käytettävyyden ja saavutettavuuden määritelmät puuttuvat, käytettävyys on ilmeisesti ymmärretty osittain merkityksessä ”käytettävissä olo”, ks. 4.5.1.	A
4.11 Verkkopalvelua seurataan ja sitä kehitetään seurantatulosten perusteella jatkuvasti.	Puuttuu näkökulma siihen, miten käyttäjät saadaan antamaan palautetta ja vieläpä hyödyllistä sellaista sekä miten saadaan muuta seurantatietoa.	A
5.1 Verkkopalvelu on käyttäjälle hyödyllinen ja käyttäjät ovat tyytyväisiä palveluun.	(1) Esimerkkinä siitä, että vaatii asiantuntemusta, että kriteereitä pystyy käyttämään arvioinnissa; tämän kriteerin voi arvioida oman mielipiteensä mukaan, mutta jos haluaa oikeasti pystyä vastaamaan kysymykseen, on vähintäänkin osattava tehdä jonkinlainen käyttäjäkysely.	A
	(2) Kaksi eri kriteeriä: verkkopalvelu voi olla hyödyllinen mutta käyttäjät silti tyytymättömiä.	A
	(3) Toistoa aiempaan nähden.	A
	(4) [Ominaisuuksissa] esitetyt periaatteet ovat suhteellisen irrallisia eivätkä kata koko hyödyllisyyden kenttää. Esim. se että käyttäjä hyötyy verkkopalvelusta suhteessa perinteiseen palveluun on vain pieni osa mahdollisista hyödyistä (monet verkkopalvelut ovat sellaisia ettei vastaavia perinteisiä palveluja edes ole).	A
5.3 Verkkopalvelusta on hyötyä sen tarjoajalle tai muille organisaatioille.	Kriteeri ominaisuuksineen on yksipuolinen, koska käsittelee vain palvelujen siirtämistä verkkoon, ei kokonaan uusien palvelujen luomista.	A
5.5 Verkkopalvelu on menestynyt ulkopuolisissa arvioinneissa.	(1) Poistettava, ei perusteita.	A
	(2) Sille jolla jo on annetaan lisää, täytyyhän palvelun olla hyvä kun se on palkittu aiemminkin...	K
	(3) Pelkkä osallistuminen voisi olla positiivista, kuvaisi kehittämishalukkuutta.	K