

## Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys

Tuuli Forsberg

Opinnäytetyö

Johdon assistenttityön ja kielten  
koulutusohjelma

2014



<b>Tekijä(t)</b> Forsberg Tuuli	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48+17
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys. Käytettävyydellä tarkoitetaan tässä palvelun teknistä toteutusta sekä soveltuvuutta kirjallisen kuulemisen muodoksi. Tutkimus tehtiin pilotointivaiheen lausunnonpyytäjien ja -antajien näkökulmasta.</p> <p>Sähköinen lausuntopalvelu on oikeusministeriön ylläpitämä verkkopalvelu, joka sähköistää kirjallisen lausuntomenettelyn. Sen tarkoituksena on muun muassa tehostaa ja helpottaa lausunnon antamista ja pyytämistä, parantaa vaikuttamismahdollisuuksia sekä lisätä säädösvalmistelun läpinäkyvyyttä. Palvelu on konkreettisesti osa kuulemistä ja säädösprosessia, mutta strategisesti se linkittyy sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämiseen ja verkko-demokratiapalveluihin. Sähköinen lausuntopalvelu oli pilotointikäytössä 1.7.–31.11.2014.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tutkimus ja siinä yhdistyvät toisiaan täydentävästi kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimusote. Tutkimus toteutettiin syksyn 2014 aikana kahtena kvantitatiivisena kyselynä lausunnonantajille sekä ryhmähaastatteluna lausunnonpyytäjille.</p> <p>Tutkimustulokset annettiin oikeusministeriölle joulukuussa 2014 ja ne vastasivat esitettyyn tutkimusongelmaan sähköisen lausuntopalvelun käytettävyydestä. Lausunnonantajat ja -pyytäjät toivat esille lähinnä teknisiä ongelmia käytettävyydessä, palvelua kirjallisen kuulemisen muotona pidettiin hyvänä ja nykyaikaisena. Lausunnonpyytäjillä oli useampia ongelmia ja kehitysehdotuksia kuin lausunnonantajilla. Tämä näytti johtuvan siitä, että lausunnonpyytäjät käyttivät palvelua ja sen toiminnallisuuksia laajemmin kuin lausunnonantajat. Suuri osa lausunnonantajista sekä kaikki lausunnonpyytäjät käyttäisivät sähköistä lausuntopalvelua uudelleen kirjallisessa lausumisprosessissa. Opinnäytetyön yhteenvedon on koottu tutkimuksessa esiin tulleita kehitysehdotuksia sähköisen lausuntopalvelun edelleen kehittämistä varten.</p>	
<b>Asiasanat</b> lausunto, kuulemismenettely, säädösvalmistelu, verkkodemokratia, sähköinen asiointi	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Tutkimuksen tausta .....	1
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys .....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät .....	2
1.4	Tutkimuksen rakenne .....	2
2	Kuuleminen ja lausuminen säädösprosessissa .....	3
2.1	Säädösprosessi .....	3
2.2	Kuuleminen säädösvalmistelussa .....	7
2.3	Kirjallinen lausuntomenettely .....	7
3	Sähköisen lausuntopalvelun strateginen tausta .....	8
3.1	Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma .....	8
3.2	Osallistumisympäristö-hanke .....	9
4	Sähköinen lausuntopalvelu .....	10
5	Tutkimusmenetelmien valinta ja tutkimuksen toteuttaminen .....	11
5.1	Kyselyt .....	11
5.1.1	Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille .....	11
5.1.2	Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille .....	12
5.2	Haastattelu lausunnon pyytäjille .....	13
6	Tutkimustulokset .....	14
6.1	Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille .....	14
6.1.1	Vastaajat ja taustatiedot .....	14
6.1.2	Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys .....	16
6.1.3	Lausunnon antaminen sähköisessä lausuntopalvelussa .....	21
6.1.4	Kokoavat kysymykset .....	27
6.2	Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille .....	29
6.3	Haastattelu lausunnonpyytäjille .....	33
6.3.1	Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys .....	33
6.3.2	Lausunnonpyytämisen prosessi sähköisessä lausuntopalvelussa .....	35
6.3.3	Kokoavat kysymykset .....	40
7	Yhteenveto .....	41
	Lähteet .....	43
	Liitteet .....	46
	Liite 1. Saateviesti sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille .....	46
	Liite 2. Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille .....	47
	Liite 3. Saateviesti muilla tavoin lausuntonsa antaneille .....	59
	Liite 4. Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille .....	60

# 1 Johdanto

Kuuleminen on osa lähes jokaista säädös- eli lainvalmisteluprosessia. Erilaisilla lausumismenettelyillä selvitetään sidosryhmien, kuten viranomaisten, järjestöjen, yritysten ja kansalaisten näkemyksiä esimerkiksi valmisteltavan säädöksen vaikutuksista ja toteuttamisesta. Kuulemisen tavoitteena on laadukas ja avoin säädösvalmistelu. Kirjallinen lausumismenettely on pääasiallinen kuulemismuoto säädösvalmistelussa. (Senaattori 2014a, oikeusministeriö 2010, 13.)

Kokonaisvaltaisen sähköisen kuulemisen strategiaa ja toteuttamista on selvitetty oikeusministeriön johdolla vuodesta 2007 lähtien. Vuonna 2007–2008 kehitystyö oli osa kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelmaa ja vuodesta 2009 eteenpäin se on jatkunut osana sähköisen asioinnin ja demokratian kehittämissuunnitelmaa ja verkkodemokratiapalveluja. Vuonna 2011 oikeusministeriössä otettiin käyttöön sähköinen lausuntomenettely, jossa hyödynnetään sähköpostia ja yhteistä, sähköistä osoitekirjaa. Heinäkuussa 2014 otettiin käyttöön sähköinen lausuntopalvelu, joka sähköistää koko lausuntoprosessin lausuntopyynnön valmistelusta saatujen lausuntojen käsittelyyn ja koostamiseen. (Oikeusministeriö 2008, 2013a, Senaattori 2014a, valtiovarainministeriö 2014a).

## 1.1 Tutkimuksen tausta

Tulin oikeusministeriön johdon sihteeriharjoittelijaksi keväällä 2013 ja työskentelen ministeriössä edelleen samassa tehtävässä. Minulla oli hankaluuksia löytää mieleistä opinnäytetyön aihetta omien työtehtävieni piiristä, mutta heinäkuussa 2014 kuulin mahdollisuudesta tehdä tutkimus juuri käyttöönotetun sähköisen lausuntopalvelun käytettävyydestä. Olin jo aiemmin ollut kiinnostunut säädösprosessista ja kuulemisesta, joten aihe tuntui hyvin mielekkäältä ja se sopi oikeuden pääaineopintoihini.

Toteutin tutkimukseni sähköisen lausuntopalvelun käytettävyydestä toimeksiantona oikeusministeriön demokratia-, kieli- ja perusoikeusasioiden yksikölle. Se oli osa oikeusministeriön sähköisen lausuntopalvelun pilotointisuunnitelmaa, johon on kirjattu esimerkiksi palvelun taustat ja tavoitteet, pilotointivaiheessa tutkittavat asiat, tiedonkeruumenetelmät ja dokumentointi. Toteutin suunnitelmassa pilotointivaiheen tiedonkeruuta ja huomioin sitä toteuttaessa suunnitelman kirjatut tavoitteet ja palvelun kriittiset menestystekijät. (Oikeusministeriö 2014a)

## 1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää sähköisen lausuntopalvelun eli lausuntopalvelu.fi-sivuston käytettävyyttä sekä teknisesti että sen soveltuvuutta kirjallisen lausumisen muotona. Pyrin selvittämään käytettävyyttä palvelun käyttäjien eli lausunnonpyytäjien ja lausunnonantajien näkökulmasta ja tuomaan esille palvelun hyviä ominaisuuksia sekä toisaalta muutos- ja kehitysehdotuksia. Tutkimuskysymys on:

- Millainen on sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys pilotointivaiheen lausunnonpyytäjien ja -antajien näkökulmasta?

## 1.3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni on tutkimus, jossa olen käyttänyt kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä toisiaan täydentävinä eli ne kattavat tutkimuksen eri alueet (Hirsjärvi & Hurme 2004, 32). Toteutin tutkimuksen lausunnonantajille kahtena kvantitatiivisena, sähköisenä verkkokyselynä ja lausunnonpyytäjille kvalitatiivisena ryhmähaastatteluna. Kaikissa näissä käytettiin otantaa eli kaikki pilotointivaiheen käyttäjät eivät kuuluneet kohderyhmiin. Sekä kyselyiden että ryhmähaastattelujen suunnittelun taustalla olivat toimeksiantajan näkemykset sähköisestä lausuntopalvelusta, sen toimivuudesta ja ongelmista sekä toimeksiantajan saamat käyttäjäyhteydenotot ja palautteet.

## 1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimukseni johdannossa olen esitellyt lyhyesti työn taustat, tavoitteet ja tutkimuskysymyksen sekä tutkimusmenetelmät. Teorian olen jakanut kolmeen eri lukuun: luvussa kaksi kerron sähköisestä lausuntopalvelusta osana säädösprosessia, kuulemista ja lausumista, luvussa kolme pohjustan sähköisen lausuntopalvelun strategista taustaa ja luvussa neljä esittelen sähköisen lausuntopalvelun sekä sen tuomat muutokset kirjalliseen lausumiseen. Teorian jälkeen kerron tutkimusmenetelmien valinnasta sekä kyselyiden ja ryhmähaastattelun toteuttamisesta. Tutkimustulokset olen esitellyt luvussa kuusi. Tulosten yhteydessä olen tuonut esille asioita, joihin kyselyissä ja haastattelussa olen halunnut kiinnittää huomioita sekä asioita, jotka selittävät saatuja tuloksia. Yhteenveto-luvussa olen verrannut tuloksia lausunnonpyytäjien ja lausunnonantajien kesken sekä koostanut kehitysehdotuksia.

## 2 Kuuleminen ja lausuminen säädösprosessissa

Sähköinen lausuntopalvelu linkittyy kuulemisen ja lausumisen kautta konkreettisesti osaksi säädösprosessia. Säädösprosessi kuvaa lainvalmistelun eri vaiheita aloitteesta aina täytäntöönpanoon. Oikeusministeriön yksi tehtävä on kehittää ja parantaa kuulemista, lausumista ja koko lainvalmistelua valtioneuvostossa (oikeusministeriö 2014b). Lainsäädännön valmistelu tehdään asiantuntijatyönä, mutta siinä on jatkuvasti mukana myös poliittinen päätöksenteko. Seuraavissa kappaleissa on kerrottu alla olevassa kuvassa 1 näkyvät säädösprosessin vaiheet sekä kuuleminen ja kirjallinen lausuntomenettely osana tätä prosessia. (Finlex 2014a).

### 2.1 Säädösprosessi



Kuva 1. Lainvalmistelun prosessi. Finlex 2014b.

#### *Aloite*

Lakialoite voi tulla eduskunnan käsiteltäväksi hallituksen esityksenä, kansanedustajan aloitteena tai kansalaisaloitteena. Kansanedustajan ja kansalaisaloitteen lakitekstin eli pykälien ja niiden perustelujen laatimisesta vastaa aloitteen tehnyt kansanedustaja tai kansalaisaloitteen vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt. Eduskunta käsittelee kaikki kansanedustajien tekemät lakialoitteet sekä ne kansalaisaloitteet, jotka ovat kuuden kuukauden aikana saaneet 50 000 kannattajaa. (Eduskunta 2011, kansalaisaloite.fi 2014.)

Suurin osa lakialoiteista on hallituksen esityksiä, jotka valmistellaan toimivaltaisessa ministeriössä yllä olevan lainvalmisteluprosessin mukaisesti. Hallituksen esitykset voivat perustua esimerkiksi hallitusohjelman kirjaukseen, eduskunnan lausumaan, Euroopan

unionin säädökseen, ministeriön tai muun viranomaisen aloitteeseen, laillisuusvalvojan kannanottoon tai sidosryhmän aloitteeseen. (Finlex 2014a, eduskunta 2011.)

### *Esivalmistelu*

Lain esivalmisteluvaiheessa hankitaan taustatietoa ja selvitetään eri vaihtoehtoja aloitteen mukaisen ongelman ratkaisemiseksi tai tavoitteen saavuttamiseksi. Työstä voi vastata yksittäinen virkamies, virkamiestiimi tai sitä varten voidaan asettaa erillinen valmisteluorganisaatio. Esivalmisteluvaiheen aikana laaditaan taustaselvitys tai arviomuistio, jossa voidaan kuvata esimerkiksi nykytilanne, muutostarve, säädöksen tavoitteet ja toteutus sekä tulevat säädösvaikutukset. Jo tässä vaiheessa voidaan järjestää kuulemisia, joiden avulla hyödynnetään sidosryhmien tietämystä, ja toisaalta helpotetaan lainvalmistelua prosessin tulevissa vaiheissa. Esivalmisteluvaiheen lopuksi päätetään, asetetaanko lain-säädäntöhanke, jatketaanko vielä esivalmistelua vai lopetetaanko valmistelu kokonaan. Ongelma voidaan pyrkiä ratkaisemaan tai tavoitteet saavuttamaan myös muilla tavoin kuin lainsäädännöllä. Myös prosessin myöhemmissä vaiheissa voidaan tehdä päätös valmisteluvaiheen toistamisesta tai hankkeen keskeyttämisestä. (Finlex 2014a, Senaattori 2014b, eduskunta 2011.)

### *Perusvalmistelu*

Jos ministeri tai virkamiesjohto päättää esivalmistelun perusteella asettaa lainsäädäntöhankeen, alkaa perusvalmisteluvaihe. Valmistelun voi toteuttaa yksittäinen virkamies, virkamiestiimi tai erillinen valmisteluorganisaatio. Valmisteluorganisaatio voi olla poikkihallinnollinen ja siihen voi kuulua virkamiesten lisäksi eri sidosryhmien edustajia ja asiantuntijoita. Perusvalmisteluvaiheen aikana jatketaan tiedon hankintaa, laajennetaan ja tarkennetaan tietämystä asiasta sekä vertaillaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja. Tässä vaiheessa selvitetään myös esimerkiksi perustuslakia ja muita lakeja koskevat kysymykset sekä tehdään vertailua muiden maiden lainsäädäntöön. Perusvalmistelutyö voidaan tehdä joko virkatyönä tai tilaamalla selvityksiä tai tutkimuksia ja se on yleensä aikaa vievin työvaihe säädösprosessissa. Kuten esivalmisteluvaiheessakin, sen aikana voidaan järjestää kuulemisia ja tehdä päätöksiä mahdollisten vaihtoehtoisten ratkaisumallien välillä. Työn lopputuloksena on luonnos hallituksen esitykseksi, joka sisältää lakitekstit ja perustelut. Yleensä perusvalmisteluvaiheesta tehdään myös luonnosta täydentävä muistio tai mietintö. (Finlex 2014a, eduskunta 2011.)

### *Lausuntomenettely*

Koska sähköinen lausuntopalvelu on osa kuulemista ja kirjallista lausuntomenettelyä, on ne kuvattu tarkemmin seuraavissa kappaleissa 2.2 ja 2.3.

### *Jatkovalmistelu*

Säädösprosessissa edetään kuulemisen jälkeen jatkovalmisteluvaiheeseen, mikäli hanke on saatujen lausuntojen perusteella toteuttamiskelpoinen. Hallituksen esitysluonnokseen tehdään lausuntomenettelyssä esiin tulleisiin asioihin tarvittavia muutoksia ja se viimeistellään. Hallituksen esitykset tulee aina kääntää ruotsiksi ja tarvittaessa myös saamen kielelle. Käännättämisen jälkeen oikeusministeriössä tarkastetaan kaikki esitysluonnoksen kieliversiot. Tarvittavien korjausten jälkeen virkamiesjohto hyväksyy esitykset ja niille pyydetään ministeriltä jakolupa valtioneuvoston ja tarvittaessa tasavallan presidentin päätösmenttelyä varten. Lakiesitys voidaan tuoda myös ennen päätösmenttelyä esimerkiksi ministerivaliokuntiin tai – työryhmiin käsiteltäväksi. (Finlex 2014a, eduskunta 2011.)

### *Valtioneuvoston päätöksenteko*

Mikäli ministeri on antanut hallituksen esitykselle jakoluvan, se viedään kaikista ministreistä koostuvan valtioneuvoston yleisistunnon käsiteltäväksi. Jos hallituksen esityksellä on taloudellisesti merkittäviä vaikutuksia, se käsitellään raha-asiainvaliokunnassa ennen valtioneuvoston yleisistuntoa. Raha-asiainvaliokunta voi puoltaa esitystä sellaisenaan tai muutettuna tai jättää asian pöydälle. Asiasta vastaava ministerillä on myös ennen päätöksentekoa oikeus poistaa asia sekä raha-asiainvaliokunnan että valtioneuvoston yleisistunnon käsittelystä. (Finlex 2014a, valtioneuvoston kanslia 2011.)

Oikeuskansleri valvoo valtioneuvoston yleisistunnon päätöksenteon lainmukaisuutta. Valtioneuvoston yleisistunto voi toimivaltansa mukaisesti joko hyväksyä esityksen, päättää sen antamisesta eduskunnalle tai esittää ratkaisuehdotuksen tasavallan presidentille. Lisäksi se voi lykätä asian käsittelyä tai jättää asian pöydälle. Tasavallan presidentti päättää valtioneuvoston yleisistunnon ratkaisuehdotuksen perusteella esityksen antamisesta eduskunnalle. Hyväksytty esitys toimitetaan allekirjoitettuna eduskunnalle yhdessä painetun esityksen kanssa. (Finlex 2014a, valtioneuvoston kanslia 2011.)



## *Eduskuntakäsittely*

Hallituksen esityksen käsittely alkaa eduskunnassa, kun sekä allekirjoitettu että painettu versio on vastaanotettu. Esitys ilmoitetaan ensin yhdessä täysistunnossa saapuneeksi ja yleensä heti seuraavassa täysistunnossa siitä käydään lähetekeskustelu. Lähetekeskustelussa päätetään eduskunnan valiokunta, jonka käsiteltäväksi hallituksen esitys lähetetään sekä tarvittaessa valiokunta tai valiokunnat, jotka antavat esityksestä lausunnon. Se valiokunta, johon hallituksen esitys on lähetetty, laatii käsittelyn ja kuulemisten jälkeen mietinnön. Mietinnön valmistumisesta ilmoitetaan täysistunnossa panemalla se pöydälle johonkin tulevaan täysistuntoon varsinaisia käsittelyjä varten. Ensimmäisessä käsittelyssä lakiesityksen sisällöstä käydään yleiskeskustelu sekä yksityiskohtainen keskustelu. Keskustelujen perustana on valiokunnan mietintö, joka saattaa poiketa hallituksen antamasta esityksestä. Toisessa käsittelyssä äänestetään lakiesityksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä sekä mahdollisista lausumista. (Eduskunta 2011, Senaattori 2014b, Finlex 2014a.)

### *Lain vahvistaminen*

Hyväksytty laki toimitetaan hallitukselle eduskunnan vastauksena, joka sisältää mahdolliset lausumat. Eduskunnan vastaukset käsitellään valtioneuvoston yleisistunnon ja tasavallan presidentin esittelyn lisäksi tarvittaessa raha-asiainvaliokunnan istunnossa. Tasavallan presidentti vahvistaa lain kolmen kuukauden kuluessa eduskunnan hyväksymisestä. Presidentti määrää myös lainvalmistelijan tai – valmistelijoiden ehdotuksen perusteella voimaantulon ajankohdan, ellei eduskunta ole sitä jo päättänyt. (Senaattori 2014b, eduskunta 2011, Finlex 2014a)

### *Lain täytäntöönpano ja seuranta*

Lain valmistelusta vastannut ministeriö suunnittelee hyväksytyin lain toimeenpanon yhdessä niiden viranomaisten kanssa, jotka toteuttavat toimeenpanon käytännössä. Ministeriö voi edistää täytäntöönpanoa esimerkiksi asetuksilla, ohjeilla, suosituksilla, tiedottamisella ja neuvonnalla. Lisäksi muun muassa lait, tasavallan presidentin ja valtioneuvoston asetukset julkaistaan säädöskokoelmassa. (Finlex 2014a, Senaattori 2014b).

Vastuuministeriö seuraa myös voimaantulleen lain vaikutusten toteutumista ja niiden toimivuutta. Seuranta voi tapahtua esimerkiksi tekemällä tai teettämällä tutkimuksia ja kyseilyitä, seuraamalla tilastoja ja viranomaisten päätöksiä sekä järjestämällä kuulemisia. Toimenpiteet suunnitellaan jo lainvalmistelunprosessin aikana ja ne kirjataan hallituksen esitykseen. (Finlex 2014a.)

## 2.2 Kuuleminen säädösvalmistelussa

Kuuleminen on olennainen osa lainsäädännön valmistelua. Sen tarkoituksena on hyödyntää sidosryhmien tietoa ja osaamista säädösvalmistelussa ja toisaalta parantaa sen avoimuutta, laatua sekä yleisesti luottamusta demokraattiseen päätöksentekoon. Kuuleminen suunnitellaan osana koko säädöshankkeen suunnittelua ja se tulee ajoittaa niin, että tuloksilla on tosiasiallisia vaikutusmahdollisuuksia valmisteluun. Tarvittaessa kuulemisia voidaan järjestää myös useamman kerran valmistelun aikana. Kuulemisen perustana voivat olla säädösehdotuksen lisäksi esimerkiksi hankkeeseen liittyvät selvitykset ja muistiot, hankkeen vaikutusten arvioinnit sekä vaihtoehtoiset ratkaisumallit. Kuuleminen kohdistetaan hankkeen kannalta keskeisiin sidosryhmiin, joita voivat olla valtion ja kunnan viranomaiset, yritykset ja muut organisaatiot, asiantuntijat ja kansalaiset. Pääasiallinen kuulemisen tapa on kirjallinen lausuntomenettely, mutta vaikuttamismahdollisuuksia voidaan antaa myös esimerkiksi järjestämällä kuulemistilaisuuksia, tekemällä tutkimuksia ja kyselyitä, seuraamalla tai järjestämällä verkkokeskusteluja ja antamalla mahdollisuus suoraan palautteeseen. (Oikeusministeriö 2010, 13–14; Senaattori 2014a)

## 2.3 Kirjallinen lausuntomenettely

Kuten kuvasta 1 voidaan nähdä, kirjallinen lausuntomenettely ajoittuu säädösprosessissa heti perusvalmistelun jälkeen (Finlex 2014b). Kirjallinen lausuntomenettely on kiinteä osa säädösprosessia ja kuulemista ja sen voi jättää toteuttamatta vain perustelluista syistä. Kirjalliset lausunnot pyydetään valmistellusta säädösehdotuksesta, jonka yhteyteen liitetään tarvittaessa sitä selventävää ja taustoittavaa materiaalia. (Oikeusministeriö 2010, 14–15; Finlex 2014a.)

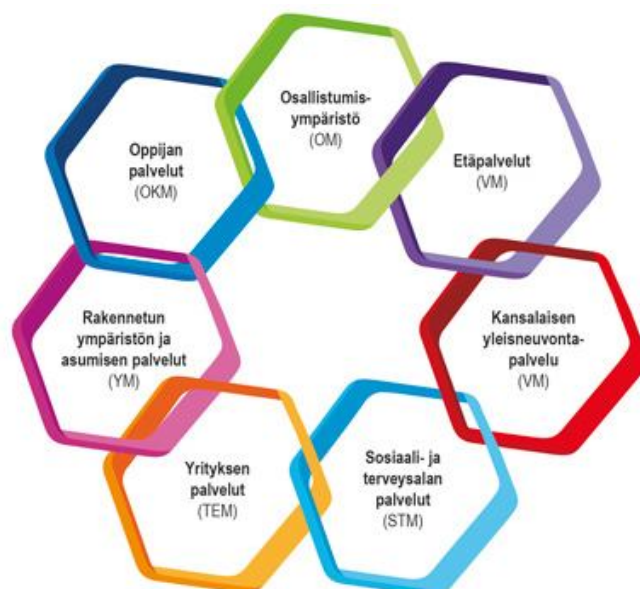
Lausuntopyyntö lähetetään sähköisesti niille sidosryhmille, jotka on lausuntomenettelyn suunnittelussa määritelty säädösehdotuksen kannalta keskeisiksi. Lisäksi lausuntopyyntö julkaistaan ministeriön internetsivuilla ja valtioneuvoston hankerekisterissä, jotta myös muilla sidosryhmillä, esimerkiksi kansalaisilla, olisi mahdollisuus lausumiseen. Kirjalliset lausunnot voidaan toimittaa sähköisesti tai muulla tavoin. Saadut lausunnot viedään valtioneuvoston hankerekisteriin, jotta ne ovat kaikkien nähtävillä. Lausunnoista saatu palautte kerätään yhteen lausuntokoosteeksi ja niistä laaditaan lausuntoyhteenvedo, jonka tuloksia hyödynnetään säädöksen jatkovalmistelussa. Kooste tai yhteenvedo julkaistaan ministeriön verkkosivuilla, valtioneuvoston hankerekisterissä ja se lähetetään tiedoksi kaikille lausunnon antaneille. Lisäksi esitysluonnoksessa kerrotaan yhteenvedona järjestetystä kuulemisesta, lausunnoista ja niiden vaikutuksista valmisteluun. (Oikeusministeriö 2010, 13–16; Senaattori 2014a; Finlex 2014a.)

### 3 Sähköisen lausuntopalvelun strateginen tausta

Vaikka sähköinen lausuntopalvelu on konkreettisesti osa säädösprosessia, kuulemista ja kirjallista lausumista, sen strateginen tausta on valtakunnallisessa sähköisen asioinnin ja demokratian edistämisessä (oikeusministeriö 2014a). Nämä pitkän aikavälin strategiset tavoitteet ovat yhteisiä koko valtionhallinnolle (valtiovarainministeriö 2014a). Oikeusministeriössä sähköisen asioinnin ja demokratian edistämisen strategiaa toteutetaan osallistumisympäristö-hankkeena, johon sähköinen lausuntopalvelu kuuluu yhtenä osana (oikeusministeriö 2014c). Sähköisen lausuntopalvelun toteuttaminen on kirjattu esimerkiksi oikeusministeriön toiminta- ja taloussuunnitelmaan vuosille 2015–2018 (2014d) sekä oikeusministeriön tulostavoitteisiin ja voimavaroihin vuodelle 2014 (2013c).

#### 3.1 Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma

Valtiovarainministeriön koordinoima sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma eli SADe-ohjelma käynnistettiin jo Vanhasen toisen hallituksen aikana vuonna 2009 (hankerekisteri 2014). Ohjelma on poikkihallinnollinen ja sen tarkoituksena on tuottaa sähköinen palvelukokonaisuus viranomaisten, organisaatioiden ja kansalaisten käyttöön. Kuvassa 2 on eritelty palvelukokonaisuuden seitsemän eri osahanketta ja niiden vastuutahot. Keskeisinä lähtökohtia sähköisten palvelujen tuottamisessa ovat muun muassa asiakaslähtöisyys ja sujuva asiointi, laatu, tuottavuus, prosessien tehostaminen ja kustannustehokkuus, käyttöönottovalmius sekä tietojärjestelmien yhteensopivuus. (Valtiovarainministeriö 2014a, valtiovarainministeriö 2014b, valtiovarainministeriö 2010.)



Kuva 2. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman osahankkeet. Valtiovarainministeriö 2014a.

### 3.2 Osallistumisympäristö-hanke

Yksi osa sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman palvelukokonaisuutta on vuonna 2010 asetettu osallistumisympäristö-hanke. Hankkeen toteutus on oikeusministeriön vastuulla ja sen tavoitteena on verkkopalveluiden avulla muun muassa edistää kansalaisten osallistumista ja aktiivisuutta, lisätä vuorovaikutusta yhteiskunnallisessa päätöksenteossa, kasvattaa demokratiamenettelytapojen käyttöä ja parantaa valmistelun avoimuutta. Hanketta toteutetaan tuottamalla uusia toimintamalleja ja työkaluja sekä hyödyntämällä sosiaalista mediaa. (Valtiovarainministeriö 2010, oikeusministeriö 2014c.)

Hankkeen alla toteutetut verkkopalvelut on koottu demokratia.fi-sivuston alle. Palvelukokonaisuutta ylläpitää oikeusministeriö ja siihen kuuluvat tällä hetkellä kansalaisaloite.fi-, kuntalaisaloite.fi-, otakantaa.fi- ja lausuntopalvelu.-fi-sivustot. Palvelukokonaisuuden sisältöjä ja sovelluksia voivat hyödyntää valtiohallinnon lisäksi toiminnassaan esimerkiksi kunnat ja kansalaisjärjestöt. Sähköisten palveluiden lisäksi osallistumisympäristö-hankkeen osana on koottu demokratia.fi-palvelukokonaisuuteen laajasti informaatiota ja aineistoa muun muassa julkishallinnosta, demokratiasta ja vaikuttamisesta. (Oikeusministeriö 2014c, demokratia.fi 2014.)

## 4 Sähköinen lausuntopalvelu

Sähköinen lausuntopalvelu, lausuntopalvelu.fi, on verkkopalvelu, jolla sähköistetään kirjallista lausuntomenettelyä. Se on yksi osa verkkodemokratiapalveluita, jotka on koottu demokratia.fi-sivustolle. Palvelu on perustettu helpottamaan ja yhdenmukaistamaan kirjallista lausuntomenettelyä, lisäämään valmistelun läpinäkyvyyttä ja parantamaan kansalaisten vaikuttamismahdollisuuksia. Sen tarkoituksena on myös tehostaa ja lyhentää lausuntojen pyytämiseen, antamiseen ja käsittelyyn kuluvaa aikaa. Sähköisen lausuntopalvelun ylläpito kuuluu oikeusministeriön demokratia-, kieli- ja perusoikeuksien yksikölle. (Oikeusministeriö 2014a, Senaattori 2014.)

Palvelussa on neljä eri käyttöliittymää: julkinen, lausunnonantajien, lausunnon pyytäjien ja ylläpidon käyttöliittymä. Lausunnon antajan, pyytäjän ja ylläpidon roolit vaativat rekisteröitymisen ja vahvan tunnistautumisen virkakortilla tai verkkopankkitunnuksilla. Jo ennen sähköisen lausuntopalvelun käyttöönottoa kuka tahansa on voinut antaa lausunnon ministeriön verkkosivuilla julkaistuihin lausuntopyyntöihin. Sähköinen lausuntopalvelu kuitenkin edistää ja helpottaa kaikkien lausuntopyynnöllä olevista asioista kiinnostuneiden aktiivisuutta ja osallistumista. Lausuntopyynnot voidaan edelleen kohdistaa ja lähettää jakeluryhmälle eli asian kannalta tärkeiksi katsotuille sidosryhmille, vaikka ne näkyvätkin sähköisessä lausuntopalvelussa ja ovat kaikille avoimia. Sähköinen lausuntopalvelun käyttäminen vaikuttaa lausuntopyynnön ja annettavan lausunnon muotoon ja rakenteeseen. Verkkopalvelussa lausuntopyynnot voidaan muotoilla yhtenäisen tekstin sijaan kyselyksi, joka voi sisältää avointen kysymysten lisäksi yksivalinta-, monivalinta- ja äänestyskysymyksiä. Vastaavasti lausunto muodostuu vastauksista näihin kysymyksiin. (Oikeusministeriö 2014a, Senaattori 2014.)

Käyttäjä voi antaa lausuntonsa vastaamalla lausuntopyyntöön tai vaihtoehtoisesti puoltaa toisen käyttäjän antamaa lausuntoa. Sähköisessä lausuntopalvelussa olevat lausuntopyynnot ja annetut lausunnot nähdään reaaliaikaisesti. Muulla tavoin annetut lausunnot viedään edelleen valtioneuvoston hankerekisteriin. Annettuja lausuntoja voidaan tuoda ja käsitellä eri tiedostomuodoissa. Uudet kysymysmuodot, kuten äänestyskysymykset, tuottavat helposti käsiteltävää numeerista materiaalia ja lisäksi palvelun avulla voidaan sähköisesti koostaa lausuntoyhteenveto. (Oikeusministeriö 2014a, Senaattori 2014.)

Sähköinen lausuntopalvelu oli pilotointikäytössä 1.7.–31.11.2014, jolloin tutkittiin sivuston käytettävyyttä teknisesti ja toiminnallisesti sekä sen soveltuvuutta kirjallisen lausuntomenettelyn työkaluksi (oikeusministeriö 2014a).

## 5 Tutkimusmenetelmien valinta ja tutkimuksen toteuttaminen

Olen käyttänyt tutkimuksessani kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä komplementaarisesti eli toisiaan täydentävinä (Hirsjärvi & Hurme 2004, 32). Toteutin kvantitatiivisen kyselytutkimuksen kohderyhmälle, joka oli antanut lausuntonsa sähköisessä lausuntopalvelussa. Lisäksi sähköisestä lausuntopalvelusta vastaavan virkamiehen kanssa päätimme, että teen kvantitatiivisen kyselytutkimuksen myös kohderyhmälle, joka oli antanut lausuntonsa muilla tavoilla (Salminen 12.9.). Täydensin tutkimustani tekemällä lausunnonpyytäjille kvalitatiivisen, strukturoidun ryhmähaastattelun. Suunnittelin tiedonkeruumenetelmät sekä laadin kyselyiden ja haastattelun kysymykset ja kyselyiden saatteet yhteistyössä sähköisestä lausuntopalvelusta vastaavan virkamiehen kanssa.

### 5.1 Kyselyt

Päätin selvittää lausunnonantajien näkemyksiä sähköisestä lausuntopalvelusta tekemällä kaksi kyselyä. Valitsin molempiin tiedonkeruumenetelmäksi kvantitatiivisen, strukturoidun kyselyn, koska kohderyhmät olivat suuria. Tällä tavalla sain tietoa nopeasti ja helposti muokattavassa muodossa. Koska tutkimukseni kohteena oli sähköinen verkkopalvelu, toteutin kyselyt sähköisesti Webropolin avulla. Kyselyt olivat avoinna 24.9.–30.9.2014 ja niihin vastattiin anonyymisti. (Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2007, 190).

#### 5.1.1 Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille

Kyselyn suunnitteluvaiheessa sähköisessä lausuntopalvelussa oli kaksi sulkeutunutta lausuntopyyntöä: lausuntopyyntö nettiäänestystyöryhmän väliraportista sekä lausuntopyyntö vaalien ajankohdista ja kansalaisten osallistumisoikeuksista (lausuntopalvelu.fi 2014). Molempiin oli annettu sähköisen lausuntopalvelun kautta 71 lausuntoa, joista suurin osa oli kuntien antamia. Lausuvat tahot olivat lausuntopyyntöjen aiheen vuoksi lähes samat (taulukko 1), joten päätin valita kyselyn kohdejoukoksi vain toiseen lausuntopyyntöön vastanneet. Kohdistin kyselyn niille, jotka olivat antaneet lausunnon nettiäänestystyöryhmän väliraportista, koska organisaatioiden lisäksi lausunnon oli antanut kolme kansalaista. Kysely lähetettiin sähköisen lausuntopalvelun omasta sähköpostiosoitteesta palvelusta vastaavan virkamiehen nimellä. Sähköpostissa kerrottiin lyhyesti kyselyn tarkoitus ja siinä oli linkki kyselyyn.

Taulukko 1.

<b>Annetut lausunnot</b>	<b>Nettiäänestystyöryhmän väliraportti</b>	<b>Vaalien ajankohdat ja kansalaisten osallistumisoikeudet</b>
Sähköisessä lausuntopalvelussa annetut lausunnot	71	71
joista valtion viranomaisen tai kunnan antamia	63	64
joista puolueen, liiton, järjestön, yhdistyksen tai yrityksen antamia	5	7
joista kansalaisten antamia	3	0
Sähköisessä lausuntopalvelussa ja muilla tavoilla annetut lausunnot yhteensä	121	127

Kysely koostui valinta-, monivalinta-, asteikko- ja avoimista kysymyksistä, joita oli yhteensä 22. Kysymykset muodostivat kolme eri osiota, joista ensimmäisessä kysyttiin sähköisen lausuntopalvelun yleisistä ominaisuuksista, toisessa lausunnon antamisesta palvelussa ja lopuksi oli neljä kokoavaa kysymystä. Joissakin valinta- ja monivalintakysymyksissä oli tarjottu yhden valinnoista yhteyteen lyhyt, avoin teksti selvennystä varten. Asteikkokysymyksissä vastaajat saattoivat valita täysin eri mieltä (1) – täysin samaa mieltä (5) – asteikolta itselleen sopivimman vaihtoehdon. Vaihtoehdoksi oli tarjottu myös yhtä kysymystä lukuun ottamatta en osaa sanoa – kohta, koska kaikki vastaajat eivät välttämättä olleet käyttäneet kaikkia kysytyjä ominaisuuksia. Avoimilla kysymyksillä halusin kerätä tietoa rekisteröitymisestä sekä saada laadullista palautetta lausunnonantajien kokemuksista palvelusta kokonaisuutena. Kysely oli rakennettu niin, että kaikki kysymykset eivät näkyneet kaikille vastaajille. Jos vastaaja oli kansalainen, hän ei voinut vastata organisaatioita koskeviin kysymyksiin ja jos vastaaja ei ollut tarvinnut käyttäjätukea, hän ei voinut arvioida tyytyväisyyttään siihen.

### **5.1.2 Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille**

Edellisen kyselyn kohdejoukoksi oli valittu sähköisessä lausuntopalvelussa nettiäänestystyöryhmän väliraportista lausuneet tahot. Siksi oli luontevaa osoittaa kysely samasta aiheesta niille, jotka olivat antaneet lausuntonsa muilla tavoilla. Näitä tahoja oli yhteensä 50 ja kaikki olivat organisaatioita (taulukko 2). Kysely lähetettiin sähköisen lausuntopalvelun omasta sähköpostiosoitteesta palvelusta vastaavan virkamiehen nimellä. Sähköpostissa kerrottiin lyhyesti kyselyn tarkoitus ja lopussa oli linkki vastaamiseen. Kysely oli lyhyt ja se koostui yhdestä valintakysymyksestä, yhdestä monivalintakysymyksestä ja kahdesta avoimesta kysymyksestä. Monivalintakysymyksessä oli tarjottu yhden valinnoista yhteyteen lyhyt, avoin teksti selvennystä varten. Avoimilla kysymyksillä keräsin tietoa rekisteröitymisestä sekä laadullista palautetta palvelusta. Kyselyn kaikki neljä kysymystä näkyivät kaikille vastaajille.

Taulukko 2.

Annetut lausunnot	Nettiäänestystyöryhmän väliraportti
Muilla tavoilla annetut lausunnot	50
joista valtion viranomaisen tai kunnan antamia	46
joista puolueen, liiton, järjestön, yhdistyksen tai yrityksen antamia	4
joista kansalaisten antamia	0

## 5.2 Haastattelu lausunnon pyytäjille

Sähköisessä lausuntopalvelussa oli julkaistu vain muutamia lausuntopyyntöjä silloin, kun suunnittelin haastattelua (lausuntopalvelu.fi 2014). Koska haastattelukysymykset kattoivat koko lausuntopyyntöprosessin aina vastausten käsittelyyn asti, otin haastattelun kohde-ryhmän valintaa varten huomioon vain ne neljä virkamiestä, joiden lausuntopyyntö tai -pyynnöt olivat ehtineet sulkeutua. Koska yksi virkamiehistä oli käynyt aktiivista keskustelua lausuntopalvelusta siitä vastaavan virkamiehen kanssa koko lausuntopyyntöprosessin ajan, katsoimme, ettei haastattelu hänen osaltaan toisi uutta tietoa (Salminen 22.10.2014). Esitin haastattelupyynnön ja sain haastattelun kolmelta virkamieheltä.

Toteutin haastattelun kvalitatiivisena, puolistrukturoituna ryhmähaastatteluna, joka nauhoitettiin. Haastattelua varten olin miettinyt kysymykset valmiiksi, mutta en antanut haastateltaville vastausvaihtoehtoja, vaan he vastasivat avoimesti. Pidimme sähköisestä lausuntopalvelusta vastaavan virkamiehen kanssa ryhmähaastattelua parhaimpana menetelmänä, koska sillä saataisiin nopeasti tietoa ja toisaalta ryhmänä haastateltavat saattaisivat muistaa paremmin tai tuoda enemmän asioita esille (Salminen 22.10.2014; Hirsjärvi, S. ym. 2007, 61–62). Ryhmähaastattelun valintaa haastattelumenetelmäksi tuki myös se, että kaikki haastateltavat tunsivat toisensa, eikä aihe ei ollut heille mitenkään henkilökohtainen tai muulla tavoin vaikea puhua.

Kysymykset oli jaettu kolmeen eri osioon samalla tavalla kuin kyselyssä, joka oli osoitettu sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille. Haastateltavilta kysyttiin ensimmäisessä osiossa sähköisestä lausuntopalvelusta yleisesti, toisessa kysyttiin lausuntopyyntöprosessista ja viimeiseksi oli neljä kokoavaa kysymystä. Käyttämällä samoja tai samanlaisia kysymyksiä sekä samantyyppistä kysymysjaottelua sain kyselyillä ja ryhmähaastattelulla vertailtavaa tietoa niistä palvelun käyttöön liittyvistä asioista, jotka liittyivät sekä lausunnon antajiin että lausunnon pyytäjiin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 32.)



## 6 Tutkimustulokset

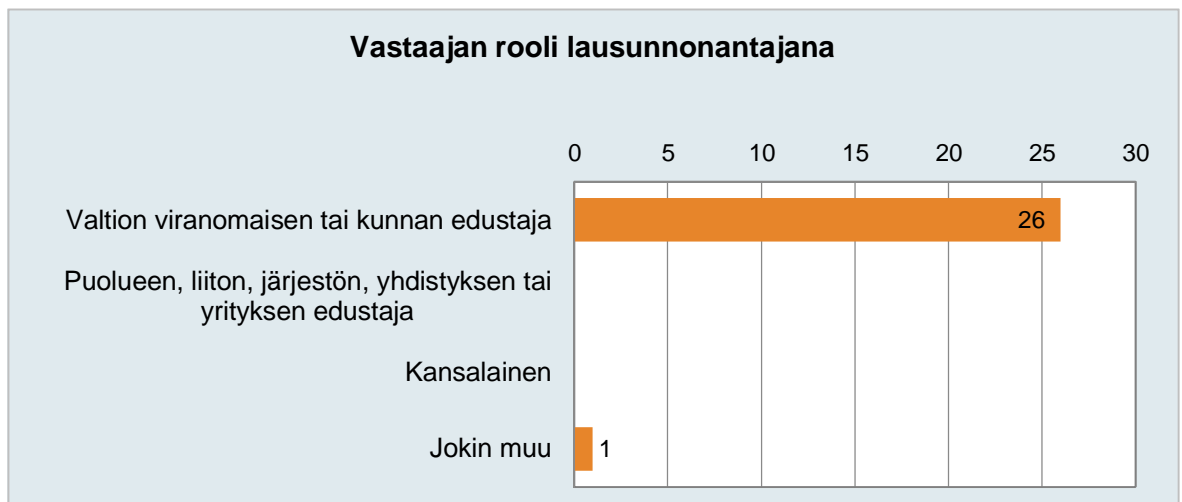
Tässä kappaleessa esittelen molempien kyselyiden ja ryhmähaastattelun tulokset. Kyselyiden tulokset on ilmoitettu kaikissa kuviossa vastaajien määrinä ja tekstissä joko prosentteina tai vastaajien määrinä. Saatuja vastauksista on tehty johtopäätöksiä seuraavassa luvussa.

### 6.1 Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille

Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 27 henkilöä, eli 38 prosenttia niistä 71:stä sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneesta tahosta tai henkilöstä, joille kysely lähetettiin. Näiden lisäksi sain yhden, lauseen mittaisen kommentin puoluetta, liittoa, järjestöä, yhdistystä tai yritystä edustavalta henkilöltä, joka oli epäonnistunut vastaamaan Webropol-kyselyyn. En ole huomionnut tätä vastausta vastaajamäärässä tai vastauksissa muuten kuin että olen kirjannut kommentin kysymyksen 20 vastausten yhteyteen.

#### 6.1.1 Vastaajat ja taustatiedot

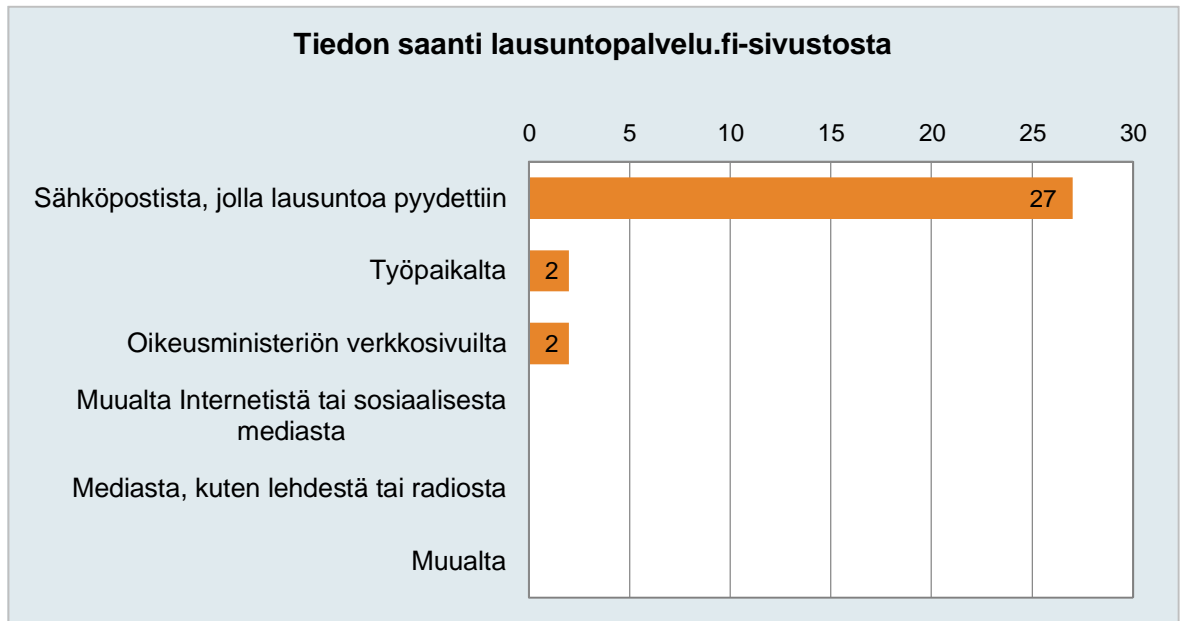
**Kysymys 1:** *Missä roolissa annoitte lausunnon?*



Kuvio 1.

Kysymyksessä oli neljä vaihtoehtoa, joista viimeisessä kohdassa (jokin muu) vastaajan oli mahdollista tarkentaa avoimeen tekstikenttään oma roolinsa lausujana. 26 kyselyyn osallistuneista henkilöistä vastasi valtion viranomaisena tai kunnan edustajana ja yksi osallistujista antoi vastauksensa kunnanvaltuutettuna (kuvi 1.). Kaikki vastaajat edustivat siis valtion- tai kunnallishallintoa. Tulos oli odotettu, koska sähköisessä lausuntopalvelussa lausuntonsa antaneista eli kyselyn kohderyhmän 71 henkilöstä vain kahdeksan edusti puoluetta, liittoa, järjestöä, yhdistystä tai organisaatiota ja vain kolme lausunnonantajaa oli kansalaisia.

**Kysymys 2:** Mistä saitte tiedon lausuntopalvelu.fi-sivustosta ja mahdollisuudesta antaa lausunto sähköisessä palvelussa?

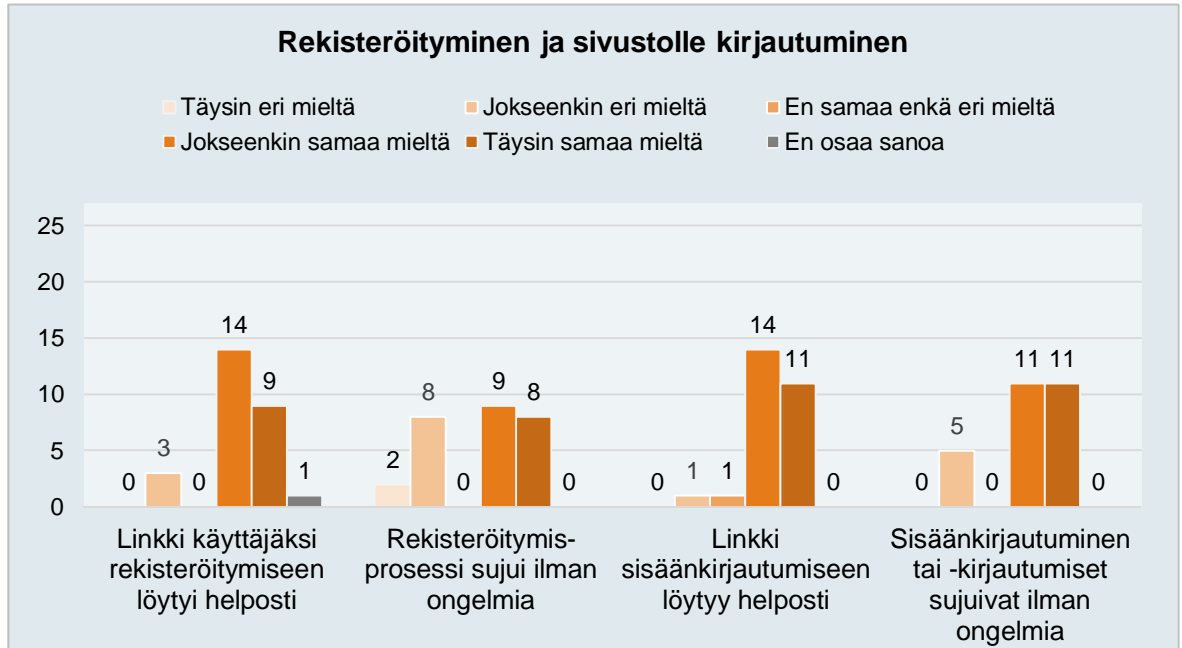


Kuvio 2.

Vastaajilla oli mahdollisuus valita kysymykseen vastaukseksi useampi kuin yksi vaihtoehto, koska tarkoituksena oli kartoittaa kaikki ne lähteet, joista he olivat kuulleet sähköisestä lausuntopalvelusta. Mikäli vastaaja oli kuullut sähköisestä lausuntopalvelusta jostakin muualta, hänen oli mahdollista mainita lähde avoimessa tekstikentässä. Kaikki 27 vastaajaa olivat oletetusti saaneet tiedon sähköisestä lausuntopalvelusta siitä sähköpostista, jolla lausuntoa pyydettiin. Kaksi vastaajista ilmoitti kuulleensa lausuntopalvelusta työpaikaltaan ja kaksi oli lukenut lausuntopalvelusta oikeusministeriön verkkosivuilta. (Kuvio 2.)

## 6.1.2 Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys

**Kysymys 3:** Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin rekisteröitymisestä ja sivustolle kirjautumisesta?



Kuvio 3.

Kaikki 27 kyselyyn osallistujaa vastasivat kysymyksen kaikkiin neljään eri väittämään. Vastaajista suurin osa oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että linkki käyttäjäksi rekisteröitymiseen löytyi helposti (yhteensä 85,2 %). Yksi vastaajista ei osannut ottaa kantaa väittämään. Lähes kaikki vastaajien mielestä linkki sisäänkirjautumiseen löytyi helposti (yhteensä 92,6 %) ja suurimmalla osalla sisäänkirjautuminen tai -kirjautumiset sujuivat ilman ongelmia (yhteensä 81,5 %). (Kuvio 3.)

Kuten kuvio 3 nähdään, itse rekisteröitymisprosessin (esimerkiksi tunnistautuminen ja sähköpostin vahvistaminen) sujuminen jakoi eniten mielipiteitä, eikä kukaan vastaajista valinnut vaihtoehtoja ei samaa eikä eri mieltä. Vaikka 63 prosentilla vastaajista rekisteröitymisprosessi sujui ongelmitta tai lähes ongelmitta, 37 prosenttia oli asiasta jokseenkin tai täysin eri mieltä. Käyttäjyhteenottojen perusteella oli odotettavissa, että useampikin vastaaja olisi ollut eri mieltä prosessin ongelmattomuudesta. Tällä hetkellä esimerkiksi kunnilla ei pääsääntöisesti ole käytössään organisaation puolesta menetelmää vahvaan tunnistautumiseen, vaan lausunnonantajan on rekisteröityäkseen tunnistauduttava esimerkiksi henkilökohtaisilla pankkitunnuksillaan. Henkilökohtaisten tunnusten käyttö yhdessä palvelun epäselvän ohjeistuksen kanssa on joissakin tapauksissa aiheuttanut sen, että lausunnonantajana näkyy organisaation sijasta yksityishenkilön nimi. Nämä ongelmat palvelussa näkyvässä käyttäjänimessä ja ylipäätään henkilökohtaisten pankkitunnusten

käyttämisessä työasiassa ovat saattaneet jopa estää palvelun käyttämisen. (Salminen 17.9.2014)

**Kysymys 4:** *Minkälaisia tunnistautumisen menetelmiä organisaationne tavallisesti käyttää sähköisissä asiointipalveluissa? Pitäisikö muita tunnistautumistapoja olla tarjolla myös sähköisessä lausuntopalvelussa?*

Tällä hetkellä sähköiseen lausuntopalveluun rekisteröitymistä varten täytyy tunnistautua verkkopankkitunnuksilla. Parhaillaan valmistellaan myös Virtun eli virkakortilla tunnistautumisen käyttöönottoa, jonka avulla voivat rekisteröityä valtion virkamiehet. Kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan organisaatioiden tällä hetkellä käyttämiä sähköisiä tunnistautumistapoja ja saamaan ajatuksia siitä, mitkä muut tunnistautumistavat voisivat sopia sähköiseen lausuntopalveluun. Kuten edellisen kysymyksen kohdalla on todettu, rekisteröitymisestä oli saatu negatiivista käyttäjäpalautetta tai palvelua ei ollut käytetty lainkaan, koska useat organisaatioiden edustajat ovat joutuneet käyttämään henkilökohtaisia pankkitunnuksiaan.

Kysymys tunnistautumismenetelmistä oli siis kohdennettu organisaation edustajille ja siihen vastasi 22 kyselyyn osallistujista. Osa heistä vastasi vain ensimmäiseen tai toiseen kysymykseen, ei molempiin. Kyselyyn vastanneiden organisaatioissa oli vastaushetkellä käytössä seuraavia tunnistautumistapoja sähköisiin asiointipalveluihin:

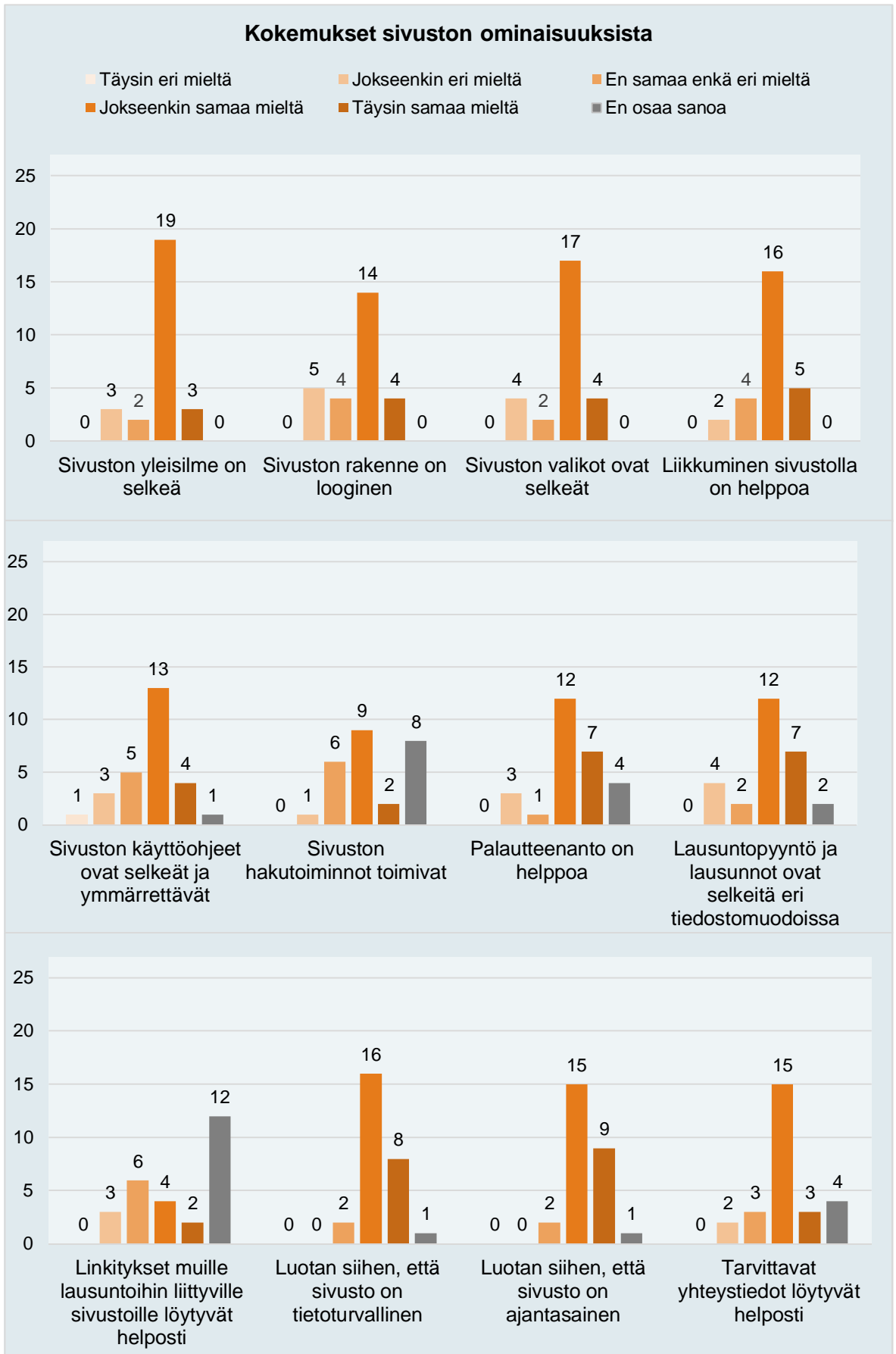
- Käyttäjätunnus ja salasana
- Sähköinen tai sirullinen henkilökortti
- (Henkilökohtaiset) verkkopankkitunnukset
- Vetuma: verkkopankkitunnukset, varmennekortti tai mobiilivarmennus
- Katso-tunniste
- Mobiilivarmennus

Sähköiseen lausuntopalveluun ehdotettiin tunnistautumistavoiksi:

- Katso-tunnistetta
- Sähköistä henkilökorttia
- Kansalaisen asiointitilin tunnistautumistapoja eli verkkopankkitunnuksia, sähköistä henkilökorttia ja mobiilivarmennetta.

Muutama vastaaja oli myös sitä mieltä, että verkkopankkitunnistautuminen on hyvä ja jopa riittävä tapa rekisteröityä sähköiseen lausuntopalveluun.

**Kysymys 5: Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin sivuston ominaisuuksista?**



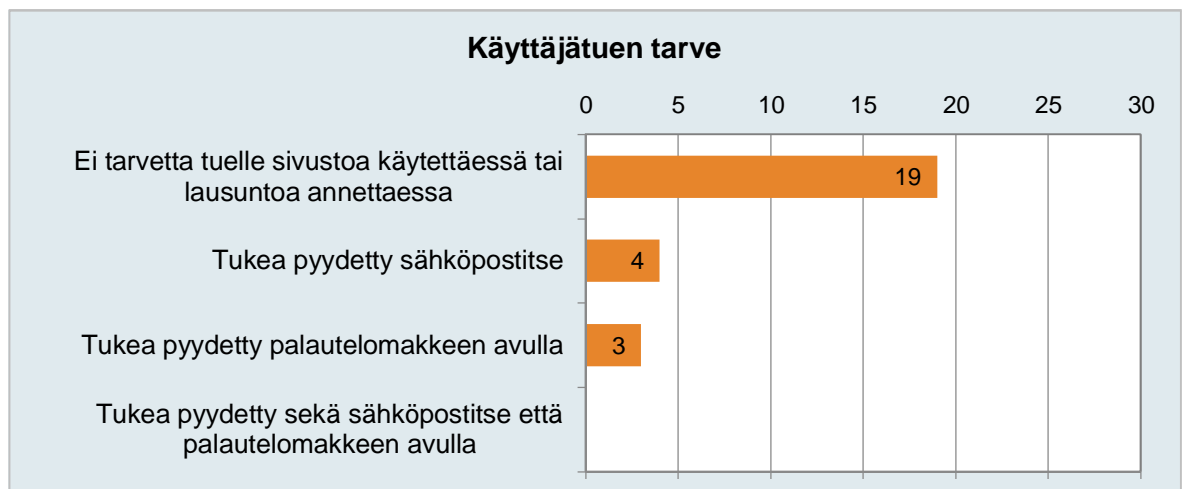
Kuvio 4.

Kysymyksessä oli kaksitoista eri väittämää, joista yhteentoista kaikki 27 kyselyyn osallistujaa vastasivat. Sivuston hakutoimintojen toimivuutta kartoittavaan väittämään vastasi 26 henkilöä. Kaikki osallistujat olivat vastanneet neljään ensimmäiseen kysymykseen vain arvoasteikolla 1-5. Suurin osa vastaajista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä, että sivuston yleisilme (yhteensä 81,5 %) ja valikot (yhteensä 77,8 %) ovat selkeät ja että liikuminen sivustolla on helppoa (yhteensä 77,8 %). Vähän yli puolet vastaajista, yhteensä 66,7 prosenttia, piti sivuston rakennetta loogisena, kun taas melkein viidesosa (yhteensä 18,5 %) vastaajista oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. (Kuvio 4.)

Kysymykseen käyttöohjeiden selkeydestä ja ymmärrettävyydestä vastattiin kaikilla vastausvaihtoehdoilla. Yli puolet vastaajista (yhteensä 63 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että käyttöohjeet olivat selkeät ja ymmärrettävät. Vain 42,3 prosenttia kyselyyn osallistujista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että sivustojen hakutoiminnot toimivat, mutta toisaalta kolmannes (30,8 %) vastaajista ei osannut ottaa asiaan kantaa. Yhteensä 70,4 prosenttia vastaajista piti palautteenantoa helppona ja yhtä suuri osuus heistä oli sitä mieltä, että lausuntopyyntöt ja lausunnot olivat selkeitä eri tiedostomuodoissa, eli Word- ja Pdf-dokumentteina. (Kuvio 4.)

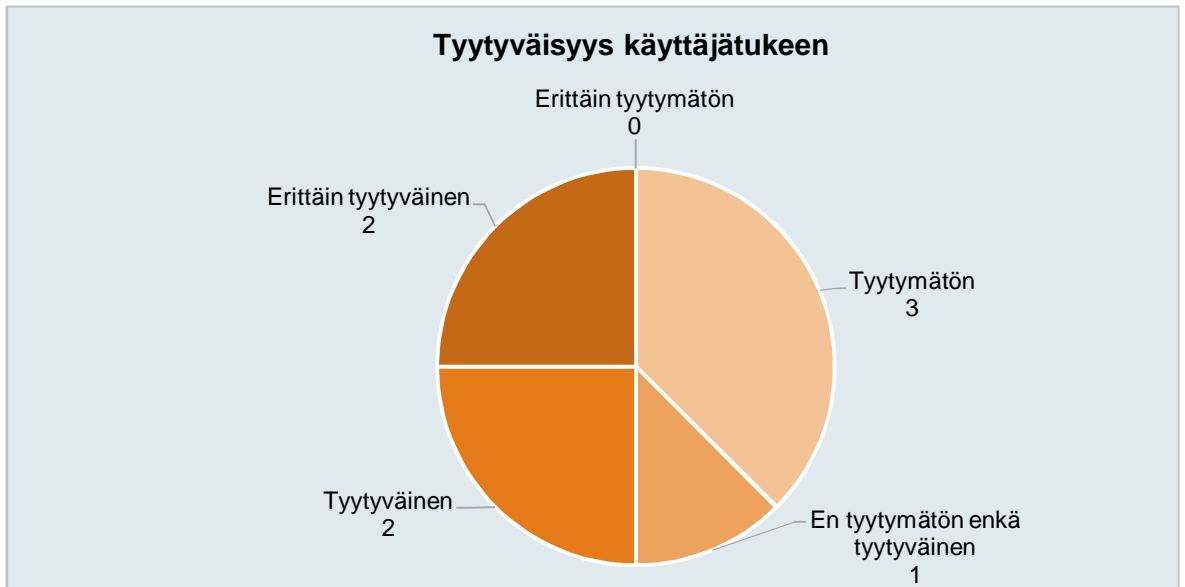
Kuvion 4 mukaisesti vain yhteensä 22,2 prosenttia vastaajista löysi linkitykset muille kuumemiseen liittyville sivuille helposti ja 44,4 prosenttia vastaajista ei osannut ottaa asiaan kantaa. Suurin osa kyselyyn osallistujista (yhteensä 88,9 %) luotti sivuston tietoturvaisuuteen ja ajantasaisuuteen. Hieman alhaisempi osa vastaajista (yhteensä 66,7 %) löysi sivustolta helposti tarvitsemansa yhteystiedot.

**Kysymykset 7 ja 8:** *Oletteko pyytänyt ongelmatilanteissa käyttäjätukea? Miten tyytyväinen olette ollut saamaanne käyttäjätukeen?*



Kuvio 5.

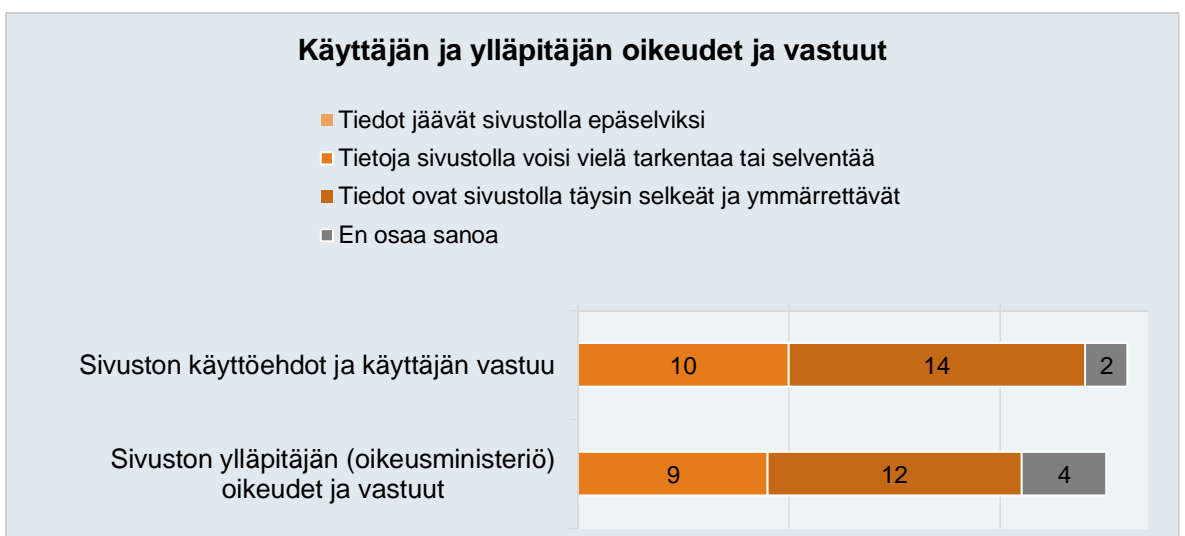
Kysymykseen vastasi 26 kyselyyn osallistujaa. Yksi kyselyyn vastanneista oli unohtanut valita sopivan vaihtoehdon tavastaan pyytää käyttäjätukea, mutta oli arvioinut tyytyväisyytään seuraavassa kysymyksessä. Suuri osa vastaajista (73,1 %) ei tarvinnut käyttäjätukea sivustoa käyttäessään. Käyttäjätukea tarvinneista 57,1 prosenttia pyysi tukea sähköpostitse ja 42,9 prosenttia pyysi tukea sähköisen lausuntopalvelun sivustolta löytyvän palaute-lomakkeen avulla. (Kuvio 5.)



Kuvio 6.

Kahdeksasta käyttäjätukea tarvinneesta vastaajasta puolet oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Toisaalta 37,5 prosenttia tyytymättömiä saamaansa käyttäjätukeen. (Kuvio 6.)

**Kysymykset 9 ja 10:** *Ovatko sivuston käyttöehdot ja käyttäjän vastuu mielestänne tarpeeksi selkeästi kerrotut? Ovatko sivuston ylläpitäjän (oikeusministeriö) oikeudet ja vastuut mielestänne selkeästi kerrotut?*

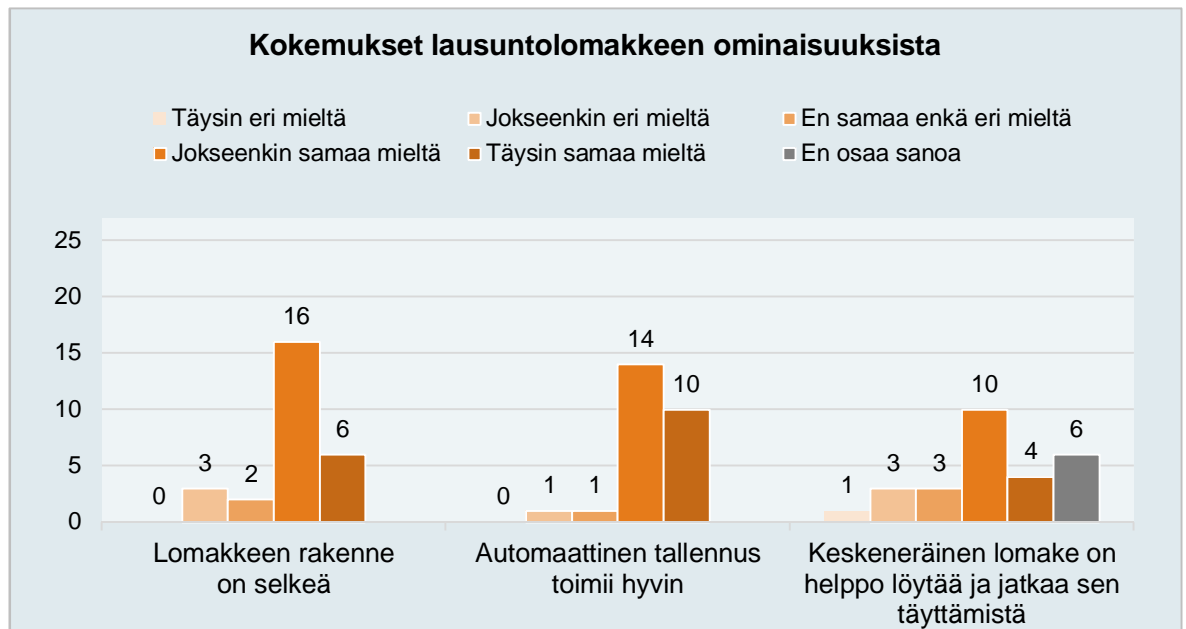


Kuvio 7.

Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 26 ja jälkimmäiseen 25 kyselyyn osallistunutta henkilöä. Vain noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että käyttöehdot ja käyttäjän vastuu (53,8 %) sekä ylläpitäjän oikeudet ja velvollisuudet (48 %) oli kerrottu sivustoilla riittävän selkeästi. Sivuston käyttöehtoja ja käyttäjän vastuuta tarkentaisi tai selventäisi 38,5 prosenttia vastaajista ja ylläpitäjän oikeuksia ja velvollisuuksia selventäisi tai tarkentaisi 36 prosenttia vastaajista. Toisaalta yhdenkään vastaajan mielestä käyttöehdot ja käyttäjän vastuu tai ylläpitäjän oikeudet ja velvollisuudet eivät jääneet sivuston tietojen perusteella täysin epäselviksi. (Kuvio 7.)

### 6.1.3 Lausunnon antaminen sähköisessä lausuntopalvelussa

**Kysymys 6:** Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin lausuntolomakkeen ominaisuuksista?

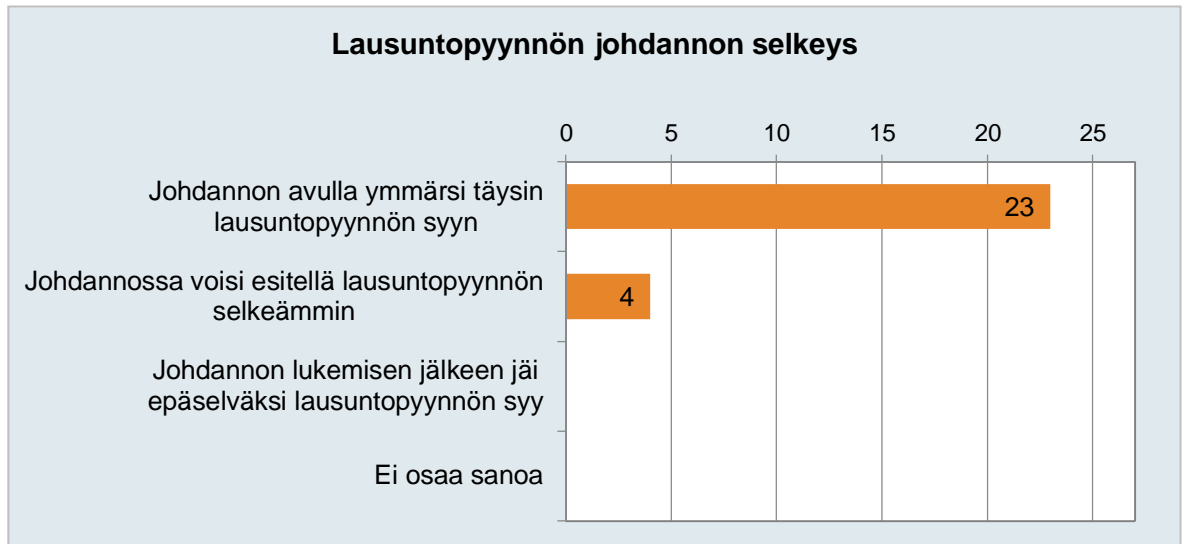


Kuvio 8.

Kysymyksessä oli kolme eri väittämää, joista ensimmäiseen ja viimeiseen vastasivat kaikki 27 kyselyyn osallistujaa. Väittämään automaattisesta tallennuksesta vastasi 26 henkilöä. Suurin osa vastaajista piti lomakkeen rakennetta selkeänä (yhteensä 81,5 %) ja automaattinen tallennus toimi hyvin (yhteensä 92,3 %) heidän käyttäessään palvelua. Sen sijaan vain puolet (yhteensä 51,9 %) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että keskeneräinen lomake oli helppo löytää ja jatkaa sen täyttämistä, ja viidennes (22,2 %) vastaajista ei osannut ottaa väittämään kantaa. (Kuvio 8.)



**Kysymys 11:** Oliko lausuntopyynnön johdanto mielestänne riittävän selkeä?

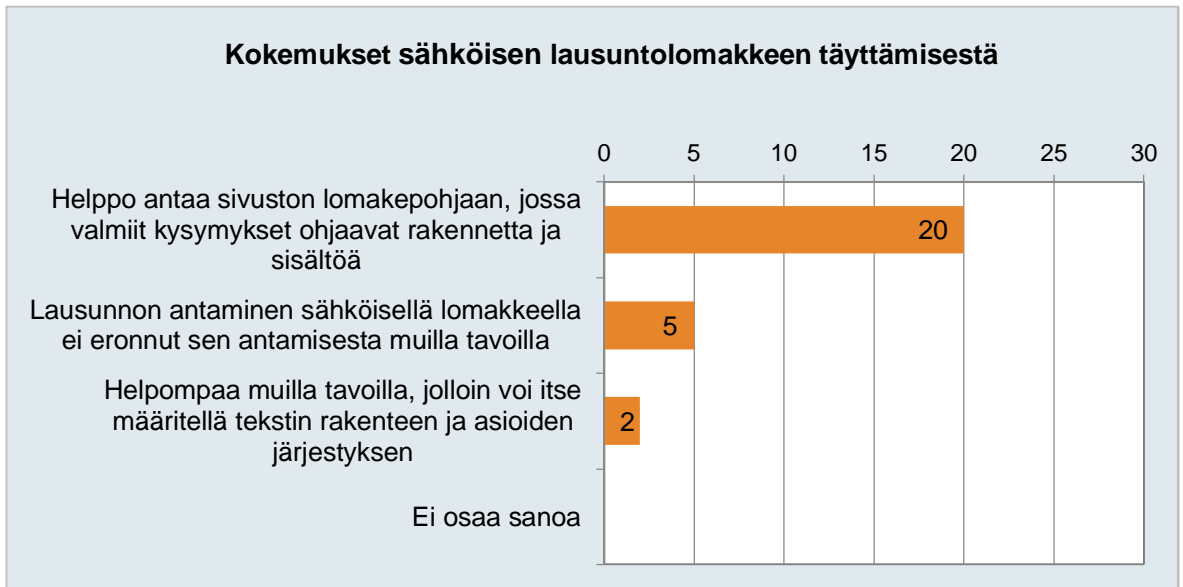


Kuvio 9.

Kaikki 27 kyselyyn osallistujaa vastasivat kysymykseen. Suurin osa (85,2 %) kyselyyn vastanneista palvelun käyttäjistä piti johdantotekstiä selkeänä ja ymmärsi sen perusteella lausuntopyynnön aiheen. Yhdellekään vastaajista ei jäänyt epäselväksi lausuntopyynnön syy johdannon lukemisen jälkeen. (Kuvio 9.)

**Kysymys 12:** Millaisena koitte sähköisen lausuntolomakkeen täyttämisen sivustolla verrattuna muihin lausunnonantotapoihin?

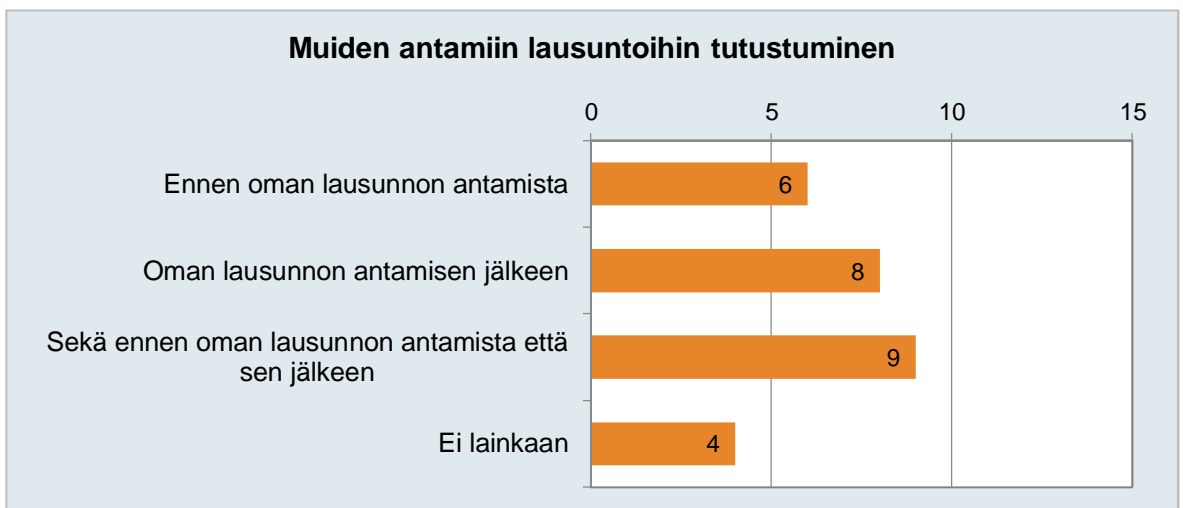
Kysymyksellä haluttiin selvittää sähköisen lausuntopalvelun käyttäjien mielipidettä lausunnon antamisen muuttuneesta rakenteesta. Aiemmin lausuntopyynnöissä on voitu esittää kysymyksiä, mutta lausunto on annettu yhtenäisenä tekstinä. Sähköisessä lausuntopalvelussa lausunto muodostuu valmiin lomakepohjan peräkkäisistä kysymyksistä ja vastauksista. Vaikka kysymykset ohjaavat lausunnon antamista, lausunnonantaja voi kuitenkin lausua mistä tahansa lausunnon kohteeseen liittyvästä asiasta. Kyselylomakkeeseen voidaan myös erikseen laittaa avoin kysymys tätä tarkoitusta varten.



Kuvio 10.

Kuten kuvio 10 nähdään, kysymykseen vastasivat kaikki 27 kyselyyn osallistujaa. Suuri osa heistä (74,1 %) piti lausunnon antamista valmiiseen lomakepohjaan aikaisempaa helpompana tapana antaa lausunto. Vastaaajista vain kaksi oli sitä mieltä, että lausunnon antaminen oli helpompaa, kun sai itse määritellä tekstin rakenteen ja asioiden järjestyksen.

**Kysymys 13:** *Oletteko tutustunut sivustolla muiden antamiin lausuntoihin?*



Kuvio 11.

Kaikki 27 kyselyyn osallistujaa vastasivat kysymykseen. Noin puolet (yhteensä 52 %) heistä ilmoitti, että oli lukenut muiden antamia lausuntoja joko ennen oman lausuntonsa antamista tai sen jälkeen ja kolmannes (33,3 %) luki muiden lausuntoja sekä ennen oman lausuntonsa antamista että sen jälkeen. Vain 15 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei tutustunut lainkaan muiden sähköisessä lausuntopalvelussa antamiin lausuntoihin. (Kuvio 11.)

**Kysymykset 14 ja 15:** *Tulisiko lausuntoyhteenvedet julkaista sivustolla? Tulisiko sivustolla julkaista myös yhteenvedet lausuntopalautteiden vaikutuksista kuhunkin käsiteltävänä olevaan asiaan?*

Kysymyksillä pyrittiin selvittämään, miten kiinnostuneita vastaajat ovat seuraamaan sähköisessä lausuntopalvelussa oman lausuntonsa tai kokonaisuudessaan kaikkien annettujen lausuntojen vaikutuksia kunkin säädöksen valmisteluun. Lausuntokierroksesta voidaan tehdä erikseen julkaistava lausuntoyhteenveto ja joskus voidaan kirjoittaa myös yhteenveto lausuntopalautteiden vaikutuksista lausunnolla olleeseen hankkeeseen. Lyhyt yhteenveto sekä lausunnoista että niiden vaikutuksista käsiteltävänä olevaan asiaan kirjoitetaan yleensä hallituksen esitysluonnokseen.

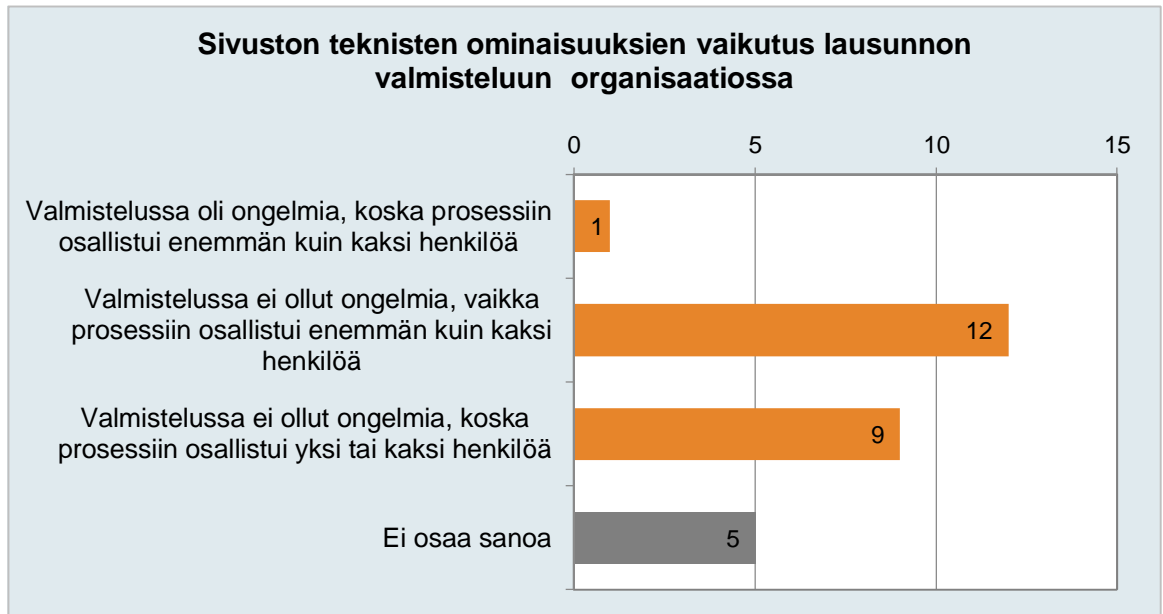


Kuvio 12.

Kaikki 27 kyselyyn osallistujaa vastasivat kysymyksiin lausuntoyhteenvedosta sekä lausuntopalautteiden vaikutuksia kokoavasta yhteenvedosta. 63 prosenttia vastaajista haluaisi, että lausuntoyhteenvedet julkaistaan sähköisessä lausuntopalvelussa ja 51,9 prosenttia olisi kiinnostunut lukemaan palvelussa yhteenvedon lausuntopalautteiden vaikutuksista. Noin joka viidennelle riittäisi, että lausuntoyhteenveto (18,5 %) ja yhteenveto lausuntopalautteiden vaikutuksista (22,2 %) julkaistaisiin valtioneuvoston yhteisessä hankerekisterissä. (Kuvio 12.)

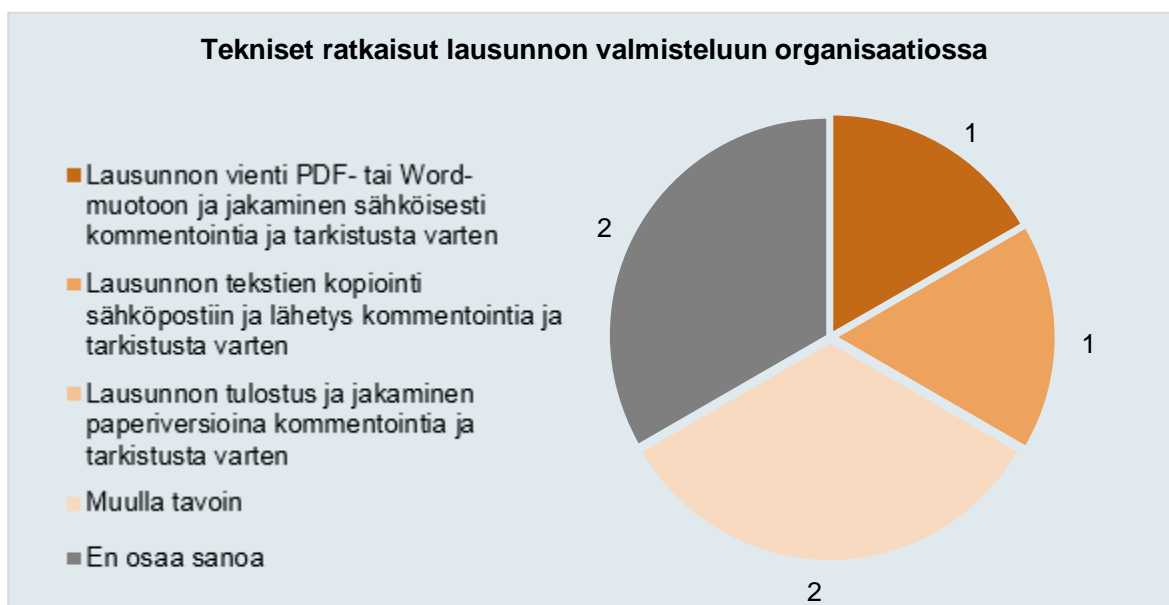
**Kysymykset 16 ja 17:** *Sivustolla on teknisesti mahdollista lähettää valmisteltu lausunto hyväksyttäväksi vain yhdelle henkilölle ennen sen julkaisemista. Aiheuttiko tämä organisaatiossanne ongelmia lausunnon valmistelussa? Miten ratkaisitte organisaatiossanne lausunnon yhteisen valmistelun ja yhteisen näkemyksen aiheuttamat ongelmat?*

Kysymys oli osoitettu organisaatioiden edustajina vastanneille henkilöille. Sen tarkoituksena oli selvittää lausunnon valmistelun käytäntöjä organisaatioissa, koska lausunnon valmisteluun ja hyväksyntään saattaa osallistua useita henkilöitä. Tällä hetkellä sähköisen lausuntopalvelun tekniset ominaisuudet eivät salli palvelussa tehdyn lausuntoluonnoksen lähettämistä kuin yhdelle henkilölle käsittelyä ja hyväksyntää varten ennen sen julkaisemista.



Kuvio 13.

Kaikki 27 kyselyyn osallistujaa antoivat lausuntonsa valtion- tai kunnallishallinnon edustajana ja he kaikki myös vastasivat kysymykseen lausunnon valmistelusta organisaatioissa. Suurimmalla osalla (yhteensä 77,7 %) osallistujista ei ollut organisaatioissaan ongelmia lausunnon valmistelussa, vaikka heistä yli puolet (44,4 % kaikista vastaajista) ilmoitti useamman kuin kahden ihmisen osallistuneen valmisteluprosessiin. Vain yksi vastaaja ilmoitti valmistelussa olleen ongelmia sähköisen lausuntopalvelun teknisten rajoitteiden vuoksi ja viisi vastaajista (18,5 %) ei osannut ottaa asiaan kantaa. (Kuvio 13.)

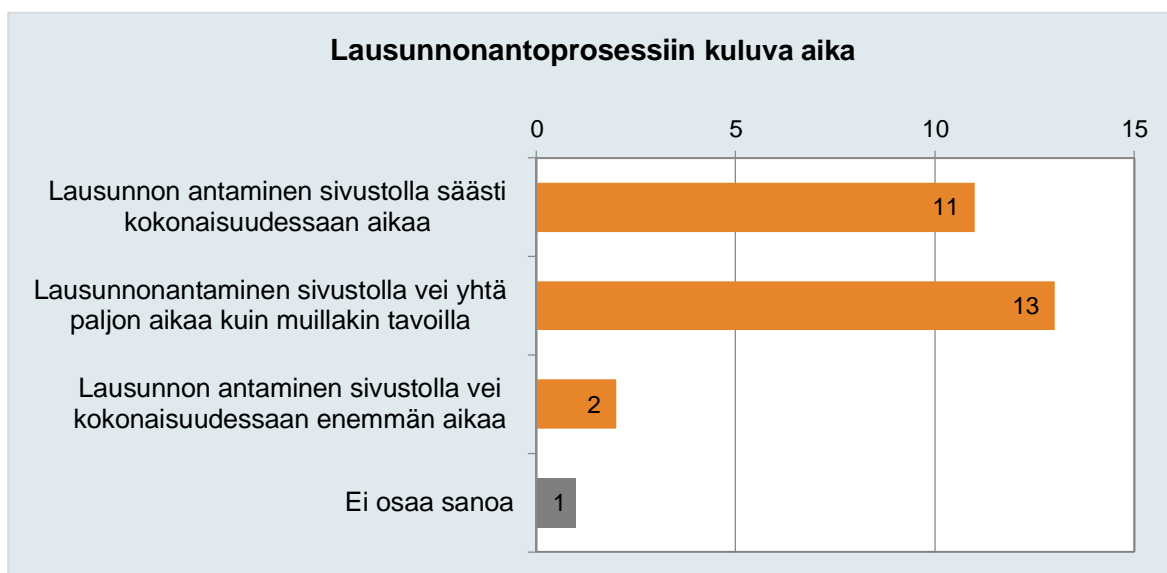


Kuvio 14.

Niille vastaajille, joilla oli ongelmia lausunnon teknisessä valmistelussa sekä niille vastaajille, jotka eivät osanneet sanoa, kohdennettiin tarkentava kysymys lausunnon valmistelu-prosessista. Kysymyksessä olisi ollut mahdollista valita useampi kuin yksi sopiva vaihtoehto, mutta kaikki kuusi vastaajaa valitsivat vain yhden. Kahden vastaajan organisaatiossa sähköisessä lausuntopalvelussa valmisteltua lausuntoa jaettiin sähköisesti eteenpäin kommentointia ja tarkistusta varten, toisella PDF- tai Word-muotoisella dokumentilla ja toisella sähköpostitse. Kukaan vastaajista ei tulostanut lausuntoa ja jakanut sitä paperiversiona kommentointia ja tarkistusta varten. Kaksi vastaajaorganisaatiota käytti sähköistä lausuntopalvelua ainoastaan muulla tavoin valmistellun, valmiin lausunnon antamiseen ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa, miten heidän organisaatiossa ratkaistiin prosessin mahdolliset ongelmat. (Kuvio 14.)

**Kysymys 18:** *Miten lausunnon antaminen sivustolla vaikutti lausumiseen kuluvaan aikaan organisaatiossanne?*

Kysymys osoitettiin organisaatiota edustaville vastaajille ja sillä haluttiin kartoittaa sähköisen lausuntopalvelun käytön vaikutusta koko lausumisprosessiin kuluvaan aikaan. Organisaatioissa lausunnon valmistelun ja kirjoittamisen lisäksi aikaa saattaa kulua esimerkiksi lausuntoluonnoksen hyväksyttämiseen. Ne vastaajat, joiden mielestä lausunnon antaminen sivustolla vei kokonaisuudessaan enemmän aikaa, saattoivat perustella vastauksensa avoimessa tekstikentässä.



Kuvio 15.

Kuviosta 15 nähdään, että hieman alle puolet (40,7 %) kaikista 27 vastaajasta oli sitä mieltä, että lausunnon antamiseen kului sähköisen lausuntopalvelun avulla tehtynä vähemmän aikaa kuin muilla lausunnonantotavoilla ja noin puolet (48,1 %) koki, että lausunnon antaminen vei yhtä paljon aikaa kuin muillakin lausunnonantotavoilla. Vain 7,4 prosenttia vastaajista koki, että palvelun avulla lausumiseen kului enemmän aikaa verrattuna aikaisempaan tai muihin lausunnonantotapoihin. Yksi heistä perusteli vastaustaan sillä, että pöytäkirjaotteen muotoon kirjoitettu, valmis lausunto olisi nopeampaa lähettää sellaisenaan, kuin kopioida eri kohdat sähköisen lausuntopalvelun vastauskenttiin.

#### 6.1.4 Kokoavat kysymykset

##### ***Kysymys 19: Mitkä asiat sivustolla toimivat mielestänne hyvin?***

Kysymys oli avoin ja siihen vastasi kuusi kyselyyn osallistujaa eli 22,2 prosenttia kaikista osallistujista. Kaksi vastaajista piti sähköisen lausuntopalvelun hyvänä ominaisuutena sitä, että siellä saattoi tutustua muiden siellä antamiin lausuntoihin ennen oman lausunnon lähettämistä. Kahden vastaajan mielestä lausunnon antamista helpotti se, että palvelussa pystyi jatkamaan keskeneräisen lausunnon kirjoittamista tai muokkaamaan sitä. Yksi vastaaja oli tyytyväinen siihen, että palvelun kautta lausuntopyyntöön liittyvät asiakirjat löytyivät helposti. Neljä vastaajista piti sähköistä lausuntopalvelua kokonaisuudessaan hyvänä ja toimivana palveluna.

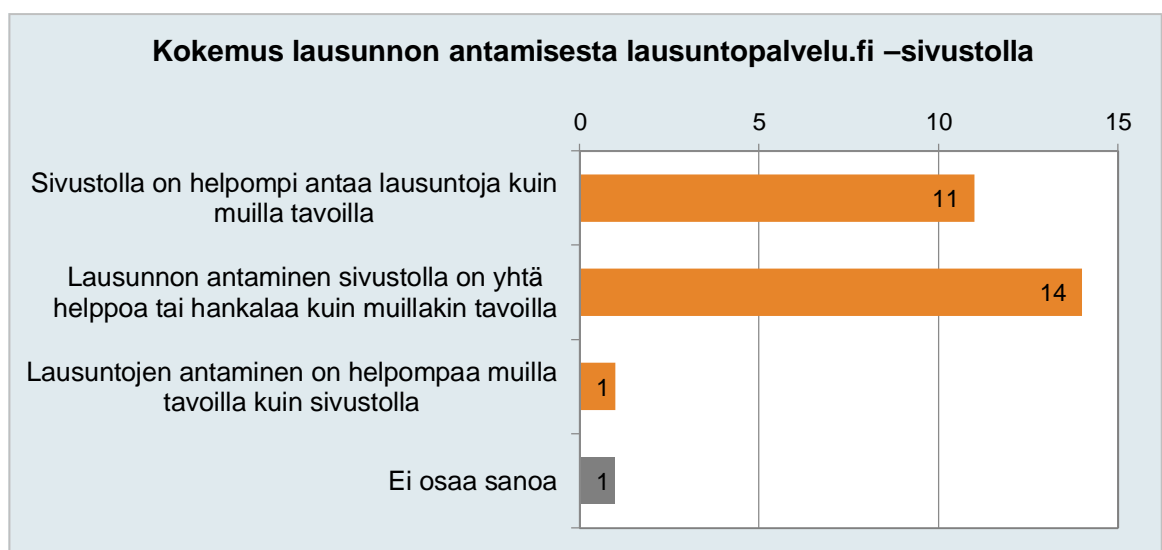
##### ***Kysymys 20: Mitä asioita kehittäisitte sivustolla?***

Kysymykseen vastasi kymmenen kyselyyn osallistujaa eli 37 prosenttia. Kahdella vastaajista oli ongelmia rekisteröitymisen kanssa. Toinen heistä koki ongelmallisena sen, ettei

sähköinen henkilökortti toiminut, vaan hän joutui rekisteröitymään pankkitunnuksilla ja toinen ei ollut varma, pitäisikö hänen rekisteröityä pankkitunnuksilla vai virkakortilla (Virtu). Puolet vastaajista koki joko omalta osaltaan tai yleisesti ongelmallisena sen, että lausunnonantajana näkyi yksityishenkilö, vaikka lausunto oli selvästi annettu organisaation edustajana. Tällä hetkellä organisaation edustajan rekisteröityessä palveluun henkilökohtaisilla pankkitunnuksillaan hänen täytyy ymmärtää syöttää käyttäjän nimeksi vain edustamansa organisaatio, ei omaa nimeään. Selkeän ohjeistuksen puuttuessa osa käyttäjistä on osannut luoda tunnukset organisaation nimellä, osa on ottanut yhteyttä käyttäjätukeen neuvon saamiseksi ja osalla käyttäjänimeksi on jäänyt oma nimi. Osa vastaajista parantaisi ohjeistusta tai selkiyttäisi sähköisen lausuntopalvelun toiminnallisuutta esimerkiksi niin, että rekisteröitymisvaiheessa kysyttäisiin selkeästi käyttäjän roolia. (Salminen 17.9.2014.)

Lisäksi kolme vastaajaa antoi yksittäisen kehitysehdotuksen. Eräs vastaaja koki palvelun rakenteen sekavana, koska erikseen avattavia valikoita on liikaa. Yksi vastaajista lisäisi ohjeistusta siitä, mitä tarkoittaa lausunnon lähettäminen vahvistuksella tai ilman vahvistusta. Yhdelle vastaajista hänen roolinsa näkyi suomenkielisenä ruotsinkielistä sivustoversiota käytettäessä. Kieliversiot olivat pilotointivaiheessa ja ovat vielä edelleenkin olleet työn alla, joten ruotsinkielinen versio sivustosta on ollut suppeampi. Kahdella vastaajalla ei ollut kehitysehdotuksia, vaan toinen heistä oli jättänyt vastauksen tyhjäksi ja toinen ei osannut ottaa kantaa kysymykseen. Saamassani yksittäisessä kommentissa, josta mainitsin kappaleessa 6.1, todettiin lausuntopalvelun olevan hyvä edistysaskel, kunhan siitä tehdään selkeämpi.

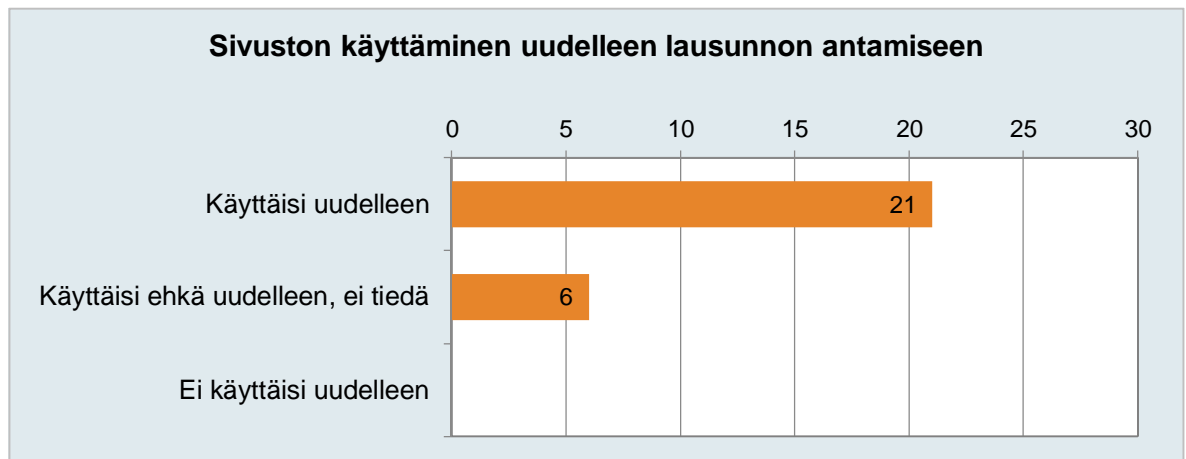
**Kysymys 21:** Millaisena näette lausunnon antamisen lausuntopalvelu.fi-sivustolla verrattuna muihin lausunnonantotapoihin?



Kuvio 16.

Kaikki 27 vastaajaa ottivat kysymyksen avulla kantaa lausunnon antamisen helppouteen sähköisessä lausuntopalvelussa. Noin puolet vastaajista (51,9 %) piti lausunnon antamista sivustolla yhtä helppona tai hankalana kuin muillakin tavoilla ja 40,7 prosenttia vastaajista koki lausunnon antamisen sähköisessä lausuntopalvelussa helpommaksi kuin muilla tavoilla tai aiemmin annettaessa. Vain yksi kyselyyn osallistuja oli sitä mieltä, että lausunnon antaminen sähköisessä lausuntopalvelussa oli hankalampaa. (Kuvio 16.)

**Kysymys 22:** Käyttäisittekö lausuntopalvelu.fi-sivustoa uudelleen lausunnon antamiseen?



Kuvio 17.

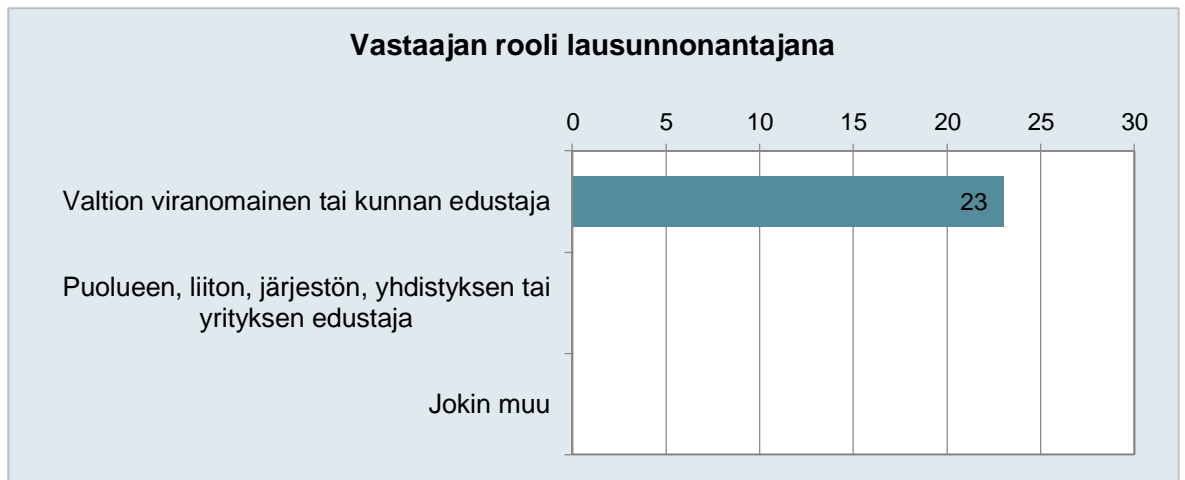
Kaikki 27 vastaajaa ottivat kantaa kysymykseen palvelun käytöstä uudelleen lausunnon antamiseen. Siitä huolimatta, että yli puolet kyselyyn osallistujista piti lausunnon antamista sähköisessä lausuntopalvelussa yhtä helppona tai hankalana kuin muillakin tavoilla, suuri osa vastaajista (77,8 %) olisi valmis hyödyntämään palvelua uudelleen lausunnon antamiseen. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, ettei varmasti käyttäisi sähköistä lausuntopalvelua uudelleen ja vain viidennes kyselyyn osallistujista ei ollut asiasta varma. (Kuvio 17.)

## 6.2 Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille

Kysely lähetettiin 50 muilla tavoilla lausuntonsa antaneelle taholle. Kyselyyn vastasi yhteensä 23 henkilöä eli 46 prosenttia kohderyhmästä.



**Kysymys 1: Missä roolissa annoitte lausunnon?**



Kuvio 18.

Kysymyksessä oli kolme vaihtoehtoa, joista viimeisessä kohdassa vastaajan oli mahdollista tarkentaa avoimeen tekstikenttään oma roolinsa lausujana. Kaikki 23 kyselyyn osallistujaa vastasivat valtion viranomaisen tai kunnan edustajana (kuvi 18.) Tulos oli odotettu, koska kyselyn kohderyhmästä eli 50 tahosta vain neljä edusti puoluetta, liittoa, järjestöä, yhdistystä tai organisaatiota.

**Kysymys 2: Miksi päätitte antaa lausunnon jollakin muulla tavalla kuin lausuntopalvelu.fi-sivustolla?**

Vastaajalla oli mahdollisuus valita useampi kuin yksi vaihtoehto, mikäli hänellä oli useampia syitä antaa lausunto jollakin muulla tavalla kuin sähköisessä lausuntopalvelussa. Mikäli vastaaja oli valinnut vaihtoehdon muu syy, hänellä oli mahdollisuus kirjoittaa vastaukselleen perustelut tai lisätietoa avoimeen tekstikenttään.



Kuvio 19.

Kaikki 23 kyselyyn osallistujaa antoivat kysymykseen vastaamalla syyn sille, miksi eivät käyttäneet sähköistä lausuntopalvelua lausuntonsa antamiseen. Valintoja tehtiin yhteensä 30. Kahdeksan kyselyyn osallistujan mielestä sivustoon tutustuminen ja siellä lausunnon antaminen olisi vienyt enemmän aikaa kuin muilla tavoilla lausuntoa annettaessa. Kuusi käyttäjästä epäonnistui rekisteröitymään sähköiseen lausuntopalveluun ja kolme käyttäjästä ei onnistunut kirjautumaan sivustolle tai se oli hankalaa. Sivuston vaikeaselkoisuus ja sivuston käyttöohjeiden tai -ehtojen vaikeaselkoisuus saivat molemmat yhden vastauksen. (kuvio 19.)

11 vastaajaa eli noin puolet oli jättänyt muista syistä lausumatta sähköisessä lausuntopalvelussa. Kaikki heistä tarkensivat syyn tähän avoimessa tekstikentässä. Kahdella vastaajista syy liittyi rekisteröitymiseen henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla. Toisella ei ollut tunnuksia mukanaan ja toinen ei pitänyt sopivana omien tunnusten käyttöä työasiassa. Kuusi

vastaajista kertoi, että lausunnon antamiseen muulla tavalla kuin sähköisessä lausuntopalvelussa oli syynä lausunnon muoto. Neljällä heistä lausunto oli kirjoitettu valmiiksi päätösotemuotoon kunnanhallitusta varten, yhdellä vastaajista organisaation oman sähköisen asiakirjahallinnan ominaisuuksia oli vaikea yhdistää sähköiseen lausuntopalveluun ja yhdellä lausuntopyynnön valmis kysymysjaottelu ei soveltunut lausunnon antamiseen. Näissä vastauksissa oli taustalla myös ajankäytöllinen näkökulma, koska lausunnon muuttaminen sähköiseen lausuntopalveluun sopivaksi olisi vienyt aikaa. Yhden vastaajan organisaatiossa sähköisen lausuntopalvelun käyttö ei teknisten ominaisuuksiensa vuoksi tukenut lausunnon hyväksyttämistä useammalla kuin yhdellä henkilöllä. Kahdella vastaajista lausuntopyyntö oli ehtinyt sulkeutua sähköisessä lausuntopalvelussa ennen kuin he ehtivät antaa lausuntonsa.

**Kysymys 3:** *Minkälaisia tunnistautumisen menetelmiä organisaationne tavallisesti käyttää sähköisissä asiointipalveluissa? Pitäisikö muita tunnistautumistapoja olla tarjolla myös sähköisessä lausuntopalvelussa?*

Organisaatiossa käytössä olevia rekisteröitymistapoja ja toiveita sähköisen lausuntopalvelun suhteen päätettiin kysyä myös muilla tavalla lausuntonsa antaneilta. Kuten aiemmin todettiin, käyttäjäyhteentojen perusteella sähköiseen lausuntopalveluun rekisteröitymisessä oli ollut ongelmia ja palvelu oli saatettu jättää ottamatta käyttöön niiden vuoksi (Salminen 17.9.2014).

Avoimeen kysymykseen vastasi 15 kyselyyn osallistujaa eli 65,2 prosenttia. Osa heistä vastasi vain ensimmäiseen tai toiseen kysymykseen, ei molempiin. Kysymykseen vastanneiden organisaatioissa oli vastaushetkellä käytössä seuraavia tunnistautumistapoja sähköisiin asiointipalveluihin:

- Käyttäjätunnus ja salasana
- Sähköinen tai sirulline henkilökortti
- Virkakortti
- (Henkilökohtaiset) pankkitunnukset
- Vetuma: verkkopankkitunnukset, varmennekortti tai mobiilivarmennus
- Katso-tunniste

Sähköiseen lausuntopalveluun ehdotettiin tunnistautumistavoiksi:

- Katso-tunnistetta
- Kunnille omat tunnukset organisaationa tai jokin oma tapa tunnistautua

Kolmen vastaajan mielestä nykyiset vaihtoehdot eli verkkopankkitunnuksilla tai virkakortilla tunnistautuminen ovat riittävät.

**Kysymys 4:** *Onko jotakin muuta, mitä haluaisitte sanoa lausuntopalvelu.fi-sivustosta?*

Avoimeen kysymykseen vastasi kahdeksan kyselyyn osallistujaa eli 34,8 prosenttia. Moni vastaajista kommentoi sähköistä lausuntopalvelua positiivisesti tai antoi rakentavia kehitysehdotuksia. Palvelun sanottiin olevan nykyaikainen apuväline, jossa lausunnon antaminen on yksinkertaista. Sivustoa kehuttiin järkeväksi sekä lausuntopyyntöjä ja niiden rakennetta selkeäksi. Toisaalta vastaajat toivoivat kuitenkin, että sähköinen lausuntopalvelu saataisiin vielä helppokäyttöisemmäksi ja yksinkertaisemmaksi ja että synkronointi eri asiankirjanhallinnan ohjelmiin toimisi. Yhden kyselyyn osallistujan mielestä käyttäjätuen reagoiminen ongelmatilanteessa oli hidasta.

Vastauksissa kommentoitiin lausumismenettelyä myös yleisemmällä tasolla. Yksi vastaajista ehdotti ministeriöiden lausunnonantomenettelyjen yksinkertaistamista sekä ministeriöiden opastamista asiassa ja toinen sanoi lausuntopyyntöjen tulevan liian usein, liian monesta asiasta ja liian lyhyellä lausuntoajalla.

### **6.3 Haastattelu lausunnonpyytäjille**

Kaikki kolme virkamiestä, joilta pyysin haastattelua, suostuivat ryhmähaastatteluun, joka tehtiin 11.11.2014. Kaikki haastateltavat työskentelevät oikeusministeriössä demokratia-, kieli- ja perusoikeusyksikössä.

#### **6.3.1 Sähköisen lausuntopalvelun käytettävyys**

##### *Sivuston ulkoasu ja rakenne*

Haastateltavien mielestä sähköinen lausuntopalvelu on ulkoasultaan tavallinen ja neutraali julkishallinnon palvelu. Yhden haastateltavan mielestä palvelun rakenne ei ole liioin sekava eikä selkeä. Kaksi heistä oli puolestaan sitä mieltä, että sivustolla on liikaa auki klikattavia valikoita, jolloin tietoa jää helposti piiloon ja toinen heistä piti myös valikoiden otsikoita sekavana.

##### *Sivuston luotettavuus*

Haastateltavat eivät olleet sähköistä lausuntopalvelua käyttäessään miettineet, eivätkä kysyttäessä epäilleet palvelun luotettavuutta, kuten ajantasaisuutta tai lausujien tosiasial-

lista identiteettiä. Epävarmuus palvelun luotettavuuteen liittyi haastateltavilla sivuston tekniseen toimivuuteen sekä toisaalta siihen, ymmärtävätkö käyttäjät sen, miten sivustolla toimitaan. Yksi haastateltavista totesi kuitenkin, että seuraavan kerran palvelua käyttäessä ymmärtää sen toiminnallisuuksia paremmin, jolloin luottamus tekniseen toimivuuteenkin on suurempi.

#### *Sivustolla olevat linkit muille kuulemiseen ja verkkodemokratiaan liittyville sivustoille*

Kukaan haastateltavista ei kokeillut sähköisen lausuntopalvelun sivustolta löytyvien, muille kuulemiseen ja verkkodemokratian sivustoille johtavien linkitysten toimivuutta. Kaksi heistä ei ollut huomannut linkkejä sivustolla ja kolmas oli ollut siinä uskossa, etteivät ne toimineet vielä siinä vaiheessa, kun hän käytti palvelua.

#### *Rekisteröityminen ja käyttäjäprofiilit*

Kaksi haastateltavista käytti rekisteröitymiseen omia pankkitunnuksiaan ja yksi poliisin myöntämää henkilökorttia, jonka oikeusministeriö oli hankkinut hänelle muita verkkodemokratiapalveluja varten. Haastateltavien rekisteröityessä Virtu eli virkakortilla tunnistautuminen ei ollut vielä käytössä. Kaksi haastateltavista, jotka käyttivät omia verkkopankkitunnuksiaan, eivät kokeneet niiden käyttöä itselleen ongelmalliseksi. Kukaan ei ollut kiinnittänyt huomiota palvelun lähettämiin automaattiviesteihin tai niiden selkeyteen esimerkiksi rekisteröitymisen yhteydessä.

Kaikki kuitenkin miettivät rekisteröitymistä myös lausunnonantajien näkökulmasta. Yksi haastateltavista kertoi saaneensa paljon negatiivisia kommentteja omien pankkitunnusten käytöstä, koska ne lausunnonantajat, jotka antoivat lausunnon organisaation puolesta, eivät halunneet palveluun näkyviin omaa nimeään. Tässä yhteydessä todettiin ongelman johtuvan siitä, että palvelu ohjeistaa käyttäjää täyttämään tiedot virheellisesti, koska tarkoituksena on vain organisaation nimen näkyminen. Kaikki haastateltavat ymmärsivät kuitenkin käyttäjien mahdollisen kynnyksen henkilökohtaisten pankkitunnusten käyttöön työtehtävissä, vaikka todettiin pankkitunnusten käytön olevan helppoa ja nykyisin yleistä, ja niitä tarvitsee käyttää usein vain kerran. Yksi heistä huomautti myös, että rekisteröityminen ja sähköisen palvelun käyttö eli pankkitunnuksilla tunnistautuminen ja omilla tunnuksilla kirjautuminen voi lausunnonantajasta tuntua hankalalta verrattuna aikaisempaan, jolloin lausunto lähetettiin vain sähköpostitse. Kukaan haastateltavista ei ehdottanut vaihtoehtoisia tapoja rekisteröitymiseen.

Kaikilla haastateltavilla näkyi sähköisessä lausuntopalvelussa vain oma nimi, ei organisaatiota. Heidän mielestään eri organisaatiotasojen, esimerkiksi nimen yhteydessä näkyvän osaston tai yksikön luominen ei olisi tarpeellista.

### **6.3.2 Lausunnonpyytämisen prosessi sähköisessä lausuntopalvelussa**

#### *Valmistautuminen ennen lausuntopyynnön luomista sivustolle*

Kaikki haastateltavat suunnittelivat lausuntopyynnön ennen sen muotoilua sähköiseen lausuntopalveluun. Kaksi haastateltavista kertoi kirjoittaneensa lausuntopyyntöön tulevat tekstit Word-dokumenttiin. Heistä käsikirjoituksen tekeminen oli tärkeää, jotta muut pystyivät kommentoimaan ja hyväksymään lausuntopyynnot, jotta ne pystyttiin kääntämään ja toisaalta koska sähköisen lausuntopalvelun käytöstä, lausunnon syöttämisestä ja tallentamisesta ei tiennyt vielä mitään. Yksi haastateltavista kertoi, että valmisteluprosessissa oli paljon enemmän työtä, koska piti miettiä valmiiksi kysymykset ja ne asiat, mitä haluaa lausuntopyynnössä tuoda esille. Aiemmin tehdyt lausuntopyynnot ovat olleet lyhempiä ja vakiomuotoisempia.

#### *Lausunnon muotoilu ja luonti sivustolle*

Haastateltavien mielestä sähköisen lausuntopalvelun rakenne oli sekava lausuntopyyntöä tehdessä. Lausuntopyyntöä luodessa avautui monta sivua, jolloin on hankala muistaa, mitä kohtaa oli käynyt täyttämässä tai korjaamassa tai minkä sivun oli tallentanut ja mikä oli uusin versio. Yhdellä haastateltavista näkymä hyppäsi välillä sivun alkuun, mikä hidasti lausuntopyynnön tekemistä. Toinen piti lausuntopyyntöä rakennettaessa valittavien osien määrää liian suurena ja käyttöä hankaloittavana, vaikka suuri määrä palveleekin laajemmin ja useamman tarpeita. Hänestä oli vaikea hahmottaa, miten lausuntopyyntö kokonaisuudessaan näkyy lausunnonantajalle. Kolmas huomautti, että oli työlästä, kun Word-dokumenttiin tehty käsikirjoitus ei sopinutkaan sivustolla tehtävän lausuntopyynnön rakenteeseen sellaisenaan, vaan sitä joutui muuttelemaan tarpeen mukaan. Tämä vaikeutti kieliversioiden pitämistä samanlaisina.

Haastateltavat suhtautuivat toisaalta positiivisesti lausuntopyynnön rakenteen muutokseen, mutta näkivät siinä myös ongelmia. Heistä kysymyksiä laatiessa tulee mietittyä, mistä erityisesti haluaa vastaanottajien lausuvan ja toisaalta valmiit kysymykset helpottavat lausunnonantajia hahmottamaan tärkeät kohdat. Yksi heistä piti mahdollisuutta liittää lausuntopyyntöön dokumentteja hyvänä ominaisuutena sähköisessä lausuntopalvelussa.

Toisaalta lausunnonpyytäjä joutuu pyyntöä tehdessään tekemään paljon päätöksiä esimerkiksi kysymyksistä, niiden järjestyksestä ja siitä, mitkä asiat näkyvät lausunnonantajalle. Haastateltavien mielestä tulee kiinnittää huomiota siihen, miten uudenlainen rakenne ohjaa lausunnonantajien ajattelutapaa. Heidän huolenaan oli, että lausunnonantajat vastaavat vain esitettyihin kysymyksiin, vaikka heillä olisi lausuttavaa jostakin muustakin asiasta. Tärkeintä olisi siis muistaa kokonaisuus. Esimerkiksi viranomaiset tarvitsevat lausuntonsa antamiseen kaiken tiedon ja dokumentit valmiiksi muotoillusta kysymysrakenteesta huolimatta. Haastateltavat kertoivat, että sähköisen lausuntopalvelun käyttö ohjasi paljon myös omaa ajattelua ja lausuntopyynnön luomista sivustolla. Kaksi heistä oli esimerkiksi unohtanut merkitä diaarinumeron, koska sitä ei lausuntopyyntöä tehdessä kysytty misään vaiheessa.

Kaikkien haastateltavien mielestä lausuntopyynnön luominen sähköiseen lausuntopalveluun oli kokonaisuudessaan erittäin työlästä ja vei hyvin paljon aikaa verrattuna aikaisempien lausuntopyyntöjen kirjoittamiseen. Yksi heistä kuitenkin totesi, että ensimmäinen kerta vie usein paljon aikaa ja että seuraavalla kerralla lausuntopyynnön tekeminen sähköiseen lausuntopalveluun on varmasti helpompaa.

#### *Jakelulistojen luominen sivustolle*

Kaikki haastateltavat kokivat, että jakelulistojen luonti tuotti ylimääräistä vaivaa verrattuna aikaisempaan, koska sähköisessä lausuntopalvelussa ei ollut valmiina mitään yhteystietoja tai ryhmiä. Jakelulistan yhteystiedot piti syöttää Excel-tiedostoon ja viedä sivustolle. Yhdellä haastateltavista oli ongelmia tiedoston viemisessä. Lisäksi haastateltavat eivät voineet hyödyntää toisensa palveluun syöttämiä yhteystietoja tai jakelulistoja, vaan jokaisen piti tehdä omansa. Omia, tallennettuja yhteystietoja ja jakelulistoja pitäisi yhden haastateltavan mukaan kuitenkin pystyä käyttämään myöhemmin.

Yksi haastateltavista ehdotti lausunnonantajille roolivalikkoa, josta palveluun rekisteröitynyt voisi valita, mitä hän edustaa. Näitä ryhmiä voisi hyödyntää sekä jakelulistojen luomisessa että lausuntojen analysointivaiheessa, jolloin lausunnon pyytäjän olisi helpompi hahmottaa, mitä eri ryhmät ovat kokonaisuutena lausuneet.

#### *Lausuntopyynnön hyväksyttäminen*

Haastateltavat eivät kokeneet ongelmallisena sitä, että sähköisessä lausuntopalvelussa voi teknisesti lähettää lausuntopyynnön hyväksyttäväksi vain yhdelle henkilölle ennen sen lähettämistä. Yksi heistä totesi, että vaikka joissakin tapauksissa kansliapäällikkö tai mi-

nisteri hyväksyy lausuntopyynnön osasto- tai yksikönpäällikön lisäksi, ei sen välttämättä tarvitse tapahtua sähköisen lausuntopalvelun kautta, vaan lausuntopyyntö voidaan esimerkiksi tulostaa.

### *Lausuntopyynnön saateviestin luominen ja lausuntopyynnön lähettäminen*

Kaikilla haastateltavilla lausuntopyynnön lähettäminen ja saateviestin luominen sähköisessä lausuntopalvelussa veivät aikaa. He olisivat toivoneet valmiita viestipohjia, joihin olisi voinut esimerkiksi lisätä vain oman nimensä ja tarvittavat päivämäärät, koska saateviestit ovat hyvin vakiomuotoisia. Nyt haastateltavat joutuivat muotoilemaan ja päättämään saateviestien sisällöt itse ja yksi heistä huomautti, että viestit piti myös käännättää.

Kaksi haastateltavista testilähetti saateviestin itselleen ja piti tätä hyvänä tapana tarkistaa ne. Kolmas ei huomannut testilähettä saatteita, vaan lähetti ne suoraan kohderyhmän lausunnonantajille. Haastateltavat pitivät tätä yhtenä esimerkkinä sähköisen lausuntopalvelun monimutkaisuudesta, koska käyttäjä ei huomaa tai ymmärrä jotakin sivustolla olevaa toimintoa.

Yhdellä haastateltavista oli ongelmia saateviestien ja lausuntopyyntöjen lähettämisen kanssa. Ruotsinkielistä saateviestiä ja lausuntopyyntöä lähettäessään haastateltava sai virheilmoituksen, jolloin hän yritti lähettämistä uudelleen. Saate ja lausuntopyyntö olivat kuitenkin menneet perille jo ensimmäisellä kerralla, jolloin lähetys lähti kahteen kertaan. Palvelu ei ilmoittanut ruotsinkielisten saateviestin ja lausuntopyynnön lähettamisestä, mutta suomenkielisten saateen ja lausuntopyynnön lähettämisen jälkeen palvelu kertoi, että ne oli lähetetty. Haastateltavien mielestä sähköinen lausuntopalvelu voisi vahvistaa lähettämisen ja kysyä varmistuksen, mikäli sitä yritetään uudelleen.

### *Saatujen lausuntojen käsittely sivustolla*

Haastateltavat pitivät lausuntopyynnön kyselymuotoisuutta ja mahdollisuutta laittaa vastausvaihtoehtoja analysointia helpottavana asiana. Vaihtoehtokysymysten tulokset ja jakauman näki helposti kuvaajista. He pitivät myös sähköisen lausuntopalvelun yhteenveto-toimintoja pääasiassa hyvänä ominaisuutena.

Yhteenvetotoiminnossa he pitivät ongelmallisena sitä, että vastaukset näkyivät yhteenvetossa vain kysymyskohtaisesti, eivät vastaajakohtaisesti. Yksi heistä kertoi, että vastaukset olisi teknisesti ollut mahdollista saada järjesteltyä vastaajakohtaisesti, mutta se olisi ollut hyvin hankalaa ja vienyt aikaa, etenkin jos vastauksia oli paljon. Lisäksi yhteenveto-toimintoa ei voinut täysin hyödyntää, koska useita lausuntoja ei ollut annettu sähköisessä



lausuntopalvelussa, vaan muilla tavoilla. Ja vaikka osa heistä oli antanut lausuntonsa vastaamalla sähköisessä lausuntopalvelussa oleviin kysymyksiin, osa oli kirjoittanut vapaaehtoisen lausunnon, joka ei ollut suoraan verrattavissa vastausmuotoisiin. Haastateltavien mielestä analysointia olisi helpottanut myös, jos lausunnonantajia olisi voinut ryhmitellä. Näin olisi helposti nähnyt, mitä esimerkiksi kunnat, puolueet tai kansalaiset ovat lausuneet ryhmänä.

Haastateltavista vain yksi käytti sähköisen lausuntopalvelun ominaisuutta viedä vastauksia eri tiedostomuotoihin eli Word- tai Pdf-dokumentiksi. Hänen mukaansa vienti tuotti kohtuullisen selkeitä dokumentteja. Yksi haastateltavista kopioi tekstit sähköisen lausuntopalvelun sivulta ja liitti ne itse uuteen asiakirjaan.

### *Lausuntoprosessin asiakirjanhallinta*

Haastateltavat kertoivat, että heidän piti viedä itse sähköiseen lausuntopalveluun tulleet lausunnot ministeriön asiakirjanhallintajärjestelmään. Lausuntojen vieminen järjestelmään koettiin hankalaksi, koska sähköisessä lausuntopalvelussa vastauksia ei saanut, ainakaan mitenkään yksikertaisesti, järjestettyä vastaajakohtaisesti, vaan ne näkyivät kysymyskohtaisesti. Tämän vuoksi yksi haastateltavista kertoi vieneensä saadut lausunnot yhtenä dokumenttina asiakirjanhallintajärjestelmään.

Haastateltavat kertoivat, että yleensä kirjaamo tallentaa ministeriöön saapuvat asiakirjat asiakirjanhallintajärjestelmään ja että virkamiehet kirjaavat itse ministeriöstä lähtevät asiakirjat. Yksi heistä toivoi, että tämä työnjako voisi edelleenkin jatkua, mutta ymmärsi sen, ettei kirjaamon henkilökunta voi seurata sähköisessä lausuntopalvelussa uusien lausuntojen saapumista kirjatakseen ne. Palvelussa tulisi olla jokin linkkitoiminto lausuntojen saapumista kirjatakseen ne. Palvelussa tulisi olla jokin linkkitoiminto lausuntojen saapumista kirjatakseen ne. Palvelussa tulisi olla jokin linkkitoiminto lausuntojen saapumista kirjatakseen ne. Palvelussa tulisi olla jokin linkkitoiminto lausuntojen saapumista kirjatakseen ne. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että myös kirjaamisen vuoksi sähköisen lausuntopalvelun yhteenvedotoimintoa pitäisi saada muutettua niin, että lausunnot voisi saada myös yksittäin vastaajakohtaisesti.

### *Yhteenvedojen vienti sivustolle*

Kaikki haastateltavista olivat tehneet saaduista lausunnoista lausuntoyhteenvedon. Yksi kertoi kirjoittaneensa yhteenvedon suoraan hallituksen esitysluonnokseen, koska oli todettu, ettei erillistä julkaisua tarvittu. Kukaan haastatelluista ei ollut vienyt yhteenvedoa sähköiseen lausuntopalveluun. Yksi heistä yritti, mutta ei onnistunut, joten vei lausuntoyh-

teenvedon vain oikeusministeriön internetsivuille. Hänestä olisi toivottavaa, että lausuntoyhteenvedot voitaisiin julkaista sähköisessä lausuntopalvelussa.

Yksi haastateltavista kertoi kirjoittaneensa hallituksen esitysluonnokseen lausuntojen perusteella suurimpana pidetyt ongelmat ja sen, miten annetut lausunnot olivat vaikuttaneet niihin. Toisen haastateltavan mielestä yhteenvedo palautteiden vaikutuksista olisi hyvä viedä sähköiseen lausuntopalveluun, mikäli myös lausuntoyhteenvedo vietäisiin sinne. Tämä saattaisi vaikuttaa positiivisesti lausumismotivaatioon. Toisaalta sähköisessä lausuntopalvelussa lausunnonantajat näkevät myös toisten siellä antamat lausunnot, joista on helppo muodostaa kokonaiskäsitys mielipiteistä.

#### *Koulutus ja tuki sivuston käyttämiseksi*

Kaksi haastatelluista kertoi saaneensa apua ja tukea sähköisen lausuntopalvelun käyttämiseen siitä vastaavalta virkamieheltä, joka oli konkreettisesti näyttänyt esimerkiksi lausuntopyynnön tekemisen sivustolla. Yksi haastatelluista oli saanut vertaistukea toiselta haastateltavalta. palvelun käyttöönottoon oli saatu paljon tukea. Koettiin, että tulevaisuudessa sähköisen lausuntopalvelun käyttämiseen tarvittaisiin selkeät kirjalliset ohjeet ja että palvelun käytettävyyttä tulisi parantaa, jotta henkilökohtaista opastusta käyttöön tai ongelmatilanteissa ei tarvittaisi niin paljon.

#### *Ylläpidon ja lausunnonpyytäjän välinen työnjako*

Yksi haastateltavista totesi, että raja palvelun teknisen ylläpidon ja lausunnonpyytäjän työnjaosta sähköiseen lausuntopalveluun liittyvissä kysymyksissä oli heille hieman epäselkeä, koska palvelun ylläpito on saman yksikön vastuulla. Työnjaon epäselkeyteen vaikutti myös se, että lausuntopalvelua kehittämässä ollut virkamies ei ollut enää töissä, vaan toinen henkilö vastasi palvelusta.

Haastateltavat olivat saaneet lausunnonantajilta yhteydenottoja myös ylläpidolle kuuluvissa, teknisissä asioissa. Nämä kysymykset he olivat välittäneet palvelusta vastaavalle virkamiehelle vastattavaksi. Joillekin lausunnonantajista oli ollut epäselvää se, että lausuntopyynnöstä vastaava virkamies vastaa vain asiasisällöstä ja että palvelun ylläpito hoitaa tekniset ongelmat. Toisaalta yksi vastaajista totesi, että sivustolla näkyy selkeästi ruudun alalaidassa chat-ikkuna, jonka kautta voi esimerkiksi ottaa yhteyttä palvelun ylläpitoon. Haastateltavat kokivat, että sähköisen lausuntopalvelun käyttöön liittyvät yhteydenotot lausunnonantajilta olivat ikäviä, koska palvelun käyttö lausunnonpyytämisen prosessiin vei jo muutenkin niin paljon aikaa ja toisaalta koska he eivät osanneet vastata tämän tyyppisiin

kysymyksiin. Sähköinen lausuntopalvelu voisi heidän mielestään olla helppokäyttöisempi, jotta käyttäjäyhteydenottoja ei tarvittaisi niin paljon. Lisäksi käyttäjille voisi vielä avata lausuntopyynnöstä vastaavan virkamiehen ja palvelun ylläpidon vastuut.

### **6.3.3 Kokoavat kysymykset**

#### *Sivuston hyvät ominaisuudet*

Sähköisen lausuntopalvelun hyvinä puolina haastateltavat mainitsivat nykyaikaisuuden ja avoimuuden. Sivustolla lausuntopyynnot dokumentteineen sekä kaikki annetut lausunnot ovat helposti kenen tahansa nähtävillä ja luettavissa, jolloin lausumisen kynnyks saattaa olla matalampi. Lisäksi sähköistä lausuntopalvelua käyttämällä eri tahojen saavutettavuus koettiin paremmaksi. Haastateltavat pitivät myös lausuntopyynnön kysymysmuotoisesta rakenteesta. Erityisesti he mainitsivat mahdollisuudesta esittää vaihtoehtokysymyksiä, jolloin helposti nähdään esimerkiksi se, kuinka moni vastaajista kannattaa tai ei kannata säädösehdotusta.

#### *Sivuston suurimmat ongelmat*

Yhdeksi sähköisen lausuntopalvelun käytön suurimmaksi ongelmaksi haastateltavat kokivat aikaa vievyyden. Lausunnon pyytämisen eri työvaiheet ja etenkin koko kokonaisuus veivät huomattavasti enemmän aikaa kuin aiemmin. Palvelua pidettiin myös teknisesti ja toiminnallisesti kömpelönä. Lisäksi haastateltavat toivat esille muutokset lausuntopyynnön rakenteessa ja niiden vaikutukset ajattelutapaan. He pitivät ongelmallisena kysymysmuotoisen lausuntopyynnön johdatteluvoitua. Lausunnonantaja vastaa helposti vain esitettyihin kysymyksiin lausuntopyyntöön kirjoitetuista huomautuksista huolimatta, eikä ymmärrä, että hän voi ottaa lausunnossaan kantaa mihin tahansa sisältöön lausuttavana olevassa asiassa. Lisäksi haastateltavat kokivat tämän asian selventämisen olevan liikaa virkamiehen huomiokyvyn varassa.

#### *Kokemus sivuston käyttämisestä*

Kaikille haastateltaville jäi sähköisen lausuntopalvelun käytöstä enemmän negatiivinen kuin positiivinen kuva, lähinnä prosessin työllistävyyden ja aikaa vievyyden vuoksi. Tästä huolimatta he kaikki käyttäisivät palvelua uudelleen lausunnon pyytämiseen. Koettiin, että seuraavalla kerralla tekeminen tulisi varmasti olemaan helpompaa, koska palveluun käyttöön on nyt tutustunut ja siksi ennakoiti ja suunnittelu on helpompaa.

## 7 Yhteenveto

Kyselyjen ja ryhmähaastattelun toteuttaminen antoi vastaukset määriteltyyn tutkimusongelmaan eli sähköisen lausuntopalvelun käytettävyyteen. Lausunnonantajat olivat tyytyväisiä moniin yksityiskohtiin palvelun teknisessä käytettävyydessä. Lausunnonpyytäjät esittivät enemmän kritiikkiä, mikä näyttäisi johtuvan siitä, että lausunnonpyytäjät käyttivät palvelua laajemmin kuin lausunnonantajat sekä siitä, että lausunnon pyytämiseen liittyvissä toiminnallisuuksissa oli enemmän ongelmia. Sekä lausunnonantajat että -pyytäjät pitivät palvelua nykyaikaisena ja hyvänä kirjallisen lausumisen muotona. Suuri osa lausunnonantajista ja kaikki lausunnonpyytäjät käyttäisivät palvelua uudelleen.

Alle on koottu vastauksista esiin nousseita ongelmia ja ehdotuksia sähköisen lausuntopalvelun edelleen kehittämiseksi.

Sekä lausunnonantajien että -pyytäjien mielestä palvelussa kehitettävät asiat:

- Rekisteröitymisprosessiin tarvittaisiin selkeämmät ohjeet, jotta henkilökohtaisia pankkitunnuksiaan käyttävät osaisivat luoda käyttäjäprofiiliin organisaation nimelle. Lisäksi tunnistautumismenetelmiä voisi olla useampia ja niiden joukossa pitäisi olla jokin organisaatioille sopiva tapa, jolloin rekisteröityvän henkilön ei tarvitsisi käyttää henkilökohtaisia pankkitunnuksiaan.
- Palvelussa voisi vähentää auki klikattavien valikoiden määrää.
- Palvelussa tulisi olla mahdollisuus lisätä lausuntoihin liittyviä yhteenvetoja.

Lausunnonantajien mielestä palvelussa kehitettävät asiat:

- Palvelussa kerrottuja käyttöehtoja ja käyttäjän vastuuta sekä ylläpitäjän oikeuksia ja vastuita voisi selventää tai tarkentaa.

Lausunnonpyytäjien mielestä palvelussa kehitettävät asiat:

- Lausuntopyyntöjen rakenteen ohjaavuus tulisi huomioida palvelussa. Lausuntopyyntöjen rakenneosiin voisi lisätä kohdan diaarinumerolle sekä huomautuksen siitä, että esitetyt kysymykset eivät ole sitovia, vaan lausuja voi ottaa kantaa mihin tahansa lausuttavana olevassa asiassa.
- Palvelussa tulisi olla valmiina niiden tahojen yhteystiedot, joilta pyydetään usein lausuntoja. Lisäksi olisi tarvetta valmiille lausunnonantajaryhmille.
- Palvelussa tulisi olla valmiina vakiomuotoinen saateviestipohja sekä ruotsiksi että suomeksi, johon lausunnonpyytäjä voisi lisätä vain päivämäärät ja yhteystiedot tai tarvittaessa muokata tarpeisiinsa sopivammaksi.

- Analysointityökalun avulla tulisi pystyä järjestämään saadut vastaukset myös vastaajien mukaan sekä ryhmitellä saatuja lausuntoja (esimerkiksi kunnat, puolueet ja kansalaiset).
- Palvelun käyttöön ja lausunnon pyytämiseen tarvittaisiin selkeät kirjalliset ohjeet.

Ne vastaajat, jotka olivat antaneet lausuntonsa muilla tavoilla kuin sähköisessä lausuntopalvelussa, kokivat palvelun ongelmaksi lähinnä rekisteröitymisen ja palvelun käyttöön kuluvan ajan. Vastausten perusteella sähköinen lausuntopalvelu ei vastaa niiden kuntien käytäntöön, joissa lausunto kirjoitetaan otemuotoon päätöksentekoa varten.

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan sekä työläs että mielekäs prosessi. Työpaikaltani saama aihe oli itselleni mielenkiintoinen ja tutkimukseni tuli tarpeeseen, mikä motivoi tekemistä paljon. Prosessin lomassa lainsäädäntötyön ja metodiikan tuntemukseni syveni. Sekä kyselyiden että ryhmähaastattelun tekeminen vei aikaa, mutta lopputuloksen kannalta ne täydensivät olennaisesti toisiaan. Aikataulut olivat toimeksiantajan puolelta selkeät, mutta joustavat, mikä edisti työn tekemistä. Toivon, että voin hyödyntää opinnäytetyöprosessin aikana oppimaani myös työssäni.

## Lähteet

Demokratia.fi 2014. Luettavissa: <http://demokratia.fi/>. Luettu: 7.11.2014.

Eduskunta 2011. Kansanedustajan Käsikirja 2011. Eduskunta. Tampere.

Finlex 2014a. Lainvalmistelun prosessiopas. Luettavissa: <http://lainvalmistelu.finlex.fi/3-lausuntomenettely/#esittely>. Luettu: 14.11.2014.

Finlex 2014b. Lainvalmistelun prosessiopas. Luettavissa: <http://lainvalmistelu.finlex.fi/>. Luettu: 7.11.2014.

Hankerekisteri 2014. Luettavissa:

[http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h\\_ild=15361](http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_ild=15361). Luettu: 14.11.2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2007 Tutki ja kirjoita. Otavan Kirjapaino Oy. Helsinki.

Kansalaisaloite.fi 2014. Ohjeet aloitteen vastuuhenkilölle. Luettavissa:

<https://www.kansalaisaloite.fi/fi/ohjeet>. Luettu: 19.11.2014.

Lausuntopalvelu.fi 2014. Lausuntopyynnöt. Luettavissa:

<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/Closed>. Luettu 7.11.2014.

Oikeusministeriö 2008. Sähköisen kuulemisen kehittäminen valtionhallinnossa, II vaihe. Selvityksiä ja ohjeita. 2008:8. Oikeusministeriö. Helsinki. Luettavissa:

[http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/200808sahkoisenkuulemisenkehittaminenvaltionhallinnossa.iivaihe/Files/OMLS\\_2008\\_8\\_Mietinto\\_98\\_s.pdf](http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/200808sahkoisenkuulemisenkehittaminenvaltionhallinnossa.iivaihe/Files/OMLS_2008_8_Mietinto_98_s.pdf). Luettu 7.11.2014.

Oikeusministeriö 2010. Kuuleminen säädösvalmistelussa. Ohjeet. Selvityksiä ja ohjeita. 18/2009. Oikeusministeriö. Helsinki. Luettavissa:

[http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/182010kuuleminensaadosvalmistelussa.ohjeet/Files/OMSO\\_18\\_2010\\_Kuuleminen\\_saadosvalmistelussa\\_30s..pdf](http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/182010kuuleminensaadosvalmistelussa.ohjeet/Files/OMSO_18_2010_Kuuleminen_saadosvalmistelussa_30s..pdf). Luettu 7.11.2014.

Oikeusministeriö 2013a. Oikeusministeriön Intranet. Sähköisen lausuntomenettelyn ohje. 11.10.2013.

Oikeusministeriö 2013b. Tiedote 6.2.2013. Luettavissa:

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2013/02/prosessioppaallajakoulutuksellalaatualainsaadantoon.html>. Luettu: 14.11.2014.

Oikeusministeriö 2013c. Oikeusministeriön tulostavoitteet ja voimavarat vuodelle 2014.

Luettavissa:

[http://oikeusministerio.fi/material/attachments/om/ministeriojahallinnonala/toiminnanjaloudensuunnittelu/suunnittelunasiakirjat/VAxBKf8jn/OM\\_tulostavoiteasiakirja\\_2014.pdf](http://oikeusministerio.fi/material/attachments/om/ministeriojahallinnonala/toiminnanjaloudensuunnittelu/suunnittelunasiakirjat/VAxBKf8jn/OM_tulostavoiteasiakirja_2014.pdf). Luettu 21.11.2014.

Oikeusministeriö 2014a. Lausuntopalvelu.fi:n pilotointi. Suunnitelma. 18.8.2014.

Oikeusministeriö 2014b . Lakien säätäminen. Luettavissa:

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/toimintajatavoitteet/lakiensaataminen.html>. Luettu 8.1.2015.

Oikeusministeriö 2014c. Osallistumisympäristö-hanke. Luettavissa:

<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/valmisteilla/kehittamishankkeita/osallistumisymparistoprojekti.html>. Luettu: 10.11.2014.

Oikeusministeriö 2014d. Oikeusministeriön toiminta- ja taloussuunnitelma 2015–2018.

Toiminta ja hallinto. 1/2014. Oikeusministeriö. Helsinki. Luettavissa:

[http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1390809176760/Files/OMTH\\_1\\_2014\\_TTS\\_46\\_s\\_LOPULLINEN.pdf](http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1390809176760/Files/OMTH_1_2014_TTS_46_s_LOPULLINEN.pdf). Luettu 21.11.2014.

Senaattori 2014a. Valtioneuvoston intranet. Avoimuus ja kuuleminen Luettu: 10.11.2014.

Senaattori 2014b. Valtioneuvoston intranet. Valmistelun ohjeet Luettu: 17.11.2014.

Valtiovarainministeriö 2010. SADe-ohjelman Osallistumisympäristö palvelukokonaisuuden klusteriryhmä. Asettamispäätös 15.3.2010. VM038:07/2009.

Valtiovarainministeriö 2014a. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma.

Luettavissa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp). Luettu: 10.11.2014.

Valtiovarainministeriö 2014b. Tiedote 8.12.2011. Luettavissa:

[http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20111208Minist/name.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20111208Minist/name.jsp).

Luettu 10.11.2014.

Valtioneuvoston kanslia 2011. Ministerin käsikirja. Edita Prima.



## Liitteet

### Liite 1. Saateviesti sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille

Hyvä vastaanottaja,

annoitte lausunnon *Nettiäänestystyöryhmän väliraportista* lausuntopalvelu.fi:n kautta.

Koska oikeusministeriön ylläpitämä sähköinen lausuntopalvelu.fi on tällä hetkellä pilotointivaiheessa, keräämme käyttäjiltä kokemuksia ja näkemyksiä palvelun edelleen kehittämiseksi. Tämän vuoksi olemme laatineet verkkokyselyn, johon toivomme teidän vastaavan. Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia.

Käsitlemme tiedot luottamuksellisesti ja kyselyyn vastataan nimettömästi. Kyselyn toteuttaa opiskelija Tuuli Forsberg, joka hyödyntää kyselyn tuloksia lopputyössään Haaga-Helian ammattikorkeakouluun.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/4FB331A70A155FE7.par>

**Viimeinen mahdollinen vastauspäivä on tiistai 30.9.2014.**

Olemme kiitollisia vastauksistanne ja antamastanne ajasta!

Ystävällisin terveisin  
lausuntopalvelu.fi:n puolesta

Oili Salminen  
palvelun ylläpito  
[oili.salminen@om.fi](mailto:oili.salminen@om.fi)

Lisätietoja kyselystä antaa Tuuli Forsberg, puh. 02951 50125

## Liite 2. Kysely sähköisen lausuntopalvelun kautta lausuntonsa antaneille

4% valmiina


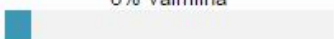


**OIKEUSMINISTERIÖ**

### Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

Aloita kysely painamalla seuraava-painiketta.

8% valmiina



**OIKEUSMINISTERIÖ**

### Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Missä roolissa annoitte lausunnon? \***

- Valtion viranomaisen tai kunnan edustajana
- Puolueen, liiton, järjestön, yhdistyksen tai yrityksen edustajana
- Kansalaisena
- Muussa roolissa, missä?

13% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Mistä saitte tiedon lausuntopalvelu.fi- sivustosta ja mahdollisuudesta antaa lausunto sähköisessä palvelussa? \*

Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

- Sähköpostista, jolla lausuntoa pyydettiin
- Työpaikalta
- Oikeusministeriön verkkosivuilta
- Muualta Internetistä tai sosiaalisesta mediasta
- Mediasta, kuten lehdestä tai radiosta
- Muualta, mistä?

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

17% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin rekisteröitymisestä ja sivustolle kirjautumisesta?

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En samaa enkä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linkki käyttäjäksi rekisteröitymiseen löytyi helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rekisteröitymisprosessi sujui ilman ongelmia (Sähköpostin vahvistaminen, verkkopankkitunnuksilla tunnistautuminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkki sisäänkirjautumiseen löytyi helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäänkirjautuminen tai sisäänkirjautumiset sujuivat ilman ongelmia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

21% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

Minkälaisia tunnistamisen menetelmiä organisaationne tavallisesti käyttää sähköisissä asiointipalveluissa? Pitäisikö muita tunnistautumistapoja olla tarjolla myös sähköisessä lausuntopalvelussa?

Keskeytä

&lt;-- Edellinen

Seuraava --&gt;

26% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin sivuston ominaisuuksista?

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En samaa enkä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Sivuston yleisilme on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston rakenne on looginen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston valikot ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikkuminen sivustolla on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston käyttöohjeet ovat selkeät ja ymmärrettävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuston hakutoiminnot toimivat (Google-haku koko sivustosta, lausuntopyyntöjen haku)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautteenanto on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lausuntopyyntö ja lausunnot ovat selkeitä eri tiedostomuodoissa (PDF, Word)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linkitykset muille kuulemiseen ja lausuntoihin liittyville sivustoille, kuten Hankerekisteriin (HARE), löytyvät helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan siihen, että sivusto on tietoturvallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan siihen, että sivusto on ajantasainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvittavat yhteystiedot löytyvät helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskeytä

&lt;-- Edellinen

Seuraava --&gt;

30% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Miten suhtaudutte seuraaviin väittämiin lausuntolomakkeen ominaisuuksista?

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 En samaa enkä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Lomakkeen rakenne on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automaattinen tallennus toimii hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskeneräinen lomake on helppo löytää ja jatkaa sen täyttämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

34% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Oletteko pyytänyt ongelmatilanteissa käyttäjätukea?

- Olen pyytänyt tukea sähköpostitse
- Olen pyytänyt tukea palautelomakkeen avulla
- Olen pyytänyt tukea sekä sähköpostitse että palautelomakkeen avulla
- En ole tarvinnut tukea sivustoa käyttäessäni tai lausuntoa antaessani

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

39% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Miten tyytyväinen olette ollut saamaanne käyttäjätukeen?**

- 1 Erittäin tyytymätön
- 2 Tyytymätön
- 3 En tyytymätön enkä tyytyväinen
- 4 Tyytyväinen
- 5 Erittäin tyytyväinen

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

43% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Ovatko sivuston käyttöehdot ja käyttäjän vastuu mielestänne tarpeeksi selkeästi kerrotut?**

- Ovat, ymmärrän täysin käyttöehdot ja vastuuni käyttäjänä
- Ovat osittain, sivuston käyttöehtoja ja tietoa vastuustani käyttäjänä voisi vielä tarkentaa tai selventää
- Eivät ole, käyttöohjeet ja vastuuni käyttäjänä jäävät minulle epäselviksi
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

47% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Ovatko sivuston ylläpitäjän (oikeusministeriö) oikeudet ja vastuut mielestänne selkeästi kerrotut?**

- Ovat, ymmärrän täysin sivuston ylläpitäjän oikeudet ja vastuut
- Ovat osittain, sivuston ylläpitäjän oikeuksia ja vastuuta voisi vielä tarkentaa tai selventää
- Eivät ole, sivuston ylläpitäjän oikeudet ja vastuut jäivät minulle epäselviksi
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

52% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Oliko lausuntopyynnön johdanto mielestänne riittävän selkeä?**

- Kyllä oli, johdannon avulla ymmärsin täysin lausuntopyynnön syy
- Oli osittain, johdannossa voisi esitellä lausuntopyynnön selkeämmin
- Ei ollut, johdannon luettuani minulle jäi epäselväksi lausuntopyynnön syy
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

56% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Millaisena koitte sähköisen lausuntolomakkeen täyttämisen sivustolla verrattuna muihin lausunnonantotapoihin?

- Lausunto oli helppo antaa sivuston valmiiseen lomakepohjaan, jossa valmiit kysymykset ohjaavat rakennetta ja sisältöä
- Lausunnon antaminen sähköisellä lomakkeella ei eronnut sen antamisesta muilla tavoilla
- Lausunnon antaminen on helpompaa muilla tavoilla, jolloin voin itse määritellä tekstin rakenteen ja asioiden järjestyksen.
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

60% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Oletteko tutustunut sivustolla muiden antamiin lausuntoihin?

- Olen, ennen kuin annoin oman lausuntoni
- Olen, oman lausuntoni antamisen jälkeen
- Olen, sekä ennen oman lausuntoni antamista että sen jälkeen
- En ole tutustunut muiden antamiin lausuntoihin

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->



65% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Tulisiko lausuntoyhteenvedot julkaista sivustolla?

- Kyllä, kaikkien sivustolla julkaistujen lausuntopyyntöjen yhteyteen tulisi liittää lausuntoyhteenvedo sen valmistuttua
- Ei, mielestäni riittää, että yhteenvedo julkaistaan sen valmistuttua Hankerekisterissä
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

69% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Tulisiko sivustolla julkaista myös yhteenvedot lausuntopalauteiden vaikutuksista kuhunkin käsiteltävänä olevaan asiaan?

- Kyllä, kaikkien sivustolla julkaistujen lausuntopyyntöjen yhteyteen tulisi liittää myös yhteenvedo vaikutuksista
- Ei, mielestäni riittäisi, että yhteenvedo vaikutuksista julkaistaisiin sen valmistuttua Hankerekisterissä
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

73% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Sivustolla on teknisesti mahdollista lähettää valmisteltu lausunto hyväksyttäväksi vain yhdelle henkilölle ennen sen julkaisemista. Aiheuttiko tämä organisaatiossanne ongelmia lausunnon valmistelussa?**

- Kyllä, koska lausunnon valmisteluun osallistui itseni lisäksi useampi kuin yksi henkilö
- Ei, vaikka lausunnon valmisteluun osallistui itseni lisäksi useampi kuin yksi henkilö
- Ei, valmistelin lausunnon yksin tai sen valmisteluun osallistui lisäkseni vain yksi henkilö
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

78% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Miten ratkaisitte organisaatiossanne lausunnon yhteisen valmistelun ja yhteisen näkemyksen saamisen ongelmat?**

*Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.*

- Veimme sivustolla valmistellun lausunnon PDF- tai Word-muotoon ja jaoimme sitä sähköisesti kommentointia ja tarkistusta varten
- Kopioimme sivustolla valmistellusta lausunnosta tekstit suoraan sähköpostiin ja lähetimme eteenpäin kommentointia ja tarkistusta varten
- Tulostimme sivustolla valmistellun lausunnon ja jaoimme sitä paperiversiona kommentointia ja tarkistusta varten
- Muulla tavoin, miten?
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

82% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Miten lausunnon antaminen sivustolla vaikutti lausumiseen kuluvaan aikaan organisaatiossanne?

- Lausunnon antaminen sivustolla säästi lausunnon valmisteluun, kirjoittamiseen ja lähettämiseen kuluvaan aikaan verrattuna aikaisempiin lausunnonantokertoihin
- Lausunnon valmisteluun, kirjoittamiseen ja lähettämiseen kului suunnilleen sama aika kuin aiemmillakin lausunnonantokertoilla
- Lausunnon antaminen sivustolla vei enemmän aikaa kuin aiemmillä lausunnonantokertoilla, koska
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

86% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

### Mitkä asiat sivustolla toimivat mielestänne hyvin?

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

91% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

Mitä asioita kehittäisitte sivustolla?

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

95% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

Millaisena näette lausunnon antamisen lausuntopalvelu.fi –sivustolla verrattuna muihin lausunnonantotapoihin? \*

- Sivustolla on helpompi antaa lausuntoja kuin muilla tavoilla
- Lausunnon antaminen sivustolla on yhtä helppoa tai hankalaa kuin muillakin tavoilla
- Lausuntojen antaminen on helpompaa muilla tavoilla kuin sivustolla
- En osaa sanoa

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

100% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivuston käyttäjäkokemuksista

**Käyttäisittekö lausuntopalvelu.fi –sivustoa uudelleen lausunnon antamiseen? \***

- Kyllä
- Ehkä, en tiedä
- En

Vahvista vastausten lähetyk

### **Liite 3. Saateviesti muilla tavoin lausuntonsa antaneille**

Hyvä vastaanottaja,

olette antanut lausunnon *Nettiäänestystyöryhmän väliraportista*.

Oikeusministeriön ylläpitämä sähköinen lausuntopalvelu on tällä hetkellä pilotointivaiheessa. Voidaksemme selvittää lausuntopalvelu.fi-sivuston soveltuvuutta lausuntojen antamiseen sekä kehittää sivustoa paremmaksi, pyytäisimme teitä kertomaan, miksi päätitte olla käyttämättä palvelua lausuntonne antamiseen. Kyselyyn vastaaminen vie alle 5 minuuttia.

Käsittelemme tiedot luottamuksellisesti ja kyselyyn vastataan nimettömästi. Kyselyn toteuttaa opiskelija Tuuli Forsberg, joka hyödyntää kyselyn tuloksia lopputyössään Haaga-Helian ammattikorkeakouluun.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/S/318BD38CB47573D6.par>

**Viimeinen mahdollinen vastauspäivä on tiistai 30.9.2014.**

Olemme kiitollisia vastauksistanne ja antamastanne ajasta!


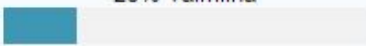
Ystävällisin terveisin  
lausuntopalvelu.fi:n puolesta

Oili Salminen  
palvelun ylläpito  
[oili.salminen@om.fi](mailto:oili.salminen@om.fi)

Lisätietoja kyselystä antaa Tuuli Forsberg, puh. 02951 50125

#### Liite 4. Kysely muilla tavoin lausuntonsa antaneille

20% valmiina





**OIKEUSMINISTERIÖ**

### Kysely lausuntopalvelu.fi-sivustosta

Aloita kysely painamalla seuraava-painiketta.

40% valmiina



**OIKEUSMINISTERIÖ**

### Kysely lausuntopalvelu.fi-sivustosta

**1. Missä roolissa annoitte lausunnon? \***

- Valtion viranomaisen tai kunnan edustajana
- Puolueen, liiton, järjestön, yhdistyksen tai yrityksen edustajana
- Muussa roolissa, missä?

60% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivustosta

### 2. Miksi päätitte antaa lausunnon jollakin muulla tavalla kuin lausuntopalvelu.fi-sivustolla? \*

*Voitte valita useamman kuin yhden vaihtoehdon*

- En tiennyt mahdollisuudesta antaa lausunto sähköisessä palvelussa
- En onnistunut rekisteröitymään sivustolle tai rekisteröityminen oli hankalaa
- En onnistunut kirjautumaan sivustolle tai kirjautuminen oli hankalaa
- Sivusto on vaikeaselkoinen ja sillä on vaikea liikkua
- Sivuston käyttöohjeet ja/tai käyttöehdot ovat vaikeaselkoiset
- Sähköisen lomakkeen täyttäminen ei onnistunut tai se oli hankalaa
- Sivustolla voi lähettää keskeneräisen lausunnon hyväksyttäväksi vain yhdelle henkilölle ennen julkaisua.
- Organisaatiossani osallistui useita henkilöitä valmistelutyöhön, emmekä onnistuneet ratkaisemaan lausunnon valmistelun ja lähettämisen teknisiä ongelmia.
- Sivustoon tutustuminen ja lausunnon antaminen sähköisellä lomakkeella vei enemmän aikaa kuin sen antaminen muilla tavoilla
- En saanut riittävästi tai lainkaan käyttäjätukea ongelmiini
- Muusta syystä, miksi?

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->

80% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivustosta

### 3. Minkälaisia tunnistamisen menetelmiä organisaationne tavallisesti käyttää sähköisissä asiointipalveluissa? Pitäisikö muita tunnistautumistapoja olla tarjolla myös sähköisessä lausuntopalvelussa?

Keskeytä

<-- Edellinen

Seuraava -->



100% valmiina



OIKEUSMINISTERIÖ

## Kysely lausuntopalvelu.fi-sivustosta

4. Onko jotakin muuta, mitä haluaisitte sanoa lausuntopalvelu.fi-sivustosta?

Keskeytä

Vahvista vastausten lähetyk

<-- Edellinen

Lähetä