



**Raportti julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja
mobiilisovellusten saavutettavuudesta
2022–2024**

18.12.2024

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Saavutettavuudenvälvönnän yksikkö

ESAVI/46299/2024

© Aluehallintovirasto 2024



Sisällysluettelo

Raportti julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta 2022–2024	0
1 Tiivistelmä	3
2 Kansallinen lainsäädäntö ja valvonnasta vastaava elin	5
2.1 Manner-Suomi	5
2.2 Ahvenanmaa	6
3 Valvontatoimien kuvaus	7
3.1 Tarkastettujen palveluiden määrät	7
3.2 Valvontatoimien suoritusajankohdat	8
3.3 Tarkastusten jakautuminen	10
4 Tarkastusten menetelmät ja vastaavuus standardeihin	33
4.1 Verkkosivustojen yksinkertaistettu valvonta	33
4.2 Verkkosivustojen kattava valvonta	37
4.3 Mobiilisovellusten kattava valvonta	37
5 Valvonnan tulokset	39
5.1 Yksityiskohtaiset tulokset	39
5.2 Laadullinen analyysi verkkosivustojen kattavasta valvonnasta valvontajaksoilla 2022–2024	47
5.3 Laadullinen analyysi mobiilisovellusten kattavasta valvonnasta valvontajaksoilla 2022–2024	52
6 Ahvenanmaan valvonta raportointijaksolla	56
Täytäntöönpanomenettely ja palaute	58
7 Täytäntöönpanomenettelyn kuvaus	59
8 Saavutettavuuskantelut	60
8.1 Kantelujen määrät raportointikaudella	61
8.2 Kantelujen kohteena olleet palvelut ja palveluntarjoajat	61
8.3 Kantelujen kohteena olleet puutteet ja kanteluratkaisuissa annettu hallinnollinen ohjaus	62
9 Saavutettavuusselvityspyynnöt	64
10 Määräysmenettely puutteiden korjaamiseksi	65
10.1 Annettujen määräysten määrä raportointikaudella	66



10.2	Määräysten kohteena olevat palvelut ja palveluntarjoajat	66
10.3	Määräysten kohteena olleet puutteet.....	67
10.4	Aluehallintoviraston toimenpiteet määräysten jälkeen	67
11	Yleinen ohjaus ja neuvonta	69
12	Kysely digipalvelulain toimeenpanosta	70
Muut toimenpiteet vuosina 2022–2024		73
13	Sidosryhmien kuuleminen	74
13.1	Järjestöjen kuuleminen.....	74
13.2	Kysely vammaisjärjestöjen jäsenille	75
13.3	Yhteistyötapaamiset saavutettavuusasiantuntijoiden kanssa	78
14	Viestintä saavutettavuuspolitiikasta.....	79
14.1	Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset verkkokoulutus	79
14.2	Webinaarit	79
14.3	Ohjauskirje suorien lähetysten tallenteiden julkaisusta ja kohtuuttomasta rasitteesta	80
14.4	Päätöslyhennelmät.....	81
14.5	Muut viestintätoimenpiteet.....	81
15	Kokemuksia ja havaintoja saavutettavuusvaatimusten täytäntöönpanosta 82	
Liitteet.....		85



1 Tiivistelmä

Suomessa saavutettavuusdirektiivin säännökset on saatettu voimaan lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) eli digipalvelulailla sekä Ahvenanmaan maakunnassa saavutettavista digitaalisista palveluista annetulla maakuntalailla (2019:7).

Tämän raportin on laatinut ja sen sisällöstä vastaa Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö, joka toimii digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia valvovana viranomaisena.

Maaliskuussa 2023 voimaan tulleen tasavallan presidentin asetuksen mukaisesti Etelä-Suomen aluehallintovirasto vastaa myös Ahvenanmaan osalta valvontaohjelman mukaisesta valvonnasta ja niiden tulosten raportoinnista.

Raportti sisältää Euroopan komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 liitteen II mukaiset tiedot valvonnasta valvontajaksoilla 2022, 2023 ja 2024. Raportti sisältää myös Ahvenanmaan valvonnan tulokset.

Raportointijakson 2022–2024 aikana Etelä-Suomen aluehallintovirasto on tarkastanut kattavan valvonnan menetelmällä yhteensä 64 verkkosivustoa ja 36 mobiilisovellusta. Lisäksi aluehallintovirasto on tarkastanut yksinkertaistetun valvonnan menetelmällä yhteensä 668 verkkosivustoa.

Yksinkertaistettuun valvontaan valvova viranomaisen on käyttänyt Salviaksi nimettyä saavutettavuuden tarkastamisen



ohjelmistoa. Ohjelmisto käyttää testausytimenään Lissabonin yliopiston julkaisemaa QualWeb-ohjelmistoa. Kattava valvonta tehdään asiantuntijatyönä. Kattavan valvonnan tarkastus sisältää sekä automaattisia että manuaalisia testejä.

Valvonnan perusteella on havaittavissa, että digitaalisista palveluista tyypillisesti aina löytyy saavutettavuuspuutteita. Puutteita havaittiin muun muassa sivustojen visuaalisessa suunnittelussa, käyttöliittymän teknisessä toteutuksessa ja sisällön rakenteen ohjelmallisessa merkitsemisessä.

Valvontaohjelman lisäksi raportointikaudella valvova viranomainen on käsitellyt 87 kantelua, joista osassa on antanut hallinnollista ohjausta. Lisäksi valvontajakson aikana valvova viranomainen on antanut 8 määräystä saavutettavuuspuutteiden korjaamiseksi.

Valvontatyön lisäksi valvovan viranomaisen tehtäviin kuuluu yleinen ohjaus ja neuvonta, jota tehty aktiivisesti esimerkiksi sähköpostitse ja pitämällä erilaisia puheenvuoroja. Lisäksi valvova viranomainen on järjestänyt valvontakaudella erilaisia webinaareja ja kuullut säännöllisesti eri tavoin vammaisjärjestöjä.

Vuodesta 2025 saavutettavuusvalvonta siirtyy osaksi Liikenne- ja viestintävirasto Traficomia. Muutoksen myötä esteettömyys- ja saavutettavuusvalvonta keskitetään samaan organisaatioon.



2 Kansallinen lainsäädäntö ja valvonnasta vastaava elin

2.1 Manner-Suomi

Manner-Suomessa saavutettavuusdirektiivin säännökset on saatettu voimaan lailla digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) eli digipalvelulailla.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten valvonnasta vastaa Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö. Vuonna 2022 ja vuonna 2023 mobiilisovellusten kattavassa valvonnassa Etelä-Suomen aluehallintovirasto on käyttänyt apuna myös ulkopuolisia asiantuntijoita, kuten digipalvelulaki mahdollistaa.

Vuodesta 2025 alkaen digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten valvonnasta vastaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficom. Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö siirtyy 1.1.2025 lähtien osaksi Liikenne- ja viestintävirastoa. Tarkoituksena on, että Ahvenanmaan osalta tasavallan presidentin asetusta päivitetäisiin vastaamaan nykyistä tilannetta.

Valvontaviranomaisen siirtyminen osaksi Liikenne- ja viestintävirastoa on seurausta Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (EU) 2019/882 (jäljempänä

esteettömyysdirektiivi) toimeenpanosta Suomessa. Keskittämällä pyritään varmistamaan esteettömyys- ja saavutettavuusvelvoitteiden osalta neuvonnan, ohjauksen ja valvonnan toteutuminen parhaimmalla mahdollisella tavalla niin kansalaiselle kuin palveluntarjoajalle.

2.2 Ahvenanmaa

Ahvenanmaan maakunnassa saavutettavuusdirektiivi on pantu täytäntöön saavutettavista digitaalisista palveluista annetulla maakuntalailla (2019:7).

Maakunnassa valvontatoimivalta on kuitenkin osittain siirretty Etelä-Suomen aluehallintovirastolle. Toimivallan siirrosta säädettiin Tasavallan presidentin asetuksella eräiden saavutettavista verkkosivustoista ja mobiilisovelluksista hallinnossa annetun maakuntalain mukaisten tehtävien hoitamisesta Ahvenanmaalla (294/2023), joka tuli voimaan 15.3.2023. Asetuksen mukaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto tekee Ahvenanmaan osalta tarvittavan yksinkertaistetun ja kattavan valvonnan verkkosivustojen ja mobiilisovellusten osalta ja raportoi niistä osana Suomen raporttia.

Maakuntalain mukaisena valvovana viranomaisen säilyy Ahvenanmaan maakuntahallitus, joka myös vastaa valvonnan tarkastusten tulosten perusteella annettavista ohjauksista ja määräyksistä sekä saavutettavuuskanteluiden ja -selvityspyyntöjen käsittelystä Ahvenanmaalla.

3 Valvontatoimien kuvaus

3.1 Tarkastettujen palveluiden määrät

Komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 liitteen I kohdan 2.1 mukaan valvonnan otosten koot perustuvat jäsenvaltion väkilukuun.

Taulukossa 3.A on esitetty kunkin valvontajakson valvontaotosten koot sekä Suomen virallinen väkiluku edeltävän vuoden päättyessä. Väkiluvut ovat peräisin Tilastokeskuksen virallisesta väestörakenneaineistosta (<https://stat.fi/>).

Koska Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimivalta Ahvenanmaan valvonnan suhteen alkoi vasta vuodesta 2023, vuoden 2022 osalta taulukossa käytetään Manner-Suomen väkilukua 31.12.2021.

Taulukko 3.A: Suomen väkiluku ja valvontaotosten koot vuosina 2022–2024

	2022	2023	2024
väkiluku 31.12. edeltävänä vuonna (koko Suomi)	5'517'897 (Manner-Suomi)	5'563'970 (koko Suomi)	5'603'851 (koko Suomi)
verkkosivustojen yksinkertaistetun valvonnan otos	185	240	243
verkkosivustojen kattavan valvonnan otos	20	22	22
mobiilisovellusten kattavan valvonnan otos	12	12	12
yhteensä	217	274	277

3.2 Valvontatoimien suoritusajankohdat

Euroopan komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 3 artiklan mukaan vuosittaiset valvontajaksot alkavat 1. päivänä tammikuuta ja päättyy 22 päivänä joulukuuta.

Kahdella ensimmäisellä valvontajaksoilla kaikki tarkastukset eivät valmistuneet tarkastusten suorittamisesta säädetyillä ajanjaksoilla, mutta kaikki kolmen valvontajakson tarkastukset tehtiin valmiiksi kolmivuotisen raportointijakson aikana. Valvontaohjelmassa tarkastettujen palveluiden kokonaismäärät ja tarkastusten ajoittuminen on esitelty taulukossa 3.B.

Taulukko 3.B: Valvonnassa tarkastettujen palveluiden määrät ja suoritusajankohdat 2022–2024

vuosi	valvontatyyppi	tarkastukset 1.1.–22.12.	muut tarkastukset	yhteensä
2022	verkkosivustot, yksinkert.	30	155 (28.12.2022–19.7.2023)	185
	verkkosivustot, kattava	4	16 (27.12.2022–29.6.2023)	20
	mobiilisovellukset, kattava	0	12 (2.1.2023–27.2.2023)	12
2023	verkkosivustot, yksinkert.	240	0	240
	verkkosivustot, kattava	12	10 (3.1.–30.7.2024)	22
	mobiilisovellukset, kattava	0	12 (12.4.–13.9.2024)	12
2024	verkkosivustot, yksinkert.	243	0	243
	verkkosivustot, kattava	22	0	22
	mobiilisovellukset, kattava	12	0	12
2022–2024 yhteensä				768

3.3 Tarkastusten jakautuminen

Valvontaotokset muodostettiin sekä riskiperusteisesti että käyttäen mm. listauksia viranomaistoimijoista. Valvontajaksoille valittiin myös teemoja, joiden myötä otoksissa painotettiin kulloinkin yksittäisiä toimialoja tai organisaatiotyyppejä.

3.3.1 Verkkosivustojen yksinkertaistetun valvonnan otokset

Verkkosivustojen yksinkertaistetun valvonnan otokseen valittiin palveluntarjoajia osin myös satunnaisotannalla. Tähän käytettiin edellisellä raportointijaksolla käyttöön otettua valvontarekisteriä. Valvontarekisteri koostui oikeushenkilöistä, jotka mm. oikeudellisen muotonsa, julkisen hallintotehtävän, saamiensa valtionavustusten, toimilupien tai toimialojen perusteella saattoivat digipalveluidensa osalta kuulua lain soveltamisalan piiriin. Rekisterin tietoaineistoja on sittemmin päivitetty ja otosten muodostuksen prosessia jatkokehitetty.

Sattumanvaraisten osaotosten muodostukseen käytettiin valvontarekisterin algoritmia, joka muodosti rekisterin oikeushenkilöistä satunnaisotoksen siten, että muodostetun otoksen sisällä pyrittiin mahdollisimman hyvin säilyttämään palveluntarjoajien väliset suhdeluvut hallintotason, maantieteellisen sijainnin ja toimialan osalta. Otokseen valikoituneiden organisaatioiden ja digipalveluiden kuulumisen digipalvelulain soveltamisalan piiriin varmistettiin ennen otosten vahvistamista.

3.3.1.1 Valvontajakso 2022

Valvontajaksolla tarkastetuista 185 palvelusta valittiin valvontarekisterin satunnaisotannalla 96 palvelua komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 liitteen I kohdan 2.2.2 mukaisilta hallintotasoilta a–c (valtion verkkosivustot, alueelliset verkkosivustot ja paikalliset verkkosivustot) ja 6 hallintotasolta d (muut).

Lisäksi erillisissä osaotoksissa painottuivat riskiperusteisesti valitut (9), korkeakoulujen opintojenhallintajärjestelmät (3), verkkomaksamisen palvelut (3) ja videokirjastot (12).

Edellisellä valvontajaksolla tarkastetuista palveluista uudelleen tarkastettaviksi valittiin 47 palvelua. Näistä 29 valittiin palveluista, jotka olivat edellisellä valvontajaksolla epäonnistuneet useammassa ACT-testityypeissä. Loput 18 palvelua valittiin sattumanvaraisesti.

3.3.1.2 Valvontajakso 2023

Valvontajaksolla tarkastetuista 240 palvelusta valittiin valvontarekisterin satunnaisotannalla 101 palvelua sellaisilta hallintotasojen a–c toimijoilta, joiden palveluja ei ollut tarkastettu vielä edellisillä valvontajaksoilla. Lisäksi valittiin 45 muuta sattumanvaraista palvelua hallintotasoilta a–c ja 25 hallintotasolta d.

Omina osaotoksinaan valvontajaksolla painottuivat ahvenanmaalaiset (4), hyvinvointialueiden (19), joukkoliikenteen palveluiden (8) ja työttömyyskassojen (16) palvelut.



Koska vuoden 2022 valvontajakson tarkastukset saatiin päätökseen vasta kesällä 2023, valvontajaksolla 2023 valittiin uudelleen tarkastettavaksi vain 19 palvelua. Tarkastettavaksi valittiin 10 edellisellä valvontajaksolla laskennallisesti heikoimmin suoriutunutta ja 9 sattumanvaraisesti valittua palvelua. Uudelleen tarkastettavien palvelujen tarkastukset suoritettiin loppuvuodesta 2023.

Uudelleen tarkastettavien palveluiden valinnassa käytettiin palvelujen keskinäiseen vertailuun tällä kertaa eri menetelmää kuin valvontajaksolla 2022. Uusi laskentakaava laski kunkin suoritettujen ACT-testin kohdalla, moniko palvelusta tarkastettu sisältö läpäisi testin ja laittoi tarkastetut palvelut onnistumisjärjestykseen testikohtaisesti. Jos useampi palvelu sai saman onnistumisprosentin, laskentakaava suosi palvelua, jolla tarkastettuja elementtejä oli ollut lukumääräisesti enemmän. Lopuksi kullekin palvelulle laskettiin kokonaissijoitus kaikissa testeissä suoriutumisen perusteella.

3.3.1.3 Valvontajakso 2024

Valvontajaksolla 2024 päätettiin mm. vammaisjärjestöjen toiveiden perusteella painottaa viranomaispalveluja.

Vuoden 2024 valvontajaksolla tarkastettiin verkkosivustot myös loppuilta 72 Manner-Suomen kunnalta, joiden palveluita ei ollut tarkastettu edellisillä valvontajaksoilla. Tämän myötä verkkosivustojen yksinkertaistetussa valvonnassa on valvontajaksoilla 2020–2024 tarkastettu palveluita kaikilta 293:lta Manner-Suomen ja yhdeltä Ahvenanmaan kunnalta.

Omina osaotoksinaan valvontajaksolla painottuivat kuntayhtymien (47) ja ammattikorkeakoulujen (15) palvelut sekä palvelut palveluntarjoajilta, joiden oikeudellinen muoto oli



”valtio ja sen laitokset” (31), ”muu julkisoikeudellinen oikeushenkilö” (9) tai ”erityislainsäädäntöön perustuva yhdistys” (3).

Edellä mainittujen lisäksi tarkastettiin 66 edellisellä valvontajaksolla tarkastettua palvelua. Osaotos muodostettiin käyttämällä vuoden 2023 valvontajaksolla käytettyä palveluiden suoriutumisen vertailuun käytettyä laskentakaavaa ja otokseen valittiin 35 heikoimmat pisteet saanutta palvelua ja 35 palvelua satunnaisotannalla.

3.3.2 Verkkosivustojen ja mobiilisovellusten kattavan valvonnan otokset

Verkkosivustojen ja mobiilisovellusten kattavan valvonnan otannassa on huomioitu vammaisjärjestöjen näkemyksiä digitaalisista palveluista, joiden tulisi sisältyä valvontaotokseen.

Lisäksi kattavan valvonnan kohteena olevia digitaalisia palveluja on valittu riskiperusteisesti. Valinnassa on huomioitu muun muassa käyttäjien tekemiä ilmoituksia ja kantelujen käsittelyssä esiin nousseita saavutettavuuspuutteita.

Otosten muodostamisessa noudatettiin komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 asettamia reunaehtoja.

3.3.2.1 Verkkosivustojen kattavan valvonnan otokset vuosina 2022–2024

Vuoden 2022 valvonnan otoksessa otettiin huomioon yllä mainittujen lisäksi Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunnan (VANE) toimintaohjelma vuosille 2020–2023. Valvontajakson 2022 otokseen valikoitiin mukaan yhteensä neljä (4) uudelleen tarkastettavaa palvelua edelliseltä valvontajaksolta.

Vuoden 2023 valvonnan otoksessa painotettiin ennen kaikkea kaikille kansalaisille tarkoitettuja avoimia palveluja. Aikaisemmilla valvontajaksoilla on tarkastettu usean asiointipalvelun saavutettavuutta ja tarkastusten yhteydessä on havaittu, että niin sanotut yleiset sivustot ovat merkittävässä asemassa myös kirjautumisen takana olevien (asiointi)palvelujen saavutettavuudessa. Kirjautuminen tapahtuu usein tällaisen yleisen sivuston kautta ja esimerkiksi saavutettavuusseloste, tietosuojasivu ja infosivu sijaitsevat usein kirjautumista vaativan palvelun ulkopuolella. Valvontajakson 2023 otokseen valikoitiin mukaan yhteensä kaksi (2) uudelleen tarkastettavaa palvelua edelliseltä valvontajaksolta. Lisäksi otokseen valittiin mukaan kaksi (2) palvelua uudelleen tarkastettavaksi valvontajakson 2022 otoksesta.

Vuoden 2024 valvonnan otoksessa erityispiirteinä oli tiettyjen yksinkertaistetun valvonnan menetelmällä aikaisemmin tarkastettujen palvelujen valikoituminen kattavan valvonnan otokseen mukaan. Osan yksinkertaistellulla menetelmällä tarkastettujen palveluiden katsottiin tarkoituksenmukaiseksi tarkastaa kattavammin vuoden 2024 kattavassa valvonnassa. Vuoden 2023 kattavan valvonnan tulosten perusteella uudelleen tarkastettaviin palveluihin valittiin mukaan yhteensä neljä (4) palvelua. Lisäksi tarkastettaviin palveluihin sisällytettiin yksi Ahvenanmaan palvelu. Yleisesti vuoden 2024 otoksessa

painotettiin vuoden 2023 otoksen tapaan ennen kaikkea kaikille kansalaisille tarkoitettuja palveluja, jotka ovat yleisesti saatavilla verkossa.

3.3.2.2 Mobiilisovellusten kattavan valvonnan otokset vuosina 2022–2024

Mobiilisovellusten otosten muodostuksessa on huomioitu usein ladattavat mobiilisovellukset. Huomioiden sekä eri käyttöjärjestelmien markkinaosuudet Suomessa että ruudunlukijoiden käyttäjien tarpeet, koettiin perusteltuna, että tarkastuksissa huomioidaan tasapuolisesti sekä sovelluksen Android että iOS-käyttöjärjestelmäversiot.

Vuoden 2022 valvonnassa jokaisesta sovelluksesta tarkastettiin sekä Android että iOS-käyttöjärjestelmälle suunniteltu versio. Valvonnan yhteydessä haluttiin kerätä tietoa, onko eri käyttöjärjestelmille suunniteltujen versioiden saavutettavuudessa merkittäviä eroja. Valvontajaksolle 2022 päätettiin ottaa mukaan kolme sellaista mobiilisovellusta, jotka olivat mukana myös edellisen valvontakauden otoksessa. Yhden valvontajaksolla 2020–2021 tarkastetun sovelluksen toiminta oli päättynyt. Koska edellisen valvontajakson valvottavien mobiilisovellusten määrä (neljä sovellusta) oli pieni verrattuna 2022 valvontakauden valvottavien mobiilisovellusten määrään (12 mobiilisovellusta), oli perusteltua ottaa valvonnan vaikuttavuuden ja jatkuvuuden kannalta mukaan kaikki kolme aktiivisesti edelleen kehitettävää sovellusta mukaan kuluvalle valvontajaksolle.

Valvontajaksolla 2022 tehtyjen havaintojen perusteella eri käyttöjärjestelmille suunniteltujen sovellusten kesken ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja, joten valvontajaksolla 2023 päädyttiin tarkastamaan ainoastaan joko Android tai iOS-

käyttöjärjestelmälle suunniteltu versio. Lisäksi otokseen valittiin mukaan kaksi (2) palvelua uudelleen tarkastettavaksi valvontajakson 2022 otoksesta.

Vuoden 2024 valvontajaksolla tarkastettiin yhteensä seitsemän (7) Android-käyttöjärjestelmälle ja yhteensä viisi (5) iOS-käyttöjärjestelmälle suunniteltua versiota. Lisäksi otokseen valittiin mukaan kaksi (2) palvelua uudelleen tarkastettavaksi valvontajakson 2023 otoksesta.

Taulukko 3.C: Valvontajaksoilla tarkastettujen mobiilisovellusten jakautuminen käyttöjärjestelmän mukaan

Käyttöjärjestelmä	2020–2021	2022	2023	2024
iOS	2	6	6	5
Android	2	6	6	7

3.3.3 Valvonnassa tarkastettujen palveluiden jakautuminen

3.3.3.1 Palveluiden jakautuminen alueellisesti

Taulukoissa 3.D ja 3.E on esitelty valvonnassa tarkastettujen palveluiden jakautuminen niiden arvioidun kohdeyleisön mukaan. Silloin, kun palvelua ei ole katsottu valtakunnalliseksi, on palvelun maantieteellinen sijoittuminen katsottu palveluntarjoajalta otokseen valitun toimipisteen sijainnista.



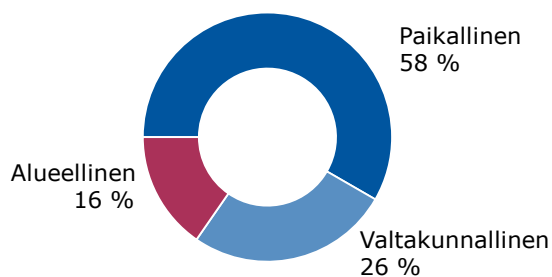
Valtakunnallisten palveluiden palveluntarjoajista raportointijaksolla 2022–2024 61 % sijoittui Helsinki-Uudenmaan alueelle.

Valtakunnallisiksi palveluiksi on jaottelussa luettu mm. ministeriöiden, valtion virastojen ja korkeakoulujen palvelut. Alueellisiksi on luettu mm. hyvinvointialueiden, suurempien kuntayhtymien ja toisen asteen oppilaitosten palvelut. Paikallisiksi vertailussa on luettu palvelut pieniltä kuntayhtymiltä sekä yksittäisiltä kunnilta kunnan koosta riippumatta silloin, kun palvelun sisältö arvioitiin ensisijaisesti kunnan omille asukkaille suunnatuksi.

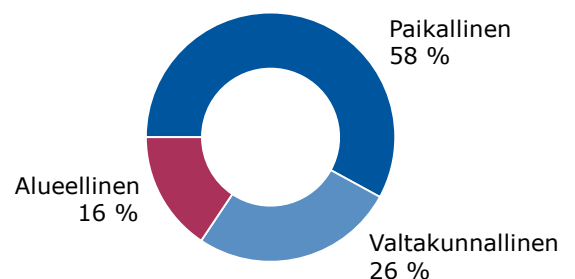
Taulukko 3.D: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palvelun kohdeyleisön perusteella valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten palveluiden välillä 2020–2024

valvonta- jakso	valtakunn. palvelut	alueelliset palvelut	paikalliset palvelut	yhteensä
2020–2021	35 (27 %)	22 (17 %)	72 (56 %)	129 (100 %)
2022	62 (29 %)	32 (15 %)	123 (57 %)	217 (100 %)
2023	62 (23 %)	51 (18 %)	161 (59 %)	274 (100 %)
2024	78 (28 %)	35 (13 %)	164 (59 %)	277 (100 %)
2022–2024 yhteensä	202 (26 %)	118 (16 %)	448 (59 %)	768 (100 %)
2020–2024 yhteensä	237 (26 %)	140 (16 %)	520 (58 %)	897 (100 %)

**Palveluiden jakautuminen
kohdeyleisön
mukaan 2022–2024, N=768**



**Palveluiden jakautuminen
kohdeyleisön
mukaan 2020–2024, N=897**

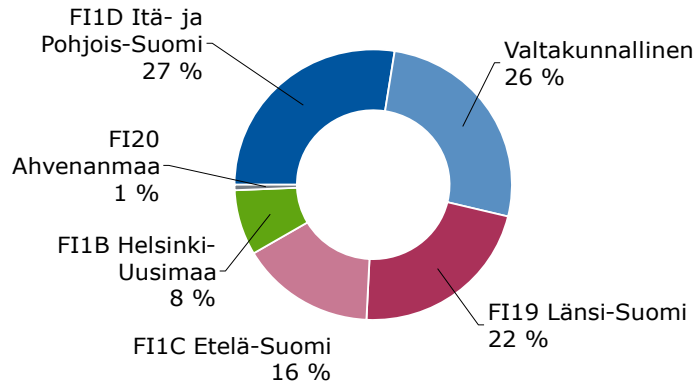


Kuva 1: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen alueellisesti kohdeyleisön perusteella valtakunnallisten, alueellisten ja paikallisten palveluiden välillä raportointijaksolla 2022–2024 sekä raportointijaksolla 2020–2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.D.

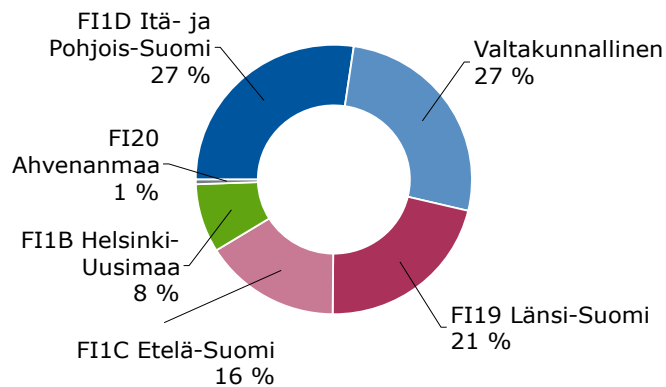
Taulukko 3.E: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palvelun kohdeyleisön perusteella valtakunnallisesti ja alueittain 2020–2024.

valvonta- jakso	valta- kunn.	FI1B: HKI- Uusimaa	FI1C: Etelä- Suomi	FI1D: Itä- ja Pohjois- Suomi	FI19: Länsi- Suomi	FI20: Ahvenan- maa	yhteensä
2020–2021	35 (27 %)	14 (11 %)	23 (18 %)	34 (26 %)	23 (18 %)	0	129 (100 %)
2022	62 (29 %)	25 (12 %)	26 (12 %)	54 (25 %)	50 (23 %)	0	217 (100 %)
2023	62 (23 %)	19 (7 %)	51 (19 %)	78 (28 %)	60 (22 %)	4 (1,5 %)	274 (100 %)
2024	77 (28 %)	16 (6 %)	44 (16 %)	79 (29 %)	60 (22 %)	1 (0,4 %)	277 (100 %)
2022–2024 Yhteensä	201 (26 %)	60 (8 %)	121 (16 %)	211 (27 %)	170 (22 %)	5 (0,7 %)	768 (100 %)
2020–2024 yhteensä	236 (26 %)	74 (8 %)	144 (16 %)	245 (27 %)	193 (22 %)	5 (0,6 %)	897 (100 %)

Palveluiden jakautuminen kohdeyleisön mukaan 2022-2024, N=768



Palveluiden jakautuminen kohdeyleisön mukaan 2020-2024, N=897



Kuva 2: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen kohdeyleisön perusteella valtakunnallisesti ja alueittain raportointijaksolla 2020–2024 sekä raportointijaksoilla 2020–2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.E.

3.3.3.2 Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan mukaan

Taulukoissa 3.F–3.I esitetään palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan ominaisuuksien mukaan.

Valtion viranomaisten ryhmään on luettu valtiolliset palveluntarjoajat, kuten ministeriöt, valtion viranomaiset ja laitokset sekä yliopistot ja ammattikorkeakoulut.

Alueellisten viranomaisten ryhmään on luettu hyvinvointialueet ja laajemman väestömäärän kuntayhtymät.

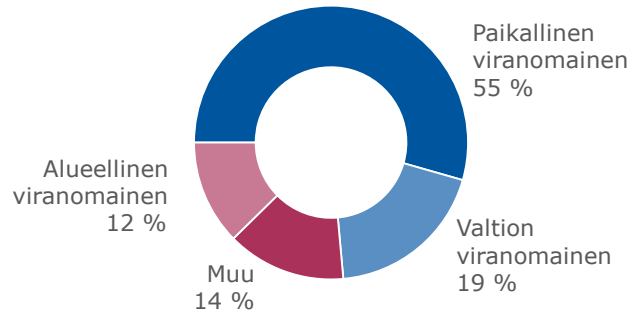
Paikallisten viranomaisten palveluiksi on luettu yksittäisten kuntien sekä pienempien kuntayhtymien tarjoamat palvelut.

Ryhmään ”muut” kuuluvat julkisoikeudelliset laitokset, kuten viranomaisten omistavat epäkaupalliset yhtiöt ja kansalaisjärjestöt sekä julkista hallintotehtävä hoitavat yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat kuten yksityiset katsastusasemat ja yhdistykset.

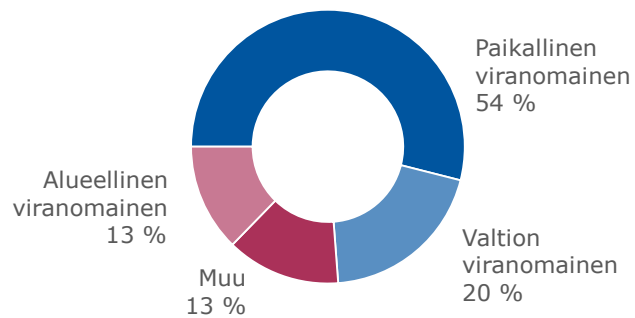
Taulukko 3.F: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan oikeudellisen muodon perusteella 2020–2024

valvonta-jakso	Valtion viranomaiset	Alueelliset viranomaiset	Paikalliset viranomaiset	Muut	yhteensä
2020–2021	31 (24 %)	19 (15 %)	66 (51 %)	13 (10 %)	129 (100 %)
2022	47 (22 %)	26 (12 %)	112 (52 %)	32 (15 %)	217 (100 %)
2023	27 (10 %)	37 (14 %)	146 (53 %)	64 (23 %)	274 (100 %)
2024	71 (26 %)	32 (12 %)	162 (58 %)	12 (4 %)	277 (100 %)
2022–2024 yhteensä	145 (19 %)	95 (12 %)	420 (55 %)	108 (14 %)	768 (100 %)
2020–2024 yhteensä	176 (20 %)	114 (13 %)	486 (54 %)	121 (13 %)	897 (100 %)

Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan oikeudellisen muodon mukaan 2022-2024, N=768



Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan oikeudellisen muodon mukaan 2020-2024, N=897



Kuva 3: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan oikeudellisen muodon perusteella raportointijaksolla 2020-2024 ja raportointijaksoilla 2020-2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.F.

Taulukko 3.G: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan oikeudellisen muodon mukaan 2020–2024, tarkempi erittely.

palvelun- tarjoajan oikeudell. muoto	2020- 2021	2022	2023	2024	2022-2024 palveluita yhteensä	2020-2024 palveluita yhteensä	2020-2024 yksilöllisiä oikeus- henkilöitä yhteensä
osakeyhtiö	1	17	22	25	64 (8 %)	65 (7 %)	55 (9 %)
säätiö tai aatteellinen yhdistys	8	11	12	4	27 (4 %)	35 (4 %)	25 (4 %)
työttömyys- kassa	0	0	16	4	20 (3 %)	20 (2 %)	16 (3 %)
valtion laitos, valtion liikelaitos tai erityishallin- nollinen valtion laitos	30	35	26	41	102 (13 %)	132 (15 %)	77 (13 %)
kunta	65	114	142	131	387 (50 %)	452 (50 %)	294 (48 %)
kuntayhtymä	20	24	13	49	86 (11 %)	106 (12 %)	86 (14 %)
evankelis- luterilainen kirkko tai sen seurakunta	4	7	11	2	20 (3 %)	24 (3 %)	16 (3 %)

palvelun- tarjoajan oikeudell. muoto	2020- 2021	2022	2023	2024	2022-2024 palveluita yhteensä	2020-2024 palveluita yhteensä	2020-2024 yksilöllisiä oikeus- henkilöitä yhteensä
muu julkisoikeu- dellinen oikeushenkilö tai erityislain- säädannöllä perustettu yhdistys	0	9	29	16	54 (7 %)	54 (6 %)	39 (6 %)
muu	1	0	3	5	8 (1 %)	9 (1 %)	7 (1 %)
yhteensä	129 (100 %)	217 (100 %)	274 (100 %)	277 (100 %)	768 (100 %)	897 (100 %)	615 (100 %)

Taulukko 3.H: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan liikevaihdon perusteella 2020-2024.

Tiedot liikevaihdosta ovat vuosilta 2020–2024 ja vertailussa on käytetty kunkin valvontajakson kohdalla viimeisintä valvontaviranomaisen rekisterissä ollutta tietoa. Raportointijaksolla 2022-2024 kuuden palvelun kohdalla palveluntarjoajan liikevaihtotietoja ei ollut saatavilla.

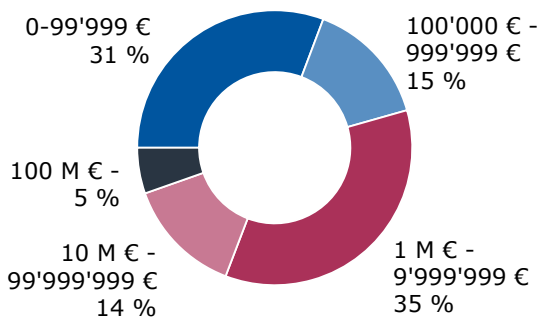
raportointi- jakso	0 - 99'999 €	100'000 - 999'999 €	1 M € - 9'999'999 €	10 M - 99'999'999 €	100 M € -	yhteensä
2022-2024	236 (31 %)	113 (15 %)	268 (35 %)	106 (14 %)	41 (5 %)	762 (100 %)
2020-2024	274 (31 %)	132 (15 %)	316 (35 %)	117 (13 %)	54 (6 %)	891 (100 %)

Taulukko 3.I: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan henkilöstömäärän perusteella 2020–2024.

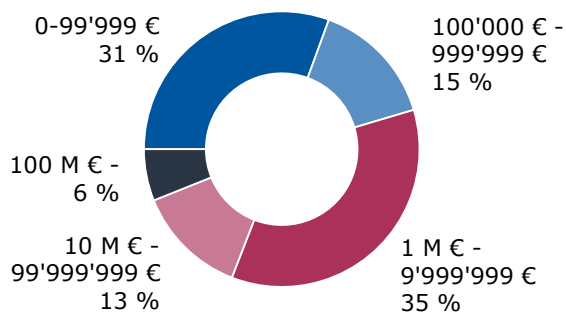
Tiedot henkilöstömääristä ovat vuosilta 2020–2024 ja vertailussa on käytetty kunkin valvontajakson kohdalla viimeisintä valvontaviranomaisen rekisterissä ollutta tietoa. Raportointijaksolla 2022–2024 kuuden palvelun kohdalla tietoa palveluntarjoajan henkilöstömäärästä ei ollut saatavilla.

raportointi- jakso	0-49	50-249	250-749	750-1499	1500-	yhteensä
2022-2024	115 (15 %)	231 (30 %)	197 (26 %)	86 (11 %)	133 (17 %)	762 (100 %)
2020-2024	125 (14 %)	258 (29 %)	237 (27 %)	104 (12 %)	167 (19 %)	891 (100 %)

**Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan
liikevaihdon mukaan 2022-2024, N=761**

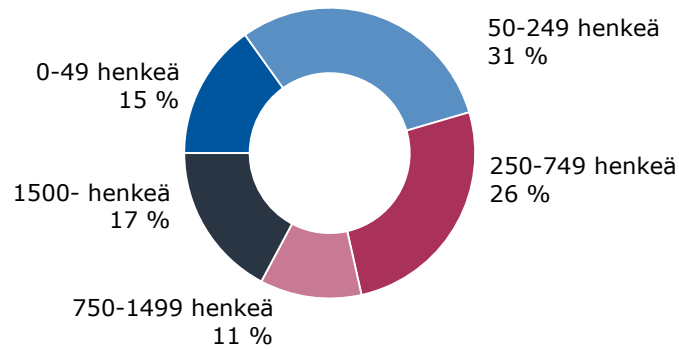


**Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan
liikevaihdon mukaan 2020-2024, N=890**

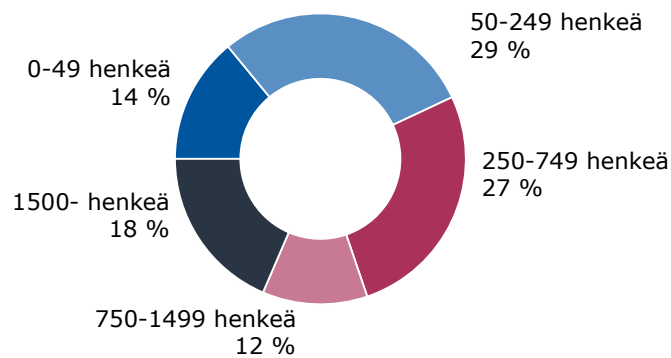


Kuva 4: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan liikevaihdon perusteella raportointijaksolla 2022-2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.H.

**Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan
henkilöstömäärän mukaan 2022-2024,
N=761**



**Palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan
henkilöstömäärän mukaan 2020-2024,
N=890**



Kuva 5: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen palveluntarjoajan henkilöstömäärän perusteella raportointijaksolla 2022–2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.I.

3.3.3.3 Palveluiden jakautuminen toimialoittain

Taulukossa 3.J on esitetty valvonnassa tarkastettujen palvelujen jakautuminen toimialaluokittain. Jaotteluun käytetään Tilastokeskuksen rekisteröityjen oikeushenkilöiden TOL2008-toimialaluokituksen standardia, joka perustuu Euroopan unionin toimialaluokitus NACEen.

Toimialaluokitukseen tulee suhtautua viitteellisesti, sillä varsinkin viranomaisten verkkosivustot olivat usein sisällöltään varsinkin laaja-alaisia. Palvelukohtaisesti toimialat tunnistettiin palveluntarjoajalle kirjatusta päätoimialasta, mutta sitä tarvittaessa tarkistettiin tarkastettavan palvelun tai sen osan sisällön perusteella. Näin myös esimerkiksi kuntaviranomaisilta tarkastettujen palveluiden sisällöt voitiin jaotella tarkemmin kuin vain käyttämällä julkishallinnon toimialaluokkaa ("O: Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus"). Kun palveluntarjoaja valikoitui satunnaisotokseen jonkin toimialaluokan osalta, pyrittiin toimijalta tarkastamaan juuri tähän toimialaan liittyvä digipalvelu tai vähintäänkin painottamaan tähän toimialaan liittyviä sisältöjä tarkastettavassa palvelussa.

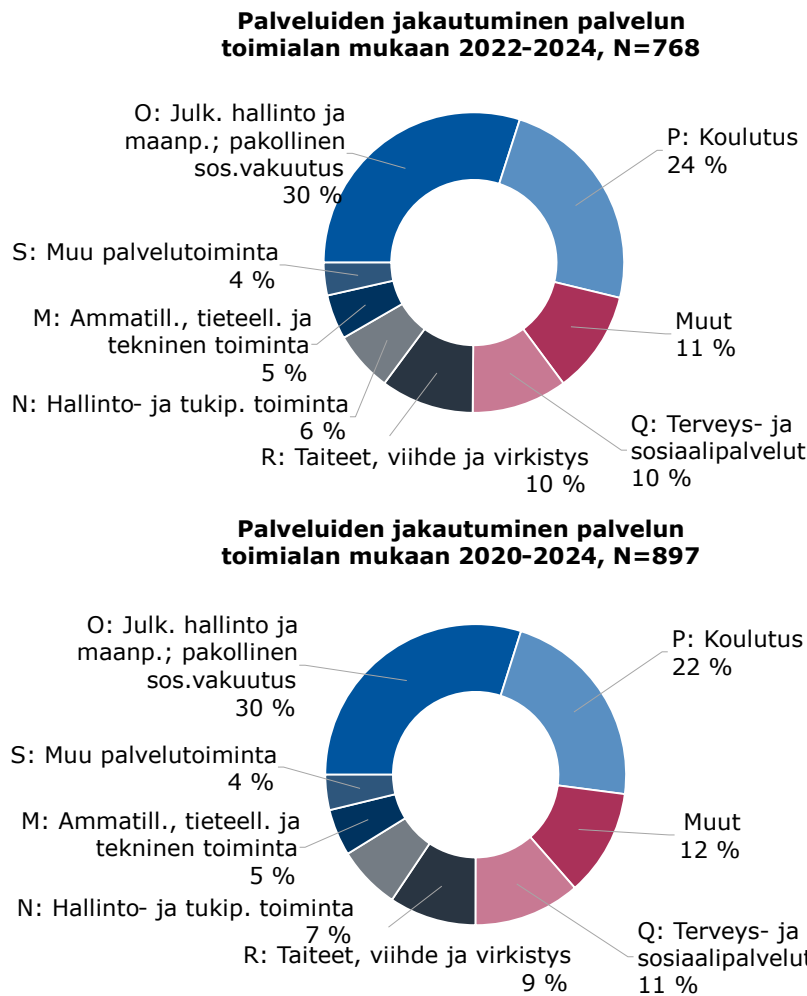
Taulukko 3.J: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen toimialoittain raportointijaksoilla 2020-2021 ja 2022-2024.

Toimialaluokka	2022-2024	2020-2024
A: Maatalous, metsätalous ja kalatalous	1 (0 %)	1 (0 %)
B: Kaivostoiminta ja louhinta	0	0
C: Teollisuus	0	1 (0 %)

Toimialaluokka	2022-2024	2020-2024
D: Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta	4 (1 %)	5 (1 %)
E: Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito	16 (2 %)	21 (2 %)
F: Rakentaminen	10 (1 %)	16 (2 %)
G: Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus	0	0
H: Kuljetus ja varastointi	26 (3 %)	29 (3 %)
I: Majoitus- ja ravitsemistoiminta	1 (0 %)	1 (0 %)
J: Informaatio ja viestintä	15 (2 %)	16 (2 %)
K: Rahoitus- ja vakuutustoiminta	4 (1 %)	4 (0 %)
L: Kiinteistöalan toiminta	8 (1 %)	9 (1 %)
M: Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta	36 (5 %)	44 (5 %)
N: Hallinto- ja tukipalvelutoiminta	50 (7 %)	61 (7 %)
O: Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus	230 (30 %)	268 (30 %)
P: Koulutus	183 (24 %)	199 (22 %)
Q: Terveys- ja sosiaalipalvelut	80 (10 %)	104 (12 %)



Toimialaluokka	2022-2024	2020-2024
R: Taiteet, viihde ja virkistys	77 (10 %)	84 (9 %)
S: Muu palvelutoiminta	27 (4 %)	34 (4 %)
U: Kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten toiminta	0	0
Yhteensä	768 (100 %)	897 (100 %)



Kuva 6: Tarkastettujen palvelujen jakautuminen toimialoittain raportointijaksolla 2022-2024 sekä raportointijaksolla 2020-2024. Luvut eritelty tarkemmin taulukossa 3.J.

3.3.3.4 Palveluiden jakautuminen palvelun kielen mukaan

Valvonnassa tarkastettiin sekä suomen-, ruotsin että saamenkielisiä verkkosivustoja. Pääsääntöisesti, jos verkkosivusto sisälsi sisältöjä useammalla kuin yhdellä kielellä, tarkastettiin sivustolta myös muutama eri kielellä julkaistu sivu.

Pääsääntöisesti palveluntarjoajilta tarkastettiin näiden virallista asiointikieltä vastaava osa palvelua. Kaksikielisiltä viranomaisilta saatettiin kuitenkin valita tarkastettavaksi näiden verkkosivuston ruotsinkielinen osa.

Taulukko 3.K: Tarkastettujen palveluiden jakautuminen tarkastetun sisällön pääasiallisen kielen perusteella.

valvontajakso	suomi	ruotsi	saame	yhteensä
2020-2021	122 (95 %)	7 (5 %)	0	129
2022	206 (95 %)	11 (5 %)	0	217
2023	254 (93 %)	20 (7 %)	0	274
2024	261 (94 %)	15 (5 %)	1 (0,4 %)	277
2022-2024 yhteensä	721 (94 %)	46 (6 %)	1 (0,1 %)	768

4 Tarkastusten menetelmät ja vastaavuus standardeihin

4.1 Verkkosivustojen yksinkertaistettu valvonta

Verkkosivustojen yksinkertaistetussa valvonnassa verkkosivujen saavutettavuutta tarkastettiin Salvia-ohjelmistolla, mutta automaattisten testien lisäksi tarkastuksissa tehtiin havaintoja myös asiantuntijavetoisesti.

Yksittäisen verkkosivuston sivujen otannassa noudatettiin komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 asettamia reunaehtoja. Valvonnassa sivustoilta pyrittiin tarkastamaan sivuja monipuolisesti siten, että tarkastettavaksi saataisiin monipuolisesti erilaisia sisältötyyppejä ja -rakenteita. Sivuja valittiin myös painottaen palvelun teeman kannalta käyttäjille merkityksellistä sisältöä. Jokaiselta sivustolta tarkastettiin lähtökohtaisesti myös etusivu, saavutettavuusseloste ja palautelomake. Usein myös yhteystietosivu ja tietosuojaseloste. Tarkastettaviin sivuihin sisällytettiin myös muutama sivu sivuston eri kieliversioista, jos sellaisia oli tarjolla.

Tästä lähtökohdasta päädyttiin seuraaviin ratkaisuihin:

- Kaikista sivustoista testattiin pääsääntöisesti 25 sivua.

- Laaja-alaisten toimijoiden laajoilta verkkosivustoilta valittiin paikoin tarkastukseen vain palvelun osa. Asiaa on avattu tarkemmin edellä kohdassa 3.3.3.3.
- Tarkastusten tulokset tiivistettiin palveluntarjoajille toimitettaviin tarkastusraportteihin.

4.1.1 Automaattinen tarkastus Salviaalla

Verkkosivustojen yksinkertaistettuun valvontaan käytettiin Etelä-Suomen aluehallintoviraston valvontatyöhön kehittämää Salvia-palvelua, joka käyttää testaamiseen [QualWeb-testauskirjastoa](#). Aluehallintovirasto on julkaissut Salvia-lähdekoodin avoimen lähdekoodin MIT-lisenssillä [GitHub-palvelussa](#).

Tarkastuksissa käytetyt ohjelmistot mahdollistavat verkkosivustojen testaamisen sekä työpöytä- että mobiilinäkymissä. Näkymän valinta vaikuttaa testauksessa käytettävän selainikkunan kokoon sekä palvelimelle välittyvään HTTP-kutsun User-Agent- otsakkeeseen. Valvontajaksolla 2022 osasta verkkosivustoista tarkastettiin molemmat työpöytä- ja mobiilinäkymät. Valvontajaksolla 2023 ja 2024 tarkastettiin ainoastaan työpöytänäkymiä.

Salvia tuottaa QualWebin teknisten json-muotoisten testiraporttien lisäksi tuloksista erilliset PDF-muotoiset tarkastusraportit palveluntarjoajille toimitettavaksi.

Tavanomaisessa testausprosessissa Salviassa valitaan verkkosivustolta tarkastettavat verkkosivut sekä se, tarkastetaanko sivuista työpöytä- vai mobiilinäkymien versiot. Salvia tämän jälkeen suorittaa sivujen tarkastamisen taustalla itsenäisesti.

Manuaalisemmassa testausprosessissa testaajan on mahdollista tarkastaa verkkosivujen näkymiä, joiden avaaminen ei onnistu pelkän URL-osoitteen avulla, vaan edellyttävät käyttäjän toimia. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjautumista vaativat palvelut, sivuston evästeitä koskevien modaalien sulkeminen sekä valikoiden ja chat-ikkunoiden avaaminen. Tässä menettelyssä käyttäjän avaama verkkosivun näkymä tarkastetaan QualWeb-ohjelmiston selainlisäosalla, jonka sivukohtaiset tarkastusraportit yhdistetään tämän jälkeen Salviassa yhdeksi kokonaisuudeksi.

Valvonnassa sivustojen sisältöjä tarkastetaan käyttäen QualWebin WCAG 2.1:n A- ja AA-tason kriteereihin liittyviä [ACT-testejä](#). QualWeb-ohjelmistoon on kuitenkin tullut raportointijakson aikana muutoksia kuten virheiden korjauksia ja muita toimintavarmuuden parannuksia. Lisäksi aiemmilla valvontajaksoilla käytössä olleista 64 testistä seitsemän ACT-yhteisön lakkauttamaa testiä poistui valvontajaksolla 2024 käytetystä QualWebin versiosta. Tarkastuksissa käytettyjä testejä on esitelty liitteessä I.

Verkkosivustojen saavutettavuusvaatimukset on määritelty standardissa EN 301 549. Toistaiseksi WCAG 2.1 -kriteerien ulkopuolisiin EN 301 549 -standardin kriteereille ei kuitenkaan ole ollut saatavilla ACT-testaussääntöjä. Valvonnan toteuttaminen käytettävissä olleiden WCAG 2.1:een tukeutuvilla automatisoiduilla testeillä katsottiin kuitenkin komission täytäntöönpanopäätöksen mukaiseksi.

4.1.2 [Asiantuntijahavainnot automatisoitujen tarkastusten rinnalla](#)

Valvontajaksoilla 2022–2023 tarkastettiin Salvia suorittaman teknisen tarkastuksen ohella myös asiantuntijavetoisesti

sellaisia saavutettavuusasioita, joita ei automaattisella menetelmällä ollut mahdollista arvioida.

Valvontajaksoilla 2022–2023 automaattisen tarkastuksen lisäksi asiantuntija tarkasti:

- löytyikö palvelusta saavutettavuusselostetta ja -palautekanavaa saavutettavuuspalautteille
- olivatko saavutettavuusseloste ja -palautekanava käyttäjän helposti löydettävissä
- esiintyikö sivustolla kuvia ilman saavutettavuusvaatimusten mukaisia tekstivastineita
- oliko sisällön otsikoihin käytetty HTML:n semanttisia otsikkoelementtejä
- vastasiko sivun kielimerkintä sisällön tosiasiallista pääkieltä
- oliko sivustolla video- tai äänitallenteita, joilta puuttuivat saavutettavuusvaatimusten mukaiset tekstitykset, kuvailutulkkaus tai aikasidonnaisen median vastineet

Semanttisten otsikoiden tunnistamiseen käytettiin Accessibility Insights for Web -selainlisäosaa. Kuvien tekstivastineiden ja kielimerkintöjen tarkastamiseen käytettiin selainten sisäänrakennettuja toimintoja.

Valvontajaksolla 2024 tarkastettiin:

- löytyikö palvelusta saavutettavuusselostetta ja palautekanavaa saavutettavuuspalautteille
- olivatko seloste ja palautekanava käyttäjän helposti löydettävissä
- milloin seloste oli ilmoitettu laadituksi tai päivitettyksi

4.2 Verkkosivustojen kattava valvonta

Verkkosivustojen kattavassa valvonnassa käytetyt menetelmät ja niitä vastaavat EN 301549 v3.2.1 (2021-03) standardin lausekkeet / WCAG 2.1 -onnistumiskriteerit on eritelty vastaavuustaulukon muodossa liitteessä 5.

Verkkosivustojen kattavassa valvonnassa kaikki sivustot tarkastettiin noudattaen valvontaelimen tarkastusmanuaaleja. Tarkastukset sisälsivät sekä automaattisia että manuaalisia testejä. Tarkastusmanuaalit ovat luettavissa liitteistä 2 ja 3. Tarkastusmanuaaleihin on tehty jonkin verran sisällöllisiä muutoksia valvontajaksojen 2022–2024 aikana, mutta valvonnan pääperiaatteet ovat pysyneet samoina valvontajaksojen välillä.

Yksittäisen verkkosivuston sivujen otannassa noudatettiin komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 asettamia reunaehtoja.

Valvonnan yhteydessä ei tehty käytettävyystestejä.

4.3 Mobiilisovellusten kattava valvonta

Mobiilisovellusten kattavassa valvonnassa käytetyt menetelmät ja niitä vastaavat EN 301549 v3.2.1 (2021-03) standardin lausekkeet / WCAG 2.1 -onnistumiskriteerit on eritelty vastaavuustaulukon muodossa liitteessä 5.

Mobiilisovellusten kattavassa valvonnassa kaikki sovellukset tarkastettiin noudattaen valvontaelimen tarkastusmanuaalia. Tarkastukset sisälsivät sekä automaattisia että manuaalisia testejä. Tarkastusmanuaali on luettavissa liitteestä 4.



Tarkastusmanuaaliin on tehty jonkin verran sisällöllisiä muutoksia valvontajaksojen 2022–2024 aikana, mutta valvonnan pääperiaatteet ovat pysyneet samoina valvontajaksojen välillä.

Yksittäisen mobiilisovelluksen näkymien otannassa noudatettiin komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1524 asettamia reunaehtoja.

Valvonnan yhteydessä ei tehty käytettävyystestejä.

5 Valvonnan tulokset

5.1 Yksityiskohtaiset tulokset

5.1.1 Verkkosivustojen yksinkertaistettu valvonta

Verkkosivustojen yksinkertaistetun valvonnan tuloksia on tarkasteltu sivustoittain kahdella tavalla: monellako eri testillä sivustolta löydetään virheitä ja kuinka laajasti kutakin havaittua virhettä sivustolla esiintyy.

Pääsääntöisesti tarkastetuilta sivustoilta löytyi puutteita useammalla testillä. Taulukosta 5.A nähdään, että valvontajaksoilla 2022–2024 suoritetuissa 668 tarkastuksessa vain 6 %:ssa sivustoista ei löytynyt yhtään saavutettavuuspuutetta ja noin puolella puutteita löytyi 1–3 automatisoidulla testillä. Kun vertailua tehdään valvontajaksoittain, näyttäisi yksittäisiltä sivustoilta löydettyjen eri virhetyyppien määrän jonkin verran laskeneen valvontajaksojen myötä.

Taulukko 5.A: Valvonnassa tarkastetut sivujen määrä ryhmiteltynä sivustolta löytyneiden eri virhetyyppien määrän mukaan. Vertailtavuuden vuoksi luvuista puuttuvat testit, jotka poistuivat käytöstä 2024 valvontajaksolla.

valvontajakso	0 virhetyyppiä	1-3 virhetyyppiä	4-6 virhetyyppiä	7-9 virhetyyppiä	10- virhetyyppiä	palveluita yhteensä
2022	9 (5 %)	66 (36 %)	87 (47 %)	16 (9 %)	7 (4 %)	185 (100 %)
2023	15 (6 %)	126 (53 %)	79 (33 %)	19 (8 %)	1	240 (100 %)
2024	16 (7 %)	125 (51 %)	86 (35 %)	15 (6 %)	1	243 (100 %)
yhteensä	40 (6 %)	317 (47 %)	252 (38 %)	50 (7 %)	9 (1 %)	668 (100 %)

Jälkimmäistä kysymystä, kuinka laajasti kutakin havaittua virhettä sivustolla esiintyy, arvioidaan vertailemalla sivustokohtaisesti kunkin suoritettujen testien kohdalla, moniko testissä tarkastettu elementti läpäisi testin. Jos kaikki sivustolta tarkastetut elementit läpäisivät kyseisen testin, sivuston tulos kyseisessä testissä on 100 %. Vastaavasti, jos vain puolet elementeistä läpäisee testin, on sivuston tulos kyseisessä testissä 50 %. Tässä vertailussa testin läpäisseiksi on laskettu kaikki elementit, joista testausohjelma ei löytänyt virhettä. Hyväksytyiksi tuloksiksi katsotaan varsinaisten hyväksyvien tulosten lisäksi siis myös tilanteet, joissa testausohjelma ei voinut varmuudella todentaa vaatimusten mukaisuutta tai vastaisuutta.

Kun kaikkien sivustojen testikohtaiset onnistumisprosentit laitetaan yhteen, voidaan näin laskea kullekin testityypille tilastollisia tunnuslukuja: parhaiten ja heikoimmin onnistuneiden



sivustojen onnistumisprosentit kussakin testissä,
onnistumisprosenttien mediaanit sekä ala- ja yläkvartiilit.

Valvontajaksolla toteutuneiden testityyppien määrä vaihtelee jonkin verran sillä osa testityypeistä tarkasti harvinaisempia sisältötyyppejä tai toteutuksia, joita ei sivustoilta löydy jokaisella valvontajaksolla. Tämän raportin liitteessä 1 on myös lueteltu testityypit, jotka poistuivat käytöstä valvontajaksolla 2024.

Taulukossa 5.B on esitelty valvontajaksoittain, kuinka monessa testityypissä on saavutettu täysi 100 % onnistumisaste tietyissä tilastollisissa tunnusluvuissa. Esimerkiksi vuoden 2022 valvontajaksolla suoritetuista 45 testistä 42:ssä oli mediaanina 100 %:n tulos eli testin läpäiseminen. Vuoden 2023 valvontajaksolla kaikissa paitsi yhdessä testityypissä parhaiten suoriutunut sivusto läpäisi testin 100 %:sti eli kaikkien testattujen elementtien osalta.

Taulukossa tuloksia on esitelty valvontajaksoittain, mutta myös erikseen uudelleen tarkastettujen palveluiden osalta ((EU) 2018/1524, liite I, kohta 2.4).

Taulukko 5.B: Monessako testityypissä on valvontajaksolla saavutettu 100 % onnistumisaste kaikilla sivustoilla, sivustojen tulosten mediaanissa, ala- tai yläkvartiilissa tai parhainten onnistuneella sivustolla.

		Testityypit (kpl), joissa sivustojen onnistumistuloksissa...				
otos	testi- tyyppjä yht.	heikoin tulos 100 %	alakvartiili 100 %	mediaani 100 %	yläkvartiili 100 %	paras tulos 100 %
2022 kaikki (N=185)	45	21 (47 %)	34 (76 %)	42 (93 %)	45 (100 %)	45 (100 %)
2022 uudelleen tarkastetut (N=47)	41	20 (49 %)	29 (71 %)	38 (93 %)	40 (98 %)	40 (98 %)
2023 kaikki (N=240)	47	23 (49 %)	37 (79 %)	45 (96 %)	46 (98 %)	46 (98 %)
2023 uudelleen tarkastetut (N= 19)	39	22 (56 %)	29 (74 %)	32 (82 %)	37 (95 %)	38 (98 %)
2024 kaikki (N=243)	39	19 (49 %)	30 (77 %)	36 (92 %)	38 (97 %)	39 (100 %)
2024 uudelleen tarkastetut (N=66)	33	18 (55 %)	27 (82 %)	30 (91 %)	32 (97 %)	33 (100 %)

Taulukon heikoimman tuloksen sarakkeesta nähdään, että jokaisella valvontajaksoilla 19–23 (47–49 %) kaikista testityypeistä on ollut sellaisia, että kaikkien sivustojen kaikki elementit ovat läpäisseet testin. Toisaalta testityypeistä 13 oli myös sellaisia, ettei niissä epäonnistuminen edes ollut

mahdollista. Tarkastusraportissa palveluntarjoajia kuitenkin kehoitettiin kiinnittämään näiden testien testaamiin asioihin huomiota. Asiaa on esitelty tarkemmin tämän raportin liitteessä 1.

Pääsääntöisesti palvelut läpäisivät yksinkertaistetun valvonnan testit hyvin eivätkä tulokset merkittävästi eroa eri valvontajaksojen välillä. Kullakin valvontajaksolla vain kahdessa tai kolmessa testityypissä sivustojen mediaanitulokset ei yltänyt 100 % läpäisyasteeseen.

Testitulosten alakvartiilissakin 100 % onnistumisprosentti saavutettiin 76–79 %:ssa kaikista testityypeistä. Kullakin valvontajaksolla vain 4–5 testityypissä alakvartiilin tulos jäi alle 90 %:n. Toisin sanoen lähes neljässä testissä viidestä vähintään 75 % sivustoista läpäisi testin kokonaan. Ja noin yhdeksässä testissä kymmenestä vähintään 75 %:lla sivustoista vähintään yhdeksän testattua elementtiä kymmenestä läpäisi testin.

Ainoastaan kuudessa testityypissä jäi tulosten alakvartiili jollain valvontajaksolla alle 90 % onnistumisasteen. Sivustojen onnistumisprosenttien jakaumaa näissä testeissä on esitelty taulukossa 5.C.

Taulukko 5.C: Tiettyjen testien onnistumisprosentit valvontajaksoilla

testi	valvonta- jakso	tarkastett. sivustojen määrät	heikoin tulos	ala- kvartili	mediaani	ylä- kvartili	paras tulos
QW-ACT-R6: Kuvaa esittäväällä painikkeella on saavutettava nimi	2022	6	0	0	100 %	100 %	100 %
	2023	1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	2024	2	0	0	100 %	100 %	100 %
QW-ACT-R14: 'meta viewport' ei estä zoomausta	2022	185	0	100 %	100 %	100 %	100 %
	2023	240	0	100 %	100 %	100 %	100 %
	2024	29	0	0	0	0	100 %
QW-ACT-R16: Lomake- elementillä on saavutettava nimi	2022	183	0	86 %	99 %	100 %	100 %
	2023	228	0	92 %	100 %	100 %	100 %
	2024	231	17 %	96 %	100 %	100 %	100 %

testi	valvonta- jakso	tarkastett. sivustojen määrät	heikoin tulos	ala- kvartiili	mediaani	ylä- kvartiili	paras tulos
QW-ACT-R19: Iframe- elementillä on saavutettava nimi	2022	116	0	0	50 %	100 %	100 %
	2023	138	0	0	50 %	100 %	100 %
	2024	157	0	0	75 %	100 %	100 %
QW-ACT-R30: Elementin näkyvä nimi on osa sen saavutettavaa nimeä	2022	101	0	40 %	100 %	100 %	100 %
	2023	117	0	21 %	100 %	100 %	100 %
	2024	170	0	64 %	100 %	100 %	100 %
QW-ACT-R42: Object- elementillä on saavutettava nimi, joka ei ole tyhjä.	2022	0	-	-	-	-	-
	2023	1	0	0	0	0	0
	2024	0	-	-	-	-	-

Yksinkertaistetun valvonnan yhteydessä tehtyjen
asiantuntijahavaintojen perusteella sivustoilla esiintyi usein

myös saavutettavuuspuutteita, jotka eivät olleet automaattisella testausohjelmistolla tunnistettavissa.

Valvontajaksolla 2023 tarkastetuista sivustoista jopa 74 % sisälsi kuvia, joista puuttui tekstivastine kokonaan, joissa kuva oli merkitty virheellisesti koristeelliseksi tai joiden tekstivastineet eivät kuvailleet kuvan sisältöä tarkoituksenmukaisesti.

Taulukko 5.D: Sivustot (lukumäärä), joiden tekstivastineista, otsikoista, kielimerkinnöistä tai videotallenteista löytyi saavutettavuuspuutteita valvontajaksoilla 2022-2024

valvonta-jakso	tekstivastineita puuttui tai puutteellisia	otsikkoon ei käytetty otsikkoelementtejä	sivulta puuttui kielimerkintä tai se oli virheellinen	puutteita videotallenteissa
2022 (N=185)	124 (67 %)	45 (24 %)	15 (8 %)	46 (25 %)
2023 (N=240)	177 (74 %)	96 (40 %)	14 (6 %)	78 (33 %)

Saavutettavuusseloste puuttui valvontajaksoilla 11–17 % verkkosivustoista ja kokonaisuudessaan noin joka kymmenennellä sivustolla seloste ei ollut käyttäjän helposti löydettävissä. Kun valvontajaksolla 2024 tarkastettiin selosteiden päiväyksiä, 53 %:lla sivustoista selosteet olivat päiväystensä mukaan yli puolitoista vuotta vanhoja. Monien sivustojen saavutettavuusselosteet olivat neljäkin vuotta vanhoja.

Taulukko 5.E: Saavutettavuusselosteista löydetyt puutteet valvontajaksoilla 2022-2024

valvontajakso	seloste puuttuu	seloste vaikeasti löydettävissä	seloste yli 1,5 v. vanha
2022 (N=185)	32 (17 %)	23 (12 %)	ei tarkastettu
2023 (N=240)	39 (16 %)	18 (8 %)	ei tarkastettu
2024 (N=243)	27 (11 %)	25 (10 %)	128 (53 %)

5.2 Laadullinen analyysi verkkosivustojen kattavasta valvonnasta valvontajaksoilla 2022–2024

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on tarkastanut EU:n komission täytäntöönpanopäätökseen sisältyvän valvontaohjelman mukaisesti 20 verkkosivustoa valvontajaksoilla 2022 sekä 22 verkkosivustoa valvontajaksoilla 2023 ja 2024.

Suoritetun tarkastuksen perusteella kaikki verkkosivustot sisälsivät poikkeamia EN-301549-standardissa asetettuihin saavutettavuusvaatimukseen. Puutteita havaittiin muun muassa sivustojen visuaalisessa suunnittelussa, käyttöliittymän teknisessä toteutuksessa ja sisällön rakenteen ohjelmallisessa merkitsemisessä.

Tarkastuksessa havaitut puutteet tekevät verkkopalvelujen käytöstä vaikeaa tai työlästä erityisesti heikkonäköisille ja henkilöille, jotka käyttävät sivustoja ruudunlukuohjelman,

näppäimistön tai motorisen apuvälineen avulla. Palveluiden yksittäisissä näkymissä tai toiminnoissa havaittiin puutteita, jotka saattavat estää toiminnon suorittamisen tietyltä käyttäjäryhmältä.

Merkittävä osa tarkastuksessa havaituista puutteista ilmeni sivuston osissa, jotka toistuvat yhdenmukaisina palvelun kaikilla sivuilla. Näitä toistuvia osioita ovat esimerkiksi sivunäkymän ylätunniste, joka tyypillisesti sisältää palvelun pääasiallisen navigointimekanismin, kieliversioiden valinnan ja hakutoiminnon, sekä alatunniste, jossa on yleensä muun muassa pikalinkkejä yhteystietoihin ja muihin sivuston keskeisiin sisältöihin. Näissä osioissa ilmenevät puutteet esiintyvät tyypillisesti palvelun lähes kaikissa näkymissä, mikä heikentää sivuston yleistä saavutettavuuden tasoa huomattavasti. Toisaalta korjaamalla toistuvien sivuosioiden puutteet voidaan parantaa palvelun saavutettavuuden tasoa nopeammin kuin keskittymällä sivujen sisältöosioiden yksittäisiin puutteisiin.

Myös tarkastettujen sivustojen evästeiden hyväksymisessä havaittiin yleisesti saavutettavuuteen liittyviä puutteita. Osassa palveluja evästeiden tarkastelu ja hyväksyminen oli teknisesti vaikeaa tai mahdotonta avustavan teknologian avulla.

Tarkastettujen verkkosivustojen responsiivisissa näkymissä havaittiin työpöytänäkymiä enemmän puutteita erityisesti palvelun toistuvissa osioissa, kuten navigointimekanismeissa, hakutoiminnoissa tai kielivaihtoehtojen valinnassa.

5.2.1 Yleisimmät saavutettavuuspuutteet

5.2.1.1 Vuorovaikutteisten elementtien nimi, rooli ja arvo

Verkkosivustojen tarkastusraporttien yleisin kirjaus liittyi vuorovaikutteisten komponenttien nimeen, rooliin ja arvoon. Verkkosivun tulee välittää avustavalle teknologialle tiedot jokaisen vuorovaikutteisen elementin nimestä, roolista ja arvosta. Tarkastetuissa palveluissa oli puutteita erityisesti vuorovaikutteisten elementtien roolin ja tilan ohjelmallisessa merkitsemisessä. Joissain tapauksissa elementiltä puuttui kokonaan ohjelmallisesti selvitettävissä oleva rooli, ja toisinaan komponentille määritetty ohjelmallinen rooli oli virheellinen. Usein myös tieto elementin arvosta (esimerkiksi valittu / ei-valittu) tai tilasta (esimerkiksi avattu / suljettu) ei ollut ruudunlukuohjelman tai muun avustavan teknologian saatavilla.

Avustavan teknologian varassa oleva käyttäjä muodostaa käsityksen käyttöliittymän toimintatavasta apuvälineen välittämän informaation perusteella. Siksi erityisesti käyttöliittymäkomponenttien tulee täyttää niille asetetut saavutettavuusvaatimukset.

5.2.1.2 Ohjelmallinen lukemisjärjestys

Toinen verkkopalvelun käyttöä avustavalla teknologialla vaikeuttava puute liittyi sisällön ohjelmalliseen lukemisjärjestykseen. Yksinkertaisenkin näkymän sisältö voi muuttua vaikeasti ymmärrettäväksi ruudunlukuohjelman avulla, jos näkymän sisältö esitetään epäloogisessa järjestyksessä.

Useat ohjelmallisen lukemisjärjestyksen puutteet ilmenivät tilanteissa, joissa sivun sisältöä tuodaan näkyviin tai piilotetaan näkyvistä dynaamisesti. Tällaisia komponentteja ovat esimerkiksi pudotusvalikot, ns. haitarikomponentit sekä ponnahdusikkunat ja modaalit. Jos ohjelmallista lukemisjärjestystä ei huomioida eikä selaimen kohdistuksen siirtymistä hallita sivun lähdekoodia kehitettäessä, dynaamisesti esitetty sisältö voi olla vaikeasti löydettävissä avustavaa teknologiaa käytettäessä.

5.2.1.3 Puutteellinen kontrasti

Tarkastuksissa havaittiin puutteita tekstien ja niiden taustavärien välisessä kontrastissa sekä käyttöliittymäkomponenttien havaittavuudessa matalan kontrastin johdosta. Tekstien kontrastipuutteet ilmenivät useimmin käyttöliittymäkomponenteissa, kuten painikkeiden tekstimuotoisissa nimilapuissa ja syötekenttien placeholder-teksteissä.

Vähäinen kontrasti vaikeuttaa erityisesti heikkonäköisten mahdollisuuksia tarkastella palvelun sisältöä ja hahmottaa käyttöliittymän eri komponenttien merkityksiä.

5.2.1.4 Otsikot ja sisällön rakenne

Useissa tarkastetuissa palveluissa oli puutteita otsikoiden ohjelmallisessa merkitsemisessä. Otsikoille ohjelmallisesti määritetty rakenne ei vastannut sisällön rakennetta puuttuvien tai virheellisesti määritettyjen otsikkotasojen vuoksi. Lisäksi sivuilla havaittiin tekstikatkelmia, jotka olivat tulkittavissa

otsikoiksi niiden ulkoasun, sijainnin ja sisällön perusteella, mutta joilta puuttui sivun lähdekoodissa vastaava ohjelmallinen otsikkomerkinä.

Puutteiden seurauksena ruudunlukuohjelman varassa olevan henkilön on vaikea hahmottaa näkymän rakennetta sekä navigoida tehokkaasti näkymän eri osioiden välillä.

5.2.1.5 Saavutettavuus näppäimistöllä

Tarkastuksen perustana olevassa EN-301549-standardissa on vaatimuksia myös verkkosivustojen saavutettavuuteen käytettäessä näppäimistöä tai muuta näppäimistörajapintaa hyödyntävää ohjauslaitetta. Käyttäjän tulee pystyä muun muassa kohdistamaan kaikki vuorovaikutteiset elementit ja suorittamaan palvelun toiminnallisuudet pelkän näppäimistön avulla tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta.

Yllä mainitut vaatimukset eivät täyttyneet kaikissa tarkastetuissa palveluissa, minkä lisäksi elementtien kohdistusjärjestyksessä ilmeni puutteita näppäimistöä käytettäessä erityisesti modaalien ja muiden dynaamista sisältöä esittävien komponenttien kohdalla.

Kolmas palveluiden saavutettavuutta näppäimistöä käytettäessä heikentävä puute liittyi selaimen näppäimistökohtuksen ilmaisimeen. Kohdistuksen ilmaisim ei ollut kaikissa tilanteissa havaittavissa joko ollenkaan tai kohdistuksen ilmaisimen kontrasti suhteessa viereisiin väreihin ei ollut riittävä.

5.3 Laadullinen analyysi mobiilisovellusten kattavasta valvonnasta valvontajaksoilla 2022–2024

Etelä-Suomen aluehallintovirasto on tarkastanut EU:n komission täytäntöönpanopäätökseen sisältyvän valvontaohjelman mukaisesti 12 mobiilisovellusta valvontajaksoilla 2022, 2023 ja 2024.

Suoritetun tarkastuksen perusteella kaikki sovellukset sisälsivät poikkeamia EN-301549-standardissa asetettuihin saavutettavuusvaatimukseen. Puutteita havaittiin muun muassa sovellusten visuaalisessa suunnittelussa, käyttöliittymän teknisessä toteutuksessa ja sisällön rakenteen ohjelmallisessa merkitsemisessä. Sovellusten yleistä saavutettavuutta heikensi myös puuttuva tuki laitteiden käyttöjärjestelmän tarjoamille saavutettavuusominaisuuksille.

Tarkastuksessa havaitut puutteet tekevät sovellusten käytöstä vaikeaa tai työlästä erityisesti heikkonäköisille ja henkilöille, jotka käyttävät sovellusta ruudunlukuohjelman, näppäimistön tai motorisen apuvälineen avulla. Yksittäisissä sovelluksen näkymissä tai toiminnoissa havaittiin puutteita, jotka saattavat estää toiminnon suorittamisen tietyltä käyttäjäryhmältä.

5.3.1 Yleisimmät saavutettavuuspuutteet

5.3.1.1 Laitteen asento

Mobiililaitteiden yleisiin ominaisuuksiin kuuluu mahdollisuus käyttää niiden sovelluksia tai tarkastella sisältöjä käyttäen laitetta pysty- tai vaakasuunnassa käyttäjän tarpeiden mukaan. Tähän liittyy myös EN-standardin lauseke 11.1.3.4. Useista tarkastetuista sovelluksista puuttui tuki päätelaitteen eri asennoille tai käyttöpolku asennon valitsemiseen sovelluksen asetusten kautta ei täyttänyt kyseisen EN-standardin lausekkeen vaatimuksia.

Osalla käyttäjistä laite on asennettu kiinteästi vaaka- tai pystyasentoon. Tällöin sovelluksen käyttö muuttuu vaikeaksi, jos sovelluksen näkymät eivät mukaudu laitteen asentoon.

5.3.1.2 Puutteellinen kontrasti

Tarkastuksissa havaittiin puutteita tekstien ja niiden taustavärien välisessä kontrastissa sekä käyttöliittymäkomponenttien havaittavuudessa matalan kontrastin johdosta. Puutteita havaittiin erityisesti tekstikenttien reunaviivojen kontrasteissa sekä vaihtopainikkeiden ei-valitun tilan kontrastin kohdalla.

Vähäinen kontrasti vaikeuttaa erityisesti heikkonäköisten mahdollisuuksia tarkastella sovelluksen sisältöä ja hahmottaa käyttöliittymän eri komponenttien merkityksiä.

5.3.1.3 Tekstin suurentaminen

Toinen yleinen visuaalisen suunnittelun kirjaus tarkastusraporteissa liittyi tekstin suurentamiseen. Osassa sovelluksia tekstin suurentaminen ei ollut lainkaan mahdollista, kun taas toisissa tekstin suurentamisen seurauksena osa sisällöstä ei mahtunut kokonaan sille varattuun tilaan.

Mahdollisuus suurentaa sovelluksen tekstiä auttaa erityisesti heikkonäköisiä mukauttamaan sovelluksen sisältö ja käyttöliittymä vastaamaan käyttäjän oman näkötilanteen tarpeita.

5.3.1.4 Vuorovaikutteisten elementtien nimi, rooli ja arvo

Sovelluksen tulee välittää avustavalle teknologialle tiedot jokaisen vuorovaikutteisen elementin nimestä, roolista ja arvosta. Tarkastetuissa sovelluksissa oli puutteita erityisesti vuorovaikutteisten elementtien roolin ja tilan ohjelmallisessa merkitsemisessä. Puutteiden johdosta esimerkiksi painikkeet saattoivat näyttäytyä ruudunlukuohjelmalle tavallisina tekstielementteinä. Lisäksi useissa tapauksissa elementille oli määritetty virheellinen rooli.

Avustavan teknologian varassa oleva käyttäjä muodostaa käsityksen käyttöliittymän toimintatavasta apuvälineen välittämän informaation perusteella. Siksi erityisesti käyttöliittymäkomponenttien tulee täyttää niille asetetut saavutettavuusvaatimukset.

5.3.1.5 Otsikot ja sisällön rakenne

Useissa tarkastetuissa sovelluksissa oli puutteita otsikoiden ohjelmallisessa merkitsemisessä. Tyypillisesti visuaalisen ulkoasun ja sijainnin perusteella otsikoksi tulkittavissa olevalta tekstielementiltä puuttui elementin merkityksen avustavalle teknologialle välittävä ohjelmallinen määrittäminen. Puutteiden seurauksena ruudunlukuohjelman varassa olevan henkilön on vaikea hahmottaa näkymän rakennetta sekä navigoida tehokkaasti näkymän eri osioiden välillä.

5.3.1.6 Saavutettavuus näppäimistöllä

Tarkastuksen perustana olevassa EN-301549-standardissa on vaatimuksia myös mobiilisovellusten saavutettavuuteen käytettäessä näppäimistöä tai muuta näppäimistörajapintaa hyödyntävää ohjauslaitetta. Käyttäjän tulee pystyä muun muassa kohdistamaan kaikki vuorovaikutteiset elementit ja suorittamaan sovelluksen toiminnallisuudet pelkän näppäimistön avulla tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta.

Useat tarkastuksessa mukana olleet sovellukset eivät täyttäneet kaikilta osin edellä mainittuja näppäimistön käyttöön liittyviä vaatimuksia. Puutteita havaittiin erityisesti leipätekstin seassa tai yhteydessä olevien linkkien osalta sekä sivun sisällön vierittämisessä näppäimistörajapinnan välityksellä.

6 Ahvenanmaan valvonta raportointijaksolla

Ahvenanmaan maakunnassa saavutettavuusdirektiivi on pantu täytäntöön saavutettavista digitaalisista palveluista annetulla maakuntalailla (2019:7) (jäljempänä saavutettavuuslaki). Saavutettavuuslain mukaisena valvontaviranmaisena toimii Ahvenanmaan maakunnan hallitus.

Ahvenanmaata koskeva valvontatoimivalta on vuodesta 2023 alkaen siirretty Ahvenanmaan maakunnan hallitukselta Etelä-Suomen aluehallintovirastolle yksinkertaistetun ja kattavan valvonnan tarkastusten osalta sekä jäsenvaltioiden raportointia koskevista järjestelyistä. Valvontatoimivalta on siirretty asetuksella (Tasavallan presidentin asetus eräiden saavutettavista verkkosivustoista ja mobiilisovelluksista hallinnossa annetun maakuntalain mukaisten tehtävien hoitamisesta Ahvenanmaalla, 294/2023). Näin ollen Etelä-Suomen aluehallintovirasto tarkastaa osana Manner-Suomen otosta myös Ahvenanmaan digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja raportoi niistä osana Manner-Suomen raporttia myös komissiolle.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimivalta Ahvenanmaan digitaalisten palvelujen valvonnan osalta rajoittuu vain kattavan ja yksinkertaistetun valvonnan menetelmien mukaisiin tarkastuksiin ja raportointiin. Muu valvonta on Ahvenanmaan maakunnan hallituksen toimivaltaan kuuluvaa. Osana Manner-Suomen raporttia kuitenkin käsitellään kokonaisuutena myös

Ahvenanmaan maakunnan hallituksen toimivaltaan kuuluvat asiat.

Suomessa (mukaan lukien Ahvenanmaa) on noin 5 600 000 asukasta ja Ahvenanmaalla noin 30 500 asukasta.

Ahvenanmaan väestö muodostaa näin ollen noin 0,54 % Suomen väestöstä, joten Ahvenanmaan osuuden tulisi olla täytäntöönpanopäätöksen mukaisesti 0,54 % Suomessa suoritettavasta valvonnasta.

Ahvenanmaan osalta tarkastetaan vuosittain keskimäärin 1,3 palvelua yksinkertaistetun valvonnan menetelmällä ja 0,11 palvelua kattavan valvonnan menetelmällä. Valvonnan sujuvoittamisen vuoksi yksinkertaistetun ja kattavan valvonnan tarkastukset on tehty kootusti. Valvontajakson aikana Ahvenanmaan osalta valvottiin vuonna 2023 neljä verkkosivustoa yksinkertaistetun valvonnan menetelmällä ja vuonna 2024 yksi verkkosivusto kattavan valvonnan menetelmällä.

Etelä-Suomen aluehallintovirasto muodosti Ahvenanmaan osalta valvottavien sivustojen otoksen. Etelä-Suomena aluehallintovirasto suoritti palveluiden tarkastukset ja valvonnan tarkastusraportit toimitettiin suoraan Ahvenanmaan maakunnan hallitukselle. Valvonnan tulokset ovat osana Suomen valvontajakson kokonaistuloksia, eikä niitä käsitellä kokonaisotoksesta erillisenä.

Valvontajaksojen aikana 2021–2023 Ahvenanmaan maakuntahallitus on käsitellyt yhden kantelun, eikä ole antanut yhtään määräystä.



Täytäntöönpanomenettely ja palaute



7 Täytäntöönpanomenettelyn kuvaus

Saavutettavuusdirektiivin mukaan jäsenvaltioiden on varmistettava, että käytettävissä on asianmukainen ja tehokas täytäntöönpanomenettely, jolla taataan saavutettavuusvaatimusten, kohtuutonta rasitetta, saavutettavuusselostetta sekä saavutettavuuspalautteen ja -pyyntöjen käsittelyä koskevien velvoitteiden noudattaminen.

Suomessa direktiivin mukainen täytäntöönpanomenettely on kantelumenettely ja saavutettavuusselvityspyyntöjen käsittely. Menettelyt ovat kuvattu tarkemmin niitä koskevissa kohdissa 8 ja 9.



8 Saavutettavuuskantelut

Jokaisella on oikeus tehdä saavutettavuuskantelu valvontaviranomaiselle palveluntarjoajasta, joka ei ole noudattanut digipalvelulaissa säädettyjä saavutettavuusvaatimuksia ja saavutettavuusselostetta tai saavutettavuuspalautteen käsittelyä koskevia velvollisuuksia tai kohtuutonta rasieta koskevia säännöksiä. Kanteluiden käsittelyssä noudatetaan hallintolakia (434/2003) ja aluehallintoviraston sisäistä kantelujen käsittelyohjetta.

Aluehallintovirasto voi antaa hallinnollista ohjausta kanteluja koskevissa ratkaisuissaan kantelun kohteena olevalle palveluntarjoajalle. Aluehallintovirasto voi antamassaan kanteluratkaisussa ilmaista käsityksensä lain mukaisesta menettelystä tai kiinnittää palveluntarjoajan huomiota digipalvelulain 3 luvun mukaisten saavutettavuusvaatimusten tai muiden palveluntarjoajaa koskevien velvoitteiden noudattamiseen. Jos lievempi ohjaus ei asian kokonaisarviointi huomioon ottaen riitä, on mahdollista antaa palveluntarjoajalle huomautus.

Kanteluasian käsittely päättyy aluehallintovirastossa asian ratkaisemiseen. Aluehallintoviraston antamaan kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta.

8.1 Kantelujen määrät raportointikaudella

Vuonna 2022 kanteluiden kirjaamista koskevaa menettelyä tarkennettiin siten, että saavutettavuuskanteluiksi ei kirjata ilmoituksia, jotka eivät koske digitaalisia palveluja, ja joissa ei ole yksilöity palvelua koskevaa puutetta. Tämä kirjaustavan muutos vaikuttaa vuodesta 2022 alkaen aiempien vuosien kantelumäärien vertailukelpoisuuteen.

Vuonna 2022 aluehallintovirastolle saapuneita kanteluja kirjattiin vireille yhteensä 25, ja ratkaistiin yhteensä 31.

Vuonna 2023 saapuneita saavutettavuuskanteluita kirjattiin vireille yhteensä 17 kappaletta, ja ratkaistiin yhteensä 22.

Vuonna 2024 saapuneita kanteluita kirjattiin vireille yhteensä 32, ja ratkaistiin 34.

8.2 Kantelujen kohteena olleet palvelut ja palveluntarjoajat

Suurin osa raportointikaudella vireille tulleista kanteluista koski verkkosivustoja. Mobiilisovelluksia koskevia kanteluita oli vain muutama. Kanteluiden kohteena olevat palveluntarjoajat ovat lukumääräänsä nähden jakaantuneet laaja-alaisesti yhteiskunnan eri sektoreille, jolloin mikään yksittäinen toimiala ei korostunut raportointikaudella vireille tulleissa kanteluasioissa. Myöskään palveluntarjoajien alueellisen sijoittautumisen kannalta mitään yksittäistä toimialuetta ei voida vireille tulleiden kanteluiden perusteella erottaa. Suuri osa kannelluista palveluista on ollut valtakunnallisia palveluja.

8.3 Kantelujen kohteena olleet puutteet ja kanteluratkaisuissa annettu hallinnollinen ohjaus

Raportointikaudella yksi keskeisimmistä kantelujen perusteista oli palveluja koskevat saavutettavuusselosteet.

Saavutettavuusselostetta koskevissa kanteluasioissa korostui erityisesti se, etteivät palveluntarjoajat olleet päivittäneet saavutettavuusselosteitaan juurikaan sen jälkeen, kun selosteet oli laadittu. Saavutettavuusselostetta koskevissa kanteluasioissa aluehallintovirasto tyypillisesti kiinnitti palveluntarjoajan huomiota digipalvelulain saavutettavuusselostetta koskeviin vaatimuksiin ja kehotti päivittämään selosteen ajan tasalle.

Kantelut kohdistuivat usein myös digitaalista palvelua koskevan saavutettavuuspalautteen käsittelyyn ja palautemekanismin toimivuutta koskeviin puutteisiin. Kanteluratkaisuissa aluehallintovirasto kiinnitti palveluntarjoajan huomiota saavutettavuuspalautteen käsittelyyn digipalvelulain edellyttämällä tavalla ja korosti palautemekanismin toimivuuden tärkeyttä, jotta palvelun käyttäjillä on mahdollisuus toteuttaa digipalvelulain mukaisia oikeuksiaan saavutettavuuspalautteen ja -pyyntöjen tekemiseksi.

Saavutettavuusvaatimuksia koskevien puutteiden osalta yleisimmin kanneltiin PDF-muotoisten tiedostojen puutteellisesta saavutettavuudesta ja videotallenteiden tekstitystä koskevista puutteista. Aluehallintovirasto kiinnitti näissä tilanteissa yleisimmin palveluntarjoajan huomiota saavutettavuusvaatimusten noudattamiseen.

Digipalvelulain soveltamisalaa on kansallisesti laajennettu saavutettavuusdirektiivin minimivaatimuksista koskemaan myös eräitä vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien julkisten yritysten digitaalisia palveluja siltä osin kuin



ne on tarkoitettu yleisölle. Raportointikaudella käsitellyissä kanteluasioissa erityisenä kysymyksenä nousivat esiin digipalvelulain soveltamisalaa koskevat tulkinnat, joissa aluehallintovirasto joutui arvioimaan palveluntarjoajan oikeudellista asemaa ja ottamaan kantaa siihen, miltä osin yksityisen palveluntarjoajan palvelujen voitiin katsoa kuuluvan digipalvelulain soveltamisalaan.

Raportointikaudella ei annettu yhtään huomautusta.

9 Saavutettavuus- selvityspyynnöt

Palvelun käyttäjien on voitava pyytää etujensa, oikeuksiensa tai velvollisuuksiensa selvittämiseksi tarvittavia tietoja, palveluja ja asiakirjoja, jotka eivät täytä saavutettavuusvaatimuksia, saavutettavassa tai muussa palvelun käyttäjälle soveltuvassa muodossa. Palveluntarjoajan on käsiteltävä pyynnöt digipalvelulain edellyttämällä tavalla.

Mikäli palveluntarjoaja kieltäytyy antamasta tietoja tai ei muutoin käsittele pyyntöä digipalvelulaissa edellytetyllä tavalla, voi pyynnön tekijä tehdä saavutettavuusselvityspyynnön saavutettavuusvalvonnalle.

Aluehallintovirasto voi tarvittaessa antaa palveluntarjoajalle määräyksen toimittaa palvelun käyttäjälle tarvittava digitaalisen palvelun tietosisältö saavutettavuusvaatimukset täyttävässä muodossa tai muulla palvelun käyttäjän kannalta vaihtoehtoisella saavutettavalla tavalla.

Raportointikaudella saavutettavuusvalvonnalle ei tehty saavutettavuusselvityspyynnöitä, eikä yhtään määräystä tältä osin annettu.



10 Määräysmenettely puutteiden korjaamiseksi

Digipalvelulain mukaan komission täytäntöönpanopäätöksen mukaista valvontaa suorittaessaan, aluehallintovirasto voi määrätä palveluntarjoajan saattamaan digitaalisen palvelun vastaamaan digipalvelulain mukaisia vaatimuksia kohtuullisessa määräajassa.

Valvonnan yhteydessä aluehallintovirasto ensisijaisesti ohjaa palveluntarjoajia täyttämään saavutettavuusvaatimukset digitaalisissa palveluissa. Aluehallintovirasto ryhtyy määräysmenettelyyn olennaisten puutteiden osalta. Olennaisiksi puutteiksi on arvioitu puutteet, jotka haittaavat merkittävästi palvelun käyttöä tai estävät kokonaan palvelun käytön joillakin käyttäjäryhmillä. Määräysmenettelyyn voidaan ryhtyä myös tilanteissa, joissa palvelun yleinen saavutettavuuden tila on heikko tai palvelu on ollut myös aiemmin valvonnassa, mutta palveluntarjoaja ei ole korjannut puutteita aiemmin annetusta ohjauksesta huolimatta.

Lisäksi määräysharkinnassa painoarvoa voidaan antaa palvelun yhteiskunnalliselle merkittävyydelle, käytön laajuudelle tai vammaisten henkilöiden tarpeille käyttää kyseistä palvelua.

10.1 Annettujen määräysten määrä raportointikaudella

Raportointikaudella 2022–2024 kattavan ja yksinkertaistetun valvonnan tarkastusten perusteella otettiin yhteensä 22 palvelua määräysharkintaan.

Raportointikaudella yhteensä 13 määräysharkintaa voitiin päättää määräystä antamatta, sillä palveluntarjoajan arvioitiin ryhtyneen riittäviin toimenpiteisiin määräysharkinnan kohteena olleiden saavutettavuuspuutteiden korjaamiseksi aluehallintoviraston kuulemisen myötä.

Vuonna 2022 ei annettu yhtään määräystä.

Vuonna 2023 annettiin yhteensä kaksi (2) määräystä.

Vuonna 2024 annettiin yhteensä kuusi (6) määräystä.

10.2 Määräysten kohteena olevat palvelut ja palveluntarjoajat

Suurin osa raportointikaudella annetuista määräyksistä koski verkkosivustoja. Yksi määräys koski mobiilisovellusta.

Määräysten kohteena olleet palveluntarjoajat ovat lukumääränsä nähden jakaantuneet laaja-alaisesti yhteiskunnan eri sektoreille, jolloin mikään yksittäinen toimiala ei korostunut raportointikaudella annetuissa määräyksissä. Myöskään palveluntarjoajien alueellisen sijoittautumisen kannalta mitään yksittäistä toimialuetta ei voida erottaa. Suurin osa määräysten kohteena olleista palveluista on ollut alueellisia palveluja, mutta palvelut ovat sijoittautuneet valtakunnallisesti eri alueille.

10.3 Määräysten kohteena olleet puutteet

Määräys on annettu yleisimmin palvelun saavutettavuuspuutteista, joiden aluehallintovirasto on katsonut haittaavan palvelun käyttöä merkittävästi tai estävän palvelun käytön kokonaan joillakin käyttäjäryhmillä. Tällaisia puutteita ovat olleet esimerkiksi palvelun sisällön asennon mukautumista koskevat puutteet, puutteelliset ohjelmalliset merkinnät ja virheellinen sisällön kohdistus- ja lukemisjärjestys.

Saavutettavuusselosteiden osalta määräysten kohteiksi nousi erityisesti saavutettavuusselosteen puuttuminen palvelusta.

10.4 Aluehallintoviraston toimenpiteet määräysten jälkeen

Määräyksissä palveluntarjoajille ilmoitettiin määräaika, johon mennessä palveluntarjoajan tuli korjata palvelussaan olevat saavutettavuuspuutteet tai lisätä saavutettavuusseloste palveluun. Määräyksissä edellytettiin sen kohteena olevaa palveluntarjoajaa toimittamaan selvitys määräyksen noudattamiseksi tehdyistä toimenpiteistä.

Kolmessa tapauksessa annettua määräystä noudatettiin ja aluehallintovirasto totesi määräysten kohteena olevien palveluntarjoajien ryhtyneen riittäviin toimenpiteisiin vaatimusten noudattamiseksi. Muiden asioiden käsittely on vielä kesken.

Määräyksiä voidaan tehostaa uhkasakolla, jos on ilmeistä, ettei palveluntarjoaja tule noudattamaan määräystä. Yhtään



uhkasakolla tehostettua määräystä ei ollut raportointikaudella tarpeen antaa.



11 Yleinen ohjaus ja neuvonta

Saavutettavuusvaatimusten noudattamisen valvomisen ja tarkastamisen lisäksi valvontaviranomainen antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa saavutettavuusvaatimuksista sekä niihin liittyvistä velvollisuuksista ja oikeuksista palvelujen käyttäjille, palveluntarjoajille sekä muille tahoille.

Yleistä ohjausta ja neuvontaa annetaan pääsääntöisesti sähköpostitse. Aluehallintovirastolla on oma sähköpostiosoite, johon palvelujen käyttäjät, palveluntarjoajat sekä muut tahot voivat lähettää kysymyksiä. Lisäksi neuvontaa annetaan puhelimitse.

Aluehallintovirastolta haetaan eniten ohjausta ja neuvontaa viranomaisten intra- ja extranet-sivuston määritelmään liittyen. Palveluntarjoajat ovat epätietoisia, miltä osin tai miten laajasti saavutettavuusvaatimusten, saavutettavuusselostetta sekä -palautekanavaa ja palautteen käsittelyä koskevien vaatimusten on tarkoitettu soveltuvan viranomaisten työpaikkojen sisäisiin järjestelmiin. Lisäksi yleistä ohjausta ja neuvontaa pyydetään usein videotallenteita koskevien saavutettavuusvaatimusten täyttämisestä, kohtuuttomaan rasitteeseen vetoamisesta ja kolmannen osapuolen tuottamia sisältöjä koskevasta soveltamisalan rajauksesta. Palveluntarjoajat ja palvelun käyttäjät kysyvät myös digipalvelulain soveltamisalasta ja yksittäisen palvelun kuulumisesta soveltamisalaan.

Aluehallintovirasto ei anna ennakkoratkaisuja tai ota kantaa tapauskohtaisiin ratkaisuihin yleisen ohjauksen ja neuvonnan puitteissa.



12 Kysely digipalvelulain toimeenpanosta

Valtiovarainministeriö teki kyselyn digipalvelulain toimeenpanosta vuodenvaihteessa 2021–2022 ja vuodenvaihteessa 2022–2023. Kysely suunnattiin lain soveltamisalaan kuuluville organisaatioille.

Vuosien 2021–2022 kyselyyn tuli 186 vastausta. Vuosien 2022–2023 kyselyyn tuli 97 vastausta.

Kyselyissä kysyttiin, ovatko toimijat vastaanottaneet saavutettavuuspalautetta. Vuosien 2021–2022 kyselyyn tähän kysymykseen vastanneista (183 vastausta) 34 % oli vastaanottanut saavutettavuuspalautetta ja 66 % ei ollut vastaanottanut saavutettavuuspalautetta. Seuraavana vuonna samaan kysymykseen vastanneista 41,8 % oli vastaanottanut saavutettavuuspalautetta ja 58,2 % ei ollut vastaanottanut saavutettavuuspalautetta.

Jatkokysymyksinä molemmissa kyselyissä kysyttiin, mistä asioista saavutettavuuspalautetta on annettu. Yleisimpinä puutteina nousi esiin riittämätön kontrasti, tekstitysten puuttuminen videotallenteista, tiedostojen, kuten esimerkiksi PDF-dokumenttien saavutettavuus ja ongelmat palvelun näppäimistökäytössä sekä ruudunlukijalla. Lisäksi kyselyyn vastanneet olivat saaneet palautetta saavutettavuusselosteen päivittämiseen ja ajantasaisuuteen liittyen.

Lisäksi kyselyissä kysyttiin, miten annettua palautetta on käsitelty ja miten palautteen antajalle on vastattu. Vastausten

perusteella palautteiden käsittelyyn on usein olemassa sovittu prosessi tai sisäinen toimintaohje. Vastausten mukaan palautteita käsitellään ja palveluun tehdään tarvittavia saavutettavuuskorjauksia. Vastausten perusteella yhteystiedot sisältäviin palautteisiin myös vastataan. Palautteita myös mm. välitetään järjestelmän toimittajalle tai muulle palvelun ylläpidosta vastaavalle taholle. Lisäksi palautteita käydään esimerkiksi vuosittain läpi palvelujen yleistä kehittämistä varten.

Kyselyissä kysyttiin myös, mitä toimenpiteitä on tehty palvelujen saavutettavuuden parantamiseksi tai miten on varmistettu digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimusten täyttäminen. Vastausten perusteella on mm. tehty palvelujen saavutettavuusarviointeja ja -auditointeja sekä korjattu havaittuja saavutettavuuspuutteita. Lisäksi vastauksissa tuotiin esiin, että saavutettavuusvaatimukset on huomioitu erityisesti uusissa palveluissa, ja saavutettavuutta on edellytetty hankinnoissa sekä sopimuksissa palveluntoimittajan tai -tuottajan kanssa. Myös esimerkiksi henkilöstöä on koulutettu ja perustettu sisäisiä saavutettavuustiimejä tai -työryhmiä.

Vuosien 2022–2023 kyselyssä kysyttiin lisäksi, mikä saavutettavuusvaatimusten noudattamisessa on ollut hankalaa. Erityisesti vastauksissa nousi esiin EU-standardin hankala esitysmuoto, vaatimusten tulkinnan vaikeus sekä ohjeiden tulkinnanvaraisuus. Lisäksi vanhojen palvelujen saattaminen saavutettavaksi koettiin vaikeaksi sekä tilanne, jossa organisaatiolla on runsaasti digitaalisia palveluja, laajoja sivustoja tai muutoin runsaasti materiaalia, joiden tulee olla saavutettavia. Vaatimusten noudattaminen koettiin hankalaksi myös puutteellisen osaamisen ja resurssien takia.

Lisäksi vuosien 2022–2023 kyselyssä kysyttiin saavutettavuusselosteiden päivittämisestä. Vastanneista 6,6 % ilmoitti päivittävänsä selostetta vuoden välein, 8,8 %



muutoksen yhteydessä useammin kuin vuoden välein ja 73,6 % muutoksen yhteydessä harvemmin kuin vuoden välein.

Kooste kyselyjen tuloksista on [valtiovarainministeriön sivuilla](#) suomeksi ja ruotsiksi.



Muut toimenpiteet vuosina 2022–2024

13 Sidosryhmien kuuleminen

13.1 Järjestöjen kuuleminen

Valvontaviranomaisen tulee kuulla säännöllisesti eri sidosryhmiä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä. Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikkö järjestää säännöllisesti kuulemisia keskeisille järjestöille, jotka valvovat erityisesti vammaisten henkilöiden etuja.

Kuuleminen on järjestetty joko erillisenä tilaisuutena tai kirjallisesti. Kuulemisen tavoitteena on edistää valvontaviranomaisen toiminnan avoimuutta ja rakentaa vuorovaikutusta järjestöjen kanssa.

Kuulemisten myötä saadaan järjestöjen näkemyksiä digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksista. Järjestöillä on lisäksi mahdollisuus tuoda esiin näkemyksensä siitä, mitä digitaalisia palveluja aluehallintoviraston tulisi sisällyttää valvontaan. Järjestöiltä pyydetään kuulemista varten lausuntoja, oli kuuleminen järjestetty sitten erillisenä tilaisuutena tai kirjallisesti. Lausunnoissa on pyydetty ottamaan kantaa muun muassa siihen, minkälaisena saavutettavuuden valvonnan rooli on näyttäytynyt järjestöille ja mitä odotuksia niillä on valvovalle viranomaiselle. Lisäksi on kysytty, mihin valvontaa pitäisi kohdistaa ja miksi. Järjestöjä on myös pyydetty tuomaan esiin, jos jonkin tietyn digitaalisen palvelun saavutettavuus on aiheuttanut huolta. Lisäksi on haluttu tietää, kuinka hyvin järjestöjen jäsenet tuntevat saavutettavuusvaatimukset, käyttäjien oikeudet ja miten järjestöt edistävät jäsenten tietoisuuttaan niiden suhteen.



Vuonna 2022 saavutettavuusvalvonnan yksikkö järjesti kuulemistilaisuuden vammaisjärjestöjen edustajille. Tilaisuudessa saavutettavuusvalvonnan yksikkö kävi läpi tuloksia ensimmäiseltä valvontajaksolta ja kuultiin järjestöjen näkemyksiä siitä, mitä verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia tulisi jatkossa valvoa. Kuulemisesta julkaistiin uutinen valvontaviranomaisen nettisivuilla: [Saavutettavuusvalvonta tapasi vammaisjärjestöjä \(saavutettavuusvaatimukset.fi\)](https://saavutettavuusvalvonta.tapasi.vammaisjarjestoja.fi)

Vuonna 2023 saavutettavuusvalvonnan yksikkö ei järjestänyt järjestöille kuulemistilaisuutta. Sen sijaan laadittiin vammaisjärjestöjen jäsenille suunnattu verkkokysely, koskien saavutettavuutta.

Vuoden 2024 keväällä saavutettavuusvalvonnan yksikkö järjesti järjestöjen jäsenille kuulemisen kirjallisena. Järjestöt saivat lähettää kirjalliset lausunnot 31.4.2024 mennessä. Lausuntoja vastaanotettiin määräpäivään mennessä 7 kpl.

Verkkokyselystä ja kuulemisesta julkaistiin uutinen valvontaviranomaisen nettisivuilla: [Valvontaa toivotaan kohdennettavan arjen sujuvuuden kannalta oleellisiin palveluihin - Saavutettavuusvaatimukset](#)

13.2 Kysely vammaisjärjestöjen jäsenille

Saavutettavuusvalvonta laati 2023 vuonna vammaisjärjestöjen jäsenille suunnatun verkkokyselyn koskien digipalveluiden saavutettavuutta Suomessa vuonna 2023. Kysely jaettiin vammaisjärjestöille joulukuun alussa 2023, jota järjestöt jakoivat eteenpäin omille jäsenilleen. Kyselyyn oli mahdollista



vastata anonymisti 7.1.2024 asti. Kyselyyn saatiin 90 vastausta.

Kyselyssä kysyttiin muun muassa seuraavia asioita:

- Millaisia haasteita olet kohdannut verkkosivustoilla tai mobiilisovelluksissa?
 - Vaikeuksia selata sivujen sisältöjä tai siirtyä sivulta tai näkymästä toiseen?
 - Vaikeuksia löytää tarvittavaa tietoa?
 - Sivustolla käytetyt sanavalinnat tai teksti yleisesti on vaikeasti luettavaa tai ymmärrettävää?
 - Vaikeuksia täyttää sähköisiä lomakkeita?
 - Vaikeuksia käyttää toimisto-ohjelmien tiedostoja kuten esimerkiksi PDF, Word tai PowerPoint?
 - Onko osa videotallenteiden tai -lähetysten tietosisällöistä jäänyt saamatta, koska videoilta on puuttunut tekstitys tai kuvailutulkkaus? Jotain muuta? Mitä?
- Oletko antanut saavutettavuuspalautetta palveluntarjoajalle?
- Tiesitkö, että jos saavutettavuuspalautteeseesi ei reagoida palveluntarjoajan toimesta, voit tarvittaessa tehdä asiasta saavutettavuusvalvonnalle kantelun tai selvityspyynnön?



- Onko jotain tiettyjä verkkosivuja tai mobiilisovelluksia, joita toivoisit saavutettavuusvalvonnan ottavan valvontaan? Jos on, niin perustele myös miksi?
- Millaisia kokemuksia sinulla on saavutettavuuden toteutumisesta digipalveluissa tällä hetkellä?
- Avoin palaute.

Kyselyssä nousivat esiin erityisesti hyvinvointialueiden digipalvelut, jotka koettiin monen vastaajan toimesta erittäin haastaviksi. Haasteita ilmeni niin ymmärrettävyyden, selkeyden ja teknisten ominaisuuksien suhteen. Kyselyssä esiin nousi myös muiden yhteiskunnallisesti merkittävien digipalveluiden suhteen saavutettavuushaasteita. Haasteita näissä oli muun muassa sisältöjen ymmärrettävyys, toimisto-ohjelmien tiedostojen käyttäminen ja navigointi eri sisällöissä.

Toiveet valvottaviin palveluihin keskittyivät pääosin valtion viranomaisten, hyvinvointialueiden ja henkilöliikenteen digitaalisiin palveluihin.

Yksi merkittävä havainto kyselyyn vastanneiden kesken liittyi digipalveluiden käyttäjien oikeuksiin. Vastaajista suurin osa ei tiennyt mitä oikeuksia digipalveluiden käyttäjillä on saavutettavuuden suhteen, jos palveluntarjoajat eivät reagoi saavutettavuuspalautteisiin.

Vastaajat olivat kuitenkin pääosin tyytyväisiä siihen, että digipalveluiden saavutettavuus kokonaisuudessaan on parantunut tai edes osittain. Haasteita ja puutteita kuitenkin ilmenee edelleen, erityisesti käyttäjien keskuudessa, jotka tarvitsevat avustavaa teknologiaa.

Kyselyn tuloksien myötä saavutettavuusvalvonta sai entistä laajemman kuvan digipalveluiden saavutettavuuden toteutumisesta Suomessa, kun järjestöjen jäsenet ja digipalveluiden loppukäyttäjät jakoivat kokemuksiaan.

13.3 Yhteistyötapaamiset saavutettavuusasiantuntijoiden kanssa

Saavutettavuuden valvonnan yksikkö käynnisti vuonna 2021 säännölliset tapaamiset saavutettavuuden parissa työskentelevien asiantuntijoiden kanssa. Yhteistyön tavoitteena oli lisätä avointa vuoropuhelua valvovan viranomaisen ja saavutettavuustyötä tekevien yritysten välillä. Ensimmäinen yhteinen tilaisuus järjestettiin alkuvuodesta 2022.

Ensimmäisessä vaiheessa mukana oli lähinnä saavutettavuuskonsultointia ja -arviointeja tekeviä yrityksiä. Vuoden 2024 aikana yhteistyötä laajennettiin niin, että eri yritystoimijat vastaavat jatkossa vuorollaan tapaamisten organisoinnista ja samalla laajennettiin mahdollisten osallistujien joukkoa kattamaan laajemmin saavutettavuuden kanssa tekemisissä olevia toimijoita. Yhteisissä tilaisuuksissa on käyty keskustelua mm. digipalvelulaista ja sen soveltamisalasta sekä saavutettavuusvaatimuksista ja niiden tulkinnoista.

Yritysyhteistyöllä pyritään myös edistämään yleistä tietoisuutta saavutettavuudesta.

14 Viestintä

saavutettavuuspolitiikasta

14.1 Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset verkkokoulutus

Esteettömyysdirektiivin ja digipalvelulain muutoksien myötä saavutettavuusvalvonnan yksikkö päivitti vuonna 2023 eOppiva-oppimisympäristössä julkaistua verkkokoulutustaan: Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset. Verkkokoulutuksen myötä oppii mitä saavutettavuus on, keitä kaikkia se koskettaa ja mitä digipalvelulaki pitää nykyään sisällään.

Verkkokoulutus on julkaistu eOppiva.fi sivuilla: [Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset - eOppiva](#)

14.2 Webinaarit

Saavutettavuusvalvonnan yksikkö toteutti vuonna 2023 kaksi webinaaria liittyen esteettömyysdirektiivin toimeenpanoon.

Ensimmäinen aiheeseen liittyvä webinaari Digipalvelulain uudet vaatimukset järjestettiin 30.5.2023. Webinaarissa perehdyttiin kokonaisvaltaisesti siihen, millaisia muutoksia esteettömyysdirektiivin myötä on tullut.

Toinen webinaari Digipalvelulain uudet lisävaatimukset järjestettiin 31.10.2023. Tässä webinaarissa syvennyttiin erityisesti palvelukohtaisiin lisävaatimuksiin.

Saavutettavuusvalvonnan kaikki webinaarit: [Webinaarit ja videotallenteet - Saavutettavuusvaatimukset](#)

14.3 Ohjauskirje suorien lähetyksen tallenteiden julkaisusta ja kohtuuttomasta rasitteesta

Saavutettavuusvalvonnan yksikkö on digipalvelulain mukaisia valvonta- ja ohjaustehtäviä toteuttaessaan havainnut, että useat palveluntarjoajat poistavat verkkosivustoiltaan tai käyttämästään sisällönjakopalvelusta suorien lähetyksen videotallenteet 14 vuorokauden kuluessa lähetyksestä tai tallenteen julkaisusta. Saavutettavuusvalvontayksikölle muodostuneen käsityksen mukaan palveluntarjoajat menettelevät näin digipalvelulain virheellisen tulkinnan takia.

Tästä syystä saavutettavuusvalvonta laati keväällä 2023 ohjauskirjeen suorien lähetyksen tallenteiden julkaisusta ja kohtuuttomasta rasitteesta. Kirjeen tarkoituksena oli selventää digipalvelulain erityisesti suorista lähetyksistä tehtyjä videotallenteita koskevia vaatimuksia ja ohjata palveluntarjoajia digipalvelulain mukaisesta toiminnasta. Kirjeessä korostetaan, että 14 vuorokautta on tarkoitettu suorien lähetyksen tallenteiden tekemiseen saavutettavuusvaatimusten mukaisiksi.

Ohjauskirje julkaistiin saavutettavuusvalvonnan verkkosivuilla: [Ohjauskirje suorien lähetyksen tallenteiden julkaisusta ja kohtuuttomasta rasitteesta - Saavutettavuusvaatimukset](#)



14.4 Päätöslyhennelmät

Saavutettavuudenvälvonta julkaisee verkkosivuillaan merkittävistä kanteluista ja määräyksistä päätöslyhennelmiä.

Vuoden 2022–2024 välisenä aikana julkaistiin 9 kanteluihin liittyvää päätöslyhennelmää.

[Kanteluiden päätöslyhennelmät - Saavutettavuusvaatimukset](#)

Vuoden 2022–2024 välisenä aikana julkaistiin 3 määräykseen liittyvää päätöslyhennelmää.

[Määräysten päätöslyhennelmät - Saavutettavuusvaatimukset](#)

14.5 Muut viestintätoimenpiteet

Saavutettavuusvalvonnan yksikkö pyrkii proaktiivisesti tiedottamaan ajankohtaisista asioita verkkosivuillaan, sosiaalisessa mediassa sekä uutiskirjeiden myötä, joita julkaistaan vuodessa noin 4 kpl.

Vuosittain laadittujen viestintäsuunnitelmien myötä on pystytty seuraamaan viestinnän toteutumista ja tehokkuutta.



15 Kokemuksia ja havaintoja saavutettavuusvaatimusten täytäntöönpanosta

Saavutettavuusvalvonnan yksikkö on havainnut digipalvelulain mukaisia tehtäviä suorittaessa, että palveluntarjoajilla on haasteita huomioida saavutettavuusvaatimuksia tehdessään digitaalisia palveluja koskevia julkisia hankintoja. Havaintojen mukaan palveluntarjoajilla ei ole joko riittävää asiantuntemusta tai riittäviä taloudellisia resursseja ottaa vaatimuksia hankinnan edellytykseksi. Palveluntarjoajat ovat myös esittäneet huolensa siitä, että tarjolla ei välttämättä ole vaatimuksia täyttäviä digitaalisia palveluja tai, että vaatimusten edellyttäminen nostaa hankinnan kustannukset kohtuuttomiksi.

Lisäksi saavutettavuusvalvonnan yksikkö on havainnut, että kohtuuttomaan rasitteeseen vetoaminen on koettu vaikeaksi, eikä siihen ole välttämättä ole vedottu tilanteissakaan, joissa se voisi mahdollisesti olla perusteltua. Kohtuuttomaan rasitteeseen ei myöskään usein ole vedottu lain edellyttämällä tavalla. Yksikkö on pyrkinyt ohjaamaan palveluntarjoajia kohtuuttomaan rasitteeseen vetoamisen edellytyksistä ja menettelystä.

Digipalvelulakia sovelletaan viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten työpaikoilla käytettäviin intranet- ja extranet-verkkosivustoihin ja mobiilisovelluksiin, jotka on uudistettu 23.9.2019 tai sen jälkeen. Intra- ja extranet-verkkosivuston

määritelmä ja soveltamisalan laajuus viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten sisäisten digitaalisten palvelujen osalta vaikuttaa epäselvältä ja aiheuttaa paljon kysymyksiä. Myös saavutettavuusvalvonnan yksikön tulkinta on täsmentynyt ajan myötä. Yksikkö on arvioinut, että digipalvelulain tarkoituksen näkökulmasta intra- ja extranet-verkkosivustoja koskevan säännöksen voidaan katsoa soveltuvan ainakin sellaisiin viranomaisen ja julkisoikeudellisen laitoksen työpaikkojen intra- ja extranetpalveluihin, joita käyttää laaja työntekijöiden joukko, kuten esimerkiksi koko henkilöstön käyttöön tarkoitetut henkilöstöhallinnon sekä muut työntekijöiden käyttöön tarkoitetut työnantajan sivustot ja mobiilisovellukset.

Raportointikaudella digipalvelulain muutoksilla on pantu täytäntöön esteettömyysdirektiivin digitaalisia palveluja koskevat vaatimukset. Saavutettavuusvalvonnan yksikkö tulee valvomaan myös esteettömyysdirektiiviin soveltamisalaan kuuluvien digitaalisten palvelujen eli verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuusvaatimusten noudattamista. Yksikkö on pitänyt tärkeänä, että saavutettavuus- ja esteettömyysdirektiivin saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimuksia tulkitaan ja sovelletaan yhdenmukaisesti eri palveluihin.

Lisäksi raportointikaudella Suomessa on ollut valmisteilla saavutettavuus- ja esteettömyysvalvonnan keskittäminen yhteen viranomaiseen 1.1.2025 alkaen. Aluehallintovirasto valvoo digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten noudattamista. Lisäksi sille tulee esteettömyysdirektiivin soveltamisalaan kuuluvien digitaalisia palveluja koskevien saavutettavuus- ja esteettömyysvaatimusten valvonta. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom sen sijaan valvoo laaja-alaisesti muita esteettömyysdirektiivistä tulevia velvoitteita. Esteettömyys- ja saavutettavuusvalvonnan keskittämisen Liikenne- ja viestintävirastolle on katsottu parantavan



kansalaisten oikeusturvaa ja valvontaviranomaisen yhdenmukaista neuvontaa, ohjausta ja ratkaisukäytäntöä. Keskittäminen parantaa sekä palvelun käyttäjien että palveluntarjoajien asemaa ja vähentää hallinnollista taakkaa.

Liitteet

- Liite 1: Verkkosivustojen yksinkertaistetun valvonnan menetelmät (pdf)
- Liite 2: Verkkosivustojen kattavan valvonnan menetelmät (pdf)
- Liite 3: Verkkosivustolta ladattavan asiakirjan kattavan valvonnan tarkastusmenetelmä (pdf)
- Liite 4: Mobiilisovellusten kattavan valvonnan menetelmät (pdf)
- Liite 5: EN 301549 tarkastusmenetelmät, övervakningsmetoder (xlsx)