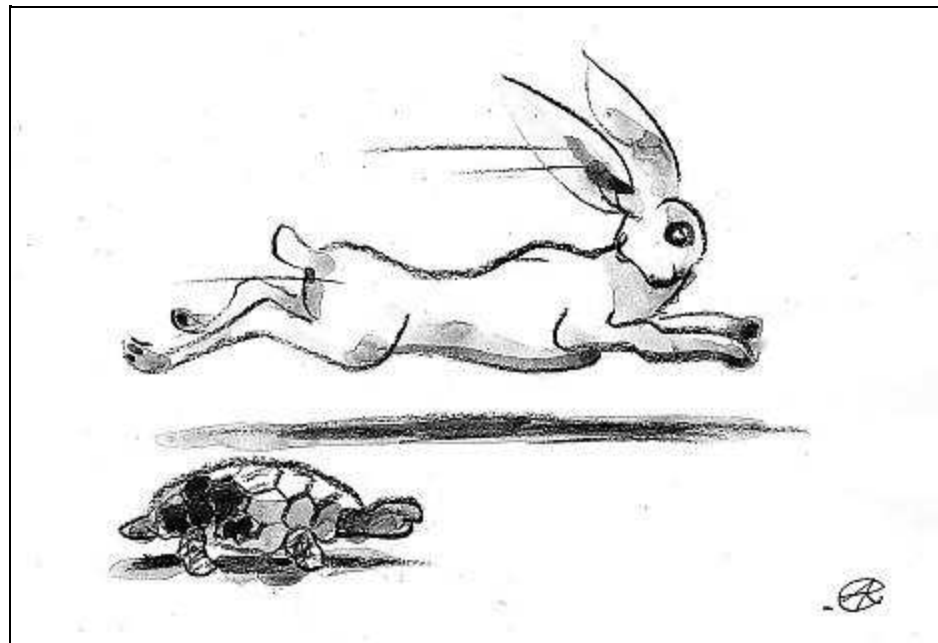


Palvelun huono käytettävyys voi syrjiä asiakasta

Julkaistu: 4.12.2007

ADAM KORPAK



► Julkishallinto siirtyy yhä enemmän sähköisiin palveluihin. Sinänsä tämä parantaa palveluita. Mutta entä jos ihminen ei osaa käyttää niitä?

"Saara" on moniongelmainen nuori, joka ei osaa täyttää nettilomakkeita, vaan joutuu aina seisomaan jonossa. "Tuomo" on maanviljelijä, joka ei osaa varata netistä aikaa hammaslääkärille eikä täyttää maataloustuen sähköisiä hakemuksia. "Eliisa" ei matkusta Vantaan bussissa, koska hän ei ole oikein varma, mitä nappulat L, 1, 2 ja 3 tarkoittavat.

Mitä Saara, Tuomo ja Eliisa voisivat tehdä? Valitettavasti ei ole helppoa tapaa vaikuttaa julkisten palveluiden käytettävyyteen. Niitä koskevat säännöksetkin ovat hajallaan. Jos säännökset puuttuvat, voidaan ongelmia yrittää ratkaista yleisten hallinto-oikeudellisten periaatteiden avulla.

Julkinen palvelu, jota ei pysty käyttämään, loukkaa mahdollisesti yhdenvertaisuusperiaatetta. Sähköinen palvelu on yhä useammin niin ylivertainen, että on syrjivää, jos sitä ei pääse käyttämään.

Todistaminen on kuitenkin hankalaa. Jos ihminen lopulta saa palvelun, vaikka hankalastikin, yhdenvertaisuus tavallaan toteutuu.

Periaatteessa voitaisiin myös soveltaa hyvän hallinnon palveluperiaatetta. "Asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita, ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti." Tämä tarkoittaa myös palvelun käytettävyyttä.

Huonosta käytettävyydestä kärsinyt asiakas voisi olla oikeutettu jopa korvauksiin.

Yksinkertaisinta olisi, jos asiakas voisi näyttää täsmällisen rahassa mitattavan vahingon: "Minulle aiheutui 2 340 euron vahinko, koska en pystynyt käyttämään palvelua." Tällaisesta vahingosta voi vaatia korvauksia neuvottelemalla tai nostamalla kanteen. Näin onnellisesti asiat eivät ole. Palvelun käytettävyyttä on vaikea mitata.

Miten määritellään yksikäsitteiset rajat sille, oliko palvelu "riittävän hyvä"? On vaikea näyttää, että tietty vahinko olisi aiheutunut huonosta käytettävyydestä (syy-yhteys), huono käytettävyys olisi lain vastaista (korvausperuste) ja sitä, mikä vahingon rahallinen suuruus on.

Kun oikeudenkäynnit lisäksi ovat kalliita, harva ihminen lähtee ajamaan asiaansa. Etenkään ihminen, jolla on muutenkin vaikeuksia käyttää palveluita, ei sitä tee. Siihen vaadittaisiin niitä valmiuksia, jotka häneltä ehkä puuttuvat.

Asiakkaalla on muitakin keinoja. Hän voi tehdä kantelun eduskunnan oikeusasiamiehelle yhdenvertaisuusperiaatteen loukkaamisesta. Laillisuusvalvoja pyytää lausuntoa viranomaiselta, mikä pakottaa tämän ottamaan siihen kantaa. Se saattaakin olla parasta, mitä oikeuskeinoilla voi nykyisin saada aikaan.

Käytettävyys on noussut laajempaan tietoisuuteen vasta hiljattain, kun helppokäyttöisyydestä on tullut useiden kaupallisten tuotteiden myyntivaltti. Julkisen sektorin palveluita käyttäessään kuitenkin tuntee, että byrokraattisen koneiston kanssa asioimista on entisestään vaikeutettu huolimattomalla suunnittelulla.

Käytettävyys tulisi ottaa yhdeksi julkisten palveluiden suunnittelukriteeriksi. Tämä auttaisi yhdenvertaisuuden toteutumista ja lisäisi tuottavuutta. Raskaampi reitti kulkee lakituvan kautta.

OLLI PITKÄNEN

tekniikan tohtori

oikeustieteen kandidaatti

ANTTI OULASVIRTA

filosofian tohtori

Tietotekniikan tutkimuslaitos HIIT

Teknillinen korkeakoulu

ja Helsingin yliopisto

Helsingin Sanomat
hs.online@hs.fi
