

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2017
Helsingin kaupunki**

Päiväys:
19.10.2017

Vesa Kause
vesa.kause@onlinetutkimus.fi
09 221 2424

www.onlinetutkimus.fi

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Tulosten esittäminen	4
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?	7
2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä?	11
2.5.1. Jokin muu, mikä	12
2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille?	14
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja	15
2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluja?	17
3. Vastaajien taustatietoja	23
3.1. Kotipaikka	23
3.2. Sukupuoli	24
3.3. Ikä	25
3.4. Ammatti/asema	26
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	27
4. Yhteenveto	28
5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.	29

1. Johdanto

Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutetaan vuosittain kaikille Suomen kunnille avoimena tutkimuksena. Tutkimuksella kartoitetaan kuntien verkkosivujen käyttäjäkunnan mielipiteitä kuntien tarjoamista verkkopalveluista, ja kunnat voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia kehittäessään internet-palvelujaan.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2016 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 96 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja viitenätoista vuotena on ollut 318 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis seitsemättätoista kertaa, ja tutkimuksen toteuttajana on Suomen OnlineTutkimus Oy.

Tutkimus toteutetaan vuosittain, joten kunnat voivat käyttää tutkimusta myös halutessaan seurantatutkimuksena. Tutkimuksen avulla kunnat voivat tarkkailla verkkosivujensa käyttäjien mielipiteiden kehittymistä koskien verkkosivujensa tarjontaa. Tutkimuksella voidaan myös seurata käyttäjäkunnan rakenteen kehittymistä.

Helsingin kaupunki toteutti oman tutkimuksensa 25.9.-12.10.2017, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 2025 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivustolle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

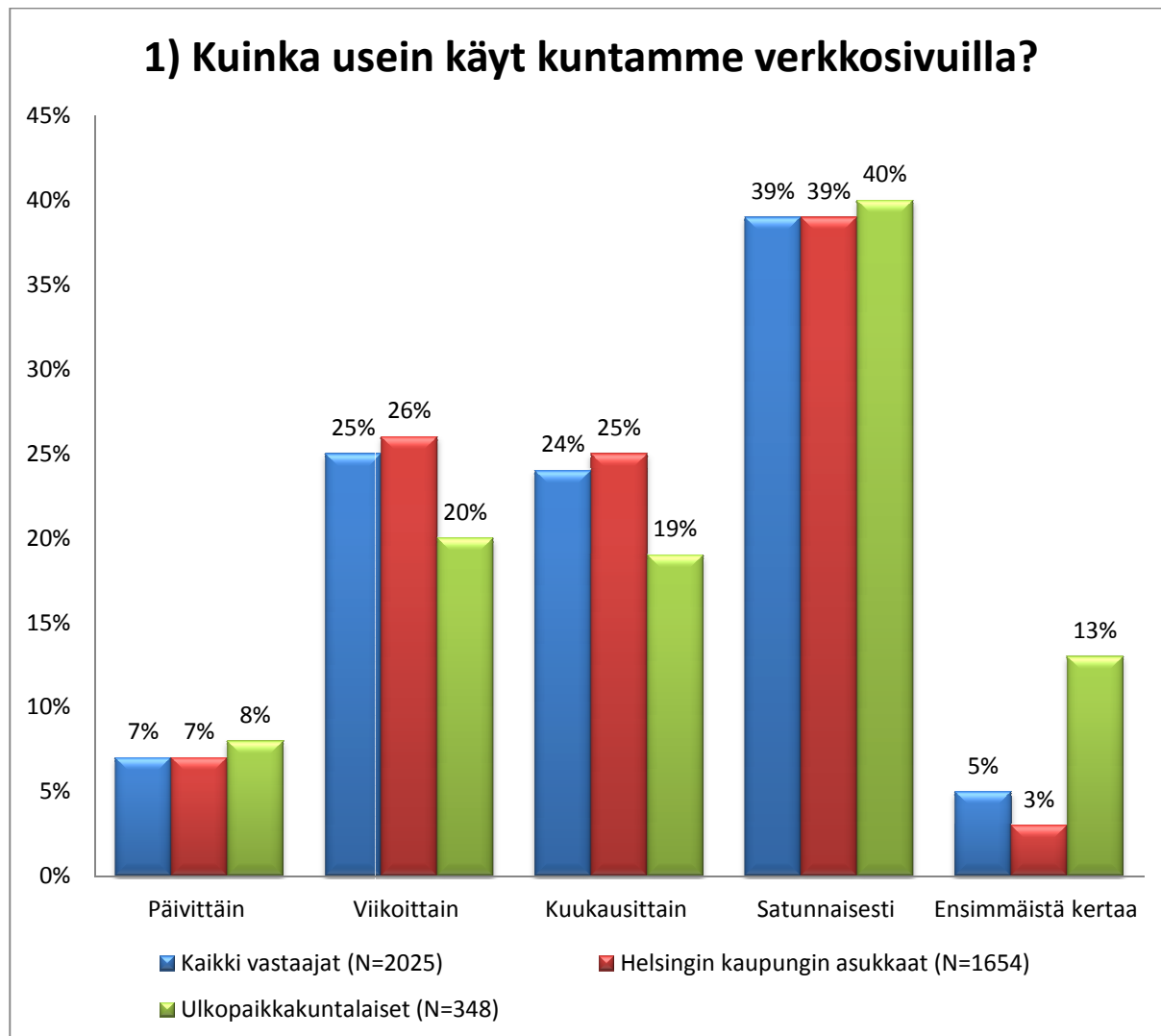
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2018 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, jossa tarkastellaan kuntien yhteisesti saamaa vastaajapalautetta; tämä antaa laajempaa näkökulmaa tutkimukseen ja kertoo kuntien internet-sivujen käyttäjäkunnan keskimääräiset mielipiteet, toiveet ja tarpeet koskien kunnallisten verkkopalvelujen tarjontaa. Tällöin omista verkkosivuista saatua palautetta voidaan myös verrata kuntien saamaan keskimääräiseen palautteeseen.

Tässä nyt laaditussa raportissa esitetään Helsingin kaupungin verkkosivuilla toteutetun kyselytutkimuksen tulokset yksitellen kysymys kerrallaan. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että Helsingin kaupungin asukkaiden ja ulkopaikkakuntalaisten vastaukset on voitu erottaa toisistaan. Vastausjakaumat esitetään pylväsdiagrammien avulla valintakysymysten osalta, minkä lisäksi avoimeen kysymykseen annetuista vapaista vastauksista on laadittu lyhyt yhteenveto.

Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa.

2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



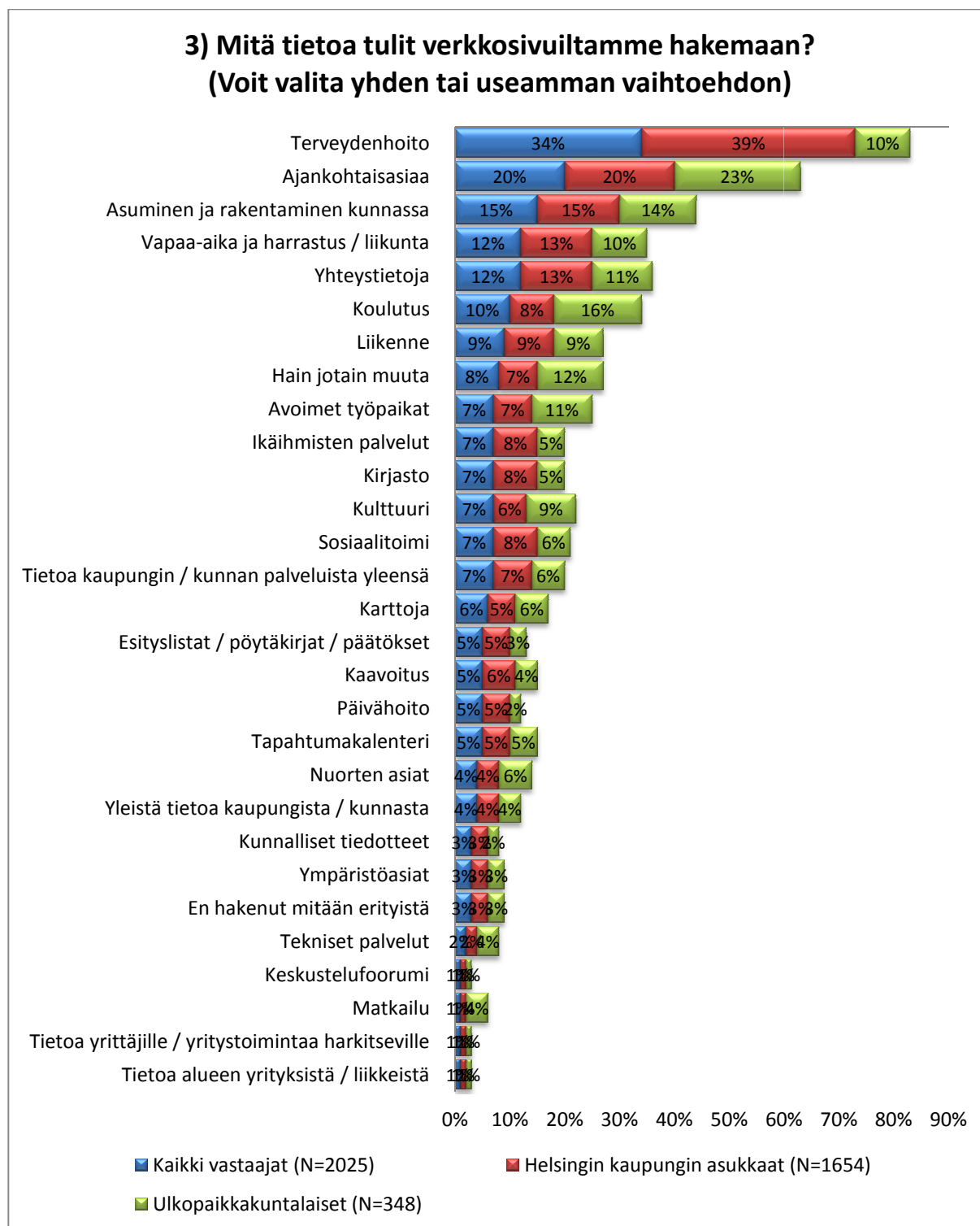
Kaikista vastaajista 7% käy sivuilla päivittäin, 25% viikoittain, 24% kuukausittain, 39% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



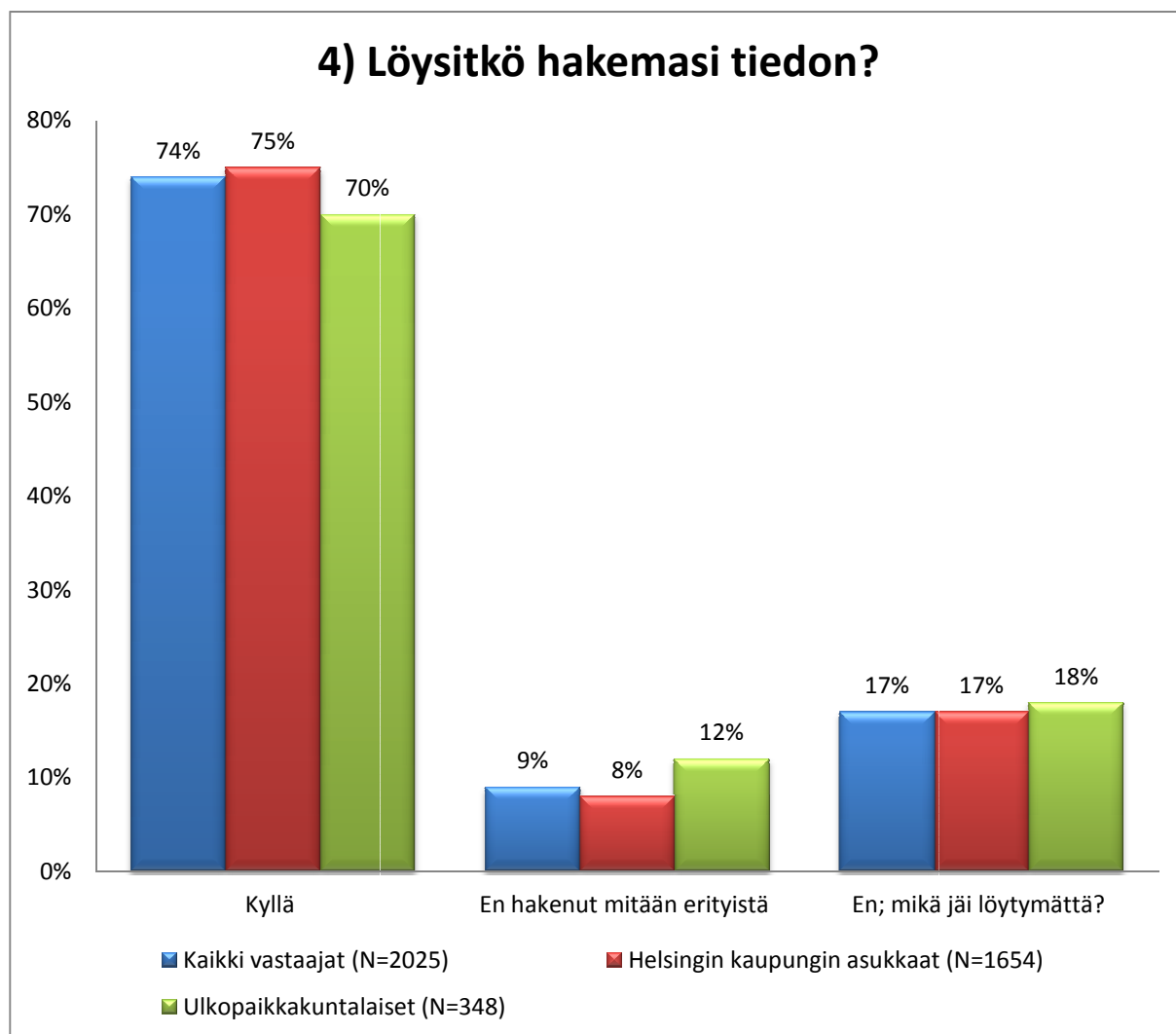
Kaikista vastaajista 41% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 31% tuli vanhasta muistista, 12% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, ja 4% tuli sivuille sattumalta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (34% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (20%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (15%), vapaa-aikaan, harrastuksiin ja liikuntaan liittyvää tietoa (12%), ja yhteystietoja (12%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 74% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 17% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 9% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- ...en saanut tehtyä sähköistä yhteydenottoa, en tiedä miksi
- ajanvaraus hammaslääketieteen vo:lle
- Aika paljon
- ainakaan vielä en löytänyt yksikön uutta virallista nimeä
- ajantasainen talousseuranta ja miten talouden kanssa noin yleisesti menee
- Ajanvarauksen peruutus
- ajanvaraus ei onnistunut
- Ajanvarausmahdollisuus netin kautta terveydenhuoltoon.
- ajourerande poliklinik nummer
- Alueen kunnollinen havainnekuva
- ALV 0-% asunnon perusparannusten yuön osuudeata ??
- asiakaspalvelun sähköpostiosoite
- asunto
- Asunto asia
- asunto, tuun joka päivä päivittämään hakemuksen niin kauan että saan asunnon!
- asuntojen hintajakaumia
- Auringonkukkapelto
- Auroran sairaala-alueen kartta
- avokaton yhteystiedot
- byggnadsloven

Osoite
Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin
+358 – 9 – 221 2424

Internet
web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- C21 julkilausuman sisältö!!!
- Ei löytynyt
- ei online-varaus ole käytettävissä lääkäriin!
- Ekaluokkalaisten sysyloma toiminta
- Em ehtinyt hakea ennen kyselylomaketta
- en ees halunnu tälle sivulle
- en ehtinyt ennen kuin kysely tuli, jää nähtäväksi
- En ehtinyt vielä hakea influenssarokotuspaikkoja.
- en löytänyt ruotsinkielisten päiväkotien arviointeja (suomenkielisten on sivuilla)
- en muista
- En ole saanut vastausta viestit-palvelussa (lähetin 4.10.), viimekerralla sain vastauksen vuorokauden sisällä. Nyt asia tärkeämpi, ja lääkäri perunut tapaamisen varaamatta uutta aikaa.
- En saa yhteyttä terveydenhoitajaani
- En saanut varattua aikaa terveyskeskukseen, sillä se oli sähköisesti hyvin hankalaa mielestäni.
- en vielä, etsin lääkäriä
- En vielä,terveysasema ajat
- En vielä: Onko Hietaniementorilla ilmainen iltapysäköinti? Haluan näet löytää paikan, jossa on tilaa, ja sitä ei ole, jos on ilmaista.
- englanninkielinen kaupungin organisaatio osastotasolla
- erikoissairaanhoidon ajanvarauksen väylä
- Eräs yhteystieto
- Esim. erilaisten palveluiden aukiolo-ajat ovat toisinaan puutteellisia ja jotkut tiedot (esim. mielenterveyspalveluista) tuntuvat olevan monen klikkauksen takana.
- Etsiminen on vasta alussa
- Etsin jotain koulukuvauksiin liittyvää
- Etsin kanavaa, jonka kautta voisin kertoa epäkohdasta katualueen ylläpidossa
- etsin kaupungin uusia asuntoja
- etsin puhelinnumeroa, löytymättä jäi
- Etsin rekisteriselosteita. En ehtinyt löytää, ennen kuin aloin vastata tähän kyselyyn. Mutta ainakaan ilman hakukoneen käyttöä eivät löydy helposti, selvästikään!
- Etsin tietoa oppisopimusmahdollisuudesta
- Etsin tietoa siitä, mistä voin saada itseäni koskevat vanhat hoitotiedot.
- flunssarokotukset
- Geroteknologia, moniasiantuntijuus,ketterät kokeilut
- Google
- H 0256 Björnparken
- hain poikani päiväkodin vasua
- hain tietoa saako Töölön kisahalliin vakiovuoroa, en löytänyt
- hain tietoja kunnan rakennuksista (suunnittelijat, valmistumisvuosi). En löytänyt.
- hakemuksen täyttö on mahdotonta
- hakemus ei suostunut ottamaan vastaan tekstiä
- Haluaisin tarkistaa lääkäriajan, mutta en jaksa kaivaa pankkitunnuksia vain tarkistaakseni löytyykö sitä.
- Hammashoidon ajan tarkistaminen
- Hammashoidon ajanvaraus
- Hammashoidon varaukset
- Hammashoito lapsuudessa
- hammashoito palvelu ei toiminut
- Hammashoitolan vaihtaminen asiointipalvelussa
- hammashuollon lupaamat palvelut
- Hankala löytää tietoa miten katutyöt etenevät. Ei taida teitä kiinnostaa miten kusessa liikenne on. Miksi ette tee noita Linnakosken aukion töitä ja Mechelinin töitä kolmessa vuorossa? Ei voi kyse
- rahasta, koska sitä tuntuu riittävän kaikkeen muuhun sontaan.
- Harmaahylkeitten metsästys
- hekan vuokra-asuntotilanne ja vaatimuksetjne
- hel.fi sähköinen asiointi jossa minulle viesti
- Helpdesc opettajille
- Helsingin kaupungin mainokset
- Helsingin kaupungin vaihteennumero.
- helsingin luonnontiedelukion kirjalista
- Helsingin ruotsinkieliset yläasteet
- helsinki-kortti
- Henkilö
- henkilökohtaisen avustajan lomaakkeita
- Henkilöstön yhteystiedot
- Hitas-kauppaan liittyvät ostajan velvollisuudet. Ei ollut tärkeää, löysin tarvitsemani tiedon yleisesti asuntokauppaan liittyen muualta.
- Hur jag beställer tid till munhygienist för 1-åring
- hygieniaratsian tulokset uimahalleista
- Influenssarokotukset syksy 2017
- influenssarokotukset
- influenssarokotukset
- influenssarokotukset 2017
- Influenssarokotus-tiedote
- Inga lediga hyresbostäder
- Inte tillräckligt info om fiske i vantaa och övriga Helsingfors
- itsenäiset kurssit
- Itähelsingin toimintaterapia
- joskus sivua ei enää ole tai sivun tieto on hyvin suppeaa eikä jatkolinkejä ole tarjolla
- joskus yhteystiedot ovat hyvin vaikeasti saatavilla
- Jossain on palvelunumero omaisille, olen joskus sen löytänyt
- Jälkihöyryt onnettomuusharjoituksesta
- Kaavatoedot huonosti saatavilla tai eivät löydy.
- kaiikki
- Kaikki
- Kaikki hakemani pääasiat
- kaikki misät olisi hyötyä
- Kaikki olennainen.
- kaisi influenssarokotusten aikataulu
- kalasataman metroaseman kartta sisäänkäynneistä
- Kalvikinniemen liikennesuunnitelmat
- Kartot on olika motionsrutter och vandringsleder i huvudstadsregionen
- Katuvalot
- kaup. hallituksen päätökset heinäkuu-lokakuu 2017.
- kaupunginjohtaja ja blogi
- Keneltä omaishoidossa oleva saa turvarannekkeen
- Kierrätyskeskuksen noutopalvelun tiedot
- kiinteistöhuollon numero
- Kinaporin palvelukeskuksen työntekijän suora puhelinnumero
- Kontulan kuntokellarin seniorien kuntosalin käyttö. En voi olla, enkä halua olla samaan aikaan paikalla. Kaikki kevyemmät (alle 20kg) tangot ovat senioreilla käytössä.
- Kontulan siriuksen sos. työntekijän puh.nro
- Koska alkaa kausi-influenssa rokotukset
- koulujen lomat
- koulun opetussuunnitelma
- Koulun pohjakuvan (ohjeet miten löytää tietyn luokan)
- Kuinka kauan perhevalmennuskerta kestää (mikä aika siihen tulisi varata)
- Kunnon kartat, mistä näkyy suunnitelmien sijainnit
- Kustaankartanon osaston puh.nro. Ovat näköjään päivittämättä.
- lammasaaren ulkoilumainos

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- Lasku kmeni pilalle. Täytyy soittaa toimistoon.skeytyi ja koko juttu
- Lautakunnan kokouspäätös
- lautakunnassa ollut esitys
- Leikkipuiston ohjelma syyslomaviikolla
- Liikunta ja uimahallit: tieto siitä, miten Itäkeskuksen uimahallin perhepukuhuone on käytettävissä (siivousajat)
- Liikunta Myllyn kuntosalin kuvailu voisi olla tarkempaa;mitä laitteita jne. Sekä ketkä kuuluvat hinnoittelussa Muut -hinnoittelun alle.
- Liikuntapalvelut/kuntosalit
- Linkki oli väärä, hain leikkipuistojen tapahtumia vauva perheille (tällä kertaa)
- lounaan hinta palvelukeskuksessa
- luvatut lisätiedot influenssarokotuksista, onko sähköistä ajanvarausta ollenkaan käytössä erityisryhmille. Ylipätään asiat jäävät löytymättä.
- lähetin viestin
- Lääkärikadun kaavatilanne
- Löysin ja en, sillä asukastaloihin ei ole linkkiä heidän omille sivuilleen ja täältä ei löytynyt asukastalon viikko-ohjelmaa johon voin ohjata asiakkaita.
- Löysin lopulta, mutta kestää melko kauan löytää
- löysin puhelinnumeron, en sähköpostia
- maisemallisesti tärkeät puut Toukolassa
- maksuhuojennuksen tulorajat
- Menotiedote viikot 40-41/syksy 2017 Helsingin työväenopiston luennot ja tapahtumat
- Milloin pelastuskurssi 42 haku alkaa.
- Milloin öljysäiliöön tulee valot. Miksi mainostetaan, että valotaideteos on avoimena mutta valot eivät ole päällä. Paskaa.
- Min fråga till staden, som jag gett publikationstillstånd - tydligen för att frågan ännu är obesvarad.
- missä muuttaa asiointipaikka
- Miten saan suun terveydenhuollonpalvelusetelin (kysely aukei ennen kuin löysin tiedon)
- Mitä palvelua kaupunki käyttää sähköisen palkkalaskelman toimittamiseen
- ne tiedot uimahallien siisteydestä
- neli karlssonin e-mail
- Nettiajanvaraus
- Nettilomake, linkki ei vienyt sellaiseen vaikka piti
- neuvolan ajanvaraus
- Neuvolan ajanvarauslinkki
- neuvolan puhelin nro
- Neuvolan sivut
- Neuvolan sähköinen ajanvaraus
- Nuorten palveluiden sivut ovat uskomattoman huonot. Miksi vanhat poistettiin?
- ohje siitä, miten haetaan jatkolupaa töiden aloittamiseen.
- ohje sähkö. asiointiin
- ohjeet julkaisujen graafisesta ilmeestä
- Ohjeet, kuvaus erityyppisistä luvista
- Oikea asiakirja
- Oikea henkilö
- Oikea sivu
- Olen opettajana hgin työväenopistossa. Linkistä piti päästä tuntiopettajien ohjeistukseen.
- olin hakennut stadin asuntoa mutta ei selvinnyt onko asunnot jaettu
- Olin vasta aloittamassa, kun kysely ilmestyi näytölle
- omahoitotarvike/sähköinen tilaus
- Omalääkäri
- Oman hoitajan yhteystiedot, vaikka ne luvataan olevan sivuilla.
- onko syyslomalla normaalit liikuntatunnit
- Opetustoimen työsuojeluvaltuutettujen yhteystiedot
- organisaatiotiedot ja yhteystiedot
- Osa löytyi osa ei. Etsin ohjetta miten toimia kun oma kannassa on virheellinen merkintä Helsingin SoTe:n tekemänä, että miten se saadaan oikaistua. Ohjetta ei löydy, vaan minun piti soittaa kolmeen eri kaupungin numeroon ennen oikean tahon löytämistä.
- ovatko urheilukentät aina vapaasti käytettävissä
- paikoituksen maksu kolikoilla
- Palaute
- Palautejärjestelmän vastuutaho
- Palautealomaketta
- Paljon jää löytymättä
- Palkat. 3 kysymystä. Sijaistajan lomake: oletko tutustunut kansioon? Ei ole päivitettyä koululla. 2. Kenen tehtävä huolehtia sijaisuuden tekijälle palkka, jos useamman työ niputettu yhden open sijaisuutena? Lomake kysyy tunnit, ei maksa, jos ei virkavapauksia anottu/ vakituiset. 3. Turva-asiat hlötietojen käsittelyssä. Lomakkeet avoimen toimiston avoimella päydällä jne.
- palvelu
- Palveluasumisen kilpailutus ja sen tulokset
- Pienten lasten uiminen
- Pirttimäen kahvilan tilanne. Kahvilan ylläpitäjä on vaihtunut. Kahvilan uudet aukioloajat?
- psykologin tiedot
- Puhelinnumero
- Pysäköinninvalvonnan meiliosoite
- Päivitan työpaikkani kriisiopasta ja tulin tarkastamaan yhteystietoja ja lisätietoja kriisipalvelusta. Sivuston alapalkin Kriisipäivystys-linkki ei johda mihinkään (<https://www.hel.fi/static/mirror-v2/archive/www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/paivystys/sokri-paivystys/index.html>)
- päiväkotiryhmän puh. numero
- Rakennustyömaan aiheuttaman kadun kuraisuuden siivousvelvollisuus.
- Ressun kokeiden aikataulut
- rokotus, flunssa
- Rokotuspaikat influenssa
- Ryhmänvetäjän suora yhteystieto
- Sain linkin kiinteistönvälityslähtöliikkeen sivuille, josta tarkemman tiedon piti löytä; ei onnistunut.
- Sekavat sivut ja osa tiedoista vanhoja
- Sidan svarar inte, går inte att få fram ansökningsblankett eller mer info om båtplatser.
- sivuilta on erittäin vaikea löytää yhtään mitään
- Sivustot on taas muuttuneet, mistä se poikkuslupa nyt oikein haetaan?
- Skolans lovensökan
- slope y8 peli :(
- sosiaali- ja terveystoimeen tulisi olla yhteydenottomahdollisuuksia puhelimitse, ei vain verkossa, ja palveluihin tulisi päästä nopeasti. nyt nämä eivät toteudu.
- Sossun päätökset ei näy, kuten kelassa
- Stadian opiskelijoille työprojektin haku/ilmoitus
- Sulanut laturin johto ja palaneen hajua pistorasiasta, taloyhtiössä muutakin vikaa sähköissä, huolestuttaa että mitä tehdä?
- suunnitelmat, piirustukset ja päätösten ajankohdat ja tekijät
- svårt det var, men nästan alt.
- Syyslomalle tekemistä
- Syyslona Järvrnpään kouluissa

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

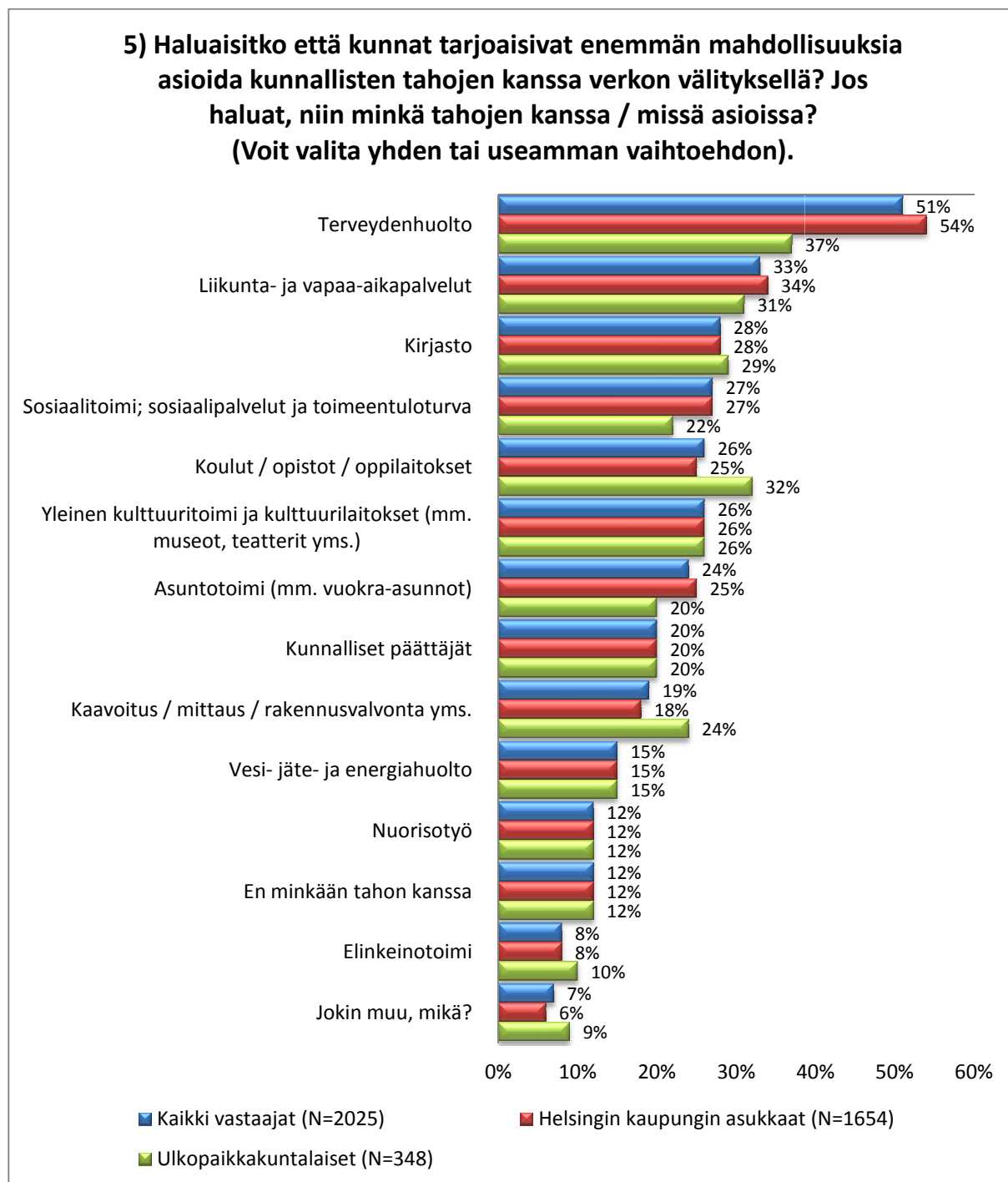
+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- Sähköisen asioinnin sisäänkirjautuminen ei toiminut
- Sähköpostilinkki ei vienyt suoraan mainostettuun kirjoitukseen jaan yleisille sivuille
- Tarkasti se, mitä hain. Yleistasolla ok, yksityiskohtaa en.
- Tarkempaa tietoa perheneuvolasta. Linkit ohjasivat aina takaisin samoille sivuille. Pitää myös klikata monta kertaa, ennenkuin löysi oikean kaupunginosan yhteystiedot. Lisäksi puhelinnumero sivuilla meni väärään paikkaan.
- tarvitsemani henkilön yhteystiedot
- Tel nr till sov sköterskan
- telefonnumret till en god vän i Helsingfors
- terveystietojen sähköposti
- Terveystietojen ajanvarausnumero
- Tiemelujen korjausajataulu hämeenlinnantie
- tieto
- tieto raumantien sulkemisesta
- Tietoa avoimista ovista sekä työntekijän yhteystiedot
- Tietoa äiti-lapsi/isäryhmistä
- tietoa, miksi mielenterveysongelmaista ja väkivaltaista aikuisopiskelijaa roikotetaan mukana työvoimapolitiikassa koulutuksessa häiritsemässä muiden opiskelua
- tietyn alueen suunnitelmissa olevat rakentamiset.
- toimiva outlook linkki
- Toimiva tapa hammashoidon ajanvarauksen verkkopalveluun
- Tukea työllistymiseen
- tulon antamaan palautetta en etsimään tietoa
- Tulon lukemaan HS juttua Twitter -linkistä, Pasilan rakentaminen, en etsinyt mitään tietoa muuten
- tulityö
- turha sivusto
- Työväen opiston kurssit ja vapaat paikat
- Täsmällinen tieto siitä, mitkä virastot EIVÄT ole enää olemassa, esim Arbis on, mutta se mainitaan täällä <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/organisaatio/virastot-ja-laitokset/>.
- täydellinen osoite
- Täydennysrakentamisen sivut
- Töölön kisahallin pysäköintipaikat: minne pysäköidä, jos Mäntymäen kenttä täynnä ja mitä missäkin maksaa.
- Töölön neuvolan puhelinnumero
- Töölön omahoitajat (TA)
- useful information about Virka
- Vahingonkorvaus hakemus
- vaikea löytää asiointinumeroita
- valintakriteerit kone- ja tuotantotekniikan koulutuksessa
- valtuuston viime kokous liveä
- vanhusten hoitomaksun määrittäminen
- vanhusten palvelut, ei aukea
- Vauvan päivän ohjelma neuvoloissa
- where are the memes
- Viraston työntekijät ja päätöksenteko, tämä kysely tulee niin nopeasti...
- Voiko äidinkieleltään ruotsinkielinen lapsi hakea suomenkieliseen esiopetukseen/kouluun
- väestönsuojat
- väestönsuojeluasiat
- yhteys maunulan hammashoitoon
- Yhteys Omakannasta/terveyspalvelun viesteihin
- yhteystietojen PSOP asioissa
- Yhteystiedot
- yhteystiedot
- yhteystiedot diabeteshoitajalle Laakson sairaalan sisätautien polille
- YHTEYSTIEDOT HELSINKI YRITTÄÄ PIILOTTAA NIIN ETTÄ YHTEYDENOTTO ON TEHTY MAHDOLLISIMMAN VAIKEAKSI (ETENKIN RAKENNUSVIRASTO)
- yhteystiedot mihin soittaa
- Yhteystiedot, erityisesti puhelinnumerot
- yhteystieto
- yhteystieto
- Yhteystieto, asiat on hankalasti löydettävissä, mutta lopulta löytyvät, jos jaksaa käyttää aikaa.
- yhteystietoja on hankala löytää. Etsin palvelutalon henkilöstön yhteystietoja työtarkoitukseen
- yleiskaava liittyen pientalojen rakennusmääräyksiin kuten ulkonäkö
- Yritin vaihtaa tyttärelleni ilmoitettua hammashoidon vastaanottoaika, mutta se ei onnistunut mobiilivarmenteesta huolimatta.
- yritin viihdyttää lapsen hammashuoltoaikaa mutta vapaita aikoja ei ollut.
- yläväen opiston tilaisuuksien info.
- öppetider o telefonnr

2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkko välityksellä?



Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkko välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (51% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (33%), kirjaston kanssa (28%), sosiaalitoimen kanssa (27%), koulujen, opistojen ja oppilaitosten kanssa (26%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (26%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- Aivan kaikessa verkkoviestintämahdollisuuksien lisääminen on kuntalaisen kannalta hyödyksi.
- Alla, där det är möjligt att förverkliga.
- Asioin mieluiten elävän ihmisen kanssa.
- Asiointimahdollisuudet ovat tällä hetkellä minua tyydyttävät/hyvät.
- Chat, jotta saisi helposti tietoonsa kehen pitää olla yhteydessä ja kuka ylipäätään vastaa yhteydenottoihin
- Ei ole tarvetta
- ei tällähetkellä tarvetta
- ei vielä kantaa asiaan
- emt
- En halua asioida verkossa, se on surkeinta vuorovaikutusta joka ei koskaan johda o helman ratkeamiseen. Ainakaan hel.fissä.
- En halua mitään LISÄÄ luoja paratkoon, vaan SELVÄTSIVUTJOILTALÖYTÄÄ MITÄ ETSII. Esim työväenopiston sivut ovat todella sekavat, myös ulkoasultaan.ISIVUTjoilt
- En ole tutustunut muuhunkuin kuntosalin käyttöön.
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- eos
- EOS, kaikki mahdollinen sähköiseksi myös, en osaa verrata, kun en tiedä miten on nyt
- es
- Ge feedback
- GoGLE
- Hallinto / laskutus
- Haluan tietää miksi Helsingin kaupunki harjoittaa Ideologista liikennepolitiikkaa.
- Har ingen åsikt till frågan
- helsingin seudun työväenopisto
- henkilökohtaisen avustajan työnantajana haluaisin lähettää työvuorolistat ym. sähköisesti suojatussa yhteydessä. Postimerkkeihin kuluu rahaa ja on tietosuojalain vastaista lähettää sähköpostilla tunti- ja vuorokautta ym., hämää ohjata työntekijää itse lähettämään asiakirjat palkkasihteerille.
- Hsl
- Ihan kaikkien
- ikäihmiset
- Ikäihmisten ajankohtaiset asiat
- iltapäivätoiminta
- ilmaiset P paikat
- Infran puolella tarkempaa tietoa, ts. jos haluaisin, että kaupunki sahaa puistosta lahon puun, mistä löydän yhteystiedot
- int har alla dator o vi gamla kan int använda en dator
- joo
- Jos jokin hammashoidossa menee lapsuudessa pieleen, haluaisin että korvausvaatimus-hakemukset olisivat yksi vaihtoehto.
- Kaiken
- Kaikista asioista olisi hyvä kommunikoida kunnan ja kaupunkilaisten välillä. Itselläni nousee vähän väliä ideoita jonkun asian parantamiseen kaupunkiympäristössä, joten keskustelun ja vaikuttamisen tulisi olla helppoa.
- kaikki
- Kaikki
- Kaikki
- kaikki ed.mainitut
- Kaikki lupa- ja ilmoitusasiat
- Kaikki pitäisi onnistua netinvälityksellä nykyään :)
- Kaikki samassa
- kaikki tahot
- Kaikki toiminnot
- kaikki,mutta ensin pitäisi olla toimivannat sivut.
- kaikki. miksi rajoittaa etukäteen tai päättää missä tämä voisi toimia tai ei
- Kaikkien edellisten
- koko kunta pitää olla tavoitettavissa
- Kunnan taloudellinen tilanne ja tilinpäätökset
- Kuntien ympäristö- ja ilmastotyöstä vastaavat
- laboratorio, apteekki kaikki samaan
- laskutus asiat
- Leikki puistot
- liikenne
- liikenne
- linnanmäen
- Luonto
- maakunta uudistus ja kauouunki
- mer perssonlig servis, nädet kan alla
- Mielestäni verkossa voi asioida jo ihan tarpeeksi
- missä vaan yhterydessä, pitää vain muutamalla klikkauksella päästä asian ytimeen tai vastaavsti hakukentän olevan tarpeeksi laaja
- Mistä apua,kun on tosi tarve?

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

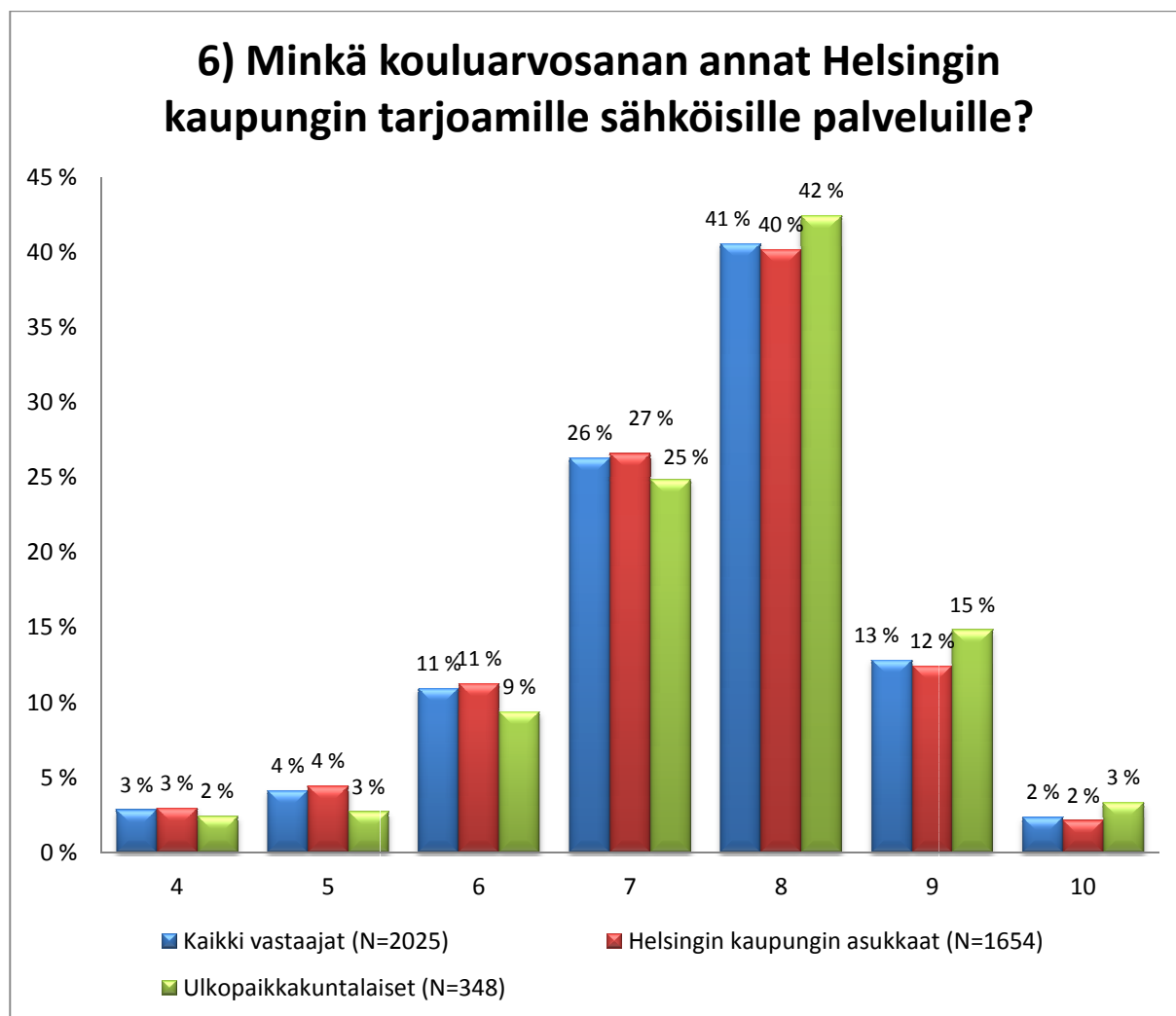
+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- NI har väldigt bra tjänster på nätet tack.
- no eiks nää kaikki ole sellaisia
- nykyiset palvelut riittävät minulle
- ohjeita edunvalvojalle ja omaisille
- olen eläkkeelle jäänyt kaupungin työntekijä ja kaipaen(en takaisin töihin) vaan vapaa- ajan ohjelmaa ja mieluummin ilmaista. Asun Espoossa, mutta se ei kai haittaa
- olen seniorijumppaaja fressissä kaupunkin tuella,kinnosta mitä palvelu maksaa Espoolle,esimerkiksi.
- Palaute kaupungille lähiympäristön asioista
- Palautteet ja ehdotukset
- Paljon on jo verkossa ja niitä käytän. Ja uusia palveluja myös, vqikka en osaa sanoa, mitä juir nyt puuttuisi
- Palveluohjaus helpommin lähestyttäväksi. pois virastoista
- perhepäivähoidosta hankala etsiä tietoa . Löytyy jos jaksaa ja tietää monen näpäytyksen kautta hakea
- Pienten lasten harrastusmahdollisuudet
- pysäköintitunnukset
- Pysäköintitunnus
- Päivähoito
- Päivähoito
- päiväkodit
- päiväkotit
- Riippuu siitä, onko verkkosivut käyttäjäystävällisiä ja selkeitä. Usein ei n
- selkeämmin pääsy haluamaansa ja vasta sitten muut yhteydet
- slope
- stara
- sähköisiä palveluitahan on jo, olemassa olevien käytettävyyden parantamiseen kannattaa satsata
- talous
- tarpeen mukaan
- Teemat esim Osallistaminen
- Tidtabeller i realtid
- Tiedottaminen avoimista tilaisuuksista, luennoista ja muusta infoista keskitetysti
- tiedotteet
- Tietoa voi olla vaikea löytää
- Tuettu työllistäminen
- turvallisuus, siisteys, kasvillisuus
- Uppgifter som skickas/skickats till barnatillsyningsmannen
- Uskaltaako tähän edes vastata: jos johonkin asioinnin tapaan panostetaan, niin samalla on helppo vähentää panostuksia johonkin muuhun, perinteiseen tapaan.
- valtuutettujen/ luottamushenkilöiden aloitteet ja niihin vastaukset sekä mitä aloitteelle on tehty sen saattamiseksi voimaan
- vammaispalvelut
- vammaispalvelut
- Vanhusten palvelut asioita hoitaville omaisille - TODELLA tarpeen!
- Vanhustenpalvelut
- Varhaiskavatus
- Verkon välityksellä asiointia voisi lisätä yleisesti
- Vikailmoitukset
- vikailmoitukset erilaisista kaupunkiympäristön osasista
- Äänestys

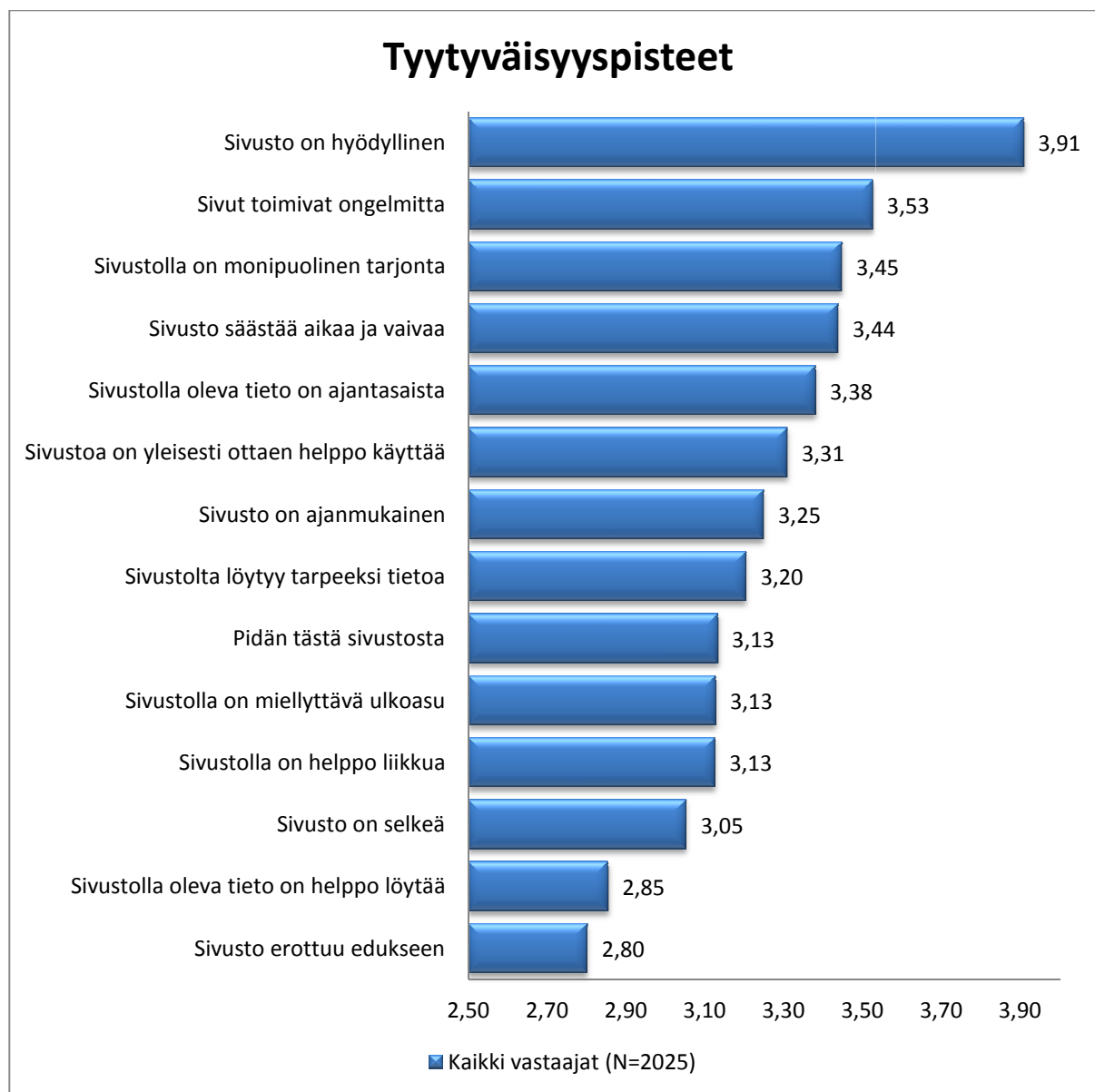
2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille?



Vastaajia pyydettiin antamaan tutkittavalle sivustolle kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,45

	Kaikki vastaajat N=2025	Helsingin kaupungin asukkaat N=1654	Ulkopaikka- kuntalaiset N=348
6) Anna arvosana verkkosivuistamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,45	7,43	7,60

2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen

keskiarvo 3,25

Vastaajille esitettiin joukko positiivisia väitteitä, jotka he saivat pisteyttää asteikolla 1-5 sen mukaan, kuinka hyvin kukin väite vastasi heidän omaa mielipidettään koskien tutkittua verkkosivustoa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:ttä, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat väitteessä viitattuun sivuston osa-alueeseen tai ominaisuuteen).

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että sivuston sivut toimivat ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivusto erottui edukseen, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, ja että sivusto olisi selkeä.

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,25. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.

	Kaikki vastaajat N=2025	Helsingin kaupungin asukkaat N=1654	Ulkopaikka- kuntalaiset N=348
7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.	3,25	3,23	3,37
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,31	3,27	3,49
Sivusto on hyödyllinen	3,91	3,91	3,89
Sivustolla on helppo liikkua	3,13	3,07	3,39
Sivut toimivat ongelmitta	3,53	3,50	3,68
Sivusto on selkeä	3,05	3,01	3,28
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,13	3,11	3,22
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,85	2,81	3,08
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,20	3,20	3,24
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,38	3,37	3,45
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,44	3,43	3,48
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,45	3,44	3,49
Sivusto on ajanmukainen	3,25	3,24	3,30
Pidän tästä sivustosta	3,13	3,11	3,26
Sivusto erottuu edukseen	2,80	2,76	2,99



Taulukossa vielä tyytyväisyyspisteet väriskaalattuina, sekä ryhmiteltyinä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamien pisteysten mukaan.

2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluja?

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa ehdotuksia Helsingin kaupungin tarjoamien sähköisten palvelujen parantamiseksi. Käytännössä kuitenkin annetut kommentit koskivat sähköisten palvelujen sijasta suuremmilta osin sivustoa ylipäätään. Seuraavassa on otsikoitu niitä seikkoja, joita nousi annetuissa kommentteissa selkeimmin esiin. Otsikoiden alla esitetään aina muutamia kyseiseen seikkaan liittyneitä vastaajien kommentteja.

Ensimmäiseksi esitetään sähköisiin palveluihin kohdistuneita kommentteja. Muutoin otsikot eivät ole missään erityisessä tärkeysjärjestyksessä, minkä lisäksi kommentteissa käsiteltyjen aiheiden runsauden vuoksi aivan kaikkia aihealueita ei ole tähän kerätty. Kaikki kommentit esitetään kuitenkin sellaisenaan vielä tämän raportin lopussa olevassa liitteessä.

Sähköisiin palveluihin liittyneitä kommentteja ja kehitysehdotuksia

- Ajantilaus terveyskeskukseen ja hammaslääkäriin pitäisi saada toimimaan netin kautta. Nykyinen takaisinsoittojärjestelmä on todella ärsyttävä ja vaatii asiakasta istumaan kotona odottamassa puhelua muutamia tunteja. Ei voi mennä esim. julkisiin kulkuneuvoihin kertomaan sairauksiaan ja henkilötunnuksiin. En voi käsittää miksi nettitilausta ei voida käyttää.
- ajanvaraus suoraan verkosta ettei tarvitse jonottaa puhelimesta pitkiä aikoja
- asioiden hoitaminen sähköisesti kaikkiin palveluihin
- Asukkaille näppärä tilavarausjärjestelmä esim. koulujen ja leikkipuistojen iltakäyttöön
- Chat palvelu, sekä nettipalvelu jossa voi oikeasti hoitaa asioita eikä vain katsoa käyntiosoitetta tai puhelinnumeroa!!!
- Chat tai muu kanava suoraan yhteydenpitoon. Tavoitettavuus paremmaksi. Yhteydenpidon monipuolistaminen ja tuominen nykyaikaan.
- Chatti viranomaisten kanssa, kysymyksiin nopeasti vastauksia
- Esim. asukaspysäköintitunnusten hakeminen on saatava verkkoon: täytyykö tosiaan jonottaa työaikana virastossa, jotta voi näyttää rekisteriotetta, joka nykyään on lähtökohtaisesti sähköinen dokumentti. Eli jonotan paikan päällä jotta voin näyttää puhelimen ruudulta jotain, jonka asiakaspalvelu näkisi yhtä hyvin suoraan verkosta?
- Esimerkiksi sosiaaliviraston tekemät päätökset täydentävästä toimeentulotuesta olisi hyvä nähdä sähköisesti ja että ajan voisi varata sosiaalitoimistoon myöskin sähköisesti
- Esimerkiksi toimeentuloetuen hakeminen on hyvin vaivalloista sähköisellä lomakkeella. Hyvin usein lomakkeen täyttäminen on mahdotonta, koska verkkopalveluita ei selvästikään ole päivitetty 2010-luvulla toimiviksi. Ne ovat vanhanaikaisia ja usein esiintyy erroraiteita, tietyt lomakkeen tiedot eivät lataa tms. Hyvin turhauttavaa.
- Että kaikki kaupungin tarjoamat palvelut olisivat käytettävissä netin kautta, koska on kaltaisiani jotka eivät voi sairauden vuoksi asioida asiointipisteissä. Saisi tulla mahdollisuus netin kautta esim Skypeyhteydellä asioida kaupungin tarjoamissa palveluissa. Kaikki esitteet myös sähköisessä muodossa tai tilattavana kotiin sellaiselle ihmiselle joka ei pysty itse noutamaan niitä.
- Göra elektroniska tjänsten ännu mer användarvänlig.
- Kaupungin verkkosivut ovat ihan hyvät, mutta sähköinen asiointijärjestelmä on vaikeaselkoinen ja kömpelö verrattuna monien muiden toimijoiden järjestelmiin (esim. STEA, EURA2014).
- Laskutus sähköisesti (terveydenhuolto).
- Lisätä sähköistä asiointia niin paljon kuin mahdollista, unohtamatta myös muuta monikanavapalvelua.
- Mahdollisuus muokata vanhennevat hakemukset ja laheta ne uudestaan esim asuntihakemus.
- Mobiilivarmeenteen tulisi riittää siihen, että voi hoitaa myös lasten puolesta ajanvarauksen siirtämisen taseisia asioita. Nyt valtuutus tulee hoitaa joko soittamalla puhelimitse tai käymällä hammashoidon toimipisteessä. Miten puhelimesta voidaan varmistua siitä, kuka soittaa? Eikö mobiilivarmenne ole aivan yhtä vahva tunnistautuminen?
- On hankalaa, kun linkkejä on kolmessa eri sarakkeessa ja eri väreillä ja fonteilla tavallisilla nettisivuilla. Sähköisessä asiointipalvelussa on hankalaa ylipäänsä tietää, mistä lähtisi etsimään asioita. Esimerkiksi terveyspalvelujen viestien etsiminen on turhauttavaa. Tällä

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

kertaa huomasin pikalinkin oikeassa reunassa. Jos palvelua käyttää harvakseltaan, ei enää muista miten on edellisen kerran löytänyt asiansa.

- Pois paperilomakkeista - kaikki sähköisiksi. Esim. koululaisten iltapäiväkerhoon haku.
- Puhelimitse tilatut esim. hammashoidon aika pitäisi näkyä myös verkkopalvelussa, jolloin ajan voisi tarvittaessa helposti tarkistaa ja muuttaa. 2. Toimeentulotuen päätös olisi mukava, jos näkyisi verkkopalvelussa.
- se tehdään hyvin suunnitellen ja etukäteen testaten, jotta käyttö on selkeätä ja helppoa, ja on kaikenkattavasti johdonmukaista. On tärkeää, että palvelut toimivat yhtä hyvin pöytäkoneella kuin mobiilissa - liian monet sovellukset optimoidaan nykyään vain mobiililaitteelle, jonka takia niiden käyttö pöytäkoneella on todella hankalaa.
- Sosiaaliviraston omien päätösten tietoja ja maksuja pitäisi saada nähdä sivustolta, omien pankkitunnuksien kanssa, kuten näkyy kelan sivuilta! Miksi ei ole tehty niin. Onhan kelakin saanut ne sivuilleen.
- Sähköisistä systeemeistä Wilma toimii ihan hyvin, kunhan koululta osataan viestiä selkeästi jäsennellysti ja välttää mainosten levittämistä. Tosin vasta yli 2 vuoden käytön jälkeen sattumalta löysin tiedotteet, kun uusi rehtori viittasi viesteissään niihin. Hieman epäselvää siis, mitä osioita vanhempien pitäisi tutkailla. Talouspalvelujen puolella sen sijaan on kroonisia ongelmia joita ei korjata: esim. minun työväenopiston kurssilaskut on lähetetty lupaan kysymymättä miehelleni, koska lapsen päivähoitomaksut menivät hänelle e-laskulla. Eduskunnan oikeusasiamiehen toimiston mukaan harrastukset ovat tietosuojaan alaisia ts. yksityisasiasia. Samoin olen pyytänyt toimittamaan päiväkodin laskut miehelleni, mutta kuulemma ne aina kulkevat äidin mukaan - ilmoitin asiasta tasa-arvovaltuutetulle.
- Terveystietojen viestien sivulle on vaikea löytää. Jos kirjoittaa hakusanaksi sähköinen asiointi, mitä se siis on, niin sivuiltanne ei löydy linkkiä kirjautumiseen. Kaikkii lomakkeisiin yms. pitäisi siis löytää reitti haulla Sähköinen asiointi.
- Sähköinen asiointi esim. venepaikkojen maksuun, uuden hakemiseen, asukaspysäköintitunnuksiin jne olisi todella hieno palvelu.
- Voisi ehkä enemmän vielä hyödyntää eri sähköisissä palveluissa kuvakkeita/ikoneja tekstin ohella, kun etsii jotain tiettyä palveluyksikköä; ikonit ja kuvakkeet tulevat nopeasti havaituiksi ja ymmärretyiksi äidinkielestä riippumatta.

Asiat helpommin löydettäväksi sivuilta

- Itse etsin aina Googlen kautta mitä haluan löytää, koska navigoiminen sivustolla on todella vaikeaa.
- Joudun usein käyttää todella paljon aikaa sivustolta etsimiseen ja usein sivustot päättyvät ns. seinään kun ne ohjaavat vielä jostain linkeistä sivuille joista ei löydy mitään, koska ovat vanhentuneita tai sitten uudet sivut sisältävät tietoa, joka on niin yleisellä tasolla että siitä ei ole apua. Terveystietojen sivut ovat vain tunnettu täyteen tietoa ja täytyy käyttää todella paljon aikaa, että sisäistää mitä milloinkin pitää tehdä. Jokaisen sivun alalaidassa pitäisi olla palautelinkki, jossa kysyttäisiin löysitkö sivulta tarvitsemasi tiedon/ oliko sivu hyödyllinen? Jota kautta voisi ilmoittaa jos sivu ei toimi oikein tai tieto on huonosti jäsenneltyä, jonka avulla sivustoa päivittävät saisivat myös tiedon päivitettävän sivun toimimattomuudesta.
- Jäsentelyn yksinkertaistaminen - hakupolulta helppo elsyä
- Liian paljon ahdettu samoihin raameihin. <<<<eli mistä mitään löytyisi ??? OPAS tietojen hakemiseen pitäisi olla otsikkoineen.
- Navigeringen på sidorna är (i vissa fall, t.ex. då man söker kontaktuppgifter till arbetstagare på planlägningsinstansen) väldigt komplicerad och o intuitiv. En tydligare navigering och tydligare separata nätsido-helheter för separata instanser.
- Navigoinnin pitäisi olla helpompaa ja vastuu henkilöt pitäisi löytyä helpommin
- Navigointia sivuilla voisi parantaa. Nyt on linkkejä ylhäällä, vasemmalla ja oikealla. Menen sekaisin.
- Nettisivut ovat sekavat, liian porrastetut ja epäloogiset, tieto vanhentunutta tai melko vaikeaa löytää, kapulakielistä ja sivut näyttävät vanhanaikaisilta. Tietoa varmasti on, mutta sen etsimiseen ja klikkailuun kuluu kaupunkilaiselta aivan liikaa aikaa.
- Nyt Helsingin kaupungin nettisivuilla ei saa nopeasti löydettyä tärkeitä tietoja, vaan tärkeät asiat hukutetaan turhan tekstin sekaan.
- Palvelujen löytäminen pitäisi tehdä helpommaksi, nyt joutuu etsimään monen alavalikon kautta. Lisäsh on hämäävää, että sivun alareunassa näkyvät yhteystiedot vievät koko kaupungin tasolle eivätkä kyseisen sivun palvelun yhteystietoihin. En löytänyt hakemaani Stadin ammattiopiston vahtimestarin puhelinnumeroa.

- Palvelutiedot pitäisivät olla helpommin löydettävissä. Useat asiat löytyvät, kun jaksaa ja osaa sivuja klikata eteenpäin. Asiakkaille hankalaa löytää tietoa ko. sivuilta.
- päättäjät, kokousajat, päätösten sisältö, ja liitteet tulisi löytää nykyistä helpommin hakusanat asia, päättäjät ja esittäjät kohtaisesti koskien lausunnonantajia
- Selkeämpi rakenne, koska nyt ei tiedä mistä tieto löytyy eikä polut ole toimivia. Helpompi etsiä tieto Googlen kautta kuin suoraan sivuilta. Lisäksi samaa tietoa voi olla eri paikoissa ja vanhentunutta tietoa löytyy myös. Sivustolla voisi olla myös ns. chat-toiminto, jolta voi kysyä tietoja ja joka voisi ohjeistaa oikeaan paikkaan.
- Tiedon löytäminen on vaikeaa, koska pitäisi tietää etukäteen, mikä taho vastaa mistäkin asiasta ja tietää minkä tahon alainen se mahtaa olla, ja silloinkin saattaa käyttää väärää termiä. Etusivulle joku Mitä etsit? -hakulaatikko, jossa on LAAJA tietokanta asiasanoja ja joka osaa yhdistää synonyymejä, mielellään niin ettei sanan sijamuodolla tai oikeinkirjoituksella ole merkitystä, ja joka antaa listan potentiaalisista hakutuloksista lyhyen sisältöselosteen kanssa (esim. Sosiaalitoimi. Toiminta-alat: xxxx. Vanhustyö: katso xxx)
- tiedon löytäminen sivustolta on joskus äärimmäisen vaikeaa - eikä tiedon etsimisen taidoissani ole vikaa. Usein aikaa tuhrautuu yksinkertaisen tiedon etsimiseen, myös työhön liittyvissä asioissa.. Osa samaan asiaan liittyvästä teidosta myös löytyy usealta eri sivulta, ei näppärästi samasta paikasta (etsin mm. viime kesänä tietoja viravelaitureista ja satamista ja oli äärimmäisen hästävää minulekin, joka tiesin, mitä minun pitää etsiä - ulkomaalaiselle paikka tuntemattomalle täysin mahdotonta.)

Hakupolut pitkiä ja monimutkaisia

- Asiointipolut kuntoon. Nyt pitkälti kaupungin valtavan organisaatiokaavan mukainen rakenne, esim. lasten uimakouluhin ilmoittautuminen on todella monen mutkan takana. Tapahtumajärjestäjille oma oikopolku (en tiedä onko jo, mutta joskus sekin viidakko tuli testattua)
- Haettavat asiat löytyvät liian monien linkkien takaa. Kun vihdoinkin löydät etsimäsi, et enää tiedä miten olet päässyt siihen. Nyt esimerkiksi hain tietoa siitä, miten toimitaan ulkoilmatapahtuman / mielenilmauksen lupien kanssa, ja kun löysin lopulta ohjeet, niin tarvittavat yhteystiedot olivat taas uuden linkin takana. Olisi paljon hyödyllisempää, jos yhteen palveluun tai asiaan liittyvät tiedot löytyisivät yhdeltä sivulta, eikä usean linkin takaa.
- Jos haluan selvittää yhden yksittäisen asian, niin silloin täytyy kulkea aikamoisen labyrintin läpi asian selvittämiseksi.
- Todella vaikea ylipäätään löytää käyttökelpoista tietoa jopa ihan perusasioita aivan liian sokkeloisesta ja sekavasta kokonaisuudesta. Esim. Terveyskeskuksen tai hammashoidon ajanvarauksia. Linkistä päätyy sivulle, jolla ei taaskaan löytynyt hakemaansa tietoa. Loputon linkkien jono, johon eksyy löytämättä hakemaansa. Pitäisi olla esim. Terveystiedot -> Hammashoito -> Ajanvaraus. Siis pitäisi päästä nopeasti vain muutamalla linkillä tietoon, jota on hakemassa. Kannattaisi olla joku visuaalinen kartta palvelujen pääärakenteesta, mistä näkisi helposti, kuinka/ mitä reittiä pääsee etsimäänsä tietoon. Nyt etsin uutta raitiotiekarttaa, mutta en tiedä, löytyykö täältä sellaista. Kyllä sellainen ainakin kuuluisi näille sivuille. Ja ajantasainen pyöräverkoston kartta myös on hauska.

Parannuksia hakutoimintoon

- Erilaisilla hakusanoilla pitäisi pystyä hakemaan virastojen sivuilta tietoa. nyt se ei onnistu jos ei kirjoita oikeaa asiasanaa jota normaali ihminen ei voi edes tietää.
- Että asiat löytyisivät yhtä helposti kuin googlesta.
- Hakukone on edelleen vaatimaton!
- hakusanoilla pitäisi paremmin löytää perille
- Hakutoimintoa lisää. Oikean hallintoyksikön löytäminen usein vaikeata
- Hakusanoja pitäisi olla enemmän. Nyt täytyy tietää tarkka termi, jotta sillisalaatista löytää haluamansa.
- Oikeaa tietoa on vaikea löytää suuresta tietomäärästä. Useampia mahdollisia hakusanoja/ synonyymejä hakukoneeseen
- Oikean sivun löytäminen on hankalaa, haku saattaa tuottaa kymmeniä tuloksia. Chat-ikkuna ja apuri auttamaan oikean sivun haussa :)
- Parempi sisäinen haku (vaikka toimii Googlekin yleensä), haut tukemaan monipuolista sanastoa (ettei tarvitse aina tietää virallista termiä)

Lisää selkeyttä ja yksinkertaistamista

- aika sekava sivusto, näin hahmotushäirön omistavana, todella vaikea löytää tietoja, jos siis kaipaa muuta kuin oman hoitajan tai lääkärin tietoja.
- Ehkä hieman yksinkertaisempi ja helpompi käyttää...myös henk.koht puhelinpalvelu selkeyttäisi paljon joitakin asioita.
- Klarare navigering. Tydligare visuellt utseende.
- Mer åskådliga. Nu är de röriga, med ganska liten text. Onödigt mycket text. I jämförelse med t.ex. sidor i Sverige är våra inhemska sidor plottriga, svårtydda och inte särskilt läsarvänliga eller kundtillvända.
- Pysäköintitunnuksen ohjeet selvemmin. Yksi sivu, jossa on hitosti tekstiä, on raskas. Otsikot ja linkki sitten kohdistetusti tekstiin toimisi paremmin.
- Selkeyttä ja helppoutta käyttämiseen lisää. Esim. terveysasema palvelujen sähköinen yhteydenpito sivusto on mielestäni sekava ja epäjohdonmukainen.
- Selkeyttä, yhtenäisyyttä, lyhyitä polkuja paikasta toiseen =nyt välillä unohtuu mistä piti mennä mihin tai mistä aloitti
- Selkeyttä sivuihin ja siihen että asiat löytyvän parin klikkauksen päästä. Nyt menee aikaa siihen että etsii oikeaa sivua ja linkkejä on useampia että pääset oikealle sivulle, jos sittenkään.
- selkeyttä tiedon löytämiseen, kategoriat eivät ole kuntalaisille selkeät
- Selkeyttä, ohjeita kuinka eri sivustoille päästään, selkeämpää jaksottelua. Etusivulla pitäisi olla listaus kaikista palveluista.
- Selkeyttä lissää- Liika nippalitieto häiritsee. Back -komento EI TOIMI useilla sivuilla. Hankala käyttää
- selkeämpi ja johdonmukaisempi käyttöliittymä. ASiat tuntuvat olevan välillä vähän siellä sun täällä. Paljon tietoa mutta joskus vaikea löytää oleellista nyt joten siihen parannusta.

Enemmän käyttäjälähtöisyyttä ja selkokielisyyttä sivuihin

- asiakasajattelu puuttuu: ei pitäisi olla sisäistä silloista juontuvia valikoita, ei pitäisi puhua virkakieltä.
- Asiakaslähtöisiksi. Uudistuksesta huolimatta organisaatiolähtöinen esim. verrattuna Tukholmaan. Esim. kun siellä kouluihin ilmoittautuminen, sitä koskevat asiat ohjataan aloitussivuille nostoksi, samoin kuin lasten harrastuksiin ilmoittautuminen/niiden löytäminen. Jne.
- Byrokratia näkyy sivustojen sisällössä: samaan kohteeseen on kuusi eri puhelinnumeroa ja asiakkaan tehtäväksi jää päättää mikä niistä on mihinkin tilanteeseen sopiva. Loppujen lopuksi kaikista numeroista vastaa sama automaatti. Sivustolla tämä näkyy sekavuutena.
- Enemmän kuluttajalähtöiseksi
- Kieliasu yksinkertaisemmaksi, nyt kapulakieltä.
- Ihan ensin ulkoasu- ja käytettävyyks uusiksi, samoin kieli. Olen itse ammattibyrokraatti ja ymmärrän, mitä näillä sivuilla yritetään viestiä. Tavallisen kuntalaisen pitäisi kuitenkin saada lukea selkeämpää suomea, vähemmän suoria sitaatteja pykälistä, enemmän selkeitä neuvoja ja ohjeita. Parempaa kieltä.
- Kun aletaan hakea tietoa niin olisi hyvä jos käytetään normaaleja kansan käyttämiä sanoja, löytyy sivut helpommin, eikä tarvi arvailla millä sanoilla sivut löytyy.
- Muuttaisin niitä asiakkaiden tarpeisiin soveltuviksi. Ei organisaation esittelyksi.
- Sidorna är väldigt teknokratiska och du måste veta vad du söker för att hitta det. Och ibland vilken väg du skall gå för att hitta info
- Virastokeskeisyydestä palvelu-/asiakeskeisyyteen.
- Yksinkertaisella selkosuomella asioiden selityksiä .

Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen

- Helsingin kaupungin sivustojen linkit johtavat todella usein osoitteisiin, jotka on poistettu.
- Pitäkää tiedot ajan tasalla. Nyt on taas vanhoja tietoja tarjolla. Esimerkiksi tyytyväisyys terveysasemien palveluun. Viimeiset tiedot ovat heinäkuulta. Ne luvataan seuraavan kuukauden alussa. Eli ei ole tosiaankaan ajantasalla.
- Päivityksiä useimmin vanhentunutta tietoa paljon
- Päiväkotien yhteystiedot eivät ole olleet ajantasalla, eri ryhmien puhelinnumeroita tai ryhmien vastuuopettajien yhteystietoja ei ole ollut saatavilla.
- Sivut eivät ole ajantasalla. Esim. Lääkäreiden yhteystiedot saatavat päivittyä vasta puolen vuoden jälkeen.
- Todella moni linkki ei johda mihinkään ja tieto on vanhentunutta

Ulkoasuun parannusta

- aivan liian vanhanaikaisen näköinen, epäselvä
- Iloisemmalla ulkoasulla.
- Kaikkea ei tarvitse sulloa yhdelle sivulle. Ja onhan tuo graafinen ilme hieman kehityskelpoinen.
- Minusta ulkoasua voisi parantaa huomattavasti. Teksti on pientä, fontti ei ole selkeää. Ylipaataan visuaalinen ilme ei ole ollenkaan hyvä. Sita voisi selkeyttää ja suoraan sanoen modernisoida.
- Ulkoasua voisi typistää: vähemmän tekstiä näkyvillä, mutta klikkaamalla otsikkoa tulisi enemmän tietoa näkyviin.
- Ulkoasua saisi hienommaksi
- ulkoasu on makuuni aavistuksen retro. Kaupunki on uudistanut visuaalista ilmettään muutoinkin, se voisi ulottua tännekin
- ulkoasu selkeämmäksi
- Visuaalinen ilme hienommaksi Suomi on design-maa
- Visuaalisuus; väriä ja kuvia.

Yhteystiedot kattavammin esille ja paremmin löydettäväksi

- Jos miettii kuntien ja kaupunkien välistä yhteistyötä, niin henkilöstön yhteystietojen löytäminen saisi olla yksinkertaisempaa.
- Koulujen ja terveydenhuollon yhteystiedot ovat aina jossain kiven takana, yksittäisten työntekijöiden yhteystietoja hankala löytää
- Palvelun sisältö on hyvin kerrottu mutta puhelin numerot on ollut joskus etsimisen takana. Uudet alueet niin ei tiedä mikä on oma. Pääsivuun osoite ja puhelinnumero ja palvelun sisältö sen jälkeen.
- Selkeät ja erottuvat puhelinnumerot, mihin kansalainen voi soittaa, kun tarvitsee yhteyden kouluun, päiväkotiiin, terveyskeskukseen hammaslääkäriin. Koillinen, Läntinen ja keskinen ei sano maalta muuttaneelle mitään, esim. Arabia lasketaan välillä kuuluvaksi koilliseen, välillä keskiseen ja välillä johonkin muuhun. Postinumero on parempi, jokainen muistaa omansa!
- Yhteystiedot on todella vaikea löytää. Tänä päivänä käytän etsiessäni tietoa aina Googlea tai Fonectan calleria mobiilipalvelua miksi kaupunki ei hyödynnä nykyaikaisia yhteensopivia järjestelmiä. helpottaisi tiedon etsintää ja sähköisen asioinnin palvelua.
- Yhteystiedot pitäisi olla selkeämmin esillä. Nykyisin sivulla on paljon tekstiä ja erilaista tietoa, mutta epäselväksi jää mihin täytyy olla yhteydessä asiaa hoitaakseen.
- Yhteystietoja on tietysti tosi paljon, mutta etenkin sos.toimen tietoja vaikea löytää. Hankalaa soitella virastosta toiselta paikkakunnalta, kun ei mitään tietoa näistä eri alueista...

Paremmat kieliversiot

- Att all information finns också på svenska. Jag tycker den svenska services blir bara sämre och sämre. Man orka eller bryr sig inte längre att tillhandahålla bra svensk service på svenska varken i tal eller text.. många gånger när man söker något... så kommer de upp finns bara på finska.
- Better English translations
- Bättre uppdaterade svenska sidor. T.ex när man söker kontaktuppgifter till mödrarådgivningen finns inte samma uppgifter (och länkar) på svenska som på finska.
- Då man ofta behöver veta något på två språk, så är det dåligt att sidan hoppar till framsidan då man byter språket. De gör att man har väldigt svårt att hitta tillbaka till samma ställe, då språket är annat.
- Information in English as well
- Suomenkieliseltä sivulta pitäisi mielestäni voida siirtyä ruotsinkieliselle täysin vastaavalle sivulle, ilman että joutuu erikseen uudelleen etsimään alusta kyseisen viraston pääsivulta

Palautteenanto- ja yhteydenottomahdollisuuksia lisää

- Esim kaatuneista puista en löytänyt ilmoituspaikkaa myrskyn jälkeen. Tällaisten palautteiden antaminen pitäisi tehdä helpommaksi ja asiaan pitäisi myös kaupunkilaisia rohkaista. Saattaisi tulla paljonkin ideoita asioidenhoitoon.
- Palautteen anto ei onnistu. Palautejärjestelmä ei vastaa.
- Pitäisi voida löytää helpommin eri toimialojen eri yksiköistä vastaavien yhteystiedot. Valmiit listat/palautepainikkeet, jolla saa viestin kaikille lautakunnan jäsenille tai kaikille valtuutetuille/valtuustoryhmille.

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- Tarvitaan yleinen palautekanava: kännykällä näppärästi toimiva, jonka kautta voisi kadulla kulkiessaan napata kuvan esim. rikkinaisestä lampusta, liikennemerkeistä, tielle kaatuneesta puusta, ilkivallan kohteeksi joutuneesta bussipysäkestä jne. ja paikantaa sen samalla karttapisteeksi. Vikailmoitus ohjautuisi suoraan oikeaan virastoon tai palveluntuottajalle, joka saisi vikatiedotteen tarkan sijainnin ja valokuvasta näkisi, millainen ja kuinka kiireellinen tilanne on kyseessä. Ilman että kansalaisen pitää tietää, minkä tahon hoidettavaksi asia kuuluu tai mihin pitäisi soittaa.
- Jos sanoisi näin: koettakaa lähettää iPadilla katuvalot rikki -ilmoitus alle tunnissa, olette hyviä. Minä en pystynyt. Ehkä aavistuksen 1990-lukua.

Sivusto palvelee nykyisellään riittävän hyvin

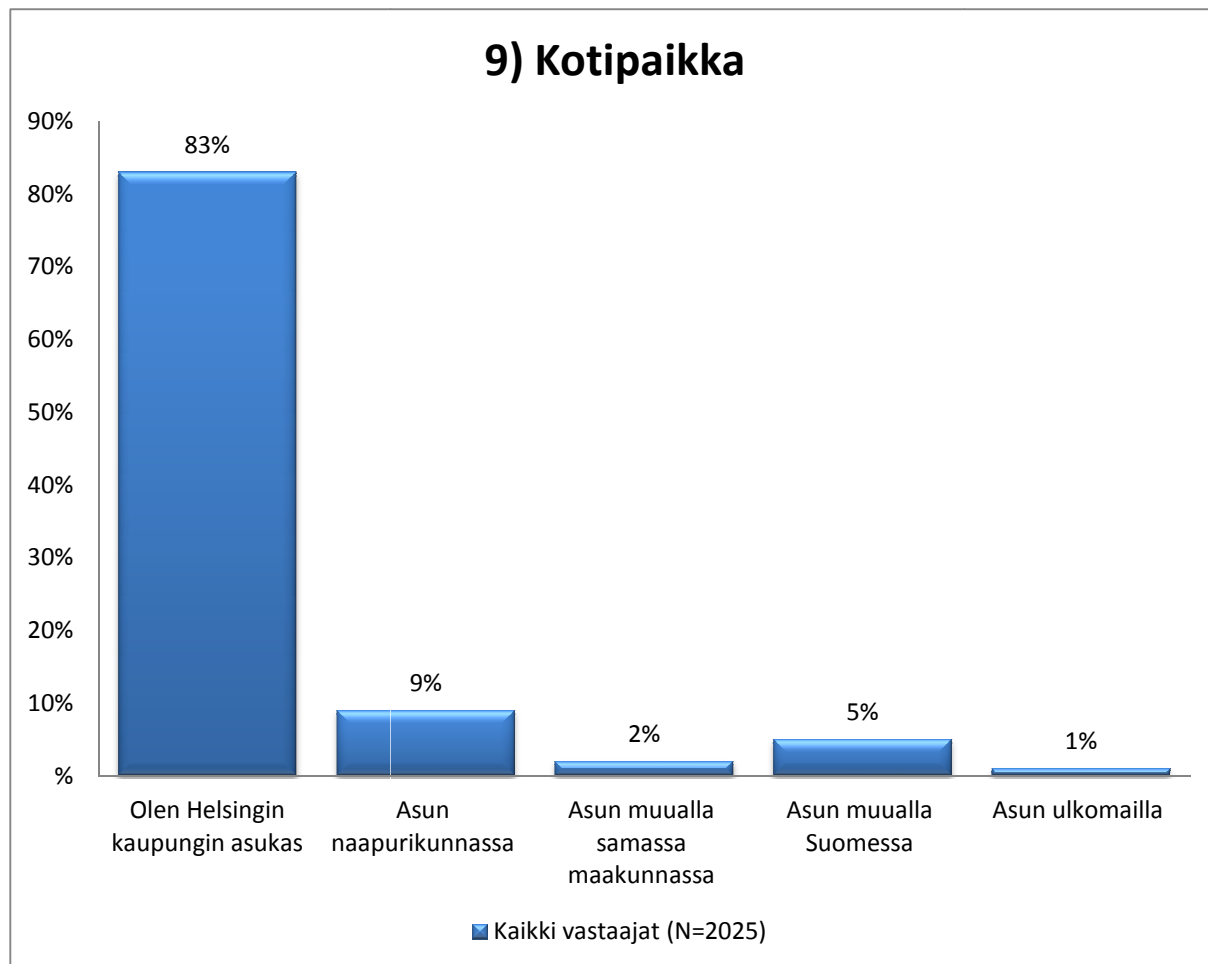
- bra som de är
- Bra som sådan
- iha ok
- hyvin tomivat näin ja ovat kätevät
- Hyvältä vaikuttaa. Näitä pitäisi mainostaa ja opastaa enemmän ihmisiä löytämään nämä ja käyttämään näitä hienoja palveluita. Hienoa, että esim. kun käyttää Ilmonettia, saa automaattisesti mainoksen näistä sivuista - muuten en olisi varmaan ikinä tullut tänne. :-)
- **HYVÄT JO TÄLLÄ HETKELLÄ**
- Hyvään suuntaan on menossa. On vaikea esittää selkeästi runsasta tietomäärää, parempi silti että tietoa on kuin että tiivistettäisiin liikaa. Google kyllä löytää oikean sivun, jos ja kun ei sivuston linkityksistä suoraan jotain löydä.
- ihan hyviä ovat nykyisellään
- Ihan hyvät nykyisellään.
- Ihan on kohtalaiset, kyllä pärjää vähän vanhempikin ihminen.
- Oikein hyvät nykyisellään.
- Olen toistaiseksi tutustunut vasta sähköiseen viestintään terveystoimen puolelta ja se ainakin toimii lähes moitteitta, kiitos siitä. Se on ollut oikein hyödyllinen ja toimiva.
- tämä on paras netti ikinä
- Yllätyksekseni nettisivut ovat uudistuneet, paljon entistä parempaan suuntaan! Aiemmat sivut olivat melko tylsät. Nykyiset ovat kevyemmät, vähemmän byrokraattiset ja tietoa eri aihealueista on kaupunkilaisen (joka EI siis ole organisaatiossa töissä/ jonkun hallinnonalan palikka jne) helpompi löytää.

Muita yksittäisiä kommentteja ja kehitysehdotuksia

- Allting är bra men om man alltid bara ökar information, det blir fara att man kan inte längre hitta informationen snabbt.
- meille ikivanhoille pitää neuvoa tarkemmin mistä mitäkin löytyy. Minäkin olen jo 88 vuotias ja saan hakea kauan hakemaani . Neuvoja,neuvoja,Kiitos.
- mera fakta om staden
- Miksi hel.fi, miksi ei helsinki.fi? Yliopiston tulisi taas hankkia sitä paremmin kuvaava osoite.
- Nytkin käytän kännykkää ja tietenkin loogisuus on tietoa etsiessä tärkeää, jotta helposti pääsee etsimäänsä asiaa. Helsingissä käydessäni usein etsin myös kulttuuritapahtumia ja muuta ajankohtaista. Sellainenkin sivu meille turisteille voisi olla kaupungilla kuin KAIKKI TAPAHTUMAT TÄNÄÄN ja ilmoitus onko ilmainen vai maksullinen. Voisi tavoittaa hyvin spontaanisti toimivat henkilöt. Kiitos
- Olen töissä opetustoimessa opettajana, enkä pääse esim. Helsingin kaupungin intrapaleluun omalta koneeltani. Tässä mielessä palvelu on keho. Wilma- järjestelmä on yksi tärkeimmistä työkaluistani, ja se toimii tätä nykyä epäluotettavasti ja usein luokattoman hitaasti. Itse käytän päivittäin lähinnä sivustoa sähköpostin linkkinä
- Opastusta digimaailmaan käyttäjille. Monille aivan vierasrasta ja pitäisi kuitenkin selvittää jokapäiväisistä tehtävistä.
- Siten, että olisi mm enemmän kuvia :)
- Sivuille tullessa tulee varoitus verkkohyökkäyksen mahdollisuudesta. Se kuntoon :)
- Toivottavasti kertakirjautuminen toimii, jos käyttää samalla kerralla monia palveluita. Ongelma on valtavan tietomassan ahtaminen yhteen palveluun. Silloin käyttöliittymäsuunnitteluun pitää satsata normaaliakin enemmän ja ottaa huomioon, että ihmisillä on monia eri tapoja hakea tietoa. Hierarkinen on vain joitain koskeva, sillä mm. jo termit ovat osalle epäselviä

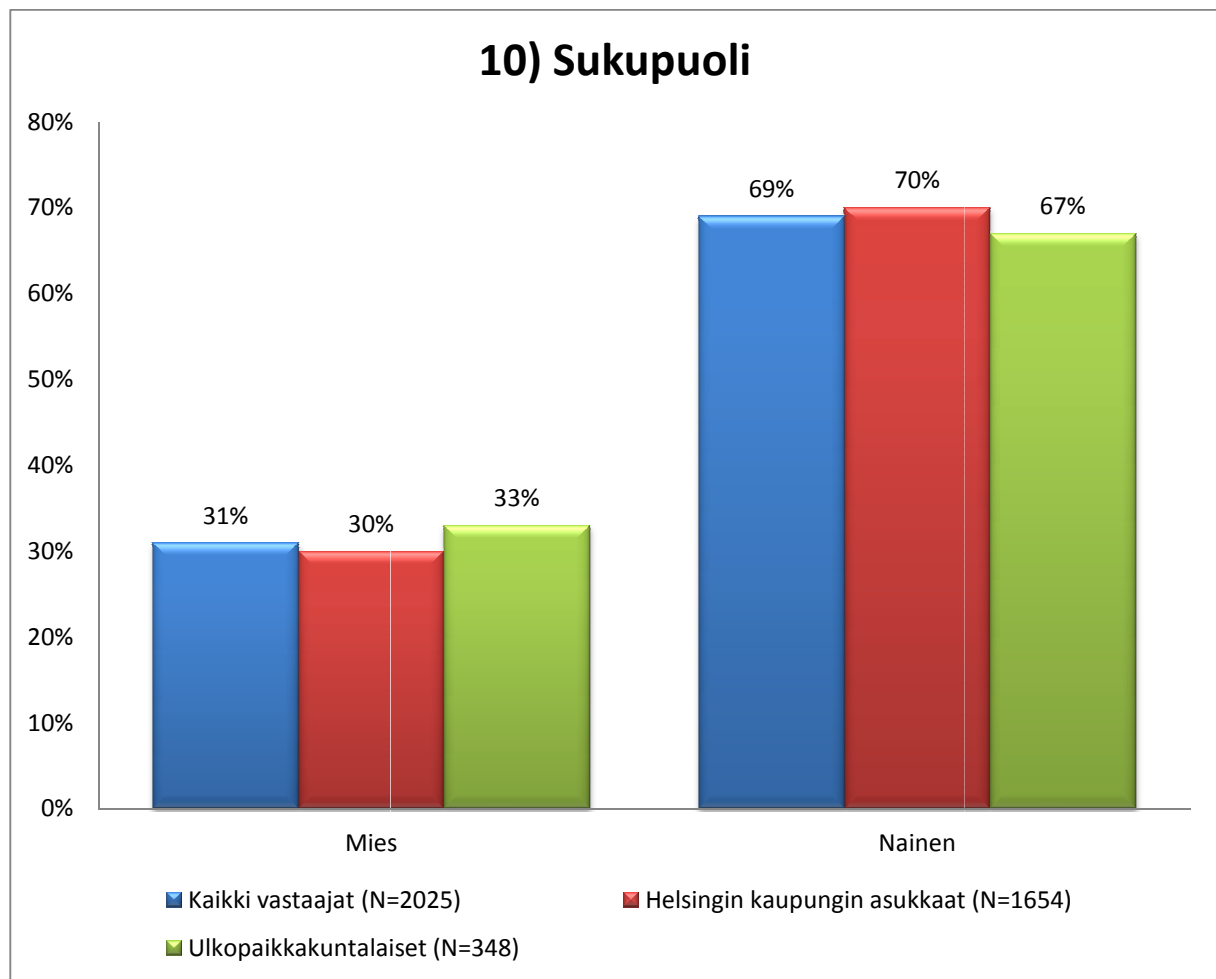
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



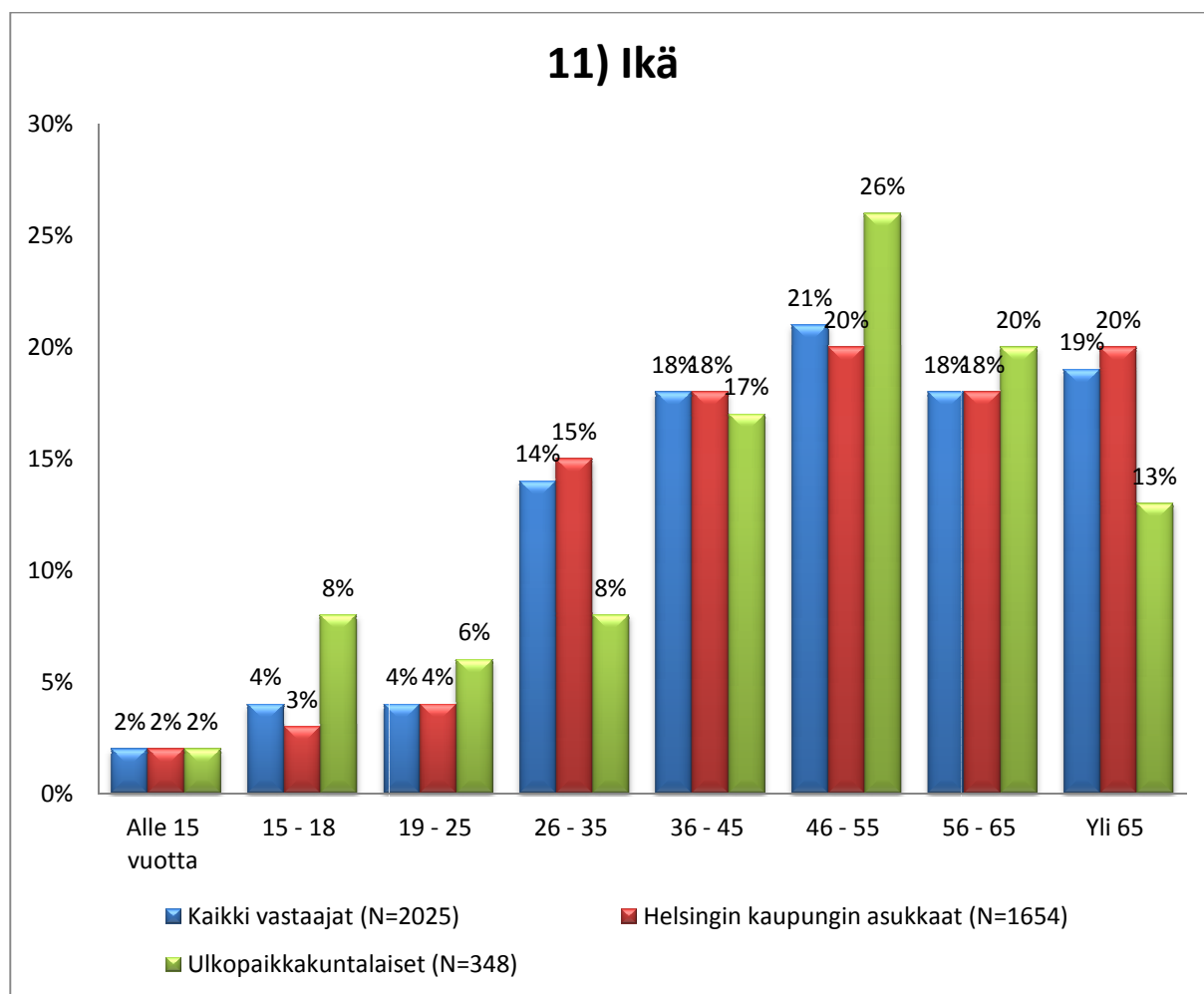
83% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja yhteensä 17% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



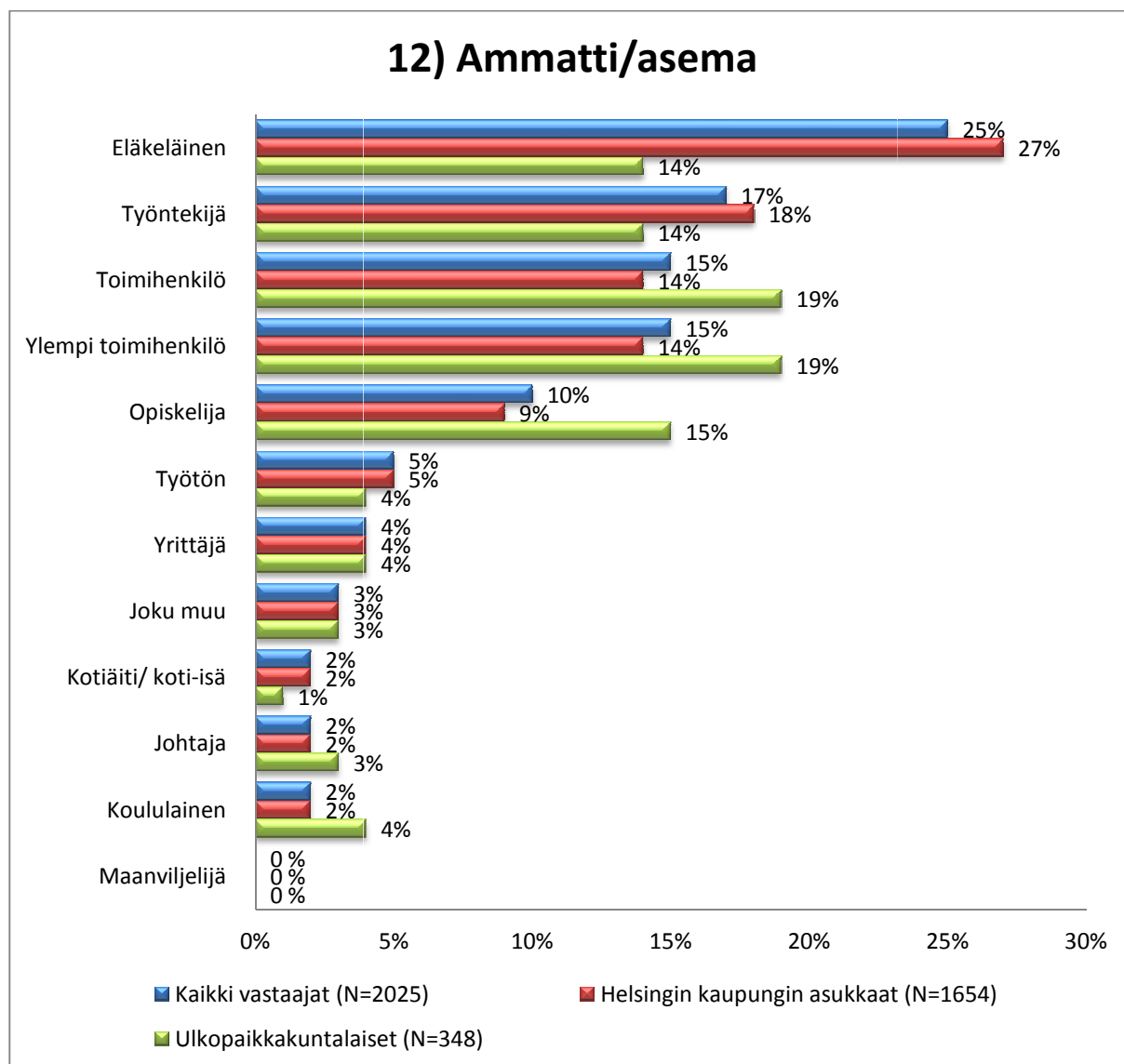
69% vastaajista on naisia ja 31% miehiä.

3.3. Ikä



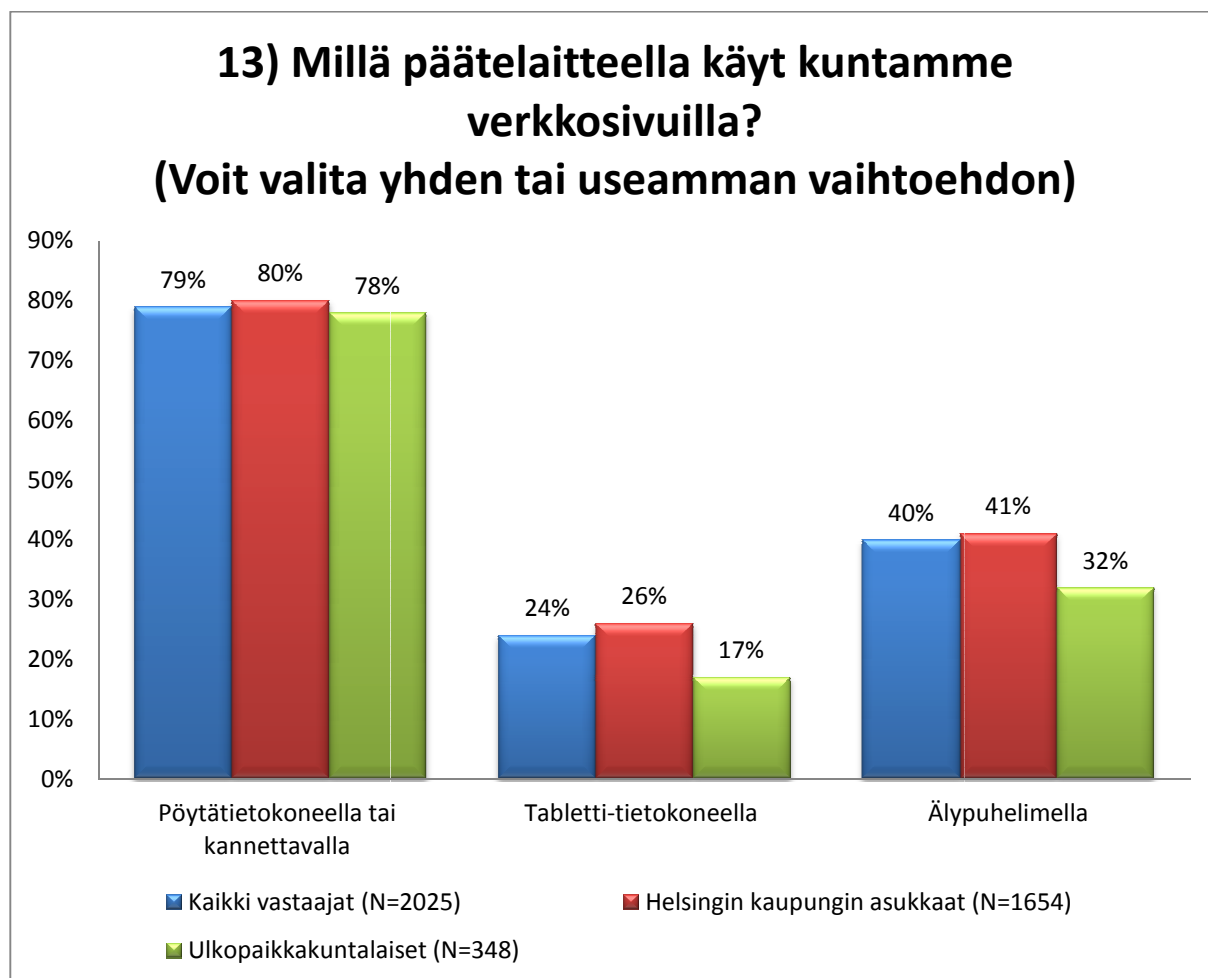
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(21%), 36-45-(18%), yli 65- (19%), 56-65-(18%), 26-35- (14%), 15-18- (4%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (25%), työntekijöitä (17%), toimihenkilöitä (15%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä opiskelijoita (10%).

3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.

4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 25.9.-12.10.2017, jolloin kyselyyn otti osaa 2025 vastaajaa. 83% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 17% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 69% ja miehiä 31%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(21%), 36-45-(18%), yli 65- (19%), 56-65-(18%), 26-35- (14%), 15-18- (4%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (25%), työntekijöitä (17%), toimihenkilöitä (15%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä opiskelijoita (10%).

Kaikista vastaajista 7% käy Helsingin kaupungin verkkosivuilla päivittäin, 25% viikoittain, 24% kuukausittain, 39% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 41% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 31% tuli vanhasta muistista, 12% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, ja 4% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (34%), ajankohtaisasiaa (20%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (15%), vapaa-aikaan, harrastuksiin ja liikuntaan liittyvää tietoa (12%), ja yhteystietoja (12%). 74% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 17% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 9% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (51%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (33%), kirjaston kanssa (28%), sosiaalitoimen kanssa (27%), koulujen, opistojen ja oppilaitosten kanssa (26%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (26%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivuston sivut toimivat ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7).

Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,25 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,45.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia verkkosivuston parantamiseksi, sekä antaa muita kommentteja sivuista. Tällöin sivustoon kohdistuvissa toiveissa ja kommentteissa esiintyi mm. seuraavia aiheita:

- Enemmän käyttäjälähtöisyyttä ja selkokieliä sivuihin
- Hakupolut pitkiä ja monimutkaisia
- Lisää selkeyttä ja yksinkertaistamista
- Palautteenanto- ja yhteydenottomahdollisuuksia lisää
- Parannuksia hakutoimintoon
- Paremmat kieliversiot
- Sivuille olevien tietojen parempi päivittäminen
- Sähköisiin palveluihin liittyneitä kommentteja ja kehitysehdotuksia
- Ulkoasuun parannusta
- Yhteystiedot kattavammin esille ja paremmin löydettäväksi

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- (Elinkeinoasioille)chat-neuvonta kuten jo verottajalla ja monella muulla on
- aika sekava sivusto, näin hahmotushäirön omistavana, todella vaikea löytää tietoja, jos siis kaipaa muuta kuin oman hoitajan tai lääkärin tietoja.
- Ainakin ajastamalla kysely pop-upin vasta siihen hetkeen, kun kävijä on poistumassa sivustolta ja pystyy vastaamaan kysymyksiin.
- Ainakin laskuri päivähoiton arviosta on melko epäselvä. Laskuri antaa arvion nuorimman lapsen maksusta, mutta mitäs se vanhemman lapsen päivähoitomaksu mahtaa sitten olla. Muuten olen ollut ihan tyytyväinen verkkosivuihin.
- Ainoa terveydenhoidon sivusto, joka toimii, on HUSLAB.Asiointi/TH on liian alkellinen ja tehty vain laitostuneen systeemin omaa käyttöä ajatellen, potilaat on täysin unhdettu. VRT yksityisten lääkäriasemien ym sivut ja palvelut !!
- aivan liian vanhanaikaisen näköinen, epäselvä
- Ajankohtaista tietoa ei aina löydy. Sivuja pitäisi päivittää joka päivä.
- Ajantasaisuus: riittävä päivittäminen. Joskus vaikea löytää etsimäänsä tietoa - sivustoilla haku eri lomakkeisiin yms voisi toimia paremmin. Sinänsä tietoa kyllä on ja lopulta sen löytääkin. :)
- Ajantasaisuutta enemmän
- Ajantilaus terveyskeskukseen ja hammaslääkəriin pitäisi saada toimimaan netin kautta. Nykyinen takaisinsoittojärjestelmä on todella ärsyttävä ja vaatii asiakasta istumaan kotona odottamassa puhelua muutamia tunteja. Ei voi mennä esim. julkisiin kulkuneuvoihin kertomaan sairauksiaan ja henkilötunnuksiin. En voi käsittää miksi nettitilausta ei voida käyttää.
- ajanvaraus suoraan verkosta ettei tarvitse jonottaa puhelimesta pitkiä aikoja
- Ajatelkaa ihisiä jotka eivät työkseen hae tietoa tai pyytäkää testajiksi heitä.
- Allting är bra men om man alltid bara ökar information, det blir fara att man kan inte längre hitta informationen snabbt.
- Alueittain mitä palveluja saa. Jos omalla alueella ei saa niin yhteystiedot mistä saa.
- Antamalla jokaiselle koululaiselle 5 tuntia viikossa aikaa tietokoneella.
- Använder dessa tjänster så sällan att jag inte kan bedöma
- Asia ei kuulu minulle.
- asiakasajattelu puuttuu: ei pitäisi olla sisäisistä siiloista juontuvia valikoita, ei pitäisi puhua virkakieltä. Ei pysty tekeen juurio mitään varauksia, ei pysty edes vaihtaan asiointipaikkaa saati että se automaattisesti muuttuisi, kun Helsingin sisällä muuttaa. .. ihan surkea
- Asiakaslähtöisiksi. Uudistuksesta huolimatta organisaatiolähtöinen esim. verrattuna Tukholmaan. Esim. kun siellä kouluihin ilmoittautuminen, sitä koskevat asiat ohjataan aloitussivuille nostoksi, samoin kuin lasten harrastuksiin ilmoittautuminen/niiden löytäminen. Jne.
- Asiakkaalta kysytään - hyvä. Iso organisaatio, läpinäkyvyyttä ja tiedotusta tulisi parantaa. Laajasalossa monet tuntevat itsensä petetyiksi. Uusille asukkaille markkinoidaan asuntoja niinkuin kruununsilta olisi jo valmis, lapsille hoitopaikka saarelta ja kaupat olisivat lähellä. Totuus on täysin pävastainen.
- Asiat löytymään paremmin jätieto ajankohtaista
- asioiden hoitaminen sähköisesti kaikkiin palveluihin
- Asiointi yhdellä klikkauksella, hakusanalla tai alavetovalikosta. Esim. omahoitotarvikkeiden tilaaminen on liian monen klikin päässä, eikä aiemmin tilattuja tuotteita /tilauspohjaa voi hyödyntää. Täytyy klikkailla ja copy-pastettaa. Ei hyvä.
- asiointimahdollisuuksia lisää
- Asiointipalvelu kaipaa isoa muutosta. Käytettävyyys ontuu.
- Asiointipolut kuntoon. Nyt pitkälti kaupungin valtavan organisaatiokaavan mukainen rakenne, esim. lasten uimakouluihin ilmoittautuminen on todella monen mutkan takana. Tapahtumajärjestäjille oma oikopolku (en tiedä onko jo, mutta joskus sekin viidakko tuli testattua)
- Asioita ja ennen kaikkea henkilöitä olisi helpompi löytää
- Asukkaille näppärä tilavarauksjärjestelmä esim. koulujen ja leikkipuistojen iltakäyttöön
- Asunnonhakulomakkeessa oli pieni häikkä. Kanssahakijan osalta ei edes kysytty asunnonhakutarvetta, jos osoite oli täpätty samaksi. Yhteenvedossa kanssahakijalla ei sitten ollut kiireellistä tarvetta. Oli pakko merkitä kanssa asumaan eriosoitteeseen, joka vain oli sama. Sitten saimme asuntohakemukselle todellisen tilanteen.

- Asunnonvaihtoa toivoneena haluaisin, että hakemustani kommentoitaisiin. Nyt se on siivottu tasaisin välein pois.
- Asunto pörssi stadin siihen muutoksia se nykyinen yksityisviesti juttu on huono vaikeampi vastailla ja eivät ota yhteyttä vaihtajat turhaa aikaa menee siihen se vanha systeemi oli parempi. Ja selkeemmät ohjeet kunnalla sosiaali asioihin kun kela jo niin mulkku ja terveys aseman takaisin soitto hanurista eivät edes soita takaisin vanha systeemi parempi ja puhelin soitot ilmaisiksi!!!
- Att all information finns också på svenska. Jag tycker den svenska services blir bara sämre och sämre. Man orka eller bryr sig inte längre att tillhandahålla bra svensk service på svenska varken i tal eller text.. många gånger när man söker något... så kommer de upp finns bara på finska.
- Aukioloajat ?
- Avainsanoilla haku ja suoraan kohtaan. Ajalteltava asiakkaan näkökulmasta eikä organisaation rakenteen kannalta. Terveystieteiden huollosta turha pihistäminen pois. Asiakas tarvitsee tiedon.
- Avoimien työpaikkojen selailuun pitäisi saada valittua monia alan työpaikkoja? En ole sellaista toimintaa löytänyt.
- Avoimuus/kenelle tieto!
- Better English translations
- bra som de är
- Bra som sådan
- By adding more memes
- Byrokratia näkyy sivustojen sisällössä: samaan kohteeseen on kuusi eri puhelinnumeroa ja asiakkaan tehtäväksi jää päättää mikä niistä on mihinkin tilanteeseen sopiva. Loppujen lopuksi kaikista numeroista vastaa sama automaatti. Sivustolla tämä näkyy sekavuutena.
- Bättre uppdaterade svenska sidor. T.ex när man söker kontaktuppgifter till mödrarådgivningen finns inte samma uppgifter (och länkar) på svenska som på finska.
- chat
- Chat palvelu, sekä nettipalvelu jossa voi oikeasti hoitaa asioita eikä vain katsoa käytösioitetta tai puhelinnumeroa!!!
- Chat tai muu kanava suoraan yhteydenpitoon. Tavoitettavuus paremmaksi. Yhteydenpidon monipuolistaminen ja tuominen nykyaikaan.
- chat tms. palveluja laajemmin käyttöön
- Chat-mahdollisuus on osoittautunut hyväksi monessa vaikeassakin tilanteessa
- Chat-palveluilla
- chatti
- Chatti viranomaisten kanssa, kysymyksiin nopeasti vastauksia
- cv-tietoja ei voi tallentaa, ja poistuvat, jos ei käytä muutamaan kuukauteen!! Cv:n uudelleen luonti on tosi työlästä, tämä on suuri epäkohta!
- Det är inte lätt att få rätt information. De gamla sidorna dyker upp. Dåliga(ibland obegripliga) översättningar till svenska, om det finns några översättningar alls.
- Då man ofta behöver veta något på två språk, så är det dåligt att sidan hoppar till framsidan då man byter språket. De gör att man har väldigt svårt att hitta tillbaka till samma ställe, då språket är annat.
- Ehkä hieman yksinkertaisempi ja helpompi käyttää...myös henk.koht puhelinpalvelu selkeyttäisi paljon joitakin asioita.
- Ehkä mahdollisuus profiloitui omien tarpeiden pohjalta. Ei suuria ongelmia. Liian pitkät hakuketjut joskus hermostuttavat.
- Ehkä voisi vapaavalintaisesti ilmoittautua, että haluaa vinkin/tietoa, kun sivustolle tulee uusia palveluja
- Ei ole hyötyä mennä sivuille kun siellä ei saa asiaa hoidettua esim. vaihdettua vastaanottoaikaa.
- Ei tarvi parantaa .
- Ei todellakaan ole helppoa löytää etsimäänsä. Kaikki tieto ikään kuin mainoksina. Ei todellakaan helppoa etsiä.
- Ei tule nyt mitään mieleen.
- Ei tullut mitään ilmoitusta sähköpostiin eikä tekstiviestikään! Mikään ei kilahtanut ja niipä terveysaseman omahoitajan vastaus PIILOTTELI pankkitunnusten takana hel.fi-sivustolla KUUKAUDEN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Sattumalta OMAKANNASTA sain sitten lukea reseptejä hakiessani LÄHETTEESTÄ labraan....voisiko nämä terveydenhoitajalta tulleet VASTAUKSET minun kysymyksiin jotenkin saada HÄLYTTÄMÄÄN...kun keskustelu CHATISSA ei aina suju REALIAIKAISESTI ... vai voisko sujuu? (Whatapp ym. keskustelusovellutukset hälyyttää) ODOTELLESENI OMAHOITAJAN VASTAUSTA JOUTUISIN JOKA PÄIVÄ

PANKKITUNNUKSILLA KIRJAUTUMAAN hel.fi-sivulle tarkistamaan onko VASTAUS tullut? - loppuu nimittäin pankin lukulistat alta aikayksikön. ...ja äsken sain sitten tekstiviestin, että huomenna olis tapaaminen, josta mulla ei ollut hajuakaan kun en ollut tajunnut lukea PÄIVITTÄIN mahdollista vastausviestiä sieltä hel.fi:stä? Eli viestittelyyn TARVITAAN HÄLYTYSTOIMINTO!

- ei tällä hetkellä
- Ei uusita liian usein
- eka sivulle aiheitain selkeästi ja siitä linkkejä
- Emt
- emt
- Emt
- emt selkeämpi
- En juuri koskaan ole löytänyt sitä mitä tulini hakemaan. Sivuston käytettävyys lähenee nollaa. Siksi en osaa sanoa tiedon laadustakaan.
- en juurikaan
- en mitenkään
- En mitenkään.
- en ole miettinyt
- En osa sano (tarttis ajatell)
- en osaa neuvoa, sivustoilla paljon asiaa ja liitteitä, mutta niitä on kohtalaisen vaikea löytää jos oikeaa hakusanaa ei ole jo tiedossa.
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa koska käytän aika vähän
- En osaa sanoa miten voisi parantaa kun tietoa on niin paljon. Itse etsin aina Googlen kautta mitä haluan löytää, koska navigoiminen sivustolla on todella vaikeaa.
- En osaa sanoa! Ehkä helppo lukuisemmaksi ym.
- En osaa sanoa, mutta kaikkia käytän, kun on tarjolla. En ole kaupungin palveluiden suurkuluttaja muuten kuin kirjaston osalta. Siksi kokemukseni on hatara.
- En osaa sanoa, työasioissa käytän sivuja kohtuullisen usein.
- En osaa sanoa.
- En osaa vielä sanoa. Siksi en voinut vastata kysymykseen 7.
- En paneudu sen sisältöihin, kun saan henk.koht. lähemmät infot erikseen.
- En tiedä
- En tiedä
- En tiedä mistä aloittaa, sivusto on erittäin käyttäjäepäystävällinen. Vaikea navigoida, ulkoasu on huono, millään logiikalla on vaikea päätellä palveluiden olinpaikkaa, koska navigaatiota ja sivustokarttaa ei ole mietitty kunnolla. Ulkoasu on aivan kamala ja asiointi on todella vaikeaa. Myös lomakkeitten täyttö on kryptistä ja kapulakielistä Huoltajan puoliso? niinkun mitä? Miksi ei esimerkiksi lapsen isä ja äiti? Asioista on tehty aivan turhaan aivan liian monimutkaista. Ainut hyvä puoli on että palveluita on siirretty verkkoon, jos hermot kestää niitä siellä käyttää. Nyt oikeat ammattilaiset miettimään tämä palvelu uusiksi, nimenomaan palvelu, ei vain nettisivusto. Avainsana esim. palvelumuotoilu.
- en tiedä. minusta on vaikea löytää sitä mitä etsin
- En yhtäkkisesti keksi mitään keinoa.
- Enemmän css
- Enemmän esille, mitä kaikkea on tarjolla. Laittakaa joku palsta vaikka Hesariin. Eivät kaikki osaa täältä hakea eikä kaikilla ole edes tietokonetta tai älypuhelin.
- Enemmän informaatiota ja vähemmän linkityksiä. Esimerkiksi lasten puistot täyttävät facebookia ja verkon kautta ei löydä ajankohtaista tietoa. Tämä jo kertoo siitä, että sivujen päivitys on haastavaa tai siihen ei joustavasti ole työntekijöillä oikeuksia. Löytyy paljon tietoa myös liitteistä, joten tiedon etsintään menee paljon aikaa.
- Enemmän ja selkeämpää tietoa, ajankohtaiset asiat paremmin esille, vanhentuneet tiedot pois sivulta sotkemasta.
- Enemmän kuluttajalähtöiseksi
- Enemmän ohjeita

- Enemmän selkeyttä
- Enemmän servereitä välttääkseen turhat kaatumiset.
- Enemmän terveystietoja, esim. ajanvarausasioilla sekä mahdollisuus pyytää rokoteresepti.
- Enemmän tietoa esim. jostain kaupungin tarjoamasta tukipalvelusta, parempi esittely toiminnasta ym
- Enemmän tietoa ja yhteystietoja ja nätimpi ulkoasu. Niin tylsät sivut. Tsemppiä!
- Enemmän tietoa kulttuurista esimerkiksi elokuvat
- Enemmän tietoa linkitettyinä yksityiskohtaisempi tieto. Vanhusten palveluista tiedot ei ajantasalla.
- Enemmän vaihtoehtoja ja selkeämmät tekstit.
- Enemmän vuorovaikutteisuutta kaupunkilaisten kanssa. Otsikoita on kyllä paljon, mutta niistä puuttuu merkitsevä sisältö usein. Valtaosassa sivuja jää vaikutelma, että puhutaan vaan, puhutaan musta valkoiseksi.
- Enempi käyttäjäystävällisempi
- enemmän yhteystietoja omaan hammaslääkäriin
- Ennakkotiedot rakennettavista vuokra-asunnoista löytyy julkisista hankesuunnitelmista, mutta kaupungin omilta vuokra-asuntojen sivuilta vasta pitkällä viiveellä.
- enosaa sanoo, nopeempi vois olol
- Ensin miettimällä mitä halutaan, halutaan tietää ajankohtaisia asioita esim. Kaikki tapahtumat, poikkeukset erikloispäivät jne.. eikä että oho tätä oli tänään tai eilen fiilistä
- Entinen organisaatio oli kuntalaiselle helpompi hahmottaa. Nyt etsimiseen menee paljon aikaa. Voisiko tehdä sivujen alkuun kaavion, jossa vanha ja uusi organisaatio näkyisivät selkeästi.
- eos
- eos
- Eos
- Epäselvä logiikka ja suttuinen fontti ja ulkonäkö vaikea hakea tiettyä tietoa
- Eri laitojen /virastojen sivuille selkeämpi jaottelu. Esim. kirjaston sivuilla on paljon kaikenlaista, vaikea joskus löytää etsimäänsä palvelua.
- Eri tahojen yhteystiedot toivoisin löytyvän selkeämmin. Kun hakee tietoa joltakin aihealueelta, hakua on vaikea rajata haluamalleen alalle. Esim. haluaa vain terveydenhoidon tietoja, ja hakee, tulee koko sivusto
- Eri versiot tietokoneille ja älypuhelimille, esim. reittiopas on huononnettu pelkästään älypuhelinsovellukseksi. Kirjautuminen helpommaksi ilman pankkitunnuksia.
- Erilaisia palveluita hakiessa joutuu hakemaan ja arvailemaan reittejä, joiden takaa tieto löytyy. Esimerkiksi leikkipuistojen ja perhetalojen järjestämistä kursseista ja toiminnasta olisi hyödyllistä olla koonti toiminnan mukaan, jotta yhtä toimintaa hakiessa ei joutuisi käymään erikseen jokaisen leikkipuiston ja perhetalon sivuilla. Sama toimisi liikuntapalveluissa, esimerkiksi vauvauintia järjestäviä paikkoja en löytänyt sivustolta ollenkaan.
- Erilaisilla hakusanoilla pitäisi pystyä hakemaan virastojen sivuilta tietoa. nyt se ei onnistu jos ei kirjoita oikeaa asiasanaa jota normaali ihminen ei voi edes tietää.
- Esim kaatuneista puista en löytänyt ilmoituspaikkaa myrskyn jälkeen. Tällaisten palautteiden antaminen pitäisi tehdä helpommaksi ja asiaan pitäisi myös kaupunkilaisia rohkaista. Saattaisi tulla paljonkin ideoita asioidenhoitoon.
- esim. ajanvaraus terveydenhuollon palveluihin pitäisi olla ajanvaraus, ei takaisinsoitto sähköisellä pyynnöllä. terveydenhoidon ja hammashoidon aikoja pitäisi olla varattavissa kuten yksityisillä asemilla vaikka seuraava vapaa aika löytyisi kuukauden päästä. myös omat yhteystiedot pitäisi olla korjattavissa sivuilla, koska niitä ilmeisesti käytetään yhteydenotossa eikä kirjetta kuten aikaisemmin. takaisinsoittojärjestelmä tarjoaa vaihtoehdon soitosta samaan numeroon mistä soittaa tai antamaan toisen numeron, eikä oletta että jokin vuosia sitten annettu puhelinnumero tai osoite pitäisi paikkansa niin kuin sähköinen asiointi ja viestintä.
- Esim. asukaspysäköintitunnusten hakeminen on saatava verkkoon: täytyykö tosiaan jonottaa työaikana virastossa, jotta voi näyttää rekisteriotetta, joka nykyään on lähtökohtaisesti sähköinen dokumentti. Eli jonotan paikan päällä jotta voin näyttää puhelimen ruudulta jotain, jonka asiakaspalvelu näkisi yhtä hyvin suoraan verkosta?
- Esim. chat-palvelu verkkosivuilla olisi hyödyllinen, jos ei meinaa löytää etsimäänsä otsikoista.
- esim. Kulttuuritarjonta voisi olla yhdellä aukeamalla, ettei tarvitsisi plarata edes takaisin ja klikkaamalla pääsisi tarkempiin tietoihin

- Esim. yhteystietojen löytäminen sivuilta on joskus vaikeata. Niissä voisi olla selkeämpi haku.
- Esimerkiksi liikuntapalveluista toivoisin yksityiskohtaisempaa listausta. Esimerkiksi kuinka monta kenttää tai pöytätennispöytää tietyssä paikassa on.
- Esimerkiksi siten, että sähköisen asiointin kautta voisi oikeasti varata aikoja, tai lähettää lääkäreille viestejä, eikä valikoissa olisi omalle kohdalle täysin outoja vaihtoehtoja (kuten 40-vuotiaiden miesten terveystarkastus alle 40-vuotiaalle naiselle)
- Esimerkiksi sosiaaliviraston tekemät päätökset täydentävästä toimeentulotuesta olisi hyvä nähdä sähköisesti ja että ajan voisi varata sosiaalitoimistoon myöskin sähköisesti
- Esimerkiksi toimeentuloetuen hakeminen on hyvin vaivalloista sähköisellä lomakkeella. Hyvin usein lomakkeen täyttäminen on mahdotonta, koska verkkopalveluita ei selvästikään ole päivitetty 2010-luvulla toimiviksi. Ne ovat vanhanaikaisia ja usein esiintyy errorereita, tietyt lomakkeen tiedot eivät lataa tms. Hyvin turhauttavaa.
- Etenkin sosiaali/vammaispuolella on hyvin niukasti yleistäkin tietoa tarjolla. On yksittäisestä työntekijästä kiinni, saako puhelimitse riittävästi tietoa vai ei. Tämä on selkeä epäkohta. Terveyspuolella kaikki tapahtumat (esim. hammashoito) eivät näy mitenkään kanta.fi:ssä.
- Etsin yleensä tietoa terveydenhuoltoon liittyen. Verkkosivuston teksteissä on ongelmia: Esim. samaa tietoa toistellaan useammalla sivulla, muttei täydellisesti missään. Tekstit ovat liian pitkiä ja monisanaisia.
- Että asiat löytyisivät yhtä helposti kuin googlesta.
- Että kaikki kaupungin tarjoamat palvelut olisivat käytettävissä netin kautta, koska on kaltaisiani jotka eivät voi sairauden vuoksi asioida asiointipisteissä. Saisi tulla mahdollisuus netin kautta esim Skypeyhteydellä asioida kaupungin tarjoamissa palveluissa. Kaikki esitteet myös sähköisessä muodossa tai tilattavana kotiin sellaiselle ihmiselle joka ei pysty itse noutamaan niitä.
- Että löytyisi tarvittava tieto ja toimisi.
- Että peliä y8 slopea voisi pelata
- Että voisi kysyä mitä vain
- Että voisi löytää esim. hammashoidon voimassa olevat ajanvaraukset netistä
- Facebook ehkä ajankohtaisempi nykypäivänä.
- förbättra sökningen av tex beslut, protokoll och statistik försök hitta en logiskare sakinriktad struktur som inte förändras med organisationsförändringar
- Föräldrars användning av barnens tjänster borde förbättras.
- Genom en hänvisning till stadens telefonkatalog
- Graafista ilmettä ja valikkoja tulisi selkiyttää ja palveluja laajentaa.
- Göra elektroniska tjänsten ännu mer användarvänlig.
- hae sivustolta hakukentässä ei voi etsiä esimerkiksi jotain tiettyä sanaa ja löytää kaikkia sivuja jossa kyseinen sana on mainittu
- Haettavat asiat löytyvät liian monien linkkien takaa. Kun vihdoinkin löydät etsimäsi, et enää tiedä miten olet päässyt siihen. Nyt esimerkiksi hain tietoa siitä, miten toimitaan ulkoilmatapahtuman / mielenilmauksen lupien kanssa, ja kun löysin lopulta ohjeet, niin tarvittavat yhteystiedot olivat taas uuden linkin takana. Olisi paljon hyödyllisempää, jos yhteen palveluun tai asiaan liittyvät tiedot löytyisivät yhdeltä sivulta, eikä usean linkin takaa.
- Hain kuvia tornitalosuunnitelmista, en löytänyt. Tekstiä oli paljon, mutta kiireisenä olisi riittänyt kuvat
- hakemistorakenne selkeämmäksi ja tärkeämmät asiat selkeästi esiin eikä monen polun takana, laittakaa asiantuntija tekemään sivuja
- Haku helpommaksi. Yhteys esim. Pikaviestintään esim. Koulujen työntekijöille. Kaikkia ei ole vilmassa. Tms.
- Haku selaimella etsittävä tieto ei aina kohtaa tulosten kanssa..
- Haku selkeämmäksi. Kieliasu yksinkertaisemmaksi, nyt kapulakieltä.
- Haku tiedot voisivat olla selkeämpiä
- hakujen teko jotenkin helpommaksi
- Hakukone on edelleen vaatimaton!
- hakupolku selkeämmäksi ja samoin asian löytäminen näkymäsivulla
- Hakusanahakua niin, että vähän sinnepäin haulla saisi ehdotuksia.
- hakusanahakuun lisää sanoja et niistä pääsee johonkin kun ei muuten löydä
- Hakusanaohjaus
- hakusanaoptimointi

- Hakusanastoa laajentaisin yksinkertaisemmaksi. Tavallinen käyttäjä ei löydä etsimäänsä esim Palmia kun on nimeänsä muuttanut palvelukeskukseksi, niin siitä pitäisi tiedottaa enemmän. Hakusanalla Palmia etsitään mm koulu/päiväkotiruokailuun liittyvää tietoa.
- hakusanoilla parempia osumia
- hakusanoilla pitäisi paremmin löytää perille
- Hakusanoja pitäisi olla enemmän. Nyt täytyy tietää tarkka termi, jotta sillisalaatista löytää haluamansa.
- hakutoiminto toimivaksi
- Hakutoimintoa lisää. Oikean hallintoyksikön löytäminen usein vaikeata
- Hallinnon läpinäkyvyyttä lisää. Asiat tapahtuvat ja ne päätetään liikaa piilossa.
- Haluaisin liikuntapaikkojen varausjärjestelmän näkyviin. (vrt. Espoo) Milloin lähikentällämme on jalkapalloturnaus tai varattu vuoro, turhauttavaa mennä omatoimitreeneihin jos kenttä kuhisee pikkufutareita ja vanhempia.
- Haluaisin tietoa myös alueellisista asioista , esim.haluaisin tietää miten löydän Puistolan asukkaille tarkoitetun asukastalon tapahtumia ja missä sellainen paikka on tämän alueen asukkaille?
- Haluaisin tietää, mihin uuteen palvelukokonaisuuteen vanhat virastot/laitokset TÄSMÄLLISESTI ottaen kuuluvat, uusine laskutusosoitteineen kaikkineen. Entisillä virastoilla/laitoksilla/liikelaitoksilla jne. on varsinainen nimien kirjo asiakasrekisterissämme. Mitkä ovat yhä olemassa, mitkä eivät ja mihin laskut lähtevät.
- Haluaisin, että alueellisen päivähoitotilanteen näkisi suoraan kaupungin sivuilta. Millä alueella päiväkodit ovat täynnä, millä alueella on tilaa? Helpottaisi muuttoa suunnittelevia lapsiperheitä ja hakupapereita täyttäviä.
- Haluan kirjoitukseni vastauksia, esim Puotilan venesatama kysyin miksi en voi vuokrata Venetsia Italia vuodeksi jolloin siinä on kesällä sallittu venepukki ja auto talvella vene, ei vastausta
- Halutaanko palautetta sivustosta vai sähköisistä palveluista? Ne ovat mielestäni eri asioita. Sivustolle kaipaen selkeyttä ja palveluhaluukkuutta, ei vain tiedon tarjoamista.
- Hammashoidon ajanvarauksen muutos oli mahdollon tehtävä netissä. Meni halu kokonaan käyttää sitä. Eli ajanvaraus ja muutokset helpommaksi.
- Hankalaa löytää etsimäänsä
- helpommaksi hakea, jos et tiedä mistä hakea et löydä
- helpommin hahmotettavaksi
- Helpompi (löydettävämpi) tapa antaa kehittämis ehdotuksia esim alueellisesti.
- Helposti löydettävä tieto olisi hyvä asia.
- Helpottaisi kirjautumista
- Helpottaisi liikkumista sivustolla.
- Helppous
- Helsingin kaupungin sivustojen linkit johtavat todella usein osoitteisiin, jotka on poistettu. Löydettävyyys on hankalaa.
- Helsingin kaupungin sivut sekavat. Pitää etsiä jonkin aikaa ennen kun löytää haluamansa.
- Helsingin sivustolla näkyy se, että kaupungin organisaatio on juuri muuttunut, ja osa asioista on vielä vanhan organisaation jäljiltä. Esim. hakutoiminnallisuus on aikaisemminkin ollut heikko ja sen kehittämiseen pitäisi panostaa. Lisäksi nykyinen rakenne vaatii monen linkin kautta kulkemista, kun ensin vastauksena tulee palvelukuvaus vasta sen jälkeen voi etsiä linkkiä konkreettiseen palveluun
- helsingin sivustot eivät kaikki toimi kunnolla
- Helsingin uusi visuaalinen ulkoasu pastelliväreineen ja aaltoviivoinen on aika ruma... sitä voisi parantaa tai ottaa vanhan uudelleen käyttöön.
- Helsinki mainostaa esim. hammashuollossa, että voi asioida sähköisesti; ajan voi esim. siirtää tai peruuttaa. Valitettavasti vain peruutus onnistuu. Ei siis pidä luvata liikoja. Rakennusviraston alla pitäisi löytyä selkeästi kuka vastaa mistäkin. Siis jos löytää yhteystiedon, seuraavaksi soittaessa puhelu siirtyy ja siirtyy eikä oikeaa tahoa tahdo löytyä
- Helsinki on niin kallis kaupunki ettei siellä tule toimeen minimaalisella palkalla. Täten en tule hki:iin vaan pysyn muualla
- Henkilön tarvitsemat tiedot/palvelut edellä Ei virastojen rakenteen mukaan.
- Hgin kaupungin liikenteen mobiiliversio on huono, en löydä sieltä tarvitseman tietoja helposti(reitit, pysäkkikohtaiset aikataulut ym)
- Hietalahden kirpputoria ei voi varata 1.10.17 jälkeen netissä, MIKSI? Ei ole mitään järkevää syytä siihen, vai onko?
- Hiljentäisin tahtia niin ei kulu liikaa rahaa!
- hyvin toimivat näin ja ovat kätevät

- Hyvältä vaikuttaa. Näitä pitäisi mainostaa ja opastaa enemmän ihmisiä löytämään nämä ja käyttämään näitä hienoja palveluita. Hienoa, että esim. kun käyttää Ilmonettia, saa automaattisesti mainoksen näistä sivuista - muuten en olisi varmaan ikinä tullut tänne. :-)
- HYVÄT JO TÄLLÄ HETKELLÄ
- Hyvään suuntaan on menossa. On vaikea esittää selkeästi runsasta tietomäärää, parempi silti että tietoa on kuin että tiivistettäisiin liikaa. Google kyllä löytää oikean sivun, jos ja kun ei sivuston linkityksistä suoraan jotain löydä.
- Hälsovården - varför kan man inte boka läkartid via nätet?
- iha ok
- Ihan ensin ulkoasu- ja käytettävyyys uusiksi, samoin kieli. Olen itse ammattibyrokraatti ja ymmärrän, mitä näillä sivuilla yritetään viestiä. Tavallisen kuntalaisen pitäisi kuitenkin saada lukea selkeämpää suomea, vähemmän suoria sitaatteja pykälistä, enemmän selkeitä neuvoja ja ohjeita. Parempaa kieltä.
- ihan hyviä ovat nykyisellään
- Ihan hyvät nykyisellään.
- Ihan on kohtalaiset, kyllä pärjää vähän vanhempikin ihminen.
- ilmoittakaa yhteydenottajalle, mitä on tehty vai onko tehty mitään
- Ilmoittauduin Ilmonetin kautta Arbiksen kurssille juuri oikeana ajankohtana täsmälleen. Jostakin syystä ilmoittautumiseni ei rekisteröitynyt, enkä päässyt kurssille, koska se oli täynnä, mikä todettiin, kun menin kurssille, ja luulin, että olin mukana kurssilla. Nimeäni ei löytynyt listalta eikä verkosta. Hoitakaa Ilmonet kuntoon!
- Iloisemmalla ulkoasulla.
- imerkiksi ammattikoulujen sivujen tiedot voisivat olla ajantasalla esimerkiksi niiden joilla on tarjolla realiaikaista palvelua/myymälä.
- Information in English as well
- Interaktiivisuutta palveluihin myös virka-ajan ulkopuolella?
- Itselle räätälöityjä sivustoja ja yhteyshenkilöä
- Joissain tapauksissa liikkuminen sivujen välillä tuo esiin sen, että samat sivut tulevat vastaan ja tieto ei löydy. Kaikki muuten hyvin ja pidän kaupungin sivuista.
- Joitain asioita on erittäin vaikea löytää. Hakutoiminto voisi olla parempi.
- Joitakin tietoja on hieman vaikea löytää / on hyvin monen linkin takana
- Jokaiselta sivulta pitäisi löytyä linkki ko. aiheeseen liittyvään palveluun. Myös pitäisi olla vinkkejä siitä, mitä muuta tietoa kannattaa etsiä. Jotkin sivut ovat umpikujia, joista ei tiedä, löytyykö oikeasti asiaan sähköistä palvelua tai lisätietoa vai ei.
- Joku tolkku pitää olla kysyessäkin
- Jollakin tavoin selkeä, yhtenäinen YKSI sivusto/tiedosto nettiin ja sieltä esim. tiettyyn palveluun, kuten terveydenhoito (salassa pidettävät tiedot), kirjautuminen erillisesti .
- joo
- joo
- Jos en löydä hakemaani asiaa, on jossain vika
- Jos haluan selvittää yhden yksittäisen asian, niin silloin täytyy kulkea aikamoisen labyrintin läpi asian selvittämiseksi.
- Jos miettii kuntien ja kaupunkien välistä yhteistyötä, niin henkilöstön yhteystietojen löytäminen saisi olla yksinkertaisempaa.
- Jos sanoisi näin: koettakaa lähettää iPadilla katuvalot rikki -ilmoitus alle tunnissa, olette hyviä. Minä en pystynyt. Ehkä aavistuksen 1990-lukua.
- Jos, ja kun puutetta ilmenee, niin ajankohtaiset asiat voisivat olla esillä.
- Jotain etusivun jakoon terveyden osalta. Alussa vaikea hahmottaa terveyskeskus-hammashoito vanhusten hoito., jos on ollut työterveyden hoidon asiakas vuosikymmeniä.
- Jotenkin tieto on hajautettu niin pieniksi murusiksi, että on hankala saada kokonaiskuvaa tietyistä aihepiireistä. Kun olin perustamassa elintarvikealan yritystä, niin jouduin availemaan valtavan määrän linkkejä uusille välilehdille, jotta sain koottua kohtalaisen kattavan ymmärryksen asiasta. Yksittäisillä sivuilla oleva tieto on kyllä mukavasti kirjoitettu ja pääosin selkeää, mutta ärsyttää, kun joutuu siirtymään aina eri sivuille ja linkit uuden sivun laidassa eivät aina olekaan samat eli ei voi jatkaa loogisesti niiden läpikäymistä.
- Joudun usein käyttää todella paljon aikaa sivustolta etsimiseen ja usein sivustot päättyvät ns. seinään kun ne ohjaavat vielä jostain linkeistä sivuille joista ei löydy mitään, koska ovat vanhentuneita tai sitten uudet sivut sisältävät tietoa, joka on niin yleisellä tasolla että siitä ei ole apua. Terveydenhuollon sivut ovat vain tungettu täyteen tietoa ja täytyy käyttää todella paljon aikaa, että sisäistää mitä milloinkin pitää tehdä. Jokaisen sivun alalaidassa pitäisi olla palautelinkki, jossa kysyttäisiin löysitkö sivulta tarvitsemasi tiedon/ oliko sivu hyödyllinen? Jota kautta voisi ilmoittaa jos sivu ei toimi oikein tai tieto on huonosti

jäsenneltyä, jonka avulla sivustoa päivittävät saisivat myös tiedon päivitettävän sivun toimimattomuudesta.

- Jäsentelyn yksinkertaistaminen - hakupolulta helppo elsyä
- Kaavoitukseen liittyvät kartat ovat pieniä ja sisältävät suuren määrän merkintöjä jotka eivät aukea maallikolle. Voisiko olla karsittuja yleistajuisia esityksiä?
- Kaiken ei tarvitse olla netissä, vähemmän olisi enemmän. Parilla klikkauksella pitäisi päästä aukiolo- yms.tietoihin
- kaikilla tavoin
- Kaikista luvan- ja ilmoituksen varaisista toiminnoista tulisi olla paremmat sivut ja sähköinen asiointi mahdollista.
- Kaikkea ei tarvitse sulloa yhdelle sivulle. Ja onhan tuo graafinen ilme hieman kehityskelpoinen.
- Kaikki ajantasaiset palvelut tarkasti nettiin että voi osallistua
- Kaikki Kiinteistötieto open sourceksi.
- Kaikki on hyvä
- Kaikki palvelut, jotka eivät vaadi henkilökohtaista tapaamista, kuten ajanvaraukset, pitäisi voida hoitaa sähköisesti.
- KAIKKI sivut kolmella kielellä: joka sivulle kielivalinta.
- Kamalan paljon asiaa ei ole helppo laittaa helposti löydettäväksi. Löydän vain harvoin tarvitsemani palvelun vaivatta.
- Kan inte uttala mig ifrågan
- Kanta.fi OSOITE toimisi terveys asioiden chatti osoitteena sekeämmin. Lisätkää yhteys mahdollisuus terveyden hoitajaan sinne, ettei tarvitse seikkailla taas hel.fi sekaville sivuille.
- Kanta.fi palvelussa (ja miksei muissakin) mahdollisuus asioida toisen puolesta tarvittaessa, valtakirjan myöntämisen jälkeen. Ikääntyvien omaisten auttamisessa olisi todella hyödyksi tämäkin tapa.
- Kapungin internet-sivujen Bresžnevin-aikainen ulkoasu saisi uudistua modernimmaksi ja taistolais-kapitalistinen lähestymistapa kaupungin kaikessa muussakin toiminnassa muuttua sivistyskaupungille!? edukkaammaksi. Nuoria enemmän myös ylempiin virkoihin. Eläkeputket pois.
- Karsisin etusivun näkymää. Sivustolla on muutenkin paljon asiaa, joiden erotteluun käyttäisin esim. kuvakkeita. Asialistat ovat todella pitkiä.
- Karttapalveluissa on mielestäni menty viime aikoina huonompaan suuntaan, entiset olivat paremmat, jotenkin selkeämmät.
- Kategoriontia voisi parantaa. Esim vammaisten palvelut tulisi tosiaan olla oma osansa eikä ainoastaan suosittellemme-osiossa.
- Katsoisin vähän esimerkki Helsingin yliopiston ja muiden kuntien sivuilta.
- Kattavampi verkkopalvelu, vielä ainakin melko rajattua. Käyttömukavuuden lisäys olisi myös hyvä, nyt joutuu joitakin tietoja hakemaan todella monen mutkan kautta ja löytyy välillä vahingossa jos löytyy.
- Kauhea kysymys näin äkkiseltään, enpä osaa parantaa, antaa vinkkejä vielä??
- Kaupungin huippuhetket paremmin esiin ja uutuudet.
- Kaupungin sisällä muutenkin organisaatiot muuttuvat, eli työntekijäkään tahdo pysyä perässä. Tämän vuosi on vaikea löytää oikeaa sivua saati puhumattakaan oikeasta lomakkeesta, koka tulisi täyttää.
- Kaupungin sivusto on vaikea ja esim. rakennusvalvonnan päätöksiä on lähes mahdotonta löytää, mikä lienee tarkoituskin. Terveystietojen sähköinen asiointi on myös toteutukseltaan sekava.
- Kaupungin verkkosivut ovat ihan hyvät, mutta sähköinen asiointijärjestelmä on vaikeaselkoinen ja kömpelö verrattuna monien muiden toimijoiden järjestelmiin (esim. STEA, EURA2014).
- Kaupunginmuseon sivut ovat museosta ja täynnä looppeja. Missä yhteystiedot? Terveyskeskuksen sähköiset palvelut = niitä ei ole.
- Kehittäisin hakutoiminteita
- Kehittäisin sitä osittain asiakkaista ja kaupunkilaisista koostuvan asiantuntivan ryhmän kanssa.
- Keskustelu suoraan hoitavan, omalääkärin kanssa.
- Keskusteluyhteys sähköisesti terveydenhuoltoon ja joku kanssa vastaamaan niihin viesteihin, koska se vähentää turhia käyntejä ja näin vapauttaa aikoja niitä tarvitseville, selkeämmät nettisivut, kaikki samaan paikkaan sisäänkirjautumisen yhteyteen, sähköinen ajanvaraus/ajan siirto ja peruutus kaikkiin palveluihin, palvelut selvästi esille, nyt tuntuu, että palveluja saa toistuvasti tiedustella esim. terveydenhuollosta ja tietoa ikäänkuin

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

- fantasiaan, eikä sitä löydy sivuiltanne etsimälläkään esim. diabeetikoiden palvelut ja missä hoidetaan mitään vaivaa, yhden luukun käytäntöä olisi hyvä kehittää lisää, linkkejä ajankohtaisiin tietopaketteihin esim. influenssarokotukset tai mitä on hyvä ottaa huomioon sairaalaan tullessa jne. Sivujen ulkonäkö on kolkko esim. HUSin sivut miellyttävämmät.
- Keventäisin hel.fi-sivuston etusivua latausajan lyhentämiseksi. Muuttaisin asetuksia siten, ettei Android-puhelin turhaan väitä sivustoa vaaralliseksi.
 - Kevyempi ja yhteinen käyttöliittymä, yhtenäinen palvelu kaikkien kaupungin toimijoiden välillä. Tiedon siirrettävyys yhteistä kanavaa (on tiedonhallintajärjestelmä) käyttäen toimijoita toisille kaupungin sisällä paperittomasti. Kaikkien yhteisen asiskkaan tiedot tulisi näkyä jokaisen asiomansa palvelun järjestelmässä. Kaikki palvelut sähköisiksi
 - Kirjaston sivuille pääsy on mielestäni vaikeutunut
 - Kirjautuminen ja asiointi, itselle ajankohtaiset palvelut nopeasti sitä kautta
 - Kirjautumisen pitäisi jättää käyttäjä sivulle, jolla oli kirjautuessaan. Ei siis alkuun.
 - Klarare navigering. Tydligare visuellt utseende.
 - Klarare updelning i olika områden.lättare navigering.logiskare benämningar på saker. Mer logisk struktur. Snyggare. Mindre info på en sida
 - Klassinen ongelma: kun tietoa on paljon, sen hallitseminen on hankalaa (tämä siis kaupungin näkökulmasta) mistä syystä taas oikean löytäminen on välillä hankalaa (tämä kansalaisen näkökulmasta). Selkeyttäminen on sellainen homma joka ei varmasti lopu koskaan. :) Esimerkkinä pienistä mutta käyttäjän kannalta olennaisista yksityiskohdista muutama oma kokemus liittyen kaupunginvaltuuston kokouksista tiedottamiseen (näistä tälläkin kertaa tulini etsimään tietoa, kuten usein aikaisemminkin): - Sivulla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/paatoksenteke/kaupunginvaltuusto/> selostetaan kaupunginvaltuuston toiminnan peruseräpäätökset kaavioineen päivineen ensin, ja löytääkseen tietoa tulevista kokouksista on scrollattava aika paljon alaspäin (itse en ensin edes huomannut noita päivämäärätietoja sivun alalaidassa) TAI ymmärrettävä klikata sivun vasemman valikon otsikkoa Uusimmat esityslistat ja pöytäkirjat, joka ei kyllä virastokieleen perehtymättömälle kerro että sieltä löytyy myös seuraavan kokouksen ajankohta. Ehkä tämä tieto voisi olla joko heti tuon sivun ylälaudassa, tai sitten sivupalkissa ja/tai selkeästi otsikoidun linkin takana. - Tapa ilmoittaa kaupunginvaltuuston kokousten päivämäärät tässä muodossa on aika hämäävä: 17/11.10.2017 Esityslista. Silmät menee solmuun noista kauttaviivasekamelskoista, kun yrittää nopsasti vilkaista päivämäärää. Tarvitaanko tuota numeroa (ilmeisesti kokouksen järjestysnumeroa (?)) tässä? Jos tarvitaan, voisiko se olla vaikka jotenkin näin: 11.10.2017, kokous 17: Esityslista. - No sitten olen tällä sivulla <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/paatoksenteke/kaupunginvaltuusto/> ja huomaan vihdoinkin scrollata tarpeeksi alas ja klikkaan seuraavan kaupunginvaltuuston kokouksen tapahtumalinkkiä, josta pääsen tänne: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/tapahtumakalenteri/tapahtuma/?id=helsinki:af0h3zfcci> Seuraavaksi aina etsin, että mistäs sitä livestreamia pääsikään seuraamaan. No huomaan että kohdassa Lisätiedot lukee Tapahtuman verkkosivut ja klikkaan sitä. Päädyn tänne: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/paatoksenteke/kaupunginvaltuusto/esityslistat> Ahaa okei, täällä ei ollut se livestreami vaan esityslistoja. Painan back-nappulaa. Sitten huomaan lauseen Kokousta voi seurata myös verkossa Helsinki-kanavalla. ja klikkaan Helsinki-kanava-linkkiä. Päädyn tänne: <https://www.helsinkikanava.fi/kanava/fi/sarjat/sarja?id=48> Sivulla ensimmäisenä näen kaikki menneet kokoukset ja hetken joudun katseellani hakemaan, että missäs sitä tulevaa nyt sitten voi katsoa. Huomaan Tulevat lähetykset -palkin oikeassa laidassa, ja yritän klikata tulevan kokouksen inforuutua saadakseni siitä lisätietoja, mutta kas, ei se anna klikata. Täytyy siis palata asiaan klo 18. Mietin, onko tuo lähetyks silloin edelleen tuolla tulevat-osastolla, vai meneekö se uusimmat -listaan heti alkaessaan, vai meneekö se ehkä jonnekin ihan muualle siinä vaiheessa kun se on livenä. Tässä vaiheessa en myöskään siis täältä Helsinki-kanavan puolelta pääse näkemään kokouksen esityslistaa, vaan se pitää hakea muualta (kun taas kokouksen käynnissä ollessa - tämän jo muistan koska olen näitä katsonut ennenkin - esityslista näkyy lähetyksen alla). No niin. ...ja sitten myöhemmin eksyn Helsinki-kanavan etusivulle tänne: <https://www.helsinkikanava.fi/kanava/fi> ja totean, että sieltähän siis saan joo klikattua myös vasta tulossa olevan suoran lähetyksen tiedot auki. Näin ei kuitenkaan tosiaan voinut tehdä tuosta linkistä, jonne ohjauduin aiemmasta linkkiketjusta. Ehkä täydellisessä maailmassa tämä olisi mennyt näin: Menen kaupungin sivuille -> Valtuuston sivuille -> Valtuuston etusivulla Seuraava kokous: tänään keskiviikkona 11.10.2017, -> klikkaa, aukeaa sekä esityslista että videoikkuna valmiiksi. Joo. Eli siis oikeastihan on hieno juttu että kaupunginvaltuuston kokoukset streamataan ja

kaikki info löytyy ja tämä on sikäli melko first world problems, mutta ehkä tällaisena käyttäjäkokemuksena esimerkki siitä, miten käytettävyyttä voi aina hioa. Tiedän että se on hankalaa kun tietoa on yksinkertaisesti niin paljon ja nämä linkkailuketjut sivulta toiselle ovat joskus ihan mahdottoman pitkiä, mutta aina voi yrittää. :)

- Koen sivut hyvin sekaviksi. Tulen sivustolle lähes aina hakupalvelun kautta, muuten en tahdo löytää etsimääni. Ulko asu ei ole erityisen miellyttävä ja sivu on jokseenkin hankala käyttää. Asiointipalvelu kaipaisi pikaista parannusta, monimutkainen käyttöä, päätökset ei erotu toisistaan, etsittyjä palveluita ei löydy...
- Konseptoisin uudelleen edelleen käyttäjälähtöisyyttä korostaen, lisäisi sähköisiä palveluja (muutakin kuin infoa) ja parantaisin niiden käytettävyyttä.
- Korvaamalla ne palvelulla
- Kotisivun päivitys, linkkien toimiminen, sivun ulkonäkö, sivustolla suunnistaminen on epäselvää, hakukoneen päivittäminen
- Koulujen ja terveydenhuollon yhteystiedot ovat aina jossain kiven takana, yksittäisten työntekijöiden yhteystietoja hankala löytää
- Koulujen ruokalistat voisivat olla paremmin saatavilla esimerkiksi oppilaitoksen sivun kautta
- Koululaisten iltapäivätoimintaan ilmoittautuminen sähköiseksi! Sähköinen ajanvaraus kouluterveydenhoitajalle .
- koululaisten loma-aikojen hoitomahdollisuuksista ei löydy tietoja vaikka syyslomaan on enään parisen viikkoa. :(Kaikilla ei ole tukiverkkoja, minne voi sysätä useiksi päiviksi peräkkäin lapsensa.
- Ks. vastaukset yllä.
- kts. kohta 4
- Kun aletaan hakea tietoa niin olisi hyvä jos käytetään normaaleja kansan käyttämiä sanoja, löytyy sivut helpommin, eikä tarvi arvailla millä sanoilla sivut löytyy.
- Kuntalaisen tarvitsemat lomakkeet, asiakirjat ym. pitäisivät oikeasti olla saatavilla, eikä vanhoja linkkejä pitäisi nousta hakukoneista. Samat asiat eivät näy kuntalaisille kuin työntekijöiden intrassa tms. Tämä on oikea ongelma, sitten kestää aikaa saada jokin surkeasti moneen kertaan kopioitu lomake, kun sitä ei työntekijäkään löydä netistä, vaan hakee arkistosta. Jouduin järkeilemään, että mitkä hakusanat osuisivat oikeaan, jotta saisin tietoa tarvitsemistani osoitteista ja ajankohtaisista tiedoista. Esimerkiksi talvella luistelukenttien aukiolotiedot eli ovatko luistelukunnossa eivät pitäneet paikkaansa, kun kävin faktisesti katsomassa, onko muutamakin oikeasti kiinni. Auki olivat, vaikka netissä toisin väitettiin, jopa sähköpostiin vastattiin olevan kiinni, kahden viikon päästä. Puhelinnumeroa ei ollut. Ei päästy luistelemaan, mutta ajettiin ohi sisäleikkipuistoon, turhaan.
- Kuntalaisten kaipaamat tiedot selkeästi esillä, ei monimutkaisia polkuja esim ajanvaraukseen.
- kutsuvammaksi visuaalisuudella
- Kysymykseen 6 en osaa vastata.
- kysymyksiä ja vastauksia vapaamuotoisesti, aina ei tiedä mille osastolta saisi vastauksen.
- Käsittämättömän monen klikkauksen päässä on kaikki tieto, enemmän toimivia linkkejä pitäisi olla. Joutuu oikein pinnistelemaan, jotta keksisi hakusanat.
- Kävin ensimmäistä kertaa. Vaikea sanoa.
- Kävin ensinmäistä kertaa satt
- Käyn usein työn vuoksi sosiaali- ja terveystoimen internet-sivuilla. Oman kokemukseni mukaan esim. sivuston selkeydessä on toivomisen varaa.
- Käytettävyyys
- Käyttäjystävällisyyttä voisi käydä katsomassa kaupallisen puolen eri ratkaisuksista
- käyttää enemmän karttapohjaisia tapoja esittää asioita. enemmän kaavavalmisteluja kartalle j akomentointia.
- Käyttöliitymä selkeämmäksi
- Käytän Ariel fonttia hyvin paljon, ja Teidän käyttämä fontti on Sheriffi Toivoisin Teidänkin vaihtelevan käyttämääne fonttia aika-ajoin, tämä on samalla tunnustus Poliisin työlle
- Käytäntö ja netti on oltava reaaliajassa. Lomake ja käytäntö. Sihteereitten työnkuva tiedossa hlökunnalle, oltava tasa-arvoinen jokaiselle työntekijälle. Myös tuuraajat.
- Laajentaisin. Yksinkertaistaisin sähköisen asioinnin lomakkeistoa.
- laajentakaa vaan matti meikäläisille
- Laatikoisin eri osa-alueet ja laatikon alle lähtisin viemään pieniä laatikoita ja pienet laatikot täyttäisin taas pienemmillä jne. Otsakkeet asioille paremmin mitä enemmän menee sisälle laatikkoon.

- Laittaisin sivut koskemaan koko pääkaupunkiseutua
- Laittaisin tiedot niin, että ne löytää ilman puolen tunnin hakemista. Nämä sivut on tehty toisille byrokrateille, joilla on aikaa etsiä työnantajan laskuun. Tarvittavaa tietoa on tosi vaikea löytää, jollei tunne kaupungin organisaation nimityksiä ym muita sisäpiirin juttuja. Organisaatiomuutosten vuoksi asioiden hoitajia on lähes mahdoton löytää. Soitto on yleensä aivan pakollista ja sitten ohjataan väärään... Esimerkkinä Kaupunkiympäristöpalvelut, joka on aivan kauhea nimihirviö eikä sano kenellekään mitään.
- Laittakaa sinne tietoa.
- Lajittelisin aiheet selkeämmin ja helpommin avattaviksi "alalajeihin".
- Laskutus sähköisesti (terveydenhuolto). Nopeampi vastaus palautteisiin. Ei riitä se ilmoitus: Olemme lähettäneet palautteenne asiaa hoitavalle henkilölle, jos varsinainen vastaus viipyy viikkoja (tai jopa kuukausia). Asuinaluetta koskevat päätökset ja suunnitelmat ilmoitettava alueen(sitä pyytäneille/rekitoineille) asukkaille ajoissa.
- Layout on vähän monimutkainen, koska on niin monia eri kerroksia mitä pitää painaa kunnes löytää haluamansa. Tieto kuitenkin löytyy suht helposti. Ulkoasua voisi muuttaa modernimmaksi, mutta se ei ole mikään erittäin tärkeä asia loppujen lopuksi. Toimivat sivut on ja hyödylliset.
- Liian monta kohderyhmää samalla sivulla, tietoa liikaa ja osa siitä ei mitenkään koske käyttäjää. Onko evästeet käytössä? Voisiko erilaisia asiakaspolkuja kehittää? Vaikka kuinka lasi kouluun? Miten hammashoitoon? tms.
- Liian monta porrasta päästäkseen sähköiseen asiointiin. Liian monta klikkiä päästäkseen yhteystietoihin. Neuvolan chatti ei toimi usein ennen kahta vaikka pitäisi olla kahteen asti auki. Chättilpalveluja enemmän. Ajanvaraus vaikeaa kun aikoja ei löydy.
- Liian paljon ahdettu samoihin raameihin. <<<eli mistä mitään löytyisi ??? OPAS tietojen hakemiseen pitäisi olla otsikkoineen.
- Liian paljon kysymyksiä
- liian paljon tietoa yhdellä sivulla. yksinjrtaistaisin polkuja ja tekisin selkeämpi jakoiset sivut.
- liikaa linkitystä jos kirjoitan kallon työnväenopisto niin siitä pitäisi päästä suoraan sivuille eikä vaihteittain jos sittekään, kömpelö käyttää niinkuin kuntahommelit yleensäkin luukulta luukulle, mutta silti aina välillä yritän...
- Liikuntaviraston sivuja ei päivitetä, uusi tieto tulee sinne vasta kun tilanne on jo ohi. Esim. Oulunkylän liikuntapuiston kuntosalin poikkeusaukioloajoista ei sivuilla yleensä ole mitään ilmoitusta, vasta salilla huomaa että tänään se onkin kiinni. Eikö ajantasaisuus ole yksi sivujen tavoite?
- Liitteet koskien asianosaisten motiiveja, Toivon näkyviin kaikki
- Linkit eivät vie sinne jatkosivulle, minne niiden kuvittelisi vievän, vaikea löytää haluamaansa. Vaikea hahmottaa polkua, miltä sivulta löytää juuri haluamansa tiedon. Esim. lomakkeet vaikea löytää. Lisäksi videotallenteet eivät ole aina toimineet.
- Linkitykset terveystietojen eri osien välillä kuntoon, ettei tarvita useita tunnituksia.
- Linkkejä on välillä liikaa. Esimerkkinä leikkipuistojen sivut; henkilökunta, yhteystiedot ja toiminta ovat jokainen oman linkin takana. Voisivat olla kootummin.
- Linkkilista ei palvele käyttäjää. Asiakaskokemukseen kannattaisi panostaa.
- Lisäisin arvioidut ajat milloin voi hakea uudiskohteita. Aikaa voisi tarvittaessa muuttaa, mutta se säästäisi tiedon etsijän aikaa.
- Lisäisin hammashoidon ajanvarauspalvelun. Mihin tahansa terveydenhoitoon pitäisi pystyä varaamaan aika.
- lisäisin käytettävyyttä ja helpoutta
- Lisäisin linkitystä eri virastojen sivujen välillä. Jos asukas ei tiedä, mikä asia kuuluu rakennusvirastolle ja mikä ympäristökeskukselle, pitäisi tiedon silti löytyä helposti ja ilman pallottelua. Lisäisin tietoa esteettömyydestä (esim. sukupuolen moninaisuus ja palvelujen käytettävyyttä siitä näkökulmasta).
- Lisätä sähköistä asiointia niin paljon kuin mahdollista, unohtamatta myös muuta monikanavapalvelua.
- Lisää ajantasaista tietoa asumisesta, esim. tulevasta asumisoikeuskohteista, vuokra-asumisen muuttuvasta lainsäädännöstä, esim. tuloajat ara-vuokra-asumiseen.
- Lisää chat mahdollisuuksia, ei tietoja aina linkkien ja linkkien taakse.
- Lisää puhelinnumeroita ja lisää lomakkeita joissa olisi lisätietoja kohta.
- Lisää räätälöintiä, varsinkin nyt kun organisaatiota on taas kehitetty
- Lisää selkeyttä,
- Lisäämällä sähköisiä ajanvarauspalveluja
- Livechat
- lol

- Lomakkeita pitäisi voida täyttää/ lähettää sähköisesti, esim. päivähoidon tulokyselyt ym.
- Loogisempi polku
- loogiset linkit kävijän ei sivujen laatijoiden kannalta
- Luvattu yhden luukun palvelun periaate vihdoinkin käyttöön!
- låta göra om den så den ser ut att vara gjord under detta årtusende och fungerar enligt det
- lättare att nå en persson som vet vad dom pratar om.
- Lääkäriaajan varaus netissä pitäisi olla mahdollista.
- Löytäisi enemmän tietoa ja olisikuvia
- Mahdollisuus asuinpaikka / kohderyhmä palveluiden ja palvelujen tarjoajien linkkejä.
- Mahdollisuus muokata vanhennevat hakemukset ja lahettaa ne uudestaan esim asuntohakemus.
- Mahdollisuus sähköpostitse tiedustella, jos ei löydä hakemaansa netistä.
- meille ikivanhoille pitää neuvoa tarkemmin mistä mitään löytyy.Minäkin olen jo 88 vuotias ja saan hakea kauan hakemaani . Neuvoja,neuvoja,Kiitos.
- Mer information om luftföroreningar
- Mer åskådliga. Nu är de röriga, med ganska liten text. Onödigt mycket text. I jämförelse med t.ex. sidor i Sverige är våra inhemska sidor plottriga, svårtydda och inte särskilt läsarvänliga eller kundtillvända.
- mera fakta om staden
- Mera på svenska önskvärt.
- Mielestäni Helsingin kaupungin sivut ovat kovin sekavat, en useinkaan löydä helposti etsimääni.
- Mielestäni tiedot eivät aina ole loogisen otsikon alla, välillä hakemaansa tietoa on vaikea löytää. Usein hakutoiminto kuitenkin auttaa tähän ongelmaan.
- Mieltäisi rakennetta uudestaan ja jaottelua- nyt tiedon löytäminen on äärimmäisen hankalaa ja epäloogista
- Miksi hel.fi, miksi ei helsinki.fi? Yliopiston tulisi taas hankkia sitä paremmin kuvaava osoite.
- miksi se on niin vaikeaa että tiedot syyslomista tulisivat heti näkyviin eikä
- Minne terveysasemalle oikein pitäisi mennä? En saanut siitä selvää sivustolta. Palvelu •Oma terveysasemasi Pääkaupunkiseudun palvelukartalla tuo vaikka mitä kartalle (opiskelupaikkoja, Espoon paikkoja ??). Haku helpommaksi.
- Minulla on kotona tablet tietokone. En pysty katselemaan sillä Helsingin kaupungin sivuja. Toivoisin voivani käyttää sivuja myös tabletin avulla.
- Minusta ulkoasua voisi parantaa huomattavasti.Teksti on pientä, fontti ei ole selkeää. Ylipäätään visuaalinen ilme ei ole ollenkaan hyvä. Sitä voisi selkeyttää ja suoraan sanoen modernisoida.
- Miten olisi chat-palvelu? Joku paikka jonne heittää kysymys? Nyt pyöriin Kisahallin sivustoilla edes takaisin , enkä löytänyt vastausta..
- miten saisi yhteyden sosiaali työntekijään :O ??
- Mobiililaitteille sopivaksi
- Mobiilivarmeenteen tulisi riittää siihen, että voi hoitaa myös lasten puolesta ajanvarauksen siirtämisen taseisia asioita. Nyt valtuutus tulee hoitaa joko soittamalla puhelimitse tai käymällä hammashoidon toimipisteessä. Miten puhelimesta voidaan varmistua siitä, kuka soittaa? Eikö mobiilivarmenne ole aivan yhtä vahva tunnistautuminen?
- Modernimpaan, joustavampaan suuntaan: sivuilla liikkuminen on kankeaa ja esim. sähköisen asiointin palveluiden käyttö on välillä ihan mahdotonta, kun ei löydä mistä viestintä aloitetaan tms.
- Moi! Ihanaa, että tällainen kysely tuli, sillä olenkin pohtinut mihin antaa palautetta. Sivustonne tuntuu useimmiten ohjaavan vain erilaisiin puhelinvaihteisiin, eikä tiettyjen yksiköiden puhelinnumeroja tai minkäänlaisia yhteystietoja (tai edes tietoa mistä niitä yhteystietoja voisi kysyä) meinaa löytyä sivustolta. Myös monella muulla on käsittääkseni sama kokemus.
- Monissa tilanteissa tulee vastaan typerä glitchejä. Ei saisi tulla. Ja toki: Firma nimeltä Tieto olisi viisasta pitää kaukana hankinnoista, lisäksi hankinnassa olisi yleensä viisaampaa määrittää standardi ja rajapinta kuin valmis ohjelma, ja sitten erikseen tilata lähes miltä tahansa firmalta kyseisen määritelmän toteutus. Näin vältetään toimittajaloukku ja pakotetaan laadukkaaseen ohjelmointiin alunperinkin.
- More English language pages.
- Muutenkin kaupungin nettisivu on todella ajastaan jäänyt ja hyvin harvoin löydän sitä, mitä tulini etsimään. Päiväkodit ja koulut pitäisi velvoittaa myös päivittämään tietoja ja yhteystietoja ahkerammin.
- Muuttaisin niitä asiakkaiden tarpeisiin soveltuviksi. Ei organisaation esittelyksi.

- Navigeringen på sidorna är (i vissa fall, t.ex. då man söker kontaktuppgifter till arbetstagare på planlägningsinstansen) väldigt komplicerad och o intuitiv. En tydligare navigering och tydligare separata nätsido-helheter för separata instanser.
- Navigoinnin pitäisi olla helpompaa ja vastuu henkilöt pitäisi löytyä helpommin
- Navigointi on välillä vaikeaa (esim. terveyspalveluissa oikean asian löytäminen)
- Navigointia sivuilla voisi parantaa. Nyt on linkkejä ylhäällä, vasemmalla ja oikealla. Menen sekaisin. Hammashuollon tai muun terveydenhoidon aikoja ei ilmeisesti voi varata netistä. Olen itse lykännyt tästä syystä hammastarkastusajanvaraustani jo pitkään. Iltaisin on enemmän aikaa hoitaa tällaisia asioita kun työaikaan, kun puhelinpalvelukin on auki. Ymmärrän, että säästätte näin huomattavasti, kun ihmiset eivät käytä palveluitanne, mutta eikö halvempaa olisi vain olla tarjoamatta palveluita ollenkaan? (Ehkä se ei olisi laillista...)
- Netti sivut voisivat olla vähän nykyaikaisemmat esim, lääkäreille voisi vara netistä ajan
- Nettisivut on täysin vanhentuneet ja erittäin huonot käyttää. Lähtisin liikkeelle perusasioiden kuntoon laittamisesta ja sitten kehittäisin sähköisiä palveluita.
- Nettisivut ovat sekavat, liian porrastetut ja epäloogiset, tieto vanhentunut tai melko vaikeaa löytää, kapulakielistä ja sivut näyttävät vanhanaikaisilta. Tietoa varmasti on, mutta sen etsimiseen ja klikkailuun kuluu kaupunkilaiselta aivan liikaa aikaa.
- Nettisivut selkeämmiksi, tiedonhaku vaikeaa. Päivittäminen oltava nopeampaa
- nettisivutkin voivat joskus kaatua
- Neuvola ja terveyskeskusasiointi on todella vaikeaa ja sivut eivät toimi niinkuin luvataan. Tosin ei se asiointi mitään muutakaan kautta yhtään helpompaa ole!
- NEUVONTAA ERITYIRYHMILLE
- Niihin olisi mahdollista kirjautua kertakäyttö koodilla jos tunnistaminen ei onnistu jostain syystä
- Niitä pitäisi vaan laajentaa, jos mahdollista. Nykyaikana tietokone on jo monessa taloudessa. Niitä, joille ei ole, ei myöskään saa unohtaa. Sivujen selkeydessä on toivomisen varaa.
- Niitä saisi olla enemmän, nyt vain jotkin esim. terveyspalveluita on verkossa
- No niin, otinpa yhteyttä omahoitajaan 19.9. ja kyselin lääkäriaikaa...pyysin, että ilmoittaa tulleesta vastauksesta mulle mun sähköpostiin! (jotta osaan mennä lukee sen vastauksen hel.fi)
- No nyt piti klikkailla läpi joka terveysasema erikseen että sain tarkistettua etsimäni tiedon, mutta kokemukseni mukaan soittamisesta ei ole senkään vertaa hyötyä. Minusta sivuilla saisi olla chati niille jotka etsivät mistä joku tieto löytyy tai miten tehdä joku asia. Kysymykset ovat vähän outoja, koska muita kuntasivustoja tulee harvoin käytettyä ja pienempiin palveluihin verrattuna Helsingillä ei liene mitään mahista tehdä parempia sivuja.
- Nopeuttamalla käsittely- ja vastausaikoja. Modernisoimalla sivujen ulkoasua houkuttelevammaksi.
- Nuorten palveluiden sivut kuntoon. Näillä sivuilla ei tee mitään:
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/asukasryhmat/nuoret/nuoret>
- Nykyaikaistamalla, Uusimalla kokonaan, Pitäisi olla helppokäyttöinen, selkeä
- Nykyistäkin enemmän interaktiivisuutta - mahdollisuutta kysyä vaikkapa etuusasioista yleisluontoisesti, tarvitsematta aina yksilöidä tilannetta.
- Nyt Helsingin kaupungin nettisivuilla ei saa nopeasti löydettyä tärkeitä tietoja, vaan tärkeät asiat hukutetaan turhan tekstin sekaan.
- Nytkin käytän kännykkää ja tietoenkin loogisuus on tietoa etsiessä tärkeää, jotta helposti pääsee etsimäänsä asiaa. Helsingissä käydessäni usein etsin myös kulttuuritapahtumia ja muuta ajankohtaista. Sellainenkin sivu meille turisteille voisi olla kaupungilla kuin KAIKKI TAPAHTUMAT TÄNÄÄN ja ilmoitus onko ilmainen vai maksullinen. Voisi tavoittaa hyvin spontaanisti toimivat henkilöt. Kiitos
- näkyy edellä
- ohjeistukset kuntoon
- Oikeaa tietoa on vaikea löytää suuresta tietomäärästä. Useampia mahdollisia hakusanoja/ synonyymejä hakukoneeseen
- Oikean sivun löytäminen on hankalaa, haku saattaa tuottaa kymmeniä tuloksia. Chat-ikkuna ja apuri auttamaan oikean sivun haussa :)
- OIkean sivun löytäminen vaikeaa ja välillä ohjataan luuppiin pyörimään
- Oikein hyvät nykyisellään.
- Ois ihan kiva että ne toimis ja esim jos oikeasti yrittää ottaa yhteyttä teknisenpalvelun chatiin joku vastaisi sieltä. Oon kaksi kuukautta tän asian kanssa paininu mutta kukaan ei vastsa chatissa. Neuvolassa olen asiasta sanonu mutta eipä sielläkään päässä saada asiaa kuntoon.

- olemme 21. vuosisadalla eikä ole online-varausta terveydenhuollon näkökulmasta Suomessa!
- Olen asioinut lähinnä terveystietopalveluihin ja päivähoitoon liittyen. Saisi olla selkeämmät sivut. Tuntuu, että usein tietoa joutuu etsimään usean linkin takaa tai googlaamaan sivuilta. Joskus saman aiheen tietoa on usealla sivulla vähän eri laajuudessa.
- olen käyttänyt niin vähän sivustoja etten osaa arvioida.
- Olen käyttänyt palveluita vasta vähän aikaa ja erittäin vähän, sillä olen jäänyt tänä vuonna eläkkeelle eikä ole ollut tarvetta palveluiden käytölle. En osaa sanoa, miten sähköisiä palveluita voisi parantaa.
- Olen toistaiseksi tutustunut vasta sähköiseen viestintään terveystoimen puolelta ja se ainakin toimii lähes moitteitta, kiitos siitä. Se on ollut oikein hyödyllinen ja toimiva.
- Olen tyytyväinen
- Olen töissä opetustoimessa opettajana, enkä pääse esim. Helsingin kaupungin intranetille omalta koneeltani. Tässä mielessä palvelu on keho. Wilma- järjestelmä on yksi tärkeimmistä työkaluistani, ja se toimii tätä nykyä epäluotettavasti ja usein luokattoman hitaasti. Itse käytän päivittäin lähinnä sivustoa sähköpostin linkkinä
- Olisi hienoa jos esim. pitkäaikaissairaalan laboratorio pyynnön/lähetteen tilauksen voisi tehdä sivustolla suoraan, jolloin turha jonottaminen puhelimesta sairaanhoitajalle ja sairaanhoitajan viesti välittyisivät verkossa ja puhelun hinta säästyis molemmin puolin. Lisäksi niin asiakas kuin hoitajakin voisivat tehdä oman osuutensa sopivana ajankohtana itselleen. Aiheuttamatta stressiä ja ajan hukkaa.
- Olisi hyvä että sivustot vakiintuisivat eikä niitä jatkuvasti muutettaisi uuteen uskoon. Kaupungin uusi logo aiheuttaa ihmetystä, ihmiset kaipaavat vanhaa.
- Olisi hyvä, että vanhemmille ja päivähoidolle olisi käytössä jokin yhteinen keskustelufoorumi.
- Olisi suotavaa, jos esimerkiksi rakennuslupaa- ja kouluasioiden linkit toimisivat, samoin pöytäkirjat löytyisivät luvattujen linkien takaa.
- On hankalaa, kun linkkejä on kolmessa eri sarakkeessa ja eri väreillä ja fontteilla tavallisilla nettisivuilla. Sähköisessä asiointipalvelussa on hankalaa ylipäänsä tietää, mistä lähtisi etsimään asioita. Esimerkiksi terveystietopalvelujen viestien etsiminen on turhauttavaa. Tällä kertaa huomasi pikalinkin oikeassa reunassa. Jos palvelua käyttää harvakseltaan, ei enää muista miten on edellisen kerran löytänyt asiansa.
- On turhauttavaa löytää jokin palvelu, kuten työterveyshuolto ja huomata, että yksityiskohdat (esim. tieto kuntoremontista tms.) onkin piilotettu Helmeen. Sinne ei tietenkään ole voimassa olevia tunnuksia. Kaikki tieto yleisille divuille. Ei dinne helmeen tarvitse perusfaktoja piilotella.
- Opastusta digimaailmaan käyttäjille. Monille aivan vierasrasta ja pitäisi kuitenkin selvittää jokapäiväisistä tehtävistä.
- Organisaatioiden on itse huolehdittava sähköisten palvelujen kehittämisestä ja ajantasaisuudesta.
- organisaatiot päällikkin takana joilta sitten linkitys toimialan palveluihin
- Osa sivustoista on tosi huonoja ja täynnä vanhentunutta tietoa, osa todella hyviä --siippuu siis toimialasta
- Ottakaa mallia vaikka Finnairin check-inistä ja poliisin passin uudistusprosessista (mutta jälkimmäisestä jättäkää huomiotta ajanvarausjärjestelmä joka ei toimi). Tehkää oikeasti kvalitatiivinen käyttäjätutkimus ennen kuin rupeatte uudistamaan mitään, ettette vaan vie huonosti toimivia prosesseja digiympäristöön. Tehkää käyttäjälähtöisiä palveluita, tutkikaa mitkä asiat ihmisillä sopivat digiympäristöön ja mitkä ei. Kysely ei riitä siihen, pitää saada laajempaa ymmärrystä.
- Paikkoja, jossa netti avoinna yleisölle hiukan enemmän ja pitempään; esim. kirjasto 10 avoinna enemmän ja vastaavia paikkoja muuallakin kuin keskustassa.
- Palauteen anto ei onnistu. Palautejärjestelmä ei vastaa.
- Palvelee yleisellä tasolla hyvin, tiedotuskanava.
- Palvelujen ja tietojen löydettävyydessä olisi parantamisen varaa
- Palvelujen löytäminen pitäisi tehdä helpommaksi, nyt joutuu etsimään monen alavalikon kautta. Lisäks on hämäävää, että sivun alareunassa näkyvät yhteystiedot vievät koko kaupungin tasolle eivätkä kyseisen sivun palvelun yhteystietoihin. En löytänyt hakemaani Stadin ammattiopiston vahtimestarin puhelinnumeroa.
- palvelujen tiedot ovat osin puutteellisia (nuorisotyö)
- Palvelukanava selkeämmäksi. Palauteen olisi hyvä voida antaa yksikkökohtaisesti.
- Palvelun sisältö on hyvin kerrottu mutta puhelinnumerot on ollut joskus etsimisen takana. Uudet alueet niin ei tiedä mikä on oma. Pääsivuun osoite ja puhelinnumero ja palvelun sisältö sen jälkeen.

- Palvelutiedot pitäisivät olla helpommin löydettävissä. Useat asiat löytyvät, kun jaksaa ja osaa sivuja klikata eteenpäin. Asiakkaille hankalaa löytää tietoa ko. sivuilta.
- Paneldiskussioner där invånare o brukare av specifika tjänster ger åsikter, förslag o ideer
- Panostaisin tiedon löydettävyyteen ja selkeyteen.
- Panostaisin vielä sähköisten palvelujen helppokäyttöisyyteen sekä selkeään ja miellyttävään ulkonäköön.
- Parantaisin verkkosivuja: Täydentäisin tietoja ja päivittäisin niitä jatkuvasti ja jättäisin myös vanhat päätökset näkyviin. Mieltäisin palveluja enemmän käyttäjän kannalta siitä lähtökohdasta, että asukas ei tunne kaupungin organisaatiota.
- parantakaa hakutoimintoja
- Paremmat palvelusovellukset, yhteinäiset
- paremmat sisäiset linkit
- Paremmat tiedot siitä miten ottaa yhteyttä. Esim. hammashoidon puhelimesta vastattiin, että he soittavat takaisin jos on ruuhkaa. Tämän olisi voinut kertoa jo nettisivuilla. Influenssarokotteistakin voisi kertoa ketkä niitä saa.
- parempi netti
- parempi rakenne
- Parempi sisäinen haku (vaikka toimii Googlekin yleensä), haut tukemaan monipuolista sanastoa (ettei tarvitse aina tietää virallista termiä)
- Parempi ulkoasu ja olisi selkeämmät linkit ohjeineen. Tuntuu kovin monimutkaiselta.
- Parempi visuaalinen ilme
- Parrmpi haku, asiakas- eikä hallinto/organisaatiolähtöinen rakenne. Virkemiehet tehokkaasti piilotettu, ettei vaivattisi. Stadilaisen pitäisi tunte kaupungin organisaatio yksiköitä myöten löytääkseen halemansa. Ihmettelen sivujen saamaa paras-palkintoa.
- Pikalinkit
- Pitäisi olla helpompi löytää etsimänsä
- Pitäisi tietää mahdollisuuksista, koita tarvitaan esimerkiksi oman tai puolison kuoleman jälkeen tai kummankin tarvitessa muuta kuin kodinomaista hoitoa. Palvelutaloista, niiden hinnoista ja kuljetuksista uudessa elämäntilanteessa.
- Pitäisi voida löytää helpommin eri toimialojen eri yksiköistä vastaavien yhteystiedot. Valmiit listat/palautepainikkeet, jolla saa viestin kaikille lautakunnan jäsenille tai kaikille valtuutetuille/valtuustoryhmille.
- Pitäisin kaikki mahdollisimman yksinkertaisina ja unohtaisin tekniset temput. Palveluiden teknistä toteutusta ei pidä muuttaa pelkästään muuttamisen takia. Todellista päätöksenteon, suunnittelun ym. avoimuutta pitää lisätä.
- Pitäkää tiedot ajan tasalla. Nyt on taas vanhoja tietoja tarjolla. Esimerkiksi tyytyväisyys terveysasemien palveluun. Viimeiset tiedot ovat heinäkuulta. Ne luvataan seuraavan kuukauden alussa. Eli ei ole tosiaankaan ajantasalla.
- Pitää klikkailla aika monen sivun läpi, ennen kuin pääsee haluamaansa palveluun. Hankala löytää palveluja, jos reitti ei ole ennestään tuttu.
- Pois paperilomakkeista - kaikki sähköisiksi. Esim. koululaisten iltapäiväkerhoon haku.
- Poistaisin vihervasemmistolaisen propagandan.
- poistamalla sen
- Poistamalla tämän sivuston.
- Polut selkeämmiksi. Alkuun on vaikeaa löytää tietoa
- Pormestarin täytyy sivuston etusivulla ilmoittaa miksi hän tukee autoliikennevihamielistä ideologiaa.
- Puhelimella asiointi on hankalaa-mahdotonta. Törmään siihen, että saan vastauksen ettei yhteyttä ole suojattu enkä näin pysty hoitamaan jotain pientä arjen asiaa (äly)puhelimella. Esim. tiedonahaku hoidettava kotona tietokoneella.
- Puhelimitse tilatut esim. hammashoidon aika pitäisi näkyä myös verkkopalvelussa, jolloin ajan voisi tarvittaessa helposti tarkistaa ja muuttaa. 2. Toimeentulotuen päätös olisi mukava, jos näkyisi . verkkopalvelussa.
- puhelinnumerot mistä kysyä oman alueen asioista kaikki henkilöt eivät osaa käyttää nettiä
- Puhelinpalvelulla
- Puu näkyviin
- Pysäköintitunnuksen ohjeet selvemmin. Yksi sivu, jossa on hitosti tekstiä, on raskas. Otsikot ja linkki sitten kohdistetusti tekstiin toimisi paremmin.
- Päivittämällä sivut pois 90-luvulta
- päivitykset paremmin, ulkoasu parempi
- Päivityksiä useimmin vanhentunutta tietoa paljon
- Päivähoitohakemuksen ja kerhotoimintaan hakemisesta piuttuu huomautus, että jälkeensä tehty hakemus/ uusi hakemus kumoaa edellisen. Näin sitä tippuu

päiväkotihoidon hakemisen jonosta jos on varuille täyttänyt kerhotoimintaan hakemuksen.

- päiväkodin yhteydenpitoon järkevä foorumi
- Päiväkotien yhteystiedot eivät ole olleet ajantasalla, eri ryhmien puhelinnumeroita tai ryhmien vastuuopettajien yhteystietoja ei ole ollut saatavilla.
- Pääasia etteivät ne ole ainoita kunnan palveluita. Verkko ei ole autuaaksi tekevä, eivät kaikki halua, osaa, tai edes voi käyttää verkkopalveluja. Lisäksi sivut uusiutuvat aivan liian nopeasti. Juuri kun on oppinut jotain, ilmoitetaan parannuksista. Koskee erityisesti kirjastopalveluita. Uudistukset menevät nörtit edellä (HSL).
- päättäjät, kokousajat, päätösten sisältö, ja liitteet tulisi löytää nykyistä helpommin hakusanat asia, päättäjät ja esittäjä kohtaisesti koskien lausunnonantajia
- Päätöksenteosta kertovat tiedotteet pitäisi julkaista heti ao. kokousten jälkeen; nyt tiedotuksen laatu vaihtelee eri toimialoilla
- Rajoitetut aihe luokat ja alaluokat. Navigointi Hierarkia on parannettava.
- Rakennusvalvonnan pitäisi olla tavoitettavissa virka-aikana nonstop
- Rakennusvirastolle kun lähettää netin kautta palautetta voi liittää vain alle 1mb liitetiedostoja. Palautteiden lukemiseen menee kuukausitolkulla aikaa.
- Rakentaisin sivut ja palvelut asiakaslähtöisesti. Nyt kaikki lähtee kaupungin omasta hierarkiasta.
- Saisi olla huomattavasti helpompaa hoitaa asioita netissä.
- Saisi olla yksinkertaisimmat.
- se tehdään hyvin suunnitellen ja etukäteen testaten, jotta käyttö on selkeätä ja helppoa, ja on kaikenkattavasti johdonmukaista. On tärkeää, että palvelut toimivat yhtä hyvin pöytäkoneella kuin mobiilissa - liian monet sovellukset optimoidaan nykyään vain mobiililaitteelle, jonka takia niiden käyttö pöytäkoneella on todella hankalaa.
- seitsemän
- Sekava, liikaa informaatiota yhdellä sivulla, eli jotenkin loogisemmaksi pitäisi saada eteneminen...nyt luet yhden kohdan, että olisikohan se minun etsimäni täällä vai täällä...kun pieniä vivahde eroja, joka ei kuitenkaan avaa kokonaisuutta, että missä on etsimäsi linkki...
- Sekavuutta...pois!
- Selkeiden otsikoiden alle ensin luetteloiden kaikki toiminnot. Niiden jälkeen kukin toiminto ertellen samassa järjestyksessä kuin esittely.
- Selkeitä hakusanoja palveluihin
- selkeys, helpompi haku
- selkeys, helpompi haku
- Selkeyttä
- Selkeyttä
- selkeyttä ja ajankohtaisuutta lisää
- selkeyttä ja enemmän tietoa
- Selkeyttä ja helppoutta käyttämiseen lisää. Esim. terveysasema palvelujen sähköinen yhteydenpito sivusto on mielestäni sekava ja epäjohdonmukainen. Henkilöstö kyllä vastaa nopeasti viesteihin ja ohjaa eteenpäin itse asiassa.
- Selkeyttä ja käyttäjäystävällisyyttä toivon.
- Selkeyttä lisää- Liika nippalitieto häiritsee. Back -komento EI TOIMI useilla sivuilla. Hankala käyttää
- selkeyttä lisää ja käyttö helpommaksi
- Selkeyttä lisää.
- Selkeyttä lisää. Kuolleet ristiviittaukset pois. Virkamieskieli pois. Lopuksi: Helmet-järjestelmä pitäisi ampua alas ja hankkia uusi toimiva systeemi joka kestää ryyhkapiikit ja puhuu yhtä kieltä kerrallaan!
- Selkeyttä sivuihin ja siihen että asiat löytyvän parin klikkauksen päästä. Nyt menee aikaa siihen että etsii oikeaa sivua ja linkkejä on useampia että pääset oikealle sivulle, jos sittenkään.
- selkeyttä tiedon löytämiseen, katagoriat eivät ole kuntalaisille selkeät
- Selkeyttä ulkoasuun, modernimpi ulkoasu, parempi fontti, fontti
- selkeyttä! linkit ohjautuu kummallisesti, usein joutuu takaisin johonkin mistä aloittanut eikä hakemaa vastausta löydä
- Selkeyttä, ajantasaiset tiedot
- Selkeyttä, helppokäyttöisyyttä.
- Selkeyttä, kaikki on sekalaista silppua.
- Selkeyttä, ohjeita kuinka eri sivustoille päästään, selkeämpää jaksottelua. Etusivulla pitäisi olla listaus kaikista palveluista.

- Selkeyttä, yhtenäisyyttä, lyhyitä polkuja paikasta toiseen =nyt välillä unohtuu mistä piti mennä mihin tai mistä aloitti
- Selkeyttäisin
- Selkeyttäisin niitä niin ulkoisesti kuin sisällöllisestikin.
- Selkeyttäisin, ettei olisi niin hankalaa etsiä esim. yhteystietoja kouluille (liian monen klikkauksen takana)
- selkeyttämistä visuaalisesti
- selkeytystä ja päivitystä ulkoasuun, enemmän tietoa, ajankohtaisemmat tiedot
- Selkeä hakemisto a-ö, virastojen ym. lisäksi.
- Selkeämmät hakutoiminnat, selkeämmät sivut
- Selkeämmät ja yksinkertaisemmat sivut
- selkeämmät liikkumismahdollisuudet
- Selkeämmät linkit esim. terveyspalveluista. Joku selkeä valikko tai pääsivu, jossa linkit kaikkiin palveluihin yhdessä paikassa.
- Selkeämmät sivustot. Sivut on sekavat.
- Selkeämmät sivut ilman ylimääräisiä krumeluureja. Kuvitus yms. haittaa luettavuutta.
- Selkeämmät sivut ja parempi linkitys,että mistä löytää mitään.
- Selkeämmät sivut, ei liikaa sälää yhdelle sivulle. Pääsy suoraan hakukohteisiin, eikä monien mutkien ja linkkien kautta.
- Selkeämmät, tiedon pitäisi olla helpommin löydettävää. Nyt epämääräisen sekava ja sokkeloinen. Monet tiedot epäloogisesti löydettävissä.
- Selkeämpi arkkitehtuuri, mahdollisuus ajanvaraukseen sosiaali- ja terveystoimen palveluissa.
- selkeämpi ja johdonmukaisempi käyttöliittymä. ASiat tuntuvat olevan välillä vähän siellä sun täällä. Paljon tietoa mutta joskus vaikea löytää oleellista nyt joten siihen parannusta.
- Selkeämpi navigointi ja tiedot ajantasalle. TYöntekijätkin epätoivoisia, kun sivuja ei saada pidettyä ajantasalla ja niistä on oikeusasiamiehen huomautus
- Selkeämpi rakenne, koska nyt ei tiedä mistä tieto löytyy eikä polut ole toimivia. Helpompi etsiä tieto Googlen kautta kuin suoraan sivuilta. Lisäksi samaa tietoa voi olla eri paikoissa ja vanhentunutta tietoa löytyy myös. Sivustolla voisi olla myös ns. chat-toiminto, jolta voi kysyä tietoja ja joka voisi ohjeistaa oikeaan paikkaan.
- Selkeämpi rakenne, site map, vähemmän alasivuja
- Selkeämpi, kattavampi, kauniimpi, yksinkertaisempi olisi parempi
- Selkeämpi.
- selkeämpää
- Selkeämpää, muuttakaa kirjaisintyyppi, värejä mukaan, esim. Helsingin seurakunnat - sivustosta voi ottaa ehkä jotain mallia?
- Selkeämpää, yksinkertaisempaa, helpommin löydettävämpää
- Selkeämpään suuntaan
- Selkeät ja erottuvat puhelinnumerot, mihin kansalainen voi soittaa, kun tarvitsee yhteyden kouluun, päiväkotiin, terveyskeskukseen hammaslääkäriin. Koillinen, Läntinen ja keskinen ei sano maalta muuttaneelle mitään, esim. Arabia lasketaan välillä kuuluvaksi koilliseen, välillä keskiseen ja välillä johonkin muuhun. Postinumero on parempi, jokainen muistaa omansa!
- Selkeät linkit. Liikaa tekstitä, pitäisi yksinkertaistaa. HANKALA välillä löytää haluamaansa
- Selkokieli
- Selkokielisyyys
- Selkys oikeaa tietoa ja sen tulee olla ajantasaista. Yleensä tiedot ovat vanhentuneet ja henkilöt johon haluan olla yhteydessä niitä ei löydy sivuilta tai he ovat vaihtuneet ja tieto ei kulje ja henkilöt eivät vastaa pyyntöihin ja kyselyihin.
- selkeyttäisitte internet palveluja se on seka sikiötä määrätyistä kohdissa
- Selventäisin sivuston rakennetta niin, että yhteen asiaan olisi vain yksi tie, jotta ei olisi niin sekavaa, ettei muodostu selvää kokonaisuutta. Toisena asiana terveysaseman ajanvaraus olisi helpompi tämän sivuston kautta, vaikka tunnistauduen varmasti, kuin käyden paikalla tai soittaen puhelinaikana.
- Selvät hakusanahaut, loogisemmat kokonaisuudet, ryhmittely ja linkit pääotsikon alle (esim. Palvelualue Läntinen ja sen alle kaikki aluetta koskevat kaupungin vanhuspalveluja koskevat hakusanat. Olen muutaman vuoden ajan joutunut hakemaan tietoja eri vanhuspalveluista. Kaikki on melkoisen levällään. Jos löydät yhden asian, ei sieltä pääse siihen, jota oikeasti etsit. Tuolloin joutuu miettimään uutta polkua ja seikkailemaan siellä.
- Sidorna är väldigt teknokratiska och du måste veta vad du söker för att hitta det. Och ibland vilken väg du skall gå för att hitta info
- Siirtykää 2000-luvulle

- Siirtymällä paperipalveluun
- silleen että sivut toimisivat ja saisi asiat hoidettua.
- Sisällöntuottaminen; Enemmän positiivista viestintää.
- Sisällöt ajantasaisiksi, sisällysluettelot yms. käyttöön: nyt saa hakuammuntana etsiä, mitä kaikkea tietoa pitäisi yksityishenkilönä hallita liittyen mm. talonrakennukseen, päiväkotipaikkoihin tms. aihealueisiin, joista on pakko löytää tietoa. Yleiskokemus on yhä sattumalta oikein eli jää tunne, löysinköhän nyt kaikki vai en (ja usein en löydä, koska osa informaatiosta mm. kartta.hel.fi-puolella, jonne ei linkata tarpeeksi). Tällä hetkellä luvattoman monella sivulla todetaan, että tietoja päivitetään, kertomatta milloin ja voiko sivuilla olevaan tietoon luottaa vai ei.
- Sisältö on monipuolinen, mutta tieto pintapuolista. Esim. nyt hain tietoa kuntosaleista. Löysin parikin sopivaa paikkaa, sain tietääaukioloajat ja sijainnin, mutten tarjolla olevia laitteita. Vastasvanlaiseen tietojen pintapuolisuuteen olen törmännyt myös muulloin.
- -Sisältöä/tietoa on yllättävän niukasti ja se on ripoteltu erikseen sijoitettujen linkkien taakse.
- Siten, että olisi mm enemmän kuvia :)
- Sivuilla oleva tieto on yleisluontoista, joten jos haluaa tarkempaa tietoa, on melkein helpompi soittaa ja kysyä. Voisitte miettiä miten tarkkaa tietoa löytyisi.
- sivuilla oleva tietoa AJANTASAISEKSI ja toimijoille helposti päivitettäväksi, vrt. kaupungin yksiköiden/projektien facebook-sivut
- sivuilla olevien linkkien tulisi löytää oikeat sivut
- Sivuilla vanhaa tietoa ja joutuu hakemaan monien sivujen kautta.
- Sivuille tullessa tulee varoitus verkkohyökkäyksen mahdollisuudesta. Se kuntoon :)
- Sivuja ja polkuja olisi syytä yksinkertaistaa. Yhden tiedon hakuun joutuu yleensä klikkaamaan lukuisia kertoja. Klikkauksia lisää mm. epätietoisuus siitä mistä haluttu tieto löytyy.
- Sivuja on yksinkertaisesti liikaa.
- Sivujen toiminnassa on usein häiriöitä, varsinkin erilaisten liitteiden/tiedostojen avaamisen suhteen. Tuntuu että sivuja ei ole kauheasti mietitty käyttäjän näkökulmasta: aina ei tiedä minkä otsikon alta etsimäni tieto löytyy, edes silloin kun sitä käyttää hakukoneella, joskus linkit johtavat lopulta takaisin alkupisteeseensä. Ulkoasu on sekava. Olen käyttänyt vuosina 2009-2016 enimmäkseen päivähoitoa, leikkipuistossa ja koulutusta koskevia sivuja. Terveystietoon, erityisesti Vallilan terveysasemaan liittyvät sivut ovat vähän vähemmän sekavat. Kauttaaltaan kaipaisin silti käyttäjäystävällisyyttä, sen miettimistä millaista tietoa sivujen käyttäjät eniten tarvitsevat (mm yhteystiedot ja yhteydenottokäytännöt, osoitteet ja aukioloajat, ohjeistukset sen suhteen miten eri tilanteissa tulee toimia) ja tuon tiedon selkeämmin esiin nostamista.
- sivurakenne jotenkin selkeämmäksi. Nyt osa linkeistä on jommassa kummassa sivupalkissa ja välillä joku linkki tekstin lopussa. Etsimäänsä on välillä haasteellista löytää. Erityisesti oikeanpuoleiset linkit ovat hankalat hahmottaa asiaan kuuluvaksi lisätiedoksi.
- Sivusto ei ole ajantasalla; metalinkit palauttavat ähtöpisteeseen, haettu tieto saattaa olla jo löydettyä vanhentunutta, linkit eivät toimi, iettoa ei ole ollenkaan. Korjaisiin ensin nämä.
- Sivusto on niin epäselkeä ja tietoja todella hankala löytää, huomaa kyllä että on kaupungin sivut jos kyseessä olisi yritys ei kukaan asiakas jaksaisi käyttää kyseisen toimijan palveluita. Uusiksi sivut, selkeyttä kehiin.
- Sivusto on sekava, hakijan täytyy tuntea kaupungin organisaatio. HAKUSANOIHIN perustuvalla tiedon tarjonnalla saisi tiedon suoraan näytölle vrt googlettaminen eikä tarvitsisi rämpiä sivulta toiselle.
- Sivusto pitäisi selkiyttää ja uudenaikaistaa. Nyt sivusto tuntuu loputtomalta sokkelolta.
- Sivusto skaalautuu huonosti tuumaiselle näytölle. Sivujen polut ovat yleensä turhan pitkiä, jolloin oikea sivu on vaikea löytää. Siksi saavunkin sivuille usein Googlen kautta suoraan oikeaan paikkaan.
- Sivusto tuntuu todella laajalta ja sekavalta - käyttöliittymän yksinkertaistaminen ja loogisuus olisi erittäin tärkeää. Myöskin mobiilissa voisi toimia vähän nykyaikaisemmin. Vaikka oma appi?
- Sivusto voisi olla vielä helpompi kun käyttää älypuhelin :)
- Sivustoilta on todella vaikeaa löytää sitä mitä etsii. Kaikki otsikot ovat tosi ympäröityjä.
- Sivustojen hierarkiaa ja logiikkaa tulisi kehittää. Karttapalvelut voisivat olla vielä paremmin asukkaita palvelevat. Erityisesti mobiililaitteilla karttapalvelut ovat vaikeita käyttää.
- Sivustojen sisällöistä kannattaisi tiedottaa enemmän ja tarkemmin - näin Helsinki palvelee helsinkiläisiä... Monikaan ei tiedä mitä kaikkea tietoa sivujen avulla voi välittää puolin ja toisin

- Sivustolla helpompi navigointi olisi tärkeä, itse kaupungin sivuilta haluamansa tiedon löytäminen on erittäin hankalaa! Onneksi on google, jonka kautta saa yleensä haluamansa sivun kaupungin sivustolta.
- Sivustolla liikkuminen ei ole selkeää. On paljon välilehtiä ja visuaalisesti ne ovat hieman jo aikansa eläneet. Kaipaisin helppoutta ja selkeyttä tiedon hakuun. Lisäksi olisi kiva, jos sivustolla olisi syvempää tietoa. Nyt on vain pintaraapaisua ja esittelyjä. Jokaisella uudella toimialalla voisi olla myös oma chati neuvonnassa.
- Sivustolla navigointi on oikeasti varsin hankalaa eikä käytettävyyteen ole oikein kiinnitetty huomiota.
- Sivustolla viitataan palveluun johon ei samalla sivulla löydy linkkiä, esim. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/neuvola/neurolat/> viitataan sähköiseen asiointiin mutta sinne päästäkseen pitää klikkailla pari sivua eteenpäin. Miksei linkki sähköiseen asiointiin voi olla listattuna vaikka oikeanpuoleisessa palkissa koko ajan? Mielikuvani on, että olen törmännyt vastaavaan muuallakin Hgin kaupungin nettisivuilla. Sivustoilla on luojupeja.
- Sivuston käytettävyyys sujuvammin etenkin mobiililaitteilla ensiarvoisen tärkeää. Sivut hieman sekavat, vanhanaikaiset ja ulkoasu on ankeahko. Kiitoksena sanottakoon että alköö vain poistako esim kauoungin orkesterin konserttien hd-laatuista sreamia. Äänenlaatu pesee esim yle Areenan 6-0
- Sivuston rakennetta pitäisi selkeyttää. Tietoa on paljon, se on vaikeasti löydetävissä useiden linkkien takaa.
- Sivuston ulkoasua voisi selkeyttää, sekä muuttaa muutenkin hieman käyttäjäystävällisemmäksi. Moni asia kyllä löytyy, mutta vaan jos tietää tarkkaan mitä hakee ja mitä kautta sen ehkä voisi löytää. Sivusto on niin täynnä kaikkea mikä vain ripoteltu samoille sivuille, siitä voi olla vaikea löytää tietty asia, tiedot ns. hukkuu toisiinsa. Kiireisessä tilanteessa, esim. töissä ollessa, auttaisi sivujen selkeys ja nopeus.
- Sivustot ei aina toimi ja esim. So palvelut sekavat.
- Sivustot ovat kohtuullisen hyvät. Hakua voisi edelleen kehittää. Niin varmaan tapahtuukin
- Sivustot ovat niin sekavat, ettei sieltä löydä mitään. Toivoisin, että sivustoja kehitettäessä niiden käyttäjäyställisyttä testattaisiin laajasti.
- Sivustot selkeämmiksi
- Sivut eivät ole ajantasalla. Esim. Lääkäreiden yhteystiedot saatavat päivittyä vasta puolen vuoden jälkeen.
- sivut ovat näemmä useamman eri sivuston alla, ja tällaisen alasivuston löytäminen ilman linkkiä on vaikeaa. Olin täydennysrakentaminen - tilaisuudessa Narinkalla 3.10. Sen kutsu oli uutahelsinki.fi -sivustolla. Tilaaisuudessa näytettiin Täydennysrakentaminen - alasisvuto, mutta sitä ei löydä haulilla etusivulta hel.fi:ssä
- Sivut ovat sekavat ja ehkä liian laaja-alaiset, tietoa on vaikea löytää monen klikkauksen takaa.
- Sivut pitäisi suunnitella käyttäjiä varten. Nyt on paljon sivuja joista ei ole mitään hyötyä. Tieto on liian monen sivun takana. Kukaan ei kaipaa yleistä löpinää vaan asiaa.
- Sivut tulisi saada merkittävästi selkeämmiksi
- Sosiaaliviraston omien päätösten tietoja ja maksuja pitäisi saada nähdä sivustolta, omien pankkitunnuksien kanssa, kuten näkyy kelan sivuilta! Miksi ei ole tehty niin. Onhan kelakin saanut ne sivuilleen.
- Strukturaalinen borde vara mycket enklare att hitta i. Nu finns det menyer här och där och man kan inte förutse hur man hittar fram till informationen. De olika organisationerna inom kommunen bygger hemsidorna på olika sätt.
- Suomenkieliseltä sivulta pitäisi mielestäni voida siirtyä ruotsinkieliselle täysin vastaavalle sivulle, ilman että joutuu erikseen uudelleen etsimään alusta kyseisen viraston pääsivulta
- suoraan haku palvelimen kautta, otsikko ja suoraan asiaan
- Svårt att hitta rätt kommunikationssidorna såsom tidtabeller mm. Arbis sidor besvärliga.
- Svårt att säga. Allt beror på egon förmåga att leta sig fram.
- Sähköinen ajanvaraus hammaslääkäriin olisi ehdoton plussa
- Sähköinen ajanvaraus hammaslääkärille.
- Sähköinen ajanvaraus terveysasemalle
- sähköinen ajanvaraus terveyskeskukseen
- Sähköinen ajanvaraus terveyskeskuksen ilman soittoa niin kuin yksityisellä puolella.
- Sähköinen ajanvarausjärjestelmä hammashoidolle. Helpompi pääsy näkemään meneillään oleva tietyt ja niiden aikataulut.
- Sähköinen ajanvarauspalvelu esim: hammashoitoon.

- Sähköinen asiointi ei aina toimi kunnolla. viestit häviää. hammaslääkärin / hammastarkistus/hampaiden puhdistus ajanvaraus ei ole mahdollista netin kautta, vain soittamalla.
- Sähköinen asiointi on kylmä, sekava ja on todella vaikea käyttää. Esim. päivähoitopäätös oli ison työn takana löytää ja jotkut tutut vanhemmat eivät olleet ollenkaan löytäneet sitä.
- Sähköisen asiointin mahdollisuuden lisäämisellä.
- Sähköisen palvelun rinnalla tulisi aina olla vaihtoehtoinen tapa olla yhteydessä palveluihin, sillä joukossamme on valtava määrä ihmisiä, jotka eivät osaa tai ei omista välineitä sähköiseen palveluun.
- Sähköisistä systeemeistä Wilma toimii ihan hyvin, kunhan koululta osataan viestiä selkeästi jäsennellysti ja välttää mainosten levittämistä. Tosin vasta yli 2 vuoden käytön jälkeen sattumalta löysin tiedotteet, kun uusi rehtori viittasi viesteissään niihin. Hieman epäselvää siis, mitä asioita vanhempien pitäisi tutkailla. Talouspalvelujen puolella sen sijaan on kroonisia ongelmia joita ei korjata: esim. minun työväenopiston kurssilaskut on lähetetty lupaani kysymättä miehelleni, koska lapsen päivähoitomaksut menivät hänelle e-laskulla. Eduskunnan oikeusasiamiehen toimiston mukaan harrastukset ovat tietosuojaan alaisia ts. yksityisasi. Samoin olen pyytänyt toimittamaan päiväkodin laskut miehelleni, mutta kuulemma ne aina kulkevat äidin mukaan - ilmoitin asiasta tasa-arvovaltuutetulle.
- Sähköpostiviestinnän kehittäminen ja toteuttaminen
- Takaisinsoittopalvelun rinnalle myös sähköpostiosoitteet. Nyt olen jumissa, koska numero on tallentunut järjestelmään, mutta minulle ei soiteta takaisin.
- Takavuosina sivuilta oli lähes mahdoton löytää haluamaansa tietoa, mistä syystä sivuston käyttö on jäänyt aika vähäiseksi. Edelleen vaikuttaa vähän siltä, että asiakasnäkökulma on hieman hukassa ja sivusto on tehty viranomaisnäkökulmasta lähtien.
- Tarjoamalla ne myös englanninkielellä!
- Tarjoamanne tiedon tulisi olla selkeämpää ja ajantasaisempaa. Liian moni linkki johtaa sivulle joka ei ole enää käytössä. Tiedon ja palvelujen hakeminen on todella monimutkaista eikä hakutoiminnossa ole hakua rajaavia vaihtoehtoja valittavissa.
- Tarjota kuulovammaisille oma viestintäkanava terveydenhuollossa.
- Tarkoitus olisi löytää etsimäni tieto. Em. Jos kirjoitan koulujen syysloma niin
- TARPEELLISET. KEHITTÄMISEN VARAA ON EDELLEEN. PUHELINNUMEROT USEIN VANHENTUNEITA.
- Tarvitaan linkki vanhuksen omaiselle, joka ensimmäistä kertaa alkaa selvittää, mitä palveluja on tarjolla jne.
- Tarvitaan yleinen palautekanava: kännykällä näppärästi toimiva, jonka kautta voisi kadulla kulkiessaan napata kuvan esim. rikkinaisestä lampusta, liikennemerkistä, tielle kaatuneesta puusta, ilkeästä kohteeksi joutuneesta bussipysäkestä jne. ja paikantaa sen samalla karttapisteeksi. Vikailmoitus ohjautuisi suoraan oikeaan virastoon tai palveluntuottajalle, joka saisi vikatiedotteen tarkan sijainnin ja valokuvasta näkisi, millainen ja kuinka kiireellinen tilanne on kyseessä. Ilman että kansalaisen pitää tietää, minkä tahon hoidettavaksi asia kuuluu tai mihin pitäisi soittaa.
- Taustakuva voisi olla pienempi ja asia sivut isommat. turhaa tyhjiä sivuja. Aloitus sivuna voisi olla ajankohtaiset uutiset ja linkit varsinaisiin teksteihin.
- tee parempi xdlsd
- Tekemällä niistä selkeät ja toimivat. Tällä hetkellä puolet linkeistä johtaa 404 error sivulle ja lopuista tulee klikkilooppi, jossa tiedon väitetään olevan seuraavan linkin päässä ja tarpeeksi monta kertaa klikkaamalla pääsee sinne mistä aloitti. Lisäksi kirjautuneena palvelut ovat aivan raivostuttavan huonosti toimivat. Sivut jumiutuvat koko ajan ja vaihtavat kieltä itsestään englantiin, josta tulee fiilis ettei sivuja ole oikeasti testattu ennen käyttöön ottoa.
- Tekisin etsimisestä helpompaa ja otsikoinnista selkeämpää. Etsin esimerkiksi todella pitkään lomaketta, jonka avulla ilmoitetaan lapsen allergiat päiväkotiin.
- Tekisin kaiken uusiks
- Tekisin mahdollisimman selko luettavan ja yksinkertaisen
- tekisin ne selkeämmiksi.
- Tekisin sivuista selkeämmän näköiset
- Tekisin sosiaalitoimiston ja asumisen palvelut käyttäjälähtöisemmin. Ne ovat hyvin byrokralähtöiset ja esim. tiedot asiointin etenemisestä voisivat olla paremmat käyttäjälle.
- Tekstin väri tulisi olla täysin musta. Nykyinen hieman harmaa sävy rasittaa silmiä. Lisäksi fontti tulisi olla selkeämpi esim. Ariel tai Calibri. Tämä siro fontti ei helpota nopeaa selailua ja asioiden löytymistä. Teksti saisi olla laajemmalla alalla ja taustakuvaa saisi pienentää. Tieto kulkeutuu tekstin ja kuvien avulla ei taustakuvalla!

- Terveydenhoidon ajanvaraukset nettiin, kuten yksityisillä terveysasemilla on.
- Terveydenhoidon asiointista nykyistä suurempi osa saisi toimia verkossa. Ajanvaraukset, yhteydet terveydenhoitajaan, esimerkiksi alustavat tiedustelut kannattaako tiettyjen oireiden vuoksi tulla lääkäriin.
- Terveydenhuollon ajanvaraukset sähköisesti
- Terveydenhuollon ajanvaraus nettiin.
- Terveydenhuollon kaksi erillistä järjestelmää on aivan järjetöntä. Koskaan ei tiedä mistä systeemistä vastaukset löytyvät.
- Terveydenhuollon sähköistä asiointia
- Terveydenhuollon viestien sivulle on vaikea löytää. Jos kirjoittaa hakusanaksi sähköinen asiointi, mitä se siis on, niin sivuiltanne ei löydy linkkiä kirjautumiseen. Kaikkii lomakkeisiin yms. pitäisi siis löytää reitti haulla Sähköinen asiointi.
- terveydenhuollon viestintää ja ajanvarausta. Vielä kovin rajalliset.
- Terveydenhuoltoon esimerkiksi mahdollisuus tehdä ajanvaraus sähköisesti.
- terveysasemilla voisi olla jonotustietoja samoin uimahalleilla ruuhka aika tietoa Mihin verorahat menee
- Terveysasemille voisi jättää viestin tai ajanvaraustoiveen yms. vaikka esim. Kannelmäessä takaisinsoittopalvelu toimii hyvin. Mutta aina ei ole helppoa olla soittamassa esim. klo 8, silloin vaikka edellisenä iltana haluaisi jättää viestin ja esittää asiansa. Sitten sairaala-alueiden kartat, miten alueelle pääsee autolla, lähimmältä julkisen liikenteen pysäkillä jne. Meilahden sairaala-alueesta on hyvät kartat, mutta vastaavasti Vantaan Peijaksesta ei meinannut löytää millään.
- Terveysasemista perusteellisemmat tiedot esiin.
- terveysasioita on hyvin vaikea käyttää, liian paljon sotkettu muun sekaan. Ei pitäisi olla mitään muuta samassa ja suora yhteys tunnistautumisen jälkeen pitäisi tarjota kaikkeen tarpeelliseen.
- Terveyskeskusten palveluissa olisi hyvä, jos asiakas voisi itse asettautua sähköisesti kontaktiin terveysasemansa kanssa. Nythän viestintä on pääosin vain yksisuuntaista terveysasema--- potilas; siis terveysasema tiedottaa minulle esim. labrakokeiden tuloksista, mutta jos minulla olisi tarve kysyä jotain, en pääse käymään sähköistä dialogia terveysaseman lääkärin/sairaanhoitajan kanssa.
- Tex mobilversionerna.. hela texten syns inte. Att anmäla sig med mobil till kutisee också väldigt trögt.
- Tidsbeställning till hälsocentral via webben.
- Tidsbeställningen till (i det här fallet tand)vården skulle kunna skötas elektroniskt. Det är jobbigt att tvingas ringa och boka tid på kontortid.
- -Tiedon ajantasaisuus vaikuttaa olevan melko epävarmaa. -Yhteydenottoja varten sähköisen asiointin mahdollisuuksien lisääminen olisi suuri helpotus. -Vähänkään monisanaisempi tiedon haku onnistuu sivuston hakukonetta varmemmin googlen kautta.
- Tiedon jäsentelyä ja löytämisestä voi helpottaa.
- Tiedon löytäminen on vaikeaa, koska pitäisi tietää etukäteen, mikä taho vastaa mistäkin asiasta ja tietää minkä tahon alainen se mahtaa olla, ja silloinkin saattaa käyttää väärää termiä. Etusivulle joku Mitä etsit? -hakulaatikko, jossa on LAAJA tietokanta asiansanoja ja joka osaa yhdistää synonyymejä, mielellään niin ettei sanan sijamuodolla tai oikeinkirjoituksella ole merkitystä, ja joka antaa listan potentiaalisista hakutuloksista lyhyen sisältöselosteen kanssa (esim. Sosiaalitoimi. Toiminta-alat: xxxx. Vanhustyö: katso xxx)
- tiedon löytäminen sivustolta on joskus äärimmäisen vaikeaa - eikä tiedon etsimisen taidoissani ole vikaa. Usein aikaa tuhrautuu yksinkertaisen tiedon etsimiseen, myös työhön liittyvissä asioissa.. Osa samaan asiaan liittyvästä teidosta myös löytyy usealta eri sivulta, ei näppärästi samasta paikasta (etsin mm. viime kesänä tietoja viravenelaitteista ja satamista ja oli äärimmäisen hästävää minulekin, joka tiesin, mitä minun pitää etsiä - ulkomaalaiselle paikka tuntemattomalle täysin mahdotonta.)
- Tiedot tulisivat olla ajantasaisia ja sähköisen palautteen antaminen/asioiminen ei pitäisi olla niin vaikeaa. Palautteen/asian etenemistä pitäisi myös pystyä seuraamaan. Esim. sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköinen asiointi toimii, JOS sivustoja osaa käyttää. Vaikka käytänkin sos-sivustoja useasti, aina unohdan, millä logiikalla saan näkyviin esim. terveydenhoitajan viestit, koska kun sähköinen asiointi aukeaa, sivulla lukee: sinulle ei ole uusia viestejä. Kuitenkin, kun menen terveydenhoidon viestit -linkistä eteenpäin, sieltä löytyykin uusi viesti. Samoin rakennusvalvonnan ketterä palvelu on todella huono vitsi. Laitoin asiani sitä kautta vireille heinäkuun viimeisellä viikolla 2017, sitten odottelin kaksi viikkoa täyttää hiljaisuutta, jonka jälkeen etsin sivuilta jonkun ihmisen nimen jolle laitoin kaksi kertaa postia, johon hän vastasi, että on laittanut asian eteenpäin. Sitten odottelin

taas viikon ja kysyin sen jälkeen uudelta ihmiseltä (jolle posti oli laitettu eteenpäin), että ehtisitkö vastata minun kahteen lyhyeen kysymykseen, jolloin hän vastasi kysymyksistäni toiseen. En ole vielä, kuukausien kuluttua saanut vastasta toiseen kysymykseeni, vaikka ensimmäisen vastauksen jälkeen laitoin tälle vastaajalle kiitos-postia ja kysyin toisen kysymyksen uudelleen. Joten kaupunki ei ole aivan vielä päässyt hallitulla rytmin muutoksella ketteräksi ja toimivaksi.

- Tiedustelulainsäädännössä mukana oleminen, jota käytetään siviilitiedustelussa ja sotilastiedustelussa maan rajavyöhykkeen ylittävissä kyberavaruuden liikenteessä. Siviilitiedustelua käyttää suojelupoliisi ja sotilastiedustelua puolustusvoimain armeijan varuskunnat. Pidetään yhdessä hyvää huolta palvelun turvallisuudesta.
- Tieto ei ole ajan tasalla.
- Tieto on hajallaan, epäloogisesti löydettävissä ja useinkaan ei ajan tasalla. Jonkinlainen joko puurakenne tai teemarakenne toimisi paremmin. Yhteystietoja on erityisen hankala löytää samoin on hankala erottaa, mikä yleispätevää tietoa ja mikä ajankohtaista tietoa. Olisi hyvä, jos jotenkin olisi aivan erikseen, jos esim. jotain poikkeuksia, eikä niin, että pienellä printillä joku nopeasti päivittänyt viime tingassa, että huom. xx ei avoinna xx.xx henkilöstön koulutuspäivä. Terveyspalveluiden nettipalvelu on myös auttamattoman jälkeen jäänyt - vaikka sillä voisi olla suuri potentiaali. Esim. Norjassa asuessani terveyskeskuksesta varattiin aika iphone sovelluksella ja sieltä kautta omat perustiedot ja ei tarvinnut jonottaa minnekään puhelimeen.
- tieto on yleensä todella yleisellä tasolla. yhteystietojen tai muuta yksityiskohtaisempaa tietoa jostain asiasta ei ole tai sitä ei ainakaan löydä.
- Tieto pitäisi saada helpommin löydettäväksi. Minulla on ollut ongelmia löytää mm. viestintäluvan myöntämisen kohtaa (lopulta myönsin luvan paperisena) ja nyt paikkaa, josta voin lähettää viestin diabeteshoitajalleni (sen löysin etsinnän jälkeen). Enkä ole tekniikkaa vierastava ikäihminen, vaan tietokoneella päivittäin viihtyvä kolmekymppinen.
- Tieto tulisi löytää paremmin
- Tietoa enemmän siis sisältöä sekä lisää kaikki kaupungin asiat tiedoksi. sisällys luettelointi olisi hyvä.
- Tietoa on vaikea löytää: esim. yhteystietoja; minkä tahon alaisuuteen joku asia kuuluu (vaikkapa katuvalaistus tms); mitä kautta joku toimii (esim. terveydenhuollon yhteydenotot). Käytettävyydessä on parannettavaa, esim. sähköisessä asiointissa, joka toimii osin epäloogisesti ja sekavasti. Ulkoasu on säläinen, epäyhtenäinen, ei selkeä, vanhanaikainen. Tiedon keskittäminen verkkoon on hyvä asia ja helpottaa monien (vaikkei kaikkien) asiointia - kunhan
- Tietoa on vaikea välillä löytää eri organisaatioihin liittyen.
- Tietoa voisi päivittää ahkerammin ja polkuja selkeyttää.
- Tietoja vaikea löytää, hakusanat laajemmiksi, tieto ajantasaiseksi
- Tietojen pitäisi olla ajantasaista.
- Tietojen päivittäminen olisi tärkeää. Nyt löytyy vanhoja tietoja monelta sivulta
- tietoturva ja kuluttajapalveluista voisitte kansaa informoida
- Todella moni linkki ei johda mihinkään ja tieto on vanhentunutta, kaikki on vaikea löytää ja sivusto on sekavasti järjestelty.
- Todella vaikea ylipäätään löytää käyttökelpoista tietoa jopa ihan perusasioita aivan liian sokkeloisesta ja sekavasta kokonaisuudesta. Esim. Terveyskeskuksen tai hammashoidon ajanvarauksia. Linkistä päätyy sivulle, jolla ei taaskaan löytynyt hakemaansa tietoa. Loputon linkkien jono, johon eksyy löytämättä hakemaansa. Pitäisi olla esim. Terveystietojen -> Hammashoito -> Ajanvaraus. Siis pitäisi päästä nopeasti vain muutamalla linkillä tietoon, jota on hakemassa. Kannattaisi olla joku visuaalinen kartta palvelujen pääraakenteesta, mistä näkisi helposti, kuinka/ mitä reittiä pääsee etsimäänsä tietoon. Nyt etsin uutta raitiotiekarttaa, mutta en tiedä, löytyykö täältä sellaista. Kyllä sellainen ainakin kuuluisi näille sivuille. Ja ajantasainen pyöräverkoston kartta myös on haussa.
- Toimeentulotuen hakemiseen tarvitaan liikaa tekstiä. Paljon nopeampaa, helpompaa ja inhimillisempää olisi istua alas ihmisen kanssa ja selvittää asia 15 minuutissa sekä lähteä siitä päätöksen kanssa. Pyöritätte liikaa byrokratiaa kun otetaan huomioon, että pompotatte köyhiä.
- Toimimattomia linkkejä, uudelleen ohjaus unohtunut päivityksen jälkeen. Tietoa on vaikea löytää esim. työntekijöiden puhelinnumeroita.
- Toimiva hakutoiminto olisi kiva.
- Toimivuus vaihtelee useasti. Sivusto on hyvä käyttää silloin kun se toimii.
- Toistaiseksi toimii hyvin
- Toivoisin helppoa käytettävyyttä.

- toivoisin selkeyttä, jotenkin sekava
- toivoisin, että linkit aukeaa
- toivon että sivustoja ei koko ajan muuteta ,jatkuva uudelleen hakeminen rassaa
- Toivottavasti kertakirjautuminen toimii, jos käyttää samalla kerralla monia palveluita. Ongelma on valtavan tietomassan ahtaminen yhteen palveluun. Silloin käyttöliittymäsuunnitteluun pitää satsata normaaliakin enemmän ja ottaa huomioon, että ihmisillä on monia eri tapoja hakea tietoa. Hierarkinen on vain joitain koskeva, sillä mm. jo termit ovat osalle epäselviä
- Tosi hankala koko Hesän portaali, mitään ei löydy ellei satu saamaan linkkiä jostakin, joka vie suoraan... ei ole lainkaan huomioitu sitä, että edes hesalaisista kaikki rivit vielä ole syntyneet tietokoneen äöressä, vaan on vielä ainakin yksi kokonainen sukupolvi, jolle älylaitteet ovat vieraita eikä sukupolvi ole ihan pian kuolemassa, kun elinikäofotukset ovat kovat
- TUOKAA GOOGLE!
- TURHA LÄTINÄ POIS JA YHTEYSTIESDOT ESILLE NIIN ETTEI ENSIN TARVITSE ARPOA HAKUSANOJA.
- Turvasähköposti työntekijöiden ja asiakkaiden välille esim. terveydenhuoltoon liittyen
- Tutustu lohjan sivuihin ja ota mallia selkeydestä ja sisällöstä .selkokieli
- Työntekijöiden tulisi voida asioida myös omalta koneeltaan. Toimipaikoissa voi olla ruuhkaa, ei ole aikaa hoitaa asiaa heti sekä yhteiset koneet toimivat usein huonosti (hidas, vanhat ohjelmat jne)
- Tällä kerralla etsin vesijuoksukurssia tai tietoa, missä uimahalleissa voi vesijuosta. Palvelussa näkyy vesijuoksukurssi, mutta ei mitään muuta, pitäisi olla esim. kurssit jo käynnissä/ uimahallit joissa kursseja on/ota yhteyttä ja sitten halli, jossa tätä tarjotaan. Nyt EI MITÄÄN
- tämä on paras netti ikinä
- Tässä ei ilmeisesti tarkoiteta sähköisiä palveluita sanan varsinaisessa merkityksessä, mutta tässä asiani ja syy miksi olin sivullanne jokatapauksessa. Tervasaaren koirapuisto on täysin pimeä, vaarallinen ilman valoja. Nyrjäytin nilkkani eilen ja olen ollut tämän päivän jalka siteessä. Koiraa en voi päästää syksyn ja talven pimeydessä irti koirapuistossa, koska siellä ei kertakaikkiaan näe mitään!...koirani on jättikokoinen eikä toimi hyvin toisten uroskoirien kanssa, ja tilanne voi koitua todella vaaralliseksi kun koiranomistajat eivät näe koirapuistossa omaa eikä muita koiria! Aivan hurja tilanne. Äkkiä valot Tervasaaren koirapuistoon, pleeeeeeze!
- Tässä kyselyssä oli noin 1/2 tai ainakin 1/3 liikaa kysymyksiä työssä käyvä ole normi kiireiselle mutta huvähtouselle :-) kaupunkilaisille. Jäi siksi huono maku :- (
- ulkoasu on makuuni aavistuksen retro. Kaupunki on uudistanut visuaalista ilmettään muutoinkin, se voisi ulottua tännekin
- Ulkoasu on suht ankea. Työväenopiston sivut ovat TODELLA sekavat. Jos kahden korkeakoulututkinnon koulutustaustalla ei löytä sieltä etsimäänsä niin suunnittelussa on ehkä jotain vikaa. Ottakaa joku asiansa osaava firma tekemään sivut j ja ylläpitämään niitä.
- ulkoasu selkeämmäksi
- Ulkoasua saisi hienommaksi
- Ulkoasua voisi tyypistää: vähemmän tekstiä näkyvillä, mutta klikkaamalla otsikkoa tulisi enemmän tietoa näkyviin.
- ulkonäkö selkeämmäksi.
- Uskon teidän osaavan paremmin.
- uudistaisin kokonaan noudattamaan nykyisiä nettisivumalleja. sivun tulisi olla paremmin skaalautuva ja ehdottomasti selkeämmät. Sähköinen ajanvaraus tulisi mahdollistaa jokaisessa palvelussa.
- uusi etsiminen sivuilta tai alavalikosta?
- Uusittu reittiopas on esimerkki huonosta toteutuksesta.
- Vaikea tässä on vielä enempiä vastailia, kun kysely pompsahti eteen juuri kun löysin sen mitä olin tullut hakemaan
- Vaikea vastata, kun vasta aloitin vierailun sivuilla
- Vaikka asiaa on paljon, niin sitä ei tarvitse ympätä liian pieneen fonttiin. Ikäihmisiä ei ole ajateltu lainkaan näitä sivuja suunnitellessa.
- Valikoita on liikaa ja hakutoiminto on perseestä.
- Vanhemmalle väestölle selkeämpi sivusto ja ajanmukaisuutta pitäisi huomattavasti parantaa!
- var finns svenskspråkiga sidorna som är lite mer än tre ord

- Varaukset, hakemukset yms. pitäisi pystyä tekemään netissä!! Tällä hetkellä monen klikkauksen päästä löytyy puhelinnumero, johon ei vastata vaan jossa vastaaja ottaa oman numeron ylös ja soittaa takaisin. Kaikkialla muualla tänä päivänä on jo reaaliaikaiset varausjärjestelmät, josta voit itse katsoa sopivan ajan ja varata sen. Luulisi kaupungin säästävän siinä, jos ei jokaista varausta tarvitse puhelimitse hoitaa, vaan puhelimitse soittaisivat vain ne, joilla on ongelma tai erityistapaus. Nykyinen järjestelmä, missä ensin netistä etsitään tietoa, sitten soitetaan ja käytetään siihen aikaa ja puhelimen saldoa ja sitten saadaan puhelu, joka saattaa tulla juuri silloin kun ei pysty vastaamaan haaskaa sekä asiakkaan, että kaupungin työntekijöiden aikaa.
- Varsinkin koulutuksen haku, ilmoitukset, ohjeet ovat todella huonosti infottu, eroteltu selkeäksi kokonaisuudeksi ja sivulta on todella vaikeaa löytää mitään. Yksinkertaisuus, selkeys ja yhtenäinen linjaus olisi jees...
- Verkkoa paljon käyttävälle on tiedon löytäminen Helsingin kaupungin sivuilta välillä kovin työlästä. Polut ja jäsentely ei aina ole selkeää ja valikkoja/linkkilistoja tuntuu olevan monilla puolilla sivua. Menee paljon aikaa etsiessä jokaisen välilehden jokaisesta palkista mahdollisesti vielä ulkoasultaan erinäköisiä linkkejä tarvitun tiedon äärelle. Sisältö esim. vauvaperheille suunnattujen valmennusten aikatauluista on ollut ajasta jäljessä eli tarjolla on haettaessa ollut tietoa vain jo pidetyistä tilaisuuksista. Tietoa on kuitenkin kaikkien sivuilla hyvin monipuolisesti ja paljon, josta olen kovin kiitollinen. Tämä eri asioiden volyyymi varmasti asettaa sivujen toiminnallisuudelle/loogiselle järjestämiselle haasteita. Toivoisin lisää sähköisen asioinnin mahdollisuuksia, erityisesti terveydenhuoltoon ja ajanvaraukseen. Nyt aikoja on useimmiten soitettava, koska sähköisesti niitä on tarjolla joko hyvin rajattu määrä tai monia aikoja ei voi sähköisesti varata. Tämä jälkimmäinen varmasti tarveharkinnan vuoksi, mutta näkisin yhä ajanvaraustarpeita, joihin sähköinen varaus/esivaraus voitaisiin sisällyttää.
- Verkkosivuilla pitäisi kertoa kaupungin palveluista asiakkaan näkökulmasta, ei virasto/organisaatiolähtöisesti. Sähköinen asiointi esim. venepaikkojen maksuun, uuden hakemiseen, asukaspysäköintitunnuksiin jne olisi todella hieno palvelu.
- Verkkosivujen ulkoasu kaipaasi viilausta, se oli vähän vanhanaikainen jo ilmestyessään... Sivupohja leveämmäksi, teksti isommaksi (vaikka sitä voi tietysti itsekin suurentaa), enemmän tyhjää tilaa. Sivut eivät ole kovin esteettömät, esim. taustakuvat häiritsevät ainakin itselläni lukukokemusta. Haasteena on tietysti se, että tietoa on paljon ja kaikki mahdollinen täytyy saada esille. Tsemppiä uudistukseen (joka toivottavasti on tulossa)!
- Verkkosivusto ei ole vieläkään kaikilta osin valmis, vaikka uudistuksesta on jo aikaa kulunut. Vanhat sivut toimivat paremmin, olivat rakenteeltaan selkeämmät, ja tieto löytyi helpommin. Nykyisillä sivuilla on vaikea löytää tietoa, ellei tunne palvelurakennetta hyvin.
- Verkkosivut ovat sekavat ja tieto on usein vaikeasti löydettävissä. Tieto on monen eri painalluksen takana ja silloinkin joissain tapauksissa huonosti ilmaistu. Monesti on vaikea erottaa mikä on tekstiä ja mikä on linkki. Sivuilla navigointi olisi helpompaa, jos eri sivujen alalinkit olisivat sivun vasemmassa reunassa eikä sivun alareunassa monen skrollauksen jälkeen.
- Vet ej
- vet inte
- Virastokeskeisyydestä palvelu-/asiakeskeisyyteen.
- visste ordet ilmonet och genom det fanns jag sidan
- Visuaalinen houkuttelevuus, ei niin ennalta arvattava, kokemusasiatuntijuus mukaan, moniasiantuntijuuden mahdollisuudet.
- Visuaalinen ilme hienommaksi Suomi on design-maa
- Visuaalisuus; väriä ja kuvia.
- Voisi ehkä enemmän vielä hyödyntää eri sähköisissä palveluissa kuvakkeita/ikoneja tekstin ohella, kun etsii jotain tiettyä palveluyksikköä; ikonit ja kuvakkeet tulevat nopeasti havaituiksi ja ymmärretyiksi äidinkielestä riippumatta.
- Voisi varata ajan suoraan esim. terveydenhoitajalle tai lääkärille.
- Voisiko vuosia vanhat sivuston edelliset versiot saada jotenkin pois nettiavaruudesta? Nyt ei tosin ollut sitä ongelmaa, mutta vielä viimeksi menin googlen haun kautta taas ensin käytöstä poistetuille sivuille.
- Vuorovaikutteisuutta yksitoikkoiseen elämäämme!
- Vähemmän byrokratiaa sivuihin.
- vähemmän grafiikkaa, sivusisällöt ovat se ainoa oleellinen osa sähköisissä palveluissa. - selkeästi - helpopolukuisesti - ilman isoja kuvia, ilman monivärisiä taustoja, musta teksti vaalealla pohjalla
- Vähemmän säletietoa, selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Byrokratia pois netistä!
- vähän sekava eli selkeämmin linkit ja muut esiin.

- Vähän selkeämmin voisi tuoda esiin mitä löytyy mistäkin. Nytkään en olisi muuttuneita rokotustietoja löytänyt ellen olisi vihreiden naamakirjasivustolla törmännyt muuttuneista rokotuspaikoista tehtyyn arvosteluun.
- Välillä löytyy aika yksitoikoisia sivuja. Mutta tietysti byrogratia täytyy näkyä niissäkin.
- Välillä reitit jonkun tiedon löytämiseksi on aika monen klikkauksen päässä, olisiko parempi esimerkiksi ylävalikko, jossa pääasiat, joista aukeaisi lisää..
- väriä, suorat linkit etenpäin, kaikkiin mahd suuntiin
- Yhteistyötä rinnakkaistoimijoiden ja yksityisen puolen kanssa
- Yhtenäistämällä kaupugin sivujen visuaalista ilmettä.
- yhteydenotot valtuutettujen suuntaan, jos edes vastaisivat postiin.
- Yhteyshenkilöt usein ovat epäselviä.
- Yhteystiedot eri tahoihin helpommin löydettäväksi,
- Yhteystiedot jne. löytyvät suhteellisen helposti. Välillä kaipaankin kuitenkin syvällisempää tietoa hakemastani aiheesta: viimeisimpänä etsin esim. yleistietoa lapsen päivähoitopaikkojen hakemisesta, mutta tietoa oli tarjolla vain suppeasti.
- Yhteystiedot on todella vaikea löytää. Tänä päivänä käytän etsiessäni tietoa aina Googlea tai Fonectan calleria mobiilipalvelua miksi kaupunki ei hyödynnä nykyaikaisia yhteensopivia järjestelmiä. helpottaisi tiedon etsintää ja sähköisen asioinnin palvelua.
- Yhteystiedot pitäisi olla selkeämmin esillä. Nykyisin sivulla on paljon tekstiä ja erilaista tietoa, mutta epäselväksi jää mihin täytyy olla yhteydessä asiaa hoitaakseen.
- Yhteystiedot tosi heikot.
- Yhteystietoja on tietysti tosi paljon, mutta etenkin sos.toimen tietoja vaikea löytää. Hankalaa soitella virastosta toiselta paikkakunnalta, kun ei mitään tietoa näistä eri alueista...
- Yhteystietojen löytyminen on hankalaa
- Yhä enemmän mahdollisuutta ilmoittaa vioista esim. liikennevalojen osalta; samalla tavalla ilmoittaa kuin sammuneista katuvaloista.
- Yksinkertaisella selkosuomella asioiden selityksiä .
- Yksinkertaisempaa ja mahdollisimman helppo löytää huonoillakin perustiedoilla. Pitää tietää monessa paikassa mitä ,etsii tuki löytyy.
- yksinkertaistaisin hakua ja antaisin tarittaessa täsmennetty tietoa esim terveyskeskuslääkäreistä taustatiedot...opiskelu pääalueet ja oloaika asemalla
- yksinkertaistamalla sivujen rakennetta
- Yksinkertaistamalla sähköisiä palveluita. Käytetään vanhoja ja alkeellisia teknisiä ratkaisuja palvelujen luonnissa. Pienellä panostuksella paremmat hyödyt.
- Yksinkertaistettava vielä
- Yleensä kun etsin jotain, niin se on vaikea löytää. Kaikki on jotenkin sekavaa.
- Yleisilme on edelleen varsin sekava. On huolestuttavaa että näin tärkeiden asioiden hoitaminen tapahtuu sekavalla sivustolla. Yksinkertaistakaa, selkeyttäkää edelleen, pyydän. Olen aktiivinen, terävä ja toiseen ammattiin lukeva terve ihminen ja minullekin sähköinen asiointinne on sekava. Entä huonokuntoiset, mielenterveysongelmista ym kärsivät ihmiset, kuinka he pärjäävät sähköisessä asiointissa? Lisäksi asiointikansiossani oli toimintaa jota en ollut tehnyt (esiopetus/kouluhakemus vaikka se ei ollut edes ajankohtainen, lapsi oli 4.v.), ilmoitin asiasta. En siis ole kovin vakuuttunut tietoturvasta.
- Ylipäättänsä viranomaisten tulisi olla paremmin tavoitettavissa sähköisesti ja matalalla kynnyksellä. Erityisesti sosiaalitoimi ja lastensuojelu tarvitsisivat chat-tyyppistä palvelua, johon nuoret voisivat olla helpommin yhteydessä ja saada neuvoja tilanteisiinsa. Helsingin kaupungin sähköiset palvelut laahaavat jäljessä esim. Oulun kaupunkiin verraten.
- Yllätyksekseni nettisivut ovat uudistuneet, paljon entistä parempaan suuntaan! Aiemmat sivut olivat melko tylsät. Nykyiset ovat kevyemmät, vähemmän byrokraattiset ja tietoa eri aihealueista on kaupunkilaisen (joka EI siis ole organisaatiossa töissä/ jonkun hallinnonalan palikka jne) helpompi löytää.
- Yritin yhtenä päivänä jättää asiani sähköisesti Kallion Terveysasemalle, mutta sivusto herjasi vain että korjaa tietoja, vaikka korjattavaa ei ollut. Palvelu ei toimi.
- Älkää monmodernisoiko Helsingin kaupungin sivujen designia! Nykyinen on erittäin käytännöllinen.
- Älykkäämpi haku-toiminto
- Äänestys verkkoon