

*Suomen*  
*OnlineTutkimus Oy*  
**Tutkimusraportti**

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2018  
Helsingin kaupunki**

Päiväys:  
24.8.2018

Vesa Kause  
[vesa.kause@onlinetutkimus.fi](mailto:vesa.kause@onlinetutkimus.fi)  
09 221 2424

**[www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)**

## Sisällysluettelo

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sisällysluettelo .....</b>                                                                                                       | <b>2</b>  |
| <b>1. Johdanto .....</b>                                                                                                            | <b>3</b>  |
| <b>2. Tulosten esittäminen .....</b>                                                                                                | <b>4</b>  |
| 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<br>kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? ..... | 12        |
| 2.5.1. Jokin muu, mikä .....                                                                                                        | 13        |
| 2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille<br>palveluille? .....                                   | 15        |
| 2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien<br>kuntamme verkkosivuja .....                          | 16        |
| 2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluja? .....                                                     | 18        |
| <b>3. Vastaajien taustatietoja .....</b>                                                                                            | <b>25</b> |
| 3.1. Kotipaikka .....                                                                                                               | 25        |
| 3.2. Sukupuoli .....                                                                                                                | 26        |
| 3.3. Ikä .....                                                                                                                      | 27        |
| 3.4. Ammatti/asema .....                                                                                                            | 28        |
| 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla? .....                                                                      | 29        |
| <b>4. Yhteenveto .....</b>                                                                                                          | <b>30</b> |
| <b>5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8. ....</b>                                                                               | <b>31</b> |

## 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 -2017 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 99 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja seitsemänätoista vuotena on ollut 335 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis kahdeksattatoista 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 4.7.-20.8.2018, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1712 vastaajaa.** Tutkimus toteutettiin kunnan sivustolle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

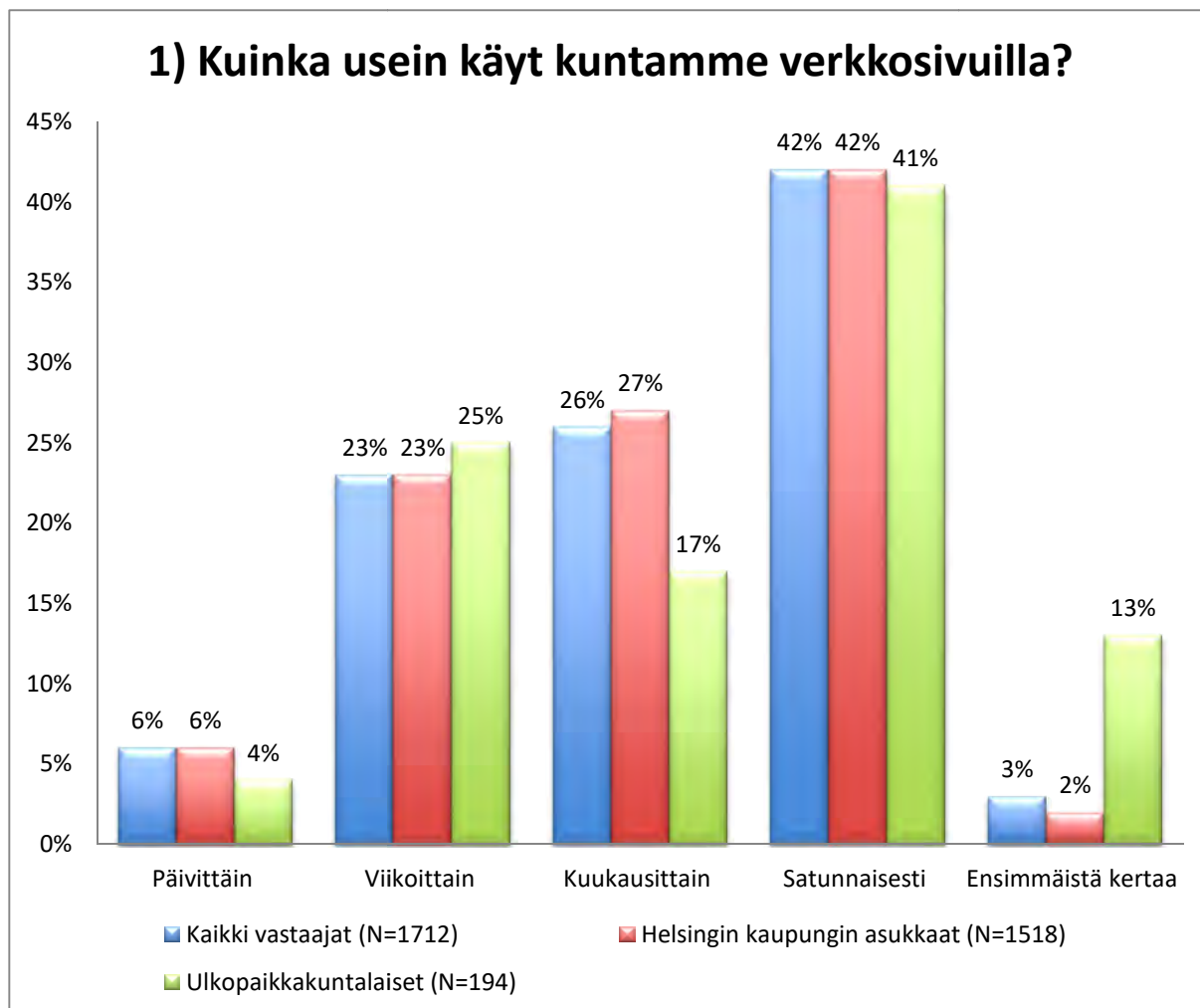
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2019 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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.

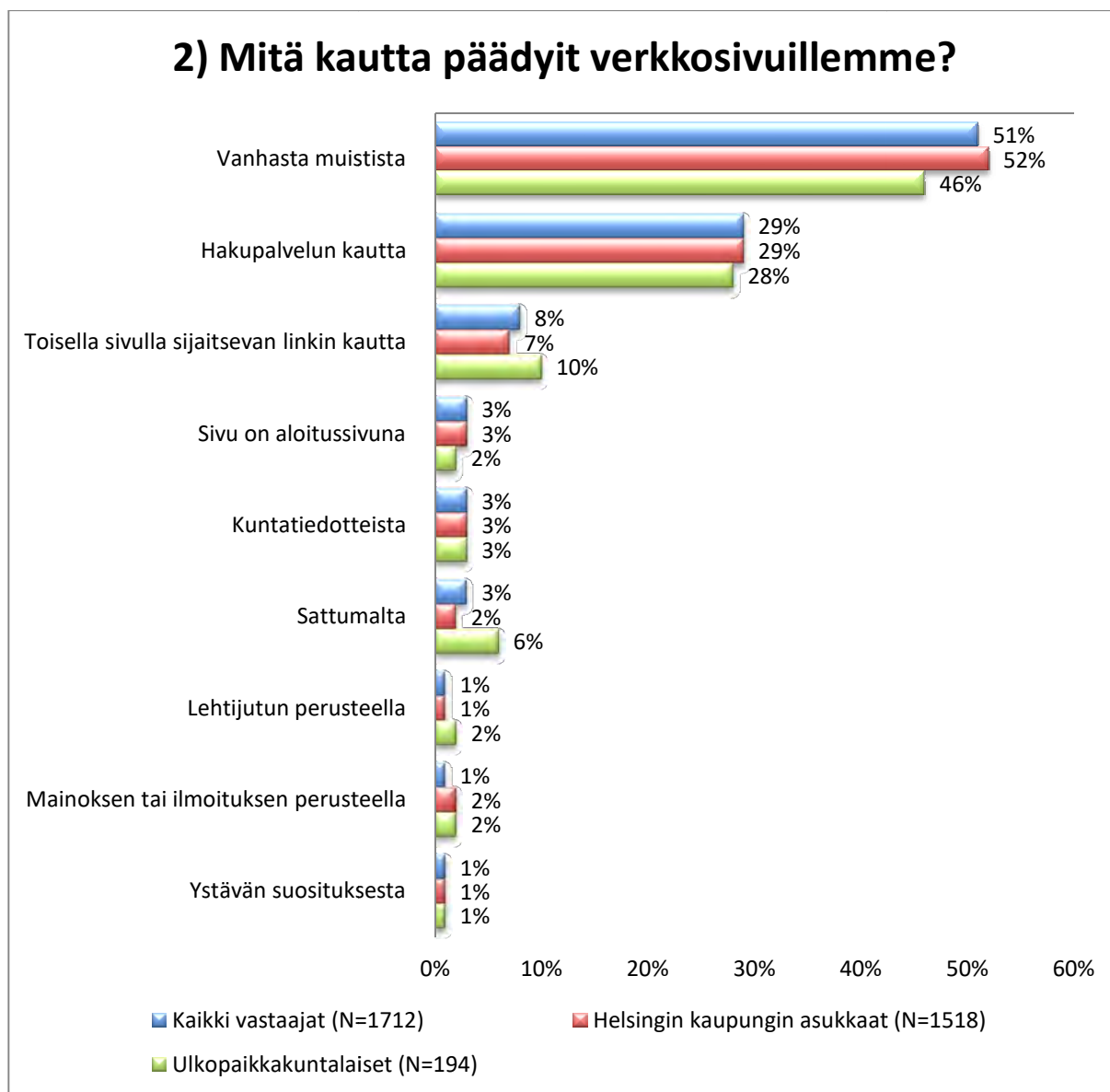
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



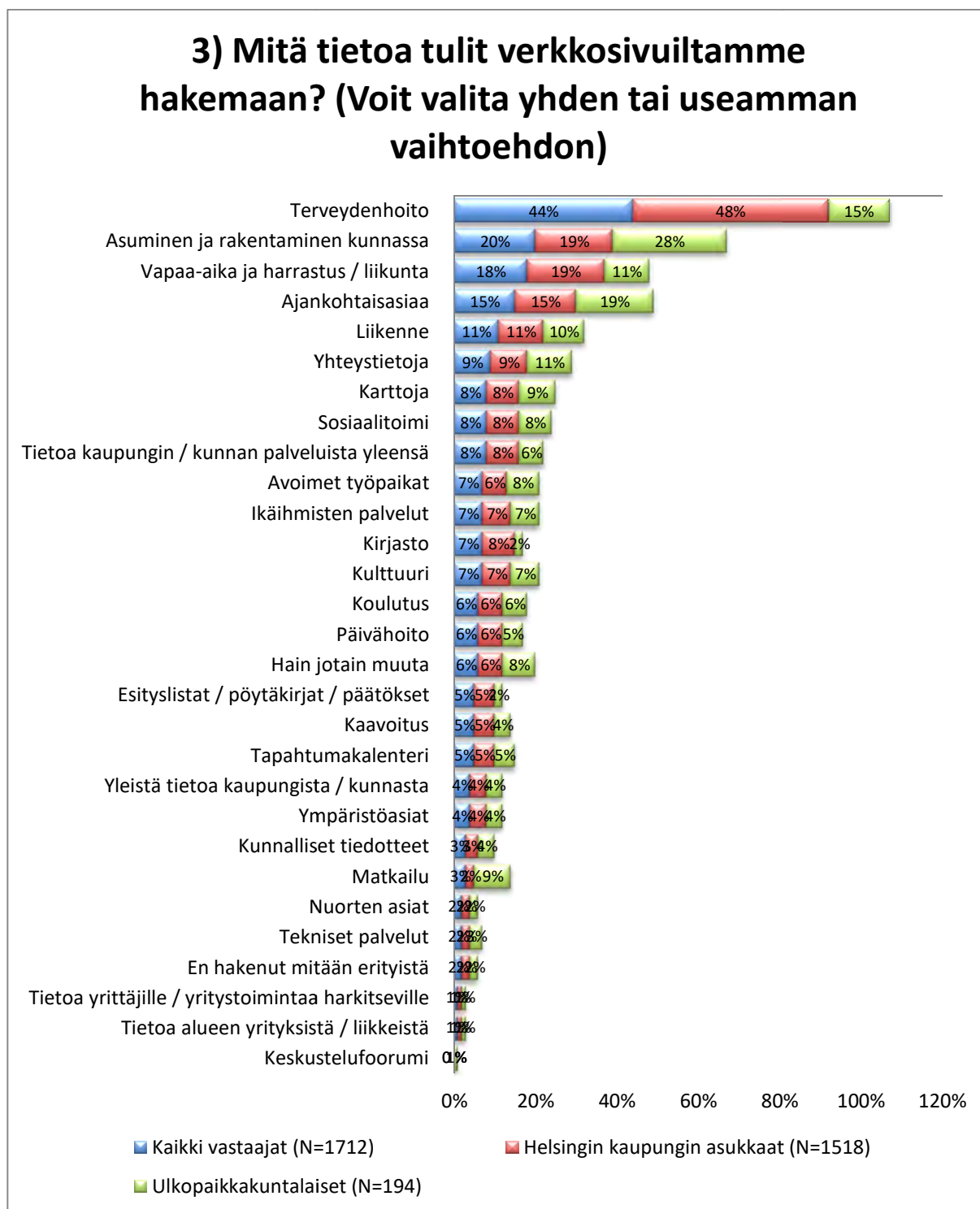
Kaikista vastaajista 6% käy sivuilla päivittäin, 23% viikoittain, 26% kuukausittain, 42% satunnaisesti, ja 3% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



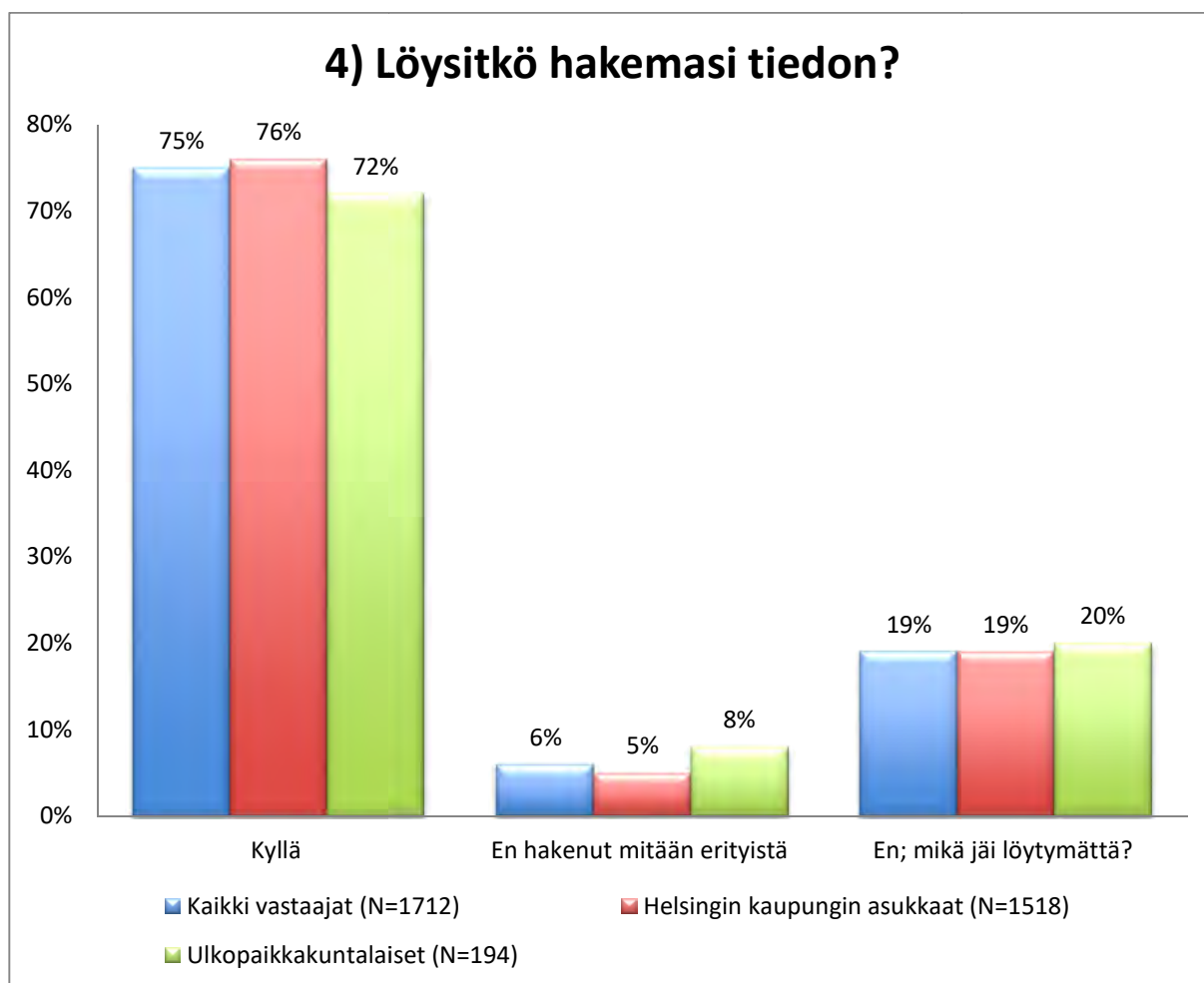
Kaikista vastaajista 51% tuli sivuille vanhasta muistista, 29% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 3%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta, ja 3% tuli sivuille sattumalta.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (44% kaikista vastaajista), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (20%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (18%), ajankohtaisasiaa (15%), liikennetietoja (11%), yhteystietoja (9%), karttoja (8%), sosiaalitoimeen liittyvää tietoa (8%), sekä tietoa kaupungin palveluista yleensä (8%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 75% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

### 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- "villa ulla" ei löytynyt hakukenttähaulla, googlella löytyi
- On niin vaikeaksi taas tehty jumppaan ilmottautuminen ja jumppakortin osto.
- Omaishoidon tuki alle 18-vuotiaiden osalta (ikäihmiset osiossa on alle 65-vuotiaat, mutta puutteelliset tiedot). 2. Asiantuntijapalvelu ei toimi, en pysty lähettämään viestiä terveyspalveluihin. Ärsyttää näin surkea asiantuntijapalvelu.
- Aikataulu, määräaika
- Ajanvaraus
- Ajanvaraus
- ajanvarausnumero
- ajavarauksen lääkäri
- Aluehallinnon ohjelmia
- Aso asunnotuudiskohteet
- asunto
- asuntohakemukseni tilan tietoja ei ole missään
- Asuntohakemuksen tiedot koodilla
- autopaikkakanta
- täydennysrakentamisessa
- betalningsförbindelse/hvc -sidorna
- Caisan syksyn koko ohjelma
- dokumentti
- dokumentti ei auennut
- easiointi
- Ei ollut verkkotunnuksia, kirjautuminen ei onnistunut
- Eläinpelastus. Muualta linkitettyä sivua ei löytynyt. Linkitettyllä sivulla linkitettyä

- "sivun staattista kopiota" ei myöskään löytynyt.
- eläkeläisen asumistuen päätös, mutta se lähetetään sähköpostiin.hammashoidon ajanvarausta etsin.
  - en ehtinyt vielä, etsin syksyn lasten kulttuuritarjontaa
  - En löytänyt sivua, johon olisin voinut kirjoittaa vastaukseni asukaskyselyyn Oulunkylä-Maunula alueesta
  - en löytänyt työpaikkasivua
  - En onnistunut varaamaan aikaa, järkyttävän joustamaton systeemi
  - En pystynyt siirtämään lapsen neuvola-aikaa koska kyseinen täppä ei ollut aktiivinen.
  - en päässyt varaamaan aikaa terveyskeskuksen hoitajalle, kun ensin pitää soittaa sinne, mitä sähköistä asiointia se on !!!!
  - en tullut hakemaan tietoa, vaan muuttamaan varattua aikaa
  - En vielä
  - En vielä ehtinyt hakea, löytyy kyllä
  - En vielä mutta menossa
  - En voinut lähettää viestiä asiointipalvelun kautta.
  - Englanninkielistä versiota kaikesta
  - Enkät om att gå i stan
  - Esim apuvälinepauolelta ja terveydenhuollon puolelta tietoa
  - Esim. aikuissosiaalityötoimen yhteystiedot
  - Esim. senioreille suunnattu tietotekniikan ja kielten opinto-ohjelmat syksy 2018.
  - etsin englanninkielistä ohjetta oikaisuvaatimuksen tekemisestä viranhaltijapäätökseen
  - Etsin leikkipuistoja, enkä osannut aloitussivulta valita onko kyseessä sosiaalityötoimi, kasvatus, vapaa-aika vai joku muu. Käyttäjätutkimusvalikko keskeytti etsintäni. Olen koulutukseltani sosionomi ja työskennellyt alalla pitkään, joten oletan että vastaavan tiedon löytäminen on haastavaa keskivertokuntalaisellekin.
  - Etsin tietoa julkisesta liikenteestä ja kulkuneuvoista. Jotain tietoa ehkä löytyi, mutta melko yleisluontoista. Eiköhän sellaiset asiat ole aika monelle selvyyttä, että tietoa junista voi hakea VR:n sivuilta tai linja-autovuoroista kerrotaan matkahuollon sivuilla.
  - Etsin tietoa vanhuspalveluasumisesta yleensä yms. ja todella vaikea on löytää tietoa
  - etsin viime viikonloppuna ollutta tapahtumaa, en keksinyt miten löydän
  - E-yhteys terveydenhoitajaan
  - faksinumerot ovat vaikeasti löydettävissä
  - Festivaalit ja konsertit
  - Frisbeegolf ratojen edistyminen Helsingissä
  - Gynekologi
  - haen vielä
  - hakemuksen ratkaisun vastaus. jos lukee että ratkaistu. joo mutta kun ei saa tietoa ETTÄ MITEN ON RATKAISTU.
  - haku on vielä kesken, tämä kysely tuli väliin
  - halusin kertoa, mihin tarvitsen apua (terveysaseman sivuilla linkki). Löysin lopultani etsimäni kohdan (linkin laskeutumissivu on väärä), mutta palvelu ei toimi.
  - Halusin tehdä ajanvarauksen eli varata neuvola-ajan tyttärelleni, mutta päivämääriä ei ollut valittavissa. Johtuu luultavasti siitä, että on heinäkuu. Täytyy palata sivustolle elokuussa.
  - hammashoidon ajanvaraus
  - Hammashoidon ajanvaraus ois kätevää hoitaa netin kautta
  - hammashoito / palvelusetelin peruuttaminen
  - hammashoitola Mannerheimint. 164. On useita? Mikä niistä minulle?
  - Hammaslääkäriajan tilaus
  - Helmet-ongelmasta ei infottu
  - Helsingin kaupungin etusivuilta ei löydy askel askeleelta (kehitys-)vammaisten palveluita, mikään sosiaali- ja terveyspalvelun alaotsikko ei ohjannut vammaisten palveluihin
  - helsingin kaupungin linkit ohjaa takaisin aloitussivulle, itse oikealle sivulle ei pääse.
  - Helsingin kotipalvelun palveluntuottajien rekisteri
  - henkilö
  - Henkilöstökassasta tarkempaa tietoa
  - Hur ska man beställa tid hos läkaren
  - Hyvinkin moni asia, tarvitsen työtä varten informaatiota mm. kaupungin organisaatiosta ja yhteystietoja
  - Häiritsevästä melusta ilmoitus asukkaalle
  - ilmoittautuminen halutulle kurssille, omakanta palvelusta ohahoitotarvikkeiden tilaaminen (en vielä tiedä mistä ne tilataan), sinilevän ajankohtaiset tiedot (oli vanhaa tietoa),
  - ilmoittautuminen liikuntakurssille ei onnistunut
  - ilmoittautuminen toimi puhelimella
  - infoa viisivuotiaiden varhaiskasvatuskokeilusta
  - Information om dagvårdens avgifter fr.o.m. 1.8.2018
  - information om en boks tillgänglighet
  - information om morgonklubben "föris"
  - Inte där jag sökte
  - Jag vill veta varför Hermanni inte har någon parkeringszon.
  - Jag ville veta när och hur jag kan anmäla mig till vattengymnastiken som ordnas av stadens idrottsverk. Jag hittade inte dn 4.8.2018 något telefonnummer eller e-inloggning för anmälan.
  - Jag ville ändra min tid till tandhygienist, men det lyckas inte. Måste ske per telefon, och nu är klockan övr 15.00. Så jag måste försöka ringa i morgon förmiddag, om jag har möjlighet.
  - joka kerta jää tieto löytämättä, hakutoiminto ei löydä mitään ja sivustolta todella vaikea löytää yhtään mitään
  - Joskus tapahtumakalenteri on epäselvä
  - jumpat senioreille

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@onlinetutkimus.fi)



- juu tavallaan löytyi, mutta toivoisi selkeyttä yhteystietoihin esim. terveysasemista
- järki: vihreiden toiminnasta
- Kaavasuunnitelma
- Kaavoituksen kaupunginosaselvitys
- kaavoituksesta keneltä saa vastauksia
- Kaavoitus
- kaikki
- Kaikki hakemani
- kaikki sivuston sekavuuden takia
- Kaikki, sivua ei löytynyt eli linkki ei toiminut
- Kaikki, Sivut ovat sekavia, puuteelisia eivätkä vastaa hakusanihin esim. Hakaniemenpuisto.
- kaniraportti.pdf ja kaupunginarkkitehti/yhteyshenkilö Reijolan alueella
- kartat
- kartta
- kartta....
- Katujen siivouksesta
- Kauppatorin aukioloaika 16.7.2018 presidenttien vierailupäivänä
- Kaupungin eri osa-alueiden / toimialojen johto
- kaupungin tarjoamat liikuntakurssit
- kaupunginosien sivut
- kaupunginsairaalan konsultaatiopoliklinikan yhteystiedot
- Kelluvien uima-altaiden yhteystiedot
- Kohta kaksi vuotta yrittänyt saada asunnonvaihtoa, mikä on osoittautunut mahdottomaksi vaikka niitä vapautuu niin kukaan ei lotkauta korvaansaakaan.
- Kotihoidon päällikön numero / veteraanipalveluntuottajaksi hakeutuminen
- Kotisairaanhoidon esimiehen tiedot
- kotivunne on sekava
- Koulun kotisivut
- Kouluruokalista kouluttain
- Kuka vastaa uuden bussipysäkin työstämisen
- Kyllä: vanhushpalvelut EI: tietoa siitä, mikä erittäin häiritsevä hälytystyyppinen ääni on kantakaupungin yllä ja miksi
- Laboratoriotulokset
- Lapsen ilmoittaminen uimakouluun kovin, kovin vaikeaa.
- Lauttasaaren hammaslääkäri, onko heitä?
- Lauttasaarentie sillan suunnittelu
- liikuntakurssien hinnat
- Liikuntapaikkojen aukioloajat
- Liikuntapalvelun asiakaskortin lataaminen netissä tai muualla kohtuuttoman hankalaa.
- Liikuntavirasto lippu
- Liite ei avaudu puhelimella
- Linkkejä
- Linkki EU-hankkeen sivulta ei vienyt suoraan Helsingin kaupungin yhteyshenkilön tietoihin, vaan yleissivulle.
- linkki työsuhteasunnnot sivuun ei auennut
- lähetepyyntö laboratorioon
- Lähi röntgen
- Lähikatujen rakentaminen ja aikataulut
- lääkäri
- Lääkäriajan varaaminen on haastavaa > ensin yritän sähköisesti > ei onnistu > chat neuvo soittamalla varaamaan ajan > en löydä puhelin numeroa. Onneksi ei ollut akuutti ongelma :-)
- lääkäri ei voi varata aikaa
- lääkärin nimi
- Lääkärintarkastus tai tiedote sinne suussa olevasta mahdollisesta syöpäepäilystä.
- lääkärintodistukset Selkeät vanhuspalvelut!
- Löysin 1.luokkalaisen terveydenhoidon varaupaikan, mutta valittavissa oli koko loppuvuodelle vain yksi päivä, 29.8. Varaushpalvelussa oli siis vikaa ja varaus jäi tekemättä.
- Löysin ja en."demokratiassakaan" kaikki ei ole niin kovin avointa.
- Löysin kalasataman terveysaseman yhteystiedot, mutta en tietoa labran poikkeusaukioloajoista, koska labra on ulkoistettu HUSille. Huonoa palvelua, eikä yhtään mietitty asiaa asiakkaan näkökulmasta.
- Löysin kyllä suomenkielisen sivun, mutta tarvitsisin vastaavan tiedon englanniksi.
- Löysin puolittain
- Löysin sähköisen asiointin mutta en hakemaan lomaketta (?) ajan hakemiseen.
- Löysin sähköisen asiointin, mutta uuden viestin lähettäminen ei ollut mahdollista (kenttä ei-aktiivinen)
- mahdollisuus kysyä sähköisesti terveydenhoitajalta
- Mahdollisuus varata uutta aikaa seulontaan
- meneekö tiedote haluamalleni henkilölle
- Metrostationens. Kuva ois kiva. Tässäkin.
- milloin mikään
- MITEN OMA YKSIÖ VUOKRATAAN
- Miten perun terveysaseman palveluihin varatun ajan
- Miten voin lähettää Kalasataman terveysasemalle itse kirjoittamani yhteenvedon sairauksistani, jonka haluan jonkun terveysaseman työntekijän liittävän potilastietoihini?
- museot
- Neuvolan sähköinen ajanvaraus
- no en ehtinyt mennä palaugesivulle kirjoittamaan Vanhankaupunginlahden mölystä - konserri 17-18.8. ja mölypinat Verkatehtaanpuistossa klo 16;45 kailottavat laumana Antti Tuiskua vahvistimiin.
- nuorten sivut terveysasiat oli sekaisia
- Näiltä sivuilta yksinkertaisesti ei löydä asioita. Ikinä.
- När gratisåkning i ishällarna börjar.
- Oiva akatemia
- Olen vasta tullut sivustolle, liian aikaista kysyä
- Olin varannut apsileni neuvola-ajan, mutta se ei jälleen kerran onnistunut: vain rokotus, tikkien poisto jajoku kolmas vaihtoehto olisi onnistunut. En ymmärrä miksi sähköiseen asiointiin kannustetaan, nimittäin sen kautta varaaminen on

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@onlinetutkimus.fi)

- onnistunut vain kerran tai pari - lähes kaikki asiat täytyy hoitaa puhelimitse ja jonot ovat pitkiä.
- Omahoitotarvikkeiden resepti.
  - Omalääkärin sairaanhoitajan yhteystiedot
  - Oman terveyskeskuksen määrittävä aluejako
  - Onko tietyt vanhat puutalat suojeltu ja jos on, miten. Millaisia rakennuksia tontille mahdollisesti tulee ja milloin.
  - Opetusvirasto tietojen päivitys
  - organisaatiosta uusi henkilö
  - Osa
  - Osallisuus ja neuvonta -yksikön henkilöstön yhteystiedot
  - Padillä ei onnistunut asunnonhakeminen valikkoon ei pystynyt skrollata
  - palvelusetelin hammashoitoon info pisteet
  - peruskoulu aloituspäivämäärä elokuussa 2018
  - potilastietojen luovutus -lomake (uudelle kotikunnalle)
  - Puh numero kalastuspaikoista
  - Puh.nro haussa ei ole osoitetta (ei PL eikä katuosoitetta) eikä esim. yksikön osoitetta (ilman henkilön nimeä) löydy. Siis kun etsii esim. idän psykiatrian poliklinikka tai hlön nimellä (jolloin pitää taas mennä uudelleen googlettamaan osoite yksikön nimellä)
  - puhelinnumero ajanvaraukseen
  - PUHTAANAPITO KAUPUNGISSA VASTUU
  - Pääsy Helsingin kaupungin arkiston kokoelmiin. Kaupungin arkisto vaikea löytää, ei enää oma itsenäinen yksikkönsä. Todella vaikea päästä tietoon ja tietopyyntöä esittämään, sanoisin byrokraattista, jollaista ei soisi olevan nykymenon mukaan. kaupungin arkiston palvelu, kun sen viimein löytää on kaikkein kohteliain ja tietävintä sekä osaavinta palvelua, kun saa alan ammattilaisen puhelimen päähän.
  - Päätös päiväkotipaikoista, jonka oli tarkoitus saapua viimeistään kaksi viikkoa sitten
  - raitiovaunujen reitit
  - rakennusinventoinnit
  - rakennusvalvonnan palvelut
  - ratkaisu täydentävään toimeentulotukeen ei näkynyt
  - Riistavuorn palvelukeskuksen yhteystiedot
  - ruotsinkielisiin kouluihin ilmoittautuminen on ilmeisesti erilaista kuin suomenkielisiin. sivuilla ei välttämättä oteta huomioon kaksikielisiä perheitä, ts. suomenkielinen vanhempi luulee löytävänsä tietoa lapsensa ruotsinkielisestä koulusta ja siihen liittyvistä käytänteistä myös suomeksi. suomenkielisellä sivuilla voisi edes mainita, että ruotsinkielisillä on eri käytännöt
  - röntgen, nykyään olikin kuvantamispalvelut
  - Selkeää käsitystä yhteystiedoista ja vastuu henkilöistä
  - Selvitys toimimattomista sivuista, tai arvio milloin toimivat jälleen
  - Seniorijumppakortin ostaminen ei onnistunut häiriöiden vuoksi. Harmillista!
  - sisäinen tekninen häiriö
  - sivu hel-linkki  
<https://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaal-i-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/palvelukeskukset/ita/itakeskus/väärin>
  - sivuilla seikkailu johtaa usein kiertämään ympyrää: haluttu palvelu ei lopultakaan löydy
  - Sivuilta ei oikein löydä mitään. Pitää käyttää Googlea
  - skolinformation /brändö lögstadium
  - slutresultatet på min begäran
  - Sofianlehdon lastenkoti
  - sosiaali ja terveysviraston osoite
  - sosiaalityö
  - Soten maksut
  - Stadin asunnot hakemus
  - suora numero terveysasemalle, hyvin olette piilottautuneet :((((((
  - suoraa yhteyttä henkilöön, joka auttaisi
  - Suun terveyden hoidon ajanvarauksen siirto ei onnistunut!
  - Suun terveydenhuollon esitietolomake
  - syksyn liikunta
  - Sähköinen lääkärin ajanvaraus
  - sähköinen terveystarkastus
  - Sähköinen yhteydenotto ei toiminut.
  - Sähköiseen asiointiin tullut viesti, jota en sivuilta löytänyt (Sain tekstiviestin, että olen saanut uuden viestin)
  - Sähköisen asiointin puolesta asiointin lopettaminen
  - sähköpostiosoite
  - TALOYHTIÖMME HAKEMUS
  - tarjoaako kaupunki apua asukastalkoisiin
  - Tarkat tiedot omaishoitajien vapaapäivien kertymisestä, kuinka voi kerätä?
  - Tarkat tiedot presidenttien vierailujen aikaisista liikennejärjestelyistä tallink siljan operatiivista toimintaa varten.
  - Tarkempi rantojen sinilevätilanne. Uimarantojen väliin jää paljon alueita, kuten mattojenpesupaikat, jotka käyttävät merivettä. Jos mattojen pesupakoilla on sinilevää vaarantaa se ainakin lemmikkien terveyden, kun matosta kulkeutuu lemmikkien elimistöön sinilevän myrkyä.
  - tarkempi tieto kaavatilanteesta
  - teknisten ongelmien vuoksi en ensin löytänyt terveydenhuollon viestejä ja nyt uudella yrityksellä en päässyt kirjautumaan. Yritän nyt vielä kolmannen.
  - Terveydenhoito
  - Terveydenhoito/sähköinen asiointi; lomake ei toiminut. Hoitaisin mielelläni asioita sähköisten palveluiden kautta
  - terveydenhuollon viestit
  - terveysasemien yhteystiedot
  - terveystarkastaja
  - Tiedot pyöräilyreittien muutoksista työmaiden vuoksi.
  - tiedot vapaa-ajan käytössä olevista saarista
  - Tieto kouluvierailumahdollisuuksista
  - Tieto miten voin peruuttaa lääkäriajan
  - Tieto sinilevätilanteesta

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

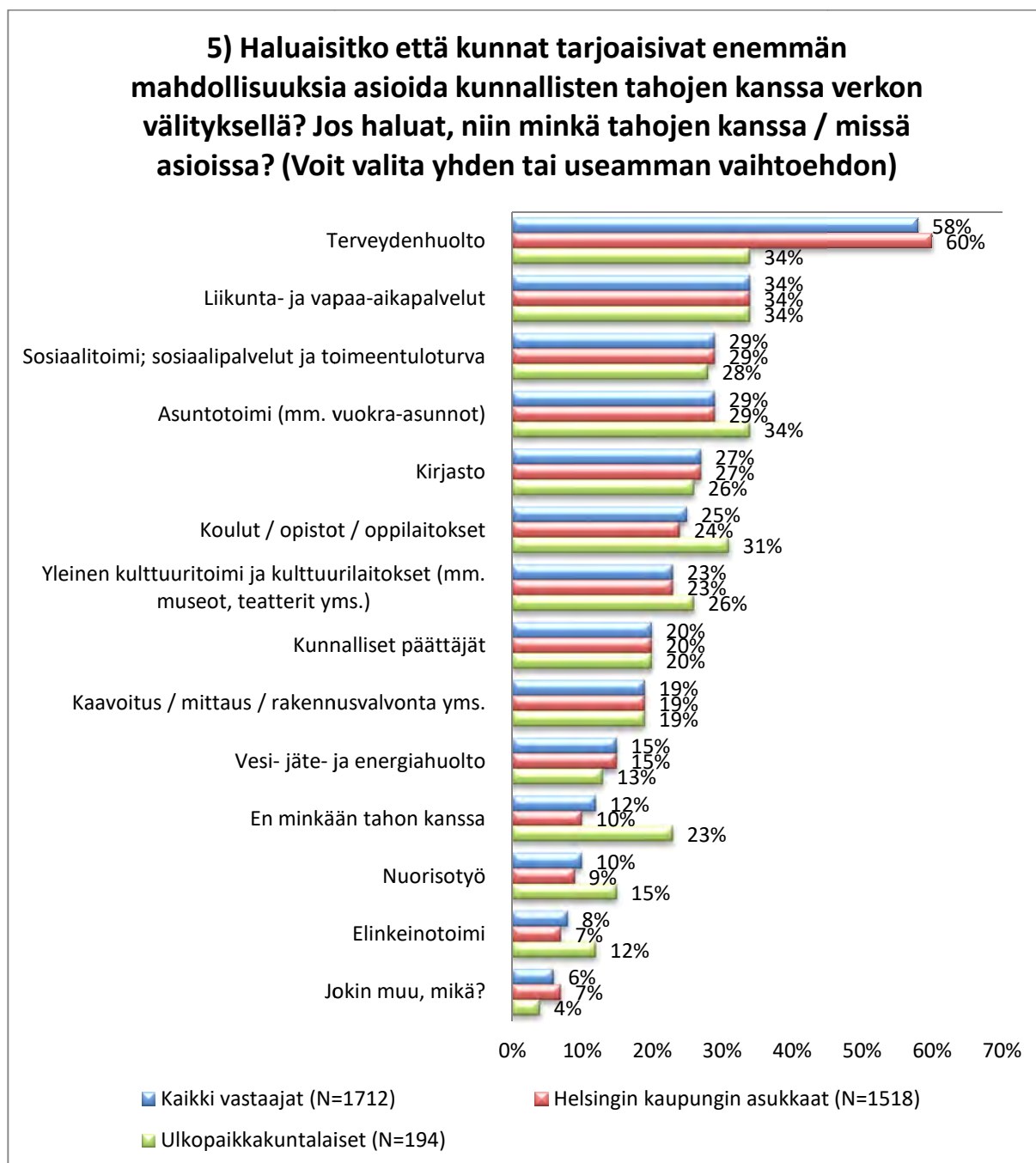
+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@onlinetutkimus.fi)

- Tieto verikokeen tuloksesta
- Tieto, mihin tahoon olla yhteydessä.
- tietoa liikenteeseen liittyvistä hankkeista on ala-arvoisen vähän tarjolla
- tietoa vaikea löytää, sivut täynnä liirum laarumia
- Tietota liikuntapakka vuorojen varaukset ja päätökset
- Tietyn lääkärin yhteystietoja
- Tila tarkempaan selvitykseen ei riittävä.
- Tk omat ajanvaraus tiedot, oli virhe
- toisia löydän toisia en
- tulokset selvitettiin toimittaminen varhaiskasvatukseen
- asiakasmaksuysikköön, mihin osoitteeseen pitäisi toimittaa? Kenelle? toimiston aukioloajat?
- Tunnistautuminen ei taaskaan toimi, en päässyt kirjautumaan
- Turistheimsida
- turvasähköposti, jolla minua oli neuvottu lähettämään tietoja.
- työväen opiston kurssi
- työväenopisto
- työväenopisto
- uimahallin käyttörajoituksiin ja ajoituksiin sekä hintoihin liittyviä seikkoja
- Uimaveden lämpötila
- useiden kuukausien päästä alkavien kurssien ilmoittautuminen meni jo. järjetöntä.
- Vaikea sanoa, koska ensin tuli tämä kysely.
- valvontaeläinlääkärin tiedot
- varattua aikaa ei löytynyt palvelusta
- Varatun ajan vaihtopyyntö
- vesijumppat itäkeskuksen uimahallissa
- viestipalvelu terveydenhoitajalle / terveyskeskus
- vilkaistaakseen liikuntakurssi tarjontaa, pitää kirjautua pankkitunnuksilla?!
- Wilma ei toimi
- Wilma Helsinki-järjestelmän tila
- Wilman ongelma
- Viransijaisten yhteystiedot
- wknd liikenne järjestelyt
- Yhteydenotto terveysasemalle
- Yhteydenotto pyyntö terveysasemalle
- Yhteystiedot
- yhteystiedot/ yhteyshenkilö
- Yhteystieto
- yhteyshenkilö
- Ympäristöasiat
- ympäristöterveysyksikkö
- yritin hahmottaa sote-toimialan kokonaisuutta. Kaipasin toimialan esittelyä.
- Yritin ilmoittautua syväveden jumppaan. Sivusdto oli jumissa ja kun pääsin sisään ilmoittautuminen ei onnistunut. Puhelinpalvelu ei löytänyt koko kurssia.
- Yritin löytää tiedon missä kaikissa liikuntapuistoissa on beach volley-kenttiä. Ylipäätään olisi hyvä jos palvelut pukukopeista alkaen olisi selkeästi listattuna jokaisen liikuntapuiston & -kentän kohdalle.
- Yritin tehdä kysymyksen terveydenhuoltoon, mutta siihen ei löytynyt mahdollisuutta

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



Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (58% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), sosiaalitoimen kanssa (29%), asuntotoimen kanssa (29%), sekä kirjaston kanssa (27%).

### 2.5.1. Jokin muu, mikä

- Aikuislukion kurssitarjotin on vaikea löytää, eikä kaikkia tietoja (esim. hintoja) löydy mistään
- Aivan kaikki
- Asiallisten hyvien vastausten saaminen kuntalaisen lähiympäristöä koskeviin kysymyksiin.
- Avustukset
- Budjetointi
- Det är viktigt att inte bara betjäna stadsborna och andra användare elektroniskt, utan snarare se olika serviceformer som en skiktad helhet, där också traditionell service ansikte mot ansikte bevaras.
- Ei ajankohtaista muuta, mutta tarvittaessa hyvä
- Ei ja Kyllä. EI: Asiointi vaatii tutkimustenkin mukaan tuekseen f2f kontaktia tai puhelinpalvelua (maksoi mitä maksoi), mutta KYLLÄ: kaikki mahdollinen tieto jota joka voidaan jakaa pitää jakaa, tiedosta syntyy lisäarvoa kun mahdollisimman monella, myös ennalta suunnittelemattomalla tavalla sitä voidaan hyödyntää. Teen työkseni kansainvälistä yhteistyötä ja kyllä Helsinki on tiedon läpinäkyvyydessä oikealla uralla.
- Eikö jo olisi aika pystyä asioimaan kaikkien kanssa ilman ylimääräisiä käännteitä
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa ovat riittäneet tähän asti.
- enemmän henkilökohtaista palvelua!
- feed -back; att kunna påpeka om uppenbara brister i t.ex. trafikplaneringen.
- Förbättra hemsidan och uppdatera den snabbare på svenska
- Hammaslääkärin ja terveyskeskuksen ajanvaraus ja viestintä, etenkin 1 v asioissa. Nyt ei tavoita mitenkään Helsingissä hammashuoltoa, ainoa tapa päästä läpi ja sopia aika on käydä paikanpäällä. mikä äärimmäisen turhauttavaa. Olen yrittänyt jo 6 kk päästä läpi ilman onnistumista.
- henkilöiden yhteystiedot
- Hgissä voi jo asioida niin monen kanssa, etten osaa vastata tähän järkevästi!
- HSL
- HSL:n eläkeläisalennuksen uusiminen juoksematta KELAn ja HSL:n luukuilla
- huonokuuloisille erityissivut ja helpompi pääsy niille
- ikäihmisten hyvinvointi, järjestöyhteistyö
- Inte nödvändigtvis, tycker inte om nätet
- jos systeemi toimisi
- Kaikessa yleisesti, nyt juuri etsin erityisesti terveydenhuollon sähköisiä palveluita
- KAIKKI
- Kaikki mahdollisuudet verkkopalveluiden käyttöön ovat aina plussaa, tahosta riippumatta
- kaikki, mutta sille on oltava paperivaihtoehto
- kalastus
- katutöiden järjeistäminen ja muut remontit
- Kaupungin arkisto
- kaupungin luontokohteet
- Kaupunginarkisto
- Kela ja muut omaan elämään liittyvät
- Kumppanuustalot eri puolilla Helsinkiä
- Kunnolliset yhteystiedot, nyt huono löytää
- Liikenne
- Liikenneasiat, kiinteistöasiat, miksei ihan kaikki asiat
- Maahanmuuttajainfo
- Mahdollisimman paljon sähköistä asiointia ja mutkattomuutta.
- Mahdollisimman paljon tätä kautta ilman jatkuvaa odottamista puhelimella ja takaisin soittoa
- mahdollisuuksia on jo
- majoituspalvelut
- meluasiat-valitukset asuinympäristöstä- turvallisuus-112 ainut vaihtoehto jos mökää-ei hyvä!
- Neuvola
- Nykyinen tarjonta riittää minulle.
- Nykytaso on aika hyvä. On varottava ettei netittömät tipu kokonaan keltasta!

- Olen ollut tyytyväinen
- paljon enemmän olisi tehtävä..
- Palo- ja pelastustoimi
- Palveluiden pitäisi toimia
- poliisi (tärkeätä: oikeusapua tai eräänlaista asianosaajatuetta apua tasavertaiseen kanssakäymiseen poliisin tms. virkamiehen kanssa)
- Potilasasiakirja-tilaus/vainajan tietojen luovuttamista koskeva hakemus
- puistot, pyörätiet, pyöräilijät
- Pysäköinninvalvonta, jonne voisi ilmoittaa väärin pysäköidyistä autoista, jotka ovat haettava tai vaarana muille
- Päivähoito
- päivähoito
- Päivähoito/päiväkot
- Päiväkodit
- Päiväkot
- Päättäjät myös on-line
- Rekrypalvelut
- selkeämmät ohjeet kaikkiin hakupalveluihinne.
- selkeämmät sivut
- Selkeät vanhuspalvelut!
- Sujuvat palvelut terveydenhuoltoon. Myös lääkärin kanssa pitäisi voida asioida suoraan ja SAMAN LÄÄKÄRIN, EIKÄ MINKÄÄN TIIMIN, joka ei tiedä potilaasta mitään!
- Tarjonta on kehittynyt hyvin.
- tarpeen mukaan
- tarvitsemani tahot ovat jo verkossa, muista en osaa sanoa.
- teckenspråk
- Terveydenhuollon osalta ajanvaraus voisi olla kät3vä verkossa
- Toimiva sähköinen asiointi!
- Toritoiminta
- tulkki ja oikeudelliset kysymykset
- Turvallisuus, luonto ja ympäristö
- työnhaku
- työntekijöiden yhteystietoja
- Useimmiten kaipaisin sitä, että kunnan tahot olisivat tavoitettavissa puhelimitse
- Vaikuttaa siltä, että sivuilta on vaikea/mahdoton löytää sitä mitä etsii, kun ei voi tietää miten nimität kutakin asiaa!
- vammaispalvelut
- vanhuspalvelut
- Vanhusten Palveleminen
- varhaiskasvatus
- Venepaikkojen haku on kivikautisella tasolla.
- Verojen maksana kiinnostaa se, mihin kaupunki käyttää rahat ja millä perusteilla. Mikä on "ilmaispalvelujen" raja? Kuunnellaako myös maksajia?
- Vikailmoittaminen
- Yleensä. Paremmat sivut!
- yleinen kysymys ja palaute
- Ympäristöhuolto

## 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 7,41

| Kaikki vastaajat | 4  | 5  | 6   | 7   | 8   | 9   | 10 |
|------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|
|                  | 4% | 7% | 11% | 24% | 36% | 16% | 3% |

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



**1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen**

**keskiarvo 3,21**

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

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,21. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.



|                                                                                                                                                                                                                                                     | Kaikki vastaajat | Helsingin kaupungin asukkaat | Ulkopaikka-kuntalaiset |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     | N=1712           | N=1518                       | N=194                  |
| <b>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.</b> | <b>3,21</b>      | <b>3,17</b>                  | <b>3,49</b>            |
| Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää                                                                                                                                                                                                         | 3,19             | 3,14                         | 3,58                   |
| Sivusto on hyödyllinen                                                                                                                                                                                                                              | 3,98             | 3,98                         | 4,04                   |
| Sivustolla on helppo liikkua                                                                                                                                                                                                                        | 3,02             | 2,98                         | 3,36                   |
| Sivut toimivat ongelmitta                                                                                                                                                                                                                           | 3,43             | 3,39                         | 3,71                   |
| Sivusto on selkeä                                                                                                                                                                                                                                   | 2,88             | 2,82                         | 3,35                   |
| Sivustolla on miellyttävä ulkoasu                                                                                                                                                                                                                   | 3,09             | 3,05                         | 3,42                   |
| Sivustolla oleva tieto on helppo löytää                                                                                                                                                                                                             | 2,70             | 2,65                         | 3,13                   |
| Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa                                                                                                                                                                                                                  | 3,23             | 3,20                         | 3,45                   |
| Sivustolla oleva tieto on ajantasaista                                                                                                                                                                                                              | 3,41             | 3,38                         | 3,63                   |
| Sivusto säästää aikaa ja vaivaa                                                                                                                                                                                                                     | 3,41             | 3,39                         | 3,52                   |
| Sivustolla on monipuolinen tarjonta                                                                                                                                                                                                                 | 3,56             | 3,53                         | 3,77                   |
| Sivusto on ajanmukainen                                                                                                                                                                                                                             | 3,20             | 3,16                         | 3,49                   |
| Pidän tästä sivustosta                                                                                                                                                                                                                              | 3,06             | 3,01                         | 3,39                   |
| Sivusto erottuu edukseen                                                                                                                                                                                                                            | 2,73             | 2,69                         | 3,05                   |



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 liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia

- Ainakin pitäisi selkiyttää niiden käyttöä huomattavasti. Paremmat mahdollisuudet ajanvaraukseen ja aikojen peruutuksen. Itse yritin vaihtaa aikaa minulle automaattisesti ja minulta kysymättä varattuun seulontaan, mutta sitä ei voikaan varata, vaikka kirjeessä kerrottiin niin.
- Asioiden hoitaminen netin kautta tulisi olla selkeää, helppoa sekä suoraviivaista. Nyt sivustolla joutuu etsimällä etsimään tietoa todetakseen ettei kyseistä asiaa voi hoitaa netin kautta. Esim. ajanvaraus hammashoitolaan tai lääkäriin. Ottakaa palvelu käyttöön ja mikäli pelkäätte turhia ajanvarauksia, perikää käyttämättömästä ajasta sanktio. Ehdottomasti omalääkäriin sairaanhoitajan numero selvästi ja helposti löydettävään paikkaan. Teidän keskuksaan ei tiedä mistä kyseinen tieto sivuilta löytyy.
- chatt funktion, då hade jag sluppit köa i telefon över 40 minuter
- Förenkla hela systemet. T.ex. en blanket som kan användas på flera ställen
- Haluaisin, että kun asioi/viestittelee sähköisesti, niin saisi ilmoituksen vaikka antamaansa sähköpostiin siitä, että viestiin on vastattu. muutoin joutuu käydä käyttämässä pankkitunnuksia käyttäen, että onko saanut vastauksia.
- Haluamaani tietoa on välillä hankala löytää. Terveyspalveluiden sähköisen palvelun linkki voisi olla isolla jossain helposti löydettävissä. Nyt se on hankala löytää
- Hammashoidon palvelut näyttivät olevan sähköisinä jo, sivustolla ilmoitettiin että omaa aikaa pystyy siirtämään tai palvelua varaamaan sähköisen palvelun kautta. Näin ei kuitenkaan palvelussa pystynyt tekemään, kun valitettavasti "juuri nyt" ei vapaita aikoja ole. Palvelu ohjaa siis edelleen soittamaan hammashoidon puhelinnumeroon, jota kautta tarpeen sai hoidettua. Eli hyvistä puitteista huolimatta tarpeen hoitaminen ei onnistunut sähköisesti vaan vaati yhteydenoton.
- Hienoa, että sähköisiä palveluita on saatavilla mutta nämä sivut ovat ylipäätään todella hankalakäyttöiset: tiedot vaikeasti löydettävissä, neuvolan ajanvarauksesta ei koskaan selviä mitä aikoja voi varata netistä ja mitä ei jne. Kun sähköiseen asiointiin on tullut viesti sitä ei kyllä ihan parilla klikkauksella löydy. Toivottavasti kehitätte tätä palvelua koska idea sinänsä on hyvä.
- Jag skulle önska mer sammanfattande teckenspråkig information om Helsingfors egen kulturservice och framförallt att det går boka tjänster (hälsovård) genom nätet eller via chat-funktion (direkt kontakt i textform) som inte är beroende av en telefon och röstkommunikation.
- joihinkin palveluihin on kirjautuminen pankkitunnuksin, mitkä on ihan turhat esim. jos hakee liikuntakursseja, pitää ensin kirjautua ennen kuin näkee kurseja, tämä on mielestäni turha. Voisiko ensin selata kurseja ja jos päättää ilmoittautua niin sitten vasta kirjautuminen.
- Kirjautuminen mahdollisesti jollain muulla tavalla kuin pankkitunnuksilla.
- Kun annetaan ohje esimerkiksi kirjautumisesta sähköiseen palveluun, lauseen lopussa voisi olla suora linkki ko palveluun. Nyt luen ohjeen sähköisestä palvelusta ja seuraavaksi etsin oikeaa sivua kirjautuakseni sinne. Ajanhukkaa sanon minä.
- Kun kirjautuu niin voisi lukea mitä kaikkea voi tehdä sähköisessä asiointissa.
- Laajentaisin tarjontaa koko skaalalla. Tulostusnapit ja järkevä tulostusasettelu joka sivulle, kiitos. Kattavampi hakupalvelu myös. Hyvää työtä teette, kiitos teille siitä!
- Laittaisın etusivulle selkeän linkin sähköiseen asiointiin.

- Sähköinen asiointipalvelu on tosi sekava ja haluttua asiaa ei löydä helposti. Sen voisi pistää kokonaan uusiksi. Ei ihme, että ikäihmisillä on vaikeuksia käyttää palvelua, kun ei se nuoremmiltakaan suju
- Sähköinen palvelutarjonta ja asiointimahdollisuus on hieno juttu kuntalaiselle, mutta valitettavasti sivuston rakenne on melko epäselvä ja sekava (tarvittavaa tietoa hankala löytää) ja sen tarjoamat lomakkeet ovat melko vanhanaikaisen oloisia (joillekin lomakkeille ei pysty tallentamaan keskeneräistä tietoa ym.)
- Sähköisen asiointin linkkiä joutuu joka kerran etsimään erikseen. Voisiko se olla helpommin näkyvässä? Esim sivupalkissa?
- Sähköisten palveluiden tulisi toimia mobiililaitteilla (puhelimilla, tableteilla) moitteetta.
- Sähköisten palvelujen ulkoasu ja toimivuus on heikkoa, panostaisin molempiin. Palvelumuotoilua tarvittaisiin myös asioiden sijoittamisessa ja lomakkeissa.
- Selvästikin ei toimi kaikilla selaimilla ja päätelaitteilla kuten pitäisi
- Vanhemmilla ihmisillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita, joten hieman yksinkertaisemmat ohjeet olisi paikallaan.

### **Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan**

- Asiakas keskiöön, ei hallinto :)
- asiakaslähtöisempi ja selkeämpi sellaistenkin käyttöä, jotka eivät tunne organisaatioita ja terminologioita
- Organisaatiolähtöinen lähestyminen ei palvele asukasta, joka ei tunne organisaatiota
- Selkeyttä, asiat esitetty kuntalaisille organisaatiolähtöisesti, ei tarvelähtöisesti
- Sivusto ei ole tarpeeksi asiakaspalveluhenkinen. Tuntuu ennemminkin kuin selaisi arkistoa.
- Turhan monimutkaisia toimialojen nimiä, byrokratiaa

### **Enemmän ja näkyvämpää tiedottamista ajankohtaisista ja paikallisista asioista ja tapahtumista**

- ajankohtaiset tapahtumat ja tekemiset nostoina esille
- Esimerkiksi rantojen levätilanteen tiedotus!!! Satoja lapsia ui Eiranrannassa tai Uunisaaressa eikä mitään tietoa löydy levätilanteesta. Sää on ollut +30, nukutaanko Helsingin viestinnässä???
- Etenkin ulkoliikuntapaikkojen palveluita on välillä etsitty pitkäänkin eli aukioloajat & palvelut ja niiden aukioloajat. Varsinkin talviaikaan jäättilanne + onko esimerkiksi harjoittelukelkkoja lapsille

### **Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin**

- De svenska sidorna har mindre information än de finska
- Den svenska servicen borde förbättras, så att man hittar mer info om aktuella tjänster och evenemang, om service på svenska och om aktuellt i staden. Särskilt seniorer har svårt att hitta aktuell info.
- Det är alltför svårt att hitta informationen, man får klicka och klicka och klicka vidare. Sedan är den ofta skriven på ofattbart bristfällig svenska, eller de svenska sidorna saknas helt. Jag har i tiderna väntat i flera månader på att få en viss blankett (som används av tusentals helsingforsare varje år) på svenska -- bara den finska versionen var tillgänglig. Nu finns blanketten (men med stavfel), men informationen man behöver för att fylla i den är inte uppdaterad.
- I would have all information provided also in English. Though at minimum your website is accessible to google translate, so it is possible to see all of the information translated (which is definitely better than some websites in Finland).
- It would be very helpful to display at least a basic navigation menu in English. Then forms might be in Finnish and I understand that but it would make it easier to land to the correct searches-
- Kun etsin tietoa suomeksi ja haluaisin siitä toiselle ihmiselle englanninkielisen version, olisi hyvä, että se ensinnäkin löytyisi ja tulisi näkyviin, kun suomenkielisellä sivulla painan english-kohtaa. Niin ei käy. Joko versiota kaikesta ei ole tai joudun jollekin alkusivulle.

### **Hakutoimintoon parannuksia**

- esimerkiksi nyt kun etsin ympäristöterveysyksikön yhteystietoja, joihin oli viitattu terveyden suojelu-sivustolla, niin hakutulokset olivat vain päätösasiakirjoja, jotka eivät auta minua mitenkään! olisin tarvinnut yksikön yhteystietoja, jatkan etsintää. Tämä

muuten on tavanomaista, että hakutulokseksi tulee päätösasiakirjoja ja ainakaan minä en hyödy niistä koskaan. Haen erikseen päätösasiakirjoja, kun niitä tarvitsen.

- Haku-kentän kautta löytyviin palveluihin lisää nimivaihtoehtoja, synonyymejä tms: jos nyt ei osaa hakea varsin täsmällisesti, sivu ilmoittaa että haettavaa ei löydy, vaikka tarjottu termi olisi melko lähellä oikeaa.
- Hakukone googlella löytyy palvelusivut paremmin kuin kaupungin omalta sivulla olevalla haulalla, joka on surkein haku mitä olen käyttänyt.
- Hakukone toimii tarkoituksiini nähden huonosti, mutta niinhän ne aina.
- Hakupalvelut paremmaksi. Oikean tahon löytäminen joskus vaikeaa.
- hakusanat pitää saada toimimaan. Liikaa informaatiota.
- Hakusanoilla tarjoaisi vaihtoehtoja kun tuo mm sosiaalisanasto on hebreaa

### **Lisää selkeyttä sivuihin**

- aloitussivu voisi olla selkeämpi, esim kysymysten pohjalta voisi ohjata ihmiset oikean tiedon äärelle, kaupungin sivulla on ihan hirveän paljon tietoa ja joskus polku sen löytämiseen on todella monen klikkauksen takana
- Etusivu näyttää hieman 'sillisalaatilta'.
- Lyhyt ytimekäs etusivu, josta heti tietää minne mennä.
- SELKEYS, hierarkia, ei liikaa infoa, mieluummin lyhyesti ja linkkien alta lisää tietoa. Liikaa keskenään tasa-arvoista asiaa.
- Selkeyttä ja käytettävyyttä tulee lisätä, nykyisellään tiedon löytäminen on parhaimmillaankin arpapeliä.
- Selkeyttä hakutoimintokäskyihin (eli ei tarvitisi arvata, mistä sivulta palvelut löytyvät, sekä eri tahojen yhteystiedot helpommin esille,
- Selkeyttä lisää, oleellisuutta lisää, ja tarvittavat ohjeet.
- Selkeyttä sivujen toimintaan. Valikot selkeämmiksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Sieltä ei löydy kovin helposti sitä mitä etsin. Haun kautta ei välttämättä löydy. Asiakkaan tulee jo entuudestaan tietää miltä toimialalta lähtee asiaa etsimään eikä silti löydä. Monimutkaiset sivut!!!
- Selkeyttä! Asiat tulisi löytyä helposti ja nopeasti ja kielenkäyttö tulisi olla selkeää. Eli ei esimerkiksi erikseen ensin sivua jossa kerrotaan palvelusta ja sitten kirjautumissivu erikseen..
- selkeyttäisin ja korostaisin värein tekstiä (fontti) ja linkkejä selventäisin joutuu menemmän mutkan kautta jotta pääsee oikeaan paikkaan..
- Selkeyttäkää sivuja ja käyttäjää skaalautuvia sivuja hyödyiksi.
- Selkeyttäminen haettavista aiheista ja selkeät sähköiset ilmoittautumisohjeet. Yhdellä hakusanalla pitäisi päästä suoraan haluamalleen sivulle, josta linkki tunnistautumiseen ja ilmoittautumiseen.
- Selkeämmät sivut ja linkitys esimerkiksi kun katsot tiettyä harrastusryhmää niin sitä klikkaamalla pääsisi osallistumaan kurssille eikä erikseen kirjautua ja etsiä uudelleen hyvin sekavan hakemiston kautta haluamaansa ryhmää

### **Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön**

- Ainakin mobiilisti käytettynä (ensisijainen selailuun käyttämäni väline on iPad) verkkosivulta on toisinaan todella vaikea löytää etsimäänsä, joten kaipaisin linkkeihin enemmän selkeyttä. Ulkoasua pitäisi mielestäni myös kohentaa. Kaikki lomakkeet eivät toimi sujuvasti iPadillä (katson nyt tuimasti etenkin sinua, asunnonhakulomake).
- Bättre på mobilen
- Käytän sähköisiä palveluja enimmäkseen mobiililaitteilla. Juuri tänään huomasin, että asunnonhakusivut toimivat vähän heikosti tablet -laitteella. Hakemus tyssäsi jo toisella sivulla, kun alasveto- valikot eivät toimineet kunnolla, esim. asuinaluevalinnat. Oli siirryttävä tietokoneelle. Terveyspalvelut, ajanvaraukset ja viestit ovat toimineet hyvin myös tabletilla.
- puhelimeen sovellus, josta voisi varata sähköisesti ajan terveydenhuoltoon
- Tukichatti on loistava lisä, mutta hyvin hankala toteuttaa mobiilisti. Chatruutu ja kelluva painike peittävät ison osan ruudusta, eikä ruutu suostu aina pysymään alalaidassa. (android, Honor8, Chrome)
- Ääh nää vaan on huonot käyttää mobiililla.

### **Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen**

- Ajantasaisuutta. Esim. kirjastojen kesäaukioloaikoja ei kaikilta osin ole päivitetty.

- Asuntojen vaihtamisessa tiedon täytyy olla ajantasaista esim. yhdellä sivulla kerrotaan että isännöitsijän lausunto on voimassa vuoden ja toisella että kolme kuukautta.
- De borde vara tidsaktuella. Om man i början av augusti söker information om kurser för hösten så borde det gå att hitta. Man borde få info om när anmälningar startar och om man inte kan vara vid en dator just då anmälningarna skall ske så borde ju man få tag på ett telefonnummer!
- De kunde uppdateras lite oftare. Den svenskspråkiga ishalls informationen har inte uppdaterats på två år.
- Päivittäisin yhteystiedot ajantasalle, esimerkiksi puhelinluettelon
- Päivähoidon toimipaikkojen sivuilla on väärää ja vanhaa tietoa, kuten myös siellä täällä muuallakin.
- Tarkistaisin sivustojen tietojen paikkansa pitävyyden. Vanhat tiedot (nimet, numerot, yhteystiedot ja asiat) pois sekä samoin "turha roina".

#### **Sivut ovat hyvät tällaisenaan**

- bra som det är
- Ei omalla käytöllä mitään parannettavan tarvetta.
- Eipä parannettavaa
- ihan hyvä, jatkakaa: terveisin Kaitsu.
- Mielestäni toimivat niin hyvin, että olen tyytyväinen. Ei oarannusehdotuksia.

#### **Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja**

- Ainakin terveyspalvelujen kohdalla tarvitaan selkeyttä, helppokäyttöisyyttä ja asiakasystävällisyyttä.
- ainakin terveyspalvelut on verkossa todella epäselvästi. Ajanvaraus hammashoitoon toimi heikosti. Liikkuminen sivustolla vaivalloista, samoihin teksteihin törmää moneen kertaan. Vie paljon aikaa.
- Ehdottomasti pitää voida asioida myös sähköpostitse tietoturvallisesti esim. terveys- ja sosiaalipalveluissa myös potilas- ja asiakastietojen osalta. Turvasähköposteja on jo monilla viranomaisilla joten Helsinginkin pitäisi siirtyä nykyaikaan tämän suhteen. Sekä kuntalaisena että kaupungin työntekijänä nykytilanne on sietämätön ja vie kaikilta järjettömästi aikaa ja vaivaa.
- Esim neuvolan ajanvarauksesta ei saa varattua aikaa koska vapaita aikoja vapautetaan niin pienissä erissä että ne menevät liian nopeasti, jos ajan voisi varata suoraan vaikka puolen vuoden päähän niin aikoja olisi helpompi varata. Myös hammaslääkäripalveluiden varaaminen pitäisi saada niin että kaikki hoitotakuun piiriin kuuluvat pääsisivät kunnalliseen hammashoitoon. Vaikka sitten puolen vuoden päästä, mutta että hoitoajan saa itse varattua.
- Esim. lääkärille lähetettäviin viesteihin pitäisi voida liittää liitteitä. Sivut ovat hyvin vanhanaikaisia ja kömpelöitä, myös ruman näköisiä.
- Esim. Lääkärille pitäisi voida lähettää omaseurannasta tieto kuvana tai vastaavana tiedostona.
- Kaikki omaan terveyteen ja omiin sairauksiin liittyvä tieto samaan, helppokäyttöiseen paikkaan.
- Neuvolan palveluita varatessa/siirrettäessä/peruuttaessavkäytettävyys kehnonlainen.
- On aivan mahtavaa, että omalle terveysasemalle voi ottaa yhteyttä sähköisesti. Helsingin hammashoito sen sijaan on tällä hetkellä ihan fiasko. Hammashoitoonkin tulee toivottavasti lisää sähköistä palvelua. Ja sitä odotellessa olisipa edes puhelinpalvelua!
- Sivustosta pitäisi tehdä huomattavasti selkeämpi. Uskoisin varsinkin terveyspalveluiden jäävän täysin ikäihmisten saavuttamattomiin monimutkaisuuden vuoksi.
- Terveysaseman sähköisellä yhteydenottolomakkeella ei käy (tarpeeksi helposti) ilmi, mitä tapahtuu lomakkeen lähettämisen jälkeen. Soitatteko minulle? Pitääkö minun tsekata tätä sivua nyt säännöllisesti, jos vastaus ilmestyykin tänne? Muuten huippua, että ei tarte enää jonotella puhelinpalveluun. Lisäksi ylipäättään ohjeistus oli vähän epäselvä, ihan siitä lähtien että onhan tämä nyt varmasti oikea paikka kysellä ajanvarauksen perään. Ohjeistuksessa käskettiin kyllä "kuvata oireet mahdollisimman tarkkaan", mistä päättelin että varmaan tämä sitten on oikea paikka.
- Yhteydenottolomakkeet terveydenhuoltoon ovat todella hankala löytää! Joudun aina menemään sinne jotain ihme kiertotietä.

### **Ulkoasuun parannusta**

- Graafinenilme vois olla "modernimpi", mutta toisaalta tää nykyinen on kuitenkin tosi selkeä.
- Jag skulle främst uppdatera sidornas utseende, det känns inte helt modernt.
- Mielestäni ulkoasu kaipaisi eniten kohennusta. Esimerkiksi sähköisiin palveluihin kirjautuminen vaatii aina tarkkaavaisuutta, että sen löytää tekstin joukosta.
- Nettisivujen ulkoasu on todella vanhanaikainen ja kömpelön näköinen verrattuna esim. Vantaan tai Oulun sivuihin. Sivustot kaipaisivat uudistusta! Kyse on sentään Suomen pääkaupungin sivuista, jotka näyttävät tällä hetkellä pienen pitäjän nettisivuilta..
- Sivuston yleisilme kaipaa päivittämistä. Sivustosta tulee laitosmainen tunnelma. Helsinki on iloinen ja eteenpäinsuuntautunut suurkaupunki, sen tulisi välittyä sivuilta.
- Ulkoasu selkeämmäksi ja nykymaailmaan päivitettyksi.
- Ulkoasu selkeämmäksi ja yleisäsi nettisivuille modernimmaksi. Erittäin vanhanaikainen ja sekava.
- Ulkoasu voisi olla houkuttelevampi, tieto pitäisi löytyä helpommin
- Ulkoasua pitäisi nykyaikaistaa huomattavan paljon. Nyt joka kerta tulee etsiä oikeaa kohtaa oman tiedon löytämiselle ja muutenkin ulkoasu on todella vanhanaikainen.
- Utseende skulle bli bättre
- Ulkonäköä voisi vielä parantaa – näyttää aika vanhalta.

### **Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäviksi**

- Aiheet eivät aina löydy selkeästi, evätkä loogisesti.
- Asiaa koskevien sivujen löytäminen ei aina ole helppoa. Linkkiä seuraavaan ei aina ole. Vaan asiaa on haettava edelleen ja tieto löytyy erillisenä, vaikka kuuluisi kokonaisuuteen
- esim.asuntosivustot monen klikkauksen takana.
- Etsin tietoa vanhusten palveluista, mm. asumisesta, palveluseteleistä yms. ja kovin on vaikea löytää kun ei tarkkaan tiedä mitä on etsimässä. Kun sain neuvoa sairaalan henkilöltä, löysin sivuja joita en ollut itse etsimällä löytänyt ollenkaan.
- Etusivulla kynsin välillä korvallista. Haku ei välttämättä ole ihan näppärä. Koulujen ja terveyspalveluiden kanssa olen pähkinyt eniten: sijainti, mihin mennä, milloin.
- Etusivulle enemmän ohjeita.
- jokin selkokielineen aakkosellinen hakemisto hyvin helposti alkuun ja se voisi olla koko ajan sivussa näkyvillä
- Jos jo tietää mitä on menossa, mutta ei ole ihan varma mitä kautta sinne löytää, joutuu kahlamaan hirvittävän määrän ohjetekstiä.
- Jotkut asiat löytyvät yllättävistä paikoista, eli pitää tietää melko tarkkaan mistä etsii. Tämän suhteen sivusto voisi olla selkeämpi. Sivustot ovat muuten hyvät, kattavat ja laadukkaat ja erottuvat todella edukseen verrattuna muihin.
- Monen klikkauksen päästä löytyy esim. Jumbakortti. Voisi olla helpommin ja selkeämmin löydettävissä.
- Moni palvelu on liian monen klikin päässä ja mm.sähköiseen palveluun on hyvin vaikea päästä. Sivustolla tulisi olla selkeämmin tarjotut palvelut (sähköinen palvelu) ja yleinen infous (tiedotus, jutut, markkinointi). Nyt kaikki sekoittuvat yhdeksi mössöksi ja sähköinen palvelu on mm.ikäihmisten mahdotonta löytää. Jopa minulla diginatiivilla on hankaluuksia.
- Parempaa asioiden jaottelua, vanha ihminen ei löydä tarvitsemaansa tietoa ei sitten millään. Kaikki pitäisi laittaa yksinkertaisen otsikon alle omana ryhmänään. Paljon muutakin korjattavaa, en löydä hakemaani tietoa, vaan joka kerta eksyn aivan jonnekin mualle. Yksinkertaistakaa.
- Sivuilla on paljon toistoa, joka hankaloittaa etsimistä.
- Sivusto on katastrofaalisen sekava ja vaikeaselkoinen käyttäjälle. Vaikka teen töitä koneella työkseni, vaivoin löydän hakemaani. Ikäihmiset antavat takuulla periksi jo etusivun sekamelskassa.
- sivustolla on paljon hyödyllistä tietoa, mutta sitä on todella vaikea löytää. Sivujen nimeämiseen voisi myös kiinnittää huomiota, välillä ovat todella harhaanjohtavia, Myös hakutoimintoa voi kehittää toimivammaksi.
- Tietoa on, muttei hajuakaan, minkä viraston alajaoksen alta se löytyy. Pahimmillaan tietoa joutuu etsimään liikenteen, ympäristön ja rakennuksen alta. Avattavien linkkien ja alalinkkien viidakko on hirmuinen.



### **Sivuilla käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkokielisemmäksi**

- Asioiden otsikointi on vaikeaselkoista. Virkinimitysten, siis virallisten otsikoiden, käyttäminen on hankalaa ymmärtää. Paljon tulee selaamista ennen kuin on oikealla sivulla, josta pitää aina vain jatkaa eteenpäin.
- Asiat nimettävä niin, että otsikosta voi päätellä mitä se sisältää
- Ensinnäkin fontti on vaikeasti luettava. Sivuille asiat on kerrottu virkakielellä. Suosittelemme, että pyydätte käyttäjiä testaamaan sivut ennen niiden käyttöön ottoa. Kieleen tulisi kiinnittää huomiota; nyt se on kaukana selkokielestä.
- Hakupolut yksinkertaisiksi, kieli "käytökieleksi"
- Lomakkeista kapulakieli pois ja ehdottomasti selkeämmät.
- Kaupungin sivut pitäisivä olla hyvin selkokieliset, jotta myös maahanmuuttajat ja vieraskieliset löytäisivät tarvittavat asiat.
- asioiden löytäminen selkokielellä (ei virasto/toimialapohjaisesti) ja mitä tarkoittaa staattinen sivusto ja onko olemassa joku dynaaminen sivusto joka päivittyy useammin ja miksi siihen sivuun ei pääse staattiselta sivulta?
- Selkeämpiä otsikkoja ja selkeämpiä reittejä, tällä hetkellä joutuu etsimään useiden sivujen kautta ennenkuin löytää haluamansa. Otsikko, jonka alle ranskalaisilla viivoilla linkit joiden alle lyhyt kuvaus mitä linkki sisältää.
- Tulon katsomaan sähköistä asiointikansiotani. Kansion käyttö on vaikeaa ja sinne tulevat viestit vaikeasti ymmärrettäviä ja kapulakielisiä.

### **Yhteystietoja selkeämmin ja kattavammin esille**

- yhteystiedot helpommin nopeammin löydettäväksi, tieto löytyy kun tarpeeksi etsii mutta se vaatii salapoliisityöskentelyä välillä
- yhteystiedot paremmin esiin kuka hoitaa mitään ja haku josta voisi löytyä sitten linkit tietoihin mitä asiakas on etsimässä eri hakusanoilla.
- Yhteystiedot selkeämmin ja esimerkiksi lupa asiat selkeämmin. Tavallinen tallaja ei välttämättä myöskään hahmota, että mikä asia kuuluu minkäkin kaupungin viraston alle, joten tuntuu, että oikean paikan tai tahon etsimiseen menee välillä kohtuuttomasti aikaa ja saa tehdä useita klikkauksia, ennemmin oikea taho löytyy.
- Yhteystietojen löytäminen on todella vaikeaa! Törmään tähän jatkuvasti omassa työssäni. Virkamiesten sähköpostiosoitteet ja myös muiden työntekijöiden ovat piilossa.
- Epäselvä ja vaikea löytää esim. puhelinnumeroa terveydenhuoltoon.

### **Muita kommentteja ja kehitysehdotuksia**

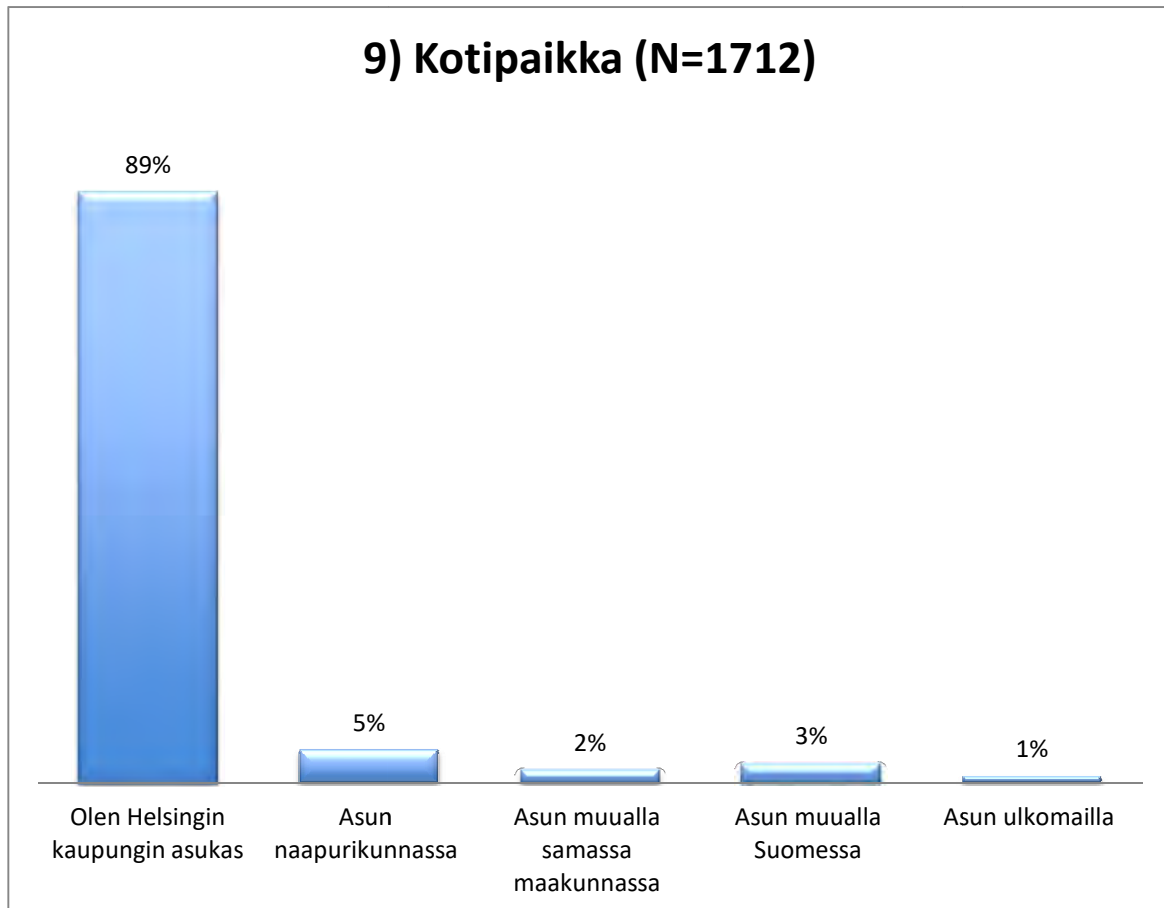
- Erbjuda tjänster och information på teckenspråk
- Helpompaa tapaa ilmoittautua seniorikurssille
- Jokin vinkkiosio olis kiva minne vois jättää nopeasti parannus- tai korjausehdotuksia. Ihan vaikka etusivulle joku erillinen "Jätä vinkki-osio!"
- Joku aloitelaatikko olisi kiva, jossa voisi seurata aloitteensa tilaa, että eteneekö vai onko torpattu. Sieltä voisi nähdä, onko muitakin samalla asialla.
- Mikä on maailman ainoa kaupunki jonka internettunnus ei ole muotoa kaupunkinimi piste maatunnus? Heivatkaa se halvatun yliopisto kuuseen ja ottakaa käyttöön osoite kuten muissakin sivistysmaissa!
- Pitäisi olla sellainen sivusto, mihin voi ilmoittaa, jos kasvillisuus on näkemisen esteenä kevyenliikenteen väylien risteyksissä tai liikennemerkit ovat pahasti kevyenliikenteen välillä. Sivusto voisi olla samanlainen kuin sammuneesta lampusta voi ilmoittaa. Samoin voisi ehdottaa parannuksia kevyenliikenteen välille.
- Päiväkotiin ei ole mitään yhteyttä sähköisesti - tällainen olisi hyvä saada koulujen Vilma-järjestelmän tyyppisenä toimimaan, jotta päiväkodin ja kodin yhteys olisi sujuvampi
- Palautteisiin reagoitava nopeasti ja todella. Nyt on hyvin leväperäistä.
- Vuorovaikutteisuutta kuntalaisten kanssa on lisättävä, Nyt monet asiat vain kerrotaan päättäjien ja viranomaisten näkökulmasta. Sähköisiä palveluja voisi käyttää myös kuntalaisten mielipiteiden kuuntelemiseen. Kuntalaisten kysymyksiin pitäisi saada ihan oikeita vastauksia. Kokemukseni mukaan sivustolle lähetettyihin konkreettisiin kysymyksiin vastataan usein ylimalkaisesti ja kuntalaisten esittämiä ongelmia vähätellen.
- En tiedä onko muut virastot näin kivikautisella tasolla, mutta venepaikkojen hakeminen Kisahallilta henkilökohtaisesti on mielestäni tosi vanhanaikainen tapa hoitaa asioita. Samoin veneiden talvisäilytyspaikat haetaan joka syksy henkilökohtaisesti Kisahallilta. Ei liene kovin vaikeaa siirtää tämäkin kokonaan netissä tehtäväksi maksuineen kaikkineen. Kiitos jos saatte kehitettyä.

- Sivujen toimivuutta eri selaimilla ja mobiililaitteilla tulisi parantaa. Palautetoiminto on hyvä mutta tekninen toteutus siinä on huono.
- Toimittajalle sivut ovat erittäin hankalat käyttää. Medialle tarkoitettuja käyttökelpoisia yhteystietoja ei tahdo löytyä mistään. Uudet virastot ovat vaikeasti hahmotettavia jopa ammattilaiselle.
- Turhat höpinät pois ja pelkkä asia ja muutama hyvä kuva



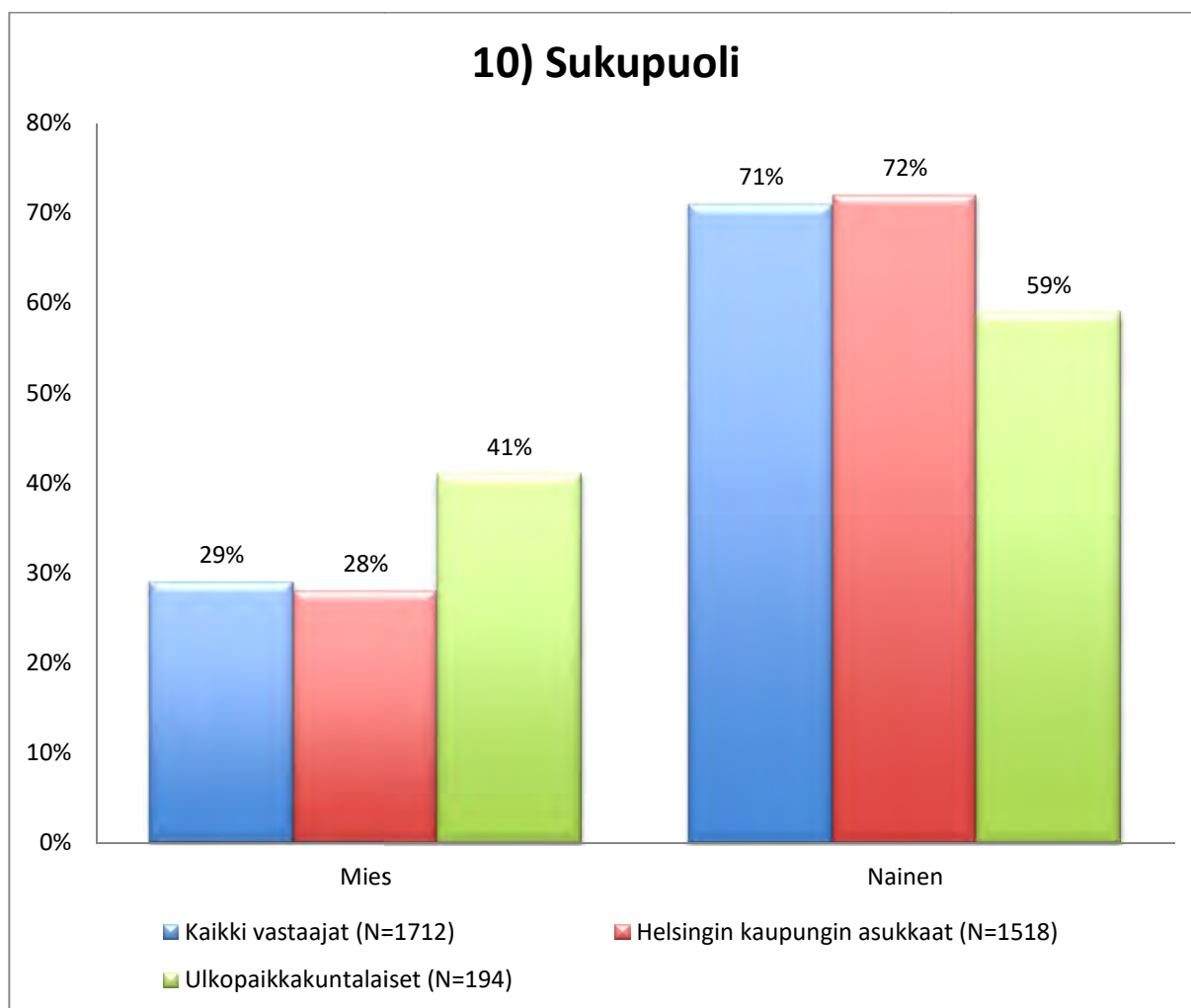
### 3. Vastaajien taustatietoja

#### 3.1. Kotipaikka



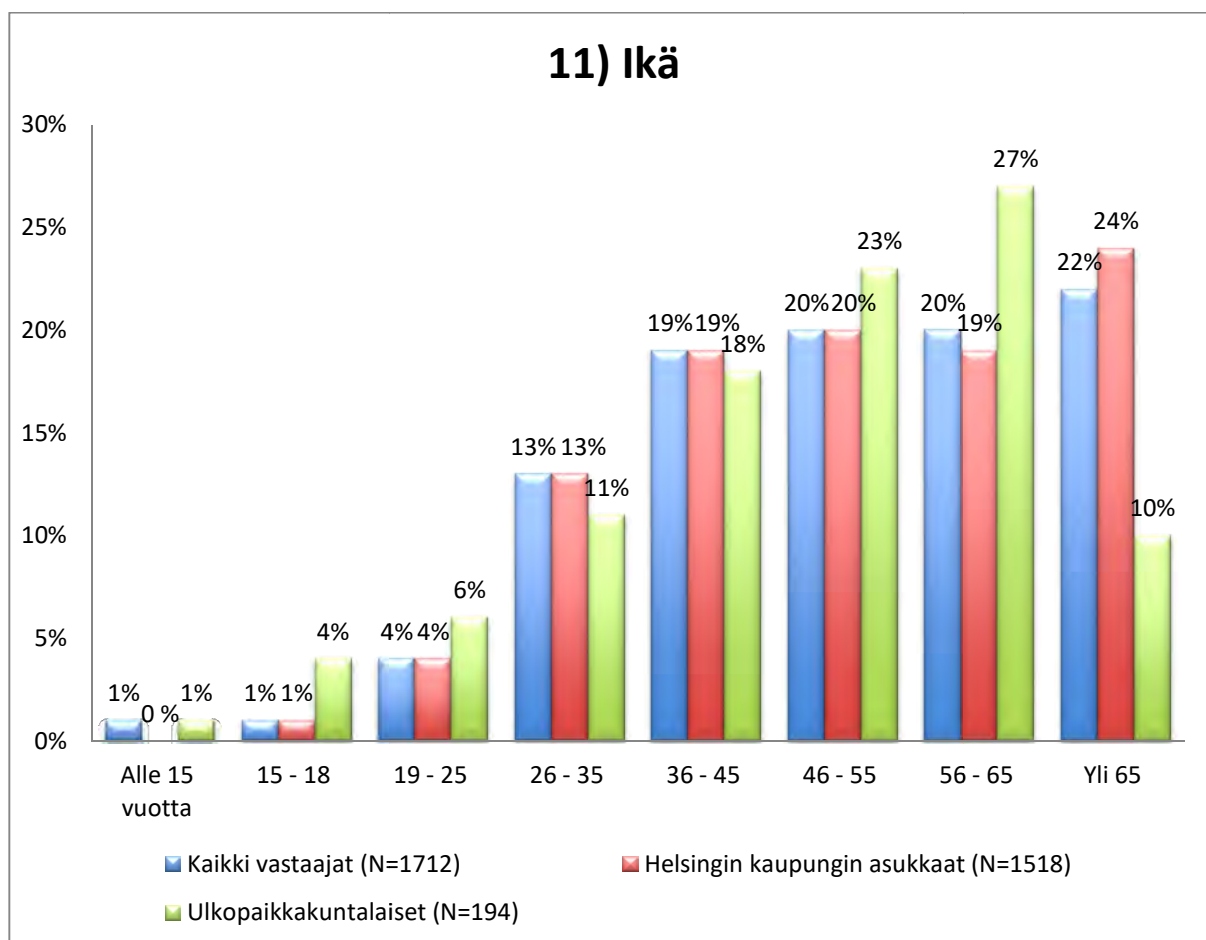
89% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja yhteensä 11% ulkopaikkakuntalaisia.

### 3.2. Sukupuoli



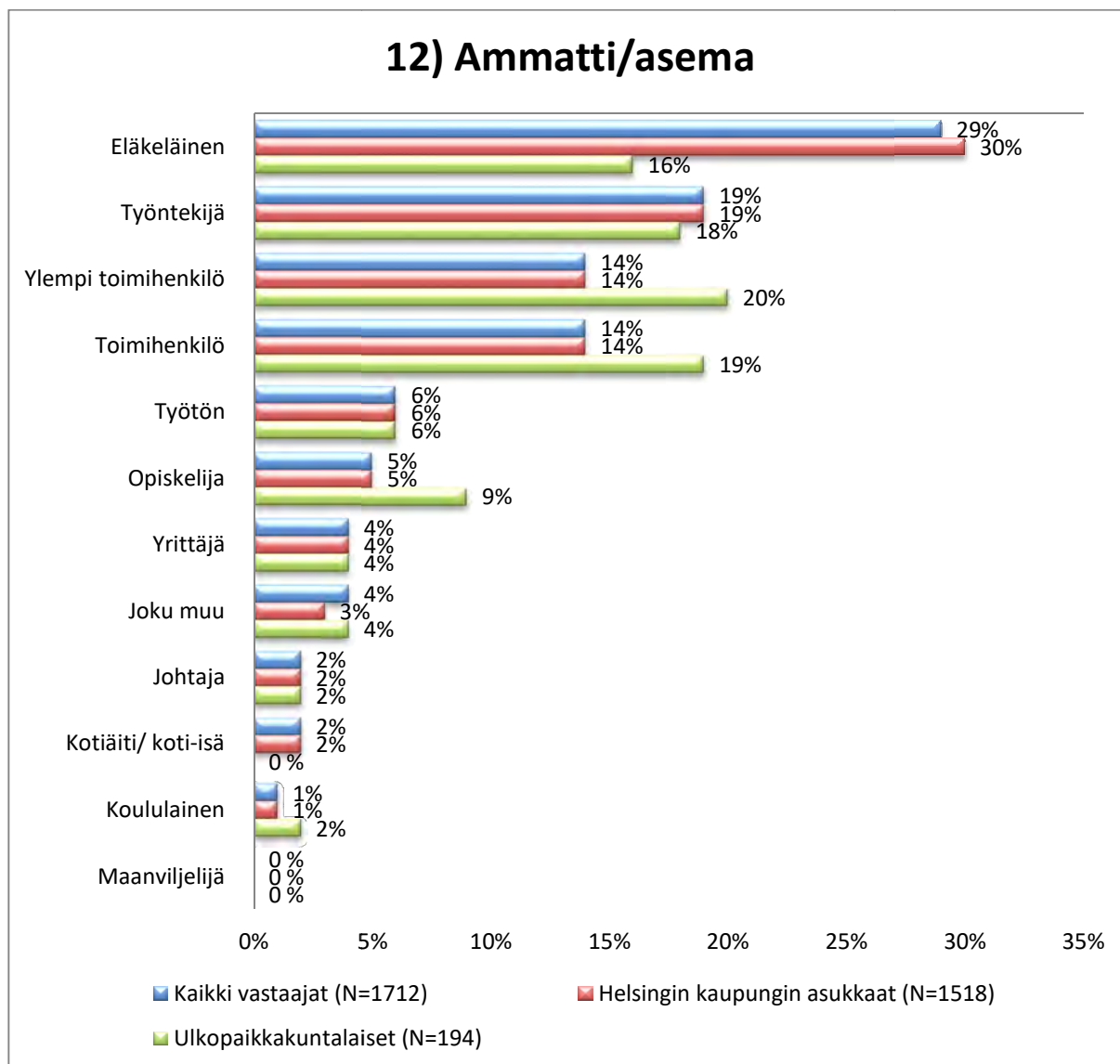
71% vastaajista on naisia ja 29% miehiä.

### 3.3. Ikä



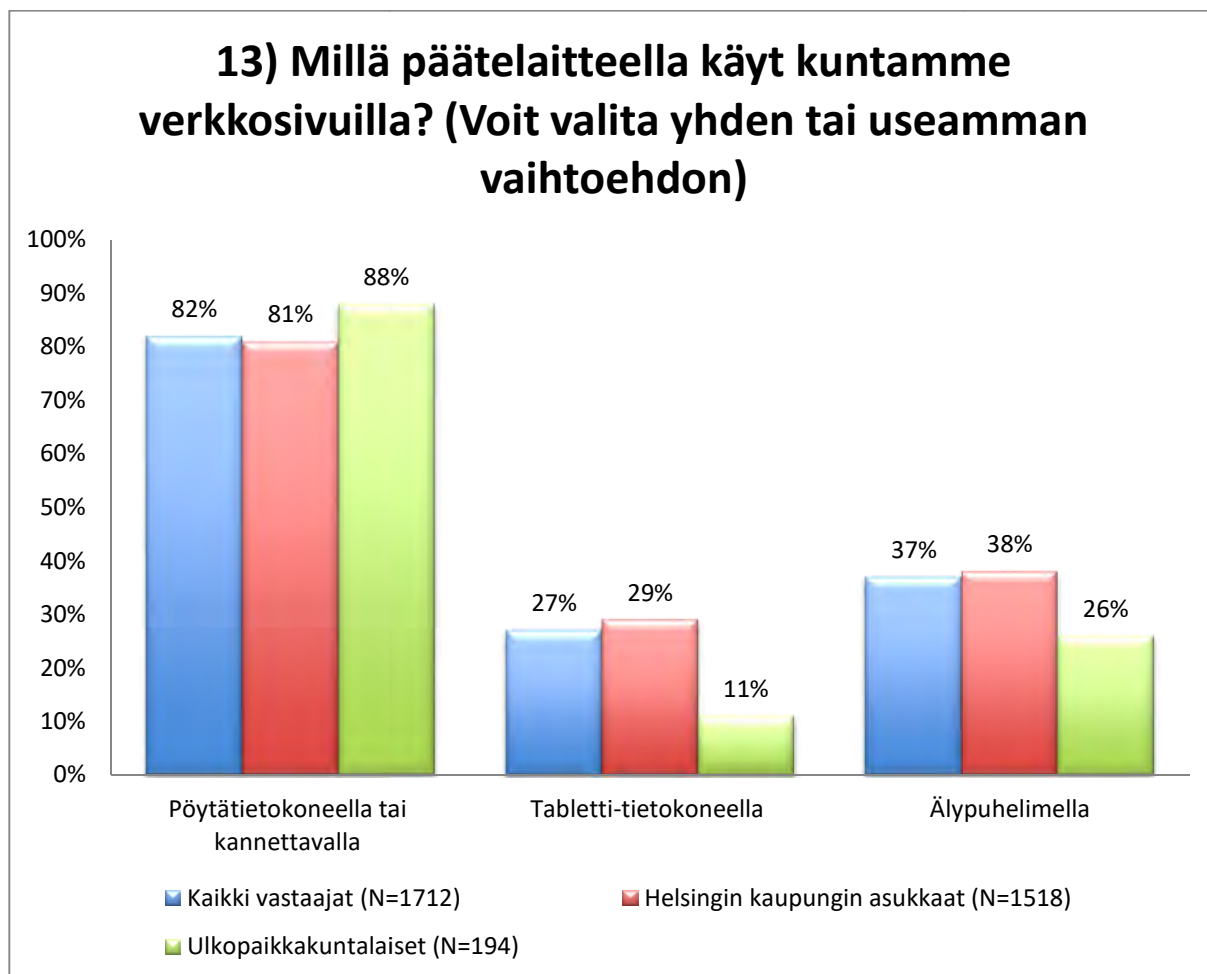
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65-(22%), 46-55-(20%), 56-65-(20%), 36-45-(19%), 26-35- (13%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (29%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (14%), toimihenkilöitä (14%), sekä työttömiä (6%).

### 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.

## 4. Yhteenvedo

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 4.7.-20.8.2018, jolloin kyselyyn otti osaa 1712 vastaajaa. 89% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 11% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 71% ja miehiä 29%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65-(22%), 46-55-(20%), 56-65-(20%), 36-45-(19%), 26-35- (13%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (29%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (14%), toimihenkilöitä (14%), sekä työttömiä (6%).

Kaikista vastaajista 6% käy Helsingin kaupungin verkkosivuilla sivuilla päivittäin, 23% viikoittain, 26% kuukausittain, 42% satunnaisesti, ja 3% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 51% tuli sivuille vanhasta muistista, 29% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 3%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta, ja 3% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (44%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (20%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (18%), ajankohtaisasiaa (15%), liikennetietoja (11%), yhteystietoja (9%), kartoja (8%), sosiaalitoimeen liittyvää tietoa (8%), sekä tietoa kaupungin palveluista yleensä (8%). 75% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (58%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), sosiaalitoimen kanssa (29%), asuntotoimen kanssa (29%), sekä kirjaston kanssa (27%).

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

Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,21 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,41.

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

- Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan
- Enemmän ja näkyvämpää tiedottamista ajankohtaisista ja paikallisista asioista ja tapahtumista
- Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin
- Hakutoimintoon parannuksia
- Lisää selkeyttä sivuihin
- Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön
- Sivuille käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkokielisemmäksi
- Sivuille olevien tietojen parempi päivittäminen
- Sivut ovat hyvät tällaisenaan
- Sähköisiin palveluihin liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia
- Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja
- Ulkoasuun parannusta
- Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväksi
- Yhteystietoja selkeämmin ja kattavammin esille
- Sekä muita kommentteja ja kehitysehdotuksia

## 5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- Aiheet eivät aina löydy selkeästi, evätkä loogisesti.
- Aikaisemmassa sivustoversiossa voimassa noin vuoteen 2014 oli syvällisemmin tietoa. Ymmärrän kyllä, että nykysivut ovat monille helppolukuisemmat ja selkokielisemmät, joten onhan sekin plussaa, koska tarkoitus on tavoittaa mahdollisimman monet kaupunkilaiset.
- Aikataulut ja palveluiden tarjonta
- Aina pitää olla asiantunteva työntekijä vastaamassa kyselyyn ja varsinkin meille vanhoille ihmisille muistaa muistuttaa, kuka on antanut neuvoja. Internet on huonoin avunhakulaite hädässäolevalle ihmiselle. Kone ei korvaa ihmistä. Seniori.help, info antaa vain puhelinnumeroita paikasta toiseen.
- Aina voisi selkeyttää
- Ainakin mobiilisti käytettynä (ensisijainen selailuun käyttämäni väline on iPad) verkkosivulta on toisinaan todella vaikea löytää etsimäänsä, joten kaipaisin linkkeihin enemmän selkeyttä. Ulkoasua pitäisi mielestäni myös kohentaa. Kaikki lomakkeet eivät toimi sujuvasti iPadillä (katson nyt tuimasti etenkin sinua, asunnonhakulomake).
- Ainakin pitäisi selkiyttää niiden käyttöä huomattavasti. Paremmat mahdollisuudet ajanvaraukseen ja aikojen peruutuksen. Itse yritin vaihtaa aikaa minulle automaattisesti ja minulta kysymättä varattuun seulontaan, mutta sitä ei voikaan varata, vaikka kirjeessä kerrottiin niin.
- Ainakin terveystalvelujen kohdalla tarvitaan selkeyttä, helppokäyttöisyyttä ja asiakasystävällisyyttä.
- ainakin terveystalvelut on verkossa todella epäselvästi. Ajanvaraus hammashoittoon toimi heikosti. Liikkuminen sivustolla vaivalloista, samoihin teksteihin törmää moneen kertaan. Vie paljon aikaa.
- ajankohtaiset tapahtumat ja tekemiset nostoina esille
- Ajantasaisuutta. Esim. kirjastojen kesäaukioloaikoja ei kaikilta osin ole päivitetty.
- Alkuvivulla voisi olla vähemmän tekstiä, mielestäni Espoon uudistuneet sivut ovat helpompikäyttöiset kuin Helsingin sivut.
- Aloittaisin selkeyttämällä nettisivusto ennen kaikkea käyttäjästä (ei organisaatiosta!) lähtien. Käyttäisin harkintaa siinä, onko mielekästä pyrkiä siirtämään "kaikki" palvelut sähköisiksi, ellei kyse ole jo valmiiksi tehdystä päätöksestä jolla näin haetaan vain oikeutusta.
- aloitussivu voisi olla selkeämpi, esim kysymysten pohjalta voisi ohjata ihmiset oikean tiedon äärelle, kaupungin sivulla on ihan hirveän paljon tietoa ja joskus polku sen löytämiseen on todella monen klikkauksen takana
- Android käyttöjärjestelmän yhteen sopivuus.
- Asiaa koskevien sivujen löytäminen ei aina ole helppoa. Linkkiä seuraavaan ei aina ole. Vaan asiaa on haettava edelleen ja tieto löytyy erillisenä, vaikka kuuluisi kokonaisuuteen
- Asiakas keskiöön, ei hallinto :)
- asiakaslähtöisempi ja selkeämpi sellaistenkin käyttöä. jotka eivät tunne organisaatioita ja terminologioita
- Asiakaslähtöisyys on haasteena asiakasystävällisyyden kanssa, ja hieman ristiriitaista. Mihin suuntaan halutaan mennä näiden sähköisien tietokantajärjestelmien vallankumouksien kanssa? Tietoa tosin löytyy ja etsivä sen löytää! Mutta kohtaako itse juurikin asiallinen tieto, tietokriittisyydellään vastaten oikeallista tiedonantoa? -Jotkut palvelut on kasvoikkain palveltavissa ja muutamat toki on kätevyydeltään juurikin sähköisenasiointin puolta tukevaa. Näiden kanssa on osattava tämä realismi tuoda oikein jatkoa ajatellen.
- Asian selkeämpään järjestykseen. Valikoista puuttuu linkkejä, jotka löytyvät kuitenkin sitten etsimällä epäintuitivisista paikoista. Harvinaisen epäloogiset verkkosivut.
- Asiat nimettävä niin, että otsikosta voi päätellä mitä se sisältää
- asioiden helpompi etsiminen haku kohdasta
- Asioiden hoitaminen netin kautta tulisi olla selkeää, helppoa sekä suoraviivaista. Nyt sivustolla joutuu etsimällä etsimään tietoa todetakseen ettei kyseistä asiaa voi hoitaa netin kautta. Esim. ajanvaraus hammashoitolaan tai lääkäriin. Ottakaa palvelu käyttöön ja mikäli pelkäätte turhia ajanvarauksia, perikää käyttämättömästä ajasta sanktio. Ehdottomasti omalääkärin sairaanhoitajan numero selvästi ja helposti löydettävään paikkaan. Teidän keskuskaan ei tiedä mistä kyseinen tieto sivuilta löytyy.

- Asioiden otsikointi on vaikeaselkoista. Virkinimitysten, siis virallisten otsikoiden, käyttäminen on hankalaa ymmärtää. Paljon tulee selaamista ennen kuin on oikealla sivulla, josta pitää aina vain jatkaa eteenpäin.
- Asiointi turhan hankalaa, vaikea löytää tietoa.
- Asiointikansion päätökset on vaikea avata, siihen kaipaisin selkeämpää toimintatapaa. Joskus tietoa on vaikea löytää ja joutuu seikkailemaan sivustolla - eikä välttämättä päädy oikeaan paikkaan lopulta.
- Asukkaat mukaan suunnitteluun, myös ja etenkin vanhukset!
- Asuntojen vaihtamisessa tiedon täytyy olla ajantasaista esim. yhdellä sivulla kerrotaan että isännöitsijän lausunto on voimassa vuoden ja toisella että kolme kuukautta.
- Asutihakemukseen lisä tilaa kirjoittaa selvitystä miksi hakee kaupungin asuntoa.!!!Siinä aivan liian vähän tilaa ei pysty selvittämään kunnolla syitä!!!!
- Avoimet työpaikat yhdellä klikkauksella etusivulta.
- bra som det är
- Bugit pois.
- Byrokratiaa vähemmän, unohtamatta tietosuojaa.
- Bättre på mobilen
- chatt funktion, då hade jag sluppit köa i telefon över 40 minuter
- CV mukaan työpaikkahakemus -sivuille
- De borde vara tidsaktuella. Om man i början av augusti söker information om kurser för hösten så borde det gå att hitta. Man borde få info om när anmälningar startar och om man inte kan vara vid en dator just då anmälningarna skall ske så borde ju man få tag på ett telefonnummer!
- De kunde uppdateras lite oftare. Den svenskspråkiga ishalls informationen har inte uppdaterats på två år.
- De svenska sidorna har mindre information än de finska. Navigatonen är ibland svår.
- Den svenska servicen borde förbättras, så att man hittar mer info om aktuella tjänster och evenemang, om service på svenska och om aktuellt i staden. Särskilt seniorer har svårt att hitta aktuell info.
- Det första jag läser är detta. Alltså kan jag inte ta ställning.
- Det är alltför svårt att hitta informationen, man får klicka och klicka och klicka vidare. Sedan är den ofta skriven på ofattbart bristfällig svenska, eller de svenska sidorna saknas helt. Jag har i tiderna väntat i flera månader på att få en viss blankett (som används av tusentals helsingforsare varje år) på svenska -- bara den finska versionen var tillgänglig. Nu finns blanketten (men med stavfel), men informationen man behöver för att fylla i den är inte uppdaterad.
- Det är mycket svårt att hitta det man söker (det finns så mycket material att sökorden drunknar i massan av förslag. Alla texter finns inte på svenska trots att rubriken är svensk. ps jag funderar på att flytta till Helsingfors
- Det är mycket viktigt för mig att den svenska webbversionen är användbar; helst komplett, men om inte allt kan finnas på svenska (då får det inte heller finnas på engelska!!), så måste det finnas SPECIFIKA länkar (inte länkar som tvingar en att börja söka på nytt från noll) till den finska infon. Ofta har dock föråldrad info dröjt kvar på den svenska versionen av webbplatsen hur länge som helst trots påminnelser om bristerna. Ofta är det helt omöjligt att komma åt relevant info på svenska, varvid alla som kan övergår till den finska versionen, varefter åter man kan konstatera att så få använder de svenska sidorna att de inte behöver prioriteras etc.
- Detta är inte svar på frågan, vill bara kommentera varför alla ovanstående frågor fick en trea. Jag gick in på sidan enbart för 'sähköinen asiointi/Helsingin Kaupunki'. Något annat ärende hade jag inte. Har inte tillräckligt erfarenhet av de övriga sidorna.
- ehdotan appia
- Ehdottomasti pitää voida asioida myös sähköpostitse tietoturvallisesti esim. terveys- ja sosiaalipalveluissa myös potilas- ja asiakastietojen osalta.Turvasähköposteja on jo monilla viranomaisilla joten Helsinginkin pitäisi siirtyä nyky aikaan tämän suhteen. Sekä kuntalaisena että kaupungin työntekijänä nykytilanne on sietämätön ja vie kaikilta järjettömästi aikaa ja vaivaa.
- Ehkä heti alkusivulla voisi olla paavalikko, jossa aiheittain, mitä palveluja. eli jos peruuttamassa /varaan aikaa terveydenhuoltoon, se löytyisi helposti.
- Ei aina ihan helppoa,jos johonkin asiaan,minkä on esim.tullut väärä tieto,saada muokattua oikaisu! Ikäihmisille varmaan niuin iteslleni,voi tulla kirjoitus virheitä!



- Ei enää uusia ja vanhoja sivuja yhtä aikaa ilman kunnon linkitystä. Ylipäänsä linkitys kuntoon, asiat on nyt hajautettu eri sivuille ilman että samaan aiheeseen liittyvät sivut sisältäisivät linkit toisiinsa. Sivuilta on useimmiten hyvin vaikeaa löytää tietoa: esim. missä ovat lähimmät päiväkodit ja mitkä niiden osoitteet ovat, jos ei tiedä niiden tarkkoja nimiä. Kaavoitukseen liittyvät sivut samoin, monella alueella on omat sivut (esim. kalasatama) mutta niiden ja muiden tietoja on todella vaikeaa löytää samasta paikasta koottuna. Jos ei tiedä toimikunnan, päiväkodin, leikkipuiston, remontin tms. nimeä, ei sivuilta löydy etsimäänsä.
- Ei mitään
- Ei omalla käytöllä mitään parannettavan tarvetta.
- Ei saa ketään kaupungin taholta kiinni sähköisesti. Sähköisen viestiin ei vastata.
- Ei tarjoa minulle erikoisempaa. Yhteystiedot on vaikeaa löytää eri paikkoihin.
- Eipä parannettavaa
- Eivät ole käyttäjäystävällisesti, joten käyttö hankalaa. Järjestelmä kaatuu esim sähköinen asiointi. Pitäisi saada enemmän hlökoht palvelua. Vielä osaan, vaan muuta maan vuoden päästä.
- elimoinmalla laaduttomuuden
- En edes tiedä mistä aloittaa. Tiedon etsintä on todella hankalaa. Ulkoasu vanhanaikainen. Ihan poikkeuksellisen huonosti tehty sivusto, joka ei voi olla ainakaan tältä vuosikymmeneltä. Tai jos on, niin olen kyllä järkyttynyt, etteikö tilaaja sanut parempaa? Joka ikinen kerta ja ihan joka tilanteessa kun täällä asioin, koen palvelun yhtä surkeaksi, valitettavasti
- En itse erottelisi esim ikääntyneitä muista palvelunkäyttäjistä jne. Myös ihan selvä aakkoshaku olisi hyvä, aika kaivaminen on jossain sivuston pohjalla olevasta tiedosta, kysykää kunkin tietalueen käyttäjiltä, miten haluavat tietonsa hakea.
- En juuri nyt osaa sanoa
- en ole koennut tarpeeksi netti sivuja vielä.
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa juuri nyt
- En osaa sanoa, ei vaan kovin helppokäyttöiset.
- en osaa sanoa, kun en ole expertti
- En osaa sanoa, mutta asiaa on niin paljon, että ei tahdo osata löytää, etsi toiminta on kyllä hyvä.
- En osaa sanoa, mutta mitä merkitystä on esim. sillä onko sivuston ulkoasu miellyttävä jos tarvittavaa tietoa löydy. Ulkoasun pitäisi olla vain pieni "kuorrute" sivuille.
- En osaa sanoa,ongelma minussa olen 70
- en osaa sanoa.
- en osaa sanoa. Ovat suhteellisen monipuoliset nyt jo.
- En osaa sanoa?!
- En osaa yksilöidä mutta jotain yhtenäisyyttä kaipaisin.
- En pysty ottamaan kantaa onko sivuston tieto ajantasaista, koska en voi tietää puuttuuko jotain tietoa.
- En saanut tilattua asumisoikeusnumeroa mobiilisti. Syy saattaa myös olla omassa toiminnassa tai pankin mobiilikoodin toiminnassa.
- En tiedä ei tule nyt mitään mieleen.
- En tiedä onko muut virastot näin kivikautisella tasolla, mutta venepaikkojen hakeminen Kisahallilta henkilökohtaisesti on mielestäni tosi vanhanaikainen tapa hoitaa asioita. Samoin veneiden talvisäilytyspaikat haetaan joka syksy henkilökohtaisesti Kisahallilta. Ei liene kovin vaikeaa siirtää tämäkin kokonaan netissä tehtäväksi maksuineen kaikkineen. Kiitos jos saatte kehitettyä.
- En tiedä....lähinnä pelottavaa,miten vanhuksena syrjäytyy kaikista digipalveluista, kun ei jaksa kiinnostua ja ei osaa
- En tunne niitä.
- Enemmän interaktiivisuutta, enemmän tietoa, selkeämmät valikot ja linkit
- Enemmän mahdollisuuksia
- Enemmän pikalinkkejä eri palveluihin.

- Enemmän sähköisen asioinnin mahdollisuuksia, nyt ovat hyvin rajatut (esim päivähoito, terveydenhuolto). Omat tiedot heti näkyviin (esim ajanvaraukset), ei monen klikkauksen taakse. Linkit palveluihin sivun alkuun, palveluohjeet ja palvelukuvaukset vasta näiden jälkeen. Olennainen tieto esiin, esim ajankohtainen uimavesien laatu tiedote ennen turhia, vanhoja excel-tilastoja.
- Enemmän sähköisiä palveluita terveydenhuoltoon. Helsingin kaupungin sivuilta vaikea löytää etsimäänsä.
- Enemmän tietoa asioista nettiin, kiitos. Säästyisi aikaa ja vaivaa, kun yhä enenevässä määrin asioinnin kunnallisten tahojen kanssa voisi hoitaa verkon kautta.
- Enemmän yhteystietoja terveysasemien, hammashoitoloiden & työterveys huollon palveluista :).
- Ensimmäisenä tulee mieleen se, että turvakieltoasiakkailla tulisi olla mahdollisuus asioida sähköisesti esim. terveydenhuollossa. Mm. Kela ja Verohallinto suosittelivat turvakuulutoasiakkaille nimenomaan sähköistä asiointia turvallisuussyistä.
- Ensinnäkin fontti on vaikeasti luettava. Sivuilla asiat on kerrottu virkakielellä. Suosittelemme, että pyydätte käyttäjiä testaamaan sivut ennen niiden käyttöön ottoa. Kieleen tulisi kiinnittää huomiota; nyt se on kaukana selkokielestä.
- Entisien asukkaiden ja työntekijöiden huomioiminen.+ ikäihmiset.
- EOS
- EOS.
- Epäselvä ja vaikea löytää esim. puhelinnumeroa terveydenhuoltoon.
- Erbjuda tjänster och information på teckenspråk
- Erityisesti vanhempaa usein näkörajoitteista asiakaskuntaa ajatellen sivusto on sekava, levoton, usein itseään toistava j. Erityisesti värien valintaan ja tekstin ja taustan väliseen kontrastiin kannattaisi kiinnittää huomiota, koska on kuitenkin kysymys kai tiedottamisesta eikä pelkästään viihteilystä. Hakupolut ovat perusteellisia mutta toivottavaa olisi myös asiaa haettaessa perille pääsy , ei ainoastaan miellyttävä matka !
- Esim neuvolan ajanvarauksesta ei saa varattua aikaa koska vapaita aikoja vapautetaan niin pienissä erissä että ne menevät liian nopeasti, jos ajan voisi varata suoraan vaikka puolen vuoden päähän niin aikoja olisi helpompi varata. Myös hammaslääkäripalveluiden varaaminen pitäisi saada niin että kaikki hoitotakuun piiriin kuuluvat pääsisivät kunnalliseen hammashoittoon. Vaikka sitten puolen vuoden päästä, mutta että hoitoajan saa itse varattua.
- Esim. Kouluruokalistat niiden löytäminen on ennen ollut helppoa nyt saa etsiä eikä löydy helposti eikä nopeasti. Ja kun koittaa ladata niin hidasta ja eivätkä aina ole olleet ajantasalla saattanutkin koulussa olla ihan muuta mitä listalla ollut. Uimavesien levätilanteet, uimarantojen löytäminen ei ihan helposti löydy ja päivittää ajantasalle useammin.
- Esim. lääkäriille lähetettäviin viesteihin pitäisi voida liittää liitteitä. Sivut ovat hyvin vanhanaikaisia ja kömpelöitä, myös ruman näköisiä.
- Esim. Lääkäriille pitäisi voida lähettää omaseurannasta tieto kuvana tai vastaavana tiedostona.
- Esim. omat laskut löytyisivät sähköisestä laskuarkistosta
- Esim. Terveysasemien kohdalla yleiset jonotusaja yms. Tapahtumien ajantasainen tieto. Liikennetiedotukset, tietyt yms.
- Esim. Virkamiesten yhteystietoja joutuu oikein kai- vелеmaan että löytää oikean henkilön kehen on yhteydessä
- esim.asuntosivustot monen klikkauksen takana.
- esimerkiksi nyt kun etsin ympäristöterveysyksikön yhteystietoja, joihin oli viitattu terveyden suojelu-sivustolla, niin hakutulokset olivat vain päätösasiakirjoja, jotka eivät auta minua mitenkään! olisin tarvinnut yksikön yhteystietoja, jatkan etsintää. Tämä muuten on tavanomaista, että hakutulokseksi tulee päätösasiakirjoja ja ainakaan minä en hyödy niistä koskaan. Haen erikseen päätösasiakirjoja, kun niitä tarvitsen.
- Esimerkiksi rantojen levätilanteen tiedotus!!! Satoja lapsia ui Eiranrannassa tai Uunisaareissa eikä mitään tietoa löydy levätilanteesta. Sää on ollut +30, nukutaanko Helsingin viestinnässä???
- Esimerkki: kuulen tietoja matkakorttien vaihtamisesta. Etsin verkkosivuilta tietoa siitä. Olen saanut esim sähköposteista käsityksen, että kortteja jo vaihdetaan. Ajattelen toimia ajoissa ja lähden vaihtamaan korttia. Vasta paikan päällä kuulen, ettei vaihdeta vielä. Miksei asiaa voi selvästi löytää verkkosivuilta? Etsin useammalta.

- Etenkin ulkoliikuntapaikkojen palveluita on välillä etsitty pitkäänkin eli aukioloajat & palvelut ja niiden aukioloajat. Varsinkin talviaikaan jäättilanne + onko esimerkiksi harjoittelukelkkoja lapsille
- Etsin tietoa vanhusten palveluista, mm. asumisesta, palvelusesteistä yms. ja kovin on vaikea löytää kun ei tarkkaan tiedä mitä on etsimässä. Kun sain neuvoa sairaalan henkilöltä, löysin sivuja joita en ollut itse etsimällä löytänyt ollenkaan.
- etsin viimeksi vanhusten kotihoidon numeroita ja oli esim Töölön alueelta nuemrot, jotka eivät toimineet. Vaih yhdessä numerossa oli nauhoite, jossa annettiin kännykän numero, jossa joku vastasi puhelimeen.
- Että ne toimisivat. Että asioinnista ei katoaisi sisältöä. Että joku tietäisi GDPR-asioista ja omiin tietoihin olisi mahdollista päästä.
- Että olisi myös Darin kielellä myös tietoa
- että papereita ei tarvitsi täyttää uudestaan vaikkakaan ei heti pääsekään tietokoneelle uusimaan niitä, olisi vaikka 2 vikkoa aikaa umpeutumuksesta uusia se tai edes viikko
- Että siinä voisi lukea milloin työ ja koulut alkavat
- Etusivu näyttää hieman 'sillisalaatilta'.
- Etusivu on hiukan... alkukantaisen näköinen mm. siksi, että taustalla on vain yksi kiinteä valokuva teollisuusalueesta ilman mitään ehosteita.
- Etusivulla kynsin välillä korvallista. Haku ei välttämättä ole ihan näppärä. Koulujen ja terveystietojen kanssa olen pähkinyt eniten: sijainti, mihin mennä, milloin.
- Etusivulle enemmän ohjeita.
- face to face -palvelujen lisäksi enemmän sähköistä palvelua esim sote-palveluissa, palvelukeskusten tulevasta liikuntatarjonnasta tietoa
- Förenkla hela systemet.T.ex. en blanket som kan användas på flera ställen
- genom att göra det lätt att hitta spånt som söks ofta
- Graaferinilme vois olla "modernimpi", mutta toisaalta tää nykyinen on kuitenkin tosi selkeä.
- Hakemisen yksinkertaistaminen ettei tarvita 8 klikkausta vaan löytyisi tieto yhden klikkauksen takaa
- hakemistoja paremmaksi; tieto nyt monen klikkauksen takana
- haku ei toimi. kun laittaa hakuun "myllypuro palvelukeskus ruokalista" . ei löydy yhtään mitään. Pitää löytää > palvelukeskukset > ikäihmisten palvelut > sitten valita uudestaan palvelukeskukset > sitten ruokalista Aivan huonosti organisoitu haku.
- haku pitäisi olla helpompaa.
- Hakua
- Hakujen pitäisi vastata hakusanaa Vois vaikka koekäyttää esim. ikääntyneillä, nuorilla, työssä käyvillä, yrittäjillä. EI tietsikka ammatillisilla. Palveluita pitäisi parantaa esim. puhelin ("olen lomalla, voit ottaa yhteyttä www," Kaikilla EI ole tietokonetta eikä tarvittavia taitoja käyttää sitä, mikä asettaa k.o. henkilöt eriarvoiseen asemaan muihin nähden.
- Haku-kentän kautta löytyviin palveluihin lisää nimivaihtoehtoja, synonyymejä tms: jos nyt ei osaa hakea varsin täsmällisesti, sivu ilmoittaa että haettavaa ei löydy, vaikka tarjottu termi olisi melko lähellä oikeaa.
- Hakukone googlella löytyy palvelusivut paremmin kuin kaupungin omalta sivulla olevalla haulla, joka on surkein haku mitä olen käyttänyt. Yhteystiedot löytyvät hankalasti, sivustoja pitää rullata. Tein reklamaation koskien pysäköintivirhemaksua, ajoneuvosta olevat kuvat olivat näkyvissä, oikaisuvaatimuksen tekemisen jälkeen eivät en. kuvat olleet enään nähtävissä. Henkilörekisteriselosteet löytyvät huonosti ja minun koneellani niitä ei saa edes avattua. Ja paljon muuta..
- Hakukone toimii tarkoituksiini nähden huonosti, mutta niinhän ne aina.
- Hakupalvelut paremmaksi. Oikean tahon löytyminen joskus vaikeaa.
- Hakupolut yksinkertaisiksi, kieli "käytökieleksi"
- Hakusanan avulla palvelujen tarjontaa voisi parantaa. Kun hakee jotain sivustoa ja laittaa hakusanan niin aina kyseisellä hakusanalla ei löydy vastausta vaikka tietää että kyseisestä asiasta on tietoa sivustolla.
- hakusanat pitää saada toimimaan. Liikaa informaatiota.
- Hakusanoilla tarjoaisi vaihtoehtoja kun tuo mm sosiaalisanasto on hebreaa
- hakutoiminnalla löydettävä asiasanalla soveltuvat kurssit.
- Hakutoiminnot pitäisi saada paremmiksi, monesti ei löydy oikeaa hakusanaa jolla tieto löytyisi
- Hakutoiminnot!
- Haluaisin varata suunhoidon ajanvarauksen ensimmäisen ajan myös sähköisesti.

- Haluaisin, että kun asioi/viestittelee sähköisesti, niin saisi ilmoituksen vaikka antamaansa sähköpostiin siitä, että viestiin on vastattu. muutoin joutuu käydä kyttäämässä pankkitunnuksia käyttäen, että onko saanut vastauksia.
- Haluamaani tietoa on välillä hankala löytää. Terveyspalveluiden sähköisen palvelun linkki voisi olla isolla jossain helposti löydettävissä. Nyt se on hankala löytää
- Haluamilleen sivuille pitäisi päästä helpommin, nyt joutuu käymään monen sivun kautta.
- Hammashoidon palvelut näyttivät olevan sähköisinä jo, sivustolla ilmoitettiin että omaa aikaa pystyy siirtämään tai palvelua varaamaan sähköisen palvelun kautta. Näin ei kuitenkaan palvelussa pystynyt tekemään, kun valitettavasti "juuri nyt" ei vapaita aikoja ole. Palvelu ohjaa siis edelleen soittamaan hammashoidon puhelinnumeroon, jota kautta tarpeen sai hoidettua. Eli hyvistä puitteista huolimatta tarpeen hoitaminen ei onistunut sähköisesti vaan vaati yhteydenoton.
- Hammashoito - ajanvaraus täys farssi...
- Hammashuoltoon pitäisi päästä laittamaan sähköisesti yhteydenottopyyntö sekä kirjoittamaan aiheesta tarkemmin.
- Hammastarkastuksen ajanvaraus ei pelkästään siirrot ja peruutukset sähköiseksi.
- Hankala, insinöörikielinen, mobiilissa liki mahdoton käyttää. Näitä voisitte parantaa.
- Harvoin sähköisiä palveluja käyttävälle varsinainen viidakko, ohjeiden etsimiseen saattaa välillä turhautua, ohjeet yksinkertaisiksi.
- Hei, tein asiointipalvelun kautta oikaisuvaatimuksen pysäköintivirhemaksuun, muuten sivusto ei ole minulle tuttu. Pari epäkohtaa prosessissa jäi kaivelemaan: 1. Valitessa kuvaliitteitä en ilmeisesti muistanut painaa lataa-nappia, jolloin liitteet jäivät pois hakemuksestani. Niitä ei ollut kuitenkaan mahdollista lisätä enää jälkikäteen, muuten kuin pyytämällä adminia poistamaan koko hakemus, ja tekemällä uusi (näin tuki minua neuvoi). Olisiko mahdollista kehittää sivustoa siten, että omia hakemuksiaan voisi vielä muokata ja täydentää lähettämisen jälkeen? 2. Sain juuri viestin, että hakemukseni on ratkaistu. Kuitenkaan sivuilta ei kirjautumisen jälkeen löytynyt ratkaisua, vaan tuen mukaan se postitetaan paperisena kotiin? Miksi ihmeessä näin toimitaan, jos kerran käytössä on sähköinen asiakaspalvelu, johon henkilötunnistuksella kirjaudutaan? Paperikirjeet eivät ole tätä päivää, ja jos kaupunki välttämättä haluaa niitä kuitenkin lähetellä, voisi asiaan liittyvät dokumentit silti laittaa esille myös asiointipalveluun.
- Hei, tulen ensisijaisesti tekemään terveydenhuollon ajanvarauksia tälle sivustolle ja toivoisin, että sinne navigointi olisi jotenkin nopeampi. Voisiko olla jotenkin eniten käytetyt toiminnot tärkeysjärjestyksessä? Tosin nämä voivat olla jokaiselle eri toiminnot, joten ne pitäisi olla käyttäjäkohtaisia.
- Helpoittaisin palveluiden löytämistä erikseen, eikä niinkään minkään kokonaisuuden alta.
- Helpommaksi ja selkeämmäksi
- Helpommat, yksinkertaisemmat ja modernimmat sivut yleisesti
- Helpommin navigoitavat sivut kiitos !
- Helpompaa tapaa ilmoittautua seniorikurssille
- Helpompi ja nopeampi hakupalvelu. Asukas ei välttämättä tiedä mille osastolle jokin asia kuuluu niin sen löytäminen sivustolta on aikaavievää. Esim. Terveyspalvelut ovat hitaasti hahmotettavissa, että minne pitää doittaa jne. Asuinalueittain oleva info voisi auttaa, ei toimialueittain.
- helppo ja yksinkertainen ohjaus
- Helppokäyttöisyys
- Helppokäyttöisyys, vähemmän klikkauksia yhden asian löytämiseksi, ajantasallaoloa,
- Helsingfors stads sidor är hopplösa, ett enda virrvarr av länkar och svårt att få överblick över strukturen. Sidorna på svenska ger ofta felmeddelanden eller existerar inte. Söker man info om t.ex. öppettider kan man inte vara säker på att infon stämmer, det finns alltid en risk att det finns nåt undantaget undantagsinfo nämnt någonstans inne i texten. Föråldrade undantagsinfon tas heller inte alltid bort. Skulle önska att infon som finns om t.e.x olika hälsostationer eller daghem är enhetlig, nu har vissa jättemycket bra info medan andra inte har alls någon info. Fonten är svår att läsa. Det är jobbigt och tungt att titta på sidorna.
- Helsingin kaupungin verkkosivusto on jäänyt jälkeen muiden kaupunkien ja kuntien tekniikasta, toimivuudesta ja ulkoasusta sekä tietosisällöstä. Sivujen ulkoasu on tylsä. Kaupunki on hieno, mutta verkkosivuilla se ei näy. Haku esim. tapahtumista on hankala rajata asiasisällön suhteen itselle sopivaksi. Monet tapahtumat menevät ohi, koska uusien hyvien tapahtumien (esim. massatapahtumat, vaikkapa MiniTattoo, LUX yms.) tulisi olla tyrkylä silloin etusivulla vähän aiemmin kuvin ja lyhyin tekstein. Hesari ei aina kerro

asioita ajoissa. Päättäjien tapahtumat, erilaiset istunnot, valtuusto, eduskunta jne. olisi myös hyvä tulla paremmin näkyviin. Nyt täytyy lukea Ylestä, Iltasanomista, Iltalehdestä ja valtion eri nettisivuilta ellei Hesari kerro. Voisi olla otsikko Ajankohtaista, jolla olisi vastuuhenkilö, joka päivittäisi tiedon hiukan etuajassa. Kaikkia ei tietenkään isossa kaupungissa tarvitse kertoa, mutta nyt minusta tieto löytyy monesti paremmin reaaliajassa jostakin muualta kuin hel-sivustolta. Terveyspalvelut -haku on kummallinen. Olen yrittänyt hakea esim. kuntoutuspalveluista puheterapeutteja, numeroita ja nimiä tai edes kunnan sijaintipaikkoja. Olen saanut vain huonosti tekstiä. Toki palvelua en ole Teiltä nyt tarvinnut, mutta olen vertaillut eri paikkakuntien sisältöjä ympäri Suomen. Monissa isoissa ja pienemmissäkin paikoissa annetaan asiakkaille ja yhteistyötahoille hienosti tietoa. Helsinki on siinä tiedonannossa tosi niukka. Koulujen sivut ovat paljon suppeammat kuin muualla sisällöltään, ulkoasut aika ankeat, tietoa ei ole riittävästi. Kouluhaku toimii, mutta sivuilla liikuttaessa väärää ruksia painaessa putoaa alkuilanteeseen eli koulu tulee hakea luettelosta uudelleen. Koulusivujakin olen vertaillut koko Suomen alueella. HSL-haku Teillä antaa ajan lähtöajan mukaan, perillä aikaa en ole saanut toimimaan, mutta ideana haku on hyvä. Selkeästi kannattaisi olla koko kaupungin tietyn sektorin asia ensin yhdessä paikassa. Sieltä sitten haku vaikkapa terveyspuolen eri sektoreihin selkeillä otsikoilla ja niiden alle sitten faktatietoa. Uskon, että monella on vaikea löytää netistä tietoa ellei ensin ole käynyt jossakin paikanpäällä. Samaten koulujen yhteistieto omaksi alueekseen ja sitten Lukiot, aikuiskoulutus, peruskoulut, yhtenäiskoulut, ala-asteet, erityiskoulut, sairaalakoulut tms. Kannattaa katsoa muualta, koska hyvin olen onnistunut suorittamaan ongelmitta. Ja Suomesta löytyy upeita nettisivuja yrityksiltä, mutta myös julkiselta sektorilta ja paikkakuntia vielä toistaiseksi riittää vertailtavaksi. Tiedot tulisi myös päivittää tietyin välein.

- Helsingin kaupungin verkkosivut ovat häpeäpilkku. En ole muualla törmännyt näin vaikeaselkoihin sivuihin. Jos pitää esimerkiksi mennä kaupungin sähköiseen asiointiin terveydenhuolto-, päivähoitohakemus- tai muissa vastaavissa asioissa, on polun löytäminen äärimmäisen vaikeaa. Vaikka olen monesti tätä jo käyttänyt, aina tuntuu yhtä vaikealta. Sivuilla ei ole mitään logiikkaa, kaikenlaista infotekstiä on siellä sun täällä sekoittamassa oikeiden linkkien löytämistä. Useampaa linkkiä joutuu klikkaamaan ennen kuin löytää perille. Eivätkä ongelmani varmasti johdu omasta osaamattomuudestani, kun kuitenkin olen useamman maisteritutkinnonkin onnistunut suorittamaan ongelmitta. Ja kaikilla tuttavillani on samanlainen kokemus näistä sivuista. Tehkää näille jotain ja pian! Tämä koettelee ihmisten hermoja.
- Helsingin uusi ilme on minusta hieno - miksei sivustolla ole sitä käytössä? Sivustolta on mahdoton löytää tietoa, kuinka ilmoittautua uimakouluun. Olen ilmoittanut aiemmin vanhemman lapsen uimakouluun, joten tiesin, miten se tapahtuu. Nyt esimerkiksi jos etsii Itäkeskuksen uimahallin sivujen kautta tästä tietoa, sitä ei löydy. Helsingin kaupungin sivusto on valitettavasti vaikea käyttää, ruma ja virastomainen.
- henri
- hidas, epälooginen haku, vaivalloinen tottuneelle netin käyttäjälle - hakusanat eivät aina toimi - ehdottomasti saatava sähköinen ajanvaraus terveysasemille ja PIAN!!!! -ruuhka-aikoina (ilm liikuntaryhmiin esim) lisääväntöä oltava palvelussa
- Hieman lisää selkeyttä. Tahtoisin löytää haluamani helpommin.
- Hienoa, että sähköisiä palveluita on saatavilla mutta nämä sivut ovat ylipäättään todella hankalakäyttöiset: tiedot vaikeasti löydettävissä, neuvolan ajanvarauksesta ei koskaan selviä mitä aikoja voi varata netistä ja mitä ei jne. Kun sähköiseen asiointiin on tullut viesti sitä ei kyllä ihan parilla klikkauksella löydy. Toivottavasti kehitätte tätä palvelua koska idea sinänsä on hyvä.
- Hirvittävän monimutkaista löytää haluamaansa asiaa ilman, että käyttää hakupalvelua. Toimialojen valikoissa pitäisi olla enemmän ja kuvaavia linkkiotsikoita.
- Hoitotarviketilaus on hankala ja vastaukset on hankala käydä lukemassa
- Huolehtisin siitä, että ne todella toimivat ja ovat ajantasaiset
- Huolehtisin, että linkit toimivat. Esimerkiksi <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kartat-ja-liikenne/kadut-ja-liikennesuunnittelu/liikennesuunnittelu/katurakentamisen-tyokohteet/katurakentamisen-tyokohteet> ei toimi. Pitäisin sivut myös ajan tasalla ja päivittäisin erityisesti tilapäisiä liikennejärjestelyitä paremmin. Sivustolla liikkuminen on täysi farssi, kuten myös yhteystietojen etsiminen.
- Huomattavasti selkeämpi navigointi jotta ei tarvitsisi vähintään 8 klikkausta löytääkseen tarvitsemansa tiedon

- Huomioin taannoin, että asuntohaku sivuilla liian helposti peruuntuu hiukan harhaanjohtavan painikeohjeistuksen vuoksi koko hakemus, silloin kun sitä on päivittämässä. Jos Pääotsake on PÄIVITÄ, sen sisällä ei saisi olla Peruuta -painiketta, joka ilman tuplakysymystä peruuttaa kaiken, kun päivittäjä luulee peruuttavansa nyky tallentamatonta tietoa. Tästä infonsin sähköpostitse stadinasuntoja, kehottivat ottamaan tukeen tms. (eivät ilm. itse välitä infoa eteenpäin?) ja kiireen vuoksi en ole vielä infonnut mihinkään. Kannattaa huomioda tuo, jonka kirjoitin. sillä uusi hakemus alusta on aina hankalaa jolle kulle, ja toisaalta myös tuottaa turhaa peruttu tai poistettu infoa haku logiin, jos haluaa ylläpitää sitä katkeamattomana.
- Huonot arvosanat pääasiassa liittyen omapalveluun. Vaikea hakea tietoa, selainkohtaisesti saattaa toimia tosi heikosti. Ulkoasu vanhanaikainen. Hienoa jos olette uudistamassa/parantamassa toimivuutta.
- Hyvät sivut. Helppo löytää tieto.
- I would have all information provided also in English. Though at minimum your website is accessible to google translate, so it is possible to see all of the information translated (which is definitely better than some websites in Finland).
- ihan hyvä, jatkakaa: terveisin Kaitsu.
- Ihan hyvät on jo nyt!
- Ihmettelen runsasta erillisistuvustojen määrää. Tarjoaisin osan palveluista ja sivuistakin yhdessä lähikuntien kanssa.
- Ikäihmisille yksinkertaisia palveluja kohdennetuksi, nyt on palvelut kohdistettu kaikilla ja siksi vaikeata on ikäihmisen löytää ne omat palvelut joita tarvii!
- Ilmoittaisin vanhenevista mm vuokra tai kouluhakemuksista, jotta sen muistaa uusia kun ei ole päässyt valituksi.
- ilmoittauduin liikuntakurssille, mutta sivu kaatui. Voisi olla varmempaa.
- Informaatioarkkitehtuurin yksinkertaistaminen.
- Internet sivut ovat hyvin sekavat ja oikeaa tietoa on vaikeaa löytää. Lisäksi sivujen visuaalinen ilme on sekava, taustalla olevat kuvat tekevät olemuksesta epämiellyttävän. Jos verrataan esimerkiksi muiden kaupunkien sivuihin on Helsingin kaupungin sivut sekavat. hyvä esimerkki hyvistä sivuista löytyy esimerkiksi [www.tays.fi](http://www.tays.fi). Olisi hyvä jos asiakkaita otettaisiin mukaan nettisivujen kehittämiseen.
- Irtisanomalla vihreät kaikista johtavista toimista
- isommat fontit, valikot vasemmalle - oikealta en löydä etsimääni. Olennaisen korostaminen, koko ruuduun käyttö: nykyasetuksilla keskellä ohut palsta tekstiä ja ruudun reunat tyhjää tilaa täynnä. Erittäin epämiellyttävä käyttö ja vaikeasti hahmotettava ulkoasu. Kännykällä käyttäminen on viime. vuoden aikana ainakin ollut lähes mahdotonta hyvin epäselvän ulkoasun vuoksi. Tällä kertaa löysin etsimäni Googlen avulla, eli ilmeisesti sille ongelmalle on saatu jotain tehtyä tai sitten kävi vain tuuri :D
- It could be easier to navigate health care related pages. Would prefer being able to do more with respect to appointments using web pages
- It would be very helpful to display at least a basic navigation menu in English. Then forms might be in Finnish and I understand that but it would make it easier to land to the correct searches-
- Itse olen ulkopaikkauntalainen. Etsin kaupungin tietoa tietolähteenä päätöksiä, asemakaavoja, raportteja joita on kiitettävästi sivustolle linkitetty ja vuosittain yhteen koottuna. Kartoja. Tilastoja. En ole perehtynyt siihen miten kuntalaisia palvellaan, kun en niitä palveluita tarvitse. Harvinaisen hyvin on tietoa esimerkiksi Epoon sivut ovat paljon huonommat sisällön vähyyden ja sivustolla liikkumisen kömpelyyden vuoksi. Onnistuisiko sellainen haku että sana antasi sen sivun sivustosta vaikka jonnekin sivuun laatikkoon, missä haettu sana esiintyy olettaen että se vastaa sivuston jotakin otsikkoa siis isoampaa aihetta, nyt taitaa tulla haulla päätöksiä listana mikä on ok sekin.
- Itse tilaan sivulta diabetes tarvikkeita postiin ja joka kerta mietin mistä osiosta se tapahtuu. Koen että olisi helpompaa jos sivusto olisi jaettu selkeämmin osioihin että löytäisin mitä tarvitsen. Isoa kokonaisuutta on varmasti hankala hallita mutta voisiko sivu muokkautua esim. käyttäjän mukaan enemmän että pääsivulla näkyisi hänen omat asiansa selkeämmin?
- Itse tykkään mahdollisimman yksinkertaisesta ja helposta.
- j
- jaa-a, monen asian voisi verkosta maksaa, varata, mm. lupa-asiat, pysäköinnin, tms.
- Jag skulle främst uppdatera sidorna utseende, det känns inte helt modernt.



- Jag skulle göra dem mer tillgängliga också för personer med olika funktionsvariationer, döva, personer som behöver lättläst. Sidorna ska överskådligt och tillgängligt ha aktuell information och information när sidan senast uppdaterats.
- Jag skulle önska att informationen faktiskt finns var den borde finnas eller åtminstone att man via den egentliga vägen också skulle hitta fram. T.ex. sökte jag idag information om simvattenkvalitén. Jag hittade en bit om att miljöavdelningen ansvarar för dess övervakning, men under miljöenhetens sida hittar man ingen information, man måste gå till kultur och fritid. Ibland så fungerar inte heller länkar på den svenskspråkiga eller engelska versionen av sidan eller sidorna är gamla.
- Jag skulle önska mer sammanfattande teckenspråkig information om Helsingfors egen kulturservice och framförallt att det går boka tjänster (hälsovård) genom nätet eller via chat-funktion (direkt kontakt i textform) som inte är beroende av en telefon och röstkommunikation.
- Jag tycker inte alls om elektroniska tjänster!
- Jag önskar det skulle gå att boka, omboka och avboka tandvården! Det har över huvudtaget inte fungerat under detta år 2018 i alla fall.
- Jo pelkkä käyttöliittymä on sekava ja huonosti jäsennelty. Ei myöskään huomioda että käyttäjien kyvyt netin käytössä vaihtelevat.
- joihinkin palveluihin on kirjautuminen pankkitunnuksin, mitkä on ihan turhat esim. jos hakee liikuntakursseja, pitää ensin kirjautua ennen kuin näkee kurseja, tämä on mielestäni turha. Voisiko ensin selata kurseja ja jos päättää ilmoittautua niin sitten vasta kirjautuminen.
- Joitakin asioita on hyvin vaikea löytää sivustolta. Sivuston sisäinen haku ei aina tässä auta. Turvasähköpostia käyttämään ei oikein mitenkään tahdo löytää väylää. Vaikka hakukoneen osoiteriville syöttää osoitteen oikeinkin, tulee vastaus, esimerkiksi: "Palvelin ei vastaa". Tätä Kokeiltu useammalla koneella, sekä Mac- että Windows. Tämän todenneet muutkin henkilöt.
- Joitakin tietoja saa kaivamalla kaivaa, selkeys puuttuu.
- jokin selkokielineen aakkosellinen hakemisto hyvin helposti alkuun ja se voisi olla koko ajan sivussa näkyvillä
- Jokin vinkkiosio olis kiva minne vois jättää nopeasti parannus- tai korjaus ehdotuksia. Ihan vaikka etusivulle joku erillinen "Jätä vinkki-osio!" Laittaisin sinne tällaisen: Olen asunut vuoden Kalliossa ja siivous on siellä ongelma, roskikset ovat aina täynnä ja pursuavat yli. Kaikukatua on rakennettu vaikka kuinka pitkään ja sen edusta on ollut tämän koko vuoden ajan aivan täynnä lasinsiruja. Kelle sen siivoaminen kuuluu? Joudun joka kerta kantamaan koirani sen alueen yli. Vuosi on aika pitkä aika kävellä aina lasinsirujen yli koira sylissä. Aina ei voi kiertää.
- Joku aloitelaatikko olisi kiva, jossa voisi seurata aloitteensa tilaa, että eteneekö vai onko torpattu. SIeltä voisi nähdä, onko muitakin samalla asialla.
- Jos esim .terveydenhoitaja on sairas tai vp hän ei vastaa .Pitää olla henkilö ,joka vastaa samana päivänä k.o. henkilön puolesta. Lääkärillekin pitäisi olla verkkoyhteys eikä terveydenhoitajan kautta.
- Jos jo tietää mitä on menossa, mutta ei ole ihan varma mitä kautta sinne löytää, joutuu kahlamaan hirvittävän määrän ohjetekstiä.
- Jos kaupungin palvelut meinaavat kilpailla yksityisten kanssa, niin kyllä tulee kiire, olette aivan eri vuosisadalla. Vähintään nyt se lääkäriajanvaraus pitäisi saada toimimaan!
- Jos kehtaisitte siirtyä tälle vuosituhannelle.
- Jos linkkien kautta on tarkoitus liikkua , niin olisi hyvä että toimisi. Nyt palaavat takaisin aloitussivulle, ilmeisesti tieto puuttuu?
- Jos mahdollista linkit sivuille voisivat olla loogisemmin
- Jos ne ylipäättään toimis, niin ehkä sitten voisi parannuksiakin miettiä.
- Joskus asiat on esitetty monimutkaisesti, liian monen linkin takaa.
- Joskus on tarpeen saada yhteys asioita hoitavaan viranhaltijaan. Kokemukseni mukaan sähköpostiinkin ei ole vastattu. Toisaalta, esim. eräs kaavoituksesta vastaava on soittanut takaisin kun nähnyt numerosta soittoyritykseni. Eli: asiakkaiden palvelu on ilmeisestikin riippuvainen kustakin viranhaltijasta. Voisiko siihen mitenkään vaikuttaa?! Sähköinenkään palvelu ei toimi ilman asiantuntija viranhaltijan panosta. Mitään automaatioita en halua enempää, koska niistä puuttuu vuorovaikutusmahdollisuus; siis mahdollisuus saada vastauksia tarkentaviin kysymyksiin. Chat?
- Joskus toivoisi löytävänsä etsittävän asian hieman nopeammin, ei niin monen mutkan kautta.

- Jotain palveluja on hankala löytää, muutoin kuin hakusanalla.
- Jotenkin pitäisi helpottaa asioiden löytymistä, en kyllä tiedä miten. Nyt etsin liikuntakursseille ilmoittautumista ja oli tiedettävä monta paikkaa minne klikkautua ennenkuin ne löytyivät. En tiedä miten olisivat löytyneet, jos en olisi tiennyt etukäteen minne mennä.
- Jotkut asiat löytyvät yllättävistä paikoista, eli pitää tietää melko tarkkaan mistä etsii. Tämän suhteen sivusto voisi olla selkeämpi. Sivustot ovat muuten hyvät, kattavat ja laadukkaat ja erottuvat todella edukseen verrattuna moniin muihin.
- Jotkut palvelut ovat liian monimutkaisia käyttää, hieman olisi syytä yksinkertaistaa käyttöä.
- Jotkut sivustot ovat hyviä ja hyödyllisiä, toiset kivikaudelta.
- Jouduin valitettavasti kääntymään sosiaalitoimen puoleen hakeakseni avustusta, mitään ilmoitusta ei saa sähköisesti vaan ilmoitus tulee kirjeenä kotiin. Milloin? Onko hakemus hyväksytty?
- Joudun työni vuoksi pitämään itseäni ajan tasalla Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluista, joten vierailen säännöllisesti kaupungin verkkosivuilla. Vaikka olen tottunut käyttäjä, palveluita on erittäin hankala löytää. Tietoa on valtavasti, mutta todella sekavasti. Tilanne menee hullummaksi vuosi vuodelta. Tuntuu, että viimeisin organisaatiouudistus pisti homman lopullisesti sekaisin. Välillä olen yrittänyt selvittää asioita puhelimitse, mutta saamani vastaus vaihtelee sen mukaan kuka sattuu vastaamaan. Joskus organisaation omat työntekijät ovat suoraan sanoneet, etteivät itsekään löydä nettisivuilta palveluita, joissa ovat töissä tai työnsä vuoksi tarvitsisivat. Jos minun ammattilaisena on vaikeuksia (joskus jopa mahdotonta) löytää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyviä asioita, sääliksi käy ihmistä, joka joutuu asioimaan sivustolla omassa tai läheisensä asiassa.
- Jumppailmoittautuminen netin kautta niin pitäisi olla mahdollisuus valita jos haluaa laskun. Ei tarvitsisi soittaa.
- Juuri nyt en osaa sanoa
- Jäi epäselväksi miten voin tarkistaa aikaisemmin jättämäni asuntohakemuksen johon minulla on koodi. Kirjaudu pankkitunnuksilla sisään enkä löytänyt mitään muuta kuin omat yhteyshiedot. Koodi ei toiminut haku koodilla toiminnossa.
- Jäsennellympi.
- Jäsentyä voisi ehkä sittenkin vielä parantaa tietojenlöydettävyyden helpottamiseksi?
- Jätteiden lajittelusta voisi olla vieläkin yksityiskohtaisempaa tietoa ja nopeasti saatavissa. Esim. suhteellisen uusi asia, muovipakkausten lajittelu. Pakkauksia on niin monenlaisia, että joutuu todella etsimään tietoa, mitä tekisi jonkun muovipakkauksen suhteen.
- Kaikki ajanvaraukset nettiin. Kaikki kaavakkeet sähköisiksi.
- Kaikki asiat joita yleensä etsin eivät löydy helposti. Aina joutuu etsimään ja arvailemaan mistähän tarvittavat asiat löytyisivät. Etsin usein käytännön asioita; puhelinnumeroita jne, enkä infoa.
- Kaikki eri tahojen terveyspalvelutiedot pitäisi saada samasta paikasta. Tiedän, että tämä on vaikeaa, mutta voisi edes panna sivuille linkkejä niin, että eri palveluihin ei tarvitsisi aina erikseen kirjautua.
- Kaikki mahdollinen pitäisi saada mahdollisimman nopeasti verkkoon
- Kaikki omaan terveyteen ja omiin sairauksiin liittyvä tieto samaan, helppokäyttöiseen paikkaan.
- Kaikki palvelut verkkoon, kaikissa asioissa pitäisi voida asioida verkossa vahvasti tunnistautuneena. Eri aihealueiden infosit voisivat olla loogisemmin/intuitiivisemmin järjestettyinä ja asiointipalvelut helpommin löydettävissä yhdeltä sivulta (ei useita sivuja pitkiä palveluluetteloita pitkin kuvauksineen palveluista, joita en tarvitse). Sivujen ulkoasu on kuitenkin hyvin selkeä ja miellyttävä, sitä ei tarvitse "nykyaikaistaa" sotkuiseksi, kuten paljolti on tapana.
- Kaikki sähköiset palvelut ovat Hyviä On vain vaikea ymmärtää miksi minun sähköiset palvelut peruutetaan koko ajan ja eivät ilmeisesti oikein toteudu. Selvästi niissä lisäksi väärinymmärryksiä. 8010/R/63429/12 IDENTITEETTI-VARKAUS voimassa ja normaalit tiedot jatkuvat Kirjattu uudestaan HUOMAUTUS
- Kaikki tiedot evät ole selkeästi
- Kaikkia edellä mainittuja ominaisuuksia, ennen kaikkea käyttäjäystävällisyyttä.
- Kaipaisin selkeyttä sivustoon.
- Kanta-vero- ja helmet sivut toimivat hyvin. Liikuntapalvelun varaus on onnen kauppaa.



- karsisin paljon pois ja osioisin kaikki omiksi alueisiinsa, en näe syytä kahlata kaiken tuon läpi jos haen jotain tiettyä pientä asiaa
- kaupallisempi ote sivustoon, enkä tarkoita nyt myymistä, vaan ulkoasua ja asioiden sijoittelua ja löytämistä
- Kaupungin ja sen eri toimijoiden nettisivut ovat mielestäni sekavat ja sisältävät paljon mutta hajanaista tai moneen eri osoitteeseen silputtua tietoa. Toisinaan tietyn palvelun tai tiedon haku johtaa kahden–kolmen sivun välille jäämiseen: linkki, joka vaikuttaisi johtavan tiedon äärelle johtaakin takaisin sille sivulle, jolla olevasta linkistä päädytään tuon linkin äärelle. Varsinaista tietoa tai sivustoa ei kuitenkaan löydy. (Valitettavasti en nyt ehdi etsiä esimerkkiä tällaisesta.) Kaupungin henkilökunnan yhteystietoja voi olla todella vaikea löytää, ja/tai sivuistoilla olevan tiedon ajanmukaisuuteen ei välttämättä voi luottaa. Lisäksi kaupungin henkilökunnan Intranet eli Helsinki1-systeemi, jossa tietyille sivuistoille pääsee kirjautumaan ainoastaan tietyiltä, kaupungin palvelujen toimipaikoissa olevilta yksittäisiltä, yhteiskäytössä olevilta koneilta, on mielestäni todella vanhanaikainen. Sen soisi muutettavan sellaiseksi, että se toimisi sekä henkilökunnan työpisteiltä että kotikoneilta tai mobiililaitteilta kirjauduttaessa.
- Kaupungin liikuntakurssille ilmoittautuminen on turhan kankeata verrattuna esim. työväenopiston Ilmonetiin.
- Kaupungin pitäisi pyrkiä lisäämään kansalaisille kaikki mahdolliset palvelut sähköisenä.
- Kaupunginosittainen kaavoitus- ja rakentamistieto on aika vähäistä. Olen jo vuosi, pari sitten lkenut lehdestä, että Oulunkylän asemanseutu muuttuu rajusti, kun bussi 550 vaihtuu pikaratikkaan, mutta tarkempaa tietoa asiasta en löydä H:gin kaupungin sivuilta.
- Kiinnittäkää voimakkaasti huomiota palvelumuotoiluun. Käyttölogiikka on omituinen, jopa meille jotka olemme tottuneet (ja suosimme) sähköisiin palveluihin. Pitäkää loppukäyttäjää mielessä, aina!
- Kiinnostavista asioista voisi olla tilattavissa automaattinen tiedote.
- kirjastossa/Helmet on tosi usein toimintahäiriöitä Helmetin tilalle toimivampi järjestelmä
- Kirjautuminen mahdollisesti jollain muulla tavalla kuin pankkitunnuksilla.
- Kirjautuminen muilla kuin pankkitunnuksilla.
- Kirjautuminen on hankala. Hakuvalikot ovat epäselviä. Viestien lähettäminen valitulle henkilölle ei ole onnistunut. Näkövammaiselle tulosteiden tekstin valinta on niin pieni, että lukeminen ei onnistu edes apuvälinein.
- Kokeilin ekan kerran ja olen tyytyväinen sain hoidettua asiani sähköisesti
- KOKO NETTI ARKKITEHTUURI TULI MUUTTAA. liian sekavaa ja epä johdon mukaisuuksi pikalinkkejä enemmän.
- Koko paketti uusiksi
- Koko sivuston käyttäjäpolun tulee olla suunniteltu loogisesti. Nyt esimerkiksi neuvolan sähköistä asiointia pitää etsiä monen eri linkin kautta ja siinäkin vaiheessa itse linkki on osa tekstiä. Vähemmän sisältöä yhdellä sivulla ja helpompi luettavuus on asioita joita selvästi sivustolla tarvitaan, myös sähköisen asioinnin puolella.
- Kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa. Liian epämääräisiä termejä ja ryhmittely epäloogista mitä syvemmälle mennään.
- Kokonaisuudessa sivusto on hyvä mutta, se ei ole miellyttävä. Väreissä ei ole ongelma, mutta itse designi on vanhan tyylinen.
- Koska kaupungin työntekijät eivät vastaa puheluihin eivätkä sähköposteihin, tulisi edes hel.fi -sivustolla olla huomattavasti kattavammin ja huomattavasti ajankohtaisempaa tietoa ajankohtaisista hankkeista. Nyt verkkosivuston informaatioarvo on luokattoman huono, lähes nolla.
- Koska Töölön terveyskeskuksen kanssa on vaikeaa ja hidasta asioida, joudun pakon sanelemana käyttämään sähköistä palvelua. Kaupungin sähköisten palvelujen viidakosta kestää aikansa löytää terveyspalvelujen sivusto. Sotkuista ja sekavaa.
- Kotisivu selvemmäksi!! Epälooginen, osa linkeistä ei toimi (ohjautuu sivulle mitä ei löydy) yms.
- Kovin sekava kokonaisuus on vielä. Oli itselläkin vaikeuksia löytää oikea tieto, vaikka olen ICT-alalla. Esim. asiointikansio toimii oudosti. Terveystietojen huoltoon tehty yhteydenotto sivuston kautta ei näykään ko. kansiossa, vaan eri kohdassa sivustoa. Plussaa siitä, että tunnistautuminen hoituu samalla kerralla myös esim. Kanta-palveluun.
- ks aiemmin kohta, jossa kuvataan lääkäriajan varaamista. Käytän paljon sähköisiä palveluita, mutta nyt oli kyllä vaikea saada asiaa hoidettua. - Pohdin miten selviäisin jos olisin vanhus...

- Kun annetaan ohje esimerkiksi kirjautumisesta sähköiseen palveluun, lauseen lopussa voisi olla suora linkki ko palveluun. Nyt luen ohjeen sähköisestä palvelusta ja seuraavaksi etsin oikeaa sivua kirjautuakseni sinne. Ajanhukkaa sanon minä.
- Kun asiaa on paljon, tehokkaat haut ovat hyviä ja aikaa säästyy jos tulosten jäsentely ja rajaus toimivat.
- Kun etsin tietoa suomeksi ja haluaisin siitä toiselle ihmiselle englanninkielisen version, olisi hyvä, että se ensinnäkin löytyisi ja tulisi näkyviin, kun suomenkielisellä sivulla painan english-kohtaa. Niin ei käy. Joko versiota kaikesta ei ole tai joudun jollekin alkusivulle.
- Kun jotain aikoja varaa niin mennään järjestelmästä toiseen. Kaikki pitäisi olla yhden ja saman alla. Sivut on sekavat, navigointi on hankalaa. Usein päätyy väärälle sivulle ja/tai samalle väärälle sivulle useamman kerran eri kautta. Hakukone ei toimi kunnolla. Tietoa on siis niin paljon että sitä ei ole saatu järkevästi kategoroitua ja esitettyä. Sähköiset palvelut ovat aikaansa jäljessä. Joku sähköinen ajanvarastujajärjestelmä oli näppärä. se oli joku uusi. Muistaakseni kun varasin aikaal lastenvaljojalle
- Kun kirjautuu niin voisi lukea mitä kaikkea voi tehdä sähköisessä asiointissa.
- Kun lisää vuokra-asuntoa omaan hakemukseen, joutuu antamaan henkilötunnuksen salaamattomalla (http) sivulla. Asia pitäisi korjata.
- Kun menee verkkopankkitunnuksilla sähköiseen palveluun, olisi hyvä, että sivusto toimisi. Kirjautuini äsken sähköiseen suun terveyden ajanvarauksen muuttaminen -kohtaan. Löysin sieltä oman varatun aikani, mutta ajan muuttaminen ei onnistu. Käskeettiin vain soittaa ajanvaraukseen. Soitin ajanvaraukseen ja siellä oli ruuhkaa ja jätin soittopyynnön. Olen töissä ja minulle tulee työpuheluja. Entä jos ajanvaraus-puhelu tulee juuri silloin? Tai vessassa asiointi. Puhelin mukana? Sähköinen asiointi pitää saada kuntoon!
- kun tulee uutta tiedotettavaa asiaa niin vaikka sähköpostiin tieto niin voi lukea sitten omalta sivulta tiedotteen
- Kunkin toimialan yleissivut pitkine teksteineen turhia eikä niistä pääse mihinkään. Varsinaiset asiat ja niiden linkit ovat sivun reunoilla. Haluaisin helppoja asiasanoja. Asiasanalla suoraan hakemalla löytyykin vanhoja sivuja, jotka eivät ole ajan tasalla. Vanhemmille ja vähemmän koulutetuille sivut ovat todella vaikeat. Yleensä teen sivuista avustettavalleni koosteen asiakohtaisesti: teksti + linkki ja lähetän tiedot myös sähköpostilla. Käyttäjäystävällisyys on jotenkin unohtunut. Eiväthän kaikki nuoremmatkaan osaa hakea viranomaisien sivuilta. Esim. 30-40 vuotiaille asioiden löytäminen on yllättävän vaikeaa. Helsingin hallinto muuttui vuosi sitten vaikeammaksi hahmottaa. Kyllä sektorin, osaston, jaoston, jne nimen pitäisi paremmin kertoa, mitä asioita siellä käsitellään.
- Kunpa ne toimisivat, ainakin terveydenhuollon osalta.
- Kuten vastauksestani voi päätellä, minusta sivusto on sekava ja vanhanaikainen. Samoin ohjeistukseltaan puutteellinen. Etsin fysikaalisen hoidon varaamista, mutta en löytänyt, joten täytin kyselyn asiasta terveysasemalle. Nyt sitten odottelen ja toivoakseni saan vastauksen, joka kerralla auttaa eteenpäin. Jää nähtäväksi...
- Kyllä pitäisi olla selkeämmät. En vaan tiedä miten sen toteuttaisi. Tosi hankala löytää mitään..
- Käsittääkseni aikuislukion kurseja useista toimipisteistä huolimatta järjestetään vain Mäkelänrinteellä. Luulin aluksi, että kurseja järjestetään myös Kajaaninlinnantiellä, ja innostuin todella asiasta. Etsin Itiksen kurssitarjontaa sivustoltanne, sillä en heti ymmärtänyt, että siellä järjestetään vain peruskoulun kurseja. Peruskoulun kurssitarjottimesta ei ilmene, missä toimipisteessä kurssit toteutetaan.
- käytettävyyys, lomakkeiden täyttö hidasta. Nyt koodaajat hommiin tehkää yhteistyönä uudet sivut, ulkonäöstä viis, kun vaan on toimiva ja ei liian raskas. Hommaa monta erilaista toimijaa samanaikaisesti ääreen niinkuin nykyisin on tapana kunnan työympäristöissä esim. koodaaja, suunnittelija yms. muokattaa tästä toimivakonsepti niin et tää sote oikeesti toimii! nyt on se mahdollisuus! Esim. liikennevirasto siellä istuu parkkilippuja printtaamassa 5-6 ihmistä päivittäin eiköhän kaupunki voi laittaa nämä tyypit tekee jotain muuta! Säästetään ja tehdään myös omasta työstä mielekkäämpää! nyt vaan kaivattaisiin helppo keino miten mennä parkkilipun netistä ostaa! nykyinen ei oo kovin helppo :/ Lisäksi täytin täällä sivustoilla neuvolan kaavakkeen. Ööö, no 2000-luvulla ollaan, toivottavasti helsingin herrat tääl ei oo joku joka rahastaa teitä näillä softilla, kun aika kämähäiset ovat, mut nyt on vaihe milloin teette tästä toimivan ja ootte parempii!
- Käytin nyt puhelimeni nettisivuja, joten tod.näk johtui siitä, että en meinannut aina päästä palaamaan ed. sivulle. Kannettavalla/pöytäkoneella toimiessa on varmasti helpompi asioida ja antaa sen jälkeen kokonaisuudesta palautetta. Mutta näinkin meni kuitenkin ok-hyvin.

- käytin tällä eka kerralla pankkitunnistetta kuten piti mutta nyt en tiedä yhtään pitääkö minun käyttää sitä joka kerta tästä eteenpäinkin. ainakaan en nähnyt kohtaa, josta hankkia vakitunnus
- Käyttäjälle sujuvampi kokonaisuus, ei linkki-linkki-linkki etc
- Käyttäjäystävällisemmiksi ja väritystä paremmaksi
- Käyttäjäystävällisemmäksi pitäisi saada.
- käyttäjäystävällisempään suuntaan
- Käyttöjäljättöisyyttä, loogisuutta ja selkeyttä lisättävä. Myös tekniset toiminnot kuntoon ja chat-ihmiselle koulutus ja osaaminen auttaa (vrt. kaupalliset tarjoajat. )
- Käyttöliittymä tuntuu todella hankalalta löytää tarvittava palvelu. Tekstiä on ehkä liikaa tai kielenkäyttö vierasta.
- käyttöliittymän ulkonäkö ja toiminnallisuus saisivat olla parempia, kaikki yleensä löytyy kyllä pienellä kaivamisella, mutta jotenkin hankalat sivut kuitenkin. Saattaa olla aika mahdoton tehtävä tuolla tietomäärällä mikä pitää kattaa. Ehkä omat sivut esim. terveydenhuollolle yms. ratkaisuja?
- Käytän ainoastaan Kanta-palvelua sekä liikuntapalvelujen sivustoa. Molempien ulkoasu on ikävä ja virastomainen, ja sisältö ei ole selkeä eikä käyttäjäystävällinen. Liikaa klikattavia polkuja, ei itseohjautuva. Miettikää sisältöä ja ulkoasua käyttäjän, ei viraston kannalta.
- Käytän neuvolaan liittyviä palveluita enimmäkseen. Ajanvaraussysteemi ei ole nykypäivää vaan hyvin vanhanaikainen.
- Käytän omahoitotarvikejakelun tilauspalvelua. Se löytyy "viestipalvelut" kohdasta aivan epäloogisesti. Myös tilauksen tekeminen ensimmäistä kertaa oli todella haasteellista, enkä ole edes keski-ikäinen vielä..
- Käytän päivittäin opetuksen verkkoa ja sen toiminta on ollut viime aikoina heikohkoa, muut sivustot toimivat paremmin.
- Käytän sähköisiä palveluja enimmäkseen mobiililaitteilla. Juuri tänään huomasin, että asunnonhakusivut toimivat vähän heikosti tablet -laitteella. Hakemus tyssäsi jo toisella sivulla, kun alasveto- valikot eivät toimineet kunnolla, esim. asuinaluevalinnat. Oli siirryttävä tietokoneelle. Terveyspalvelut, ajanvaraukset ja viestit ovat toimineet hyvin myös tabletilla.
- laajempi ajanvarausmahdollisuus lääkäripalveluihin
- LAAJEMPI INFO ESIM. MITEN YKSITYINEN VOI SAADA VUOKRATTUA OMAN VAPAANA OLEVAN ASUNNON
- Laajempi ja avarampi net sivusto.Tämaa on sekavan byrokraatinen.
- Laajempi tarjonta eri organisaatioiden palveluihin
- Laajempi viestintämahdollisuus terveydenhuollon palveluihin.
- Laajentaisin palveluja
- Laajentaisin tarjontaa koko skaalalla. Tulostusnapit ja järkevä tulostusasettelu joka sivulle, kiitos. Kattavampi hakupalvelu myös. Hyvää työtä teette, kiitos teille siitä!
- Laajentakaa tietoa. Sosiaalitoimessa, laittakaa linkit lakiin. Uusikaa koko ilme. Sekava, epäesteettinen, luotaan työntävä.
- Laittaisın etusivulle selkeän linkin sähköiseen asiointiin.
- L'htek' liikkeelle asiakkaasta
- Lienee mahdotonta, mutta selkeämpää ja helpompaa hakua.
- Liian paljon info yhdellä sivulla. Ulkoasu on aika ruma
- Liian vaikea etsiä tietoa!
- Liian varhaista sanoa, ensimmäinen kerta.
- Liikaa tungettu yhdelle sivulle. Fontit aivan liian pieniä. Palvelut, jotka on tarkoitettu 50+ ikäisille, pitäisi olla isommalla fontilla. Sähköisiin palveluihin nyt on monta reittiä, mikä on OK, mutta sivupalkin teksti on onnetonta. Viestien vaihto on säännölliselle käyttäjälle eniten tarvittu kohta, mutta sen löytäminen ensimmäisillä kerroilla oli tosi vaikeaa! Pitäisi joten erotella eri tavalla yleishöpötykset ja jatkuva asiointi. Terveyspalvelujen yläpalkin otsikot ovat jotain hepreaa. Ne eivät aukea ainakaan kovin helposti. Viesteissä on teoriassa mahdollisuus valita kenen kanssa asioi, mutta ei käytännössä! Pitäisi voida valita edes oma hoitaja, jos ei voi lääkäriä valita.Nyt siellä huseeraa "tiimi", joka vain sotkee asioita, kun ei tunne potilasta! Huonommaksi meni systeemi, kun "tiimi" rupesi muka vastaamaan toiminnasta. TIIMI EI VASTAA MISTÄÄN, henkilö vastaa. Odotan mieluummin oman hoitajan paikalla oloa kuin asioin täysin ummikoiden.
- liikenne sivut ovat huonot ja vaikea käyttää, huononivat muutosten jälkeen
- Liikkuminen sivulta toiselle on joskus ongelmallista, pyörittää jatkuvasti samaa

- liikkuminen todella skavaa, aina aukeaa uusi ikkuna ja joskus seuraavalta sivulta löytyvä linkki vie takaisin sinne mistä on lähtenyt liikkeelle
- Liikkuvia kuvia, esim. web-kamera kuvaa vaikka Kauppatorista, Suomenlinnasta(esim. lauttaruuhkat näkisi helposti).
- Liikuntapaikkojen aukioloajat selkeämmin esiin sivuilla. Usein erehdyttävästi ensi yleinen aukiolo ja vasta sitten poikkeukset.
- liikuntapaikoista ja kaupungin retkistä sekä luontokohteista tieto vähän selkeämmin esille
- Liikuntapalveluissa (esim. tekojäärata, uimahallit) poikkeukset (suljettu yleisöltä kisojen takia ym) pitäisi olla ajantasalla ja selkeästi näkyvillä heti kohteen tietoja etsittäessä
- Linkkejä puuttuu, sanastot sekaisin, ei ajanvarausta hammashoittoon. Valikoissa ei ole kaikkia mahdollisuuksia valita mitä voisi olla. MIksi neuvolaan tunnin aika, kun aikaa menee alla 30 minsaa? etc.. etc
- Lisäisin niitä ja selkeyttäisin esim terveydenhuollon viestintää
- Lisäisin selkeyttä. Selkeämmin erottuvat kategoriat, vähemmän valikkoja per sivu.
- Lisäisin sähköisen asioinnin terveydenhoidon viestintään mahdollisuuden lisätä kuvan viestiin. Viestittely vähenisi kun ei tarvitsisi lähettää täydentäviä, oiretta kuvailevia viestejä.
- lisää infoa esim. lapsiperheiden palveluista, vapaa-ajan liikuntamahdollisuuksista ja asumisvaihtoehtoista helsingissä
- Lisää kapasiteettia, että yhteys toimii. Tämä on raivostuttavaa. Ja luokaa linkki suoraan Kanta-palvelusta tänne.
- lisää kämppiä.
- Lisää mobiilipalveluita
- Lisää sähköistä asiointia paperilomakkeiden tilalle: esimerkiksi koulujen hakemus-asiat, kuten kielivalinnat, haku musiikkiluokalle jne.
- lisää vapaita asuntoja.
- lisää viestintämahdollisuuksia
- Lisäämällä vastauksia kysymyksiin
- Logiikan puute, liikaa tungettu yhteen osioon, vanhanaikainen ja epäselvä visuaalisuus, ei toimivat osiot. Aloittakaa palvelupoluista ja blue printeistä. Yksi osio kerralla kuntoon, ei kaikkea vähän sinne päin. Autan tarvittaessa mielelläni, 050 4313659 (olen koulutettu palvelumuotoilija, Lean six sigma green belt ja kokemusta yli 5 v vastaavista projekteista)
- Lomakkeet, viestit jne. ovat välillä hieman hankalakäyttöisiä. Tai niiden paikantaminen sivustolla.
- Lomakkeista kapulakieli pois ja ehdottomasti selkeämmät.
- Loogisemmat hakemistot yms.
- Loogisempi kulku sivulta toiselle ja niihin asioihin mitä hakee. Esimerkiksi kulttuuriavustusten hakeminen, joita hain viimeksi oli äärimmäisen epäselvän ja epäloogisen polun päässä.
- Loogisempi rakenne ja hakemistot
- loogiset polut loogiset hakutoiminnot riittävä kapasiteetti
- Luettavuus ja tietojen löydettävyyden tarvitsevat selvää parantamista. Nyt pitää tietää täsmällinen nimi, jotta haku onnistuu. Esim. Kaupunkiympäristölautakunta eikä Kaupunkisuunnittelun lautakunta.
- Luokituksia paljon, etsiminen ja haut hankalia
- lyhentäisin tekstejä poistaisin turhat kohteliaisuudet (muistathan, huomioithan, odotathan)
- Lyhyt ytimekäs etusivu, josta heti tietää minne mennä.
- Lääkäriajan varaus, mutta ymmärrän, ettei ole helppo toteuttaa.
- Lääkärin ja hammashoidon ajanvaraus pitäisi saada nettiin. Toimeentulotuen palvelu kaipa kehittämistä, nyt tuen hakeminen on monimutkaista eikä yhteyttä työntekijöihin saa muuten kuin puhelimitse. Kaupungin sivut ovat muutenkin ankeat ja vanhanaikaiset.
- Lääkärin vastaanotolle pitäisi päästä verkossa ilman sivujen kanssa rehkimistä (tosin nyt ei pääse ollenkaan, kun kaupunki haluaa ajaa yksityisille asiakkaisiksi). Selvä sivu, jossa voi kertoa vaivansa ja pyytää vastaanottoa.
- Mahdollisuuden etsiä yhteystietoja, mm. lääkärin numeron tai edes ko. Yksikön/paikan puhelinnumeron esim. neuvontaan- tai ajanvaraukseen josta jotenkin saisi kiinni tarvitsemansa lääkärin. Esimerkkinä vaikkapa Avohuollon (>?) ja psykiatrian erikoislääkäri Psykiatrian poliklinikka, Itäkeskus
- Mahdollisuus varata aika terveyskeskukseen ja hammashoitolaan. Olen asunnoton. Olen hakenut kaupungin vuokra-asuntoa 7 vuotta sähköisesti. Vastaus hakemuksiin on ollut

sähköpostiviesti että minulle on tärkeä tiedote asiointikansiossa. Viesti on aina ollut että olen hakenut asuntoa! Sen kyllä olen tiennyt!

- Man måste avsevärt förbättra den svenska hemsidan och det är sjukt irriterande att många länkar går till finska informations blanketter osv. Helsingfors stad diskriminerar den svensk talande befolkningen och sämre verkar det bli att få service på svenska.
- Massiivisesti monipuolisempi olisi perempi ja silti niin selkeä että puupäätasoinenkin ymmärtää mitä lukee. Sitten Helposti löytyy asiat on + ja kaiken maailman laajennukset tuo ihmisille kiinnostusta selata kunnansivuja.
- Menee ehkä vähän ohi aiheen, mutta käyttäen sivua oikeastaan vain puhelimella ja siinä tapauksessa sivut voisivat olla vieläkin selkeämmät.
- Metro-lehteen, myös muihin ilmaisjakelulehtiin, yl. mediaan pitäisi laittaa mainoksia tästä kunnan palvelusivustosta. hel.fi on tosi mahtava - monikaan ei sitä tiedä. Tunnustan, että itsekkään en aina muista, että hel.fi on ratkaisu moneen pulmaani. Miksi lopussa kysytään sukupuolta? Nainen/ mies!? Entäs jos onkin transsukupuolinen...
- Mielestäni sivusto on hieman sekava ja tiedon hakemiseen menee aikaa. Kaikki tarvittava kyllä löytyy, kun hetken etsii...
- Mielestäni sivusto on sotkuinen ja epäselvä, asoiden hakeminen vaikeaa ja aikaavievää, palveluna kyllä hyvä jos asoihin saisi selkeyttä !
- Mielestäni toimivat niin hyvin, että olen tyytyväinen. Ei oarannusehdotuksia.
- Mielestäni ulkoasu kaipaisi eniten kohennusta. Esimerkiksi sähköisiin palveluihin kirjautuminen vaatii aina tarkkaavaisuutta, että sen löytää tekstin joukosta. Kaupungin sivut pitäisivä olla hyvin selkokieliset, jotta myös maahanmuuttajat ja vieraskieliset löytäisivät tarvittavat asiat.
- Mieluummin asioin puhelimitse. Silloin asia tulee kerralla selvitettyä ja tarvittaessa voi kysyä, jos jää jotain epäselväksi. sähköisesti se ei onnistu. Verkon kautta en koskaan ole varma, onko asia hoitunut vai ei.
- Miksi asiakas ei voi lähettää sairaanhoitajalle viestiä kun sairaanhoitaja voi lähettää asiakkaalle viestin? Käyn säännöllisesti turvakokeissa ja tarvitsen labravastaukset. Monesti saan vastauksen kokeet ok, mutta tarvitsen tarkat arvot, jotka vien mukanani erikoislääkärille, kun ilmeisesti järjestelmät eivät kommunikoi keskenään.
- Miksi ylimpänä otsikon jälkeen usein joku yleisluontoinen (ja iso) kuva? Eikö itse asia (teksti) ole tärkeämpi kuin joku visuaalinen hienostelu?
- Mikä on maailman ainoa kaupunki jonka internetin tunnus ei ole muotoa kaupunkinimi piste maatunnus? Heivatkaa se halvatun yliopisto kuuseen ja ottakaa käyttöön osoite kuten muissakin sivistysmaissa!
- Minua häiritsee sivustolla käytetty fontti, se vaikuttaa vanhanaikaiselta. Varsinainen parannusehdotukseni koskee Smartum-liikunta/kulttuurisaldon käyttöä verkossa maksamiseen. Olisiko mahdollista maksaa verkossa liikunta- ja kulttuuripalveluista Smartumilla verkkopankin lisäksi ? Nyt esim. liikuntakurssin joutuu maksamaan paikan päällä liikuntaviraston toimistossa virka-aikaan jos haluaa käyttää Smartum-korttia, turhan hankalaa. Tiedän että tämä on teknisesti mahdollista koska esim. Museokortin voi maksaa verkossa Smartumilla.
- Minulla vain vähän kokemusta asiasta. Helsingin sivuja tarvitsevat ehkä myös muissa kunnissa asuvat aika paljon. Kesti jonkun aikaa tottua siihen, että helsinki.fi vie yliopiston eikä kaupungin sivuille.
- Minun on vaikea löytää etsimääni tietoa.
- Miten kaupunkilainen voi olla yhteydessä omaan terveysasemaansa kirjallisesti ja netin kautta, esim. lähettää sinne omaa tekstiään jollekin lääkärille tai hoitajalle? Kuulun Kalasataman terveysasemaan nyt (ennen Kallio). Kuka on omalääkäri tai omahoitajani? Kuinka saan heihin yhteyden netin kautta? Mikä palvelu tai mikä sivusto sopii tähän tarkoitukseen? Yritin sivustoja: - Helsingin kaupunki/Kalasatama tervis - Omakanta.fi Laitoin tämän viestin Helsingin kaupunki/Kalasataman tervis jostain kohdasta ko. sivulla, mutta oli todella sekavaa ja vaikeaa löytää mitään kohtaa, missä voisi lähettää viestin jollekin terviksen henkilökunnasta! Sivusto tarjosi mm. 40-vuotiaan miehen yhteydenotto-lomake, tmv., joka oli aivan järjetön vaihtoehto siellä, mutta muutakaan sopivampaa en löytänyt. Olen 56-vuotias nainen. Kun olin Kallion terviksen asiakas, niin pystyin jossain palvelussa (mikähän se oli?) olemaan kirjeenvaihdossa netin kautta lääkäriäni kanssa! Onko tällaista mahdollisuutta enää? Mistä Kalasataman terviksen asiakas saa tietää oman lääkäriänsä ja hoitajansa ja milloin?! Kyllä on sekavaksi mennyt tämä toiminta, kun Kalasataman tervikseen joutui siirtymään! Ainoa tapa, joka on toiminut, on se, että menee suoraan Kalasataman tervikseen, niin saa edes pitkän odottamisen jälkeen kertoa asiansa



jollekin hoitajalle. Odotan todella, että Kalasataman terviksen palvelut alkaisivat toimia edes joten kuten.

- Miten voi päivitä opetusvirasto uuden puhelin numeron taksi kuljetuksen
- mm selkeät nopeat suorat linkit eri palveluihin kirjautumiseen.
- Mobiili ei aina toimi, tosin syy voi olla muualla kuin sivuissa
- Monen klikkauksen päästä löytyy esim. Jumppakortti. Voisi olla helpommin ja selkeämmin löydettävissä.
- Monen monta linkkiä piti klikkailla ja etsiskellä, jotta löytyi hakemani jumppa-aikataulu.
- Monesti sisäänkirjautumispalvelu ei toimi ensipainalluksella. Sivua pitää ladata uudelleen, jotta kirjautuminen onnistuu.
- Moni palvelu on liian monen klikin päässä ja mm.sähköiseen palveluun on hyvin vaikea päästä. Sivustolla tulisi olla selkeämmin tarjotut palvelut (sähköinen palvelu) ja yleinen infous (tiedotus, jutut, markkinointi). Nyt kaikki sekoittuvat yhdeksi mössöksi ja sähköinen palvelu on mm.ikäihmisten mahdotonta löytää. Jopa minulla diginatiivilla on hankaluuksia.
- muitakin terveydenhuollon palveluita kuin hammasajan varaus. Liikuntaosiossa pitää mennä liian monimutkaisten linkkipolkujen kautta esim. kurssien sivuille.
- Muunsukupuolinenmerkintä. Ajantasaiset ja paremmin kategorisoidut sivut.
- Muuten ok, mutta vaikka terveysaseman sähköiseen asiointiin jättää viestin (Vuosaari), kukaan ei vastaa siihen edes 3 kuukaudessa.
- Muuttaisin sivun hakemistorakenteen eli valikot (menu) ja ulkoasu näyttää harjoittelijan tekemältä. Sivulla paljon enemmän tilaa hyödynnettävänä mutta kaikki yritetty sulaa silti keskelle.
- Muuttaisin sivustojen fontin tyylin.
- Muuttaisin täysin kaikki
- Navigointi on hankalaa, ulkoasu vanhanaikainen, tietojen etsiminen on vaikeaa. Menee liian paljon aikaa palvelun etsintään. On sekavaa, että osa palveluista on sähköisessä kanavassa ja osa ei. Suunnittelu on aika organisaatiolähtöisen oloista, ei käyttäjälähtöistä esimerkkinä terveydenhuollon viestit... viestin vastaanottajaa ei voi itse valita ja vastausviestiin ei voi vastata, mikäli asiantuntija on sulkenut viestin ja tällöin asiakkaan täytyy kirjoittaa uusi viesti vastatakseen. On sekavaa, että neuvolan (äitiys- ja lasten) aikoja ei voi varata tarpeeksi pitkälle tulevaisuuteen ja antaa aikoja vain tietyille asiantuntijalle ja varauksen mahdollisuus riippuu hänen kalenterin "avaamisesta". Etusivulle on tuotu liikaa tietoa kirjautumisen jälkeen, ensiksi olisi hyvä kysyä mitä asiaa asiakas on tullut sivustolle hoitamaan ja seuraavassa näkymässä olisi tämän palvelun kaikki alaluokat. Hienoa, että olette kiinnostuneita nyt käyttäjien mielipiteistä ja kehitätte palveluita. Sähköiset palvelut ovat tätä päivää ja hienoa, että niitä saa myös julkiselta puolelta. Uusikaa käyttöliittymää / UI-ilmettä ja osallistakaa käyttäjät sekä henkilökunta kehitykseen. Kiitos!
- Navigointi on turhan hankalaa. Tarvitsemiensa asioiden löytäminen on turhan hankalaa.
- navigointi on välillä vaikeaa/epäloogista, oikea sivu löytyy helpommin hakukoneen kautta kuin sivustoiden sisällä navigoimalla
- ne pitäisi tehdä selkeämmiksi
- Ne voisivat löytyä helpommin ja olla kattavammat, käytettävyyttä parempi.
- nettiin todellista tietoa eikä ylimalkaista hymistelyä
- Nettisivujen ulkoasu on todella vanhanaikainen ja kömpelön näköinen verrattuna esim. Vantaan tai Oulun sivuihin. Sivustot kaipaavat uudistusta! Kyse on sentään Suomen pääkaupungin sivuista, jotka näyttävät tällä hetkellä pienen pitäjän nettisivuilta.. Tietoa löytyy, mutta se on välillä aika vaikea paikantaa myös.
- Neuvola-ajanvaraus on todella vaikea löytää ja tehdä sivuston kautta.
- Neuvolan palveluita varatessa/siirrettäessä/peruuttaessavkäytettävyys kehnolainen.
- niiden toimivuutta on tehostettava, erityisesti ilmoittautumis- ja maksuasioissa. sivustolla tänään ollut chat-palvelu oli tylyä, hyödyttömiä ja nöyryyttävää. tukihenkilö poistui keskusutelusta omia aikojaan .
- Niin että yksi sivu käsittelisi aina yhtä asiaa , eikä niin että linkitä tämä ja tämä niin ehkä pääset sille sivulle kun vielä linkität tämän ja tämän . Siihen menee hermot
- Niin vähän tarvin,etten tällähetkellä mitenkään
- Niin, että sieltä löytyisi mitä hakee, eikä monen otsikon kautta tms. Nyt olen etsinyt aika montaa eri asiaa jo pidemmän aikaa,mitään ei juuri löydy heti, tai kuten nyt, ei voinut asioida, kun sivua ei oltu aktivoitu juuri minun tiedoille, olen kuitenkin täyttänyt sen jonkun hallinnointilomakkeen jo aiemmin. Voiko tämän hankalampaa olla ?
- No alkuun se voisivat alkaa toimimaan eikä olla aina jumissa. Niistä voisi löytää oikeasti tietoa eikä ympäröityä lauseita. Niissä pitäisi pystyä liikkumaan helposti. Hakusanojem

käyttö pitäisi olla helpompaa ja laajempaa. Sivujen antama informaatio on usein vähäistä, puutteellista ja sekavaa. Itse pääasiassa käytän päiväkotileikkipuisto/koulu ja terveyspalveluihin. Hakemuksiani on kadonnut useammin kuin kerran minusta johtumattomista syistä. Terveystieteiden palveluita sekavaa varata. Asiointi kansio on sekava samoin asiointipalveluista hakeminen. Koulujen ja päiväkotien tiedoista ei löydy tarvittavia tietoja ja jos tietoja on, niin niitä saa klikata monen klikkauksen takaa auki. Ja hermot palaa

- Nopea päivitys sivustoille sekä virkismäinen kankeus vene.
- Nopeampi ja helpompi reitti haettuun asiaan. Juuri nyt en kokeillut hakutoimintoa, mutta aina aikaisemmin hakusanoilla ei ole löytynyt esim. haettua palvelua, vaan hakutulokset ovat muodostuneet vanhoista asiakirjoista. Toivottavasti nyt hakutoimintoa on kehitetty niin, ettei aina tarvitse lähteä liikkeelle päävalikosta. Olen käyttänyt myös kirjanmerkkejä usein käyttämälläni sivuille, mutta sivusto rakennetta on muutettu niin usein, että seuraavalla kerralla linkki harvoin on enää toiminut. Välillä olen käyttänyt sivustoa lähes päivittäin. Juuri nyt on ollut pitkä jakso, etten ole etsinyt mitään tietoa kaupungin sivuilta. Ilmeisesti sivustossa on tehty aika paljon muutoksia taas.
- Nopeampi siirtyvyys sivustojen välillä
- Nu måste man klicka sig fram genom många länkar innan man hittar den information man söker. Detta borde förenklas på något sätt.
- Näillä aluksi: -Päällekkäisyyksiä poistamalla, hakua helpottamalla esim. oma hakukone "asiayhteyksillä/helppojilla sanahauilla", vanhojen tietojen karsimisella (jos ei voi "siivota" pois voisi siirtää sähköiseen arkistoon). Loma-ajat huomioiden, päivitykset ajantasalle ja ajoissa. Koulut voisivat ilmoittaa kaikki loma-aikansa ajoissa ja samoilla hakutermeillä. - Terveystieteidenhuoltoon (esim. omat terveysasemat, omalääkärit/-hoitajat, jne.) chatin normaaleina aukioloaikoina ja mahdollisuuksien mukaan vastaava päivystävä "kanava" yö- ja pyhä ajoiksi. -Palo- ja pelastustoimen sivut ovat varsinainen sekamelska. Perusasioiden löytäminen vaatii taitoa ja tuuria. Enemmän jälkimmäistä ja lopuksi on kuitenkin soitettava perään saadakseen mitään tietoa (esim. väestöhälyttimet, palotarkastukset, pelastustiet, tarvitaanko taloyhtiöissä pelastusjohtajaa/-päällikköä -tittelit ja §:t epäselviä yms.).
- När jag slår upp en sida på finska så är det bra om jag genom att klicka på "Svenska" alltid får fram motsvarande sida på svenska.
- Ohjeet kuinka toimia. Puhelimessa sanotaan: voit myös olla yhteydessä netin välityksellä, mutta ei voi ellei ole avattu kaksisuuntaista yhteyttä. Sen voi avata vain käymällä paikanpäällä. Kysyin tuesta ja Chatissa. Avaus kesti 3 päivää ja hoitaja ilmoitti että se on voimassa vain tämän kuun????
- Ohjeet kuinka toimia. Puhelimessa sanotaan: voit myös olla yhteydessä netin välityksellä, mutta ei voi ellei ole avattu kaksisuuntaista yhteyttä. Sen voi avata vain käymällä paikanpäällä. Kysyin tuesta ja Chatissa. Avaus kesti 3 päivää ja hoitaja ilmoitti että se on voimassa vain tämän kuun????
- Oikean paikan löytäminen usein hankalaa. Lisää intuitiivisesti ymmärrettäviä hakumahdollisuuksia. Nyt liian järjestelmä lähtöisesti haarautuvia hakupolkuja.,
- ok.
- Ok.
- Olen eläkeläinen ja digimaailma on vähän vieras. Haluaisin enemmän opastusta varsinkin laitteisiin.
- Olen käyttänyt sähköistä asiointipalvelua terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa. Ko. sivulta oli aluksi hieman haastavaa löytää linkki, jonka kautta lähetetään viestejä terveydenhuoltoon. Oli hieman epäselvää, lähetetäänkö kaikki viestit saman linkin kautta (esim. tarvikejakelulle kohdistetut ja toisaalta rokotuksiin liittyvät viestit). Asia onnistui sen jälkeen, kun olin saanut puhelimesta neuvontaa asiakaspalvelusta. Sen jälkeen viesteihin on vastattu nopeasti, mistä suuri kiitos.
- Olen ryhtynyt käyttäjäksi terveydenhuollon piirissä. Samalla olen seurannut kehitystä ja havainnut, että edistystä on tapahtunut hienosti.
- Olen tehnyt Helsingin kaupungille paljon töitä konsulttina, kehittämisen tarve tiedostetaan kyllä oikein hyvin kaupungin organisaatiossakin (ja vielä oikeissa paikoissakin), mitään vaan ei tapahdu...
- Olen vain pari kertaa käynyt ehdottamassa autojen tööttäilyyn puuttumistaja tupakointikieltoa Kansalaistorille. Minusta sivut on todella hyvät, vaikka on laajat aihealueet ja paljon asioita. Aiheiden luokittelut ja sivujen ohjetekstit ovat erittäin hyvin laadittu ja selkeästi esillä, ja linkit toimivat moitteetta.

- Olen viime aikoina hakenut vuoroa koulusta ja toiveena on ollut peili. Liikuntapaikkojen tarkemmat tiedot olisi hyvä näkyä jo vuoroja selaillessa, vaikka kyse onkin koulusaleista. Kirjaston osalta oli tilanne, jossa halusin uusia lainan kotoa, mutta en voinut, kun kirja oli varattu. Kun palautin kirjan kirjastoon, löysin saman kirjan hyllystä vapaana. En ymmärrä, miksei sitä kirjaa voitu lähettää varaajalle. Haluaisin mahdollisuuden varata ajan terveyskeskukseen sähköisesti.
- olisi hienoa, jos netistä voisi myös varata terveyskeskusajan terveydenhoitajalle tai lääkärille ja hammashoitoon...olisi pudotusikkuna eri tarpeisiin/sairauksiin/kipuihin
- Olisi kiva jos toimisi.
- olisi kiva päästä oman asuinalueen terveys hoitotolaan, lääkäri ja hammashoito. Etuoikeus niille jotka asuvat alueella, muut sitten siten sinne haluavat saavat jonottaa ja odottaa, hoidetaan yksi alue kerrallaan.
- Olisi kyllä hyvä tietää missä mennään esim . asuntohakemuksen kanssa . Vaikka sitä päivittelee aina kun tarvis niin mitään tietoa ei heru . Asuntohakemus tuntuu vain pyörivän tiedoissa mutta mitään edistystä ei tunnu tulevan
- Olisi mukava saada vastaus kyselyyn..
- Olisi mukava, jos voisi pyhäpäivänä perua terveydenhoitajan vastaanottoajan sähköisesti.
- Oma asiointi on todella hankala. Olen 35-vuotias ja osaan käyttää sähköisiä palveluita sujuvasti, mutta sivusto on silti todella ärsyttävän hankala. Myös muutos Helsingin ilmeeseen auttaisi! Missä on kivat pastellisävyt??
- Oma asiointi selkeämmäksi.
- Omahoitotarvikevälineiden nettitalaus on minulle liian vaikea, joudun soittamaan tilaukseni.
- Omakanta palveluun pääsemiseen selkeyttä!
- Omalääkärin kanssa keskustelua
- Oman alueen kuntapäittäjiin selkeämpi yhteys
- Omista terveystiedoista on hankala löytää etsimäänsä, kun kaikki yhteydenotot (reseptien uusimisia myöten) näkyvät samanlaisina. Toivoisin, että lääkäriissäkäynnit ja muut terveydentilaan liittyvät tiedot olisivat erikseen, korostettuina. Mielenterveyssivustolla osin vanhentunutta ja eri sivuilla keskenään ristiriitaista tietoa.
- On aivan käsittämätöntä, miten vaikeaa Helsingin sähköisen asioinnin palvelua on käyttää. Lähes joka kerta kohtaan ongelmia, tai vähintäänkin joudun sivulla hakemalla hakea etsimääni, kun tulen palvelua käyttämään. Tällä kertaa olin saanut tekstiviestin: "sinulle on uusi viesti sähköisessä asiointissa". Ensiksi yritin päästä Safarilla kirjautumaan palveluun. Palvelu hetti jostakin muistista mieheni sotut yms. tiedot eteeni, enkä päässyt mitenkään poiskirjautumaan. Lopulta vaihdoin Chromeen, ja pääsin aloittamaan "puhtaalta pöydältä" ja omilla tiedoillani. Vaikka pääsin lopulta kirjautumaan Chromella sisään, en siltikään onnistunut löytämään viestiä, joka minulle tekstiviestin mukaan oli tullut, en omalta kohdaltani tai lasteni. Vaikka pitkään yritin etsiä. Kaiken kaikkiaan sivusto on todella monimutkainen ja ei ollenkaan käyttäjälähtöinen. Esim. palstoja on kolme, "silmiäiltävää" on todella paljon, tekstiä on paljon, otsikoinnit eivät ole käyttäjän kannalta mielekkäitä yms. Miksi esimerkiksi jossain ei selkeästi näe vastaanottamiaan viestejä, liittyi se sitten mihin tahansa palveluun? Helsingin sähköisen asiointia käyttäessäni tuli taas turhautunut olo. Palvelun pitäisi muka helpottaa, mutta tosi asiassa joudun huomenna ottamaan yhteyttä käyttötukeen ja kyselemään viestini perään. Ehkä soitan myös neuvolaan, josta arvelen viestin lähteneen.
- On aivan mahtavaa, että omalle terveysasemalle voi ottaa yhteyttä sähköisesti. Helsingin hammashoito sen sijaan on tällä hetkellä ihan fiasko. Hammashoitoonkin tulee toivottavasti lisää sähköistä palvelua. Ja sitä odotellessa olisipa edes puhelinpalvelua!
- On huono juttu kun pitää aina mennä pankkitunnuksilla sivuille pankkitunnus taulukot ovat maksullisia ja muutenkin niitä pitää käyttää aina kun johonkin muuhun kuin pankki asiointiin tunnistautumiseen.
- On line avustaja voisi jossain tilaneissa olla hyödyksi, mutta näinkin kohdallani toimii hyvin., kiitos
- On niin sekava, että useimmiten joudun väärään paikkaan. Vältän käyttämistä
- On ok
- On todella ärsyttävää kun on suomenkielisellä sivulla ja tarvitsee saman tiedon englanniksi, ei kieltä vaihtamalla päädy vastaavalle englannin tai ruotsin kieliselle sivulle, vaan joutuu hakemaan sivun uudelleen ja muistella miten sinne löysi.
- On unohdettu täysin muutaman vuoden vanhempi tieto ja tietojen antamiseen liittyvä prosessi. Tietojen antaminen tulisi keskittää yhteen paikkaan, eikä pompottaa asiakasta eri



virastojen välillä. Asiakas ei aina tiedä, mikä virasto on hoitanut ko. tietoa synnyttävää tehtävää.

- Ongelmana on liika asia. Yhdelle sivulle tungetaan liikaa. P
- ook.
- Organisaatiolähtöinen lähestyminen ei palvele asukasta, joka ei tunne organisaatiota. Haku on onneton edelleen. Epätoivoinen tunne joka kerta. Kuntalaisena olisi kiva edes joskus löytää etsimäänsä helposti.
- Osissa lomakkeissa edelleen jargonia.
- Ottakaa .helsinki-pääte käyttöön domainissanne!
- Ottakaa huomioon kun näitä sähköisiä uudistuksia teette että me vanhahukset ei pysyt vauhdissa mukana. tässä syy kiksi suurin osa vastauksiatani tuli kohtaan 2. Uudistukset ensisijaisesti asiakkaiden tarpeisiin ei systeemin vuoksi. Huom olen 75 vuotias
- Ottakaa nyt ihmeessä tavalliset asukkaat - näiden sivustojen käyttäjät - sähköisten palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen mukaan!
- Ottamalla asiakkaan lähtökohdaksi ja rakentamalla palvelupolkuja asiakkaan tilanteisiin, esimerkiksi terveydenhoidon palveluissa tai yrityksen rakennusasioissa
- Palkkaisin asiansa osaavan graafikon suunnittelemaan käyttöliittymät havainnollisemmiksi. Ennen sivujen käyttöön ottoa testauttaisin sivut +60 ikäisillä maallikko testiryhmällä.
- Palveluita on vaikea löytää. Esim. terveydenhuollon/ kouluterveyden tms. ajanvaraukset verkossa liian monien alisivujen takana. Sivustolla menee paljon aikaa kun etsii tarvitsemaansa tietoa.
- Palvelussa tulisi olla huomattavasti enemmän informaatiota tarjolla. Nykyisellään sivujen informaationsisältö on luokattoman huono.
- Palveluun pääsy hidasta, en saanut merkittyä haluaamani palvelua suoraan suosikkeihin, mikä helpottaisi sisäänkirjautumista. Vamhemalle ihmiswlle, jolla ei ole tietokoneen käyttökokemusta vaikea löytää haluamansa.
- Parantaisin hakuja. Nyt haku tunnistaa vain yhden nimikkeen jasekin pitää arvailla. Virastokieli selkosuomeksi. Asioinnin ohjeet sivun pituiset!! Kolmen kohdan numeroitu ohje on tarpeeksi. Lyhyitä lauseita- ei mikäli sikäli-tyyppistä virastosingia.
- Parantaisin käyttäjäkokemusta: (ainakin) mobiilisivustolla on hankala navigoida ja löytää etsimänsä. Jotkut linkit tuntuvat epäjohdonmukaisilta, kun avautuva näkymä ei heti tarjoa odotuksia vastaavaa sisältöä (tässä tapauksessa lastenneuvolan ajanvaraus). Mobiili/web-palvelu nopeuttaisi asiointia, mikäli se toimisi kunnolla ja siten myös vaputtaisi resursseja esim. puhelinpalveluun.
- parantamalla hakutoimintoa - lisäämällä yksityiskohtaisempaa tietoa esim. liikuntatiloista / toiminnasta - yhteystiedot helpommin saataville
- Paremmiin ajantasalle.
- Parempaa asioiden jaottelua, vanha ihminen ei löydä tarvitsemaansa tietoa ei sitten millään. Kaikki pitäisi laittaa yksinkertaisen otsikon alle omana ryhmänään. Paljon muutakin korjattavaa, en löydä hakemaani tietoa, vaan joka kerta eksyn aivan jonnekin mualle. Yksinkertaistakaa.
- Parempaa kontaktipintaa ongelmassa.
- Parempaa ohjeistusta ikäihmisille
- Parempi hakukone ja asioiden löytäminen selkokielellä (ei virasto/toimialapohjaisesti) ja mitä tarkoittaa staattinen sivusto ja onko olemassa joku dynaaminen sivusto joka päivittyy useammin ja miksi siihen sivuun ei pääse staattiselta sivulta?
- Parempi hakutoiminto
- Parempi navigaatio, vähemmän kapulakieltä, tiedot ajan tasalle. Tämä näin aluksi. :-)
- Perusongelma, paljon tietoa, miten se jaotellaan ja jäsennellään.
- Pieniä nipelitietoja pois. Esim puh.nro oltava muodossa +358...jne., kun jätän niini lomakkeeseen. Tai väittää s-posti osoitetta vääräksi, kun liitän sen lomakkeeseen. Ei kelpaa. Kaikki pitää näpytellä kirjain kerrallaan, haloo?! Lomakkeet yksinkertaisimmiksi ja toimivammaksi. Vetovalikot järkevimmiksi. Tehdäänkö kirjautumista vaativat sivustot meille kaupunkilaisille vai turisteille, hieman harkintaa sisältöön oikeasti. Yksinkertaistamista!! Miettikää myös, että näitä sivuja varmastikin selataan muillakin laitteilla, kuin perinteisellä tietokoneella ja isolla näytöllä. Kuvien käyttöä hillittävä ja tietoa päivitettävä enemmän. Linkit toimiviksi jne. Kiitos.
- Pitäisi olla sellainen sivusto, mihin voi ilmoittaa, jos kasvillisuus on näkemisen esteenä kevyenliikenteen väylien risteyksissä tai liikennemerkit ovat pahasti kevyenliikenteen väylällä. Sivusto voisi olla samanlainen kuin sammuneesta lampusta voi ilmoittaa. Samoin voisi ehdottaa parannuksia kevyenliikenteen väylille.

- Pitäisi toimia sujuvammin mobiililaitteilla. Nyt linkit pitää hakea monen klikkauksen takaa ja puhelinnumerot on piilotettu mihin sattuu. Osa tiedosta on monen vuoden takaa. Sähköisissä palveluissa hullua on, että huoltaja ei voi hoitaa 10v lapsen asioita vaan hänen pitäisi hoitaa ne muka itse. Yli 15v ymmärrän, mutta että 10-13 hoitaisi itse asiaansa ei vaikuta mielestäni rationaaliselle. Eli sellaiset pienet asiat junnaa ja tekee asioinnista todella vaivalloista. Nytkään en löytänyt mitään missä päivittää henkilötietoja jos s-posti on muuttunut. □
- Pitäisi voida antaa enemmän aikaa miettiä, ettei sivu vaihdu liian nopeasti !
- Pitäisi voida katsoa tietoa ilman kirjautumsta ja vasta kun asioi, kirjautuu. Hakusanat vie ihan mihin sattuu, ei koskaan perille tai tuloksia on ihan liikaa.
- Pitää lisätä selkeyttä.
- poistaisin koko sivut, niistä ei ole mitään hyötyä
- Polut selkeämmiksi ja yhteensopivia sivuja enemmän linkitettäväksi ristiin. Pitää huomiota mobiilikäytettävyyteen.
- Prosessit taustalla voisi ottaa haltuun. Olen muutamankin kerran laittanut palautteen kautta kysymystä (en ole tiennyt mihin ottaa yhteyttä) tai antanut palautetta. Vastaamisessa on kestänyt aina pari viikkoa tai vastausta ei ole tullut ollenkaan. Vastaavasti jos saman laittaa twitteriin kaiken kansan näkyville, niin johan on kaupunkikin reagoinut. Ei pelkkä palvelu riitä, sillä pitää olla myös sisältö/toimiva prosessi.
- puhelimeen sovellus, josta voisi varata sähköisesti ajan terveydenhuoltoon
- Pystyitte parempaa.
- Päivittäisin useammin oppisopimuspaikkojen listat, ja laittaisin enemmän tietoa rekry ja koulutus mahdollisuudesta.
- Päivittäisin yhteystiedot ajantasalle, esimerkiksi puhelinluettelon
- päivitys
- päivitäsin sivun tyypin uuden aikaseksi. muuttaisin sivun liikkuvuutta selkeämmäksi.
- Päivähoito paikkaa hakiessa voisi ohjeissa neuvoa, että mikäli hakee suomenkielisellä hakemuksella ruotsinkieliseen päiväkotiin toisena vaihtoehtona, tulee siitä itse olla ruotsinkieliseen päiväkotiin yhteydessä. Tämä tieto tuli vasta silloin esiin, kun olin kysellyt lähi päiväkodin tilannetta, että mahtuuko lapsi sinne vai mahdollisesti muualle.
- Päiväkotiin ei ole mitään yhteyttä sähköisesti - tällainen olisi hyvä saada koulujen Vilma-järjestelmän tyyppisenä toimimaan, jotta päiväkodin ja kodin yhteys olisi sujuvampi
- Päällisin puolin tuntuu kuin sivuston kehittäjä ei ymmärtäisi kunnolla loppukäyttäjän näkökulmaa. Kuten valitettavan usein sivut rakennetaan tekijän eikä käyttäjän katseella. Tämä summa summarum, kuten edellä jo mainitsin, foorumi ei ole oikea kattavaan analyysiin.
- pääsisi hakemaan helpommin, ettei tarvitsi löytää,perua, löytää, etsiä, eikä löydä kuitenkaan
- Raikkaampi ilme, profiilin kohotus. Oikealla olevat palvelut pientä pranttia, jotenkin sekavat. Ei miellyttävä käyttäjäkokemus. Esim. avasin hammashoito osion. Kauheasti pranttia pötkössä ja taustakuva häiritsee. Opiskelen näihin liittyviä asioita ja jos ajattelen käyttäjäystävällisyyttä niin näkee, että tämä on julkisen puolen palvelu. Yksityinen terveyspalvelu ei sallisi näin kömpelöä formaattia. Etenkin erityisryhmiä ja vanhuksia ajattelen. Kehittääkö nyt ihmeessä verkkosivustoja. Ottakaa koekäyttäjiksi kaiken ikäisiä ihmisiä eri väestöryhmistä ja katsokaa kuinka he seikkailevat sivustolla. Ottakaa oikein aikaa kuinka kauan kestää että annettu tehtävä on suoritettu. Saatatte yllättyä ja saada arvokasta palautetta, toisin kuin tällaisella kyselyllä. Tsemppiä!
- rakennuslautakunta, korjausrakennuksesta vastaavat, kaupungin valtuusto ja sen työjako.
- Resepti sivut, reseptejä ei voi poistaa eikä Ykkös simia ei voi muokata.
- Saisi päättäjiin helpommin yhteyttä
- Saman asian klikkaus-kohta useissa paikoissa, mutta avautuu vain määrätyn polun kautta. Hämmentyy kun ei heti avaudu, on selailtava oikea polku. Jos ei tiedä, että se kohta varmasti jossain avautuu, jättää kesken.
- Sanalla sanoen: selkeyttämällä.
- Sekava ulkoasu. Esim jos haluan lukea terveydenhuollon Sähköiset viestit, on se vaikeasti havaittavissa, pienellä fontilla sivun vasemmassa laidassa muiden valikkojen kanssa samassa nipussa. Tässä voisi parantaa. Muuten sivusto toimii vakaasti kylläkin.
- Sekava, esimerkiksi yhteydenotto terveysasemalle vaati pitkän haun ennenkuin löysin "lomakkeen" joka piti täyttää. Löysin kyllä esim. ajanvarauksen mutta se koski vain muutamaa perusjuttua, ei oikeaa ajanvarausta.

- Sekava, saa pomppia sivulta toiselle ennen kuin on etsimässään kohdassa. Jos joku käytäntö on muuttunut, se ei selviä vaan mennään vanhan käytännön kautta. Surkea esitys.
- Sekavat sivut.
- Sekavat, usein hyvin vaikeaa löytää mitä etsii.
- Selaaminen eri organisaatioiden välillä helpommaksi ja tiedon löydyttävä helposti ettei tarvitse etsiä eri linkkien kautta
- Selkeimmiksi haku kriteerit! Tai selko suomeksi! niin et maalikkokin ymmärtää
- Selkeys ja yksinkertaistus!!!! Sivustoilla liikaa sälää. Selkeämpi jaottelu!
- Selkeys, asioiden kategorioittain järjestäminen puutteellisia. Ulkoasu todella vanhanaikainen ja ankea. Linkkien toimimattomuus ja uudelleenohjaus huono. Palveluihin selkeämpi, modernimpi ja käyttäjäystävällisempi muoto.
- SELKEYS, hierarkia, ei liikaa infoa, mieluummin lyhyesti ja linkkien alta lisää tietoa. Liikaa keskenään tasa-arvoista asiaa.
- Selkeyttä asioiden etsintään enämpi
- Selkeyttä enemmän
- Selkeyttä hakutoimintokäskyihin (eli ei tarvitisi arvata, mistä sivulta palvelut löytyvät, sekä eri tahojen yhteystiedot helpommin esille,
- Selkeyttä ja helpommin löytyviä linkkejä palveluihin, kiitos!
- Selkeyttä ja käytettävyyttä tulee lisätä, nykyisellään tiedon löytyminen on parhaimmillaankin arpapeliä.
- SELKEYTTÄ ja loogisuutta lisää
- Selkeyttä ja toimintavarmuutta!
- Selkeyttä ja yksinkertaisuutta lisää.
- Selkeyttä lisää
- Selkeyttä lisää! Sivuston sisäinen haku paremmaksi
- Selkeyttä lisää!!!
- Selkeyttä lisää, asiat löydettäväksi. Käytettävyyttä ja käyttöystävällisyyttä. Suoranaisia vikoja Helsingin sivustoissa hävyttömän paljon, korjatkaa.
- selkeyttä lisää, nyt on aikamoinen viidakko
- Selkeyttä lisää, oleellisuutta lisää, ja tarvittavat ohjeet.
- Selkeyttä lisää. Haettava monien mutkien takaa. Elävyyttä katsojille.
- selkeyttä lisää. yksinkertaistamalla
- Selkeyttä selkeyttä ja logiikkaa paremmaksi
- Selkeyttä sivujen toimintaan. Valikot selkeämmiksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Sieltä ei löydy kovin helposti sitä mitä etsin. Haun kautta ei välttämättä löydy. Asiakkaan tulee jo entuudestaan tietää miltä toimialalta lähtee asiaa etsimään eikä silti löydä. Monimutkaiset sivut!!!
- Selkeyttä sivustoon ja helpommat linkit.
- Selkeyttä tarvitaan lisää, pitää kauan etsiä, että löytää hakemansa.
- Selkeyttä tiedotteen lukijoista.
- Selkeyttä! Asiat tulisi löytyä helposti ja nopeasti ja kielenkäyttö tulisi olla selkeää. Eli ei esimerkiksi erikeen ensin sivua jossa kerrotaan palvelusta ja sitten kirjautumissivu erikseen.. Sähköinen asiointipalvelu on myös kökkö ja monimutkainen, vaikka sinänsä toimii. Poliittisen päätöksenteon asiakirjat tulisi myös löytyä helposti. Uusi beta-vaiheessa oleva sivusto vaikuttaa menevän tähän suuntaan - hyvä!
- Selkeyttä, asiat esitetty kuntalaisille organisaatiolähtöisesti, ei tarvelähtöisesti
- Selkeyttä. Nyt on niin ilmeisesti, että ei edes halua palvella.
- Selkeyttäisin hieman liikkumista sekä asioiden löytämistä.
- selkeyttäisin ja korostaisin värein tekstiä (fontti) ja linkkejä selventäisin joutuu enemmän mutkan kautta jotta pääsee oikeaan paikkaan..
- Selkeyttäisin otsikoitten alle helposti yhteystietoja. Olen jälleen tuskassa etsimässä sos.viraston numeroa
- Selkeyttäkää sivuja ja käyttäjää skaalautuvia sivuja hyödyiksi.
- Selkeyttäminen haettavista aiheista ja selkeät sähköiset ilmoittautumisohjeet. Yhdellä hakusanalla pitäisi päästä suoraan haluamalleen sivulle, josta linkki tunnistautumiseen ja ilmoittautumiseen.
- selkeyttäminen ja yksinkertaistaminen. Vaikeata löytää esim. mitä maksaa liikunta paikan varaaminen. Liikuntapaikka kalenterissa ei ole nähtävissä varattuja vuoroja.
- Selkeyttämällä ja yksinkertaistamalla sivustoa; tiedon parempi jäsentely, selkeämpi hakuluettelo

- Selkeyttämällä sivustorakennetta ja navigaatiota.
- Selkeä graafinen ulkoasu on hyvin tärkeää. Nykyään nettisivuihin kuuluu interaktiivisuus ja kommunikointi. Näihin pitäisi panostaa ilman käyttäjään kohdistuvaa vakoilua. Jonkinlaiset demokraattiset nettisivut olisivat siis hyvä asia.
- Selkeämmiksi, jotta tietoa olisi helpompi löytää
- Selkeämmiin tiedot päätöksistä!
- Selkeämmät ja "nättimmät" saisivat olla. Esim. että kunnon laatikko mistä täpätään esim. ajanvarauksiin ja selkeä kirkas väri esim. vihreä.
- Selkeämmät jaottelut, nyt pitää mennä monen mutkan kautta esim. jos hakee vaikka miten tehdä ilmoitus terveystarkastajalle tai löytää omat terveydenhuollon ajanvaraustiedot
- Selkeämmät ohjeet
- Selkeämmät ohjeet ja polut lyhyemmiksi. Esim. ilmoittautuminen liikuntaan on miltei mahdotonta.
- Selkeämmät polut eri asiointikohteisiin.
- selkeämmät sivustot ja siellä liikkuvuus.
- Selkeämmät sivut
- Selkeämmät sivut ja linkitys esimerkiksi kun katsot tiettyä harrastusryhmää niin sitä klikkaamalla pääsisi osallistumaan kurssille eikä erikseen kirjautua ja etsiä uudelleen hyvin sekavan hakemiston kautta haluamaansa ryhmää
- Selkeämmät valikot, palvelujen etsiminen on välillä työlästä
- Selkeämpi hakuvalikko ja oikeat sähköiset ajanvarausjärjestelyt. Ei puhelimella soittoa ja jonottamista.
- Selkeämpi ja minimalistisempi visuaalinen ilme ja käyttöliittymä kelpaisi.
- Selkeämpi jaottelu, hakusanalla haku toimivaksi, selkeät palaute /kyselykanavat, jne. Erilliset ja selkeät sivut yrittäjille, esim. palveluntuottajaksi hakeutuminen äärimmäisen epäselkeää..
- Selkeämpi kaikessa suhteessa, sekä palautetta päättäjille pitäisi pystyä antamaan helpommin mm. siitä, että kaupungin organisaatiomuutos on sirpaloittanut ja hankaloittanut tavallisten ihmisten asiointia Kaupungin eri virastoissa ja useat sivustot ovat epäselviä ja epäloogisia tai oleellinen informaatio on vaikea löytää. Kun sanotaan että kaupunki haluaa osallistaa kaupunkilaisia ja olla äärimmäisen digitaalinen ja "toimiva kaupunki" niin tämän pitäisi myös näkyä selkeässä palveluntarjonnassa sekä tätä kautta informaation selkeydessä. Btw Helsingin uusi visuaalinen ilme on aivan järkyttävän ruma. Kiitos!
- Selkeämpi liikkuvuus sivulta toiselle ja selkeämmät sivut.
- Selkeämpi navigaatio. Sähköinen asiointi on takannut. Ikäihmisille / suomen kielen rajoitteille myös analoginen, henkilökohtainen palvelu
- Selkeämpi rakenne User interface on aika sekava ja vaatii paljon klikkauksia saada asia selvitettyä
- Selkeämpi sivustorakenne, toimivampi hakupalvelu
- Selkeämpi ulkoasu ja navigointi.
- Selkeämpi ulkoasu ja reititykset
- Selkeämpi ulkoasu ja tiedon löytämisen helpottaminen
- Selkeämpi ulkoasu ja ytimekkäämpi sisältö.
- Selkeämpi ulkoasu, helpommat alavalikot ja päävalikot. Johdonmukaisuutta voisi lisätä ja tarkastaa tietojen ajankohtaisuuden
- Selkeämpi ulkoasu, verkkoon sopivat tekstit, päivitetty aukiolo ym tiedot, yhteystiedot helpommin esiin, selkeämpi organisaation / organisaatioiden esittely, rakenne kuitenkin irti organisaatiokaavioista, palvelu edellä, chatit käyttöön, kun asiakkaalla on asiaa, palautejärjestelmä on kankea ja ysäriä
- selkeämpi, helppokäyttöisempi, kiitos
- Selkeämpiä otsikkoja ja selkeämpiä reittejä, tällä hetkellä joutuu etsimään useiden sivujen kautta ennenkuin löytää haluamansa. Otsikko, jonka alle ranskalaisilla viivoilla linkit joiden alle lyhyt kuvaus mitä linkki sisältää.
- Selkeämpiä sivuja, hakusanat, esim sosiaalipuolella epäselvyyttä paljon ja sekavaa.
- Selkeämpää
- selkeämpää jaottelua
- Selkeämpää tietoa
- Selkeämpää, asiakaslähtöisempää, kaikenlaisilla asukkailla testattua
- Selkokieli, selkokielliset ohjeet

- Selvemmat otsikot. Tapahtumakalenterissa ei sivunvaihto toimi. Se heittää kaikkiin tapatumiin, jos siirtyy seuraavalle sivulle.
- Selvemmat sivut.ei eri asioitten tietoja samalle sivulle. nyt on aika sekava ulkoasu. Jos olet itse päivittänyt tietojasi. Miksi siitä tulee viesti minulle? Riittää jos viesti tulee silloin kun Hki.n kauopungilta tulee viesti.
- Selvemmat tiedot.
- Selvästikin ei toimi kaikilla selaimilla ja päätelaitteilla kuten pitäisi
- Seuraan aktiivisesti ja annan sitten palautetta, kuten edellä.
- Siten, että edes ne palvelut toimisivat, joiden käyttö on pakollista, kuten wilma
- Sivuilla joutuu pyörimään paljon ennenkuin löytää vastauksia , varsinkin jos tieto on hieman erikoisempaa .
- Sivuilla on paljon toistoa, joka hankaloittaa etsimistä.
- sivuilla tieto epäloogisesti ja osin vanhentunutta
- Sivuilla ei meinaa löytää mitään.
- Sivusta ei ole hyötyä, koska ei ole vapaita aikoja terveysasemalla!
- Sivuja olisi syytä selkiyttää
- Sivujen osoitteen pitäisi olla pysyviä. Jos tieto siirretään muualle pitäisi jättää edelleenohjaus. Nyt osoitteiden nopeahko vanheneminen vähentää linkitystä ulkopuolelta.
- Sivujen rakenne selkeämmäksi, kevyemmäksi, kirjasintyyppi miellyttävämmäksi, valikot siten, että iäkkäämpikin ymmärtää, miten edetä haluamaansa tietoon. Eri osien välille enemmän seuraava, takaisin, edellinen yms selailemista helpottavia linkkejä. Tietoa pitäisi myös olla enemmän, nythän esim. useassa kohdassa on vain kuvaus, mitä joku yksikkö tekee, mutta tietoa siitä, miten siihen saa yhteyden, on joskus vaikea löytää, joskus ei löydy ollenkaan. Sivujen värit eivät myöskään ole kovin innostavia, ilmastavampaa ja raikkaampaa toivoisin. Mallia voisi ottaa esim. Kelan sivuilta, vero.fi-sivuiltakin.
- Sivujen toimivuutta eri selaimilla ja mobiililaitteilla tulisi parantaa. Palautetoiminto on hyvä mutta tekninen toteutus siinä on huono.
- Sivujen ulkoasu pitäisi uudistaa, nyt sivut näyttävät joltain 80-luvun lopulla tehdyiltä harjoitusversiolta. Sivujen logiikka pitäisi tehdä tietoja hakevan näkökulmaa vastaavaksi, eli käyttäjälähtöisesti, nyt se huokuu huonoa ja sekavaa byrokratiaa (joka toki voi olla aivan ajantasainen kuva kaupungin palveluista).
- Sivujen visuaalisuus ja käyttöjärjestelmä on TODELLA kökkö. Usein päättyy johonkin luuppiin, linkeissä on väärää tietoa (vanhaa) ja tietoa on niin paljon, että olennainen katoaa. Palvelumuotoilu (service design) olisi kova sana kaupungin verkkosivujen kehittämisessä.
- Sivun hakukone paremmaksi, tietoa löytyy sirpaleittain eri paikoista
- Sivusto ei ole selkeä ja haluttuun palveluun joutuu menemään monen mutkan kautta. Minulla meni noin 15 minuuttia, jotta löysin ja pääsin laittamaan viestiä terveysasemalle ja käytän kuitenkin nettiä päivittäin.
- Sivusto ei ole tarpeeksi asiakaspalveluhenkinen. Tuntuu ennemminkin kuin selaisi arkistoa. Sivusto ei näytä erityisen miellyttävältä.
- Sivusto latautuu hitaammin kuin muut sivut. Verkkواسointipalvelu hieman kankea.
- Sivusto latautuu välillä hitaasti vaikka käyttäisi nopeampaa laitetta ja selainta, hieman hidas verkkoyhteys saattaa vaikuttaa asiaan mutta olisi hyvä jos sivusto toimisi optimaalisesti myös hitaammalla yhteydellä.
- sivusto on erittäin vahvasti linkki-linkki-linkki perusteinen erityisesti lautakuntien ja niiden päätösten suhteen ja linkkien käytön jälkeen paluu edelliseen vaatii hyvin raskaasti hallintaa käyttäjältä jottei eksy aivan muulle sivustolle; oletuksena pitäisi aina olla "avaa uudessa välilehdessä".
- Sivusto on hankala käyttää. Tiedot ei ole helppojen otsikoiden alla, vaan vaikeasti löydettävissä. Lisäksi se ei ole houkutteleva ulkoasultaan.
- Sivusto on järjestelmälähtöinen ja byrokraattinen. Olen ensimmäistä kertaa ilmoittautumassa kaupungin liikuntakurssille, ja ilmoittautumisjärjestelmän ymmärtäminen on vuenyt melkoisesti aikaa, eikä asiointipalvelu herätä luottamusta siitä, että ilmoittautumisen avautuessa olisi helppo löytää oikea kohta. Parisen vuotta sitten hain asiointipalvelujen kautta sairaanhoidon erityispalveluja, sekin oli varsin monimutkaista. Köytän nettiä päivittäin, sekä henkilökohtaisiin, monimutkaisiin asioihin kuin moninaisiin työasioihin. Tämä on heikoimmasta päästä isoja jörjestelmiä. Palvelusuunnittelija töihin, ja asikastestausta!
- Sivusto on kaikkea muuta kuin selkeä. Haettua tietoa joutuu hakemaan monella eri tavalla ennen kuin osuus oikeaan. Kehittäjän kannataisi kokeilla asettumalla potilaan asemaan.

- Sivusto on katastrofaalisen sekava ja vaikeaselkoinen käyttäjälle. Vaikka teen töitä koneella työkseni, vaivoin löydän hakemaani. Ikäihmiset antavat takuulla periksi jo etusivun sekamelskassa.
- Sivusto on paikoin sekava ja samantyyppisiä paikkoja on paljon. Esim. liikenne, kadut, pysäköinti
- Sivusto on rakennettu erittäin vanhan alustan päälle ja sen toiminnallisuudet ovat kehnot. Sivusto pitäisi kiireen vilkkaa päivittää modernimmaksi ja helppokäyttöisemmäksi.
- Sivusto on sekamelska asiakasinfoa, uutisia ja päätöksiä. Nämä pitäisi selkeämmin erotella toisistaan. Moni ensisijaisentärkeä infoasia on jonkin mutkan takana. Esimerkiksi "Maauimalat ja uimarannat" sivulla ohjataan "Ulkoliikunta.fi"-palveluun sen sijaan, että sanottaisiin selkeästi "katso levätilanne tästä". Tällaista turhan hämäävää viestintää on sivustolla paljon.
- Sivusto on sekava eikä helposti hahmotettavissa. Ryhmittely tulisi uudistaa käyttäjän tarpeiden ja asiakokonaisuuksien mukaan. Kohteeseen pääsy pitäisi helpottaa. Sivustoa paljon käyttäville pitäisi antaa mahdollisuus rekisteröityä ja sitä kautta pääsy suoraan tarvitsemilleen sivulle/sivuille.
- Sivusto on vielä kohtalaisen monimutkainen - jossei tiedä mitä hakee, joutuu kaivamaan useamman linkin takaa. Ja välillä päätyy silti liikkumaan ympyrää löytämättä oikein kunnolla etsimäänsä asiaa. Jokin ulkoasultaan yksinkertaisempi, järjestelty palveluiden hakemisto voisi ehkä auttaa tähän.
- Sivusto on visuaalisesti erittäin sekava. Tilaa ei ole käytetty hyödyksi vaan liikaa sisältöä on ahdettu tarpeettoman suppealle alalle. Etusivun uutiskaruselli on hämäävä eikä hyödyllinen. Asioiden ja kokonaisuuksien erottelu puuttuu; sisältöä ei ole ryhmitelty visuaalisesti vaan käyttäjän on oikeasti luettava ja selvitetävä asioita. Mikään ei ole itsestään selvää eikä sivusto ohjaa käyttäjää helposti.
- Sivusto pitää olla selkeän käytöinen. tieojen etsimisessä menee paljon aika, ja sivusto on huonosti suunniteltu.
- Sivusto tarvitsee selkokielisyyttä ja yksinkertaisemman ulkoasun, jossa on laajempi tila tekstile. Chat-palvelu voisi auttaa ihmisiä löytämään tietoja.
- Sivusto tulisi uudistaa vastaamaan tätä päivää. Mobiilikäyttö ajantasalle.
- Sivusto voisi olla huomattavasti selkeämpi ja ajankohtaisempi. Esimerkiksi päiväkotien sivut on usein hyvin vanhentuneet. Tietoa on myös hankala löytää. Monet asiat on hyvin monen klikkauksen takana, esimerkiksi lautakuntien kokousten esityslistat.
- Sivusto voisi olla kutsuvampi; nyt se on aika pliisu. Ryhmittelyä voisi selkeyttää ja lisätä piirroksia ja kuvia, lisää värikkyyttä...
- Sivusto [www.hel.fi](http://www.hel.fi) ei toimi Cromeselaimella (ainakaan minun tabletissani). Onko tiedä, onko vika Cromessa vai teidän sivustossanne, mutta vika olisi hyvä korjata.
- SIVUSTOA ON VAIKEA LÖYTÄÄ, OHJE TULI TERVEYSASEMALTA TEKSTARILLA. JOS HALUTAAN ETTÄ IHMISET KÄYTTÄISIVÄT SÄHKÖISIÄ PALVELUKSIA PITÄISI JOKAINEN OSA.ALUE OLLA SELKEÄSTI OMANA OSANAAN. TÄMÄ NÄYTTÄÄ TOSI VANHANAIKAISELTA TAVALTA. MIKSEI PALVELU VOISI OLLA SAMASSA KOHTAA KUIN TERVEYSASEMAN MUUTKIN TIEDOT?
- Sivustoa pitäisi uudistaa modernimmaksi. Nyt vanhanaikainen layout ja vaikea löytää tietoja. Selkeämmät haut otsikkotasolle.
- Sivustoilla mainitaan usein joku palveluun liittyvä asia, mutta tästä taas ei löydy tietoa. Samoin tiedot ja lisälinkit ovat usein sivupalkissa erittäin huomaamattomia
- Sivustolla on erittäin hankala liikkua, se ei ole selkeä eikä looginen. Linkit ovat kohtuuttoman huonot! Selkeä jaottelu puuttuu. Erittäin vaika löytää haluamaansa tietoa.
- Sivustolla on kyllä paljon tietoa, mutta usein joudun viettämään hetken selailen, jotta löydän paikan jonne se on piilotettu. Tuntuu, että parhaiten asiat löytyvät googlea käyttämällä. Joskus kaipaen puhelinnumeroa, johon voisin soittaa, mutta niiden löytäminen tuntuu olevan epätoivoisen vaikeaa!
- Sivustolla on liikaa kaikkea. On vaikea löytää esim. se, että kuinka voin lähettää tietoja lisättäväksi omiin terviksen potilastietoihini. Miksi siellä on sellainen viesti-vaihtoehto, kun 40-vuotiaan miehen viestin lähetyks, tmv.? Olen nainen. Lisätäkää sinne edes viesti-vaihtoehto: Viesti terveysasemalleni
- Sivustolla on paljon asiaa, joten tarpeellisen tiedon löytymiseen kuluu paljon aikaa. Ehkä koko sivukokonaisuuden voisi kierrättää osaavien informaattikoiden analyysissä.
- sivustolla on paljon hyödyllistä tietoa, mutta sitä on todella vaikea löytää. Sivujen nimeämiseen voisi myös kiinnittää huomiota,välillä ovat todella harhaanjohtavia, Myös hakutoimintoa voi kehittää toimivammaksi.



- Sivustolla on välillä jopa vähän liikaakin tietoa
- Sivustolle tullessa tuntuu usein jotenkin sekavalta löytää mitä etsin, sivusto on niin laaja ja sitten kuitenkin jotain tietoja on niukasti. Ehkä terveydenhuotopalvelut voisi olla erikseen? Luulen että juurikin sivuston laajuus tuntuu vähän sekavalta. Koen myös että minun on vaikea löytää oikeita puhelinnumeroita terveydenhuollon palveluihin, soitan aina väärään vaihteeseen ja sitten minua uudelleenohjataan. Myös tuo viestit-puoli näytti viestien olevan lukematta vaikka kaikki oli luettu. Kun vielä etsin asuntoa niin kävin tuolla asiointikansiossa viikoittain ja siellä näkyi aiheettomia ilmoituksia. Ehkä jos sivusto olisi erillisissä osissa selkeämmin niin käyttökokemus ei olisi niin sekava.
- Sivuston evästeiden käyttö ja analysointi palvelun kehittämiseksi ja parantamiseksi. Käytettäisiin Google Analytics palvelua valvonnassa ja analysoinnissa esimerkiksi. 2. Täysin uudenaikainen salainen salattu suojattu SSL -sertifikaatti yhteys kaikilla eri selaimilla Google Chrome, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Bing, Yahoo! 3. Väestökartta, jossa on värjättyinä ja taiteiltuna eri ikäluokista Helsingissä vauvasta vaariin, josta pystyy valikosta suodattamaan, minkä ikäisistä etsii Helsingin alueittain tietoa ikäryhmillä (0-5, 5-12, 12-18, 18-25, 25-30, 30-39, 39-47, 47-54, 54-58, 58-63, 63-68, 68-73, 73-79, 79-86, 86-93, 93-100, 100-106, 106-113, 113-120, 120-128, 128-135, jne). Kartta on yhteistyössä Väestörekisterikeskuksen kanssa yhdistettynä tietoihin.
- Sivuston informaatio- ja opastuskäytäntö saatava tehokkaammaksi sekä itse itseään ohjaavammaksi.
- Sivuston käytettävyyys ja sivuilla navigointi on erittäin hankalaa. Myös viestien löytäminen on hankalaa, etenkin kun notifikaatioita ei ole missään ja normi viestitoiminnallisuutta ei ole niinkuin voisi olettaa. Myös sms-notifikaatioviesti on hyödytön asiointikansioon tulleesta tiedonnannosta tai tapahtumasta, koska se ei kerro ollenkaan mihinkä se liittyy ja ko asiaa tai viestiä on mahdoton löytää verkkopalvelusta kun sinne menee.
- Sivuston layout on aivan mahdoton. Mitään meinaa löytää.
- Sivuston logiikkaa en aina osaa hahmottaa. Kun harvoin käy, täytyy esim. terveydenhuollon asiointiin käyttö muistella uudelleen, tänään esim. en tahtonut muistaa, miten sivustolle pääsee ja mistä löytää oikean lokeron asiointisivulle pääsyyn. Mutta kyllä se sitten löytyi ja asia tuli hoidetuksi. Eli jos saisi vielä selkeämmksi, hitaatkin löytäisivät asioita. Mutta kyllä tällaista tarvitaan, asiointipalvelu säästää aikaa ja vaivaa minulta ja vastaanottajilta.
- Sivuston pitäisi löytyä helpommin. Esimerkiksi linkki kaupungin omilta sivuilta kohdasta 'ohjeet' ei ole suoraa linkkiä ilmoittautumiseen. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/liikuntakurssit/ilmoittautumisohjeet>
- Sivuston pitäisi toimia, kun sitä tarvitsee. Samoin neuvonnan pitäisi toimia, jos sitä tarvitsee.
- Sivuston voisi siirtää pois 90-luvulta lisäämällä toimivan hakutoiminnon. Olen etsinyt kuluvan vuoden ainana tuloksetta tietoa mm. kaavoituksesta, liikenteen poikkeusjärjestelyistä/katutöistä ja terveystietopalveluista. Kertaakaan en löytänyt etsimääni. Haku on kelvoton eikä valikoiden kategorioiden alakategorioiden alakategorioiden veikkailu tuottanut tulosta.
- Sivuston yleisilme kaipaa päivittämistä. Sivustosta tulee laitosmainen tunnelma. Helsinki on iloinen ja eteenpäinsuuntautunut suurkaupunki, sen tulisi välittyä sivuilta.
- Sivustosta pitäisi tehdä huomattavasti selkeämpi. Uskoisin varsinkin terveystietopalveluiden jäävän täysin ikäihmisten saavuttamattomiin monimutkaisuuden vuoksi.
- sivustot ja alustat ovat kömpelöitä ja niiden käyttäminen vaatii osaamista ja hyviä hermoja. Lisää rahaa kehittämiseen, niin pääsette yksityisten kanssa samalle linjalle..
- sivustot ovat sekavia ja monia asioita joutuu etsimään useamman linkin kautta. Yksinkertaistaminen olisi palvelus monille sivujen käyttäjille.
- Sivustot voisi helposti laajentaa melkein kaikille elämän alueille.
- Sivut "kaatuvat" ilmoittautuessa jumppiin. Lisäksi ilmoittautumissivuilla on vaikea löytää kulttuuripalveluina!
- sivut hieman vanhanaikaiset
- Sivut ja ulkoasu selkeämmiksi, nyt teksti näyttää osittain pieneltä töherrykseltä.
- sivut ovat hieman sekavat koskien terveyden huoltoa ja siihen liittyvää viestintää. Sivulle pitää päästä heti, siis kaikki viestit pitää näkyä yhdellä aukeamalla,
- Sivut ovat kaiken kaikkiaan sekavat ja epäselvät. Tietoa on liikaa ja sitä on vaikea löytää. Selkeyttä ja yksinkertaisuutta peliin. Käyttäisin sivujen lähtökohtana sitä, miten asiakkast sivuja käyttävät enkä rakentaisi sitä viranomaisten lähtökohdista.
- Sivut selkeämmiksi.



- Skulle gärna se att ni tar bort bakgrundsbilden och istället låter den nu rätt lilla menyn uppta hela skärmen. Dessutom önskar jag att det skulle gå att komma direkt från en finskspråkig sida till motsvarande svenska/engelska sida, istället för att som nu alltid navigeras till startsidan.
- Soitin aluksi terveyskeskukseen ja siellä kehoitettiin hoitamaan asia netissä, asiointipalveluihin joskus elokuussa tulevalla lomakkeella (?). Olisin toivonut tarkemmat koordinaatit, mistä asiointipalvelut-kohdasta ja milloin. Nyt joudun joka toinen päivä käydä kuikuilemassa ja arvuuttelemassa onko se jo netissä, katsonkon ylipäättään oikeasta paikasta. Ärsyttävää!
- Sos.terv. palvelut viimeinkin myös sähköseksi, toimivaksi ja sujuvaksi, niiltä osin kun mahdollista. Salattujen yhteyksien parantaminen, jotta palvelut voidaan hoitaa. Mieluummin ne robotisaatio näihin palveluiden kehittämiseen, kuin esim. terveysaseman tulo aulaan seisomaan.
- STT- palvelun tulisi helposti tarjota mahdollisuuden rajata sen lähettämää tietosisältöä
- Suora kommunikointimahdollisuus omalääkäriin kanssa saattaisi vähentää lääkäriissäkäyntejä ja lisätä näin tehokkuutta. Toki tämä voisi olla rajattu mahdollisuus niille, joilla oma tietotaito olisi riittävä.
- Suorat linkit puhelinnumeroineen. En päässyt eteenpäin terveyspalvelujen asiointiin
- suppeampi ryhmityspolku ao. sivuille
- Svenskspråkiga sidorna borde motsvara de finskspråkiga. Jag saknar också länkar till sidor som det rådgörs att kontakta.
- Svårt att skicka in pdf/foto som link till redan ansökt utkomststöd. Borde finnas en link direkt till att skicka in ex kvitto/bankkonto utdrag i efterhand.
- sähköinen ajanvaraus lääkärille
- Sähköinen ajanvaraus neuvolan määräaikaikäynteihin, rokotuksiin yms. (esim. 3 vuotta). Tarvitaanko neuvottelua hoitajan kanssa, jos ei ole mitään akuuttia. Sujuvoittaisi asiointia kun ei tarvitse puhelinta vahtia milloin soitetaan.
- Sähköinen ajanvaraus noin yleisesti ja palaute.
- Sähköinen asiointin linkki helpommin löydettäväksi, sähköisten palveluiden kuten ajanvarauksen parantaminen
- Sähköinen asiointi hyvä, toteutus järkyttävän huono. Sama oikeastaan joka osastolla: tietoa on (hyvä), mutta sivustolla navigointi on ihan järkyttävän epäintuitiivista. Sisältö siis ok, mutta koko logiikka ja sivuston toiminta pitäisi suunnitella ihan uudestaan.
- sähköinen asiointi kaikkiin kunnan tarjoamiin palveluihin
- Sähköinen asiointi kaipaa petraamista paljon.
- Sähköinen asiointi on hyvä. Mikäli jokin asia vaatii henkilökohtaista käyntiä, olisi hyvä, että eri virastojen yms. aukioloajat ovat todella selkeästi näkyvillä sekä kartta, mistä ko. palvelu löytyy.
- Sähköinen asiointi terveyskeskuksen kanssa pitäisi olla lyhyemmän polun päässä.
- Sähköinen asiointipalvelu on tosi sekava ja haluttua asiaa ei löydä helposti. Sen voisi pistää kokonaan uusiksi. Ei ihme, että ikäihmisillä on vaikeuksia käyttää palvelua, kun ei se nuoremmitakaan suju
- Sähköinen palvelutarjonta ja asiointimahdollisuus on hieno juttu kuntalaiselle, mutta valitettavasti sivuston rakenne on melko epäselvä ja sekava (tarvittavaa tietoa hankala löytää) ja sen tarjoamat lomakkeet ovat melko vanhanaikaisen oloisia (joillekin lomakkeille ei pysty tallentamaan keskeneräistä tietoa ym.)
- Sähköisen asiointin linkkien pitäisi olla avaussivulla.
- Sähköisen asiointin linkkiä joutuu joka kerran etsimään erikseen. Voisiko se olla helpommin näkyvissä? Esim sivupalkissa?
- Sähköisen asiointin painike etusivun valikkopalkissa jää helposti huomaamatta, sillä se sijaitsee sivun oikeassa ylä laidassa, kirjautumiseen liittymättömien asetusten perässä. Myös valikkopalkki itsessään on helppo sivuuttaa, koska se sijaitsee otsikkoelementin yläpuolella, erillään navigointipalkista.
- Sähköisen asiointin voisi siirtää tälle vuosituuhannelle.
- Sähköiset palvelut toimivat yleisesti ottaen melko hyvin. Terveystieteiden huollon asiat sen sijaan toimivat vain yhteen suuntaan eli sieltä jostain tänne ns. asiakkaalle; ei ole komnmentointi- eikä palautemahdollisuutta (Kanta.fi hyvä esimerkki tästä vaikkei olekaan kpgin hoidettava sivusto).
- Sähköisissä palveluissa käytettävää kieltä/termistöä kannattaa miettiä. Jos asiat kerrotaan mahdollisimman lyhyesti, jää taakse joskus ns. hiljaista tietoa eli sellaista, jonka kaikkien oletetaan tietävän. Näin ei asia ole aina.

- Sähköisten palveluiden sivuston ulkonäkö on mielestäni jotenkin vanhainaikainen. Koen sivuilla liikkumisen ja tiedonhaun hankalaksi. Toivoisin sivujen päivittyvän/uudistuvan.
- Sähköisten palveluiden tulisi toimia mobiililaitteilla (puhelimilla, tableteilla) moitteetta.
- Sähköisten palvelujen ulkoasu ja toimivuus on heikkoa, panostaisin molempiin. Palvelumuotoilua tarvittaisiin myös asioiden sijoittamisessa ja lomakkeissa.
- Sähköistä ajanvarauspalvelua tulisi laajentaa niin, että sitä kautta olisi mahdollista varata kaikenlaisia terveydenhuoltopalveluita, kuten hammaslääkäri- ja neuvola-aikoja. Navigointia sivustolla tulisi helpottaa. Esim. juuri tätä lasten ajanvarausta ei ole kovin helppo löytää. Myös esim. uimakoulusivustoa tulisi parantaa niin, että tulevat uimakoulut, niihin ilmoittautumistiedot ym. olisivat nähtävillä aiemmin ja selkeämmin. Mielestäni kaupungin sivusto on harmillisen kömpelö kaiken kaikkiaan, myös päiväkotien ja koulujen osalta - parantamisen varaa olisi paljon.
- T.ex. förbättra språket och användningen i "Asiointi". I fjol när jag anmälde mig till vattengympa skedde det på 3 språk, svenska, finska och engelska. Kryptiska rubriker på svenska.
- Tabletilla käytettäessä zoomaaminen ei onnistunut ja linkit vaativat syystä tai toisesta vähintään kaksi painallusta.
- Tarkempi rantojen sinilevätilanne. Uimarantojen väliin jää paljon alueita, kuten mattojenpesupaikat, jotka käyttävät merivettä. Jos mattojen pesupakoilla on sinilevää vaarantaa se ainakin lemmikkien terveyden, kun matosta kulkeutuu lemmikkien elimistöön sinilevän myrkyä.
- Tarkistaisin sivustojen tietojen paikkansa pitävyyden. Vanhat tiedot (nimet, numerot, yhteystiedot ja asiat) pois sekä samoin "turha roina". Selkeät puhelinnumerot tai sähköpostit esille, josta voi tarkemmin kysyä neuvoa tai asioista.
- Tarkistakaa erot Helsingin kaupungin ja Husin numeroissa, Esim. Laakson sairaalan osalta 1.1.2018 jotkut toiminnot esim. Neurologin pkl kuuluu Husille ei Helsingin kaupungille.
- Tarvitaan nettipalvelujen ammattilainen muokkaamaan Helsingin kaupungin sähköiset palvelut käyttäjäystävällisiksi. Aineisto on sinänsä hyvä ja monipuolinen, mutta sen esitystapa ja käytettävyys puutteellisia ja hankalasti ymmärrettäviäkin vähemmän kokeneelle.
- Tavallisen ihmisen käyttämällä asiasanalla pitäisi löytyä etsitty asia, niin kuin googlatessa löytyy - vaikka ei siis olla haun alussa kaupungin sivulla vaan parempi tulos löytyy googlen kautta.!
- Tehkää ne selkeämmiksi! Ajatelkaa käyttäjää, miten hän voisi selviytyä nykyisestä "viidakosta".
- Tein vuokra-asuntohakemuksen. Kaksi kertaa sinkoutui jonnekin muualle XYZ syistä joita en tiedä. Hakemus tuli tehtyä.
- Tekisin niistä selkeämmät, nyt ovat aivan käsittättömän sekavat
- Tekisin niistä yksinkertaisia sekä päivittäisin ulkoasua. Tällä hetkellä ulkoasusta tulee mieleen, että eläisimme vuotta 2014 tai vast.
- Tekisin siitä vähän helpomman. Nyten se on pikkasen vaikea.
- Tekisin sivuista selkeämmät ja tieto pitäisi löytyä helpommin.
- Tekisin vielä selkosuomenkielelle ja tarinat lyhyesti! Joka ikisen sivusoille tällä hetkellä on turhia "puhekuplia" ja on vaikea löytää tarinan sisällykset!
- Tekoalysovellus, jolle voi tehdä kysymyksiä/antaa tehtäviä vapaamuotoisena tekstinä tai puheena. Esim. "Kuka helvetin älypää on keksinyt, että ilmailu kokonaisuudessaan pitää lakkauttaa Helsingistä?"
- Teksti on aika pientä ja voisi käyttää "ei niin konservatiivisia värejä. Lisäksi toivoisin, että jo ensimmäisellä sivulla olisi selkeät hakemistopolut.
- Tekstin pitää olla lyhyt ja ryhdikäs. Sivuilla on paljon tarinoita tiheästi.
- Tekstin zoomaus yksinkertaisemmaks, tablet ja älypuhelimien käyttö
- Tekstit isommalla fontilla, että huononäköistenkin olisi mahdollista tutustua sivustoon.
- Tekstiä on aivan liikaa per sivu. Olisi parempi jos tärkeät tiedot olisi nopeasti ja helposti saatavilla ja lue lisää... klikkaus veisi pidempään tekstiin. Tiedot ovat liian monen klikkauksen päässä ja epäjohdonmukaisissa paikoissa. Jos haen tietoa liikunta kurssista ja haluan ilmoittautua. kurssien alla tulisi olla jokin klikkaus mistä pystyt ilmoittautumaan kyseiselle kurssille. Olen seikkaillut ties missä ja en löydä mistä ilmoittaudun. Suosittelen että palkkaatte vahvojen ammattilaisten tiimin suunnittelemaan sivut, on erittäin tärkeää että tieto on helposti ja johdonmukaisesti saatavilla. Testaatte sivut vanhoilla, nuorilla ja aikuisilla, sekä lapsilla. Lapsetkin hakevat nykyisin tietoa.

- Terveystietojen sähköinen asiointi ja oma kanta samaan. On naurettavaa kun kumpaankin pitää erikseen kirjautua. Kuitenkin keskustellaan terveydenhoidosta ja lääkityksestä.
- Terveystietojen huollon kaikki ajanvaraukset.
- terveydenhoidossa voisi olla sähköinen vastaanotto. ei tarvitsisi mennä terveyskeskukseen joka pikku vaivan takia. sieltä voisi saada itsehoito ohjeita.
- Terveystietojen vastaukset voisivat tulla nopeammin.
- Terveystietojen hoitoon pitäisi pystyä avaamaan potilaan puolelta yhteyden jolla välittää Excel- taulukon potilaan itse mittaamista sokeriarvoista jos kyseessä diabetes-potilas.
- Terveystietojen huollon kaikki puhelimen kautta hoidettavat asiat pitäisi olla hoidettavissa myös netin kautta.
- Terveystietojen huollon on-line-palvelut - kuten yksityisillä
- Terveystietojen huollon sivuilta on vaikea joskus löytää haluamaansa, esim reseptit ja potilashistoriat. Aikaa kuluu etsimiseen ja erityisen vaivalloista matkapuhelimella. Asiat ovat aina monen klikkauksen takana.
- Terveystietojen huollon viestipalvelu ei toimi kunnolla mobiili-sivun käyttöön. Voiko korjata sitä?
- Terveystietojen asemien sähköinen ajanvaraus, ei kyllä mielestäni toimi asiallisesti kuin muutamissa Pilottiasemilla.
- Terveystietojen sivulla pitäisi olla selvälinkki Husin labrapalveluihin.
- Terveystietojen sähköisellä yhteydenottolomakkeella ei käy (tarpeeksi helposti) ilmi, mitä tapahtuu lomakkeen lähettämisen jälkeen. Soitatteko minulle? Pitääkö minun tsekata tätä sivua nyt säännöllisesti, jos vastaus ilmestyykin tänne? Muuten huippua, että ei tarte enää jonotella puhelinpalveluun. Lisäksi ylipäättään ohjeistus oli vähän epäselvä, ihan siitä lähtien että onhan tämä nyt varmasti oikea paikka kysellä ajanvarauksen perään. Ohjeistuksessa käskettiin kyllä "kuvata oireet mahdollisimman tarkkaan", mistä päättelin että varmaan tämä sitten on oikea paikka.
- terveyskeskukseen sähköinen ajanvaraus lääkärin- ja terveydenhoitajan vastaanotoille - sähköinen kaksipuolinen keskustelumahdollisuus lääkärin/terveydenhoitajan kanssa (esimerkki: laitoin terveydenhoitajalle sovittuja tietoja jälkikäteen sähköisesti ja hän vastasi minulle, mutta minä en pystynyt enää toista kertaa laittamaan hänelle takaisin viestiä)
- Terveystietojen huollon ajanvaraus on heikko
- Terveystietojen palveluiden tiedonkulku molempiin suuntiin pitäisi parantua ja sähköisen ajanvarauksen helpottua. Kirjautumisesta palveluihin pitäisi tehdä paljon sujuvampi, esim. kun on jo kirjautunut kantaan pitäisi päästä samalla kirjautumisella kommunikoidaan terveyskeskuksen kanssa.
- Terveystietojen etsiminen pitää tehdä selkeäksi. Ihminen tulee sivulle etsimään omia koetuloksia, viestinvaihtoa lääkärin kanssa ja muuta itseään ja omaa terveyttään koskevaa. Nykyisin täytyy olla sivuston erityisasiantuntija omat tietonsa löytääkseen.
- Terveystietojen kankea sähköinen palvelu uusiksi Hakutoiminnon täydellinen uudistaminen. Rakenteen selkeyttäminen niin, että haettavat asiat löytyvät helposti ja nopeasti. Ulkoasun uudistaminen.
- Testejä eri verkkosivusto ja niiden palautteiden avulla parantaa
- Tiedon etsintää helpottaisin, koska sen määrä on valtaisa.. Jollakin tapaa selkeyttä ja nopeampia reittejä kaipaisin
- Tiedon linkitys, sivuston tieto usein liian yleisyy, ei auta löytämään vastauksia yksityiskohtaisiin kysymyksiin.
- Tiedon löytäminen saisi olla helpompaa. Sivuston rakenne noudattaa liikaa organisaatorakennetta eikä käyttäjän tarpeita. Lisäksi asioiden hoitaminen sähköisesti on tehty vaikeaksi tai mahdottomaksi.
- Tiedon täytyy olla ajantasalla.
- Tiedot olisi syytä päivittää
- Tiedot olisi syytä päivittää
- Tiedot päivitetäisiin ajallaan nettisivuille ja tiedot olisivat selkeämmin jaoteltu. Samoin asiointipalvelun linkki voisi löytyä helpommin. Nyt ohjeet löytyvät helpommin kuin itse palvelu.
- Tiedot tulisi olla helposti löydettävissä, ei monen linkin tai jonkun ihmeellisen kiemuran takana.
- tiedot vanhoja ja infoa paljon vähemmän kuin muilla kunnilla
- Tieto on ripoteltu ympäri sivuja ja ilman käyntiä googlen hakupalveluissa aina välillä on sivuilta mahdoton löytää hakemaansa. Nyt yritin varata ekaluokkalaisen terveystarkastusta

ja hammastarkastusta. Vaeltelin sivuilla noin 20min ja tunnistauduin sinne ja tänne, ja lopputulema oli, että kumpaakaan aikaa ei voi nyt varata ja ei mitään tietoa siitä milloin voi. Tulen kiukkuseksi ja koen että tämä on simputusta. Tietoa on kovasti mutta sitä käytännön faktaa jota etsin, on aina mahdoton löytää. Edellisen kerran yritin selvittää miten ajanvaraus kouluterveydenhuoltoon tehdään ja mille hoitajalle lapseni kuuluu. Ilman googlea ei olisi löytynyt.

- Tieto saisi olla laajemmin eikä sivuilla tarvitsisi olla linkkiä sivulle, jolla jo on. Se on turhauttavaa.
- Tietoa joutuu hakemaan, siten että pitää lukea pitkiä tekstejä, jotta löydät klikkauskohtan. On hyväettä ilmaisu on sanallista, eikä kuvakkeilla tehtyä, mutta "sisällysluettelo" tyyppinen lähestyminen olisi piristävää. Pyrittäisiin siihen, että vaihtoehdot etenemiselle ovat selkeästi yhdessä paikassa. Toisaalta sivut ovat paljon paremmat, kun monet nykyään "hieroglyyfeihin" perustuvat sivut, joissa joutuu arvaamaan, mitä takaa löytyy ja sitten tulee aivan liikaa ylimääräisiä klikkauksia.
- Tietoa on hyvin vaikea löytää ja jos löytyy, niin linkit ei toimi. Eli parantaisin rakentamalla sivustot uudestaan.
- Tietoa on niin paljon, että sitä on joskus vaikea löytää. Mutta en tiedä, miten löydettävyyttä voisi parantaa.
- Tietoa on niin valtavasti, että parannusta on varmasti vaikea tehdä. Usein törmää vanhentuneisiin linkkeihin. Kenties sivuston rakenteisuutta voisi korostaa jotenkin, jolloin sivustolla liikkuminen helpottuisi.
- Tietoa on runsaasti saatavilla, mm. päätöksentekoon liittyen. Asioiden löytyminen on hankaloitunut, mutta syynä on lähinnä kaupungin organisaatiouudistus, ei niinkään sähköisten palveluiden heikentyminen. Ehkä nykyistä rakennetta vastuualueineen voitaisiin pyrkiä tuomaan esille paremmin.
- Tietoja on vaikea löytää tai tietoja puuttuu tai sivut eivät ole ajan tasalla
- Tietoja voisi päivittää useammin. Välillä teksti voi olla hankalaa luotettavaa vaikka äidinkieli olisikin suomi.
- Tietojen löydettävyyttä paremmaksi, esim. työntekijöiden yhteystiedot tai terveysasemien palvelut
- Tietojen löytyminen on hankalaa, sillä tiedot ovat pienissä erissä kaikki eri sivuilla ja vastausta etsiessä on hankala päätellä, mistä se löytyy!
- Tietojen pitäisi olla yksityiskohtaisia, esim. palvelujen aukioloajat, maksut jne.
- tilannetiedotus asuntohakemuksen kohdalla useasti
- Tjänsterna borde alla vara på samma platform för att kunna användas enklare. Utseendet kunde vara simplificerat, nu är sidorna så och fulla av information att det är svårt att avgöra den relevanta jag söker efter.
- Todella vaikea löytää yhteystietoja, ohjeita ym.
- Toimialojen tehtävät ja aluekohtaiset yhteystiedot paremmiksi.
- Toiminallisuudet eivät valittavasti toimi kuten pitäisi. eli esim varattuja iakoja ei pystykään terveydehuoltoon muokkamaan jne.
- Toimittajalle sivut ovat erittäin hankalat käyttää. Medialle tarkoitettuja käyttökelpoisia yhteystietoja ei tahdo löytyä mistään. Uudet virastot ovat vaikeasti hahmotettavia jopa ammattilaiselle.
- Toimivuus pitäisi taata. Esim. tänään oli hirvittävän hidasta
- toivoisin niiden toimivan
- Toivoisin systematiikkaa: jos haluan tietää tonteista ja asuntopolitiikkaan liittyvistä asioista, haluaisin löytää kaupunkiympäristölautakunnan ja tonttiasioihin liittyvien viranhaltijoiden päätökset myös ko. aihealueen yhteydestä, enkä erikseen päätöksenteon kautta, jolloin minun pitää arvata, mikä taho tekee tontteihin liittyviä päätöksiä.
- Toivoisin yleistä selkeyttä ja esim. hakujen keskittämistä niin, ettei aina tulisi järjetöntä listaa päätöksistä, vaan ne saisi tarkemmalla haulla. Myös alemman tason päättäjien ja esimiesten nimi ja yhteystiedot tulisi olla selkeämmin saatavilla, koska joskus haluaisi ottaa yhteyttä suoraan ao. henkilöön jostain pienestä asiasta. Muistakaa myös, että ihmisten mielessä asiat eivät jäsenny samalla logiikalla, kuin kunnallinen hallinto ja työnjako. Siis yli virastorajojen toimivia hakuja.
- Toivon selkeyttä sivustoon. Lapsen päivähoito hakemus on hyvin sekava ja ensin pitää valita ilman suunnan ja sitten vasta pääsee alueeseen ja sen jälkeen pääsee valitsemaan päiväkotia. Eikö tämäkin vaikka osoitteen perusteella löytää lähellä olevia päiväkotia valmiiksi? Tämä on esimerkki parannusehdotus. Myös sivustosta päätöksen löytäminen ja selvittäminen on sekava. Minulla on kaksi lasta ja ei alkuun saanut selvää kumman lapsen

asiaa olen hoitamassa ja mikä on uusin päätös. Kaipa sivustollenne käyttöhelppoutta ja selkeyttä! Tätä palvelua käyttää myös moni maahanmuuttotautia henkiloita.

- Tukichatti on loistava lisä, mutta hyvin hankala toteuttaa mobiilisti. Chatruutu ja kelluva painike peittävät ison osan ruudusta, eikä ruutu suostu aina pysymään alalaidassa. (android, Honor8, Chrome) Tietoa on, muttei hajuakaan, minkä viraston alajaoksen alta se löytyy. Pahimmillaan tietoa joutuu etsimään liikenteen, ympäristön ja rakennuksen alta. Avattavien linkkien ja alalinkkien viidakko on hirmuinen. Päivähoidon toimipaikkojen sivuilla on väärää ja vanhaa tietoa, kuten myös siellä täällä muuallakin.
- Tulon katsomaan sähköistä asiointikansiotani. Kansion käyttö on vaikeaa ja sinne tulevat viestit vaikeasti ymmärrettäviä ja kapulakielisiä.
- Tulon sivulle saamani tekstiviestin perusteella, jossa ilmoitettiin asiointikansioni päivittyneen. Ylipäättänsä kirjautumisen löytyminen on hankalaa. Tuntuu oudolta kirjautua ns. yleissivulta, jossa kaikki asiat sekaisin muovien lajittelusta pellehyppyihin. Olisi selkeämpi jos kirjautumissivu olisi yksinkertaisesti nykyisen kirjautumisen drop-on valikon kaltainen. Ylipäättänsä sivua voisi selkiyttää aihealueittain, nyt näyttää olevan jo värikooditusta mm. perheentuki, maahanmuuttajien Helsinki yms. Tätä voisi hyödyntää muutenkin.
- Tulokset ja muut ilmoitusasiat olisi hyvä saada hoidettua verkossa. Hakemusten ja liitteiden tulostaminen ja postitse lähettäminen on hidasta ja hankalaa. Liitteet ja hakemukset pitäisi saada lähetettyä sivuston kautta.
- tuntuu kuin huutelisi taivaan tuuliin,, ei vastausta. Vastaus voisi olla kiva yllätys ; -)
- Turhat höpinät pois ja pelkkä asia ja muutama hyvä kuva
- tycker ej om elektroniska sidor överhuvudtaget. Ej heller att man alltid ska gå in med koder
- Tydligare anvisningar om användandet. Ibland svårt att veta hur man skall gå vidare
- Tämä palautekysely ja sen kautta tulleiden kehitysideiden toteutus on varmasti yksi hyvä tapa :)
- Täydentävän toimeentulotuen päätös voisi olla jotenkin luettavissa sähköisesti. Koska kirjautuminen on pankkitunnuksilla vaikuttaisi turvalliselta tavalta nähdä myös muuta tietoa kuin että asia on ratkaistu. Päätöksen saaminen vain postitse on vanhanaikaista ja postissa voi kirjeetkin kadota, jolloin saattaa tulla lisäongelmia asiakkaalle.
- Täysin uudenaikainen SSL -salattu suojattu salainen sertifikaattiyhteys salaustekniikka
- UI nykypäivään
- Uimakouluilmoittautumiset olivat aluksi todella vaikea löytää. Nyt osaan jo reitin, mutta ensikertalaiselle hankalaa.
- Ulkoasu - Sivut jne selkeämmiksi - Terveys palvelujen ajanvaraus jne hieman sekava. Simppelimmäksi. - Rekry sivuille kannattaisi lisätä oma info sivu (erottuva) missä on infoa niille jotka haluaisivat tulla ulkopaikkakunnilta töihin helsinkiin. Kaikki porkkanat jne sinne
- Ulkoasu on hieman sekava. Lasten liikuntakursseista voisi näkyä millä jonotuspaikalla on. Sivut eivät näy kovin hyvin puhelimella käytettäessä.
- Ulkoasu on kankea ja ns kuolleita tai tyhjiä linkkejä löytyy vähän väliä. Palautteen antaminen niistä voisi olla sujuvampaa tai helpommin löydettävissä.
- ulkoasu on sekava. Ei kaikkea tarvitse olla joka paikassa, kuvia tekstiä eri fontteja, värjejä, kehyksiä, headers jne. Mutta tämä on hyvä, parilla klikkauksella saa aakkosjärjestyksessä kaikki sektorin palvelut ja myös lyhyen selityksen, mistä on kysymys.  
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut?maintheme=ALL&targetgroup=ALL&channeltype=ALL&errandservice=ALL#bookmark>
- Ulkoasu selkeämmäksi ja nykymaailmaan päivitetyksi. Asioiden löytymiseen ja termien ymmärrettävyyteen tarvitsisi panostusta.
- Ulkoasu selkeämmäksi ja yleisäsu nettisivuille modernimmaksi. Erittäin vanhanaikainen ja sekava.
- Ulkoasu voisi olla houkuttelevampi, tieto pitäisi löytyä helpommin
- Ulkoasua pitäisi nykyaikaistaa huomattavan paljon. Nyt joka kerta tulee etsiä oikeaa kohtaa oman tiedon löytämiselle ja muutenkin ulkoasu on todella vanhanaikainen.
- Ulkoasua selkeämmäksi, nopeammat palvelimet, tiedon löytämisestä helpommaksi koska tällä hetkellä aikamoinen sillisalaatti ja ei tiedä mitä minkäkin linkin takaa löytyy, hyvin epäloogiset valikot jotka tarjoavat päällekkäistä tai välillä jopa virheellistä tietoa mitä valikoiden alta on saatavilla. Ylipäättään kaupungin sivujen käyttöön tarvitsisi jonkin sortin ammattitutkinnon jotta niiltä löytyisi kaiken tarvitsemansa tiedon helposti ja nopeasti.
- Ulkoasua vielä selkeämmäksi

- Ulkonäkö ja käytettävyys täyteen remonttiin. Selkeämpi navigointi ja vältettäisiin miljoonat linkit tekstin seassa.
- Ulkonäköä voisi vielä parantaa – näyttää aika vanhalta.
- Usein en löydä haluamaani tietoa, esim. tietyn viranhaltijan yhteystietojen löytäminen on tehty hankalaksi. Olen ollut itse kaupungilla töissä joten siitä on jkv apua. Älkää aliarvioiko kuntalaisia, laittakaa tiedot toiminnoista ja tiedot vastuuhenkilöistä selvästi näkyville. Mm. palautteen antaminen voisi olla selkeämpää ja vastaukset paremmin kaikkien luettavissa.
- Usein erittäin vaikea löytää etsimäänsä!
- Utseende skulle bli bättre
- Utveckla hemsidan till en mer user friendly sida genom att gruppera kommunens tjänster. Visuellt så stör bakgrunden otroligt mycket så man har svårt att finna det man söker. Borde hållas renare. Grupperingen borde ske så att man har olika färg nyanser på en grupp. Tex Trafik, Simhaller etc. Och vidare borde dom var distinkta från varandra. Simhaller kunde ha en mer vattenblå färgad omgivning. Boende och miljö Grönt, Social hälsovård kanske turkos eller röd. Nåja.. you get my point? Allt ser nu ut som en hög pannkakor.. Allt är likadant så man har ingen visuell bekräftelse/referens om vad man läser.
- utveckla sökmotorerna
- Uuden Kalasataman "terveysaseman " tiedot eivät ole saatavilla sivustolla, yhteystiedot puuttuvat ym.
- Uusi ulkoasu.
- Vahvistakaa sivustoa huomattavasti, olen vuosia käynyt seniorien vesivoimistelussa, ja joka vuosi ilmoittautuminen on yhtä tuskaa, ryntäyksen vuoksi ohjelma säännöllisesti kaatuu.
- Vaihtaisin ulkomuotoa selkeämmäksi. Tähän asti olen löytänyt tietoa enemmän tai vähemmän tuurilla. Chät-toiminnot olisivat hyvä lisä eri tahojen kanssa kommunikointiin.
- Vaihtamalla koko "roskan" sivustoilta ei löydy ikinä mitään. Ja allekirjoittanut työskentelee kaupungilla, että jotain jo tiedänkin mutta en vaan löydä. Sote ilmoittaa, että heillä on "hakemus vainajan tietojen luovuttamisesta" - ko. lomaketta ei löydy kukaan sivustoilta. Eikä hakukone. Sivuston hakukone on ihan susi, se ei tuota mitään. Mm. myös tietosuojasta antaa erittäin huonot sivut hakutulokseen, kun pitää taas tietää että mistä löytyy oikea tieto. Kuulen viikoittain työssäni palautetta (ulkoisilta ja sisäisiltä asiakkailta), ettei Helsingin kaupungin sivustoilta löydy mitään. Tietoa on äärimmäisen paljon, ulkoasu on ihan tyylikäs. Mutta mitään sieltä et löydä, joka ei varmaankaan ole tämän päivän internet-sivustojen tarkoitus. Vai halutaanko vaan näyttää hyvältä, mutta mitään et löydä?
- Vaikea löytää tietoa. Nopeammin löytyy google-hakukoneella kuin hel.fi sivuston hakutoiminnolla.
- Vaikea navigoida. En löytänyt Lauttasaarensillan mitään vaikka seurasin Lauttasaari-lehden antama linkin.
- Vaikea sanoa asioita on niin paljon. Kuitenkin olisi hyvä testata sivuja ennakkoon todella erilaisilla käyttäjäryhmillä! On niin erilaiset taidot ja tarpeet. Oma kokemus on, että aina se ihan yksinkertainenkin tieto, osoite, aukioloaika, puhelinnumero tai muu yhteys. jne, jota olen etsimässä, on upotettu jonnekin muun pulinan syövereihin. Enkä ole näkemykseni kanssa yksin! Tästä keskustellaan monessa kahvipöydässä.
- Vaikea sanoa, kaikkea ei voi hoitaa sähköisesti. Henkilökohtaista palvelua tarvitaan jatkossakin. Sivustolta pitää käyttäjän tietää täsmälleen mitä etsii, joskus kaupungin laitokset ovat eri nimellä kuin mitä käyttäjä etsii. Päivystyssairaalat saisivat olla paremmin esillä.
- Valikko voisi olla yksinkertaisempi.
- Valitettavasti vaikeaa työtä . . .
- Vanhemmilla ihmisillä on vaikeuksia käyttää sähköisiä palveluita, joten hieman yksinkertaisemmat ohjeet olisi paikallaan.
- Vanhoja yhteystietoja, vanhoja asia tietoja, vanhoja lomakkeita tai ei oikeasti ole mahdollisuutta asioida sähköisesti. Ongelmatilanteissa ei löydy osajaa tai opastajaa. Missä on neuvontapiste tai paikka, jossa joku auttaa esim vammaisia, lukihäiriöisiä ym käyttämään sähköisiä palveluja, jos manuaaliset lomakkeet on poistettu.
- Vapaita asuntoja.
- Varsinkin kaavoitustilannetta ja rakennuslupia ei meinaa millään löytää. Yleensä asiat ovat liian monen polun takana. Pitää tietää täsmällisesti hakusanat (eihän eri toimintojen jargoneita aina tiedä).



- Vastaan kysymykseen, että toivoisin Tampereelle yhtä monipuolista ja laajaa tarjontaa. Nyt sivustoillanne lähinnä työnhaun tiimoilla.
- Vastaava tieto myös eri kielillä ei vain pääkappaleet.
- vastasin jo ylempänä
- verkkoajan varaus lääkärille ja sairaanhoitajille ja kaikkiin laboratorioihin, sähköpostilla asiointi HEL työntekijöiden kanssa reseptin tilaaminen omakannasta, jos lääkettä ei ole aikaisemmin ollut niin mahdollisuus lähettää pyyntö lääkärille, joka ottaa sitten yhteyden jos epäselvä pyyntö.
- verkkosivut ainakin rakentaisin ulkoasullisesti ja tietosisällöllisesti uudelleen. värityskin on aika ruotsahtava... :)
- Verkkosivut ovat vanhentuneen näköiset. Tietoa on kyllä paljon.
- Vet ej.
- Vielä lisää selkeyttä; liikuntatietojen löytyminen oli jossakin kohden hieman mutkikasta. Kokonaisuus kuitenkin hyvä.
- Viime uudistus huonoksi sivustojen ja tietojen löydettävyyttä, Kun virastojen ja toimien nimikkeet muuttuvat asiakkaiden vaikea löytää tieto, koskee myös muuttuvia vaikutus alueita ja palveluja
- Virastovalikko paremmin näkyviin. Esim Rak.valvonta, Stara liian pitkän ketjun päässä
- Visuaalinen selkeyttäminen tarpeen. Nyt ei oikein mikään erotu, liikaa huomion kiinnittäjiä.
- Visuaalisuus selkeäksi, luettavaksi. Turhan monimutkaisia toimialojen nimiä, byrokratiaa. Palautteisiin reagoitava nopeasti ja todella. Nyt on hyvin leväperäistä.
- Visuaalisuutta ja intuitiivisuutta voisi parantaa, vaikka ymmärrän sen olevan vaikeaa suuren tietomäärän vuoksi.
- Voisi olla yksinkertaisempi. Vaikuttaa vanhanaikaiselta.
- voisiko yksi ihminen päästä kaikkiin palveluihin samoilla tunnuksilla
- voisitte mainostaa palveluitanne enemmän tai jakaa kanssatoimijoille tietoa, että he voivat tarjota palveluitanne. nyt on käynyt niin, että lapseni kasvoivat jo ohi harrastuspalveluista, koska en edes tiennyt niistä, eikä esim. Lastensuojelu kertonut niistä mitään (en tiedä onko tietoinen ees).
- Would be good to keep up the English pages as updated as Finnish ones
- Vuorovaikutteisuutta kuntalaisten kanssa on lisättävä, Nyt monet asiat vain kerrotaan päättäjien ja viranomaisten näkökulmasta. Sähköisiä palveluja voisi käyttää myös kuntalaisten mielipiteiden kuuntelemiseen. Kuntalaisten kysymyksiin pitäisi saada ihan oikeita vastauksia. Kokemukseni mukaan sivustolle lähetettyihin konkreettisiin kysymyksiin vastataan usein ylimalkaisesti ja kuntalaisten esittämiä ongelmia vähätellen.
- Vähemmän klikkauksia, esim. hammashuollon puolella. Tämä oli vain yksi esimerkki.
- Vähemmän tekstiä ja mobiilisivujen käytettävyyttä paremmaksi.
- Vähentäisin monimutkaisuutta.
- Vähän enemmän nykyaikaisempaan päin voisi panostaa, näyttävämpää, paremmin löydettävää ja helpommin löydettävää tietoa.
- Vähän etsimistä on, mutta löytyy -en osaa ehdottaa parempaakaan. En tiedä kuuluuko tämä ehdotukseni tähän: TA asiointi / omakanta - menevät vähän sekaisin. mistä mit'kin löytää rec ja TH viestit erillään .
- Vähän on jääty kyllä sivujen kehittämisessä jälkeen. Ilme on vanhahtava ja rakenne aika sekava. Vois jakaa sivuston selkeästi viiteen hallinnonalaan, keskushallinto/yleiset ja yhteiset, KASKO, SOTE, YMPÄRISTÖ ja kulttuuri & vapaa-aika.
- Välillä joutuu hakemaan monen sivun kautta eikä löydy sittenkään. Ei missään tapauksessa enään monimutkaisemmaksi.
- Välillä on hankala löytää haluamaan tietoa, koska se ei ole intuitiivisessa paikassa. Kun etsin tietoa omasta terveysasemasta, löysin kohdan, jossa sivulla oleva linkki (josta oli tarkoitus päästä etsimään oma terveysasema) olikin linkki sille sivulle, jolla jo olin. Se oli turhauttavaa. Valitettavasti en enää muista, mikä se sivu oli. Lisäksi olisi tosi jees, jos teillä olisi sivuston rakenne suunniteltu enemmän siitä näkökulmasta, että asiakas löytää avun ja ratkaisun johonkin ongelmaansa. Näin ei todellakaan ole laboratoriotesteihin pääsyssä. Olen ollut 6 vuotta YTHS:n asiakas, joten ei tullut mieleenkään, että te ette kerro sivuillanne labran kesän poikkeavista aukioloajoista, koska se ei olekaan teidän palvelu.
- Välillä asiat löytyvät monen linkin taka ja siihen toivoisin parannusta. Etusivu selkeämpi, mistä tiedot löytyvät.
- xx
- yhteydenotto terveysasemille voitaisiin eriyttää muista yhteydenottolomakkeista, sitä on joskus vaikea löytää



- Yhteydenottolomakkeet terveydenhuoltoon ovat todella hankala löytää! Joudun aina menemään sinne jotain ihme kiertotietä. Tai ehkä vain olen niin tyhmä, etten tajua :/ Lisäksi ulkoasu on jotenkin vanhanaikainen? Mikä ei sinänsä haittaa, mutta ei toisaalta myöskään houkuttele random laavailuun silloin kun aika sallii. Plussaa siitä, että ne on yhtä kertaa lukuunottamatta aina toimineet kun olen niitä tarvinnut, ja olen tarvinnut niitä useasti tämän vuoden puolella.
- Yhteydet suomen- ja ruotsinkielisten sivujen välillä voisi toimia paremmin. Tekstissä voisi olla enemmän linkkejä asiaan liittyville sivuille. Sivuilta haettavat lomakkeet, julkaisut jne. voisivat säännönmukaisesti avautua uudella välisivuilla, samoin linkit Helsingin kaupungin organisaation ulkopuolisille sivuille.
- yhteystiedot helpommin nopeammin löydettäväksi, tieto löytyy kun tarpeeksi etsii mutta se vaatii salapoliisityöskentelyä välillä
- yhteystiedot paremmin esiin kuka hoitaa mitäkin ja haku josta voisi löytyä sitten linkit tietoihin mitä asiakas on etsimässä eri hakusanoilla.
- Yhteystiedot selkeämmin ja esimerkiksi lupa asiat selkeämmin. Tavallinen tallaja ei välttämättä myöskään hahmota, että mikä asia kuuluu minkäkin kaupungin viraston alle, joten tuntuu, että oikean paikan tai tahon etsimiseen menee välillä kohtuuttomasti aikaa ja saa tehdä useita klikkauksia, enemmuin oikea taho löytyy.
- Yhteystietojen löytäminen on todella vaikeaa! Törmään tähän jatkuvasti omassa työssäni. Virkamiesten sähköpostiosoitteet ja myös muiden työntekijöiden ovat piilossa.
- Yksinkertaisemmat haut. Nyt joutuu klikkamaan monta kertaa, eikä sittenkään aina löydy hakemaansa
- Yksinkertaisemmat, helpommin löydettävissä olevat asiat (nyt usean linkin takana perustietoa mm. sosiaalipalvelut, hakusanakoneiston parantaminen
- Yksinkertaisempaa, terveen järjen käyttöön perustuvaa, ei jargonia.
- Yksinkertaisempi näkymä, olennaiset kuvakkeet eivät erotu, käyttäjäystävällinen suunnittelu loistaa poissaolollaan. Olen korkeasti koulutettu 36-vuotias henkilö, ja minulla on aina välillä vaikeuksia löytää haluamani tieto sivuiltanne. Kaikkein huonoiten suunniteltu sivusto, jonka kanssa olen ollut tekemisissä, oli Palvelusetelin verkkosivut. Minulta jäi hammashuollon perustarkastuksen seteli kokonaan käyttämättä, enkä ole vielä käynyt hammaslääkärissä, kun ei ollut yksinkertaisesti aikaa arjen kiireen keskellä opetella käyttämään järjestelmää niin, että saisin hammaslääkäriajan varattua. Jos käyttäisitte edes yhden kerran rahaa hyvän sivuston luomiseen, säästäisitte koko yhteiskunnan rahoja valtavasti pitkällä aikavälillä. "Harjoittelijoiden" käyttö näin merkittävien sivujen tekemiseen on lyhytnäköistä ja yksinkertaisesti todella paskaa hallintoa.
- Yksinkertaisempi rakenne sivuille, jotta tietoa olisi helpompi löytää.
- Yksinkertaistaisin.
- Yksinkertaistakaa
- Yksinkertaistaminen olisi hyvä olla tavoitteena.
- yksinkertaistettava niin, että pelkällä hakusanalla (esim. jokin kuerssi) löytää etsimänsä
- Yleinen selkeytys olisi paikallaan ja lisäksi paremmat hakumahdollisuudet ja se, että asiat löytyisivät helposti.
- Ääh nää vaan on huonot käyttää mobiililla.
- Äänisaastevalitusasiat ja muut asumiseen liittyvät yhteystiedot helpommin selvitetäviksi. Vai eikö kukaan halua vastata? 112 ei mielestäni ole oikea paikka. Vanhankaupunginlahdella ja luonnonsuojelualueella ovat suojelualueen linnut kuuroutuneet ajat sitten!
- Öh mera logiskt, tack, så att man hittar vad man söker.