

Helsinki

TULEE
KAUPUNKILAISEN
LUO



sisäilto

Hel.fi tulee kaupunkilaisen luo

3	PROJEKTIN TAVOITE
4	SIVUSTON ROOLI
5	TARPEET
6	RATKAISUT
55	SEURAAVAT ASKELEET
56	PROSESSI
66	TRENDIT
77	TIETOLÄHTEET, KÄYTTÄJÄROOLIT YM.



PROJEKTITIIMI

Mikko Nirhamo
Eva Lähteenmäki
Liinu Lassila
Juha Johansson

KUVITUS ART DIRECTOR

Eliana Sarpila
Marita Sorsamäki

KUVAT

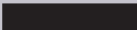
Unsplash.com
Projektin kuvamateriaali



Projektin tavoite

**Konseptisuunnittelun
tuloksena on näkemys
siitä, mihin suuntaan
meidän pitäisi olla
menossa tulevina
vuosina.**

Sivuston rooli



Hel.fi sivusto on osa kaupungissa elämistä ja mukana kaikessa.

Sivuston aiempi rooli palveluiden ja päätösten kanavana on laajentumassa.

SIVUSTON ON TULEVAISUUDESSA OLTAVA:

Sujuvassa arjessa luotettava ja toimiva väylä palveluiden ja tiedon äärelle.

Aina käytettävissä.

Tarpeet



Sivustoon liittyvät tarpeet ja toiveet

- KUVAUS HEL.FI:N SUHTEESTA MUIHIN KANAVIIN
- NYKYISTEN SIVUJEN HYVÄT JA HUONOT PUOLET
- MAHDOLLISUUDET JA UHAT ESIM. LAINSÄÄDÄNTÖ
- RATKAISUEHDOTUKSIA KANAVIEN VÄLISESTÄ SAUMATTOMASTA SIIRTYMISESTÄ
- HELPPOLUKUISUUS
- SIVUSTON ARVOSANAN PARANTAMINEN
- PÄÄLLEKKÄISTEN SISÄLTÖJEN YHDISTÄMINEN

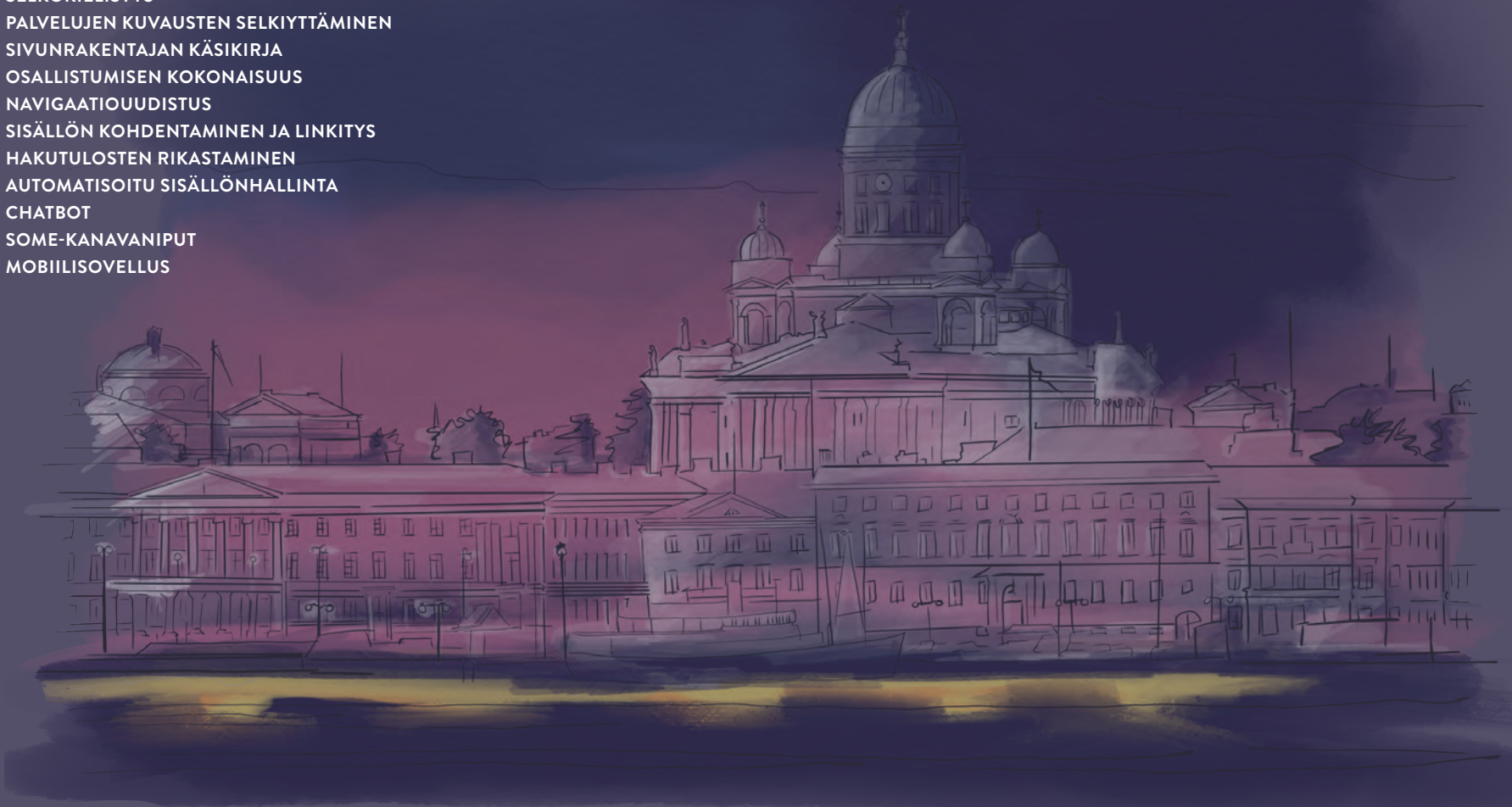


Muut tarpeet ja tavoitteet

- LINJASSA KAUPUNGISTRATEGIAN KANSSA
- KAUPUNKILAISTEN OSALLISTAMINEN
- LÖYDETÄÄN TRENDJÄ JA KARTOITETAAN TEKNOLOGIAN TUOMAT MAHDOLLISUUDET

Ratkaisut

- 7 YLEISTÄ RATKAISUISTA
- 8 SELKOKIELISYYS
- 11 PALVELUJEN KUVAUSTEN SELKIYTTÄMINEN
- 14 SIVUNRAKENTAJAN KÄSIKIRJA
- 16 OSALLISTUMISEN KOKONAISUUS
- 21 NAVIGAATIOUUDISTUS
- 26 SISÄLLÖN KOHDENTAMINEN JA LINKITYS
- 31 HAKUTULOSTEN RIKASTAMINEN
- 36 AUTOMATISOITU SISÄLLÖNHALLINTA
- 39 CHATBOT
- 46 SOME-KANAVANIPUT
- 51 MOBIILISOVELLUS



Yleistä ratkaisuihin

Seuraavaksi esitelty ratkaisu on syntynyt projektin aikana. On vaikea eritellä mikä idea oli yhteisöstä, työpajasta tai suunnittelijalta. Tärkeää ideoiden syntyemisessä oli prosessi, joka niihin johti, jossa kuunneltiin käyttäjien tarpeita ja ongelmia ja haettiin niihin ratkaisuja. Tehtävänannon mukaisesti osa ratkaisuihin ovat helposti ja heti toteutettavissa ja osa on ajatuksia tulevaisuudesta.

Osa ratkaisuihin ei toimi yksinään. Chatbot, haku ja tiedon looginen kategorisointi täydentävät toisiaan käyttäjän etsiessä vastauksia kysymyksiinsä tarpeen ja tottumuksiensa mukaan.

Sivustolla tehtävien hakujen nykyisiin ongelmiin emme näissä ratkaisuihin ota kantaa, sillä hakukone on vaihtumassa sivustolla samoihin aikoihin. Teimme kuitenkin ehdotuksen hakutuloksiin liittyen, jota voi hyödyntää myös uuden hakukoneen käyttöönoton jälkeenkin.

Kolmannen jakson lopuksi pidetyssä työpajassa listasimme hel.fi-yhteisössä ja muualla esiin tulleita ongelmia, toiveita ja tarpeita hel.fi sivuston käytöstä ja paritimme ne niiden ratkaisujen kanssa, joita olemme ideoineet projektin aikana. Saimme näin varmistettua, että tähän mennessä löydetyille ongelma-

UNELMOITUJA KEHITYSKOhteita

- Haku
- Sisällön selkeys
- Yksilöllisten palvelupolkujen tukeminen
- Tapahtumat paremmin esille
- Henkilökohtaisuus
- Osallistumisen helppous
- Chatbot asiakaspalvelussa
- Käytettävyys

Selkokieli



Tekstisisällön selkiyttäminen

TOIMENPIDE-EHDOTUS

- Päättös tekstin puhetyylistä: passiivi, teitittely vai sinuttelu
- Palautteen kerääminen tekstien ymmärrettävyydestä
- Yhtenäinen malli yhteystietojen esittämisestä
- Selkeät call to actionit käyttäjille
- Ohjeistus saavutettavuudesta
- Yhtenäisen ohjeistuksen luominen tekstien kanssa työskenteleville

HYÖDYT

- Kaupungin palvelut ja asiasisältö on helpommin omaksuttavissa kun ne ovat samalla tavalla kuvattuina kaikkialla.

MUUT HUOMIOT

- Tekstien toimittaminen selkeämmiksi ja kääntäminen selkokielelle vaatii resursseja

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Suurten tietomäärien sisäistäminen on hankalaa
- Käyttäjä ei tiedä mitä sivulla pitäisi tehdä
- Vaikeasti ymmärrettävää tekstiä on sivuilla paljon

Palautteen kerääminen

Helsingin kaupungilla oli jo ennestään tiedossa, että useiden sivujen tekstit ovat vaikeasti ymmärrettäviä käyttäjilleen. Tähän samaan ongelmaan palattiin useassa yhteydessä sekä yhteisön että työpajojen osallistujien kesken.

Kaupungin valtavan sivumäärän vuoksi on vaikea kuvitella kaikkia tekstejä kerralla kuntoon, eikä kaikissa sivuissa välttämättä ole ongelmaa.

Tällä hetkellä sivuilla on käytössä palautepalikka palvelukuvauksissa, joka kysyy käyttäjältä “Oliko tästä sivusta sinulle hyötyä?”. Kieltävästi vastannut käyttäjä ohjataan erilliselle palautelomakkeelle tai kirjoittamaan parannusehdotuksensa.

Tämä palikka voitaisiin ottaa käyttöön sivujen selkokieliiseksi muuttamisessa. Kysymystä tarvitsisi muuttaa vain hieman. Kustakin sivusta vastaavan tulisi ryhtyä toimenpiteisiin viimeistään tietyn määrän ilmoituksia jälkeen.

Oliko tästä sivusta sinulle hyötyä?

Kyllä

Ei



Oliko tämän sivun teksti ymmärrettävää?

Kyllä

Ei

Palvelujen kuvausten selkeyttäminen



Palvelujen kuvaukset

TOIMINTAEHDOTUKSET

- Selkokieliset tekstit on ensimmäinen edellytys palvelujen kuvausten selkeyttämiselle.
 - Joka sivulle palautemahdollisuus sivun ymmärrettävyydestä
- Yhtenäinen palvelukuvausmalli, jossa yhtenäinen elementtien järjestys.
- Yhdenmukainen visuaalinen ilme palvelujen kuvauksille
- Palvelupolkujen visualisointi
- Yhteystietojen haku suoraan toimipisterekisteristä tai vastaavasta yhdestä paikasta, jolloin sivuissa itsessään ei olisi päivitettäviä yhteystietoja.

HYÖDYT

- Kaupunkilaisen on helppo ymmärtää millaista palvelua kaupunki tarjoaa ja miten edetä asiassa.
- Käyttäjä hahmottaa helposti onko kyseessä kaupungin tarjoama palvelu vai joku muu.

MUUT HUOMIOT

- Yhteystietojen tuominen palvelukuvaussivuille on tilattu, mutta ei vielä toteutettu.

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Yhteystiedot vanhentuneita ja vaikea löytää
- Vaikeasti ymmärrettävää tekstiä on sivuilla paljon
- Käyttäjä ei tiedä mitä sivulla pitäisi tehdä
- Palvelujen eri vaiheita on vaikea ymmärtää
- Sama sisältö löytyy monesta paikasta
- Vaikea tietää mikä on Helsingin kaupungin omaa sisältöä

ESIMERKKI

Esimerkki palvelukuvauksesta

Palvelukuvaukset tulisi jaotella paremmin alueisiin, ettei sisällön hierarkia vaikeuta käyttäjälle tärkeän sisällön hautautumista kaiken muun tekstin alle.

Sekä yhteisön että työpajan osallistujat suosivat tiedon esittämistavassa mallia, jossa otsikoita klikkaamalla saa esiin tarvitsemansa tiedon. Malli on tällä hetkellä käytössä mm. Kalasataman terveysaseman sivuilla.

Saat tietoa kaikista Helsingin terveysterveystoista ja erilaisten sairauksien hoito-ohjeista vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden (24 h) tavallisen puhelun hinnalla puhelinnumerosta 09 310 10023.

Tarvisen kiireellistä hoitoa enkä voi odottaa huomiseen

Tarvitsen kiireetöntä hoitoa

Ota yhteyttä sähköisesti

Voit ottaa meihin yhteyttä sähköisesti, ja kertoa mihin tarvitset apua. Vastaamme arkisin (ma-pe) mahdollisimman pian. Iltaisin ja viikonloppuisin lähetettyihin viesteihin vastaamme seuraavana arkipäivänä.

- [Lähetä viesti](#)

Soita oman terveysasemasi ajanvaraukseen

Katso yhteystiedot palvelukartasta tai terveysasemien listasta.

- [Terveysasemat kartalla](#)
- [Terveysasemat listana A-Ö](#)

Haluan perua tai muuttaa varaamani ajan

Sivunrakentajan käsikirja



Sivunrakentajan käsikirja

Hel.fi-domainin alla tulee olemaan jatkossakin pääsivuston lisäksi useita eri alisivustoja eri tarkoituksiinsa. Sivustojen kohderyhmissä ja ilmeessä voi olla paljonkin vaihtelua. Kuitenkin tiettyjen perusasioiden olisi hyvä olla samalla tavalla esitettynä kaikkialla, silloin kun esitettävä sisältö on Helsingin kaupungin omaa sisältöä.

Yhteisön ja työpajojen osallistujien kesken nousi esiin, että sisällön on oltava tunnistettavissa kaupungin omaksi sisällöksi muutenkin kuin kaupungin tunnuksen perusteella. Tähän tunnistettavuuteen vaikuttaa juuri mihin tyyliin teksti on kirjoitettu ja millä tavalla esimerkiksi palvelut tai osallistuminen esitetään.

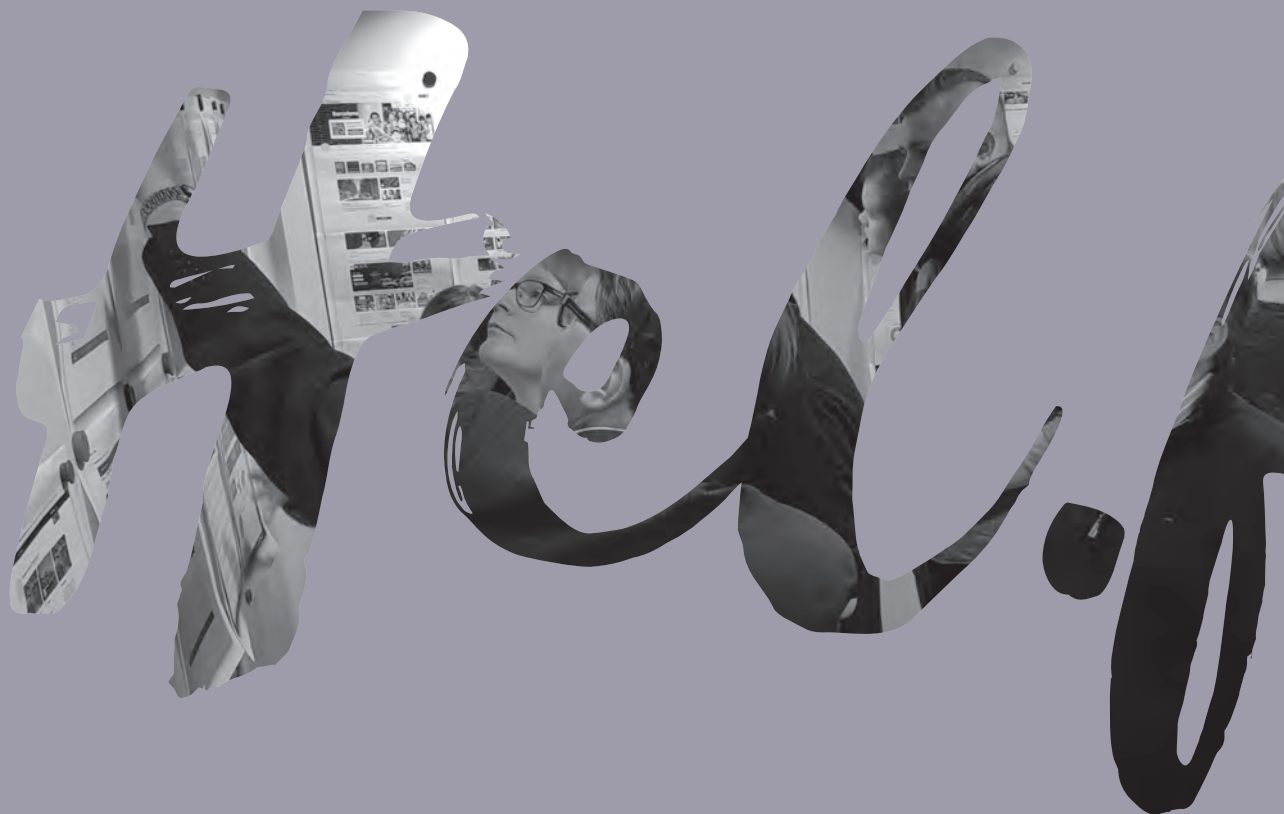
Näitä yhteisiä linjauksia varten olisi hyvä laatia ohjekirja, joka olisi ohjenuorana kaikille sivujen tekemiseen tai päivittämiseen liittyvissä tehtävissä.

Käyttäjälle yhtenäinen tyyli helpottaa myös tiedon omaksumista, kun esimerkiksi osaa aiemman kokemuksensa perusteella käyttäjä osaa etsiä yhteystietoja aina samalta alueelta sivustosta riippumatta tai kun on jäsennellyt sivulla palvelusta riippumatta samalla tavalla.

OHJEISTUS SIVUJEN TEKIJÄLLE

- Sivun visuaalinen tyyli
- Tekstin puhetyyli ja selkokieli
- Ulkoisten linkkien merkitseminen
- Palvelukuvausmalli, elementtien järjestys
- Malli yhteystietojen esittämisestä
- Ohjeistus tekemään selkeät call to actionit käyttäjille
- Ohjeistus saavutettavuudesta

Osallistumisen kokonaisuus



Osallistumisen kokonaisuus

TOIMINTAEHDOTUKSET

- Yksi yhtenäinen sivu, josta löytyisi kerralla kaikki osallistumisen mahdollisuudet ja seuranta
 - Palautteen seuranta jne. voi edelleen tapahtua omilla sivustoillaan
- Mahdollisuus palautteen antamiseen lisättävä kaikille sivuille
 - Rakennetaan erillinen osallistumispalikka, joka voidaan lisätä mille tahansa sivuille. Esimerkiksi päätöksenteon valmisteluvaihetta esiteltäessä sivulla olisi osallistumiselementti, jonka avulla käyttäjä voisi suoraan lähettää oman näkökulmansa valmistelussa olevaan asiaan.
- Osallistumispolun visualisointi ja etenemisen seuranta
- Osallistumiseen liittyvien materiaalien visualisointi ja sivuiksi tekeminen PDF:n sijaan asiaan perehtymisen helpottamiseksi
- Chatbotin käyttö myös palautekanavana

HYÖDYT

- Kaupunkilaisille on vaivatonta vaikuttaa kaupunkinsa asioihin

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Palautteiden käsittely ei ole läpinäkyvää
 - On vaikeaa löytää ja valita oikea
- kanava osallistumiseen.
 - Osallistumisen kokonaisuus on usein
- kaukana kimmokkeen antaneesta asiasta.
 - Vaikea löytää alueellisista asioista tietoa

Osallistumisen nykyiset kanavat

Helsingin kaupungin osallistumiskanavat

PALAUTELOMAKE

- Kiitokset
- Moitteet
- Vikailmoitukset
- Kysymykset
- Muut

Helsinki saa reilut 1200 palautetta kuukaudessa hel.fi-sivujen lomakkeen ja muiden sähköisten palvelujen, kuten Metro fiksaa -palvelun ja Helsinki-sovelluksen kautta.

KERROKANTASI.HEL.FI

- Mielipide päätöksentekoon

OSALLISTU.HEL.FI

- Nyt hyvin vähän sisältöä, vain Ruuti

PALVELUKARTTA.HEL.FI

- Sen kautta voi jo nyt lähettää palautetta, tosin aika harvoista toimipisteistä
- Toimii pohjana myös Helsinki - mobiilisovellukselle
- Kartasta toiminallisuuksineen voisi olla hyötyä palautelomakkeen yhteydessä.

KERROKARTALLA.HEL.FI

- Poistumassa käytöstä

RUUTI.MUNSTADI.FI

- Nuorisoneuvoston osallistumisen kanava

Valtakunnalliset palvelut

KUNTALAISALOITE.FI

- Kuntalaisaloitteen tekeminen, kannatus ja seuratanta

KANSALAISALOITE.FI

- Kansalaisaloitteella voi vaikuttaa lainsäädäntöön.

OTAKANTAA.FI

- Ajankohtaiset hankkeet, joihin kaivataan mielipidettä.

LAUSUNTOPALVELU.FI

- Julkishallinnon viranomaiset julkaisevat lausuntopyyntöjä.

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA OSALLISTAMISESTA

Selkeyttä osallistumiseen

Osallistumiseen ja vaikuttamiseen liittyvä tieto koottu keskitetysti yhteen paikkaan, osallistumisen kanavat kaikkialle, vaikuttamisen paikat, odotteluvaiheet jne visuaalisesti esille

Selkeyttä ja motivointia siihen, mihin osallistuu ja miksi. Ohjataan oikeaan kanavaan ja kerrotaan miten eri osallistumistavoilla voi vaikuttaa. Selkeyttä sisältöön. Taustatiedon sisäistäminen helpommaksi, esim. visualisoimalla isot tietomäärät. Mahdollisuus osallistua juuri silloin ja siinä kohtaa kun vireillä oleva asia esitellään (tai fyysisesti paikassa, jota asia koskee) - osallistuminen ei pitäisi olla sisällöstä irrallinen asia, jonne erikseen mennä.

Vaikuttamisen kokemus

Lähellä oleviin asioihin vaikuttaminen motinoo käyttäjiä eniten. Keskiössä ymmärrys mahdollisuuksista muuttaa jotain omalla osallistumisella. Vaikuttamisen polku osallistujan näkökulmasta näkyväksi. Palautteiden käsittely läpinäkyväksi, lisää vuoropuhelua kaupungin kanssa. Kiinnostavaksi koettiin palautteen tai muun viestin etenemisen seuranta, muiden antamat palautteet ja osallistumisen laukaisemat toimenpiteet.

Yhteisössä ja työpajoissa nousi selvästi esiin osallistamisen hyvinä esimerkkeinä Lontoon ja Pariisin sivustot.



[HTTPS://WWW.LONDON.GOV.UK/TALK-LONDON/](https://www.london.gov.uk/talk-london/)



[HTTPS://WWW.PARIS.FR/PARTICIPEZ](https://www.paris.fr/participez)

ESIMERKKISIVUSTOJEN KOHOKOHDAT:

- > Linkki osallistumiseen löytyy nopeasti
- > Tarpeeksi taustatietoa hankkeista
- > Osallistumistiedon kokoaminen omaksi kokonaisuudeksi
- > Matala kynnyks palautteen antamiseen
- > Monipuoliset osallistumistavat esitetty selkeästi
- > Vaikutusprosessi ja osallistumisen vaikutukset seurattavissa selkeästi ja läpinäkyvästi.

HEL.FI-YHTEISÖ

”

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA
OSALLISTAMISESTA

Olen samaa mieltä, että kaikki osallistuminen samalle sivulle. Henkilökohtaisesti sotken Kerrokantasi ja Kerrokartalla nimien puolesta.

Kerrokantasi menee jotenkin sekaisin myös Omakanta-palvelun kanssa. Liikaa erilaisia kanta-asioita.

Keskitetty osallistumissivu on varmaan ihan hyvä idea, mutta erilaisten palveluiden ja alustojen listaamisen sijaan voisi nostaa esiin ne asiat, joihin voi juuri nyt vaikuttaa (kovin moni tuskin on kiinnostunut osallistumaan vain osallistuakseen, vaan haluaa vaikuttaa tiettyyn asiaan).

Palaute ja palvelukartta voisi yhdistyä. Voisiko tähän lisätä esim. kaavoitus?

Kerro kantasi-otsikon voisi ehkä korvata kerro mielipiteesi päätöksentekoon - vaikuta päätöksentekoon esim. asuinalueen kaavoitus.

Kerro kartalla, minkälaista palautetta tänne halutaan? Asuinalueen kaavoitus? Sopisiko päätöksentekoon/palautteeseen?

Täällä puhutaan nyt paljon siitä mitä kanavia on tai pitäisi olla, mitä pitäisi yhdistää, mikä on kanava on mitäkin asiaa varten ja miten kuntalainen ne löytää. Se varsinainen haaste on kuitenkin siinä, miten eri kanavien kautta tulevia asioita kaupungin sisäisesti käsitellään, viedään eteenpäin, kommentoidaan, otetaan huomioon.

Minusta palautteen antaminen ei vielä oikein täytä osallisuuden kriteerejä, siinä on usein kyse siitä, että valitetaan jostakin toimimattomasta asiasta, jonka jo lähtökohtaisesti pitäisi toimia (esim. minä olen lähettänyt palautetta siitä, että naapurustossani olevan palvelukeskuksen jakeluautot pysäköivät jalkakäytävälle enkä niin tehtyäni vielä koe saaneeni varsinaisesti osallistua kaupungin kehittämiseen). Erottaisın siis palautekanavan ja varsinaiset osallistumiskanavat toisistaan.

Jees, yksi osallistumissivusto kannatettava. Ja yhdelle osallistumissivustolle aiheenmukainen jäsenitys.

Kanavien nimien kanssa saa tosiaan välillä valppailla, mutta onko se osallistujan kannalta ongelma? Tuskin. Osallistuja on ensisijaisesti kiinnostunut aiheesta/asiasta, johon voi vaikuttaa, oletan.

Navigaatiouudistus



Navigaatiouudistus

TOIMINTAEHDOTUKSET

- Luopua ajatuksesta perinteisestä stabiilista navigaatiosta
- Rikkoa hierarkkisuus ja samoja sivuja voisi löytyä useamman kategorian alta
- Ottaa suunnitteluun pari erilaista vaihtoehtoa
- Prototyyppien mallinnus ja testaus käyttäjillä
- Sivujen nimeäminen sisältöä yksilöiden entistä oleellisempaa

LUPAUS

- Navigaatio josta käyttäjä ymmärtää helposti mitä sivusto sisältää

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Megavalikon päätasot eivät ole ”oikeita” sivuja, vaan sivut ovat hyvin syvällä
- Navigaatiosta asian etsintä hidasta ja vaatii paljon klikkailua
- Suurten tietomäärien sisäistäminen on hankala
- Joillekin erityisryhmille mega-dropdown navigaatio on ongelma

Nykyinen navigaatio

Edellisessä hel.fi-uudistuksessa sivuille tehtiin laaja pudotusvalikko. Tarkoituksena oli ohjata asiakkaat suoraan sisältöön, ilman ns. aulasivuja, joilla on vain linkkejä eteenpäin. Kaupungin suuren sisällön takia pudotusvalikko on erittäin laaja, mutta siellä ei silti ole kaikkea sisältöä, vaan useilla alisivuilla on vasemmassa laidassa erillinen lisänavigaatio.

Navigaatio nykyisenlaisena ei palvele parhaalla mahdollisella tavalla. Navigaation alla on tällä hetkellä yhteensä 248 pääsivua. Kaupungilla on ainakin noin 1200 eri palvelua, joten on mahdoton ajatus, että kaikki palvelut löytyisivät navigaation kautta. Erityisesti sisällöt, jotka ovat useampaan kategoriaan kuuluvia, saattavat olla vaikeasti löydettävissä jos rakenne on hierarkkinen ja tiukasti kategorisoitu.

Mukautuva navigaatio

Ratkaisuna voisi olla rikkoa hierarkisuus ja samoja sivuja voisi löytyä useamman otsikon alta. Lisäksi sivujen nimeäminen sisältöä yksilöiden on entistä oleellisempaa. Asiakokonaisuuksien kategorisointi ja palveluiden välisiä yhteyksiä pitää tunnistaa, jotta voidaan muodostaa käyttäjälle mielekkäitä etenemispolkuja. Käyttäjälle voisi antaa kerralla kokonaiskuvan sisällöstä kun taasen kategorioiden kautta näkee vain kunkin osan kerrallaan.



Jos käyttäjälle annettaisiinkin mahdollisuus järjestää navigaatio haluamaansa järjestykseen:

- VIIMEKSI PÄIVITETYT SIVUT
- AAKKOSJÄRJESTYS
- PERINTEINEN SISÄLTÖKATEGORIAJAKO

Sisältösivujen muokkauksella on entistä suurempi rooli erityisesti yksittäisten palvelujen löytymisessä ja siihen tarvitaan systemaattista sivujen ristiinlinkkaamista.

HEL.FI-YHTEISÖ

”

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA

Kyselyssä tiedon kategorisointia pidettiin tärkeänä perusvaihtoehtona tiedon löytämiselle, muttei yleisesti kiinnostavimpana tiedon löytämisen keinona. Hyvä kategorisointi auttaa hahmottamaan sivuston tarjonnan ja pitää kontrollin käyttäjällä.

Keskustelijat pitivät tärkeänä kategorioiden vähäistä määrää sekä kategorioiden järjestämistä loogisesti käyttäjätarpeiden mukaan.

ONGELMIA NAVIGAATION KANSSA

“Edellyttää usein sivuston hyvää tuntemista ja siltikin eksyy helposti.”

“Kategoriat tuottavat valtavan klikkailumäärän.”

NAVIGAATION PUOLESTA

“Parempi kuin saada sata vaihtoehtoa haun kautta.”

“En luota hakutoimintaan, navigoin mieluummin itse.”

Sisällön kohdentaminen ja linkitys



Sisällön kohdentaminen

TOIMENPIDE-EHDOTUS

- Sisällön kohdentaminen käyttäjän ja sivuston historian pohjalta
- Sisällön kohdentaminen saman aihealueen sisällä oleville sivuille
- Eri sisältökategorioista poiminnat sisältösivuille: esim. uutiset ja tapahtumat

HYÖDYT

- Käyttäjä pystyy entistä helpommin syventymään sisältökokonaisuuksiin.
- Tiedon pirstaloitumisen ongelma vähenee

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Tietojen löytäminen sivustolta vaikeaa
- Vaikea löytää alueellisista asioista tietoa
- Tiedon pirstaloituminen useille eri sivustoille

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA SISÄLLÖN KOHDENTAMISESTA

Minkä tiedon pohjalta mitä sisältöä olisi hyödyllistä kohdentaa?

- Yhteisön osallistujat pitivät parempana vaihtoehtona tarjota sisältönostoja ja linkkejä aiemman sivuston käyttöhistorian perusteella kuin erillisten valintojen pohjalta syötetty tieto sisällön personoimiseksi. Personointia oleellisempaa on tarjota valmiita polkuja, joiden avulla käyttäjä voi edetä sivustolla elämäntilanteeseen tai palvelutarpeeseen liittyen.
- Osallistujien välillä oli kuitenkin huomattavasti vaihtelua siinä, kuinka paljon käyttäjät arvioivat saapuvansa sivustolle saman tiedon tai palvelun perässä kuin aiemmilla kerroilla.
- Vähäisempi määrä osallistujista piti mielenkiintoisena ehdotuksia vierailtujen sivujen kanssa samankaltaisista sisällöistä sekä sivustoista joissa itseä vastaava kävijäryhmä on vieraillut tai yleisesti Hel.fi käyttäjät ovat vierailleet.
- Sisällön kohdistaminen postinumeron, huollettavien, kuten lasten sekä opiskelu- ja työtilanteen tai postinumeron pohjalta koettiin hyödylliseksi. Vähemmistö vastajista koki sukupuolen hyödylliseksi kohdistamisen kriteeriksi. Eniten mielellään käyttäjät antaisivat postinumeron mutta valtaosa osallistujista olisi valmiita antamaan kaikki edellä mainituista tiedoista. Vähiten mielellään osallistujat antaisivat ikätietojaan kaupungille. Kiinnostavaksi koettiin palautteen tai muun viestin etenemisen seuranta, muiden antamat palautteet ja osallistumisen laukaisemat toimenpiteet.

Millaista sisältöä käyttäjät haluaisivat kohdennettavan?

- Eniten osallistujia kiinnostaisi kohdennetut uutiset ja ajan-kohtaiset asiat esim omalta asuinalueelta sekä aikasemmin ja useasti vieraillut Hel.fi-sivut.
- Alueita koskevista tiedoista eniten kiinnostivat paikalliset palvelut ja tapahtumat, päätökset ja niiden vireillepano, alueuutiset, sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Sisällön linkitys

Käyttäjän on voitava olla varma, että saa kaiken mahdollisen tiedon valitsemastaan aiheesta. Tätä helpottaa sisältöön kuvattu valmis polku, jolle käyttäjä ohjataan tutustumaan aiheeseen syvemmin, mutta myös tarjoamalla linkit kaikkiin saman aihealueen sisältöihin.

Sivujen aihealueen mukaisessa kattavassa toisiinsa linkittämisessä on oleellista sisällön tagittaminen aihealueittain, jotta voidaan ohjata käyttäjää eri sisältöjen pariin saman aihealueen sisällä esim. kaikki omaan asuinalueeseen liittyvät sivut löytyisivät käyttäjälle helposti.

Some-sisällössä on yleensä aina linkki hel.fi-sivuun, edellyttäen että aiheeseen liittyvää sivu on olemassa. Niissä some-sisällöissä, joissa on linkitys esim. eri uutispalveluiden uutiseen voitaisiin lisäksi lisätä linkki hel.fi sivuun, jossa kerrotaan muutoin kohteesta tai liittyisi aiheeseen. Näin saataisiin kasvatettua liikennettä some-sisällön ja hel.fi-sivuston välillä.

Tulevaisuudessa tagityksessä olisi mahdollista hyödyntää myös tekoälyä, jolloin tekoäly kategorisoi sivun sen sisällön mukaisesti. Tämä ns. automaattinen annotointi on periaatteessa mahdollista jo nyt, mutta ei käytössä hel.fi:ssä.

Kaupunginosasivut

Yhteisössä ja työpajoissa tuli esille että kaupunginosille, muillekin kuin uusille alueille, kaivattaisiin paremmat omat sivut.

Helsingin kaupungin keväällä 2018 käyttöönottaman uuden hakukoneen myötä jatketaan kehitystyötä syksyllä 360-view-näkymällä, jossa automaattisesti rakennetaan sisältöä ja pilottina on kaupunginosasivut.

Kaupunginosasivulta löytyisivät käyttäjälle helposti kaikki omaan asuinalueeseen liittyvät sivut esimerkiksi linkit alueen uutisiin, tapahtumiin, päiväkoteihin, kirjastoihin, liikuntapaikkoihin ja terveyskeskukseen.

Alueen kartta sivulla auttaisi käyttäjiä hahmottamaan mitä palveluita ja paikkoja alueelta löytyy ja miten ne sijoittuvat toisiinsa.

Hakutulosten rikastaminen



Hakutulosten rikastaminen

TOIMINTAEHDOTUKSET

- Hakutulosten karsiminen ja järjestäminen (aineistomuoto, uusimmat, aakkoset...)
- Mahdollisuus selata hakutuloksia aihealueittain
- Aineistomuodon erittely; videot, kuvat, ladattavat dokumentit
- Alueen valinta ja tiedon esitys kartalla
- Mahdollisuus hakutulosten laajentamiseen eri hel.fi-domaineille

HYÖDYT

- Halutun sisällön löytäminen on entistä vaivattomampaa

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Tietojen löytäminen sivustolta vaikeaa
- On vaikea keksiä oikeita hakusanoja
- Vaikea löytää alueellisista asioista tietoa
- Hakutulosten selaaminen on raskasta
- Kartta.hel.fi:ssä on paljon tietoa, jota ei käytetä hel.fi-sivuilla
- Kartta auttaisi hahmottamaan kaupunkia ja paikkojen suhteita toisiinsa
- Karttapalveluja on monia ja vaikea tietää mitä niistä käyttää milloinkin

ESIMERKKI

The image displays two versions of the Helsingin kaupunki website. The desktop version shows a search for 'Uimahalli' (Swimming hall) in the 'Koko Helsinki' area. The search results are displayed in a list, with the first result being 'Yrjönkadun uimahalli' (Yrjönkadun swimming hall) and the second being 'Jakomäen uimahalli' (Jakomäen swimming hall). The tablet version shows the same search results but with a different layout, highlighting the 'Yrjönkadun uimahalli' and 'Jakomäen uimahalli'.

Helsingin kaupunki

logo kielivalinta fonttikoko ja ääni asiointiin

koti päänavigaatio

Mitä haluaisit löytää? Mitä alueelta?

Uimahalli Koko Helsinki Hae

Kaikki Kuvat Videot Dokumentit Uutiset

Suodata hakutuloksia

Luettelo Kartta

Sisältö

Yhteystiedot 120+
Palvelut 100+
Tapahtumat 67
Päätökset 67

Tulokset 1 - 10 noin 1010 tuloksesta kohteelle uimahalli Järjestys: Viimeksi päivitettyt

Yrjönkadun uimahalli
... Yrjönkadun uimahalli. Yrjönkatu 21 b 00100 Helsinki 09 310 87401
Yrjönkadun uimahalli. Kuuntele. ...
www.hel.fi/.../fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/sisaliikuntapaikat/uimahallit/yrjonkadun-uimahalli

Jakomäen uimahalli
... Jakomäen uimahalli. Somerikkopolku 6 00770 Helsinki 09 310 87454 Lue lisää Toimipiste kartalla. Jakomäen uimahalli. Kuuntele. ...
www.hel.fi/.../fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/sisaliikuntapaikat/uimahallit/jakomaen-uimahalli

Pirkkolan liikuntapuiston uimahalli
... Katso yhteystiedot Pirkkolan liikuntapuiston uimahalli. Pirkkolan ...
Pirkkolan liikuntapuiston uimahalli. Kuuntele. Pirkkolan ...
www.hel.fi/.../fi/liikunta/sisaliikuntapaikat/uimahallit/pirkkolan-liikuntapuiston-uimahalli

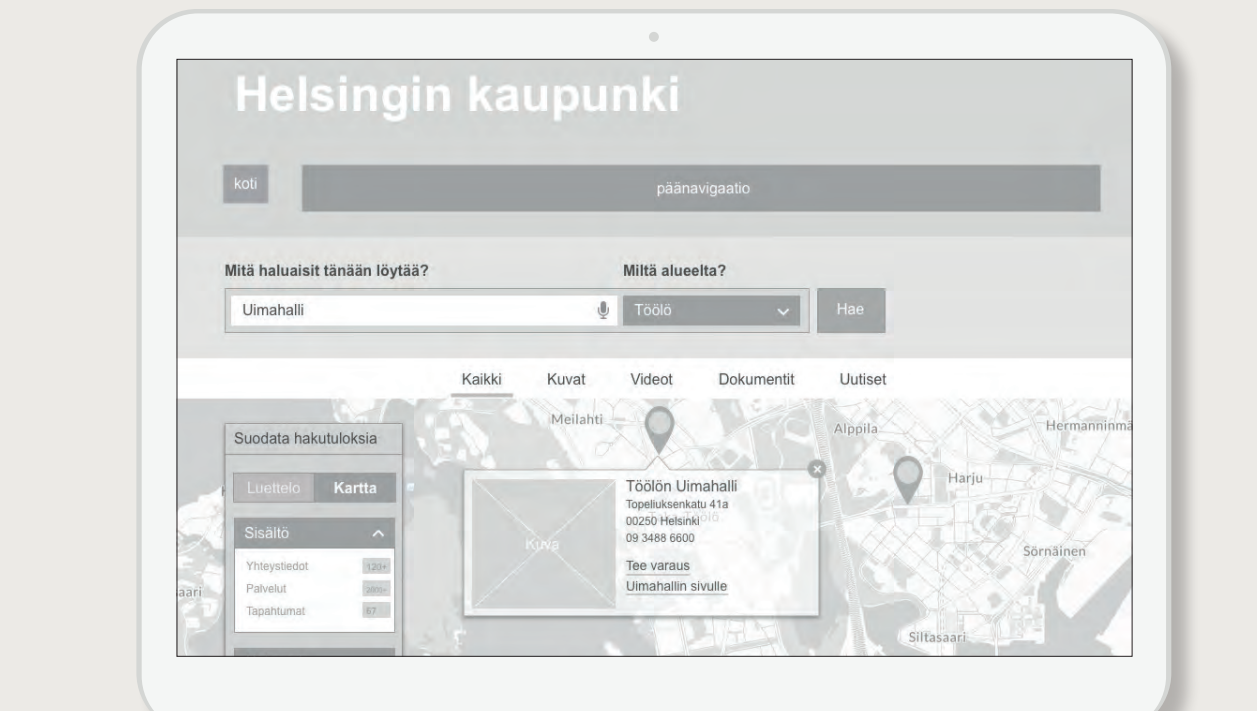
Uimastadion, Pirkkolan uimahalli ja sisahalli mukana ...
Uimastadion, Pirkkolan uimahalli ja Töölön sisahalli mukana Saunaweek-tapahtumassa, joka on osa maailman suurinta saunatapahtumaa Finnish ...
www.hel.fi/.../uimastadion-pirkkolan-uimahalli-ja-toolon-kisahalli-mukana-saunaweek-tapahtumassa

Vapaa aika
... Uimahalli, ...
www.hel.fi/helsinki/kaikki/fi/esteettomat-symbolit/vapaa-aika/

Edellinen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 Seuraava

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA HAKUTULOSTEN ESITTÄMISESTÄ KARTALLA

- Osallistujat pitivät hel.fi sisältöjen lisäämistä kartalle hyödyllisenä
- Sisällön rajaamista alueita koskevaksi koettiin kiinnostavaksi. Enemmistö osallistujista oli kiinnostunut 3-4 alueesta, kuten asuinalue, työmatkan reitti tai esimerkiksi keskusta. Jotkut osallistujat olivat kiinnostuneita vain yhdestä alueesta mutta jotkut jopa useammasta kuin neljästä alueesta.
- Koko kaupunkia koskevat asiat ja sähköiset palvelut olivat vaikeita sijoittaa kartalle ja aika usean paikaksi tuli silloin kaupungintalo tai infopiste. Esimerkkinä: Yleiset linjaukset (strategia, ohjeet yms), yleiset tiedot ja tiedonhaku (esim. päätöksenteko, tilastot, talous, ilmastoasiat, start-upin perustaminen tms), sähköiset ja keskitetysti annetut palvelut (esim. toimeentulotuki, palvelut eri kohderyhmille).
- Tapahtumat kiinnostivat yli aluerajojen
- Erityisesti liikkeellä ollessaan osallistujia vaikutti kiinnostavan mitä tietoa ja palveluita heidän ympäriltään löytyy.
- Tällä hetkellä karttapalveluja on useita ja niitä tulisi yhtenäistää ja käyttökokemusta parantaa



HEL.FI-YHTEISÖ

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA HAKUTULOISTA

- Yhteisössä tehdyn kyselyn keskustelussa haun keskeiseksi arvoksi nousi nopeus tiedon löytämiseen.
- Hakutulosten esittämiseen kaivattiin visualisointia, suodattamia, sekä hakutulosten järjestämismahdollisuutta esimerkiksi palveluiksi, some-kanaviksi tai dokumenteiksi. Tuloksia toivottiin nähtäväksi myös kartalla.
- Keskusteluissa peräänkuulutettiin dokumenttien pitämistä ajantasalla, sekä viimeisimpien dokumenttien esittämistä ensimmäisenä listauksissa.

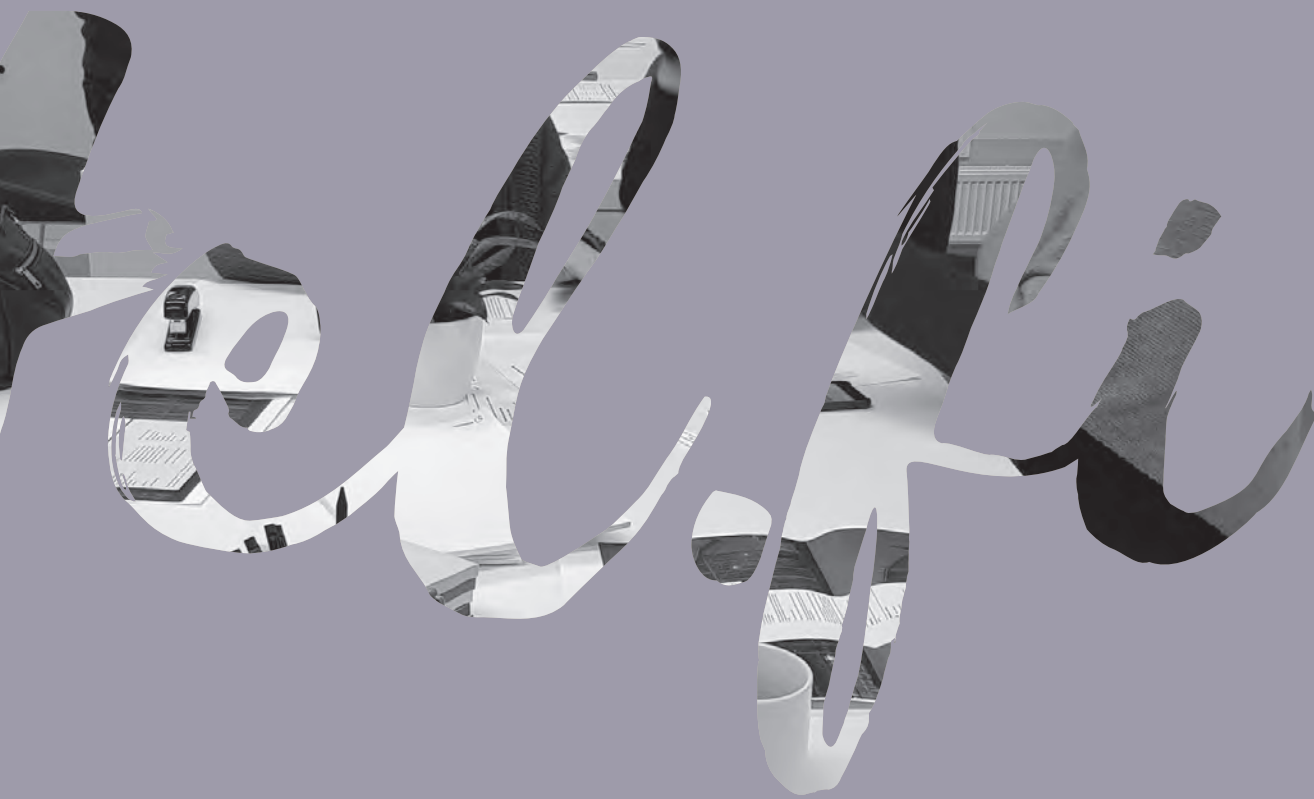
”

*Jos hakukone toimii –
nopein ja vaivattomin tapa
löytää tuloksia eksymättä
syrjäpouille. Ei tarvitse etsiä
ja arvailla kategorioista
tai odottaa chatbotin
ilmestymistä.*

Etsin lapselle harrastusta.

*Klikkasin ensin hel.fi:n
päänavista Kulttuuri ja vapaa-
aika, mutta en löytänyt sieltä
etsimääni. Kirjoitin sitten
hakulaatikkon “Harrastus
lapselle” ja sain ykköseksi
Perheentuki-sivuston. Sieltä
löytyi linkki Harrastushaku-
sivustolle ja linkkejä
harrastuskerhoihin.*

Automatisoitu sisällönhallinta



Automatisoitu sisällönhallinta

Tekoälyn jatkuvasti kehittyessä harppauksin eteenpäin, tulee sisällönhallinta kehittymään entistä enemmän automatisoituun ja tekoälyä hyödyntävään suuntaan.

Osittain näin tapahtuu jo nyt hel.fi:ssä sekä toimipisteiden yhteystietojen että palvelukuvausten että tapahtumien osalta. Näiden osioiden sisällönhallinnassa on nostotyökalut, mutta kaikkia sivuja ei ole ehditty käydä läpi näillä työkaluilla. Nostaminen tapahtuu joko automaattisesti tai manuaalisesti, esim. aihealueen, kohderyhmän, toimipisteen tai palvelun id-numerolla. Eri tietolähteitä integroidaan siis jo, mutta tällä hetkellä ilman tekoälyä, jota tulevaisuudessa olisi mahdollista hyödyntää esimerkiksi rutiininomaisten nostojen tekemiseen.

Tulevaisuudessa hel.fi kokonaisuuden voisi nähdä eräänlaisena sisältökeskukseksi, hubina, jossa on erilaisia sisältöelementtejä eri aihealueista, joita poimimalla voidaan muodostaa halutunlaisia sivukokonaisuuksia tarpeen mukaan.

Tekoälyn hyödyntäminen myös tekstien luomisessa ja videoiden tekstittämisessä on sisällönhallinnan tulevaisuutta.

HYÖDYT

- Sivujen päivittyminen on helpompaa ja automaattista.
- Jatkuvasti päivittyvät sivut herättävät kiinnostusta.

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Hel.fi sivuston ylläpitäminen vaatii huikean määrän henkilöitä
- Rutiininomaiset päivitykset esim. yhteystietoihin tehtävät muutokset vievät aikaa
- Tiedon pirstaloituminen useille eri sivustoille ja some-kanaviin
- Sama sisältö löytyy monesta paikasta

Sisällönhallinnan ratkaisuja

Sisältökokonaisuudet tägeihin perustuen

Automatisoitu sisällönhallinta rakentaa sivuja elementeistä, jotka ovat tägitetty sisällön ja elementtityypin mukaan. Edellyttää sisällön tägittämistä joko tekoälyn avulla, jolloin se tunnistaisi ja poimisi avainsanat sisällöstä tai manuaalisesti sisällön ylläpidon kautta. Tekoälyn käyttäminen automaattiseen tägittämiseen eli ns. automaattinen annotointiin on periaatteessa mahdollista, mutta tällä hetkellä ei käytössä hel.fissä.

Automatisoidut sisältönostot

Automatisoidut sisältönostot perustuen käyttäjän itsensä usein tai yleisesti usein vierailemiin sivuihin, hakuihin ja sivusiirtymiin, ajankohtaan tai paikkaan liittyen.

Sisällön tuotto

Tekoälyn mahdollisuudet tuottaa tekstiä kehittyvät koko ajan, joten toivottavasti joskus tulevaisuudessa tekoäly voi tehdä sivustosta jopa stadin slangi version käyttäjän niin toivoessa.

ESIMERKKI

Kaikki sisältöelementit, joissa on tägi Kruunuhaka muodostaisivat yhden sivukokonaisuuden, jossa elementtityyppien mukaan palaset löytäisivät oikeille paikoilleen: kuvat, linkit, palvelut jne.

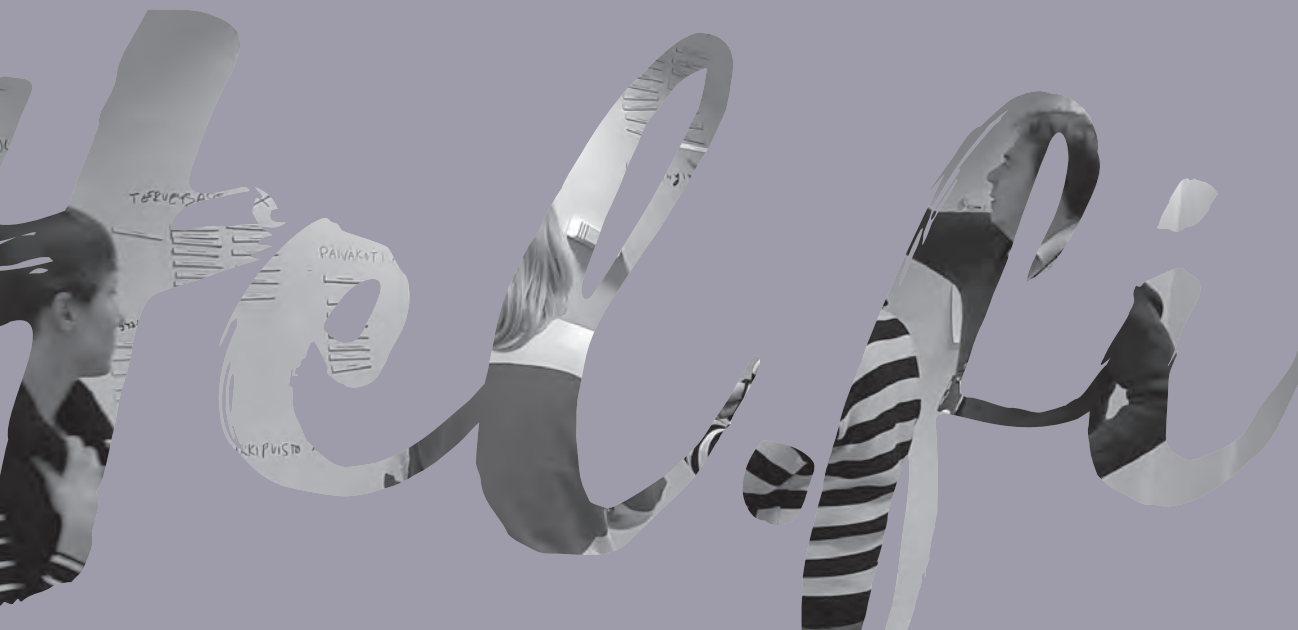
ESIMERKKI

Kultakin sivulta löytyy lista perustuen erinäisiin kriteetreihin linkeistä, joille käyttäjä ohjataan.

ESIMERKKI

Tapahtumasta kirjoitettu teksti, jonka tekoäly on tuottanut ihan pelkästään tapahtumasta annettujen tapahtumakalenteritietojen pohjalta.

Chatbot



Chatbot

“Yhden luukun palvelu”

KÄYTTÖTAPOJA

- Pilottina voitaisiin aloittaa esim. Pysäköinnin asiakaspalvelun chatbotista
- Chatbottia voi käyttää myös hakuna, jolloin haun rajausta tapahtuisi keskustelemalla botin kanssa sen kysyessä tarkentavia kysymyksiä aiheesta, josta haluaa löytää tietoa.
- Chatbotin avulla käyttäjä voi selvittää kelpoisuutensa ennen varsinaisen hakemuksen täyttämistä (esim. kelpoisuus kaupungin asunnon hakemiseen tai yhdistyksen toiminta-avustukseen)
- Lomakkeiden täyttö chatbot-keskustelun kautta. Käyttäjällä ei ole keskustelussa mahdollisuutta hypätä pakollisten kenttien yli, kuten paperilomakkeella. Lisäksi käyttäjän on mahdollista saada välittömästi apua jos vastauksen antamiseen tarvitseekin ensin lisätietoja.

HYÖDYT

- Asiointi helpottuu ja tieto on saatavilla entistä vaivattomammin.

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Tietojen löytäminen sivustolta vaikeaa
- On vaikea keksiä oikeita hakusanoja
- Hakutulosten selaaminen on raskasta
- Käyttäjä ei tiedä mitä sivulla pitäisi tehdä
- Tiedon pirstaloituminen useille eri sivustoille
- Sama sisältö löytyy monesta paikasta
- Navigaatiosta asian etsintä hidasta ja vaatii paljon klikkailua
- Asiakaspalvelua 24/7

Chatbottien kaksi tasoa

YKSINKERTAINEN

- Ei tekoälyä
- Sisältönä vain annettu materiaali
- Monesti helpoin ja nopein ratkaisu

ÄLYKÄS

- Sisältää tekoälyä kuten luonnollisen kielen prosessointia (NLP)
- Pystyy tunnistamaan käyttäjän aiheet ja avainsanoja tekstistä ja ohjaamaan ohjelmiston toimintaa sen perusteella
- Tarjoaa keskustelutyyppisen käyttäjäkokemuksen
- Monimutkaisempi suunnitella, rakentaa ja ylläpitää



Vältettävää

- Yksinkertainen botti joka yrittää olla älykäs, muttei onnistu ymmärtämään käyttäjän keskustelua.
- Älykäs chatbot, mutta antaa vastauksina vain lähinnä hakutulosia kun keskustelupolut puuttuvat. Toimisi paremmin hakukentän muodossa.

HEL.FI-YHTEISÖN OSALLISTUJIEN YLEISIÄ HUOMIOITA CHATBOTEISTA

Mahdollisuudet

- Kyselyn mukaan osallistujat kokivat chatbotin yleisesti hauskemaksi tavaksi hakea tietoa esimerkiksi tekstimassojen lukemisen sijaan. Enemmistö osallistujista näki esitellyn chatbot-ratkaisun olevan sovellettavissa laajemminkin hel.fi-sivustolla esimerkiksi hakutoiminnon korvaajaksi, neuvonta-asioissa, palveluihin ohjaamisessa, sekä hakemuksien täyttämisen keinona.
- Osallistujat kokivat chatbotin tuovan lisäarvoa esimerkiksi nopeuttamalla tiedon löytämistä sekä selkeyttämällä suuria tekstimassoja.
- Chatbot pelkällä tiedonkeruutoiminnallisuudella ilman esimerkiksi varaustoiminnallisuutta koettiin myös hyödylliseksi. Monet osallistujat pitivätkin tiedonkeruutoiminnallisuutta vähimmäisvaatimuksena chatbotille.
- Keskustelijat näkivät chatbotissa mahdollisuuksia, kuten joustavuuden, sekä tiedon etsimisen ja koostamisen automatisoinnin käyttäjälle.
- Parhaasta tavasta toimia chatbotin kanssa joko vapaan tekstin tai valmiiden vastausvaihtoehtojen muodossa jakoi mielipiteitä osallistujien kesken. Työpajassa osallistujat pääsivät itse testaamaan chatbotia sekä koneen että kännykän ääressä. Kännykällä koettiin parhaiten toimivaksi vaihtoehtoja valmiiden vastausvaihtoehtojen klikkailu ja tietokoneen ääressä koettiin kirjoittaminen luonnollisemmalta vaihtoehdolta toimia chatbotin kanssa.

”

Tällaisen aika ‘tyhmänkin’ botin etu on se, että se tarjoaa kysymysten kautta helpon etenemisreitit kohti oikeaa tietoa sen sijaan, että tarvitsee kahlata läpi pitkiä tekstimassoja.

Onhan noita hauska käyttää.

Chat-botti voisi olla hyvä hakemusten teossa. Asiakkaan palvelutarpeiden kartoittamisessa ja sen myötä asianmukaiseen palveluun ohjaamisessa.

Täsmätarpeisiin chatbot olisi loistava. tavallaan siinähan yhdistyy henkilökohtainen chat ja älykäs hakukone.

Voi olla helpompaa tehdä kysymyksiä ja vastata kysymyksiin kuin lukea pitkiä tekstejä. Chatbotin avulla voi tehdä myös lomakkeita, joissa on useita vastausvaihtoehtoja.

HEL.FI-YHTEISÖN OSALLISTUJIIEN YLEISIÄ HUOMIOITA CHATBOTEISTA

Riskit

- Toimiakseen chatbotin tulisi olla oppiva pysyäkseen mukana sisällön päivittyessä. Keskustelupoluissa olisi hyvä huomioida vuoden- ja vuorokaudenajat, jotta esim. tervehdykset tuntuvat luontevilta.
- Osalla osallistujista oli huonoja aiempia kokemuksia muiden palveluiden chatbot-ratkaisujen toimivuudesta ja nopeudesta. Nämä huonot kokemukset herättivät epäilyksiä chatbotin toimivuuteen hel.fi-sivustolla.

”

Tuo Pysäköintibotti -proto on vähän liian heppoinen. Älykäsiin botteihin tottuneelle se on vähän nolo ja ei ehkä anna mitään muuta kuin ärtymystä. Botti vasta sitten kun se on älykäs ja valmiiden kysymysten lisäksi tarjoaa vapaan keskustelun mahdollisuuden.

Jos botti kerää tietoja valmiiksi, ne pitää voida tarkistaa ja tarvittaessa muuttaa.

Chatbotit vaan saavat minut ärsyymään.

Kerran chatbot voi olla hauska, mutta usein käytettynä siihen voi kyllästyä

Minusta tuntuu, että samat tiedot olisi voinut saada ihan yhtä nopeasti kuin tekstiä lukemalla. Oikeasti palveleva toiminto voisi olla sellainen, joka kerää tarvittavat tiedot ja lähettää tarvittavat materiaalit (tässä tapauksessa esim. pysäköintiluvan) minulle postissa kotiin.

Kommentteja Pysäköintibotti -demosta

ESIMERKKI

HYVÄT OMINAISUUDET

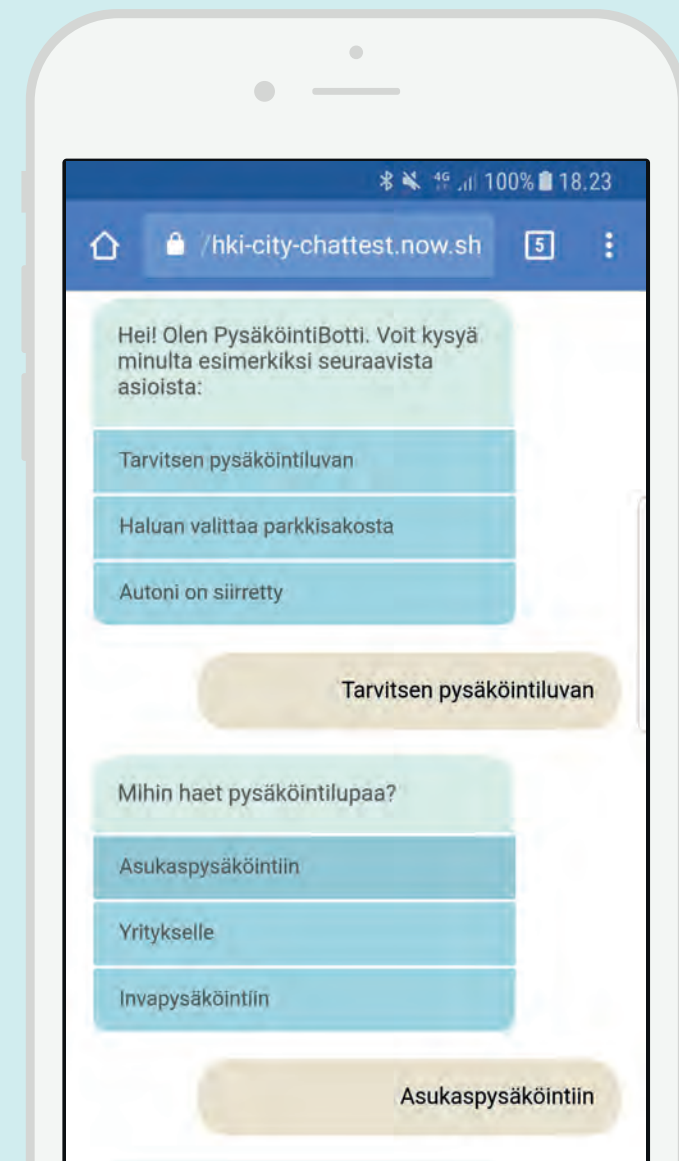


- Edellisten vastausten jääminen näkyviin
- Botti ohjaa eteenpäin, vaikka vastaisi "ei"
- Chat on tuttu luonteva liittymä
- Mobiilissa erittäin hyvä, että voi valita vastauksia eikä joudu kirjoittamaan
- Lisäpalvelun tarjoaminen
- Läppärillä on hyvä, että voi itse kirjoittaa
- Ymmärsi virheellisen kysymyksen
- Chatbot osasi neuvoa käyttäjää

RISKIT



- Tekstissä on oltava vain oleellinen tieto lyhyesti
- Pitää pystyä palaamaan takaisin ja vaihtamaan vastausta
- Chatbotilta tulee liian monta kommenttia liian nopeasti
- Käyttäjä ei saa päätyä umpikujaa, vaan aina tarjottava mahdollisuus palata alkuun
- Jos botti ei ymmärrä käyttäjää, olisi hyvä tarjota arvauksia vaihtoehtoiksi
- Vaatii paljon työtä ennen kuin asia on hoidettu
- Miten saavutettava chatbot-palvelu on? Toimiiko puheentunnistus ja lukulaitteet?
- Käytettävyyden huomioiminen, jos tulee sisällön päälle



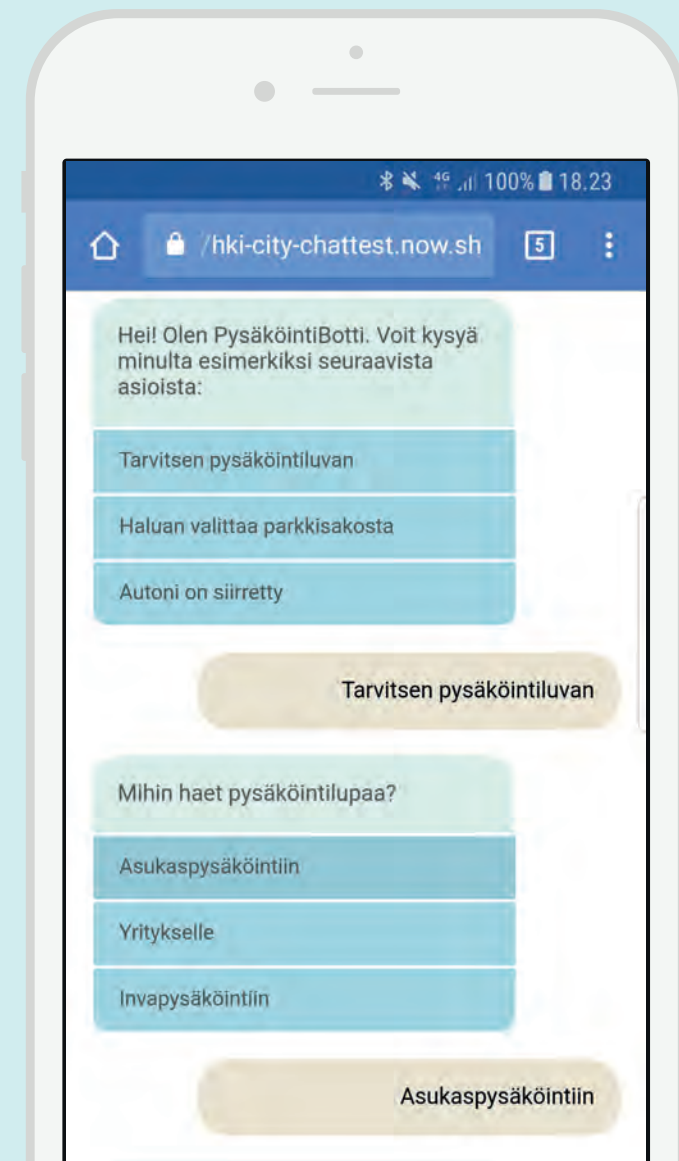
Kommentteja Pysäköintibotti -demosta

ESIMERKKI

MUITA HUOMIOITA



- Epäonnistuneet keskustelut talteen ja hyödyksi oppimisessa
- Kielisensitiiviset vaihtoehdot otettava huomioon
- Linkki lisätietoihin lopuksi
- Botin nimeämisessä otettava huomioon, ettei botti-sana ole kaikille tuttu
- Tarvitaanko kieliversiot?
- Tallenna tiedot/keskustelu ominaisuus olisi hyvä
- Jos asiaa ei voi hoitaa botin kanssa, niin botin on ohjattava käyttäjä muualle hakemaan tietoa tai hoitamaan asia
- Botin antamaa puhelinnumeroa tai sähköpostiosoitetta on pystyttävä klikkaamaan ja soittamaan tai laittamaan sähköpostia
- Botin pitää tietää ajoneuvojen siirtojen hinnat
- Botin kanssa keskustellessa voisi avata kartan myös
- Käyttäjä odotti saavansa lomakkeen tarkistettavakseen keskustelun lopuksi, eikä listausta annetuista tiedoista.
- Onko Pysäköintibottia mahdollista integroida esim. Trafin järjestelmiin?
- Miten liitetään kuvia keskusteluun?
- Vahva tai kevyt tunnistautuminen ennen chatbot-keskustelua?
- Käyttäjän syöttämien tietojen oikean muodon tunnistaminen: rekisterinumerot, puhelinnumerot, osoitteet jne.



Some-kanavaniput



Some-kanavaniput

- Helsingin kaupunkiin liittyviä eri some-tiliä on lähes 300.
- Some-kanavia on jo yhdistetty aihealueittain, ja työtä jatketaan siltä osin kuin on mielekästä. Yksittäisten kanavien rinnalle on tuotu kanavat, joille koostetaan sisältöä useista saman aihealueen kanavista.
- Koontikanavien ylläpitäjät jakavat kanavallaan ko. aihealueen sisältöjä muilta kanavilta. Sisällöntuotanto olisi edelleen omilla kanavillaan, mutta tuotettua sisältöä jaettaisiin eri kanaviin.

HYÖDYT

- Helpompi olla ajantasalla ajankohtaisuuksista

**VASTAA
ONGELMIIN,
TARPEISIIN JA
TAVOITTEISIIN**

—→ Monesta some-kanavasta on
hankala valita mitä seurata

Kanavien niputus

Käyttäjän voi olla vaikea valita valtavasta kanavien määrästä juuri oikeat kanavat seurattavakseen. Käyttäjän on myös vaikea pysyä perillä uusista kanavista. Käyttäjälle riittäisi yhden kanavan seuraaminen kiinnostavasta aihealueesta sen sijaan että joutuisi valitsemaan useita kanavia.

Tulevaisuudessa sisällönhallinnnan kehittyessä koontikanavalle sisältöä muilta kanavilta voisi jakaa AI, mutta kaupunginosakanavien kanssa päästään alkuun vaikkapa alueen oman Stadin Some-luotsin kanssa.

ESIMERKKI 1

Stadiluotsit jakaisivat kaupunginosakanavallaan sellaista sisältöä näiltä monilta muilta kanavilta, joiden katsovat olevan oleellista tämän alueen asukkaille. Silloin sisältö voi olla kaikkia helsinkiläisiä koskevaa tai vain valittun alueeseen rajattua. Pitäjänmäki kanavalla olisi kaikilta eri kanavilta Pitäjänmäkeen liittyvät postaukset ja sen lisäksi kaikkia helsinkiläisiä koskeva tieto.

ESIMERKKI 2

Käyttäjä on valinnut seurattavakseen "Kasvatus ja koulutus" -kanavan, jolloin hän saa yhdeltä kanavalta tietoonsa kymmenien eri kanavien postaukset, jotka liittyvät kasvatukseen ja koulutukseen.



Kaupunginosien omien kanavien lisäksi omat kootut kanavat voisivat olla esimerkiksi seuraavilla aiheilla:

- ASUMINEN
- HALLINTO
- KASVATUS JA KOULUTUS
- KAUPUNKIYMPÄRISTÖ JA ILMASTO
- LIIKENNE, KULKUNEUVOT JA KARTAT
- LIIKUNTA JA URHEILU
- SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT
- YRITTÄMINEN JA TYÖELÄMÄ

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA

Kaupunkia toivotaan aktiivisesti mukaan asuinalueiden FB-ryhmiin

Kyselyssä mielipiteet some-viestinnän keskittämisestä yhteen tai useampaan some-kanavaan vaihtelivat puolesta ja vastaan. Kyselyn osallistujat vastasivat kuitenkin mielellään seuraavansa ajankohtaisasioita sosiaalisessa mediassa. Kaupungilta toivottiinkin aktiivisuutta Facebook-ryhmissä.

Monipuolisesti mutta tunnistettavasti eri kanavissa

Kyselyssä yksikään eri some-palveluista ei noussut selkeästi suosituimmaksi. Helsingin kaupungilta toivottiin kuitenkin tunnistettavuutta sekä viestinnän yhtenäisyyttä kaikissa kanavissa.

”

Pitäisi olla vain yksi Helsinki ja kaikki kanavat kertovat sen Helsingin tarinaa.

Eli lähdetään siitä, että käyttäjä ei hahmota toimialoja, hallintorakennetta jne. lainkaan. Hänelle pitää kertoa yhden Helsingin tarinaa ja tarjota palvelu yhtenä Helsinkinä.

Omalla asuinalueellani tietoa jaetaan runsaasti alueen someryhmissä, mutta ne ovat asukkaiden itsensä ylläpitämiä. Jos siellä kaupunkiorganisaation asiaa näkee, on ne joku asukas jakanut sinne ryhmään.

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA

Osallistujat toivoivat parannusta ajankohtaisten asioiden löytämiseen

- Ajankohtaisasioita toivottiin viestittävän keskitetymin, ryhmiteltynä esim aihepiireittäin.
- Kyselyn osallistujat saivat nykyisin Helsinkiin ja omaan asuin-alueeseen liittyvää tietoa pääosin lehdistä, tutuilta, Helsingin kaupungin sivuilta ja some-kanavista, mutta myös muista määrittelemättömistä kanavista. Osa osallistujista mainitsi myös saavansa tietoa oman asuinalueen epävirallisista Facebook-ryhmistä.

”

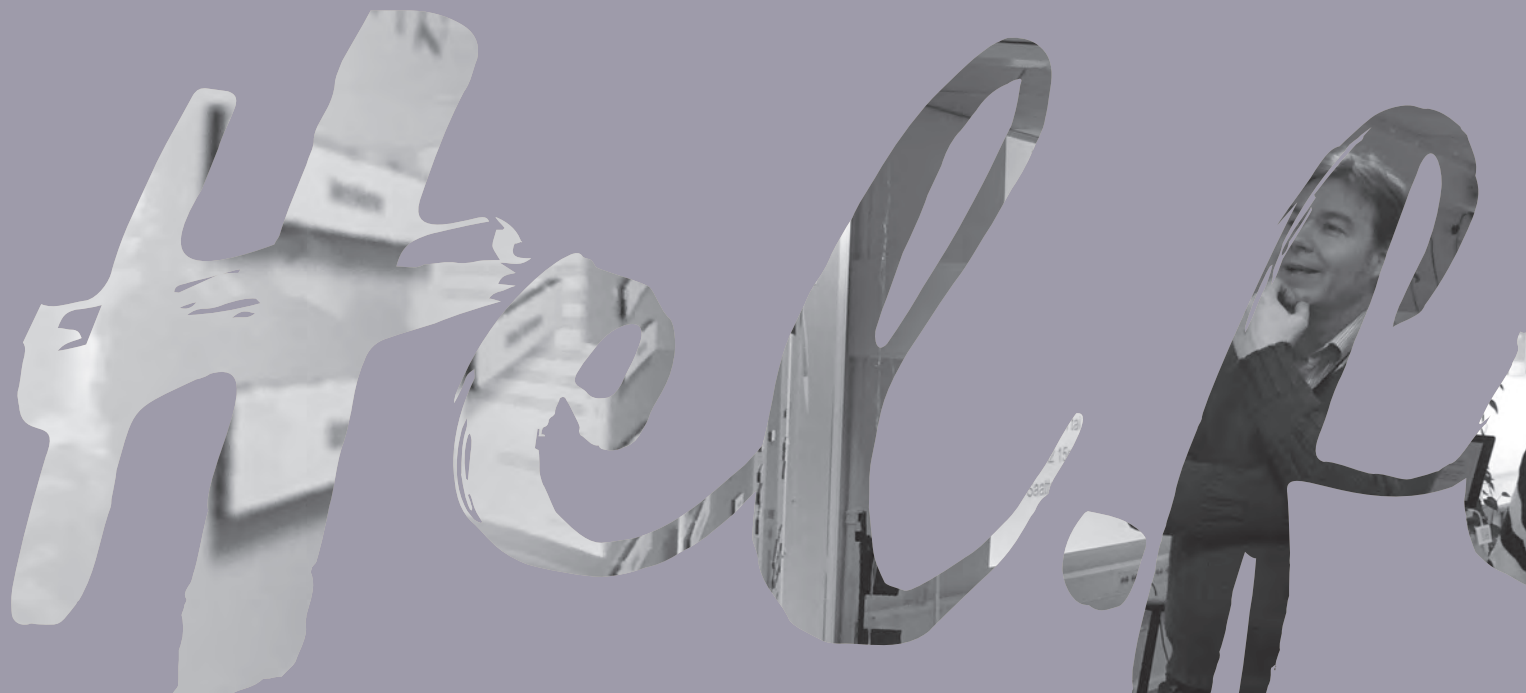
Kiinnostavia ajankohtais-asiat liittyvät arkeen ja tietoon, joka sujuvoittaa sitä joko suoraan tai välillisesti, kuten esim. häiriöinfo, junat eivät kulje tai että jos junat eivät kulje on tiet ruuhkaiset samoin kuin bussi, jota itse käyttäisi.

Tieto oman alueen ajankohtaisasioista pirstaloitunut liian moneen paikkaan / palveluun / layeriin. Päätöksenteon seuraaminen vaatii (liian) paljon oma-aloitteisuutta ja perehtyneisyyttä.

Oma lähiympäristö on se missä pörrää, käy kaupassa ja jne. Vaikuttaa elämään aika paljon. Kun asuu lähiössä, alueen merkitys korostuu.

Sekä oma asuinalue, oman työpaikan alue, että sukulaisten ja lähimpien ystävien asuinalueet kiinnostavat. Muista aiheista saattavat kiinnostaa omaan ja omaisten elämäntilanteeseen liittyvät rajatut asiat. Esimerkiksi kaikki vanhusten palvelut eivät kiinnosta, mutta asumispalvelut ja kotihoito kiinnostavat.

Mobiilisovellus



Mobiilisovellus

Konseptin toimeksiannossa oli annettu pohdittavaksi myös tarvitseeko kaupunki verkkosivuja laisinkaan. Käyttäjien toiveiden ja tarpeiden perusteella projektin aikana syntyi idea kehittää olemassa olevaa Helsinki-mobiilisovellusta. Sovellukseen voisi poimia Helsingin kaupungin verkkosisällöstä eri aihealueista vain tarvitsemansa sisällön. Tällöin hel.fi-sivuston rooli olisi sisällön tarjoaja, josta poimitaan eri kanaviin tarvittavat sisällöt käyttäjän tarpeen mukaan.

Helsinki -mobiilisovellus

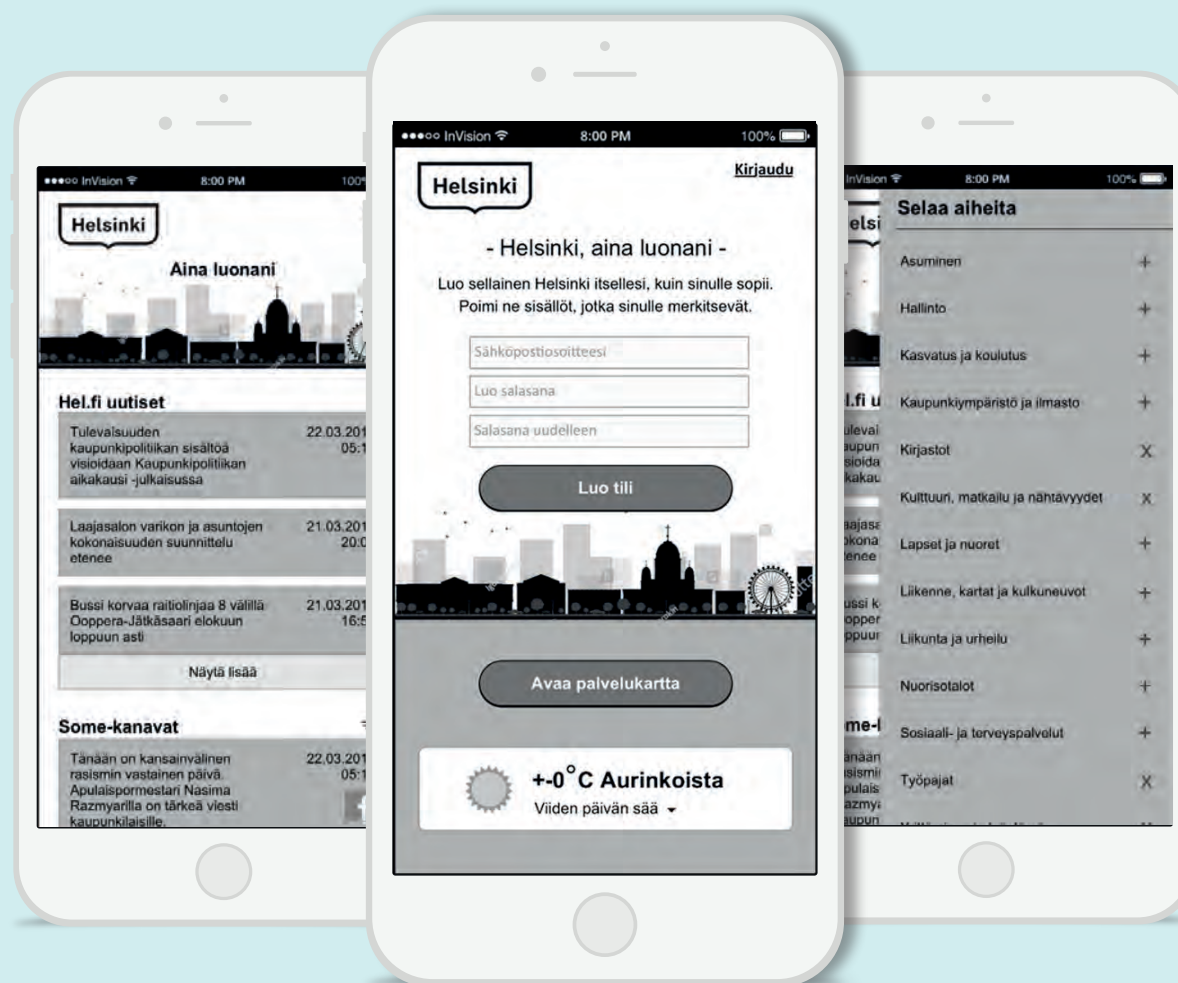
KOHDENNETTU JA AJANKOHTAINEN SISÄLTÖ

- Käyttäjä valitsee itse seuraamansa aihealueet
- Käyttäjälle tarjotaan helppo pääsy haluamiinsa sisältöihin, uutisiin, some-kanaviin ja videoihin
- Käyttäjä voi seurata myös yksittäisen aihealueen sisältöketjua tai valita itselle tärkeiden kaupunginosien sisältöä seurattavaksi
- Ilmoituksia käyttäjälle päivittyneestä tai uudesta sisällöstä valitun aihealueen piiristä
- Käyttäjän kevyt tunnistautuminen sovellukseen

VASTAA ONGELMIIN, TARPEISIIN JA TAVOITTEISIIN

- Tietojen löytäminen sivustolta vaikeaa.
- Vaikea löytää alueellisista asioista tietoa
- Itseä kiinnostavien seuraaminen ja ajantasalla pysyminen vaikeaa

Luonnos mobiilisovelluksesta



Mobiilisovelluksen jatkokehitys

Työpajassa osallistujat ideoivat lisää mahdollisia sisältöjä mobiilisovellukseen. Monet näistä ehdotuksista ovat jo alkuperäisessä projektisuunnitelmassa, ja osa jo toteutettukin. Sovellukseen on tulossa nfc-kirjastokortti, jolla voi lainata kirjoja, ja jonka on suunniteltu laajentuvan muihin palveluihin. Sovelluksesta on myös tehty useita visualisointeja.

Herätteet ja ilmoitukset

- Vireille laitetun asian tai päätöksen etenemisen seuraaminen
- Ehdotuksia kohteista tai tietosisällöistä käyttäjän sijainnin mukaisesti
- Hakujen aikatauluista: venepaikat, koulut, yhteishaku, yhdistysten avustukset
- Tapahtumat
- Herätteet kadun puhdistusaikataulusta (Löytyy ennestään tekstaripalvelu + SiirtoSoitto mobiilisovellus)

Maksuvälineet

- Pysäköinti tai joukkoliikennelippu
- Kirjastokortti
- Palvelukeskuskortti tai nuorisotalon jäsenkortti
- Uimahallimaksut

Sisältöyhteistyö

- Kaikkien toimialojen kanssa varsinkin ilmoitusten suhteen
- Integrointi hsl-tiedotteisiin
- Tiedotteet katutöistä ja muista poikkeuksista liikenteessä ja katujen siirtokehoitukset
- Uimarantojen sinilevävahdit
- Etuja ja tarjouksia, esim. tapahtumiin viime hetken alennusliput ja siitä heräteilmoitus käyttäjälle
- Seurattavien some-kanavien valitseminen

Asiointi

- Tilavaraukset mukaan ja sovellusta voisi käyttää tilan avaimena
- Integrointi asiointikansioon
- Omia palvelupolkuja ja todo-listoja asioiden hoitamiseksi
- Ilmoittautumiset esim. ilmaiskursseille, tapahtumiin, aktivistiksi ja vapaaehtoiseksi

Seuraavat askeleet



1. TEKÖÄLYYN PERUSTUVA HAKU

- Otetaan käyttöön keväällä 2018
- Syksyllä 2018 jatketaan 360-view-näkyvällä, pilottina kaupunginosasivut, joihin tuodaan automaattisesti sisältöä.
- Suunniteltava hakutulosten rikastaminen



2. CHATBOT-PILOTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

- Pilottina pysäköinti tai asunnon haku syksyllä 2018.
- Käyttökokemuksen suunnittelu.



3. OSALLISTUMISEN KOKONAISUUS

- Palaute ja osallistumisprosessin visualisointi.
- Osallistumisen oman sivuston suunnittelu.
- Useille sivuille sopivan yhdenmukaisen osallistumispalikan suunnittelu.



4. SUUNNITELMA SISÄLLÖN MUOKKAAUKSEN VAIHEISTA

- Palvelujen kuvausten kehittäminen yhdenmukaisiksi ja selkeiksi.
- Sivunrakennusopas sivujen päivittäjille.
- Päätöksenteon oheismateriaalien suunnittelu ja toteutus visuaalisemmiksi ja omiksi sivuikseen PDF-dokumenttien sijaan.
- Harkittava voidaanko toteuttaa sisältöjen tagittäminen ja sitten automaattinen ristiinlinkitys.
- Tulevaisuudessa automatisoidun sisällön-hallinnan laajentaminen tekoälyn avulla.



5. SELKEÄ KIELI TEKSTEIHIN

- Palautteen kerääminen sisältö sivujen ymmärrettävyydestä ja analytiikan hyväksikäyttö
- Sivuston puhuttelutyylin määrittely
- Selkokielisten tekstien toteutus



6. NAVIGAATION KEHITTÄMINEN

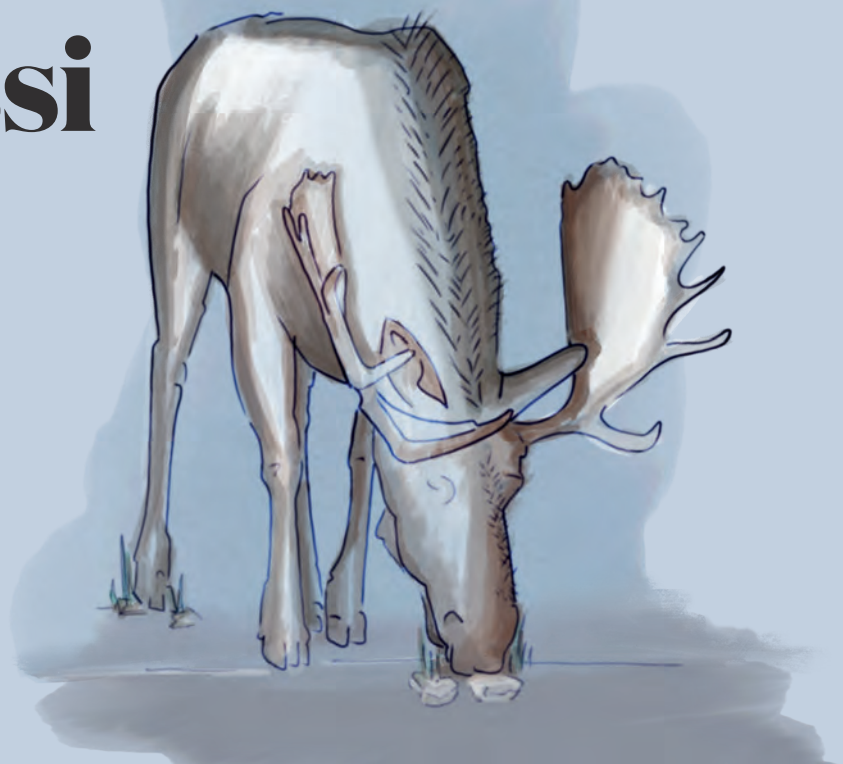
- Navigaatiouudistuksen käynnistäminen suunnittelutyöpajalla



7. SOME-SISÄLLÖN JAKAMINEN

- Jakaminen laajemmin sivustolle ja useampiin kanaviin aihekokonaisuuksittain.
- Some-sisällöt tuodaan osaksi sivustoa niin, että pystymme valitsemaan jo olemassa olevista tileistä nostoja

Prosessi



HEL.FI- YHTEISÖ JAKSO 1	TYÖPAJA	HEL.FI- YHTEISÖ JAKSO 2	TYÖPAJA	HEL.FI- YHTEISÖ JAKSO 3	TYÖPAJA	HEL.FI- YHTEISÖ JAKSO 4	TYÖPAJA
	14.2.		28.2.		14.3.		28.3.

Yhteisö & Työpajat

Perustimme hel.fi-yhteisön Leanlabin osallistumisympäristöön ja kutsuimme noin 330 osallistujaa mukaan. Osa osallistujista on kaupungin omaa henkilöstöä ja osa kaupunkilaisia eri ryhmistä kuten nuoret, seniorit ja maahanmuuttajat. Yhteisön osallistujille annettiin tehtäviä ja aiheita arvioitavaksi, ideoitavaksi ja keskusteltavaksi.

Jakso 1

Mitä muualla lähellä ja kaukana on tehty?

Arvioidaan vastaavia sivustoja maailmalta.

Käydään läpi muun muassa sitä, millaisia verkkosivujen ratkaisuja muualla on tehty ja miten niitä ideoita voisi hyödyntää jatkossa hel.fi-sivuilla?



JAKSO 1

Mitä muualla lähellä ja kaukana on tehty?

HEL.FI-YHTEISÖ

Hel.fi-yhteisön tehtävät:

- Sivustoja maailmalta
- Tiedon löytäminen
- Some-sisällön kiinnostavuus ja näkyvyys sivustolla

TYÖPAJA

Työpajan tehtävät:

- Mitkä seikat tekevät verkkopalvelusta huikean asiakaskokemuksen?
- Hel.fi-yhteisössä arvioitujen suosituimpien benchmarkien jatkoarviointia yksittäisten ominaisuuksien osalta
- Miten hyödyntää löytyneitä uusia ominaisuuksia Helsingin sivustolla?

Jakso 2

Mitä meillä voisi olla jos kaikki on mahdollista?

Miten käyttäjälle voitaisiin tarjota kohdennetumpaa sisältöä?

Kaupungin oma some-sisältö; millaista muuta se voisi olla kuin mitä se nyt tarjoaa?

Miten voitaisiin hyödyntää kartoja ja sijaintitietoa tiedon esittämiseen ja kohdentamiseen?

Mitä mahdollisuuksia uudet teknologiat tarjoavat?

JAKSO 2

Mitä meillä voisi olla jos kaikki on mahdollista?

HEL.FI-YHTEISÖ

Hel.fi-yhteisön tehtävät:

- Miten kaupunkilaiset osallistuvat?
- Käyttäjien mahdolliset rutiinit hel.fi-sivustolla
- Sijainnin merkitys tiedonjäsentelyssä
- Eri tavat löytää tietoa
- Huomioita tiedonhakuun liittyen
- Sisällön kohdentaminen käyttäjille
- Mitä muuttaisit Helsingin sivustolla ensisijaisesti?
- Teknologia- ja web-trendeihin sukellus

TYÖPAJA

Työpajan tehtävät:

- Linkitetään kaikki hel.fi-sivuston pääsivut johonkin fyysiseen paikkaan ja arvioidaan karttakäyttölittymän mahdollisuuksia.
- Päätöksentekoon osallistumisen palvelupolku
- Palvelukuvauksen uudelleen muotoilu
- Eri kohderyhmien palvelupolut ja tarvitsemansa palvelut

Jakso 3

Mitkä ideoista vastaavat meidän tarpeisiin?

Arvioidaan ja kommentoidaan prosessin aikana kehittyneitä ideoita. Käytetään arviointikriteereinä tunnistettuja tarpeita ja tavoitteita.

Selvitellään millä tavalla käyttäjä pysyy kärryillä uusista sisällöistä ja some-kanavista pysyäkseen ajantasalla kaupungin asioista.

JAKSO 3

Mitkä ideoista vastaavat meidän tarpeisiin?

HEL.FI-YHTEISÖ

Hel.fi-yhteisön tehtävät:

- Ajankohtaisen tiedon löytäminen
- Yhtenäisen kokemuksen rakentaminen Helsingin kaupungin verkkosisältöjen ympärille
- Ajatuksia videosisällöistä

TYÖPAJA

Työpajan tehtävät:

- Tähän mennessä syntyneiden ratkaisujen arviointia tarpeita ja toiveita vasten
- Ratkaisujen arvolupauksen muodostaminen
- Chatbotin arviointi kokonaisuutena Mission Model Canvasilla

Jakso 4

Miltä meidän unelma tuntuu ja näyttää?

Arvioidaan sivuston merkitystä kaupungille.

Arvioidaan hahmotelmia tulevista näkymistä
ja toiminnallisuuksista.

Tarkastellaan konseptia eri kohderyhmien
kautta. Muodostetaan palvelupolkuja ja
arvioidaan niitä.

JAKSO 4

Miltä meidän unelma tuntuu ja näyttää?

HEL.FI-YHTEISÖ

Hel.fi-yhteisön tehtävät:

- Osallistumisen eri kanavat
- Tekoälyn hyödyntäminen sisällönhallinnassa
- Palvelukuvausten selkeytys
- Chatbotin käyttömahdollisuudet

TYÖPAJA

Työpajan tehtävät:

- Chatbotin käyttökokemuksen arviointi mobiilissa ja desktopilla
- Kevyen tunnistamisen mahdollisuudet uusissa palveluissa
- Hel.fi-sivuston rooli ja arvolupaus
- Mitkä hel.fi-sivuston sisällöt kiinnostaisivat käyttäjiä personoidussa mobiilipalvelussa?

Trendit

- 67 KESKUSTELEVAT KÄYTTÖLIITTYMÄT
- 68 RIKAS JA VUOROVAIKUTUKSELLINEN SISÄLTÖ
- 70 TEKÖÄLY
- 71 ÄLYKKÄÄT KAUPUNGIT JA ASIOIDEN INTERNET
- 72 MONIKANAVAISUUS
- 73 LÄPINÄKYVYYS
- 74 LOHKOKETJUT
- 75 ANALYTIIKAN LISÄÄNTYMINEN JA HYÖDYNTÄMINEN
- 76 MUUT TRENDIT



Keskustelevat käyttöliittymät

Aikaisemmin kankeat ja turhauttavat chatbotit tekevät uutta nousuaan luonnollisen kielen ymmärryksen parantuessa tekoälyn mahdollistamana. Teksti ja äänipohjaiset käyttöliittymät antavat käyttäjille mahdollisuuden käyttää tuotteita ja palveluita keskustelun muodossa verkossa, sosiaalisessa mediassa ja sovelluksissa. Chatbotit siirtävät tiedon löytämisen vaivan käyttäjältä tietokoneen tehtäväksi.

Tällä hetkellä chatbotit tarjoavat vastauksia käyttäjien kysymyksiin ja mahdollistavat esimerkiksi varausten tekemisen ravintoloihin. Ratkaisut jatka-

vat kuitenkin jatkuvasti kehittymistään ja vastaavat tulevaisuudessa entistä monimutkaisempiin käyttäjätarpeisiin.

Tekoälyllä höystetyt chatbotit vapauttavat yksinkertaisiin kyselyihin käytetyt resurssit monimutkaisempien asiakastoiveiden toteuttamiseen. Botit tarjoavat uuden älykkäämmän kanavan osallistumiselle ja vaikuttamiselle. Automaattinen asiakaspalvelija kerää kaupunkilaisten toiveet halvemmallalla, kuin ihminen mutta laadukkaammin kuin alkeellisemmat osallistumisen sähköiset kanavat.

VUOTEEN 2020

MENNESSÄ 30 % NETIN

KÄYTÖSTÄ TAPAHTUU

ILMAN NÄYTTÖÄ,

ÄÄNIOHJAUKSELLA.



<https://www.gartner.com/newsroom/id/3482117>

ESIMERKKI: CHIP	—> https://www.labavn.org/#
ESIMERKKI: MISSI	—> http://www.ms.gov/Technology

Rikas, vuorovaikutteinen sisältö

Käyttäjät odottavat vuorovaikutuksellista ja rikasta sisältöä palveluilta. Staattisen sisällön sijaan dialogimainen vuorovaikutus kuluttajan ja julkaisijan välillä chatbottien ja esimerkiksi pelien muodossa mahdollistaa personoidun sisällön tarjoamisen informaatioähkyn keskellä. Rikkaat sisältöformaatit kuten animoidut käyttöliittymät ja videot auttavat käyttäjiä ymmärtämään jatkuvalla vauhdilla kehittyviä palveluita.

HEL.FI-YHTEISÖSSÄ ESIINTULLUTTA VIDEOISTA

Kyselyssä hel.fi sivustolle toivottiin enemmän videosisältöjä. Videoiden toivottiin tukevan varsinaista sisältöä erityisesti hankalien asioiden viestimisessä. Esimerkiksi animaatioiden uskottiin tukevan erilaisia tapoja oppia ja sisäistää tietoa. Osallistujat mielsivät videoiden tukevan myös elävää kuvaa kaupungin palveluista sekä tukevan viestintää sosiaalisessa mediassa. Keskustelussa nousi kuitenkin esiin videosisällön tuottamiseen ja päivittämiseen liittyvät hankaluudet, videoiden kallis hinta, sekä tämän hetkiset ongelmat videoiden pituudessa sekä laadussa. Tästä syystä videoita toivottiin tehtävän vain todelliseen tarpeeseen.

”

Video tulisi olla asiayhteyden mukaan, jos videolla on merkitystä asialle ja asiakkaalle.

Etusivulla voisi markkinoida esim. tulevaa tapahtumaa ja Työpaikat-sivulla voisi olla videoita eri ammateista, esim. tyyliin työpäiväni.

Jos video on eri paikassa sisällön kanssa, se saattaa unohtua.

hel.fi sivustoa ei pidä kuormittaa videoiden kaistakäytöllä eikä tilatarpeella.

Tekoäly

Tekoälystä on tullut arkipäivää kuluttajille arkisten sovellusten kuten chatbottien, Sirin ja Alexan, sekä kuvantunnistuksen käytön yleistymisen myötä. Tekoäly vaikuttaa myös näkymättömänä järjestelmien taustalla edistäen ratkaisujen toimintaa.

Älykkyys tekee tuloaan myös sisällön tuotannon ja hallinnan sekä designin pariin. Tekoäly toimii erityisen hyvin suurien sisältöjen ja datamassojen kanssa, mikä puoltaa sen käyttämistä jatkuvasti kasvavien sisältömassojen hallintaan. Digitaalisten palveluiden saralla edessä on kaiken automaatio asiakaspalvelusta sisällön tuotantoon. Edistyneimpien alustojen tekoälyt kuten IBM Watson, SAP Leonardo tai Salesforce Einstein antavat esimakua tulevasta.

ESIMERKKI:

→ Tällä hetkellä ensimmäisiä tekoälypohjaisia design sovelluksia esimerkiksi Adobe Sensei, The Gridx

Älykkäät kaupungit ja asioiden internet

Sensorit ja data osana kaupunkien infrastruktuuria edistää kaupunkien toimivuutta, turvallisuutta ja terveyttä. Analytiikan, yhteyksien ja tekoälyn kehittäminen edesauttavat esineiden internetin tuomia mahdollisuuksia.

Digitaalisten ratkaisujen rooli fyysisten kokemusten mahdollistajana nostaa painoarvoaan digitalisaation edetessä. Asioiden internet yhdistää ihmisiä, tiloja ja kokemuksia näkymättömien digitaalisten ratkaisujen mahdollistamana.

Sensorien ja datan määrän kasvaessa yhä useammat todellisen ympäristön asiat, kaupungit, ihmiset, palvelut ja tuotteet saavat tiedosta muodostuvan vastakappaleensa digitaalisissa ympäristöissä.

ESIMERKIT HELSINGISSÄ

HELEN SÄVEL PLUS

-Maksuttomassa palvelussa voit seurata kotisi tai yrityksesi energiankäyttöä tunneittain.

HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT

-Sensorit mittaavat ilmansaasteiden pitoisuuksia Mäkeläkadulla eri korkeuksilla ja etäisyyksillä kadusta.

TÄLLÄ HETKELLÄ YLI

8,4 MILJARDIA ASIAA

ON YHDISTETTY

INTERNETTIIN.

30% ENEMMÄN KUIN

VUOSI SITTEN.



<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2017/09/26/top-10-trends-for-digital-transformation-in-2018/#70fcde5a293a>

Monikanavaisuus

Monikanavaisuuden edetessä responsiivinen ei enää riitä. Käyttäjät ovat tottuneet ja vaativat mobiilikäyttöön optimoituja kokemuksia, joissa web ja sovelluskäyttö yhdistyvät saumattomasti. Virtuaaliset avustajat, ääniohjaus, chat palvelut, sosiaalinen media, sähköpostista lähtien tarjoavat yhdessä toimiessaan uusia mahdollisuuksia toimivampaan ja turvallisempaan arkeen ja kustannussäästöihin. Kanavien lisääntyessä saumaton siirtyminen kanavasta toiseen on ensiarvoisen tärkeää.

50,3%

MAAILMANLAAJUISESTA

VERKKOLIIKENTEESTÄ

TAPAHTUI

MOBIILILAITTEIDEN

KAUTTA 2017.



[https://www.statista.com/
statistics/241462/global-mobile-
phone-website-traffic-share/](https://www.statista.com/statistics/241462/global-mobile-phone-website-traffic-share/)

Läpinäkyvyys

Nykyään tiedon alkuperää tai sen muokkausten historiaa on hyvin vaikea jäljittää. Yhteiskunnan keskeiset instituutiot, hallinnot, media ja yritykset kärsivät luottamuspulasta. Viimeisimmät paljastukset datan väärinkäytöksissä ovat entisestään romuttaneet ihmisten luottamusta teknologiaan. Lohkoketjut ja tiukentuva tietosuojalainsäädäntö luovat luottamusta astuessaan laajemmin käytäntöön antaessaan kontrollin datasta instituutioilta käyttäjille. Ensimmäinen edellytys luottamuksen palauttamiselle on teknologian ja monitahoisen yhteistyön mahdollistama läpinäkyvyys.

EU:n tietosuoja-asetus astuu voimaan 25.5.2018 ja sen myötä tiukentuva tietosuojalainsäädäntö yhdessä lohkoketju-teknologian kanssa luovat luottamusta antaessaan kontrollin datasta instituutioilta käyttäjille.

Lohkoketjut

Lohkoketju tarkoittaa yleisesti hajautettua ja jaettua tietokantaa. Tietokantaan lisättyjä merkintöjä kutsutaan lohkoiksi.

Tietokantaa ei hallinnoi yksi organisaatio eikä tietoa, eli lohkoja voi muuttaa jälkikäteen, niin kuin perinteisissä tietokannoissa. Hajautuksen ja pysyvyyden ansiosta lohkoketju on erityisen turvallinen tietokanta tyyppi. Turvallisuutensa ansiosta teknologia mahdollistaa luotettavan vaihdannan ja tiedonvälityksen.

Helsingin kaupunki hyödyntää lohkoketjuteknologiaa vuoden 2018 aikana mm. käynnistämällä kaksi paikallisvaluuttakokeilua. Kehittämistyön alustana toimii osuuskunta Arvotakomo, jonka kanssa Aalto-yliopiston tutkijat tekevät yhteistyötä. Muokana on myös Helsingin kaupunki.

KÄYTTÖKOhteita:

HALLINTO,

TERVEYDENHUOLTO,

SISÄLLÖNJAKO,

RESURSSIENVAIHDANTA

JA SEURANTA,

SEKÄ MONI MUU.

Analytiikan lisääntyminen ja hyödyntäminen

YMMÄRRYSTÄ JA TOIMINTAA TIEDOSTA

Helsingin kaupunki käyttää Siteimprovea sivustonsa käytön analysoimiseen ja sen pohjalta saatu tietoa käytetään jatkuvaan kehitystyöhön.

Saadun tiedon pohjalta tehtyjen muutosten seuraaminen kertoo oliko tietoja hyödynnetty oikein tekemällä muutoksia kannattavaan suuntaan. Analytiikan arvon muodostaa niiden pohjalta tehtyjen muutosten vaikuttavuus.

GARTNER.COM ENNUSTEET

2019 / LUONNOLLISEN KIELEN TUOTTAMINEN ON PERUSOMINAISUUS 90%:LLA NYKYAIKAISISSA BI- JA ANALYTIikka-ALUSTOISSA.

2019 / ANALYTIKKATIEDON HAUT TULLAAN TEKEMÄÄN KÄYTTÄEN LUONNOLLISTA KIELTÄ, PUHETTA TAI TULOKSET GENEROITUVAT AUTOMAATISESTI

2020 / ENEMMÄN KUIN 40% DATAN PROSESSOINNISTA ON AUTOMATISOITUA KASVATTAEN TUOTTAVUUTTA JA DATAN LAAJEMPAA KÄYTTÖÄ

2020 / 50 % KULKUVÄLINEIDEN TAI RASKAIDEN TYÖKONEIDEN KANSSA TYÖSKENTELEVISTÄ ON BIOMETRISEN TEKNOLOGIAN AVULLA JATKUVASTI ANALYSOITAVISSA

2020 VUOTEEN MENNESSÄ KAIKISTA DATA PROJEKTEISTA 40% TULEE LIITTYMÄÄN ASIAKASKOKEMUKSEN ANALYSOINTIIN.

Muut trendit



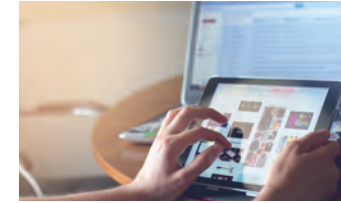
VIRTUAALINEN JA LISÄTTY TODELLISUUS

Turvallisuus, terveys, työ, kulutus, koulutus, kulttuuri, yhteisöt ja osallistuminen kaupungissa koettuna uusin silmin.



GDPR JA TIETOSUOJA

Kaupunkilaisen tiedon kontrolli kaupunkilaiselle



PAPERITON, DIGITAALINEN ITSEPALVELU

Automaattinen palvelu, tekoälyn, sekä sähköisen maksamisen ja tunnistautumisen mahdollistamana



KESKUSTELEVAT KÄYTTÖLIITTYMÄT

Vuoteen 2030 mennessä 30% web-selailusta tehdään ilman näyttöruutua keskustelevien käyttöliittymien kasvun myötä ennustaa gartner.com.



VUOROVAIKUTTEINEN SISÄLTÖ

Trendin kehitys on vuorovaikutteisemmän sisällön ja kaksisuuntaisen vuoropuhelun suuntaan jatkuu koskien myös julkishallinnon sisältöjä. Menestyneimmät sisällöntuottajat kuuntelevat aktiivisesti kaikkia sosiaalisia kanavia ja tunnistavat aiheita, jotka yhteisön jäsenet kokevat tärkeiksi ja joista haluavat vuoropuhelua jatuntevat tulevaisuutta kuulluksi.

**Teknologia-
trendeistä chatbotit
ja tekoäly käsitellään
osana ratkaisuja.**

Tietolähteet

KÄYTTÄJÄT



Tietoa
käyttäjistä

AIKAISEMPI TUTKIMUS



Helsingin kaupungin
kyselyt ja raportit

OSALLISTAMINEN



Hel.fi-yhteisö
& Työpajat

ESIMERKIT

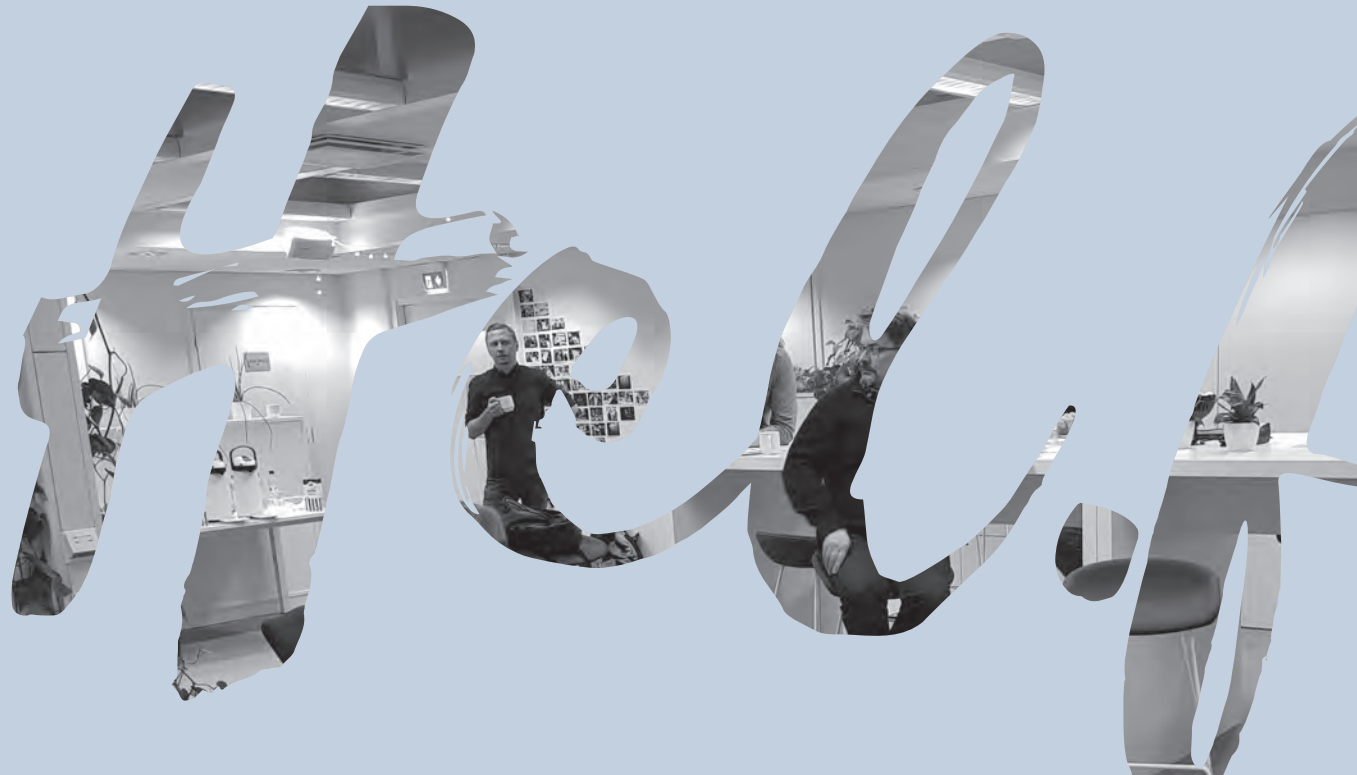


Sivustot



TIETOLÄHDE 1/4

Käyttäjät



Käyttäjät

69%

HEL.FI-SIVUSTON KÄYTTÄJISTÄ
ON NAISIA.

95%

HEL.FI-VERKKOSIVUJEN ASIAKKAISTA
ON SUOMESTA

Snoobi-tilastojen mukaan hel.fi-verkkosivujen asiakkaista 95 % on Suomesta, seuraavaksi eniten kävijöitä on Isosta-Britanniasta, Ruotsista, Yhdysvalloista, Saksasta ja Venäjältä.

Vuonna 2017 tehdyn asiakaskyselyn mukaan hel.fi-portaalin tyypillinen asiakas on keski-ikäinen nainen. Hel.fi-sivujen käyttäjistä 69 % on naisia ja 31 % miehiä. Suurin osa on helsinkiläisiä ja keski-ikäisiä tai eläkeläisiä. Fonectan 2018 tekemässä käyttäjätietojen analyysissä käyttäjät olivat nuorempia kuin 2017 kyselyyn vastanneet.

Toisaalta asiakaskyselyn tulos kertoo sen etkä innokkaimmin vastaavat kyselyihin. Helsingin palvelut kattavat niin laajasti elämän eri vaiheet, joten sivuston muutoksia mietittäessä on otettava kaikki huomioon. Huomattavaa on myös julkisten palveluiden saavutettavuudesta säädetyt seikat.

Sekä yhteisön, että työpajojen tehtäviä tehdessä toimme esiin, että osallistujat miettivät asian omasta näkökulmastaan käyttäjinä, vaikka suurin osa olikin myös kaupungin omia työntekijöitä. Yhteisön jäsenistä 60% oli helsinkiläisiä. Lisäksi olimme kutsuneet yhteisöön mukaan erityisesti nuorisoneuvoston, senioritoiminnan ja maahanmuuttajien edustajia. Lisäksi mukana oli Enter ry:n henkilöitä erityisesti antamassa näkemystään saavutettavuuden osalta.

Tehtävien esimerkkikäyttäjät

Käyttäjäpersoonien muodostaminen auttaa hahmottamaan paremmin käyttäjien tarpeita ja tapoja toimia.

Työpajojen tehtävissä käytimme välillä näitä kolmea esimerkkikäyttäjää, joiden näkökulmasta suunnittelimme mahdollisia palvelupolkuja ja kävimme läpi tarpeita sivuston käyttämiselle. Yhteisössä kartoitettiin käyttäjien rutiineja sivustolla ja tuloksista oli selvästi nähtävissä, ettei sukupuolella esimerkiksi ole kovinkaan merkittävää asemaa käyttäjän tavassa käyttää hel.fi-sivustoa.

Persoonia voisi kehittää jatkossa kutakin kohderyhmää varten ja käyttää samoja persoonia aina uusia palveluita muotoiltaessa.

Nuori aikuinen

- 20–30 vuotias
- Opiskelija
- Asuu yksin kaupungin vuokra-asunnossa
- Kiinnostunut kaupunkinsa kehittämisestä
- On useamman yhdistyksen aktiivijäsen
- Tarvitsee välillä yhteiskunnan sosiaalitukia

Keski-ikäinen

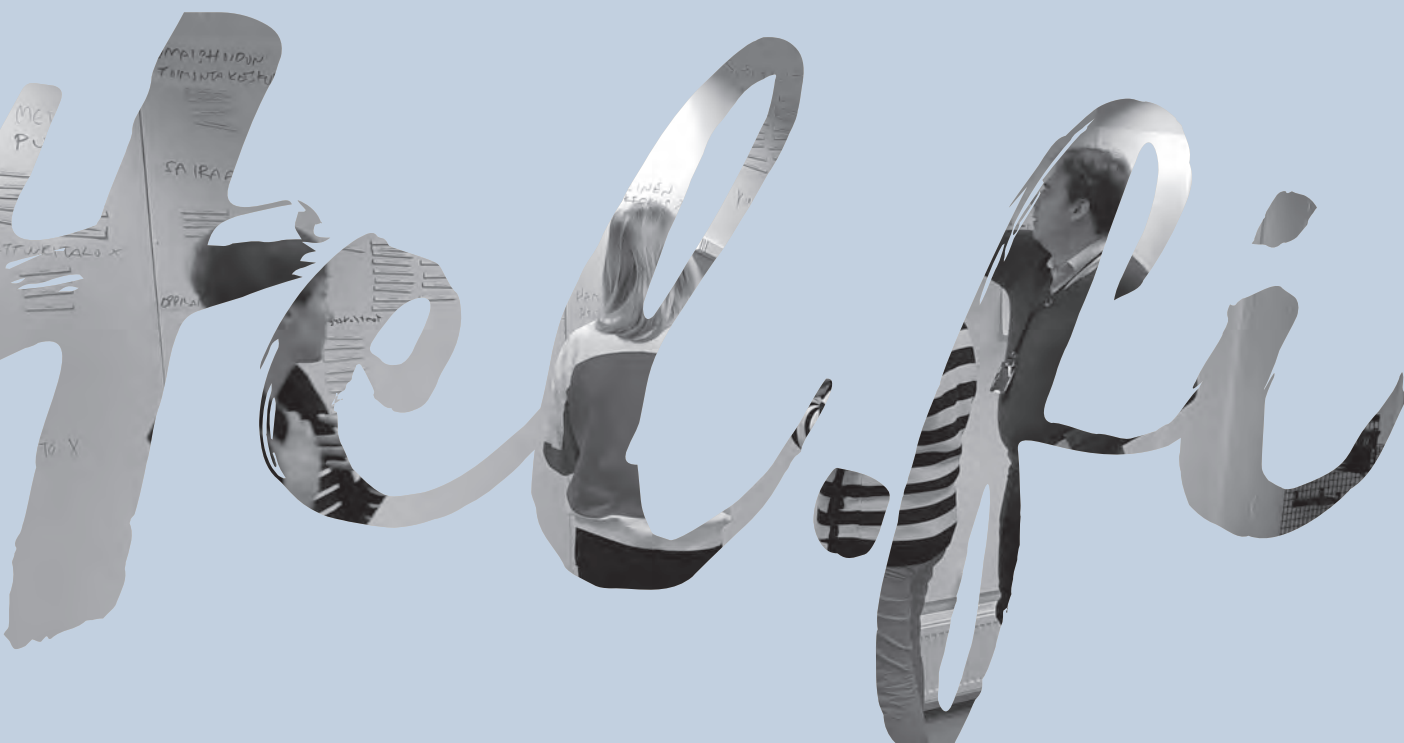
- 40–50 vuotias
- Asuu puolison ja lasten kanssa
- Käy työssä
- Yksi lapsi menossa eskariin
- Yksi lapsi menossa yläkouluun
- Omat vanhemmat asuvat Helsingissä

Eläkeläinen

- 60–70 vuotias
- Eläkkeellä
- Suunnittelee muuttoa takaisin Suomeen ja Helsinkiin
- Omat lapset perheineen asuvat Helsingissä
- Kiinnostunut musiikista ja luonnosta
- Ei tunne Suomen tarjoamia terveys- ja sosiaalipalveluja

TIETOLÄHDE 2/4

Helsingin kaupungin kyselyt ja raportit



Helsingin kaupungin kyselyt ja raportit

Hel.fi -sivujen kävijämääriä seurataan usealla eri välineellä, mm. Snoobi ja vuoden 2018 alusta Siteimproven analytiikka, jossa myös käyttäytymiskarttoja.

Lukuisia käytettävyytutkimuksia, saavutettavuustutkimuksia sekä hel.fi:stä että asiointisivuista.

Asiakkaiden toiveita on selvitetty vuosittain hel.fi-sivuilla olevalla kyselyllä, joista viimeisin tehtiin syys-lokakuussa 2017.

TILASTOT

Hel.fi- sivusto 2017

580 000

WWW-SIVUJA TAI DOKUMENTTEJA
HEL.FI-SIVUSTOLLA

19,5

MILJOONAA KÄVIJÄÄ YHTEENSÄ 2017

Lukuun eivät sisälly matkailusivut 3,8 milj. kävijää, lukuisat muut erillissivut ja esim. karttapalvelimet, joiden yhteinen kävijämäärä saattaa olla yli 30 milj.

56%

KÄVIJÖISTÄ TULEE HEL.FI-
SIVUILLE GOOGLEN KAUTTA.

3,6%

KÄVIJÖISTÄ TULEE
SOSIAALISESTA MEDIASTA

40%

MOBIILIKÄYTTÄJIÄ

TILASTOT

Hel.fi-
sivusto
2017

352 000

REKISTERÖITYNYTTÄ KÄYTTÄJÄÄ SÄHKÖISESSÄ ASIOINNISSA

1 400 000

KIRJAUTUMISTA

287 000

TERVEYDENHUOLLON KÄYNTEJÄ KORVAAVIA SÄHKÖISIÄ ASIOINTEJA, MIKÄ
ON YLI PUOLET KOKO SUOMEN JULKISHALLINNON VASTAAVISTA

Hel.fi käyttäjien tarpeet ja toiveet

Sivuilta haetaan tietoja ja asiointimahdollisuuksia seuraavassa tärkeysjärjestyksessä:

- terveydenhoitoa (34 %)
- ajankohtaisasiaa (20 %)
- asumista ja rakentamista (15 %)
- vapaa-aikatietoa (12 %)
- yhteystietoja (12 %)

Vähiten haettiin tietoa matkailusta ja tietoa yrityksille tai yrityksistä (1%).

7,45

HEL.FI-SIVUSTON
KOULUARVOSANA

Asiakkaat antoivat hel.fi -sivuille kouluarvosanan 7,45. Sivusto koettiin hyödylliseksi ja monipuoliseksi ja sivujen tekninen toiminta ongelmattomaksi, mutta tietojen löytäminen sivuilta vaikeaksi.

17%

VASTAAJISTA EI OLLUT LÖYTÄNYT
SIVUILTA HAKEMAANSA TIETOA.

Vastausten mukaan löytämättä jääneet tiedot olivat hyvin monenlaisia, joten mitään selvää ongelmakohtaa ei niistä löytynyt.

Suurin ongelma on sivujen ja palvelujen suuri määrä, laajat valikot ja liian pitkät ja vaikeat tekstit. Sivujen oma hakukone koettiin huonoksi.

TIETOLÄHDE 3/4

Yhteisö & työpajat



YHTEENVETO

Hel.fi-yhteisö

134

REKISTERÖITYNYTTÄ OSALLISTUJAA

116

KIRJAUTUNEITA OSALLISTUJIA

76

SUORITTANUT AINAKIN
YHDEN TEHTÄVÄN

154

KOMMENTTIA

577

VASTAUSTA TEHTÄVIIN

YHTEENVETO

Työpajat

4

PUOLEN PÄIVÄN TYÖPAJAA

14-15

OSALLISTUJAA / TYÖPAJA

TYÖPAJOJEN
OSALLISTUJAT
OLIVAT HELSINGIN
KAUPUNGIN
TYÖNTEKIJÖITÄ

Lukematon määrä hyviä ideoita ja kommentteja

TIETOLÄHDE 4/4

Esimerkit



Suosituimmat tehtävien esimerkksisivustot ja osallistujien kommentit



www.ms.gov/
MISSISSIPPI, USA

“

Aivan omaa luokkaansa näistä.

“

Animaatioita käytetty kikkailematta täsmälleen siihen tarkoitukseen, että viesti välittyy tehokkaammin.

“

erityismaininta chat-toteutuksesta, ilmeisesti ohjelmoitu robotti

“

erittäin looginen rakenne ja on helppoa löytää vierailijana esim. kulttuuria

“

on tajuttu ettei kaikkea voi tuoda samalle alustalle vaan linkkailu palveluihin on riittävä.

“

Hienoja lisäominaisuuksia kirjautumisen takana



www.london.gov.uk/
LONTOO, ISO-BRITANNIA

“

Kaupungin kasvoja esillä sekä myös käyttäjäystävällinen puhuttelutapa “in my area” jne.

“

Käytetty paljon laadukkaita kuvia uutisissa ja graafisia ikoneita painikkeissa.

“

Sivuston värimaailma hillitty ja asiallinen.



www.iamsterdam.com/en

AMSTERDAM, ALANKOMAAT

“

Ilahdutti työn löytäminen Amsterdamista kohta, “bring your career to next level” ja linkit työllisyyspalveluihin.

“

Helsingin sivuista ei tule fiilis että sinua halutaan HOUKUTELLA muuttamaan kaupunkiin. Helsingin sivuilla ikäänkuin lähtöoletuksena, että asut jo täällä ja tiedät mitä tarvitset.

“

Kaupunginosien esittelyvideot avaavat alueiden eri ominaisuuksia hyvin.

“

Kaupunkiin muuttajaa hyvin palvelevat sivut.

“

Erityisesti ilahdutti 10 helppoa askelta, joka ainakin maahanmuuttajalle kertoo mitä pitää ottaa huomioon.

“

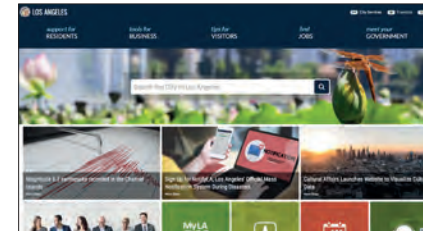
Study in Amsterdam” klikkauksella saan 10 kohdan tiiviin paketin askeleista, jotka minun on otettava.

“

Tykkäsin, että sivu lupaa olla “Your guide to visit, enjoy, live, work & invest in Amsterdam”.

“

Ihmisläheinen, alasivuilla on tarpeeksi ilmaa.

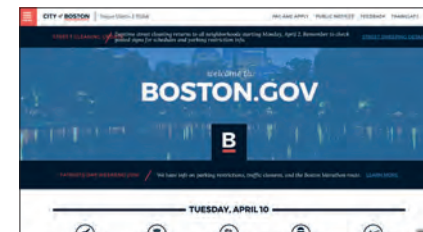


www.lacity.org/

LOS ANGELES, USA

“

City Calendar -osassa oli paitsi kulttuuri ym. tapahtumia myös kaupungin päätöksentekoelementtien kalenteri.



www.boston.gov/

BOSTON, USA

“

Hyvää: City Council kasvoineen etusivulla ja yhteydenotto-painike.



www.paris.fr/ PARIISI, RANSKA

“

*Osallistamisen kokonaisuus hyvin tehty
international.kk.dk/ Kööpenhamina, Tanska*

“

*Rauhallinen ja selkeä ulkoasu - yksinkertainen
on kaunista.*

“

Tausta oli hyvä ja tekstit ja kaikki muu oli hyvää



international.stockholm.se/ TUKHOLMA, RUOTSI

“

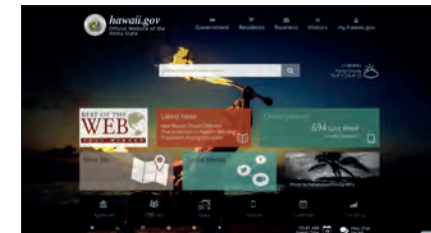
erinomaisen hyvää oli palvelujen vertailu

“

*erilaisten vajaa-aististisille kohdennetut
toiminnot tehty hyvin kuten kuuroille
viittomakieli, näkövammaisille luettu teksti
sekä selkokieli*

“

hyvä esitys mihin verovarvoja tarvitaan



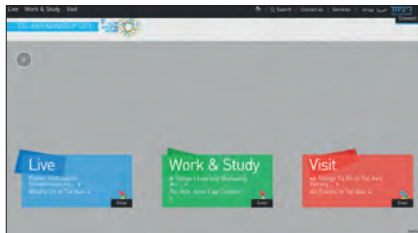
portal.ehawaii.gov/ HAWAII, USA

“

*se selkeästi erottuu muista kaupungeista. Mikä
sitten olisi Helsingin "ominta"? Sitä olisi kiva
saada uudelle sivustolle.*

“

*Hallinto - asukkaat (palvelut) - yrittäminen
- turistit -jaottelu oli mielestäni toimiva kävijän
tiedonhaun kannalta.*



www.tel-aviv.gov.il/en/

TEL AVIV, ISRAEL

“

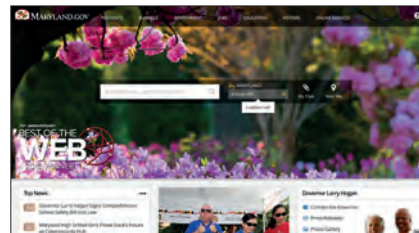
Mielestäni valikot olivat selkeästi ryhmitelty (kaupungin käyttäjän mukaan). Huomaa että kaupunki kasvattaa uutta ilmettään nuorten kaupunkina, joka tietenkin näkyy sivustossa.

“

Toimiva ratkaisu jakaa palvelunavi kolmeen pääkohtaan kohderyhmittäin. Valikot on saatu pidettyä suhteellisen suppeina, minkä ansiosta asiat on helppo löytää, mutta kääntöpuolena on pitkät sisältösivut, joiden skrollaus väsyttää.

“

Tykkäsin alkusivusta, jossa valitaan ensimmäinen polku, missä roolissa haluat sivustoa / kaupunkia tarkastella: asukkaana, opiskelijana vai matkailijana.



www.maryland.gov/

TUKHOLMA, RUOTSI

“

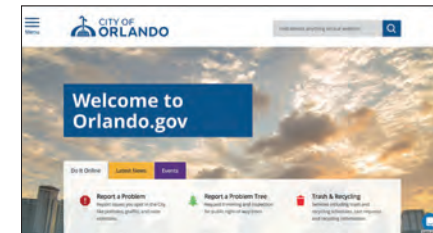
erittäin hyvät paikat tapahtumakalenterille ja muille tapahtumasivulle.

“

Alasivujen navigaatio toimii hyvin intuitiivisesti.

“

paljon kartta- ja kalenterisovelluksia käytössä, vauhdikasta ja ajan tasalla olevaa tietoa.



alpha.orlando.gov/

ORLANDO, USA

“

Karttapalvelu, jossa sijainnin perusteella lähiympäristön palvelut oli hyvä.

“

Ikonit ja etusivun graafinen selkeys. Jos hakisin lupaa, se löytyisi yhdellä klikkauksella.

“

My neighbourhood oli kiva ajatus - kartalta voi valita itselle tärkeät paikat ja katsoa, mitä tapahtumia on luvassa.

“

Kaupungin some-kanavat oli helposti löydettävissä.



www.praha.eu

PRAHA, TŠEKKI

“

Etusivun kohderyhmä ajattelu on ihan ok.

“

*Plussaa antaisin selkeästä tietopaketista
maahanmuuttajille.*



www.ny.gov/

NEW YORK, USA

“

Näyttää toimivan hyvin mobiiliselaimella.

“

Graafisia elementtejä käytetty sopivasti.

“

Fontit ja värit erottuu selkeästi näytöllä.



english.seoul.go.kr

SOUL, ETELÄ-KOREA

“

Testasin sivun iphonella. Selkeä. Oleelliset nostot nykytyyliin sliderissa ylhäällä. Selkeät oleelliset sektiot. Löytyy tapahtumat jotka voivat oikeasti kiinnostaa. Säätiö löytyy heti. Suositut löytyy välittömästi. Samaten to view ja heti sieltä puistot jne. Erityisesti bussit ja metrot löytyvät samantien online.

60

todella selkeä tietojen ryhmittely ja esittely

60

näppärästi esitelty history-present-future

60

*upcycling mainio toteutus, teki
ympäristötietoisuudesta mielenkiintoisen ja
modernin*

Kiitos.