

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2013
Helsingin kaupunki**

Päiväys:
8.11.2013

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

www.onlinetutkimus.fi

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 61 507 400

Internet

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

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Tulosten esittäminen	4
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?	7
2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa?	9
2.5.1. Jokin muu, mikä	9
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme	11
2.7. Kuinka hyvin väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja	12
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?	14
3. Vastaaajien taustatietoja	16
3.1. Kotipaikka	16
3.2. Sukupuoli	17
3.3. Ikä	18
3.4. Ammatti/asema	19
3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?	20
4. Yhteenveto	21
5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.	22

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 2001-2012 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 90 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja yhtenätoista vuotena on ollut 268 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis kolmattatoista 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 18. -30.10.2013, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1116 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

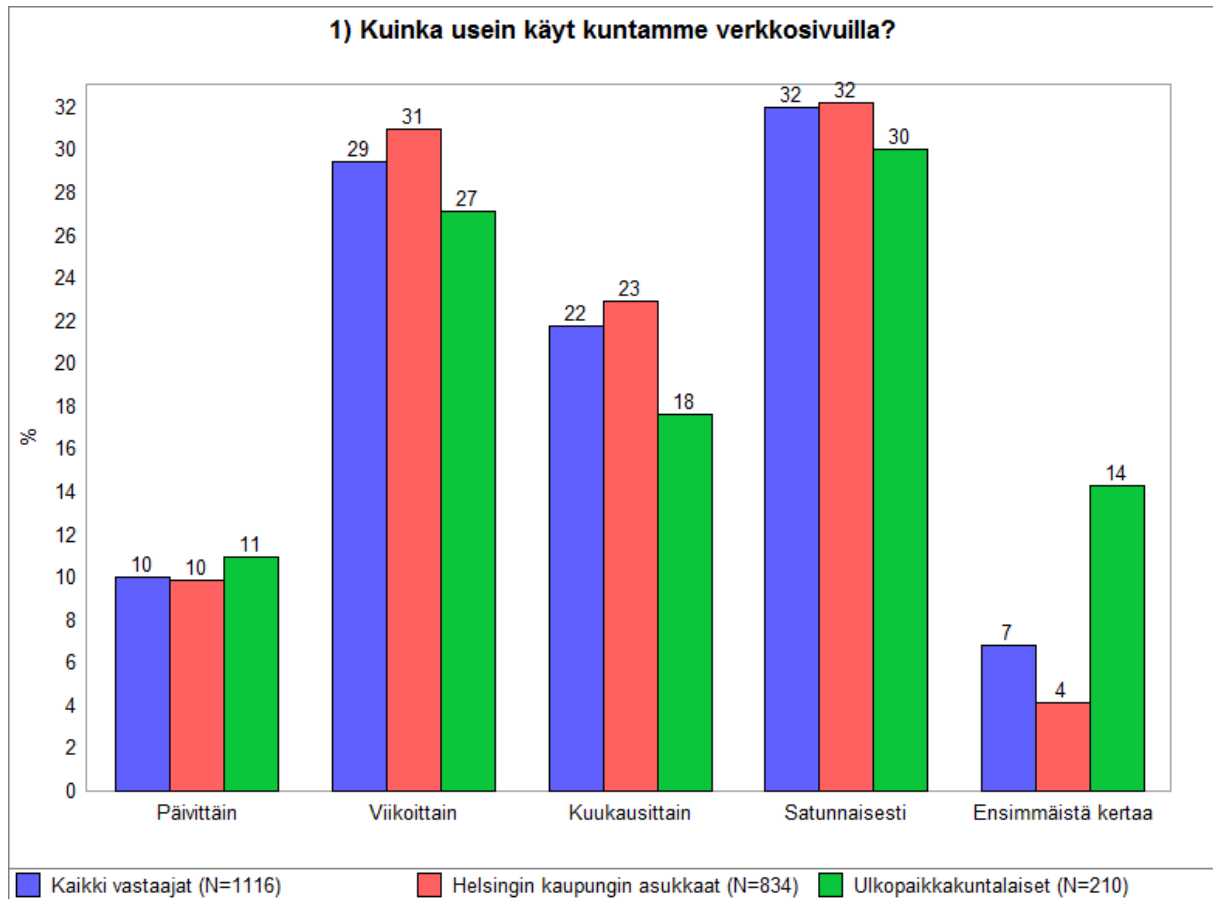
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2014 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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 yhteenvetön muodossa.

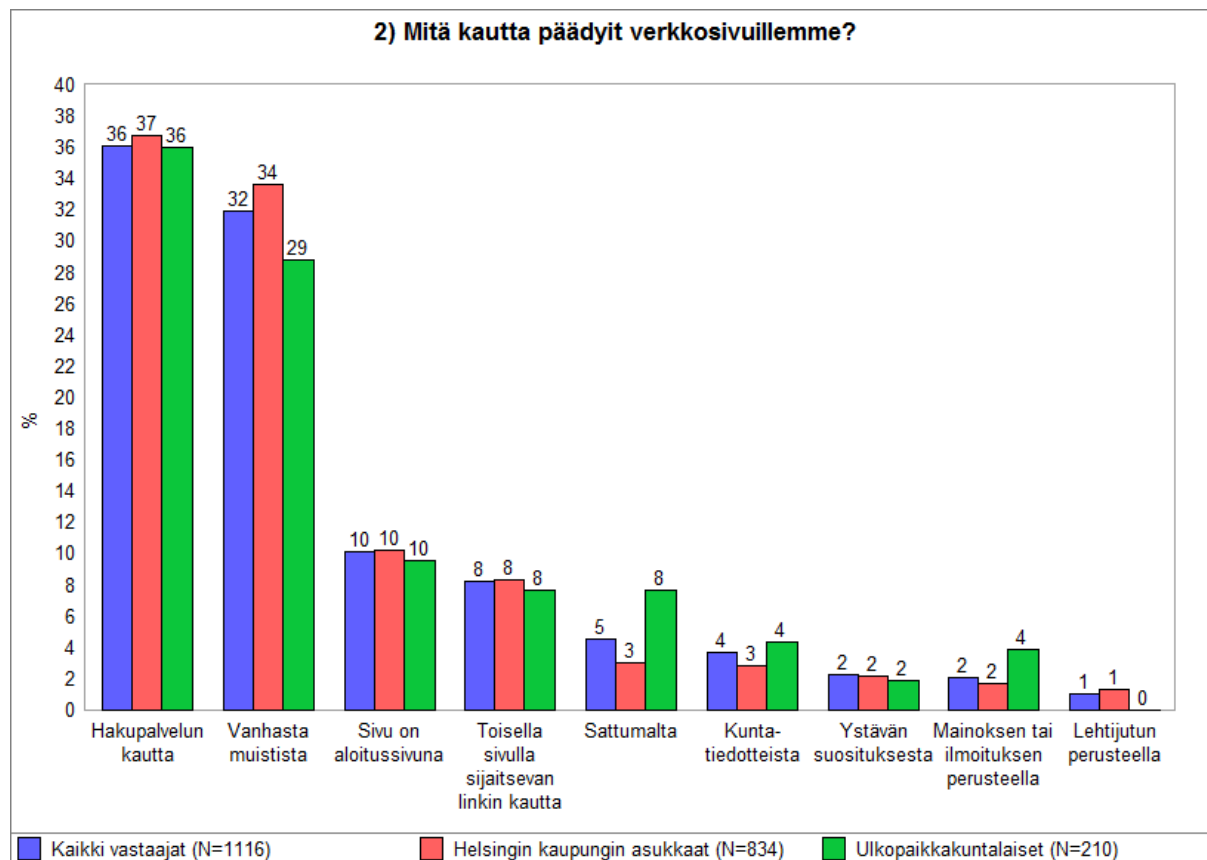
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



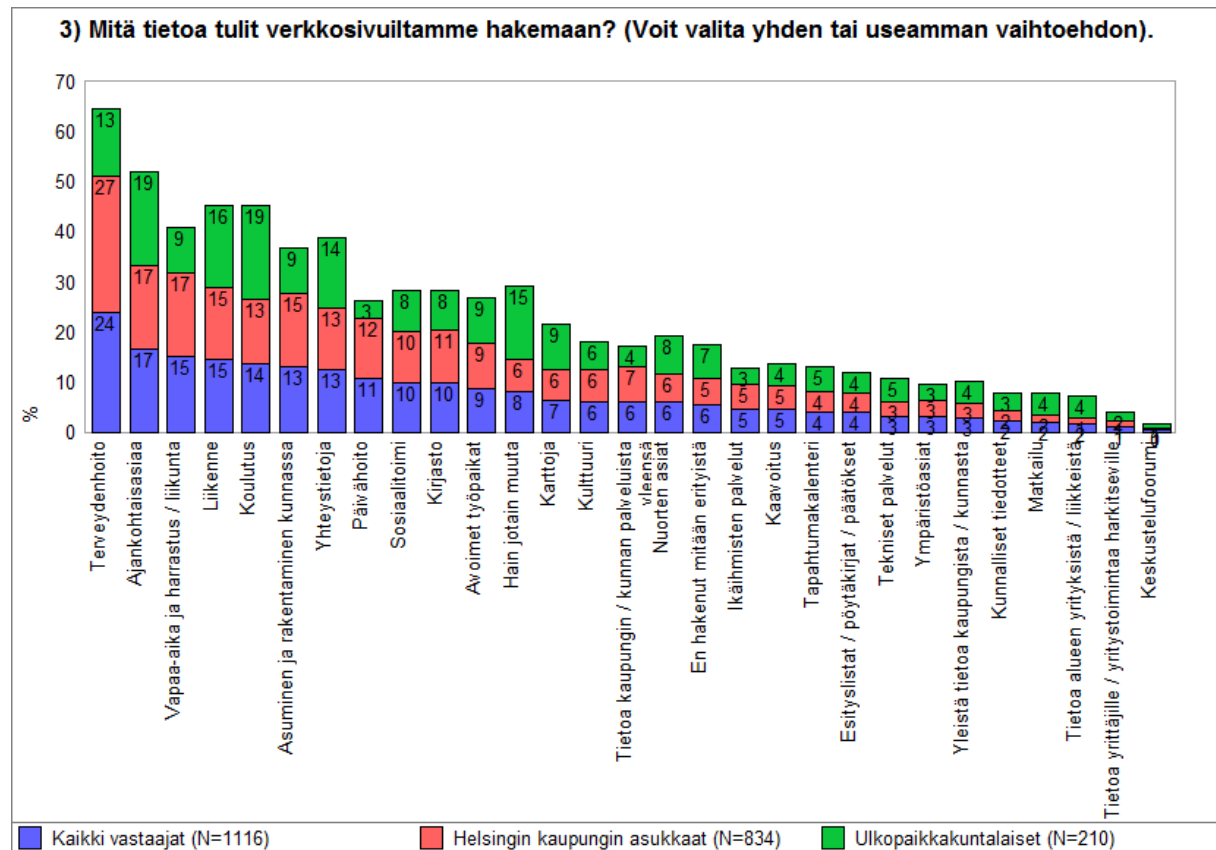
Kaikista vastaajista 10% käy sivuilla päivittäin, 29% viikoittain, 22% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



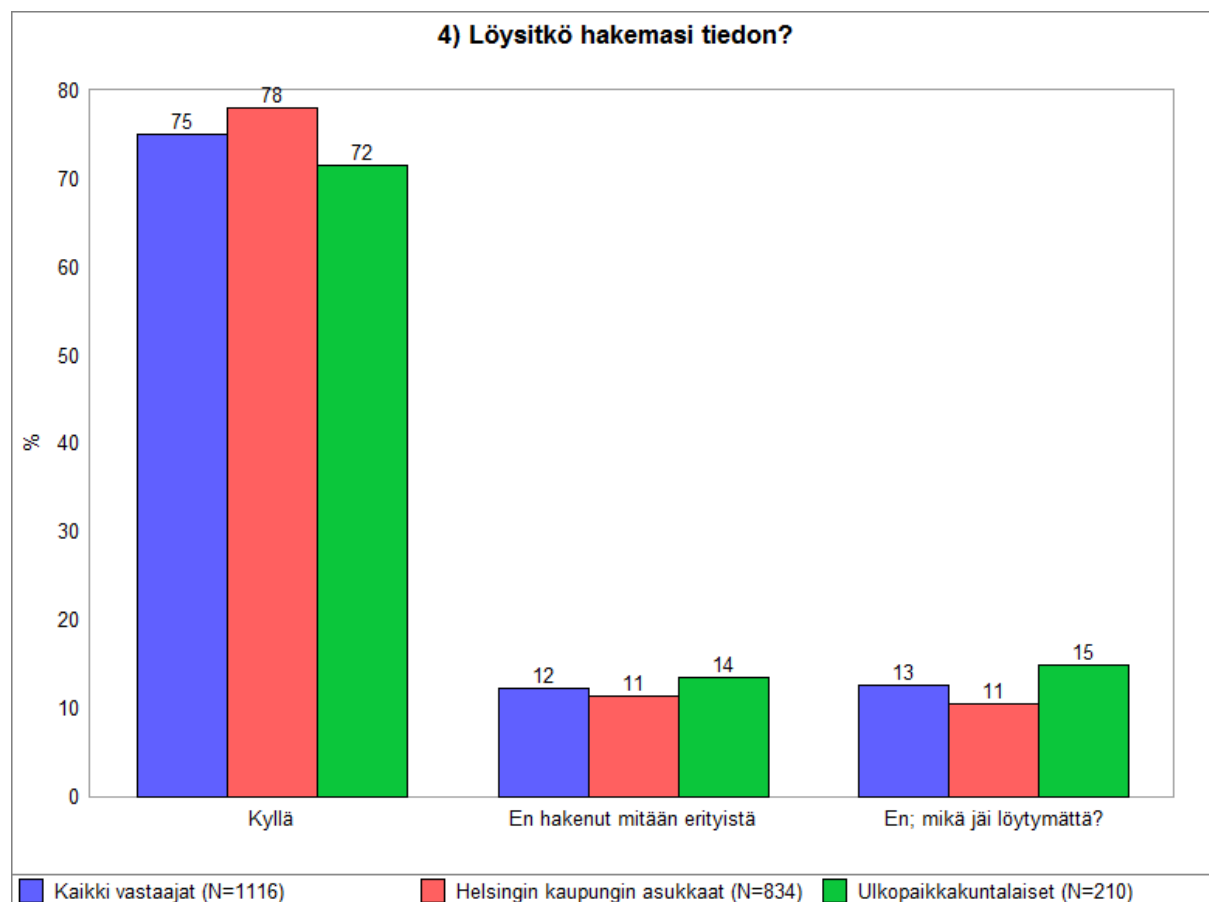
Kaikista vastaajista 36% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 32% tuli vanhasta muistista, 10%:lla sivu on aloitussivuna, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 5% tuli sivuille sattumalta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (24% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (17%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin / liikuntaan liittyvää tietoa (15%), liikennetietoja (15%), koulutukseen liittyvää tietoa (14%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (13%), sekä yhteystietoja (13%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



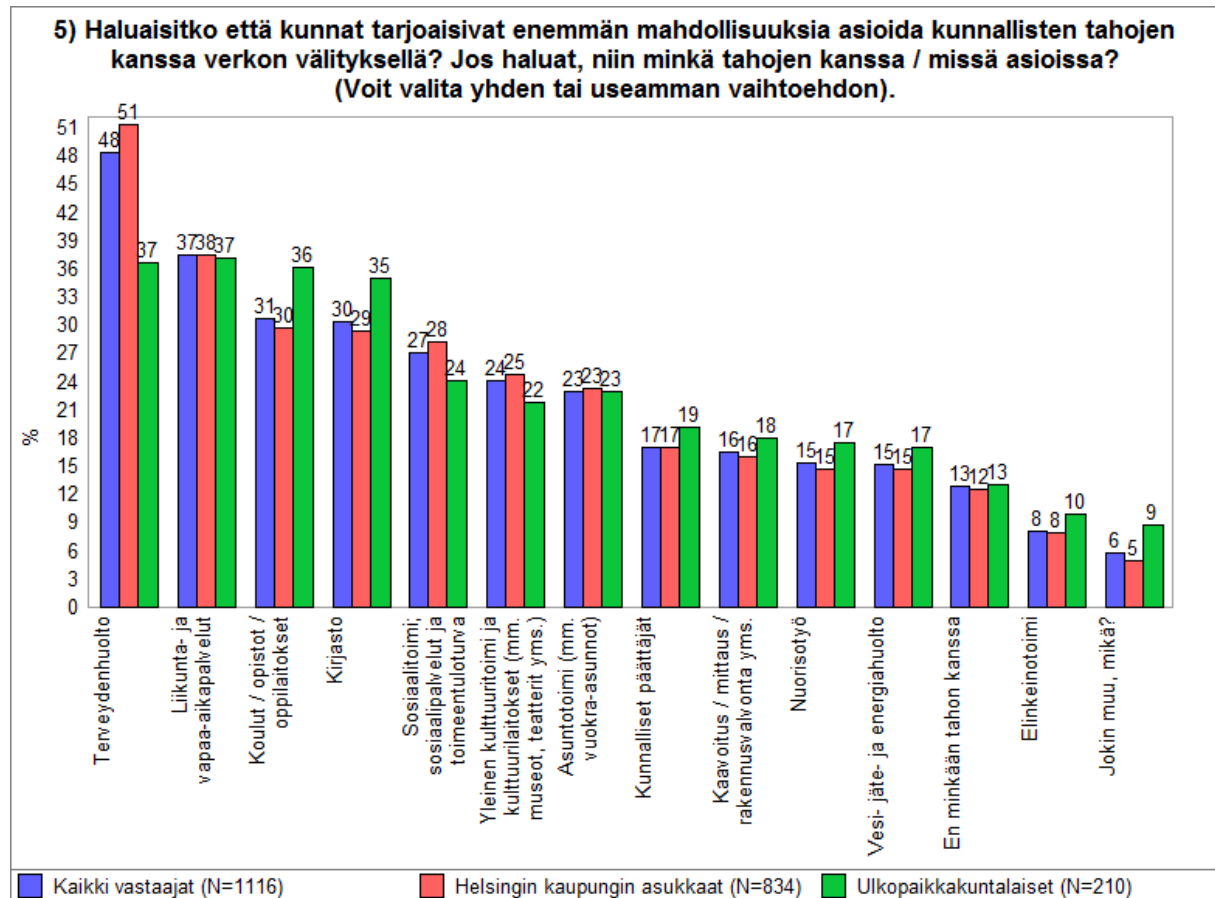
Kaikista vastaajista 75% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 12% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- 6T ratikan aikataulu, 21.30 jälkeen kui Tallink laiva saapu viikonloppuisin
- 8. alasuvi, mihinkä teet vikailmoituksen pysäköintimittarin luottokorttilukulaitteen viasta...
- apuvälinelainaamo
- Asia ei ole vielä(kään) KH:n esityslistalla.
- asiakastytyväisyys
- asiakastytyväisyyskysely
- Asiakastytyväisyystutkimus
- Avoimen neuvolan aukioloajat
- BDT5
- esim. hinnasto liikuntahallin vuokramisesta ja milloin liikuntahallit ovat vuokratavissa
- Frågan vilseledande; jag kommer nog antagligen att finna det jag söker (på fel språk), men har inte gjort det, då enkäten aktiverades med det samma. Ids inte heller vänta med den, då jag redan kan webbplatsen.
- hakemani yhteystieto
- hammashoidon palveluseteli
- Helmi fungerar inte på alla datorer
- Henkilöiden nimet
- Henkilöiden yhteystiedot

- Hur man förnyrar e-recept
- Ilmaiset P-paikat
- itäisen vammaishuollon puh no
- joku muotisuunnittelija
- Järjestelmä on osoittautunut monimutkaiseksi. Vammaispalvelut löytyi vaikeiden mutkien kautta, eikä ohjeita ollut
- kaikki
- kaikki
- kaikki
- kaikki
- kaikki
- Kaikki vaikeasti löydettävissä
- Kampin palvelukeskus
- karttoja, ylipäätä vaikea löytää yhtään mitään
- Kontakti työntekijään. Puh.aika liian lyhyt, puhelin aina varattu.
- kontaktuppgifter till den eller dem som bestämmer gatunamn
- Koulun loma-anomus
- koulun tiedoitus avoimista ovista
- koulun tietoja
- kuinka pitkään asuntopalveluiden toimipiste on auki
- Kunnolliset kuvailut
- Laakson sairaala, röntgen. Mikä rakennus?
- Lääkerin ja terveydenhoitajan saadut ajat
- Löysin kaupunginvaltuutettujen nimet, mutta en heidän yhteystietojaan. Sähköpostiosoite tulisi vähintään näkyä.
- löytötavarat
- maksut
- melkeimpä kaikki mitä yritin löytää
- mistä löytyy linkki oppilaan englannin kielen verkkotehtäviin
- Montako vammaispalvelulain mukaista matkaa on vielä tässä kuusa käytettävissäni
- Oikeastaan melkein kaikki
- Olen juuri menossa hakemaan, oletan hyvin löytäväni kuten on ennenkin tapahtunut.
- opettajien SELKEÄT yhteystiedot
- paciuksenkadun kaavoitustilannetta
- Papa-joukkokokeet
- päivähoitoasiakasyseelyyn kuvittelin vastaavani
- Päiväkodin valokuvauspäivä...
- Pöytäkirja ei vielä julkaistu, Liikuntamylllyn emaila ei löytynyt
- Rakennustuotteiden kelpoisuus-lomake
- reseptien uusiminen
- Ruokalistat
- sivut ovat jäykät ja vanhanaikaiset
- sosiaalitomen numerot ja soittoajat
- Stadin ammattiopiston rehtorihakuun liittyvät asiat
- sähköpostiosoite
- tekstiviesti-ilmoituksen valinta helmet sivulla
- terveysaseman ajanvaraus
- tieto henkilöstön määrästä eri palveluissa
- tieto kuntalisästä alle 3v. lapselle
- tieto voinko mennä terveyskeskuksen laboratorioon ilman ajanvarausta ja lähetettä
- Tietoja Puolan kielen kurseista
- toimittamani sähköisen asioinnin sopimus ilmeisesti kadonnut kun ei vieläkään ole voimassa tehty 2 kk sitten!
- työntekijöiden ajankohtaiset yhteystiedot ja haku-ominaisuus ei toimi
- työsuhdeasunnot
- työväenopiston kevään 2014 opinto-ohjelma
- Tällä kertaa etsin tietoa Nalle Nappisilmän syyskonserttien lipuista
- ullakkkorakentamisen uusien ohje?
- uuden vuoden metron ajoajat
- valtakirjapohja kaivulupaa varten
- Var är Kinaporin palvelukeskun --
- Vauvojen fysioterapian ajanvarausnumero, kun on saatu lähete lääkäriltä
- Yhteystietoja vammaispalvelusta
- yliopistohammaslinikka
- Ymmärrettävä koulujen ruokalista.
- Yritin löytää kitaratunteja

2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon).



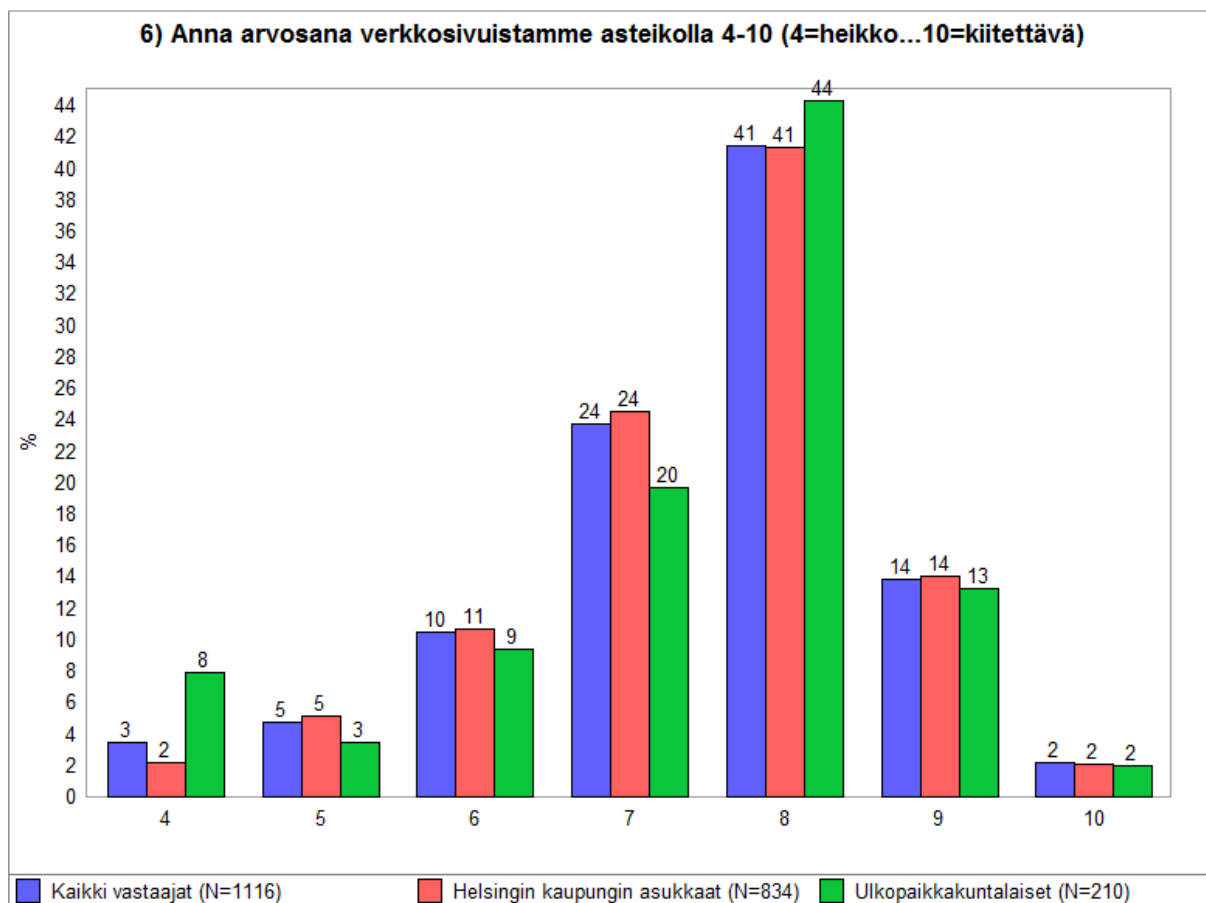
Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (48% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (37%), sekä koulujen / opistojen / oppilaitosten kanssa (31%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- adoption
- Aika hyvin nykyiset
- Asiantunteva ja nopea suullinen palvelu on monesti parempi kuin kirjallinen
- Avoimen datan "asiointi" palvelu (= rajapinnat ja avoimet tietorakenteet) julkisiin dokkareihin ja tietovarantoihin.
- Det har sina sidor; nätjänster är ytterst bra, men borde inte gå ut över möjligheten till personlig kontakt.
- ei mitään erityistä
- eiköhän tämä lisääntynyt koko ajan. Olisin kiinnostunut tietämään missä 1884 syntynyt isoisäni asui opiskeluaikanaan. Tuli Aleksanterin yliopistoon 1906, ehkä.
- hitas-neuvonta
- Hjälpa till med OCR-ade media och dess återkännande till text.
- Ikääntyvien palvelut
- Ilmaisia HKL palveluita, liian kalliit kuukausi- ja matkakortit, työtön ei saa mitään alennusta, miten hän työhaastattelussa Pääkaupunkiseutulla rampaa?
- joku jonne voisi ilmoittaa rikkinäisistä tai puuttuvista tai täysinäisistä roskiksista

- Julkinen liikenne
- kaikki
- kaikki
- Kaikki
- kaikki minkä kanssa ei voi muuta kautta jo asioida sähköisesti?
- Kaikki, mikä on verkossa nopeuttaa ja helpottaa jokaisen toimimista.
- kaikkien kanssa
- Kaupunkipysäköinti
- mycket bra visst brukar jag hitta det jag sökt
- mökkeily
- Palautteen antaminen kaupungin toiminnasta yleensä eli ns. puute/kannustus+kiitoslista
- perheiden palvelut
- pysäköinninvalvonta
- päivähoito
- Päiväkodit
- Rakennusvalvonta: Luvan alainen rakennus/muutosprojektin paperisidonnaisuus on kankeaa.
- Rakennusviraston palvelut, pysäköintiasiat mm.asukaspysäköinti ja yrityspysäköintitunnukset
- sellaisia tietoja, joissa on toimivat puhelinnumerot ilman ruuhkaa voisi puhelimitse tiedustella mitä sitten haluaakin
- Turvallisuus ja viihtyisyys; katuturvallisuus ja sosiaalinen turvallisuus
- tämä riittää
- vammaispalvelu
- vanhusten asiat
- Verkkoa on syytä käyttää aina, kun se on sopiva väline asioiden hoitoon.
- Verkon välityksellä asiointi on mielestäni sopivalla tasolla, mahdollista monen tahon kanssa.
- Vikailmoitukset esim. valoista, tienpinnasta, liikennemerkkeistä, opasteista
- Virkistysalueiden vastaavat
- yhteisöllinen tiedotus/keskustelukanava, jossa samalla alueella asuvat voisivat keskustella ja myös päättäjät voisivat olla osa foorumia/ehdotuksia päättäjille voisi laittaa sitä kautta
- Ylipäänsä kaikessa asiointissa kannattaisi ainakin harkita verkkomahdollisuuksia entistä enemmän.

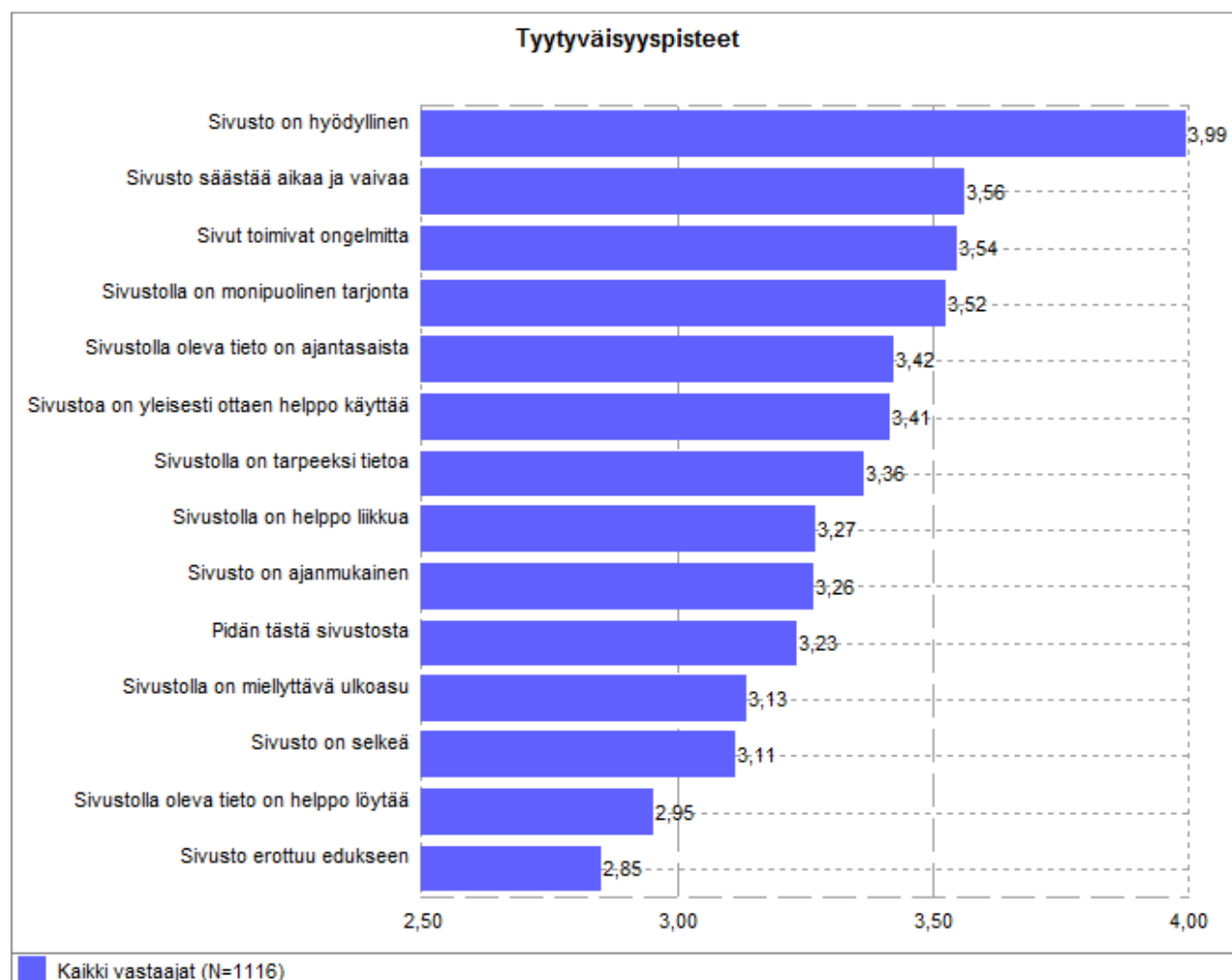
2.6. Anna arvosana verkkosivuihastamme



Vastaajia pyydettiin antamaan Helsingin kaupungin verkkosivuille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,46.

	Kaikki vastaajat N=1116	Helsingin kaupungin asukkaat N=834	Ulkopaikkakuntalaiset N=210
6) Anna arvosana verkkosivuihastamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,46	7,48	7,37

2.7. Kuinka hyvin väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen

keskiarvo 3,33

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 sivut säästävät aikaa ja vaivaa, ja että sivut toimivat ongelmitta. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivusto erottuisi edukseen, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, ja että sivusto olisi selkeä.

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,33. 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=1116	N=834	N=210
7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.	3,33	3,34	3,25
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,41	3,42	3,38
Sivusto on hyödyllinen	3,99	4,06	3,72
Sivustolla on helppo liikkua	3,27	3,26	3,24
Sivut toimivat ongelmitta	3,54	3,57	3,42
Sivusto on selkeä	3,11	3,1	3,11
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,13	3,15	3,02
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,95	2,93	3
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,36	3,4	3,22
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,42	3,45	3,29
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,56	3,58	3,45
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,52	3,54	3,46
Sivusto on ajanmukainen	3,26	3,28	3,17
Pidän tästä sivustosta	3,23	3,23	3,21
Sivusto erottuu edukseen	2,85	2,84	2,85



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

2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia Helsingin kaupungin verkkosivuston parantamiseksi, sekä antaa muita kommentteja sivuista.

Useissa kommentteissa mainittiin sivustolla olevien tietojen etsinnässä olevan vaikeuksia. Sivuston rakenne oli monen mielestä epäselvä ja monasti etsitty tieto oli löytynyt vain "vahingossa".

Tiedon hakija ei usein tiedä, mikä virasto tiettyä asiaa hoitaa ja joidenkin mielestä myös sivuilla käytetty kieli on tehty "yhdeltä virkamieheltä toiselle". Sivujen rakenteen ja sisällön toivottiinkin perustuvan virastolähtöisyyden sijaan enemmän siihen, mitä asioita sivuilta eniten haetaan. Näihin asioihin pitäisi olla mahdollisimman suorat, näkyvät, ja helpot hakupolut. Nyt monet valittivat tietojen olevan liian monipolvisten reittien takana, ja haetut tiedot eivät aina löydy käyttäjien mielestä loogisesta paikasta.

Sivuston oman hakukoneen ei myöskään koettu antavan kovinkaan hyviä hakutuloksia. Muutamat vastaajista mainitsivatkin, että helpoin tapa heille löytää haettuja asioita sivustolta on käyttää Googlea.

Sivujen ulkoasua monet luonnehtivat vanhanaikaiseksi ja siihen toivottiin modernisointia ja lisää houkuttelevuutta. Myös sivuilla käytettyä kapeaa näyttöä kritisoitiin ja sitä toivottiin leveämmäksi. Sivujen mainittiin myös soveltuvan joiltakin osin huonosti mobiilikäyttöön, ja siihen liittyen toivottiin myös mobiilikäyttöön paremmin mukautuvia responsiivisia sivuja.

Sivuille toivottiin myös ominaisuutta, jolla sivuilla olevaa sisältöä pystyisi klikkaamalla jakamaan Facebookissa, Twitterissä ym. sosiaalisessa mediassa. Lisäksi sivuille toivottiin lisää sähköisiä palveluita; mm. chat-mahdollisuutta esim. terveydenhuollon asiantuntijan kanssa.

Sivuilta löydettiin joitakin toimimattomia linkkejä ja vanhentunutta tietoa. Päivityksiin toivottiin sen vuoksi myös kiinnitettävän huomiota. Ruotsinkieliset sivut toivottiin yhtä kattaviksi kuin suomenkieliset sivut.

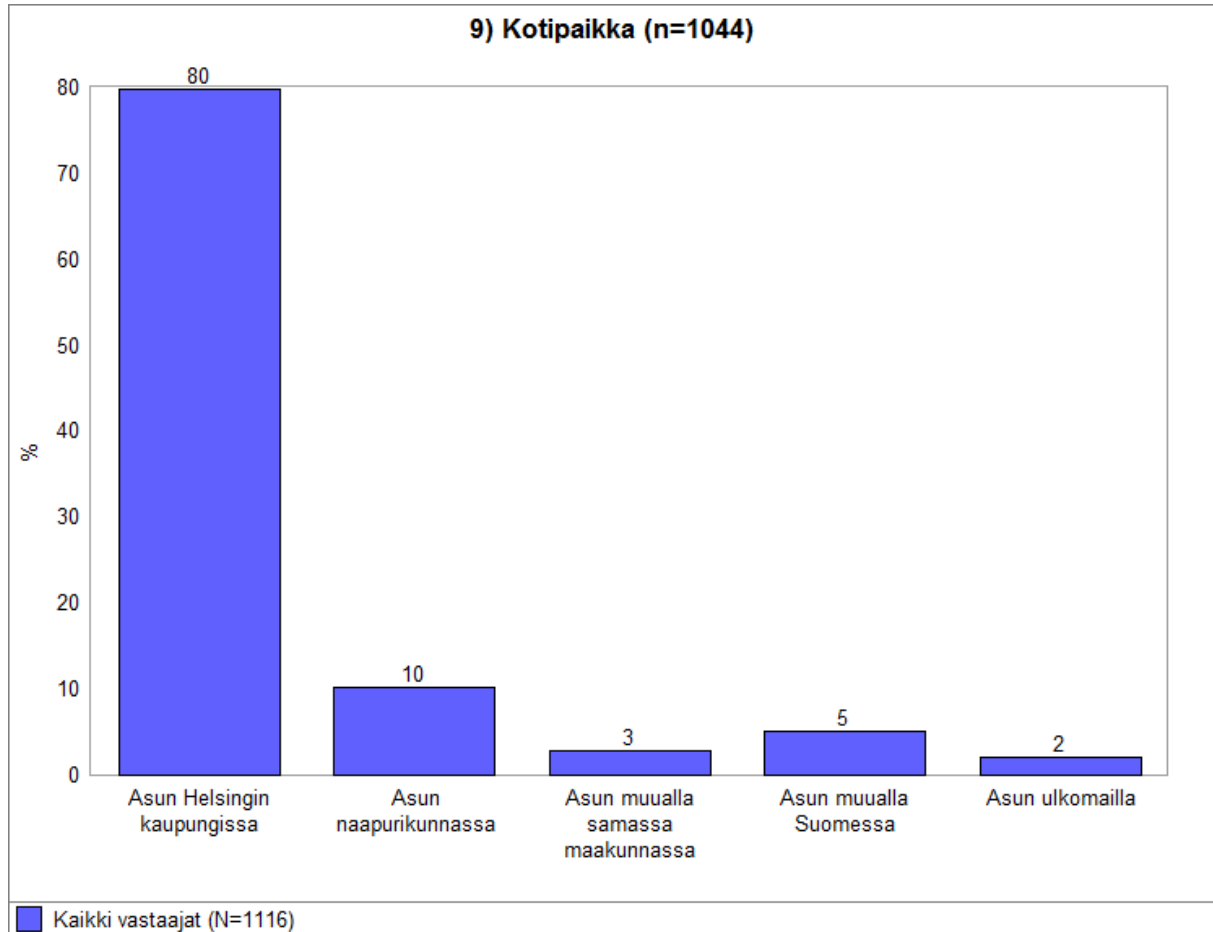
Seuraavassa on joitakin poimintoja annetuista vastauksista. Kaikki annetut vastaukset ovat raportin lopussa olevassa liitteessä.

- Aika usein olen törmännyt siihen, että joku linkki ei enää toimikaan, eli linkkien ja tietojen päivitys voisi olla parempi.
- Ainakin opaskartta näkyy huonosti Win -tyyppisellä mobiililaitteella...
- All information borde finnas tillgänglig på svenska.
- Enemmän tietoja matkustajille. Ei hotellimainoksia vain mita on kunnassa nahtavissa/osaa ottamissa esimerkiksi jos matkailijalla on on vain paiva taikka viikko, mita voisi tehdä.
- Että olisi helpompi löytää yhteystietoja. Esim en löydä millään tietoja siitä, kuka hoitaa roskiksia ulkoilualueilla. Olen koiranomistaja ja tieto on minulle tärkeä.
- Etusivulla pääotsikot, josta valitaan seuraavalla sivulla pääotsikon alapuolella olevat vaihtoehdot ja niin eteenpäin. Järjestyksen tulisi olla looginen, eli esim. vuokrauksen alta löytyisi asunnot, tilat, venepaikat jne...
- Hakeminen esim. hakusanalla toimivammaksi
- hakupalvelu pitäisi olla parempi, aikaa kuluu etsiessä, kun ei tiedä esim. virastojen tai toimintojen virallisia nimiä, usein lopetan kesken kun en jaksaa surffaila. Mutta kun vahingossa löydän jotain on tieto hyvä laatuista ja tarkkaa.
- Hakutoimintoja; sanahauulla oikeaan virastoon

- Hel.fi on hankala käyttää, jopa kunnan työntekijänä. Sivustojen päivitys on tehty monimutkaiseksi, joten ovat kauttaaltaan vanhaa tietoa täynnä. Sekavat ovat. Jostain asioista löytyy hyvin tietoa, toisista ei sitten millään. Välillä olisi kiva, jos jossain olisi yhteystieto mistä asiaa voisi tiedustella, jos sivut ovat vajavaiset.
- Jotain selvää vammaispalvelun yhteystietoja, ei vain puhelimitse, vaan myös kuulovammaisia varten vaikkapa s-postiosoitteita, jos heillä on sinne kysymyksiä.
- Jotenkin selvemmin mitä hauskaa Helsingissä voi tehdä ajanvietoksi. Selvemmin siis esille tekemistä..
- Käytettävyys ja jäsentely, nyt joutuu itsestään kiertävään linkkiin helposti.
- Layout voisi olla vähemmän virkamiesmäinen ja käyttäjäystävällisempi.
- liian pientä pranttia ikäihmiselle
- Liikaa tekstiä, kaikki fontit saman kokosii tekee tiettyjen asioiden löytämisestä vaikeat kun ne ei erotu
- Luettavuutta ja navigointia voi aina parantaa, tietoa on yksinkertaisesti sellainen määrä että hakeminen onnistuu yleensä parhaiten googlaamalla.
- Modernisoimalla, ne näyttää 1990-luvun frontpagella tehdyillä nettisivuilta.
- Navigointi takaisin ei oikein toimi näppärästi joiltain alisivuilta (kuten apulaiskaupunginjohtajien esittelyt), joillain sivuilla heikkotasoisia grafiikkaa (päätöksenteko).
- No päällimmäisenä mielessä on karttapalveluiden suurempi hyödyntäminen ja kuvien lisääminen liikuntapalveluista
- Oikeastaan ihan kaikin tavoin. Nyt ko. sivut eivät erotu muiden kuntien sivustoista millään tavalla. Sivustolla ei ole kunnan hakukonetta, ja hakutuloksiksi saa vain erilaisia tiedostoja, ei linkkejä sivustolta löytyvään tietoon haetusta asiasta. Sivuston sisältö on suppea eikä tietoa asioista edes ole olemassa. Ulkonäkö on ankea ja vanhentunut, tulee mieleen internetsivustot vuonna 1997. Sivustoa ei voi parhaalla tahdollakaan kuvailla monipuoliseksi, kun klikkaat yhtä kohtaa niin siitä eteenpäin ei enää pääse. Asiat eivät keskustele luontevasti toistensa kanssa sivustolla.
- Oikeasti sähköistä tarjontaa ja asiointia. Nyt on vielä aika paperinmakuinen.
- Pitäisi panna perusremonttiin: palvelu- eikä byrokraatialähtöiseksi, responsiiviseksi, ulkoasu moderniksi. Ja uutisemmaksi.
- sivujen responsiivisuus ja mobiilikäytön huomioiminen
- turha klikkailu pois, enemmän liukuvia valikkoja (jotka näkyvät hiirellä osoittamalla, mielellään mös alavalikot)
- Ulkoasu mielenkiintoisemmaksi, joka on tällä hetkellä tylsä, enemmän kuvia ja yksilöintiä.
- Usein joudun ihmeelliseen luuppiin kun etsin tietoa. Menen etusivulle, ja valitsen linkin jonka alta luulen löytyvän asia, sieltä edelleen seuraava linkki, jne. Usein käy niin, että lopulta klikkaan oikean näköistä linkkiä ja olenkin yhtäkkiä alkupisteessä. Yleensä vain ulkoisilla hakukoneilla löydän tietoa kaupunkien sivuilta.
- Usein tiedot eivät ole ajantasaisia, erityisesti terveysasemaosion alla.
- Uudistaisin ulkonäköä, sivusto on uudelle luotaantyöntävän näköinen sen vanhahtavuuden vuoksi.
- Varmaan toivoton tehtävä saada tieto helpommin löydettäväksi, kun sisältö on niin suuri. Yrittää tietysti voi. Asiat ja palvelut edellä, ei virastot kun ei tiedä mihin asia kuuluu.
- Verkkosivut saisivat olla selkeämpiä ja semmoisia, että kaikki ikäryhmät pystyisivät kulkemaan siellä helposti ja nopeasti. Värit ja erilaiset symbolit auttaisivat löytämään oikean linkin tai sivun.
- -visuaalista ilmettä voisi kohentaa -sivustosta syntyy virkamiesmäinen ja joustamaton kuva kaupungista, sen sijaan pitäisi syntyä kuva kaupungista, jonka hallinto on pelkästään asukkaita varten
- vähentäisin hierarkiaa ja käyttäisin selkosuomea byrokraattisen hölynpölykielen tilalla. sivuilla on myös kielioppivirheitä.
- Yksinkertaisempi ulkoasu sisällön jakaminen selkeämpiin otsikoihin
- Yksinkertaistaisin hakutoimintoja ja samalla uusisin ulkoasua, jota nyt vaivaa virastomaisuus ja lievä kömpelyys. Monet asiat ovat nyt löydettävissä vasta monen hierarkiaportaan jälkeen - yksinkertainen, toimiva sanahaku voisi auttaa.

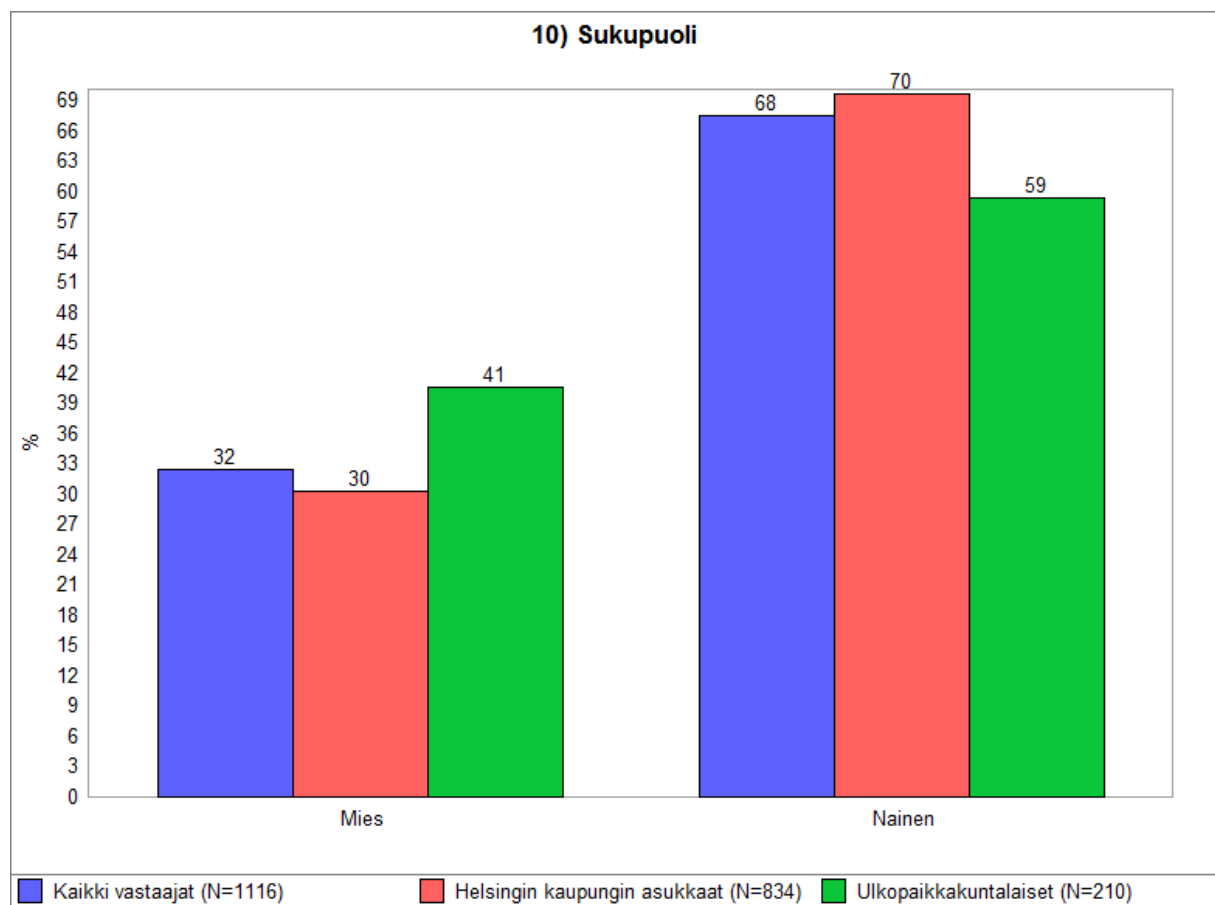
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



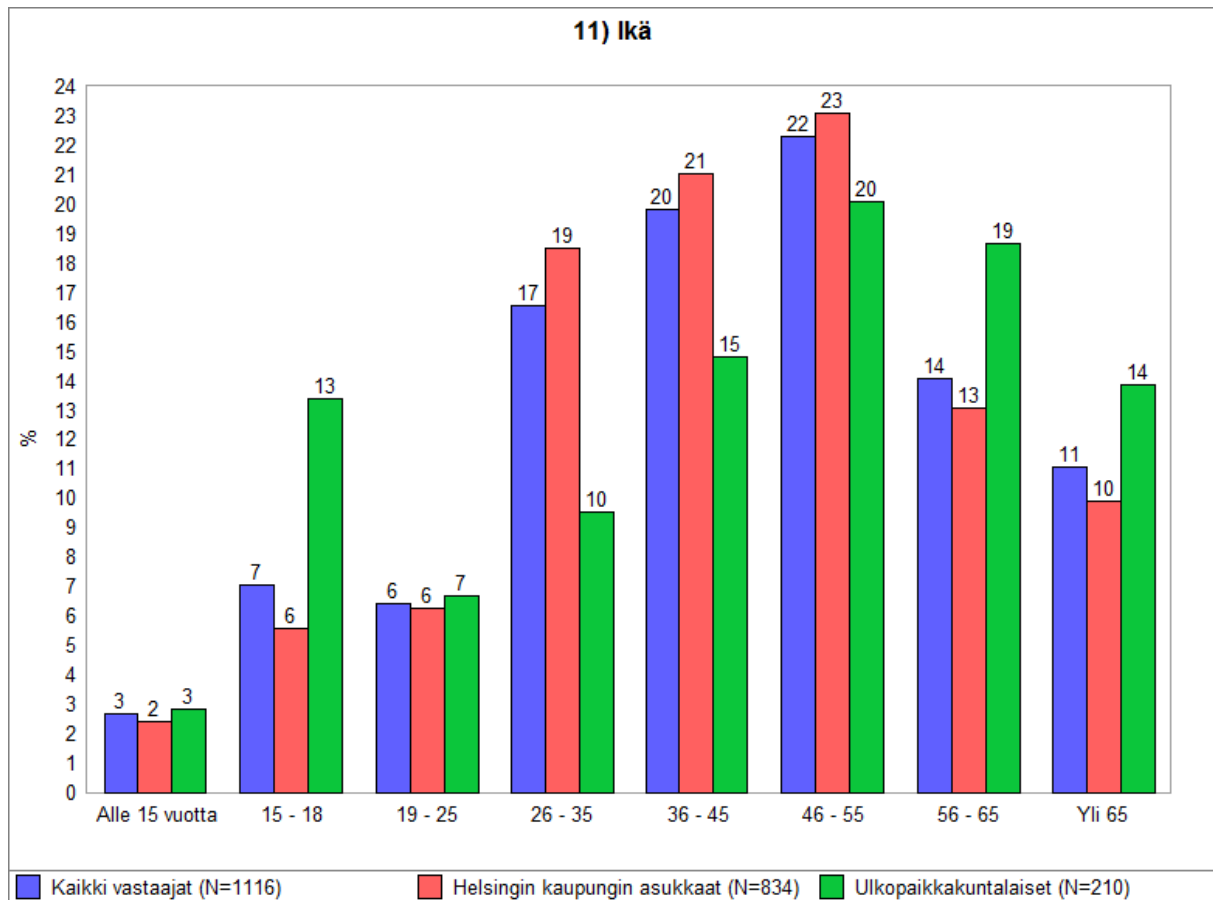
80% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 20% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



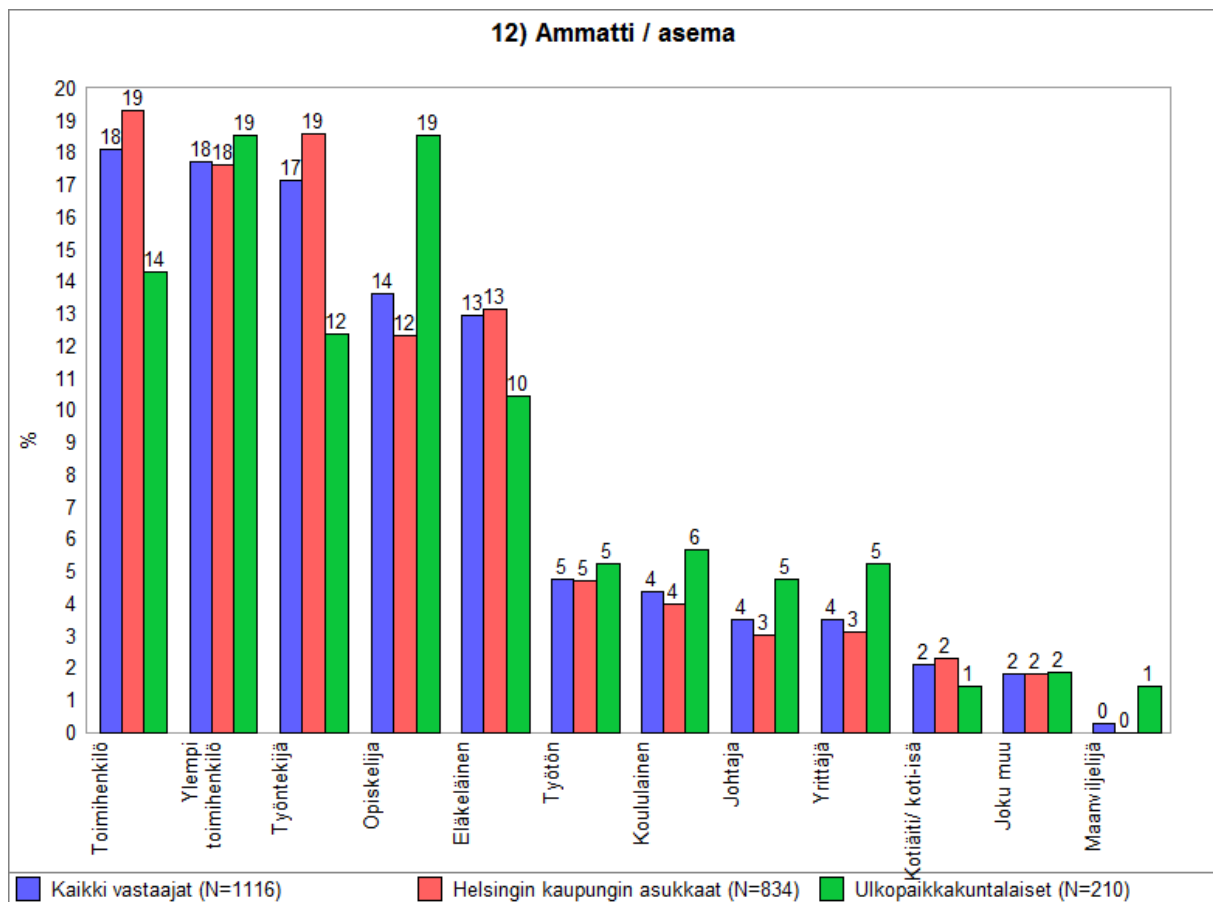
68% vastaajista on naisia ja 32% miehiä.

3.3. Ikä



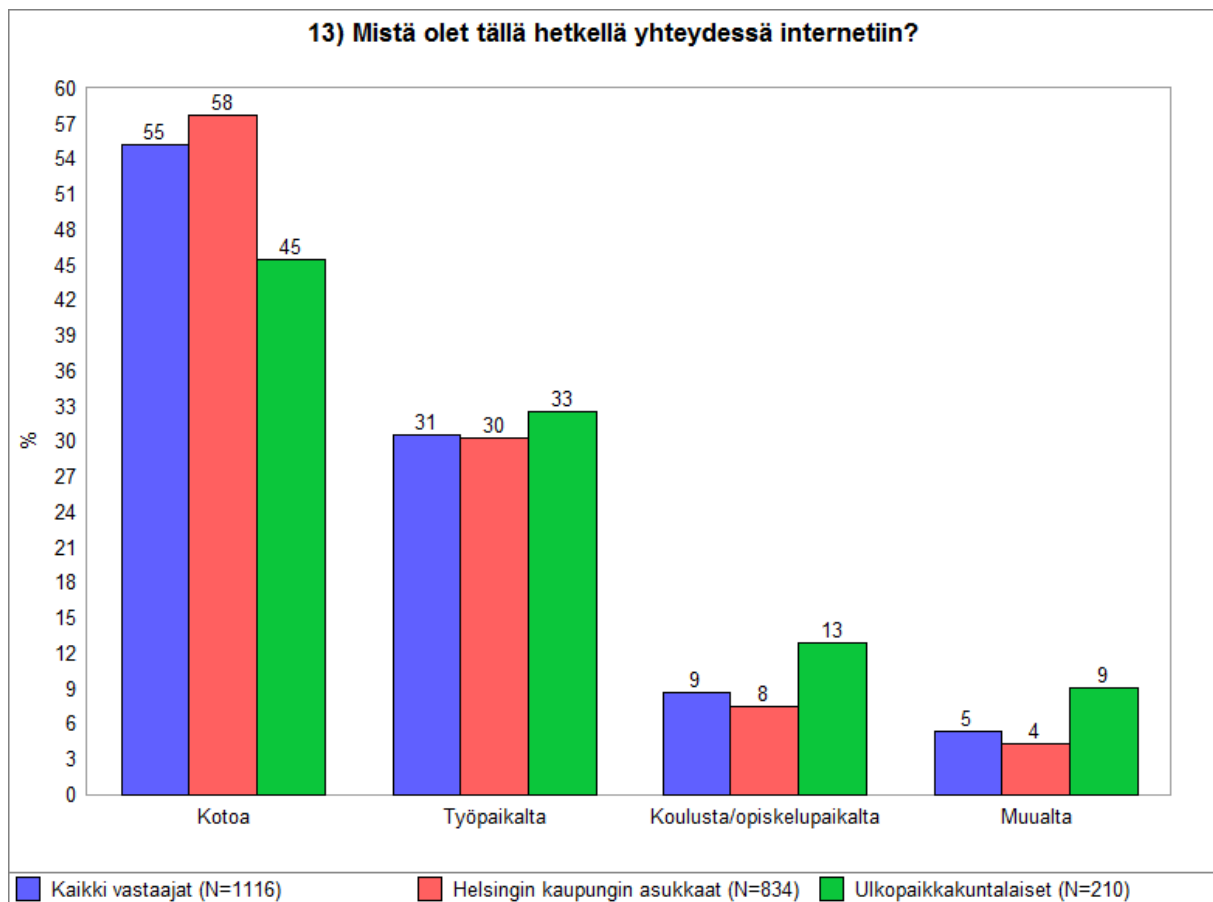
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(22%), 36-45-(20%), 26-35-(17%), 56-65-(14%), yli 65-(11%), sekä 15-18-vuotiaat (7%).

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten toimihenkilöitä (18%), ylempiä toimihenkilöitä (18%), työntekijöitä (17%), opiskelijoita (14%), sekä eläkeläisiä (13%).

3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?



Kyselyyn vastattiin lähinnä kotoa tai työpaikalta käsin.

4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 18. -30.10.2013, jolloin kyselyyn otti osaa 1116 vastaajaa. 80% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 20% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 68% ja miehiä 32%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(22%), 36-45-(20%), 26-35-(17%), 56-65-(14%), yli 65-(11%), sekä 15-18-vuotiaat (7%).

Kaikista vastaajista 10% käy sivuilla päivittäin, 29% viikoittain, 22% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 36% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 32% tuli vanhasta muistista, 10%:lla sivu on aloitussivuna, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 5% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (24%), ajankohtaisasiaa (17%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin / liikuntaan liittyvää tietoa (15%), liikennetietoja (15%), koulutukseen liittyvää tietoa (14%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (13%), sekä yhteystietoja (13%). 75% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 12% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (48%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (37%), sekä koulujen / opistojen / oppilaitosten kanssa (31%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivusto säästää aikaa ja vaivaa ja että sivut toimivat ongelmitta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,33 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuilla antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,46.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia verkkosivuston parantamiseksi, sekä antaa muita kommentteja sivuista. Useissa kommentteissa mainittiin sivustolla olevien tietojen etsinnässä olevan vaikeuksia. Sivuston rakenne oli monen mielestä epäselvä ja monasti etsitty tieto oli löytynyt vain "vahingossa".

Tiedon hakija ei usein tiedä, mikä virasto tiettyä asiaa hoitaa ja joidenkin mielestä myös sivuilla käytetty kieli on tehty "yhdeksi virkamieheltä toiselle". Sivujen rakenteen ja sisällön toivottiinkin perustuvan virastolähtöisyyden sijaan enemmän siihen, mitä asioita sivuilta eniten haetaan. Näihin asioihin pitäisi olla mahdollisimman suorat, näkyvät, ja helpot hakupolut. Nyt monet valittivat tietojen olevan liian monipolvisten reittien takana, ja haetut tiedot eivät aina löydy käyttäjien mielestä loogisesta paikasta.

Sivuston oman hakukoneen ei myöskään koettu antavan kovinkaan hyviä hakutuloksia. Muutamat vastaajista mainitsivatkin, että helpoin tapa heille löytää haettuja asioita sivustolta on käyttää Googlea.

Sivujen ulkoasua monet luonnehtivat vanhanaikaiseksi ja siihen toivottiin modernisointia ja lisää houkuttelevuutta. Myös sivuilla käytettyä kapeaa näyttöä kritisoitiin ja sitä toivottiin leveämmäksi. Sivujen mainittiin myös soveltuvan joiltakin osin huonosti mobiilikäyttöön, ja siihen liittyen toivottiin myös mobiilikäyttöön paremmin mukautuvia responsiivisia sivuja.

Sivuille toivottiin myös ominaisuutta, jolla sivuilla olevaa sisältöä pystyisi klikkaamalla jakamaan Facebookissa, Twitterissä ym. sosiaalisessa mediassa. Lisäksi sivuille toivottiin lisää sähköisiä palveluita; mm. chat-mahdollisuutta esim. terveydenhuollon asiantuntijan kanssa.

Sivuilta löydettiin joitakin toimimattomia linkkejä ja vanhentunutta tietoa. Päivityksiin toivottiin sen vuoksi myös kiinnitettävän huomiota. Ruotsinkieliset sivut toivottiin yhtä kattaviksi kuin suomenkieliset sivut.

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- (HUOMIO: Kokemukseni koostuu ainoastaan terveydenhuoltopalveluiden nettisivuista) Kysymys nro7:n asteikko ei millään tasolla pysty kertomaan kuinka vastenmielinen käyttökokemus sivustonne ovat. Parantaisin sivuja jäsentelemällä sisältöä. Nyt sivusto näyttää siltä että ATK-tukihenkilö on istunut aivoriiheen asianajajan kanssa ja kirjoittanut koodia sitä mukaa kun asianajaja on lukenut sopivaa sisältöä sivuille. Informaatiota löytyy. Löytyy niin paljon ja joka nurkassa että ei oikeasti tiedä minne mennä, mistä etsiä ja mitä etsiä. Olkaa hyvä ja tehkää seuraavanlainen testi: Etsikää nuori (15-30v) koehenkilö joka ei ole käyttänyt sivujanne. Asettakaa hänet istumaan ja käskekää etsiä sivuilta esimerkiksi hänen lähin terveysasemansa sekä sieltä fysioterapian ajanvarauksen puhelinnumero. Olen tehnyt samanlaisen testin kahdesti; kerran suomenkielisellä nuorella, kerran ruotsinkielisellä. Kumpikaan ei löytänyt tietoa seikkailunsa aikana. Toinen löysi palvelukartan vasta palattuaan etusivulle ja luovutettuaan koko tehtävästä. Pieni toivonkipinä siitä syntyi mutta eihän palvelukartasta sitten pääsytäkään mihinkään, näki vain että missä ovat mahdollisesti hänen lähimmät terveysasemansa. Enkä nyt tarkoita vain fysioterapian yhteystietoja vaan aivan kaikkea sisältöä. Sivustot muistuttavat juuri näkemääni terveysaseman ilmoitustaulua jossa on kahden seinämetrin alueella kaksi neliötä A4- ja A5-kokoisia pikkuilmoituksia. Odottaessani vastaanotolla ehdin lukemaan niistä vain noin puolet ja tulikin mieleeni että kenelleköhän ne ovat tarkoitettu, koska vaikutti enemmän henkilökunnan paperioskakorille. Niitillä seinään jossei koriin enää mahdu. Siltä vaikuttavat myös sivustonne. Olisin suunnattoman yllätynyt mikäli joku on sitä mieltä että sivuistanne on jotain hyötyä muuta kuin mikrotukihenkilön suojatyöpaikalle. Kokeilkaa itse. Ottakaa täysin arkinen asia hoidettavaksenne jota yritätte hoitaa netin kautta. Menen mielummin edelleen kahdeksi tunniksi jonottamaan lounastunnillani terveysaseman ajanvaraukseen (vain saadakseni kuulla että ajanvaraukset hoidetaan vain puhelimitse).
- 6T ratikan aikataulu pitää olla helposti löytettävissä
- Aika usein olen törmännyt siihen, että joku linkki ei enää toimikaan, eli linkkien ja tietojen päivitys voisi olla parempi.
- Ainakin kuntoutustöistä ja vapaa-ajanpalveluista etsiessä harhailin melko päämäärättömästi linkkiviidakossa. Ylipäänsä parantaisin ainakin terveysviraston alaisia valikoita järjestelmällisiksi, jotta tieto löytyisi kätevämmiin.
- Ainakin opaskartta näkyy huonosti Win -tyyppisellä mobiililaitteella...
- Ainakin terveyskeskuksen sivut pitäisi selkeyttää. Erittäin vaikea löytää tietoa. Kannattaisi palkata nuoret ja luovat tekemään uudet sivut.
- Ajantasainen, riittävä tieto.
- ajantasaista tietoa lisää
- Ajantasaisuutta voisi parantaa; hain Herttoniemen sairaalan osoitetta ja se sijaitsi osoitteessa Kettutie 8 I, Helsinki 80. Ajantasaisempi osoite postinumeron osalta lienee 00800 Helsinki.
- All information borde finnas tillgänglig på svenska.
- Asioiden pitäisi löytyä 3:lenta klikkaustasolta. Eikä 8 tai 9 klikkaus...
- Asuntotuotannon sivut voisi joskus päivittää, tiedot on vuodesta toiseen vanhentuneita.
- Bättre "flyt", mindre "kankkeaa" Översiktligare design Mer information
- Den svenska versionen bör synkroniseras med den finska, så man alltid direkt får tillgång till den finska då den inte finns på svenska. Nu är det helt hopplöst och på sätt och vis dumt att använda den svenska versionen, då man då kan vara säker på att få föråldrad och ytterst bristfällig info.
- Dynaamisempi, nykyaikaisempi ilme
- Edelliseen kysymykseen sain ristiriitaiset vastaukset sen vuoksi, että vastasin kolmen eri toimijan, liikuntaviraston, kirjaston ja ent. Liikennelaitoksen palveluihin. Näistä kolmesta viimeksimainittu sai ne kielteiset mielipiteet.
- Ei ole ehdotusta.
- ei tämmösiä kyselyitä
- En kyllä keksi parannettavaa juuri nyt - nämä nykyiset ovat olleet minulle riittävän hyvät.
- en käytä,vastaan kyselyyn
- en minä tiedä
- en mitenkään
- en mitenkään
- en mitään
- En oikein pidä siitä että selkeitä tietoja muutetaan ja taas on opeteltava uudet.
- En osa sanoa
- En osaa sanoa, ehkä ulkonäköä voisi jo uudistaa.
- En osaa sanoa. Asiat löytyvät jos niitä hakee hakukentän avulla... joten se riittää, mutta en kyllä ihan löytäisi tarvittavia tietoja selaamalla / päättelämällä mistä valikosta mikäkin löytyy. Ja mm.

uimahallien osalta olisi ihanaa, jos olisi jossain visuaalisesti nähtävillä opetus/terapia-altaiden käyttö/vapaa-aika, siis sellainen, jollaiseen merkitään koulujen lukujärjestykset. Silloin tietäisi helposti soittelematta / selaamatta useita sivuja milloin uimahalliin kannattaa mennä, niin että pääsee vauvan kanssa vähän lämpimämpään veteen.. Ja luulenpa, että muutkin jumpista kiinnostuneet tykkäisivät myös katsoa jumppia, jotka pidetään lähimmässä uimahallissa eikä niin, että menen ensin etsimään liikunnan sisältä, että vesi aerobic ja sitten yritän listalta löytää milloin tätä pidetään lähimmässä uimahallissani. SAMoin, jos on jo mielessä joku tietty päivä ja tietty uimahalli, niin olisihan se kiva sitten katsoa, mitä jumppia siellä on tarjolla... sama koskenee myös muita liikuntoja kuin uintia, mutta uimahallit nyt itselleni tutuin...

- en tiedä
- en tietä
- Enemmän tietoja matkustajille. Ei hotellimainoksia vain mitä on kunnassa nahtavissa/osaa ottamissa esimerkiksi jos matkailijalla on on vain paiva taikka viikko, mitä voisi tehdä.
- Enemmän hakusanoja, joilla pääsee etteenpäin
- Enemmän linkkejä, jolla pääsisi siirtymään toisen viraston sivuilta toiselle.
- Enemmän tietoa Kaupungin juhlatiloista. Toivottavasti Talvipuutarhassa on jatkossa mahdollisuus järjestää vuokrausta vastaan juhlia, esimerkiksi häitä.
- Ensimmäiseksi aukeaisi valikko, josta voisi valita sen aihepiirin, josta tietoa haluaa. Nyt on kaikki samassa köntissä.
- Eri-ikäiset kartat samasta alueesta kohdistettuna toisiinsa kuten Vantaalla.
- Esim sairaalan kohdalla haku menee yleiseen hakuun.
- esim toimeentulotuki voisi siirtyä verkkosivuille,samaan tapaan kuin asumistuki,voisi tehdä hakemuksen netissä,toimittaisi vain muut selvitykset,voisi seurata päätöksen etenemistä sivuilta
- Esimerkki rakennushankkeesta: Luvanvaraisen hankkeen prosessin kuvaus, ja prosessin kohdista (fokus miten toimitaan kaupungin lupien ja valvonnan kanssa) pääsy ohjeisiin ja pohjiin.
- etsimäni tiedon pitäisi löytyä helpommin
- Että olisi helpompi löytää yhteystietoja. Esim en löydä millään tietoja siitä, kuka hoitaa rosiksia ulkoilualueilla. Olen koiranomistaja ja tieto on minulle tärkeä.
- Etusivulla pääotsikot, josta valitaan seuraavalla sivulla pääotsikon alapuolella olevat vaihtoehdot ja niin eteenpäin. Järjestyksen tulisi olla looginen, eli esim. vuokrauksen alta löytyisi asunnot, tilat, venepaikat jne...
- Etusivulle vähemmän tavaraa ja selkeämmät linkit asioihin, joita todennäköisesti haetaan. Tällä hetkellä sivun keskellä oleva uutispalkki on niin lomaannuttava tekstimassa, ettei sitä voi edes lukea. Laatikoita on etusivulla liikaa; ylipäättään rakenne on kovin vanhanaikainen ja sekava. Jos etusivun saisi rakenteeltaan sellaiseksi, ettei tarvitsisi skrollata, se parantaisi käyttökokemusta huomattavasti. Tiedonhaun kannalta otsikot ovat kovin paperisia ja hallinnollisia. Oikeaa tietoa on vaikea löytää. Miten pitäisi esimerkiksi navigoida, jos haluaa ehdottaa lisävalaistusta tiettyyn paikkaan? Toinen esimerkki: Pohjois-Haagan ala-asteella oli ennen hyvät ja houkuttelevat sivut. Kun ne yhdenmukaistettiin kaupungin sivurakenteen kanssa, niistä tuli sekavat ja vaikeat. Oikeaa tietoa on sieltä nykyisin todella hankala löytää.
- evt
- finska
- Förenkla.
- ge tillgång till uppgifter kring den egna hälsan
- graafinen ilme voisi olla raikkaampi. myös joku kysy ja vastaa palsta ehkä kiva
- Haen usein tietoa kehitysvammaisten palveluista ja niitä on melkoisen vaikeata löytää - klikkauksia on tehtävä useita ennen oikean tiedon löytymistä. Niihin kyllä toivoisin selkeyttä ja ehkä myös elävyyttä. Sama koskee muitakin sivuja - lukeminenkin olisi helpompaa jos sivuilla olisi hiukan väriä
- Hakeminen esim. hakusanalla toimivammaksi
- Haku helpoksi hakusana laatikkoon kirjoittaen
- Haku sisäisesti paremmaksi
- hakua helpottamalla. Jos on tarve etsiä tiettyä tietoa, mutta ei tiedä minkä tahon takaa se löytyy, voi olla hankala löytää sitä. Eli joku toimiva hakukone sivulle olisi hyvä. Ja vaikka sivun kerran löytää, niin aina on vaikea löytää uudelleen, eli siinä mielessä ei toimi kovin hyvin/selkeästi.
- hakumahdollisuudet paremmiksi, kokonaisuudet ja niihin alasivut joita helppokatsella, jaottelu ihan päin p****
- Haku-osiosta olisi mukava jos joskus hakusanalla löytäisikin jotain..yleensä osumia on 0 tai tieto on vanhemtunutta. Lisäksi tieto on liian monen klikkauksen päässä.
- hakupalvelu pitäisi olla parempi, aikaa kuluu etsiessä, kun ei tiedä esim. virastojen tai toimintojen virallisia nimiä, usein lopetan kesken kun en jaksa surffailla. Mutta kun vahingossa löydän jotain on tieto hyvä laatuista ja tarkkaa.
- Hakupalveluissa olisi parannettavaa. Tietoja on äärettömän paljon.

- hakupolut loogisemmiksi; mistä löytyy päätös jostain asiasta esim. Nyt monimutkaisesti päätöksenteon, organisaation ja asiakirjojen kautta
- Hakutoimintoja; sanahauulla oikeaan virastoon
- Hel.fi on hankala käyttää, jopa kunnan työntekijänä. Sivustojen päivitys on tehty monimutkaiseksi, joten ovat kauttaaltaan vanhaa tietoa täynnä. Sekavat ovat. Jostain asioista löytyy hyvin tietoa, toisista ei sitten millään. Välillä olisi kiva, jos jossain olisi yhteystieto mistä asiaa voisi tiedustella, jos sivut ovat vajavaiset.
- Helpommaksi, nyt on tunne kuin kuntalaisen ei haluttaisikaan löytää asioita. Erityisesti sosiaalitoimen sivut ovat sekavat.
- Helpommin pitäisi löytää mitä etsii, vaikeita kunnallistermejä
- Helsingin kaupungin sivuille kyllä tulee esityslistat ja päätökset, kaavaehdotukset yms kohtuullisen hyvin, mutta niistä suuri osa säilyy siellä ainoastaan lyhyen ajan. Jälkeenpäin asioita etsiessä voi vain todeta, ettei niitä enää ole saatavilla - tästä on hyvänä esimerkkinä liikenteeseen liittyvät suunnitelmat ja kuvat. Pitäisi saada pysyvä arkisto kaikista julkaistuista dokumenteista versioineen varustettuna hakukoneella.
- Helsingin kaupungin sivut ovat yleisestikin hankalat, koska tiedon hakeminen on välillä vaikeaa. Polut eivät ole selkeitä. Usein tulee linkkiä linkin perään ja on vaikea löytää uudestaan sama sivu vaikka siellä olisi jo aiemmin käynytkin.
- Helsinki on iso kaupunki, joten ymmärrettävästi myös nettisivuilla on paljon tietoa. Sitäkin tärkeämpää on siis se, että tieto on oikein jäsenelty ja se löytyy nopeasti ja helposti. Sivuston tulisi olla jäsenelty niin, ettei tärkeä tieto ole turhan monen linkin takana, olkoonkin niin, että linkit toimivat jouhevasti. Koulut ja kunnat ovat asiakkaitani, joten käytän paljon kuntien nettisivuja. Olen huomannut, että niiden sisällön jäsentelyssä on huomattavia eroja, jotka selittyvät varmasti asioilla, joita ei ole tässä tarpeen eritellä.
- Henkilöstöasiaa enemmän.
- Ilmettä sitä parantaisin.
- Inga speciella idéer.
- Itse olen käyttänyt internetiä n. 20 vuotta, joten pärjään hakemalla vaihtoehtoisia reittejä. Lisäksi asiantietämystäni pystyn täydentämään muualta (esim. finlex ym. ja kirjallisuus). Vähemmän hakupalveluja käyttävälle on sattuman kauppa, jos hän löytää yleistekstin lisäksi faktan näiltä sivuilta eikä lukuisilta keskustelupalvelusivuilta virhetietoineen. Ainakin Helsingin kaupungin sivuilla voi joutua kiertämään kehää asiantietoa hakiessaan valitsemalla etenemisen väärin. Näytön vasemmasta reunasta valitsemalla pitäisi päästä aina eteenpäin ja viimeistään keskellä olevassa tekstissä pitäisi olla oikeat linkit. Oikealta reunalta voi joskus osua valitsemaan esim. oikean liikuntaryhmän, jos on yrittämässä ensimmäistä kertaa. Käyttäjystävällisiä nämä sivut eivät sekaisuudessaan tosiaankaan ole. Tämän vuoksi avustan usein ihmisiä, että he kykenisivät hoitamaan edes normaalit asiansa kuntalaisina.
- Jag kan inte göra hemsidor men enkelhet brukar alltid vara vinnande recept.
- Jag skulle vilja att sidornas utseende blev ännu bättre.
- Joillakin Helsingin kaupungin sivustoilla on aivan liian monimutkainen rakenne, minkä vuoksi tietoa on hyvin vaikea löytää. Esim. karttapalvelujen löytäminen on ollut vaikeaa, koska palvelut ovat pirstaloituneet eri paikkoihin. Jotkut sivustot sisältävät vanhentunutta tietoa.
- Jokaiselle osa-alueelle selkeä oma ilme (väri tai muu). Lukija mustaa monesti asioita ulkonäön perusteella, mistä on tiedon ed. kerralla löytänyt. Nyt kaikki samaa massaa. Kuvat, fontit, aseteltu erittäin vanhanaikaiset ja sivuja vaikea lukea. Tarpeellisen tiedon löytäminen voi olla hyvin vaikeaa. Monesti käytetty kieli on tehty "virkamieheltä toiselle". Asiat pitää esittää niin, että lukija sen selvästi ymmärtää. Selkokieliä lisää ja luettavuutta parannettava!
- Jonkinmoinen haku, millä etsiä tietoa palvelusta, jonka sanatarkkaa muotoa ei tiedä eikä siis pysty käyttämään normaalia haku-toimintoa. Esim. kävin viikko sitten allekirjoittamassa vuokrasopimuksen, ja tarvitsen nyt talonkirjoituksen. En löydä mistään tietoa, mistä ja milloin voin semmoisen hakea, joten lähden aluksi summanmutikassa Virastotaloon, josko sieltä osataan auttaa eteenpäin.
- Jos palkaisitte minut niin kertoisin sen teille.
- Joskus on vaikea löytää oikeaa palvelua sivulta, mutta onneksi hakukoneilla löytyy yleensä ok
- Jotain selvää vammaispalvelun yhteystietoja, ei vain puhelimitse, vaan myös kuulovammaisia varten vaikkapa s-postiosoitteita, jos heillä on sinne kysymyksiä.
- Jotenkin selvemmin mitä hauskaa Helsingissä voi tehdä ajanvietoksi. Selvemmin siis esille tekemistä..
- Jotkut hammaslääkäriin pääsasiat olivat hankalia.
- Jotkut tiedot liian monen klikkauksen päässä, esim. terv. huollon sivuilla.
- Jotkut yhteydet ja linkit tuntuvat epäloogisilta.
- Kaikil tavoil
- kaikin tavoin huono sivu
- kaikki kuntaan kuuluvat saaretkin myös mukaan kyllä löytyy saarelaisiakin hoitamaan saariakin.
- Kaikki rak.valvonnan sähköiset lomakkeet sellaisiksi että ne voi täyttää koneella
- Kaikki terveydenhuollon ajanvaraukset voisi tehdä netin kautta.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 61 507 400

Internet

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

- Kaikki toimii
- kaikkien aiheiden sivut täysin saman näköisiä
- kaipaam työskentelyyn helppoutta
- kartat toimisivat
- kirjastosivut helpommaksi löytää, esim omien tietojen, uusiminen, on usein vaikea löytää.
- Kontaktuppgifter kunde hittas lättare. om man söker t.ex stadens utbud på arbetsplser för unga eller stödåtgärder, är det svårt att hitta uppgifterna även om du vet att de finns och ungefär var de kan finnas. Ifall man ej vet är det ytterst svårt att hitta. Infon på svenska har blivit bättre men i många fall kastas man tillbaka till finska sidor. Ifall jag söker ngt o hittar det på finska och vill ha de svenska sidorna, kommer jag ingalunda in på den sidan jag var på svenska, utan på ngn slags startsida
- Koulujen kotisivuilla pitäisi olla tieto loma-ajoista yms. heti ensimmäisellä sivulla, vuodeksi eteenpäin ellei kahdeksi vuodeksi eteenpäin.
- Krttojen yhteyteen trvitaan tieto niiden koosta, ettei vahingossa avaa niin suurta tiedostoa jota oma kone avaa useita minutteja
- Kun joltain sivustolta on mahdollisuus esittää kysymyksiä, tai ainakin joskus oli, olisi ollut mukavaa myös saada vastaus.
- Kun tieto ei löydy verkkosivuilta, pitäisi olla selkeä yhteydenottolinkki lisäkysymyksiä varten.
- Kunnalla on paljon palveluja, joten varmaan on vaikea löytää helppoa tapaa käyttää sivuja. Jotenkin näiltä sivuilta vain on vaikea löytää etsimänsä.
- Kuvallista ja tekstillistä selkeyttä voi toki aina kehittää samoin kuin sisällön monipuolisuutta.
- käyn harvoin mutta silloin etsin jotain tiettyä, linkityksiä voisi olla laajemmin sivuston sisällä, mm jäähallien tiedot eivät heto osu silmään
- Käytettyjen termien ja tekstin yleensä pitäisi olla sellaista, että keskiverto ihminen ymmärtää sen helposti. Lisäksi sivujen logiikka on usein kaupungin organisaation hierarkian mukainen, eikä kansalaisella ole siitä mitään käsitystä. Ehdotus: Olisiko mahdollista sivustoja uudistettaessa laittaa jostain tietyistä sivustojen osakokonaisuudesta kansalaiskysely verkossa sivujen käyttäjystävällisyydestä. Vasta sen jälkeen jatkettaisiin muiden osa-alueiden työtä ja viimeisteltäisiin hel-sivusto kokonaisuus.
- Käytettävyys ja jäsentely, nyt joutuu itsestään kiertävään linkkiin helposti.
- Käyttöliittymän uudistuksella sekä sähköisen asioinnin kehittämisellä. Ehdotan erityisen käyttäjä ja käytettävyystutkimuksen, analyysin ja kehittämisohjelman laatimista sekä käyttäjäraadin (kuntalaiset, veronmasajat, virkamiehet) perustamista. Asiakslähtöisyys sisällössä on tulevan sivuston suurin lisäarvo. Ilmoittaudun kehittäjäksi (Digitaalisen ja sosiaalisen median asiantuntija)
- Käytän pääasiassa Wilmaa mutta se on vähän kankea systeemi. Pitäisi muuttaa asetuksia mutten ole ehtinyt... Lisäksi koulujen nettisivut eivät ole aina ajan tasalla. Joskus on myös vaikea löytää tietoa uimahalleista yms.
- Käytän todella vähän, mutta lä-hinnä aikatauluja ja reittioppaita, joita ei tule enää kotiin.
- laajentaisin lukukenttää. useimmiten haluan tietoa kaavoituksesta ja uusista kaupunginosista, ja Uutta Helsinkiä toimii loistavasti. englannin ja ranskankielinen osuus ei ole kattava mutta trpeeksi hyvä.
- Laajentaisin niitä.
- Laittaisin uusiksi koko konseptin. Nyt vain uuvuttava määrä linkkejä ja polkuja joka suuntaan ilman että mitään tulisi ikinä löydettyä.
- Latautuvat hitaasti, eivät välttämättä toimi mobiililaitteissa, koulutuspuolella tieto on todella hyvin piilotettua: ilman hakukonetta ei löydy. Tietoa on aivan liian niukasti.
- Layout voisi olla vähemmän virkamiesmäinen ja käyttäjystävällisempi.
- liian pientä pranttia ikäihmiselle
- Liikaa tekstii, kaikki fontit saman kokosii tekee tiettyjen asiotten löytämisestä vaikeet kun ne ei erotu
- Liikunta ym. paikkojen esittelyihin voisi lisätä kuvia ja kävijöiden kokemuksia/arvosteluja. Miten olisi myös suora linkki reittioppaaseen? Siis kohdepaikan osoitteen kanssa, niin että kun avaa reittioppaan, niin kyseisen paikan osoite on kentässä valmiina. Esim. nyt kävin katsomassa Pirkkolan liikuntakeskuksesta tietoja. Esittelyteksti, jossa kerrottiin hallin historiasta ja rakentamisesta oli mukava ja sopivan ytimekäs luettavaksi. Kuitenkaan hallin kuntosalista ei löytynyt kuvia, se olisi ollut kiva lisä, tai pari käyttäjäkokemusta, josta selviää mitä laitteita siellä on saatavissa. Sivulla voisi vielä liikuntaan liittyen olla tietoa ilmaisista liikuntamahdollisuuksista.
- liikuntapaikkojen (uimahalli-liikuntakeskukset, ulkoilureittien) informaatio voisi olla laajempaa, palveluista voisi kertoa tarkemmin.
- Linkeissä on tällä hetkellä toimimattomia linkkejä, sivut pois käytöstä, jonne linkistä ohjautuu. Olen itse toinen viranomainen. Esimerkiksi terveydenhuoltoon liittyviltä sivustoilta saa liian vähän esim. yhteystietoja. Sosiaali- ja terveystoimen yhdistyttyä tiedot ovat jääneet päivittämättä tai niiden löytäminen on usein melko vaikeaa.
- Lisäisin pelejä. TROLOLO!!!

- Lisää käyttäjä mukavuutta, joustavuutta. Ulkoasun muokkaaminen olisi aiheellista.
- Lisää mahdollisuuksia asioida sähköisesti. Esim. terveydenhuollon/neuvolan chat (asiantuntijan kanssa)
- Lisää selkeyttä
- Lisää selkeyttä - mitä tietysti auttaa se, jos kunnan palvelut sinänsä ovat selkeitä.
- lisää selkeyttä ja tarkempi haku
- Lisää selkeyttä, myös houkuttelevampaa ulkonäköä. Tunnelma sivustolla turhan byrokraattinen. Yhteystietojen löytäminen ollut joskus hankalaa.
- lol
- Loogista selkeyttä ja toimivampaa hakukoneistoa
- lopettaisin ne
- Luettavuutta ja navigointia voi aina parantaa, tietoa on yksinkertaisesti sellainen määrä että hakeminen onnistuu yleensä parhaiten googlaamalla.
- Mallia voisi ottaa Espoon sivuilta! Sivut ovat jäykät ja vanhanaikaiset. Tieto ei useikaan ole päivitetty. Työni näkökulmasta joudun käyttämään Helsingin sivuja. Kuntalaisena taas käytän Espoon sivuja. Esim kannattaisi katsoa kuinka Espoossa mainostetaan työväenopiston vajaita kursseja. Vastaava tieto löytyy Helsingistä vaivalloisesti tai juuri ei ollenkaan. Huom!. Ilmonetistä siirrytään Espoon tai Helsingin sivuille.
- miellyttävämpi ulkoasu moniulotteisempi navigaatio
- Modernimpi yleisilme, selkeämpi suoraviivaisempi navigointi
- Modernisoimalla, ne näyttää 1990-luvun frontpagella tehdyillä nettisivuilta.
- Monet polut ovat todella pitkiä. On vaikea löytää vähän vanhempaa ohjeistusta tai kaavapäätöksiä. ymmärrän että aineistoa on paljon eikä jäsentäminen ole helppoa, mutta lyhyemmät reitit olisivat hyviä Olen käyttänyt sivuja useita vuosia ja kyllä ne ovat parantuneetkin
- monipuollisuus
- Myös harvemmin käytetyt palvelut pitäisi löytää helpommin ja nopeammin. Etsin tietoa ympäristökeskuksen alaan kuuluvasta asiasta, mutta vaikeaa oli! Palveluja, joita tarvitaan satunnaisesti, ei koskaan opi löytämään, joten seuraavalla kerralla joudun käymään kaikki eri hakumahdollisuudet läpi ennen kuin tieto löytyi. Kiinnittäkää huomiota tekstien sävyyn: valitettavasti ensivaikutelma on torjuva, tyyliin, että älä ainakaan meihin ota yhteyttä tai toivottavasti löydät jonkun muun tahon, jota vaivata mitättömillä ongelmillasi. Arvostan sitä, että sivuilla on yleistä tietoa aihepiiristä, kuten koirien, kissojen ja hevosten lukumäärä kaupungissa. Ja jos järjestetään tällaisia kyselyitä, niin niiden olisi hyvä aueta nopeammin kuin 8 minuutissa.
- Navigointi takaisin ei oikein toimi näppärästi joiltain alisivuilta (kuten apulaiskaupunginjohtajien esittelyt), joillain sivuilla heikkotasoisia grafiikkaa (päätöksenteko).
- No päällimmäisenä mielessä on karttapalveluiden suurempi hyödyntäminen ja kuvien lisääminen liikuntapalveluista
- No sieltä on todella vaikea löytää ylipäätään mitään tietoa. Olen useampaan otteeseen käyttänyt sivuja (kaupungin järjestämät liikuntapalvelut + perhepäivähoitajaan liittyvä rahoitus + kuntalaisä lapsille jne.), mutta joka kerta tiedon löytäminen on kiven takana ja yleensä vastauksen saa jostain muualta kysymällä.
- Nopeudella
- Nykyaikaistamalla ilmettä.
- Nykyaikaistamista, hieman modernimpi ulkoasu :)
- Nykyään on vaikea löytää esim. Kuntosalien aukioloaikoja. Lautakuntien esityslistoja on hankala löytää sivujen kautta, googlaamalla onnistuu.
- Oikeastaan ihan kaikin tavoin. Nyt ko. sivut eivät erotu muiden kuntien sivustoista millään tavalla. Sivustolla ei ole kunnan hakukonetta, ja hakutuloksiksi saa vain erilaisia tiedostoja, ei linkkejä sivustolta löytyvään tietoon haetusta asiasta. Sivuston sisältö on suppea eikä tietoa asioista edes ole olemassa. Ulkonäkö on ankea ja vanhentunut, tulee mieleen internetsivustot vuonna 1997. Sivustoa ei voi parhaalla tahdollakaan kuvailla monipuoliseksi, kun klikkaat yhtä kohtaa niin siitä eteenpäin ei enää pääse. Asiat eivät keskustele luontevasti toistensa kanssa sivustolla.
- Oikeasti sähköistä tarjontaa ja asiointia. Nyt on vielä aika paperinmakuinen.
- Oikeiden yhteystietojen löytäminen sosiaali- ja terveystietoihin on ollut aina ongelmallista näillä sivuilla, monesti hakukoneiden haut vievät lautakuntien päätöksiin tai muuhun paikkaan kun yhteistietoja hakee.
- Olen käyttänyt vain kirjasto- ja terveystietosivuja. Kirjastosivuilla on ollut jnkv vaikea löytää etsimäänsä samoin terveysasemasivustoilla. Jos niitä on nyt aivan nyt uusittu, en osaa sanoa mielipidettäni.
- Olen tyytyväinen kokonaisuuteen!
- Olisi aika hyväksyä leveämmät näytöt, nyt sivusto on tosi kapea.
- Omien suodattimien lisäämismahdollisuus.
- on paljon vanhentunutta tietoa,toiminnot muuttuvat, mutta sivut laahaavat perässä

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 61 507 400

Internet

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

- Paha sanaa, kun en oo ehtiny tutkia edes niitä..
- Parantaisin rakennetta ja hakutoimintoja. Yleensä niillä eksyy ja oikean tiedon löytäminen onnistuu ainoastaan ulkopuolisen hakukoneen kautta. Kun kerran on jokun tiedon löytyänyt sivuilta sen uudelleenlöytäminen hankalaa. Kerrassaan sotkuiset sivut.
- Parantaisin sivustoa sen verran, että sen ulkoasua voisi hieman muuttaa paremmaksi ja kiinnostavammaksi, jotta sivu erottuisi edukseen muista sivustoista..
- Parempi ulkoasu ja tieto olisi selkeämmin esillä.
- Pelejä sivuille viihteeksi :)
- pinkki tausta
- pistäisin ulkoasun uusiksi!
- Pitäisi löytää hakemansa vähän helpommin - ei niin monen mutkan kautta.
- Pitäisi panna peruseromnttiin: palvelu- eikä byrokralähtöiseksi, responsiiviseksi, ulkoasu moderniksi. Ja uutisemmaksi.
- Poistaisin ne kokonaan.
- poistaisin ne!
- poistakaa tää :DDDDD
- Prosessi jolla sähköiset asiakirjat saadaan kuntalaisille tulisi nopeuttaa vielä (se toki on nyt jo varsin hyvä). Reaaliaikaisuutta ei ehkä voi vaatia, vielä...
- Päivittämällä tiedot!
- Pääasia että yhteystiedot ova selkeät. Milloin sairaalaan saa soittaa ja mihin aikaan.
- Päätöksentekoon liittyvät julkiset asiakirjat selkeämmin ja helpommin saataviksi. Perustelut : hyvä hallinto ja avoimuus.
- Rakennusinventointi-osio oli jokseenkin hankala löytää uudestaan sinne sattumalta eksytyäni.
- Rakentaisin sivuston pohjalle karttatietojärjestelmän. Jos haluan tietoa jostakin asiasta valkitsen ensin paikan kartalta ja sitten saisin tiedon miten tämä paikka liittyy asemakaavoitukseen, rakentamiseen, liikenteeseen, liikuntaan, teknisen toimen korjaustietokantaan. Lopulta voisin tehdä itse paikkatietomerkin: esim. Missisipin raitin valaistus ei toimi ja työmaan roinaa on jätetty sinne tänne.
- Saatavuus, eheys ja turvallisuus 24h, kaikki kunnan palvelut netin kautta pankki ja HST tunnistaumisella. Muutokset, poikkeustilanteet ja tiedotteet tulevasta aina selkeästi näkyvissä esim. tietyssä osassa näyttöä tai tietyllä SAMALLA tavalla kaikkialla sivustoissa näkyvissä. Mahdollisuus SKYPE tms. puheluihin, kuten Virossa toteutettu julkishallinnossa jo vuosia sitten. Sähköisen asiointin lisääminen voimakkaasti.
- Sanering av webbsidorna, samma info kan finnas splitrat på flera olika adresser = samla ihop relevant info och finslipa helheten. Städa upp rubrikerna och underrubrikerna.
- Sekava organisaatiokeskeinen, käyttäjä ei tunne kaikkia virastoja/palvelualueita
- Sekavuutta pois.
- Selkeyttä
- Selkeyttä ja helpot/hakutoiminnot
- Selkeyttä ja helppoutta
- Selkeyttä navigointiin. Visuaalisesti houkuttelevammat sivut.
- Selkeyttäisin asioiden löydettävyyttä. Sivusto on sekava.
- Selkeyttäisin sivustoja.
- Selkeyttäisin sosiaali- ja terveysviraston sivuja. Tällä hetkellä sivuilla ei tunnu olevan mitään loogista polkua miten helposti löytää jonkun tietyn palvelun, toimipisteen tiedot tai hakemuksen. Monesti joutuu käyttämään haku -toimintoa, joka sekään ei aina anna tolkullista tulosta. Tiedon etsintään kuluu todella paljon aikaa!
- Selkeyttäkää, edes kokeneenä tietokoneen ja netin käyttäjänä en tajua tai löydä mitään nopeasti. Ottakaa oppia muista nettisivuista. Kammottaa aina, kun pitää etsiä jotain tietoa nettisivuiltanne, kun siinä menee aina useitakymmeniä minuutteja.
- Selkeyttämistä tarvittaisiin paljon. Helpompaa tiedon hakemista ja löytämistä. Sähköisen asiointin kehittämistä.
- Selkeyttämällä. Yhden puhelinnumeron löytämiseen saattaa mennä tuntikin helposti.
- Selkeyttää sivujen rakennetta.
- selkeämmäksi
- Selkeämmät käyttäjäystävällisemmät polut eri palveluihin, nyt hyvin organisaatiolähtöinen jäsentely. Enemmän tietoa verkkosivuille, vähemmän ladattaviin tiedostoihin. Vuorovaikutteisia palveluita lisää.
- Selkeämmät linkitykset. Usein palvelu on hankala löytää. Esimerkiksi neuvolapalvelut monen klikkailun takana. Lisäksi Helsinki.fi ja hel.fi -sivustot sekoittavat. Onneksi Helsinki.fi-sivustolle on nyt tullut paremmat linkit, joista pääsee hyvin kaupunkilaisen (ei turistin) palveluihin.
- Selkeämmät valikot ja helpompi navigointi. Nyt tuntuu että monesti joutuu menemään monen linkin kautta löytäkseen haluamansa.
- selkeämpi jäsentely, miellyttävämpi graafinen suunnittelu
- Selkeämpi rakenne

- Selkeämpi ulkoasu, että olisi helpompi metsästä tietoa. Linkit yms polut paremmin ja selkeämmin järjesteltynä.
- selkeämpilukuisiksi
- Selkeämpää ja helpompaa, nykyinen sivusto on sekava
- Selkeämpää surfailua eir kaupungin virastojen alla
- Selvemmat
- Sidorna borde vara mera användarvänliga och utarbetas enligt kundernas, alltså användarnas, behov. Vänligen testa dem på "vanligt folk" och försök komma ifrån ert eget förvaltningsmässiga sätt att tänka!
- sieltä voisi ostaa ES
- Sisäinen hakutoiminto on ihan olematon, ja kaikki "normaalit" hakusanat - siis asiat joista ihminen tarvitsee tietoa ovat kadoksissa.
- Sisällön esittämistapaa voisi hieman uudistaa: enemmän listoja tekstikappaleiden sijaan, jotta tieto löytyisi silmäilemällä nopeammin. Yleisesti ottaen sivuilta on helppo löytää tietoa. Hakukone auttaa tässä, jos linkeistä ei löydy etsimäänsä.
- Sisällön löydettävyyttä vaikeuttaa se että ei tunne tarpeeksi hyvin kaupungin eri toimintojen vastuualueita. Joissain tapauksissa sivuilla on törmännyt ristiinlinkitykseen joka tuo oikeaan paikkaan. Kannattaisi siis miettiä mitä kokonaisuuksia sivustolla kävijät etsivät ja koostaa niitä yli kaupungin toimintojen.
- SIVUJA PITÄISI PÄIVITTÄÄ USEAMMIN.
- Sivuja tulisi selkeyttää. Esim terveystietopalveluiden sivuja käyttäessä tieto löytyy liian monen mutkan kautta.
- Sivuja voisi paremmin päivittää ajantasalle. Joskun löytyy vanhaa tietoa.
- sivujen responsiivisuus ja mobiilikäytön huomioiminen
- Sivujen selkeyttä ja surffattavuutta pitäisi helpottaa. JOs ei tunne virastorakennetta, niin on vaikea etsiä tarvitsemaansa tietoa. Hakupalvelu pitäisi myös olla todella tehokas
- Sivusto on sekametelisoppa. Työn puolesta joudun usein etsimään sivuilta tietoa ja sitä ei välttämättä löydy. Ehkä pitäisi tehdä selkeämmät sivut niin, että yhdellä sivulla on vähemmän tekstiä mutta klikatessa pääsee taas eteenpäin. Mutta ei niin että aina aukeaa uusi ikkuna, on tärkeää saada linkki talteen.
- Sivusto tulisi rakentaa käyttäjän näkökulmasta. Nyt hakemani tieto täytyy etsiä googlen avulla käyttäen hakusanaa + Helsingin kaupunki. Tietoa on mahdollon löytää edes laitoskohtaisesti, sillä sivusto tuntuu olevan niin hajanainen. Lisäksi sivustolla pitäisi käyttää selkokieltä.
- Sivustoa voisi selkeyttää, tällä hetkellä asiat löytyvät monen mutkan takaa, siksi ne onkin helpompi löytää Google-haulla kuin penkomalla sivustoa. Googlen kautta pääsee suoraan sille sivulle jota etsi.
- Sivustojen visuaalinen ilme tarvitsee "face liftin".
- Sivustolla on monipolvinen puurakenne, samantyyppisiä tietoja on useissa eri lokeroissa. Eivät ole nettimäiset, paljon klikkailun ja backillä peruutusta. Tehty ilmeisesti vuosituhaten vaihteessa ja jääneet siihen. Toimijoista riippuen tietoa löytyy hyvin ja sitä päivitetään, toinen ääripää on erittäin niukat perustiedot ja päivitys vuosia sitten. Sivuston moninaiset valikot turhauttavat, kun otsikosta ei päältä näe, onko esim. ajankohtaista päivitetty lainkaan tänä vuonna, tai otsikon alta voi paljastua rivi tekstiä. tahosta riippuen henkilökunnan taitaa olla joissain paikoin vaikea päivittää sisältöä, ja aivan eri tietoa on fyysisillä ilmoitustauluilla.
- sivuston arkkitehtuuria selkeämmäksi
- Sivuston liikkumista olisi parannettava. Toisinaan asioiden löytäminen vie aikaa ja tieto on monimutkaisen polun takana. Haku toimii joksenkin huonosti. Useimmiten paremmin tietoa löytää googlettamalla, silloin pääsen suoraan tarvitsemaani asiaan (tarkoitan ylipäätään hel.fi sivustoa)
- Sivuston rakenne selkeäksi ja helppokäyttöiseksi
- Sivustot ovat niin laajat, että tietoja on vaikea löytää varsinkin jos sivuja käyttää harvoin. Palautteen antaminen on tehty ihan tolkkuttoman vaikeaksi.
- sivustuja pitäisi päivittää paremmin että tiedot olisivat ajantasalla
- Sivut eivät ole kovin selkeät.
- Sivut eivät ole loogiset. Joitakin tietoja on vaikea löytää, koska otsikot eivät ole täysin onnistuneita. Lisäksi tietoa ei ole tarpeeksi.
- Sivut ovat sekavat, koska tietolaatikoita ja linkkejä on ympäriinsä sivulla. Navigointi on siksi hankalaa. Valikko yhdelle sivulle, tieto keskelle, ja tärkeimmät ilmotukset ja kolmannen osapuolen linkit toiselle sivulle...
- Sivut ovat tällä hetkellä liian monimutkaiset ja tietoa on vaikea löytää.
- Sivut pitäisi päivittää useammin.
- Svårt att säga så här ex tempore.
- Så att även de svenska sidorna är uppdaterade. Finns t.ex ofta inte aktuell information på svenska då det gäller simhallars avvikande upphållningstider eller information om aktiviteter. VOre också bra om man kunde komma till samma sida från språk till språk istället för att måsta börja från början

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 61 507 400

Internet

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

- Sähköpostin lähettäminen sosiaalityöntekijälle mahdolliseksi. Nyt vaikeaa asioida puhelimitse, sillä linja on aina varattu.
- Tarhojen yhteystiedot olleet jäljessä,
- Tekisin käyttöliittymän yksinkertaiseksi ja alakategoriat selkeäksi.
- Terveystietojen sivuilta puuttuu esim. lääkäreitä.
- Terveysasemien vastaanottoaikojen varaaminen netin kautta olisi hyvä asia.
- Terveyspalveluiden alta erikoispalveluiden löytäminen vaatii yleensä aina muutaman sivun surffailua. Sähköinen asiointi terveystietopalveluissa, viimeksi kun sitä käytin, linkkasi käyttöehtoihin sivulla jossa oli kaikki kunnan käyttöehdot, joiden lomasta en löytänyt niitä joihin olin suostumassa. Tämä oli vähän penseää. Selkokielinen tiivistelmä käyttöohjeista olisi myös arvokas. Tämä ei liity suoraan verkkosivustoon, mutta sähköisen asiointin pystyttämisessä oli myös vähän turhaakin säätöä (neuvolan ajanvaraaminen on tuskaista puhelimitse, mutta jotta sähköisen saa pystyyn pitää mennä henkilökohtaisesti terveyskeskukselle oikean lapun kanssa - vaihtoehtoja oli useampi joiden erottaminen hankalaa - ja jonottaa että sen voi palauttaa jollekulle - onneksi neuvolan yhteydessä oli lääkärintarkastus, saatiin lopulta annettua se lääkärille).
- Tiedot ja kyselyt pitää voida löytää helpommin.
- Tiedot pitäisi olla ajan tasalla, kun esim. etsitään infoa päiväkodeista
- Tiedot pitäisi olla ajantasalla edes jollain kuukausien aikavälillä
- Tiedot pitäisivät olla ajantasalla. Vaikea löytää tietoa muuten kuin monien mutkien ja etsintöjen kautta. Tämä koskee mm. sosiaalipalvelua.
- Tiedot voisivat olla paremmin jäsenneltynä sivuilla. Nyt on vaikeaa löytää oikeaa tietoa suoraan.
- Tieto on sekavaa ja sitä on vaikea hakea.
- Tietoa joutuu todella hakemaan. Haku-toiminnolla joutuu sellaiseen suohon ettei enää muistakaan mitä lähti alunperin hakemaan.
- tietoa vaikea löytää, ei ole käyttäjystävälliset, pitäisi tietää minkä viraston alaisuuteen mikin asia kuuluu.
- Tietoa välillä vaikea löytää. Erityisesti terveydenhuoltoon liittyen. Lomakkeet eivät aina toimi kunnolla. Sähköinen asiointi on tehty niin hankalaksi, etten muualla ole vastaavaan törmännyt.m
- Tietoja on melko vaikea löytää muuten kuin googlettamalla. Päiväkotien ruokalistaista on tosi vaikeaa tietää, mitä ruokalistaa pitäisi katsoa, toivoisin, että päiväkotien sivuilta olisi suoraan linkki oikeaan listaan.
- Tietoja voisi päivittää useammin, sekä yleisesti tietojen etsiminen voi olla hankalaa.
- tietojen tulisi olla ajantasalla
- titta
- toinen fontti :3
- Tuiedon etsiminen loogisemmaksi.
- turha klikkailu pois, enemmän liukuvia valikkoja (jotka näkyvät hiirellä osoittamalla, mielellään mös alavalikot)
- työn puolesta kun etsii kaavoja sivuiltanne, niitä on välillä todella vaikea löytää.
- Työssäkävyyille voisi tarjota enemmän sähköisen asiointin mahdollisuuksia.
- Tähän hätään en osaa vastata. Joskus liialliset mainokset sotkevat varsinaisen haun, selkeyttä voi aina kuitenkin parantaa.
- Tähän on vaikea vastata, koska ongelma on samalla hyve, eli sivuston valtava tietomäärä. Yleensä etsimänä löytää pienen hakemisen jälkeen, mutta selvää se ei ole.
- Täydellinen uudistus sivuston rakenteeseen ja ilmeeseen. Sisältö on suurelta osin kelpavaa, se on vain vaikea löytää.
- Täysremontti. Navigaatiot johtavat jatkuvasti luuppiin, jossa et löydä mitään, mutta pyörit asian ympärillä.
- Tää on huono
- Ulkoasu ja aiheiden löytäminen helpommaksi
- Ulkoasu ja olemus on todella vanhanaikainen ja navigointi on välillä vaikeaa moniportaisuuden takia.
- Ulkoasu liian vanhanaikainen
- Ulkoasu mielenkiintoisemmaksi, joka on tällä hetkellä tylsä, enemmän kuvia ja yksilöintiä.
- Ulkoasua ja selkeämmäksi
- Ulkoasua ja visuaalisia muutoksia voisi tehdä.
- ulkoasua paremmaksi
- Ulkoasua tulee uudistaa ja koko sivustoa selkeyttää! Tiedon etsintä välillä vaikeaa. Epäloogisuutta!
- Ulkoasulta ja käytettävyydeltään yksinkertaisemmaksi. Ymmärrän, että kunnallinen organisaatio on byrokraattinen, laaja-alainen ja johtuu osin siitä.
- Ulkoasu-uudistus 2) Sama tieto tulisi olla saatavilla 3) Kilkkeet infisivujen yhteyteen (Facebook, Twitter, RSS-syöte jne.) tarvitaan - 2010-luvun perusasiat puuttuvat, joiden avulla voisi jakaa tietoa kun löytää kiinnostavaa asiaa 4) Viestintäpolkuja tulisi virtaviivaistaa 5) Kaavoitusprosessien aikataulut (aikajana) tulisi olla esimerkiksi yhtenä tärkeänä kansalaisen

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 61 507 400

Internet

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

osallistumisen keinona näkyvillä. Ts. "Tänään on 22.10.2013. Meneillään on 3 kaava-suunnitelmaa, joita kommentoida." Kaikkia näitä projekteja ja niiden ilmeisiä hyötyjä voisi perustella hyvinkin laajasti. Otan yhden esimerkin vain kaupungin tiedotuksen ja kansalaisten välisen tiedonkulun puutteista. Tämä kuvastaa myös kuinka verkkotiedotus ei aina ole ajan tasalla sen kanssa mitä ihmiset virastoissa päättävät omilla tahoillaan - oli syy viraston, viestintäpuolen - tai molempien. Varsinkin kaupungin liikuntaviraston toimialalla on tapahtunut päätöksiä, jotka eriyvät verkkosivuilla tiedotetusta infosta. Käpylässä Raviradalla yleisön tekonurmikenttä laitettiin syyskuussa pakettiin mistä kyllä muistaakseni tiedotettiin verkosta, mutta rakennuttaja ja alihankkija eivät tiedottaneet etukäteen lainkaan ihmisille jotka käyvät siellä. Myllypuron Pallomylyssä puolestaan on tarkoitus olla ns. kolikkovuoro joka on yleisölle avoin lauantaiaamuisin: näin tiedottaa kaupunki päivitetyn aikatauluin verkossa. Kuitenkin sinne mentyämme toissa lauantaia kerrottiin, että liikuntapaikkamestari on myynyt vuoron paikalliselle seuralle - ja että sama koskee myös seuraavaa viikonloppua - täysin vastoin verkossa tiedotettua infoa.

- Ulkonäkö on hiukan vanhanaikainen, sitä voisi päivittää. Välillä tieto on hankalasti saatavilla: tieto on ripoteltuna useamman linkin taakse, enkä aina tiedä minkä takaa löytäisin tarvitsemani. Esimerkiksi puhelinnumeroa juuri etsimääni terveydenhuoltopalveluun on toisinaan vaikea löytää.
- Usein joudun ihmeelliseen luuppiin kun etsin tietoa. Menen etusivulle, ja valitsen linkin jonka alta luulen löytyvän asia, sieltä edelleen seuraava linkki, jne. Usein käy niin, että lopulta klikkaan oikean näköistä linkkiä ja olenkin yhtäkkiä alkupisteessä. Yleensä vain ulkoisilla hakukoneilla löydän tietoa kaupunkien sivuilta.
- Usein tiedot eivät ole ajantasaisia, erityisesti terveysasemaosion alla.
- utseendet är litet tråkigt och färglös
- Uudistaisin ulkonäköä, sivusto on uudelle luotaantyöntävän näköinen sen vanhahtavuuden vuoksi.
- Vaikea sanoa, mutta haasteena on, että sivuilla on paljon ja monenlaista asiaa. Onneksi hakusanalla yleensä löytää...
- Vaikea sanoa, mutta jotenkin sekavalta nämä vaikuttavat ja ulkonäkö on liian "virallinen".
- Vanhat tiedot pois
- Varmaan toivoton tehtävä saada tieto helpommin löydettäväksi, kun sisältö on niin suuri. Yrittää tietysti voi. Asiat ja palvelut edellä, ei virastot kun ei tiedä mihin asia kuuluu.
- Verkkosivuille pääsy pitäisi olla helppoa: ollut monta kertaa vaikeaa ilmoittautua työväenopiston kursseille, ainakin alkuvuosina. Vie paljon aikaa päästä päämäärään, kun yrittää päästä asian ytimeen netin kautta; puhelimitse olisi ehkä päässyt nopeammin. Verkkosivuja voi muuttaa, mutta johdonmukaisesti eli kun yhden tavan oppinut niin ei sitten taas muuteta uutta hakusysteemiä. Tämä näkemys minulla on, kun aikaa on kulunut turhaan yrittäessäni päästä esim terveyskansioon.
- Verkkosivut ihan ok, mutta on ilmeisesti erilaisesta virastoista / virkamiehistä kiinni miten ovat valiita olemaan käytettävissä. Tärkeää olisi saada tarvitessaan yhteys ao. asiaa hoitavaan henkilöön. Ymmärrän että virkailijat eivät ehdi vastailta sähköposteihin. Erittäin hyväksi olen kokenut Helsingin Terveyskeskuksen (Myllypuro) takaisinsoittopalvelun! Suosittelen!
- Verkkosivut saisivat olla selkeämpiä ja semmoisia, että kaikki ikäryhmät pystyisivät kulkemaan siellä helposti ja nopeasti. Värit ja erilaiset symbolit auttaisivat löytämään oikean linkin tai sivun.
- Vielä parempaa käyttöystävällisyyttä sivujen käytössä...
- -visuaalista ilmettä voisi kohentaa -sivustosta syntyy virkamiesmäinen ja joustamaton kuva kaupungista, sen sijaan pitäisi syntyä kuva kaupungista, jonka hallinto on pelkästään asukkaita varten
- voisi olla helppokäyttöisempi
- voisi olla tiedot ajantasalla. ja sitä voisi olla enemmän. toisaalta koko kaupungin toimintatapa, voisiko sanoa "vähäsanaista", niinpä kuvastaa toisaalta koko organisaatiota...
- Vähemmän virastomaisuutta ja kapulakieltä.
- vähentäisin hierarkiaa ja käyttäisin selkosuomea byrokraattisen hölynpölykielen tilalla. sivuilla on myös kielioppivirheitä.
- Vähän värikkyyttä ja iloisuutta, ettei tunnu niin virastomaiselta.
- Yhdelle sivulle ei paljon eri tietoa ja eri asiat selkeästi ryhmiteltynä ja selkeillä kirjaimilla.
- Yhdistäisin Espoon, Kauniaisen ja Vantaan tähän kylään, kun kumminkin katsotaan samaa Helsingin kaupunginteatteria.
- Yhteystietojen löytyminen on usein monen klikkailun takana, varsinkin jos ei tiedä tarkalleen mitä yhteystietoa on hakemassa. Palvelukuvauksien selkeyttäminen erityisesti terveydenhoidon osalta ja yhteystietojen asettaminen selkeämmin esille.
- Yksinkertaisemmaksi tässä on likka tavaraa. Minä tavitsen vain ajat ja lääkärin lausunnot ja laboratorion tulokset ja muut tiedot.
- Yksinkertaisemmat haku linkit ja selkeämmät.
- Yksinkertaisempi ulkoasu sisällön jakaminen selkeämpiin otsikoihin

- Yksinkertaistaisin hakutoimintoja ja samalla uusisin ulkoasua, jota nyt vaivaa virastomaisuus ja lievä kömpelyys. Monet asiat ovat nyt löydettävissä vasta monen hierarkiaportaan jälkeen – yksinkertainen, toimiva sanahaku voisi auttaa.
- Yksinkertaistamalla
- Yksinkertaistetaan sivustot! Turhan paljon linkkejä! Päämäärään pääseminen usein monimutkaista!
- Ympäripyöreästi aivan kamalat.