

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2014
Helsingin kaupunki**

Päiväys:
19.12.2014

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

www.onlinetutkimus.fi

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Tulosten esittäminen	4
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?	7
2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa?	10
2.5.1. Jokin muu, mikä	10
2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille?	12
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja	13
2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?	15
3. Vastaajien taustatietoja	17
3.1. Kotipaikka	17
3.2. Sukupuoli	18
3.3. Ikä	19
3.4. Ammatti/asema	20
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	21
4. Yhteenveto	22
5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.	24

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 -2013 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 93 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja kolmenatoista vuotena on ollut 278 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis neljäntoista 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 14.10.-9.12.2014, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1008 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

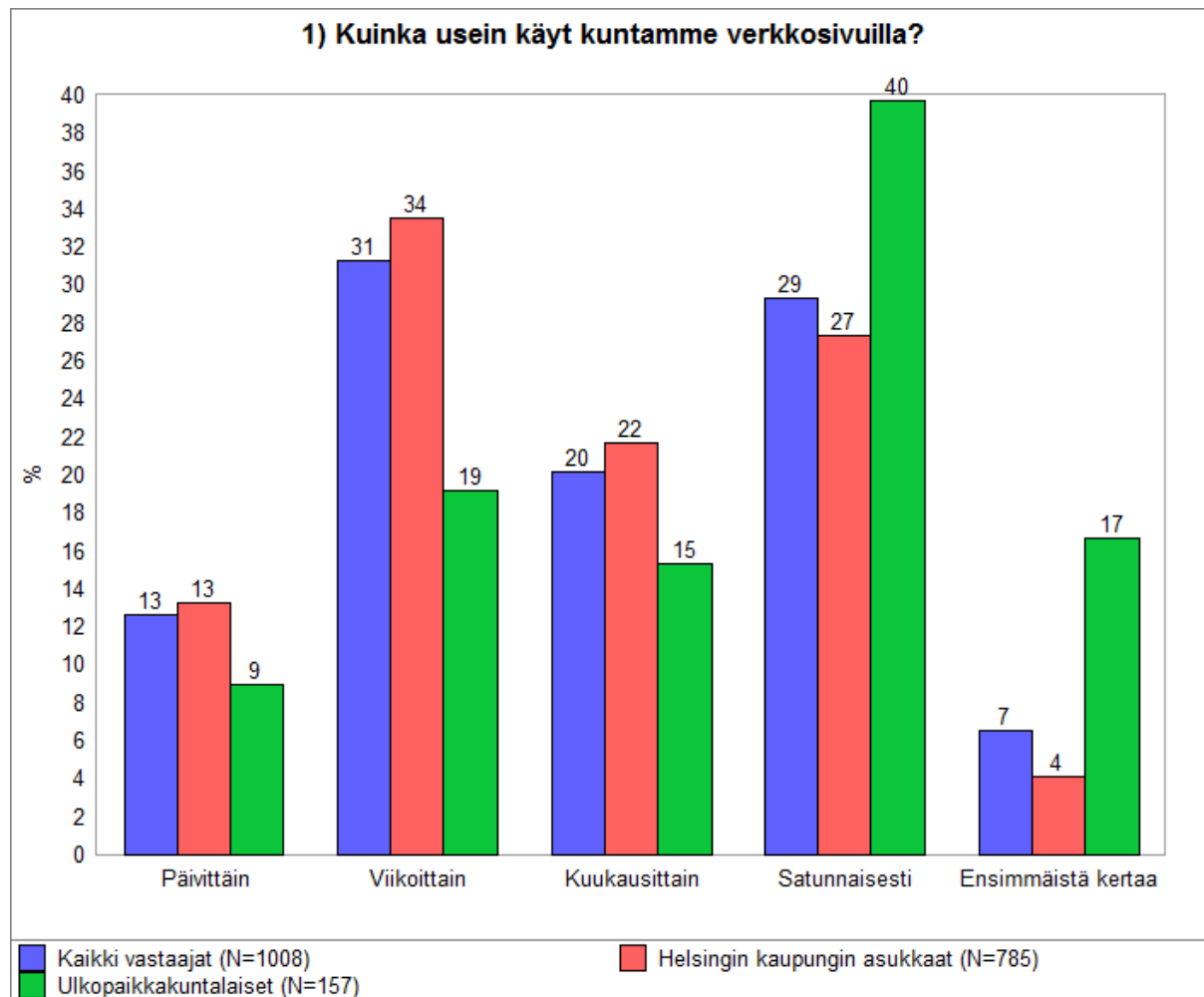
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2015 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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 yhteenvetoon muodossa.

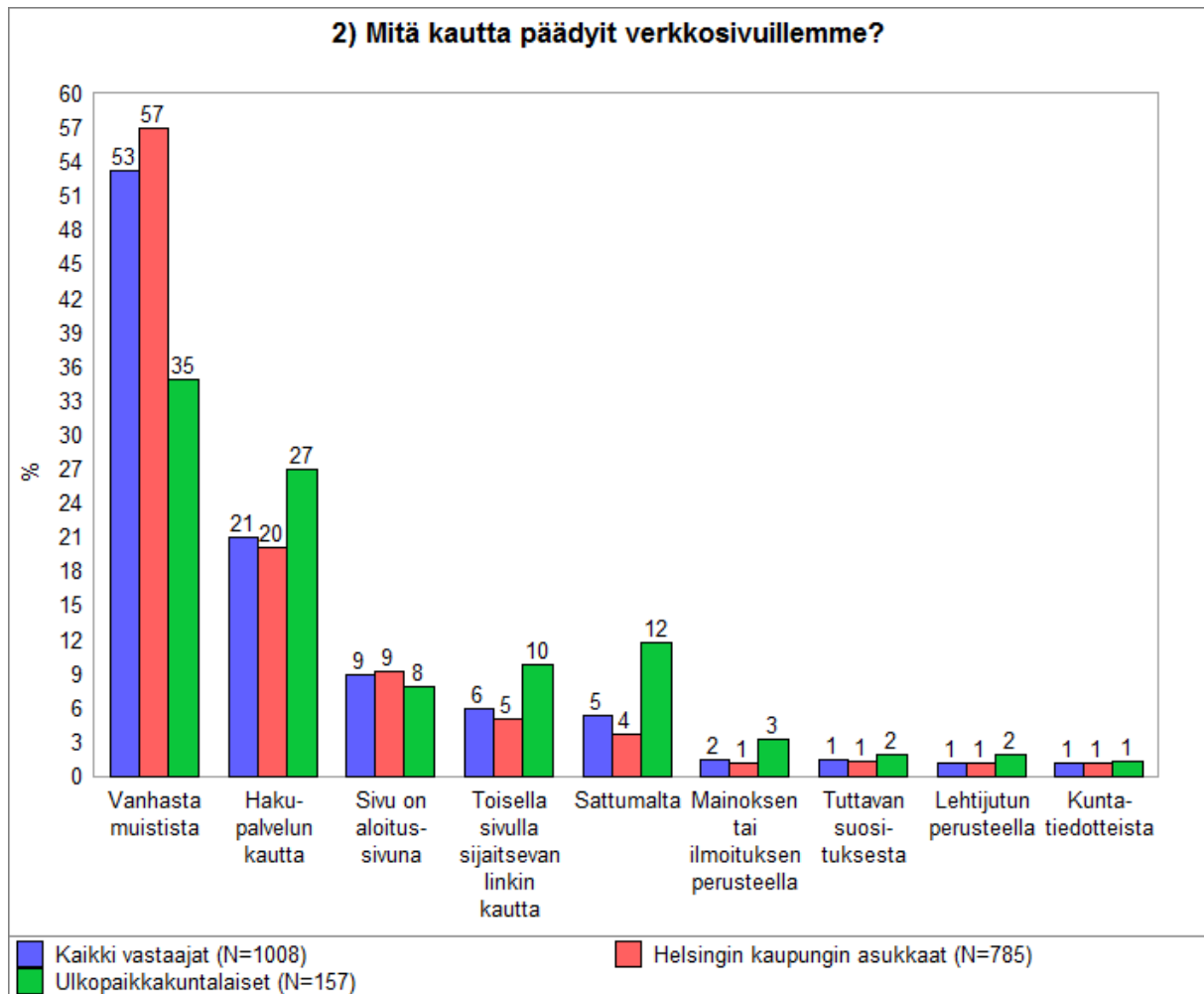
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



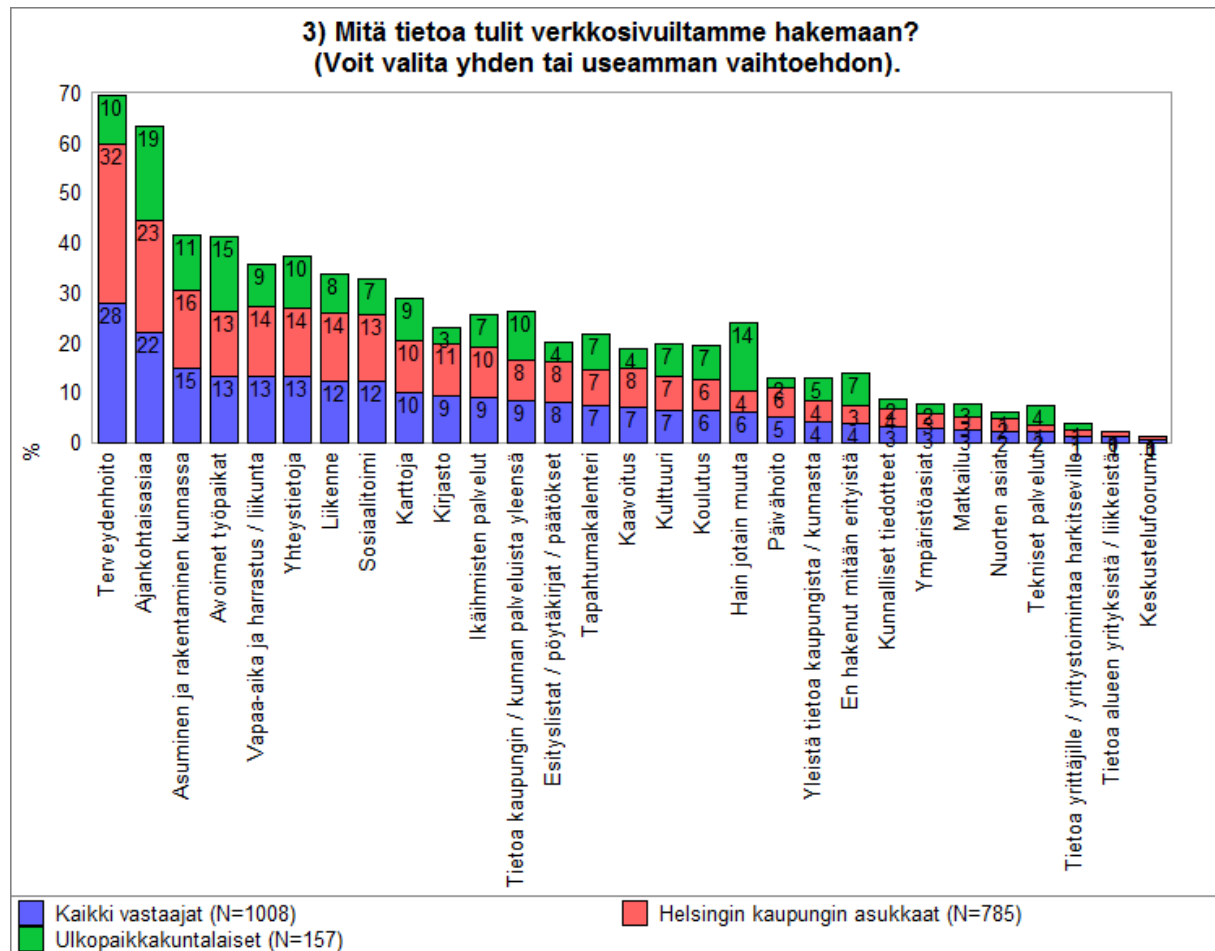
Kaikista vastaajista 13% käy sivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 20% kuukausittain, 29% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



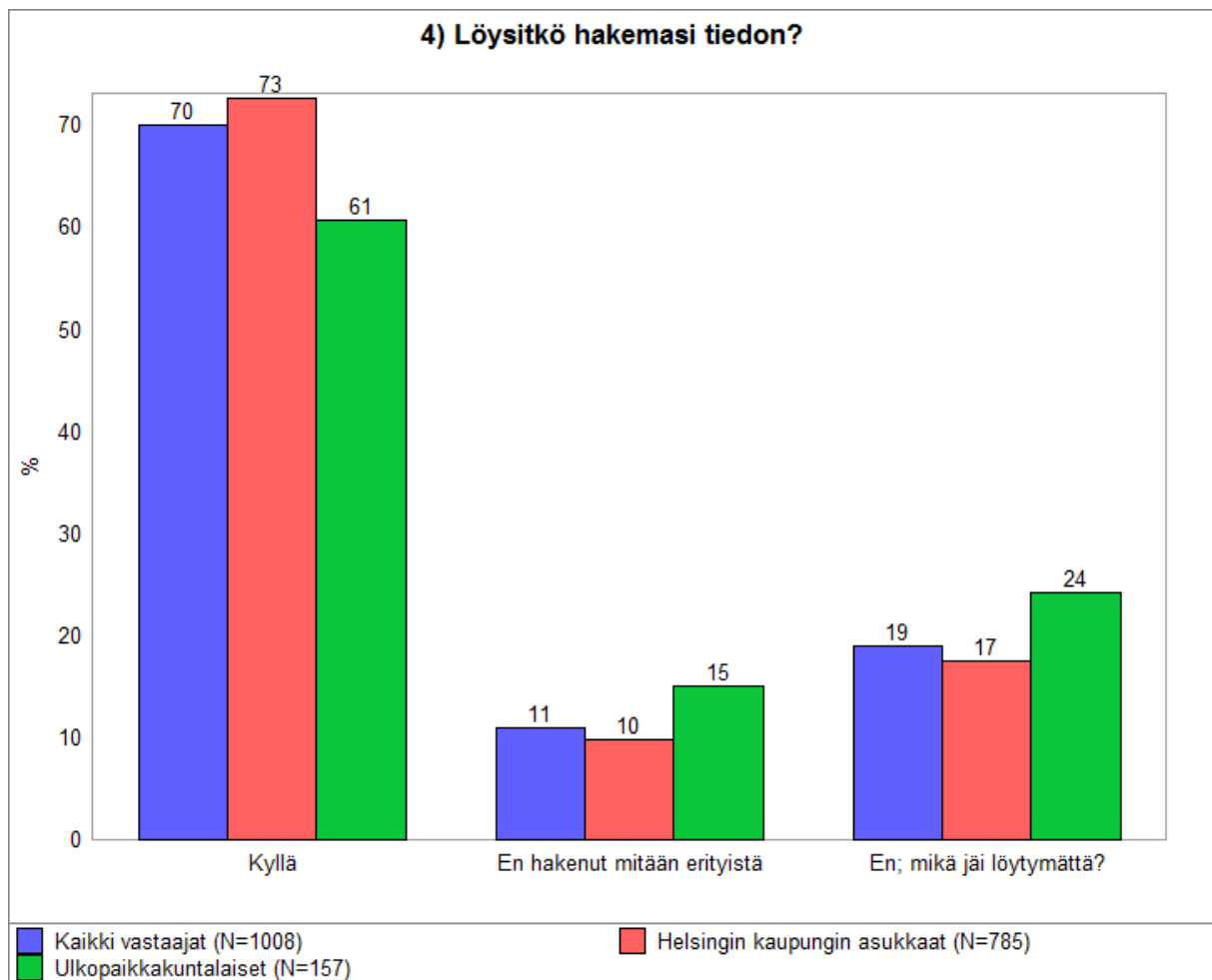
Kaikista vastaajista 53% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 21% hakupalvelun kautta, 9%:lla sivu on asetettu selaimen aloitussivuksi, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 5% tuli sivuille sattumalta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (28% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (22%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää asiaa (15%), avoimia työpaikkoja (13%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (13%), sekä yhteystietoja (13%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 70% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 11% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- 8.10. valtuuston pöytäkirjaa ei ollut vielä valmiina
- arkiston sisältöä en päässyt selaamaan, sivu ei auennut.
- Asiointi-palvelu ei toiminut
- asukaspaneeli
- asuminen ja rakentaminen kunnassa
- Avoimena oleva työpaikka.
- Brahen kenttä ja sen yhteystiedot
- bussikuljettaja koulutus
- ei ollut mitään tietoja ???
- eläinlääkäritiedot
- EN HAE TIETOA, VAAN YRITÄN LÖYTÄÄ "VÄYLÄN", JOLLE "TIETO/AJATUS/HUOMIO" KUULUU?...
- En löytänyt Kaapelitehtaan parkkipaikkaa, löytämäni kartta ei ollut riittävän tarkka
- en ole löytänyt mitään hakemaani. Esim. vammaispalvelujen lomakkeita ei ole, linkit kiertävät kehää. tämä on viivästyttänyt hakeutumista palveluun monta kuukautta.
- En ole vielä ehtinyt katsoa, tämä tuli niin äkkiä, mutta haen HEKA:n asunnonvaihtoa, Patolan lähiöstä johonkin eri lähiöön...?
- En pystynyt varaamaan aikaa rokotukseen, vaikkainformaatiossa niin kerrottiin.
- en vielä löytänyt miten vanhukselle saa palvelukotipaikan
- en vielä löytänyt yhteystietoja
- en vielä, kun vasta aloin hakea yhteystietoja

- esitteitä ruotsiksi
- Esityslistat / pöytäkirjat / päätökset
- etsin vielä. sivut ohjautuvat väärin; linkit eivät johda minnekään.
- felparkering (biljetten i fickan
- Geotkninen osasto
- hankinnat
- Hanmaslääkäripalvelut. Haku kesken koska tämä kysely ensiksi
- Helsingin omistama Kauhalan ulkoilualue
- henkilön nimi johon ottaa yhteyttä, järkyttävän huonot sivut !
- hintatietoja menumaatista
- hitas asunto laajasalossa
- hitas-asuntohaku
- HKL Reittiopas
- hoitotarvikkeiden tilaaminen, ajanvaraus ei onnistunut, vaikka olen tehnyt kirjallisen sopimuksen terveysaseman kanssa
- huoltokatko
- ilmoitus että verkkosivu ei ole käytössä
- iltapäiväkerho maksuhojennus
- influenssarokotukset
- Influenssarokotukset
- Information riktad till fastighetsägare på svenska: byggingspoektyion, byggnadskontoet etc
- Jokin estää yhteyden Asiointikansioonin 19.11.2014
- Julgatans anvarige
- kaikki
- kaikki
- Kaikkiaan hankalat sivut
- kartta kohteesta
- Katualueen vuokraus korjausrakentamisen yhteydessä
- Kaupungin hankintaprosessi
- Kaupungin omistamalla tontilla oleva kiinteistö. 2) Asunnonvaihtoilmoituksissa ei löydy hakuehtona "asunnossa on sauna". Niitäkin kaupungin vuokra-asunnoissa on. 3) Palvelukeskusten päivittäinen ohjelma on myös mahdollon löytää sivustolta.
- Kaupungin ylläpitämän liikuntapaikan (tekojäärata) yhteystiedot ja aukioloajat
- kaupunginhallituksen jäsenten sähköpostiosoitteet
- kevään 2015 liikuntatarjonta - ehkä löytyy vielä, kun jatkan etsimistä
- kirjallisen muistutuksen lomake
- Kivikon puistosillan suunnitelma
- Koulun ruokalista ei avautunut
- koulun sivut, linkki oli kuollut
- kslk asialistat
- kuka perusti tai jätti perinnöksi Rajasaaren koirapuiston
- Kulttuurikeskuksen henkilökunta.
- kun en vielä ehtinyt hakea
- Lauttasaaren kaavoitus suunnitelma, sen takia että täytän tätä kyselyä... :)
- Liikuntavirastoon sivut alhaalla? Uimahallin aukioloaika
- Linkkisivu ei toiminut
- logiikka on epäselvä. sivut eivät ole asiakaslähtöiset.
- lomakkeet vammaispalveluista
- luettelo käytössä olevista palveluseleleistä
- Lähes kaikki muuttuu jatkuvasti ja sivujen loogisuus ontuu. Palvelun ylläpitäjä on ilmeisen itseriittoinen eikä osaa asettaa tietoa etsivän asemaan. Korostan, että samoja tietoja haen päivittäin myös muista kunnista ja sma pätee lähes kaikkiin.
- löysin kun valitin hel.fi sivustolle hitaksesta tietoja. Sieltä sain sivuja jotka ei ole voimassa. Puitten kaataminen, hitas.
- Löysin yhteydenottolomakkeen, joka täyttämisen jälkeen ilmoitti, että on poissa käytöstä
- Malmin yleiskaava
- mihin otan yhteyttä saadakseni kiireesti apua
- Miksi Esplanadia ei tänä vuonna ole jouluvalaistu?
- milloin influenssarokotukset alkavat vuonna 2014
- Missä nuorisotalot/tilat? Missä nuorten paikallinen osallisuus? Pitäisi löytyä yläpalkista, mistä kaikki muutkin löytyvät mistä saa itseä koskevat kaupungin rekisterissä olevat tiedot
- miten kaupunki huolehtii työntekijöidensä ulkomailla hankittujen ammattitaitojen vastaavuuden tarkistamisesta suomalaisen tutkintoon, kotouttamiseen liittyviä asioita en löytänyt
- miten Munkkiniemen pysäköinti muuttuu?
- nastahampaan hinta
- Nej, inte information gällande stadskansliets ansökningar på svenska.
- Neuvolan sähköinen asiointipalvelu, haluaisin lähettää viestin terveydenhoitajallemme tai varata ajan Nuorten terveysasema joka sijaitsee Hakanimen-Sörkan alueella, näin siitä esitteen sosiaalityöntekijän luona
- Ohjeet siitä, miten saa influenssarokotuksen, jos ei kuulu riskiryhmään. Ohje voisi olla esim. 'varaa aika hoitajalle omalta terveysasemaltasi' tms., miten nyt sitten on tarkoitus toimia.
- Oikea virasto / toimipaikka monen klikkauksen takana
- om familjedagvård i mitt närområde på svenska
- omaishoidon tuki
- Onko omalla ta:lla psykiatrinen sairaanhoitaja tai muuta kriisiapua.
- oppisopimuskoulutus sivua ei enää ollut osittain
- polku on tosi monimuotokainen
- puhelinnumero!
- Päivityksen jälkeen sivuilta ei löydy juuri mitään. Osa sivuista puuttuu kokonaan ja linkit ei toimi.
- rakenteilla oleva senioritalokohde baanan varrella
- roska-astioiden tyhjennys
- sahkoinen-terveystarkastus
- SAS-toiminnan linkin alta löytyy vain osoitteita, henkilökuntaa ym. mutta ei sitä oleellisinta tietoa eli mikä on SAS-järjestelmä ja miten se toimii.
- sinä
- Sivuu, joka lehdessä on mainittu, ei ollut käytössä
- Sivut eivät toimi, ohjaudun vanhoille sivulle ja saan vain staattisen sivun auki-meitä on monta!

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

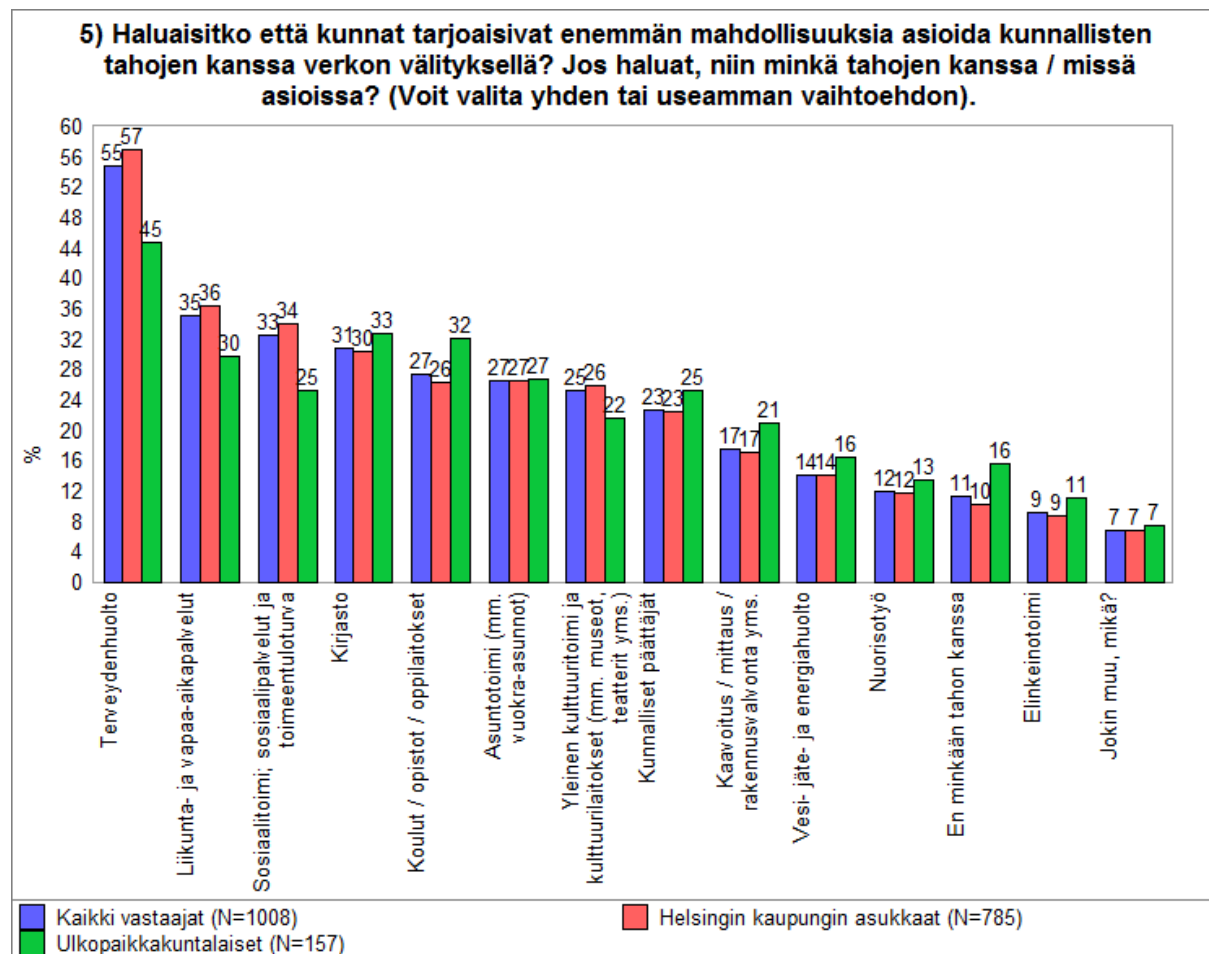
+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Sivut lienee tehty virastojen omaan käyttöön
- Sivut ovat sekavat ja monihierarkiset
- Sivu-uudistuksen jälkeen monet vanhat tiedot kateissa
- skrinning i innehallar i helsingfors, öppningstider
- Sosiaalityöntekijän puhelinnumero
- sähköinen asiointi oma lääkärikäynti viesti
- sähköinen asiointi terveyskeskukseen
- Sähköisen asiointin palvelut kuvattu epämääräisesti, esim. mitkä palvelut ovat kaikkien kuntalaisten ulottuvilla?
- Sökte information gällande svenska skolor, men hittade översatt information som egentligen gäller enbart/främst finska skolor.
- talous- ja suunnittelukeskus
- Talous- ja velkaneuvonnan perustietolomake ei avaudu
- terv.lautakunnan jäsenen sähköpostiosoite
- terveyskeskukset
- terveystarkastajan yhteystiedot. esim. nettilomake asiointiin
- tieto terveyseuvontapuhelimen lakkautussuunnitelmista
- Tieto tämän vuoden riskiryhmien kausi-influenssarokotuksista
- tieto vammaisen oikeuksista asunnon muutostöihin, asunnon muutostyöt -haulla tuli liikaa vastauksia
- Tietoverkkojen kyberturvallisuus
- tietyn alan henkilö
- toimeentulotuen jättöpaikka
- Tonttiosaston viranhaltijapäätökset -> "Sivua ei valitettavasti löytynyt"
- Tuli ilmoitus . " Sivua ei löytynyt "
- työväenopiston kurssin tieto
- uunisaaren ponttoonisilta syksyllä
- valtuuston päätös
- Velodromin sijainti, aukioloajat, harjoitusvuorot
- venepaikat
- viittaukset relevanttiin sovellettavaan sääntelyyn (aihe: päivähoido ja kotipalvelu)
- Villa Frigård i Malm
- viraston organisaatio
- Vuokratilat Lapinlahdenkatu 27 jonontuslista.
- yhteystiedot
- Yhteystiedot vaikea löytää
- yhteystietoja ei löydy
- yksinkertaista koostetta mitä kaikkea on tarjolla
- Yleensä löydän, mutta kysely tuli ennen kuin ehdin etsiä!
- Yleinen palauteosio ilman että tarvitsee etsiä lukemattomilta sivuilta tietoa
- yritän löytää oman terveysasemani, sivunne ei toimi

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



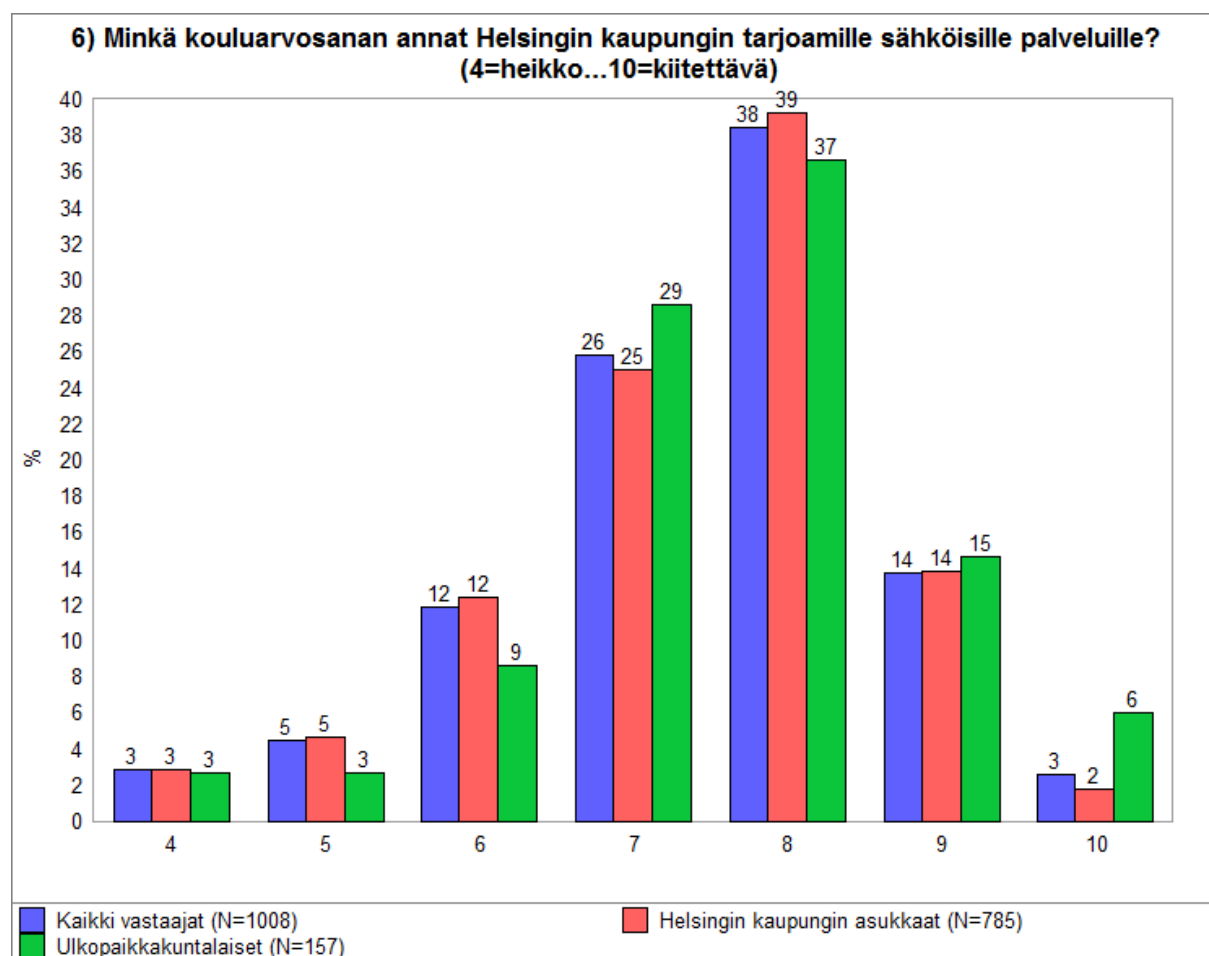
Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (55% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (35%), sosiaalitoimen kanssa (33%), sekä kirjaston kanssa (31%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- Asiointi verkon kautta ilman tarvetta lähettää mitään dokumentteja. Virastojen välitettävä tiedot keskenään ilman kuntalaisen toimia ja välitystä.
- Avoimet työpaikat
- Eläkeläisten ja vanhusten palveluista, ajankohtaisista asioista
- en osaa sanoa
- En vielä tiedä
- ennen kuin päätetään aiheesta riippumatta
- HEKAN sivut toimiviksi!
- HELSINGIN KAUPUNGIN ASUNNOSSA VUOSIKYMMENIÄ ASUNEENA, ELÄKEIKÄÄ LÄHESTYVÄNÄ, "VOISIN MIELELLÄNI MUUTTAA HILJAISEMPAAN/RAUHALLISEMPAAN MAALAIKAUPUNKIIN ASUMAAN, "SEN * KAUPUNGIN ASUNTOON?". MIKSI SE ON NIIN VAIKEAA? TÄÄLLÄ SAMASSA MAASSA SYNTYNEENÄ, JA IKÄNI ASUNEENA, MUUTTAISIN "MAAN SISÄLLÄ", KOHTI UUTTA KOTIA JA TULEVAISUUTTA.
- Hitas omistus asunnot
- ikääntyneille tarkoitettut palvelut

- Itselle selkeimmin päivähoito
- kaikilla ei ole nettiä entäs ne!?
- Kaikki
- kirjasto on helmetissä, liikunta palvelut linkki ehkä ?
- Kohta 7. Mille sivustolle pitäisi arvosana antaa?
- koirapuistot on halpoja niitä lisää Vantaalle ja hesaan
- Laboratoriotulokset eivät vielä näy
- Liikenne
- liikennevalo-ohjauspalautteet
- Lomakkeet kaikkeen
- maahanmuuttajien palvelut
- Mielummin henkilökohtaista asiakaspalvelua verkkoasioinnin sijaan.
- Mietintämyssyn alla.
- minusta mahdollisuuksia on jo riittävästi
- monekin, jos sivut olisivat käyttökelpoisia
- Olen pitkäaikaistyötön, ATK-tallentaja, ja Työttömyysrahoilla ei pysty ostamaan uutta ATK-konetta, joten kirjaston koneet ovat käytössä. MUTTA! Olen miettinyt monta vuotta, että vaikka Helsingin kaupunki voisi luoda ympäri kaupunkia HUONEITA, JOISSA OLISI ATK-KONEITA, FAX´EJA, NAUHALLISIA LASKIMIA, SKANNEREITA, KOPIOKONEITA JA VAIKKA VANHANAJAN KIRJOITUSKONEITAKIN, YM. JOS "joku" tavallinen kansalainen liikkuu kaupungilla ja saa päähänsä jonkun idean, joka voisi olla tuttavan tai vaikka virallisen tahon tiedoksi hyvä tietää, sen saisi kätevämmiin hoidettua. KIRJASTOJA JA NIIDEN KONEISIIN EI AINA PÄÄSE. (ATK, + KONTTORITEKNIikka HUONEISTOT OLISIVAT HYVÄ, KÄTEVÄ PALVELU).
- ostopalvelut - mikäli niitä ulkoistetaan!
- Palkanmaksu
- Periaatteessa kaikki vaihtoehdot voisi valita, riippuu elämäntilanteesta ja sen hetkisestä tarpeesta. Ylipäätään kaikki asiointi kunnallisten tahojen kanssa tulisi mahdollistaa myös sähköisesti.
- pilottipalvelujen kokeilua
- Poliisi
- pysäköinti
- päivähoiton aloituksesta
- päivähoito
- Päivähoito
- päivähoito
- Päiväkotiin liittyvät asiat, mihin kategoriaan alle kouluikäiset kuuluvat?
- Rakennusvalvonta, lupahakemus
- starting a small business
- Tietoyhteiskunnan kehittäminen
- Työelämässä olevana ja kun lapset ovat jo aikuisia en koe paljoa tarvetta muuhun enkä edellä oleviinkaan palveluihin, mutta kun jään eläkkeelle, toiveita on varmaan enemmän.
- työnhaku
- työpaikat
- työväenopiston ohjelmaa
- Valtion organisaatioiden kanssa
- vammaispalvelut, kuljetuspalvelut
- vammaisten asiat
- vanhusten asunto. ja hoivapalvelut
- Vanhusten palveluiden ja harrastusten kehittäminen
- Vapaaehtoisprojektit
- vastaukseni johtuu siitä, että olen itse vastaajan puolella. Puhelimessa on helpompi vastata kuin epämääräisiin kysymyksiin, joihin yhdellä lauseella pyydetään kattavaa mutta räätälöityä vastausta kirjallisesti...
- vikailmoitukset voisivat olla toimivia. Vaati aikoinaan puolen tunnin työn etsiä paikkaa, johon voisi ilmoittaa hengenvaarallisesta rikkinaisestä kiipeilytelineestä, johon lapseni jäi puristuksiin, kun köysitornin narut oli jätetty löysäksi. Kesti myös monta päivää, että se laite suljettiin käytöstä.
- yleensäkin päätökset kronologisessa ja aikajärjestyksessä
- ympäristöasiat, kaupungin kasvillisuus

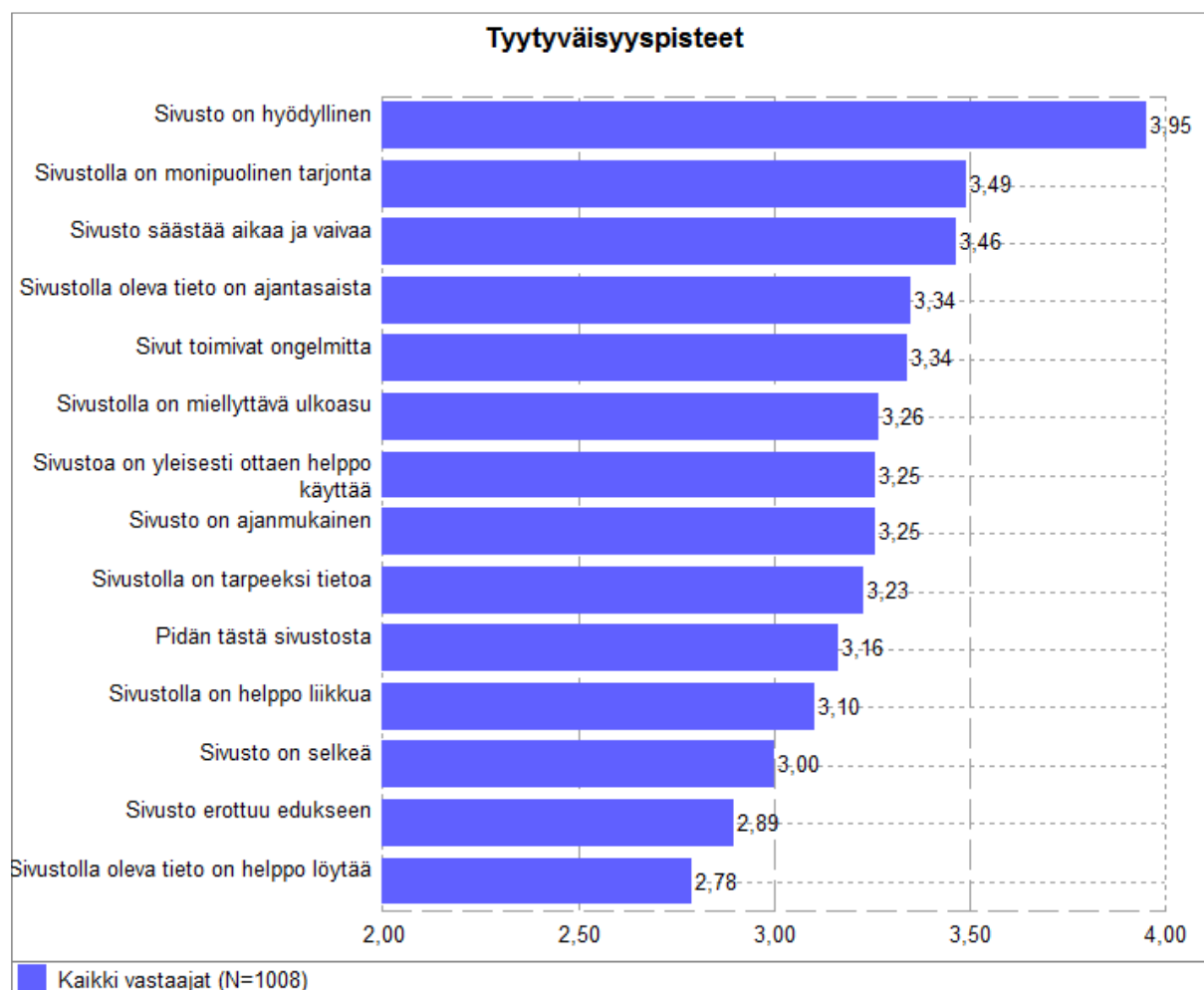
2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille?



Vastaajia pyydettiin antamaan Helsingin kaupungin sähköisille palveluille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,44.

	Kaikki vastaajat N=1008	Helsingin kaupungin asukkaat N=785	Ulkopaikkakuntalaiset N=157
6) Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille? (4=heikko...10=kiitettävä)	7,44	7,42	7,62

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



1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen

keskiarvo 3,25

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

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että sivuilla on monipuolinen tarjonta, ja että sivut säästävät aikaa ja vaivaa. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, että sivusto erottuisi edukseen, ja että sivusto olisi selkeä-

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,25. 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=1008	N=785	N=157
7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.	3,25	3,25	3,32
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,25	3,24	3,34
Sivusto on hyödyllinen	3,95	3,99	3,83
Sivustolla on helppo liikkua	3,1	3,08	3,24
Sivut toimivat ongelmitta	3,34	3,32	3,46
Sivusto on selkeä	3	2,98	3,13
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,26	3,25	3,37
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,78	2,78	2,87
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,23	3,23	3,24
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,34	3,34	3,43
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,46	3,48	3,4
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,49	3,49	3,51
Sivusto on ajanmukainen	3,25	3,24	3,34
Pidän tästä sivustosta	3,16	3,16	3,23
Sivusto erottuu edukseen	2,89	2,86	3,08



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

2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja erityisesti sivuston sähköisistä palveluista. Kaikki annetut vastaukset eivät kuitenkaan välttämättä koskeneet juuri sähköisiä palveluja, vaan sivustoa ylipäätään.

Sähköisiin palveluihin liittyneet kommentit koskivat eniten terveydenhoitopalveluita, mikä on siinä mielessä ymmärrettävää, että terveydenhoitopalvelut olivat yleisin syy sivuille tulemiseen. Pääasiassa kommentit olivat sen suuntaisia, että terveydenhuollon sivut ovat jokseenkin sekavat, ja että sieltä on vaikea löytää etsimäänsä. Palveluihin toivottiin yksinkertaistamista, ja sinne toivottiin mm. chat-palvelua kommunikointiin hoitohenkilökunnan kanssa. Myös ajanvarausmahdollisuuksia toivottiin.

Jonkin verran ihmisille aiheutui ongelmia sen suhteen, ettei aina ollut selvää, minkä viraston alaisuudessa etsittävät palvelut sijaitsevat. Ja vaikka tietäisikin viraston, niin silti kyseisen tiedon tai palvelun etsiminen tuotti vaikeuksia, joihin usein hakupalvelukaan ei tuntunut auttavan. Virastolähteisyyden sijasta tietojen ja palvelujen sijoittamiseen toivottiin enemmän yleisesti asiakaslähtöisyyttä sivuille.

Sivuille toivottiin yleisesti ottaen enemmän sähköistä asiointia ja vuorovaikutteisuutta. Yksi esimerkki tällaisesta on, että sivuilla voisi olla jokaisella virastolla oma yhteyshenkilö jolta sivujen kautta voisi saada esim. chatin tai sähköpostin kautta neuvoja, tai sitten että kyseisenlainen palvelu olisi yksi yhteinen koko sivustolle. Myös palautteenantomahdollisuuksia toivottiin sivuille.

Päivähoitopalveluihin liittyen mainittiin mm. että hakemuksen teko pitäisi tehdä yksinkertaisemmaksi ja että sen yhteyteen tarvittaisiin lisää ohjeistuksia.

Sivuilta ylipäätään katsottiin olevan vaikea löytää etsittyjä tietoja, ja myös itse sähköisten palveluiden linkki nähtiin joidenkin vastaajien osalta olevan vaikeasti löydettävissä ja sen katsottiin hukkuvan muun sisällön joukkoon.

Sivustoa on uusittu, ja siihen liittyen tuli joitakin kommentteja, että tietojen löytyminen olisi mennyt sen takia vaikeammaksi. Osalla tämä johtuu oletettavasti siitä, että jo kerran opitut hakupolut joudutaan opettelemaan uudestaan, mikä luonnollisesti usein koetaan hankalaksi. Uudistumiseen liittyen joillekin käyttäjille oli tullut myös sellainen tunne, että samanaikaisesti ovat käytössä uusi ja vanha sivusto päällekkäin, jolloin linkit saattoivat johtaa jo käytöstä poistettuihin sivuihin ja tämä osaltaan lisäsi sekavuuden tuntua.

Itse sivuston ulkopuolisiin asioihin liittyen esitettiin myös toivomus, että avoimia WLAN -verkkoja olisi tarjolla vieläkin enemmän ja että kaupunki voisi tarjota pisteitä, joissa vaikka pientä korvausta vastaan voisi ladata omia puhelimiaan ja tietokoneitaan.

Ruotsinkielisiä sivuja toivottiin enemmän, ja niitä tulisi päivittää paremmin.

Kritiikin lisäksi osa vastaajista mainitsi olevansa yleisesti ottaen tyytyväinen nykyisiin sivuihin ja palveluihin.

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

- 2 sivustoa samanaikaisesti käytössä, vaikuttaa sekavalta. Välillä löytyy vanhaakin tietoa.
- Aikaisemmista versioista tiedon haku oli helpompaa (selkeämpää ja nopeampaa).
- Aitoa sähköistä asiointia enemmän. Internet-sivuilla paljon tietoa, mutta jäsentelylogiikka en oikein ymmärrä. Vaikutelmaksi jää, että on haluttu viedä paljon tietoa sivuille, mutta jotain olennaista on jäänyt puuttumaan, Navigoimalla ei tietoa tahdo löytää, koska ei osaa arvata, minkä otsikon alle jotain asiaa on viety. Paljon itetoa, mutta tiedon esitystapa ja viimeistely puuttuu -> sekava vaikutelma kokonaisuudesta.
- Asioinnin pitäisi olla helppoa sähköisesti kaikissa asioissa. Myös luvissa yms.
- asointipalveluun hankala tunnistautua ja siellä liikkuminen tosi hankalaa esim kurssielle ilmottautumisessa. Liikuntakurssit selkeäpiä, mutta työväenopiston kurssit aika hankalaa.. Jotenkin pitäisi tunnistautuminen olla helpompaa ja suvut selkeämpiä.
- Eläkeläisille helpommin avautuvia sivustoja.Kiitos sivuista.
- Esim. sähköinen ajanvaraus terveystieteiden ja kommunikointi terveystieteiden kanssa.
- Esimerkiksi HS:n matkakorttien lataus olisi hienoa.
- Fontti on liian "koristeellinen" ja siksi se ei ole aivan niin selkeä kuin voisi olla.
- Joskus ei tiedä, minkä otsikon alla on mitään. Voihan se olla oman yleissivistyksen puuttuttakin.
- Kaavoituskarttasivusto toimii huonommin kuin aikaisemmin. Nyt muistaakseni SITO:n ylläpitämä. Lautakuntien päätösmateriaalien esim. esityslistojen julkaisemisessa viiveitä. Tämä ei välttämättä ole sivustojen vika.
- Kaupungin Internet-sivut ovat hieman sekavat, tietoa on paljon, mutta se on piilotettu mielestäni monen mutkan taakse. Otsikkojen selkeyttäminen auttaisi paljon, jotta ihmiset löytäisivät etsimänsä. Myös mielestäni sivuston fontti on jotenkin epäselvää.
- Kommunikointi eri tahojen kanssa sähköisesti, chat- tyyppiset pikapalvelut, ajanvaraukset
- Käyttäjälähtöisempi sivusto, ei liian byrokraattinen niinkuin se on tähän asti ollut.
- Lisää tukihenkilöitä avustamaan ihmisiä eri tilanteissa.
- Navigointiuudistus on nyt vielä opettelussa. Oikeassa laidassa paljon pientä tekstiä pienessä tilassa ahtaasti. Vaikea löytää ennestään tuttuja asioita, mutta ehkä tässä oppii.
- Palvelut pitäisi löytää helposti ilman että pitää tuntea organisaatorakenne. Asiakasystävällisyyttä mieluummin kuin organisaatio- ja byrokralähtöisyyttä.
- Puhelinnumerot ja osoitteet ehdottomasti helposti löydettäviksi.
- selko kielellä ei teknisä sanoja että vanhemmatkin ymmärtää
- Selkeyttäisin sivuja,liikaa tietoa yhdellä sivulla. Näyttää sekavalle.
- Selkeyttäisin valikkoa ja linkkejä. Keskeyttäisin selkeästi eri asiat eri alaotsikoihin ja samaan aiheeseen/alueeseen liittyvät asiat löytyisi saman valikon alta myös.
- selkeämmät sivut, esim. sos tston asiointi netin ja pankkitunnistautumisen tms kautta. Joitain tietoja hyvin hankala löytää, kunnon hakukone kaupungin sivuille
- Svensspråkig information uppdateras sällan eller saknas.
- Sähköinen asiointi on piilotettu jotenkin, sinne on vaikea löytää ja sisäänkirjautumislinkki on myös huonossa paikassa. Asiointi itse palvelussa on kätevää ja nopeaa!
- Sähköiset lomakkeet joka paikkaan, mahdollisuus tallentaa täytetty lomake omalle koneelle esim pdf:nä - hakupalvelu & navigointi, jonka avulla löytäisi haluamansa mahd.luotettavasti
- Sähköisiä palveluita on hyvin tarjolla, mutta sivusto on sekava. Tietoa on, mutta sitä on vaikea löytää. Lisäksi on edelleen käytössä vanhaa sivustoa ja osin törmään "Sivusto on vanhentunut" (tms.) -ilmoituksiin, kun etsin tietoja äitiys- tai lastenneuvolasta. Varsinaisen asiointipalvelun linkki pitäisi olla selkeämmin näkyvillä.
- Tekemällä kunnon hakutoiminnon ja tarjoamalla ajankohtaisimmat palvelut kausittain selkeämmin. Visusta reikä pois ylhäältä.
- Terveyspalvelujen polut selvemiksi, usein saa mennä monen sivun kautta eikä loppusivulla ole kuitenkaan sitä tietoa
- vanhat ja uudet kotisivut laittavat pakan sekaisin, tieto katoaa, kun yrittää etsiä sitä.. viraston (esim. vaka) sivuille on hankala päästä, kun menijän itse pitää osata etsiä tietoa uusien sivujen kautta vanhoilta sivuilta.. moniko ummikko osaa jatkaa sivupolkuaan..?
- Vielä enemmän pitäisi asiat löytää etsijän silmin otsikoituina. Edelleen liikaa väliklikkauksia
- Vielä enemmän suoria linkkejä.
- yhteystiedot selkeämmin esille
- Yksinkertaisen tiedon löytämisen selkiyttäminen, esim. neuvolan ajanvarausnumeroa etsin pitkään, löytäkseni sen lopulta otsikon "asiakkaaksi" alta - miksei esim. "ota yhteyttä" tai "yhteystiedot"? Vielä vaikeampaa oli löytää iltapäivätoiminnasta vastaavien yhteystiedot. Termistön pitää olla selkeää ja nopeasti hahmottuvaa - myös erikielisiä ajatellen.

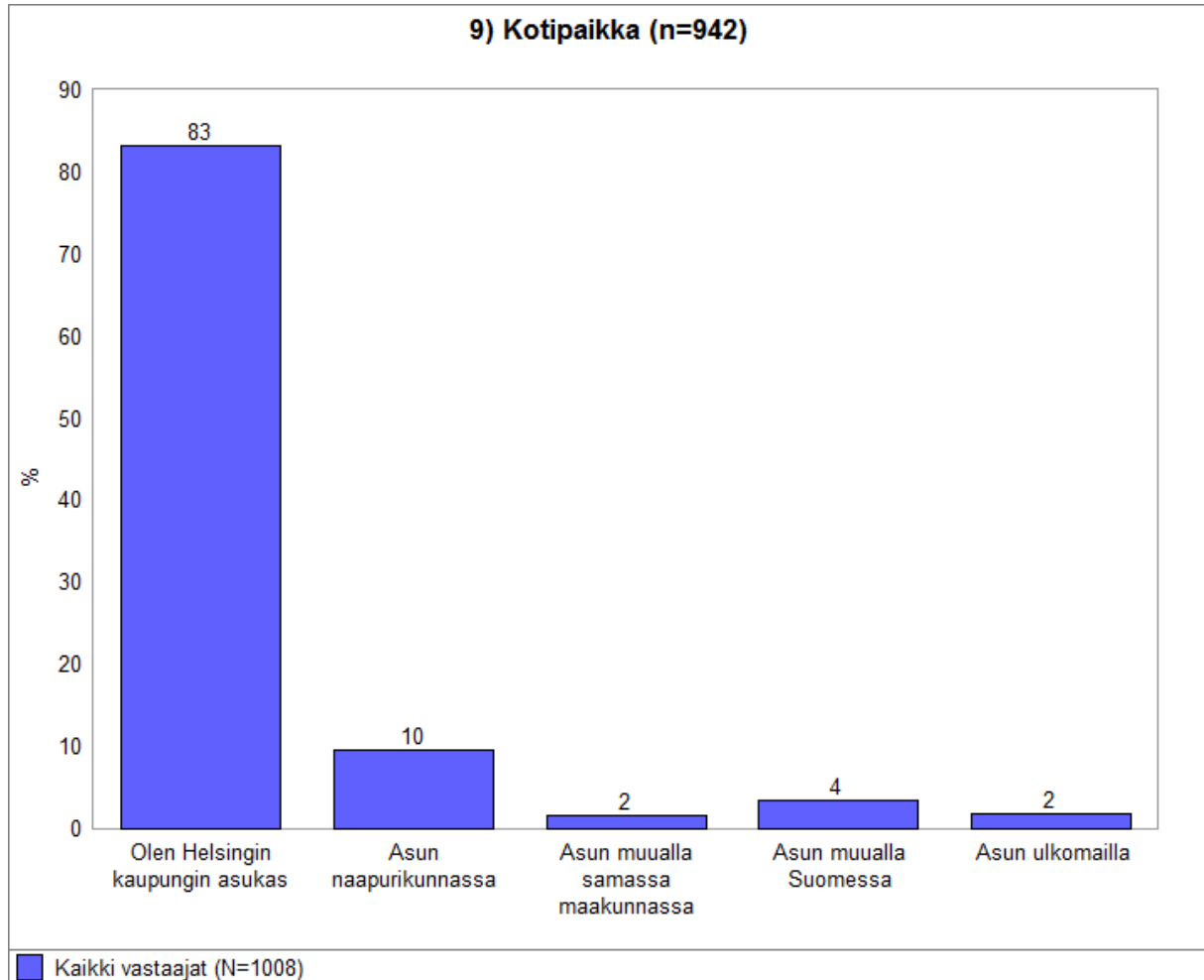
OsoitePohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

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

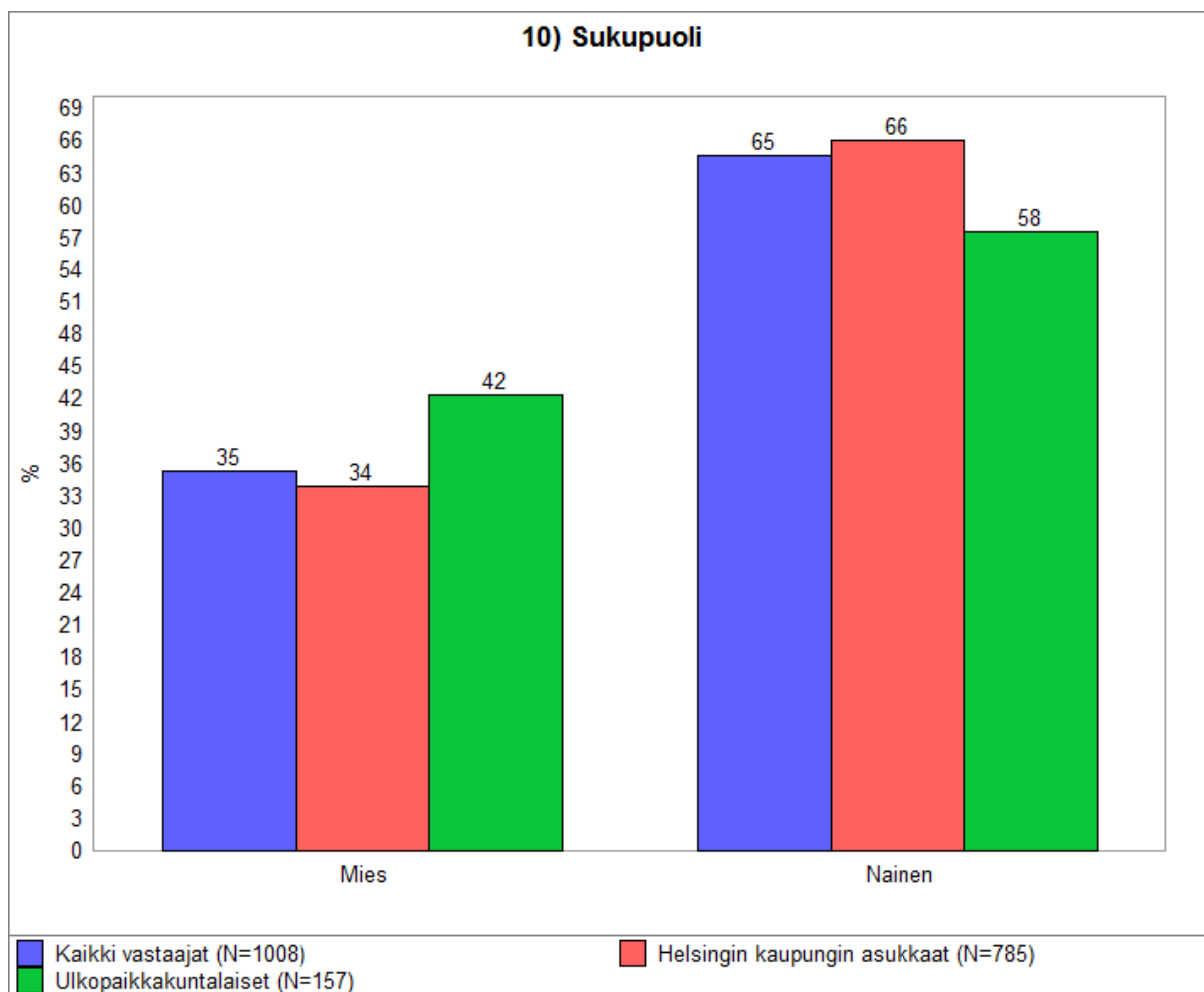
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



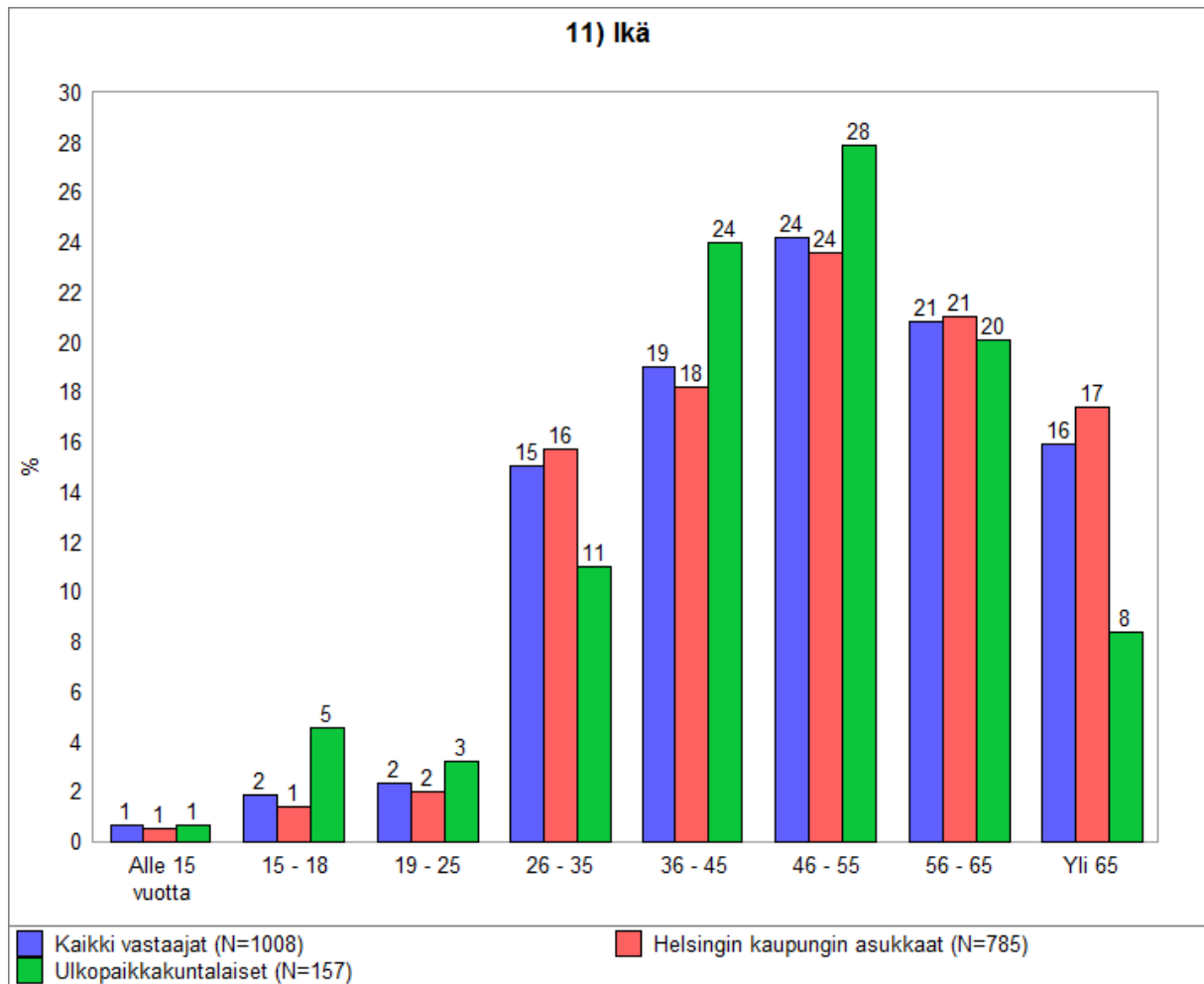
83% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja yhteensä 17% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



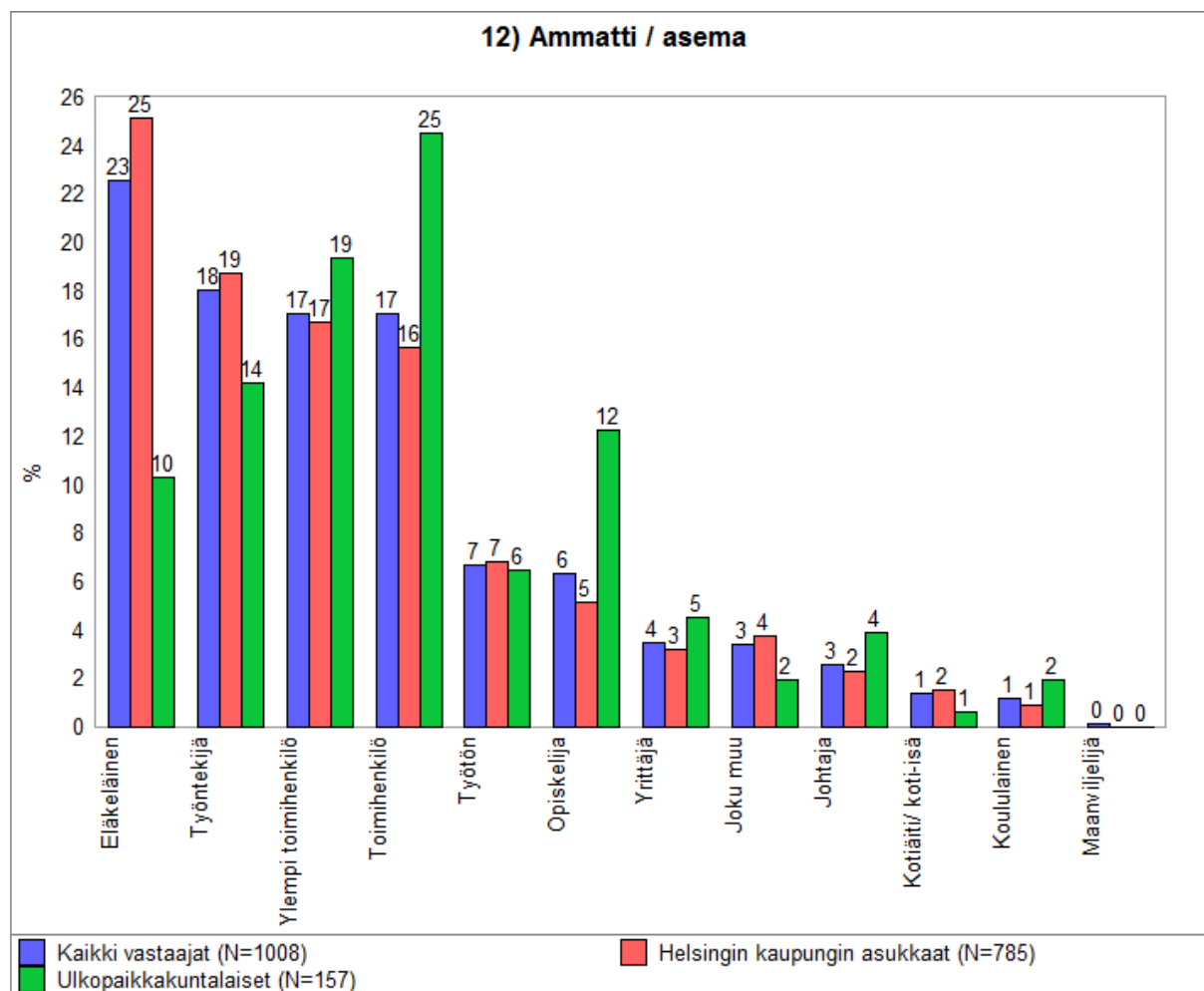
65% vastaajista on naisia ja 35% miehiä.

3.3. Ikä



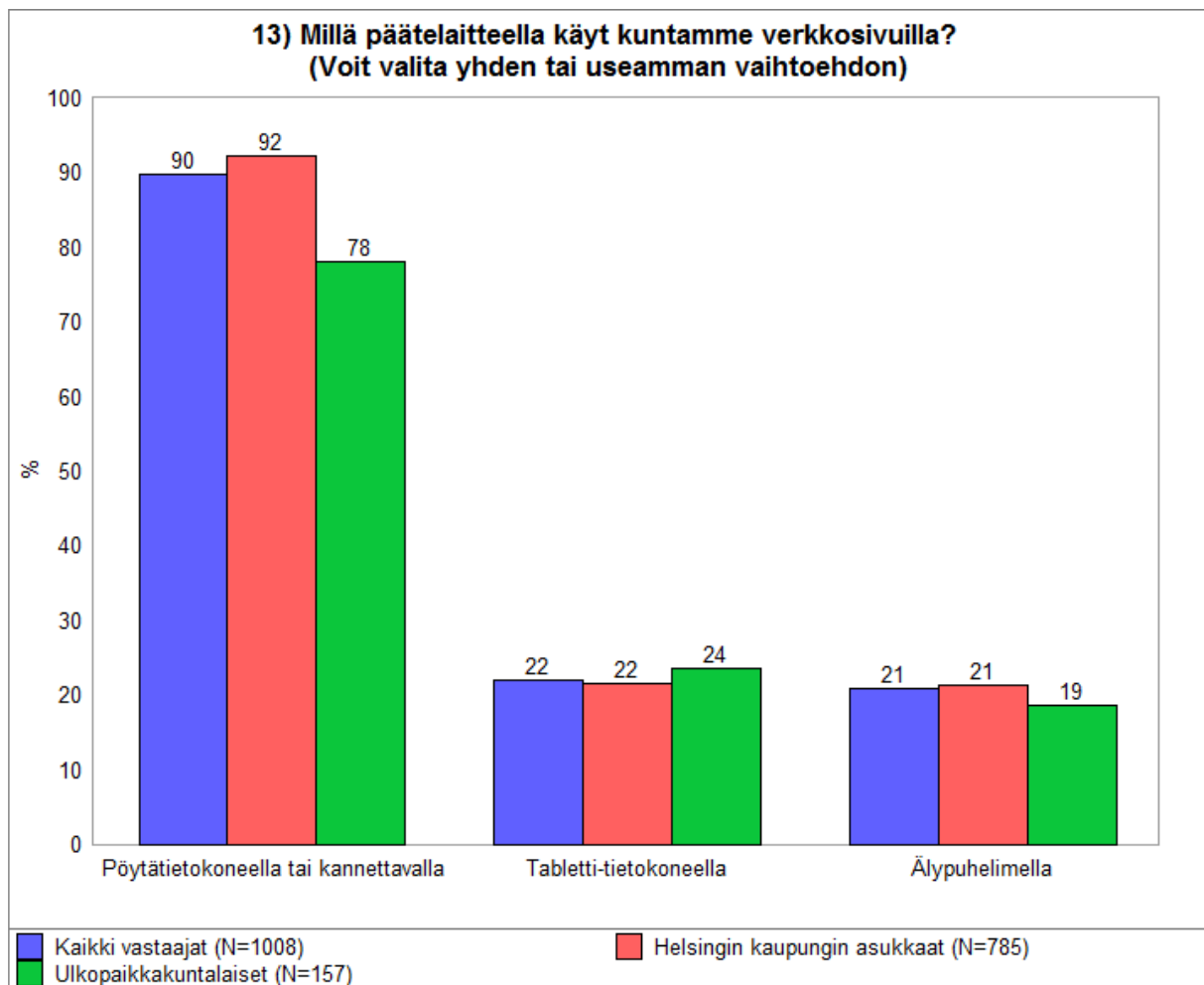
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(24%), 56-65-(21%), 36-45-(19%), yli 65- (16%), sekä 26-35-vuotiaat (15%).

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (23%), työntekijöitä (18%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), sekä toimihenkilöitä (17%).

3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.

4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 14.10.-9.12.2014, jolloin kyselyyn otti osaa 1008 vastaajaa. 83% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 17% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 65% ja miehiä 35%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(24%), 56-65-(21%), 36-45-(19%), yli 65- (16%), sekä 26-35-vuotiaat (15%).

Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (23%), työntekijöitä (18%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), sekä toimihenkilöitä (17%).

Kaikista vastaajista 13% käy Helsingin kaupungin nettisivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 20% kuukausittain, 29% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 53% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 21% hakupalvelun kautta, 9%:lla sivu on asetettu selaimen aloitussivuksi, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 5% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (28%), ajankohtaisasiaa (22%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää asiaa (15%), avoimia työpaikkoja (13%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (13%), sekä yhteystietoja (13%). Kaikista vastaajista 70% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 11% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (55%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (35%), sosiaalitoimen kanssa (33%), sekä kirjaston kanssa (31%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivustolla on monipuolinen tarjonta, ja että sivut säästävät aikaa ja vaivaa. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parantamista (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,25 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,44.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja erityisesti sivuston sähköisistä palveluista. Kaikki annetut vastaukset eivät kuitenkaan välttämättä koskeneet juuri sähköisiä palveluja, vaan sivustoa ylipäätään.

Sähköisiin palveluihin liittyneet kommentit koskivat eniten terveydenhoitopalveluita, mikä on siinä mielessä ymmärrettävää, että terveydenhoitopalvelut olivat yleisin syy sivuille tulemiseen. Pääasiassa kommentit olivat sen suuntaisia, että terveydenhuollon sivut ovat jokseenkin sekavat, ja että sieltä on vaikea löytää etsimäänsä. Palveluihin toivottiin yksinkertaistamista, ja sinne toivottiin mm. chat-palvelua kommunikointiin hoitohenkilökunnan kanssa. Myös ajanvarausmahdollisuuksia toivottiin.

Jonkin verran ihmisille aiheutui ongelmia sen suhteen, ettei aina ollut selvää, minkä viraston alaisuudessa etsittävät palvelut sijaitsevat. Ja vaikka tietäisikin viraston, niin silti kyseisen tiedon tai palvelun etsiminen tuotti vaikeuksia, joihin usein hakupalvelukaan ei tuntunut auttavan. Virastolähtöisyyden sijasta tietojen ja palvelujen sijoittamiseen toivottiin enemmän yleisesti asiakaslähtöisyyttä sivuille.

Sivuille toivottiin yleisesti ottaen enemmän sähköistä asiointia ja vuorovaikutteisuutta. Yksi esimerkki tällaisesta on, että sivuilla voisi olla jokaisella virastolla oma yhteyshenkilö jolta sivujen kautta voisi saada esim. chatin tai sähköpostin kautta neuvoja, tai sitten että kyseisenlainen palvelu olisi yksi yhteinen koko sivustolle. Myös palautteenantomahdollisuuksia toivottiin sivuille.

Päivähoitopalveluihin liittyen mainittiin mm. että hakemuksen teko pitäisi tehdä yksinkertaisemmaksi ja että sen yhteyteen tarvittaisiin lisää ohjeistuksia.

Sivuilta ylipäättään katsottiin olevan vaikea löytää etsittyjä tietoja, ja myös itse sähköisten palveluiden linkki nähtiin joidenkin vastaajien osalta olevan vaikeasti löydettävissä ja sen katsottiin hukkuvan muun sisällön joukkoon.

Sivustoa on uusittu, ja siihen liittyen tuli joitakin kommentteja, että tietojen löytyminen olisi mennyt sen takia vaikeammaksi. Osalla tämä johtuu oletettavasti siitä, että jo kerran opitut hakupolut joudutaan opettelemaan uudestaan, mikä luonnollisesti usein koetaan hankalaksi. Uudistumiseen liittyen joillekin käyttäjille oli tullut myös sellainen tunne, että samanaikaisesti ovat käytössä uusi ja vanha sivusto päällekkäin, jolloin linkit saattoivat johtaa jo käytöstä poistettuihin sivuihin ja tämä osaltaan lisäsi sekavuuden tuntua.

Itse sivuston ulkopuolisiin asioihin liittyen esitettiin myös toivomus, että avoimia WLAN -verkkoja olisi tarjolla vieläkin enemmän ja että kaupunki voisi tarjota pisteitä, joissa vaikka pientä korvausta vastaan voisi ladata omia puhelimiaan ja tietokoneitaan.

Ruotsinkielisiä sivuja toivottiin enemmän, ja niitä tulisi päivittää paremmin.

Kritiikin lisäksi osa vastaajista mainitsi olevansa yleisesti ottaen tyytyväinen nykyisiin sivuihin ja palveluihin.

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- 2 sivustoa samanaikaisesti käytössä, vaikuttaa sekavalta. Välillä löytyy vanhaakin tietoa.
- Aikaisemmista versioista tiedon haku oli helpompaa (selkeämpää ja nopeampaa).
- Ainakin neuvoloiden sivut ovat sekavat. Raskaana ollessani piti terveydenhoitajan ohjeen mukaan hakea sieltä jotain lomakkeita ja olipas se hankalaa.
- Aitoa sähköistä asiointia enemmän. Internet-sivuilla paljon tietoa, mutta jäsentelylogiikka en oikein ymmärrä. Vaikutelmaksi jää, että on haluttu viedä paljon tietoa sivuille, mutta jotain olennaista on jäänyt puuttumaan, Navigoimalla ei tietoa tahdo löytää, koska ei osaa arvata, minkä otsikon alle jotain asiaa on viety. Paljon itetoa, mutta tiedon esitystapa ja viimeistely puuttuu -> sekava vaikutelma kokonaisuudesta.
- ajantasatietoa ukoilureiteistä ja niiden kunnossapidosta (esim. nyt jo pitkään jatkuneen Paloheinätunnelin rakennustöiden osalta)
- ajnvaraukset eri toimipaikkoihin
- Aloittakaa heti tuosta ilmaisesta wlan sivun tarjonnasta... - Tämä "accept" kohta on mobiililaitteelle aivan syvältä!!! Parantakaa Se heti...
- Alt bra
- Asioiden löydettävyys helpommaksi.
- Asioinnin pitäisi olla helppoa sähköisesti kaikissa asioissa. Myös luvissa yms.
- asointipalveluun hankala tunnistautua ja siellä liikkuminen tosi hankalaa esim kurssille ilmottautumisessa. Liikuntakurssit selkeäpiä, mutta työväenopiston kurssit aika hankalaa.. Jotenkin pitäisi tunnistautuminen olla helpompaa ja suvut selkeämpiä.
- Asukaspaneelin kehittäminen ja siitä tiedottaminen
- Asuntojen vaihtopalvelut entiselleen.
- Bussipysäkkien tiedot selvemmin esiin, sillä jos haen määrättyä osoitetta, niin olisi hyvä tietää mitkä bussit pysähtyvät lähellä. Tässä tapauksessa millä bussilla pääsen määrättyyn terveyskeskukseen.
- Bättre information hållande motionsmöjligheter i helsingfors, dessa sidor är usla.
- City Arsan kuvan ennen tilausta pitäisi olla sellaisi josta todella ennen tilausta erottaa yksityiskohtia !!!!!!!!!!!!!
- De borde bli bättre på svenska, så ny info och nya egenskaper åtminstone inom rimlig tid skulle införas där. Då detta inte (ännu) är möjligt, måste den finska infon vara tillgänglig genom länkar för den svenska användaren. Om den svenska versionen inte duger till något, används den inte, varvid man kan säga att den inte behövs, vilket torde vara den onda cirkel som råder idag. En hel massa gammalt material som fortfarande vore aktuellt som bakgrund beträffande beredningen av de stora stadsplaneringsprojekten har nyligen avlägsnats. För övrigt är jag imponerad över webbtjänstens mångsidighet.
- Det är inte lätt att söka information med t.ex. Google.
- Ehkä jokin hakukoneen kaltainen aloitussivu: "Kirjoita asia, mistä haet tietoa". Tämän lisäksi nykyinen aihehierarkian mukainen selailu niille, jotka tietävät, mitä etsivät.
- Ehkä jonkun pitäisi miettiä, että kenelle sivut on suunnattu
- Ehkä niitä voisi vielä kehittää helpommaksi, ajatellen ikäihmisiä.
- Ei ehdotuksia, koska tähän saakka olen kaiken tarvitsemäni löytänyt.
- ei tätä ainakaa voi huonontaa
- elektronisk verifiering till alla tjänster
- Eläkeläisille helpommin avautuvia sivustoja.Kiitos sivuista.
- En mitenkään!
- En mitenkään.
- En nyt ehdi kertomaan.
- En oikein osaa esittää parannuksia.
- Kaupungin wliiniin mennään muistakin syistä kuin katsomaan virastojen nettisivuja. Minä menin lukekseni BBCn uutiset ja der Spiegelin online sivut. Suomalaisilla uutissivuilla ei nyt mitään tee, uutisia Putous-sarjasta ja BBstä sekä verokalenterista yli 150.000€ tienanneet. Onnetonta menoa, ei ihme, että maa on syvässä lamassa ja pitkään.
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa ainakaan vielä. Tähän asti olen löytänyt etsimäni.
- En osaa sanoa.
- En tiedä
- En tiedä
- en tiedä
- En tiedä, mistä tarkalleen ottaen johtuu, mutta sain hieman etsiä tarkemmalla silmällä asiani, mutta toisaalta tietomäärään nähden ei siihen kovin montaa kymmentä sekuntia mennyt, että en tiedä voisiko tuota välttämättä selkeyttää.
- Enemmän asiakaslähtöisiä terveystalvueluita joissa voi olla kontaktissa mm. hoitohenkilökuntaan. 10023 lopettaminen on käsittämättömän typerän kuuloinen ajatus.
- Enemmän innovatiivisuutta eikä pelkästään lomakkeiden sähköistämistä. Neuvontaa chat-muodossa, vuorovaikutteisuutta jne. Monet turhat asiointit voidaan poistaa, jos tiedon saa helposti netin välityksellä.

- Enemmän linkkejä paikasta toiseen. Hain esim. asunnon muutoslomaketta, mutta joka paikassa vain esitettiin kuvailua, kuten myyntitykit tekevät kaupallisella puolella. Siis käyttäjän näkökulma puuttuu pelkän kuaikon sijasta.
- enemmän suoria linkkejä etusivulle? toisaalta vaikea olisi varmaan valita että mitkä nostettaisiin sillä tavalla esiin...
- Enemmän sähköistä kaupankäyntiä ja hoitoa, kaikkea sellaista.
- enemmän tietoja ikäihmisille
- Enemmän tutkimustiedon ja tilastojen visualisointeja, esim. koskien asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia
- Ensimmäistä kertaa tällä sivustolla, joten en osaa sanoa juuri mitään. Mutta kevään liikuntaohjelmaa en ole vielä löytänyt, kurssien kuvaukset kylläkin.
- Entistä enemmän palveluja nettiin.
- eos
- eri virastojen sivuilta saatavan tiedon tulisi olla informatiivisempaa; esim. nuorisoasiainkeskus ja aluetyöntekijä: mitkä alueet kuuluvat, mikä on ohjaajan nimi/työaika/työtehtävät; esim. Herttoniemenrannan kohdalta löytyi vain järjestön tiedot (Nuoret Kotkat); maksaako kaupunki järjestölle aluetyön palveluista vai mistä palveluista; miten nuorisoasiainkeskus palvelee alueen nuorisoa, nyt tarjotaan vain Nuorten Kotkien palvelua? Informatiivisempaa tietoa tarvitaan!
- Esim tavallisten lasten asiat löytyvät helposti, mutta tietoa tarvitaan enemmän silloin, kun on erityislapsi tai nuori. Mistä löytyy esim erityisloukat, kuljetuspalvelu, yhteyshenkilöitä. Mstä löytyy alueen sos.työntekijän tiedot jne. Kun täysi-ikäisenä tarvitsee uudet palvelut, tietoa on todella vaikea löytää. Monen, monen sivun takaa, kuin salassa. Olen monta kertaa kironnut sivuston.
- Esim. liikuntapalvelujen ajantasaisuus on melko heikkoa. Lisäksi sivuilla annetut linkit eivät toimi vaan palauttavat viraston etusivulle. Sivusto on sekava ja haku on huono, ei usein anna mitään tuloksia.
- esim. liikuntaviraston kausikortit pitäisi voida tilata ja hankkia sähköisesti
- Esim. neljä isoa, selkeää väriotsikkoa joiden alla lisää otsikoita.
- Esim. sähköinen ajanvaraus terveyskeskukseen ja kommunikointi terveyskeskuksen kanssa.
- Esim. terveyspalveluista eri toimipisteiden osalta tietoa pitäisi olla saatavilla enemmän ja yksityiskohtaisemmin. Samoin esim. ikääntyneiden sosiaalipalveluista.
- Esimerkiksi HS:n matkakorttien lataus olisi hienoa.
- Esimerkiksi ikääntyvien palvelut on piilotettu todella pitkän ja monimutkaisen polun taakse. Varsinkin vanhuksille kannattaisi toimintoja yksinkertaistaa ja oikaista.
- Esimerkiksi liikuntapalvelujen osalta on mielestäni vaikea saada selville ovatko tietyt kenttä- tai salivuorot enää varattavissa, tai voiko niitä yleensä varata?
- Ett lättare sätt att förnya sina mediciner via nätet. Gillar inte att behöva köa 2h varje gång på Hälsostationen när mina mediciner skall förnyas.
- Että normaalisti terveyskeskuksen ajanvarauksen voisi tehdä sähköisesti, jo nyt ja voisit päästä sinne palveluihin nopeammin. Takaisin soittopalvelutoimii, tosin lääkäriajat ovat aina menneet soitatpa kahdeksalta heti tai sen jälkeen, mitenkähän ne voi olla jo kaikki mennyt, jos kahdeksalta soitat samana päivänä.
- Etusivu yksinkertaisemmaksi ja valikot yksinkertaisemmaksi. Kaupungin sivuilla asioiva todennäköisesti etsii jotain tietoa, ei tule lukemaan kuulumisia.
- ETUSIVULLE kohta, jossa kuka tahansa voi antaa palautetta mistä vaan asiasta. Palautekohdassa valitaa minkä toimialan toimintoihin asia kuuluu. Sen jälkeen palaute ohjautuu oikealle taholle selvitykseen. Haluaisin usein antaa palautetta esim. liikennemerkkien epäkohdista, puuttuvista kylteistä, tievaurioista, jäteasioista, siivottomista alueista ym. mutta nyt on liian vaikeaa etsiä netistä minne palaute antaa. Silloin ihmiset taitavat turvautua Metro lehden kuva ja tekstari viesteihin...
- Fontti on liian "koristeellinen" ja siksi se ei ole aivan niin selkeä kuin voisi olla.
- Göra utseendet på sidorna mer modernt, för tillfället ganska tråkigt. Annars bra :)
- Haen satunnaisesti tietoa kaupunginorkesterin ohjelmistosta. Mikäli tarvitsen palvelua, haluan mieluummin hoitaa asiani puhelimella.
- Haku logiikka mättää
- Haku toimintohel.fi sivuilla ei toimi, Vuorovaikutus vrt. Oma terveys/ terveystalo, päiväkodin ja kodin välinen vuorovaikutus,
- hakupalvelu.. siirryin sivulle jostain koosteesta, jossa mainittiin, että juuri tällä sivulla olisi tietoa HITAS asunnoista, mutta ei ollutkaan..
- Hakupalvelujen toivoisi toimivan paremmin. Jos haen puistojen ylläpidosta, tienrakennuksesta tai jätehuollosta vastauksia kysymyksiini, on polku eri palveluntarjoajien sivuilla joskus epätoivoista
- Hakupolku on aivan liian monimutkainen tämän uuden sivuston tultua. Käytän sivustoa ammatillisesti ja etsin tietoa eri päiväkodeista (yhteys, toiminta ym tietoa) ja se on tehty monen kynnyksen taakse!
- hakusanalla pitäisi helpommin löytää edes jokin linkki esim. kun nyt etsin koska Uunisaaressa silta laitetaan paikoilleen on löytänyt tietoa koska en osannut arvioida mihin hallinnon alaan se kuuluu ja ohjautuvalla sivulla puhuttiin vain kesän vesiliikenteestä Tosin Turun joukkoliikennesivut ovat vielä monta kertaa hankalimmat
- Hakusanalla pitäisi löytää helposti tarvitsemaansa osoitteeseen. Virkamiehet eivät ymmärrä tavallisen asukkaan ajattelutapaa ja tarpeita, vaan he käyttävät käsitteitä joita tavallinen asukas ei käytä. Keksitty esimerkki selventämään asiaani: tavallinen ihminen sanoo hakusanaksi TUOLI, virkamies on laittanut hakusanaksi ISTUMAVÄLINE, - joten tuolia ei löydä tavallinen kansalainen!
- Hakutoimintaa pitäisi parantaa
- Haluaisin vuorovaikutteisuutta enemmän.
- Hammashuollon ym. terveydenhuoltopalvelujen sähköinen ajanvaraus

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Hankala sivusto, joka vaatii hallinnon ja sen terminologian tuntemusta. Koittakaa ymmärtää miten ulkopuolinen ja asiasta mitään tietämätön käyttäisi sivustoa, esim yksinkertaisilla hakutermeillä.
- helpommin asioiden hakua ,nimikkeiden alla, esim. koulutus bb, rakentaminen cc, kulttuuri dd, jne.
- helpommin siirtyminen sivulta toisen viraston tai yksityisten palvelun tuottajien piiriin esim. terveydenhuolto
- helpompi käytettävyys monet asiat on monien polkujen alla selkeämpi ulkoasu/etusivu
- Helppo pääsy sähköisiin palveluihin ja jos on ohjeita, ne selkeästi heti nähtäville samalle sivulle.
- Helppokäyttöisyys on toivelistalla. Samoin kyselyyn pitäisi saada nopeammin vastaus
- Helppokäyttöisyys, löydettävyys, hakutoiminnot kunnolla esiin.
- Helsingfors stadsbiblioteks Androidapplikation fungerar inte alls. Det bästa vore en applikation som man kan reservera böcker samt förnya sina lån med.
- Helsingin kaupungin verkkosivut ovat vaikealukuiset, tietoa ei löydy yksinkertaisesti. Sivulla pitäisi olla samanlainen ponnahduschat ruutu kuin esim kirjastoilla tyyliin "voinko auttaa löytämään sivuilta jotain".
- Helsinki on niin iso ja massiivinen, että taitaa olla mahdoton tehdä sen sivustoja fiksiiksi. Itse tarvitsen eri alojen ihmisten henkilökohtaisia yhteystietoja silloin tällöin. Niitä ei tahdo löytää helposti. Jotenkin ne ovat jossain massojen uumenissa. Onko tarkoituskin, että henkilöihin ei saa ottaa yhteyttä?
- Hinnastoja esille
- hirveän sekava sivusto, joka vaikea hahmottaa ja löytää etsimänsä hakupalvelut monipuoliset, mutta monimutakiset ja vaikea selata käyttää. sivustoa ja käyttöä koskeva info ja ohjeet voisivat olla selkeäsi erillään/tarvittaessa näkyviin/ piilotettuna varsinaisesta sisällöstä. Erottaisin yliopiston ja kaupungin eri sivustoille.
- hkusanalla joutuu aina vääriin paikkaan tai nimet ,toimihenkilöiden ovat väärin. Ilmoituksia esim sijaisista ei ole.Samoin puhelinnumerot eivät pidä paikkaansa eikä oikea palveluntarjoaja löydy kuin soittamalla useille väärille henkilöille. Totesin tämän kesällä 14 tapaturman jälkeen yrittäessäni hoitaa apua esim ateriapalveluihin ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa.
- Hyvät näin
- I would have more subjects to scroll over on the home page.
- Ibland får man surfa runt ordentligt innan man hittar det man söker. Ex. om man söker en post-adress till någon instans så hittar man ibland bara tel. nr. eller en direkt elektronisk kontaktruta men inte det man vill ha. Ibland hittar man inte heller personalen på det ställe man besöker elektroniskt. När det gäller evenemangs-sökning har man den känslan att man inte heller hittar allting som händer i stan utan bara vissa utvalda delar.
- Ihan hyva näin
- ihan ok näin.
- ikäihmisten toiveet huomioon.
- ikääntyneiden palvelut ja ajankohtaiset tapahtumat haluaisin helpommin löydettäväksi.
- Informationen också på svenska. Korrekta översättningar till svenska. Mera fakta och mindre svammel.
- Jag sökte efter något speciellt, men hittade inte trots att kartutbudet är rätt stort. Navigerade inte dess vidare på sidorna. Det borde göras lättare att hitta det man söker - att komma in på sidan.
- Jokaisen sivun ei tarvitsisi olla virkamiesmäisesti samankaltainen - samaan formuun tehty - taustakuvien vaihtelu on vain kosmeettimen lisäys.
- Jonkinlainen parempi jäsenteky ei olisi pahitteeksi. Nyt kaikki tieto on samassa säkissä, josta ei tahdo löytyä etsittyä asiaa nopeasti. Voin sanoa, että olen erittäin kokenut netin ja tietokoneen käyttäjä työni puolesta. En taaskaan löytänyt yhteystietoja sivuiltaan. Miten löytävät tiedon mm vanhuksat ym. ryhmät?
- jos ei tiedä oikeata virastoa, jonka alaisuuteen etsitty asia kuuluu, niin hakeminen vie aikaa. Esim. kesätyöntekijöiden pitää elintarvikealalla toimittaa salmonellanäyte, niin ohjeet, miten pitää toimia, on vaikeata löytää
- Joskus ei tiedä, minkä otsikon alla on mitään. Voihan se olla oman yleissivistyksen puutettakin.
- Jotkin tiedostot ovat liian monen klikkauksen takana ja aika paljon pitää arvuutella mistä mitään löytää.
- jättäkää rauhaan.
- Kaavoituskarttasivusto toimii huonommin kuin aikaisemmin. Nyt muistaakseni SITO:n ylläpitämä. Lautakuntien päätösmateriaalien esim. esityslistojen julkaisemisessa viiveitä. Tämä ei välttämättä ole sivustojen vika.
- kaikille kuntalaisille päätteet.
- Kaupungin virastot tulisi tuoda osaksi kaupungin pääsivujen alaiselle ilmeelle. Sivuston hierarkiaa tulisi kehittää siten, että virastoiden sivut sijoittuisivat selkeästi pääsivujen "alle" siten, että virastoilla olisi hyvät mahdollisuudet muokata sivujensa sisältöä. Lisäksi olisi hyvä, jos luottamuselimet tuotaisiin selkeämmin esille. Samalla tavoin kuin kaupunginhallitus ja -valtuusto on tuotu esille.
- Kaupungin Internet-sivut ovat hieman sekavat, tietoa on paljon, mutta se on piilotettu mielestäni monen mutkan taakse. Otsikkojen selkeyttäminen auttaisi paljon, jotta ihmiset löytäisivät etsimänsä. Myös mielestäni sivuston fontti on jotenkin epäselvää.
- Kehittäisi käytettävyyttä sekä selkeyttä löydettävyyttä.
- Kesti pitkään, ennen kuin tajusin, että oikealla on asiaa selventäviä kohtia. laatikossa Varsinkin kun aina ne eivät sitten aukeakaan tai tarjoavat jotain minkä olen jo nähnyt. Itse en ole enää nuori, mutta kokeilin pyytää joitakin nuorempia, koululaisiakin ja heillä oli joillakin ihan sama ongelma. Entiset sivut olivat minusta selvemmat käyttää.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Kevyempi toteutus, kikkailu pois. Haku kuntoon (nyt tulee pöytäkirjoja yms. asikirjoja hakiessa linkkejä vain vuosituhannen alusta.) Ilman hakua niitä on täysin mahdoton löytää.
- Kirjaston sakkomaksun voisi maksaa verkossa: jos eräänntyneelle kirjalle on varauksia, sen voi varmaan muutenkin karhuta asiakkaalta (kirjan hinnan perintä tai palautus + harkinnanvarainen sakko).
- Kommunikointi eri tahojen kanssa sähköisesti, chat- tyyppiset pikapalvelut, ajanvaraukset
- Kopioidaan viron sähkö. Tunnistus ja palataan sitten asiaan.
- Koulutukseen tarjonnasta pitäisi olla tieto samassa paikassa ja selkeät sähköiset lomakkeet
- Kullekin virastolle yhteyshenkilö palautetta ja kyselyjä varten. Nyt kuntalaisten on vaikea tietää kenen puoleen kääntyä saadakseen asiansa selvitettyä.
- Kun etsii linkeistä, tulee : ei voimassa tai sivustoja ei löydy. Nyt oli hitas tontin asioista kysymys. Muutenkin vaikea ymmärtää noita jotka ei ole selkokielisiä
- Kunnalliset päätökset nettiin
- Kuolleita linkkejä riittää. Vanhaa tietoa ei tahdo löytää. Historia on osa kaupunkia, kaupunkilaisia.
- Käykäpä Kouvolan sivuilla ja käyttäkää varoittavana esimerkkinä. Kauheimpia ja vaikeaselkoisempia tuskin Supmesta löytyy.
- käyttäjä ystävällisempi. Pitäisi ajatella tavallisen tallajaajan käyttöä eikä tehdä sivuja toisille nörtille. usein monen polun kautta ja ihan oudosti ei logiikkaa.
- Käyttäjälähtöisempi sivusto, ei liian byrokraattinen niinkuin se on tähän asti ollut.
- Käyttäjälähtöisyyttä pitäisi lisätä, jotta myös vähemmän netissä asioivat löytäisivät jotain mitä haluavat löytää. Eli pitäisi olla enemmän värejä kolmiulotteisuutta ja täppää, jota pitää klikata lytääkseen jotain ja tehdä sivut nettisivuiksi eikä vain siirtää tietoa esitteistä sellaisenaan nettiin.
- Käyttäjän näkökulmasta vaikea rakenne, en tiedä virastoja, haluan jonkun nimenomaisen tiedon. Parempi/loogisempi haku on vähimmäisvaatimus. Lisätty interaktiivisuus olisi hienoa.
- käyttäjäystävällisyys kunniaan
- Laajemmin WLAN-verkkoja tarjolle, sekä paikkoja, joissa voi pientä korvausta vastaan ladata omaa puhelintaan/tietokonettaan.
- Laajentamalla sähköisten palveluiden käyttömahdollisuutta. Päivähoitohakemuksen sähköinen toiminnallisuus on aika kökkö ja kankea, käytettävyyttä voisi parantaa.
- Laittakaa Asiointi.fi-palvelu toimimaan. Tänäänkään en päässyt varaamaan aikaa influenssarokotukseen. Sivuston pitäisi olla sellainen, että näen minulle määrätyt reseptilääkkeet (nyt pitää mennä Kanta-sivustoon), tehnyt sairaustoimenpiteet, tehdyt laboratoriotulokset, rokotukset, siis sanalla sanoen, yhdeltä sivustolta pitäisi selvittää kaikki terveyteeni liittyvät asiat. Yhden luukun periaatteella, kiitos!
- lautakuntien ja muiden päättävien elinten tiedot tarvis olla helpommin löydettävissä
- Liikaa tietoa joka sivulla. Sivurakenteen yksinkertaistaminen ja selkeämpi esittely.
- Linkit saivat toimia. Toimimattoman linkin ei pidä heittää kokonaan ulos esim Kaupunkisuunnitteluviraston sivulta koko Helsingin aloitussivulle. Minulla on suora kirjanmerkki KSV:lle, eikä aloitussivun akuta ole helppo löytää takaisin sinne.
- linkkejä tarkempaan tietoon (esim. relevantti aiheeseen liittyvä sääntely) lisättävä
- Linkki hel.fi-sivulle visit helsinki-sivulta ei toiminut. Piti hakea erikeen.
- Linkki sivulle "eettiset periaatteet" on poistettu käytöstä.' Onko eettiset periaatteet poistettu käytöstä?
- Lisää aikaa säästäviä tietoja nettiin, jottei tarvitse turhaan soitella ja kysellä.
- Lisää käännöksiä eri kielille, myös videoita lukutaidottomille, esim somaliäiti kertomaan päivähoidosta ja varhaiskasvatuksen merkityksestä.
- Lisää nuorten juttuja
- Lisää optimointia mobiilikäyttöön
- Lisää selkeyttä.
- Lisää sähköisiä asiointipalveluita. Tekisin enemmän yhteistyötä Kansallisen palveluarkkitehtuurin kanssa.
- Lisää tarvitaan. Kirjautumisen jälkeen jäykkä käyttää. Terveystuhoita esim. voisi selkeyttää, on sekava. Viestilinkkejä on siellä ja täällä. Infotekstit on sekavia. Lyhyt ja ytimekäs tieto on paras. Tiedoissa saisi näkyä edelliset käynnit ja ajan varaus tätä kautta esim. vuositarkastukseen hammaslääkärille olisi hyvä. Vuokra-asuntosivut on vieläkin jäykemmät käyttää. Tiettyjen asuntojen haku on hankalaa. Asiointikansiossa voisi olla enemmän tietoa hakemuksen tilanteesta.
- Lisää tukihenkilöitä avustamaan ihmisiä eri tilanteissa.
- Lomakkeet joita käytetään paljon -> verkkoon. Päivähoidon hakemus yksinkertaisemmaksi ja lomakkeiden kentät sellaisiksi että niihin mahtuu tarpeeksi tekstiä ja ovat ajanmukaiset. Päivähoidon tulosestelylomake nettiin ja selkeänä. Päivähoidon asiat selkeämmin nettiin. Ohjeita puuttuu. Hakeminen, valitusoikeus, tuloihin liittyvät asiat tarkemmalle tasolle sun muuta. Terveyspalvelujen asiointisivut on sellaiset, että niihin hukkuu. Ne tarvitsee selkeyttämistä, vähemmän tekstiä, selkeät navigaattorit, palvelujen nimet, sun muuta kehitettävää. Itse olen ollut kehittämässä Kelan järjestelmiä ja täytyy sanoa, että vaikka nekin on aika vanhat ja niitäkin pitäisi edelleen kehittää, niin jospa kunta pääsis nyt samalle tasolle verkkopalvelujen suhteen. Tsemppiä tekemiseen ja talon omat asiantuntijat myös innolla mukaan!!!
- Luotan kehitystyöhön,ei erityisiä toiveita
- Maailman johtavat tietokonevastaat ohjataan Microsoft osaamisen kautta yhteiskuntavastuusiin, siten selkeät ja läpinäkyvät portaalit edesauttavat osaamisen kasvattamista kaikille tarkoitetulla osaamisella yhteiskunnassamme
- mahdollisuuksia asioida verkossa muuallekin kuin kirjastossa - olis kiva kun voisi joissakin keskeisissä paikoissa käydä vilkaisemassa esim. tapahtumia

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Mahdollisuus varata sähköisesti aika kaikkiin terveystaloihin.
- mer direkta kontaktuppgifter efter att informationen presenterats. t.ex. för bygglovsgrejer är det trevligt om man sen får kontaktuppgifter till någon man kan kontakta om man inte fattat
- Mera uppdaterad information på svenska
- Mielestäni aikaisemmin oli selkeämpi sivusto
- Mietin tuota terveydenhuoltopalvelujuttua... periaatteessa ajatukseni siitä on tuhoon tuomittu, koska ihmiset hukuttaisivat sen viesteihinsä. Kuitenkin joskus (koska itse viivyttelen viimeiseen asti terveyskeskukseen menoa) olisi kiva, jos voisi jostain tarkastaa, voisiko huoletta olla pienestä huolestumatta.
- Mktmdakt Tk
- Mobiili palveluja enemmän
- mobilelaitteille yksinkertaisempi ulkoasu mutta tekstit samat, kuvat hyvin epätarkoiksi ja värit minimiin ja fontit yksinkertaisiksi
- Monella sivustolla linkit pyörivät tiedon hakijaa samassa kehässä.
- myös mobilikäyttö
- Navigointi haasteellista.
- Navigointiuudistus on nyt vielä opettelussa. Oikeassa laidassa paljon pientä tekstiä pienessä tilassa ahtaasti. Vaikea löytää ennestään tuttuja asioita, mutta ehkä tässä oppii.
- ne on minulle riittävän hyvät.
- ne voisivat toimia, vanhat sivut olisi poistettu hakukone-optimoinnista. Lomakkeita voisi löytää, myös hakukoneesta hakemalla. Sivustot voisivat olla järkeviä rakenteellisesti, eivätkö sohjoa.
- Netti-yhteyksien käyttö paikallisilla lähialueilla helpommaksi ilman ajanvarauksia .
- Nopeuttaisin sitä
- Nykyaikaisempi, selkeämpi, loogisempi ulkoasu.
- Nyt hain Kannemäen kotihoitoon liittyviä tietoja. Jouduin lukemaan eri alueiden sisltöjä, että mistä piiristä löytyy Kannelmäki. Esim. arvaus pphjoisesta ei osunut. Voisi olla haku, johon syötetään postinumero tai alueen nimi.
- Nyt juuri varmaan jokin päivitys tai vastaava menossa, koska sivusto aukeaa viiveellä (ainakin omassa koneessani).
- Näyttää siltä, että sivut ovat uudistuneet sen jälkeen kun viimeksi sivustoä käytin. Nyt en ehtinyt tutustumaan edes uuteen sivustoon, koska vastasin kyselyyn ensin. Useimmiten haen kirjastopalveluita ja terveystaloihin. Terveystalokista yms. on aiemmin ollut todella vaikea löytää tietoa. Mielestäni sivuilla voisi käyttää selkeämmin infografiikkaa. Kirjastoa kuvaisi iso kirjan kuva ja terveystaloihin vaikka punaisen ristin risti. Kuvituksessa voisi ottaa mallia HSL:n sivuilta.
- Olen jo vastanut kyselyyn. Haluaisin nyt lisätä yhden asian. Minua häiritsee kun kuva liikkuu tekstin vieressä. Parempi olisi, jos kuva olisi kyseisen asian kohdalla!
- Olen täyttänyt neuvolan lomakkeita sähköisesti, mutta paikan päälle kaikki tiedot eivät ole välittyneet. Hoitaja on joutunut printtaamaan ne paperille. Tuntuu hölmöltä täyttää sähköisiä lomakkeita, jos ne kuitenkin käsitellään paperilla. Systemi ei toimi.
- olisi hyvä päästä varaamaan tk-lääkäriaika netissä
- On vaikeaa löytää jopa linkkiä sähköisiin palveluihin. Se hukkuu ohjeiden ja muun sälän joukkoon. Ulkoasun pitäisi olla selkeämpi. Ja esimerkiksi terveystaloihin pitäisi olla mahdollisuus valita oikea vastaanottaja, nyt meillä esimerkiksi neuvolassa vain yksi (väärä) vaihtoehto. Näin koko palvelulla ei tee mitään.
- Organisaatioesittely on matkailutoimesta epäselvä.
- Ottakaa käyttäjät mukaan uusien sivujen testaukseen. Terveystaloin sivut ovat osittain sekavat, eikä siellä ole tietoja, jotka voisivat auttaa potilaita.
- Ovat nyt jo selkeät ja helppo käyttää. Sisältö myös relevantti ja paluukanavassa on hyvä yhden luukun periaate. Erilaisista vapaaehtoistyöprojekteista ja niiden etenemisistä olisi hyödyllistä saada linkit. Kaupunkilaisten omaehtoinen toimeläisyys on mainitsemisen arvoista aina, koska tuo esiin paikallista kulttuuria ja ihmisiä. Suorien linkkien kautta ko projekteihin ja ryhmiin on luontevinta.
- Ovat paremmat kuin aikaisemmin.
- Paljon nimenomaan helsinkiläisiä koskevia uutisia eli olisi enemmän kuin "helsinginSanomat" helsinkiläisille. Keskustelua eri aiheista ja valmistelussa olevista asioista ennen päätösten tekemistä. Avoin sivusto yhteiseen ajatusten vaihtoon, ajatusten perusteluun etc - uusien näkökulmien esittämiseen ja aitoon pohdintaan.
- Palvelu toimii tällä hetkellä hyvin.
- Palveluiden haku osaksi sekava, yhteystietojen haku henkilötasolla vaikeaa.
- Palveluja meille eläkeläisille voisi hieman lisätä. Itse olen eläkkeellä oleva betoniraidoittaja; olen suhteellisen tyytyväinen nykyiseen asumismuotooni (Hietaniemen Palvelukeskus).
- Palveluportaalit samaan paikkaan: ajanvaraukset, lainaukset, ym.
- Palvelut pitäisi löytää helposti ilman että pitää tuntea organisaatorakenne. Asiakasystävällisyyttä mieluummin kuin organisaatio- ja byrokraatialähtöisyyttä.
- Palvelut tulisi olla asialähtöisesti, vaikea hahmottaa mitä tietoa mihinkin asiaan liittyy ja millä sanalla sitä etsiä
- paremmat hakupalvelut pitäisi olla
- Paremmat hakupalvelut tulokset. Nyt haku kyllä ehdottaa hakusanoja, mutta haun tulokset silti ihan tuubaa eikä etsittyä tietoa löytynyt.
- Parempi hakupalvelu
- Parempi hakusana palvelu ja ilmettä voisi muuttaa kiveemmäksi.
- Perusongelma on se, että kategoriat ovat epäselviä, eivät intuitiivisia eikä kaikkea tietoa löydä.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Pitäisin sivusta, jos se toimisi. Viimeksi pystyin esim. tilamaan hoitotavikkeitä, mutta nyt se ei onnistunut. Olen myös tehnyt kirjallisen sopimuksen siitä, että voin tilata terveydenhoitajalle ajan sähköisesti, mutta sivusto ei anna minun tehdä sitä.
- Pitää huomioida niitäkin, jotka eivät halua tai osaa käyttää verkkosivua tai ylipäättänsä nettiä. Heille tulee tarjota tukipalvelua, jolloin tarvitsemme asiantuntijoita ns. Ohjaajia eli avustajia, jotta palvelunsaajat saavat ajanmukaista ja haluamaansa tietoa.
- Prosessit ovat vanhahtavia.
- Puhelinnumerot ja osoitteet ehdottomasti helposti löydettäviksi.
- Päivittäisiin tiedot ajantasalle. Esim. Pasilan alueen sivut.
- Päivityksiä sivustoille pitäisi tulla useammin ja monista eri paikoista ja kiinnostuksen kohteista.
- Päivähoidon sivut ovat täysin staattiset. Päivähoitopaikkaa mietittäessä mm. ruotsinkieliset hoitopaikat eivät näy palvelukartalla, mikä oli erittäin huono ratkaisu.
- PÄIVÄÄ! Mielestäni, kun 1990-luvun loppupuolella lähes koko Helsingin toimistoelämä siirtyi käyttämään Windows ATK-järjestelmää ja yleinen ATK-kehitys seurauksineen muodostui "täksi ajaksi", missä nyt olemme. Olemme kai koneisiin tyytyväisiä? Kyllä, siihen mitä niillä pystyy tekemään, työtä, mutta "pitkäaikaistyöttömänä" minulla EI OLE VARAA OSTAA ATK:TA ITSELLENI, TULOISTIMINEEN. (En tupakoi, eikä päämääräni ole koskaan ollut tulla "juopoksi tai hutsuksi"). MIKSI YMPÄRI HELSINKIÄ EI OLE JO, käteviä/katutasolla olevia huoneita, joissa on monenlaisia toimistomaailmaan kuuluvia koneita, ATK-koneita, lukuisia, (ei vain muutama), FAX´eja, kopiokoneita ja vaikka vanhanajan kirjoituskonekin, jos joku tarvitsee, sekä nauhallisia laskukoneita? Kaupungissa on opiskelijoita, työttömiä, vanhuksia (Ei kaikki vanhuksetkaan ole höperöitä), ja täällä käy ulkomaalaisia matkailijoita. KAIKILLA EI OLE VARAA NIITÄ OSTAA, NE VOISI OLLA HYÖDYLLISIÄ? Kirjastojen "ATK palvelujen käyttö ei ole riittävää", ATK- koneisiin ei aina pääse. On muitakin ihmisiä, jotka niitä tarvitsevat.
- Saan kuvan, että Helsingin kaupungin kotisivut ovat ihan kesken, ja tilanne on jatkunut useamman kuukauden. Juuri mitään tietoa ei löydy ilman että päätyy umpikujaan, linkit vievät jonnekin, missä sivustoa on ilmeisesti uudelleenorganisoitu, mutta linkitettyjä sivuja ei ole päivitetty tai enää olemassa. Käytännössä hyödytöntä.
- Sairaaloiden ja vanhustenkeskusten eri osastojen yhteystiedot (fax ja puh.numerot)ovat useimmissa kohteissa melko hankala löytää.
- samoilla pankkitunnuksilla tunnistautumalla pitäisi pystyä hoitamaan kaikki Kela - TE-toimisto - sos.tsto yms. asiat
- Sekavat sivut. Navigoinnin kautta tietoa ei löydä helposti.
- Sekavuus häiritsee. Haluan kontaktin asiantuntevaan ihmiseen.
- seko kielellä ei teknisä sanoja että vanhemmatkin ymmärtää
- Selkeys ja asiakaslähtöisyys puuttuu kokonaan.
- Selkeys puuttu ja hyvää tietoa katoa
- Selkeyteen ja käytettävyyteen parannusta. Sähköisen asiointiprosessin suunnitteluun ja toteutukseen myös loppukäyttäjää, mielestäni nykyinen toteutus tehty "viranomaisnäkökulmasta". Kunkin asiointipalvelun yhteyteen olisi hyvä tehdä kansantajuinen tietopaketti lainsäädännöstä, joka koskee kyseistä palvelua. Lomakkeiden selkeät täyttöohjeet oleellisia, ei liikaa nippelitietoa.
- Selkeyttä esim. rakennusvalvonnan sivustoille
- Selkeyttä lisää ja heidän näkökulma huomioon, jotka eivät tunne palvelutarjontaa entuudestaan.
- Selkeyttä lisää, ajatellaan asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalvelija nettiin vt, VR sivut.
- Selkeyttä lisää, enemmän palveluja verkkoon.
- Selkeyttä lisää. Mobiiliversiot kaikesta.
- selkeyttä!
- Selkeyttä, tiedot helposti ja loogisesti löydettäviksi, ulkoasu palvelemaan käyttöä
- Selkeyttäisin
- Selkeyttäisin huomattavasti vielä entisestään esim. henkilöhaun osalta ja erityisesti päällikkötasosta hierarkia alaspäin siis ensin päälliköt (nimetkin) kustakin organisaatiosta helposti ja selkeästi esille yhteystietoineen!
- Selkeyttäisin niitä niin, että asiat löytyvät, se ei liene mahdotonta jos ottaa huomioon tällaisten kyselyjen tulokset. Esim (sanahirviö "Monipuolisten palvelukeskusten" päivittäiset ohjelmat voisivat löytyä yhden linkin takaa. Samoin päivämäärät, milloin mikäkin sivuston osio on tehty, ettei käy niinkuin vielä jokin aika sitten: Malmin Virkistyskeskus roikkui vanhalla sivustolla, vaikka toiminta oli loppunut ajat sitten.
- Selkeyttäisin sivuja
- Selkeyttäisin sivuja,liikaa tietoa yhdellä sivulla. Näyttää sekavalle.
- Selkeyttäisin valikkoa ja linkkejä. Keskittäisin selkeästi eri asiat eri alaotsikoihin ja samaan aiheeseen/alueeseen liittyvät asiat löytyisi saman valikon alta myös.
- selkeytys, yksinkertaistus, loogisuuden lisääminen, vähemmällä klikkauksilla suoraan kohteeseen
- Selkeämmiksi voisi yrittää tehdä. Nyt hieman vaatii pätkäilyä minkä otsikon alta mikäkin löytyy. Tosin itse olen oppinut maalaisjärjellä hakemaan tiedot joita tarvitsen, joskus erehdyksenkin kautta, mutta kaikki eivät ole niin kärsivällisiä.
- selkeämmäksi
- selkeämmät sivut, esim. sos tston asiointi netin ja pankkitunnistautumisen tms kautta. Joitain tietoja hyvin hankala löytää, kunnon hakukone kaupungin sivuille
- selkeämpi hakutulosten esittely
- Selkeämpi ja visuaalisempi ilme. On ollut vaikea löytää vastausta esim. haulla 'rokotus'. Olen etsinyt tietoa jäykkäkouristus, kausi-influenssa ja matkailu-aiheilla.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Selkeästi näkyviin organisaatiot ja yhteyshenkilöt, jotta tietää kenen puoleen kääntyä ongelmassa ilman että tarvitsee soittaa. Ennen löytyi paljon paremmin, sivusto on huonontunut huomattavasti.
- selkeät linkit
- selkeät otsikot joiden alta tieto löytyy helposti. Esim vanhoilla sivuilla tietoa siitä miten päiväkodit tekevät valinnat kuka pääsee mihinkin päiväkotiin jos paikkoja ei ole tarpeeksi ei löytynyt millään. Lähettämällä palautetta oikea osoite löytyi, en olisi arvanut siitä kohti etsiä.
- Selkokielellä kuntalaisie koskevat asiat Ajankohtaiset asiat hyvin esille Ensi kirjautuminen pankkitunnuksilla ja sitten mahdollisuus luoda omat tunnukset.
- Selkokielisiä, kuvakkeilla varustettuja painikkeita, joiden takaa tietää saavansa ajanmukaisen ja rehellisen, avoimen ja puoleettoman tiedon. Isoja fontteja ikääntyneitä huononäköisiä käyttäjiä varten. Nyt uusittu versio on hankalampi käyttää kuin oli entinen, jotenkin meni ajassa taaksepäin, vaikka muu kaupunkisuunnittelu kulkee onneksi eteenpäin kehityksessä, ja se on hyvä. Kaavoitukselle ++ ja arkkitehtuurille +++, nettisivuissa paljon kehitettävää. Palkatkaa tulevaisuuden tekijöitä joilla eteenpäin katsovia visioita toteutukseen. Osaavilla maahanmuuttajilla hyviä näkemyksiä kansainvälisestä kehityksestä, joka muualla on kulkenut näissä asioissa eteenpäin useat kieliryhmät edustettuina.
- Selkämpää ohjeita
- Siitä informoitaisiin paremmin esim lehdissä ja TV:ssä
- Sivujen pitäisi toimia myös mobiililaitteilla. Nyt eivät tahdo latautua älypuhelimien (android).
- Sivujen pitää olla selkeä ja helposti löydettävät molemmilla kunnan kielillä. Oliko mahdollisuus vastata tähän kyselyyn ruotsiksi?
- Sivujen ulkoasu vaihtelee omituisesti, haut tapahtuvat monimutkaisten linkkiketjujen kautta, joskus vain tuurilla pääsee haluamalleen sivulle
- Sivustoa ei googlettamalla löydä, aukeaa vain tieto: vanhat sivut ei käytössä jne. Viimeisimpiä puh numeroita Ph:ssa ja Liikuntamylyssä sain Googlen oman mainoksen kautta en sivuilta...
- Sivustojen paikallaan pysymistä tulee kehittää. Sivut uusiutuvat niin usein, että sijaintia ei enää löydy lyhyenkään ajan kuluttua samalla osoitteella.
- Sivustojen selaus etsintä voisi olla sujuvampaa ja selkeämmin ohajutuvaa. Ei ko. kaupungin sivuston selaus-sujuvuudessa ole suuresti mitään perustavanlaatuista vikaa verrattuna joidenkin muiden vastaaviin, ja sen selkeydessä ja ohjautuvuudessaon "haaste" yleensäkin hyvin usein, olipa kyse mistä sivustoista vain.
- Sivustolta tulevia hakutuloksia pitäisi jotenkin saada karsittua. Nyt hain tietoa vammaisen oikeuksista asunnon muutostöihin ja haula "asunnon muutostyöt" tuli niin paljon tuloksia, etten jaksanut niitä ruveta kahlaamaan. Vammaispalveluista löysin lähinnä kehitysvammaisten palveluita. Itselläni liikuntavamma ja siihen liittyen en nyt löytänyt tietoa. Taidan saada tiedot nopeammin/helpommin soittamalla kaupungin vaihteeseen.
- Sivuston nimen. hel viittaa sanaan helvetti.
- Sivuston sisäinen hakutoiminto voisi olla huomattavasti käyttäjäystävällisempi. Voimassa olevien kaavojen löytäminen on tällä hetkellä varsin hankalaa, vaikka kaavat löytääkin, kun tietää, mistä etsii. On hienoa, että esimerkiksi kaupunkisuunnitteluviraston julkaisut (vaikkapa http://www.hel2.fi/ksv/julkaisut/julk_2006-4.pdf) ovat verkossa saatavilla, mutta paljon enemmän hyötyä niistä olisi, jos ne viraston lisäksi olisi ryhmitelty myös kaupunginosittain niin, että esimerkiksi kaikki Vuosaarta koskevat julkaisut olisivat löydettävissä samasta paikasta kaupunginosan mukaan ryhmiteltynä, olipa julkaisija esimerkiksi kaupunkisuunnitteluvirasto, rakennusvirasto tai jokin muu virasto.
- Sivustot mahdollisimman ajantasaisiksi esim. jos jokin palvelu tai aukioloaika muuttuu, tiedot päivitettävä. Sujuva mahdollisuus viestiä viranomaisille OK.
- Sivustot ovat muuttuneet tiedoltaan suppeammiksi. Fontti ei miellytä, saa etsiä minkä takaa mikäkin tieto löytyy ... ja usein sitä ei sitten löydy, päivittämättömiä tietoja. Ei ammattimaiset sivut -> amatöörimäiset osittain
- sivustouudistus toimii nyt ihan eri lailla kun oma logiikkani. Entistä vaikeampi löytää tietoa. tieto paikoitellen liian yleisellä tasolla, pakko vaivata ihmisiä lisäkysymyksillä. Tietoa ei löydy. Tai yhteystiedot hankalasti löydettävissä. Jotenkin ylipäättään tuntuu, ettei virkamiehet taida haluta että heidät löydetään... ja aivan erityisesti. Kaupungin henkilöstön sähköposteihin vastaaminen al-arvoista. Yleensä ei vaivauduta vastaamaan. Jos vastataan, niin hyvin usein asian vierestä, että ihan aidosti alkaa ottaa päähän tiedon saamisen vaikeus.
- Sivut on ulkoasultaan vähintään 10 vuotta ajasta jäljessä ulkoasultaan, muutenkin erittäin vaikeata löytää tarvittavaa tietoa.
- Sivut ovat melko sekavia, ristiviittaukset puuttuvat tai eivät erotu. Yrittäkääpä itse esim. hakea jonkin terv. aseman lääkäriä nimellä.
- sivut voisivat toimia. Nyt monesti asian pitäisi olla sivulla mutta sitä ei saakaan sieltä esim toimeentulotukihakemus. tulostettava lomake.
- Sivu-uudistuksen jälkeen kiinteistöviraston henkilöiden postiosoitteet, sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot, tittelit, vastuualueet yms. ovat jossain tosi piilossa tai sitten poistettu. Aiempi logiikka toimi paremmin yhteystietojen haun osalta.
- Som jobbsökare önskar mer info organistaionen.
- Sosiaali ja terveystietosivuja voisi vielä selkeyttää karttahuu ja reittiopas eivät toimi kunnolla mobiilissa: suorastaan melko surkeasti yleensä. Mobiilitoimivuutta voisitte sivuilla kaiken kaikkiaan parantaa.

OsoitePohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

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

- Sosiaali puolen sivut eivät tarjoa ajanmukaisia tietoja eikä sieltä löydy esim. Sosiaali/mielenterveystoimisto Malmin toimipiste, tarjolla olevia hoitoja tai ryhmiä (ilmaisia) joihin voi osallistua.
- stora faktarutor för bl.a. äldre människor
- Sujuvuutta, pelkistämistä hakuun, nykyisin usein yhteysongelmia tai sivusto ei aukea tai on niin monimutkaisen polun jälkeen löydettävissä, että ei ehdi /jaksaa hakea. Puhelinnumerot mukaan linkkeihin. Etsikääpä esim. Kontulan palvelukeskuksen yksityiskohtaista esim. liikuntaryhmien tarjontaa, sisältöä, aikatauluja ...kuluu aikaa... Tärkeämpää kuitenkin olisi saada toimivaksi viestien kirjoittamismahdollisuus omalle terveydenhoitajalle/lääkärille suojatussa yhteydessä.
- Suoraan vastauksia netissä esitettyihin kysymyksiin. Selkeät polut, mistä pääsee asioimaan.
- Suosituimmat/eniten haetut palvelut tulisi olla helpompi löytää. Koska kaupungin palvelutarjonta on todella laajaa ja monipuolista on moni tieto melko pitkän polun päässä. Esim. veneiden talvisäilytyspaikkojen löytäminen oli melko vaikeaa: Kulttuuri - Vapaa-aika - Ulkoilu - Veneily - Talvisäilytys. Lisäksi sivustouudistuksen jälkeen Googlen indeksointi ei osaa mennä hakutuloksista suoraan oikeille alisivuille. Tämä pitäisi korjata sivuston päässä sallimalla googlen indeksoida sivut oikein. Sivulla on myös jonkin verran tietoja joita mielestäni kaupungin ei tarvitsisi ylläpitää. Tällaisia ovat mm. yksityisten toimijoiden tiedot joihin kaupungilla ei ole suoraa yhteyttä. Esimerkkinä kaikki helsingin venekerhojen tiedot jotka sivuilla ovat. Tiedot ovat toki kiva lisä, mutta näidenkin yhteyshenkilöt/puhelinnumerot vaihtuvat ja jotta kaikki pysyisi ajantasaisena jonkun pitäisi näitäkin tietoja ylläpitää, mikä taas maksaa. Tämä siis vain esimerkkinä, en tarkoita että venekerhojen listaaminen olisi se suurin ongelma. Mutta sisällön ylläpitöresurssit kannattaisi keskittää kaupungin tuottamiin palveluihin.
- Suunnittelussa toivoisin, että se tapahtuisi aina käyttäjän näkökulmasta, ei kaupungin ja sen byrokratian. Toisaalta ohjaan itse ihmisiä kaupungin virkamiehenä, usein puhelimesta oikean tiedon lähteelle internettiin. On hyvä, että tietoa on paljon nettisivuilla, koska sisäistä tietotusta tapahtuu niin vähän, olen itsekin suurelta osin kaupungin julkisten internetsivujen varassa.
- Svenskspråkiga sidorna bättre!
- Svensspråkig information uppdateras sällan eller saknas.
- Sähköinen ajanvaraus ja muu asiointi terveyskeskukseen.
- Sähköinen ajanvaraus kaikkiin terveydenhuollon palveluihin, myös suun terveydenhoitoon ja mielenterveyspalveluihin.
- Sähköinen asiointi on piilotettu jotenkin, sinne on vaikea löytää ja sisäänkirjautumislinkki on myös huonossa paikassa. Asiointi itse palvelussa on kätevää ja nopeaa!
- Sähköisen asioinnin pitäisi olla selkeästi esillä etusivulla.
- Sähköisen asioinnin helpottaminen, niin sähköpostitse (suojattu sähköposti, jotta voi asioida sähköpostitse). Lisäksi sähköisten asioinnin helpottamista niin hallinnollisissa asioissa, kuin esim. terveydenhuollon asioinnissa.
- Sähköiset lomakkeet joka paikkaan, mahdollisuus tallentaa täytetty lomake omalle koneelle esim pdf:nä - hakupalvelu & navigointi, jonka avulla löytäisi haluamansa mahdollisuuksien mukaan
- Sähköisillä palveluilla ylipäättään tuetaan kasvottomuutta ja yksinäisyyttä. Sähköisiltä palveluilta ei löydy vertaistukea.
- Sähköisiä palveluita on hyvin tarjolla, mutta sivusto on sekava. Tietoa on, mutta sitä on vaikea löytää. Lisäksi on edelleen käytössä vanhaa sivustoa ja osin törmään "Sivusto on vanhentunut" (tms.) - ilmoituksiin, kun etsin tietoja äitiys- tai lastenneuvolasta. Varsinaisen asiointipalvelun linkki pitäisi olla selkeämmin näkyvillä.
- Sökord
- T.ex. Hälsovårdsidorna är en ren fars. Fungerar inte på sagt sätt. Tog tre - fyra månader innan jag kom in på min elektroniska sida, på grund av felaktiga uppgifter från hälsocentralen och stadens rådgivare. När jag äntligen kom in på sidan fanns det ingen information om mina läkoresept, endast om ett beställt läkarbesök. Text-svaren per telefon fungerar ganska bra.
- Taisin jo äsken naputella...kohtaan no4, mutta eiköhän ne sieltäkin löydy?
- Tapahtumat paremmin esille. Nykyinen tapahtumakalenteri on käytettävyydeltään huono.
- tapahtumist voisi ehkä ilmoittaa paremmin (esim. kulkuyhteydet eri tapahtumiin.)
- Tarkistaisin, että verkkosivut toimivat, nyt päättyy vähän väliä linkkiin, joka vie sivulle, jota ei ole. Tämä koskee ainakin terveydenhoitoa, nyt tulisi sivulle etsimään Helsingin Ympäristökeskuksen sivuja ja tietoa kaavoituksesta. Ympäristökeskuksen sivut ovat yleensä toimineet hyvin. Ilmeisesti terveydenhuolto ei toimi edes verkossa.
- Tarvitsisin selkeämpää tietoa kunkin toimialan palvelusta ruohonjuuritasolta päättäjätasolle. Esimerkiksi: miten kunnan kirjasto LAITOS toimii? Kuka päättää määrärahoista, kuka hankinnoista. Jos haluan esittää toivomuksia näiden suhteen, haluan löytää osoitteen, johon voin toivomukseni esittää.
- Tekemällä kunnan hakutoiminnon ja tarjoamalla ajankohtaisimmat palvelut kausittain selkeämmin. Visusta reikä pois ylhäältä.
- Tekisin nettisivuista helpommin luettavat, jättäisin hakusanalla haettavaan hakutuloksiin vain sen mitä sivuilta oikeasti löytyy (ei siis jotakin ihme pöytäkirjoja yms.)
- Terveydenhoidossa reseptien uusiminen potilaan lähettämästä sähköisestä pyynnöstä, sähköisen ajanvarauksen kehittäminen...
- terveydenhuollossa käyttäjälähtöisyys sähköisissä palveluissa on unohtunut. Tietoturvallisuus on tärkeää, mutta se näyttää estävän kaiken kehityksen kohti helppoutta ja tehokkuutta
- Terveydenhuolto ja päihdepalveluja haettaessa sivustossa pyörii ympyrää, sivut heittävät minut takaisin toiselle sivulle, mistä tulisi liian vähän tietoa ammattilaisille päihdepalveluista

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- terveyspalve,ut. Potilastiedot jo pari vuotta sitten luvattiin, että ajanvaraus ja potilastiedot saisi netin kautta. pitkäaikaissairauden omaseuranta/hoido heppottuisi kun vaiikapa labratulokset olisi seurattavissa. hulluinta on erityissairaanhoidonn ja terveyseskusken yhteen sopimattomuus. Valtakirja tietojen luovutuksesta ei auta jos koneet ei siirrä tietoa. kun erityissairaanhoidon lääkkeet vaikuttaa myös terv. kesk lääkärin hoitamaan verenpaineeseen on muutoksien tiedottaminen tehtävä erikseen itse. Tietojen pitäisi olla myös terv,hoitajilla. nyt tietoja kanta, asiakastietopalvelu ja kela eli monessa paikassa.
- Terveyspalvelujen (lääkäriaikojen) varaus sähköiseksi, varausalueena koko Helsinki - tai vaikka HUS-alue. Jonot lyhenisivät.
- Terveyspalvelujen polut selvemmiiksi, usein saa mennä monen sivun kautta eikä loppusivulla ole kuitenkaan sitä tietoa
- terveyspalvelut kaikki toimimaan. liikkuminen sivuilla helpommaksi, sivusto on kankea ja nvanhankaikainen. terveyspaleluissa ei myöskään toimi ajanvaraus, viestipalvelu eikä labratulosten jne saaminen..... toimeentulotuki sivusto vähän kankea , hankala ja liitteet ei avaudu vastaanottajalla näin hakemukset hylätään. pankin sivuilta ei saa tallettaettua tietoa kuin tietyssä muodossa ja tässä muodossa liitteitä ei taas saa toimeentulotukihakemuksen liitteeksi...
- Test
- Tiedon löytäminen sivuilta hankalaa, myöskään hakukoneet eivät tarjoa kaupungin sivuja tai ainakaan oikeita sivuja, paljon vanhaa tietoa
- tiedon löytäminen, käytön helppous
- Tiedot tarkemmat esim. Lauttasaaren tukiasunnon osoite. Tiedot sanotaan suoraan esim. keitä suositetaan vuokra-asuntojonoissa ja sosiaalitoimistoissa ja keitä kyykytetään. Sanotaan suoraan mitkä terveyseskusket aneemisia ja mitkä parempia. Sanotaan suoraan Helsingin vikoja; Helsingin Energialla paljon suojatyöpaikkoja (piiloverotusta), Helsingin kaupungin tietokeskuksella ylimielistä porukkaa, Seure Oy:n tyypeillä kusi noussut päähän hakijatulvan vuoksi = aivät anna vastauksia.
- Tiedot, yhteystiedot tulee olla ajantasaisia niin että niistä on hyötyä
- tiedotteita kodin jätteen, kierrätyksen yms. palveluista
- Tieto on hajallaan ja osittain epäloogisesti linkitettyä. Siellä täällä sama asia on monella eri sivulla, mutta hieman erilaisessa muodossa. Jotkut tärkeät yksityiskohdat eivät löydy sieltä, mistä niiden olettaisi olevan, vaan jostain muualta. Esimerkiksi niin yksinkertainen tieto kuin pysäköinnin valvontapyyntöjen puhelinnumero Rakennusviraston aukioloaikojen ulkopuolella on mahdoton löytää. Vai voiko valvontapyyntöjä tehdä vain päiväsaikaan? Myös vanhoja linkkejä näyttää olevan siellä täällä. Tiedon löytäminen pitäisi olla helpompaa eli tarvittaisiin kunnollinen haku.
- Tieto pitäisi löytyä, niin ettei tarvitse klikata montaa kertaa.
- Tietoa enemmän esiin. Ei pari vuotta "vanha" ole automaattisesti vanhaa. Paljon eri virastot uusivat sivuja ja sitten uudistuksissa kadotetaan jo tehtyä sisältöä. Aivan järjetöntä tuhlaamista.
- Tietoa on varmaan niin paljon että on mahdotonta saada sitä aivan loogiseksi. Olen kokenut ongelmia löytää tietoa rakentamiseen, lupiin, poikkeuslupiin, ym liittyvissä asioissa. Ehkä hakusana-systeemiä voisi kehittää. Ja vaikka löydän oikean asian yhteyshekiön, en välttämättä tavoita häntä puhelimitse tarkennuksia kysyäkseni!!!!
- Tietoa voisi olla kattavammin (esim. päivähoidosta yksittäisen päiväkodin tasolla on tosi niukasti tietoa), tieto voisi olla helpommin löydettävissä
- Tietoja vielä vaikeampi löytää kuin edellisiltä sivuilta. Osa linkityksistä ei toimi. tiedot löytääkseen täytyy klikkailla moneen kertaan että pääsee oikeaan kohtaan. Tiedot ovat satunnaisesti milloin missäkin osassa sivua. Helpommin löytää infon jos suoraan googlesta hakee kuni kaupungin sivuilta... Ja työn puolesta kuitenkin joudun sivuja usein käyttämään.
- Tk-palvelut, yhteys omalle terveysesasemalle sähköpostilla, tk lääkäreille potilaita varten s-postilaatikot tms Kaupungin eri lautakunnat paremmin näkyviin, jäsenten s-postit ts. kunnalliset päättäjät paremmin tavoitettaviksi
- Todella vaikea löytää haluaamnsa tietoa. linkistä joutuu toiseen, joka ei lainkaan ole se, mitä haetaan.
- Toimeentulotuen hakeminen sähköisesti
- Toimeentulotukiasioimista saisi helpottaa ja tehostaa. Toiveena on etenkin toimeentulotukihakemuksen ja sen liitteiden toimittaminen netitse. Ei ole tulostinta enkä halua tulostaa arkaluonteista materiaalia julkisilla koneilla tai kirjautua niillä verkkopankkiin. Kaikki aika mikä näissä säästyy on käytettävissä työnhakuun, ammattitaidon kehittämiseen opiskelemalla ynnä muuhun. Henkilökunnalta säästyy myös aikaa jos hakemukset tulevat digitaalisina eikä tarvitse käsitellä armottomia paperinippuja. Toivottavasti voisitte ottaa käyttöön tämä digiaikaan siirtymisen tehostuksen mahdollisimman pian!
- Toimivuutta lisää! Linkitysten linkkejä vähemmän, pääseekö tällä Helsingin koulujen sivuille. Käyn itse aika usein Stadin ammattioppilaitoksen sivuilla, koska olen siellä töissä. Sivusto on turha ja huono. Ruokalistoja on vaikea tulkita eikä eri toimipisteiden tietoja löydy. Google Mapsista ne löytyvät paremmin. Se on mielestäni surkeaa, kun kyseessä on sentään julkinen laitos.
- Tämä uusi versio on entistä vanhahtavampi, fontti vaikealukuista. Parannus olisi erilaisia moderneja kuvakkeita ja selkokieliisiä ilmaisia sisältäviä sivustoja, jolla eri kulttuuri- ja kielitaustaisetkin henkilöt voisivat helposti asioida. Otettava huomioon myös ikääntynyt väestö, jolla näön heikkennystä. Nuoret suunnittelijat töihin parantamaan sivuston tarjontaa ja etenkin ulkoasua ideoimaan 2015 luvulle ja siitä eteenpäin, nyt versio on ajassa taaksepäin ulkoasultaan ja käyttömukavuudeltaan. Nerokas nettiversio on mahdollisimman yksinkertainen, selkeä ja värikäs, sisältäen kuvakkeita asiointiin, helppo ja nopea käyttää. Aivan mahdollista kehittää ja edullistakin. Uudet Osajat käyttöön, vanhat "kaavoihin kangistuneet" pitäytyvät liikaa vain oman kuukaisipalkkansa saannissa, eikä ole intoa eikä

innovatiivisuutta sivuston kehittämisessä. Uutta kehiin, eletään avaruusaikaa! Maailma menee eteenpäin, EI taaksepäin.

- Täytyisi pohtia pitkään ennenkuin voisi vastata tuohon kysymykseen. Uskoisin, että kehittymisen varaa olisi.
- Törmään joskus vanhentuneisiin tietoihin, jolloin laitan palautetta. - Useimmat tiedot ovat liian monen portaan takan - En pidä siitä, että kuten esim. tänään, kun etsin tietoa Ultraäänitutkimuksesta haku kohdasta, palataan Googlen sivuille, jossa on "kaiken maailman tietoja" pitäisi olla pelkästään Helsingin kaupungin tarjoamat palvelut ko. asiasta. Eli joudun kuitenkin kiertelemään terveyspalveluiden ym. kautta.
- ulkoasua, käytettävyyttä, tiedon hakua
- Uudistus vei sivuja huonompaan suuntaan. On ihan käsittämätöntä, että vanhat osoitteet rikottiin samalla kun rakennettiin uutta. Nyt edes google ei löydä esimerkiksi vanhoja päätösasiakirjoja tai yhteystietoja, joita ei uudella sivustolla välttämättä vielä ole lainkaan. Olen toimittaja ja tehnyt työkseni digikehitystä. Tiedän siksi yleensä mitä etsin ja jaksan yleensä jatkaa kauan hakemaani tietoa. Silti pitää sanoa, että minullekin sivujen käyttäminen on nykyisin erittäin vaikeaa. Tavallisena helsinkiläisenä luovutan helposti vielä nopeammin. Ammattilaisena kaipaen yleensä tietoa päätöksenteosta, kaupunkilaisena minulle ajankohtaisista peruspalveluista kuten terveyspalveluista, päivähoidosta, kirjastoista, harrastuksista ja tapahtumista. Kumpakaan on vaikea löytää. Käyttäisin saittia yleensä eniten mobiililaitteilla mutten yleensä jaksa vaivautua, kun deskarillakin on niin työlästä löytää mitään. Isoin puute on se, että sivusto ei rohkaise viestien lähettämiseen toiseen suuntaan. Asiointipalvelu on kömpelö ratkaisuyritys tähän, muutakin pitäisi olla. Mitä kautta minä kuntalaisena voin tehdä aloitteen, ottaa yhteyttä päättäjiin, kertoa ideani tai kehitysehdotukseni? Kyllä minulta välillä kysytään mielipiteitä, mutta etusivulle tullessani en tällaista kohtaa. Jotain hyvääkin: osa erillisistä palveluista kuten helmet ja reittiopas ovat aivan loistavia julkisia palveluja. Samaa selkeyttä ja helppoutta muuallekin kiitos. Ja sitä odotellessa perusasiat kuntoon. Noin esimerkiksi, ne vanhat linkit toimimaan, navigaatio loogisemmaksi, nyt se ei palvele oikein ketään. Ja yhteystiedot selkeästi esille, nyt ne eivät ole.
- Uusi fontti on liian koukeroinen, sen lisäksi on muitakin madon näköisiä suikeroita pystyviivoina etusivulla jne. Menkääpä sivulle hel.fi ja lähtekää etsimään tietoa siitä, kenelle voi antaa palautetta liikennevaloista. Itse valitsin etusivulta yläreunasta "Liikenne ja kartat". Sitten päätelmin vasemmasta reunasta vaihtoehdoksi "Kadut ja liikennesuunnittelu". Sen jälkeen meneekin jo vaikeammaksi. "Suunnittelu ja rakentaminen"? Hmm.
- Vaikea arvioida, kun en ole enään helsinkiläinen ja sivusto pomppasi esiin kun yhdistin Länsisatamassa puhelimen kaupungin wifiin.
- Vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa. Hakua olisi syytä parantaa ja helpottaa.
- valittu fontti on vähän lapsellinen
- Vanha sivusto oli loogisempi. Nyt palveluja/tahoja on niputettu huonosti yhteen ja sivusto on sekava.
- Vanhat hel.fi nettisivut olivat rakentuneet vuosien varrella tårta på tårta -menetelmällä, ilman suunnitelmaa siitä, millainen sivuston pitäisi kokonaisuutena olla. Asioin viime aikoina eniten neuvolan sivuilla, ja tieto piti kaivaa aina usean linkin takaa, selkeän sivuhakemiston sijasta. Sivujen uusimisen myötä asiointi entisestään hankaloitui, kun uudet sivut eivät sisältäneetkään kaikkea tietoa, vaan lähinnä yleisesitystä neuvolapalveluista. Uudesta ulkoasusta plussaa. Käytän iPadia asiointiin, ja toistaiseksi kaikki on toiminut myös mobiililaitteella hyvin.
- vanhat ja uudet kotisivut laittavat pakan sekaisin, tieto katoaa, kun yrittää etsiä sitä.. viraston (esim. vaka) sivuille on hankala päästä, kun menijän itse pitää osata etsiä tietoa uusien sivujen kautta vanhoilta sivuilta.. moniko ummikko osaa jatkaa sivupolkuaan..?
- Vanhentuneita toimimattomia linkejä amatöörimäinen vaikutelma asiaa ei löydy mutta kaikenmaailman diipadaapa kirjoituksiin löytyy linkejä. ei uskoisi viralliseksi julkisen palvelun nettisivuksi. jos etsiin kaavaa jossa kerrotaan tietyn alueen sallittu rakennus ala / korkeus ym. niin tuon pitäisi löytyä vaivatta eikä sivulla saa olla yhtään linkkiä joita klikkaamalla joudun sivulle jossa kerrotaan ettei dokumenttia enään ole. Anteeksi nyt vaan web designer mutta pidä testi versio omalla koneellasi ja lataa se internettiin vasta kun kaikki toimii ;-)
- Vanhoilla sivuilla oli enemmän informaatiota. Näiltä uusilta sivuilta uupuu iso osa sisällöstä ja vaikka ne ovatkin nättimän, niin ei niin hyödylliset.
- vapaa-ajan toimintamahdollisuuksia, kurssitarjontaa , uutisia
- Webbsidorna fungerar inte "intuitivt", sidorna på svenska bör tydliggöra den svenska servicen och hur man hittar service på svenska.
- Vielä enemmän pitäisi asiat löytää etsijän silmin otsikoituina. Edelleen liikaa väliklikkauksia
- Vielä enemmän suoria linkejä.
- Voiko jotenkin saada laitettua omia suosikkisivuja talteen esim jos tarvitsisi tarkistaa jonkun jumpan alkuajan voisi saada se heti eikä pitkän polun päästä..
- voisi varata ajan kaikkeen netin kautta
- Väliillä ollut linkejä, jotka ovat vanhentuneet, tai ei löydy.
- Värimaailaa, fonttikokoa, erilaisia hakuvaihtoehtoja. Mielestäni sivut on sekavat ja epäselvät vaikka olen kaupungilla töissä ja luulen tietäväni mistä saan haluamani tiedon.
- Yhteydenottolomakkeen sijaan näkyvillä saisi olla oikeat sähköpostiosoitteet
- Yhteystiedot paremmin esille. Koulut voisivat enemmän päivittää kotisivujaan.
- yhteystiedot selkeämmin esille
- yhteystiedot, siisosoitteet, puhelimet jne virastoihin ja toiminnasta vastaaville henkilöille
- Yhteystietoja on melkein mahdoton löytää, samoin kuin jonkin yksittäisen asian vastaavaa henkilöä, vaikka asiakokonaisuudet ovat fiksusti esillä.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Yhteystietojen löytyminen eri virastojen sisällä, niiden osastopäälliköt ym vastaavat henkilöt nyt vaikea löytää tai heille ei ole näkyvillä yhteystietoja. Puolueet on turhan monien mutkien taakse piilotettuna vaikuttamiskavissa. Osallistumisessa asukasjärjestöt rajattu virheellisesti vain HELKAY:n kaupunginosayhdistyksiin. Puuttuvat muut asukas- ja vuokralaisyhdistykset (Asukasliitto, Vuokralaisten keskusliitto).
- Yksinkertainen haku
- Yksinkertaisen tiedon löytämisen selkiyttäminen, esim. neuvolan ajanvarausnumeroa etsin pitkään, löytäkseni sen lopulta otsikon "asiakkaaksi" alta - miksei esim. "ota yhteyttä" tai "yhteystiedot"? Vielä vaikeampaa oli löytää iltapäivätoiminnasta vastaavien yhteystiedot. Termistön pitää olla selkeää ja nopeasti hahmottuvaa - myös erikielisiä ajatellen.
- Yksinkertaistamalla hierarkiaa ja avaamalla otsikoiden sisältöjä. Nyt pitää hakea asiat vähän arvaamalla. Lomakkeiden täyttö- ja toimitusmahdollisuus olisi plussaa!
- yksinkertaistamalla!
- Yleensä haen työni vuoksi sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteystietoja, lomakkeita ja kuvaksia palveluista. Jos minulla on hankaluuksia löytää haluamaani tietoa, niin kuinkakohan on iäkkäillä. Jotenkin tiedon pitäisi löytyä helpommin mutta en osaa ehdottaa miten toteuttaa. Toisaalta kaikkea tietoa ei myöskään näytä olevan vielä saatavissa tai ohjautuu vanhoille sivuille.
- Yleisesti: nettisivut saisivat olla mahdollisimman kevyitä ladata. Aina ei kerta kaikkiaan ole huippunopeita yhteyksiä käytössä, jolloin tarpeettomat grafiikkarasitteet rasittavat käyttäjäkin suunnattomasti - ja estävät asioiden hoitamisen.
- Yritin ottaa Rakennusvalvonnan sivustolta piirustuksia niin ei onnistunut. Yritin monta kertaa. Laitoin sähköpostikyselyn jossa tiedustelin mitä teen väärin. Sain seuraavana päivänä vastauksen että kun piirustukset on hyväksytty elokuussa niin niin vielä marraskuun lopulla niitä ei ole viety Arskaan !!! Kyseessä oli 3 A 4 sivun kokoista piirustusta !!! Info puuttui siitä että Rakennusvalvonnassa ei hoideta yksinkertaisia tehtäviä kohtuuaiakataululla. Liikuntaan ilmoittautumisprosessi on huonosti infoa antava. Ei kaikki ilmoittautujat ole kovin osaavia käyttämään nettiä, joten pitäisi ehkä testauttaa vanhemmilla asiakkailta systeemi ennen kuin ottaa sen käyttöön.
- yrittäjille oma sivusto. selkeyttä liiketilojen hauista.
- Älkää kehittäkö sivuja nii usein. Asiakas arvostaa pysyvyyttä. Ulkoasun muuttaminen ei paranna asiaa. Ottakaapa pystymetsästä joku ha pankaa hänet etzsimään vaikkapa Länsi-Pasilan rakennuslupakäsittelijä. Siinähan punnertaa hikikarpaloita otsaan. Mitä tekemistä sivujenne kehittämiselle on seuraavi ssa kysymyksi ssä: " Missä vastaaja asuu? Olenko mies?. Ikä?, masiinan tyyppi" (Foliopipo päässähän minä näitä sivuja kahlaan) Ei mitään. Palvelun tarjoajalla on velvollisuus kaikkia sivuilla kävijöitä kohtaan. Koska mainitsin tuon foliopipon, on virkamiehellä velvollisuus painaa viestini kohdalla deleteä, eikä oppia siitä mitään .
- Älkää olko niin monimutkaisia, laittakaa kunnolla esille ne palvelut, kuten vaikka hakulomakkeet, joita asiakkaat etsivät! Miksi pitää ensin tietää kaikki liiurmlaarumit suurin piirtein organisaatirakenteesta lähtien, kun asiakas haluaisi saada sen _palvelun_ verkosta!!! Yhteystiedot myös olisi tärkeitä, miten kunkin viranomaisen/päättävän tahon/käsittelijän tavoittaa - vaikka itse virkailijaa ei nimettäisi, mutta että tavoittaisi sen yksikön mitä etsii!!!! Nyt sivuiltanne ei löydä mitään! Jos etsii googlella, löytää vuosia vanhoja asioita, sillekin voi ja pitäisi tehdä jotain!!! Ajatelkaa asiakaslähtöisesti, ei niin että "minä täässä esittelen virastoani".