

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2015
Helsingin kaupunki**

Päiväys:
16.12.2015

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?	11
2.5.1. Jokin muu, mikä	12
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme	13
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja	14
2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?	16
3. Vastaaajien taustatietoja	19
3.1. Kotipaikka	19
3.2. Sukupuoli	20
3.3. Ikä	21
3.4. Ammatti/asema	22
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	23
4. Yhteenveto	24
5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.	26

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 -2014 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 93 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja neljänätoista vuotena on ollut 290 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis viidettätoista kertaa, ja tutkimuksen toteuttajana on Suomen OnlineTutkimus Oy.

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

Helsingin kaupunki toteutti oman tutkimuksensa 4.9-8.12.2015, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1116 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

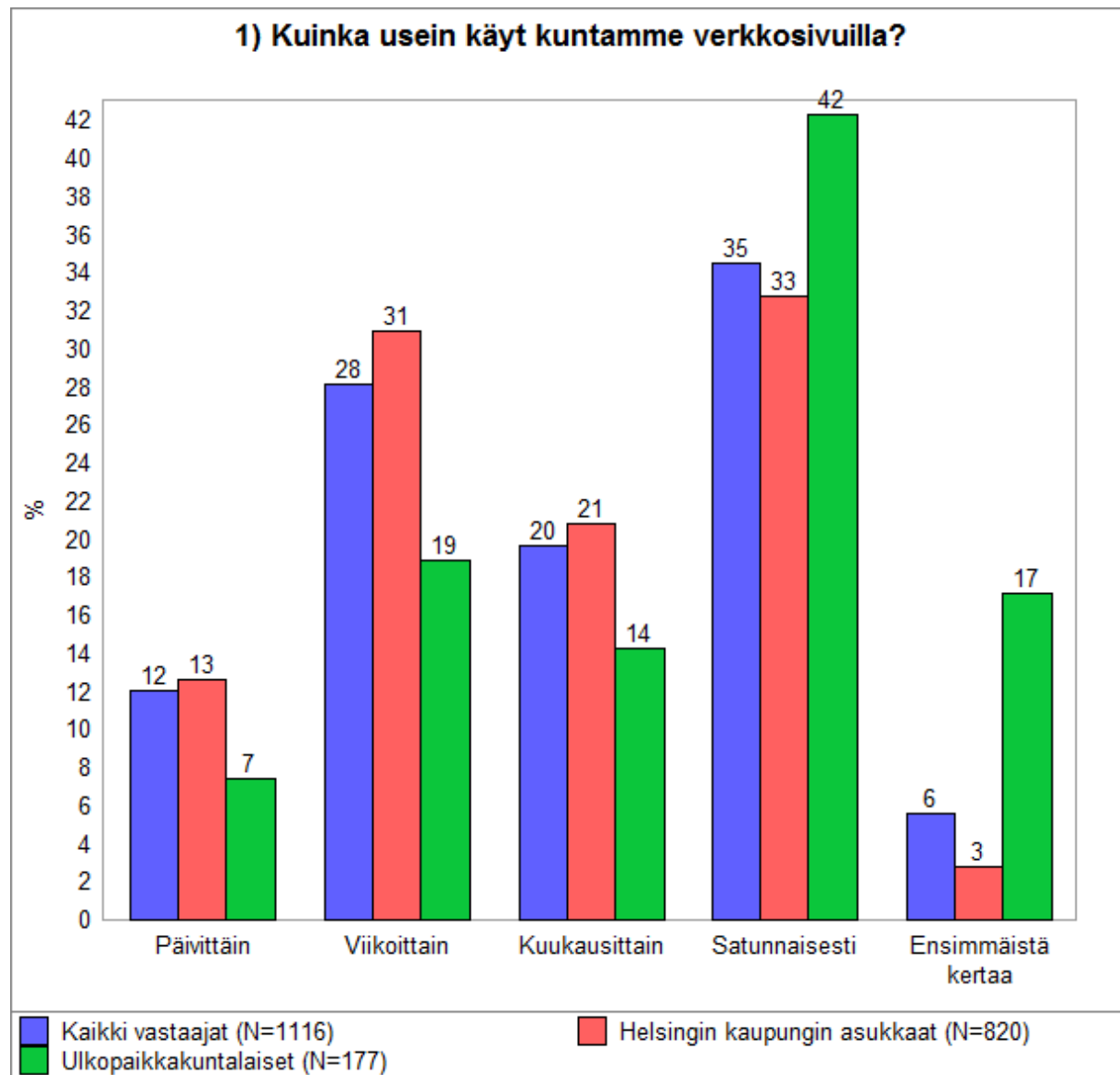
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2016 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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.

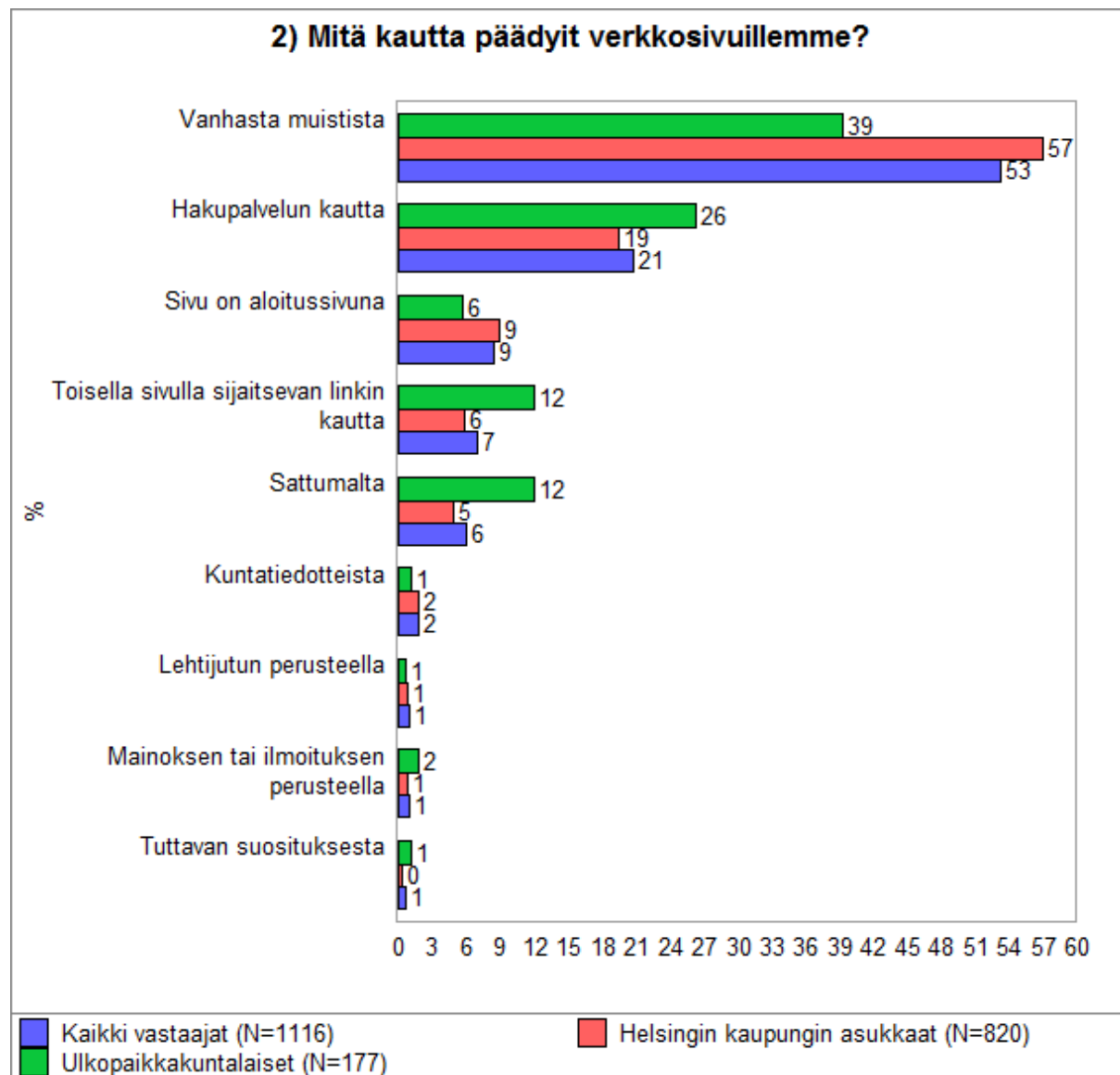
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



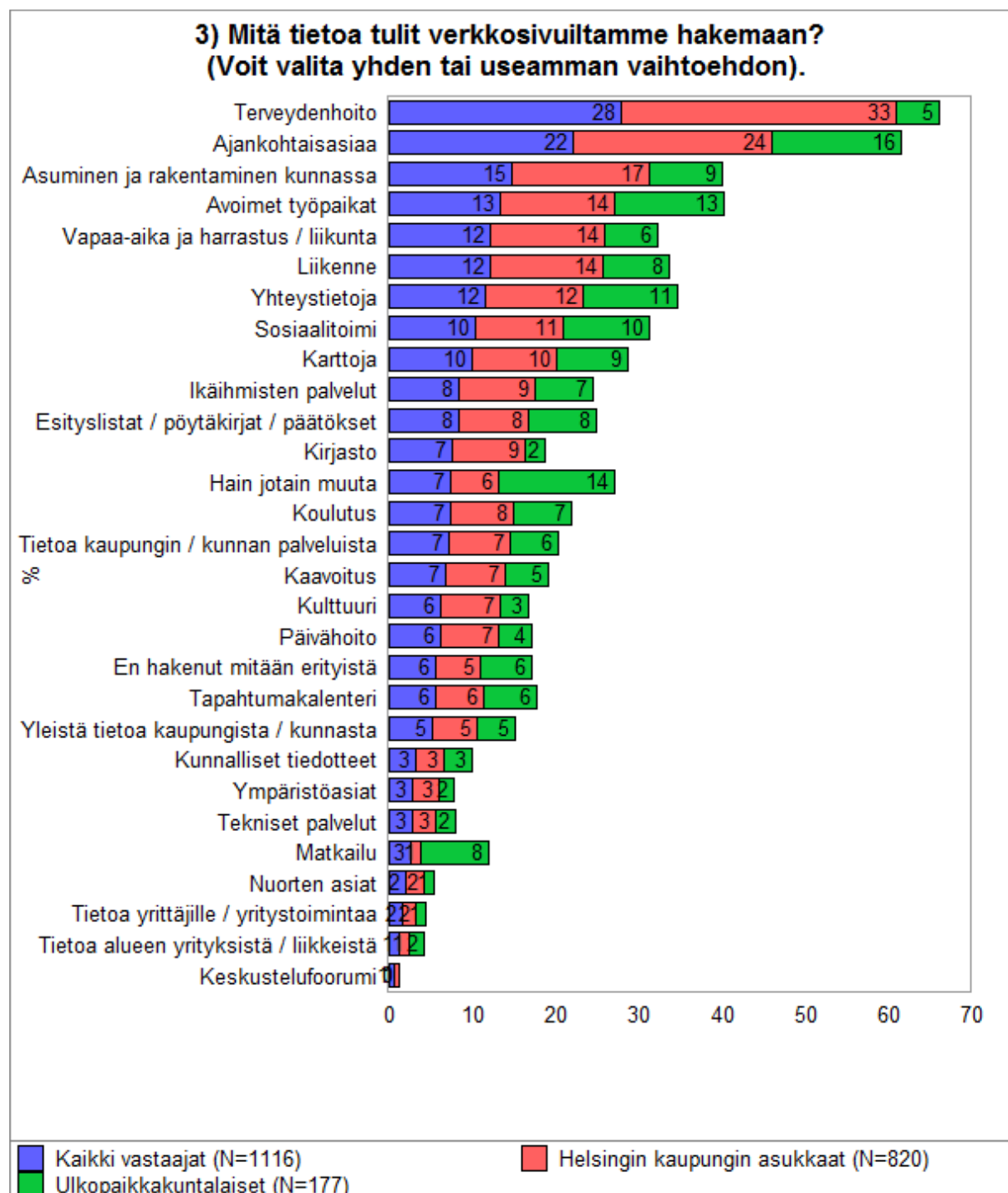
Kaikista vastaajista 12% käy sivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 20% kuukausittain, 35% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



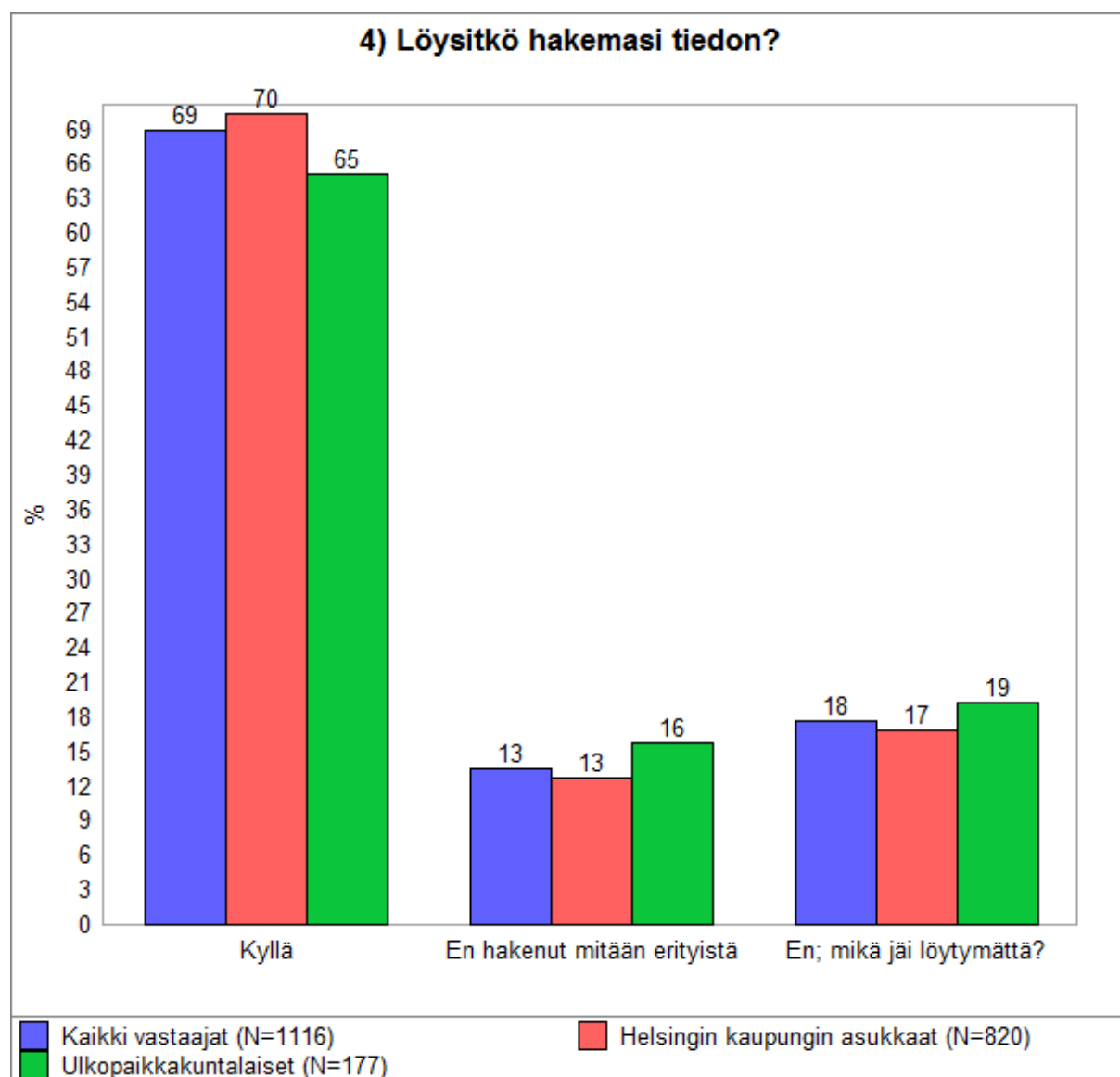
Kaikista vastaajista 53% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 21% hakupalvelun kautta, 9%:lla sivu on asetettu selaimen aloitussivuksi, ja 7% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (28% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (22%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (15%), tietoja avoimista työpaikoista (13%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (12%), liikennetietoja (12%), sekä yhteystietoja (12%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 69% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 18% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 13% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- Aiheuttamanne linkkimädän takia kaikki Googlen arkistoimat asiat kaupungin sivustolla vetävät vesiperän
- ajantasaiset yhteystiedot
- ajoreitti Munkkiniemen yhteiskoulun henkilökunnan parkkipaikalle
- Apotti rekrytointi/työpaikat
- Apua miten saapua terveysasemalle oikeaan paikkaan ajanvarauksella.
- apuvälineiden aukioloaika
- asukastalot
- Aukioloaikoja ja päivystystä

- Brändikäsi kirja yleisesti/alueittain
- diabeteshoitajan puhelinno
- Ei olekaan enää kaupungin tarjoama palvelu.
- Elinkeinopolitiikka
- en pääse kiinteistöviraston sivulle hakemaan tonttijaon tietoja
- En päässyt sinne asti kun kysely tuli eteen
- en tiedä löysinkö kaikkea kun sai eri tuloksia eri tavoilla haettaessa
- englanninkielinen info
- etsin lomaketta, jota ei löytynyt
- Etsin tietoa alkoholi ongelman katkaisuhoidon hakeutumisesta. Päädyin kiertämään kehää sivulta toiselle.
- Etsin tietoa talvipysäköintirajoituksista, jotka näköjään olivat taas alkaneet vaikka lunta ei nähdä vielä hetken. Mitään tietoa niistä ei löytynyt (liekkö tarkoituksellista että kaupunki saa lisää pysäköintivirhemaksutuloja)
- Finns det lediga platser på Arbis kurs eller inte.
- Frivillig verksamhet
- haen vuosaaren terveysaseman hammashoitolan tietoja
- Haettu tieto helposti hallittavassa muodossa, josta sen voisi hyödyntää html- ja PDF-arkistossa.
- Hain lomakkeita - löytyivät suomi.fi portaalista
- hain tietoa 2009 syntyneiden kouluun ilmoittamisen aikatauluista, muttei oltu vielä päivitetty
- hakemukseni ratkaisu (luki vain että ratkaistu on)
- hakulomakkeet vammais palveluun
- Haut hyvin epäselvät!! Uudistuksen jälkeen haut muuttuneet epäselviksi. Suuri huononnuks!!
- Helsingin kartat
- Helsingin lukioiden esteettömyystiedot liikuntarajoitteisten kannalta
- Helsingin Vapaaehtoistyön Neuvottelukunta
- Hgin kaupungin senioriasuntojen sijainnit
- <http://www.hel.fi/static/liv//talosaari.pdf>
- HUr man som vuxen ska göra för att vaccinera sig inför en resa (vaccination mot hepatit A, stelkramp, polio). Vem ska jag boka tid hos - räcker det med en sköterska?
- In´fluenssarokotukset 2015
- influenssarokotus tänä vuonna
- Informationen jag sökte fanns inte på svenska, inga artiklar tycktes vara översatta... (Esbo stad gör ett bättre jobb fast inte är det perfekt heller...)
- inte ännu Bokning av Pirttibacka, Länken info@pirttimaki-kahvila.fi fungerar inte
- isännöinti
- Itsehoito ohjeet eri kielillä vaikea minunkin löytää mitään, vaatii useita klikkauksia
- Jatkuuko kotihoidon kuntalaisä vuonna 2016
- joitan yhteystietoja, nuorten asiat puutteellisia; niitä kun on, pöytäkirjat, esityslistat yms päätökset myös "tavallisen kansalaisen kielellä". kulttuurista (kursseista yms tapahtumista) ei aina niin laajalti tietoa
- Kaikki
- Kampin palvelukeskuksen ruokalista
- Kampin palvelukeskuksen sivu
- Kaupungin ruokapalveluvastaavien yhteystiedot
- kaupungin vuokratontti sivu ei löytynyt.
- kaupunginhallituksen esityslista
- kiinteistön omistaja
- Kirjaston työntekijän yhteystiedot
- Kommunikation
- kontaktuppgifter
- koska sivulle ei päässyt
- koulun omat kotisivut
- Kuljetuspalveluohje/käytäntö
- kulturutbud
- Kunnan päätös
- KUSTAANKARTANON LIIKUNTARYHMÄN AIKATAULU
- Kuvia citykanien tekemistä vahingoista
- lakon vaikutus liikenteeseen
- lounaslista

- lupa-asiasta vastaava virkamies
- Luvattomat? työmaat Hopeatiellä
- mielenilmaukseen liittyvää infoa
- milloin voi ilmoittautua kevätkauden uimakouluihin
- missä voi vaihtaa työpaikan tiedot
- Mistä saa ilmoittaa kadulla jatkuvasti väärästä pysäköinnistä
- miten liikennesuunnitelmat etenevät katusuunnitteluun ja miksi kaikki tieto ei ole selkeästi yhdellä sivulla
- mitä on jätävä käyttöön kela-yiosta kun keh.vammaisen asuminen ja ruokailu maksettu
- Noudattaako Helsinki asunottomien kohdalla ihmisoikeussopimuksia (6/1976)
Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus 11 artikla 1. Tämän yleissopimuksen sopimusvaltiot tunnustavat jokaiselle oikeuden saada itselleen ja perheelleen tyydyttävä elintaso, joka käsittää riittävän ravinnon, vaatetuksen ja sopivan asunnon,
- Nuorten asiat hakutoimito hankala ei aakkoshakua vaan numerot alalaidassa. Ei voi tietää miltä sivulta mikäkin aakkosen kirjain akaa
- Ohjeet kerrosalan laskemiseksi Helsingissä
- oleellinen terveystieto
- Olen vasta aloittanut etsimisen. Nämä kyselyt pitäisi tulla myöhemmin....
- onko Suutarilan terv. asema huomenna auki
- oppilaiden sivusto
- osallistumismahdollisuus palveluiden kehittämiseen
- Ovatko Hakaniemen maalaismarkkinat itsenäisyyspäivänä
- Palmian lounaslistat
- Palmian ruokalistat ovat kateissa! Google-linkki tuo tyhjälle vanhalle sivulle, josta ei toimivaa linkkiä mihinkään.
- palvelu muistisairaalle vanhukselle
- palveluasuntohakemus-kaavake
- palveluasuntohakemuslomake
- palvelusetlin linkki ei toiminut
- pelastuslaitos ja tiedot rakennusten turvaohjeista
- Pelastustoimi
- pitkäaikaisen laitoshoidon msaksun määräytyminen
- puhelin numero
- Puskaradio
- pyöräkaista Hämeentielle, positiivisen palautteen antaminen
- rekrytointiopas
- Resultatet av utbildningsnämndens svenska sektionens behandling av södra området (6:ornas eventuella flytt till centrum)
- ruotsinkieliset sivut puuttelliset ja linkit eivät toimi
- sivu ei toiminut
- sivu mikä ilmoitettiin
- Sivustot ovat hyvin sekavat ja vaikeaselkoiset
- sivut eivät toimi tabletilla
- Sossu asiaa tulit hakemaan....
- Suomeksi tietoa ruotsinkielisistä päivähoidopaikoista, karttaa missä ruotsinkieliset päiväkodit nyt oli listattu vain alueittain
- suurin osa edellisen kohda asioista tli selväksi. Sen sijaan Koskelan palvelutalon sivuja oli erittäin hankala löytää. Kun löytyivät, en löytänyt palvelutalon tapahtumaalenteria. Ilmeisesti sellaista ei ole? Ajattelin soittaa tai seuraavan kerran palvelutalon asukasta tavatessani käydä asiaa toivomassa.
- Sähköinen asiointi ei taaskaan toimi
- sähköinen asiointi, en tälläkään kertaa saanut hoidettua asiaani sähköisessä asiointissa
- Taloussihteerin puhelinnumero
- Teidän sivunne ovat sekavat
- telefonnummer till Minerva förskola
- terveystietopalveluista joita on tarjolla
- Terveystietopalvelujen hinnasto
- TE-toimisto
- tiedot turvarannekkeen hankkimisesta
- tieto 18.9. lakon vaikutuksista neuvolan aukioloon
- Tieto budjettineuvottelujen tuloksista
- tieto influenssarokotuksista

- Tieto influenssarokotuksista on toistaiseksi kateissa
- tieto loppuuko hiilivoimala helsingissä
- tieto siitä, mikä on terveysasemani. Palvelukarttasivu ei toimi tabetilla haettaessa. Lataa sivun uudelleen ja uudelleen ja kun se aukeaa siihen ei voi kirjoittaa osoitetta ja sivussto aukeaa mikroskooppisen pienenä. Pääsin lopulta sivulle kannettavan kautta, mutta silloinkin oli ilmoitus että sivulla on käyttökatko (joka on siis jatkunut jo useita päiviä).
- tietoa läpiajoliikenteen liikenneturvallisuusvaikutuksista
- tietyn osaston johtajan nimi ja puhelinnumero
- tilavaraukset ja sähköinen asiointi
- tulostettava lomake vanhuspalvelulle
- työpaikat
- ulkoilualuetietoja
- Unohdin miksi tulin sivuille
- vaikea sanoa, koska tulin juuri sivulle ja tämä tutkimuskysely tuli vastaan ennenkuin pääsin tiedonhakuun.
- vammaistyön uudet sivut ja sosiaalityöntekijöiden yhteystiedot. Nämä tiedot eivät löydy googlettamalla eikä sivuilta.
- Vastuuhenkilö ja yhteystiedot
- webcam
- virka gallerian aukioloaika
- yhteystiedot
- yhteystiedot kun yrittää löytää virastosta jotain muuta kuin vain puhelinkeskuksen tai virastopäällikön
- yhteystiedot sosiaalityöntekijälee, jotka löytyvät tätä kautta nopeammin kuin helmi-intrasta.
- Yhteystiedot, esim. s-postiosoite, kenelle (johtaja) terveysasemalla voi tehdä muistutuksen henkilöstön toiminnasta
- yhteystietoja
- Yleensä löydän, lähiöliikunnan sivuja tulisi kehittää, samoin hakutekijöitä
- Äiti Teresa piirin kokoontuminen Kampin palvelukeskuksessa

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

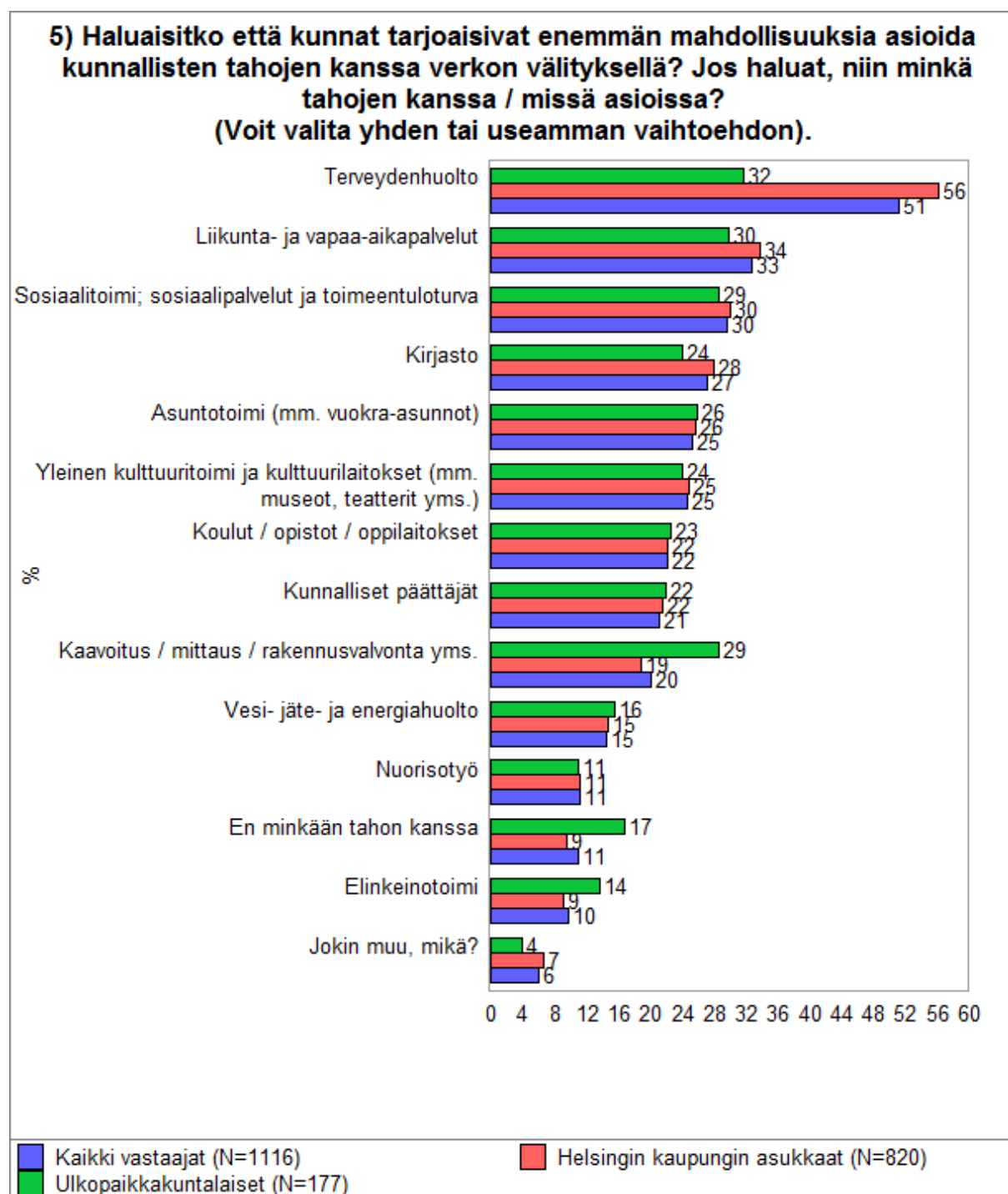
Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

Internet

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

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

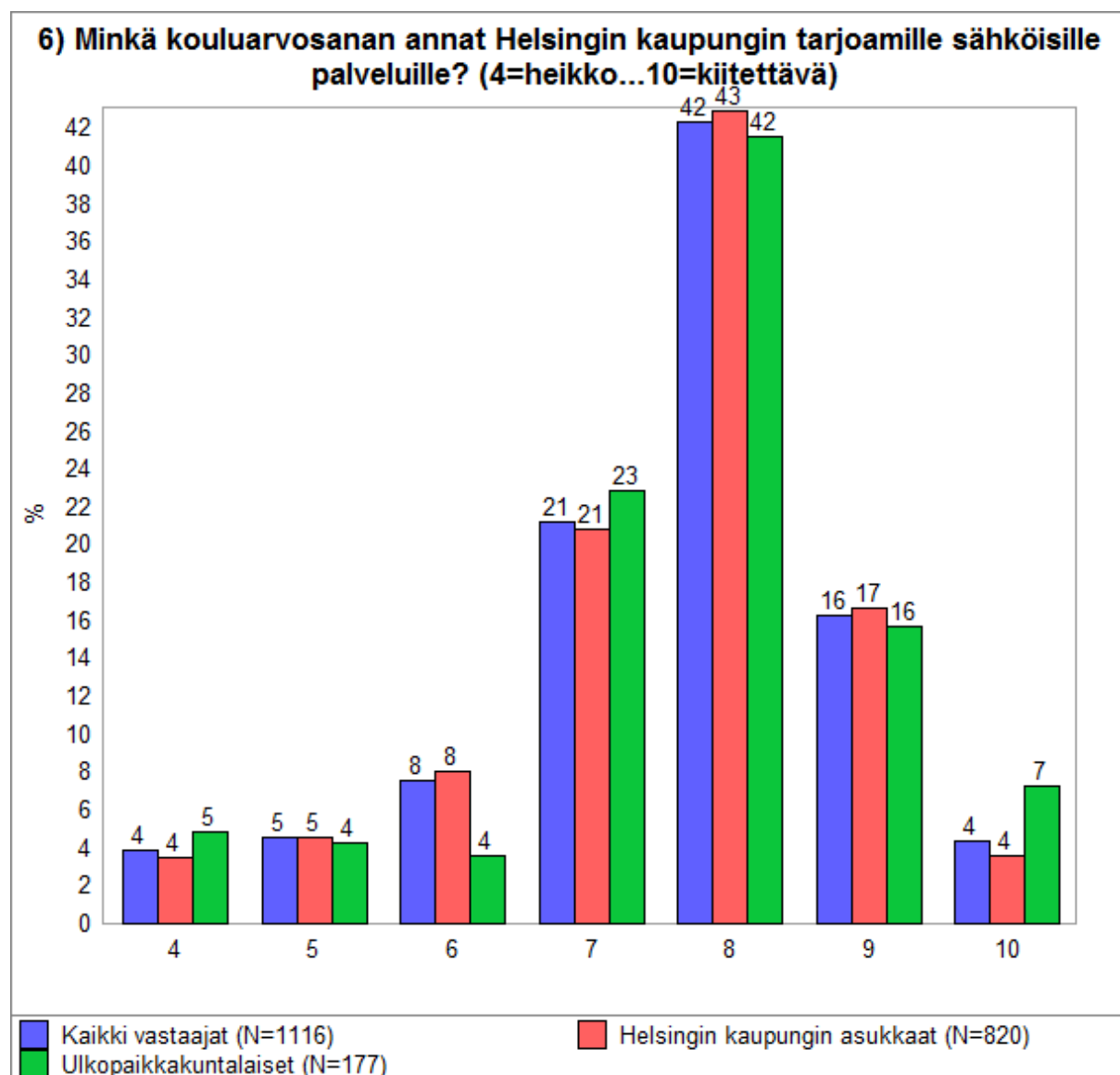


Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (51% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (33%), sosiaalitoimen kanssa (30%), sekä kirjaston kanssa (27%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- chat-palvelut melk. kaikista(kirjasto, kulttuurivastaava, nuorisotyö ("mitä teen tässä tilanteessani, etten syrjäytyisi yms"), nuorisotyö(kehittämismahdollisuuksia, "Oma tiimi ent.työttömistä"?, kaavoitus-ideoita, vuokra-asunnot(yhteystyö->realistisemmat vuokra-hinnat),kunnallinen päättäjä; yksi aina vastaamassa. KEHITYSIDEOITA
 - det är okej som det är nu.
 - En ole asiointu, ei käsitystä
 - en osaa sanoa
 - En tiedä.
 - En ymmärrä kysymystä!
 - Ensimmäistä kertaa sosuun katsotaan miten toimii
 - EOS
 - eos
 - eos
 - Esim. Kausikorttien osto liikuntatoimenpalveluihin olisi erittäin toivottavaa
 - Förnyelse av boendeparkeringstillstånd
 - Kaikille enemmän sähköisiä palveluja
 - Kaikki
 - Kaikki mitä pystytään
 - kaikki vaa jotka voi auttaa.. tarvin apua kaikessa mm asunnon haussa... :/
 - kaikki!
 - kaikkien työntekijöiden kanssa
 - kannanotot, MUTTA valitun näytteenoton perusteella eikä vapaasti
 - KATUJEN PUHTAANAPITO/AURAUS
 - Kokeilen uutta mobiililaitteita, joten en vielä tiedä; arviot kirjastokoneilta (n.6 v:n ajalta) ja aiemmin työpaikan koneilta
 - Kotihoito
 - koulujen ja liikuntapaikkojen sali- ja tilavaraukset nettiin selkeästi
 - kts. ed
 - Kuluttajapalvelut, oikeusapu jne. neuvonta (näkyvätön ja kaupungin etuja valvova, ei asiakkaan)
- Henkilökohtainen kokemukseni on tämä, voi olla tietysti että asia ei ole näin kaikkien kohdalla.
- kunnossapito/Stara
 - lapsen terveysasioissa, esim. varausten näkeminen ja peruminen
 - Liikenne
 - Liikenne
 - Mahdollisuus ilmoittaa toimimattomista liikennevaloista sähköisesti
 - Matkailu
 - matkailuinformaatio
 - niin paljon netin kautta tapahtuvia itsepalveluita kuin mahdollista kiitos. persiistä asioida virastoissa, jotka ei ole koskaan auki. Päivätyötä tekevä joutuu ottamaan vapaapäivän jos aikoo asioida jossain. Typerää.
 - palkitseva aloitosisio
 - Pysäköinninvalvonta
 - Päivähoidon asiat, päiväkotien sähköinen tiedotus
 - päivähoido
 - päiväkodit
 - rak.vir
 - suomalaisten omat sivut asiointinissa
 - suuri osa em palveluista on sähköisessä asiointinissa, käytän tarpeen mukaan
 - Talvipysäköintirajoitukset, ettei tarvitsisi joka vuosi arvilla, että mitähän kaupungin isät ovat taas suuressa viisaudessaan päättäneet.
 - Tilanne on jo aika hyvä
 - vaatekauppoja enemmän
 - Vammaispalvelu, henkilökohtaisten avustajien tunti- ja lähetys lomakkeella, jossa liitetiedosto mahdollisuus
 - vammaispalvelut
 - vanhuspalvelut
 - Vapaana olevien tilojen hyödyntämisen prosessin helpottaminen (esim. koulut yms.)?
 - verkkoasiointi ei toimi ikääntyneiden kohdalla
 - yleensä haen yhteystietoja
 - ympäristön hoito yms.asiat

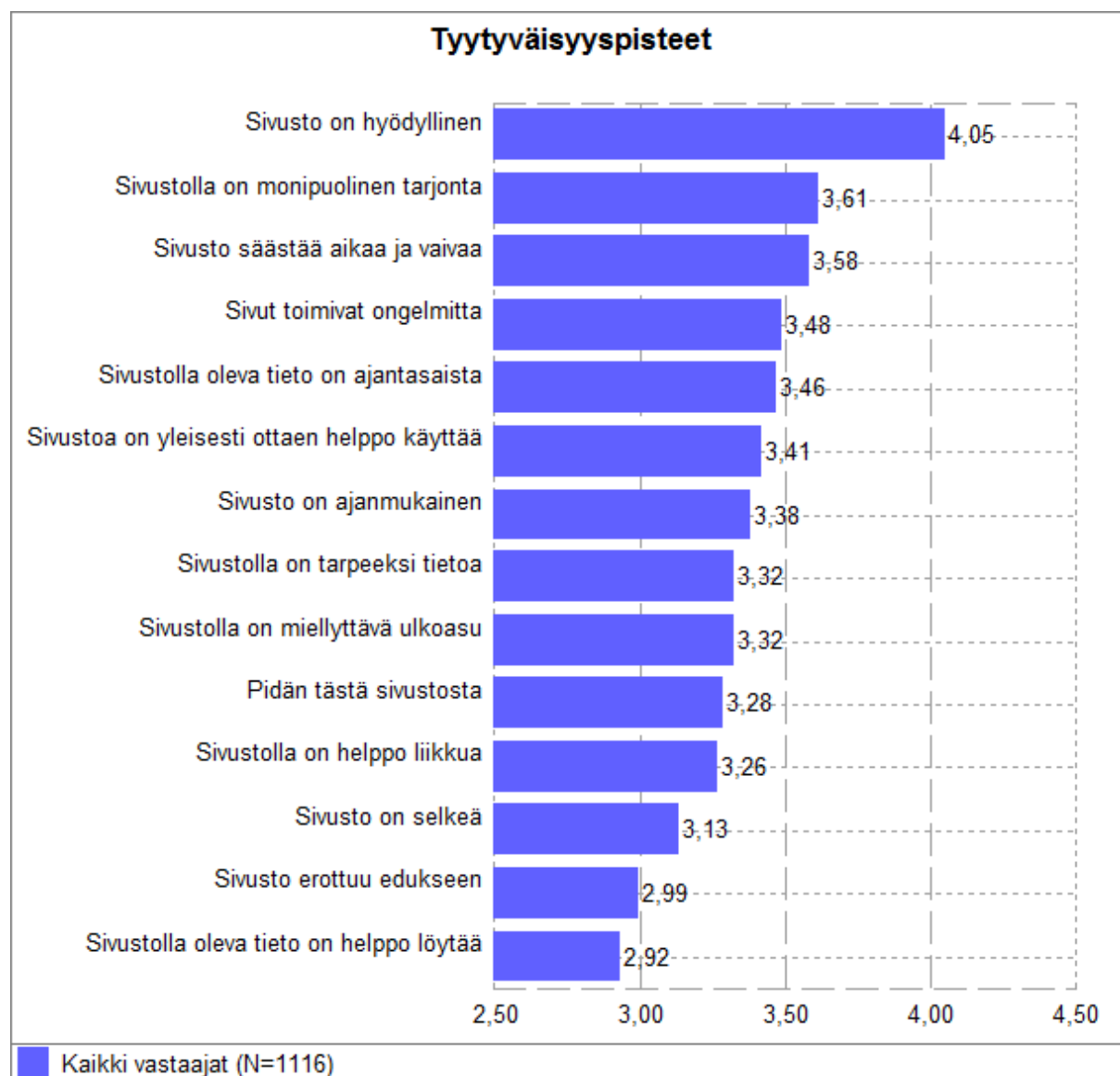
2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



Vastaajia pyydettiin antamaan Helsingin kaupungin verkkosivuille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,6.

	Kaikki vastaajat	Helsingin kaupungin asukkaat	Ulkopaikkakuntalaiset
	N=1116	N=820	N=177
6) Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille? (4=heikko...10=kiitettävä)	7,6	7,6	7,68

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



1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen

keskiarvo 3,37

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

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että sivustolla on monipuolinen tarjonta, ja että sivusto säästää 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 3,37. 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	Ulkopaik- kakunta- laiset
	N=1116	N=820	N=177
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.	3,37	3,37	3,42
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,41	3,4	3,45
Sivusto on hyödyllinen	4,05	4,08	3,91
Sivustolla on helppo liikkua	3,26	3,23	3,39
Sivut toimivat ongelmitta	3,48	3,47	3,56
Sivusto on selkeä	3,13	3,1	3,27
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,32	3,31	3,36
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,92	2,89	3,08
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,32	3,31	3,4
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,46	3,46	3,47
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,58	3,6	3,5
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,61	3,63	3,53
Sivusto on ajanmukainen	3,38	3,37	3,41
Pidän tästä sivustosta	3,28	3,28	3,31
Sivusto erottuu edukseen	2,99	2,96	3,16



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

2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja erityisesti sivuston sähköisistä palveluista. Suuri osa vastauksista ei kuitenkaan koskenut juuri sähköisiä palveluja, vaan sivustoa ylipäätään.

Sähköiset palvelut toivottiin paremmin esille sivuille, jotta ne löytyisivät mahdollisimman helposti, minkä lisäksi niitä kannattaisi myös markkinoida kaupunkilaisille riittävästi. Kaupungin toivottiin osoittavan ihmisten käyttöön myös enemmän julkisissa tiloissa olevia koneita, joiden avulla näitä palveluita voisi käyttää. Palveluihin toivottiin myös yksinkertaisempaa tunnistautumista, jotta niiden käyttökynnystä voisi myös siten mataloitaa.

Sähköisinä palveluina toivottiin mm. neuvola- ja terveystietopalvelujen ajanvarausmahdollisuutta, enemmän ja helpommin tehtäviä ilmoittautumismahdollisuuksia erilaisten palveluiden käytössä tai tilaisuuksiin osallistumisessa, erilaisia pikakyselyitä ja mielipidetiedusteluita kuntalaisiin liittyvissä asioissa, mahdollisuutta saada sosiaalitoimen päätöksiä sähköisesti, enemmän mahdollisuuksia erilaisten hakemusten ja lupahakujen tekemiseen, sekä saada netin kautta neuvontapalveluita.

Huonoina puolina sähköisiin palveluihin liittyen nähtiin se, että ajoittain niissä esiintyi toimintahäiriöitä, jotka saattoivat kestää pidemmänkin ajan. Tällaisesta toivottiin saatavan sivulle heti tietoa, jos häiriöiden saattoi olettaa kestävän pidemmänkin ajan. Lisäksi joissakin tapauksissa sähköisten palveluiden heikkoutena nähtiin niiden hidas latausnopeus.

Monilla vastaajista oli vaikeuksia tietojen haussa sivuilta. Tiedonhakuja vaikeutti osaltaan se, että sivut nähtiin rakennetun liian organisaatiokeskeisesti, jolloin käyttäjän pitää ensin tietää minkä viraston alaisuuteen asia kuuluu, ennen kuin päästään eteenpäin. Tässä toivottiin enemmän käyttäjälähtöisiin kokonaisuuksiin siirtymistä, tietojen hajanaisuutta ja pitkiä hakupolkuja aiheuttavan virastolähtöisyyden sijaan.

Sivuston oman hakutoiminnon antamiin hakutuloksiin ei oltu tyytyväisiä, ja Googlen mainittiin antavan paremmat hakutulokset sivujen tietojen etsinnässä. Sivulla olevien tietojen suuri määrä nähtiin vaikeuttavan entisestään tiedonhakuja, ja jotkut arvelivat varsinkin vanhempien ihmisten ja myös muiden vähemmän nettikokemusta omaavien ihmisten olevan vaikeuksissa sivujen käytön kanssa.

Tiedonhakuja helpottamaan toivottiin mm. live-chat -palvelua. Lisäksi virastolähtöistä "kapulakieltä" toivottiin enemmän selkokieliseksi, ja yhteystietoja helpommin löydettäväksi.

Sivuilla nähtiin jonkin verran toimimattomia linkkejä ja myös vanhentuneita tiedotteita, joita toivottiin putsattavan pois sivuilta turhana. Ruotsinkielisillä sivuilla nähtiin jonkin verran vajanaisuuksia suomenkieliseen versioon nähden, ja joiltakin osin ruotsinkielinen tietosisältö puuttui kokonaan.

Muutamit vastaajista mainitsivat sivujen taustakuvan vievän turhan suuren osan ruudun tilasta, minkä johdosta näkyvillä on vähemmän tietoa, aiheuttaen turhan paljon sivun vierittämistarvetta. Yleisesti ottaen monet vastaajista toivoivat sivuja yhä enemmän rakenteeltaan käyttäjäystävällisemmiksi ja selkeämmiksi, sekä sisällöltään helpommin ymmärrettäväksi.

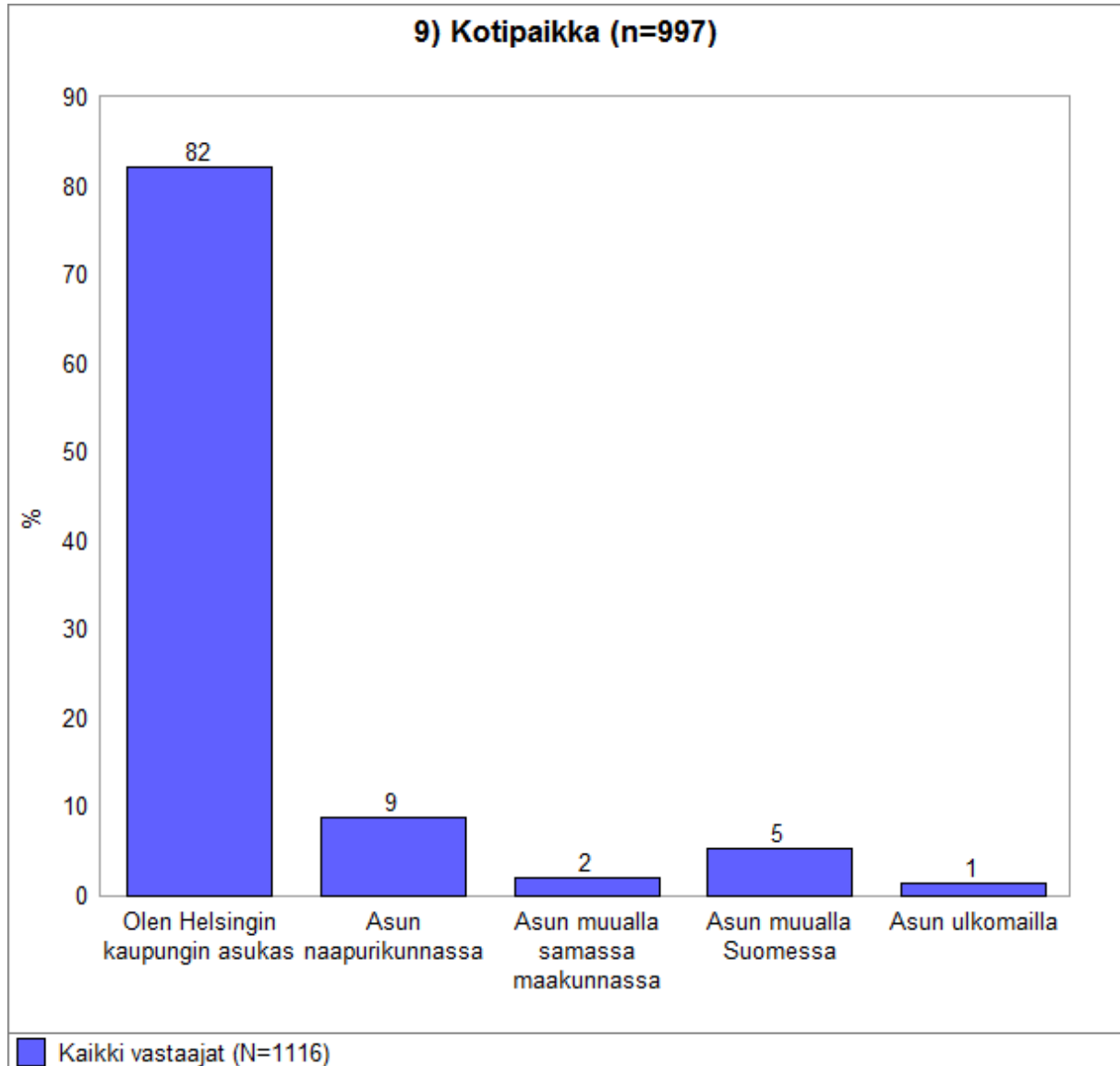
Seuraavassa on joitakin poimintoja annetuista vastauksista. Kaikki annetut vastaukset ovat raportin lopussa olevassa liitteessä.

- Asiakkaan sähköisten palveluiden linkit selvemmin esille.
- Den svenskspråkiga informationen är så gott som obefintlig med undantag för basuppgifter, och saknas helt på till exempel stadsplaneringskontorets eller byggnadskontorets hemsidor. Borde vara likvärdigt på båda språken!
- eAsioinnissa asiointi on sekava kokemus erilaisiin sähköisiin palveluihin tottuneellekin. Vanhentuneita virheellisiä linkkejä ja ongelmia palvelun toiminnassa. Nettisivut vaikuttavat olevan aika raskaat (toimivat hitaasti), ilmeisesti nyt koko sivusto on kuitenkin jo samalla alustalla - hienoa!
- Ensimmäisenä korjaisin rikkinäiset linkit ja sitten kehittäisin parempia oikopolkuja tai selkeämpiä polkuja.
- haku ei toimi aina Helsingin kaupungin sivujen hakuna, MUTTA Google löytää silti. Eli joko muutettava haku Google.ksi tai parannettava oleellisesti Hels.kaup. hakukonetta. Erityisesti taivutusmuodolliset sanat löytyvät hyvin huonosti ja synonyymit kuten lumenluonti vs lumenajo vs katujen auraus vs lumenpoiston aikataululu vs lakaisuaikataulu vs lakaisun aikataulu vs katulakaisin aikataulutus sekä vastaavat.
- Ilmoittautuminen esim. liikuntapalveluihin pitäisi olla yksinkertaisempaa
- Kaikki palvelut pitäisi olla sellaisia, että myös tarvittavat asiakirjat voisi toimittaa sähköisesti.
- Kartta häiriöitä liikenteessä. esim. rikkinäiset liikennevalot, kolarit, ruuhka...
- Kännykällä näkyy ihan ok mutta läppärillä vaikea lukea, koska yläosassa on liikaa "tyhjä" (eli kuvaa). Erikoinen navigaatio kun takaisinpäin ei pääse niin kuin yleensä. Hämää
- Laittaisın tuon siihen kuntoon, että sieltä löytyy asiat helpommin. Nyt saa etsiä etsimällä sen mitä tarvitsee. Samoja asioita eri sivuilla ja esim. hakulomakkeita ei löydä helposti. Kamala sivustojen sekamelska.
- Liikaa polkuja joka suuntaan. Tehty melko "himmelimäiseksi" josta vaikea löytää etsimäänsä, mikäli ei oikeita termistöjä edes tiedä minkä alta mikäkin tieto saattaa löytyä.
- Linkitykset paremmiksi! Nyt joutuu seilailemaan sinne tänne löytääkseen hakemansa.
- Lisäisin asiakaspalvelua netissä (esim. live-chat). Muutokset ja päivitykset terveydenhuollon ohjeisiin ajantasalle.
- Olen töissä Helsingin kaupungilla ja käytän sekä julkista että intraa päivittäin mm. etsiäkseni asiakkaille ajankohtaista tietoa. Sivustorakenne on äärimmäisen sekava (mobiiliversiossa erityisesti), ulkoasu epämiellyttävä, asiat on luokiteltu täysin epäloogisesti, olennaiset tiedot hukkuvat epäolennaisuuksiin ja hakutoiminto on käyttökeltoton. Asiakas ei odota tiedon etsimistä kuin hetken, olennaisuuksien kuten esim. kaikkien liikuntapaikkojen poikkeusaukioloaikojen pitäisi olla löydettävissä kahdella klikkauksella.
- PALAUTTEEN ANTO ERI HALLINON ALOILLE PITÄISI OLLA HELPPOA JA NOPEETA JA VUOROVAIKUTTEISTA.
- Palautteeseen vastaaminen.
- Poistakaa vanhentuneet ja toimimattomat linkit.
- Selkeämmät polut ja suoremmin asioihin. Nyt oikean Asian löytäminen on usein työlästä. Onko asiat pilkottu tavallisen käyttäjän kannalta epäjohdonmukaisiin ryhmiin / polkuihin?
- Selkokielliset sivut, erityisesti sosiaalipalveluihin. Navigointi helpommaksi. En löytänyt etsimiäni palveluja koska en kuulunut mihinkään erityisryhmään. Eikö palveluja ole "tavallisille" aikuisille? Sivujen mukaan ei ole!
- Selkokiellisyys olisi parempi kielimuoto kuin nykyinen byrokraattinen hölynpölykieli, jota virkamiehet käyttävät lausunnoissaan ja pöytäkirjoissa yms
- Sivuilta on todella vaikeata löytää etsimäänsä, jollei tiedä mistä pitää aloittaa. Useasti olen antanut periksi ja googlannut haluamani, jotta löydän oikean sivun. Monessa kohdassa on selvästi "virkamiehet" ajatelleet mikä olisi helpointa, eikä ajateltu käyttäjää. Huomattavasti selkeämmäksi rakenne, kiitos!
- Sivusta ei löyty mitään jos ei tunne kaupungin rakennejako. Pitisi olla rakennettu asiakaan eduksi eli tarjotuista palveluista eikä toisin päin. Olen kaupungin palveluksessa ja joskus en löydä edea oman alas asioita kaupungin sivuista, vaikka teidän missä ehtiä!!!
- sivujen tietomäärä vaikeuttaa asioiden löytämistä. joutuu aina hakamaan ja muistelemaan minkä palkin kautta tarkempi tieto löytyy. Liikkumisen hahmottaminen helpommaksi ja sivujen selkeys paremmaksi.

- Sähköinen ajanvaraus on tätä päivää, sitä toivoisin kaikkiin mahdollisiin palveluihin. Vaikka sitten niin, että terveydenhoitaja voisi tarvittaessa soittaa / laittaa viestiä jos haluaa lisätietoja tai katsoo ettei ajanvaraukselle ole perustetta. (Siis tarkoitan, että aikojan ei tätä nykyä saa esim. lääkärille suoraan, koska järjestelmässä on terveydenhoitajan esikarsinta).
- Sähköisessä asiointissa olleet ongelmat kestivät mm. taannoin liian kauan, useita päiviä. Tämä on ongelma silloin, kun palveluissa edellytetään ennakkotietojen täyttämistä tai ilmoittautumista sähköisesti.
- sähköiset palvelut ovat erittäin sekavia ja huonosti eteneviä. hirveästi turhaa klikattavaa ja kummallisia termejä on paljon. siirtymät palvelusta toiseen ja jopa palvelun sisällä ovat onnettomasti toteutettuja. Jäsenetly on uusittava loogiseksi. Kaikkea ei tarvitse ahtaa yhdelle sivulle.
- Sähköiset palvelut voisivat olla nimenomaan PALVELUITA. Nythän informaatiota on saatavissa, mutta asiointipalvelut ovat valitettavan epätasalaatuisia sektorista riippuen.
- Sähköisten palveluiden paremmalla ja näkyvämmällä sijoittamisella etusivulle, sekä ilmoituksen aina, kun sähköiset palvelut (esim. terveydenhoito) eivät toimi.
- Terveydenhoitopalvelut ovat todella monen mutkan takana. Yksinkertaistusta!
- Vanhentuneet tiedotteet voisi poistaa yleisön käytössä olevilta sivuilta.
- Virastolähtökohdista kokonaisuuksiin. Nyt täytyy miettiä ensin mikä virasto hoitaa ja sitten pääsee eteenpäin. Hakutulokset on yleensä kehnot koska ei yleensä tiedä täsmällistä, viraston käyttämää, hakusanaa niin sitten tulee mitä sattuu. Eilen etsin tietoa toimiiko Kutsuplus vielä. Aikani etsittyä hoksasin, että sillähän on oma www. sivu. Se oli jossain jonkun lautakunnan jossain paperissa jonka luin.
- vuorovaikutusta, nyt voi lähettää hakemuksia verkon kautta, tosin rajoitetusti, mutta palvelua ja vastauksia ei saa.
- yhteystietoja on vaikea löytää, sivustoilla ei tietoa riittävästi asioista jonka takia täytyy yrittää monesti saada joku henkilö kiinni kertomaan asioista lisää, hekan asuntojen vaihtosivut ovat selkeä parannus entiseen verrattuina
- Yhteystietojen tulisi olla ajantasaisia! Myös sivustojen rakenteen tulisi olla nykyistä selkeämpi. Tietoa on luultavasti tarjolla tarpeeksi, mutta se on vaikeasti löydettävissä ja enimmäkseen vanhentunutta. Ajantasaisuus ja helppokäyttöisyys ovat tärkeimmät parannuskohteet tällä hetkellä.
- Yksinkertaistaisin vielä vähän, joitain asioita ei meinaa löytyä kuin monen mutkan kautta sivuhuomautuksena, vaikka kyse olisi tärkeästä tiedosta.
- Överskådligare. Det finns så mycket utbud i Hesa att

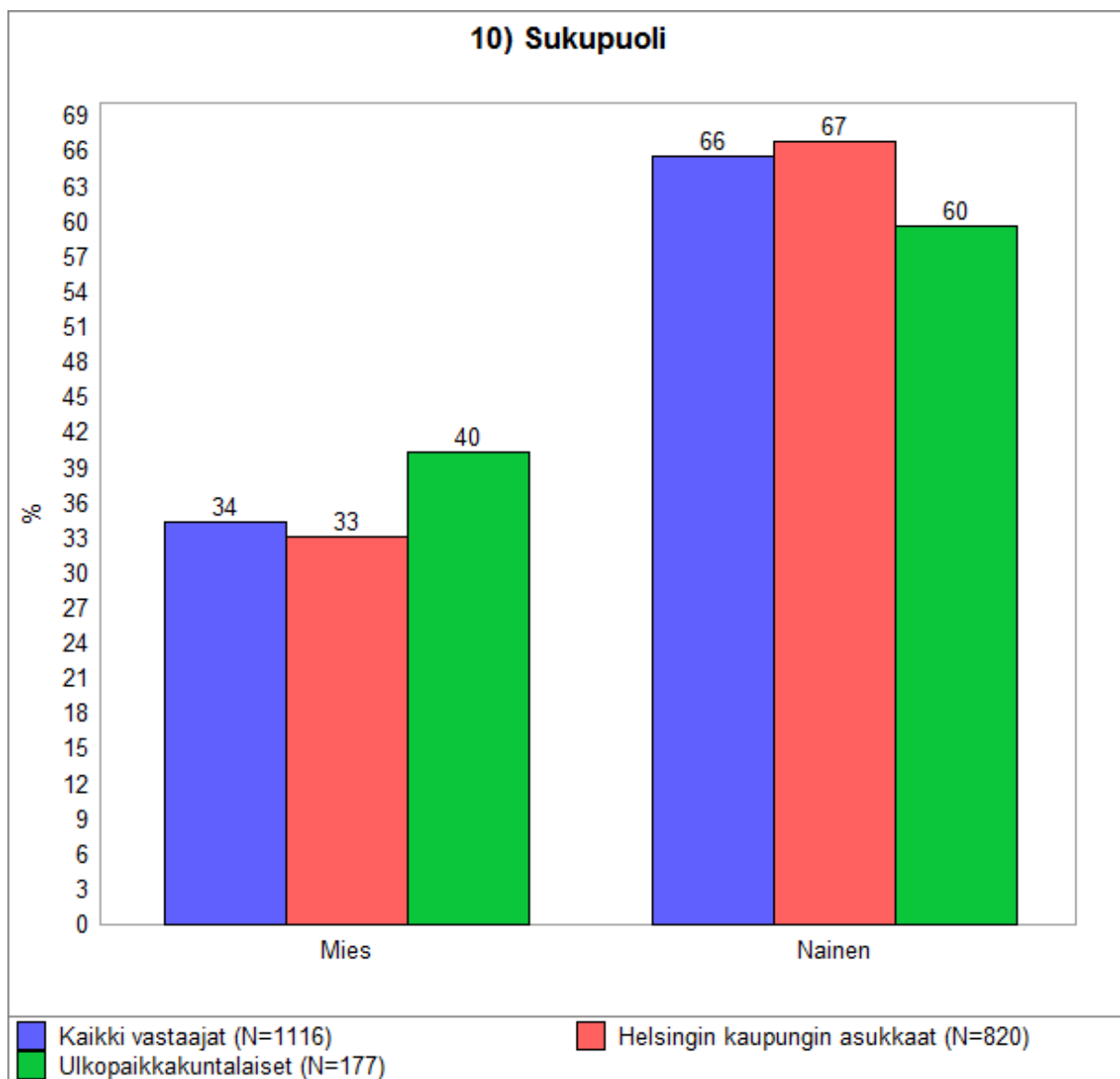
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



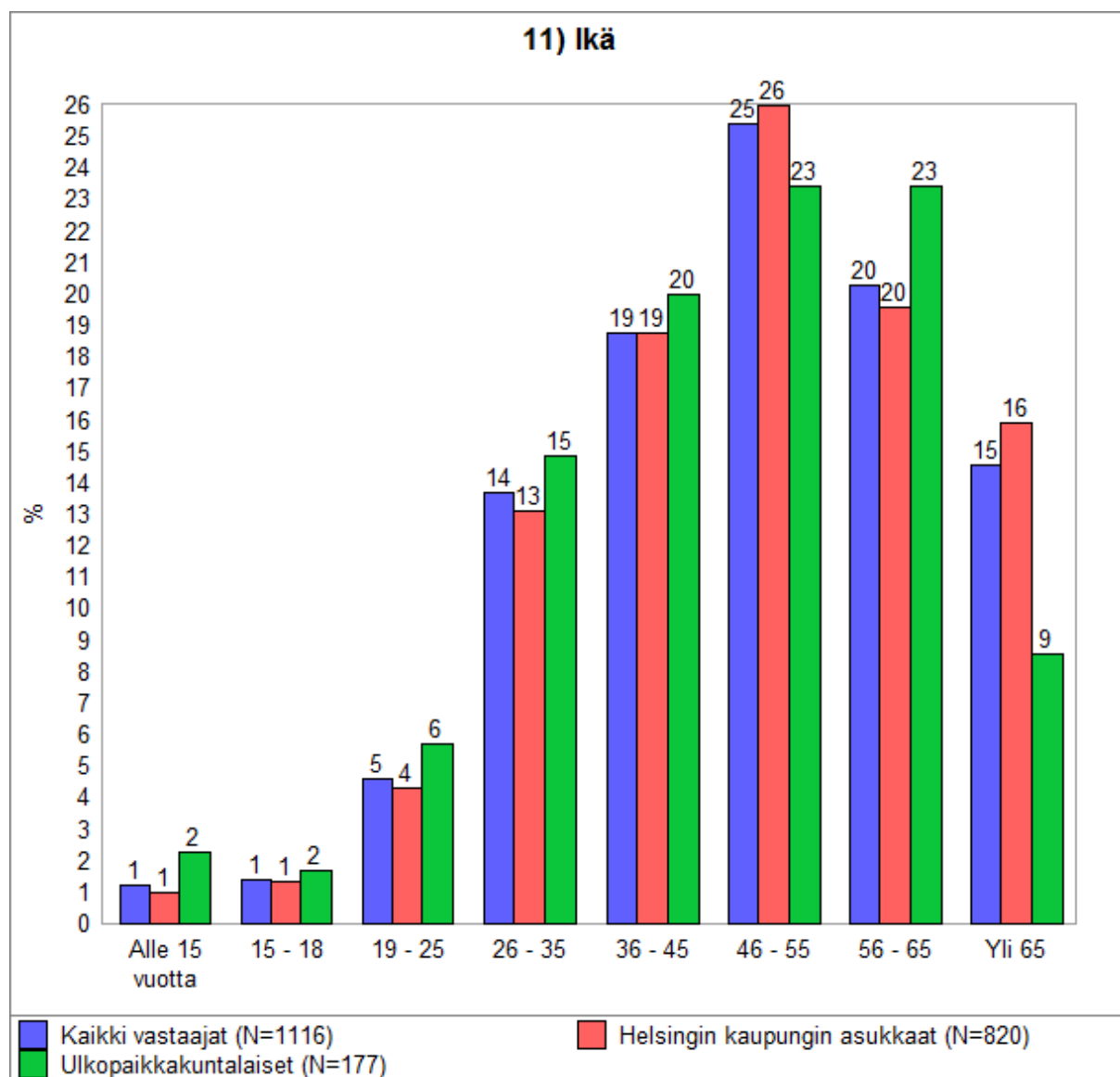
82% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja yhteensä 18% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



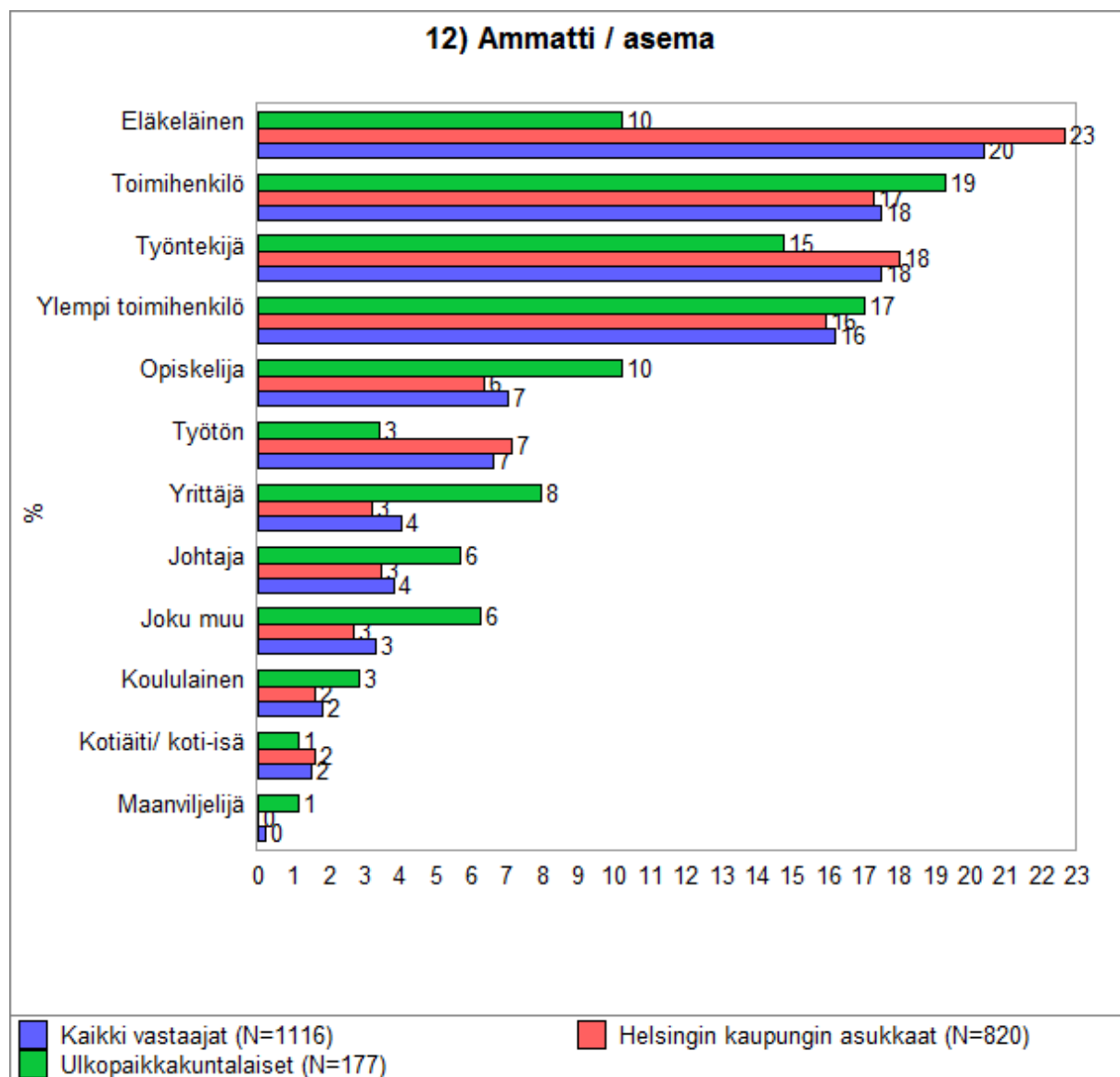
66% vastaajista on naisia ja 34% miehiä.

3.3. Ikä



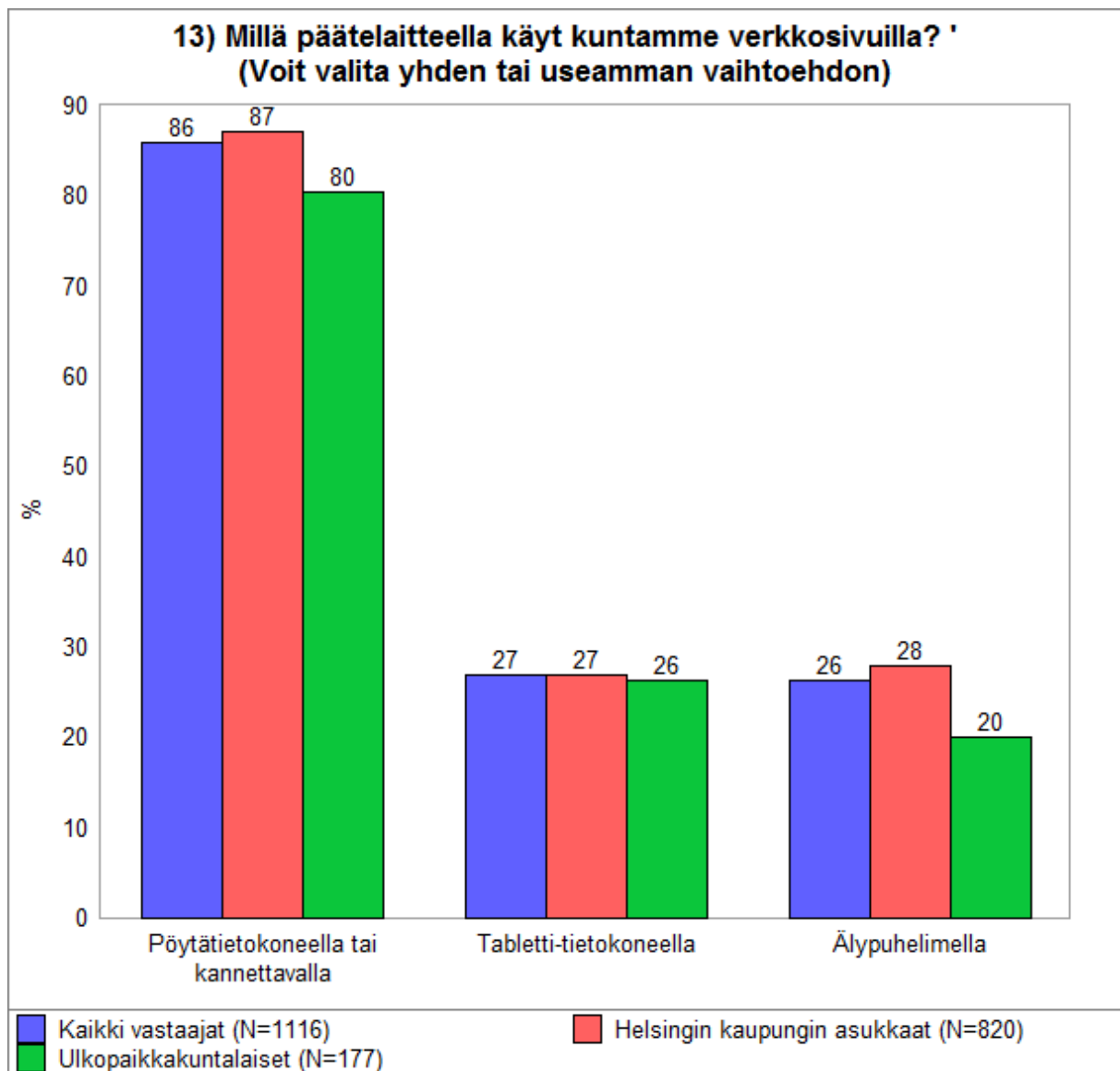
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(25%), 56-65-(20%), 36-45-(19%), yli 65- (15%), sekä 26-35-vuotiaat (14%).

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (20%), toimihenkilöitä (18%), työntekijöitä (18%), sekä ylempiä toimihenkilöitä (16%).

3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.

4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 4.9-8.12.2015, jolloin kyselyyn otti osaa 1116 vastaajaa. 82% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 18% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 66% ja miehiä 34%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(30%), 56-65-(23%), 36-45-(19%), 26-35-(13%), sekä yli 65-vuotiaat (9%).

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(25%), 56-65-(20%), 36-45-(19%), yli 65- (15%), sekä 26-35-vuotiaat (14%).

Kaikista vastaajista 12% käy Helsingin kaupungin nettisivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 20% kuukausittain, 35% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

53% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 21% hakupalvelun kautta, 9%:lla sivu on asetettu selaimen aloitussivuksi, ja 7% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (28%), ajankohtaisasiaa (22%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (15%), tietoja avoimista työpaikoista (13%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (12%), liikennetietoja (12%), sekä yhteystietoja (12%). 69% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 18% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 13% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (51%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (33%), sosiaalitoimen kanssa (30%), sekä kirjaston kanssa (27%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivustolla on monipuolinen tarjonta, ja että sivusto säästää aikaa ja vaivaa. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivustolla on vaikeuksia tiedon löytämisessä, että sivusto ei erityisemmin erotu edukseen, ja että sivusto selkeydessä olisi parantamisen varaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,37 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,6.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja erityisesti sivuston sähköisistä palveluista. Suuri osa vastauksista ei kuitenkaan koskenut juuri sähköisiä palveluja, vaan sivustoa ylipäätään.

Sähköiset palvelut toivottiin paremmin esille sivuille, jotta ne löytyisivät mahdollisimman helposti, minkä lisäksi niitä kannattaisi myös markkinoida kaupunkilaisille riittävästi. Kaupungin toivottiin osoittavan ihmisten käyttöön myös enemmän julkisissa tiloissa olevia koneita, joiden avulla näitä palveluita voisi käyttää. Palveluihin toivottiin myös yksinkertaisempaa tunnistautumista, jotta niiden käyttökynnystä voisi myös siten mataloittaa.

Sähköisinä palveluina toivottiin mm. neuvola- ja terveystietopalvelujen ajanvarausmahdollisuutta, enemmän ja helpommin tehtäviä ilmoittautumismahdollisuuksia erilaisten palveluiden käytössä tai tilaisuuksiin osallistumisessa, erilaisia pikakyselyitä ja mielipidetiedusteluita kuntalaisiin liittyvissä asioissa, mahdollisuutta saada sosiaalitoimen päätöksiä sähköisesti, enemmän mahdollisuuksia erilaisten hakemusten ja lupahakujen tekemiseen, sekä saada netin kautta neuvontapalveluita.

Huonoina puolina sähköisiin palveluihin liittyen nähtiin se, että ajoittain niissä esiintyi toimintahäiriöitä, jotka saattoivat kestää pidemmänkin ajan. Tällaisesta toivottiin saatavan sivulle heti tietoa, jos häiriöiden saattoi olettaa kestävän pidemmänkin ajan. Lisäksi joissakin tapauksissa sähköisten palveluiden heikkoutena nähtiin niiden hidas latausnopeus.

Monilla vastaajista oli vaikeuksia tietojen haussa sivuilta. Tiedonhakua vaikeutti osaltaan se, että sivut nähtiin rakennetun liian organisaatiokeskeisesti, jolloin käyttäjän pitää ensin tietää minkä viraston alaisuuteen asia kuuluu, ennen kuin päästään eteenpäin. Tässä toivottiin enemmän

käyttäjälähtöisiin kokonaisuuksiin siirtymistä, tietojen hajanaisuutta ja pitkiä hakupolkuja aiheuttavan virastolähtöisyyden sijaan.

Sivuston oman hakutoiminnon antamiin hakutuloksiin ei oltu tyytyväisiä, ja Googlen mainittiin antavan paremmat hakutulokset sivujen tietojen etsinnässä. Sivuilla olevien tietojen suuri määrä nähtiin vaikeuttavan entisestään tiedonhakua, ja jotkut arvelivat varsinkin vanhempien ihmisten ja myös muiden vähemmän nettikokemusta omaavien ihmisten olevan vaikeuksissa sivujen käytön kanssa.

Tiedonhakua helpottamaan toivottiin mm. live-chat -palvelua. Lisäksi virastolähtöistä "kapulakieltä" toivottiin enemmän selkokielliseksi, ja yhteystietoja helpommin löydettäväksi.

Sivuilla nähtiin jonkin verran toimimattomia linkkejä ja myös vanhentuneita tiedotteita, joita toivottiin putsattavan pois sivuilta turhana. Ruotsinkielisillä sivuilla nähtiin jonkin verran vajanaisuuksia suomenkieliseen versioon nähden, ja joiltakin osin ruotsinkielinen tietosisältö puuttui kokonaan.

Muutamasta vastaajista mainitsivat sivujen taustakuvan vievän turhan suuren osan ruudun tilasta, minkä johdosta näkyvillä on vähemmän tietoa, aiheuttaen turhan paljon sivun vierittämistarvetta. Yleisesti ottaen monet vastaajista toivoivat sivuja yhä enemmän rakenteeltaan käyttäjäystävällisemmiksi ja selkeämmiksi, sekä sisällöltään helpommin ymmärrettäviksi.

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- Aikaisemmin sivuilta löytyi haettava tieto helpommin. Uudistuksen jälkeen haut on tehty epäselviksi. Liikaa oletuksia!!!! Sivujen uudistus on suuri palvelun heikennys!
- Aikaisempi sivusto oli selkeämpi
- Ajantasaisuutta voisi parantaa Selkeästi eri ikäryhmät näkyviin ja kehittää ko.ryhmiin sivuja ihmisten iän mukaan
- Ajantasalla olevat työmaatiedot kartalla.
- Ajanvarauksessa ei saa tapahtua virheitä. Jos muuttaa aikaa ja vahvistaa sen niin silti siellä sattaa olla alkuperäinen aika kun seuraavaksi käy katsomassa.
- Ajo-ohjeet, pysäköintiohjeet ja esim. isojen liikekeskusten pohjakuvat ovat kyllä turhan hankalia löytää ja käyttää.
- Aktiivisesti varmistaisin että linkit toimivat ja että sivuja päivitetään päivittäin.
- antaisitte
- antamalla vinkkejä
- användarvänligare sidor, ibland måste informationen sökas via onödigt många länkar.
- Asemakaavakarttojen sovellus on vähän outo ja sekava. Vaikea käyttää ja hidus.
- Asiaa enemmän ja linkitys selkeäksi sivustolla liikuttaessa.
- Asiakas etsii kiinteitä asioita, karttoja, miten ottaa yhteyttä terveydenhoitoon, sosiaalitoimeen. Asiakas ei ole kiinnostunut tilapäisistä ajankohtaisista asioista, joihin ei kuitenkaan ehdi osallistua. Jos niitä haluaa niihin pitäisi olla huomaamaton linkki, joka ei häiritse muuta asiointia.
- Asiakasrajapinta selkeämmäksi, linkit selkeiksi. Sisältöpäivitykset kuntoon. Koulutusta henkilökunnalle.
- Asiakkaan sähköisten palveluiden linkit selvemmin esille.
- Asiat hukkuvat bittiavaruuteen, koska viesteistä ei tule kuittausta eikä vastausta johtiko mihinkään. Hallintoalamaiselle jää käsitys, että virkamies haluaa rauhassa, koska ei vastaa.
- Asiakaskansiossa nähtävänä toimeentulotukipäätökset
- asiointi sähköpostilla helpommaksi
- asuntoaluekohtaisista asioista ajankohtaisuutisia
- Auttamatta ajastaan jäljessä oleva sivusto ja ei jätä erityisen mairittelevaa kuvaa pääkaupungin sähköisestä palvelutarjonnasta. Pääasia tuntuu olevan tiedon valuttaminen ylhäältä alas. Toki kaupunki organisaationa on sen verran sekava, että palvelukokonaisuutta pitäisi lähteä purkamaan sieltä suunnasta. Esimerkiksi rakentamiseen liittyen on ilmeisesti olemassa kolme virastoa ja yksi kuntayhtymä?!
- Billigare
- chat-palvelut melk. kaikista(kirjasto, kulttuurivastaava, nuorisotyö ("mitä teen tässä tilanteessani,etten syrjäytyisi yms"), nuorisotyö(kehittämismahdollisuuksia, "Oma tiimi ent.työttömistä"?, kaavoitus-ideoita, vuokra-asunnot(yhteystyö->realistisemmat vuokra-hinnat),kunnallinen päättäjät; yksi aina vastaamassa. yrityksiin kannustaminen ja lisää tietoa,reaaliaikaiset vastaukset... työttömät mukaan auttaman! ideoita, ryhmiä"palkallisiakin, vaikka palkkatuettuja + 3h/pvä. KAIKKI MUKAAN, LUODAN TYÖPAIKKOJA!!
- Den svenskspråkiga informationen är så gott som obefintlig med undantag för basuppgifter, och saknas helt på till exempel stadsplaneringskontorets eller byggnadskontorets hemsidor. Borde vara likvärdigt på båda språken!
- Det är ofta svårt att hitta rätt information, jag söker oftast information om dagisvård på svenska. Bl.a. kontaktuppgifter, öppethållningstider, reservdagis (under semestertider) mm har varit svårt att hitta. Jag söker också information om hälsovårdstjänster på svenska, och det är inte lätt eller överskådligt att hitta. Vissa länkar funkar inte.
- eAsioinnissa asiointi on sekava kokemus erilaisiin sähköisiin palveluihin tottuneellekin. Vanhentuneita virheellisiä linkkejä ja ongelmia palvelun toiminnassa. Nettisivut vaikuttavat olevan aika raskaat (toimivat hitaasti), ilmeisesti nyt koko sivusto on kuitenkin jo samalla alustalla - hienoa!
- ei liikaa tavaraa yhteen paikkaan
- Ei niin monen mutkan kautta tarvitsisi etsiä yksittäistä tietoa. Tuntuu, että numerot jne. pitää aina kaivaa pitkän linjan kautta esiin.
- ei okein oo mitään

- Ei pitkäaikaista jatkuvaa kokemusta, joten vaikea esittää uusia ehdotuksia.
- Ei voi ehdottaa, kun ei ole praktiikkaa
- Ei.
- Ei. Saa. Hajottaa. Vanhoja. Linkkejä. Sivustouudistusten. Yhteydessä.
<http://www.nngroup.com/articles/fighting-linkrot/>
- Eikö kanta.fi ja asiointi.fi palveluja voisi yhdistää. Toisesta katsotaan terveystieteiden ja toisesta voimassa olevia reseptejä. Molemmat sivut ovat kömpelöitä ja toimivat satunnaisesti.
- En mitenkään
- en nyt tiedä
- En näin yhtä äkkiä pysty tähän vastaamaan
- En ole käyttänyt joten en tiedä koska asun Vantaalla.
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa näin yhtäkkiä
- En osaa sanoa riittää minulle tällaisena.
- En osaa sanoa tällä hetkellä.
- En osaa sanoa, joskin asuntotoimimisyö(vuokra-asunnot), sivuilta ei löydy yhteyshenkilöitä
- En osaa sanoa, miten hakutoimintoja voisi vielä kehittää.
- En osaa sanoa.
- En tiedä
- en tiedä
- En tiedä mitä sähköisillä palveluilla tarkoitetaan, mutta verkkosivut ovat hieman sekavat.
- Enemmän mahdollisuuksia yksilölliseen ulkoasuun eri toimijoilla.
- Enemmän reaaliaikasta tietoa mm asunnon hankinnasta nyt ja muutenkin tukea ilman huijaamista.
- enemmän testausta, featuret pitäisi viedä loppuun asti eikä jättää keskeneräisinä saataville yli vuodeksi
- Enemmän toettoa kaavoituksesta, maankäytöstä jne.
- English summary
- Enkla sidor med kort navigering
- Enklare navigation och bättre sökmotor på sajten. Sökningen "Minerva förskola" leder till exempel inte till förskolans sida. I stället förde sökningen till skolans sida där förskolan nämndes. Ingen länk vidare till förskolans sida fanns på skolans sida. Har ännu inte hittat rätt sida.
- Ensimmäisenä korjaisin rikkinäiset linkit ja sitten kehittäisin parempia oikopolkuja tai selkeämpiä polkuja.
- Erilaisten asioiden kysyminen kuntalaisilta, "pikäänestykset". Sähköinen asiointi terveystieteiden palveluissa.
- esim, kaavoituskarttoja vaikea lukea kun ei saa suurennettua
- Esim. rokotusajan varaaminen on liian monen palikan takana. Eri palvelut pitää merkitä paremmin toisistaan erottuviksi. Jos teidän sivustonne tekijät haluavat käyttäjän mielipiteitä, niin vastaan mielelläni kysymyksiin. e-mail: kiti.ahola@yahoo.com .
- esim. terveydenhoitoa koskevat asiat kuten päivystys tai minne mennä apua hakemaan, pitäisi löytyä heti ja helposti
- Et ikäihminen saisi helposti esille haluamansa , kun laittaa haluamansa asian nimen.
- Etsiminen vaikeaa
- Etsin ulkoilukarttoja, en löytänyt sivunne kautta. Piti hakea googlella, että löysin oikealle sivulle. Sivulla on todella paljon tietoa, mikä on tietysti hyvä. Onneksi sivulla on hakukenttä!
- För tillfället är det många sidor vars innehåll endast består av en länk till en ny sida. Gäller speciellt sidorna om mödrarådgivning.
- haku ei toimi aina Helsingin kaupungin sivujen hakuna, MUTTA Google löytää silti. Eli joko muutettava haku Google.ksi tai parannettava oleellisesti Hels.kaup. hakukonetta. Erityisesti taivutusmuodolliset sanat löytyvät hyvin huonosti ja synonyymit kuten lumenluonti vs lumenajo vs katujen auraus vs lumenpoiston aikataululu vs lakaisuaikataulu vs lakaisun aikataulu vs katulakaisin aikataulutukset sekä vastaavat.
- Haku on hankala, koska siinä ei voi rajata asioita ja tuloksiin tulee liikaa asioita. Polkuja pitkin ei asiat aina löydy nopeasti, koska asioita on paljon ja polut pitkiä, satsatkaa hakuun!
- Haku sivuston sisällöstä puuttuu. Navigointi on tehtävä helpommaksi, nyt ulko- ja kieliasu ovat virkamiesmäisiä ja toteutus tehty virkamiehen, ei kuntalaisen logiikalla. Sivuston kohderyhmä otettava mukaan suunnitteluun tarpeeksi aikaisessa vaiheessa (käytettyvyydestutkimus koeryhmällä ennen laajaa julkaisua).

Osoite

Pohjoisestplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Hakua pitäisi parantaa, nyt pitää selata ja klikkailla. Hakemalla ei löydy oikein mitään, hakutulostista on ihan kamala. Tarkennettua hakua ei taida olla. Jos tietää mitä hakee niin palvelu on ok, muuten on paljon parannettavaa. Kartan käyttöliittymä on vähän vanhanaikaisen oloinen.
- Hakukoneen kehittäminen
- Hakukoneoptimointi olisi hyvä. Myös vanhentuneiden linkkien ja sivujen poistaminen. Lomakkeita on mahdotonta löytää vammaispalveluista, eikä työntekijäkään niistä tiedä. Toisilla ammattilaisilla on mennyt päiviä löytää asiakkaalle oikea lomake. On esimerkiksi päädytty postittamaan lomake kuntoutuslaitokseen, koska kukaan ei löydä sitä. Postin lomakepalvelustakin on vaikea löytää, koska hakusanat ja lomakkeiden nimet vaihtelevat kunnittain.
- Hakupolut selkeiksi. Myt ei löydä sina edes sitä minkä tietää varmasti siellä olevan. Liian moni asia on lisäksi liian monen klikkauksen takana.
- Hakusanalla (tyyppiä lumenpoisto, luontotieto ym.) hakeminen ei ota toimiakseen. Hakusanan pitäisi johtaa, jollekin aiheen pääsivulle, sen sijaan että saa eteensä esim. tolkuttoman määrän asiakirjoja, jossa sanaa tai sen osa esiintyy.
- Hakutoiminto on usein hankalaa.
- Hakutoiminto sivuille.
- Hakutoimintoja voisi kehittää. Joskus tarjotaan esim. vanhoja valtuustotietoja, kun etsii tiettyä henkilöä tai asiaa.
- Hakutoimintoja voisi parantaa. Nykyinen haku on liian monimutkainen. Kaupungin eri toimintojen hakuprosesseja voisi parantaa muutenkin, esim. tilavaraukset ovat todella sekavia "koulutilat" ja "liikuntapaikkavaraukset"
- Haluaisin enemmän että kerrottaisiin kenelle voi soittaa ja kysyä kun tarvitsee lisää tietoa.
- Haluaisin sivujen olevan selkeät!!En ole käyttänyt kuin terveydenhuoltoon,päivähoitoon ja asumiseen liittyviä osioita ja ainakin nämä ovat olleet vaikeaselkoisia ja sekavia. Tuntuu että asiaa on paljon mutta sitä on vaikea löytää.terveydenhuollon palveluissa on typerää se, että joitakin aikoja varataan sähköisesti ja joitakin taas ei voi varata.Yhdenmukaisuus olisi järkevää.
- HaluISIN PUHELINPALVELUA TAI TISKILLÄ ANNETTUA NEUVONTAA.
- Halusin tässä vain kritisoida kyselyä. Miksi kaikki yli 65-vuotiaat niputetaan samaan kasaan?
- Hammashoidon kiireetöntä ajanvarausta ei voi tehdä sähköisesti
- Helpommaksi
- helpottaisiin liikkumista lisäämällä suoria linkkejä
- Helppolukuisemmaksi helpompi navigoida ja löytää etsimänsä
- helppoutta lisää asioita pitäisi katsoa kuntalaisen näkövinkkelistä
- Helsingin kaupungin sivut eivät ole ajan tasalla esimerkiksi kuntaliitos asioissa, käytännössä on kuitenkin pohdittu mm. vantaan ja helsingin kuntaliitosta, Sivut toistaa itseään, ja yhteystiedot eivät ole kovinkaan ajantasalla aina. Sosiaalityöntekijöiden esimies ainakin kallion toimipisteessä, oman kokemuksen mukaan ei ole toiminut kovinkaan esimerkillisesti koska olen kerran jopa menettänyt itse hankkimani asunnon asiakirja muotoilun takia. Tämä oli hänen mielestään riittävä este sille, että asuntoa ei voitu hyväksyä minulle. Tosin ei kyllä korvaavaakaan vaihtoehtoa tarjottu. Puhelimitse/sähköpostilla joitakin työntekijöitä erittäin vaikea tavoittaa, ymmärrän kyllä sijaisuuksien vaikeudet, mutta eikö olisi järkevämpää esimerkiksi hyödyntää Duurin kuntouttavaa työtoimintaa myös sosiaalityön parissa. Itse olen hakenut kesätoita sosiaalitoimistosta kuluvalle kesälle ja en saanut minkäänlaista vastausta, edes duurin puolesta. Olen kyllä tyytyväinen tähänhetkiseen työntekijääni, koska asiat vain ovat vuosaarella asioidessani toisaalta menneet ongelmitta, mutta toisaalta, siellä pidetään itsestään selvänä että asetun vain jonkun miehen kämppään ja "valtaan" tavallaan puolet siitä. EN KYKENE SIIHEN! Se on kohtuutonta mielestäni. Lisäksi minulla on jonkinlainen käsitys siitä, että sosiaali ja myös muut (a-klinikka, duuri jne.) kyselevät toisten asiakkaiden mielipiteitä mm. minun milenterveydellisestä tilastani. Näillä ihmisillä ei oikeasti ole pätevyyttä antamaan siitä minkäänlaista tosissaan otettavaa lausuntoa, mikä EI SIIS SAISI vaikuttaa mm. siihen että edunvalvontani on päin helvettiä. Esimerkiksi Finanssia ei ole mainittu minulle lainkaan. Mielipiteet minusta on varmasti monella ihmisellä negatiiviset, ja valitettavaa on että joidenkin mielipide painaa paljon. Ymmärrän että joka paikassa on töissä vain ihmisiä, ja vaikka ihmiset riitelee, niin asiat ei silti saisi ainakaan asioissa joissa ei ole lainkaan harkinnan varaa.
- Helsingin kaupungin sosiaalitoimen päätökset tulisi voida saada sähköisinä paperisten sijaan.

Osoite

Pohjoisestplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Heti etusivulla taustakuva vie liikaa tilaa, asiat alkavat turhan alhaalta. Osallistumisen mahdollisuuksissa esitellään vain pieni osa mahdollisuuksista, esimerkiksi eläkeläisjärjestöt, työttömien yhdistykset, poliittiset järjestöt ja monet uudenlaiset kansalaisliikkeet puuttuvat. Monien virastojen osalta on vaikea löytää yhteystietoja muualle kuin puhelinkeskukseen, esimerkiksi sote-viraston sivuilta tietoa siitä ketkä vastaavat mistäkin palveluista tai hankkeista.
- Hienoa, että niiden kautta saatavia palveluja ja sivuston rakennetta on parannettu viimeisen 6 5-vuoden aikana huomattavasti. Lisää palveluja sähköiseksi. Oma arvioni rajoittuu eniten käyttämiäni palveluja. Haku-toiminto on melko rajoittunut. Sen avulla en tahdo haluamaani tietoa löytää tai sitten en osaa käyttää sopivaa hakusanaa.
- [https://asiointi.hel.fi//terveys EI TOIMI](https://asiointi.hel.fi//terveys/EI_TOIMI) - pkele !
- Huomattavasti selkeämmät sivustot, todella monimutkaiset hakea jotain tiettyä kuten esim toimeentuloturva, mistä hakea, kuka auttaa, mikä toimii, sosiaalivirkailijan nimet alueittain monimutkaiset hakea, osoitteet sekavia.
- Ihan hyvä palvelu ei minulla vaikeuksia nii en parantaisi.
- Ilmoittautuminen esim. liikuntapalveluihin pitäisi olla yksinkertaisempaa
- Inte tvinga alla tjänster från trafik till hälsovård att använda samma "one size fits nobody"-webbsidor, olika tjänster ställer mycket olika krav på menyhierarkin och layouten.
- Internet-sivut ovat sosiaali- ja terveystoimessa kelvottomat, pääosin 1990-luvun alun tasolla. Linkit sosiaalipalvelussa sekavia, tulee virhetilanteita. Vammaispalvelun sivut ovat uskomattoman huonot. Paljon vanhentunutta, linkit sekavia, tiedon määrä olematon kokonaisuutta ajatellen.
- Intra voisi toimia niin, että sieltä kaupungin työntekijä löytäisi hakemansa tiedon ainakin yhtä NOPEASTI ja HELPOSTI kuin googlella.
- Jag vet inte riktigt om ni menar bara e-tjänsterna eller nätsidorna som helhet. Jag använder inte e-tjänsterna så mycket men kommer ofta till nätsidan för att hitta information om svensk service i Helsingfors och det är alltid lika besvärligt. Informationen är splittrad på olika ställen, inte enhetlig, informationen på de olika ställena kan skilja från varandra även om innehållet borde vara den samma. Ofta är texten en rak översättning från finskan utan beaktade på hur den svenska servicen är tillgänglig. Är det någon som har en helhetsöverblick över detta?
- Joissain aiheissa "polku" perille on melko pitkä, esim. päivähoidon tai terveydenhoidon asiakasohjaus, oikeiden lomakkeiden löytö välillä haastavaa
- Joissakin tapauksissa linkin takaa löytyvä palvelu voisi olla paremmin esitely ennen kuin linkkiä klikkaa.
- -joistain asioista tosi vaikea löytää mitään syvempää tietoa, kuten esim. liikuntahallien salivuoroista tai uimahallien liikunta/uimakursseista -jotkut tiedot ovat vain sivupalkissa ja vaikea havaita -jotkut tiedot eivät ole ko. aiheen "etusivulla" jolloin niitä saa etsiä tosi kauan tai ne löytää sattumalta
- Jollain tavoin tekisin helpommaksi löytää asoita sivuilta, navigointi loogisemmaksi tms. Ei ole kylläkään antaa ideoita miten..
- Jos jollakin hakusanalla hakee, niin sen voisi kohdistaa sivuun, eikä se heitä johonkin lehti- tai muihin juttuihin. Asia- ja henkilöhaut joustavimmiksi; esimerkiksi asiahaualla löytyisi niitä, jotka hoitavat asiaa.
- Jos niitä olisi mahdollista muokata "omikseen" eli nostaa pintaan itselle tärkeät asiat. Esimerkiksi YLE:n Uutisvahdissa voit nostaa pintaan itsellesi tärkeät uutiset. Uskoisin, että sivuista voisi tehdä yksinkertaistetun selkoversion, josta olisi hyötyä esim iäkkäille ihmisille, maahanmuuttajille ja kännykällä liittymää käyttäville. Ehkä voisi tehdä myös "yhden luukun ratkaisuja", joissa olis yhdellä selkeällä näytöllä kaikki vaikkapa työttömälle, maahanmuuttajalle tai terveyteen liittyvät asiat.
- Jos on kerrottavaa, kertokaa se. On naurettavaa julkaista vain STT:n otsikoita.
- Jos sosiaalipalvelusivuston tarkoitus on estää tarvitsevia ottamasta yhteyttä palveluihin, siinä on kyllä onnistuttu. Jos ei, olisi syytä selkiyttää. Somalinkielinen päihdeongelmainfo ei paljon lämmitä, kun läheinen on toikkaroinut 2 promillen humalassa jo viikkokausia, kotiutettu päiivystyksestä päävammaan jälkeen eikä mitään ratkaisua tunnu olevan tarjolla.
- Jotenkin ryhmittelyä pitäisi kehittää. Yritin etsiä aiempaa kaupunginhallituksen kokoonpanoa, en tiedä löytyykö tietoa, tunkee vaan tätä nykyistä. Välillä teksti on ihan suomea, ei sitä vaan oikein ymmärrä.
- Jotta olisi koneita enemmän koneita missä näitä sähköisiä palveluita voisi käyttää, esimerkiksi asukastaloissa näitä jo onkin mutta ne on usein varattu. Lisää koneita.
- Kaikki neuvolapalvelut sähköisesti varattaviksi (esim 18kk neuvolaa ei saa varattua sähköisesti kuten ei kai muitakaan missä on lääkärin ja terveydenhoitajan käynti).

OsoitePohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

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

- Kaikki palvelut pitäisi olla sellaisia, että myös tarvittavat asiakirjat voisi toimittaa sähköisesti.
- Kartta häiriötä liikenteessä. esim. rikkinäiset liikennevalot, kolarit, ruuhka...
- Karttapalvelut Vantaan palvelujen suuntaan ja vastuuhenkilöiden yhteystiedot paremmin haettaviksi
- Kattavammat ja helppokäyttöisemmät hakutoiminnot.
- Kieli selkeämmäksi. Byrokraattinen hölynpölykieli tekee asiat sotkuiksi. Esityslista ja pöytäkirjat ovat todella huvittavia, paitsi että ehkä päättäjät eivät ymmärrä mitä tulevat päättäneeksi? Joillakin virastoilla on ollut vanhanaikaiset sivut jo vuosikausia. Vaikka kaupunginmuseo on museo, niin sen ei kai tarvitse sivujaan museoida. Taidemuseo jo sai rahaa parantaa sivunsa.
- Kirjasinkoko on vähän pieni. Wilma on erinomainen.
- Kitto
- Koitin etsiä yhteystietoja liikennesuunnittelusta vastaavalle taholle. Arpapeliiä oli hakeminen. Nättejä taustakuvia on kyllä, ja sivut on kuin sillisalaattia, ikäänkuin mainoksia väärällä. Äärimmäisen sekavat sivut. Mitä tarkoittaa "Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä?" Tarkoittaako tämä, että liikennevirasto löytäisi esimerkiksi Helmet.fi:n kautta vai mitä?
- Kommunikointi päättäjien ja kansalaisten välillä. Ei kuitenkaan mitään nimetöntä huutelua, vaan omalla nimellä asiallisesti.
- Koska olen sivuilla ekaa kertaa (aiwemmilla sivuilla olen käynyt, mutta yliopiston puolella), en osaa sanoa.
- koulujen tilavarausten web-timmi on hyvin hankala käyttää. olisi mahtavaa jos koulujen tilat ja liikuntaviraston tilat olisivat varattavissa netistä tai ainakin olemassa olevat varaukset näkyisivät selkeästi. Ei webtimimäisesti vaan niin, että niitä olisi mahdollista oikeasti löytää
- Kritiikki kohdistuu karttasivuihin. Vantaalla on paremmin.
- Kun etsii julkisesta terveydenhoidosta tietoa, saa kaiken maailman huumeneulojen palautustietoa (käyttävätkö narkkarit nettiä??) ja monta linkkiä adoptioneuvontaan (onko tämä se yleisin kysymys?). Mutta se, mitä palveluita minä tavallisena veronmaksajana voisin käyttää ja miten, on vaikea löytää. Onkohan se tahallaan piilotettu kun nykyään ei verorahoillaan tahdo saada terveydenhoitoa.
- Kun harvoin käyttää, niin asian etsimiseen menee kauan aikaa. Jotenkin nuo hakutoiminnot eivät minulta onnistu, en siis keksi mikä on oikea hakusana
- kun viimeksikin yritin hakea sähköisiä tieojani, eivät olleet näkyvissä (terv.)
- Kyllä pitäisi vähän helpommin löytyä aiheelliset linkit ja ilman, että kadotaan päävalikosta jonnekin hevon tuuttiin.
- Kännykällä näkyy ihan ok mutta läppärillä vaikea lukea, koska yläosassa on liikaa "tyhjää" (eli kuvaa). Erikoinen navigaatio kun takaisinpäin ei pääse niin kuin yleensä. Hämää
- Käyn sivuilla työhöni liittyvissä asioissa. Nykyisillä sivuilla ovat erillisten osastojen (esim. rakennusvirasto, rakennusvalvontavirasto) omat nettisivut niin keveästi koko kaupungin sivujen päälle istutettuna, että kun luulen löytäväni hyödyllisen linkin (esim yhteystiedot) viraston sivuilta, huomaankin pettymyksekseni, että linkin takana luetellaan koko kaupungin toimialojen yhteystietoja koirapuistojen sijainneista lähtien, jolloin hyödyllisen tiedon etsiminen tämän massan sisältä on mahdotonta. sitten täytyy taas yrittää löytää takaisin oikean viraston sivuille ja yrittää alkaa miettiä millä tavoin tieto voisi löytyä ilman että minut "heitetään" ulos viraston sivuilta. Mielikuva on se, että yksittäisten virastojen sivuilla ei ole tarpeeksi linkkejä ja sisältöä, kun sitä täytyy epätoivoisesti etsiä sivujen alalaidasta tai reunoilta tms jolloin löytääkin itsensä ihan väärästä paikasta. Siinä mielessä vanha sivut toimivat muistaakseni intuitiivisesti paremmin. Nyt kun olen monen ärsytyksen jälkeen oppinut välttämään nämä sudenkuopat niin osaan jo "tulkata" houkuttelevien vikalinkkien ja oikean tiedon välillä mutta ei se kivaa silti ole. Lopulta tieto useimmiten löytyy kun on pakko mutta on siinä aina kaivamista ja muistelemista miten ne oikopolut sieltä taas keksii.
- Käytettävyys asikakan kannalta ja google tyyppinen hakusysteemi.
- Käyttäjystävällisemmiksi joka tavalla. Surkeat sivut.
- Käyttäjystävällisemmiksi selkeydellä ja vuorovaikutteisemmaksi ja näin ollen lähemmäksi asukkaita.
- Käyttäjystävällisemmät sivut, parempi grafiikka, ovat nyt liian viraastomaiset. Työväenopiston kaikki tiedot eivät ole englanninkielisinä.
- Käyttöliittymä on yleisesti ottaen sekava.

Osoite

Pohjoisplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Laittaisın tuon siihen kuntoon, että sieltä löytyy asiat helpommin. Nyt saa etsiä etsimällä sen mitä tarvitsee. Samoja asioita eri sivuilla ja esim. hakulomakkeita ei löydä helposti. Kamala sivustojen sekamelska.
- LAUANTAIILTAPÄIVÄT kaffeilla ennen iltamia
- Liian monta eri portaalia, esim, sähköinen yhteydenpito neuvolaan eri kuin kanta ja eri kuin tämä sivusto. Tieto on liian hajallaan. Ideaali olisi, että sivut muokkaantuisivat profiiliini mukaan esim. Lapsiperhettä kiinnostavat asiat ja asumisalueen mukaan.
- Liikaa polkuja joka suuntaan. Tehty melko "himmelmäiseksi" josta vaikea löytää etsimäänsä, mikäli ei oikeita termistöjä edes tiedä minkä alta mikäkin tieto saattaa löytyä.
- Liikkuminne. Lisää tietoa, kun hakee jtn niin saattaa linkitthä edestakaisin samoja sivuja kun tietoläärä on tynkä. Esim sosiaali ja terveystalvelinsivut voisi olla tiedollisesti paremmat.
- Liikuntaviraston kurssien tiedot hyvissä ajoin verkkoon, ja erityisesti ilmoittautumispäivät. Ilmoittautumispäivä liivahtaa helposti ohi jos se ilmoitetaan vain vähän etukäteen. On aika stressaavaa kytteillä sivuja viikosta ja kuukaudesta toiseen, milloin tieto sinne ilmaantuu.
- Linkitykset paremmiksi! Nyt joutuu seilailemaan sinne tänne löytääkseen hakemansa.
- Linkkejä hyödyllisiin sivustoihin saisi olla enemmän tarjolla
- linkkejä kaipailen
- Linkkien alla oleva tieto löytyy taas uusista linkeistä, joita on joskus vaikea löytää sivujen laidoilta. Strategiati, oppaat ja ohjeet olisi kiva olla kootusti yhdessä sivustossa eri elämänaalueittain ja toimialoittain.
- Lisäisin asiakaspalvelua netissä (esim. live-chat). Muutokset ja päivitykset terveydenhuollon ohjeisiin ajantasalle.
- Lisää asiontipisteitä, joissa neuvotaan miten palveluita käytetään ja tarjotaan jopa sähköiset välineet niiden käyttämiseen eli lisää panostusta kirjastoon!
- Lisää ilmaista toimivaa wi-fi -palvelua, kiitos
- Lisää palveluita esim. Enter ry:n kautta.
- Lisää suoria yhteyksiä ja mutkatonta toimintaa
- Lisää sähköisiä neuvontapalveluja.
- lisää tietoa, ehkä.
- Live-chatti kaupungin infon kanssa. Eli kun sivulle tulee, niin voisi heittää kysymyksen, johon joku reaaliaikaisesti vastaisi.
- Lomaketta ei löytynyt. Paljon on tekstiä ja linkkejä, mutta puolen tunnin haulla ei lomaketta löydy.
- luoppien välttäminen, ettei lue lisää johd sivulle, jossa lisätietoa ohjaa takaisin
- Lättare att hitta det jag söker
- mainos hesariin!!!
- Markkinoisin ehkä enemmän esim työsuhdeasuntoja. Keikkatyöläisille enemmän informaatiota. Olen sairaanhoitaja ja voisın tehdä keikkatyötä esim nyt vajaan kuukauden ajan.
- mediakirjaston aikuisten koneiden lisäystä ja pois lasten koneen käytön yhteydestä, ulkomaalaisille oma mediakirjasto
- Mera elektroniska tjänster
- Mielipide kysely valikon yhden taakse vaikka kuuluisi eri virastoille.
- Mietittäis enemmän kuluttajaa, kuin organisaation tarpeita.
- Mietikkää käytettävyyttä asiakkaan näkökulmasta. Kun sivulla suorittaa esim. maksun, sivuston ei pitäisi kaatua ja tarjonnan loppua siinä välissä kuten itselleni kävi syksyllä liikuntapaikkaa hakiessa.
- Miettimällä palveluprosessit ja toteuttamalla sivuston käyttökokemus sen mukaan
- Mitähän jos sen laatijat eivät ns brassailisi ja ajattelisivat käyttäjäkuntaa. Käyttö ei saa olla mikään selvisinpäs juttu.
- Mobiilisivustot selkeämmiksi ja luettavammaksi
- Monet asiat ovat vielä tarpeettoman monimutkaisen prosessin takana. Esim. jos yhdistys haluaa järjestää pienimuotoisen (esim. muutama kymmenen osallistujaa) liikuntatapahtuman tai -kisan kaupungin metsissä tai puistoissa, se vaatii organisoituna tapahtumana periaatteessa aina maankäyttöluvan ja sen saaminen on aika suhteettoman työn takana ottaen huomioon, että käytännössä kertaluonteisesta tapahtumasta ei liene kaupungille minkäänlaista haittaa.
- Määrittäisin muutaman palvelun, jonka sähköistämällä kaupunki todella säästää ja kuntalainen hyötyy. Markkinoisin rehkokaasti nämä palvelut. Tällä kuntalaiset saataisiin kiinnostumaan palveluista laajemminkin.
- Neuvoa voisi kysyä netin kautta terveydenhoitajalta.
- Neuvolan ajanvaraukset näppärämmin netissä eikä mitään puhelinpalveluvaatimuksia..

Osoite

Pohjoisestplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- no ehkä lisää reaaliaikaista apua esim etuus ja valvonta asioihin;) muuten ihan loistava sivusto ja helsinginkaupunki ylittänyt oikeeen itsensä;) loistavaa
- No idea.
- no se chättäilypalvelu esim pidempää ja voisi jutella tai kysellä mikä tää juttu on....
- noo siis reaaliaikaista apua ja sillee et voisitte auttaa mm näis asuntoasioissa sillee ku ne paperit on vaikeeta välillä ite täyttää ainakin näissä omistuskohdeissa... siinä tarviin apua kun tarvitsen asunnon mutta en halua eikä järkee mun muuttaa mihkään hiirenkoloon vuokralle vaan kannatan pitkäaikasta asumista järkevällä hinnalla... mutta en itse osaa vaan hoitaa asiaa samoin pelottaa että kun itse joutuu hoitelee tällasii nii mokaan jotain:(esim laitan vääriä hakemuksia ja teille tulee turhaa vaivaa siitä...
- nooh...ehkä enemmän tietoa esim valtuutuksen vaikutuksesta asioiden hoitamisessa:)
- ns "tavallisten" käyttäjien pitäisi olla mukana suunnittelemassa näitä sivuja . nyt sivut suunnittelevat ja toteuttavat it firmat ja niitä ei todellakaan ole ajateltu perus käyttäjille .
- Nykyinen asettelu eli pieni laatikko oikealla on joskus vaikea hahmottaa itselleni. Erityisesti huomaan sen, kun pyydän opiskelijoitani hakemaan tietoa.
- Nykyiset palvelut riittäviä,ainakin tällä hetkellä.
- Nyt teksti ei ole helppolukuista, vaikka sitä suurentaisi. Fonttityyppistä, tiheästä rivivälistä ja sisällön vaikealukuisuudesta johtuen teksti puuroutuu Yleistä ja yhteistä lähes kaikelle sähköiselle asioinnille: Tunnistautumiseen pitää olla yksinertaisempi tapa - muutoin ikäihmisiä ei saada käyttäjiksi
- Ofta saknas länkar på svneska, elelr är inte uppdaterade. Ibland ännu värre att man hittat en ingångssida men länkarna är föråldrade.
- Oikeat ja osaavat ihmiset tekemään sivuja!
- ok
- Olen töissä Helsingin kaupungilla ja käytän sekä julkista että intraa päivittäin mm. etsiäkseni asiakkaille ajankohtaista tietoa. Sivustorakenne on äärimmäisen sekava (mobiiliversiossa erityisesti), ulkoasu epämiellyttävä, asiat on luokiteltu täysin epäloogisesti, olennaiset tiedot hukkuvat epäolennaisuuksiin ja hakutoiminto on käyttökelvoton. Asiakas ei odota tiedon etsimistä kuin hetken, olennaisuuksien kuten esim. kaikkien liikuntapaikkojen poikkeusaukioloaikojen pitäisi olla löydettävissä kahdella klikkauksella.
- Olisi hyvä jos olisi yksi info josta voisi kysellä kaikkea kaupungin asioita ja huom!niihin kyselyihin myös vastattaisi.
- olisi mukavaa jos sähköisen asiointi palvelussa voisi olla niin että kun toimeentulotuki on tehty ja kun se on ratkaistu, niin päätöstä voisi tarkastella,
- Om artikeln finns på både svenska och finska skulle det löna sig att man kan ändra språket för själva artikeln då man öppnat den. Nu måste man ändra språket på hela nätsidan vilken gör att man hoppar till första sidan och sedan måst leta fram samma ställe och kanske inte hittar till samma ställe på det andra språket. Detta är något som en del nätsidor har och det är VÄLDIGT användbart.
- omat tiedot voisi muuttaa. nimi,osoite ja työpaikka ja puhelinnumeron päivitys
- Ongelmatilanteet ja virheet tulisi korjata mahdollisimman pian. Jos sivustoa ollaan päivittämässä, pitäisi vanha versio olla käytössä siihen asti kun vaihto uuteen tapahtuu. Jos jokin osa tekstistä on merkitty eri värillä viitaten siihen, että siitä painamalla saa lisätietoja, niin niiden pitäisi myös avautua. Näin ei aina käy.
- Osa asioista on pitkän polun päässä eikä oikein löydä niitä.
- Osoitehakuun (katuosoite) saisi olla näkyvämpi linkki heti etusivulla.
- Paikoitellen on suomenkielssä kielioppivirheitä. Pitäisi käyttää selkokieltä omittuisen byrokraattien salakielen sijasta.
- Palautteen antamisen ja pienten korjausten saaminen kuntalaisten asioihin tulisi olla nykyistä sujuvampaa. Kaupunkilaisten pienten, elämäniloa ja viihtyvyyttä sekä esim. lasten liikenneturvallisuutta lisäävien ehdotusten pitäisi edetä ilman turhia esteitä tai että niistä pitäisi jonkun valtuutetun väkertää aloitteita valtuustossa.
- PALAUTTEEN ANTO ERI HALLINON ALOILLE PITÄISI OLLA HELPPOA JA NOPEETA JA VUOROVAIKUTTEISTA.
- Palautteeseen vastaaminen.
- Palvelun pitäisi toimia myös Android-tabletilla.
- Palvelut ja varsinkin yhteystiedot selkeämmin esille.
- Palvelut yhdestä paikasta ja sähköisesti helpoksi
- Panostakaa järkeviin hakusanoihin a niiden toimivuuteen! Kun hakee perussanalla saa valtavan määrän toisarvoisia linkkejä. Puhelinnumerot ovat enimmäkseen piilossa.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- parannusehdotuksia ei minulla ole, se mitä toivon etteivät sivut koko ajan muutu. ongelma on se kun oppii käyttämään yhtä sivua niin eikös se muutukin, joiltain osin tai kokonaan? linja jota viette läpi on hyvä, älkää ahnehtiko liikaa, käyttäjät eivät ole ammattilaisia.
- Parantaisin päivittämistiheyttä
- Parantaisin tiedon määrää ja laatua. Nyt esim. kuljetuspalveluista saatava tieto on todella hankalan polun päässä.
- Parantakaa kirjaston (Helmet) sivuja (edellinen uudistus jätti uskomattoman negatiivisia / ei toimivia juttuja. Parantakaa terveysasemien palveluita. Ei voi olla, että kun soittaa, niin sitten tulee takuuvarmasti takaisensoitto epämurkkaan aikaan. Eikö voitaisi asioida spostitse??? -ainakin niiden kanssa, jotka hallitsevat nettiviestintää.
- Pikkuvinkki: liikennesivuilla oleva linkki HSL:n livekarttaan ei ole päivitetty (<http://transport.wspgroup.fi/hklkartta/>) Hieman koomista, kun tuossa osoitteessa pyydetään päivittämään oma kirjanmerkki. Eli kannattaa päivittää myös kaupungin sivuillaoleva linkki :-)
- Pitäisi selvittää hakua jotenkin. Nyt asiakkaille on epäselvää mitkä palvelut kuuluu kunnalliseen ja mitkä kaupungille. Pitäisi olla selkeät hakukoneet.
- Pitäisi voida kysyä vapaamuotoisesti sellaisia asioita, mihin ei ole löyynyt vastausta kaupungin verkkosivuilla. Siinä sivujen ylläpitäjätkin oppisivat, mitä sivuille kannattaa lisätä ja miten pitää selkeyttää. Mahdollisimman paljon erilaisia asioita pitää voida hoitaa sähköisesti menemättä paikanpäälle tai ilman että joutuu lähettämään kirjeitä liitteineen postin kautta.
- Pitämällä huolen että sitä ylläpitää oikean tyyppiset henkilöt.
- Poikkeustilanne-info vielä nykyistäkin selkeämmäksi, esimerkiksi käyköön nyt ajankohtainen protesti, joka lähes lakkauttaa liikenteen vuorokaudeksi. Tämän tyyppisten tilanteitten varalla voisi olla helposti päivitettävä palvelusivusto, josta asiakas voi etsiä esim. vaihtoehtoisen kyydin.
- Pois 1900 luvulta
- Poistakaa vanhentuneet ja toimimattomat linkit.
- Puhelimitse pitää pystyä myös nopeasti asioimaan.
- Pyytäisin teitä käyttämään selkeämpää kieltä. Jokin aika sitten minulla meni hermo, kun yritin ymmärtää Kallion terveysaseman tai yleisesti terveysasemien sivuilla tietoja hoitoon hakeutumisesta, maksuista ym. Liian vaikeasti on ilmaistu moni asia! Ottakaa mallia Satakunnan sairaanhoitopiiristä, joka muutti viestintänsä selkokieliiseksi: <http://www.satshp.fi/Sivut/default.aspx>
- Päivähoitomaksu,
- Päivähoitoon samantapainen järjestelmä kuin koulujen wilma.
- Päiväkotien kotisivuille ajankohtaisia asioita.
- Päätöksenteon taustoja voisi selvitellä enemmän, semminkin koska media yleensä uutisoi kunnallisista asioista puuttumatta paljonkaan esim. poliittisiin konjunktuihin.
- Rauhoittasin kirjaston sivut, sekavat aina muuttuvat, vaikea löytää enää mitään kun tavaraa on niin paljon.
- SELKEYTTÄ
- Selkeyttä ei koskaan voi olla liikaa, yritin sivuilta etsiä muun ohessa Helsingin äitiysneuvolakäyntin määrän. En sitä löytänyt ja Googlen avulla päädyin ilmeisesti vanhoille (?) sivuillenne mistä tieto löytyi.
- Selkeyttä enemmän. Polut jonkin asian löytämiseksi mutkikkaita, mikä on kylläkin ymmärrettävää, koska sivusto erittäin laaja.
- selkeyttä ja suoraa linkkejä
- selkeyttä johdonmukaisuutta
- Selkeämmäksi hahmottaa. Eikä yhdelle sivulle liikaa tekstiä, kuvia yms. Sivujen ajantasaisuus kuntoon. Nytkin sivuilta löytyy paljon vanhaa tietoa. Sivut pitää elää reaaliajassa, jos haluaa, että niistä on käyttäjälle hyötyä.
- Selkeämmät polut ja suuremmin asioihin. Nyt oikean Asian löytäminen on usein työlästä. Onko asiat pilkottu tavallisen käyttäjän kannalta epäjohdonmukaisesti ryhmiin / polkuihin?
- selkeät linkit esim. Hitas-hintaindeksissä ettei tarvitse seikkailla useilla sivustoilla löytääkseen hakemansa.
- Selkokielliset sivut, erutyisesti sosiaalipalveluihin. Navigointi helpommaksi. En löytänyt etsimiäni palveluja koska en kuullut mihinkään erityisryhmään. Eikö palveluja ole "tavallisille" aikuisille? Sivujen mukaan ei ole!
- Selkokiellisyys olisi parempi kielimuoto kuin nykyinen byrokraattinen hölynpölykieli, jota virkamiehet käyttävät lausunnoissaan ja pöytäkirjoissa yms
- Sidorna är otroligt kaotiska. Här finns ingen logik. De före detta sidorna var redigare.

OsoitePohjoisestplanadi 21 B
00100 Helsinki**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

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

- sivuilla on epäloogisuutta ja tietoja joutuu klikkailemaan useaan kertaan löytääkseen haluamansa. Miksi sivua joutuu rullaamaan alaspäin, toivoisin, että tieto olisi heti nähtävillä. Reunoilla on isoa kuvaa josko sitä voisi pienentää jotta yhden sivun tiedot olisi heti nähtävillä? jos on kiinnostunut päivähoidosta ja sen jälkeen varhaiskasvatuksen päätöksistä, lautakunta jne, niin näitä tietoja joutuu oikein hakemaan, ärsyttävää.
- Sivuilla on ihan liikaa klikkejä, joutuu klikkaamaan liian monta kertaa löytääkseen tiedon Liikaa rikkinäisiä linkkejä Selkokiehitykset urit käyttöön Varhaiskasvatuksella liikaa päivittämätöntä tietoa/ei ajantasalla Neuvoloihin ei voi varata netissä kaikkia aikoja - miksei?
- Sivuilta on todella vaikeata löytää etsimäänsä, jollei tiedä mistä pitää aloittaa. Useasti olen antanut periksi ja googlannut haluamani, jotta löydän oikean sivun. Monessa kohdassa on selvästi "virkamiehet" ajatelleet mikä olisi helpointa, eikä ajateltu käyttäjää. Huomattavasti selkeämmäksi rakenne, kiitos!
- Sivuilta tällä hetkellä vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa, kaipaisin helposti löydettäväksi esim. suoria linkkejä virastojen/liikelaitosten/yhtiöiden sivuille
- Sivusta ei löyty mitään jos ei tunne kaupunkin rakenneläke. Pitisi olla rakennettu asiakkaan eduksi eli tarjottuista palveluista eikä toisin päin. Olen kaupungin palveluksessa ja joskus en löydä edea oman alas asioita kaupunkin sivuista, vaikka teidän missä ehtiä!!!
- Sivujen nopeampi latautuminen Ajankohtaista-palstan selaaminen helpommaksi Hakutoiminnassa uusimmat dokumentit ensin esiin. Nyt saattaa tulla vanhentuneita suunnitelmia ja pöytäkirjoja.
- sivujen tietomäärä vaikeuttaa asioiden löytämistä. joutuu aina hakemaan ja muistelemaan minkä palkin kautta tarkempi tieto löytyy. Liikkumisen hahmottaminen helpommaksi ja sivujen selkeys paremmaksi.
- Sivun asettelu siten, että oikealla on se pieni laatikko, josta on klikattava saadakseen lisää tietoa, on hankala havaita. Kävin monta kertaa sivustolla ennen kuin tajusin sen. Diginatiiveitakin saa ohjeistaa laatikon löytämiseen saati tämän ikäistä.
- Sivun tietoturvaan- ja suojaan tulee panostaa äärimmäisen paljon ja valvoa sitä koko aika tarkasti huomioiden kyberturvallisuus ja suojaus vakavilta uhilta. Sosiaali- ja terveyspalveluihin täällä sähköisessä asiointissa on kyllä äärimmäisen paljon kehitettävää. Terveyspalvelujen ajanvarauksissa täytyy kiinnittää erittäin paljon huomiota hoito vaihtoehtoihin, mitä tarvitsee terveydenhuollossa, johon luetaan lääkärit (yleis, yli, erikois, lapset, nuoret, hammashoito), erikoisalaan perehtyneet (kirurgia, sädehoito, röntgen- ja magneettikuvaus, ultraääni, laserhoito, syöpähoito, gynekologia, plastiikka, synnytys (kätilö), urologia, neurologia, psykologia, keuhkosairaudet, ihotaudit, silmätaudit esim.) eri terveysasemin, sairaaloin ja klinikoin Helsingissä.
- Sivusto on jo parantunut huomattavasti viime aikoina. Sivut ovat selkeämmät ja ulkonäkö on miellyttävämpi.
- Sivusto on sekava, navigointien sijoittamisessa on toivomisen varaa ja toisinaan etsityllä tiedolla on niin kummallinen nimi, että saa vaivata päätään pitkään ennen kuin löytää etsimänsä.
- Sivusto on sekava. Vaikea löytää etsimäänsä ja eksyy pois, missä oli
- Sivusto selkeämmäksi ja toimivammaksi, tiedon löytäminen välillä melko hankalaa. Kaikki hakemukset suoraan nettiin, liitteiden yläraja pois, hakemusten uusiminen helpommaksi.
- Sivusto voisi olla mobiilisti käytettävämpi. Vrt. markkinointisivustot. Vain asia selkokielellä tarvitaan. Kirjallisuuskatsaustyyppiset pitkät tekstit voisivat olla sähköisen kirjan/ aikakauslehden tyylistä kosketuksella selattavissa.
- Sivusto voisi olla selkeämpi, mm sähköisen asiointin voisi nostaa ylös. (asunnot, terveyden huolto yms).
- Sivustojen jäsentely, tietotekninen toteutus ja toimintalogiikka on onneton! Voisi luulla, että järjestelmä on suunniteltu Tiedon tai Logican hikipajassa.
- Sivustolla on rutkasti tärkeää informaatiota ja hieno ulkoasu sekä kuvat. Nyt tietoa on vain harmittomasti vaikea löytää ja tieto on sekavasti eri paikoissa. Sivuston rakenne on monimutkainen ja kankea. Sivuston rakenteessa näkyy virastokeskeisyys. Toivottavaa olisi että sivusto olisi asiakas lähtöinen eikä virkamies lähtöinen!
- sivustolta on erittäin vaikea löytää terveydenhuollon yhteystietoja, selkeästi sivussa on joku vika.
- Sivuston laatijat eivät ole ottaneet huomioon käyttäjien ikäjakaumaa eikä mahd.perehteneisyyttä tietotekniikkaan. Monia asioita joutuu etsimään turhan monimutkaisesti, monen linkin kautta. Näissäkin asioissa yksinkertainen on parasta. Joskus tuntuu että laatijat haluavat näyttää omat taitonsa eivätkä ajattele käytännöllisyyttä sivustojen käyttäjien kannalta.

- Sivustosta pitäisi tehdä huomattavasti selkeämpi ja käyttäjäystävällinen. Ulkoasuun voisi panostaa myös.
- Sivustot ovat sekavia, eri sivuilla pala tietoa siellä, pala täällä. Monet linkit eivät toimi tai sisältävät täysin väärää tietoa. Käsittämätöntä, että pääkaupungin sivut voivat olla näin onnettomat!
- Sivustouudistuksen jälkeen hakukonetta käyttämällä olen päätenyt aina ensin kaupungin vanhoille nettisivuille ja etsinyt välillä siellä pitkäänkin tietoa ennen kuin sivustolta on ohjattu uusille sivuille. Näiden yhdistäminen olisi hyvä tehdä ja saada vanhat sivut alas (jollei ole jo tehty).
- Sivut on tehty työntekijöiden näkökulmasta, ei kaupunkilaisten. Kankeat ja vaikeat sivut.
- Skarpimpaa ylläpitoa, laajempi ja parempi avoin wlan.
- Skulle kunna vara trevligt att ha en app för android och iPhone som skulle ge funktionalitet att få fram info från hel.fi
- Sosiaali- ja terveydenhuolto palveluihin pitää panostaa erittäin paljon. Sähköisessä palvelussa sosiaali- ja terveydenhuollossa ajanvarauksessa pitää lukea äärimmäisen tarkasti tietoa eri hoito vaihtoehdoista, mitä henkilökohtaisesti hoitoon tarvitsee, on erittäin paljon puutetta ja siihen pitää panostaa paljon. Pitää lukea tarkasti hoito vaihtoehto, esim. (lääkäri joko yleis, yli, erikois, lapset, nuoret), erikoisala (kirurgia, sädehoito, röntgen- ja magneettikuvaus, ultraääni, laserhoito, gynekologia, plastiikka, synnytys (kättilö), urologia, keuhkosairaudet, ihotaudit, neurologia, psykologia esim.) ja mistä sellaista löytyy Helsingin terveysasemalta, sairaalalta ja klinikalta.
- Sosiaali- ja terveysviraston sivut eivät toimi -sivuja puuttuu, tieto on siellä täällä ja vanhentunutta.
- Sosiaalipalvelut paremmin esille, mm. sähköiset sosiaalipalvelut. Sähköiset palvelut paremmin esille. Sivulla pitäisi ohjata selkeämmin suoraan palveluun, ei vain kertoa (yleis-)tietoa palveluista.
- Suomenkieli on huonotasoinen ja epäselvää. Pitäisi käyttää olla selkosempää.
- Suoremmat polut, yksinkertaisemmat palvelut.
- Suurin osa erilaisista hakemuksista ja luvistqqa tulisi voida tehdä sähköisesti. Kaupungin eri virastojen ja laitosten tulisi voida toimia samassa tietojärjestelmässä ja esim. pystyä lähettämään tietoa toisilleen sähköisesti. Surkein esimerkki on, kun eri Heka-yhtiöt juoksuttavat asukasta toimistojen välillä hakemassa paperisia todistuksia.
- Sähköinen ajanvaraus on tätä päivää, sitä toivoisin kaikkiin mahdollisiin palveluihin. Vaikka sitten niin, että terveydenhoitaja voisi tarvittaessa soittaa / laittaa viestiä jos haluaa lisätietoja tai katsoo ettei ajanvaraukselle ole perustetta. (Siis tarkoitan, että aikojan ei tätä nykyä saa esim. lääkärille suoraan, koska järjestelmässä on terveydenhoitajan esikarsinta).
- sähköinen asiointi ei ole toiminut oikeastaan vielä kertaakaan kun olen yrittänyt sitä käyttää lukuisia kertoja. Muuten käytän nettiä kyllä sujuvasti ja asiointi paljon netissä. Mutta Helsingin kaupungin sähköisessä asiointissa kohtaa vuodesta toiseen toimimattomuutta ja ongelmia. Eikö sähköistä asiointia kerta kaikkiaan saada ajantasalle ja helppokäyttöiseksi?
- sähköinen asiointi on kankea, verkkosivut ok.
- Sähköisessä asiointissa olleet ongelmat kestivät mm. taannoin liian kauan, useita päiviä. Tämä on ongelma silloin, kun palveluissa edellytetään ennakkotietojen täyttämistä tai ilmoittautumista sähköisesti.
- sähköiset palvelut ovat erittäin sekavia ja huonosti eteneviä. hirveästi turhaa klikattavaa ja kummallisia termejä on paljon. siirtymät palvelusta toiseen ja jopa palvelun sisällä ovat onnettomasti toteutettuja. Jäsenetly on uusittava loogiseksi. Kaikkea ei tarvitse ahtaa yhdelle sivulle.
- Sähköiset palvelut voisivat olla nimenomaan PALVELUITA. Nythän informaatiota on saatavissa, mutta asiointipalvelut ovat valittavan epätasalaatuisia sektorista riippuen.
- Sähköisiä laskureita. Selkeät yhteystiedot keneen ottaa yhteyttä
- Sähköisten palveluiden ja puhelinvälitteiden sijaan henkilökohtaista palvelua, kiitos!
- Sähköisten palveluiden paremmalla ja näkyvämmällä sijoittamisella etusivulle, sekä ilmoituksen aina, kun sähköiset palvelut (esim. terveydenhoito) eivät toimi.
- Sähköistä asiointia voisi olla kattavammin eri palveluista. Voisi olla ei-luottamuksellisista asioista asiakaspalveluchat tai jos tietoturva kehittyy, niin myös luottamuksellisista asioista chat. Korvaisi osittain puhelinvälitteidenkin.
- sökte efter kulturutbud, antingen kan jag be att få alla (inklusive sporten) eller då bara en kategori åt gången. Saknar mer möjligheter att selektera: t.ex. allt UTOM sport, eller musik + dans + teater. Som resultat vill jag få en lista, inte en karta med utropstecken. Har jag en lista klickar jag bara upp de titlar som intresserar , ser jag en massa

OsoitePohjoisestplanadi 21 B
00100 Helsinki**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi

e-mail: tiedustelut@onlinetutkimus.fi

utropstecken på kartan blir jag ju tvungen att klicka upp en efter en för att se vilken pjäs, artist etc som intresserar

- Taas jälleen kerran menin yliopiston sivuille palatakseni sieltä kaupungin sivuille. www.helsinki.fi pitäisi osoittaa kaupungin sivuille, ei yliopiston. Yliopiston pitäisi joustaa asiassa.
- Talvipysäköintirajoituksista saisi olla tietoa, kun tien varteen vain yhtäkkiä ilmestyy kieltomerkkejä ja innokkaat pysäköinninvalvojat ovat heti sakottamassa (tätä niillä rajoituksilla varmaan haetaan - ainakaan täällä Itä-Helsingin ei-bussikaduilla ei auroja monta kertaa talvessa näy, mutta pysäköintirajoitukset alkavat kyllä heti marraskuussa ja jatkuvat juhannukselle - valitettavasti juhannukselle jatkuminen ei ole edes liioittelua).
- Tarjoamalla sähköisen palvelun liikuntatilojen varausten tarkasteluun ja varausten tekemiseen. 1. Puhelinpalveluun josta voisi tiedustella varaustilannetta ei pääse läpi 2. soittamalla tilavastaavalle ei saa tarkkaa tietoa 3. Varaus hoidetaan lomakkeella joka lähetetään sähköpostilla johon vastataan että varaus käsitellään saapumistjärjestyksessä. Mikä muu tahansa järjestys olisi outo. Vastausaika voisi olla hyödyllistä tietoa.
- Tarjolla on vain suomenkielinen ja ruotsinkielinen vaihtoehto. Eikö Helsinki olekaan kansainvälinen, ainakin kaikista suurista kieliryhmistä tuleville avoin ja helppo kaupunki. Myös saamenkielinen vaihtoehto tuntuisi perustellulta ottaen huomioon kuinka suuri osa Suomen saamelaisista asuu seudulla.
- Tarkemmat yhteystiedot
- tarpeeksi hyvät naapurikuntalaiselle
- Teidän pitäisi olla mukana uudessa paranna.fi -palvelussa, siellä kerätään jatkuvasti hyviä kehitysideoita esim. kuntalaisilta (Kirkkonummi) ja muiden palveluiden käyttäjiltä. Olen itse osallistunut pilottiin, helppo käyttää ja hyvä analyysipalvelu.
- teillä on nyt mennyt kaupungin internet sivujen selailu ja sähköiset palvelut termeinä sekaisin. Helsinki tarkoittaa sähköisillä palveluilla ihan muuta kuin sivujen selailua
- Tekisin ne ytimekkäiksi ja lyhyisiksi ja optiona lisähakuja
- Tekisin palveluista selkeämmin käyttäjälähtöisiä ja enemmän ohjaavia käyttäjän näkökulmasta. Lomakkeet toimivat sinänsä hyvin, mutta niiden ohjaavuutta olisi parannettava. Sivustojen sisältöä voisi myös ohjata selkeämmin asiakkaita ohjaavasti (tarjota samaan elämäntilanteeseen liittyviä sisältöjä).
- Teksini niistä selkeämpiä ja helpommin löydettäviä
- Tervalammin Kartanon sairaanhoitajien meili osoitteet näkyviin.
- Terveys- ja hammashoidon sähköistä ajanvarausta. Olisi mukava jos sivustolta voisi varata esim. hammashoittoon tarkastus- ja suuhygienisti ajan.
- Terveystieteiden liittyvät sivustot eivät toimi; esim. omia laboratoriotuloksia ei ole kirjattu tai yleensä ne eivät ole lupauksista huolimatta saatavissa netistä.
- Terveystieteiden palvelusivusto ei ole toiminut; en ole kyllä sillä käynyt viime aikoina, koska kokemukset eivät ole olleet hyvät
- Terveystieteiden palvelut ovat todella monen mutkan takana. Yksinkertaistusta!
- terveydenhuollon ajanvaraus!!!
- Terveystieteiden palvelut kaikki verkkoon
- Terveystieteiden palvelun kehittäminen, onko Helsinki mukana?, siten että lääkäri/terveydenhoitaja voi myöskin viestittää suosituksia/näkemyksiä potilaalle ilman puhelinsoitteluja #1 Kaavoitusta koskevat lausunnot järjestöjen tai intressiryhmien lisäksi myös jollakin hallittavalla tavalla kaavavalmistelun pohjaksi. Twitterit tms. viestisekamelskat eivät ratkaisu eikä kenenkään aika niiden seulontaan riitä Vaika pääintressiryhmät tai esimerkiksi kaavamuuotosten hakijat voivat olla eri mieltä, niin mahdollisuus ilmoittautua vaikkapa aluekohtaisesti sen alueen kaavoitusasioiden "postitus"-listalle (lausuntopyynnöt, virasto, hallitus, valtuusto sekä erityisesti ilmoitetut määrääjät..). Kussakin vaiheessa ao. valmistelijan sähköiset yhteystiedot mukaan Edellä oleva postituslista itse asiassa kaikkia ko. (haluttua) aluetta koskien. Samoin laajempia kokonaisuuksia (liikenne, virkistysalueet..) koskien Ehkä vielä sellainen palvelu niille alueille, joissa kirjastoon, virastoon jne on hankala päästä/kaukana/epäsopivat aukioloajat, että kirjan ym voi huokeasti kaupungin neuvottelemana (!) toimittaa kauppojen yhteydessä oleviin pakettiautomaatteihin. Aineiston noudosta lähettäjä saa automaattista sähköisen kuittauksen = käytännössä kirjattu kirje (Kirjastot toimivat muuten nyt lähes optimaalisesti, aineiston varaus, lainauksen uudistaminen ja maksuttomuus hieno asia...)
- Terveystieteiden palvelut hiukan sekavasti jaettu eri piireihin. Joutuu monesti klikkaamaan useamman niistä auki ennen kuin löytää oman alueen. esim itselle ei ollut ollenkaan selvää mihin alueeseen viikki tai herttoniemi kuuluu. Terveystieteiden palveluissa ei kiireelliset asiat esim.

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

reseptien uusimispyynnöt voisi lähettää mieluusti sähköisellä lomakkeella. Aina ei muista soittaa soittoaikoina.

- Tiedot eivät ole aina ihan ajantasalla. Tässä asiassa skarppaisin.
- Tiedot helpommin löydettäväksi ja enemmän tietoa.
- Tiedot ja palvelut olisivat sulassa sovussa eli ehkä verkkopalveluita tarvitaan lisää. Kaikki kaupungin toiminnot tulisi olla tavoitettavissa verkon kautta sujuvasti.
- Tiedot tulevat jokus viime tipassa. Sivustoja on välillä vaikea löytää.
- Tieto löytyy vasta monien klikkauksien päästä. Npeampia ja selkeämpiä reittejä kaipaen.
- Tieto on piilotettu sivuille omituisesti, sivut näyttävät vanhanaikaisilta, yleisjaarittelua on kyllä mutta päivittyvää faktaa heikosti
- Tietoa joutuu nyt kyllä jonkin verran etsimään. Yhden kuvakkeen kautta pitäisi päästä katsomaan eri palveluja ja palveluntarjoajia. Nyt pitää etsiä otsikoiden kautta muutaman alasivuston verran, että pääsee esim. terveyskeskuksen palveluja katsomaan.
- Tietoa on vaikea löytää, selkeämpi hakutoiminto, nyt hakusanalla haettuna tulee ties mitä hakutuloksia. Vaikea löytää oikeaa toimijaa jollekin toiminnolle esim. jos haluaa jättää palautetta tai hakea tietoa. Virastoja on niin paljon. Tosin vähän on parantunut viime aikoina.
- Tietojen tulisi olla ajan tasalla, tämä tietenkin on esim. päivähoidon suhteen päiväkotien vastuulla. Sähköisen kansion kanssa on ollut niin paljon ongelmia etten uskalla luottaa että hakemukset menevät sitä kautta mihinkään.
- Tietoturvaan- ja vakoiluohjelmien torjuntaan/ ehkäisemiseen tulee todella paljon panostaa. Sivuston salainen salattu suojattu yhteys nykyaikaisella salaustekniikalla täytyy olla aina joka ikinen sekunti käytössä. Koskee kaikkia selaimia (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Bing, Yahoo!, Opera, Safari esimerkiksi), laitteita (tietokone, sormitietokone, tabletti, puhelin, älypuhelin, televisio, muu laite), käyttöjärjestelmiä (Windows, iOS, Android, Apple Mac, Linux esim.). Evästeiden kerääminen verkkosivun toimivuutena täytyy katsoa edukseen kaikista lähteistä. Sosiaali- ja terveyspalveluiden sähköiseen palveluun on erittäin paljon parannettavaa. Tietojärjestelmien tulee toimia siten sote- palveluissa Helsingin kaupungilla, kun varaa itselleen ajan, siinä tulee täsmällisesti lukea tietoa eri hoito vaihtoehtoista ja missä sitä on saatavilla.
- Tietoturvaan valvova panostus kaupungin tietojärjestelmissä tietojen suojaamisena. Tietoturva uhkiin- ja vakoiluihin varautuminen ja niiden ehkäiseminen, jolloin tiedot ovat kunnossa ilman vaaroja. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa ajanvaraus järjestelmässä luettava erittäin tarkasti tietoa terveyden tarpeeseen/ hoitoon pääsytään lääkärikeskukseen, jossa on lääkäreitä (yleis, yli, erikois, hammashoito), erikoisalaan perehtyneitä (kirurgia, urologia, neurologia, psykologia, plastiikka, syöpähoito, keuhkosairaudet, fysioterapia, puheterapia, työterveydenhuolto, synnytys esim.), kellonaika (tarpeeseen oleva tavoitettavissa/ paikalla) ja lääkärikeskus tai sairaala.
- Tietoturvaan/ suojaus- ja vakoiluohjelmien torjuntaan kaupungin sivustolla pitää panostaa äärimmäisen paljon. Kyberturvallisuus pitää siinä ottaa huomioon. Evästeiden kerääminen ja sivuston salattu salainen suojattu yhteys eri selaimin (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera, Bing, Safari, Yahoo! esim.), laitein (tietokone, tabletti, puhelin, älypuhelin, muu laite), käyttöjärjestelmin (Windows, iOS, Android) täytyisi kaupungin sivustolla olla tarkasti käytössä. Ajanvarauksessa ja asiointissa kaupungin sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelussa (sote) täytyisi tietojärjestelmän aikatauluissa lukea tarkasti potilaan terveyden tarpeeseen eri lääkäreitä (yleis, yli, erikois, lapset ja nuoret), erikoisalaan perehtyneitä (neurologia, psykologia, urologia, kirurgia, plastiikka, syöpähoito, keuhkosairaudet, fysioterapia, työterveydenhuolto, raskaus esim.) ja paikka lääkärikeskuksessa, tai sairaalassa päivämäärän- ja kellonajan mukaan, joilla pääsee perille omalla tarpeella.
- Tiettyjen alojen asioita on vaikea löytää mihin ne kuuluvat esim. jos haluaa laittaa palautetta jalkakäytävistä yms, samantyyppisistä asioista.
- toimeentulo päätökset jos saisi näkymään. sivuston ulkoasua pitäisi vähän päivittää nykyaikaisemmaksi.
- toimeentulohakemuksen liitteissä vaaditaa joka liiteeseen nimi ja syntymäaika miten tavallinen ihminen ne esim. pankin tiliotteeseen liittää?!? ohjeissa ei tule selväksi riittääkö se että nimeää liiteen ommalla nimellä vai miten sen liittää sähköiseen liiteeseen , kaikki ihmiset eivä ole tietokoneasiantuntijoita.
- Toimisi kaikilla käyttöjärjestelmillä
- Toimivuus. Ajantasaisuus.
- Toivoisin, että terveysasemien lääkäriaikoja voisi kohta jo varata netin kautta niin kuin yksityisellä on voinut jo vuosia. Toki julkisella on se hoidontarpeen arviointi aikojen jakamisessa, mutta varmasti olisi keino, jolla senkin voisi ottaa huomioon.

- Toivon että toiminta vanhemmilla laitteillakin säilyy, koska monilla senioreilla on näön vuoksi isompi, siis usein vanhempi laite.
- Tulostus sivuilta on hankalaa. Tulos "nappi", joka muokka sivun tulostettavaan muotoon.
- Turhat tyhjätilat sivujen reunoista pois
- Tuskin juuri erityisiä toiveita on.
- Tämentyppisiä sivustoja ei pysty hyödyntämään iäkäs väestö, jolla ei ole mitään tietoa netistä ym. Itsekin joudun äitini asioita hoitamaan ja netistä katsomaan eri palveluja, vaikka en ole kuitenkaan mikään "omaishoitaja" virallisesti. Isolle osalle vanhenevaa väestöä nämä nettisivut ovat turhia, nuoremmat tietenkin osaavat hakea sitä tietoa, mitä tarvitsevat. Jos kaikki tiedotus kohtapuoliin menee nettiin, niin mistä tietokonesukupolven ulkopuolelle jäävät hakevat tietonsa, kun laboratorio ajatkin pitää varata netistä.
- U dont
- Ulkoasu ja käyttöliittymät kuntoon. Sivuilta on vaikea löytää asioita ja navigointi on hankalaa. Käyttö on kankeaa. AJAX ja HTML5 on tätä päivää ja osaavia tekijöitäkin varmasti löytyy.
- Ulkoasu paremmaksi, liikkuminen ja tiedon löytäminen helpommaksi. Nyt liikaa asiaa yhdellä sivulla.
- Ulkoasua modernimmaksi ja käytettävyyttä paremmaksi.
- Useiden vuosien/vuosikymmenten varrella olen etsinyt osoite- ja puhelinnumerotietoja sos- ja terveystoimen sivuilta. Vanhat sivut olleet huomattavasti selkeämmät, helpommat käyttää ja tiedot löytyneet helpommin kuin lähivuosina.
- uusi parannus sähköisen asioinnin palvelussa olisi sellainen, että kun on hakenut toimeentulotukea, niin siellä voisi jo valmiiksi nähdä onko tuki myönnetty tai hylätty, ja sitä päätöstä voisi myös tarkastella,
- uusiksi kokonaan
- Vaatisi ison remontin. Autan mielelläni, jos kutsutte keskustelemaan vaikka asiantuntijan kanssa saman pöydän ääreen. Nyt on vaikea esittää toiveita, kun en tiedä ymmärrämmekö termit/käsitteet samalla tavalla.
- Vaikea kysymys. Omasta mielestäni Helsinki voisi kokeilla paljon rohkeampaa sähköisen asioinnin strategiaa ja olla suunnan näyttäjänä muille Suomen kaupungeille ja miksipä ei muillekin Euroopan kaupungeille. Infrastrukturi on hyvässä kunnossa ja HSL yms. tahot voisivat tarjota mielenkiintoisia yhteistyöprojekteja. Helsingin kaupungin verkkosivustot kärsivät suuren informaatiomäärän tuottamasta käytettävyyso Ongelmasta; ei olla mietitty asiakaslähtöisesti, että mitä eri ihmiset erilaisissa elämäntilanteissa tarvitsevat. Olisi hienoa, jos tiedontarvetta voisi ennakoita esimerkiksi keskitetyillä käyttäjätunnuksilla, mutta tällainen informaation kerääminen kuntalaisista on todennäköisesti lainvastaista. Käyttäjä kohdennuksen voi myös tehdä anonymilla tiedonkeruulla, jolloin lakia ei rikota.
- Vaikea sanoa, mutta erityisesti toivoisin KUUROILLE TAI HUONOKUULOISILLE VANHUKSILLE OMAA SELKEÄMPÄÄ SIVUSTOA! KIITOS!
- Vammaispalvelu, henkilökohtaisten avustajien tunti- ja päiväpalkan maksu lomakkeella palkanlaskentaan, jossa liitetiedosto mahdollisuus
- Vanhasta sivustolta löytyi heti terveyshoitajan nimeron sekä on lääkäri. Mielestäni ei pidä niputtaa koko Helsingin palvelut samoille sivuille.
- Vanhat tahtumat mainokset pois ja jos mainostetaan esim. linkkiä katso tästä kaupungin vuokratontit joita voi hakea niin linkin olisi hyvä toimia.
- Vanhat toimimattomat linkit poistoon. Ihan liikaa virheilmoituksia "hakemaasi sivua ei löydy".
- Vanhentuneet tiedotteet voisi poistaa yleisön käytössä olevilta sivuilta.
- -vanhentunut tieto pois nopeammin -tietoa asukkaiden velvollisuuksista, ei vain etuisuuksista (kierrätys, yleinen siisteys, avun hakijoiden opastus etsimään vaihtoehtoja=linkkejä kolmannen sektorin sivuille)
- Vanhustentalon ruokailun löytäminen on joka kerralla yhtä hankalaa: se on epäloogisen ja monipolvisen, eri organisaatioista koostuvan hakupolun takana.
- Vapaaehtoistoiminnan kautta koulutuksen hyödyntämää tiedon siirtämistä käyttäjille, jotta ihmiset totuttaisivat ymmärtämään tiedon siirron nopeutta ja saatavuutta. Käyttäjäystävällisyyden kehittämistä erilaisille oppimiskyvyn omaaville ihmisille. Esimerkiksi 3 tasoa. Vähemmän käyttävät, normaali ja kokeneet. Alkuvuodelle voisi laittaa edellä mainitun valikon.
- Varhaiskasvatusviraston sivut todella sekavat eikä hakusanoilla asiat löydy.
- Vastauksia kysymyksiin asiallisista asioista, mutta ei puhelinnumeroa asiakaspalveluun. Helpottaisi ja yksinkertaistaisi oikeiden vastausten omatoimista löytämistä sivustolta. Eräänlainen "älykäs" tai "personoitu" sisällysluettelo sivuston käyttäjille. Kaikille kaupungin palvelukseen tuleville/oleville tekisi hyvää toimiminen esim. viikon vuodessa

vastaileminen/vastausten etsiminen asukkaiden kysymyksiin. Lyhyet tekstimuotoiset vastaukset - ei aikaa vievää seurustelua.

- Vielä lisää interaktiivisuutta, jotkut asiat ovat jo muuttuneet; kehitys on ollut hyvä
- Vielä selkeämmät polut hakea. Hakusanat ei aina toimi
- Viestipalvelut ja sähköiset palvelut voisivat toimia paremmin. Näihin palveluihin kirjautuminen voisi olla helpompaa. Mobiilikirjautumisesta kun yrittää kysyä ei saa vastausta palvelun tarjoajalta. Onko vika siinä, että yhteystiedot ovat yritysasiakkaille.
- VIRASTOJEN YHTEYSTIEDOT VOISIVAT EHKÄ LÖYTYÄ HELPOMMIN.. LÖYDÄN NE KYLLÄ KUN TIEDÄN MISSÄ NE OVAT...KIITOS...
- Virastolähtökohdista kokonaisuuksiin. Nyt täytyy miettiä ensin mikä virasto hoitaa ja sitten pääsee eteenpäin. Hakutulokset on yleensä kehnot koska ei yleensä tiedä täsmällistä, viraston käyttämää, hakusanaa niin sitten tulee mitä sattuu. Eilen etsin tietoa toimiiko Kutsuplus vielä. Aikani etsittyä hoksasin, että sillähän on oma www. sivu. Se oli jossain jonkun lautakunnan jossain paperissa jonka luin.
- voisi olla vielä helponpi
- Voisi varata ajan terv.keskuslääkärille.
- Voisitte pikkuhiljaa saada sen terveystietojen(edes hammashoidon) ajanvarauksen nettiin. Onhan tämä sivu ihan kohtalainen mutta näin alan ammattilaisena voin sanoa sivun olevan vähän vanhanaikainen.
- vuorovaikutusta, nyt voi lähettää hakemuksia verkon kautta, tosin rajoitetusti, mutta palvelua ja vastauksia ei saa.
- Välillä tietoa etsiessäni olen joutunut navigoimaan aika paljon, tuntuu siltä että kaikista linkeistä ei aina loogisesti aukea jatko vaan joutuu etsiskelemään eri teitä haettavaa tietoa. Saattaa johtua myös sivujen uudistuksista, jotkut linkit ovat päättyneet virheilmoitukseen...? Yhteyshenkilöitä on myös välillä vaikea löytää - eivät ole aina ajantasalla?
- Välillä tuntuu olevan vaikea löytää spesifistä informaatiota tietystä asiasta tai paikasta. Yleistietoa löytää kyllä, mutta sitten tarkemman tiedon löytäminen esim. vapaa-ajan tapahtumien tai paikkojen janssa onkin vähän niin ja näin. Tällä kertaa hain terveyskeskuksen tietoja ja päätin kokeilla sivuilla olevaa hakua oman terveyskeskukseni löytämiseksi (tiedän sen kyllä, mutta halusin löytää yhteystiedot) ja eipä katyyapohjainen haku tietenkään toiminut. Sain pelkkää virheilmoitusta.
- Yhdellä haulla pitäisi saada käyttää useita parametrejä. Alueelliset palvelut selkeämmin ja helpommin esiin. Hauksi: Missä asut, mikä palvelu ja palvelun alle eri vaihtoehdot
- Yhteen riviin kaikki ja siitä eteen päin sinne, minne haluaa, kiitos.
- Yhteystiedot Yhteystietojen hakeminen on turhan monimutkaista ja piilossa olevaa tietoa mm. terveydenhuolto/terveysasemat
- Yhteystiedot, avoimempaa toimintaa, toimivia linkkejä. Olen valmis toimimaan teidän ulkopuolisena apuna nettisivun kehittämisessä, asukkaana joka huolehtii isoäidistään ja etsii muutenkin tietoa kaupungin sivuilta, usein sitä löytämättä. osoitteeni on: raisa.baer@gmail.com saa ottaa yhteyttä.
- Yhteystietoja hankala löytää, esim. sote-virastosta. samoin sote-viraston tutkimusjulkaisuja vaikea löytää, aikaisemmin sosiaaliviraston sivuilta oli helppo löytää tutkittua tietoa.
- yhteystietoja on vaikea löytää, sivustoilla ei tietoa riittävästi asioista jonka takia täytyy yrittää monesti saada joku henkilö kiinni kertomaan asioista lisää, hekan asuntojen vaihtosivut ovat selkeä parannus entiseen verrattuina
- Yhteystietojen tulisi olla ajantasaisia! Myös sivustojen rakenteen tulisi olla nykyistä selkeämpi. Tietoa on luultavasti tarjolla tarpeeksi, mutta se on vaikeasti löydettävissä ja enimmäkseen vanhentunutta. Ajantasaisuus ja helppokäyttöisyys ovat tärkeimmät parannuskohteet tällä hetkellä.
- Yksinkertainen ja ryhdikäs. Tällä hetkellä tekstejä on paljon, muttei sisällys. Rakennetaan sivustot lyhyellä tekstimäärällä ja myös houkuttelevammaksi.
- Yksinkertaisemmat sivut paremmalla grafiikalla eli vähemmän klikkauksia, jotta oikea asia löytyy.
- Yksinkertaisempi haku
- Yksinkertaistaisin vielä vähän, joitain asioita ei meinaa löytyä kuin monen mutkan kautta sivuhuomautuksena, vaikka kyse olisi tärkeästä tiedosta.
- Yksittäisen tiedon löytäminen saattaa olla monen klikkauksen päässä, esim. koulujen ruokalistat. Olisi kiva, jos omat viimeksi etsityt sivut näkyisivät "omassa muistilistassa", niin niihin olisi helppo palata seuraavalla sivustovierailulla.

- Yleensä ottaen olen tyytyväinen, mutta alituinen ongelma on, että tallennetut tai välimuistissa olevat osoitteet eivät aina johda mihinkään, kun tiedon tai palvelun sijainti/osoite on muuttunut. Asiat pitää aina etsiä uudelleen.
- ÄlykäS hakukone, joka ymmärtäisi luonnollista kieltä ja osaisi tuoda juuri oikean vastauksen olisi kiva :)
- Överskådligare. Det finns så mycket utbud i Hesa att