

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

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2016  
Helsingin kaupunki**

12.1.2017

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

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

## Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tulosten esittäminen .....</b>	<b>4</b>
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla? .....	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?.....	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?.....	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon? .....	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?.....	7
2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa? .....	10
2.5.1. Jokin muu, mikä .....	11
2.6. Anna arvosana sähköisille palveluillemme .....	12
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja .....	13
2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?.....	15
<b>3. Vastaaajien taustatietoja.....</b>	<b>20</b>
3.1. Kotipaikka .....	20
3.2. Sukupuoli.....	21
3.3. Ikä .....	22
3.4. Ammatti/asema .....	23
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla? .....	24
<b>4. Yhteenveto .....</b>	<b>25</b>
<b>5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.....</b>	<b>26</b>

## 1. Johdanto

Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutetaan vuosittain kaikille Suomen kunnille avoimena tutkimuksena. Tutkimuksella kartoitetaan kuntien verkkosivujen käyttäjäkunnan mielipiteitä kuntien tarjoamista verkkopalveluista, ja kunnat voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia kehittäessään internet-palvelujaan.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2015 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 95 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja viitenätoista vuotena on ollut 304 kpl. Tänä vuonna 2016 tutkimus toteutetaan siis kuudettatoista 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 4.10.2016-5.1.2017, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1047 vastaajaa.** Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

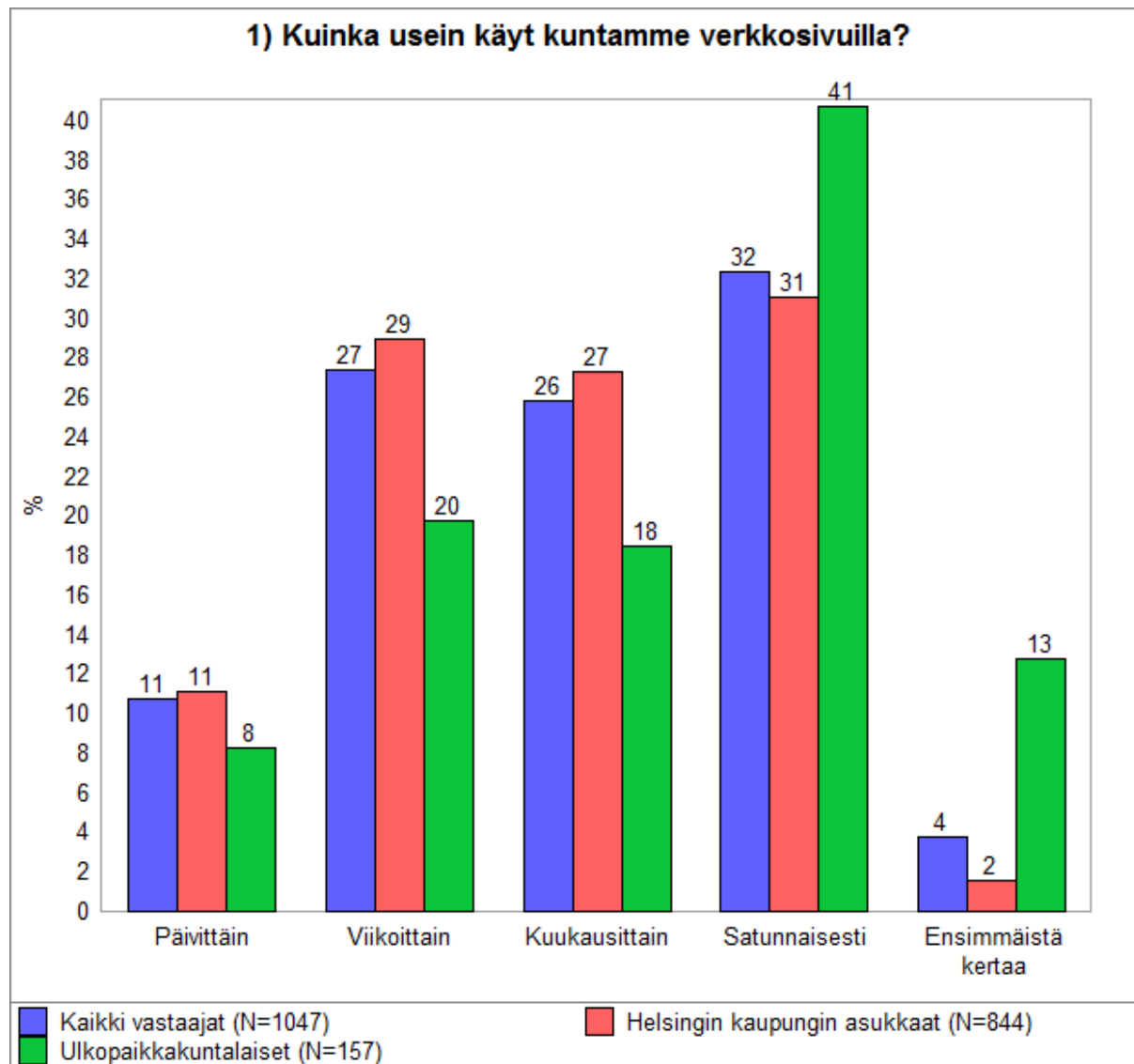
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2017 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, jossa tarkastellaan kuntien yhteisesti saamaa vastaajapalautetta; tämä antaa laajempaa näkökulmaa tutkimukseen ja kertoo kuntien internet-sivujen käyttäjäkunnan keskimääräiset mielipiteet, toiveet ja tarpeet koskien kunnallisten verkkopalvelujen tarjontaa. Tällöin omista verkkosivuista saatua palautetta voidaan myös verrata kuntien saamaan keskimääräiseen palautteeseen.

Tässä nyt laaditussa raportissa esitetään Helsingin kaupungin verkkosivuilla toteutetun kyselytutkimuksen tulokset yksitellen kysymys kerrallaan. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että Helsingin kaupungin asukkaiden ja ulkopaikkakuntalaisten vastaukset on voitu erottaa toisistaan. Vastausjakaumat esitetään pylväsdiagrammien avulla valintakysymysten osalta, minkä lisäksi avoimeen kysymykseen annetuista vapaista vastauksista on laadittu lyhyt yhteenveto.

Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa.

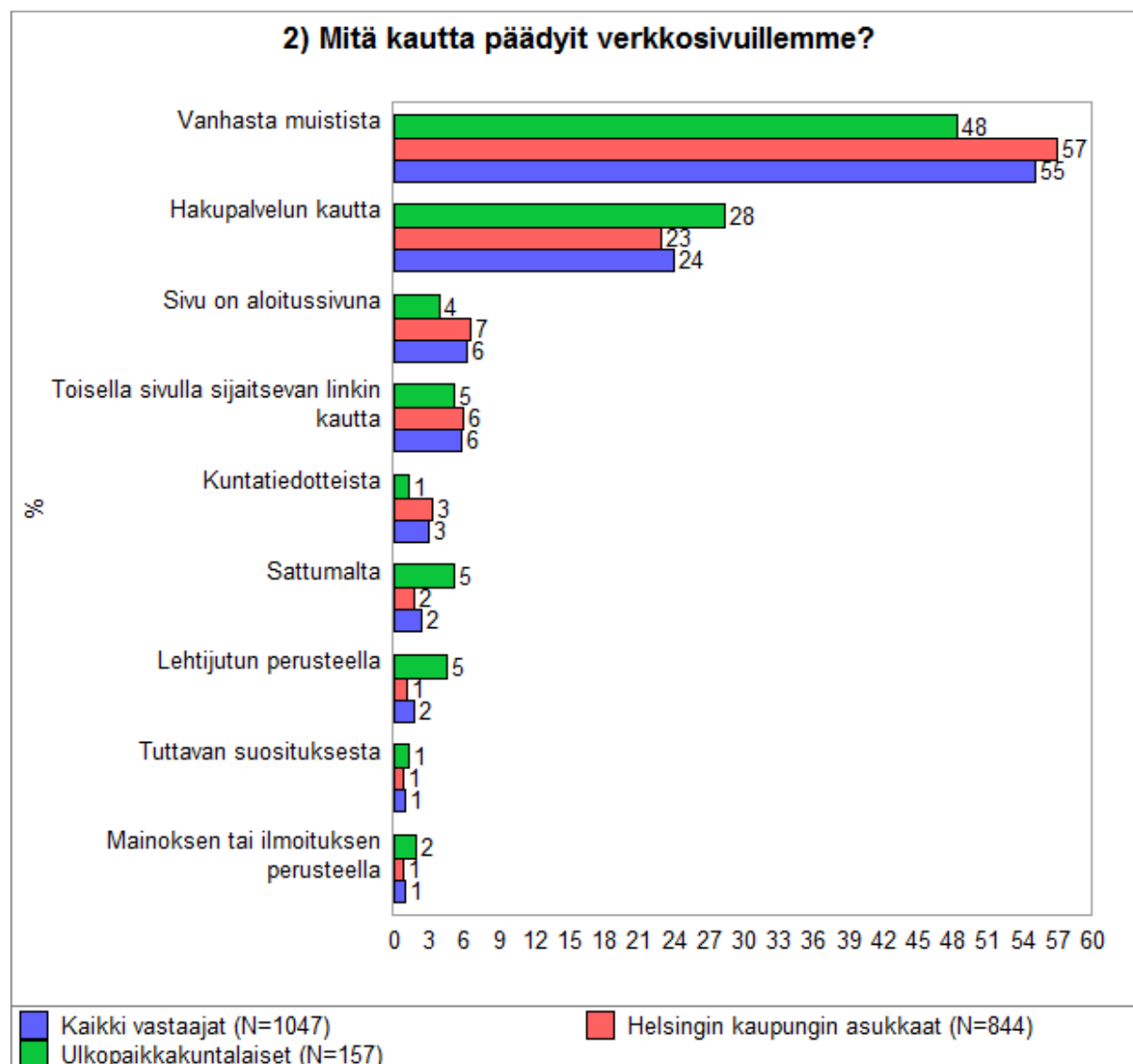
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



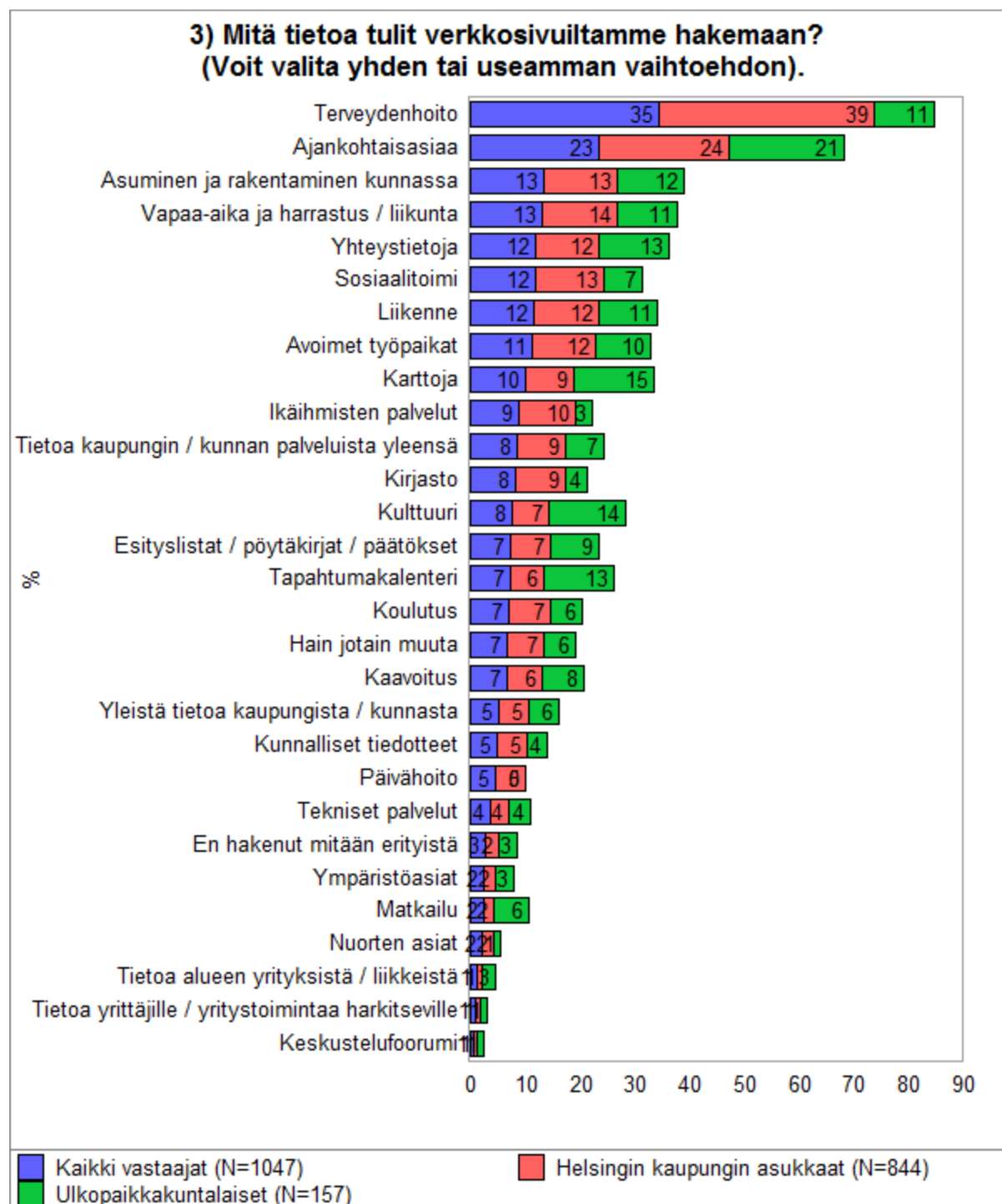
Kaikista vastaajista 11% käy sivuilla päivittäin, 27% viikoittain, 26% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 4% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



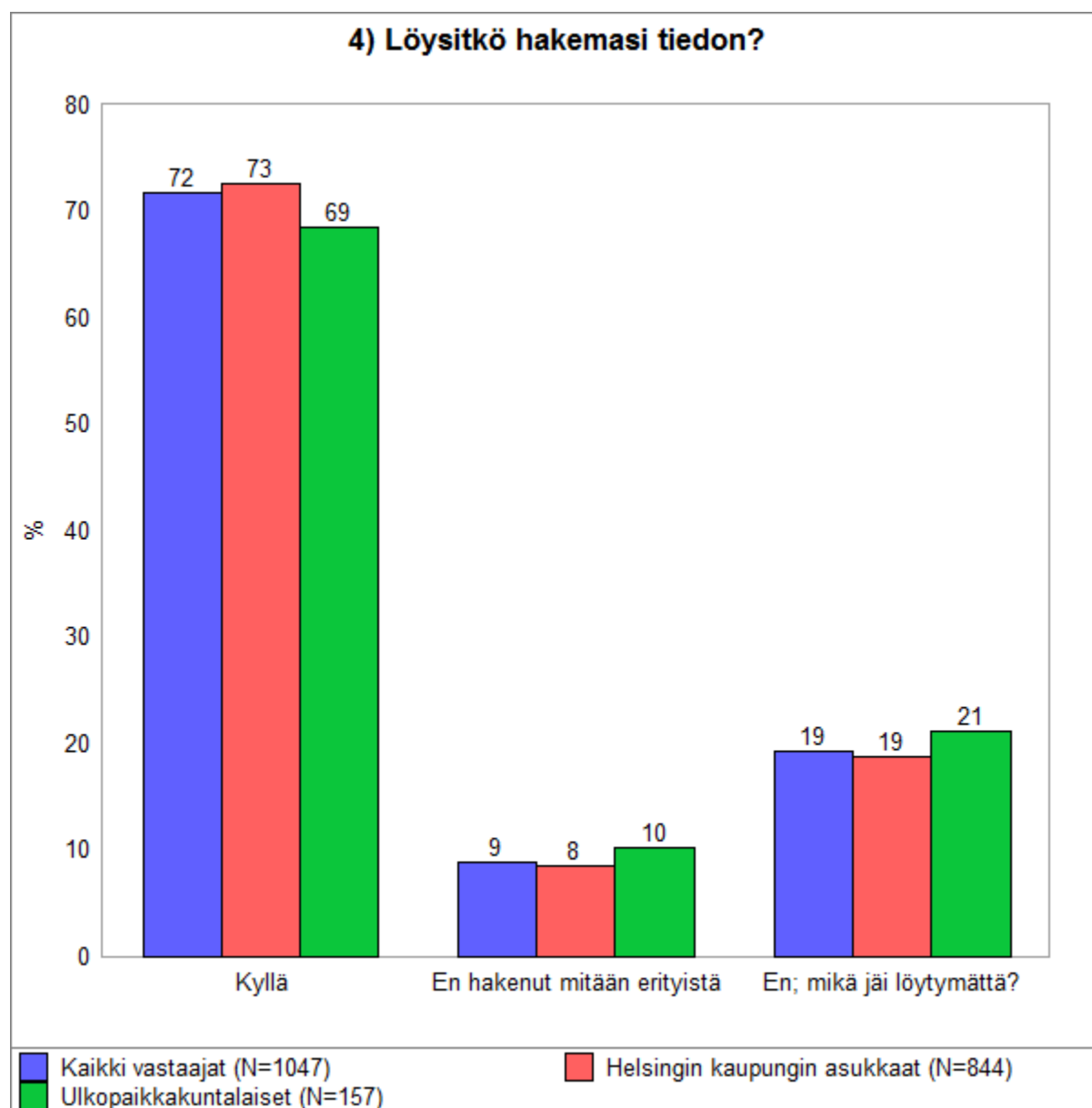
Kaikista vastaajista 55% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 24% hakupalvelun kautta, 6%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, ja 6% tuli sivustolle toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (35% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (23%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (13%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (13%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 72% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 9% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

### 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- Aikaisemmin löytämäni kiinnostava AMK:n 2.harjoitteluun sopiva toimipaikka ei löytynytkään, kun etsin sitä toisen kerran.
- ajankohtaisia
- Ajankohtaiset tiedot terveysasemien henkilökunnasta.vanhoja nimiä ta: hlöstä
- ajantasainen hintatieto
- ajanvarauspalvelut
- antaisin palautetta huonosta siivouksesta kaupungin omistamassa laitoksessa. Suora yhteydenotto ko laitokseen tasan vuosi sitten, luvattiin "puhua", mutta vuoden päästä on entistäkin likaisempaa
- Apuvälinepalvelut

**Osoite**  
Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**  
+358 - 9 - 221 2424

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

- Asiakokonaisuudetoppisopimus ja työ, perhe, toimeentulo
- assiointi-hel.fi-sivulla aiemmin saamani th:n viesti, johon olisin halunnut vastata!
- asukasmäärät
- Auroran sairaalan osastojen kuvaukset.
- Avoin neuvola aukiolo joulun pyhinä!
- avustajien tunti ilmoitusten aikataulu 2017
- ei käyttäjäoikeutta kaupunginhallituksen nettisivuille
- ei löytynyt nähtävyyksiä
- Ei nopealla vilkaisulla löytynyt harrastusmahdollisuuksia lapsille, pitää tutkia tarkemmin...
- En löytänyt vammaistyöstä etsimääni
- Englanninkielistä tietoa Haartmannin yhteispäivystyksestä
- erityishammashoidon puh.numero
- Erityisopetuksen suunnittelijan yhteystiedot
- etsin kruunuvuoren koulu tanssiluokka tai aste
- Etsin listausta helsinkiläisistä tiloista, joissa järjestetään konsertteja. Löysin erilliset kevyelle musiikille, mutta laajaa, kaikkia musiikkityylejä kattavaa listausta en löytänyt.
- Guggenheim
- GUGGENHEIM ÄÄNESTYSTULOS
- Haetun lehden mahdollinen lukupaikka
- Hain tietoa vanhusten päivätoiminnasta ja juuri tietystä yksiköstä. Hakemastani yksiköstä ei ollut edes mainintaa siitä, montako asiakasta ko. yksikössä käy keskimäärin. Lisäksi ruotsinkielisen yksikön nimi oli kirjoitettu väärin.
- Haku kesken.
- Har ännu inte hunnit besöka sidan.
- Helsingin rakennettu pinta-ala
- Hgin sosiaalitoimi perintäyksikkö
- huonot sivut
- hur jag byter hälsostation då Drumsö inte kan ge service på svenska vill jag byta
- ilotulituksen pääpaikka 2017
- influenssarokotuksen ajanvaraus
- influenssarokotukset
- infulenssarokotus aikavaraus
- kaikki. Minulle lähetetty linkki toi vain portaaliin.
- kansallispuistot
- Kartta Helsingin keskustan pysäköintipaikoista
- karttapalvelu on ollut useita päiviä pois käytöstä, missä on tiedote, josta selviäisi esim. arvio milloin karttapalvelu voisi olla taas käytettävissä
- kaupunginvaltuuston uusin kokousvideo ei toiminut
- Kielikopit olisi hienoa saada nappia paimalla samalle sivulle; Osaston englannin kielinen sivu jäi löytymättä ennen kuin tuli kyselykutsu
- kirjautuminen läppärillä ei onnistu ja mobiilisovellus meni jumiin.
- kommentointisivu kaavasta meri-rastila3
- kondition för äldre
- Koska influenssarokotukset alkavat ja rokotteet
- Koulujen ruokalistat ja koulun kotisivut!!
- Kudontamahdollisuudet Helsingissä
- kuinka kauan sijaishakemus on voimassa?
- Kunnalliset tiedotteet
- Laakson muistipolille ei pysty lähettämään sähköisestiviestejä
- liian monta klikkausta hakiessa perusjuttuja
- logon käyttö
- Länsimetron aloituspäivä
- Malminkartanon terveysaseman influenssarokotustieto
- mielenterveys sairaanhoitajan puhelinaika
- Mihin voi ilmoittaa vaarallisista liikennejärjestelyistä?
- miksi ei aakkosjärjestyksessä löydy kaikkia, vaan saa avata seitsemän sivua jos etsii tietoa
- Mikä kunnan taho auttaa asunnottomia yösijan saamiseksi
- millaisia poliittisia asioita Helsingin kunnan pj.t ovat ajaneet
- Mistä helvetistä se tekstiviesti tilataan joka muistuttaa siirtokehotuksista miten pääsen ilmoittamaan omalle terveysasemalla kotona tehdyt verenpainemittaukset netissä
- Munkkiniemen palvelukeskuksen alta ravintola/rukapalvelut. Edes mainintaa sivuilla ruokapalvelun poistumisesta ei ollut, jos palvelu on päättynyt.
- muutaman viraston henkilökunnan yhteystiedot puuttuvat
- nimistötoimikunnan jäsenet
- nog i allmänhet, men sökfunktionen ger sällan resultat
- Normivuokra 2017
- Ohjaamolla ei ole kotisivuja edelleenkään
- Ohjeet kuinka sivulle saa oman ilmoituksen
- olen vasta menossa palveluun tällä kertaa olisin halunut tehdä esim. riskitestin ono ruokailuni riski suuni terveydelle
- Om demonstrationer i staden på självständighetsdagen
- Om kontaktpersoner på de här "palvelukeskus"-enheterna.
- oma sähköposti, mitä täällä taas on menty muuttamaan?
- Omahoitajan puhelinnumero
- Onko Itäkeskuksen uimahallin pitkä allas kokonaan käytössä tänä iltana (nyt)--> ei suurta merkitystä asialla
- organisaatiouudistukseen liittyen toimialajohtajien valintaan liittyvät asiat
- Paloheinän terv.aseman puh.numero
- Palvelu(viestin jättäminen terv.asemalle) ei toiminut
- Palvelussa virhe. En päässyt omakantaan
- Pelastustoimen johtajan nimi
- perheneuvolan yhteydenotto sivut ei avautuneet
- potilasasiamies, suutarila;hammaslääkäriasema
- potilasjärjestöt ja yhdistykset linkki ei toiminut, kuten ei moni muukaan hel.fi sivulla oleva linkki
- Pysäköinti kantakaupungin ulkopuolella
- Päiväkotihakemuksen tilanne
- pöytäkirja yhteistyöstä Moskovan hallituksen kanssa
- Pöytäkirjasivun sijaan päädyin tähän kyselyyn

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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



- Rakennetaanko Puotilan ostoskekuksen päälle uusia taloja ja /Siltämäki-Suutarilan alueen talojenn rakentamisesta
- ravan yhteystietoja on vaikea löytää
- resepti
- rokotus, ajanvaraus, ei aikoja
- Rokotusaika
- selkeä kartta helsingin puru/juoksuradoista
- sivut ei aueneet
- sivut ei toiminut
- sosiaalityöntekijän yhteystiedot, luettelo hoitopaikoista, jonne vanhus vi kaupungin kautta päästä
- Sosv työn työ numerot
- Stadens hyresbostäder på Busholmen
- Suora lähetys tms. Ajantasainen tieto kh:n päätöksistä
- Suursuon mtt Tarja Puhakan vastaanotton puhelinnumero
- svenska dagvårdens sidor kunde vara mera omfattande och aktuella
- sähköpostiosoite mistä kysyä asiaa
- sähköinen ajanvaraus omaa rokustusta varten
- Sähköinen asioiminen terveyskeskuksen kanssa
- Sökte hotell information när denna förfrågan dök upp
- talpan sivut ja talpan nimi englanniksi
- tekemistä lapsille syyslomalla, ei löytynyt hakusanoilla
- terveyskeskuksen laskut
- Terveyspalvelu
- Tidtabell för höstens influensavaccinationer
- Tieto lasten hammashoidon vuositarkastuksista.
- Tieto mistä hankkia seniorijumppakortti
- tieto siitä, minne voi ilmoittaa virkamiehen toiminnassa havaitusta korruptiosta
- Tieto työväenopiston joulun ajan aukioloajoista
- Tietoa organisaation toiminnasta
- Tikkurilan laoratorion aukioloaika.Miksi se ei ole näkyvässä kyseisen asian sivulla. Aivan älytöntä.
- tilastotiedot talous- ja verasioista on ilmoitettu epäselvästi
- till vilket simhallssystem jakobacka simhall hör.
- toimeentulotuen maksupäivää/koko sivua mistä näkee maksut.
- Tryckte på "svenska" länken men hamnade till förstasidan inte samma innehåll på svenska
- tuleva rokotus alkaminen
- Tulin sivulenne vahingossa - väärä sivu
- Turvakokeiden tulokset.
- työterveyden lomakkeet
- Täsmällinen tieto rokotuksen saamiseen
- Töölön terveysaseman lääkärit & terveydenhoitajat (luettelo)
- usein yhteystiedot
- Uuden länsiterminaalin tarkkoja kaavoituksia ja erityisesti ratikkojen kulkureitit
- Uudet toimialajohtajat
- uudisrakennus vuokra
- vaikka kuinka monta asiaa
- vastaavan työntekijän nimeä ei löytynyt
- vastuullisen virkamiehen yhteystiedot
- Viestitoiminto omaan neuvolaan on kyllä NIIIIIN KIVEN TAKANA ja sekava!!!
- ville kontakta seniorjumpans instruktör, där står gammalt namn
- Vuokrattavat tilat: linkki ei toimi
- Vuosilomaosio Helmessä
- yhteystiedot
- Yhteystiedot muualle kuin puhelinkeskukseen
- yksityiskohtainen tieto erikoislääkärin, sosiaali-, koulutus-, harrastus ja liikuntapalveluja erityistarpeita lapsille. Ja mikä tärkeintä tietoa alueen tukiryhmiä tai kerhoja erityistarpeita lapsille.
- yliopiston kirjasto
- Yrjönkadun uimahalli

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

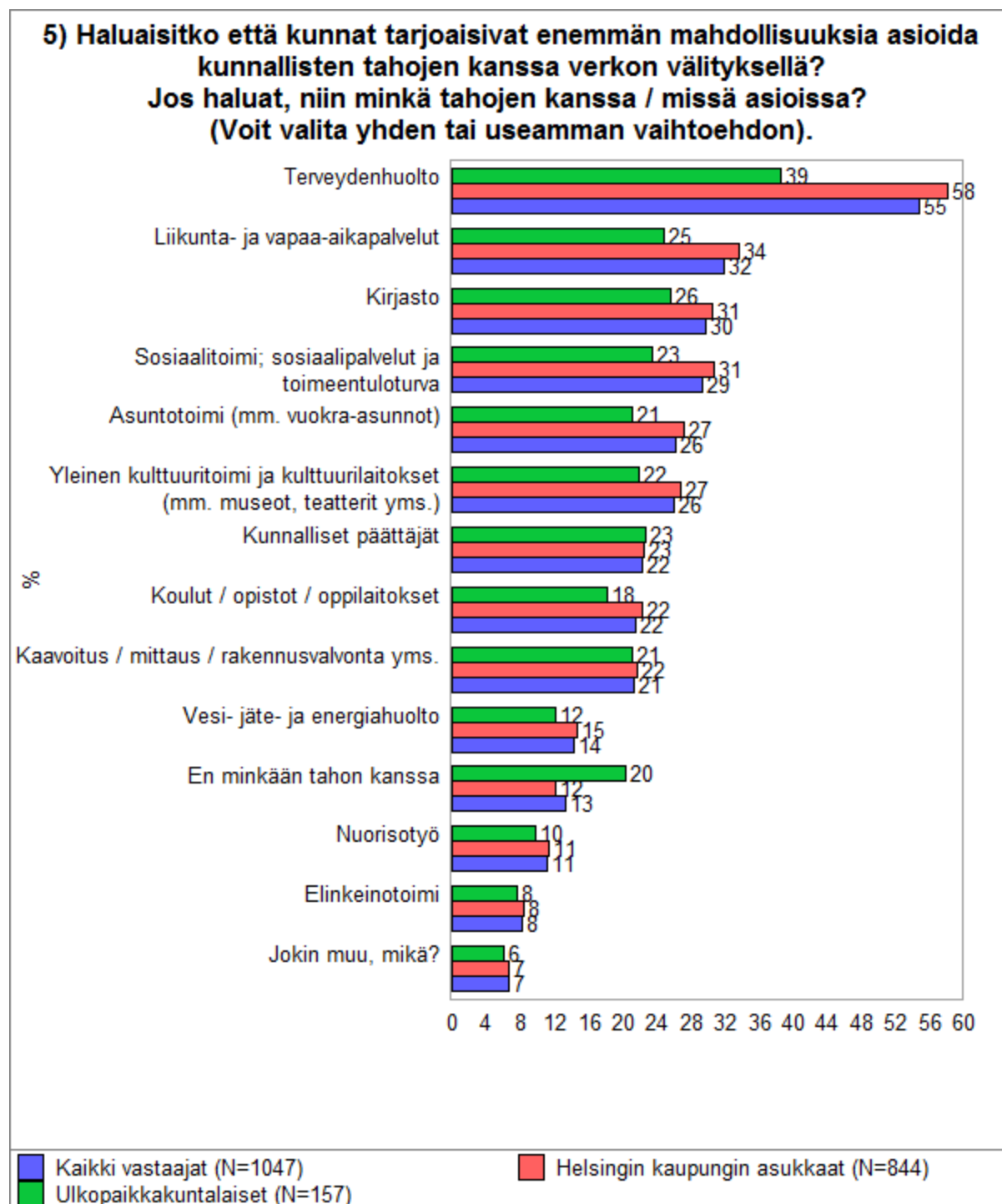
**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

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

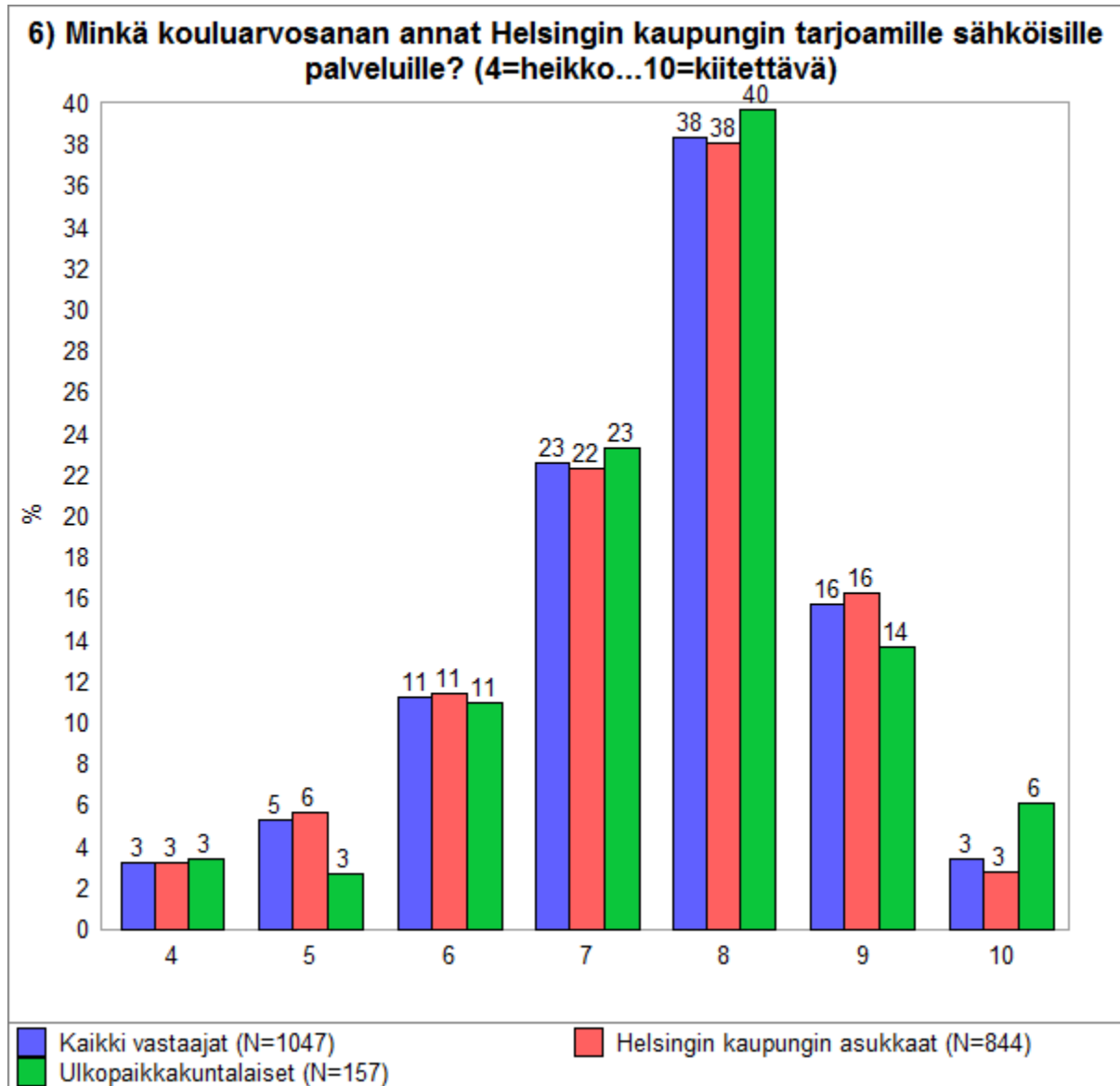


Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (55% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (32%), kirjaston kanssa (30%), sekä sosiaalitoimen kanssa (29%).

### 2.5.1. Jokin muu, mikä

- aika hyvin on jo nyt. Voisi lisätäkin
- alueelliset asukasportaalit
- Boka tid till tandläkare, även 1. besöket!
- Ei nyt kantaa
- en osaa sanoa
- En ymmärrä kysymystä. Nykyinen taso on mielestäni jo riittävä.
- enemmän? Minun tarpeisiini riittää nykyiset mahdollisuudet
- eos
- Eos
- Handikapptjänster
- Helsingin tapahtumat "Minne mennä tänään", näyttelyt, konsertit, kirpputorit, maalaismarkkinat jne.
- joukkoliikenteen vaikuttajat
- kaikki
- Kaikki
- Kaikki edellämäinitut mutta mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin ja palveluihin säilytettävä, pidettävä huoli siitä että verkkopalvelut säilyvät myös ei mobiililaitteissa (ethernetkaapeliyhteys) "tavallisilla" tietokonenaytoilla
- Kaikki mahdollinen asiointi on voitava hoitaa verkossa, eiköhän näin myös ole?
- Kaikki mahdolliset palvelut. Sähköisten palvelujen kehittäminen on tärkeää. Tosin niiden toimivuus on varmistettava eri alustoilla, lisäksi palvelut on voitava tarjota henkilöille, jotka eivät kykene käyttämään sähköisiä palveluita. Lisäksi palvelut eivät aina toimi.
- Kaikki. Minulle on yhdentekevää, kuka kunnassa tuottaa minulle kuuluvat palvelut, siksi kategorisointi aivan turhaa puuhastelua.
- kaikkien - on tätä päivää...
- Kaikkien tahojen. Digitaalisuus koskettaa myös kuntien toimintaa.
- Kierrätys (liittyy tosin kierrätyspisteiden verkostoon, toivoisin parempia kierrätysmahdollisuuksia erityisesti muoville). Rinki-palveluun lähettämäni palaute sai tosi yliolkaisen vastauksen, kuulosti että jokin copy paste -automaattivastaus, joka ei liittynyt kysymykseeni lainkaan.
- Kommer inte på nu
- Kommunen borde besöka landsbygden mera
- Kunnan e palvelut pyrstöstä. En halua lisää.
- Kunnossapito
- Liikenneturvallisuus
- Lisää tietoa kunnasta
- mahanmuuttajat/turvapaikanhakijat
- mitä enemmän verkkoasiointia sen parempi
- NEUVOLA, nykyään on tosi vaikeaa olla yhteydessä omaan neuvolaan
- on jo riittävästi!!!!!!
- Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin edistymisestä.
- Pakolaisia Suomessa / Avustustyö
- Periaatteessa kaikkien tahojen kanssa - mutta: "verkotonta" palvelua ei saa unohtaa, kaikilla ei ole käytössään tietokoneita tai surffausmahdollisuuksia. Ja tämä ryhmä liikkuu vähemmän, istuu enimmäkseen kotona = vanhat ikäihmiset...
- pihapysäköinti
- puuhatalot, missä mahdollisuus käydä koneilla ja opettaa koneiden käyttöä halukkaille. koska tiedotusta on liian vähän ne pitävät kiinni kuin omistaan
- Pysäköinninvalvonta
- Päivähoito
- päivähoito
- Päiväkotien lippulappuset pois ja sähköinen palvelu tilalle
- riippuu miten se toteutettaisiin-ei huonosti toimivia nettisivuja
- Sähköistä asiointia pitää lisätä!
- tarjonta on jo melko riittävä
- tietopalvelu
- trafik
- Työkeskukset, harrastusmahdollisuudet, kierrätyskeskukset
- uusi vuosi
- Vammaispalvelut
- Vammaispalvelut
- Vanhusten asiat ja heidän hyvinvointi
- Viheralueiden hoito
- yhteystietoja
- yleinen kuntalaisten keskustelufoorumi
- yrittäjä rahoitusta ja avustusta mahdollisuuksia.

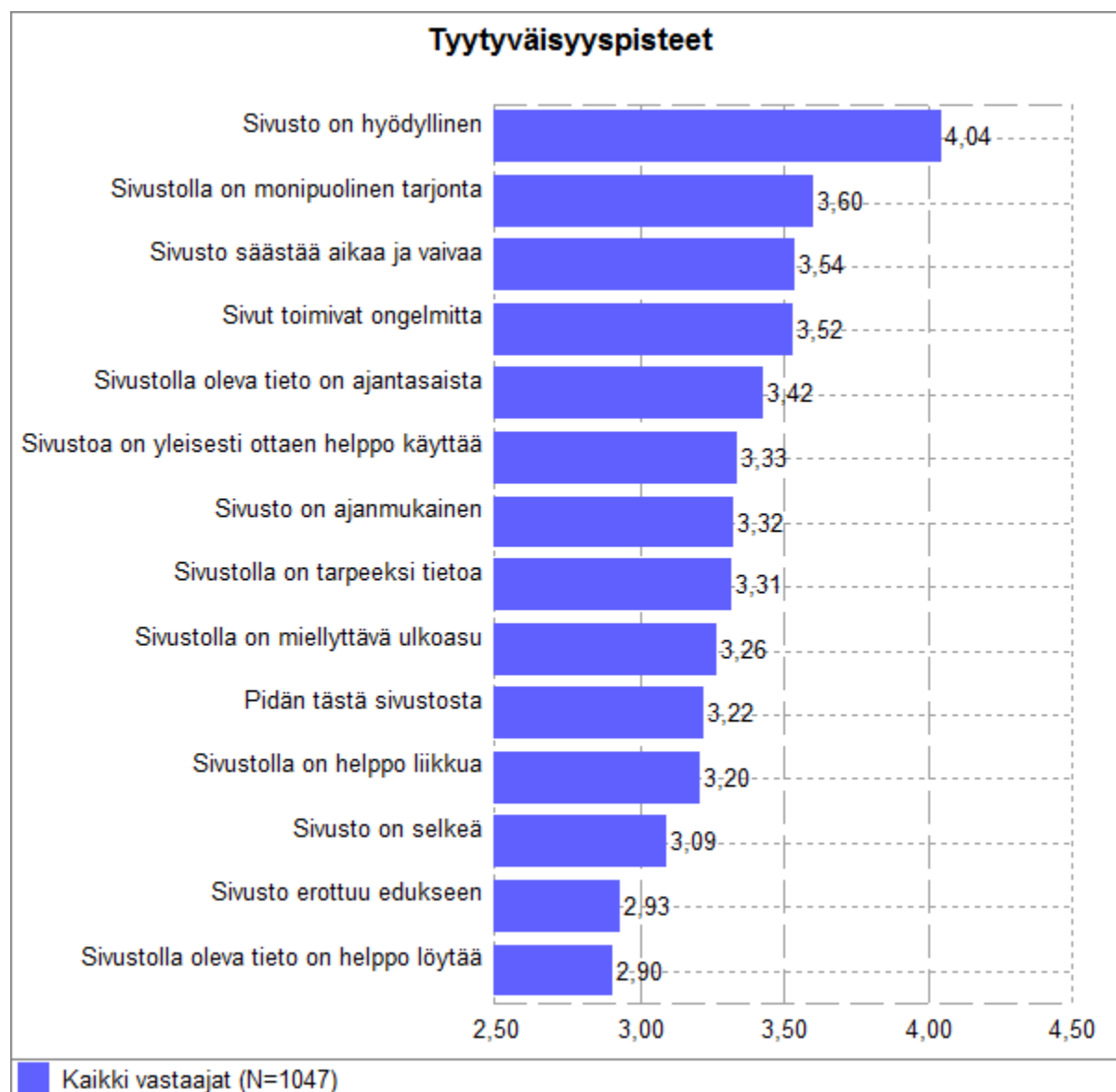
## 2.6. Anna arvosana sähköisille palveluillemme



Vastaajia pyydettiin antamaan sähköisille palveluille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,48

	Kaikki vastaajat N=1047	Helsingin kaupungin asukkaat N=844	Ulkopaikkakuntalaiset N=157
6) Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille? (4=heikko...10=kiitettävä)	7,48	7,46	7,59

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



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

**keskiarvo 3,33**

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

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että 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 3,33. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.

	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Helsingin kaupungin asukkaat</b>	<b>Ulkopaikka- kuntalaiset</b>
	<b>N=1047</b>	<b>N=844</b>	<b>N=157</b>
<b>7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.</b>	<b>3,33</b>	<b>3,32</b>	<b>3,42</b>
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,33	3,3	3,5
Sivusto on hyödyllinen	4,04	4,08	3,86
Sivustolla on helppo liikkua	3,2	3,16	3,43
Sivut toimivat ongelmitta	3,52	3,51	3,58
Sivusto on selkeä	3,09	3,07	3,21
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,26	3,25	3,34
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,9	2,87	3,06
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,31	3,29	3,42
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,42	3,4	3,53
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,54	3,54	3,49
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,6	3,59	3,6
Sivusto on ajanmukainen	3,32	3,3	3,4
Pidän tästä sivustosta	3,22	3,19	3,38
Sivusto erottuu edukseen	2,93	2,9	3,09



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

## 2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluita?

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa ehdotuksia Helsingin kaupungin tarjoamien sähköisten palvelujen parantamiseksi. Käytännössä kuitenkin annetut kommentit koskivat sähköisten palvelujen sijasta suuremmilta osin sivustoa ylipäätään. Seuraavassa on otsikoitu niitä seikkoja, joita nousi annetuissa kommentteissa selkeimmin esiin. Otsikoiden alla esitetään aina muutamia kyseiseen seikkaan liittyneitä vastaajien kommentteja.

Ensimmäiseksi esitetään sähköisiin palveluihin kohdistuneita kommentteja. Muutoin otsikot eivät ole missään erityisessä tärkeysjärjestyksessä, minkä lisäksi kommentteissa käsiteltyjen aiheiden runsauden vuoksi aivan kaikkia aihealueita ei ole tähän kerätty. Kaikki kommentit esitetään kuitenkin sellaisenaan vielä tämän raportin lopussa olevassa liitteessä.

### Sähköisiin palveluihin liittyneitä kommentteja

- Ainakin pitäisi olla mahdollisuus kysyä kaikkia kaupungin asioita jostain sähköposti-osoitteesta. En ymmärrä miksi näitä edes kutsutaan "sähköisiksi palveluiksi" kun melkein mitään palveluja ei ole sähköisenä.
- Ainakin terveydenhuoltoon olisi hyvä saada sähköinen ajanvaraus.
- Ajanvaraus kokonaan nettii reaaliaikaisesti. Akuuttiajat ja pitempiaikainen vaiva sekä krooniset vaivat eri alustalle. Ajanvaraus myös terveydenhoitajille ja hammaslääriin
- Asiointi.hel.fi palvelun idea on mainio, mutta jos sieltä ei löydy etsimäänsä, minulle ilmoitetuksi saapunutta viestiä, ei voi paljoa nauraa! Jos kerran pankkitunnuksilla sisäänkirjautuneelle ei tarjota esim. "saapuneet viestit"-laatikkoa...
- Asiointikansio ei toimi kovin hyvin. Asuntohakemusta ei voinut vetää pois ja sain herätteen sähköpostilla että kansiossa on tapahtuma. Mitään ei kuitenkaan ole kansiossa tapahtunut...
- aukioloajat selkeämmin näkyymiin. Turha toisto pois-samaa asiaa palveluissa ja sivuilla eri sisällöillä.
- Chat-palvelu kysymyksille olisi erinomainen lisä
- Terveyspalveluiden osalta mielestäni on hämmäntävää, että on kaksi lähes päällekkästä sivustoa, Omakanta ja tämä. Kannatan yhdistämistä. Samoin ehdotan kaiken koulutustiedon iemistä mainioon Wilmaan.
- En keksi nyt paitsi että pitäisi päästä tunnuksilla sisään ilman joka kerran varmistelua (asunnonvaihto) ja sivut eivät saisi sekoilla (terveydenhuolto)
- Eyyä olisi vain yksi järjestelmä jota asukas voi käyttää, eikä niin että on Kantaa, sähköistä reseptiä ja e-asiointia ja ...ja ...
- Henkilötunnistus helpommaksi.
- Kaikki verkkopalvelut samaan paikkaan ja yhden kirjautumisen alle. Esimerkiksi terveydenhuolto, asuntoasiat, sosiaalihoito, Kela, vero jne.
- terveyslaskut voisi olla netissä listana ja maksaa suoraan siellä
- Käyttöliittymä tuntuu vanhanaikaiselta. Nappulat, "paina tästä" "siirry eteenpäin" ym. Muilla saiteilla toiminnot automaattisia. Ajanvarauksessa varattavan ajan muutto erittäin hankala. En meinannut löytää /ymmärtää "Palaa" nappia.
- Lisäisin mahdollisuuden lähettää liitteitä esim. toimeentulohakemukseen jälkikäteen ja päätöksen alaisten laskujen lähettämiseen. Henkilön tunnistushan on jo olemassa, joten em. toiminnot on helppo ja halpa lisätä toiminteesiin.
- Muutosten teko tulisi olla nopeampaa, esim päiväkoti maksujen tulojen muutos pitäisi pystyä tekemään netissä, eikä nykyiseen tapaa paperitse.
- Olisi ihan kiva, kun voisi laittaa e-mailia suoraan esim. toimeentulotukihakemukseen liittyen. Nyt näkee vain sen, että hakemus on kirjattu saapuneeksi. Ihan älytöntä, ettei voi sähköisesti jättää viestiä!
- Pankkikirjautumisen kanssa on toistuvasti ongelmia, vaikka antamani tunnuksot ovat oikein ja sen puolesta pitäisi päästä eteenpäin, mutta sivusto ei päästä kirjautumaan. Välillä ongelma ratkeaa palaamalla edelliselle sivulle ja yrittämällä uudelleen, välillä tunnistautuminen täytyy tehdä alusta asti uudelleen. Eli tämä pitäisi mielestäni saada kuntoon, sillä muuten sivustolla kuluu turhaa aikaa.

- Pankkitunnuksilla tunnistautuminen ei välillä toimi. Koitat tällaisessa tilanteessa kahden pankin tunnuksia (OP ja Nordea), joten virhe ei ole pankin päässä, sillä virhe tulee molempien pankkien kautta.
- Päiväkotiin (ainakin käyttämääme Siilitien päiväkotiin) pitää joka vuosi erikseen täyttää lapsen perustietolomake paperille. Tämä olisi todella paljon helpompaa tehdä sähköisesti ja tehdä muutokset tarvittaessa.
- sama kirjautuminen kaikkiin palveluihin säästäisi aikaa ja vaivaa. Nyt pelkästään kirjastoon tarvitaan kirjastokortti ja yle-tunnus tai facebook (tilavarauksiin), terveydenhuoltoon omat tunnukset jne jne.
- Sivusto on vanhanaikainen. Uudistaisin koko koodipohjan. Esimerkiksi terveystalvolutit on epämukava käyttää, sillä salauksen tai jonkin muun seikan takia jokaisella sivulla kestää (erityisesti kyselyissä) avautua.
- Sähköisen asiointin palvelusta on todella vaikea löytää neuvolapalveluja. Hakusanalla "neuvola" löytyy vain äitiysneuvolapalvelut mutta ei lastenneuvolaa. Pitää itse ymmärtää etsiä ensin terveystalvolutit. Sivuilta on myös vaikea päästä itse asiointiin - koko ajan siirrytään eteenpäin sivulle, jolta löytyy tietoa asiasta, mutta ei itse asiointilinkkiä
- Sähköiset "Vatupa"-palvelut ovat aivan karsean huonot käyttää. Koulun Wilmassa olisi kalenteriominaisuus todella hyvä. (Pitäisi olla mahdollisuus tarkistaa helposti per päivä, jos poikkeusohjelmaa tai erityisvarusteita (eväät, liikuntavaatteet mukaan). Liikuntaviraston älykorttiin pitäisi olla mahdollisuus ostaa sisäänkäyntilippuja netin kautta.

### Ajankohtaiset asiat paremmin esiin

- ajankohtaiset asiat olisi hyvä löytyä heti etusivulta. esim olen etsinyt tietoa influenssarokotuksista nyt jo useamman kerran kun viimeksi tänään ylen uutsiten mukaan rokotukset alkavat nyt jo Helsingissä.
- Jos on ajankohtainen asia, se voisi olla ensimmäisenä esim. Terveystalvolutissa tarjottava influenssarokotus ajanvaraus.
- kesällä juuri loma aikana ei ollut ajantasaista tietoa uimavesien tilasta ja lämpötiloista, varmaan lomista johtuen
- Latutiedot voisi olla vieläkin paremmin reaaliajassa

### Paremmat kieliversiot

- kielikopioon mahdollisuus päästä suoraan samasta sivusta
- Då besökaren väljer ett annat språk på sidorna bör länken ta dem till samma sida, fast på det andra språket, exempelvis: Jag sökte efter information om adoption i Finland. Jag kom till Helsingfors stads hemsida, till sidan om adoption, men den var på engelska. När jag tryckte på 'svenska' togs jag till startsidan, inte till den svenskspråkiga sidan om adoption.
- Ni skulle kunna uppdatera de svenskspråkiga sidorna. Detta gäller framför allt om gratis skridskoåkning i ishallar.
- Vaihto kielten välillä vie etusivulle, ja todella vaikeata löytää sama sivu suomeksi ja ruotsiksi.

### Sivusto palvelee nykyisellään riittävän hyvin

- En mitenkään, koska palveluihin on helppo kirjautua sähköisesti, tosin kaikilla ei välttämättä ole tätä mahdollisuutta.
- Det är helt okej
- ei moittimista
- Hyvä näin!
- Mielestäni hyvät sivut ja selkeät.
- Sivustot esiintyvät nyt edukseen. Hienoja parannuksia tehty paljon.

### Tiedonhaussa sivuilta joskus vaikeuksia

- Förbättra sökfunktionen!
- Jotkut sivustot ovat risukkoja, tietoon ei pääse käsiksi helposti. Täytyy yrittää muistaa, mikä polku tai vinkki sinne vie
- Kaikilta Helsingin kaupungin sivuilta tiedon löytäminen on vaikeaa. Jos et täsmällisesti tiedä, mistä tieto löytyy, sitä on lähes mahdoton löytää. Ja olen tiedonhaun ammattilainen ja pystyn kaivamaan tarpeellisen tiedon esiin melkein mistä vain, mutta Helsingin



kaupungin sivut ovat tuskastuttavat eikä tieto löydy aina edes silloin, kun 'täsmätietää', missä tiedon pitäisi olla tai mihin laajempaa kokonaisuuteen/asiaan se liittyy.

- Nykyistä selkeämpi kuvaus sivujem sisällöstä, välillä kieli on vaikeaselkoista jopa korkeakoulututkinnon suorittaneelle. Lyhyet lauseet, pääasia kirkaana mielessä. Joskus joutuu hortoilemaan sivukaupalla etsiessään oikeaa sivua ja vain siitä syystä, ettei tavoita tekijän käyttämää sanastoa!
- Sivusto on sekava eikä minun logiikalla ainakaan löydy asiat sieltä mistä pitäisi. Katson vanhushpalveluja, jotka on ripoteltu.
- Sivustot tulisi olla helppolukuisia, helppoja tiedon löytymisen kannalta. Sivustojen suunnittelussa tulisi käyttää henkilöitä joilla ei ole kokemusta tiedon etsinnästä netti sivuilta. Hakusanat ovat erittäin hankalia, kunnallista kieltä käytetään jota normaali kuntalainen ei tiedä ja näin ei osaa etsiä oikeilla hakusanoilla.
- Jako toimialajeittain on hieman hankala jos ei tiedä mihin oma asia kuuluu. Tietojen hakeminen on hieman hankalaa maallikolle.

### Navigointiin liittyviä vaikeuksia

- Helsingin verkkosivujen ongelma on niin suuri määrä tietoa, että navigointi on hankalaa.
- Sivustolla navigointi on melko monimutkaista. Asiontia vaikeuttaa myös se, että esim. hakua käytettäessä täytyy tuntea termistö eli hakusanan on oltava "virallisesti" oikea, muutoin hakua ei tunnisteta.
- Sivuston pitäisi olla selkeämpi, niin ettei tietoa joudu etsimään pitkään ja päädy aina linkeistä samoille sivuille, joilla on jo ollut, ja joilta etsittyä tietoa ei löydy.

### Yhteystiedot helpommin löydettäväksi

- Etusivulle kaikki mahdolliset puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet, katuosoitteet mikä virasto yms. missäkin sijaitsee. Ja vasta sitten verkon tarjoamat palvelut.
- helpottaisiin etsimistä esim, henkilöhaun ja tittelin kohdalla. Välillä tuntuu, että menee ikä ja terveys, jotta kenties löytää etsimänsä.
- Helsingin kaupungin virkamiesten jne henkilöiden yhteystietoja on vaikeaa tai mahdotonta löytää, esim. puhelinnumero, titteli, postiosoite.
- Jokaisen vastuullisen virkamiehen yhteystiedot on saatava esille.
- Yhteystiedot ovat yllätävä hankala löytää

### Lisää selkeyttä ja yksinkertaistamista

- Karsimalla ulkoasua yksinkertaisemmaksi ja helppokäyttöisemmäksi.
- koristeet ja kuvitus vähemmälle, on siten nopeampi ja selkeämpi käyttää.
- Selkeys. Liian monimutkaiset sivut tällä hetkellä. Hallinto rakastaa omia siilojaan, mutta kuntalainen ei ole niistä kiinnostunut eikä löydä tarvitsemaansa tietoa, koska nettisivut on rakennettu hallintorakenteen ehdoilla.
- Selkeyttäisin rakennetta. Nyt etsittävät asiat eivät löydy loogisesti, vaan joutuu avata tuhat ja yksi sivua jos silloinkaan löytää etsimänsä asian, ja jos löytää oli hyvä tuuri mukana.
- Sivustolla on niin paljon asiaa (mikä sinänsä on täysin ymmärrettävää), että se on mennyt todella sekavaksi ja usein saa etsiä pitkään, että löytäisi hakemansa tiedon. Eli jollain tapaa jos sivuja saisi selkeämmiksi ja nopeammiksi käyttää.
- Tilaa olisi lisättävä. Sivuja on pakattu liiaksi. Väljentäminen helpottaisi löytämistä.
- Vähemmän selausta hidastavaa kirjavuutta
- yksinkertaistaisin ja selkeyttäisin kokonaisuutta. Tieto on vaikeasti löydettävissä ja sivulle on tungettu liika tekstiä
- Överskådligare sidor, svårt att genast hitta det man söker genast, det går mycket tid till att hitta det man verkligen vill.

### Palautteenanto- ja yhteydenottomahdollisuuksia lisää

- Enemmän mahdollisuuksia suoraan yhteydenottoon.
- Palautteen antaminen helpommaksi.
- Kullekin virastoille omat palautelaatikat, sekä lisäksi saa olla nykyinen yleislaatikko.
- Pysäköinninvalvontaan pitäisi saada suora yhteys ja sitä kautta lyhyellä varoitusajalla valvontaa sinne missä sitä tarvitaan.

---

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

## Hakupolut pitkiä ja monimutkaisia

- Moni asia löytyy usean linkin takaa, eikä se polku ole aina omasta mielestäni looginen, vaati siis tiedon etsimistä ja klikkailua (esim palvelut - voi löytyä heti kyseisen toimen alta tai sitten jonkun alemman yksikön alta)
- helppokäyttöisemmäksi, moni asia/palvelu on turhan monen klikkauksen takana.
- monen palvelun (esim ilmoittautuminen liikuntapalveluihin) on ihan jumalattoman navigoinnin takana! Sivut ovat hallintomatriisin mukaiset, eivät käyttäjälähtöiset
- Selkeyttäisin ensinnäkin valikoita - tuntuu että pitää mennä miljoonan linkin taakse, jotta löytää etsimänsä, ja usein silloinkin löytyy tietoa, joka on "jokseenkin sinne päin."
- Sivustolla on linkki, joka ohjaa toiselle sivustolle, jossa on linkki seuraavalle sivustolle, josta pääsee linkin kautta eteenpäin kunnes monen klikkauksen jälkeen löytää mitä oli hakemassa
- Tiedon hakemisen olisi hyvä olla helpompaa, ja vain muutaman linkin takana, nyt tiedon etsiminen on rasittavaa, linkkejä linkkien perään. Suorat linkit virastoihin.
- Vaati aika monta klikkausta, että pääsi sähköisen asiointin palveluun neuvola sivulta. Linkki on näköjään myös hel.fi-etusivulla, mutta se voisi olla ylempänä.

## Ulkoasuun parannuksia

- muuttaisin ulkoasun virastomaisesta asiakaslähtöisemmäksi.
- sivujen visuaalinen selkeys. Sivuston uudistus ei parantanut tätä.
- Ulkoasu ilmeikkäämmäksi ja modernimmaksi :)
- Ulkoasu surkea ja sekava. Paremmiin luettava teksti ja heti selkeä jaotus myös koko sivustolla.
- Ulkoasu vanhanaikainen. Vielä lisää selkeyttä
- Visuellit skulle den kunna vara lite modernare och färgrannare.

## Lisää asiakaslähtöisyyttä

- Palvelut tulisi rakentaa enemmän asiakasystävällisiksi ja selkeiksi! Nyt menee paljon aikaa siihen, että etsit sivuilta oikeat palvelut. Ottakaa asiakkaat mukaan kehittämään verkkopalveluitanne!
- Siten, että palvelut olisi mietitty kuntalaisen eli asiakkaan näkökulmasta. nyt koko palvelut on mietitty Helsingin kaupungin näkökulmasta, eikä se logiikka tavalliselle kansalaiselle oikein aukea. Aina pitäisi tietää tarkkaan etukäteen, mitä nimenomaista tietoa hakeaa, mihin organisaatioon kuuluu yms.
- Siten, että sivulta olisi helpompi löytää tietoa. Tämä vaatisi asioiden asiakaslähtöistä sijoittelua. Nyt sivuilta paistaa virastolähtöisyys. Asukkaalta ei voi kuitenkaan olettaa että hän tietää kaupungin organisaatiorakennetta, jonka mukaan tietä pitäisi löytää.
- Tekemällä se asiakaskeskeisiksi. Ei tarpeettomia kirjautumiskertoja. Ei virastoittain järjestetty. Tiedätte, missä asun -> minun lähelläni olevat (oikeasti saatavilla olevat) palvelut ensin. Miksi informaatio on järjestetty hallintosiilo- eikä asiakastarvekohtaisesti? Miksi palvelut rakentuvat virastojen omiuen sekalaisten tietojärjestelmien rakenteen mukaan, eikä minun elämäntilanteeni kannalta olennaisesti jäsenneltynä? Oletteko kuulleet termiä "palvelumuotoilu"?
- Toimintalogiikan pitäisi olla käyttäjälähtöinen, ei virastolähtöinen.

## Teknisiä ongelmia sivuilla

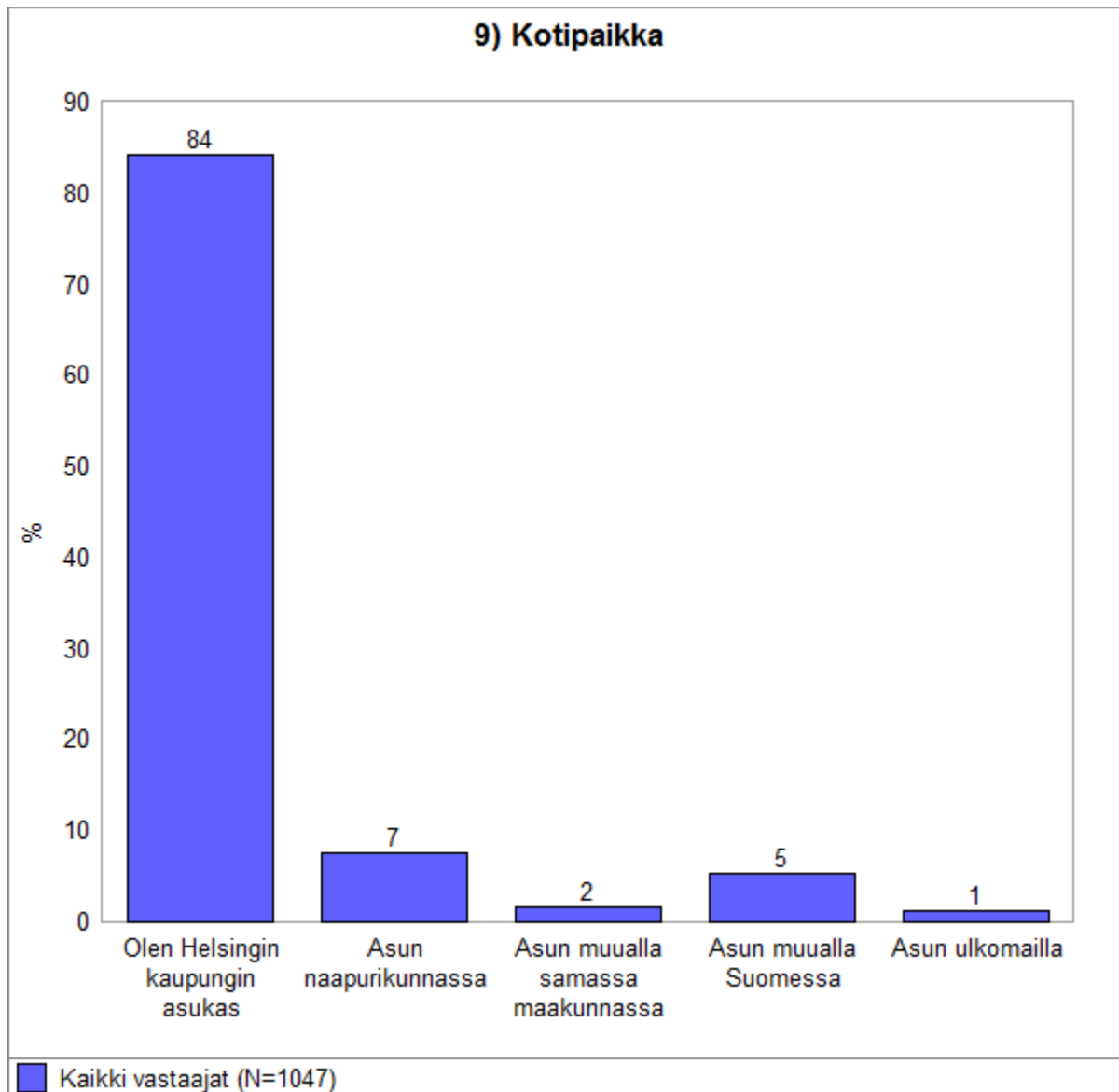
- Helsingin kaupungin sivustot olisivat varmasti hyödyllisiä jos ne toimisivat. Viimeisen vuoden kuluessa on kuitenkin ollut tavattoman turhauttavaa, kun lukuisat linkit johtivat väärään paikkaan tai jonkinlaiseen kehään, erityisesti sosiaaliviraston / lastensuojelun sivustoilla. Nyt vaikuttaisi kun pahimmat ongelmat olisivat korjautuneet, merkitsin kuitenkin aika kriittisen arvion viime kuukausien lukuisten turhautumisten vuoksi.
- Linkit eivät monesti toimi, joten niiden päivittäminen pitäisi nykyään olla numero 1.
- Sivuilla olevat linkit tulisi tarkastaa (löytyy useita toimimattomia).
- en pääse edes työkoneelta tai kotoa ikinä sivuille. aina vastassa www.hel.fi Sivua ei valitettavasti löytynyt Sidan hittades inte Page not found

### **Muita yksittäisiä kommentteja ja kehitysehdotuksia**

- Keskustelufoorumi kaupunkilaisille tärkeistä asioista puuttuu.
- Muuttaisin tekstissä käytetyn fontin tyylin yksinkertaisemmaksi/selkeämmäksi. Fontin tyyli on hankala ja huono.
- Selkeyttä mistä löytyy mitään ja sivut ovat vanhemmalle ihmiselle ihan hepreaa. Jossain pitäisi olla neuvontaa miten ko.sivuja voi hyödyntää vaikka kirjanen joka kotiin. Kankea käyttää ja kun soitin ko.sivuista ja tiedoista teille niin sain ympäri pyöreitä vastauksia.....
- Sivujen pitäisi olla päivitettyinä, eikä missään nimessä "sivu on vanhentunut" -näkyimiä
- Sp-osoite voisi olla jokin muu. Kun valitsee Helsinki.fi päättyy Helsingin yliopiston sivuille.
- Tieto joka sivuilta löytyy tulisi aina olla ajan tasalla ja oikeaa
- Paremmat sovellukset mobiililaitteille

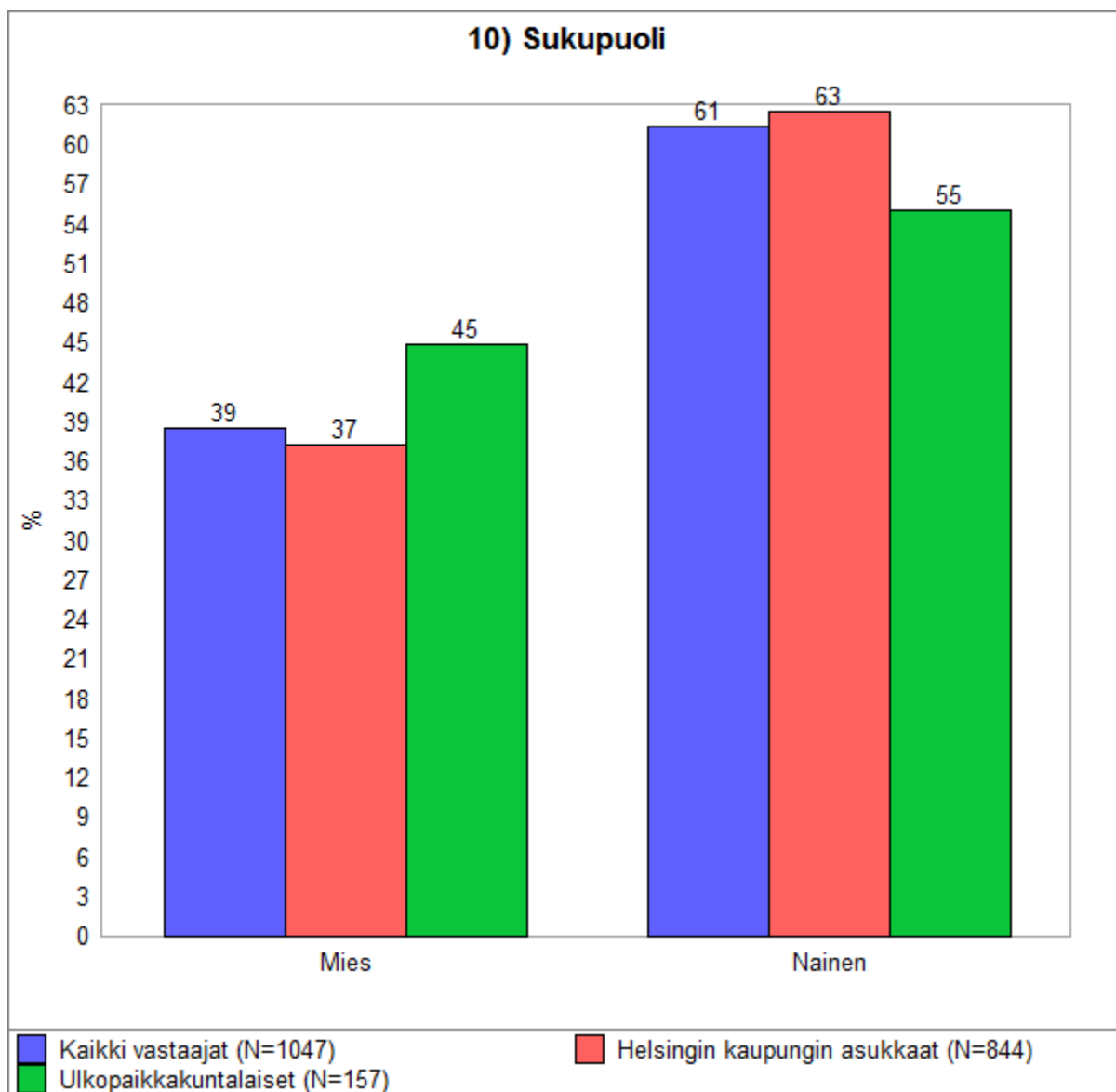
## 3. Vastaajien taustatietoja

### 3.1. Kotipaikka



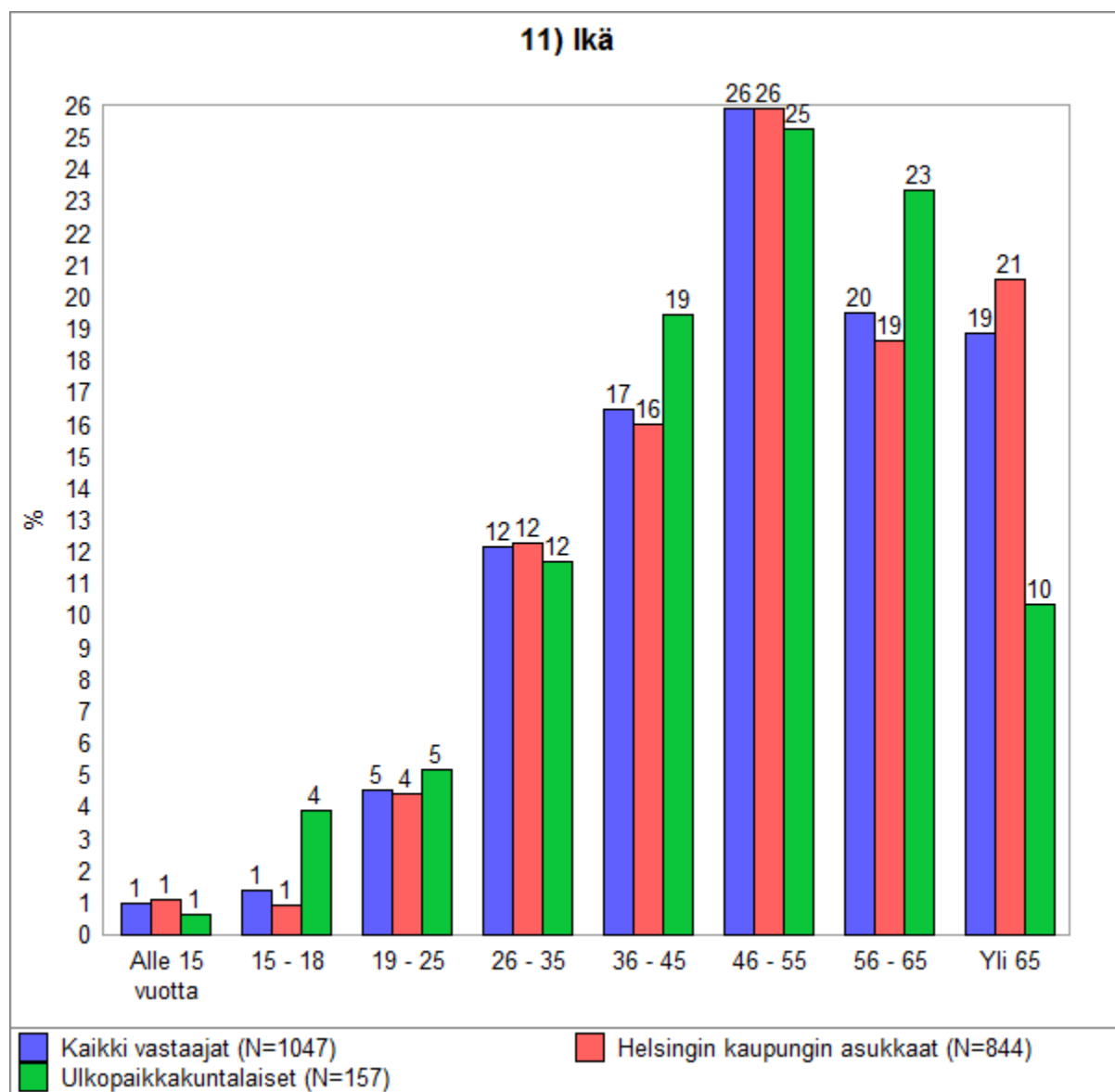
84% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja yhteensä 16% ulkopaikkakuntalaisia.

### 3.2. Sukupuoli



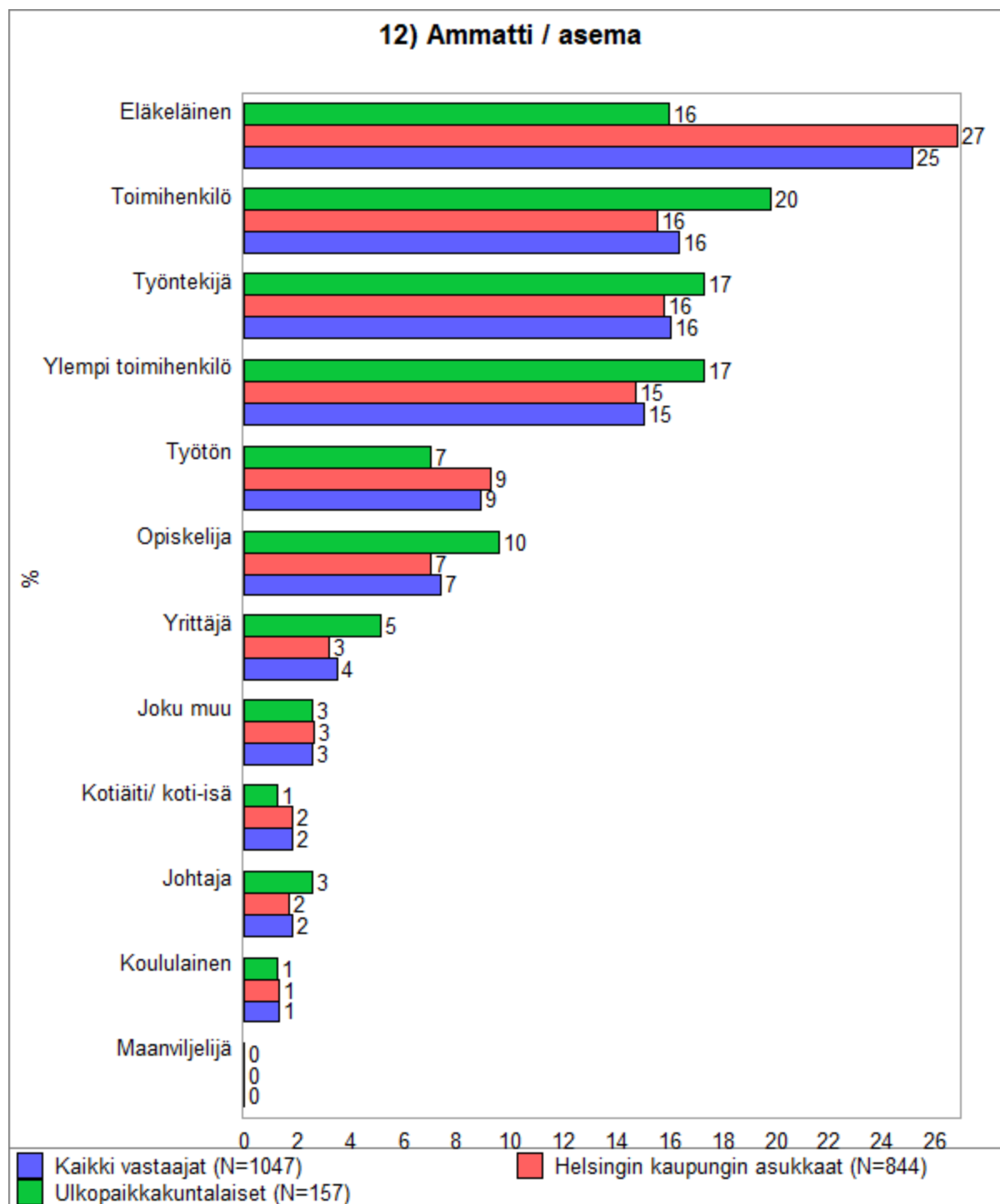
61% vastaajista on naisia ja 39% miehiä.

### 3.3. Ikä



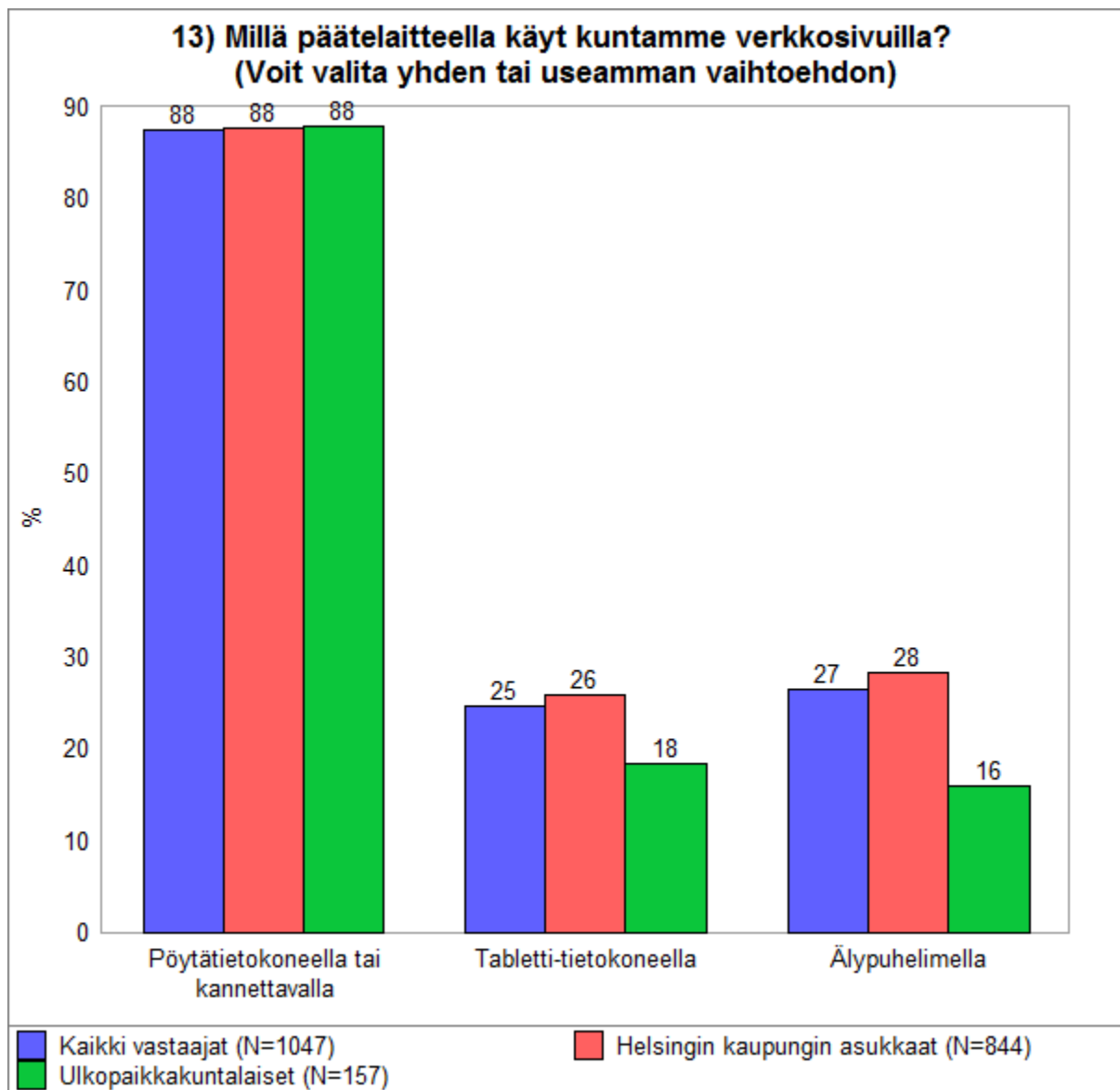
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(26%), 56-65-(20%), yli 65-(19%), 36-45-(17%), 26-35-(12%), sekä 19-25-vuotiaat (5%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (25%), toimihenkilöitä (16%), työntekijöitä (16%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä työttömiä (9%).

### 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.



## 4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 4.10.2016-5.1.2017, jolloin kyselyyn otti osaa 1047 vastaajaa. 84% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 16% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 61% ja miehiä 39%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(26%), 56-65-(20%), yli 65-(19%), 36-45-(17%), 26-35-(12%), sekä 19-25-vuotiaat (5%). Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (25%), toimihenkilöitä (16%), työntekijöitä (16%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä työttömiä (9%).

Kaikista vastaajista 11% käy Helsingin kaupungin verkkosivuilla päivittäin, 27% viikoittain, 26% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 4% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 55% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 24% hakupalvelun kautta, 6%:lla sivusto on selaimen aloitussivuna, ja 6% tuli sivustolle toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (35%), ajankohtaisasiaa (23%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (13%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (13%). 72% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 19% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 9% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (55%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (32%), kirjaston kanssa (30%), sekä sosiaalitoimen kanssa (29%).

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 olevan tiedon löytämisessä on välillä vaikeuksia, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parantamisen varaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,33 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,48.

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

- Ajankohtaiset asiat paremmin esiin
- Hakupolut pitkiä ja monimutkaisia
- Lisää asiakaslähtöisyyttä
- Lisää selkeyttä ja yksinkertaistamista
- Navigointiin liittyviä vaikeuksia
- Palautteenanto- ja yhteydenottomahdollisuuksia lisää
- Paremmat kieliversiot
- Sivusto palvelee nykyisellään riittävän hyvin
- Sähköisiin palveluihin liittyneitä kommentteja
- Teknisiä ongelmia sivuilla
- Tiedonhaussa sivuilta joskus vaikeuksia
- Ulkoasuun parannuksia
- Yhteystiedot helpommin löydettäväksi

## 5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- " ei minulle kuulu ", asenteen selkeyttäminen.
- Afton, ja e frun Komossa
- Aihealueet vielä selkeämmin esille helpompia linkkejä näkyviksi mitkä on ajankohtaisia kuten asunnot, terveydenhuolto ja sosiaalitoimi... tekstiä liikaa ja sen selkeyttäminen ajatellen ikäihmisiä... ei useiden linkkien takana....
- Ainakin pitäisi olla mahdollisuus kysyä kaikkia kaupungin asioita jostain sähköposti-osoitteesta. En ymmärrä miksi näitä edes kutsutaan "sähköisiksi palveluiksi" kun melkein mitään palveluja ei ole sähköisenä.
- Ainakin terveydenhuoltoon olisi hyvä saada sähköinen ajanvaraus. Moni asia löytyy usean linkin takaa, eikä se polku ole aina omasta mielestäni looginen, vaati siis tiedon etsimistä ja klikkailua (esim palvelut - voi löytyä heti kyseisen toimen alta tai sitten jonkun alemman yksikön alta)
- ajankohtaiset asiat olisi hyvä löytyä heti etusivulta. esim olen etsinyt tietoa influenssarokotuksista nyt jo useamman kerran kun viimeksi tänään ylen uutsiten mukaan rokotukset alkavat nyt jo Helsingissä. Viiskulman terveysaseman sivuilla ei kuitenkaan ole asiasta mitään tietoa. Lisäksi pitäisi tiedottaa kuinka rokotteen saisi hankittua kun ei kuulu riskiryhmään. esimerkiksi suora ajanvaraus rokotukseen ja sähköinen palvelu mistä voi pyytää lääkäriltä reseptin apteekkiin. Jos halutaan että ihmiset ottavat rokotteen, tulisi sen hankkiminen olla helppoa. Tästä siis lisää tietoa sivuille.
- Ajanvaraus lääkäriin. Hammaslääkäriin
- Ajanvaraus kokonaan nettii reaaliaikaisesti. Akuuttiajat ja pitempiaikainen vaiva sekä krooniset vaivat eri alustalle. Ajanvaraus myös terveydenhoitajille ja hammaslääkäriin
- Alkää käyttäkö nyt, alkääkö tulevaisuudessa valkoista taustaa. Silmät kuivuu päähän. jos käytät kännyttä, täppäriä tai kannettavaa kuluttaa akkua, vaikkakin ei niin merkitystä ensimmäiseen verrattuna.
- Annan layout och igångtagande av responsiva webbsidor så det passar för mobilen.
- Asiasisällöltään olevien hakuprosessien kehittäminen ... ..
- Asiasisältö paremmin ja helpommin esille saatavaksi. Esim pysäköinninvalvontailmoituksen jättäminen on kauheen kaivamisen takana. Muutenkin tällaisten kaupunkilaisen suunnalta tulevan tiedon saaminen oikealle virastolle pitäisi saada helpommaksi ja suoraviivaisemmaksi.
- Asioiden jaottelu on epäonnistunut, mitään ei löydy; kielikopioon mahdollisuus päästä suoraan samasta sivusta
- Asiointi.hel.fi palvelun idea on mainio, mutta jos sieltä ei löydy etsimäänsä, minulle ilmoitetuksi saapunutta viestiä, ei voi paljoa nauraa! Jos kerran pankkitunnuksilla sisäänkirjautuneelle ei tarjota esim. "saapuneet viestit"-laatikkoa...
- Asiointikansio ei toimi kovin hyvin. Asuntohakemusta ei voinut vetää pois ja sain herätteen sähköpostilla että kansiossa on tapahtuma. Mitään ei kuitenkaan ole kansiossa tapahtunut....
- aukioloajat selkeämmin näkyviin. Turha toisto pois-samaa asiaa palveluissa ja sivuilla eri sisällöillä.
- Avoimet työpaikat -sivulla pitäisi olla toiminto, joka palauttaa klikkauksen jälkeen samaan kohtaan listalla Huom!, ei listan alkuun takaisin.
- Avoimia työpaikkoja on vaikea löytää. Nykyään täytyy mennä monien klikkauksien kautta. Yksi painallus pitäisi riittää vain.
- borde linkkas bättre, på båda språken finns inte samma information, därför söker oftast på finska istället.
- bussien aikatauluja ja pysäkkejä yms joskus vaikea työstää esiin
- Chat-palvelu kysymyksille olisi erinomainen lisä
- Det borde vara lättare att navigera - antagligen flera olika sätt att nå de olika enheterna inom staden
- Det skulle behövas mer uppdaterad information och ett lättare sätt att komma åt all information om de olika sakerna. Ett stort plus, vore att det skulle stå samma saker på svenska som på finska. Att det skulle finnas exakt lika mycket information på svenska som på finska.
- Det är helt okej
- dev.hel.fi/paatokset -tiedot mukaan sivustolle
- Digikieli tuottaa vaikeuksia vanhukselle, terveyspalvelujen puutteita on paljon: HUS:n tietotekniikka ja Hgin terveysvirastot eivät keskustele lainkaan, asiointi.Hel ja omakanta

sekaantuvat sekä asiakkailta että vaihtuvilla th ammattilaisilla. Erilaiset ilmoittautumisjonot netissä (esim liikuntavirasto, rokotus) ovat vanhusten tavoittamattomissa. Mutta HSL:n ja VR:n sivut ovat kyllä vielä vaikeampia vanhukselle kuin Hesani! Olen 79v ja mieheni 80v, hän ei käytä lainkaan nettiä.

- Då besökaren väljer ett annat språk på sidorna bör länken ta dem till samma sida, fast på det andra språket, exempelvis: Jag sökte efter information om adoption i Finland. Jag kom till Helsingfors stads hemsida, till sidan om adoption, men den var på engelska. När jag tryckte på 'svenska' togs jag till startsidan, inte till den svenskspråkiga sidan om adoption.
- Ehkä nämä yleissivustot ovat turhan kankeita ja mobiilien pinten laitteiden kanssa entistä hankalampia. Terveyspalveluiden osalta mielestäni on hämmentävää, että on kaksi lähes päällekkästä sivustoa, Omakanta ja tämä. Kannatan yhdistämistä. Samoin ehdotan kaiken koulutustiedon iemistä mainioon Wilmaan. Jokaiselle tarvittavalle - kaikkia alueita ei ehkä edes tarvita - aihealueelle toimivat, hyvin mobiilisti toimivat app'it, kiitos!
- Ehkä työnhakulinkki pitäisi olla "selvemmin silmään tarttuva"
- Ehkä vielä lisää interaktiivisuutta
- Ei juuri nyt tule mieleen mitään
- ei mieli pidettä
- ei moittimista
- Ei parannusehdotuksia.
- En juuri ole käyttänyt muuta kuin terveyspalvelujen sivua, mutta sieltä on vaikea löytää tietoa ja puhelinpalvelussa joutuu jonottamaan pitkään. Oma kantakaan ei toimi tällä hetkellä.
- En keksi nyt paitsi että pitäisi päästä tunnuksilla sisään ilman joka kerran varmistelua (asunnonvaihto) ja sivut eivät saisi sekoilla (terveydenhuolto)
- en mitenkään
- En mitenkään, koska palveluihin on helppo kirjautua sähköisesti, tosin kaikilla ei välttämättä ole tätä mahdollisuutta.
- en mitään
- En muista nyt varmaksi, toimiiko haku-kenttä, mutta sen kehittäminen.
- En ole kerennyt ajatella
- En ole tarvinnut sivuja muuhun kuin katseluun toistaiseksi. Jatkossa ehkä lääkärin vastaanottoaikoja olisi mukava varata sähköisesti.
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa.
- En tiedä
- Enemmän digineuvontaa kuten esim. Kontupiste
- Enemmän hakusanoja
- Enemmän interaktiivisuutta
- Enemmän mahdollisuuksia suoraan yhteydenottoon.
- enemmän muita palveluja kuin sähköisiä
- Enemmän puhelinneuvontaa (sehän toimii sähköllä). Netissä on paljon asiaa, mutta haettavaa asiaa on vaikeaa löytää eli jää löytymättä vaikka se olisikin jossain. Liekö vika hakukoneessa.eli sen ohjelmistossa?
- Enemmän tietoa
- Enemmän tietoa, selkeämmät haut, enemmän yhteystietoja, nyt niitä on vaikea löytää. Hintatiedot ja palvelujen hinnoittelun säännöt kateissa Kaiken kaikkiaan liian vähän tietoa ja hankalasti löydettävät faktat
- Enemmän vuoropuhelua terveydenhuollon kanssa.
- Esim. palautteen antamisen oikea paikka oli vaikea löytää.
- Esim.toimeentulotukipäätöksen tarkastelumahdollisuutta
- Etusivuille kaupunginhallituksen-ja valtuuston esityslistat ja päätöksiä.
- Etusivulle kaikki mahdolliset puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet, katuosoitteet mikä virasto yms. missäkin sijaitsee. Ja vasta sitten verkon tarjoamat palvelut.
- Eyyä olisi vain yksi järjestelmä jota asukas voi käyttää, eikä niin että on Kantaa, sähköistä reseptiä ja e-asiointia ja ...ja ...
- Fontti koko isommaksi.Palvelut selkeämmin esille, pikalinkit
- Fontti on epäselvä, hakupolut on monen tiputusvalikon alla: selkokielisyys uupuu ja käytettävyyys on hankala.
- Förbättra sökfunktionen!
- Först borde det finnas fungerande hälsovårdstjänster

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

- Haen tietoa hallinnosta ja niitä hoitavista virkamiehistä yhteystietoineen (ei asiakaspalveluiden kautta, vaan suoraan) sekä päätöksistä. Kaipaisin tietoa myös viranhaltijapäätöksistä.
- Hakemuksien teko todella epäselvää ja hankalaa.. (toimeentulotuki)
- Hakupalvelu antaa vanhaa ja epäolennaista tietoa. En nyt juuri hakenut, mutta muistelen parilla edellisellä kerralla hakeneeni jollakin kaupunkilaisen mielestä "yleisellä" sanalla ja sain hakutulokseksi linkkejä kaupunginhallituksen pöytäkirjoihin.
- Hakusanan käyttö TÄYTYY olla helppoa ja haettu tieto nopeasti saatavilla eikä kymmenien sivustojen takana.
- Hakusanoilla on vaikea saada haluamaansa tietoa.
- Hakutoiminto todella epäselvää....
- hakuvoisi lisätä kaikki koulut
- Haluaisin aakkosilla olevan haun ja yhden haun jälkeen löytyisi tieto,nyt saa klikata ainakin visi ikertaa että alkaa jotain löytyä jos sittenkään
- Haluaisin varata ajan netissä.
- Hammashoidon puolella, ei voi valita suomen kieltä. Siellä on vain joku enku tai ruotsin kieli.
- Helen toimii hyvin, mutta muut kehnosti. Esimerkiksi vesiasioissa, kaava-asioissa on hankala asioida ja asiat hoituvat huonosti (koskee myös puhelinta).
- Helpompi ja ymmärrettävämpi polku sinne minne haluaa.
- helpompi löytää esim terveyspalveluiden omatsivut/viestit /sähköinenasiointi..Todella hankalaa monen linkin takana. Palautteen antaminen helpommaksi.
- helpottaisiin etsimistä esim, henkilöhaun ja tittelin kohdalla. Välillä tuntuu, että menee ikä ja terveys, jotta kenties löytää etsimänsä.
- Helpottaisiin! Päätöksiä on lähes mahdoton löytää. Yrität niin menee vain toimeentulotuki hakemukseen. Sama ongelma kelan sivuissa. Ihan mahdotonta. Jos täytän toimeentulotukihakemusta niin, sitten on ehkä suhteellisen ok käyttää mutta, muuten ei! Vanhemmat ihmiset eivät todellakaan saa sitä vähäkään selvää kun, minä. Uskomattoman epäselvää!
- helpokäyttöisemmäksi, moni asia/palvelu on turhan monen klikkauksen takana. ulkoasua voisi myös seleyttää.
- Helpopolukuisammaksi, ei noin paljoa liikkuvia kuvia (käy silmiin), linkit pitäisi toimia (ei toiminut vaan minut johdateltiin sivulle, joka ei ollut käytössä).
- Helsingin kaupungin sivustot olisivat varmasti hyödyllisiä jos ne toimisivat. Viimeisen vuoden kuluessa on kuitenkin ollut tavattoman turhauttavaa, kun lukuisat linkit johtivat väärään paikkaan tai jonkinlaiseen kehään, erityisesti sosiaaliviraston / lastensuojelun sivustoilla. Nyt vaikuttaisi kun pahimmat ongelmat olisivat korjautuneet, merkitsin kuitenkin aika kriittisen arvion viiime kuukausien lukuisten turhautumisten vuoksi.
- Helsingin kaupungin verkkosivut pitävät sisällään jo nyt runsaasti tietoa/monitasoista tietoa jota olisi hyvä tarkastella tarkemmin/karsia osa sähköisestä palvelusta ... .. Verkkosivut eivät kokonaan seuraa uudelleenorganisoitujen päätöksien kautta rakentuvaa tilannetta, vaan verkkosivut korjautetaan jälkikäteen tulevaisuudessa ... ..
- Helsingin kaupungin virkamiesten jne henkilöiden yhteystietoja on vaikeaa tai mahdotonta löytää, esim. puhelinnumero, titteli, postiosoite.
- Helsingin kaupunginvaltuuston kokouksen uusin video olisi kiva saada nähtäville vähän nopeammin.
- Helsingin seutu tiivistetysti ja Helsingin seutu tilastoina -sivuilla ei ole tietoa rikollisuudesta tai sosiaalisista ongelmista.
- Helsingin terveyskeskusten ajanvaraus sähköisenä on täysi susi! Takaisinsoittopalvelu Vallilassa on toiminut erinomaisesti, ei tällaisia heikennyksiä palveluihin! Toimimaton palvelu aiheuttaa avuttomuuden tunteita kun sairaana pitäisi päästä matalalla kynnyksellä hoitajalle/lääkäriin. Vallilan terveyskeskuksesta ei vastannut enää kuin vanhentunut äänite, ja sähköinen asiointipalvelu bugitti. Soitin asiakastukeen, eivät sanoneet juuta eikä jaata, eivätkä voineet auttaa. Sähköinen asiakaspalvelu ei palvele tällaisessa tilanteessa! Kiireettömissä tilanteissa se voi täydentää takaisinsoittopalvelua.
- Helsingin verkkosivujen ongelma on niin suuri määrä tietoa, että navigointi on hankalaa.
- Henkilötunnistus helpommaksi.
- hieman suuremmat pääsyt esim asiointi on monen mutkan takana
- Hieman vielä enemmän selkeyttä
- Hirveän usein en löydä sitä mitä etsin. Linkkiä tai yhteistieoja. en tiedä enkö osaa vai eikö kyseistä tietoa ole löydettävissä sivustoissa.
- -hittade inte svenska skolektionens protokoll ( sammanfattningar räcker inte)
- Hm, en heti osaa sanoa.....

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

- hur ska man lämna meddelande till en speciell medarbetare som man bara har förnamnet på, på sidan finns företrädarens namn kvar
- Hyvä näin!
- I don't speak Finnish, but I translate it as best I can. Love the Helsinki
- Inom hälsovården: att information om mig och min vård från både den offentliga och privata sektorn kunde samlas på ett ställe.
- Internet är bara ett alternativ ! Jag ser ett hot i att vi flyttar service o funktioner till endast på nätet. Det är ett sätt att frånta sig ansvar o fly "Face to Face " service. Elektroniska tjänster är ett måste men se till att de är lättanvända o hjälp är tillgänglig.
- Jaah... sen kun tietäisi... ei mitään... :). T: JOKKE.K.K
- Jag skulle göra det mer modern och intuitiv
- Jako toimialajeittain on hieman hankala jos ei tiedä mihin oma asia kuuluu. Tietojen hakeminen on hieman hankalaa maallikolle.
- Joidenkin virastojen sivujen kohdalla tietoa ei ole riittävästi saatavilla. Virkamiesten tiedot saattavat jäädä osaston päällikön ja sihteerin tiedoiksi, mutta varsinaisen virkamiehen tietoja ei löydy. Esim. opetusviraston sivut.
- Jokaisen vastuullisen virkamiehen yhteystiedot on saatava esille.
- joo
- Jos on ajankohtainen asia, se voisi olla ensimmäisenä esim. Terveyspalveluissa tarjottava infuleussarokotus ajanvaraus.
- Jos sinne edes pääsisi...
- Joskus on vaikea löytää tavoittelevansa henkilöä - aivan liian monimutkainen tie!
- Jotenkin pitäisi suurten tietomäärien ryhmittelyä miettiä, että etsiminen tulisi helpommaksi. Joskus polut ovat tuskallisen pitkiä ja päättyy kummalliseen tulokseen/paikkaan asiansa kanssa. Selkeyttä ei voi liikaa odottaa - tänä päivänä tietoa on niin paljon, että sen kanssa pärjäämisen helpottamisen huomaa käyttäjä. Voisiko odottaa nopeaa, selkeää ja silti yksinkertaista palveluvalikkoa tiedonhaussa alkuun pääsemiseksi.
- Jotenkin selkeämpi pitäisi sivuston rakenne olla, että etsittävä asia löytyisi helpommin. Sähköiset palvelut sinänsä ovat hyvät.
- Jotkut sivustot ovat risukkoja, tietoon ei pääse käsiksi helposti. Täytyy yrittää muistaa, mikä polku tai vinkki sinne vie
- Järjestelmä olisi saatava toimintavarmaksi. Toimimattomuus muodostaa riskin kaupungin toiminnalle ja asiakkaille henkilökohtaisesti. Kirjautuminen ja tiedonhaku olisi suunniteltava asiakkaan kannalta loogiseksi. Kaupunkilaisen, veronmaksajan, kannalta on huolestuttavaa, että kovin usein vaikkapa rahaliikennetapahtumat eivät toimi. Järjestelmästä yleensä: Ovatko tarpeelliset riskianalyysit ja riskienhallintatoimenpiteet tehty. Valvotaanko riskienhallintaa? Onko konsulttien toiminnan ja laskutuksen valvonta jonkun vastuulla? Onko riskien hallinnan toimivuus jonkun vastuulla?
- Jättäisin turhat kuvakoristelut pois, koska ne näyttävät vievän tilaa valikoilta, joita saa scrollata ja scrollata..
- Kaikilla mahdollisilla keinoilla.
- Kaikilta Helsingin kaupungin sivuilta tiedon löytäminen on vaikeaa. Jos et täsmällisesti tiedä, mistä tieto löytyy, sitä on lähes mahdoton löytää. Ja olen tiedonhaun ammattilainen ja pystyn kaivamaan tarpeellisen tiedon esiin melkein mistä vain, mutta Helsingin kaupungin sivut ovat tuskastuttavat eikä tieto löydy aina edes silloin, kun 'täsmätietää', missä tiedon pitäisi olla tai mihin laajempaa kokonaisuuteen/asiaan se liittyy.
- kaikki hakemukset nettiin, kaikki tieto nettiin avoimesti, ksokien myös pääosaa valmistelusta
- Kaikki rikkinäiset linkit tulisi korjata.
- Kaikki verkkopalvelut samaan paikkaan ja yhden kirjautumisen alle. Esimerkiksi terveydenhuolto, asuntoasiat, sosiaalihuolto, Kela, vero jne.
- Kaipaa selkeyttä
- Kaipaan toimivaa hakemistoa tärkeimmistä palveluista, joista ei tarvitse tietää tuottavaa virastoa
- Kannattaisi katsoa kaupallisten yritysten vastaavia sivustoja, joissa navigointi ja tietojen haku on tehty helpoksi ja ennenkaikkea johdonmukaiseksi.
- Karsimalla ulkoasia yksinkertaisemmaksi ja helppokäyttöisemmäksi.
- Kartoissa liikkuminen/paluu edelliseen voisi olla sujuvampaa.
- karttapalvelu joskus hankala
- Katson sivuja ollakseni parempi kiinteistönvälittäjä ja tarjotakseni asiakkailleni parempaa palvelua niin välillä tuntuu, että tiedot ovat kiven alla ja kaikki paikat on koluttava erikseen sadakseni tietoa. Eli joskus tuntuu, että mietitäänkö sivuja tehdessä, että mitä varten ihmiset tietoa sieltä hakevat ja onko tiedot laitettu hakija-lähtöisesti helposti vai millä

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

ajatuksella. Kiitos kuitenkin hyvästä tiedon jaosta eli kun sen löytää vihdoinkin niin tietoa on saatavilla.

- Kaupungin hallituksen sopimukset muiden maiden kanssa
- Kaupungin kaikkien tahojen viestintää verkossa voisi kehittää ja myös eri toimijoiden välistä viestintää voisi kehittää.
- Kaupungin nettisivut pitäisi saada muotoon, jossa eri hallinnonalojen tiedot löytyvät sujuvasti. Erityisen tärkeää on päätöksentekoon ja osallistumiseen liittyvä tieto.
- Kaupungin palvelut tulisi kaikki löytyä verkosta ja helposti. Myös ajanvaraukset tulisi kaikki voida hoitaa verkon kautta.
- Kaupungin toimipaikkojen omat sivut eivät vaikuta olevan kovin hyvin ajan tasalla - tai sitten tiedot ovat hyvin niukkoja. Oletan, että www-sivujen päivittäminen on verrattain harvojen käsissä? (Tai sellainen käsitys syntyy) Itseäni miellyttäisi runsaampi ja ajantasaisempi informaatio -silläkin uhalla, että sisällöt olisivat vähän rosoisia ja kirjavia.
- Kaupungin viestipalvelu terveydenhuollon asiakkaille on kömpelö ja sekava. Se on myös käyttäjälle epälooginen. Omahaotajani ei välitä lukea yhtäkään viestiäni hänelle ja viestit ovat avoimena.
- Kaupungit kotisivut ovat surkeat. Joka kerta kun etsin jotain tietoa joudun kokeilemaan useampia eri kohtia ennen kuin löydän tarvitsemani tiedon. Terveyspalvelujen sivut ovat myös melko kömpelöt käyttää. Toivoisin selkeyttä!!!
- Kertokaa vielä, kuinka ajankohtaisia asioita voi vinkata/kirjoittaa si vulle!
- Keskustelufoorumi kaupunkilaisille tärkeistä asioista puuttuu. Yhteydenottoa varten ei ole sähköpostiosoitteita, ei tietoa vastuuvirkamiehistä. Nettisivusta saa kuvan, että kaupunki on kasvoton. Kaupunkilaisten kokemia ongelmia ei pyritä selvittämään.
- kesällä juuri lomaaikana ei ollut ajantasaista tietoa uimavesien tilasta ja lämpötiloista, varmaan lomista johtuen. terveyslaskut voisi olla netissä listana ja maksaa suoraan siellä.
- Kirjoitustaidottomat pois sivujen teosta!
- Koko sivusto uusiksi; nykyinen on osaavalle ja tottuneellekin käyttäjälle aivan liian haastava. Tiedonhaku on vaikea, paluu tapahtuu usein metalinkin kautta sivulle jolta lähdeittiin, tieto on vanhaa tai epärelevanttia tai sitä ei edes löydy. Selkeämpiä ja toimivia ratkaisuja, kiitos.
- koristeet ja kuvitus vähemmälle, on siten nopeampi ja selkeämpi käyttää.
- Kotitalot ja puuhapajat, jossa voi käydä asioimassa myös koneilla. Olisi ikä- ihmisistä nuoriin, vapaaehtoistoimintaa ja palvelut moninaiset, kaupungin, kelan, verotoimiston sekä työllistäisi kaikkia halukkaita nuoria, vammaisia, vanhuksia. Paperiset versiot josta mielenkiinto nousee esiin hakea sivustoa rauhassa linkit eri palveluihin paperilla
- Kts. yllä!
- Kullekin virastoille omat palautelaatikat, sekä lisäksi saa olla nykyinen yleislaatikko. Virkamiesten, kuntapäättäjien, valmistelijoiden yhteystiedot, kenen vastuulla mikäkin asia on. Vähän jää epävarmaksi, lukeeko kukaan annettuja palautteita ja mitä voi tehdä asian edistämiseksi muuta kun lähettää palautelaatikon kautta. Vastattaisiin esim: "näin voitte palautteen antamisen lisäksi edistää tässä palautteessa tarkoittamaanne asiaa Helsingin kaupungissa."
- Kulttuuritapahtumasivu erittäin huono, siis kalenteriosa. Vaikea navigoida, ei takaisin-toimintaa.
- Kunhan pidätte ajantasalla tarpeen mukaan. En kaipaa mitään erikoisuuksia.
- Kyberturvallisuuden valvontaa (viranomaisyhteistyönä poliisi, puolustusvoimat armeija, tulli, tietoturvallisuus viranomaiset).
- Kyberturvallisuutta yhä enemmän ja enemmän vaan. Palvelujen jatkuva lisääminen sähköisesti.
- Kysyttekö nyt sähköisiä palveja vaiko verkkosivujen toimintaa. Edellinen kysymys koski verkkosivuja, joten olisi luontevaa, että tässä kommentoidaan verkkosivuja. Sähköiset palvelut ovat eri asia. Verkkosivut ovat aivan liian täysiä, siirtymät eivät toimi, hakusanahaku antaa milloin mitäkin tuloksia. Sähköiset palvelut; paras on palautepalvelu. Terveyssoimen sivut ovat onnettomat. Järkyttävä määrä tekstiä, vähän toimintaa, siirtymäy eivät toimi. Opastus tankerokieltä
- Käyttäjystävällisyys tekijät voisivat ihan itse esim. Tehdä kerran kokeeksi toimeentulotuki hakemuksen sähköisesti, KANKEAA nykyaikana varmasti asian voisi toteuttaa helpommalla ja enemmän Käyttäjystävällisellä tavalla
- Käyttökokemus sivuista on surkea. Luokittelujen kautta on hankala lähteä etsimään tarvitsemaansa asiaa. Haulla en yleensä löydä tarvitsemaani asiaa, ja hakulistauksen ulkonäkö ja sisältö karkottaa sivuilta nopeasti. Ei jaksa alkaa kaivaa ja selvittää.

- Käyttöliittymä kaipaa paljon selkeyttämistä. Toivoisin, että terveydenhuoltoon tulisi sähköinen ajanvaraus, vaikka tiedän kyllä että siten ei saada hoitajan kautta karsittua turhia käyntejä.
- Käyttöliittymä tuntuu vanhanaikaiselta. Nappulat, "paina tästä" "siirry eteenpäni" ym. Muilla saiteilla toiminnot automaattisia. Ajanvarauskessa varattavan ajan muutto erittäin hankala. En meinannut löytää /ymmärtää "Palaa" nappia.
- Langaton verkko pitäisi olla huomattavasti kattavampi
- Latutiedot voisi olla vieläkin paremmin reaaliajassa
- Layouten är lite råddig. Kunde förbättras på den punkten.
- Liian monitasoiset tietoa vaikea löytää. En tarvitse olla kikkailua tai muuta ulkoasuhypetystä, kunhan olisivat toimivat. Puhelinluettelo surkea! Ovatko hallintotyöntekijöiden työ niin salaista, että heidän nimiään ei voi olla sivustolla. Palkat maksaa veronmaksaja.
- Liian paljon klikkauksia, että pääsee haluamaansa paikkaan. Yhteystiedot etenkin katulistojen suhteen hankalaa.
- Liikaa tietoa ja sekavaa..
- liikuntakarttasivut ovat surkeat! karttaa on mahdoton käyttää tietokoneella sekä kännykällä. Mikä se saatanan vilkkuva härpäke sivun ylälaudassa on? Ei mitään järkeä. Edes koodarimies ei osaa tuolta löytää mistä juoksurata alkaa ja mihin loppuu. Kartta ei toimi kännykässä. Viime vuonna suunnistettiin mustavuorella keskellä pimeyttä. Eikä sieltä löytynyt juoksurataa. Kaipaisin tietoa puru/juoksuradoista jotka ovat valaistuja. Myös tieto siitä, mistä ja milloin liikuntakartan paperisena voi saada olisi tosiaan kiva. Olennyt kaksi vuotta yrittänyt löytää.
- Liikuntaviraston eri palvelut. Esim. Seniorikortin ostaminen on liian moniportainen. Menee ilmoittautumisen kautta, vaikka kortilla voi jumpata kaikissa seniorijumpissa ilmoittautumatta. Jos on kuntosalikortti, jolla käy esim. Maunulassa, sillä ei pääse Pirkkolan kuntosalille. Toinen on e-asiointi ja kantapalvelut. Miksi kaksi eri verkkopalvelua? Seniorien palvelut esim. alvittomat siivouspalvelut. Haku on aika mutkikas ellei tiedä mistä etsiä tai tarkkaa nimeä palvelulle.
- Linkit eivät monesti toimi, joten niiden päivittäminen pitäisi nykyaikana olla numero 1. Tietoa on todella vaikea löytää. Esim. sosiaalityöntekijöiden toiminta-alueet on laitettu sekavasti, joka alueella eri tavalla. Kaikista selkeintä olisi laittaa postinumeron mukaan, koska en voi tietää asiakkaani postinumeron perusteella kaikkia kaupunginosia ja niiden etsimiseen muualta netistä menee kallista työaika.
- Linkit mm. someen
- Lisäisin mahdollisuuden lähettää liitteitä esim. toimeentulohakemukseen jälkikäteen ja päätöksen alaisten laskujen lähettämiseen. Henkilön tunnistushan on jo olemassa, joten em. toiminnot on helppo ja halpa lisätä toiminteisiin.
- Lisäisin mahdollisuutta varata aikoja esim lääkäriille täältä. Toisaalta esim Liikuntaviraston yhteyshenkilöiden tietoja todella vaikea löytää. Hakusana toiminto on haasteellinen.
- Lisäisin palvelunopeutta chattaamalla terveydenhuollossa.
- Lisää kuvia.
- Lisää sähköisiä interaktiivisia palveluita ja lääkärin ajan varaus
- Lisää sähköistä asiointia, jos myös maksaminen olisi mahdollista ja helppoa
- Lisäämällä terveyskeskusten sähköpostiosoitteet nettisivuille
- logiikka asioiden löytymiseen kaipaa parannusta
- Lättare att hitta det man söker. Användartest tack!
- mera info samt flexibilitet, tack! Uppdatering fattas ofta
- mera logik i innehållet för att hitta det man är efter över (bättre rubrikering i grupper)
- Mielestäni hyvät sivut ja selkeät.
- Minulle muistisairaana äitini asioita olisi hienoa pystyä hoitamaan sähköisesti, ja varmaan monelle muullekin vastaavassa tilanteessa olevalle. Puhelimita roikkuminen on todella turhauttavaa, eikä aina virka-aikana asioita pysty hoitamaan.
- Muutosten teko tulisi olla nopeampaa, esim päiväkoti maksujen tulojen muutos pitäisi pystyä tekemään netissä, eikä nykyiseen tapaan paperitse.
- Muuttaisin tekstissä käytetyn fontin tyylin yksinkertaisemmaksi/selkeämmäksi. Fontin tyyli on hankala ja huono.
- muuttaisin ulkoasun virastomaisesta asiakaslähtöisemmäksi.
- Myös päiväkodit voisivat siirtyä nykyaikaan ja tarjota sähköisesti palvelut jotka tällä hetkellä hoidetaan paperitse. Esim erityyppiset kyselyt (lomat), VASU ym keskustelut, tulokset lomakkeen ym vastaavien lomakkeiden palautus sähköisesti, jne. Säästäisi paljon sekä henkilökunnan työaika että vanhempien aikaa ja helpottaisi esim lomakyselyiden koontia mikäli tiedot yksittäisiltä palautuslomakkeilta koottaisiin

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

automaattisesti päiväkotikohtaisesti. Tiedonkulku eri päiväkotien välillä parantuisi (esim kun lapsi siirtyy päiväkodista toiseen).

- Navigointiin helpotusta
- Ne pitäisi ensin löytää.
- Nettisivujen pitäisi olla enemmän valikkohakuisia. heti etsivulla pitäisi olla avoin hakuikkuna jossa pyydetään kertomaan parilla sanalla, mitä pitäisi löytää, ja perään kysymys: Haluatko xxxx, kyllä tai ei vastauksella. kieltävässä tilanteessa pyydyttäisiin yrittämään uudestaan. Etusivulla voisi olla puhelinnumero, josta voisi kysyä, mikä neuvoksi. Riittävästi henkilökuntaa vastaamaan, jottei odotusajat tulisi tolkkuttoman pitkiä. Köyhimmillä ei ole tietokoneita.
- Nettisivujen ulkoasu kaipaa jo päivittämistä.
- Nettisivusto on sekava ja nyt jo hieman vanhanaikainen ulkoasultaan. Tiedon hankinta ei suju täysin mutkitta, esimerkiksi Helsingin historialle en ole löytänyt suoraa linkkiä, vaan sitä on pitänyt hakea erikseen avoimen hakukentän kautta. (Kysymyslomakkeessa voisi olla sukupuolelle kolmas vaihtoehto!)
- Nettisivut ainakin huomattavasti yksinkertaisemmaksi. Monet palvelut löytyvät vasta usean eri linkin ja klikkauksen takaa.
- Ni skulle kunna uppdatera de svenspråkiga sidorna. Detta gäller framför allt om gratis skridskoåkning i ishallar.
- Niin vähän olen sivuja käyttänyt ettei parannusehdotuksia ole tullut mieleen, aina olen löytänyt mitä olen etsinyt.
- Nopeuta lisää
- Nuorisotalojen tarjoama informaatio puutteellista esim. aukioloajat. Nuorten harrastushaku / kesätoiminta toimii huonosti. Koulujen sivuilta yht.tiedot helpommin saataviksi.
- Nykyistä selkeämpi kuvaus sivujem sisällöstä, välillä kieli on vaikeaselkoista jopa korkeakoulututkinnon suorittaneelle. Lyhyet lauseet, pääasia kirkaana mielessä. Joskus joutuu hortoilemaan sivukaupalla etsiessään oikeaa sivua ja vain siitä syystä, ettei tavoita tekijän käyttämää sanastoa!
- Nätsidorna borde vara klarare, göra det lättare att finna informationen man letar efter.
- Ohjeistusta mm. vanhoille ihmisille ei varmasti koskaan ole liikaa.
- Olen eläkeläinen ja käyn palvelukeskuksissa ja etsin usein palvelukeskuksen ruokalistaa, joka on tosi hankalasti löydettävissä. Eikä palvelukeskuksetkaan löydy kuin monen klikkauksen päästä, jos ei tiedä kyseisen palvelukeskuksen nettisivua. Näihin toivoisin parannusta!
- Olika språkversioner borde vara parallella och kompletta.
- Olisi hyvä löytää heti ajantasaista tietoa käynnissä olevista rakennusprojekteista helpommin, kaupungin tontin myynnin ja erityisesti sen kaupan jälkeen. Varsinkin nyt meneillään olevasta ns. "täydennysrakentamisesta" olisi hyvä olla jatkuvaa tietoa projektien etenemisestä, kun rakennustyömaiden keskellä asutaan...
- Olisi hyvä tehdä vähän helpomaksi et ei tarvi tunti tolkulla etsiä ??????
- Olisi hyvä, jos neuvontaa esim. sosiaalasioissa voisi saada kohtuullisen anonyyminä - siis panematta varsinaisesti mitään vireille ja esittelemättä esimerkiksi ajankohtaisesti keskenerästä etuudenhakuprosessia. Ehkä tämä on hankala toteuttaa, jos moni asia riippuu monesta muusta asiasta ja palaset vaihtelevat mutta silti...
- Olisi ihan kiva, kun voisi laittaa e-mailia suoraan esim. toimeentulotukihakemukseen liittyen. Nyt näkee vain sen, että hakemus on kirjattu saapuneeksi. Ihan älytöntä, ettei voi sähköisesti jättää viestiä!
- Olisi kiva jos stadin asuntohakemuksissa olisi todella selkeästi tieto siitä että millä kadulla ja monennessa kerroksessa, yms.yms, vuokra-asunto sijaitsee niin kuin se on Vantaan kaupungin vuokra asunto hakemus sivuilla.
- om jag kommit fram till en sida med rätt info på finska borde man komma till motsvarande sida på svenska då man byter språk. Ofta får man en länk till finska sidan och ofta svårt hitta motsvarande på svenska.
- Omalääkäriin yhteys spostilla.
- Onko Helsingillä tosiaan varaa, Guggenhaim, mitä järkeä. Sitten suunnitellaan junatunnelia Tallinnaan. Pajusella on aikamoinen pokka, jos hyväksyy kaiken. Huh, huh.
- Onkohan käyttäjät estaus jäänyt tekemättä, kun monen palvelun (esim ilmoittautuminen liikuntapalveluihin) on ihan jumalattoman navigoinnin takana! Sivut ovat hallintomatriisin mukaiset, eivät käyttäjälähtöiset
- Organisaatiota ei tahdo löytyä, jos haluaa asiaa selvittää siitä lähtökohdasta. Nyt kaikki on aihealueittain. On vaikea ja monen napin takana löytää, joku tietty virasto.
- Osallistamalla eri toimintoihin.



- Ottamalla paremmin huomioon sivustoja tarvitsevat tahot ... .. siten aktiivinen yhteydenpito on avainasemassa yhteistyötä kehittävänä toimintana ... ..
- Palvelukeskuksien ohjelmatarjonnasta: Nyt vain kk ohjemat. Jää jotakin mieleistä havaitematta ellei mene vartavasten katsomaan ilmoitustaululta.
- Palvelut tiskeille-ei sähköisiä ollenkaan tai mahdollisimman vähän-ne ovat hankalia, hitaita, ärsyttäviä (epäluotettavia ja turvallisuusriski tiedoille)keskivertoihmisille. Eli ajaisin nuo sähköiset palvelut alas ja järjestäisin henkilökohtaista palvelua tiskeille, puhelimiin yms ihmisläheistä, näin työllistäen ihmisiä.-Sähköiset palvelut ovat kalliita huollon kannalta ja tietoturva huono.
- Palvelut tulisi rakentaa enemmän asiakasystävällisiksi ja selkeiksi! Nyt menee paljon aikaa siihen, että etsit sivuilta oikeat palvelut. Ottakaa asiakkaat mukaan kehittämään verkkopalveluitanne! Myös sivusto omisi järkevää tehdä mobiiliksi.
- Pankkikirjautumisen kanssa on toistuvasti ongelmia, vaikka antamani tunnukset ovat oikein ja sen puolesta pitäisi päästä eteenpäin, mutta sivusto ei päästä kirjautumaan. Välillä ongelma ratkeaa palaamalla edelliselle sivulle ja yrittämällä uudelleen, välillä tunnistautumisen täytyy tehdä alusta asti uudelleen. Eli tämä pitäisi mielestäni saada kuntoon, sillä muuten sivustolla kuluu turhaa aikaa. Lisäksi ainakin näin muualta Suomesta Helsinkiin muuttaneena koen sivut todella epäselkeiksi, ja tarvitsemani tiedon löytäminen on ollut usein hidasta ja hankalaa (vaikka sivustoilla on paljon hyvää tietoa, joista on hyötyä sitten, kun tiedot löytää).
- Pankkitunnuksilla tunnistautuminen ei välillä toimi. Koitat tällaisessa tilanteessa kahden pankin tunnuksia (OP ja Nordea), joten virhe ei ole pankin päässä, sillä virhe tulee molempien pankkien kautta.
- Parantaisin kuitenkin henkilökohtaista ihmisten välistä palvelua. Helsinki on nyt hyvin sekavasti toimiva hökötys, jossa on vaikea saada selkokielistä vastausta, mutta kasareitten byrokraattista hölynpölykieltä kyllä sivustoilla on ja siitähän ei yli 70-vuotias maisteri saa mitään tolkkua. Ottakaa selkosuomi palvelukieleksi.
- paremman hakutoiminnot! ja enemmän räätälöityjä kokonaisuuksia esim. pientalonrakentajalle
- paremmat hakuohjelmat sivuston sisällä
- Paremmat siirtymät. Nopeammink asiaan, nyt tarvitaan pitkä klikkausten jono. Yksinkertaisempi sisäänmenovalikko; asian ei viraston mukaan. Turhat monimutkaiset kapulakieliset selostukset pois
- Paremmat sovellukset mobiililaitteille ja hieman selkeämmin yhteystiedot ja siirtymislinkit esille.
- Parempi hakutoiminto, tiedot ajantasalle, lisää tietoja, sähköisen asioinnin lisääminen
- Pitää vähemmän käyttää sähköisiä laitteita.
- Pysäköinninvalvontaan pitäisi saada suora yhteys ja sitä kautta lyhyellä varoitusajalla valvontaa sinne missä sitä tarvitaan.
- Päiväkotiin (ainakin käyttämämme Siilitien päiväkotiin) pitää joka vuosi erikseen täyttää lapsen perustietolomake paperille. Tämä olisi todella paljon helpompaa tehdä sähköisesti ja tehdä muutokset tarvittaessa.
- Päähakemistoihin selkeät alihakemistot. Esm. etsippä asuminen sivustolta tietoa hitasasuntojen hintaindeksistä. (taulukko jota päivitetään kolmen kuukauden välein)Vaikaa...
- päätös pitäisi pystyä lukemaan
- rensa bort tendentiös och helt onödig information, typ: information om kolutsläpp när du söker rutt från A till B
- sama kirjautuminen kaikkiin palveluihin säästäisi aikaa ja vaivaa. Nyt pelkästään kirjastoon tarvitaan kirjastokortti ja yle-tunnus tai facebook (tilavarauksiin), terveydenhuoltoon omat tunnukset jne jne.
- Satsa på öppen data och programmatisk tillgång via APIer. Strukturera datan och gör den tillgänglig med riktig metadata. Detta hjälper både staden själv och övriga aktörer att utveckla vettiga tillämpningar för datan. Jämfört med många andra kommuner har Helsingfors välfungerande webbsidor, i synnerhet med tanke på den stora informationsmängden i Helsingfors fall. Sidorna har gått i en användarvänligare riktning.
- Selkeämpi leiska, parempi haku, lisää linkkejä teksteihin.
- Selkeys. Liian monimutkaiset sivut tällä hetkellä. Hallinto rakastaa omia siilojaan, mutta kuntalainen ei ole niistä kiinnostunut eikä löydä tarvitsemaansa tietoa, koska nettisivut on rakennettu hallintorakenteen ehdoilla.
- selkeyttä
- Selkeyttä

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

- Selkeyttä ihan ensimmäiseksi ulkoasuun ja löydettävyyteen. Nyt on ihan sillisalaattia ja hankala löytää mitä etsii. Helpompi tapa viestiä esim. lääkärin kanssa, ettei aina tarvitse odotella takaisin soittoa ensin hoitajalta ja sitä kautta saada keskusteluyhteys lääkäriin. Oman viestin kautta ei onnistu, jos ei ole "aktiivista hoitojaksoa" Ja haluaisin suoran linkin palautteeseen ja oikaisuvaatimukseen, ettei sitä ole piilotettu sivulle(en ole meinaan vieläkään löytänyt koko kohtaa sivuiltaanne)
- Selkeyttä ja loogisuutta vaaditaan. Vetuma - tiedoissa on ollut virheitä. Korjaukset mahdollisia.
- Selkeyttä ja sisältöä lisää.
- Selkeyttä jaotteluun. Pitäisi olla yläsivuna vaikkapa kaavoitus, sen alla suoraan yleiskaavat, asemakaavat, tekkeillä olevat jne. ja jokaisen kohdalta suoraan linkit niitä koskeviin päätöksiin.
- Selkeyttä mistä löytyy mitään ja sivut ovat vanhemmalle ihmiselle ihan hepreaa. Jossain pitäisi olla neuvontaa miten ko.sivuja voi hyödyntää vaikka kirjanen joka kotiin. Kankea käyttää ja kun soitin ko.sivuista ja tiedoista teille niin sain ympäri pyöreitä vastauksia.....
- Selkeyttä todella paljon enemmän. Loogisuutta sivupalkkeihin ja pois tuplalinkit. Löytyy myös sivuja, joilla eri otsikko vie samalle sivulle.
- Selkeyttä, mutta henkilökohtainen palvelu tulee säilyttää
- Selkeyttä: kuntalaisen/asiakkaan ei pitäisi palveluja löytääkseen tuntee Helsingin kaupungin organisaatiota. Tieto on vanhentunutta osin. Se viranomaisen, joka vastaa ko. palvelusta, tulisi löytää helposti: nyt sitä saa hakemalla hakea, varsinkin sote-palveluista. Osa linkeistä ei vie minnekään tai palauttaa takaisin sivulle, josta olet lähtenyt. Sivut ovat sanalla sanoen typeryttävän surkeita.
- Selkeyttäisin ensinnäkin valikoita - tuntuu että pitää mennä miljoonan linkin taakse, jotta löytää etsimänsä, ja usein silloinkin löytyy tietoa, joka on "jokseenkin sinne päin." Erityisesti eri tahojen (virastojen, keskustusten...) yhteystiedot saisivat olla selkeästi esillä mahdollisimman monessa paikassa. Huom: miksi tässä kyselyssä ja muutenkin kaupungin lomakkeissa on sukupuolelle vain 2 vaihtoehtoa? Missä on kolmas (muu) tai määrittelemätön?
- Selkeyttäisin esim. Sosiaalisin etuihin koskevat infot mm. Tulorajat ja asumiseen huomioitavat tulorajat samaan kategoriaan jottei tarvitsisi niitä etsiä eri linkeiden alta. Hammaslääkärin palveluja pystyisi itse varaamaan, sekä myös pitkäaikais sairauksiin voisi itse varata ajan itse suoraan nettisivujen kautta jotta ei tarvitsisi jonottaa puhelimesta. Helpottaisin paljon kun itse voisi vaikuttaa ajan varaamisen ajankohtaan.
- Selkeyttäisin rakennetta. Nyt etsittävät asiat eivät löydy loogisesti, vaan joutuu avata tuhat ja yksi sivua jos silloinkaan löytää etsimänsä asian, ja jos löytää oli hyvä tuuri mukana.
- Selkeyttäminen
- Selkeytys ja vanhojen tietojen poistaminen. Sivusta pitäisi pitää huolta koko ajan. Palaute-sivuilta saa aina automaattivastauksen, mutta kysytyyn asiaan ei tule vastausta.
- selkeä ja helppo pitäisi olla että tottumatonkin oppis
- Selkeämmät asiansahakemistot. Tieto on liian monen mutkan ja linkin takana.
- selkeämmät hskuriteerit
- Selkeämpi runko
- Selkeämpi sivusto, liian klikkailun eliminointi.
- selkeämpää rakennetta, ajantasaisuutta, nopeampaa ja onnistuneempaa hakutulosta
- Selkeät valikot. Toimivuus olisi myös hyvä. Lapseni kerhohakemus ei mennyt koskaan perille (lähetin 3 kertaa).
- Selvyys, kun tiedät tarkkaan , mitä etsit. Pitäis päästä suoraan. Nyt eka sivu oli Lohjan sairaala ? No jos tämä henkilö on fyysisesti todella Lohjalla, niin en minä sinne pääse. Miksi lääkäri antaisi sen?
- Sen tulisi olla mahdollisimman helppo vanhan ihmisen käytettäväksi
- Siellä on paljon tietoa mutta usein vaikea löytää Enemmän web kameroita
- Sieltä saisi löytyä kaikki työntekijöiden puhelin- ja sähköpostiosoitteet, nyt siellä on vain pieni osa.
- Siinäpä teille mietittävää. Yrittäkää itse etsiä täältä tarvittavaa tietoa. Hankalaa!
- Siten, että palvelut olisi mietitty kuntalaisen eli asiakkaan näkökulmasta. nyt koko palvelut on mietitty Helsingin kaupungin näkökulmasta, eikä se logiikka tavalliselle kansalaiselle oikein aukea. Aina pitäisi tietää tarkkaan etukäteen, mitä nimenomaista tietoa hakeaa, mihin organisaatioon kuuluu yms. Vrt. lapsen omaishoito, puheterapia. Lisäksi hakutoiminnoissa on todella paljon parannettavaa. Olen tykännyt esim. kaupungin tarjoamasta tekstiviestimuistutuksesta sähköisen asiain kautta. Mutta sain tekstarin, jossa oli muistutus puheterapiasta, joka sijaitsee alueella 1. Etsin tietoa nettisivuilta, jotta löytäisin alueen 1, eli katuosoitteen, mihin mennä. En löytänyt, löysin googlesta.

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

- Siten, että sivulta olisi helpompi löytää tietoa. Tämä vaatisi asioiden asiaklähtöistä sijoittelua. Nyt sivuilta paistaa virastolähtöisyys. Asukkaalta ei voi kuitenkaan olettaa että hän tietää kaupungin organisaatorakennetta, jonka mukaan tietp pitäisi löytää.
- Sivu ei saisi kiertää kehää
- Sivujen hakukoneen toiminnan parantaminen.
- Sivujen pitäisi olla päivitettyinä, eikä missään nimessä "sivu on vanhentunut" -näkyymiä. Chat -neuvontapalvelu olisi hyvä.
- sivujen visuaalinen selkeys. Sivuston uudistus ei parantanut tätä.
- Sivusto on sekava eikä minun logiikalla ainakaan löydy asiat sieltä mistä pitäisi. Katson vanhushpalveluja, jotka on ripoteltu.
- Sivusto on vanhanaikainen. Uudistaisin koko koodipohjan. Esimerkiksi terveystietopalveluita on epämukava käyttää, sillä salauksen tai jonkin muun seikan takia jokaisella sivulla kestää (erityisesti kyselyissä) avautua. Sivusto pyrkii monipuolisuuteen, mikä on hyvä, mutta tällä hetkellä tieto on jäsenetty huonosti sivulle. Itse käytän sivua vain ja ainoastaan opiskeluterveydenhuoltoon, koska minulla ei ole vaihtoehtoa. En meinannut löytää etsimääni ilman suoraa linkkiä, vaikka lopulta onnistuinkin. Sivusto epäonnistuu kertomaan, mikä sen idea oikeastaan on. Ehkä sivuilla on jo vähän liikaakin asiaa? Yksinkertainen on kaunista, monipuolisuus hyötyy yksinkertaisuudesta.
- Sivusto pitäisi olla selkeä ja helppo käyttää!
- Sivustolla navigointi on melko monimutkaista. Asiantia vaikeuttaa myös se, että esim. hakua käytettäessä täytyy tuntee termistö eli hakusanan on oltava "virallisesti" oikea, muutoin hakua ei tunnusteta.
- Sivustolla on linkki, joka ohjaa toiselle sivustolle, jossa on linkki seuraavalle sivustolle, josta pääsee linkin kautta eteenpäin kunnes monen klikkauksen jälkeen löytää mitä oli hakemassa
- Sivustolla on niin paljon asiaa (mikä sinänsä on täysin ymmärrettävää), että se on mennyt todella sekavaksi ja usein saa etsiä pitkään, että löytäisi hakemansa tiedon. Eli jollain tapaa jos sivuja saisi selkeämmiksi ja nopeammiksi käyttää. Esim. enemmän oikopolkuja, jottei tarvitse käydä viiden-kuuden sivun kautta ihan jotain perusasiaa hakemassa. Joskus käy myös niin, että sivut heittää toistensa osoitteisiin, ts. jää luuppiin, kiertämään kehää samojen sivujen välillä, mistä ei ole lopulta mitään hyötyä.
- Sivuston layout pitäisi laatia kokonaan uudelleen. Sivuille olevat linkit tulisi tarkastaa (löytyy useita toimimattomia). Esimerkiksi e-asioinnin linkit ja oikopolut hankalasti löydettävissä.
- Sivuston pitäisi olla selkeämpi, niin ettei tietoa joudu etsimään pitkään ja päädy aina linkeistä samoilta sivuille, joilla on jo ollut, ja joilta etsittyä tietoa ei löydy.
- Sivuston selkeämpi ulkoasu olisi hyvä
- Sivuston suurin ongelma on siinä, että kysymyksessä on virkamiehen ajattelumallin mukaisesti toteutettu hallintoalamaisten ohjaukseen tarkoitettu sivusto. Näinkin massiivisten tietomäärien lajittelussa ja esillepanossa kannattaisi oikeasti konsultoida informaattikkoja ja käytettävyyssiantuntijoita.
- Sivustot esiintyvät nyt edukseen. Hienoja parannuksia tehty paljon.
- Sivustot tulisi olla helppolukuisia, helppoja tiedon löytymisen kannalta. Sivustojen suunnittelussa tulisi käyttää henkilöitä joilla ei ole kokemusta tiedon etsinnästä netti sivuilta. Hakusanat ovat erittäin hankalia, kunnallista kieltä käytetään jota normaali kuntalainen ei tiedä ja näin ei osaa etsiä oikeilla hakusanoilla.
- sivut on päin persettä. en pääse edes työkoneelta tai kotoa ikinä sivuille. aina vastassa www.hel.fi Sivua ei valitettavasti löytynyt Sidan hittades inte Page not found
- Sivut on sekavat ja tietoja joutuu hakemaan linkki toisensa takaa. Sivut voisi muuta selkeiksi
- Sivut ovat laimeat, innottomat, hyvin virkamiesmäiset ja ikävät. Enemmän tietoa, vuorovaikutteisuutta, yhteystietoja. Kuvat ja teksti ovat myös tylsiä.
- Sivut pitäisi olla niin helpot, että yhdellä haulla löytyisi
- Sivut pitäisi rakentaa uudelleen visuaalisesti käyttäjäystävällisemmiksi. Tämä näin aluksi.
- sivut selkeämmiksi - hyvä, että kaupunki on niin aktiivisesti läsnä Twitterissä, sitä voisi edelleen lisätä
- sivut selkeämmiksi.
- Snyggare utseende på websidorna. Mera färger.
- Sosiaali ja terveystoimen kanssa asiointi ilman hankalia soittoaikoja turvatulla kanavalla esim pankkitunnistuksella. vrt kela asiointi
- Soten palvelut selkeämmäksi ja helpommin saataviksi. Nyt täytyy etsiä/etsiä/etsiä/etsiä. Ihminen hakeutuu palveluun havaittuaan tarpeen -> Varaa aika terveysasemalta, Varaa aika hammashuollosta, Varaa neuvola-aika. Ts. toiminnon kautta. Nyt haetaan ensin sote,

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

sitten alipalvelu, sitten sitä ja sitten tätä, tunnistaudutaan ja sitten päästään tekemään pääasiaa.

- Sp-osoite voisi olla jokin muu. Kun valitsee Helsinki.fi päätyy Helsingin yliopiston sivuille.
- Stadens service är ett virrvarr och så är även följaktligen webbsidorna. Endast den som vet vad tjänsten korrekta namn är och vilken instans som producerar den har en chans att hitta något snabbt. Sökmotorn som utgångsmässigt ger resultat från hela hel.fi gör inte saken bättre. Sidorna borde erbjuda besökaren en chans att ställa en fråga och så vägleder sidan besökaren till rätt ställe t.ex. genom att ge förslag eller ställa preciserande frågor. Frågan kunde t.ex. vara "Hur får jag ett boendeparkeringsmärke för min nya bil"?
- Struktureringen kunde förtydligas genom att gruppera kategorierna t.ex. till Hyresbostäder-privatbostäder-Hitaslägenheter etc. Dessutom kunde bostadsbytet av stadens hyresbostäder komma synligare fram. Ofta har hyrestagaren en bostad med olika alternativ som t.ex. saknar hiss eller balkong, är för stor eller för liten, bostadsområdet saknar service i närheten. En sjukpensionär som bor i en hyresbostad på högsta våningen utan hiss och med service på en kilometers radie, kan få förvärrade problem i ryggen, knäna och höften. H:fors stads elektroniska tjänster kunde även innehålla en stödperson, typ varuhus hjälp, som dyker upp som ett chattfönster färdig att hjälpa personen. Andra förbättringar av H:fors stads elektroniska tjänster.....
- Sujuvuus ja nopeus. Tietoa on hyvin mutta etsinnän takana. Mobiilisivut tarvitsevat kehittämistä
- Suorat linkit kohteeseen.
- Suoria linkkejä enemmän asiointeihin.
- Svårt att hitta relevant information på svenska, saknas ofta helt!
- Sähköinen ajanvaraus terveysasemille ja hammashoitoon.
- Sähköisen asioinnin kokonaisuuden hahmottaminen on hyvin vaikeaa. Itsekin verkkoviestintää opiskelleena en tahtonut esim neuvolan kanssa käytävää viestipalvelua millään löytää. Kaikkea muuta turhaa kyllä sitä ennen löytyi - niistä ehkä hauskin oli "Kundit kondikseen 40v tarkistus" -linkki...ja vielä piti seilata että keksin mistä neuvolan kanssa käytävä viestipalvelu löytyi...
- Sähköisen asioinnin palvelusta on todella vaikea löytää neuvolapalveluja. Hakusanalla "neuvola" löytyy vain äitiysneuvolapalvelut mutta ei lastenneuvolaa. Pitää itse ymmärtää etsiä ensin terveyspalvelut. Sivuilta on myös vaikea päästä itse asiointiin - koko ajan siirrytään eteenpäin sivulle, jolta löytyy tietoa asiasta, mutta ei itse asiointilinkkiä
- Sähköiset "Vatupa"-palvelut ovat aivan karsean huonot käyttää. Koulun Wilmassa olisi kalenteriominaisuus todella hyvä. (Pitäisi olla mahdollisuus tarkistaa helposti per päivä, jos poikkeusohjelmaa tai erityisvarusteita (eväät, liikuntavaatteet mukaan). Liikuntaviraston älykorttiin pitäisi olla mahdollisuus ostaa sisäänkäyntilippuja netin kautta.
- Sähköiset asiakasmaksulaskurit jota antaisivat edes viitteen mitä esim. palveluasuminen tulee asukkaalle maksamaan
- Sähköiset ja älykkäät lomakkeet ohjaamaan asiakokonaisuuksia. Sivulla luvataan ja esitellään kaikenlaista mutta miten käytännössä saan tietää miten monta lomaketta täytyy täytyä täyttää esim. kouluun ilmoittautuessa.
- Tarjoamalla asukkaille tukea ja resursseja käyttää kaupungin avointa dataa ja valmisteilla olevien esitysten tietoja omien vaihtoehtojen tekemiseen. Lisää suoria yhteystietoja eri palvelujen osalta niistä tietäville ja vastaaville.
- Tarjoamalla ikäihmisille mahdollisuuksia käyttää sähköisiä palveluita. Heillä ei ole tietokonetta eikä älykännykkää kotona. Tietokoneita on mahdollista käyttää kirjastoissa, mutta ei se riitä - kirjastoja ei ole joka nurkalla.
- Tarkemmat , yksilöidyt yhteystiedot esille. Kaupungin virkamiehet pitää olla helposti löydettävissä.
- Tarkempaa ja enemmän tietoa, mutta se toki edellyttää tietojen päivittämistä useammin. Päivittäminen lähemmäs yksiköiden arkea.
- Tehdä siitä käyttäjäystävällisempi ja intuitiivinen. Lisää muita alaluokkia alla päävalikot ja lisää yksityiskohtaista tietoa peruskoulua ja uuden opetussuunnitelman.
- Tekemällä se asiakaskeskeisiksi. Ei tarpeettomia kirjautumiskertoja. Ei virastoittain järjestetty. Tiedätte, missä asun -> minun lähelläni olevat (oikeasti saatavilla olevat) palvelut ensin. Miksi informaatio on järjestetty hallintosiilo- eikä asiakastarvekohtaisesti? Miksi palvelut rakentuvat virastojen omien sekalaisten tietojärjestelmien rakenteen mukaan, eikä minun elämäntilanteeni kannalta olennaisesti jäsenneltynä? Oletteko kuulleet termiä "palvelumuotoilu"?
- Tekisin niistä oikeasti hyödyllisiä ja käyttökelpoisia
- TERVEYDEN JA VARSINKIN SAIRAUDEN HOIDON TIEDOT EIVÄT KULJE , EIVÄT OLE AJANTASAISESTI KÄYTETTÄVISSÄ ESIM JOS HENKILÖ ON KÄYNYT YKSTITYISELLÄ JA

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 - 9 - 221 2424

**Internet**

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

LÄÄKITYS ON SIELTÄ. HÄTÄTILANTEESSAKAAN TIEDOT OLE KUNNALLISTEN AUTTAJIEN KÄYTÖSSÄ

- Terveydenhoitoon esim ajanvaraukseen ns chat-yhteyttä kuten monien yritysten asiakaspalveluissa. Myös HUSin laboratorioajanvaraussysteemi voisi olla esimerkkinä ajanvarauksen kehittämiseksi. Omalääkärin vastaanottoa voisi kehittää aluksi yo varaussysteemillä. Nykyisin omalääkärijärjestelmä ei ajanvarausten osalta toimi. Vähän yhtä tyhjän kanssa.
- terveydenhuollon ajanvarauksissa puuttuvat usein vapaat ajat esim. rokotus-kohdassa
- Terveydenhuollon sähköinen asiointi on kankea verrattuna esim. HUSlab ajanvaraussysteemiin. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sivut ovat vanhanaikaiset eivätkä houkuttelevat vertaa esim YTHS.
- Terveydenhuoltoon yksityisten terveystietopalvelujen tapaan sähköinen ajanvaraus pankkitunnuksilla. Ilmoittamattomiin tai myöhässä saatuihin peruutuksiin sanktiot ja esto on-line-varauksiin ilman puhelimitse käytyä selvitystä.
- Terveystietoa on varsin niukasti tietoa. Kaikesta paistaa läpi se, että asiakkaiden yhteydenotot eivät ole toivottuja. Yritys soittaa palvelunumeroihin johtaa aina takaisinsoittopalveluun, mikä on hankalaa, koska puhelu tulee usein sopimattomaan aikaan. Olisi varsin kätevää, jos sähköinen ajanvaraus olisi mahdollista samaan tapaan kuin yksityisellä puolella, mutta niukkojen resurssien vuoksi tähän ei varmaan koskaan päästä.
- terveystietokeskukseen ajan varaaminen asuntohakemukseen liittyen useita puutteita
- terveystietokeskuslaskut nettiin
- Terveystietopalveluiden sivusto aika sekava. Vaikea löytää mitä etsii.
- Terveystietopalvelut sähköisiksi
- Terveystiedot helposti saataviksi. Kanta.fi ei toimi ainakaan laboratoriotulosten saamisessa ongelmitta.
- Terveystoimissa ajanvaraus tuklee saada toimivaksi!
- the services it;s ok we nee to improve what people need and want from the services i think .
- Tiedon hakemisen olisi hyvä olla helpompaa, ja vain muutaman linkin takana, nyt tiedon etsiminen on rasittavaa, linkkejä linkkien perään. Suorat linkit virastoihin.
- Tiedon löytäminen voi olla vaikeaa. Hakutoimintoa voisi kehittää ja hakutuloksista poistaa vanhentuneet tiedot.
- tiedon monipuolisuus, linkitykset, hyvät yhteystiedot eikä pelkästään virastojen vaihteen/infon tietoja. Loogisuus kummallinen eli minkä alta mikäkin tieto löytyy. Sanahakuominaisuus huono. Tiedon ylimalkaisuus, diipadaata (kaupunkiympäristö)
- Tiedonhaussa voisi hyödyntää kuvakkeita, jotka ovat ns. kansainvälisiä tai muutoin ymmärrettävässä muodossa, jolloin haku nopeutuu.
- Tieto joka sivuilta löytyy tulisi aina olla ajan tasalla ja oikeaa
- Tieto on liian monen klikkauksen takana, ja linkit joiden takaa tieto löytyy vaihtelevat paikkaa (välillä tekstin seassa ja välillä sivupalkissa). Osa linkeistä on rikki. Puhelinnumerot tulisi tuoda selkeämmin esille tekstin seasta (esim. lihavoitu fontti tai muu korostus). Virastojen omien sivujen tulisi erottua selkeämmin hel.fi-sivusta. Alueellisten palvelujen sivuja tulisi kehittää, jotta palveluiden haku helpottuisi.
- Tietoa on, vieläpä tavattomasti, mutta sitä joutuu ajoittain etsimään kauan. Aika ajoittain tuloksetta. Esimerkki: käytän kevyen liikenteen baanaa ydinkeskustassa työmatkallani. Se on juuri katkaistu. Olen etsinyt tietoa urakan kestosta, toistaiseksi tuloksetta. - Paikan päällä on onneksi opastekartta kiertoteistä, mutta ei sanaakaan itse urakasta. Asiaa hoitaneet Hkr tai Stara - jopa asiointitahoa joutuu arvailemaan.
- Tietoja pitäisi pystyä hakemaan helposti hakusanojen avulla.
- Tilaa olisi lisättävä. Sivuja on pakattu liiaksi. Väljentäminen helpottaisi löytämistä. Jossakin määrin kaupungin sisäinen slangi vaikeuttaa asioiden löytämistä. Periaatteessa hyvä ja tarpeellinen sivusto, siksi krutuutan toteutusta.
- Tilanvarausjärjestelmä on sekava, vaikea löytää tarvitsemaa tietoa. Aika paljon kuolleita linkkejä.
- Tilastotiedot selkeään taulukkoon
- Tillräckliga resurser. Alla kategorier enkelt och tydligt, inte "yrkesterminologi". Lättare att kontakta rätt tjänst när man behöver råd eller hjälp.
- Todella vaikeaa löytää yhtään mitään.
- Toimintalogiikan pitäisi olla käyttäjälähtöinen, ei virastolähtöinen.
- Toimivuus on varmistettava erilaisissa teknisissä käyttöympäristöissä ja toimivuutta on parannettava muutoinkin. Esim. nyt neuvolan ajanvarauksen siirtäminen ei onnistunut.
- tuokaa se nykypäivään.

- Työpaikat esille vanhan mallin mukaan!! Nyt joutuu turhaan klikkailemaan edestakaisin! Henkilöstön yhteystietoja esiin.
- Työttömille huonosti tietoa. My data-megatrendin mukaan olisi mukava, jos voisi vaikka pilvipalvelussa hoitaa kaikki Helsingin kaupunkiin liittyvät asiat. Yhden luukun periaate.
- Tällaisten sivujen tulee olla visuaalisesti miellyttävät, helpot navigoida, tiedon pitää olla ajantasaista ja selkeästi jäsenneltyä. Mitään tätähän Helsingin sivut eivät ole! Täältä ihan minkä tahansa tiedon hakeminen on painajainen. Jollei muuta, sivusto jumittuu tai kaatuu!
- tänä vuonna pääsin helposti ilmottautumaan Työväenopistoon, mutta liikuntaviraston sivut kaatuivat ilmottautuessa, tähän parannusta
- Tärkeät numerot tai linkit etusivulle ainakin-kuten sosiaalipalvelut ja terveystiedot...kestää etsiä liian kauan.
- Ulkoasu ilmeikkäämmäksi ja modernimmaksi :)
- Ulkoasu surkea ja sekava. Paremmiin luettava teksti ja heti selkeä jaotus myös koko sivustolla.
- Ulkoasu vanhanaikainen. Vielä lisää selkeyttä
- Ulkoasua pitäisi nykyaikaistaa, kun nykyinen ei käytä kaikkea käytössä olevaa tilaa ja erityisesti mobiiliversio on hyvin pitkä sivu ja paljon tekstiä. Käyttäjille tärkeitä asioita pitäisi korostaa ja selvittää mitä käyttäjät eniten etsivät. Mahdollinen eri käyttäjille kohdistettu tarjonta edellisten käyntikertojen perusteella voisi auttaa, mutta pelkistämällä hieman sivua ja korostamalla ja värikoodaamalla osia voisi helpottaa käyttöä.
- Uppdatera uppdaterarna! I november behöver man inte få veta hur ni har öppet midsommarhelgen.
- useimmin päivityksiä esim. influenssarokotusten saatavuudesta jo aikaisemmin syksyllä
- User experience ei ole ihan kohdillaan. Turhia välivaiheita; esim. kun ohjataan jollekin lomakkeelle, linkki vie sivulle jossa on useita lomakkeita.
- Uudet kaupungin sivut ovat hyviä ja enimmäkseen toimivia, mutta ne vievät edelleen myös vanhoille sivuille. Kehitystyö lienee käynnissä koko ajan. Hyvä niin. Tiedon etsimiseen sivut toimivat, mutta esim sähköisen kansion käyttö aivan hirveää. Ainakin vielä puoli vuotta sitten. Yritin siirtää aikaa terveyskeskukseen.
- Vaati aika monta klikkausta, että pääsi sähköisen asiointin palveluun neuvola sivulta. Linkki on näköjään myös hel.fi-etusivulla, mutta se voisi olla ylempänä.
- Vaihto kielten välillä vie etusivulle, ja todella vaikeata löytää sama sivu suomeksi ja ruotsiksi.
- Vanhentuneet tiedot pitäisi saada pois näytöstä , ainakin terveystiedot kohdalla.
- Vanhentunut tieto pois!!!
- Varasin eilen pistosajan terveydenhoitajalle. Edelleen varaukseen on liitetty kaupungin keskuksen puhelinnumero. Kun siihen soittaa, yhdistetään terveysaseman ajanvaraukseen, jossa kukaan ei koskaan vastaa vaan saat odotella takaisinsoittoa. Eihän asiakaspalvelu voi olla näin vaikeaa. Hammashuollon ajanvaraukset nettiin pikimmiten.
- vastattaisiin kysymyksiin
- Verkkopalvelujen tukea voisi järjestää henkilöille joilla ei ole laitteita tai osaamista asioida verkkopalvelujen kautta. Kommentti termiin "sähköinen palvelu" - ei ole hyvä, ei enää nykyaikaa. Käyttäisin mieluummin esim. termiä verkkopalvelu. Tai näistä sivustoista asiointipalvelu.
- Verkkosivustoa vaivaa edelleen ilmeisesti vuosien takaa periytyvä laatikkorakenne, vaikka ulkonäkö on kosmeettisesti uudistunut. On kuin iso kasa joululahjapaketteja, jotka pitää jokainen avata nähdäkseen mitä on sisällä. Jos konsepti olisi joustavampi, voisi näyttää sekä otsikon/yleiskuvauksen että vähän esimerkkejä uusimmista sisällöistäkin. Paljon luotetaan edelleen siihen että kansalaiset jaksavat navigoida mammuttimaisissa hierarkioissa; haku on vanha sokkohaku. Sähköiset asiointipalvelut (lomakkeet ym.) ovat kai jotenkin erillinen kokonaisuutensa, eivät näy etusivun päänäkyvässä kuin otsikkotasolla? Palvelut-sivuja aivan liikaa, voisiko jollain semanttisella haulilla tehdä niiden selailua helpommaksi?
- Vielä ajantasaisempaa tietoa latujen ja luistelukenttien tilanteista.
- Virallisemmat jutut löytyy pian, mutta tapahtumat/keikat/museot/jne kulttuuri vaikea löytää
- Viranhaltijoiden päätösasiakirjojen ajantasainen julkaiseminen
- virastojen henkilökunnan yhteystiedot puuttuvat useilta virastoilta
- viraston virkailijoiden yhteystiedot puuttuvat monen viraston osalta. samoin tehdyt virkamiespäätökset. Kiitosta erityisesti liikuntavirastolle, jonka tiedottaa myös viranomaispäätöksistä kiinteistövirasto, rakennusvirasto ja tukkutori salaavat tietoja
- Visuaalisesti modernimman näköinen.

- Visuellit skullegärningar är lite modernare och färgrännare. Har inte använt tillräckligt och inser att där finns mycket bra info.
- Vähemmän selästä hidastavaa kirjavuutta Prempi haku, nyt aukeaa kaikenlaisia info- ja tietosivuja, mutta se palvelu täytyy etsimällä etsiä
- Vähän helpommin käytettävissä ja selkeämpiä
- Välillä jonkin yksinkertaisen tiedon löytäminen on todella vaikeata. Esimerkiksi hammashoitajan ajan varaaminen: jos tarvitsen ajan ennen kuin vuosi on kulunut, täytyy soittaa vastaavalle hammaslääkärille jonka numeroa ei löydykään ja taas joutuu soittamaan ajanvaraukseen, joka ei sitten kerro, että hammaslääkärin numeroon voi soittaa vain klo 9-12
- Yhtenäistäisin tarjontaa: helmet, ilmonet, terveydenhuolto, liikenne jne
- Yhteystiedot esille kunnolla. Sähköiset palvelut ja esim palautelomakkeet ihan pyrstöstä, yleensä ei mitään hyötyä asian hoitamisen kannalta. Ehkä kaupunki on vain tehoton toimija?
- Yhteystiedot kaikille vastuuvirkamiehille, voisi olla todella paljon paremmin esillä. Kun työn vuoksi etsit jotain yhteystietoa, se ei todellakaan ole "easy" Sama pätee yleisesti - eri osa-alueiden vastuussa olevia virkamiehiä on vaikea löytää sivuilta....
- Yhteystiedot ovat yllättävä hankala löytää
- Yhteystiedot selkeämmin esiin, vähemmän alasivuja ja sisällöt selkeästi esiin, ei linkkien ja ladattavien/avattavien tiedostojen taakse. Välillä on tunne, että tietoja yritetään tarkoituksellisesti piilottaa.
- Yksinkertaisemmat ja selväkielisemmät hakusivut
- yksinkertaistaisin asiointia nuorisoiasiat ja vapaa-aika paremmin esiin, nyt täältä ei oikein löy vapaa-aikaan liittyviä juttuja
- yksinkertaistaisin ja selkeyttäisin kokonaisuutta. Tieto on vaikeasti löydettävissä ja sivulle on tungettu liika tekstiä
- Yleinen sähköpostiosoite mihin voi laittaa kysymyksiä joka vastaisi yleistä puhelin numeroa mutta teksti muodossa. (Sen lisäksi kokorankenteen voisi modernisoida ja yksinkertaistaa sivuston linkki rakennetta)
- Yleisilmettä voisi uudistaa selkeämmäksi niin, että etsimä asia löytyisi heti ensi vilkaisulla.
- Yritin äskettäin tehdä ilmoituksen pimeästä katulampusta. Ipadilla oikean kohdan zoomaminen kartalta oli vaivalloista. Löydettyäni kartalta pimeän lampun sen kohdalle siirrettävän nastan päälle tuli ohjeteksti, joka peitti nastan. Siirto ei onnistunut, kun teksti ei hävinnyt ja koko kartta liikkui. En saanut mitään aikaiseksi. Johtuuko "väärästä" käyttöjärjestelmästä tai päätelaitteesta?
- Överskådligare sidor, svårt att genast hitta det man söker genast, det går mycket tid till att hitta det man verkligen vill. Ännu mera info i invånarnas praktiska saker med staden och hur det ska skötas. Svårt att hitta kontaktppgifter till rätta yrkespersoner.