



Anu Valtari

Elina Joensuu

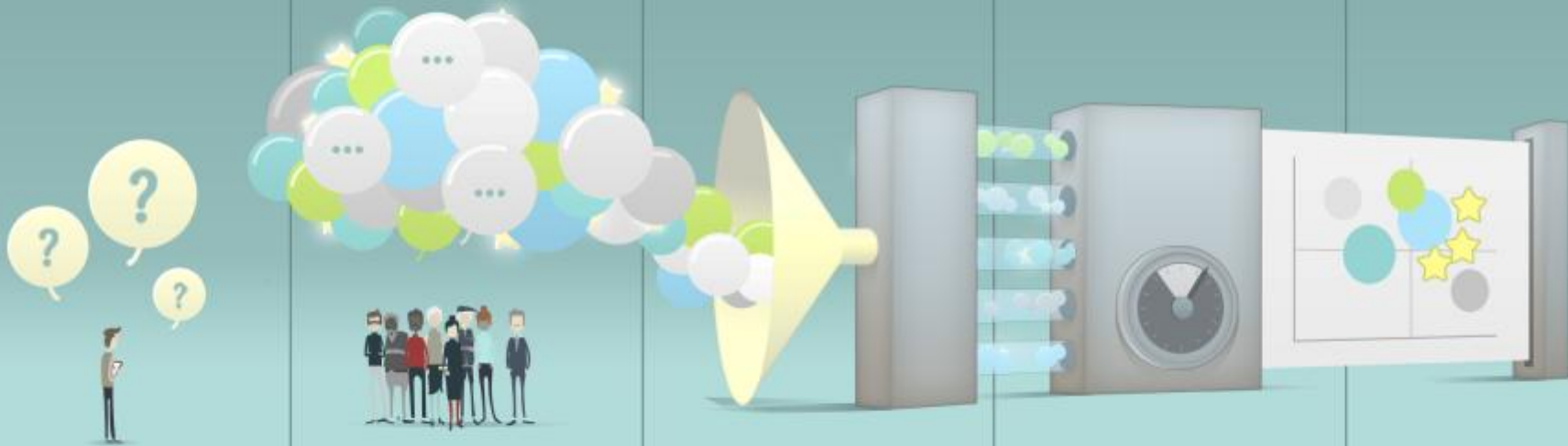
HELSINGIN KAUPUNKI TALOUS- JA SUUNNITTELUKESKUS Unelmien verkkopalvelu

SISÄLTÖ

Projektin tavoite ja tulos	3
Osallistujat	4
Yhteenveto tuloksista	5
Millainen on unelmien verkkopalvelu?	10
Helppo ja nopea käyttää	11
Värikäs ja raikas mutta selkeä ulkoasu	13
Älykäs hakukone	15
Aktivoivat tapahtumavinkit	17
Ajankohtainen tiedotus	19
Matalan kynnyksen vaikuttamiskanava	21
Yhteystiedot näkyviin	23
Vuorovaikutteinen	25
Palvelut ja reitit kartalle	27
Omalla profiililla henkilökohtaisuutta	29
Tarvelähtöinen	31
Sähköinen asiointi	33
Kilpailut ja pelit	35
Eri kieliversiot	37
Mobiili verkkopalvelu	39
Helsingin historia	41
Liitteet	44

Projektin tavoite ja tulos

Projektin tavoitteena oli kartoittaa käyttäjien tarpeita ja toiveita hel.fi-verkkosivuston uusimisen tueksi.



Kutsutut

Avoin kutsu verkossa

Osallistuneet

791

Käytetty aika

n. 12 min /
osallistuja

Ideat

855

Lopputulos

16 ominaisuutta

Osallistujia 791

Suurin osa osallistujista alle 30-vuotiaita Helsingissä asuvia naisia.

OLEN		%
nainen	498	63
mies	293	37
IKÄNI		%
alle 30 vuotta	225	28.4
30-40 vuotta	178	22.4
41-50 vuotta	189	23.8
51-60 vuotta	134	16.9
yli 60 vuotta	67	8.4
ASUN VAKITUISESTI		%
Helsingissä	465	58.6
Espoossa	49	6.2
Vantaalla	39	4.9
Kauniaisissa	3	0.4
jossain muualla	237	29.9

Yhteenveto tuloksista

Yhteenveto tuloksista

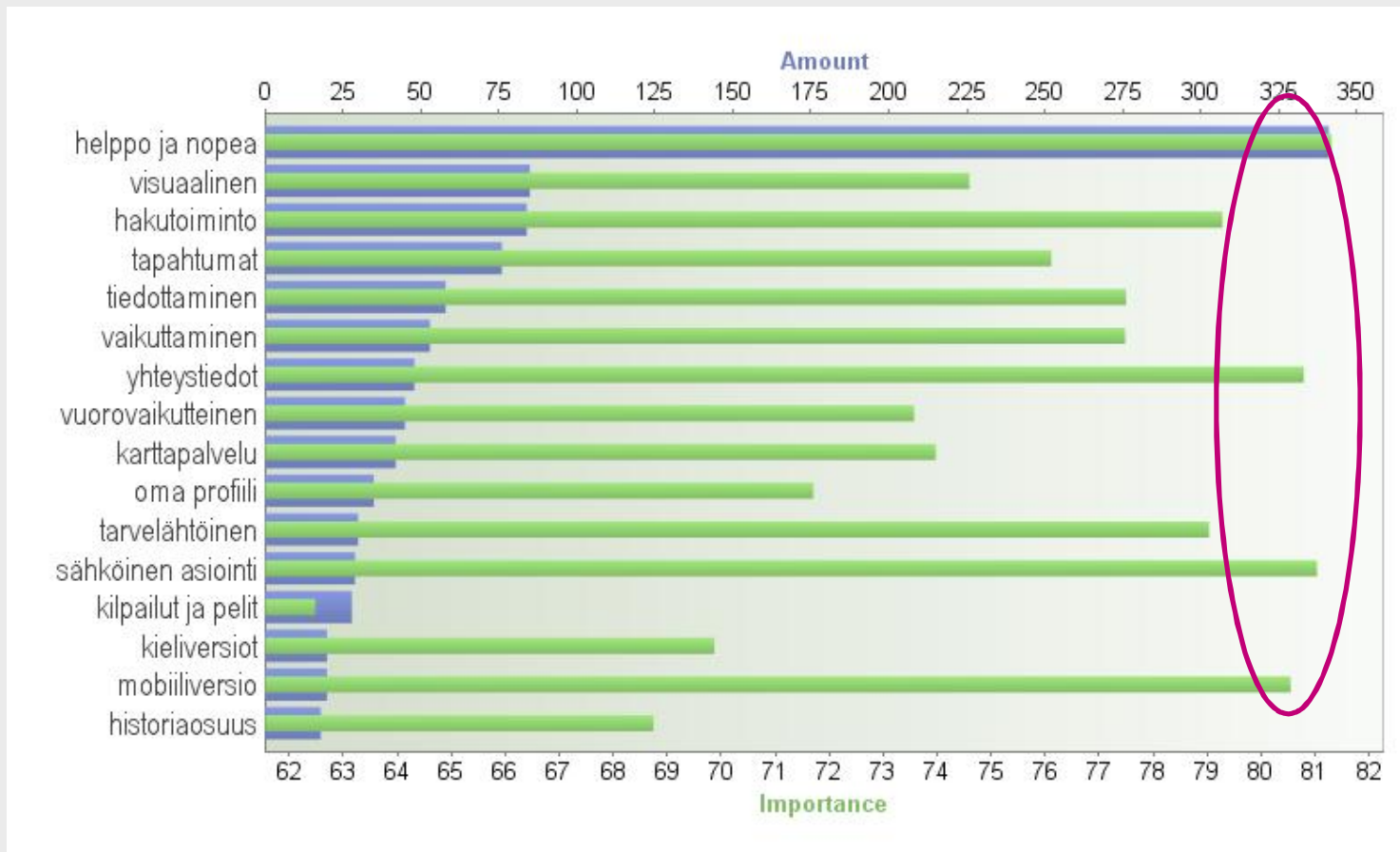


Helppous ja nopeus on verkkopalvelun itsestään selvästi tärkeä ominaisuus, josta myös puhutaan eniten. Muita tärkeimmiksi arvioituja verkkopalvelun ominaisuuksia ovat mahdollisuus sähköiseen asiointiin, yhteystietojen helppo löydettävyys ja käyttö mobiililaitteilla.

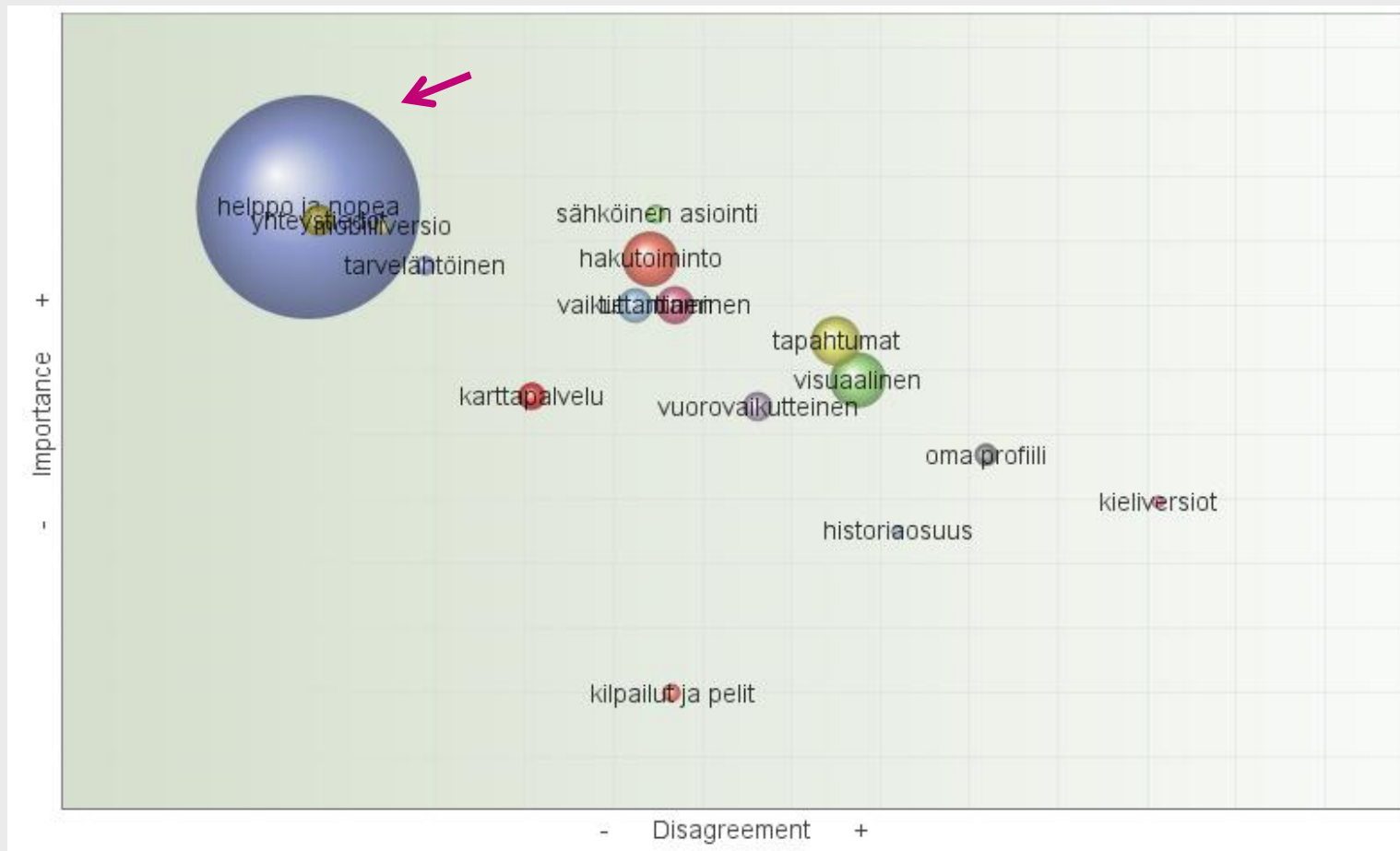


Osallistujilla on suurin erimielisyys eri kieliversioiden, oman profiilin luomisen ja historiaosion tärkeydestä verkkopalvelussa.

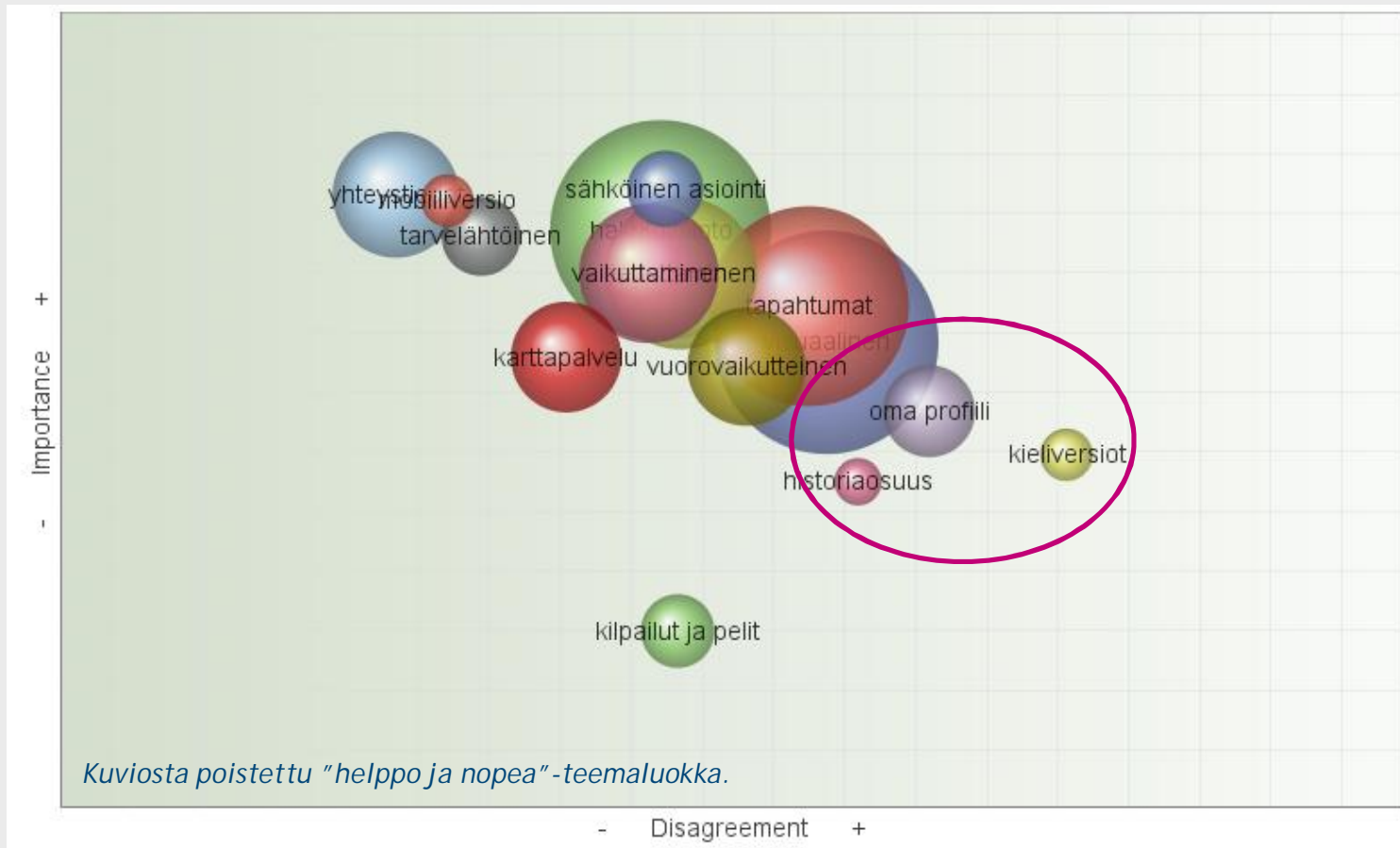
Helppous, sähköinen asiointi, yhteystiedot ja mobiiliversio tärkeimmät ominaisuudet



Helppous ja nopeus itsestään selvä ominaisuus



Oma profiili, historiaosuus ja kieliversiot verkkopalvelun vilttejä kortteja?



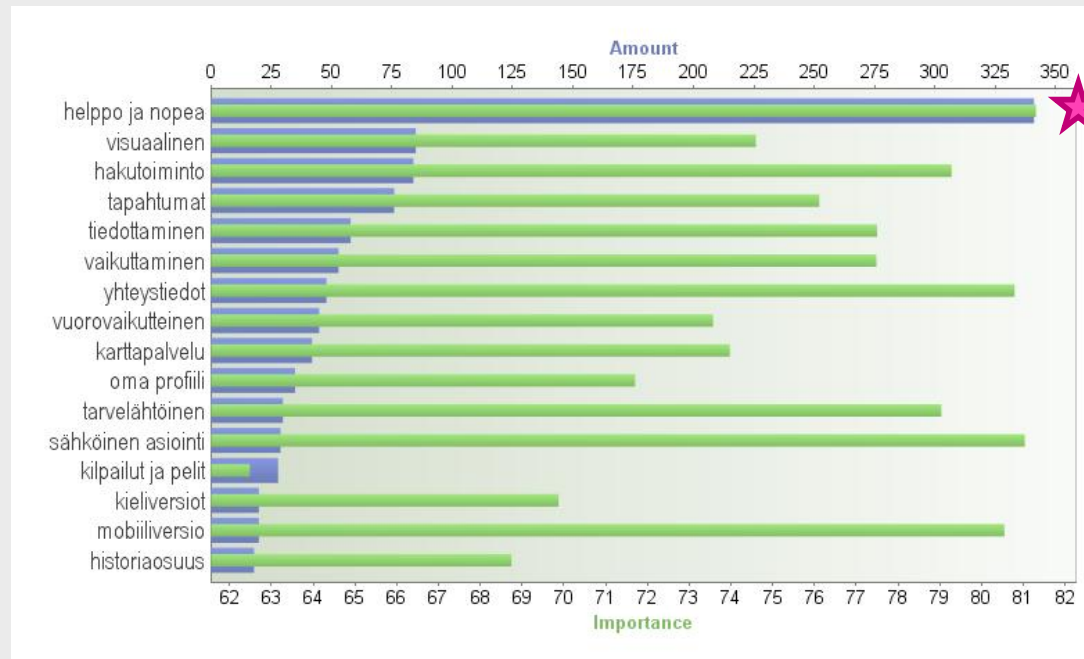
Millainen on unelmien verkkopalvelu?

Ominaisuuksien esittely

Helppo ja nopea käyttää

Puhutuin ja itsestään selvä ominaisuus

Unelmien verkkopalvelun käyttöliittymä on helppokäyttöinen, ja tarvittava tieto löytyy sieltä nopeasti. Sen rakenne ja käytettävät termit ovat selkeitä ja yksinkertaisia.



Helppo ja nopea käyttää

Poimintoja kommenteista

"Helppo ja selkeä käytettävyys eli käyttöliittymä.

Yksinkertainen valikko, joka ei vie yhä uusille sivuille."

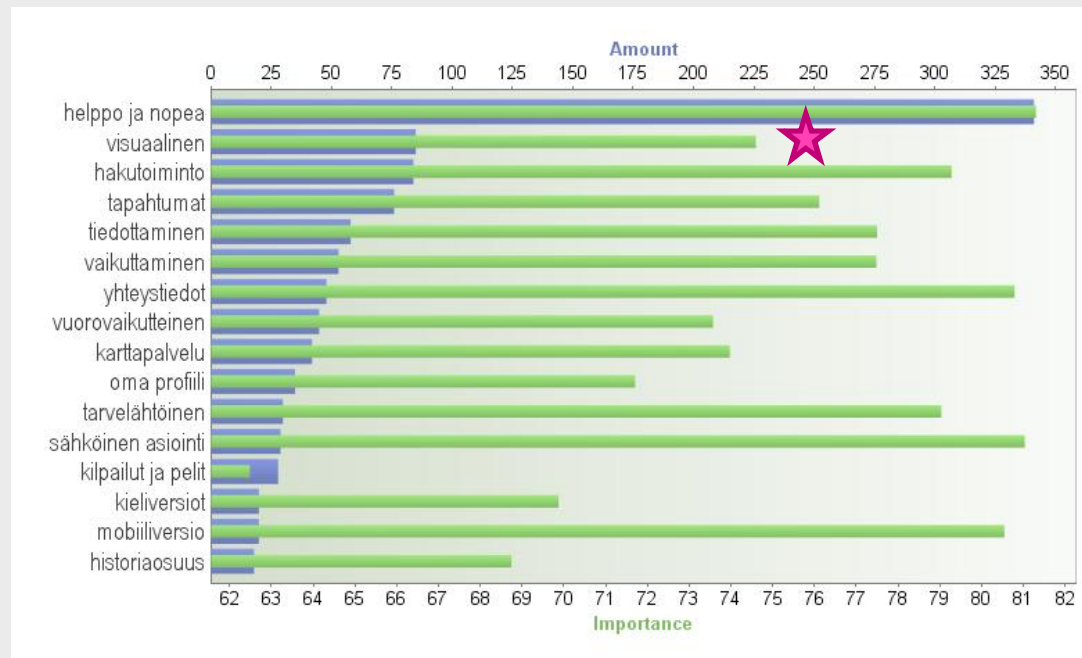
"Selkeä rakenne. Less is more! Asiaa on paljon, joten se pitää saada helppoon rakenteeseen, eikä niin että kiertää sivuilla ympyrää löytämättä vastausta. ---"

"Selkeä terminologia. Asioiden nimien tulee olla sellaisia, että on helppo seurata."

Värikäs ja raikas mutta selkeä ulkoasu

Toiseksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus

Värit ja kuvat tekevät verkkopalvelun ulkoasusta houkuttelevan ja miellyttävän. Ulkoasu on visuaalisesti yhtenäinen sivulta toiselle. Pientä visukikkailua kaivataan, mutta sen ei saa kuitenkaan olla pääosassa.



Värikäs ja raikas mutta selkeä ulkoasu

Poimintoja kommenteista

"Visuaalisesti miellyttävä. Kaunis, nykyaikainen ulkoasu, joka tukee käyttäjäkokemusta mutta ei vie huomiota itse asialta."

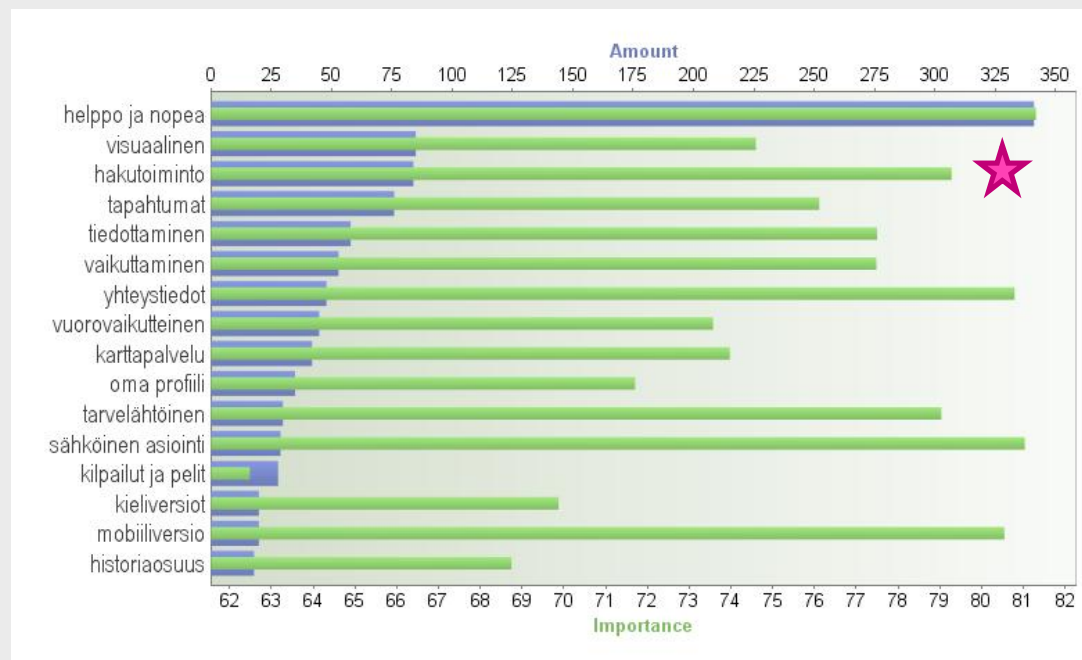
"Enemmän kuvia. Etusivulla on nyt paljon tekstiä, enemmän kuvallista viestintää ettei heti tule tekstitulvaa silmille."

"Uudenaikainen design. Esim heading voisi muuttua joka kerta klikatessa eri linkkejä. Näin saadaan nuorten, taitavien helsinkiläisten taiteilijoiden ja suunnittelijoiden taidot ja työt esiin. (graafikot, taidemaalarit, lasitaiteilijat, keraamikot, muusikot, tanssijat jne.)"

Älykäs hakukone

Kolmanneksi puhutuin, tärkeä ominaisuus

Hakutoiminto löytää tiedon (mm. palveluista, tapahtumista, työpaikoista ja opiskelija-asunnoista) verkkopalvelusta jopa puutteellisillakin hakusanoilla.



Älykäs hakukone

Poimintoja kommenteista

*"Helppo hakea.
Hakutoiminnon pitää
olla fiksu. Tällä
hetkellä se on aivan
surkea, antaa ties mitä
pöytäkirjoja
vastaukseksi."*

*"Hakukenttä älykkääksi.
Hakuja ei usein löydy, jos
hakusanassa on
kirjoitusvirhe tai
sijamuoto ei vastaa
sivuillanne olevia sanoja.
Kun etsii palveluja,
google on tehokkaampi,
mutta johtaa usein
muiden tarjoajien
sivuille."*

*"Hakukone, jolla voisi
osoitteensa
syöttämällä saada
listan lähimmistä
palveluista olisi kiva."*

Aktivoivat tapahtumavinkit

Neljänneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus
Menovinkit tilattavissa omaan sähköpostiin ja haettavissa
tapahtumakalenterista esim. alueen tai hinnan mukaan.



Aktivoivat tapahtumavinkit

Poimintoja kommenteista

*"Minne mennä tänään -
tyyppinen palvelu...
Helposti kännykällä
käytettävä, ehkä
paikkatietoa mukaan,
ainakin joku haku, että
voisi etsiä vaikka "tänään
tapahtuvat ilmaiset
lastentapahtumat 10 km
säteellä
asuinpaikastani"."*

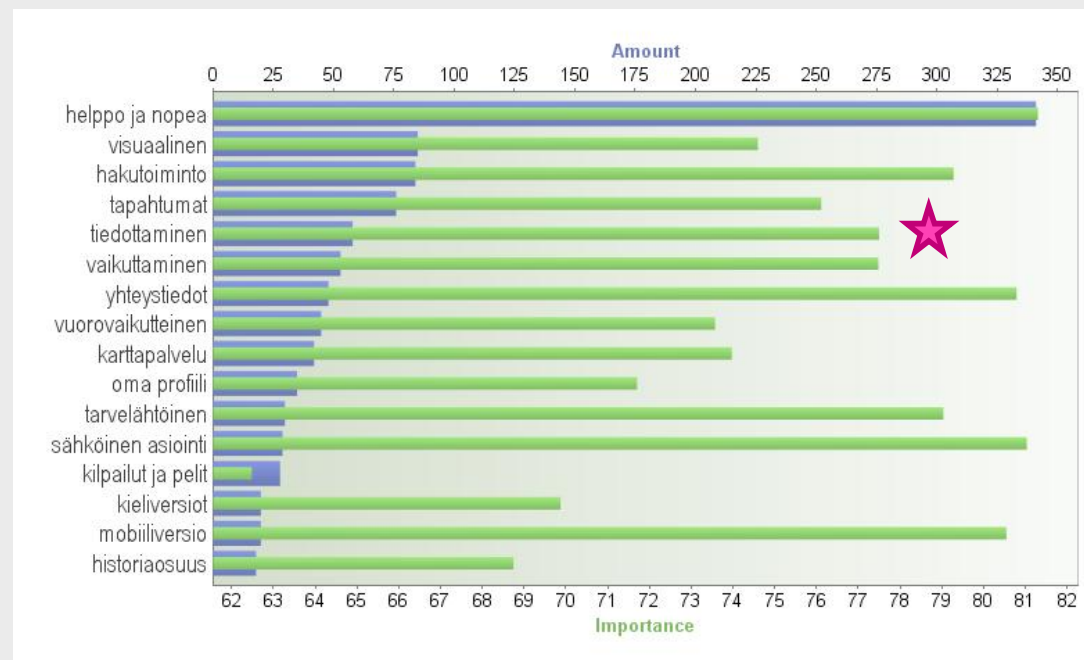
*"Kaupungin tapahtumat
esillä. Riittävän usein
päivitettävät ja
ajankohtaiset
tapahtumat
järjestettynä
tapahtumakalenteriin,
josta voi myös hakea
musiikki, liikunta jne.
Hakusanoilla."*

*"Sivusto lähettäisi tiedon
oman asuinalueen
tapahtumista. Sivustolla
voisi valita, mistä
tapahtumista haluaa
tiedon omaan
sähköpostiin/puhelimeen
esim. omalla
asuinalueellaan."*

Ajankohtainen tiedotus

Viidenneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus

Ajankohtaista tietoa Helsingin kaupungin päätöksenteosta pöytäkirjoineen, uusista palveluista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Reaaliaikaisia vikatiedotteita ja informaatiota poikkeusoloista.



Ajankohtainen tiedotus

Poimintoja kommenteista

"Poikkeustietoa selkeästi saataville. Esim. missä liikennettä/jalankulkua/pyöräilyä haittaavia työmaita, tapahtumia tms."

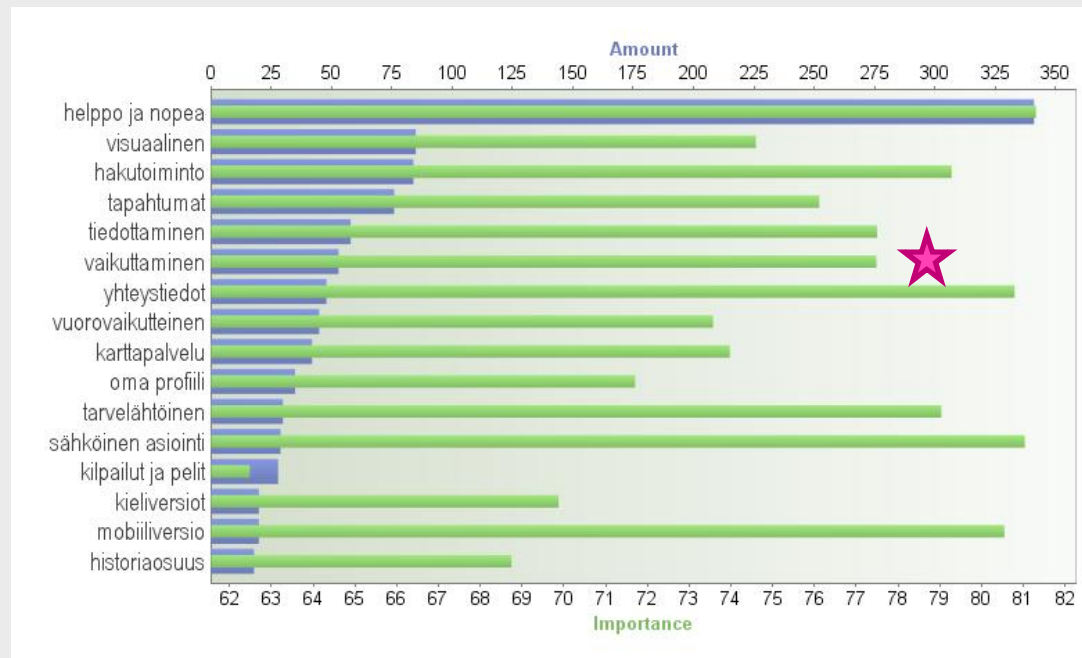
"Tilannenäkymä nykyisille ja tuleville projekteille. Mitä kaupunki oikein tekee verorahoilla kuukausittain? Projektit: Aloitettu? Kesken? Valmis?"

"---Kaupungin eri päätöksentekoolimien pöytäkirjoja yms. julkisuusrajojen puitteissa, myös videoita ja suoria lähetyksiä kokouksista."

Matalan kynnyksen vaikuttamiskanava

Kuudenneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus

Mahdollisuus mielipiteen ja palautteen antamiseen, kansalaisaloitteen tekemiseen sekä äänestämiseen niin kaupunginosittain kuin koko kaupungin tasollakin.



Matalan kynnyksen vaikuttamiskanava

Poimintoja kommenteista

"Unelmieni verkkopalvelu edistää paikallisvaikuttamista. Paikallinen arki on asukkaan parasta hyvinvointia. Siihen kuuluvat arkipalvelujen helppokäyttöisyys, jopa koukuttavan kiinnostava vaikuttamisen tapa. Paikallisvaikuttamista heikentävät vanhan liiton asukasyhdistykset, jotka ovat omineet valtaa ja käyttävät sitä häikäilemättömästi.---"

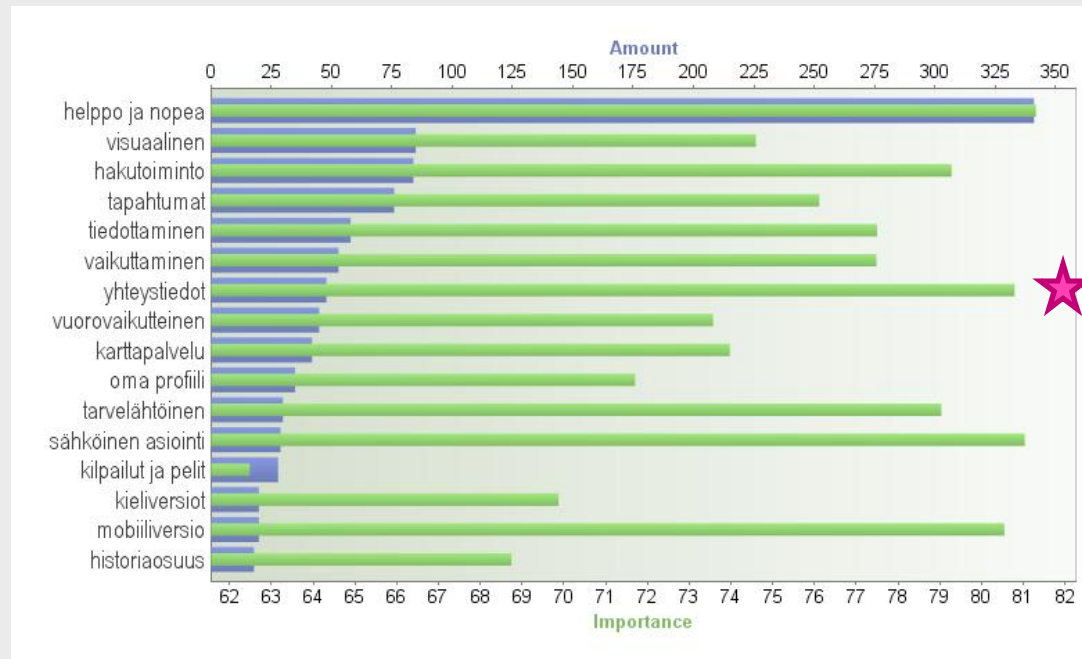
"Helppo mahdollisuus tehdä kansalaisaloite. Ja ennenkaikkea seurata miten sen käy. Eli ketkä sitä käsittelevät ja mitä mieltä he ovat."

"Palautteenanto kaupungille. Jos kaupungissa joku asia mättää (esim. katuvessojen maksullisuudesta johtuen ihmiset tekevät tarpeensa mihin sattuu, nopeusrajoitukset ovat liian alhaisia tms.), olisi hyvä olla sekä mahdollisuus antaa palautetta kaupungille että sen tyyppinen mitä ennen vanhaan oli "bamlaa-mitä-hotsittaa"."

Yhteystiedot näkyviin

Seitsemänneksi puhutuin, tärkeä ominaisuus

Kaupungin työntekijöiden ajantasaiset sähköpostiosoitteet ja puhelinnumerot löytyvät nopeasti ilman turhia klikkailuja.



Yhteystiedot näkyviin

Poimintoja kommenteista

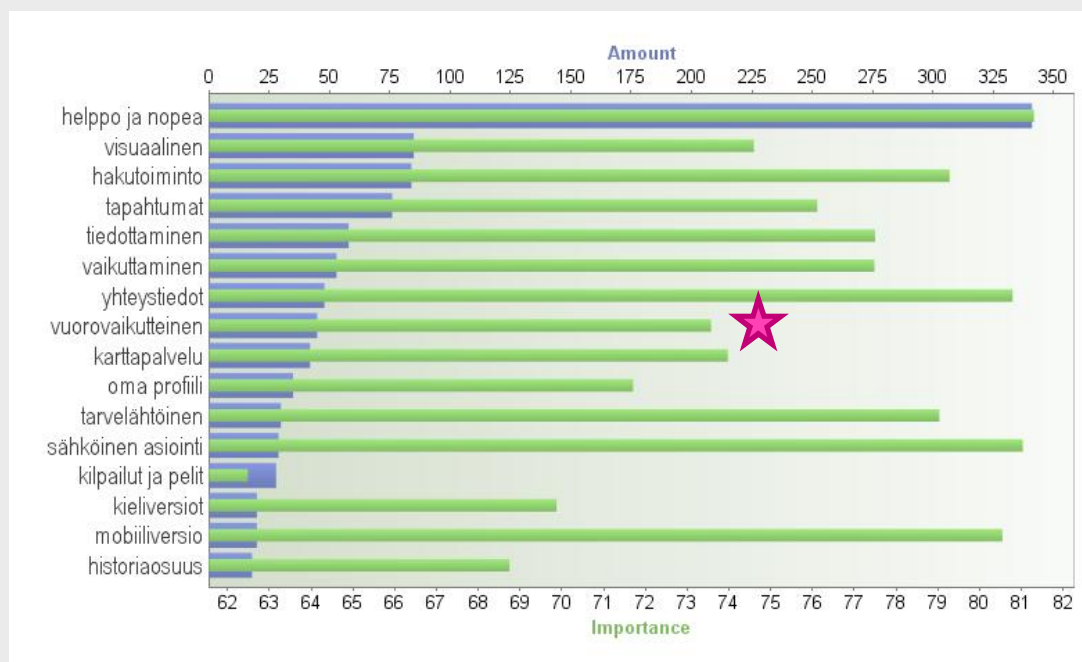
"Yhteystiedot! Yleensä yhteystietoja on vaikea löytää. Please, laittakaa ne etusivulle! Yhteystiedot: a) jokaisen palvelun yhteystiedot + kontaktilomake b) Chatpalvelu c) "Jätä oma puhelinnumerosi, soitamme sinulle takaisin, jos palvelussamme on ruuhkaa" d) Vihreä numero (joihinkin palveluihin) e) Palaute."

"Yhteystietojen näkyvyys. Usein haen kaupungin sivuilta osoitetta/ puhelinnumeroa, johon voin asian tiimoilta olla yhteydessä. Toivoisin että jokaiselle sivulle tuotaisiin yhteydenotto-nappi, jonka takaa löytyisi kaikki ko. aihealueeseen liittyvät henkilöt ja heidän yhteystietonsa."

"Yhteystiedot olisivat helposti löydettävissä. Erilaisilla hakumahdollisuuksilla; nimi, ammatti, tehtävä, asiahakuna."

Vuorovaikutteinen

Kahdeksanneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus
Verkkopalvelussa on mahdollisuus keskustella, suositella, vaihtaa mielipiteitä, kommentoida toisten ideoita sekä hyödyntää sosiaalisen median aktiviteetteja. Sen sisältöä tuotetaan interaktiivisesti.



Vuorovaikutteinen

Poimintoja kommenteista

"Interaktiivisuus. Sivulla voisi kohta, jossa voi interaktiivisesti "rakentaa" parempaa kaupunkia ja huomista, peli, ajatusleikki tai vastaava."

"Stadin ideapankki. Olisi hauskaa, jos olisi joku palvelu, johon voisi vaikkapa kännykällä laittaa ideoita ja valokuvia eri paikkoihin liittyen. Ideat kerättäisiin johonkin rekisteriin, jossa ne olisivat kaikkien luettavissa ja keskusteltavissa & jatkokehitettävänä & toteutettavina."

"Facebook-fanittaminen. Olisi ihanaa, kun voisin tykätä esimerkiksi Hakasalmen huvilasta Facebookissa ja saisin suoraan sinne tapahtumakutsut huvilan näyttelyihin. Tai olisi kiva, kun voisin vaikka tykätä Reittioppaan poikkeus-tiedotteista ja tiedotteet tulisi suoraan feediini. ---"

Palvelut ja reitit kartalle

Yhdeksänneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus

Yhtenäinen karttapalvelu kaupungin palveluista ja reiteistä - riippumatta siitä, mikä virasto ne tuottaa. Interaktiiviset kartat väyläksi palautteen antamiseen.



Palvelut ja reitit kartalle

Poimintoja kommenteista

"Karttapalvelut yhtenäisiksi. Jälleen eri virastojen tuottama aineisto löytyy eri palveluista - en ole kiinnostunut siitä, kuka tiedosta vastaa (mikä virasto) vaan, esim. haluaisin katsoa mitä kaikkea tietyllä alueella juuri nyt tapahtuu ja mitä on tapahtumassa (lähi)tulevaisuudessa."

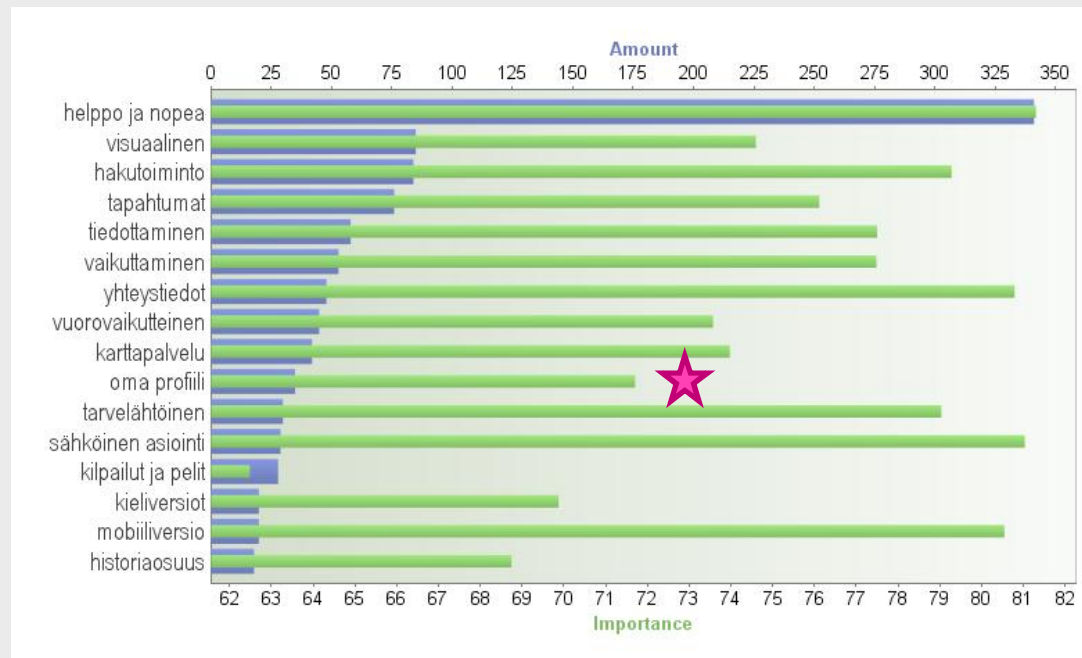
"Karttoja lisää tietoihin. Esim. koirapuistoista ei ole kuin nimet sivulla (koira kaupungissa-sivut eivät toimi). Muutenkin olisi nopeampaa, jos jokaista osoitetta klikatessa näkyisi sijainti kartalla."

"Interaktiivinen kartta, jonka avulla voisi viestiä kaupungille kevyen liikenteen väylien ongelmakohtat. Täten kaupunki saisi hyvin tietoa siitä, mikä Helsingin pyörätieverkossa mättää."

Omallalla profiililla henkilökohtaisuutta

Kymmenenneksi puhutuin, melko tärkeä ominaisuus

Käyttäjä pystyy luomaan verkkopalveluun oman profiilin, johon tallentuu hänen tietonsa, käytetyimmät verkkosivut ja verkkopalvelun toiminnallisuudet.



Omalla profiililla henkilökohtaisuutta

Poimintoja kommentteista

"Aloitussivun voisi profiloida haluamukseen. Jokainen käyttäjä voisi määritellä mitä tietoa omalle aloitussivulle tulee esim. työn, harrastusten, asuinpaikan tms. muuttujan mukaan. Etenkin aluekehittämisen kannalta tämä olisi tärkeää.---"

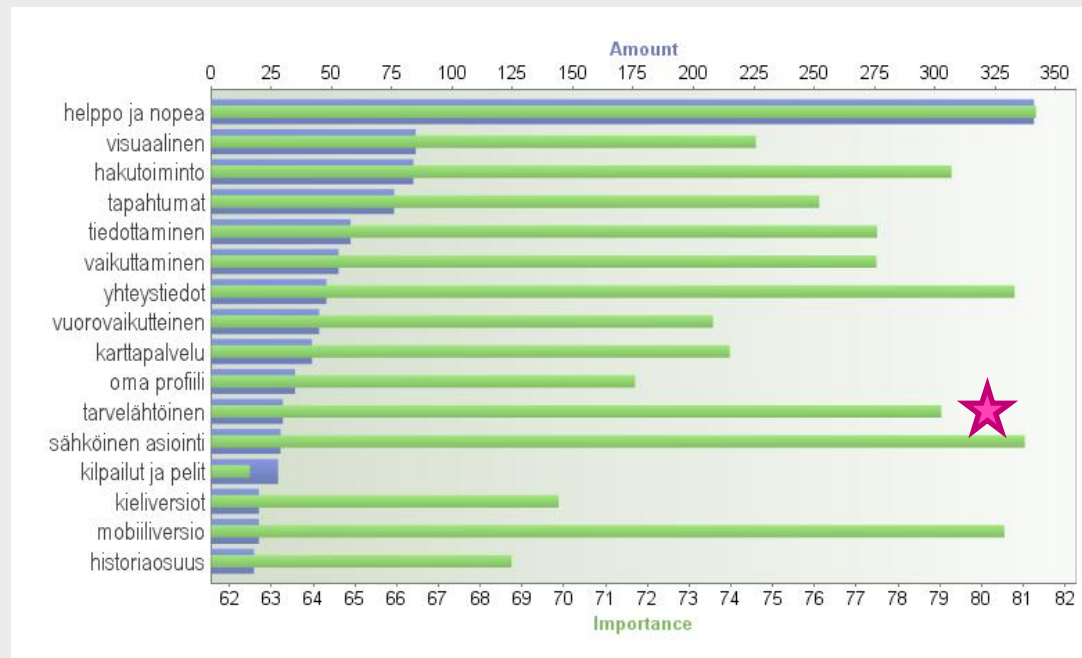
"Oppiva. Huomaan etsiväni sivuilta usein toistuvasti samoja asioita. Haluaisin niiden löytyvän jo etusivulta? Voisiko verkkopalvelu oppia tietämään, mitä juuri minä haluan?"

"Palvelussa voisin rakentaa oman liikunta-/harrastusohjelmani. Elämän suunnittelussa apuna, viihde, rakentaminen, terveyspalvelut jne... My Sim Helsinki."

Tarvelähtöinen

Yhdenneksitoista puhutuun, tärkeä ominaisuus

Verkkopalvelun toimintalogiikan lähtökohtana on käyttäjän tarve: käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon tai palvelun vaikka ei tietäisikään, mikä virasto sen tuottaa.



Tarvelähtöinen

Poimintoja kommenteista

"Teemat jaoteltu palveluittain, ei virastojen mukaan. Käyttäjän löydettävä asia asian perusteella eikä tiedettävä, mikä virasto tai taho palvelua tarjoaa. Kuitenkin oltava helposti löydettävissä myös virastojen sivut ja yhteystiedot. ---"

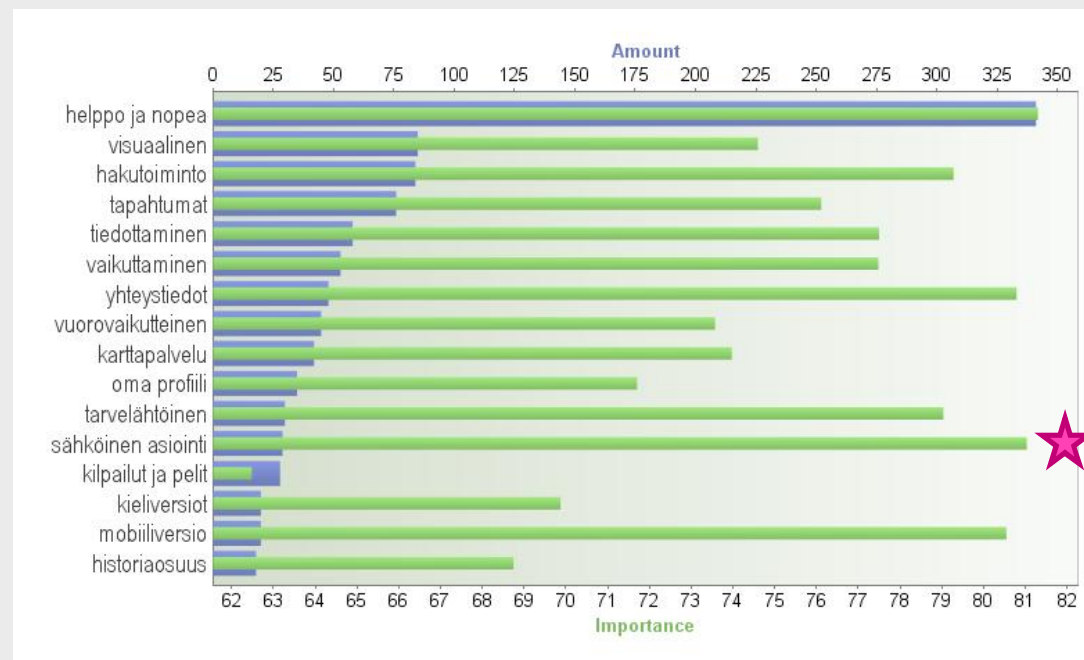
"Yli hallintorajojen teeman mukaan. Jos haluan tietää mille Helsingin edustan saarille voi mennä käymään ja minne rantautua, ei ole oleellista hallinnoiko niitä rakennus- vai liikuntavirasto."

"Palvelut käyttäjälähtöisiä. Aukkaalle tarjottaisiin kaupungin tuottamat palvelut elämäalueittain järjestettynä, ei virastoittain."

Sähköinen asiointi

Kahdenneksitoista puhutuin, tärkeä ominaisuus

Verkkopalvelusta sähköisen ja online-asiointiin keskus.
Sisäänkirjautumisen jälkeen onnistuvat niin ajanvaraukset,
hakemukset, pääsylippujen ostot kuin ilmoittautumisetkin.



Sähköinen asiointi

Poimintoja kommenteista

"Kaikki asiointi sähköisesti. Kaikki mahdolliset omat asiat (esim. terveyskeskuksen ajanvaraus, toimeentulotuen hakeminen, hammaslääkäri) voisi hoitaa sähköisesti yhdellä kirjautumisella ja pääsisi katsomaan missä vaiheessa jokin asia on. Linkkien pitäisi olla etusivulla helposti löydettävissä."

"Palvelu, jossa voi hoitaa asiat kätevästi ilman jonotusta. Esim. terveysaseman ajanvaraukset, erilaiset hakemukset, ilmoittautumiset kouluun, päiväkotiin, palveluasumiseen, pääsyliput, joukkoliikenneliput yms. Ja kaikki pitää voida tehdä yhdellä kirjautumisella, ei kymmenillä erilaisilla tunnuksilla ja salasanoilla."

"Sähköinen asiointi sujuvaksi alusta loppuun palveluissa. Esim. kaikkia lomakkeita voisi täyttää suojatussa yhteydessä, lähettää ne käsiteltäviksi ja saada niiden käsittelystä ja asioiden päätöksistä myös tiedon internetin kautta. Lisäksi esim. terveydenhoidon toimenpiteiden tulokset voisi saada verkkopalvelun kautta."

Kilpailut ja pelit

Kolmanneksitoista puhutuin, vähiten tärkeä ominaisuus

Kilpailut, pelit, huutokaupat, tietovisat ja muut extrapalvelut viihdyttävät käyttäjiä verkkopalvelussa.



Kilpailut ja pelit

Poimintoja kommenteista

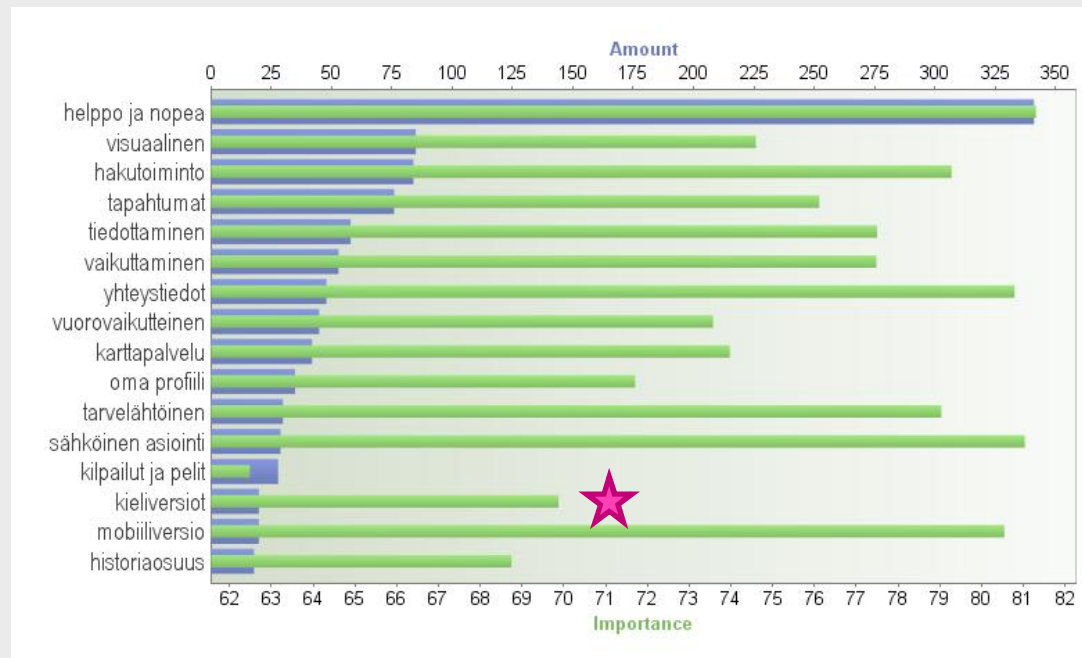
"Pelejä porukalla. Geokätköilykin on kivaa, tätä voisi kehittää: Esim jos pelinä olisi käydä jokaisessa kantakaupungin puistossa, niin tällaisissa vierailleilla olisi varmasti myös näkemys siitä, mikä olisi ollut remontin tarpeessa."

"Vanhan tavaran huutokauppa. Esimerkiksi kaupungin käytöstä poistettuja toimistohuonekaluja tai muuta poistettavaksi päätettyä tavaraa voisi huutokaupata ja kerätä varoja kaupungin kassaan."

"Erilaisia kilpailuja, jopa sellaisia, joissa käydään esim. maastossa tai nähtävyyksillä ja opitaan niistä."

Eri kieliversiot

Neljänneksitoista puhutuin, ei kovinkaan tärkeä ominaisuus
Verkkopalvelun sisältö tuotetaan suomen lisäksi vähintään ruotsiksi ja
englanniksi. Keskeiset tiedot myös saksan, venäjän, saamen ja
espanjan kielellä.



Eri kieliversiot

Poimintoja kommenteista

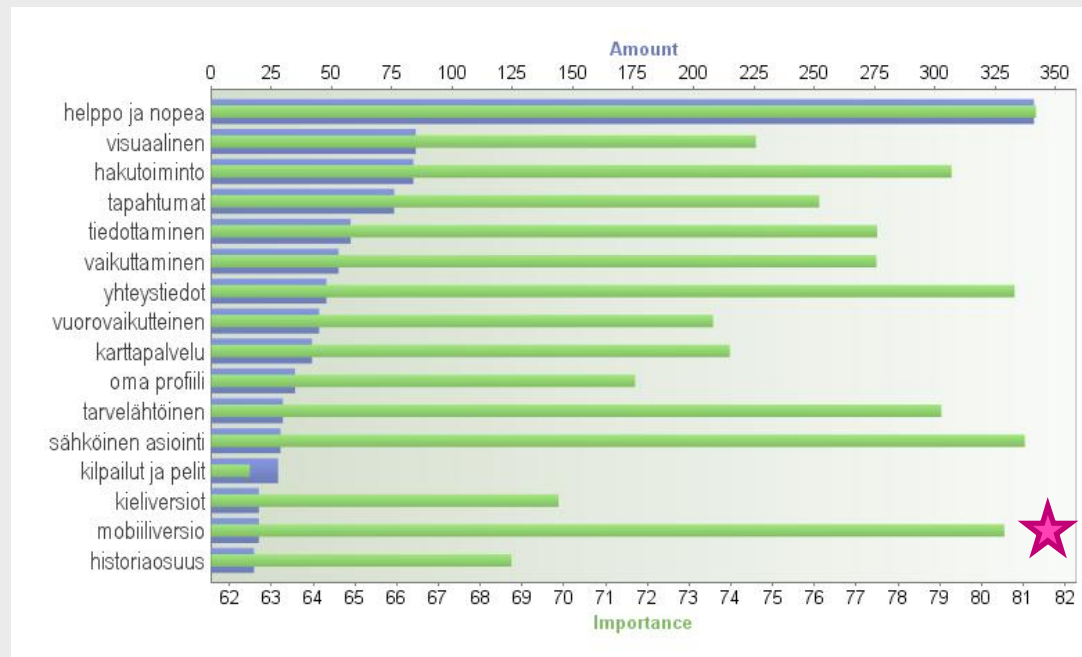
"Tärkeää on myös sivujen ruotsin- ja englanninkieliset versiot. Helsingin kaupungilla on puutteelliset ruotsinkieliset sivut. Mieheni on Ruotsin ruotsalainen eikä ole löytänyt tarvitsemiaan tietoja."

"Saamenkieli. Sivut voisi olla myös saameksi. Kunnianosoitus maan vähemmistöön, joka suurilta osin on muuttanut Helsinkiin joko asumaan vakituisesti tai opiskelemaan. Helsingin kunta näyttäisi näin esimerkkiä muille kunnille, missä saamelaisia asuu."

"Mahdollisimman paljon sisältöä tarjolla useilla kielillä. Olisi ihanteellista, että kaikki sisältö olisi suomen ja ruotsin lisäksi tarjolla ainakin yleisimmillä muilla kielillä (englanti, saksa, espanja, venäjä...)."

Mobiili verkkopalvelu

Viidenneksitoista puhutuin, tärkeä ominaisuus
Verkkopalvelu on käytettävissä myös mobiililaitteilla.



Mobiili verkkopalvelu

Poimintoja kommenteista

"Palvelu kaikkien tavoitettavissa. Matkapuhelimissa.... Mobiiliversioita ei ole hankala koodata. Kun käyttää hyvää koodia, voi mobiilisivu sovittautua mihin tahansa matkapuhelimeen. Ei tehdä samalla tavalla kuin nelonen media teki: ei suosita vain iphonea, pyritään saamaan palvelu kaikkien saataville. "

"Sivustosta on olemassa myös riisuttu mobiiliversio. Jotain tärkeitä asioita täytyy tarkastaa joskus liikkeellä ollessa - esimerkiksi kirjaston aukioloaika. Sivuston täytyy olla helppokäyttöinen myös puhelimen pikkuruisella näytöllä selatessa. "

"Mobiililaitteet myös käyttöön. Forum Virium sivustolla on paljon hyviä esimerkkiä miten käyttö saadaan helpoksi ja luontevaksi. "

Helsingin historia

Vähiten puhutuin, ei kovinkaan tärkeä ominaisuus

Verkkopalvelu kertoo myös Helsingin historiasta: tarinoita, valokuvia, videoita ja vanhoja lehtiä. Käyttäjillä mahdollisuus tuottaa sisältöä.



Helsingin historia

Poimintoja kommenteista

"Helsinkitarinoita ja kuvia vanhoilta ajoilta. Käyttäjät kertovat Helsingistä. Se on historiaa. Aloitussivulla olisi tietenkin ensin yleistä historiaa Helsingistä."

"Digitaalisiin arkistoihin pääsy. Voisi tutkia kaupungin historiaa videoilta ja vanhoista lehdistä verkkopalvelun kautta."

"Rakennusten historiaa. Olisi mielenkiintoista, jos saitilla esiteltäisiin vaikka katu ja talo kerrallaan Helsingin rakennusten historiaa. Esim. Bulevardi. Kadusta voisi olla vaikka pieni kuvakartta, josta voisi klikata haluamaansa taloa, ja sita kautta paasisi lukemaan kys. talon historiaa ja nykykäyttöä. Tahan voisi yhdistää mahdollisuuden lisätä sisältöä..."

Unelmien verkkopalvelu - mitä ja miten?

MITÄ?

- Sähköinen asiointi
- Yhteystiedot
- Hakutoiminto
- Ajankohtainen tiedottaminen
- Vaikuttaminen
- Tapahtumat
- Karttapalvelu
- Historiaosio
- Kilpailut ja pelit

Unelmien verkkopalvelu on interaktiivinen yhteisö, jossa käyttäjät asioivat sähköisesti, jakavat mielipiteitä ja luovat sisältöä oman profiilinsa kautta. Älykäs ja tarvelähtöinen hakukone on kaiken tiedonhaun a ja o. Kaikki tämä on saavutettavissa myös mobiililaitteilla. Visuaalisuus ja extrapalvelut lisäävät verkkopalvelun houkuttelevuutta.

MITEN?

- Helposti ja nopeasti
- Mobiililla
- Tarvelähtöisesti
- Visuaalisesti
- Vuorovaikutteisesti
- Omalla profiililla
- Eri kielillä

Liitteet

Prosessi - kutsusta tuloksiin

Verkkohaastattelun aukioloaika 25.5–26.7.2011

① Avoin kutsu verkossa



② Taustamuuttujien selvittäminen



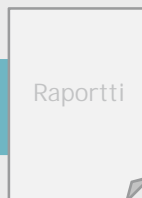
③ Millainen on unelmiesi verkkopalvelu?



④ Arviointi: tärkeää



⑤ Raportointi



Tärkeää taustaryhmittäin

Eroavaisuuksia ikäryhmän ja sukupuolen suhteen

Eroja ikäryhmien välillä:

- lältään nuorimmat ja vanhimmat osallistujat arvioivat visuaalisuuden, tiedottamisen ja vuorovaikutuksen tärkeämmäksi kuin muut ikäryhmät
- Vanhimmat ikäryhmät arvostavat toimivaa hakukonetta ja tapahtumainfoa enemmän kuin muut, nuorimmat taas karttapalvelua, kieliversiota sekä kilpailuja ja pelejä
- Yli 60-vuotiaat pitävät yhteystietoja, tarvelähtöisyyttä, sähköistä asiointia, mobiiliversiota ja historiaosiota vähemmän tärkeänä kuin muut ikäryhmät
- Vaikuttaminen verkkopalvelun ominaisuutena kiinnostaa vähiten alle 30-vuotiaita ja oma profiili 51–60-vuotiaita

Eroja naisten ja miesten kesken:

- Miehet korostavat tiedottamisen, vaikuttamisen, oman profiilin sekä kilpailujen ja pelien tärkeyttä naisia enemmän
- Naisten mielestä kieliversiot ja historiaisuus ovat tärkeämpiä ominaisuuksia kuin miesten

Nelikentän lukuohje

