

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

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2011  
Helsingin kaupunki**

Päiväys:  
16.11.2011

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

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

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@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? .....	9
2.5.1. Jokin muu, mikä .....	9
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme .....	11
2.7. Vastaa seuraaviin kysymyksiin antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1-5), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja .....	12
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja? .....	14
<b>3. Vastaajien taustatietoja .....</b>	<b>16</b>
3.1. Kotipaikka .....	16
3.2. Sukupuoli .....	17
3.3. Ikä .....	18
3.4. Ammatti/asema .....	19
3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin? .....	20
<b>4. Yhteenveto .....</b>	<b>21</b>
<b>5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8. ....</b>	<b>22</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 2001-2010 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 89 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja kymmenenä vuotena on ollut 234 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis yhdettätoista 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 7.10. -16.10.2011, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1232 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahtusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

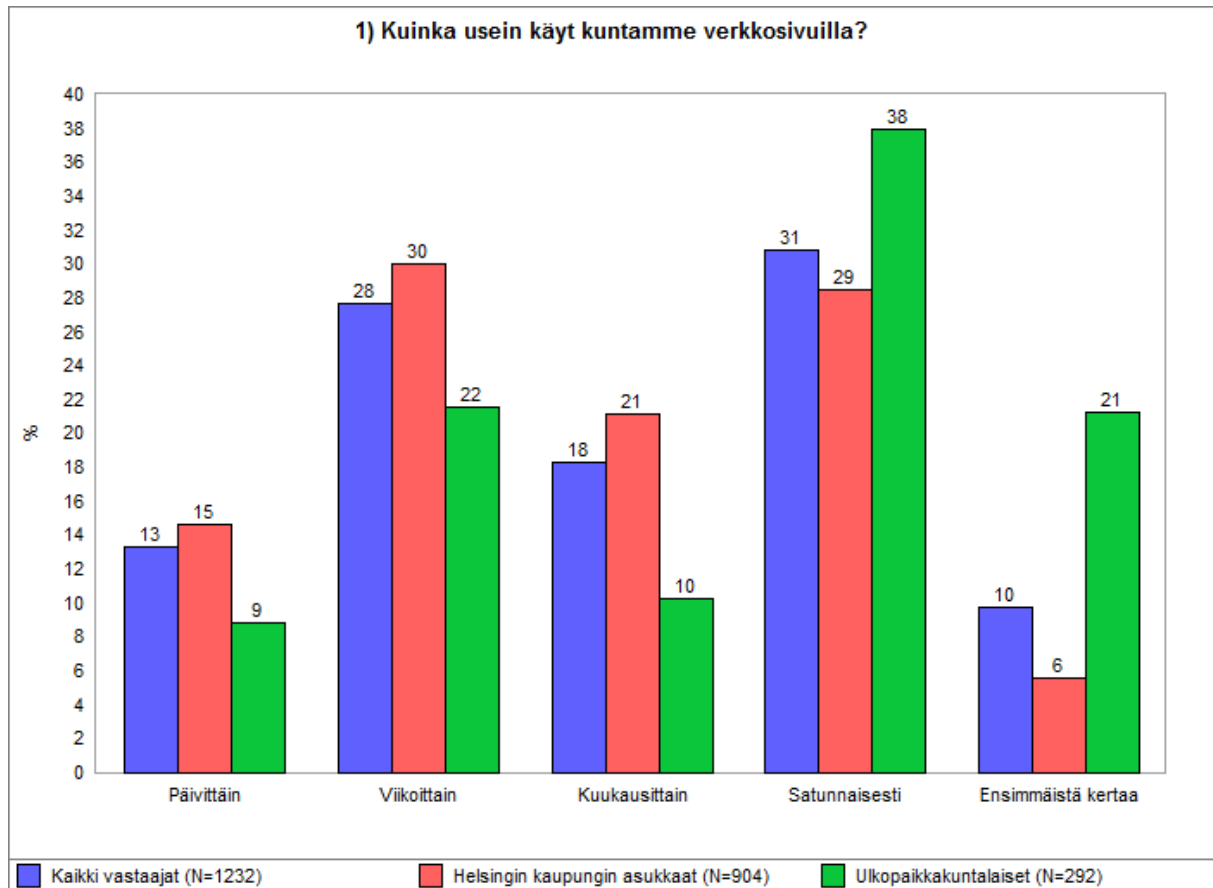
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2012 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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.

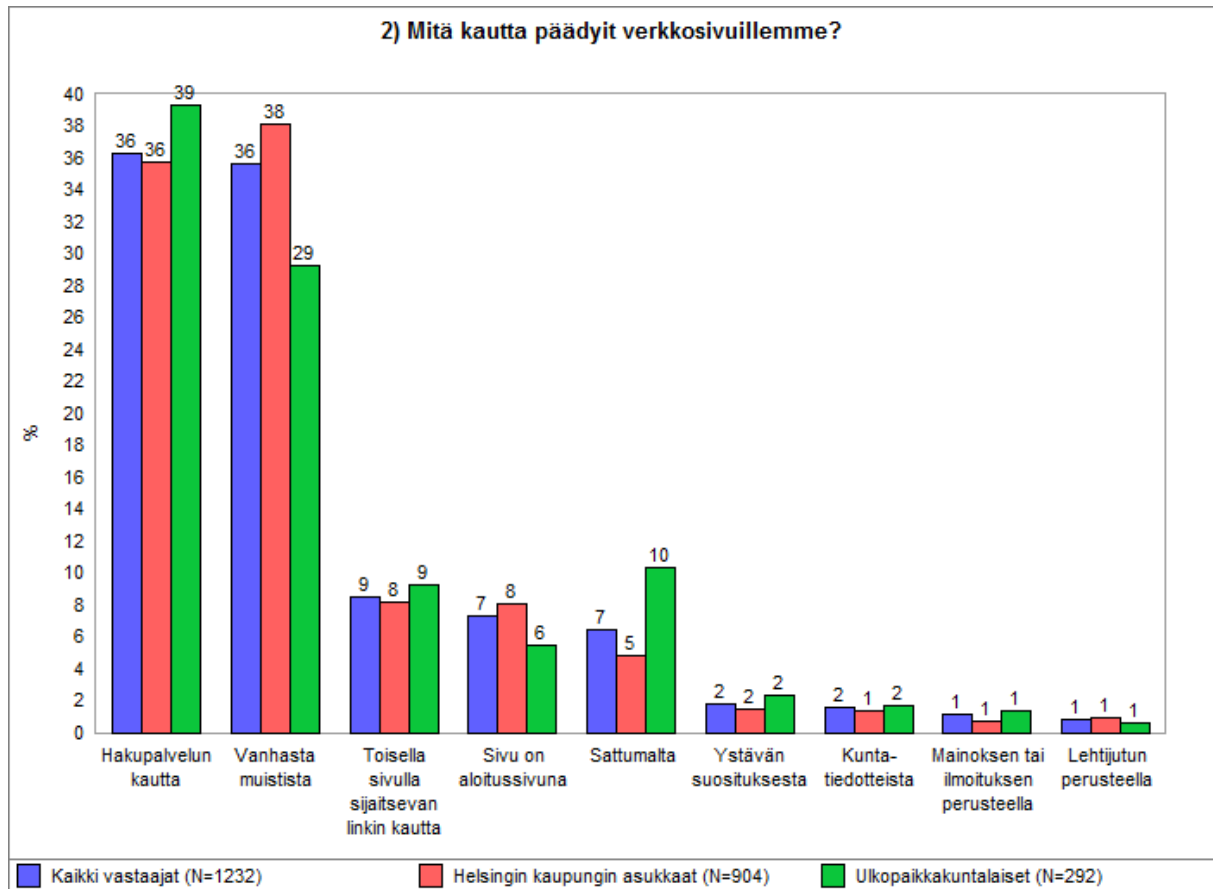
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



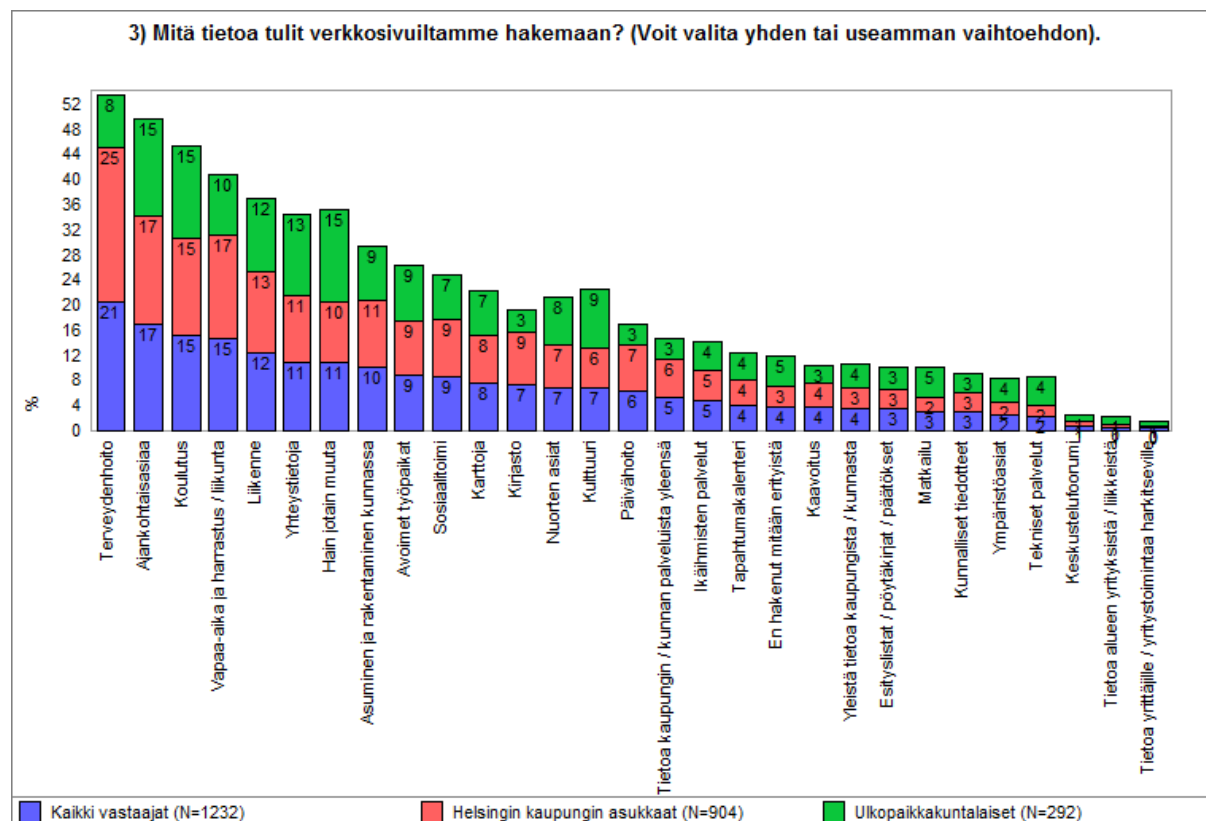
Kaikista vastaajista 13% käy sivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 18% kuukausittain, 31% satunnaisesti, ja 10% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



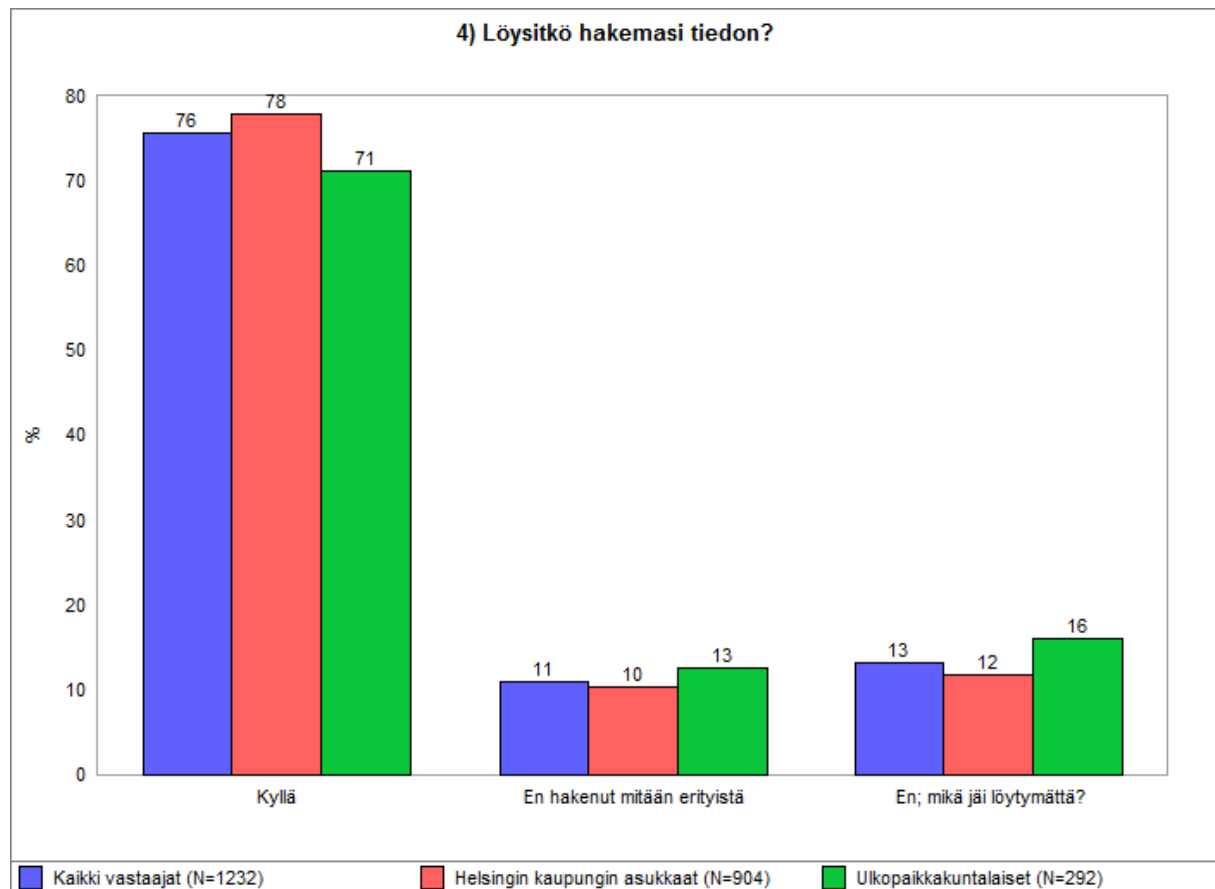
Kaikista vastaajista 36% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 36% tuli vanhasta muistista, 9% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 7%:lla sivu on aloitussivuna, ja 7% tuli sivuille sattumalta.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (21% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (17%), koulutukseen liittyvää tietoa (15%), sekä vapaa-aikaan/harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (15%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



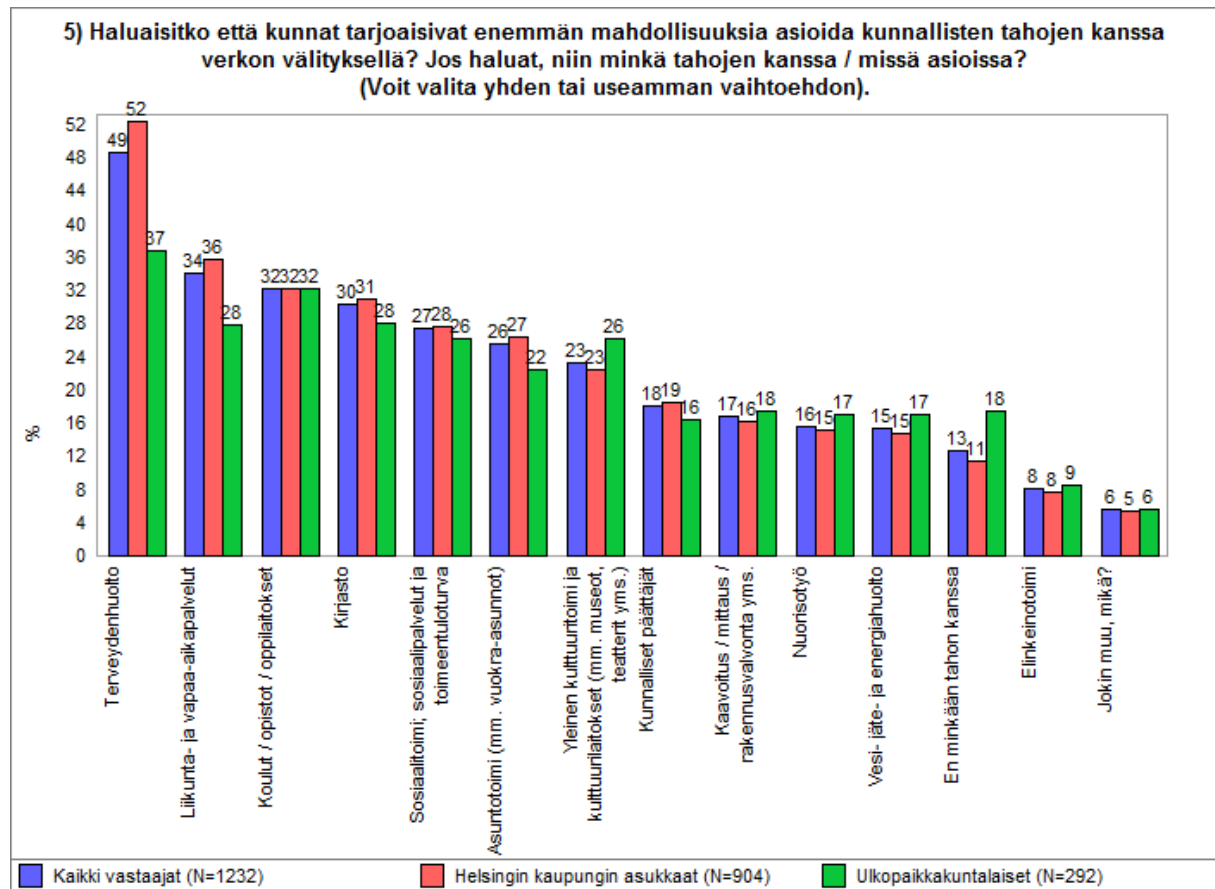
Kaikista vastaajista 76% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 11% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

### 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- 2011 päivitykset sivulta
- aikatauluja etsin.
- budgetförslaget
- erään koulun henkilökunnan jäsenen yhteystiedot
- esin tietoa kotikunnan flunssarokotuksista
- Eteläsataman kehittäminen
- Etsimäni tiedot!
- Etsimäni tiedot!
- Etsimäni tiedot!
- etsin kausirokotusten aloituspv.
- Että olisiko Hgin kaupunginmuseon myymälän sivuilla tietoa, että onko heillä kaupan vuoden 2012 kalentereita
- haataisen hölmöilyjä
- haluamani tiedot
- Halusin saada tietoa mitä tehdä kuolleelle koiralle
- hammashoitovaruksen vahvistaminen
- Hammaslääkäreiden hintalaskuri
- Helsingin Aikuisklusion yhteystiedot ja nettisivu
- Helsingin sosiaaliviraston ja terveyskeskuksen organisaatiomuutokseen liittyä tietoa.
- HGIN influenssarokotusten ajankohta
- hinnasto
- höstlovsverksamhet på svenska
- Influenssarokotukset eläkeläisille
- internetissä näkyvä asemakaavatilanne
- Jäi epävarmaksi onko Linjan puisto syyslomaviikolla auki. Kiinniolemisesta ei ole mainintaa, mutta toisaalta en luota, että sivuja päivitetään varmasti.
- jätkänsaaren rakennussuunnitelma
- kaikki
- kaikki
- Kannattaako hakea töihin Helsingille, minkälainen työpaikka se on
- katujen kunnostus
- kausi-influenssarokotteen jakoajankohdat syksyllä 2011
- Kontulan vanhustenkeskuksen osasto 2:sen numero

- Koulujen sivuilla puutteita. WIIlmassa ei ole kaikkea, mutta nettisivuja päivitetään vielä huonommin
- koulun luokkajaot
- Kyllä löysin tiedon mutta mistään sivustoilla ilmoitetuista puhelinnumeroista ei vastata vaikka soittaa niiden toiminta-aikana eikä sähköpostiosoitteita ole ilmoitettu.
- liikuntaviraston asiakaspalvelun osoite ja aukioloajat. ei löytynyt googlettamalla enkä löydä viraston kotisivulta. yleisenä vinkkinä; yhteystietoja kaupunkiin yleensä etsitään. ne ovat käsittämättömän vaikeasti löydettävissä - esim. omalääkäriini soittoaika ja puhelinnumero ovat muistaakseni kuuden eri linkkisivun takana. erittäin vaikeaa. itse soittoaikana läpipääsystä puhumattakaan. kaupungin sivujen osoitteet eivät ole millään tavalla muistettavissa, mikä heikentää huomattavasti käyttöä. myös sivujen tagit ovat erittäin puutteellisia, koska tietoja löytääkseen pitää esim. tietää usein, minkä viraston alla ne ovat. yhteystietoja virastossa työskenteleville ei löydä ollenkaan. ja kertokaapa, mistä löytyy kaupungin viestinnän numerot? esityslistoja ei päivitetä kaikissa lautakunnissa ja jos päivitetään, epäsäännöllisesti. asiakirjajulkisuudesta ei ole mitään tietoa. jne. jne. avoimeen keskusteluun tarkoitetut sivut ovat huonosti tunnettuja - so. huonosti toimivia. huh. siinä alkuun.
- liikuntaviraston nettisivu ei toiminut määrättynä päivänä, kurssi ei löytynyt
- Löysin mutta sivut ovat erittäin sekavat.
- löytötavaratoimisto
- MAITOUJAUHE, HYLÄ
- Ohjatun kuntosalitoiminnan syysloman ajankohta
- osan löysin, mutta yhteystiedot ja mm. puhelinnumeroita on vaikea löytää. joutuu soittamaan keskukseen ja mahdollisesti saa sieltä henkilön, joka on oikea tai sitten ei ja joutuu monelta monelle pompoteltavaksi ennen kuin saa oikean, asiasta vastaavan henkilön linjoille.
- osoite
- Oulun koulujen lomaviikot
- ovTKO LIIKUNTAPAikat SULJETTUINA SYSSLoman AIKANA JA MILLOIN??
- Paikallisvesiliikenteen reitit ja hinnat
- paljonko kaupungin työntekijä saa alennusta eri liikuntapaikoissa
- provdagarna
- pysäköintikartta Kehä III:n ulkopuolelta tuleville
- Päiväkodin ruokalista
- päiväkotiryhmien iät
- Päiväsairaalan työntekijöiden nimet, aukioloajat ja muut käytännöt eivät löytyneet
- Rätt adress
- sinetikartat.hel.fi (muuttanut osoitteeseen <http://sinettiarkisto.hel.fi/HKIARKISTO/preKAMa4.po>)
- sivu ei auennut
- sähköpostiosoitteet
- sähköpostiosoitteet sos.työn.tek.
- tarkempi tieto Merikorttelista
- tarkka tieto etsimäni organisaation rakenteesta
- tarkka yhteystieto hakemisto
- tieto milloin on kausi-influenssarokotukset syksyllä 2011
- tietoa Helsingin Ympäristötalosta
- tietoa liikuntapaikoista, esim. pirkkolan kuntosalista
- tietoa somaleista ?
- tietoa syksyn influenssarokotuksista
- tietoja hitas asunnoista
- toimitilaa
- Työntekijöitä on todella vaikea löytää
- työväenopiston kurssin opettajan nimi
- tällä kertaa perheneuvolan työntekijän yhteystiedot
- Uuden läheisen leikkikentän sijainti
- uusi energiansäästökampanja
- Vanha kaivopuistontunneli
- Velodromin mahdollinen pysäköintimaksu
- vem ansvarar för parkerna
- vuokrattava juhlapaikka
- välillä vaikea löytää tietoa, sivun haku ei löydä tietoa
- yhteystiedot
- yleisöluisteluaajat jäähalleissa (linkki vei helsingin uutisten sivulle joka oli tyhjä)
- ytv:n Pasilan toimipisteen aukioloajat
- överklagan av parkeringsböter

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



Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (49% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (33%), sekä kirjaston kanssa (30%).

### 2.5.1. Jokin muu, mikä

- Aivan sama kenen kanssa, kunhan ensiksi ostatte toimivat järjestelmät.
- ajanvaraus netin kautta lääkärille / terveydenhoitajalle
- Arkistot ja museot
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- en osaa vastata tähän
- en ymmärtänyt kysymystä
- Ihan rivityöntekijöitten kanssa, kiinnostaa minkälainen Helsinki on työpaikkana
- Ikääntyneille tietoa
- jonkinlainen vikailmoitusten kokooma paikka olisi hyvä, nyt pitää etsiä eri hallintokuntien sivuilta mihin voi minkäkin ilmoituksen tehdä esim. rikkoutuneista katulampuista, aidoista ym. On vaikea tietää mikä asia kuuluu millekin osa-alueelle.
- jotain
- Kaikessa
- kaikissa asioissa tulisi voida asioida verkon välityksellä
- Kaikki mahdollinen (mm. rakennusvirasto)
- Kaikki mahdollinen asiointi on siirrettävä verkkoon
- kaikki tiedot verkkoon
- kaikki ym.

- kaikki, kunnan tiedon kulun tulee olla avointa ja tietoa tulee oikeastaan tyrkyttää yleisölle.
- kaikki; ja oletukset lisäksi !
- kanava jossa voisi ilmoitella lampuista ja roskiksien tyhjennyksistä jne.
- Katujen kunnossapito
- kaupunginmuseon sivuilla
- Kyllä kaikkien tahojen kanssa.
- Maahanmuuttajat.
- Mera information i dagstidningar, även Hbl. Ej alltid hänvisning till webbsidor, alla har INTE tillgång till dator, el. kan använda dem. Det är ibland väldigt svårt att få fram information trots att man är van.
- mielestäni palvelutaso on aika hyvä
- Musik
- neuvola
- ok nyt
- pelejä
- pyörätieasioissa
- päivähoito
- päivähoito
- päiväkotit
- päiväkotiasiat
- Toimitilojen omistaja vuokraajat
- työväen opisto
- vanhushuolto
- verotus; Kela/terveydenhuolto
- vuokrattavat mujut kuin asunnotilat
- vähäosaisten
- yleensä kaikkien virastojen kanssa
- Ylipäänsä verkkoasiointia tulee edelleen kehittää, verkon ylipäänsä kaikki mikä olisi mahdollista!
- Ympäristötietoa ja ohjeita

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

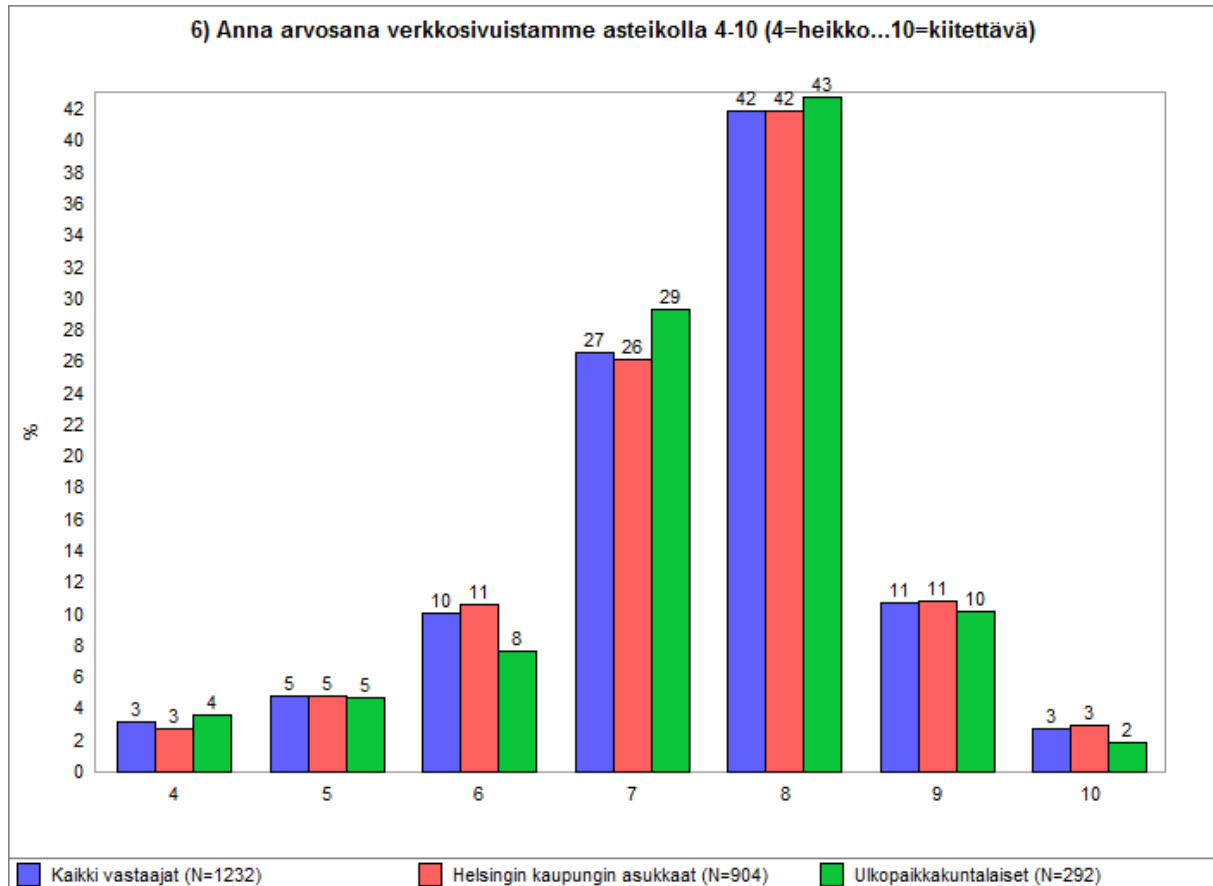
**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

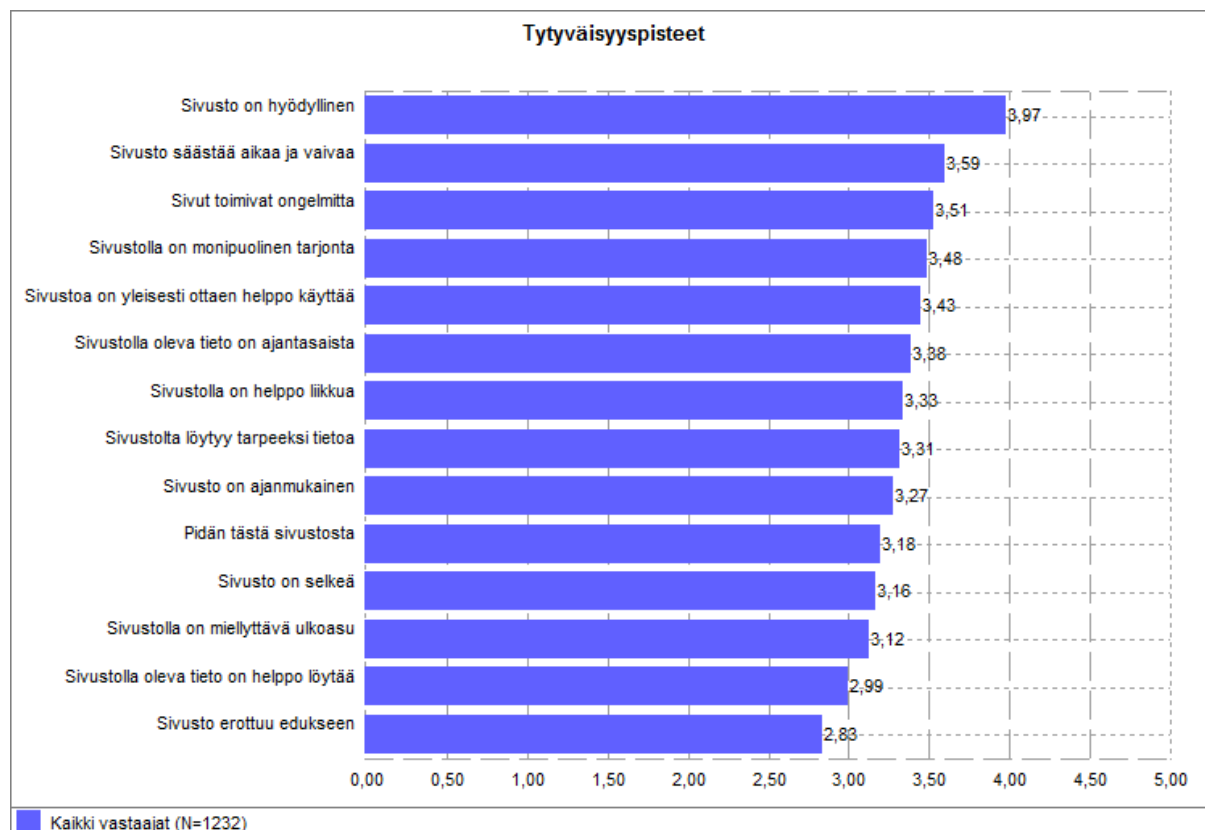
## 2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



Vastaajia pyydettiin antamaan Helsingin kaupungin verkkosivuille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,42.

	Kaikki vastaajat	Helsingin kaupungin asukkaat	Ulkopaikkakuntalaiset
	N=1232	N=904	N=292
6) Anna arvosana verkkosivuistamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,42	7,44	7,41

## 2.7. Vastaa seuraaviin kysymyksiin antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1-5), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



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

**keskiarvo 3,32**

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

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että sivut säästävät aikaa ja vaivaa, ja että sivut toimivat ongelmitta. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivusto erottuisi edukseen, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, ja että sivustolla olisi miellyttävä ulkoasu.

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,32. 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=1232</b>	<b>N=904</b>	<b>N=292</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>3,32</b>	<b>3,32</b>	<b>3,34</b>
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,43	3,43	3,44
Sivusto on hyödyllinen	3,97	4,01	3,82
Sivustolla on helppo liikkua	3,33	3,32	3,36
Sivut toimivat ongelmitta	3,51	3,54	3,44
Sivusto on selkeä	3,16	3,14	3,23
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,12	3,1	3,18
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,99	2,95	3,11
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,31	3,31	3,3
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,38	3,38	3,36
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,59	3,61	3,54
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,48	3,49	3,41
Sivusto on ajanmukainen	3,27	3,25	3,35
Pidän tästä sivustosta	3,18	3,17	3,23
Sivusto erottuu edukseen	2,83	2,79	2,95



Taulukossa vielä tyytyväisyyspisteet ryhmiteltynä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamien vastausten mukaan.

## 2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

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

Melko useassa vastauksessa toistuivat kommentit siitä, että sivuilta etsittyjen asioiden löydettävyydessä on vaikeuksia. Näiden käyttäjien mielestä sivujen tietorakenne pohjautuu liiaksi kunnalliseen organisaatorakenteeseen, sen sijaan että tiedot olisivat helpommin löydettävissä organisaatorakennetta ja kunnallistermistöä tuntemattomille käyttäjille. Sivuston mainittiin olevan tehty mm. liiaksi "sisäpiiriläisen näkökulmasta".

Hakupalvelun ei myöskään nähty riittävästi helpottavan tietojen hakua, koska palvelu edellyttää täsmällisten hakusanojen tietämystä ja monesti hakutuloksiksi saadaan mm. pdf-dokumentteja tai muita etsityn asian kannalta epäolennaisia sivuviitteitä.

Sivustoon toivottiin lisää ja selkeämpää tietoa mm. eri kaupunginosista, sekä kaupungin historiasta. Kunnanvaltuutetuista toivottiin enemmän tietoa; esimerkinä mainittiin eduskunta.fi -kaltainen tietolähde valtuutettujen toimista, aikaansaannoksista, taustoista ym.

Kuntalaisille toivottiin mahdollisuutta palautteenantoon. Lisäksi toivottiin jonkinlaista neuvontapalvelua, jossa olisi mahdollista saada vastauksia kysymyksiin liittyen kunnan vastuualueisiin. Videoyhteys tai chat -mahdollisuus joihinkin kunnan palvelutahoihin esiintyi myös vastaajien toivelistalla. Myös jonkin tyyppistä kunnan "sosiaalista portaalia" ehdotettiin perustettavaksi.

Yleisesti ottaen sivuille toivottiin enemmän selkeyttä ja mahdollisesti jonkinlaista yksinkertaistamista, jonka avulla "järkälemäinen" tietomassa saataisiin paremmin hallittua ja hyväksikäytettyä sivuston käyttäjien taholla.

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

- ymmärrettävät osoitteet - paremmat tagit - ei rakenneta sivuja virastologiikan mukaan, vaan on mietittävä sivuston käyttäjän ajattelua. mitä hän etsii? Viraston organisaatiokaaviota - vai yhteystietoa? hierarkiaa - vai helppoutta? tietoa - vai brändiä? asukas ei halua selvittää kaupungin tapaa ajatella. asukas haluaa yhteyden etsimäänsä tahoon. - sivut ovat monimutkaiset, epävisuaaliset ja tieto ovat erittäin vaikeasti löydettävissä. - helppoutta, käytettävyyttä, kontaktia, avoimuutta. sitä lisää. ei hierarkia-, asiakirja- ja päivystysvyörytystä. usein riittäisi vain yksi neuvontanumero.
- Suora yhteys myös esitteleleeviin virkamiehiin ja kunnasallispoliittisia päätöksiä tekeviin ihmisiin. 2) Selkeä käyttäjän näkökulmaa, tiedontarvetta palveleva linkitys. 3) Varma ja nopea toimivuus.
- asiasisällöt ovat erinomaisia, mutta ulkoasua kaipaisi selkeytystä ja päivitystä.
- Den svenska verksamheten allt för svår att hitta, finns den?
- En osaa sanoa parannuskeinoja, mutta jotenkin hakemani asiat ovat monesti löytyneet omasta mielestäni monen mutkan takaa (liittyvät kouluihin, päivähoitoon ja liikuntapaikkoihin).
- Eri hallintokuntien työnjako ja sitten linkit selvemiksi. Pitäisi tietää mikä virasto esim. hoitaa puistoja jo valmiiksi. Eli virastojen tehtävät ovat epäselviä netissä ja löytäminen on vaikeata.
- Hakuja pitää helpottaa, ihmiset eivät tunne terminologiaa.
- Hakupalvelu selkeämmäksi, jotta pääsee haluamaansa nopeammin. Kaikilla ei ole aikaa ja kärsivällisyyttä kokeilla hakusanoja-
- Helsingin kaupungin verkkosivut ovat epäselvät käyttää, tottuneeltakin Internetin käyttäjältä vie aikansa löytää juuri se tieto, mitä etsii. Helpoiten tiedon löytää yleisen

hakupalvelun (esim. google) kautta, jolloin hakupalvelu etsii juuri oikean sivun. Helsingin kaupungin kotisivujen etusivun kautta tiedon etsiminen vie liikaa aikaa.

- Jaottelu organisaatiomallin sijaan asiakkaan tarpeiden kannalta. Ei asiakasta kiinnosta, mikä virasto hoitaa mitäkin vaan mistä asia ratkeaa.
- Jos mahdollista, liikkuminen sivustojen välillä selkeämmäksi. Nyt saattaa joutua ns. umpipussiin, kun logiikka ei aukea.
- Kunnan historiaa tulisi tuoda enemmän esille. Ajankohtaiset kaavoitusasiat ovat aina tärkeitä, ja niiden esilletulo (ajoissa) on myös tärkeää.
- Kunnan sivuilla on liikaa ns. kuntaslangia, sivut tulisi tehdä käyttäjä ystävällisemmiksi.
- Kuntalaisille mahdollisuus palautteenantoon jopa siihen tyyliin, mitä "Bamlaa mitä hotsittaa" ennen vanhaan oli.
- kuntalaisten luomalla sisällöllä, kysymykset ja vastaukset, helposti löydettävissä keskusteluja, jotka koskevat itseä. Erillinen järjestelmäkin tämä voisi olla, kunnan "sosiaalinen portaali" tai jotain sellaista. Ei missään facebookissa kuitenkaan.
- Käyttäjälähtöisemmiksi. Nykyiset rakentuvat organisaation tarpeiden ja tarjonnan mukaan.
- Laittaisın henkilöiden nimiä ja puhelinnumeroita tai muita spesifejä tietoja, johon voi ottaa yhteyttä saadakseen asiansa hoidettua. Esim. kuka vastaa tai siis kelle soittaa jos on asiaa tieden kunnossapidosta ja rakentamisesta, sosiaalityöntekijöistä omalta piiriltä jne.
- Miten olisi videoyhteys tai chat mahdollisuus asiakaspalveluun? Esim. mahdollisuus kysellä asunnoista ja työpaikoista ? vikailmoituskanava?
- Olisi kiva saada mahdollisuus tilata uutiskirje s-postitse, esim. kun lasten leireihin voi ilmoitautua ym. Siis asiakas voisi valita mitkä uutiset kiinnostavat.
- paremmat ja laajemmat hakusanat, populistisemmat
- Päivitys ontuu.. Vanhoja päivämääriä!
- Selkeyttä lisää, sivukartta tai hakupalvelun parantaminen. Vaikea tietää mistä mikäkin tieto löytyy, sivut ovat hieman epäloogiset.
- sidorna borde göras mer åskådliga och utseendet förenhetligas, nu känns de råddiga och informationen man söker FINNS men är emellanåt nästan hopplös att HITTA
- Sivusto on niin valtava järkäle, että tietoa on usein todella vaikea löytää. Esim. palvelujen etsintä on tuskaa, järjestetty sekavasti ja epäloogisesti. Usein liian monta linkkiä ja linkin linkkiä ennen kuin oikea tieto (tai edes paikka, josta tiedon voisi olettaa löytyvän) löytyy, jos löytyy.
- Snuggare & enklare layout på hemsidorna
- Toivoisin jonkinlaista yleistä neuvontapalvelua, jonne voisi jättää esim kysymyksen. Ehkä kysymys sitten lähetettäisiin eteenpäin alan asiantuntijalle tms ja vastaus tulisi sitten omaan sähköpostiin tai kuten Helmet-palvelussa, myös muiden luettavaksi. Nykyään pienissäkin kysymyksissä täytyy soittaa moneen paikkaan.
- Ulkoasu saisi olla nykyaikaisempi ja houkuttelevamman näköinen, nyt se on jotenkin turhan klininen
- Verkkosivujen tehtävänä oli ensisijaisesti herättää kävijöiden mielenkiinto, joten panostakaa enemmän verkkosivuihin. Lisätkää mielenkiintoisia aiheeseen liittyviä kuvia ja tehkää galluppeja.
- Yhteystiedot esim s-posti ja puh nro. Henkilöhaku.
- Yleensä linkit eivät toimi hakutoimintoa voisi kehittää, joskus jää asiat löytämättä
- Ärsyttää, kun ei löydä hakemaansa tietoa. Tuntuu joskus aivankuin siltä, että tarkoituksella pyöritetään erilaisille sivuille ja kuitenkin ei löydä sitä, mitä etsii. Varsinkin kaupunkisuunnittelun sivut.

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

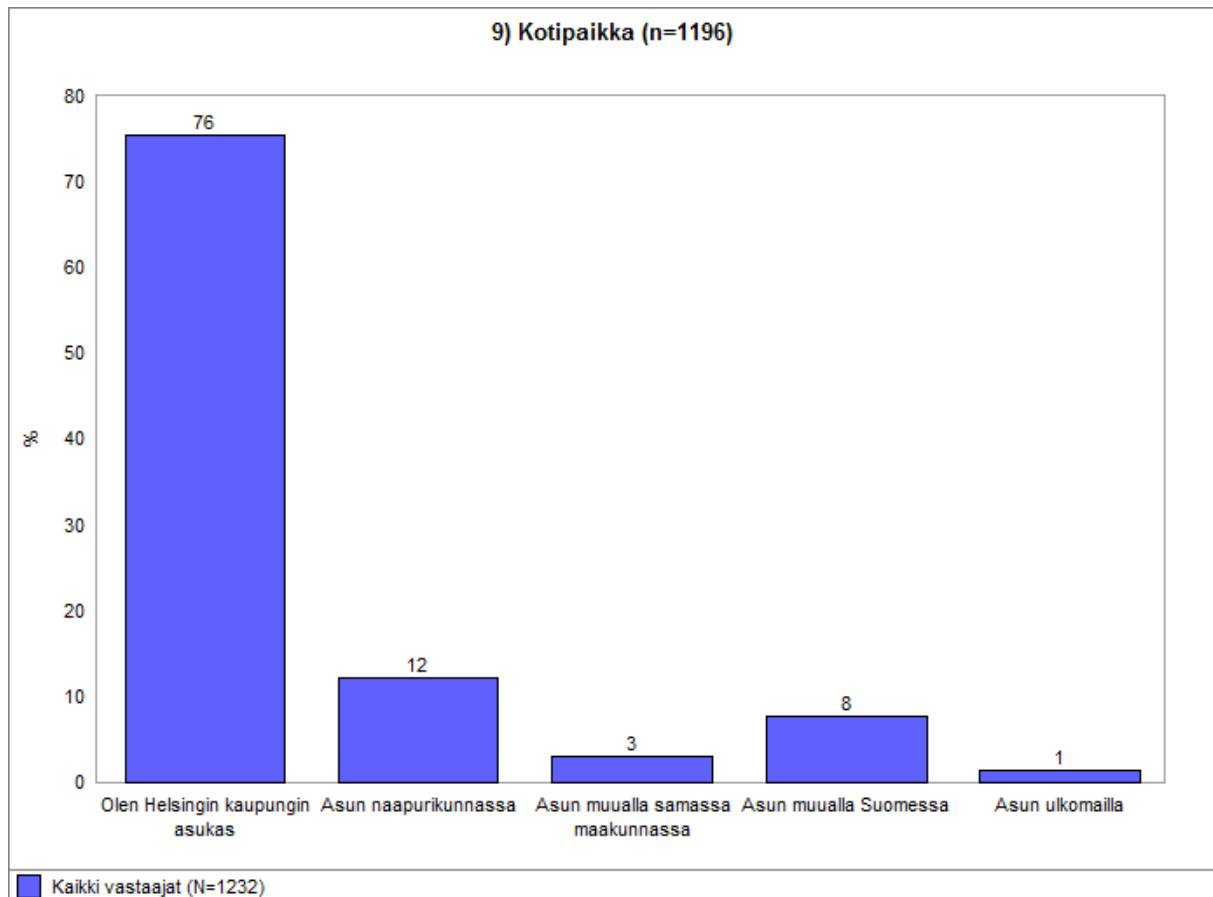
+358 - 9 - 221 2424  
+358 - 9 - 61 507 400

**Internet**

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

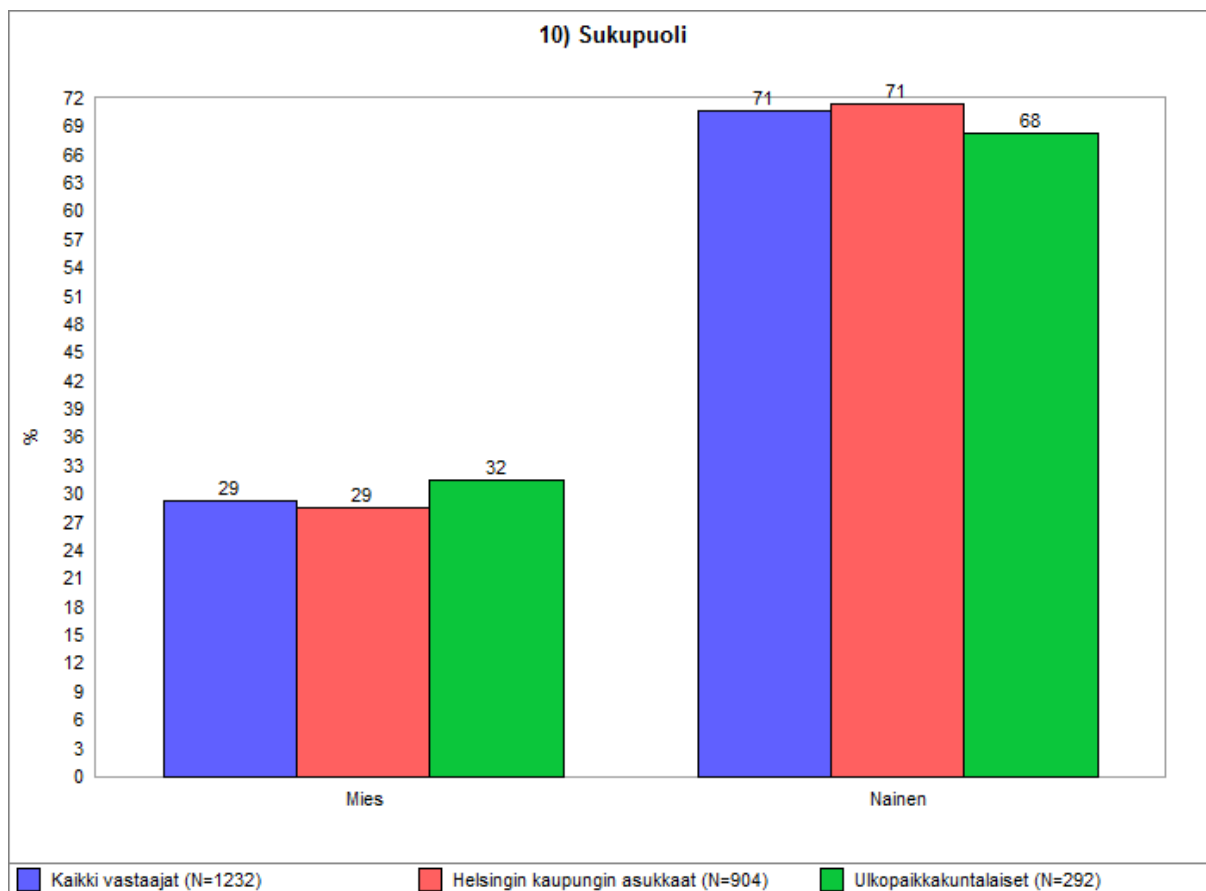
## 3. Vastaajien taustatietoja

### 3.1. Kotipaikka



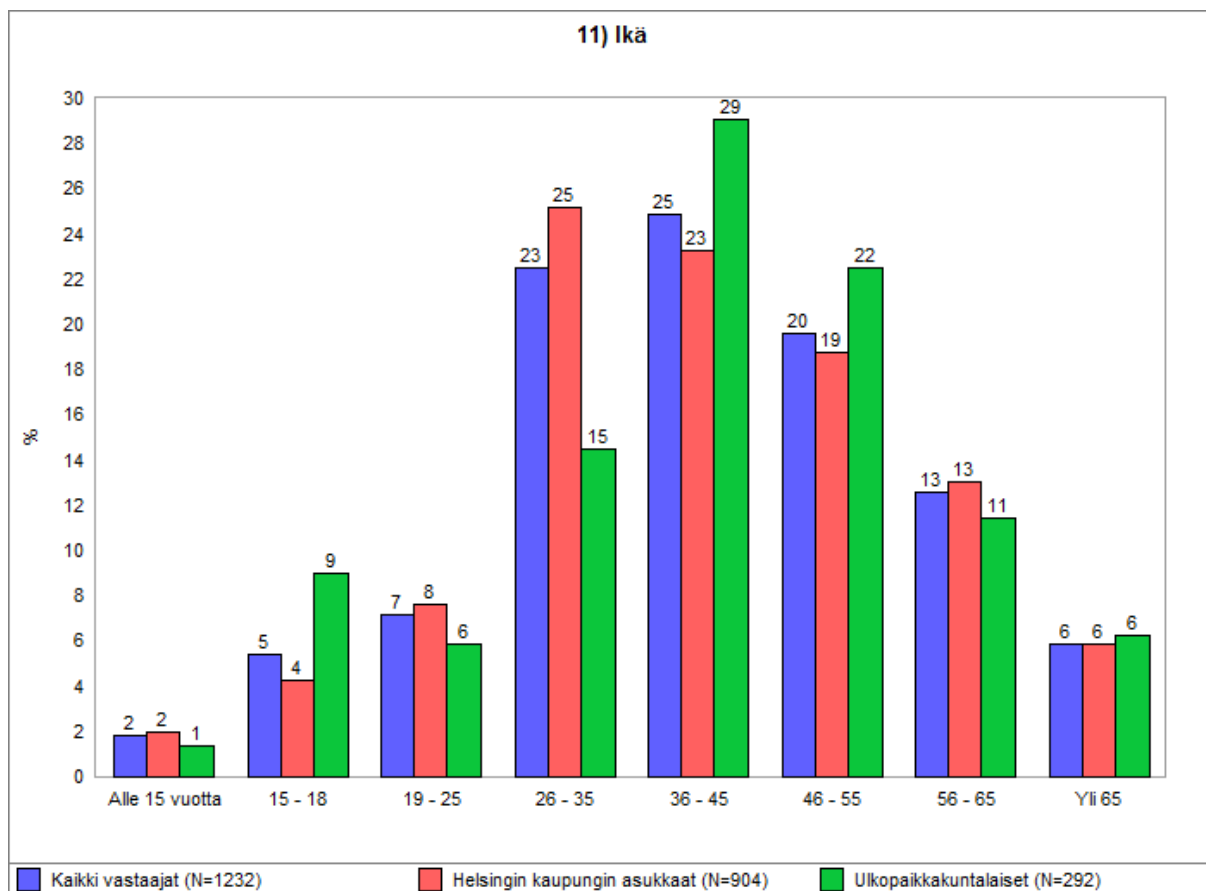
76% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 24% ulkopaikkakuntalaisia.

## 3.2. Sukupuoli



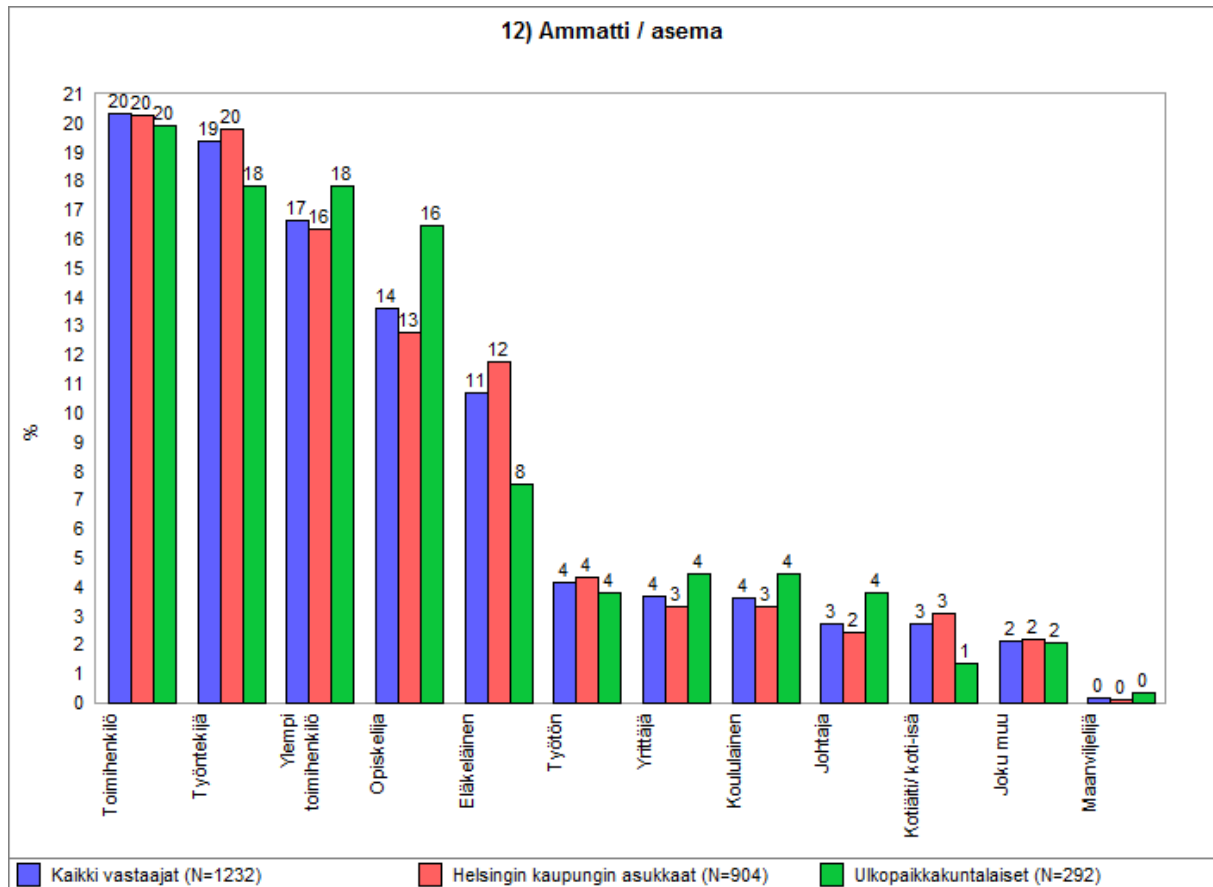
71% vastaajista on naisia ja 29% miehiä.

### 3.3. Ikä



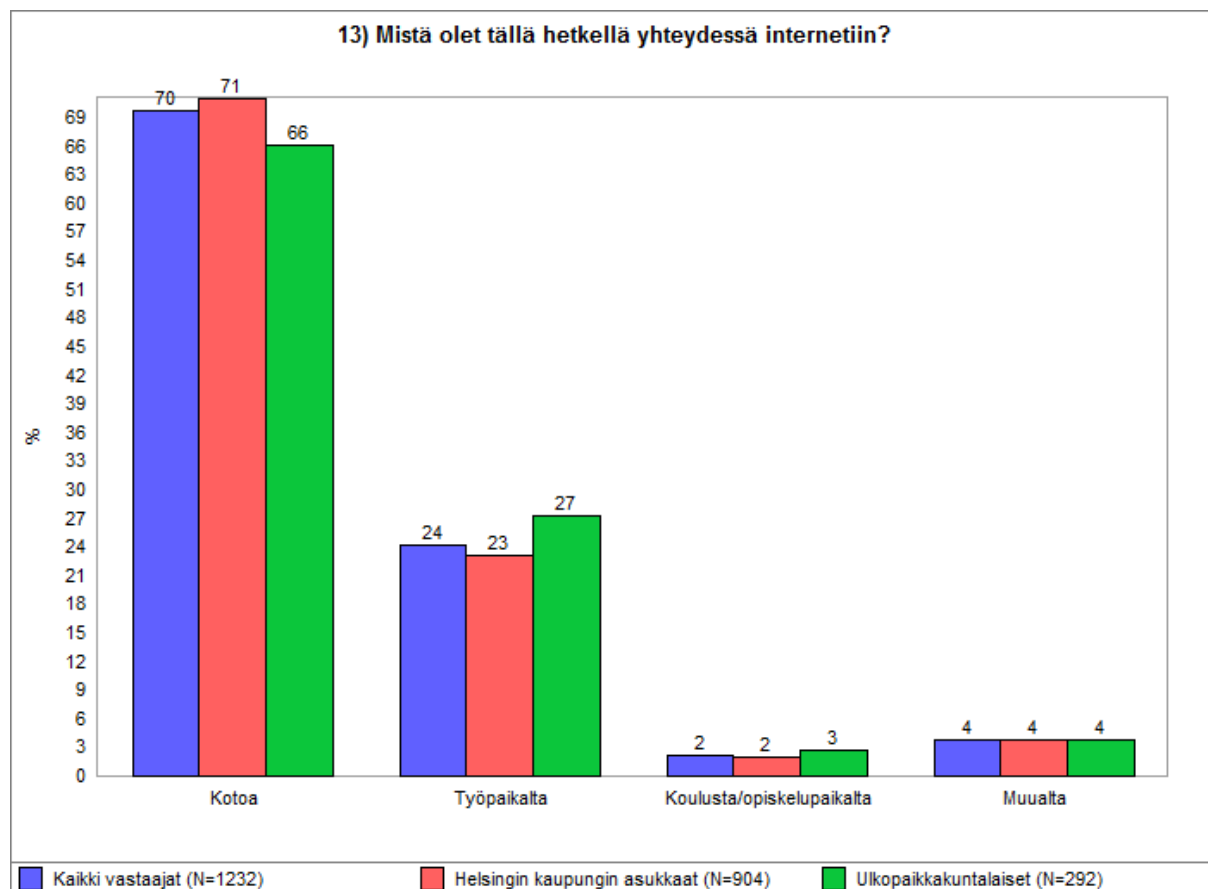
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-(25%), 26-35-(23%), 46-55-(20%), 56-65-(13%), 19-25-(7%), sekä yli 65-vuotiaat (6%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten toimihenkilöitä (20%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), sekä opiskelijoita (14%).

### 3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?



Kyselyyn vastattiin lähinnä kotoa tai työpaikalta käsin.

## 4. Yhteenveto

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 7.10. -16.10.2011, jolloin kyselyyn otti osaa 1232 vastaajaa. 76% vastaajista oli Helsingin kaupungin asukkaita ja 24% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 71% ja miehiä 29%.

Vastaajien suurimmat ikäryhmät olivat järjestyksessä 36-45-(25%), 26-35-(23%), 46-55-(20%), 56-65-(13%), 19-25-(7%), sekä yli 65-vuotiaat (6%). Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten toimihenkilöitä (20%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), sekä opiskelijoita (14%).

Kaikista vastaajista 13% käy sivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 18% kuukausittain, 31% satunnaisesti, ja 10% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 36% oli tullut sivuille hakupalvelun kautta, 36% tuli vanhasta muistista, 9% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 7%:lla sivu on aloitussivuna, ja 7% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (21%), ajankohtaisasiaa (17%), koulutukseen liittyvää tietoa (15%), sekä vapaa-aikaan/harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (15%). 76% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 11% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (49%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (33%), sekä kirjaston kanssa (30%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivusto säästää aikaa ja vaivaa, ja että sivut toimivat ongelmitta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia ja että sivuston ulkoasussa olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,32 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,42.

Vastaajille annettiin mahdollisuus omasanaisesti esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja sivuista. Melko useassa vastauksessa toistui kommentit siitä, että sivuilta etsittyjen asioiden löydettävyydessä on vaikeuksia. Näiden käyttäjien mielestä sivujen tietorakenne pohjautuu liiaksi kunnalliseen organisaatorakenteeseen, sen sijaan että tiedot olisivat helpommin löydettävissä organisaatorakennetta ja kunnallistermistöä tuntemattomille käyttäjille. Sivuston mainittiin olevan tehty mm. liiaksi "sisäpiiriläisen näkökulmasta".

Hakupalvelun ei myöskään nähty riittävästi helpottavan tietojen hakua, koska palvelu edellyttää täsmällisten hakusanojen tietämystä ja monesti hakutuloksiksi saadaan mm. pdf-dokumentteja tai muita etsityn asian kannalta epäolennaisia sivuviitteitä.

Sivustoon toivottiin lisää ja selkeämpää tietoa mm. eri kaupunginosista, sekä kaupungin historiasta. Kunnanvaltuutetuista toivottiin enemmän tietoa; esimerkkinä mainittiin eduskunta.fi - kaltainen tietolähde valtuutettujen toimista, aikaansaannoksista, taustoista ym.

Kuntalaisille toivottiin mahdollisuutta palautteenantoon. Lisäksi toivottiin jonkinlaista neuvontapalvelua, jossa olisi mahdollista saada vastauksia kysymyksiin liittyen kunnan vastuualueisiin. Videoyhteys tai chat -mahdollisuus joihinkin kunnan palvelutahoihin esiintyi myös vastaajien toivelistalla. Myös jonkin tyyppistä kunnan "sosiaalista portaalia" ehdotettiin perustettavaksi.

Yleisesti ottaen sivuille toivottiin enemmän selkeyttä ja mahdollisesti jonkinlaista yksinkertaistamista, jonka avulla "järkälemäinen" tietomassa saataisiin paremmin hallittua ja hyväksikäytettyä sivuston käyttäjien taholla.

## 5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- ymmärrettävät osoitteet - paremmat tagit - ei rakenneta sivuja virastologiikan mukaan, vaan on mietittävä sivuston käyttäjän ajattelua. mitä hän etsii? Viraston organisaatiokaaviota - vai yhteystietoa? hierarkiaa - vai helppoutta? tietoa - vai brändiä? asukas ei halua selvittää kaupungin tapaa ajatella. asukas haluaa yhteyden etsimäänsä tahoon. - sivut ovat monimutkaiset, epävisuaaliset ja tieto on erittäin vaikeasti löydettävissä. - helppoutta, käytettävyyttä, kontaktia, avoimuutta. sitä lisää. ei hierarkia-, asiakirja- ja päivitysvyörytystä. usein riittäisi vain yksi neuvontanumero.
- Suora yhteys myös esitteleleeviin virkamiehiin ja kunnasallispoliittisia päätöksiä tekeviin ihmisiin. 2) Selkeä käyttäjän näkökulmaa, tiedontarvetta palveleva linkitys. 3) Varma ja nopea toimivuus.
- Aina on parannettavaa.
- Ajankohtaiset tapahtumat tulisivat paremmin esiin sivuilta
- Ajankohtaista tietoa sivuilla on valtavasti, mutta sitä on vaikea löytää. Otsikoita on ylhäällä ja molemmissa reunoissa. Jos ei ole hyvin selvillä kaupungin organisaatiorekenteista, on todella vaikea käsittää, missä kohtaa sivuja on menossa ja miten jatkaa. Hae palveluita linkki johtaa yksittäisellä hakusanalla harvoin tulokseen. Kuuntele linkkin on hauska, vaikka vielä hirveän robottimainen.
- ajankohtaisuus, päivitykset riittävän usein ja vanhoista sivuosoitteista uudelleenohjaus käytössä oleviin
- Ajantasa ja selkeys ovat tärkeitä.
- asd
- Asiahakuun liittyvät linkit selkeämmin esillä.
- asiasisällöt ovat erinomaisia, mutta ulkoasua kaipaisi selkeytystä ja päivitystä.
- Asioiden löytäminen olisi helpompaa. Esim. leikkipuistojen yhteystietoja on vaikea löytää ja ajankohtaista-osio ei ole ajan tasalla.
- Asiointitietojen siirtymiseen palvelusta toiseen. Jos on tarvittavat asiat yhteen paikkaan tehty niin kaikki yksiköt sitä tietoa hyödyntäsivät.
- Den svenska verksamheten allt för svår att hitta, finns den?
- Det skulle kunna finnas mera information om vissa saker och att finska och svenska sidorna skulle ha samma information.
- Det är otroligt svårt att hitta fram på era sidor.
- dynaamisempi ilme, hot spotteja, mahdollisuus kaksisuuntaiseen viestintään. Nyt sivut kuin virastolla, vaikka kyseessä on oppilaitos, jonka pitäisi palvella nuoria.
- Ehkä yksinkertaistaisin kohteeseen pääsyä. Etusivuilta voisi mennä suoraan. Esim. kun etsin Helsingin kaupungin vuokra-asunnoista vaihtoasuntoa, klikkaan monen linkin kautta.
- Ei kiinnostaa
- ei osaa sanoa
- Ei parannettavaa :)
- eikö ole mahdollista esim. Marevan-kokeen tulosten saaminen verkkoon, samoin omat verikoetulokset, verkkotunnuksia käyttäen. Lääkäri soittaa vastaukset useiden viikkojen kuluttua, eikä hänellä ole aikaa vastata mihinkään kysymykseen. Vastaussoittoajanvaraus onnistuu jopa 1/2 tunnin odotuksen jälkeen.
- Eipä juus ri nyt tule mieleen.
- En edes halua puhua kunnasta, olen stadilainen
- en mitenkään huonot sivut ei kaipaa parannusta vaan lopetusta.
- En mitenkään.
- En nyt osaa sanoa, miten sitä voisi parantaa.
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa parannuskeinoja, mutta jotenkin hakemani asiat ovat monesti löytyneet omasta mielestäni monen mutkan takaa (liittyvät kouluihin, päivähoitoon ja liikuntapaikkoihin).
- En osaa sanoa.
- En osaa sanoa.
- En osaa sanoa. Ihan hyvät ovat.
- en tiedä

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

- En tiedä johtuuko oman työpaikan koneesta ja ohjelmoinnista ,mutta polut aika mutkikkaat ja hankalat esim.hankintakeskus ei ole helppo kiireessä löytää mistä löytyy esim. tuotkirja ja mitä tilaa kun ei ole käsitystä millainen tuote on ja soveltuuko se juuri itselle tulevaan tarpeeseen ,eli vähän suuremmat polut sivuille
- Enemmän hakusanoja, ettei tarvitse tietää virallisen nimen koko oikeaa muotoa. ja minkä alaisuuteen mikin kuuluu
- Enemmän kuvia
- enemmän nettipelejä
- Enemmän saisi olla epävirallista tietoa ja keskustelua. Ei kaikki tieto tarvitse olla niin tiukkaa viranomaistietoa ja tulla ikään kuin ylhäältä päin. Nykyiset ovat aika tavalla tiedottajien kirjoittamat. Kiinnostaisi enemmän tavallisten työntekijöitten tuntemukset. Harkitsen työnhakua Helsingin kaupungille, joten epävirallisemmat jutut olisivat mielenkiintoisempia, ja kyllä järkevä lukija osaa erottaa henkilökohtaiset mielipiteet viranomaisohjeista. Sosiaalista mediaa siis enemmän :-)
- Enemmän tietoa ja ajantasaista !
- enemmän tietoja suojatyöpaikoista
- Enemmän vielä selkeyttä lisää
- Enpä tie, käytän vain aikataulusivuadä
- Ensimmäinen askel olisi saamaan ne toimimaan. Sitten voidaan keskustella niiden parantamisesta
- ensinnäkään en tiedä mikä on vikana mutta puhelimeni selain ei avaa mitään hel.fi-sivuja eikä vaikka palmian sivuja, jolloin ruokalistat työapikkaruokalassa jää näkemättä, mielestäni sivut ovat kömpelöt ja tylsät
- eos
- epäselvä, joutuu usein menemään monen linkin kautta
- Eri hallintokuntien työnjako ja sitten linkit selvemiksi. Pitäisi tietää mikä virasto esim. hoitaa puistoja jo valmiiksi. Eli virastojen tehtävät ovat epäselviä netissä ja löytäminen on vaikeata.
- Eri RSS-syötteet tulisi saada ainakin jollekin sivuille, josta ne voisi poimia itselleen, ellei niistä saada yhteistä syötettä, mikä ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista.
- esim. kaikki linkit toimiviksi. hakusanahaku paremmaksi.
- Esim. Rakennusvirasto > Ajankohtaista > Tilapäiset liikennejärjestelyt > sivun tiedot ovat pääosin vanhentuneita. Sivulta sen sijaan puuttuvat melkein kaikki meneillään olevat häiriöt ja tilapäiset liikennejärjestelyt.
- Esim. seniorien sivuilta pitäisi löytyä kaikki tieto eli, ettei ole linkitetty mihinkään toiseen sivuun. Lomakkeet tulisi löytyä siltä sivulta missä asiasta kerrotaan.
- Etusivu selkeämmäksi, jotta eri palvelut olisi pääotsikoitu kätevästi.
- Folk vill vanligen ha mänskor att sköta sina ärenden med. Nättjänster är inte alltid fungerande.
- genom att låta instanser och enheter ha sin egen sida om de så önskar. Det finns många fall där sidorna har varit mycket bättre, snyggare, mer lättillgängliga och mer informativa innan de måste anta stadens gemensamma utseende och system.
- Googlaaminen tulisi ulottua myös asiakirjojen sisälle eli määrättyllä hakusanalla saisi haettua esim. valtuuston pöytäkirjoista jotain tiettyä asiaa
- Google hakuoptimoinnilla. Ylipäätään tiedonlöytäminen sivuilta on vaikeaa koska hakukoneet eivät kaikkia dokkareita löydä. URL:llät muuttuvat vähän väliä. Tarvitaan ns.iki-linkit käyttöön.
- graafisesti kauniimpi, selkeämpi ja vähemmän virastomainen ulkonäkö. Sivuston tyhjäät laajat reunat kaipaavat mainoksia kunnan tapahtumista ja mahdollisuuksista. Etusivun kaupunkinäkömman muuttuminen kellonajan ja vuodenajan mukaan olisi hieno lisä. Kaupunginjohtajan kokovartalokuvallinen tervehdys etusivun oikeassa yläkulmassa klikattavana keräisi varmasti kehuja.
- Haettava tieto on ainakin opeusviraston sivuilla usein monen linkin takana, eikä polku ole käyttäjäystävällinen. Alalla itse toimiva osaa hakea tietoa eri paikoista, mutta ulkopuoliselle se tuottaa ongelmia.
- haku ruutuun kun kirjoittaa tarvittavaa palvelua se avautuisi suoraan esim puh. terveysyksikölle. netin kautta voisi varata terveyspalveluihin
- Hakuja pitää helpottaa, ihmiset eivät tunne terminologiaa.
- Hakukoneesta tulee usein linkkejä sivuille, jotka eivät toimi - hakukoneoptimointi paikallaan. Samoin sisäisiä rikkinäisiä linkkejä on tullut sivustolla vastaan aina silloin tällöin mm. esityslistojen liitteissä ym. Lisäksi sivusto alkaa olla makuuni liian fragmentteina - moneen asiaan on tolkuttoman pitkät hakemistopolut ja linkkien piilottaminen asiatekstin sekaan ei helpota navigointia lainkaan. Lisäksi vaihtuvat ulkoasut eri sivuston osilla ja

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

erityisesti sivustolta ulos ohjaavat linkit (suomi.fi-palveluun tms.) ovat häiritseviä.

Mielestäni ainoa toimiva/mielekäs keino löytää nopeasti perille on päätyä hakukoneella oikean osa-alueen välisivulle, josta löytyy linkit oikeisiin osoitteisiin.

- Hakuominaisuudet ja ajantasaisuus. Omaishoitoon, ikäihmisiin ja sairauksiin liittyvää tietoa on saanut hakea monen kerrostuman kautta. Tuntuu myös siltä, että tiedot päivittyvät viime tipassa.
- Hakupalvelu selkeämmäksi, jotta pääsee haluamaansa nopeammin. Kaikilla ei ole aikaa ja kärsivällisyyttä kokeilla hakusanoja-
- hakusanalla löytäisi helpommin tiedon. voisi ottaa suoraan yhteyttä päättäjiin. aloitteiden teko helpoksi. bussilinjojen suunnittelu käyttäjien mielipiteet huomioon ottaen netissä.
- Hakusanan perusteella tulisi löytää helpommin ja selkeämmin etsimänsä.
- Hakusanat pitää tietää aivan täsmälleen, jos aikoo löytää etsimänsä.
- Hakusanoja kaivataan joidenkin tietojen löytämiseksi
- hakusanoja lisää, joskus erittäin monimutkaisten linkkien kautta löytyy tarvittava (liikunta)
- Hakusanojen täytyy olla todella täsmällisiä että jotain ylipäätänsä löytyy. Sivukartta on vaikeaselkoinen. Vaikea tietää mitkä asiat löytyvät minkäkin linkin kautta
- Hakutoiminnoissa on parantamisen varaa. Sivut ovat sen verran sekavat, että niiltä ei tahdo löytää uusia tarvitsemiaan tietoja kovin helposti. Niille sivuille joita on käyttänyt aikaisemminkin pääsee onneksi vanhasta muistista.
- hakutoiminto
- hakutoiminto, informaation rakenne
- Hakutoimintoja pitää edelleen kehittää, kansalaiset eivät tunne kunnan organisaatiota
- Haluaisin kunnan alueella paikallisempaa asuinaluekohtaista sivustoa. Jos ihmiset kokevat että omalla alueellaan voi vaikuttaa, tuntee hän olevansa enemmän kykenevä tekemään muutosta kuntatasollakin. Asuinaluekohtaista sivustoa!
- Hankala löytää ikäihmisten palveluita ja tukia ym..
- hel.fi-sivustojen aukeaminen mobiilisivustona puhelimesse on ollut usein mahdotonta. Minkään muun sivuston kanssa ei ole ko. ongelmaa.
- helpommin ja selkeämmin löytyvää todellista asiantietoa joka on ajantasalla.
- Helpommin liikuttava, ja selkeämpi ulkoasu
- helpommin luettavaksi ja että vanhuksetkin niistä ymmärtää.
- Helpottamalla hakuja ja löydettävyyttä.
- Helsingin kaupungin sivuilla on ollut usein kuolleita linkkejä. Toivottavasti tämä käynnissä ollut uudistus auttaa asiaan. Sivustonne on tehty sisäpiiriläisen näkökulmasta. Kuntalaisena on hyvin vaikea löytää jotakin pikkudetaljia, kun ei tiedä minkä hallinnonalan alta info löytyisi. Suosittelisin että analysoisitte sitä miten sivusto näyttää sellaiselle ihmiselle, jolle organisaatorakenteenne ei ole niin tuttu kuin teille itsellenne. Ehkä voisitte hyödyntää kirjastolaitoksenne asiasanoituksen ammattilaisia kunnollisen, kattavan sivuhakemiston tekemisessä.
- Helsingin kaupungin sivuilta ei oikeasti löydä ajantasaista tietoa. Vaikka olen lähettänyt palautetta emaililla esim. vääristä aukioloajoista niin asiaa ei ole korjattu . (eipä ollut mukava käydä ksikomassa ovea Pasilassa kun netistä löytyi väärät aukioloajat YTV:n lavelupisteelle. Palveluista ei löydy tietoa eikä asiasta vaastaavien henkilöiden yhteystietoja. Tietoa haettaessa lopulta klikkailujen jälkeen päätyy joko googleen tai sille sivulle, jolle on alunperin tullut.
- Helsingin kaupungin verkkosivut ovat epäselvät käyttää, tottuneeltakin Internetin käyttäjältä vie aikansa löytää juuri se tieto, mitä etsii. Helpoiten tiedon löytää yleisen hakupalvelun (esim. google) kautta, jolloin hakupalvelu etsii juuri oikean sivun. Helsingin kaupungin kotisivujen etusivun kautta tiedon etsiminen vie liikaa aikaa.
- Henkilökohtaiset terveys/sairaustiedot ja kertomukset tulisi asianomaisen löytää verkosta.
- Hesote:n etusivu on vanha. Kuka uusi opiskelija tarvitsee edellisen lukukauden tietoja?
- Hieman on tylsät!
- hieman vanhahtavan oloinen lay-out
- Ilmottautuminen kurssiin ym. toimivaksi. Kun myös puhelinpalvelu ja henkilöt puhelimesse tietämättömiä, palvelu surkeaa ja luuri lyötiin korvaan kiinni. Miten jatkossa hoidan asioita?
- Iltalukioiden tietoja vaikea löytää. Liikuntapaikat jotenkin hankalat eikä ole selkeää kuka niitä voi käyttää, esimerkiksi varattu ainoastaan urheiluseurojen käyttöön. Hinnasto myös outo.
- ingenting speciell
- Interaktiivisia palveluita esim. Liikuntakorttien latauspalveluita ja terveydenhuoltopalveluita nettiin.
- isompi kone päivitykset useammin

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

- Jaottelu organisaatiomallin sijaan asiakkaan tarpeiden kannalta. Ei asiakasta kiinnosta, mikä virasto hoitaa mitään vaan mistä asia ratkeaa.
- Joitain tietoja ei löydä loogisesti, vaan ainoastaan mutkan kautta, esim päivähoiton sivuilta tiettyyn paikkaan pääsee vain kiertotietä.
- Joka kerta kun haen tietoa, joudun etsimään Googlen kautta. Tavallinen kansalainen ei osaa hakea tietoa byrokratian käyttämällä termeillä. Sivusto on epälooginen. Esim.kausi-influenssarokotuksen tietoja haettaessa, ei löytynyt mitään rokotukset-kohdasta, vaan ainoastaan viime vuoden tiedot kaupungin yleiseltä tiedotussivustolta - ei siis terveydenhuollosta. Olen muutaman kerran yrittänyt löytää tietoa matkailusivustolta, mutta en ole löytänyt hakemani. Viimeksi yritin löytää uimahallien aukioloajat. Niitä olisi pitänyt osata hakea ulkoiluviraston alta - eipä tullut mieleen.
- jonkin verran navigoinnissa joutuu näkemään vaivaa. asioiden otsikointi ei aina ole oman järkeni mukaista.
- Jonkinlainen räätälöitävyys olisi hyvä idea.
- Jos ei tiedä minkä viraston alle joku asia kuuluu, on mahdotonta löytää mitään. Hakukone vie ihan outoihin juttuihin, lähinnä pöytäkirjoihin.
- Jos etsii jotain asiaa ei tarvitsisi mennä 10 linkin kautta ja olet taas samassa lähtöpisteessä ,tälläistä on joissakin linkeissä jos ei yhtään omaa tietoa ole niin olet hukassa
- Jos etsii tietoa hakusanoilla, päätyy aina johonkin vanhaan pdf-tiedostoon (esim. joku lehtiartikkeli), vaikka olisi etsinyt tietoa esim. tietyn viraston aukioloajoista tms. Sanahaku ei siis toimi mielestäni yhtään. Voisikohan sen parantaa niin, että se reagoisi haettavaan sanoihin palvelimen internet-sivuilla, ei pdf-tiedostoissa esiintyviin sanoihin?
- Jos mahdollista, liikkuminen sivustojen välillä selkeämmäksi. Nyt saattaa joutua ns. umpipussiin, kun logiikka ei aukea.
- Joskus saman aiheen sivusto on erilainen eri kautta tullessa. Se on hämmentävää. (Esim. omaishoidon sivut riippuen siitä tuleeko sosiaaliviraston oikopolkulinkin kautta vai vanhuspalvelujen linkin kautta.)
- jotakin tietoa on joskus vaikea löytää, tarkemmat hakupalvelut ehkä helppttaisi
- Jotenkin pitäisi saada selkeämmäksi
- Jotenkin voisivat olla vielä selkeämmät ja päivitystä pitäisi tehdä useammin
- Kaavoitussivuja on vaikea käyttää
- Kaikki on niin peintä... ;) siis tekstiä.
- Kallion lukio= kunnan verkkosivu? Miks ei?
- kartta.vantaa.fi antaa tiedot hyvin. Helsingin tulee tehdä samanlainen.
- Karttapalvelut sujuvammaksi. Ovat todella ongelmalliset.
- Kaupungin koko on niin laaja ja toimijoita paljon. Yksi selkeä linkkisivu kaupungin eri palveluihin.
- Kaupungin virkamiesten yhteystiedot tulisi olla sivustolla. Sivustoilla tulisi olla kuntalaisten palvelulomakkeita.
- Kaupunginosista selkeämmät omat sivustot joissa tietoa historiasta, nykyhetkestä.. tapahtumista.. palveluista.. edustajista jne. sekä kaupunginosan tulevista kehityssuunnitelmista yms. kaavoitusluonnoksia kuvina sekä järjestettyjen suunnittelukilpailuiden kuvamateriaalia ja ehkä mahdollisuus asukkaiden äänestää suuntaa antavasti mieluisinta suunnittelukilpailuun osallistunutta ehdotusta.
- Kaupunki kohtaisesti tietoa ikääntyneille.
- Kenties hieman tarkempaa tietoa, milloin rakentaminen alkaa ja missä vaiheessa suunnittelu on (ainakin tietyissä projekteissa esim. Koivusaari)
- Kouluilla resursseja enemmän Wilman ja nettisivujen hoitoon! Selkeä jako, mikä tieto tulee minnekin! Opettajien tulee käyttää Wilmaa aktiivisesti!
- Koulujen sivut voisivat olla vielä persoonallisempia, joista kuvastuisi koulun kiinnostukset ja painotukset. Tällä hetkellä ne ovat jotakuinkin toistensa kopioita. Esim. opettajien yhteiskuva on kiva lisä joidenkin koulujen sivuilla.
- Kunhan asiatiedot pitäisivät paikkansa. Ilmeisesti niitä ei päivitetä tarpeeksi usein ?
- Kunnan historiaa tulisi tuoda enemmän esille. Ajankohtaiset kaavoitusasiat ovat aina tärkeitä, ja niiden esilletulo (ajoissa) on myös tärkeää.
- Kunnan sivuilla on liikaa ns. kuntaslangia, sivut tulisi tehdä käyttäjä ystävällisemmiksi.
- Kunnanvaltuutetuista haluaisin enemmän tietoa. Ei riitä, että valtuutetut itse laativat kotisivun, jossa kertovat itsestään mitä parhaaksi näkevät/ eivät näe. Pitäisi olla kansanedustajien (eduskunta.fi) kaltainen tietolähde valtuutetun toimista, aikaansannoksista ja taustasta. Lisäksi kaikki valtuutetut eivät ole edes vaivautuneet laatimaan kotisivua!! Miksi kunta on vähemmän tärkeä asia kuin eduskunta? (näin voisi myös luulla esim. Helsingin Sanomien uutistarjonnasta tai pikemmin sen vähäisyydestä) Mistä tiedän ketä äänestän kunnallisvaaleissa kun en tiedä valtuutetuista juuri mitään?

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

Tämä on mielestäni suuri puute. (Näin ensi kertaa Hesarissa jokunen viikko sitten miltä kh puheenjohtaja näyttää, ei sillä, että ulkonäkö on tärkeä, mutta kuvastaa kunta-asioiden vähäistä näkyvyyttä. Ei ehkä ole verkkoasia, mutta kerron kuitenkin tässä kunnan tiedottajille vietäväksi eteenpäin.)

- Kuntalaisille mahdollisuus palautteenantoon jopa siihen tyyliin, mitä "Bamlaa mitä hotsittaa" ennen vanhaan oli.
- kuntalaisten luomalla sisällöllä, kysymykset ja vastaukset, helposti löydettävissä keskusteluja, jotka koskevat itseä. Erillinen järjestelmäkin tämä voisi olla, kunnan "sosiaalinen portaali" tai jotain sellaista. Ei missään facebookissa kuitenkaan.
- Kuvakkeet tai "aloituslaatikot"- tyyliä tuleva Windows 8 nopeuttaisivat linkkien löytämistä sivustoilta.
- Käyn adoptiopalvelun sivuilla ja sinne on kyllä vaikea löytää. On niin monen linkin takana.
- Käytettävyyttä lisää. Sivuille tulo voisi tehdä hyvän ensivaikutelman. Nyt etusivu on hiukka "sotkuinen/sekava". Seuraavaksi tärkeintä olisi löytää haluamansa palvelu. Kun etsin ajanvarausjärjestelmää terveydenhoitoon, en heti keksinyt että löytyy sähköisten palvelujen alta. Ajankohtainen osio on hyvä alussa. Kunpa sivun perusilme olisi yksinkertainen ja helppo. Ja sitä olisi tarvittaessa mahdollisuus muokata näköiseksi.
- Käyttäjälähtöisemmiksi. Nykyiset rakentuvat organisaation tarpeiden ja tarjonnan mukaan.
- Käyttäjälähtöisempää eikä kapulakieltä.
- Laittaisın henkilöiden nimiä ja puhelinnumeroita tai muita spesifejä tietoja, johon voi ottaa yhteyttä saadakseen asiansa hoidettua. Esim. kuka vastaa tai siis kelle soittaa jos on asiaa tieden kunnossapidosta ja rakentamisesta, sosiaalityöntekijöistä omalta piiriltä jne.
- liian sekavat sivut! Täältä kestää löytää haluamansa tieto. Sivut ovat epäselvät. Selkeiden otsikoiden alle tietoa. Liikaa erikokoista tekstiä, eri fontteja ja alleviivauksia yms.
- liikaa linkkejä = suurempia reittejä (työväenopisto, kirjastot esim)
- Liikunta asiat voisi olla helpommin löydettävissä .....
- linkityksillä ja hakupalvelun parantamisella sekä sivujen päivittämisellä
- linkkejä enemmän
- Linkkejä vähemmän ja paremmat hakukoneet tiedon etsimiseksi
- lissäälisää
- Lisää faktaa ja lisää tarinoita Helsingin historiasta. Selkeämmät hakukriteerit ja myyvät ja houkuttelevat sivustot esimerkiksi kaavoitus ja tonttiasioissa.
- Lisää infoa ja neuvoja asiakkaille
- Lisää selkeyttä, myös hakuihin. Nyt tuhruisia sivuja jotka on tungettu täyteen asiaan, mutta mistä ei oikein löydä mitään.
- Lisää tietoa! Toimivampi hakukenttä.
- Lisäämällä mielenkiintoisuutta esim. kuvien/liikkuvien objektien muodossa
- Lite piggare utseende. Under valda linkken mera underrubriker som lättar valet av tjänsten/informationen man vill ha.
- Lookista selkeyttä helpottamaan asioiden/tietojen hakemista
- Lättare att hitta viktiga sidor genast. Ofta är informationen gammal i synnerhet i små kommuner. Adresser och tfn. saknas ofta, likaså tfn.-tider.
- Lättare och logiskare navigation
- Lääkäriajanvaraus nettiin. Samoin muut terveystalvelut.
- mainontaa voisi lisätä, mistä haen esim tietoa mihin numeroon soittaa, kun kyselee potilaan kuntoa-
- Man borde komma lättare vidare till olika delar från huvudsidan. Nu om man vill hitta något så är det lättare att googla än att gå via huvudsidan
- Miten olisi videoyhteys tai chat mahdollisuus asiakaspalveluun? Esim. mahdollisuus kysellä asunnoista ja työpaikoista ? vikailmoituskanava?
- mitenkään
- Moderni layout kehiin pätevän web-designerin suunnittelemana. Ajaxia / jQueryä tiskiini.
- Modernimpi, miellyttävämpi ulkoasu. Enemmän hakuvalikkoja, paremmin täytetyt tiedot "kohteista"
- Monet asiat löytää liian monen klikkauksen kautta, selkeämmät sivut kiitos! Erityisesti vanhempien ihmisten vaikea hahmottaa sivustoa.
- Muuten hyvä, mutta jollain tavalla lisää selkeyttä asioiden löydettävyyteen sivuilta. En tosin osaa sanoa, miten tätä voisi parantaa, sillä tietenkin Hkin sivut ovat erittäin laajat.
- Muutoksia sivustoon ei mielestäni tarvita. Tiedot löytyvät helpommin kuin asuinkuntani vastaavilta.
- Muuttaisin rakennetta asiakaskeisemmäksi Jos etsin tietoa esimerkiksi päivähoidosta niin ei minua kiinnosta kuuluuko se sosiaalitoimen vai jonkin muun viraston alle, vaan haluan löytää tiedon, jota etsin.

- Navigointi on aika epäselvää välillä
- Navigointirakenne selkeämmäksi, ei sikin sokin vasempaan ja oikeaan laitaa. "Lisää aiheesta (siellä ja siellä)" -linkit pois silloin kun linkin takana on täsmälleen sama teksti kuin sivu, jossa linkki on. Jälkimmäinen on aivan samaa kiusantekoa kuin monen sivun perisynti "klikkaamalla isompi kuva", joka avaa täsmälleen saman kokoisen kuvan kuin on jo näkyvässä. Ei ole rakettitiedettä olla itsepintaisesti ahtamatta "lisää aiheesta" -linkkejä sinne missä ei ole pienintäkään havaintoa mistään lisätiedoista.
- Niin kuin muillakin niin se Haku ruutu on aivan turha.
- No hei jospa testaisitte jotenkin ohjelmia ennenkuin laitatte ne käyttöön...
- Nopeampi päivitys.
- npä ole asiantuntija verkkosivuilla, harvoin joudun käyttämään!
- Nykyaikaisemmat sivut
- Nykyaikaisempi ulkoasu ja parempi navigoitavuus.
- Nyky aikaistamalla ulkoasua sekä navigaatiota (käyttäjätutkimus myös käytettävyydestein voisi olla hyväksi, tämä kysely jo plussaa). Kaipaisin enemmän palveluita suoraan verkosta, kuten esim ajanvarauksen lääkäriin.
- Ohjatun liikunnan tiedot ajantasalle niistä kurseista mitkä ovat täynnä, niin puhelinalueen resurssit säästyvät. Samoin ohjatun liikunnan jälki-ilmoittautumismahdollisuudet esille, niin tälläkin tavoin henkilöresurssit parantuvat kun puhelinkeskus ja puhelinhenkilöstö ei joudu vastaamaan lyselyihin tiedoista mitkä puuttuvat nettisivuilta (=> tietojen pitäisi olla nettisivuilla, mutta kun eivät ole).
- Oikoisin kiertoteitä eli paikasta toiseen siirtyminen on hidasta ja työlästä kun aina ei ole reilusti aikaa hakuun.
- Oikopolkuja käytetyimpiin palveluihin.
- Olen etsinyt lähinnä leikkipuistoihin, päivähoitoon ja terveydenhuoltoon liittyviä sivuja. Tietoa on monesti vaikea löytää, jos ei tiedä minkä linkin takaa se löytyy. Leikkipuistojen ja päiväkotien sivuilla voisi olla enemmän tietoa -HUOM, en halua että päiväkotien ja puistojen henkilökunta joutuu käyttämään enemmän aikaansa sivujen päivittämiseen, varsinaisen työn pitää olla etusijalla! Linkki päiväkodin ruokalistaan (Palmin sivuille) ei ole toiminut moneen kuukauteen ollenkaan, se on ärsyttävää ja pitäisi korjata.
- olisi helpompi löytää esim. leikkipuistojen kesäruokailu,
- Olisi kiva saada mahdollisuus tilata uutiskirje s-postitse, esim. kun lasten leireihin voi ilmoitautua ym. Siis asiakas voisi valita mitkä uutiset kiinnostavat.
- Oppilaitosten sivut voisivat olla paremmin ja yhtenäisemmin jäsenneltyjä. Joidenkin koulujen sivuilta sama tieto löytyy eri kategorian alta kuin toisten.
- Optimointi
- Osaamiseni ja ymmärtämiseni ei riitä vastaamaan kysymykseen.
- Osaan navigoida Hgin sivuilla, koska olen käyttänyt niitä monta vuotta. Uusille käyttäjille sivut ovat varmasti sekavat ja toisaalta silloin tällöin tulevat pienetkin uudistukset saavat kokeneen käyttäjän sekaisin. Eli ison sivuston rakenne on ehkä vielä vähän hakesessa. Omassa käytössäni toimivat.
- Pahoittelut, mutta tässä on tosi vaikea alkaa selvittää kaikkia tarvittavia uudistuksia. Ainakin tekisin niistä asiakaslähtöisemmät. Ja asiakas=kuntalainen.
- paljon enemmän selkokieltä
- Paljon erilaisia alisivustoja, joiden käyttöliittymä aivan erilainen. Kun etsii tiettyä tietoa, joutuu hyppelemään eri järjestelmissä. Turhan paljon isoja kuvituskuvia, vaikka ovatkin kauniita. En ymmärrä, miksi kuntien matkailusivut ovat yleensä aivan erilaisia kuin varsinaiset sivut. Ainakin me suomalaiset haemme matkailutietoa suoraan kuntien sivuilta.
- Paljon käyttänyt sivustoa, se on aivan erinomainen. Puhelinnumeroiden päivityksiä joskus olen kaipailut.
- Paljon selkeämmät pitäisi olla Lisää loogisuutta
- Paljon tietoa sivuilla tietenkin täytyy ollakin, mutta välillä tietoon käsiksi pääseminen vaatii kohtuuttoman usean linkin avaamisen. Jonkinlaisia 'oikopolkuja' voisi olla joka sivulle sijoitettuna suosituimmille alisivuille..
- Paljon tietoa, ehkä parannettu käyttöliittymä?
- Paljon tietoa, mutta vaikea löytää juuri se, mitä tarvitsee
- Palkkaamalla jonkun muun kuin halvimmän tekemään
- Palveluiden etsimisen polku on ainakin Helsingissä liian pitkä ja hankala
- palvelut selkeämmin esille. sekavat ovat nykyisin...
- parantaisin tiedon päivitystä
- Paremat hakuominaisuudet
- paremmat ja laajemmat hakusanat, populistisemmat

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

- paremmin suunniteltu ulkoasu, vähemmän viranomaiskieltä, linkit selvemmin näkyvillä (kun esim. menen sosiaaliviraston alasivuille, minun on aina palattava yläsivulle, että pääsen toiselle alasivulle)
- Pitäisi olla selkeämmät, loogisemmat. Välillä on vaikea löytää etsimäänsä tietoa.
- pitäisin huolen, että kaikilla sivuilla olisi tieto onko ajantasaista tietoa vai menneiltä vuosilta
- Pois staattisesta ilmiasusta. Käyttäjälähtöinen sivujen suunnittelu, organisaatiolähtöisen sijaan.
- Poispäin "sanomalehden etusivun" kaltaisuudesta; seelkeämpiä ja helpommin hahmotettavia "asia"-otsikoita
- poistaisin koko tämän sivun koska tämä on älyttömä turha ja vaikea luettava koko www-sivu...
- poistakaa se
- Päivityksiä- että tiedot olisivat ajantasalla.
- Päivitys ontuu.. Vanhoja päivämääriä!
- päiviyyksiä useammin etenkin sosiaalipuolen asiat joskus vuosia vanhoja.
- Rakenne uusiksi, loogisuutta ja selkeyttä rakenteeseen.
- Sana tai aihehaku, joka toimisi olisi kiva!
- selkeys ja modernimpi ulkoasu
- Selkeys, modernius ja helpompi tiedonhaku
- selkeys, helppokäyttöisyys, mobiiliversio
- Selkeyttä ja nopeaa käytettävyyttä tulisi lisätä. Ei monien linkkien takaa löytyviä listoja, joista sitten pitää arpoa, että mikäköhän minua koskee. Lisää suoraa asiointia verkon kautta selkeästi toteutettuna!
- selkeyttä ja yksinkertaistamista kaipaisin, tosin en osaa sanoa miten se pitäisi toteuttaa
- Selkeyttä lisäisin ja helpottaisi kovasti jos haku sanoilla löytäisi mahdollisimman paljon sivuilta tietoa.
- selkeyttä lisää
- Selkeyttä lisää, sivukartta tai hakupalvelun parantaminen. Vaikea tietää mistä mikäkin tieto löytyy, sivut ovat hieman epäloogiset.
- selkeyttä lisää, vieläkin tarpeeksi päivityksiä
- Selkeyttä rakenteeseen, enemmän sähköisiä palveluja (esim. äitiys- ja lastenneuvonta)
- Selkeyttä toivoisin lisää
- Selkeyttä!
- Selkeyttä, asiakaslähtöisyyttä, esim rakennuspalveluihin liittyvät sivut ovat vaikeaselkoisia, epäselvää mikä virasto vastaa mistäkin
- Selkeyttäisin niitä kovasti. Tieto on usein hirvittävän vaikeasti löydettävissä
- selkeyttäisin, joskus täytyy klikkailla tiuhaan ja etsiä ja arvuutella
- Selkeyttämällä ja modernisoimalla.
- Selkeyttämällä paremmin eri toimintoja ja niiden sivuja.
- Selkeämmin kaupungin palvelut esiin, nykyiset listat on liian pienellä ja tylsät. Rakenteellinen ja visuaalinen uudistus paikallaan, nykyiset sivut ovat vanhanaikaiset. Olen pakotettu joskus käyttämään sivuja koska asun Helsingissä. Pitäisi saada käännettyä tunne positiivisemmaksi eli kaupunkilaiset haluaisivat käyttää palveluita joita sivusto tarjoaa. Selkeämmin esiin käyttäjän hakema tieto ja se mitä käyttäjä ei hae.
- Selkeämmäksi
- selkeämmäksi ja tiedonhaku helpommaksi
- selkeämmät hakureitit esim. ammatilliset oppilaitokset
- Selkeämmät ja enneaikkea avoimemmat
- selkeämmät sivustot, paremmat / miellyttävämmät ulkoasut
- Selkeämmät sivustot. Isojen otsikoiden alle sivuja. Sivusto siis hieman epäselkeä. Pääsivut selkeämmiksi. Nyt hieman hankalaa löytää hakemaansa...
- Selkeämmät valikot, nyt joutuu klikkailemaan välillä oikealta, väliltä vasemmalta. Varsinkin vanhemmille ihmisille ja kokemattomille internetin käyttäjille sivusto on todella sekava. T: Atk-opettaja / web developer
- selkeämmät, paremmat hakutoiminnot
- Selkeämpi informaatio: vanhentunutta tietoa liikaa! Esim. Töölön ja Paloheinän lääkäri + hoitaja -työparit täysin vanhentunutta tietoa.
- Selkeämpi käyttöliittymä ja ulkoasu, sisällön tiivistäminen.
- Selkeämpi rakenne sivustoon. Ei linkkejä joista joutuu "luuppiin": linkki sivulla johtaa suoraan edelliselle sivulle, josta juuri tuli. Näihin törmää erityisesti terveydenhuollon sivuilla. Muutenkin terveydenhuollonpuolelta voisi rakennetta yksinkertaistaa rutkasti. Tasalaatuista materiaalia eri osioihin. Ei ladattavia PDF:iä tai flash esityksiä! Esim. info

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

saariston ulkoilualueista oli hankalasti käsiteltävissä. Simppeli sivu jossa olisi saaret listattuna kuvan, palvelujen ja kuljetusmahdollisuuksien kanssa olisi hyvä.

- Selkeämpi rakenne. Nyt kaikki tieto sivulla sekoittuu keskenään. Silmä joutuu hakemaan tietoa liian kauan. Otsikot, alaotsikot, kappaleet ja ennenkaikkea linkit tulisi jaotella ja merkitä selkeämmin mm. fonttikoolla, väreillä yms. Enemmän tilaa tekstille hengittää.
- Selkeämpi teemoitus auttaa, joskus asiak kokonaisuudet hajoavat eri virastojen sivuille ja vastauksen löytäminen on vaikeaa
- Selkeämpi/käyttäjystävällisempi navigaatio
- Selkeät, ajantasalla olevat sivut ovat parhaita
- sidorna borde göras mer åskådliga och utseendet förenhetligas, nu känns de råddiga och informationen man söker FINNS men är emellanåt nästan hopplös att HITTA
- Sisältöä lisää selkeämmin esitettynä. Navigointia paremmaksi kun joudutaan käyttämään syvällekin meneviä sivuja.
- Sivulla on ymmärrettävästä syystä niin paljon tietoa, että oikean sivun löytäminen on usein hakuammuntaa. Mielestäni sivusto on selkeämpi kuin joskus aiemmin, mutta kehitystyö tuntuu olevan vielä kesken.
- Sivulla voisi olla enemmän yksityiskohtaisempaa tietoa liikuntapaikoista (esim. pirkkolan kuntosali, tiedän, että samassa rakennuksessa kuin uimahallista ja palloiluhalli, mutta tietoa siitä ei löydy). Varsinkin sellaisten liikuntapaikkojen kohdalla, joissa mahdollisuus harrastaa eri lajeja (esim. kisahalli, liikuntamylly ja pirkkolan palloiluhalli/uimahalli) yksityiskohtaisempi tieto eri mahdollisuuksista olisi tärkeää. Kuvat olisivat myös kiva lisä.
- Sivuilta on vaikea löytää tietoa ellei tiedä oikeaa byrokratiaa ja virastojen toimenkuvia. Esim. jos ei tiedä, että leikkipuistot ovat sosiaaliviraston alla, niin niitä on vaikea löytää.
- Sivujen selkeyttä on syytä parantaa. Koulujen tiedot on siroteltu moneen paikkaan - koulun oma sivusto (mm. kokeiden aikataulu), Wilma (osa kokeista), Kouluvirasto. Wilman "Hyvä" ja negatiiviset merkinnät on piilotettu monien klikkausten taakse, poissaolosivuille. Lukujärjestykset ja oppiaineiden koodit ovat vaikeaselkoisia akateemiselle suomalaisellekin, mitenhan koulurramaton tai maahanmuuttaja selvittää niiden merkityksen. Lisäksi printissä tuntien ajat ovat osin piilossa. Heikko esitys kartakakkiaan.
- Sivusto on aiemmin toiminut paremmin ja ollut selkeämpi. Nyt se muodikkaamman näköinen, mutta tietopuoli esim kaavoituksessa on selvästi huonompi. Yleinen vaikutelma on että tiedon saatavuutta on haluttu vähentää, mutta ns muodollisia vuoro vaikutusmahdollisuuksia lisätä.
- Sivusto on melko selkee ja löytää etsimänsä kunnan palvelusta, mutta miten kuntalaiset palvelee niin ei kehumista varsinki sosiaalitoimen neuvonta tarpeissa. Sosiaalikeskus vaihtelee epä ystävällisesti asiakkaita ja ei ihmiset jotka yhteyttä sosiaalitoimeen ole epä ihmisiä jotka kerjää ja lypsii, he ovat avun tarpeessa ja asenne neuvoamisessa olevalle kohdeltais ihminen kuin ihmiselle.
- Sivusto on niin valtava järkäle, että tietoa on usein todella vaikea löytää. Esim. palvelujen etsintä on tuskaa, järjestetty sekavasti ja epäloogisesti. Usein liian monta linkkiä ja linkin linkkiä ennen kuin oikea tieto (tai edes paikka, josta tiedon voisi olettaa löytyvän) löytyy, jos löytyy.
- Sivusto tuntuu vanhanaikaiselta. Päivityksiä harvoin sivulla tapahtuu. Jos haluan löytää jotain löydän sen sen takia koska olen käynyt sivuilla aikasemmin. Jos ajatellaan että vanhempi henkilö käyttäisi sivustoja niin opasteita on aivan liian vähän käytössä. Sivustoilta puuttuu myös täysin interaktiivisuus. Ollakseen helsingin kaupungin sivut niin aika primitiiviset.
- Sivustoille tiedon etsiminen voi olla loogisempaa, erityisesti sosiaalipalveluiden sivustot ovat usein päivitystä vaativia.
- Sivut ovat mielestäni raskaat, vaikka toki runsaan tietomäärän saattaminen sellaiseen muotoon, että jokainen löytää etsimänsä on varmasti haastavaa. Sivun jakaminen useaan palstaan ja laatikkoon on tätä ajatellen varmasti paikallaan, mutta silti pääpalstan kapeus häiritsee etenkin silloin, kun siinä on paljon tekstiä.
- Sivut ovat rumat ja sekavat, suhteellisen usein käy niin, että esim pöytäkirjat eivät aukea. Nyt joutuu menemään tosi monen klikkauksen kautta esim. esityslistoihin. Käyttäisitte vaikka KTWebbiä, joka sekin on ruma, mutta sieltä sentään löytyy kootusti kaikki. Helsingin gigantisen virkakoneiston takia mediaa palvelisi, jos löytyisi tietoa siitä, mistä kukakin vastaa missä byroossa ja yhteydet tiedot tolkullisesti. Eri virastojen sivut voisivat olla yhdenmukaisemmat. Helsingin sivut ovat aika rumat ja vanhanaikaiset.
- Sivut ovat sekavat eli pitäisi saada selkeämmiksi
- Sivut ovat todella hankalat. Lähes mitä tahansa asiaa sieltä etsinkin, en yleensä koskaan helposti sitä löydä. Ja olen tottunut internetkäyttäjää.

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

- Sivut voisivat olla palvelulähtoisemmät. Visuaalisuuteen ja houkuttelevuuteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.
- Sjukvård- mera möjligheter att använda internet. Tidsbeställning, laboratoriesvar, e-post med hälsosystemen och möjligen läkare. Egna sidor var man kan följa med sina egna uppgifter. Tanvårds tidbeställning inte bara avbokning. Blodtrycks egenmätning och rapportering allt som underlättar, så man kan själv följa med och delta i skötandet av sin egen hälsa.
- Snbyggare & enklare layout på hemsidorna
- sosiaali ja terveydenhuolto verkkoalveluihin: ajanvaraukset, hakemusten käsittely ja seuranta
- Systemet är extremt långsamt och tungrott. Sidornas uppbyggnad är helt klart alldeles för tungt. En bra check hur bra en sida är uppbyggd är att köra sidan genom en talsyntetisator för blinda. Gör det med helsingfors stads sidor. Resultat: HELT obegripliga!
- Tehokkaampaa tilankäyttöä näytöillä ts tyhjät reunakaistaleet pois!
- Tekisin ulkoasu vielä selkeämmän näköiseksi.
- Ten points!
- Terveydenhoidon ajanvaraukset (esim. lasten neuvola-ajat) nettiin.
- terveyseseman sivuilla vaikea löytää etsimäänsä tietoa helposti. kaikille sivustoille helpompi ja yksinkertaisempi pääsivusto mistä löytyisi linkit heti haettuun asiaan, ettei 6 linkkisivuston jälkeen pääse vasta alkuun
- Terveyseseman sivuilta on vaikea valita oikea numero mihin soittaa milloinkin, joka johtaa siihen, että joutuu jonottamaan turhaan numeroon, josta ei saakaan tarvittavaa palvelua. Sivujen pitäisi olla selkeämmät. Tietoa löytyy, mutta sen löytäminen voi olla työn takana. Liikuntaviraston sivut on selkeät.
- Terveyskeskuksen ajanvaraus sähköiseksi
- Terveyskeskusaikoja pitäisi voida varata netinkautta. vrt. poliisien passitoimistojen ajanvarausmahdollisuus netissä.
- Tiedot esim kouluista ovat turhan monen linkin takana. haku palauttaa pöytäkirjoja. palvelut olisivat kuntalaisen ensisijainen hakukohde.
- Tiedot voisivat olla helpommin löydettävissä ja selkeämmin esillä.
- tiedottaisin niiden olemassaolosta
- Tiedotusta sivujen sijainnista tulisi lisätä.
- Tieto helpommin löydettäväksi ja lyhyemmät polut etsityn tiedon lähteelle, ulkoasu on virastomainen ja tylsä
- Tieto on hyvin epäselvästi sivuilla, ja sitä pitää useasti etsiä pahimmassa tapauksessa jopa 10 min. Lisäksi kaikkien verkkosivujen yleistäminen samaan kuosiin oli tylsä idea, sillä ulkoasu tylsistyi välittömästi.
- Tietoa hakevan on tunnettava kunnan organisaatio löytääkseen etsimänsä. Hakukone tuo irrelevantteja vanhentuneita tekstidokumentteja tms julkaisuja joista on pääteltävä rivien välistä missä tietoa voisi olla. Erityisesti virastojen sisäinen organisaatio, tehtävät ja yhteystiedot piilotetaan tehokkaasti.
- tietoa hitas asunnoista
- tietojen löytämistä /sivuilla navigointia voisi jotenkin helpottaa. Joitakin tietoja on hankala löytää, sillä ne ovat kaupungin yksiköiden/osastojen mukaisesti sivuilla. Olisi helpompaa jos tieto olisi ennemminkin aihealueittain tms.
- Tietojen päivittäminen ajantasalle nopeamin....
- Tilaukset ja ajanvaraukset saisi olla verkossa.
- tjaa-a
- Todella hankalaa on hakea tietoa Hgin nettisivuilta! Olen laittanut muutamasta asiasta palautetta kaupungille, mutta ei mitään tapahdu. Sivusto on epälooginen ja huono.
- Toimiva asiansahakemisto, ei byrokraatian näkökulmasta lähtevä vaan käyttösanapohjainen esimerkiksi katuvalo rikki, lapsi sairas. Lisäisin myös jokaiselle sivulle palautelomakkeen, johon vastattaisiin. Siis lähettäjän sähköpostiosoite pakolliseksi ja, jotta estetään epäasiallinen palaute, niin tarkistus esim. kirjoita sana kaupunki.
- Toivoisin että asiointi tukihenkilöiden kanssa toimisi verkossa enemmän, ettei tarvitsisi juosta toimistosta-toimistoon.
- Toivoisin jonkinlaista yleistä neuvontapalvelua, jonne voisi jättää esim kysymyksen. Ehkä kysymys sitten lähetettäisiin eteenpäin alan asiantuntijalle tms ja vastaus tulisi sitten omaan sähköpostiin tai kuten Helmet-palvelussa, myös muiden luettavaksi. Nykyään pienissäkin kysymyksissä täytyy soittaa moneen paikkaan.
- Tråkigt att profilering inte ärr tillåtet (alla skolor t.ex. har samma välkomsttext osv). Iband svårt att hitta information pga flera underrubriker. Ur användarsynvinkel är sidorna

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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

krångliga att uppdatera, speciellt då man måste vara kopplad till stadens nät för att göra det.

- tylsät
- Työpaikat sivuston paluu hakemistoon samalle paikalle kun lähti hakemaan lisätietoja
- Työväenopiston sivusto on huono! Omat kurssit pitäisi saada järjestetty alkamisajan mukaan! Nyt ei kurssin alkamisaika edes näy sivulla vaan jokainen linkki on avattava erikseen! Hidasta, hankalaa!
- Tärkeät (eniten haetut) asiat selkeämmin esille, ettei tietoa tarvitse kaivaa monen linkin takaa.
- Ulkoasu modernimmaksi - nyt näyttää joltain 90-lukulaiselta eli on vanhanaikaiset ja tylsät. Sivusto on virkamiesmäinen eikä kuntalaisten näköinen, koska kaikilla virastoilla on pakotettuna samanlainen raami. Kieli on palvelee viranomaisia itseään ei kuntalaisia. Ei ole otettu huomioon, että kaikki kuntalaiset eivät hallitse edes välttäviä tietoteknisiä taitoja tiedon hankkimisessa. Tietoja ei ole ajantasaisesti tarpeeksi esim. suurilla sektoreilla terveys- ja sosiaalitoimi sekä koulutoimi päivittäminen on yksikkötasolla, johon ei ole resurssitoitu riittävästi henkilökuntaa sitä tekemään. Päivitys kuntoon. Sivustolla on tärkeää tietoa jokaiselle kuntalaiselle, mutta nyt kasvottomassa muodossa, kuten kaupungin linjaus asiakaspalvelun suhteen tulee entistä enemmän olemaan jatkossa. Sivusto ei houkuta surfiailemaan ja etsimään tietoa, pikemmin estää edes tiedonhausta etsimistä. Sivustolta on vaikea löytää tietoa, ellet ole sivuston tehokäyttäjä ja osaa viranomaisten kapulakieltä. Kulttuurikeskuksen sivuista voisi ottaa muillekin mallia, ne on parhaimmasta päästä nykysivuista. Pajuselle sellaiset terveiset, että laittaisi ensin nämä nettisivut helppokäyttöisiksi, moderneiksi ja kuntalaisten näköisiksi ennen kuin tuhlaa kaikki kuntalaisten rahat jonnin joutavaan design-pääkaupunkihankkeeseen.
- Ulkoasu on huono
- Ulkoasu saisi olla nykyaikaisempi ja houkuttelevamman näköinen, nyt se on jotenkin turhan klininen
- Ulkoasu saisi olla värikkäämpi.
- Ulkoasu voisi olla eloisampi, nyt sivut ovat asiallisen näköiset.
- Ulkoasu voisi olla houkuttelevampi ja vähemmän virastomainen, vaikka internetsivut ovatkin kunnan viralliset sivut. Selkeys on kuitenkin hyvä asia. Olisi myös mukava, jos esimerkiksi vapaa-aikaa koskeissa osioissa olisi linkkejä muille sivuille, joilta löytäisi lisää tietoa paikoista/aiheesta.
- Ulkoasu voisi olla persoonallisempi. Ymmärrän, että sen tulee olla neutraali ja monen silmää miellyttävä, mutta sen toteutuksessa voisi silti yrittää välttää samaa, mikä tapahtuu myös monille työunivormuille: käyvät kaikille, mutta eivät sovi kenellekään. Monet hakevat sivustolta yhteystietoja, joten osastoiden tärkeimmät voisivat olla jonkinlaisessa selkeästi esillä olevassa tiivistelmässä, josta olisi linkki etusivulla (terveydenhuollossa esim. sairaalat ja terveyskeskukset aukioloaikoiheen, suositukset milloin soittaa yms.)
- Ulkoasua voisi uudistaa edustavammaksi se on kuitenkin mainosta Helsingille.
- Ulkonäkö
- Utseendet kunde moderniserat med trevliga bilder och mer färger.
- Uudistaisin visuaalista ilmettä selkeämmäksi ja uudenaikaisemmaksi.
- Uusi ilme, selkeämpi selausrakenne ja ajankohtaista tietoa enemmän. Monesti saa tehdä oikeasti töitä löytääkseen jonkin tiedon.
- uusiks kaikki
- vaikea sanoa kun ei ole sivustojen tekemisen kanssa juurikaan tekemisissä, mutta selkeyttä voisi parantaa
- vaikea sanoa...
- Vanhahtava ilme kaipaisi uudistamista. Enemmän toiminnallisuutta (= asioiden hoitamista, yhteydenottoja, jne.). Nyt sivusto on liikaa staattinen tietovarasto, jota myös toki tarvitaan.
- Verkkosivujen tehtävänä oli ensisijaisesti herättää kävijöiden mielenkiinto, joten panostakaa enemmän verkkosivuihin. Lisätkää mielenkiintoisia aiheeseen liittyviä kuvia ja tehkää galluppeja.
- verkkosivut tiedot ovat vähän sekavia teidän pitää osaa järjestää ne hyvin
- Vill bara kommentera att egentligen skulle gärna genast ringa och ha en person som kunde ge mig den information jag vill ha, det är inte alltid lätt att hitta de rätta sökord, eller ställe där just den tjänsten finns man vill ha. Ta exempel från beskattaren, där finns i centralen en person som kan direkt leda dig vidare till rätt avdelning!
- Visuaalista ilmettä kannattaisi päivittää. Sivun ilme on kuin kymmenen vuotta vanha. Kurssien hakeminen on aavistuksen monimutkaisesti rakennettu, monen sivun takaa vasta pääsee oikealle sivustolle. Olisi myös kiva jos olisi mahdollista katsoa samanaikaisesti

useampia kursseja, niin että sivut voisivat aueta omaan uuteen ikkunaan. Kurssien hakeminen on aikaa vievää.

- Voisivat olla selkeämmät, drop-valikkoja ja koko näytön levyinen, sivuilla paljon tilaa jota voisi käyttää hyödyksi.
- www.helsinki.fi on kivampi kuin www.hel.fi
- vähemmän klikkauksia. sinänsä pitää myös henkilökohtaista palvelua kehittää ja ylläpitää. KAIkilla eimole edelleenään tietokonetta eikä kykyä tai halua käyttää sähköistäö yhteyttä
- Vähän paremmin tietoa palveluista. Siis palveluijen hakeminen helpommaksi.
- Vähän sekavan oloiset aluksi, mutta hyvin löytyi sitten tietoa kun vähän klikkaili ja etsi.
- Vähän selkeyttä lisää
- Välillä on vaikea löytää polkuja haluaamaansa tietoon, sillä ei oikein välttämättä itseään tiedä, minkä viraston piiriin asia kuuluu ja kohdasta HAE ei välttämättä ole mitään hyötyä. Yrittämällä olen kyllä tietoni aina löytänyt, mutta ensimmäistä kertaa hakevalle se vei aikaa.
- Värikkäämmät, ja laajemmat.
- Yhteyksiä kaipaa TA:aan, lääkäreihin, hoitajiin. Äsken oli joku kupru, en päässyt hammashoitovarauksiin.
- Yhteystiedot esim s-posti ja puh nro. Henkilöhaku.
- Yhteystiedot ovat paikoitellen löydettävissä vain hakumoottorilla. Kunkin viraston vaihteen puhelinnumeron tulisi löytyä viraston pääsivulta.
- Yhteystietoja pitäisi löytyä paremmin. Usein yritän nimen perusteella löytää osoitteen ja/tai puhelinnumeron.
- yksinkeraista toimivuutta ilman trendikkäitä kikkailuja
- Yksinkertaistaisin ja laittaisin yhteystiedot helpommin esille.
- Yksinkertaistaminen olisi hyvä juttu. Kunnan hakuominaisuudet olisivat myös plussaa. Nykyään ei löydä kovin helpolla hakemaansa, varsinkaan jos ei tiedä tarkkaan minkä viraston tai muun instanssin alueelle ko. asia kuuluu.
- Yleensä linkit eivät toimi hakutoimintoa voisi kehittää, joskus jää asiat löytämättä
- yleensä on aina kiirus löytää asioita eli ei olisi aikaa surfaukselle joten sivujen helppokäyttöisyyteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.
- yleisesti kuntien verkkosivuilta kaipaisin selkeyttä, käyttäjäystävällisyyttä ja enemmän mahdollisuuksia hoitaa asioita sähköisesti. myös sivujen yleisilme voisi olla modernimpi. tähän kyselyyn paadyin hkl:n sivuilta, jonka reittihakua kaytan viikoittain ja siihen palveluun olen erittäin tyytyväinen.
- Ylipäänsä verkkoasiointia tulee edelleen kehittää, verkon tulisi tarjota mahdollisuus hoitaa kuntalaisen asioita ilman että täytyy lähteä fyysisesti asioimaan virastoon / laitokseen. Kaupungin sivujen ongelma on valtava tiedon määrä, usein oikea tieto löytyy mutkan kautta. Selkeyttä ja johdonmukaisuutta lisää. "Tärkeä" tieto esiin ja vähemmän tärkeä taustalle.
- ändra den tråkiga designen
- Ärsyttää, kun ei löydä hakemaansa tietoa. Tuntuu joskus aivankuin siltä, että tarkoituksella pyöritetään erilaisille sivuille ja kuitenkin ei löydä sitä, mitä etsii. Varsinkin kaupunkisuunnittelun sivut.

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

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

**Internet**

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