

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

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2019  
Helsingin kaupunki**

Päiväys:  
12.8.2019

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

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

## Sisällysluettelo

|                                                                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Sisällysluettelo .....</b>                                                                                                                                                            | <b>2</b>  |
| <b>1. Johdanto .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>3</b>  |
| <b>2. Tulosten esittäminen .....</b>                                                                                                                                                     | <b>4</b>  |
| 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla? .....                                                                                                                                    | 4         |
| 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme? .....                                                                                                                                        | 5         |
| 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan? .....                                                                                                                                 | 6         |
| 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon? .....                                                                                                                                                     | 7         |
| 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä? .....                                                                                                                                                    | 7         |
| 2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa? ..... | 12        |
| 2.5.1. Jokin muu, mikä .....                                                                                                                                                             | 13        |
| 2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille? .....                                                                                           | 15        |
| 2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja .....                                                                                  | 16        |
| 2.8. Miten parantaisit Helsingin kaupungin tarjoamia sähköisiä palveluja? .....                                                                                                          | 18        |
| <b>3. Vastaajien taustatietoja .....</b>                                                                                                                                                 | <b>23</b> |
| 3.1. Kotipaikka .....                                                                                                                                                                    | 23        |
| 3.2. Sukupuoli .....                                                                                                                                                                     | 24        |
| 3.3. Ikä .....                                                                                                                                                                           | 25        |
| 3.4. Ammatti/asema .....                                                                                                                                                                 | 26        |
| 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla? .....                                                                                                                           | 27        |
| <b>4. Yhteenveto .....</b>                                                                                                                                                               | <b>28</b> |
| <b>5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8. ....</b>                                                                                                                                    | <b>29</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 -2018 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 101 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja seitsemänätoista vuotena on ollut 347 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis yhdeksännentoista kerran, ja tutkimuksen toteuttajana on Suomen OnlineTutkimus Oy.

Tutkimus toteutetaan vuosittain, joten kunnissa voidaan käyttää tutkimusta myös haluttaessa 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 2.7. -26.7.2019, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1699 vastaajaa.** Tutkimus toteutettiin kunnan sivustolle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi.

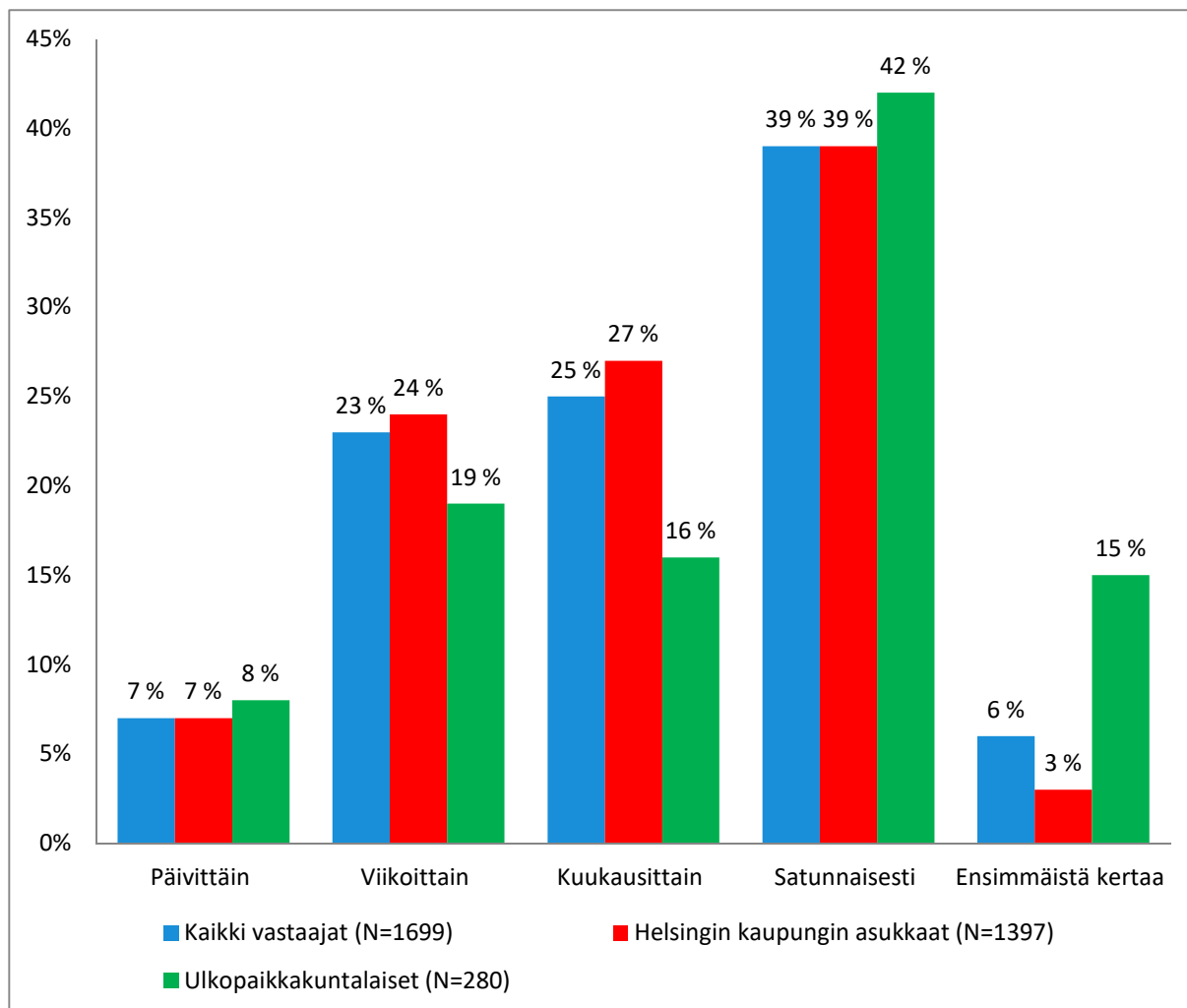
Vuoden 2020 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, jossa tarkastellaan kuntien yhteisesti saamaa vastaajapalautetta; tämä antaa laajempaa näkökulmaa tutkimukseen ja kertoo kuntien internet-sivujen käyttäjäkunnan keskimääräiset mielipiteet, toiveet ja tarpeet koskien 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.

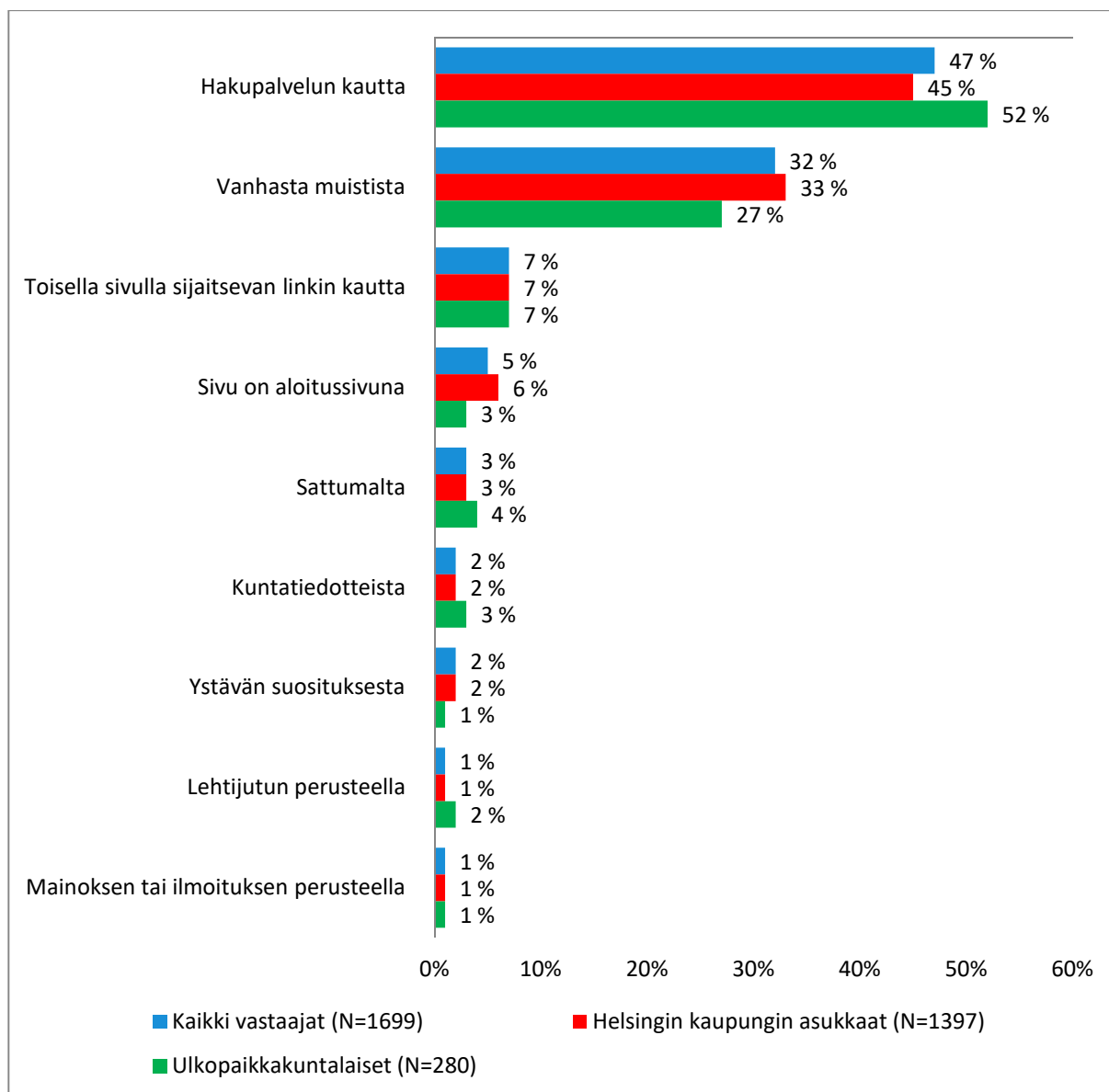
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



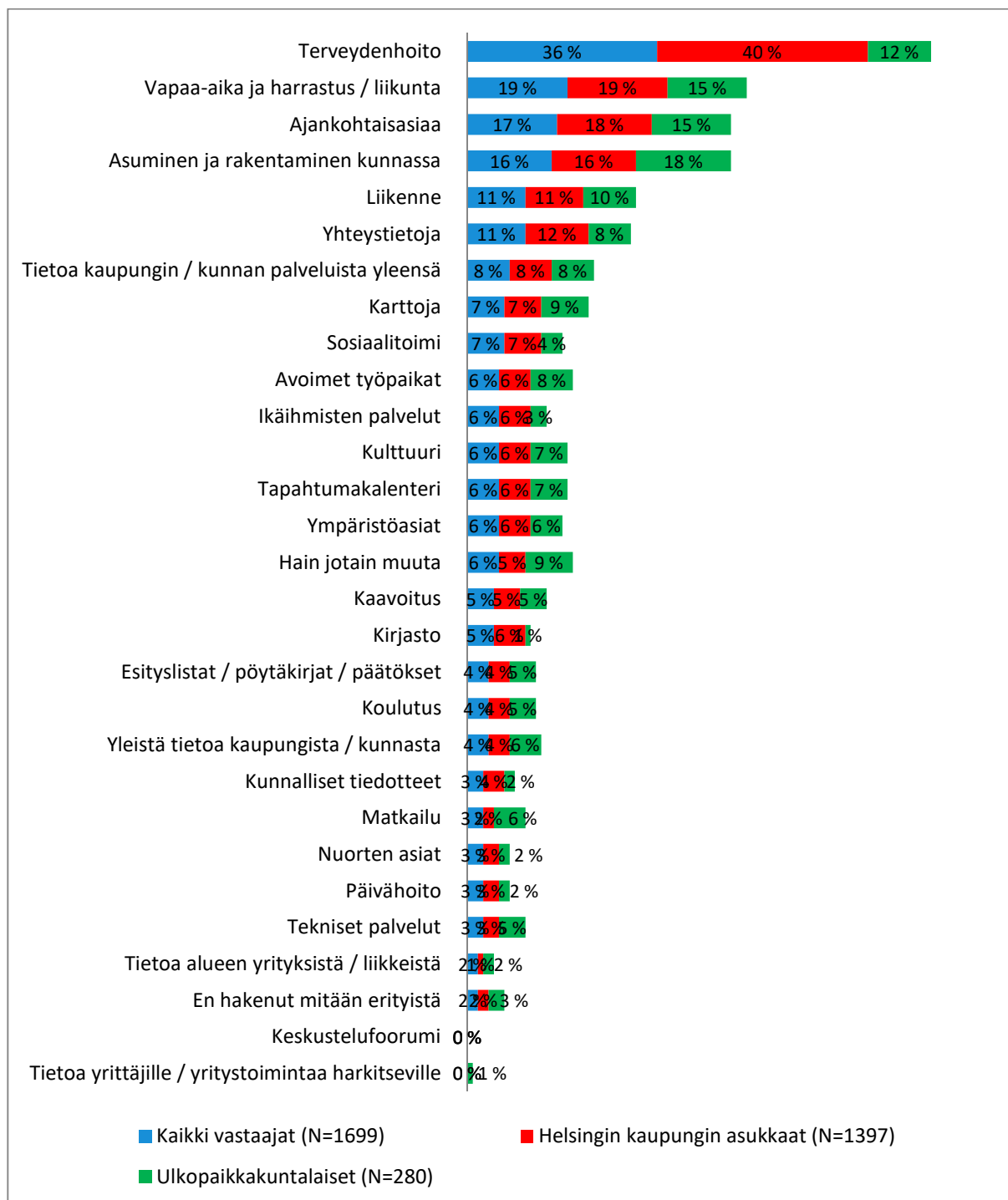
Kaikista vastaajista 7% käy sivuilla päivittäin, 23% viikoittain, 25% kuukausittain, 39% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



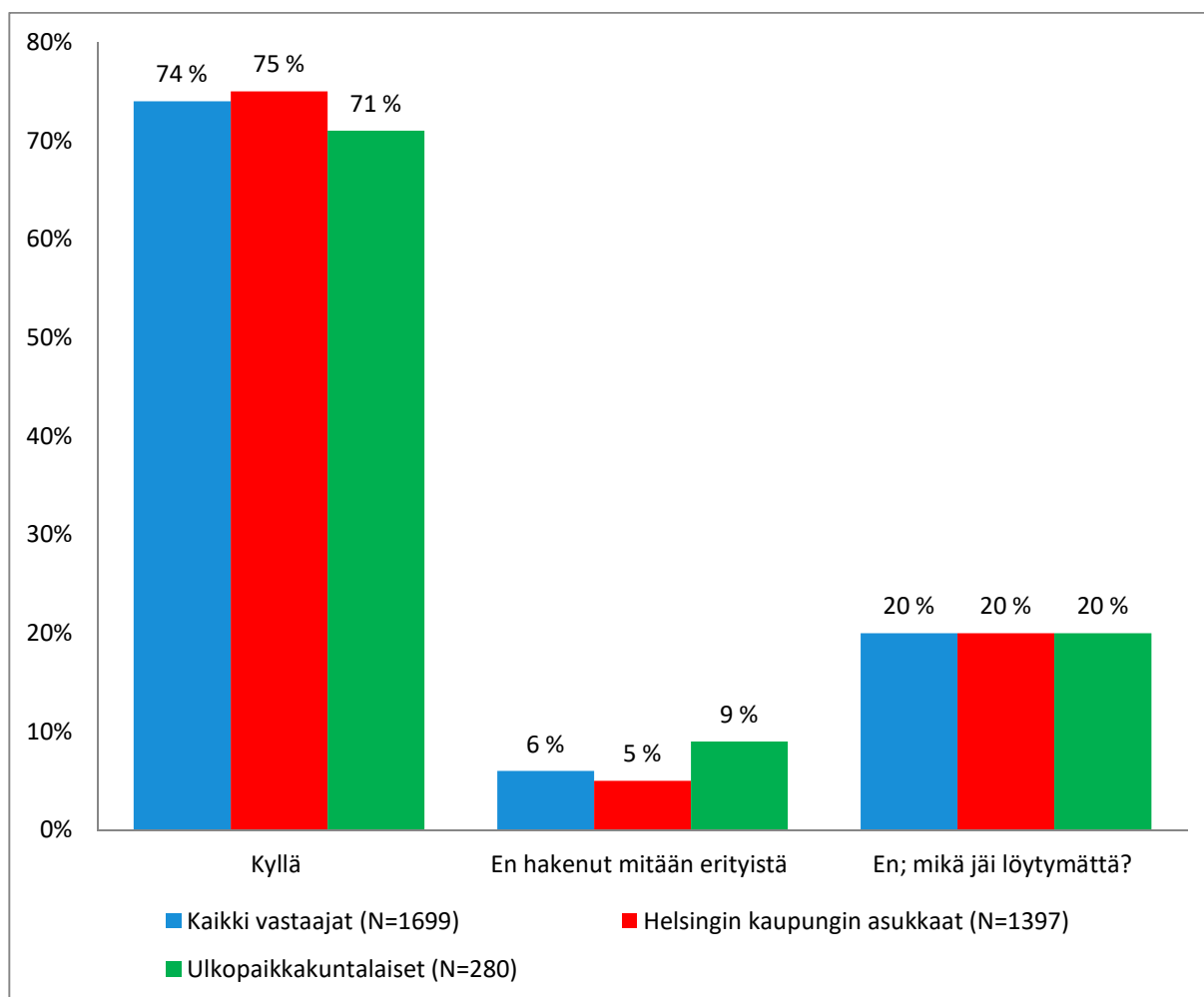
Kaikista vastaajista 47% tuli sivuille hakupalvelun kautta, 32% tuli vanhasta muistista, 7% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, ja 3% tuli sivuille sattumalta.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää asiaa (36% kaikista vastaajista), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (19%), ajankohtaisasiaa (17%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää asiaa (16%), liikennetietoja (11%), yhteystietoja (11%), sekä tietoa kaupungin palveluista yleensä (8%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 74% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 20% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivulta mitään erityistä.

### 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- 3.viikkoa jo odottanutECHO-TUTKIMUKSEEN PÄÄSYÄ
- 3d model of Helsinki
- 50/60
- Aiempi linkki oli vaihtunut
- Ajanvarauksen numero terveysasemalle. Hyvin on piilotettu
- ajanvarauksen yhteystiedot
- ajanvaraus
- ajanvaraus lääkärille
- ajanvaraus tai vastaavat tiedot
- Ajourvarande info om kontaktpersoner.
- alkuperäinen linkki Soten intra sivulta ei toiminut
- aloin vastata kyselyyn ennen tiedon etsimistä
- alueeni tarkemmat yhteystiedot
- asiakasrekisterin virheellisen tiedot korjaus
- Asiointipalvelut
- Asiointipalvelun verkkosivustoon ei saanut yhteyttä ajanvarauksen peruuttamiseksi. Jouduin soittamaan puhelimella.
- asukaspysäköinti tunnuksille A/C
- Asunnon vaihto
- asunto
- Asuntohaku.

- aukiolo-ajat
- barntillsynsmannen
- Chatti lähti pois kesken keskustelun vaikka olin kirjoittamassa minuutin sisällä vastausta! Törkeää! Nyt täytyy tunnustautua uudelleen
- Ei ollut hakemaani tietoa
- Ei tarkkaa tietoa
- en pystynyt jostain syystä perumaan varattua lääkäriaikaa oma asiointi - palvelun kautta
- En pystynyt varaamaan tarvittavaa aikaa iPadilla. Tarvittava varaus-painike ei näkynyt.
- En päässyt laittamaan viestiä koskien jo varaamaani lääkäriaikaa. Olisin kysynyt että hankinko erikoissairaanhoidosta tarkemmat tiedot lääkärille, koska omakannassa kaikki ei näkyvillä. Jouduin nyt soittamaan terveysasemalle ja odotan takaisinsoittoa.
- Epäselvät tiedot kuntosalien aukioloista + väärin ilmoitettuja poikkeusaikoja...
- Eritysluokka ja koulun vaihto
- Etsin Kivikon hiihtohallin aukioloaikoja, ja viimeisin tieto hallista kertovalla sivulla oli vuodelta 2018. Jo pieni lause tulevasta toisi selvyyttä: "Ladut avataan jälleen loppusyksystä 2019." vaikka tarkkaa aikaa ei ehkä tiedetäkään? Voisihan senkin mainita: "kun sää on kylmenyt riittävästi" tai mihin avautumisaika perustuukaan. Sivulta voisi myös olla linkki hallin Facebook-sivulle <https://www.facebook.com/kivikonhiihtohalli/> josta pääsee tunnelmaan ja voi vaikka kysyä milloin mahdollisesti avataan, vaikka joutuukin odottamaan syksyyn asti hallin aukeamista. Facebookissa on matalampi kynnyks kysyä kuin soitto virallisilla sivuilla olevaan puhelimeen. :) Sivunnehan ovat todella laajat, ja hienoja osallistavia ja interaktiivisia toimintoja kuten chatti maahanmuuttajille, avoimen datan jakaminen, osallistava päätöksenteko jne. Kaikesta siitä hatunnosto.
- Etsin tietoa rokotustodistuksista, että myöntääkö neuvola ne, mutta tällaista tietoa ei ollut.
- Että onko jokin syy siihen miksi takaisinsoitto kestää. olennotdottanut jo vuorokauden
- foreca
- Gateway Timeout The gateway did not receive a timely response from the upstream server or application.
- hain tietoa kaupungin roskisten sijainneista, en löytänyt ainakaan vielä
- Hain tietoa Koskelan muistikylä hankkeen tämän hetkisestä tilanteesta
- halpoja vuokratämppejä kun ei ole luottotietoja
- hammashoittoon on erittäin vaikea varata aikaa, chat ei ole käytössä ja numero tuuttaa heti varattua
- Hammashoittoon pääsy, ikärajat
- Hammaslääkäri päivystys
- Hammaslääkäriin ei voi tehdä ajanvarausta verkon kautta.
- Helposti ei kyllä löydy tieto.
- hintatiedot
- Hirvittävän hankalaa löytää puhelinnumeroita mihinkään.
- Hittade till slut men måste klicka på tre länkar för att komma fram
- How to sign up for swimming classes for children
- hur hyr man kiosk plats.
- HUS tornisairaalan parkkipaikat
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen englanniksi
- ilmainen vai maksullinen
- Ilmoituslomake sosiaalihuollon tarpeesta
- Iltapäivätoiminnan aikataulu
- Ingenting på svenska
- INR verikokeen tulos
- Jag behöver en läkartid, det gick inte att skicka meddelande, det funkade inte att boka, ingen kunde svenska eller engelska i chatten, ingen svarade i telefon. Usel vård! Kan inte förstå att jag betalar skatt till detta!
- Jakomäen uimahallin kuntosalin aukioloajat
- jonkin verran yksityiskohtaisempaa tietoa olisin halunnut
- Joskus löysin ja joskus en. Jotkut sivut ovat todella hankalia.
- Jotkin kuulutukset/päätökset
- Jätin moitteen Helsingin kaupungin kirjaamon virheellisestä toiminnasta, ja tehostevaatumuksen virkavastuuseen saattamisesta mikäli toimintaa ei korjata.
- Kaikki
- Kaikki, en ehtinyt vielä etsiä kunnolla
- Kalasataman terveystalouden puhelinnumero
- kalastus
- Kampin linja-autoaseman laiturikartta
- Kampin palvelukeskus, ruotsinkieliset sivut (Kun vaihtaa kielen ruotsiksi joutuu johonkin aloitussivulle, enkä osannut ruotsiksi navigoida eteenpäin)
- kaupungin omistamien kiinteistöjen myyntiä ja kehittämistä hoitava henkilö
- Kaupungin organisaation/osastojen englannin- ja ruotsinkielisiä nimiä
- kaupungin sivujen kautta en koskaan löydä mitään. Käytän google-hakua voidakseni suunnistaa kaupungin sivuilla. Asukkaana en voi lähtökohtaisesti tuntea organisaation rakenteita, joiden kautta palvelun pitäisi toimia. Yhteystiedot ovat kaikista hankalinta haettavaa.

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

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



- Kesäaikataulu
- KIIVA vastaanotto
- Koff ratikan vuokraustieto
- Koontisivu kaikista asiamaksuista
- korkeuskäyräkartta Helsingistä
- korvaklinikan ajanvaraus
- koulutus
- Kuinka uusia lääkeresepti netin kautta
- kuka pystyy katsomaan omakantani tiedot
- Kuka rakentaa, milloin ja mitä tarkemmin (asunnot)
- kuka vastaa sosiaalitoimesta, narkkarien hyysääminen alkaa riittää
- kulttuurikeskus
- Kundtjänst på svenska
- Kunnan rooli palvelussa
- kysymysosio 2:ta puuttuu vaihtoehto pakko käyttää, että saa viestin perille terveydenhoitajalle...
- Käykö kesäpassi liikuntamylyyn.
- Käytännön ohjeet
- Käytännön tiedot, byrokraattista jaaristusta sen sijaan löytyi
- lab. kotiin
- lapsen neuvola-ajan muuttaminen
- Lapsiperheille tarkoitetut ESITTEET pdf-muodossa
- Lauran ruuhkat
- Lentoaseman jonotiedot
- levätilanne
- Liikennejärjestelyt Malmi Sheetanin konsertit
- Liikenteen rakentaminen, liikenteen tietojärjestelmät, liikenteenohjaus
- Linkki oli väärin
- linkki terveydenhuollon asiointipalveluun
- lomake asiakirjojen pyyntö
- Läysin tavallaan, mutta itetä oli hankala löytää.
- Lääkäri, ajanvaraus
- Löysin yhteystiedot, soitin jonnekin, josta yhdistettiin haluamaani palveluun
- Maaumala Helsinki satama Aamutv:ssa
- Malmin Lentoaseman suojelupäätös
- Malmin sairaalan ajanvarauksen muuttaminen
- Matonpesupaikat
- meriveden lämpötila
- Meriveden lämpötila jäi löytämättä
- meriveden lämpötila uimarannoilla
- Metroasemat kartalla
- Mihin voin soittaa kun sain oireita eilisestä hammaslääkärikäynnistä ja olen huolissani
- miksi ihmeessä ajanvaraus on aina niin vaikeaa??
- Miksi Itäväylällä poikkeusjärjestelut
- mikä on oma terveysasema ja miten asiakkaaksi ilmoittaudutaan
- Milloin Pirkkolan uh on suljettu
- Missä voi uusia erityisuimakortin
- MISTÄ löytyisi tietoa englanniksi lasten- ja perheiden palveluista ja tekemisestä kaupungissa?
- Mistä löytyy kauppa
- Miten varaan ajan hammastarkastukseen koululaiselle.
- Mitä milläkin osastolla hoidetaan
- Mitä mukaan ja milloin yleensä eniten käyttäjiä
- monetkin asiat
- Nettisivu ei toimi
- Neuvolan johdon yhteystiedot
- odotan terveysasemalta takaisin soittoa.
- Oikea yhteyshenkilö
- oikea yhteysnumero, johtaja ja varajohtaja löytyi numeroineen näin kesäloma-aikaankin - kiitos oikein hitosti haetun tiedon panttaamisesta!
- Olisin kaivannut luontopolun karttaa, mieluiten vielä tulostettavaa.
- Olisin kysynyt, mitä tapahtui Rastilan laiturille.
- Olisin tarvinnut yleistä tietoa osastotunnista opintojani varten.
- Om det fortfarande erbjudas popup möjligheter i Sandvikens saluhall, men det gör det nog inte längre.
- Oma hoitajan kanssa asiointi
- oman sosiaalityöntekijän puhelin numero. ei löytynyt ei sitten millään.
- onko haluamani kirja hankittu
- Onko Paloheinän majalla myytävänä lounasta myös kesällä
- Onko Seurasaaren uimalaan pääsymaksua vai ei.
- Onko tehty päätös toisen asteen koulutuksen oppimateriaalien maksuttomuudesta syksy/2019 lähtien
- Onko uudessa reittioppaassa korkeuskäyrää kävelylle/pyöräilylle
- Osoitetietojeni päivitys ei onnistunut
- Oulunkylän ta:n lääkärin nimet
- Painetut esitteet, jotka ennen olivat niin hyvin esillä vanhoilla nettisivuillanne. Nykyään sivuilla on paljon kuvia hajan hajan, tekstiä, fiiliksiä jne jne Mutta vaikea oikeasti löytää mitään tietoja. En pidä.
- palkkatoimiston yhteystiedot
- paloheinän pururadan kartta
- paloheinän ulkoliikuntasali
- pariterapian palvelukuvaus (linkki johti tyhjälle sivulle)
- parkkeerausmahdollisuus tietyllä terveysasemalla
- Parkkisakon valituspäätöksen ratkaisutieto tuli sähköpostiin mutta päätöstä ei löydy sivustolta
- Persönliche Stellungnahme von Dr. Janne Jussilla tutkimus
- Priser på t.ex. vinterträdgårdens inträde
- puhelinnumero
- puhelinnumero katuasioihin
- puhelinnumero!!!!

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

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

- puhelinnumero, jota tarvitsen
- Puhelinpalvelussa keoitettiin käyttämään sähköistä asiointia. Ei auennut minulle että miten sieltä saa varattua ajan muuhun kuin rokotukseen. Ei ollut mitään jätä soittopyyntö kohtaa missään.
- puhtaanapidon yhteystiedot (toistaiseksi)
- Pujojen poistaminen puiston kohdalla bussipysäkillä
- puolet haetuista, sijoittelu ei monesti ole loogista sivuilla
- Puutarha jätteen hävitys
- Pysäköinnin maksullisuus sunnuntaina Pohjoisrannassa
- pysäköinti, maksullisuus
- Pysäköintialueet kantakaupungin ulkopuolella (käpylä kumpula)
- Päivystyksen puhelinnumero
- Rajasaaren koirapuiston säännöt
- rakennusvalvonnan lomasijaisuudet
- rakenteilla olevien päiväkotien hakuohjeet & aikataulut
- ratsastusmaneesit
- reitti- ja aikatauluhaku toimivat surkeasti!!!
- Se, johon ohjattiin usealta sivulta; ajankohtainen sinilevätilanne. Linkit ristissä, eikä saa loogisesti auki karttaa ja epäselvää, oliko se "se" paras ajankohtainen.
- SELKEÄ ja TARKKA tieto siitä, mihin tarkalleen voi soittaa, jotta saisi avun haapanalle, joka ei pysty liikkumaan. Sivuilla pitäisi olla tarkka tieto siitä, KETKÄ todella hoitavat tuota. Kun viimeksi ystävä soitti vastaavasta asiasta annettuun numeroon, kukaan ei korvaansa lotkauttanut ja selitti, että joku aivan muu taho hoitaa nämä asiat. Huonoa palvelua kaupungilta!!! Kesällä kaupunki on täynnä apua tarvitsevia lintuja. On ärsyttävää, kun soittajia pallorellaan paikasta toiseen.
- Selkeä lista Hgin tapahtumista
- selkeät yhteystiedot
- Seniori-tryggheten i trafiken/på stadspromenader
- Seurasaaren aukioloajat
- seurasaaren nudistirannan hinta
- siirtolapuutarha-alueiden vuokraoikeudet
- siis yritin vastata sähköiseen saointiin ei mene viestit läpi
- Siltavoudintien työmaan aikataulu ja edistyminen
- Sinilevätilannetta ei ole päivitetty suurimmassa osassa uimarantoja.
- sivu ei toimi
- Sivustoilta ei löydä mitään tietoa miltään hallinnonalalta, ja esimerkiksi sähköiseen asiointiin kirjautuminen on helpompaa Liman kaupungin verkkosivuilla. Tilanne on surkea ja häpeällinen.
- Sommaröppettider för Viiskulman terveysasema. Väldigt lite information på era sidor. Ingen info på engelska.
- sopiva duunipakka
- Stadin asunnot- vapaat asunnot/ uusien as. haku
- stadionin kartta, onko saunaltapitkä matka altaalle nyt kun on näin kylmä olisi kiva tietää
- staran palautelomakkeen löytäminen on työlästä
- Suorat yhteystiedot, selkokieliset ja kokonaisvaltaiset esittelyt eri toimialoilta
- Syksy 2019 kurssit
- Syksyn uusimmat kurssitiedot
- Sähköinen ajanvaraukseni lastenvalvojalle
- Sähköinen lääkäriajanvaraus
- sähköinen terveystarkastus
- sähköinen viestipalvelu
- sähköpostiosoitteet
- Taiteiden yön sivua ei löytynyt
- tapahtumahaku ei toimi, palauttaa kaiken, vaikka haen yhden päivän tapahtumia
- Tapahtumat, sivu ei lataa.
- Tapaninvainion uimarannalla ei ole laituria tai ponttonia. Se pitäisi olla turvallisuus syistä.
- Tarkemmat ja ajankohtaiset tiedot
- tasokoordinaatiston kulmtarkkuus
- Telefonnummer till läkare/hälsövärdare (det fanns förr)
- telefonnummer, alla länkar fungerade inte
- terveysasemalle yhteys omahoitajaan (viestin välityksellä) ei onnistunut
- terveysaseman puhelinnumero, sellainen johon ihminen vastaa
- Terveysaseman ylläkäarin nimi.
- Terveysasemien tiedot eivät vertailukelpoisia
- Terveyspalveluiden viestissä en saa itse valita/ määrittää mihin terveysasemalle haluan viestin menevän. Tällä hetkellä näkyy vain opiskelijaterveydenhuolto, mutta terveysaseman vaihdon jälkeen katosivat muut vaihtoehdot
- terveysaseman yhteystietoja
- Tieto siitä, voiko hammastarkastusajan oiekasti varata asiointipalvelussa, kuten ajanvarauskirjeessä mainitaan.
- Tieto sinilevätilanteesta, mutta jatkan etsimistä kun lopetan tämän kyselyn.
- Tieto, mitä hain.
- tietoa kaupunkikortista
- Tietoa, miksi pääväylän nopeusrajoitusta on muutettu tietyön vuoksi, kun mitään tietyötä ei tehdä
- tietty uimaranta
- Tietyn henkilön yhteystiedot
- tietöiden ajantasainen aikataulu

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

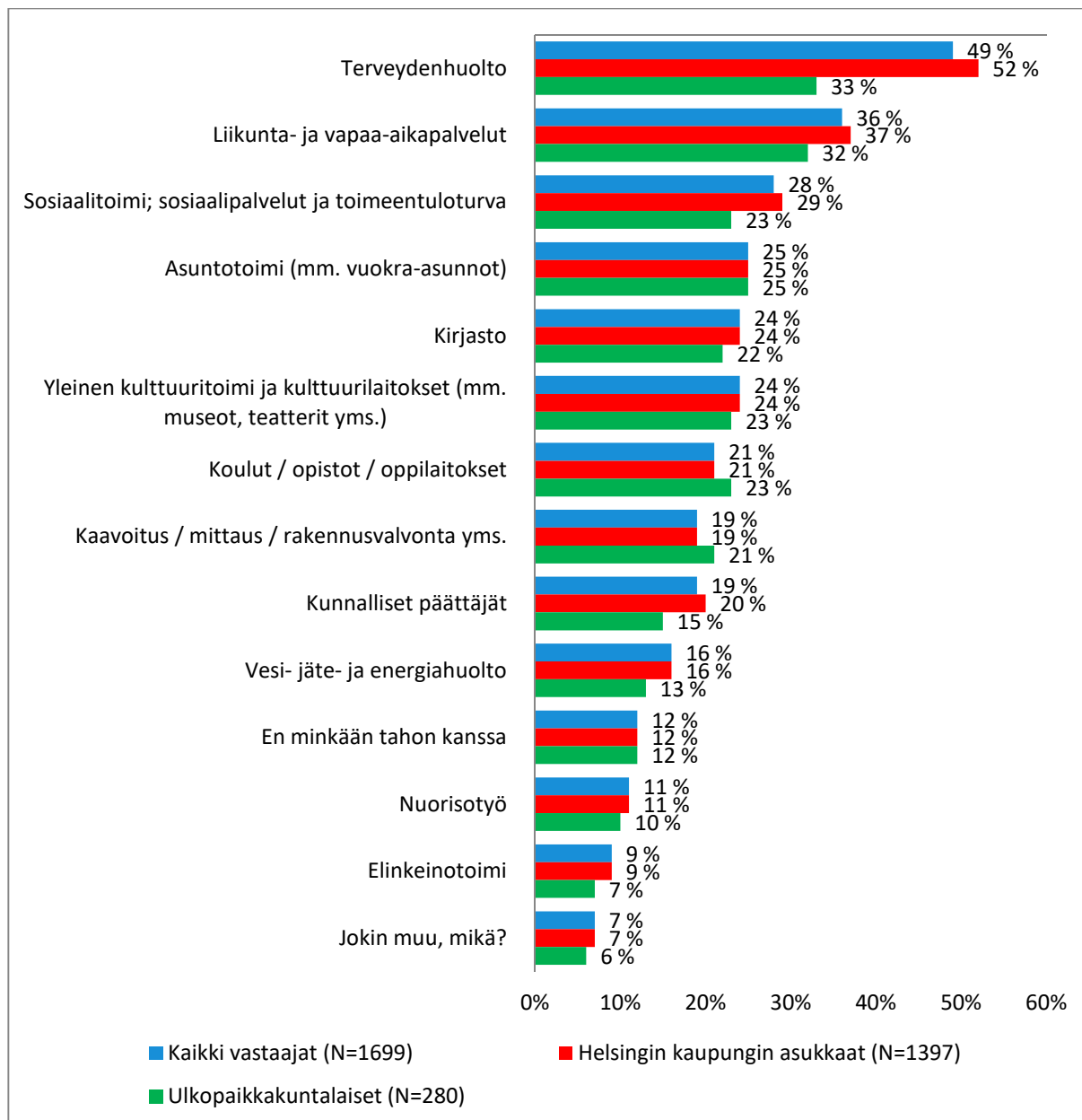
+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

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

- Tilannetieto Jollaksen suunnittelualueen etenemisestä ja mahdollisesta kaavamuutoksesta
- Tilanteesta
- Tillsvidare är infon knapp överlag.
- Tontin tehokkuusluvan muutos, hhakenus
- tonttien sopimukset ja maksuehdot
- toriinfo
- Torpparinmäen päiväkotirakennusten suunnitelmat
- tuleeko kaupungin tenniskentille varata vuoro
- Tupakan vieroitushoito
- turistikortit?
- tyytyväisyys terveysasemien toimintaan/viimeinen maaliskuulta
- Työ
- työväenopiston painetun ohjelman ilmestymispäivä
- Uimarantojen sinilevätilanne
- Uimastadionin palautteenantolinkki
- uniapnea poliklinikka m-lahdentie 2 sähköposti-os.
- uuden asunnon
- Vain yleisiä viittaksia, ei aihetta kunnolla
- Vammaiskorttikohteet
- Vanhuspalveluiden järjestäminen. Terveystietosivut ylipäättään sekavat.
- VARSINAINEN ASIA
- varsinaiset kaupunginosakohtaiset asemakaavat
- vastaan kyllä löysin jotain mutta osa jäi löytymättä terveydenhuollon yhteydenotto terveysasemalla
- Vastaavan virkamiehen tiedot
- Vastaus terveys- /reseptiasiaan
- Vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot. Ne ovat kauttaaltaan sivuiltanne aivan käsittämättömän vaikeasti löydettävissä.
- veden laatu
- veden lämpötilat, liian monen linkin takana
- vedenpuhdistus,etc
- verenpaineen ilmoitus sähköisesti, ei vvaan taaskaan toimi
- Vieläkö uimastadionilla on hiustenkuivaajia?
- Viimein löytyi Rusan avaaminen heinäkuun lopussa.
- viljelypalstojen säännöt
- Virtsakokeiden viitearvot koetulosten yhteydessä sekä veri+virtsakok.voisi olla maininta kuinka pieni poikkeama on vielä ok, koska lääkäriellä ei ole aikaa selvittää,asioita perusteellisesti, seikä kuunnella potilaan asiallisia lisätietoja, esim.aiempia samaan asiaan liittyviä sairaalatutkimuksia.
- Vuosiluku kiitos joka päivämäärään. Nyt netistä paljon tietoa joka ei ole ajankohtaista.
- Väestönsuojelu-linkin alta auennut etusivu ei sisältänyt asiaa vaan asian vierestä!
- Yhteispäivystyksen osastonhoitajan puh.nro
- Yhteydenotto- ja palautesivut, varsinkin palautteen antaminen osoittautui mahdottomaksi
- Yhteystiedot
- yhteystiedot
- yhteystiedot (vain Kaskon yht.tiedot löytyivät)
- yhteystiedot ja tarkat vastuut hankalasti löydettävissä
- yhteystieto erityisryhmän hammashoitoon
- Yleisesti löytyi, mutta juuri kohdettani koskevaa tietoa ei löydy mistään.
- Yleisötahtuman tilapäiset liikennejärjestelyt Malmin lentokentän ympäristössä.
- Yksinkertainen tieto: "Tässä lista leikkipuistoista, joissa on kesällä leikkipuistoruokailu." Nyt on vaan kerrottu, mitkä leikkipuistot ovat auki, ja mistä löytyy ruokailua, mutta ei sitä, onko JOKAISESSA auki olevassa leikkipuistossa ruokailu. Vaiko vain osassa? Vaiko vain niissä mitkä ovat koko kesän auki? Sivuihin kaivataan selkeyttä ja yksiselitteisyyttä.

## 2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa?



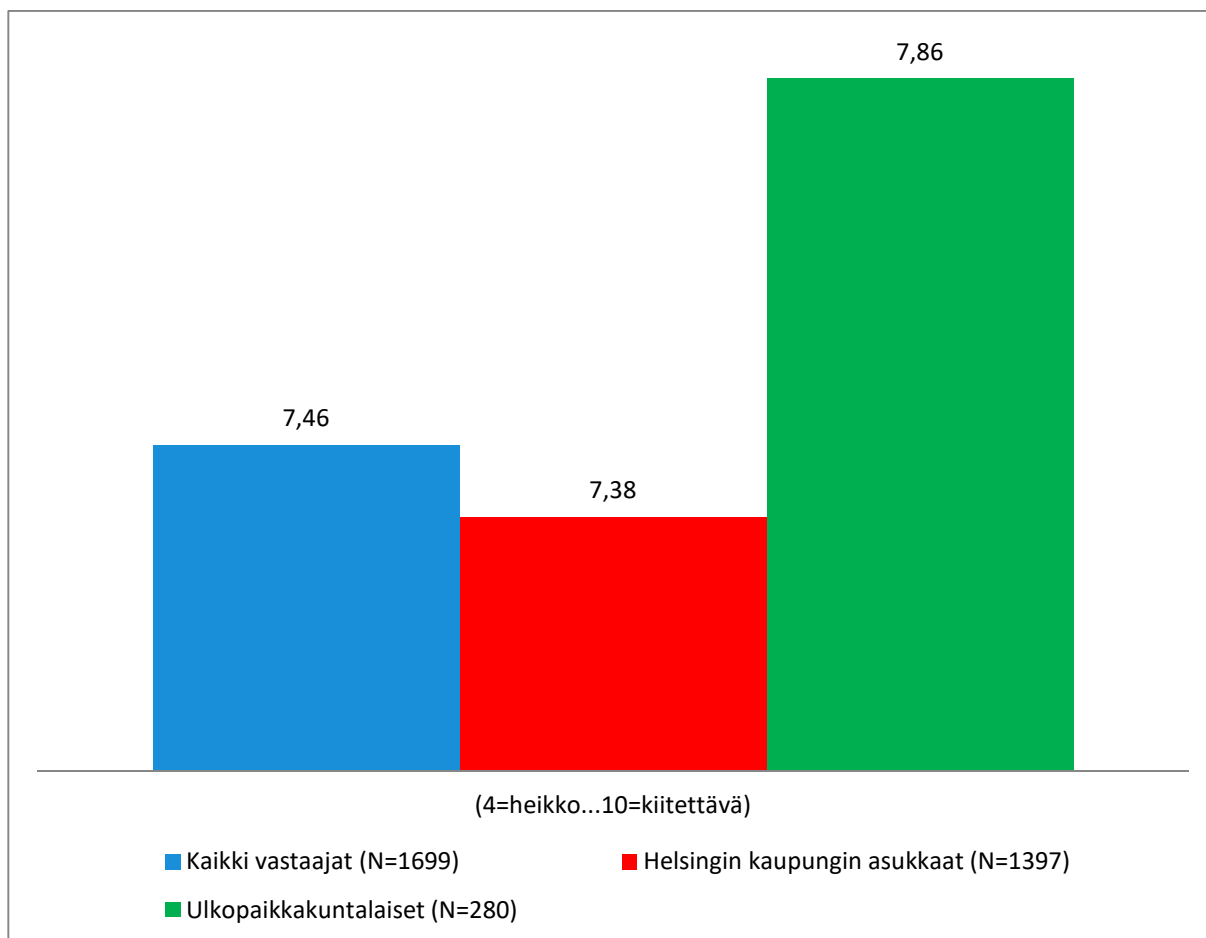
Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (49% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (36%), sosiaalitoimen kanssa (28%), asuntotoimen kanssa (25%), kirjaston kanssa (24%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (24%).

### 2.5.1. Jokin muu, mikä

- Allt borde kunna skötas via nätet. Det är fint att man kan komma på plats eller ringa in, men de som vill och kan ändå nåttjänster borde kunna göra det. Dessutom borde dessa sidor även finnas på engelska. Alla sidor, inte bara startsidan. Det bor en massa invandrare i Helsingfors som söker info på era sidor.
- asiakaspalautejärjestelmä kuntoon pikaisesti
- asikasmaksut
- Asunnottomuus, köyhien auttaminen mm ruokailu. Lomamatkustaminen Suomessa; kesätapahtumat Helsingissä mm.
- Betjäning mellan mig och HSL. Ladda periodbiljett eller engångsbiljetter och så vidare.
- Digitaalinen palvelu ei korvaa fyysistä palvelua
- Ei enempää
- Ei liikaa - yksikin/jokainen pitää hoitaa kunnolla!
- Ei mielipidettä aiheeseen
- Eikö kaikki ole jo verkossa?
- eikös jo aika monella ole palvelut verkossa? en itse kaipaa nyt mitään lisää. Laajasalossa asun ja seuran rakentamista.
- ELÄINPELASTAJAT, ympäristöasioista vastaavat. Siimojen ja vieheiden siivoajat.
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa. Kuntien sivut kaikki todella sekavia
- En osaa sanoa. Minulla ei ole mielipidettä.
- eos
- eri ikäluokille koottua tietoa eri palveluista
- Erityisesti maahan muuttaneiden näkökulmasta verkkopalveluihin painottaminen on ongelmallista, tieto ei silloin kunnolla kulje ja ihmiset eivät löydä vastauksia kysymyksiin.
- Erityisuimakortin uusiminen eli maksu verkossa sen sijaan että pitää mennä johonkin 4 uimahallista uusimaan
- Haluaisin että kunta palkaa tehtäviinsä kirkasti koulutettuja asiansa osaavia sekä juridiikan ammattilaisia.
- Haluaisin että sivut olisi vähemmän sekavat.
- Haluaisin hoitaa kaiken pääosin henkilökohtaisesti tai WhatsAppin kautta sillä minulla ei ole puhelin käytössäni
- Haluaisin, että kunnan toimista tiedotettaisiin selkeästi www-sivuilla, esim rakennustiedotteet, poikkeusjärjestelyt
- HSL joukkoliikenne
- Ikäihmisten, 65v.täyttäneiden asiat. Lisäksi vanhusten, yli 75v. asiat erikseen.
- Julkinen liikenne, sen palvelut
- kaikista saa jo nytkin kun osaa hakea
- kaikki
- Kaikki
- kaikki
- kaikki edelliset
- kaikki mahdollinen
- kaikki mahdollinen ja mahdoton
- Kaikki mahdolliset
- Kaikki mitkä hiemankin järkeviä hoitaa netissä.
- kaikki palvelut sähköisesti
- kaikki tahot verkkoon
- kaikki!
- kaikki! Mutta s-posti suojattuna AINA!
- Kaikki, itsellä ainakin verkko on hyvin luonteva tapa asioida. Palvelumuotoiluun kiinnittäisin huomiota, esim asukaspysäköinnin uusiminen on mahdollista verkosta, mutta kesän alussa ainakin oikean sivuston löytäminen oli hyvin hankalaa. Onnistui lopulta. Sosiaalipalvelut ja muut palvelut, joissa tärkeää on ihmisten välinen vuorovaikutus ja kuntalaisten auttaminen, niin ne eivät sovi verkkoon niin hyvin.
- kaikkien Hki "hel.fi" sähköposti-os esille.
- Kaikkien kanssa jos ne topimii ja on selkeät.
- Katujen ja puistojen yllä- ja kunnossapito.
- Kaupungin talojen tehoimurien jatkuvan korkean äänen 24/7 poistamisesta.
- kaupunginvaltuutettujen ja pormestarien kanssa, koska heillä on se päätösvalta...
- Keikat
- kestävä kehitys, sosiaaliset innovaatiot

- Kodittomien palvelut
- kunnan päätökset 5.10 vuoden ajalta. On mahdollista siirtää liitteisiin esim kaavoitusta koskien asioita joita ei haluta julkisiksi. Arkiston puute haittaa tutkimustoimintaa. Julkisen tiedon pitäisi olla netissä. Ei ole sivuston vika vaan kunnan valitsema muu menettely.
- Liikenne ja katujen kunto
- Liikenne, ruuhkat ja liikenteen sujuvuus, katujen kunnossapito
- Liikenne, Viherrakennus
- luonto
- lääkäriille sähköinen ajanvaraus
- Maallikkona en osaa luokitella palvelu tarveitani Yllä olevien määritteiden mukaan
- Mahdollisimman paljon aineistoja avoimena datana
- matkailu
- mielestäni kaikissa palveluissa tulisi olla mahdollista ottaa yhteyttä myös sähköisesti niin paljon kuin mahdollista!
- Mihin ilmiantaa epäily korruptiosta
- musiikkitapahtumat
- möjligheter i flera språk t.ex. engelska
- Netti on hyvä mutta pitää olla myös palvelunumeri
- Niissä palveluissa, mitkä ovat kansalaisille "itsetäänselviä" netti lomakkeet ovat hyväksi. Annetuista vaihtoehtoisissa kaikissa osa on itsestäänselvää ja osa ei.
- Odotus on, että kaikki asiointi on mahdollista verkon kautta.
- ohjaus oikeaan asiointitietokantaan, ilman että yleistä neuvontaa tai palautteita koskevat asiat kirjataan terveys- ja sosiaalihuollon asiakirjoihin tai joutuvat yllättäen hallintoasioiksi.
- palautejärjestelmä on hyvä, mutta sitä olisi kehitettävä tehokkaammaksi
- palauteprosessi tapahtumien ja työmaiden aikaisista järjestelyistä pitäisi olla avoimempi
- pelastuslaitos
- Pidän henkilökohtaisesta kohtaamisesta
- Poliittinen päätöksenteko
- poliittiset päättäjät
- puisto-osaston yhteystiedot
- Pysäköinnin valvonta
- Pysäköinninvalvonta
- Pysäköinninvalvonta
- Pysäköinti!!!
- Päivähoito (lomailmoitukset, maksut jne)
- päivähoito, lomakkeet voisi olla sähköisenä, niin ettei tarvitsisi kiikutella lippulappusia
- Päätökset sekä valmistelut muilla kuin valtuustotasolla.
- Rakentaminen
- Senioreille
- senioriasiat ja -toiminta
- Seniori-tryggheten på stadspromenader
- Suoraan lääkärin kanssa; ei aina välikäsien kautta! Ja sitten minun pitäisi myös pystyä vastaamaan esim lääkärin viesteihin jne. Eli kehittää palvelua vuorovaikutteisemmaksi.
- Tapahtumien järjestäjien.
- te-palvelut joustavammaksi
- toivon, että on mahdollisuus kohdata ihminen.
- tää sähköinen asiointi lähtenyt jo lapaseseta kun ei edes toimi
- Vammaisneuvonta, esteettömyystiedot
- vanhusasiat omaisten kannalta
- Vanhusten palvelut
- Vanhusten palvelut, avun saaminen, vanhuksen selviäminen yksin kotona; ulkopuolisen ihmisen huolen herääminen ja siitä mahdollisuus kertoa oikealle taholle samanlailla kuin lastensuojelussa
- Vapaaehtoistyöt & mahdollisuuksia työllistyä niiden kautta
- varhaiskasvatuks
- Vauvojen/taaperoiden ja pienten lasten aktiviteeteistä
- Yleensä asiani koskee jotain tiettyä asiaa, jonka vastuuhenkilöön haluan saada yhteyden.
- Ylipäänsä haluan mieluiten kysellä, kiittää, lähettää palautetta ym. verkossa.
- Ympäristön ja katujen kunto, mm. liikennemerkkien suoruus

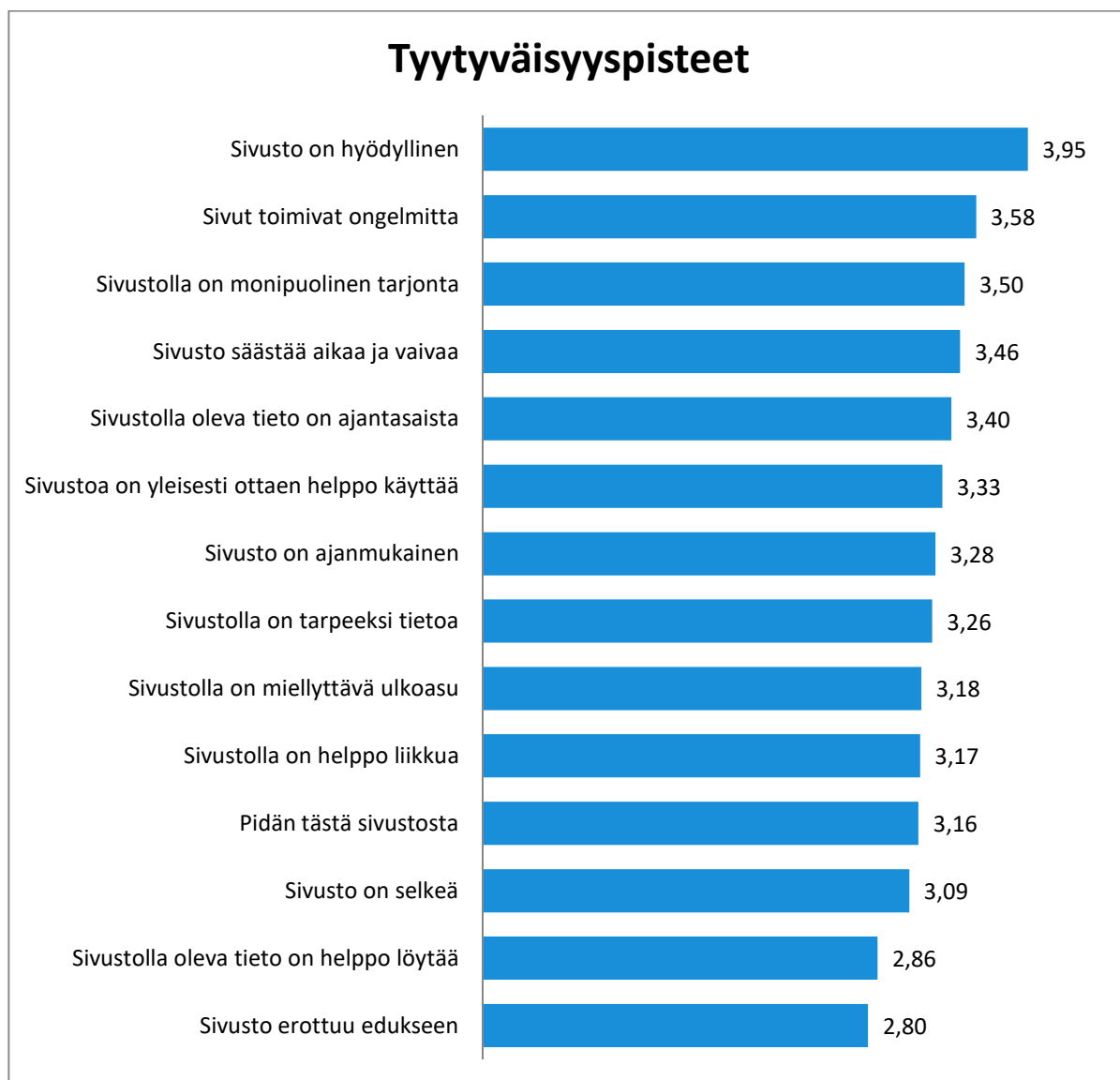
## 2.6. Minkä kouluarvosanan annat Helsingin kaupungin tarjoamille sähköisille palveluille?



Vastaajia pyydettiin antamaan tutkittavalle sivustolle kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,46

| Kaikki vastaajat (N=1699) | 4   | 5   | 6    | 7    | 8    | 9    | 10  |
|---------------------------|-----|-----|------|------|------|------|-----|
|                           | 4 % | 6 % | 12 % | 23 % | 35 % | 17 % | 4 % |

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



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

**keskiarvo 3,29**

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 toimivat ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivusto erottuisi edukseen, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, ja että sivusto olisi selkeä.

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,29. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.



|                                                                                                                                                                                                                                                     | Kaikki vastaajat | Helsingin kaupungin asukkaat | Ulkopaikka-kuntalaiset |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     | N=1699           | N=1398                       | N=280                  |
| <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> |                  |                              |                        |
| Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää                                                                                                                                                                                                         | 3,33             | 3,27                         | 3,68                   |
| Sivusto on hyödyllinen                                                                                                                                                                                                                              | 3,95             | 3,95                         | 4,00                   |
| Sivustolla on helppo liikkua                                                                                                                                                                                                                        | 3,17             | 3,09                         | 3,58                   |
| Sivut toimivat ongelmitta                                                                                                                                                                                                                           | 3,58             | 3,53                         | 3,85                   |
| Sivusto on selkeä                                                                                                                                                                                                                                   | 3,09             | 3,01                         | 3,52                   |
| Sivustolla on miellyttävä ulkoasu                                                                                                                                                                                                                   | 3,18             | 3,13                         | 3,42                   |
| Sivustolla oleva tieto on helppo löytää                                                                                                                                                                                                             | 2,86             | 2,79                         | 3,25                   |
| Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa                                                                                                                                                                                                                  | 3,26             | 3,21                         | 3,50                   |
| Sivustolla oleva tieto on ajantasaista                                                                                                                                                                                                              | 3,40             | 3,36                         | 3,58                   |
| Sivusto säästää aikaa ja vaivaa                                                                                                                                                                                                                     | 3,46             | 3,41                         | 3,74                   |
| Sivustolla on monipuolinen tarjonta                                                                                                                                                                                                                 | 3,50             | 3,46                         | 3,70                   |
| Sivusto on ajanmukainen                                                                                                                                                                                                                             | 3,28             | 3,22                         | 3,62                   |
| Pidän tästä sivustosta                                                                                                                                                                                                                              | 3,16             | 3,09                         | 3,53                   |
| Sivusto erottuu edukseen                                                                                                                                                                                                                            | 2,80             | 2,72                         | 3,17                   |



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

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

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

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

### Sähköisiin palveluihin liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia

- Helpottaisin sähköisen asioinnin löytämistä.
- Erottaisin sähköisen asioinnin toimialoittaisiin ympäristöihin, jolloin esim. sähköisen asioinnin puolella asiayhteydet olisivat selkeämmät ja palvelun hakeminen helpottuu. Nyt esim. avustushakemukset ovat keskushallinnon alla, vaikka avustusta hakisi kulttuuritapahtumaan. Tämä ei ole intuitiivista tai asiakaslähtöistä nykymuodossaan. Jotkin lomakkeet ovat myös liian tarkkoja siitä missä järjestyksessä niitä täyttää ja saattavat jopa jäädä jumiin, jos ei niitä täytyä kohta kohdalta siinä järjestyksessä kun ovat lomakkeella.
- Sähköinen asiointipalvelu on kankea käyttää nettisivujen kautta. Sivusto on sekava ja sieltä vaikea löytää sitä asiaa, mitä hakee kun kaikki on automaattisesti tarjolla. Tietoturvallinen kännykkäsovellus olisi nykyaikaa ja voisi olla helppokäyttöisempi.
- Sähköisen palvelun sivusto etenkin asiointikansioiden osalta on yhä kömpelö, ruma, hidas käyttää, Kela on onnistunut todella paljon paremmin.
- Sähköiset palautelomakkeet helppokäyttöisiksi.
- Sähköiset palvelunne takkuuua erityisesti viikonloppuisin, yleensä tällöin kirjautuminen sähköisiin palveluihin ei onnistu tai on liian hidasta.
- Sähköisissä palveluissanne tarvitaan nopeampaa ja toimivaa palvelu, jossa kirjautuminen on helppoa.
- Sivuillenne tarvitaan selkokielellisiä opasteita, tiedottamista, julkaisuja ja parempaa tarjontaa palveluista ja erityisosaamisestanne. Sähköiset palvelut, etenkin kirjautuneena, ovat todella hankalat käyttää. Sivujen suunnittelussa voisi hyödyntää palvelumuotoilua. Usein joudun soittamaan asiakaspalveluun, kun esim. ajanvaraaminen on mahdotonta.
- Sähköisten palveluiden kirjautuminen pankkitunnuksilla toivottoman hidas ja monimutkainen.
- Sähköisiin palveluihin olisi hyvä saada oma sivu opiskelijoita varten. Koulutehtäviin tulee usein etsiä tietoa kunnan omilta sivuilta, tämä ei ole aina ollut kovinkaan selkeää.
- Tähän on vaikea vastata. Yleisesti ottaen olen kokenut Helsingin kaupungin sähköiset palvelut sekaviksi, toimimattomiksi ja vaikeakäyttöisiksi. Työskentelen itse päivittäin verkkosivujen parissa, joten en usko, että omilla taidoillani on erityistä vikaa - voin vaan kuvitella, miten hankalaa sähköisiä palveluja on käyttää, jos digitaaliset eivät ole sieltä parhaasta päästä.
- Vuorovaikutteisuutta lisää - helppoa vuorovaikutteisuutta - palautteen antamismahdollisuus selkeäksi
- Enemmän mahdollisuuksia hoitaa asioita sähköisesti.
- Enemmän palveluita toivoisin sähköisen asioinnin piiriin, myös terveyskeskuksen ajanvarauksen (myös puhelinajat).
- Enemmän sähköisiä palveluita, niin että kaikissa asioissa olisi mahdollista kysyä vaikka suoraan chatissa!
- Enemmän sähköisiä palveluja, käsittäen verkkopalvua terveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa, hakemukset ja lomakkeet selkeästi esille ja erillinen lomakepankki myös käyttöön josta löytyy kaikki lomakkeet
- Kaikki peruskouluun liittyvä hakeminen, esimerkiksi kielivalinnat, sähköiseksi. Samoin terveydenhoidon sähköisiä palveluja pitäisi laajentaa huomattavasti.
- Monipuolisemmin mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin, esim. terveystietopalvelut, päivähoitomaksuasiat. Toimitettavia lomakkeita varten sähköinen palvelu, suoraan lomakkeet sitä kautta ilman tarvetta erillisille printtaus/skannaustoimenpiteille.

### Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen

- kaupungilla on monen monta linkkiä ja vanhaa sivua jotka johtavat virheilmoitukseen, jotta etsimääsi www-sivua ei löydy tai sivu jolle linkki vie on siirretty toiseen osoitteeseen, eikä linkkiä uuteen osoitteeseen. Nämä tulisi siivota! Ja usein hakukone vie näille sivuille.
- Hei, eiko Pekka Sauri ole jo ihan muissa hommissa nykyään. Organisaatiokin muuttunut!. sivustoja pitää päivittää reaaliajassa, huom. huom!

- Helsingin kaupungin verkkosivut olisi hyvä pitää ajan tasalla. Nyt kuolleita linkkejä on paljon.
- Jokaikseen päiväkseen pitää lisätä vuosiluku. Hakukoneet löytävät ikivanhoja tiedostoja, joiden ajantasaisuutta on vaikea selvittää. (Esim. syksyisin influenssarokotukset).
- Monen sivuston osalta linkit eivät toimi, tai linkki ohjaa sivustolle, joka ei ole enää käytössä.
- Sivustoa voisi karsia merkittävästi - nyt siellä on aivan valtavasti aineistoa mikä johtaa siihen, että siellä on paljon myös vanhentunutta tietoa.
- Liikuntapalveluiden sivulla (esim uimahallit ja tekojääradat) poikkeukset pitäisi olla ajan tasalla.

### **Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan**

- Asiakaslähtöisyys on unohtunut
- Asiasanoilla hakeminen helpommaksi. Miettikää sisältöjen osalta enemmän käyttäjää kuin kaupungin omaa sisältä organisaatiotietoa / byrokratiaa kun tuotatte sivustoja.
- Byrokratianäkökulmasta asiakasnäkökulmaan
- Eri hallinnonalojen toimintojen tulisi olla yhtenäisiä. Esim. uimakouluhin voi kätevästi ilmoittautua verkossa (joskin hankalasti ulkoisella sivustolla) mutta leikkipuistojen ilta- ja aamu-kerhoihin ei voi ilmoittautua sähköisesti. Meni huomattavasti aikaa ja vaivaa kun metsästin tätä tietoa. Käyttäjä ei hahmota hallinnonalojen rajoja tai eroja, ja kunnan eri sektorien pitäisi pian ajantasaistaa ja yhdenmukaistaa verkkopalvelunsa niin, että käyttäjä voi luottaa saavansa palvelunsa digitaalisesti.
- Kirjoittaisin parempaa suomea, jota kaikkien on helppo ymmärtää eikä viranomaiskieltä, jossa puhutaan passiivissa joistain "mahdollistamisen mahdollistavista tahoista."
- Sivustoilla käytetään alanmukaista sanastoa, mutta se ei palvele tavallista kuntalaista, koska tavalliset ihmiset eivät tunne termistöä. Näin tieto jää löytymättä. Hakusanat ovat liian vaikeita.
- Selkokielellä enemmän. Nyt kirjoitetaan liikuntatoimesta, sosiaalitoimesta.... mitä ne on? Kaiken maailman toimia on lueteltu.

### **Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin**

- Esimerkiksi liikunnan sivuilla ei ole englannin tai ruotsin kielistä tietoa uimakouluista tai ohjatusta liikunnasta. Sivuilla kyllä on linkki suomen kielisille sivuille. Jos ihminen ei puhu suomea, ei suomen kielinen informaatio häntä hirveästi auta.
- Etsin usein tietoa jota tarvitsen sekä englanniksi että suomeksi. Englanniksi tietoa on vähemmän, ja kun kieltä yrittää vaihtaa, oikean sivun sijasta joutuu kyseisen palvelun etusivulle, jolloin usein hankalasti löydettävän tiedon joutuu etsimään useaan kertaan. Olisi hyvä jos kieltä vaihdettaessa sivu jolle siirrytään olisi automaattisesti sama sivu etusivun sijasta.
- Finns ingen information överhuvudtaget på svenska. Börja med att sätta dit svensk version utan att använda google translate.
- Genom att eliminera skrivfel i svenskan.
- kun on suomenkielisellä sivulla, niin miksi samalle sivulle ei pääse suoraan muilla kielillä?

### **Hakutoimintoon parannuksia**

- Haku pitää olla loogisempi. Asukkaan hakema tieto on monesti ihan muussa paikassa/virastossa kuin mitä logiikka tarjoaisi. Hakusanoilla ei pääse perille. Monesti on asia jäänyt löytymättä, myös silloin kun joskus on onnistunut paikan löytämään, mutta on unohtanut polun sinne.
- Haku voisi ehkä toimia monipuolisemmin lasten tapahtumien ja palveluiden osalta. Vauvasta nuorisoon mahtuu melko epäyhtenäinen porukka erilaisine kiinnostuksenkohteineen. Usein hakutuloksia dominoivat toistuvat tapahtumat.
- Haku voisi olla monipuolisempi kun nyt sitä pitää käyttää usella hakutermillä vaikka hakee tietoa esimerkiksi yhden asuinalueen ajankohtaisuudesta, rakentamisesta, suunnittelusta ja kaavoituksesta.
- Hakukenttä tulisi olla sellainen että se tarjoaa myös sanan alkuosan mukaan sivuston tai yhdistää synonyymejä kuten ikääntynyt seniori vanhus jne. Hakukoneen tulisi tunnistaa ja mitä haetaan esim. Tarkoititko eläkeläinen. Nyt kaupungin sivut ovat jäykkiä eikä löydä oikeaa kun täytyy olla täydellinen hakusana.
- Hakusanoja voisi olla enemmän. Jollei tunne hallinnon rakennetta voi olla vaikea löytää.
- Hakukoneoptimointi, vanhentuneiden sivujen poistaminen hakutuloksiin. Joudun googlettamaan hel-sivun ulkopuolella, kun vihdoinkin löydän sopivia asiasanoja.
- Hakusanaoptimointi paremmaksi. Nyt täytyy tietää varsin tarkaan asiasana jolla etsii. Asiat eivät useinkaan ole loogisesti oikeassa paikassa tai eivät löydy valikoiden kautta, joten hakusanalla etsiminen pitäisi toimia paremmin.
- Hakukoneoptimointi kohdilleen, sekä ankkurili kitystä sivuille, sivujen oma hakutoiminto kuntoon, asiasanoitus, ei ylipitkiä sivuja joista hankala löytää tietoa
- mångsidigare sökfunktioner

### **Kohennusta sivujen ulkoasuun**

- Ensinnäkin vaihtaisin ulkoasun miellyttävämpään ja modernimpaan.

- muuttaisin hieman värimaailmaa, se on hieman vanhahtava ja ei tuo esille Helsinkiä kaupunkina parhaimmillaan. Kannattaa esimerkiksi katsoa muista isoista kaupungeista maailmalta.
- Sivuston ulkoasua olisi hyvä muuttaa modernimmaksi ja selkeämmäksi.
- Sivuston ulkoasua voisi parantaa ja siistiä, ettei se näyttäisi niin harjoittelijan tekemältä. On käytetty liian isoja fontteja ja liikaa lihavoituja otsikoissa, alaotsikoissa ja linkeissä verrattuna leipätekstiin, mikä tekee epäsiistin vaikutelman.
- Sivut toimivat riittävän hyvin, mutta ulkoasu on vähän "kökkö".
- Ulkoasua tulee selkeyttää reilusti, nyt se on sekava ja vanhanaikainen.

### Lisää selkeyttä sivuihin

- Poistakaa sekavuus ja päällekkäisyydet!
- Selkeyttä ja käyttäjäystävällisyyttä toivoisin enemmän-
- Selkeyttä ja tiedot ajantasalle, usein yhteystiedot vanhentuneita ja linkin kautta ei pääse eteenpäin.
- Selkeyttä lisää, ei jatkuvaa linkin kautta ohjausta toisille sivuille.
- Mahdollisimman selkokielistä tekstiäSelkeyttä lisää, eri instanssien yhteystietoja vaikea löytää
- selkeyttä lisää, löydät haluamasi palvelun liian monen klikkauksen jälkeen, jos ylipäänsä löydät. Pitäisi olla niin, että kun laitat sanan haku-kenttään, kone vie suoraan perille
- Selkeyttäisin vielä. Jos et tiedä ihan tarkalleen, mitä tietoa haet, sivustolla on hyvin vaikea päästä etenemään. Esim. etsin todella kauan tietoa, mikä on asumisoikeusnumeroni, ja mistä tämä tieto löytyy.
- Selkeämpi kuvaus mitä palveluja on saatavilla.
- selkeämpi ulkoasu sekä lomakkeiden etsiminen on vaikeaa useat lomakkeet vuosia vanhoja

### Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön

- Toimii todella huonosti mobiilissa.
- Mobiiliversiosta ei tunnu löytyvän tietoa yhtä helposti kuin selainversiosta. Kenties sivuston logiikka ja sisältökin on eri?
- Sovellus voisi olla selkeämpi mobiili- kännykänkäyttäjälle

### Sivut ovat hyvät tällaisenaan

- De är bra som de är i detta nu.
- Kiitos, ei parannettavaa.
- Kiitos paljon hyvästä sivusta! Ja tsemppiä jatkokehitykseen! :)
- Minusta sivut on Rock. Eli täysi 10. Olen löytänyt aina kaikki se on siksi Rock.
- Nyt sivustoilla on hyvä ja selkeä peruskaava, kiitos suunnittelijoille.
- Tähän mennessä vastannut odotuksia. Kiitos!
- Tälkä hetkellä melko selkeät sivut
- Tällä hetkellä on riittävästi palveluita
- Ei parannettavaa.. Muut kaupungit saisivat ottaa mallia (kuten myös mm HSL:n reittioppaasta).

### Kritiikkiä tehtyjä muutoksia kohtaan

- Kuntalaisen ja asiakkaan näkökulmasta erityisenä huononnuksena olen pitänyt päivähoiton sivustojen muutosta, jossa käytännössä kaikki olennainen informaatio eri päiväkodeista katosi. Monen päiväkodin sivuilta ei esim löydy tietoa ryhmistä yms. Osalla päiväkodeista myöskään toimintasuunnitelmaa ei löydy verkosta, vaan linkin takana on tyhjää.
- Kaupungin sivuilta osa tiedosta tuntuu kadonneen, kun sivustoja on uudistettu.
- Lopettaisin heti kaikki muutokset! Joka kerta kun muutos tapahtuu niin mitään ei osaa käyttää.
- Selailu on hankaloitunut sen jälkeen, kun eri virastot muuttuivatkin toimialoiksi. Aiemmin oli melko vaivatonta päästä esimerkiksi ympäristökeskuksen tai rakennusviraston sivuille, mutta nyt tiedon saanti sieltä päin ei ole ihan suoraviivaista.
- Sivut ovat muuttuneet jatkuvasti, ei pysy perässä.

### Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja

- Terveystietoa koskevat sivut eri tietokannoissa (omakanta, sähköinen asiointi). Pitäisi yhdistää ja tehdä käyttäjäystävällisiksi.
- Ainakin terveydenhuollon palveluiden osalta saa nähdä aika paljon vaivaa, että löytää etsimänsä. Yhdeltä sivulta ei löydy, pitää navigoida monipolvisesti ja etsiä, pitää tietää asioiden nimet (esim. Liikuntapaikan nimi tai mikä terveydenhuoltoalue), kannattaa käyttää googlea eikä lähteä navigoimaan palvelualan etusivulta, silti joutuu navigoimaan. Ymmärrän, että tieto on paljon, mutta linkkien nimet ei ole kansantajuisia (huom vastaaja 36v). Plussaa siitä, että sivut toimii hyvin kännykällä.
- ajanvaraus kaikkiin palveluihin olisi hyvä saada sähköiseksi

- Annoin vastaukseni ajatellen terveyskeskuksen sivustoa ja palveluita. Siellä ei ole ihan helppoa löytää haluamaansa tietoa, monet asiat ovat monen linkin takana eivätkä nimet ole aina yksiselitteisiä. Lisäksi sivut vaikuttavat ulkonäöltään ja käyttöominaisuuksiltaan jotenkin vanhemmilta ja kökömmillt kuin esimerkiksi Helsingin kaupungin pääsivu. Varsinkin viestipalvelu ei ole kovin käyttäjäystävällinen. Ymmärrän myös hyvin, jos esimerkiksi vanhemmilla ihmisillä on vaikeuksia käyttää sivuston palveluja.
- Lisäisin toimivan chat palvelun varsinkin terveydenhuollon sivustolle.
- Itse käyttämistäni palveluista ainakin terveysasemien sähköinen asiointi on hyvin sekava (esim. viestien löytäminen, joka on jossain sivupaanelissa), eikä sen funktiot toimi normaaililla, totutulla tavalla (esim. viesteissä "Palaa" tms meneekin ihan alkuun eikä edelliselle sivulle). Eikä asiointi toimi ylipäätään aina, esim. viestin lähettäminen ei onnistu.
- Palautteeni koskee lähinnä terveyspalveluja, joita olen nyt raskauden vuoksi enemmän tätä kautta käyttänyt. Sivu on hyödyllinen ja tärkeä asiointiin ja kommunikointiin, mutta vaatii totuttelua, että tarvittavan tiedon löytää kätevästi. Esim. viestit löydän nykyään helposti, mutta ajanvaraukseni löysin kerran, mutta enää en löydä niitä minkään linkin takaa. Eli sivut voisivat olla huomattavasti käyttäjäystävällisemmät. Lisäksi mobiilikäyttöön olisi hyvä panostaa, itse käytän sivuja ainoastaan kännykällä. Plussaa mobiilivarmenteesta, kätevä kirjautua palveluun missä vain!
- Personer som kan minst tre språk (finska, svenska, engelska) vid chatten med hälsovården.
- Terveystienhoidon ja asiakkaan välistä yhteydenpitoa voisi harkita chat-muotoon tai johonkin muuhun, mistä saisi helpommin vastauksen kuin itse sitä käyttäämällä. Olin ollut yhteydessä sähköisesti terveydenhoitotahoon ja en saanut mitään viestiä siitä, että viestiini oli vastattu ennen kuin kävin ihmettelemässä tätä terveyskeskuksen toimistossa.
- Terveystienhuollon ajanvarausjärjestelmä on täysin alkeellinen eikä toimi. Kehotan ottamaan mallia paljon parjatun yksityisen sektorin puolelta.
- Terveystienhuollon ja hammashuollon ajanvarauksen löytäminen on työn ja tuskan takana. Ensin päätyy lukemaan pitkät pätkät nettipalveluista ja niitä suositellaan, mutta niiden kautta ei kuitenkaan voi varata aikaa. Ajanvarausnumeroa taas ei meinaa asiaa käsittelevän sivun kautta löytää millään.
- Terveystienhuollon viestit hyvä idea joka säästää resursseja, esim. Lääkärikäynnit. Viestien lähetys ja löytäminen on kuitenkin vaikeaa ja viestiketjut sulkeutuvat/suljetaan. Verkkosivustokaan ei toimi aina moitteetta.
- Terveystienhuoltoon ajanvarauksia! Esim. hammaslääkärin voisi varata itse netin kautta ja tavallinen lääkärikin olisi hyvä saada varata.
- Joutuu klikkaamaan monia kertoja ennen kuin pääsee omalle terveysasemalle ja siellä klikkaukset senkun jatkuvat. Viestin lähettäminen terveysasemalle tosi työläiden klikkausten jälkeen vasta mahdollista. Terveystienpalveluiden kommunikaatiota lisää ja esim. chat keskusteluita, joita voisi tunnustautuneena tehdä ja chattaavalle hoitajalle mahdollisuus konsultoida esim. tk. lääkäriä tai vastaavaa. Sitä voisi kehittää.
- Terveystienpalveluiden yhteydenotossa on paljon parantamisen varaa. Viesteissä pitäisi voida valita, mihin terveysasemalle haluaa viestin menevän, varsinkin terveysaseman vaihdon yhteydessä. Nyt en voi lähettää viestiä kuin opiskelijaterveydenhuoltoon, vaikka haluaisin olla yhteydessä omaan terveysasemaan. Kuormittuu siis takaisinsoittojärjestelmä, joka on muutenkin hidas
- Terveystienpalvelujen sähköinen asiointi selkeämmäksi
- Terveystienkeskusasioissa pitää olla havainnollisempi aloitus; esim. vaihtoehdot: vast.otto; omien tietojen haku, reseptien uusiminen jne.

### **Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväiksi**

- Sivuilta on vaikea löytää tärkeää informaatiota, esimerkiksi poikkeusaukioloajoista, koska kaikki teksti on samalla fontilla, eikä eri värejä ole käytetty.
- Helsingin kaupungin sivuilta on vaikea löytää tietoa, ellei tiedä tarkalleen mitä ja mistä hakee.
- Isoin puute on tietyn tiedon löytäminen, tietoa on paljon mutta se on jaoteltu hankalasti eri puolille, ja se ei ole aina loogisesti tai selkeästi löydettävissä. Esim. polkuja ja linkkejä on yläpaneelissa, sivupaneelissa, itse sivulla linkeissä, jne.
- Jostain syystä lähes kaiken tiedon etsiminen kaupungin sivuilta on vähän vaikeaa. Etsipä sitten puistoruokailujen ruokalistaa tai neuvolan yhteystietoja, joutuu aina klikkailemaan sinne tänne. En oikein tiedä mikä on ongelmana, mutta puorakenne ei hahmotu minulle ihan niinkuin pitäisi.
- Monesti haettaessa tietoa sivustolta liittyen mihin tahansa asiaan joutuu klikkailemaan moneen kertaan itseään eri paikkoihin ja arvaamaan missä mahdollisesti haluttu tieto voisi olla. Yleensä lopulta tiedon löytää mutta sen löytäminen on monesti työn ja tuskan takana. Selkeyttäkää sivustoa ja sivuilla olevat linkit voisivat olla informatiivisempia, minne linkki johtaa ja mitä siltä löytää. Jokin yleishakemisto olisi myös mukava
- Navigoiminen luontevammaksi. Eri palstoilla suuri määrä tietoa ja linkkejä, helposti menee solmuun. Sivustorakenne on aivan erilainen ruotsiksi. Kieli pitäisi voida vaihtaa menettämättä sivua jolla olet. (Vertaa helmet.fi)
- Päätöstiedotteet/esityslista ja toimialojen omat sivut on vaikea löytää etusivun kautta ilman Googlea. Ja esimerkiksi päätöstiedote saattaa olla useiden klikkausten päässä saman kokouksen esityslistasta/pöytäkirjasta.
- sekavaa, vaikeat ja epäloogiset siirtymät, yhdellä sivulla liikaa tavaraa, asiat ihmeellisten otsikoiden alla. Tottumattomat käyttäjät eivät löydä etsimäänsä kovinkaan helposti. Tärkeitä linkkejä pitkällä, pitkällä

alhaalla footerissa. Epävarma käyttäjä ei löydä, mm. seniorieille mahdotonta.

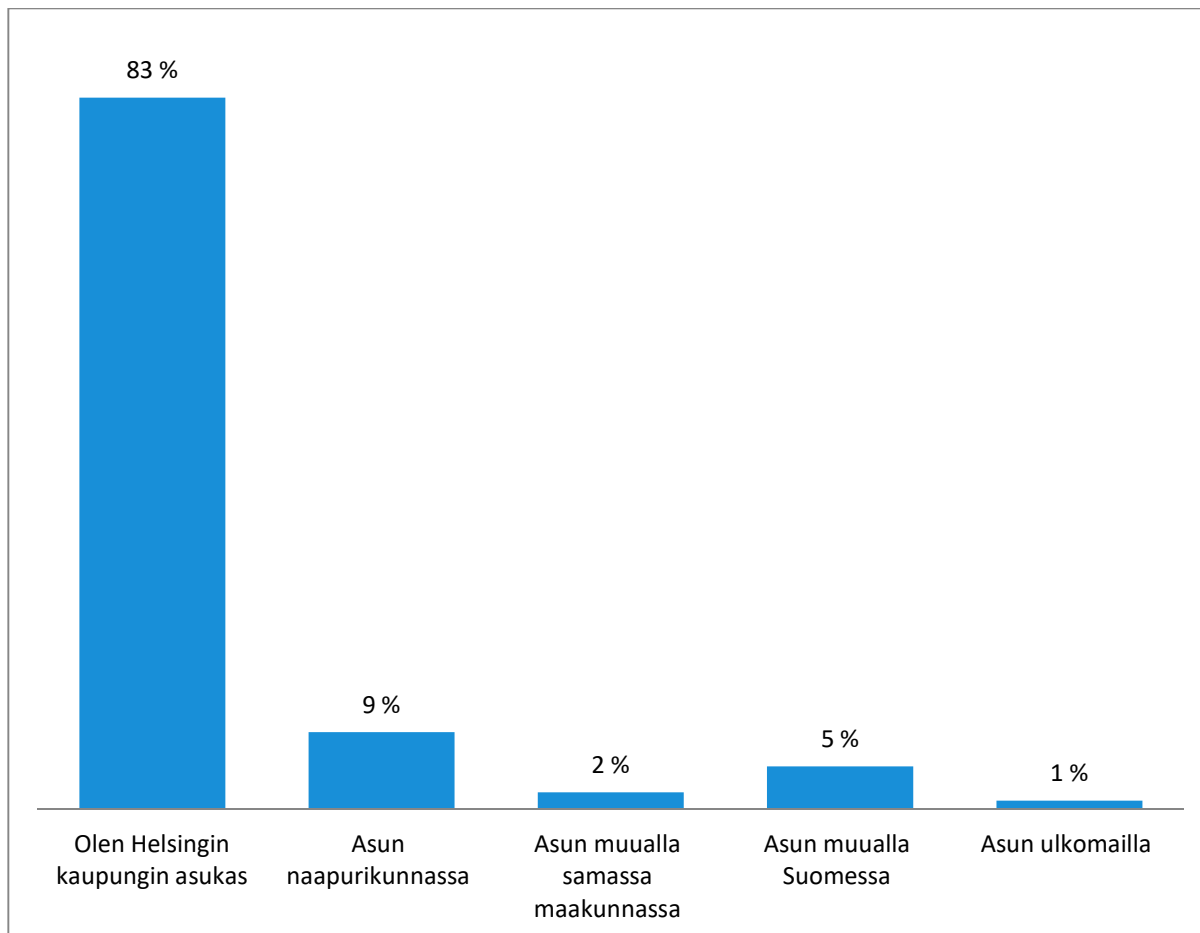
- Sekavat sivut, klikkailua klikkailun perään, yksinkertaiset tiedot todella syvällä sivujen "perukoilla".
- Selkämpi, helpompi navigointi, vähemmän jargonia (tai enemmän selityksiä käytetyille termeille, esim. ensi kertalaisena päiväkotisysteemiin hakeutuessa on todella vaikea tietää mitä eroa päivähoidolla, varhaiskasvatuksella jne.).
- Sivusto selkeäksi ja asiat loogisille paikoilleen. Nyt tiedon hakeminen on kuin ADHD-ihmisen aivotoiminnan tulkitsemista.

### Muita kommentteja ja kehitysehdotuksia

- Ajankohtaisia tiedotteita sivuille asianmukaisine linkkeineen ja sivuja tulisi päivittää jatkuvasti.
- Ajankohtaisten asioiden lisääminen, käyttö tiedotuskanavana kuntalaisille
- Ajankohtaistietoihin päivämäärä ja vuosiluku, kiitos! Nyky-yhteiskunta vaatii ikäihmiseltäkin nopeaa toimintaa. On hankalaa, kun usein tulee vanhempi tieto tai sivusto vastaan. Pitäisi selkeästi näkyä, milloin sivut on päivitetty. Etenkin ajankohtaisissa tieto on ehdottoman tärkeä esim. aukioloajat, julkisen liikenteen kulkureiteissä ja aikatauluissa jne.
- Aloitteiden ja huomattujen ongelmien kertominen selkeän polun taakse.
- Chat keskustelu mahdollisuus olisi hyvä, saisi tiedon nopeasti.
- Esim lisäksi sinne palveluiden hinnat. Liityntäpysäköintipaikoista on infoa kiitettävästi, mutta maksullisten pysäköintien hintatiedot puuttuvat. Lisäksi voisi kehittää sellaisen sovelluksen, joka kertoo autoilijoille, liityntäpysäköintialueen tilanteen
- Esim ulkoilualueiden kartat voisi olla myös kootusti jossain. Nyt pitää käydä jokaisen paikan alla katsomassa mitä löytyy. Aina ei tiedä paikan nimen perusteella minne haluaisi ulkoilemaan.
- HSL-biljetter skulle kunnas köpa från internet. Så att jag och andra användare av kollektivtrafik skulle kunna köpa biljetter från kommunens sidor och inte bara vara beroende på fysiska besök till exempel till R-kioski, Prisma eller biljettautomater.
- Jonotusajat terveysasemille olisi kiva nähdä
- Monesti klikkaa jotain linkkiä, josta luulee pääsevänsä kyseiseen palveluun, mutta pääseekin vain KUVIAUKSEEN kyseisestä palvelusta, ei siis itse palveluun. Tämä on kunnan sivuilla enemmän kuin tyypillistä. Hyvin harvoin ihmisiä kiinnostaa jonkin palvelun tai toimialan kuvaus, jollei siitä pääse kyseiseen palveluun suoraan.
- on hankalaa, kun pitää muistaa, että Hki on [www.hel.fi](http://www.hel.fi) ja yliopisto on [www.helsinki.fi](http://www.helsinki.fi)!
- Aukioloajat poikkeuksineen selvemmin esiin eri yhteyksiin. Käyntiosoite ja vastuuhenkilöt samaten selvästi esiin.
- Kuljettaessa ihmistä kenellä pyörätuoli tai rollaattori on hyvä tietää minkälainen kulku kyseisessä paikassa on. Esteettömyys tiedot ovat tärkeitä.
- Sivusto kaipaa selkeän ja helposti löydettävän yhteydenottokanavan häiriöilmoituksille. Esim. erilaisten musiikkitapahtumien aiheuttamista melu- ja järjestyshaitoista pitäisi pystyä tekemään valitus helpommin ja suoremmin, jotta niihin voitaisiin puuttua jo tapahtuman aikana, eikä vasta seuraavan kerran kun tapahtuma mahdollisesti järjestetään vuoden päästä.

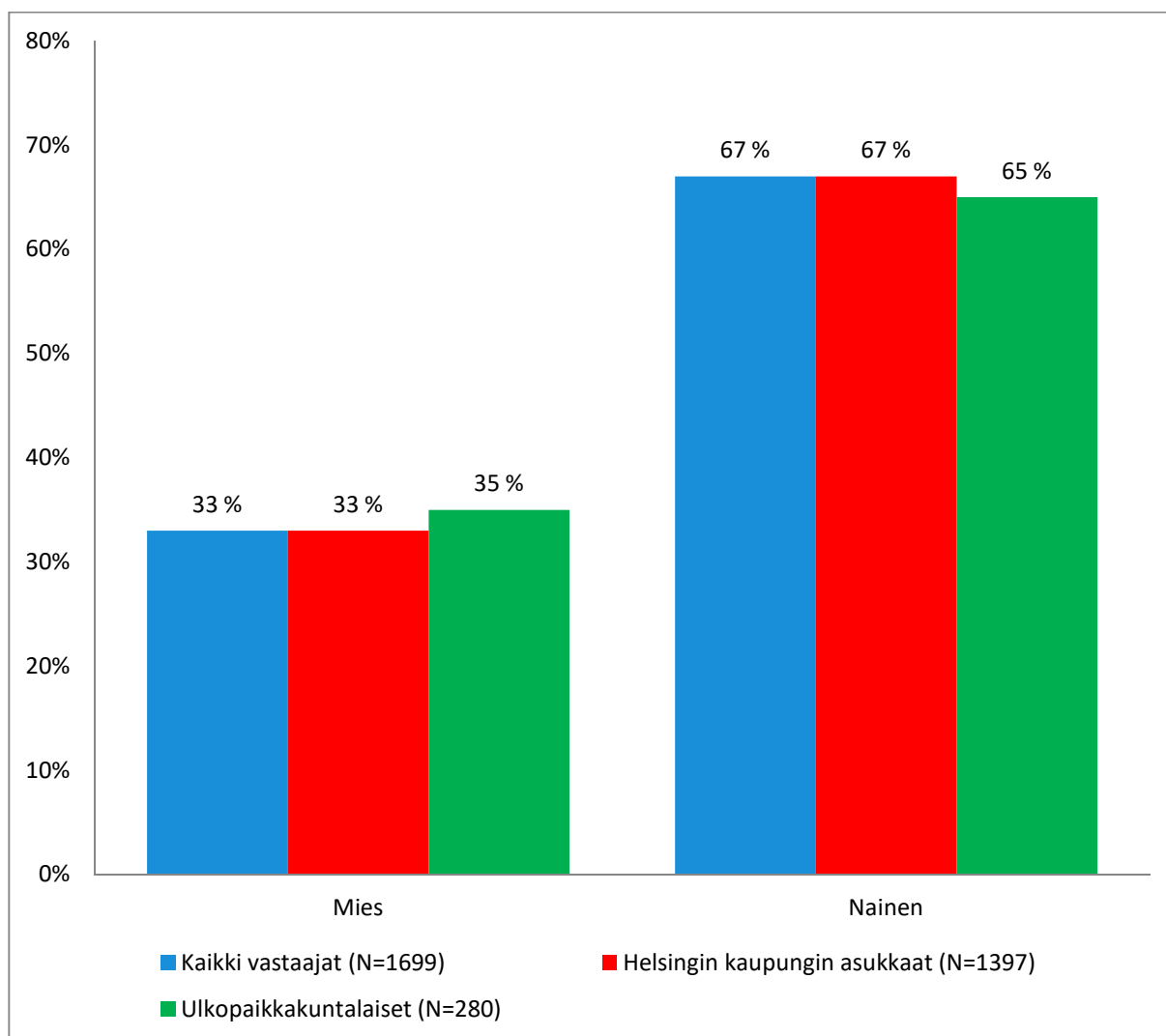
### 3. Vastaajien taustatietoja

#### 3.1. Kotipaikka



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

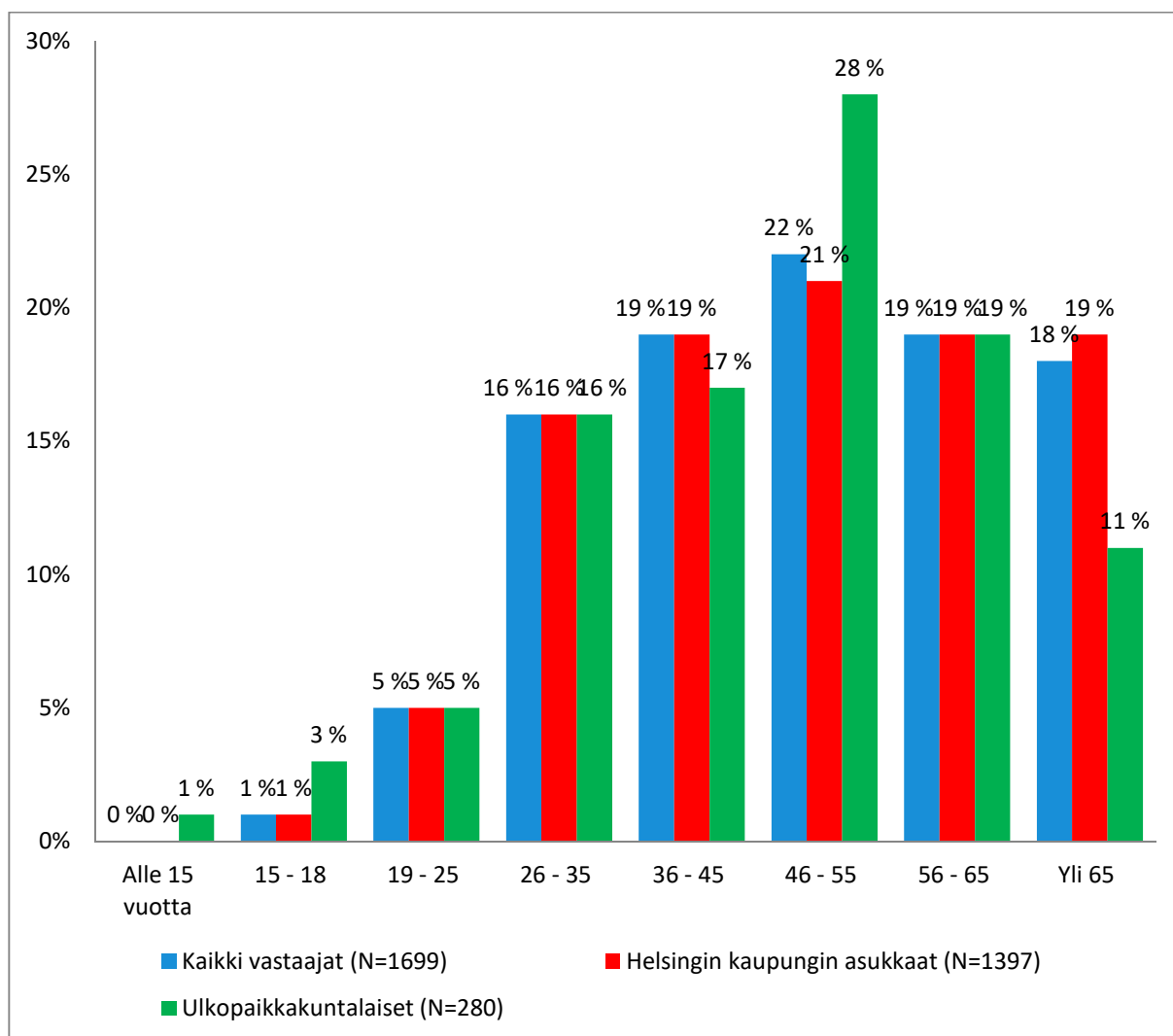
### 3.2. Sukupuoli



67% vastaajista on naisia ja 33% miehiä.

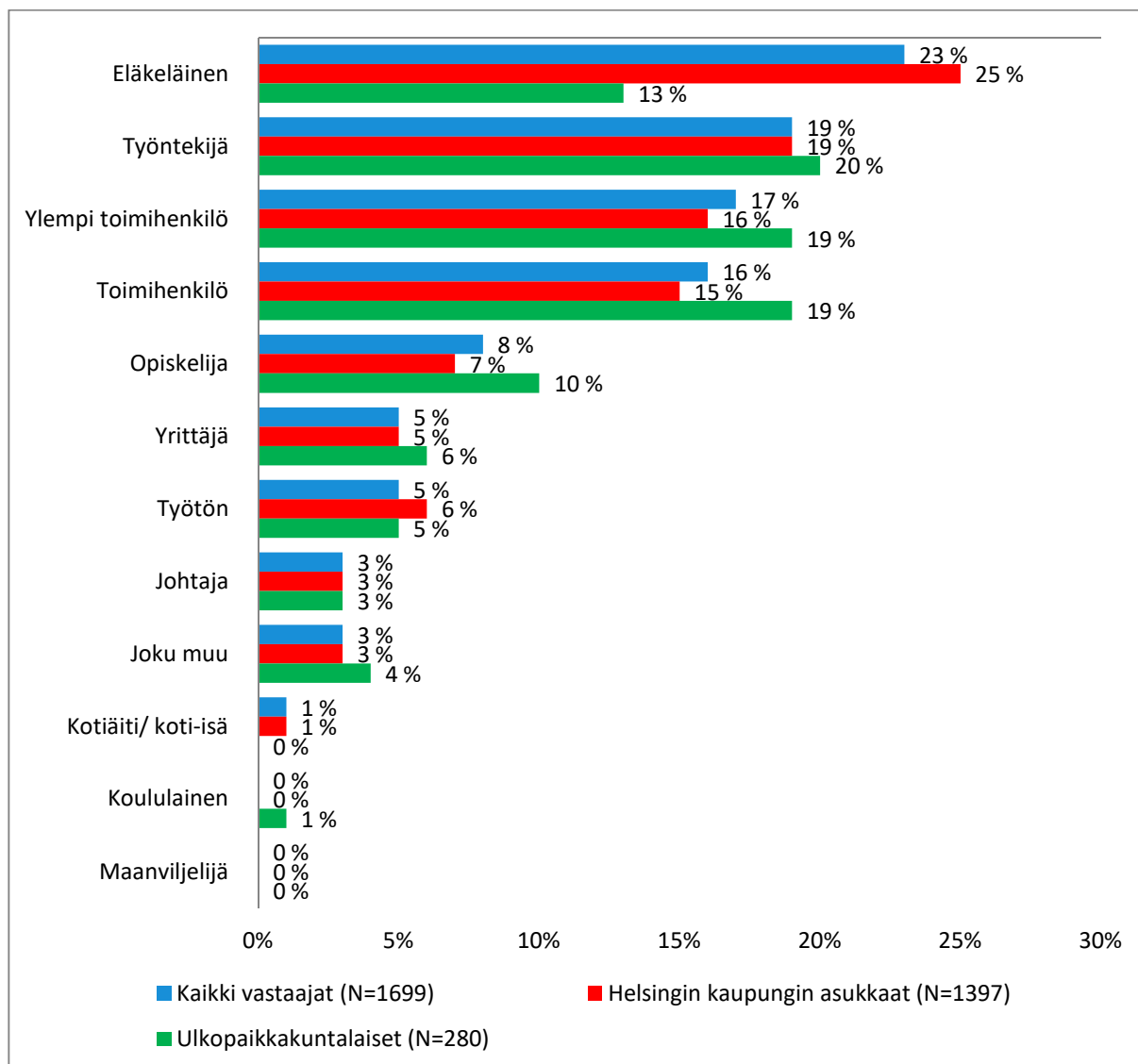


### 3.3. Ikä



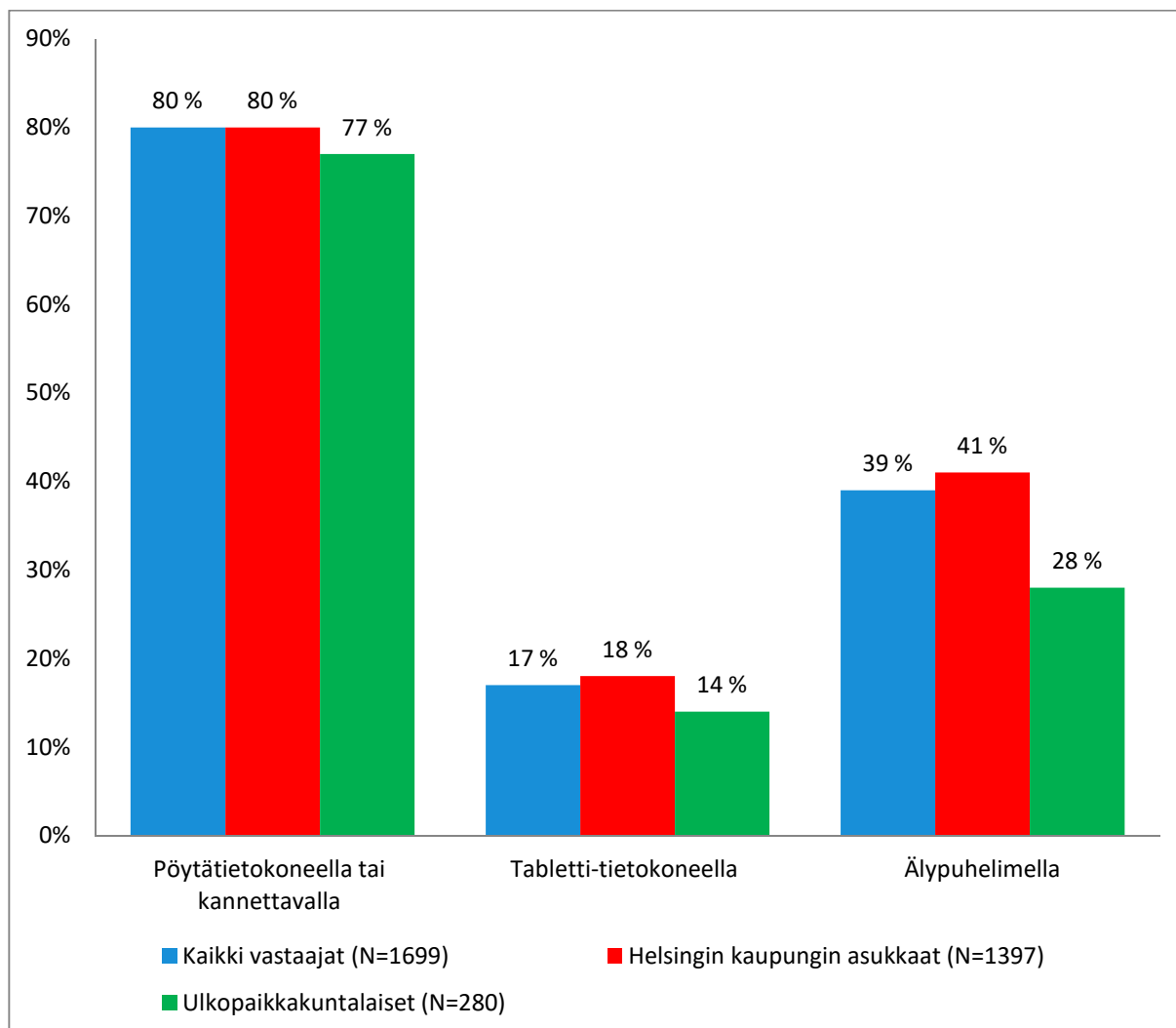
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(22%), 36-45-(19%), 56-65-(19%), yli 65-(18%), 26-35-(16%), sekä 19-25-vuotiaat (5%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (23%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), toimihenkilöitä (16%), sekä opiskelijoita (8%).

### 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella, mutta paljon myös mobiililaitteilla.

## 4. Yhteenvedo

Helsingin kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 2.7. -26.7.2019, jolloin kyselyyn otti osaa 1699 vastaajaa. 83% vastaajista on Helsingin kaupungin asukkaita ja 17% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 67% ja miehiä 33%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55-(22%), 36-45-(19%), 56-65-(19%), yli 65-(18%), 26-35-(16%), sekä 19-25-vuotiaat (5%).

Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (23%), työntekijöitä (19%), ylempiä toimihenkilöitä (17%), toimihenkilöitä (16%), sekä opiskelijoita (8%).

Kaikista vastaajista 7% käy Helsingin kaupungin verkkosivuilla päivittäin, 23% viikoittain, 25% kuukausittain, 39% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 47% tuli sivuille hakupalvelun kautta, 32% tuli vanhasta muistista, 7% tuli sivuille toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, ja 3% tuli sivuille sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää asiaa (36%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (19%), ajankohtaisasiaa (17%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää asiaa (16%), liikennetietoja (11%), yhteystietoja (11%), sekä tietoa kaupungin palveluista yleensä (8%).

74% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 20% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (49%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (36%), sosiaalitoimen kanssa (28%), asuntotoimen kanssa (25%), kirjaston kanssa (24%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (24%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivusto toimii ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7).

Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,29 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,46.

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

- *Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan*
- *Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin*
- *Hakutoimintoon parannuksia*
- *Kohennusta sivujen ulkoasuun*
- *Kritiikkiä tehtyjä muutoksia kohtaan*
- *Lisää selkeyttä sivuihin*
- *Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön*
- *Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen*
- *Sivut ovat hyvät tällaisenaan*
- *Sähköisiin palveluihin liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia*
- *Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja*
- *Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäviksi*
- *Sekä muita kommentteja ja kehitysehdotuksia*

## 5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - kaupungilla on monen monta linkkiä ja vanhaa sivua jotka johtavat virheilmoitukseen, jotta etsimääsi www-sivua ei löydy tai sivu jolle linkki vie on siirretty toiseen osoitteeseen, eikä linkkiä uuteen osoitteeseen. Nämä tulisi siivota ! Ja usein hakukone vie näille sivuille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| -Sivuston ulkoasu on todella riisuttu, pelkistetty, mikä ei tee sivustosta selkeämpää vaan kaikki iformaatio hukkuu toistensa sekaan. Esimerkkinä sivupalkki, jossa on otsikko ja alaotsikot: kaikki teksti on lähes samansuuruista ja samalla fontilla kirjoitettua.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| -Mutta hyvää ja tärkeää duunia teette silti :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ( <a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/liikunta/</a> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sivulla ei ollut liikuntasisältöä ja valikko lisävalintoinen "Sisäliikuntapaikat, Ulkoliikuntapaikat" meinasi jäädä huomaamatta ja melkein lähdin sivulta koska sivulla oli uutisia ja ajattelin että "ilmeisesti täällä ei ole liikunnasta mitään koska täällä on uutisia". Uutiset voisi jättää pääsivulle niin ihmiset jotka tulivat linkin kautta eivätkä ole koskeneet valikkoon eivät huku liikuntaan liittymättömän sisällön määrään ja lähde löytämättä mitä tulivat etsimään. Esim. <a href="https://www.espooli.fi/fi-FI/Kulttuuri_ja_liikunta">https://www.espooli.fi/fi-FI/Kulttuuri_ja_liikunta</a> sivulle pääsivulta mentäessä sisältö muuttuu kulttuuri&liikunta aiheiseksi. |
| TL;DR valikko ei erotu/"hypi silmille" kyllin hyvin. Liikunnalla ei ole "pääsivua".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Adding the possibility of online chat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ainakin Helsingin kaupungin karttasivusto on tulkittoman vaikea käyttää. Pelkästään käyttöohjeissa ja koko karttasivustolla terminologia on niin omituista ja vaikeaa, että ihmettelen, kelle sivusto on tarkoitettu. Ei ainakaan tavalliselle kaupunkilaiselle. Muuten kaupungin nettisivut ovat yleensä kyllä selkeät ja helpokäyttöiset.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ainakin terveydenhuollon palveluiden osalta saa nähdä aika paljon vaivaa, että löytää etsimänsä. Yhdeltä sivulta ei löydy, pitää navigoida monipolvisesti ja etsiä, pitää tietää asioiden nimet (esim. Liikuntapaikan nimi tai mikä terveydenhuoltoalue), kannattaa käyttää googlea eikä lähteä navigoimaan palvelualan etusivulta, silti joutuu navigoimaan. Ymmärrän, että tieto on paljon, mutta linkkien nimet ei ole kansantajuisia (huom vastaaja 36v). Plussaa siitä, että sivut toimii hyvin kännykällä.                                                                                                                                                                             |
| ainakin urheilupaikkojen tiedot kännykstä katsottuna ovat kuin ensiluokkalaisen harjoitustyö. taso on heikko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ajankohtaisia tiedotteita sivuille asianmukaisine linkkeineen ja sivuja tulisi päivittää jatkuvasti. Myös navigointi on äärimmäisen sekavaa, kun jokaisella hallinnonalalla on omat sivustot mitkä eivät keskustele keskenään lainkaan. Ainut tapa saada tiedotteita lähistön tietöistä on whatsapp? Miksei samoja tiedotteita voi twiitata tai tuoda suoraan Staran verkkosivuille?                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ajankohtaisten asioiden lisääminen, käyttö tiedotuskanavana kuntalaisille, tiedon päivittäminen nopeammin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ajankohtaistuetoihin päivämäärä ja vuosiluku, kiitos!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nyky-yhteiskunta vaatii ikäihmiseltäkin nopeaa toimintaa. On hankalaa, kun usein tulee vanhempi tieto tai sivusto vastaan. Pitäisi selkeästi näkyä, milloin sivut on päivitetty. Etenkin ajankohtaisissa tieto on ehdottoman tärkeä esim. aukioloajat, julkisen liikenteen kulkureiteissä ja aikatauluissa jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ajanmukaisen tiedon saanti välillä ongelmallista. Olen joutunut avustamaan ystäväni vammaispalveluasioita/hakemuksia täydentäen niitä useita kertoja uudelleen. Itselleni ei tuota vaikeuksia,, kuinka vähemmän digitaaliset selviävät, ihmettelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ajantasaista tietoa. helppo löytää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ajantasaisuus, kuntalaisen / viranomaisen ajan säästön suhteellisuus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ajanvaraus kaikkiin palveluihin olisi hyvä saada sähköiseksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ajanvaraus terveysasemalle olisi hyvä saada netin kautta helpoksi itsepalveluksi, ettei tarvitsisi ensin soittaa, sillä lähes kokonaan tämä toimi takaisinsoittona, jolloin ei välttämättä pysty vastaamaan työssä puheluun. Myös turha hoitajan arviointi ajanvarauksessa vie aikaa puhelujonoissa. Mikäli henkilö haluaa ajan terveysasemalle, sen tulisi olla helppoa ja omavalintaista (kalenterin näkyminen vapaista kiireettömistä ajoista ja vaikkapa lääkäreistä olisi tätä päivää, kute yksityiseläkin on). Kiitos                                                                                                                                                                  |
| Ajanvarauspalvelut terveyskeskuksiin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ajatasaiset tiedot, selkeyttä. Ei salatiedettä vaan avointa tiedottamista kaupungilaisten palveluista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Alakohtaisesti pitäisi jonkin linkin alta löytyä tarkempaa tietoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| alentamalla sähkönm kulutus hintaa!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aloitteiden ja huomattujen ongelmien kertominen selkeän polun taakse. Enemmän mahdollisuuksia palveluihin. Sivuston olemus muistuttaa googlen automaattisia käännöksiä nykyisin. Suomen sanoja mutta ei järkevää tekstiä. Enemmän dialogiin päin ja lomakkeet käyttökelpoisiksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Annoin vastaukseni ajatellen terveyskeskuksen sivustoa ja palveluita. Siellä ei ole ihan helppoa löytää haluamaansa tietoa, monet asiat ovat monen linkin takana eivätkä nimet ole aina yksiselitteisiä. Lisäksi sivut vaikuttavat ulkonäöltään ja käyttöominaisuuksiltaan jotenkin vanhemmilta ja kökömmiltä kuin esimerkiksi Helsingin kaupungin pääsivu. Varsinkin viestipalvelu ei ole kovin käyttäjäystävällinen. Ymmärrän myös hyvin, jos esimerkiksi vanhemmilla ihmisillä on vaikeuksia käyttää sivuston palveluja.                                                                                                                                                                  |
| Asiakslähtöisyys on unohtunut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiasanoilla hakeminen helpommaksi. Miettikää sisältöjen osalta enemmän käyttäjää kuin kaupungin omaa sisäistä organisaatorakennetta / byrokratiaa kun tuotatte sivustoja. Toimii todella huonosti mobiilissa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| asioiden löytäminen hankalaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Asiointipalvelu on hivenen "sokkeloinen" ja vaatii käyttäjän tietämystä tarvitsemastaan palvelusta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Asiointipalveluiden tulee olla hyvin helppokäyttöiset, ohjeiden helposti ymmärrettävät.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Asoita pitäisi päivittää useimmin, tai ainakin osoittaa että julkaisu on vieläkin voimassa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Asuntoalueiden palvelut ja kehittäminen selkeämmin ryhmitelty ja linkitetty. Tietoa saa kaivaa kaiken maailman pöytäkirjoista, tiedotus muutoksista ja uusista hankkeista selkeästi esiin!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Att medborgarna kan lägga fram förslag - t.ex. göra det lättare för funktionshindrade att komma fram!<br>Manuella dörrar som ska öppnas för hand på Helsingfors järnvägsstation är inte ok, om man är funktionshindrad och har funktionsnedsättning!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aukioloajat poikkeuksineen selvemmin esiin eri yhteyksiin. Käyntiosoite ja vastuuhenkilöt samaten selvästi esiin. Jos jokin muuttuu, riittävän pitkään selkeä tieto muutoksesta näkyvissä. Netistä haetaan käytännön tietoa (henkilöt, aukioloajat, yhteyshenkilöt, käyntiosoitteet), ja sitä pitää tarjota selkeästi ja helposti saatavasti esim. pääsivuilla. Periaatteellinen tieto (kuten toiminnan periaatteet yms. hitaammin muuttuva tieto) on myös tärkeä tarjota selkeästi ja helposti saatavasti, mutta sitä voi etsiä pääsivulla sijaitsevien linkkien takaa. |
| Byrokratianäkökulmasta asiakasnäkökulmaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| chat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Chat keskustelu mahdollisuus olisi hyvä, saisi tiedon nopeasti. Helpommat ja sujuvammat sivut, nyt joutuu klikkaamaan useaan eri paikkaan, ennen kuin tieto löytyy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Chat neuvonta voisi olla ympäri vuorokauden koska silloin tällöin nousee mieleen kysymyksiä varsinkin iltaisin. Eikä niitä muista välttämättä seuraavana päivänä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| chattipalvelu, josta voi tarvittaessa pyytää apua tiedon etsimiseen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| De är bra som de är                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| De är bra som de är i detta nu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Det här rådgivningstelefonet gällande hälsovård är helt super bra!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| det är bra som det är                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Digipalvelujen tulisi olla nopeampia, tehokkaampia ja itseohjautuvampia. Lingitykset lähialueen sidosryhmien väliseen datayhteyksiin synkronoitua sujuvammiksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Digitalisaatio on pahasti kesken, sivuilta on edelleenkin vaikea löytää haluttua ja relevanttia tietoa. Karttapalvelu on hyvä, mutta sen hyödyntäminen vaatii aika paljon taitoa. Tilanne on ollut samanlainen jo vuosia eikä valoa juurikaan näy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| edellä 3. tarkoittaa, että mielestäni turhanaikainen asia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ehkä hieman selkeämmin samalla sivulla kesäsulut uimshalleilla ky mis normaali aukiolot.. ☺ ☐                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ehkä rakenne voisi olla selkeämpi, organisaatiouudistuksen jälkeen sivuston hahmottaminen on ollut vaikeampaa. Hakutoiminnolla ei aina löydy haluttuja asioita, vaikka ne sivustolla olisivatkin. Hakutoiminnot voisivat olla parempia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Toivottavasti sivustoa ei kehitetä mobiilikäyttäjien näkökulmasta, sillä silloin yksityiskohtaisemman tiedon tarjoaminen hankaloituu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ei ideoita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ei juuri nyt tule mieleen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ei mitenkään                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ei ole ajanmukainen ilme, tietoja joutuu hakemaan ketjuissa, esim. hel.fi omakannan ja kanta.fi:n välillä vaikea muistaa, mitä on missäkin. Omakanta-sivuilla viestittäminen on mutkan takana (lomakkeissa???? miksi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ei osa sanoa .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ei parannettavaa.. Muut kaupungit saisivat ottaa mallia (kuten myös mm HSL:n reittioppaasta).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ei pelkkää sähköistä tarjontaa ! monet asiat olisivat selkeämpiä paperisena.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ei ratkaisua miten antaa, mutta jotenkin sivustoa saatava selkeämmäksi. nyt tietoa on kovin paljon joten hyvin vaikea jotenkin tiedon määrän keskeltä löytää olennaista. ja Helsingin kaupungin sivut on vain jotenkin ... vähän old fashioned näköiset.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ei tule mieleen mitään                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ei tule nyt mieleen, kun ei ollut varsinaisesti hakemassa mitään erityistä: vain seurasi "väitettä" ja linkkiä kaupungin sivustoille (FB: Pienten Helsinki). JOS olisi varsinaisesti hakenut - olisi osannut antaa paremman vastauksen, mutta "väitteessä" (ja em. kysymyksessä) oli jo tarpeeksi "vihjettä".                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ei voi olla näin vaikeeta ettii uus kämpä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| En keksi nyt mitään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| En löytänyt pysäköinninvalvonnan tietoja...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| en mmitenkään                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| en ole asiantuntija                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| En ole konsultti! Eiköhän tuosta yltä jo ne parannuskohdat löydy. Mieluiten soittaisin ihan oikealle ihmiselle kuin etsisin tietoa monen mutkan kautta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En ole käyttänyt kuin omakannan terveystietopalveluja. Kerran, kaksi yritin löytää väistöasuntoa saneerauksen ajaksi. Ei onnistunut. Oli liian monikerroksista ja monimutkaista. Itse olen tottunut netin käyttäjä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| en osaa eritellä tässä kohtaa vielä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| En osaa oikein sanoa, sillä käytän niitä aika vähän. Ne sähköiset palvelut joita olen käyttänyt, ovat toimineet hyvin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| En osaa sanoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| en osaa sanoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En osaa sanoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En osaa sanoa juuri nyt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| En osaa sanoa tällä hetkellä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| En osaa sanoa tällä hetkellä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En osaa sanoa tällä hetkellä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En osaa sanoa, on vaikea saada paljon asioita selkeästi koottua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| En osaa sanoa, löysin kaiken tarvitsemani jo nyt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| En osaa sanoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| En osaa sanoa. En kaipaa mitään erityistä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| En saanut auki puhelimella. Ai Akaan ensi yrittämällä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| En tiedä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| en tiedä, koska itse olen vantaalainen ja enemmän käytän vantaan kaupungin sivuja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| En tiedä, mutta nykyinen on sekava ja siinä on liikaa kaikkea, käyn vain pakolliset katsomassa asiointi.fi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| En tiedä, onko ongelma ollut koneessani, mutta on ollut monesti vaikeaa päästä/ hoitaa vadiittavia esin. laskuja tätä kautta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| En tiedä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| En tiedä. Mutta aina joudun käyttämään hakupalvelua, kun tulen näille sivuille, jotta löydän etsimäni tiedon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| en tällä hetkellä mitenkään                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| En voinut päivittää sähköisen asiointikansion osoitetietojani. Kun avaan asiointikansion, minun vanha osoitteeni tulee näkyviin. Samoin olisin halunnut poistaa vuosien takaisen vanhentuneet vuokra-asuntohakemuksen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Enemmän mahdollisuuksia hoitaa asioita sähköisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Enemmän palveluita toivoin sähköisen asiointin piiriin, myös terveyskeskuksen ajanvarauksen (myös puhelinajat). Sivustoa pitäisi kyllä kehittää vielä yksinkertaisemmin toimivaksi seniorikansalaisia ajatellen. Myös informaatiota palveluista tulisi lisätä eikä poistaa. Esim. Aiemmin terveysasemien tiedoissa näkyi lääkärihoitajaparien nimitiedot, nyt ne on poistettu. Tällä hetkellä ei mistään voi päätellä, kuka on oma lääkäri, kun henkilöt vaihtuvat jatkuvasti, eikä ole mitään käsitystä siitä, keitä edes on kullakin terveysasemalla töissä. |
| Enemmän sähköisiä palveluita, niin että kaikissa asioissa olisi mahdollista kysyä vaikka suoraan chatissa!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Enemmän sähköisiä palveluita, käsittäen verkkopalvuita terveydenhuollossa ja sosiaalitoimissa, hakemukset ja lomakkeet selkeästi esille ja erillinen lomakepankki myös käyttöön josta löytyy kaikki lomakkeet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Enemmän tietoa ajantasaisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Enemmän tietoa sitä etsiville.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Mahdollisuus interaktiivisuuteen, nyt vain tiedottamista yksipuolisesti eikä välttämättä niistä asioista, jotka ovat kuntalaisille tärkeitä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Enemmän tietoa yleisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| english please                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Enpä osaa sanoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| kaavoituksessa oleva kartta, josta näkee melko kivasti mitä minnekin tehdään, mutta osasta ei edes löydy mitään infoa vaikka jo rakennus on työnalla. Kartalle voisi tulla "tulossa" yms. valinta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ensinnäkin sieltä ei löydy tietoja ennenkuin olet puolittanut surffailut. Puhelinnumeroita saa etsiä monen sivunkään jälkeen. Koskaan mikään ei tule vaivatta. Mieluusti en käytä hakemista sieltä vaan yritän löytää kaupungin vaihteen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ensinnäkin tarjotaan kansalaisille palvelut sähköisesti eikä ns. sähköiset palvelut ja mitään ei ole tarjolla. Kaupungin sivujen uudistus --> hel.fi sivuille kaikki tiedot, ei erikseen esim. soten omia sivuja. Todella raivostuttavaa kun joutuu hakemaan tietoa sieltä ja täältä. Samaa erisivuilla.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ensinnäkin vaihtaisin ulkoasun miellyttävämpään ja modernimpaan. Näyttää tällä hetkellä todella paljon ala-aste ikäisen lapsen tekemiltä. Lisäisin toimivan chat palvelun varsinkin terveydenhuollon sivustolle. Giosgilta esimerkiksi saa hyvän ja älykkään chattiratkaisun.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Eri hallinnonalojen toimintojen tulisi olla yhtenäisiä. Esim. uimakouluihin voi kätevästi ilmoittautua verkossa (joskin hankalasti ulkoisella sivustolla) mutta leikkipuistojen iltapäiväkerhoihin ei voi ilmoittautua sähköisesti. Meni huomattavasti aikaa ja vaivaa kun metsästin tätä tietoa. Käyttäjä ei hahmota hallinnonalojen rajoja tai eroja, ja kunnan eri sektorien pitäisi pian ajantasistaa ja yhdenmukaistaa verkkopalvelunsa niin, että käyttäjä voi luottaa saavansa palvelunsa digitaalisesti.                                               |
| Eri kaupungeissa ja kunnissa asiat ovat eriotsikoiden alla, se teettää ylimääräistä työtä asian löytämisessä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Erittäin sekavaa. Terveystietoa koskevat sivut eri tietokannoissa (omakanta, sähköinen asiointi). Pitäisi yhdistää ja tehdä käyttäjäystävällisiksi. Huonoimmat sivut tänä päivänä!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Erottaisin sähköisen asiointin toimialoittaisiin ympäristöihin, jolloin esim. sähköisen asiointin puolella asiayhteydet olisivat selkeämmät ja palvelun hakeminen helpottuu. Nyt esim. avustushakemukset ovat keskushallinnon alla, vaikka avustusta hakisi kulttuuritapahtumaan. Tämä ei ole intuitiivista tai asiakaslähtöistä nykymuodossaan. Jotkin lomakkeet ovat myös liian tarkkoja siitä missä järjestyksessä niitä täyttää ja saattavat jopa jäädä jumiin, jos ei niitä täytä kohta kohdalta siinä järjestyksessä kun ovat lomakkeella.</p> <p>Esim. lisäisin sinne palveluiden hinnat. Liityntäpysäköintipaikoista on infoa kiitettävästi, mutta maksullisten pysäköintien hintatiedot puuttuvat. Lisäksi voisi kehittää sellaisen sovelluksen, joka kertoo autoilijoille, liityntäpysäköintialueen tilanteen</p> <p>Esim. ulkoilualueiden kartat voisi olla myös kootusti jossain. Nyt pitää käydä jokaisen paikan alla katsomassa mitä löytyy. Aina ei tiedä paikan nimen perusteella minne haluaisi ulkoilemaan.</p> <p>Esim. Ihmisten on pakko käyttää HUS sairaalapalveluja. Olisi hyvä neuvoa tarkasti autolla tulevia mihin auton voi jättää/kannattaa jättää kun asioi tiettyä sairaalan osaa.</p> <p>Esim. liikuntapalveluihin ilmoittautuminen on monimutkaista. Samoin liikennepalveluissa voisi olla selkeämmin merkitty erikseen, että tästä ja tästä saa jonkin linjan aikataulun.</p> <p>Esim. Malmin lentokentän kaavoituksesta ja tilanteesta selkeä sivusto. En millään löydä lyhyesti tietoa mitä ja milloin tapahtuu. Kyseessä on kuitenkin Malmin alueen ihmisten elinympäristön tuhoaminen. Asiaan ei voi vaikuttaa ja nykyisiltä sivustoilta tiedon löytäminen "ihmisten kielellä" on lähes mahdotonta.</p> <p>Yritin löytää Kumpulan maauimalan on uintikoulut. Ei löytynyt Kumpulan maauimalan sivustolta ja kun riittävän kauan hain, löysin tiedon tiedon muualta. Miksi näitä tietoja ei voi linkittää?</p> <p>Esim. terveydenhoidon osalta yksinkertaisemmaksi</p> <p>Esim. terveyspuolella sähköisen asiointin suostumislomake on tarjolla ensimmäisenä, vaikka se tarvitaan vain kerran. Sen voisi tuoda täytettäväksi vain silloin kun sitä ei ole ja laittaa näkyville jonnekin loppuun. Nyt se varastaa parhaan paikan.</p> <p>Etusivulla on kohdassa kysy "HUOM! Päätös toimitetaan palveluiden kuvauksissa ilmoitetulla tavalla". Vaikea tajuta, mihin tuo liittyy.</p> <p>Terveyspalveluista on jo etusivulla oikealla listaus eri asioista. Vastaavan listauksen olisi hyvä löytyä jostain muistakin palveluista.</p> <p>Esimerkiksi liikunnan sivuilla ei ole englannin tai ruotsin kielistä tietoa uimakouluista tai ohjatusta liikunnasta. Sivuille kyllä on linkki suomen kielisille sivuille. Jos ihminen ei puhu suomea, ei suomen kielinen informaatio häntä hirveästi auta. Sivuilta on vaikea löytää tärkeää informaatiota, esimerkiksi poikkeusaukioloajoista, koska kaikki teksti on samalla fontilla, eikä eri värejä ole käytetty. Miksi esimerkiksi liikuntapaikkojen sivut on jaettu kahteen? Miksi on toimipisterekisteri ja kaupungin omat sivut?</p> <p>Esimerkiksi, että omahoitotarvikkeiden jakelu tapahtuisi suoraan verkosta, ilman puheluja...</p> <p>Etsin eniten sote puolen tietoa. Törmään aika ajoin vanhentuneisiin tietoihin. Sama tieto esiintyy myös monessa eri kohtaa tehden etsinnästä pirstaleista ja kokonaiskuvan saamisen vaikeaksi. Mielestäni monen sote-palvelun kuvaus netissä on aivan liian suppea eikä sen perusteella saa minkäänlaista kuvaa palvelusta esim. psykiatrian palvelut. Toivoisin palveluihin todella paljon laajempia kuvauksia niiden sisällöistä sekä esim. videoita palvelun sisällöstä, miten palvelun löytää jne. Ennen kaikkea tiedon pitäisi olla ajantasaista ja päivitettyä aina.</p> <p>Etsin usein tietoa jota tarvitsen sekä englanniksi että suomeksi. Englanniksi tietoa on vähemmän, ja kun kieltä yrittää vaihtaa, oikean sivun sijasta joutuu kyseisen palvelun etusivulle, jolloin usein hankalasti löydettyä tiedon joutuu etsimään useaan kertaan. Olisi hyvä jos kieltä vaihdettaessa sivu jolle siirrytään olisi automaattisesti sama sivu etusivun sijasta.</p> <p>Että ne olisivat ajan tasalla. Se, että ne ohjasivat oikeisiin palveluihin. Ja se, että ne antaisivat oikeaa ja ajantasaista tietoa siitä, että Helsingin kaupungin palvelut on myös ulkoistettu, pirstaloitunutta ja eri kaupunginosissa, kiinteistöissä ym. on eri palveluntuottajia. Tieto siitä, että Helsingin Kaupungin palvelut helsinkiläisille ovat kilpilotettuja. Kaupunki on vain tilaaja. Sivuille toivon tiedon aktualisista tuottajista! Että voisi myös arvioida veronmaksajana saamaansa vastiketta.</p> <p>Että ne yleensä toimisivat!! Kertaakaan ei ole vielä toiminut!!</p> <p>Että saisi myös vastauksen viestiinsä,kenelle suunnattu vastaisi itse myös siihen.</p> <p>Että tarvittavat teidot löytyvät ilman monia klikkauksia ja sellaisilla "kansan hakusanoilla", että kaupungintyöntekijöiden ammatiasanastolla. Usein lisätiedot linkit eivät toimi, joten asioita ei saa vietyä loppuun tai ylipäättään sivuilta löytyvät ohjeet ovat väärät tai niitä ei ole riittävästi.</p> <p>Etukäteenselkureita maksullisiin palveluihin. Selkeästi asiakasmaksut esille yvtren paikkaan. Se mikä löytyy, löytyy todella vaikeasti palveluiden takaa. Palveluissa voisi olla linkki maksuihin?</p> <p>ev</p> <p>Finns ingen information överhuvudtaget på svenska. Börja med att sätta dit svensk version utan att använda google translate.</p> <p>fungerande länkar, lättare och enklare, nu kommer man via google rakt till servicekartan där telefonnummer och annan väsentlig info inte finns, länkarna som skall föra dig vidare till informationen om tjänsten fungerar inte. Dvs. Infon hittas inte lätt, den är inte tillgänglig alla (om man inte vet hur och var man skall söka)</p> <p>För tillfället är jag nöjd. Är ännu inte särskilt inkommen i utbuden. Kanske fordringarna stiger med tiden. Vem vet.</p> <p>Förstasidans huvudmenyer kunde vara betydligt större och tydligare för att sporadiskt användande av sidorna skulle vara smidigare.</p> <p>Genom att eliminera skrivfel i svenskan.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Googlettaessa "malmi päihdepoli" ensimmäinen linkki oli: <a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaijuta/ota-yhteytta/hae-yhteystietoja/toimipistekuvaus?id=2752">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaijuta/ota-yhteytta/hae-yhteystietoja/toimipistekuvaus?id=2752</a> joka ei selvästikään toimi. Seuraava googlen linkki toki toimi ja löysin sillä tarvittavan tiedon, mutta IT puolenne varmasti osaa poistaa edellä mainitun linkin.                                                                                                                                                                                           |
| Gör om hemsidan helt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Haen kyllä tietoja sivuilta, mutta mahd vastaukset haluan postitse tai textviesteinä. Jatkuva kehitystä sopii jatkaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Haettava asia on joskus monen linkin takana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Haettu tieto saisi olla vieläkin helpommin löydettävissä sekä kaikilta osin kattavampaa. Kuitenkin hyvään suuntaan ollaan menossa! ☺ ☐                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Hain asumisoikeusnumeroa, mitään siihen liittyvääkään ei ollut etusivulla. Käytin hakukenttää: "asumisoikeusnumero". Vastaus: "ei yhtään osumaa". Miten tämä on mahdollista? Chatissa sain tietää, että hakusanalla "järjestys" löytyy oikea linkki, niin kuin löytyikin. Logiikka löytyy varmaan jostain kaupungin byrokratian syöveristä, minulle se ei auennut. Eipä ollut toimiva hakukenttä ei.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Haku eri hakuehdoilla sujuvammaksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Haku pitää olla loogisempi. Asukkaan hakema tieto on monesti ihan muussa paikassa/virastossa kuin mitä logiikka tarjoaisi. Hakusanoilla ei pääse perille. Monesti on asia jäänyt löytämättä, myös silloin kun joskus on onnistunut paikan löytämään, mutta on unohtanut polun sinne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Haku voisi ehkä toimia monipuolisemmin lasten tapahtumien ja palveluiden osalta. Vauvasta nuorisoon mahtuu melko epäyhtenäinen porukka erilaisine kiinnostuksenkohteineen. Usein hakutuloksia dominoivat toistuvat tapahtumat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Haku voisi olla monipuolisempi kun nyt sitä pitää käyttää usella hakutermillä vaikka hakee tietoa esimerkiksi yhden asuinalueen ajankohtaisuudesta, rakentamisesta, suunnittelusta ja kaavoituksesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lisäksi valikot ovat lähes dadaa kun suunnistan kohti edellä mainitsemiani kohteita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Haku, että löytää hakemansa. Erittäin sekava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hakukenttä tulisi olla sellainen että se tarjoaa myös sanan alkuosan mukaan sivuston tai yhdistää synonyymejä kuten ikääntynyt seniori vanhus jne. Hakukoneen tulisi tunnistaa ja mitä haetaan esim. Tarkoitko eläkeläinen. Nyt kaupungin sivut ovat jähmeä eikä löydä oikeaa kun täytyy olla täydellinen hakusana. Soten sivut palvelukeskustoiminnasta ovat aivan katastrofi. Sieltä ei löydä kun tuntien etsimisen jälkeen. Logiikka käytössä on jotain aivan käsittämätöntä. Tehkää käyttöohjeet ellei sivuja saada käyttäjäystävällisiksi. Monta tapahtumaa ja toimintaa on mennyt sivu suun.                                                                                                    |
| hakukoneen tulisi olla monipuolinen ja yksinkertainen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hakukoneoptimointi kohdilleen, sekä ankkurili kitystä sivuille, sivujen oma hakutoiminto kuntoon, asiasanoitus, ei ylipitkiä sivuja joista hankala löytää tietoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hakukoneoptimointi, vanhentuneiden sivujen poistaminen hakutuloksiin. Joudun googlettamaan hel-sivun ulkopuolella, kun vihdoinkin löydän sopivia asiasanoja. Työntekijät luulevat tietojen olevan oikein, eikä palautteista huolimatta koe, että heillä on vaikutusvaltaa siihen, mitä toimialaa koskevia sivuja on saatavissa verkossa. Hel-sivulta ei löydy tarpeellisia tietoja esimerkiksi vammaispalveluista, tiedotteita väitetään lähetettävän postitse, mutta muutokset astuvat voimaan ennen tiedon julkaisemista verkkosivuille ja posti saapuu 6 viikkoa päätöksen voimaantulon jälkeen. Minun pitäisi voida tarkistaa tiedot, joilla voin käyttää palveluita, jotka minulle on myönnetty. |
| Hakusanaoptimointi paremmaksi. Nyt täytyy tietää varsin tarkaan asiasana jolla etsii. Asiat eivät useinkaan ole loogisesti oikeassa paikassa tai eivät löydy valikoiden kautta, joten hakusanalla etsiminen pitäisi toimia paremmin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hakusanasto on useimmiten ongelma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Hakusanat ovat järejttömiä. Esimerkiksi asiointipalvelusta on hyvin haastava löytää yhteydenottotapaa. Järjellä ajateltuna se löytyisi viesteistä mutta ei se on jossakin lomakkeiden seassa. Perinteisesti lomakkeet käsitetään hieman eri tarkoitukseen. Myös terveysaseman yhteystietoja on erittäin vaikea löytää ainakin kalasataman ta.n sivuilta. Numero pitäisi olla ensimmäinen, joka ponnahtaa silmien eteen. Ymmärrän kyllä tämän hetken trendin sähköisten palveluiden suosimiseen ja numeroiden piilottamiseen mutta nyt on kyse julkisista palveluista, terveydenhuollosta. Kuntalaisten pitää löytää toimiva numero terveydenhuollon palveluihin ongelmitta.                           |
| Hakusanoja voisi olla enemmän. Jollei tunne hallinnon rakennetta voi olla vaikea löytää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Haku-toiminnolla on tavattoman vaikea löytää haluamaansa, aineistoa tulee niin paljon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| hakutoiminto - antaa nyt paljon vastauksia, että sivusto on poistettu tms. Liikaa käytetty aikaa väreihin ja fontteihin. on käytetty koristeellisia fontteja jotka näytöllä ovat epäselviä, isoja väripintoja, kaupungin uusi logo vie tilaa - yms koristelua, niin että itse asialle ei jää tilaa ja huomiota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Hakutoiminto ei pelitä haki mitä haki. Haen usein esm tilavuokrausta, niin monen mutkan kautta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hakutoiminto selkeämmäksi. Tietoa/oikeaa palvelua joutuu joskus etsimään monen mutkan kautta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hakutoimintojen parantaminen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Haluaisiin asioida suoraan sähköpostitse. Asiointisivu on hieman "jähmeä" käyttää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Haluaisiin mahdollisuuden kysyä Lastenvalvojilta avioeroon liittyvistä asioista sähköisesti tai enemmän tietoa ja linkkejä aiheesta kaupungin verkkosivuille. Haluaisin jätehuollolta ajantasaisia ohjeita jätteiden kierrätykseen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (tosin en ole käynyt sivuilla, enkä tiedä millaista tietoa niillä on nykyään), kestävään kehitykseen sekä tavaravaihtotapahtumia, jonne voisi tuoda tavaroita ja vaihtaa niitä tarvitsemiinsa. Tällaisia voitaisiin järjestää muiden tapahtumien yhteydessä tai esim puistossa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Haluaisin voida lähettää suoraa viestejä terveydenhuollon yksikköön.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Haluaisin, että meille puolisoille ja muille näkövammaisille olisi helpompaa saada joku ihminen langan päähän.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Hei, eiko Pekka Sauri ole jo ihan muissa hommissa nykyään. Organisaatiokin muuttunut!. sivustoja pitää päivittää reaaliajassa, huom. huom!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Helpommin googlattavaa, selkeämpi rakenne, Ajantasaiset aihepiirikoonnit (kurten kopulujen työaika, joka nyt varsin hyvä)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| helpommin löydettävissä olevat esim neuvola lomakkeet ja palvelut. Minusta sivut vähän suppeat ja harvoin löytyy tietoa mitä tulee etsimään. Helsingin kaupungin sivut voisivat olla monipuolisemmat ja asiakasta palvelemmat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Helpottaisin sähköisen asiainnoin löytämistä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Helppo löytää palvelu, jota hakee. Mahdollisuus ottaa nopeasti yhteyttä esim. palkanlaskentaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| helppokäyttöisempi saisi olla ja tärkeä tieto kasattu alkuun . Toisarvoinen ja nippeli sekä tilastointi tieto voi olla vaikeammin haettavissa tai linkitettyinä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Helppokäyttöliittymäksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Helsingin kaupungin näkyvyys somessa - esim. Twitterissä - on hyvä. Jatkaa samaan malliin!!! Stadin pitääkin olla esimerkkinä muille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Helsingin kaupungin sivuilla liikkuminen on suoraan sanottuna painajaismaista ja ne ovat huonoimmat kaupungin sivut, joita olen käyttänyt. Rakentaisin sivut kokonaan uudestaan käytettävyyssiantuntijoiden kanssa. Jos jokin etsimäni tieto löytyy, tuntuu epävarmalta, onko se ajantasainen. Myös chat-toiminto (ei mikään robotti) olisi kätevä jos/kun ei löydä etsimäänsä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Helsingin kaupungin sivuilta on vaikea löytää tietoa, ellei tiedä tarkalleen mitä ja mistä hakee. Yhteydenotto terveysasemalle toimii kuitenkin hyvin. Itselleni käyttö on helppoa, ihmiselle joka käyttää nettiä harvoin, vaikeaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Helsingin kaupungin sivusto on kauttaaltaan kömpelö ja vaikeasti käytettävä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Helsingin kaupungin sähköiset palvelut eivät toimi kunnolla. Hakemani yhteystiedot olivat vanhentuneet, eikä oikeaa tietoa löytynyt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Helsingin kaupungin verkkosivut olisi hyvä pitää ajan tasalla. Nyt kuolleita linkkejä on paljon. Käytän sivuja sekä yksityisenä kuntalaisena, että työn puolesta runsaasti, ja mielestäni tarvittavia tietoja on usein hankala löytää tai ne ovat monen linkin takana. Sivut ovat melko kerroksittaiset ja epäintuitiiviset. Kuntalaisen ja asiakkaan näkökulmasta erityisenä huononnuksena olen pitänyt päivähoidon sivustojen muutosta, jossa käytännössä kaikki olennainen informaatio eri päiväkodeista katosi. Monen päiväkodin sivuilta ei esim löydy tietoa ryhmistä yms. Osalla päiväkodeista myöskään toimintasuunnitelmaa ei löydy verkosta, vaan linkin takana on tyhjää. |
| Helsingin kaupungin sivusto on sokkeloinen, ja ulkoasu vaihtelee sivustoilta toiselle siirryttäessä. Vaikea löytää tarvitsemaansa. Toisaalta perusyhteystiedot löytyvät helposti. Toivoisin panostusta vanhushuollon ja sosiaalihuollon sivuihin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Helsingin pelastuslaitoksen verkkosivuilla on vanhentunutta asiaa, esim. 9.7. toivotetaan turvallista juhannusta. Sivun tila on käytetty tehottomasti, asiaa on vain pienellä osalla sivua ja suurin osa ammottaa tyhjyyttään!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Helsingin verkkosivuilla on ilmeisen tietoisesti jätetty pois yhteystiedot. Vastauksena tälle käytännölle esitetään sähköpostien ym. vievän liiaksi aikaa kaupungin yksiköiltä. Joissakin yksiköissä onkin ilokseni otettu käytännöksi jakaa työt niin, että sähköiseen viestintään osoitetaan asiantunteva toimihenkilö.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Henkilökohtaisella palvelulla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| hidas toimivuus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hidastaisin sivun nopeaa liikkumista seuraavalle sivulle, että voi sisällyttää mitä sivulla lukee.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| hintatietojen löytyminen helpommin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hirveän paljon on yleistä kiiltokuvamaista lätinää. Jos etsii tietoa vaikka järjestyssäännöistä, melusta ja siihen liittyvistä luvista menee hermot. Mitä ihmettä sitä lukemaan vaikka kuinka tärkeää melun torjunta on, kun joku sitä aiheuttaa myöhään illalla omakotitaloalueella, eikä meinaa heti löytyä niitä sääntöjä tai yhteystietoja minne asiasta voisi ilmoittaa kätevästi.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| hsl kaipaa isosti apua esim kohdassa reitit ja aikataulut, palaute ei vaan mene perille                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| HSL-biljetter skulle kunnas köpa från internet. Så att jag och andra användare av kollektivtrafik skulle kunna köpa biljetter från kommunens sidor och inte bara vara beroende på fysiska besök till exempel till R-kioski, Prisma eller biljettautomater.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Huomattavasti parantamalla käytettävyyttä ja tietojen löydettävyyttä. Tällä hetkellä paras tapa löytää oikea sisältösivuilta on Google haku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hyvin selkeästi kootut yleensä- helppo lukea ja linkit yleensä toimivia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| hyvä nytkin..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Håll sidorna bättre ajour. Finns uppgifter om utnämningar av tjänstemän men sedan hittar du inte dem närmare?? Utveckla söktjänsten!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ihan ensiksi siten, että palautteisiin vastattaisiin. Jätin palautteen kesällä 2017 toivoen vastausta. Sitä ei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| koskaan tullut. Yritin etsiä stadinasunnoista tänään listaa kaupungin vuokra-asunnoista, en löytänyt sitä. Oli vain maininta joistain uudisrakennuskohteista. Niitäkin olisi ollut mukava tarkastella lähemmin vaikka asukkaat olisikin jo päätetty.                                                                                                                                                                                                                              |
| Ilme/väritys/design on turhankin ärhäkkä joten kauaa ei viihdy sivuilla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Informationen på svenska ofta bristfällig, krävs mycket navigerande för att hitta det man söker. Otydlig information. Litet enklare på finska. Färgerna ger ett dystert och föråldrat intryck (speciellt det mörkblåa), sidorna är mörka och tunga att läsa och söka på -speciellt i mobilen. På datorn ser det litet bättre ut. Det känns inte lockande att gå in på sidorna. Jämför mot myhelsinki sidorna som är fräsha och tilltalande, därifrån kunde man hämta inspiration. |
| Informationen är ofta väldigt begränsad. Tex angående dagvård och skolor är informationen väldigt knapp. Det är svårt att hitta rätt på sidorna och länkarna är ofta gamla. Sidorna skulle behöva göras om på nytt (modernare utseende och navigering), men jag antar att detta är svårt och dyrt.                                                                                                                                                                                |
| Isoin puute on tietyn tiedon löytäminen, tietoa on paljon mutta se on jaoteltu hankalasti eri puolille, ja se ei ole aina loogisesti tai selkeästi löydettävissä. Esim. polkuja ja linkkejä on yläpaneelissa, sivupaneelissa, itse sivulla linkeissä, jne.                                                                                                                                                                                                                        |
| Itse käyttämästäni palveluista ainakin terveysasemien sähköinen asiointi on hyvin sekava (esim. viestien löytäminen, joka on jossain sivupaneelissa), eikä sen funktiot toimi normaalilla, totutulla tavalla (esim. viesteissä "Palaa" tms meneekin ihan alkuun eikä edelliselle sivulle). Eikä asiointi toimi ylipäättään aina, esim. viestin lähettäminen ei onnistu.                                                                                                           |
| Katupysäköintiä yritin myös selvittää äskettäin, ja oli tosi vaikeata. Kaipaisi interaktiivista karttaa, josta näksi heti ja selkeästi mm. kunkin katuosuuden maksullisuuden (paljonko maksaa ja milloin), aikarajoitukset, jne.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sivusto voisi myös olla modernimman ja raikkaamman näköinen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Jag är nöjd. Svenskspråkiga sidorna dock inte alltid uppdaterade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Jatkakaa hyvää työtä!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Joka paikkaan pitää kirjautua erikseen, ja esim. Työterveys Helsingin e-palvelua en ole saanut toimimaan, puhelimitse nykyään ei saa mitään asioita hoidettua, toivoisin joka "virastoon" myös sähköpostiasiointia, jolla olisi nopea hoitaa pienet asiat. Kaupungit sivut ovat sekavat ja haluttu tieto jää usein löytämättä. Asukkailla olisi myös kiva saada "kartta" siitä, mitä taho hoitaa mitäkin asioita sekä selkeät yhteystiedot.                                       |
| Jokaikiseen päiväykseen pitää lisätä vuosiluku. Hakukoneet löytävät ikivanhoja tiedostoja, joiden ajantasaisuutta on vaikea selvittää. (Esim. syksyisin influenssarokotukset). Hauissa on tiedettävä tasan oikea termi, mitkään synonyymit eivät kelpaa. Tiedon julkaisija/osasto/laitos julkaistava selvästi, myös liite-tiedostojen.                                                                                                                                            |
| Joku satusetä voisi kertoa miksi Malmin Lentoasema aiotaan tuhota ja miksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Jollakin tapaa selkeämmäksi se, miten pääsee kiinni mihinkin tietoon. Esim. Tuli viesti, että minulla on lähetetty viesti terveyspalvelun kautta mutta kestää hetki että viestin löytää. Ei näy etusivulla heti mistä viestin voi avata. Toki jos käyttäisi useammin tottusi liikkumaan sivuilla. Käytän kerran vuoteen.                                                                                                                                                          |
| Jonkin päivittyvä taulu aukioloajoista voisi olla kätevä - tekstiin lisättyjen poikkeuksellisten aukioloaikojen sjasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Jonkinlainen vastaus pitää saada pian kysyttyyn asiaan!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Jonotusajat terveysasemille olisi kiva nähdä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| jos esim. jättää hakemuksen vuokra-asuntoon, olisi kiva, että siihen tulisi muukin merkintä kuin "vastaanotettu". Tietoa, koska hakemukset käsitellään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Jos kartalta esim. palautteen yhteydessä, valitseepisteeseen, niin sitä ei saa pois, jos on valinnut väärin. Pitäisi poistua, jos siihen klikkaa uudelleen. On hyvä, että pystyy valitsemaan usieta pisteitä.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Jos mahdollista, niin lyhyempi reitti esim. uimahallin aukioloaikoihin ja muutenkin selkeämmät reitit tiedonhakuun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Jos tieto olisi ajantasaista ja linkit toimisivat eivätkä aiheuttaisi ikuisia luuppeja kuten sähköisen asiointin palveluun pääseminen nettisivuilta, olisin paljon tyytyväisempi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Joskus polut vähän monimutkaisia, joten joillekin vähemmän tietokonetta käyttäneille saattaa olla vaikea löytää haluamansa tiedot                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Joskus toivoisin saavani mahdollisuuden kommunikoida asiasta vastaavan henkilön kanssa suoraan ja saada häneltä vastauksia. Antamaani palautteeseen olen saanut vastauksen, mutta en henkilön nimeä, enkä mahdollisuutta jatkaa keskustelua tai saada lisäselvennystä asiaan.                                                                                                                                                                                                     |
| Jostain syystä lähes kaiken tiedon etsiminen kaupungin sivuilta on vähän vaikeaa. Etsipä sitten puistoruokailujen ruokalistaa tai neuvolan yhteystietoja, joutuu aina klikkailemaan sinne tänne. En oikein tiedä mikä on ongelmana, mutta puurakenne ei hahmotu minulle ihan niinkuin pitäisi.                                                                                                                                                                                    |
| Jotkin soten tiedot ovat vanhentuneita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tilapalvelut on esimerkki vaikeasti hahmotettavista sivuista, joilta on vaikea löytää tarvitsemaansa tietoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Jotkut tiedot ovat kiven takana. Esimerkiksi omahoitotarvike jakelun viestit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Juuri ajattelin että ulkoasu ei ole selkä paljon yhdellä sivulla - vaatisi selkeyttämistä ja parempaa levollisempaa väriä josta selkeästi löydettävissä nyt saa etsiä sieltä ja täältä eikä sieltäkään löydy. Modernimmat plis :-)                                                                                                                                                                                                                                                |

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| mutta asiata paljonse hyvä, löydettävissä ken löytää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| kaavoitus päätökset selkeästi aikajanalla näkyviin. Kun kaupunginhallitus päättää kaavotusasioista, se olisi helposti saatavilla myös kaavoituspuolen sivuilla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kaiken asioinnin keskittäminen yhteen ei tunnu tässä tapauksessa toimivan. Lääkärikäynnin ajanvaraus pojalleni ei onnistu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| kaikilla mahdollisilla tavoilla, koko portaali on vanhanaikainen ja täynnä tekstiä. Esimerkiksi antaa ymmärtää, että voi varata ajan lääkärille, mutta lopulta käykin ilmi, että vain rokotukseen!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kaikin keinoin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kaikki kaavoitusta ja rakentamista koskevat aineistot/linkit eivät aukea kuntalaiselle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kaikki peruskouluun liittyvä hakeminen, esimerkiksi kielivalinnat, sähköiseksi. Samoin terveydenhoidon sähköisiä palveluja pitäisi laajentaa huomattavasti. Sähköinen asiointi on tuottava investointi, joka tehostaa palvelujen tuottamista ja vähentää veronmaksajien kustannuksia. Kustannukset esim. puhelinpalveluun ja paperilomakkeiden pyörittelyyn verrattuna ovat minimaaliset per asiointikerta!                                                                                                                                                          |
| kaikki polut tiedosta toiseen ovat tosi sekavia. oikoteitä voisi lisätä huomattavasti sekä avata ohjeita. etenkin terveydenhuollon sivut ovat järkyttävä sotku, neuvolan ja perusterveydenhuollon välillä myös hankala sukkuloida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Kaikki yhden linkin ja yhden kirjautumisen kautta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kaikkia palveluita ei ole mahdollista saada verkossa. Jokaisen asian selvittäminen tuntuu olevan usean linkin takana, ja kun viimein pääsee oikeaan osoitteeseen, toiminto ei mahdollisesti ole juuri itsellä käytössä. Sähköisen asioinnin sopimus tuntuu olevan tarpeen useassa paikassa. Sivustolta on vaikea löytää mitään.                                                                                                                                                                                                                                      |
| kaikkien pisteiden s-postiosoitteet esille.tyhää "yrittää" soitella juuri määrättyinä klo aikoina,tai odottaa takaisin soittoa 2-3tuntia ja olet bussissa silloin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kaipa selkeyttä. Kun löydän hakemani, saan enemmänkin kuin odotin. Usein kuitenkin haen tietoja pitkäänkin, kun haen esimerkiksi väärillä hakusanoilla tai katson väärän otsikon alta. joskus voisi olla kiva, kun löytyisi vinkkejä hakusanojen kautta. Esim asuntoa ei hae joka vuosi, vaan tarvitessa, sitten opetellaan taas. Terveyspuolelle voi odottamisen sijaan lähettää ei kiireellisen aikavaraus kyselyn spontana, mutta enpä sitäkään aiemmin tiennyt.. tsemppiä oman osaamisen ulkopuolelta katseluun :))                                              |
| Teija Laveri                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kanske ha även på engelska                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Katso edellä mainitut kommentit. Halusin uusia erityisuimakortin. Oli vaikea löytää sivuiltanne oikeaa asiakasneuvojaa. Soitin kuitenkin yhteen asiakaspalvelunumeroon, jossa ei osattu auttaa, mutta annettiin kuitenkin oikean asiakaspalvelijan yhteystiedot. Tätä numeroa ei sivuiltanne ole eikä tämä henkilö ollutkaan paikalla kahteen päivään. Hyvin ontuvaa jos palvelu/tieto yhden henkilön hallussa. Olisi tehokkaampaa jos kaikki tieto löytyisi nettisivuiltanne ja palvelut kuten erityisuimakortit (jos itse kortti jo olemassa) voisi uusia netissä. |
| Kattavammin ja syvemmin tietoa vanhustenpalveluista, kiitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kattavampi hakemisto olisi hyvä. Usein joutuu arvailemaan, minkä otsikon alta voisi etsittävä tieto löytyä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kaupungin nettisivut ovat todella sekavat ja tietoa on vaikea löytää, vaikka sitä runsaasti on. Sivut linkkaavat riistiin toisiinsa jne. kun yrittää pureutua tarkempiin tietoihin (esim. sote-palvelut). Parhaiten tiedon löytää googlen kautta (näin sanoi myös jopa neuvolan täti, kun itse etsi jotain). Sivujen rakennetta ja hakuja tulisi kehittää kuntalaisen näkökulmasta, ei hallinnon rakenteen ja termien mukaan. Isompia kokonaisuuksia per sivu, ei linkkiä linkin perään.                                                                             |
| Terveydenhuollon sähköinen asiointi on todella hankala käyttää, siihen pitäisi panostaa jälleen asiakaslähtöisesti ja uudenaikaisin teknologioin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Soten palveluista kertovat sivut ovat varsin sekavat ihan jo vaikka terveysaseman yhteystietojen löytämiseksi. Omaolo-kysely oli varsin ärsyttävä, kun vain halusi varata päivystykseen ajan esim. selkeän korva- ja silmätulehduksen vuoksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Päiväkotien sivut pitäisi yhtenäistää ja pitäisi lisätä kuvia, videoita ja lisätietoa päiväkodin sisätiloista, henkilökunnasta, toiminnasta ja arjesta. Näin esim. epävarmuus päiväkotipaikkaa hakevilla vähenisi. Leikkipuistojen ajankohtaiset tiedot ovat myös varsin hajallaan, tosin niille on ilm. jokin uusi appi (jota ei ole voinut ladata, koska puhelimeen ei mahdu uusia appoja).                                                                                                                                                                        |
| Kaupungin palautekanava on kätevä, sitä voisi selvemmin mainostaa, että sitä kautta hoituu kysymys kuin kysymys.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kaupungin palveluissa on aina se raha. ei muutu kun ei ole rahaa. Selkeämpää kokonaisuutta, helpompaa liikkuvuutta. Tällä hetkellä vaikea lukea, asiat harallaan...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kaupungin poliittiseen päätöksentekoon liittyvät dokumentit paremmin esille. Ennen kaikkea kaikki se, mikä liittyy pitkän tähtäimen suunnitteluun ja faktapohjainen informaatio, jota hyödynnetään poliittisessa päätöksenteossa (muistiot yms.).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kaupungin sivuilta osa tiedosta tuntuu kadonneen, kun sivustoja on uudistettu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kaupungin sivujen käytettävyyttä tulisi parantaa. Nyt se on sekava, hankalasti navigoitava, ja haluttua tietoa on usein vaikea löytää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kaupungin sivuston haku ei löydä läheskään aina haettua asiaa, vaikka se löytyy sivustolta. Monen asian etsimiseksi joutuu klikkaamaan monia eri kohtia. Osasta asioista vaikea tietää mihin osastoon kuuluu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kaupungin yleisten ja toimialojen esim. soten sivustot poikkesivat toisistaan osoiterivin mukaan hel.fi/sote vai hel.fi/helsinki/sote                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaupunkisuunnitteluun ja liikkumiseen liittyvät tietopalvelut kiinnostavat erityisesti ja koen ne erityisen tärkeäksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Keep Up the Good Work. Ni vet bäst själva!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kehittämällä käyttäjäkokemuslähtöisyyttä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kiitos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiitos, ei parannettavaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| kirjaston aineistoluettelo oli hankalampi kuin olisin odottanut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kirjoittaisin parempaa suomea, jota kaikkien on helppo ymmärtää enkä viranomaiskieltä, jossa puhutaan passiivissa joistain "mahdollistamisen mahdollistavista tahoista."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hakutoiminnoissa pitää olla linkki muidenkin yhteystietoihin kuin Kaskoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Yhteystiedot muutenkin ajan tasalle, kiitos!! Esim. puhelinluettelot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kirkas sininen häikäisee ja valkoinen fontti on liian pieni, valikoiden aukeaminen pysyvästi ok, mutta fontti liian pieni, koon vaihtaminen AAA -painikkeella on hyödytön koska vain etsi -valikko suurenee, isommalla fontilla valikosta voisi siirtyä suoraan haluamaansa. Yksinkertainen sivu ilman liikkuvia ja häiritseviä osia OK, mutta väri ja fontit ei, Kuuntelu mekaaninen ja toimintovalikko siinäkin liian pieni, Asiaa on mutta paluu edelliselle sivulle on vähän hakusessa, toisaalta etusivua lukuunottamatta valikkoja on jo isommallakin fontilla, uudet sote sivut aukesivat paremmin, eli poistakaa vanhat sivut googlesta:D                                                                                                         |
| Kodittomat...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Koko kaupunli läpimätä Pyrokratia koko kaupunki täysi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Koko sivusto näyttää vanhanaikaiselta. Aukioloajat eivät ole päivitetty, esim jos Kisahallin osa on suljettu jonkun eventin takia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kokonaisuutena sivu on tosi kiva ja toimii mukavasti. Asioiden löytäminen on vaatinut muutaman kerran vähän enemmän aikaa ja kokeilua kuin toivoisi. Kaksi tällaista esimerkkiä mitkä ensimmäisenä tulevat mieleen ovat 1) vuokratonttien enimmäishinnan säätämiseen liittyvä (vanhempi) päätöksenteko, ja 2) perhepuistotoiminnan yksityiskohdat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kiitos paljon hyvästä sivusta! Ja tsemppiä jatkokehitykseen! :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kokonaisvaltainen yhden kanavan palvelu käyttäjälähtöisesti muotoiltuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Korjatkaa linkit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kuinkas monta vuotta tässä jo on mennyt kaksinkertaisella rakenteella toimialauudistuksen jälkeen...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Hakukoneet vieläkin sekaisin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kuljettaessa ihmistä kenellä pyörätuoli tai rollaattori on hyvä tietää minkälainen kulku kyseisessä paikassa on. Esteettömyys tiedot ovat tärkeitä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kun lehdistössä on ollut juttua pysäköinnin maksullisuudesta, niin miksi ihmeessä siitä ei kerrota alueen nettisivulla?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| kun nää nykyiset ees toimisivat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kun olen infonnut ympäristöasioista, s-postiin on tullut vastaus, että asia on lähetetty eteenpäin, vaikka itse asialle ei ole tehty mitään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kun on kaikki pielessä, niin joka ikistä osa-aluetta tulisi parantaa. Kaupungin ylinjohto pitäisi laittaa samantien vaihtoon, kun ei mikään suju.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| kun on suomenkielisellä sivulla, niin miksi samalle sivulle ei pääse suoraan muilla kielillä?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kunde inte ändra tanläkar tiden som jag hade beställt, så måste ringa istället. Vet inte varför de gick inte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kuulovammaisten palvelut pitäisi löytyä verkosta. Kuulovammaisilla ei ole mahdollisuutta varata aikoja esim.terveydenhuoltoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kuvat ovat liian isoja ja vievät sivun näkymästä liikaa tilaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kysykää nyt hyvänen aika eri-ikäisiltä käyttäjiltä, mikä tieto on missäkin palvelussa oleellista. Nyt sivut on suunnitellut ilmeisesti it-insinööri toiselle it-insinööreille ja lusikkansa soppaan on vielä laittanut kaupungin hallinto, joka esittelee itselleen omaa organisaatiotaan sisäpiiritiedoilla. Helsingin kaupungin nettisivut ovat törkeän huonot ja tiedon löytämiseen tarvitaan vähintään fakiiria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Kysytään mielipiteitä myös 70-80-90 -100 vuotiailta, jotka pakotetaan sähköisten palvelujen käyttäjiksi !!! Heille käyttämisen helppous ja selkeys olisi erittäin tärkeää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Käyn päivittäin kirjaston sivuilla ja melkein päivittäin kaupunkipyöräasema -sivuilla. Minusta ne ovat hyvät. Kun etsin tietoa kaupungin muista palveluista, esim. etsiessäni eri virastojen henkilökuntaa tai palveluja, joudun viidakkoon. Ne voisivat olla selkeämmin tehdyt. Ja myös visuaalisesti mielenkiintoisemmat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Käytettävyyt!<br>Varsinkin asiointipalvelu on todella sekava! Onko tavallisen käyttäjän pakko erotella terveydenhoito ja suun terveydenhoito? Minusta on välillä vaikea hahmottaa sitä että hammaslääkäripalvelut ovat niin täysin erillään muusta terveydenhoidosta. Sähköinen asiointilupakin piti erikseen täyttää molempiin, jonka johdosta en saanut muistutusta lapseni hammaslääkäriajasta (jonka olin merkinnyt itselleni vahingissa väärin).<br>Myös verkkosivut ovat sekavat. mielestäni käyttäjälle näkyvät liikaa kaupungin rakenteet toimialoineen. Se tieto on kyllä hyvä olla julkista ja näkyvää, mutta asioiden hoitaminen ja tiedon löytäminen asiointiin liittyen pitäisi olla sujuvampaa ja enemmän käyttäjän näkökulmasta mietittyä. |
| Käytin terveydenhuoltoon liittyviä palveluita. Sivuston visuaalinen ilme oli vanhanaikainen ja sotkuinen. Eri fonttikokoja, paljon boldauksia, tekstin asemoinnit outoja..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Käyttämällä hyväksi aikaisempaa mallia liikkuu sivuilla. Nyt menee liikaa aikaa etsiessä oikeaa ilmaisua, jolla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| haettava materiaali löytyy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Käytän pääasiassa terveydenhuollon palveluita. Viestintä on melkein pelkästään yksisuuntaista. Kysymyksiä ei voi esittää, omia mielipiteitä ei voi ilmaista. Ja vaikka voisikin, tuskin kukaan olisi aikaa niitä lukea. Säästöt olisivat suuria jos jokaista asiaa varten ei tarvitsisi varata vastaanottoaikaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Käytän pääasiassa terveyspalveluihin liittyvää sivustoa. Siellä sivusto ei ole kovin selkeä ja tiettyjä toiminnallisuuksia on vaikea löytää. Esimerkiksi aluksi kun yritin lähettää viestiä terveyskeskukseen, joka on pääasiallisen syy sivuston käyttöön, en meinannut millään löytää viestintäpaikkaa.. se on "terveyspalvelujen lomakkeet alla". Sen sijaan "viestintä" osion alla pystyn lähettämään viestin ainoastaan opiskelijaterveyden huoltoon. Sivuilla on hyvin tietoa, mutta tiedon etsiminen ja käyttäjäystävällisyys ei ole kovin hyvää. Lisäksi sivusto on muutoinkin hyvin vanhanaikainen, jokseikaan siitä merkittävää haittaa ole.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Käytän usein mm. julkisen liikenteen reittiopasta. Toivoisin, että kävelyreittien ohjeistus esim. bussipysäkeille olisi oikea, ettei tarvitsisi tuntemattomilla alueilla kierrellä turhan pitkiä reittejä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Laajemmat tiedot ja yksityiskohtaisemmat asiointipalvelut. Avoimille vastauksille ja kysymyksille mahdollisuus, voisitte siihenkin palkata henkilökuntaa sitten lisää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Laajentaisin ajanvarausmahdollisuuksia terveydenhuoltoon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Laittaisin kohdennettua tietoa enemmän esim. liikunnasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| leiskaa voisi kehittää paljon - nyt näyttää kovin 90-luvulta, ja sitä myöten antaa koko kaupungista aika jämähtäneen kuvan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Helsingissä on paljon asioista, jotka pitää vaan tietää, joten niiden esiin nostaminen esim näiden sivujen + somen kautta olisi ensiarvoisen tärkeää. Itse päädyin sivuille nyt siksi, että näin jonkun kaupunkilaisen linkin Tapaninvainion uimarannasta. En ole koskaan kuullukaan moisesta, vaikka olen asunut Helsingissä tai Helsingin rajalla melkein 40 vuotta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tämä sivusto olisi myös oiva paikka asioiden kehittämiseen ja kaupunkilaisilta kysymiseen. Nyt esimerkiksi koripallokenttiä on muutettu nurmikentiksi, ja ainakin ennen aktiivinen kotini vieressä oleva nurmikoriskenttä kaikkua nyt tyhjiyttään (kentällä ei voi pelata esim loukkaantumisvaaran vuoksi - nurmikenttä ei ole tarkoitettu korikseen) - joskin tähän olisi kannattanut ennen kaikkea varmstikin kysyä korisasiantuntijoiden mielipidettä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Liian moni palvelu on saman hel.fi -domainin alla suoraan. Se sotkee hakukonetta, eikä anna myöskään joustavuutta palvelukohtaisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| hel.fi:n lisäksi monella palvelulla voisi olla aivan oma osoitteensa, joka myös on pysyvä, eikä vadu usein.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Liikaa linkkejä, liikaa painikkeita yläpalkissa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aivan liikaa valintoja tarjotaan käyttäjälle. Kielivalinnat sun muut saisivat olla yhteisen valikon alla, sekä palaute pois suoraan näkyvistä ylhäältä. Saavutettavuus asiat kuten sokeiden kuuntele valikko on hyvä pitää ylhäällä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Liikaa ohjauksia google -hauilla vanhentuneisiin tai siirrettyihin sivuihin. www.hel2.fi -jne. on jo niin raivostuttava että tekisi aidosti mieli käyttää pientä 4,9 cm pituista ruosteista veistä ja tulla irrottamaan päitä. Te toimitte julkisen rahoituksen varassa, palkkanne ja palkkionne ovat aivan liian sikakorkeat, ja unohdatte asemanne. Olette PALVELIJOITA ja palvelijat ovat poikkeuksetta HALPOJA orjia! Ellei se ole mielessä ja aina tee täydellistä työtä, ansaitsee tuon em. puukolla tapahtuvan jalon muslimien tänne tuoman hienon tavan joittaa asioita. Ja niitähän riittää, tämä maa annetaan pois ja lapsistamme tehdään orjia. Siksi parempi poistaa haittatekijät nyt. Te suollatte pelkkää paskaa kun islam-kielteinen täydellisyys on minimitaso! Apinaa ei voida sivistää, mutta tepä ette sitä vain usko. Pian maailman väkirikkein valtio omaa tiedon siitä kautta historiansa, muslimit eivät sovi mihinkään. Tekö tiedätte paremmin kuin tämä miljardivaltion kansa? Kärtitte vastausta, tässä se pääosin on. Suomalaislapset pelkäävät tarhoita ja kouluissa, vanhuksat vanhainkodeissa ja muut kansalaiset kaikkialla - mutteivät siitä kerro koska sellaista tietoa on systemaattisesti levitetty että "se taistelu on jo hävitty"- Ei ole! Nämä paskat voi edelleen häätää Euroopasta kokonaan. Ainakin minä olen saanut tämän maan perinnöksi heiltä jotka luovuttivat verensä ja henkensä tuolla itärajan suunnalla, nyt tänne otetaan rintamakarkureita ja lapsenraiskaaia sekä muita huvittelijoita noin 40v. ikäisiä "lapsia". Ja sivustolla puhutaan hyvästä itsetunnosta varhaiskasvatuksen yhteydessä, kun oikeasti tehdään sopeuttamista islamiin. Hävytöntä valehtelua. Sekakuottuurisuudesta ei vain tule mitään missään kun muslimi on osapuolena. Kaikkien muiden kanssa tapahtuu pääosin positiivisia asioita, muttei em. luulotautikunnan edustajien selvästi suurimpana ongelmana miespuoliset. Heillekö kaikki pitäisi antaa kun ovat "paenneet LÄHIMPÄÄN sodattomaan maahan"??? Saattaa siis koko Suomen historia häpeään, mennyt sekä tuleva? |
| Liikaa ohjeita ja linkkejä sekaisin. Pitäisi olla vain yksi kohta esim sivupalkista "sähköinen ajanvaraus" ja ehkä sitten ohjeet siinä alla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Liikaa ympätty tekstiä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Liikunta ja kuntosalit ym. palveluja senioreille omat sivut jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| - ilmoittautumiset helpommaksi - pankin kautta ongelmia eivät onnistu sitä kautta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Liikuntapalveluiden sivulla (esim uimahallit ja tekojääradat) poikkeukset pitäisi olla ajan tasalla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Linkit dokumentteihin (esim. "Voimaan tullut asemakaava...") voisi korostaa visuaalisesti jotenkin niin, että samankaltaiset dokumentit olisivat samalla värillä tai niiden edessä olisi kuvaava symboli, tms. Nykyisellään lista on vaikeasti, hitaasti luettava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Linkit johtavat ristiin samoihin paikkoihin joissa olen jo käynyt. Yritin etsiä tietoa tilojen vuokraamisesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hinnasto oli vuodelta 2017, "voimassa myös vuonna 2018". Nyt ollaan jo hiukan edetty siitä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Linkitykset kuntoon ja asiat selkeämmin esille. Annetut linkit eivät johda mihinkään tai tietoa ei linkiteltä sivulta löydä. Jos joutuu hakutoiminnolla etsimaan haluan apua nappia - niin kaikki ei ole ihan hyvin.                                                                                                                                                                                                                              |
| linkitykset vaikeita ainakin terveys                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Lisäisin sivuston näkyvyyttä somessa, selkeyttäisin valikot ja muotoilisin tekstin mahdollisimman ymmärrettäväksi kaikille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Lisää chat-neuvontaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Lisää koneita palvelukeskuksiin, ovat usein kovin varattuja. Esim. Kinaporissa on vain kolme konetta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Lisää käyttäjiä osallistuvilla palveluilla ja markkinoilla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Lisää selkeyttä rakenteeseen. Hakupolut ovat monimutkaisia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Lisää sää opastusta kaupunkilaisille sivuston olemassaolosta ja käyttötavoista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lisää. Vähemmän perhanan ensikäyntivaatimuksia jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lisäämällä "kysy pormestarilta"-napin :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Lisäämällä sähköisen ajanvarauksen terveyspalveluihin. Nyt tuntuu, että nykyisen esteradan tarkoitus on karsia asiakkaat yksityiselle puolelle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lomakkeiden täyttäminen on vaikeaa ja työlästä. Kirjoitettua tekstiä ei pysty muokkaamaan. Sivustolla on vaikeaa löytää tarvitsemansa palvelu. Olen nuori ihminen, joka mielellään asioi netissä helppouden ja nopeuden vuoksi, pl. juuri nämä sivut em. syistä.                                                                                                                                                                                  |
| Lopettaisin heti kaikki muutokset!<br>Joka kerta kun muutos tapahtuu niin mitään ei osaa käyttää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Lupa-asia sivustot ovat kömpelöt käyttää. Erityisesti Katutyölupa -hakemus on mielestäni hankala.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Luulin olevani Espoon sivuilla. Eli pieleen meni. Lycka til vaan kehittämiseen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| lähinnä ajankohtaiset -osio, saisi vaihtua useammin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Lättare att hitta information.T.ex hälsocentralerna är väldigt komplicerade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| lättare navigation, nu kommer de oftast gamla sk "tomma" sidor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lääkäri ajanvaraukset netissä, eritoten hammaslääkäri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Lääkäriin voisi varata ajan myös sähköisesti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Löydettävyyttä paremmaksi. Etsin lähes joka kerta tapahtumakalenterin haun kautta kun en muuten löydä.Etusivun ajankohtaiskaruselli vaikea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Maahanmuuttajien tarvitsemaa tietoa enemmän.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Mahdollisimman yksinkertainen, erittäin selkeä teksti, yksinkertainen eteenpäinohjaus (=navigointi)<br>Pitäisi olla selkeä ohjaus oikeille sivuille.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Matkailijoille olisi hyvä tarjota myös arkipäiväisiä palveluita, eikä pelkästään erikoisuuksia esim. jäätelökioskeissa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Mer intuitiv navigering mellan sidor, t.ex. länkar till all vidare information borde finnas och vara lätta att hitta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Mera information om t.ex daghemen. Mera bilder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mielestäni olisi hyvä vähentää vuokra-asuntojen vuokralaisen valintatilan odotusaikaa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Miettin ne läpi käytettävyyssiantuntijan kanssa. Virastojen hajanaisuus ja siiloisuus näkyy tavassa koota sisältöjä, lisäksi sivustolla linkitetään hyvin vähän toisaalla sivustolla sijaitsevaan tietoon.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Mihin ottaa yhteyttä, esim. Myllypuron terveyskeskukseen puh? Mistä löytyy?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Minun mielestäni sähköiset siointi ei auta hirveästi asiakaalle ja asuntolöytäminen kestää kuulema mukaan jopa yli 10v□, pitää jotain tehdä. Kiitos                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Minä vielä pystyn käyttämään sivustoja aktiivisesti. Miten on huomioitu ikäihmiset, sitä tässä mietin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Mistä edes aloittaisin. En taida aloittaa mistään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Miten asiat löytyisivät helpommin? Lisää linkkejä. Nyt etsin esim. Seurasarta koskevaa tietoa. Ko. kohdassa voisi olla tieto Kansallismuseon ylläpitämästä museosta tai vähintään ko. linkki. Nyt lukee vain museo eikä asiasta saa lisätietoja,                                                                                                                                                                                                  |
| Mobiiliversiosta ei tunnu löytyvän tietoa yhtä helposti kuin selainversiosta. Kenties sivuston logiikka ja sisältökin on eri?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Modernimmat, toimivammat sivut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Monen sivuston osalta linkit eivät toimi, tai linkki ohjaa sivustolle, joka ei ole enää käytössä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Monesti haettaessa tietoa sivustolta liittyen mihin tahansa asiaan joutuu klikkailemaan moneen kertaan itseään eri paikkoihin ja arvaamaan missä mahdollisesti haluttu tieto voisi olla. Yleensä lopulta tiedon löytää mutta sen löytäminen on monesti työn ja tuskan takana. Selkeyttäkää sivustoa ja sivuilla olevat linkit voisivat olla informatiivisempia, minne linkki johtaa ja mitä sieltä löytyy. Jokin yleishakemisto olisi myös mukava |
| Monesti klikkaa jotain linkkiä, josta luulee pääsevänsä kyseiseen palveluun, mutta pääseekin vain KUVAUKSEEN kyseisestä palvelusta, ei siis itse palveluun. Tämä on kunnan sivuilla enemmän kuin tyypillistä. Hyvin harvoin ihmisiä kiinnostaa jonkin palvelun tai toimialan kuvaus, jollei siitä pääse kyseiseen palveluun suoraan.                                                                                                              |
| Monipuolisemmin mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin, esim. terveyspalvelut, päivähoitomaksuasiat. Toimitettavia lomakkeita varten sähköinen palvelu, suoraan lomakkeet sitä kautta ilman tarvetta erillisille printtaus/skannaustoimenpiteille.                                                                                                                                                                                                 |
| muuttaisin hieman värimaailmaa, se on hieman vanhahtava ja ei tuo esille Helsinkiä kaupunkina parhaimmillaan. Kannattaa esimerkiksi katsoa muista isoista kaupungeista maailmalta.                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Muuttaisin ulkoasun ja hakupalvelut täysin ja paremmilla ja huomattavamilla väreillä. Myös hakupalvelun osalta muutokset olisivat erittäin tarpeen. Etusivulla tulisi olla ajankohtaiset tiedotteet. Nyt helpoin tapa löytää näiltä sivuilta jotain on etsiä se googlen kautta joten se ei ainakaan sivustolle eduksi ole</p>                                                                                                                          |
| <p>mångsidigare sökfunktioner</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>Navigationen rakenne ei ole kovin selkeä. Ei ole aina helppoa löytää sitä mitä etsii. Myös löytyy rikkinäisiä linkkejä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Navigationen borde vara sådan att man från t.ex. en finskspråkig sida kommer direkt till den svenska motsvarigheten, inte till svenska huvudsidan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Navigoiminen luontevammaksi. Eri palstoilla suuri määrä tietoa ja linkkejä, helposti menee solmuun. Sivustorakenne on aivan erilainen ruotsiksi. Kieli pitäisi voida vaihtaa menettämättä sivua jolla olet. (Vertaa helmet.fi)</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Navigointi eri palevuiden välillä on sekavaa. Sivuilta ei löydy esim. kuka on vastuussa Uimastadionin turvallisuudesta eikä uimastadinilla ole palaute kanavaa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Navigointi tulee saada helpommaksi. Nyt on välillä todella haastavaa löytää oikea taho asian hoitamiseksi. Tänäpä oletan, että asiointipalvelunne sivusto oli kaatunut tai muutoin tukossa, koska en päässyt peruuttamaan varaamaani aikaa verkon kautta. Yritin kolmella eri selaimella ja kaikki ilmoittivat, että sivustoon ei saada yhteyttä. Puhelin toimi.</p>                                                                                   |
| <p>Navigointipolku on aivan käsittämättömän surkean pitkä, ja tarvittavat yhteydetiedot eri organisaatioihin ja niiden vastuutahoihin puuttuvat. Aivan käsittämättömän surkeaa toimintaa johdolta. Mutta kysymyksessähän onkin kaupunki, joten kuten saattaa odottaa, niin työtä tekevät ovat kokemattomia ja niin tiedollisesti kuin taidollisesti.</p>                                                                                                  |
| <p>Netistä saatava tieto ei saa olla ainoa vaihtoehto. Pitäisi helposti löytää numero/henkilö, jolle voi soittaa. Kaikki eivät käytä nettiä sujuvasti</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Nettisivuilla toimialojen vastuulla olevat asiat pitäisi nähdä luettelona, josta voisi klikkaamalla päästä oikealle sivulle. Toiseksi: palveluiden järjestäminen on sidoksissa organisaation selkeyteen. Toimialauudistus oli dramaattinen huononnuksella, sillä nyt vastuutahon löytäminen on entistä vaikeampaa.</p>                                                                                                                                 |
| <p>Nettisivujen ulkoasua pitäisi parantaa nykyaikaan sopivaksi. Itse en pidä sinisestä taustasta ja muutenkin sivusto on vanhahtava ulkoasultaan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>neuvolan ajanvaraus on aina yhtä hankala löytää</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>neuvottaisiin ihmisiä miten aika varataan lääkärille vai onko vain soitto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>niiden pitäisi olla oikeasti toimivia, nyt niissä on liikaa toimintahäiriöitä edelleen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Niitä pitää parantaa</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Niitä sähköisiä palveluita voisi tarjota, näin lähtökohtaisesti. Järjetön konsepti, että lääkäriaikaa ei voi varata netistä vuonna 2019.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>niitä tulisi olla enemmän</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>No, kaupungin kehittämispalvelut on rajalliset (olin töissä teillä useamman vuoden). Haen asuntoa jatkuvasti ja jotenkin sen tiedon löytäminen on vaikeaa ja vaikeampaa koko ajan. Selkeyttä. Avoimuutta kyllä on jo paremmin.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>nopeammat vastaukset eri tahoilta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>nopeampi kirjautuminen, tunnus/salasana</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Nopeampia vastauksia</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>Nuorten on helppo löytää asiat ja tiedotteet. Vanhalle on joskus vähän hakusessa.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Nur zu</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Nykyaikaistaisin niitä, tuntuvat kovin kankeilta</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Nykyinen sähköinen palvelu on hyvä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Nykyisin ei sivuilta löydy kuka tehtävistä oikeasti vastaa ja tekee esimerkiksi kaupunginosissa. Yleensä vain virastopäällikkötasoiset yms. löytyvät niminä yhteystietoineen. Ennen oli paremmin. Onko tarkoitus, että kaupungin työntekijöitä ei häiritä suorilla yhteydenotoilla?</p>                                                                                                                                                                |
| <p>Nyt aika hyvä.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Nyt en vielä osaa sanoa. Minusta sivut on Rock. Eli täysi 10. Olen löytänyt aina kaikki se on siksi Rock.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Nyt ongelmana on se, että joutuu ensin klikkailemaan vaihtoehtoja, jotta pääsee johonkin, jotta pääsee jollekin sivustolle! Esim. terveydenhoito nostaa muutenkin veronpaineita, pitäisi sen löytäminen olla helppoa. Suorat näkyvät linkkipainikkeet etusivulle!</p>                                                                                                                                                                                  |
| <p>Nyt sivustoilla on hyvä ja selkeä peruskaava, kiitos suunnittelijoille.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>oikean asian löytäminen ei ole edelleenkaan kovin helppoa, Lisää asiasanoja</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>ok</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Olen hakenut lähinnä kiireettömiä terveyspalveluja Kalasatamasta. Joka kerta vaikea löytää kohdehenkilöä (sh,terv.h) jolle kysymyksen/varauksen osoittaisi ja joka käytännössä on se ensimmäinen portinvartija eteenpäin.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Olen käyttänyt internetiä päivittäin vuodesta 1995 - Hel.fi -sivut ovat kunnan palveluiden etsimisessä jotenkin sekavat. Olen yleensä hyvä hahmottamaan sivustojen rakennetta (mitä polkua pitää seurata minnekin palveluun) - mutta jostain syystä tässä tapauksessa se on vaikeaa. Eli; vähemmän sekavuutta/enemmän ajanmukaisuutta! Monet kuntalaiset ovat kuitenkin riippuvaisia esim. tiedon löytämisestä kuntapalveluista sivustojen kautta.</p> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Olen käyttänyt lähinnä sosiaalipuolen sivuja. Infoan on todella vaikea löytää, ehkäpä sitä on tahallaan piilotettu? Erittäin epäintuitiivista suunnittelua, kuolleita linkkejä ja sivulta toiselle klikkailua. Todella rasittavaa, hoitaisin asiat puhelimella, mutta siihenhän ei yleensä vastata :(                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Olen käyttänyt sähköistä palvelua ainoastaan terveydenhuollon takia. Tämä on säästänyt aikaa ja vaivaa, ja se on toiminut erittäin hyvin. Reilu 2kk sitten muutin Vantaan puolelle, ja totesin että siellä ei toimi mikään terveydenhuolto, asiakas (sekä minä että moni meillä töissä) joutuu kärsimään heidän huonoista terveydenhuollon palveluista, jonka takia valitsinkin viikko sitten terveydenhuoltoni Helsingin kaupungin puolelta. Ei ole siis mitään parannettavaa (Helsingissä) tuon asian tiimoilta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Olen monesti yrittänyt päästä Malmin Terveysaseman sähköisiin palveluihin. Miksi se valikko ei ole siinä aloitussivulla. Siinä on monenlaista suoravalintaa, mutta suora linkki sähköiseen ilmoittamiseen esim omahoitajan kanssa puuttuu. Yritän juuri välittää TAYS:n sairaskertomusta HUS verkkoon TAYS kehotteen mukaan. Aika paljon saa hiirtä raaahata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Olen niin vähän niitä käyttänyt, että en osaa sanoa. Kirjaston sivustot on hyviä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Olisi hyvä olla ajantasaista infoa vapautuvista ja vapaista asunnoista sekä myös asumiskustannuksista kussakin kohteessa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Olisi hyvä saada vastauksia kysymyksiin suhteellisen nopeasti. Vastaako joku kysymyksiin? Missä? Esim. Pallogrillaus puistossa kulohälytyksen aikana? Äänekäs rummutus ilta-aikaan ulkona kuuluen yli kilometrin päähän. Talojen katto-huippumurien jatkuva korkea ääni vuorokaudet läpi (Sammatintie 7, kesäkuusta 2018 lähtien). Rikkoutuneet laakerit korjaamatta? Tehty ilmoitus Heka-Etelään, ei tulosta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Olisi hyödyllinen, jos tarpeellinen tieto löytyisi helposti!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Olisi oikein kiva, jos eri instanssien yhteystiedot olisivat jotenkin helposti ja yksiselitteisesti löydettävissä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Yleinen ulkoasu on aika ankea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| omapalvelun kautta ei mitenkään saa lähetettyä lääkärille viestiä. Puhelinpalvelu on ruuhakainen eikä takaisinsoitto välttämättä onnistu, Joku viestinjättömahdollisuus olisi hyvä, vaikka sitten terveydenhoitajan/vastaanottovirkailijan kautta tms.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| On erittäin vaikea löytää esimerkiksi vastuuvirkamiesten yhteystietoja muuten kuin soittamalla vaihteeseen - sieltäkään ei ole palattu silloin kun on luvattu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| on hankalaa, kun pitää muistaa, että Hki on <a href="http://www.hel.fi">www.hel.fi</a> ja yliopisto on <a href="http://www.helsinki.fi">www.helsinki.fi</a> !                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| On kyll paljon tietoa, mutta koen sivuston todella sekavaksi ja vaikeaksi käyttää. Olisi hyvä jos toimeentulotuen päätöskset näkyisivät myös sivuillanne sillä nyt varsinainen päätös ei näy. Viestitys terveysaseman välillä on myös aika hankala ja huonosti tehty mielestäni. Sitä voisi selkeyttää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ongelmat terveydenhuollon osalta ei ole sähköisissä palveluissa. Vaan miten itse palveluita saa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Onko muuta vaihtoehtoa ?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Osa palveluista toimii verkossa hyvin (esim. Lupapisteen kautta itsellä todella positiivinen kokemus tältä keväältä) ja Helsingin kaupungin sivut vaikuttavat kovin vanhanaikaisilta näihin verrattuna, ainakin jos tulee hypittyä näiden eri palveluiden välillä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Olisi kiva, jos kaiken mahdollisen saisi hoidettua verkossa. Tällä hetkellä tuntuu siltä, että ei voi etukäteen tietää, että onnistuuko netin kautta, pitääkö soittaa vai jopa kävellä johonkin paikan päälle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Toki kaikki vie aikaa ja resursseja, minkä takia en itse olekaan tätä aikaisemmin esiin tuonut. Mutta nyt kun kysytään, niin toki palautteen muodossa tämän mainitsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiva kuulla, että kehitetään!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ottamalla huomioon, että kaikki ei voi käyttää sähköisiä palveluita saati kaikilla ei ole edes puhelinta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ovat hyvät                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Ovat kovin rumat ja raskaat nettisivut. Enemmän nykyaikaa, enemmän ilmavat ja muutenkin kivan näköiset sivut ois hyvä, helppokäyttöisyyttä, intuitiivista käyttöä lisää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Turvallinen sähköinen kommunikaatio mahdollisuus kaupungin työntekijöiden kanssa, vaikka kuten kelalla tai sit teidän työntekijöiden sähköpostit turvallisiksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nettisivut on tällä hetkellä aika kaukana siitä maailman toimivin kaupunki tavlotteesta tai edes mielikuvasta. Onneks nettisivuja voi muuttaa ja suosittelen sen tekemistä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Palaute koskee terveysasemien sivuja: Ne ovat rumat, eikä niiltä löydä nopeasti esimerkiksi hakusanaa "ajanvaraus". Lähes kaikki tieto on lihavoitu ja esitetään samanarvoisena. Esimerkiksi henkilö, joka tahtoo tehdä ajanvarauksen puhelimitse (koska haluaa ihmisen langan päähän), saattaa hakiessaan joutua kahlamaan sivukaupalla sinänsä hyviä suunnitelmia. Eräänä aamuna tähän upposi tunti. Kokemuksesta kyllä opin sen ajanvarausnumerokin, mutta oli kyllä turhauttavaa. Sivut olivat aikaisemmin selkeämmät. Muihin sivuihin en ota kantaa, mutta esimerkiksi päiväkotien sivuilta ja leikkipuistotoimintaa käsitteleviltä sivuilta olen aina löytänyt sen, mitä olen hakenutkin, ja ne näyttävät inhimillisiltä. Tähdennän vielä, että käytän tietokonetta runsaasti, teen myös vielä töitä sillä, vaikka taustaselvitys saattaa ohjata ajatukset osastoon digianalfabeetista vanhuksesta. |
| Palautteeni koskee lähinnä terveyspalveluja, joita olen nyt raskauden vuoksi enemmän tätä kautta käyttänyt. Sivun on hyödyllinen ja tärkeä asiointiin ja kommunikointiin, mutta vaatii totuttelua, että tarvittavan tiedon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| löytää kätevästi. Esim. viestit löydän nykyään helposti, mutta ajanvaraukseni löysin kerran, mutta enää en löydä niitä minkään linkin takaa. Eli sivut voisivat olla huomattavasti käyttäjäystävällisemmät. Lisäksi mobiilikäyttöön olisi hyvä panostaa, itse käytän sivuja ainoastaan kännykällä. Plussaa mobiilivarmenteesta, kätevä kirjautua palveluun missä vain!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Palveluiden selkeämpi jaottelu ja erottelu. Harvoin käytettäessä, tiedon hakeminen on vaivalloista etsintää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Palveluiden tulisi olla suunniteltu käyttäjän näkökulmasta. Tiedon pitäisi olla helposti löytyvissä. Nyt sivut ovat todella kankeat käyttää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Palvelut rajoittuneita ja liittymän vanhanaikainen. Helsingin pitäisi olla edelläkävijä eikä perässäkulkija.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| pannaan asiat kuntoon - toimiviksi - koulutetaan kaupungin väki digiaikaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Parannusta on käsittääkseni tapahtunut. Sivut ovat selkeät ja informatiiviset, mutta tuntuvat usein hieman kolkoilta ja siten etäisiltä, mikä johtaa siihen että vierailen sivulla harvemmin. Yksi tapa voisi olla lisätä kuvituskuvia, tai jotain muuta vaihtoehtoista informaatiota, ei vain tekstiä. Kiitos kuitenkin, että ylläpidätte tietoja näinkin ajantasalla, mitä ne nyt ovat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Parantaisin paljonkin oma-asioitinkansioista lähtien. Selkeyttä, visuaalisuutta ja käyttäjäystävällisyyttä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Parantakaa tiedotusta ajankohtaisista asioista                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Paremmat hakutoiminnot, jotta asiansa löytää suuresta tarjonnasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Parempi design, jonka suunnittelussa on otettu huomioon, miten ihmiset käyttävät sivustoja ja huomattavasti parempi mobiilisivustojen tuki (fun fact: ihmiset käyttävät sivustoja mobiililaitteilla nykyään enemmän kun tietokoneilla).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sivustolla on vanhetunutta tietoa etenkin liittyen terveyspalveluihin, ja paljon toimimattomia linkkejä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Parempi logiikka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Parempi organisointi niin,että tarvittava kokonaisuus löytyy helposti eikä sotketa montaa asiaa yhteen paikkaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Parempi toimivuus mobiilissa. Ajantasaista tietoa. Linkkien oikeellisuus pitäisi tarkistaa. Useat linkin ohjaa sivuille jotka ei toimi tai ole ajantasalla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Parempi ulkoasu ja tarkemmin täsmennettyjä tietoja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Parempia hakutoimintoja ja suodattimia. Lisää joustavuutta terveydenhuollon ajanvarauksiin jne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Personer som kan minst tre språk (finska, svenska, engelska) vid chatten med hälsovården.<br>Det är alldeles för svårt att boka en tid online till rådgivning/sjukskötare/läkare. Jag ville först prata och få rådgivning angående mitt problem, men jag fick inte tag i någon. Jag är nu tvungen att söka privat vård, något som jag inte har råd med, men jag antar det är det ni vill. Det ska vara svårt att söka vård så sparar staden pengar. Strunt samma att det är skattebetalarna som söker hjälpen.<br>Dessutom är det rörigt att veta till vilken hälsostation man hör, och det var svårt att anmäla om sig.<br>Jag är så otroligt besviken över detta! I svenska Österbotten funkar vårdservicen mycket bättre, kanske dags för ett studiebesök?                                                                                                                                                                                                          |
| perusasiat kuntoon: tulikin hakukoneesta etsimään tietoa pariterapiasta. Löysin hakukoneen kautta esittelysivun, josta oli linkki palvelukuvaukseen, joka vei tyhjälle sivulle. Eli linkit toimimaan. Nyt on tosi vaikea löytää tietoa, jota kaipaen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Pitäisi käydä kaikki sivustot läpi jotta osaisin vastata.. mutta suoria linkkejä laajemmin eri sivustoille. Hsl:n mobiilissa mm. ei mahdollisuutta palata edelliselle sivulle jota käytti vaan aloitettava alusta hakeminen. Esim. omaa tärkeän bussilinjan aikataulua tiettyyn suuntaan ei pysty tallentamaan esille vaan se on joka kerta haettava monen näppäilyllä takaa vaikka on laitettu tähdellä suosikiksi. Myöskään ihan pdf/word-muodossa kännykkään ei aikataulua saa vaan pelkkä lista, jota sitten selattava.<br>Uimavesien laatua joka kevät etsin ja monen linkin takaa lopulta aukeaa kartta uimarannoista ja sieltä pitää etsiä "oma ranta", sieltäkään ei sitten vedenlaatua löydy vaan jotain yleistä tietoa. Eli johonkin selkeä ja näkyvä kohta, josta näkee sekä bakteeritilanteen ja sinilevätilanteen EIKÄ NIIN ETTÄ NE OVAT ERI PAIKOISSA. Muutenkin vedenlaadun selvittäminen alkaa vasta 15.6. eli miksi niin myöhään kesällä? Yst.terv. R |
| Pitäisi resepti hausta päästä samalla myös viesti palveluun. Taas piti kirjautua kahteen kertaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Pitäisi voida viestiä suoraan päättäjien kanssa, niin että he eivät vaan häärisi linnoituksissaan välittämättä asukkaista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Pitäisi yksinkertaistaa hakua! Monen mutkan kautta löytyy asia, jos löytyy! Menee liikaa aikaa etsimiseen!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Pitämällä huolen että tietoa on ajantasaista ja oikeaa, nyt se ei sitä aina ole, ja joutuu etsimään / soittelemaan turhaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Poistaisin vanhentuneet linkit. Todella usein päätyy ilmoitukseen: sivu on poistettu käytöstä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Poistakaa sekavuus ja päällekkäisyydet!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Potilaan oikeuksista tulisi. Kertoa Selkeästi..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Puhelinnumerot saisi löytyä helpommin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Puhelinpalvelu paremmaksi, ei ne opiskelijat ja koululaiset tai aktiiviväestöä niitä kuormit. Jos kuormittaa niin sitten vitte mennä itseenne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Päädyin täyttämään tätä kyselyä yrittäessäni kuumeisesti varata hammaslääkäriaikaa, en onnistunut siinä enkä löytänyt sivua mikä kertoisi minulle asiaan kuuluvan byrokratian auki. Kaiken kaikkiaan luulen, että tällainen yleiskattava kysely Helsingin kaupungin palveluista ei pysty kertomaan kovin paljoa, ottaen huomioon kaikki ne palvelut, mitä helsingin kaupunki tarjoaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pääöstiedotteet/esityslista ja toimialojen omat sivut on vaikea löytää etusivun kautta ilman Googlea. Ja esimerkiksi pääöstiedote saattaa olla useiden klikkausten päässä saman kokouksen esityslistasta/pöytäkirjasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Rakenne on kankea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Rakennetta, ulkonäköä, toimivuutta...eli kaikkea                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Rakentaisin sivut uudestaan. Tämän hetkisten sivujen kautta tiedon hankkiminen on hankalaa ja työlästä. Liikaa linkkejä linkin perään joka tekee sivuston käyttämisestä erittäin turhauttavaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Ratikkakartta johtaa harhaan: ei ota huomioon, että ratikka on sama vaikka numero vaihtuu. Tietämätön ei osaa tällöin suunnitella kulkuaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Ryhmittely palvelualueiden sisällä saisi olla selkeämpää, esimerkiksi "asumisen" alle tulee turhan monta alaotsikkoa. Alueellisten vastuuhenkilöiden tiedot eri toimialoilla voisivat olla helpommin löydettävissä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Räjäyttäisin kaiken ja tekisin kaiken uudelleen täysin alusta. Käyttäisin virallisten nimikkeiden tilalla/kanssa kansantajuisia ilmaisuja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| räy :D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Saisi olla helpompi tie löytää esimerkiksi eri jumppiin ilmoittautumiset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Saisi olla samanlaisina.Välillä vaikea löytää asiaa, koska aina ulkonäkö muuttuu. Ymmärrän kyllä,että päivitetään, mutta sitten on taas aikaa viepää löytää se oikea sivu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| samanlaiset kuin kaikilla, mikään ei erotu mistään.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sekava ja epäselvä ja usein toiminta ongelmia. Nämä kun parannettaisiin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| sekavaa, vaikeat ja epäloogiset siirtymät, yhdellä sivulla liikaa tavaraa, asiat ihmeellisten otsikoiden alla. Tottumattomat käyttäjät eivät löydä etsimäänsä kovinkaan helposti. Tärkeitä linkkejä pitkällä, pitkällä alhaalla footerissa. Epävarma käyttäjä ei löydä, mm. seniorieille mahdotonta. Kaikin puolin epäonnistuneet sivut.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sekavat sivut, klikkailua klikkailun perään, yksinkertaiset tiedot todella syvällä sivujen "perukoilla".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Selailu on hankaloitunut sen jälkeen, kun eri virastot muuttuivatkin toimialoiksi. Aiemmin oli melko vaivatonta päästä esimerkiksi ympäristökeskuksen tai rakennusviraston sivuille, mutta nyt tiedon saanti sieltä päin ei ole ihan suoraviivaista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| selkeempi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Selkeys ja yksinkertaisuus on valttia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Selkeyttä hintoihin ja aukioloihin etenkin liikuntakeskuksilla. Ei liity sähköiseen palveluun, mutta liikuntapaikoilla voisi olla kassapalveluita kaikissa toimipisteissä esim. Ogeli ja hinnat voisi yhdenmukaistaa liikuntapaikkojen välillä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Selkeyttä hintoihin. Kun on työtön, sitä ei sivuilta nää mihin on esimerkiksi etuuksia Helsingissä. Hintoja ei näy, esimerkiksi missä Helsingissä voi liikkua ja millä hinnoilla. Työttömillähän on pienemmät hinnat eri paikoissa, mutta ei aina, ja pitää aina jollain TE palveluiden lapuilla todistaa että saa muutaman euron viilattua jostain uimahallin hinnasta, eli papereita kanniskella mukaan. Eikö jokin kortti voisi toimia sen sijaan? Kun se kortti jonka saa niin ei käy. Sitten on myös hankala saada tietää, että Palvelukeskuksiin saa mennä myös työttömät, mutta että mitä ohjelmaa siellä on heille? Harvoin mitään ja saliajatkin ovat todella lyhyet. Saleihin saisi olla enemmän isoja painoja ja auki iltaisin tai aamuisin, jotta pääsisi kuntoilemaan hyvin ajojin. Itä-Helsingissä ja Viikissä ei ole palvelukeskusta lähelläkään, vain lähin on Herttoniemiessä. Olisi mukava jos yksi rakennettaisiin tännekin vanhuksille ja työttömille. Jos sähköisiin palveluihin jotain laitettaisiin lisää, niin se olisi mahdollisuus varata tai hankkia kortti näitten kautta. Nykyään pitää mennä paikanpäälle. |
| Olisi myös kiva jos kalastusluvat voisi hoitaa Helsingin omilla sivuilla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Selkeyttä ja käyttäjäystävällisyyttä toivoisin enemmän-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Selkeyttä ja tiedot ajantasalle, usein yhteystiedot vanhentuneita ja linkin kautta ei pääse eteenpäin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Selkeyttä ja YKSINKERTAISUUTTA rutkasti lisää. Useimmat asiat nykyään tosi vaikeasti löydettävissä jopa siinä tapauksessa, että tulee linkin kautta. YHTEYSTIEDOT ja PALAUTE-mahdollisuudet aina kaikesta selkeästi ja NÄKYVÄSTI. Erittäin hyvä HAKUKONE kaikilla mahdollisilla hakusanoilla ja niiden yhdistelmillä (lapsen ja vanhuksen ymmärrettävästi ja käytettävästi!!!!!!) todella tarpeen. Ajankohtaiset ja lyhytaikaiset tapahtumat ja palvelut erotettava selvästi pysyvistä tai kuukausia kestävästä. Kaikki juuri nyt ajankohtainen tieto omien alakohtaisten sivujensa lisäksi AINA koottuna Ajankohtaista nyt -sivulle. Pysyvä hyvin näkyvä PALAUTEmahdollisuus (sekä tiedoista että sivuston selkeydestä) kaikista sivuista aina jokaikisen sivun yhteyteen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Selkeyttä lisää, ei jatkuvaa linkin kautta ohjausta toisille sivuille.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mahdollisimman selkokielistä tekstiä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Selkeyttä lisää, eri instanssien yhteystietoja vaikea löytää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| selkeyttä lisää, löydät haluamasi palvelun liian monen klikkauksen jälkeen, jos ylipäänsä löydät. Pitäisi olla niin, että kun laitat sanan haku-kenttää, kone vie suoraan perille                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Selkeyttä sivustoille, sivustoilta on hankala löytää tarvitsemaansa tietoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Selkeyttä, toimintavarmuutta, toiminnallisuutta lisää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| selkeyttä,helpompi hakutoiminta ajantasalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Selkeyttäisin reitit hakukoneista avoimna oleviin sivustoihin. Pitäisin huolta siitä, että sivustoilla oleva informaatio on ajantasaista sekä selkeää (esimerkiksi sosiaalineuvonnan infossa ollut paikkaansapitämätöntä tietoa).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| On turhauttavaa, että kun etsii hakukoneella kunnan sivustolta esimerkiksi vammaispalvelun informaatiota, niin noin kolme ensimmäistä linkkiä johtaa vanhoille verkkosivustoille, jotka ovat sulkeneet. Myös oman sosiaalitoimiston etsiminen verkkosivustojen kautta on haastavaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Selkeyttäisin vielä. Jos et tiedä ihan tarkalleen, mitä tietoa haet, sivustolla on hyvin vaikea päästä eteenpäin. Esim. etsin todella kauan tietoa, mikä on asumisoikeusnumeroni, ja mistä tämä tieto löytyy. Terveyspalveluiden puolella asiointipalvelu on minusta jo varsin sujuvaa ja tiedonhaku usein onnistuu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Selkeyttäisin, esim. Vuokra-asunnot, lääkäriin live chat, asiointiin kaikkeen live kontakti verkossa, selkeämpi sivu, iloisemman värinen, kansainvälisesti houkuttelevampi, aurinkoisempi. Säästäisi kaupungin rahaa, kun voisi ihan kaiken hoitaa verkossa. (Ei tarvitsisi ylläpitää seiniä verorahoilla), vaan kehittää verkkopalveluita.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| selkeyttäisin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Selkeä ero kaupungin omiin ja muiden esim. järjestöjen palveluihin.<br>Kaikenlaiset palveluiden ja liikenteen poikkeustiedotteet kaupungin etusivulle, jotta ei tarvitse tietää, minkä palvelun sivuilta lähteä tiedon löytämistä kokeilemaan.<br>Ulkoasu on karmea: sinipohjainen valkotehtynen yläpalkki on hankala lukea, kuun valkoien pieni teksti menee mössöksi, palkki on niin väljä, että se vie 1/3 näytön alasta eli valikkopalkin takia asian löytääkseen joutuu turhauttavasti rullaamaan.<br>kuntalaisen kannalta oleellisin info eli yhteystiedot ja selkeästi ryhmitellyt linkit palveluihin ovat sivun alalaidassa harmaan lisätieto-twitterlinkki- ym palkin alla. Turhauttavaa.<br>Kaikin puolin apean näköiset sivut. |
| selkeä hyvä ajanvaraus systeemi, jossa olisi kaikki palvelut varattavissa. Nyt tuntuu, että ajanvaraus julkiselle on niin hankalaa, että melkein yksityisen palvelu alkaa olla hintansa arvoinen jo ihan helpon ajanvarauksen takia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Ajanvaraus puhelimitse on mahdotonta, netistä en viellä tähän päivään mennessä ole onnistunut yhtäkään aikaa varaamaan, eikä atk taitoni kuitenkaan kivikaudelta ole. Monella yksityisellä on helposti valittavissa päivä, lääkäri ja sitten näkyy mitä aikoja on vapaana, helppoa kuin mikä, ajanvaraus onnistuu viidessä minuutissa. Kaupungilla menee pahimmillaan useampi päivä yhden hiton ajan varaamiseen mikä on ihan uskomatonta....                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Selkeämmin eri tahojen (kiinteistökehitys, myytävät kiinteistöt, myyntiin tulevat kiinteistöt jne) vastuualueet ja yhteystiedot. Ajantasalla olevat vastuuhenkilöt ja sähköpostiosoitteet vähintään tulisi löytyä ilman salapoliisin työtä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Selkeämmäksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Selkeämmäksi sivut ja ajantasaisuus!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Selkeämmät hakuperusteet ovat sekavat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Selkeämmät hakupolut, selkokieliset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Selkeämmät linkit. Esim. sähköinen viestipalvelu on monen linkin takana ja löytyy vain googlalla. Tällä kertaa ei silläkään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kapungin palautelomaketta käytän myös paljon. Sieltä sentään joskus vastataan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Selkeämmät otsikoinnit ja yhteystiedot<br>Ajanvarauksille oma sivu, jossa kaikki sähköiset ajanvaraukset                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Selkeämmät tiedonkuvaukset<br>yhteystiedot voisi laittaa palveluista joissa on sivulla tarjolla (esimerkiksi liikennevalo sivulla)<br>Kaikki yhteystiedot omaan kappaleeseen sivun pohjaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Myös tärkeät linkit voisi olla omassa laatikossa lyhyellä otsikolla joka kertoisi mihin linkki vie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Selkeämmät verkkosivut ja parempi hakutoiminto auttaisivat jonkun. Ehkä lyhyet esittelyt toimialoille, jotta tietää liittyykö oma asia juuri kyseiselle toimialalle. Tärkeimmät tiedot, esim. yhteystiedot ja erilaiset lomakkeet on tällä hetkellä piilotettu pitkien polkujen taakse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Selkeämpi jaottelu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Selkeämpi jaottelu, tietoa on vaikea löytää. Jos amntaa väärssä paikassa hakusanan, tulee nolla vastausta vaikka kaivamalla ja salapoliisityöllä asia joskus löytyykin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Selkeämpi kuvaus mitä palveluja on saatavilla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| selkeämpi ulkoasu sekä lomakkeiden etsiminen on vaikeaa useat lomakkeet vuosia vanhoja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Selkeämpi ulkoasu, helpompi löytää.<br>Käyttäkää opiskelijoita kehittämään...<br>Yritin lähettää vuosi sitten viestiä mm.<br>yleisten puistojen tilanteista, ohjeet<br>olivat niin hankalat etten päässyt<br>loppuun asti tai lähettämään viestiä!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Selkokielellä enemmän. Nyt kirjoitetaan liikuntatoimesta, sosiaalitoimesta.... mitä ne on? Kaiken maailman toimia on lueteltu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Selkokielisyys paremmaksi, ulkoasu selkeämmäksi, helpompi navigointi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Selkokuumea kaikkiin linkkeihin. Vahvassa lääkityksessä en löytänyt yhteydenottoa terveysasemalle, Myöhemmin kuulin että se löytyy LOMAKET-linkin takka. Eihän lomake viittaa mitenkään yhteydenottoon. Sivuja pitää testata käyttäjillä. Osa linkeistä, jotka on tärkeimpiä, kuten yhteydenotto terveysasemalle. pitää olla heti nähtävissä. Samalla sivulla aukeaa liian paljon sälää. Koko tämä sivu kokonaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| uusiksi. Paljon vaan testaamista käyttäjäryhmille. Yksi asia kerrallaan aukeamaan. Huomioikaa lukiongelmalliset ja selkosuomea kaikkialle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Selkämpi, helpompi navigointi, vähemmän jargonia (tai enemmän selityksiä käytetyille termeille, esim. ensi kertalaisena päiväkotisysteemiin hakeutuessa on todella vaikea tietää mitä eroa päivähoidolla, varhaiskasvatuksella jne.). Lisäksi palvelukartassa saisi näkyä yksityiset ja kunnalliset palveluntarjoajat esim. eri väreillä. Haluaisin myös mahdollisuuden hakea päiväkoteja postinumeron perusteella, en pelkän alueen, koska alueet ovat liian isoja.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Selvät aloitussivut mistä ohjaus oikeille sivuille selvästi. Nyt pitää tietää mistä tieto löytyy. Ei löydy helposti terveysasemien infoa. Missä osoitteet ja yhteystiedot. Milloin auki jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Selvään kysymykseen myös selvä vastaus niin että harvoin nettiä käyttävä löytäisi vastauksen kysymykseensä. Olen tosi huono tässä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ser ut att stadens nätsidor har förnyats, google visar både gamla och nya länkar, vilket lätt leder till att man tas till en gammal sida som är ur bruk, vilket är frustrerande då man snabbt behöver söka information. detta borde fixas, ta bort de gamla sidorna helt och hållet. ibland är informationen också gammal vilket har orsakat en del problem och extra onödiga samtal hit och dit, fixa den. det skulle också underlätta om man tex då man byter sidan språk från finska till svenska skulle landa på samma sida, istället för på framsidan och hamna söka upp samma information igen och navigera sig igenom alla kategorier.                                                                 |
| Seuraisin paljon käytettyjä palveluita ja miettsin, miten sähköinen asiointi voisi hyödyttää kyseisen palvelun sujuvoittamista. On täysin naurettavaa jonottaa puhelimitse TK tai täyttää jotain geneeristä olo-lomaketta, kun asia kuitenkin koskee jotain muuta asiaa. Ajanvaraus verkkoon ainakin osittain. Sähköinen palvelu ei tietenkään auta, jos terveyskeskukseen pääsy vie lähes kuukauden. Itselläni on useita sairauksia, ja käytän kahden eri sairaanhoidon laitosta eri sijainneissa. Kokemusta puheluiden ohi menosta on paljon, yritän soittaa ja joku yrittää palata asiaan. Tilanne varmaan turhauttaa sekä hoitajia että potilaita yhtä paljon, saati kiireisiä ja varattuja lääkäreitä... |
| Sidorna är väldigt stökiga, klickbara länkar göms inne i texter och är svåra att urskilja. Ingen logik över vad som finns på mittfältet och spalten till höger och spalten till vänster. Helt hopplösa!! Utseendet är gammalmodigt och oinspirerande.<br><br>Man SKALL ABSOLUT kunna boka t.e.x. tider till hälsovård över nätet, om man är start identifierad (vahvasti tunnustettu). Det går utmärkt på privata sidan, det skall gå på offentliga sidan. Skamfullt slöseri av tid att man skall måsta sitta timtal o köa till läkare på hälsostation för att gå in o 5 min senare komma ut med antibiotika resept för öroninfection,                                                                        |
| Siten että esim. liikuntapalveluiden kurssille ilmoittamiseen olisi mahdollista päästä jo etukäteen tutustumaan, vaikkei lomaketta voisiakaan lähettää vielä. Sen voisi jättää muistiin ja ilmoittautumisen alkaessa sen voisi lähettää. On kokemusta, että lomakkeen täyttäminen ei ole helppoa, näin voisi harjoitella etukäteen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Sivuilta hankala löytää tietoa. Linkit eivät toimi useimmiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Sivujen hakupalvelut kuntoon, KIITOS!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sivujen ja palveluiden esittelyjen loogisten rakenteiden pitää olla hyvät ja kehittää hakukone ominaisuuksia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sivujen ulkoasussa ärsyttää sinisen yläpalkin alareunassa oleva aaltoviiva. Alkaa silmissä vilistämään, migreeniherkkä kun olen. Ainakin terveyspalvelujen sivuilla kirjasimet ovat otsikoissa liioittelevan suuria ja sivun valkoista taustaa vasten kontrasti on liian voimakas. Eikä se ole niin, että mitä suurempia kirjaimia, sen parempi huomio. Minulla ainakin kesti jonkin aikaa havaita linkkejä. Katsoin jotenkin niiden ohi. Näyttivät jotenkin mainoksilta, kun se kuvakin näyttää pankkimainokselta.                                                                                                                                                                                           |
| Tietosisältö siis on aivan ok, mutta minua ei miellytä edellä kuvatus kaltaiset asiat. Duodecimin terveystarkastus ja -valmennus -sivusto, jonne terveydenhoitosivustolta on linkki, edustaa mielestäni harmonista ja myös ulkoasultaan selkeää, rauhallista ja luettavaa sivustoa. Asiasisällön lisäksi kirjasintyytit, -koot, värimaailma ja tekstin asettelu on loppuun saakka mietittyä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sivujen ulkonäköä pitäisi parantaa. Liikuntapaikkojen nettisivuilla kaikki tieto saman kokoisella mustalla fontilla, mistä ei erotu tärkeät ajankohtaiset tiedot.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sivun alkuun tieto tai linkit suoraan asioihin, joita yleisimmin etsitään (kuten ajanvaraus, sähköiset viestit, aukioloajat, yhteystiedot) eikä kolmea klikkausta vaativaa polkua tai yleisesittelyä aiheesta (kuten mikä on röntgen, mitä eri palveluja kuuluu HUSin piiriin, mitä kaikkea vapaa-ajan toimintaa järjestetään).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Lisää ajanvarausmahdollisuuksia terveydenhuoltoon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Sivusto ei säästä aikaa. Jos haluaa mielipiteensä kuuluville ja jollakin tavalla vaikuttaa kaupungin poliitikkojen, työntekijöiden ja "palveluiden" toimintaan, pitäisi tuntea virkamiehiä ja poliitikkoja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sivusto kaipaa yksinkertaisempaa rakennetta. Nykyisellään linkit johtavat aina uusiin ja uusiin linkkilistoihin ja kaikki tieto on aivan liian monen klikkauksen takana. Sivuston on tarkoitus olla tietoportaaliksi, josta tieto löytyy helposti ja nopeasti, mutta se epäonnistuu siinä liian monimutkaisen rakenteen takia. Pudotusvalikot, uutisrullat ja ym. liikkuvat härpäkkeitä tekevät sivustosta todella raskaan ja hitaasti latautuvan, ja sivustoa on siksi käytännössä mahdoton käyttää puhelimella.                                                                                                                                                                                             |
| Terveydenhuolto kaipaa suoran sähköisen ajanvarausjärjestelmän muillekin palveluille kuin näytteenotolle. Nykyinen järjestelmä, jossa voi ainoastaan jättää viestin yhteydenottoa varten, on turha ylimääräinen askel, joka vaikeuttaa hoitoon hakeutumista. Lisäksi tarvitaan selkeämmät ohjeet terveyspalvelujen käytölle. Missään ei kerrota selkeästi, mitä kaikkia palveluja mikin terveyskeskus tarjoaa, ja miten tutkimuksiin voi hakeutua. Esim. näöntarkastuksista ym. silmälääkärin palveluista ei löydy mitään tietoa. Kaikkialla lukee, että                                                                                                                                                      |

terveysaseman voi vapaasti valita, mutta käytännössä tämä ei ilmeisesti olekaan mahdollista, sillä yhteydenottoopyyntöni toiseen terveyskeskukseen vastattiin vain käskemällä ottamaan yhteys "omaan terveysasemaani". Jos palvelua voi saada vain tietystä paikasta, ei järjestelmässä pitäisi edes olla mahdollista lähettää yhteydenottoopyyntöä muualle! Vähintäänkin pitäisi olla ohjeet siihen, mihin pitää ottaa yhteys missäkin tilanteessa.

Kaupungin asumispalvelut kaipaavat lisää avoimuutta. Nykyinen asunnonhaun jonoton järjestelmä on musta laatikko, joka näyttyy hakijalle täysin mielivaltaisena, epäoikeudenmukaisena ja epäluotettavana. Osa asunnonhakujärjestelmän ominaisuuksista on täysin turhia. Esim. uudiskohteiden lisääminen hakemukseen ei Stadin Asuntojen asiakaspalvelun mukaan vaikuta mihinkään, vaan asukasvalinnoissa huomioidaan aina kaikki voimassaolevat hakemukset. Jos kohteiden lisääminen ei vaikuta mihinkään, ei niiden lisäämistyökaluakaan tarvita, sillä se aiheuttaa vain turhaa ylimääräistä vaivaa hakijalle. Sivusto ei myöskään yleensä ole edes ajan tasalla ja uutiset päivitetään aina todella myöhässä.

Sivusto kaipaa selkeän ja helposti löydettävän yhteydenottokanavan häiriöilmoituksille. Esim. erilaisten musiikkitapahtumien aiheuttamista melu- ja järjestyshaitoista pitäisi pystyä tekemään valitus helpommin ja suuremmin, jotta niihin voitaisiin puuttua jo tapahtuman aikana, eikä vasta seuraavan kerran kun tapahtuma mahdollisesti järjestetään vuoden päästä.

sivusto ok

Sivusto on hieman sekava. Enemmän selkeyttä verkkosivustoon, että asiakkaan on helppo löytää eri tahojen palvelut

Sivusto on vanhan näköinen ja vaikea. Tuntuu että en päädy kovinkaan helposti sinne minne haluaisin päästä. Jotenkin sivusto on sekava tai se on vaikea selkoinen. Pompin yleensä usean sivun kautta ennen kuin päädyn oikealle sivulle. Ulkoasun tulee olla selkeä ja fontin helppo lukuinen koko kaupungin asiakaskuntaa ajatellen, mutta tällä hetkellä se näyttää vanhalta.

Sivusto saattaa olla hieman liian sekava, ainakaan jollei ole tottunut sitä käyttämään.

Sivusto selkeäksi ja asiat loogisille paikoilleen. Nyt tiedon hakeminen on kuin ADHD-ihmisen aivot toiminnan tulkitsemista.

Sivusto voisi olla selkeämpi.

Sivustoa voisi karsia merkittävästi - nyt siellä on aivan valtavasti aineistoa mikä johtaa siihen, että siellä on paljon myös vanhentunutta tietoa.

Sivustoilla käytetään alanmukaista sanastoa, mutta se ei palvele tavallista kuntalaista, koska tavalliset ihmiset eivät tunne termistöä. Näin tieto jää löytymättä. Hakusanat ovat liian vaikeita.

Sivustoilta on liian vaikea löytää etsimäänsä

Sivustojen tiedot voisi laittaa kategorioihin paremmin tms jotta tieto ei olisi niin hajanaista esim. Uimahallien kohdalla.

Sivustolla liikkuminen ja etsimänsä asioiden löytäminen voitaisiin tehdä helpommaksi.

Sivustolla saisi olla nettiosoitteet kaikkiin kohteisiin.

Pääotsakkeen alla lähemmät osoitteet.

Esim. Terveystieteiden /sairaalat /terveysasemat / henkilöt jne

Sivustolla voisi olla kootusti kaikki etusivulla mitä kuntalainen tarvitsee.

Sivustolta hakeminen on vaikeaa. Sivusto on epälooginen.

Sivustolta on hakemiston kautta yllättävän hankala löytää haluamaansa tietoa. Erityisesti liikuntapalveluiden päivitys ja ajantasaisuus tökkii ajoittain.

Sivustolta tiedon etsintä on kankeaa esim. terveyspalvelujen alta löytyvä viestintä saisi olla helpommin löydettävissä. Olen laittanut sen browseriin, koska muuten sitä saa etsiä kauan.

Sivustolta tulee näkyä kunkin toimen vastuuhenkilöt yhteystietoineen mkl. puh numero ja sähköpostiosoite.

Sivuston hakupalvelut eivät toimi johdonmukaisesti. Selkeyttämistä tarvittaisiin. Nyt pitää kokeilla monia hakusanoja ja etsiä monilta sivuilta ennen tiedon löytymistä. Ongelma esiintyy erityisesti terveydenhuolto- ja sosiaalipuolen sivuilla. Olen eläkkeellä oleva toimittaja, joten kokemusta nettisivuista riittää.

Sivuston latautuminen nopeammaksi ja varmemmaksi riippumatta käyttäjän laitteista. Ei liikaa mobiilikäyttäjien lay-outtia, asiat sen verran vaativia ettei niitä kuvalla+muutamalla sanalla voi välittää lukijalle.

Sivuston pitäisi olla niin helppo että ikääkin ihminen selviytyy siitä helposti

Sivuston pitäisi olla selkeämpi ja tiedon helpompi löytää. Hakuominaisuudet ovat huonot ja rakenne on todella epäselvä. Sivustoa tuntuu olevan useampia versioita, joista löytyy eri asioita.

Sivuston rakenne asiakkaan kysymysten mukaiseksi, eikä hallinnon mukaiseksi.

Sivuston ulkoasua olisi hyvä muuttaa modernimmaksi ja selkeämmäksi. Osa terveydenhuollon puolella olevista linkeistä eivät toimi ollenkaan ja joskus on haastavaa löytää oikeat yhteistiedot, tai joutuu etsimään varsin pitkään.

Sivuston ulkoasua voisi parantaa ja siistiä, ettei se näyttäisi niin harjoittelijan tekemältä. On käytetty liian isoja fontteja ja liikaa lihavoituja otsikoissa, alaotsikoissa ja linkeissä verrattuna leipätekstiin, mikä tekee epäsiistin vaikutelman.

Sivustopuusta voisi olla sivun alareunassa olevan listan lisäksi jonkinlaisten visualisointi siitä mitkä sivut kuuluvat minkäkin (väli)otsikon alle. Etenkin "Sosiaali ja terveyspalvelut" -otsikon alla olevien asioiden visualisointi voisi auttaa apua etsiviä.

Sivustot ovat suunnitelleet ja hyväksyneet ihmiset jotka eivät käytä niitä itse.

#### Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

#### Puhelin

+358 – 9 – 221 2424

#### Internet

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



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Esim liikuntapaikkojen aukioloajat eivät löydy helposti, vaikka ne ovat tärkeimmät.</p> <p>3. yrittämällä löytyi :DDD</p> <p>Selkeämmät sivut ja myös niin että padilla ja kännyllä pystyy toimimaan.</p> <p>Eli testatkaa käyttöä muillakin kuin työkavereilla.</p> <p>sivustot selkeämmiksi ja tieto helpommin löydettävämmäksi. Monesti pitää mennä usean eri linkin kautta jotta löytää tarvitsemansa. Lisäksi ulkoasu on erittäin vanhanaikainen, kokonaisvaltainen uudistus olisi paikallaan.</p> <p>Sivut ja sivuilta löytyvät tiedostot pitäisi löytyä myös englannin kielellä. Todella paljon asioita sivustoilta on jäänyt kääntämättä.</p> <p>Sivut joissa olen käynyt ja hakenut tietoa, sekavat, epäselvät, monimutkaiset menee hermo kun hakee ..</p> <p>Sivut on ilmeisesti optimoitu mobiililaitteille ja niiltä on mahdoton löytää etsimäänsä tietoa. Yhdellä sivulla on minimaalinen määrä tekstiä ja myös linkkejä on vähän. Googlaamalla jokin etsitty sivu saattaa löytyäkin, mutta ei terveellä logiikalla ajatellen esim. että koulutukseen liittyvät asiat löytyisivät kasvatusta ja koulutustoimialan alta selkeästi ja helposti.</p> <p>Sivut on tehty tekijöille, ei käyttäjille</p> <p>Sivut ovat hankalat navigoida. Layout ei ole selkeä. Esim. terveydenhuollon palveluiden yhteydenottolomake on ihme piilossa, lisäksi terveystietojen viestit joutuu kerta toisensa jälkeen etsimään erikseen.</p> <p>Saapuneita/kuittamattomia viestejä ei näe erikseen.</p> <p>Sivut ovat muuttuneet jatkuvasti, ei pysy perässä.</p> <p>Varsinkin vanhusten palveluiden pitäisi olla helpompi käyttää kun taidot eivät ole kovin hyvät.</p> <p>Sivut ovat sekavat. Vaikuttamisen ja osallisuuden linkit etusivulle yläpalkkiin. Nyt tehty liian hankalasti löydettäväksi</p> <p>Sivut pitäisi olla selkeät. esim. sivujen kuvat pitää olla siitä kohteesta mistä aihe on. Jos kohteessa on esim. sairaala, pitää tulo-ohjeessa olla selkeästi merkitty rakennukset ja selitykset. Toimivia linkkejä</p> <p>Sivut selkeämmiksi.</p> <p>Sivut toimivat riittävän hyvin, mutta ulkoasu on vähän "kökö". Joskus on vaikea löytää sivulta oleellinen. Toki sama ongelma on lähes kaikilla nettisivuilla. Panostaisin kuitenkin visuaalisuuteen enemmän.</p> <p>Skulle göra dem åskådligare, enklare navigering.</p> <p>Som sagt borde sidorna finnas på engelska för att verkligen ALLA invånare skall kunna använda dem. Ifall man bara talar engelska är det väldigt svårt att hitta information. Om Helsingfors önskar locka duktig arbetskraft till Finland skall servicen fungera även på engelska.</p> <p>Sosiaalipuolen palveluissa puuttuu tarjottavat palvelut ja niistä vastaavat tahot selkeästi. Keneen/mihin otan yhteyttä saadakseni palvelua x. Ylipäätään kaupungin palveluita "pimitetään" asukkailta ja asukkaan pitäisi itse keksiä, minkälaisia palveluita tarvitsee. Sosiaalipuolen apua tarvitsevat (kokemusta lapsiperheiden ja vanhustyön sekä aikaisemman perusmuotoisen toimeentulotuen) eivät tiedä välttämättä, mihin ovat oikeutettuja ja minkälaisia palveluita voi olla tarjolla. Erityislapsen kanssa olen kuullut muilta kuin kaupungin omilta työntekijöiltä (esim Kela-kuntoutuksissa), millaisia palveluita voi pyytää/saada. Näistä palveluista ei myöskään löydy tietoa. Vanhuspuolella vastaavasti vakavasti sairaan ja jatkuvasti kunnossaan heikkenevän vanhuksen palveluita ei voi ennakoida (koska vastaavat työntekijät eivät kerro mahdollisuuksista/tulevista tilanteista etukäteen + nettisivuilla ei ole ollut esiteltynä ns palvelukaarta, jossa kerrottaisiin, miten heikkenevän henkilön tilanteen hoito mahdollisesti voisi edetä. Minkälaiset palvelut vastaavat mihinkin tilanteeseen. Ihmiset, jotka joutuvat sosiaalipalveluiden pariin, ovat usein aluksi aivan pihalla ja saavat todella minimaalista neuvontaa. Edes verkkosivuilla voisi olla jonkinlaista palveluohjausta. Mitä sanotte itse tästä koontisivusta: <a href="https://www.hel.fi/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=3261">https://www.hel.fi/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=3261</a></p> <p>Löytäisittekö tarvitsemaanne apua esimerkiksi muistisairaalle omasellenne, kun hänen kuntonsa kuitenkin jatkuvasti heikkenee? Mistä lähtisitte liikkeelle? Entä ne kuntalaiset, joilla ei edes ole sitä omaista auttamassa?</p> <p>Tämä liittyy koko organisaatorakenteeseen ja kaupungin palveluohjaukseen laajemminkin. Näiden rakenteiden on muututtava paremmin kuntalaisia palveleviksi eikä sellaisiksi, joissa alan ammattilaiset tekevät töitä vain keskenään. Palveluita tuotetaan meille asukkaille, meillä on oikeus ymmärtää palvelurakenteista.</p> <p>Sosiaalitoimen vammaispalveluun chat-ominaisuus omaisille</p> <p>Sosiaalityöntekijöiden sivut ovat joka alueella erilaiset. Olisi hyvä jos oikean työntekijän löytäisi jokaiselta alueelta postinumeron mukaan. Haku ei mielestäni toimi kovin hyvin.</p> <p>Sovellus voisi olla selkeämpi mobiili- kännykänkäyttäjälle</p> <p>Strukturointi kiinnostavammaksi.</p> <p>Sujuva edestakainen viestintä suoraan hoitavan tahon kanssa.</p> <p>Suomenlinnaan voisi maksaa puhelimella lipun. Maalta tulleelle hieman hankalaa etsiä tai toinen vaihtoehto, että ihan riihikuiva seteli kävisi lautalla.</p> <p>Suomi.fi kirjautumisen kautta asioimaan. Palveluiden tiedot paremmin koottuna ja haettuna.</p> <p>suorat yhteydet esim. päättäjiin ja pakollinen vastaus kaikkiin kysymyksiin. Myös vastaajan nimi ei vaan esim helsinginkaupunki</p> <p>Suoremmat reitit hakusanojen .mukaan</p> <p>Suoria puhelinnumeroita suoraan kunkin palvelun kohdalle, ei pelkästään jatkolinkkiä aakkoselliseen hakuluetteloon! Myös perustiedot/esittelyt eri palveluista selkokielisinä. Hyvänä verrokkina esim. Espoon sivut, jossa palveluista on hyvät esittelyt melko selkokielellä!</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suurempi fonttikoko.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Syventävien tietojen linkit, paremmat haut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Så att man kan byta språk från finska till svenska utan att hamna på ingångssidan och i stället stanna kvar på sidan man hittat på det ena språket.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| så där. Ni skulle kunna kolla alltid nu och då att informationen ni har på era sidor är aktuell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| sähköinen ajanvarauskalenteri näkyviin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sähköinen asiointi ja Kant.fi pitäisi yhdistää. Yksi paikka terveydenhuololle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Terveystidoista tulisi löytyä omalla otsikolla saadut rokotteet ja milloin rokote pitää tarvittaessa uusia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Sähköinen asiointipalvelu on kankea käyttää nettisivujen kautta. Sivusto on sekava ja sieltä vaikea löytää sitä asiaa, mitä hakee kun kaikki on automaattisesti tarjolla. Tietoturvallinen kännykkäsovellus olisi nykyaikaa ja voisi olla helpokäyttöisempi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Sähköinen tilaus hammaslääkäriin tulisi toimia. Olen käynyt sivuilla jo kaksi vuotta ja ei toimi edelleenkaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sähköisen palvelun sivusto etenkin asiointikansioiden osalta on yhä kömpelö, ruma, hidas käyttää, Kela on onnistunut todella paljon paremmin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sähköiset ajanvaraukset myös esim. kiireettömään hammashoittoon, kirjaston omien tietojen päivitys                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Sähköiset palautelomakkeet helpokäyttöisiksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sähköiset palvelunne takkuuua erityisesti viikonloppuisin, yleensä tällöin kirjautuminen sähköisiin palveluihin ei onnistu tai on liian hidasta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sähköisissä palveluissanne tarvitaan nopeampaa ja toimivaa palvelu, jossa kirjautuminen on helppoa. Sivuillenne tarvitaan selkokielisiä opasteita, tiedottamista, julkaisuja ja parempaa tarjontaa palveluista ja erityisosaamisestanne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sähköiset palvelut, etenkin kirjautuneena, ovat todella hankalat käyttää. Sivujen suunnittelussa voisi hyödyntää palvelumuotoilua. Usein joudun soittamaan asiakaspalveluun, kun esim. ajanvaraaminen on mahdotonta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sähköiset yhteydenotot/ajanvarauksen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sähköisiin palveluihin olisi hyvä saada oma sivu opiskelijoita varten. Koulutehtäviin tulee usein etsiä tietoa kunnan omilta sivuilta, tämä ei ole aina ollut kovinkaan selkeää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Sähköisillä palveluilla ajattelen sähköistä asiointia, jossa voin kirjautuneena hoitaa omia/lapsen asioita. Tällä hetkellä suurin ongelma on, että hyvin vähän asioita voi hoitaa verkossa. Esimerkiksi viestintä päiväkodin kanssa on jatkuvaa paperilappujen täyttämistä. Verkkosivu puolestaan on kunnan viestintää yhteisesti kaikille. Verkkosivu on tällä hetkellä näennäisselkeä. Todellisuudessa tiedon löytämiseen sivuilta voi kulua paljonkin aikaa. Hakutoiminto ei välttämättä saa esille oikeasti relevantteinta osuutta ensimmäisten joukkoon. Tulin tänään sivuille etsiäkseni erästä entisen Tiekien julkaisua. Näyttää äkkiseltään siltä, ettei julkaisuja voi hakea omasta tietokannastaan, vaan pitäisi tietää, minä vuonna julkaisu on tullut ulos, jotta voisi avata oikean listan ja tehdä siltä ctrl+F-haun. |
| Sähköisiä palveluita viranomaisten kanssa vain, jos siitä jää kirjallinen todiste kuntalaiselle, mikä takaa viranomaisvastuun seurannan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sähköisten palveluiden kirjautuminen pankkitunnuksilla toivottoman hidas ja monimutkainen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Säännöllistä tietojen muokkausta ja päivitystä viikoittain ja kuukausittain. Tällä hetkellä niitä päivitetään hyvin hyvin harvoin esimerkiksi joka 6 vuosi, tai 3 vuosi ja se ei ole hyvä asia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Enemmän väriä ja grafiikkaa sivuston ilmeisiin ja lataamiseen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Sivustossa on nyt erittäin paljon uudistamisen varaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| T.ex. för översättare, men säkert också andre, skulle det vara bäst, om man kunde flip-floppa mellan båda språken, så det är lätt att använda som uppslagsverk också språkligt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| takaisin fyysiseen kanssakäymiseen!!!!!!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tarjoamalla enemmän laajalta alalta eri paikoista tietoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| tarjotaan väkisin mitä ei halua ja mitä haluaa ei löydä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Tarkempaa tietoa ja nopeammat päivitykset tietoihin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| TARKEMPAA TIETOA journalistisen tarkasti välitettynä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tarvitaan paljon lisää selkeyttä ja myös ajantasalla pysymistä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nyt on viidakko jossa on vanhoja tietoja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tarvitsen itse enempi tuntemusta, ennen kuin voin sanoa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tarvittavan tiedon tulee löytyä nooeasti ja selailun tulee olla intuitiivista. Valikkojen tekstit eivät saa olla harhaanjohtavia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Pankkaa eri järjestelmät keskustelemaan keskenään. Nyt esim. terveyspalven ajanvarauksessa pyydetään sähköpostiosoitteita. Vastaus toimitetaan kuitenkin vrk:ssa olevaan sähköpostiosoitteeseen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tehokkaampi oma hakukone, joka tuntee mahdollisimman paljon synonyymeja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tekisin eri kokonaan sivustot eri kohderyhmille                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tekisin siitä kattavamman ja selkeämmän                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| tekisin siitä paljon selkeämmän. Taustan vaihtuvat kuvat sekoittavat. Toivoisin sivuista yksinkertaisempaa ja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| helpompaa käyttää. Nyt tiedon löytää helpommin googlen- kuin kaupungin sivujen kautta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| tekniistä sujuvuutta lisäksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tekstityyppi fontti selvemmiin luettavaksi myös vähän huonommin näkevälle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tervehdys, sivustosta saa hyvän mielikuvan, onhan sivusto teknologisesti ja visuaalisesti hyvä. MUTTA, kun yrittää todella saada jonkin asian hoidettua sivuston kautta, huomaa karun tosiasian...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Byrokration Nobeileita jaettaessa Helsinki selviytyy kisassa todella loistavasti. Pitää tietysti muistaa, että onhan Helsingin kaupunki jo valittu Unescon maailmanperintökohteeksi. Syystä: Helsinki on ainoa paikka Pohjois-Korean lisäksi missä Neuvostoliittolainen järjestelmä on kyetty museoimaan ns. toimivana.                                                                                                                                                                                                         |
| Terveydenhoidon ajanvaraus voisi tapahtua myös verkon kautta, koska kuitenkin on takaisinsoittopalvelu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terveydenhoidon asiointisivu voisi olla nykyaikaisempi ja selkeämpi. Vaikuttaa hieman vanhanaikaiselta, kuten esimerkiksi viestittelykohta oman terveysaseman kanssa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Terveydenhoidon ja asiakkaan välistä yhteydenpitoa voisi harkita chat-muotoon tai johonkin muuhun, mistä saisi helpommin vastauksen kuin itse sitä käyttämällä. Olin ollut yhteydessä sähköisesti terveydenhoitotahoon ja en saanut mitään viestiä siitä, että viestiini oli vastattu ennen kuin kävin ihmettelemässä tätä terveyskeskuksen toimistossa.                                                                                                                                                                        |
| Terveydenhuollon ajanvaraukset (erit. suun terveydenhuolto) ja omalääkärin kanssa viestien välitys.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmä on täysin alkeellinen eikä toimi. Kehotan ottamaan mallia paljon parjatun yksityisen sektorin puolelta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Terveydenhuollon ajanvarausnettiin. Digihoitori, nuorisotalojen ja liikuntatilojen varaus nettiin. Haku kaupunginosittain.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Terveydenhuollon ajanvarausten tekeminen pitäisi toimia paremmin netin kautta, ettei tarvitsisi soitella ja jonottaa puhelimesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Terveydenhuollon ja hammashuollon ajanvarauksen löytäminen on työn ja tuskan takana. Ensin päätyy lukemaan pitkät pätkät nettipalveluista ja niitä suositellaan, mutta niiden kautta ei kuitenkaan voi varata aikaa. Ajanvarausnumeroa taas ei meinaa asiaa käsittelevän sivun kautta löytää millään. - Yleisesti ottaen sivut ovat sekavat ja auttamattoman vanhanaikaisen näköiset. Olen usein myös yrittänyt löytää kaupunginvaltuuston äänestystulosten äänestyskarttoja, mutta sekin on tehty jotenkin todella hankalaksi. |
| Terveydenhuollon viestit hyvä idea joka säästää resursseja, esim. Lääkärikäynnit. Viestien lähetyks ja löytäminen on kuitenkin vaikeaa ja viestiketjut sulkeutuvat/suljetaan. Verkkosivustokaan ei toimi aina moitteetta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Terveydenhuoltoon ajanvarauksia! Esim. hammaslääkärin voisi varata itse netin kautta ja tavallinen lääkärikin olisi hyvä saada varata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Joutuu klikkaamaan monia kertoja ennen kuin pääsee omalle terveysasemalle ja siellä klikkaukset senkun jatkuvat. Viestin lähettäminen terveysasemalle tosi työläiden klikkauksen jälkeen vasta mahdollista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Terveyspalveluiden kommunikaatiota lisää ja esim. chat keskusteluita, joita voisi tunnustautuneena tehdä ja chattaavalle hoitajalle mahdollisuus konsultoida esim. tk. lääkäriä tai vastaavaa. Sitä voisi kehittää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hyvä ARA-vuokra / asumisoikeus asuntokin olisi kiva löytää ja saada verkon välityksellä, ajoittain kiinnostavia kohteita näkynyt, mutta en ole onnistunut saamaan kyseistä kohdetta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Terveyspalveluiden yhteydenotossa on paljon parantamisen varaa. Viesteissä pitäisi voida valita, mihin terveysasemalle haluaa viestin menevän, varsinkin terveysaseman vaihdon yhteydessä. Nyt en voi lähettää viestiä kuin opiskelijaterveydenhuoltoon, vaikka haluaisin olla yhteydessä omaan terveysasemaan. Kuormittuu siis takaisinsoittajajärjestelmä, joka on muutenkin hidas                                                                                                                                            |
| Terveyspalvelujen sähköinen asiointi selkeämmäksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Terveyspalvelut sähköiseksi! mm.ajanvaraus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Terveyspalvelut, labra-ajat jne. on vaikea löytää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Terveyspalveluiden ajanvaraus liian monen suvun takana-ei helppo löytää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Terveystietokannissa pitää olla havainnollisempi aloitus; esim. vaihtoehdot: vast.otto; omien tietojen haku, reseptien uusiminen jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| The web page is done for technical people, without any doubt. Don't have the point of view of the "normal people". We have to learn how to find the information and the system on the web page, because the webpage don't show you the way, is not intuitive.. is not practical for the normal people or retired persons.                                                                                                                                                                                                       |
| tidsbeställning via nätet o inte enbart via telefon                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tiedon löytäminen, etenkin siitä kuka on vastuussa mistäkin osa-alueesta ja miten heihin ollaan yhteydessä, saisi olla huomattavasti paremmin löydettävissä. Virkamiesten ja poliitikkojen kytymättömyyden ylläpitämisyyteen, meitä kuntalaisia kohtaa, tuskin voidaan tällä kyselyllä vaikuttaa. Yksiä rosvoja kaikki!                                                                                                                                                                                                         |
| Tiedon löytäminen sivuiltaan on todella haastavaa. Esimerkkinä: Jos haluan tiedon Uimastadionilla pidettävistä liikuntapalveluista, niin ei todellakaan ole siellä missä sen olettaisi olevan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tiedon löytämisestä pitäisi helpottaa, nyt joutuu seikkailemaan monen mutkan kautta. Yhteydetiedot löytyvät huonosti, viranomaiset piiloutuvat verkkopalvelujen taakse. Puhelinnumerot ja nimet reilusti esiin ja helposti saataville. Netistä löytyy kyllä paljon tietoa ja nettisivuja osataan käyttää, mutta usein on silti tarve olla asiantuntijoihin suoraan yhteydessä.                                                                                                                                                  |
| Tiedon olisi oltava ajantasalla, ja selkeämmin löydettävissä. Tieto on usein myös melko pintapuolista.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Osoite**

Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**

+358 – 9 – 221 2424

**Internet**

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tiedon pitäisi olla ajantasaista, ja päättymättömään tiedonhakuluuppiin ohjaavat linkit pitäisi poistaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tiedon pitäisi olla ajantasalla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tiedon riittävyys, luotettavuus. Huonoina esimerkkeinä tiedot Luukista ja Salmesta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tiedotesivut erilleen asiointisivuista. Völlillä ei näe metsää puilta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Tieto ainakin terveystalossa vaikeasti löydettävissä, sillä tieto löytyy monen linkin kautta. Vaikka tiedän aiemmasta kokemuksesta, että tarvittava tieto löytyy kyllä, oikean linkin klikkaaminen on hieman työn ja tuskan takana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tieto ja palvelut jaoteltu asiakastarpeiden, ei kaupungin organisaation ja vastuiden näkökulmasta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tieto voisi olla vähän paremmin järjestelty omiin kappaleisiinsa ja helpompi löytää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tietoa on vaikea löytää ja se, mikä löytyy, on liian yleisluontoista. Missä vammaiskorttia voi käyttää, mikä on sosiaalityöntekijän sähköposti, erityisopetuksen käytännöt jne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tietoa on vaikea löytää, jos ei ole suoraa linkkiä. Ei löytynyt hakupalvelusta, piti mennä leikkipuiston facebook-sivun kautta etsimään linkkiä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tietoa on vaikea löytää, kun se kätkeytyy monimutkaisten ja kryptisesti nimettyjen linkkipolkujen taakse. Ei tavallinen kaupunkilainen tiedä etukäteen, minkä byrokraattisen termin taakse hänen kaipaamansa tieto kuuluu. Esim. terveydenhoitoon liittyviä linkkiketjuja on tullut selattua kerran jos toisenkin umpikujaan asti tietoa löytämättä. Ehkä neljännestä linkkiketjusta löytyy. Toisekseen sivujen sisältö on liian ylimalkaista, ja tiedon löytäessäänkin jää usein liian paljon tulkinnanvaraa. Esimerkiksi tänään etsin listaa leikkipuistoista, missä järjestetään leikkipuistoruokailu. Tätä tietoa ei kuitenkaan ollut. Oli kyllä lista aukiolevisia leikkipuistoista, ja erikseen ruokalistat, mutta ei sitä, koskevatko listat kaikkia auki olevia leikkipuistoja vai vain osaa niistä, esim. niitä jotka ovat koko kesän auki. Lukijan oletetaan jo valmiiksi tietävän leikkipuistoruokailun käytännöt. Mistä ensikertaa palvelua käyttävä voi tietää, miten tietoa pitäisi tulkita? Vastaavia tulkinnanvaraisuuksia on tullut vastaan ennenkin. |
| Tietoa pitäisi päivittää useammin. Tietojen pitäisi olla selkeämmin ja nopeammin löydettävissä, nyt joudun aina käyttämään Googlea löytääkseni tiedon teidän sivustolta. Sivustolla on myös vanhentuneita linkkejä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tietoja saisi päivittää useammin ja vanhoja tietoja poistaa kokonaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tietojen ajantasaisuudesta huolehtiminen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tietoyhteisöjen ajantasaisuudessa joskus puutteellisuksia. Kun ne saadaan korjattua niin hyvä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Toimivampi sisäinen hakukone auttaisi ehkä löytämään haetun tiedon runsaasta datamäärästä. Kun sivustoa käyttää epäsystemaattisesti, ei oikein ehdi oppia mistä tieto löytyy tai hahmottamaan sivuston rakennetta kunnolla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Toisinaan päätyy luuppiin, jossa linkitetään sisältöön, jossa tietoa ei ole, josta linkitetään takaisin alkuperäiseen sisältöön. Palveluja, joiden suhdetta toisiinsa vaikea hahmottaa (esimerkiksi ulkoliikunta.fi ja palvelukartta)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Toivoisin, että voisi haulla löytää esim. kaikista myytävistä kohteista yksiöt. Nyt täytyy mennä monen mutkan kautta eikä sittenkään saa listattua niitä samaan näkymään vaan pitää hakea ensin kohde ja sieltä vierittämällä etsiä yksiöt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Toivoisin, että voisin olla sähköpostitse yhteydessä terveydenhuollon palveluihin. Kaava-asioissa valitusajat eivät ole selvästi esillä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Toivoisin, että yhteydenottoihin vastattaisiin nopeasti eikä pelkällä copy-paste -vastauksella.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| truga inte på elektroniska tjänster för att vara moderna (läs inbesparingar). Iden skulle vara att vid varje fall hitta den bäst fungerande, tvärsidiga kommunikationen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tukipalvelua ja asiakasneuvontaa sekä yleistä koulutusta. Toimin esim. Enterissä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Twitterissä saa hyviä ja ajantasaisia vinkkejä esim helsinki-liikkuu sivulta. Kunpa hel.fi tarjoaisi ajantasaista tietoa ja infoa myös. Eli sivujen päivitystä voisi lisätä. Erittäin tarpeellinen olisi joku chatt tai muu alusta väärin pysäköityjen autojen ilmoittamiseen. Asun kallvikinniellä vuosaassa ja väärin pysäköidyt autot tukkivat hälytysajoneuvojen reitit päivittäin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Työväenopiston sivut eivät aina toimi oikein ja niitä on hankala käyttää. Haluaisin nytkin tiedon, milloin syksyn ohjelma ilmestyy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tähän mennessä vastannut odotuksia. Kiitos!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tähän on vaikea vastata. Yleisesti ottaen olen kokenut Helsingin kaupungin sähköiset palvelut sekaviksi, toimimattomiksi ja vaikeakäyttöisiksi. Työskentelen itse päivittäin verkkosivujen parissa, joten en usko, että omilla taidoillani on erityistä vikaa - voin vaan kuvitella, miten hankalaa sähköisiä palveluja on käyttää, jos digitaaliset eivät ole sieltä parhaasta päästä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Täällä hetkellä melko selkeät sivut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Tällaisia Vuoden Johtaja - juttuja on turha lukea. Kirjoittakaa takseista, missä pitää välttää ghettoja ja niinedelleen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tällä hetkellä en osaa sanoa. Ylipäätään se, että asiat hoidetaan ilman ihmiskontakteja ei ole näin ikäihmisen näkökulmasta hyvä; henkinen stressi on melkoinen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tällä hetkellä on riittävästi palveluita                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tällä hetkellä pitää tietää mistä tietoa hakea. Onko hakupalvelu riittävän hyvä? Tieto ei aina ole ajantasaista ja kunnan tarjoamat palvelut on esitellyt luokattoman huonosti. Tuotteistamalla ja "markkinoimalla" kaupungin palveluita kuntalaisille selkeästi ja informatiivisesti mielikuva palveluista ja niiden tarjoajista muuttuu varmasti positiivisemmaksi. Suurin osa palveluiden käyttäjistä ei tiedä puoliakaan siitä mitä kaikkea kaupunki heille palveluiden muodossa päivittäin tarjoaa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tämä pyyntö koskee ainoastaan terveystalouden saavutettavuutta (Helmet toimii riittävän hyvin, mutq en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ole tarvinnut). Palautteen antamisen tulisi olla selkeää, yhteystietojen tulisi olla löydettävissä. Nyt surffailen edes takaisin välttääkseni happaman vastaanottoihmisen kanssa puhumisen, mutta sivusto ohjaa minut aina vain takaisin ilman muita teitä.                                                                                                                                                                |
| Tämän palvelun kautta voisitte laittaa tietoa retkeilyalueille esim. Kaitalampi, Luukki, Nuuksio, että roska-/jäteastioita täytyisi olla paljon enemmän näillä alueilla. Emme löytäneet yhtään paikkaa, johon esim. retkieväistä tulevat roskat olisi voinut jättää. Roskikset täytyy tietysti myös tyhjentää usein, jotta ne eivät houkuttele tuholaisia (vai onko tämä juuri se syy, että roskiksia ei ole ?)            |
| Uimarantojen sinilevylänteet eivät aina ole ajantasalla. On kurjaa, jos on tullut muksujen kanssa rannalle ja sitten pitääkin etsiä uusi ranta.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ulkoasu, selkeys ja TOIMIVAT LINKIT. Joskus linkit ei toimi, ovat vanhoja, tai kiertävät kehää (linkistä avautuvalta sivulta mukamas löytyy lisäinfoa, mutta löytyykin vain linkki takaisin sivulle, josta lähdit).                                                                                                                                                                                                        |
| Ulkoasua tulee selkeyttää reilusti, nyt se on sekava ja vanhanaikainen. Yksinkertaistus, loogisuus ja helppous kunniaan. Mobiilisovellus voisi olla myös vaihtoehto.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Ulkoasua virkeämmäksi. Selausta helpommaksi ymmärtää. Liikaa linkkejä omillakin sivuilla. Liian pitkään kestävätkin terveydenhuollon vastaukset. Asuntohakemukset taas kestävätkin liian lyhyen aikaa. Suun terveydenhoitosivut eivät vaan toimi. Muutamat kerrat tehnyt pitkän lomakkeen, eikä lähetys vaan onnistu; todella rasittavaa. Sossun ratkaistut hakemukset eivät aukene ollenkaan. Paljon olisi korjattavaa... |
| Ulkoasulla ei ole tiedonhaun kannalta mitään merkitystä, kustannukset vaan nousevat. Haettavaan asiaan pitää päästä suoraan eikä 10 eri linkin kautta, etc                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Ulkoilukartta.fi oli hyvä palvelu, harmi ettei vastaava, missä voi etäisyyttä mitata, enää ole.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Usealla ihminen käyttää monia palveluja samaan aikaan. Esim. maksut palveluista löytyvät jokaisen palvelun alta vain suppeasti. Samaan paikkaan kaikki.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Usein linkki kiertää linkistä sivulle, sieltä seuraavalle ja taas alkuperäiseen...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Usein tieto tuntuu olevan monen klikkauksen takana, ja samasta asiasta saattaa löytyä eri tietoa eri paikoista (vaikea olla varma, että on löytänyt kaiken oleellisen). Esimerkiksi varhaiskasvatuksen osalta tuntuu olevan loputon määrä linkkejä sivulta toiselle.                                                                                                                                                       |
| Usein tietojen esitys lähtee virastojen sisäisestä näkökulmasta, mikä on käyttäjälle vieras. Kaipaen käyttäjälähtöistä näkökulmaa, ettei tarvitse miettiä hallinnon ja virastojen tapaa ajatella.                                                                                                                                                                                                                          |
| Uudistus järjestelmään.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Uusien harratus mahdollisuuksien puitteissa esim. erilaiset työpajat /taide/käsityöt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Uutiset pois etusivulta, en etsi uutisia Helsingin kaupungilta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Palvelut pitäisi jakaa siten miten kaupunkilaiset tarvitsevat eikä kaupunki-organisaation vastuu jakojen mukaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Vaihtakaa chatin kirjoittaja, koska katkaisi keskustelun kesken asioinnin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vaikea löytyy etsimäänsä.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vaikea löytää nuorisopalveluiden sivuja, kuuluvat kulttuuriin ja vapaa-aikaan, miksi ei erillistä, suoraa kohtaa, jossa lukee nuoriso?                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Vaikea sanoa, koska alue on niin laaja... Oikopolkuja lisää                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Vaikea sanoa, kun käytän niin harvoin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Vaikeaa se on! Kaikenlainen termien selkeys, arkikieli olisi tärkeää.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Valikkoja voisi hieman vielä selkeyttää hakutoiminnon avulla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Valikoissa tulisi vaihtoehtot olla selkeämmällä kielellä ja tietoa mihin ne johtavat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| vanhentuneet linkit pois, tiedon löytäminen ei edelleenkään ole aina helppoa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Was not looking for anything specisl, not sure how I ended up here but interesting anyway. Purpose or features of this site in English would be useful.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vastuu- ja johtohenkilöiden nimet ja yhteystiedot mm puhelinnumero reilusti esille. Kaikilla tasoilla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Veneilystä kerrotaan hyvin niukesti ja varsinkin ei kerrota julkisesti, kun veneitten talvisäilytys siirretään Vartiokylän lahdelta Porvooseen Tolkkiin. Traireilla viemisen maksaa 1.000€ per suunta eli 2 vuodessa 2.000. Kyllä pitäisi vesialueelta löytyä säilytys paikka. Kyseessä vielä vartioimaton alue.                                                                                                           |
| Verkkosivut ovat todella kökötkö ja huonokäyttöiset. Usein on linkkejä, jotka eivät toimi tai päättyy luuppiin, että palaa koko ajan samalle sivulle, eikä löydä, mitä etsii.                                                                                                                                                                                                                                              |
| vet inte, säkert har ni experter som kan ytterligt bättre på sidorna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| vielä kun olisi mobiiliappi :)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Vielä selkeämmäksi, enemmän ajankohtaisia uutisia, tapahtumia ja tulevia juttuja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Vielä vaan selkeämmäksi kaikki                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| viranomaiset voisivat itse liikkua sivustolla päivittäin etsimässä jotain aiheita, sekä kehittää siten sähköisiä palveluja. Esimerkki muusta aiheesta, kuin oma vastuualue...                                                                                                                                                                                                                                              |
| Virastojen tyyppien s-postiosoitteita ei löydy ollenkaan eikä kaikilla ole mahdollisuutta soitella virka-aikana numeroihin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Voisin myydä konsultointia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Work on integrating event information. It seems so hard to even know what is happening at our local library Oodi, much less in the larger area around us on any one site.                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vuodenajat muuttavat sivuston käyttöä!<br>Helsingissä asuneena tarvitsen tietoa siitä.<br>Olympiastadion on ollut remontissa.<br>Miten asia jatkuu?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Vuorovaikutteisuutta lisää - helppoa vuorovaikutteisuutta - palautteen antamismahdollisuus selkeäksi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Välillä joutuu etsimään oikeaa kohtaa mistä tietty lomake, hakemus tai yhteystieto löytyy. Jos mahdollista rakennetta voisi keventää. Ulkoasu perus virallinen, hieman tylsä. Tälläkertaa yhteys toimi hyvin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Yhtenäisyyttä! Asukkaan kannalta yhteen kuuluva tieto samaan paikkaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Yhteydenotto ja asioiden hoitaminen tulisi tehdä joustavammaksi. Toisaalta ikä-ihmisille suunnatut palvelut pitäisi olla verkossa minimissä koska he eivät itse kykene niitä usein käyttämään. Monet sosiaalipalveluita koskevat sivut sisältävät tyhjää höpinää joista ei ole apua palveluja etsivälle. Selkeyttä ja asiaa lisää!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| yhteydenotto terveysasemalle helpommaksi. Ensin pitää tehdä lupakaavake, jonka jälkeen toiminto ei vieläkään toimi..                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Yhteydenottoa terveydenhuoltoon sähköisesti pitäisi helpottaa, esim. voisi sähköisen palvelun kautta lähettää lääkärille oma-alotteisesti terveydentilaansa koskevia tietoja ilman, että lääkärin pitää ensin avata sähköinen viestintä tms.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Esim. terveydenhuollon osalta yhdellä sivulla liikaa tietoa, pitää skrollata alas/etsiä hakutoiminnolla sivun sisältä. Mieluummin enemmän alisivuja.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Yhteydenottomahdollisuus mihin tahansa, ajanvarausmahdollisuus mihin tahansa, yhteistyö esim. Reittioppaan kanssa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Yhteystiedot selkeästi esille ja henkilötietojen lisäksi vastuualueet.<br>Turhauttavaa soittaa 2 tuntia etsien oikeaa henkilöä kun näyttää siltä ettei henkilöstökään tiedä kuka vastaa ja mistä.<br>Keskus on aivan hukassa. Puhelurumba oli karsea ja verkkosivut vielä sekavammat. On menty ilmeessä 80-luvulle.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Asiakirjat ja päätökset löytyy liian monen painalluksen jälkeen!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Yhteystietojen pitäisi löytyä helpommin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Yhä selleyttäisin asioiden löytämistä sivustoilta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| yksiköiden johdon vaihduttua palvelu jopa heikentyneet tai siirretty muille toiminnan harjoittelijoille ja palvelut vaikeasti tavoitettavissa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| yksilöidyillä sivustoilla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Yksinkertaisemmat polut päästä asiasta toiseen. Välillä loogiselta tuntuva ketjun kautta ei löydy esim. tarvittavaa yhteystietoa, vaikka googlettamalla yhteystieto löytyy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Yksinkertaisemmat sivut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Yksinkertaistaisin entisestään, jotta tarvittava tieto on hyvin otsikoitua ja tällä tavoin helppo löytää ja navigoida yksinkertaisin.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Yksittäisten päiväkotien sivut paremmiksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Yksityiskohtainen kysymys hakukoneelle ohjaa Helsingin kotisivulle, josta pitää arvailla mille hallinnonalalle teema kuuluu. Liian raskas polku. Tämä kysely pompahti etusivulta, joten en tiedä vielä tulenko löytämään kysymäni teeman. Enpä osaa kommentoida haluanko lisää sähköisiä palveluja, jos nykyisiinkin osuminen on vaikeaa. Kokemukset ovat kansalaisilla tietenkin suppeita, vain muutama osa-alueisiin joutuu törmäämään. Hyvin toimivasta sähköisestä palvelusta kiitän kirjastolaitosta. Moitin katujen puhtaanapitoa, liikuntapalveluja ja teveydenhoitoa. Niiden sähköinen palvelu ei vastaa odotuksiin.                                          |
| Yleinen käytettävyyys. Esim asukaspysäköinti asioiden löytäminen on erittäin hankalaa .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Yleisenä toiveena on, että sähköiset palvelut olisivat selkeät ja johdonmukaiset niin, että etsimänsä asiat löytyvät helposti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Yleisilmettä voisi tehdä visuaalisemmaksi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ymmärrän että asiaa on paljon, mutta kyllähän tuohon tiedon suohon helposti hukkuu. Esimerkiksi käyttötapaus: "terveydenhuollon ajanvarauksen tekeminen puhelimitse ja tarvittavan ohjeistuksen ja puhelinnumeron etsiminen". Prosessi ei ole ollenkaan intuitiivinen ja käyttäjän pitää selata useiden sivujen läpi. Ja koko homma kosahtaa alkuunsa, jos ei tiedä, että ensin pitää selvittää mikä on oma terveysasema ja soittaa sinne. Jos vain silmäilee terveystoimen alta löytyviä sivuja jonkun yleisen palvelunumeron toivossa, voi siinä tovi hujataa. Itse yleensä kirjoitan haluamani asian googleen jotta löydän kaipaamani infon suhteellisen helposti. |
| Ymmärrän, että vuosien saatossa kertyneen ja jatkuvasti lisääntyvän tietomäärän hallitseminen on haasteellista, mutta kyllä tuolla silti olisi vielä työtä tehtävänä, jotta etsimänsä löytäisi nopeammin ja vähemmällä klikkausmäärällä. Polut ovat pitkiä ja sekavia. Ehkä joku nokkelampi indeksointi auttaisi. En valitettavasti tiedä ratkaisua, mutta ongelman löydän.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| You need to have more information in English! Many people in Helsinki do not know Finnish well enough to understand all info. Some English pages (related to sports classes and signing up for swimming lessons) have links that only take to Finnish websites! This is infuriating!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Älkää keksikö pyörää uudelleen, käyttäkää Suomi.fi:tä                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |