

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2013
Tampereen kaupunki**

Päiväys:
4.12.2013

Vesa Kause
vesa.kause@onlinetutkimus.fi
09 221 2424

www.onlinetutkimus.fi

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Tulosten esittäminen	4
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?.....	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?.....	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?.....	7
2.5. Haluaisitko että Tampereen kaupunki tarjoaisi enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa?	9
2.5.1. Jokin muu, mikä	9
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme	11
2.7. Kuinka hyvin väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja	12
2.8. Mitä kuntamme sosiaalisen median palveluja seuraat?.....	14
2.9. Anna arvosana sosiaalisen median kanavistamme	14
2.10. Miten parantaisit kuntamme verkkopalveluja, sosiaalisen median kanavia tai mobiilipalveluja?.....	15
3. Vastaajien taustatietoja.....	17
3.1. Kotipaikka	17
3.2. Sukupuoli.....	18
3.3. Ikä	19
3.4. Ammatti/asema	20
3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?	21
3.6. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?.....	22
4. Yhteenveto	23
5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8.....	24

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

Tampereen kaupunki toteutti oman tutkimuksensa 4.-25.11.2013, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1013 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivuston etusivulle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

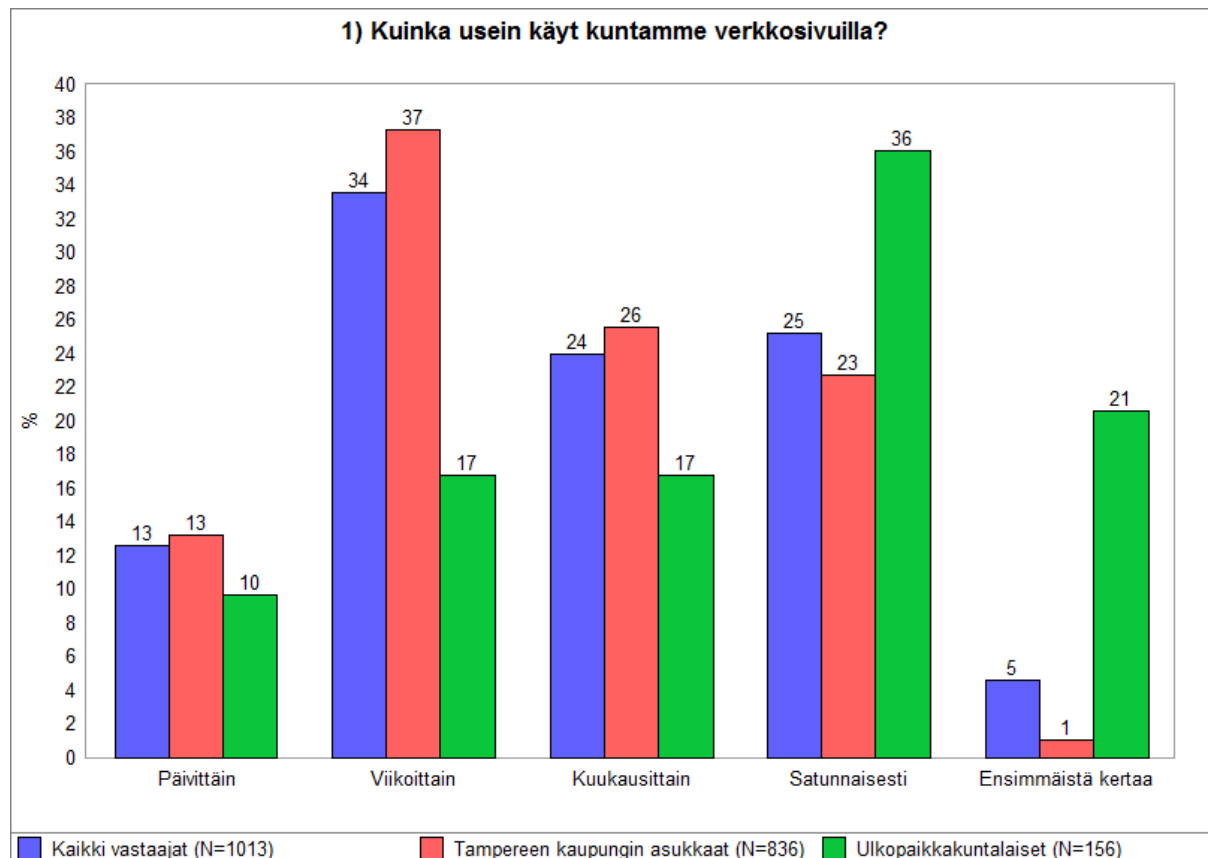
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2014 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, 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 Tampereen kaupungin verkkosivuilla toteutetun kyselytutkimuksen tulokset yksitellen kysymys kerrallaan. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että Tampereen kaupungin asukkaiden ja ulkopaikkakuntalaisten vastaukset on voitu erottaa toisistaan. Vastausjakaumat esitetään pylväsdigrammien avulla valintakysymysten osalta, minkä lisäksi avoimeen kysymykseen annetuista vapaista vastauksista on laadittu lyhyt yhteenveto.

Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa.

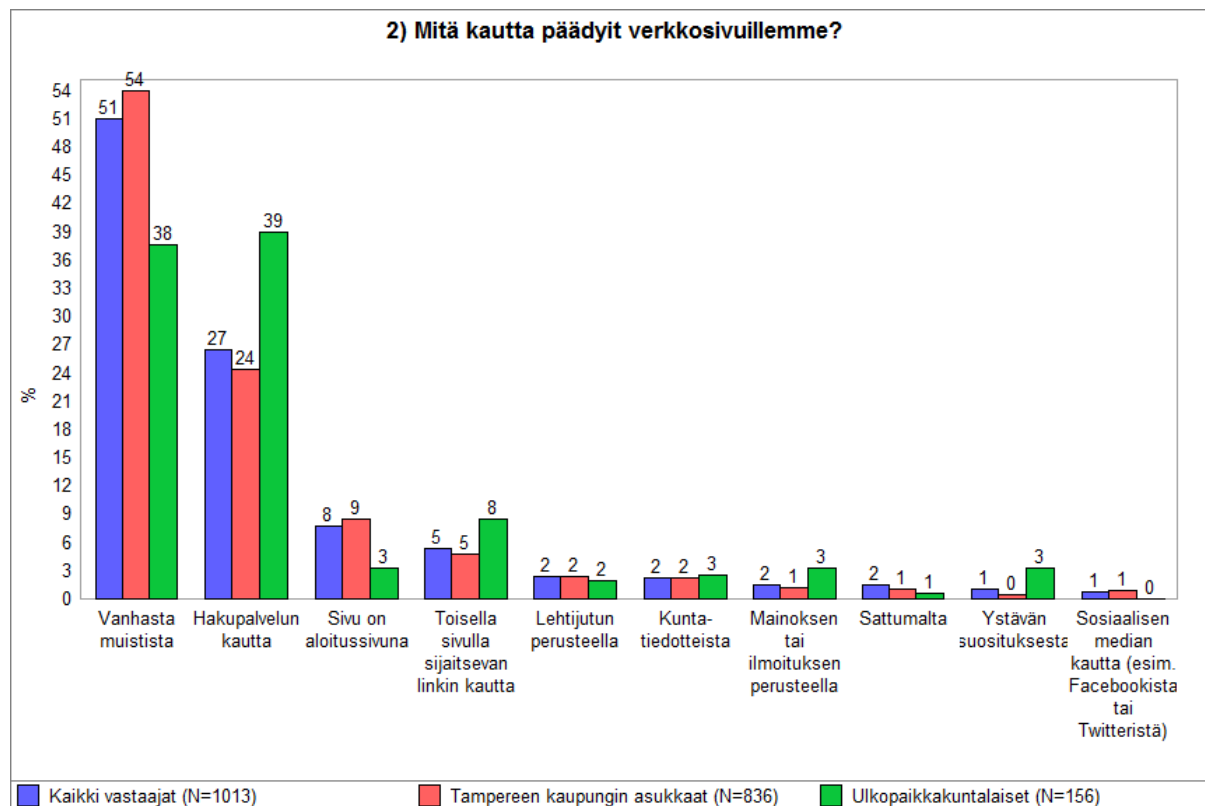
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



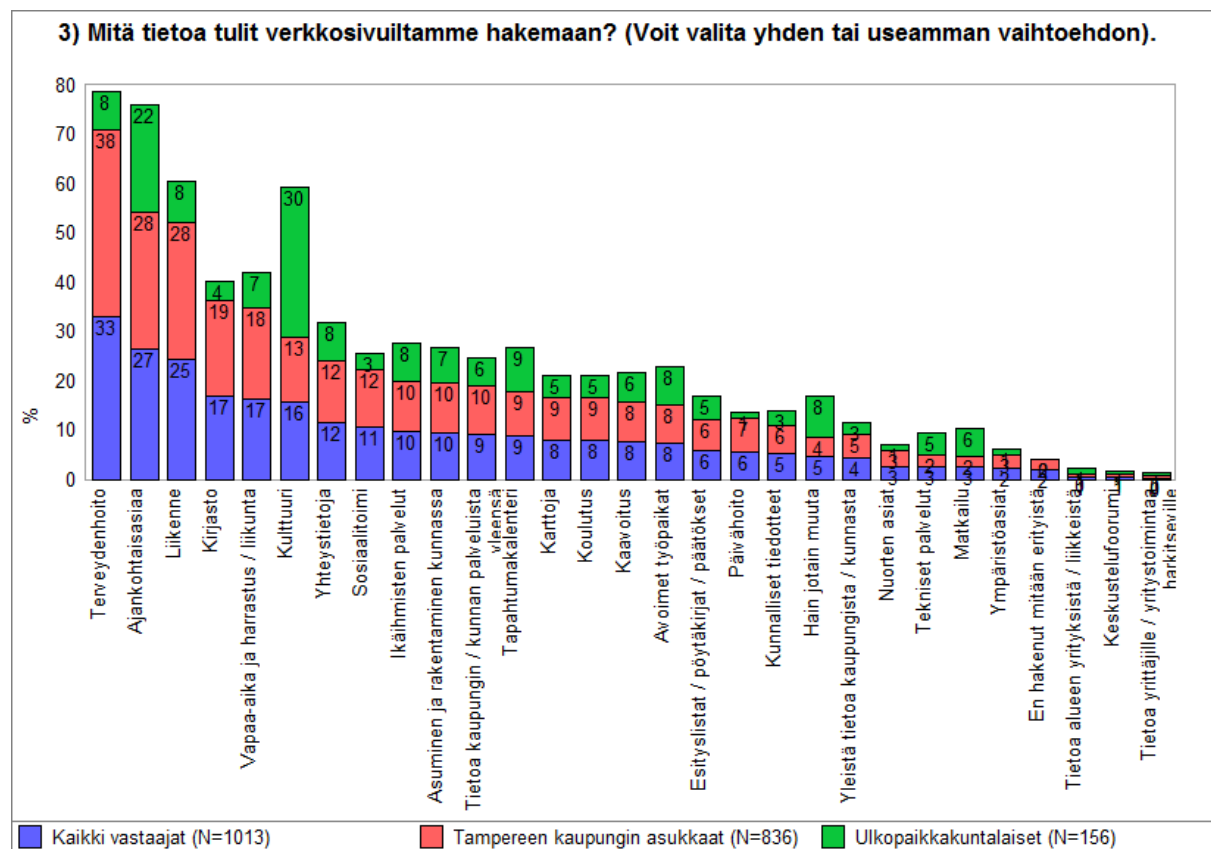
Kaikista vastaajista 13% käy sivuilla päivittäin, 34% viikoittain, 24% kuukausittain, 25% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



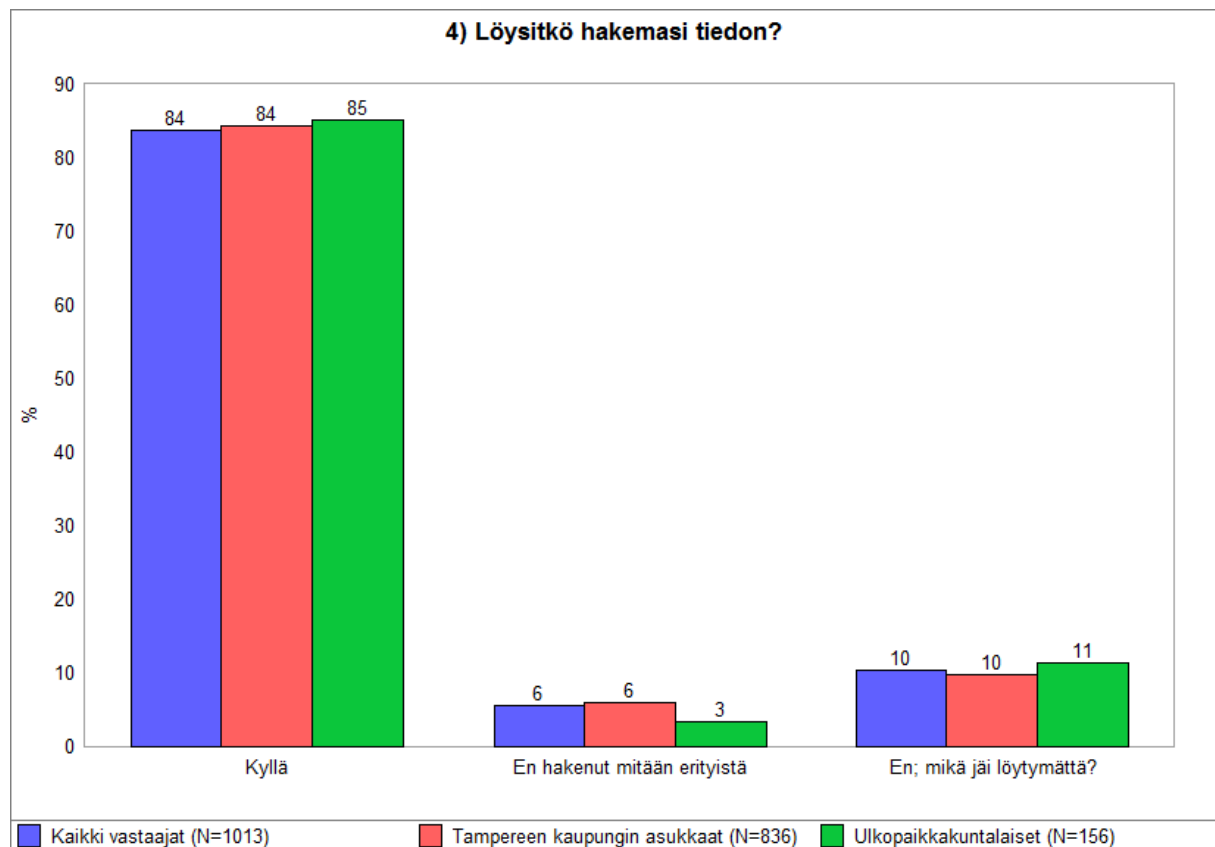
Kaikista vastaajista 51% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 27% tuli hakupalvelun kautta, 8%:lla sivu on aloitussivuna, ja 5% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (33% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (27%), liikennetietoja (25%), kirjastoon liittyvää tietoa (17%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin / liikuntaan liittyvää tietoa (17%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 84% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 10% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- AJAN VARAUS
- ajankohtaiset tapahtumat, yleisötilaisuus 20.11.
- alueiden kaavoja, karttoja
- En oikein tiennyt mistä etsiä tietoa Kaukajärven alueen suunnitelmista, kuulin vain että jostain www-osoitteesta löytyisi tietoa.
- en ryhtynyt vielä etsimään
- eri puhelinnot ja osoitteet sijoitettu vaikeiksi hakea
- Esimerkki julkisivumuutoksesta (annetusta osoitteesta)
- etsin länsi-Tampereen yleiskaavaa (onko sellaista edes olemassa?)
- ettiminen on vielä kesken
- Infran sivuilta ei löydy tarpeeksi tietoa kunnan projekteista
- itsenäisyyspäivän sivusto
- johtokunnan toimivaltaa koskeva tieto
- kaavakartat
- Kartat vaikean polun takana. Etusivulle
- kartat, yhteystiedot
- Kartoissa matkojen mittaaminen on piilotettu johonkin
- Kaupin tykkilumetustietot
- Kaupungin antamat avustukset yhdistyksille.
- kaupungin järjetyssäännöt
- Kaupunginhallituksen kokousten esityslistat
- kirja yhden sukkaparin neulomisesta yhtäaikaan pyöröpuikoilla, jonka näin kässymessuilla
- kirjaston sivut eivät oikein toimi, pitää yrittää monta kertaa nyt tai huomenna
- Kotihoito palveluista puuttuu
- Kuinka kauan Arboretumin rantaväylä on suljettuna
- Kun ei tiedä kuka vastaa: Tilaja/tuotta on todella vaikeaa!
- kunnallinen silmälääkäri
- Lasten tapahtumat ensi viikonloppuna

- Liikenneviraston sivuilla kuvaillaan rantaväylähanketta havainnollisemmin. Tosin jouduin sieltäkin katselemaan hankesuunnitelmaa, sillä yleisötilaisuuksissa käytetyt pp-kalvot eivät toimineet.
- Loma-ajat
- löysin tiedon, jossa ohjattiin toiselle sivustolle, josta tietoa ei löydykään (ylimääräinen bussilinja)
- löysin, mutta oli kyllä todella monimutkaisen polun takana.
- Miten pitää tarkalleen toimia kausi-influenssan kanssa jollei kuulu riskiryhmään. Jäi epäselväksi mitkä palvelut on tarkoitettu vain riskiryhmille ja mitkä kaikille
- Museoiden kokoelmakeskuksen sijainti. Olisin etsinyt bussiyhteyksiä.
- Onko taaperoille tulossa värikylpyjä
- organisaatiokaavio ei auennut
- osoite
- puhelin numerot löytyvät huonosti esim sarvikseen numero josta oikeasti saisi jonkun kiinni.
- puhelinnumero TKL:ään
- päiväkodin kasvisruokalista
- Päätökset
- PÖYTÄKIRJAT EIVÄT AVAUDU!!
- Rakennuslupavaatimuksista ei ollut riittävästi tietoa. Helsingin sivuilla on paljon seikkaperäisemmin kerrottu erilaisista rakennusluvista.
- rantatunnelin faktiset meluhaitat
- rantatunnelin katusuunnitelmaehdotus, löytyi, mutta vaikealukuinen tavallisen läppärin näytöllä
- Ratapihankadun suunnitelma kuvallisessa muodossa (tekstiä löytyi)
- Sain väärää tietoa, terveysasemalta todettiin, että asia ei ole niinkuin internetissä
- Selkeä esitys kaupunkistrategiasta
- sen varmistaminen etä mikä on Tampereenseudun oikeusaputoimiston nykyinen osoite? Onko se edelleen Hämeenkatu 19:ssa vai ei?
- Sijaisrekryä hain ja löysin :)
- tampereen alueen pysäköintitalo
- Tampereen kaupungin puutarha
- Tarkempi tieto päiväkoti-kohtaisista aukioloajoista
- Tarvittaessa kysyn lisätietoja
- tieto lasten itsenäisyyspäiväjuhlista vuonna 2013
- tieto terveyden edistämiseen liittyvistä hankkeista
- Tietoa hammashoidosta
- Täydelliset ruotsin- ja venäjänkieliset esitteet. Myös esityslistojen ja pöytäkirjojen haku on erittäin vaikeaa. Ne pitäisi taltioida avainsanoilla esim. valtuutetun ja asian nimellä (ottakaa Helsingin kaupungista mallia!)
- Uintiratojen mitta
- Usein jää löytymättä tietoa tai jos sen löytää, se on vanhentunutta tietoa, koskee mm. Liikuntapaikkoja, vuoroja ym.
- vaikea löytää
- vaikea sanoa kun tämä kysely pompahtaa esiin ennen kuin on edes sivuilla käynyt
- valtuuston esityslistat
- valtuuston suora lähetys
- Vastasin kyselyyn ennen tiedon hakemista
- Virkamiesten yhteystietoja
- vuoden 2014 syysloman ajankohta
- Vuoden 2015 koulujen loma-ajat. Ne olisi syytä saada hyvissä ajoin tietoon, koska ne vaikuttavat työssäni erilaisten koulutusten, kokousten ja tapahtumien suunnitteluun/ajoitukseen.
- Yhteyshenkilön tiedot
- yhteystiedot vaikea löytää
- yhteystiedot yksittäisille viranhaltijoille
- yhteystietoja
- Yritin selvittää, että miksi ja kuinka kauan Lapintien jalkakäytävät on auki revittynä eikä sitä pitkin pysty kulkemaan.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

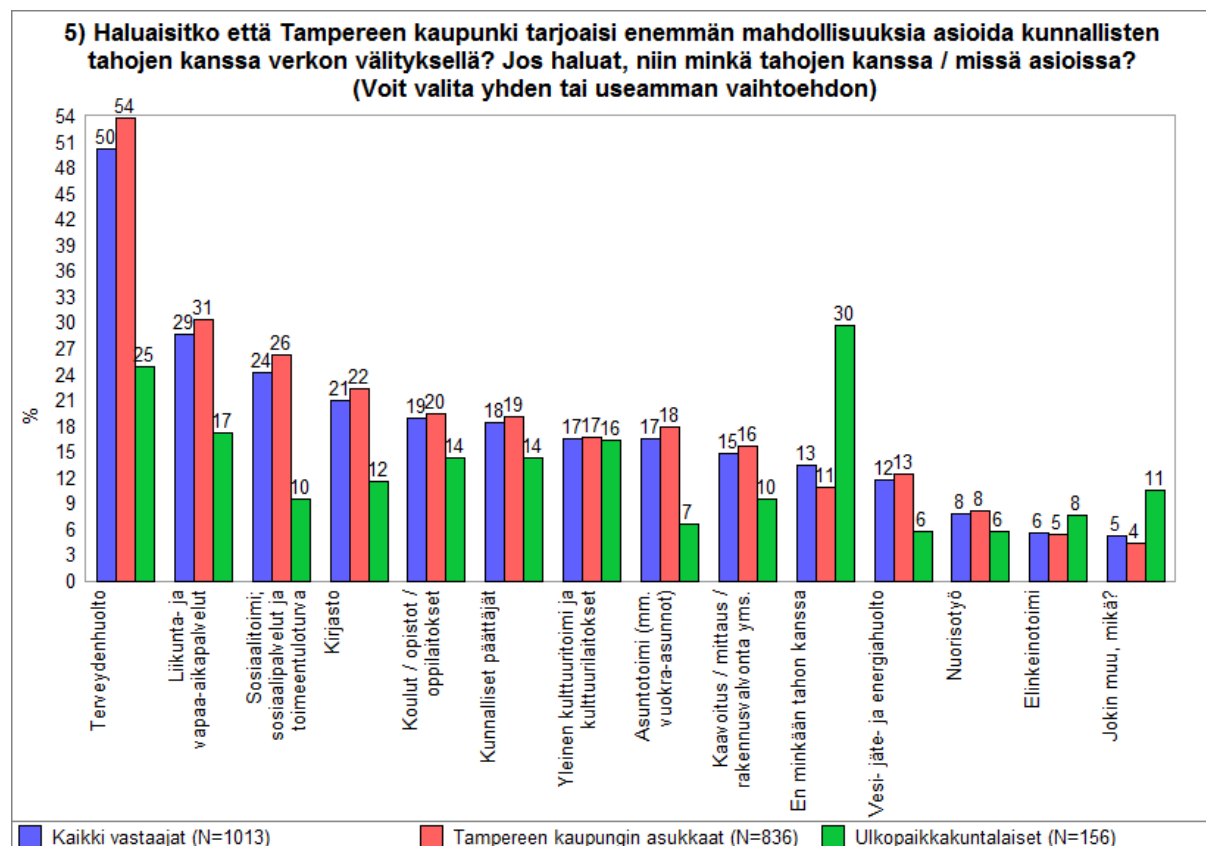
Puhelin ja fax

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

Internet

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

2.5. Haluaisitko että Tampereen kaupunki tarjoaisi enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa? (Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon)



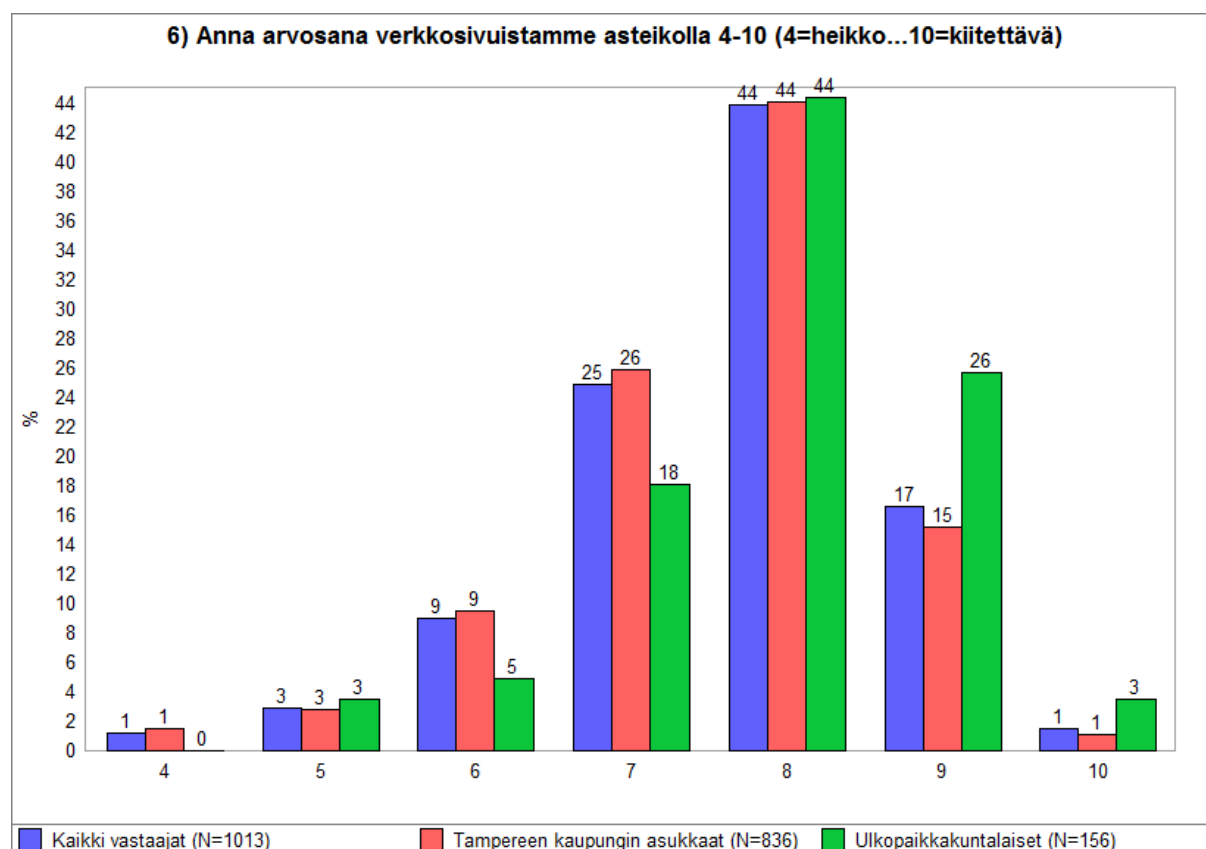
Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (50% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (29%), sosiaalitoimen kanssa (24%), sekä kirjaston kanssa (21%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- ajanvaraus diabetesneuvolaan ja vastaaviin säännöllistä käyntiä edellyttäviin paikkoihin
- asemakaavat ym. kaavat esille verkkoon kaavamääräyksineen
- ei osaa sanoa
- en ole Tampereen kaupungin asukas
- En osaa sanoa
- hortonomin tieliikennelakipalsta
- internet
- Jos edes virkamies vastaisi, olisi hyvä aloitus
- Kaavoitus
- kaikki pitäisi löytyä verkosta nykypäivänä
- Kannatan internetvaihtoehtoja kunhan ne eivät ole pois henkilökohtaisesta as.palvelusta.
- kartat helpokäyttöisemmiksi
- katujen ja puistojen kunnossapito
- kaupungin asukkaille saisi infota enemmän -jokin mainos olisi hyvä.
- kaupungin ostopalvelujen tarjoajat
- kirjastoon paremmat verkkosivut
- liikennelaitos

- Lintujen ruokintapaikkojen sijainti
- luonto, ympäristö, lasten tapahtumat
- matkailu
- Mihin jäi taiteet?
- more information in english
- Museon (Vapriikki) infoa myös ruotsiksi!!!
- Ostaisitte palvelunne muualta kuin Tiedolta. Verkkokirjasto on täysi susi, inhoan sitä sydämmeni pohjasta.
- parkkimaksuista
- Pitäisi olla kootusti tietoa siitä, mitkä tienpätkät jalankulkijoillekin kulloinkin on pois pelistä. Riippumatta siitä kenen instanssin työmaasta on kyse. Kävelijälle kiertotiet tuovat tarvetta lisääjälle. Toisten työt eivät saisi estää muiden ihmisten työhön pääsyä!
- Pysäköinninvalvonta (valvontapyynnöt julkisesti kera valokuvien)
- Päivähoito
- terveydenhoito
- Tietosuoja arveluttaa
- TKL bussireitit
- Toivoisin, että lääkärille voisi netin autta varata ajan.
- Tunnelista hyötyvät rakennusliikkeet
- Valtuuston pöytäkirjat, jonkin päätöksen etsiminen hankalaa
- vammaispalvelu
- VERKKOASIOINTI VAIKEAA!
- verkkopalvelu on mielestni riittävää
- Wilma olisi toive nro 1
- Vähemmän verkkoa, enemmän liveä. Ihmiset takaisin töihin tietokoneiden tilalle.
- Väliin putovat eläkeläiset
- yleinen sähköisten palvelujen ja verkkoviestinnän parantaminen tarpeen
- yleinen tiedottaja
- ympäristö, mitä todellisuudessa tehdään työtä ymp.hyvinvoinnin eteen. ei vain suunnitelmat, korulauseet.
- äitiys- ja lastenneuvolat, päivähoito

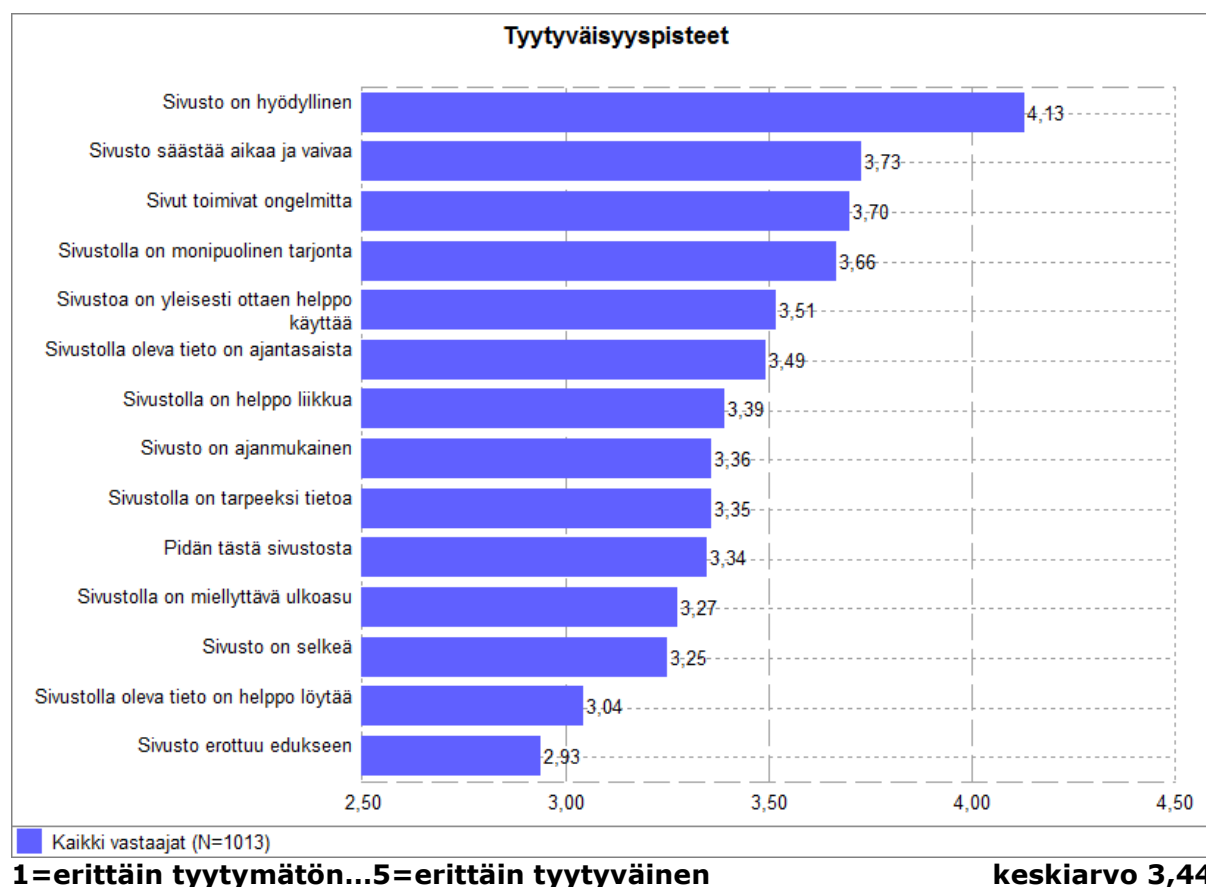
2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



Vastaajia pyydettiin antamaan Tampereen kaupungin verkkosivuille kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,63.

	Kaikki vastaajat	Tampereen kaupungin asukkaat	Ulkopaikkakuntalaiset
	N=1013	N=836	N=156
6) Anna arvosana verkkosivuistamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,63	7,58	7,94

2.7. Kuinka hyvin väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



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

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

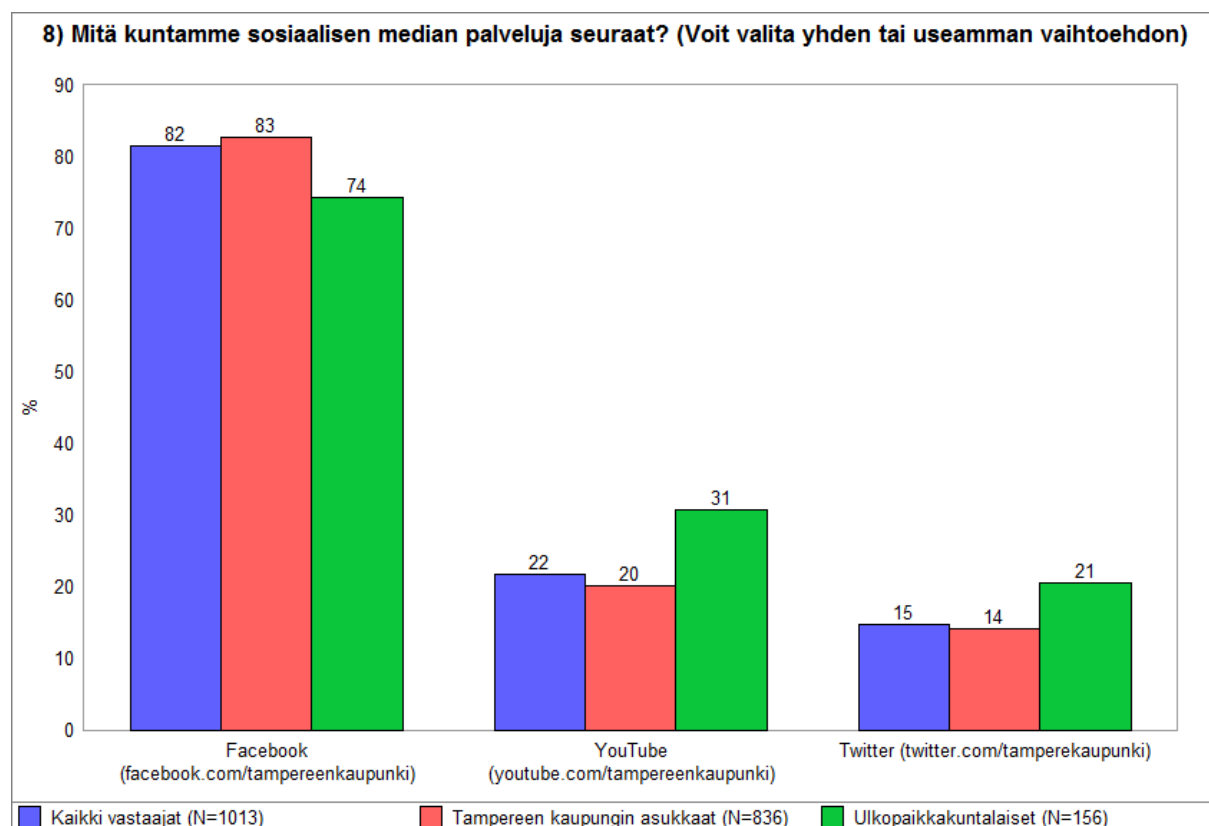
Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,44. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.

	Kaikki vastaajat	Tampereen kaupungin asukkaat	Ulkopaikkakuntalaiset
	N=1013	N=836	N=156
7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.	3,44	3,4	3,68
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,51	3,47	3,75
Sivusto on hyödyllinen	4,13	4,14	4,09
Sivustolla on helppo liikkua	3,39	3,33	3,74
Sivut toimivat ongelmitta	3,7	3,67	3,85
Sivusto on selkeä	3,25	3,17	3,67
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,27	3,22	3,58
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,04	2,96	3,49
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,35	3,32	3,57
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,49	3,47	3,61
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,73	3,71	3,84
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,66	3,65	3,78
Sivusto on ajanmukainen	3,36	3,32	3,55
Pidän tästä sivustosta	3,34	3,29	3,69
Sivusto erottuu edukseen	2,93	2,87	3,31



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

2.8. Mitä kuntamme sosiaalisen median palveluja seuraat?



Tampereen sosiaalisen median palveluja seurataan eniten Facebookissa (82% kaikista vastaajista).

2.9. Anna arvosana sosiaalisen median kanavistamme

	Kaikki vastaajat N=1013	Tampereen kaupungin asukkaat N=836	Ulkopaikkakuntalaiset N=156
9) Anna arvosana sosiaalisen median kanavistamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,41	7,35	7,72

2.10. Miten parantaisit kuntamme verkkopalveluja, sosiaalisen median kanavia tai mobiilipalveluja?

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia Tampereen kaupungin verkkosivuston, sosiaalisen median kanavien, sekä mobiilipalvelujen parantamiseksi.

Monet käyttäjistä mainitsivat kokevansa hankaluuksia tiedonetsinnässä sivuilta. Yleisesti ottaen sivuille toivottiin lisää selkeyttä sivuilla liikkumiseen ja asioiden sijoitteluun sivuilla. Samalla jotkut käyttäjistä kuitenkin totesivat ymmärtävänsä, että sivuilla oleva erittäin runsas sisältötarjonta asettaa suuren haasteen sille, että sivuilla olevat asiat saataisiin sijoitettua kaikkia miellyttävällä tavalla.

Otsikoinnissa ja asioiden sijoittelussa toivottiin käytettävän enemmän asiakas- ja käytännönlähtöistä ajattelutapaa, sen sijaan että niissä käytettäisiin hallintorakenteisiin pohjautuvaa ryhmittelyä ja termistöä.

Sivuilla nähtiin olevan jonkin verran vanhentunutta sisältöä, jonka vuoksi sisältöä toivottiin päivitettävän paremmin. Sivuston oman hakukoneen ei myöskään koettu antavan kovinkaan hyviä hakutuloksia. Jotkut vastaajista mainitsivatkin, että helpoin tapa heille löytää haettuja asioita sivustolta on käyttää Googlea.

Sivujen ulkoasua monet luonnehtivat vanhanaikaiseksi ja siihen toivottiin modernisointia ja lisää houkuttelevuutta. Sivujen mainittiin myös soveltuvan joiltakin osin huonosti mobiilikäyttöön, ja siihen liittyen toivottiin myös mobiilikäyttöön paremmin mukautuvia responsiivisia sivuja.

Sosiaalisen median kanavista joillakin oli yleisesti ottaen "some-negatiivinen" mielipide, ja näiden mielestä kaupungin ei tulisi panostaa siihen puoleen, tai jos panostaa, niin kaikki sosiaalisessa mediassa oleva sisältö tulisi löytyä myös kaupungin verkkosivuilta. Osa vastaajista puolestaan mainitsi, ettei tiennyt kaupungilla olevankaan mitään toimintaa sosiaalisessa mediassa, ja että niistä voisi kenties tiedottaa nykyistä paremmin. Joidenkin mukaan sosiaalinen media voisi olla kanava, jota voisi pyrkiä hyödyntämään siten, että kaupunkilaiset voisivat päästä lähemmäksi päättäjiä.

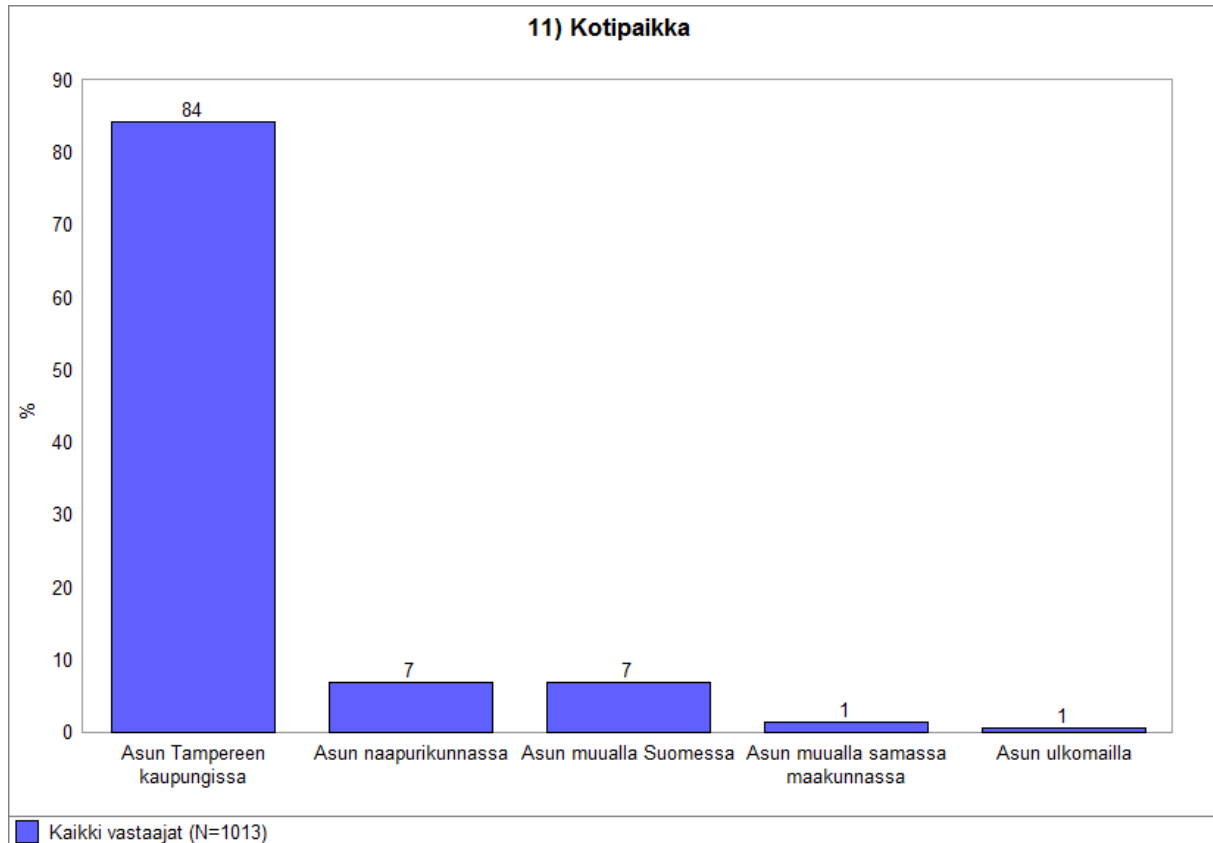
Seuraavassa on joitakin poimintoja annetuista vastauksista. Kaikki annetut vastaukset ovat raportin lopussa olevassa liitteessä.

- Ajankohtaisten/esim tänään tapahtuvien tapahtumien tietojen löydäminen on melko haastellista, liian monen linkin kautta, ei saa selville mitä missäkin tapahtuu
- asiat löytyisivät lyhyemmän "hakuketjun" takaa, ei tarvitsisi mennä niin monen sivun kautta
- Bussiaikataulut pitäisi näkyä helpommin.
- Eipä ole tullut missään vaiheessa esille, että Tampere tarjoaa jotakin SOME:n kautta. Pitänee tutustua.
- En ole aiemmin edes kuullut näistä sosiaalisen median kanavista, joten niitä voisi mainostaa enemmän.
- Enemmän ajankohtaisia asioita esille ja vaikka tietoisuudella jotain tärppejä kaupungin tarjonnasta. Aika vanhahtava ja kankea ulkoasu, vaikka usein sivuja käyttävälle se onkin selkeä.
- Erityishuomiota olisi kiinnitettävä esteettömyyteen, käytettävyyteen sekä asiakkaiden käyttökokemuksiin, varsinkin eri päätelaitteilla, kuten mobiilit. Sähköistä asiointia olisi kehitettävä yhtenäisenä kokonaisuutena.
- esim hakusanoja. tietoja saa joskus todella kaivella monien sivujen syövereistä
- että "some" sivuja ei tarvitsisi seurata FB:stä, Twitteristä tai Youtubesta, vaan tampere.fi sivulle tulisi myös samat aiheet.

- Hakujärjestelmä on todella surkea. Jos etsii viranhaltijan yhteystietoja, niin niiden löytäminen useimmiten kiven alla.
- Hakutoiminnolla ei juuri löydä mitään, vain joitain turhia muistioita tms.
- Henkilöstön yhteystiedot helpommin löydettäviksi esim. toimialoittain.
- Kaikki on muuten kunnossa mutta verkkosivujen toteutus on ajoittain epäselvä ja vanhanaikainen.
- Kaikki on nykyään niin somea, että oksettaa
- Lisää avoimuutta kaupungin virkamiesten toimintaan, eli päätöksentekoa ja tutkimustuloksia kaiken kansan luettavaksi.
- Lisää helppokäyttöisyyttä, ettei tarvitse harhailla monilla sivuilla hakemansa löytämiseksi. (En ole viime vuosina jaksanut juuri käydä kaupungin sivuilla harhailemassa.)
- Lääkäriin varaaminen verkkoon, kuten hammaslääkäreillä, olisi erittäin hienoa
- mobiilimaksuja enemmän mm. liikennelaitokselle älykortteihin, väriä enemmän ja selkeyttä
- Modernisemmat sivut. Lisää muitakin kielivaihtoehtoja esim. venäjä, ruotsi. Kansanvälisemmat sivut. Kirjaston sivut ovat kankeat. Kultuuritapahtuma on sekava.
- monipuolisempaa materiaalia ei vain tekstiä ja kuvia. Ei vain valokuvia. Kaupungin työntekijöiden ja laitosten kertomuksia ja päivityksiä, esittelyjä. Yhteisöllisyyttä edistävä ajatusriihi.
- Muistaskeni karttasovellukset on huonoja. Googlen karttapalvelu käyttöön, se on erittäin merkittävästi parempi
- Navigointi ja tiedon löytäminen verkkosivuilla on useinkin turhan vaikeaa, jos haluaa tietoa tietystä palvelusta, joutuu monasti miettimään minkä toimialan alle se kuuluu ja sivustolla eteenpäin navigoidessa katoaa mistä olikaan tulossa.
- Parantaisin kanssakäymistä kansalaisten kanssa, eli yhteyden saamista päättäviin virkamiehiin.
- Selkeys, ulkoasu, responsiivisuus eri laitteille, johdonmukaisuus, käyttäjälähtöisyys, tämä nykyinen ei palvele kyllä ketään!
- Sivusto pitäisi suunnitella käyttäjää ja hänen tarpeitaan ajatellen. Nyt ne ovat kirjoittajien eli kaupunginhallinnon näkökulmasta kirjoitettuja. Tällainen näkökulma kuuluu kunnan SISÄISEEN tiedotukseen, ei ulkoiseen eli yleisölle tarkoitettuun tiedotukseen. Mallia käyttäjälähtöisestä näkökulmasta voinee hakea lähes minkä hyvänsä ruotsalaisen kunnan muun hallinnonalan nettipalvelusta. Ruotsalaiset osaavat tiedottamisen ja kansalaisen palvelun.
- Tehkää selkeä ero paljon tarvittavien ja harvoin tarvittavien asioiden välillä. Parantakaa hakua ja jatkuvasti seurakaa ihmisten yrityksiä hakea jotain relevanttia tietoa.
- Tulevan esikoululaisen vanhempana toivoisin, että tulevan lähikoulun voisi etsiä hakukoneella oman osoitteen mukaan.
- Vaikea parantaa, teette erinomaista työtä somessa!
- Valman käyttö vaatii sisua. Sekavaa, ohjeistus välillä epämääräistä. Käyttäjystävällisyys puuttuu ja kysymysten laatuun tulisi kiinnittää huomiota.
- vanhanaikaisen näköiset sivu, ei helppo löytää etsimäänsä
- verkkopalvelujen pitäisi toimia nopeasti ja sen sivujen pitäisi näkyä myös älykännykällä ja tabletilla!
- Verkkopalvelusta aakkosellinenhakemisto sivujen alkuun
- Verkkosivuista voisi tehdä "iloisemmat". Nykyinen valkoinen ja harmaa eivät ole kovin mukavia värejä. Myös kunnan mobiilisivusto olisi tarpeellinen.
- Verkkosivujen palautelomaakkeen kautta laitettuihin asiallisiin tietopyyntöihin ja yhteydenottopyyntöihin olisi tarpeen saada edes jokin vastaus.
- Verkkosivusto on epäselvä ja melkolailla pelkäästään googlen avulla oikean tiedon löytää. Aivan mahdotonta löytää hakemansa tieto pelkäästään aloittamalla tampere.fi-etusivulta. Somessa kaupungin jutut eivät juuri kiinnosta, mutta ymmärrän kyllä potentiaalin.
- Yhteystiedot paremmin esille ja selkeämpi sivurakenne. Määräykset ym. selkeästi esille.
- Ööh, en edes tiennyt että Tampereen kaupunki on noissa kanavissa. Ehkä kannattaisi viestiä niistä, niin joku teidätkin löytäisi ;) Yleensä yritysten ja julkisten tahojen sosiaalisen median käyttö on erittäin järkevää näin asiakasnäkökulmasta. Yleensä saa aika nopeasti vastauksen tai ainakin ohjeen siitä, että mistä tietoa kannatta lähteä hakemaan.

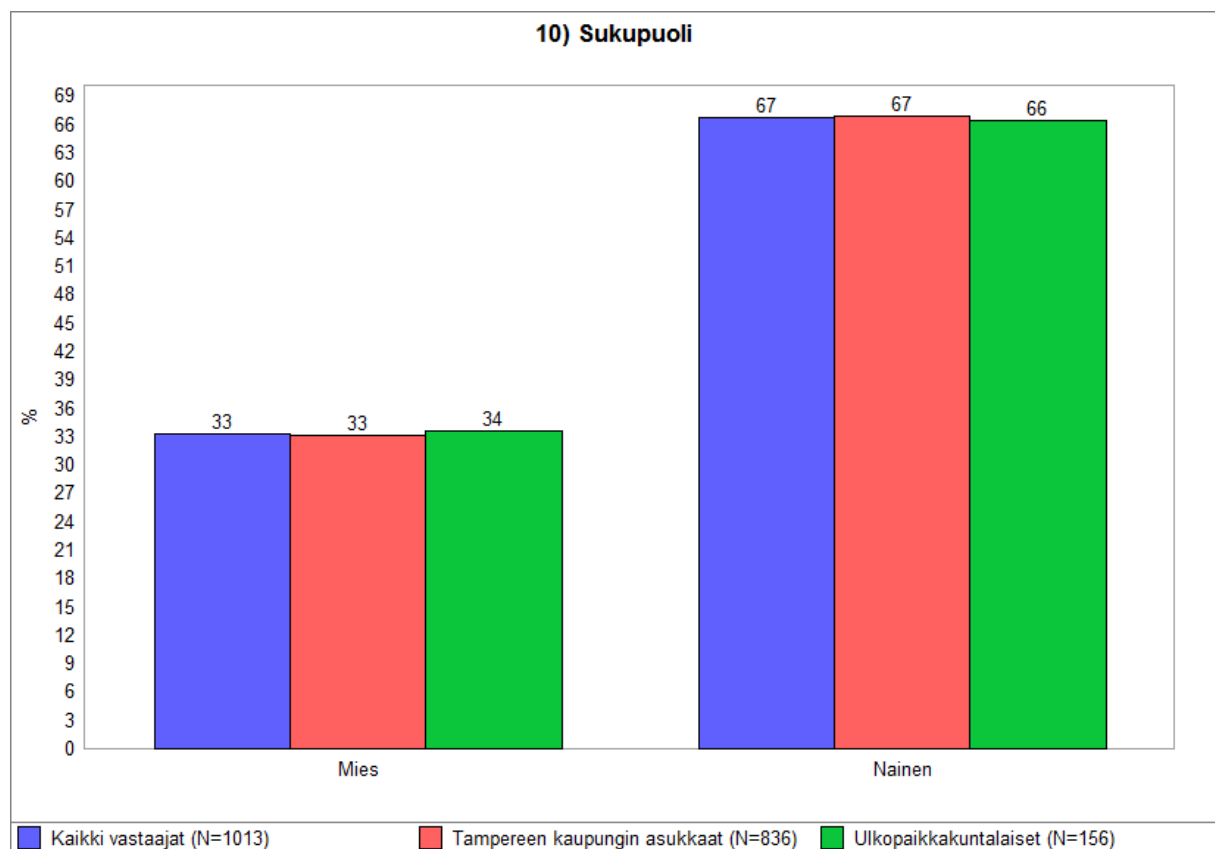
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



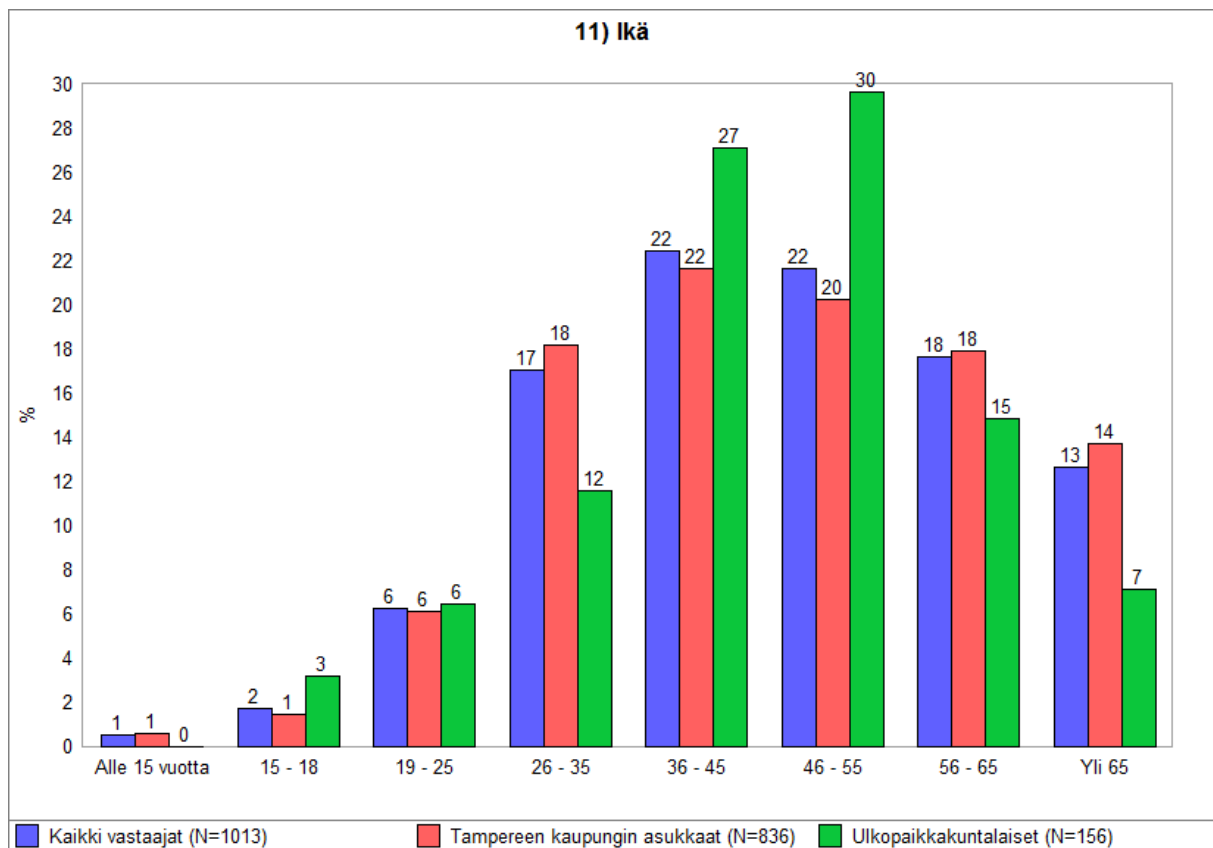
84% vastaajista on Tampereen kaupungin asukkaita ja 16% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



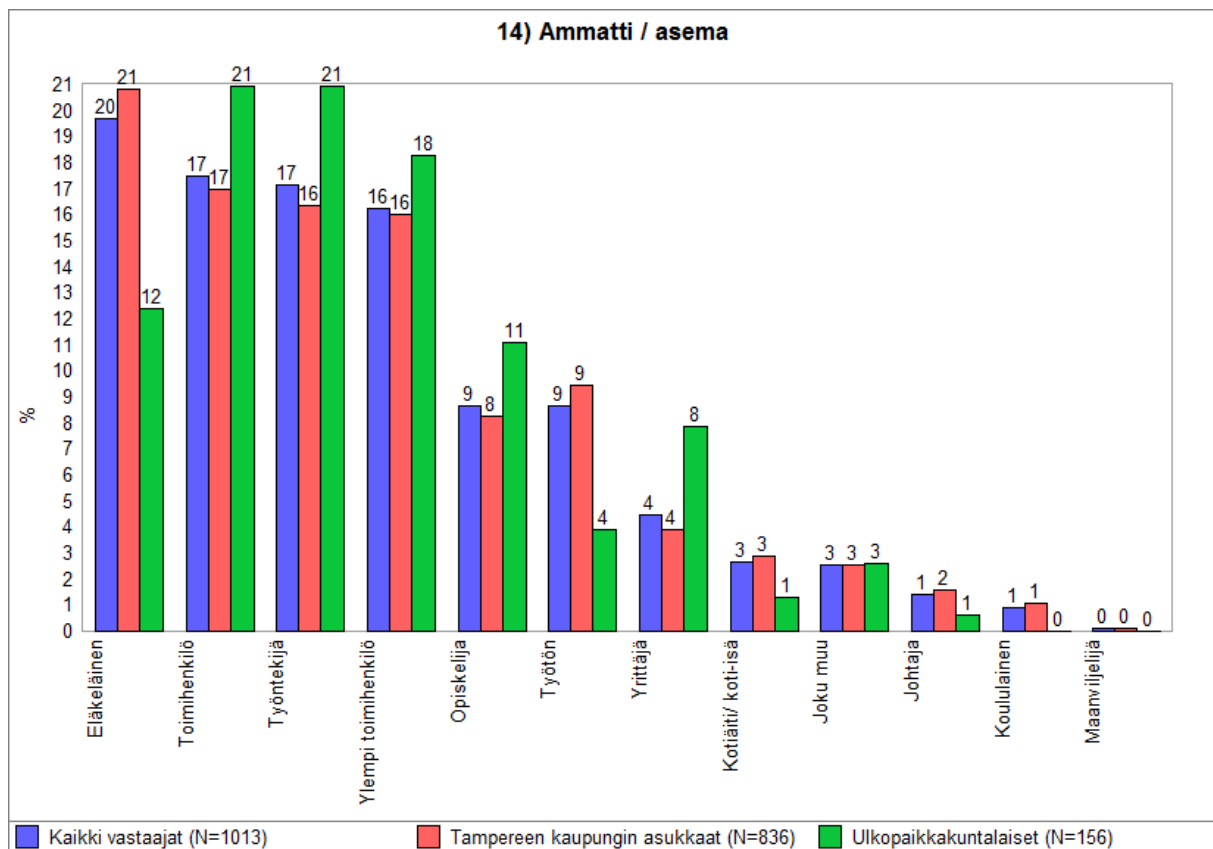
67% vastaajista on naisia ja 33% miehiä.

3.3. Ikä



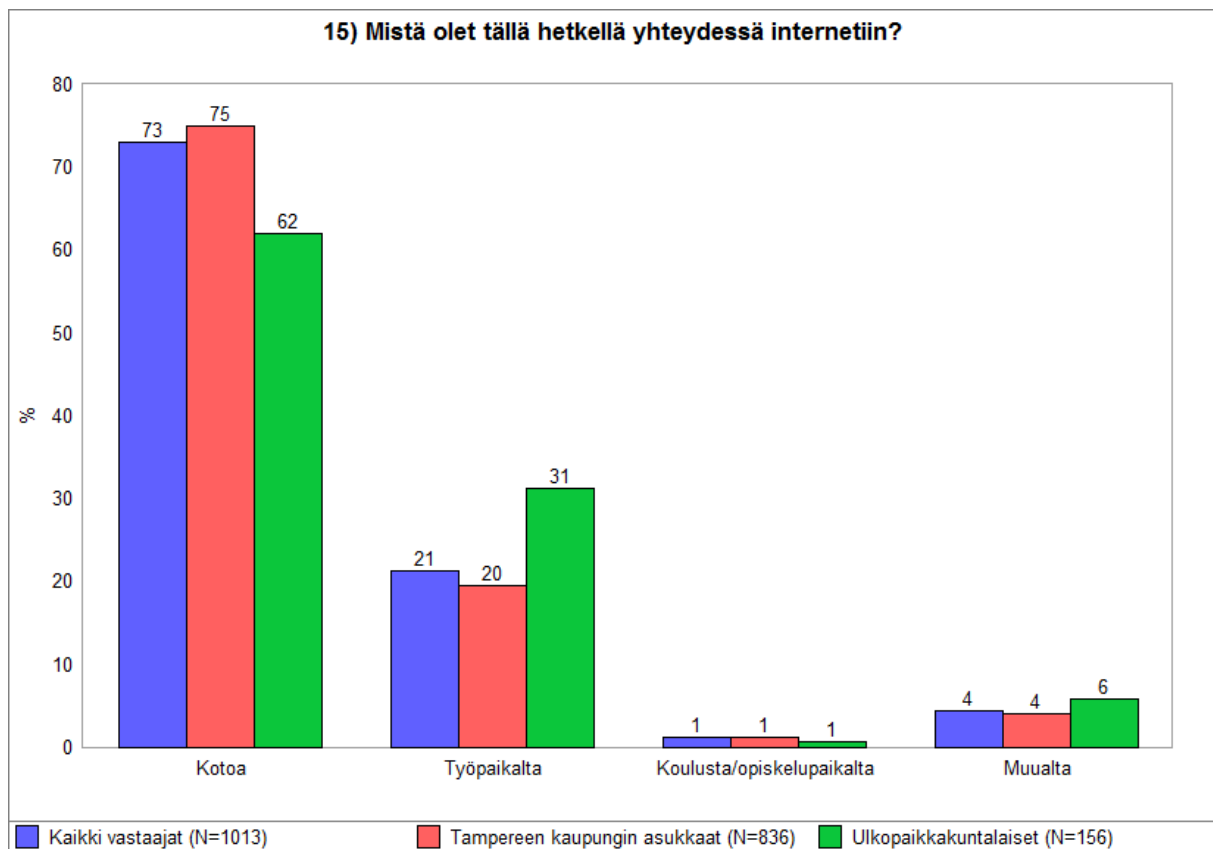
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-(22%), 46-55-(22%), 56-65-(18%), 26-35-(17%), yli 65-(13%), sekä 19-25-vuotiaat (6%).

3.4. Ammatti/asema



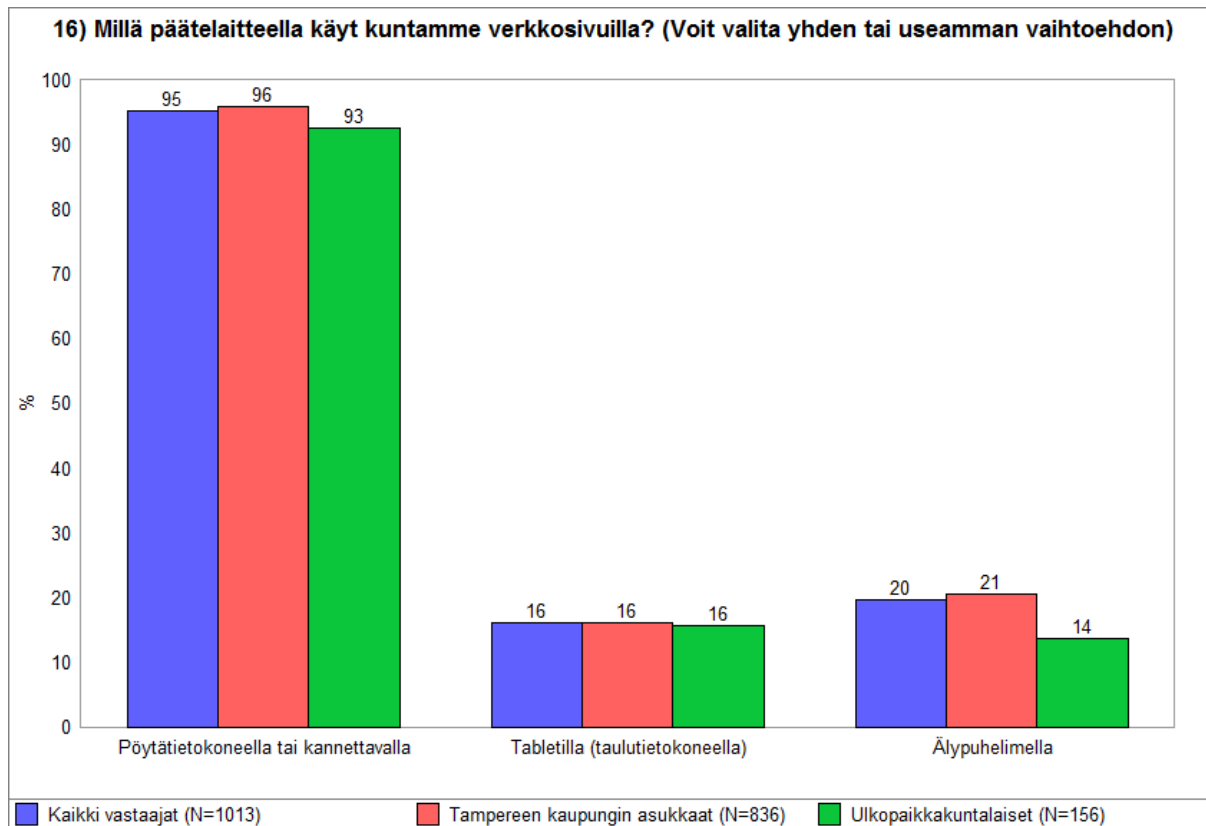
Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (20%), toimihenkilöitä (17%), työntekijöitä (17%), sekä ylempiä toimihenkilöitä (16%).

3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?



Kyselyyn vastattiin lähinnä kotoa tai työpaikalta käsin.

3.6. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla.

4. Yhteenveto

Tampereen kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 4.-25.11.2013, jolloin kyselyyn otti osaa 1013 vastaajaa. 84% vastaajista on Tampereen kaupungin asukkaita ja 16% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 67% ja miehiä 33%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-(22%), 46-55-(22%), 56-65-(18%), 26-35-(17%), yli 65-(13%), sekä 19-25-vuotiaat (6%).

Kaikista vastaajista 13% käy Tampereen kaupungin internet-sivuilla päivittäin, 34% viikoittain, 24% kuukausittain, 25% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 51% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 27% tuli hakupalvelun kautta, 8%:lla sivu on aloitussivuna, ja 5% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (33%), ajankohtaisasiaa (27%), liikennetietoja (25%), kirjastoon liittyvää tietoa (17%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin / liikuntaan liittyvää tietoa (17%). 84% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 10% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 6% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (50%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (29%), sosiaalitoimen kanssa (24%), sekä kirjaston kanssa (21%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivusto säästää aikaa ja vaivaa ja että sivut toimivat ongelmitta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä voi joskus olla vaikeuksia, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,44 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,63.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia verkkosivuston parantamiseksi, sekä antaa muita kommentteja sivuista. Monet käyttäjistä mainitsivat kokevansa hankaluuksia tiedonetsinnässä sivuilta. Yleisesti ottaen sivuille toivottiin lisää selkeyttä sivuilla liikkumiseen ja asioiden sijoitteluun sivuilla. Samalla jotkut käyttäjistä kuitenkin totesivat ymmärtävänsä, että sivuilla oleva erittäin runsas sisältötarjonta asettaa suuren haasteen sille, että sivuilla olevat asiat saataisiin sijoitettua kaikkia miellyttävällä tavalla.

Otsikoinnissa ja asioiden sijoittelussa toivottiin käytettävän enemmän asiakas- ja käytännönlähtöistä ajattelutapaa, sen sijaan että niissä käytettäisiin hallintorakenteisiin pohjautuvaa ryhmittelyä ja termistöä.

Sivuilla nähtiin olevan jonkin verran vanhentunutta sisältöä, jonka vuoksi sisältöä toivottiin päivitetävän paremmin. Sivuston oman hakukoneen ei myöskään koettu antavan kovinkaan hyviä hakutuloksia. Jotkut vastaajista mainitsivatkin, että helpoin tapa heille löytää haettuja asioita sivustolta on käyttää Googlea.

Sivujen ulkoasua monet luonnehtivat vanhanaikaiseksi ja siihen toivottiin modernisointia ja lisää houkuttelevuutta. Sivujen mainittiin myös soveltuvan joiltakin osin huonosti mobiilikäyttöön, ja siihen liittyen toivottiin myös mobiilikäyttöön paremmin mukautuvia responsiivisia sivuja.

Sosiaalisen median kanavista joillakin oli yleisesti ottaen "some-negatiivinen" mielipide, ja näiden mielestä kaupungin ei tulisi panostaa siihen puoleen, tai jos panostaa, niin kaikki sosiaalisessa mediassa oleva sisältö tulisi löytyä myös kaupungin verkkosivuilta. Osa vastaajista puolestaan mainitsi, ettei tiennyt kaupungilla olevankaan mitään toimintaa sosiaalisessa mediassa, ja että niistä voisi kenties tiedottaa nykyistä paremmin. Joidenkin mukaan sosiaalinen media voisi olla kanava, jota voisi pyrkiä hyödyntämään siten, että kaupunkilaiset voisivat päästä lähemmäksi päättäjiä.

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- Ajankohtaista tietoa helppossa paikassa!
- Ajankohtaisten/esim tänään tapahtuvien tapahtumien tietojen löydäminen on melko haastellista, liian monen linkin kautta, ei saa selville mitä missäkin tapahtuu
- Ajantasaista tietoa pitäisi löytyä enemmän, esim. aktiiviselle uimarille vesien lämpötilat.
- asiat löytyisivät lyhyemmän "hakuketjun" takaa, ei trvitsisi mennä niin monen sivun kautta
- Asioita lisää julkisuuteen. Tietoa ei saa pimittää, kuten nyt on tehty esim. tehostetun palvelun asumisen kohdalla. Tietoa ei näköjään halutakaan kertoa. Esim Koukkuniemen tilanteesta pitäisi kertoa selkeästi, mitä siellä tapahtuu. Asukkaille ja omaisille kerrotan vain lyhyesti, että asukas siirretään tehjostelun palvelun asumisen piiriin Jukolaan tai Impivaaraan, ei pidetä heidän kanssaan hoitopalaveria eikä kerrota, mitä muutos tulee tarkalleen maksamaan. Näistä pitäisi olla kaupungin sivuilla tarkat tiedot kaikkien kuntalaisten luettavissa. Kukan tahansa, nuorempikin, voi olla huomenna sellaisessa kunnossa, ettei pysty asumaan kotona. Aiemmin tiedettiin, että hoito maksoi 85 % tuloista. Entä nyt? Myös homekouluasioita EI saa pimittää. Niistäkin tietoa kaupungin nettisivuille.
- At YesGifts. [url=http://www.denduyventooren.be/chanel-outlet.html]chanel outlet[/url]
- Bussiaikataulut pitäisi näkyä helpommin.
- Ehkä suoraan kanssakäymistä netin kautta eri tahojen kanssa voisi lisätä. Tietysti sähköpostia voi aina lähettää mutta voisi olla enemmän interaktiivisia palveluja joissa voisi kirjoittamalla keskustella suoraan jonkun henkilön kanssa. Voisi vaikka varata jostain ajan esimerkiksi sähköisen ajanvarauksen kautta ja sitten sovittuna aikana olla yhteydessä haluamaansa henkilöön ja esittää hänelle kysymyksensä.
- Ei enää Tietoa. Kiltit. Ei enää Tietoa. Ne tekee kaikesta kamalaa. Yritin joskus käyttää hammaislääkärivaraustanne. Palvelunne ei kertonut minulle OLIKO VARAUS ONNISTUNUT VAIKO EIKÖ. Ei Tietoa. Koko Tampere hyötyisi suunnattomasti TOIMIVASTA verkkopalvelusta.
- Ei mitenkään.
- Eipä ole tullut missään vaiheessa esille, että Tampere tarjoaa jotakin SOME:n kautta. Pitänee tutustua.
- En halua käyttää sos.median verkkopalveluja jne. Jääkö siis vaille joitan tietoja? Tästä halua selkeän kannanoton! N. 40 v. Treen kaupunkia palvelleena (myös tietotekniikan osaajana/kouluttajana) toivon, että ottaisitte huomioon: kaikki tamperelaiset eivät voi/osaa hoitaa asioitaan ainoastaan verkon kautta. Nettinyssä on heille oiva tapa hoitaa asioitaan verkossa opastetusti, markkinoikaa sitä - älkää lopettako!
- En käytä mitään näistä palveluista
- en käytä ollenkaan
- en käytä sosiaalisen median kanavia tai mobiilipalveluja
- En käytä sosiaalisen median kuntapalveluja enkä mobiilipalveluja. Toivoisin verkkopalveluun lisää ajankohtaista tietoa ja sivuja olisi muutenkin syytä päivittää tietojen osalta.
- En käytä sosiaalisen median verkkopalveluja koskien tampereen sivustoja. Ei siis asiaan liittyviä mielipiteitä - vaikkakin tietoturva-asiat sosiaalisissa verkoissa huono - arviointi paikallaan.
- En mitenkään
- En ole aiemmin edes kuullut näistä sosiaalisen median kanavista, joten niitä voisi mainostaa enemmän.
- En ole käyttänyt
- En ole seurannut kuntamme sosiaalisia medioita.
- en ole tamperelainen en osaa vastata
- en osaa sanoa
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa, en ole seurannut median palvelujanne Facebook, Twitter tai You Tube, joten en voi antaa arvosanaa niistä.
- En pitäisi nettisivustolla tuollaista propagandaa, kuten esim. terveydenhuollon ja hammaslääkäripalveluiden suhteen. Eihän niitä ole juurikaan edes olemassa, mutta kuitenkin mainostetaan, että netistä voi muka varata aikoja jne.
- En tiedä onko tämä mahdollista, mutta olisi hepottavaa jos toimeentulotukihakemuksen voisi tehdä netissä teidän sivujen kautta, ja liitteet liittää myös sähköisinä.

- en tiedä, kun en käytä
- En tunne tarpeeksi, jotta osaisin vastata.
- Enemmän ajankohtaisia asioita esille ja vaikka tietoisukumaisesti jotain tärppejä kaupungin tarjonnasta. Aika vanhahtava ja kankea ulkoasu, vaikka usein sivuja käyttävälle se onkin selkeä.
- Enemmän erilaisia RSS-syötteitä sivuille tulevista uusista tiedoista kategorioittain - Itse asiassa kysymys 1):stä ja 2):sta puuttuivat minulle sopivimmat vaihtoehdot. Olen kirjautunut pariin eri sivuston RSS-syötteeseen (Tiedotteet ja Valma) ja jos uutinen vaikuttaa kiinnostavalta, siirryn sivustolle lukemaan sitä tarkemmin.
- Enemmän tietoa, materiaali ym. Etenkin sos- ja terv alalta. Etusivulle ajankohtaiset asiat osio. Tietoa ilmaisista tapahtumista ja palveluita etukäteen.
- Ennen tkl:n sivuilla pystyi etsimään kätevämmiin reittejä (atlas trippanner), nyt sitä ei enää löydy. On vaan tavallinen Repa reittiopas joka on aika kivikautinen käyttää ja ulkonäöltään.
- Enpähen osaa sanoa--KANSAKOULU POHJALTA.
- eos
- eos
- Erityishuomiota olisi kiinnitettävä esteettömyyteen, käytettävyyteen sekä asiakkaiden käyttökokemuksiin, varsinkin eri päätelaitteilla, kuten mobiilit. Sähköistä asiointia olisi kehitettävä yhtenäisenä kokonaisuutena.
- esim hakusanoja. tietoa saa joskus todella kaivella monien sivujen syövereistä
- Etsin sivustolta palauteosioa. Sitä oli hankala löytää. Löytyihän se lopulta etsi-painikkeella.
- että "some" sivuja ei tarvitsisi seurata FB:stä, Twitteristä tai Youtubesta, vaan tampere.fi sivulle tulisi myös samat aiheet.
- Hakuaukkoon enemmän löytyvyyttä.
- Hakujärjestelmä on todella surkea. Jos etsii viranhaltijan yhteystietoja, niin niiden löytäminen useimmiten kiven alla.
- Hakukentän avulla (oikeassa yläreunassa) pitäisi voida päästä varsinaisille sivuille eikä vain tiedotteisiin ja artikkeleihin. Se nopeuttaisi palvelua. Nyt pitää vain etsimällä etsiä.
- Hakupalvelu toimii surkeasti. Hakutuloksia ei yleensä löydy ollenkaan tai sitten ne ovat ihan ihmeellisiä jotka ei oikein liity aiheeseen.
- Hakutoiminnolla ei juuri löydä mitään, vain joitain turhia muistioita tms.
- hammashoidon varaus ja työpaikkahakemus sivustot ovat kankeita ja toimivat huonosti. välillä päästäkseen tarkistamaan esim. uimahallin aukioloajat tms. täytyy klikkailla tosi monta kertaa että löytää haluamansa tiedon.
- Helpommin puhelinnumeroita, sitten selkeäsi maksut ja aukiolo ajat jäähalleista yleisöluistelut, enemmän sähköisiä palveluita.
- helpompi haku, tietoa esim. päivähoidosta nyt vaikea löytää
- Helppokäyttöisyyttä. Vireillä olevat kaavat kaupungin sivujen kautta hankalat.
- Henkilöhaku on sivuilla surkea. Sieltä on mahdollista löytää yhteystietoja ihmisille, jotka asioista vastaavat. Tai edes heidän nimiään! (esim. katu, puisto jne. asioissa)
- Henkilöstön yhteystiedot helpommin löydettäväksi esim. toimialoittain.
- Henkilöstön yhteystietojen löytyminen
- hyvä näin
- Hyvät ovat ja paljon paremmat kuin helsingin kaupungin. Älkää muuttako sivuja radikaalisti, kiitos :)
- Höpö höpö juttuja
- ikäihmisten palvelut, ajanvietto, tarveys,sairaus
- Internet sivuilla tieto on välillä liian monen klikkauksen päässä. Lyhyempiäkin reittejä olisi. Esimerkkinä tonttiasiat ja julkinen liikenne.
- Internet-sivusto sekava, linkistö muuten ok, mutta liikaa niputettu saman linkin alle ja siksi jää info löytymättä. Hakukenttä ilmeisesti vaatii juuri oikeassa muodossa kirjoitetun sanan, eikä siksi löydä kaikkea aiheeseen liittyvää tietoa. Tarvittaisiin kootut tiedot esim. Tampereen alueen varhaiskasvatuskerhoista, palveluseteleistä ym. En myöskään löytänyt ajantasaista tietoa liittyen lasten kotihoitoon ja Tamperelisen maksuun vuonna 2014.
- Internetsivusto voisi olla helppokäyttöisempi, tiedon etsiminen on usein hankalaa esimerkiksi kaavoitusasioissa.
- Jokaiseen asiaan pitäisi liittyä päiväys, miloin se on luotu.
- Kaavat ja kiinteistöt ovat välillä hieman kinkkisiä sivuja. En heti löydä oikeaa, mutta vika on varmaan minussa itsessäni.
- Kaikki on muuten kunnossa mutta verkkosivujen toteutus on ajoittain epäselvä ja vanhanaikainen.
- Kaikki on nykyään niin somee, että oksettaa

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

- Kaipaisin selkeyttä ja johdonmukaisuutta.
- Kaipaisin sivuihin enemmän selkeyttä ja siten helppokäyttöisyyttä tällaiselle "amatöörikäyttäjälle". Puhun nimenomaan ikäihmisenä. Toivoisin myös sairaanhoitajan ja lääkärin vastaanottoaikoihin samanlaista ajanvarauspalveluja kuin labrapalveluissa on jo ollut pitkänaikaa.
- Kannattaisi tehdä selkeä linjaus: joko sivuilla kerrotaan kaikesta olennainen tiivistäen ja käyttäen hyödyksi verkkosivujen mahdollisuuksia TAI informoidaan vain lakisääteisyysjärjoissa. Jälkimmäisessä vaihtoehdossa keskityttäisiin päätöksenteon vaiheista raportointiin mahdollisimman tarkkaan ja yleiskieliseen tyyliin. Ei hullumpi vaihtoehto sekään. Nyt sivuilla esitetään kaikesta mahdollisesta pintaraapaisu. Käytännössä kuntalaisen on helpompaa ja kannattavampaa vain googlata asia, johon etsii vastausta. Ja googlaamalla harvemmin päättyy Tampereen kaupungin sivuille.
- keskittyisin verkkopalveluihin ja nettisivuihin ei facebookia
- Kiinnittäisin huomiota mm. karttojen skaalailuun. Nykyisin toimii huonosti. Ainakin omalla koneellani. suurennettaessa tekstejä häipyä. Kiiotokset haluan antaa TKL:n pysäkkikohtaisista aikataulutiedoista, jotka saa puhelimeen. En enää tulisi ilman toimeen. Mikä ajan säästö!!!
- kilpailuttaisin ja yksityistäisin.. kunta on liian kallis tekemään yhtään mitään...
- Kirjaston varauksissa pitäisi olla mahdollisuus merkitä kirjastoauto noutopaikaksi sekä paikallisille että kaukolainoille sekä mahdollisuus maksaa varausmaksua ja sakkoa netin kautta. Bussilipun nettilataus on huippu!
- Kirjaston verkkosivujen toimintaa tulisi parantaa; niiden nopeutta, rakennetta tai toimintoja, nyt hakusanat eivät tuota tulosta, vaikka entiset aataminaikuiset sivutkin toivat hakutuloksia jo puolesta sanasta...
- Korostaisin voimakkaasti hakua ja laittaisin sen toimimaan paremmin. Googlen kautta on edelleen helpompi löytää esim. uimahallien aukioloajat kuin sivustolta. Hakukenttä voisi olla ISOLLA ja keskeisemmässä asemassa, kuten googlessa, mutta jollei hakua paremmin optimoida ennen em. muutosta on muutos huonompaan suuntaan, koska käyttäjä huomaa välittömästi että haku ei toimi kiitettävästi ja käyttää mieluummin googlea. Kaupungin palvelutarjonta on niin monipuolinen, että mikä tahansa muu keino (käytännössä valikoiden käyttö) kuin haku on täysin toivoton tapa kuljettaa käyttäjää sivustolla, google voittaa 100-0 em. metodin, etenkin nuorten ja kärsimättömien kohdalla.
- Kotisivut pitäisi sekä rakenteellisesti, että toiminnallisesti suunnitella kokonaan uudelleen ja parantaa hakua.
- Kunnossapidon ja ulkovalaistuksen työkaluissa on mahdollista saada tietoa palautetta koskevan kohteen korjaamisesta tai korjaamattomuudesta. Vastauksia sinne ei kuitenkaan juuri tule - miksi tehdä sellainen työkalu, jota ei kuitenkaan käytetä.
- Kävin ensi kertaa sivuilla. Nyt etsimässä tietoa, missä museossa terrakotta-armeija on esillä. Tämän tiedon löysin hyvin.
- Käyttö helpommaksi , yksinkertaisempi haku ja selkeämmät ohjeet
- Laajentaisin rakennusluvista kertovaa osuutta, enkä tyytyisi vain yhteen pieneen yleisesittelyyn ja yhteen rakennuslupahakemukseen. Sähkömuutostöistä ei mainittu juuri mitään.
- leirintäalueita saisi mainostaa enemmän netissä,sivut pitäisi päivittää sjan tasalle.mainonta myös muuallekkui nettiin,esim ,virtojen ilmoitustaujuille.välttämättä kaikki kuntalaiset eivät tiedä tästä paikasta,eikä muuta kui mainosta eteen päin.ettei käy ninkuin peltomäelle ja posiolle että myydään pois
- Lisää ajankohtaista tietoa
- Lisää avoimuutta kaupungin virkamiesten toimintaan, eli päätöksentekoa ja tutkimustuloksia kaiken kansan luettavaksi.
- Lisää helppokäyttöisyyttä, ettei tarvitse harhaila monilla sivuilla hakemansa löytämiseksi. (En ole viime vuosina jaksanut juuri käydä kaupungin sivuilla harhailmassa.)
- lisää tiedottamista tapahtumista
- Lisää vuorovaikutteisuutta ja tätä päivää, kovin staattiset sivut ovat. Verkkoon niiden ihmisten yhteystiedot ja kasvokuvat, jotka ko. sivun sisällöstä / toimialasta vastaavat (esim Espoo http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Organisaatio/Toimialajohto), esim nimet puuttuvat hallinto ja talous, apulaispormestarit (linkki nimen kautta suoraan yhteystietoihin), pormestarin yhteystiedot heti pormestari-sivulle, päätöksenteko -sivulla on vain kasvoton "kirjaamo" ja "arkisto", taloussivulla ei ole kenenkään yhteystietoja, ei myöskään kaupunkistrategiassa jne jne jne monella sivulla sama ongelma. Kuntalaisilla on oikeus tietää, kenelle he palkka maksavat ja muutenkin avoimuutta valmistelun suuntaan. Jos kirjoittaa etusivun Hae-ruutuun kenen tahansa ihmisen nimen, ei löydy yhteystietoja vaan epämääräisiä linkkejä talousarvioasiakirjoihin yms. Yhteystiedot-välisivulta taas ei

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

löydy kuin yksiköiden ja palvelujen nimiä. Espoon sivulla myös hyvä osio "Vaikuta nyt". Lahdella näppärä "Menoinfo" etusivullaan (palvelee myös nuoria). Virkamiesten tulisi olla facebookissa omalla nimellään edustamassa kaupunkia ja toimialaansa, jotta ihmiset voisivat kysyä ja viestiä, sillä näin voisi valituksetkin jäädä tekemättä kun johtuvat monesti tiedon puutteesta. Lisää osallistamista ja muitakin fb-sivuja kuin vain Tampereen kaupunki (esim hankesivuja kuten 5 tähden keskustan kehittäminen, esim ylöjärvi tekee näin: <https://www.facebook.com/ylojarvenydingskusta>). Päätöksenteon liitteet avautuvat hitaasti tai ei lainkaan selattaviksi mobiililaitteilla. Lisää blogeja. Hyvä esimerkkisivusto on <http://www.yleiskaava.fi/>. Harvalta Treen sivulta voi lukija linkata juttuja someen. Miksi ajankohtainen seutuyhteistyö on Tampere-infon alla? Tampere infonkaan alta eivät löydy tilastot vaan Hallinto ja talous -alta pienellä. Oululla hyvä välisivu Oulu-tietoa esim <http://www.ouka.fi/oulu/oulu-tietoa;jsessionid=90B1B5DEB1AB0CCFA0E75774C0064A2E> Eli tässä nyt äkkiä muutamia ideoita.

- Logisemmiksi sivuja, tietoa tulee hakea hankalasti, eikä hakukenttä aina kuitenkaan anna oikeaa hakutulosta.
- Loogisemmiksi kokonaisuuksiksi aihealueet. Yksittäissanahaku onneton.
- Luottamuselinten päätökset pitäisi saada verkkoon ja löytymään kaupungin sivujen kautta myös Tampereella
- Lääkärin varaaminen verkkoon, kuten hammaslääkäreillä, olisi erittäin hienoa
- Lääkäripalvelut nettiin, siis netti lääkäri , kirjautuminen pankkitunnareilla.Siinäpä teille haastetta. Olkaa edelläkävijöitä
- mahdollisemman helpoksi käyttää
- Mahdollisimman paljon eri alojen palveluita verkkoon niin jää luukulla ravaaminen ja aikojen varaaminen pois.
- Mahdollisuutta asioida verkossa eri kaupungin tahojen kanssa esim. sosiaalitoimisto. Erityisesti sellaiset paikat joihin joutuu jonottamaan kauan puhelimella ja jonne ei voi mennä paikan päälle heti saamaan neuvoa/apua.
- Meille "vanhuksille" ERITTÄIN yksinkertaisia ohjeita/neuvoja/palveluohjeita,yms
- Mielestäni verkkopalvelusta on todella haasteellista löytää etsimäänsä. En ole asiantuntija verkkosivujen suunnittelussa, mutta jollakin tavalla sivuja pitäisi selkiyttää.
- Minulle riittää hyvät verkkosivut.
- mobiilimaksuja enemmän mm. liikennelaitokselle älykortteihin, väriä enemmän ja selkeyttä
- Mobiilipalvelut
- Mobiiliversio, KUNNOLLISET
- Modernisemmat sivut. Lisää muitakin kielivaihtoehtoja esim. venäjä, ruotsi.
- Kansanvälisemmat sivut. Kirjaston sivut ovat kankeat. Kulttuuritapahtuma on sekava.
- monipuolisempaa materiaalia
- monipuolisempaa materiaalia ei vain tekstiä ja kuvia. Ei vain valokuvia. Kaupungin työntekijöiden ja laitosten kertomuksia ja päivityksiä, esittelyjä. Yhteisöllisyyttä edistävä ajatusriihi.
- Muista en tiedä, mutta nettisivut voisivat olla vieläkin selkeämmät ja jos ulkoasua uudistaisi voisi olla houkuttelevampi. Perustiedot löytyvät sivuilta, mutta esim. päiväkotien kasvisruokavaihtoehtoja ei löydy ruokalistalta. Olisiko hankala ne sinne laittaa?
- Muistakseni karttasovellukset on huonoja. Googlen karttapalvelu käyttöön, se on erittäin merkittävästi parempi
- Museoiden tekstit myös ruotsiksi
- Navigointi ja tiedon löytäminen verkkosivuilla on useinkin turhan vaikeaa, jos haluaa tietoa tietystä palvelusta, joutuu monasti miettimään minkä toimialan alle se kuuluu ja sivustolla eteenpäin navigoidessa katoaa mistä olikaan tulossa.
- Navigointi sivustolla selkeämmäksi!
- Nettisivujen haku-toiminto ei ole kauhean toimiva
- Nettisivujen vasemman reunan valikko, ei ole selkeä. Vaihtaisin sen.
- Nettisivut ovat vanhanaikaisen näköiset ja eri palveluiden löytäminen sivuilta on vaikeaa. Sivujen aihejärjestely ei ole looginen, eikä edes hakutoiminto auta löytämään oleellista informaatiota. Sivut muistuttavat surkukupaisuudessaan kunnan monimutkaista byrokraattista koneistoa, jonka tarkoitus on palvella ja toimia kuntalaisten hyödyksi, mutta todellisuudessa ollaan kankeita ja hankalasti tavoitettavia. Mobiilikäyttö on valtavan hankalaa ja kankeata. Liikennelaitoksen tarjoamat aikataulupalvelut ovat lähinnä vitsi.
- Nettisivut ovat vanhanaikaiset, eivät visuaalisesti kovin miellyttävät. Tietoa on paljon, mikä varmasti onkin haaste sivuston suunnittelulle. Selkeyttämisen varaa olisi, jotta hakemansa tietonsa löytäisi nopeasti.
- ok

- Olen pettynyt influenssarokotus informaatioon. Lehestä(Aamulehti) en löytänyt ilmoituksia rokotusten alkamisesta. Ilmaislehtiä ei tule huusholliini. Ei kaikilla ole nettiä josta voi rokotus-aikataulun lukea. Joten laittakaa seuraavan kerran myös Aamulehteen rokotus-aikataulu.
- Olen tampereen aterialla töissä sijaisena ja haluaisin myös heidän tietojaan lukea sivustoilta.
- Olisi kiva jos hammaslääkäriin voisi varata ajan netissä.
- olisipa sivu tai osoite, jossa voisi ilmoittaa liikenteen vaarapaikoista yms
- Ostakaa ensin kaikille kuntalaisille oma tietokone, siihen virustorjuntaohjelma ja muut tarvittavat vempaimet, kuten tulostin, ja kouluttakaa kaikki kuntalaiset, vanhempikin ikäluokka, jolla tätä taitoa ei ole, käyttämään näitä vempaimia itsenäisesti, sitten voitte siirtyä verkkopalveluihin. Lisäksi testit ovat niin pieniä, että vähänkin huononäköisemmän on mahdotonta saada selvää edes, onko oikealla sivulla. Kaikki eivät osaa suurentaa tekstiä. Oikeinkirjoitus on huolimaton, välimerkit väärin.
- Palvelut voisi pilkkoa sijainnin perusteella esim. itseäni kiinnostaisi erityisesti länsi-tamperetta koskettavat tiedotteet ja tapahtumat. Olisi myös hienoa, jos tamperelaisena vois in vaikuttaa paremmin kunnalliseen päätöksentekoon netin välityksellä. Terveyspalveluja voisi myös sähköistää niin ajanvarauksen kuin itsehoidon osalta.
- Parantaisin kansakäymistä kansalaisten kanssa, eli yhteyden saamista päättäviin virkamiehiin.
- Parantaisin käytettävyyttä (eli selkeämmäksi) ja tekisin tiedoista helposti saatavilla olevaa ja helposti haettavaa. Tietojen on oltava ajantasalla (osoitteet, puhnot, sähköpostit) ja niiden on oltava selkeästi esillä.
- paremmin mobiiliin ja tableteille mukautuvat sivut, verkkosivujen tietojen parempi ajantasaisuus ja kattavasti tietoa, esimerkiksi lapsiperheiden lastenhoitoon liittyvistä asioista, päivakodeista ja kerhoista. avoimet tyopaikat -sivu näyttää tekniikaltaan hieman vanhanaikaiselta. verkkopalvelun englanninkielisen version tulisi myös olla kattava ja laadukas.
- Pitäisi miettiä, että emme ole kaikki ollenkaan some-kansaa!
- Pitäisi olla selkeämmät. Aistivammaiset yms. tulisi huomioida paremmin. Pitäisi saada toimiva hakutoiminta.
- Plen tyytyväinen nykyiseen.
- Pois turha säälä ja ärsyttävät värit. Tyylikkyys on se mikä on unohtunut.
- päivitystä useammin. myös esittelyjä tulevista hankkeista, kustannuksista, työllisyysvaikutuksista
- Päättäjien tavoitettavuutta parannettava, yhteystietoja enemmän esille.
- Päätöspöytäkirjojen hakutoimintoa. Nyt ne löytyvät <http://punakyna.net/tampere/> kautta paremmin. Toisaalta, tarttuuhan sekin ulkoiseen hakukoneeseen 2. Vanhojen, jo arkistoitujen tietojen saaminen nettiin olisi toisinaan tarpeen
- Saan lastenkulttuurin uutiskirjeen, mutta haluaisin myös jonkin lastentapahtumien kalenterin ja yleensä ehkä sivuston tai portaalin, jotta lapsiin liittyviä asioita ei tarvitsisi etsiskellä monesta kohtaa. Aamulehden kalenteri on vaikea käyttää.
- saisiko viittomakielistä käännöstä enemmän
- Sekavat sivut
- Selkeys, ulkoasu, responsiivisuus eri laitteille, johdonmukaisuus, käyttäjälähtöisyys, tämä nykyinen ei palvele kyllä ketään!
- Selkeyteen ja laajaan hakusanavalintaan kannattaa panostaa. Karttasivujen toiminta ja selkeys ei aivan huippua. Lisäksi linja-autotiedoissa selkeät sanahaut esim. tunnettuhin paikkoihin esim. Tays ja Hatanpään sairaala.
- Selkeyttä ja miellyttävyyttä. Ehkä liikaa linkityksiä ja alisivustoja saman toimialan alla. Lähes mahdotonta löytää järkevästi esim lautakuntiin kuuluvien tietoja, esittelijöitä ja esityslistoja sekä päätöksiä.
- selkeyttä,edellinen sivusto oli parempi
- Selkeyttäisin nettisivuja.
- selkeyttäsin, joskus aivan mahdoton löytää asioita
- selkeyttä yms yllä olevia kritiikin neuvoja huomioiden
- Selkeä jaottelu on tarpeen, nyt yhtä huithamppua!
- Selkeämmät sivustot.
- Selkeämpi ulkoasu
- Selkeämpi ulkoasu ja tiedon etsintä
- Selkokieliä otsikoita eli kansan kieltä pääotsikoiden oheen.
- sisältö ajantasaiseksi!
- Sivuilta ei hakusanalla löydä koskaan mitään aina tulee jotain asian vierestä.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

- Sivujen sisäiset haku "moottori". Erittäin vaikea löytää tietoa seuraamalla vain valikkoja. Mobiilipalveluita.
- Sivujen tulisi toimia nopeammin.
- Sivusto on hillitty ja siisti, mutta navigointi ajoin vaikeaa. Some-puoli aiheuttaa lähinnä myötähäpeää, mutta sitä ei toisaalta tarvi.
- Sivusto pitäisi suunnitella käyttäjää ja hänen tarpeitaan ajatellen. Nyt ne ovat kirjoittajien eli kaupunginhallinnon näkökulmasta kirjoitettuja. Tällainen näkökulma kuuluu kunnan SISÄISEEN tiedotukseen, ei ulkoiseen eli yleisölle tarkoitettuun tiedotukseen. Mallia käyttäjälähtöisestä näkökulmasta voinee hakea lähes minkä hyvänsä ruotsalaisen kunnan muun hallinnonalan nettipalvelusta. Ruotsalaiset osaavat tiedottamisen ja kansalaisen palvelun.
- Sivusto voisi olla selkeämpi. Jotain tietoja on tosi vaikea löytää.
- Sivustolla on mielestäni liian paljon tekstiä. Asiat tulisi ilmaista lyhyesti ja ytimekkäästi.
- sivustolta pois valkoiset ja harmaat fontit. Käytettäisiin helposti luettavaa näkyvää fonttia.
- sivuston toimivuutta (käydessäni esim. hammashoidon varaaminen ei onnistunut)
- Sivustot ovat laajat, joten tietyn tiedon haku on ajoittain hankalaa. Tätä tulisi kenties parantaa jonkinlaisen haun avulla. Rakenne kyllä toimii, ja sivu löytyy etenkin, jos tietää sivun olevan olemassa.
- Sivustot väkän tylsän näköisiä eikä houkuta lukemaan, selkeyttä ja helpommin löydettävyyttä, liian paljon tietoa on mutkan takana eikä hoksaa hakea, enemmän saisi olla vastuuhenkilöiden nimiä, tai joille voi lähettä kysymyksiä, tulee tunne, että pelätään vastuuta
- Sivustot, verrattuna muiden kaupunkien, melko hyvät, mutta muihin verkkosivuihin taas hiukka vanhanaikaiset.
- Sivut kaipaavat raikastamista.
- sivut monikieliseksi, ainakin englanniksi, venäjäksi, kurdiksi ja arabiaksi. kts helsingin kaupungin sivut.
- Sivut responsiiviseksi. Sisällön luokittelua voisi miettiä uusiksi.
- Sivut täytyisivät toimia mobiiliversiona.
- Somea en käytä. Verkkosivut järkevämmiksi ja asiat loogisemmin löydettäviksi, vaatii nyt kieroä ajattelua
- Sosiaalipalvelujen asiointi verkossa vrt. Kela.
- Sosiaalisen median palveluista en osaa sanoa mitään, koska wn ole käynyt ao. sivuilla. Terveyspalveluiden sivuja voisi vielä selkeyttää esim. terveyskeskuksen vaihtamisen ohjeet vaativat korjausta.
- Sosiaalista mediaa voisi käyttää hyväksi monella tavalla ja tuoda kunnan päättäjiä lähemmäs tavallista asukasta. Kaikilta kaupungin verkkosivuilta tietoa ei ole yhtä helppo löytää, jotkut ovat epäselkeitä linkkiviidakkoja. Lisäksi mobiilipalveluja voisi kenties kehittää lisää, esimerkiksi kirjastoihin ja liikuntapalveluihin ja kulttuuritapahtumakalentereihin.
- Sosiaalitoimen asiakkaana kaipaisin enemmän sähköisiä asiointimahdollisuuksia.
- Statuspäivityksiä tulee välillä turhankin tiuhaan.
- Suosittelisin käytettävyydytykseen teettämistä kaupungin sivustolle. Sivusto on sinänsä loogisesti ja hyvin asiallisesti järjestetty mutta se ei silti käytettävyydeltään ole missään nimessä helpoimmasta päästä. Myös sivuston tunnettuuteen pitäisi panostaa, sillä moni etsii Tampereetta koskevia asioita toisen käden lähteistä. Johtunee siitä, ettei tampere.fi - sivuston olemassaolo ole tiedossa, tai siitä että sivuston käyttökelpoisuudesta on väärä käsitys. Kuntien nettisivujen oletetaan olevan automaattisesti jotain kehnon ja surkean väliltä, joten toimivaa sivustoa kannattaa myös mainostaa ja tehdä tiettäväksi kuntalaisille.
- Sähköisten asiointimahdollisuuksien lisääminen esim. toimeentulotukeen ym. olisi mukava asia.
- Sähköistä asiointia sosiaalitoimistoon.
- Sähkölaitos, Tampereen Vesi, TKL, Sosiaalipalvelut mielellään omilla osoitteillaan twiiteissä niin erottuvat heti.
- sähköpostin käyttöä voisi lisätä. Ajanvarausta lääkärille tms. vastauksia kyselyihin.
- Tampere.fi sivuilta ei ole helppo löytää tietoa. Jos tiedon löytää, niin sitä on niukasti.
- Tampereella tarjolla olevat lapsiperheiden palvelut ja tukimuodot pitäisi koota yhteen paikkaan, niin että samasta paikasta löytyisi sekä kaupungin että järjestöjen ym. tarjoamat tukipalvelut.
- Tampereen verkkopalvelut ovat suht ok tällä hetkellä, aina on varaa parantaa. Kaupunkin saisi käyttää rahansa verkkopalveluiden uusimisen sijaan vanhustyöhön ja lapsiperheiden sekä mielenterveyden hyväksi.
- Tapatumakalenteri, palvelukartta, selkeämpi rakenne ja moderni ulkoasu.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

- tapahtumakohdista puuttuu tarkka tapahtumapaikan tarkka osoite !!!!!!! en tiä missä milloin, on TAPAHTUMAPAikka, ilman TARKKAA OSOITETTA !!
- Tapahtumia ja varsinkin liikuntamahdollisuuksia nuorille voisi markkinoida voimakkaammin.
- Tarjolla pitäisi olla enemmän todellisia sähköisen asioinnin palveluja eikä vain tiedottavaa materiaalia.
- Tarvitaan selkeämmät kaupungin verkkosivut. Kaupungin sisäinen Loora-sivusto on paljon parempi kuin kaupungin verkkosivut.
- Tehkää selkeä ero paljon tarvittavien ja harvoin tarvittavien asioiden välillä. Parantakaa hakua ja jatkuvasti seurata ihmisten yrityksiä hakea jotain relevanttia tietoa.
- tehkää sivut enemmän käyttäjän näkökulmasta, minua ei uimahallin tietoja etsiessäni kiinnosta kuka on sen johtaja vaan koska se on auki, mitä maksaa, missä sijaitsee ja minkälaista ohjelmaa siellä on tarjolla.
- Teksti on liaksi yhtä pötköä; kappalejako ja väliotsioita voisi harrastaa.
- terveydenhoitajan ja lääkäriajan varaus sivuille.
- Terveydenhuollon reseptien uusinta voisi olla netissä, ei tarvitsisi jonotella puhelimeen. Jos lääkettä ei saisi tai olisi jotain epäselvää voisi hoitaja laittaa s-postiin viestin.
- Terveydenhuollon yksiköihin voisi saada paremmin yhteyttä, ajanvarausjärjestelmää voisi päivittää.
- Terveydenhuoltoalueella on paljon parannettavaa verkkosivuilla. Ensinnäkin olisi hyvä nähdä oman alueen terveyskeskuslääkärit (muutkin kuin omalääkäri). Toiseksi lääkäriajan peruuttaminen on tällä hetkellä täysi farssi sivuilla - toiminnot ovat heikot ja epäonnistuminen helppoa, onnistuneesta peruutuksesta ei tule mitään kuittia, ja asiakasta "uhkaillaan" että jos et osannut, joudut maksamaan peruuttamattoman ajan. Erittäin kömpelöä ja noloa. Kolmanneksi olisi mukavaa, jos sivuilla voisi kysyä jotain ei-kiireellisiä asioita anonyymisti lääkäreiltä tai sairaanhoitajilta. Tällainen kysymys- ja vastauspalsta saattaisi vähentää käyntejä terveyskeskuksiin, ja epätietoinen asiakas saisi kuitenkin luotettavampaa tietoa kuin esim. kysymällä suomi24:stä :)
- Terveyskeskusajanvaraus saisi ottaa oppia Fimlabin nettiajanvarauksen yksinkertaisesta toimivuudesta kiireettömien ajanvarausten suhteen.
- Terveyspalveluja ja elinkeinopalveluja lisää nettiin ja someen.
- Tiedon löydettävyyttä sivuilta voisi olla selkeästi parempi. Kaupunki on iso organisaatio, joten siellä on paljon asiaa. Useasti on vaikea löytää oikeaa yhteyshenkilöä tai esim. ympäristöpuolen asioita. Pitää jo etukäteen tuntea sivujen rakenne, jotta osaa hakea tietoa oikeasta paikasta. Samaten esim. terveys- ja sosiaalipalveluissa pitää tietää mihin asuinalueeseen kuuluu, jotta löytää oikean tiedon. Näin ei pitäisi olla. Hakutoiminto ei ole kovin hyvä. Hakutuloksia tulee liian paljon, eikä sieltä löydy olennaista.
- tiedot ajantasalle, nyt kun kysytte, niin nimim. olen koittanut päivittää erään palvelun tietoja laittamalla sähköpostia sivun alla olevaan linkkiin ja soitin lopulta perään niin linkki olikin mennyt johonkin jota kukaan ei lue. Tästä on aikaa, mutta en ole vakuuttunut ovatko asiat yhtä lailla reilassa. Olisi myös hyvä olla jossain joku lista johon on helppo päivittää omia yhdistyksen, palvelun, tällaisia tietoja
- Tieto on usein vanhaa päivitystä
- Tietojen pitää olla ajantasalla, jotta niistä olisi mitään hyötyä. Esim. verkossa tällä hetkellä tiedot liikennevaloista ovat vuodelta 2010; eipä juuri enää hyödytä!
- Toimeentulohakemus liitteineen pitäisi voida lähettää sähköisesti.
- toimeentulotuelle omat facebook sivut. Terveydenhuollon, etenkin hammashoidon ajanvarausjärjestelmä sellaiseksi että se toimisi.
- Toimeentulotuen hakeminen verkossa säästäisi aikaa ja rahaa.
- Toimivuus on tärkeätä, mutta on toki ymmärrettävää, jos täytyy pitää ylläpitopäiviä. Tiedon hakemisen yksinkertaisuus on tärkeätä eli ei monia avainsanoja eikä hakupolkuja. Maksuttomuus on hyvä asia eli enemmän laitteita eri laitoksiin.
- Toivoisin, että mobiilipalveluiden kautta voisi varata ja perua terveydenhoitoon liittyviä ajanvarauksia. Terveydenhoitoon liittyvät nettipalvelut, mm. Ajanvaraus ja sen peruminen terveyskeskukseen, ajanvaraus hammashoitoon, ovat surkeat. Oletan, että monet sosiaalitoimiston asiakkaat voisivat myös hyötyä entistä paremmista sähköisistä palveluista. Tärkeintä olisi teettää työ käytettävyyssammattilaisilla, jotka ottavat huomioon eri päätelaitteet ja ymmärtävät myös ylläpidon merkityksen.
- Toivon, että kaupunki ottaa huomioon myös ne, joilla ei ole nettiyhteyttä (ja hankkivat tietonsa lehdistä) tai jotka syystä tai toisesta haluavat toimittaa asioitaan ihan oikean elävän ihmisen kanssa.
- Tulevan esikoululaisen vanhempana toivoisin, että tulevan lähikoulun voisi etsiä hakukoneella oman osoitteen mukaan.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

- Tuota, eihän Tampereen sivuilla ole palveluita. Kyse on staattisesta esityksestä. Sosiaalipalvelut pitäisi koota yhteen palveluun Kelan kanssa. Nykyisellään lippuja ja lappuja sinkoilee postin välityksellä, enkä pysty pysymään niissä perässä.
- Tärkeimmät puhelinnumerot pitäisi löytyä numeronetistä
- Ulkoasua voisi selkeyttää etenkin valikoiden osalta. Haku ei aina toimi, joten sen voisi korjata.
- Vaikea parantaa, teette erinomaista työtä somessa!
- Valman käyttö vaatii sisua. Sekavaa, ohjeistus välillä epämääräistä. Käyttäjystävällisyys puuttuu ja kysymysten laatuun tulisi kiinnittää huomiota.
- Valtuuston kokoukset voisi paremmin näkyä , kuva ja ääni pysähtyy välillä .
- Valtuutettujen puheet sekä käsiteltävät pykälät pitää löytää helpommin (avainsanat) ja niin, että ei tarvitse ladata erillisiä tiedostoja vaan suoraan dokumentit auki. LISÄKSI KUTEN HELSINKI TEKEE: Valtuuston video- ja radiolähetysten taltiointi jaettava omiksi tiedostoikseen omiin pykäliin ja valtuutettujen puheenvuoroihin, jotta ne löytyy heti! 2. Jos halutaan olla matkailukaupunki, niin on oltava kaikki esitteet ja info täydellisesti myös ruotsin ja venäjän kielellä! Typerää, jos vain otsikko on käännetty ja sitten on joko ei mitään tai suomea tai onneton lyhennelmä. Käyttäkää hyväksenne vaikka Tampereen omia ruotsin- ja venäjänkielisiä (vaikka oppityönä tai harjoitteluna!).
- vanhanaikaisen näköiset sivu, ei helppo löytää etsimäänsä
- vanhemmille saisi olla tietokoneen käyttöä tarkoittavia kursseja esim Metsossa vaikkapa kerran kuukaudessa
- Verkkoasiointia / sähköposti asiointi pitäisi olla aina vaihtoehtona. Esimerksi lääkärien / hoitajien soittoajat ovat monesti lyhyitä ja ruuhkaisia. Moni pystyisi hoitamaan saman asian verkko sivun tai sähköpostin kautta sen sijaan, että yrittää kesken oman työpäivän päästä soittamaan puhelin palveluun.
- Verkkopalvelua enemmän esim. neuvolan puhelintunteja korvaamaan. Keskitetty neuvolan verkkopalvelu, jossa mm. kysymyspalsta. Voi olla julkinen kysymysfoorumi ja terveydenhoitajien vastaukset, sekä asiakkaan halutessa yksityisesti esitettävät kysymykset. Tämä myös edistäisi läpinäkyvyyttä ja tasalaatuisuutta neuvoloiden kesken.
- Verkkopalveluihin toisella tavalla toimiva hakukone. Kun kirjoitan hakuruutuun etsimäni kohteen haluan päästä sivulle jolla siitä kerrotaan enkä lukea kymmeniä kaupungin tiedotteita asiasta.
- Verkkopalveluita voisi tehdä selkämmeiksi ja hakupalveluja parantaa.
- verkkopalvelujen pitäisi toimia nopeasti ja sen sivujen pitäisi näkyä myös älykännykällä ja tabletilla!
- Verkkopalvelusta aakkosellinenhakemisto sivujen alkuun
- Verkkopalvelut pitäisi olla täysin yksinkertaisia käyttää, jolloin harvemmin verkkoa käyttävä osaisi etsiä tarvitsemansa.
- Verkkosivuilla asioijan pitää olla aika tietoinen kunnan palvelujärjestelmästä ja organisaatiosta. Päätöksenteosta ei löydy riittävästi/helposti tietoa (esim. esityslistat, kokoukset, päätökset, kenelle/mille hallinnonalalle mikäkin arkinen asia kuuluu).
- Verkkosivuilla liikkuminen / tiedon löytäminen hankalaa, linkitykset eivät ole loogisia. Eli tietoa on vaikea löytää. Sivut vanhanaikaiset.
- verkkosivuilla on paljon tietoa, mutta ulkoasu on tönkkö ja tieto usein hankalasti saatavilla.
- Verkkosivuilta yhteyshenkilöiden/oikeiden asiantuntijapalveluiden löytäminen on vaikeaa. Hakupalvelu ei juuri toimi.
- Verkkosivuista voisi tehdä "iloisemmat". Nykyinen valkoinen ja harmaa eivät ole kovin mukavia värejä. Myös kunnan mobiilisivusto olisi tarpeellinen.
- Verkkosivujen palautelomaakkeen kautta laitettuihin asiallisiin tietopyyntöihin ja yhteydenottopyyntöihin olisi tarpeen saada edes jokin vastaus.
- Verkkosivujen rakenne tulisi suunnitella uudelleen suurimman käyttäjäryhmän (yleisö, kuntalaiset) tarpeiden mukaan. sivustoja tulisi yksinkertaistaa, ilmettä päivittää, ja rakennetta selkeyttää.
- Verkkosivujen rakenne voisi olla käyttäjystävällisempi ja ei-niin kankean näköinen ulkonäöllisesti. Varsinkin etusivua voisi uudistaa kevyemmän oloiseksi. Oikopolut voisi olla vielä paremmin esillä; nyt mm. omalla selaimellani käy niin että sivua pitää aina rullata alaspäin että saa oikopolut näkyviin.
- Verkkosivusto on epäselvä ja melkolailla pelkästään googlen avulla oikean tiedon löytää. Aivan mahdotonta löytää hakemansa tieto pelkästään aloittamalla tampere.fi-etusivulta. Somessa kaupungin jutut eivät juuri kiinnosta, mutta ymmärrän kyllä potentiaalin.
- Verkkosivut nykyaikaisemman näköisiksi ja värikkäämmäksi. Enemmän käytännön tietoa palveluista sekä englanninkieliset tiedot monipuolisimmaksi.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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

- Vesimittarilukeman ilmoittaminen Treen vedelle on muuten ok, mutta omien tietojen päivitysmahdollisuutta en löytänyt. Katutöistä (esim. viemärihommat) olisi kiva tietää paljon aikaisemmin .
- vielä helpommin pitäisi saada hammaslääkäriin aika, myös suuhygienistille
- Viestejä tulee voida jättää mihin aikaan tahansa esim. vesi-, liikenne- ja energiantuotto-ongelmissa.
- Wilma kouluille käyttöön ja nopeasti. Koko toinen aste ja muu kaupunkiseutu käyttää jo jo!!!!
- Visuaalista ilmettä voisi parantaa ja tieto voisi olla vielä helpommin löydettävissä
- Voisitte vaikka opetella tekemään luettavia sivuja
- Yhteydenotto verkon kautta.
- Yhteystiedot ammattilaisille olisi tarpeen (työskentelen itse terveysasemalla). Asiakkaat kysyvät myös paljon muista terveyspalveluista, esim. eilen viimeksi neuvoloiden rokotepäivästä, jota en löytänyt verkkosivuilta.
- Yhteystiedot paremmin esille ja selkeämpi sivurakenne. Määräykset ym. selkeästi esille.
- Yhteystietoja on vaikea löytää, kun nimet, paikat, osoitteet muuttuvat
- Yksinkertaistaisin asiointeja ja päivittäisin verkkosivuja tiheämmin.
- Yksityiskohtaisempia ohjeita, miten organisaatiossa pitää toimii, esim. terveydenhuolto
- Ööh, en edes tiennyt että Tampereen kaupunki on noissa kanavissa. Ehkä kannattaisi viestiä niistä, niin joku teidätkin löytäisi ;) Yleensä yritysten ja julkisten tahojen sosiaalisen median käyttö on erittäin järkevää näin asiakasnäkökulmasta. Yleensä saa aika nopeasti vastauksen tai ainakin ohjeen siitä, että mistä tietoa kannatta lähteä hakemaan.

Osoite

Bulevardi 2 A
00120 Helsinki

Puhelin ja fax

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

Internet

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