

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

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

Päiväys:
18.11.2016

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

www.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 verkon välityksellä?	10
2.5.1. Jokin muu, mikä	11
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme	12
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.....	13
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?.....	15
3. Vastaajien taustatietoja.....	17
3.1. Kotipaikka	17
3.2. Sukupuoli.....	18
3.3. Ikä	19
3.4. Ammatti/asema	20
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	21
4. Yhteenveto	22
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 toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2015 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 95 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja viitenätoista vuotena on ollut 304 kpl. Tänä vuonna 2016 tutkimus toteutetaan siis kuudettatoista kertaa, ja tutkimuksen toteuttajana on Suomen OnlineTutkimus Oy.

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

Tampereen kaupunki toteutti oman tutkimuksensa 24.10.2016-16.11.2016, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 1199 vastaajaa. Tutkimus toteutettiin kunnan sivustolla ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin. Ikkuna ilmestyi joka kolmannelle sivuilla kävijälle.

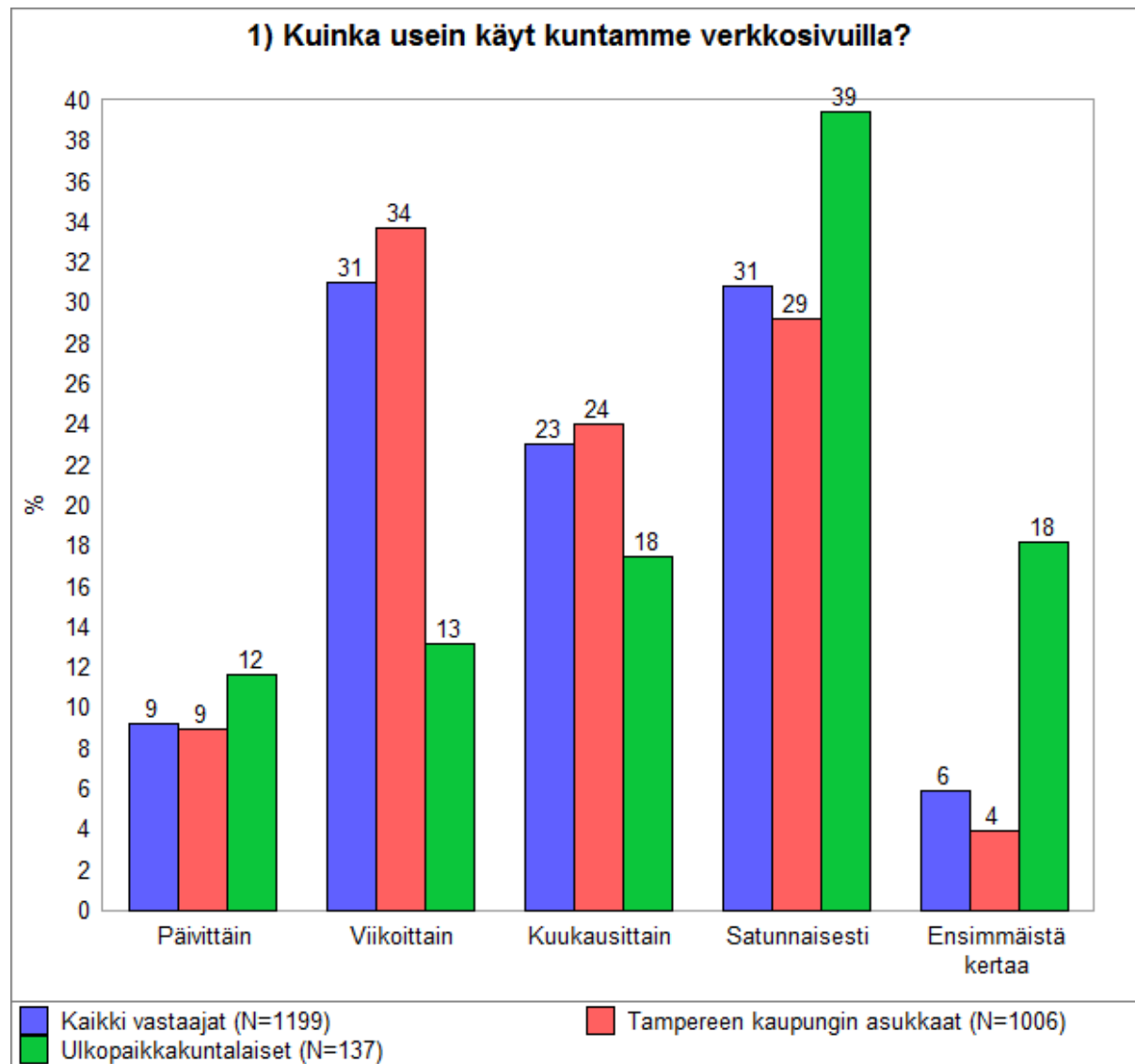
Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi. Vuoden 2017 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti,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

Tässä nyt laaditussa raportissa esitetään 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 pylväsdiagrammien avulla valintakysymysten osalta, minkä lisäksi avoimeen kysymykseen annetuista vapaista vastauksista on laadittu lyhyt yhteenveto.

Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvetoon muodossa.

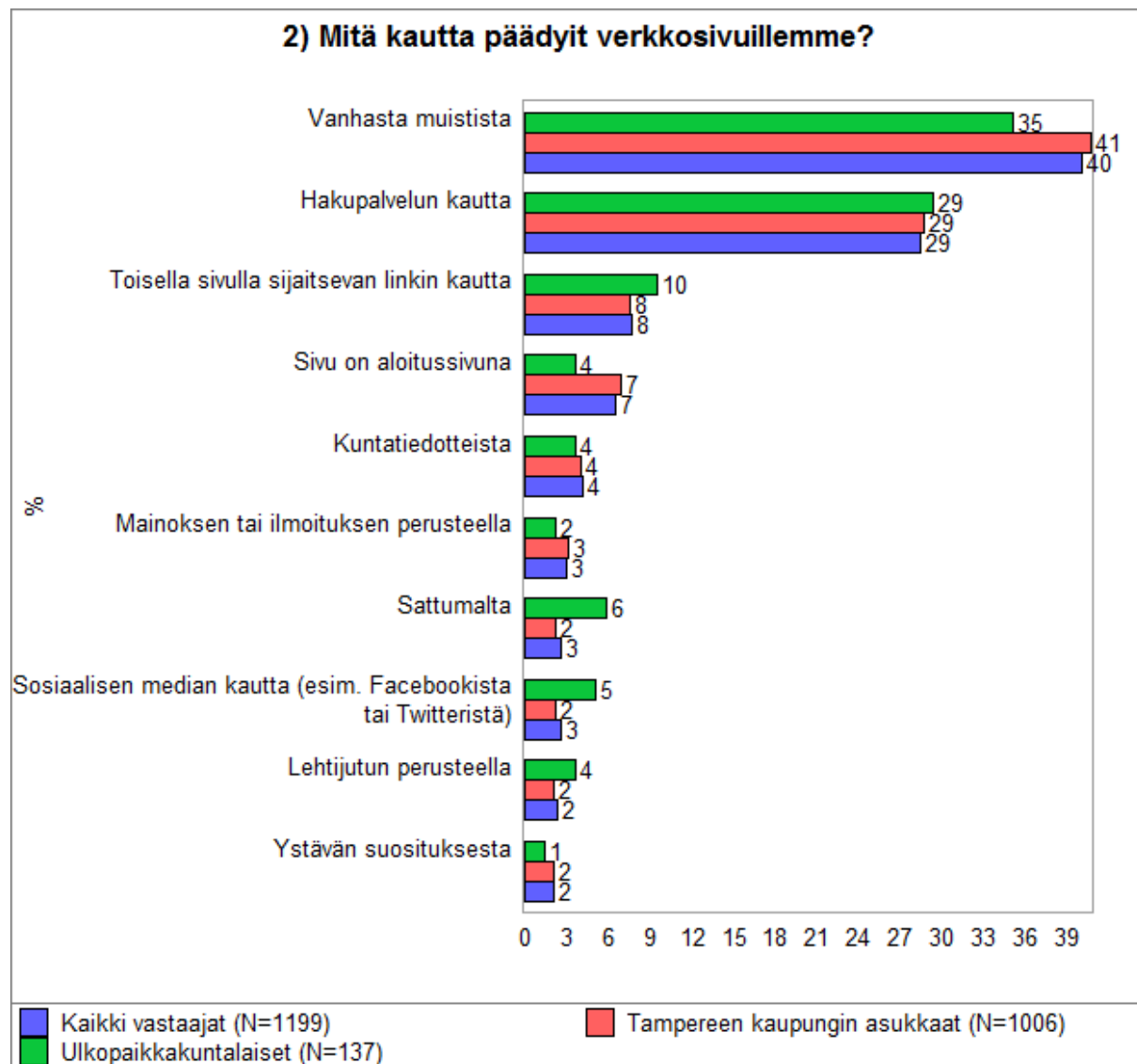
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



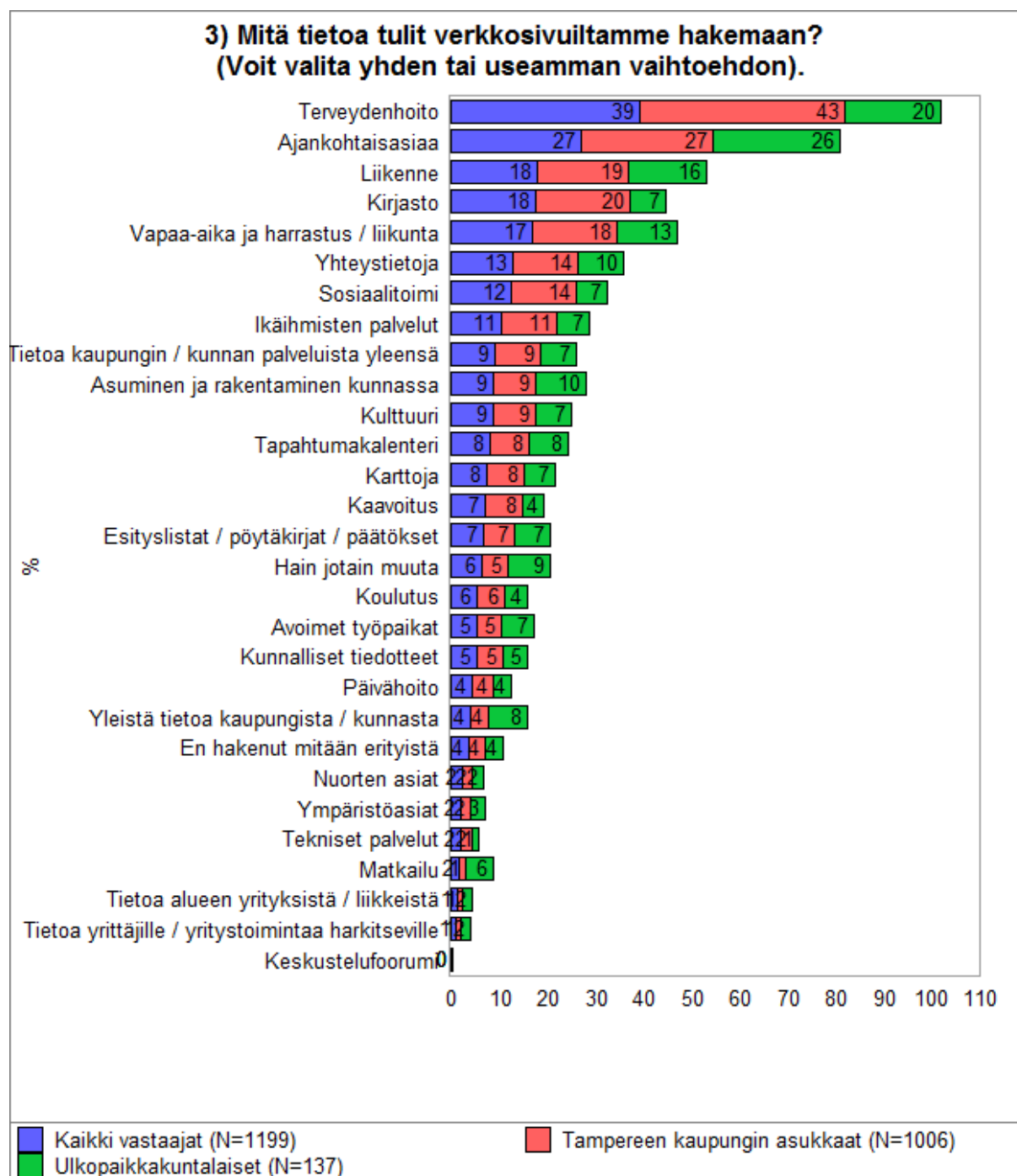
Kaikista vastaajista 9% käy sivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 23% kuukausittain, 31% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



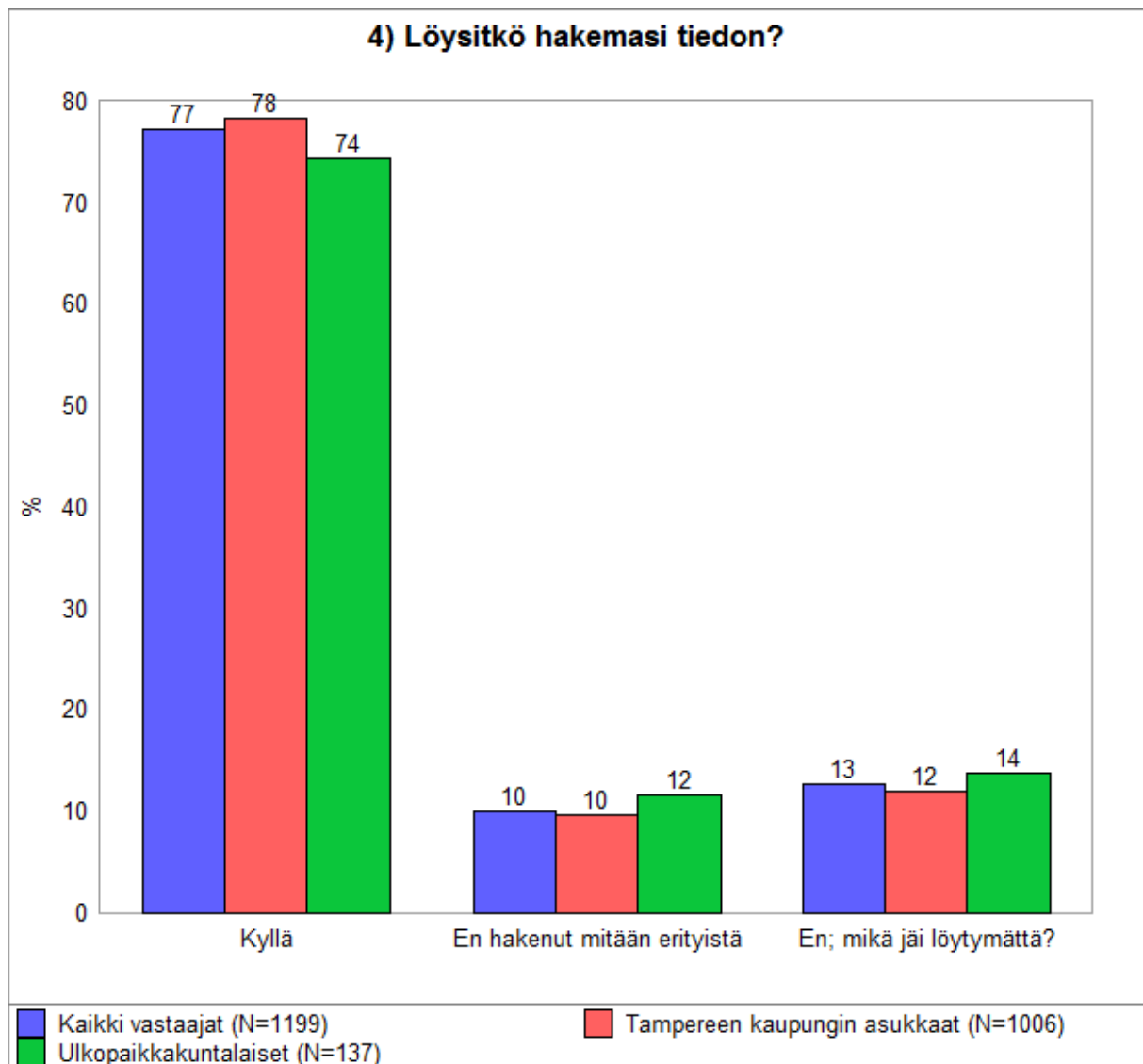
Kaikista vastaajista 40% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 29% hakupalvelun kautta, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta ja 7%:lla sivu on aloitussivuna.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (39% kaikista vastaajista), ajankohtaisasiaa (27%), liikennetietoja (18%), kirjastoon liittyvää tietoa (18%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (17%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 77% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 10% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- 7. luokalle siirtymisen aikataulu
- aikataulut nysseen aamuyö
- aina kun jotain etsii, sitä ei löydy
- ajankoht aukiolot näëshalli
- ajankohtaiset tapahtumat ja näyttelyt
- Ammattilaisten yhteystietoja ei löydy
- Ei toimi
- en aina, esityslistoja en aina löydä
- en ehtinyt edes aloittaa vielä hakua...
- en ehtinyt edes etsiä, koska kysely pomppasi heti ruutuun.

- Eri kirjastojen näyttelyt, mitä on meneillään
- esim. Kaavoituksesta selkeitä karttoja, mitä kaavoitetaan ja minne... mm.
- etsimäni yhteystiedot
- etsin tietoa uimahallien vedenkäsittelyjärjestelmistä
- halu ei toimi, sivuja ei enää löydy
- hammaskiven poisto aika
- huonot sivut
- Hämeen museo
- influenssarokotuksista tietoa
- Järki kaupungin päätöksentekoon
- Jääkö Rantatielle kevyen liikenteen väylä
- kaavakarttoja, kaavoittajien yhteyshenkilöt
- kaavan 8598 nähtävillä oleva aineisto
- kaikki henkilöasiat
- Kalevan uintikeskuksen kuntosalin aukioloaika. Arvelin, että se aukeaa aamukuudelta, mutta soitin varmuuden vuoksi.
- Katson kaupungin tiedotteen, muuta en osaa hakea!
- kaupun hiihtoladun kunnostuksen aloittaminen
- kaupunginvaltuuston kokousta
- Kirjautuminen OmaSp:n verkkokirjautumisella
- Kirjautuminen terveydenhuoltopalveluihin. Sivut ei toimi ja minnekään ei voi soittaa. Jokin mättää.
- koulukadun jään tilanne, että onko vaiko eikö
- kuinka saan lähetteen verikokeeseen
- Kulttuurituokiot, ajankohtaiset asiat
- Kunnollinen tieto venepaikoista (laiturikartat yms.)
- kuvat
- kylläpä pari tuntia vierähtää pikaisesti kunyrittää hakea haluamaansa, joskus on tosi hyvin piilotettukin
- Lapseni asunto, pelkään
- Lasten hammaslääkäripalvelut
- Lielahden kirjaston tarkka sijainti. Lielahden tuntemattomalle ohjeet ovat tuntuneet epäselviltä. Tarkemmat ohjeet löytyivät, mutta myöhässä. Yksinkertaisen tiedon löytymiseen meni liian kauan.
- Lomakkeet
- Luvattiin tietoa hiihtoladusta maanantaina mutta ei ole vielä tullut!
- Löysin haluamani terveydenhoitotiedot mutta en tapahtumatietoja
- Löytyi, mutta hankalaa oli löytää
- mikä on helpoin tapa hakea toimeentulotukea
- Mistä saa apua masennus potilaalle, kun lääkäriin pääsee 5viikon päästä. Masentunut ei pysty lähtemään lääkäreitä etsiskelemään!!!
- miten tiet muuttuvat rantatunnelin avautuessa
- mitkä potilasryhmät ovat oikeutettuja suun terveydenhuollon jatkuviin palveluihin.
- mitä kuuluu laajaan suun tutkimukseen
- No lopulta kyllä löysin tiedon Tammelan koulun vararehtorin nimestä, mutta kyllä se oli todella monen mutkan ja ei-niin-ilmeisen linkin kautta
- Nääshallin mahdolliset varausvuorot pöytätennikseen.
- oma palvelu
- paikka, josta voin tilata matkailuesitteen
- Palauteosio
- Palvelu ei toiminut.
- päätöspöytäkirja mielenterveyspalveluiden kilpailutuksesta
- Raitiotien linjakartta
- ratikkapäätös vielä kesken
- reklamaatio tapauksessa, jossa bussin kuljettaja sulkenut ovet ja vioittanut läppäriäni
- Reseptien uusinta
- rokotus ajat
- rokotuspäivä
- Rosan koodi
- Saamamme päätös
- sairaanhoitajan puhelinno
- Se kysely mihin piti vastata rokotuksen jälkeen
- selkeä kartta hatanpään sairaalan sisätiloista
- Seurat, jotka harjoittelevat Tesoman palloiluhallissa
- sivujen kautta vaikeampi kuin aiemmin
- Sivujen logiikka on älytön, päivähoito, Tampereen aterian palvelut

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

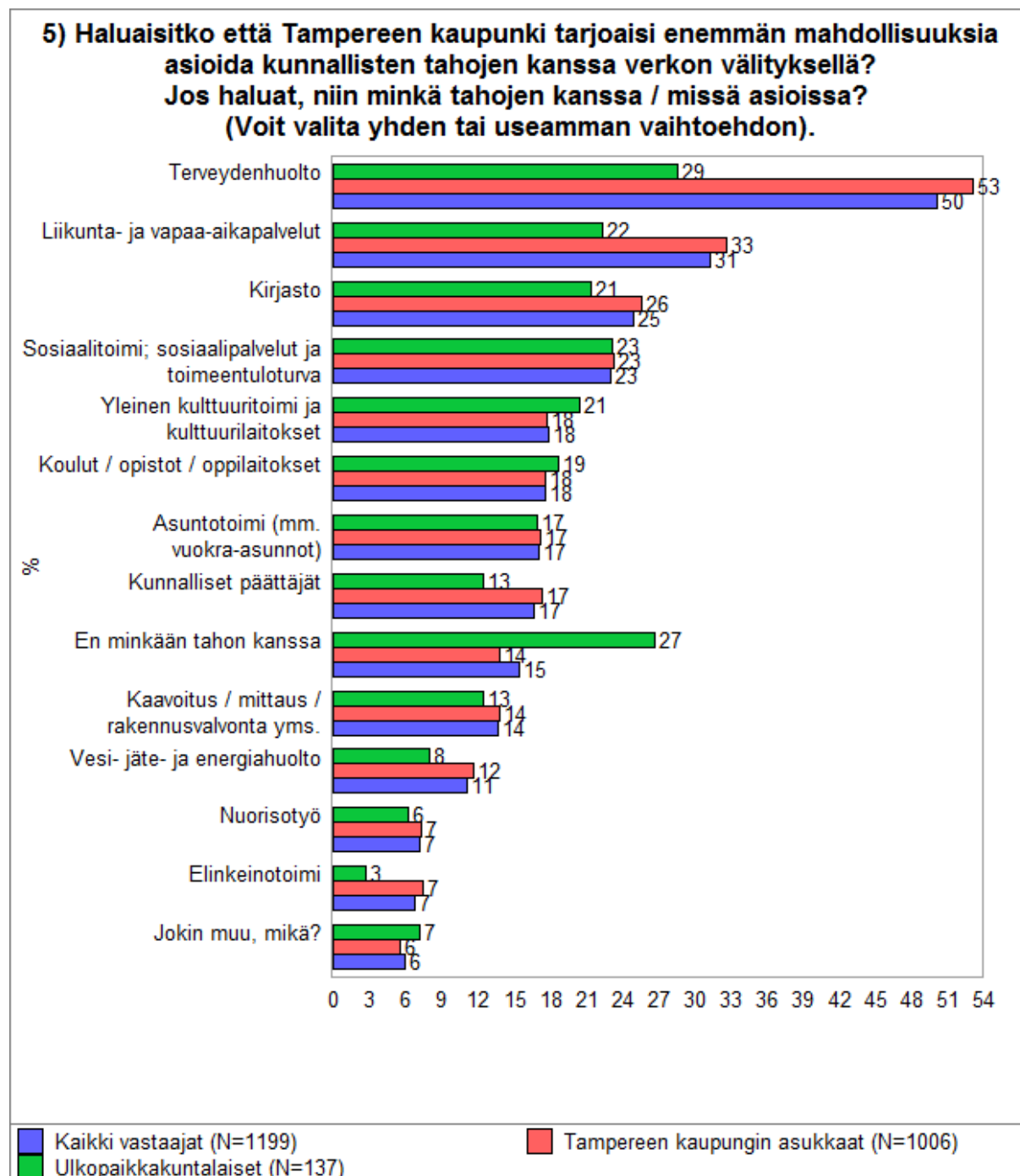
+358 – 9 – 221 2424

Internet

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

- Sivut eivät aukene explorerin kautta ollenkaan.
- Sosiaalityön tietoa
- sotejuttu
- sotekysely?
- Suora videolähetys kokouksesta (ratikka)
- Tampereen uintikeskuksen pyhäinpäivän aukioloajat
- tapahtumakalenteri
- Tapahtumia oli listattu vain yksi. Siitäpä ei paljon kostunut.
- Tarkemmat toimeentulotukiohjeet
- Tieto painonhallintaryhmistä
- Tk seinällä juliste Tre.fi/sote... en sitten muistanut oikein kun sivua ei löydy
- TKL A B C D E Vyöhykerajat
- toivon että löydän...
- tuntihan siinä vierähti helposti
- Tuore päätös ratikan rakentamisesta Tampereelle kerrottiin uutisissa. Ei mitään mainintaa päätöksestä kaupungin omilla sivuilla. Käsittämätön moka.
- Twitter lupasi että tältä sivulta löytyy tietoa Kaupin ensilumen ladun tilanteesta, löytyi vasta toisella katsomalla (tärkein uutinen oll "piilossa")
- Työni puolesta joudun olemaan yhteydessä kaupungin työntekijöihin yhteystietojen löytäminen on kuitenkin mahdotonta.
- työpaikat
- työttömän näkökulma
- Uimahallien asiakaskysely
- uimavesien lämpötila (myös aikaisin keväällä), tarkat kartat kuntopoluista
- Vaikeaa oli tilata sivujen kautta influenssarokotusaika
- Vastaaan sotekyselyyn
- Vesilahtden kirjaston aukioloaika
- Vielä
- viitattiin facebookkiin, jota ei käytössä
- yhteystiedot
- Yhteystiedot (sähköposti) pyynikinuimahalliin
- Yhteystiedot kuten sähköpostit neuvoloihin
- Yhteystiedot on osattu piilottaa hyvin
- yhteystieto
- yleensä löytyy
- Yleinen tieto siitä, kuinka sopivaa päivähoitopaikkaa voisi kartoittaa: minne kannattaa soittaa, onko yksittäistä tahoja, joka voisi kertoa suurista linjoista vai pitääkö soittaa kaikki seudun päiväkodit läpi, miten tutustuminen tapahtuu eli voiko käydä katsomassa paikkoja ilman lasta ja lapsen kanssa.
- yliopistojen loma-ajat
- Yritän tehdä koulutyötä Tampereen kaupungista ja mielestäni osa tiedoista oli hieman puutteellisia.

2.5. Haluaisitko että Tampereen kaupunki tarjoaisi enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkko välityksellä?

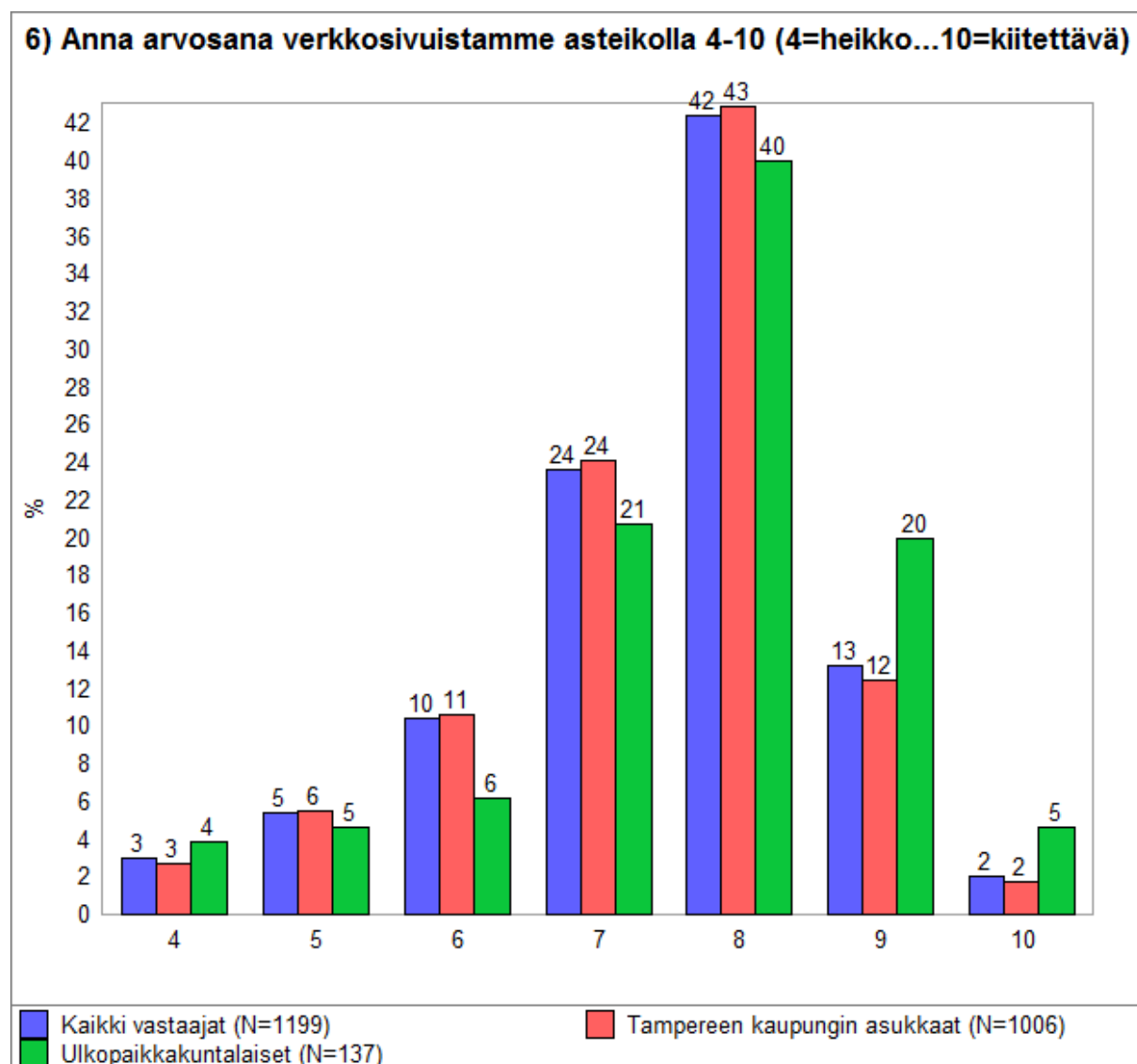


Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkko välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (50% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (31%), kirjaston kanssa (25%), sekä sosiaalitoimen kanssa (23%).

2.5.1. Jokin muu, mikä

- chat-palvelu
- ei mielipidettä
- En osaa riittävästi käyttää tietokonetta.
- En osaa sanoa
- En osaa tarkemmin sanoa
- En tiedä
- Etsin toissapäivänä tietoa Kaunpungin vuokralle tarjoamista liike- tai toimistotiloista. Oli aika vaikea löytää yhtään mitään.. Joten jos kohteita on, niin esim. Helsingin Kaupungin tapainen portaali näille olisi ihan kätevä.
- Haluaisin asioida "nenäkkäin", niin asiat hoituisivat nopeammin ja täsmällisemmin
- Julkinen liikenne
- Kaikkeen
- Kaikki
- Kaikki
- kaikki
- kaikki yllämainitut ja niiden henkilökunnan yhteistiedot
- kaikki,,lisää tavoitettavuutta
- Kaikkien tulisi olla verkossa!
- Katujen siisteys ja hoito
- katuvalot ei toimi, eikä verkkoilmoitus tuo tulosta vian korjaamiseksi. haluan puhua ihmiselle.
- kesäasunnon jätehuolto ja lisärakentaminen
- Kohtuudella kaikki jotka Oikeasti vähentävät asiointia toimistoissa
- Kotona ei ole internet yhteyttä. Sähköposti.
- Koukkuniemen hallinto
- kunnallinen päätöksenteko
- Kunnossapidon yms vikailmoitusten teko
- Liikenne- ja maankäytönsuunnittelu, katutilavalvonta yms
- Liikennelaitoksen kanssa
- liikuntasalien vuokraus pyhäpäivinä
- Lähes kaikkien kanssa
- mahdollisuuksia on ihan riittävästi
- maksuliikenne
- matkailunmarkkinointi ja matkailutuottet
- Museot
- Olisi kiva jos kirjaston myöhästymismaksuja voisi maksaa verkossa. :)
- osallistuminen ja vaikuttaminen
- Palkkatukipaikat eri yksiköissä
- Pysäköinninvalvonta, väärinpysäköintiä raportointi
- Päivähoidon palveluiden tiedustelu
- Päivähoitoon liittyvät asiat
- Päivähoitopalvelut
- Päiväkodit
- suora yhteys puisto- ja vihervastaaviin, nyt kaikki kulkee Frenckellin kautta
- tarpeeksi on jo
- Työ
- Työllistyminen
- työllisyyspalvelut
- työpaikkoja
- Tämä on kaksiosainen kysymys enkä voi vastata ensimmäisen
- vapaat vuokraasunnot ,avoimet työpaikat
- varhaiskasvatus (en tiedä kuuluuko tämä sosiaalipalveluihin vai mihin?)
- Verotus
- Yleinen kunnan palvelu- ja asiointineuvonta
- yleisöluistelut
- ympäristötoimi

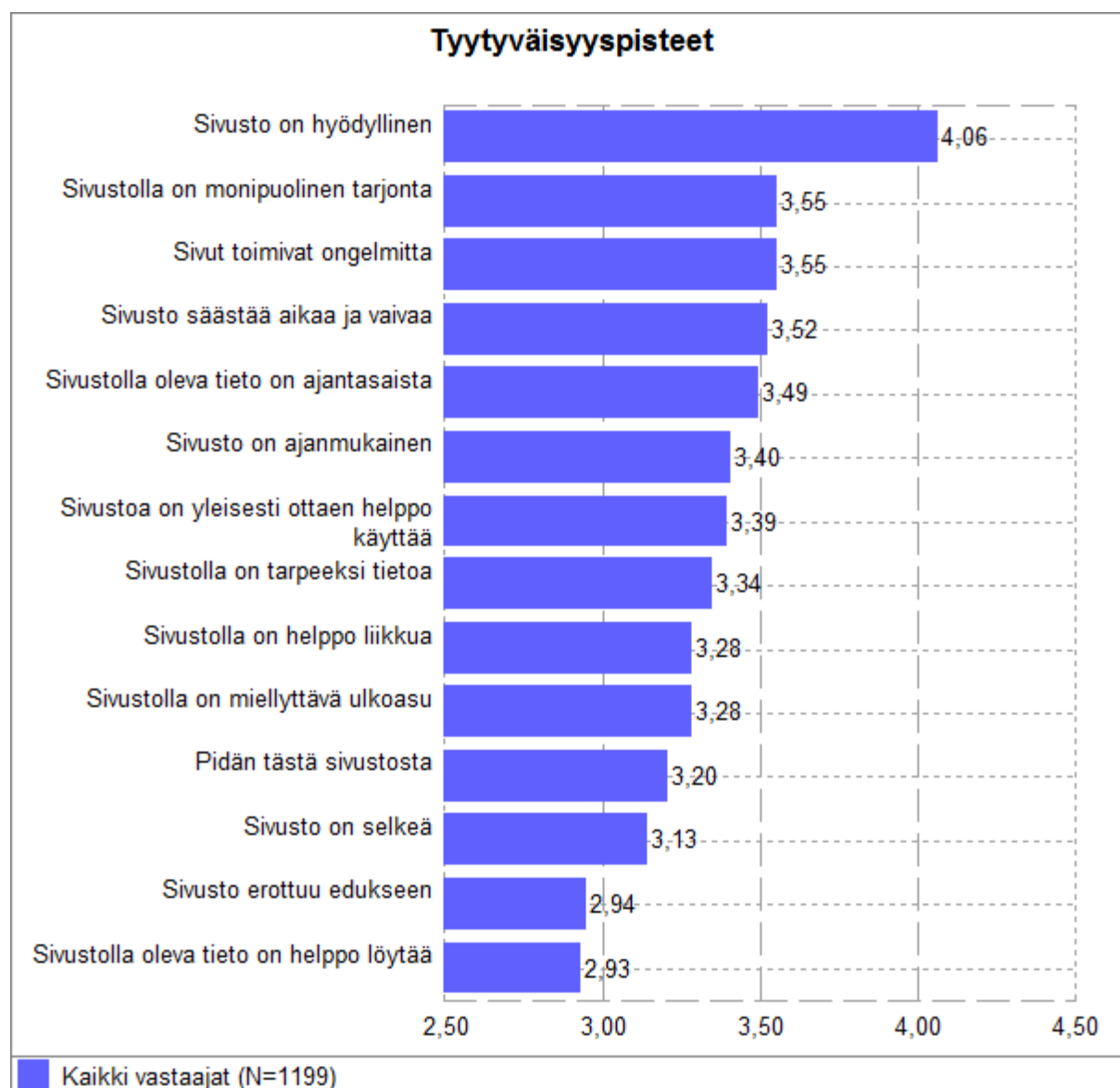
2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



Vastaajia pyydettiin antamaan tutkittavalle sivustolle kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,45

	Kaikki vastaajat N=1199	Tampereen kaupungin asukkaat N=1006	Ulkopaikkakuntalaiset N=137
6) Anna arvosana verkkosivuistamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	7,45	7,43	7,67

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



1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen

keskiarvo 3,36

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

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

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,36. 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	Ulkopaikka- kuntalaiset
	N=1199	N=1006	N=137
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.	3,36	3,34	3,52
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,39	3,37	3,51
Sivusto on hyödyllinen	4,06	4,07	4,03
Sivustolla on helppo liikkua	3,28	3,24	3,54
Sivut toimivat ongelmitta	3,55	3,52	3,73
Sivusto on selkeä	3,13	3,1	3,39
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,28	3,26	3,42
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	2,93	2,88	3,23
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,34	3,33	3,46
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,49	3,47	3,6
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,52	3,51	3,6
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,55	3,54	3,67
Sivusto on ajanmukainen	3,4	3,39	3,51
Pidän tästä sivustosta	3,2	3,18	3,33
Sivusto erottuu edukseen	2,94	2,9	3,24



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

2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa ehdotuksia Tampereen kaupungin verkkosivujen kehittämiseksi, sekä esittää muita kommentteja sivuista. Osa vastaajista mainitsi olevan tyytyväisiä sivuihin tällaisenaan, mutta jonkin verran kehityskohteitakin löydettiin.

Ylivoimaisesti eniten kommentteissa esiintyi mainintoja siitä, että tietojen etsimisessä sivuilta oli vaikeuksia. Joidenkin mielestä jo pelkästään se, että sivuilla yksinkertaisesti on niin paljon ja monipuolisesti asiaa tekee sen, että tiedonhaun kohde hukkuu helposti tiedonpaljouteen. Osa katsoi myös, että sivujen uudistamisen jälkeen tietojen hakeminen on muuttunut vaikeammaksi, kun haetut tiedot eivät löydy enää tutuilta paikoiltaan; tämän tosin arveltiin saattavan johtua myös osittain vähästä kokemuksesta uusista sivuista.

Joidenkin vastaajien mielestä sivuilla oleva hakemistorakenne on epäselvä, ja osioita pitäisi jäsenellä selkeämmin toisistaan erottuviksi. Tällä hetkellä jotkut kokivat sivuilla olevan jaottelun perustuvan liikaa kaupungin hallintorakenteisiin, ja jaotteluun toivottiin enemmän asiakaslähtöisyyttä. Sivuston rakennetta pidettiin monimutkaisena ja turhan moniportaisena, jolloin etsityt tiedot sijaittivat vasta useamman klikkauksen päässä.

Joissakin otsikoinneissa ja teksteissä nähtiin käytettävän liian vaikeaselkoista ja "kapulakielistä" hallintoterminologiaa, ja sen tilalle toivottiin selkokielisempää tekstiä ja helpommin sisäistettäviä termejä. Tällä hetkellä monella oli vaikeuksia hahmottaa, mistä haluttuja tietoja pitäisi lähteä etsimään. Sivuilla olevan hakukoneen ei monien mielestä nähty antavan riittävän hyviä hakutuloksia, ja useat vastaajista mainitsivat erityisesti Googlen olevan heille tärkein ja nopein tapa löytää kaupungin sivuilta etsityt asiat.

Joissakin tapauksissa tietyille yksittäisille sivuille nähtiin olevan laitettu liiaksi tietosisältöä, minkä vuoksi tällaisiin sivuihin toivottiin yksinkertaistamista. Sivuilla olevan tekstin toivottiin olevan myös mahdollisimman ytimekästä, jotta sieltä minimoituisi sellaisen tekstisisällön osuus, jolla ei ole olennaista informaatioarvoa.

Jotkut kokivat sivuston ulkoasun hieman tylsäksi ja virastomaiseksi, ja siihen toivottiin lisää houkuttelevuutta ja visuaalisuutta. Joissakin tapauksissa linkit eivät ole erottuneet riittävän selkeästi muusta tekstistä. Mobiilikäytössä oltiin koettu joitakin vaikeuksia, ja siihen toivottiin parannusta.

Sivuilta löytyi joitakin vanhentuneita tietoja, minkä vuoksi sivujen päivittämiseen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Mahdollisista poikkeuksista aukioloajoista, aikatauluista yms. toivottiin nopeaa tiedottamista sivuille. Joukkoliikenneaika- ja aikatauluja toivottiin paremmin esille. Matkailusta ja tapahtumista toivottiin enemmän tietoa. Chat- ja muita sähköisiä neuvontapalveluita toivottiin.

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

- Aakkosellinen hakemisto, jota on helppo käyttää, nyt se on kömpelö ja joutuu vyöryttämään löytääkseen etsimänsä... jos löytää ollenkaan
- Asiaa on niin paljon, että mikään rakenne ei palvele kaikkia. Tekstilinkejä tuntuu nyt olevan aivan liikaa, mutta minkäs teet ;)
- Asiakkaan näkökulma ensisijaiseksi asiaksi, kun kehitetään sivuja. Esim. joukkoliikenne sivuilla useinmiten käytettävät kohteet löytyvät vasta sivun alareunasta (nella, repa). Sivun yläreunassa on yleistä tietoa joukkoliikenteestä- ei kiinnosta tavallista ihmistä se tieto.
- Asiat tulisi löytyä helpommin. Suoria reittejä esim. sähköisen asioinnin kirjautumislinkkiin. Nyt jos ei tiedä missä kirjautumislinkki on, joutuu pyörimään sivuilla kohtuuttoman kauan.
- Chat - palvelu!

- Etsimistoiminnon kehittäminen, nyt Google löytää paremmin
- Houkuttelevampi ulkoasu olisi parempi. Nyt on aika tylsä.
- Joskus tiedon hakeminen on hankalaa johtuen siitä ,että polkuja ja klikkauksia on paljon ennen kuin pääsee haluamilleen sivuille
- kapulakieli tulisi olla selkokielistä, eli suomentajan vakanssi hakuun
- Kunnallisjargonin sijaan tai edes lisäksi kansankielisiä otsikoita. Navigointipuu näkyviin niin, että tietäisi koko ajan, millä sivulla puurakenteessa on ja mitä lähivaihtoehtoja on tarjolla.
- Kyselyillä ja analytiikalla. Itse hain Tampereen kaupunginosien nimiä. Tällä hetkellä sivusto on aika hajanainen ja käytetty terminologia virkamiesten omaa kapulakieltä. Menipähän hetki ennen kuin käsitin että "digitaaliset karttatuotteet" on se mitä hain. Miksei yksinkertaisesti "Karttahu" tai "Tampereen kartta"?
- Käytettävyys: joskus varsinaista linkkiä vaikealöytää esim päivähoiton sähköiset palvelut, varsinainen linkki löytyy keskeltä testiä
- Käyttäjystävällisyyttä! Kömpelö sivusto, vaikea, liikaa kuvia, liikaa klikkauksia helpon asian vuoksi, asiat ei vain löydy, koska ovat niin monen mutkan takana, hakusanat ei toimi
- Liian hallintoalakohtaiset. Kuntalaisen erittäin vaikea löytää tietoa. Esim. tietyn kuntosalin aukioloaikoja ei löydy kuin vartin etsimisen jälkeen. Myös esim. Influenssarokotuksen varaukset vaikea tehdä, jos vertaan esim yksityisiin lääkäriasemiin. Ainoa positiivinen kokemus on kirjaston Piki-palvelu.
- Liikaa avautuvia freimejä sivuista ja ties mistä. Valikkorakenne sekava ja liikkuminen sivustolla on sekavaa. Jostain pääsee taaksepäin ja jostain taas ei millään. Värit edelleen aneemiset ja eri hallinnonalat on sotkettu yhteen portaaliin niin sieltä on vaikea löytää juuri sitä jonka toimialaa haettava asia kuuluu. Avoin haku tuottaa ihan satunnaistuloksia
- Liikaa pientä tekstiä
- mielestäni kaikki toimii KIITOS
- Rakenne on nyt liian monimutkainen ja moniportainen esim päivähoiton asioissa. Lisäksi esim linkki päivähoiton sähköiseen asinointiin on todella erikoisessa paikassa monen klikkauksen päässä vaikka voisi olla heti päivähoiton etusivulla.
- Responsiivisuus, käyttäjälähtöinen suunnittelu edellä meneminen
- Selkeyteen ja ulkoasuun voi aina panostaa, yleisesti ottaen olen tyytyväinen.
- Selkeyttäisin ja laittaisin paljon käytetyt sivustot helpommin saataville. Lisäksi palautteen anto epäkohdista (liikenne ym) on kovin hankalan haun päässä.
- Selkeät valikot niin että tavallinen kuntalainen löytää asiansa ilman että pitää tietää missä kunnan lohkossa asia on.
- Sivujen rakenne on turhan monimutkainen. Etsiessäni sähköistä ajanvarausta joudun klikkailemaan monta kertaa ennen kuin oikea linkki löytyy. Vaikka linkki voisi olla suoraan terveystietopalvelujen etusivulla. Samaten sain kerran äitiysneuvolasta ohjeen täyttää jotain verkkosivuilta löytyviä lomakkeita etukäteen. Näitä lomakkeita ei äitiys-osion alta ainakaan löytynyt, ja lopetin turhautuneena etsimisen. Ehkä ne jossain olivat, mutta eivät ainakaan helposti löydettävissä.
- Sivuston pitäisi olla responsiivisempi mobiililaitteella käytettäessä. Nyt se on sitä vain osittain.
- Sivuston rakenne on vaikeaselkoinen. Haettu asia voi olla neljästä kuuteen askeleen päässä ja polku ei ole loppuun asti ilmiselvä, joten paljon tulee harhailtua. Tätä tulee tyypillisesti kierrettä hakemalla ulkoisella hakupalvelulla linkki jonnekin haetun lähelle.
- Terveystietopalvelujen ajanvarauksessa ja yleensä terveystietopalvelusivulla navigointi on hidasta, vaikeaa ja hankalaa.
- Toimii huonosti mobiililla. Navigointi epäloogista.
- Työskentelen kaupungilla ja välillä joudun selvittämään mistä mitään löytää... perusopetus on esim liian monen linkin takana.
- Tärkeät ja eniten käytetyt linkit pitäisi pystyä löytämään helposti. Esimerkiksi terveystietopalveluiden sähköinen käyttö oli jossain vaiheessa hirveän vaikea löytää vaikka kuinka etsi. Nyt se on vähän helpottunut. Sivut ovat vanhanaikaiset ja osa ajankohtaisista asioista hautautuu perustiedon sekaan. Esimerkiksi päivähoiton ajankohtaisia asioita on aina vaikea löytää.
- Täällä on hyvä pyrkimys käyttäjälähtöisyyteen, mutta vielä on hallintoterminologialla, varsinkin hakukoneen kohdalla suuri valta.
- Vanhoilla sivustoilla oli enemmän tietoa, sivujen uudistamisen yhteydessä paljon oleellista tietoa hävisi tai ei ainakaan enää löydy. Haen tietoja yleensä työasioissa, harvemmin kuntalaisen roolissa.
- Varmistaisin, että varsinkin arkipyhäpäivien takia muuttuneet aikataulut ja aukioloajat ovat ajan tasalla.
- Verkkosivusto ei mielestäni ole selkeä eikä sieltä aina löydä etsimäänsä. Tuntuu, että tekstiä on aivan liikaa ja se tekee sivuista raskasta luettavaa. Toki on hyvä, että informaatiota on runsaasti. Sivuston ulkoasu on melko tavallinen eikä todellakaan erotu edukseen. Selkeämmät, tiivimmät ja visuaalisesti miellyttävämmät verkkosivut olisivat paremmat.
- Vähemmän alisivujen alisivuja - esim. uimahallien maksujärjestelmän tiedot tuntuvat hautautuvan sivuhierarkiaan.
- Vähentäisin merkittävästi useilla sivuilla olevia jättikuvia, jotka ei kerro mitään. Kyllä me tiedämme miltä bussi näyttää tai on Tammerkosken maisema. Paljon pienempi kuva riittää. Samoin voisi epäolennaisia jargon tekstiä vähentää eli teksti, jolla ei ole informaatioarvoa. Jos oikeasti haen jotain, käytän vanhoja tekstipohjaisia sivuja, josta tiedon löytää merkittävästi nopeammin. Toivottavasti ne säilyvät meille käyttäjille. Niitä voisi hieman kehittää lisää.
- Värikkäämiä ja " stailaus olisi paikallaan!"
- Yhteystietoja paremmin löydettäväksi
- Yksinkertaistusta! Oikopolkuja!

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

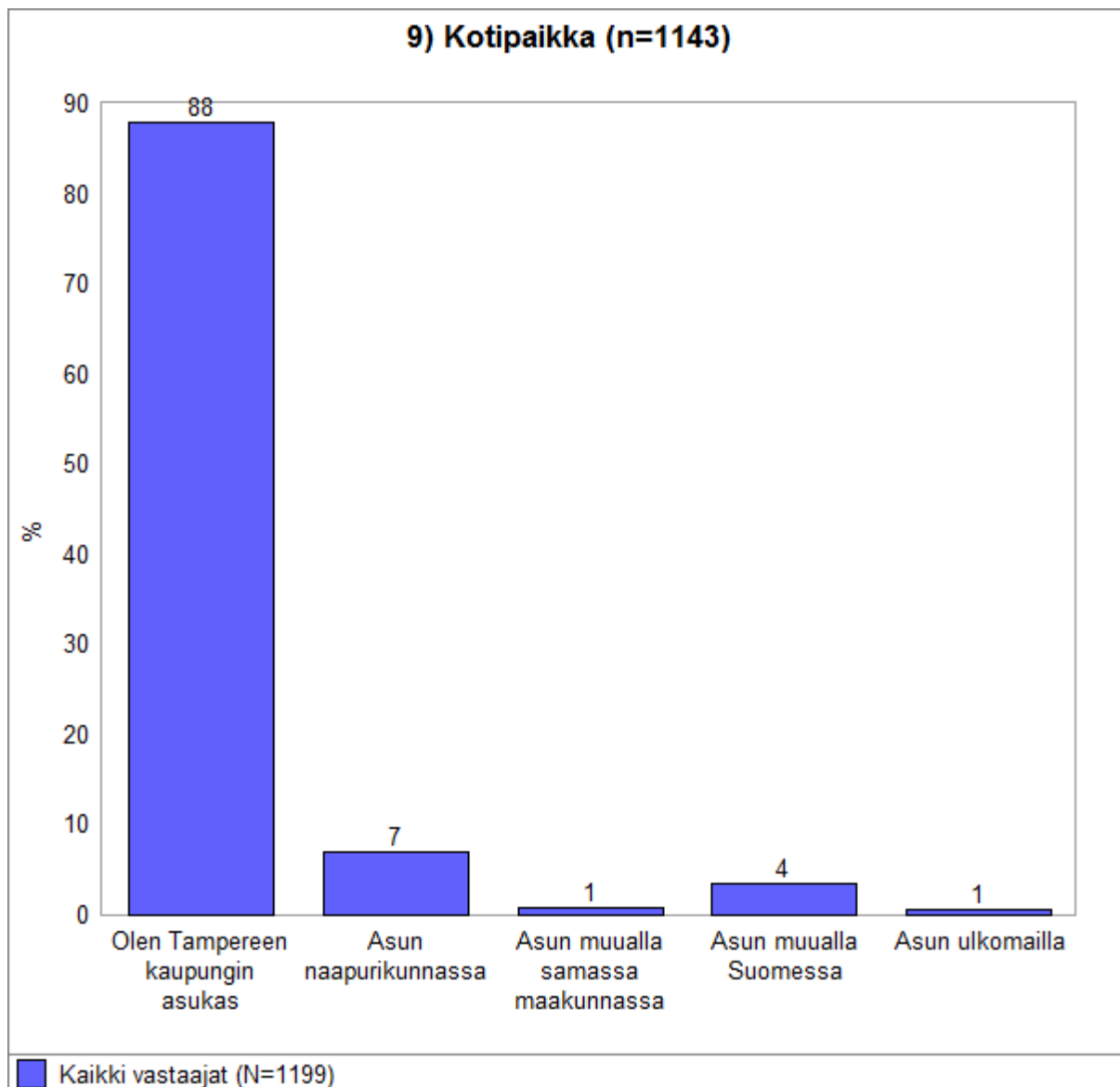
+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

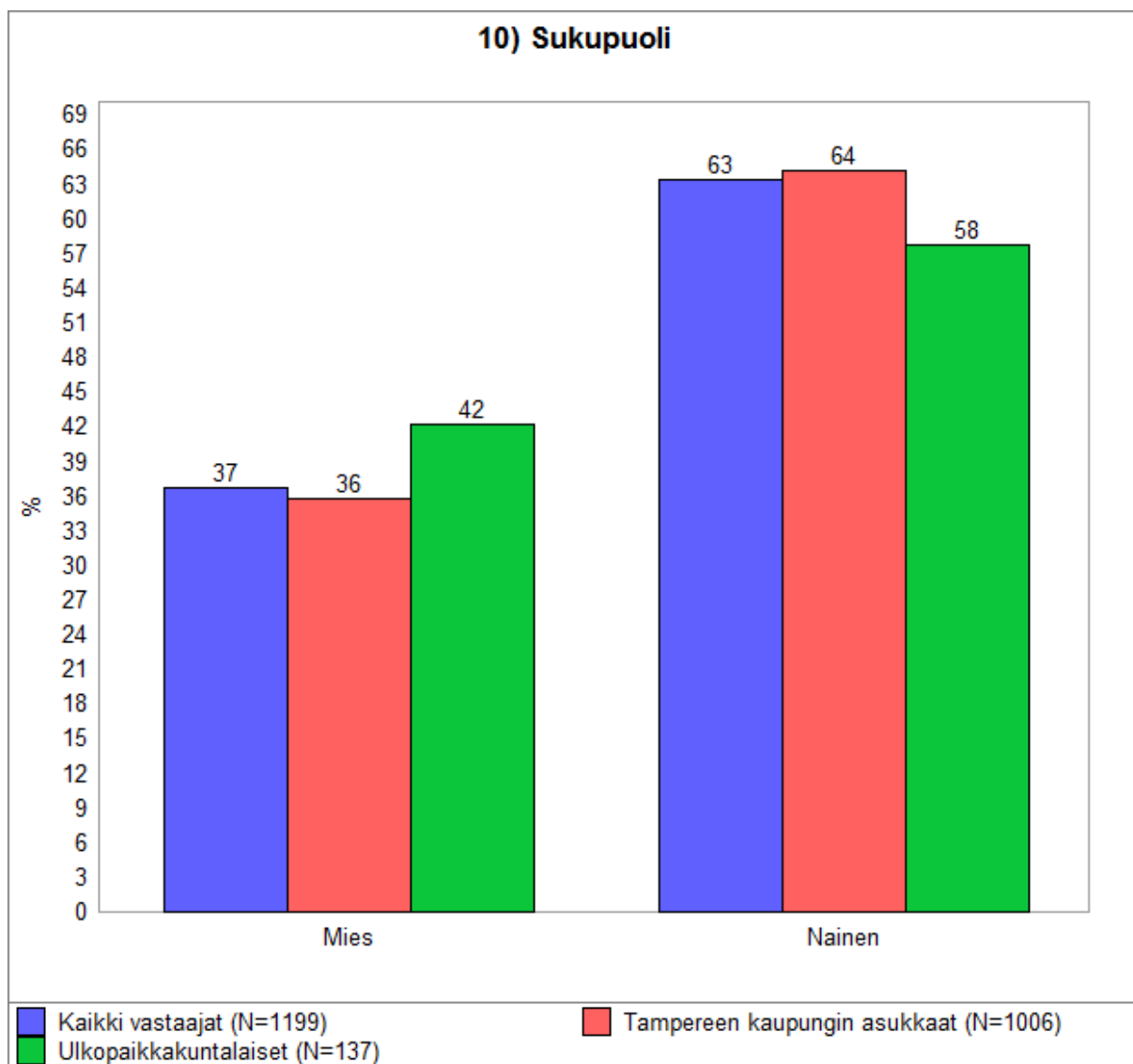
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



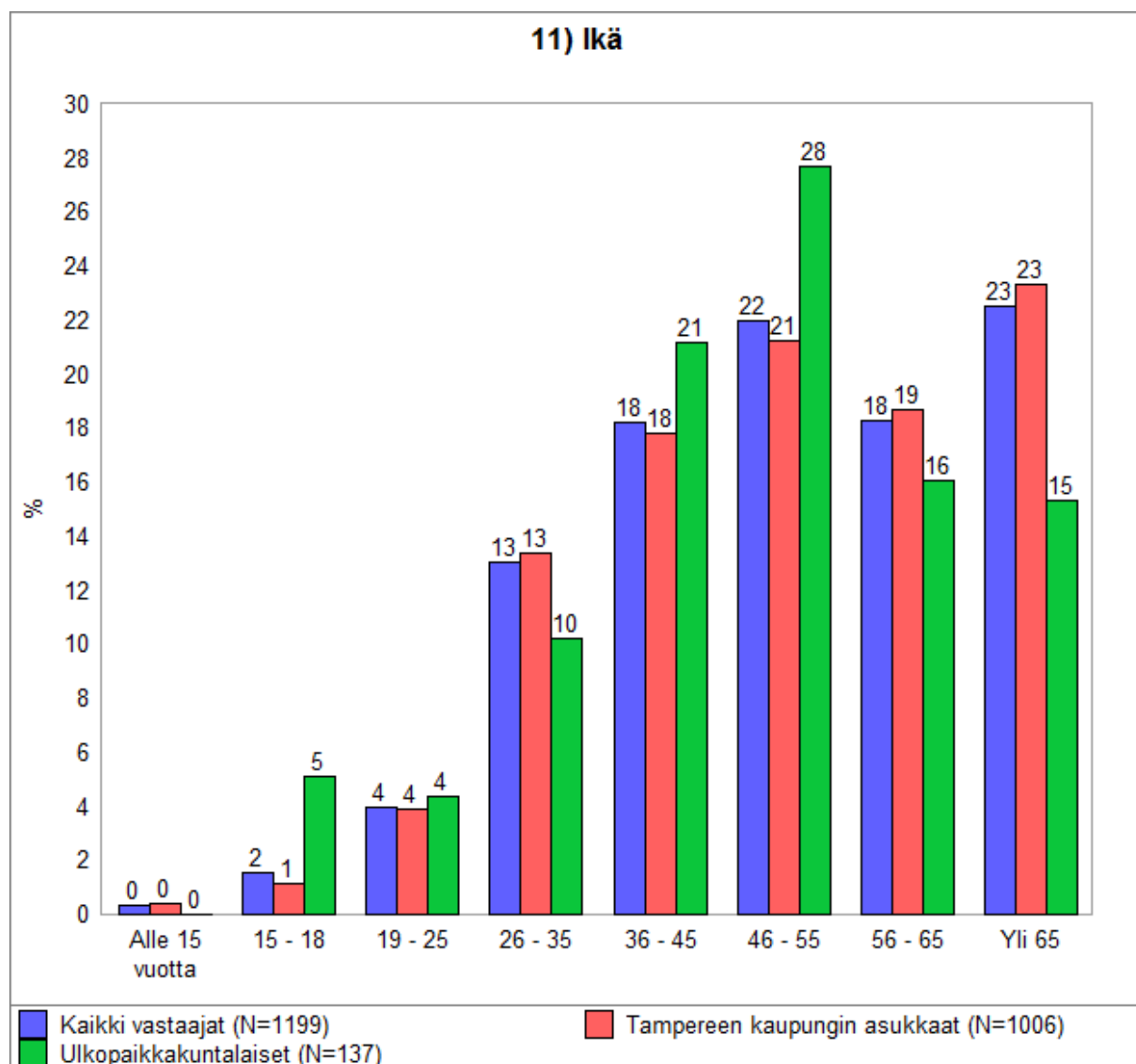
88% vastaajista on Tampereen kaupungin asukkaita ja yhteensä 12% ulkopaikkakuntalaisia.

3.2. Sukupuoli



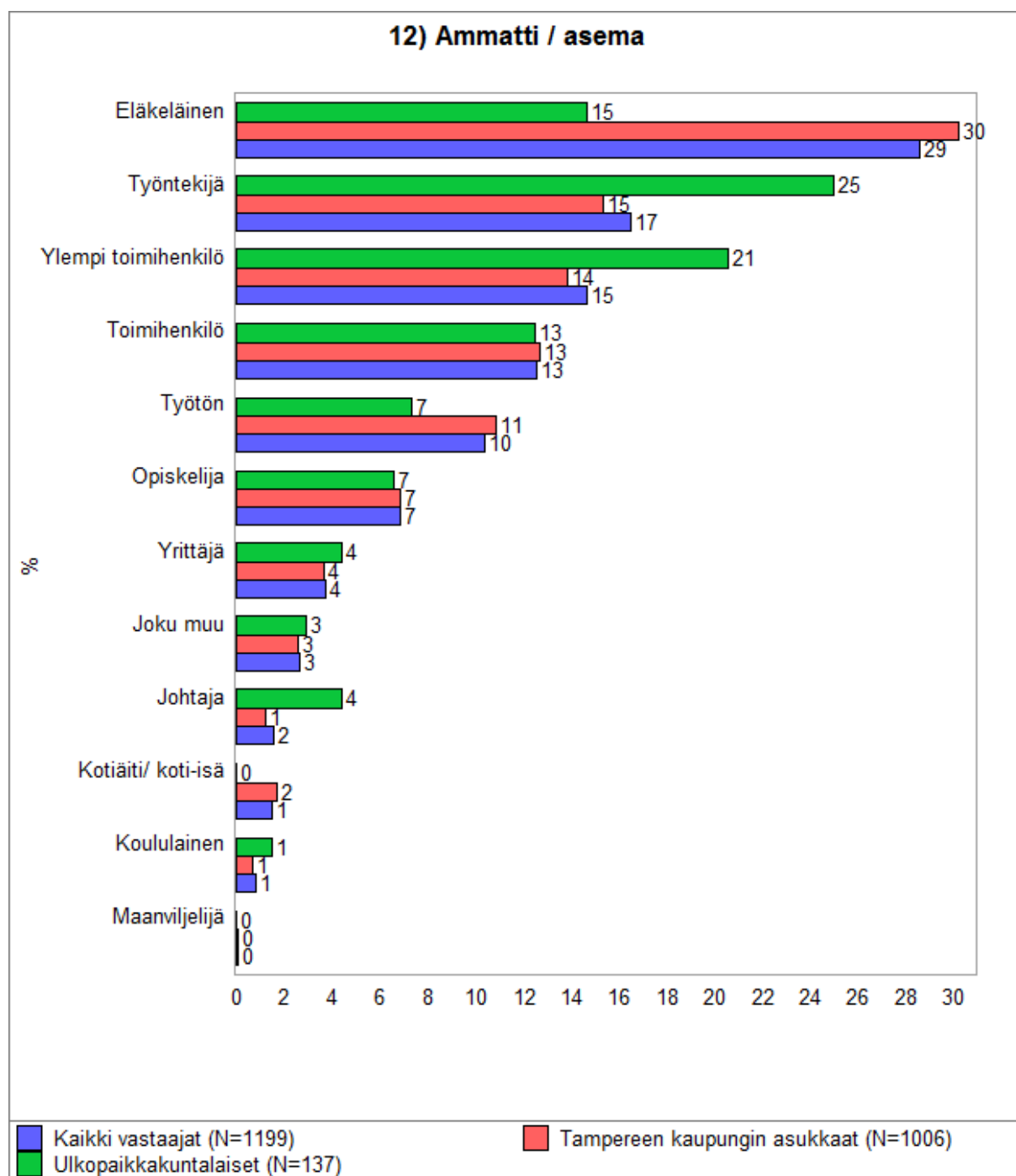
63% vastaajista on naisia ja 37% miehiä.

3.3. Ikä



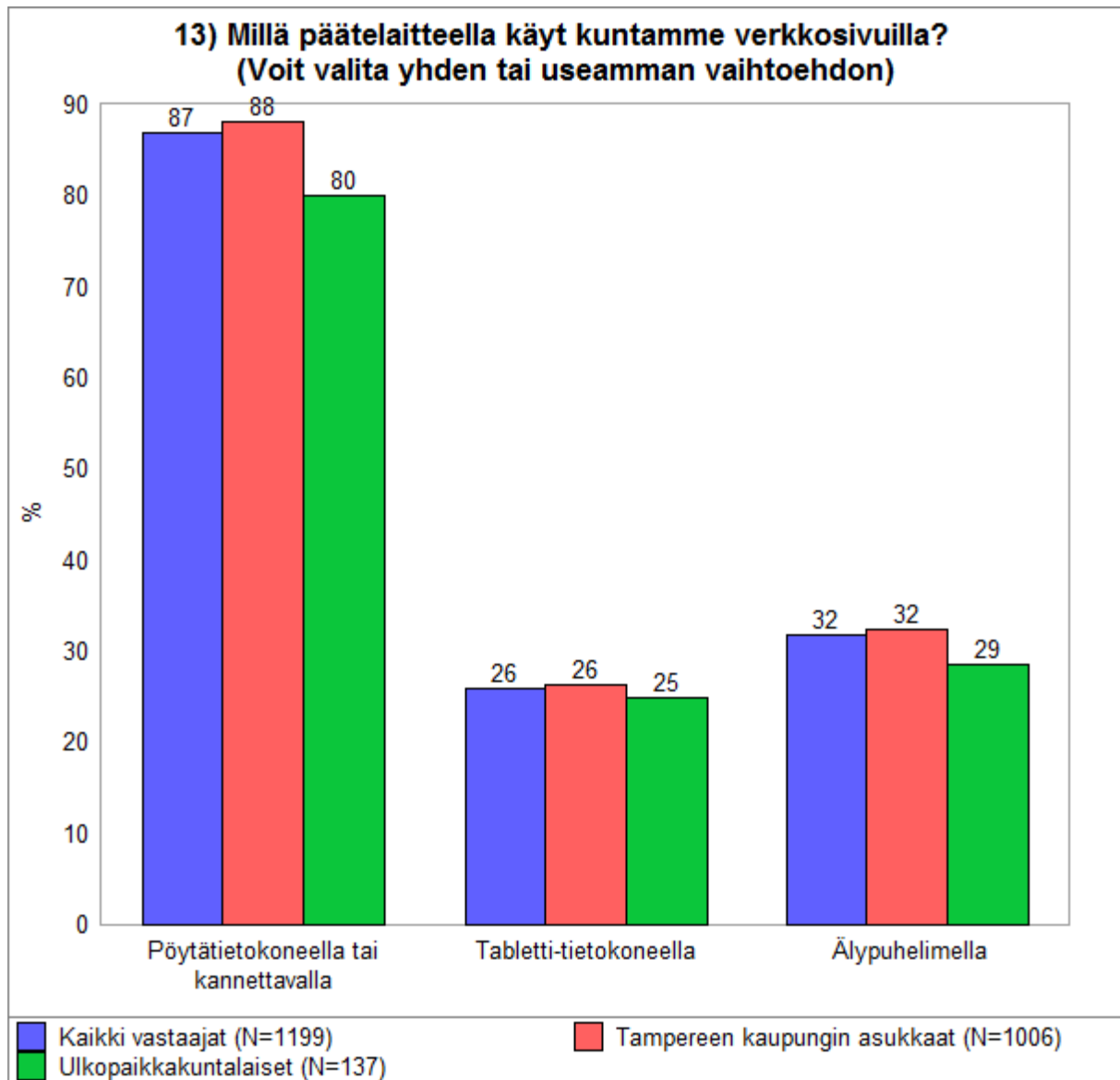
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65-(23%), 46-55-(22%), 36-45-(18%), 56-65-(18%), 26-35-(13%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (29%), työntekijöitä (17%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä toimihenkilöitä (13%).

3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella.

4. Yhteenveto

Tampereen kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 24.10.2016-16.11.2016, jolloin kyselyyn otti osaa 1199 vastaajaa. 88% vastaajista on Tampereen kaupungin asukkaita ja 12% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 63% ja miehiä 37%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65-(23%), 46-55-(22%), 36-45-(18%), 56-65-(18%), 26-35-(13%), sekä 19-25-vuotiaat (4%).

Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (29%), työntekijöitä (17%), ylempiä toimihenkilöitä (15%), sekä toimihenkilöitä (13%).

Kaikista vastaajista 9% käy Tampereen kaupungin verkkosivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 23% kuukausittain, 31% satunnaisesti, ja 6% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 40% oli tullut sivuille vanhasta muistista, 29% hakupalvelun kautta, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta ja 7%:lla sivu on aloitussivuna.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta terveydenhoitoon liittyvää tietoa (39%), ajankohtaisasiaa (27%), liikennetietoja (18%), kirjastoon liittyvää tietoa (18%), sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin tai liikuntaan liittyvää tietoa (17%). 77% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 13% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 10% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (50%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (31%), kirjaston kanssa (25%), sekä sosiaalitoimen kanssa (23%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivustolla on monipuolinen tarjonta, ja että sivuston sivut toimivat ilman suurempia ongelmia. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä on vaikeuksia, että sivusto ei mitenkään erityisemmin erotu edukseen, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parantamisen varaa (ks. kohta 2.7). Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,36 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,45.

Vastaajille annettiin mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia verkkosivuston parantamiseksi, sekä esittää muita kommentteja sivuista. Osa vastaajista mainitsi olevan tyytyväisiä sivuihin tällaisenaan, mutta jonkin verran kehityskohteitakin löydettiin.

Ylivoimaisesti eniten kommentteissa esiintyi mainintoja siitä, että tietojen etsimisessä sivuilta oli vaikeuksia. Joidenkin mielestä jo pelkästään se, että sivuilla yksinkertaisesti on niin paljon ja monipuolisesti asiaa tekee sen, että tiedonhaun kohde hukkuu helposti tiedonpaljouteen. Osa katsoi myös, että sivujen uudistamisen jälkeen tietojen hakeminen on muuttunut vaikeammaksi, kun haetut tiedot eivät löydy enää tutuilta paikoiltaan; tämän tosin arveltiin saattavan johtua myös osittain vähästä kokemuksesta uusista sivuista.

Joidenkin vastaajien mielestä sivuilla oleva hakemistorakenne on epäselvä, ja osioita pitäisi jäsennellä selkeämmin toisistaan erottuviksi. Tällä hetkellä jotkut kokivat sivuilla olevan jaottelun perustuvan liikaa kaupungin hallintorakenteisiin, ja jaotteluun toivottiin enemmän asiakaslähtöisyyttä. Sivuston rakennetta pidettiin monimutkaisena ja turhan moniportaisena, jolloin etsityt tiedot sijaitsivat vasta useamman klikkauksen päässä.

Joissakin otsikoinneissa ja teksteissä nähtiin käytettävän liian vaikeaselkoista ja "kapulakielistä" hallintoterminologiaa, ja sen tilalle toivottiin selkokielisempää tekstiä ja helpommin sisäistettäviä termejä. Tällä hetkellä monella oli vaikeuksia hahmottaa, mistä haluttuja tietoja pitäisi lähteä etsimään. Sivuilla olevan hakukoneen ei monien mielestä nähty antavan riittävän hyviä hakutuloksia, ja useat vastaajista mainitsivat erityisesti Googlen olevan heille tärkein ja nopein tapa löytää kaupungin sivuilta etsityt asiat.

Joissakin tapauksissa tietyille yksittäisille sivuille nähtiin olevan laitettu liiaksi tietosisältöä, minkä vuoksi tällaisiin sivuihin toivottiin yksinkertaistamista. Sivuilla olevan tekstin toivottiin olevan myös

mahdollisimman ytimekästä, jotta sieltä minimoituisi sellaisen tekstisisällön osuus, jolla ei ole olennaista informaatioarvoa.

Jotkut kokivat sivuston ulkoasun hieman tylsäksi ja virastomaiseksi, ja siihen toivottiin lisää houkuttelevuutta ja visuaalisuutta. Joissakin tapauksissa linkit eivät ole erottuneet riittävän selkeästi muusta tekstistä. Mobiilikäytössä oltiin koettu joitakin vaikeuksia, ja siihen toivottiin parannusta.

Sivuilta löytyi joitakin vanhentuneita tietoja, minkä vuoksi sivujen päivittämiseen toivottiin kiinnitettävän huomiota. Mahdollisista poikkeuksista aukioloajoista, aikatauluista yms. toivottiin nopeaa tiedottamista sivuille. Joukkoliikenneaikatauluja toivottiin paremmin esille. Matkailusta ja tapahtumista toivottiin enemmän tietoa. Chat- ja muita sähköisiä neuvontapalveluita toivottiin.

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

- Aakkosellinen hakemisto, jota on helppo käyttää, nyt se on kömpelö ja joutuu vyöryttelemään löytääkseen etsimänsä... jos löytää ollenkaan
- aiemmilta sivuilta löysin tiedot helpommin kuin nyt
- aikataulut selvästi esille
- Ainakin hiihtolatuksen tiedot eivät olleet viime vuonna ajantasalla tilanteen kanssa.
- Ajan varauksia esim:Lääkäriin
- Ajankohtaiset asiat pitäisi löytyä aina kaupungin sivuilta. Mutta ikävä kyllä Tampere on tunnettu huonosta tiedottamisesta. Aktiivisempaa ja avoimempaa tiedottamista ja uutisointia kiitos.
- Ajanvaraus ei toimi puhelimitse loppuun asti
- alavetovalikkojen käyttö/etsintä tarvitsee mielikuvitusta. Alavetovalikkojen määrää voisi karsia.Faktat esille
- Asiaa on niin paljon, että mikään rakenne ei palvele kaikkia. Tekstilinkejä tuntuu nyt olevan aivan liikaa, mutta minkäs teet ;)
- Asiaan liittyvät sivut olisivat samassa kansiossa
- Asiakkaan näkökulma ensisijaiseksi asiaksi, kun kehitetään sivuja. Esim. joukkoliikenne sivuilla useimmiten käytettävät kohteet löytyvät vasta sivun alareunasta(nella, repa). Sivun yläreunassa on yleistä tietoa joukkoliikenteestä- ei kiinnosta tavallista ihmistä se tieto.
- asiat pitäisi löytää paljon helpommin, edes sivukartasta ei löytynyt hakemaani asiaa, ei myöskään sivusto "haku"-toiminnolla. Haku-toiminto muutenkin löytää vain vanhoja arkistoituja asioita kuten päätöspöytäkirjoja. sillä ei löydy sivuilla olevia asioita.
- Asiat samassa paikassa, ettei tarvitse linkkejä käyttää.
- Asiat tulisi löytyä helpommin. Suoria reittejä esim. sähköisen asioinnin kirjautumislinkkiin. Nyt jos ei tiedä missä kirjautumislinkki on, joutuu pyörimään sivuilla kohtuuttoman kauan.
- Asioiden löytämistä pitäisi helpottaa, joko niin että sivuston rakenteellisella muutoksella helpommin löydettävissä tai sitten niin että löytyy paremmin loogisesti 'oikeasta' paikasta. Voisihan sivustolla olla vaikka aakkosellinen listaus asioista, josta sitten linkki oikealle sivulle. Terveystieteiden osasto, esimerkiksi hammas-asiassa voisi olla sähköinen varaus myös ennakoivaan hampaiden kunnon tarkistukseen. Mielelläni näkisin kaupungin sähköisten palvelujen kautta tiedon siitä kuinka jokin asia etenee (kaavoituksen status/kaava, omien lupa tms. asioiden eteneminen jne.)
- Asioista vastaavia tai niistä tietäviä henkilöitä on vaikea löytää, jos niitä löytyy lainkaan.
- Asuminen-, rakentaminen- ja kaavoitus-osiolla yhteystiedot selkeämmin näkyviin. Läpinäkyvyys.
- Att det finns även text på svensk, inte allt, men en del.
- Auki kirjoitettuja ohjeistuksia siitä, ketä kannattaa missäkin asiassa tavoitella, miten ja kenen opastuksella yleisiä palveluasioita kannattaa alkaa hoitaa (esim. juuri lapsen ensimmäisen päivähoitopaikan kartoitus tms., ilman että tarvitsee soittaa jokikistä päiväkotia läpi). Olisi hyvä, että ohjeistuksia erilaisten kuntaa koskevien asioiden hoitamiseksi olisi hyvä olla verkossa, koska virkamiehiä ei aina saa kiinni saati tiedä, että keneltä kannattaisi mistäkin asiasta kysyä. Eli lisää palvelupolkujen avaamista kansalaiselle verkossa! Lisäksi chatti-mahdollisuus olisi hyvä joko reaaliajassa tiettyinä aikoina tai ajanvarauksella.
- aukioloajat - " kts netistä" -- - toisaalta, palvelu ns paikan päällä, informointi-kykyä voisi kehittää eikä puhumattomuutta jatkaa --- vrt tieto-ei-kulje . = oikeastaan se ei kulje jos se on vain netistä luettavissa. asiakkaiden palvelu on kivaa, se antaa vaihtelua ja virikkeitä - eri juttu sitten, jos asuisimme jossakin erämaassa ..
- Avoimet työpaikat -sivusto on todella hankala. Toimii oikeastaan vain jollain selaimella ja jos sitä ei ole koneella niin voi voi.
- bussiaikataulujen hakua voisi tehdä jouhevammaksi Tampere.fi sivujen kautta. Liikenne ja kadut ja siitä edelleen. En ole kiinnostunut pätkääkään joukkoliikennelautakunnasta, mutta sivuilla se on nostettu aikataulujen yläpuolelle. Kuitenkin asukkaat / matkustajat tarvitsevat aikatauluja, lautakunnasta ei ole mitään hyötyä.
- Chat - palvelu!
- Edellinen versio oli selvempi ja helpompi käyttää
- Ehkä sivujen rakennetta voisi selkeyttää.

- Ei ole vertailupohjaa?
- ei parannettavaa
- Ei voi tehdä mitään, jos kaikki näin pielessä.
- Emojeita
- Empä osaa sanoa
- Emt
- En koskaan löydä mitään, paitsi googella. Esim. koulujen iltapaivakerhot on pitänyt hakea niin. Ja tutuista sivuista ei pitäisi luopua joka organisaatiouudistuksen jälkeen. Esim. bussiaikataulut nykyään vaikea kaivaa esiin kun tampere.fi/tkl eika vielä seuraavakaan sivu mene asiaan. Ai niin, ja sivustoa ei pida suunnitella mobiilikayttajien ehdoilla. Se tuhoaa kaiken informaation.
- En käytä Tampereen sivustoa mobiilisti vaan pöytäkoneelta. En ole vieläkään tottunut siihen logiikkaan, joilla käyttäjän ajatellaan sivustossa liikkuvan. Yhteystietojen löytäminen on välillä hankalaa, erityisesti päivähoito- ja kerhoasioissa. Samaten kaavoitusasioissa, kun harvassa on ne sivustot, joilla ilmoitetaan ihmisten nimet ja numerot suoraan (esim. Parkanon sivut ovat selkeät koska siellä on tietoa vähän, niillä on helppo navigoida, mutta itse tiedon joutuu soittamaan kun sitä ei kerrota sivustolla, mutta siellä tosiaan on m´nimet ja numerot).
- en mitenkään
- en mitenkään; ne ovat jo nyt täysin tarpeettomat!
- en nyt tiedä
- En osaa parantaa, mutta nuorille selvät neuvot olisivat tarpeen, toimintaohjeet, siis
- En osaa sanoa
- En osaa sanoa mitään konkreettista parannusehdotusta. Joskus kun yrittää vaikka hakea tietoa jostain tapahtumasta, niin ei millään löydy. Mutta kun menen hakemaan sitä Googlesta, niin heti löytyy. Mistähän mahtaa johtua.
- en osaa sanoa nyt, ehkä tulee jotain mieleen, vaikka asukastoimikuntien kanssa jotain kumpaakin palkitsevaa..
- En osaa sanoa, ehkä jotenkin selkeämmät ja värikkäämmät, sekä isompaa kirjoitusts.
- En osaa sanoa, kun minulle ne ovat palveleet
- En osaa sanoa, käyttökokemukseni on sen verran pientä.
- en osaa sanoa.
- En osaa ssanoa
- en pysty vielä arvostelemaan!
- en tiedä
- En tiedä.
- En ymmärrä tietokonetta, eikä minulla ole koneelle aikaa.
- enemmän hakusanoja, jotka johdattavat oikealle sivulle selkeämpiä polkuja
- Enemmän informaatiota esim terveydenhuolto. Ulkoasuun kauniita kuvia, nyt hieman tylsät niinkuin tietty kuuluukin vähän.
- Enemmän kuvalinkkejä
- Entistä monipuolisemmaksi, entistä yksinkertaisemmaksi ja helppokäyttöisemmäksi
- eos
- Eri palvelujen yhteyshenkilöiden tietoja on todella vaikea löytää verkkosivuilta: tähän kannattaisi kiinnittää huomiota
- Eri yksiköiden sisältö pitäisi järjestää selkeämmin omiksi osastoikseen. Nyt esim. Kaupunginkirjasto ei hahmotu mitenkään erityiseksi kokonaisuudeksi kaupungin sivuston sisällön joukossa. Kirjastolla voisi olla oma rakenne ja ulkoasu, joka olisi suunniteltu se omia ja asiakkaiden tarpeita palvelemaan. Nyt kaupungin sivusto on suunniteltu suureksi kokonaisuudeksi suuruuden ja sivuston itsensä ehdoilla. Silti esim. hakutoiminto on puutteellinen ja huonosti toimiva, Google löytää paremmin kaupungin sivustoilta. Suuruus ei ole etu vaan haitta. Ennen uudistusta saatoin helposti löytää esim. Metson musiikkiosaston oman sivusto-osaston ja sieltä edelleen esim. tulevat Metso LIVE - tapahtumat. Nyt ne on laitettu kirjastojen yhteiselle etusivulle sekä yhteiselle tapahtumat-sivulle. Metson aktiivisen musiikkiosaston sisältö on siis ripoteltu sinne tänne. Tämä ei ole asiakaslähtöistä eikä palvele myöskään musiikkiosaston toiminnan viestintää kuntalaisiin päin. Epäilen, että suuruuden filosofian vuoksi vastaavanlaisia tapauksia löytyy useita muiltakin kunnan toimialoilta.
- Esim talvella pikalinkki katujen hoidosta vastaavalle (hiekoitus)
- Esim. kaava-asioiden löytäminen on välillä vaikeaa. Kaipaisin esim. karttaa, josta klikkaamalla pääsisi suoraan haluamansa alueen tai osoitteen kaava- ja kaavas suunnitelmasisältöihin.

- Esim. kun haemme syksyisin 60+ liikuntaryhmiin, sivut olisivat aina jokseenkin samanlaiset vuosittain. Nyt ne ovat joka vuosi erilaiset ja viimeksikin aika hankalat ja vaikeasti ymmärrettävät. Jotkut eivät esim. ymmärtäneet, että laskun voi tulostaa ja maksaa eräpäivänä, vaan he luulivat, että maksu pitää maksaa heti ja maksoivat.
- Esim.terveydenhoitajalle ajanvaraus tai lääkäriajanvaraus olisi hyvä juttu.
- Esimerkiksi, kun olin www.tampere.fi/soteasiointi -sivuilla aikeenani varata aika influenssarokotusta varten Hervannan terveysasemalle, ei siitä tullut mitään. Piti käytännössä itse arvata, mitä sivut nyt haluaa, kun ei asia etene mihinkään. Hervannan vapaa-aikakeskuksen kuntosalisivuille pääsin vasta, kun soitin Kansalaisneuvontaan. Hekin sanoivat siellä, että onpa monimutkaista mennä kyseisille sivuille. Tarkoitus oli vain katsoa vapaita aikoja ns. Uudelle puolelle. Nopeammin ja halvemmalla menen polkupyörällä tutkimaan kyseisiä aikoja kuntosalin käytävän seinästä - mutta tuskin se on kuitenkaan kaupungin verkkosivupalvelun tarkoitus. Teidän pitää yksinkertaistaa verkkoasiointia sivuillanne, eikä tehdä niistä jotain valtavan hienoa ja turvallista. Miksi julkinen tieto kuntosaliajoistakin on piilotettu niin monen mutkan taakse verkkosivuilla?
- Etsimistoiminnon kehittäminen, nyt Google löytää paremmin
- että haku toimisi nyt pitää googlettaa
- Että löytäisi sivun johon pyydetäänvastaamaan. Minuakin pyydrttiin vastaamaan influenssarokotuksesta.
- Että olisi helppo varata tiloja luentoja tms varten.
- Etusivu ja eri osioiden omat etusivut ovat sekavia. Tieto hukkuu sekamelskan keskelle, sitä on vaikea erottaa ja löytää. Ulkoasu on jo vähän vanhanaikainen. Tulee mieleen Tumblr. Mielestäni on kiva asia, että ulkoasuun yritetään panostaa, mutta silloin kun se tehdään käytettävyyden kustannuksella, on menty metsään. Etsin mieluummin samat tiedot nykyään muualta kuin kaupungin omilta sivuilta jos voin, juurikin sivuston huonon käytettävyyden takia. Nyt sivustosta tulee vähän mieleen valokuvat Pohjois-Koreasta: hieno kulissi, mutta kun kurkkaa nurkan taakse, näkee, miten erilainen todellisuus on. Esimerkiksi kaavoitukseen liittyvä osio on surkea. Sitä on vaikea käyttää ja se on epäselvä. Tulee mieleen, että tiedonsaanti ja siten päätöksistä valittaminen on haluttu tehdä mahdollisimman vaikeaksi. Palautteen antamiseen on luotava matala kynnyks tekemällä palautteen antamisesta vaivatonta kuntalaiselle. Palautetta olisi voitava lähettää palauteosion kautta myös suoraan eri yksiköille tai niistä vastaaville henkilöille, sekä suoraan esim. kaupungin päättäjille. Suomalaiset ovat arkoja antamaan palautetta hyvin vakavistakin ongelmista. Asioita ei voi korjata, jos ongelmista kertomiseen ei rohkaista eri tavoin, ja kun ongelmia ei korjata, ne kasvavat ja seuraukset pahenevat. Tampereen nykyisen tilan takia olisi hyvä, ettei suuria ongelmia tulisi enää lisää. "Kivat uutiset" pitäisi sijoittaa niin, etteivät ne estäisi tiedonsaantia. Ajankohtaista-osion toteutus on hirveä. Tiedon löytäminen on hankalaa, vaikka sen löytämisen pitäisi olla tehty mahdollisimman helpoksi. Vanhempien tiedotteiden listaustapa olisi paljon loogisempi, jos se olisi uusimmasta vanhimpaan. Tiedote-osion etusivulle olisi myös hyvä lisätä nuolet, joilla liikkua astetta vanhempiin tiedotteisiin ja takaisin. Lisäisin myös kaupungin sivuille osion, josta pääsisi tarkastelemaan helposti erilaisia asiakirjoja, joiden pitäisi olla jokaisen kuntalaisen nähtävissä, mutta joita Tampereella ei pääse katsomaan ilman erillisiä toimenpiteitä ja maksuja. Sivustoille voisi liittää vaikka tunnistautumisyjärjestelmän (pankkitunnukset tms.), jos haluaa. Nykyinen järjestelmä on vain häpeällistä tiedon pimittämistä. Näistä aloittaisin.
- Etusivulla on aivan liikaa tavaraa, vaatii karsimista ja selkeyttämistä. Asiat hukkuvat toistensa sekaan.
- Exblorrel selaimen kautta kaupungin sivut aukeaa huonosti tai ei ollenkaan. Tarkeampaa ja selkeämpää tietoa kaupungin jatkuvasti muuttuvista sosiaali ja terveystalvueluista on kaivannut useasti
- Fonkinlainen sivukartta voisi helpottaa oikean sivuston ja asian löytymistä. Nyt kuluu paljon aikaa asian löytymiseen kun kaupungin hoitamien asioiden skaala on niin laaja.
- Ha sidor översatta till svenska
- Hakemistorakenne on sekava. Kouluikäisenä fysioterapia löytyi monen mutkan takaa. Kun tietoa on paljon, niin on paljon jäseneltävää. Nykyinen rakenne ei ole vastannut odotuksia ja pitää erikseen opetella.
- Hakemistot ovat epäloogisia, todennäköisesti ajateltu ennemminkin virkamiesten omasta näkökulmasta, kuin siitä miten kuntalainen asian ajattelee.
- Hakulaite toimivammaksi
- hakupalvelu paremmaksi
- Hakutoiminnan parantaminen - 2015 -sivusto toimi paremmin ja googlalla!!!! löysi tarpeelliset sivut, itse sivuston haku ei toiminut silloinkaan - jos ei tiedä miltä sivulta tietoa

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

pitäisi hakea, niin ei löydy - 2015 muutoksen jälkeen, vieläkään ei löydy kaikkea tietoa, erittäin outoa uudistamis- ja päivitystoimintaa

- Hakutoiminnoissa tulisi olla mahdollisuus antaa tarkempia kriteerejä. Esim. kuntosalien etsijä ei löydä kuntosaleja esittelevää sivua vaan jokainen kuntosalipaikka pitäisi käydä erikseen etsimässä.
- Hakutoiminnot pitäisi yksinkertaistaa siten ettei hakusanan täytyisi olla täsmälleen oikein. Aakkosellinen hakemisto sivun reunassa. Erikseen yhteystiedot. Takaisin-toiminto sivulta toiselle.
- Haku-toiminto ei mielestäni toimi tarpeeksi hyvin
- Haluaisin lisää tietoa matkailusta ja tapahtumista. Toivoisin myös että palveluiden sivut olisivat paremmin ajantasalla. Joskus yhdeltä alisivulta löytyy esimerkiksi eri aukioloajat kuin toiselta.
- hammaslääkärien ajanvarausjärjestelmä paremmaksi
- hankalaa ja epäloogista tietoa
- Haun pitäisi tapahtua tesauksessa luetelluilla kontrolloiluilla asiansanoilla ja sivut indeksoida näillä termeillä.
- Helpommaksi ja kansankielidimmiksi
- helpompi löydettävyys
- helpompi löytää suora yhteys sossun sivulle. Sählöinen asiointi linkki etusivulle kiitos.
- Helpompi navigaatio
- helppo käyttöisyyttä lisäämällä. esim. oikopolkuja yms.
- Henkilökuntaa reagoimaan palautteeseen. Olen kaksi kertaa jättänyt sivujen kautta palautetta ja toivonut että minuun otetaan yhteyttä, kummalakaan kerralla ei ole otettu.
- Houkuttelevampi ulkoasu olisi parempi. Nyt on aika tylsä.
- <https://kartat.tampere.fi/oskari> -sivustolla on sitkeästi edelleen Hatanpäällä Valimokatu. Tosin se nyt on merkitty eri värillä kuin vuosia sitten asiaa ihmettellessäni. Toivottavasti kukaan ei yritä kääntyä autolla kartan mukaan Lokomonkadulta Valimokadulle. Karttaan merkityssä paikassahan ei mitään katua vieläkään ole.
- Hyviä ovat, en muuttaisi mitään.
- Höttöä vähemmäksi ja enemmän ajantasaista oikeaa tietoa.
- ihan hyvä
- JOKU maallikko, ei kaupungin teknokraatti, oikolukisi sivut ennen "painoon" menoa, niin suurimmat mokat poistuisivat eli tulisi kansankielelläkin ymmärrettäviksi
- Joku tavis oikolukisi tekstit ennen kuin ne "painetaan"! Eli parhaimmillaan on mennyt yli TUNTIKIN hakiessani vastausta asiaani!!!!
- Jos hakee jotakin tiettyä asiaa, joutuu menemään usean linkin kautta. Lopulta tietoa ei ehkä löydykään. Sivujen tekstit ovat ylimalkaisia ja ympäröityä. Voisi mennä heti asiaan eikä aina linkittää. Minulla on näyttö 125 %:ssa, jolloin etusivu venyy liikaa. Sen avaaminen vie aikaa ja olen vaihtamassa aloitussivun johonkin muuhun.
- Jos tarvitsee jotain tiettyä tietoa, se voi olla todella vaikeasti löydettävissä. Itse käyn sijaisrekryn sivulla usein, mutta sitä ei tahdo löytää, vaikka olisi äskettäin (suurella vaivalla) sen taas löytänyt. Kirjaston sivut tökkivät aikoinaan niin, etten ole juuri viitsinyt sivuilla käydä. Sivuston yleisilme on sekava eikä houkuttele surffaamaan.
- Joskus en löydä sitä mitä haen
- Joskus joutuu pitkään etsimään löytääkseen etsimänsä asian. Hakusana- tai asia-haku voisi auttaa.
- Joskus on vaikea löytää hakemaansa. Liian monimutkaista! Parantamista on!
- Joskus tiedon hakeminen on hankalaa johtuen siitä ,että polkuja ja klikkauksia on paljon ennen kuin pääsee haluamilleen sivuille
- joukkoliikenteen sivut ois hyvä löytää vain yhdellä klikkauksella kun kaupungin etusivu tulee näkyviin, nyt sen joutuu hakeen kolmen klikkauksen takaa.
- Julkinen liikenne, bussiaikataulut pitäisi löytää heti, eikä etsien ja pähkäillen.
- Kaavatiedot helpommin löydettäviksi.
- Kai ne hyvät on jos tietää oikean osoitteen!
- Kaikilla ei ole mahdollisuutta kuitenkaan käydä verkkosivustoilla.
- Kaikki Kaupunkien sivut ovat aika samanlaisia, jollakin taiteilijalla saattaisi olla mukavaa ja hauskaa hieman koristella ja somistella sivustoja.
- kapulakieli tulisi olla selkokielistä, eli suomentjan vakanssi hakuun
- Karttapohjainen selaus, enemmän kuvia (esim. palveluiden julkisivut, karttakuvia ym.)
- Kieli on kapulaista.
- Kirjasto ja joukkoliikenteen sivut ovat aivan liian monen klikkauksen takana.

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Kirjautuminen sähköisiin terveystalviin on vaikeasti löydetävissä. Se tulisi saada selkeän painikkeen taakse ja painike tulisi löytyä heti terveystalviiden etusivulta selkeämmin.
- Kirjoituvirheet pois Linkit ja ohjeet ajantasalle
- kohteen löytämistä loogisen kaupunkilaisajattelun perusteella=ei nörttiajattelu
- Koko ajan, kun olen asioita etsinyt olen pitänyt hakemista itselleni hankalana. Parempi, selkeämpiäkin löytyy. Erityisen ongelman tietysti aiheuttaa minulle se, että käytän mittavaa suurenustivustoa, jolloin asioiden havaitseminen vaikeutuu. On kestänyt kauan, että olen jotenkin päässyt logiikkaan perille. Jotkin asiat ovat yllättäneet positiivisesti, mm. tekstin luettaminen.
- kulttuuririennoissa on paljon hyviä tapahtumia, joihin sattumalta löytää "viidakkorummun" kautta. Niiden markkinointi ja esiinnostaminen saisi olla parempaa. Paljon helmiä on muuallakin kuin Tampere-talossa, esim. konservatorio.
- Kun on paljon asiaa kerrottavana, niin asioiden löytäminen tulee tietenkin vaikeaksi.
- Kunnallisen terveydenhoidon kanssa oli aluksi vähän hankalaa, mutta ehkä se johtui siitä että kun olin vasta muuttanut ja terveydenhoito oli ensimmäinen ja tärkein asia mistä halusin tietoja. Sain kyllä sitten kaikki tiedot, mikään ei vain käytännössä toiminut mielenterveysasioita hakiessani koska oli kesäsulku, josta olin kyllä tietoinen enkä päässyt uusimaan reseptiäni edes yleislääkärille vaan minun oli tilattava aika muualta maksullisena. Ajan sain Euroalääkärit asemalta, senkin löysin netistä. Muutin 01.07. Tampereelle.
- Kunnallisjargonin sijaan tai edes lisäksi kansankielisiä otsikoita. Navigointipuu näkyviin niin, että tietäisi koko ajan, millä sivulla puurakenteessa on ja mitä lähivaihtoehtoja on tarjolla.
- Kunnan sivuilla on todella paljon tietoa. Järjestelisin sen tiedon löydetävään muotoon. Toisaalta tiedän, että se voisi olla aika haastavaa.
- Kunnallinen navigointi parantaisi asiaa! Pitäisi olla useita helppoja polkuja hakemaansa asiaan eikä niin, että sitä joutuu kaivelemaan tosissaan sivustolta. Siihen kuluu valtavasti aikaa. Mieluummin etsin googlen kautta tietoja sivustolta kuin yritän etusivun kautta löytää perille. Tiedot ovat liian monen mutkan takana ja selkeys puuttuu. Tärkeät asiat ja linkit hukkuvat sivuille, esimekiksi puolesta asiointia oli melkein mahdotonta löytää.
- Kuvia kyseisistä aiheista.
- Kyselyillä ja analytiikalla. Itse hain Tampereen kaupunginosien nimiä. Tällä hetkellä sivusto on aika hajanainen ja käytetty terminologia virkamiesten omaa kapulakieltä. Menipähän hetki ennen kuin käsitin että "digitaaliset karttatuotteet" on se mitä hain. Miksei yksinkertaisesti "Karttahu" tai "Tampereen kartta"?
- käyn eniten etsimässä tietoa päivähoitoasioista, ko. sivuilta tietoa on vaikea löytää.
- Käytettävyys ja sivustoarkkitehtuurin selkeys kaipaavat parantamista
- Käytettävyys pitäisi olla helpompaa.
- Käytettävyys. Jos kaipaen jotain tietoa, joudun yleensä hakemaan sen Googlen kautta (vaikka päädynkin siis Tampereen kaupungin sivuille), koska valikkorakenne on sekava.
- Käytettävyys: joskus varsinaista linkkiä vaikealöytää esim päivähoiton sähköiset palvelut, varsinaisen linkki löytyy keskeltä testia
- Käytettävyyteen hieman vielä enemmän selkeyttä. Yksinkertaisesti esim. Varaa aika omalle lääkärielle tästä >> Joskus joutuu hakemaan prustalviin pääsyä.
- Käyttäjystävällisyyttä! Kömpelö sivusto, vaikea, liikaa kuvia, liikaa klikkauksia helpon asian vuoksi, asiat ei vain löydy, koska ovat niin monen mutkan takana, hakusanat ei toimi
- Käytän paljon verkkokirjastoa. Toivon että kirjastojen tapahtumat palaisivat kirjaston omille sivuille, kuten ennen oli. Nyt tapahtumahaku on erinomaisen hankala ja sekava.
- Laittamalla sinne uutisen siitä, että Tampereelle tulee raitiovaunu.
- liiaksi tarttee siirtyä sivulta toiselle löytääkseen asian jota etsii, haku toiminnot ei auta joka asiassa niinkuin pitäisi
- Liian hallintoalakohtaiset. Kuntalaisen erittäin vaikea löytää tietoa. Esim. tietyn kuntosalin aukioloaikoja ei löydy kuin vartin etsimisen jälkeen. Myös esim. Influenssarokotuksen varaukset vaikea tehdä, jos vertaan esim yksityisiin lääkäriasemiin. Ainoa positiivinen kokemus on kirjaston Piki-palvelu.
- Liian monen klikkauksen takana jotkin asiat, selkeyttä
- liian monen klikkauksen takana moni asia
- liian pitkiä polkuja, joskus luulee olevan linkki, mutta onkin vain boldattu tai alleviivattu. Linkin pitää mennä kohteeseen useammasta paikasta eikä kertomalla minkä alta löytyy.
- Liikaa avautuvia freimejä sivuista ja ties mistä. Valikkorakenne sekava ja liikkuminen sivustolla on sekavaa. Jostain pääsee taaksepäin ja jostain taas ei millään. Värit edelleen aneemisat ja eri hallinnonalat on sotkettu yhteen portaaliin niin sieltä on vaikea löytää juuri sitä jonka toimialaa haettava asia kuuluu. Avoin haku tuottaa ihan satunnaistuloksia

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Liikaa pientä tekstiä
- Liikuntapalvelujen osalta ei ole esim. päivitetty sitä ,että Vehmaisten urheilukentällä on tehty remonttia(missään ei kuukausiin näkynyt tiedotusta kentän remontista !) ja että sen ratahan on aivan muuta nykyään kuin kivihiilimurskaa (vai mitä olikin!?) Myös hiihtolatuksen reittikartta ei ole toiminut ongelmitta ! Sosiaalipalveluiden toimeentulohakemusten käsittely ajat eivät ole myös päivittyneet esimerkiksi viime viikolla. En tiedä sitten oliko se kiinni sosiaalitoimesta vai Tampereen kaupungin sivuista.
- liittymäkartat sähkö- ja vesijohdoista säästäisi aikaa kaikilta osapuolilta.
- Lisäisin ajankohtaista tietoa, siivoaisin vanhat dokumentit pois. Parantaisin esim. hammashuollon ajanvarausjärjestelmää. Se on hidaa ja vaikuttaa jonkun opiskelijan harjoitustyötä.
- Lisäisin selkeyttä ja kehittäisin hakua, myös eri termit mukaan hakuun
- lisää linkkejä tapahtumiin ja musiikki mainontaa lisää
- Lisää selkeitä hakusanavalintoja, joten voi paremmin ja nopeammin löytää kiireisesti tarvitsemansa tiedon. Diaaritiedot eivät taida päivittyä reaaliaikaisesti.
- Lisäämällä sivustot omiin pikalinkkeihin. Hävettävän vähän tullut tutustuttua sivuihin. Nyt aloitan korjauksen.
- Lul
- Lyhyempiä polkuja
- Lääkäri- ja hammaslääkäripalvelut pitäisi saada kaikki hoidettua, ajanvaraus-asiat, netin kautta, ilman, että puhelinsoittoja tarvitaan!
- mielestäni kaikki toimii KIITOS
- Minulla ei ole kovin pitkää kokemusta Tampereesta eikä verkkosivustakaan - tuntuma on, että tavaraa on paljon: nettiin on niin helppo laittaa tavaraa, että sinne päätyy kaikki. Silloin lopputulos voi olla vähän sekava, mutta toistaiseksi melko pienellä vaivalla on lopulta löytynyt se mitä etsin. (Tosin se on toisella kerralla edelleen yhtä hankalaa: "mistäs se nyt löytyikään"). Kokonaiskuvani on positiivinen.
- Minulle täysin riittävä, kiitos
- Minusta kaikki on OK!
- mm laboratorioaikojen varaukset ovat turhien mutkien takana.
- Monet asiat löytyvät vasta monen klikkauksen takaa. Esim.neuvolan puhelinnumerot ym.
- Muuttaisin ulkoasua esteettisesti paremmaksi
- Napakasti tiedot päihinänkuoressa ja tiedotteet käsittelyn joustavuus ja nopeus
- Navigointia tarkemmaksi.
- Navigointi helpommaksi, lisää tietoa ja etenkin yhteystietoja, ajankohtaiset asiat ja muutokset aikatauluissa ym suoraan niille sivuille jota asia koskee, ei yleiselle sivulle jota en ehkä koskaan avaa. Tapahtumakalenteri olisi hieno juttu.
- Navigointi on joskus vaikeaa, varsinkin puhelimitse selatessa valikot on vaikea saada auki. Haku toimii huonosti, sillä on vaikea löytää hakemiaan asioita.
- neuvontapalvelua netissä..sähköinen neuvonta esimerkiksi sairaanhoitajalle ..puhelimella pitkät jonot
- Niitä asioita joita etsin, en ole löytänyt. En jaksa luetella niitä.
- no koska ajoittain on todella vaikea löytää etsimäänsä niin onneksi on Google, jolla sen paremmin löytää, joten sivuston hakukoneystävällisyys lienee se jolla käytettävyyttä voi lisätä. Toinen on se että linkit ei olisi aina piilotettuna tekstiin. Esim. lomakkeet saisi olla erilläänkin.
- NO työllisyysportissa voisi olla myös tietoa työttömien etuuksista,ei vainyrittäjän porkkanoista.
- nopeampi hakusanasysteemi olisi parempi. Ainakaan kaavoituksen uudet suunnitelmat eivät aina löydy helpolla.
- Ns. kohdennutun tiedon löytämiseen menee liikaa aikaa. Osattava etsiä esim. tietyn henkilön yhteystiedot juuri oikealla ammattinimikkeellä. Välillä sitä ei ole itsellä tiedossa. Ollut tilanteita, etten hakemaani asiaa ole edes löytänyt. Avaisanat ei sitten sivustolla ole riittävät?
- Nuorten liikuntatoimintaa koskevat tiedot ovat vaikeasti löydettävissä, nuorille suunnatulle toiminnalle on löydettävä tehokkaammat kanavat, muuten liikuntatoimen hyvä työ ei saavuta haluttuja kohderyhmää.
- Nyt ei tule mieleen, on kiire!
- Nyt ihan hyvä, mutta takemmin eläkelästen asioita1
- Nyt liian sekava. Sivukartta ontuu. Vanhentunutta tietoa esim koirapuistot
- näin on ihan hyvä, näin eläkeläisille, Kiitosta vaan.
- Oikean laidan navigointipalkin väreistä ei ymmärrä milloin ollaan sivuston ylärakenteessa, milloin syvemmällä sivustossa. Minun silmäni tumma väri on "päällä" eli ylärakennetta ja

vaalea väri syvemmällä, alla. Vaikka olen sivuilla paljo liikkunut, menen aina samaan vipuun enkä muista, että värit ovat "väärinpäin".

- oikeiden henkilöiden yhteystiedot k.o. asioihin esim. kesämökin asiat, jätevesi- ja lisärakentaminen haja-asutusalueella?
- olen etsinyt työhöni liittyen esim sosiaalitoimen ja lastensuojelun yhteys- ym tietoja (mikä alue kuuluu mihinkin asemaan jne) ja aika monen otsikon kautta joutuu kulkemaan, jotta etsimänsä löytää eli ei ihan helposti löydä, vaikka tiedän, mitä haen ja että sellainen on oltava olemassa. Samoin esim Kalevan uimahallin sivut ovat jotenkin hankalat, ehkä kaikki löytyy, mutta etsimään joutuu, ja ylipäätään taas usean linkin tms kautta joutuu menemään, Tieto erilaisista kilpailuista, jotka rajoittavat normikäyttäjän uintia, olisi hyvä olla ajoissa ja ajantasalla, ja selkeästi näkyvissä.
- Olen kyllä löytänyt suurimmaksi osaksi etsimäni tiedon. Ulkoasu voisi olla hieman selkeämpi ja modernimpi. Kaikkien koulujen sivustot eivät kuitenkaan ole yhtä tasokkaat eikä kaikista kouluista löydy samaa tietoa; esim. oppilasmääriä. Kielipolkuja en ole löytänyt moneen kuukauteen. Tampereelle muuttajalle kielipolkujen ja koulutietojen löytyminen on oleellista. Esim. Helsingin kaupungilla on karttapalvelu, jossa kartalla näkyy koulut, niiden kielipolut, iltapäivätoiminta, terveyskeskukset, sairaalat, leikkipuistot, päiväkodit, kierrätyspisteet, jne. Sellainen Tampereelle myös!
- Olen käyttänyt vain kirjaston sivuja, ne toimivat hyvin. Muita en osaa arvioida
- Oli todella hankalaa löytää aikaisemmin Oriveden terveydenhoitupuolen sivustot (puh.nrot yms.). Nyt on ehkä hieman parantunut, kun on pdf, jonka olen tulostanut itselleni.
- Olisi kiva, jos esim. kaikista kaupungin päiväkodeista löytyisi selkeä lista. Nykyinen karttaratkaisu on melko sekava ja epäkäytännöllinen sekä varsinkin mobiililaitteilla melko vaikeasti käytettävä.
- Olisi kiva, jos sivut eivät olisi eri virastojen perusteella rakennetut vaan liikkuminen sivuilla tapahtuisi asialähtöisesti! Minua ei kiinnosta, kenen toimialaan mikäkin asia teillä kuuluu. Sivuilla on varmasti nyt paljon tietoa, mutta tiedosta ei ole hyötyä jos sitä ei ole helppo käyttää. Haluaisin aloittaa selaamisen esim hakuruudusta, johon kirjoitan kaipaamani asian.
- Olisi vähän helpompi käyttää sivuja, ettei tarvitse mennä monen alasivun kautta.
- On hankala löytää, mitä tarvitsee, jos ei tarkkaan tiedä, missä tieto on saatavilla. Pitäisi olla toimiva aakkosellinen hakemisto.
- On vähän monimutkaiset vanhaan verrattuna, saa että kauemmin. Selkeyttä, yksinkertaisuutta, helposti löytyvät linkit
- Oriveden asukkaana todella sekavaa, että mikä tieto löytyy kummasta oriveden vai Treen sivuilta. Ensinnäkin oriveden lapsiparkin numeron löytäminen oli todella kiven takana, ensin soitin jollekin erityslastentarhan opelle orivedellä, jonka numeron löysin Treen sivuilta pitkän etsinnän jälkeen, hän sitten antoi lapsiparkin numeron ja sanoi myös etten ole ensimmäinen joka soittaa ja kysyy asiaa.
- Otsikointiin vieläkin enemmän selkeyttä esim. Kun etsin Tampereen seudun työväenopiston sivuja, jouduin miettimään mihin kuuluu...
- Ottakaa esimerkki TSAY.sin ja Riihimäen kaupugin nettisivusta. Niin tämä Tampereen kaupungin sivujen pitäisi toimia. Uudistus meni huonommaksi.
- Ottakaa oppia Kelan sivuilta
- Ovat hyvin monimutkaiset. Näkyy liikaa "tietotekniikkaeksperttien" käden jälki
- Paljon vanhentunutta tietoa. Esim. sivuilla luki, että tampere.fi/palaute sivulta löytyy lomake, jolla voi ilmoittaa katuvaloista. Ei löytynyt. Kun löysin sivun, kartta ei toiminut. Liian paljon vanhentunutta tietoa sivuilla. Koulusivuilla ei ole yksityiskohtaisia tietoja kouluista.
- palkatkaa risumies:DDD
- Parantaisin selkeyttä.
- Parantakaa hakutoiminnon näkyvyyttä sivuilla. Kun käyttää hakukenttää "hae sivustolta", niin se ei erotu aluksi mitenkään taustasta. Kontrastit värityksessä ovat olemattomat. Hakukenttää ei löydy mikäli ei tiedä valmiiksi missä se sijaitsee. Hakutoimintoon pitää saada parempi näkyvyys sivuilla. Kenttä johon kirjoitetaan on nyt aluksi punainen punaisella taustalla. Ei löydy. Tämä jos paranisi, niin sivujen käytettävyys muuttuisi hyvään suuntaan.
- Pisteet annettu nääshallin infon puuttumisen mukaan. Haluan voida netistä tarkistaa, onko minun järkevää raahautua paikanpäälle, vai onko kyseessä turha reissu, kun salin on varannut jokin seura tai ryhmä.
- Pitäisi ajatella käyttäjän näkökulmasta, mitä tietoja ja miten haetaan eikä niin, mitä eri tietoja yksiköt haluavat tarjota ja ennen kaikkea, miten yksiköt haluavat tietoa tarjota. Siinä on aika iso ero. Esim. yhteystietojen hakeminen on tehty erittäin hankalaksi, jos et

sattumalta tiedä tarkalleen henkilön koko nimeä ja tarkalleen, mikä on titteli tai yksikkö. Kaupungin työntekijöillä on sisäinen puhelinluettelo, mutta meillä muilla ei sitä ole ja silti pitäisi saada yhteys oikeaan ihmiseen oikeaan aikaan.

- Pitäisi vielä selkiyttää niin, että eri palvelut helppo löytää. Sosiaalipalvelut selkeät opastukset, mistä tietoa saa ja milloin, kehen ottaa yhteyttä jos asia ei selviä. Terveyspalveluissa esim. tietoa, milloin lääkäriaikoja saatavissa eli että ajat varattu xx saakka paitsi akuutit. Tuntuu että yksityisellä on helpommat ja selkeämmät esim. varaamissysteemit. Aina pitäisi lähteä palvelun tarvitsijan tarpeista. Ja voisi kertoa hyviä kokemuksia eri palveluista.
- Pitäkää ennallaan kun nyt on hyvä!
- Poistaisin ne.
- Polut selkeämmiksi
- Puuttuu "terveys- ja lääke"monopoliin verotusasioista tietoja, esim. onko verosuunnittelua, maksavat kyseiset monopolit veronsa Suomeen, onko aitoa yhteiskuntavastuuta. Mikään ulkoinen säättäminen, ei korvaa aitoa perusturvaa ja aitoa, vahvaa, julkista terveydenhoitoa.
- Päivittäminen, että tiedot ajantasalla ja vanhentuneet asiat pois. Esim, nyt 27.10.2016 etsiessäni tietoa uintikeskuksen kuntosalista, on uintikeskuksen etusivulla ilmoitus tarkkoine kellonaikoinen, että laiteopastusta mahdollista saada 15.5.2016 saakka - eli tähän päättyneet lähes ½ vuotta sitten!!!!
- Päätöksentekoon liittyvät pöytäkirjat ja esityslistat on vaikeasti löydettävissä Chattipalsta on nykyajan neuvontapiste!
- Päävalikoita voisi selkeyttää ja järjestyttää. Esim. taannoin etsimme jäähallien yleisövuoroja -ei löytynyt ihan parilla klikkauksella. Koulujen sivut voisi olla kattavammat, tiedoittavammat.
- Rakenne on nyt liian monimutkainen ja moniportainen esim päivähoiton asioissa. Lisäksi esim linkki päivähoiton sähköiseen asinointiin on todella erikoisessa paikassa monen klikkauksen päässä vaikka voisi olla heti päivähoiton etusivulla.
- Rakenteen pitäisi olla selkeämpi ja sisältöä mieltä siten, mikä on looginen järjestys asioille. Lisäksi tietoa on välillä aivan liikaa sivua kohden. Kaikkien kuntien verkkosivuilla pitäisi mieltä esteettömyyttä, esteettömyys ja selkeät sivut hyödyttävät kaikkia - ei vain vammaisryhmiä. Yhteystiedot tulisi olla saatavilla kaikkiin palveluihin helposti ja nopeasti. Eri palvelujen omien chat-neuvontojen sijaan voisi olla joku yleinen kaupunki-info-chat, josta saisi yleistä palveluneuvontaa (mikä asia kuuluu mihinkin palveluun, yhteystiedot yms. yleisinfo).
- Responsiivisuus, käyttäjälähtöinen suunnittelu edellä meneminen
- saataville kaikkien yhteystahojen käyttämät lomakkeet itse tulostettavaksi. Joita myös päivitetään USEIN.
- Sekava, tieto vaikeasti löydettävissä
- Selkäytäisin niitä. tosi paljon tietoa mikä on hyvä, mutta jotenkin tosi sekava
- selkeät kategoriat ja simppelempi ettei ole monen linkin takana mitä etsii. ja mielellään suuremmat tekstit otsikoille / kategorioille
- Selkeät sivut ettei tartte lörötä ja poukkoilla sinne TÄNNE.
- selkeitä viittauksia ja yksinkertaisia malleja, miten pitää toimia
- selkeys, selkeys ja selkeys. Valikot järjestyksi ja kuntoon. Jos tarvetta niin päivitetäisiin useammin (yksittäinen esimerkki neuvoloiden yhteystiedoista: Rantaperkiö on kahden eri puhelinnumeron alla ja ollut jo pitkään. Tästä on varmasti sadat ihmiset antaneet palautetta kun 50% ihmisistä soittaa ensin sattumalta väärään numeroon [50% siis soittaa sattumalta oikeaan numeroon], mutta aina vaan se on kahdella listalla. Miksi? esimerkki voi tuntua pilkun viilaukselta mutta lopulta aika monelta ihmiseltä säästyisi aika paljon aikaa jos tuokin tieto voitaisiin laittaa selkeästi sivuille)
- Selkeyteen ja ulkoasuun voi aina panostaa, yleisesti ottaen olen tyytyväinen.
- Selkeyttä lissä. Hakemani asiat pitäisi löytää helpommin.
- Selkeyttä lisää, liikaa infoa!
- Selkeyttä paremmaksi. Hakusanoilla ei löydä haluamaansa.
- Selkeyttä rakenteeseen ja valikkoihin.
- Selkeyttä sivustoon ja liikaa tietoa yhdellä sivulla.
- selkeyttä tarvittaisiin, nyt on vaikea löytää tarvitsemaansa, tuskastuu...
- Selkeyttä valikkoihin ja visit tampere sivuille linkki. Nyt arvasin sellaisten olevan. Visit tampere sivuilla oli kuten teilläkin turhan paljon kuvia, niin se teki hankalaksi oikean asian löytämisen. Oli häiritsevää.
- selkeyttä verkkopalveluihin kirjaautumisessa. Ja mobiili versiot myös.

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Selkeyttä voisi parantaa ja yleistä ilmettä virkistää; elämme vuotta 2016 eikä 80-lukua. Nopeita linkkejä eniten haettaviin palveluihin.
- Selkeyttä, enemmän hakuja, pakollisten palveluiden verkkosivut esim. päivähoido ovat erityisen hankalakäyttöiset
- Selkeyttä, suoria linkkejä etusivuilta käytetyimpiin palveluihin (esim ttt:n verkkopalveluiden linkki suoraan toimeentulotuen alle)
- Selkeyttä, vähemmän turhia klikkauksia, palvelut joita eniten käytetään paremmin esille
- Selkeyttäisin esim. sosiaalipuolen sivustoja vaikka eri värisin sivuin. Nyt kaikki on niin samannäköistä, että asian etsimiseen menee aikaa.
- Selkeyttäisin ja laittaisin paljon käytetyt sivustot helpommin saataville. Lisäksi palautteen anto epäkohdista (liikenne ym) on kovin hankalan haun päässä.
- Selkeyttäisin jollakin tavalla.
- Selkeyttäisin käyttäjän puolelta.
- Selkeyttäisin niitä ja tekisin tietojen etsimisen helpommaksi.
- Selkeyttäisin sivuja ja helpottaisin tietoja löytämistä.
- Selkeyttäisin, helpommaksi
- Selkeämmäksi - kuten aiemmat sivut olivat
- Selkeämmäksi, sekavat sivustot esim. Sostoimi!! Sattumalta löytää tarvitsevansa tiedon.
- Selkeämmät hakutoiminnot ja portaikko/sivustopolku/sisällysluettelo. Jos ei tiedä tarkkaan mitä hakee on todella epätodennäköistä että löytäisi. Sujuvampi ja keveämpi visuaalinen ilme, kamala kaupungin vohvelilogo uusintaan (ei ilmennä tätä päivää eikä tulevaisuutta). Tekniikka kuntoon - kaavoituksen sivuilla ei läheskään aina nähtävilläoloaineistot näy nähtävilläoloaikana!
- Selkeämmät valikot ja hakupolut esim. Hasan toimipaikat
- Selkeämpi erittely juuri esimerkkinä Koukkuniemen sivut, ne eivät ole ajantasalla eivätkä käyttäjystävällisiä. Pitäisi olla muu kun keskuksen nro, josta saa kattavampaa infoa. Koukkuniemen henkilöstö ei tunne esimiehiään lääkäreita, omaiset eivät tiedä mistä saada tietoa, kun osaston henkilöstökään ei itse tiedä. -Vastuutonta.
- selkeämpi koknaisuus
- selkeämpi rakenne
- Selkeämpi rakenne. Esim. Onko jäädytetty pulkkamäki: ulkoliikunta, ulkoilu, urheilukenttä, kaukalo, puisto-osasto, luistinrata? Kuka näitä muistaa edelliskeväästä. Myös maksuttomat viikoittaiset yleisöluisteluvuorot voisi lukea sivut olla. Etenkin jos vain 1 jäähallissa. Timmi varausjärjestelmä ei näytä mikäli jää on sulatettu kesän ajaksi 3-5 kk. Voisiko edes tauon kirjata nettisivulle?
- Selkeämpi ulkoasu. Hakusanalla löytyisi helposti etsittävä asia. Sivustolla olisi selkeämmin ryhmitelty asiat esim. kirjastot, koulut jne.
- Selkeämpi valikko
- Selkeämpiä kokonaisuuksia, ajankohtaiset asiat etusivulle. Asioista vastaavien yhteystiedot selkeästi esille. Jos onj jotain kysyttävä, kukaan ei ota vastuuta eikä viitsi vastata. Ottakaa oppia Kelan sivuilta, sieltä löytää etsimänsä helposti.
- selkeät linkit
- Selkeät polut jotka eivät ole liian monimutkaisia. Nyt joutuu etsimään ja etsimään eikä siltikään löydä etsimäänsä. Suppeasti löytyy tietoa tällä hetkellä.
- Selkeät valikot niin että tavallinen kuntalainen löytää asiansa ilman että pitää tietää missä kunnan lohossa asia on.
- Selkiyttä. Aloitussivulta selkeät linkit jaoteltuna asian mukaan jne, jotta asiat pysyvät selkeämpinä sivulla.
- Sen kun tietäisin, niin kertoisin kyllä. Vaikea asia. Siellä on vaan niin paljon asiaa.
- Sen verran vähän olen käyttänyt, etten nyt osaa kertoa parannusehdotuksia..
- Siten että toimivat joka päivä.
- Sivuille voisi olla enemmän yksityisistä hyvinvointipalveluista Tampereella.
- Sivuilta on vaikea löytää etsimäänsä asiaa, esim. tapahtumatietoja. Käytettävyyttä hankaloittaa, kun sivuja joutuu pitkälti vierittämään alas.
- Sivuja pitäisi jonkun jatkuvasti päivittää muulloinkin kuin omat toimet sallivat.
- Sivuja päivitetään ilmeisesti melko harvoin eikä kovin tarkkoja tietoja koskaan saa sieltä suoraan vaan aina on mentävä paikan päälle käymään. Esim. kirjastojen poikkeusaukiot (vain Metsosta uutisoidaan), kaikki terveystietoihin liittyvät asiat ja usein myös liikennejärjestelyt. Ne löytyvät vain Aamulehdestä painettuina, jos on jokin aatto tai pyhäpäivä. Ei säästä aikaa eikä vaivaakaan vaan kuluttaa vaan sähköä ja taas kaikki maksamme siitäkin. Aivan yhtä nerokasta kuin tämä raitioliikennekin.
- Sivujen pitäisi olla ajan tasalla, olen törmännyt tähän ongelmaan useimmiten.
- Sivujen rakenne ei ole kovin selkeä. Joitain oleellisia asioita on vaikea löytää.

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Sivujen rakenne on turhan monimutkainen. Etsiessäni sähköistä ajanvarausta joudun klikkailemaan monta kertaa ennen kuin oikea linkki löytyy. Vaikka linkki voisi olla suoraan terveystietopalvelujen etusivulla. Samaten sain kerran äitiysneuvolasta ohjeen täyttää jotain verkkosivuilta löytyviä lomakkeita etukäteen. Näitä lomakkeita ei äitiys-osion alta ainakaan löytynyt, ja lopetin turhautuneena etsimisen. Ehkä ne jossain olivat, mutta eivät ainakaan helposti löydettävissä.
- sivujen tulisi toimia „joitakin tietoja ei löydy lainkaan (rsim.eppu-kerhoista jne)
- Sivukartta ja yleisnavigointi paremmin heti ylhäälle tai nyt yläreunassa näkyvien pääotsikoiden (esim. asuminen ja ympäristö) alta heti näkyviin vaikka alalaatikkoina alaotsikot kun hiirtä liikuttaa otsikon päällä. Nyt alaotsikot ovat vasta alareunassa. Olisi hyvä nähdä jo heti mitä mikäkin osio sisältää. Samoin pienet otsikot tyyliin tiedotteet, tapahtumat, osallistu, asioi jne. jo ylös. Sivulta on kyllä löydettävissä kaikki, mutta on sekavan näköistä kun kaikki on kolmena palstana alekkain ja pienten otsikoiden alla. Ja hei, tähän maailmanaikaan tällaisiin kyselyihin muikin sukupuolivaihtoehto kuin mies tai nainen, kiitos.
- Sivun jaottelu on jotenkin outo, kesti todella pitkään, että oppii hahmottamaan mistä mikäkin tieto löytyy. Laittakaa sisällöt kuntoon, nyt on paljon väärää ja vanhaa tietoa.
- Sivusto on hyödyllinen mutta aillä on korvattu liikaa henkilökohtainen apu
- Sivusto on melko sekava, ainakin kunnan palveluita etsiessä. En etsi sivuston kautta tietoa, vaan suoraan googlen kautta.
- Sivusto on sekava
- Sivusto tulisi päivittää vastaamaan tämän päivän tarpeita. Esim. kaavoituksen sivut ovat vastaavien muiden isojen kuntien sivuista 15v jäljessä. Suuret rakenteelliset muutokset ovat tarpeen. Lisäksi kaupungin (nettisivujen) visuaalinen ilme on jämähtänyt.
- Sivustolla miltei kaikki on kriittisesti pielessä. Ulkoasu ja käytettävyys ovat kuin 90-luvulta. Sivustoa on käytännössä mahdotonta käyttää mobiililla. Käytän sivustoa enimmäkseen sosiaalitoimen kanssa asiointiin, ja joka ikinen kerta menee hermot pahanpäiväisesti tämän antiikkisen muinaismuiston kanssa. En keksi mitään muuta palvelua, jonka nettikäyttö olisi surkeammassa jamassa, ja tämä on sentään kaupungin ylläpitämä virallinen kanava, hävetkää. Saa tamperelaisena tehdä virtuaalisen aikamatkan Neuvostoliittoon ja jättää mielenterveytensä sille tielle, kiitos tästä ylentävästä kokemuksesta. Huomaa erittäin hyvin, paljonko kaupunkia kiinnostaa yleisiin palveluihin satsata, ja että rahaa ei ole edes tällaiseen välttämättömyyteen. Hakemaansa tietoa ei tule täältä löytämään.
- Sivustolla navigointi on hankalaa. Otsikot sivupalkissa ovat jotenkin epäloogiset, en oikein ikinä tiedä, minkä otsikon tai alaotsikon alla liikun. Sivuston hierarkia pitäisi näkyä sivupalkissa selkeämmin. Usein joudun googlen kautta hakemaan etsimäni sivun, koska en osaa löytää sitä oikeaa otsikkoa klikkaamalla. Tonttihaun ohjeistukseen toivoisin lisää selkeyttä. Ohjeista eivät selviä seuraavat asiat: - Saavatko kaikki tonttia vaille jääneet varasijan vai arvotaanko vain osa hakijoista varasijalle - Ovatko varasijat tontti- vai hakijakohtaisia - Mistä saan tietää varasijanumeron - Jos saa tontin ja kieltäytyy siitä, menettääkö siitä oikeuden osallistua arvontoihin seuraavaan kymmeneen vuoteen
- Sivuston pitäisi olla responsiivisempi mobiililaitteella käytettäessä. Nyt se on sitä vain osittain.
- Sivuston rakenne on vaikeaselkoinen. Haettu asia voi olla neljästä kuuteen askeleen päässä ja polku ei ole loppuun asti ilmiselvä, joten paljon tulee harhailtua. Tätä tulee tyyppillisesti kierrettä hakemalla ulkoisella hakupalvelulla linkki jonnekin haetun lähelle.
- Sivuston ulkoasu on liian virallinen ja tylsä
- Sivuston ulkoasua voisi muuttaa
- Sivustot ovat välillä sekavat, parantunut kuitenkin vanhastaan. Tietoa välillä vaikea löytää, ja linkit eivät välttämättä erotu kunnolla.
- Sivut olivat mielestäni aiemmin selkeämmät ja tieto helpommin löydettävissä. Uusien sivujen myötä tiedon haku on vaikeampaa enkä aina edes löydä etsimääni. Palaisin siis vanhojen sivujen selkeyteen ja selkeämpään ulkoasuun.
- Sivut ovat sekavat. Henkilökunnan yhteystietoja ei löydy mistään.
- Sivut ovat välillä hieman sekalaiset, koulujen lukukausien päivämääriä on välillä vaikea löytää ongelmitta. Tarvittavia puhelinnumeroita on välillä myös vaikea löytää.
- Sosiaali Ja terveystoimen sivu on liian lokeroitunut. Vaikea löytää, mitä etsii. Saisi olla hieman tiivistyneempi jaettu muutamiin kansioon ja siellä alasivuhin, kuten Nuoret; Ikäihmiset, Vammaispalvelu, Toimeentulotuki
- Sosiaalitoimen sivua pitäisi yksinkertaistaa ja helpottaa, jotta sitä olisi helpompi käyttää.
- suorat linkit esim. katuosastolle, kaavoitukseen jne
- suorat linkit hauista kohteisiin, ei selityssivuja, joilta ei sitten löydä linkkiä itse etsittyyn kohteeseen

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Suorempia linkkejä, joutuu pomppimaan monen mutkan kautta löytääkseen esim. Kirjaston tai uimahallin aukioloajan.
- Suorempia reittejä eri sivuille, ei monen klikkauksen takana. Tieto melko pinnallista, eli ei esim. lääkäreiden nimiä keitä sairaalassa, ei selkeää karttaa.
- tehkää ne selkeäksi
- Teiden rakentamisesta ajankohtaisempaan tietoa rantatunnelipäiv tapaan esimerkiksi Viinikan kadun tai ratapihan rakentamisen edistyminen.
- Tekemällä sivustosta käyttäjäystävällisen. Vanhat Tampereen kotisivut olivat helppokäyttöiset, selkeät ja tieto löytyi nopeasti. Nykyiset sivut ovat pelkkää sillisalaattia, jonka johdosta en juurikaan enää käy Tampereen kaupungin kotisivuilla.
- tekisin niistä toimivat ??????
- Tekisin siitä selkeän. Aivan liikaa sälää yritettynä tunkea samoille sivuille. Tärkeimmät linkit helposti löydettäväksi. Esim asioi verkossa-linkki kätkeytyy kaiken muun sälän sekaan hankalasti löydettäväksi.
- Terveyspalveluiden ajanvaraus takkuilee, ainakin mobiilissa. Ajanvaraus on muutenkin aika epäselvä, oikean paikan löytäminen on vaikeahkoa.
- Terveyspalveluiden tarjonta on kuin 90-luvulta. Kaikki itsepalvelu on nähty jo sata vuotta sitten, kömpelöä ja jälkeenjäänyttä. Mieltikää siitä sitten kuinka voisitte parantaa sivujanne. Itsekin tekisin paremmat ja olen sentään jo 56 vuotias...
- Terveyspalvelujen ajanvarauksessa ja yleensä terveystietosivulla navigointi on hidasta, vaikeaa ja hankalaa.
- Terveyspalvelujen sivustoa selkeämmäksi
- Tiedon hakeminen vaikeaa!!!!
- tiedon jäsentely
- Tiedon löytäminen on tosi hankalaa. Pelkästään uimahallienkin kohdalla on onnistuttu tekemään joitain sivuja mutta ei olla onnistuttu kertomaan yhtään mitään, esimerkiksi miten lukulaitteet ja kaapit oikeasti toimivat ja miten uimahallissa pitäisi toimia.
- Tiedon löytäminen on edelleen hakalaa. Sivun tekijöiden logiikka ei selvästikään ole samalaista kuin niiden, jotka jotakin tietoa kaipaavat. En tiedä miksi, mutta monen muun kaupungin - isonkin - sivut ovat helppokäyttöisemmät ja hakijalle loogisemmat.
- tiedon löytäminen on kiven alla - sivuntekijän logiikka ei noudata kaupunkilaisen logiikkaa
- Tiedot ajanvarauksista , aikojen saatavuudesta , yhteys hoitaviin tahoihin esim, sairaanhoitajalle.
- Tiedot eivät ole aina ajantasaisia. Vääriä yhteystietoja, vääriä päivämääriä. Tieto ei löydy nopeasti, vaan täytyy kaivaa monen eri otsikon alta.
- Tiedotteet vanhusväestölle selkeitä. Typistettyä asiantietoa ei liian pitkiä selvityksiä..yleisesti ottaen sivut melko hyvät.
- Tietoa on edelleen ripoteltuna eri sivustoille, joita on ajoittain hankala löytää. Esim. ikäihmisten sivuston alaotsikoiden sisältöön tulisi vielä paneutua. Esim. palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen maksuista tulisi myös kertoa sivuilla. Näitä tietoja joutuu aina etsimään ja kaivamaan sivuilta.
- Tietoa on vaikea löytää älypuhelimella. Valikot ja alavalikot ovat hankalia löytää ja käyttää. Tietoa on aika pinnallisesti ja suppeasti monista etsimistäni asioista tai tietoja on vaikea löytää. Vanhat sivut oli yksinkertaisemmat käyttää.
- tietoa päätöksen tekevistä virkamiehestä ja esittelijästä
- Tietojen jatkuvaa päivitystä, hyviä hakutoimintoja, jotka antavat tuloksena sivuja, ei vain pöytäkirjoja.
- Tietojen löytäminen voi olla vaikeaa, kun pitää tietää mistä yhteydestä asia löytyy. Polut eivät aina ole kovinkaan selkeitä.
- toimeentulotuen haku sähköisesti: lisätkää osio johon voi laittaa töydennys/tarvittavat selvitykset osio.
- Toimii huonosti mobiililla. Navigointi epäloogista.
- Toimivuus ja selkeys
- Toivoisin, että hammaslääkärin ajanvaraussivulla olisi joskus vapaita aikoja. En ole onnistunut perumaan varaamiani aikoja Hatanpään korvapolille. Ajan varaaminen kyllä onnistuu. Terveyspalvelujen ajanvarauksia laajemmin nettiin, kiitos. On nykyaikaa!
- Tuppaa vainolemaan, että kin ensin päivitetään, niin sen jälkeen päivitetään
- Turha virkamies diipadaapa pois ja selkokieli tilalle. Toimivuus myös mobiilissa.
- Tykkäsin vanhasta, lieneekö tottumiskysymys.
- Työskentelen kaupungilla ja välillä joudun selvittämään mistä mitään löytää... perusopetus on esim liian monen linkin takana.
- tällaisena toimii hyvin

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

- Tällä hetkellä näyttää siltä että uusi ulkonäkö on vain rakennettu vanhan tutun linkkiviidakon päälle. Tarvitsee perustavammanlaatuisen remontin.
- Tällä kertaa ei heti tule mieleen parannusehdotuksia. Kaiken tarpeellisen olen yleensä löytänyt kyseistä tietoa etsiessäni.
- Tärkeät ja eniten käytetyt linkit pitäisi pystyä löytämään helposti. Esimerkiksi terveystietojen sähköinen käyttö oli jossain vaiheessa hirveän vaikea löytää vaikka kuinka etsi. Nyt se on vähän helpottunut. Sivut ovat vanhanaikaiset ja osa ajankohtaisista asioista hautautuu perustiedon sekaan. Esimerkiksi päivähoidon ajankohtaisia asioita on aina vaikea löytää.
- Tärkeät tiedot, kuten yhteystiedot, aukioloajat yms. kunkin instanssin ETUsivulle. Tapahtumakalenteri kannattaisi jakaa eri toimijoiden sivuille jotta esim. kirjaston sivulta näkisi selkeän katsauksen kirjastoon sijoittuvista tapahtumista. Parempaa ja selkeämpää otsikointia, esim. kirjaston Asiakaskoneiden ajanvarausohjelma - linkistä ei pysty päättämään että siitä varataan myös asiakastiloja.
- Täsmähaku
- täsmähauulla täsmäsivu
- Täällä on hyvä pyrkimys käyttäjälähtöisyyteen, mutta vielä on hallintoterminologialla, varsinkin hakukoneen kohdalla suuri valta.
- ulkoasullisesti sekä sisällöllisesti mutta nuo salausasiat tyssä vissiin kaiken tämänlaisen?
- Useimmiten en löydä etsimääni tai se kestää käsittämättömän kauan.
- Usein tarvittavat pienet tarkistusasiat yhden linkin taakse sivujen alkuun, esim. aikataulut, aukioloajat (kirjastot, uimahallit, poikkeusliikenne jne). Toisaalta joistakin asioista haluaisi syventävää tietoa enemmän kuin sivuilta löytyy.
- Uudistus oli huononnut. Ennen yhdeltä katsomalta näki kaikki tarvittavat, nyt tiedot on hajautettu kolmeen sarakkeeseen ja niitä sarakkeita pitää selata ylös ja alas, jotta löytäisi hakemansa, eikä aina silti löydä. Myös navigointi on muuttunut hankalammaksi ja asioita, jotka ennen löysi helposti, täytyy nyt hakea useamman linkin kautta. Esim. liikennelaitoksen aikataulut... ne pitää hakea jostain siltä sivuston sisältä... sekavan tekstin välistä, kun se voisi olla heti sivun alussa tai valikossa.
- vaikea antaa konkreettisia neuvoja vain satunnaisena käyttäjänä
- Vaikea löytää eri yksiköiden perustietoja. Mobiilissa navigointi on ei-diginatiiville hankalaa, tykkäisin vanhasta navigointipalkki-mallista.
- vain loogisia johdannatteita, sopimista myöskin ikäännyneiden ajatustapaan
- Vanhentunut tieto poistetaan ja uutta lisätään Kaavoituksen sivut pitäisi jollain tavalla selventää
- Vanhoilla sivustoilla oli enemmän tietoa, sivujen uudistamisen yhteydessä paljon oleellista tietoa hävisi tai ei ainakaan enää löydy. Haen tietoja yleensä työasioissa, harvemmin kuntalaisen roolissa.
- Vanhojen linkkien tuhoaminen sivustouudistuksessa oli typerää. Artikkeleissa ingressi ei erotu tarpeeksi leipätekstistä
- Varmistaisin, että varsinkin arkipyhäpäivien takia muuttuneet aikataulut ja aukioloajat ovat ajan tasalla.
- Verkkosivusto ei mielestäni ole selkeä eikä siltä aina löydä etsimäänsä. Tuntuu, että tekstiä on aivan liikaa ja se tekee sivuista raskasta luettavaa. Toki on hyvä, että infomaatiota on runsaasti. Sivuston ulkoasu on melko tavallinen eikä todellakaan erotu edoukseen. Selkeämmät, tiivimmät ja visuaalisesti miellyttävämmät verkkosivut olisivat paremmat.
- Verkkosivut ovat virallisen näköiset mutta erittäin tylsät. Entistä selkeämpi sivusto, enemmän väriä ehkä myöskin jotain hauskaa.
- Verkkosivut tulisi olla selkeämmät ja tietojen lyödettävissä loogisemmin. Nyt joutuu välillä etsimällä etsimään ihan perustietojakin. Tähän ongelmaan olen erityisesti törmännyt päivähoidon kohdalla.
- Vielä selkeämmät yksilöinnit mitä sivuilta löytyy esim. alaotsikkoina.
- Viimeisen muutoksen jälkeen sivustot ovat vaikeaselkoiset ja tietoa vaikea löytää
- Viimeisimmän verkkosivujen uudistuksen jälkeen yhteystietojen löytäminen hankaloitunut. Jopa ammattilaisella vaikea löytää paikoin sosiaali- ja terveydenhuollon yhteystietoja asiakkaalle. Monen mutkat takana, aiemmin löytyivät helpommin.
- Voi hyvä jumala! Pakkoko näiden on olla Ddr:stä. Me eletään vuotta 2016. Estääkö joku lihava karvapersehetero värien käytön ja nykyaikaisen raikkaan leiskan? Jos et ymmärrä sanaa leiska, olemme ongelman ytimessä.
- Voisi laittaa enemmän osoitteita (kirjastot, koulut, pankit ja kauppakeskukset).
- Voisiko sivustot olla mobiiliin sopivia. Ärsyttävää kun joutuu kääntää ja venyttää jne että pystyy käyttämään. Terveystietojen verkossa oli ihan painajainen kännykällä. Itsellä ei

Osoite

Iso Roobertinkatu 20-22
00120 Helsinki

Puhelin

+358 - 9 - 221 2424

Internet

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

edes ole muuta kun kännykkä, jossa vielä iso näyttö, niin silti kaupungin sivut aina ihan tuskaa. Sivuilla liikaa linkkejä. Ärsyttävää kun pitää pomppia linkistä toiseen. Liian vähän mahdollisuuksia asioida netissä. Vähän tylsä, liian virallinen ja mitäänsanomaton ulkoasu. Voisi olla vähän jotain hauskaakin, fontit yms. Esim. kirkolla kivat sivut (värit, fontit). Ja kaikkien sivujen pitäisi toimia Mobiilissa. Kehittäkää myös aihehakua sekä aakkosellista hakua. Sieltä puuttuu vaikka mitä!

- Vähemmän alisivujen alisivuja - esim. uimahallien maksujärjestelmän tiedot tuntuvat hautautuvan sivuhierarkiaan.
- Vähemmän portaita matkalla tietoon jota hakee, eli vähemmän klikkauksia, kiitos!
- Vähentäisin merkittävästi useilla sivuilla olevia jättikuvia, jotka ei kerro mitään. Kyllä me tiedämme miltä bussi näyttää tai on Tammerkosken maisema. Paljon pienempi kuva riittää. Samoin voisi epäolennaista jargon tekstiä vähentää eli teksti, jolla ei ole informaatioarvoa. Jos oikeasti haen jotain, käytän vanhoja tekstipohjaisia sivuja, josta tiedon löytää merkittävästi nopeammin. Toivottavasti ne säilyvät meille käyttäjille. Niitä voisi hieman kehittää lisää.
- Vähentäisin polkuja, jotkin tiedot ovat turhan monen klikkauksen päässä.
- Vähän enemmän värejä ja "rönsyjä", ettei olisi niin latteaa ja samanlainen kuin kaikkien virastojen ja kuntien sivut.
- Välillä löydän tiedon helposti ja seuraavalla kerralla en osakkaan enää navigoida samaan paikkaan. Yleisesti ottaen hyvät selkeät sivut. Nettivaraus ja -palvelua voisi ehkä vielä hiukan hienosäätää.
- Välillä sekava. Mieluummin linkeillä esim poikkeavat ohjeet.
- välillä sivut eivät toimi, tulee vain tyhjä sivu.
- Värikkämiä ja " stailaus olisi paikallaan!"
- Yhdellä hakusanalla suora linkki tavoittelemaa sivustoon. Nykyaikaa ;) Yleensä Treen kaupungin sivuilta joutuu kikkailemaan , että löytyy etsimänsä.
- Yhtenäistää ja selkeyttää sivutietoja
- Yhteystiedot näkyviin, jotka vielä kesäkuun alussa löytyivät sivuilta. Hankala ottaa yhteyttä, ellei ole jo vanhastaan tiedossa henkilön numeroa. Menee turhaan työaikaa keskuksen kanssa asiointiin.
- Yhteystietoja ei löydy. Ketä varten sivut ovat? Eivät palvele ketään.. Sivut ovat sekavat ja tietoa ei yksinkertaisesti löydy. Koulujen tiedot ovat päivittämättä hyvin pitkältä ajalta eikä yhteystietoja löydy (siltäkään sektorilta).
- Yhteystietoja paremmin löydettäväksi
- yhteystietojen löytäminen on mahdotonta
- yhteystietojen yhteistäminen
- Yksinkertaisin ja selkeyttäisin. Asian tai yhteystahon etsiminen vaikeaa.
- Yksinkertaistaisin.
- Yksinkertaistusta! Oikopolkuja!
- Yritin varata ajan Tampereen kaupungin sähköisten terveystietopalvelujen kautta influenssarokotukselle. Sivusto ilmoitti, että vapaita aikoja ei ole. Yritin tämän jälkeen lähettää viestin sivuston kautta omahoitajalle. Sivusto ilmoitti, että minulla ei ole oikeutta viestiä kenenkään tai minkään tahon kanssa. Palvelu on näin ollen täysin hyödytön. Sillä ei voi hoitaa mitään asiaa.
- Yritin varata älypuhelimella hammastarkastusajan, mutta en onnistunut. Haluaisin myös suoran palautekanavan esim. sille henkilölle, joka organisoii kulttuuritoimessa tanssitapahtumia - minulla on ideoita, miten tapahtumia voisi markkinoida paremmin.