



- OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

VERKKOSIVUT VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

Pelastusopiston verkkosivujen käyttäjäkysely

TEKIJÄ: Sari Vehkaoja

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä Sari Vehkaoja			
Työn nimi Verkkosivut viestinnän välineenä – Pelastusopiston verkkosivujen käyttäjäkysely			
Päiväys	11.11.2015	Sivumäärä/Liitteet	49/12
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen, Pentti Mäkelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Pelastusopisto			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pelastusopiston verkkosivujen tämänhetkinen tilanne käyttäjän näkökulmasta. Tutkimuksessa kartoitettiin myös, täyttyvätkö verkkosivuille asetetut tavoitteet tarjota houkuttelevaa ja kattavaa tietoa helposti löydettävässä muodossa. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys tarkastelee yleisesti verkkoviestintää ja verkkosivuja.</p> <p>Opinnäytetyönä tehty tutkimus oli kvantitatiivinen tutkimus, jossa tieto kerättiin verkkokyselyä käyttäen. Kysely suunnattiin Pelastusopiston tärkeimmille sidosryhmille sekä verkkosivuilla vieraileville. Kyselyn toteuttamisessa ja tulosten tarkastelussa käytettiin apuna Webropol-sovellusta. Verkkokysely oli vastaajille avoinna 21.4.–10.5.2015 ja tänä aikana saatiin yhteensä 455 vastausta.</p> <p>Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että Pelastusopiston verkkosivuille asetetut tavoitteet tarjota verkkosivuilla houkuttelevaa, kattavaa ja helposti löydettävää tietoa täyttyvät osittain. Sivustolta löytyvää tietoa pidetään luotettavana ja sitä katsotaan olevan käyttäjälle tarpeellinen määrä. Tiedon löytäminen sivustolta koetaan jossain määrin haastavaksi ja sivuston rakenteen toivottaisi olevan selkeämpi. Kokonaiskeskiarvolla mitattuna Pelastusopiston verkkosivujen katsotaan olevan hieman keskimääräistä paremmalla tasolla.</p>			
Avainsanat ulkoinen viestintä, verkkoviestintä, organisaatioviestintä, verkkosivut			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Sari Vehkaoja			
Title of Thesis The website as a communication tool – Emergency Services College's website user survey			
Date	11.11.2015	Pages/Appendices	49/12
Supervisor(s) Hanna Leskinen, Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Pelastusopisto			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to investigate the Emergency Services College's website's current state from the perspective of the user. The Emergency Services College website's target is to provide attractive and comprehensive information in an easy-to-find format. The theoretical framework is a general review of network communication and Web pages.</p> <p>This thesis research was a quantitative research and the data were collected using an online questionnaire. The survey was distributed to the Emergency Services College's key stakeholders, as well as website visitors. The online survey was conducted from 21 April to 10 May 2015. The survey collected 455 responses.</p> <p>The results revealed that the objectives set out for the Emergency Services College website of offering an attractive website combined with comprehensive and easy to find information are partially fulfilled. The website information was considered reliable and extensive enough. Finding information on the website, however, is felt to some extent challenging. Users also wish that structure and layout of the website were clearer. As measured by aggregate mean, Emergency Services College's website is considered a little better than average.</p>			
<p>Keywords</p> <p>external communication, online communication, organizational communication, website</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	VIESTINTÄÄ VERKOSSA.....	6
3	ORGANISAATION VERKKOVIESTINTÄ	7
4	VERKKOSIVUT VIESTINNÄN VÄLINEENÄ	9
4.1	Toimivien verkkosivujen edellytykset.....	9
4.1.1	Sisältö	10
4.1.2	Käytettävyys	10
4.1.3	Ulkoasu	12
4.2	Sivuston käyttö eri laitteilla.....	13
5	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS	15
5.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus	15
5.2	Kyselytutkimuksen toteutus	15
5.3	Kyselylomakkeen laatiminen	16
5.4	Tutkimuksen luotettavuuden pohdinta.....	17
6	PELASTUSOPISTON VERKKOSIVUJEN KÄYTTÄJÄKYSÉLYN TULOKSET	18
6.1	Taustatiedot	18
6.2	Sivustoa koskevien väittämien tulokset.....	23
6.3	Sivustoa koskevien väittämien tarkastelua keskiarvolla	28
6.4	Kokonaisarvio	31
6.5	Avoimet kysymykset.....	31
6.5.1	Ongelmia tai puutteita verkkosivuilla	32
6.5.2	Muuta palautetta.....	32
7	YHTEENVETO JA POHDINTA	34
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	36
	LIITE 1: SAATEKIRJE SÄHKÖPOSTILLA	38
	LIITE 2: KYSELYLOMAKE.....	39
	LIITE 3: AVOIMET VASTAUKSET	43

1 JOHDANTO

Näkyminen erilaisissa verkkokanavissa on organisaatiolle tänä päivänä todella tärkeää. On jopa todettu, että jos organisaatiota ei löydetä verkosta, sitä ei ole olemassa. Organisaatio voi hyödyntää verkkoa viestinnässään monilla eri tavoin, ja yksi keskeisimmistä tavoista on ylläpitää organisaation omia verkkosivuja. Verkkosivujen tulee olla toimivat ja niiden tulee vastata kohderyhmän tarpeisiin.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Pelastusopiston pelastusopisto.fi-verkkosivujen käyttäjätyytyväisyyttä. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää, mitä mieltä käyttäjät ovat Pelastusopiston verkkosivuista ja saada tietoa siitä, ovatko Pelastusopiston asettamat tavoitteet verkkosivuja kohtaan täyttyneet. Aihe on ajankohtainen, sillä Pelastusopiston verkkosivut ovat hiljattain kokeneet uudistuksen ja verkossa näkyminen on tänä päivänä tärkeää organisaation toiminnalle. Pelastusopisto viestii verkossa myös käyttäen apuna esimerkiksi sosiaalista mediaa sekä sähköpostia, mutta tutkimuksessa haluttiin keskittyä ainoastaan verkkosivujen toimivuuden mittaamiseen.

Verkkosivujen toimivuudella on merkitystä organisaation verkkoviestinnässä. Jos verkkosivut on suunniteltu sisällöltään ja ulkonäöltään monimutkaisiksi ja vaikeasti hahmotettaviksi, on selvää, etteivät ne houkuttele sivulla kävijää tutustumaan niihin paremmin. Käyttäjälle tärkeitä seikkoja ovat helppokäyttöisyys sekä visuaalisesti miellyttävä ilme. Hyvät verkkosivut houkuttelevat käyttäjää vierailemaan sivustolla uudelleen sekä tutkimaan niistä löytyvää tietoa tarkemmin. (Isohookana 2007, 274–275.)

Opinnäytetyö sisältää kaksi kokonaisuutta, jotka ovat teoriaosuus sekä itse tutkimus. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee verkkoviestintää ja sitä, miten internetin käytön yleistymisen on vaikuttanut viestintään. Teoriaosassa käsitellään myös organisaation verkkoviestintää ja sitä, miten organisaatio voi hyödyntää verkkosivuja ja mitä toimivilta verkkosivuilta vaaditaan. Opinnäytetyön viidennessä luvussa käsitellään Pelastusopistolle tehdyn tutkimuksen lähtökohtia sekä toteuttamista. Tämän jälkeen raportoidaan tutkimuksen tulokset ja viimeisessä luvussa kootaan yhteen tutkimuksessa esiin nousseet tärkeimmät seikat sekä pohditaan mahdollisia kehitystoimia sivuston hyväksi.

Opinnäytetyön toimeksiantaja, Pelastusopisto, on sisäministeriön alaisena toimiva oppilaitos. Pelastusopisto vastaa pelastustoimen ja hätäkeskusten ammatillisesta koulutuksesta, normaaliolojen häiriötilanteisiin ja poikkeusolosuhteisiin varautumiseen tähtäävästä koulutuksesta sekä kansainvälisiin siviilikriisinhallintatehtäviin valmentavasta koulutuksesta. (Pelastusopisto 2015.)

2 VIESTINTÄÄ VERKOSSA

Vest on venäjän kielen sana, jolla tarkoitetaan huhua, sanomaa tai uutista. Tästä sanasta tulee käyttämämme sana viestintä. Viestintä on meille arkipäivää ja sitä katsotaan tapahtuvan kaikkialla. Rooleja viestinnän kentässä voi olla monenlaisia; toisinaan olemme viestin vastaanottajia ja toisinaan tuottajia. Voimme olla myös viestin muokkaajia sekä tulkitsijoita tai viestin eteenpäin viejiä. Viestintä koskettaa meitä kaikkia, viestimme esimerkiksi kotona, ystäväpiirissä sekä harrastuksissa toisillemme. Työelämässä kohtaamme erilaisia viestejä työyhteisön sisällä ja ulkopuolella. Viestejä otetaan vastaan ja jaetaan erilaisissa kulttuureissa, yhteisöissä sekä valtioiden välillä. (Juholin 2013, 22.)

Verkkoviestinnässä viesti jaetaan tai lähetetään käyttäen verkkoa. Internetin on katsottu muokkavan radikaalisti perinteistä viestintää sekä inhimillisten ja sosiaalisten toimintojen muotoja (Matikainen 2008, 151). Internet on vaikuttanut viestintään siten, että valtioiden rajat ja aikavyöhykkeet eivät ole enää este viestin jakamiselle ja kommunikoimiselle (Juholin 2013, 22). Internetin käyttö on kasvanut jatkuvasti vuosien saatossa, ja 2000-luvulla tuotiin esille käsite nettisukupolvesta. Tähän sukupolveen kuuluvat ne ihmiset, jotka ovat lapsuudesta alkaen oppineet hallitsemaan internetin ja tietokoneen käytön sekä osallistuvat aktiivisesti verkossa käytävään keskusteluun. (Lehtonen 2008, 144.)

Jo pelkästään Suomessa 86 prosenttia 16–89 vuotiaista käytti internetiä vuonna 2014. Lähestulkoon kaikki alle 55-vuotiaat käyttävät internetiä päivittäin ja lisää uusia käyttäjiä tulee enää tätä vanhemmista ikäpolvista. Verkko-ostosten suosio on noussut ja yhä useampi ostaa matka- ja majoituspalveluita sekä vaatteita ja kenkiä internetin kautta. Yhteisöpalveluita käytetään myös yhtä enenevässä määrin ja niitä seurataan aktiivisesti. Myös erilaisten blogien ja keskustelupalstojen käyttö yleistyy kokoajan. (Suomen virallinen tilasto 2014.)

Helsingin Sanomat uutisoi vuonna 2014, että YK:n alaisen järjestön vuonna 2014 tekemän tutkimuksen mukaan maailmassa jo noin kolmella miljardilla ihmisellä on pääsy verkkoon. Saman tutkimuksen mukaan aktiivisia nettisivuja vuoden 2014 alussa oli peräti 185 miljoonaa kappaletta ja Googlen hakupalvelun osuus kaikista tietohauista oli 90 prosenttia. (Tuohinen 2014.)

Helsingin yliopiston viestinnän yliopistotutkija Janne Matikainen (2008, 152) vertaa teoksessa ”Kivi vai katedraali – Organisaatioviestintää teoriasta käytäntöön” verkkoa kaupunkiin. Tämän vertauksen mukaan maailmanlaajuisen verkon voidaan ajatella toimivan samalla tavalla kuin kaupungin. Matikaisen (2008, 152) mukaan internet tulisi nähdä toiminnallisena ja yhteisöllisenä tilana.

Edelleen kehittyvä teknologia on mahdollistanut vuorovaikutuksen ja eri toimintojen tapahtumisen verkossa. Esimerkiksi monet päivittäiset toiminnot, jotka ennen tehtiin fyysisesti vieraillemalla eri virastoissa ja laitoksissa, suoritetaan tänä päivänä verkossa. Kauppaostoksia hoidetaan verkossa kivi-jalkamyymälässä käymisen sijaan ja verkkopankki on tullut monen arkipäivään. Lisäksi verkon kautta tavataan ihmisiä sekä osallistutaan keskusteluihin. Internetiä hyödynnetään myynnissä sekä markkinoinnissa ja myös medially on oma rooli internetissä. (Matikainen 2008, 152–153.)

3 ORGANISAATION VERKKOVIESTINTÄ

Organisaatioita on erilaisia, ja se, minkä muotoinen organisaatio on, vaikuttaa siihen, minkälaiset lähtökohdat viestinnälle asetetaan. Esimerkiksi kun yrityksen tarkoituksena on tuottaa voittoa ja olla toiminnaltaan kannattava, suunnitellaan viestintä tukemaan yrityksen tavoitetta. Monien julkisyhteisöjen viestintä puolestaan voi perustua erilaisiin lakeihin ja sopimuksiin. (Juholin 2013, 25.)

Internetin kehitys on muuttanut organisaation viestintää merkittävästi. Internet antaa mahdollisuuden nopeaan sähköiseen kommunikointiin sekä vuorovaikutukseen ja se on mullistanut organisaation viestinnän kenttää viimeisen kymmenen vuoden aikana ja tulee muuttamaan sitä edelleen. Organisaatioissa perinteisinä pidetyt tiedottamis- ja yhteydenpitotavat ovat muuttumassa huomattavasti sähköisen kommunikoinnin vuoksi. (Lehtonen 2008, 143.)

Verkkoa voidaan käyttää apuna asiakas- ja sidosryhmäviestinnässä ja tiedottamisessa. Vaikka henkilökohtainen tapaaminen ja yhteydenotto ovat edelleen vaikuttavimpia ja arvokkaimpia viestinnän keinoja, ei niiden käyttö ole aina mahdollista tai niistä koituviin kuluihin ei ole resursseja. Jokaisen sidosryhmän kohdalla on lähes mahdotonta käyttää suoraa ja henkilökohtaista viestintää, varsinkin jos ryhmät ovat suuria ja hajautuneena ympäri maailmaa. Organisaatiokäytössä keskeisiä asiakas- ja sidosryhmäviestinnän välineitä ovat esimerkiksi erilaiset verkkopalvelut ja sähköposti. Internetin hyödyntäminen asiakas- ja sidosryhmäviestinnässä on edullista ja nopeaa verrattuna moniin muihin viestinnän keinoihin. Muun muassa näistä syistä internetin hyödyntäminen viestinnässä on kasvanut valtavasti. (Juholin 2013, 167–168.)

Verkon avulla organisaatio voi tarjota medialle ajantasaista ja käyttökelpoista materiaalia sekä tietoa. Ajantasaisena on hyvä pitää muun muassa organisaation viralliset tiedotteet, logot, yhteystiedot ja esitteet. Median nopeatempoisuuden vuoksi yrityksen on syytä varautua tarjoamaan toimittajille ajantasaista sisältöä ja materiaalia jo ennen kuin mitään on edes tapahtunut. Medialle suunnattu viestintä ja materiaali on syytä suunnitella toimittajan näkökulmasta. (Juholin 2013, 327.)

Internetillä on myös merkitystä brändin, eli tavoitemielikuvan rakentamisessa ja hallitsemisessa, sillä verkko on vuorovaikutteisempi ja moniulottuvaisempi kuin monet muut aiemmin brändin rakentamisessa käytetyt välineet. Verkko mahdollistaa vuorovaikutteisuuden yrityksen ja asiakkaan välillä, jolloin asiakas otetaan mukaan yrityksen verkkopalvelun toimintaan jossain muodossa. Asiakkaat eivät ole enää yksisuuntaisen markkinoinnin kohteena, vaan markkinointi on muuttunut keskustelevaksi asiakkaan ja organisaation välillä. Verkossa leviävään puheeseen ja keskusteluun organisaatio ei kuitenkaan voi vaikuttaa, joten maineen hallitseminen on yritykselle vaikeampaa kuin koskaan ennen. (Matikainen 2008, 154–155.)

Kun puhutaan organisaation verkkoviestinnästä, ei voida sivuuttaa sosiaalista mediaa. Juholinin (2013, 333) mukaan vuonna 2012 tehty tutkimus osoittaa, että markkinoinnin ammattilaisista suurin osa (83 %) pitää sosiaalista mediaa tärkeänä liiketoiminnalle. Sosiaalisen median hyödyt yritykselle ovat muun muassa näkyvyyden lisääntyminen ja kävijämäärän kasvu yrityksen eri verkkokanavissa.

Sosiaalisen median avulla organisaatio voi myös saada parempaa ja tarkempaa tietoa kohderyhmästään ja sen toiminnasta. Toisaalta myös perinteinen kohderyhmäajattelu voi muodostua vaikeaksi, sillä sosiaalinen media tuo esiin myös yksilön tarpeet. Sosiaalinen media on myös mullistanut perinteistä viestintää. Yksisuuntainen viestintä on muuttunut vuorovaikutustaitoja vaativaksi yhteisölliseksi keskusteluksi. (Juholin 2013, 333–334.)

4 VERKKOSIVUT VIESTINNÄN VÄLINEENÄ

Organisaatio voi käyttää verkkosivuja monilla eri tavoin viestintään. Verkkosivujen muotoon vaikuttaa vahvasti se, mikä organisaatio on kyseessä ja kenen käyttöön sivusto on suunniteltu. Verkkosivujen tarkoitus voi olla esimerkiksi informaation tuottaminen asiakkaalle tai myynnin lisääminen verkkokaupan avulla. Verkkosivu voidaan perustaa vauhdittamaan jotain tiettyä mainoskampanjaa tai sen tarkoituksena voi olla toimia organisaation sisäisessä viestinnässä. (Jääskeläinen 2010, 161.)

Organisaatio voi siis ylläpitää erilaisia verkkopalveluita eri sidosryhmien tarpeisiin. Julkisen verkkopalvelun lisäksi organisaation käytössä voi olla esimerkiksi verkkopalvelu, jonka käyttäjäryhmä on rajattu vain tiettyihin asiakas- ja sidosryhmiin. Tällöin puhutaan ekstranetistä, jonka sisältö on vain rajatun käyttäjäryhmän saatavilla. Ekstranetiä voidaan hyödyntää esimerkiksi tiedon jakamisessa avain- tai kanta-asiakkaille. Ekstranetin avulla voidaan esimerkiksi esitellä uusia tuotteita pienelle ryhmälle, ennen kuin tieto julkaistaan suurelle yleisölle. (Juholin 2001, 168). Kun ekstranet on toteutettu oikein ja se ottaa huomioon kohderyhmän tarpeet, voi se käyttäjästä tuntua hyvinkin henkilökohtaiselta viestinnän kanavalta. (Juholin 2013, 326.)

Organisaation sisäisessä viestinnässä voidaan käyttää puolestaan intranettiä, joka on organisaation henkilöstön käyttöön tarkoitettu verkkopalvelu. Sen avulla henkilöstölle voidaan jakaa organisaation toiminnassa oleellista tietoa ja työkaluja. Intranetiä henkilöstö voi käyttää apuvälineenä heidän työssään, mutta lisäksi se voi toimia myös uudenaikaisena viestintävälineenä työyhteisön sisällä. Intranet voi parhaimmillaan olla kasvokkain tapahtuneen kommunikoinnin jälkeen paras keino kommunikoida henkilöstön kanssa. Se voi kanavana olla samalla oppimis-, suunnittelu-, yhteistyö-, ja tiedonjäljitys- ympäristö. (Juholin 2013, 324–325.)

Yksi verkkopalvelun muoto voi olla myös verkkokauppa, jonka tarkoituksena on voiton tuottaminen. Verkkokaupan tarkoituksena on vauhdittaa myyntiä, mutta sitä voidaan käyttää myös yritystietoisuuden lisäämiseen. Verkkokaupan toteuttaminen ja ylläpito on normaaliin kivijalkamyymälään verrattuna edullista. (Jääskeläinen 2010, 101.)

4.1 Toimivien verkkosivujen edellytykset

Toimivien verkkosivujen kantavin voima on niiden kohdistaminen oikealle kohderyhmälle. Erityisen tärkeää on huomioida erikoistarpeet, joita kohderyhmällä voi olla. Kohderyhmä saattaa olla esimerkiksi asiakkaat, jotka voivat jakautua nykyisiin ja potentiaalsiin uusiin asiakkaisiin. Muita kohderyhmiä, joita organisaatiolla voi olla, ovat muun muassa sijoittajat, median edustajat, yhteistyökumppanit ja kilpailijat. (Jääskeläinen 2010, 162.)

Toimivilta verkkosivuilta vaaditaan selkeyttä ja niiden tulee latautua nopeasti ilman teknisiä ongelmia. Lisäksi verkkosivujen tulee näyttää siltä, että niiden takana on oikea ja toimiva organisaatio. Erityisen tärkeää on, että verkkosivut ovat ajankohtaiset ja niitä päivitetään tarpeeksi tiheään. Myös

verkkosivun kautta saatu palaute tulee käsitellä nopeaan, parhaimmillaan jopa reaaliajassa. Nämä seikat lisäävät sivuston ja sen takana olevan organisaation uskottavuutta. (Jääskeläinen 2010, 163.)

Seuraavassa käsitelämme verkkosivujen sisältöä, käytettävyyttä ja ulkoasua tarkemmin. Näillä kaikilla osa-alueilla on suuri merkitys siihen, että verkkosivut toimivat optimaalisesti ja palvelevat niiden käyttäjiä hyvin.

4.1.1 Sisältö

Jääskeläisen (2010, 37) teoksessa Verkkopalvelun ostajan opas todetaan, että ”sisältö on kuningas”. Tässä luvussa käydään läpi sisältöön liittyviä seikkoja, joilla on merkitystä verkkosivujen toimivuudessa.

Sisältöä voidaan jakaa verkkosivuilla monin eri tavoin, esimerkiksi kuvilla, tekstillä, videoilla ja otsikoilla. Sisällön tuottamiselle suunnan antaa kuitenkin pohjimmainen kysymys siitä, mikä on koko verkkosivun tarkoitus. Sisältö verkkokaupan sivuilla ei voi olla samanlaista kuin esimerkiksi pelkäsi informaatiokanavaksi suunnitellulla sivulla. (Jääskeläinen 2010, 38). Kirjoitetulla sisällöllä on suuri merkitys myös siihen, miten käyttäjät löytävät verkkosivut hakukoneen avulla (Kananen 2013, 40).

Sisällön tulee vastata sitä, mitä verkkosivuilla vieraileva odottaa sieltä löytävänsä. Jos sivut eivät anna oikeanlaista sisältöä tai se ei ole tarpeeksi selkeää, on se riittävä syy siihen, että käyttäjä poistuu sivulta ja tämän jälkeen mahdollisesti etsii toisen sivuston, josta hän saa vastauksen omiin tarpeisiinsa. (Jääskeläinen 2010, 39–40.)

Kuten jo aiemmin mainittiin, on verkkosivujen kohderyhmän valinta erityisen tärkeää. Verkkoviestinnän sisällön suunnittelu tulee siis aloittaa verkkosivujen kohderyhmän analysoinnilla, eli miettimällä kenelle sivut ovat tarkoitettu. Tämän jälkeen selvitetään kohderyhmän tarpeet, eli millaista tietoa tai palvelua kyseinen kohderyhmä tarvitsee ja millaisella sisällöllä voidaan tarjota kohderyhmän tarvitsemää informaatiota. Vasta tämän jälkeen voidaan määritellä viestinnän teemat ja tekstityylit. Teemojen tulee olla sellaisia, että ne herättävät valitun kohderyhmän mielenkiinnon ja samalla sisällön tulee puhutella kohderyhmään kuuluvia. (Kananen 2013, 40–41.) Siinä missä muidenkin liiketoiminnan osa-alueiden toiminta on tavoitteellista, tulee verkkosivujen sisällön suunnittelulle asettaa myös tavoitteita.

4.1.2 Käytettävyys

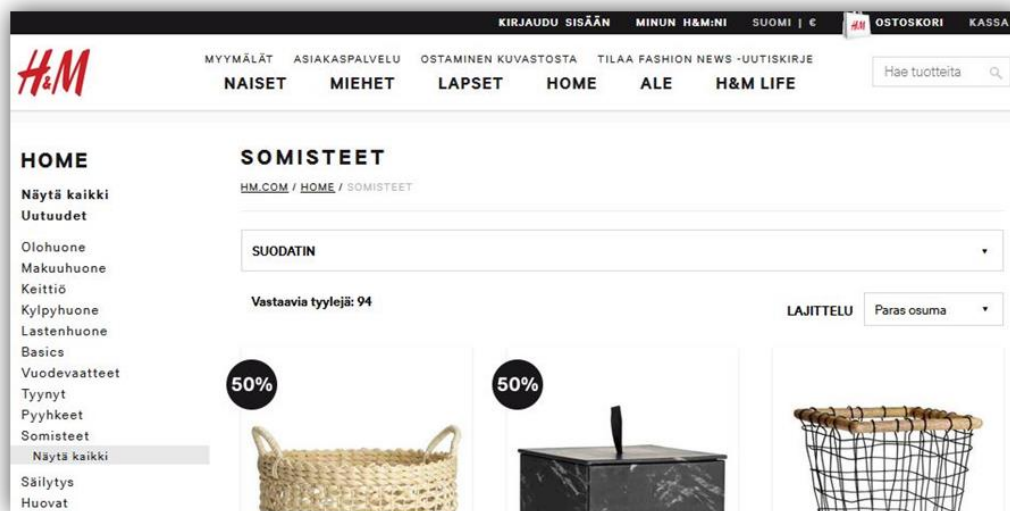
Verkkosivulle saapuessaan käyttäjä tekee tiedostamattaan arvion siitä, viihtyykö hän sivulla vai ei. Tämä ensivaikutelma syntyy lähes heti, kun vierailija saapuu sivustolle. Tätä ensivaikutelmaa voidaan verrata siihen, kun ennestään tuntemattomat ihmiset tapaavat keskenään – aluksi toisesta joko pitää tai ei pidä. Jos käyttäjä pettyy heti saapuessaan sivulle, on siitä syntynyttä negatiivista mielikuvaa todella vaikeaa kääntää positiiviseksi. (Kananen 2013, 31.) On ensisijaisen tärkeää, että sivulla vieraileva tietää, mille sivustolle hän on saapunut ja millainen toimija ylläpitää verkkosivua.

Verkkosivujen etusivu on yleisesti oikea paikka kertoa vierailijalle lyhyesti, mistä sivustossa on kysymys. Tästä syystä etusivu tulisi suunnitella siten, että se synnyttää kokonaiskuvan toimijasta sekä sivuston luonteesta. (Pohjanoksa, Kuokkanen ja Raaska 2007, 150.)

Toimivien verkkosivujen rakenne on suunniteltu niin, ettei käyttäjälle jää epäselväksi, miten sivustoa käytetään. Rakennehierarkian suunnittelussa tulee ottaa huomioon käyttäjäystävällisiä seikkoja, kuten se, että rakenteessa käytettävät sanat ja termit ovat käyttäjälle tuttuja. Hyvin suunnitelluilla verkkosivuilla käyttäjä tietää aina, missä kohtaa sivustoa hän milloinkin on. (Pohjanoksa ym. 2010, 150–151.)

Voidaan sanoa, että ajan saatossa käyttäjät ovat oppineen tietynlaiset mallit ja rakenteet, joita he pitävät optimaalisina. Näistä perusmalleista on tullut normeja ja tästä syystä monilta verkkosivuilta löytyy tietyt elementit yleensä tutuista paikoista. Esimerkiksi meillä länsimaissa lukemistapa alkaa vasemmalta ylhäältä, joten organisaation logo löytyy yleensä verkkosivujen vasemmasta yläkulmasta. Tämä siksi, että vierailijan katse ajautuu siihen ensimmäisenä. Valikot sijoitetaan joko vasempaan reunaan tai keskelle ylös. Näillä asetteluilla on merkitystä sivujen käytettävyydessä, sillä ne ovat käyttäjälle ennestään tuttuja ja täten helpottaa sivustolla liikkumista. (Kananen 2013, 31–33).

Kuvasta 1 nähdään, että esimerkiksi H&M:n verkkosivuilla on käytössä verkkokaupan perusmalli, jossa sivupalkki on vasemmalla, navigointipalkki ylhäällä keskellä, logo vasemmalla yläkulmassa ja ostoskori oikealla ylhäällä. Tätä voidaan pitää opittuna mallina verkkokaupalle.



KUVA 1. Verkkokaupan perinteinen malli. Kuvakaappaus H&M verkkokaupan sivulta (H&M 2015.)

Jos käyttäjä tekee ostoksia tai varauksia verkossa, on hänelle tärkeää tietää, missä vaiheessa hänen asiointinsa on menossa (Pohjanoksa ym. 2010, 151). Seuraavasta kuvasta 2 käy ilmi, miten esimerkiksi elokuvateatteri Finnkinon verkkosivuilla on hoidettu asiakkaan informoiminen hänen asiointinsa aikana. Kyseisestä esimerkistä näkee, kuinka helppo asiakkaan on nähdä, missä vaiheessa hänen asiointinsa sivulla on menossa ja mitä vaiheita hänen täytyy suorittaa ennen kuin varaus on valmis.



KUVA 2. Verkkopalvelun asiointin eri vaiheet. Kuvakaappaus Finnkinon verkkosivuilta (Finnkino 2015.)

Verkkosivujen linkit tulee suunnitella niin, että ne selvästi näyttävät linkeiltä ja niissä kerrotaan, mikä niiden sisältö on ja mihin linkki johtaa. Tämän ei tarvitse enää nykyään tarkoittaa sitä, että jokainen linkki olisi pelkästään alleviivattu sininen teksti verkkosivulla. Linkit voidaan esimerkiksi suunnitella siten, että linkki selkeästi reagoi kun hiiri vietään sen päälle. Tämä auttaa myös verkkosivujen visuaalisessa suunnittelussa, jolloin käytettävyys ja visuaalisuus kulkevat käsi kädessä, eikä visuaalisesti toimivan elementin tarvitse olla käytettävyydeltään huono. (Pohjanoksa ym. 2010, 150–151, 148.)

On myös käyttäjälle hyödyksi, jos hän näkee linkistä, onko hän jo aikaisemmin klikannut sitä. Tämä helpottaa käyttäjää sivustolla liikuessa niin, ettei hänen tarvitse toistuvasti aukaista samoja linkkejä tarkistaakseen joko hän on sisällön sen takaa katsonut. On myös syytä informoida verkkosivujen käyttäjää, jos linkki johtaa pois sivustolta tai linkkiä painamalla aukeaa liitetiedosto. Näiden seikkojen yhteydessä täytyy käyttäjälle kertoa, mihin sivustolle linkki johtaa ja minkä tyyppinen liitetiedosto linkistä aukeaa. (Pohjanoksa ym. 2010, 151.)

4.1.3 Ulkoasu

Jääskeläisen (2010, 53–54) kirjoittamassa teoksessa Verkkopalvelun ostajan opas sanotaan, että eniten käyttäjän ostopäätökseen vaikuttaa se, miltä sivusto näyttää. Tunteet vaikuttavat paljon siihen, millaista vierailumme verkkosivuilla on. Visuaalisesti hyvin toteutetut verkkosivut rentouttavat ja tuntuvat helpoilta käyttää, eikä käyttäjä turhaudu sivustolla käydessään. Jos verkkosivujen visuaalinen ilme on sekava ja huonosti suunniteltu, tulee käyttäjälle mielikuva, että sivuston käyttäminen on hankalaa. Näin voi tapahtua, vaikka sivusto olisi sisällöltä ja käytettävyydeltä suunniteltu helpoksi ja yksinkertaiseksi käyttää mutta visuaalinen ilme antaa sivustolta sekavan mielikuvan.

Sitä, millaisia tunteita visuaalinen ilme tuottaa, on hyvin vaikeaa pukea sanoiksi. Saatamme vain tuntea epämääräisen tunteen siitä, että kaikki ei ole kunnossa tai jokin sivustossa häiritsee. Visuaalista ilmettä suunniteltaessa onkin syytä luottaa tunteisiin ja juuri sen vuoksi sen suunnittelu on todella hankalaa. Visuaalisessa suunnittelussa on yleistä käyttää ulkopuolista ammattilaista. (Pohjanoksa ym. 2010, 111.)

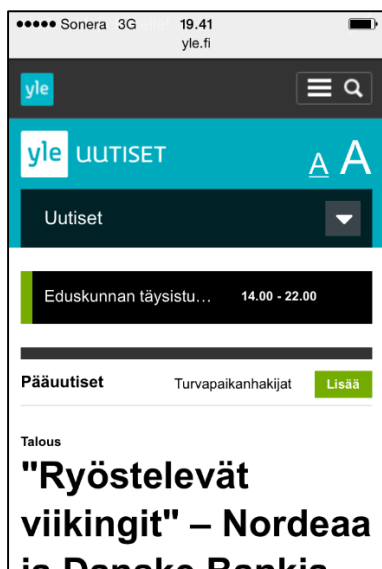
4.2 Sivuston käyttö eri laitteilla

Verkkosivuja selataan yhä enenevässä määrin muilla laitteilla kuin tietokoneella, suosituimpia näistä lienevät älypuhelimet ja tabletit. Vuonna 2011 on arvioitu olevan jo noin 1 503 miljoonaa mobiiliverkon käyttäjää koko maailmassa. Tämä luku on vain aavistuksen verran vähemmän kuin se, mitä tietokoneella internetiä käyttäviä on. Ennusteet tietokoneiden syrjäytymisestä nostettiin esiin jo vuonna 2010, jolloin ennustettiin mobiiliverkon käyttäjien määrän ajavan tietokoneilla internetiä käyttävien edelle vuoteen 2014 mennessä. Muun muassa Facebook on jo ilmoittanut, että enemmistö yhdysvaltaisista verkon käyttäjistä selaa Facebookia enemmän mobiililaitteella kuin tietokoneella. (Salmenkivi 2012, 59.)

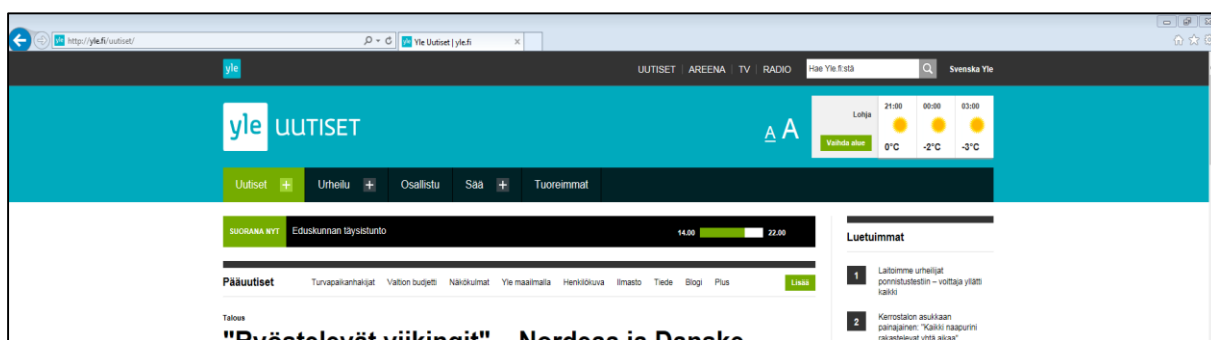
Tilastokeskus on tutkinut suomalaisten internetin käyttöä. Suomessa verkkoa päivittäin selaavien määrä on noussut viime vuosina, ja tähän on vaikuttanut paljon älypuhelimien ja tablettien käytön yleistymisen. Internetiä ei enää käytetä vain kotona, koulussa tai työpaikalla, vaan se kulkee aina käyttäjän mukana taskussa. Yli puolet (54 %) 16–89-vuotiaista suomalaisista kertookin käyttävänsä internetiä matkapuhelimellaan kodin ja työpaikan ulkopuolella. (Suomen virallinen tilasto 2014, 1.)

Mobiililaitteiden yleistymisen vuoksi verkkosivujen ylläpito on ollut uuden haasteen edessä. Isoille näyttöpäätteille ja yleensä hiiren avulla selattavasi suunnitellut sivut eivät mukaudu kosketusnäytöllä käytettäväksi. Kun sivut rakennetaan käyttäjäystävällisiksi eri laitteille, puhutaan responsiivisuudesta eli mukautuvasta suunnittelusta. Kun verkkosivut noudattavat responsiivista suunnittelua, ne automaattisesti skaalautuvat sopiviksi juuri sille laitteelle, mikä käyttäjällä on edessään. Osa isoista, tilaa vievistä toiminnoista kuten kuvista ja erilaisista bannereista, voidaan jättää pienemmiltä näytöiltä pois, jotta käyttömukavuus säilyy. (Karukka ja Inkilä 2013.)

Esimerkkinä mukautuvasta suunnittelusta voidaan käyttää YLEn uutisten verkkosivuja. Kuten seuraavista kuvista 3 ja 4 nähdään, älypuhelimien näytöllä uutiset ovat tiivistetty yhden palstan leveydelle ja tietokoneen näytöllä on näkyvässä laajempi kokonaisuus. Jos verkkosivut näyttäisivät älypuhelimien näytöllä samalta kuin tietokoneen näytöllä, olisi painikkeiden painaminen ja sivun jatkuva suurentaminen käyttäjälle hyvin työlästä.



KUVA 3. Kuvakaappaus YLE uutisten verkkosivuilta mobiililaitteen verkkoselaimessa (Yle 2015.)



KUVA 4. Kuvakaappaus YLE uutisten verkkosivuilta tietokoneen verkkoselaimessa (Yle 2015.)

Responsiiviset sivut lisäävät käyttömukavuutta. Suunnittelussa on oleellista ottaa huomioon, että sivustolla oleva sisältö esitetään käyttäjälle tarpeellisessa järjestyksessä. On erityisen tärkeää tuntea sivujen käyttäjät, eli mitä käyttäjät sivulta hakevat ja mitkä ovat heidän tarpeensa sivuja kohtaan. Suunnittelussa ei pelkästään siis riitä se, että kuvat ja tekstit muokataan näkymään erikokoisilla näyttöillä helposti selattavassa muodossa. (Karukka ja Inkilä 2013.)

5 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, ovatko käyttäjät tyytyväisiä Pelastusopiston pelastusopisto.fi verkkosivuihin ja samalla tehtiin kartoitus siitä, mitkä osat sivuilla ovat toimivia ja mitkä mahdollisesti kaipaavat parannusta. Tulosten perusteella Pelastusopiston verkkosivuja voidaan muokata ja kehittää vastaamaan paremmin sivuilla kävijöiden tarpeita.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus

Verkkosivut ovat tärkeässä osassa Pelastusopiston ulkoisessa viestinnässä, joten niiden toimivuudella on suuri merkitys organisaatiolle. Tutkimuksen avulla haluttiin saada tietoa siitä, miten Pelastusopiston verkkosivut palvelevat eri sidosryhmiä. Tutkimuksen avulla etsittiin vastausta tutkimuskysymyksiin: Onko oikea tieto oikeassa paikassa? Kokeeko jokin käyttäjäryhmä tiedon löytämisen vaikeaksi?

Tutkimuksen avulla etsittiin vastausta myös siihen, täyttyvätkö verkkosivuille asetetut tavoitteet. Pelastusopiston viestintästrategian 2013–2015 mukaan verkkosivujen tavoitteena on tarjota houkuttelevaa ja kattavaa tietoa niiden käyttäjille. Tiedon tulee käyttäjien näkökulmasta olla helposti löydettävää ja tiedon tulee olla ajantasaista. (Pelastusopisto 2013.)

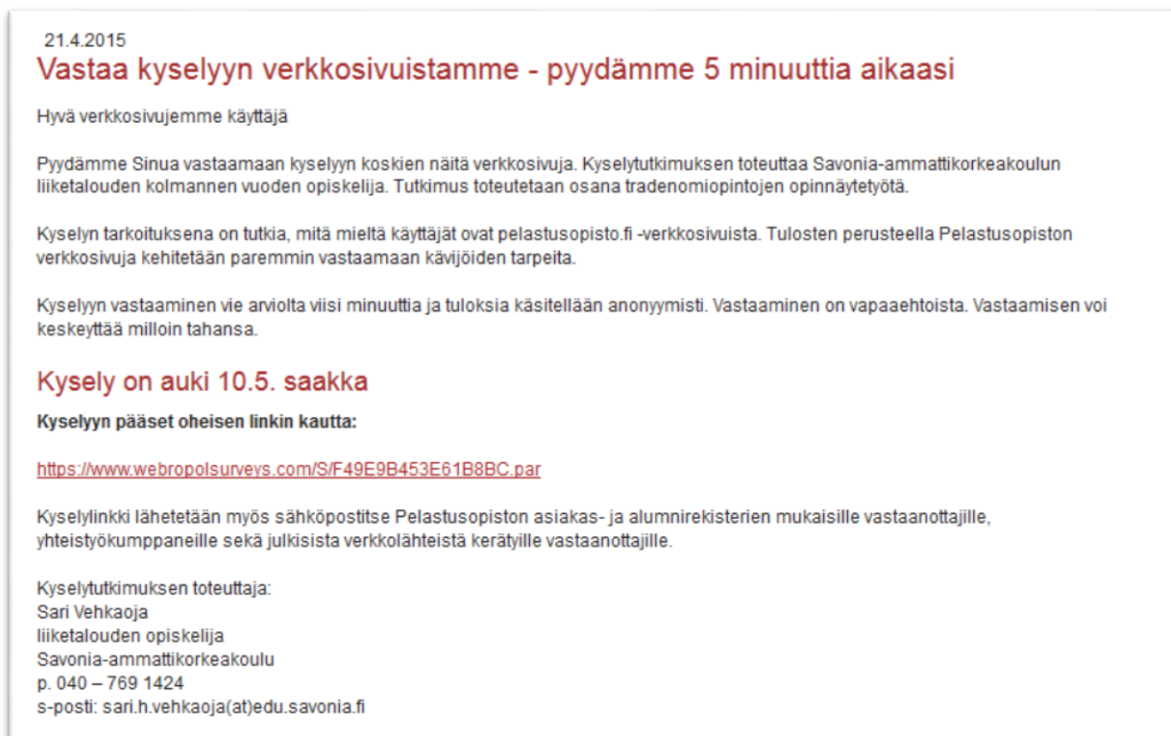
5.2 Kyselytutkimuksen toteutus

Opinnäytetyössä tehtävä tutkimus Pelastusopistolle oli kvantitatiivinen tutkimus, jossa tieto kerättiin verkkokyselyä käyttäen. Kysely suunnattiin Pelastusopiston tärkeimmille sidosryhmille sekä verkkosivuilla vieraileville. Koska verkkosivut sijaitsevat internetissä, oli verkkokyselyn käyttäminen tiedon keräämisessä looginen vaihtoehto, eikä muita vaihtoehtoja juuri mietitty. Kyselyn toteuttamisessa ja tulosten analysoinnissa käytettiin apuna Webropol-sovellusta.

Määrällisessä, eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa on lähtökohtaisesti tarkoitus osoittaa kysymyksiä pienelle joukolle. Tätä pientä ryhmää kutsutaan nimellä otos. Vastaajien, eli otoksen katsotaan edustavan perusjoukkoa ja tällöin tutkimustulosten voidaan ajatella edustavan koko joukkoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia tarkastellaan tilastollisilla menetelmillä ja mittaamisen tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää tietoa. Yleisesti kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä kyselylomaketta. (Kananen 2008, 10–11.)

Verkkokyselyn hyviin puoliin lukeutuu esimerkiksi se, että sillä voidaan tavoittaa vastaajia ympäri Suomen, tai jopa ympäri maailman, heidän asuinpaikasta tai sijainnista riippumatta. Verkkokyselyssä on myös alhaiset kustannukset, sillä siitä ei synny esimerkiksi matka-, puhelin- tai postituskustannuksia. Lisäksi tiedonkeruu on nopeampaa perinteisiin posti- tai puhelinkyselyihin verrattuna. (Kananen 2014, 156.)

Kyselylinkki lähetettiin sähköpostilla Pelastusopiston asiakas- ja alumnirekisterin mukaisille vastaanottajille, yhteistyökumppaneille sekä julkisista verkkolähteistä kerätyille vastaanottajille. Yhteensä sähköpostin vastaanottajia oli arviolta 2000 kappaletta. Sähköpostilistan kokoamisesta ja kyselylinkin postittamisesta vastasi Pelastusopisto. Kyselyn yhteyteen laadittiin mukaan saatekirje, ja saatekirjeeseen tuli tieto myös tutkimuksen toteuttajasta (Liite 1). Linkki kyselylomakkeeseen sijoitettiin myös Pelastusopiston verkkosivuille. Se osoittautui loogiseksi valinnaksi, sillä linkin kautta myös verkkosivuilla kyselyn ajankohdan aikana vierailevat pääsivät vastaamaan kyselyyn. Kuvasta 5 nähdään, millaista saatekirjettä käytettiin pelastusopisto.fi-verkkosivuilla.



KUVA 5. Kyselyn saatekirje Pelastusopiston verkkosivuilla. (Pelastusopisto 2015.)

5.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin teorian pohjalta ja myös Pelastusopiston tarpeiden ja toiveiden mukaan. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan niin, että ne olisivat helposti tulkittavissa. Valmis kyselypohja lähetettiin testivastaajille vielä ennen julkaisua, jotta mahdolliset virheet ja väärinymmärrettävät kysymykset voitiin muokata tai karsia pois. Testivastaajilta saatiin paljon hyviä kommentteja kyselyn viimeistelyyn. Kyselyn visuaalisen ilmeen haluttiin myös olevan hillitty ja selkeä, ettei mikään ylimääräinen seikka veisi huomiota pois itse kyselystä. Saatekirjeestä pyrittiin myös muotoilemaan mahdollisimman houkutteleva ja selkeä.

Kyselyn alussa kartoitettiin, ketkä sivustolla vierailevat. Kyselyyn vastaajilta kysyttiin muun muassa sitä, missä roolissa he vierailevat sivuilla. Tähän päädyttiin siksi, että tuloksia analysoitaessa voitiin verrata vastauksia eri ryhmien välillä. Taustatietojen kartoitukseen kuului myös kysymykset siitä, kuinka usein ja millä laitteella vastaaja vierailee pelastusopisto.fi-verkkosivuilla sekä mitkä ovat yleisimmät syyt vierailulle.

Taustatietojen jälkeen kyselyssä tuli eteen joukko väittämiä, jotka jakautuivat neljään eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet olivat sisältö, käytettävyys, tiedon löydettävyys ja ulkoasu. Jokaisen osa-alueen sisällä oli 3 – 4 väittämää sekä mahdollisuus antaa kirjallista palautetta koskien kyseistä aihealuetta. Sisältö, käytettävyys, tiedon löydettävyys sekä ulkoasu ovat tärkeitä seikkoja toimivilla verkkosivuilla. Näillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan, onko pelastusopisto.fi-verkkosivulla kehitettävää jonkin osa-alueen suhteen.

Viimeisellä sivulla kysyttiin vastaajalta kokonaisarviota koskien pelastusopisto.fi verkkosivuja sekä kyselyn lopussa oli vielä kaksi avointa kenttää. Näistä kentistä toiseen vastaaja sai kirjoittaa mahdollisista ongelmista tai epäkohdista, joihin hän on törmännyt käyttäessään Pelastusopiston verkkosivuja ja viimeisessä kentässä vastaaja pystyi antamaan avointa palautetta koskien verkkosivuja.

Avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia, koska vastaajia ei haluttu pakottaa antamaan palautetta. Kaikki muut kysymykset asetettiin pakollisiksi, mutta esimerkiksi väittämiä koskevissa kysymyksissä vastaajalla oli mahdollisuus valita ”en osaa sanoa” yhtenä vastausvaihtoehtona.

5.4 Tutkimuksen luotettavuuden pohdinta

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden ja laadun mittaamisen käsitteinä tunnetaan reliabiliteetti ja valideiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa käytännössä sitä, että jos tutkimus tehtäisi uudelleen, siitä saatavat tulokset olisi samat eli tulokset ovat pysyvät. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi tekemällä uusintamittaus täysin samoilla mittareilla tai käyttämällä kokonaan uusia asiaa mittaavia mittareita. Valideiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen pätevyys varmistetaan esimerkiksi sillä, että tutkimuksessa käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mitataan oikeita asioita. (Kananen 2014, 262.)

Kyselyssä pyrittiin käyttämään oikeanlaisia kysymyksiä ja korjaamaan mahdolliset virheet ja väärinkäsitykset pois testivastaajien avulla. Testivastaajilta saatiin paljon hyviä kommentteja ja muutosehdotuksia kyselyn suhteen, joten se testivastaajien käyttäminen osoittautui hyväksi valinnaksi luotettavuuden kannalta.

Kysely kohdistettiin tahoille, joiden oletetaan käyttävät pelastusopisto.fi-sivustoja. Kyselyn osoittaminen esimerkiksi muulle väestölle olisi ollut turhaa, sillä heitä ei juuri kosketa se, miten Pelastusopiston verkkosivut toimivat.

6 PELASTUSOPISTON VERKKOSIVUJEN KÄYTTÄJÄKYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa käymme läpi tutkimusten tuloksia. Kyselyn tulokset on raportoitu siinä järjestyksessä, missä ne ovat kyselylomakkeella (Liite 2). Alussa käymme läpi kyselyyn vastanneiden taustatietoja, tämän jälkeen väittämät osa-alueittain sekä lopuksi kokonaisarvio ja avoimet kysymykset.

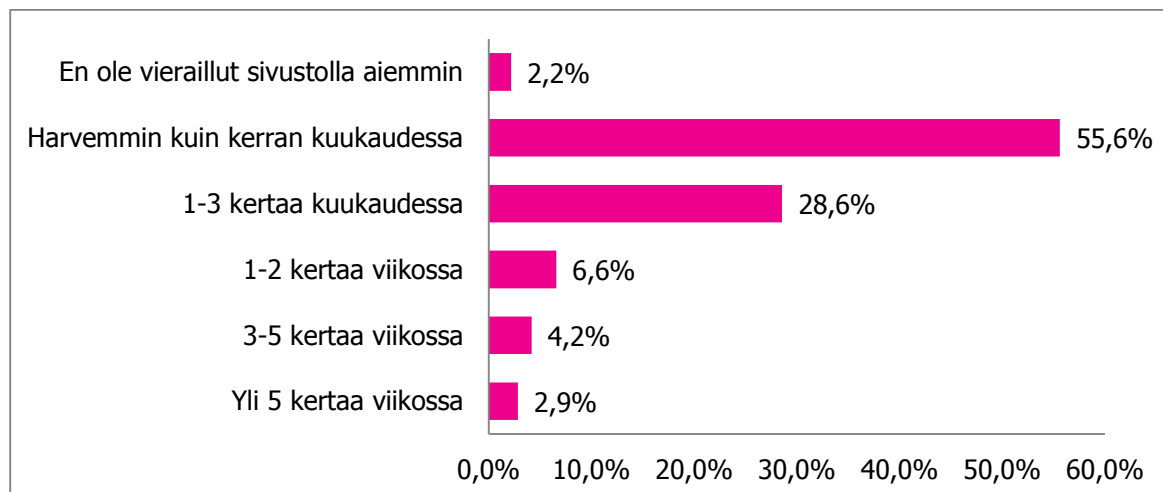
Kysely toteutettiin 21.4.–10.5.2015 välisenä aikana ja tässä ajassa saatiin yhteensä 455 vastausta.

6.1 Taustatiedot

Vastaajien taustatietoina kysyttiin, kuinka usein ja millä laitteella vastaaja vierailee pelastusopisto.fi-verkkosivuilla, sitä mikä on hänen ensisijainen rooli vierailijana ja mitkä ovat vierailun yleisimmät syyt. Näillä kysymyksillä pyrittiin kartoittamaan, kuka on verkkosivujen tyypillinen käyttäjä, mihin hän sivustoa käyttää ja kuinka usein hän verkkosivuilla vierailee.

Vierailutiheys

Kyselylomakkeen ensimmäisessä kohdassa tiedusteltiin, kuinka usein vastaaja vierailee pelastusopisto.fi-verkkosivulla. Vaihtoehtoja oli kuusi ja ne olivat yli viisi kertaa viikossa, 3 – 5 kertaa viikossa, 1 – 2 kertaa viikossa, harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja ei ole vierailut sivustolla aiemmin. Alla olevasta kuviosta 1 nähdään, miten vierailutiheys on prosentuaalisesti jakautunut kaikkien vastanneiden kesken.

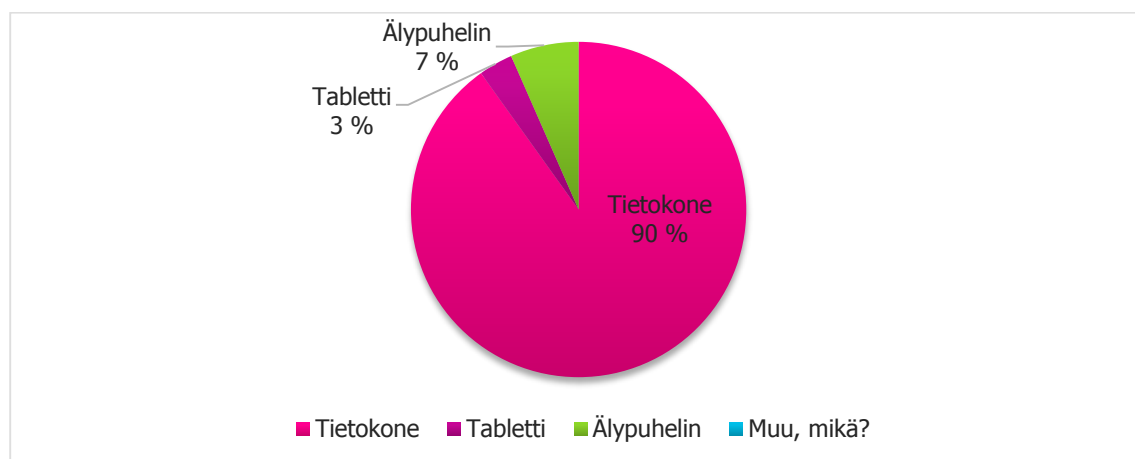


KUVIO 1. Käyttäjien vierailutiheys pelastusopisto.fi sivustolla (n=455)

Kuviosta 1 nähdään, että yli puolet (55,6 %) vastaajista ilmoitti vierailevansa verkkosivuilla harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Toiseksi eniten (28,6 %) vastaajat kertoivat vierailevansa sivustolla 1-3 kertaa kuukaudessa. Sivustolla 1-2 kertaa vierailevia oli hieman alle seitsemän prosenttia (6,6 %) vastaajista. Loput prosenttiosuudet jakautuivat tasaisesti yli 5 kertaa viikossa vieraileviin (2,9 %), 3-5 kertaa viikossa vieraileviin (4,2 %) ja heihin, jotka eivät olleet vierailleet sivustolla aiemmin (2,2 %).

Yleisin käytössä oleva laite

Seuraavassa kohdassa kartoitettiin laitetta, jolla vastaaja yleisimmin selaa pelastusopisto.fi-verkkosivua. Vastaaja pystyi valitsemaan valmiiksi annetuista vaihtoehdoista, joita olivat tietokone, tabletti, älypuhelin ja ”muu, mikä?”. Kyselyssä painotettiin nimenomaan laitetta, jolla vastaaja vieraili pelastusopisto.fi-verkkosivulla. Alla olevasta kuviosta 2 nähdään, miten yleisimmin käytössä olevien laitteiden käyttö jakautuu prosentuaalisesti vastaajien kesken.



KUVIO 2. Laite, jolla käyttäjät vierailivat yleisimmin pelastusopisto.fi-verkkosivulla. (n=455)

Lähes kaikki (90 %) vastaajista kertoivat käyttävänsä ensisijaisesti tietokonetta sivustolla vierailuun. Loput vastaajista käyttivät joko tablettia (3 %) tai älypuhelinta (7 %) ensisijaisena laitteenaan. Muuta laitteita ei kukaan kyselyyn osallistuneista kertonut käyttävänsä.

Sivuston toimivuus käytössä olevalla laitteella

Tämän jälkeen vastaajalta tiedusteltiin, toimivatko pelastusopisto.fi-verkkosivut moitteettomasti heillä yleisimmin käytössä olevalla laitteellaan. Jos sivusto ei jostain syystä toiminut moitteettomasti kyseisellä laitteella, sai vastaaja antaa kirjallisen tiedon siitä, mikä ongelma hänellä oli tullut vastaan.

Lähes kaikki (95 %) vastaajat kertovat sivuston toimivan moitteettomasti heidän ensisijaisessa käytössä olevalla laitteella. Vain viidellä prosentilla vastaajista oli ollut ongelmia sivustolla vieraillessa.

Halusimme tietää, miten ensisijaisen laitteen valinta vaikuttaa verkkosivustolla vierailamisen moitteettomuuteen, joten tarkastelemme taulukossa 1, miten vastaukset jakautuvat prosentuaalisesti eri laitteiden käyttäjien kesken.

TAULUKKO 1. Vastaajien jakauma (%) kysyttäessä, toimivatko verkkosivut hänen käyttämällään laitteella moitteettomasti. ($n=455$)

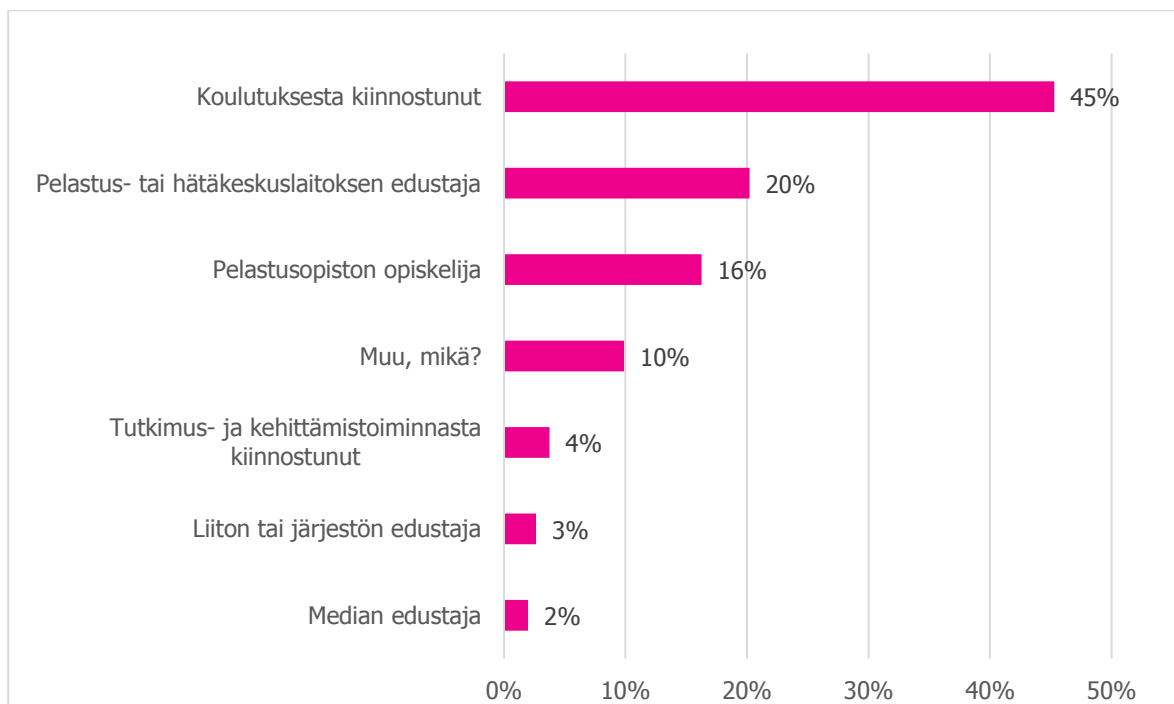
Vastaajan käyttämä ensisijainen laite ($n=455$)				
	Tietokone (N=410)	Tabletti (N=15)	Älypuhelin (N=30)	Muu, mikä? (N=0)
Kyllä	98 %	73 %	70 %	0 %
Ei, millaisia ongelmia?	2 %	27 %	30 %	0 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	0 %

Kuten taulukosta 1 on luettavissa, tietokonetta ensisijaisesti käyttävistä vain pieni osa (2 %) kertoi havainneensa ongelmia sivustolla vieraillessaan. Kun pyydettiin tarkentamaan kirjallisesti, millaisia ongelmia sivua käytettäessä on syntynyt, saatiin vain muutama vastaus. Ongelmat olivat hyvin erilaisia ja ne liittyivät lähinnä yksittäisiin kirjautumisongelmiin tai sivuston hitauteen.

Tablettia ensisijaisesti käyttävistä osa (27 %) oli havainnut ongelmia verkkosivua selatessaan. Ongelmat liittyivät lähinnä sivun toimimattomuuteen tabletilla. Samaan ongelmaan oli törmännyt myös osa (30 %) älypuhelin ensisijaisesti käyttävistä. Ongelmat älypuhelimien käyttäjillä liittyivät sivujen, asettelujen ja valikkojen toimimattomuuteen mobiililaitteella.

Vierailijan ensisijainen rooli

Kyselyyn osallistuneita pyydettiin valitsemaan itsellensä ensisijainen rooli vieraillessaan pelastusopisto.fi-sivustolla. Vaihtoehdoiksi oli annettu koulutuksesta kiinnostunut, pelastus- tai hätäkeskuslaitoksen edustaja, Pelastusopiston opiskelija, tutkimus- ja kehittämistoiminnasta kiinnostunut, liiton tai järjestön edustaja, median edustaja tai ”muu, mikä?”. Kuviossa 3 tarkastelemme, miten vastaukset jakautuivat prosentuaalisesti.



KUVIO 3. Vastaajien rooli vierailijana (n=455)

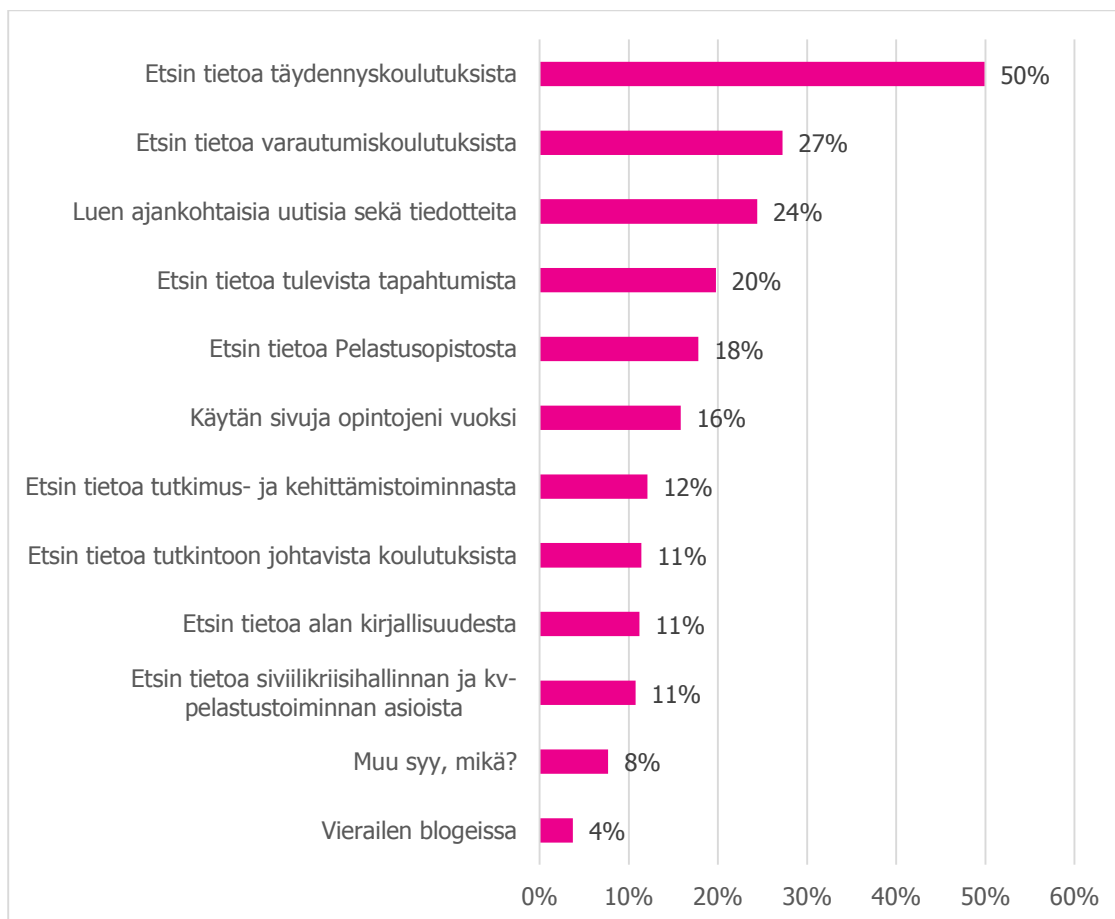
Kuviosta 3 nähdään, että lähes puolet vastaajista (45 %) valitsivat ensisijaiseksi roolikseen koulutuksesta kiinnostuneen. Toiseksi eniten vastaajia tuli Pelastus- ja hätäkeskuslaitoksen edustajista, joita oli 20 prosenttia kaikista vastaajista. Pelastuslaitoksen opiskelijoiden osuus kaikista vastanneista oli kolmanneksi suurin (16 %). Vähiten kyselyyn osallistuneet jakautuivat tasaisesti tutkimus- ja kehittämistoiminnasta kiinnostuneisiin (4 %), liiton tai järjestön edustajiin (3 %) ja median edustajiin (2 %).

Osa vastaajista (10 %) ei osannut laittaa itseään mihinkään valmiiksi annettuun rooliin, vaan he valitsivat kohdan ”Muu, mikä?”. Tässä kohdassa vastaajan täytyi omin sanoin ilmaista, millaisen roolin hän itsellensä vierailijana antaisi. Muita rooleja, mitä vastauksista nousi erityisesti esille, oli muun muassa Pelastuslaitoksen entinen opiskelija, viranomainen tai viranomaisen edustaja, yhteistyökumppani, aluehallintoviraston edustaja, Pelastusopiston tuntiopettaja ja kouluttaja.

Roolitus oli osalle vastaajista ilmeisesti hieman hankala ymmärtää, sillä ”Muu, mikä?” vastauksiin tuli kirjallisena esimerkiksi tehdaspalopäällikköä, täydennyskoulutuksesta kiinnostunutta ja pelastuslaitoksen työntekijää. Kyseiset roolit olisivat olleet valittavissa valmiiksi annetuista rooleista. Suurin osa vastaajista (90 %) pystyi kuitenkin asettamaan itsensä johonkin valmiiksi annettuun rooliin.

Yleisimmät syyt vierailuun verkkosivuilla

Vastaajia pyydettiin valitsemaan enintään kolme yleisintä syytä verkkosivuilla vierailemiseen. Heille annettiin valittavaksi 11 erilaista vaihtoehtoa. Näiden vaihtoehtojen lisäksi vastaajilla oli myös mahdollisuus valita kohta ”muu, mikä?”. Kyseisessä kohdassa vastaaja pystyi omin sanoin kertomaan syyn vierailulle, jos sitä ei löytynyt listasta. Kuviosta 4 voidaan tarkastella, miten vaihtoehdot jakautuvat prosentuaalisesti.



KUVIO 4. Yleisimmät syyt vierailulle pelastusopisto.fi verkkosivuilla ($n=455$)

Puolet vastaajista (50 %) valitsi yhdeksi yleisimmäksi vierailun syyksi tiedon etsimisen täydennyskoulutuksista. Seuraavaksi suosituin sivulla vierailemisen aihe oli tiedon etsiminen varautumiskoulutuksista (27 %) ja kolmanneksi eniten (24 %) vastauksia keräsi ajankohtaisten uutisten ja tiedotteiden lukemin.

Vähiten vastaajat etsivät tietoa siviilikriisihallinnan ja kv-pelastustoiminnan asioista (11 % vastaajista), etsivät tietoa alan kirjallisuudesta (11 %), etsivät tietoa tutkintoon johtavista koulutuksista (8%) ja lukivat blogeja (4 %).

Vastaaja pystyi halutessaan kirjoittamaan myös vierailun syyn kohtaan ”Muu syy, mikä?”. Tähän vastasi lähes joka kymmenes (8 %) kaikista vastaajista. Tähän annetuista kirjallisista vastauksista nousi esiin muun muassa yhteystietojen hakeminen sekä verkko-oppimisympäristö Moodleen ja lukujärjestykseen meno pelastusopisto.fi-verkkosivun kautta.

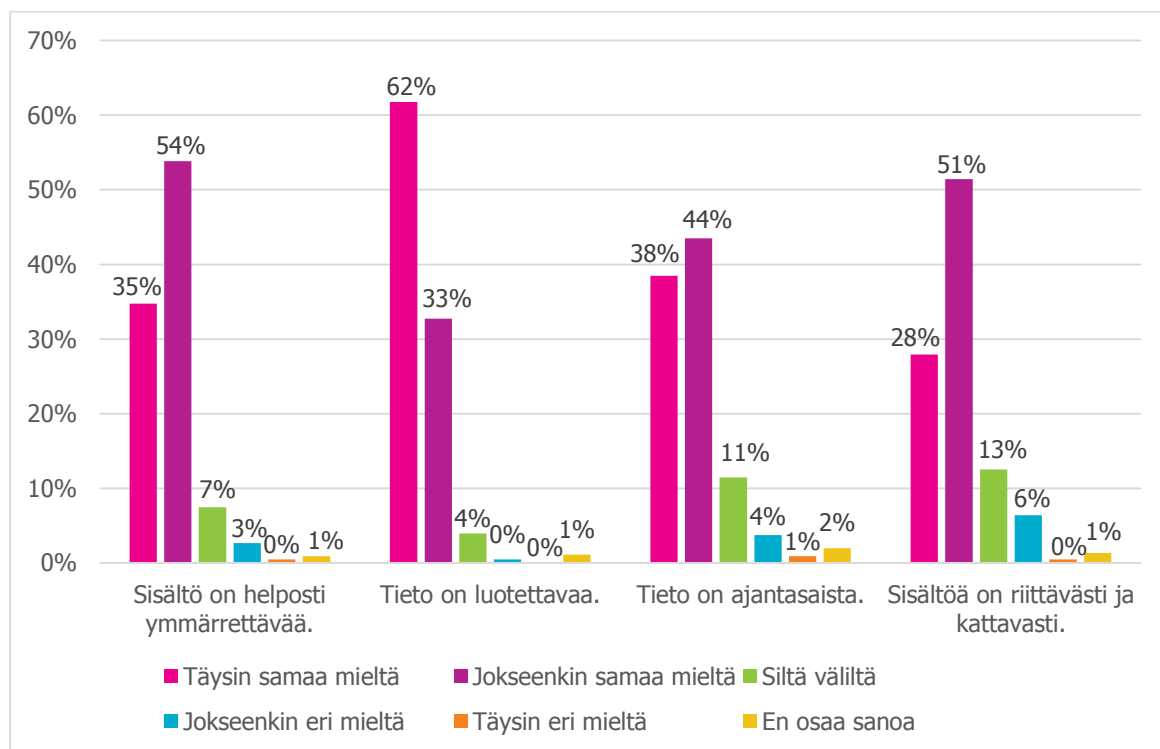
6.2 Sivustoa koskevien väittämien tulokset

Taustatietojen kartoituksen jälkeen kyselylomakkeella oli joukko väittämiä. Väittämät oli jaettu neljään eri osa-alueeseen ja kyseiset osa-alueet olivat sisältö, käytettävyys, tiedon löydettävyys ja ulkoasu. Jokaisen osa-alueen sisällä oli 3 – 4 väittämää sekä mahdollisuus antaa halutessaan kirjallista palautetta koskien kyseistä aihealuetta. Kirjalliset vastaukset ovat luettavissa liitteestä 3. Tutkimukseen liittymättömät kommentit ja vastaukset on poistettu liitteeltä.

Vastausvaihtoehtoja oli kuusi, ja ne olivat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, siltä väliltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Väittämien tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, miten vastaajat kokevat pelastuslaitos.fi-verkkosivujen toimivan ja nouseeko sieltä esiin joitain kohtia, jotka kaipaavat parannusta.

Sisältö

Sisältöä koskevissa väittämissä kartoitettiin vastaajien mielipidettä sisällön ymmärrettävyydestä, luotettavuudesta ja ajantasaisuudesta. Kysyttiin myös, onko sisältöä vastaajan mielestä riittävästi ja kattavasti. Tällä haluttiin selvittää, täytyvätkö pelastusopisto.fi-sivustolle asetetut tavoitteet tarjota käyttäjälle ajankohtaista ja kattavaa tietoa. Alla olevassa kuviossa 5 tarkastellaan sisältöä koskeviin väittämiin saatujen vastauksien jakaumaa prosentuaalisesti.



KUVIO 5. Vastaajien mielipiteet pelastusopisto.fi-sivuston sisältöä koskevia väittämiä kohtaan. (n=455)

Kuviosta 5 ilmenee, että yli puolet (54 %) vastaajista ovat väittämän ”Sisältö on helposti ymmärrettävää” kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vähän yli kolmannes (35 %) vastaajista kokee, että sisältö

on helposti ymmärrettävä ja vain muutama prosentti (3 %) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä.

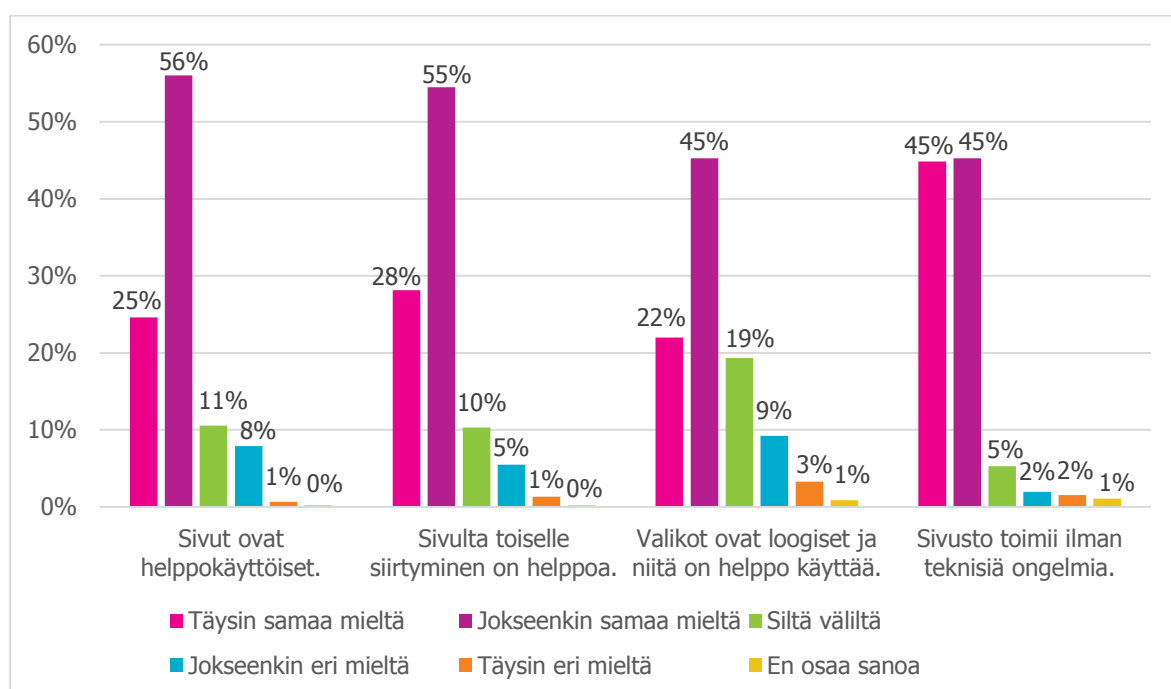
Tiedon luotettavuutta tarkasteltiin väitteellä ”Tieto on luotettavaa”. Reilusti yli puolet vastaajista (62 %) piti sivustolta löytyvää tietoa luotettavana ja kolmasosa vastaajista (33 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Alle viisi prosenttia vastaajista (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Sitä, kuinka ajantasaista tieto vastaajan mielestä pelastustopisto.fi-sivustolla on, tutkittiin väittämällä ”Tieto on ajantasaista”. Lähes puolet (44 %) vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 38 % vastaajista. Kymmenesosa (11 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Yhteensä viisi prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä (4 %) tai täysin erimieltä (1 %). Pieni osa (2 %) vastaajista ei osannut ottaa kantaa tiedon luotettavuuteen.

Puolet (51 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Sisältöä on riittävästi ja kattavasti” kanssa. Kolmasosa (28 %) koki, että pelastusopisto.fi sivustolla sisällön määrä on riittävä ja kattava. Vähän yli kymmenes (13 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Käytettävyys

Kun haluttiin tietää, mitä mieltä vastaajat ovat pelastusopisto.fi-sivuston käytettävyydestä, koottiin joukko väittämiä, jotka koskivat sivuston helppokäyttöisyyttä, sivustolla liikkumisen helppoutta, valikkojen loogisuutta sekä sivuston teknisiä ongelmia. Alla olevasta kuviosta 6 nähdään, miten sivuston käytettävyyttä koskevien väittämien vastaukset jakautuvat prosentuaalisesti.



KUVIO 6. Vastaajien mielipiteet pelastusopisto.fi-sivuston käytettävyyttä koskevia väittämiä kohtaan. (n=455)

Kuviosta 7 ilmenee, että hieman yli puolet (56 %) vastaajista olivat jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Sivut ovat helppokäyttöiset” kanssa. Alle kolmasosa (25 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja he kokivat sivut helppokäyttöisiksi. Jokseenkin eri mieltä sivujen helppokäyttöisyydestä oli lähes kymmenesosa (8 %) vastaajista. Vastaajista 11 % ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

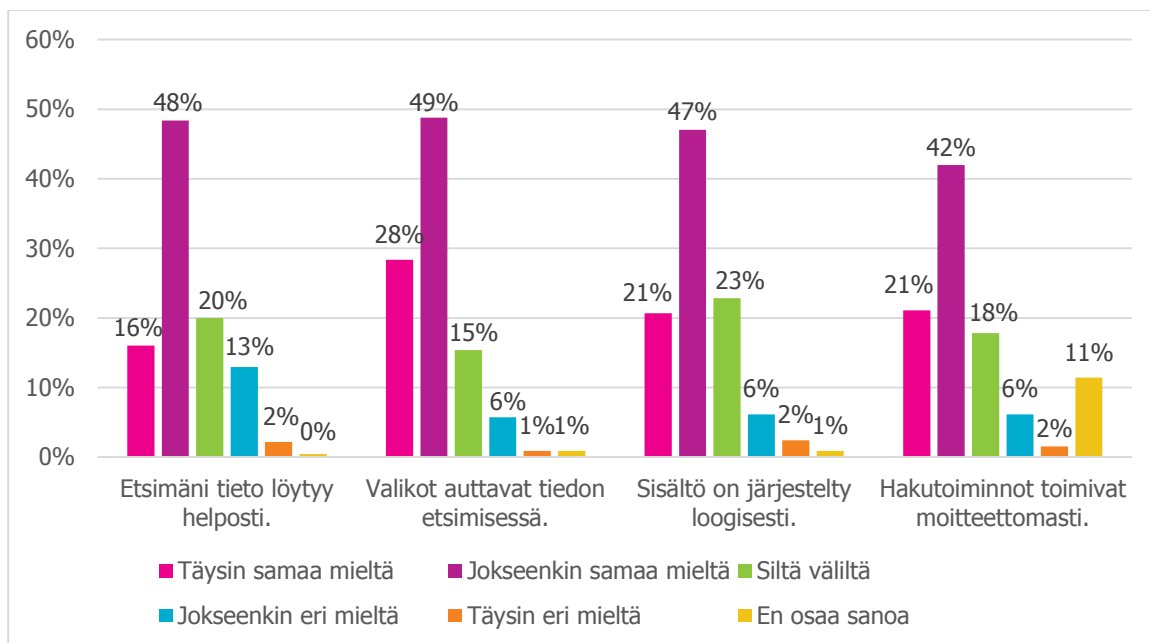
Kolmasosa (28 %) vastaajista koki, että sivustolla sivulta toiselle siirtyminen oli helppoa. Väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä oli hieman yli puolet vastaajista (55 %) ja jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli viisi prosenttia vastanneista. Kymmenesosa (10 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Valikkojen toimivuutta tutkittiin väittämän ”Valikot ovat loogiset ja niitä on helppo käyttää” avulla. Hieman alle puolet (45 %) vastaajista koki olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Täysin samaa mieltä oli 22 prosenttia vastaajista ja jokseenkin eri mieltä oli lähes joka kymmenes (9%) vastaajista. Muutama prosentti (3 %) vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 19 prosenttia vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa.

Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä (45 %) tai jokseenkin samaa mieltä (45 %) väittämän ”Sivusto toimii ilman teknisiä ongelmia” kanssa. Vain muutama prosentti koki olevansa väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä (2 %) tai täysin eri mieltä (2 %).

Tiedon löydettävyys

Tiedon löydettävyyttä koskevista väittämissä haluttiin tietää vastaajien mielipide siihen, löytyykö etsittävässä oleva tieto helposti, auttavatko valikot tiedon etsimisessä, onko sisältö loogisesti järjestettyä ja toimivatko hakutoiminnot moitteettomasti. Kuviossa 7 tarkastellaan tiedon löydettävyyttä koskeviin väittämiin saatuja vastauksia prosenttijakaumina.



KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet tiedon löydettävyyttä pelastusopisto.fi-sivustolta koskevia väittämiä kohtaan. (n=455)

Kuviosta 8 käy ilmi, että alle 20 prosenttia vastaajista (16 %) koki, että heidän sivustolta etsimänsä tieto löytyy helposti. Jokseenkin samaa mieltä oli lähes puolet (48 %) vastaajista. Väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä puolestaan oli joka kymmenes (13 %) vastaajista. 20 prosenttia vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän ”Etsimäni tieto löytyy helposti” kanssa.

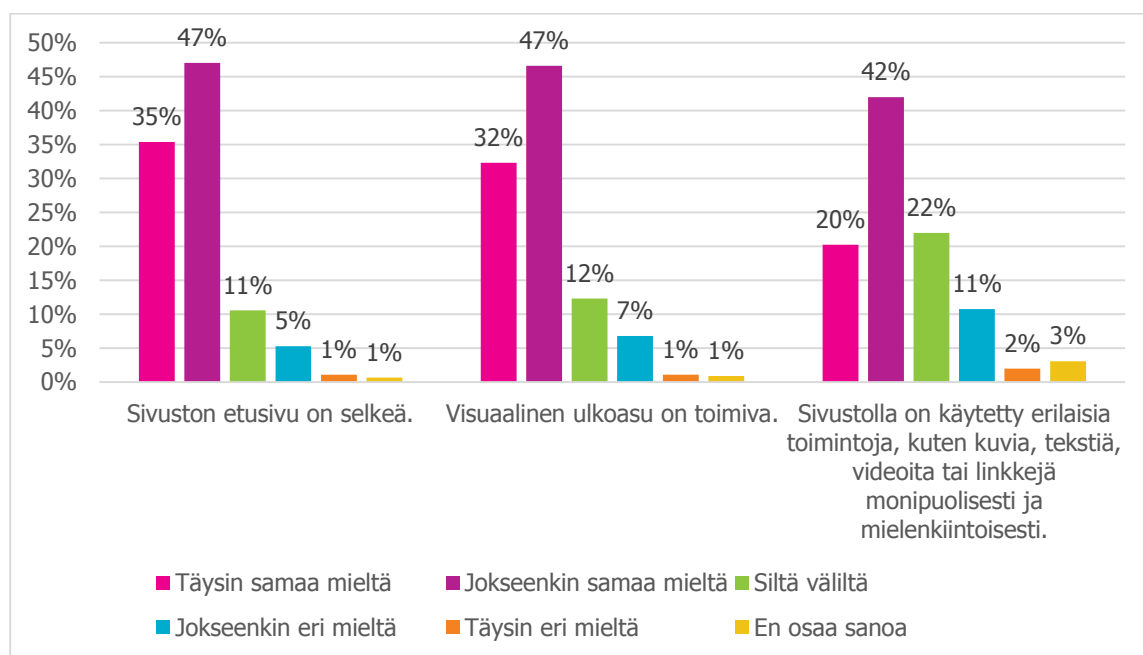
Tulosten perusteella voidaan sanoa, että valikot helpottavat vastaajaa tiedon etsimisessä. Melkein puolet vastaajista (49 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja kolmasosa (28 %) oli täysin samaa mieltä valikkoja koskevan väittämän kanssa. 15 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa ja alle kymmenen prosenttia (6 %) vastaajista kertoi olevansa jokseenkin eri mieltä kyseisen väittämän kanssa. Pieni osa oli väittämän kanssa täysin eri mieltä (1 %) tai ei osannut ottaa kantaa väittämään (1 %).

Sisällön järjestelyn loogisuudesta kysyttäessä vastaukset jakoutuivat lähestulkoon kolmen ensimmäisen vastausvaihtoehdon kesken. Täysin samaa mieltä oli 21 % vastaajista, jokseenkin samaa mieltä oli lähes puolet (47 %) vastaajista ja ei samaa eikä eri mieltä oli 23 % vastaajista. Loput vastaajista oli joko jokseenkin eri mieltä (6 %), täysin eri mieltä (2 %) tai ei osannut vastata kysymykseen (1 %).

Viimeisessä väittämässä, huomiota herätti se, että lähes joka kymmenes vastaaja (11 %) ei osannut ottaa kantaa väitteeseen ”Hakutoiminnot toimivat moitteettomasti”. Alle puolet vastaajista (42 %) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Toiseksi eniten vastaajista (21 %) oli täysin samaa mieltä ja kolmanneksi eniten (18 %) vastaajat eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä väittämän kanssa. Lähes kymmenesosa vastaajista koki olevansa joko jokseenkin eri mieltä (6 %) tai täysin eri mieltä (2 %) väittämän kanssa.

Ulkoasu

Viimeinen kohta käsitteli sivuston ulkoasua. Pelastusopisto.fi-sivuston ulkonäköä koskevista väittämistä haluttiin tietää vastaajien mielipide etusivun selkeydestä, visuaalisen ulkoasun toimivuudesta sekä visuaalista ulkonäköä lisäävien toimintojen monipuolisuudesta. Seuraavassa kuviossa 8 tarkastellaan, miten sivuston ulkoasua koskevien väittämien vastaukset jakautuvat prosentuaalisesti kaikkien vastaajien kesken.



KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet pelastusopisto.fi-verkkosivun ulkoasua koskevia väittämiä kohtaan. (n=455)

Kuviosta 8 nähdään, että suurin osa vastaajista piti pelastusopisto.fi etusivua selkeänä (35 %) tai oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä (47 %). Kymmenesosa vastaajista (11 %) koki, ettei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa ja jokseenkin eri mieltä etusivun selkeydestä oli viisi prosenttia vastaajista.

Visuaalista ulkoasua täysin toimivana pitivät kolmasosa vastaajista (32 %) ja lähes puolet vastaajista (47 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Lähes joka kymmenes vastaaja (12 %) ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Seitsemän prosenttia vastaajista koki olevansa jokseenkin eri mieltä siitä, että visuaalinen ulkoasu olisi toimiva.

Kysyttäessä sitä, oliko vastaajan mielestä sivustolla käytetty erilaisia toimintoja, kuten kuvia, tekstiä, videoita tai linkkejä monipuolisesti ja mielenkiintoisesti, saatiin selville, että alle puolet vastaajista (42 %) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Loput vastaajista jakautuivat täysin samaa mieltä oleviin (20 %), ei eri eikä samaa mieltä oleviin (22 %) ja jokseenkin eri mieltä oleviin (11 %). Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli pieni osa vastaajista (2 %) ja kantaa asiaan ei osannut ottaa kolme prosenttia vastaajista.

6.3 Sivustoa koskevien väittämien tarkastelua keskiarvolla

Väittämistä saatuja tuloksia voidaan tarkastella myös keskiarvolla. Tällöin kirjalliset arvot ovat numeeroin esitetty seuraavasti; täysin samaa mieltä=5, jokseenkin samaa mieltä=4, siltä väliltä=3, jokseenkin eri mieltä=2 ja täysin eri mieltä=1. Keskiarvoa mitattaessa ei huomioitu ”en osaa sanoa” vastauksia.

Tarkastelemme seuraavissa kappaleissa, mitä mieltä eri käyttäjäryhmät ovat tiedon löydettävyydestä ja mitä mieltä eri laitteiden käyttäjät ovat pelastusopisto.fi-sivuston käytettävyydestä. Valitsin tarkasteltavaksi nämä kohdat, sillä tutkimuskysymykseen liittyi vahvasti se, että onko tieto oikeassa paikassa ja kokeeko jokin sidosryhmä tiedon löytämisen vaikeaksi. Sivuston käytettävyydessä halusin vertailla eri vastaajia sen perusteella, mikä laite heillä on käytössä ja nouseeko sieltä esille joitain eroja eri laitteiden käyttäjien kesken.

Tiedon löydettävyys

Alla olevasta taulukosta 2 voidaan tarkastella, mitä mieltä keskiarvolla mitaten eri käyttäjäryhmät olivat tiedon löydettävyydestä pelastusopisto.fi-sivustolta. Käyttäjäryhmät on muodostettu kysymyksen ”Mikä on ensisijainen roolisi vierailijana?” perusteella.

TAULUKKO 2. Tiedon löydettävyyttä koskevat mielipiteet eri käyttäjäryhmien näkökulmasta (n=455)

	Vastaajan ensisijainen rooli vierailijana (n=455)						
	Koulutuksesta kiinnostunut (N=206)	Tutkimus- ja kehittämistoiminnasta kiinnostunut (N=17)	Median edustaja (N=9)	Liiton tai järjestön edustaja (N=12)	Pelastus- tai hätäkeskuslaitoksen edustaja (N=92)	Pelastusopiston opiskelija (N=74)	Jokin muu (N=45)
Etsimäni tieto löytyy helposti.	3,7	3,6	3,4	3,7	3,5	3,6	3,6
Valikot auttavat tiedon etsimisessä.	4,0	4,1	3,7	3,9	3,9	4,1	4,0
Sisältö on järjestelty loogisesti.	3,8	4,0	3,6	3,8	3,7	3,9	3,8
Hakutoiminnot toimivat moitteettomasti.	4,0	3,8	3,6	4,1	3,8	3,7	3,8

Taulukosta 2 on nähtävissä, että ensimmäinen väite ”Etsimäni tieto löytyy helposti” keräsi heikoimmat keskiarvot kaikilta ryhmiltä. Vastaajaryhmien välillä ei ollut suuria eroavaisuuksia ja keskiarvo vaihteli 3,4–3,7 välillä. Vähiten tyytyväisiä olivat median edustajat keskiarvolla 3,4 sekä pelastus- tai hätäkeskuslaitoksen edustajat keskiarvolla 3,5.

Ryhmät olivat tyytyväisiä valikkojen tuomaan apuun tietoa etsittäessä. Väittämälle ”Valikot auttavat tiedon etsimisessä” parhain keskiarvo mitattiin tutkimus- ja kehittämistoiminnasta kiinnostuneiden sekä Pelastusopiston opiskelijoiden vastauksista. Molemmilta mitattiin keskiarvoksi 4,1. Kriittisimmin valikoiden tuomaan apuun suhtautuivat median edustajat keskiarvolla 3,7.

Jos verkkosivulla sisältö on järjestelty loogisesti, tiedon löytäminen helpottuu. Väittämän ”Sisältö on järjestelty loogisesti” kohdalla tyytyväisimpiä olivat tutkimus- ja kehitystoiminnasta kiinnostuneet keskiarvolla 4,0 ja Pelastusopiston opiskelijat keskiarvolla 3,9. Vähiten tyytyväisiä olivat tässäkin

väittämässä median edustajista koostuva ryhmä (3,6) sekä pelastus- ja hätäkeskuslaitoksen edustajista koostuva ryhmä (3,7).

Hakutoiminnoita koskevan väittämän ”Hakutoiminnot toimivat moitteettomasti” kohdalla oli jonkin verran hajontaa. Ainoastaan koulutuksesta kiinnostuneilta ja liiton tai järjestön edustajilta mitattiin vastauksista yli 4,0 keskiarvo. Pelastusopiston opiskelijat ja median edustaja suhtautuivat hakutoimintojen toimivuuteen kriittisimmin. Pelastusopiston opiskelijoiden vastauksista laskettiin 3,7 keskiarvo ja median edustajilta 3,6 keskiarvo.

Vastaajilla oli mahdollisuus jättää myös kirjallista kommenttia tiedon löydettävyyteen liittyen. Kirjallisista kommentteista nousi esiin kommentteja muun muassa eri koulutusten ja kurssien löytymisen vaikeutta koskien. Vastauksista ilmeni myös se, että käyttäjän etsimästä tiedosta saattaa olla usean mutkan takana. Kirjallisissa kommentteissa oli nostettu esiin myös hakutoiminnon toimimattomuus oikeasta avainsanasta huolimatta.

Käytettävyys

Alla olevasta taulukosta 3 voidaan tarkastella, mitä mieltä keskiarvolla mitaten eri laitteiden käyttäjät olivat pelastusopisto.fi-sivuston käytettävydestä. Laitteiden käyttäjät on ryhmitelty kysymyksen ”Millä laitteella yleisimmin vieraillet kyseisellä verkkosivulla?” perusteella.

TAULUKKO 3. Käytettävyttä koskevat mielipiteet eri laitteiden käyttäjien näkökulmasta (n=455)

	Vastaajan käyttämä yleisin laite (n=455)		
	Tietokone (N=410)	Tabletti (N=15)	Älypuhelin (N=30)
Sivut ovat helpokäyttöiset.	4,0	3,7	3,9
Sivulta toiselle siirtyminen on helppoa.	4,0	3,5	4,0
Valikot ovat loogiset ja niitä on helppo käyttää.	3,8	3,4	3,7
Sivusto toimii ilman teknisiä ongelmia.	4,4	3,8	3,9

Kuten taulukosta 3 nähdään, ovat tietokonetta sivuston selaamiseen yleisimmin käyttävät tyytyväisimpiä sivuston käytettävyyteen. Toiseksi tyytyväisimpiä ovat älypuhelinia käyttävät ja vähiten tyytyväisiä tabletin käyttäjät.

Tietokoneen käyttäjät olivat eniten tyytyväisiä siihen, että sivusto toimii ilman teknisiä ongelmia. Heidän vastausten keskiarvo tähän väittämään oli 4,4 eli se lähenteli melkein täyttä arvosanaa. Keskiarvolla mitattuna tietokoneen käyttäjät kokivat olevansa vähintään tyytyväisiä väittämään ”valikot ovat loogiset ja helppo käyttää”. Tämän väittämän kohdalla mitattiin keskiarvoksi 3,8.

Tabletin käyttäjillä puolestaan keskiarvo ei kivunnut minkään väittämän kohdalla yli 4,0. Vaikeimmaksi koettiin keskiarvolla 3,5 valikkojen loogisuus ja käyttäminen sekä sivulta toiselle siirtyminen.

Tabletin käyttäjien kesken oltiin eniten sitä mieltä, että sivustot toimivat ilman teknisiä ongelmia, tästä kerättiin keskiarvoksi 3,8.

Samoin kun tabletin käyttäjien keskuudessa, myös älypuhelimien keskuudessa heikoimman arvostuksen keräsi valikkojen loogisuus ja helppokäyttöisyyttä mittaava väittämä, keskiarvolla 3,7. Eniten samaa mieltä älypuhelimien käyttäjät olivat väittämän ”Sivulta toiselle siirtyminen on helppoa” kanssa ja tästä mitattiin keskiarvoksi 4.

Myös käytettävyyttä mittaamien väittämien yhteydessä oli mahdollisuus antaa kirjallista palautetta koskien kyseistä osa-aluetta. Palautteissa käyttäjät ottivat kantaa tiedon löydettävyyden haasteisiin. Tämä on aivan ymmärrettävää, sillä käytettävyys liittyy paljon siihen, onko oikea tieto helposti löydettävissä. Tässä kohtaa nousi myös esiin se, että hakutoiminnot eivät toimi toivomalla tavalla, esimerkiksi tietyn koulutuksen löytyminen vaatii tietoa kurssin täydellisestä nimestä. Otettiin myös kantaa siihen, että jos terminologia alalta ei ole hallussa on tiedon löytäminen vaikeaa.

Kirjallisen palautteen antajista osa koki, että sivusto on sekava, sitä pitäisi pelkistää ja yksinkertaistaa ja sisältösivujen rakenteeseen ja käytettävyyteen tulisi paneutua enemmän. Otettiin myös kantaa siihen, että sivustolla on liikaa informaatiota ja mielenkiintoiset asiat hukkuvat siihen. Lukujärjestyks-sivuston hitaudesta mainittiin myös muutamassa kommentissa. Käyttäjät ottivat myös kantaa siihen, että sivuston ja valikon käyttö on varsinkin älypuhelimella vaikeaa. Suositeltiin resposiivisiin sivuihin siirtämistä, sillä tekstit ovat liian pitkiä ja pienellä fontilla. Moodlen käyttö mobiililaitteella koettiin myös hankalaksi. Mielenkiintoista oli se, että tietokonetta yleisimmin verkkosivun selaamisen käyttävät ottivat kantaa sivuston toimivuuteen/toimimattomuuteen mobiililaitteella.

6.4 Kokonaisarvio

Kyselyn lopuksi vastaajilta pyydettiin kokonaisarvio koskien pelastusopisto.fi-verkkosivuja asteikolla välttävä-erinomainen. Kuviossa 9 nähdään, miten vastaajien mielipiteet jakautuivat prosentuaalisesti.



KUVIO 9. Vastaajien antamat kokonaisarviot prosentuaalisesti pelastusopisto.fi-verkkosivuista (n=455)

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sivustot olivat joko hyvät (37 %) tai kiitettävät (46 %). Erinomaisena sivustoa piti seitsemän prosenttia vastaajista ja tyydyttävän arvosanan antoi lähes joka kymmenes (9 %) vastaaja. Välttävän arvosanan antoi ainoastaan yksi vastaaja.

Tulosten perusteella voidaan sanoa, että sivustoa pidetään hieman keskitasoa parempana. Keskiarvosanaksi sivusto saa 3,5 asteikolla 1-5, jossa 5=erinomainen, 4=kiitettävä, 3=hyvä, 2=tyydyttävä, 1=välttävä.

6.5 Avoimet kysymykset

Viimeisenä kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysymyksessä vastaaja pystyi antamaan avointa palautetta koskien ongelmia tai puutteita joihin hän on törmännyt verkkosivulla. Toisessa avoimessa kentässä oli mahdollisuus antaa yleistä palautetta ja kertoa, missä on onnistuttu ja mitä voitaisi vastaajan mielestä kehittää.

Suurin osa vastauksista oli joko "Ei", "Ei ongelmia" tai "Ok"-tyyppisiä. Tästä huolimatta monet olivat jättäneet hyviä kommentteja liittyen aiheeseen. Liitteestä 3 voidaan tarkastella avoimien kysymysten vastauksia tarkemmin. Tutkimukseen liittymättömät kommentit ja vastaukset on poistettu.

6.5.1 Ongelmia tai puutteita verkkosivuilla

Kun tiedusteltiin vastaajilta, onko heillä tullut eteen ongelmia tai puutteita koskien verkkosivuja, nousi avoimista vastauksista esiin tiedon löydettävyyden vaikeus. Huomattava osa avoimista vastauksista liittyi tähän. Useassa kommentissa nostettiin esiin se seikka, että tiedon katsotaan olevan löydettävissä vasta usean mutkan takana. Tietoa ja sen löydettävyyttä kommentoitiin muun muassa seuraavin sanoin:

Henkilöhaussa ollut ongelmia. Jotkut asiat melko pitkien linkkipolkujen takana. täydennyskoulutuksen tiedot ovat löydettävissä, mutta monen klikkauksen jälkeen

Kurssien etsiminen tai sen oikean kurssin löytäminen on joskus haasteellista. Usein käyn kaikki kurssit läpi, jolloin löydän sen yhden, jota etsin.

Myös muutamiin teknisiin ongelmiin oli törmätty. Teknisissä vaikeuksissa nostettiin esiin sivujen satunainen hitaus sekä tiedostojen avaamisessa ilmenneet ongelmat. Teknisiä ongelmia oli kommentoitu esimerkiksi seuraavasti:

Joskun on käynyt niin, että sivut eivät ole auenneet ja on täytynyt odotella jonkin aikaa.

Joskus vaikeuksia saada auki esim. verkkoon talletettuja luentoja

jaetut PDF-tiedostot eivät aina aukea

Kolmanneksi eniten oli kommentoitu sivujen päivittymistä ja tiedon ajantasaisuutta. Verrattuna muihin avoimiin kommentteihin, oli näitä suhteellisen vähän. Kommenteissa nostettiin esiin muun muassa tapahtumien ilmoittamisessa olleet puutteet ja sivujen päivittymistähti.

Sivuja tulisi päivittää tarpeen mukaan vaikka useamman kerran päivässä. Mm. määräaikaisten sijaisuudet näkyville etusivulle, olipa se vaikka 1kk sijaisen tarve.

Joskus vajavaista tai vanhentunutta tietoa

6.5.2 Muuta palautetta

Muuta palautetta, onnistumisia ja kehittämisehdotuksia tiedusteltiin kyselyn viimeisessä osassa. Avoimeksi asetetussa kysymyksessä annettiin palautetta niin verkkosivuista kuin yleisesti Pelastusopiston toiminnasta. Käsittelen tässä luvussa ainoastaan verkkosivuja koskevia esiin nousseita seikkoja.

Kuten aiemmassa avoimessa kysymyksessä, myös tässä osiossa otettiin paljon kantaa tiedon löydettävyyteen ja sen haasteisiin. Kyseiseen aiheeseen liittyvä palaute voitaisiin kiteyttää seuraavaan palautteeseen:

Tietoa on ainakin riittävästi, löydettävyyttä parannettava

Avoimessa palautteessa nostettiin esille myös sivujen visuaalisuus ja kuvien käyttö sivustolla. Monet kirjallisen palautteen antajista toivoivat sivuille enemmän kuvia ja videoita eri tapahtumista, kursseilta sekä opiskelusta Pelastusopistolla. Etusivua ja ulkoasua haluttaisi selkeämmäksi ja tekstin määrä verkkosivulla koettiin liian suureksi.

Liikkuvaa kuvaa (esim videopätkät) voisi vielä hyödyntää enemmän

Koittakaa saada ajankohtaista kuvamateriaalia esim opiskelusta pelastusopistolla ja muutenkin erilaisesta kalustosta. Yksi kuva vanhasta sammutusautosta ei ole kovin paljon. Lisäksi kuvien tulisi hypätä jollain tavalla näkyviin jo heti etusivulla, eikä niitä tulisi joutua etsimään.

Sivuilla on hienoja visuaalisia elementtejä, mutta kokonaisuus on levoton eikä se houkuta käymään sivuilla.

Myös osa palautteen antajista piti Pelastusopiston verkkosivuja tarkoitustaan vastaavana ja hyvin toimivina. Kokonaisuutta pidettiin hyvänä ja informaatiota oikeanlaisena sekä oleellisena ja sivusto sai myös kiitosta osakseen.

Sivut palvelevat. Keskityin antamaan kehitysehdotuksia, jotta saisitte sivuistanne vieläkin toimivammat ja kohderyhmiänne palvelevammat. Hienoa, että kysytte käyttäjien mielipidettä ja kehitätte sivustoanne!

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheena oli selvittää mikä on Pelastusopiston verkkosivujen tämän hetkinen tilanne käyttäjän näkökulmasta ja täyttykö verkkosivujen tavoite tarjota houkuttelevaa ja kattavaa tietoa helposti löydettävässä muodossa. Työn sisältöön kuului tärkeimmille sidosryhmille osoitetun kyselyn laatiminen ja toteuttaminen sekä tulosten analysointi ja raportointi. Kyselyn tarkoituksena oli paneutua verkkosivuille tärkeisiin elementteihin, eli sisältöön, sivuston käytettävyyteen, tiedon löydettävyyteen sekä sivuston ulkoasuun. Kysely toteutettiin verkkokyselynä ja sen levittämisessä käytettiin apuna sähköpostia sekä Pelastusopiston verkkosivuja. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 455 ja määrä oli odotettua enemmän. Ilmeisesti kysely herätti mielenkiintoa sidosryhmissä sekä sivustolla vierailevien keskuudessa.

Suurin osa kyselyyn vastanneista oli koulutuksesta kiinnostuneita henkilöitä ja toiseksi suurin ryhmä koostui pelastus- ja hätäkeskuslaitoksen edustajista. Kolme yleisintä syytä siihen, miksi vastaajat sivustolla vierailivat, olivat tiedon etsiminen täydennyskoulutuksesta, tiedon etsiminen varautumiskoulutuksesta sekä ajankohtaisten uutisten ja tiedotteiden lukeminen. Suurin osa vastaajista vieraili sivustolla harvemmin kuin kerran kuukaudessa ja heistä iso osa käytti vierailuun tietokonetta.

Eniten vastaajat olivat tyytyväisiä sivustolta löytyvän tiedon luotettavuuteen sekä siihen, että sivusto toimii ilman teknisiä ongelmia. Vähiten tyytyväisiä oltiin tiedon löydettävyyteen, ja varsinkin sivustolta löytyvä hakutoiminto jakoi mielipiteitä. Tiedon löytyminen koettiin jossain määrin haastavaksi ja kirjallisista palautteista nousi esiin muun muassa se, että useasti tiedon koetaan olevan usean mutkan takana. Valikot koetaan tärkeiksi elementeiksi oikean tiedon löytyvyyden kannalta.

Uskon, että älypuhelimien ja tablettitietokoneiden yleistyttyä, myös niiden käyttö pelastusopisto.fi-verkkosivujen selaamisessa on yleisempää, mitä kyselyn tulos antaa ymmärtää. Kyselyssä kartoitettiin yleisintä laitetta, jolla sivulla vierailaan, joten vastaajalla oli mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehtoista. Suosituin laite oli ehdottomasti tietokone. Tämä sai minut pohtimaan, että johtuuko tietokoneen valitseminen yleisimmäksi laitteeksi siitä, ettei Pelastusopiston sivuja ole sovitettu toimimaan muilla laitteilla. Älypuhelimien ja tabletin käyttäjät olivat törmänneet tietokonetta käyttäviä enemmän teknisiin ongelmiin sivustolla ja he kokivat käytettävyyden olevan hieman heikommalla tasolla kuin tietokoneen käyttäjät. Kirjallisista kommentteista nousi myös esiin toiveita siitä, että sivusto räätälöitäisi toimivaksi myös mobiililaitteella. Mielenkiintoista oli se, että myös tietokonetta ensisijaisesti käyttävät ottivat kantaa tähän asiaan.

Kokonaiskeskiarvoksi Pelastusopiston verkkosivut saivat 3,5, asteikolla 1-5. Verkkosivuston voidaan katsoa tarjoavan sen käyttäjille kattavaa ja ajantasaista tietoa, mutta tiedon löytyminen voisi olla käyttäjälle helpompaa. Tähän ratkaisuehdotuksena voisi olla etusivun selkeyttäminen ja valikkojen uudelleen järjestely loogisempaan järjestykseen. Hakutoimintoa voitaisiin myös kehittää esimerkiksi laajentamalla hakusanastoa.

Mielestäni Pelastusopiston kannattaisi harkita myös mobiililaitteisiin sopivien sivujen käyttöönottoa. Internetiä ei enää tänä päivänä selata vain tietokoneella, vaan älypuhelimien ja tablettien käyttö on yleistynyt. Monet tutkimukset osoittavat, että internetiä selataan yhä enemmän mobiililaitteilla ja näiden laitteiden yleistymisen voi havaita jo esimerkiksi katukuvasta. Verkkosivun käyttäjä tekee heti sivulle saapuessaan tiedostamattaan päätelmän siitä, viihtyykö hän sivustolla vai ei. Jos mobiililaitteen käyttäjä törmää verkkoo selatessaan sivuun, jota ei ole räätälöity mobiililaitteelle, voi se olla yksi syy siihen, että käyttäjä poistuu verkkosivulta.

Käyttäjät toivoivat sivustolle enemmän kuvia ja visuaalisia elementtejä. Tämä kävi ilmi, kun tarkasteltiin väittämästä ”Sivustolla on käytetty erilaisia toimintoja, kuten kuvia, tekstiä, videoita tai linkkejä monipuolisesti ja mielenkiintoisesti” saatuja tuloksia. Kymmenesosa (11 %) vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Ilmiö toistui myös avoimissa vastauksissa, joissa otettiin myös kantaa siihen, että verkkosivuille toivottaisi lisää visuaalisia elementtejä. Kuvien ja muiden visuaalisten lisääminen verkkosivuille elävöittäisi tekstiä ja herättäisi mielenkiintoa.

Mielestäni onnistuin kyselyn laatimisessa ja toteuttamisessa hyvin. Kyselyyn saatiin reilusti enemmän vastauksia kuin odoteltiin, eli kysely herätti mielenkiintoa sivustolla vierailevien keskuudessa. Vastajat olivat innokkaita antamaan palautetta koskien Pelastusopiston verkkosivuja. Kyselylomake onnistui mielestäni hyvin, mutta muutamia seikkoja olisi voinut miettiä tarkemmin. Kyselylomakkeessa ihmetystä herätti esimerkiksi kysymyksessä neljä mainittu ensisijainen rooli vierailijana. Vastaajista huomattava osa ei osannut laittaa itseään mihinkään annetuista rooleista. Tähän kysymykseen olisin lisännyt vielä muutaman vaihtoehdon. Kyselyn luotettavuutta puolestaan nosti se, että kyselylomake testattiin testivastaajilla ennen julkaisua. Näin saatiin karsittua pois helposti väärinymmärrettävät kysymykset. Käytössä oli myös oikea tutkimusmenetelmä ja tutkimus kohdistettiin oikeille tahoille.

Pelastusopisto sai tutkimuksesta tietoa heidän verkkosivujen tämänhetkisestä tilanteesta. Tulosten pohjalta voitaisi esimerkiksi tehdä jatkotutkimus mobiililaitteiden käytöstä verkkosivuilla ja saada lisää tietoa mobiililaitteille skaalautuvien sivujen tarpeellisuudesta. On hyvä, että verkkosivujen käyttäjät otetaan mukaan verkkosivujen suunnitteluun ja heidän palautteeseensa reagoidaan. Kohde-ryhmät ja niiden tarpeiden tunnistaminen ovat tärkeitä seikkoja toimivien verkkosivujen suunnittelussa.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

FINNKINO 2015. Finnkinon verkkosivut. Saatavissa: <http://www.finnkino.fi>

H&M 2015. H&M verkkokaupan sivut. Saatavissa: <http://www.hm.com>

ISOHOOKANA, Heli 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: WSOYpro.

JUHOLIN, Elisa 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. 3. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

JUHOLIN, Elisa 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6. painos. Kopijyvä.

JÄÄSKELÄINEN, Janne 2010. Verkkopalvelun ostajan opas. Helsinki: Talentum.

KARUKKA, Minna. ja INKILÄ, Tommi 2013. Responsiivinen verkkosivujen suunnittelu mukauttaa sisällön eri päätelaitteille [verkkajulkaisu]. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisu 6. [Viitattu 7.10.2015.] Saatavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201302221895>.

KANANEN, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KANANEN, Jorma 2013. Digimarkkinointi ja sosiaalinen media liiketoiminnassa. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

KANANEN, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä – laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

LEHTONEN, Jaakko 2008. Kyberavaruus ja organisaatiotiedottamisen haasteet. Teoksessa AULA, Pekka (toim.) Kivi vai katedraali – Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell.

MATIKAINEN, Janne 2008. Organisaatio- ja johtamisviestintä verkossa. Teoksessa AULA, Pekka (toim.) Kivi vai katedraali – Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön. Porvoo: WS Bookwell.

PELASTUSOPISTO 2013. Pelastusopiston viestintästrategia 2013–2015 [raportti]. Sijainti: Kuopio: Pelastusopisto.

PELASTUSOPISTO 2015. Pelastusopiston verkkosivut. Saatavissa: <http://www.pelastusopisto.fi>

POHJANOKSA, Iiro, KUOKKANEN, Eevi ja RAASKA, Timo 2007. Viesti Verkossa – Digitaalisen viestinnän käsikirja. Juva: WS Bookwell Oy.

SALMENKIVI, Sami 2012. Digitaalitodellisuus – Seuraava murros on täällä. Liettua: Balto Print.

SUOMEN VIRALLINEN TILASTO 2014. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu].
ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 17.9.2015].

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_tie_001_fi.html

SUOMEN VIRALLINEN TILASTO 2014, 1. Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu].
ISSN=2341-8699. Internetin käytön yleiset muutokset (korjattu 25.11.2014). Helsinki: Tilastokeskus
[viitattu: 7.10.2015].

Saatavissa: http://www.stat.fi/til/sutivi/2014/sutivi_2014_2014-11-06_kat_001_fi.html

TUOHINEN, Petteri 2014. Valtaosa maailman väestöstä on edelleen internetin ulottumattomissa.

Helsingin sanomat [viitattu 17.9.2015]. Saatavissa: <http://www.hs.fi/ulkomaat/a1417144742388>

YLE 2015. Yle uutisten verkkosivut. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/>

LIITE 1: SAATEKIRJE SÄHKÖPOSTILLA

Hyvä vastaanottaja

Olen Savonia-ammattikorkeakoulun liiketalouden kolmannen vuoden opiskelija ja toteutan kyselytutkimuksen koskien **Pelastusopiston verkkosivuja**. Tutkimus toteutetaan osana tradenomiopintojen opinnäytetyötä.

Kyselyn tarkoituksena on tutkia, mitä mieltä käyttäjät ovat pelastusopisto.fi -verkkosivuista. Tulosten perusteella Pelastusopiston verkkosivuja kehitetään paremmin vastaamaan kävijöiden tarpeita. Kyselyyn vastaaminen vie arviolta viisi minuuttia ja tuloksia käsitellään anonyymisti. Vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaamisen voi keskeyttää milloin tahansa.

Kysely on auki 10.5. saakka

Kyselyyn pääset oheisen linkin kautta:

<https://www.webpolsurveys.com/S/F49E9B453E61B8BC.par>

Arvostan vaivannäköäsi ja toivon, että vastaat kyselyyn ja autat minua tutkimusprosessissa. Annan mielelläni lisätietoa tutkimuksesta!

Keväisin terveisin,

Sari Vehkaoja

liiketalouden opiskelija

Savonia-ammattikorkeakoulu

p. 040 – 769 1424

s-posti: sari.h.vehkaoja@edu.savonia.fi

Osoitelähde: Pelastusopiston asiakas- ja alumnirekisterit, yhteistyökumppanit sekä julkiset verkkolähteet.

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

**PELASTUSOPISTO****pelastusopisto.fi -verkkosivujen käyttäjäkysely**

Arvoisa vastaaja! Kyselyssä on yhteensä neljä sivua ja sen täyttäminen vie aikaa noin 5 minuuttia. Voit halutessasi keskeyttää kyselyn sulkemalla selaimen.

1. Kuinka usein vieraillet pelastusopisto.fi -verkkosivuilla? *

- Yli 5 kertaa viikossa
- 3-5 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa viikossa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuukaudessa
- En ole vierailut sivustolla aiemmin

2. Millä laitteella yleisimmin vieraillet kyseisellä verkkosivulla? *

- Tietokone
- Tabletti
- Älypuhelin
- Muu, mikä?

3. Toimivatko sivut käyttämälläsi laitteella moitteettomasti? *

- Kyllä
- Ei, millaisia ongelmia?

4. Mikä on ensisijainen roolisi vierailijana? *

- Koulutuksesta kiinnostunut
- Tutkimus- ja kehittämistoiminnasta kiinnostunut
- Median edustaja
- Liiton tai järjestön edustaja
- Pelastus- tai hätäkeskuslaitoksen edustaja
- Pelastusopiston opiskelija
- Muu, mikä?
-
-

5. Mitkä ovat yleisimmät syyt vierailuusi pelastusopisto.fi -verkkosivuilla? (Voit valita oheisesta listasta kolme yleisintä) *

- Etsin tietoa tutkintoon johtavista koulutuksista
- Etsin tietoa täydennyskoulutuksista
- Etsin tietoa varautumiskoulutuksista
- Etsin tietoa Pelastusopistosta
- Etsin tietoa tutkimus- ja kehittämistoiminnasta
- Etsin tietoa alan kirjallisuudesta
- Etsin tietoa siviilikriisihallinnan ja kv-pelastustoiminnan asioista
- Luen ajankohtaisia uutisia sekä tiedotteita
- Etsin tietoa tulevista tapahtumista
- Käytän sivuja opintojeni vuoksi
- Vierailen blogeissa
- Muu syy, mikä?
-
-

Mitä mieltä olet seuraavista pelastusopisto.fi -verkkosivuja koskevista väitteistä?

6. Sisältö *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Siltä väliltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sisältö on helposti ymmärrettävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto on luotettavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tieto on ajantasaista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältöä on riittävästi ja kattavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kommentteja tai huomioita sivuston sisältöön liittyen: _____

8. Käytettävyys *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Siltä väliltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sivut ovat helppokäyttöiset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivulta toiselle siirtyminen on helppoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valikot ovat loogiset ja niitä on helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivusto toimii ilman teknisiä ongelmia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Kommentteja tai huomioita liittyen sivuston käytettävyyteen: _____

10. Tiedon löydettävyys *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Siltä väliltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Etsimäni tieto löytyy helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valikot auttavat tiedon etsimisessä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisältö on järjestelty loogisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hakutoiminnot toimivat moitteettomasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kommentteja tai huomioita tiedon löydettävyyteen liittyen: _____

12. Ulkoasu *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Siltä väliltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Sivuston etusivu on selkeä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visuaalinen ulkoasu on toimiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivustolla on käytetty erilaisia toimintoja, kuten kuvia, tekstiä, videoita tai linkkejä monipuolisesti ja mielenkiintoisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Kommentteja tai huomioita liittyen sivuston ulkonäköön: _____

14. Minkä kokonaisarvion antaisit pelastusopisto.fi -verkkosivuille? *

Erinomainen	Kiitettävä	Hyvä	Tyydyttävä	Välttävä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Onko sinulla tullut vastaan ongelmia tai puutteita verkkosivuja koskien?

16. Muuta palautetta! Missä olemme onnistuneet? Mitä voisimme kehittää?

Painamalla "lähetä" tulokset tallentuvat järjestelmäämme. Kiitos vastauksistasi!

LIITE 3: AVOIMET VASTAUKSET

<p>Toimivatko sivut käyttämälläsi laitteella moitteettomasti?</p>	<p>Avoimet vastaukset: Ei, millaisia ongelmia?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moodle ei tahdo toimia tabletilta eikä täydenkurssi osio - Kaikki valikot eivät mobiilisovelluksilla toimi kuten pitäisi, avaavat päävalikon sivun suoraan ilman veyovalikon ilmestymistä sekavat - Hitaasti aukeavat välillä - Asettelut hyppää moodlessa - Kaikki tiedostot eivät näy oikein apple tuotteilla - mobiililaitteelle muokattu nettisivu toimisi paremmin. - kirjautumis ongelmia - Sivut eivät ole tehty tablettia silmällä pitäen, kaikki toiminot eivt "toimi" - Hieman takkuilevaa on. - joskus en löydä materiaalia vaikka salasanat ok. Ehkä hanska häiriökin. - Mobiilia ei ole huomioitu. - Kalenteri on kömpelö - Ao. sivun löytäminen joskus vaikeaa - Joskus pelastusopiston PDF-julkaisut eivät aukea, vaikka ne on laitettu jakoon. Soittamalla Manusen Sirpalle homma on saatu yksittäisessä tapauksessa onnistumaan.
<p>Mikä on ensisijainen roolisi vierailijana?</p>	<p>Avoimet vastaukset: Muu, mikä?</p> <ul style="list-style-type: none"> - SM:n edustaja, erilaisista toimintaan liittyvistä asioista kiinnostunut - hallinnonala - sidosryhmän edustaja - Yleisesti käyn kurkkimassa tai etsin yhteystietoja - tehtäviin kuuluu pelastussuunnitelman ja valmiussuunnitelman laatiminen - Aluehallintoviraston virkamies - viranomainen - pelastusopiston entinen opiskelija - yhteistyökumppani ja tutkija - Teli kurssi 2015 - yhteistyökumppani - pelastusalan hallinnon edustaja - yhteistyökumppani - aluehallintovirasto - Valtion viranomainen, sidosryhmän edustaja - Entinen oppilas/työntekijä - Työpaikan turvallisuus ja pelastus harjoitus... - Koulutettavan organisaation edustaja - Etsin tietoa organisaatiomme henkilöstön koulutuksille - Tehdaspalopäällikkö - kunnan edustaja - varautuminen - ammattilainen - Sos-ja terveys, tekninen päällikkö - Varautuminen ja valmiussuunnittelu - AVIn edustaja - soten edustaja - Täydennyskoulutuksesta kiinnostunut - vanha opiskelija - kouluttaja - ensihoito opiskelija joka käynyt harjoittelujakson siellä - Tuntiopettaja - Entinen opiskelija, katson uutisia - yhteystietojen haku - Finavian pelastuskurssit - viranomainen - Yhteistyökumppani - Turvallisuus johtaja ja koulutuksessa P-opistolla. - viranomaisen edustaja - pel laitoksen työntekijä - Aluehallintoviraston edustaja - viranomaistoiminta - Tuntiopettaja - tuntiopettajana pelastusopistolla - Ostimme koulutuspalveluja PeO: Ita

<p>Mitkä ovat ovat yleisimmät syyt vierailuusi pelastus-opisto.fi - verkkosivuilla?</p>	<p>Avoimet vastaukset: Muu syy, mikä?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etsin yleisesti työtehtäviini liittyvä asioista - materiaalihankinta - Varautumisen tietopankki - etsin tietoa sopimuspalokuntakoulutuksesta - pelastusopiston ajankohtaist asiat - Opettajien yhteystiedot - opinnäytetöiden lukeminen - etsin asiantuntijaa haastateltavaksi - monesta syystä, 3 vaihtoehtoa liian vähän - opiskelijan ohjaaja - yhteystietojen etsiminen - yhteistyö - kurssilaisille sivujen esittely - Uteliaisuus - Eri asemien osoite ja liikenneyhteyksien tietoa - Haen tietoa seminaarin jälkeen jaetusta materiaalista - Pronton ohjeet - Koulutusmateriaali on sähköisenä - Etsin Pelan viranomaisen hyväksymästä turvallisuus selvityksestä yhteystietoja tai selvitystä yksityisessä terveydenhuollossa. - eTokeva - osoite - Moodle - Lukujärjestyksen käyttäminen - lukujärjestys - joskus ammattiini päivitettäviä kursseja - Lyhyt kurssilaisten, oppimateriaalin- ja majoituksen selvittämiseen. - Lukujärjestykset - avoimet virat - henkilötietojen haku - menen moodleen sitä kautta - etsin yhteystietoja - etsin yhteystietoja - yhteystiedot - Lukujärjestys - katson moodlesta tietoja kyseistä tehtävääni varten
<p>Sisältö</p>	<p>Kommentteja tai huomioita sivuston sisältöön liittyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mielestäni organisaatioiden sivut ovat organisaatioiden asioita varten. Henkilökohtaisten mielipiteiden paikka on muualla, siellä missä voi kirjoitella yksityishenkilönä. - Osa materiaalista on vanhentunutta - Toivon, että sopimuspalokuntakoulutuksen tiedot löytyisivät helpommin. - Tietopankkiin kaikki varautumiseen liittyvät voimassa olevat lait, asetukset, määräykset, ohjeet - Joistain oleellisista asioista kuten hinnoista on tietoa huonostio tai vaikeasti haettavissa mm.alv osuudet - Joskus etsittyä tietoa on vaikeahko löytää - sekavat sivustot - Asialliset ja pelkistetyt sivut - Alan tutkimuksen kokoamista yhteen paikkaan voisi tehostaa - Ilmoittautuessani koulutukseen Helsinkiin oli ilmoittautumissivulla linkki Kuopion majoitukseen... - Seminaaritiedotteet ovat työläitä löytää. - Hyvät sivustot. - Tutkintokoulutuksen rakenne on vaativa. Toivoisin, että rakennelaatikoista olisi suoraan linkkejä tarkennuksiin. - Vanhat lisäkoulutuksen tiedot voisi poistaa - Sisältöä on paljon ja asiat on vaikeasti haettavissa. Esim esimieskurssien alkamisajankohta ei löydy koko sivustolta ja muutakin tietoa kyseisestä opinahjosta täytyy kaivaa useamman polun klautta. - Etusuvi on sekava, ja siinä olevat kurssi-ilmoittautumiset ovat jo vanhentuneita, mikä yhdessä ei anna kovin dynaamista ja mairittelevaa käsitystä ko. opistosta. - pitäisi olla helpommin löytää eri asemien osoite sekä liikenneyhteyksien tietoja - Ihan OK - Ei aina aivan ajantasaista, jolloin myös luetettavuus kärsii. - Miksi löytyy kaikki muu paremmin kuin Pelan viranomaisen yhteystiedot ? - Ilmaisia turvallisuusohjeita tai vastaavia kansalaisille voisi olla hyvä lisä.

	<ul style="list-style-type: none"> - Salasanoista pysyviä - Informationen på de svenskspråkiga sidorna är synnerligen bristfällig och knapphändig. Ni borde verkligen lägga litet energi på att uppdatera de svenskspråkiga sidorna med vettigt och uppdaterat innehåll. För jag finner det synnerligen tråkigt att ni inte satsat på de svenskspråkiga sidorna. Särskilt om ni önskar få några svenskspråkiga sökande så borde ni satsa ens på att erbjuda den mest väsentliga informationen på svenska också. - Missään ei kerrota, mikä Pelastusopisto on tai tämä tieto ei ainakaan kovin helposti löydy. - erittäin vaikea sivustopuu eli tietoa ei löydy sieltä mistä pitäisi - On paljon hyvää materiaalia kunhan vain jaksaa keskittyä ja maltilla selata. - Ne tiedot mitä olen tarvinnut ovat olleet selkeästi tavoitettavissa. - miksi sivuilla ei ole linkkiä opiston sähköpostiin??? - Sivustoilla on ehkä liikaakin tietoa tai se on haastavasti haettavissa/ löydettävissä. Myös asiaan johdattelevia muutamia lauseita kaipaen, esim. pdf-tiedostojen yhteyteen. - Yhteystiedot henkilöistä helposti löydettäväksi. - Kaikki tapahtumat eivät päivyty sivuille. - Turvallisuusviestintään materiaalia voisi olla enemmän - Jokseenkin toimivat julkisehteiset sivut
Käytettävyys	<p>Kommentteja tai huomioita liittyen sivuston käytettävyteen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esimerkiksi opiskelijalle valikko on hieman vaikea käyttää, varsinkin älypuhelimella - Minulle ok, mutta ei välttämättä esim. kunnan viranomaiselle joka ei ole tottunut käyttämään niitä. Ongelmia on ollut materiaalin avaamisessa. - lukujärjestysohjelma on hidas. - sekavat - Moodlea, lukujärjestyksiä tai vaikkapa kirjaston tietohakua käytettäessä avataan ensin välilehti, josta linkin avaamalla pääsee ao. järjestelmään. Mielestäni tämä välivaihe on turha ja polku voisi olla etusivu/opiskelijalle/moodle ilman mainittua välilehteä. Pikkujuttu, mutta ah, niin ärsyttävä. - mobiililaitteille sopivampi moodle - Etsimäni tiedon löytäminen on joskus todella vaikeaa - Hyvät - Jos terminologia tältä aihealueelta on valmiiksi tuttu, löytää asioita. Muuten on vaikeaa. - Sivulla liikaa infoa, vaikea erottaa mielenkiintoiset asiat massasta - Täydennyskoulutusten hakua voisi hieman helpottaa. Rajattu haku Ei aina tuota haluttua tulosta - Sivusto latautuu joskus hitaasti. (Ongelma voi olla kyllä täälläkin päässä...) - koulutusten hakuajat ovat vaikeasti löydettävissä - Salasanat joutuu vaihtamaan nii ei jaksaa aina mennä koulun koneelle ja uudet salasanat unohtuu. Sitte on hirvee homma saada uus - Sidorna är relativt lätt överskådliga och så, men informationen om utbildningarna borde vara tydligare presenterade. - Opiston koneet ovat hidastuneet vuodenvaihteen muutoksen takia. - Olen käynyt niin harvoin, että ei kunnan käyttökokemusta. Koskee myös jatkokysymyksiä. - Esim. täydennyskoulutuksen tietoja on jonkin verran hankala löytää. - Kannattaisi siirtyä responsiivisiin sivuihin. Tekstit liian pitkiä ja pienellä fontilla - Pelkistää ja yksinkertaistaa. - Viive sivulta toiselle siirtyessä voisi olla lyhyempi ja ei sivun vaihtumiseen ääntä mielestäni tarvita. Poistaisin sen, jos saisin valita. - Uusi lukujärjestys sivusto on huomattavasti vanhaa hitaampi. - Joskus vaikea löytää esim. koulutusmateriaalia - lukujärjestysten selaaminen hidasta ja kankeaa (yleisin syy sivuilla vierailuuni) - Ylätason rakenne on hyvä ja selkeä. Sisältö sivujen rakenteeseen ja käytettävyteen paneutuisin enemmänkin. - Moodlen kanssa joskus ongelmia. Ei toimi ollenkaan. - Henkilökunnan puhelinluettelo on hankala selattava. - Tietyn koulutuksen löytäminen vaatii tietoa kurssin täydellisestä nimestä.
Tiedon löydettävyys	<p>Kommentteja tai huomioita tiedon löydettävyyteen liittyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ei ongelmia - Haku ei löydä kovin järkevästi haettua tietoa oikeista avainsanoista huolimatta aina - Opiskelija wilman linkki ei ainakaan kovin helpolla löydy.

	<ul style="list-style-type: none"> - varautumiskoulutuksen löytäminen ei ollut ollut helppoa - Tiedot on löytynyt mitä tarvinnut - Täydennyskoulutukset monen mutkan takana-> useita klikkauksia ennen kuin löytää etsimänsä... - Sama kuin edellisessä kommentissa. - haettavan materiaalin löytäminen liian monen linkin takana. Valikkoa valikon perään ja jos ei ole teitoa alan koulutuksen käyttämistä jargoneista, on vaikea edes hakea, mitä etsii kaiken kapulakielen joukosta. - En ole tarvinnut vielä hakutoimintaa. - Riippuu tiedon etsijän omasta osaamisesta loogisuuden järjestelyjen osalta. - En ole käyttänyt haku-toimintaa sivuilla - Särskilt borde fokus ligga på att sidorna är strömlinjeformade för de som söker information om utbildningar tills hur man söker till själva utbildningen. - Selkämmin erotella esim. täyd.koulutuksesta ilmoitettavat kurssit muista. Selkeät lajitellut ammattilaisille/ei ammattilaisille (opiskelijat,siviilit) - Täsmäkoulutuksen tieto on vaikeaa löytää - Jos etsii jotain tiettyä kurssia jonka bongannu edellisellä kerralla mutta ei muista polkua niin saman kurssin löytäminen on työlästä. Hyvin ne on sinne lajiteltu ja laitettu, mutta pitäisi selkeyttää ja pelkistää. Sama vaiva kuin etusivusakin. - Välillä etsittävä tieto saattaa löytyä monen eri polun kautta joka vaikeuttaa joskus tärkeän tiedon löytämistä. - Koulutusosion selkeämpään jakoon voisi vielä panostaa. - On erittäin hankala löytää sivulta nopeasti jotain tiettyä juttua. Haku toiminto ei ymmärrä hakua ja pääotsikoiden alta niitä on hankala löytää, koska ovat niin monen sivun alla. esim. hakukriteerit jne.. - Kurssien löytäminen välillä vaikeaa - Sivuilta puuttuu paljon asiaa, jota löytyy vain petrasta. esim. asuntolan järjestysäännöt, linkki wilmaan ja s-postiin yms. - Hakusanalla "tapahtumat" tuli paljon tietoa. Samalla huomasi, että vuoden 2015 tapahtumat olivat vuoden 2013 ja 2014 jälkeen. Kannattaisi laittaa toisinpäin tiedonhakijan kannalta. - Sähköpostiin voisi löytyä linkki vaikka etusivulta - esim resurssikalenteria en yrityksistä huolimatta ole löytänyt, ennen ainakin oli kalenterissa näkyvillä ko päivään tulevat tuntiopettajat - Koulutusmateriaalit meidän koulutuksiin usean linkin takana
Ulkonäkö	<p>Kommentteja tai huomioita liittyen sivuston ulkonäköön:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hieman raskas ja sekava etusivu. Voisi ehkä keventää. - Aavistuksen vanhahko gui mutta kliinisti toteutettu - Aika sekava etusivu mielestäni. Tilkkutäkki. - voishan se olla parempikin - ulkoasu on vanhahtava ja jotenkin tekstillä täyteen ahdetun tuntuinen. jo etusivulla tulee huokaus - täältä ei kyllä nopeasti löydä tarvitsemaansa tietoa. - sivuston ulkonäkö ei ole "houkutteleva" - Liikaa tavaraa - sivuston ulkoasu on hieman vanhanaikainen ja kuvallisuutta voisi olla enemmänkin. On lista logoja oikealla, mutta ne eivät oikein erotu toisistaan. - Hyvät - Voisivat olla yksinkertaisemmatkin - Tekstimuotoista tietoa on paljon ympähtynä pieneen tilaan, tekstifontti on liian pientä, kuten myös tässä kyselyssä. Visuaalista ilmettä voisi selkeyttää. - Joillakin sivuilla aivan liikaa tekstiä. Asiat pitäisi esittää ryhmiteltymin, avainsanoja ja vasta linkin takaa mentäisiin "sanasta sanaa" juttuihin - Mobiililla ei tarvita ylimääräisiä kuvia, tieto ja loogisuus sekä toimivuus tärkeintä. Ei linkkiä mm wilmaan - Startsidan är relativt "plottrig" med mycket information, vilket i och för sig är bra. Men särskilt när det gäller nyheter så finns det tre stycken informationsruutor med information. - Sekava, koska ammatilliset asiat sekoittuvat mainoksii. - Sivuja tulisi visuaalisessa mielessä pelkistää. Sivuille tarpeettomia elementtejä kuten runsaasti nuolia. Ei kannattaisi koristella vaan toteuttaa rakenne, joka jo sinällään ilman korostuksia ohjaa eteenpäin. Kun kaikkea korostetaan mikään ei korostu ja lopputulos henkii ei-ammattimaista otetta. - Monipuolisuutta sivustolla on ehkä jo liikaa. Voisi vähän rauhoittaa. - Pikkusen voisi vielä pelkistää ja yksinkertaistaa. Kun katselee etusivua niin tulee olo että kauheasti materiaalia ja nappeja ja kaikkea juttuja. Pitäs pelkistää ja selkeyttää. Sivut vaativat "pysähtymään" ja ajattelemaan että nyt täytyy alkaa järjestyksessä katselemaan ja etsimään. Haluttua tietoa ei löydy yhdellä sil-

	<p>mäyksellä / vilauksella vaan joutuu keskittymään. Eli pitäisi olla vaivattomampaa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etusivulla ja muillakin sivulla kaikki otsikot ovat saman kokoisella tekstillä. Mielestäni tulisi olla huomiota herättävämmiin pääkohdat esim. sivun keskellä ja sivuilla pienemmällä tekstillä. Nyt kaikki hyppää silmille kerralla. - Ulkoasu vanhentunut - Verkkosivujen ulkoasu melko tylsä. Voisi olla enemmän esim. kuvia. - Visuaalisuuteen voisi panostaa enemmän, koska mielenkiintoista kuvamateriaalia opistosta löytynee melkoinen määrä vuosien varrelta. Ulkoasu on myöskin jokseenkin tylsä ja halpa. - Kaipaisin dynaamisuutta ja elävyyttä sivustolle. Värimailmaa voisi kirkastaa, koska oletan, että sivut on ensisijaisesti tehty opiskelijoita varten. Kuvissa ottaisinkin terävät kuvat käyttöön (pois mustavalkoiset ja blurratut). Kuvia harjoituksista, harjoitustilanteista, tilanteista, joissa opiskellaan luokissa jne. Eli kuvia sieltä, missä opiskellaan ja tehdään asioita. - Kömpelön näköiset ja jotenkin vanhentuneet. En kaipaa sivuille mitään ylimääräistä sälpettä, mutta harjoitusvideot jne ovat tietenkin hakijoille kiinnostavia.
<p>Onko sinulla tullut vastaan ongelmia tai puutteita verkkosivuja koskien?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Päivitys melko huonosti, ruokalista voisi myös löytyä sieltä, ei se varmaan mitään salaista tietoa ole.. - Videoiden toistaminen verkkosivuilla on välillä tökkinyt. - Joskus vajavaista tai vanhentunutta tietoa - Joskus koulutuksen aineiston saamisessa viiveitä. - Sivustorakennetta voisi kehittää, jotta tieto olisi loogisemmin saatavilla. - Tietoa alkavista kursseista ei löydy helposti eikä niihin liittyvää infoa aina löydä. - Henkilöhaussa ollut ongelmia. Jotkut asiat melko pitkien linkkipolkujen takana. - Tiedonhaku monen mutkan takana - Aina olen löytänyt, mitä olen etsinytkin - kirjautumis ongelmia - kyllä tietoa mitä etsin on vaikea löytää sekä puutteellisia - Hakukone ei löydä hakua. - Varautumiskoulutusten materiaalit -sivustolle kirjautumisessa on ollut häiriöitä mutta se voi johtua myös täältäkin päästä. Ongelmat eivät ole olleet niin pitkäkestoisia että olisin ryhtynyt niitä selvittelemään. - täydennyskoulutuksen tiedot ovat läydettävissä, mutta monen klikkauksen jälkeen - En aikaisemmin löytänyt hakukentän avulla koulutusta/seminaaritapahtumaa siihen liittyvällä hakusanalla vaan minun piti tarkistaa täydellinen tapahtuman otsikko, että ko. tieto löytyi. Vastaavaa on paljon muillakin nettisivuilla. Haku-/etsi-toiminto saisi olla kattavampi. - Tiedon löytäminen hankalaa. - Tieto ammattitunnosta on aika vaikeasti löydettävissä - Hieman sekava löytää etsimäänsä asiaa. - Ongelmat ovat taitaneet liittyä ennemminkin oman koneen/organisaation yhteyksiin. - Salasanan vaihtaminen - Koulun verkossa välillä sivujen kanssa ongelmia. - Täydennyskoulutus polut sekavat ja joutuu silmillä etsimään valikkopalkkia aiheeseen. - Välillä sivustot aukeavat hitaasti. - Tiedon etsiminen joltain osin hankalaa. Saisi olla loogisempi. - Kurssien etsiminen tai sen oikean kurssin löytäminen on joskus haasteellista. Usein käyn kaikki kurssit läpi, jolloin löydän sen yhden, jota etsin. - tiedonhaku vaikeaa ja tiedostojen/sovellusten lataaminen ei onnistu. Esim. TOKEVA ilmoitetaan ladattavaksi tiedostoksi, mutta sen lataaminen ei ole koskaan onnistunut. - Välillä jumittaa, syystä ei tietoa. Sivuja tulisi päivittää tarpeen mukaan vaikka useamman kerran päivässä. Mm. määräaikaisten sijaisuudet näkyville etusivulle, olipa se vaikka 1kk sijaisen tarve. - Oli se vaikea selkoinen, vaikka seuraisit kirjallisia ohjeita, niin ei tahtonut oikeat sivut löytyä. - Joskus huonopäiselle monen mutkan takana tietoa. Esim. koulutusmateriaalia. - Joskun on käynyt niin, että sivut eivät ole auenneet ja on täytyntä odotella jonkin aikaa. - Olen löytänyt aina haluamani tiedon. - Kurssien löytämisessä toisinaan hankaluuksia. Ei muuta. - HITAITA !!!!!!! - opiskelijalle tärkeitä linkkejä puuttuu!!!

	<ul style="list-style-type: none"> - koulutus aikataulu lomien ja koulun alkamisen ja loppumisen eli valmistumisen suhteen kaikki samalle sivulle selkeästi, jatkokoulutus mahdollisuudet selvemmin löydettäviksi ja luettaviksi - Esimerkiksi eilen yritin löytää yhteyshenkilön nimeä tai tietoa siitä, kuinka opin- näytetyötoimeksiannon suhteen tulisi toimia. Etsimisen jälkeen päädyin olemaan yhteydessä entuudestaan tuntemaani Opiston työntekijään sähköpostitse, koska en löytänyt sivuilta mitään aiheeseen. - välillä on ollut vaikeata löytää etsimäänsä tietoa - Joskus vaikeuksia saada auki esim. verkkoon talletettuja luentoja - Kaikki tapahtumat eivät tule sivuille. - Ei. Joskus aineiston lataamisessa ollut ongelmia. Vika ehkä vastaanottajassa... - jaetut PDF-tiedostot eivät aina aukea - Tietäen jonkun koulutuksen olemassaolosta, on välillä siitä huolimatta todella hankalaa löytää kurssin tiedot nettisivuilta.
<p>Muuta palautetta! Missä olemme on- nistuneet? Mitä voisimme kehittää?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vierailen sivuilla muutaman kerran kuukaudessa ja aina yhtä tuskaista etsiä "oikeaa" sivua/asiaa. Verkkosivut sekavat ja tieto piilossa. Ovat olleet parem- matkin. - Sivusto on hieman liian "virkamiesmäinen". Visuaalisuutta kaipaisin lisää. - Hyvät sivut, josta löytyy oleellinen. Kirjastopalvelut ja oppinäytetyöt voisivat olla ehkä paremmin esillä. Joskus kaipaa tietoa valmistuvista opiskelijoista. - Pelastusopiston sairaalaturvallisuuden neuvottelupäivät ja Markku Strömin osuus koko sairaalaturvallisuude/palo- ja pelastusturvallisuudenosalta on merkittävä. Kiitos vuosien työstä. - Puuha-maahan tutustumiset myös aivan upeita , opettavaisia kokemuksia joita pystytte antamaan "sivuilleille". Kiitos - Lisää kertausharjoitusvuorokausiin oikeuttavaa varautumiskoulutusta! - Lisää kuvia tapahtumista, harjoituksista, oppimisympäristöistä. - Kokonaisuutena pidän opiston verkkosivuja ihan kelvollisina. - Selkeämmät, helpommin käytettävät sivut. Kurseja joutuu oikein etsimään että löytää sen mitä hakee. - Likkuvaa kuvaa (esim videpätkät) voisi vielä hyödyntää enemmän - Mobiililaitteeseen sopiva moodle kiitos! - sivuilla harvakseltaan vierailevana toimittajana sanoisin, että toimittajan työn kannalta sivut eivät ole parhaat mahdolliset. toimittajan kannalta olennainen tie- to ei löydy sivuilta nopeasti ja helposti. jos toimittajien työtä halutaan helpottaa, etusivulla voisi olla esim. erillinen media-linkki. tärkeintä olisi ainakin, että tiedo- tuksesta vastaavan ihmisen yhteystiedot löytyisivät helposti. hän voi sitten aut- ta eteenpäin. yleensä etsin asiantuntijaa haastateltavaksi. oikean henkilön löytämisessä helpottaisi myös, jos työntekijän osaamisalue (esim. tutkimusai- heet) olisi näkyvässä. sivuilla tuntuu olevan paljon tietoa, mutta ainakaan har- voin sivuja käyttävälle niitä ei ole jäsenelty näppärästi. - Pelastusopisto tekee tärkeää ja hyvää työtä. Toivottavasti toiminta jatkuu saman- laajuiseina ja -laatuisena. - Kyselyjä tehtäessä etenemispalkki olisi erinomainen ajautus. Kiitos! :) - Visuaalinen asu on hyvä - Kun pitää hakea tietoa jostain muusta kirjastosta pelastusopisto kirjaston kaut- ta niin ohjeet selkeäksi ja toteuttamiskelpoiseksi. Mieluummin yhden painalluk- sen tak salasanana taakse tiedon hakeminen. Muuten hyvin toimii mielestäni kaikki ainakin niiltä osin mitä itse olen käyttänyt. - Jos joku antaa esim jostain kurssista lisätietoja, niin puhelin numero on oikea ja se että joka on laitettu lisätietoja antavaksi henkilöksi myös osaa antaa lisätieto- ja. - Henkilöhakua, asiahakua, hakutoimintoja yleensä. - Koulutusmateriaalia voisi olla enemmän. pelastuslaitoksen edustajat etsivät usein koulutusmateriaalia eri väestöryhmille PEO:n sivuilta. valtakunnallinen koulu- tusmateriaalin täten myös yhtenäistyisi. - Tietoa on ainakin riittävästi, löydettävyyttä parannettava - salasanat voisi kestää ikuisuuden ettei niitä tarvitse vaihtaa moro - selkeyttäkää - Etusivu selkeämmäksi! - Olen ollut useissa pelastusopiston täydennys- ja varautumiskoulutuksissa. Kou- lutusten aikana nettisivuja ja koulutusmateriaalin etsimistä niiltä on esitelty kii- tettävästi, ehkä niiden käyttö on sen vuoksi ollut aina helppoa ja nopeaa. - Asiallista infoa - Ei tule mitään erityistä mieleen, hyvät sivut. - Homma pelaa erittäin hyvin. - Verkkosivut vastaavat mielestäni hyvin tarkoitustaan. Toimivuus ainakin minun tapauksessani on ollut hyvä.

	<ul style="list-style-type: none"> - Kuvia esim. pelastajaopiskelijoiden toiminnasta on vaikea löytää. Joillakin sivuilla on liikaa tekstiä joka tekee sivuista epäselvän. - Yhteystiedot ovat helposti löydettävissä ja kattavat karttoineen kaikkineen. - Kevyemmät sivut puhelimella..looginen tiedon löytäminen. - Mielestäni erittäin hyvin toimiva verkkosivu! - Vähemmän tietoa, mutta selkeästi - Ajantasaisia ja monipuolisia kuvia ja videoita eri koulutusohjelmista - Salanoista pysyviä ja enemmän oikeuksia käyttäjille - Särskilt två saker: <ol style="list-style-type: none"> 1. Information på svenska som är aktuell och viktig. 2. Att sidorna skulle vara mera strömlinjeformade för de som önskar information om era utbildningar, och som vill söka till dem om hur man ska gå tillväga. - Selkeyttäkää etusivu ja loogisuutta "polkuihin" - Käytän melko vähän nettisivujanne, mutta siltä osin, kun olen käyttänyt, moitittavaa ei ole ollut. - Kurssi hakutoiminto voisi olla toimivampi. Kurssien ajankohdat eivät aina ole ajantasaisia - Kattavasti infoa, ei ole kasattu kaikkea mahdollista vaan pyritty keskittymään olennaiseen. Vielä vaan tekstejä tiiviimmin ja etäämmälle viranomaisjargoniasta. - Varautumiskoulutuksen koulutustietojen löytämisestä voisi helpottaa, että löytää helpommin missä kaupungissa koulutus järjestetään. - Sivustolla siirtyminen ja toiminnallisuus toimii. - Hieman häiritsee etusivun "ylitarjonta". - Hyvä näin. - Kehittää voisi vaikka saman tyyppistä "tietoiskusivua" kuin mitä SPEK käyttää. Sivun voisi kertoa vaikka ajankohtaisista koulutuksista ja kursseista. Verkkosivun voisi vaikka tilata omaan sähköpostiin. Mielestäni tällä tavoin voisi vielä parantaa tiedottamista. - Kuvia ja tietoa opiskelijoiden asumisesta ja eduista opistolla. - Ulkoasua mielenkiintoisemman näköiseksi esim. kuvilla. - Kiitos - Kätevämpi ohjelmisto lukujärjestysten selaamiseen. - Sivut palvelevat. Keskityin antamaan kehitysehdotuksia, jotta saisitte sivuistanne vieläkin toimivammat ja kohderyhmiänne palvelevammat. Hienoa, että kysytte käyttäjien mielipidettä ja kehitätte sivustoanne! - Unohtakaa kaikki diipadaapa ja päivittäkää sivut - Pelastusopiston järjestämät sairaalaturvallisuuden neuvottelupäivät kokonaisuudessaan järjestetty erinomaisesti! - Tietoturvan kannalta ongelmallista, että kurssien lukujärjestykset (opettajien nimet ja luokat) ovat kenen tahansa nähtävissä eikä intrassa. - Opettajien lukujärjestykset voisi olla näkyvillä, jotta heidät löytäisi tarvittaessa. Sivut on kyllä muuten hyvät. - Sivuilla on hienoja visuaalisia elementtejä, mutta kokonaisuus on levoton eikä se houkuta käymään sivuilla. Yhteystiedot on järjestetty hyvin ja luettelo ja sen hakuminen ovat selkeitä ja toimivia. - Kaikki OK - Haku toimintona tulisi selkeyttää - Kokonaisuus hyvä! - Yleisilme, voisi olla värikylläisempi jos halutaan pitää yläpalkki punaisena - Kuvat yms tekevät opiston sivuista mielenkiintoisen, varmasti kiinnostaa esim. ulkopuolista paljonkin. - Koittakaa saada ajankohtaista kuvamateriaalia esim. opiskelusta pelastusopistolla ja muutenkin erilaisesta kalustosta. Yksi kuva vanhasta sammutusautosta ei ole kovin paljon. Lisäksi kuvien tulisi hypätä jollain tavalla näkyviin jo heti etusivulla, eikä niitä tulisi joutua etsimään. Lisäksi harjoitusalueen yleiskuvassa saisi olla zoomaamisen mahdollisuus ja mahdollisesti jonkinlaiset pointterit harjoitusalueella oleville kohteille, mitä missäkin harjoitellaan. Tällä hetkellä tarjolla oleva ilmakuvasta ei saa oikein mitään irti, kun kaikki on niin pientä ja näyttää samalta. - Ehkä tämä valikkojäsentely paremmaksi. - Mielenkiintoiset koulutukset, lisää kursseja, jotta kaikki halukkaat voivat osallistua. Ja ehdottomasti AIEMMIN tieto koulutukseen hyväksytyistä, jotta asian ehtii hoitaa työnantajan kanssa. Nykyisellä aikataululla asia ei läheskään aina hoidu..
--	---