



Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus

Henri Lukkarila

Kaupan ja kulttuurin opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Tradenomi

TORNIO 2012

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Kauppa ja kulttuuri

Koulutusohjelma:	Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä:	Henri Lukkarila
Opinnäytetyön nimi:	Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus
Sivuja (joista liitesivuja):	71 (10)
Päiväys:	26.11.2012
Opinnäytetyön ohjaaja:	Juha Meriläinen
<p>Opinnäytetyössä käsitellään käytettävyyttä kuntien sähköisten palveluiden näkökulmasta ja sitä, kuinka sivustojen käytettävyys ja sisältö kuntien sähköisissä palveluissa noudattaa niille asetettuja vaatimuksia ja ohjeistuksia. Käyttäjätutkimuksessa selvitetään, kuinka hyvin kuntien verkkopalvelut täyttävät käyttäjien vaatimukset ja katsotaan, kuinka helposti käyttäjät löytävät etsimänsä asiat.</p> <p>Teoriaosassa selvitetään sähköisten palveluiden merkitystä nyky-yhteiskunnassa sekä palveluiden laatutavoitteita ja nykytilannetta. Verkkosivustoja rakennettaessa on otettava huomioon palvelun käyttäjäkunta ja sitä kautta pyrkiä kehittämään palvelua heille mahdollisimman hyvin soveltuvaksi ottaen huomioon mm. tärkeimmät käytettävyyteen, visuaalisuuteen, sisältöön ja asiointipalveluihin liittyvät asiat. Laatutavoitteita käsittelevässä kappaleessa käydäänkin läpi tyypillisesti kuntien sivustoille tärkeitä asioita.</p> <p>Aineistona on käytetty pääasiassa valtiovarainministeriön julkaisuja ja käytettävyyttä käsittelevää kirjallisuutta. Suurin osa lähteistä on internetlähteitä.</p> <p>Käyttäjätutkimuksesta saadut tulokset osoittavat, että asukasluvultaan suuremmissa kunnissa sähköiset palvelut tarjoavat pääsääntöisesti enemmän tietoa ja palveluita kuin pienempien kuntien palvelut, kuten oletettavaa onkin. Eri palvelualueista saatiin selville, että yleisesti ottaen sosiaalipalveluista tarjotaan runsaasti tietoa, mutta terveystietopalvelujen sisältöä puolestaan olisi syytä laajentaa.</p> <p>Yhtenä keskeisenä asiana tutkimustuloksissa ilmeni, että kuntien olisi aiheellista kehittää sisällön esitystapaa käyttäjäystävällisemmäksi, sillä monissa tapauksissa etsityt tiedot löytyivät sivustolta, mutta vasta etsinnän jälkeen. Käyttäjätutkimuksessa koekäyttäjille annettiin mahdollisuus selittää yleiseen käytettävyyteen ja sisältöön liittyviä asioita omin sanoin, josta saatiinkin kerättyä monia hyviä korjaus- ja kehitysehdotuksia kuntien verkkopalveluihin.</p>	
Asiasanat: käytettävyys, WWW-sivustot, käyttäjätutkimus, kunnat	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and culture

Degree programme:	Bachelor of Business Administration
Author:	Henri Lukkarila
Thesis title:	The usability and user research of municipalities' websites
Pages (of which appendices):	71 (10)
Date:	26.11.2012
Thesis instructor:	Juha Meriläinen
<p>Today, websites and all kinds of e-services simplify people's everyday lives. Most people would rather use e-services than leave the comforts of their homes. This applies also to services provided by municipalities, including all the information for example phone numbers, public documents and appointments. Therefore, municipalities should be actively in the process of developing and improving their websites and other e-services. Getting useful feedback enables organizations to improve their services in the way their customers want to.</p> <p>The theory part of the work consists of the instructions on how usability of websites is possible to improve. There is a wide range of different users using municipalities' websites which means that services and features should be usable for all of them. Usability of services and features is important to notice and keep in mind during the development.</p> <p>The sources that are used in this work are mostly publications of the Ministry of Finance.</p> <p>The second part of the work concluded a user research. A total of 57 students participated in it. The most important aspects studied were usability, content and benefits of the websites. This thesis studied how fast and easily users are able to find predefined information. In addition, several suggestions from test users were received concerning how municipalities could improve their websites in the future.</p>	
Keywords: usability, websites, user research, municipalities	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
SISÄLLYS	4
1 JOHDANTO	6
1.1 Rakenne	7
1.2 Tietolähteet	7
2 SÄHKÖISET PALVELUT	8
2.1 SADe-ohjelma	9
3 KÄYTETTÄVYYS VERKKOPALVELUISSA	11
3.1 Käytettävyys ja sen tavoitteet	11
3.2 Käyttöliittymä	12
3.3 Käyttäjäkokemus	14
4 KUNTIEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN LAATUTAVOITTEET	16
4.1 Laatumittarit ja verkkoviestintäohje kehitystyössä	16
4.2 Kuntien sivustojen tavoitteet loppukäyttäjälle	16
4.2.1 Löydettävyys, saatavuus ja saavutettavuus	17
4.2.2 Kohderyhmien huomiointi	18
4.2.3 Käyttäjälähtöinen teksti ja visuaalisuus	19
4.2.4 Käytön nopeus	20
4.2.5 Sisällön suunnittelu	21
4.2.6 Asiointipalvelut	22
4.3 Palautteen hyödyntäminen	24
5 KATSAUS KUNTIEN SIVUSTOJEN NYKYTILANTEESEEN	26
5.1 Käyttö	26
5.1.1 Käyttöliittymä ja visuaalisuus	26
5.1.2 Käytön nopeus ja navigoinnin tehokkuus	27
5.1.3 Sisältöalueen toteutus	28
5.1.4 Kielivalinnat	29
5.1.5 Luotettavuus	29
5.2 Tietosisältö	29
5.2.1 Kattavuus ja ajantasaisuus	29
5.2.2 Luettavuus ja ymmärrettävyys	30

5.3 Asiointipalvelut.....	30
5.4 Mobiilipalvelut.....	31
6 KUNTIEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄTUTKIMUS	32
6.1 Tutkimuskohteen esittely	32
6.1.1 Tutkimuksen menetelmät ja toteutustavat.....	32
6.2 Käyttäjätutkimuksen tulokset ja johtopäätökset.....	35
6.2.1 Tiedonhaku käyttötapauskuvauksien pohjalta.....	35
6.2.2 Käytön, sisällön ja hyödyn arvioinnit kunnittain	51
6.2.3 Poiminnat avoimista kysymyksistä ja muista maininnoista	54
7 POHDINTA	57
LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen syyskuussa 2012, kun kolme täyttä lukuvuotta tietojenkäsittelyn opintoja Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa oli takana. Opinnäytetyöni kuntien www-sivustojen tutkimisesta pohjautuu vahvasti samaan aiheeseen ja kokonaisuuteen, minkä parissa työskentelin työharjoittelussa noin puoli vuotta tammikuusta 2012 lähtien. Tutkin harjoittelussa kuntien sähköisiä palveluita ja tuotin samalla materiaalia, jota aion hyödyntää opinnäytetyössäni. Työharjoitteluni oli siis tärkein yksittäinen syy, miksi valitsin kyseisen aiheen opinnäytetyöni aiheeksi. Toinen merkittävä syy aihevalintaani oli kiinnostus käytettävyyteen ja yleisesti ottaen käyttäjätutkimuksiin.

Kuntien www-sivustojen ja sähköisten palveluiden tutkiminen on osa Lapin yliopiston koordinoimaa iKontakt-tutkimushanketta, joka on suunniteltu toteutettavaksi vuosina 2010-2012 (Lapin yliopisto, hakupäivä 25.9.2012). Opinnäytetyöni käyttäjätutkimukseen on otettu mukaan vain projektin rahoittajakaupunkien ja -kuntien sivustot, joita ovat Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola ja Tornio (Tornion kaupunki 2012a, hakupäivä 25.9.2012).

Käyttäjätutkimus toteutetaan koekäyttäjryhmillä, jotka käyttävät palveluita käyttötapauskuvausten pohjalta samalla täyttäen siihen liittyvää kyselylomaketta. Käyttäjätutkimuksessa keskitytään täysin sivustojen käytettävyyteen loppukäyttäjän näkökulmasta syventymättä teknisiin osa-alueisiin. Koekäyttäjät täyttävät ensin kyselylomakkeen ja pohtivat sen jälkeen muutamia lisäkysymyksiä pienryhmissä. Tutkimus toteutetaan ohjaavana tapaustutkimuksena.

Opinnäytetyön teoriaosassa keskitytään käytettävyyteen ja sisältöön pääasiassa kuntien sivustojen näkökulmasta, jossa taustoitetaan niitä asioita, jotka vaikuttavat käyttäjäkokemukseen. Lisäksi ennen varsinaista käyttäjätutkimusosiota käydään läpi rahoittajakuntien sivustojen nykytilannetta, jossa kerrotaan yleisellä tasolla niiden tämänhetkisistä toteutuksista. Varsinaisen käyttäjätutkimuksen tärkeimpinä tavoitteina on saada koekäyttäjiltä konkreettisia käyttäjäkokemuksia kuntien verkkosivustoista ja vastauksia sivustojen käytettävyydestä ja sisällöstä, kuten etsityn tiedon löydettävyydestä ja nopeudesta. Tavoite on myös pohtia menetelmiä, joilla palvelun hyötyjä ja käyttäjätuottavuutta voidaan jatkokehittää. Keskeisiä kysymyksiä ovat mm.

että löytyvätkö etsityt asiat helposti, onko sisältö riittävän kattavaa, ovatko palvelut ajan tasalla ja saavatko käyttäjät palveluista huomattavaa lisäarvoa.

1.1 Rakenne

Työ käsittelee aluksi teoreettisesta näkökulmasta asioita, jotka tulee ottaa huomioon verkkopalveluita suunniteltaessa, toteutettaessa ja kehitettäessä. Käyttäjätutkimus on työn lopussa.

Toinen luku kertoo sähköisistä palveluista ja SADe-ohjelmasta yleisesti. Kolmannessa luvussa käydään läpi verkkosivustojen käytettävyyttä yleisesti. Neljäs luku käsittelee laatutavoitteita, joihin kuntien sivustoja toteutettaessa tulisi pyrkiä, ja viides luku kertoo kuntien sivustojen nykytilanteesta.

Työn loppupuolella kuudennessa luvussa esitellään käyttäjätutkimuksen kohde tarkemmin ja selvitetään käyttäjätutkimuksessa saatuja tuloksia. Tuloksista on tarkoitus saada selville, kuinka hyvin palvelut täyttävät käyttäjien tarpeet ja toiveet. Seitsemäntenä olevassa pohdinta-luvussa käsitellään käyttäjätutkimuksen tuloksiin vaikuttavia tekijöitä.

Liitteistä löytyvät koekäyttäjille suunnatut kyselylomakkeet sekä pienryhmäkysymykset.

1.2 Tietolähteet

Työssä käytetyistä lähteistä suurin osa löytyy internetistä, mutta myös kirjallisuutta on käytetty. Internetlähteistä iso osa on valtiovarainministeriön sivustoilta löytyviä julkisia palveluita koskevia julkaisuja.

Lähdeviitteissä on käytetty lyhenteitä (VM) valtiovarainministeriön, ja (LVM) liikenne ja viestintäministeriön aineistoihin viitattaessa.

2 SÄHKÖISET PALVELUT

Sähköinen palvelu (e-service) ei ole käsitteenä täysin yksiselitteinen, sillä sitä voidaan käyttää tarkoittaessa joko verkkopalveluja tai palvelujen verkkopohjaista toteutusta (Kailanto 2008, hakupäivä 26.9.2012). Valtiovarainministeriön SADe-hankkeen loppuraportissa sähköinen palvelu on määritelty organisaation taholta käyttäjälle suunnattuna palvelun jakelukanavana. Ominaispiire sähköiselle palvelulle on, että jossain palveluprosessin vaiheessa palvelutapahtuma on digitaalisessa esitysmuodossa. (VM 2009, 24.)

Usein sähköisillä palveluilla tarkoitetaan verkossa olevia asiointipalveluja, joissa käyttäjä voi itsenäisesti hoitaa asioitaan. Sähköisistä palveluista on hyötyä sekä palvelun tuottajalle että käyttäjälle. Kun automatisoidulla palvelulla saadaan korvattua esimerkiksi aikaisemmin reilusti aikaa vienyt toimistokäynti, pystytään tällöin vähentämään käsin tehtävää työtä ja siinä samalla organisaation kuluja. Palveluiden automatisointi tarjoaa siis mahdollisuuden organisoida koko työyhteisöä toimimaan tehokkaammin uusilla toimintatavoilla, sillä sähköistyksellä syrjäytettyjä osastoja voidaan jopa lopettaa. Palvelun käyttäjän näkökulmasta hyödyt kulmineoituvat mahdollisuuteen hoitaa asiat nopeasti lähes mistä ja milloin tahansa ilman erillisiä ajanvarauksia. (Kunnat.net, hakupäivä 26.9.2012.)

Sähköiset asiointipalvelut ovat tulleet ihmisille tutuiksi muun muassa verkkopankeista, Kansaneläkelaitoksen kela.fi- ja Työministeriön mol.fi -palveluista. Esimerkiksi vuonna 2010 tehdyn Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan 76 prosenttia 16-74-vuotiaista suomalaisista on käyttänyt verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana (Tilastokeskus 2010, 2). Oletettavaa on, että sähköisten asiointipalveluiden käyttäjämäärä kasvaa myös jatkossa ja se tulee heijastamaan samalla kuntien verkkosivustojen käyttöön, mikäli palvelut saadaan toteutettua monipuolisemmiksi ja mahdollisimman käyttäjäystävälliseen muotoon. Tämä tarkoittaa kuntien sähköisten palveluiden sisällöllisten vaatimusten kasvua, eivätkä enää millaiset tahansa www-sivut riitä.

Tässä työssä kuntien sähköisillä palveluilla tarkoitetaan kokonaisuudessaan kuntien verkkopalveluja, joihin sisältyvät www-sivut kaikkine sisältöineen.

2.1 SADe-ohjelma

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe) on valtiovarainministeriön alulle laittama hanke, jonka tavoitteena on edistää kansalaisten ja yritysten sähköisten palveluiden käyttöä saaden samalla aikaan julkisesta sektorista kustannustehokkaamman nopeuttamalla asioinnin käsittelyä ja tekemällä siitä virheettömämpää. Julkishallinnollisten hyötyjen lisäksi sillä pyritään takaamaan kansalaisille ja yrityksille nopeampi, helpompi ja kaikinpuolin sujuvampi asiointi muun muassa tarjoamalla osallistumiseen ja vuorovaikutukseen uusia välineitä ja saattamalla palveluita helpommin saataville (VM, hakupäivä 27.9.2012). Ohjelman toimikausi kestää vuoden 2015 loppuun saakka ja sillä pyritään kattamaan kaikki keskeiset palvelut vuoteen 2013 mennessä (Kotonen 2011, hakupäivä 27.9.2012).

SADe-ohjelma koostuu kahdeksasta eri palvelukokonaisuudesta (kuvio 1). Ohjelman toteutuksessa on valtion, virastojen ja kolmannen sektorin toimijoiden lisäksi mukana myös kuntia, joissa hyödytään ympäristöstä. SADe vie tehokkaasti eteenpäin kansalaisten osallistumismahdollisuuksia, ja yksi esimerkki tällaisesta on sosiaali- ja terveysalan palvelut, jotka tarjoavat työkaluja oman hyvinvoinnin seurantaan ja arviointiin. Tämän avulla kunnissa säästetään voimavaroja, mutta samanaikaisesti kansalaiselle pystytään tarjoamaan hänelle itselleen soveltuvimmat palvelut. Pienenä kysymysmerkkinä sähköisissä terveyspalveluissa voidaan pitää tietoturvaa, sillä siinä virheisiin ei ole varaa. (Kotonen 2011, hakupäivä 27.9.2012.)



Kuvio 1. SADe-ohjelman palvelukokonaisuudet. (VM, hakupäivä 27.9.2012.)

Sähköisten palveluiden jatkuva kehittäminen palvelualasta riippumatta kuvaa hyvin nykyajan itsepalvelukeskeistä suuntausta, jossa käyttäjiä pystytään palvelemaan tehokkaasti ilman henkilökohtaista opastusta. Tämä on huomioitu vuonna 2009 liikenne- ja viestintäministeriön julkaisemassa raportissa, jossa yhdeksi julkisen sektorin tavoitteeksi mainitaan, että uusia sähköisiä palveluita osaisi ja pystyisi käyttää ja hyödyntää yli 50% kansalaisista sitä mukaa kuin niitä kehitetään (LVM 2009, 7).

3 KÄYTETTÄVYYS VERKKOPALVELUISSA

3.1 Käytettävyys ja sen tavoitteet

Käytettävyys ilmenee eri muodoissaan lukuisilla erilaisilla tavoilla ja se on lähes koko ajan läsnä arkielämässämme. Ihmisten suunnittelemat ja toteuttamat hyödykkeet, kuten esimerkiksi kodinkoneet ja keittiövälineet on pyritty tekemään mahdollisimman helppokäyttöisiksi ja kaikinpuolin käyttäjille soveltuviksi. Fyysisten esineiden lisäksi käytettävyys on sovelluksissa ja verkkosivustoilla erittäin tärkeässä roolissa. Pääperiaatteita ovat, että käyttäjä osaa käyttää palvelua ja hän pystyy tekemään haluamansa asiat mahdollisimman nopeasti. Valtiovarainministeriön verkkopalveluiden käyttäjälähtöisyyteen keskittyvässä julkaisussa helppous, tarkoituksenmukaisuus ja miellyttävyys on määritelty verkkopalveluiden hyvän käytettävyyden muodostamiksi keskeisiksi asioiksi (VM 2008a, 11).

Käytettävyyteen painottuvaa käyttäjätutkimusta tehdessä on tärkeää tiedostaa yksityiskohtaisemmin arviointiperusteita, joilla käytettävyyttä voidaan mitata. Vaikka perusteet voivat vaihdella eri tuotteiden välillä, niin on olemassa neljä arviointiperustetta, jotka koskevat kaikkia tuotteiden lajeja. Niitä ovat hyödyllisyys, kapasiteetti, käytön tuottama tyydytys ja luotettavuus. Koska nyt keskitytään verkkosivujen käytettävyyteen, niin täytyy ottaa huomioon myös vuorovaikutteisille tuotteille - joita verkkosivustot ovat - tyypilliset arviointiperusteet, joita ovat käytön helppo opittavuus, käyttötaidon säilyminen ja mahdollisimman virheetön käyttö. Kyselyjä tehtäessä ja haastattelutilanteissa nämä asiat kannattaa pitää mielessä, jotta saadaan hahmotettua paremmin kokonaiskuvaa siitä, miten sivustojen pitäisi käyttäjän näkökulmasta toimia. (Routio 2007, hakupäivä 1.10.2012.)

Edellä mainitut arviointiperusteet ovat melko ymmärrettävässä muodossa sellaisinaan, mutta osaa niistä kannattaa avata hieman enemmänkin. Tuote tai palvelu voidaan todeta hyödylliseksi, mikäli sen tuottama tulos vastaa täsmälleen tuotteelle vaadittua tarkoitusta. Verkkosivustoilla tähän liittyy sisällön laajuus ja tärkeimpien asioiden löytyminen. Kapasiteetilla puolestaan tarkoitetaan tuotteesta saatavan hyödyn määrää, jonka tulee olla riittävä. Käytön tuottama tyydytys tulee ensisijaisesti esille vuorovaikutteisissa palveluissa, kuten sähköisissä palveluissa. Luotettavuus nimensä

mukaisesti viittaa tuotteen tai palvelun alhaiseen virhetoimintojen määrään. (Routio 2007, hakupäivä 1.10.2012.)

Jakob Nielsenin (2000, 380) WWW-suunnittelu -teoksessa mainitaan verkkosivuston suosion määrittelyn kestäväksi kriteeriksi vakiokäyttäjien toistuvia käyntien määrää eikä niinkään yksittäisiä suuria käyttäjämääriä kerääviä tapauksia. Yksi haaste verkkosivustolle onkin saada välitettyä käyttäjälle hyvä ensivaikutelma, jotta hän tulisi palveluun toistekin. Aloitussivulla on iso merkitys siinä, jääkö käyttäjä selaamaan sivuja ja tuleeko hän mahdollisesti palveluun uudelleenkin. Aloitussivun tehtävänä on kertoa käyttäjälle, mikä on sivuston tarkoitus, mitä palvelu pitää sisällään, mitkä ovat ajankohtaisimmat asiat ja lisäksi se toimii sivuna, jonne käyttäjä palaa, jos hän eksyy palvelun sisällä. Aloitussivu on olennainen osa palvelun käyttöliittymää ja se usein mielletään kuvaamaan organisaatiota kokonaisuudessaan. Tästä syystä ulkoasun tyyllillä ja sisällöllä on suuri merkitys ensivaikutelman luomisessa. (Korpela & Linjama 2005, 355, 358.)

3.2 Käyttöliittymä

Vaikka hyvä käytettävyys koostuukin palvelun kokonaisuudesta, niin käyttöliittymä on yksi ratkaiseva tekijä sähköisten palveluiden käytettävyydessä. Käyttöliittymä on se osa palvelua, jonka kautta tietosisältö näkyy käyttäjälle ja jota palvelun käyttäjä hyödyntää esimerkiksi navigoidessaan ja etsiessään tietoa. Selain sekä verkkosivusto yhdessä muodostavat toisiaan tukevan käyttöliittymän, josta hyvänä esimerkkinä on selaimista löytyvät edellinen ja seuraava -painikkeet, jolloin itse sivustolle sellaisia ei tarvitse tehdä. Useat web-sivustot on rakennettu noudattamaan navigoinnin osalta tiettyä tai ainakin suurelta osin tuttua kaavaa, jotta käyttäjät pystyisivät samaistumaan käyttölogiikkaan mahdollisimman nopeasti. (Korpela & Linjama 2005, 354.)

Koska käyttöliittymä yleensä perustuu näköaistiin, niin sivustoilla käytettävissä painikkeissa ja muissa käyttöön oleellisesti vaikuttavissa toiminnoissa kannattaa käyttää tuttuja menetelmiä, jotta käyttäjä ymmärtää ne välittömästi. Myös esimerkiksi typografiaa ja kokonaisuutta ajateltaessa sivuston yhtenäinen ulkoasu kaikilla sivuilla eri elementtien kesken ovat merkittäviä tekijöitä hyvälle käyttöliittymälle. (Korpela & Linjama 2005, 354.)

Asiointipalveluissa ja lomakkeiden täyttämässä noudatetaan usein samaa tuttua kaavaa. Esimerkiksi Kelan sähköisen asiointipalvelun käyttöliittymässä tietojen täyttäminen on tehty selkeäksi sekä värien käytön että loogisuuden avulla. Täytettävät kentät erottuvat valkoisella värillään hyvin keltaisesta taustasta. Hakemuksen keskeyttäminen, tyhjentäminen tai jatkaminen onnistuu hakemuksen alaosassa löytyvistä hyvin erottuvista painikkeista. Painikkeet ovat käyttäjälle tutuilla paikoillaan vasemmalta oikealle edellä mainitussa järjestyksessä. Mikäli esimerkiksi *jatka-* ja *keskeytä* -painikkeiden paikkoja vaihdettaisiin keskenään, voitaisiin jo sillä perusteella käyttöliittymää sanoa huonosti suunnitelluksi. Tällöin se ei noudattaisi käyttäjien jo aiemmin oppimaa kaavaa.

Yleensä informatiivisilla sivuilla on totuttu hillittyyn ulkoasuun ja navigointipalkkien tuttuihin sijainteihin, jotka ovat joko bannerin alapuolella olevassa linkkipalkissa tai sivun vasemmassa reunassa pystysuuntaisesti. Nykyään kuitenkin useissa palveluissa haetaan erottuvuutta persoonallisella ulkoasulla, joka saattaa vaikuttaa loppukäyttäjän käyttökokemukseen. Näissä tilanteissa on tärkeää muistaa palvelun kohderyhmä ja pohtia, onko se valmis suurempaan muutokseen mahdollisesti käytettävyyden kustannuksella ja opettelemaan tarvittaessa joitain palvelun osa-alueita uudelleen. Tästä syystä asiakaspalautteen pohjalta tehdyt kehittämispäätökset ovat paremmin perusteltuja (JUHTA 2005, 6).

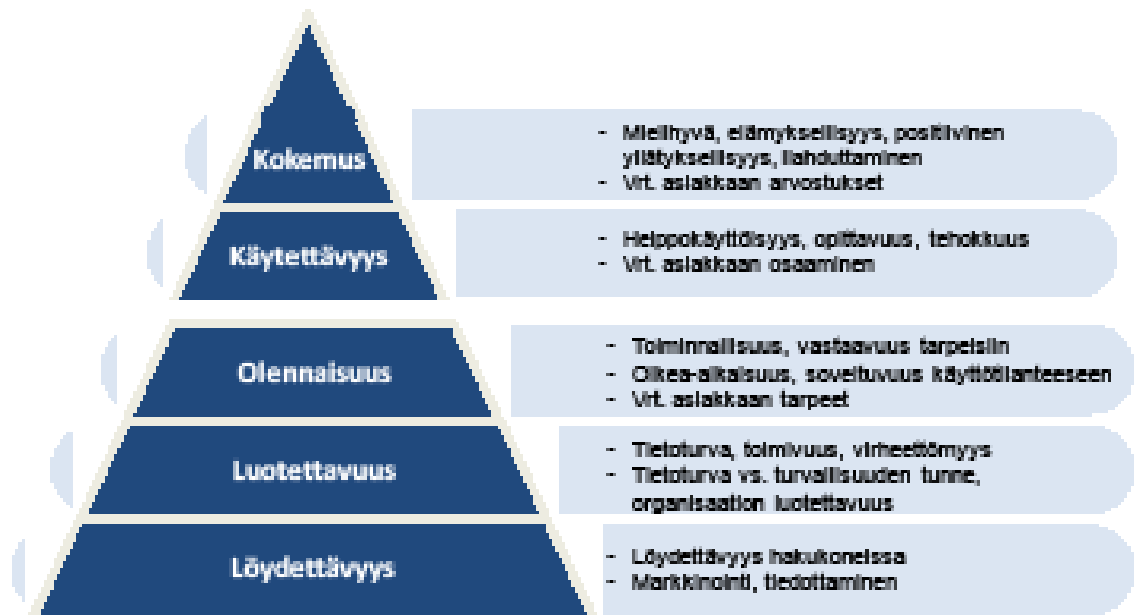
Käyttöliittymäsuunnittelussa erilaisten käyttäjäryhmien huomiotta jättämisellä voidaan tehdä muuten hyvästä palvelusta juuri kohderyhmälle käyttökelvoton. Esimerkiksi iäkkäämmälle väestölle suunnatussa palvelussa tarkkuutta vaativat pienehköt navigointilinkit drop down -menu -tyylisellä toteutuksella olisi lähes varma tapa saada palvelun käyttömukavuus erittäin alhaiseksi ja todennäköisesti käyttäjä jopa unohtamaan koko palvelun. Nuoremmalle, tarkkanäköisemmälle ja hiiren käytössä ketterämmälle käyttäjäryhmälle vastaavanlainen käyttöliittymäratkaisu saattaisi toimia, mutta täytyy siis muistaa, kenelle palvelua ollaan rakentamassa. Yhtä oikeaa ratkaisua ei ole, mutta vääriä on.

3.3 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemuksella voidaan tarkoittaa asiayhteydestä riippuen sekä tuotteen että palvelun käytöstä tulevaa kokonaisvaltaista elämystä. Käyttäjäkokemukseen liittyvät myös tunteet ja elämykset, jotka ilmenevät tuotteen tai palvelun pidemmän käyttöajan jälkeen. Verkkopalveluiden käyttäjälähtöisellä suunnittelulla pyritään tarjoamaan ideaalinen käyttäjäkokemus palvelun käyttäjille ja siinä onnistumista helpottaa käyttäjien muuttuvien tarpeiden aktiivinen huomiointi ja niihin reagointi mahdollisimman nopeasti. (VM 2008, 11.)

Käyttäjäkokemuksen muodostumista on kuvattu valtiovarainministeriön Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa -nimisessä julkaisussa viidellä eri elementillä (kuvio 2), joita ovat löydettävyys, luotettavuus, olennaisuus, käytettävyys ja kokemus. (VM 2008, 12.)

Löydettävyyteen kuuluvat hakukonenäkyvyys, palvelun markkinointi ja tiedottaminen eri tiedotusvälineissä. Luotettavuus koostuu muun muassa toimivuudesta, turvallisuudesta ja organisaation luotettavuudesta. Olennaisuuteen kuuluvat soveltuvuus käyttötilanteeseen sekä asiakkaiden tarpeiden täyttäminen. Käytettävyyteen sisältyy asiakkaan osaaminen eli palvelun helppokäyttöisyys, opittavuus ja tehokkuus. Kokemus muodostuu käyttäjän arvostamista asioista eli palvelun tuottamasta mielihyvästä, elämyksellisyydestä ja ilahduttamisesta. Kun nämä elementit saadaan toimimaan kokonaisuudessaan hyvin yhteen, voidaan saavuttaa sellainen käyttäjäkokemus, joka omalta osaltaan kasvattaa kiinnostusta käyttää kyseistä palvelua jatkossakin. (VM 2008, 12.)



Kuvio 2. Käyttökokemuksen elementit. (VM 2008, 12.)

Käyttäjäkokemus on subjektiivinen, joten palvelun käyttäjän aikaisemmat elämäkokemukset ja sosiaalinen ympäristö esimerkiksi vaikuttavat siihen, miten ja millaisena hän palvelun kokee. Käyttäjäkokemus ei ole pysyvä kokemus sen dynaamisen luonteen vuoksi, vaan se voi vaihdella monista eri syistä. Tiettyjen pysyvämpien kokemusten lisäksi ulkoisilla syillä, kuten brändillä, maineella ja yleisillä mielipiteillä on vaikutusta kokemuksen muodostumiseen. (Koro 2011, hakupäivä 18.10.2012.)

4 KUNTIEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN LAATUTAVOITTEET

4.1 Laatuksiteeristö ja verkkoviestintäohje kehitystyössä

Verkkosivustojen toteutuksessa ei ole olemassa vain yhtä oikeaa toteutustapaa, oli kyseessä sitten kunnan tai jonkin muun organisaation verkkosivut. Erityisen hyvät työkalut verkkopalveluiden kehittämiseen tarjoaa valtiovarainministeriön toteuttama laatuksiteeristö, joka on suunnattu yleisesti kaikenlaisille julkisille verkkopalveluille. Kyseessä on eräänlainen tarkistuslista, jonka tavoitteena on auttaa muun muassa webmastereita ja palveluista vastaavia johtajia arvioinnissa sekä tärkeimpien asioiden huomioon ottamisessa sivustoja kehitettäessä (VM 2012, 15). Arviointiprosessissa on mahdollista hyödyntää arviointityökalu.fi-palvelua, joka pohjautuu laatuksiteeristöön.

Julkaisussa kriteerit on jaettu viiteen arviointialueeseen, joita ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Nämä alueet jakautuvat vielä kriteereihin ja ominaisuuksiin, jotka muodostavat kokonaisuuden tarkastelussa olevasta asiasta. Näin ollen eri osa-alueita pystytään käymään erittäin tarkasti läpi. Laatuksiteeristön julkaisussa kriteereistä tarjotaan laajemmin tietoa ja esimerkkejä, kun taas arviointityökalu-palvelussa asiat on selitetty suppeammin.

Laatuksiteeristön lisäksi kuntien sivustojen kehityksessä voidaan käyttää apuna myös vuonna 2010 julkaistua kuntaliiton kokoamaa kuntien verkkoviestintäohjetta, joka on nimensä mukaisesti suunnattu kuntien verkkoviestintään. Ohjeessa kerrotaan muun muassa, mitä kuntien sivustoilta pitäisi löytyä ja miten lainsäädäntö ohjaa verkkoviestinnän toteutusta. (Kunnat.net, hakupäivä 9.10.2012.)

4.2 Kuntien sivustojen tavoitteet loppukäyttäjälle

Kuntien sähköisistä palveluista on kuntalaisille usein hyötyä eri elämänvaiheissa. Jotkut hakevat esimerkiksi pdf-muodossa olevia sosiaalipalveluihin liittyviä lomakkeita, kun toiset taas etsivät vain puhelinnumeroita ja kirjaston aukioloaikoja. Kuntien sähköisten palveluiden merkitys näkyy valtiovarainministeriön tuottamassa ja Taloustutkimus Oy:n vuonna 2008 toteuttamassa tutkimuksessa, jonka mukaan internetiä viimeisen 6

kuukauden aikana käyttäneistä henkilöistä 47 prosenttia on käynyt kotikuntansa www-sivuilla viimeisten kolmen kuukauden aikana (VM 2008b, 6).

Kaikentyypisillä sähköisillä palveluilla vaatimukset koko ajan kasvavat ja tavoitteena on pitää käyttäjäkunta tyytyväisenä. Luonnollisesti tämä koskee myös kuntien sähköisiä palveluita, joten kunnissa täytyy muistaa, että palvelun kehittäminen on jatkuvaa prosessia ja ajan tasalla pysymistä. Kaikkiin uusimpiin villityksiin ei ole syytä lähteä, mutta vanhoihin kaavoihinkaan ei kannata kangistua. Yhtenä viime aikojen uudistuksena voidaan mainita kuntien mukanaolo sosiaalisessa mediassa, joka käytännönhyötyjen lisäksi vaikuttaa myös mielikuviin modernina kuntana. Myöskin aina mukana kulkeva mobiiliversio tositaroituksella toteutettuna on kunnilla oikea suuntaus. Koska kunnan tai organisaation verkkosivustoa voidaan pitää käyntikorttina, ulkoasulla ja sisällöllä on myös vaikutusta palveluntarjoajan uskottavuuteen (Kuntaliitto 2010, 9).

4.2.1 Löydettävyys, saatavuus ja saavutettavuus

Jotta palvelua pystytään tarvittaessa hyödyntämään, tulee sillä olla hyvä löydettävyys ja saatavuus. Löydettävyydellä viitataan siihen, miten helposti käyttäjät löytävät verkkopalveluun esimerkiksi hakukoneilla. Löydettävyyttä voidaan tarvittaessa parantaa hakukoneoptimoinnilla, metatietojen käytöllä sekä linkityksien pyytämällä esimerkiksi matkailuun liittyviin palveluihin. Löydettävyys paranee myös pitämällä huolta siitä, että palveluun pääsee ilman www-alun kirjoittamistakin. Hakukonenäkyvyyteen tulee kiinnittää huomiota jo pelkästään senkin takia, että verkon käyttäjistä suurin osa yrittää ensimmäiseksi löytää etsimänsä palvelun hakukoneen kautta (VM 2008, 47).

Verkko-osoitteen on hyvä olla suoraan kunnan nimeä vastaava, jotta se olisi mahdollisimman hyvin ennalta-arvattavissa. Vain saatavilla olevasta verkkosivustosta on hyötyä ja siksi sen tulee sen olla online-tilassa mahdollisimman lähelle 100 prosenttia ajasta, ja huoltotoimenpiteistä on ilmoitettava etukäteen esimerkiksi ajankohtaisosiossa. Mikäli katkoksia ilmenee, ne tulee selvittää mahdollisimman nopeasti. Näillä menetelmillä pystytään myös luomaan palvelusta luotettavampaa kuvaa. (VM 2012.)

Saavutettavuudesta eli esteettömyydestä huolehtimalla voidaan taata palvelun kunnollinen käyttömahdollisuus kaikille käyttäjäryhmille. Kuntien verkkosivustot on tarkoitettu käytännössä kaikille kuntalaisille, joten erityisryhmätkin, kuten ikääntyneet, näkövammaiset ja motorisista häiriöistä kärsivät tulee huomioida palvelun suunnittelussa. Esteettömyyteen kuuluu myös se, että sivustolla käytettävä kieli on ymmärrettävää tavalliselle ihmiselle. Esimerkiksi virkakielen käyttämistä käyttäjälle oleellisissa asioissa kannattaa välttää, sillä sen ymmärtäminen etenkin lukihäiriöstä kärsivälle henkilölle tuottaa ongelmia. (Korpela & Linjama 2005, 16.)

Mahdollisuus tekstikoon suurentamiseen, kuvailevien ALT-tekstien käyttö sekä järkevä värien käyttö auttavat näkövammaisia palvelun käytössä. Vaikka useiden erityisryhmien käyttäminen käytettävyydestä onkin haasteellista runsaiden erityistarpeiden vuoksi, kannattaa niitä kuitenkin pyrkiä hyödyntämään (Nielsen 2000, 311). Etenkin graafisen materiaalin tarkistuttaminen punavihersiivillä henkilöllä tulisi vähintään tehdä (Nielsen 2000, 302). Motorisista häiriöistä kärsiviä henkilöitä voidaan puolestaan helpottaa sivuston suunnittelussa siten, ettei navigoinnissa vaadita tarkkaa toimintaa hiiren käytössä (Nielsen 2000, 309).

4.2.2 Kohderyhmien huomiointi

Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on erittäin tärkeää selvittää kohderyhmät ja tuottaa palvelu juuri heille sopivaksi. Kuntien sivustot ovat siinä erilaisessa asemassa, että niillä ei ole vain yhtä kohderyhmää, vaan useampia. Suurimpana kohderyhmänä voidaan pitää kuntalaisia, mutta myös esimerkiksi matkailijat tulee huomioida. Kuntalaiset kohderyhmänä ei myöskään ole aivan selkeä, sillä sekin jakautuu vielä moniin alaryhmiin, kuten opiskelijoihin ja lapsiperheisiin. Valtiovarainministeriön Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa -nimisessä julkaisussa mainitaan myös erityisryhmien, kuten näkövammaisten, ikääntyneiden ja hitaita yhteyksiä tai mobiililaitteita käyttävien henkilöiden huomiointi. (Kuntaliitto 2010, 12; VM 2008, 33.)

Nämä kaikki tulee ottaa huomioon kunnan verkkopalvelua suunniteltaessa ja tuotettaessa. Palveluiden jatkokehityksessä palautelomakkeen ja käyttäjäkyselyiden kautta saatavat toiveet ovat tehokas tapa parantaa palvelua käyttäjien haluamaan suuntaan.

Kohderyhmäkeskeisessä ajattelutavassa oleellisia ja huomionarvoisia osa-alueita sisällön kattavuuden ohella ovat kielivalinnat, tekstin luettavuus, visuaalinen ilme ja käyttöliittymä. Laajan potentiaalisen käyttäjäkunnan saaminen tyytyväiseksi edellyttää edellä mainittujen elementtien yhteentoimivuutta ja kokonaisvaltaista huomiointia.

4.2.3 Käyttäjälähtöinen teksti ja visuaalisuus

Kuntien verkkosivustojen tulee noudattaa kielilakia, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että yksikielisessä kunnassa palvelun sisältö tarjotaan joko suomeksi tai ruotsiksi. Kaksikielisessä kunnassa taas sekä suomeksi että ruotsiksi. Yleensä kotimaisen kieliversion lisäksi on hyvä olla saatavilla myös muita kieliversioita, joista hyötyvät etenkin maahanmuuttajat ja matkailijat. (VM 2012, 38.)

Tekstin helppo luettavuus ja silmäily koostuu tekstikoon, virheettömyyden, terminologian, muotoilun ja rakenteen yhdessä muodostamasta kokonaisuudesta. Käyttäjälähtöinen teksti on luonnollista, eikä esimerkiksi ammattisanastoa kannata käyttää muulloin kuin välttämättömissä tapauksissa (VM 2012, 61). Lukemista helpottavia ominaisuuksia ovat tekstin hyvä erottuvuus taustasta sekä selkeät ja ytimekkäästi otsikoidut kappaleet. Tekstikoon muuttamispainikkeilla mahdollistetaan sujuva lukeminen heikkonäköisillekin, joita kuntien sähköisten palveluiden käyttäjissä varmasti on.

Kunnan sivuston on hyvä noudattaa kunnan imagoa, joka voidaan saavuttaa yhtenäisellä värimaailmalla kunnan logon tai vaakunan kanssa. Mikäli kunnassa tai kaupungissa on joitain tunnettuja matkailukohteita, niin myös niitä voidaan hyödyntää visuaalisesti. Tärkeää on, että sivuston ulkoasu osataan helposti yhdistää kyseiseen kuntaan. Huoliteltu, siisti ja hillitty ulkoasu herättää käyttäjässä luottamusta. Kunnan virallisista sivuista ollessa kyse, niiden tulee myös näyttää uskottavilta.

Visuaalisella ilmeellä voidaan oikein toteutettuna saada sivuston käytöstä miellyttävää. Tämä toimii myös toiseen suuntaan siten, että muuten hyvä kokonaisuus, mutta heikko visuaalinen toteutus voi häiritä palvelun käyttöä paljonkin. Käytettävyyden

näkökulmasta visuaalisuudessa tulee keskittyä etenkin tekstin erottuvuuteen, sillä tiedonhaku kuitenkin on se, mitä käyttäjät sivustolla tekevät.

Tiedonhaussa pääosassa olevien sisältö- ja linkkitekstien erottaminen taustasta onnistuu parhaiten käyttämällä mahdollisimman suurta kontrastia tekstin ja taustan välillä. Taustan on syytä olla joko yksivärinen tai erittäin hillitty taustakuvio, sillä taustakuvion piirteet voivat häiritä kykyä hahmottaa sanojen muotoja (Nielsen 2000, 126). Värien käytössä tulee myös huomioida värisokeudet, joista tavanomaisin on punavihersokeus. Värejä voidaan käyttää tehokeinoina korostettaessa tärkeää kohtaa, mutta yleisesti ottaen tumma teksti vaalealla pohjalla on luonteva ja toimiva valinta (JUHTA 2005, 20).

4.2.4 Käytön nopeus

Hitaampien internetyhteyksien aikana verkkosivujen sisällön oli hyvä olla kevyttä, jotta käyttäjä pystyi tekemään haluamansa asiat pitkiä aikoja odottamatta. Nykyään, kun lähes kaikkialla on nopeat verkkoyhteydet, niin kompromissien tarve ulkoasun, sisällön ja käyttönopeuden suhteen on vähentynyt. Siitä huolimatta visuaalisia elementtejä on käytettävä harkiten etenkin kuntien sivustoilla, jotka ovat ensisijaisesti informaation jakamista varten. Raskaammat elementit tulee sijoittaa siten, että vain ne käyttäjät, jotka haluavat elementit nähdä, voivat halutessaan klikata ne auki.

Nopean verkkopalvelun käytön mahdollistaa sivujen lyhyiden vasteaikojen ja latausaikojen ohella käytön loogisuus ja vakiintuneet vuorovaikutustavat (VM 2012, 56). Loogisuudella tarkoitetaan sitä, ettei käytön aikana käyttäjälle tule tavallisuudesta poikkeavia käyttölogiikan yllätyksellisiä ja odottamattomia muutoksia, vaan se toimii kaikkialla käyttäjän olettamalla tavalla. Esimerkiksi, jos jokin päänavigointipalkissa oleva linkki avautuu samaan välilehteen, niin käyttäjä odottaa myös kyseisen linkin vieressä olevan linkin avautuvan samaan eikä uuteen välilehteen. Vakiintuneilla vuorovaikutustavoilla taas tarkoitetaan esimerkiksi navigaatioelementtien tuttua sijoittelua, jotka ovat käyttäjille jo entuudestaan tutuilla paikoillaan (VM 2012, 56). Esimerkkejä ovat tavanomaisesti ylhäällä oleva päänavigointi, vasemmalla oleva sivunavigointi ja usein oikeassa reunassa olevat lisätietolinkit.

Eri päätelaitteet tekevät sähköisten palveluiden suunnittelusta ja toteuttamisesta monimutkaisempaa, mutta niitä ei voida unohtaakaan, mikäli halutaan tarjota käyttäjille parasta mahdollista palvelua. Graafinen käyttöliittymä on parhaimmillaan, kun käytössä on tietokoneen suuri näyttö ja nopea yhteys, mutta mobiililaitteella se voi tuntua kömpelöltä. Tämän vuoksi linkki mobiili- tai tekstiversioon tulisi olla saatavilla heti etusivulla, mikäli sivusto ei automaattisesti ohjaa mobiililaitteilla vierailevia käyttäjiä kevyempään versioon.

4.2.5 Sisällön suunnittelu

Sisällön esitystavalla on merkitystä, kun palvelusta pyritään saamaan luonteva ja looginen. Tärkeän sisällön täytyy erottua toissijaisesta, vähemmän tärkeästä materiaalista, jolloin mahdollistetaan nopea tiedonhaku pelkällä silmäilyllä. Sivun tai kappaleen alut ovat sellaisia paikkoja, joihin tärkeimmät asiat kannattaa sijoittaa. Ytimekkäällä otsikoinnilla säästetään paljon käyttäjien aikaa. (VM 2012, 61.)

Suurehkon tietosisällön vuoksi kuntien sähköisissä palveluissa on tärkeää suunnitella rakennetasot hyvin. Niiden hallittu määrä tekee palvelun käytöstä luontevampaa, selkeämpää ja käyttäjällä pysyy paremmin käsitys omasta sijainnistaan sivustolla (VM 2012, 58). Linkkipolusta on myös hyötyä sijainnin hahmottamisessa, joten sen on hyvä olla olemassa.

Sisällön laajuudessa kannattaa ensisijaisesti ajatella käyttötarpeita (VM 2012, 59). Sisällön tulee olla riittävän kattava loppukäyttäjien ja useampien eri käyttäjäryhmien tarpeisiin, joka käytännössä tarkoittaa sitä, että asukasluvultaan suuren kunnan tai kaupungin verkkosivustolla tulisi olla vielä enemmän materiaalia tarjolla kuin pienempien kuntien sivustoilla. Palvelualueet, jotka kunnan koosta ja asukasmäärästä riippumatta tulisi sivustolta löytyä, ovat mm. asuminen ja rakentaminen, sivistyspalvelut, terveys-, perhe- ja sosiaalipalvelut, laki ja oikeusturva, liikunta ja vapaa-aika sekä kulttuuri- ja tietopalvelut. Palvelualueiden laajuudelle ei ole yksiselitteistä määritelmää, mutta niiden tulee vastata käyttäjien tarpeita.

Julkisen sektorin verkkopalveluilta odotetaan luotettavuutta ja niihin usein oletusarvoisesti asennoidutaan siten, että sisältö ja muut tiedot ovat ajantasalla. Kunnan

tuleekin tarjota sivuillaan mahdollisimman tuoretta tietoa samalla poistaen vanhentuneita asioita. Tietosisällön hyödyllisyyttä ja koko palvelun luotettavuuden tunnetta voidaan parantaa esittämällä sisältöteksteissä, ajankohtaisissa asioissa ja muissa tiedotteissa lisäys- tai päivityspäivämäärät, jolloin tietojen ajankohtaisuus on helppo tarkistaa. (VM 2012, 59.)

Selkeyden vuoksi tietosisältö kannattaa jakaa selviin palvelualueisiin ja mahdollisesti kohderyhmittäin, jonka voi valita heti etusivulta. Tietosisällön esittämisessä kolme tärkeää osa-aluetta ovat sisältöteksti, liitetiedostot ja ulkopuoliset linkitykset. Tärkeää onkin, ettei kaikkea sisältöä esitetä suoraan joko tekstisisältöalueella tai liitetiedostoissa, vaan pohditaan, millaiset asiat on syytä esittää mitenkään lähinnä sen pohjalta, mikä on palvelun käyttäjälle käytännöllisin ja helpoin ratkaisu.

Esimerkiksi tulostettavaksi tarkoitetut lomakkeet tulee löytyä .doc- tai .pdf -muodossa, mutta palvelualueiden tärkeimmät esittelyt ja yhteystiedot suoraan sisältösivulla. Sisältötekstiin taas läheisesti liittyvät lakisääteiset asiat, Kelan sivulta löytyvät kattavat lisätiedot ja mahdollisesti ulkopuolisen palveluntarjoajan sähköiset asiointipalvelut kannattaa suoraan linkittää kyseisiin palveluihin. Tiedonhakua helpottamassa tulee ehdottomasti olla hakutoiminto, jolla säästyy aikaa etenkin harvinaisempien tietojen etsimisessä. Hakutoiminnosta saadaan vielä tehokkaampi, jos käytetään esimerkiksi ennakoivaa hakuja ja sen lisäksi tarkennettua hakuja, jossa käyttäjä voi tarkasti määrittellä esimerkiksi alueen, jota haku koskee.

Yhteystiedot ovat erittäin olennainen osa kuntien verkkopalveluita, joten palvelussa kannattaa esittää ne näkyvästi sekä omalla yhteystiedot-sivullaan mahdollisimman kattavasti että kiinteänä osana käyttöliittymää esimerkiksi ylä- tai alatunnisteessa jokaisella sivulla.

4.2.6 Asiointipalvelut

Sähköisillä asiointipalveluilla voidaan helpottaa käyttäjän asiointia ja samoin kuin varsinaisella verkkosivustolla, niiden suunnittelulla ja toteutuksella on merkitystä käytettävyyteen. Sähköinen asiointi voidaan tuoda käyttäjälle usealla eri tavalla. Yleinen toteutustapa etenkin terveystietopalveluiden ajanvarauksiin on linkittäminen

ulkopuoliseen palveluun (esim. sosiaalikallega.fi), joka käsittää useiden kuntien ajanvarauspalvelut samassa paikassa. Sama pätee myös esimerkiksi asuntohakemuksissa, joissa linkitetään ulkopuoliseen palveluun. Toinen tapa toteuttaa asiointipalvelu on verkkosivustolle integroitu lomake, kuten Tornion kaupunki on tehnyt esimerkiksi vesimittarin seurannan kanssa. Ideana siinä on, että käyttäjä syöttää suoraan lomakkeeseen kulutuslukemansa ja pystyy jatkossa seuraamaan oman kiinteistönsä kulutushistoriaa (Tornion kaupunki 2012b, hakupäivä 5.11.2012).

Helsingin kaupungin asiointitili taas on esimerkki palvelusta, jossa keskitetään kaikki sähköinen asiointi yhteen paikkaan kolmella kielellä. Sen käytännöllisyys perustuu siihen, että kaupunkilaisella on oma henkilökohtainen asiointikansio, josta löytyvät kaikki kyseisen henkilön asiointiin liittyvät asiakirjat ja viestit mukaanlukien aina tapahtumien käsittelyjen tilat ja päätökset. Palveluun pääsee kirjautumaan omilla pankkitunnuksilla. (Kuntaliitto 2010, 66.)

Kuntien sivustoilla olevissa ja kuntien sivustoilta linkitettyissä asiointipalvelussa tulee olla selkeät ohjeet asiointipalvelun eri vaiheissa. Käyttöliittymässä kiinteänä osana olevan tiiviin ohjeistuksen lisäksi on aiheellista tarjota myös laajempi ohjeistus, jossa käydään läpi asiointipalvelun käyttö kokonaisuudessaan ja yksityiskohtaisemmin. Ohjeiden teossa on tärkeää käyttää sellaisia arkikielen käsitteitä, jotka käyttäjät tuntevat ja ymmärtävät. Parhaimmassa tapauksessa asiointipalvelusta on saatavilla kokeiluversio, jossa käyttäjä voi tutustua ja harjoitella ennen kuin alkaa omia asioitaan suorittamaan. Kokeiluversio voi toimia joko kokeilutunnuksilla tai täysin tunnistautumatta. (VM 2012, 49, 51.)

Asiointipalveluiden käyttöön liittyvien ohjeiden lisäksi käyttäjiä tulee opastaa tietoturva-asioissa, kuten uloskirjautumisen tärkeyden korostamisessa ja välimuistin tyhjentämisessä. Palveluntarjoajan tulee huolehtia käyttäjien tietoturvasta mm. vaatimalla tietyt ehdot täyttävät laadukkaat salasanat sekä huolehtimalla luottamuksellisten tietojen käsittelystä ja tallentamisesta. Tunnistautumista ei tule vaatia silloin, kun sille ei ole erityisiä perusteita, vaan silloin, kun käyttäjä saa antaa suojausta vaativia tietoja, kuten henkilötietoja. Menetelmänä voidaan käyttää pankkien tunnistusratkaisuja. (JUHTA 2005, 27.)

4.3 Palautteen hyödyntäminen

Käyttäjiltä saatu asiakaspalaute on käyttäjäkyselyjen ohella tärkeä vuorovaikutustapa ja myöskin tärkeä elementti palvelun jatkokehityksen kannalta, joten palvelun tarjoajan tulisi tiedostaa se sekä hyödyntää ja oppia siitä jatkuvasti palvelua kehitettäessä. Asiakaspalautteeseen ei saa suhtautua välinpitämättömästi, vaan se on otettava mahdollisuutena toteuttaa palvelu aikaisempien kokemusten perusteella vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Muita käytännöllisiä vuorovaikutustapoja palvelun käyttäjän ja tarjoajan välillä ovat sähköposti, keskustelupalsta, uutiskirjeet ja sivuilla esitetyt usein kysytyt kysymykset (JUHTA 2005, 15).

Palautteen jättämisen kynnystä pienentää sivustolta löytyvä valmis palautelomake, jonka linkki on sijoitettu selkeästi näkyviin ja kiinteäksi osaksi käyttöliittymää. Valmiin palautelomakkeen hyöty on sen helppous, jolloin käyttäjän ei tarvitse erikseen lähettää sähköpostia. Palautteen jättäminen tulisi muutenkin tehdä mahdollisimman helpoksi, joten sen tulisi onnistua myös nimettömänä. Pakolliset kentät tulee ilmoittaa esim. punaisella tähdellä. Käyttäjälle kannattaa ilmoittaa, kuinka nopeasti palautteeseen vastataan, mikäli yhteystiedot on jätetty. Lisäksi on hyvä ilmoittaa, millaiselta palaute vaikutti ja minkälaisiin toimenpiteisiin se johtaa tai on johtanut. Tällä pidetään yllä vuorovaikutusta molempiin suuntiin. (VM 2012, 82, 95; JUHTA 2005, 15.)

Hyvästä ja selkeästä palautelomakkeesta hyötyvät molemmat osapuolet, joten sen sisältöön ja ulkoasuun tulee kiinnittää huomiota. Palautelomake voidaan rakentaa koskemaan internetpalveluiden lisäksi yleisesti kunnan asioita. Tällöin samaan palautelomakkeeseen lisätään palautteen kohteeksi ne yksiköt, joihin palautetta voidaan jättää.

Hyvä palautelomake pitää sisällään seuraavanlaisia valintoja ja kenttiä:

- Palautteen kohde
- Palautteen luonne (kysymys, kiitos, kritiikki...)
- Palautteen sisältö
- Sivun, jota palaute koskee
- Haluaako palautteen jättäjä, että häneen otetaan yhteyttä

Tarvittaessa:

- Yhteydenottotapa
- Palautteen jättäjän nimi
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero

5 KATSAUS KUNTIEN SIVUSTOJEN NYKYTILANTEeseen

Käyttäjätutkimuksessa mukana olevien kuntien sivustot on käyty läpi Valtiovarainministeriön laatukriteeristöä noudattaen keväällä 2012. Tässä kappaleessa käsitellään näiden kuuden kunnan, eli Tornion, Rovaniemen, Kemin, Kemijärven, Tervolan ja Ranuan sivustojen nykytilannetta hyödyntäen noin puoli vuotta sitten kirjoitettua raporttia huomioiden kuitenkin sen jälkeen palveluihin tehdyt muutokset.

Tärkeimmiksi osa-alueiksi on otettu käyttö, sisältö, asiointipalvelut ja mobiilipalvelut. Tässä kappaleessa käydään edellämainittujen kuntien ominaisuuksia pääsääntöisesti yhteisesti läpi ja kerrotaan, mitkä ominaisuudet sivustoilla ovat onnistuneet ja mitkä ei.

5.1 Käyttö

5.1.1 Käyttöliittymä ja visuaalisuus

Kaikkien kuuden kunnan verkkopalveluiden yhteisinä piirteinä on niiden ulkoisen ilmeen helppo yhdistettävyyttä niitä koskeviin kuntiin. Toinen asia, joka kaikilla sivustoilla on toteutettu onnistuneesti, on häiritsevien visuaalisten elementtien puuttuminen, tai niiden esittäminen sellaisessa paikassa, jossa ne eivät häiritse käyttäjiä, jotka eivät halua nähdä niitä. (Lukkarila 2012, 7-8, 16-17, 25-26, 34, 43, 50-51.)

Introsivua ei pidetä kovinkaan tärkeänä ominaisuutena ja usein onkin parempi jättää koko introsivu pois. Näin on toimittu suurimmalla osalla sivustoja. Suurimmalla osalla sivustoista on myöskin pääasiassa johdonmukainen käyttölogiikka, yhtenäinen tyyli läpi sivuston, sekä laadukkaat ja hyvin sijoitellut kuvat. Käyttöliittymien suunnittelussa on selvästi pyritty perinteiseen ja tuttuun käyttölogiikkaan, jotta mahdollisimman monet osaisivat käyttää palveluita. Suurimmat ongelmat esimerkiksi yhtenäisen tyylin kanssa ilmenevät vanhemmantyylisillä sivustoilla, joita olisi jo syytä päivittää nykyaikaisemmiksi. (Lukkarila 2012, 7-8, 16-17, 25-26, 34, 43, 50-51.)

5.1.2 Käytön nopeus ja navigoinnin tehokkuus

Teknisesti kaikki laskuissa olevat palvelut ovat nopeita käyttää, sillä vasteajat ovat lyhyitä sekä kaikki sivut latautuvat nopeasti. Muutamia poikkeuksia voi olla, kuten esimerkiksi Tornion sivuston hakutoiminnon käyttö, joka vie reilusti enemmän aikaa kuin muiden sivujen avaaminen. Yleisesti sivujen kohtuullisen kevyt luonne takaa nopeat latausajat myös hitaammilla yhteyksillä. Palveluihin pääsy on nopeahkoa, sillä osoitteet vastaavat kunnan nimiä ja palvelut löytyvät helposti kunnan nimellä hakukoneilla, mutta kaikille sivustoille pääsy ilman www-alkua ei onnistu kaikilla selaimilla. (Lukkarila 2012, 3, 5, 12-13, 21, 23, 29, 38-39, 46-48.)

Palveluiden käytön nopeuteen positiivisesti vaikuttavat navigointitavat, jotka noudattavat kaikilla sivustoilla totuttuja tapoja. Käyttäjien ei tarvitse opetella uusia menetelmiä pystyäkseen etsimään tietoa kuntansa sivustolta. Kaikkien sivustojen toimintalogiikka rakentuu bannerin alapuolella olevan päänavigointipalkin ja vasemmalla olevan sivunavigointivalikon pohjalle. Puolilla sivustoista aukeaa lisäksi lisätietolinkit ja liitetiedostot oikeaan reunaan, joka selkeyttää tiedonhakua huomattavasti. Yhteinen piirre kaikilla palveluilla on selkeä navigointi myös hiiren käytön osalta, joka helpottaa motorisista ongelmista kärsiviä henkilöitä. Navigoinnissa olennaiset linkit ovat suurikokoisia, eikä niiden käyttöön vaadita erityistä tarkkuutta. Viidellä kuudesta sivustosta käyttöä helpottamaan on tehty linkkipolku, jossa käyttäjän oma sijainti sivustolla näkyy koko ajan. Linkkipolku nopeuttaa käyttäjän liikkumista palvelussa taaksepäin ja ehkäisee sivustoilla eksymistä. (Lukkarila 2012, 6, 14-15, 23-24, 32-33, 40-41, 49-50.)

Tiedonhaku hakutoiminnon kautta on mahdollista viiden kunnan palveluissa, joten sen merkitys on selvästi tiedostettu. Hakutoiminnot ovat yksinkertaisia vapaasanahakuja, mutta sen lisäksi tarkennettu haku olisi hyvä olla saatavilla. Näistä viidestä palvelusta neljässä hakutoiminnot ovat hyvin esillä ja kiinteänä osana käyttöliittymiä. Tämä mahdollistaa nopean haun riippumatta siitä, millä sivulla käyttäjä palvelussa on.

5.1.3 Sisältöalueen toteutus

Sisältöalue on yksi osa käyttöliittymää ja erittäin tärkeä osa-alue tiedonhaussa ja käyttäjätyytyväisyyden saavuttamisessa. Kaikkien kuntien palveluissa sisältöalue erottuu erinomaisesti muista sivuston elementeistä ja se on luonnollisella paikalla, johon käyttäjä sen olettaa avautuvan ja josta silmä sitä automaattisesti hakee. Kaikissa palveluissa myös teksti erottuu taustasta, sillä sivuilla käytettävien mustan tekstin ja valkoisen taustan välillä on suuri kontrasti.

Puolissa palveluissa tekstisisältöalueen koko on leveydeltään riittävän suuri, jotta siitä on helppo lukea ja jotta siihen saadaan tarpeeksi informaatiota näkyville. Toisella puoliskolla sisältöalueen leventämistä on syytä harkita, jolloin tekstin ohella myös muun muassa kuville jäisi tilaa, eikä pidempiä määriä tekstiä tarvitsisi skrollata niin paljoa. (Lukkarila 2012, 8, 28, 44.)

Useammalla sivustolla eri sivujen välillä sivujen rakenne muuttuu ja sisältöalueen koko vaihtelee. Esimerkki sivun rakenteen muutoksesta on tapaus, jossa navigointivalikko katoaa jollain sivulla kokonaan muuttaen samalla sisältöalueen leveyttä suuremmaksi. Joissain tapauksissa dynaaminen sisältöalue voi olla käytännöllinen, kuten suuren kuvan sijoittamisessa, mutta ensisijaisesti sen tulisi olla samankokoinen ja samannäköinen yhtenäisen ulkomuodon vuoksi.

Yleisimmät syyt sisällön epäselviin esitystapoihin tutkittavilla sivuilla ovat linkkien sekalainen järjestys keskellä tietosisältöä sekä sisältöalueen visuaalisesti ja sisällöllisesti epäjohdonmukainen toteutus. Puolilla sivustoista sisällön esitystavat ovat selkeät. Yhteinen piirre esitystavoissa onnistuneilla sivustoilla on käyttöliittymän nykyaikaisuus sekä visuaalisesti että sisällöllisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa tekstisisällön, yhteystietojen, liitetiedostojen ja lisätietolinkkien järjestelmällistä sijoittamista aina tiettyyn paikkaan sivua koko palvelun laajuisesti. Hyödyt tulevat ilmi nimenomaan sisältöalueella, sillä mikäli edellämainitut elementit ovat omilla paikoillaan, voidaan tekstisisältöalue jättää asiatekstille, eikä sinne tarvitse upottaa suurta määrää linkkejä ja puhelinnumeroita häiritsemään luettavuutta tai palstoittaa sivua pienempiin osiin. (Lukkarila 2012, 5, 16-17, 23, 32, 49.)

5.1.4 Kielivalinnat

Kaikkien kuntien verkkosivustot ovat käytettävissä suomeksi ja ne noudattavat kielilakia, sillä kaikki ovat yksikielisiä kuntia. Puolilta sivustoilta löytyy suomen kielen lisäksi myös muita kielivalintoja. Kaikista näistä kolmesta palvelusta löytyy englanninkielinen versio ja kahdesta ruotsinkielinen versio. Rovaniemi matkailukaupunkina on luonnollisesti panostanut kieliversioiden määrään ja niiden laajuuteen huomattavasti muita kuntia enemmän. Sivustosta on saatavilla 11 eri kieliversiota. Tärkeimmät terveyteen liittyvät asiat löytyvät ainoastaan kahden kunnan sivustoilta englanniksi ja ruotsiksi. (Lukkarila 2012, 3, 30, 47.)

Kielivalintalinkit ovat kaikkien kuntien sivustoilla - joilla on useampi kielivaihtoehto saatavilla - tekstimuodossa, kiinteässä ja helposti löydettävässä paikassa.

5.1.5 Luotettavuus

Kokonaisuudessaan sivustojen tuoma luotettavuuden tunne on korkealla, sillä ne tarjoavat käyttäjille selkeät yhteydenottotavat. Kuntien yleiset yhteystiedot ovat poikkeuksetta hyvin esillä kaikissa palveluissa ylä- tai alatunnisteessa sekä omalla yhteystiedot-sivullaan. Yhteystiedot palvelualuekohtaisesti ovat myöskin kiitettävästi esillä kaikissa palveluissa. Rekisteriselostetta, josta käyttäjä pystyisi lukemaan sivuston mahdollisesti keräämistä tiedoista ja niiden käyttötavoista, ei kuitenkaan ole saatavilla minkään kunnan sivustolla.

5.2 Tietosisältö

5.2.1 Kattavuus ja ajantasaisuus

Sisältöjen kattavuuksissa on eroja, jotka käyvät parhaiten ilmi verrattaessa asukasluvultaan suurempia kuntia pienempiin kuntiin. Asukasluvun huomioonottaen viisi kuudesta sivustosta on tekstisisällön osalta kattavia ja ne täyttävät todenäköisesti useimpien käyttäjien tarpeet. Myöskin yhtä kuntaa vaille kaikista palveluista löytyvät

asiointia helpottavat lomakkeet, liitetiedostot, sekä linkitykset ulkopuolisille sivustoille lisätietoja varten. (Lukkarila 2012, 9-10, 18, 27-28, 36, 45, 52-53.)

Ajankohtaisten asioiden ja tiedotteiden ajantasaisuudesta on huolehdittu kaikissa kuudessa palvelussa. Uusia tiedotteita tulee pienempien kuntien sivustoillakin kohtuullisen tiheään. Pienissä kunnissa ei välttämättä ole viikoittain mitään uutta kerrottavaa, mutta kaiken kaikkiaan ajankohtaisten asioiden sisällöistä saa sen käsityksen, että niitä päivitetään aina, kun jotain mainitsemisen arvoista on. (Lukkarila 2012, 9, 18, 27, 35-36, 45, 52.)

Ajankohtaisisten asioiden lisäyöpäivämäärät näkyvät viiden kunnan sivustoilla, mutta sisältöalueen päivityspäivämäärät esitetään vain yhden kunnan sivustolla.

5.2.2 Luettavuus ja ymmärrettävyys

Tekstisisällöt ovat käyttäjille ymmärrettävässä muodossa kaikilla sivustoilla. Ammattisanaston käyttö on niukkaa, joka tekee tekstistä huomattavasti käyttäjälähtöisempää. Suuri miinus on, että mahdollisuus tekstikoon suurentamiseen on ainoastaan puolilla sivustoilla, vaikka se olisi erityisen tärkeä ominaisuus juurikin kuntien verkkopalveluissa, joissa käyttäjät ovat kaikenikäisiä ja joilla näkökyky tai motoriset kyvyt voivat olla heikentyneet.

Teksti erottuu kaikilla sivustoilla hyvin taustasta ja on myöskin oletuskooltaan sopivaa. Kaikilla sivustoilla kappalejakojen tärkeys on ymmärretty, teksti on virheetöntä ja tuotettu kieliopillisesti oikein. Ainoastaan yhdessä palvelussa tekstin erottamisessa on pieniä ongelmia, joka johtuu kuvien epämääräisestä sijoittamisesta, jolloin ne voivat estää tekstin näkymisen oikealla tavalla. (Lukkarila 2012, 10, 19-20, 28, 36, 45, 53.)

5.3 Asiointipalvelut

Kunnissa sähköisiä asiointipalveluita tarjotaan eri tarkoituksiin. Esimerkiksi useimpien kuntien palveluissa on mahdollista varata laboratorioaika, mutta ajanvaraus hammashoittoon ei onnistu.

Sähköisiä ajanvarauspalveluita ei löydy kahden, asukasluvultaan pienimmän kunnan sivustoilta, mutta neljän muun kunnan sivustoilla ulkopuolisiin ajanvarauspalveluihin on linkitys. Kuntalaisaloitteen jättäminen valmiin lomakkeen kautta onnistuu viidellä sivustolla, ja palautteen jättäminen kaikilla sivustoilla. Asiointipalvelut ovat linkityksineen ja lomakkeineen pääosin hyvin esillä eri palveluissa, mutta sähköisten asiointipalveluiden laajentaminen useampiin palvelualueisiin helpottaisi kuntalaisia.

5.4 Mobiilipalvelut

Kuntien sivustoilla ei ole mainintoja mahdollisesti ladattavissa olevista mobiilisovelluksista, joissa palvelu oltaisiin optimoitu mobiililaitteilla käytettäväksi. Sovellukselle ei kaikilla kunnilla ole pakottavaa tarvetta, mutta verkkosivuston mobiiliversiosta olisi hyötyä ensisijaisesti liikkuvalla käyttäjälle. Palvelun olisi hyvä tunnistaa mobiililaitteet ja tarvittaessa kysyä, haluaako käyttäjä siirtyä mobiili- vai täysversioon heti sivustolle tullessaan. Mobiiliversioissa kannattaa myös olla selkeästi linkki täysversioon sekä päinvastoin. Tällöin käyttäjä voi siirtyä täysversioon esimerkiksi siinä tapauksessa, ettei hän löydä etsimäänsä asiaa tai palvelualueutta suppeammasta mobiiliversiosta.

Vain yhden kunnan palvelussa on saatavilla oikea mobiiliversio, jonka voi valita mobiililaitteellaan heti palveluun tullessaan. Mikäli palveluun tullessaan valitsee käytettäväkseen täysversion, voi mobiiliversioon siirtyä myöhemmin helposti osoitteella m.rovaniemi.fi. Myös mobiiliversiosta pääsee nopeasti vaihtamaan graafiseen versioon alareunassa olevan linkin kautta.

Mobiilikäyttöön tarkoitettu versio on huomattavasti täysversiota kevyempi, kuten toivottavaa onkin sekä käyttöliittymäsunnittelussa linkkien ja muiden painikkeiden koot ovat riittävän suuret kosketusnäytöillä käytettäväksi. Toinen mobiilikäyttöä ja hitailla yhteyksillä käyttäviä helpottava ominaisuus on tekstiversio. Kyseinen ominaisuus löytyy kahden kunnan sivustoilta kiinteänä osana käyttöliittymää sivun yläkulmasta. Palveluiden tekstiversiot eivät ole mobiilikäytössä niin käytännöllisiä ja tehokkaita sekavan ulkoasun ja pienten linkkien vuoksi kuin erilliset mobiiliversiot. Tekstiversioiden etu on kuitenkin sisältö, joka vastaa laajuudeltaan täysversiota.

6 KUNTIEN SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄTUTKIMUS

6.1 Tutkimuskohteen esittely

Kuntien www-sivujen suunnittelussa ja toteutuksessa tulee huomioida palveluiden laaja käyttäjäryhmä, jotta sitä osaisivat kaikki käyttää ja jotta se olisi mahdollisimman helppoa ja mielekästä. Palveluiden tavoitteena on täyttää loppukäyttäjien tarpeet, joihin kuuluvat tärkeimpien palvelualueiden sisältöjen kattavuus sekä käytettävyyteen ja mielekkyyteen liittyvät asiat. Tutkimuksessa tärkeimmiksi tutkittaviksi palvelualueiksi on otettu asuminen ja rakentaminen sekä perhe-, sosiaali- ja terveyspalvelut. Käyttäjätutkimuksessa mukana olevat sivustot ovat iKontakt-tutkimushankkeen rahoittajakuntien palveluita. Rahoittajakunnat ovat Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola ja Tornio.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää koekäyttäjryhmillä, miten helposti ja nopeasti kuntien sähköisissä palveluissa tiedonhaku onnistuu. Tutkimuksen tuloksista saadaan selville, ovatko kuntien www-sivustot loppukäyttäjälle riittävän kattavat ja selkeät, löytyykö etsitty tieto helposti sekä ovatko sivustot helppokäyttöisiä ja kokonaisuudessaan hyödyllisiä. Sähköiset palvelut oikein toteutettuina helpottavat kuntalaisten asiointia, joten tutkimustulosten kautta pyritään tuomaan esille, missä osa-alueissa kunnat voivat jatkokehittää omia palveluitaan.

6.1.1 Tutkimuksen menetelmät ja toteutustavat

Tapaustutkimuksessa tavoitteenamme oli saada muutama ryhmä koekäyttämään kuntien verkkosivustoja. Koekäyttäjiä ei ollut suurta määrää, mutta keskityimme siihen, että saisimme laadukkaita ja tarkkoja vastauksia. Koekäyttäjät tutkivat verkkosivustoja ennalta määriteltyjen käyttötapausten pohjalta tavoitteena selvittää, kuinka vaivattomasti määritellyt palvelualueet ja tiedot niistä löytyvät. He myöskin pohtivat käytettävyyteen liittyviä kysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä merkatien samalla tuloksiaan vastauspapereille. Koko tilaisuus kesti noin tunnin ajan.

Koekäyttötilanne toteutettiin siten, että pyysimme ammattikorkeakoulussa ensimmäistä vuotta opiskelevan opiskelijaryhmän kouluaikana järjestettävään tilaisuuteen. Tämän

jälkeen koko ryhmä jaettiin kolmeen pienempään koekäyttäjryhmään, joista muodostui suunnilleen kolme yhtä suurta ryhmää. Ryhmät nimettiin yksinkertaisesti numeroin *ryhmä 1*, *ryhmä 2* ja *ryhmä 3*, ja kaikille näille varattiin oma atk-luokka tilaisuuden ajaksi. Tutkimuksessa käsiteltäviä palvelualueita oli kolme, joten palvelualueet jaettiin ryhmittäin eli ryhmä 1 tutki asumista ja rakentamista, ryhmä 2 perhe-, ja sosiaalipalveluita ja ryhmä 3 terveystilaisuuksia (kuviot 3). Jokaisessa luokassa oli kaksi ohjaajaa. Koekäyttötilaisuuteen otti osaa yhteensä 57 henkilöä.

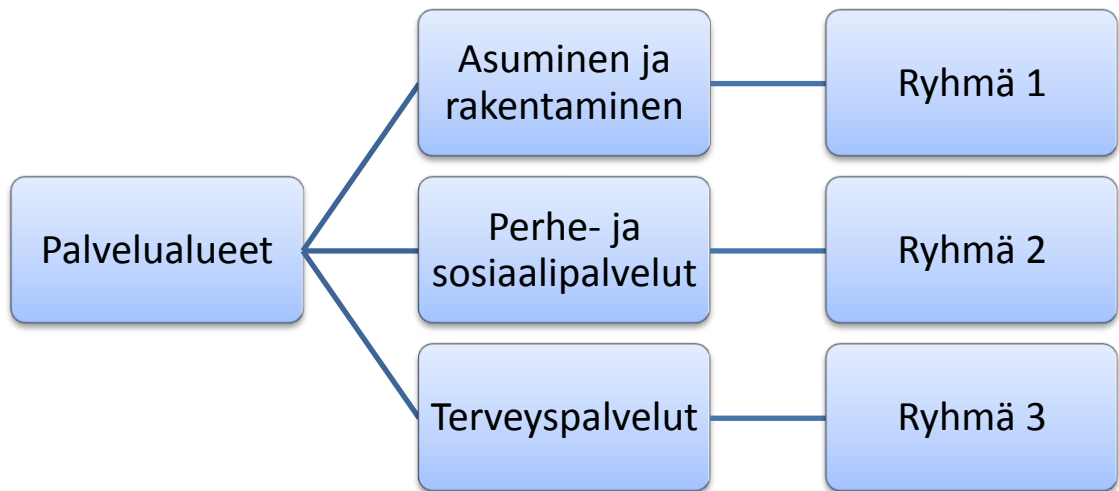
Käyttäjätutkimuksen vastausten kirjaaminen koostui kahdesta osasta, jotka olivat käyttötapauskyselyyn perustuva kyselylomake sekä pienryhmäkeskusteluun suunnatut avoimet kysymykset. Alunperin pienryhmäkeskustelu oli tarkoitus pitää haastattelutilanteena, mutta haastattelujen äänittämiseen vaadittavat resurssit puuttivat. Pienryhmäkeskustelun etuna näimme sen, että muutamien henkilöiden ryhmissä kaikki jäsenet pääsevät helposti ääneen, joten mielipiteiden esille tuonnin kynnyks on matala. Lisäksi ryhmässä sihteerinä toimivan jäsenen on helppo kirjoittaa vastaukset ylös.

Tilaisuuteen oli varattu kaksi tuntia aikaa eli tunti ensimmäiseen ja tunti toiseen osaan, mutta koko tilaisuus kuitenkin saatiin suoritettua noin tunnissa. Koekäyttäjryhmille annettiin suulliset ohjeet tilaisuuden alussa, ja sen lisäksi ohjeet löytyivät kyselylomakkeista, jotka heille jaettiin. Kyselylomakkeissa oli ilmoitettu, mitä palvelualueita ja minkä kahden kunnan sivustoja koekäyttäjän tulee tutkia. Tutkittavat sivustot määräytyivät koehenkilöille sattumanvaraisesti, mutta noudattaen kunnan nimen ensimmäisen kirjaimen sääntöä. Tämä tarkoittaa sitä, että koekäyttäjä sai joko K- (Kemi, Kemijärvi), R- (Ranua, Rovaniemi) tai T (Tervola, Tornio) -kirjaimella alkavat kunnat tutkittavikseen.

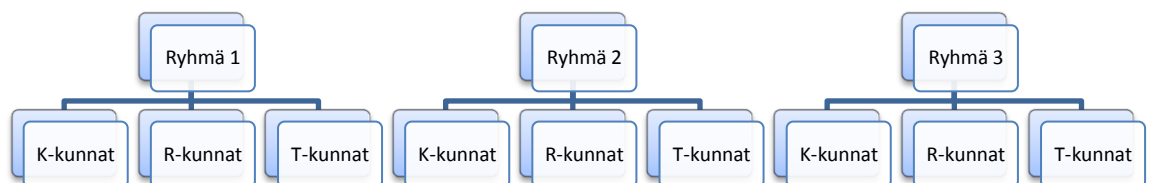
Käyttäjätutkimuksen toisessa vaiheessa eli pienryhmäkeskustelussa jokainen ryhmä jaettiin vielä kolmeen pienryhmään, jotka muodostuivat sen mukaan, millä kirjaimella alkavat kunnat olivat tutkittavina (kuviot 4). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi Ranuan ja Rovaniemen sivustojen terveystilaisuuksia tutkivan ryhmä 3:n jäsenet kokoontuivat noin 5-8 hengen ryhmiin keskustelemaan omista mielipiteistään ja havainnoistaan vastaten samalla avoimiin kysymyksiin.

Liitteissä 1-3 on esitetty kolmesivuiset kyselylomakkeet. Liite 1:n käyttötapauskysymykset käsittelevät asumista ja rakentamista, liite 2:n perhe- ja

sosiaalipalveluita ja liite 3:n terveystalveluita. Koekäyttäjille jaetuissa kyselylomakkeissa oli neljä sivua, mutta viimeinen sivu oli tarkoitettu ainoastaan lisätiedoille ja muille maininnoille, joten se on jätetty liitteistä pois. Liitteessä 4 näkyy pienryhmäkeskusteluun suunnatut avoimet kysymykset, joihin koekäyttäjät vastasivat. Pienryhmäkeskustelun avoimet kysymykset olivat samat kaikille riippumatta siitä, mitä palvelualueetta ja kuntia tutki.



Kuvio 3. Käyttäjätutkimuksen ensimmäisen osan toteutus. Käyttötalpaustutkimus.



Kuvio 4. Käyttäjätutkimuksen toinen osa. Pienryhmien muodostaminen.

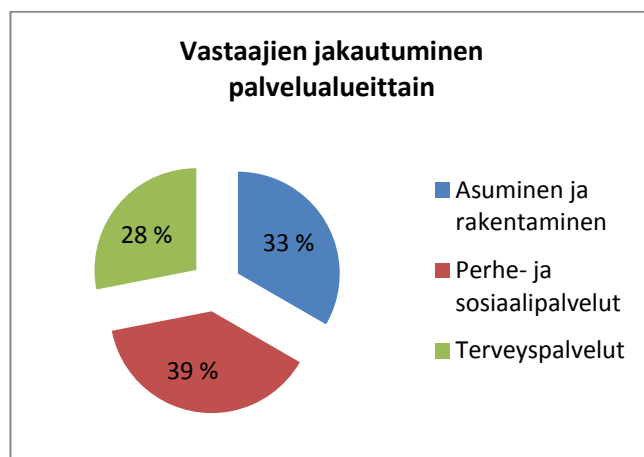
Tutkimuksessa saaduista käsikirjoitetuista vastauksista eli kyselylomakkeissa olleista "muut maininnat" -sivuilta sekä pienryhmissä mietityistä avoimista kysymyksistä koottiin käyttäjien mielipiteet talteen (kappale 6.2.3). Käyttötalpaustutkimuksessa olleista käyttötalpauskuvauksista sekä käyttöä, sisältöä ja hyötyjä käsittelevistä

monivalintakysymyksistä tehtiin taulukot, joista tulokset saatiin koottua yhteenvedon kannalta ymmärrettävään muotoon.

6.2 Käyttäjätutkimuksen tulokset ja johtopäätökset

Käyttäjätutkimukseen osallistuneiden keski-ikä oli 20,8 vuotta ja tutkimukseen osallistui yhteensä 57 henkilöä. Koekäyttäjistä 56% oli naisia ja 44% miehiä. Tutkimuksessa selvisi, että vastaajista jopa 95% on käyttänyt julkisen hallinnon sähköisiä palveluita aikaisemminkin.

Palvelualueittain jaetut ryhmät eivät olleet tutkittaessa kooltaan aivan yhtä suuria. Kuviossa 5 näkyy vastaajien jakautuminen eri palvelualueittain. Perhe- ja sosiaalipalveluiden tutkimiseen osallistui eniten (39%), ja terveystalveluiden tutkimiseen vähiten henkilöitä (28%).



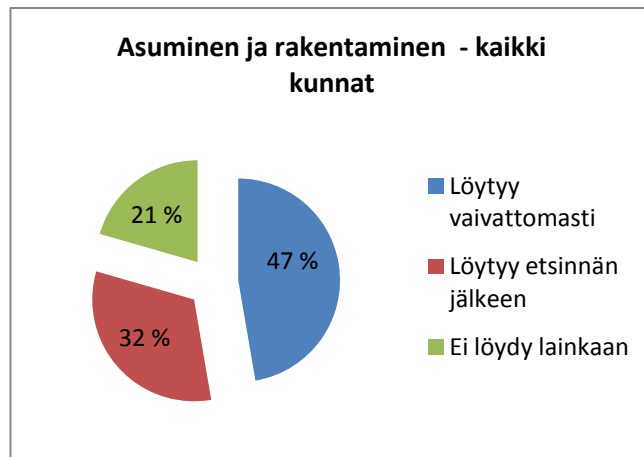
Kuvio 5. Vastaajien jakautuminen palvelualueittain.

6.2.1 Tiedonhaku käyttötapauskuvauksien pohjalta

Käyttäjätutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa käsiteltiin käyttötapauskuvauksia. Asuminen ja rakentaminen -palvelualueen käyttötapauskuvaukset koostuivat kolmesta tutkittavasta osiosta, joita olivat asunnonvälitys, rakentaminen ja tontit sekä jätehuolto. Perhe- ja sosiaalipalvelut muodostuivat päivähoidosta, toimeentulotuesta ja omaishoidosta. Terveystalveluiden tutkittavat osiot olivat hammashoito, rokotukset ja

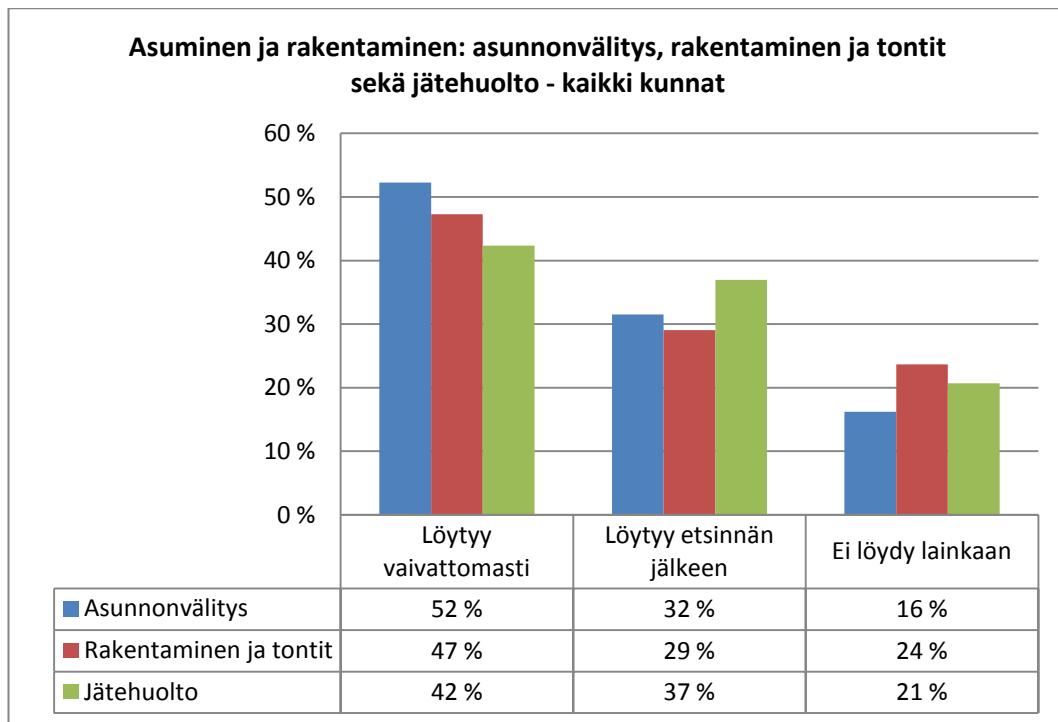
laboratorio. Tässä kappaleessa tulokset esitetään palvelualueittain edellämaitussa järjestyksessä aloittaen asumisesta ja rakentamisesta. Tulokset ilmoitetaan myös kunnittain.

Kaikki kunnat ja kaikki asumisen ja rakentamisen tutkimusosiot mukaan luettuna selvisi, että 47% käyttötapauskuvauksissa etsityistä asioista löytyi vaivattomasti (kuvio 6). 32% tiedoista löytyi etsinnän jälkeen ja 21% ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 6. Asuminen ja rakentaminen - kaikki kunnat.

Tutkimusosioita tarkasteltaessa saatiin selville, että asunnonvälitykseen tarvittava informaatio löytyi kaikista helpoiten. 52% tiedosta löytyi vaivattomasti ja ainoastaan 16% tiedosta ei löytynyt lainkaan (kuvio 7). Rakentaminen ja tontit -osiosta vaadittavat tiedot löytyi 47%:sti, mutta 24% tiedoista ei löytynyt ollenkaan. Jätehuoltoa koskevien tietojen löytäminen jakautui tasaisemmin. 42% tiedoista löytyi helposti, 37% etsinnän jälkeen ja 21% ei löytynyt ollenkaan.

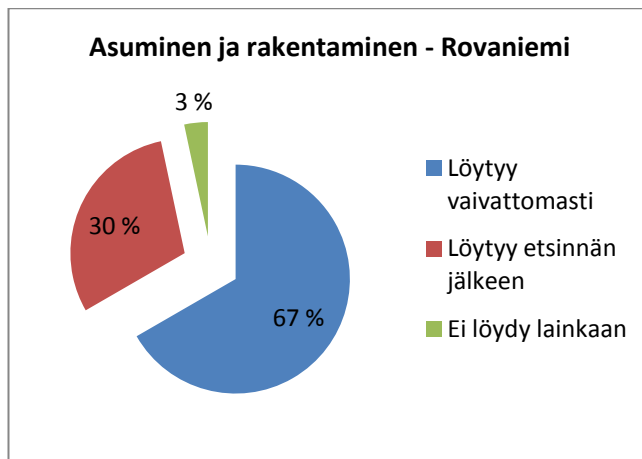


Kuvio 7. Asuminen ja rakentaminen: asunnonvälitys, rakentaminen ja tontit sekä jätehuolto - kaikki kunnat.

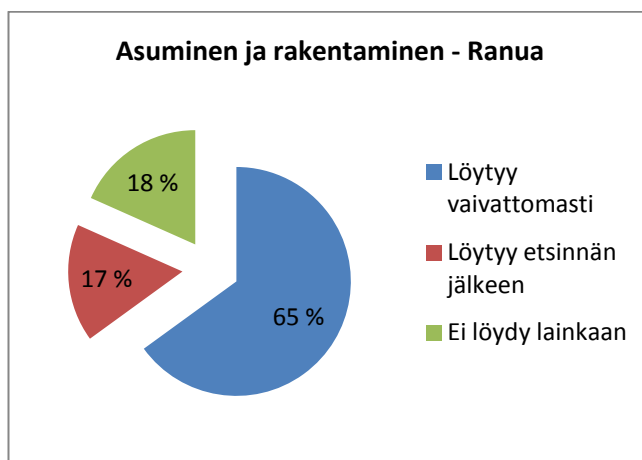
Kuntakohtaisesti asuminen ja rakentaminen -palvelualueetta tarkasteltaessa huomataan, että Rovaniemen (67%) ja Ranuan (65%) palveluista tiedot löytyvät helpoiten (kuviot 8 ja 9).

Rovaniemen palveluista 67% etsityistä tiedoista löytyi vaivattomasti kaikista tutkittavista osioista (asunnonvälitys, rakentaminen ja tontit, jätehuolto). Rovaniemen verkkosivuston onnistunutta toteutusta kuvaa myös se, että asunnonvälitysosiossa ainoastaan 5%, rakentaminen ja tontit -osiossa 4% ja jätehuolto-osiossa 0% etsittävistä tiedoista ei löytynyt lainkaan.

Ranuan sivustolta tiedot löytyivät vaivattomasti 61%:sti asunnonvälityksestä ja 17% tiedoista ei löytynyt ollenkaan. Rakentamisessa ja tonteissa vastaavat tulokset olivat 71% ja 17%. Jätehuollosta etsityt asiat löytyivät myös kelvollisesti. 61% tiedoista löytyi vaivattomasti, mutta 22% ei löytynyt lainkaan.



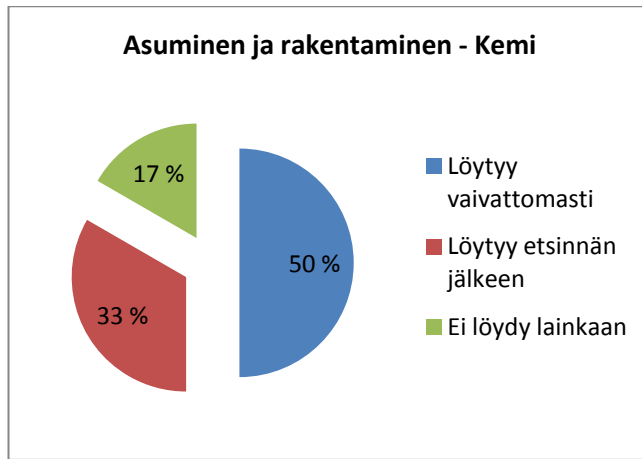
Kuvio 8. Asuminen ja rakentaminen - Rovaniemi.



Kuvio 9. Asuminen ja rakentaminen - Ranua.

Kemin palveluiden yhteenveto asumisesta ja rakentamisesta on esitetty kuviossa 10. Siitä nähdään, että puolet kaikista käyttötapauksista löytyy vaivattomasti, 33% hetken etsinnän jälkeen ja 17% asioista ei löydy lainkaan.

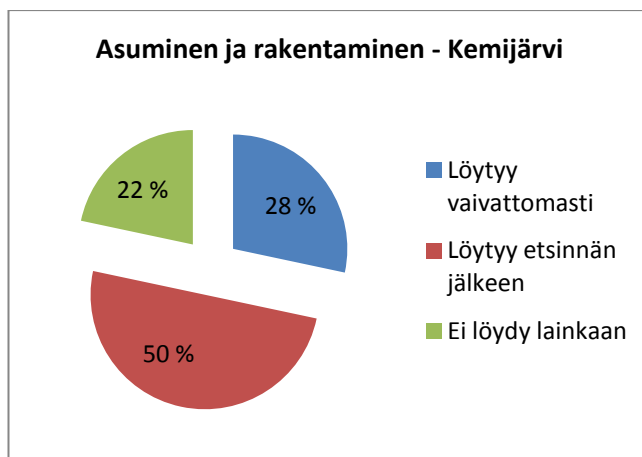
Tutkimusosioittain ilmaistuna 39% asunnonvälitykseen liittyvistä tiedoista löytyi Kemin sivustolta vaivattomasti, kun taas 22% tiedoista ei löytynyt lainkaan. Rakentaminen ja tontit -osiossa luvut jakautuivat 54% ja 13%. Jätehuolto-osiossa 55% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 17% ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 10. Asuminen ja rakentaminen - Kemi.

Kemijärvi ei suoriutunut asuminen ja rakentaminen -palvelualueesta kovinkaan hyvin. Kaikkien käyttötapausten kokonaistulos näkyy kuviossa 11, josta huomataan, että vain 28% kaikista tiedoista löytyi vaivattomasti. 50% tiedoista löytyi etsinnän jälkeen, josta voidaan päätellä, että sivuston sisällön esittäminen ja rakenne kannattaa pohtia uudelleen. Tietoa siis on kohtuullisesti saatavilla, mutta käyttäjien on vaikea sitä löytää.

Tutkimusosioita tarkasteltaessa nähdään, että asunnonvälitykseen liittyvät tiedot löytyvät nopeasti (72%), mutta rakentamiseen ja tontteihin sekä jätehuoltoon liittyvät tiedot löytyvät vasta etsinnän jälkeen tai ei ollenkaan. Ainoastaan 13% rakentamiseen ja tontteihin liittyvistä asioista ja 5% jätehuoltoon liittyvistä asioista löytyi nopeasti.

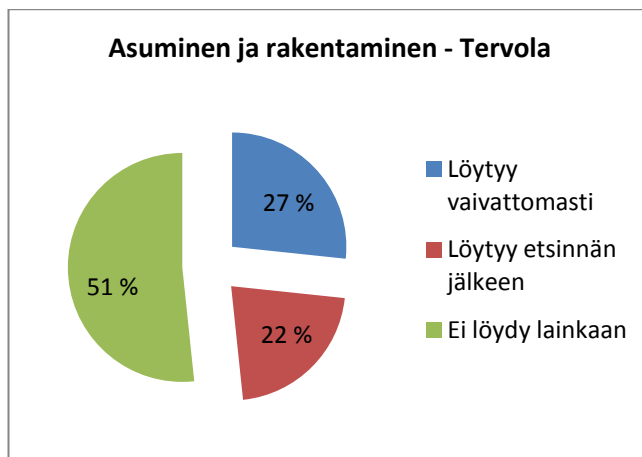


Kuvio 11. Asuminen ja rakentaminen - Kemijärvi.

Tervola on Kemijärven ohella toinen kunta, jossa asuminen ja rakentaminen -palvelualueen tietojen vaivaton löytyminen jäi kokonaisuudessaan alle 30 prosentin

(kuvio 12). Kemijärven palveluun verrattaessa huomataan kuitenkin, että Tervolan sivustolta yli puolet käyttäjistä ei löytänyt materiaalia edes etsinnän jälkeen.

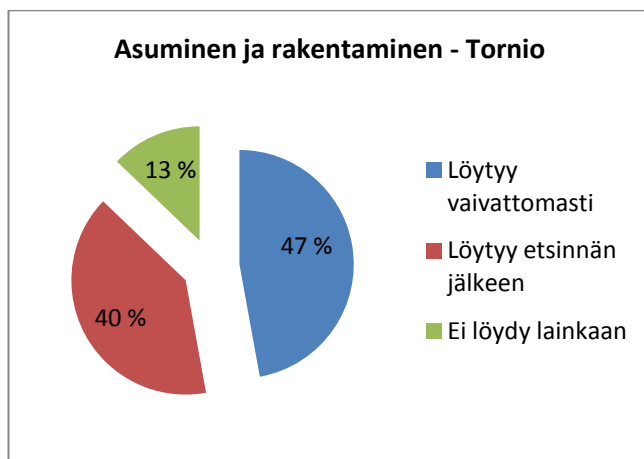
Tutkimusosioittain katsottuna Tervolan sivustolta asunnonvälitykseen liittyvät asiat löytyivät 33%:sti vaivattomasti ja 39% etsityistä asioista ei löytynyt ollenkaan. Rakentaminen ja tontit -osiosta 25% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 54% ei löytynyt ollenkaan. Jätehuolto-osio tuntui olevan heikoin kohta, sillä tutkimuksen mukaan vain 22% käyttötapauksista onnistui vaivattomasti ja 61% ei onnistunut lainkaan.



Kuvio 12. Asuminen ja rakentaminen - Tervola.

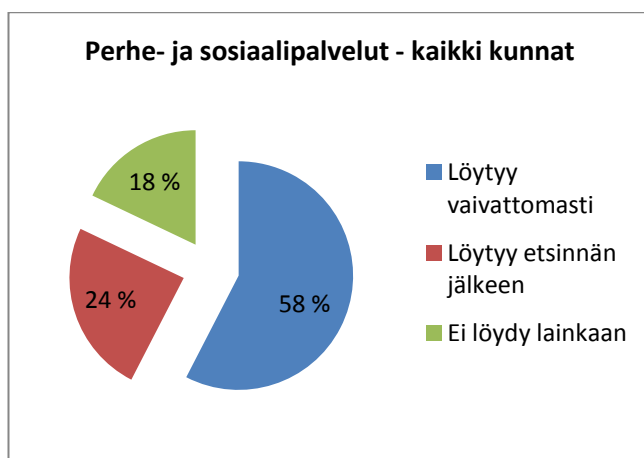
Tornion tulokset ovat melko lähellä tutkittavan palvelualueen keskiarvoja. Kuviossa 13 on esillä yhteenveto kaikista kolmesta asuminen ja rakentaminen -tutkimusosioista. Lähes puolet kaikista tiedoista löytyi vaivattomasti ja ainoastaan 13% tiedoista ei löydy lainkaan. Kyseinen luku on tämän palvelualueen toiseksi pienin Rovaniemen jälkeen.

Asunnonvälityksessä 43% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 9% ei lainkaan. Rakentaminen ja tontit -osiossa 54% löytyi heti ja 25% ei lainkaan. Jätehuolto-osiossa puolestaan 43% tiedoista löytyi vaivattomasti ja loput etsinnän jälkeen.



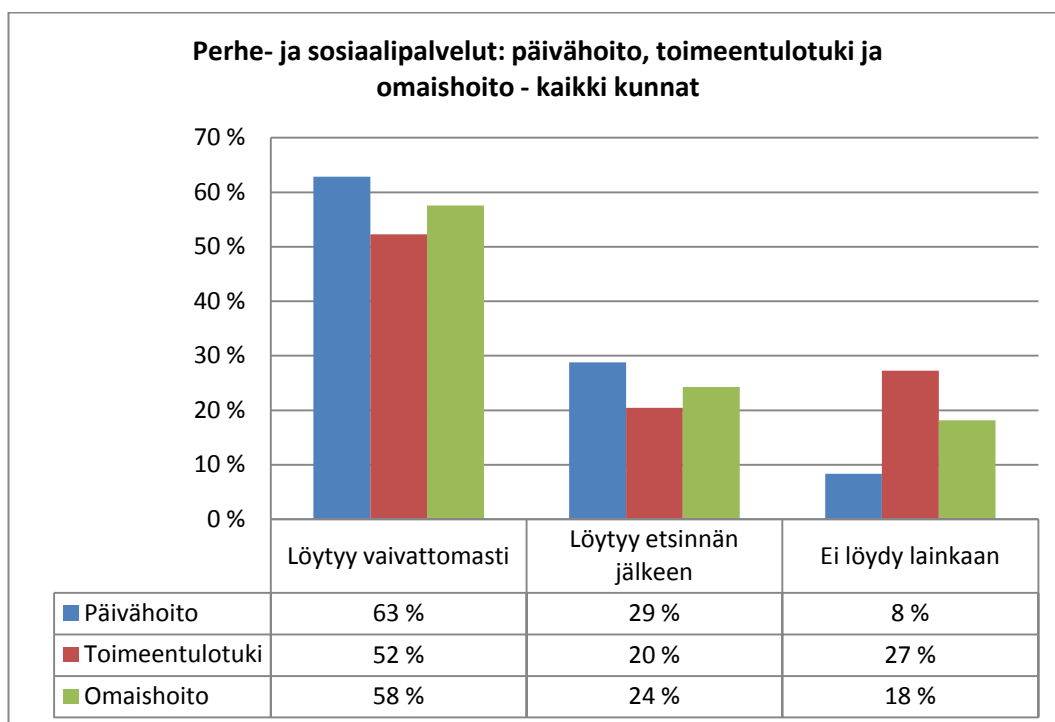
Kuvio 13. Asuminen ja rakentaminen - Tornio.

Perhe- ja sosiaalipalvelut oli toinen tutkittava palvelualue. Kaikki kunnat ja tutkimusalueet mukaan lukien kyseisen palvelualueen tiedot löytyivät 58%:sti vaivattomasti, 24% etsinnän jälkeen ja 18% tiedoista ei koekäyttäjät löytäneet ollenkaan (kuvio 14). Tämän tutkimuksen mukaan perhe- ja sosiaalipalveluihin liittyvät tiedot löytyvät tutkimuksessa mukana olevista kolmesta palvelualueesta parhaiten. (Vrt. kuvioita 6, 14 ja 22.)



Kuvio 14. Perhe- ja sosiaalipalvelut - kaikki kunnat.

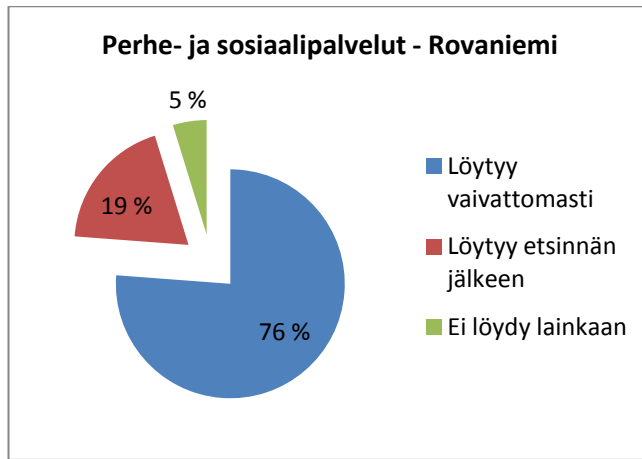
Tutkittavat osiot perhe- ja sosiaalipalveluissa olivat päivähoido, toimeentulotuki ja omaishoito. Koekäyttäjät löysivät päivähoidoon liittyvät asiat edellämainituista tutkimusosioista tehokkaimmin. Kuviossa 15 näkyy, että 63% tiedoista löytyi vaivattomasti, 29% etsinnän jälkeen ja vain 8% käyttötapauksissa etsittävistä päivähoidoon liittyvistä asioista ei löytynyt lainkaan. Toimeentulotukiosion vastaavat tulokset ovat 52%, 21% ja 27% ja omaishoito-osion tulokset 58%, 24%, 18%.



Kuvio 15. Perhe- ja sosiaalipalvelut: päivähoito, toimeentulotuki ja omaishoito - kaikki kunnat.

Kunnittain perhe- ja sosiaalipalveluiden kokonaisuutta katsottaessa huomataan, että tälläkin palvelualueella Rovaniemen verkkosivustolta tiedot ovat helpoiten löydettävissä. Rovaniemen sivustolta etsityt tiedot löytyivät 76%:sti vaivattomasti ja ainoastaan 5% vaadituista tiedoista ei käyttäjät löytäneet lainkaan (kuviot 15 ja 16).

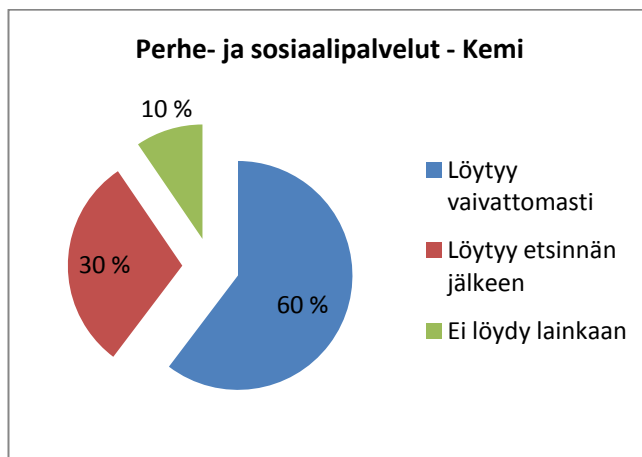
Tutkimusosioittain katsottuna 86% päivähoitoon liittyvistä tiedoista löytyi vaivattomasti ja 5% ei löytynyt lainkaan. Toinen käyttötapa koski toimeentulotukea ja siitä tiedot löytyivät 67%:sti ja 5% ei löytynyt lainkaan. Kolmantena olleen omaishoidon tiedot löytyivät 76%:sti vaivattomasti ja myös siinä 5% tiedoista ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 16. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Rovaniemi.

Kuvion 17 mukaisesti Kemin sivustolta yhteensä 60% perhe- ja sosiaalipalveluiden tiedoista löytyi vaivattomasti, 30% etsinnän jälkeen ja 10% ei löytynyt ollenkaan.

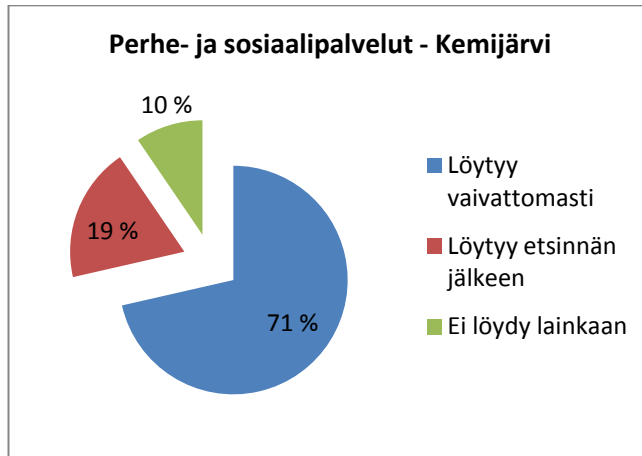
Tutkimusosioittain esitettynä 52% päivähoito-osion tiedoista löytyi vaivattomasti, 43% etsinnän jälkeen ja 5% ei löytynyt lainkaan. Toimeentulotuki-osiossa 57% tiedoista löytyi nopeasti, 19% etsinnän jälkeen ja 24% tiedoista ei lainkaan. Omaishoito-osioista tiedot löytyivät varsin hyvin, sillä 71% tiedoista löytyi vaivattomasti ja loput tiedot etsinnän jälkeen.



Kuvio 17. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Kemi.

Kemijärven sivustolta perhe- ja sosiaalipalvelut kokonaisuudessaan löytyivät mallikkaasti. 71% tiedoista löytyi vaivattomasti, 19% etsinnän jälkeen ja 10% ei löytynyt lainkaan (kuvio 18).

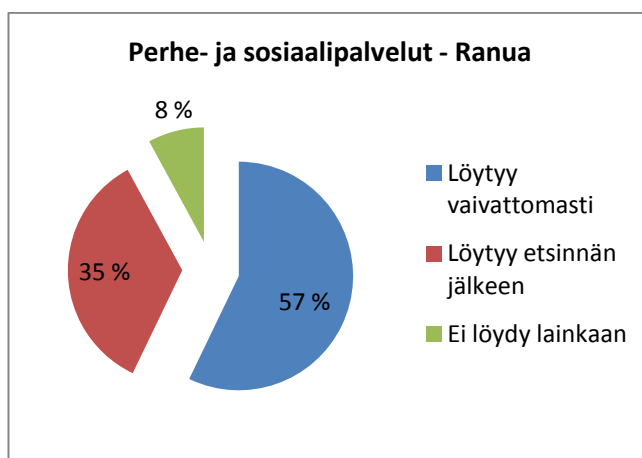
Päivähoito-osion tiedot olivat hyvin löydettävissä, sillä 81% tiedoista löytyi vaivattomasti ja loput 19% tiedoista etsinnän jälkeen. Toimeentulotukiosion tiedoista 62% löytyi vaivattomasti, 14% etsinnän jälkeen ja 24% ei löytynyt ollenkaan. Omaishoito-osion vastaavat luvut jakautuivat 71%, 24% ja 5%.



Kuvio 18. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Kemijärvi.

Ranuan sivustolta tutkittavan palvelualueen tiedot löytyivät varsin hyvin viimeistään hetken etsinnän jälkeen. Kokonaisuudessaan 57% tiedoista löytyi vaivattomasti ja ainoastaan 8% tiedoista ei löytynyt lainkaan (kuviokuva 19).

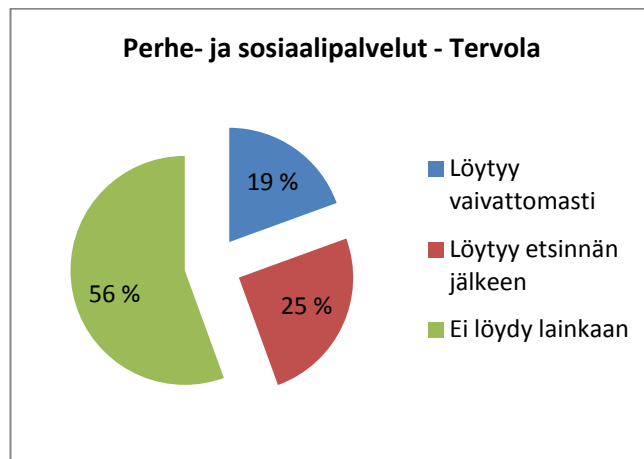
Päivähoito-osiossa reilut puolet (52%) tiedoista löytyi vaivattomasti ja 10% ei löytynyt lainkaan. Toimeentulotukiosiossa 57% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 14% ei löytynyt lainkaan. Omaishoito-osiossa 62% tiedoista löytyi vaivattomasti ja loput 38% etsinnän jälkeen.



Kuvio 19. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Ranua.

Tervolan sivustolla perhe- ja sosiaalipalveluiden tietojen löydettävyyssprosentti oli selvästi näistä kuudesta kunnasta matalin. Ainoastaan 19% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 56% etsittävistä tiedoista ei löytynyt ollenkaan (kuvio 20).

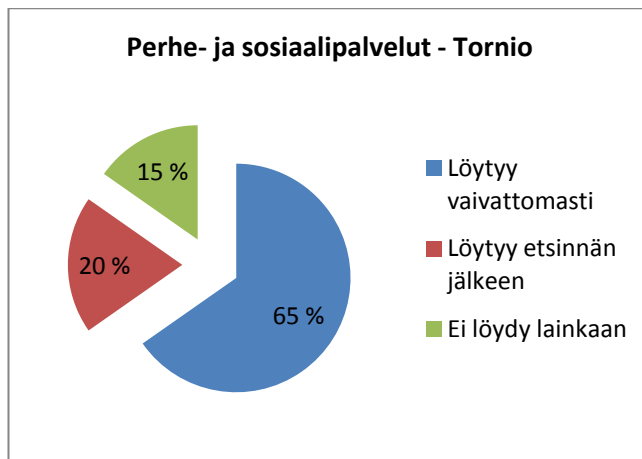
Tutkimusosioittain ilmaistuna päivähoito-osion etsittävistä asioista 29% löytyi vaivattomasti, 50% etsinnän jälkeen ja 21% tiedoista ei löytynyt lainkaan. Vielä huomattavasti heikommin meni toimeentulotuki- ja omaishoito -osioilla. Toimeentulotuen tiedoista löytyi vaivattomasti 21% ja 67% ei löytynyt lainkaan. Omaishoidon tiedoista vain 8% käyttötapaüksissa esitetyistä asioista löytyi vaivattomasti ja 79% ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 20. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Tervola.

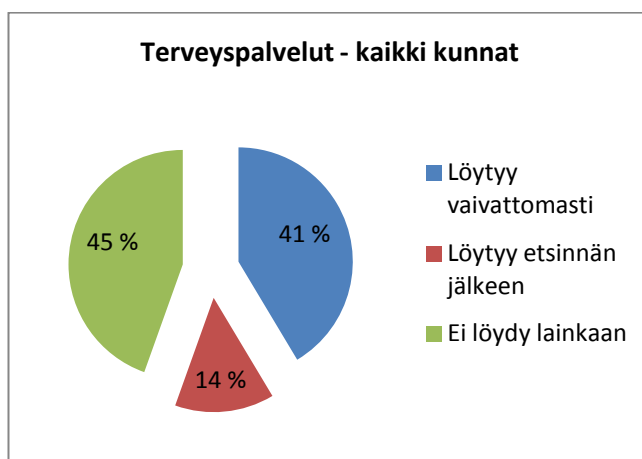
Tornion sivustolla perhe- ja sosiaalipalveluiden tiedot löytyivät keskimertoa paremmin. Kuviosta 21 nähdään, että 65% palvelualueen tiedoista löytyi vaivattomasti ja 20% etsinnän jälkeen. 15% tiedoista ei löytynyt lainkaan.

Tutkimusosioittain eriteltynä päivähoito-osion tiedoista 79% löytyi vaivattomasti, 13% etsinnän jälkeen ja 8% ei löytynyt ollenkaan. Vastaavat luvut toimeentulotukiosiossa olivat 54%, 21% ja 25% sekä omaishoito-osiossa 63%, 25% ja 13%.



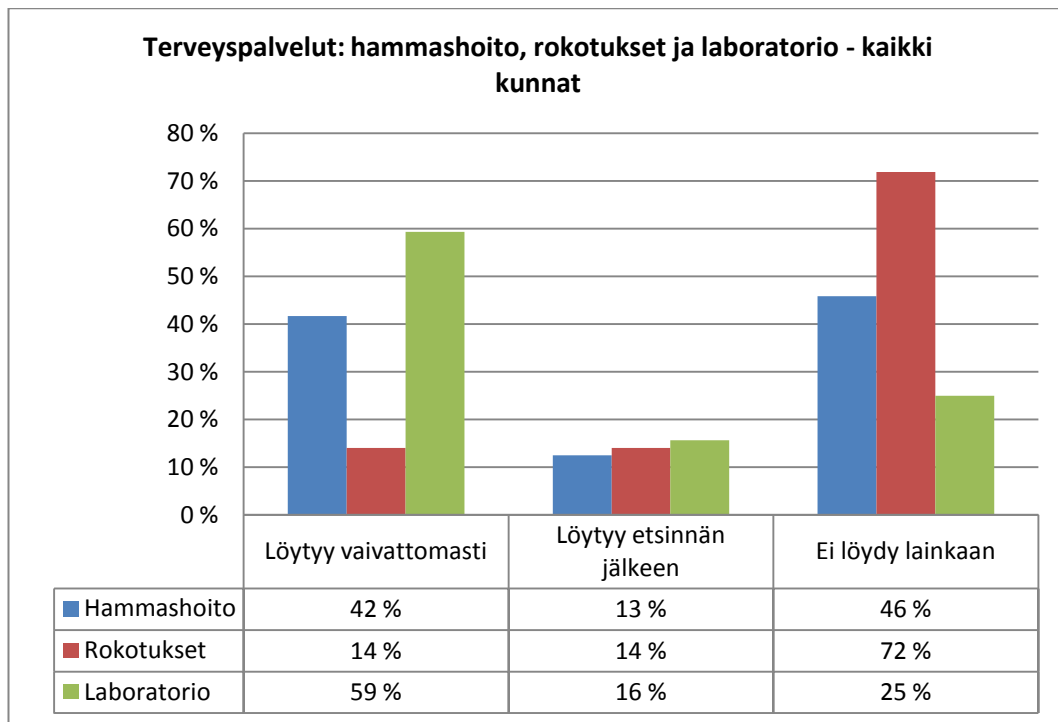
Kuvio 21. Perhe- ja sosiaalipalvelut - Tornio.

Palvelualueita keskenään verrattaessa selvisi, että terveystietojen löytyminen heikoimmalla tavalla (vrt. kuvioita 6, 14 ja 22). 41% tiedoista löytyi vaivattomasti ja 45% tiedoista ei koekäyttäjät löytäneet ollenkaan (kuvio 22).



Kuvio 22. Terveyspalvelut - kaikki kunnat.

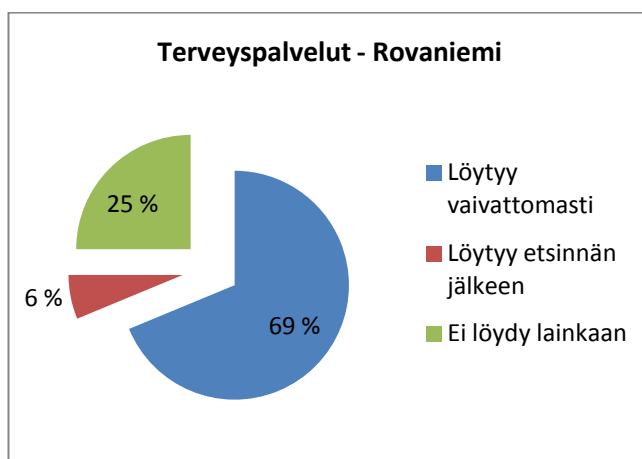
Terveyspalveluihin liittyvät kysymykset muodostuivat kolmesta tutkimusosiesta, joita olivat hammashoito, rokotukset ja laboratorio. Kaikki kunnat mukaan luettuna hammashoito-osiesta etsittävät tiedot löytyivät 42%:sti vaivattomasti ja 46% ei löytynyt lainkaan (kuvio 23). Rokotukset-osion vaadituista tiedoista ainoastaan 14% löytyi vaivattomasti ja 14% etsinnän jälkeen, mutta jopa 72% rokotuksiin liittyvistä tiedoista ei löytynyt lainkaan. Laboratorio-osio meni paremmin, sillä 59% tiedoista löytyi vaivattomasti, kun taas 25% ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 23. Terveyspalvelut: hammashoito, rokotukset ja laboratorio - kaikki kunnat.

Kunnittain eriteltynä selvisi, että tämän - kuten kahden muunkin - palvelualueen tiedot löytyivät Rovaniemen sivustolta muita kuntia paremmin. 69% terveyspalveluiden tiedoista löytyi vaivattomasti ja 25% ei löytynyt lainkaan (kuvio 24).

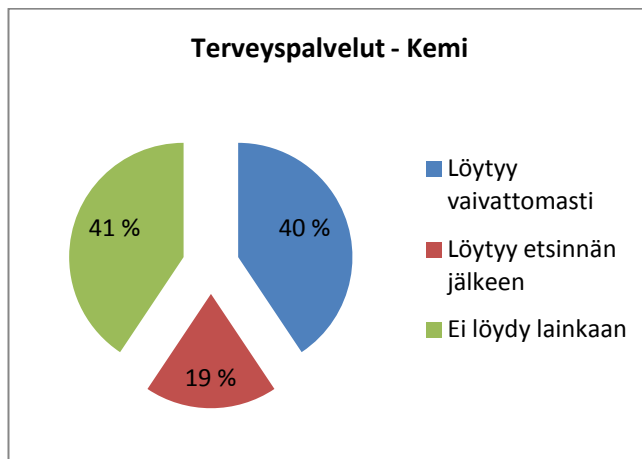
Palvelualueeseen kuuluvien tutkittavien osioiden eli hammashoito- ja laboratorio-osioiden tietojen löytymisestä saatiin täsmälleen samat prosentit. 83% tiedoista löytyi vaivattomasti, 6% etsinnän jälkeen ja 11% ei löytynyt lainkaan. 25% rokotuksiin liittyvistä tiedoista löytyi vaivattomasti, 8% etsinnän jälkeen ja 67% tiedoista ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 24. Terveyspalvelut - Rovaniemi.

Kemin sivustolta etsittäviä terveystietoja koskevista tiedoista 40% löytyi vaivattomasti, 19% etsinnän jälkeen ja 41% ei löytynyt lainkaan (kuvio 25). Prosentit olivat lähellä kaikkien kuntien keskiarvoa.

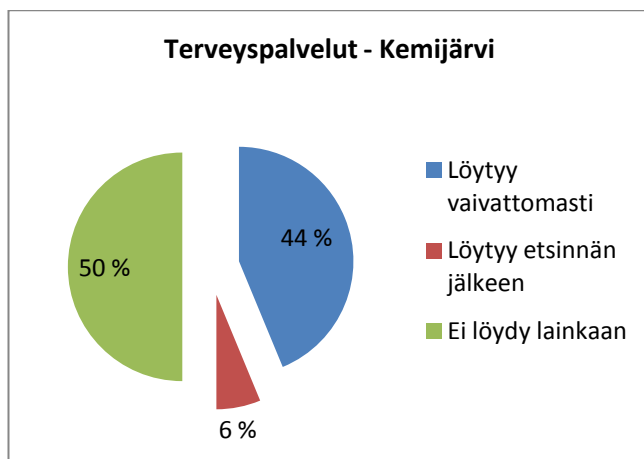
Tutkimusosioittain huomattiin, että hammashoito-osiosta 33% tiedoista löytyi vaivattomasti, 17% etsinnän jälkeen ja 50% ei löytynyt lainkaan. Rokotuksista ei tietoja vaivattomasti löytynyt, mutta 13% löytyi etsimisen jälkeen ja 88% ei löytynyt lainkaan. Laboratorio-osio meni hyvin, sillä 75% tiedoista löytyi vaivattomasti ja loput 25% etsinnän jälkeen.



Kuvio 25. Terveyspalvelut - Kemi.

Kemijärven sivustolla 44% terveystietojen tiedoista löytyi vaivattomasti, 6% etsinnän jälkeen ja jopa puolia tiedoista ei käyttäjät löytäneet lainkaan (kuvio 26).

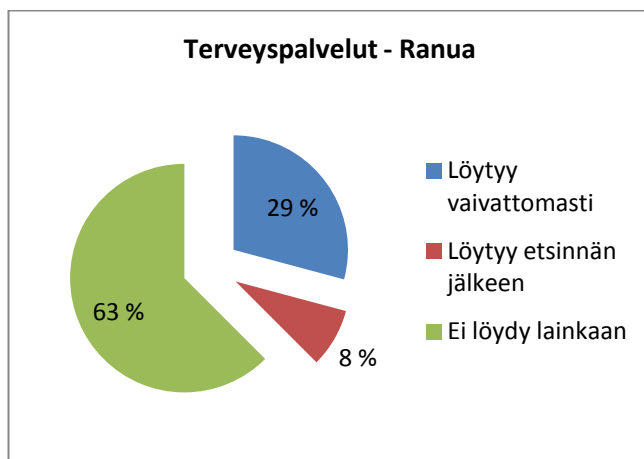
Tutkimusosioittain Kemijärven sivustolta hammashoitoon liittyvistä käyttötapausten asioista puolet löytyi vaivattomasti, 8% etsinnän jälkeen ja 42% tiedoista ei löytynyt lainkaan. Rokotukset-osiosta tiedoista löytyi ainoastaan 13% ja nekin etsinnän jälkeen. 88% tiedoista ei löytynyt lainkaan. Laboratorioon liittyvät tiedot löytyivät 67%:sti ja loput 33% ei löytynyt lainkaan.



Kuvio 26. Terveyspalvelut - Kemijärvi.

Ranuan sivustolla terveyspalvelut olivat tutkimuksen mukaan turhan suppeat. Ranuan sivustolla oli kaikista kunnista suurin ”tietoa ei löydy lainkaan” -prosentti. 29% tiedoista löytyi vaivatta, 8% etsimisen jälkeen, mutta jopa 63% ei lainkaan (kuvio 27).

Tutkimusosioittain ilmoitettuna hammashoidon tiedoista 39% löytyi vaivattomasti, 17% etsinnän jälkeen ja 44% ei löytynyt lainkaan. Rokotukset-osion vastaavat luvut olivat vaatimattomat 8%, 8% ja 83%. Laboratorio-osion luvut olivat 33%, 0% ja 67%.

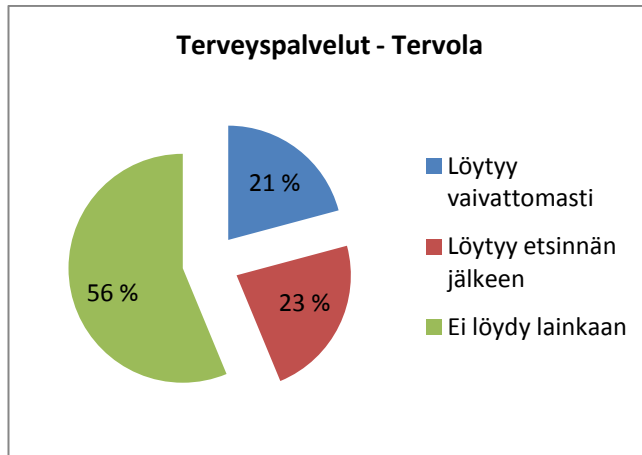


Kuvio 27. Terveyspalvelut - Ranua.

Tervolan sivustolta käyttötapauksiin perustuvien terveyspalveluiden tiedoista 21% löytyi vaivattomasti, 23% etsinnän jälkeen ja 56% ei löytynyt lainkaan (kuvio 28).

Mikään terveyspalveluiden osio ei mennyt Tervolan osalta hyvin. Hammashoito-osiossa 17% tiedoista löytyi vaivattomasti, myöskin 17% löytyi etsinnän jälkeen ja 67% ei

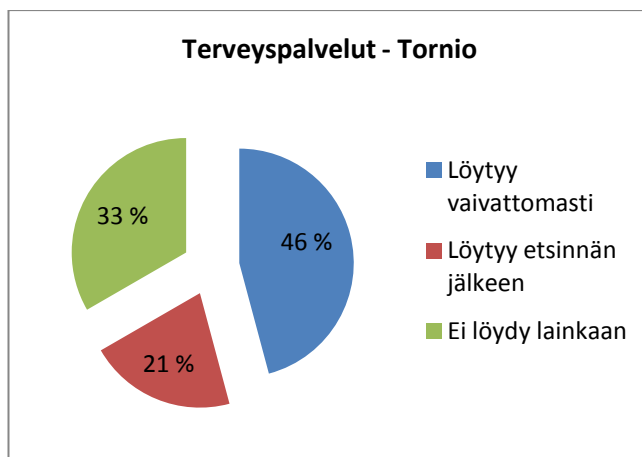
löytynyt lainkaan. Rokotukset-osiossa luvut olivat 8%, 17% ja 75% sekä laboratorio-osiossa 33% kaikissa kolmessa kohdassa.



Kuvio 28. Terveyspalvelut - Tervola.

Tornion sivustolta terveyspalveluista etsittävät tiedot löytyivät 46%:sti vaivattomasti, 21%:sti etsinnän jälkeen ja 33% ei löytynyt ollenkaan.

Tutkimusosioittain eriteltynä nähtiin, että hammashoito-osion tiedoista vain 28% löytyi vaivattomasti, 11% etsinnän jälkeen ja 61% ei löytynyt lainkaan. Rokotuksissa luvut olivat 33%, 25% ja 42%. Laboratorio-osio meni huomattavasti paremmin, sillä 72% tiedoista löytyi vaivatta ja loput etsinnän jälkeen.

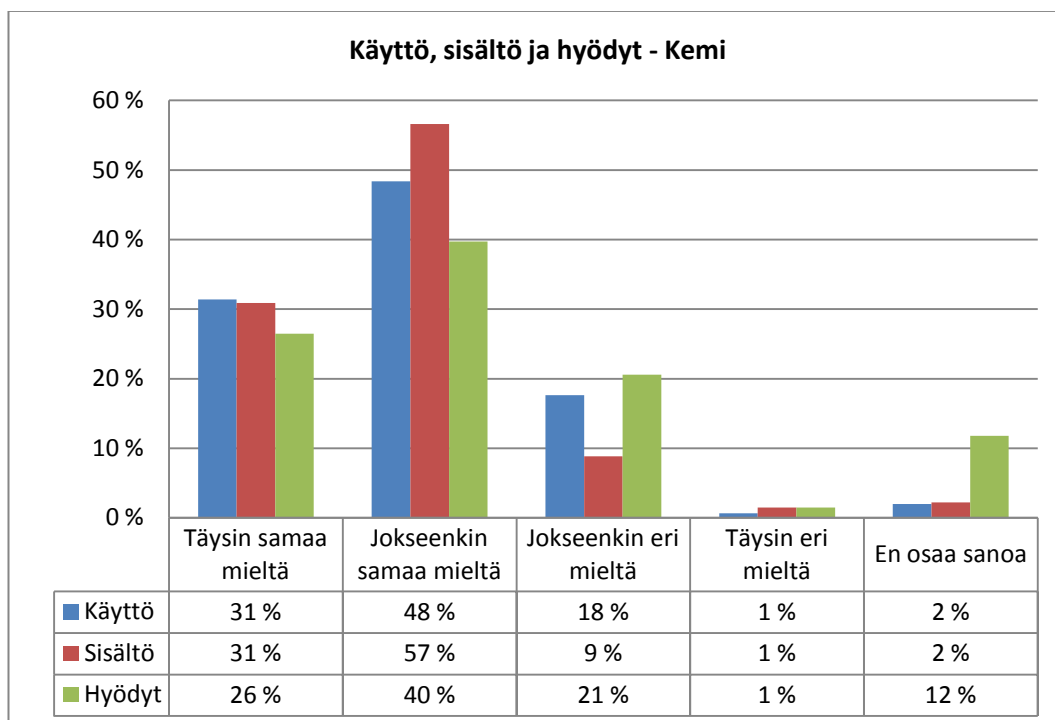


Kuvio 29. Terveyspalvelut - Tornio.

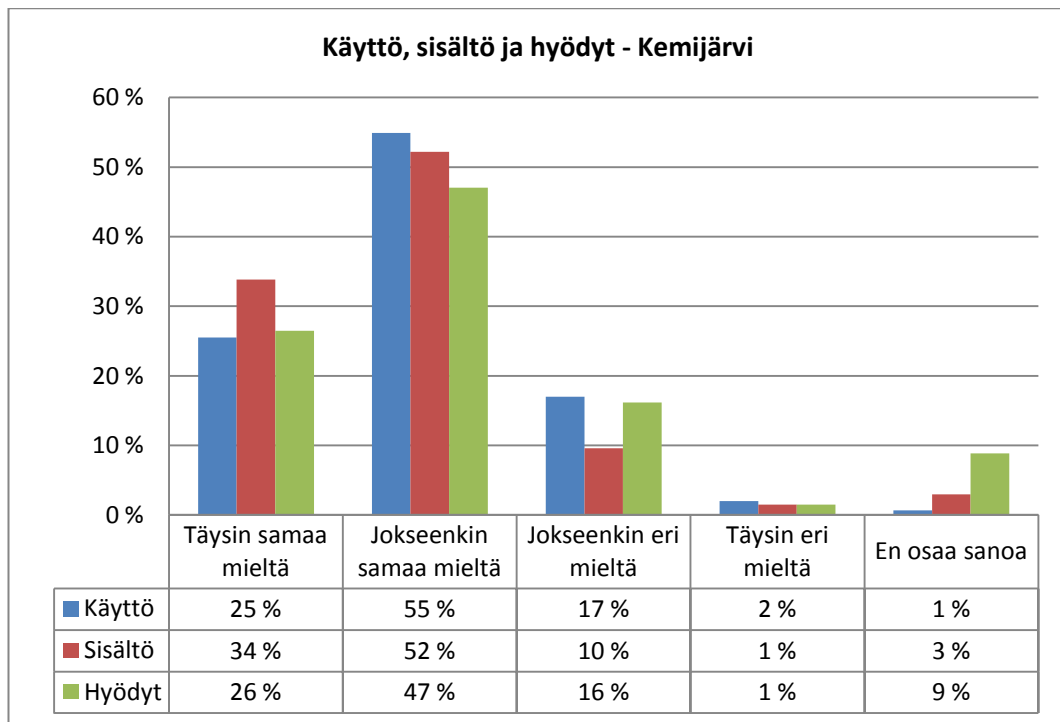
6.2.2 Käytön, sisällön ja hyödyn arvioinnit kunnittain

Liite 1:n kolmannella sivulla on nähtävissä kysymyksiä, jotka on jaettu kolmeen ryhmään; käyttö, sisältö ja hyödyt. Käyttöosio kattaa yhdeksän, sisältö kahdeksan ja hyödyt neljä kysymystä ja ne on muodostettu kuntien verkkopalveluita käsittelevää laatukriteeristöä noudattaen (VM 2012). Koekäyttäjät vastasivat näihin kysymyksiin valitsemalla jonkin viidestä kohdasta, joita olivat ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”täysin eri mieltä” ja ”en osaa sanoa”. Kaikki kysymykset on muotoiltu siten, että ”täysin samaa mieltä” -vastaukset tarkoittavat poikkeuksetta, että kyseinen ominaisuus palvelussa on onnistunut. Tässä kappaleessa esitetään yhteenvetona jokaisen kunnan tulokset aakkosjärjestyksessä kunnan nimen mukaan.

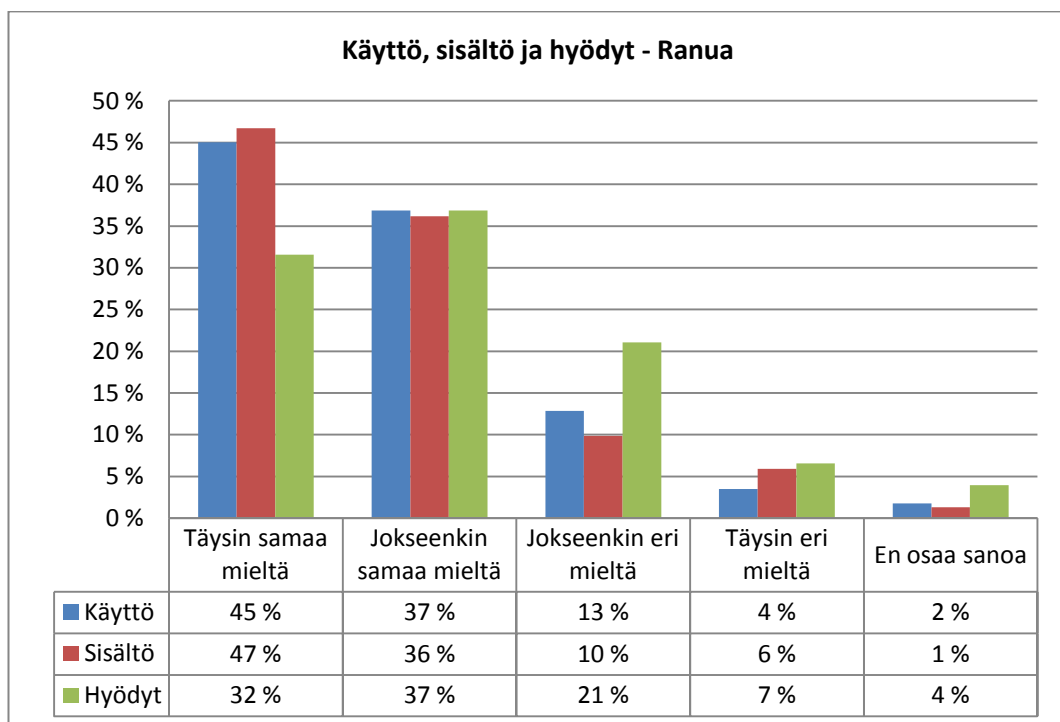
Kuvioissa 30-35 näkyvät kaikkien kuntien verkkosivustojen käyttöä, sisältöä ja hyötyjä koskevat tulokset. Otsikoissa on esitetty, mitä kuntaa kuvio koskee.



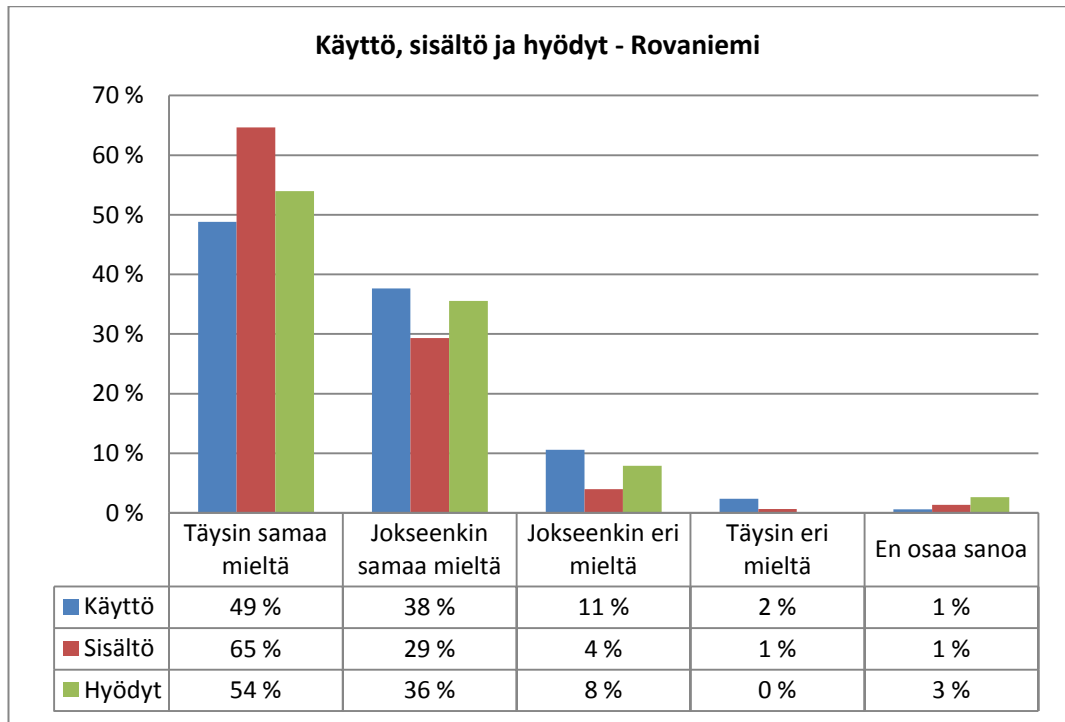
Kuvio 30. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Kemi.



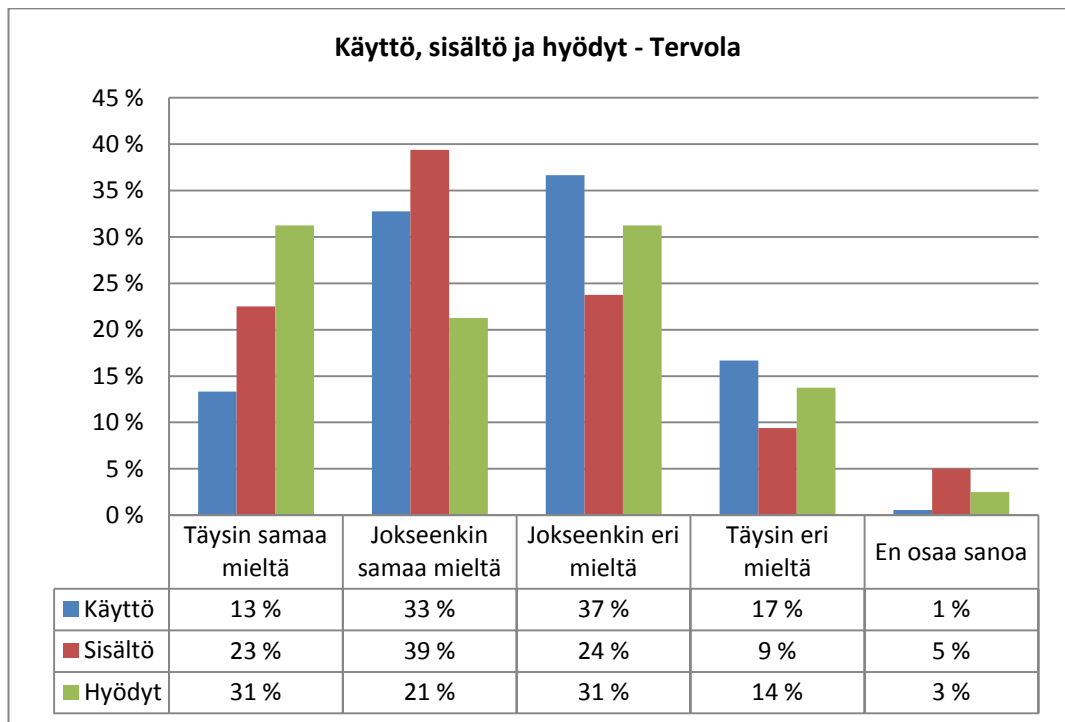
Kuvio 31. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Kemijärvi.



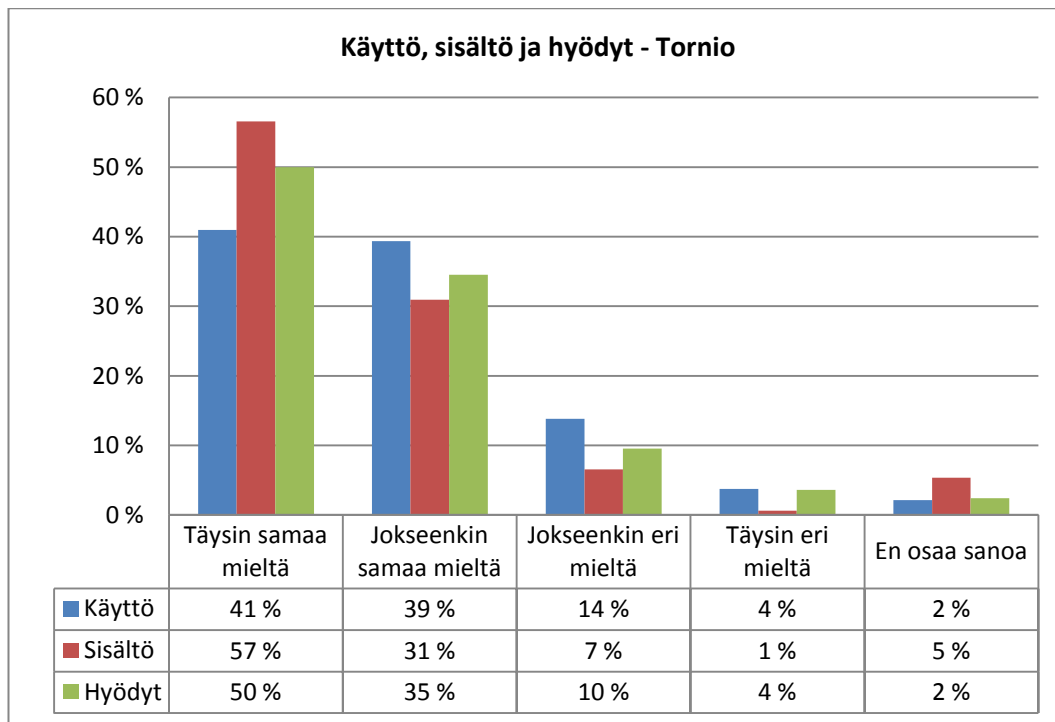
Kuvio 32. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Ranua.



Kuvio 33. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Rovaniemi.



Kuvio 34. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Tervola.



Kuvio 35. Käyttö, sisältö ja hyödyt - Tornio.

6.2.3 Poiminnat avoimista kysymyksistä ja muista maininnoista

Pienryhmäkeskustelujen avoimista kysymyksistä saatiin useita sellaisia ajatuksia ja mielipiteitä, joita ei monivalintakysymyksillä ole mahdollista saada. Vapaa sana oli myös kyselylomakkeen viimeisellä sivulla, johon koekäyttäjät saivat kirjoittaa omia merkintöjään. Molemmista saatiin kertynyttä paljon erilaisia näkökulmia, joita tähän kappaleeseen on koottu.

Kemin verkkosivuston hyvinä puolina pidettiin siistiä ja selkeää ulkoasua. Myös sisällön kattavuus ja hyvin esillä olevat yhteystiedot saivat kehuja. Käyttölogiikka ja kokonaisuus koettiin myönteisinä sekä sisältö luotettavana.

Kehitettäviä asioita Kemin sivustolta myös löytyi. Liikunta- ja harrastemahdollisuuksista käyttäjät kaipaavat enemmän tietoa sekä näkisivät tarpeellisen laajemman sähköisen ajanvarauspalvelun. Palauslinkin löytäminen oli vaikeaa, joten se kannattaisi laittaa näkyvään ja kiinteään paikkaan. Näkyvämmälle paikalle kaivattiin myös hakutoimintoa, joka ei sijaintinsa puolesta eikä tekniseltä toteutukseltaan ollut kaikkien mieleen. Lisäksi liitetiedostojen epäselviin linkkeihin haluttiin muutosta.

Kemijärven sivusto sai kehuja käyttäjäryhmien valintalinkeistä (asukas, opiskelija, matkailija, yrittäjä), joista on helppo siirtyä haluamalleen alueelle. Sisältöä pidettiin osittain kattavana, joskin syvempää tietoa kaivattiin perustietojen lisäksi. Osa piti sivustoa selkeänä, mutta päähuomio kuitenkin kiinnittyi epämiellyttävään ulkoasuun ja sivujen sekavuuteen. Sivustosta saatava sekava vaikutelma johtui osittain liian monen linkin sijoittamisesta yhdelle sivulle ja epäselvästä puhelinnumeroiden ja muiden yhteystietojen esittämisestä. Sivujen sekavuutta on perusteltu eräässä kommentissa siten, että liian paljon erilaista tietoa on laitettu samaan paikkaan.

Ranuan sivusto sai kiitosta selkeydestään, helposta navigoinnista, helppolukuisuudestaan ja ajantasaisuudesta. Myös lomakkeiden löytäminen onnistui. Eniten kehitettävää koekäyttäjien mielestä on sivuston sisällössä, jota usein mainittiin suppeaksi. Informaatiota esitetään osalla palvelualueista ainoastaan puhelinnumeroiden muodossa. Sähköisen ajanvarauksen puute nostettiin myös esille.

Rovaniemen verkkosivusto oli koekäyttäjien mieleen. Sivuston selkeyden lisäksi hyviksi ominaisuuksiksi mainittiin tietojen helppo löydettävyys, kattava sisältö ja luotettavuus. Palvelua keuhuttiin monipuoliseksi ja todettiin, että kaikki tarvittava löytyy, mitä kunnan sivuston tulisikin tarjota. Näiden lisäksi introsivulla olevaa käyttäjäryhmän pikavalintaa keuhuttiin.

Raskasta kritiikkiä ei Rovaniemen sivuille tullut, mutta muutamia moitteita silti. Etusivua pidettiin liian sekavana ja siitä kaivattaisiin loogisempaa. Linkkien muotoilusta mainittiin, että niiden olisi hyvä erottua paremmin asiatekstistä, sillä ne ovat tällä hetkellä liian samanlaisia. Kuten joidenkin muiden kuntien kohdalla, niin myös Rovaniemen palveluihin haluttaisiin kattavempia sähköisiä asiointipalveluita. Esimerkiksi hammaslääkäriin on sähköinen ajanvaraus vain alle 2-vuotiaille ja odottaville vanhemmille.

Tervolan sivusto keuhuttiin nopeaksi ja hyvin toimivaksi. Hyvänä pidettiin myös runsaita yhteystietoja, joita sivuilla esitetään. Tyytymättömyyttä käyttäjissä sen sijaan herätti lukuisat eri asiat. Tervolan sivusto pidettiin yleisesti liian tylsinä, yksinkertaisina ja vanhanaikaisina. Etusivu ei ole lainkaan houkuttelevan näköinen.

Siihen osaltaan vaikuttivat navigointilinkkien päällekkäin meneminen ja liian suuri linkkimäärä.

Sisältöä pidettiin liian suppeana ja tekstiä liian tiheänä. Käyttömukavuuteen negatiivisesti vaikutti, ettei sivuilla ollut kuvia. Puuttuvina ominaisuuksina mainittiin hakutoiminto, linkit lomakkeisiin, sähköinen ajanvaraus ja lisäksi huomautettiin, ettei tapahtumakalenteri ole ajantasalla. Tervolan sähköisistä palveluista ei koekäyttäjien mielestä ole korvaamaan virastossa asiointia.

Tornion sivusto oli koekäyttäjien mielestä luotettavan tuntuinen, miellyttävän näköinen ja sisällöltään kattava. Vapaa-ajan palveluita tosin kaivattiin enemmän. Ulkoasua pääsääntöisesti pidettiin hyvänä, mutta siitä sanottiin myös, ettei se ole tarpeeksi hyvin kuntaa kuvaava. Navigointia pidettiin helppona ja lukuisat kuvat sivustolla tekivät käytön mielekkäämmäksi. Saatavilla olevat lomakkeet, kielivalinnat ja tekstiversio olivat ominaisuuksia, jotka käyttäjät näkivät hyödyllisinä.

Vastausten perusteella palvelusta saisi käyttäjäystävällisemmän vähentämällä tekstin ja linkkien määrää niiltä sivuilta, joissa sisältöä on niin paljon, ettei käyttäjä pysty hahmottamaan kokonaisuutta. Suuri linkkien määrä sisällössä aiheutti vain sivujen sekavuutta ja etenkin yhteystietojen esitystavasta haluttaisiin selkeämpi. Hitaasti toimivasta hakutoiminnosta mainittiin useamman kerran ja lisäksi hakujen tarkkuudessa olisi parannettavaa. Haku ei aina vastannut hakusanoja. Myös yleisesti sivujen latausajoista haluttiin lyhyempiä. Sisällöllisesti kaivattiin enemmän tietoa harrastusmahdollisuuksista ja sähköisiä ajanvarauspalveluita muuallekin kuin laboratorioon.

7 POHDINTA

Käyttäjätutkimuksesta saadut vastaukset eivät suuremmin yllättäneet. Tulosten mukaan asukasluvultaan pienempien kuntien sivustoilla olisi hieman enemmän kehitettävää kuin suuremmilla kunnilla, joka oli ennalta odotettavissa. Suurimmaksi osaksi sivustoilta etsittävät tiedot löytyivät, mutta tulosten perusteella kannattaisikin alkaa miettimään, kuinka käyttäjille pystyttäisiin tuomaan tiedot entistä paremmin esille, jotta tiedonhakuun ei kuluisi niin paljoa aikaa. Tämä voi vaatia kunnalta jopa koko sivuston rakenteen, käyttöliittymän ja toimintalogiikan muutosta.

Käyttäjien mielipiteistä kävi vahvasti esille, että sähköisiä palveluita laajentamalla kuntalaisten asiointi helpottuisi. Useilla sivustoilla oli esimerkiksi melko rajalliset ajanvarauspalvelut ja käyttäjät huomauttivat niistä. Käyttäjän kannalta olisi sitä parempi, mitä enemmän palvelualueita sähköinen ajanvaraus kattaa. Pelkkien puhelinnumeroiden esittäminen ajanvarauksiin ei tunnu riittävän.

Tutkimustuloksiin mahdollisesti vaikuttavina tekijöinä nostettakoon ensimmäisenä esille se, että 95% koekäyttäjistä oli aikaisemmin käyttänyt julkisen hallinnon sähköisiä palveluja. Vastajat olivat melko nuoria, pääasiassa 18-23-vuotiaita, joiden keski-ikä oli 20,8 vuotta. Tässä ikäluokassa internet ja erilaisten verkkosivustojen käyttö on osa jokapäiväistä elämää, joten koekäyttäjille sivustojen käyttö oli todennäköisesti helpompaa kuin monille muille, vähemmän palveluita käyttäville käyttäjäryhmille. Julkisen hallinnon sähköisten palveluiden käyttöprosentti kertoo jo paljon siitä, kuinka tutuiksi sähköiset palvelut kyseisessä ikäluokassa ovat jo tulleet.

Käyttäjien ikä voi vaikuttaa tutkimustuloksiin käytettävyyttä mitatessa todennäköisesti siten, että muilta sivustoilta totutuilla ja sisäistetyillä tavoilla osataan samaa käyttölogiikkaa soveltaa tehokkaasti muillekin sivustoille ja täten helpottaa navigointia ja yleistä tiedonhakua. Toisin sanoen, iäkkäämmistä ihmisistä koostuvalla käyttäjäryhmällä tulokset olisivat voineet olla hyvin paljon erilaiset. Tutkimustuloksista olisi varmasti saatu mielenkiintoisemmat useammalla erilaisella käyttäjäryhmällä, jolloin tuloksia oltaisiin voitu eritellä lisäksi iän perusteella.

Tulosten luotettavuuteen vaikuttavana seikkana on mainittava se, että koekäyttäjät tekivät kyselyn kouluaikanaan heille siitä erikseen ilmoittamatta tai erikseen kysymättä.

Tällaisissa tilanteissa on mahdollista, ettei koekäyttäjän keskittyminen ja mielenkiinto asiaan ole aivan paras mahdollinen.

Käyttäjätutkimustilanteessa kaikki koekäyttäjät käyttivät samanlaista laitteistoa, joten esimerkiksi sivustojen soveltumisesta erikokoisille näytöille ei saatu mielipiteitä. Osa sivustojen käyttöliittymistä rikkoutuu suuremmilla näytöillä käytettäessä, mutta nyt koekäyttäjille ei sattunut näitä tilanteita eteen. Koekäyttäjille ei määrätty yhtä tiettyä selainta, jota tilaisuudessa tulisi käyttää. Tutkimuksessa ei myöskään käsitelty mobiilipalveluita.

LÄHTEET

- JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2005. JHS 129
 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet.
 <<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.pdf>>
- Kailanto, Meri 2008. Hypermedian opetus. Kirjavat käsitteet. Hakupäivä 26.9.2012.
 <<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/1-verkkopalvelun-kasite/1-2-kirjavat-kasitteet>>
- Koro, Juho 2011. Hypermedian opetus. Käyttäjäkokemus käsitteenä. Hakupäivä 18.10.2012. < <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/12-kayttajakokemus/12-1-kayttajakokemus-kasitteena>>
- Korpela, Jukka & Linjama, Tero 2005. Web-suunnittelu. 1. painos. Jyväskylä: Docendo.
- Kotonen, Tiina 2011. Mitä hyötyä sähköisistä palveluista? Hakupäivä 27.9.2012.
 <http://www.kuntait.fi/Aineistoja/Kuntamarkkinat/5_SADe_Kotonen.pdf>
- Kunnat.net 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Hakupäivä 9.10.2012.
 <<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/viestinta/verkkoviestinta/verkkoviestintaohje/Sivut/default.aspx>>
- Kunnat.net 2012. Sähköiset palvelut. Hakupäivä 26.9.2012.
 <<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tyk/asiakaspalvelut/sahkoisetpalvelut/Sivut/default.aspx>>
- Kuntaliitto 2010. Kuntien verkkoviestintäohje.
 <<http://flash.kunnat.net/verkkoviestintaohje>>
- Lapin yliopisto. iKontakt – Kuntien tietohallinnon tutkimushanke. Hakupäivä 25.9.2012.
 <http://www.ulapland.fi/Suomeksi/Yksikot/Yhteiskuntatieteiden_tiedekunta/Tutkimus/LAPPEAn_hanketoiminta/Tutkimushankkeet/iKontakt_-_Kuntien_tietohallinnon_tutkimushanke_.iw3>
- Lukkarila, Henri 2012. iKontakt2-projektin kuntaraportti. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Tornio.
- LVM 2009. Liikenne- ja viestintäministeriö. Julkiset sähköiset palvelut / kehittämisen pullonkaulat. Hakupäivä 27.9.2012.
 <http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=191434&name=DLFE-7917.pdf>
- Nielsen, Jakob 2000. WWW-suunnittelu 2000. Jyväskylä: IT Press.
- Routio, Pentti 2007. Tuotteen käytettävyys. Hakupäivä 1.10.2012.
 <<http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/068.htm>>
- Tilastokeskus 2010. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2010. Hakupäivä 27.9.2012.
 <http://www.stat.fi/til/sutivi/2010/sutivi_2010_2010-10-26_fi.pdf>
- Tornion kaupunki 2012a. iKONTAKT-projekti. Hakupäivä 25.9.2012.
 <<https://www.tornio.fi/index.php?p=iKONTAKT>>
- Tornion kaupunki 2012b. Kulutus-Web. Hakupäivä 5.11.2012.
 <<http://www.tornio.fi/KulutusWeb>>
- VM 2008a. Valtiovarainministeriö. Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa.
 <http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden_suunnittelu.pdf>
- VM 2008b. Valtiovarainministeriö. Julkishallinnon verkkopalvelut 2008 - Seurantatutkimusraportti.
 <http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Julkishallinnon_verkkopalvelut_2008_raportti.pdf>

- VM 2009. Valtiovarainministeriö. SADe-hankkeen loppuraportti – Julkisen hallinnon ja julkisten palvelujen sähköisen asioinnin kehittämislinjaukset ja toimenpidesuunnitelma 2009-2012.
<http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20090323SADeha/Sade_NETTI%2b_KANNET.pdf>
- VM 2012. Valtiovarainministeriö. Verkkopalvelujen laatukriteeristö.
<http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf>
- VM. Valtiovarainministeriö. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Hakupäivä 27.9.2012. <http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/index.jsp>

LIITTEET

- Liite 1. Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus: asuminen ja rakentaminen, kyselylomake
- Liite 2. Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus: perhe- ja sosiaalipalvelut -kyselylomake
- Liite 3. Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus: terveyspalvelut, kyselylomake
- Liite 4. Pienryhmäkysymykset, kysymyslomake

Asuminen ja rakentaminen: Kemi (www.kemi.fi)

Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus

Tutustu kunnan verkkosivuihin alla olevien käyttötapauskuvausten mukaisesti ja merkitse lomakkeelle havaintosi. Kun olet käynyt käyttötapaukset läpi, siirry seuraavalle sivulle käyttökokemuksen kokonaisarviointia varten. Kokonaisarviointi perustuu Valtiovarainministeriön Verkkopalvelujen laatukriteeristöön. Käytä viimeisellä sivulla olevaa tilaa omien havaintojesi kirjaamiseen.

Käytä noin 60 minuuttia verkkosivuihin tutustumiseen ja lomakkeiden täyttämiseen.

Sukupuoli	<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen
Ikä	_____ vuotta	
Oletko aikaisemmin käyttänyt julkisen hallinnon (esim. Kela tai Verohallinto) sähköisiä palveluja?	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> En

Käyttötapaus 1: Asunnonvälitys

Olet muuttamassa Kemiin työskentelemään ja tarvitset vuokra-asunnon. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa asunnonvälitykseen liittyen ja asuntohakemus.

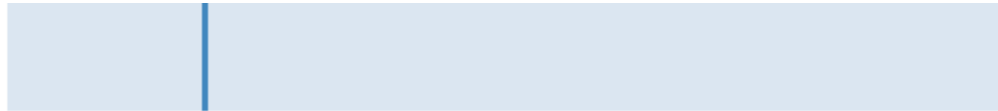
	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan verkkosivuilta asunnonvälitykseen liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta tietoa vapaista vuokra-asunnoista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta asuntohakemuslomake?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Käyttötapaus 2: Rakentaminen ja tontit

Suunnittelet omakotitalon rakentamista Kemiin. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa rakentamiseen sekä tontteihin liittyen.

Löytyykö kunnan verkkosivuilta rakentamiseen liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta talotontteihin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta rakennuslupahakemus ja liitelomakkeet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta tonttihakemus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 1 2(3)

**Käyttötapaus 3: Jätehuolto**

Olet siivonnut ja tyhjentänyt varastoasi ja nyt sinulla on paljon kierrätykseen ja kaatopaikalle vietäviä jätteitä. Etsi kunnan verkkosivuilta jätehuoltoon ja kierrätykseen liittyvää informaatiota.

	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan verkkosivuilta jätehuoltoon liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta kierrätyspisteisiin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta jätehuoltomääräyksiin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 1 3(3)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Käyttö					
Käyttö on nopeaa ja tehokasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu etenee ja toimii käyttäjän kannalta johdonmukaisesti ja nopeasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskeinen tietosisältö löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta, eikä sitä tarvitse etsiä liitetiedoista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointiin liittyvät yhteystiedot ovat selkeästi näkyvissä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö					
Rakenne on jäsennely tarkoituksenmukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on luotettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on ajantasaista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on kattava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekstisisältö on ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on selkeää ja virheetöntä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaan tai mahdollisimman pitkälle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyödyt					
Verkkopalvelu luo edistyksellisen ja luotettavan mielikuvan palvelun tarjoajasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjälle on annettu mahdollisuus antaa palautetta palvelun laadusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle tyytyväisyyden ja mielihyvän tunnetta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perhe- ja sosiaalipalvelut: Kemi (www.kemi.fi)**Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus**

Tutustu kunnan verkkosivuihin alla olevien käyttötapauskuvausten mukaisesti ja merkitse lomakkeelle havaintosi. Kun olet käynyt käyttötapaukset läpi, siirry seuraavalle sivulle käyttökokemuksen kokonaisarviointia varten. Kokonaisarviointi perustuu Valtiovarainministeriön Verkkopalvelujen laatukriteeristöön. Käytä viimeisellä sivulla olevaa tilaa omien havaintojesi kirjaamiseen.

Käytä noin 60 minuuttia verkkosivuihin tutustumiseen ja lomakkeiden täyttämiseen.

Sukupuoli	<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen
Ikä	_____ vuotta	
Oletko aikaisemmin käyttänyt julkisen hallinnon (esim. Kela tai Verohallinto) sähköisiä palveluja?	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> En

Käyttötapaus 1: Päivähoito

Lapsesi tarvitsee päivähoitopaikan. Etsi kunnan sivuilta tietoa päivähoitoon liittyen sekä päivähoiton ilmoittautumislomake.

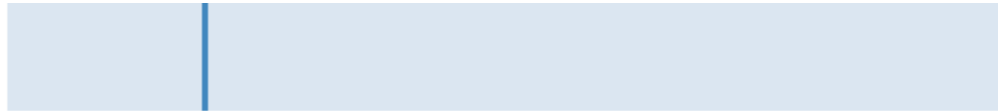
	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan sivuilta lasten päivähoitoon liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta päivähoiton maksuihin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta päivähoiton ilmoittautumislomaketta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Käyttötapaus 2: Toimeentulotuki

Olet opiskelija etkä ole saanut kesätöitä. Joudut hakemaan sosiaalitoimistosta toimeentulotukea. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa toimeentulotukeen liittyen sekä toimeentulotukihakemus.

Löytyykö kunnan verkkosivuilta toimeentulotukeen liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta toimeentulotuen hakemuslomake?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta toimeentulotukilaskuri?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 2 2(3)

**Käyttötapaus 3: Omaishoito**

Avustat vanhaa naapuriasi omaishoidon tukiasioissa. Etsi kunnan sivuilta tietoa omaishoittoon ja omaishoidon tukipalveluihin (ruokapalvelu, siivouspalvelu...) liittyen sekä omaishoidon tukihakemus.

	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan verkkosivuilta omaishoittoon liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta omaishoidon tukipalveluihin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta omaishoidon tukihakemus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 2 3(3)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Käyttö					
Käyttö on nopeaa ja tehokasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu etenee ja toimii käyttäjän kannalta johdonmukaisesti ja nopeasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskeinen tietosisältö löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta, eikä sitä tarvitse etsiä liitetiedoista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointiin liittyvät yhteystiedot ovat selkeästi näkyvissä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö					
Rakenne on jäsennely tarkoituksenmukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on luotettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on ajantasaista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on kattava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekstisisältö on ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on selkeää ja virheetöntä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaan tai mahdollisimman pitkälle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyödyt					
Verkkopalvelu luo edistykseellisen ja luotettavan mielikuvan palvelun tarjoajasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjälle on annettu mahdollisuus antaa palautetta palvelun laadusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle tyytyväisyyden ja mielihyvän tunnetta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terveyspalvelut: Kemi (www.kemi.fi)

Kuntien sähköiset palvelut -käyttötapaustutkimus

Tutustu kunnan verkkosivuihin alla olevien käyttötapauskuvausten mukaisesti ja merkitse lomakkeelle havaintosi. Kun olet käynyt käyttötapaukset läpi, siirry seuraavalle sivulle käyttökokemuksen kokonaisarviointia varten. Kokonaisarviointi perustuu Valtiovarainministeriön Verkkopalvelujen laatukriteeristöön. Käytä viimeisellä sivulla olevaa tilaa omien havaintojesi kirjaamiseen.

Käytä noin 60 minuuttia verkkosivuihin tutustumiseen ja lomakkeiden täyttämiseen.

Sukupuoli	<input type="checkbox"/> Mies	<input type="checkbox"/> Nainen
Ikä	_____ vuotta	
Oletko aikaisemmin käyttänyt julkisen hallinnon (esim. Kela tai Verohallinto) sähköisiä palveluja?	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> En

Käyttötapaus 1: Hammashoito

Tunnet kipua hampaassasi ja haluat, että sinulle tehdään suun perustarkastus. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa kunnalliseen hammashoittoon liittyen.

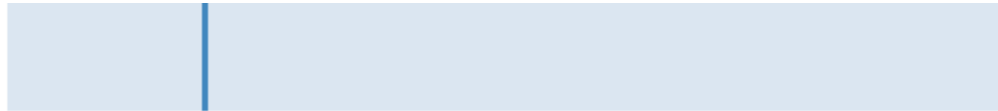
	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan verkkosivuilta tietoa kunnallisesta hammashoidosta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta sähköistä ajanvarausta hammashoittoon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta hammashoidon hinnasto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Käyttötapaus 2: Rokotukset

Olet matkustamassa Afrikan Kongoon, ja haluat tietää, mitä rokotuksia sinun täytyy ennen matkaasi ottaa. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa rokotuksiin liittyen.

Löytyykö kunnan terveystietopalvelujen verkkosivuilta tietoa rokotuksista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta sähköistä ajanvarausta terveyskeskukseen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 3 2(3)

**Käyttötapaus 3: Laboratorio**

Olet saanut lääkäriltäsi laboratoriolähetteen ja nyt sinun täytyy varata laboratorioaika. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa laboratoriopalveluihin liittyen.

	Löytyy vaivattomasti	Löytyy etsinnän jälkeen	Ei löydy lainkaan
Löytyykö kunnan verkkosivuilta laboratoriopalveluihin liittyvää informaatiota?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta sähköistä ajanvarausta laboratorioon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löytyykö kunnan verkkosivuilta ohjetta laboratoriotutkimuksiin tulevalle asiakkaalle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 3 3(3)

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Käyttö					
Käyttö on nopeaa ja tehokasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu etenee ja toimii käyttäjän kannalta johdonmukaisesti ja nopeasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskeinen tietosisältö löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta, eikä sitä tarvitse etsiä liitetiedoista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointiin liittyvät yhteystiedot ovat selkeästi näkyvissä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö					
Rakenne on jäsennely tarkoituksenmukaisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on luotettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on ajantasaista.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisältö on kattava.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekstisisältö on ymmärrettävää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on selkeää ja virheetöntä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Teksti on helposti silmäiltävää ja luettavaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaan tai mahdollisimman pitkälle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyödyt					
Verkkopalvelu luo edistyksellisen ja luotettavan mielikuvan palvelun tarjoajasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käyttäjälle on annettu mahdollisuus antaa palautetta palvelun laadusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle tyytyväisyyden ja mielihyvän tunnetta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU PIENRYHMÄKYSYMYKSET

iKontakt2 -projekti

Keskustelkaa pienryhmissä alla olevista kysymyksistä ja kirjatkaa vastaukset pienryhmittäin yhdelle lomakkeelle.

Käyttö:

1. Tuntuuko palvelun käyttölogiikka johdonmukaiselta ja selkeältä? (Eksytkö sivuilla, oliko sijaintitiedot näkyvillä, osasitko edetä oikein, muuttuuko käyttöliittymä, jne...?)
2. Oliko palvelun käyttö kokonaisuudessaan miellyttävää? (Latautuivatko sivut oikea-aikaisesti, oliko sivuja helppo lukea, saitko käytölle selkeät opasteet, jne...?)
3. Ärsyttikö jokin asia palvelun käytössä? (Oliko palvelun toteutuksessa käytetty ärsyttäviä elementtejä, kuten mainoksia tai huonoja väriyhdistelmiä, oliko palvelussa toimimattomia sivuja, jne...?)

Sisältö:

4. Jääkö sisällöstä luotettava kuva? (Oliko sisältö ajantasaista, virheetöntä, oikein kielellisesti ilmaistua, jne...?)
5. Mitä mieltä olet lomakkeiden, lisätietolinkkien yms. elementtien sijainnista? (Löytyikö lomakkeet, ohjeet jne...?)
6. Antoiko palvelu riittävästi informaatiota? (Pystytkö tekemään pyydetty tehtävät?)

Hyödyt:

7. Uskotko, että palvelu täyttää nykymuodossa tarpeesi jatkossakin, vai tulisiko sitä laajentaa? (Esim. pitäisikö olla enemmän sähköisiä asiointipalveluja, enemmän sisältöä eri palvelualueisiin, enemmän linkityksiä lisätietoihin, jne...)
8. Missä määrin sähköinen palvelu korvaa virastossa asioinnin?
9. Mitä etua kaiken kaikkiaan sähköisten palveluiden käytöstä on käyttäjälle?