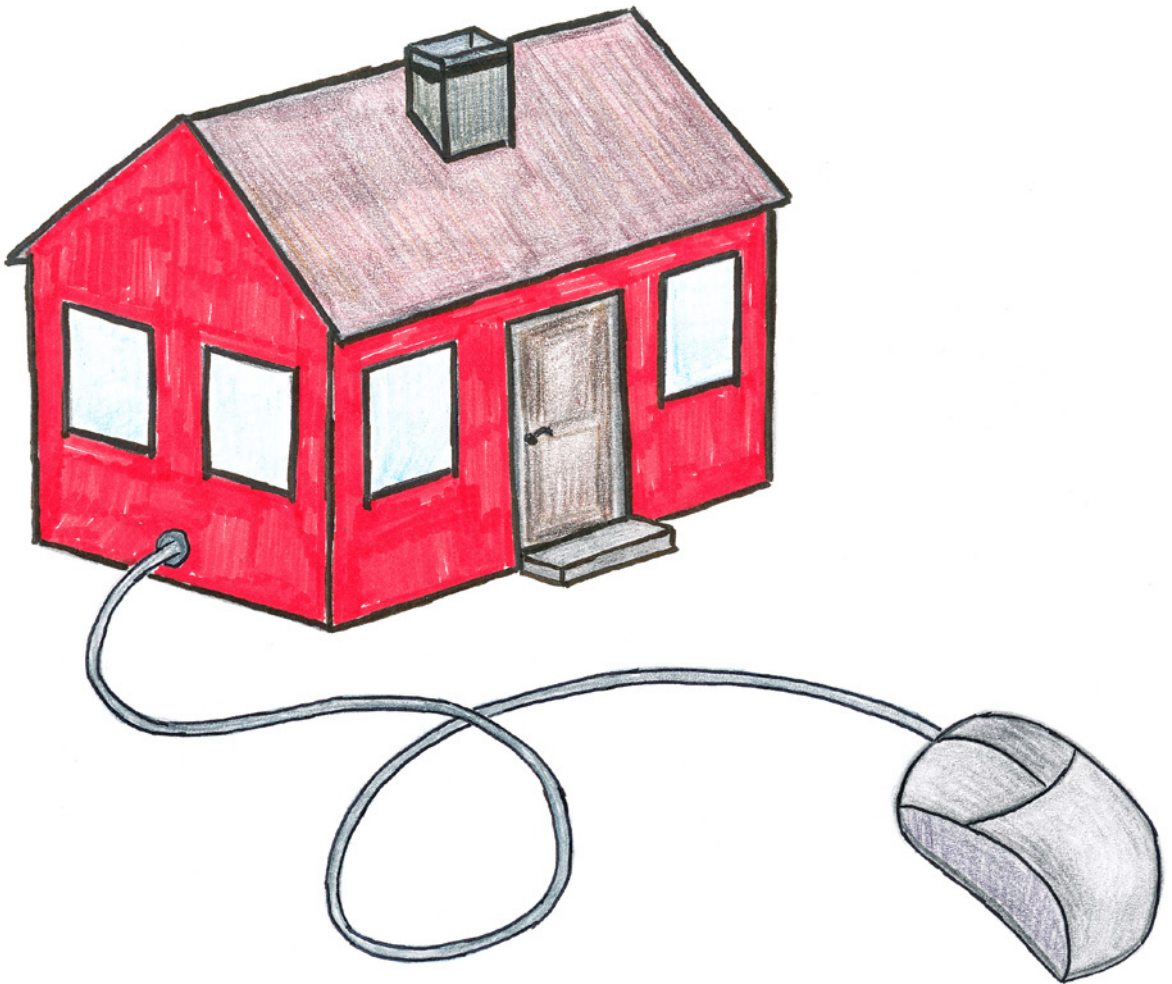


Minttu Merivirta (toim.)

# Virastosta verkkoon – Sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa

iKontakt-hankkeen tuloksia ja kokemuksia





Virastosta verkkoon



Minttu Merivirta (toim.)

# Virastosta verkkoon – Sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa

iKontakt-hankkeen tuloksia ja kokemuksia

**Sarja B. Raportit ja selvitykset 9/2013**

© Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu ja tekijät

ISBN 978-952-5897-65-4 (pdf)  
ISSN 1799-831X (verkkojulkaisu)

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja  
Sarja B. Raportit ja selvitykset 9/2013

Rahoittajat: Euroopan Unioni Euroopan  
aluekehitysrahasto, Vipuvoimaa EU:lta 2007-2013,  
Lapin liitto, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu,  
Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Lapin yliopisto,  
Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE,  
Kemin kaupunki, Kemijärven kaupunki,  
Ranuan kunta, Rovaniemen kaupunki,  
Tervolan kunta, Tornion kaupunki

Kirjoittajat: Juha Meriläinen, Jenni Lounela,  
Minttu Merivirta, Henri Lukkarila  
Kannen kuva: Satu Myllyoja  
Taitto: Pia Kuha

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu  
PL 505  
94101 Kemi  
Puh. 010 353 50

[www.tokem.fi/julkaisut](http://www.tokem.fi/julkaisut)

Lapin korkeakoulukonserni



Lapin korkeakoulukonserni LUC on  
yliopiston ja kahden ammattikorkea-  
koulun strateginen yhteenliittymä.  
Konserniin kuuluvat Lapin yliopisto,  
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu ja  
Rovaniemen ammattikorkeakoulu.

[www.luc.fi](http://www.luc.fi)

# Sisällys

ESIPUHE . . . . .	7
-------------------	---

## 1 JOHDANTO

**Juha Meriläinen, Jenni Lounela & Minttu Merivirta**

IKONTAKT-HANKKEESSA KEHITETTIIN LAPIN KUNTIEN TIETOHALLINNOLLISIA TOIMINTAEDELLYTYKSIÄ . . . . .	13
---	----

**Minttu Merivirta**

KÄYTTÄJIEN EHDOKSILLA JA AVULLA KOHTI PAREMPIA KUNTAPALVELUJA . . . . .	19
--	----

**Jenni Lounela**

KUNTIEN PALVELUT SIIRTYVÄT VERKKOON . . . . .	29
---	----

## 2 SÄHKÖISET PALVELUT KUNTAORGANISAATIOISSA

**Jenni Lounela**

SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN NYKYTILA . . . . .	33
---	----

**Jenni Lounela**

KUNTIEN VERKKOSIVUSTOJEN JA SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KARTOITUS . . . . .	39
---	----

**Jenni Lounela**

IKONTAKT-KUNTIEN VERKKOSIVUJEN VERTAILEVA TUTKIMUS . . . . .	47
--	----

### **3 KUNTIEN VERKKOPALVELUIDEN LAATUARVIOINTI**

**Jenni Lounela**

LAATUARVIOINNIN TYÖKALUT . . . . . 53

**Jenni Lounela & Henri Lukkarila**

KATSAUS LAPIN KUNTIEN VERKKOPALVELUJEN TILANTEESEEN. . . . . 61

### **4 KUNTIEN SÄHKÖISET PALVELUT KUNTALAISEN NÄKÖKULMASTA**

**Jenni Lounela & Juha Meriläinen**

KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUS KÄYTTÄJÄNÄKÖKULMAN KARTOITUKSESSA . . . . . 105

**Jenni Lounela**

KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN SISÄLTÖ . . . . . 111

**Minttu Merivirta**

KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN ANTIA: TUTKIMUSKOHTENA  
IKONTAKT-KUNTIEN VERKKOSIVUSTOJEN TIETOKATTAVUUS . . . . . 115

### **5 LOPUKSI**

**Jenni Lounela**

KUNTIEN SÄHKÖISET PALVELUT NYT JA TULEVAISUUDESSA . . . . . 127

KIRJOITTAJAESITTELYT . . . . . 131



# Esipuhe

Lokakuusta 2010 vuoden 2012 loppuun asti kestäneessä iKontakt-hankkeessa (innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke) haettiin ratkaisua Lapin alueen kuntien toimintaedellytysten kehittämiseen informaatioteknologisten ratkaisujen avulla. Hanke toteutettiin Lapin yliopiston, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun, Rovaniemen ammattikorkeakoulun ja Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tieken yhteistyössä. (Simell 2011; iKontakt projektihakemus 2010.)

iKontakt-hankkeessa haluttiin luoda ja koota tietämystä, osaamista, käytäntöjä ja malleja palvelujen kunnallisen tietohallinnon organisoitua ja toimintojen modernisointia varten sekä tarkastella kuntien välistä yhteistoimintaa (Rinne 2010). Hankekokonaisuudessa Kemi-Tornion ammattikorkeakoululla oli vastuullaan sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa. Tavoitteena oli arvioida kuntien sähköisten palveluiden ja verkkosivujen nykytilaa sekä tuottaa kehittämissuhteita verkkosivujen käyttäjä- ja laatuarviointien perusteella. (iKontakt 2013.)

Asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkokemus nousivat hankkeen aikana sähköisten palveluiden kehittämisen kannalta keskeisiksi asioiksi. iKontakt-hankkeessa toteutetun verkkosivustojen käyttötapaustutkimuksen voidaankin nähdä noudattavan pitkälti Living Lab -toimintamallia, jota Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa on vuosina 2010–2013 pilotoitu myös Elävä Lappi -hankkeen puitteissa (ks. Elävä Lappi -hanke 2013; Merivirta 2013). Living Lab toiminnassa tuotteiden tai palvelujen käyttäjät osallistuvat niiden tutkimukseen, kehitykseen ja innovointiin tosielämän ympäristössä eli omassa arjessaan (Living Lab -käsikirja 2010, 11). iKontakt-hankkeen käyttötapaustutkimuksessa hyödynnettiin juuri käyttäjien kokemuksia verkkosivustojen kattavuudesta ja käytettävyydestä erilaisissa simuloituissa tilanteissa. Hankkeen tulokset osoittavat, että tällainen käyttäjälähtöinen toimintamalli voisi tarjota uudenlaisen näkökulman ja lähtökohdan myös kuntien verkkosivustojen kehittämiseen.

Tässä julkaisussa esitellään kattavasti Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa iKontakt-hankkeen puitteissa toteutettujen tutkimusten tuloksia sekä sähköisten palveluiden tulevaisuuden näkymiä.

Johdanto-luvussa esitellään iKontakt-hankkeen sisältöä ja tutkimuslähtökohtia sekä tehdään katsaus Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun tutkimusvastuualueisiin osana hanketta. Tämän jälkeen pohditaan käyttäjälähtöisten tutkimusmenetelmien

ja Living Lab -toiminnan hyötyjä ja merkitystä suunniteltaessa ja kehitettäessä palveluita kuntalaisille. Lopuksi esitellään vielä kuntien palveluiden sähköistämisen hyödynäkökulmia niin kuntien kuin kuntalaistenkin kannalta.

Luvussa 2 Sähköiset palvelut kuntaorganisaatiossa tarkastellaan ensin kuntien sähköisten palveluiden nykytilaa ja kehittämistä. Tämän jälkeen tehdään tarkempi katsaus Suomen kuntien sähköisten palveluiden tilanteeseen erilaisten tutkimusten ja kartoitusten pohjalta sekä otetaan tarkastelun kohteeksi myös pelkästään Lapin kunnat. Kuntien sähköisten palveluiden hyviä käytäntöjä esitellään kolmen esimerkiksiavun avulla. Lopuksi esitellään lyhyesti iKontakt-yhteistyökuntien verkkosivujen vertailevan tutkimuksen tuloksia.

Luvussa 3 Kuntien verkkopalveluiden laatuarviointi esitellään aluksi yleisluontoisesti iKontakt-hankkeessa Lapin kunnille tehdyn verkkopalvelujen laatuarvioinnin työkaluja ja tutkimuskäytäntöjä sekä tehdään lyhyt yhteenveto laatuarvioinnin tuloksista. Tämän jälkeen puolestaan tarkastellaan yksityiskohtaisemmin iKontakt-yhteistyökuntien (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) laatuarvioinnin tuloksia ja luodaan katsaus myös muiden Lapin kuntien tuloksiin.

Luvussa 5 Kuntien sähköiset palvelut kuntalaisen näkökulmasta pohditaan käyttäjälähtöisyyttä kuntien sähköisten palveluiden kehittämisessä ja esitellään iKontakt-hankkeessa toteutetun käyttötapaustutkimuksen tuloksia. Aluksi esitellään varsinaista tutkimusta edeltänyttä testikyselyä sekä siitä saatuja tietoja ja kokemuksia. Tämän jälkeen tarkastellaan niitä lähtökohtia, joista käyttötapaustutkimusta lähdettiin toteuttamaan, ja lopuksi luodaan katsaus tutkimuksen tuloksiin, jotka on analysoitu ja julkaistu Henri Lukkarilan vuonna 2012 valmistuneessa opinnäytetyössä.

Lopuksi-luvussa tehdään vielä yhteenveto iKontakt-hankkeessa tehdyistä tutkimuksista ja saaduista tuloksista sekä luodaan katsaus siihen, mihin suuntaan sähköisten palveluiden kehittäminen on tulevaisuudessa menossa.

*Torniossa kesäkuussa 2013,*

MINTTU MERIVIRTA,  
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

## LÄHTEET

- Elävä Lappi -hanke 2013. Hankkeen kotisivu. Osoitteessa: <http://some.lappia.fi/blogs/elavalappi/>. Luettu 14.5.2013.
- iKontakt projektihakemus 2010. Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke. EAKR-projektihakemus 5.3.2010.
- iKontakt 2013. Hankkeen kotisivu. Osoitteessa: <https://sites.google.com/site/kuntatietohallinto/>. Luettu 14.5.2013.
- Living Lab -käsikirja 2010. Innovaatiot ja osaaminen -verkosto. Seinäjoen Teknologia-keskus Oy.
- Merivirta, Minttu (toim.) 2013. Tee-se-itse-YHDESSÄ. Käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla kohti Elävää Lappia. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 4/2013.
- Rinne, Jukka 2010. Toimintasuunnitelma, versio 0.8, 29.6.2010. iKONTAKT – Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke.
- Simell, Timo 2011. iKONTAKT – Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke. PowerPoint-esitys 9.12.2011. Muokattu professori Antti Syväjärven & tutkimuspäällikkö Jukka Rinteen esityksestä. Osoitteessa: [http://www.tieke.fi/download/attachments/15108186/iKONTAKT\\_esitys\\_09122011.ppt?version=1&modificationDate=1323427305000](http://www.tieke.fi/download/attachments/15108186/iKONTAKT_esitys_09122011.ppt?version=1&modificationDate=1323427305000). Luettu 26.5.2013.



# 1 JOHDANTO

Tässä luvussa esitellään iKontakt-hankkeen sisältöä ja tutkimuslähtökohtia sekä tehdään katsaus Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun tutkimusvastuualueisiin osana hanketta. Tämän jälkeen pohditaan käyttäjälähtöisten tutkimusmenetelmien ja Living Lab -toiminnan hyötyjä ja merkitystä suunniteltaessa ja kehitettäessä palveluita kuntalaisille. Lopuksi esitellään vielä kuntien palveluiden sähköistämisen hyötynäkökulmia niin kuntien kuin kuntalaistenkin kannalta.



# iKontakt-hankkeessa kehitettiin Lapin kuntien tietohallinnollisia toimintaedellytyksiä

iKontakt on syksystä 2010 vuoden 2012 loppuun kestänyt innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke, joka käynnistyi sitä edeltäneen SoftIT-hankkeen jatkoksi. Koko hankkeen koordinoinnista vastasi Lapin yliopisto, ja yhteistyökumppaneina toimivat Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, Rovaniemen ammattikorkeakoulu ja Tietoyhteiskunnan kehittämisskeskus Tieke. (Simell 2011.) Projekti toteutui pääosin EAKR-rahoitteisena (Lapin liitto), mutta sitä rahoittivat lisäksi Rovaniemen, Kemin, Tornion ja Kemijärven kaupungit sekä Ranuan ja Tervolan kunnat.

iKontakt-hankkeessa haettiin ratkaisua Lapin kuntien toimintaedellytysten kehittämiseen – erityisesti strategisen tietohallinnon saralla. Alueen pitkien välimatkojen, haja-asutuksen, palvelutarjonnan ylläpitämisen ja vetovoimaisuuden haasteiden ratkaisemiseksi Lapin kuntien nähtiin voivan hyötyä merkittävästi tehokkaista informaatioteknologisista ratkaisuista. Hankkeessa pyrittiinkin lisäämään ymmärrystä Lapin maakunnan kunnallisen tietohallinnon, kuntien toiminnallisen kehittämisen ja sähköisten asiointipalvelujen strategisen kehittämisen tarpeista ja kehittämiskohteista. (iKontakt projektihakemus 2010.)

Strateginen tietohallinto käsittää tiedon, toimintaprosessien, tietotoimijoiden, tietovarantojen ja tietoteknologian hallinnan. Kuntien näkökulmasta aiheessa korostuu tietohallinnon strateginen merkitys organisaation kokonaistoiminnan näkökulmasta sekä edelliseen liittyvät strategiset, taktiset ja operatiiviset johtamiskysymykset. Strategisessa tietohallinnossa ei siis ole kyse it-infrastruktuurin toteuttamisesta vaan kunnan toimintojen organisoinnista, palvelujen kehittämisestä ja johtamisesta nykyajan ja tulevaisuuden vaatimuksiin mukautuen sekä informaatioteknologian mahdollisuudet ymmärtäen. Tällainen osaaminen on ollut kunnissa heikosti kehittynyt tai jopa puuttunut kokonaan. (Rinne 2010.)

Strategisen tietohallinnon osaamiselle oli siis selkeä ja konkreettinen tarve. Niin julkinen kuin kuntasektorikin on tulevina vuosina merkittävien tietohallintoa koskevien muutosten kourissa. Näiden muutosten onnistunut läpivienti edellyttää niin toteuttajilta kuin asiakasorganisaatioilta vahvaa osaamista ja näkemystä omien sähköisten palvelujen toteuttamisesta. Hankkeen alkuvaiheessa tilanne näytti varsin lohduttomalta, sillä oikeanlaista osaamista ei löytynyt kummaltakaan puolelta. Ilman omaa osaamistaan kunnat ovat ulkopuolisen tahon vietävissä. (Rinne 2010.)

iKontakt-hankkeessa haluttiin luoda ja koota tietämystä, osaamista, käytäntöjä ja malleja palvelujen kunnallisen tietohallinnon organisointia ja toimintojen modernisointia varten sekä tarkastella kuntien välistä yhteistoimintaa. Jo alkuvaiheessa hankkeen tavoitteiksi muodostui:

- koota ja valita Lapin maakunnan kunnallisen tietohallinnon kehittämiseen ja palveluntuotannon modernisointiin liittyviä käytäntöjä yhtenäiseksi kokonaisuudeksi,
- tunnistaa tähän kehitystyöhön merkittävästi vaikuttavat tekijät,
- tunnistaa merkittävimmät Lapin kuntien tietohallinnolliset kehityskohteet,
- kehittää ratkaisumalleja tunnistettuihin kehityskohteisiin,
- laatia olemassa olevia tietohallinnon käytäntöjä täydentäviä ehdotuksia,
- luoda yleisiä ja laajalti hyödynnettävissä olevia malleja tietohallinnon organisoinnista ja palveluntuotannon modernisoinnin käytännöistä,
- laatia prosessi- ja toimijamalleja tietohallinnon kehitystyön perustaksi ja
- tuottaa tieteellistä osaamista ja tieteellisesti vahvistettuja tutkimustuloksia kuntien strategiseen tietohallintoon.

Tavoitteiden toteutumisen kautta lopputuloksena saadaan toimivia työkaluja kuntien tietohallintoon palvelujen sähköistämisprosessien hallittuun, systemaattiseen ja kustannustehokkaaseen toteuttamiseen. (Rinne 2010.)

Kaksiosaisen hankkeen ensimmäisen vuoden (I-vaihe 2011) aikana selvitettiin Lapin kuntien strategisen tietohallinnon osaamis- ja kehittämistarpeet ja sitoutettiin valitut Lapin kunnat osaksi aktiivista kehitys- ja tutkimustyötä. Toisen vuoden (II-vaihe 2012) päätavoite oli kehittää ja kasvattaa strategisen tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin erityisosaamista Lapin kuntaorganisaatioissa sekä edesauttaa aihealueen eri toimijoiden verkostoitumista keskenään. Hankkeessa vahvistettiin strategisen tietohallinnon osaamista ja käytäntöjä toimimalla läheisesti yhteistyössä Lapin kuntien kanssa. Tämän kautta vahvistettiin kuntien toiminta- ja neuvotteluvahvuuksia palvelujen organisoimisessa ja edesautettiin uudenlaisten, kuntalaista lähellä olevien palvelujen toteuttamista. Yksi iKontakt-hankkeen osatavoitteista oli myös edistää Lapin kuntien tietohallinnon toimijoiden keskinäistä verkostoitumista. (Rinne 2010.)

iKontakt-hankkeessa toteutui ensimmäistä kertaa aidosti kaikkien Lapin korkeakoulujen (Lapin yliopisto, Rovaniemen ammattikorkeakoulu ja Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu) välinen samanaikainen yhteistyö. Yhteistoiminta on ideaalinen siinäkin mielessä, että se nojautuu kunkin toimijan omiin, erilaisiin vahvuuksiin, jotka täydentävät toisiaan erinomaisesti suhteessa hankkeen päämääriin ja niiden saavuttamiseen. Merkittävää ja korkeakouluille erittäin olennaista oli myös yhteistoiminta Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus Tieken kanssa. Usealle hankkeen toimijalle yhteistyö Tieken kanssa on uusi aluevaltaus, joka avaa kanavan tietojen ja osaamisen hankintaan ja levittämiseen sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen myös Lapin ulkopuolella. (Rinne 2010.)



## SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN EDISTÄMINEN LAPISSA KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULUN VASTUUALUEENA

Jo kesällä 2010 iKontakt-hankkeen toimitasuunnitelmaan on kirjattu huoli siitä, kuinka julkinen ja kuntasektori hyödyntävät erittäin heikosti internetiä, joka on sovelluksineen noussut merkittäväksi tiedonhaun ja tiedontuottamisen kanavaksi. Informaatioteknologia mahdollistaa kustannustehokkaan tavan tuottaa sähköisiä palveluja, joilla muun muassa parannetaan kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia kunnan päätöksentekoon ja suunnitelmien tekemiseen. Oli käynyt myös ilmi, että teknologian hyödyntämisen lisäksi kuntasektorilla kaivattiin uusia ideoita ja innovatiivista suhtautumista sähköisten palveluiden kehittämiseen. Pelkästään se, että vanhoja palveluja muutetaan sähköisiksi, ei enää vastaa tarkoitustaan, vaan tarvitaan kokonaan uudenlaisia vuorovaikutuskanavia kuntalaisten ja kuntaorganisaatioiden välille. Sähköisten palvelujen määrä, laatu ja kehittyneisyys voidaan nykyisin vahvasti nähdä yhtenä kunnan palvelutason ja -laadun mittareista. Paremman asiakaspalvelun lisäksi kyse on kunnan toiminnan tehokkuudesta. (Rinne 2010.)

Hankekokonaisuudessa Kemi-Tornion ammattikorkeakoululla oli vastuullaan työpaketti 3: Sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa, jonka tavoitteena oli niin arvioida kuntien sähköisten palveluiden ja verkkosivujen tilaa alueella sekä tarkemmin projektiin osallistuneissa kunnissa kuin myös tuottaa kehittämissuhteita verkkosivujen kehittämiseksi käyttäjä- ja laatuarviointien perusteella (iKontakt 2013b). Hankkeen I-vaiheessa oltiin havaittu, että kuntien toimintakäytäntöjen sähköistymisen esteinä ovat lähinnä yksittäisen kunnan resurssit sekä monistettavien ratkaisujen ja palvelualustaratkaisujen puute. Palveluprosesseja oltiin sähköistetty vain osittain ja pääasiassa suurimmissa kunnissa. Lomakkeiden sähköistäminen teki tuloaan, mutta kuntien kohdalla oli yhä suuria resurssiperustaisia eroja asian etene-  
misen suhteen. Myös kuntien verkkosivujen käytettävyydessä oltiin havaittu selkeitä eroja. (Kaurahalme 2012.)

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun osuudessa keskityttiin asiakkaiden, eli kuntalaisten, osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksiin kuntien sähköisten palveluiden kehittämistyössä. Tavoitteena oli saada laaja kuva asiakastarpeisiin ja käytettävyyteen perustuvasta palveluiden kehittämistarpeesta. Tämän näkökulman lisäksi selvitettiin kansallisella tasolla toteutettavia sähköisiä ratkaisuja ja palveluita. (Kaurahalme 2012.)

Sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa -työpaketti sisälsi useita erilaisia toimintoja. Vuoden aikana toteutettiin esimerkiksi kuntien sähköisten palveluiden ja verkkosivustojen laadullinen arviointi sekä case-tutkimus asiakkaiden näkemyksistä ja tarpeista koskien sähköisiä palveluita (käyttötapaustutkimus), joiden tuloksia esitellään laajasti tässä julkaisussa. Käyttötapaustutkimusta varten luodun kyselylomakepohjan avulla kunnat voivat jatkossa helposti kerätä ja analysoida kuntalaisten palautetta verkkosivustojensa käytettävyydestä ja näin ollen kehittää ja parantaa sähköisiä palveluitaan asiakasnäkökulmasta. Lisäksi tutkimuksen kohteena oli valtiovarainministeriön Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman (SADe-

ohjelma 2013) palvelukokonaisuudet ja sen kunnille tulevaisuudessa tarjoamat sähköiset ratkaisut. Tämän osalta Kemissä järjestettiin toukokuussa 2012 SADe-foorumi, Kuntien sähköisen asiointin kehittämispäivä, jossa esiteltiin muun muassa SADe-ohjelman osahankkeita (ks. iKontakt 2013a).

Tutkimustyö onnistui Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun osalta kokonaisuudessaan hyvin. Saimme hyödyllistä tietoa verkkosivustojen laadun arvioimisesta ja hyvistä toteuttamistavoista. Mukana olleet kunnat (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) saivat toteutettujen tutkimusten ja kartoitusten kautta muun muassa tietoa sekä sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen tavoitteenasetteluun että kehitteillä olevien kansallisten ratkaisujen alueellisista vaikutuksista – unohtamatta arvokasta kokemusta asiakaslähtöisestä kehittämisestä sähköisten asiointipalveluiden osalta.

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun näkökulmasta oli merkittävää, että saimme useita opiskelijaryhmiä, työharjoittelijoita ja yhden opinnäytetyön tekijän liitettyä mukaan tutkimustoimintaan. Nämä asiat edistivät opetuksen ja tutkimus-, kehitys- ja innovaatio toiminnan integrointia ammattikorkeakoulussa. Hankkeen toteutuksen aikana on lisäksi syntynyt tärkeää suhdettä, sillä mukana olevien kuntien it-vastuuhenkilöt tulivat tutuiksi henkilökohtaisesti hankkeeseen osallistuvien toimijoiden kesken. Nyt kun suora yhteys kuntien tietohallintoihin on saavutettu, on yhteistyö tulevaisuudessa helpompaa.

## LÄHTEET

- iKontakt projektihakemus 2010. Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke. EAKR-projektihakemus 5.3.2010.
- iKontakt 2013a. Kuntien sähköisen asioinnin kehittämispäivä Kemissä 31.5.2012. Osoitteessa: <https://sites.google.com/site/kuntatietohallinto/sa-kehittamispai-va>. Luettu 11.2.2013.
- iKontakt 2013b. Hankkeen kotisivu. Osoitteessa: <https://sites.google.com/site/kuntatietohallinto/>. Luettu 14.5.2013.
- Kaurahalme, Olli-Pekka 2012. Toimintasuunnitelma (II-vaihe 1.2. - 31.12.2012), versio 1.0, 22.3.2012. iKONTAKT – Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke.
- Rinne, Jukka 2010. Toimintasuunnitelma, versio 0.8, 29.6.2010. iKONTAKT – Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Simell, Timo 2011. iKONTAKT – Innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke. PowerPoint-esitys 9.12.2011. Muokattu professori Antti Syväjärven & tutkimuspäällikkö Jukka Rinteen esityksestä. Osoitteessa: [http://www.tieke.fi/download/attachments/15108186/iKONTAKT\\_esitys\\_09122011.ppt?version=1&modificationDate=1323427305000](http://www.tieke.fi/download/attachments/15108186/iKONTAKT_esitys_09122011.ppt?version=1&modificationDate=1323427305000). Luettu 26.5.2013.



# Käyttäjien ehdoilla ja avulla kohti parempia kuntapalveluja

Kuntalaiset ovat entistä vaativampia palvelujen asiakkaita. Heillä on yhä enemmän odotuksia kuntapalveluja kohtaan, ja internet on osaltaan lisännyt heidän mahdollisuuksiaan vertailla eri kuntien palveluja ja niiden laatua sekä jakaa kokemuksiaan näistä esimerkiksi erilaisilla keskustelupalstoilla. Palvelujen asiakaslähtöisyyteen tulisikin kiinnittää aiempaa enemmän huomiota. (Valtiovarainministeriö 2009, 16.) Tällä tavoin voidaan varmistaa, että kunnan tarjoamat palvelut vastaavat kuntalaisten toiveita ja tarpeita.

Kansallisessa innovaatiostrategiassa (2008, 2) todetaan, että tavallisimmin innovaatio syntyy monien osaamisten yhdistelmänä, sillä laaja-alaisella innovaatiopolitiikalla luodaan edellytyksiä toimintamalleille, joissa yhdistyvät käyttäjien, kuluttajien ja kansalaisten tarpeet sekä tieto, luovuus ja osaaminen. Käyttäjälähtöisyys onkin noussut kansallisen ja alueellisen innovaatiopolitiikan kehittämistoimenpiteiden keskiöön. Innovaatiotoiminnan uudentyyppisiä toimintatapoja ovat muun muassa innovaatiofoorumit, innovaatioalustat, Living Lab -ympäristöt, innovaatiokumppanuudet ja -yhteisöt sekä käytäntöyhteisöt. Useimpia innovaatiotoiminnan uusista toimintatavoista yhdistääkin juuri käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys sekä avoin yhteistoiminnallisuus. Kaikkien toimintatapojen kohdalla on pyrkimyksenä osallistaa useita erilaisia toimijoita, ja suurimmassa osassa tapauksista toimintaan voi osallistua ihan kuka tahansa. (Lehenkari, Kautonen, Lemola & Viljamaa 2009, 10–12.)

Perinteisesti tietoa on tuotettu akateemisesta tutkimusmaailmasta käsin, mutta innovaatiotoiminnalle arvokasta tietoa ja osaamista syntyy monilla eri tavoilla ja eri tekijöiden toimesta. Laaja-alainen innovaatiokäsitys korostaa esimerkiksi yksittäisten henkilöiden, yritysten, julkisten toimijoiden ja käyttäjäyhteisöjen merkitystä, ja innovaatioille hedelmällinen toimintaympäristö on sellainen, jossa erilaisen taustan omaavat yksilöt työskentelevät samojen ongelmien parissa jakamalla osaamistaan ja tietojaan sekä yhdistäen erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. Kehitettävän tuotteen tai palvelun luonteesta riippuu, ovatko innovaatioyhteisöt tiiviitä, päivittäin kokoontuvia tiimejä vaiko ehkä verkostomaisesti toimivia, löyhempiä yhteisöjä. (Kansallinen innovaatiostrategia 2008, 9, 13.)

## PASSIIVISESTA KUNTALAISESTA AKTIIVISEKSI PALVELUJEN KEHITTÄJÄKSI

Asiakas on kunnallisessa palvelussa aina läsnä ja osallisena, mutta perinteisesti kunnallisen toiminnan kulttuuri ei tunne eikä tue asiakasosallistumista. Asiakkaat, eli kunnan asukkaat, ovat siis julkisten palvelujen kehittämisessä ja toteuttamisessa vielä paljolti hyödyntämätön resurssi. Kuntalaisella olevaa, ammattilaisen näkemyksestä ja kokemuksesta poikkeavaa, tietovarantoa voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä siten, että saadaan tuotettua paremmin asiakkaiden tarpeita palvelevia ja täten myös kustannustehokkaampia palveluja. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 4, 8, 23.)

Vaikka julkiset palvelut ovatkin käyttäjilleen niin sanotusti ilmaisia, niiltä vaaditaan kuitenkin samoja asioita kuin muiltakin palveluilta ylipäättään. Käyttäjä- ja asiakaslähtöisyyttä, muuntumiskykyä yhteiskunnan muutosten tahdissa, luotettavuutta, saavutettavuutta tai houkuttelevuutta ei siis tule unohtaa suunniteltaessa julkisia palveluja. (Koponen 2010, 59.) Tuula Jäppisen (2011, 8) väitöskirjatutkimuksen mukaan kuntalaisella on kaksi osallistumiskanavaa julkisten palvelujen uudistamiseen: perinteinen tapa osallistua palveluja koskevaan päätöksentekoon edustuksellisen ja suoran demokratian kautta ja uudempi, innovatiivisempi, tapa osallistua itse palvelutuotannon suunnitteluun ja kehittämiseen käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan kautta.

Käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa kuntalainen muuttuukin palvelujen passiivisesta kohteesta aktiiviseksi yhteiskehittäjäksi. Tulevaisuuden kunnissa palvelujen tuottavuus syntyy siitä, että palvelut tehdään yhdessä työnantajien, kehittäjien, työntekijöiden, alan yritysten, kolmannen sektorin ja palvelujen käyttäjien kanssa, ja käyttäjälähtöisyydestä voi löytyä avaimia kuntien tulevaisuuden haasteisiin. Omalta osaltaan käyttäjälähtöinen kehittäminen voi parantaa myös kuntapalvelujen laadukkuutta ja niiden tuottamisen kustannustehokkuutta. (Valtiovarainministeriö 2009, 17.)

Perinteinen tapa kerätä asiakkaiden, tässä tapauksessa kuntalaisten, mielipiteitä ja ideoita on tehdä erilaisia yksisuuntaisia kyselyitä tai antaa kuntalaiselle mahdollisuus jättää palautetta. Tällaisesta asiakaskeskeisestä lähestymistavasta ollaan kuitenkin pikkuhiljaa siirtymässä kohti asiakaslähtöistä kehittämismallia, jossa kuntalainen otetaan mukaan osaksi koko suunnittelu- ja kehittämisprosessia jo alusta alkaen. (Larjovuori ym. 2012, 6–7.) Kuntalaisen rooli siis laajenee kokonaisvaltaisemmaksi osallistujaksi, eli hän ei ole enää pelkästään lopputuotteen arvioija ja kommentoija, kuten kuvio 1 osoittaa.

Kuntien verkkosivut tarjoavat yhä enenevässä määrin kunnan sähköisiä asiointipalveluja (esimerkiksi sähköinen ilmoittautuminen, ajanvaraus ja jonkun asian vireillepano) eli kansalaisille suunniteltuja käyttöliittymiä, jotka mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattoman itsepalvelun. Palvelun hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys käyttäjälle on suuri etu myös verkkopalvelun tarjoajalle, joten palvelujen suunnittelussa ja testaamisessa on järkevää ottaa mukaan niiden todelliset käyttäjät. Saatu palaute ja käytön seuranta ohjaavat myös käyttäjälähtöistä jatkokehitystä. (Krogell-

**Kuvio 1.** Asiakaskeskeisestä lähestymistavasta ollaan nykyään siirtymässä kohti asiakaslähtöistä kehittämismallia (Larjovuori ym. 2012, 7).

Vanha näkökulma asiakastietoon	Uusi näkökulma
Tavoitteena asiakastyytyväisyys	Tavoitteena asiakkaan ja yhteisön hyötyminen
Asiakaskyselyt palvelevat lähinnä laatu järjestelmää, tiedon hyödyntäminen vähäistä	Asiakastiedon hankinta käytännön ongelmien ratkaisun ja palveluiden suunnittelun tukena
Asiakas joko tiedon antajana tai saajana	Vastavuoroinen dialogi
Asiakas vaatii, organisaation edustaja kieltää tai puolustaa	Tasavertainen keskustelu tarpeista ja mahdollisuuksista
Asiakkaan tietämystä hyödynnetään korkeintaan hänen oman hoitonsa toteuttamisessa	Asiakkaiden asiantuntemusta ja resursseja hyödynnetään kollektiivisesti
Asiakas osallistuu, jos organisaatio tarjoaa siihen mahdollisuuden	Asiakkaat ovat mukana kehittämässä osallistumismahdollisuuksia
Palveluntarjoaja kysyy asiakkaan mielipidettä	Aloite kehittämiseen voi tulla myös asiakkailta

Magni 2010, 12, 15–16.) Kuntalainen voi osallistua oman kuntansa palvelujen kehittämiseen monella eri tasolla aina tiedon antamisesta ja vastaanottamisesta jopa palvelun tuottamiseen (esimerkiksi itsepalvelu tai vapaaehtoistyö). Käyttäjälähtöisessä kehittämisessä kuntalaisen roolina on olla mukana avoimesti suunnittelemassa ja kehittämässä palveluja itselleen ja muille kuntalaisille. (Larjovuori ym. 2012, 11.)

Kehittämiseen osallistuminen on käyttäjille vapaaehtoista toimintaa, joten on tärkeää pohtia, miten heitä voidaan osallistaa, sitouttaa ja motivoida mukaan kehittämistyöhön. Motivoinnissa tulee huomioida erilaisten käyttäjien yksilölliset tarpeet, sillä esimerkiksi eri ikäryhmien edustajia voi motivoida täysin erilaiset asiat; opiskelija voi kaivata opintojaan tukevia asioita, työssä käyvä irtautumista työelämän rutiineista ja eläkeläinen puolestaan vaikkapa yhteistä ajanvietettä vertaistensa kanssa (Living Lab -käsikirja 2010, 36). Kuntien verkkosivustojen osalta motiivi on helposti esitettävissä ikäryhmästä riippumatta, sillä lähes jokainen ihminen etsii kunnan sivustolta tietoa eri elämänvaiheissa. Näin ollen motivaationa kehittämiseen voi toimia jo pelkästään oman arjen helpottuminen ja osallistuminen yhteiseen tavoitteeseen (ks. esim. Living Lab -käsikirja 2010, 36; Larjovuori ym. 2012, 25–27; Merivirta 2012).

## PERINTEISISTÄ TUTKIMUSTAVOISTA KOHTI UUSIA TUULIA

Tietotekniikan hyödyntäminen avaa monenlaisia mahdollisuuksia, ja uusilla innovaatioilla voidaan tuoda kustannustehokkaasti palveluja lähemmäs asiakkaita. Kuntien parhaat palvelukäytännöt -hankkeessa todettiin, että sähköiset palvelut yhdistettynä rakenne- ja toimintatapauudistuksiin ovat avainasemassa laadukkaiden, vuorovaikutteisten ja kustannustehokkaiden palvelujen toteuttamisessa. (Valtiovaraministeriö 2009, 38, 42.)

Kunnan verkkopalvelun suunnittelussa yhtenä haasteena on myös kohderyhmien laajuus. Ensisijaisena kohderyhmänä voidaan nähdä kuntalaiset, jotka voidaan jaotella erilaisiin alakohderyhmiin kuten lapsiperheet, seniorit ja opiskelijat. Toisaalta usean kunnan verkkosivut palvelevat myös matkailijoita, yrityksiä ja sidosryhmiä. Erilaisen käyttäjätutkimusten tulosten perusteella voidaan suunnitella käyttäjien tarpeet huomioivia palveluja kohderyhmittäin. Esimerkiksi kunnan kotisivuilla toteutettava kysely auttaa kartoittamaan käyttäjien toiveita ja puutehavainnoja sähköisten palveluiden osalta. (Krogell-Magni 2010, 12.) Muun muassa Tornion kaupunki on teettänyt internetsivujensa käyttäjätutkimuksen useaan kertaan 2000-luvun aikana, uusimpana vuonna 2012 (ks. Tornion kaupunki 2004, 2006, 2007, 2009, 2012).

Myös kansallisella tasolla julkishallinnon verkkopalveluja on tutkittu laajojen kyselyjen avulla, ja tulokset osoittavat, ettei tietotekniikan käyttötaidon puute ole enää nykyään isoin kynnyksikysymys sähköisten palvelujen omaksumiselle. Kuten kuvio 2 osoittaa, vuonna 2010 toteutetun Julkishallinnon verkkopalvelut -tutkimuksen mukaan 44 prosenttia kyselyyn vastanneista koki vähäisen tietoisuuden palvelutarjonnasta vaikuttavan negatiivisesti julkisten verkkopalveluiden käyttöön tulevaisuudessa. Verkkoasioinnin luottamus (tietoturva, tietosuojat, luotettavuus) herätti myös epäilystä vastaajien keskuudessa. Internetyhteyksien hitaudella, tietotekniikan käyttötaidotomuudella tai -tottumattomuudella ja verkkopalveluiden opastuksen puutteella ei minkään ikäryhmän kohdalla juurikaan koettu olevan tulevaisuudessa negatiivisia

**Kuvio 2.** Tietotekniikan käytön osaamattomuuden ei enää koeta vaikuttavan negatiivisesti julkisten verkkopalveluiden käyttöön tulevaisuudessa (Valtiovarainministeriö 2010, 13).

*Minkä seuraavista tekijöistä uskotte vaikeuttavan lähitulevaisuudessa julkisten verkkopalvelujen käyttöä? (%)*

	Kaikki (N=1000)	15 - 24 v. (n=158)	25 - 34 v. (n=162)	35 - 49 v. (n=248)	50 - 64 v. (n=276)	65 - 79 v. (n=156)
Vähäinen tietoisuus palvelutarjonnasta	45	39	51	50	42	40
Luottamuksen puute (tietoturva, tietosuojat, luotettavuus) verkkoasiointia kohtaan	29	23	20	27	31	42
Halu henkilökohtaiseen palvelukontaktiin	26	23	20	23	24	44
Palveluiden löytämisen vaikeus verkosta	26	31	31	28	25	14
Omaan elämäntilanteeseen sopivien palveluiden puute	21	22	24	21	22	15
Arkuus/tottumattomuus hyödyntää tietotekniikkaa	6	7	4	7	7	5
Verkkopalveluihin liittyvän opastuksen ja koulutuksen puute	3	6	6	2	3	1
Atk-laitteistojen korkea hinta	2	2	4	2	2	0
Internet-yhteyksistä syntyvät kustannukset	1	1	4	1	1	0
Hitaat Internet-yhteydet	1	1	3	2	1	0



vaikutuksia sähköisten palveluiden käyttöön. Vaikkei siis tekniikka olekaan enää esteenä, niin vanhimmassa ikäryhmässä kuitenkin pidettiin yhä henkilökohtaista palvelukontaktia tärkeässä roolissa. (Valtiovarainministeriö 2010, 13.)

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin myös, kuinka viranomaiset voisivat parantaa palveluitaan. Selkeästi eniten toivottiin viranomaisten palveluita koottavan yhteispalvelupisteisiin tai yhteisiin verkkoportaaleihin. Tämän lisäksi usea vastaaja kaipaili lisää tietoa jo olemassa olevista palveluista sekä viranomaisten toimintatapojen ja palveluiden yksinkertaistamista. Ainakaan vuonna 2010 ei vielä koettu suurta tarvetta sähköisten palvelujen kehittämiseksi, sillä niihin liittyviä vastausvaihtoehtoja klikkasi vain pieni osa vastaajista. (Valtiovarainministeriö 2010, 14.) Toki tämä voi myös tarkoittaa, että olemassa oleviin sähköisiin palveluihin oltiin sellaisinaan tyytyväisiä, joten parannettavaa ei ollut niin paljon kuin muilla osa-alueilla.

Tutkimustulosten vertailu vuodesta 2003 vuoteen 2010 antaa hyvin viitettä siitä, mihin suuntaan sähköisten palveluiden kohdalla ollaan menossa Suomessa niiden käyttäjien näkökulmasta. Julkishallinnon verkkopalvelut 2010 -tutkimuksen vastaajia pyydettiin pohtimaan, miten (minkä välityksellä) he haluaisivat saada erinäisiä palveluita: internetillä, puhelimella, tekstiviestillä vai kasvotusten. Suurimmassa osassa palvelutapauksia (esimerkiksi asioiminen verottajan kanssa, lääkereseptin uusiminen, korvaussumman hakeminen) vuonna 2003 suosittiin kasvotusten tapaamista kun taas vuonna 2010 internet oli noussut ykkössijalle. Sähköisten palvelujen tarjonnan kasvaessa kuntalaiset ovat siis vähitellen siirtyneet verkossa asiointiin. Joidenkin palvelujen kohdalla kuitenkin kasvotusten tapaaminen koetaan yhä tärkeimmäksi palvelumuodoksi. Tällaisia ovat esimerkiksi asiointi lääkärin kanssa ja sairauden diagnoositietojen saaminen, joiden kohdalla yhä vain pieni osa vastaajista toivoo palvelua internetin kautta. (Valtiovarainministeriö 2010, 17–18.)

Tämänkaltaisilla kyselyillä ei välttämättä saada kovin syvällistä tietoa käyttäjien tarpeista, mutta toisaalta tätä kautta saatu palaute kertoo omalta osaltaan käyttäjien toiveista ja myös osallistaa kuntalaisia verkkopalvelun suunnitteluun (Krogell-Magni 2010, 12–13). Verkossa teetetävät, geneeriset kyselyt antavat kunnalle pohjatietoa, mutta ilman jatkotutkimusta tieto jää pintapuoliseksi. Jälkikäteen toteutettavien asiakaskyselyjen sijaan pyrkimyksenä tulisi olla sitouttaa käyttäjät palvelujen uudistamisprosessiin erilaisin havainnoinnin ja yhteistoiminnan keinoin (Valtiovarainministeriö 2009, 17).

Valmiiksi tehtyjen kyselyjen ongelmana on se, että vastausvaihtoehdot rajoittavat vastaajien luovuutta ja innovatiivisuutta. Kysymys ”mitä” tulisikin jatkossa vaihtua kysymykseen ”miten”. Kunnan verkkosivuston konkreettisen kehittämisen kannalta kun ei sinänsä ole relevanttia tietää esimerkiksi, että suuri osa kuntalaisista haluaisi viranomaisten palveluiden löytyvän yhdestä pisteestä, vaan huomiota tulisi kiinnittää siihen, minkälainen tämä palvelu olisi, miten se toimisi ja mitä palveluita se sisältäisi. Muutaman tunnin työpaja parinkymmenen kehittämiseen sitoutuneen kuntalaisen kesken voisi antaa rutkasti enemmän tietoa kuin satojen ihmisten rasti ruutuun -tyylinen kysely internetin välityksellä.

## LIVING LAB -TOIMINNASSA KUNTIEN SÄHKÖISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TULEVAISUUS?

Uudenlaisen lähtökohdan ja toimintamallin kuntien verkkosivustojen kehittämiseen voisi tarjota Living Lab -toiminta. Siinä tuotteiden ja palvelujen käyttäjä osallistuu tuotteiden ja palvelujen tutkimukseen, kehitykseen ja innovointiin omassa arjessaan. Living Labeissa ei tyydytä vain olettamaan, kuuntelemaan, tarkkailemaan ja testaamaan käyttäjän kokemuksia vaan käyttäjä kutsutaan osalliseksi kehittämisprosessiin. (Living Lab -käsikirja 2010, 11.)

Living Lab -toiminta on perinteisen tuotteiden tai palvelujen testaustoiminnan sijaan kokonaisvaltaisempaa innovaatiotoimintaa, joka sisältää neljä ydinelementtiä:

- 1) *Käyttäjälähtöisyydellä* viitataan siihen, ettei käyttäjä ole vain passiivinen seurannan ja tarkkailun kohde vaan aktiivinen ja tasa-arvoinen toimija, joka osallistetaan ja osallistuu aktiivisesti palvelun kehitys- ja innovointitoimintaan käytön asiantuntijana.
- 2) *Avoimella innovaatiolla* tarkoitetaan ideoiden jakamista muiden ekosysteemin toimijoiden kanssa, jolloin Living Lab -toimintaan liittyvät opit ja parhaat käytännöt ovat kaikille avoimesti tarjolla.
- 3) *Ekosysteemi* tarkoittaa verkostoa, jossa Living Lab -toimijat työskentelevät yhdessä siten, että mukana on niin käyttäjiä, tutkijoita, asiantuntijoita, yrityksiä kuin myös julkisia toimijoita.
- 4) *Tosielämän ympäristö* erottaa osaltaan Living Lab -toiminnan totutusta laboratorieroperustaisesta tutkimuksesta ja kehittämisestä, sillä tosielämän ympäristössä käyttäjä testaa palvelua osana omaa normaalia arkeaan ja arkiympäristöään. (Living Lab -käsikirja 2010, 12–13.)

Edellä mainittujen ydinelementtien mukaisesti Living Lab -toiminnan voidaan kuvata olevan ”käyttäjälähtöinen avoimen innovaation ekosysteemi tosielämän ympäristössä”. Käytännössä tämä tarkoittaa, että Living Labissa tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa toteutetaan asiantuntijoiden ja tuotteen tai palvelun loppukäyttäjien tiiviissä yhteistyössä tosielämän ympäristöissä ja soveltaen avoimen innovaation periaatteita. (Heikkanen & Österberg 2012, 9–11. Ks. myös Living Lab -käsikirja 2010; Merivirta 2013.)

Living Lab -ekosysteemissä on perinteisesti neljänlaisia toimijoita: 1) *Käyttäjä* käyttää palvelua oman arkensa normaaleissa käyttöympäristöissä ja -tilanteissa. 2) *Hyödyntäjä* hyödyntää Living Lab -toimintaa liiketoiminnallisesti oman palvelunsa tutkimuksessa, kehittämisessä ja innovoinnissa. 3) *Kehittäjä* voi olla esimerkiksi opilaitos tai asiantuntijaorganisaatio, joka tarjoaa tutkimuksen toteuttamiseen menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan. 4) *Mahdollistaja* toimii pääsääntöisesti rahoittajana ja tukee muiden ekosysteemin toimijoiden toimintaedellytyksiä luomalla käytänteitä toimintaan. (Heikkanen & Österberg 2012, 15.)

Oppilaitosten rooli Living Lab -toiminnan jalkauttamisessa käytäntöön on ollut viime vuosina merkittävä. Esimerkiksi vuosina 2009–2012 toteutettu Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke kokosi laajasti yhteen eri ammattikorkeakoulujen Living Lab -osaajia, ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta saatiin juurrutettua usean ammattikorkeakoulun toiminnan arkeen (Heikkanen & Österberg 2012, 3).

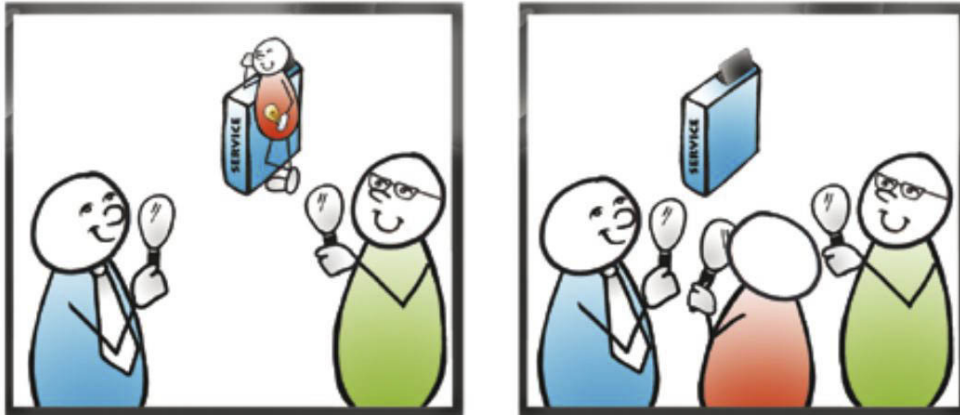
Myös Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa on pilotoitu Living Lab -toimintaa Lapin alueella vuosina 2009–2013 toteutetussa Elävä Lappi -hankkeessa (2013). Hankkeen puitteissa onkin jo avattu yhteys Tornion kaupungin suuntaan, sillä muutamissa kehittämistehtävissä tehtiin yhteistyötä Tornion kaupunginarkkitehdin, Jarmo Lokion, kanssa (ks. lisätietoja esim. Victorian torin kehittämisestä Jussila, Saranne & Yliräisänen-Seppänen 2013, 114–115). Myös NorthRULL-innovaatioympäristön (2013) tavoitteena oli edistää käyttäjiä osallistavaa Living Lab -toimintaa palvelujen ja innovatiivisten ratkaisujen tuottamisessa, ja toiminnasta hyvänä esimerkkinä mainittakoon kesällä 2011 toteutettu CrossBorder Shopping -ostosmatkailututkimus (Tiitto, Heikkinen, Merivirta, Pohjanen, Ponkala-Kurtio, Jussila & Hirvonen 2012).

Kuntien yhteistyö ammattikorkeakoulujen kanssa hyödyttää jokaista osapuolta, sillä opiskelijat ovat kunnalle innokasta, idearikasta ja ennen kaikkea kustannustehokasta työvoimaa, ja samalla opiskelijat saavat kokemusta ja tärkeitä kontakteja työelämään. Useita Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelman opintojaksoja on viime vuosina integroitu Elävä Lappi -hankkeeseen ja siten myös työelämäyhteistyöhön ja käytännönläheiseen opiskeluun. Kunnat voisivat jatkossakin ahkerammin hyödyntää ammattikorkeakoulujen opiskelijaresursseja ja opiskelijoiden tuoretta näkemystä, ideoita ja uudenlaisia toimintamalleja.

iKontakt-hankkeessa Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun vastuulla oli sähköisten palvelujen edistäminen Lapissa, ja yhteistyöhön lähti mukaan kuusi kuntaa: Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola ja Tornio. Toiminnan keskiössä oli kuntalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet palvelujen kehittämistyössä. Vaikkei Living Lab -toimintaa olekaan nimellisesti iKontakt-hankkeessa toteutettu, niin sen puitteissa tehdyn käyttötapaustutkimuksen voidaan nähdä noudattelevan ainakin jossain määrin tällaista toimintamallia. Siinä verkkosivustojen käyttäjille annettiin erilaisia skenaarioita, joihin eläytymällä heidän tuli etsiä tietoa eri kuntien verkkosivustojen palvelutarjonnasta ja raportoida, kuinka helposti tieto oli löydettävissä. Kuntien ja ammattikorkeakoulun yhteistyön lisäksi käyttötapaustutkimuksen tulokset tarjosivat opinnäytetyön aiheen yhdelle opiskelijalle (ks. Lukkarila 2012).

Nykypäivän käyttäjät ovat halukkaita antamaan ideoita tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen, jotta niiden toimivuus parantuisi ja näin helpottaisi käyttäjän arkea. Myös hyödyntäjät ovat tajunneet, että asiakkailta on runsaasti ideoita heidän tuotteitensa ja palvelujensa parantamiseksi ja uusien innovaatioiden kehittämiseksi. Living Labit voivat tarjota omaa rajapinta- ja ekosysteemiosaamistaan kokoamalla oikeat kehittäjät, hyödyntäjät ja käyttäjät kehittämistyöhön. (Orava 2009, 50.)

**Kuvio 3.** Käyttäjakeskeisyys vs. käyttäjälähtöisyys: Living Lab -toiminnassa käyttäjä otetaan mukaan osaksi palvelun suunnitteluprosessia (Heikkanen & Österberg 2012, 12).



Living Lab voi siis toimia kohtaamispaikkana eri alojen osaajille, jossa useita eri asiantuntijoita ja käyttäjiä tuodaan yhteen ja ideat sekä ratkaisut syntyvät osallistujien yhteistyössä (Heikkanen & Österberg 2012, 13). Kehittämiseen ja innovointiin tarvittava käyttäjämäärä voi vaihdella Living Labissa käytetyistä menetelmistä ja tavoitteista riippuen muutamasta henkilöstä yli sataan (Living Lab -käsikirja 2010, 35). Living Labeilla on käytössä laaja valikoima erilaisia keinoja ja kanavia rekrytoida käyttäjiä, esimerkiksi sähköiset alustat ja sosiaalinen media, henkilökohtaiset kontaktit tai massaviestit (Orava 2009, 44). Varsinkin kunnilla on erinomaiset mahdollisuudet etsiä ja löytää potentiaalisia käyttäjiä erilaisiin tutkimusryhmiin, sillä ”asiakaskunta” on valmiina olemassa ja suhteellisen helposti lähestyttävissä ja tavoitettavissa.

Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hankkeessa luodulle Finnish Network of Living Labs -sivustolle on koottu Menetelmäpankki (2013), jossa esitellään kattavasti erilaisia menetelmiä Living Lab -toiminnan toteuttamiseen. Nämä käyttäjätiedon keräämiseen ja analysointiin sekä tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen tarkoitetut menetelmät on jaoteltu kehittämistoiminnan tason mukaisesti, joten niitä voi hyödyntää kaikenlaisessa kehittämistyössä riippumatta siitä, pyritäänkö saamaan vastauksia kysymykseen mitä, miten tai miksi. Esimerkiksi käyttäjätutkimuksen aineiston keräämisvaiheeseen ehdotetaan erilaisia menetelmiä aina teemahaastattelusta ja fokusoidusta käyttäjäraadista muotoilu- ja palautepeleihin. Menetelmäpankki antaa avaimet kenelle tahansa tutustua erilaisiin Living Lab -toiminnan metodeihin ja mahdollisuuksiin.

## LÄHTEET

- Elävä Lappi -hanke 2013. Hankkeen kotisivu. Osoitteessa: <http://some.lappia.fi/blogs/elavalappi/>. Luettu 14.5.2013.
- Heikkanen, Sakariina & Österberg, Mari (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa 2012. Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke / HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Osoitteessa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-6619-17-0>. Luettu 2.6.2013.
- Jussila, Marjo, Saranne, Marika & Yliräisänen-Seppänen, Pia 2013. Kehittämistehtävät vaihe vaiheelta. Teoksessa Tee-se-itse-YHDESSÄ. Käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla kohti Elävää Lappia (toim. M. Merivirta), 111–130. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 4/2013.
- Jäppinen, Tuula 2011. Kunta ja käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta. Kunnan ja kuntalaisen vuorovaikutus palveluja koskevassa päätöksenteossa ja niiden uudistamisessa. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1154. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Osoitteessa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66835/978-951-44-8659-3.pdf?sequence=1>. Luettu 22.1.2013.
- Kansallinen innovaatiostrategia 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Osoitteessa: [http://www.tem.fi/files/19704/Kansallinen\\_innovaatiostrategia\\_12062008.pdf](http://www.tem.fi/files/19704/Kansallinen_innovaatiostrategia_12062008.pdf). Luettu 28.5.2013.
- Koponen, Sarika 2010. Käyttäjälähtöisten julkisten palvelujen kehittäminen. Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma, Palvelujen tuottaminen ja johtaminen, Kokous- ja kongressipalvelut. Opinnäytetyö. Osoitteessa: <http://publications.theseus.fi/handle/10024/23786>. Luettu 22.1.2013.
- Krogell-Magni, Pi (toim.) 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Kuntaliitto. Osoitteessa: [http://shop.kunnat.net/product\\_details.php?p=336](http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=336). Luettu 24.1.2013.
- Larjovuori, Riitta-Liisa, Nuutinen, Sanna, Heikkilä-Tammi, Kirsi & Manka, Marja-Liisa (toim.) 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi – opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.
- Lehenkari, Janne, Kautonen, Mika, Lemola, Tarmo & Viljamaa, Kimmo 2009. Innovaatiotoiminta muutoksessa. Uudet toimintatavat ja niitä tukevat politiikkatoimenpiteet alue- ja paikallistasolla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Innovaatio 69/2009. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Osoitteessa: [http://www.tem.fi/files/25427/TEM\\_69\\_2009.pdf](http://www.tem.fi/files/25427/TEM_69_2009.pdf). Luettu 22.1.2013.
- Living Lab -käsikirja 2010. Innovaatiot ja osaaminen -verkosto. Seinäjoen Teknologiakeskus Oy.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus. Kaupan ja kulttuurin opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

- Menetelmäpankki 2013. Finnish Network of Living Labs -sivusto. Ammattikorkeakoulujen neloskierre -hanke. Osoitteessa: <http://fnoll.wordpress.com/menetelma-pankki/>. Luettu 30.5.2013.
- Merivirta, Minttu 2012. Kehittää vai eikö kehittää? Kas siinä pulma. Artikkeliblogissa Elävä Lappi – Living Lab. Julkaistu 9.3.2012. Osoitteessa: <http://some.lappia.fi/blogs/elavalappi/2012/03/09/kehittaa-vai-eiko-kehittaa-kas-siina-pulma/>. Luettu 15.3.2013.
- Merivirta, Minttu (toim.) 2013. Tee-se-itse-YHDESSÄ. Käyttäjälähtöisyydellä ja Living Lab -toiminnalla kohti Elävää Lappia. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 4/2013.
- NorthRULL-innovaatioympäristö 2013. Hankkeen kotisivu. Osoitteessa: <http://www.northrull.fi/>. Luettu 14.5.2013.
- Orava, Janne 2009. Living Lab -toiminta Suomessa. Aluekeskusohjelman verkostojulkaisu 3/2009. Innovaatio ja osaaminen -verkosto. Seinäjoen Teknologiakeskus Oy. Osoitteessa: <http://www.kommunerna.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/innovaatiopolitiikka/Living%20Lab/Documents/Living%20Lab%20-toiminta%20Suomessa%20-julkaisu.pdf>. Luettu 22.1.2013.
- Tiitto, Laura, Heikkinen, Mari, Merivirta, Minttu, Pohjanen, Tuomo, Ponkala-Kurtio, Outi, Jussila, Marjo & Hirvonen, Janne 2012. CrossBorder Shopping -ostosmatkailututkimus. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Raportit ja selvitykset 6/2012.
- Tornion kaupunki 2004. Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus 2004 Tornio. Tutkimusraportti 22.10.2004. iTEST Oy. Osoitteessa: <http://www.tornio.fi/index.php?p=Ohjeet>. Luettu 23.1.2013.
- Tornion kaupunki 2006. Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus 2006 Tornio. Tutkimusraportti 6.11.2006. iTEST Oy. Osoitteessa: <http://www.tornio.fi/index.php?p=Ohjeet>. Luettu 23.1.2013.
- Tornion kaupunki 2007. Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus 2007 Tornio. Tutkimusraportti 12.12.2007. Suomen OnlineTutkimus Oy. Osoitteessa: <http://www.tornio.fi/index.php?p=Ohjeet>. Luettu 23.1.2013.
- Tornion kaupunki 2009. Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus 2009 Tornion kaupunki. Tutkimusraportti 13.8.2009. Suomen OnlineTutkimus Oy. Osoitteessa: <http://www.tornio.fi/index.php?p=Ohjeet>. Luettu 23.1.2013.
- Tornion kaupunki 2012. Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus 2012 Tornion kaupunki. Tutkimusraportti 2.11.2012. Suomen OnlineTutkimus Oy. Osoitteessa: <http://www.tornio.fi/index.php?p=Ohjeet>. Luettu 23.1.2013.
- Valtiovarainministeriö 2009. Kohti tulevaisuuden palveluja – Kuntien parhaat palvelukäytännöt -hankkeen loppuraportti. Valtiovarainministeriön julkaisuja 21/2009. Helsinki. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/03\\_kunnat/20090422Kohtit/Kohti\\_tulevaisuuden\\_palveluja\\_NETTI.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20090422Kohtit/Kohti_tulevaisuuden_palveluja_NETTI.pdf). Luettu 22.1.2013.
- Valtiovarainministeriö 2010. Julkishallinnon verkkopalvelut 2010. Seurantatutkimusraportti. Net Effect Oy / Innolink Research Oy.

# Kuntien palvelut siirtyvät verkkoon

Sähköiset asiointipalvelut mahdollistavat ajasta ja paikasta riippumattoman, asiakkaan itsenäisesti hoitaman asiointitapahtuman. Parhaimmillaan asiakas pystyy hoitamaan asiansa alusta loppuun asti täysin itsenäisesti, kuten esimerkiksi Verohallinnon tai Kelan sähköisiä palveluja käyttäen. Sähköisten palvelukanavien käyttö lisääntyy kansalaisen ja hallinnon välisessä kommunikaatiossa, ja sähköinen hallinto onkin edennyt informatiivisten ja yksipuolisten palvelujen tarjonnasta monipuolisten ja vuorovaikutteisten palveluiden kehittämiseen. Kehitys on mennyt eteenpäin kuntien sisäisissä palveluissa, kuten työsuhteen hallintajärjestelmissä ja muissa intraverkon järjestelmissä. Kunnan asiakkaille, kuntalaisille, yrittäjille ja vierailijoille tarkoitettujen palveluiden sähköistäminen on kuitenkin hidasta, ja haasteita on paljon.

Palveluiden sähköistämisellä pyritään sekä säästöihin että palveluiden laadun ja saatavuuden parantamiseen. Kunnista tällä hetkellä löytyvät vaatimattomat, yksittäiset toteutukset toimivat pääasiallisesti perustuotannon lisäpalveluina. Ne tarjoavat asiakkaalle vaihtoehdoisen palvelukanavan mutteivät useinkaan mahdollisuutta viedä asiointitapahtumaa kovin pitkälle. Esimerkiksi verkosta ladattavat, tietokoneella täytettävät ja tulostettavat hakemuslomakkeet tarjoavat asiakkaalle mahdollisuuden ladata tarvittavat lomakkeet missä ja milloin vaan. Näin asiakkaan ei ole välttämättömästi lähtenäkään hakemaan tarvittavia lomakkeita kunnanvirastolta. Lomakkeen jatkokeskittely on postituksesta lähtien kuitenkin samanlainen kuin ilman sähköistä palvelua.

Lisäarvo tällaisesta palvelusta on vähäinen, eikä toimintamalli alenna palvelujen tuotantokustannuksia. Jotta sähköisestä palvelusta saadaan mahdollisimman suuri hyöty, ei riitä, että nykyisenmuotoiset palvelutapahtumat sähköistetään. Palvelujen sähköistäminen vaatii, että niiden taustaprosessit ja palvelumallit on suunniteltava uudelleen. Palvelujen sähköistämisessä on otettava huomioon monia eri seikkoja aina palvelurakenteen uudistamisesta sähköiseen tunnistautumiseen ja tietoturva vaatimuksiin.

Lapissa sähköisten palveluiden käytön esteenä ovat usein heikot tai toimimattomat verkkoyhteydet. Fyysisiä palvelupisteitä lakkautetaan ja asiakkaita kehoitetaan asioimaan verkossa. Kun toimivaa verkkoyhteyttä ei ole saatavilla, vaikeutuu asiointi huomattavan paljon. Pahimmillaan asiakas voi joutua matkustamaan keskitettyyn palvelupisteeseen kunnan keskusta tai jopa toisen kunnan alueelle. Heikot verkkoyhteydet voivat osaltaan heikentää myös sähköisten palvelujen kehittämistä ja käyttöön-

ottoa Lapissa, jossa suurin osa kunnista on pieniä, alle 9000 asukkaan kuntia. Paljon ihmisiä asuu haja-asutusalueilla, joissa sekä verkko- että mobiiliyhteydet ovat heikot. Nämä ihmiset ovat luonnollisesti huonommassa asemassa palveluja sähköistettäessä.

Lappi on alueena kuitenkin sellainen, jossa nopeat ja toimivat verkkoyhteydet ja monipuoliset sähköiset palvelut todella toisivat hyötyä arkeen. Pitkät välimatkat eivät olisi enää esteenä laadukkaan ja yhdenvertaisen palvelun saamiseen. Kunnat voisivat sähköistää palvelujaan voimakkaasti, jolloin resursseja säästyisi muihin kunnan toimintoihin.



## 2 SÄHKÖISET PALVELUT KUNTAORGANISAATIOISSA

Tässä luvussa tarkastellaan ensin kuntien sähköisten palveluiden nykytilaa ja kehittämistä. Tämän jälkeen tehdään tarkempi katsaus Suomen kuntien sähköisten palveluiden tilanteeseen erilaisten tutkimusten ja kartoitusten pohjalta sekä otetaan tarkastelun kohteeksi myös pelkästään Lapin kunnat. Kuntien sähköisten palveluiden hyviä käytäntöjä esitellään kolmen esimerkkisivuston (Kuopio, Kuusamo, Varkaus) avulla. Lopuksi esitellään lyhyesti iKontakt-yhteistyökuntien verkkosivujen vertailevan tutkimuksen tuloksia.

*Luvun 3 artikkelit pohjautuvat projektiasiantuntija Jenni Lounelan (2012) kirjoittamaan iKontakt-hankkeen loppuraporttiin.*



# Sähköisten palveluiden nykytila

iKontakt-hankkeessa kuntien sähköisten palvelujen tilaa tutkittiin erilaisilla verkkosivustojen kartoituksilla. Sähköisten asiointipalveluiden suhteen tilanne vaihtelee suurestikin kuntien välillä. Ei liene yllättävää, että suuret kunnat ovat keskimäärin kehityksessä pidemmällä kuin pienet kunnat. Kunnan koko ei kuitenkaan yksinomaan määrää sähköisten palvelujen kehitystasoa ja laatua, vaan myös pienillä kunnilla voi olla toimivia sähköisiä palveluja.

Kaikki Suomen kunnat ovat saavuttaneet perustason eli toimivan verkkosivuston. Kuitenkin se, millainen verkkosivusto on ja mitä se sisältää, vaatii vielä kunnilta työstämistä. Verkkosivusto toimii pohjana muille sähköisille palveluille. Valtiovarainministeriön Julkisten palvelujen laatubarometrin ja verkkopalveluiden selvitykseen vastanneista lähes 60 prosenttia on käyttänyt oman kotikuntansa verkkosivustoa (Valtiovarainministeriö 2011), joten ei ole yhdentekevää, millainen kunnan sivusto on ja millaisia palvelukokonaisuuksia kuntalainen voi sivujen kautta löytää ja hyödyntää.

Valtiovarainministeriön (2011) selvityksen mukaan kansalaiset ovat tyytyväisimpiä peruskoulujen, päiväkotien ja kirjastojen palveluihin. iKontakt-hankkeessa tehdystä valtakunnallisesta kyselystä sekä kaikki Suomen kunnat kattavassa sähköisiin palveluihin kohdistuvassa kartoituksessa havaittiin, että kirjastopalvelut ja tietopalvelut, opetus ja koulutus sekä perhepalvelut ja sosiaalipalvelut ovat palvelukokonaisuuksia, joihin usein tarjotaan myös sähköistä palvelukanavaa. Edellä mainittuihin palvelukokonaisuuksiin tarjotaankin useassa kunnassa tulostettavia lomakkeita kehittyneempiä palveluja, esimerkiksi sähköistä päivähoidon hakemusta, verkkokirjastoa sekä Wilma- ja Hellewi-järjestelmiä. Kaikki nämä palvelukokonaisuudet ovat selvästi volyympipalveluita, joita käyttää säännöllisesti suuri joukko kuntalaisia. Voidaankin pohtia, johtuuko kuntalaisten tyytyväisyys näihin palveluihin osittain myös kattavasta sähköisestä palvelutarjonnasta.

Selkeästi vähemmän sähköisiä palveluita kunnat tarjoavat palvelukokonaisuuksiin laki ja oikeusturva, turvallisuus ja järjestys sekä verotus ja rahoitus liittyen. Syynä tähän lienee suuret valtakunnalliset verkkopalvelut, kuten Suomi.fi sekä Vero.fi, joita käyttäen kunnan asiakkaat voivat asioida. Kuntien ei näin ollen ole syytä kiirehtiä rakentamaan sähköisiä palveluja näiden palvelukokonaisuuksien ympärille.

Erilaiset sosiaalisen median palvelut ovat viime vuosina olleet kovassa nosteessa. Sosiaalisen median käyttö nousi myös selkeästi esiin yhtenä kuntien sähköisiin pal-

veluihin kohdistamista kehitystarpeista. Sosiaaliset mediat, kuten Facebook ja YouTube, ovat käyttäjilleen ilmaisia palveluita. Näitä kuitenkin harva kunta hyödyntää omassa markkinoinnissaan ja palveluntarjonnassaan. Muutama kunta oli löytänyt Facebookin esimerkiksi tietyn palvelun markkinointiin. Facebookiin oli lisätty esimerkiksi kunnan nuorisotyölle sekä kaupungin teatterille oma sivu. Tätä kautta sivua seuraavat Facebookin käyttäjät saavat omalle sivulleen ilmoituksen kunnan lisäämistä uutisista ja tapahtumista. Sosiaalisen median ratkaisut tarjoavat kuntalaiselle matalan kynnyksen osallistumis- ja vuorovaikutuskanavan.

Kuntien itsenäisyys palvelutuotannossa ja palveluiden sähköistämisessä on johtanut tilanteeseen, jossa horisontissa hämöttävät kuntaliitokset voivat aiheuttaa suuria haasteita. Kunnissa on vaihtelevia käytäntöjä sekä erillisiä ja päällekkäisiä järjestelmiä ja ratkaisuja. On selvää, että tulevaisuudessa itsenäinen yksin puurtaminen ei tule onnistumaan, eikä siihen ole syytä pyrkiäkään. Yhteistyö tulee pakostakin lisääntymään kuntaliitosten ja valtionohjauksen myötä.

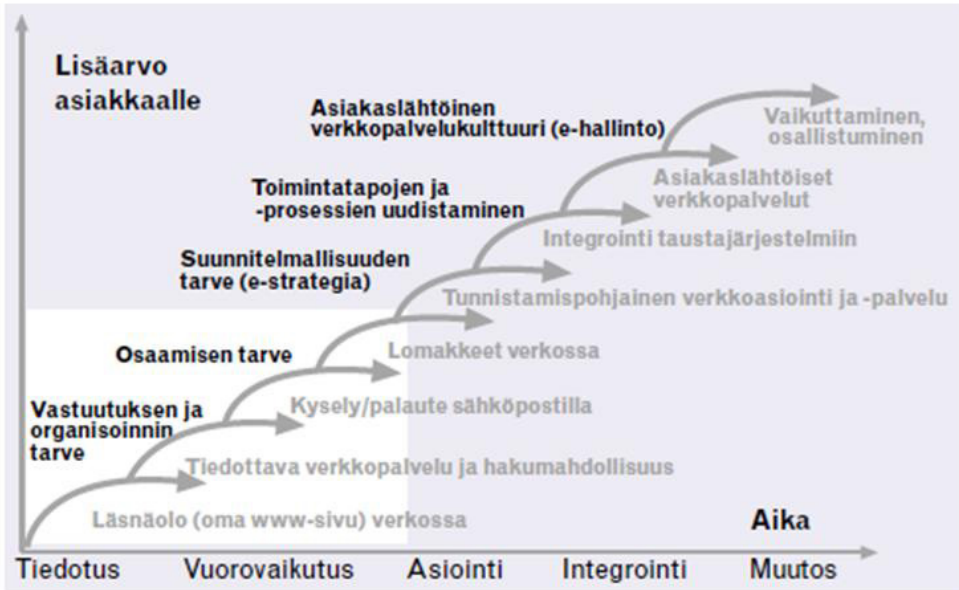
## SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Sähköisten palveluiden kehittäminen on ollut ajankohtainen asia vuosituhaten vaihteesta asti. Mikäli julkishallinnon sähköisten palveluiden nykytilaa peilataan 2000-luvun alussa annettuihin suosituksiin ja tavoitteisiin, voidaan todeta, että kuntaorganisaatioissa kehitys ei ole juurikaan mennyt eteenpäin. Valtioneuvosto on jo vuonna 1998 asettanut tavoitteen, että vuoteen 2001 mennessä suurin osa hakemuksista voidaan saattaa vireille verkkojen kautta (Valtioneuvosto 1998). Nyt, yli kymmenen vuotta myöhemmin, tavoitetta ei ole edelleenkään saavutettu kunnissa. Tieto-yhteiskunta-asiain neuvottelukunta (2002) on määritellyt monitasoisen julkisten palvelujen kehittämisvaihemallin toimintaohjelmassaan. Tarkasteltaessa Suomen kuntien sähköisten palveluiden tilannetta mallin kautta, voidaan todeta nykytilan kohdistuvan diagrammin keskivaiheille (kuvi 1).

Katse tulee suunnata seuraavaksi varsinaiseen sähköiseen hallintoon, eli e-hallintoon. E-hallintoon päästään kehittämällä sähköisiä palveluja, mutta myös palvelujen taustalla olevia toimintatapoja ja -prosesseja tulee uudistaa. E-hallinnon keskeisenä piirteenä voidaan pitää asiakaslähtöisiä verkkopalveluita, joiden kehittämisessä on huomioitu asiakaslähtöisyys sekä asiakkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuudet kehittämistyöhön. iKontakt-hankkeessa tehtyjen haastattelujen sekä kyselyn mukaan nämä ovat asioita, jotka ovat kunnissa jääneet vähälle huomiolle sähköisten palveluiden kehitystyössä.

Sisäasiainministeriön Julkisen asioinnin kehittämishankkeessa (JUNA) vuonna 2000 tehdyssä kyselyssä (Sisäasiainministeriö 2002) sekä iKontakt-hankkeessa vuonna 2011 tehdyssä kyselyssä ja haastatteluissa nousi esiin samoja kehittämishaasteita. Sähköisiä palveluita halutaan kehittää sekä määrällisesti että laadullisesti. Kunnat haluavat tarjota enemmän tulostettavia lomakkeita useampiin palvelukokonaisuuksiin liittyen. Jo olemassa olevia sähköisiä palveluita, olivatpa ne sitten tulostettavia tai sähköisesti toimivia lomakkeita tai muita palveluita, halutaan kehittää niin, että pal-

**Kuvio 1.** Julkisten verkkopalvelujen kehittämissivaiheet ja kehittyneisyys (Tietoyhteiskunta-asian neuvottelukunta 2002).



velun käyttäjä voisi viedä asiointiprosessinsa mahdollisimman pitkälle itsenäisesti käyttäen sähköistä palvelukanavaa.

Yksi kuntien keskeisimmistä haasteista on sähköisten palvelukanavien vaikea yhdistettävyyks kunnan muihin tietojärjestelmiin. Kuntaorganisaatioissa on käytössä useita erilaisia järjestelmiä. Uusien sähköisten palveluiden tietoturvallinen ja tehokas yhdistäminen näihin järjestelmiin on haastavaa. Järjestelmien kehittäminen on vahvasti toimittajavetoista, ja pienet muutokset, ongelmat tai puutteet tarkoittavat usein suurta hintalappua. Avoimien rajapintojen puuttuminen järjestelmistä aiheuttaa paljon turhia ongelmia järjestelmien käytössä ja toimintojen kehittämisessä. Jatkossa rajapintojen avoimuus tulee olemaan keskeinen ominaisuus erilaisissa järjestelmissä. Kunnissa on käytössä eri ohjelmistotoimittajien ratkaisuja, ja tiedon välittäminen järjestelmien ja sitä kautta myös eri hallintoalueiden välillä aiheuttaa ongelmia. Tehokkainta olisi, ettei tuotettua tietoa tarvitsisi kopioida tai siirtää järjestelmästä toiseen vaan yhteen paikkaan tallennettu tieto olisi hyödynnettävissä koko organisaatiossa kaikkien sitä tarvitsevien tahojen kesken.

Kunnat toivovat ja odottavat etenkin sähköisten palveluiden alustaa, johon voidaan rakentaa omia palveluita. Edelläkävijöinä palvelualustojen käyttöönotossa ovat Oulu OmaOulu-palvelunsa ja Lahti Fenix-hankkeensa kanssa (ks. esim. OmaOulu 2013 ja Palvelutarjotin 2013). Palvelualustan lisäksi kunnissa kaivataan valtakunnallisia ratkaisuja sähköisten palveluiden kehittämiseen ja tarjontaan. Koko maan kattavat järjestelmäratkaisut nähdään jopa niin tärkeinä, että pienimuotoisemmista ratkaisuista saatavat hyödyt kyseenalaistetaan.

Sähköisten palveluiden kehittämiseen ja ICT-ratkaisujen toteutukseen tukea lupaa Kuntien Tiera Oy. Tieran tavoitteena on ”mahdollistaa kuntapalveluiden ja toimintamallien uudistaminen, tehden verkostomaisesti yhteistyötä kuntien sekä muiden julkisten ja kaupallisten toimijoiden kanssa”. (Kuntien Tiera Oy 2013.) Ongelmana kuitenkin on, etteivät kaikki kunnat halua liittyä Tieraan. Miten sitten Tieraan kuulumattomat kunnat voivat jatkossa kehittää tietohallintoaan, tietojärjestelmiään ja sähköisiä palvelujaan?

Kuntien sähköisiä palvelukokonaisuuksia voidaan laajentaa käyttäen valtion tuottamia erilaisia sähköisiä palveluita ja alustoja. Valtiovarainministeriön SADe-ohjelman (2013), eli sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelman, hankkeista on luvassa ja osittain jo toteutettuna sähköisiä palveluita, kuten esimerkiksi Ota kantaa -palvelu (ks. Otakantaa.fi 2013). Suomi.fi-portaalista löytyy esimerkiksi kansalaisen asiointitili. Maksuton asiointitili toimii viranomaisten viestien ja asiakirjojen sähköisenä toimitusosoitteena. Asiointitiliä käyttävä voi tallentaa tilille tulleet asiakirjat omalle tietokoneelleen tai säilyttää niitä asiointitilillään. Valtiokonttori vastaa palvelusta, sen tietoturvasuudesta ja lainmukaisuudesta. (Suomi.fi-portaali 2013.) SADe-ohjelmassa valmistellaan osallistumisympäristön ja asiointitilin yhdistämistä sekä VETUMA-tunnistautumisen lisäämistä molempiin. Myös SADe-ohjelman sosiaali- ja terveystietopalvelukokonaisuudessa tullaan hyödyntämään asiointitiliä, mikäli asiointitili soveltuu tarpeeseen. SADe-ohjelma lupaa siis monipuolisia, keskenään yhteensopivia valmiita ratkaisuja, joita myös kunnat voivat palvelutuotannossaan hyödyntää. Kuntien kannattaakin seurata tiiviisti SADe-ohjelman tuloksia ja mahdollisuuksien mukaan myös osallistua kehittämistyöhön. (Ks. SADe-ohjelma 2013.)

Palveluprosessien lisäksi kunnat haluavat kehittää tunnistautumismahdollisuutta käyttäen esimerkiksi julkishallinnon yhteistä verkkotunnistautumisen ja -maksamisen palvelua, Vetumaa. Useat kuntien palvelut, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveystietopalvelut, ovat luonteeltaan korkeaa tietosuojaa vaativia. Näitä palveluita sähköistettäessä tietoturva ja käyttäjän tunnistautuminen ovat keskeisiä asioita palvelun toimivuuden ja luotettavuuden kannalta.

Syyt, miksi palveluiden sähköistämisen prosesseihin ei lähdetä, vaihtelevat kunnittain, mutta joukosta on silti mahdollista hahmottaa yhteneväisyyksiä. Kuntien sähköisiä palveluita kehitetään käyttäjämäärien ja kunnan resurssien mukaisesti. Esimerkiksi Etelä-Suomessa päivähoitoon liittyvät sähköiset palvelut voivat olla kehityksen kärjessä, koska palveluiden käyttäjämäärät ovat suuria. Pohjois-Suomessa taas väestö on iäkkäämpää, ja näin ollen ei nähdä tarvetta kehittää palvelua hyvin pientä käyttäjäryhmää varten. Usein sähköisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto on toimittaja- ja tuotevetoista.

On myös tilanteita, jolloin palvelun sähköistäminen olisi hyvin monimutkaista tai jopa mahdotonta. Osa palveluista vaatii asiakkaalta tai kuntalaiselta henkilökohtaista käyntiä viranomaisen luona. Sähköistämällä ei tällaisessa tapauksessa saavutettaisi niin suurta hyötyä, että resurssija vaativaan sähköistämisen prosessiin kannattaisi käyttää.

Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta on vuonna 2002 julkaistussa toimintaohjelmassaan todennut, että vuorovaikutteisten verkkopalveluiden kehitystyöhön

arvioidaan kuluvan ainakin 5–10 vuotta. Tilanne kuntaorganisaatioissa on vuonna 2011–2012 edelleen sama kuin toimintaohjelman julkaisemisen aikaan. Verohallinto ja Kela ovat saavuttaneet tavoitteen rakentamalla laajoja sähköisiä palvelukokonaisuuksia, joiden avulla asiakas voi parhaimmillaan viedä asiointiprosessinsa alusta loppuun saakka itsenäisesti ja pelkästään sähköistä palvelua käyttämällä (ks. Verohallinto 2013 ja Kela 2013).

iKontakt-hankkeessa tehdyssä sähköisten palveluiden kartoituksessa kävi ilmi, että etenkin Etelä-Suomessa on perustettu usean kunnan kattavia kunta- ja muita palveluyhtymiä. Tällainen yhteistyömalli lisääntyy kuntien yhteistyötä myös muiden toimijoiden kanssa sekä helpottaa kuntien resursointia. Jokseenkin yllättäen näiden palveluyhtymien johdosta kuntien sähköiset palvelut olivat samalla kehitys- ja kypsyystasolla kuin muillakin, palveluyhtymiin kuulumattomilla kunnilla. Yhteistyön tarjoamia mahdollisuuksia ei siis ole ainakaan vielä täysin hyödynnetty. Erilaiset kuntien väliset palveluyhtymät ja palveluliikelaitokset ovat kuitenkin askel kohti kehittyneempiä sähköisiä palveluita. Esimerkiksi päivähoitopaikkaa voi useissa kunnissa hakea jo sähköisesti.

iKontakt-hankkeessa tehtyyn kyselyyn vastanneiden mukaan kuntien sähköiset palvelut on suunnattu enimmäkseen kuntalaisille, kunnan työntekijöille ja matkailijoille. Vähiten sähköisiä kuntapalveluita suunnataan viranomaistahoille. Kuntahaastatteluista ja valtakunnallisesta kyselystä kävi ilmi kuntien haluavan, että heidän tarjoamia sähköisiä palveluita käytetään aktiivisesti. Tarjoamalla sähköisiä palvelukanavia pyritään myös itsepalvelun määrän kasvamiseen sekä virastokäyntien vähenemiseen. Kuitenkaan sähköisiä palveluita ei markkinoida potentiaalisille käyttäjille. Sähköisten palveluiden tai lomakkeiden ”mainostaminen” on yllättävän vähäistä. Vain osassa kuntien verkkosivustoja on pikalinkki sähköisiin palveluihin ja/tai lomakkeisiin. Myös sähköisiin palveluihin liittyvän käyttäjäpalautteen kerääminen on harvinaista.

Palveluiden riittävän kattava markkinointi ei ole haasteellista pelkästään kunnissa vaan myös valtion tasolla. Keväällä 2012 Kemissä järjestetyn Kuntien sähköisen asiointin kehittämispäivän aikana kävi ilmi, että esimerkiksi Kansalaisen asiointitili, jonka rakentaminen on ollut valtiolle suuri investointi, on markkinoinnin suhteen jäänyt erittäin heikolle tasolle (ks. iKontakt 2013).

Sähköiset palvelut koetaan kunnissa tarpeellisiksi ja niitä halutaan kehittää. Sähköisten palveluiden markkinoinnin puute johtaa kuitenkin palveluiden vähäiseen käyttöön. Koska palveluiden käyttö ei ole aktiivista, voi palveluiden kehittäminen olla hidasta ja rahoitustarve vaikeasti perusteltavissa päättäjille. Sähköisten palveluiden saavutettavuutta ja löydettävyyttä voitaisiin parantaa jo yhden linkin (esim. Sähköinen asiointi) lisäämisellä verkkosivustoille. Tämä kasvattaisi palveluiden käyttöastetta, joka puolestaan johtaisi suurempaan kehitystarpeeseen.

## LÄHTEET

- iKontakt 2013. Kuntien sähköisen asioinnin kehittämispäivä Kemissä 31.5.2012. Osoitteessa: <https://sites.google.com/site/kuntatietohallinto/sa-kehittamisaiva>. Luettu 11.2.2013.
- Kela 2013. Asioi verkossa -sivusto. Kansaneläkelaitos 2012. Osoitteessa: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308125033HP?OpenDocument>. Luettu 11.2.2013.
- Kuntien Tiera Oy 2013. Osoitteessa: <http://www.tiera.fi/>. Luettu 11.2.2013.
- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- OmaOulu 2013. Oulun kaupungin sähköinen asiointi. 2007-2013 Oulun kaupunki. Osoitteessa: [www.omaoulu.fi](http://www.omaoulu.fi). Luettu 11.2.2013.
- Otakantaa.fi 2013. Osallistumisympäristö-verkkopalvelu. Oikeusministeriö. Osoitteessa: [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi). Luettu 30.1.2013.
- Palvelutarjotin 2013. Sähköinen asiointipalvelu: Lahti, Heinola, Hollola, Hämeenkoski, Nastola ja Orimattila. Osoitteessa: <http://www.palvelutarjotin.fi/PSCWeb/psc>. Luettu 11.2.2013.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Sisäasiainministeriö 2002. Juna vislas jo pois! Juna-hankkeen matkaraportti 1.9.1999-31.12.2001. Julkisen verkkoasiointin kehittämishanke. Sisäasiainministeriön julkaisusarja 3/2002. Osoitteessa: [http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/F8834286D8FACF17C2256B8100393B9A/\\$file/juna\\_loppuraportti.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/F8834286D8FACF17C2256B8100393B9A/$file/juna_loppuraportti.pdf). Luettu 30.1.2013.
- Suomi.fi-portaali 2013. Kansalaisille tarkoitettujen julkishallinnon verkkopalveluiden yhteinen osoite. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: [www.suomi.fi](http://www.suomi.fi). Luettu 11.2.2013.
- Tietoyhteiskunta-asian neuvottelukunta 2002. Kohti hallittua murrosta - julkiset palvelut uudella vuosituhanalla 2002-2003. Julkisen hallinnon sähköisen asiointin toimintaohjelma 2002 - 2003.
- Valtioneuvosto 1998. Valtioneuvoston periaatepäätös 5.2.1998 sähköisestä asioinnista, palvelujen kehittämisestä ja tiedonkeruun vähentämisestä. Helsinki.
- Valtioneuvosto 2011. Julkisten palveluiden laatubarometri ja verkkopalvelut 2011. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20111024Julkis/Julisten\\_palvelujenlaatubarometri\\_verkkopalvelut2011.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20111024Julkis/Julisten_palvelujenlaatubarometri_verkkopalvelut2011.pdf). Luettu 1.2.2012.
- Verohallinto 2013. Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut. Osoitteessa: [http://www.vero.fi/fi-FI/Asioi\\_verkossa](http://www.vero.fi/fi-FI/Asioi_verkossa). Luettu 11.2.2013.



# Kuntien verkkosivustojen ja sähköisten palveluiden kartoitus

iKontakt-hankkeen aikana kuntien verkkosivustoille tehtiin erilaisia vertailevia tutkimuksia ja kartoituksia. Osa tutkimuksista kohdistui vain Lapin kuntiin, mutta esimerkiksi sähköisten palveluiden kartoitustutkimus kattaa kaikki Suomen 366 kuntaa. Kuntien verkkosivuilta muun muassa etsittiin sähköisiä kunnallispalveluita, kartoitettiin sähköisten palveluiden kehitysasetta sekä arvioitiin verkkosivustoja valtiovarainministeriön (2012) kehittämän laatukriteeristön mukaisesti.

Yleisellä tasolla voidaan todeta, että sähköisten palveluiden suhteen tilanne on kohtalainen. Erilaisia hakemus- ja ilmoituslomakkeita on sähköistetty kunnan verkkosivuilta ladattaviksi ja tulostettaviksi lomakkeiksi. Tulostettavat lomakkeet on tallennettu sellaiseen muotoon, että ne saa avattua yleisimmin käytössä olevilla ohjelmistoilla, kuten Wordilla tai ilmaisella Adobe Readerilla, eli mitään erikoisohjelmia ei tarvita. Vaikka kunnissa olisi jossain määrin käytössä avoimen lähdekoodin ohjelmistoja tai järjestelmiä, ei kuntalaisille tarjottavia lomakkeita ole missään kunnassa tallennettu avoimen lähdekoodin odt-tiedostomuotoon.

Osassa kuntia on käytössä vuorovaikutteisempiakin sähköisiä asiointikanavia. Verkkokirjastot ovat olleet käytössä jo vuosia. Uusia sähköisiä asiointipalveluja näyttää olevan etenkin sosiaali- ja terveystietopalveluiden sekä opetuspalveluiden piirissä.

## SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TILANNE

iKontakt-hankkeessa toteutettiin vuoden 2011 aikana kartoitus, joka kohdistui etenkin kuntien sähköisiin palveluihin. Kuntien verkkosivustoilta etsittiin erilaisia sähköisiä palveluja. Sähköisten palveluiden kartoituksessa oli mukana kaikki Suomen 366 kuntaa.

Vuonna 2001 tehdystä Suomen kuntien verkkosivustojen laadullisesta vertailusta käy ilmi, että jo reilut kymmenen vuotta sitten kunnat ovat olleet kiitettävästi läsnä verkossa. Vuoden 2001 vertailun aikana kuntia oli lähes sata enemmän, ja vain 11 kunnalla ei tuolloin ollut verkkosivustoa. (Ruusula 2001.) Vuonna 2011 kaikilla Suomen kunnilla oli omat verkkosivustonsa, toisilla hyvinkin kehittyneet ja palvelevat ja toisilla taas alkeellisemmat, enemmän tietosisältöön keskittyvät.

Informatiivinen verkkosivusto luokitellaan sähköiseksi palveluksi. Usein pelkkä staattinen verkkosivusto ei kuitenkaan palvele asiakasta erityisen laajasti. Palvelu jää

pintapuoliseksi ja lähinnä informoivaksi. Mikäli asiakas tulostaa hakemus- ja muita lomakkeita verkkosivustolta, voidaan puhua jo asteen kehittyneemmästä sähköisestä palvelusta. Edelleen kehittyneempiä ovat sähköiset lomakkeet, jotka voidaan myös toimittaa sähköisesti, sekä erilaiset suuremmat järjestelmät, kuten esimerkiksi koulujen Wilma-järjestelmä.

Lähes kaikki kunnat tarjoavat verkkosivustoillaan jonkinlaisia sähköisiä palveluja, olivatpa ne sitten tulostettavia lomakkeita tai kehittyneempiä palveluja, kuten esimerkiksi verkkokirjastoja tai sähköisesti toimitettavia hakemuslomakkeita. Vain kolme kuntaa kaikista Suomen kunnista ei tarjonnut kartoituksen tekemisen aikaan tavalista verkkosivustoa lukuun ottamatta minkäänlaisia sähköisiä palveluja, tai niitä ei verkkosivustolta löytynyt. Kartoituksen tulosta voidaankin näin ollen pitää positiivisena, vaikka myös kehittämistä kaipaavia asioita löytyi paljon.

iKontakt-hankkeessa mukana olevissa kunnissa (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) tilanne on vähintäänkin kohtuullinen. Kaikki kuusi iKontakt-kuntaa tarjoavat verkkosivustoillaan sekä tulostettavia lomakkeita että kehittyneempiä sähköisiä palveluja. Kuudesta kunnasta viisi käyttää myös sosiaalista mediaa.

Palvelutietojen ryhmittely vaihteli kunnittain. Näin ollen voidaankin todeta, että JHS 145 -suositusten noudattamisessa on kunnilla vielä parannettavaa. Toisaalta on myös muistettava, että JHS-suositukset ovat nimenomaan suosituksia, joita voidaan soveltaa kunnan omiin käyttötarpeisiin. (Ks. JHS 145 kansilehti 2004.)

## TULOSTETTAVAT LOMAKKEET

Suurin osa Suomen kunnista tarjoaa verkkosivuillaan erilaisia tulostettavia hakemus- ja muita lomakkeita eri palveluryhmiin liittyen. Yleisimmin käytössä ovat pdf- sekä doc-lomakkeet, eli yleensä lisensoiduilla ohjelmilla tehtyt lomakkeet, jotka kuitenkin voi avata myös avoimen lähdekoodin ohjelmistoilla tai muilla ilmaisohjelmistoilla. Osa lomakkeista oli niin sanottuja aktiivisia lomakkeita, jotka asiakas pystyy täyttämään tietokoneella. Näiden osuutta ei kuitenkaan kartoituksessa otettu erikseen huomioon, koska lopputulos on joka tapauksessa se, että lomake on tulostettava ja toimitettava kunnan käsiteltäväksi paperimuodossa. Yksikään kunta ei tarjonnut tulostettavia lomakkeita avoimen lähdekoodin ja yleisesti yksityiskäytössä olevan

**Taulukko 1.** Tulostettavien lomakkeiden tiedostoformaattit kunnissa.

	Kuntia (kpl)	PDF (kpl)	RTF (kpl)	DOC (kpl)	XLS (kpl)
Kyselyssä mukana olleet kunnat	140	122	12	76	10
Muut kunnat	196	173	12	88	25
Lapin kunnat	21	19	2	12	1
Kaikki kunnat	336	295	24	164	35

OpenOffice-ohjelman odt-tiedostomuodossa, vaikka osassa kunnista ohjelmisto on käytössä ja sitä jopa mainostettiin kunnan verkkosivustolla. Myös kuntakohtaisissa haastatteluissa kävi ilmi, että kuntalaiset käyttävät OpenOffice-ohjelmistoa kotiko-neillaan sen maksuttomuudesta johtuen.

## eLOMAKKEET

eLomakkeella tarkoitetaan tämän kartoituksen yhteydessä mitä tahansa tulostettavaa lomaketta kehittyneempää sähköistä palvelua, kuten verkkokirjastoa, sähköisesti toimitettavaa päivähoitohakemusta, sähköistä vesimittarilukeman ilmoitusta tai sähköistä liikuntapaikkojen varausjärjestelmää, eli palvelua, jonka avulla asiakas voi viedä asiointiprosessiaan sähköisesti eteenpäin mahdollisimman pitkälle. Ryhmä sisältää siis sekä tunnistautumisen vaativat että ilman tunnistautumista toimivat palvelut.

**Taulukko 2.** Kuntien sähköiset palvelut.

	Kuntia (kpl)	eLomake (kpl)	Tulostettava lomake (kpl)	Ei mitään (kpl)
Kyselyssä mukana olleet	140	136	133	1
Muut	196	186	187	2
Lapin kunnat	21	21	21	0
Kaikki	336	322	320	3

Kehittyneemmät sähköiset palvelut löytyvät poikkeuksetta kirjastopalveluista. Jopa kunnat, jotka eivät tarjonneet tulostettavia lomakkeita, ovat ottaneet käyttöönsä verkkokirjaston, jossa asiakas voi muun muassa tehdä aineistohakuja ja uusia lainoja. Yleisimmin verkkokirjastot on toteutettu Web-Origo- tai PallasPro-kirjastojärjestelmillä, jotka molemmat ovat lisensoituja järjestelmiä. Avoimen lähdekoodin työkaluilla toteutettu kirjastojärjestelmä löytyy ainakin Kemistä Lasmakki-alue-tokannan muodossa. Verkkokirjastojen lisäksi kunnissa on otettu käyttöön myös kirjaston asiakaspäätteiden sähköisiä varausjärjestelmiä (yleisimmin eBooking-järjestelmä). Näin ollen voidaankin sanoa, että kirjastopalvelut ovat sähköisten palveluiden suhteen edelläkävijöitä. Kirjastojen pienet resurssit huomioiden tämä tulos on jossain määrin yllättävä. Mutta kirjastopalveluiden suuret käyttäjämäärät selittänevät tarpeen sähköisille kirjastopalveluille.

Kirjastopalveluiden lisäksi kehittyneempiä sähköisiä palveluja löytyi myös muista kulttuuri- ja koulutuspalveluista. Kansalaisopistojen kurssi-ilmoittautuminen on selkeästi toinen hyvin laajalti käytössä oleva sähköinen kuntapalvelu. Useimmiten palvelu on toteutettu HelleWi-järjestelmällä. Järjestelmän kautta kuntalaiset voivat selata opiston kurssitarjontaa ja ilmoittautua haluamilleen kursseille. Usein myös kurssimaksut voi maksaa verkkopankin kautta.

Myös päivähoito- ja esiopetushakemukset sekä kouluun ilmoittautumislomake löytyvät useasta kunnasta tulostettavan lomakkeen lisäksi myös sähköisesti täytettävänä ja toimitettavana e-lomakkeena. Tunnistautumisen suhteen kunnissa on erilaisia käytäntöjä. Esimerkiksi Tornion kaupunki vaatii asiakkaan tunnistautumista päivähoitohakemusta täytettäessä, kun taas Rovaniemen kaupungin sähköinen päivähoitohakemus toimii ilman tunnistautumista. Kouluun liittyen useassa kunnassa on myös käytössä Wilma-järjestelmä, joka tukee koulun ja kodin yhteistyötä. Osa kouluun ilmoittautumisista tapahtuu Wilma-järjestelmän kautta.

**Kuvio 1.** Tapausesimerkinä vesimittarin lukeman ilmoittaminen KulutusWeb-palvelussa.

**Kulutus-Web -palvelu on käytössä useissa kunnissa. Palvelun kautta kuntalainen voi ilmoittaa vesimittarilukemansa kunnalle sähköisen järjestelmän kautta. Palvelu on riittävän helppokäyttöinen ja selkeästi ohjeistettu. Kirjautuminen palveluun tapahtuu yksilöllisellä mittarinumerolla ja [paikalla], joten erillisiä tunnuksia ei tarvita. Palvelu parantaa asiakkaan ymmärrystä omasta vedenkäytöstään. Lisäarvo syntyy asiakkaalle ajattomasta ja paikattomasta asiointitapahtumasta sekä ilmoitettujen mittarilukemien historiatiedoista, joita palvelu näyttää graafisesti. Palvelu auttaa asiakasta seuraamaan ja ennakoimaan kulutusta ja kustannuksia huomattavasti paremmin, kuin esimerkiksi mittarilukemien omaehtoinen seuraaminen. Lisäksi tiedonsiirto kuntalaiselta viranomaiselle on paljon nopeampaa ja edullisempaa kuin mittarilukeman ilmoittaminen postitse.**

Terveyspalvelujen puolelta sähköisenä palveluna oli usein terveystieteiden keskuksen, laboratorion ja/tai hammashoidon ajanvarausjärjestelmä. Käyttöön otetut mobiilipalvelut liittyivät myös useimmiten terveyspalveluiden ajanvaraukseen. Terveyspalveluiden mobiilipalveluja käytössä on esimerkiksi Vantaalla ja Kuopiossa.

Kirjastopalveluiden lisäksi päivähoito- ja opetuspalvelut sekä terveyspalvelut ovat palveluryhmiä, joilla on suurehko käyttäjämäärät. Tämä selittää osaltaan tarpeen sähköiselle palvelulle. Edellä mainittujen lisäksi myös seuraavia e-lomakkeita löytyi useiden kuntien verkkosivustoilta: asuntohakemus, julkisten tilojen varausjärjestelmä, liikuntapaikkojen käyttövuorohakemus/varausjärjestelmä (yleensä WebTimmi), venepaikan varaus ja vesimittarilukeman ilmoitus (yleensä KulutusWeb).

## KATSAUS LAPIN KUNTIEN TILANTEESEEN

Lapin 21 kuntaa olivat sähköisten palveluiden kartoituksessa erityisen mielenkiinnon kohteena. Lapin kunnat pärjäävät erittäin hyvin valtakunnallisessa vertailussa. La-

pissa tilanne on itse asiassa parempi kuin valtakunnassa keskimäärin. Kaikki Lapin kunnat tarjosivat sähköisiä palveluja sekä tulostettavien lomakkeiden että kehittyneempien asiointipalvelujen muodossa. Tämän lisäksi ainakin puolet Lapin kunnista on myös löytänyt sosiaalisen median ja käyttää sitä palvelujensa tukena.

**Taulukko 3.** Kuntien sähköiset palvelut: Lapin kunnat versus kaikki Suomen kunnat.

	Kuntia	eLomake	Tulostettava lomake	Ei mitään
Lapin kunnat	21 kpl	100,00 %	100,00 %	0,00 %
Kaikki kunnat	336 kpl	96,13 %	95,54 %	0,89 %

Kirjasto- ja kulttuuripalvelut ovat Lapin läänissä, kuten muuallakin Suomessa, selvästi palvelujen sähköistämisen kärkeä. Samat palvelut ovat myös ensimmäisenä löytäneet tiensä sosiaalisen median pariin. Usean kunnan kirjastolla, kansalaisopistolla ja/tai kulttuuripalveluilla on omat sivunsa Facebookissa. Löytyypä muutamalta palvelulta blogeja ja Twitter-tilejäkin. Sosiaalisen median käyttäminen kuntapalvelujen viestintäkanavana on uudehko asia, joka näyttää käyvän läpi samantyyppisen kehityskaaren kuin sähköiset palvelut.

Lapin kuntien sähköisistä palveluista löytyi myös sähköisiä sosiaali- ja terveystalvueluita. Laboratorion sähköinen ajanvarauspalvelu on melko uusi tulokas, samoin kuin sähköinen päivähoito- ja toimeentulotukihakemus.

Tulostettavat lomakkeet ovat Lapin kunnissa yleisimmin pdf-tiedostoformaattissa (yli 95 prosenttia). Vaikka Lapin kunnissa on käytössä erilaisia avoimen lähdekoodin ohjelmistoja ja järjestelmiä, ei tulostettavia lomakkeita ole saatavilla OpenOffice-ohjelman odt-tiedostoformaattilla. Avoimen lähdekoodin työkaluja on muuten rohkeasti lähdetty käyttämään Lapissa. Kemin kaupungissa on laajasti käytössä OpenOffice-ohjelmistopaketti, ja aluetietokanta Lasmakki on toteutettu avoimen lähdekoodin työkaluilla. Savukosken kunnan verkkosivusto on tehty avoimen lähdekoodin Joomla!-sisällönhallintajärjestelmällä.

## HYVÄT KÄYTÄNNÖT - BEST PRACTICES

Suomen kuntien verkkosivustokartoituksen perusteella voidaan nostaa esiin muutama kunta, joissa tilanne sähköisten palveluiden suhteen on hyvä ja joita voidaankin pitää sähköisiin palveluihin liittyvien hyvien käytäntöjen esimerkkikuntina. Luonnollisesti suurimmissa kaupungeissa, kuten Helsingissä ja Turussa, on käytössä hyvät ja laajat sähköiset palvelukanavat. Pienten ja keskisuurten kuntien näkökulmasta katsottuna yhtä laajamittaisten sähköisten palveluiden tuottaminen ja/tai käyttöönotto ei kuitenkaan ole resurssipulasta johtuen mahdollista.

Hyvien käytäntöjen esimerkkikunniksi valitut Kuopio, Kuusamo ja Varkaus erottuvat positiivisesti suuresta joukosta laajojen sähköisten palvelukokonaisuuksiensa

vuoksi. Palvelut ovat helposti löydettävissä, ja osa kunnista tarjoaa myös mobiilipalveluita.

## **Kuopio**

Kuopio on Suomen yhdeksänneksi suurin kaupunki, jossa on lähes 97 000 asukasta. Sähköisten kunnallispalveluiden suhteen Kuopiota voidaan pitää hyvänä esimerkkinä. Kuopion verkkosivujen ([www.kuopio.fi](http://www.kuopio.fi)) kautta kuntalainen voi hyödyntää erilaisia kunnan tarjoamia palveluita verkkoasioinnin avulla.

Kaikki Kuopion tarjoamat sähköiset palvelut on keskitetty verkkosivuilla Verkkoasiointi-linkin alle. Sähköiset palvelut on linkitetty myös varsinaisten palvelukokonaisuuksien yhteyteen. Näin ollen verkkoasiointimahdollisuus on helppo löytää verkkosivuja selatessa. Verkkoasioinnin kautta kuopiolainen voi jättää erilaisia hakemuksia sekä tehdä varauksia, aloitteita ja tilauksia. Kuopiolainen voi myös jättää palvelupyynnön kaupungille sekä asioida hammashuollossa verkon välityksellä. Kuopion kaupunki tarjoaa kuntalaisille uutisia ja tiedotteita myös sosiaalisen median, kunnan blogien ja videoblogien, välityksellä.

Kuopion kaupunki toimii varmentajana sähköisissä palveluissaan. Tietoliikenne selaimen ja palvelimen välillä suojataan https-protokollaa käyttäen. Osassa Kuopion kaupungin sähköisiä palveluita on käytössä Vetuma-tunnistautuminen eli kansallisen verkkotunnistus- ja maksamispalvelu.

Kuopion kaupungin verkkokirjastossa kuntalainen voi selata aineistokantaa, varata aineistoja sekä uusia lainojaan. Kuopiossa sähköisesti voi myös hakea päivähoitopaikkaa lapselle sekä ilmoittaa lapsensa esiopetukseen, iltapäivätoimintaan ja peruskouluun.

Sähköistä eli eLomaketta käyttämällä kuntalainen voi jättää aloitteen, jonka kirjaamo toimittaa käsiteltäväksi asianomaiselle kunnan viranomaiselle. eLomaketta käyttäen voi myös muun muassa tilata asiakirjoja kaupunginarkistosta, jättää palvelupyynnön Kuopion kaupungin tilakeskuksen hallinnoimissa tiloissa ilmenneistä vioista, varata kaupungin liikuntapaikkoja ja koulu- ja nuorisotiloja sekä jättää vastalauseen pysäköintivirhemaksuun.

Kuopion kaupungin suun terveydenhuollon sähköinen asiointipalvelu mahdollistaa hammashoitoaikojen tarkistamisen, perumisen ja siirtämisen sähköisesti. Myös hammashoidon jonotustiedot ovat nähtävillä internetissä.

Kuopio tarjoaa myös mobiilipalveluita. Hammashoidon asiakkaille lähetetään muistutus tulevasta vastaanottoajasta tekstiviestillä. Kuntalainen voi myös tilata tekstiviestillä lähetettävän varoituksen vaarallisen liukkaista jalankulkukeleistä.

## **Kuusamo**

Itä-Suomessa sijaitsevan Kuusamon väkiluku on noin 16 000. Kuusamo on sähköisten kunnallispalveluiden osalta erinomainen esimerkki keskisuuresta kunnasta, jolla on käytössään laajasti erilaisia sähköisiä palveluita ([www.kuusamo.fi](http://www.kuusamo.fi)).

Kuusamossa Sähköinen palvelukanava -palvelu tarjoaa kunnan asukkaille sähköisen asiointikanavan. Kuusamon kaupunki hallinnoi ja ylläpitää palvelukanavaa, jonka

kautta kunnan asukas voi tehdä kuntalaisaloitteen ja/tai antaa palautetta. Tunnistautumista vaativa palvelukanava mahdollistaa myös kolmansien osapuolten tuottamien aineistojen ja palveluiden käytön. Kuusamon kaupunki suunnittelee palvelun kehittämistä ja laajentamista niin, että kuntalainen voi lähettää kaupungille myös erilaisia hakemuksia palvelukanavan kautta. Tavoitteena on myös muun muassa mahdollistaa käynnistettyjen asiointitapahtumien tilan (esimerkiksi hakemus vastaanotettu, hakemus ratkaistu jne.) seuranta sähköisen palvelukanavan kautta.

Kuusamon terveystalvakuista sähköisenä löytyy hammashoitolan ajanvaraus ja nettihoitaja. Kuusamon verkkosivustolla on sähköisesti toimitettava lomake, jolla kuntalainen voi tiedustella vapaita hammashoitoaikoja. Nettihoitaja puolestaan vastaa yleisluontoisiin kysymyksiin koskien terveyteen liittyviä asioita.

Kuusamossa on käytössä myös mobiilipalveluita. Kuntalainen voi tilata tarvitsemaansa lomakkeita yhteispalvelupisteestä tekstiviestillä, jolloin lomakkeet lähetään postitse. Opetukseen ja koulutukseen liittyviä järjestelmiä on Kuusamossa useampia. Wilma-järjestelmä tukee koulun ja kodin yhteistyötä ja mahdollistaa opiskelijan kurssivalintojen ja opettajan arviointien tekemisen. Opit-nettikoulu on peruskoululaisten verkko-oppimisympäristö. Tämän lisäksi kuntalaisilla on käytettävissä myös Koillis-Suomen Moodle-verkko-oppimisympäristö.

Kuten suurimmassa osassa Suomen kuntia, myös Kuusamossa on käytössä verkko-kirjasto. Verkkokirjastossa asiakas voi lainojen uusimisen ja aineiston selaamisen lisäksi selata ja lainata sähköisiä e-kirjoja. Sähköisten palveluiden tukena Kuusamo käyttää myös sosiaalista mediaa. Esimerkiksi kaupungin Liikuntakeskuksella ja nuorisopalveluilla on omat sivunsa Facebookissa.

## Varkaus

Varkaus on Itä-Suomessa sijaitseva noin 22 000 asukkaan kaupunki. Lapin kunnista Varkautta vastaa väkimäärältään Kemi ja Tornio. Varkauden kaupungissa meneillään oleva eVarkaus-hanke keskittyy kehittämään sähköisen asiointin palveluita eri toimialoille. Palveluiden sähköistämällä kaupunki tähtää kuntalaisten asiointimahdollisuuksien monipuolistamiseen sekä henkilöstön työtapojen tehostamiseen. (Ks. eVarkaus 2013.) Kaikki sähköiset palvelut löytyvät Varkauden kaupungin verkkosivustolta ([www.varkaus.fi](http://www.varkaus.fi)) Sähköinen asiointi -linkin takaa.

Useimmat Varkauden kaupungin sähköisistä asiointipalveluista edellyttävät käyttäjätunnuksia mutteivät välttämättä varsinaista tunnistautumista. Varkaudessa on käytössä useita erilaisia sähköisiä, verkossa toimivia järjestelmiä erilaisiin palvelukonaisuuksiin liittyen. Esimerkiksi eLupa-sovelluksen kautta kuntalainen voi hakea erilaisia katujen ja muiden yleisten alueiden työluoahjeita ja -ehtoja. Julkisten tilojen, kuten liikuntapaikkojen ja kokoustilojen, varaaminen onnistuu kaupungin tilanvarausjärjestelmän kautta. Vesimittarin lukemailmoituksen jättäminen, kaupungin kiinteistöissä ilmenneistä vioista ilmoittaminen sekä karttapalveluun liittyvän palautteen jättäminen onnistuvat kaikki sähköisesti. Varkaudesta löytyy myös rekrytoinnin apuna toimiva sähköinen sijaisrekisteri, jonka kautta kuntalaiset ja muut halukkaat voivat ilmoittautua hakijaksi lyhytaikaisiin sijaisuuksiin.

Kuten muissakin Suomen kunnissa, myös Varkaudessa on otettu käyttöön verkkokirjasto (Web-Origo-järjestelmä). Kirjastosta löytyvät myös yleisömikrot, joita asiakkaat voivat käyttää ilmaiseksi. Varkauden kaupunki tarjoaa yleisömikrojen lisäksi kuntalaisten käyttöön myös langatonta WLAN-verkkoa, joka toimii muun muassa kirjastoissa sekä kouluilla.

Opetukseen ja koulutukseen liittyviä sähköisiä palveluja edustaa työväenopiston sähköinen ilmoittautumisjärjestelmä HelleWi. Tämän lisäksi opetustoimen käytössä ovat Web Valinta ja Web Arviointi. Ensiksi mainittu on suunnattu opiskelijoille opintokortin ja kurssivalintojen tekoon. Jälkimmäinen on puolestaan opettajien työkalu arviointien tekemiseksi. Myös päivähoitopaikan hakeminen onnistuu sähköisesti. Palvelun käyttö vaatii asiakkaalta tunnistautumista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita on Varkaudessa kattavasti. Toimeentulotukea voi hakea sähköisesti täytettävällä ja toimitettavalla lomakkeella. Palvelun käyttö vaatii tunnistautumisen pankkitunnuksilla. Sosiaalitoimi tarjoaa asiakkailleen myös asiointipisteen, jossa hakemuksen voi käydä täyttämässä opastetusti. Terveydenhuollossa hammashuollon ja laboratorion ajanvarauksia pystyy käsittelemään sähköisesti. Varkaudessa aiemmin käytössä olleen, potilaan ja terveydenhuollon väliseen viestintään tarkoitetun Forsante-viestintäjärjestelmän käyttö loppui 30.6.2012, ja sen tilalle on tullut Effican omahoito (eVarkaus 2013).

## LÄHTEET

- eVarkaus 2013. Sähköinen asiointi. Varkauden kaupunki. Osoitteessa: [http://www.varkaus.fi/asiointi\\_ja\\_lomakkeet/sahkoinen\\_asiointi/](http://www.varkaus.fi/asiointi_ja_lomakkeet/sahkoinen_asiointi/). Luettu 12.2.2013.
- JHS 145 kansilehti 2004. JHS 145 Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monta toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa. Muokattu 20.6.2010.
- JHS-suositukset. JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Osoitteessa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs145>. Luettu 12.2.2013.
- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Ruusula, Matti 2001. Palveleeko verkko kuntalaista? Suomen kuntien verkkosivustojen laadullinen vertailu 2001. Julkisen verkkoasioinnin kehittämishanke (JUNA). Helsinki.
- Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4a/2012. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/o4\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/o1\\_julkaisut/o76\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/o4_julkaisut_ja_asiakirjat/o1_julkaisut/o76_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf). Luettu 12.3.2012.



# iKontakt-kuntien verkkosivujen vertaileva tutkimus

Kuntien verkkosivujen vertaileva tutkimusmalli perustuu vastaavaan komparatiiviseen tutkimukseen (Vrabie & Öktem 2011), jossa on kartoitettu ja vertailtu Romanian ja Turkin kuntien verkkosivuja ja niiden sisältöä. Tutkimuksessa keskitytään hyvin konkreettisella tasolla oleviin asioihin, muun muassa kommunikaation ja hyödyllisen sisällön suhteen.

Tutkimuksessa on määritetty viisi osiota, joiden sisältämien kriteerien perusteella verkkosivuja ja niiden sisältöä ja laatua pystytään tutkimaan ja vertailemaan. Osioissa

**Taulukko 1.** Verkkosivustojen vertailevan tutkimuksen vertailutaulukon kuvaukset ja pisteytysohjeet (Vrabie & Öktem 2011).

Arvo	Kuvaus
0	Ei löytynyt verkkosivustolta
1	Löytyi verkkosivustolta
Osion 5 pisteytys	
1	Websivuston käyttöliittymä on erittäin epäammattimainen Websivuston selaaminen on vaikeaa, sivusto on täysin staattinen html-sivusto, tarvitaan vähintään neljä klikkausta, jotta päästään tietyn polun päässä olevaan viimeiseen sivuun (esim. Asuminen > Tontit > Vapaat tontit jne.) Websivusto ei sisällä yleisellä tasolla olevaa tietoa, joka sopii esimerkiksi kunnassa vieraileville (taksin puhelinnumero, hotellit, jne.)
2	Websivuston käyttöliittymä ei ole miellyttävä Websivuston selaaminen on vaikeaa, sivusto on täysin staattinen html-sivusto Websivusto sisältää liian vähän yleisellä tasolla olevaa tietoa, joka sopii esimerkiksi kunnassa vieraileville (taksin puhelinnumero, hotellit, jne.)
3	Websivuston käyttöliittymä on tyydyttävä Websivuston selaaminen on vaikeaa, tietyn palvelun/aiheen sijainti on vaikea hahmottaa valikkorakenteiden vuoksi
4	Websivuston käyttöliittymä on miellyttävä ja rakenteeltaan hyvin jäsennelty Websivuston selaaminen on helppoa, mutta valikkorakenteet ovat puutteellisia tai epäonnistuneita Websivusto sisältää paljon helposti saavutettavissa olevaa tietoa kunnasta
5	Websivuston käyttöliittymä on ammattimainen ja rakenteeltaan hyvin jäsennelty Websivuston selaaminen on helppoa, navigointi on toimii dynaamisesti Websivusto sisältää paljon helposti löydettävissä olevaa tietoa kunnasta

1–4 etsitään kunnan verkkosivustolta tiettyjä keskeisiä sisältö- ja palvelukokonaisuuksia. Osiossa 5 keskitytään enemmän verkkosivuston käytettävyyteen. Osioista annetaan pisteet, joten lopputulosten vertailu on helppoa. Pisteytyksen määräytyminen on esitetty taulukossa 1.

Taulukossa 2 on esitetty kuntien saamat kokonaispisteet osioittain. Parhaimmat pisteet vertailevassa tutkimuksessa saivat Rovaniemen ja Tornion kaupunkien verkkosivustot. Nämä molemmat saivat muun muassa täydet pisteet verkkosivuston läpinäkyvyyttä ja hyödyllistä sisältöä käsittelevistä osioista. Ensimmäisen sijan jakavat kunnat ovat vertailuryhmän suurimmat, joka selittää hyvän tuloksen.

Kaikki kunnat saivat lähes täydet pisteet e-dokumentteja koskevasta osiosta, eli tilanne sähköisten dokumenttien ja lomakkeiden suhteen on hyvä. Vertailuryhmän jokaisen kunnan verkkosivustolta löytyy muun muassa kunnan taloutta ja kunnassa tehtyjä päätöksiä koskevat tiedot. Samoin verkkosivustoilta löytyy mahdollisuus lähettää kunnan johdolle sähköpostia sekä kunnalle aloitteita.

**Taulukko 2.** Pisteytys osioittain iKontakt-kuntien verkkosivujen vertailevassa tutkimuksessa.

Tutkittava elementti	Max. pisteet	Kemi	Kemijärvi	Ranua	Rovaniemi	Tervola	Tornio
1 Läpinäkyvyys	4	3	4	3	4	2	4
2 eDokumentit	5	4	4	4	4	4	4
3 Kommunikaatio	3	2	2	2	2	2	2
4 Hyödyllinen sisältö	6	4	5	2	6	2	6
5 Yleistä	15	13	13	13	13	11	13
Pisteet yhteensä	33	26	28	24	29	21	29

Puutteet, jotka koskivat kaikkia vertailuryhmän kuntia, koskevat eDokumentteja sekä kommunikaatiota. Yhdeltäkään vertailuryhmän kunnan verkkosivustolta ei löytynyt sähköistä asiankäsitteilyn seurantaa (tai sellaisen olemassaolo ei kartoituksessa käynyt ilmi). Samoin jokaiselta tutkitulta verkkosivustolta puuttuu keskustelufoorumi kunnan asukkaille. Osa kunnista mainosti verkkosivuillaan Otakantaa.fi-kansalaisfoorumi, joka on oikeusministeriön ylläpitämä keskustelu- ja verkko-osallistumisen ympäristö. Otakantaa.fi-foorumi on osa valtiovarainministeriön koordinoiman SADe-ohjelman Osallistumisympäristö-hanketta. (Ks. Otakantaa.fi 2013; SADe-ohjelma 2013.)

Pisteytyksessä on huomioitu myös JHS 145 -suositus (JHS 145 kansilehti 2004) ja sen käyttö. Mikään vertailussa olleista kunnista ei täysin noudata JHS 145 -suosituksen mukaista palvelutietojen ryhmittelymallia, joka helpottaisi sivustojen selaamista ja käyttöä.

Vrabie & Öktemin (2011) vertailevassa tutkimusmallissa tutkittavat asiat ovat suurimmaksi osaksi hyvin konkreettisia ja niiden kartoittaminen verkkosivustoilta tapahtuu nopeasti. Vertailevalla tutkimuksella saadaan peruskäsitys verkkosivuston nykytilasta; sisällöstä ja laadusta. Vertailevaa tutkimusmallia voidaankin soveltaa esimerkiksi verkkosivuston kehittämissuunnitelman laatimisessa.

Huonona puolena vertailevassa tutkimusmallissa on sen suppeus ja epätarkkuus. Toisaalta suppeus tarkoittaa nopeaa verkkosivuston nykytilan kartoittamista mutta myös pinnallista ja riittämätöntä tulosta. Osioiden pisteytysohje on myös hyvin kapea-alainen ja osittain myös objektiivinen. Esimerkiksi ”verkkosivuston käyttöliittymä on miellyttävä” on sellaisenaan hyvin moniselitteinen ja tutkijan/käyttäjän näemyksiin ja kokemuksiin sidottu ilmaisu.

Jotta vertailevan tutkimuksen tuloksista saataisiin mahdollisimman tarkka kuva, olisi pisteytysohjeita selkeytettävä huomattavasti. Apuna tässä voitaisiin käyttää esimerkiksi valtiovarainministeriön (2012) julkisten verkkopalveluiden laatukriteeristöä, jossa selitetekstit ja lisätietolinkeistä löytyvät tiedot ovat hyvin kuvaavia.

## LÄHTEET

- JHS 145 kansilehti 2004. JHS 145 Palvelutietojen ryhmittely ja osoitteet asiointia varten monta toimialaa kattavissa julkisen sektorin portaaleissa. Muokattu 20.6.2010. JHS-suositukset. JUHTA – julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. Osoitteessa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs145>. Luettu 12.2.2013.
- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Otakantaa.fi 2013. Osallistumisympäristö-verkkopalvelu. Oikeusministeriö. Osoitteessa: [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi). Luettu 30.1.2013.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4a/2012. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/076\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf). Luettu 12.3.2012.
- Vrabie, Catalin & Öktem, Kemal 2011. Local e-Government. A Comparative Study of Romania and Turkey. Osoitteessa: [https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information\\_systems/egpa/docs/2011/Paper%20-%20Vrabie%20&%20Kemal.pdf](https://www.scss.tcd.ie/disciplines/information_systems/egpa/docs/2011/Paper%20-%20Vrabie%20&%20Kemal.pdf). Luettu 9.8.2011.



# 3 KUNTIEN VERKKOPALVELUIDEN LAATUARVIOINTI

Tässä luvussa esitellään aluksi yleisluontoisesti iKontakt-hankkeessa Lapin kunnille tehdyn verkkopalvelujen laatuarvioinnin työkaluja ja tutkimuskäytäntöjä sekä tehdään lyhyt yhteenveto laatuarvioinnin tuloksista. Tämän jälkeen puolestaan tarkastellaan yksityiskohtaisemmin iKontakt-yhteistyökuntien (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) laatuarvioinnin tuloksia ja luodaan katsaus myös muiden Lapin kuntien tuloksiin.

*Luvun 4 artikkelit pohjautuvat tulosraporttiin, jonka Henri Lukkarila (2012) on kirjoittanut osana työharjoitteluaan iKontakt-hankkeessa, sekä projektiasiantuntija Jenni Lounelan (2012) kirjoittamaan i-Kontakt-hankkeen loppuraporttiin.*



# Laatuarvioinnin työkalut

iKontakt-hankkeessa toteutettu verkkosivustojen laatuarviointi suoritettiin valtiovarainministeriön (2012) luoman Verkkopalvelujen laatuksiteeristön perusteella. Apuna arvioinnissa käytettiin valmista verkosta löytyvää Verkkopalvelujen arviointityökalua (2012). Loppuvuodesta 2012 arviointityökalun ylläpidon jatko oli epävarmaa työkalun toimittajan IP Networksin mentyä konkurssiin, mutta vuoden 2013 alun tiedon mukaan toiminta on siirtynyt Turun Tietokeskuksen Ratkaisutalo Oy:lle, joten työkalun ylläpito jatkuu entiseen tapaan (Verkkopalvelujen arviointityökalu 2013).

Yleisesti ottaen verkkopalvelu voi mahdollistaa tietojen etsinnän ja tarkistamisen, sähköisen asioinnin sekä osallistumisen asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Verkkopalvelujen laatuksiteeristö vastaa tarpeeseen tarjota julkisten verkkopalveluiden kehittämiseen ja arviointiin soveltuvia työkaluja. Tavoitteena on julkisten verkkopalveluiden laadun parantaminen ja käyttäjien sekä tuottajien näkökulman huomiointi ja saatavien hyötyjen lisääminen. (Valtiovarainministeriö 2012.)

Laatuksiteeristöä voidaan ajatella listana keskeisistä ominaisuuksista, joita verkkopalveluiden kehittämisessä otetaan huomioon, mutta se ei kuitenkaan ole sitova määräys, suositus tai ohje. Kriteeristöä voidaan käyttää arvioitaessa useita erityyppisiä julkisia verkkopalveluja, kuten kansalaisille ja yrityksille suunnattuja verkkopalveluita tai erityistarkoituksia toteuttavia verkkopalveluita. Laatuksiteeristöä käyttäen voidaan tutkia nimenomaan verkkopalvelun toimivuutta, ei palvelua tarjoavan organisaation toimintaa yleensä. (Valtiovarainministeriö 2012.)

Laatuksiteeristössä (Valtiovarainministeriö 2012) on viisi arviointialuetta:

*Käyttö:* Arviointialue keskittyy verkkopalvelun toimintaan nimenomaan loppukäyttäjän näkökulmasta. Kuntien verkkosivustojen tapauksessa loppukäyttäjänä on useimmiten luonnollisesti kuntalainen tai muu kunnan asiakas, kuten matkailija. Verkkopalvelujen laatuksiteeristössä käyttöön liittyvillä kriteereillä ”pyritään varmistamaan, että verkkopalvelun käyttäminen on kohderyhmälle ylipäänsä mahdollista ja riittävän yksinkertaista ja että se vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeita sekä odotuksia”. Verkkopalvelun käyttöön vaikuttavia asioita ovat esimerkiksi saatavuus, käytön helppous sekä rakenteen ja ilmaisuuden viestinnällisyys.

*Sisältö:* Arviointialue käsittelee verkkopalvelun sisällön olennaisuutta, luotettavuutta, ajankohtaisuutta, ymmärrettävyyttä ja rakenteen selkeyttä sekä vuorovai-  
kutteisuuksia. Myös tämän teeman näkökulmana on käyttäjä. Tarkoituksena on  
varmistaa, että verkkopalvelun sisältö vastaa kohderyhmän tarpeisiin.

*Johtaminen:* Arviointialueen kriteerit käsittelevät verkkopalveluihin ja niiden ke-  
hittämiseen liittyvää johtamista, palvelun strategista suunnittelua sekä palvelutuot-  
annon organisointia organisaatiossa.

*Tuottaminen:* Arviointialue keskittyy verkkopalveluiden toteuttamiseen, kehitys-  
työhön ja ylläpitoon. Keskeisiä laatuksymyksiä ovat esimerkiksi verkkopalvelun  
käyttäjakeskeisyys, toimivuus ja turvallisuus.

*Hyödyt:* Arviointialue käsittelee verkkopalvelun kautta saatavia hyötyjä sekä pal-  
velun käyttäjän että palveluntarjoajankin näkökulmasta.

Arviointialueet koostuvat erilaisista kriteereistä. Kriteerit puolestaan sisältävät muu-  
taman konkretisoivan ominaisuuden, joten tarkasteltavasta asiasta on muodostettu  
selkeä kokonaisuus. Kriteerejä ja ominaisuuksia on selvennetty vielä sanallisella seli-  
tyksellä ja lisätietolinkeillä. Taulukossa 1 on esimerkki arviointialueen sisältämästä  
kriteeri-ominaisuus-kokonaisuudesta.

**Taulukko 1.** Esimerkki Verkkopalvelujen laatuksiteeristön arviointialueiden  
rakenteesta (Valtiovarainministeriö 2012).

Arviointialue	1 Käyttö
Kriteeri	1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti
Ominaisuus	1.1.1 Verkkosoite on ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava.
Selitys	Verkkosoite (URL-osoite) antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Organisaation varsinaisen verkkopalvelun verkkotunnus vastaa mahdollisimman suoraan organisaation nimeä. Esimerkiksi valtiovarainministeriön verkkopalvelu avautuu osoitteesta <a href="http://www.valtiovarainministerio.fi">www.valtiovarainministerio.fi</a> ... [Selitys jatkuu]

Verkkopalvelujen laatuksiteeristöä voidaan hyödyntää hankkeiden eri vaiheissa verkko-  
palvelun rakentamisesta ja vaatimusmäärittelyn kokoamisesta jo olemassa olevan  
palvelun kehittämistavoitteiden asettamiseen. Laatuksiteeristö voi olla pohjalla myös  
ongelmien kartoittamisessa ja ratkaisemisessa sekä osaamisen kartoittamisessa. Ky-  
seessä on siis hyvin monipuolinen työkalu, josta on varmasti hyötyä erilaisissa pro-  
jekteissa, hankkeissa ja selvityksissä.



## KUNTIEN VERKKOSIVUSTOJEN LAATUARVIOINTI

Verkkopalvelujen laatuarviointi tehtiin kaikkiin Lapin kuntiin, mutta se kohdistettiin tarkemmin kuuteen iKontakt-hankkeessa mukana olevaan kuntaan (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio). Arviointi on suoritettu pisteyttämällä erilaisia verkkosivujen ominaisuuksia sekä perustelemalla arvio kirjallisesti. Pisteytysmalli on seuraavanlainen:

- 4 pistettä: asia toteutuu kiitettävästi
- 3 pistettä: asia toteutuu hyvin
- 2 pistettä: asia toteutuu tyydyttävästi
- 1 piste: asia toteutuu heikosti
- 0 pistettä: asia ei toteudu.

Verkkopalvelujen arviointityökalua (2012) käytettäessä on mahdollista vaikuttaa arvioinnin laajuuteen valitsemalla itse tutkittavat kriteerit ja niihin liittyvät ominaisuudet. Verkkopalvelujen laatukriteeristön (Valtiovarainministeriö 2012) viidestä arviointialueesta onkin tässä arvioinnissa tutkittu kolme: *käyttö, sisältö ja hyödyt*.

Laatuarvioinnista on selvästi havaittavissa kaikkien Lapin kuntien kesken yhteisiä piirteitä niin hyvin onnistuneiden kuin heikosti onnistuneidenkin asioiden suhteen. Kiitettävästi ja hyvin toteutuvia asioita ja ominaisuuksia on kunnissa huomattavasti enemmän kuin heikosti tai ei lainkaan toteutuvia asioita, eli tulosta voidaan pitää vähintään rohkaisevana.

Tarkasteltaessa kriteerejä ja ominaisuuksia, jotka on tutkittu kaikista Lapin kunnista laatuarvioinnin aikana, voidaan kunnat laittaa paremmuusjärjestykseen saatujen kokonaispisteiden perusteella. Kärkikymmenikköön sijoittuu vaihtelevasti sekä läänin suurimpia kaupunkeja että pienimpiä kuntia. Tutkittujen ominaisuuksien to-



**Kuvio 1.** Lapin kuntien verkkopalvelujen laatuarvioinnin tuloksia.

teutuminen eri kuntien välillä on hyvin samantyyppistä. Kuntien verkkopalvelujen vahvuudet ja heikkoudet noudattavat hyvin pitkälti yleistä linjaa, joka on havaittavissa laatuarvioinnin tuloksista.

Lapin kuntien laatuarvioinnin parhaimmaksi yltää läänin suurin kunta Rovaniemi. Asiat, jotka muissa kunnissa toteutuvat heikosti, ovat Rovaniemellä vähintään tyydyttävällä tasolla. Pääosin arvioidut kriteerit ja ominaisuudet toteutuvat Rovaniemen verkkopalvelussa kiitettävästi.

Laatuarvioinnin toiselle sijalle nousee ehkä yllättäen alle 2000 asukkaan Enontekiö. Enontekiön verkkosivuston arvioidut kriteerit ovat kolmea ominaisuutta lukuun ottamatta vähintään tyydyttävällä tasolla.

Heikoimmin Lapin kuntien laatuarvioinnissa menestyy Tervola. Tervolan verkkopalvelussa on puutteita jokaisella arviointikriteeristön kolmella tutkitulla arviointialueella, mutta myös kiitettävästi toteutuneita asioita on useita.

**Taulukko 2.** Yhteenveto iKontakt-kuntien laatuarvioinnin pisteytyksistä arviointialueittain.

Arviointialue	Max. pisteet	Kemi	Kemijärvi	Ranua	Rovaniemi	Tervola	Tornio
Käyttö	184	132	122	139	160	93	142
Sisältö	80	66	57	68	70	53	64
Hyödyt	24	18	14	15	20	10	13
Pisteet yhteensä	288	216	193	222	250	156	219

iKontakt-kuntien (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) välillä laatuarvioinnin tulokset vaihtelevat suurestikin. iKontakt-kuntia tutkittiin laatuarvioinnissa laajemmin kuin muita Lapin kuntia. Parhaimman tuloksen arvioinnista saa Rovaniemi, jonka tulos on paras kaikilla tutkituilla arviointialueilla. iKontakt-kuntien verkkopalvelujen laatuarvioinnin toinen sija jakaantuu jokseenkin tasaisesti Ranuan, Tornion ja Kemin kesken. Näillä kolmella kunnalla verkkopalvelun vahvuudet jakaantuvat pisteytyksen mukaan seuraavasti: Tornio - käyttö, Ranua - sisältö ja Kemi - hyödyt. Heikoimman tuloksen iKontakt-kuntien verkkopalvelujen laatuarvioinnista saa myös Lapin kuntien laatuarvioinnissa viimeiselle sijalle jäänyt Tervola.

## VERKKOSIVUSTOJEN ONGELMIA JA RATKAISUJA

Verkkopalveluiden ominaisuuksia, jotka toteutuvat suurimmassa osassa kuntia kiitettävästi, on useita. Kiitettävästi toteutuvat ominaisuudet sisältyvät käyttöä ja sisältöä koskeviin arviointialueisiin. Kiitettävästi toteutuvat asiat liittyvät esimerkiksi verkkopalvelun löydettävyyteen, saatavuuteen, käyttöön erilaisissa teknisissä ympäristöissä, käytettyihin termeihin ja tekstiin. Laatuarvioinnin mukaan kuntien verkkosivustot löytyvät hyvin erilaisilla hakukoneilla (kriteeristön kohta 1.1.4, ks. Valtiovarainministeriö 2012, 37). Itse verkkosivustoja voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä ja erilaisilla selaimilla, ja verkkopalvelut ovat aina käytettävissä (kriteeristön

kohdat 1.3.1 ja 1.4.1, ks. Valtiovarainministeriö 2012, 39–41). Navigaatiossa ja sivustoilla yleensäkin käytetyt termit ovat kohderyhmälle tuttuja, selkeitä, ymmärrettäviä ja yhteyteen sopivia. Samoin sivustojen tekstit ovat käyttäjälähtöisiä ja selkeitä (kriteeristön kohdat 1.7.2, 1.9.3 ja 2.4.1, ks. Valtiovarainministeriö 2012, 46, 49, 61).

Laatuarvioinnista käy ilmi muutama verkkopalvelun ominaisuus, jossa useilla kunnilla on parannettavaa. Kolmesta tutkitusta arviointialueesta verkkopalvelusta saataviin hyötyihin keskittyvän arviointialueen tulokset ovat selkeästi heikoimmat.

Kuntien verkkosivustojen eri kieliversiot ovat heikosti tai ei lainkaan toteutuvien asioiden listalla (kriteeristön kohta 1.2 ominaisuuksineen). Verkkosivustoista on yleensä olemassa eri kieliversiot, mutta muut kuin suomenkieliset versiot voivat olla typistettyjä versioita suomenkielisestä versiosta. On myös tilanteita, että verkkosivustolla tarjotaan linkit eri kieliversioihin, mutta linkit johtavat aina suomenkieliseen versioon. Verkkopalvelun käyttäminen eri kielillä on kuitenkin asia, joka toteutuu muita Lapin kuntia paremmin nimenomaan kaikissa kuudessa iKontakt-kunnassa.

Verkkosivustojen ja -palveluiden käyttöohjeistus on asia, joka on noussut esiin useassa eri tutkimuksessa ja nyt myös verkkosivustojen laatuarvioinnissa. Vaikuttaa siltä, että kunnille on haasteellista tarjota verkkosivustojen ja -palveluiden käyttäjille kattavaa, tarkoituksenmukaista ja helposti löydettävää ohjeistusta sivuston käyttöä silmällä pitäen. Palvelut eivät liene vielä sillä tasolla, että ne automaattisesti ohjaisivat käyttäjän toimia ja antaisivat opastusta sitä mukaa, kun palvelun käyttö etenee. Jatkossa sähköisten palveluiden monipuolistuessa tulee käytön ohjeistukseen kiinnittää enemmän huomiota.

Palveluntarjonnassa ei voida tuudittautua siihen olettamukseen, että palvelua käyttävät asiakkaat osaisivat käyttää tietotekniikkaa ja etenkin sähköisiä palveluja. Osalle ihmisistä sähköinen asiointi tulee olemaan erittäin haasteellista joko puutteellisten tietoteknisten taitojen tai muutosvastarinnan vuoksi. Myös nuorilla ihmisillä, joilla yleisesti kuvitellaan olevan erinomaiset tietotekniset taidot, käyttökokemus rajoittuu usein erilaisiin sosiaalisen median palveluihin ja peleihin eikä näin ollen ollekaan vastaa sähköisissä asiointipalveluissa tarvittavia tieto- ja taitovaatimuksia.

Sekä laatuarvioinnin että aiemmin tehdyn vertailevan tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että verkkopalveluiden käyttäjien vuorovaikutusmahdollisuudet toisten käyttäjien kanssa ovat heikohkot. Laatuarvioinnin mukaan myös kuntalaisten mahdollisuus vaikuttaa yhteiskunnallisesti kaipaavaa kehittämistä. Tilanne ei ole vallitseva vain iKontakt-kunnissa, vaan sama puute löytyy lähes kaikista Suomen kunnista. Kuntien verkkosivustoilta ei useinkaan löydy keskustelufoorumeita tai muita vastavia kommunikointikanavia. Osa kunnista on kuitenkin ottanut käyttöönsä sosiaalisen median työkaluja, joista Facebook lienee käytetyin. Sosiaalinen media tarjoaa käyttöön valmiita ratkaisuja erilaiseen kommunikointiin ja vuorovaikutukseen. Sosiaalisen median mahdollisuudet eivät kuitenkaan ole ongelmattomia, eivätkä kaikki kuntalaiset edes halua käyttää esimerkiksi Facebookia.

Esimerkiksi Tampereella kuntalaisen osallistumiskanavana toimii verkossa oleva Valma-valmistelufoorumi (2012), jonka kautta vuorovaikutus kuntalaisen ja viranhalijoiden välillä voidaan toteuttaa monipuolisesti. Valma-valmistelufoorumilla kunta-

lainen voi kommentoida valmistelussa olevia asioita, etsiä tietoa, lukea asiakirjoja ja seurata päätöksentekoa helposti.

Myös Otakantaa.fi-palvelu (2013a) tarjoaa ratkaisun kuntalaisen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseen. Palvelun käyttö on ilmaista sekä kunnalle että kuntalaiselle, ja käytön voi aloittaa milloin tahansa. Otakantaa.fi-sivustolla voidaan rakentaa keskustelukanavia, gallupeja ja muita palautteenkeräys- ja osallistumismahdollisuuksia. Otakantaa.fi toteutetaan oikeusministeriön Kansalaisen osallistumisympäristö -hankkeessa, ja se on osa valtiovarainministeriön koordinoimaa Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa (ks. SADe-ohjelma 2013). Palvelu on ollut verkossa jo yli kymmenen vuoden ajan, ja sen uusin toimintatapauudistus nähtiin vuoden 2013 alussa. (Otakantaa.fi 2013b.)

Yksi puute nousi esiin jokaisen iKontakt-kunnan kohdalla. Kyseessä on käyttäjäs-  
tä kerättävä tieto ja tiedon käyttäminen (kriteeristön kohta 1.5.3, ks. Valtiovarainministeriö 2012, 42–43). iKontakt-kuntien sivustoilta ei löydy rekisteriselosteita tai muita vastaavia info-sivuja, joista kävisi ilmi, kerätäänkö sivuston käyttäjistä tietoa. Hyvä puoli tässä mahdollisessa puutteessa on se, että asia on erittäin helposti korjattavissa. Hyvänä esimerkkinä kunnan verkkosivuston rekisteriselosteesta tai info-sivusta toimii Helsingin kaupungin Tietoa Hel.fi -sivustosta (2012) -sivu, josta löytyy sekä sanallinen käytön ohjeistus että tietoa esimerkiksi evästeistä, kävijäseurannasta ja palvelintilastoista.

Suurin osa myös muista verkkopalveluiden laatuarvioinnin perusteella havaituista heikosti tai ei lainkaan toteutuvista ominaisuuksista on kohtalaisen helppo ratkaista. Esimerkiksi verkkopalvelun käytön ohjeistus ja eri kieliversiot on mahdollista toteuttaa ilman suuria järjestelmä- tai muita muutoksia. Keminmaan ja Tornion verkkosivuilta löytyy lyhyet navigointiohjeet, joista muut kunnat voivat ottaa mallia toteuttaessaan verkkopalvelunsa käytön ohjeistusta. Ohjeistukset on syytä pitää tiiviinä, ja mahdollisuuksien mukaan niissä voidaan käyttää kuvia sanallisen ohjeistuksen tukena.

*”Uudessa Otakantaa.fi-palvelussa virkamiehet, kansalaiset ja järjestöt voivat nostaa asioita yhteiseen käsittelyyn luomalla hankkeen. Sen voi rakentaa erilaisista osallistumistavoista, kuten keskusteluista, kyselyistä, suorasta verkkokeskustelusta (chat) tai vaikkapa dokumentin työstöä yhdessä.”*  
(Otakantaa.fi 2013b.)

## LÄHTEET

- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien verkkopalvelujen laatuarviointi. Keväällä 2012 suoritettun laatuarvioinnin tulosraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Otakantaa.fi 2013a. Osallistumisympäristö-verkkopalvelu. Oikeusministeriö. Osoitteessa: [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi). Luettu 30.1.2013.
- Otakantaa.fi 2013b. Tervetuloa Otakantaa.fi-palveluun! Otakantaa.fi-toimituksen tiedote. Osoitteessa: [https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Tervetuloa\\_Otakantaafipalveluun%2825998%29](https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Tervetuloa_Otakantaafipalveluun%2825998%29). Luettu 30.1.2013.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Tietoa Hel.fi -sivustosta 2012. Tietoa sivustosta 2.10.2012. Helsingin kaupunki. Osoitteessa: [http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Helsinki-tietoa+ja+linkkej\\_/Tietoa+Hel.fi+-sivustosta/](http://www.hel.fi/hki/helsinki/fi/Helsinki-tietoa+ja+linkkej_/Tietoa+Hel.fi+-sivustosta/). Luettu 30.1.2013.
- Valma-valmistelufoorumi 2012. Tampereen kaupunki. Osoitteessa: <http://valma.tampere.fi>. Luettu 30.1.2013.
- Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatuksiteeristö – Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisuja 4a/2012. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/076\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf). Luettu 12.3.2012.
- Verkkopalvelujen arviointityökalu 2012. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: [www.arviointityokalu.fi](http://www.arviointityokalu.fi). Luettu 6.2.2012.
- Verkkopalvelujen arviointityökalu 2013. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: [www.arviointityokalu.fi](http://www.arviointityokalu.fi). Luettu 30.1.2013.



# Katsaus Lapin kuntien verkkopalvelujen tilanteeseen

Kunnissa ollaan tällä hetkellä tilanteessa, josta on hyvä lähteä jatkamaan sähköisten palveluiden kehittämistä. Paineita kuntiin luo se, ettei nykytilaan voida jäädä ja sekä valtiovalta että kuntalaiset odottavat näkevänsä suuriakin muutoksia palveluprosesseissa ja palveluntarjonnassa lähivuosien aikana.

Sähköiset palvelut muuttavat viranomaisen toimintaa asiakaspalvelutilanteissa. Palvelut muuttuvat aika- ja paikkariippumattomiksi itsepalveluiksi, jolloin viranomaisen resursseja voidaan kohdentaa enemmän asiantuntijapalveluihin.

Valtiovarainministeriön SADe-ohjelman (2013) tuloksia voidaan hyödyntää kunnissa sähköisten palveluiden tarjonnassa. SADe-ohjelmasta on jo tällä hetkellä tarjolla esimerkiksi kansalaisen asiointitili (2013) ja Otakantaa.fi (2013) -sivusto, joita kunnat voivat hyödyntää palveluntarjonnassaan. Lisäksi kehitteillä on useita erilaisia sähköisiä palveluita, jotka tulevat toteutuessaan vähentämään kuntien sähköisten palveluiden kehittämistäakkaa. Sähköisiä palvelukokonaisuuksia SADe-ohjelmasta tulee muun muassa asumisen ja rakentamisen, sosiaali- ja terveystalouden, oppijan, yrittäjän ja työnantajan palveluihin. Kuntien kannattaakin seurata tiiviisti SADe-ohjelmaa ja mahdollisuuksien mukaan osallistua kehittämistyöhön.

Tässä luvussa käydään läpi iKontakt-projektin yhteistyökuntien (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) sekä muiden Lapin kuntien verkkosivustoja. Yhteistyökunnat analysoidaan yksi kerrallaan, aakkosjärjestyksessä yksityiskohtaisemmin ja muita kuntia käsitellään yhteisesti ja yleisluontoisesti. Kuntien verkkosivustot on käyty läpi Verkkopalvelujen laatukriteeristön (2012) mukaisesti käyttäen apuna Verkkopalvelujen arviointityökalua (2012). Kriteerit, jotka arvioinnissa on otettu huomioon, ovat *käyttö, sisältö ja hyödyt*.

On otettava huomioon, että laatu-arviointi toteutettiin keväällä 2012 osana iKontakt-projektia, ja tämä raportti perustuu tuolloin saatuihin tuloksiin. Tulokset käytiin esittelemässä kunkin yhteistyökunnan yhteyshenkilöille. Tämän myötä useisiin seuraavassa raportissa mainittuihin ongelmakohtiin on jo puututtu ja sen myötä joidenkin sivustojen käytettävyyttä on parannettu kevääseen 2013 mennessä. Hyvänä esimerkkinä on Tervolan kunnan verkkosivusto, joka on kokenut täydellisen muutoksen sitten tutkimusajankohdan. Laatu-arvioinnin tulokset ovat kuitenkin yleistettävissä koskemaan minkä tahansa Suomen kunnan palveluita, joten arvioinnin sisältö

voi toimia oppaana siihen, minkälaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota verkkosivustoja suunniteltaessa ja kehitettäessä.

## KEMIN KAUPUNGIN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI

Verkkopalvelun laatuarvioinnin tulos on Kemins kaupungin osalta hyvä. Suurin osa arvioituista ominaisuuksista toteutuu Kemins verkkopalvelussa hyvin tai kiitettävästi.

### Verkkopalvelun löytäminen

Verkko-osoite vastaa täydellisesti kaupungin nimeä, joten se on helposti saavutettavissa ja arvattavissa. Rinnakkaisia osoitteita tai lyhennyksiä verkko-osoitteesta ei ole, eikä niille ole tarvetta. Skandinaavisia kirjaimia ei kaupungin nimessä esiinny.

Lyhytosoitteilla pystyttäisiin nopeuttamaan navigointia, mutta ne eivät Kemins sivustolla toimi. Esimerkiksi *kemi.fi/yhteystiedot* ei ohjaa mihinkään. Sivuston vaihto englanninkielelle tosin onnistuu *kemi.fi/english*-päätteellä. Englanniksi käytettäessä oma sijainti verkko-osoitteessa näkyy osittain suomeksi ja osittain englanniksi. Esimerkiksi oikeanlainen esitystapa on *kemi.fi/english/contact.htm* ja epäjohdonmukaisempi tapa *kemi.fi/kulttuurikeskus/engl.htm*. Yhtenäinen toimintatapa olisi suotavaa.

Hakukoneilla kaupungin verkkosivusto listataan kaupungin nimellä ensimmäiseksi. Metatiedot ovat kunnossa ja sivuston palvelualueet on otsikoitu hyvin, jolloin niiden löytyminen hakukoneella nopeutuu. Palveluun on linkityksiä useilta eri sivustoilta, kuten *snowcastle.net*, *perapohjola.fi* ja *lappi.fi*.

### Palvelun käyttäminen eri kielillä

Sivuston pääkielenä on luonnollisesti suomi, mutta sen lisäksi on valittavissa englanninkielinen versio. Englanniksi sivusto on huomattavasti suppeampi kuin suomeksi, eikä kovin montaa sivua ole käytettävissä. Näissä tapauksissa olisi syytä mainita kieliversioiden laajuuseroista. Englanninkieliseen versioon tulisi lisätä terveystietoihin liittyviä tietoja, sillä nyt englanniksi on vain lähinnä Kemins esittelyä ja yhteystietoja. Epäkohtana versiossa on se, että englanninkielisestä linkistä voi aueta suomenkielinen sivu, kuten kuvagalleria. Se ohjautuu suoraan suomeksi olevalle sivulle. On myös tilanteita, joissa englanniksi olevasta linkistä aukeaa sisältö, joka on englanniksi, mutta navigointi suomeksi.

Kielivalinnalla on oma paikkansa sivulla oikeassa yläkulmassa. Kielivalinta on toteutettu selkeästi tekstein *English* ja *Finnish* -vaihtoehdoilla eikä esimerkiksi maan lipulla. Kielivalintalinkin olisi hyvä näkyä kaikilla sivuilla, mutta tällä hetkellä näin ei tapahdu. Eri kieliversioiden välillä liikuttaessa olisi hyvä, jos käyttäjä siirrettäisiin aina aikaisempaa kieliversiota vastaavalle sivulle. Nyt Kemins sivut palauttavat käyttäjän etusivulle aina kieltä vaihdettaessa.



## Toimintaympäristövaatimukset

Sivusto toimii kaikissa yleisimmissä teknisissä toimintaympäristöissä, eikä mitään erityisvaatimuksia sen käyttöön ole asetettu. Sivuston käyttö onnistuu erilaisilla päätelaitteilla sujuvasti, vaikkei mobiilikäyttöön optimoitua versiota tai tavallista tekstiversiota olekaan saatavilla. Graafinen versio on suhteellisen kevyt, joten sitä on mahdollista käyttää hitaammillakin verkkoyhteyksillä, kuten mobiililiittymällä. Mobiilikäytössä kosketusnäytöllä monet linkit tuntuvat olevan liian lähellä toisiaan, jolloin käyttömukavuus kärsii. Kevyestä graafisesta versiosta huolimatta tekstiversio ja/tai mobiilikäyttöön optimoitu versio olisi hyödyllinen lisäys.

Palvelu toimii kaikilla yleisimmillä selaimilla ilman ongelmia ja toistensa kanssa täsmälleen samalla tavalla. Eroavaisuuksia käyttöliittymässä ei suurempien ja pienempien näyttöjen välillä ole, joten palvelua voi käyttää aivan yhtä hyvin isolla kuin pienelläkin näytöllä.

## Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus

Sivustoista yleisesti saadaan luotettavamman tuntuinen yhteystietojen sekä palvelusta vastaavan tahon esittämisellä. Kemin sivustolla tämä on toteutettu kiitettävästi, sillä yhteystiedot esitetään jokaisella sivulla näkyvissä ylä- ja alatunnisteissa sekä *Yhteystiedot*-linkissä, josta avautuu sisältöalueelle tiedot vain lyhyesti, mutta vasempaan navigointivalikkoon tulee näkymään yhteystietolinkit palvelualueittain. Lisäksi Kemi-infossa kerrotaan kattavasti kunnan yleisestä toiminnasta, kansainvälisestä toiminnasta ja paljon muusta. Sivusto on myös yleisilmeeltään luotettavan oloinen.

Rekisteriselostetta, jossa kerrotaisiin käyttäjistä mahdollisesti kerättävistä tiedoista, ei ole näkyvillä. [Https](https://)-yhteyttä ei palvelussa ole, eikä sille varsinaisesti olisi edes tarvetta.

## Palvelun nopeus

Sivuston käyttö on nopeaa sen kevyen rakenteen vuoksi. Linkkejä klikatessa vasteaika on erittäin lyhyt, eikä sivujen latautumista tarvitse muutenkaan odottaa. Introsivulla on muutama pienehkö kuvalinkki ja muilla sivuilla melko runsaasti kuvituskuvia, mutta kaikki latautuvat todella nopeasti.

Sivuston etusivu antaa selkeän kuvan, minkä kaupungin sivuilla käyttäjä on. Päänavigointilinkit ovat näkyvästi esillä, ja palvelukohtaiset linkit avautuvat sivun vasempaan reunaan sivuvalikkoon. Etusivun oikeasta reunasta löytyy *Kohderyhmät*-linkkivalikko, josta on mahdollisuus valita oma käyttäjäryhmänsä ja siten päästä helposti tarvitsemansa tiedon äärelle. Sivuston käyttölogiikka on pitkälti sama kuin informatiivisissa palveluissa yleensä, mikä helpottaa ja nopeuttaa käyttäjän toimintaa huomattavasti. Sivuston rakenne mahdollistaa tiedon löytämisen nopeasti.

Keskeiset tietosisällöt löytyvät suoraan sisältötekstistä, mutta laajan sisällön hallinnassa on hyvä käyttää doc- ja pdf-tiedostoja tiedonjaon apuna. Etenkin liitteet ja pidemmät tekstisisällöt taulukkoineen kannattaa näyttää erillisissä tiedostoissa. *Kaavoitus*-alueella on esitetty liitetiedostot selkeästi merkitsemällä niihin tiedostomuodot ja tiedostojen koot. Ladattavien tiedostojen parempi esittely esimerkiksi kuvakkeella

tulisi olla johdonmukaista ja toteutua kaikilla eri palvelualueilla. Liitetiedostot yleisesti olisi hyvä jakaa omaan osioon eikä keskelle tekstiä, kuten esimerkiksi *Toimeentulotuki*-sivulla on tehty. Tulostustoimintoa ei sisällön tulostusta varten ole saatavilla.

### Navigoinnin tehokkuus

Sivuston olennaisin sisältö ja navigointitapa hahmottuvat nopeasti. Ylhäällä tutulla paikallaan on päänavigointipalkki, josta löytyvät muun muassa *Kemi-info* ja *Yhteystiedot*. Vasemmalle tulee päänavigointipalkin aihealueen perusteella määräytyvä navigointivalikko, johon avautuvat tarkemmin kyseisen palvelualueen linkit. Kyseinen navigointimenetelmä on useimmille kävijöille entuudestaan tuttu, joten he ymmärtävät nopeasti, kuinka navigointi toimii. Navigoinnissa käytettävät termit ovat läpi sivuston tuttuja ja helpottavat navigointia.

Navigointia helpottavia linkkejä saisi olla jonkin verran enemmän. Palvelusta linkitetään melko vähän ulkopuolisille sivustoille lisätietoja varten. Linkitykset yleensä johtavat kemi.fi-sivuston alalinkkeihin. Esimerkiksi liikuntapalveluissa on linkitetty kemiläisiin urheiluseuroihin, jotka avautuvat kemi.fi-domainiin. Muille sivustoille ohjautuvat linkit on jätetty vähälle, mutta artikkeleiden loppuun voisi sisällöstä selkeästi eroteltuna lisätä esimerkiksi ”aiheesta muualla”-tyylisen alueen, johon ulkopuolisiin palveluihin ohjautuvat linkit sijoitettaisiin. Oikeassa reunassa esitetään vaihtelevasti lisätietovalikkoja, joissa on liitteitä ja linkkejä aina senhetkiseen aiheeseen liittyen. Valikoiden näkyminen tulisi olla enemmän sääntö kuin poikkeus.

Tiedonhakuja nopeutetaan runsassisältöisillä sivustoilla yleisesti hakutoiminnolla ja sivukartalla. Kemian kaupungin sivustolla hakutoiminto on kiinteästi näkyvillä ai-noastaan päänavigointilinkeistä valituilla sivuilla muttei muilla. Hakutoiminnon kuuluisi olla kiinteä osa käyttöliittymää ja näkyä kaikilla sivuilla. Sivukarttaa ei ole saatavilla.

Navigointia helpottaisi olennaisesti, jos käyttäjällä olisi mahdollisuus nähdä koko ajan oma sijaintinsa. Nyt kaupungin sivuilla sijainti on mahdollista nähdä sivuvalikosta, jossa palvelualue näkyy ja aktiiviset linkit erottuvat. Siirtyminen etusivulle ja edellisille sivuille onnistuu ongelmitta. Etusivun linkki on kaikilla sivuilla näkyvillä päänavigointipalkissa. Kaupungin logo ei kuitenkaan toimi linkkinä.

### Linkkien tyyli ja niiden erottuminen

Linkit on helppo erottaa muusta tekstistä, sillä sivuston oletustekstin väri on musta ja linkkien sininen. Linkit on järjestelty sivuille siten, että ne erotetaan helposti toisista linkeistä ja etteivät ne vie huomiota sisältötekstistä. Linkkitekstet vastaavat hyvin kohdesivun sisältöä. Linkit ovat oikeilla nimillään joko tekstiin upotettuna tai listattuna yhdessä muiden linkkien kanssa. Virheellisiä linkkejä löytyy muutamia etenkin linkkilistasta (*kemi.fi/linkkilista.htm*). Virhe yleensä on, ettei kohdesivustoa ole enää olemassakaan tai juuri kyseistä sivua ei löydy.

Lähes kaikki sivustolla olevat linkit ovat tekstilinkkejä, ja muutamille harvoille kuvalinkeillekin on tarjottu erilliset tekstilinkit. Sivut avautuvat yleensä samaan välilehteen, paitsi jos ne vievät ulkopuoliselle sivustolle, kuten *visitkemi.fi* tai *kemi.fi/*

*lukio.* Myös ajankohtaiset asiat aukaistaan uuteen välilehteen. Kyseinen menetelmä toimii muuten hyvin, mutta ulkopuolisille sivustoille ohjautuviin linkkeihin olisi hyvä lisätä esimerkiksi sulkuihin kohdesivun nimi, jolloin käyttäjä osaisi varautua sivun vaihtumiseen.

### **Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme**

Sivustoilla ei ole käyttäjiä häiritseviä visuaalisia elementtejä, jotka haittaisivat sisällön lukua tai hidastaisivat palvelun käyttöä. Bannerissa on muutamien sekuntien välein itsekseen vaihtuva kuva, mutta vaihto tapahtuu hillitysti ja kuvat liittyvät suoraan kaupunkiin. Sivustolla on paljon pienehköjä, kooltaan sivuille sopivia ja visuaalista ilmettä tuovia kuvituskuvia sisällön tukena. Kaikki sivustolla olevat kuvat latautuvat nopeasti ja ovat laadultaan hyviä.

Visuaalinen ilme on selkeästi yhdistettävissä palvelun tuottajaan. Graafisesti ulkoasu on hillitty, ja sinivalkoinen teema tuo mieleen Kemin Lumilinnan. Ilmeeltään sivusto on yhtenäinen, eikä tyyli vaihdu eri sivuilla. Sivuston sisältöaluetta ei ole korostettu erilaisilla visuaalisilla keinoilla, vaan sivun tausta on valkoinen. Valikot erotetaan valkoisesta taustasta harmaalla taustavärillä, mutta tekstisisältöalue perustuu vain mustaan tekstiin valkoisella taustalla. Sisältöalue kuitenkin erottuu hyvin, ja sisältö latautuu aina samalle alueelle.

Kaikki informaatio esitetään tekstein ja sitä tehostetaan tyyllittelyllä kohtuullisesti. Tummennettua tekstiä käytetään pääasiassa otsikoinnissa. Eri tehokeinoja lisäämällä voidaan helpottaa varsinkin silmäilyä, mutta tyyllittelyä ei kannata käyttää liikaa, jottei niiden tehostava vaikutus katoaisi. Tekstin kokoa olisi hyvä pystyä halutessaan suurentamaan. Tekstin suurentamisessa tulee ottaa huomioon, ettei käyttöliittymä rikkoutuisi suurimmallakaan tekstikoolla.

### **Sivuston rakenne**

Rakenne on yksinkertainen, sillä laaja sisältö on jaettu ja otsikoitu selkeästi pienempiin palvelualueisiin helpommin löydettäväksi. Toisiinsa läheisesti liittyvät asiat löytyvät läheltä toisiaan, ja kokonaisuudesta tulee looginen. Samoja asioita ei ole jaettu useampien linkkien taakse. Rakennetasoja on hallitusti läpi sivuston, joten etsimissä asioihin on yleensä mahdollista päästä kolmella klikkauksella.

Ajankohtaisilla asioilla on oma alue etusivulla, josta ne huomataan helposti lähes heti sivustolle tultaessa. Ajankohtaisiin asioihin kannattaa lisätä päivämäärät, jolloin käyttäjä huomaisi välittömästi niiden ajantasaisuuden.

### **Sisällön luotettavuus ja kattavuus**

Sivusto on tietosisällöltään kattava. Ylimääräisiä asioita ei juuri tärkeimpään tekstisisältöön tuoda, vaan asiat esitetään ytimekkäästi. Palvelualueista löytyy yleensä tärkeimmät asiat, ja linkityksillä pyritään ohjaamaan lisätietoja tarjoaville aiheita koskeville sivustoille. Linkitykset ovat yleensä tarkkoja, ja ne ohjaavat täsmälleen aiheita koskevalle sivulle.

Sisällön luotettavuus perustuu informatiivisuuteen ja sen ajantasaisuuteen. Mihinkään sisältöteksteihin ei ole merkitty päivityspäivämääriä, joista voisi päätellä tietojen ajantasaisuuden. Vaikka sisältötekstejä päivitetäänkin harvemmin, olisivat päivämäärät luotettavuuden kannalta hyödyllisiä.

Ajankohtaisiin asioihin kuuluvat tiedotteet näkyvät sekä etusivulla että palvelualueiden omilla sivuilla. Etusivulla oleviin ajankohtaistiedotteiden linkkeihin ei ole päivämääriä merkitty, ja niitä ei ilmeisesti useinkaan päivitetä. Sen sijaan kaupunkia yleisesti koskevat ajankohtaistapahtumat merkitään *tapahtumakalenteriin* ja *viikon menovinkeihin*, jotka ovat ajan tasalla.

Ajankohtaisten asioiden ja muun tietosisällön lisäksi käyttäjiä kiinnostavaa materiaalia ovat kuvagalleria, kaupungin tiedotuslehti ja Lumilinnan web-kamerat. Erietyisesti sähköisesti luettava tiedotuslehti on ideana hyvä ja monille kävijöille erittäin hyödyllinen. Käyttäjiä palvelee myös kuvituskuvien avulla, joiden olemassaolo tekee lukemisesta huomattavasti kiinnostavampaa ja silmäilystä miellyttävämpää.

Käyttäjiä voisi kiinnostaa yleisimmät hakusanat, joita muut kävijät ovat käyttäneet. Niiden näkyminen hakutoiminnon läheisyydessä helpottaisivat tiedonhakua, samoin kuin suosituimpien palveluiden listaus. Käyttäjätutkimuksella voitaisiin ottaa selvää käyttäjiä kiinnostavasta materiaalista ja yleisesti sivuston toivottavasta kehityssuunnasta.

## Tekstin luettavuus

Teksti on kaikkialla käyttäjälähtöistä. Lukeminen on helppoa ja ymmärrettävää, sillä teksti on virheetöntä ja kirjoitettu kieliopillisesti oikein. Myös tekstin silmäily on helppoa, sillä otsikot vastaavat sisältöä ja väliotsikoilla sekä kappalejaoilla erotellaan pidemmät tekstit selkeämmiksi kokonaisuuksiksi.

Kehitysehdotuksia ovat tekstikoon muuttamisen mahdollistaminen, josta hyötyisivät etenkin heikkonäköiset, joiden on nykyisestä tekstistä vaikeaa saada selvää. Toinen ehdotus on, että tekstisisältöalueesta voitaisiin tehdä hieman leveämpi, sillä oikeaan reunaan tulevat linkkivalikot kaventavat tekstialuetta ja tekevät siitä varsinkin suurilla näytöillä kapean tuntuisen. Pienemmillä, kuten kannettavan tietokoneen, näytöillä leveys on sopiva.

## Sivustolta saatava palvelu

Sivusto tarjoaa eri käyttäjäryhmille hyvää palvelua riittävän laajalla sisällöllään ja sähköisillä palveluillaan. Osoitteessa [kemi.fi/asiointi/sahkoinenasiointi.htm](http://kemi.fi/asiointi/sahkoinenasiointi.htm) on listattu useita palveluita, joita voi toteuttaa sähköisesti. Näitä ovat muun muassa e-lasku, kaupungin palvelulomakkeet, kirjaston verkkopalvelut ja laboratorion sähköinen ajanvaraus. Kyseinen sivu on erittäin hyödyllinen ja voisi olla jopa paremminkin esillä.

Perinteisten yhteystietojen, tulostettavien pdf-lomakkeiden ja muiden tietojen etsimisen lisäksi palvelussa on mahdollista hoitaa ajanvarauksia [ajanvaraus.fi](http://ajanvaraus.fi)-palvelussa, jonne sivustolta on linkitys. Sivustolta linkitetään myös [sosiaalikallega.fi](http://sosiaalikallega.fi)-palveluun, jossa käyttäjät voivat saada neuvontaa sosiaali- ja terveysasioita koskien.

Käyttäjille tarjotaan mahdollisuutta olla vuorovaikutuksessa toisten käyttäjien kanssa Kemin kaupungin Facebook-sivuilla (osoitteessa facebook.com/keminkaupunki).

### Palautteen antaminen

Sivuston palautelinkki ei ole näkyvällä ja kiinteällä paikalla, vaan se löytyy *Yhteystiedot*-sivun oikeasta alakulmasta. Palautelomakkeeseen johtava linkki tulisi laittaa kiinteäksi osaksi käyttöliittymää paljon nykyistä näkyvämmälle paikalle, kuten ylätunnisteessa olevien kielivalintalinkkien lähelle.

Palautesivulla on sekä valmis palautelomake että sähköpostiosoite, joiden kautta voi www-sivuihin liittyvissä asioissa ottaa yhteyttä. Nimettömänä palautetta ei voi lähettää. Palautelomakkeessa käyttäjä voi valita palautteen luokaksi aloitteen, ehdotuksen, valituksen tai kiitoksen. Palautelomake kohdistuu ainoastaan www-sivuihin, joten sen kautta ei ilmeisesti voi jättää palautetta eri palvelualueista. Palautteen käsittelystä tai sen kautta tulleista kehitysideoista ja toteutuksista ei ole kerrottu mitään.

*Osallistu ja vaikuta* -linkistä löytyy eri vaikutustapoja, kuinka käyttäjä voi esimerkiksi jättää kuntalaisaloitteen valmiilla lomakkeella. Kysymystorilla on mahdollisuus kysyä kaupungin palveluista ja kehittämistoimista sekä saada niihin vastaukset.

## KEMIJÄRVEN KAUPUNGIN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI

Verkkopalvelun laatu-arvioinnin tulos on Kemijärven kaupungin osalta kohtalaisen hyvä. Suurin osa arvioituista ominaisuuksista toteutuu Kemijärven verkkopalvelussa hyvin tai tyydyttävästi.

### Verkkopalvelun löytäminen

Verkko-osoite vastaa kaupungin nimeä, joten se on helposti arvattavissa. Osoitteena toimii vain *kemijarvi.fi*, eli ilman skandinaavisia kirjaimia. Rinnakkaiseksi osoitteeksi voisi laittaa *kemijarvi.fi:n*, mutta muita osoitteita, esimerkiksi lyhennysten vuoksi, ei tarvita. Palvelu löytyy myös ilman www-alkua, joka nopeuttaa sivustolle pääsyä.

Palvelussa toimivat lyhytosoitteet kuten *kemijarvi.fi/yhteystiedot* ja *kemijarvi.fi/teknisetpalvelut*. Lyhytosoitteet nopeuttavat navigointia, mikäli käyttäjällä on selkeä kohdesivu jo entuudestaan tiedossa. Englanninkieliseen versioon ei kuitenkaan pääse helpolla kielitunnisteella, kuten *kemijarvi.fi/en*, vaan toimiva muoto on *kemijarvi.fi/asukkaalle?lang=en*.

Sivuston löytäminen hakukoneilla on helppoa. Kaupungin nimellä haettaessa palvelu listataan ensimmäiseksi kaikilla suosituimmilla hakukoneilla. Metatiedot ja sivujen otsikointi palvelun sisällä ovat kunnossa. Sivustolle on muutamia linkityksiä matkailuun perustuvilta sivustoilta, kuten *lappi.fi* ja *jarvimatkailu.com*.

### Palvelun käyttäminen eri kielillä

Palvelua voi käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla. Sivustoa on mahdollista käyttää ainoastaan suomeksi, vaikka kielivalintalinkeissä on listattuna myös ruotsi, eng-

lanti ja venäjä. Linkkejä klikatessa sivuston kieli ei kuitenkaan vaihdu. Suomen kielen lisäksi käännöksiä ei ole tehty, tai ne eivät vain toimi. Kielivalintalinkit ovat päänavigointipalkin oikeassa reunassa ja näkyvät jokaisella sivulla samassa kohdassa. Kielivalintalinkit on merkitty selkeästi ja oikein ”På Svenska”- ja ”In English”-muotoon eikä esimerkiksi maiden lipuilla. Eri kieliversioiden toimimattomuudesta ei ole kerrottu missään, joten on hankala sanoa, onko puutos vain väliaikaista.

### **Toimintaympäristövaatimukset**

Palvelun käytölle ei ole asetettu mitään erityisiä toimintaympäristövaatimuksia, ja sen käyttö onnistuu yleisimmissä teknisissä ympäristöissä. Sivusto on luonteeltaan kevyt ja tekstipainotteinen, joten sivujen latautumiset tapahtuvat nopeasti. Vasteajat ovat lyhyet läpi sivuston. Sivuston keveyden ja nopeuden puolesta sitä pystytään käyttämään hitaammillakin verkkoyhteyksillä. Eri selainten välillä on eroja pääasiassa tekstin näkymisessä. Joillain sivuilla tekstit voivat mennä päällekkäin toisen tekstin tai kuvan kanssa kaikilla muilla selaimilla paitsi Internet Explorerilla. Internet Explorerilla sivusto toimii parhaiten.

Käyttömukavuutta heikentää sivuston heikko skaalautuminen erikokoisilla näytöillä. Käyttöliittymä näkyy oikein vain tietyn kokoisilla näytöillä, mutta pienemmillä ja suuremmilla käyttöliittymä rikkoutuu. Pienillä näytöillä ja selainikkunaa pienentäessä päänavigointipalkin linkit menevät toistensa kanssa päällekkäin, vaikka niiden kuuluisi pysyä rinnakkain. Myös ikkunan alareunaan tulevan alatunnisteen tekstit menevät päällekkäin, ja lisäksi alempi rivi jää puoliksi piiloon. Pienemmillä näytöillä kelluva ja koko ajan näkyvillä oleva alatunniste vie näytöltä turhaan liian paljon tilaa. Isommilla näytöillä alatunnisteen tekstit näkyvät oikein, mutta kielivalinnat ja päänavigointivalikon linkit katoavat osittain sekä vasemmalta että oikealta. Nämä ominaisuudet yhdessä tekevät sivuston ulkoasusta erittäin huolittelemattoman näköisen.

Mobiili- ja tekstiversio puuttuminen häiritsee etenkin siksi, koska sivuston graafinen versio ei näy kunnolla mobiililaitteiden pienillä näytöillä.

### **Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus**

Palvelusta vastaavan tahon yhteystiedot näkyvät jokaisen sivun alareunaan ilmestyvässä alatunnisteessa. Pienemmillä näytöillä alatunnisteessa olevat tekstit näkyvät huonosti. Koska kyseinen elementti ei toimi oikein, olisi aiheellista laittaa yhteystiedot näkymään kiinteästi joko ylä- tai alatunnisteeseen ihan perinteisesti pelkällä tekstillä, ilman koko ajan sivun alareunassa mukana kulkevaa palkkia.

Kaupungin kattavammat yhteystiedot on laitettu *Hallintopalvelut*-linkkiin, vaikka käyttäjät todennäköisesti etsivät niitä ensimmäiseksi *Yhteystiedot*-linkistä. Palvelun yleistä luotettavuutta voitaisiin parantaa lisäämällä sivustolle rekisteriseloste, jossa kerrotaan, mitä tietoja käyttäjistä mahdollisesti kerätään ja miten tai mihin niitä käytetään. [Https-yhteyttä](#) ei palvelussa ole, eikä sille juuri ole tarvettakaan.

## Palvelun nopeus

Sivuston käyttäminen on nopeaa. Vasteajat ovat lyhyet, sivut kevyet ja nopeasti latautuvat. Erikokoisia kuvia on melko runsaasti, mutta niidenkään latautumista ei tarvitse erikseen odotella, mikäli käytössä on edes kohtuullinen verkkoyhteys.

Sivustolle tultaessa ensimmäisenä avautuu introsivu, jossa pyydetään valitsemaan oma kohderyhmänsä. Valittavina ovat asukas, matkailija, yrittäjä ja opiskelija. Introsivu hidastaa sivustolle pääsyä varsinkin mobiililaitteilla, sillä sen latautuminen kestää kauemmin. Introsivusta tekee turhan myös se, että varsinaisella sivustolla päänavigointipalkki on omistettu lähes ainoastaan kohderyhmien linkeille. Mikäli käyttäjä ohjattaisiin suoraan etusivulle, pystyisi hän yhdellä klikkauksella valitsemaan oman käyttäjäryhmänsä ilman introsivuakin.

Sivuston palvelutarjonnan hahmottaa nopeasti, sillä palvelualueet ovat sivuvalikossa hyvin listattuna. Sekä introsivulta että etusivulta käyttäjä huomaa heti olevansa Kemijärven kaupungin verkkosivustolla. Introsivulla kaupungin nimi esitetään tekstillä ja varsinaisessa sisällössä logo on koko ajan näkyvillä. Sivuston ulkoasu ei varsinaisesti ole niin vakuuttava, että uskoisi kaupungin virallisten sivujen olevan kyseessä. Sivustolle päästyään käyttäjälle avautuu pääpiirteittäin tutun tyylinen sivusto, sillä toiminnot ovat pääosin jo muilta sivustoilta tutuilla paikoillaan.

Keskeinen tietosisältö on sijoitettu sisältöalueelle nopeasti luettavaksi, ja laajemmat asiakokonaisuudet ovat liitetiedostoissa pdf- ja doc-muodossa. Kyseinen menettelmä on laajasti käytössä informaatiopainotteisilla sivustoilla, ja se toimii hyvin. Ohjeita liitetiedostojen katseluun tarvittaviin ohjelmiin ei ole tehty. Myöskään liitetiedostojen kokoja ei linkeissä mainita. Jokaisella sivulla oikeassa yläkulmassa näkyy *Tulosta tämä sivu* -linkki, josta voi helposti ja nopeasti tulostaa haluamansa sisältöalueen.

## Navigoinnin tehokkuus

Sivustolla käytössä oleva navigointityyli ei ole aivan yleisimmin käytössä oleva tyyli, muttei myöskään harvinainen tai käyttäjälle liian vieras. Navigointi toimii vähintäänkin kohtuullisesti kaupungin sivuston tarkoitukseen. Päänavigointipalkissa on vain käyttäjäryhmän vaihtoon tarkoitettut linkit, ja vasemmalla sivuvalikossa ovat varsinaisiin palvelualueisiin liittyvät linkit. Käyttäjäryhmien vaihto ei välttämättä tarvitsisi näin paljoa tilaa, vaan esimerkiksi pieni valikko käyttäjäryhmien linkeille riittäisi hyvin. Tällöin päänavigointipalkkiin voisi laittaa linkejä tärkeimpiin asioihin, kuten esimerkiksi kaupunkia koskevaan infoon ja yhteystietoihin.

Tiedonhakua sivustolta on helpotettu hakutoiminnolla ja sivukartalla. Hakutoiminto on näkyvillä jo heti introsivulla, ja sen tärkeys on selvästi tiedostettu. Hakutoiminnolla on myös oma kiinteä paikkansa käyttöliittymässä vasemman sivuvalikon yläpuolella. Hakutoimintoa voi käyttää kokonaisten sanojen lisäksi myös pelkällä sanan osalla. Hyvänä ominaisuutena on tarkennettu haku, jossa voidaan rajoittaa esimerkiksi sivuston osaa, jolta tietoa haetaan, tai halutessaan voidaan hakea vain liitetiedostoja. Sivukartta hakutoiminnon ohella on aina kiinteässä paikassa.

Varsinaisen navigointilinkistön lisäksi käyttäjän liikkumista sivustolla helpotetaan ristiinlinkityksillä. Linkitykset palveluun liittyviin asioihin ovat usein tekstisisällön keskellä tekstiin upotettuna tai tekstisisällön lopussa listana. Lisätietolinkeillä ei ole käyttöliittymässä vakiopaikkaa, josta ne jokaiselta sivulta helposti löytäisi.

Käyttäjän sijainnin näkyminen helpottaa navigointia. Kemijärven sivustolla käyttäjän sijainti on kokonaisuudessaan näkyvillä linkkipolussa ja osittain verkko-osoitteessa. Käyttäjän sijainti näkyy myös navigointivalikossa siten, että aktiivinen linkki on tummennetulla tekstillä. Navigoinnissa käytettävät termit ovat tuttuja ja sisältöä hyvin kuvaavia.

### **Linkkien tyyli ja niiden erottuminen**

Tekstisisällössä olevat linkit ovat hyvin kohdesivua kuvaavia. Linkit on upotettu osaksi tekstiä, ja niiden kuvauksesta on helppo päätellä, mitä linkin takaa löytyy. Linkit erottuvat kohtuullisen hyvin oletustekstistä vaaleansinisen värin avulla, mutta tummansininen erottuisi huomattavasti paremmin. Värin lisäksi myös muita tyyllitelyjä, kuten alleviivausta, kannattaa käyttää siirrettäessä hiiri linkin päälle. Liitetiedostoihin on hyvin merkitty tiedostomuodot, mutta niiden helppo erottaminen muista linkeistä ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys. Liitetiedostojen näkyvyyden tehostamisessa kannattaisi käyttää johdonmukaisesti kuvakkeita tai merkitä tekstillä tiedostomuoto. Lisäksi tulisi mainita tiedoston koko linkin lopussa. Tällä hetkellä tärkein, eli tiedostomuoto, on ilmoitettu linkin lopussa, mutta tiedoston kokoa ei näy.

Vaikka linkit melko hyvin tekstisisällöstä erottuvatkin, niin oma alue selkeästi otsikoituna esimerkiksi sivun oikeaan reunaan olisi parempi ratkaisu. Linkit erottaa melko hyvin pelkällä silmäilyllä, mutta liian suuri määrä tekstisisältöön upotettuja linkkejä tekee tekstistä yleisesti sekavamman näköisen.

Linkkien avautuminen on toteutettu hyvin. Omilla sivuilla pysyvät linkit avautuvat samaan välilehteen ja ulkopuoliseen palveluun johtavat sivut uuteen. Myös pdf- ja doc-tiedostot avautuvat uuteen välilehteen. Muutamia toimimattomia linkkejä palvelusta löytyy, mutta pääsääntöisesti ne ovat ajan tasalla. Toimimattomat linkit koskevat ulkopuolisiin palveluihin johtavia linkkejä.

### **Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme**

Huolittelematon ja muutamia virheitä omaava sivusto on edellä mainituista ongelmista huolimatta riittävän virallisen oloinen, ja se osataan hahmottaa nopeasti kaupungin palveluksi. Käyttöliittymän perusasiat kuten ylhäällä oleva päänavigointipalkki, vasemmalla oleva navigointivalikko, navigointivalikon yläpuolella oleva hakutoiminto sekä sivukartta, tulostustoiminto ja kielivalinta noudattavat vakiintuneita menetelmiä. Käyttöliittymän suunnittelu jo opittujen tapojen pohjalta helpottaa valtavasti käyttäjän tiedonhakua ja yleistä toimintaa sivustolla. Vaikka navigointiin liittyvissä menetelmissä monet asiat ovat kunnossa, niin epäkohtiakin löytyy etenkin sisältöalueesta.

Sivujen sisältöalueet on usein jaettu eräänlaisiin palstoihin. Käytännössä tämä tarkoittaa tekstisisältöalueen jakamista useampaan eri osaan, jolloin käyttäjä joutuu



lukemaan esimerkiksi vasenta ja oikeaa puolta erikseen. Palstoituksella sisältöalueella olevat asiat ryhmittyvät pieneen tilaan epäloogisesti, joka taas hidastaa tiedon löytämistä. Koska palstoitukset ja sisällössä olevat kuvat eivät noudata kaikilla sivuilla johdonmukaisesti samoja periaatteita, sisällön ulkoasu muuttuu melko paljonkin ja tiedon etsiminen vaikeutuu.

Sivustolla on reilusti kuvia, joista osa on hyvin sijoiteltuina ja tuomassa ulkoasuun tasapainoa, mutta osa kuvista taas eivät sovi kokonsa tai sijaintinsa puolesta rakenteeseen. Pahimmissa tapauksissa ([kemijarvi.fi/asukkaalle/kemijarvenkylat](http://kemijarvi.fi/asukkaalle/kemijarvenkylat)) kuva voi aueta täyteen kokoonsa täysin käyttäjän odottamatta ja lisäksi rikkoa jopa käyttöliittymän. Suuret kuvat voisivat olla pieninä kuvalinkkeinä, josta käyttäjä voisi halutesaan klikata sen suuremmaksi. Sivuilla ei ole muutamia kokonsa tai sijaintinsa puolesta häiritseviä kuvia lukuun ottamatta käyttäjiä ärsyttäviä visuaalisia elementtejä.

Kuvien näyttämässä kannattaisi käyttää johdonmukaisesti tiettyä logiikkaa, jolloin kävijä osaisi odottaa niitä aina samaan tai lähes samaan paikkaan. Tällöin koko käyttöliittymä olisi järjestelmällisempi. Kaikki kuvat latautuvat nopeasti, ja ne ovat yleensä laadultaan kunnollisia. Kuvat soveltuvat hyvin niitä koskeviin aiheisiin.

### **Sivuston rakenne**

Käyttäjryhmän valinta on tehty helpoksi, ja eri käyttäjryhmien sivujen rakenne on pääpiirteittäin samanlainen niiden kaikkien kesken. Vaikka sisältöalueen esitystavoissa on poikkeavuuksia, niin yleisesti sivujen samanlainen rakenne (tuttu käyttöliittymä, navigointivalikoiden ja sisältöalueen sijainnit) helpottaa käyttöä paljon.

Käyttäjän lähestymistapaa asioihin voitaisiin kuitenkin kehittää parempaan suuntaan. Suurimpana hidasteena on introsivu, josta ei ole mitään käytännön hyötyä. Introsivulla pyritään tekemään nopeaksi käyttäjryhmän valinta, mutta se on tarpeeksi helppoa ilman introsivuakin. Sisällön rakenne vaihtelee paljon sivuittain. Tietosisältö aukeaa näkyvästi keskelle sivua sille määrätylle alueelle, ja sisältö on jaettu hyvin omien otsikoiden ja palvelualueiden alle. Tällöin haettavat asiat löytyvät oikeista linkeistä. Tiedon etsiminen on siis loogista ja rakennetasojen määrä hallittua. Sisällön lukemisessa sen sijaan tulee ongelmia, koska sisältöalueelle upotettavat asiat ovat usein epäloogisesti tai muuten vain sekavasti sijoiteltuina.

Perusteetonta toistoa tai päällekkäisyyksiä ei sisältöteksteissä ole. Aiheeseen liittyvissä asioissa olisi suositeltavaa linkittää enemmän ulkopuolisille, aihetta koskeville sivuille. Esimerkiksi Kemijärvi-infossa voisi olla linkkejä eri matkailusivustoille, jotka kirjoittavat kaupungista enemmän. Tällöin saataisiin sivut pidettyä selkeinä ja tarkemmin asiasta kiinnostuneet voisivat lukea asiasta enemmän tarjolla olevista linkeistä.

### **Sisällön luotettavuus ja kattavuus**

Sisällön luotettavuuteen vaikuttavat varsinkin yhteystietojen ja päivytyspäivämäärien esittäminen sekä tietojen ajankohtaisuus. Kemijärven sivustolla kaupungin yleiset yhteystiedot on esitetty *Hallintopalvelut*-linkissä. Palvelukohtaisesti yhteystiedot näytetään palvelualueen omassa osiossaan, joka on varsin toimiva tapa. Sen lisäksi voisi

olla hyödyllistä listata kaikkien eri palvelualueiden yhteystiedot yhdelle sivulle otsikoilla eroteltuina. *Kemijärvi-infossa* annetaan verkkopalvelun tarjoajasta yleistä tietoa ja selitetään tarkemmin kaupungin toiminnasta.

Päivityspäivämäärät näkyvät *kemijarvi.fi/asukkaalle*-osoitteessa uutiset ja ilmoitustaulu -osioissa otsikon lopussa. Sisältöteksteissä ei sivun päivityspäivämääriä näy. Päivityspäivämäärien mukaan ajankohtaisia asioita päivitetään kohtalaisen tiheään ja ilmoitustaulua useammin kuin uutisia. Säännöllisesti päivitettävät ajankohtaisasiat antavat palvelusta aktiivisen kuvan ja siten lisäävät sen luotettavuutta.

Lähes kaikki aihealueet ovat tekstisisällöltään riittävän kattavia, mutta joillain alueilla lisätietojen jakaminen linkityksillä omaa sisältöä täydentäen olisi toivottavaa. Tärkeimmät lomakkeet löytyvät tulostettaviksi doc- ja pdf-muodossa, sekä sähköisiin palveluihin, kuten *sosiaalikallega.fi*:hin, on linkitys. Sähköisesti onnistuvat asiat on listattu hienosti osoitteessa *kemijarvi.fi/asiointi\_ja\_neuvonta*.

Sivustolla on käyttäjiä kiinnostavia asioita, kuten uutiset, ilmoitustaulu, tapahtumakalenteri ja webkamerat – tietysti muun informaation ohella. Myös lukuisat kuvat tekevät sivujen selaamisesta kiinnostavampaa. Käyttäjän kiinnostukseen negatiivisesti vaikuttavina asioina ovat sisällön esitystapa ja oikopolkujen puute suosituimpiin asioihin. Oikopolkuvalikon lisääminen etusivulle nopeuttaisi navigointia. Valikkoon voitaisiin laittaa tärkeimpiä tai kiinnostavimpia asioita, joihin olisi mahdollista päästä yhdellä klikkauksella.

## Tekstin luettavuus

Teksti on ymmärrettävää ja käyttäjälähtöistä. Tekstin ymmärrettävyyteen voi vaikuttaa valittu käyttäjäryhmä. Esimerkiksi yrittäjille tarkoitetuilla sivuilla harvemmin käy muita kuin kohderyhmäläisiä, joten tekstisisältö saakin olla hieman vaativampaa ja ammattisanastoa sisältävää.

Tekstisisältö on virheetöntä kaikilla alueilla. Pidemmät tekstikokonaisuudet on otsikoitu ja kappaleet jaoteltu. Varsinainen teksti etenee loogisesti, mutta silmäilyä ja lukemista voi häiritä sisällön epälooginen esitystapa sekä keskelle tekstisisältöä upotetut linkit. Tekstin luettavuuteen vaikuttaa oleellisesti tekstin tyylittely. Tekstin tummentaminen on yleisesti käytetty tehostuskeino, mutta sitä täytyy käyttää oikein. Oikeat käyttötarkoitukset sille otsikoiden ohella ovat tärkeimpien asioiden, kuten puhelinnumeroiden, korostaminen, jolloin käyttäjä löytää ne pelkällä nopealla silmäilyllä. Mikäli tummennusta käytetään liikaa ja epäjohdonmukaisesti, vaikeuttaa se tekstin lukemista sekavuudellaan ja tekee tärkeiden asioiden löytämisestä vain vaikeampaa.

Sisältöalueen jako palstoihin voi häiritä lukemista. Muut tavat kuin ylhäältä alas-lukeminen vaativat käyttäjältä ainakin vähän totuttelua. Kemijärven sivuilla joudutaan usein lukemaan sekä vasemmalla olevaa että oikealla olevaa palstaa erikseen. Epäloogisuus tekstin esittämisen kanssa voi myös häiritä tapauksissa, joissa yhteystiedot luetellaan ensimmäiseksi ja muita yleisiä tietoja yhteystietojen jälkeen. Tietojen esitystavan olisi hyvä olla johdonmukaista aihealueista riippumatta.

Muutamilla sivuilla tekstin päälle tulevat kuvat vaikeuttavat lukemista huomattavasti. Tekstit tai kuvat eivät mene toistensa kanssa päällekkäin Internet Exploreria käytettäessä, mutta muilla selaimilla kyllä.

### **Sivustolta saatava palvelu**

Palvelusta on mahdollista saada lähes kaikki tarvittava informaatio ja lomakkeet. Sähköisesti ajanvarauksia ei kuitenkaan voi tehdä. *Asiointi ja neuvonta* -sivulle on listattu sähköiset palvelut. Sisältö on kattavaa, ja asioista esitetään enemmän kuin vain pakolliset tiedot. Eri kohderyhmät on otettu näkyvästi huomioon, joten niitä ei tarvitse etsiä palvelualueiden linkkien lomasta.

Palvelun käyttöön ei ole saatavilla yleisiä ohjeita tai usein kysytyjä kysymyksiä. Vähintään pienimuotoiset ohjeet, etenkin liitetiedostojen aukaisuun, olisi hyvä olla tarjolla. Koko sivuston kattavat ohjeet eivät ole pakolliset, koska toiminnot noudattavat pääpiirteittäin tuttuja tapoja. Kaupunki ei ole mukana sosiaalisessa mediassa, eikä esimerkiksi keskustelupalstaa ole. Kaupunkilaisella on mahdollisuus osallistua kaupungin asioihin *Kuntalaisaloite ja palaute* -sivulla. Sivulla on selitetty, kuinka aloitteen kanssa menetellään.

Käyttökokemusta laskee käyttöliittymän rikkoutuminen muun muassa erikokoisilla näytöillä ja kuvien huonolla sijoittamisella. Palvelu kuitenkin todennäköisesti pystyy täyttämään kävijän vaatimukset sisällöllisesti.

### **Palautteen antaminen**

Sivustolla on mahdollista jättää palautetta valmiilla lomakkeella. Palautelomakkeen linkin tulisi olla huomattavasti paremmin näkyvillä, kuten kiinteänä osana käyttöliittymää jokaisella sivulla esillä. Tällä hetkellä polku palautelomakkeeseen on *Asukkaalle / Hallintopalvelut / Kuntalaisaloite ja palaute / Asuminen*.

Palautetta antaessa sen luonteeksi voi valita aloitteen, asian vireillepanon ja palautteen. Varsinaisesti www-sivuille kohdistuvaa kohtaa ei ole, mutta alabannerissa näkyy koko ajan webmasterin sähköpostiosoite. Webmaster ei välttämättä ole käsitteensä tuttu kaikille, joten sen vaihtaminen esimerkiksi ylläpidoksi voisi olla aiheellista.

Palautteen käsittelystä ja aikaisemmin niiden pohjalta tehdyistä parannuksista ja vaikutuksista toimintaan ei kerrota. Palautelomakkeen sivulla kuitenkin kerrotaan lyhyesti perustietoja aloitteista ja siitä, miten aloitteiden käsittelyä voi seurata.

## **RANUAN KUNNAN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI**

Verkkopalvelun laatuarvioinnin tulos on Ranuan kunnan osalta hyvä. Suurin osa arvioiduista ominaisuuksista toteutuu Ranuan verkkopalvelussa hyvin tai kiitettävästi.

### **Verkkopalvelun löytäminen**

Ranuan kunnan verkkopalvelun osoite on selkeä ja helposti arvattava, sillä se vastaa täsmälleen kunnan nimeä. Palvelu löytyy Firefox-selaimella ilman www-alkua, mutta

muilla selaimilla sen kirjoittaminen osoitteen alkuun vaaditaan. Palveluun pitäisi päästä kaikilla selaimilla [www](#)-alkua erikseen kirjoittamattakin. Rinnakkaisia verkko-osoitteita ei ole, eikä niille ole tarvettakaan, koska tunnettuja lyhenteitä kunnan nimestä ei ole eikä siinä esiinny skandinaavisia kirjaimia. Lyhytosoitteet, kuten [ranua.fi/matkailu](#) ja [ranua.fi/yhteystiedot](#), eivät toimi. Kaikki suosituimmat hakukoneet löytävät palvelun helposti kunnan nimellä ja listaavat sen ensimmäiseksi. Otsikoinnit ja osoiterivillä näkyvät sivujen nimet helpottavat palveluiden löytämistä hakukoneilla.

Sivustolle on linkityksiä esimerkiksi [rovaniemenkehitys.fi](#):stä ja Suomessa tunnetusta [ranuazoo.com](#):sta. Myös muilta matkailuun liittyviltä sivustoilta (esim. [lappi.fi](#) ja [laplandfinland.com](#)) on linkityksiä.

### Palvelun käyttäminen eri kielillä

Sivustoa pystyy käyttämään kielilakien edellyttämällä tavalla. Sivuston käyttö onnistuu ainoastaan suomen kielellä, sillä muita kielivaihtoehtoja ei ole tarjolla. Sisällön kattavuus muilla kielillä ei tarvitsisi olla niin suuri kuin suomeksi, mutta tärkeimmät asiat ruotsiksi ja englanniksi olisivat aiheellisia. Käyttöliittymässä olisi hyvin tilaa kielivalinnoille, esimerkiksi ylhäällä hakutoiminnon lähellä tai päänavigointipalkissa.

### Toimintaympäristövaatimukset

Sivuston käytölle ei ole asetettu mitään erityisiä toimintaympäristövaatimuksia, vaan se toimii kaikissa yleisimmissä ympäristöissä. Sivusto latautuu kohtuullisessa ajassa hitaammillakin verkkoyhteyksillä ja tietokoneilla, mutta graafisen käyttöliittymän raskas luonne mobiililiittymällä syö käyttömukavuutta. Mobiilikäyttöä hankaloittaa myös drop down -menu, joka on vaikeakäyttöinen kosketusnäytöllä. Kevyt tekstiversio sivustosta olisi yleishyödyllinen, ja mobiilikäyttöön optimoidusta versiosta olisi hyötyä etenkin liikkuvalla käyttäjälle.

Käyttöliittymä toimii parhaiten suurilla näytöillä. Selainikkunaa pienentäessä siniharmaa banneri irtoaa oikealta reunalta ja tavallaan rikkoo ulkoasua. Mobiililaitteella käytettäessä tämän huomaa helpommin. Toiminnallisia vaikutuksia kyseisellä virheellä ei ole, mutta se tekee sivustosta ulkoasullisesti huolittelemattomamman näköisen. Käyttöliittymä ja koko sivusto yleisestikin toimivat kaikilla yleisimmillä selaimilla samalla tavalla, eikä eroavaisuuksia ole.

Sivustolla on valittavissa kolme eri tekstikokoa: pieni, keskisuuri ja suuri. Keskisuuri on oletuskokona, kuten kuuluukin olla. Eri tekstikokojen käyttö ei riko millään tavalla käyttöliittymää, vaan sivusto toimii kiitettävästi kaikilla vaihtoehdoilla. Myöskään tekstikokoa ei tarvitse muuttaa jokaiselle sivulle erikseen, koska valittu koko pysyy koko istunnon ajan voimassa. Tekstikoon vaihtopainikkeet ovat selkeästi kiinteässä kohdassa käyttöliittymää ja näkyvät jokaisella sivulla.

### Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus

Verkkopalvelu on kokonaisuudessaan luotettavan oloinen, ja yhteystietojen esittämistavassa ei ole moittimista. Palvelusta vastaavan tahon yhteystiedot esitetään jokaisella sivulla näkyvillä olevassa alatunnisteessa ja tarkemmin päänavigointipalkissa näy-

tettävässä *Yhteystiedot*-linkissä. Alatunnisteessa näkyvät katuosoite ja sähköposti-osoite sekä yhteystiedot-osiossa edellä mainittujen lisäksi aukioaloajat ja puhelinnumerot. Esitettävien yhteystietojen lisäksi palvelun luotettavuutta voitaisiin parantaa rekisteriselosteella, jossa kerrottaisiin muun muassa, kerätäänkö käyttäjistä tietoja, mitä tietoja kerätään ja miten mahdollisesti kerättyä tietoa käytetään. Tällä hetkellä näistä ei ole mainintaa. [Https-yhteydelle](#) sivustolla ei ole tarvetta.

### Palvelun nopeus

Sivusto latautuu nopeasti, ja vasteaika eri sivujen välillä on lyhyehkö. Hieno ulkoasu on usein raskaampi ja vaatii pitemmät latausajat, mutta Ranuan sivustolla latausajat miellyttävästä ulkoasusta huolimatta pysyvät hallinnassa. Sivustolla olevat kuvat ovat kooltaan sopivia ja sisältö tekstipainotteista.

Etusivu antaa selkeän kuvan siitä, että käyttäjä on kunnan sivuilla. Välittömästi etusivulle tultaessa eri navigointilinkit eivät ole näkyvillä vaan löytyvät vasta liikuttaessa hiiren *Palveluhakemisto*-linkin päälle. Kyseinen menetelmä toimii kuitenkin hyvin. Vaikka palveluhakemistossa linkkejä on paljon, niin siitä löytää nopeasti etsimänsä asian aakkosjärjestyksen ja 4x5-listauksen avulla. Tiedotteet ja kuulutukset ovat hyvin esillä sisältöalueella heti sivustolle tultaessa, ja päänavigointipalkki sekä oikopolut ovat tutuilla paikoillaan. Eri käyttäjäryhmiä koskevia asioita ei ole selvästi eritelty esimerkiksi introsivulle tai etusivulle omaan osioon, mutta kaikkien käyttäjäryhmien palvelut löytyvät *Palveluhakemisto*-linkin alta.

Palvelun käyttöä nopeuttaa tietosisällön looginen sijoittaminen sivuille. Tärkeimmät asiat löytyvät hyvin otsikoidusta tekstisisällöstä, ja liitetiedostot ovat oikeassa reunassa vakiopaikoillaan helposti löydettävissä ja erillään varsinaisesta tekstisisällöstä. Liitetiedostot ovat pdf-, doc- ja xls-muodoissa, ja linkeissä näytetään usein kuvakkeella, mitä tiedostomuotoa kyseinen tiedosto on. Liitetiedostojen linkeissä näkyvät myös tiedostojen koot. Kaikkia liitetiedostoja ei ole merkitty kuvakkeilla. Jotta koko sisältö noudattaisi samaa toteutustapaa, olisi kuvakkeet hyvä lisätä kaikkialle liitetiedostoihin. Sisällön tulostusta nopeuttaa valmis tulostuspainike sivun alakulmassa.

### Navigoinnin tehokkuus

Heti sivustolle tultaessa tärkeimmät navigointilinkit ja oikopolut huomaa nopeasti. Etusivulla näkyvät oikopolkulinkit nopeuttavat selaamista, ja jokaisella sivulla vakiopaikallaan oleva hakupalkki helpottaa tiedon etsimistä palvelusta. Etusivulle on mahdollista päästä miltä tahansa sivulta logoa klikkaamalla.

Lisätietolinkit ja muut aiheeseen liittyvät lomakkeet ovat johdonmukaisesti sivujen oikeassa reunassa vakiintuneita tapoja noudattaen. Nykyisten päänavigointilinkkien lisäksi *Ranua-info* voisi olla tarpeeksi tärkeä asia nostettavaksi paremmin esille esimerkiksi *Palveluhakemisto*- ja *Yhteystiedot*-linkkien väliin, mutta toisaalta kyseiselle toimenpiteelle ei välttämättä ole tarvetta, koska *Ranua-info* löytyy jo oikopolkuvalikosta. Oikopolkuvalikossa on tällä hetkellä juuri sopiva määrä linkkejä, jonka vuoksi se on selkeä ja helposti silmäiltävä. Navigoinnissa käytettävät termit ovat kauttaaltaan tuttuja.

Tiedonhakuja on tehostettu sivukartalla ja hakutoiminnolla. Oikeassa yläkulmassa oleva sivukartan kuvake ei toimi vaan ilmoittaa, ettei sivua löydy. Kiinteästi jokaisen sivun alareunassa on kuitenkin sivukartan tyylinen alue, jossa jokaisen palvelualueen otsakkeen alle on listattu sen alalinkit. Hakutoimintokin on kiinteä osa käyttöliittymää ja lisäksi erittäin näkyvällä paikalla. Valkoisen hakupalkin erottaa hyvin yläbannerin sinisestä taustasta. Hakutoiminto toimii oikein, ja sillä voidaan tehdä hakuja myös osalla sanasta, esimerkiksi hakusanalla ”ter” löytyy ”terveys”. Pienimuotoiset ohjeet hakutoiminnon käyttöön ja sen tehostamiseen olisivat hyödylliset.

Tärkeä osa yleistä navigointia on, että käyttäjä näkee ja tietää koko ajan oman sijaintinsa. Tämä toteutuu Ranuan sivustolla kiitettävästi sisällön alla näytettävällä linkkipolulla sekä verkko-osoitteella. Aktiivinen linkki näkyy myös alleviivattuna vasemmassa navigointivalikossa. Linkkipolulle parempi paikka voisi olla sisällön yläpuolella, jolloin se näkyisi myös pitemmillä sivuilla vierittämättä sivua ylös- tai alaspäin.

### Linkkien tyyli ja niiden erottuminen

Kaikki sivustolla olevat linkit erottuvat oletustekstistä. Navigointiin käytettävät linkit ovat omilla alueillaan tunnistettavissa, ja sisältöön liittyvät linkit on jaettu omaan osioon, josta ne on aina helppo erottaa. Muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta linkkejä ja sähköpostiosoitteita ei siis ole upotettu varsinaiseen tekstisisältöön. Tekstisisällössä olevat sähköpostiosoitteet ja harvat linkit ovat myöskin helposti erotettavissa järkevän sijoittelun, sinisen fontin ja niiden hyvän otsikoinnin vuoksi. Tämä tyyli toimii kokonaisuudessaan erinomaisesti.

Mikäli avattava linkki ohjautuu täysin toiselle sivustolle, avautuu se uuteen välilehteen niin kuin kuuluukin. Tällöin Ranuan oma sivu jää vielä auki omaan välilehtensä. Kvalinkkejä ei sivustolla juurikaan ole etusivun muutamaa mainosta lukuun ottamatta.

Muutama virheellinen ja korjausta vaille oleva linkki palvelusta löytyi. Esimerkiksi *Matkailu*-sivulla olevat *Kesän aktiviteetit*- ja *Talven aktiviteetit*-tekstilinkit ovat risti-riidassa kvalinkkien kanssa sekä ohjautuvat väärälle sivulle. Kummatkaan, teksti- tai kvalinkit, eivät toimi oikein.

### Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme

Käyttöliittymä on erittäin pätevä tietokoneella käytettäväksi, mutta drop down -menun vuoksi mobiilikäyttö on vaikeampaa. Kun hiiren laittaa *Palveluhakemisto*-linkin päälle, avautuvat kaikki eri palvelualueet kerralla näkyville. Linkkejä avautuu paljon, mutta siitä huolimatta etsimänsä asian löytää melko nopeasti aakkosjärjestyksen ja selkeän tekstin avulla. Pienenä yhtenäisyyden puutteena käyttöliittymässä on, etteivät kaikki päänavigointipalkin linkit toimi samalla tavalla. Käyttäjä jää ikään kuin odottamaan muidenkin linkkien kohdalla drop down -menua. Käyttöliittymässä kaikki eri elementit, kuten päänavigointipalkki, sivuvalikko, sisältöalue, oikean reunan liitetiedostovalikot, oikopolut ja mainokset, ovat helposti saatavilla, ja niiden sijoittamiset noudattavat vakiintuneita menetelmiä.

Käyttäjä tunnistaa sivuston toiminnallisuudet helposti. Navigointilinkit ovat ylhäällä päänavigointipalkissa, ja alalinkit tulevat palvelukohtaisesti näkymään vasempaan reunaan. Oikea reuna taas on varattu lisätiedoille ja liitetiedostoille. Tämä tekee ulkoasusta selkeän ja sen lisäksi mahdollistaa täyden hyödyn ottamisen sisältöalueesta, koska kaikki muut elementit on asetettu omille paikoilleen ja erilleen sisältöalueesta. Sisältöalueelle jää tällöin tilaa tärkeimmälle, eli tekstisisällölle.

Visuaalisesta ilmeestä käyttäjä huomaa heti sivustolle saapuessaan, että kyseessä on Ranuan kunnan sivusto. Kunnan nimi on näkyvästi esitetty, ja koko sivuston olemus noudattaa kunnan imagoa. Sivustolle visuaalista ilmettä tuovat pienet karttojen kuvat, joihin Ranuan sijainti on pisteellä merkitty. Logossa oleva jääkarhun kuva taas viittaa Suomessa hyvin tunnettuun Ranuan eläinpuistoon. Sivuston väritys vaihtuu vuodenajan mukaan, jota käytetään etenkin matkailuun painottuvilla sivustoilla mielikuvien ja viihtyisyyden vuoksi.

Rakenne ja tyyli ovat yhtenäisiä ja johdonmukaisia läpi koko sivuston. Palvelun hienon ulkoasun lisäksi se on myös sopivan virallisen näköinen, kuten kunnan virallisilta sivuilta sitä vaaditaankin. Sivustolla ei ole käyttäjää häiritseviä elementtejä, kuten välkkyviä kuvia, animaatioita tai videoita. Sivustolla on jonkin verran kuvia, jotka tasapainottavat sisältöä visuaalisesti ja kuvaavat tavalla tai toisella kuntaa. Suurelta osin sivuston kuvissa on alt-teksti käytössä, ja palvelun käyttö ilman kuvia on mahdollista.

Kuvat ovat laadultaan hyviä. Latausajoissa on vaihtelevuuksia, sillä osa kuvista latautuu nopeasti, osa hitaammin ja osa ei ollenkaan. Esimerkiksi etusivun oikeassa reunassa olevat mainokset latautuvat monesti hitaammin kuin etusivun iso bannerikuva.

Sivustolla ei ole erillistä sisääntulosivua, josta käyttäjä voisi valita käyttäjäryhmänsä. Intron kautta käyttäjä voisi nopeuttaa entisestään tiedonhakua sivustolta käyttäjäryhmänsä valitsemisella, mutta tällä hetkellä sivustolla olevalla oikopolut-valikolla voidaan korvata introsivun hyödyt. Introsivu voi muutenkin olla käyttäjälle kiusallinen, joten sivustoa on yleensä miellyttävämpää käyttää ilman sitä.

## Sivuston rakenne

Sivuston totuttuja tapoja mukaileva rakenne on yksinkertainen ja perustuu pääasias-  
sa palveluhakemiston sisältöön, johon on helppo löytää. Eri käyttäjäryhmiä palvelu-  
sa ei ole eroteltu, eikä se ole välttämätöntä. Kuitenkin yksi vaihtoehto eri käyttäjäryh-  
mien valintaan olisivat etusivulla näkyvät eräänlaiset pikalinkit eri käyttäjäryhmiin,  
jotka eivät veisi paljon tilaa mutta joista käyttäjä pystyisi nopeasti vaihtamaan näky-  
viin esimerkiksi matkailijan sisällön. Rakenne on perinteisen, informaatiopainottei-  
sen sivuston tyylinen, eli päänavigointipalkista valitaan pääotsikko ja vasemmalle  
navigointivalikkoon aukeavat kyseisen alueen alalinkit. Tämän tyylinen käytäntö on  
lukuisilla informaatiota tarjoavilla sivustoilla, ja se on todettu toimivaksi.

Ajankohtaiset asiat on sijoitettu parhaalle mahdolliselle paikalle heti etusivulle, ja  
oikopoluilla on nopeutettu navigointia. Suosituimpia linkkejä tai hakuja ei ole listattu  
mihinkään. Kolmen klikkauksen sääntö toimii, eli etsimänsä asian löytäminen on  
mahdollista kahdella tai kolmella klikkauksella. Rakennetasojen määrä on hallittu ja  
toisiinsa liittyvät asiat ovat lähellä toisiaan, joten etsimänsä asian löytäminen on helppoa.

## Sisällön luotettavuus ja kattavuus

Yhteystietojen esittämisen osalta palvelusta saa luotettavan vaikutelman. Kunnan yh-  
teystiedot ovat etusivulla näkyvillä kahdessa paikassa, oikopolkuvalikon alapuolella  
sekä alatunnisteessa. Myös muilla sivuilla yhteystiedot näkyvät alatunnisteessa. Näi-  
den lisäksi kattavammat tiedot löytyvät *Yhteystiedot*-linkistä. Palvelusta vastaavan  
tahon yleisestä toiminnasta kerrotaan laajasti *Ranua-infossa*.

Sisällön luotettavuudessa olennaisena asiana on sen ajantasaisuus. Etusivulle lisät-  
tämissä, Ranuaan liittyvissä ajankohtaisissa asioissa tiedotteiden lisäyspäivämäärät on  
merkitty selkeästi sulkuihin otsikon loppuun. Päivämääristä näkee, että ajankohtai-  
sia asioita päivitetään tiheään, ja tällä perusteella sivuston voi todeta aktiiviseksi ja  
tietosisällöltään luotettavaksi. Varsinaisissa sisältöteksteissä ei päivytyspäivämääriä  
sivukohtaisesti ole merkitty. Vaikka sisältötekstiä harvemmin päivitetään, olisi päi-  
vityspäivämäärän lisääminen suositeltavaa.

Palvelun sisällöstä löytyvät kaikki ne asiat, joita käyttäjä todennäköisimmin tar-  
vitsee (yhteystiedot, ajankohtaistiedotteet, palvelukohtaiset tiedot, lisätietolinkit ja  
lomakkeet). Etusivulla ajankohtaisista tiedotteista näytetään viisi uusinta, eli juuri  
sopiva määrä. Tiedotteet myös arkistoidaan myöhemmin luettaviksi.

Etenkin satunnaista käyttäjää kiinnostavaa sisältöä ovat muun muassa ilmoitukset,  
kartta ja säätiedote. Näiden lisäksi esimerkiksi muutama webkamera voisi kiinnostaa  
käyttäjiä vierailemaan palvelussa muutoinkin kuin tiedonhakatarkoituksella. Sisäl-  
lön ei siis tarvitse olla rajattu pelkästään asiasisältöön, vaan siellä voi olla paljonkin  
erilaista, käyttäjää kiinnostavaa materiaalia. Myös sisällön esittelytavalla voidaan he-  
rättää käyttäjässä kiinnostusta, ja tällä hetkellä Ranuan sivuilla tämä toteutuu hyvin.  
Teksti on selkeää ja tiivistä, ja pidemmät tekstipätkät on väliotsikoitu. Kuvituskuvat  
eivät häiritse sisällön näyttämistä, ja niiden olemassaolo tekee selaamisesta miellyt-  
tävämpää. Yleisimmät hakusanat tai luetuimpien palveluiden listaus voisi olla kiin-  
nostava lisäys.



Lisätietoa käyttäjän valitsemasta palveluaiheesta voidaan jakaa linkityksillä ulkopuolisiin palveluihin, jolloin kunnan oma sisältö on ensisijaisessa roolissa ja ulkopuolisille lisätietosivuille linkittämällä tuetaan omaa sisältöä. Ranuan sivustolla linkitys toimii loistavasti. Linkit eivät ole sekaisin sisältötekstin kanssa, vaan käyttäjä nimenomaan tietää, että lisätietolinkit löytyvät aina samasta paikasta, sivun oikeasta reunasta.

### **Tekstin luettavuus**

Teksti on kauttaaltaan helppolukuista ja ymmärrettävää kaikille käyttäjäryhmille. Turhia sivistysanoja ei ole käytetty, ja tekstikoon muuttaminenkin on mahdollista. Tekstin luettavuutta ja silmäilyä helpottaa virheettömyys, looginen eteneminen ja se, että pidemmät tekstit on jaoteltu kappaleisiin ja väliotsikoitu.

Etenkin silmäilyn helppouteen vaikuttaa myös tekstin hillitty tyyllittely, jota kunnan sivuilla käytetään. Tärkeimmät kohdat, kuten yhteystiedot, ovat tummennettuja, jolloin esimerkiksi etsimänsä puhelinnumeron löytää nopeasti. Myös tekstisisällössä olevat sähköpostiosoitteiden linkit on teemaan sopivasti tyyllitelty sinisellä värillä (kesäteemalla oranssilla). Ainoa tekstin lukemiseen liittyvä parannusehdotus koskee sisältöalueen leveyttä, joka voisi olla hieman suurempi; isommilla tietokonenäytöillä se tuntuu vähän liian kapealta ja sivun reunoille jää paljon tyhjää tilaa.

### **Sivustolta saatava palvelu**

Palvelussa saatavilla oleva sisältö on laadukasta ja laajuudeltaan riittävää. Informaatiota löytyy tekstisisällöstä, lisätietolinkeistä ja liitetiedostoista. Käyttäjä todennäköisesti löytää etsimänsä asiat helposti ja nopeasti. Toisin kuin joidenkin kuntien sivustoilla, Ranuan sivustolta ei linkitetä erilaisiin ajanvarauspalveluihin, joissa ajanvaraukset voitaisiin tehdä sähköisesti.

Kuntalaisella on mahdollisuus osallistua kunnan toimintaan *Osallistu ja vaikuta* -linkistä. Kyseisen linkin alta löytyy myös *Seuraa päätöksentekoa* -linkki, jossa neuvotaan lukemaan esityslistoja ja pöytäkirjoja. Tämä linkki ei kuitenkaan toimi.

Palvelu on kokonaisuudessaan hyvin toteutettu ja sisällöltään laaja. Käyttöliittymän logiikka tekee navigoinnin helpoksi ja kuvituskuvat tekevät vierailusta miellyttävämpää. Palvelua parantaakseen sivustolla voisi olla pienimuotoiset ohjeet palvelun käyttöön ja/tai usein kysytyt kysymykset. Kunta ei ole mukana sosiaalisessa mediassa.

### **Palautteen antaminen**

Palautteen antaminen palvelusta on mahdollista, ja sitä voi jättää myös nimettömänä. Palautteen saajaksi voi valita eri palvelualueita: hallintopalvelut, elinkeinopalvelut, perusturvapalvelut, sivistys- ja vapaa-aikapalvelut, tekniset palvelut ja maaseutupalvelut. Erittäin tärkeää kuitenkin olisi, että myös webmasterille pystyisi antamaan palautetta sivustosta. Palautteen käsittelystä olisi hyvä kertoa yleisesti jotain, kuten kuinka aikaisempi palaute on otettu vastaan ja mitä muutoksia sen innoittamana on tehty.

Palautelomakkeen esilletuonnissa olisi parantamisen varaa. Tällä hetkellä linkkipolku palautelomakkeeseen on *Etusivu / Palveluhakemisto / Ranua-info / Osallistuvaikutu / Palaute*. Palautelomakkeen linkki tulisi olla mahdollisimman hyvin näkyvillä, esimerkiksi jokaisella sivulla kiinteässä kohdassa käyttöliittymää tai vähintäänkin upotettuna *Yhteystiedot*-linkin taakse. Päänavigointipalkissa oleva palaute-linkkikään ei olisi huono vaihtoehto.

## ROVANIEMEN KAUPUNGIN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI

Verkkopalvelun laatuarvioinnin tulos on Rovaniemen kaupungin osalta erittäin hyvä. Suurin osa arvioiduista ominaisuuksista toteutuu Rovaniemen verkkopalvelussa hyvin tai kiitettävästi.

### Verkkopalvelun löytäminen

Palvelun verkko-osoite on täsmälleen kaupungin nimen mukainen, ja se löytyy kaikilla selaimilla ilman *www*-alkuosan kirjoittamistakin. Kaupungin nimessä ei ole skandinaavisia kirjaimia eikä siitä ole vakiintuneita lyhenteitä, joten rinnakkaisille verkkotunnuksille ei ole tarvetta. Lyhytosoitteet, kuten *rovaniemi.fi/yhteystiedot*, eivät sivustolla toimi. Toimivat lyhytosoitteet nopeuttaisivat navigointia. Verkko-osoitteen lopussa eivät toimi myöskään kielitunnisteet, kuten */en-pääte*.

Sivustolla metatiedot ovat kunnossa, ja suosituimmat hakukoneet listaavat sivuston kaupungin nimellä tehdyillä hauilla ensimmäiseksi. Sivustolla olevat otsikot ja linkit ovat asianmukaisia ja helpottavat hakua. Palveluun on linkityksiä useilta matkailuun keskittyviltä sivustoilta.

### Palvelun käyttäminen eri kielillä

Palvelua on mahdollista käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla. Tärkeimmät tiedot löytyvät sekä suomeksi että ruotsiksi. Sivuston käännöstyössä on otettu hyvin huomioon myös Rovaniemelle ympäri maapalloa tulevat turistit. Saatavilla on erittäin monia eri kielivaihtoehtoja, joita ovat suomen ja ruotsin kielen lisäksi englanti, saksa, ranska, espanja, italia, venäjä, kreikka ja kiina.

Introsivulla on mahdollista valita kieleksi joko suomi tai englanti. Laajemmat kielivalinnat löytyvät introsivun jälkeen varsinaisilta sivuilta vasemmasta yläkulmasta. Kieliversiota vaihdettaessa sivusto palautuu valitun kielen etusivulle eikä sinne, missä käyttäjä aikaisemmassa versiossa oli. Kielivalinnat on ilmoitettu tekstein aina kyseisellä kielellä, kuten *Svenska, English, Deutsch*, ja ovat näin ollen helposti ymmärrettäviä.

Sisällön laajuudessa on eroja eri kieliversioiden kesken. Suomenkielinen versio on selvästi kattavin, kuten oletettavaa onkin. Muutkin kieliversiot ovat sisällöltään riittävän laajoja. Sisältöihin on selkeästi panostettu eikä vain lisälly useita kieliä ilman riittävää informaatiomäärää.

## Toimintaympäristövaatimukset

Palvelu toimii kaikissa yleisimmissä toimintaympäristöissä moitteitta, eikä mitään toimintaympäristövaatimuksia ole ilmoitettu. Palvelua on mahdollista käyttää eri päätelaitteilla. Graafisen version lisäksi sivustosta on mobiilikäyttöön optimoitu versio sekä pelkkä tekstiversio. Mobiililaitteilla käytettäessä palvelu kysyy heti sivustolle tultaessa, haluaako käyttäjä graafiseen vai mobiiliversioon. Mobiiliversioon lisäksi myös tekstiversio on saatavilla, ja sen linkki on kiinteästi näkyvillä ylätunnisteessa. Vaikka tekstiversioon linkki onkin hyvin näkyvillä kaikilla sivuilla, niin siihen päästäkseen täytyy kulkea melko raskas introsivu läpi, joka etenkin mobiililaitteella voi olla tahmeaa.

Käyttöliittymä skaalautuu moitteettomasti erikokoisille näytöille. Myöskään selainkohtaisia eroavaisuuksia skaalautuvuudessa tai yleisessä toiminnassa ei ole. Tekstikokoa on mahdollista suurentaa tai pienentää tarpeen mukaan, eikä se riko käyttöliittymää millään tavalla. Kokoa on mahdollista muuttaa miltä sivulta tahansa ja missä kieliversiossa vain.

## Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus

Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi siitä vastaavasta tahosta. Yhteystiedot ovat hyvin esillä alatunnisteessa, *kunta-infossa*, *asioinnissa* ja *yhteystiedoissa*. Yhteystiedot esitetään hyvin myös kansainvälisissä versioissa. Jokaisella sivulla näkyvässä alatunnisteessa kerrotaan sivustosta vastaava taho osoitteineen. Tarkemmat yhteystiedot aina tietystä palvelusta vastaavasta yhteyshenkilöstä ilmoitetaan palvelun omilla sivuilla (esim. *Liikunta ja vapaa-aika* → *Henkilökunta*).

Rekisteriselostetta sivustolla ei ole, eikä käyttäjistä mahdollisesti kerätystä tiedosta ja sen käyttämisestä kerrota mitään. Https-yhteys ei ole sivustolla käytössä, eikä sille ole tarvettakaan. Sen sijaan palvelut, joihin sivustolta linkitetään ja joihin syötetään arkaluontoisia tietoja, on suojattu https-yhteydellä.

## Palvelun nopeus

Sivustolle tultaessa introsivu hidastaa käyttäjää jonkin verran. Introsivu ei yleensä ole kovin toimiva ratkaisu, koska monet käyttäjät haluavat nopeasti oikealle etusivulle. Rovaniemen sivustolla introsivu on kuitenkin toteutettu varsin mallikkaasti ja siitä on enemmän hyötyä kuin haittaa. Mikäli käyttäjä vierailee useammin sivustolla, hän voi valita introsivulta *Muista tämä valinta* -kohdan, jolloin jatkossa pääsee oikeaan sisältöön suoraan, introsivulla käymättä. Introsivusta on käytännön hyötyäkin, sillä siihen on laitettu eri käyttäjäryhmät nopeasti valittavaksi sekä Rovaniemen kartat, webkamerat, kielivalinnat ja säätiedote yhden linkin päähän. Lisäksi introsivu on visuaalisesti erittäin näyttävä.

Varsinaisella etusivulla käyttäjä huomaa nopealla silmäilyllä, mitä palvelu pitää sisällään, sillä navigointilinkit ja muut tärkeät elementit, kuten verkkoasiointiin liittyvät linkit ja ajankohtaisasiat, ovat erittäin hyvin näkyvillä. Palvelun käyttöä nopeuttaa myös useimmille käyttäjille tuttu toimintalogiikka, joka on samanlainen kuin useimmilla informaatiopainotteisilla sivustoilla. Täysin moitteettomasti sivusto

ei toimi vasteajan suhteen, sillä käyttäjä joutuu jokaisen sivun kohdalla odottamaan hetken sivun avautumista.

Tärkeimmät tietosisällöt on esitetty tekstein sisältöalueella ja aiheeseen liittyvät liitetiedostot ja lisälinkit on sijoitettu sivun oikeaan reunaan omalle alueelleen. Liitetiedostojen tiedostotyyppit on ilmoitettu kuvakkeella, ja linkin lopussa näkyy myös tiedoston koko. Kun liitetiedostot ja linkit on sijoitettu johdonmukaisesti aina samaan kohtaan sivua, käyttäjä löytää ne huomattavasti nopeammin kuin keskeltä sisältötekstiä. Sivustolle on lisätty kaikilla sivuilla näkyvä tulostuspainike, jolla tekstisisällön tulostaminen onnistuu helposti.

### **Navigoinnin tehokkuus**

Navigointi on selkeän näköinen ja täydellisesti toimiva. Navigointityyli noudattaa totuttuja tapoja ja tekee siten sivuilla liikkumisesta helppoa. Päänavigointipalkki on ylhäällä ja palveluhakemisto sivun vasemmalla reunalla. Päänavigointipalkin linkin perusteella määräytyy, mitä linkkejä vasemmalla olevassa valikossa näkyy. Molemmat valikot pysyvät kaikilla sivuilla samassa kohdassa. Etusivulla kokonaisuudessaan näkyvästä palveluhakemistosta käyttäjä saa hyvin kuvan palvelun laajuudesta ja sen sisällöstä. Navigoinnissa käytettävät termit ovat kauttaaltaan ymmärrettäviä.

Sivuilla on aina valittuna olevaan aihealueeseen liittyviä lisätietolinkkejä, yleensä sivun oikeaan reunaan sijoitettuina. Etusivulla on järkevästi eräänlaiset oikopolkulinkeet, jotka on jaoteltu verkkoneuvontaan, verkkoasiointiin ja kannanottoon. Näiden otsikoiden alle on listattu kolmesta neljään oikopolkulinkkiä, joista pääsee yhdellä klikkauksella aiheeseen. Menetelmä on erityisen hyödyllinen varsinkin käyttäjille, jotka tietävät heti palveluun tullessa, mitä hakevat.

Tiedonhaku on nopeutettu hakutoiminnolla, joka on kiinteä osa käyttöliittymää ja näin ollen näkyy kaikilla sivuilla. Hakutoiminnolla voi hakea myös osalla sanasta, kuten esimerkiksi sana ”terv” hakee terveyspalveluita. Hakutoiminnon käyttöön ei ole määritelty ohjeita, kuinka käyttäjä voisi tehostaa hakujaan tai mahdollisesti rajata niitä yksittäisiin palvelualueisiin, mikäli sellainen ominaisuus on olemassa. Sivukarttaa ei ole saatavilla.

Käyttäjälle on hyvä kertoa hänen sijaintinsa koko ajan ja mahdollisimman selkeästi. Rovaniemen sivustolla käyttäjän sijainti on koko ajan kiitettävästi esillä ylhäällä olevassa linkkipolussa, verkko-osoitteessa ja vasemmassa navigointivalikossa linkkien visuaalisilla tyylyllä. Linkkipolussa häiritsevänä piirteenä on, että *Etusivu*-linkki ohjaa aina introsivulle. Käyttäjällä on mahdollisuus palata etusivulle miltä sivulta tahansa päänavigointipalkissa olevasta *Etusivu*-linkistä tai bannerissa olevasta logosta.

### **Linkkien tyyli ja niiden erottuminen**

Sekä varsinaisessa navigoinnissa käytettävät että tekstisisältöön upotetut linkit ovat ytimekkäitä ja kuvaavat kohdesivua. Navigointivalikoissa käytettävät linkit ovat kutakuinkin lyhyimmässä mahdollisessa muodossaan mutta erittäin hyvin ymmärrettävissä. Tekstisisältöön upotetut linkit ovat kohdesivua kuvaavassa muodossa ja tar-

vittaessa toimivat hyvin otsikkoina (esim. etusivun ajankohtaisasiat). Sekä palvelun sisäiset että ulkopuolisille sivustoille ohjautuvat linkit toimivat ja ovat ajan tasalla.

Pääasiassa linkit on eroteltu muusta sisällöstä erillisiin linkkibokseihin, joista ne on mahdollista löytää helposti aina samasta paikasta; samalla ne ovat pois sotkema-  
sta muuta tekstisisältöä. Linkkejä on jonkin verran tekstisisällössä aiheesta riippuen  
mutta kuitenkin sopivissa määrin. Tekstissä olevien linkkien erottumista on helppo-  
tettu linkin edessä olevalla nuolella, tekstin vihreällä värillä ja alleviivauksella. Mikä-  
li nuolta ei olisi, ei vihreä väri välttämättä erottuisi tarpeeksi hyvin silmäilyllä musta-  
tasta oletustekstistä.

Kuvalinkkejä ei mainosten lisäksi juurikaan käytetä. Vaikka tekstilinkit yleensä  
ovat hyvä lisä kuvalinkkien ohella, niin mainoksissa niitä ei välttämättä tarvitse käyt-  
tää. Sivujen aukaiseminen uusiin välilehtiin on välillä hieman epäloogista, jolloin  
käyttäjä ei osaa odottaa, aukeaako linkki samaan vai uuteen välilehteen. Esimerkiksi  
*ranua.fi*-linkki aukeaa samaan välilehteen, jolloin käyttäjä poistuu Rovaniemen si-  
vuilta. Facebookiin johtava linkki taas avautuu uuteen välilehteen, kuten kuuluukin.  
Linkkien avautumisesta olisi aiheellista tehdä johdonmukaisempaa esimerkiksi siten,  
että kaikki Rovaniemen sisäisille sivuille johtavat linkit avautuisivat samaan välileh-  
teen ja ulkopuolisiin palveluihin johtavat linkit uusiin.

### **Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme**

Käyttöliittymä on tuttu suurelle osalle käyttäjistä, sillä se noudattaa vakiintuneita  
menetelmiä. Käyttöliittymä on jokaisella sivulla samanlainen, mutta kansainvälinen  
versio poikkeaa jonkin verran. Molemmat versiot noudattavat kuitenkin samaa navi-  
gointiperiaatetta, joten pienet muutokset käyttöliittymien välillä eivät haittaa. Tär-  
keimmille toiminnoille on jätetty käyttöliittymään riittävästi tilaa. Navigointivalikot  
ovat erittäin hyvin näkyvillä, mutta eivät kuitenkaan hallitse sivua liikaa. Käyttöliit-  
tymä ei rikkoudu millään sivulla.

Introsivu on visuaaliselta ilmeeltään erinomainen, eikä käyttäjälle jää epäselväksi,  
missä palvelussa ollaan. Varsinaisen etusivun ilme värimaailmoineen on aivan erilai-  
nen, mutta eroavaisuudesta huolimatta molemmat sopivat kaupungin sivuston tyy-  
liin. Sivuston värimaailmaa vaihdellaan aika ajoin, eikä siinä ole mitään ongelmaa.  
Myös bannerissa kuvat vaihtuvat eri linkkien välillä. Kuvat ovat hillittyjä, liittyvät  
kaupunkiin ja ovat käyttäjälle miellyttäviä. Myös yhtenäinen värimaailma suomen-  
kielisen ja kansainvälisten sivujen välillä toimii hyvin. Molemmat versiot ovat eri-  
tään asiallisen näköisiä.

Sivustolla on kohtuullinen määrä kuvituskuvia ja esimerkiksi karttoja, jotka hel-  
pottavat asioiden hahmottamista. Käytettävät kuvat ovat juuri sopivan kokoisia, ja ne  
latautuvat nopeasti. Kuvat liittyvät olennaisesti käsiteltävään asiaan ja tekevät sisällön  
lukemisesta käyttäjälle miellyttävämpää. Kuvat on sijoitettu sivuille johdonmukai-  
sesti, joten käyttäjä osaa odottaa niitä tiettyyn osaan sivua. Käyttäjiä ärsyttäviä ele-  
menttejä, kuten välkkyviä kuvia tai animaatioita, ei ole käytössä. Alt-teksti on käy-  
tössä vaihtelevasti, ja se on lisätty vain joihinkin kuviin. Siitä huolimatta palvelua voi

käyttää ilman kuviakin. Informaation esittäminen tapahtuu karttoja, säätiedotusta ja mainoksia lukuun ottamatta tekstein.

### Sivuston rakenne

Sisältö on jaettu muutamaan kohderyhmään, jotka ovat valittavissa introsivulla. Käyttäjällä on vaihtoehtoina asukas, matkailija, opiskelija tai yrittäjä, ja valinnan jälkeen sivusto ohjaa käyttäjän valitun kohderyhmän etusivulle. Virallinen etusivu aukeaa *Asukkaalle*-linkistä, josta käyttäjä pääsee nopeasti käsiksi ajankohtaisiin asioihin ja tiedotteisiin. Sivustolle tullessa rakenne vastaa erinomaisesti käyttäjän lähestymistapaa eri asioihin. Pienenä lisäyksenä etusivulla voisi olla suosituimpien aiheiden ja/tai kohderyhmien listaus omassa osiossaan, jotka toimisivat näppärästi oikopolkuina.

Käyttöliittymän rakenne perustuu täysin informaatiopainotteisista sivuista tuttuihin vakiintuneisiin menetelmiin, ja sen käyttö on johdonmukaista. Rakennetasojen määrä on hallittu. Joihinkin aiheisiin pääsy voi vaatia useampia klikkauksia, mikäli ei käytä hakutoimintoa. Yleensä kuitenkin kolmella klikkauksella voidaan löytää etsitty palvelu. Pällekkäisyyksiä ja sisältösivujen toistoa ei juuri ole.

Yksi palvelun parhaista puolista on järjestelmällisyys ja elementtien hyvä organisointi. Käyttäjä tunnistaa sivustolta tärkeimmät asiat niiden ryhmittelyn vuoksi.

### Sisällön luotettavuus ja kattavuus

Ensivaikutelmaksi sivusto antaa luotettavan kuvan, sillä se on ulkoasultaan virallinen, sisällöltään laaja ja yhteystiedot sekä päivytyspäivämäärät ovat helposti nähtävillä. Lisäksi ajankohtaisia asioita ja ilmoituksia päivitetään erittäin tiheään, joka kertoo paljon koko sivuston ajantasaisuudesta. Nämä kaikki yhdessä kasvattavat sekä palveluntarjoajan että sisällön luotettavuutta.

Sisältö vaikuttaa kaikin puolin ajantasaiselta. Tiedotteisiin on merkitty selkeästi linkistä erottuvalla värillä lisäysohjeet linkin loppuun. Lisäysohjeet löytyy myös tiedotteiden tekstisisällöistä. Etusivulla näkyvien ajankohtaisten asioiden linkkien loppuun kannattaisi merkitä lisäysohjeet samalla tavalla kuin tiedotteissakin on. Ajankohtaiset asiat ja tiedotteet arkistoituvat automaattisesti myöhempiä lukemista varten. Myös eri palvelualueiden varsinaisissa sisältöteksteissä (vaikka niitä harvemmin päivitetäänkin) olisi hyödyllistä olla päivytyspäivämäärät näkyvillä. Päivytyspäivämäärän näkyminen lisää yleistä luotettavuuden tuntua, sillä käyttäjä voi niiden perusteella päätellä, onko sivusto aktiivinen vai ei.

Sisällön laajuus takaa käyttötarjoajien toteutumisen erittäin hyvin. Sivustolta löytyy tarvittava materiaali, yleiset tiedot ja yhteystiedot lukuisista eri aihepiireistä. Käyttäjille tärkein informaatio löytyy suoraan tekstisisällöistä, jotka ovat palvelualueilla sisällöllisesti erittäin kattavia. Oman tekstisisällön ohella palvelusta linkitetään todella tehokkaasti eri palveluja koskeville sivustoille, jolloin käyttäjä voi tarpeen vaatiessa helposti edetä lisätietoihin perehtyäkseen aiheeseen laajemmin. Linkityksessä käytetään sekä *rovaniemi.fi*:n sisäisiä että täysin ulkopuolisia sivuja. Kattavan tietosisällön ohella palvelussa on saatavilla lomakkeita tulostamista varten. Lomak-

keet ovat löydettävissä aina palvelua koskevalta sivulta sekä kootusti *Lomakkeet*-linkistä.

Käyttäjää kiinnostavaa materiaalia sivustolla on runsaasti, muun muassa webkameran, ajankohtaiset asiat, säätiedotukset ja tapahtumakalenteri. Esimerkiksi webkameronille on oma sivu, jossa on valittavana useita eri webkaineroita haluamastaan paikasta. Etusivulle voisi laittaa säännöllisesti, esimerkiksi viikoittain käyttäjille suunnatun kyselyn, sillä kyselyt yleensä kiinnostavat ihmisiä. Myös yleisimmät hakusanat ja suosituimmat aiheet sekä kiinnostaisivat käyttäjiä että toimisivat oikopolkuina niitä tarvitseville. Sisällön esitystavasta on saatu houkuttelevamman näköinen ulkoasun avulla. Pirteä värimaailma tekee sisällöstä houkuttelevamman kuin pelkistetympi versio mielikuvituksettomalla visuaalisella ilmeellä.

Verkkopalvelun tarjoajan toiminnasta kerrotaan erittäin laajasti *Kuntainfossa*. Yleiset yhteystiedot löytyvät esimerkiksi *Yhteystiedot*-linkistä mutta palvelukohtaiset yhteystiedot palvelualueen omilta sivuilta. Kyseinen tapa on varsin hyvä, sillä palveluiden yhteystiedot löytyvät loogisesti jokaisen palvelualueen pääsivun oikeasta reunasta *Ota yhteyttä* -osiostaan eikä esimerkiksi keskeltä tekstisisältöä.

### **Tekstin luettavuus**

Teksti on käyttäjälähtöistä, selkeää ja virheetöntä. Tekstin lukemista ja silmäilyä helpottavat kappalejaot, otsikoinnit ja tärkeimpien asioiden tummennukset. Tekstin tyyllittelyä ja tärkeimpien asioiden korostamista on pääosin käytetty hyvin, jolloin nopealla silmäilyllä tärkeimmät asiat huomataan ensimmäiseksi. Myös linkkien tyyllittely sekä niiden erottaminen omiin osioihin helpottavat varsinaisen tekstisisällön lukemista.

Tekstin suurentamiseen ja pienentämiseen on tarjottu mahdollisuus. Tekstikoon vaihtamiseen tarkoitetut painikkeet ovat suomenkielisessä versiossa kiinteällä paikallaan oikeassa yläkulmassa. Kansainvälisessä versiossa niiden sijainti on hieman eri, mutta tekstikokoa on mahdollista vaihtaa siinäkin. Tekstin pienentäminen tai suurentaminen ei riko käyttöliittymää, mutta pieni ongelma niiden käytössä silti on. Esimerkiksi etusivulla koittaessa suurentaa suurennuslasista tekstiä, niin teksti suurenee. Samalla sivulla tekstiä voi myös pienentää, mutta jos käyttäjä suurentaa tekstiä ja siirtyy sen jälkeen toiselle sivulle, niin suurennuslasissa ei ole enää vaihtoehtona tekstikoon pienentämistä. Tällöin täytyy klikata suurennuslasista jälleen tekstiä suuremmaksi – jolloin mitään ei tapahdu – ja sen jälkeen vasta tekstiä voi pienentää. Vaikkei kyseinen esimerkki olekaan käytännöllisesti katsottuna kovin vakava, niin siitä huolimatta virheet olisi hyvä korjata.

### **Sivustolta saatava palvelu**

Käyttäjällä on mahdollisuus hoitaa palvelussa kaikki tarvittavat asiat tiedonhausta ja lomakkeista aina sähköisiin ajanvarauksiin asti. Palvelussa on tarjolla käytännössä kaikki ne asiat, mitä käyttäjä voi odottaa. Niitä ovat yhteystiedot, ajankohtaiset asiat, varsinainen tietosisältö, lomakkeet, sähköinen ajanvaraus sekä kartat ja linkitykset lisätietoihin. Sisällöt ovat kattavia eivätkä vain tiivistettyjä lyhyitä kappaleita.

Palvelu tarjoaa kaikin puolin myönteisen käyttökokemuksen ja jättää hyvän vaikutelman kaupungista, mutta vasteaikojen olisi hyvä olla lyhyempiä. Rovaniemi on myös mukana sosiaalisessa mediassa Facebookin kautta, jonne on linkitys esimerkiksi sivuston etusivulta.

### **Palautteen antaminen**

Sivustolla on erittäin hyvin toteutettu palauteosio, jonka linkki on esillä päänavigointipalkissa. Palautesivulla on listattu linkit eri palautelomakkeisiin palvelualueiden mukaan. Tällöin palaute saadaan suoraan haluttuun kohteeseen. Lomakkeet on räätälöity palautteen kohteen mukaan, joka on mahdollisimman käytännöllistä sekä palautteen jättäjän että sen käsittelijän näkökulmasta. Palautelomakkeilla on mahdollista jättää palautetta myös nimettömästi. Palautteen kautta toteutetuista muutoksista ei ole ilmoitettu mitään.

Kaupungin asioihin voi osallistua yhteiskunnallisesti *Osallistu ja vaikuta* -linkistä, josta löytyy useita eri vaihtoehtoja. Koottuja usein kysytyjä kysymyksiä sivustolla ei ole listattu, mutta toimeentulotukea koskevissa asioissa siihen liittyvät kysymykset ja vastaukset ovat esillä.

## **TERVOLAN KUNNAN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI**

Verkkopalvelun laatuarvioinnin tulos on Tervolan kunnan osalta tyydyttävä. Valitettavan suuri osa arvioiduista ominaisuuksista toteutuu Tervolan verkkopalvelussa heikosti. Kuitenkin myös hyvin toteutuvia ominaisuuksia on useita.

### **Verkkopalvelun löytäminen**

Tervolan verkkosivujen osoite vastaa täsmälleen kunnan nimeä ja on näin ollen helppo arvata ja löydettävissä. Rinnakkaisille osoitteille ei ole tarvetta, sillä kunnan nimessä ei ole skandinaavisia kirjaimia. Sivustolle pääsyä vaikeuttaa osoiteriville kirjoitettava *www*-alku, jota ilman ei palveluun pääse. Sivustolle tulisi ehdottomasti päästä *www*-alkua kirjoittamattakin.

Yleisimmillä hakukoneilla haettaessa kunnan sivut listautuvat ensimmäiseksi vajaavaisista metatiedoista huolimatta. Linkkien lyhytosoitteet teknisesti ottaen toimivat, mutta ne eivät ole niin selkeässä muodossa, että käyttäjä pystyisi arvaamaan ne. Esimerkiksi matkailuun johtava linkki (*tervola.fi/matkailu*) on selkeä, mutta vapaa-aikapalvelun linkki (*tervola.fi/liikkult*) ei. Suurin osa linkeistä on ennalta arvaamattomassa muodossa, joten ne kannattaisi vaihtaa kohdesivuja paremmin kuvaaviksi.

### **Palvelun käyttäminen eri kielillä**

Palvelua voidaan käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla suomeksi, mutta mitään muita kieliversioita ei ole saatavilla. Englanniksi ja ruotsiksi olisi hyvä olla edes tärkeimmät, kuten terveyteen liittyvät asiat tiivistettynä.



## Toimintaympäristövaatimukset

Sivusto toimii kaikissa yleisimmissä toimintaympäristöissä, eikä sen käyttöön ole asetettu mitään erilaisia toimintaympäristövaatimuksia. Sivustoa voidaan käyttää eri päätelaitteilla, mutta mobiilikäyttöön optimoitua tai muutenkaan kevennettyä tekstiversiota ei ole käytettävissä. Vaikka graafinen versio kevyt onkin, niin siitä huolimatta mobiilikäyttöön tarkoitettua version toteuttamista kannattaa harkita.

Käyttöliittymä sopii hyvin erikokoisille näytöille ja kohtalaisesti mobiililaitteille. Pienilläkin näytöillä ei tule ongelmia sivun kapean luonteen vuoksi, mutta lähellä toisiaan olevien linkkien aukaiseminen kosketusnäytöillä voi olla vaikeaa. Ongelmia alkaa tulla eri selaimilla käytettäessä. Palvelu toimii parhaiten Internet Explorerilla, jolla kaikki sisältö näkyy oikein. Muilla selaimilla osa etusivun palveluhakemiston linkeistä näkyy päällekkäin toistensa kanssa, ja tämä sama tapahtuu myös mobiililaitteiden selaimilla. Kyseinen virhe vaikeuttaa navigointia ja saa koko sivuston näyttämään pahasti keskeneräiseltä.

## Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus

Palvelun luotettavuutta lisää verkkopalvelusta vastaavan tahon yhteystietojen kiitetävä esittäminen. Perusyhteystiedot ovat näkyvällä paikalla ylätunnisteessa ja laajemmin *Yhteystiedot*-linkissä, jossa kunnan yhteystiedot on esitetty selkeästi ensimmäisenä ja sen jälkeen palvelualoitain yksittäisten henkilöiden tiedot. Rekisteriselostetta ei ole saatavilla, eikä käyttäjistä mahdollisesti kerätyistä tiedoista ja niiden käytöstä kerrota mitään. Suojattua https-yhteyttä ei ole käytössä, eikä sille ole Tervolan sivustolla tarvettakaan.

## Palvelun nopeus

Kaikki palvelun sivut latautuvat erittäin nopeasti, ja vasteaika on lähes olematon. Etusivulla tai muillakaan sivuilla ei ole raskaita elementtejä – vain muutama pieni kuva tai kovalinkki. Sivustolla ei ole introsivua, josta voisi valita käyttäjäryhmänsä. Sisältöään laajemmilla sivustoilla se voisi olla hyödyllinen, mutta Tervolan suhteellisen suppealla sivustolla se olisi vain hidasteena eikä siitä saisi täyttä hyötyä irti.

Käyttäjän toimintaa nopeuttaa se, että etusivulta on mahdollista nähdä, mitä palvelu pitää sisällään ja mistä eri palvelualueisiin pääsee käsiksi. Toivottavana parannuksena olisi parempi erottelu käyttäjäryhmien kesken niin, että ne olisivat selkeämmin valittavissa. Ajankohtaiset asiat ovat kuntien sivustoilla suosittu aihealue, joten sen näkyvyys on tärkeää. Heti Tervolan lyhyen esittelyn jälkeen etusivulla ovat ajankohtaiset asiat, mutta niitä on jätetty liian monta näkyville – käytännössä koko arkisto.

Tärkeimmät tietosisällöt löytyvät suoraan tekstinä sisältöalueesta. Näitä tietoja ovat pääasiassa yhteystiedot ja lyhyet esittelyt. Suurena puutteena on doc- ja pdf-tiedostojen vähäisyys. Liitteillä lisätietojen antaminen mahdollistaisi helpon tulostuksen ja yksinkertaisen tavan jakaa suuria määriä tietoja viemättä sisältöalueelta liikaa tilaa. Löytyvien doc- ja pdf-tiedostojen linkkien loppuun on vaihtelevasti merkitty niiden tiedostomuoto. Käytettävyyttä parantaakseen tulisi lomakkeisiin ohjautuvien linkkien lopussa säännöllisesti näkyä tiedostomuoto ja tiedoston koko, sillä varsinkin

tiedostomuodon näyttäminen tutulla kuvakkeella nopeuttaisi huomattavasti silmäilyä. Sisältöalueen tulostusta taas helpottaisi jokaisella sivulla oleva valmis tulostuspainike.

### Navigoinnin tehokkuus

Kaikkialla navigoinnissa käytettävät termit ovat tuttuja. Käyttöliittymä ja navigointi noudattavat osittain vakiintuneita menetelmiä. Päänavigointipalkki, sivuvalikossa oleva palveluhakemisto ja sisältöalue ovat kaikki tutuilla paikoillaan, mutta muuten sivuston toimintaperiaate vaihtelee.

Palvelussa navigointi toimii siten, että palveluhakemistolinkin klikkauksen jälkeen tekstisisältöalueelle aukeaa yleistietoa, kuten yhteystietoja, ja oikealle reunalle *Linkit*-valikkoon avautuvat aiheeseen liittyvät alalinkit, joiden kautta pääsee syvemälle asiaan. Oikealla olevissa linkeissä on aihetta koskeva pääsisältö, joten ne ovat tiedonhaussa erittäin suuressa roolissa. Epäloogiseksi tämän tekee se, että käyttäjä ei välttämättä osaa odottaa oikealle avautuvaa valikkoa, ja näin ollen se voi jäädä huomaamatta. Yleensä alavalikot avautuvat suoraan valitun palvelualueen linkin alle, jolloin ne huomataan välittömästi. Oikea reuna taas sopii paremmin ulkopuolisiin palveluihin johtaville lisätietolinkeille ja liitteille. Kaikkia palveluita koskevan navigoinnin olisi siis hyvä pysyä vasemmassa reunassa, ja oikeaan reunaan voisi lisätä mahdolliset ulkopuoliset sivut ja liitetiedostot toisistaan eroteltuina.

Navigointia ei ole helpotettu oikopoluilla, hakutoiminnolla tai sivukartalla. Palvelualueesta riippuen ristiinlinkityksiä on jonkin verran oikeassa reunassa olevassa *Linkit*-valikossa, mutta niissä ei ole ilmoitettu, mitkä johtavat Tervolan omille sivuille ja mitkä ulkopuolisiin palveluihin. Kohdesivusto pitäisi ehdottomasti mainita, mikäli se ohjaa täysin toiseen palveluun. Koska esimerkiksi *Sosiaali- ja terveystietopalveluiden* oma sisältö on suppea, niin runsaampi linkitys ulkopuolisiin, aiheeseen liittyviin palveluihin olisi käyttäjän tiedonhaun kannalta tärkeää.

Oikopolkulinkeillä voitaisiin ohjata käyttäjää suoraan etusivulta esimerkiksi suosituimpiin palveluihin. Myös hakutoiminto olisi lähes pakollinen ominaisuus informaatiopainotteisilla sivuilla. Jotta hakutoiminnosta saataisiin paras teho irti, tulisi perinteisen kiinteästi käyttöliittymässä olevan hakutoiminnon lisäksi olla laajennettu haku ohjeineen. Käyttöliittymässä hakutoiminnolle olisi hyvin tilaa.

Käyttäjällä ei myöskään ole mahdollisuutta nähdä omaa sijaintiaan sivustolla. Linkkipolkua ei ole, eikä selkeä polku ole näkyvillä osoiterivilläkään linkkien epämääräisten lyhenteiden vuoksi. Linkkipolku olisi käyttäjän sijainnin esittämisessä tehokkain ratkaisu ja yleisesti sivustolla liikkumista helpottava uudistus. Käyttäjän sijainnin näkyvyyttä voitaisiin helpottaa myös sivuvalikossa aktiivisena olevan navigointilinkin tyylittelyllä. Tällä hetkellä kaikki linkit näyttävät samoilta, oli aktiivinen tai ei. Vaikkei linkkipolkua ole, niin sivustolla liikkuminen edelliselle ja seuraavalle sivulle onnistuu helposti selaimen painikkeista. Etusivulle on mahdollista palata *Etusivu*-linkistä, joka on näkyvillä useilla sivuilla, joskaan ei kaikilla, kuten pitäisi. Tervolan sivustolla logoa klikkaamalla ei pääse palaamaan etusivulle.

## Linkkien tyyli ja niiden erottuminen

Etusivulla palveluhakemiston linkit eivät näy oikein muilla selaimilla kuin Internet Explorerilla. *Asuminen* ja *Tervolan palveluopas* -linkit sekä *Hallinto ja päätöksenteko* ja *Terveystiedon edistäminen* -linkit menevät keskenään päällekkäin, eikä niitä voi kunnolla aukaista. Etusivulla olevat virheet huomataan erityisen helposti, ja ne heikentävät kuvaa koko palvelusta.

Linkit päänavigointipalkissa ja vasemmalla sivuvalikossa ovat kohdesivuja hyvin kuvaavia. Oikealle reunalle avautuvat linkit ovat joidenkin palveluiden kohdalla turhan pitkiä ja liian tiiviisti kiinni toisissaan. Rivivälin suurentaminen helpottaisi niiden silmäilyä ja lukemista. Tämä sama pätee myös etusivulla oleviin ajankohtaisiin asioihin, joiden selkeyttä heikentää myös päivämäärien epä johdonmukainen sijoittaminen.

Sisältöalueessa on paljon sähköpostilinkkejä, jotka ovat oletustekstin värisiä ja erottuvat vain pienen kuvakkeen avulla. Tekstisisältöalueen linkit kannattaisi tyylitellä vähintään siten, että hiirellä liikuttaessa linkin päälle väri vaihtuisi ja/tai tulisi alleviivaus. Tällöin käyttäjä voisi olla varma, että on klikkaamassa haluamaansa linkkiä. Silmäily taas helpottaisi, jos linkkien oletusväri olisi edes hieman muusta tekstistä poikkeava ja riviväli eri linkkien välillä riittävä. Sisällössä olevat linkit ovat navigointilinkkien ohella sisältöä kuvaavia.

Sivujen aukaisu uusiin välilehtiin tapahtuu hieman epä johdonmukaisesti. Suurin osa tervola.fi:n sisäisille sivuille johtavista linkeistä aukeaa samaan välilehteen, kuten pitääkin, mutta poikkeuksiakin löytyy. Yleensäkin ulkopuolisille sivuille ohjautuvat linkit kannattaa aukaista uuteen välilehteen kuten myös pdf-muodossa olevat ajankohtaiset asiat ja muut pdf-tiedostot. Käyttäjälle olisi miellyttävämpää, jos ulkopuolisiin palveluihin ohjautuvien linkkien otsikoissa olisi ilmoitettu esimerkiksi suluissa kohdesivu. Toimimattomia linkkejäkin löytyi paljon, esimerkiksi *Elinkeinopalveluihin* liittyvistä linkeistä kolme ei toimi.

## Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme

Kaikki informaatio esitetään tekstein, ja tekstin tummennusta on käytetty harkiten ja viisaasti korostaen pääasiassa otsikkoja. Tärkeimmät puhelinnumerot voitaisiin myös tummentaa, jolloin silmäily helpottuisi. Erilaisia visuaalisia menetelmiä ei sivustolla juuri hyödynnetä, joten häiritseviä elementtejäkään, kuten välkkyviä kuvia, ei ole. Bannerin kuva vaihtelee sivusta riippuen mutta hillitysti. Sivustolla on muutamia kuvia sivujen oikeassa reunassa linkkivalikon alla, ja etusivulla kovalinkkejä käytetään linkitettäessä muihin palveluihin. Kaikki kuvat ovat pienehköjä ja heikkolaatuisia, joten niistä ei saa kunnolla selvää. Etusivun kovalinkeissä olevat tekstit pitäisi erottua paremmin itse kuvista. Yleisilmettä parantaakseen sivuston sisältöalueelle voisi lisätä muutamia aiheeseen liittyviä sopivan kokoisia ja hyvälaatuisia kuvia. Kokonsa puolesta ne pitäisi sovittaa siten, etteivät varastaisi koko sisällön huomiota.

Sivuston visuaalinen ilme ja käyttöliittymä ovat auttamatta vanhanaikaisia. Ulkoasu muistuttaa hitaiden verkkoyhteyksien aikoja. Välttämättömänä vaatimuksena on, että sivusto näkyisi oikein kaikilla yleisimmillä selaimilla (Firefox, Opera, Chrome,

Safari) eikä vain Internet Explorerilla. Terävät kulmat ja yleisesti huolittelematon ulkoasu antavat huonon vaikutelman. Ulkoasu- ja käytettävyyssyistä linkkejä kannattaa tyyliellisesti helpommin saavutettaviksi. Palvelun käyttöä helpottaa käyttöliittymän terminologian selkeys. Käyttöliittymän yhtenäisyyttä rikkoo myös se, ettei etusivun linkki näy itse etusivulla.

Käyttöliittymän toteutuksesta löytyy lukuisia epäkohtia. Sivujen pitäisi olla yhdenmukaisia, ellei muutoksille ole erityisyyttä. Näkyvin käyttöliittymän muutos tapahtuu siirryttäessä esimerkiksi *Yhteystietoihin*, *Palautteeseen* tai *Sosiaalisyön* palvelualueisiin. Sisältö avautuu aivan erilaiselle pohjalle, eivätkä sisältötekstit edes pysy sille määrättyllä alueella vaan jatkuvat alareunan yli (ks. esim. [www.tervola.fi/SOS-TERVEYS/sosiaali.htm](http://www.tervola.fi/SOS-TERVEYS/sosiaali.htm)).

Ei niin vakava virhe, mutta käyttömukavuuteen vaikuttava seikka, on sivun sijainnin vaihtuminen näytöllä muutamilla pikseleillä sivun pituudesta riippuen. Jos sivulla on niin paljon sisältöä, että sitä täytyy vierittää, niin vierityspalkin ilmestyttyä selaimen oikeaan reunaan sivu siirtyy vierityspalkin verran vasemmalle. Tämä voidaan korjata esimerkiksi laittamalla vierityspalkki kiinteäksi osaksi sivua, jolloin se aktivoituu vain pitemmällä sivuilla eikä sivun sijainti vaihtelee.

Vaikka perustoiminnot eroavatkin hieman totutuista tavoista, niin palvelun käyttöön ei ole tehty koottuja tai tapauskohtaisia ohjeita. Sisältö ei useimmissa palvelualueissa ole niin laaja, että käyttäjä tarvitsisi apua. Yleiset, kootut ohjeet olisivat kuitenkin hyvä lisä etenkin niille, jotka käyttävät sähköisiä palveluita vain harvoin.

Sivusto on suhteellisen kapea, mutta navigoinnille on jätetty riittävästi tilaa. Sisältöalue jää hieman liian pieneksi, joten leveyttä olisi syytä suurentaa. Tärkein sisältö ja tekstisisältöalue erottuvat hyvin navigointivalikoista taustavärin ollessa valkoinen ja navigointivalikkojen ollessa vaaleansinisiä.

## Sivuston rakenne

Palvelussa ei ole eri käyttäjäryhmiä selkeästi eroteltuna esimerkiksi asukkaalle ja matkailijalle. Kuntien sivustoilla ne yleensä ovat hyödyllisiä olla olemassa ja helposti etusivulla saavutettavissa. Tervolan sivustolla kohderyhmät löytyvät suhteellisen nopeasti palveluhakemistosta sen sijaan, että ne olisi eroteltu selkeästi erilliseen osioon. Lähestymistapa asioihin on osittain tuttu. Etusivulla näkyvät ajankohtaiset asiat, mutta muun muassa suosituimpiin palveluihin ei ole oikopolkuja. Ajankohtaisten asioiden arkisto näkyy etusivulla, vaikka noin viisi uusinta ilmoitusta riittäisi. Vanhemmat ilmoitukset voitaisiin arkistoida oman linkkinsä taakse.

Sisällön laajuus aihealueittain vaihtelee paljon. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystalvuluista löytyvät vain pakolliset tiedot ilman mitään lomakkeita, kun taas esimerkiksi elinkeinopalveluiden alla olevissa *Maataloustoimi*, *Lomatoimi*, *Elinkeinoitoimi* -linkeissä on melko laajasti materiaalia ja linkityksiä. Sisällössä toisiinsa liittyvät asiat löytyvät läheltä toisiaan, ja navigointi ei johdata harhaan. Linkkien alta löytyy niitä vastaavaa materiaalia. Rakennetasojen määrä on vapaa-ajan palveluita lukuun ottamatta hallittu, ja etsimänsä asian löytää yleensä kolmella klikkauksella. Pällekkäisyyksiä asiakokonaisuuksissa ja otsikoissa ei ole. Toisiinsa liittyvät asiat ovat löydet-

tävissä oikean reunan linkkivalikosta tai joissain tapauksissa vierittämällä sivua alaspäin.

### **Sisällön luotettavuus ja kattavuus**

Vaikkakaan sivuston ulkoasu itsessään ei herätä luottamusta, on sisältö ajankohtaisuudellaan luotettavaa. Etusivulla esillä olevat ajankohtaiset asiat antavat viitteitä sisällön ajantasaisuudesta, sillä ne ovat tiedoiltaan ja päivämääriltään tuoreita. Sisältötekstien ajantasaisuudesta ei voi olla täysin varma, koska päivityspäivämäärät puuttuvat. Päivityspäivämäärien esittämistä kannattaisi parantaa sekä ajankohtaisissa asioissa että sisältöteksteissä. Jokaisen ajankohtaisen asian otsikon loppuun olisi hyvä lisätä päivämäärä, jolloin kyseinen tiedote on lisätty sivuille, sillä otsikon lopussa oleva päivämäärä on helpompi huomata kuin keskellä tekstiä oleva. Sisältötekstin päivityspäivämäärä voisi näkyä johdonmukaisesti kaikkien tekstisisältöjen alussa tai lopussa.

Palvelun sisältö on laajuudeltaan pääsääntöisesti suppea ja palvelualueittain vaihteleva, mutta pakolliset tiedot löytyvät. Palveluiden sisältö koostuu pääasiassa yhteystiedoista, ja tekstisisällön puutetta korvataan linkityksillä ulkopuolisiin, aihetta koskeviin palveluihin. Linkitys on hyvä asia, mutta sisältökokonaisuuteen kuuluisi yhteystietojen ja linkityksen lisäksi yleistä tietoa ja liitteet. *Tervola-infossa* kerrotaan palvelun tarjoajan toiminnasta yleistä tietoa melko kattavasti. Kunnan esittelyssä kannattaisi käyttää visuaalisia tehosteita, kuten kuvia, jolloin käyttäjä pystyisi paremmin eläytymään kerrottavaan asiaan. Tällä hetkellä Tervola-info on täysin tekstipainotteinen sivu.

Sisällön kiinnostavuuteen ei ole keskitytty tarpeeksi. Käyttäjä ei voi osallistua mihinkään, eikä hänellä ole varsinaisesti mitään muuta syytä tulla käymään sivuilla kuin ajankohtaiset asiat ja yleinen tiedonhaku. Käyttäjätutkimuksella voisi ottaa selvää, kaipaavatko kävijät palveluun joitain tiettyjä asioita vai ovatko he tyytyväisiä siihen sellaisenaan.

### **Tekstin luettavuus**

Tekstin luettavuus on helppoa, sillä se on käyttäjälähtöistä ja virheetöntä. Sisältötekstin vähäinen määrä helpottaa sisällön hahmottamista. Tekstin muotoilu on osittain hyvää, sillä tekstin tummennusta on käytetty hillitysti otsikoissa ja väliotsikoissa. Epäjohdonmukaisuutta aiheuttaa väliotsikoiden tummentamisen vaihtelevuus, sillä osa niistä on tummennettu ja osa ei. Tekstin silmäilyä voitaisiin helpottaa lisäämällä linkkeihin riviväliä ja erottamalla ne tyylittelyllä paremmin sisältötekstistä.

Tekstin lukemista helpottaisi tekstikoon muuttamisen mahdollisuus, jossa olisi esimerkiksi kolme eri kokoa valittavissa: pieni, keskikokoinen (tällä hetkellä oleva) ja suuri.

### **Sivustolta saatava palvelu**

Sivustolla tarjottavat palvelualueet saisivat olla laajempia. Käyttäjä saa palvelusta kattavat ja tarkat yhteystiedot sekä jonkin verran lomakkeita ja yleisiä tietoja, mutta säh-

köisiä palveluita muun muassa ajanvarauksiin ei ole tarjolla. Tiedonjakaminen perustuu liian voimakkaasti ulkopuolisiin palveluntarjoajiin, joten omaa sisältöä olisi syytä laajentaa. Vuorovaikutusmahdollisuuksia muihin käyttäjiin ei ole, mutta todennäköisesti pienen kunnan palvelujen laajentaminen sosiaaliseen mediaan ei olisi vaivan arvoista.

Kokonaisuudessaan palvelu ei tarjoa käyttäjälle kovinkaan myönteistä käyttökokemusta. Suurimmat puutteet ovat auttamatta vanhentunut graafinen toteutus ja käyttölogiikan epäjohdonmukaisuudet mukaan luettuna käyttöliittymän vaihtelevuus palvelualueista riippuen.

### **Palautteen antaminen**

Palvelusta voi antaa palautetta valmiilla palautelomakkeella, jonka linkki on navigointipalkissa helposti löydettävissä. Palautelomakkeen kautta voidaan lähettää aloitteita, kommentteja, ongelmia, valituksia ja kiitoksia. Palautteen voi kohdistaa websivustoon, kunnan päätöksiin, palveluihin tai muihin asioihin. Palautetta voi halutesaan jättää myös nimettömänä. Aikaisempien palautteiden vaikutuksesta palvelun kehittämiseen ei ole mainittu. Kokonaisuudessaan palauteosio on toteutettu hyvin ja se ajaa asiansa mallikkaasti.

## **TORNION KAUPUNGIN VERKKOPALVELUN LAATUARVIOINTI**

Verkkopalvelun laatuarvioinnin tulos on Tornion kaupungin osalta hyvä. Suurin osa arvioituista ominaisuuksista toteutuu Tornion verkkopalvelussa hyvin tai kiitettävästi.

### **Verkkopalvelun löytyminen**

Tornion verkkosivustolle on helppo löytää, sillä verkko-osoite vastaa täysin kaupungin nimeä. Hakukoneella kaupunkia etsiessä [tornio.fi](http://tornio.fi) listautuu ensimmäiseksi, ja hakua helpottavat metatiedot ovat kunnossa. Tornioista ei ole mitään vakiintuneita lyhenteitä, joten rinnakkaisia osoitteita ei tarvita.

Käyttäjän toimintaa sivustolla nopeuttaisivat ja helpottaisivat toimivat lyhytosoitteet (esim. [tornio.fi/kartta](http://tornio.fi/kartta)), jolloin pelkän päätteen perusteella päästäisiin haluttuun kohteeseen. Tornion kaupungin sivustolle on jonkin verran linkityksiä ulkopuolisista, kaupunkiin jollain tavalla liittyvistä sivustoista, kuten <http://lappi.fi>, <http://lounaislappi.fi> ja <http://merilappi.com>.

### **Palvelun käyttäminen eri kielillä**

Palvelua voidaan käyttää kielilakien edellyttämällä tavalla, sillä sekä suomen kielellä että ruotsin kielellä tärkeimmät asiat ovat saatavilla. Molempien kotimaisten kielten lisäksi sivustosta tarjotaan myös englanninkielistä versiota. Eri kieliversioiden laajuudessa on melko suuria eroja, mutta suomenkielisellä ohjesivulla asiasta on muistettu mainita. Ruotsiksi ja englanniksi ohjesivua ei ole käännetty. Kielen vaihto on toteutettu hyvin, sillä kieltä vaihtaessa sivu ohjautuu sitä vastaavalle sivulle valitulle kielelle.

Mikäli vastaavaa sivua valitulla kielellä ei ole, palvelu ohjaa hakutoimintoon. Kielivalintalinkit ovat näkyvillä päänavigointipalkissa, joten käyttäjä huomaa ne helposti.

Aikaisemmin kieliversion vaihdossa oli ongelmana päänavigointipalkin liian pitkät tekstilinkit, jolloin englanninkieliseen versioon vaihtaessa muut kielivalintalinkit hukkuivat hakutoiminnon taakse eikä kielen vaihtaminen takaisin enää onnistunut. Nyt linkit on lyhennetty sellaisiksi, että käyttöliittymä näkyy oikein kaikilla kielillä, mutta mikäli linkkejä joudutaan myöhemmin lisäämään tai pidentämään, tulee tämä sama ongelma todennäköisesti uudelleen vastaan. Vaihtoehtoinen ratkaisutapa tähän voisi olla kielivalintalinkkien siirtäminen toiseen paikkaan, esimerkiksi hakutoiminnon yläpuolelle. Tällöin käyttöliittymä noudattaisi vakiintuneita tapoja ja navigointipalkille jäisi riittävästi tilaa täyspitkille linkeille tai lisälinkeille. Toinen vaihtoehto olisi siirtää hakutoimintoa.

### **Toimintaympäristövaatimukset**

Palvelu toimii yleisimmissä toimintaympäristöissä, eikä sen käyttöön ole asetettu mitään erityisiä toimintaympäristövaatimuksia. Sivustoa voi myös käyttää eri päätelaitteilla ja selaimilla. Eri selaimien välillä eroavaisuuksia ei ole. Etenkin mobiilikäyttöön käytännöllinen tekstiversio on saatavilla, ja sen linkki on helposti löydettävissä jokaisella sivulla kiinteästä kohdasta käyttöliittymää. Kuitenkaan varsinaista mobiilikäyttöön optimoitua versiota ei ole.

Käytettävyyttä ja lukemista helpottaakseen tekstikoon muuttamisen mahdollisuus tulisi lisätä sivuille. Nyt varsinkin keltaisessa sivuvalikossa olevat linkit ovat heikkonäköisille liian pienellä fonttikoolla. Sisältöteksti on niin sanotusti normaalin kokoista, mutta senkin suurentaminen tulisi olla mahdollista.

### **Palvelusta vastaava taho ja luotettavuus**

Verkkopalvelusta vastaava taho esitetään melko hyvin. Kaupungin yhteystiedot ilmoitetaan päänavigointipalkissa olevassa *Asiointi ja yhteystiedot* -linkissä sekä jokaisella sivulla julkisten kuulutusten vieressä. Se on kylläkin huomaamattomampi paikka kuin esimerkiksi alatunniste, jossa yhteystiedot yleensä esitellään. Ohjeissa on selvitetty, että asiasisällöstä vastaavan tahon yhteystiedot on aina ilmoitettu kyseisen palvelualueen omassa osiossa. Sivustolla ei ole rekisteriselostetta, jossa kerrotaisiin, kerätäänkö käyttäjistä tietoja, mitä tietoja kerätään tai miten mahdollisesti kerättyjä tietoja käytetään.

### **Palvelun nopeus**

Sivuston käyttö on hakutoimintoa lukuun ottamatta nopeaa. Kaikki sivut latautuvat nopeasti, ja vasteaika on lyhyehkö. Sivusto on luonteeltaan kevyt, eikä suuria kuvia tai muitakaan raskaita elementtejä ole, joiden latautumista tarvitsisi odotella. Tästä syystä graafisen version mobiilikäyttökin on varsin miellyttävää. Hakutoiminnossa käyttäjä joutuu odottamaan pitkiä aikoja, ja sen hitaus on koko palvelun suurimpia ongelmia.

Etusivu on informatiivinen, ja käyttäjä huomaa heti, mitä palvelu pitää sisällään. Eri käyttäjäryhmiä ei ole selvästi eroteltu omiin linkkeihinsä. Ajankohtaisten asioiden parempi esilletuonti heti etusivulla olisi toivottavaa. Aktiivikäyttäjälle kaupungin lyhyt esittely etusivulla voi tuntua turhalta, joten sen tilalla voisi olla esimerkiksi oikopolkuja suosituimpiin aiheisiin tai ajankohtaiset asiat, jotka käyttäjä huomaisi välittömästi palveluun tullessaan.

Verkkosivuston asiasisältö on esitetty pääasiassa suoraan tekstinä. Hakemukset ja muut lomakkeet ovat pdf-muodossa ladattavissa, kuten kuuluukin. Pdf- ja doc-linkkien loppuun on sulkuihin merkitty niiden tiedostomuoto muttei tiedoston kokoa. *Ohjeet*-sivulla on annettu latauspainikkeet AdobeReaderiin ja Flash Playeriin, mutta tarkempia ohjeita ohjelman käyttöön ei ole. Jotta käyttäjä löytäisi doc- ja pdf-tiedostot helpommin, tiedostojen parempi erittely sisältötekstistä omaan kiinteään paikkaansa olisi suotavaa. Erillistä lomakkeet-sivua ei tarvitse olla, mutta lomakkeet voisivat olla esimerkiksi palvelukohtaisesti sivun oikealla reunalla helposti saatavissa. Myös sisältösivuille kohdistuva tulostuspainike voisi olla hyödyllinen.

### **Navigoinnin tehokkuus**

Käyttöliittymä noudattaa vakiintuneita tapoja sekä tuttuja termejä, ja käyttäjä ymmärtää heti alussa, kuinka palvelua käytetään. Navigointipalkki on tutulla paikallaan ylhäällä ja sivuvalikko vasemmalla. Navigointi tapahtuu kaikilla sivuilla samoista paikoista, eivätkä linkit vaihda paikkojaan eri sivuilla. Kokonaisuus navigoinnin osalta on eheä.

Navigointia on tehostettu runsaalla linkityksellä, jossa linkit kohdistetaan aina aiheeseen liittyville sivuille. Linkitys olisi varmasti entistäkin tehokkaampaa, mikäli linkit eroteltaisiin paremmin sisältötekstistä ja vietäisiin ne omalle alueelle, kuten sivun oikeaan reunaan omiin alueisiinsa esimerkiksi *Liitteet*- ja *Linkit*-otsakkeiden alle. Näin helpotettaisiin varsinaisen sisältötekstin lukemista ja vältettäisiin vaikeasti silmäiltävä ja luettava linkkiviidakko.

Tiedonhaku sivustolta on helpotettu hakutoiminnolla ja sivukartalla. Lisäksi sivun alareunassa on kiinteästi jokaisella sivulla näkyvillä olevat oikopolkulinkit. Hakutoiminnon hyvänä ominaisuutena on se, että sillä pystyy tekemään hakuja vain osalla sanasta. Kuitenkin näissä kaikissa toiminnoissa olisi parannettavaa. Hakutoiminnon ongelmana on pitkä latausaika ja se, ettei navigointipalkissa olevalla hakutoiminnolla haettavat asiat mene perille. Sivun vain ohjautuu pitkän odottamisen jälkeen hakusivulle, josta varsinainen haku voidaan vasta tehdä. Lyhyet ohjeet hakutoiminnon käytöstä ovat aiheelliset.

Käyttäjä näkee oman sijaintinsa sivustolla kokonaisuudessaan linkkipolusta, joka on koko ajan esillä päänavigointipalkin alla. Sen lisäksi sijainti näkyy myös navigointivalikoissa. Verko-osoitteessa täydellistä sijaintia ei näytetä. Linkkipolku nopeuttaa navigointia ja tekee paluun ylävalikkoon helpoksi. Palvelussa on mahdollista siirtyä etusivulle miltä sivulta tahansa. *Etusivu*-linkki on koko ajan näkyvillä, ja sen lisäksi myös logo toimii linkkinä etusivulle.



## Linkkien tyyli ja niiden erottuminen

Sisältötekstissä olevat linkit ovat hyvin kohdesivua kuvaavia. Linkeissä kuvaillaan parilla sanalla, mihin se johtaa, ja ne vastaavatkin hyvin kohdesivun sisältöä. Vaikkei linkkien sijoittelu ole paras mahdollinen, niin ne kuitenkin erottaa sinisen värinsä avulla. Kaikkiin ulkopuolisiin palveluihin ohjautuvien linkkien loppuun toivottavana lisänä olisi palvelun nimeäminen, jolloin käyttäjä osaisi varautua Tornion sivuilta poistumiseen tai uuden välilehden avautumiseen.

Sivustolla olevat linkit ovat lähes kaikki tekstilinkejä. Linkeistä ei näy, onko käyttäjä jo aikaisemmin sivulla vierailut. Linkit avautuvat yleensä samaan välilehteen, vaikka se ohjautuisi aivan toiselle sivustolle. Olisi hyvä, jos linkit aukeaisivat tietyn kaavan mukaisesti aina joko samaan tai uuteen välilehteen. Esimerkiksi Tornion omille sivuille johtavat linkit voisivat aueta samaan välilehteen mutta muille, ulkopuolisille sivuille johtavat linkit uuteen. Linkit ovat ajan tasalla, eikä virheellisiä tai vanhoja linkkejä juurikaan ole.

## Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme

Käyttöliittymän visuaalinen ilme on kaikilla sivuilla samanlainen, eikä sen rakenne tai tyyli vaihtelee eri sivuilla. Värimaailma vastaa täysin TornioHaparanda-logon vastaavaa, ja se sopii hyvin sivuston teemaksi. Onnistuneen visuaalisen ilmeen lisäksi käyttöliittymä on looginen – terminologiaa myöten. Keltaisen sivunavigointivalikon kautta eteneminen on johdonmukaista, ja linkkipolku sen lisäksi on hyvä apu.

Ohjeiden lukeminen ei ole välttämätöntä, koska palvelun toiminnallisuudet on helppo ymmärtää ilmankin. *Ohjeet*-linkki on esillä vakiopaikassaan, ja pienimuotoiset yleisohjeet sivuston käyttöön on annettu. Tämän lisäksi esimerkiksi hakutoimintoon on annettu tapauskohtaiset ohjeet, joissa neuvotaan, kuinka voidaan tehostaa hakua. Kaikki ohjeet ovat helposti ymmärrettäviä. Niistä hyötyvät eniten ne, jotka eivät ole kovin paljon internetiä käyttäneet.

Monilla sivuilla käytetään tilanteeseen sopivia kuvia tekstisisällön tukena ja välillä vain visuaalisen ilmeen vuoksi. Kuvat ovat hillittyjä tyyliiltään, sopivan kokoisia ja sijoitettu järkevästi, eivätkä ne varasta koko sisällön huomiota. Suuret kuvat, kuten kartat, on linkitetty suoraan ulkopuoliseen palveluun. Tällöin suuria kuvia ei tarvitse tahtomattaan latailla. Hitaasti latautuvia elementtejä ei missään ole.

Käyttöliittymän sisältöalue on toteutettu käyttäjäystävällisesti eri värejä käyttämällä. Musta teksti ja siniset linkit erottuvat valkoisesta sisältöalueen taustasta, ja valkoinen sisältöalueen tausta taas erottuu erivärisistä navigointivalikoista ja mainoskuvista. Tärkeimmät asiat eivät erotu parhaalla mahdollisella tavalla sisällöstä, sillä esimerkiksi aiheeseen liittyvät linkit ovat monesti kaukaa haettuja eikä lainkaan niin olennaisia, että ne kannattaisi listata asiasisällön kanssa samaan tilaan. Erilaisilla tyyli-tyilyillä pyritään korostamaan tärkeitä asioita, kuten puhelinnumeroita. Osa puhelinnumeroista on tummennettu, jolloin niiden löytäminen nopeutuu. Kummallista tosin on, että samalla sivulla olevista puhelinnumeroista vain osa on tyyli-tyily ja osa ei. Jotta sivu pysyisi ulkoasullisesti ja käytettävyydeltään yhdenmukaisena, olisi hyvä

noudattaa tiettyjä sääntöjä informaation esittämistavoissa ja tehdä poikkeuksia vain välttämättömissä tapauksissa.

### Sivuston rakenne

Sivustolle tuloa ei ole vaikeutettu erillisellä introsivulla, vaan käyttäjä saapuu suoraan oikealle etusivulle, josta näkee heti tarjottavat palvelut. Eri käyttäjäryhmiä ei ole eroteltu, vaikka se olisi helppo toteuttaa muutamalla linkillä ohjautumaan käyttäjäryhmän omalle sivulle. Rakenne ja käyttöliittymä ovat siis tällä hetkellä samat kaikille. Tärkeimmät käyttäjäryhmät ovat asukkaat, matkailijat, opiskelijat ja yrittäjät, joten näille olisi aiheellista toteuttaa omat linkkinsä.

Yleisesti etusivua voitaisiin kehittää ajankohtaisten asioiden paremmalla sijoittelulla ja siirtää kaupunkiesittely *Tornio-infoon*. Koska ajankohtaiset asiat ovat tärkeä osa palvelua, olisi niille aiheellista olla kokonaan oma sivu. Ajankohtaisten asioiden arkisto voisi olla esimerkiksi *Ajankohtaista*-linkin alla, josta avautuisivat sekä kuulutukset että tiedotteet rinnakkain.

Sivuston rakenne on toteutettu varsin tarkoituksenmukaisesti, eikä rakennetasoja suuresta sisältömäärästä huolimatta yleensä ole liikaa. Toisiinsa liittyvät asiat ovat lähekkäin, ja käyttäjällä on mahdollisuus löytää etsimänsä tieto kolmella klikkauksella. Palvelut on jäsennetty loogisesti omien navigointilinkkien alle, ja ne ovat näin helposti löydettävissä. Tekstisisällön rakenne ei ole esittämistavaltaan kovin hyvä. Parempi ryhmittely asiasisällön, linkkien ja tiedostojen kesken parantaisi huomattavasti käytettävyyttä ja tiedonhakua. Sivujen otsikointi on onnistunut, eikä turhaa toistoa ole.

### Sisällön luotettavuus ja kattavuus

Kaikilla sivuilla esitettävä päivytyspäivämäärä lisää luotettavuutta. Päivityspäivämäärä on näkyvillä samassa palkissa linkkipolun kanssa. Tarkasti esitettyjen päivämäärien avulla käyttäjä voi olla varma, että hänen hakemansa tieto on ajantasaista. Sisältötekstien lisäksi tiedotteissa ja kuulutuksissa näkyy päivämäärät sekä otsikoissa että sisällöissä. Jokaisella sivulla näkyvään siniseen uutispalkkiin (sis. kuulutukset ja tiedotteet) tulee kerralla näkyviin vain kuusi uusinta ilmoitusta, ja vanhemmat ilmoitukset löytyvät *näytä kaikki julkiset kuulutukset-* ja *näytä kaikki tiedotteet* -linkkien takaa. Vain kuuden uusimman ilmoituksen näyttämällä säästetään tilaa, ja arkistointi on myös käytännöllinen.

Sisältöön ei varsinaisesti tuoda tietoa eri tietolähteistä, vaan linkitys johtaa ulkopuolisiin palveluihin. Näissä tapauksissa linkin lopussa olisi toivottavaa olla kohdesivu merkittynä. Etusivulla oleva *Viiden päivän sää (Ilmatieteen laitos)* on hyvä esimerkki, kuinka homman kuuluu toimia.

Sivusto on informatiiviselta sisällöltään kattava, ja käyttäjä löytää riittävästi tietoa tarvitsemastaan palvelusta. Terveyspalvelut on tärkeä palvelualue ja monelle kuntalaiselle tarpeellinen jossain vaiheessa. Terveyspalvelut-kokonaisuus jakautuu lukuisiin alalinkkeihin, ja kaikista niistä löytyy sisällöllisesti runsaasti asiaa. Myös monet muut palvelualueet ovat tietosisällöltään laajoja, joten käyttäjä todennäköisesti löytää

etsimänsä asian. Tiedonvälityksessä hyödynnetään linkitystä ulkopuolisiin palveluihin, jolloin sisältöalueeseen ei tarvitse ahtaa kohtuuttoman paljoa tekstiä. Liiallisesta informaatiomäärästä olisi vaikeaa etsiä tiettyä asiaa. Linkityksillä siis pyritään ohjaamaan käyttäjä halutessaan sivustolle, jossa tarjotaan lisätietoa. Linkitys sivustolla on runsasta, mutta parannettavaa olisi linkkien järjestelemisessä käyttäjäystävällisemmin.

Etusivulla on erilaisista asioista kyselyitä, jotka lisäävät hieman mielenkiintoa ja käyttäjien osallistumista asioihin. Lisäksi tapahtumakalenteri, webkamerat ja ajan-kohtaiset asiat kiinnostavat käyttäjiä. Käyttäjätutkimuksella olisi hyvä selvittää, mitä palveluita kävijät eniten tarvitsevat, ja sen perusteella muokata sisältöä haluttuun suuntaan. Käyttäjätutkimuksella voitaisiin saada aivan uusia ideoita, joita muut eivät ole keksineet tai hyödyntäneet.

Palvelun toiminnasta annetaan yleisiä tietoja *Tornio-info*-linkistä. Sieltä löytyy mukavasti tekstimateriaalia ja linkityksiä tarkemmin kaupungista kiinnostuneille.

### **Tekstin luettavuus**

Teksti on virheetöntä, helppolukuista ja käyttäjälähtöistä ilman vaikeita termejä. Silmäilyä helpottavat tummennetut otsikot, väliotsikot sekä kappalejaot. Hyvä esimerkki on *Tornio-info*, jossa väliotsikoilla teksti on saatu helposti silmäiltävään muotoon. Tummennuksien käytön kanssa kannattaa olla varovainen ja käyttää niitä vain otsikoihin ja oikeasti tärkeisiin kohtiin. Tämä on toteutettu hyvin Terveyspalvelut-osiossa, jossa puhelinnumerot ovat tummennettuina.

Rakenteeltaan teksti on myös kunnossa linkkien järjestelyä lukuun ottamatta. Otsikot vastaavat sivun sisältötekstiä, ja teksti on ytimekästä. Yhtenä tärkeimmistä lisäyksistä sivuille olisi tekstikoon muuttamisen mahdollisuus, jotta heikkonäköisetkin voisivat asioida sivuilla ongelmitta.

### **Sivustolta saatava palvelu**

Käyttäjän mahdollisuudet hoitaa asiansa palvelussa mahdollisimman pitkälle toteutuvat hyvin. Sivustolla on tarjolla tarvittavat yhteystiedot, aihealueista tärkeimmät tiedot, lisätietoihin johtavat linkit, lomakkeet tulostusta varten ja sähköiset ajanvarauspalvelut. Lomakkeita ei tarvitse hakea toimistoista, ja ajanvaraukset onnistuvat tietokoneelta. Tässä ovat käytännössä kaikki, mitä käyttäjä palvelulta vaatii.

Viimeisimpien uudistusten myötä käyttökokemus on parantunut. Käyttöliittymä on nyt yhtenäinen eikä rikkoudu esimerkiksi kieltä vaihdettaessa. Käyttäjä saa hoidettua asiansa, mutta vielä on varaa parantaakin. Sisältöalueen parempi organisointi tekisi käytöstä paljon miellyttävämpää ja nopeampaa.

Käyttäjällä on mahdollisuus saada neuvontaa sivuston käyttöön *Ohjeet*-linkistä ja palautelomakkeella, mutta tarkempia yhteystietoja varsinaiseen neuvontaan ei ole. Usein kysytyt kysymykset olisivat kaivattu lisä.

### **Palautteen antaminen**

Palvelusta on mahdollista antaa palautetta sähköpostitse tai valmiilla lomakkeella, jonka linkki on kiinteästi sivun oikeassa yläkulmassa näkyvillä. Lomakkeella voi lä-

hettää kysymyksiä, ehdotuksia, kritiikkiä, kiitoksia tai muita asioita koskevaa palautetta. Palautelomakkeessa olisi aiheellista ilmoittaa, voiko palautetta jättää nimettömästi. Käyttäjää voisi myös kiinnostaa, kuinka aikaisemmat palautteet ovat vaikuttaneet palveluiden kehittämiseen. *Aloitteet ja ehdotukset* -osiossa on ohjeet kuntalaisaloitteen tekemiseen, ja palautelomake on siihen yksi vaihtoehto.

## MUIDEN LAPIN KUNTIEN VERKKOPALVELUJEN LAATUARVIOINTI

Muihin Lapin kuntiin kuuluu 15 kuntaa, joita ovat Enontekiö, Inari, Keminmaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Salla, Savukoski, Simo, Sodankylä, Utsjoki ja Ylitornio. Kaikkien kyseisten kuntien verkkosivustoista on käyttäjille yleisesti hyötyä, sillä näillä kaikilla sivustoilla tärkeimmät asiat tuodaan esille ja sivustot ajavat hyvin asiansa.

### Verkkopalvelun löytyminen

Kaikkien kuntien verkko-osoitteet vastaavat kunnan nimeä. Kolmen kunnan nimessä (Enontekiö, Kittilä, Sodankylä) esiintyy skandinaavisia kirjaimia, ja muut paitsi Enontekiö toimivat myös ääkkösillä kirjoitettuna. Pelkosenniemeä lukuun ottamatta kaikkien kuntien sivustoille pääsee ilman www-alun kirjoittamistakin. Lyhytosoitteet palvelun sisällä toimivat vain viiden kunnan (Ylitornio, Salla, Pello, Kittilä, Pelkosenniemi) sivuilla. Kaikki sivustot löytyvät erittäin hyvin hakukoneilla.

### Palveluiden käyttäminen eri kielillä

Kaikki sivustot toimivat kielilakien edellyttämällä tavalla, mutta vain muutamilla sivustoilla oli mahdollisuus sivuston kielen vaihtamiseen. Viiden sivuston (Enontekiö, Inari, Simo, Sodankylä, Utsjoki) kohdalla oli suomen kielen lisäksi vähintään yksi muu kieliversio valittavissa, mutta loppuja kymmentä kuntaa on mahdollista käyttää vain suomeksi.

### Toimintaympäristövaatimukset

Kaikki sivustot toimivat erilaisissa toimintaympäristöissä. Utsjoen ja Posion sivustot ovat ainoita, joiden toiminnassa eri selaimilla on eroja. Niissäkin vain sen verran, että Utsjoen etusivulla oleva liikkuva kuva ei näy Operalla oikein ja Posion sivuilla oleva tapahtumakalenteri ei näy niin ikään Operalla oikein. Kokonaisuudessaan kaikkien kuntien sivustot toimivat kutakuinkin samalla tavalla eri selaimilla.

Käyttöliittymä näkyy ja toimii oikein erikokoisilla näytöillä Keminmaan ja Pelkosenniemen sivustoja lukuun ottamatta. Molemmilla edellä mainituilla sivustoilla ongelma on samankaltainen. Suuremmilla näytöillä banneri katkeaa oikeasta reunasta ja saa sivuston näyttämään huolittelemattomalta. Suurempia ongelmia ei ole. Muiden kuntien sivustot näkyvät yhtä hyvin näytön koosta riippumatta.

Vain Posion sivustosta on tehty kevyt tekstiversio, ja Kittilän sivusto taas on ainoa, josta on tehty mobiilikäyttöön optimoitu mobiiliversio. Muiden kuntien sivustoilla ei ole ensisijaisena toimivaa graafista versiota kevyempiä vaihtoehtoja saatavilla.

## Palvelun luotettavuus

Palvelun luotettavuuteen vaikuttaa oleellisesti yhteystietojen selkeä esittäminen, ja se toteutuu kaikkien kuntien kohdalla. Useimpien kuntien sivustoilla yhteystiedot esitetään jokaisella sivulla ylä- tai alatunnisteissa sekä erikseen tarkemmin *Yhteystiedot*-sivulla. Minkään kunnan sivulla ei ole rekisteriselostetta saatavilla.

## Palvelun nopeus

Kaikkien kuntien sivustot latautuvat nopeasti. Joitain yksittäisiä sivuja voi joutua hetken odottamaan, kuten esimerkiksi Simon kunnan etusivun latautumista. Etusivun hitaan latautumisen huomaa selvästi sivustolla liikkuesssa sekä varsinkin muiden linkkien avautumiseen verrattaessa. Kaikilla sivuilla yhteisenä piirteenä on etusivujen tyyli, joista huomaa suurelta osin sivuston tarjoaman sisällön.

Kohderyhmien valintalinkit ovat hyvin esillä kymmenellä sivustolla (Enontekiö, Keminmaa, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Salla, Simo, Ylitornio), kun taas loppuilla viidellä sivustolla kohderyhmiä ei ole niin selkeästi eroteltu.

Sisällön tulostamista nopeuttaakseen viidellä sivustolla (Kittilä, Pelkosenniemi, Posio, Salla, Ylitornio) on valmis tulostuspainike.

## Navigoinnin tehokkuus

Kaikki sivustot noudattavat suurimmaksi osaksi totuttuja navigointimenetelmiä, mutta pienempiä tapauskohtaisia eroavaisuuksia tietenkin löytyy.

Erittäin hyödyllinen elementti laajoilla sivustoilla on linkkipolku, joka on käytössä viidestätoista sivustosta ainoastaan kuudessa (Enontekiö, Inari, Kolari, Muonio, Pello, Posio). Linkkipolku auttaa käyttäjää näkemään sijaintinsa helposti. Vaikka se onkin käytössä vain muutamalla sivustolla, niin ainoastaan Utsjoen ja Savukosken palveluissa käyttäjän tarkka sijainti ei ole näkyvillä tai se on vaikeasti hahmotettavissa. Joillain sivustoilla perinteisen linkkipolun puute on korvattu sivunavigointivalikon tyylieltyjen linkkien avulla, joista käyttäjän sijainti näkyy.

Etusivulle käyttäjän on mahdollista päästä miltä tahansa sivulta kaikkien kuntien sivustojen kohdalla. Inarin ja Posion sivustoilla etusivun linkki on epätavallisessa paikassa, joten se häiritsee käyttäjän toimintaa. Navigointia nopeuttavina menetelminä ovat esimerkiksi pikavalinnat etusivulla sekä hakutoiminto. Vähintään kohtuulliset pikavalinnat löytyvät yhdeksältä sivustolta ja hakutoiminto kaikkien muiden kuntien sivustoista paitsi Sodankylän.

## Linkkien tyyli ja niiden erottuminen

Linkit ovat muodoltaan kohdesivuja kuvaavia kaikilla sivustoilla. ”Klikkaa tästä”-tyylisiä linkkejä ei ole, vaan käyttäjä näkee pelkästä linkin kuvauksesta, mitä linkin takaa löytyy. Lähes kaikilla sivustoilla tekstisisällössä olevat linkit erottuvat oletustekstistä värin ja/tai alleviivauksen avulla. Mikäli linkit erottuvat reilusti oletustekstistä, helpottaa se silmäilyä huomattavasti.

## Käyttöliittymä ja visuaalinen ilme

Savukosken sivusto on ainoa, jonka käyttöliittymä ei toimi aivan johdonmukaisesti. Eri sivuilla linkkivalikot käyttäytyvät eri tavalla, ja valikoita ilmestyy sivuille epäloogisesti. Muiden sivustojen käyttöliittymät toimivat, kuten on tarkoitettukin. Pelkkä johdonmukaisuus ei kuitenkaan takaa käyttäjäystävällisyyttä. Sivustot jakautuvat käyttäjäystävällisyydessä puoliksi: kahdeksan sivustoa (Enontekiö, Keminmaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Salla, Simo, Ylitornio) ovat onnistuneet siinä hyvin ja loput seitsemän hieman huonommin.

Häiritseviä visuaalisia elementtejä ei juuri sivustoilla ole, mutta Utsjoen etusivulla on yksi elementti, joka ei näy Opera-selaimella kunnolla. Kyseisen elementin pystyisi korvaamaan tavallisella kuvalla. Visuaalisten elementtien määrä on suurimmalla osalla sivustoja sopiva. Kolmella sivustolla (Salla, Posio, Kittilä) visuaalisia elementtejä on turhan harvassa. Muonion, Kolarin, Enontekiön ja Pellon sivustot ovat käyttöliittymältään samanlaisia, ja niissä kuvien esittäminen on toteutettu hienosti. Käyttäjien lähettämiä kuvia näytetään kuvagalleriassa, ja osa kuvista näkyy etusivullakin. Keminmaan, Savukosken, Sallan ja Pelkosenniemen sivustot ovat kuvien laadussa muiden kuntien sivustoja jäljessä. Suurimmalla osalla kuvat ovat laadukkaita, ja kaikilla sivustoilla kuvat latautuvat nopeasti.

## Sisällön luotettavuus ja kattavuus

Ajankohtaiset asiat esitetään kunnolla kaikilla sivustoilla. Ajankohtaisten asioiden päivämäärien tulee olla helposti nähtävissä ja pelkällä nopealla silmäilyllä löydettävissä. Kolmella sivustolla (Keminmaa, Pelkosenniemi, Posio) päivämääriä ei heti näe, mutta loppuilla kahdellatoista sivustolla päivämäärät on merkitty selkeästi näkyviin. Posion sivusto taas on ainoa, jonka tekstisisällössä esitetään sisällön muokauspäivämäärät. Päivämäärien perusteella kaikki sivut ovat aktiivisia. Jotkut kunnat voivat päivittää ilmoituksiaan harvemmin, mutta joka tapauksessa niitä tarpeen vaatiessa päivitetään.

Kaikilta sivustoilta löytyvät tärkeimmät informaatiot, kuten yhteystiedot eri palvelualueisiin ja yleiset tiedot palvelualueista. Käyttäjää kiinnostavaa aineistoa, kuten webkameroita ja kuvagallerioita, on noin puolilla sivustoista. Noin puolella sivustoista myös palvelualueiden tekstisisällöissä on riittävä määrä linkityksiä aihetta koskeviin palveluihin, joka helpottaa käyttäjän tiedonhakuja etenkin silloin, kun etsittyä asiaa ei löydy kunnan sivustolla olevasta artikkelista. Lisäksi reilulta puolelta sivustoista on linkitys ulkopuolisiin sähköisiin ajanvaraus- ja/tai neuvontapalveluihin.

## Tekstin luettavuus

Kaikilla sivustoilla tekstisisältö on käyttäjälähtöistä, selkeää ja virheetöntä. Kolmen sivuston (Keminmaa, Inari, Sodankylä) tekstit ovat ainoastaan heikosti silmälähtöisiä. Keminmaan ja Inarin kohdalla tekstin suurentamisen mahdollisuus auttaisi paljon. Tekstin suurentaminen on mahdollista vain kahdeksalla sivustolla (Enontekiö, Kolari, Muonio, Pelkosenniemi, Pello, Posio, Salla, Sodankylä), vaikka sivustoilla on laaja käyttäjäkunta ja varmasti osa heikkonäköisiä kävijöitä.

## Sivustolta saatava palvelu ja palautteen antaminen

Käyttäjällä on mahdollisuus hoitaa asiansa mahdollisimman pitkälle, eli saada yleiset tiedot, lomakkeet ja mahdollisesti ajanvaraukset, kaikilta sivustoilta Savukoskea lukuun ottamatta, sillä siellä ei ole lomakkeita tarjolla. Käyttäjät saavat muista palvelusta huomattavaa lisäarvoa, sillä lähes kaikki tarvittava löytyy kuntien sivustoilta. Savukosken kunnan tulisi myös lisätä tulostettavia lomakkeita palvelukohtaisesti sivustolle.

Viidestätoista sivustosta ainoastaan Keminmaasta löytyy yleiset ohjeet palvelun käyttöön sekä Kittilästä pienimuotoiset usein kysytyt kysymykset. Yleisimmät palvelukohtaiset ohjeet koskevat palautteen antamista ja AdobeReaderin asentamista. Edellä mainittuihin asioihin on ohjeet useammilla sivustoilla.

Kahta sivustoa (Kolari, Utsjoki) lukuun ottamatta kaikilla sivustoilla käyttäjillä on mahdollista antaa palvelusta palautetta. Palautteen jättäminen onnistuu helposti palautelomakkeella, mutta useilla sivustoilla palautelinkin näkyvyyttä pitäisi ehdottomasti parantaa.

Yleisesti myönteisen käyttökokemuksen jättävät Enontekiö, Keminmaa, Kittilä, Kolari, Muonio, Pello, Posio, Salla, Simo, Sodankylä ja Ylitornio.

## LÄHTEET

- Kansalaisen asiointitili 2013. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: <https://asiointitili.suomi.fi/>. Luettu 30.1.2013.
- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien verkkopalvelujen laatuarviointi. Keväällä 2012 suoritettun laatuarvioinnin tulosraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Otakantaa.fi 2013. Osallistumisympäristö-verkkopalvelu. Oikeusministeriö. Osoitteessa: [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi). Luettu 30.1.2013.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/05\\_hankkeet/023\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Verkkopalvelujen arviointityökalu 2012. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: [www.arviointityokalu.fi](http://www.arviointityokalu.fi). Luettu 6.2.2012.
- Verkkopalvelujen laukriteeristö 2012. Julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin työkalu. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: [http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua\\_verkkoon/laatukriteeristo/](http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatukriteeristo/). Luettu 6.2.2012.





# 4 KUNTIEN SÄHKÖISET PALVELUT KUNTALAISEN NÄKÖKULMASTA

Tässä luvussa pohditaan käyttäjälähtöisyyttä kuntien sähköisten palveluiden kehittämisessä ja esitellään iKontakt-hankeesta toteutetun käyttötapaustutkimuksen tuloksia. Aluksi esitellään varsinaista tutkimusta edeltänyttä testikyselyä sekä siitä saatuja tietoja ja kokemuksia. Tämän jälkeen tarkastellaan niitä lähtökohtia, joista käyttötapaustutkimusta lähdettiin toteuttamaan, ja lopuksi luodaan katsaus tutkimuksen tuloksiin, jotka on analysoitu ja julkaistu Henri Lukkarilan (2012) opinnäytetyössä.

*Luvun 3 artikkelit pohjautuvat projektiasiantuntija Jenni Lounelan (2012) kirjoittamaan iKontakt-hankkeen loppuraporttiin.*



# Käyttötapaustutkimus käyttäjänäkökulman kartoituksessa

Valtiovarainministeriön luonnostelemassa Julkisen hallinnon ICT-strategiassa palveluiden käyttäjä on keskeisellä sijalla. Strategialuonnoksessa visioidaan, että vuonna 2020 palvelut ja tiedot ovat aina saatavilla; helposti ja turvallisesti. Tulevaisuuden sähköiset palvelut ovat osa monikanavaista asiakaspalvelumallia, jonka ansiosta palveluita pystytään tarjoamaan tasavertaisesti ja tehokkaasti. Suuria muutoksia tulee ohjaamaan käyttäjälähtöinen toimintamalli. Toimintaprosessien kehitystyö lähtee liikkeelle asiakkaista ja asiakkaiden tarpeista. Palveluiden käyttäjät, kansalaiset, yritykset, yhteisöt, virastot, laitokset ja kunnat, ovat mukana toimintaprosessien kehityksessä. (Valtiovarainministeriö 2012.)

Palveluiden käyttäjälähtöisyys ei ole pelkästään valtakunnallinen ajatus, vaan siihen rohkaistaan kansainvälisestikin. Esimerkiksi YK:n e-Government Survey 2008 -raportissa korostetaan julkisen hallinnon sähköisten palveluiden asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia palveluiden kehitys- ja tuotantotyössä. YK:n raportista käy ilmi, ettei Suomi sijoitu hyvin kansalaisten vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksia (citizen engagement, e-participation) mitattaessa. (United Nations 2008.)

Käyttäjä on palveluiden ja vuorovaikutuksen keskiössä. Koska erilaiset tekniset ratkaisut on kehitetty toimintojen helpottamiseksi, on käyttäjä ja käyttäjän tarpeet aina kehittämisen perustana. Palveluilla halutaan vastata asiakkaiden tarpeisiin. Ilman asiakkaita ei ole palveluita. Kun palvelukanavia on useita, on tärkeää, etteivät uudet sähköiset palvelukanavat jää käyttämättä. Teknisten ratkaisujen suhteen ongelmaksi voi muodostua alikäyttö, eli asiakkaat eivät käytä tarjottua, selkeästi hyödyllistä sähköistä palvelua. Epäonnistuneen suunnittelun tai hankintaprosessin seurauksena voidaan myös törmätä tilanteeseen, jossa tekninen ratkaisu tai sähköinen palvelu on hankittu tarpeeseen, jota asiakkailla ei todellisuudessa ole. (Oulasvirta 2011, 45–46.)

Jotta voidaan välttyä käyttämättömien ja turhien teknisten ratkaisujen hankinnalta, on käyttäjien tarpeisiin ja toiveisiin kiinnitettävä huomiota mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Käyttäjätutkimuksen teko on keskeinen osa hankintaprosessia mutta oleellinen myös jo käyttöön otettujen ratkaisujen kanssa. Aika ajoin onkin syytä kartoittaa palvelun käyttäjien näkemyksiä palvelun tasosta mutta myös päivittää omaa ymmärrystä käyttäjien maailmasta ja käyttötarpeista.

Tällä hetkellä kuntien sähköiset palvelut ovat kehitymässä kohti vuorovaikutteisia ja järjestelmästä toiseen yhteydessä olevia palveluratkaisuja. Käytössä on jo jonkin verran kehittyneitä asiointipalveluita, mutta suurimmaksi osaksi sähköiset palvelut ovat tieto- ja lomakepalveluita. Kunnat ovat siis tienristeyksessä, jossa valittavana on useita eri etenemisvaihtoehtoja. Nyt onkin erinomainen aika tehdä käyttäjätutkimusta, kartoittaa käyttäjien ajatuksia ja havaintoja, korjata mahdollisia puutteita ja siten luoda vahva pohja tulevalle sähköisten palvelujen kehitys- ja hankintatyölle.

iKontakt-hankkeessa käyttäjän näkökulmaa kuntien sähköisten palveluiden käyttöön kartoitettiin käyttötapaustutkimuksella, jonka Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun opiskelija Henri Lukkarila (2012) teki opinnäytetyönään. Tätä ennen käyttötapaustutkimuksessa käytettävää kyselylomaketta ja siinä esitettyjä käyttötapauskuvauksia testattiin pienelle opiskelijaryhmälle tehdyssä testikyselyssä.

Käyttötapausanalyysiä käytetään yleisesti järjestelmien mallinnuksessa. Käyttötapauskuvia hyödyntäen voidaan paneutua hyvinkin yksityiskohtaisiin toimintoihin ja tapahtumiin, joita järjestelmän käyttöön liittyy. Käyttötapausanalyysissä käyttötilanteita kuvataan sekä graafisilla kaavioilla että sanallisesti. (Tapola 2004.) iKontakt-hankkeessa tutkimuksen tarkoituksena olikin kartoittaa kuntien verkkosivustojen käyttäjien mielipiteitä, näkemyksiä ja kokemuksia kuntien sähköisistä palveluista ja niiden käytöstä. Tutkimuksessa oli mukana kaikki kuusi iKontakt-kuntaa: Kemi, Kemi-järvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola ja Tornio.

Käyttötapaustutkimus toteutettiin Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa opiskelijaryhmissä. Käyttötapausanalyysiä sovellettiin kuntien verkkosivuja tutkittaessa siten, ettei käyttötapauksista luoda graafisia kaavioita vaan tilanteet ilmaistaan vain sanallisesti. Tutkimuksessa pitäydyttiin mahdollisimman selkokielisessä ilmaisussa välttäen teknisiä ilmaisuja, koska tutkimukseen osallistuvat opiskelijat olivat suurimmaksi osaksi liiketalouden opiskelijoita.

## KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN TESTIKYSELY

Testikysely suunniteltiin käyttäen hyväksymistestitapauseriaa. Tässä menetelmässä testitapaukset suunnitellaan käyttäen useita oletettuihin perustuvia testitapauskuvia, joista testattavan kohteen pitää selviytyä hyväksytysti. Testattaviksi palveluiksi valittiin asumiseen ja rakentamiseen ja toisaalta perhe- ja sosiaalipalveluihin liittyvät kuntien sähköiset palvelut.

Asumiseen ja rakentamiseen suunniteltiin kolme testitapausta, jotka liittyivät asunnonvälitykseen, rakentamiseen ja tontteihin sekä jätehuoltoon. Myös perhe- ja sosiaalipalveluihin suunniteltiin kolme testitapausta, jotka liittyivät päivähoitoon, toimeentulotukeen ja omaishoittoon. Kuhunkin testitapaukseen liittyi tilannekuvaus, esimerkiksi: ”Lapsesi tarvitsee päivähoitopaikan. Etsi kunnan sivuilta tietoa päivähoitoon liittyen sekä päivähoiton ilmoittautumislomake.” Tämän jälkeen seurasi kysymykset, esimerkiksi: ”Löytyykö kunnan sivuilta lasten päivähoitoon liittyvää informaatiota, löytyykö kunnan verkkosivuilta päivähoiton maksuihin liittyvää informaatiota ja löytyykö kunnan verkkosivuilta päivähoiton ilmoittautumislomake.”

Testitapausten vastausvaihtoehdot olivat: löytyy vaivattomasti, löytyy etsinnän jälkeen ja ei löydy lainkaan. Testitapaukset ja niihin liittyvät kysymykset suunniteltiin vastaajaryhmän mukaiseksi. Vastaajat olivat ikävälillä 30–50-vuotta, eli he olivat iältään sellaisia, että nämä tutkittavat asiat ovat heille ajankohtaisia, jolloin motivaatio löytää tieto on korkea. Kyselyn lopussa vastaajille esitettiin 21 väittämää, jotka liittyivät sivuston käyttöön, sisältöön ja hyötyihin. Lisäksi vapaan tekstikentän myötä vastaajat saivat kirjata omia havaintojaan sivustosta. Vastausvaihtoehdot väittämiin olivat: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa.

**Kuvio 1.** Esimerkki käyttötapaustutkimuksen yhdestä testitapausosiosta (käyttötapauskuvauks).

## **1. Asuminen ja rakentaminen**

### **a. Asunnonvälitys**

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

### **b. Rakentaminen ja tontit**

Suunnittelet omakotitalon rakentamista [kunta]. Etsi kunnan verkkosivuilta tietoa rakentamiseen sekä tontteihin liittyen.

### **c. Jätehuolto**

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

Aluksi lomakkeen ymmärrettävyyttä ja tarvittavaa vastausaikaa testattiin kahdeksalla nuorten koulutuksessa olevalla opiskelijalla. Testaushetkellä he olivat aloittaneet teoriaopintojen viimeisen lukukauden. Vastausten perusteella päätettiin kyselyn silloiseen versioon lisätä yksi testitapaus lisää. Toinen havainto oli, että on hyvä, jos kukin vastaaja vastaa vain kahden kunnan sivustojen sähköisten palvelujen arviointia koskeviin kysymyksiin. Näin vastausten luotettavuus on parempi, sillä vastaaja muistaa paremmin erot kahden kunnan palvelujen välillä verrattuna siihen, että arvioitavia kuntia olisi enemmän kuin kaksi.

Varsinainen testikysely tehtiin aikuisopiskelijaryhmälle, jossa oli 27 opiskelijaa. Heistä vastauksensa palautti 23 opiskelijaa, mutta kahden vastaukset olivat puutteelliset. Vastaajat asuivat eri puolilla Suomea, Enontekiöltä Tampereelle saakka. Aikuisopiskelijat olivat iältään 30 ja 50 vuoden välillä, ja he olivat mukana työelämässä. Ryhmän opiskelijat jaettiin satunnaisesti kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä tutki Kemin ja Kemijärven sivustoja, toinen ryhmä tutki Tornion ja Tervolan sivustoja ja kolmas ryhmä tutki Rovaniemen ja Ranuan sivustoja.

Pääsääntöisesti opiskelijat eivät olleet aiemmin käyttäneet tutkimiensa kuntien nettisivuja, eli heillä ei ollut ennakkokäsityksiä tutkimiensa kuntien sivustoista. Koehenkilöille annettiin aikaa 45 minuuttia tutustua kuntien sivustoihin, ja samalla he vastasivat kyselyyn. Kysely oli sähköisenä dokumenttina auki samalla näytöllä, jota he käyttivät kuntien sivustojen tutkimiseen. Tämä osoittautui raskaaksi menettelyksi, joten tämän kokemuksen perusteella varsinaisessa käyttötapaustutkimuksessa käytettiin paperille tulostettuja kysymyksiä.

## TESTIKYSELYN TULOKSIA

Aluksi on syytä huomata, että testikyselyn aiheet ja kysymykset olivat varsin pitkälle rajatut, joten tuloksia ei voida pitää kattavina. Testikyselyssä ei varsinaisesti testattu tutkittavan sähköisen palvelun toteutuksen laatua, sillä testaajilla ei ollut syytä varsinaiseen sähköiseen asiointiin. Sähköisen palvelun testiympäristö olisi parantanut tulosten luotettavuutta. Kuitenkin nämä vastaukset osoittavat selkeästi millaisina testaajat kokivat testaamansa palvelut, ja vastauksia kannattaa tulkita avoimin mielin kuntien sähköisten palvelujen kehittämisessä.

Tutkittujen sähköisten palveluiden kohdalla jokaisessa kunnassa on varsin hyvin tarjolla tietoa tutkituista palveluista. Muutamissa kunnissa on joidenkin olennaisten lomakkeiden löytäminen vaikeaa tai lomaketta ei ole lainkaan tarjolla. Seuraavaksi esitellään karkea tulkinta kunnittain testattujen palvelujen tuloksista.

### Kemi

*Asuminen ja rakentaminen:* Asunnonvälitys- ja jätehuoltopalvelussa on selkeästi kehitettävää. Rakentaminen ja tontit -palvelu on varsin hyvä tällä hetkellä. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Päivähoito ja omaishoito -palvelut ovat hyviä. Toimeentulotukipalvelun toteutetut osat ovat hyviä, mutta palvelusta puuttuu ainakin yksi tärkeä osa, eli kehitettävää on.

### Kemijärvi

*Asuminen ja rakentaminen:* Asunnonvälitys- ja jätehuoltopalveluissa tietojen löytäminen on vaikeaa; osa löytää, osa ei. Rakentaminen ja tontit -palvelu on toteutettu melko hyvin, mutta palvelussa on selkeä puute. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Päivähoito ja omaishoito -palvelut on toteutettu erittäin hyvin, samoin toimeentulotukipalvelu, mutta siitä puuttuu ainakin yksi tärkeä palveluosa.

### Tornio

*Asuminen ja rakentaminen:* Rakentaminen ja tontit -palvelu on toteutettu varsin hyvin. Asunnonvälitys- ja jätehuoltopalveluiden löydettävyydessä on kehitettävää. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Päivähoito- ja toimeentulotukipalvelu on toteutettu varsin hyvin, samoin omaishoitopalvelu. Viimeksi mainitun kohdalla on selkeästi löydettävyysongelma.

**Kuvio 2.** Käyttötapaustutkimuksen kyselylomakkeen testauksessa saatuja kommentteja kuntien verkkosivustoista.

😊	😐	😞
<p>"Helppo löytää hakemansa tiedot."</p> <p>"Aika helposti löytyy tietoa."</p> <p>"Selkeä ja helppokäyttöinen."</p>	<p>"Tiedot löytyy mutta voisi olla helpompaa."</p> <p>"Aluksi oli vaikea löytää."</p> <p>"Liikaa linkeistä linkeihin surfailua."</p>	<p>"Linkki ei toimi!"</p> <p>"Tiedot hieman puutteellisia."</p> <p>"Vaikutti siltä, että puutteelliset tiedot."</p>

### Tervola

*Asuminen ja rakentaminen:* Asunnonvälitys-, rakentaminen ja tontit sekä jätehuoltoon koskevat palvelut ovat selkeästi vaikea löytää, ja ainakin yksi tärkeä lomake näyttää puuttuvan. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Päivähoitopalvelua koskevat tiedot löytyvät melko vaivattomasti. Sen sijaan toimeentulotuki- ja omaishoitopalvelujen löydettävyydessä ja sisällöissä on kehitettävää.

### Rovaniemi

*Asuminen ja rakentaminen:* Rakentaminen ja tontit -palvelu on toimiva. Asunnonvälityspalvelun löydettävyydessä on hieman kehitettävää. Jätehuoltopalveluiden löydettävyydessä on selkeästi kehitettävää. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Omaishoitopalvelu toimii aika hyvin, samoin päivähoitopalvelu. Toimeentulotukipalvelun löydettävyydessä on jonkin verran kehitettävää.

### Ranua

*Asuminen ja rakentaminen:* Asunnonvälityspalvelun tarjonta löytyy melko hyvin, mutta kaikkea tarvittavaa tietoa ei ole tarjolla. Rakentamiseen ja tontteihin liittyvä palvelu on kohtuullisen hyvää tasoa, mutta tärkeä lomake puuttuu tai sitä on vaikea löytää. Yhden jätehuoltopalveluun liittyvän tiedon löytäminen on vaikeaa. *Perhe- ja sosiaalipalvelut:* Omaishoitopalvelu toimii aika hyvin, samoin päivähoitopalvelu. Toimeentulotukipalvelu toimii myös aika hyvin, joskin tärkeä palvelu puuttuu.

## POHDINTAA TESTIKYSELYN POHJALTA

Tutkittujen kuntien sähköiset palvelut ovat tällä hetkellä aika pitkälle toteutettu tarjoamalla verkkosivustoilla informaatiota kuntalaisille ja tulostettavia lomakkeita kuntalaisten käyttöön. Näiden palveluiden toteuttaminen on suhteellisen helppoa nykyisillä toteutusvälineillä. Jatkossa sähköiset palvelut sisältävät enemmän vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja käyttäjän välillä.

Kun yksittäinen sähköinen palvelu muuttuu omaksi tietojärjestelmäkseen, kasvaa palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja erityisesti ylläpitoon tarvittavan työn määrä

yrkästi. Tällöin yksittäisen kunnan henkilötyövoima ei millään riitä toteuttamaan ja ylläpitämään suurta määrää sähköisiä palveluita. Jatkossa on tärkeää, että kunnat kehittävät yhdessä sähköisiä palveluja tai tekevät yhteishankintoja palvelun tuottajilta, olipa palvelun tuottaja sitten mikä tahansa. Jo nyt tutkittujen kuntien verkkosivustot ja -palvelut ovat hämmästyttävän hyvällä tasolla kun otetaan huomioon IT-työntekijöiden määrä kunnissa. IT on tullut yhteiskuntaan jäädäkseen, ja sen kehittäminen jatkuu tästä eteenkinpäin.

## LÄHTEET

- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus. Kaupan ja kulttuurin opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Oulasvirta, Antti (toim.) 2011. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Helsinki: Gaudeamus.
- Tapola, Voitto 2004. Käyttötapa-analyysi ja testaus. Osoitteessa: [http://cs.joensuu.fi/tSoft/dokumentit/tSoft20040915\\_KTA\\_et\\_testaus.pdf](http://cs.joensuu.fi/tSoft/dokumentit/tSoft20040915_KTA_et_testaus.pdf). Luettu 11.5.2012.
- United Nations 2008. United Nations e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance. Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management. New York: United Nations. Osoitteessa: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpano28607.pdf>. Luettu 9.8.2011.
- Valtiovarainministeriö 2012. Julkisen hallinnon ICT-strategia 2012-2020. Strategiaehdotuksen luonnos. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/es\\_julkict-strategia\\_esittelymateriaali\\_1109\\_2012\\_v32.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/es_julkict-strategia_esittelymateriaali_1109_2012_v32.pdf). Luettu 19.10.2012.



# Käyttötapaustutkimuksen sisältö

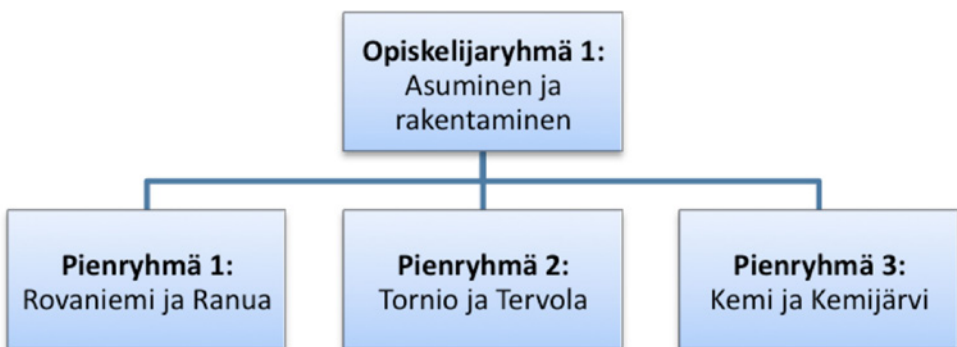
Käyttötapaustutkimuksen teemat – käyttö, sisältö ja hyödyt – esitetään valtiovarainministeriön (2012) tuottamassa Verkkopalvelujen laatukriteeristössä. Näillä kolmella teema-alueella käyttäjänäkökulmaa pystytään kartoittamaan laaja-alaisesti. Käyttötapaustutkimuksen tuloksia voidaan myös helposti verrata keväällä 2012 tehtyyn verkkosivustojen laatuarviointiin, koska kysymykset ja teemat ovat samat.

Tutkimukseen on valittu kolme palvelukokonaisuutta, osittain mukaillen toukuussa 2012 järjestetyn Kuntien sähköisen asioinnin kehittämispäivän ohjelmaa (ks. iKontakt 2013). Jokaiseen palvelukokonaisuuteen on kehitetty kolme erilaista käyttötapauskuvausta, jonka mukaisesti opiskelijat kuntien verkkosivustoihin tutustuvat.

Valitut palvelukokonaisuudet sisältyvät myös valtiovarainministeriön SADe-ohjelman kehityshankkeisiin: ympäristöministeriö vastaa rakennetun ympäristön ja asumisen palveluista (ks. Asumisen ja Rakentamisen ePalvelut 2013) ja sosiaali- ja terveysministeriö rakentaa sosiaali- ja terveysalan palveluja (ks. Sosiaali- ja terveysalan palvelukokonaisuus 2013).

Käyttötapauskuvausten määrä (3) perustuu aiemmin suoritettuna testikyselyn yhteydessä saatuihin palautteisiin. Enemmän kuin kolme käyttötapauskuvausta on verkkosivustoihin tutustuvalla liikaa. Tämän vuoksi myös tutkittavien kuntien määrä henkilöä kohden on rajoitettu kahteen. Koekäyttötilanne ei saa muodostua raskaaksi, ja on tärkeää, että viimeisenä tutkittuun verkkosivustoon paneudutaan yhtä hyvin kuin ensimmäiseenkin.

**Kuvio 1.** Opiskelijaryhmien jakaminen pienryhmiin käyttötapaustutkimuksen koekäyttötilanteessa.



Vähemmän kuin kolme käyttötapausta ei anna riittävää kuvaa verkkosivuston käytöstä ja sisällöstä. Tutkittavia kuntia on kaksi henkilöä kohden, eli yksi henkilö tutkii kahdesta kunnasta yhteen palvelukokonaisuuteen liittyvät kolme käyttötapausta. Henkilö näkee sähköisten palveluiden erilaisia toteutustapoja ja pystyy näin ollen tekemään vertailua kuntien välillä.

Käyttötapauskuvaukset on tässä tutkimuksessa pitänyt rajoittaa lähinnä tiedon etsimiseen verkkosivustoilta, koska varsinaisten asiointipalvelujen testaus vaatisi tietojen lähettämistä kuntaan ja tutkimus olisi näin ollen vaikeampi toteuttaa. Tutkimuksen tavoitteena ei ole selvittää yksittäisiin palveluihin liittyviä käyttökokemuksia vaan pikemminkin kartoittaa kuntien verkkosivustojen yleistä käyttökokemusta.

Vaikka käyttötapauskuvaukset on rajoitettu informatiivisiin ja lomakepalveluihin, on tutkimuksella kuitenkin mahdollista saada selville tärkeitä näkökulmia nimenomaan käyttäjän kokemana. Esimerkiksi jo kyselylomakkeen testausvaiheessa nousi esiin, että tiedon löytyminen kuntien verkkosivuilta on osalle helppoa, kun taas osa ei löydä hakemaansa lainkaan.

## KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN TULOSTEN HYÖDYNNETTÄVYYS KUNNISSA

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa toteutettu käyttötapaustutkimus poikkeaa totutuista tutkimusmalleista, sillä siinä yhdistyy niin käyttötapausanalyysi, kysely- tai survey-tutkimus kuin haastattelututkimus.

Tutkimuksella voidaankin avata kuntien verkkosivustojen ja sähköisten palveluiden käyttökokemusta laajasti. Tutkimus voidaan toteuttaa jatkossa kuntien asiakaspalvelupisteissä esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa kuntalaista opastetaan sähköisen palvelun käytössä. Näissä tapauksissa tutkimuksessa päästäisiin syvemmälle, koska asiointitapahtuma on todellinen ja siinä käytetyt tiedot todella lähetetään kuntaan ja sähköinen asiointitapahtuma viedään kokonaisuudessa läpi. Tutkimus voidaan tarvittaessa pilkkoa osiin ja esimerkiksi toteuttaa pelkkä kyselytutkimus.

Kyselylomakkeelta saadut tiedot ovat määrämuotoisia, ja ne voidaan kerätä taulukkolaskentaohjelmaan analyysiä varten. Lomakkeella esitetyt väittämät ovat valtiovarainministeriön (2012) Verkkopalvelujen laatuksiteeristöä, joten kyselystä saatuja tuloksia voidaan helposti verrata laatuarvioinnista saatuihin tuloksiin.

Haastattelututkimuksesta saadaan kyselylomaketta tarkempia ja yksityiskohtaisempia tietoja, ja sen avulla voidaan syventää näkemystä käyttökokemuksesta. Myös haastattelututkimus voidaan toteuttaa pienimuotoisesti kunnan asiakaspalvelupisteessä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa suoritetusta käyttötapaustutkimuksesta julkaistiin opinnäytetyö (Lukkarila 2012), jonka pohjalta tutkimus voidaan toistaa kunnissa jatkossa.

**Kuvio 2.** Käyttötapaustutkimuksen kyselylomakkeella kysytyjä asioita.

Käyttö	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
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 liitetiedostoista.	<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"/>
<b>Sisältö</b>					
Rakenne on jäsennelty 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"/>
<b>Hyödyt</b>					
Verkkopalvelu luo edistykseällisen 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"/>

## LÄHTEET

- Asumisen ja Rakentamisen ePalvelut 2013. Ympäristöministeriö. Osoitteessa: [www.ymparisto.fi/epalvelutasuminen](http://www.ymparisto.fi/epalvelutasuminen). Päivitetty 3.5.2013.
- iKontakt 2013. Kuntien sähköisen asioinnin kehittämispäivä Kemissä 31.5.2012. Osoitteessa: <https://sites.google.com/site/kuntatietohallinto/sa-kehittamispaiva>. Luettu 11.2.2013.
- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus. Kaupan ja kulttuurin opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Sosiaali- ja terveystieteen palvelukokonaisuus 2013. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Osoitteessa: [www.thl.fi/sadesote](http://www.thl.fi/sadesote). Luettu 16.5.2013.
- Valtiovarainministeriö 2012. Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/076\\_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/076_ict/20120202Kriteeristo/verkkokriteerist.pdf). Luettu 12.3.2012.

# Käyttötapaustutkimuksen antia: tutkimuskohteena iKontakt-kuntien verkkosivustojen tietokattavuus

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn opiskelija Henri Lukkarila teki syksyllä 2012 opinnäytetyönsä kuntien www-sivustojen käytettävyydestä ja käyttäjätutkimuksesta. Opinnäytetyön pohjalla oli Lukkarilan keväällä iKontakt-hankkeessa harjoittelijana ollessaan (yhteistyössä muun hankehenkilökunnan kanssa) toteuttama kuntien sähköisten palveluiden käyttäjätutkimus, jonka järjestämisessä hyödynnettiin aikaisemmasta käyttötapaustutkimuksen testikyselystä saatua tietoa.

Kuten aiemmin toteutetussa testikyselyssä (ks. Lounela 2012), myös Lukkarilan opinnäytetyön käyttötapaustutkimuksessa tärkeimmiksi tutkittaviksi palvelualueiksi otettiin asuminen ja rakentaminen sekä perhe- ja sosiaalipalvelut, mutta lisäksi suurenuslasin alle otettiin terveystalvelut. Tutkimus kohdistui iKontakt-hankkeen yhteistyökuntien (Kemi, Kemijärvi, Ranua, Rovaniemi, Tervola, Tornio) verkkosivustojen analysointiin. (Lukkarila 2012, 32.)

Kuntien verkkosivustojen suunnittelussa ja toteutuksessa on tärkeää huomioida laaja-alainen käyttäjäryhmä, jonka käyttöaktiivisuus ja -taidot vaihtelevat käyttäjästä riippuen. Verkkosivuston tulee siis olla yhtä aikaa mahdollisimman helppokäyttöinen ja toisaalta palveluiltaan sekä sisällöltään tarpeeksi kattava, jotta kaikenlainen tieto löytyy etsittäessä. Käyttötapaustutkimuksella selvitettiin tiedonhaun nopeutta ja helppoutta eri kuntien verkkosivustoilla. Lukkarila huomauttaa, että sähköiset palvelut oikein toteutettuina helpottavat kuntalaisten asiointia verkkosivustolla, joten tutkimuksen tavoitteena oli saada kuva siitä, minkälaisissa asioissa kunnilla voisi vielä olla jatkokehittämisen tarvetta. (Lukkarila 2012, 32.)

Käyttötapaustutkimuksen tavoitteena oli kerätä mahdollisimman laajasti kvalitatiivista tietoa, joten vastausten sisältöä painotettiin enemmän kuin vastaajien määrää. Yhteensä tutkimukseen osallistui 57 koekäyttäjää, jotka olivat Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden opiskelijoita. Käyttäjätutkimuksen osallistujien keski-ikä oli 20,8 vuotta, ja naisia oli vastaajien joukossa hieman enemmän kuin miehiä. Jopa 95 prosenttia vastaajista oli käyttänyt julkisen hallinnon sähköisiä palveluita aikaisemminkin. (Lukkarila 2012, 32–33, 35.)

Varsinainen koetilanne kesti noin tunnin ja koostui kahdesta erillisestä osiosta: käyttötapauskuvauksiin perustuvasta kyselylomakkeesta ja pienryhmäkeskusteluun suunnatuista avoimista kysymyksistä (Lukkarila 2012, 33). Käyttötapauskuvaukset

sekä muut kyselyn kysymykset olivat identtisiä aiemmin suoritettun testikyselyn kanssa.

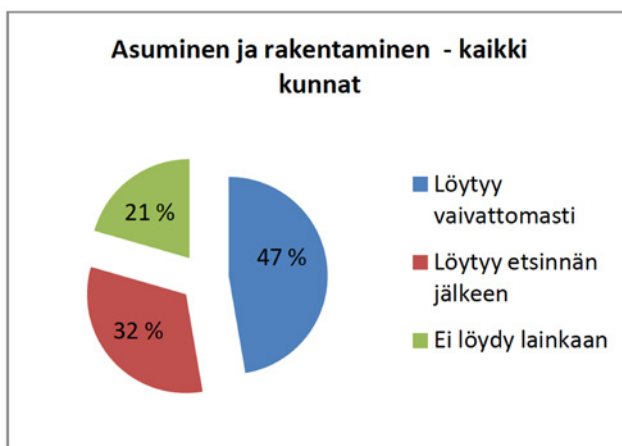
## KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN TULOKSIA: ASUMINEN JA RAKENTAMINEN

Käyttötapaustutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa osallistujat tutkivat verkkosivustojen käytettävyyttä erilaisten käyttötapauskuvausten perusteella. Asuminen ja rakentaminen -palvelualueen osalta tarkastelun kohteena olivat asunnonvälitys, rakentaminen ja tontit sekä jätehuolto. Esimerkiksi ”rakentaminen ja tontit” -osiossa vastaajan tuli kuvitella suunnittelevansa omakotitalon rakentamista tutkimaansa kuntaan ja etsiä tämän pohjalta verkkosivuilta tietoa rakentamiseen ja tontteihin liittyen. Pohdittavana oli muun muassa, löytyykö kunnan sivuilta rakentamiseen ja talotontteihin liittyvä informaatiota sekä erilaisia rakentajan tarvitsemia lomakkeita ja hakemuksia. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: löytyy vaivattomasti, löytyy etsinnän jälkeen ja ei löydy lainkaan. (Lukkarila 2012, 35, 62.)

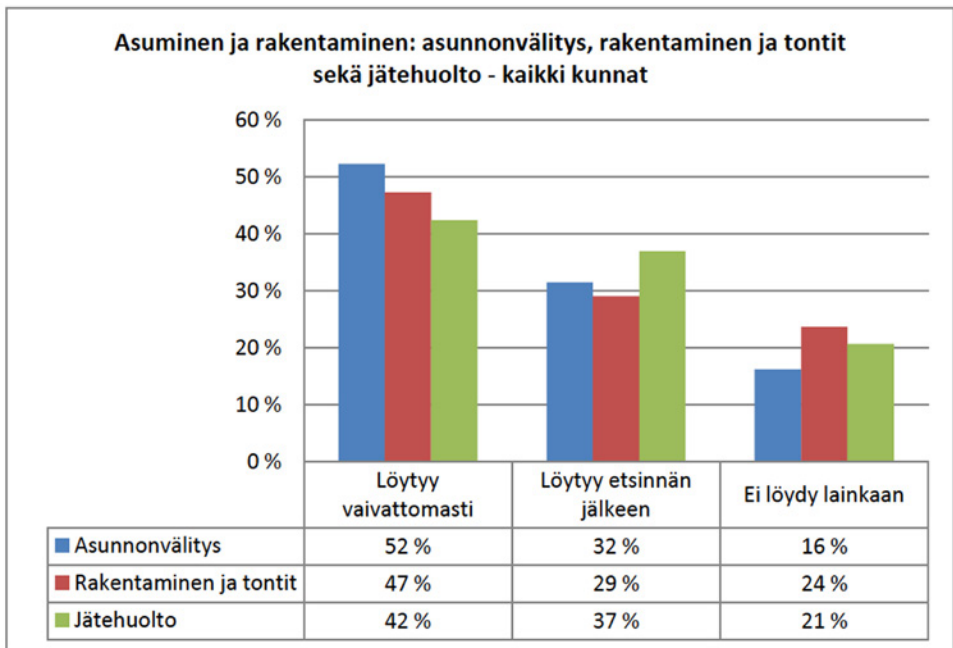
Kuten kuvio 1 osoittaa, vastausten perusteella 47 prosenttia kaikkien kuntien kaikista asumisen ja rakentamisen tutkimusosioista löytyi vaivattomasti. 32 prosenttia etsityistä tiedoista kyllä löytyi, mutta vasta etsinnän jälkeen. Noin viidesosaa tutkituista tiedoista ei löytynyt kuntien sivustoilta ollenkaan. (Lukkarila 2012, 36.)

Kuviossa 2 on esitelty tietojen löytyminen kaikkien kuntien osalta eri tutkimusosioitain jaoteltuna. Asunnonvälitykseen liittyvä tieto on löydettävissä parhaiten, sillä jopa 52 prosenttia etsityistä tiedoista löytyi vaivattomasti ja vain 16 prosenttia etsityistä tiedoista ei löytynyt lainkaan. Myös rakentamiseen ja tontteihin liittyvää tietoa löydettiin vaivattomasti melko hyvin, 47 prosentissa tapauksista, mutta toisaalta tähän tutkimusosioon liittyvistä tiedoista 24 prosenttia ei löytynyt lainkaan. Jätehuolto-osion tiedonhaku puolestaan osoitti, että 42 prosenttia etsityistä palveluista löytyi vaivattomasti ja 21 prosenttia ei löydy ollenkaan. (Lukkarila 2012, 36–37.)

Kuntakohtaisesti tarkasteltuna asuminen ja rakentaminen -tutkimusosiossa etsityt tiedot löytyivät parhaiten Rovaniemen ja Ranuan verkkosivustoilta. Molempien kohdalla tiedon löytyminen vaivattomasti tapahtui selkeästi paremmin kuin



**Kuvio 1.** Asuminen ja rakentaminen -osioista etsittyjen tietojen löydettävyys kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 37).



**Kuvio 2.** Asuminen ja rakentaminen -osion tutkimustulokset tutkimusosioittain kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 37).

kaikissa tutkimuskunnissa keskimäärin. Rovaniemen verkkosivustolta tutkittavista tiedoista 67 prosenttia löytyi vaivattomasti jokaisessa kolmessa tutkimusosiossa, ja Rovaniemen verkkosivuston kattavuudesta ja helppokäyttöisyydestä todisteena on myös se, että vain 3 prosenttia etsityistä tiedoista ei löytynyt ollenkaan. Ranuan sivustolta puolestaan palveluista löytyy vaivattomasti 65 prosenttia (asunnonvälitys 61 %, rakentaminen ja tontit 71 % ja jätehuolto 61 %). Vaikka Ranuankin osalta tietoa löytyy vaivattomasti suurimmassa osassa tapauksista, niin ”ei löydy lainkaan”-prosentti nousee toisaalta jopa 18:aan. (Lukkarila 2012, 37–38.)

Tornion verkkosivuston tulokset ovat lähimpänä kaikkien kuntien keskiarvoja. Tietoa palveluista löytyy vaivattomasti 47 prosentissa tutkituista tapauksista (asunnonvälitys 43 %, rakentaminen ja tontit 54 % ja jätehuolto 43 %). Ainoastaan 13 prosenttia tiedoista ei löydy lainkaan, ja tämä tekee Tornioista Rovaniemen jälkeen toiseksi kattavimman tiedonjakajan asuminen ja rakentaminen -palvelualueella iKontakt-yhteistyökuntien keskinäisessä vertailussa. Myös Kemlin verkkosivusto sijoittuu tutkittujen kuntien keskitasolle, sillä 50 prosenttia käytötapauksista löytyy vaivattomasti (asunnonvälitys 39 %, rakentaminen ja tontit 54 % ja jätehuolto 55 %). 17 prosenttia etsityistä tiedoista ei löydy ollenkaan Kemlin verkkosivustolta. (Lukkarila 2012, 38–41.)

Heikoimmin tutkituista kunnista asuminen ja rakentaminen -palveluosiossa pärjäsivät Kemijärvi ja Tervola. Kemijärven kohdalla vain 28 prosenttia kaikista tiedoista löytyi vaivattomasti ja 50 prosenttia etsinnän jälkeen; 17 prosenttia etsityistä palveluista ei löytynyt lainkaan. Tiedon löytyminen vasta etsinnän jälkeen viittaa siihen, että sivuston sisällön esittäminen ja rakenne vaatisivat selkeyttämistä. Mielenkiin-

toista on myös, että asunnonvälitykseen liittyvät tiedot löytyivät vaivattomasti jopa 72 prosentissa tapauksista, kun taas rakentaminen ja tontit -osion vastaava prosenttilukema on 13 ja jätehuolto-osion ainoastaan 5. (Lukkarila 2012, 39–40.) Kemijärven verkkosivuston palvelusoiden tietotarjonnan kattavuus vaihtelee siis huomattavasti. Tervolan verkkosivustolta taas asuminen ja rakentaminen -palvelualueelta etsityistä tiedoista 27 prosenttia löytyy vaivattomasti (asunnonvälitys 33 %, rakentaminen ja tontit 25 % ja jätehuolto 22 %) ja jopa 51 prosenttia ei löydy lainkaan (Lukkarila 2012, 39–40). Tervolan verkkosivusto ei näiden tutkimustulosten perusteella siis vaikuta tarjoavan kuntalaisilleen laajaa palvelu- ja tietokantaa asumisen ja rakentamisen osalta.

## KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN TULOKSIA: PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

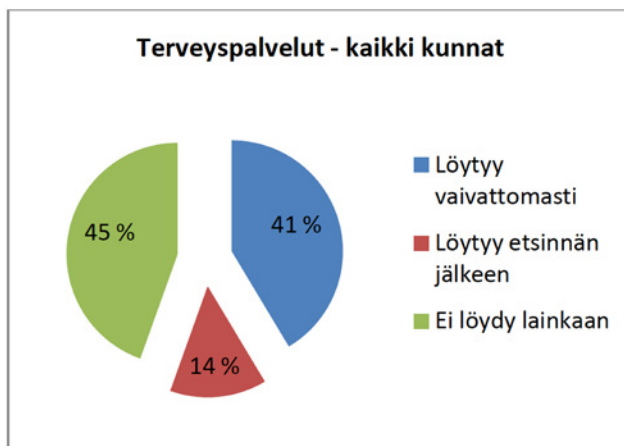
Perhe- ja sosiaalipalveluiden kohdalla tarkemman tarkastelun kohteena olivat päivähoito, toimeentulotuki sekä omaishoito. Käyttötapausesimerkeissä vastaajien tuli muun muassa astua kesätyötä vailla olevan opiskelijan saappaisiin ja etsiä kunnan verkkosivuilta tietoa sosiaalitoimiston toimeentulotuesta sekä toimeentulotukihakemus. Toimeentulotukeen liittyvässä osiossa haluttiin vastauksia siihen, löytyykö kunnan verkkosivuilta informaatiota toimeentulotuesta, toimeentulotuen hakemuslomaketta ja toimeentulotukilaskuria. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: löytyy vaivattomasti, löytyy etsinnän jälkeen ja ei löydy lainkaan. (Lukkarila 2012, 35, 65.)

Kuvio 3 osoittaa, kuinka hyvin käyttötapaustutkimuksen vastaajat löysivät tietoa perhe- ja sosiaalipalveluiden osalta kaikki tutkimuskunnat ja -alueet mukaan lukien. Jopa 58 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti, joten perhe- ja sosiaalipalveluihin liittyvät tiedot löytyivät koko käyttötapaustutkimuksessa mukana olevista kolmesta palvelualueesta parhaiten

(vrt. kuviot 1, 3 ja 5). 24 prosenttia tiedoista löytyi etsinnän jälkeen, ja 18 prosenttia etsityistä tiedoista ei löytynyt ollenkaan.

Kuviossa 4 on esitelty perhe- ja sosiaalipalvelut -osiosta etsittyjen tietojen löydettävyyttä kaikkien kuntien osalta tutkimusosioittain. Sekä päivähoito, toimeentulotuen että omaishoidon osalta tietoa löytyy vaivattomasti yli puolessa kaikista tapauk-

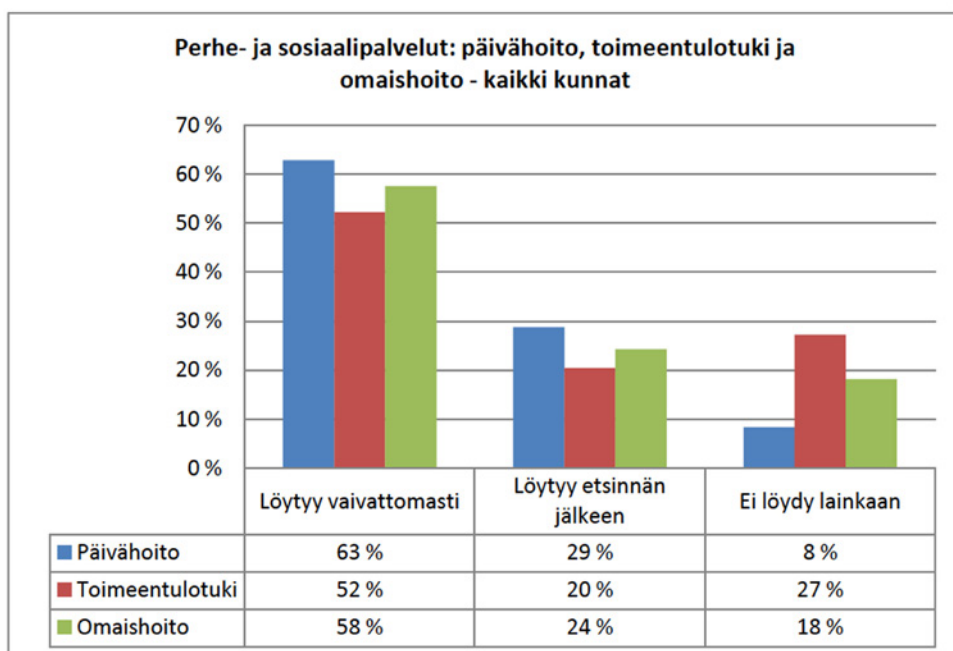
**Kuvio 3.** Perhe- ja sosiaalipalvelut -osiosta etsittyjen tietojen löydettävyyttä kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 41).





sista. Päivähoidon osalta tietoa löytyy tässä kokonaisuudessa parhaiten, sillä 63 prosenttia etsityistä tiedoista löytyy vaivattomasti ja vain 8 prosenttia ei löydy lainkaan. Toimeentulotuen osalta tilanne oli heikoin, sillä vaikka 52 prosenttia tiedoista löytyy vaivattomasti, niin 27 prosenttia etsityistä tiedoista jäi tutkimukseen osallistuneilta kokonaan löytämättä. (Lukkarila 2012, 41–42.)

**Kuvio 4.** Perhe- ja sosiaalipalvelut -osiosta etsittyjen tietojen löydettävyys kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 41).



Kuntakohtaisenkin tarkastelun perusteella voidaan antaa hyvä arvosana perhe- ja sosiaalipalveluiden osalta lähes jokaiselle tutkimuksessa mukana olleelle kunnalle. Kärkisijaa pitää taas Rovaniemi, jonka sivustolta tämän tutkimusalueen tiedot löytyvät vaivattomasti 76 prosentissa tapauksista (päivähoito 86 %, toimeentulotuki 67 % ja omaishoito 76 %). 19 prosenttia etsityistä tiedoista löytyy etsinnän jälkeen, ja vain 5 prosenttia tiedoista jää kokonaan löytymättä. (Lukkarila 2012, 42–43.) Lähes yhtä hyvään tulokseen pääsee Kemijärvi, jonka verkkosivustolta käyttötapauskuvausten mukaiset tiedot löytyvät vaivattomasti 71 prosentissa tapauksista (päivähoito 81 %, toimeentulotuki 62 % ja omaishoito 71 %). 19 prosenttia tiedoista löytyy etsinnän jälkeen ja 10 prosenttia ei lainkaan. (Lukkarila 2012, 43–44.) Rovaniemen ja Kemijärven hyvien tulosten lisäksi yhdistävä tekijä löytyy siis myös toimeentulotuen tietojen muita tutkimusosioita selkeästi heikommasta tuloksesta.

Kolmanneksi parhaiten perhe- ja sosiaalipalveluiden osalta etsityt tiedot löytyivät Tornion verkkosivustolta, sillä 65 prosenttia palvelualueen tiedoista löytyi vaivattomasti. Kuten oli jo Rovaniemen ja Kemijärven kohdalla, myös Tornion tuloksissa

toimeentulotuki-osio pärjää huonoiten, sillä vain 54 prosenttia kyseisistä tiedoista löytyi vaivattomasti. Päivähoidon osalta tietoa löytyi vaivattomasti 79 prosentissa tapauksista ja omaishoidon osalta 63 prosentissa. (Lukkarila 2012, 45–46.)

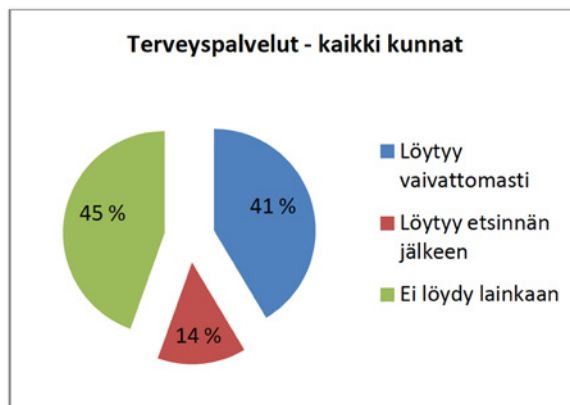
Kemin ja Ranuan tulokset vastaavat pitkälti toisiaan. Kemin verkkosivustolta tietoa löytyy vaivattomasti 60 prosentissa tapauksista (päivähoito 52 %, toimeentulotuki 57 % ja omaishoito 71 %), Ranuan verkkosivustolta puolestaan 57 prosentissa tapauksista (päivähoito 52 %, toimeentulotuki 57 % ja omaishoito 62 %). Kemin osalta 10 prosenttia etsityistä tiedoista jää kokonaan löytymättä, Ranuan osalta vastaava prosenttilukema on 8. Kummankin kunnan verkkosivustojen osalta heikoimmin pärjää tutkituista osioista päivähoito ja parhaiten puolestaan omaishoito. Omaishoito-osioiden kattavuudesta kertonee se, että vaikka Kemin osalta tietoa löytyy vaivattomasti 71-prosenttisesti ja Ranuan osalta 62-prosenttisesti, niin kummankin kohdalla loput etsityt tiedot löytyivät etsinnän jälkeen eli kaikki tieto oli löydettävissä. (Lukkarila 2012, 43–44.)

Tervolan tulos jää tutkimuksen mukaan hänille myös perhe- ja sosiaalipalveluiden suhteen. Vain 19 prosenttia etsityistä tiedoista löytyi vaivattomasti ja jopa 56 prosenttia ei löydy lainkaan. Erot Tervolan kunnan verkkosivuston tarjonnan laajuudessa tulevat selkeästi esille vertailtaessa päivähoidon, toimeentulotuen ja omaishoidon tuloksia. Päivähoidon suhteen tilanne oli siten tyydyttävä, että vaikka vain 29 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti, niin 50 prosenttia tiedoista löytyi etsinnän jälkeen, joten vain 21 prosenttia tiedoista jäi kokonaan löytymättä. Kahden muun osion tulokset olivat heikommat: Toimeentulotuen tiedoista löytyi vaivattomasti 21 prosenttia, mutta 67 prosenttia ei löytynyt lainkaan. Omaishoidon tiedoista puolestaan vain 8 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti ja 79 prosenttia ei löytynyt lainkaan. (Lukkarila 2012, 45.)

## KÄYTTÖTAPAUSTUTKIMUKSEN TULOKSIA: TERVEYSPALVELUT

Terveysspalveluiden tutkittavat osiot olivat hammashoito, rokotukset ja laboratorio. Jokaista osiota kohden oli jälleen yksi käyttötapauskuvauksia, esimerkiksi viimeksi mainitun kohdalla vastaajien tuli etsiä kunnan verkkosivuilta tietoa laboratoriopalveluihin liittyen siitä näkökulmasta, että he ovat saaneet lääkäriltä laboratorio-lähetteen ja heidän täytyy varata laboratorioaika. Tarkentavia kysymyksiä oli jälleen kolme: Löytyykö kunnan verkkosivuil-

**Kuvio 5.** Terveysspalvelut-osioista etsittyjen tietojen löydettävyys kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 46).

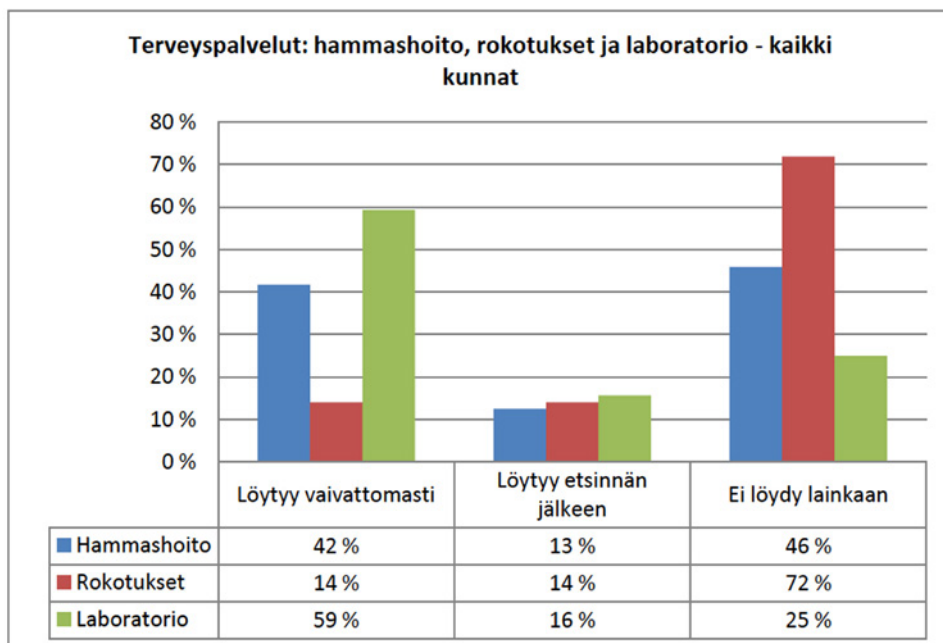


ta laboratoriopalveluihin liittyvää informaatiota? Löytyykö kunnan verkkosivuilta sähköistä ajanvarausta laboratorioon? Löytyykö kunnan verkkosivuilta ohjetta laboratoriotutkimuksiin tulevalle asiakkaalle? Vastausvaihtoehtoja oli kolme: löytyy vaivattomasti, löytyy etsinnän jälkeen ja ei löydy lainkaan. (Lukkarila 2012, 35–36, 69.)

Koko käyttötapaustutkimuksen kolmesta palvelualueesta heikoimmat tulokset tulivat juuri terveystietopalveluiden osalta. Kuten kuvio 5 osoittaa, vain 41 prosenttia etsityistä tiedoista kaikkien kuntien yhteistuloksissa löytyi vaivattomasti. Jopa 45 prosenttia tiedoista ei löydy lainkaan. (Lukkarila 2012, 46.)

Kuviossa 6 on esitelty Terveystietopalvelut-osion tutkimustulokset tutkimusosioittain kaikkien tutkittujen kuntien osalta. Tulokset osoittavat, että rokotusten osalta kuntien sivuilta löytyy tietoa hyvin heikosti; siinä missä 14 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti ja samoin 14 prosenttia etsinnän jälkeen, niin jopa 72 prosenttia etsityistä tiedoista jäi kokonaan löytymättä. Myös hammashoidon osalta kuntien sivustojen tiedot ovat puutteelliset, sillä vaikka 14 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti, niin 46 prosenttia tiedoista ei löytynyt lainkaan. Parhaiten tässä osiossa pärjäsivät laboratoriopalvelut, joiden osalta tieto löytyi vaivattomasti 59 prosentissa tapauksista ja etsinnän jälkeen 16 prosentissa, joten vain 25 prosenttia etsityistä tiedoista on sellaista, jota ei sivustoilta löytynyt ollenkaan. (Lukkarila 2012, 46–47.)

**Kuvio 6.** Terveystietopalvelut-osion tutkimustulokset tutkimusosioittain kaikkien tutkittujen kuntien osalta (Lukkarila 2012, 42).



Kuntakohtaisesti tarkasteltuna Rovaniemen verkkosivusto tarjoaa terveystietojen osalta kuntalaisilleen parhaiten tietoa. Kaikkien etsittyjen tietojen osalta 69 prosenttia löytyy vaivattomasti, 6 prosenttia etsinnän jälkeen ja 25 prosenttia ei löydy ollenkaan. Sekä hammashoidon että laboratoriopalveluiden osalta jopa 83 prosenttia etsityistä tiedoista löytyi Rovaniemen verkkosivustolta vaivattomasti ja vain 11 prosenttia ei löytynyt lainkaan. Rokotusten osalta tosin tilanne näyttää Rovaniemenkin kohdalla heikolta, sillä etsitystä tiedosta löytyi vaivattomasti vain 25 prosenttia siinä missä 67 prosenttia jäi kokonaan löytymättä. (Lukkarila 2012, 47.) On myös huomattavaa, että tutkimustulosten perusteella Rovaniemi ja Tornio olivat tarkastelluista kunnista ainoita, joiden osalta ”löytyy vaivattomasti” -prosentti oli isompi kuin ”ei löydy lainkaan” -prosenttimäärä (ks. Lukkarila 2012, 47–50).

Tornion osalta terveystietojen osiossa 46 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti ja 21 prosenttia etsinnän jälkeen. Tutkimukseen osallistuneilta jäi siis 33 prosenttia etsityistä tiedoista kokonaan löytymättä. Myös Tornion kaupungin verkkosivujen tiedot olivat laboratoriopalveluiden osalta hyvät: 72 prosenttia etsityistä tiedoista löytyi vaivattomasti ja loputkin etsinnän jälkeen. Vertailtaessa muihin tutkittuihin kuntiin voidaan todeta, että Tornion verkkosivut tarjosivat kattavimmin tietoa rokotuksiin liittyen (33 prosenttia löytyi vaivattomasti). Muiden kuntien kohdalla laboratoriotiedot löytyivät poikkeuksetta huonoimmin, mutta Tornion verkkosivuilla puolestaan perää pitää hammashuolto, jonka osalta tiedot löytyivät vaivattomasti vain 28 prosentissa tapauksista. (Lukkarila 2012, 50.)

Kemin sivuston osalta prosenttijakauma noudattaa pitkälti kaikkien kuntien keskiarvoa, sillä etsittävästä terveystietoa koskevista tiedoista 40 prosenttia löytyi vaivattomasti, 19 prosenttia etsinnän jälkeen ja 41 prosenttia ei löytynyt lainkaan. Laboratoriopalveluiden osalta Kemin verkkosivuston tiedot ovat kattavat, sillä 75 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti ja loputkin etsinnän jälkeen. Rokotuksia koskevan tiedon osalta kuitenkin löytyi selviä puutteita: jopa 88 prosenttia tiedoista ei löytynyt ollenkaan, ja nekin tiedot, jotka löytyivät, vaativat tarkempaa etsimistä. Samanlaiset lukemat rokotusten osalta tulivat esiin myös Kemijärven verkkosivuston kohdalla. Hammashoidon osalta Kemijärven tilanne on hieman parempi kuin Kemin, sillä 50 prosenttia etsityistä tiedoista löytyi vaivattomasti, mutta toisaalta 42 prosenttia tiedoista ei löytynyt lainkaan. Laboratoriopalveluiden kohdalla kolmasosa etsityistä tiedoista ei löytynyt. Kokonaisuudessaan Kemijärven verkkosivuston terveystietojen osalta 44 prosenttia tiedoista löytyi vaivattomasti, 6 prosenttia etsinnän jälkeen ja 50 prosenttia etsityistä tiedoista ei ollut tarjolla lainkaan. (Lukkarila 2012, 48–49.)

Ranuan ja Tervolan verkkosivustojen kohdalla terveystietojen tiedot olivat melko puutteellisia. Ranuan osalta tietoa löytyy vaivattomasti 29 prosentissa tapauksista (hammashoito 39 %, rokotukset 8 % ja laboratorio 33 %) ja Tervolan osalta puolestaan ainoastaan 21 prosentissa tapauksista (hammashoito 17 %, rokotukset 8 % ja laboratorio 33 %). Tervolan sivustolta kuitenkin löytyy paremmin tietoa pienen etsinnän jälkeen, joten Ranuan sivuston ”ei löydy lainkaan” -prosentti nousee kaikkien tutkittujen kuntien suurimmaksi, sillä se on jopa 63 prosenttia. Tosin myös Tervolan vastaava lukema nousee suureksi, 56 prosenttiin. (Lukkarila 2012, 49–50.)

## LÄHTEET

- Lounela, Jenni 2012. Sähköiset palvelut kunnissa. iKontakt-hankkeen loppuraportti. Toimitettu iKontakt-hankkeen toimijoille 23.11.2012. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Lukkarila, Henri 2012. Kuntien www-sivustojen käytettävyys ja käyttäjätutkimus. Kaupan ja kulttuurin opinnäytetyö. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.



# 5 LOPUKSI

Tässä luvussa tehdään yhteenveto iKontakt-hankkeessa tehdyistä tutkimuksista ja saaduista tuloksista sekä luodaan katsaus siihen, mihin suuntaan sähköisten palveluiden kehittäminen on tulevaisuudessa menossa.





# Kuntien sähköiset palvelut nyt ja tulevaisuudessa

iKontakt-hankkeessa kuntien sähköisiä palveluja tutkittiin usein eri menetelmin koko hankkeen ajan. Haastatteluilla ja verkkokyselyllä kartoitettiin palveluntuottajan eli kunnan ja kunnan tietohallinnon näkemystä sähköisten palveluiden tilasta ja tulevaisuudennäkymistä. Kuntien verkkopalveluihin ja sähköisiin asiointipalveluihin perehdyttiin ja niitä arvioitiin JHS-suosituksia, komparatiivisia tutkimusmalleja sekä valtiovarainministeriön verkkopalvelujen laatuarviointia käyttäen. Asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkokemus nousivat hankkeen aikana sähköisten palveluiden kehittämisen kannalta keskeisiksi asioiksi. Palvelun käyttäjän näkökulman kartoittamiseksi kehitettiin monipuolinen käyttötapaustestaus, jota myös pilotoitiin hankkeen aikana Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun opiskelijaryhmissä.

iKontakt-hankkeessa tehdyissä tutkimuksissa ja kartoituksissa selvisi, että Lapin kuntien sähköisten palveluiden tila vastaa valtakunnan tasoa. Tulos on positiivinen jo sellaisenaan Lapin kannalta, mutta vielä paremmaksi sen tekee, mikäli samassa yhteydessä muistetaan Lapin alueen tietoliikenneyhteyksien tila. Lapin ja Itä-Suomen laajakaistayhteydet laahaavat selvästi kasvukeskusten yhteyksien perässä. Yhteyksien nopeus, laatu ja toimivuus ovat Lapissa heikommalla tasolla muuhun maahan nähden. Etenkin haja-asutusalueet kärsivät huonoista tai jopa puuttuvista laajakaistayhteyksistä. Siitä huolimatta Lapin kunnat ovat aktiivisesti kehittäneet sähköisiä palvelujaan.

Lapin läänissä on hyvin erikokoisia kuntia yli 60 000 asukkaan Rovaniemestä alle tuhannen asukkaan Pelkosenniemeen. Onkin selvää, että kunnalliset sähköiset palvelut eivät ole identtisiä eri kunnissa. Mitä suurempi kunta on kyseessä, sitä suurempi tarve toimiville, kattaville ja monipuolisille sähköisille palveluille on. Lapissa pitkät välimatkat lisäävät sähköisten palveluiden tarvetta entisestään, oli kunta sitten pieni tai suuri.

iKontakt-hankkeen aikana tehtyjen tutkimusten aikana Lapin kuntien verkkopalvelut olivat keskimäärin ajantasaisia, ja niiden kehitystaso mukaili valtakunnan yleistä tasoa. Tutkimuksissa ja kartoituksissa ilmeni myös, ettei kunnan koko automaattisesti määritä sähköisten palvelujen määrää ja laatua; toisin sanoen, ei voida yleistää, että pienellä kunnalla olisi vähemmän sähköisiä palveluja käytössään tai että ne eivät olisi yhtä kehittyneitä kuin suurempien kuntien sähköiset palvelut. Tätä voidaankin pitää pelkästään positiivisena tuloksena.

iKontakt-hankkeessa ehdotettiin, että kunnat tutustuisivat ja mahdollisuuksien mukaan käyttäisivät valmiita ratkaisuja palveluntarjonnassaan. Erilaiset sosiaalisen median ratkaisut ovatkin jo useassa kunnassa käytössä uutena palvelukanavana lisäämässä kunnan palveluiden näkyvyyttä. Facebookia käyttää Suomessa arviolta yli kaksi miljoonaa ihmistä. Ja vaikka Facebookin ajatellaan ensisijaisesti olevan nuorten yhteisöpalvelu, on esimerkiksi 64-vuotiaiden suomalaisten käyttäjien määrä kasvanut noin 40 prosenttia reilun vuoden aikana. (Yle Uutiset 2013.) Facebook tarjoaakin kunnille oivallisen – ja ennen kaikkea maksuttoman – valmiin ratkaisun erilaisiin toimintoihin. Useilla kunnilla Facebook on aktiivisesti käytössä tiedotuskanavana, ja onpa Facebookia keksitty käyttää myös kuntalaisten ideointikanavana (ks. Merivirta 2012: Kemin kaupungin Sata ideaa -kampanja vuonna 2012).

Valmiita sähköisen palvelun ratkaisuja on saatavilla myös valtion kehittämänä. Valtiovarainministeriön SADe-ohjelmasta käyttöön on saatu jo muun muassa kansalaisen asiointitili ja OtaKantaa.fi-sivusto (Ks. SADe-ohjelma 2013; Kansalaisen asiointitili 2013; Otakantaa.fi 2013). SADe-ohjelman kehittämänä on luvassa vielä muun muassa erilaisia asumiseen, yrittämiseen sekä sosiaali- ja terveystalouteen liittyviä sähköisiä palvelukokonaisuuksia. Esimerkiksi Tornion kaupunki on ottanut uutena ratkaisuna käyttöönsä Ota Kantaa -verkkopalvelun. Torniolaiset voivat verkkopalvelua käyttäen tutustua valmisteilla olevaan kuntastrategiaan sekä osallistua strategian kehittämiseen verkkopalvelun keskustelutoiminnon kautta. (OtaKantaa.fi / Tornion kuntastrategia 2014+.)

Erilaiset sosiaali- ja terveystalouden palvelut ovat tämän hetken kärkeä palveluja sähköistettäessä, niin kuntien kuin valtionkin tasolla. Tämä on toki järkevää ja luontevaa, koska sosiaali- ja terveystalouden palvelut ovat yksi kuntien peruspilareista. Palveluja käyttävät kaiken ikäiset ja erilaisissa elämäntilanteissa olevat ihmiset. Tällaisten volyympalvelujen sähköistämällä voidaan saavuttaa paljon – sekä rahallisia säästöjä että resurssien järkevämpää kohdentamista palveluja tuottaessa. Sähköiset sosiaali- ja terveystalouden palvelut vaativat korkeaa tietoturvaa ja onnistunutta tunnistautumista. Kun sosiaali- ja terveystalouden palvelut saadaan onnistuneesti sähköistettyä, lisää tämä kuntien tietotaitoa muidenkin palvelujen sähköistämisen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Sosiaali- ja terveystalouden sähköisissä palveluissa painotetaan asiakkaan vastuuta omasta elämäntilanteestaan sekä terveydentilansa arvioinnista ja ylläpitämisestä. Valtiovarainministeriön SADe-ohjelmassa kehitetään palvelukokonaisuutta, joka sisältää muun muassa sosiaali- ja terveystalouden palveluhakemiston, ajanvarauksen, viestinvälityksen sekä erilaisia riskitestejä, avuntarpeen ja toimintakyvyn itsearviointimenetelmiä sekä terveyden edistämisen menetelmiä.

Tämä ”itsepalvelun” näkökulma sekä kohderyhmän osallistaminen palvelujen kehittämisessä on keskeisellä sijalla myös esimerkiksi peruskouluoppilaiden terveystalouteen keskittyvässä ArctiChildren InNet -hankkeessa, jossa Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu on yhteistyökumppanina. Hankkeen tavoitteena on synnyttää uusia sähköisen terveydenhuollon sovelluksia yhteistyössä koulujen oppilaiden, opettajien, vanhempien, sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten sekä tutkijoiden kanssa.

Sosiaalinen media on tässäkin hankkeessa ja kehittämistyössä mukana. (ArctiChil-  
den InNet 2011.)

Sähköisten palvelujen kehittämisen seuraava suuri askel eteenpäin tulee olemaan automatisoidut, ennakoivat sähköiset palvelut. Kuntien ja valtion eri tietojärjestelmissä on valtava määrä tietoa kansalaisista. Se, miten tätä tietomäärää pystytään käyttämään hyödyksi ennakoivasti, tulee vaatimaan vuosien selvitys- ja kehitystyön, mutta se on selkeästi tulevaisuuden suuntaus. Ennakoivalla sähköisellä palvelulla voitaisiin esimerkiksi korvata tiettyjä selviä asiointitapahtumia antamalla järjestelmän hoitaa asia ennakkoon ja niin kattavasti kuin mahdollista. Yksinkertaisena esimerkkinä tällaisesta tilanteesta voisi olla vaikka lapsen ilmoittaminen kouluun. Henkilön syntymä kirjataan useisiin eri järjestelmiin, ja tietoa käytetään niin valtion kuin kuntienkin taholta. Suomessa lapsi aloittaa peruskoulun yleensä sinä vuonna, jolloin hän täyttää seitsemän vuotta. Nykyään vanhemmat ilmoittavat lapsensa kouluun itse, mutta ennakoiva järjestelmä tai sähköinen palvelu voisi automatisoida tapahtuman, jolloin hakemusten täyttäminen ja ilmoitusten käsittely jäisi täysin järjestelmän vastuulle. Koulunkäyntiin liittyen ennakoiva sähköinen palvelu voisi myös Verohallinnon ja Kelan tietojen pohjalta laskea ja myöntää toisen asteen opiskelijalle opintotuen, ilman että opiskelijan tarvitsee tukea itse hakea.

Mutta kuten sanottu, ennakoivat järjestelmät ja palvelut vaativat vuosien selvitystyön ja mahdollisesti myös muutoksia lakeihin. Eri tietojärjestelmät on saatava keskustelemaan keskenään, jotta näin kehittyneitä toimintoja voidaan edes pohtia. Myös toimivat ja riittävän nopeat verkkoliikenneyhteydet, joita ilman sähköisiä palveluja ei voida käyttää, on saatava rakennettua kattavasti koko maahan.

Lapin alueen kunnissa on selkeästi vahva mielenkiinto ja halu palveluiden sähköistämiseen. iKontakt-hankkeen lopussa kunnille esiteltiin hankkeessa tehtyjen sähköisiä palveluja koskevien kartoitusten tuloksia. Hankkeen tulokset toimivat kunnissa hyvänä pohjana palveluiden kehittämistyössä. Parhaimmillaan kehitys- ja korjauskehdotuksiin tartuttiin välittömästi, ja näin ollen voidaankin sanoa, että hankkeen tulokset olivat juuri sillä konkreetian tasolla, jota kunnat toivoivat lähtiessään hanketta tukemaan.

## LÄHTEET

- ArctiChildren InNet 2011. Empowering School e-Health Model in the Barents Region. Osoitteessa: <http://some.lappia.fi/blogs/acthree/project-plan/>. Luettu 2.6.2013.
- Kansalaisen asiointitili 2013. Suomi.fi-toimitus / Valtiokonttori. Osoitteessa: <https://asiointitili.suomi.fi/>. Luettu 30.1.2013.
- Merivirta, Minttu 2012. Kaupunkeja kehitetään sosiaalisen median avulla. Lounais-Lappi 2.4.2012, 5. Osoitteessa: <http://www.lounaislappi.fi/uutiset/ykkosjuttu/kaupunkeja-kehitetaan-sosiaalisen-median-avulla>. Luettu 31.5.2013.
- Otakantaa.fi 2013. Osallistumisympäristö-verkkopalvelu. Oikeusministeriö. Osoitteessa: [www.otakantaa.fi](http://www.otakantaa.fi). Luettu 30.1.2013.
- OtaKantaa.fi / Tornion kuntastrategia 2014+. Osoitteessa: [https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Hankkeet/Tornion\\_kuntastrategia\\_201443](https://www.otakantaa.fi/fi-FI/Hankkeet/Tornion_kuntastrategia_201443). Luettu 31.5.2013.
- SADe-ohjelma 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Valtiovarainministeriö. Osoitteessa: [http://www.vm.fi/vm/fi/o5\\_hankkeet/o23\\_sade/](http://www.vm.fi/vm/fi/o5_hankkeet/o23_sade/). Luettu 30.1.2013.
- Yle Uutiset 2013. Täällä somelaiset elävät – katso lista historiallisesta Facebookista juuri avattuun Pheediin. Osoitteessa: [http://yle.fi/uutiset/taalla\\_somelaiset\\_elavat\\_-\\_katso\\_lista\\_historiallisesta\\_facebookista\\_juuri\\_avattuun\\_pheediin/6518189](http://yle.fi/uutiset/taalla_somelaiset_elavat_-_katso_lista_historiallisesta_facebookista_juuri_avattuun_pheediin/6518189). Luettu 31.5.2013.

# Kirjoittajaesittelyt

## **Juha Meriläinen**

Juha Meriläinen on valmistunut filosofian maisteriksi Oulun yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitokselta ja toimii tällä hetkellä tietojenkäsittelyn lehtorina Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa. Hän on ollut SoftIT- ja iKontakt-hankkeiden johtoryhmän jäsen, Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun vastuualueiden aliprojektien päällikkö sekä työharjoittelijan ja opinnäytetyön tekijän ohjaaja.

## **Jenni Lounela**

Jenni Lounela on valmistunut Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta sekä sosionomiksi että tietojenkäsittelyn tradenomiksi. iKontakt-hankkeessa hän työskenteli projektiasiantuntijana.

## **Henri Lukkarila**

Henri Lukkarila työskenteli iKontakt-hankkeessa työharjoittelijana tradenomiopin tojensa loppuvaiheessa. Hän teki iKontakt-hankkeelle myös opinnäytetyönsä. Lukkarila on valmistunut tietojenkäsittelyn tradenomiksi Kemi-Tornion ammattikorkeakoulusta.

## **Minttu Merivirta**

Minttu Merivirta on valmistunut filosofian maisteriksi Turun yliopistosta ja toimii nykyisin projektityöntekijänä kaupan ja kulttuurin TKI-hankkeissa Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa. iKontakt-hankkeessa hän työskenteli tämän loppujulkaisun toimittajana.

Lapin alueen kunnissa on selkeästi vahva mielenkiinto ja halu palveluiden sähköistämiseen. Pitkien välimatkojen, haja-asutuksen, palvelutarjonnan ylläpitämisen ja vetovoimaisuuden haasteiden ratkaisemiseksi Lapin kuntien nähtiin voivan hyötyä merkittävästi tehokkaista informaatioteknologisista ratkaisuista. Tästä tarpeesta syntyi innovatiivinen kuntaorganisaatioiden tietohallinnon ja avoimen lähdekoodin kehitys- ja tutkimushanke, iKontakt.

Hankekokonaisuudessa Kemi-Tornion ammattikorkeakoululla oli vastuullaan sähköisten palveluiden edistäminen Lapissa. Tavoitteena oli arvioida kuntien sähköisten palveluiden ja verkkosivujen nykytilaa sekä tuottaa kehittämissuhteita verkkosivujen käyttäjä- ja laatu-arviointien perusteella. Asiakaslähtöisyys ja käyttäjäkokemus nousivat hankkeen aikana sähköisten palveluiden kehittämisen kannalta keskeisiksi asioiksi.

Tämä julkaisu esittelee kattavasti Kemi-Tornion ammattikorkeakoulussa iKontakt-hankkeen puitteissa toteutettujen tutkimusten tuloksia sekä sähköisten palveluiden tulevaisuuden näkymiä.