

Päivi Paappanen

**KÄYTETTÄVYYS
JA PALVELUTIETOVARANNON
HYÖDYNTÄMINEN
KANGASNIEMEN KUNNAN
VERKKOPALVELUN
KEHITTÄMISESSÄ**

Opinnäytetyö
Sähköinen asiointi ja arkistointi

2017



Ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät

Paappanen, Päivi

Tutkinto

Tradenomi (YAMK)

Aika

Toukokuu 2017

Opinnäytetyön nimiKäytettävyys ja Palvelutietovarannon hyödyntäminen
Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kehittämisessä64 sivua
41 liitesivua

Toimeksiantaja

Kangasniemen kunta

Ohjaaja

Jukka Selin

Tiivistelmä

Kuntien verkkopalvelujen tehtävänä on tiedottaa kunnan toiminnasta ja päätöksenteosta, markkinoida kunnan palveluja sekä toimia asiointikanavana. Osa verkkopalvelujen sisällöistä on lakisääteisiä. Kuntalakiuudistuksen myötä kuntalaisten osallisuus ja vaikuttaminen asioiden valmisteluun painottuu myös kunnan verkkopalvelussa. Digitaalisen palvelun laatu näkyy mm. verkkopalvelun hyvänä käytettävyytenä. Hyvin toimiva verkkopalvelu on osa kunnan positiivista brändiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käytettävyyttä. Lisäksi selvitettiin, miten Suomi.fi-palvelutietovarantoa voidaan hyödyntää kuntien verkkopalvelujen päivittämisessä.

Tutkimusote oli konstrukttiivinen. Kirjallisuuskatsauksen myötä selvitettiin, miten informaatioarkkitehtuuri, digitaalisen palvelun laatu ja käytettävyys näkyvät kuntien verkkopalvelujen käytettävyydessä. Teoriapohjan perusteella tehtiin Kangasniemen kunnan verkkopalvelun inventaario, josta analyysin jälkeen tehtiin kehittämissuositukset verkkopalvelun sisältöön ja rakenteeseen. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksena on Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kehittämissuunnitelma.

Kunnat ovat veloitettuja kuvaamaan Suomi.fi-palvelutietovarantoon palvelutiedot, jotka yleensä ovat olleet myös verkkopalvelun sisältöinä. Johtopäätöksissä todetaan, että Palvelutietovarantoon syötetty PTV-data kannattaa hakea rajapinnan kautta kunnan verkkopalveluun, jolloin vältytään tiedon päivittämiseltä kahteen paikkaan ja sitä kautta säästetään aikaa ja kustannuksia. Kuntien kannattaa hyödyntää open source -lisensseillä julkaistuja järjestelmäratkaisuja rajapinnan käyttämiseen.

Asiasanat

käytettävyys, verkkopalvelu, Palvelutietovaranto

Author (authors)	Degree	Time
Paappanen, Päivi	Master of Business Administration	May 2017

Thesis Title	
Usability And Utilization of Finnish Service Catalogue in the Improvement of Kangasniemi Municipality Web Service	64 pages 41 pages of appendices

Commissioned by
Kangasniemi Municipality

Supervisor
Jukka Selin

Abstract

Web services are required from municipalities by law. For example, the new Administrative Procedure Act stipulates that municipalities must provide residents with the opportunity to influence decision-making by informing them of the ongoing decision-making processes. The guidelines and articles determine that web services should be easy to use and find. The objective of the thesis was to improve the usability of Kangasniemi's web service and to find out how municipalities could take advantage of Finnish Service Catalogue, a concentrated data repository, in website maintenance.

The study was a constructive, research-based development project. The basis of analysis was in the theories of information architecture, quality of digital services and usability. The study was carried out making an inventory of Kangasniemi's web service's content and structure in March 2017. As a result of the thesis, development proposals were made and a new menu structure was created to Kangasniemi municipality web service.

The quality of digital services is one part of a municipality's positive brand. Therefore, it is important that the usability of municipalities's web service is good. One of the main results was also that municipalities should be aware of the benefits of Finnish Service Catalogue to which organisations must provide information on the services and service channels they offer. This data can be utilized by using an open interface to update web service contents. Several projects are developing systems for different publishing platforms that use in- and out-interfaces to collect data from Finnish Service Catalogue. The use of open data with digital technology makes the provision of services faster, easier and more cost-effective.

Keywords

usability, web service, Finnish Service Catalogue

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KUNTIEN VERKKOPALVELUT	8
2.1	Kuntien verkkopalvelujen tehtävät ja sisällöt	10
2.2	Kuntien verkkopalvelujen käyttäjäryhmät.....	16
3	DIGITAALISEN PALVELUN LAATU.....	18
3.1	Viestinnän ja informaation laatu käyttäjänäkökulmasta	20
3.2	Käytettävyys ja sen arviointi	22
3.3	Digitaalisten palvelujen informaatioarkkitehtuuri	25
4	SUOMI.FI-PALVELUNÄKYMÄ JA PALVELUTIETOVARANTO (PTV).....	27
5	KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN SISÄLLÖN JA RAKENTEEN KEHITTÄMINEN	31
5.1	Kangasniemen kunta ja sen verkkopalvelu.....	32
5.2	Inventaariomenetelmä	34
5.3	Kangasniemen kunnan verkkopalvelun rakenteen ja sisällön kartoitus ja kehittämisehdotukset.....	37
5.3.1	Navigointi	38
5.3.2	Sivujen rakenne	42
5.3.3	Etusivu	45
5.3.4	Muita kehitysehdotuksia sivuston sisältöön ja rakenteeseen	47
5.4	PTV Kangasniemen kunnan verkkopalvelun sisällön lähteenä.....	50
6	POHDINTA	52
	LÄHTEET	58

KUVALUETTELO

TAULUKKOLUETTELO

LIITTEET

Liitteet 1-5 Kangasniemen kunnan verkkopalvelun inventaario 03/2017:

Liite 1. Etusivu

Liite 2. Palveluopas-valikko

Liite 3. Mökki ja matkailu -valikko

Liite 4. Hallinto-valikko

Liite 5. Yrittäjät-valikko

Liitteet 6-16 Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kehittämissuunnitelma:

Liite 6. Etusivun rautalankamalli

Liite 7. Navigaatiopalkkien toimiminen

Liite 8. Valikkorakenteiden suunnitelma

Liite 9. Etusivu

Liite 10. Asuminen ja ympäristö -valikko

Liite 11. Varhaiskasvatus ja opetus -valikko

Liite 12. Vapaa-aika ja liikunta -valikko

Liite 13. Mökki ja matkailu -valikko

Liite 14. Yrittäjät-valikko

Liite 15. Kunta ja hallinto -valikko

Liite 16. Uudet sivut

1 JOHDANTO

”Uusi ei synny vain uudesta vaan myös vanhan näkemisestä uudessa valossa.”

Søren Kierkegaard

Kansalaiset asioivat yhä useammin verkossa. Tieto on nopeasti ja vaivattomasti saatavilla erilaisilla laitteilla. Näin ainakin tulisi olla – odotamme verkkopalveluilta helppokäyttöisyyttä ja toimivuutta. Digitalisaation hyödyntäminen on hallituksen kärkihanke, jonka tavoitteena on rakentaa julkiset palvelut käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla (Sipilä 2015). Kunnille verkkopalvelu onkin nykypäivänä tärkeä viestintäväline, joka tarjoaa paitsi mahdollisuuden kertoa kunnan palveluista, myös lakisääteisen, kaksisuuntaisen tiedotuskanavan kuntalaisen käyttöön. Uusi kuntalaki painottaa kuntalaisten osallisuutta ja vaikuttamista asioiden valmisteluun. Tietoverkko on tällöin keskeinen viestinnän kanava.

Verkkopalvelut ovat osa organisaation viestintä- ja asiointipalveluja. Laadukas verkkopalvelu hyödyttää sekä palvelun käyttäjiä että sen tarjoajia, sillä kun käyttäjien tyytyväisyys lisääntyy, palvelutuotanto tehostuu verkkopalvelujen käytön kasvun myötä. Verkkopalvelu on myös osa organisaation strategiaa ja se liittyy olennaisesti organisaation toimintaprosesseihin: verkkopalvelun tavoitteet tukevat organisaation toiminnan tavoitteita. (JUHTA 2012.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana on tarve tarkastella Kangasniemen kunnan verkkopalvelun nykytilaa ja kehityskohteita. Tilajana on Kangasniemen kunta. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu-uudistuksessa vuonna 2015 tavoitteena oli saada visuaalinen ilme modernimmaksi ja kunnan imagon mukaiseksi. Käytännössä sisällöt säilyivät melko samankaltaisina kuin aiemmin. Käyttäjäpalautteen perusteella uudet sivut onnistuivat visuaaliselta ilmeeltään hyvin. Käytettävyyttä voitaisiin kuitenkin parantaa ja asiakaslähtöisyyttä lisätä. Toimiva verkkopalvelu on osa kunnan positiivista imagoa, minkä vuoksi sen vetovoimaiseen ulkoasuun ja käytettävyyteen kannattaa panostaa.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten Kangasniemen kunnan verkkopalvelua voidaan kehittää käytettävyyden näkökulmasta asiakaslähtöisemmäksi.

Tarkoituksena on selvittää, onko informaatioarkkitehtuurin ja verkkosivuston nykytilan analyysin avulla mahdollista saada riittävä määrä tietoa, jonka perusteella verkkopalvelun rakennetta ja sisältöä voidaan uudistaa ja käytettävyyttä parantaa. Tuloksena on Kangasniemen verkkopalvelun uusi rakennekaavio.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä kunnat ovat kuvaamassa palvelutietojaan Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV). KaPA-laissa säädetään hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista, ja laki velvoittaa tallentamaan asiakaslähtöiset palvelukuvaukset kunnan lakisääteisistä palveluista PTV:hen 1.7.2017 mennessä. Tiedot ovat rajapintojen kautta saatavilla eri tarkoituksiin. PTV-tiedon hyödyntäminen on yksi askel toimintatapojen digitalisoinnissa. Työssäni on tarkoituksena selvittää, miten Suomi.fi-palvelutietovarannon tietoja voi hyödyntää kunnan verkkopalvelun sisällön päivittämisessä ja miten rajapinnan käyttöönotto tapahtuu.

Tutkimusongelmat voidaan muotoilla:

- 1) Miten Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käytettävyyttä voidaan parantaa uudistamalla sen rakennetta ja sisältöä?
- 2) Miten kunnan verkkopalvelun ylläpidossa voidaan hyödyntää Palvelutietovarantoa?

Opinnäytetyöni on kehitystehtävä, jonka konkreettisena tuloksena on Kangasniemen kunnan verkkopalvelun uusi rakennesuunnitelma. Aluksi selvitetään, mitä kuntien verkkopalvelut ovat, mitä ne sisältävät ja millaiset säädökset ohjaavat verkkopalvelujen tuottamista. Opinnäytetyön tietopohja on informaatioarkkitehtuurin ja digitaalisen palvelun laadun, erityisesti käytettävyyden, teorioissa.

Opinnäytetyön tutkimusote on konstrukttiivinen, sillä kehittämistehtävän tavoite on löytää ratkaisu tosielämän ongelmaan ja tuloksena on konstruktio, joka ratkaisee alkuperäisen tosielämän ongelman (Lukka 2001). Sisällön ja rakenteen kehittämisen menetelmä jakaantuu kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa verkkopalvelun sisältö inventoidaan. Toisessa vaiheessa sisältö analysoidaan, otetaan kantaa sivustolta löytyviin epäkohtiin käytettävyyden teorioiden pohjalta sekä esitetään kehittämissuhteet. Kolmannessa vaiheessa

kuvataan vielä verkkopalvelun uusi rakennesuunnitelma. Konstruktiiiviselle tutkimusotteelle on tyypillistä, että ratkaisut kytketään olemassa olevaan teoreettiseen tietämykseen ja empiirisiä löydöksiä reflektoidaan takaisin teoriaan - teoreettinen analyysi ja päättely ovat siis merkittävässä roolissa uuden mallin kehittämisessä (Lukka 2001).

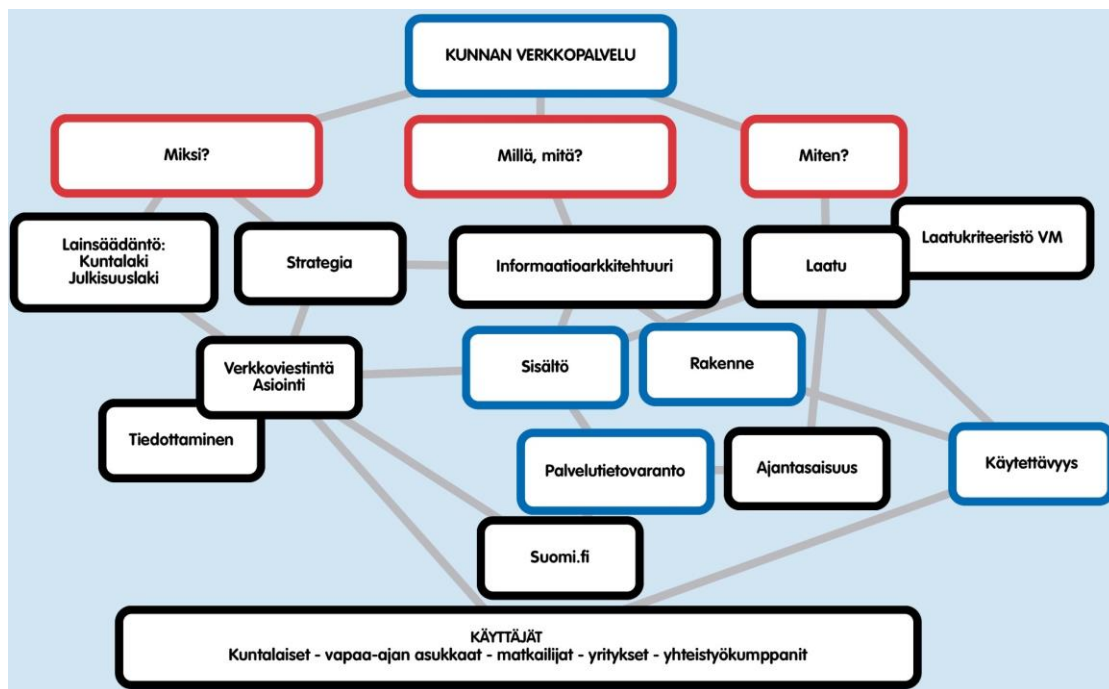
Työssäni verkkopalvelun analyysi ja rakennesuunnitelman kehittäminen pohjautuvat havainnointitietoon, jonka perustana käytetään teoriapohjaa. Lukan (2001) mukaan konstruktiiivisen tutkimusotteen mukaiseen prosessiin kuuluu myös kehitetyn ratkaisun toteutus ja testaus, mikä on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Tässä mielessä opinnäytetyössäni liikutaan metodologisesti jossain määrin toimintatutkimuksen kentässä, jossa myös pyritään empiiristen ilmiöiden huolelliseen kuvaukseen ja perinpohjaiseen ymmärtämiseen ilman toteutusta ja testausta. Konstruktiiivisen tutkimuksen tapaan tässä työssä on kuitenkin tavoitteena tehdä johtopäätöksiä verkkopalvelusta empiiriseen työhön perustuen sekä ongelmanratkaisuun tähtäävää konkreettista interventiota rakennesuunnitelman muodossa.

Toinen tutkimuskysymys liittyy Palvelutietovarannon hyödyntämiseen. Työssä kartoitetaan eri tahoilta saatavan tiedon pohjalta Palvelutietovarannon tarkoitusta, rajapintoja ja niiden tarjoamia mahdollisuuksia. Tavoitteena on kuvata, miten ja miksi kuntien kannattaa hyödyntää PTV-rajapintoja verkkopalvelujensa päivittämisessä. Tietoa kerätään erilaisista julkaisuista ja haastattelemalla Kunta-API-rajapinnan kehittäjäyrityksen Metatavu Oy:n toimitusjohtajaa.

2 KUNTIEN VERKKOPALVELUT

Kansalaisten palvelut siirtyvät yhä enenevässä määrin verkkoon. Toimintatapoja uudistetaan, sisäisiä prosesseja digitalisoidaan ja palveluja sähköistetään – digitalisaatio muuttaa toimintamalleja merkittävästi uusiin teknologioihin perustuen. Kun palvelukanavia ja sähköistä asiointia monipuolistetaan tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntäen, puhumme palvelujen digitalisoinnista. (Suomen Kuntaliitto 2016, 41.) Myös kunnat ovat tässä kehityksessä aktiivisesti mukana. Verkkopalvelut ovat näkyvä osa kuntien viestintää ja palveluja. Ne tarjoavat kunnalle kanavan ajantasaiseen, kustannustehokkaaseen tiedonväli-

tykseen sekä vuorovaikutukseen kuntalaisten ja sidosryhmien kanssa (Suomen kuntaliitto 2016, 41). Kuvassa 1 nähdään verkkopalvelun kannalta oleelliset käsitteet sekä sinisellä värillä merkittynä tässä opinnäytetyössä painotetut seikat.



Kuva 1. Opinnäytetyön rajaus ja viitekehys

Hallinnon kannalta ajateltuna viestintä on viranomaisen velvollisuus, koska siihen on lakisääteinen pakko. Viestinnällä on kuitenkin demokratiassa syvempi olemus – viestintä ei ole vain pakko vaan mahdollisuus, jolloin vuorovaikutusta voidaan käyttää yhteiseksi hyväksi. Palveluorganisaation eli kunnan jakaman informaation kautta vaikutetaan kuntalaisen toimintaan ja palveleaan häntä asiakkaana. Edelleen, viestintä on kuntalaista aktivoivaa kaksisuuntaista vuorovaikutusta, jossa kuntalainen on palvelua kehittävä asiantuntija, joka aktiivisesti määrittelee viestinnän tarvetta. (Suomen Kuntaliitto 2016, 5, 8.)

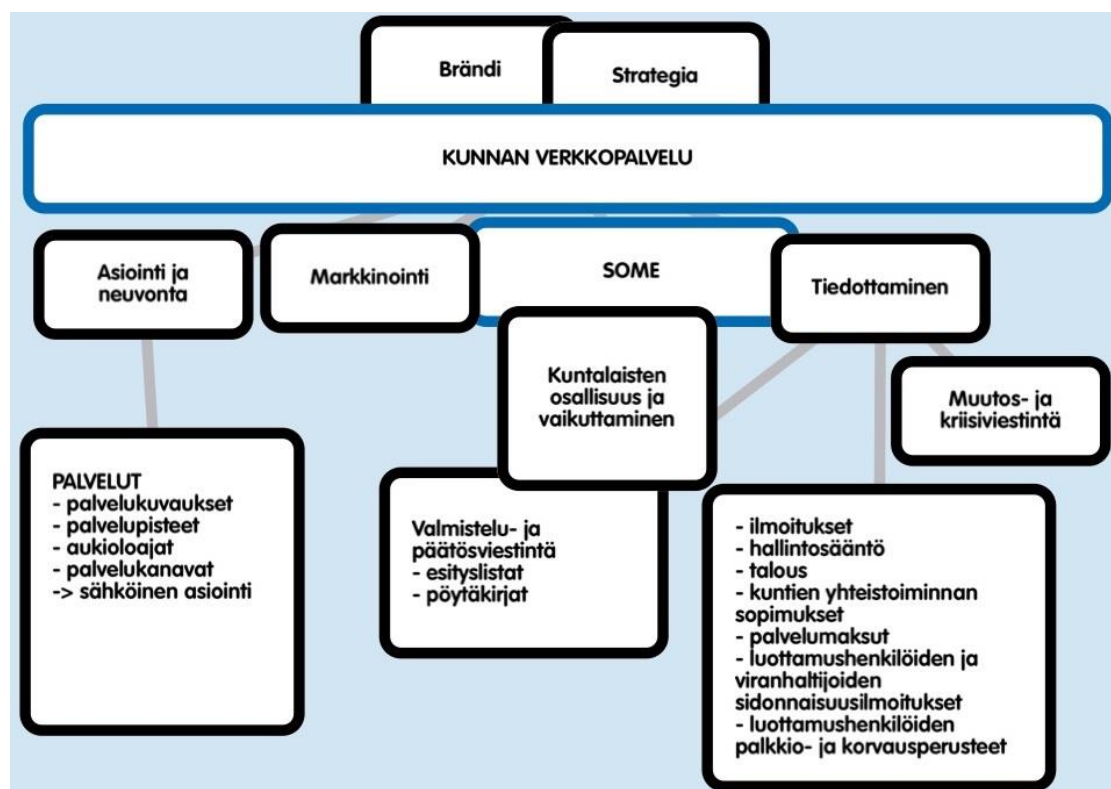
Kaikki kunnat joutuvat pohtimaan oman verkkopalvelunsa konseptia, sisältöjä ja toteutusta. Blom (2016) pohtii artikkelissaan ”Kuntasivuston uudistajan ahdistus” kuntien verkkopalvelun suunnitteluun liittyviä kysymyksiä. Jo otsikossa viitataan asian hankaluuteen: verkkopalvelu-uudistukset ja kilpailutukset tuottavat kunnissa monenlaista päänvaivaa. Verkkopalveluihin liittyviä ongelmia kaikkialla Suomessa ovat mm. verkkopalvelustrategian puuttuminen, suunnit-

telutahon ja kilpailutuksen ratkaiseminen eri kokoisissa kunnissa, verkkopalvelun käyttäjäryhmien rajaaminen sekä erilaiset verkkopalvelun rakenteeseen ja sisältöön liittyvät pulmat (mm. sähköisen asioinnin yhdistäminen verkkopalveluun).

Lainsäädännön lisäksi mm. valtionvarainministeriö, Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta (JUHTA) ja Suomen Kuntaliitto ovat kirjanneet julkisen hallinnon verkkopalveluja koskevia strategioita, suosituksia ja ohjeistuksia. Luvussa 2.1 tarkastellaan, millaisia suuntaviivoja kuntien verkkopalveluiden periaatteisiin, hyödyntämiseen ja suunnitteluun on annettu.

2.1 Kuntien verkkopalvelujen tehtävät ja sisällöt

Kunnan verkkopalvelun tehtävät ja sisällöt voidaan karkeasti jakaa kolmeen osa-alueeseen: tiedottaminen, asiointi ja neuvonta sekä markkinointi (kuva 2).



Kuva 2. Kunnan verkkopalvelun sisältö

Tiedottamiseen liittyy vahvasti ajatus kuntalaisten osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuudesta kuntapäätämiseen. Muutos- ja kriisitilanteissa verkkopalvelulla on tiedottamisessa oma tärkeä roolinsa. Asiointi ja neuvonta ovat kunnan tuottamaa palvelua kuntalaiselle. Markkinointi on digitalisoitumisen ja

sosiaalisen median myötä saanut uusia lähestymistapoja, joista verkkosivut ovat yksi näkyvin viestintäkanava sosiaalisen median (SOME) ohella. Kunnan verkkopalvelu on kaikinensa osa kunnan strategiaa ja brändiä: sillä viestitään kunnan tavoitteita ja pyritään vaikuttamaan kunnan tunnettuuteen ja mielikuviin. (Kuva 2, s. 11.)

Julkishallinnon verkkopalveluille on tyypillistä, että vierailijat käyttävät joitakin verkkopalvelun osia aktiivisesti, mutta muu informaatio sivulla ei kiinnosta. Usein päivittyvä, kiinnostava tieto, vierailijaa henkilökohtaisesti kiinnostavat artikkelit sekä hyvin toimivat palautejärjestelmät, kommentointimahdollisuudet ja mahdollisuudet liittyä tietyn hankkeen tai projektin seuraajaksi houkuttelevat vierailijaa jäämään sivustolle sekä tutustumaan myös muihin palveluihin. (Jääskeläinen 2010, 176-177.) Verkkopalvelun ylläpidon tulisikin olla jatkuvaa ja sisältöä päivittää siten, että informaatio on ajantasaista.

Tiedottaminen ja kuntalaisten osallisuus

Julkishallinnon verkkopalvelut olivat pitkään lähinnä yksisuuntaista tiedottamista (Jääskeläinen 2010, 175). Tietojohtamisen haasteena on ollut oppia viestimään organisaatiossa kaksisuuntaisesti ja käyttämään hyväksi teknologiaa. Tietoa ei vain mekaanisesti hallinnoida, vaan tietojohtaminen on ”organisaation sisäisen tai saatavilla olevan tiedon ja informaation tunnistamista, hankkimista luomalla tai tuomalla, sen välittämistä ja sen käyttöön liittyvien toimienpiteiden ja toimintojen johtamista”. (Kuivalahti & Luukkonen 2003, 56.) Kuntaorganisaatiossa tämä tarkoittaa verkkopalvelujen osalta verkkopalvelun käyttäjäryhmille oleellisten tietojen ja palvelujen tunnistamista ja verkkopalvelun ylläpitoa ja hallinnointia. Suomen Kuntaliitto (2016, 42) ohjeistaa rakentamaan verkkopalvelun asiakaslähtöisesti hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi. Tällöin verkkopalvelun suunnittelussa on keskeistä määritellä, kenelle ja mihin tarkoitukseen palvelua suunnitellaan.

Verkkopalvelun avulla kunta voi lisätä toimintansa tunnettavuutta, vaikuttavuutta ja avoimuutta kertomalla valmistella olevista asioista ja tarjoamalla osallistumismahdollisuuksia. (JUHTA 2014, 12.) Kuntien palvelutehtävät ja niistä viestiminen ovat lakisääteisiä. Kuntien tulee vähintäänkin sisällyttää verkkopalveluunsa tietoa kunnan toiminnasta ja palveluista, päätöksenteosta

ja sen vaikutuksista sekä mahdollistaa asukkaiden ja sidosryhmien osallistuminen ja vaikuttaminen (Suomen Kuntaliitto 2016, 41). Kuntalain (410/2015) 22 § velvoittaa kuntia edistämään kuntalaisten osallistumista ja vaikuttamista mm. selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa ja suunnittelella ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. Asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua tulisi tukea. (Kuntalaki 22 §.) JUHTA (2012) painottaa, että palvelussa on tarjottava vuorovaikutusmahdollisuuksia, esimerkiksi palaute/kysymystoiminnot, sähköpostiosoitteen muodostamisperiaatteet, pääsy sähköpostilistalle, uutiskirjeet, mielipide- ja käyttäjäkyselyt. Kuntalain 23 §:n mukainen aloiteoikeus tuodaan esille esimerkiksi Kangasniemen kunnan verkkopalvelussa omalla sivullaan, jossa kuntalaisaloitteen tekemisestä annetaan ohjeistus ja linkki Kuntalaisaloite.fi-palveluun.

Viestinnästä säädetään kuntalain 29 §:ssä, jossa todetaan, että kunnan toiminnasta on tiedotettava antamalla riittävät tiedot kunnan järjestämistä palveluista ja taloudesta. Kuntalaisten osallisuus päätöksentekoon on olennainen osa uutta kuntalakia. Kunnan on tiedotettava, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta veloitetaan antamaan tietoverkossa yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja. (Kuntalaki 410/2015, 29 §.) Suomen kuntaliitto (2016, 25) tähdentää, että aktiivinen viestintä valmistelussa olevista asioista on osallistumisen edellytys – kunnan asiantuntijoiden ja kuntalaisten vuorovaikutus mahdollistaa laadukkaat päätökset.

Kriisiviestinnässä kunnan verkkopalvelulla on tärkeä osa. Sen on toimittava kriisiviestinnän välineenä poikkeuksellisissa tilanteissa, jolloin tavanomaisia viestintäkäytäntöjä ja -kanavia käytetään tehostetusti. Tietoverkkoihin kohdistuvien häiriöiden varalta käytössä tulisi olla organisaation it-järjestelmistä riippumattomat tavat viestiä sekä sisäisesti että ulkopäin. Verkkosivuston rinnalle voidaan perustaa yksinkertainen, nopeasti latautuva ja kuormitusta kestävä varasivu. (Suomen kuntaliitto 2016, 53, 54.)

Muutosviestintää tarvitaan, kun organisaatiossa tehdään uusia suunnitelmia ja päätöksiä toimintoihin ja palveluihin liittyen. Kuntalaiset, sidosryhmät ja media

on pidettävä ajan tasalla muutoksesta. Muutosviestintä auttaa osaltaan sitoutumaan muutokseen, sillä viestinnän avulla vaikutetaan asenteisiin muutoksen tarpeellisuudesta ja lisätään ymmärrystä tavoitteista. Tiedottamista tulisi tehdä jo prosessin alkuvaiheessa, kun muutosta vasta suunnitellaan. Verkkopalvelu toimii muutoksessa yhtenä viestintäkanavana, jonka kautta on mahdollista ottaa myös kuntalaisten palautetta vastaan. (Suomen kuntaliitto 2016, 56.)

Asiointi ja neuvonta

Hallintolaissa (434/2003, 2. luku) säädetään hyvän hallinnon perusteet. Palveluperiaatteen mukaisesti kunnan on tarjottava asiakkaalle asianmukaiset hallinnon palvelut, tiedotettava niistä sekä annettava tarpeen mukaan maksutonta neuvontaa. Suomen kuntaliitto (2016, 30) linjaa palvelun kehittämisen jatkuvan ylläpidon muodoiksi verkkosivut, sähköiset palvelualustat sekä viestinnän sosiaalisessa mediassa. Kunnan verkkopalvelun ajantasaisuus on tärkeää myös siksi, että se on asiakaspalveluhenkilöstön tietolähde. (Suomen kuntaliitto 2016, 30.) Verkkopalvelu auttaa osaltaan tekemään neuvonnasta avointa ja nopeaa.

Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä (Hallintolaki 2. luku 9 §), mikä tulisi muistaa erityisesti kehitettäessä sähköisiä palveluja. Verkkopalvelussa tulisi käyttää kansantajuista kieltä ja avata vieraat termit. Käyttäjän tulisi löytää hakemansa tieto ilman, että hänellä on tietämystä kuntaorganisaatiosta. (Suomen kuntaliitto 2016, 41,43.) Verkkopalvelun navigaattorakenteen tulisi olla siis asiakas-, ei organisaatiolähtöinen.

Valtionhallinnon IT-strategian yksi tavoite on asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen (Voutilainen 2007). JUHTA (2012) linjaa, että asiointipalvelussa käyttäjälle pyritään tarjoamaan mahdollisuus hoitaa asiansa mahdollisimman pitkälle tai kokonaan verkossa. Organisaatioille on tärkeää saada toiminta vastaamaan asiakkaiden tarpeita tunnistamalla asiakasryhmänsä ja niiden tarpeet (Jääskeläinen 2010, 176). Kun tavoitteena on asiakaslähtöisyys, verkkopalveluun on luotava palvelupolkuja, joissa palvelu on järjestetty eri asiakasryhmien tarpeiden mukaan. Tämä vaatii taustaprosessien kehittämistä yli organisaatorajojen. (Valtionvarainministeriö 2015.)

Kunnan verkkosivujen tulisi olla selkeä tie kaikkiin kuntapalveluihin riippumatta siitä, mikä taho niitä ylläpitää. Suomen kuntaliiton (2016, 43) ohjeistuksen mukaan sähköiset palvelut kannattaa rakentaa osaksi verkkosivuja, ei erillisiksi kokonaisuuksiksi. Asioinnin kannalta esimerkiksi verkkolomakkeet olisi suunniteltava verkossa työskentelyn lähtökohdista käsin, ei kopioiksi paperilomakkeista (JUHTA 2012).

Myös lainsäädäntöä on päivitetty vastaamaan uuden palvelutavan vaatimuksia. Tietoverkossa liikkuva ja käytettävä tieto ja palvelut vaativat tietosuojan ja -turvallisuuden huomioimisen lisäksi asiakkaan kannalta helppokäyttöisyyttä (Voutilainen 2007).

Markkinointi

Kunnille ajantasainen ja sujuva verkkopalvelu on enemmän kuin pelkkä kustannustehokas tiedotuskanava: se on kunnan käyntikortti, jolla viestitään kunnan imagosta. (Suomen kuntaliitto 2016, 41.) Verkkopalvelussa voidaan antaa monipuolinen ja kattava käsitys kunnan toiminnasta ja vahvistaa positiivista mielikuvaa kunnasta. (JUHTA 2014, 12.)

Paikkaan liitetään mielikuvia, käsityksiä ja mielipiteitä itse koetun ja kuullun perusteella – mielikuvia syntyy myös ilman, että paikkakunta itse pyrkii niitä luomaan. Suomen kuntaliitto (2016, 32) tähdentää, että kaikki kunnan teot ja tekemättä jättämiset vaikuttavat maineeseen. Tietoisella brändityöllä voidaan kohottaa mainetta: kunta ja kunnan eri toimijat voivat omalla toiminnallaan vahvistaa positiivisia mielikuvia. ”Brändi on niiden mielikuvien summa, joita paikkakunnan sidosryhmillä yhteensä paikasta on.” Hyvä maine ja vahva brändi vahvistavat kunnan elinvoimaa ja lisäävät vetovoimaa sekä kuntalaisten ja työntekijöiden sitoutumista sekä matkailijoiden ja yrittäjien tyytyväisyyttä. (Suomen kuntaliitto 2016, 32-34.) Toimiva verkkopalvelu on yksi tapa välittää kunnan brändiä ja vahvistaa haluttua mielikuvaa kunnasta. Verkkopalvelun visuaalinen ilme väreineen, graafisine elementteineen ja kuvineen synnyttävät erilaisia mielikuvia (Suomen kuntaliitto 2016, 36).

Kuntamarkkinoinnin keinot ovat viime vuosina monipuolistuneet digitalisoitumisen ja sosiaalisen median myötä tarjoten kohderyhmille osallistumismahdollisuuksia (Suomen kuntaliitto 2016, 37). Verkkopalvelun kehittämisessä on haasteena se, että kohderyhmiä on useita. Kuntamarkkinoinnin kohderyhmät jaetaan tyypillisesti kolmeen pääryhmään: asukkaat, yritykset ja matkailijat. Näiden pääkohderyhmien lisäksi omia ryhmiään ovat mm. sijoittajat, kolmas sektori, muut viranomaiset ja media. Ydinviestit ja visuaalisuus pyritään saamaan verkkopalvelussa valitulle kohderyhmälle mahdollisimman kiinnostaviksi ja houkutteleviksi. (Suomen kuntaliitto 2016, 38.)

Perustehtävän eli kuntalaisen palvelun lisäksi verkkopalvelussa hoidetaan esimerkiksi matkailuneuvontaa. Tällöin verkkopalveluun voidaan suunnitella erillinen, visuaalisempi matkailuosio turistien käyttöön ja yksinkertaisempi akuuttiin tiedontarpeeseen vastaava osio arjen helpotusta hakevalle kuntalaiselle. (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 136.) Uusista matkailumarkkinoinnin keinoista mainittakoon sosiaalinen media, joka toimii erityisesti suosittelun kautta sekä sisältömarkkinoinnin puolelta blogit (Suomen kuntaliitto 2016, 39).

Sosiaalinen media

Sosiaalisessa mediassa käyttäjät luovat itse sisältöjä ja jakavat niitä tietoverkoissa. Kunnan verkkoviestinnän kannalta sosiaalisen median nopea vuorovaikutteisuus ja tasavertainen osallistuminen mahdollistavat esimerkiksi asiakaspalvelun ja neuvonnan, asioinnin, markkinoinnin, osallistamisen ja maineen luomisen. Jos kunnan toiminnassa halutaan hyödyntää sosiaalista mediaa, on tärkeää suunnitella toiminta osana kokonaisviestintää ja viestintäsuunnitelmaa. Sisällöntuotannon tulisi olla säännöllistä ja yhteisöjä aktivoivaa. (Suomen kuntaliitto 2016, 46.)

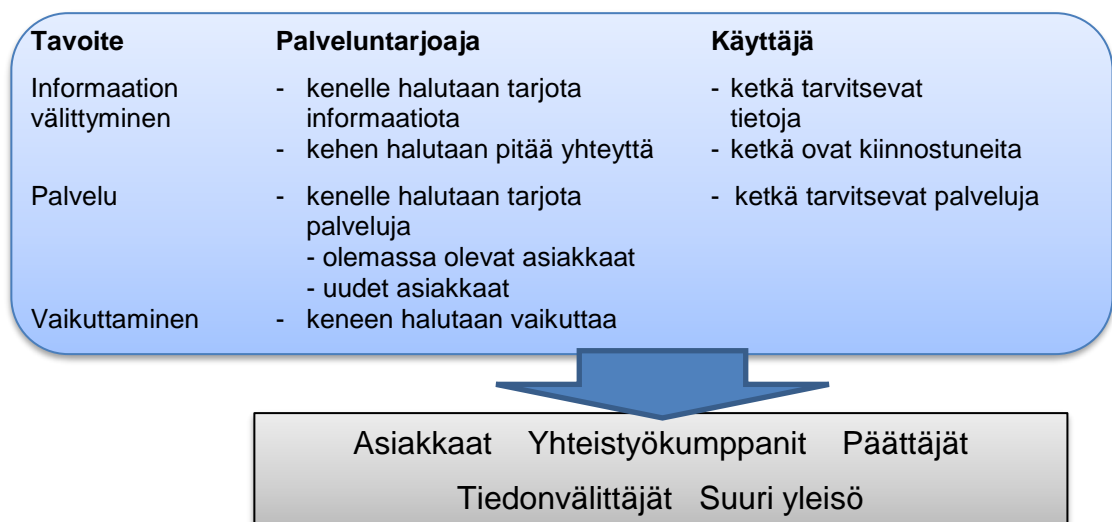
Yhä useammat kunnat ja kuntien virkamiehet ylläpitävät Facebook-sivuja ym. sosiaalisen median kanavia, joiden upottaminen verkkopalvelun sivulle on helppo tapa pitää sivusto ajantasaisena ja elävänä. Organisaation nimissä perustettuja sosiaalisen median profiileja päivittävät tehtävään nimetyt viestinnän työntekijät tai muut henkilöt. Tekstit eivät organisaation nimissä voi olla henkilökohtaisia, vaan niissä kerrotaan kunnan toiminnasta (esim. päätöksistä),

kampanjoidaan ja markkinoidaan, osallistutaan keskusteluun sekä osallistetaan nostamalla ajankohtaisia asioita tai ideoita pohdittavaksi.

Kangasniemen kunnassa työhön liittyviä virallisia henkilökohtaisia sosiaalisen median profiileja on kunnanjohtajalla, nuorisotyöntekijöillä ja elinkeinoasiamiehellä. Pylvänäinen (2017) selvitti, miten Etelä-Savon kunnanjohtajat käyttävät sosiaalista mediaa aktiivisesti osana työhön liittyvää viestintää. Kangasniemen kunnanjohtaja Johanna Luukkonen jakaa ja kirjoittaa sisältöä oman kunnan ja Etelä-Savon näkökulmasta. Hänellä on tavoitteena tehdä kunnanjohtajan arkea näkyväksi. (Pylvänäinen 2017.) Luukkosen vahva henkilöbrändi ja läsnäolo sosiaalisessa mediassa lisäävät kunnan tunnettuutta ja näkyvyyttä.

2.2 Kuntien verkkopalvelujen käyttäjäryhmät

Verkkopalvelu tehdään tietyille käyttäjäryhmille, joiden tarpeiden analysointi on osa palvelun tavoitteiden määrittelyä (Kauhanen-Simanainen 2003, 45). Käyttäjäryhmiä voi määrittellä pohtimalla tavoitteita sekä palveluntarjoajan että käyttäjän näkökulmasta. Verkkopalvelun pääasialliset tavoitteet ovat informaation kulkeminen organisaation ja käyttäjien välillä, tarjota verkkopalveluja ja vaikuttaa tiettyihin asiakasryhmiin. (Kuva 3.)

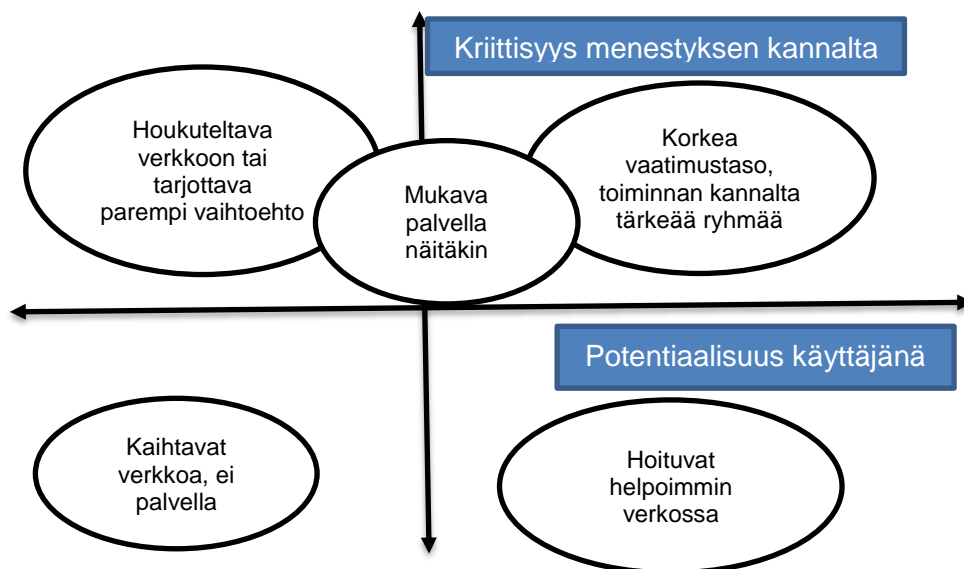


Kuva 3. Käyttäjäryhmien määrittely (Kauhanen-Simanainen 2003 pohjalta)

Palveluntarjoajan näkökulmasta kohderyhmien määrittely lähtee kysymyksestä: Kenelle tätä teemme? Sivustolla oleva informaatio ja palvelu kohdennetaan tietyille ryhmille. Huomioon otetaan sekä olemassa olevat että

uudet asiakkaat. Verkkopalvelun kautta voidaan haluttaessa myös vaikuttaa kohderymiin. Kunnan verkkopalvelun vaikuttavalla sisällöllä voidaan saada esimerkiksi matkailijat tai muuttajat vierailemaan tai jopa muuttamaan kuntaan. Kun näkökulma siirretään palveluntarjoajasta käyttäjään, ollaan asiakaslähtöisen suunnittelun perusajatuksessa: Ketkä tietoja ja palveluja tarvitsevat sekä ketkä niistä ovat kiinnostuneita? Kartoituksen avulla löydetään ne ryhmät, joille verkkopalvelu kohdennetaan: asiakkaat, yhteistyökumppanit, päättäjät, tiedonvälittäjät ja suuri yleisö. (Kuva 3.) Määrittelyssä nämä karkeat jaottelut tarkentuvat. Käyttäjryhmien määrittelyä voidaan lähestyä esimerkiksi eri käyttäjistä saatujen hyötyjen näkökulmasta. Verkkopalvelun tarjoaminen tietyille käyttäjryhmille voi tuoda säästöjä tai tuloja esimerkiksi lisääntyneen positiivisen kiinnostuksen tai vähentyneiden yhteydenottojen kautta.

Käyttäjryhmien määrittelyn työkaluksi Pohjanoksa ym. (2007, 125) esittelevät nelikenttäanalyysin (kuva 4), jossa käyttäjryhmien merkitystä tarkastellaan sen mukaan, miten kriittisiä käyttäjät ovat menestyksen kannalta ja miten potentiaalisia ryhmät ovat käyttämään verkkopalvelua.



Kuva 4. Käyttäjryhmien määrittely nelikenttäanalyysillä (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007, 125)

Kuvassa 4 nähdään pystyakselilla verkkopalvelun käyttäjryhmät sen mukaan, miten kriittisiä ne ovat menestyksen kannalta. Asiakasryhmät, jotka eivät ole kriittisiä menestyksen kannalta ja kaihtavat verkon käyttöä, voidaan jopa sivuuttaa – asiakkaiden palvelu ei tuota sellaista merkittävää hyötyä, että ryhmän palveluun olisi kannattavaa panostaa. Sen sijaan, jos asiakasryhmä

on menestyksen kannalta kriittinen, se tulisi saada tavalla tai toisella houkutelua verkkoon tai heille on tarjottava joku vaihtoehtoinen tapa saada vastaava palvelu. Verkkoa käyttävistä asiakasryhmistä eniten huomiota tulisi kohdentaa ryhmiin, jotka ovat toiminnan kannalta erityisen tärkeitä: näiden ryhmien vaatimustaso on usein korkea. Verkkopalvelulla on kuitenkin merkitystä myös asiakasryhmille, joiden vaikutus menestykseen on kohtalainen tai pieni. Palveluntarjoajan kannalta verkkoasiointi on tällöin usein helpoin tapa tarjota palvelu.

Kuntien verkkopalvelujen käyttäjäryhmät ovat tyypillisesti kuntalaisia, kuntaan muuttavia tai muuttoja suunnittelevia henkilöitä, matkailijoita, yrittäjiä ja erilaisia sidosryhmiä sekä kunnan omaa henkilöstöä. Kuntalaisten erilaisten asiakasryhmien laadukas palveleminen on kuntien verkkopalveluissa tärkeää – kunta toimii ennen kaikkea kuntalaisia varten. Erityisryhmistä on huomioitava esteettöntä käyttöä tarvitsevat käyttäjäryhmät: verkkopalvelun tulee toimia esteettömästi mm. näkövammaisia käyttäjiä ajatellen. Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käyttäjäryhmiä tarkastellaan lähemmin luvussa 5.1.

3 DIGITAALISEN PALVELUN LAATU

Verkkoviestintää voidaan luokitella käyttötarpeen mukaisesti yritysviestintään, sähköiseen asiointiin ja sisäiseen viestintään (Pohjanoksa ym. 2007, 24). Kunnan verkkopalvelun näkökulmasta tässä tarkastellaan yritysviestintää ja sähköistä asiointia.

Yritysviestintä pitää sisällään internetpalvelun tiedottavan ajankohtais- ja uutisviestinnän, jossa oleellista on tiedon ajantasaisuus, ymmärrettävä kieli ja helppo löydettävyyys verkkopalvelusta. Tietoa hakevan tulisi voida luottaa siihen, että verkkopalvelussa on uusin tieto organisaation toiminnasta. (Pohjanoksa ym. 2007, 26-28.) Kuntaorganisaatiossa yritysviestintään kuuluvan *markkinointiviestinnän* merkitys on lähinnä brändiä rakentavaa viestintää, jonka tärkeä osa on verkkopalvelu eli kotisivut. Brändityö vaikuttaa osaltaan paikkakunnan pitovoimaisuuteen eli asukkaiden, yrittäjien, matkailijoiden ym. sidosryhmien tyytyväisinä ja hyvinvoivina pitämiseen. Keskeistä on koettu laatu, tässä tapauksessa verkkopalvelun laatu. (Suomen kuntaliitto 2016, 34.) Brändin luomisessa olennaista on pääkohderyhmän valinta. Verkkopalvelun kautta luodaan mielikuva brändistä ja sen tulisi puhutella kohderyhmää. (Pohjanoksa

ym. 2007, 31.) Kunnan verkkopalvelun kohderyhmä on ikähaarukaltaan laaja, mikä aiheuttaa haasteita verkkopalvelun tuottamiselle: miten saada sivusto puhuttelemaan kaikkia ikäryhmiä. Digitaalisen palvelun laatu voi tarkoittaa eri kohderyhmille eri asioita.

Sähköistä asiointia on mm. hallintoasioiden sähköinen vireillepano, käsittely ja päätöksen tiedoksianto (Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13) ja ylipäätään asian hoitaminen tai ostosten teko tietoverkossa tarjottua palvelua käyttäen (Valtionhallinnon tietoturvallisuuskäsitteistö Vahti 1/2000, Pohjanoksa ym. 2007, 35). Kuntaorganisaation verkkopalvelussa sähköisellä asioinnilla on tärkeä merkitys viranomaisasioiden hoidossa: se on helppo ja nopea tapa hoitaa asioita turvallisesti ajasta ja paikasta riippumatta. Valtionvarainministeriön (2017) julkisen hallinnon asiakkuusstrategian mukaan sähköisistä kanavista tulisi tehdä asiakkaalle houkuttelevin vaihtoehto, mikä onnistuu mm. käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja palveluprosessien uudistamisen kautta. Sähköisen asiointin viestinnän tulisi olla mahdollisimman selkeää ja kansankielistä (Pohjanoksa ym. 2007, 35). Tähän pyritään eSuomi.fi-palvelutietovarannossa, jonne palvelut pyritään kuvaamaan niin tarkasti, että turhat asiakaskyselyt ja yhteydenotot vähenevät (eSuomi.fi 2016b).

Digitaalisuus tuo lisäarvoa ja -mahdollisuuksia kuntaorganisaation palvelutarjontaan. Digitaalisuuden myötä palveluja on mahdollista tarjota asiakkaalle aiempaa käyttäjälähtöisemmin. Digitalisaatio parhaimmillaan mahdollistaa kaikki kansalaiset saavutettavia palveluja, joiden myötä arjen ja elinkeinoelämän toimintamallit tulevat sujuvimiksi ja tehokkaammiksi. Sen ei tulisi olla vain vanhan asiakirjalähtöisen toimintatavan siirtämistä sähköiseen muotoon, vaan digitalisaation myötä palveluprosesseja on mahdollista yksinkertaistaa ja jättää toimintavaiheita pois.

Laatu on monisyinen käsite, jolla määritellään jonkin kohteen ominaisuuksia. Arkikielessä laatu yhdistetään yleensä hyviin ominaisuuksiin. Laatu kertoo siitä, miten tuote tai palvelu vastaa sille asetettuja vaatimuksia. Laatua voidaan mitata (esim. nopeus, tehokkuus), jolloin laatuerot tulevat esille mittaus-tulosten eroista. Laadun käsitteen ihmiset ymmärtävät kuitenkin omista tarpeistaan katsoen jokainen eri tavalla: tuotteen tai palvelun laatu voi olla eri asiakkaiden mielestä erilainen sen mukaan, mitä hän on odottanut tuotteelta

tai palvelulta saavansa tai mihin tarkoitukseen hän on sitä käyttänyt. (Anttila & Jussila 2016.)

Valtionvarainministeriön asettamassa yhteistyöhankkeessa kehitetty laatukriteeristö on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja arvioida erityisesti julkisia verkkopalveluja. Sen tarkoituksena on mm. parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä käyttäjien että tuottajien näkökulmasta. Kriteeristössä on viisi arviointialuetta (käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt), joihin sisältyy yhteensä 40 laatukriteeriä. Laatukriteeristön mukaan verkkopalvelua on johdettava strategisen suunnittelun kautta sekä organisoimalla ja seuraamalla palveluntuotantoa. Verkkopalvelun toteuttamisen, kehitystyön ja ylläpidon asiat liittyvät tuottamiseen, ja sen näkökulmina ovat palvelun rakentaminen, käyttäjäkeskeisyys, sisällöntuotannon hallinta sekä turvallisuus ja toimivuus. (Suomi.fi-työhuone 2017.) Verkkopalvelun sisällön laatuun vaikuttavat siis monet tekijät, myös suunnittelu, tuottaminen ja ylläpito.

3.1 Viestinnän ja informaation laatu käyttäjänäkökulmasta

Kunnan verkkopalvelun käyttäjä tulee sivulle todennäköisimmin hakemaan tietoa jostain kunnan tarjoamasta palvelusta tai käyttämään jotain sähköistä palvelua. Kuntalaisen ikä, sosiaalinen asema tai fyysiset ominaisuudet eivät saa rajoittaa tiedon ja palvelujen saamista. Saatavuus eli löydettävyyys ja tavoitettavuus sekä tekninen saavutettavuus eri laitteilla ovat osa verkkopalvelun laatua. (Suomen kuntaliitto 2016, 44.) Käyttäjän kannalta on hyödyllistä, että palvelu on käytettävissä aina, mutta ellei näin ole, käyttäjälle pitäisi kertoa selvästi, minä aikoina henkilökohtaista palvelua saa.

Palvelun käyttökokemus voi herättää positiivisia tai negatiivisia tunteita. Jos käyttäjä ei osaa käyttää palvelua tai se ei vastaa hänen odotuksiaan, osastamistaan tai tarpeitaan, käyttäjäkokemus on yksiselitteisesti kielteinen. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 260.) Taulukossa 1 kuvataan tuoteominaisuuksia, jotka liittyvät käyttäjäkokemukseen. Kun verkkopalvelu on suunniteltu käyttäjälähtöisesti ja käytettävyyys huomioiden, positiivinen käyttäjäkokemus on todennäköisemmin saavutettavissa. Tällöin verkkopalvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa on käyttäjälleen käyttöarvoa ja ulkoasultaan se on vetovoimainen. Uskottavuusaspektiin liittyvät mielikuvat, joita käyttäjä

saa mm. verkkopalvelun laadusta, luotettavuudesta ja toimintavarmuudesta. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Käyttäjäkokemukseen liittyvät tuoteominaisuudet (Sinkkonen ym. 2006, 261 mukaan)

Tuotteen substanssi	Tuotteen vetovoima	Tuotteen käytettävyys	Tuotteen uskottavuus
- tuotteen tarkoitus käyttäjälle = käyttöarvo	- ulkoasu ja estetiikka - mielikuvat ja tunteet - muoti, trendikkyys tai elämäntapa - uutuus tai tutuus	- helppokäyttöisyys - tehokkuus - miellyttävyys - löydettävyys - esteettömyys	- ulkoasu - laatu - luotettavuus - toimintavarmuus - imago ja katuuskottavuus

Hyvän käytettävyyden ominaisuuksia ovat tehokas informaatioarkkitehtuuri, käyttäjälähtöinen visuaalinen suunnittelu ja palvelusuunnittelu, toimivuus ja sisältö (Barker 2004). Alasillan (2002) mukaan korkeatasoisen informaation tuottamiseen tarvitaan monenlaista osaamista. Esimerkiksi sisällön tuottamiseen tarvitaan asiantuntemusta ja kohderyhmien huomioimiseen ihmistuntemusta. Palvelun välineiden käyttäminen vaatii teknistä osaamista. (Alasilta 2002, 133.)

Laadukkaaseen sisältöön vaikuttaa osaltaan myös verkkokirjoittaminen, joka on oma lajinsa, sillä digiympäristöön tarkoitetun sisällön tulee olla selkeää, ymmärrettävää ja kiinnostavaa. Tekstisisältöä voi elävöittää kuvalla, liikkeellä tai äänellä. Linkityksen avulla informaation sisältö palvelee erilaisten käyttäjien tarpeita. (Alasilta 2002, 121.) Digitaalisen palvelun ajanmukainen sisältö on käyttäjälle merkki päivittyvästä, elinvoimaisesta palvelusta (Krug 2006, 96).

Palvelulupaus on asia, jonka toteutuminen tekee viestinnästä onnistuneen. Palvelulupaus on mahdollista laatia organisaation tehtävän tai viestintästrategian perusteella ja se muotoillaan asiakkaan näkökulmasta: mitä asiakas saa, jos tavoitteemme täyttyy. (Pohjanoksa ym. 2007, 125.) Kuntaorganisaation palvelulupaus voisi liittyä esimerkiksi verkkoasioinnin helpottamiseen, yksinkertaistamiseen ja nopeuttamiseen.

3.2 Käytettävyys ja sen arviointi

Käytettävyys on yksi hyvän verkkopalvelun keskeisiä kriteerejä: se kuvaa osaltaan sitä, miten hyvin palvelu vastaa käyttäjän tarpeita. Hyvä käytettävyys näkyy tuotteen käytön helppoutena, nopeutena ja miellyttävyytenä (Kauhanen-Simanainen 2003, 56). Käytettävyyden minimitaso määritellään kohderyhmän mukaan – käytettävyyttä ei kohdenneta välttämättä kaikille, kaikkiin laitteisiin ja kaikkiin ympäristöihin. (Pohjanoksa ym. 2007, 147.) Käytettävyys eroaa käyttäjäkokemuksesta: käytettävyydelle on asetettavissa yleiset kriteerit, kun taas käyttäjäkokemus on ainakin jossain määrin subjektiivinen. Hyvä käytettävyys on kuitenkin hyvän käyttäjäkokemuksen edellytys. (Kauhanen-Simanainen 2003, 56.)

Jos verkkopalvelua on vaikea käyttää, sen informaatio on vaikeaselkoista, sen tarkoitus ei selviä käyttäjälle tai hänen on vaikeaa navigoida palvelussa, käyttäjä siirtyy toiseen palveluun (Nielsen 2012). Huono käytettävyys konkretisoi- tuu kiukkuisena asiakaspalautteena.

”Voisko näille sivuille tehdä jotain, niin että ne toimisivat. Esim. ’käyttövuorot Tehomet-Areenalle’ näkee vain ma-pe eikä viikonlo- pun vuoroja ollenkaan. Haku ei toimi, kirjoitin haku-kohtaan ’Teho- met-Areenan käyttövuorot’ ja vastaus oli ei löydy!!!! Yleisesti ot- taen nämä uudet sivut on hankalat käyttää ja vie kohtuuttoman kauan aikaa etsiä tiettyjä asioita. Etusivun linkit kyllä toimii.”

Palaute Kangasniemen kunnan verkkopalvelusta

Käytettävyys kuvaa käsitteenä palvelun käyttölaatua. Käyttäjän kokemuksen laatua puolestaan kuvataan käsitteellä käyttökokemus tai käyttäjäkokemus. Käytettävyys on eräs hyvän käyttäjäkokemuksen vaatimus. (Sinkkonen, Nuuti- tila & Törmä 2009, 18, Parkkinen 2002, 58.) Viestin saatavuus ja saavuttavuus huononee tai sen ymmärrettävyys tai vaikuttavuus heikkenee huonon käytet- tävyyden seurauksena (Parkkinen 2002, 65). Kunnan verkkopalveluja ajatel- len käyttäjäkokemus on yksi kunnan imagoa ja palveluja määrittelevä tekijä käyttäjien kannalta – käytettävyyteen ja sitä kautta miellyttävään käyttäjäkoke- mukseen kannattaa panostaa. Kun tavoitteena on kuntainformaation välittämi- nen, hyvällä verkkopalvelun käytettävyydellä voidaan parantaa viestin perille- menoa.

Nielsen (2012) sisällyttää käytettävyyteen viisi laadun osatekijää. *Opittavuus* kertoo, miten helppoa käyttäjän on ensimmäisellä käyttökerralla suorittaa palvelussa perustoimintoja. *Tehokkuus* kuvaa, kuinka nopeasti käyttäjä suoriutuu tehtävistä opittuaan käyttämään palvelua. *Muistettavuus* näkyy, kun käyttäjä palaa palveluun oltuaan käyttämättä sitä jonkin aikaa – miten helppoa on mieleen palauttaminen tauon jälkeen? *Virheettömyys* on määre, joka mittaa kuinka paljon virheitä käyttäjät tekevät, kuinka vakavia virheet ovat ja kuinka helposti virheet voi korjata. *Miellyttävyyys* on käyttäjän kokemus palvelun käyttämisestä. Näiden viiden osatekijän lisäksi Nielsen (2012) mainitsee *hyödyllisyyden*, joka viittaa palvelun toiminnallisuuteen: palvelu tekee ne toiminnot, joita käyttäjät siltä toivovat.

Pohjanoksa ym. (2007) kiteyttävät Nielsenin pohjalta käytettävyyden pääkoh-
tia ja kuvaavat, miten ne käytännössä näkyvät verkkopalvelussa. Käyttäjälle
täytyy kertoa, *miksi verkkopalvelu on olemassa*, kuka verkkopalvelua ylläpitää
ja mitä verkkopalvelussa voi tehdä. Tämä tehdään kertomalla jo palvelun etu-
sivulla tuotteista, palveluista, vastuualueista ja tavoitteista. Etusivu antaa siis
kokonaiskuvan toimijasta ja palvelun luonteesta. (Pohjanoksa ym. 2007, 149-
150.)

Käyttäjää *autetaan löytämään hänen tarvitsemansa tieto sekä näytetään verk-
kopalvelun sisältö*. Tällöin käyttäjä tietää, missä hän milloinkin sivustolla on.
Hyvä rakenne- ja sisältösuunnittelu mahdollistaa ymmärrettävän verkkopalve-
lun rakenteen silloinkin, kun palveluun tullaan muun kuin etusivun navigaation
kautta. Rakennesuunnittelussa rakennehierarkian lisäksi tulee kiinnittää eri-
tyistä huomiota käyttäjälle ymmärrettäviin sanoihin ja termeihin. (Pohjanoksa
ym. 2007, 150-151.) Sivuston hierarkia navigointivälineineen on osa onnistu-
nutta viestintää, sillä sen avulla käyttäjä saa yleiskuvan sivuston tarjonnasta,
sisällöstä ja toiminnoista (Krug 2006, 95). Palvelussa liikkumista ja palvelun
rakenteen hallitsemista edistetään näyttämällä käyttäjälle hänen sijaintinsa
palvelussa rakenteellisesti, visuaalisesti ja asettelun avulla. Verkkopalvelussa
tulisi olla myös tehokkaita tapoja hakea tietoa: sivustokartta, hakemisto, haku-
toiminto sekä erilaiset navigoinnin keinot päästä eri osiin palvelua. Hakutoi-
mintojen tulisi kohdistua varsinaisten sivujen lisäksi myös palvelussa olevaan
liitemateriaaliin. (JUHTA 2012.)

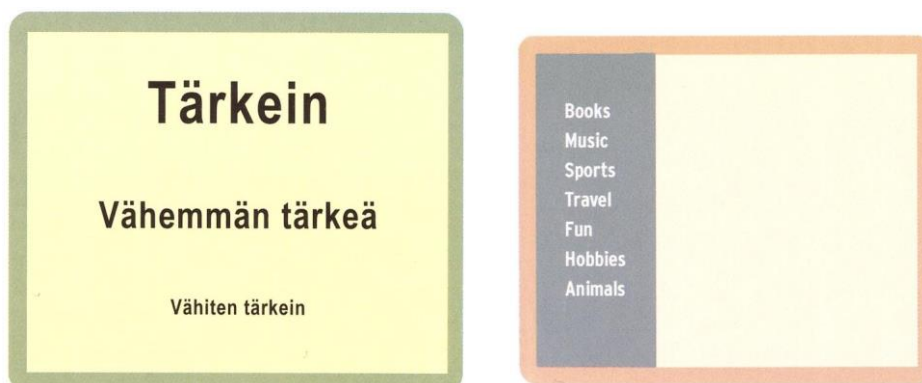
Verkkopalvelun käytettävyyteen vaikuttaa se, miten linkit erottuvat visuaalisesti, mitä linkin takaa löytyy ja miten ne toimivat. Tällöin linkki reagoi, kun sitä osoitetaan hiirellä ja käytetyn linkin ulkonäkö erottuu käyttämättömästä linkistä. Käyttäjälle kerrotaan, viekö linkki saman palvelun toiselle sivulle vai ulos palvelusta. Liitetiedostolinkeissä tulee vielä kertoa, liitteen tiedostomuoto, koko ja avaamiseen tarvittavat tekniset edellytykset. (Pohjanoksa ym. 2007, 151.)

Käytettävyyttä parantaa verkkopalvelun tehokas hakutoiminto, jonka määrittelyssä tulisi ottaa huomioon palvelun kohderyhmän todennäköiset toiveet. Hyötyykö käyttäjä yksinkertaisen haun laajasta kattavuudesta (hakutulosten määrä) vai monimutkaisen hakulausekkeen tarkasta relevanssista (hakutulosten laatu)? Haun toiminnan kannalta on tärkeää pohtia, mitä käyttäjälle tarjotaan siinä tapauksessa, että haku ei tuota tuloksia: huomautus oikeinkirjoituksesta, tarkempi hakulomake ja/tai hakuohje. (Pohjanoksa ym. 2007, 152-153.)

Käyttäjä voi löytää haluamansa ja hahmottaa sijaintinsa palvelussa sivukartan sekä murupolun eli linkkipolun avulla. Sivukartta kuvaa sivuston rakenteen yhdellä silmäyksellä ja se täydentää selkeää navigaatorakennetta. Sivukartta toimii murupolkua monipuolisemmin, sillä se tarjoaa suoran linkin myös sivuston syvemmillä tasoilla. Murupolku kertoo sijainnin, mutta käyttäjä pääsee sen linkeistä vain ylemmille tasoille. (Pohjanoksa ym. 2007, 154-155.)

Rakenne tulisi rakentaa käyttäjän näkökulmasta, käyttäjän tarpeista lähtien. Organisaatiokaavion mukaisesti tuotettu verkkopalvelu ei käyttäjän näkökulmasta ole useinkaan selkein. Yhdistämällä yksittäisiä tietoja ja palvelukomponentteja organisaation osista on mahdollista rakentaa verkkopalvelu, jonka kautta käyttäjä saa fyysiseen palveluun verrattuna jopa parempaa asiakaspalvelua. (Pohjanoksa ym. 2007, 231.)

Käytettävyyteen vaikuttaa myös verkkopalvelun visuaalinen suunnittelu, jolla pyritään tehostamaan vuorovaikutusta (Pohjanoksa ym. 2007, 149). Sivun osien ulkoasulla voidaan kuvata sivun osien välisiä suhteita. Tärkeät asiat asetetaan keskeisille paikoille ja loogisesti yhteen kuuluvat asiat liitetään myös visuaalisesti yhteen (kuva 5).



Kuva 5. Visuaalinen hierarkia verkkosivulla (Krug 2006, 31,32)

3.3 Digitaalisten palvelujen informaatioarkkitehtuuri

Yksi tapa suunnitella digitaalista palvelua on sen kuvaaminen informaatioarkkitehtuurin keinoin. Tällöin tietosisältöjen rakenteellinen kokonaisuus kootaan informaatioarkkitehtuuriin. Siinä jäsennetään sisällöt, niiden elementit ja keskinäiset suhteet. Informaatioarkkitehtuurissa näkyvät myös sisältöjen haku- ja muut käyttömahdollisuudet. Näin tietojen käyttäjät, tuottajat ja ylläpitäjät voivat hahmottaa tietokokonaisuuden sisältöelementit ja niiden keskinäiset suhteet loogisesti, mikä helpottaa tiedon käyttöä ja ylläpitoa. (Kauhanen-Simanainen 2003, 20-21.) Barker (2005) määrittelee informaatioarkkitehtuurin järjestelmän rakenteeksi, joka kertoo, miten tieto on ryhmitelty ja millaista navigointimenetelmää ja terminologiaa siinä käytetään. Tarkoituksenmukaisesti toimiessaan se mahdollistaa käyttäjän etsimään loogisesti haluamansa tiedon järjestelmästä – tehokas informaatioarkkitehtuuri heijastaa ihmisten tapaa ajatella. (Barker 2005.)

Kauhanen-Simanainen (2003) kuvaa informaatioarkkitehtuuria järjestyksen luomisena. Informaatioarkkitehtuurin avulla järjestetään pääsy tietoon sekä tietosisältöjen tuotannon, ylläpidon, hallinnan ja jakelun prosessit. (Kauhanen-Simanainen 2003, 29.) Esimerkiksi kunnan verkkopalvelussa tämä tarkoittaa vastuiden määrittelyä: kuka palvelua tuottaa ja kenelle kuuluu sen ylläpito ja hallinta. Lisäksi informaatioarkkitehtuuri jäsentää käyttäjälle tietoympäristön ja -tilan (Kauhanen-Simanainen 2003, 29). Tämä osio vaikuttaa suoraan verkkopalvelun käytettävyyteen: onko jäsenitys tehty siten, että käyttäjä hahmottaa selkeästi palvelun rakenteen ja pystyy hyödyntämään vaivatta sen tietosisältöä ja palveluita.

Kauhanen-Simanainen (2003) jäsentää informaatioarkkitehtuuria tietosisältöjen perustana olevien konkreettisten tietoelementtien, tietokennojen pohjalta. Tietokennojen lähtökohtana ovat käyttäjäryhmät. Eri laajuiset tekstisisällöt, verkkosivut, artikkelit, kuvat, äänitallenteet muodostavat informaatio-suunnitelun myötä laadukkaan ja moduloitavissa olevan informaatioarkkitehtuurin. 2010-luvulla luotiin Kartturi-kokonaisarkkitehtuurimalli kokonaisarkkitehtuurin kehittämismenetelmäksi, ja sitä on sovellettu onnistuneesti myös muille toimialoille yhdessä JHS-ohjeistuksen kanssa. Kauhanen-Simanaisen (2003) kuvaamia informaatioarkkitehtuurin osatekijöitä ja niiden yhteisvaikutuksia on mallinnettu Kartturi-kokonaisarkkitehtuurimallin mukaisesti taulukossa 2.

Taulukko 2. Informaatio-arkkitehtuuri Kartturi-kokonaisarkkitehtuurimenetelmän rakenteen mukaan jaenneltynä (mukaillen Kauhanen-Simanainen 2003, Opetushallitus 2012) sekä tutkimuskohteet opinnäytetyössä

	Toiminta-arkkitehtuuri	Tieto-arkkitehtuuri	Tietojärjestelmä-arkkitehtuuri	Teknologia-arkkitehtuuri
Käsitteellinen taso <i>Mitä?</i>	<i>Strategia</i> • tunnelma, käyttäjäkokeemus, viestintä <i>Toiminnan haasteet, tarpeet ja tavoitteet</i> • toimivuus, käytettävyys • eheys, oikeellisuus, luotettavuus, ajantasaisuus	<i>Käsitteistö</i> • hierarkiat, luokitukset, ontologiat, aihekartat, käsikirjoitukset Muoto • teksti, kuva, väri, ääni, liike <i>Roolit</i> • käyttäjäryhmät	<i>Tietojärjestelmäpalvelut</i> Sisällön hallinnan teknologiat	<i>Teknologiavaatimukset</i>
Looginen taso <i>Miten?</i>	<i>Organisaatio</i> • tuotanto, ylläpito, hallinto, jakelu <i>Prosessikartta</i> • liikkuminen, reitit, navigointi <i>Prosessikuvaukset</i>	<i>Tiedot</i> • metastandardit • rakennesuunnitelmat, kartat • hakemistot • linkitys, hyperteksti • otsikot, nimeämisjärjestelmät	<i>Looginen tietojärjestelmäpalveluiden jäsenitys</i>	<i>Valvonta- ja hallinta-arkkitehtuuri</i> <i>Looginen verkko-kaavio</i>
Fyysinen taso <i>Millä?</i>		<i>Fyysiset tietovarannot</i> • tietokannat	<i>Järjestelmäsalkku</i> • julkaisu-järjestelmät • hakukoneet • dokumenttien ja asianhallinnan järjestelmät • käyttöliittymät	<i>Fyysinen verkko-kaavio</i> <i>Visualisointiteknologiat</i>

Taulukossa 2 (s. 26) nähdään punaisella merkittynä tämän opinnäytetyön tarkastelu- ja kehittämiskohteet. Informaatioarkkitehtuurin painopiste on tai sen tulisi olla toiminta- ja tietoarkkitehtuurissa. Käytettävyyden kannalta tietojärjestelmillä ja teknologiallakin on toki kokonaisuuden kannalta painoarvonsa, mutta käytettävyyden peruspilarit löytyvät toiminnan ja tietorakenteen huolellisesta suunnittelusta.

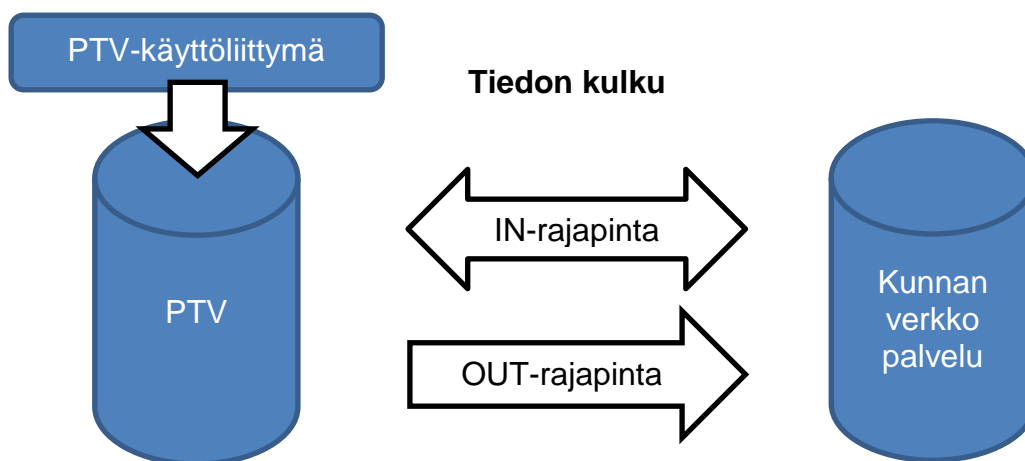
Tässä opinnäytetyössä Kangasniemen kunnan verkkopalvelun rakennetta uudistettaessa keskitytään informaatioarkkitehtuurin osalta sisällön ja rakenteen kartoittamiseen sekä rakenteen uudelleen järjestämiseen. Taulukon 2 (s. 26) jaottelussa liikutaan siis toiminta- ja tietoarkkitehtuurin käsitteellisillä ja loogisilla tasoilla. Inventaariovaiheessa tarkastellaan verkkopalvelun toimivuutta ja käytettävyyttä sekä luotettavuutta ja ajantasaisuutta. Taustalla pidetään mielessä verkkopalvelun käyttäjäryhmät. Verkkopalvelun arkkitehtuuria hahmotetaan tekemällä sisällön perusjäsenystä ja kartoittamalla navigointiratkaisuja, jolloin voidaan puhua hierarkkisesta informaatioarkkitehtuurista. (Sinkkonen ym. 2009, 184.) Fyysisen tason kehittämistä puolestaan on Palvelutietovarannon hyödyntämisen selvittäminen: sisältöä haetaan verkkopalveluun rajapinnan kautta toisesta tietokannasta. Käyttöliittymänä on WordPress-julkaisualusta, jonne tietoa tuotaisiin KuntaAPI-rajapinnan kautta niin päätettäessä.

4 SUOMI.FI-PALVELUNÄKYMÄ JA PALVELUTIETOVARANTO (PTV)

Julkisten palvelujen digitalisaatio on yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista. Tavoitteena on mm. rakentaa julkisia palveluja käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi toimintatapoja uudistamalla sekä mahdollistaa tietojen sujuva siirtyminen viranomaisien välillä. (Sipilä 2015.) Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista (71/2016), ns. KaPA-laki astui voimaan 15.7.2016. Laissa säädetään mm. julkisen hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista ja niitä koskevista vaatimuksista. KaPA-laki osaltaan on parantamassa julkisten digitaalisten palvelujen laatua. Yksi lain asettama velvoite on kuvata viimeistään 1.7.2017 organisaation palveluja koskevat tiedot Suomi.fi-palvelutietovarantoon (PTV). (Valtiovarainministeriö 2016.) KaPA-ohjelman hankkeita ovat Roolit ja valtuudet, Palvelunäkymät, Palveluväylä ja

Sähköinen tunnistautuminen. Palvelutietovaranto on osa Palvelunäkymät-hanketta, jonka tarkoituksena on tuottaa organisaatioille Suomi-fi-verkkopalvelu, jonka tietovarantona PTV toimii. (eSuomi 2017c.)

PTV on keskitetty tietovaranto, joka muodostaa Suomessa saatavilla olevien palvelujen hakemiston, jonka tiedot ovat sisällön osalta julkista ja teknisesti avointa dataa. Tämä mahdollistaa tiedon käytön ja hyödyntämisen eri tarkoituksiin. Käytännön tasolla organisaatiot tuottavat tiedot Palvelutietovarantoon joko manuaalisesti PTV-käyttöliittymän kautta tai standardoidun IN-rajapinnan kautta (kuva 6), tai sekoittaen näitä kahta tapaa. Edellytyksenä on organisaation liittyminen PTV:n käyttäjäksi ja käyttöehtojen hyväksyminen. (eSuomi 2017c.)



Kuva 6. Tiedon syöttö ja kulku PTV:n ja kunnan verkkopalvelun välillä rajapintojen kautta (perustuen Jääskä 2016)

Tähän asti kunnat ovat ylläpitäneet tarjoamiensa palveluiden tietoja omissa verkkopalveluissaan, tietoja ei ole kuvattu yhteisen tietomallin mukaisesti. Loppukäyttäjän kannalta yksi oleellisista PTV:n pääajatuksista on, että keskiössä on asiakas palvelujen käyttäjänä: kaikki saman aihepiirin tai tilanteen palvelut ovat löydettävissä yhdellä haulilla. Palvelutiedot kuvataan asiakaslähteisesti siitä näkökulmasta, jolla tavallinen ihminen arkipäivässään tai työssään ne kohtaa ja mahdollisesti ennestään tuntee. Tämä yhtenäistää ja selkeyttää kuntien palvelukuvauksia, jotka monesti ovat hallinnollista, organisaatiolähtöistä kieltä. Ymmärrettävyyden ja vertailtavuuden lisäksi keskeistä on tietojen tarkkuus, sillä lisäarvoa tietoihin tuovat kartat, reititykset ja esteettömyystieto. (eSuomi.fi 2016.)

Käyttäjäorganisaatiolle suurin hyöty PTV:stä on tietojen erinomainen löydettävyys sekä palvelutietojen tuottaminen yhdellä kerralla. PTV:ssä kuvattu palvelu on esittämiskelpoista millä tahansa verkkosivustolla. Yksi PTV:n mahdollisuus on käyttää sitä OUT- tai IN-rajapinnan kautta (kuva 6 s. 28) esimerkiksi verkkosivujen tietojen päivittämiseen. Tämä helpottaa ajantasaisen tiedon ylläpitoa, sillä tiedot palveluista, palvelupisteistä ja -kanavista ylläpidetään vain yhteen paikkaan. (Jääskä 2016.) Tietoa ylläpidetään yhdessä perusrekisterissä, joka toimii tämän tiedon master-tietona. Kunnan verkkopalvelun kannalta tämä merkitsee tiedon laadun paranemista ja kustannussäästöjä. (eSuomi 2017a.)

PTV-integraatioita on kehitetty ja ollaan kehittämässä useisiin portaaliratkaisuihin (Liferay, Drupal, Infoweb, Joomla, WordPress). Integraatoratkaisuilla Palvelutietovarannon tieto saadaan kunnan nettisivuille käytössä olevan julkaisujärjestelmän kautta. Sisällöstä osa voi tulla PTV:stä, osa muista järjestelmistä tai olla julkaisujärjestelmän sisäistä. Sisäisiä integraatioita ei huomaa kuin vertailemalla palvelutietoja Suomi.fin tietoihin. (Jääskä 2016.)

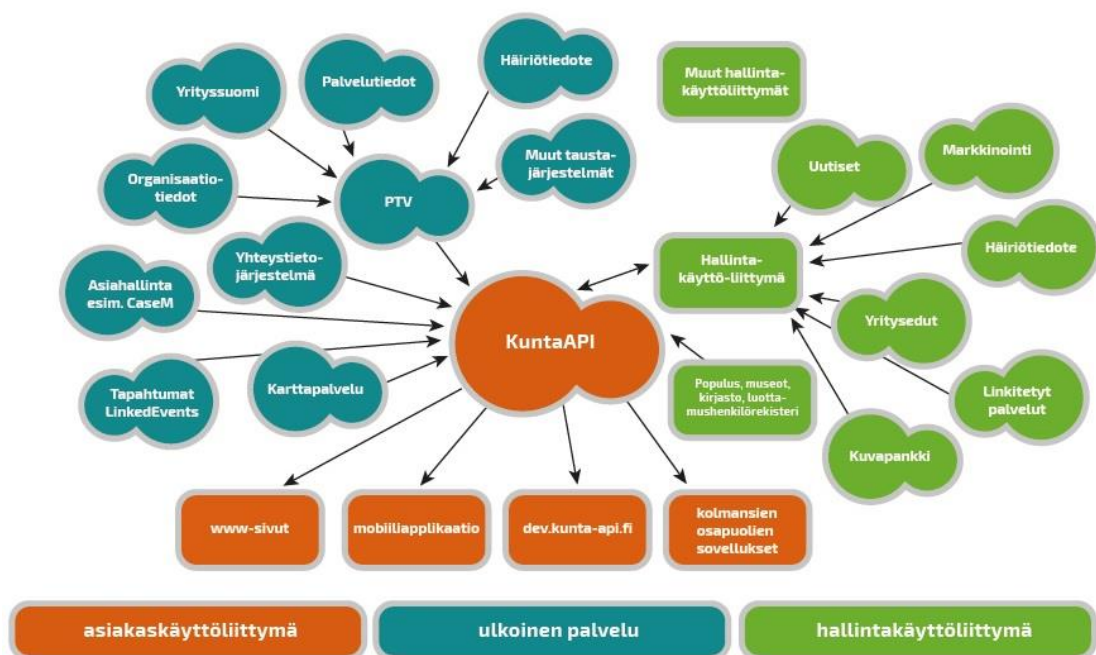
OUT-rajapinta

Mikkelissä on toteutettu OUT-rajapinta pilottitoteutuksena, jossa PTV toimii palveluiden master-datana. Integraatoratkaisu WordPress-alustalla toimivan verkkopalvelun kanssa on teknisesti toteutettu KuntaAPI:n kautta, jolloin Palvelutietovarannon tietoja voidaan yhdistellä muihin kunnan tietovarantoihin. KuntaAPI on avoin rajapinta, johon haetaan informaatiota myös muista ulkoisista palveluista, esimerkiksi asianhallintajärjestelmä CaseMista, yhteystiedoista, paikallisliikenteen aikatauluista ja tapahtumakalenterista. KuntaAPI:n ”päälle” voi rakentaa esimerkiksi www-sivut tai mobiiliapplikaation. Verkkopalvelun hallintakäyttöliittymässä PTV-tietoa rikastetaan kuvilla, lisätekstillä ja videoilla. Itse verkkopalvelun ylläpito tapahtuu WordPress-sovelluksen kautta. (Jääskä 2016, Lauha 2017.)

KuntaAPI:n on tulossa myös PTV IN-rajapintaintegrointi, jolloin tietojen päivitys onnistuu myös verkkopalvelusta Palvelutietovarannon suuntaan. Lauha (2017) toteaa, että IN-rajapintaa onkin järkevintä hyödyntää PTV-tiedon päivittämiseen vasta sen jälkeen, kun palvelutiedot on ensin syötetty tietovarantoon

PTV-käyttöliittymän kautta. OUT-rajapinnan hyödyntäminen on IN-rajapintaa kustannustehokkaampi vaihtoehto. (Lauha 2017.)

KuntaAPI- avointa rajapintaa voivat vapaasti hyödyntää myös kolmannet osapuolet – digitalisaatio voi ajan myötä tuoda uusia käyttötapoja vapaasti käyttöön asetetulle datalle. (Kuva 7.) Lauhan (2017) mukaan esimerkiksi KuntaAPI:n tuotu tilanvarausjärjestelmän tieto mahdollistaisi tilavaraustiedon hyödyntämisen erilaisissa sovelluksissa vaikkapa näyttötauluilla tilojen ovinäyttöissä tai aikataulujärjestelmästä tuodun tiedon hyödyntämisen mobiilisovelluksessa.



Kuva 7. KuntaAPI (Metatavu Oy 2016)

OUT-rajapintaa pilotoiva projekti on toteutettu myös mm. Janakkalassa, jossa yhteistyökumppaneina ovat olleet Hausjärvi, Loppi, Loviisa, Rauma ja Riihimäki. Pilotissa on tehty WordPress-integraatio PTV-järjestelmään. Lisäosan lähdekoodi julkaistaan heinäkuussa 2017, jolloin WP-PTV-lisäosa tulee WordPressiä käyttävien kuntien saataville. (eSuomi 2017b.) Myös mm. Piekämäellä hyödynnetään OUT-rajapintaa WordPressillä tehdyn kunnan verkkopalvelun sisällön tuottamisessa (Lauha 2017).

IN-rajapinta

Organisaatio pääsee käyttämään PTV:n IN-rajapintaa, kun se on hyväksynyt käyttöehdot ja on liittynyt PTV-tietojen tuottajaksi. Organisaatiolla täytyy olla nimettynä tekninen yhteyshenkilö ja tietoturvayhteyshenkilö sekä näille varahenkilöt. Organisaatio hakee API-tunnusta IN-rajapintaa varten. Hakemuksen perusteella väestörekisterikeskus tuottaa ja lähettää asiakkaalle API-tunnuksen, salasanan sekä verkko-osoitteen koulutusympäristöön. Kun testaus koulutusympäristössä on suoritettu hyväksytysti, organisaatio voi tuottaa tietoja IN-rajapinnan kautta. (eSuomi 2017b.)

Turun mallissa olemassa olevat rekisteritiedot viedään Palvelutietovarantoon IN-rajapinnan kautta. Tämä tarkoittaa, että verkkopalvelun sivut näyttävät entiseen malliin kaupungin omaa palvelutietodataa, mutta tieto päivittyy Palvelutietovarantoon samalla. (Kuva 6, s. 29.) Turun palvelukuvaukset täytyy kuitenkin yhdenmukaistaa Palvelutietovarannon vaateisiin. Mallin etuna on, että Turun omassa tietovarannossa ylläpidetään enemmän tietoa kuin mitä Palvelutietovarannon kentät mahdollistaisivat. Turun Drupal-integraation turku-fi -avoin lähdekoodi on vapaasti saatavilla. (eSuomi 2017a.) Tosin Turun mallia käyttävä kunta sitoutuu käyttämään tiettyjä palveluntoimittajia, joten täysin open source -sovelluksesta ei ole mallissa kyse.

5 KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN SISÄLLÖN JA RAKENTEEN KEHITTÄMINEN

Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kehittäminen on tehty kartoittamalla verkkopalvelun rakenne ja tila maaliskuussa 2017. Luvussa 5.1 taustoitetaan työtä kuvaamalla verkkopalvelun tavoitteita, kohderyhmiä ja sisältöä yleisellä tasolla. Luvussa 5.2 selostetaan käytetty inventaariomenetelmä ja luvussa 5.3 esitetään inventaarion perusteella tehdyt kehitysehdotukset. Selvitys Palvelutietovarannon hyödyntämisestä kunnan verkkopalvelun sisällön kehittämisessä on luvussa 5.4.

5.1 Kangasniemen kunta ja sen verkkopalvelu

Kangasniemen kunta on noin 5600 asukkaan kunta Etelä-Savossa. Asukkaista 53,1 prosenttia on 15-64-vuotiaita, yli 64-vuotiaiden osuus on 34,6 prosenttia. Perheiden lukumäärä oli 1528 vuonna 2015. Kunnassa oli vuonna 2014 1768 työpaikkaa, joista palvelujen työpaikkojen osuus oli 58,6 prosenttia. Kangasniemellä on runsaasti vapaa-ajan asutusta, ja merkille pantavaa on, että mökkiläisten myötä kesäisin asukasmäärä kaksinkertaistuu. Verkkopalvelun käyttäjäryhmiä ja heille kohdennettuja verkkopalvelun sisältöjä eritellään taulukossa 3.

Taulukko 3. Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käyttäjäryhmät ja heille kohdennettu verkkopalvelun sisältö

	Verkkopalvelun sisältö	
	Tiedotus, markkinointi	Asiointi
Vakituiset asukkaat	Varhaiskasvatus Opetus Nuorisotoimi Liikunta Kulttuuri Kirjasto Tekninen toimi: rakentaminen, kaavoitus, vesi ja viemärointi, jätteiden käsittely Tapahtumakalenteri Yhteispalvelu Palaute Osallistuminen ja vaikuttaminen	- Varhaiskasvatuksen hakemukset - Liikuntatoimen tilavaraukset - Kirjaston hakupalvelut - Rakentamisen lupasiat - Apurahahakemukset (sivistystoimi)
Vapaa-ajan asukkaat	Liikunta Kulttuuri Kirjasto Tekninen toimi: rakentaminen, kaavoitus, vesi ja viemärointi, jätteiden käsittely Yhteispalvelu Palaute Osallistuminen ja vaikuttaminen	- Liikuntatoimen tilavaraukset - Kirjaston hakupalvelut - Rakentamisen lupasiat
Yrittäjät	Yrityksen toiminnan markkinointi Elinkeinoasiamiehen yhteystiedot ja tiedotteet Yhteispalvelu Palaute Osallistuminen ja vaikuttaminen	- Rakentamisen lupasiat
Matkailijat	Nähtävyydet Tapahtumakalenteri Yrittäjien tiedot (majoitus, ravintolat, harrastemahdollisuudet) Yhteispalvelu	
Sidosryhmät	Tiedonhaku	- Tilavaraukset

Kunnalle on verkkopalvelusta selkeää hyötyä yhtenä kunnan tiedotuksen palvelukanavana, joka on lähes kaikkien kuntalaisten saavutettavissa. Verkkosivuilla on helppo jakaa yleistä tietoa kunnan palveluista ja hallinnon päätöksistä. Sivuilla oleva selkeä tieto vähentää kuntalaisten yhteydenottoja ja siten tehostaa henkilöstön työskentelyä. Kunnan verkkosivut löytyvät helposti kangasniemi.fi-osoitteesta. Verkkosivujen osoite on näkyvillä kaikissa kunnan virallisissa kirjeissä, mainoksissa ja ilmoituksissa.

Kangasniemen kunnan kuntastrategia 2013-2016 nosti verkkopalvelun välillisesti ja suoraan kehittämisen kohteeksi. Teknologian hyödyntämisen tavoitealueen päälinjauksena oli mm. sähköisen asiointin (laskutuksen ja ajanvarausten) kehittäminen. Kuntamarkkinointia ja matkailun kehittämistä strategiassa pyrittiin edistämään mm. nettisivuja uudistamalla sekä lisäämällä retkeily-, luontopolku ym. reitit sekä paikalliset yritykset sähköiseen palveluportaaliin. Sähköisten palvelujen ja uusien nettisivujen nähtiin toimivan myös positiivisen kuntaimagon kohottajana. (Kuntastrategia valtuustokaudelle 2013-2016.)

Kuntastrategian mukaisesti kunnalle tuotettiin uusi graafinen ohjeisto, jonka suunnitteli ja toteutti T:mi Villakas. Tavoitteena oli ilmentää kunnan ydinviestiä itsenäisestä, yrittäjyyttä tukevasta kunnasta, jossa katsotaan eteenpäin ja arvostetaan perheitä. Villakas (2014) kuvailee graafista ilmettä selkeäksi ja raikkaaksi. Siinä yhdistetään perinteisestä ja nykyaikaisesta typografiaa sekä kirkkaita ja valoisia värejä. Ilmeellä kuvataan puhdasta luontoa, kasvua, valoa, turvaa ja arvokkuutta. Graafiset elementit ydinviestin ympärillä ovat Perhe/asukkaat – Sydän/tunne – Koti/mökki – Se on se paikka. Logo koostuu tekstistä ”Kangasniemi” ja sen alla olevasta sinisestä tekstistä ”SE ON SE PAIKKA”. Logon graafinen ilme luo positiivista ja modernia mielikuvaa. (Kuva 8.)



Kuva 8. Graafisen ohjeen mukainen piktogrammisarja ja logo (Villakas 2014)

Kunnan verkkopalvelun on toteuttanut Design World WordPress-alustalle. Uudistuksessa verkkopalvelun rakennetta muutettiin. Sisällöt annettiin hallintokunnittain palveluntuottajalle, joka siirsi ne uuteen pohjaan. Verkkopalvelun ulkoasussa huomioitiin Kangasniemen kunnan graafinen ohjeisto, jonka mukaisia logoja, typografiaa, värejä ja graafisia elementtejä sivustolla käytettiin. Mm. palvelukuvausten yhteydessä käytetään ohjeistuksen mukaisia kuvamerkkejä (piktogrammeja), joita ovat Koti-Mökki-Asuminen, Hymiö, Golf, Info, Rakentaminen ja tiet, Jätehuolto, Yrittäjät, Tiedotus, Ympäristö ja luonto, Sosiaali- ja terveysterveystoimet sekä Paikka (Kuva 9).



Kuva 9. Graafisen ohjeen mukainen kuvamerkkisarja (Villakas 2014)

Ohjeistossa opastetaan käyttämään graafisia elementtejä siten, että kunnan viestintä on yhdenmukaista erilaisessa viestinnässä, painotuotteissa, sähköisissä versioissa tai esimerkiksi tekstiilituotteissa (Villakas 2014). Tämän opinnäytetyön tavoitteena ei ole verkkopalvelun visuaalisen ilmeen arviointi tai kehittäminen.

5.2 Inventaariomenetelmä

Konstruktivisessa tutkimuksessa pyritään saavuttamaan syvälinen yleisnäkemys lähtötilanteesta hyödyntämällä esimerkiksi havainnointia ja kirjallisten aineistojen analyysiä (Lukka 2001). Tämän opinnäytetyön tietoperustana on tar-

kasteltu kuntien verkkopalvelujen sisältöjä, informaatioarkkitehtuuria, digitaalisen palvelun laatua ja siinä erityisesti käytettävyyttä luvuissa 2-4. Havainnointi tehdään inventaariomenetelmällä, joka esitellään seuraavassa. Havainnoinnin tarkoituksena on paljastaa verkkopalvelun ongelmat ja tavoitteet.

Sinkkonen ym. (2009) kuvaavat vanhan tuotteen tilan inventaariomenetelmän, jonka myötä saadaan yleiskuva asioiden nykytilasta ja uudistamistarpeista. Kun olemassa olevaa verkkopalvelua aletaan uudistaa, vanha palvelu tulisi ensin inventoida. Tältä pohjalta varmistetaan, että uutta informaatioarkkitehtuuria rakennettaessa otetaan huomioon kaikki tarpeellinen. Inventaariossa tulisi käydä läpi kaikki vanhasta järjestelmästä kertynyt materiaali. (Sinkkonen ym. 2009, 53.) Sivujen sisältötekstejä voidaan verrata kunnan olemassa olevaan strategiaan. Olisi hyvä varmistaa, että viesti on yhtenäinen eri kanavissa. Inventaario selvittää, mitä verkkosivut tällä hetkellä sisältävät ja antaa aihion pohtia, miten sisältöä tulisi kehittää: mikä on hyvää, mitä muokataan, mitä jätetään kokonaan pois. (Booster Luova Konttori 2015.)

Käytännössä inventaario tarkoittaa, että verkkopalvelun sivut käydään läpi yksi kerrallaan ja kirjataan taulukkoon kaikki, mitä nähdään ja löydetään. Sinkkonen ym. (2009) toteavat, että inventaarion ja raportoinnin tarkkuus riippuvat inventoinnin tavoitteesta ja sen mukaan inventointi voi olla yleinen tai vain jostain tiettyä asiaa tutkiva. (Sinkkonen ym. 2009, 53.) Rajatussa inventaariossa voi Sinkkosen ym. (2009, 54) mukaan olla tutkinnan kohteena esimerkiksi otsikoiden kuvaavuus, symbolikielen johdonmukaisuus, tekstisisältöjen ajantasaisuus tai linkkien esitysmuotojen johdonmukaisuus. Inventointitaulukko koostaan taulukkolaskentaohjelmalla. Opinnäytetyön inventaariossa tarkastellaan sivun sijaintia navigaatorakenteessa, kuvaillaan sivun sisältö sekä tutkitaan murupolun paikkansapitävyys. Lisäksi ”Huomioita”-sarakkeeseen kirjataan huomatuksia sisällön ja käytettävyyden puutteet ja kehitysehdotukset. (Liitteet 1-5.)

Käytettävyyden arviointimenetelmiä on useita ja ne voidaan jaotella käyttäjätestauksiin ja ilman käyttäjää käytettäviin menetelmiin, joita ovat asiantuntijaarviot sekä heuristiset arviot ja tarkistuslistat. (Sinkkonen ym. 2009, 286, 287.)

Tässä opinnäytetyössä analyysi tehdään ilman käyttäjiä. Analysointivaiheessa sisältö käydään läpi kriittisesti tarkastellen ja tehdään siitä huomioita ja korjausehdotuksia. Tällainen heuristinen arvio tai tarkistuslista on käyttökelpoinen silloin, kun arvioi toisen henkilön tai ryhmän tekemää palvelua (Sinkkonen ym. 2009, 287). Seuraavassa kuvataan tarkistuslista, jonka mukaan sisältö käydään läpi. Lista on muokattu Sinkkosen ym. (2009, 288-294) tekemästä, opeustarkoituksiin ja aloitteleville heuristisen analyysin tekijöille tarkoitetusta sääntökokoelmasta.

Yleisvaikutelma

- Ovatko sivurakenteet selkeät? Toistuuko sama sivupohjarakenne? So-
piiko se sivujen tarkoitukseen?
- Löytyvätkö sivukartta ja murupolku?
- Toimiiko sivusto eri selaimilla, laitteilla (esimerkiksi mobiiliselain)?

Linkit

Navigaatiovalikon linkit:

- Avautuuko pystysuuntaisesta valikosta alavalikko otsaketta painetta-
essa? Jääkö alkuperäinen otsikko näkyviin?
- Ovatko valikot matalia vai syviä, leveitä vai kapeita? Kuinka monta ta-
soa valikossa on? Erottuuko sivustorakenteen hierarkia visuaalisesti
pystyvalikosta?
- Onko apulinkkejä (sivukartta, palaute, usein kysytyt kysymykset)? Erot-
tuvatko apulinkit muista linkeistä?
- Onko linkkejä sivustolta ulos, onko ne merkitty?
- Onko tiedostolinkkejä (onko tyyppi ja koko merkitty)?
- Ovatko linkkitermit sinulle ja käyttäjälle ymmärrettäviä?
- Ovatko valikon elementit johdonmukaisessa järjestyksessä?
- Onko kotisivulle selkeä linkki?
- Onko linkki avoinna olevaan sivuun passivoitu ja poikkeavan näköinen?
- Ovathan linkkeinä avainsanat (eikä esimerkiksi "tästä" tai "täältä")?
- Vastaavatko linkkitermit ja avautuvien sivujen otsikot toisiaan?

Muut elementit

- Löytyykö haku-toiminto? Toimiiko se hyvin?
- Onko haku tutulla paikalla oikeassa yläkulmassa?
- Onko sivukarttaa? Ulottuuko se alimmalle tasolle, mutta onko silti sel-
keä?
- Onko kielivalinnat ilmoitettu tekstein, ei esimerkiksi lippu-symboleilla?
- Onko murupolkua?

Jokainen sivu erikseen

- Täsmäsivätkö linkkinimi ja sivun otsikko?
- Ylittääkö sivun koko selainikkunan koon? Jos ylittää, onko käyttäjälle selvää, että sivu jatkuu?
- Onko kaikki sivussa oleva tieto oleellista siinä tilassa olevalle?

Visuaalinen suunnittelu

- Onko asemointi tasapainoinen?
- Ovatko hierarkiat kunnossa ja näkyvissä?
- Toimiiko ryhmittely? Liittyvätkö oikeat asiat ryhmiksi?

Sisältö

- Onko sisältö kuvattu asiakaslähtöisesti? Eihän teksti ole hallinnollista/vaikeasti ymmärrettävää?
- Onko sisältö oikeassa paikassa sivustolla?
- Onko sama sisältö kahdessa paikassa? Kumpaan sisältö luontevammin kuuluu?
- Mikä sisältö olisi päivitettävissä Palvelutietovarannosta?

Analyysin tulos ja analyysin aikana nousseet kehittämissuunnitelmat esitellään kappaleessa 5.3 sekä liitteiden 1-5 taulukoissa. Analyysissa pohjataan opinnäytetyön tietoperustassa esiteltyyn teoriapohjaan, jossa selvitetään digitaalisen palvelun laadun, käytettävyyden ja informaatioarkkitehtuurin käsitteitä. Verkkopalvelun analyysi perustuu havainnointitietoon, jolla on ulkoista validiteettia silloin, kun tutkija on tehnyt oikeita johtopäätöksiä havainnoidusta tilanteesta tai kun tutkija kuvaa tilanteen juuri sellaisena kuin se on. Validiteetti osoitetaan tällöin selostamalla systemaattisesti, miten tutkimus on suoritettu. Esimerkiksi liitteiden 1-5 tyyppinen tarkka analyysin kuvaus mahdollistaa ainakin osittaisen toistettavuuden. Liitteillä 6-16 on kuvattuna Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kehittämissuunnitelma.

5.3 Kangasniemen kunnan verkkopalvelun rakenteen ja sisällön kartoitus ja kehittämissuunnitelmat

Kangasniemen kunnan verkkopalvelu toimii WordPress-alustalla ja sen on tuottanut Design World vuonna 2014. Verkkopalvelun päivitys on hallintokuntien työntekijöiden vastuulla. Useimmin ajankohtaisia asioita sivuille päivittävät tietohallintasuunnittelija, markkinointi- ja kulttuurisihteerit, johdon sihteeri ja liikunnanohjaaja. Verkkopalvelu on nykyisessä muodossaan ollut käytössä pian kolme vuotta. Tässä ajassa sisältö on määrällisesti kasvanut ja rakenne muut-

tunut. Henkilöstö päivittää omaan hallintokuntaansa liittyvää tietoa, eikä kunnassa ole nimetty tiettyä henkilöä tai ryhmää, joka toimittaisi tiedon yhtenäiseen muotoon ennen julkaisua.

Julkaisun ulkoasun onnistumiseen vaikuttavat suuresti oikeat typografiset valinnat. Typografialla tarkoitetaan koko pinnan painoasua, ei pelkästään käytettyä fonttia. (Toikkanen 2003, 33.) Kangasniemen kunnassa on oma graafinen ohjeisto. Verkkosivujen ulkoasu on tyyllitelty linjassa tämän ohjeistuksen kanssa. Niinpä sivuston ulkoasuun ei tässä työssä juurikaan puututtu, poikkeuksena ehdotukset käytettävyyteen liittyvien seikkojen parantamiseen.

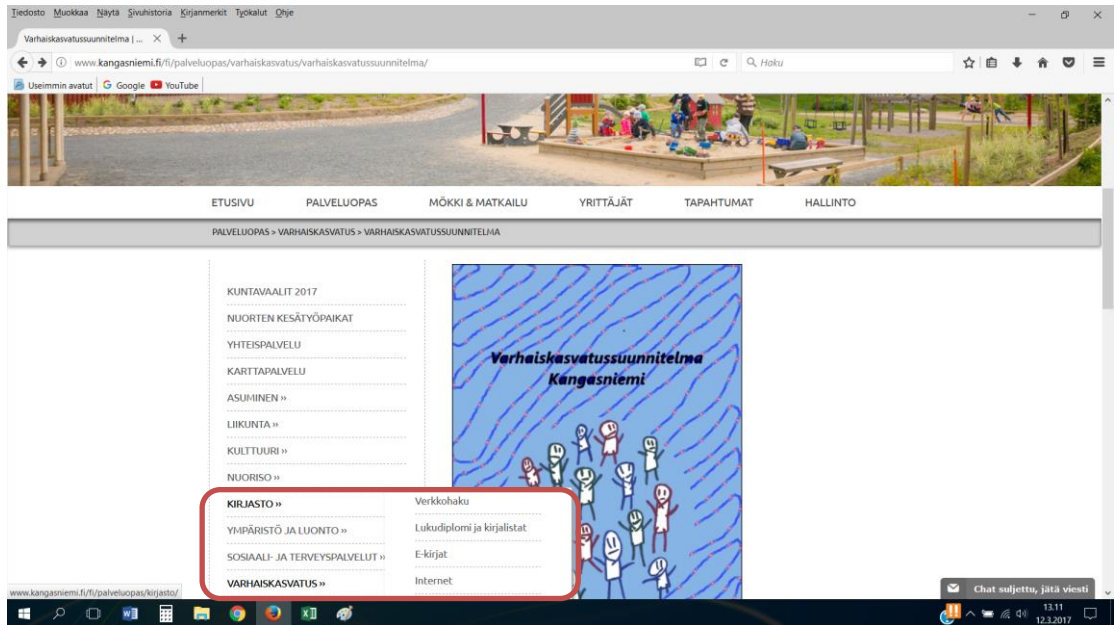
Kartoitus on tehty luvussa 5.2 esitellyn inventaariomenetelmän mukaisesti. Kangasniemen kunnan verkkopalvelun nykytila on kirjattu taulukoihin (ks. liitteet 1-5). Kokonaisrakenteesta on kuvattu verkkopalvelun informaatio-osiot, navigointielementit ja niiden keskinäinen ryhmittäminen ja sen rakenne. Omassa analyysissäni kuvasin omiin taulukoihinsa Kangasniemen verkkopalvelun etusivun (liite 1) sekä päävalikkotasot: Palveluopas (liite 2), Mökki & matkailu (liite 3), Yrittäjät (liite 4), Hallinto (liite 5). Taulukossa on näkyvillä kunkin osion navigointihierarkia sekä kuvaus jokaisen sivun tutkimushetken sisällöstä.

Konstruktivisen tutkimusotteen mukaisesti opinnäytetyössä esitetään ratkaisuehdotus, joka perustuu aiemmin esitettyyn teoriataustaan ja verkkopalvelun analyysiin. Analyysivaiheen jälkeen tein omaan sarakkeeseensa huomioita sivujen paikasta verkkopalvelussa sekä parannusehdotuksia sivujen sisältöön. Huomiot pohjaavat luvuissa 3 ja 4 kuvailtuihin laadukkaan, käytettävyydeltään hyvän verkkopalvelun ominaisuuksiin. Yksityiskohtaiset huomiot ovat nähtävillä liitteissä 1-5, mutta seuraavassa tiivistetään yleisiä huomioita ja parannusehdotuksia, joita analyysin pohjalta voidaan esittää.

5.3.1 Navigointi

Nykyisellään Kangasniemen verkkopalvelun **navigointi** on tietokonetta käytettäessä hankalaa. Ylhäällä olevan vaakasuuntaisen päänavigaatiovalikon tarkemmat sisällöt saa näkyviin vain napauttamalla, ei viemällä kohdistinta otsikon päälle. Vasemman reunan pystysuuntaisessa alavalikossa näkyy vain

pääotsikko koko ajan. Alavalinnat tulevat näkyviin pudotusvalikkona, kun hiiren vie jonkin otsakkeen päälle. Jos otsake on kovin sivun alareunassa, kaikki alavalinnat eivät tule kerralla näkyviin (kuva 10).



Kuva 10. Kirjaston alavalikosta mahtuu vain osa näkyviin ja sivua täytyy vierittää (Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017)

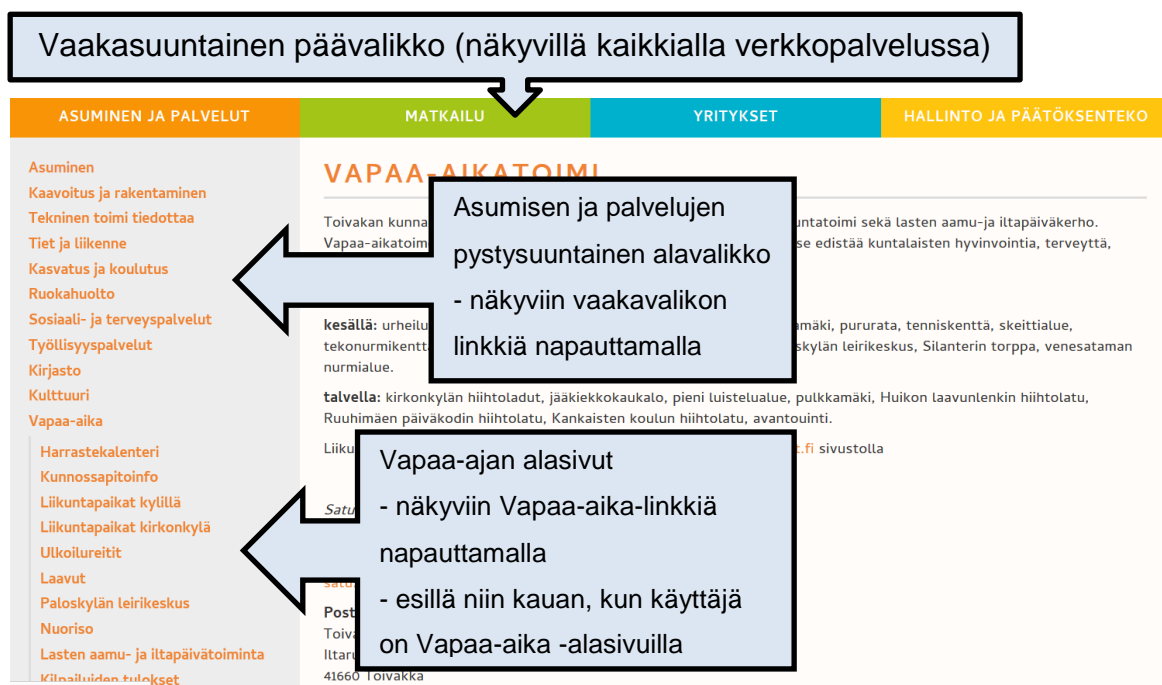
Alavalintojen pudotusvalikko saattaa karata näkyvistä, jos hiirtä liikuttaa liian nopeasti ja kohdistin eksyy väärään kohtaan ja hiiri täytyy viedä uudelleen otsakkeen päälle. Kaikki alavalintojen otsakkeet saa näkyviin joko hiiren rullanäppäimellä tai vierittämällä otsaketta niin ylös, että kaikki alavalintojen otsakkeet mahtuvat sivulle, mikä voi tottumattomalle käyttäjälle olla hankalaa.

Tämän lisäksi käytettävyyttä hankaloittaa se, että sivustorakenteen hierarkia ei erotu visuaalisesti pystyvalikosta. Jos valitsee navigointipalkista esimerkiksi kirjaston pääsivun, valikkoon eivät jää näkyville kaikki kirjaston alisivut, vaan ne täytyy hakea näkyviin viemällä hiiri uudelleen otsikon päälle. Lisäksi sivuilla käytettävät pudotusvalikot ovat hankalia käyttää, koska varsinainen päätaso jää helposti huomaamatta.

Lukija ei välttämättä ymmärrä, että myös navigointipalkin pääotsikkoa (esim. KIRJASTO, ks. kuva 10) napauttamalla saa sivun esille eikä näin löydä kyseisen sivun sisältöä lainkaan. Jos lukija on jollain alisivulla, hän ei näe muita alisivuja navigaatiopalkissa aktiivisena, vaan hänen täytyy viedä hiiri uudelleen palveluvalikkoon, jotta voi tarkastella mitä muita alisivuja löytyy. Sisällön

silmäiltävyys on siis huono. Avoimena olevaan sivuun liittyvän linkkiotsikon tulisi passivoitua ja erottua poikkeavan näköisenä esimerkiksi eri värillä. Mobiiliversiossa edellä kuvattua ongelmaa ei ole, sillä navigointipalkin otsaketta napauttaessa alavalikko jää esille ja siitä on helpompi valita haluamansa otsake.

Kuntien verkkosivuilla on käytössä useita hyviä navigointimalleja. Kehittämävaiheessa tarkastelin mm. Mikkelin, Jyväskylän ja Kalajoen kaupunkien sekä Joutsan ja Toivakan kuntien verkkopalvelujen navigointimalleja. Esimerkiksi Toivakassa yläpalkissa neljä aloitusnavigointilinkkiä, jotka pysyvät samana kaikkialla verkkopalvelussa: Asuminen ja palvelut, Matkailu, Yritykset, Hallinto ja päätöksenteko. Linkkiä napauttamalla aukeaa vasempaan reunaan navigointipalkki, jonka linkkiä napauttamalla tulee samanaikaisesti näkyviin ko. palvelun etusivu ja navigointipalkkiin pääotsikon alle näkyviin palveluun liittyvät alaotsikot. Näin asiakokonaisuuden etusivu ei jää huomaamatta ja käyttäjä hahmottaa koko ajan paremmin, mitä alisivuja kokonaisuuteen liittyy. (Kuva 11.)



Kuva 11 Toivakan kunnan verkkopalvelun navigointimalli (Toivakan kunnan verkkopalvelu 2017)

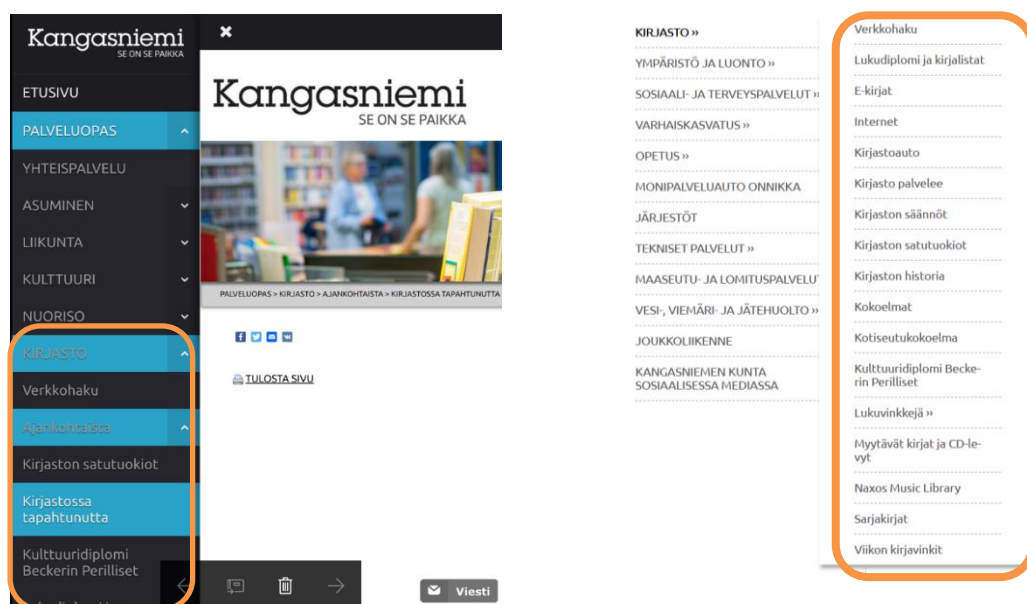
Kalajoen kaupungin sivuilla navigoinnissa ylävalikon alle sijoittuvat asiat saa näkyviin viemällä kohdistimen otsikon päälle (kuva 12). Tämä auttaa käyttäjää

nopeasti silmäilemään eri valikoissa olevaa tietosisältöä ja siten lisää käytettävyyttä. Liitteessä 7 esitetty Kangasniemen kunnan verkkopalvelun uusi navigointimalli perustuu Kalajoen kaupungin ja Toivakan kunnan verkkopalvelujen malleihin.



Kuva 12 Kalajoen kaupungin verkkopalvelun navigointimallissa sisältöjen silmäily on helppoa ylävalikosta avautuvien alaotsikkolistausten avulla (Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017)

Kangasniemen kunnan Palveluoppaalle on WordPress-julkaisualustalla skaalautuvuuden vuoksi kaksi palveluvalikkoa, toinen tietokoneelle ja toinen mobiililaitteille. Ilmeisesti valikkoja ei ole päivitetty, sillä niissä oli tutkimushetkellä erilaisia rakenteita. Esimerkiksi Liikuntatoimen Vapaa-ajan avustukset -alasiivua ei näy lainkaan mobiililaitteille tarkoitetussa valikossa. Kirjaston mobiilivalikosta löytyi sisällöttömiä sivuja, joihin ei ollut normaalivalikossa linkkejä ollenkaan (Kuva 13). Myös varhaiskasvatuksesta ja opetuksesta löytyi linkkejä, jotka oli nimetty valikoissa eri tavoin ja mobiilivalikon linkit veivät sivulle, jossa oli vanhentunutta tietoa.



Kuva 13 Kirjaston mobiilivalikko ei vastaa normaalivalikkoa (Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017)

Henkilökunta, joka päivittää sivustoa, ei välttämättä ole tietoinen, että valikkorakenteen muutokset tulisi tehdä molempiin valikoihin. Valikosta löytyi myös linkkejä sivuille, jotka oli poistettu eli sivun poistoa ei muistettu tehdä myös navigointivalikkoon. Ratkaisuna näihin ongelmiin olisi, että ylläpito olisi keskitetty henkilöille, joilla on kunnollinen koulutus Word Pressin käyttöön. Valikot pitäisi nimetä ylläpitäjille selkeämmin, esim. "Mobiilivalikko" ja "PC-valikko".

Sivustolla on joitakin sivuja, joissa rakenne on kolmiportainen: alisivulta löytyy vielä alisivu. Esimerkiksi Liikunta -> Ajankohtaista -> Tapahtumien Kangasniemi. Yksinkertaisinta olisi, jos moniportaisesta navigoinnista voitaisiin päästä eroon. Kangasniemen verkkopalvelun sisältö ei ole niin laaja, etteikö sivuston sisältö rakentuisi kaksiportaiseksi, mikä lisäisi käytettävyyttä.

Navigointilinkit tekevät oletuksena sanoihin tavutuksen, joka saattaa osua keskelle sanaa (kuva 14). Tämä ei ole visuaalisesti hyvän näköistä. Otsikon saa jakautumaan kahdelle riville
-komennolla. Kaikki linkit tulisi käydä läpi ja poistaa tavutus, jos se osuu sopimattomaan kohtaan.

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT »	Päiväkoti tarjoaa koko-
VARHAISKASVATUS »	Päivähoitopaikan hakeminen, päivähoitomaksut ja hoitoaikojen ilmoittaminen
OPETUS »	
MONIPALVELUAUTO ONNIKKA	
JÄRJESTÖT	Päivähoitoyksiköt

Kuva 14 Tavutus ei näytä hyvältä navigointilinkeissä (Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017)

5.3.2 Sivujen rakenne

Verkkopalvelun alustava rakennesuunnitelma laaditaan yleensä kaaviomuotoon, jolloin työhön osallistuvat pystyvät ymmärtämään suunnitelman ja sitoutumaan siihen. Visuaalisissa kaavioissa on mahdollisuus rakenteellisten yh-

teyksien ja rajapintojen esittämiseen, mutta ne eivät riitä yleensä koko rakenteen ja siihen tulevan sisällön suunnittelun ja tuotannon hallinnointiin. (Pohjanoksa ym. 2007, 137.)

Alasilta (2002) suosittelee sivukartan laatimista verkkopalvelun rakennetta kuvattaessa. Sivukartalla on monia merkityksiä: se varmistaa suunnittelun laatua ja helpottaa tuotantovaihetta sekä auttaa sivuston ylläpidossa ja päivityksessä etenkin, jos verkkosisällöllä on useita tuottajia. Alustavasti otetaan kantaa myös kuvien ja tekstin osuuteen sisällön esittämisessä. (Alasilta 2002, 148, 150.) Liitteissä 6-16 on kuvattuna Kangasniemen verkkopalvelun uusi rakennesuunnitelma, joka on pyritty tekemään niin tarkasti, että sitä voidaan käyttää verkkopalvelun uudistamisen pohjana. Liitteillä 6-8 esitellään ehdotetut muutokset etusivulle ja navigaation toimintaan. Liitteet 9-16 sisältävät kuvauksen päävalikoiden ehdotetuista sivuista sisältöineen.

Verkkopalvelun rakennesuunnittelussa on Pohjanoksan ym. (2007, 127) mukaan kolme peruseriaatetta.

- Verkkopalvelun pääotsikoiden määrä ei saisi ylittää seitsemää.
- Kolmen klikkauksen periaatteen” mukaan kaikkien sivujen tulisi olla enimmillään kolmen klikkauksen takana.
- Tulisi välttää pitkiä, rullaavia sivuja.

Käytännössä yleensä näistä periaatteista ei voida orjallisesti pitää kiinni, sillä sisältö ei taivu luontevasti kaavamaiseen muottiin. Verkkopalvelua kehitettäessä tulee ottaa huomioon palvelun tai sen osa-alueiden oletettu elinkaari. Kuntaorganisaation verkkosivuilla elinkaarimalli on lähinnä syventyvä/laajentuva, jolloin sisältöä tulee lisää, mutta perusrakenne säilyy entisellään ja alkuperäinen tavoite pysyy. Suunnittelussa pyritään ennakoimaan sisällön laajentuminen tai syventyminen. (Pohjanoksa ym. 2007, 131.) Kangasniemen kunnan verkkopalvelussa voidaan huomata, että sisällön laajetessa rakenne alkaa helposti vähitellen hajaantua, mikäli ohjeistus ei ole selkeä ja/tai sivujen ylläpito jonkun tahon hallinnassa.

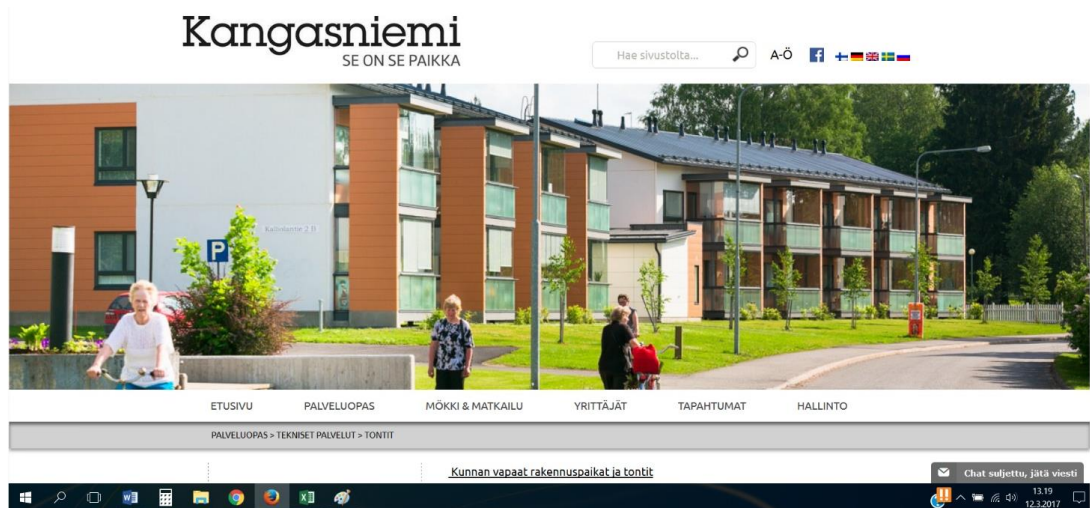
Kangasniemen verkkopalvelun sisältö on nyt vain kahdella palstalla: valikko vasemmalla ja yksi suuri tekstikenttä oikealla (ks. kuva 15 s. 44). Mitä enemmän sivulla on sisältöä, sitä enemmän käyttäjä joutuu vierittämään sivua alaspäin.

Kuva 15. Kangasniemen verkkopalvelun sisältö on yhdellä suurella tekstikentällä – sivun oikea reuna jää hyödyntämättä (Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017)

Luettavuuden kannalta olisi hyvä, jos oikeaan reunaan saisi kolmannen kaupan palstan kuten esimerkiksi Joutsan kunnan verkkopalvelussa (kuva 16). Tällöin sivua ei tarvitse vierittää vaan sisältö on silmälävissä kerralla. Oikeassa reunassa voisi olla esimerkiksi yhteystiedot, ajankohtaiset asiat, linkit ja liitteet liittyen ko. sivun sisältöön.

Kuva 16. Kolmen palstan käyttö selkeyttää sivun sisältöä ja vähentää vierittämisen tarvetta (Joutsan kunnan verkkopalvelu 2017)

Kangasniemen verkkopalvelun käytettävyyttä huonontaa myös erittäin suuri otsakekuva, joka aiheuttaa sen, että käyttäjä joutuu aina vierittämään sivua alaspäin nähdäkseen sen sisällön kokonaan, kuten kuvasta 17 (s. 45) näkyy.



Kuva 17. Näkymä tultaessa Tontit-alasivulle: kuva vie lähes koko näytön ja saadaksesi sisällön näkyville sivua täytyy vierittää (Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017)

Kalajoen kaupungin verkkopalvelussa etusivulla käytetään suurta otsakekuvaa, mutta muualla verkkopalvelussa yläotsikko on kapea ja siinä korostuu otsikon teksti. Kuvia käytetään sisällön tehostajana muualla sivulla. (Kuva 18.)



Kuva 18 Otsakerivillä korostuu teksti (Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017)

5.3.3 Etusivu

Etusivun merkitys verkkopalvelun ensimmäisenä käyntikorttina on huomattava. Käyttäjän tulisi etusivulta nähdä, onko palvelussa hänelle tärkeää tietoa tai toimintoja (JUHTA 2012). Etusivulta tulisi löytyä kaikki navigoimiseen tarvittavat valikot sekä sivuston muille sivuille houkutteleva sisältö.

Tutkimushetkellä Kangasniemen verkkopalvelun etusivua hallitsee suurikokoinen kuva-aiho, jossa vaihtuu maisemakuvia Kangasniemeltä. Aloitussivulla

oleva, koko ruudun täyttävä valokuva on ollut verkkosivustojen trendinä jo jonkin aikaa. Sinänsä etusivu kuvastaa hyvin Kangasniemen imagoa luonnonläheisenä kuntana ja etusivun välittämä tunnelma on raikas ja tyylikäs. Käytettävyyden kannalta kuvan kokoa voisi kuitenkin pienentää, sillä se pakottaa käyttäjän vierittämään sivua ennen kuin mitään sisältöä tulee näkyviin.

Etusivun pääsisältönä tutkimushetkellä oli kunnanjohtajan tervehdys, joka markkinoi kuntaa. Tällaisten tervehdysten paikka ei kuitenkaan ole verkkopalvelun etusivulla, jonka ensisijainen tehtävä tulisi olla ajankohtaisten asioiden nopea välittyminen sekä helppo navigointi muihin sisältöihin. Tervehdys voisi olla esimerkiksi ”Asuminen Kangasniemellä”- sivulla, joka olisi suunnattu kuntalaisille ja kuntaan muuttoa harkitseville. Kangasniemen kunnanjohtaja päivittää aktiivisesti Facebook-tiliään - Facebook-feed -lisäosan asennus mahdollistaisi paitsi kunnanjohtajan, myös Kangasniemen kunnan virallisen Facebook-sivuston syötteiden näkymisen suoraan etusivulla.

Kangasniemen verkkopalvelun etusivun rakennetta voisi melko radikaalisti muuttaa. Liitteessä 6 on rautalankamallina ehdotus uudesta etusivun rakenteesta. Kehitysehdotuksessa on poistettu kokonaan oikean reunan navigointipalkki ja sivulle on lisätty runsaasti eri tavoin ryhmiteltyjä linkkejä ja nostoja ajankohtaisista uutisista ja tapahtumista. Rautalankamallissa on otettu vaikutteita Kalajoen kaupungin verkkopalvelun etusivulta (Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017), jossa käytettävyys, löydettävyys ja eri käyttäjäryhmät on hyvin huomioitu.

Etusivun yläosa voisi säilyä hyvin nykyisen kaltaisena. Vaihtoehtoiset kielet oli tutkimushetkellä näytetty lipuilla, mikä ei ole suositusten mukaista. Kielet tulisi esittää esimerkiksi tekstilyhenteinä (FI-SV-EN-DE-RU). Ehdotuksessa sivun ylimmässä palkissa ovat pysyvinä linkkeinä myös ”Tapahtumat”, ”Palaute” ja ”Yhteystiedot”. Navigointi etusivulle voisi tapahtua logon kautta. Tällöin vaakanaavigointipalkki, joka näkyy kaikkialla verkkopalvelussa, sisältäisi seitsemän pääotsikkoa, mikä on käytettävyyden kannalta suositeltu maksimilukumäärä.

Verkkopalveluun olisi luotava palvelupolkuja, joissa palvelu on järjestetty eri asiakasryhmien tarpeiden mukaan. Etusivulle esitetään rautalankamallissa neljää käyttäjäryhmille suunnattua kuvalinkkiä: ”Asuminen Kangasniemellä”,

”Lapset ja lapsiperheet”, ”Mökkiläiset ja matkailijat” sekä ”Yrittäjät”. ”Asuminen Kangasniemellä” olisi verkkopalvelussa uusi, kuntalaisille ja kuntaan muuttota suunnitteleville suunnattu sivu (ks. liite 16). Sen sisältönä voisi olla kunnan asumista kuvailevia ja markkinoivia tekstejä sekä linkkejä asumiseen, varhaiskasvatukseen ja opetukseen, rakentamiseen, vapaa-ajan harrastamiseen ja kunnan infoihin sekä kuntavaikuttamiseen. ”Lapset ja lapsiperheet” -sivulla kerrottaisiin Kangasniemen kunnan lapsiperheille tarjoamista palveluista, varhaiskasvatuksesta, opetuksesta, harrastusmahdollisuuksista ym. Sivulla voisi olla linkkejä kyseisiin kunnan palveluihin. (Liite 16.) Mökkiläiset ja matkailijat -linkki vie Mökki ja matkailu -valikkoon ja Yrittäjät-linkki Yrittäjät-valikkoon.

Piktogrammilinkeinä (ks. kuva 9 s. 35) etusivulla on rautalankamallissa kuvattu Yhteystiedot, Sosiaali- ja terveystiedot, Karttapalvelu, Yhteispalvelu, Osallistu ja vaikuta/Esityslistat ja pöytäkirjat sekä Liikenneyhteydet.

Uutena osiona etusivulla on kehitysehdotuksessa myös neljä välilehdiltä löytyvää osiota. Välilehti 1 on ehdotuksessa otsikoitu ”Ajankohtaista” ja siihen tulisi kuva- ja tekstinostoina ajankohtaisia uutisia, jotka on julkaistu sivuston WordPress-artikkeleina sekä tapahtumakalenterin tapahtumia. Ajankohtaisia nostoja oli etusivulla myös tutkimushetkellä, mutta näkyvissä oli vain kolme otsikkoa – nostot olisi hyvä saada näkyvämmiin esiin kuvien ja uutistiivistelmän avulla. ”Kuulutukset”-välilehdelle nousisivat kunnan viralliset kuulutukset ja ”Työpaikat”-välilehdelle kunnassa avoinna olevat työpaikat Kuntarekrysta. ”Sosiaalinen media” -välilehdeltä löytyisivät esimerkiksi Facebook- ja Twitter-upotukset kunnan ylläpitämistä sosiaalisen median kanavista. Kunnan virallisen Facebook-sivun upotus voisi olla tosin myös ”Ajankohtaista”-välilehdellä.

Sivun alareunan linkki- ja yhteystietopalkki näkyy kaikkialla verkkopalvelussa. Kyseiseen palkkiin on ehdotuksessa lisätty pikalinkkejä eri valikoihin ja nostot suosituimmista sivuista.

5.3.4 Muita kehitysehdotuksia sivuston sisältöön ja rakenteeseen

Inventaariossa Kangasniemen verkkopalvelun sivut käytiin läpi systemaattisesti käytettävyyttä ja digitaalisen palvelun laatua ajatellen. Sivujen sisällöistä

löytyi jonkin verran hallinnollisia tekstejä, jotka tulisi kirjoittaa uudelleen verkkokirjoittamisen suositusten mukaisesti asiakaslähtöisyys lähtökohtana. Sivujen päivittämisessä on varsinkin eri kieliversioissa puutteita ja sivuilta saattaa löytyä vanhentunutta tietoa. Verkkopalvelu voidaan kokea epäluotettavana selvästi vanhojen tai virheellisten tietojen tai kömpelön esitystavan perusteella (Kauhanen-Simanainen 2003, 59). Tämä asia korjaantuu pitkälti, kun kunnan palvelut kuvataan Palvelutietovarantoon ja verkkopalvelun sisältöä päivitetään suoraan näistä kuvauksista. Verkkosivujen pitäminen ajantasaisina ja ajankohtaisina vaatii, että sivuja ylläpidetään ja niille tuotetaan uutta sisältöä säännöllisesti. Tapahumat ja kunnan toiminnasta artikkelimuodossa julkaistavat uutiset kuvineen olisi hyvä asiasanoittaa, jolloin niitä olisi hyvä linkittää asiaan liittyvien sivujen ”Ajankohtaista”-nostoihin ja etusivulle. Verkkopalvelun ylläpitoa ja vastuita on hyvä tarkentaa ja suunnitelmaan kuvata, ketkä sisältöä tuottavat sekä määritellä, miten usein ja mistä aiheista sivustolle tuotetaan materiaalia.

Kun Kangasniemen kunnan verkkopalvelua edellisen kerran uudistettiin, organisaatiolähtöisestä rakenteesta pyrittiin pois. Kuitenkin esimerkiksi Palveluopas-valikko rakentui edelleen melko organisaatiolähtöiseksi. Jääskeläinen (2010, 184) painottaa, että sisältökartan tulisi olla käyttäjälähtöinen, pääkohderyhmistä lähtevä. Kehittämissuunnitelman lähtökohtana on ollut palvelujen ryhmitteleminen uudelleen käyttäjien tarpeiden ja käytettävyyden näkökulmasta. Tällä hetkellä verkkopalvelusta löytyvä Palveluopas-valikko on kehittämissuunnitelmassa jaettu neljään alaryhmään: ”Asuminen ja ympäristö”, ”Sosiaali- ja terveyspalvelut”, ”Varhaiskasvatus ja opetus”, ”Vapaa-aika ja liikunta”. Näin valikoiden sisältö ei kasva tarpeettoman laajaksi. Lisäksi etusivulla on neljä kuvalinkkiä eri käyttäjäryhmille.

Kehittämissuunnitelman ehdotus sisältöjen sijoittumisesta valikkorakenteeseen on yhden ihmisen näkemys toisiinsa liittyvistä asioista. Etenkin vapaa-aika-, liikunta-, kulttuuri-, ja luontosivut liittyvät sekä vakituiselle kuntalaiselle suunnattuihin ”Asuminen” ja ”Vapaa-aika ja liikunta” -osioihin, mutta myös ”Mökki ja matkailu” -osioon, jonka kohderyhmänä ovat vapaa-ajan asukkaat ja matkailijat. Näiltä osin suunnitelmaa tulisi tarkentaa markkinointi-, kulttuuri- ja liikuntatoimen yhteistyönä, jotta asiat löytyisivät luontevista paikoista eikä niitä päivitetäisi moneen paikkaan.

Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kautta käyttäjä pääsee joihinkin sähköisiin palveluihin, jotka helpottavat kuntalaisen asiointia: sähköinen päivähoitohakemus, sähköinen tilavarausjärjestelmä, Hyvis-fi-terveyspalvelut. Kunnan päätöksentekoa on helppo seurata sivuilla julkaistavista pöytäkirjoista. Sähköisen asioinnin lisääminen toisi lisäarvoa verkkosivuille. Verkkopalvelussa on pdf-muotoisia ladattavia lomakkeita ja ohjeita. Kaikki asiointiin liittyvät pdf-lomakkeet on syytä muuttaa sähköisiksi, jolloin asiointi helpottuu: lomakkeen tiedot siirtyvät suoraan asiaa käsittelevälle henkilölle. Ladattavista ohjeista voisi harkiten tehdä verkkosivuille suoraan ydinkohdat sisältäviä selkoversioita, vaikka alkuperäinen ohje kokonaisuudessaan olisikin ladattavissa pdf-muodossa.

Interaktiivisuuden lisääminen tuo myös lisäarvoa verkkopalvelulle tukemalla käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa. Tällä hetkellä Kangasniemen kunnan verkkopalvelussa on mahdollisuus antaa palautetta Kangasniemen kunnalle yhteydenottolomakkeella joko nimellä tai nimettömästi. Lisäksi ”Aloitteet ja yhteydenotot” -sivulla on linkki ja tietoa kuntalaisaloitteen perustamisesta Kuntalaisaloite.fi-palvelussa, josta tietyn määrän kannatusta saanut aloite siirtyy automaattisesti kunnan päätöksentekojärjestelmään. Sivulla on ollut ajankohtaisia kyselyjä, mm. uuden koulun nimikilpailuun sai jättää ehdotuksensa verkkopalvelun kautta. Päätävien elinten esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan verkkopalvelussa. Interaktiivisuus on helppoa SOME-kanavissa. Esimerkiksi kunnanjohtajan ja nuorisotoimen Facebook-sivujen ja Tweet-postausten upottaminen verkkosivuille toisi sivuille ajankohtaisen, ”tässä hetkessä” -leiman.

Hakupalvelun toimivuudessa on verkkopalvelussa kehitettävää. Haku ei inventaariohetkellä listannut edes kaikkia otsikkotasolla sivustolta löytyviä sivuja. Haun parantaminen olisi käytettävyyden kannalta ensiarvoisen tärkeää.

Kangasniemen kunnan verkkopalvelun kieliversiot (englanti, ruotsi, saksa, venäjä) on luotu sivujen uudistusvaiheessa, mutta niitä ei ole päivitetty. Käännökset tulisi käydä läpi ja päivittää. Käännösten säännöllisestä ylläpidosta tulisi tehdä suunnitelma.

5.4 PTV Kangasniemen kunnan verkkopalvelun sisällön lähteenä

Opinnäytetyön analyysivaiheessa tehdyssä inventaariossa kartoitettiin myös ne Kangasniemen kunnan verkkopalvelun sisällöt, jotka tullaan kuvaamaan Suomi.fi-palvelutietovarantoon. Tätä tietoa on runsaasti. Palvelukuvaukset, fyysiset palvelupisteet yhteystietoineen ja aukioloaikoineen, sähköisen asiointin kanavat ja erilaiset lomakkeet syötetään Palvelutietovarantoon. Olemassa olevien palvelujen kuvaukset päivitetään PTV-tietokuvauksille annettujen ohjeiden mukaisiksi. Perusajatuksena on tuottaa palvelutieto asiakkaan näkökulmasta.

Käytettävyyden teoriataustoissa puhutaan samasta asiasta. Verkkopalvelun sisältö tulisi ajatella, suunnitella ja tuottaa verkon näkökulmasta, sillä usein muuhun tarkoitukseen paperille tuotettu sisältö ei sellaisenaan ole hyvää verkkopalvelumateriaalia. (Pohjanoksa ym. 2007, 233, JUHTA 2012.) Verkossa sujuvan lukemisen mahdollistavat tekstin helppo silmäiltävyys, helppolukuisuus ja käytettävyys sekä kiinnostavuus ja houkuttelevuus lukijalle (Sinkkonen ym. 2009, 259). Silmäiltävyyttä tukee, jos otsikot ovat kuvaavia ja ne erottuvat muusta sisällöstä. Kappaleet ovat lyhyitä ja niissä on kussakin vain yksi asia. Tärkeimmät asiat kirjoitetaan ensimmäisiin kappaleisiin. (Sinkkonen ym. 2009, 260-261.) Palvelutietovarannon kirjoitus- ja tyyliohjeissa todetaan lisäksi, että PTV-verkkoteksti on kanta-aottamatonta, objektiivista ja arvovapaata, ei markkinoi tai mainosta ja kestää hyvin aikaa. PTV-kuvauksissa käytetään yksinkertaisia ilmaisuja ja tuttuja sanoja, ja ympärilyöreyttä ja epäinformatiivisia lauseita pyritään välttämään. Lyhenteet ja vaikeat termit selitetään, jos niitä on pakko käyttää. (eSuomi 2016.)

Kangasniemen verkkopalvelussa on ennen uudistamista osittain tietosisältöä, joka on hallinnollista tekstiä. Esimerkiksi varhaiskasvatuksen sivuilla varhaiskasvatuksen hoitomaksuista kertovalla sivulla on siteerattu suoraan sivistyslautakunnan päätöstä pykäläineen. Asiakasta tuskin kiinnostaa, minkä pykälän mukaan maksu on määräytynyt. Tiedon saisi tarvittaessa varhaiskasvatuksen esimieheltä. Palvelutietovarantoon kyseinen tieto kuvataan edellä kuvatun ohjeen mukaisesti asiakkaan näkökulmasta – sama tietokuvaus toimii paremmin myös kunnan verkkopalvelussa.

Myös PTV:n ontologiakäsitteiden (vakioidut asiasanat) sekä luokitusten (palveluluokat, kohderyhmät, elämäntilanteet) hyödyntäminen on myös verkkopalvelun suunnittelussa suositeltavaa, koska se tuo julkisia toimijoita koskevan informaation kansallisesti samaan toimintaympäristöön. (eSuomi 2016.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kunnan verkkopalvelun navigoinnissa hyödynnetään esimerkiksi Suomalaisen asiasanaston ja ontologiapalvelu Finton palveluluokitusta Julkisten palvelujen luokitus. Tämä on huomioitu kehittämisehdotuksen uudessa rakennekaaviossa.

Erilaisia PTV:n rajapintaratkaisuja on esitetty opinnäytetyön kappaleessa 6. Koska Kangasniemen verkkopalvelu tuotetaan WordPress-julkaisujärjestelmällä, huokein ratkaisu olisi, että verkkopalveluun asennetaan välipalvelin ja wp-laajennukset, jotka ovat ilmaisia open source -tuotteita. Kuitenkin Lauha (2017) suosittelee käyttämään valmista ja testattua kokonaisuutta API-avaimen avulla, joka on huomattavasti laajempi ja monipuolisempi kokonaisuus – se mahdollistaa tietojen jalostamisen myös muista järjestelmistä verkkopalvelun käyttöön. Ratkaisu on huomattavasti edullisempi kuin WordPressiin erikseen rakennettavat IN-rajapintaratkaisut. (Lauha 2017, Metatavu Oy 2017.)

Käytännössä Kangasniemellä otettaisiin siis käyttöön WordPress-pohjaan KuntaAPI-laajennus (plugin), jonka kautta PTV-tietoa voidaan esittää halutuissa kohdissa verkkosivuilla. Tällä hetkellä KuntaAPI:n kautta toimii PTV:n OUT-rajapinta. Tämä tarkoittaa, että Kangasniemen PTV-kuvaukset syötetään PTV-käyttöliittymän kautta Palvelutietovarantoon, josta data olisi rajapinnan kautta käytettävissä verkkopalvelussa KuntaAPI-laajennuksen kautta. Rajapinnan kautta tulevaa PTV-tietoa voidaan käyttää sellaisenaan tai rikastaa sitä WordPressissä esimerkiksi kuvilla, otsikoilla tai muilla teksteillä. (Lauha 2017.)

Myöhemmin, kun KuntaAPI:n IN-rajapinta tulee käyttöön, pienet PTV-tietojen päivitykset voidaan tehdä myös kunnan verkkopalvelun kautta. PTV-palvelukuvausten syöttövaiheessa kunnan kannattaa rajata suppeaksi henkilöstö, joka tietoa käyttöliittymän kautta syöttää, mutta IN-rajapinnan kautta tehtävät pienemmät päivitykset (henkilövaihdokset, uusi puhelinnumero jne.) voi tehdä kuka vain verkkopalvelua ylläpitävä henkilö. (Lauha 2017.)

6 POHDINTA

Kuntaorganisaation toiminnan kannalta viestintä on oleellinen elementti ja nykypäivänä verkkopalvelulla on viestinnässä merkittävä rooli. Aiemmin kuntien verkkosivut olivat kotisivuja, joilla kuvattiin kunnan palveluja ja kerrottiin yhteystietoja. Digitalisaation myötä kunnan verkkopalvelun rooli on muuttunut ja sen merkitys on kasvanut. Uuden kuntalain myötä verkkopalvelua kehitetään entistä enemmän viestintäkanavana, jolla kunta kertoo asukkaille päätöksenteosta ja tarjoaa heille mahdollisuuden vaikuttaa prosessiin. Verkkopalvelun kautta tarjotaan myös mahdollisuus sähköiseen asiointiin ja muihin sähköisiin palveluihin. Lainsäädäntöä päivitetään jatkuvasti vastaamaan lisääntyvän sähköisen asiointin tarpeita palvelun laadun ja tietosuojan turvaamiseksi.

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli tarve parantaa Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käytettävyyttä. Laadukas verkkopalvelu on osa kunnan imagoa. Kangasniemen kuntastrategiassa 2013-2016 uudet verkkosivut linjattiin osaksi kuntamarkkinointia ja matkailun kehittämistä sekä päämääräksi teknologian hyödyntämisen mm. sähköisessä asiointissa. Uusitut verkkosivut olivat tutkimushetkellä olleet käytössä noin kolme vuotta.

Opinnäytetyön alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin on saatu vastaukset. Erilaiset verkkopalvelujen kehittämis- ja uudistamistyöt ovat tyypillisiä työelämälähtöisiä tapaustutkimuksia. Tässäkin työssä kehittämiselle oli selkeä tarve ja haluttuun lopputulokseen päästiin. Työ rajattiin nykytilanteen kartoitukseen ja kehittämisehdotuksiin. Tutkimustuloksena voidaan todeta, että inventaariomenetelmällä voidaan kunnan verkkopalvelusta löytää käytettävyyden kannalta oleelliset kehittämisen kohteet, kun kyseessä on jo olemassa oleva verkkopalvelu. Opinnäytetyössä kehitettyä ja käytettyä menetelmää on mahdollista käyttää muidenkin verkkopalvelujen inventaariossa. Vaihtoehtona on käyttää käyttäjä- ja käytettävyydetutkimuksia, jotka vaativat suurempia resursseja. Uudistuksen toteutus ei kuulunut tämän opinnäytetyön piiriin.

Informaatioarkkitehtuuri on yksi tapa jäsentää kunnan verkkopalveluun liittyviä seikkoja. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin hahmottamaan verkkopalvelun rakennetta ja sisältöä. Opinnäytetyössäni Kangasniemen verkkopalvelun käytet-

tävyteen eniten vaikuttivat navigointijärjestelmässä olevat puutteet. Kehitysehdotuksena verkkopalvelulle rakennettiin uusi rakennekaavio, jossa otetaan kantaa myös navigointijärjestelmään. Opinnäytetyössä inventaariomenetelmän ja analyysin myötä tehty kehittämissuunnitelma on yhden ihmisen näkemys verkkopalvelun sisällön uudelleen järjestämisestä, ja sitä onkin syytä vielä tarkastella ja kehittää kunnassa eri hallintokuntien yhteistyönä.

Kuntien verkkopalvelu on nykypäivänä laaja kokonaisuus, johon liittyy monia palveluja, osioita ja vaatimuksia (kuva 19). Tästäkin syystä johtopäätöksenä voidaan todeta, että kunnan verkkopalvelun sisältöä olisi hyvä pienessäkin kunnassa olla rakentamassa asiaan perehtynyt henkilö tai ryhmä, joka kävisi läpi ja toimittaisi verkkopalvelussa julkaistavan materiaalin. Tällöin sisältö olisi kieli- ja ulkoasultaan sovitun mallin mukaista, mikä osaltaan parantaa verkkopalvelun laatua. Mitä pidempään verkkopalvelu on käytössä, sitä enemmän materiaalia sinne kertyy. Tällöin sisällön ja rakenteen hallitsemiseksi ylläpidosta tulisi olla selkeä päävastuu jollakin taholla. Jos informaatioarkkitehtuurityöhön olisi mahdollista saada resursseja, voitaisiin arkkitehtuuriin määrittää ja kirjata myös ylläpidon ja tuotannon vastuut organisaatiotasolla.



Kuva 19 Kunnan verkkopalvelun elementtejä

Toisen tutkimusongelman merkitys oli yksittäistä verkkopalvelua laajempi: Suomi.fi-palvelutietovarannon hyödyntäminen on valtakunnallinen haaste ja mahdollisuus, joka tulisi kunnissa ottaa vastaan. Nyt on aito mahdollisuus hyödyntää digitalisaatiota, joka on Sipilän 2015 hallituksen strategian läpileikkävan teema. Palvelutietovaranto osaltaan vastaa näihin vaatimuksiin tarjoamalla kunnille välineen toimintatapojen uudistamiseen.

Suomi.fi-palvelutietovaranto on merkittävä hanke, sillä se yhtenäistää kuntien palvelutietokuvaukset. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten kunnat voisivat hyötyä olisi Palvelutietovarannosta. Vastauksena toiseen tutkimusongelmaan voidaan todeta, että koska kunnat joutuvat palvelutietonsa PTV:hen joka tapauksessa kuvaamaan, syötetty data kannattaa tuoda rajapinnan kautta verkkopalvelun sisällöksi. Digitalisaatio parhaimmillaan vähentää ja nopeuttaa työtä sekä kustannuksia. PTV-rajapinnan avulla palvelutietoja ei tarvitse päivittää moneen paikkaan. Tutkimushetkellä osa kunnista oli vielä hyvin alkuvaiheessa PTV-tiedon syöttämisessä Palvelutietovarantoon. Vaikutti myös siltä, että aina kunnissa ei ole vielä täysin selvillä, mitä hyötyä hankkeesta ylipäätään on. Tämän vuoksi opinnäytetyön lopputulema on merkittävä laajemmalla tasolla: tietoisuutta PTV:n jatkohyödyntämisestä etenkin kuntien verkkopalvelujen sisältöjen päivittämisessä tulisi lisätä. Kunnille voi suositella olemassa olevien, jo toteutettujen ja testattujen rajapintaratkaisujen hyödyntämistä.

Selvitystyöni mukaan kunnille kustannustehokkainta on ottaa käyttöön avoimen lähdekoodin kautta tuotettu järjestelmä, joka hyödyntää OUT-rajapintaa. KuntaAPI-ratkaisu erottuu kehitetyistä ratkaisuista monipuolisuudellaan: rajapinnan kautta verkkopalveluun on mahdollista liittää tietoa Palvelutietovarannon lisäksi muistakin ulkoisista järjestelmistä.

Vaikka palvelutietojen syöttäminen Palvelutietovarantoon onnistuu myös IN-rajapintaa hyödyntämällä, se on yksinkertaisempaa ja edullisempaa PTV:n oman käyttöliittymän kautta. Mikkelissä KuntaAPI toimii tällä hetkellä OUT-rajapinnan kautta, mutta jatkossa sen kautta onnistuu myös PTV-tietojen päivitys IN-rajapinnan kautta. Tällöin tavoitteena on yksittäisten, esimerkiksi puhelinnumerotietojen päivittäminen verkkopalvelussa, jolloin tieto päivittyy samalla myös Palvelutietovarantoon.

Verkkopalvelun kehittäminen kvalitatiivisella tutkimusotteella oli teoriasidonnaista tutkimusta, jossa kytkennät teoriaan ovat havaittavissa, mutta aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan. Teoriasta löydettiin aineistosta tehdyille löydöksille selityksiä ja vahvistusta. Analyysissa pohjattiin opinnäytetyön tietoperustassa esiteltyyn teoriapohjaan, jossa selvitettiin digitaalisen palvelun laadun, käytettävyyden ja informaatioarkkitehtuurin käsitteitä. Analyysin perustelu

teoriataustalla on tärkeää, kun pohditaan tutkimuksen validiteettia. Johtopäätösten teossa voidaan hyödyntää aikaisempia tutkimuksia samasta tai samantapaisesta ongelmasta, jolloin aineiston sisäinen validiteetti kuvastaa tutkijan tieteellistä otetta ja tieteenalan hallintaa. Verkkopalvelun analyysi perustui havainnointitietoon, jolla on ulkoista validiteettia silloin, kun tutkija on tehnyt oikeita johtopäätöksiä havainnoidusta tilanteesta tai kun tutkija kuvaa tilanteen juuri sellaisena kuin se on. Validiteetti osoitetaan tällöin selostamalla systemaattisesti, miten tutkimus on suoritettu. Esimerkiksi liitteen 1 tyyppinen tarkka analyysin mallintaminen mahdollistaa ainakin osittaisen toistettavuuden. Analyysin tekemiseen vaikutti osaltaan se, että työskentelen itse Kangasniemen kunnassa ja näkemykseni tätä taustaa vasten on organisaatiolähtöinen. Pyrkimyksenä on kuitenkin ollut hahmottaa verkkopalvelua tavallisen kuntalaisen ja käyttäjän näkökulmasta.

Verkkopalvelu on jatkuvasti muuttuva ja sen kehittämisen tulisi olla jatkuvaa. Tämän opinnäytetyön myötä Kangasniemen kunnan verkkopalveluun esitetään tehtäväksi muutoksia, jotka tekisivät siitä helppokäyttöisemmän. Käytettävyyden huomioiminen verkkopalvelun suunnitteluvaiheessa on luonnollista, mutta sen tulisi jatkua myös palvelun käyttöönoton jälkeen. Opinnäytetyön konstrukttiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti luonteva jatko olisivat käyttäjätestaukset. Kangasniemen kunnassa ei toistaiseksi ole järjestetty verkkopalvelun käyttäjätestauksia, mutta tietohallinnossa nähdään sellaisen järjestäminen hyödyllisenä jatkossa. Verkkopalvelun uudistamisen jälkeen voitaisiin koota käyttäjäryhmistä otokset, jotka testaisivat sen käytettävyyttä. Esimerkiksi korttilajittelumenetelmällä saadaan tietoa sivustolla olevan sisällön asiakaslähtöisestä ryhmittelystä.

Tässä opinnäytetyössä ei tarkasteltu Kangasniemen kunnan verkkopalvelun esteettömyyttä. Saadun käyttäjäpalautteen mukaan esimerkiksi näkövammaiselle käyttäjälle verkkopalvelu toimii pääasiassa hyvin. Ainoastaan tapahtumakalenterin joistakin toiminnoista oli huomautettavaa. Käyttäjätutkimuksessa voisi tarkastella myös verkkopalvelun esteettömyyttä.

Suomi.fi-palvelunäkymä tulee käyttöön suunnitelman mukaan vuonna 2018. Mikä on palvelunäkymän ja kunnan verkkopalvelujen välinen suhde? Mitä tie-

toa kansalainen hakee palvelunäkymästä, mitä kunnan verkkopalvelusta? Olisiko rooleja selkeytettävä, etteivät tarjottavat palvelut ole päällekkäisiä? Voisivatko kuntien verkkopalvelut olla osa Suomi-fi-näkymää?

Kuntien verkkopalveluille ei ole valmista sabluunaa, vaikka tarpeet ja sisällöt ovat hyvin samankaltaiset. Tämän vuoksi kuntien verkkopalvelujen toteutukset ovat hyvin kirjavia ja käytettävyydessä on usein parantamisen varaa. On houkutteleva ajatus, että Suomi-fi-näkymään lisättäisiin myös kuntien verkkopalvelueditori. Kunnat saisivat käyttöönsä verkkopalvelumallin, josta voisi poimia oman kunnan malliin sopivat osiot. Eri kokoisilla kunnilla on hieman erilaisia verkkosivusisältöjä, joita voisi ottaa käyttöön tarpeen mukaan. Profiloituminen oman kunnan mukaisesti voitaisiin järjestää valittavissa olevilla malleilla (template), joissa ulkoasuun voisi valita haluamansa värit, kirjasimet ja asettelun. Suomi.fi:n osiona kunnan verkkosivulta olisi suora pääsy Palvelutietovarannon tietoihin ja sitä kautta asiointiin. Tällä mallilla kunnilta poistuisivat ongelmat esimerkiksi käytettävyyden kanssa, kun käytettävyys olisi valmiiksi huomioitu editorin navigoinnissa ja rakenteessa.

Kangasniemellä on hyvät edellytykset hyödyntää verkkopalvelua kuntalaisten palveluissa. Kangasniemen kunnan hallintosäännössä todetaan, että

- kunnan asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun
- viestinnässä käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet
- viestinnän tulee antaa oikeat ja riittävät ohjeet kunnan palveluista, päätöksenteosta ja toiminnasta
- viestintä on avointa, ajankohtaista, aktiivista ja oma-aloitteista sekä tasa-puolista.

Näihin kaikkiin hallintosäännön linjauksiin voidaan vaikuttaa laadukkaasti digitaalisen palvelun kautta.

Valtuustokausi on vaihtunut ja kunnanvaltuusto linjaa uutta kuntastrategiaa. Verkkopalvelun rooli ja tavoitteet olisi hyvä määritellä kunnan ydintavoitteiden näkökulmasta. Nähdäänkö laadukas verkkopalvelu osana kuntapalvelun laadun parantamista? Verkkopalvelu tarjoaa mahdollisuuksia lisätä kuntalaisten vaikuttamista kunnan toimintaan, mikä olisi hyvä huomioida, kun määritellään verkkopalvelun strategista merkitystä kunnalle. Verkkopalvelun tavoitteet olisi hyvä kuvata

viestintästrategiaan ja pohtia palvelulupausta, jonka suuntaan kunnan verkkopalvelua halutaan kehittää. Laadukas verkkopalvelu viestii ajassa elävästä kunnasta, joka osaa hyödyntää digitalisaatiota toimintansa asiakaslähtöisessä kehittämisessä.

LÄHTEET

Alasilta, A. 2002. Verkkokirjoittajan käsikirja. Inforviestintä Oy, Helsinki.

Anttila, J. & Jussila, K. 2016. Mitä laatu on? Artikkel. Suomen standardoimisliitto SFS ry. Uutiskirjeet 2016. Saatavissa: http://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli. [Viitattu 25.1.2017.]

Barker, I. 2005. What is information architecture? WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.steptwo.com.au/papers/kmc_whatinfoarch/ [Viitattu 16.1.2017.]

Blom, V. 2016. Kuntasivuston uudistajan ahdistus. Web-ostajan opas. North Patrol Oy -konsulttiyhtiö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://web-ostajainopas.fi/2016/10/24/kuntasivuston-uudistajan-ahdistus/> [Viitattu 5.3.2017.]

Booster Luova Konttori 2015. 5 askelta verkkosivujen tehokkaaseen kevätsiivoukseen. Blogikirjoitus. Saatavissa: <http://boosterinblogi.blogspot.fi/2015/03/5-askelta-verkkosivujen-tehokkaaseen.html> [Viitattu 25.3.2017.]

eSuomi.fi 2016. Suomi.fi-palvelutietovaranto. Kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanava. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/> [Viitattu 17.1.2017.]

eSuomi 2017a. Integraatioilla iloa Suomi.fi-palvelutietovarannosta. Blogikirjoitus. Saatavissa: <https://esuomi.fi/integraatioilla-iloa-suomi-fi-palvelutietovarannosta/> [Viitattu 16.4.2017.]

eSuomi 2017b. PTV-rajapinnat ja integraatiot teemakoulutus 16.3.2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/ptvn-ladattava-aineisto/> [Viitattu 16.4.2017.]

eSuomi 2017c. PTV:n perusteet ja taustat -koulutus 14.2.2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palveluntarjoajille/palvelutietovaranto/ptvn-ladattava-aineisto/> [Viitattu 16.4.2017.]

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf [Viitattu 25.3.2017.]

Joutsan kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.joutsa.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

JUHTA 2012. JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteutuksen periaatteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html> [Viitattu 23.2.2017.]

JUHTA 2014. JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs190> [Viitattu 9.4.2017.]

Jääskeläinen, J. 2010. Verkkopalvelun ostajan opas. Talentum Media Oy ja Janne Jääskeläinen. Kariston Kirjapaino Oy, Helsinki.

Jääskä, R. 2016. Palvelutietovarannon tiedot käyttöön verkkosivustoille. Kansallisen palveluarkkitehtuurin viestintäkanava. Blogikirjoitus 12.7.2016. Saatavissa: <https://esuomi.fi/palvelutietovarannon-tiedot-kayttoon-verkkosivustoille/> [Viitattu 17.1.2017.]

Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kalajoki.fi> [Viitattu 15.4.2017.]

Kangasniemen kunnan hallintosäätö. Kunnanhallitus 20.3.2017 § 74. Kunnanvaltuusto 27.3.2017 § 13.

Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kauhanen-Simanainen, A. 2003. Informaatioarkkitehtuuri. CIM Kustannus. Edita Prima Oy, Helsinki.

Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Readme.fi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Kuntalaki 410/2015.

Kuntastrategia valtuustokaudelle 2013-2016. Kangasniemen kunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://uusi.kangasniemi.fi/wp-content/uploads/2015/02/kuntastrategia.pdf> [Viitattu 15.4.2017.]

Laki hallinnon yhteisistä sähköisen asioinnin tukipalveluista 71/2016.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13.

Lauha, J. 2017. Toimitusjohtaja, Metatavu Oy. Haastattelu 12.4.2017.

Lukka, K. 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote/> [Viitattu 15.4.2017.]

Metatavu Oy 2017. PTV-plugin WordPressiin. Blogikirjoitus. Saatavissa: <https://www.kunta-api.fi/2016/11/21/wordpress-PTV/> [Viitattu 17.4.2017.]

Mikkelin kaupunki 2016. KuntaAPI. Antti Leppä, Metatavu Oy. Lupaus 2016-loppuseminaari, osa 13. Youtube-videotallenne. Saatavissa: <https://youtu.be/nwDW3KISE2s> [Viitattu 16.4.2017.]

Nielsen, J. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> [Viitattu 25.1.2017.]

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012. Opintohallinnon kansallinen viitearkkitehtuuri. Versio 1.0. WWW-julkaisu. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/157567_2014_05_07_kohvi_seminaari_KOHVI-1B_Opintohallinnon_kansallinen_viitearkki.docx. [Viitattu 11.2.2017.]

Parkkinen, J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Käytettävyysopas verkkoviestijöille. Inforviestintä Oy, Helsinki.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Iiro Pohjanoksa, Eevi Kuokkanen, Timo Raaska ja Infor Oy. WS Bookwell Oy, Juva.

Pylvänäinen, L. 2017. Mikkelin seudun kuntajohtajat käyttävät sosiaalista mediaa vaihtelevasti — ketkä ovat somekuningatar ja -kuningas? Länsi-Savo 12.3.2017. Saatavissa: <http://www.lansi-savo.fi/uutiset/> [Viitattu 12.4.2017.]

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Verkkojulkaisu. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> [Viitattu 25.3.2017.]

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Edita Publishing Oy. Edita Prima Oy, Helsinki.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. ja Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Tietosanoma Oy. Kariston Kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Sipilä, Juha 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf. [Viitattu 17.4.2017.]

Suomi.fi-työhuone 2017. Verkkopalvelujen laatuksiteristö. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.suomi.fi/suomifi/tyohuone/laatua_verkkoon/laatuksiteristo/index.html [Viitattu 11.2.2017.]

Suomen Kuntaliitto 2016. Kuntaviestinnän opas. Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/viestinta-opas_ebook.pdf. [Viitattu 26.3.2017.]

Syvjäärvi, A., Leinonen, J., Pruikkonen, A. & Korhonen, R. 2017. Sosiaalinen media kuntajohtamisessa. KAKS – Kunnallisalan kehittämissäätö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/02/Sosiaalinen-media-kuntajohtamisessa.pdf> [Viitattu 12.4.2017.]

Tilastokeskus 2017. Kuntien avainluvut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html> [Viitattu 13.4.2017.]

Toivakan kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.toivakka.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Valtionvarainministeriö 2008. Käyttäjälähtöisyys verkkopalvelujen suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen 5/2008. Saatavissa: www.vm.fi/julkaisut [Viitattu 9.4.2017.]

Valtionvarainministeriö 2012. Palvelut ja tiedot käytössä. Julkisen hallinnon ICT:n hyödyntämisen strategia 2012-2020. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/documents/10623/360816/Julkinen+hallinnon+ICT-strategia/4148ad4f-157e-4aa6-aa44-aaf395b63532> [Viitattu 9.4.2017.]

Valtionvarainministeriö 2015b. Yhteistyössä palvelu pelaa. Julkisen hallinnon asiakkuustrategia. Valtionvarainministeriön julkaisuja. Saatavissa: <http://vm.fi/documents/10623/1464506/julkisen-hallinnon-asiakkuustrategia-2020.pdf/12d3430d-8eee-4a02-9284-27dd815c8ef5> [Viitattu 9.4.2017.]

Valtionvarainministeriö 2015b. Avoimesta datasta innovatiiviseen tiedon hyödyntämiseen: Avoimen tiedon ohjelman 2013-2015 loppuraportti. Valtionvarainministeriön julkaisuja 31/2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: www.vm.fi/julkaisut [Viitattu 9.4.2017.]

Valtionvarainministeriö 2016. "KaPA-laki". WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/kapa-laki>. [Viitattu 17.1.2017.]

Valtionvarainministeriö 2017. Sähköiset palvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/sahkoiset-palvelut>. [Viitattu 25.1.2017.]

Villakas 2014. Kangasniemen kunta. Graafinen ohjeisto. PDF-dokumentti.

Voutilainen, T. 2007. Asiakaslähtöiset sähköiset palvelut hallinnon asiakkaan oikeutena. Edilex 2007/28. Referee-artikkeli, versio 1.0. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.edilex.fi/lakikirjasto/4783 [Viitattu 5.3.2017.]

KUVALUETTELO

Kuva 1 Opinnäytetyön rajaus ja viitekehys

Kuva 2 Kunnan verkkopalvelun sisältö

Kuva 3 Käyttäjryhmien määrittely. Kauhanen-Simanainen, A. 2003. Informaatioarkkitehtuuri. CIM Kustannus. Edita Prima Oy, Helsinki.

Kuva 4 Käyttäjryhmien määrittely nelikenttäanalyysillä. Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Iiro Pohjanoksa, Eevi Kuokkanen, Timo Raaska ja Infor Oy. WS Bookwell Oy, Juva.

Kuva 5 Visuaalinen hierarkia verkkosivulla. Krug, S. 2006. Älä pakota minua ajattelemaan! Tervettä järkeä verkkosuunnitteluun. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Kuva 6 Tiedon syöttö ja kulku PTV:n ja kunnan verkkopalvelun välillä rajapintojen kautta

Kuva 7 KuntaAPI. Metatavu Oy 2016.

Kuva 8. Graafisen ohjeen mukainen piktogrammisarja ja logo

Kuva 9. Graafisen ohjeen mukainen kuvamerkkisarja. Villakas 2014. Kangasniemen kunta. Graafinen ohjeisto. PDF-dokumentti.

Kuva 10. Kirjaston alavalikosta mahtuu vain osa näkyviin ja sivua täytyy vierittää. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 11. Toivakan kunnan verkkopalvelun navigointimalli. Toivakan kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.toivakka.fi>. [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 12. Kalajoen kaupungin verkkopalvelun navigointimallissa sisältöjen silmäily on helppoa ylävalikosta avautuvien alaotsikkolistausten avulla. Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kalajoki.fi> [Viitattu 15.4.2017.]

Kuva 13. Kirjaston mobiilivalikko ei vastaa normaalivalikkoa. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 14. Tavutus ei näytä hyvältä navigointilinkeissä. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 15. Kangasniemen verkkopalvelun sisältö on yhdellä suurella tekstikentällä – sivun oikea reuna jää hyödyntämättä. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 16. Kolmen palstan käyttö selkeyttää sivun sisältöä ja vähentää vierittämisen tarvetta. Joutsan kunnan verkkopalvelu. Saatavissa: <http://www.joutsa.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 17. Näkymä tultaessa Tontit-alasivulle: kuva vie lähes koko näytön ja saadaksesi sisällön näkyville sivua täytyy vierittää. Kangasniemen kunnan verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kangasniemi.fi> [Viitattu 11.3.2017.]

Kuva 18. Otsakerivillä korostuu teksti. Kalajoen kaupungin verkkopalvelu 2017. Saatavissa: <http://www.kalajoki.fi> [Viitattu 15.4.2017.]

Kuva 19. Kunnan verkkopalvelun elementtejä.

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Käyttäjäkokemukseen liittyvät tuoteominaisuudet. Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Edita Publishing Oy. Edita Prima Oy, Helsinki.

Taulukko 2. Informaatio-arkkitehtuuri Kartturi-kokonaisarkkitehtuurimenetelmän rakenteen mukaan jäseneltyinä (mukaillen Kauhanen-Simanainen 2003, Opetushallitus 2012, 8) sekä tutkimuskohteet opinnäytetyössä. Kauhanen-Simanainen, A. 2003. Informaatioarkkitehtuuri. CIM Kustannus. Edita Prima Oy, Helsinki.

Taulukko 3. Kangasniemen kunnan verkkopalvelun käyttäjäryhmät ja heille kohdennettu verkkopalvelun sisältö.

Taulukko 4. Esimerkki sisältötaulukosta. Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Digitaalisen viestinnän käsikirja. Iiro Pohjanoksa, Eevi Kuokkanen, Timo Raaska ja Infor Oy. WS Bookwell Oy, Juva.

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN INVENTAARIO 03/2017: Etusivu

Elementti	Sisältö/kuvaus	Huomioita
Yläpalkki	Logo "Kangasniemi - Se on se paikka"	
Yläpalkki	Hakuruutu "Hae sivustolta" + suurennuslasikuvake	
Yläpalkki	Linkki "A-Ö" -> napautus vie uudelle sivulle, jossa kirjainta napauttamalla pitäisi saada esiin ko. kirjaimella alkavat sivut.	Haku ei listaa läheskään kaikkia sivuja alkukirjaimen mukaan.
Yläpalkki	Kuvake "F" -> Napautus vie kunnan virallisille Facebook-sivuille	Facebook-syöte voisi tulla suoraan sivulle näkyviin johonkin kohtaan
Yläpalkki	Lippukuvakkeet: Suomi, Saksa, Iso-Britannia, Ruotsi, Venäjä -> lipun napautus avaa kieliversioiden	Suosituksen mukaan kielivalinta tulisi laittaa tekstinä, ei lippusymbolilla
Yläpalkki	Suuri vaihtuva kuva (Kangasniemi eri vuodenaikoina)	Kuvat ovat tyylikkäättä ja kauniita ja tuovat esiin kunnan imagoa. Etusivulla kuva voi olla suuri, mutta muilla sivuilla koon tulisi olla huomattavasti pienempi ettei sivua tarvitse jatkuvasti vierittää. Nyt alareunan valikko tulee näkyviin, mutta mikään muu sisältö ei - käyttäjältä saattaa jäädä alhalla oleva sisältö havaitsematta.
Navigointipalkki	Joka sivulla samana pysyvä navigointi: Etusivu, Palveluopas, Mökki & matkailu, Yrittäjät, Tapahtumat, Hallinto	
Keskisarake	Kunnanjohtajan tervehdys	Tervehdys on selkeä, mutta sen paikka ei ole etusivulla. Etusivulla voisi olla kunnanjohtajan kuva ja linkki hänen tervehdykseensä.
	Puulan tarina -youtube-videoupotus	Hyvä etusivun markkinointihoukutin
Oikea sarake	Uusimmat uutiset: Nostaa kolmen uusimman uutisen alkutekstin otsikoksi, "Jatka lukemista ->" linkistä koko uutinen näkyviin.	Uutiset aika näkymättömissä. Pelkkä otsikko ei houkuttele lukemaan. Vain kolme uutista nostetaan nimellä: muut luettelona - kuinka moni todella lukee kaikki uutiset?
Oikea sarake	Listaa kaikki uutiset: Näkyviin luettelo kaikista uutisista	
Oikea sarake	Yhteispalvelu: Kvaliflinkki Yhteispalvelun sivulle	Kvaliflinkin lisäksi voisi olla lyhyt kuvaus saatavista palveluista.
Oikea sarake	Yrityshakemisto: Kvaliflinkki kunnan yrityshakuun	ok

Elementti	Sisältö/kuvaus	Huomioita
Oikea sarake	Työpaikat: "Uusimmat avoimet työpaikat": nostaa linkin kunnassa avoimena olevien työpaikkojen Kuntarekry-ilmoitukseen. "Kaikki avoimet työpaikat": siirtyy Kuntarekry-hakuun.	ok
Oikea sarake	Pikalinkit: Aina näkyvillä olevat linkit: Yhteystiedot, Anna palautetta, Kuntapäätökset, Sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Nostona tällä hetkellä "Pelaa Kangasniemi-visaa".	ok
Oikea sarake	Suosituimmat hakusanat: Nostaa suosituimmat sanahaun sanat linkeiksi.	ok
Alapalkki vasen	Kunnan logo	Alapalkin tiedot näkyvät kaikkien sivujen alareunassa. Sivukartta-linkin sivukartta on vanhentunut.
Alapalkki vasen 2	Kunnan osoite, Virastoaika, Henkilöstön sähköpostiosoite	
Alapalkki oikea 1	Neuvonta/info puhelinnumero ja sähköposti sekä aukioloajat, "Ota yhteyttä" -linkki (avautuu sähköinen yhteydenottolomake), "Tietoa sivusta"-linkki (avautuu sivu, jolle tarkoitus lisätä tekstiä), "Sähköisten laskujen vastaanotto" -linkki (avautuu kuntainfon taloussivu)	
Alapalkki oikea 2	Linkit: Etusivu, Palveluopas, Mökki & Matkailu, Yrittäjät, Hallinto (avaavat ko. valikon). Sivukartta-linkki vie sivukarttaan	

KANGASNIEMEN VERKKOPALVELUN RAKENNE 03/2017: Palveluopas

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
PALVELUOPAS-valikko PÄÄSIVU	Teksti "Näille sivuille on koottu Kangasniemen kunnan eri hallintokuntien tarjoamat palvelut."	Hallintokuntiin viittaaminen ei välttämätöntä - tämän sivun teksti uudelleen suunnitteluun?	x
KUNTAVAALIT 2017 Sivu	Ajankohtaista tietoa (sivu näkyvillä vain vaalien ajan)	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa</i> PTV-päivitys!	x
NUORTEN KESÄTYÖPAIKAT Sivu	Ilmoitus haettavista kunnan kesätyöpaikoista (sivu näkyvillä maaliskuun ajan)	Tämänkaltaiset ajankohtaiset näkyvinä nostoina etusivulla	x
YHTEISPALVELU Sivu	Yhteis palvelupisteen palvelut, yhteystiedot ja aukioloajat	PTV-päivitys!	x ("Asiointi esite"?)
KARTTAPALVELU Custom	Linkki karttapalveluun	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa</i>	
ASUMINEN » Sivu	Teksti: "Näille sivuille on koottu vakituiseen sekä vapaa-ajan asumiseen liittyviä asioita."		x
Tontit alavalinta Sivu	Vapaiden rakennuspaikkojen ja tonttien hinnat. Yhteystieto, josta saa lisätietoa		x
Kylät alavalinta Sivu	Teksti: "Kyläsivustoa päivitetään!"	?	Kylät
Vuokra-asunnot alavalinta Sivu	Linkit kunnassa olevien vuokra-asuntojen verkkosivuille sekä paikallislehden yhteystiedot		x
Vapaa-ajan asuminen alavalinta Sivu	Tietoiskut vapaa-ajan asumiseen liittyvistä asioista.	Ainakin osaksi riittäisi vain linkit paikkaan/sivulle, joihin viitataan - turha päivittää moneen paikkaan	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Kiinteistönvälitys alavalinta Sivu	Paikkakunnan kiinteistönvälitysyriyteen yhteystiedot. Ohje ilmoituksen laittamisesta Kangasniemen Kunnallislehteen.		x
LIIKUNTA >> Sivu	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot. Linkki Liikuntapaikat.fi-palveluun. Linkki tilanvarausjärjestelmään. Linkki Facebook-sivulle	Tämä olisi looginen paikka ajankohtaisille asioille. Facebook-sivu voisi olla upotettuna feedinä tässä. PTV-päivitys!	x
Ajankohtaista alavalinta Sivu	Tiedote yleisö- ja vakikäyttövuorojen peruuntumisesta tapahtumien aikana. Liikuntapaikkojen käyttövuorohakemus. Linkki Facebook-sivuille. Linkit tilanvarausjärjestelmään ja tilanvarausjärjestelmän käyttöohjeisiin. Linkki järjestöjen yhteystietoihin.	Ajankohtaiset voisivat näkyä suoraan Liikunta-osion etusivulla. Nyt sivulla on myös linkkejä tilavarauksiin ja käyttövuorohakemuksiin, vaikka ne ovat asioita, jotka ovat ajankohtaisia ympäri vuoden: riittäisi kun nämä asiat olisivat vain selkeästi löydettävissä sivuilta muuten.	x
Vapaa-aikatoimen avustukset alavalinta Sivu	Kulttuuri- liikunta- ja nuorisotoimen avustusten hakuohje ja -lomakkeet.	<i>Linkit eivät näy mobiilivalikossa.</i> Nämä kaksi sivua ovat piilossa syvällä sivustorakenteessa, vaikka kysessä ovat ajankohtaiset asiat, jotka voisivat olla	Vapaa-aikatoimen avustukset
Tapahtumien Kangasniemi alavalinta Sivu	Linkki Tapahtumien Kangasniemi -sivustolle, jonne voit lisätä omia tapahtumia.	nostona koko verkkopalvelun etusivulla tai vähintäänkin Liikuntatoimen "Ajankohtaista"-sivulla. Ajankohtaista-sivun valikossa ei ole >> merkkiä, joka kertoisi selkeästi että alasivu ylipäätään on olemassa, linkki tulee näkyviin	Tapahtumi-en Kangasniemi (Navigointi-palkki häviää)
Käyttövuorot, tilavaraukset ja hinnasto alavalinta Sivu	Linkki tilanvarausjärjestelmään. Käyttövuorohakemus (pdf). Liikuntapaikkojen hinnasto.	Käyttövuorohakemuksen muuttaminen sähköiseksi? PTV-päivitys!	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Palvelut » alavalinta Sivu	Kuvaus liikuntatoimen palveluista. Liikunnanohjaajan yhteystiedot. Linkit liikuntaryhmiin, suunnistuskarttoihin, liikuntakalenteriin ja Sporttivaunuun.	Kertooko "Palvelut"-otsikko, mitä täältä löytyy? Pitäisikö	x
Liikuntaryhmät alavalinta Sivu	Kuvaukset liikuntatoimen kauden aikana meneillään olevista kursseista ja kerhoista.	Ryhmät eivät erotu kunnolla. Lihavointi tai ryhmien sijoittelu taulukkoon helpottaisi silmäilevää lukemista.	x
Sporttivaunu Sportakus alavalinta Sivu	Liikuntatoimen lainattavan välinekärryn säännöt, hinnat ja välinelista.		x
Liikuntakalenteri alavalinta Sivu	Liikuntaryhmät pdf-tiedostona	Pdf-tiedostoja olisi hyvä välttää. Voisiko kalenteri näkyä suoraan sivulla?	x
Liikuntapaikat » alavalinta Sivu	Linkit kunnan liikuntapaikkoihin.		
Urheilukeskus alavalinta Sivu	Yhteystiedot ja kuvat & kuvaukset urheilukeskuksen eri kohteista.	ok PTV-päivitys!	x
Hiihtoladut alavalinta Sivu	Kuvaukset kunnassa löytyvistä latureiteistä	Kaikista laduista olisi hyvä olla kartta.	x
Kiipeilyseinä alavalinta Sivu	Kuvaus liikuntaseinästä. Ohjeet (pdf), kansallinen varmistuskortti (jpg), linkki tilanvarausjärjestelmään ja tilanvarausjärjestelmän ohje (pdf)	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa</i> Pdf-tiedostojen välttäminen - voisiko ohje olla suoraan sivulla? Kuva suoraan sivulle. Voisiko tilanvarausjärjestelmän ohje avautua, kun mennään tilanvarausjärjestelmän sivulle, ettei tarvitsisi erillistä ohjetta? PTV-päivitys!	Kiipeilyseinä (Navigointipalkki häviää)
Suunnistuskartat alavalinta	Kangasniemen alueen suunnistuskartat pdf-tiedostoina	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa</i> Pdf-tiedostojen välttäminen - voisivatko olla suoraan sivulla/muu tapa?	x
Liikuttajapalkinto	Vuoden liikuttaja -palkinto	<i>Linkki ei näy normaalivalikossa</i> Onko sivu vanhentunut?	Liikuttajapalkinto (Navigointipalkki häviää)
Tilanvarausjärjestelmä alavalinta Sivu	Sähköinen palvelu	PTV-päivitys!	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Urheiluseurat ja järjestöt alavalinta Sivu	Linkit kangasniemeläisten seurojen ja -järjestöjen sivuille	ok	x
Puulan ympäripyöräily alavalinta Sivu	Kesän 2017 tapahtuman tietoa	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa</i> Onko sivu samantasoinen kuin muut? Missä olisi oikea paikka?	Puulan pyöräily (Navigointipaikki häviää)
KULTTUURI » Sivu	Yleiskuvaus kulttuuritoimen palveluista. Kulttuurisihteerin yhteystiedot	PTV-päivitys?	x
Museot alavalinta Sivu	Kuvat ja kuvaukset kunnan museoista	PTV-päivitys!	x
Tapahtumat alavalinta Custom Link	Tapahtumakalenteri	Tapahtumista pitäisi olla selkeät nostot suoraan verkkopalvelun etusivulla	
Elokuvateatteri Kangastus	Tulevat elokuvat	Pitäisi olla nostona verkkopalvelun etusivulla	x
Ajankohtaista alavalinta Sivu	Uutiset	Ajankohtaiset asiat voisivat olla KULTTUURI-etusivulla	x
Avustukset alavalinta Sivu	Kulttuuri- liikunta- ja nuorisotoimen avustusten hakuohje ja -lomakkeet.	PTV-päivitys!	x
NUORISO » Sivu	Teksti "Uuden nuorisotoimen sivut ovat nyt käytössä!" Linkki PO1NT-sivustolle	Nuoriso-linkki voisi viedä suoraan PO1NT-sivustolle.	x
Nuorisotoimi alavalinta Sivu	Nuorisotoimen tehtävät ja nuoriso-ohjaajien yhteystiedot	Näitä sivuja on turhaa pitää kunnan verkkopalvelun sivuilla, kun nuorisotoimella on omat sivut (turhaa päivittämistä kahteen paikkaan)	x
Nuorisotilat alavalinta	Tiedot nuorisotiloista, linkkejä PO1NT-sivustolle		x
Nuorten työpaja alavalinta Sivu	Lyhyt kuvaus työpajatoiminasta, linkki PO1NT-sivustolle		x
Etsivä nuorisotyö alavalinta Sivu	Kuvaus etsivän nuorisotyön kohderyhmästä, yhteystiedot ja linkki PO1NT-sivustolle		x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
KIRJASTO » <i>Sivu</i>	Ajankohtaisia uutisia kirjaston uusista palveluista, tapahtumista ja näyttelyistä. Ilmoitukset poikkeuksellisista aukioloajoista. Pysäköinti-info. Aukioloajat, yhteystiedot.	Sivulla on paljon tietoa, mutta se on yhdessä pötkössä (paljon vieritettävää). Tämä on hyvä paikka ajankohtaisille asioille, mutta asiat pitäisi saada erottumaan paremmin: otsikointi, taulukkomuoto? Aukioloajat ja yhteystiedot voisivat olla kiinteänä esim. oikeassa reunassa (eivät vierity).	x
Verkkohaku <i>alavalinta</i>	Linkki verkkohakuun. Tietoa uusista toiminnoista.	Verkkohaku-navigointiotsikko voisi viedä suoraan verkkohakuun. Hakupalvelun yhteyteet tiedotteet haun toiminnasta. PTV-päivitys!	Verkkohaku
Ajankohtaista	<i>Sivu on tyhjä</i>	<i>Linkit eivät näy normaalivalikossa.</i> Koska sivuilla ei ole sisältöä, linkit ja sivut voi poistaa.	
Kirjastossa tapahtunutta <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	<i>Sivu on tyhjä</i>		
Lukudiplomi ja kirjalistat <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Tulostettavat lukudiplomimateriaalit koulujen käyttöön	Voisi siirtää uuteen Lapsille ja nuorille -osioon.	Virheellinen
E-kirjat <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Tietoa saatavilla olevista e-kirjoista.	Ohjeet voisivat olla selkeämmät (esim. Toimi näin: Luo My Adobe-tili. Lataa sopiva lukuohjelma laitteellesi. Jne)	x
Internet <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Tietoa kirjaston asiakaspäätteistä.		x
Kirjastoauto <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Tieto, että kirjastoauto on lopettanut toimintansa v. 2016	Sivun voi poistaa (vanhentunut).	x
Kirjasto palvelee <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Yhteystiedot, aukioloajat ja henkilökunta	Kirjasto palvelee -otsikon voisi vaihtaa kuvaavammaksi esim. "Yhteystiedot, aukioloajat ja henkilökunta" PTV-päivitys!	x
Kirjaston säännöt	Kirjaston säännöt	ok	x
Kirjaston satutuokiot <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Satutuokioiden ajankohdat ja tietoa satutuokioiden sisällöstä.	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Voisi siirtää uuteen Lapsille ja nuorille -osioon.	Virheellinen
Kirjaston historia <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Kirjaston tapahtumia vuosien varrelta.	ok	x
Kokoelmat <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Kirjastosta saatavat aineistot (aineistolaji ja määrä). Lista lehdistä.	"Kokoelmat" ei kerro käyttäjälle sivun sisällöstä. Parempi otsikko esim. "Kirjaston aineistot"	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Kotiseutukokoelma alavalinta Sivu	Kuvaus kirjaston kokoamasta kotiseutukokoelman aineistosta.	Onko niin tärkeä sivu, että vaatii oman valikkolinkin? Voisiko olla samalla sivulla kuin Kokoelmat/Aineistot?	x
Kulttuuridiplomi Beckerin Perilliset alavalinta Sivu	Tietoa kulttuuridiplomin suorittamisesta	<i>Linkki on mobiilivalikossa ajankohtaista-alasivun alla (eri kohdassa kuin normaalivalikossa)</i>	Virheellinen
Lukuvinkkejä » alavalinta Sivu	Linkit eri tyylilajien vinkkeihin	Tekstilinkkejä on kaksi enemmän kuin navigointivalikossa - riittäisikö pelkät tekstilinkit tässä, ilman kolmea alasivua?	x
Klassikokirjailijat alavalinta Sivu	Esittelyjä klassikokirjailijoista	Turha listata kaikkia alasivua navigointivalikossa, tekstilinkki Lukuvinkkejä-sivulla riittää jos murupolku on näkyvässä	x
Klassikkovinkit alavalinta Sivu	Klassikkovinkkejä eri-ikäisille lukijoille		x
Runovinkkejä alavalinta Sivu	Runovinkit eri-ikäisille		x
Myytävät kirjat ja CD-levyt alavalinta Sivu	Lista kirjastossa myytävistä tuotteista	ok	x
Naxos Music Library alavalinta Sivu	Linkki verkkomusiikkipalveluun	Voisiko liittää aineisto- tai e-kirjasivulle? Ei niin tärkeä, että olisi omana kohtanaan valikossa.	x
Sarjakirjat alavalinta Sivu	Kouluille lainattavat kirjat, joita on koko luokalle	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Voisi liittää uuteen Lapsille ja nuorille -osioon.	Virheellinen
Viikon kirjavinkit alavalinta Sivu	Viikon kirjavinkit eli viikoittain vaihtuvat vinkit.	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Onko niin tärkeä sivu, että vaatii oman valikkolinkin? Voisi olla tekstilinkkinä ajankohtaista-osassa sekä Lukuvinkkejä-sivulla.	Virheellinen
YMPÄRISTÖ JA LUONTO » Sivu	Teksti "Näille sivuille on koottu erilaisten luontoon ja ympäristöhoitoon liittyvien toimijoiden yhteystietoja"	Voisiko olla myyvämpi teksti, Kangasniemen mahtavia luonto- ja liikuntamahdollisuuksia markkinoiva?	x
Kalastus alavalinta Sivu	Osakaskunnat/kalastuskunnat: pdf ja linkit. Yhteislupa-alueiden tietoja.	Sivulla voisi olla yleistä tietoa tai ainakin linkki sivustolle, jossa kerrotaan millaisia lupia kalastukseen tarvitaan. Voiko pdf-tiedoston asiat laittaa suoraan sivulle?	x
Metsästys alavalinta Sivu	Riistanhoitoyhdistyksen yhteystiedot		x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Luontopolut alavalinta Sivu	Kuvaukset luontopoluista ja yhteystiedot lisätietoihin	Onko saatavilla karttoja tms. näistä? PTV-päivitys!	x
Eläinlääkintä alavalinta Sivu	Eläinlääkärien yhteystiedot	Pitäisikö olla tieto löytäeläimiä vastaanottavasta tahosta? Otsikko: eläinlääkärit ja löytöeläinpaikat	x
Jätehuolto alavalinta Custom	Linkki sivulle Vesi-, viemäri- ja jätehuolto		x
VARHAISKASVATUS » Sivu	Varhaiskasvatuspalvelujen lyhyt kuvaus ja päivähoitotoimiston yhteystiedot	PTV-päivitys!	x
Päivähoitopaikan hakeminen,	Tiedot ja linkit sähköisiin palveluihin	PTV-päivitys!	x
Päivähoitoyksiköt alavalinta Sivu	Linkki varhaiskasvatuksen päivähoitoyksiköiden nettisivuille sekä listaus yksiköistä yhteystietoineen. Erityislastentarhanopettajan työnkuvaus ja yhteystiedot.	Suora linkki Peda.net-sivuille riittäisi/ PTV-päivitys! Erityislastentarhanopettajan tiedot täytyy vierittää esiin alareunasta, eivät löydy jos niitä ei osaa hakea. Parempi paikka tiedoille esim. Varhaiskasvatus-etusivulla	x
Varhaiskasvatussuunnitelma alavalinta Sivu	Kuvaus varhaiskasvatussuunnitelmasta.	Hallinnon tekstiä, voi tiivistää ja yksinkertaistaa reilusti.	x
OPETUS » Sivu	Koulutoimiston yhteystiedot. Koulujen työajat. Ajankohtaista opetustoimessa. Linkki koulujen Peda.net-sivuille.	Linkki eri nimellä mobiilivalikossa. Sivua täytyy vierittää, jotta sisällön saa näkyviin. Palstoitus? PTV-päivitys!	x
Esi- ja perusopetus alavalinta Sivu	Tiedot esi- ja perusopetusta järjestävistä kouluista	Suora linkki Peda.net-sivuille riittäisi/ PTV-päivitys!	Esi- ja perusopetus (Navigointipalkki häviää)
Lukio alavalinta Sivu	Lukion yhteystiedot, linkki www-sivuille, facebook-sivuille. Opetussuunnitelma	Facebook-sivu syötteenä. Lukiosta kuvaus, joka voisi houkutella ulkopaikkakuntalaisia opiskelijaksi.	Virheellinen (Opetus-toimi)
Erityisopetus » alavalinta Sivu	Kuvaus kolmiportaisesta mallista	PTV-päivitys!	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Vinkkipankki opettajille alavalinta Sivu	Linkkejä opetusalaa sivuaville sivustoille	Turha kunnan sivuilla, Peda.netissa vastaava sisältö	x
Vinkkipankki huoltajille alavalinta Sivu	Linkkejä vanhemmuuteen	Turha? Siirto Kodin ja koulun yhteistyö-sivulle?	x
Koulukuljetukset alavalinta Sivun	Tietoa koulukuljetuksen hakemisesta ja käytännön toteutuksesta	Hallintokielen tekstiä, tiivistettävä ja yksinkertaistettava. PTV-päivitys!	x
Koululaisten iltapäivätoiminta alavalinta Sivun	Iltapäivätoiminnan kuvaus, yhteystiedot, hakemus (pdf), aukioloajat, hinnat ja toimintapisteet.	PTV-päivitys! Paljon asiaa - palstoitus?	x
Oppilaan hyvinvointi ja terveys alavalinta Sivu	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto. Koulukuraattori ja koulupsykologi. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Kiusaamisen vastainen ohjelma.	PTV-päivitys! Hyvinvointisuunnitelmassa hallintokielen tekstiä, tiivistettävä ja yksinkertaistettava.	x
Kodin ja koulun yhteistyö alavalinta	Kuvaus kodin ja koulun yhteistyöstä	Mikä on tämän sivun funktio?	x
MONIPALVELUAUTO ONNIKKA Sivun	Kuvaus Onnikan toiminnasta. Ajoreitit ja aikataulut.	Siirretään Liikenne-sivulle. Aikataulua voisi selkeyttää esim. taulukkorakenteella.	x
JÄRJESTÖT Sivun	Paikkakunnalla toimivien järjestöjen yhteystiedot ja linkit www-sivuille.	ok	x
TEKNISET PALVELUT » Sivu	Teksti "Tekniset palvelut -osaston toiminta-ajatuksena on maankäytön suunnitelmallisuuden kautta yhteiskuntaa palvelevien laitteistojen ja järjestelmien rakentaminen ja ylläpito." Osaston yhteystiedot. Kysely teknisen toimialan palvelujen laadusta.	Kuvaus hallintokielineen, muutetaan käyttäjälle ymmärrettäväksi. PTV-päivitys! Kysely ei erotu, nosto/siirto sivupalstaan.	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Kiinteistöveroprojekti 2016 – 2020 alavalinta Sivu	Kuvaus kiinteistöveroprojektista, yhteystiedot. Ilmoituslomake (pdf-lomake avautuu kahden napautuksen jälkeen). Inventointialue (pdf-tiedosto).	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Ilmoituslomake sähköiseksi, ainakin avautumaan suoraan. Inventointialueen kartta suoraan sivulle kuvana.	x (Navigointipalkki häviää)
Uuden koulun rakentaminen alavalinta Sivu	Tiedotteet v. 2015-2016 olleen kouluprojektin etenemisestä.	Vanhentunut, poistetaan.	x (Navigointipalkki häviää)
Rakennusvalvonta alavalinta Sivu	Rakennuslupa-/toimenpidelupahakemus (doc-tiedosto). Linkki Lupapiste-palveluun. Toimiston yhteystiedot. Tietoa rakennuslupahakemukseen tarvittavista liitteistä. Tietoa katselmuksista ja työnjohtajan tehtävistä. Rakennusvalvonnan maksuperusteet ja taksat (pdf, avautuu vasta kahden napautuksen jälkeen). Kotitalouksien tiedonantovelvollisuus verottajalle (pdf, avautuu uuteen ikkunaan).	PTV-päivitys! Sivulla melko paljon sisältöä, vaatii vierittämistä. Yläreunassa voisi olla linkit alemmaa löytyvään sisältöön. Voi myös miettiä sisällön jakamista omille sivuilleen, jolloin ladattavien pdf-tiedostojen sisällön saisi suoraan tekstinä sivulle.	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Kaavoitus ja maankäyttö alavalinta Sivu	Teksti: "Kaavoitukseen liittyvät tehtävät. Tonttien ja muiden maa-alueiden luovutus ja hankinta." Osaston yhteystiedot. Voimassa olevat kaavat (linkki karttapalveluun). Kaavoituskatsaus (pdf-tiedostossa asiakirja). Maakuntakaava (linkki Etelä-Savon maakuntaliiton www-sivulle). Linkkejä vireillä oleviin kaavoihin ja kaavamutoksiin.	PTV-päivitys! Asiasta mitään tietämättömälle tästä ei saa kuvaa, milloin ja miten kyseistä palvelua saa. PTV-palvelukuvaukseen asia kuvataan.	x
Toritoiminta alavalinta Sivu	Linkit: Torisääntö (avautuu toinen linkki Torisääntö, jonka takaa pdf jossa säännöt pykälittäin), Myyntipaikkakartta (torialueen kartta pdf-tiedostona), Ilmakuva torista (avaa jpg-tiedoston).	Linkit turhia. Kaikki tiedot ja kuvat voi laittaa suoraan sivulle.	x (Navigointi-palkki häviää)
Kiinteistökeskus alavalinta Sivu	Kiinteistökeskuksen hoitamat kiinteistöt. Kiinteistöyönjohtajan yhteystiedot.	Kiinteistökeskus sanana ei välttämättä paras käyttäjän kannalta, kuvaavampi otsikko on "Kiinteistönhoito".	x
Yksityistiet alavalinta Sivu	Tieavustushakemus (linkki sähköiseen lomakkeeseen). Tiejaoston yhteystiedot.	Sivulla voisi olla yleistä tietoa tai ainakin linkki sivustolle, jossa kerrotaan yksityistieavustuksista ja hakemisesta.	x
MAASEUTU- JA LOMITUSPALVELUT Sivu	Kuvaus maaseutu- ja lomituspalveluista, linkki Mikkelin maaseututoimen www-sivulle. Yhteystiedot.	ok	x

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
VESI-, VIEMÄRI- JA JÄTEHUOLTO » Sivu	Vesihuolto: Linkki Kulutus-Webiin jossa mm. vesimittarilukeman syöttö ja palautteen antaminen. Yhteystietoja: Vedenottamo/jätevedenpuhdistamo/verkosto, Vesi- ja jätevesilaskutus, Liittymän tarkastukset ja vesimittarin luovutus. Liittymishakemus. Ohjeet vesihuoltolaitokseen liittymiseksi (doc-tiedosto), Vesihuoltolaitoksen taksat (pdf), Jätevedenpuhdistamon ympäristölupa (pdf). Osuuskunnat. Jätehuolto ja kierrätys: lyhyt kuvaus jätehuoltosopimuksen tekemisestä ja linkki jäteaseman www-sivulle. Kierrätys (linkki Kangasniemen työttömien etusivulle).	Tällä hetkellä sivuilla on sama asia kahteen kertaan eri paikoissa. Etusivulla voisi olla yhteystiedot ja alasisivuilla toimintaohjeet ja linkit.	x
Vesihuolto ja jätevesi alavalinta Sivu	Samat tiedot kuin etusivulla vesihuollosta ja jätevedestä.	Sivuille mahdollisuuksien mukaan suoraan tekstinä ohjeet vesihuoltolaitokseen liittymiseksi ja taksat. Ympäristöluvasta koottuna mahdollisesti kuntalaista koskevaa tiivistettyä tietoa.	x
Jätehuolto ja kierrätys alavalinta Sivu	Yhteystiedot kunnanrakennusmestarelle. Hyväksytyt kunnan jätehuoltomääräykset (pdf-tiedosto avautuu kahden napautuksen jälkeen). Sama teksti jätehuoltosopimuksen tekemisestä kuin etusivulla.	Jätehuoltomääräyksistä voisi tehdä tiivistelmän, jossa kuntalaisen kannalta oleelliset asiat selkokielellä. Lisäksi linkki koko asiakirjaan. Tulla.fi-linkin yhteydessä voi kertoa, että yrityksen sivuilta löytyvät jäteaseman aukioloajat.	x
JOUKKOLIIKENNE Sivu	Vinkkejä joukkoliikenteen tiimoilta. Linkit linja-autoaikatauluihin.	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Voisi tehdä valikkoon kohdan LIIKENNE, johon liitettäisiin joukkoliikenne ja Onnikka.	Joukkoliikenne (Navigointipalkki häviää)

Palveluopas-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
KANGASNIEMEN KUNTA SOSIAALISESSA MEDIASSA	Luettelo Kangasniemen kunnan virallisista sosiaalisen median profiileista ja linkit niihin.	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Sosiaalisen median syötteet liitetään myös kyseisten toimijoiden sivuille.	Kangasniemen kunta sosiaalisessa mediassa (Navigointipalkki häviää)

Sosiaali- ja terveyspalvelut rajattu pois – sivut siirtyvät kevään aikana Essoten vastuulle.

Huom: Eläinlääkintä näkyville jonnekin

KANGASNIEMEN VERKKOPALVELUN RAKENNE 03/2017: Mökki & Matkailu

Mökki & matkailu -navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
MÖKKI & MATKAILU- valikko PÄÄSIVU	Matkailuinfon yhteystiedot. Linkki Puula-videoihin. Päivitetyt melontareittikartat (pdf-tiedostoja). Linkit toisaalle verkkopalveluun: Kartat (napautuksen takaa linkki taajama- ja opaskarttaan), Ympäristö ja luonto, Liikunta, kulttuuri ja vapaa-aika (Palveluhakemiston etusivu), Sosiaali- ja terveystiedot, Viemäri- ja jätehuolto, Rakentaminen ja tiet.	Linkkeihin voisi lisätä linkin Vapaa-ajan asuminen -sivulle.	x
TAPAHTUMAT <i>Sivu</i>	Linkki tapahtumakalenteriin		
NÄHTÄVYYDET <i>Sivu</i>	Lista (kuva, yhteystiedot) paikkakunnan nähtävyyksistä.	Luontopolut ja melontareitit löytyvät myös liikuntatoimen sivuilta, niihin kannattaa olla vain linkki. Sivun vieritettävyyttä vähentäisi, jos kohteisiin lisätään toiminnallisuus, että esim. kuvaa napauttamalla avautuu tietoruutu (vie vähemmän tilaa).	x
MAJOITUS <i>Sivu</i>	Linkki yrityshakemistoon. Muiden majoituskohteiden yhteystietoja.	Sivun vieritettävyyttä vähentäisi, jos kohteisiin lisätään toiminnallisuus, että esim. kuvaa/tekstiä napauttamalla avautuu tietoruutu (vie vähemmän tilaa). Kuvat/tekstit voisivat olla taulukossa, ei listana allekkain.	x
RAVINTOLAT JA KAHVILAT <i>Sivu</i>	Paikallisten ravintoloiden ja kahviloiden yhteystiedot.		x
OSTOKSET <i>Sivu</i>	Paikallisten kauppojen ja suoramyntiyritysten yhteystietoja.		x

Mökki & matkailu -navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
OHJELMAPALVELUT <i>Sivu</i>	Tekemistä Kangasniemellä: teatteri, kalastus, moottorikelkkasafarit, golf, melonta, ratsastus, tanssit... jne	Ohjelmapalvelut-otsikko ei paras mahdollinen. Vieritettävyyden vähentäminen taulukolla ja tietoruudulla (ks. edellä).	x
VENESATAMA <i>Sivu</i>	Venepaikat, veneenlaskuiskat, vierasvenesatamat, veneily- ja luontomatkailukartat, vesipelastus Puulalla	Vapaa-aikaan liittyvät sivut myös kuntalaisille - löytävätkö täältä?	x
KARTAT <i>Custom link</i>	Linkki karttapalveluun		
MATKAILUTIEDOTE <i>Sivu</i>	Linkki Matkailulehteen (selattava lehti)	Voisi aueta suoraan navigointiotsaketta napauttamalla/Kuva matkailulehdestä linkiksi	
MATKAILUTIEDOTTEEN TILAUS <i>Sivu</i>	Sähköinen lomake, jolla tilataan lehti kotiin		Matkailu- tiedotteen tilaus

KANGASNIEMEN VERKKOPALVELUN RAKENNE 03/2017: Yrittäjät

Yrittäjät-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
YRITTÄJÄT-valikko PÄÄSIVU	Markkinointiteksti Kangasniemen yrityksistä ja kunnan yhteistyöstä yritysten kanssa.	ok	x
AJANKOHTAISTA Sivu	Koulutusta, tapahtumia ja tiedotteita	ok	x
ELINKEINO- JA YRITYSPALVELUT Sivu	Kuvaus kunnan elinkeinopalveluista, yhteystiedot. Linkkejä Yritys-Suomi- ja ELY-keskuksen palveluihin sekä Yritystulkkiin.	ok	x
ELINKEINO- JA YRITYSTUET Sivu	Kuvaus kunnan tukimuodoista yrittäjille ja kyläyhdistyksille. Linkit muihin yritystukiin ja -avustuksiin. Yhteystiedot kunnan elinkeinoasiamiehelle.	ok	x
MAASEUTU- JA LOMITUSPALVELUT Sivu	Kuvaus maaseutu- ja lomituspalveluista, linkki Mikkelin maaseututoimen www-sivulle. Yhteystiedot.	ok	x
TOIMITILAT JA YRITYSTONTIT Sivu	Linkki seudulliseen toimitilarekisteriin. Yhteystiedot elinkeinoasiamiehelle ja maankäyttötekniikolle.	ok	x
KANGASNIEMEN YRITYKSET Sivu	Linkki yrityshakemistoon. Ohje tietojen muuttamiseen (sähköinen lomake) ja markkinointisihteerin yhteystiedot.	ok	x
YRITTÄJÄN LINKIT Sivu	Linkkejä yrityksen perustamista suunnitteleville ja toimiville yrityksille	ok	x

KANGASNIEMEN VERKKOPALVELUN RAKENNE 03/2017: Hallinto

Hallinto-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
HALLINTO-valikko <i>PÄÄSIVU</i>	Kuvaus Hallinto-sivujen sisällöstä. Linkit myös teksteinä.	ok	x
YHTEYSTIEDOT <i>Sivu</i>	Kunnan henkilöstön ja toimipaikkojen yhteystiedot.	ok	x
KUULUTUKSET <i>Sivu</i>	Viralliset kuulutukset.	ok	x
KIRJAAMO JA TIETOPALVELU <i>Sivu</i>	Kirjaamon ja tietopalvelun tehtäväkuvaus ja yhteystiedot.	ok <i>PTV-päivitys!</i>	x ("Asiointi esite"?)
ALOITTEET JA YHTEYDENOTOT <i>Sivu</i>	Linkit kunnan yhteydenottolomakkeelle ja kuntalaisaloitteen aloitepalveluun. Ohje kuntalaisaloitteen tekemiseen.	ok <i>PTV-päivitys!</i>	x
KUNTAVAALIT 2017 <i>Sivu</i>	Linkki Palveluopas-valikon sivulle		x
PALVELUYKSIKÖT <i>Sivu</i>	Lista tukipalveluista yhteystietoineen.	Taulukkomuoto tms. vähentäisi vieritettävyyttä.	x
KUNNAN PÄÄTÖKSENTEKO >> <i>Sivu</i>	Kuvaus julkisen hallinnon päätöksentekomenetelmästä.	Hallinnollista tekstiä - voisiko muuttaa selkokieliseksi? Ei pykälää jne. Pitäisikö lautakuntien kohdalla olla lyhyt selvitys, millaisia asioita lautakunta käsittelee?	x
Asia-/esityslistat ja pöytäkirjat <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Linkit(pdf) vanhoihin kunnanvaltuuston ja lautakuntien esityslistoihin ja pöytäkirjoihin. Linkki uuteen sivustoon (1.8.2015 alk).	ok	x
Johtoryhmä <i>alavalinta</i>	Johtoryhmän yhteystiedot.	Vanha valokuva.	x
Elinkeinolautakunta <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Elinkeinolautakunnan yhteystiedot	ok	x
Keskusvaalilautakunta <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Keskusvaalilautakunnan yhteystiedot	ok	x
Kunnanhallitus <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Kunnanhallituksen kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x

Hallinto-navigaatio	Sivun sisältökuvaus	Huomioita	Muru
Kunnanvaltuusto alavalinta <i>Sivu</i>	Kunnanvaltuuston kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x
Perusturvalautakunta alavalinta <i>Sivu</i>	Perusturvalautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x
Rakennuslautakunta alavalinta <i>Sivu</i>	Rakennuslautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x
Sivistyslautakunta alavalinta <i>Sivu</i>	Sivistyslautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x
Tarkastuslautakunta alavalinta <i>Sivu</i>	Tarkastuslautakunnan yhteystiedot.	ok	x
Tekninen lautakunta alavalinta <i>Sivu</i>	Teknisen lautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	ok	x
KUNTAINFO >> <i>Sivu</i>	Yleistä kuntatietoa. Kuntaesitys - dioihin kootua kuntatietoa (pdf). Karttalinkki. Tunnetuimmat tapahtumat, suurimmat työnantajat ym.	Visuaalisesti voisi asetella asiat tietolaatikoihin tms.	x
Kuntaorganisaatio 1.6.2017 alavalinta <i>Sivu</i>		<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i>	x (Navigointipalkki häviää)
Kuntastrategia alavalinta <i>Sivu</i>	Teksti: Kunnan toimintaa ohjaavat strategiat ja ohjelmat. Linkki kuntastrategiaan (pdf).	Kuntastrategiasta voisi poimia kuntaa markkinoivat täkyt ja esittää sivulla houkuttelevammin.	x
Talous alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus talouspalveluista. Taloustietoa. Linkit tilinpäätöksiin, talousarvioihin ja taloussuunnitelmiin eri vuosilta. Y-tunnus, verkkolaskuosoitteet, Tiedote laskuttajille (doc), Kuntakonsernin tytäryhtiöiden tiedot.		x
Kangasniemen kunta sosiaalisessa mediassa alavalinta <i>Sivu</i>	Luettelo Kangasniemen kunnan virallisista sosiaalisen median profiileista ja linkit niihin.	<i>Linkki ei näy mobiilivalikossa.</i> Sosiaalisen median syötteet liitetään myös kyseisten toimijoiden sivuille.	Kangasniemen kunta sosiaalisessa mediassa (Navigointipalkki häviää)
PALAUTELOMAKE <i>Sivu</i>	Sähköinen lomake	ok	x

Pysyvä ylänavigaatiopalkki (sama koko verkkopalvelussa)

KANGASNIEMI - Se on se paikka logo ETUSIVU (linkki)	Hae sivustolta A-Ö (Hakuruutu)	FI-SV-EN-DE-RU kielivalinta-linkit (tekstinä)	Face- book- kuvake- linkki	Tapahtumat Palaute Yhteystiedot (tekstilinkit)		
ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ	SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT	VARHAISKASVATUS JA OPETUS	VAPAA-AIKA JA LIIKUNTA	MÖKKI JA MATKAILU	YRITTÄMINEN	KUNTATIE TOA

^Navigointipalkin otsakkeita napauttamalla avautuu kyseiseen valikkoon kuuluvista sivuista listaus, ks. liite X

< Vaihtuva suuri kuva – vaihtuu automaattisesti/vaihde ttavissa reunoissa olevilla nuolilla >

(Tekstilinkki, josta avautuu kuvan päälle lista useimmin vierailuista sivuista:)
SUOSITUIMMAT SIVUT

ASUMINEN KANGASNIEMELLÄ
(Linkki ks. liite 16)
(Kuva)

LAPSET JA LAPSIPERHEET
(Linkki ks. liite 16)
(Kuva)

MÖKKILÄISET JA MATKAILIJAT
(Linkki mökki- ja matkailu -valikkoon)
(Kuva)

YRITTÄJÄT
(Linkki yrittäjät- valikkoon)
(Kuva)

(Piktogrammi)
YHTEYS- TIEDOT
(Linkki)

(Piktogrammi)
SOSIAALI- JA TERVEYS- PALVELUT
(Linkki)

(Piktogrammi)
KARTTA- PALVELU
(Linkki)

(Piktogrammi)
YHTEIS- PALVELU
(Linkki)

(Piktogrammi)
OSALLISTU JA VAIKUTA!
(Linkki)
ESITYSLISTAT JA PÖYTÄKIRJAT
(Linkki)

(Piktogrammi)
LIIKENNE- YHTEYDET
(Linkki)

(Välilehdet:)

AJANKOHTAISTA	KUULUTUKSET (Liite 6/2)	TYÖPAIKAT (Liite 6/2)	SOSIAALINEN MEDIA (Liite 6/2)
----------------------	--------------------------------	------------------------------	--------------------------------------

(Nostot artikkeleina julkaistuista uutisista/tapahtumakalenterista:)

AJANKOHTAISTA

Uutisnosto + kuva (Linkki)

Uutisnosto + kuva (Linkki)

Uutisnosto + kuva (Linkki)

KATSO LISÄÄ AJANKOHTAISIA ASIOITA (Linkki)

TULEVIA TAPAHTUMIA

Tapahtumanosto+ kuva
(Linkki)

Tapahtumanosto + kuva
(Linkki)

Tapahtumanosto + kuva
(Linkki)

SIIRRY TAPAHTUMAKALENTERIIN (Linkki)

SIVUKARTTA Etusivu Asuminen ja ympäristö Varhaiskasvatus ja opetus Mökki ja matkailu Vapaa-aika ja liikunta Työ ja yrittäminen Hallinto	PIKALINKIT Ajankohtaista Kuulutukset Työpaikat Sosiaalinen media Yhteystiedot Karttapalvelu Yhteispalvelu Osallistu ja vaikuta Esityslistat ja pöytäkirjat Liikenneyhteydet	SUOSITUIMMAT SIVUT (Lista useimmin vierailuista sivuista)	YHTEYSTIEDOT (Kunnan yhteystiedot)
---	--	---	--

Pysyvä alapalkki (sama koko verkkopalvelussa)

ETUSIVU – Kuulutukset-välilehti

AJANKOHTAISTA	KUULUTUKSET	TYÖPAIKAT	SOSIAALINEN MEDIA
---------------	--------------------	-----------	-------------------

(Nostot kunnan virallisista kuulutuksista:)

KUULUTUKSET

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Kuulutusotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

LUE LISÄÄ KUULUTUKSIA (Linkki)

ETUSIVU – Työpaikat-välilehti

AJANKOHTAISTA	KUULUTUKSET	TYÖPAIKAT	SOSIAALINEN MEDIA
---------------	-------------	------------------	-------------------

(Nostot Kuntarekrysta:)

TYÖPAIKAT

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

Työpaikkaotsikko ja teksti
(Lue lisää -linkki)

KAIKKI TYÖPAIKAT (Linkki)

ETUSIVU – Sosiaalinen media -välilehti

AJANKOHTAISTA	KUULUTUKSET	TYÖPAIKAT	SOSIAALINEN MEDIA
---------------	-------------	-----------	--------------------------

(Upotukset esim. Facebookista ja Twitterista:)

Facebook-päivitys

Facebook-päivitys

Facebook-päivitys

Twitter-päivitys

Twitter-päivitys

Twitter-päivitys

Vaakanavigointipalkki näkyy läpi verkkopalvelun samassa kohdassa ja siinä on seitsemän valikko-otsikkoa. Jos käyttäjä napauttaa navigointirivin pääotsikkoa, esim. tässä sinisenä näkyvää Vapaa-aika ja liikunta, hän ohjautuu kyseisen valikon pääsivulle, jossa on kuvalinkit ko. valikon pääotsikoihin:

Pysyvä ylänavigaatiopalkki (sama koko verkkopalvelussa)

KANGASNIEMI - Se on se paikka logo	Hae sivustolta A-Ö (Hakuruutu)		FI-EN-SA-SV-RU kielivalinta-linkit (tekstinä)	Face- book- kuvake- linkki	Tapahtumat Palaute Yhteystiedot (tekstilinkit)	
ETUSIVU	ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ	VARHAISKASVATUS JA OPETUS	MÖKKI JA MATKAILU	VAPAA- AIKA JA LIIKUNTA	YRITTÄMINEN	HALLINTO

Vapaa-aika ja liikunta

Etusivu > Vapaa-aika ja liikunta (murupolku)

KIRJASTO (kuva)	KULTTUURI (kuva)	NUORISO (kuva)
PUULAN SEUTUOPISTO (kuva)	LIIKUNTA (kuva)	TAPAHTUMA- KALENTERI (kuva)

Jos taas käyttäjän vie kohdistimen vaakanavigaatiopalkin otsakkeen päälle, avautuu palkin alle linkkilista valikon sisältämien sivujen otsikoista. Esimerkissä kohdistin on Varhaiskasvatus ja opetus -valikkolinkin päällä:

Pysyvä ylänavigaatiopalkki (sama koko verkkopalvelussa)

KANGASNIEMI - Se on se paikka logo	Hae sivustolta A-Ö (Hakuruutu)		FI-SV-EN-DE-RU kielivalinta-linkit (tekstinä)	Face- book- kuvake- linkki	Tapahtumat Palaute Yhteystiedot (tekstilinkit)	
ETUSIVU	ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ	VARHAISKASVATUS JA OPETUS	VAPAA-AIKA JA LIIKUNTA	MÖKKI JA MATKAILU	YRITTÄMINEN	KUNTA JA HALLINTO
VARHAISKASVATUS		OPETUS				
Päivähoitopaikan hakeminen		Esi- ja perusopetus				
Hoitoaikojen varaaminen		Lukio				
Päivähoitoyksiköt		Opetus ja opetussuunnitelma				
Varhaiskasvatussuunnitelma		Oppimisen ja koulunkäynnin tuki				
		Kouluterveydenhuolto				
		Koulukuljetukset				
		Koululaisten iltapäivätoiminta				

Käyttäjän valitessa valkoisten alaotsikoiden alta jonkun otsikkolinkin, näkyviin jää muista alavalikoista vain otsikko. Linkeistä siirrytään kyseiseen valikkoon käyttäjän valitsemalle sivulle, esim. OPETUS-etusivu:

Pysyvä ylänavigaatiopalkki (sama koko verkkopalvelussa)

KANGASNIEMI - Se on se paikka logo	Hae sivustolta A-Ö (Hakuruutu)	FI-EN-SA-SV-RU kielivalinta-linkit (tekstinä)	Face- book- kuvake- linkki	Tapahtumat Palaute Yhteystiedot (tekstilinkit)		
ETUSIVU	ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ	VARHAISKASVATUS JA OPETUS	MÖKKI JA MATKAILU	VAPAA-AIKA JA LIIKUNTA	YRITTÄMINEN	HALLINTO

Etusivu > Varhaiskasvatus ja opetus > Opetus (murupolku)

Varhaiskasvatus ja opetus (otsikkopalkki)

VARHAISKASVATUS OPETUS Koulujen työ- ja loma-ajat Esi- ja perusopetus Lukio Opetus ja opetussuunnitelma Oppimisen ja koulunkäynnin tuki Kouluterveydenhuolto Koulukuljetukset Koululaisten iltapäivätoiminta	OTSIKKO (Kuva) Tekstiä Upotuksia, esim. Youtube	Yhteystiedot Ajankohtaista
---	---	-----------------------------------

Liite X/2

Kun joku alasisivu on valittuna, ko. sivu erottuu vasemman reunan navigaatiopalkissa ja murupolussa:

Pysyvä ylänavigaatiopalkki (sama koko verkkopalvelussa)

KANGASNIEMI - Se on se paikka logo	Hae sivustolta A-Ö (Hakuruutu)	FI-SV-EN-DE-RU kielivalinta-linkit (tekstinä)	Face- book- kuvake- linkki	Tapahtumat Palaute Yhteystiedot (tekstilinkit)		
ETUSIVU	ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ	VARHAISKASVATUS JA OPETUS	MÖKKI JA MATKAILU	VAPAA-AIKA JA LIIKUNTA	YRITTÄMINEN	HALLINTO

Etusivu > Varhaiskasvatus ja opetus > Opetus > Lukio (murupolku)

Varhaiskasvatus ja opetus (otsikkopalkki)

VARHAISKASVATUS OPETUS Esi- ja perusopetus Lukio Opetus ja opetussuunnitelma Oppimisen ja koulunkäynnin tuki Kouluterveydenhuolto Koulukuljetukset Koululaisten iltapäivätoiminta	OTSIKKO Tekstiä Linkki lukion Peda.net-sivulle	Yhteystiedot Ajankohtaista
--	---	-----------------------------------

ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ -VALIKKO

ASUMINEN JA TONTIT Tontit Kylät Vuokra-asunnot Kiinteistönvälitys RAKENTAMINEN Rakennusvalvonta Rakentajan yhteistyökumppanit Kiinteistöveroprojekti 2016- 2020	KAAVOITUS JA MAANKÄYTTÖ Karttapalvelu KATU- JA VIEMÄRIVERKOSTO Vesi- ja viemäriverkosto Katujen ja teiden ylläpito ja valaistus Yksityistiet	JOUKKOLIIKENNE YMPÄRISTÖ JA LUONTO Ympäristönsuojelu Ympäristöterveydenhuolto Jätehuolto ja kierrätys Eläinlääkintä ja löytöeläimet
---	---	---

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

(Navigaatiopalkin otsakelinkkiä napauttamalla avautuu suoraan Sosiaali- ja terveyspalvelujen sivu, jolla kuvaus Essoten järjestämistä palveluista ja linkit ko. sivuille – ks. liite 16)
--

VARHAISKASVATUS JA OPETUS -VALIKKO

VARHAISKASVATUS Päivähoitoon hakeminen Päivähoitomaksut Päiväkodit ja ryhmäperhepäivähoito Perhepäivähoitajat	OPETUS Koulujen työ- ja loma-ajat Esi- ja perusopetus Lukio Opetus ja opetussuunnitelma Oppimisen ja koulunkäynnin tuki Kouluterveydenhuolto Koulukuljetukset Koululaisten iltapäivätoiminta
--	---

VAPAA-AIKA JA LIIKUNTA -VALIKKO

TAPAHTUMAKALENTERI KIRJASTO Aineistohaku Kirjaston käyttäjälle Lapset ja nuoret Lehdet Sähköiset aineistot Kirjaston tapahtumat ja näyttelyt PUULAN SEUTUOPISTO	KULTTUURI Kulttuurikohteet Museot Elokuvateatteri Teatteri ja musiikki Kulttuuritapahtumat Museot Avustukset	NUORISO LIIKUNTA Ajankohtaista Käyttövuoron hakeminen ja tilavaraus Liikuntatapahtumat Sisäliikuntapaikat Jäähalli Ulkoilu ja veneily Ulkoliikuntapaikat Urheiluseurat
---	--	--

MÖKKI JA MATKAILU -VALIKKO

MAJOITUS	NÄE, KOE JA LIIKU Nähtävyydet Teatteri ja musiikki Luonto ja liikunta
RAVINTOLAT JA KAHVILAT	
OSTOKSET	

YRITTÄJÄT-VALIKKO

AJANKOHTAISTA	ELINKEINO- JA YRITYSTUET	TOIMITILAT JA YRITYSTONTIT
ELINKEINO- JA YRITYSPALVELUT	MAASEUTU- JA LOMITUSPALVELUT	KANGASNIEMEN YRITYKSET

KUNTA JA HALLINTO -VALIKKO

KUNTAINFO Yleistä	KUULUTUKSET	TALOUS JA STRATEGIA
ASIOINTI Kirjaamo ja tietopalvelu Aloitteet ja yhteydenotot Laskutus ja maksaminen Avustukset Osallistu ja vaikuta Tilavuokraus	PÄÄTÖKSENTEKO Esityslistat ja pöytäkirjat Johtoryhmä Keskusvaalilautakunta Kunnanhallitus Kunnanvaltuusto Kehittämisaosto Sivistys- ja hyvinvointilautakunta Tekninen lautakunta	Kuntastrategia ja hallintosääntö Talousarviot Tilinpäätökset ja osavuosikatsaukset
ORGANISAATIO Kuntaorganisaatio Kunnan palvelut		VIESTINTÄ Esitteet Kuvat ja videot Matkailumarkkinointi Kangasniemen kunta sosiaalisessa mediassa

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Etusivu

Rakenteesta rautalankamalli, ks. Liite 6

Elementti	Sisältö/kuvaus	Huomioita
Yläpalkki	Logo "Kangasniemi - Se on se paikka"	Yläpalkki on näkyvässä kaikilla verkkopalvelun sivuilla
Yläpalkki	Hakuruutu "Hae sivustolta" + suurennuslasikuvake	
Yläpalkki	Linkki "A-Ö" -> napautus vie uudelle sivulle, jossa kirjainta napauttamalla pitäisi saada esiin ko. kirjaimella alkavat sivut.	Kehitetään hakutoimintoa, että sen kautta löytyy kaikki verkkopalvelusta saatavissa oleva tieto
Yläpalkki	Kielivalintalinkit: FI-SV-EN-DE-RU	Tekstinä, lyhenteet kielten kaksikirjaimisina koodeina ISO 639:n mukaan
Yläpalkki	Kuvake "F" -> Napautus vie kunnan virallisille Facebook-sivuille	
Yläpalkki	Tekstilinkit: Tapahtumat, Palaute, Yhteystiedot	
Navigointipalkki	Joka sivulla samana pysyvä navigointi: "Etusivu", "Asuminen ja ympäristö", "Varhaiskasvatus ja opetus", "Vapaa-aika ja liikunta", "Mökki ja matkailu", "Yrittäjät", "Hallinto"	Navigointipalkki on näkyvässä kaikilla verkkopalvelun sivuilla
Yläpalkki 2	Suuri vaihtuva kuva (Kangasniemi eri vuodenaikoina)	Kuva vaihtuu automaattisesti tietyn väliajoin, mutta sen voi myös itse vaihtaa reunoilla olevista nuolikuvakkeista
Yläpalkki 2	Linkki "Suosituimmat sivut" -> napauttamalla linkkilista useimmin vierailuista sivuista	Tekstilinkki kuvan alareunassa, linkkilista vautuu kuvan päälle
Linkkialue 1	Käyttäjryhmille suunnatut linkit: "Asuminen Kangasniemellä" (->, "Mökkiläiset ja matkailijat", "Yrittäjät"	Linkissä teksti + kuva
Linkkialue 2	Linkit: "Yhteystiedot", "Kartat", "Sosiaali- ja terveyspalvelut" "Osallistu ja vaikuta! Esityslistat ja pöytäkirjat", "Yhteispalvelu", "Liikenneyhteydet"	Linkissä teksti + piktogrammi kunnan graafisesta ohjeistosta
Linkkialue 3	Neljä välilehteä: "Ajankohtaista", "Kuulutukset", "Työpaikat", "Sosiaalinen media"	Välilehden otsikkoa napauttamalla avautuu sisältö
Välilehti "Ajankohtaista"	Teksti "Ajankohtaista", alla nostoina artikkeleina julkaistuja uutisia. Linkki: "Lisää ajankohtaisia asioita" (-> Artikkelit). Teksti "Tulevat tapahtumat", alla nostoina tapahtumakalenterin tapahtumia. Linkki: "Siirry tapahtumakalenteriin" (-> Tapahtumakalenteri)	Nostossa Linkkiotsikko, kuva ja mahdollisesti lyhyt artikkeliä kuvaava teksti

Elementti	Sisältö/kuvaus	Huomioita
Välilehti "Kuulutukset"	Nostot kuulutuksista. Linkki: "Kaikki kuulutukset" (-> sivu "Kuulutukset")	Laatikoissa kuten välilehden "Ajankohtaista" uutiset ja tapahtumat
Välilehti "Työpaikat"	Nostot avoimista työpaikoista. Linkki: "Kaikki avoimet työpaikat" (-> Kuntarekry)	Laatikoissa kuten välilehden "Ajankohtaista" uutiset ja tapahtumat
Välilehti "Sosiaalinen media"	Facebook-upotukset kunnan virallisen Facebook-sivun päivityksistä	ok
Alapalkki vasen 1	Teksti "Sivukartta". Alla linkit "Etusivu", "Asuminen ja ympäristö", "Varhaiskasvatus ja opetus", "Mökki ja matkailu", "Yrittäjät", "Hallinto"	Alapalkki on näkyvässä kaikilla verkkopalvelun sivuilla
Alapalkki vasen 2	Teksti "Pikalinkit". Alla linkit "Ajankohtaista", "Kuulutukset", "Työpaikat", "Sosiaalinen media", "Yhteystiedot", "Karttapalvelu", "Yhteispalvelu", "Osallistu ja vaikuta", "Esityslistat ja pöytäkirjat", "Liikenneyhteydet"	
Alapalkki oikea 1	Teksti "Suosituimmat sivut" Linkkilistaus useimmin vierailluista sivuista	
Alapalkki oikea 2	Kunnan osoite, Virastoaika, Henkilöstön sähköpostiosoitemuoto. Neuvonta/info puhelinnumero ja sähköposti sekä aukioloajat, "Ota yhteyttä" -linkki, "Sähköisten laskujen vastaanotto" (-> kuntainfon taloussivu)	

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Asuminen ja ympäristö -valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ-valikko PÄÄSIVU	Kuvalinkit alisivuille		
ASUMINEN JA TONTIT » Sivu	Kunnanjohtajan teksti Kangasniemen asumisesta TAI kunnan markkinointilehden tekstiä	Teknisen toimiston yhteystiedot PTV Ajankohtaista-linkkiotsikot	
Tontit alavalinta Sivu	Vapaiden rakennuspaikkojen ja tonttien hinnat. Yhteystieto, josta saa lisätietoa	Teknisen toimiston yhteystiedot PTV Ajankohtaista-linkkiotsikot	
Kylät alavalinta SivU	Linkit kylien sivuille, kyliä markkinoiva teksti	Teknisen toimiston yhteystiedot PTV Ajankohtaista-linkkiotsikot	
Vuokra-asunnot alavalinta SivU	Linkit kunnassa olevien vuokra-asuntojen verkkosivuille sekä paikallislehden yhteystiedot	Teknisen toimiston yhteystiedot PTV Ajankohtaista-linkkiotsikot	
Kiinteistönvälitys alavalinta SivU	Paikkakunnan kiinteistönvälitysyriyten yhteystiedot. Ohje ilmoituksen laittamisesta Kangasniemen Kunnallislehteen.	Teknisen toimiston yhteystiedot PTV Ajankohtaista-linkkiotsikot	
RAKENTAMINEN » SivU	Kuvaus kaavoituksen, maankäytön ja rakentamisen tavoitteista Kangasniemen kunnassa. Rakennusvalvonta vastaa... Yhteistyökumppaneita Kangasniemellä -sivulta pääset yrityshakuun kangasniemeläisistä rakennusalan yrityksistä.	Aukioloajat ja rakennustarkastajien toimistoajat PTV Sähköinen asiointi: Lupapiste PTV	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Rakennusvalvonta alavalinta Sivu	Yleiskuvaus rakennusvalvonnan merkityksestä ja vaiheista.	ks. edellä	
Rakentamisen luvat ja valvonta alavalinta Sivu	Yleiskuvaus luvista ja linkit lupasivuille. Tietoa rakennusvalvonnasta.	ks. edellä	
Rakennus- ja toimenpidelupa alavalinta Sivu		ks. edellä	Sivuille tietoa hakemisesta
Toimenpideilmoitus alavalinta Sivu			
Purkamislupa ja -ilmoitus alavalinta Sivu			
Maisematyöluupa alavalinta Sivu			
Kiinteistöveroprojekti 2016-2020 alavalinta Sivu	Kuvaus kiinteistöveroprojektista. Ilmoituslomake (muutetaan sähköiseksi?) Inventointialue (pdf).	Yhteystiedot <i>PTV</i>	
Rakentajan yhteistyökumppanit alavalinta Sivu	Linkki yrityshakemistoon haulla Rakentaminen	Yhteystiedot <i>PTV</i>	
KAAVOITUS JA MAANKÄYTTÖ Sivu	Yleiskuvaus kaavoituksesta ja maankäytöstä. Miten palvelua saa <i>PTV</i>	Yhteystiedot <i>PTV</i>	Nykyisellä sivustolla suppea -kehitetään?
Karttapalvelu	Linkki karttapalveluun	Ajankohtaista-nostot	
KATU-, VESI-, VIEMÄRIVERKOSTO » Sivu	Kunnan tehtävät	Yhteystiedot <i>PTV</i>	
Vesi- ja viemäriverkosto alavalinta Sivu	Sivuille mahdollisuuksien mukaan suoraan tekstinä ohjeet vesihuoltolaitokseen liittymiseksi ja taksat. Ympäristöluvasta koottuna mahdollisesti kuntalaista koskevaa tiivistettyä tietoa.	Yhteystiedot <i>PTV</i>	
Katujen ja teiden ylläpito ja valaistus alavalinta Sivu	Kuvaus katujen ja teiden ylläpidosta ja valaistuksesta	Yhteystiedot <i>PTV</i>	
Yksityistiet alavalinta Sivu	Sivulla voisi olla yleistä tietoa tai ainakin linkki sivustolle, jossa kerrotaan yksityistieavustuksista ja hakemisesta. Tieavustushakemus (linkki sähköiseen lomakkeeseen).	Tiejaoston yhteystiedot	
JOUKKOLIIKENNE » Sivu	Kuvaus joukkoliikenteestä. Onnikka-aikataulut	Linkit eri liikennöitsijöiden aikatauluhakuihin	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
YMPÄRISTÖ JA LUONTO >> <i>Sivu</i>	Muotoillaan yleisteksti, jossa kuvaillaan ympäristön ja luonnon merkitystä Kangasniemelle sekä ympäristönsuojelun tavoitetta. "Ympäristö- ja luonto-sivuilta löydät tietoa..." "Mikkelin seudun ympäristöpalvelut tuottaa eläinlääkintähuollon, ympäristönsuojelun ja ympäristöterveydenhuollon palvelut Mikkelin kaupungin, Hirvensalmen, Kangasniemen, Mäntyharjun ja Pertunmaan kuntien alueella.	Yhteystiedot <i>PTV</i> Ajankohtaista-linkkiotsikot	
Ympäristönsuojelu <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Ympäristönsuojeluviranomaisen tehtävät <i>PTV</i>	Palvelun tuottaa: Mikkelin seudun ympäristöpalvelut (linkki) <i>PTV</i>	
Ympäristöterveydenhuolto <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	"Ympäristöterveydenhuoltoon kuuluu..." <i>PTV</i>	Palvelun tuottaa: Mikkelin seudun ympäristöpalvelut (linkki) <i>PTV</i>	
Jätehuolto ja kierrätys <i>alavalinta</i> <i>Custom Link</i>	Tiivistelmä jätehuoltomääräyksistä kuntalaisen kannalta oleellisimmista asioista -> linkki jätehuoltomääräyksiin (pdf). Linkki Tulla.fi-sivustolle "Jäteaseman aukioloajat"	Yhteystiedot kunnan rakennusmestarille <i>PTV</i>	
Eläinlääkintä ja löytöeläimet <i>alavalinta</i> <i>Sivu</i>	Eläinlääkärien yhteystiedot Löytöeläinpaikat	Palvelun tuottaa: Mikkelin seudun ympäristöpalvelut (linkki) <i>PTV</i>	

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Varhaiskasvatus ja opetus -valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
VARHAISKASVATUS » <i>Sivu</i>	Varhaiskasvatuspalvelujen lyhyt kuvaus.	Päivähoitotoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
Päivähoitopaikan hakeminen alavalinta <i>Sivu</i>	Tiedot ja linkit sähköisiin palveluihin	Päivähoitotoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
Päivähoitomaksut alavalinta <i>Sivu</i>	Tiedote maksuista.	Päivähoitotoimiston yhteystiedot <i>PTV</i> Linkki varhaiskasvatuslakiin	
Päivähoitoyksiköt alavalinta <i>Sivu</i>	Linkki varhaiskasvatuksen päivähoitoyksiköiden nettisivuille ja listaus yksiköistä yhteystietoineen (<i>PTV</i>). Erityislastentarhanopettajan työnkuvaus ja yhteystiedot.	Päivähoitotoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
Varhaiskasvatussuunnitelma alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus varhaiskasvatussuunnitelmasta. Linkki Peda.net-sivulle, jossa ko. suunnitelma.	Päivähoitotoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
OPETUS » <i>Sivu</i>	Ajankohtaista opetustoimessa. Kodin ja koulun yhteistyö.	Koulutoimiston yhteystiedot. <i>PTV</i> Linkki koulujen Peda.net-sivuille.	
Koulun työ- ja loma-ajat alavalinta <i>Sivu</i>	Työ- ja loma-ajat	Koulutoimiston yhteystiedot. <i>PTV</i> Linkki koulujen Peda.net-sivuille.	
Esi- ja perusopetus alavalinta <i>Sivu</i>	Tiedot esi- ja perusopetusta järjestävistä kouluista	Koulutoimiston ja rehtorien yhteystiedot <i>PTV</i> Kouluruokailu-linkki	
Lukio alavalinta <i>Sivu</i>	Lukion yhteystiedot, linkki www-sivuille. Facebook-upotus. Opetussuunnitelma-linkki.	Koulutoimiston ja rehtorin yhteystiedot <i>PTV</i> Kouluruokailu-linkki	
Opetus ja opetussuunnitelma alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus opetuksesta.	Linkit opetussuunnitelmiin.	
Oppimisen ja koulunkäynnin tuki alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kolmiportaisesta mallista ja erityisopetuksesta <i>PTV</i> . Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma pdf. Kiusaamisen vastainen ohjelma.	Koulukuraattorin ja koulupsykologin yhteystiedot <i>PTV</i> . KiVA-koulu-linkki.	
Kouluterveydenhuolto oalavalinta <i>Sivu</i>	Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto.	Kouluterveydenhuollon yhteystiedot <i>PTV</i>	
Koulukuljetukset alavalinta <i>Sivu</i>	Tietoa koulukuljetuksen hakemisesta ja käytännön toteutuksesta <i>PTV</i>	Koulutoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Koululaisten iltapäivätoiminta alavalinta Sivu	Iltapäivätoiminnan kuvaus <i>PTV</i> , aukioloajat, hinnat ja toimintapisteet. Hakemus (pdf/linkki sähköiseen hakemukseen)	Iltapäivätoiminnan yhteystiedot <i>PTV</i>	

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Vapaa-aika ja liikunta -valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
KIRJASTO » <i>Sivu</i>	Yleiskuvaus kirjaston palveluista ja tiloista. Yhteystiedot (kartta) <i>PTV</i> .	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i> Facebook-upotus	
Verkkohaku <i>Linkki</i>			Otsikko vie suoraan verkko-hakuun
Kirjaston käyttäjälle alavalinta <i>Sivu</i>	Kirjastokortti, Laina-ajat, aineiston palautus ja lainojen uusiminen, Aineiston varaaminen, Kaukopalvelu	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Kirjaston säännöt ja maksut alavalinta <i>Sivu</i>	Kirjaston säännöt ja maksut	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Aineistot alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kirjaston kokoelmista. Aineistolajit ja määrä. Lehdet.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
E-kirjat alavalinta <i>Sivu</i>	Tietoa saatavilla olevista e-kirjoista. Selkeä toimintaohje, esim. Toimi näin: Luo My Adobe-tili. Lataa sopiva lukuohjelma laitteellesi.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	Pääsivu: "Aineistot"
Kotiseutu- kokoelma alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kirjaston kokoamasta kotiseutokokoelman aineistosta.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	Pääsivu: "Aineistot"
Naxos Music Library alavalinta <i>Sivu</i>	Linkki verkkomusiikkipalveluun	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	Pääsivu: "Aineistot"
Internet alavalinta <i>Sivu</i>	Tietoa kirjaston asiakaspääteistä.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Myytävät kirjat ja CD-levyt alavalinta <i>Sivu</i>	Lista kirjastossa myytävistä tuotteista	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Kulttuuridiplomi Beckerin Perilliset alavalinta <i>Sivu</i>	Tietoa kulttuuridiplomin suorittamisesta	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Kirjaston historia alavalinta <i>Sivu</i>	Kirjaston tapahtumia vuosien varrelta.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Lapset ja nuoret alavalinta <i>Sivu</i>	Yleiskuvaus kirjaston tarjoamista mahdollisuuksista lapsille ja nuorille.	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Kirjaston satutuokioiden alavalinta Sivu	Satutuokioiden ajankohdat ja tietoa satutuokioiden sisällöstä.	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	
Sarjakirjat alavalinta Sivu	Kouluille lainattavat kirjat, joita on koko luokalle	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	
Lukudiplomi ja kirjalliset alavalinta Sivu	Tulostettavat lukudiplomimateriaalit koulujen käyttöön	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	
Kirjaston aineistot alavalinta Sivu	Kirjaston kokoelmat (aineistolaji ja määrä). Lista lehdistä.	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	
Lukuvinkkejä » alavalinta Sivu	Linkit eri tyylilajien vinkkeihin: Klassikkokirjailijat. Klassikkovinkit eri ikäisille lukijoille. Runovinkit eri ikäisille.	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	
Klassiko-kirjailijat Sivu	Esittelyjä klassikkokirjailijoista	Yhteystiedot ja aukioloajat PTV	Sivuja ei laiteta sivunavigointi palkkiin vaan linkit Lukuvinkkejä-sivulle linkeiksi. Murupolun näkyminen tärkeää.
Klassikkovinkit Sivu	Klassikkovinkkejä eri-ikäisille lukijoille		
Runovinkkejä Sivu	Runovinkit eri-ikäisille		
PUULAN SEUTUOPISTO » Linkki			Otsikko vie suoraan Puulan Seutopiston sivulle
LIIKUNTA » Sivu	Kuvaus Kangasniemen monipuolisista liikuntamahdollisuuksista. Facebook-upotus Liikuntatoimen sivut. Tapahtumien Kangasniemi-sivuston esittely ja linkki.	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV Linkki Liikuntapaikat.fi-palveluun. Linkki tilanvarausjärjestelmään.	
Ajankohtaista alavalinta Sivu	Tiedotteet peruuntumisista (nostoina uutisista?) Tapahtumat (nostot tapahtumakalenterista)	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV Linkki Liikuntapaikat.fi-palveluun. Linkki tilanvarausjärjestelmään.	
Puulan ympäripyöräily alavalinta Sivu	Tietoa pyöräilytapahtumasta	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV	
Liikuttaja-palkinto alavalinta Sivu	Vuoden liikuttaja -palkinto	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Käyttövuorot, tilavaraukset ja hinnasto alavalinta Sivu	Liikuntaryhmät pdf-tiedostona/taulukko sivulla? Käyttövuorohakemus (pdf/sähköinen hakemus?). Liikuntapaikkojen hinnasto.	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV Linkki tilavarausjärjestelmään.	
Liikuntaryhmät alavalinta Sivu	Kuvaukset liikuntatoimen kauden aikana meneillään olevista kursseista ja kerhoista.	Liikuntatoimen ja liikunnanohjaajan yhteystiedot PTV	
Jäähalli alasisivu Sivu			
Sisäliikuntapaikat alasisivu Sivu			
Urheilukeskus alavalinta Sivu	Kuvat & kuvaukset urheilukeskuksen eri kohteista.	Yhteystiedot PTV	
Kiipeilyseinä alavalinta Sivu	Kuvaus liikuntaseinästä. Ohjeet (pdf-voisiko olla suoraan tekstinä?), kansallinen varmistuskortti (jpg), linkki tilanvarausjärjestelmään ja tilanvarausjärjestelmän ohje (pdf)	Yhteystiedot PTV	Voisiko ohje avautua tilavarausjärjestelmään mennessä?
Ulkoliikuntapaikat alasisivu Sivu		Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot PTV	
Urheilukeskus alavalinta Sivu	Kuvat & kuvaukset urheilukeskuksen eri kohteista.	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot PTV	
Hiihtoladut alavalinta Sivu	Kuvaukset kunnassa löytyvistä latureiteistä	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot PTV	Kaikista laduista olisi hyvä olla kartta.
Suunnistus-kartat alavalinta	Kangasniemen alueen suunnistuskartat pdf/jgp?	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot PTV	
Ulkoilu ja vesistö alasisivu Sivu	Yleiskuvaus Kangasniemen ulkoilu- ja vesiliikunta /harrastusmahdollisuuksista	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot PTV	
Luontopolut alavalinta Sivu	Kuvaukset luontopoluista PTV	Yhteystiedot PTV	
Metsästys ja kalastus alavalinta Sivu	Osakaskunnat/kalastuskunnat (pdf/tieto suoraan sivulle). Linkki sivustolle, jossa tietoa kalastusluvista. Yhteislupa-alueiden tietoja.	Riistanhoitoyhdistyksen yhteystiedot	
Veneily ja melonta alavalinta Sivu	Venepaikat, veneenlaskuluiskat, vierasvenesatamat, veneily- ja luontomatkailukartat, vesipelastus Puulalla.	Yhteystiedot	

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Leikkipuistot alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnan leikkipuistoista, kartat <i>PTV</i>	Osoitteet, liikuntasihteerin yhteystiedot <i>PTV</i>	
Sporttivaunu Sportakus alavalinta <i>Sivu</i>	Liikuntatoimen lainattavan välinekärryn säännöt, hinnat ja välineistä.	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
Urheiluseurat ja järjestöt alavalinta <i>Sivu</i>	Linkit kangasniemeläisten seurojen ja -järjestöjen sivuille		
Vapaa-aikatoimen avustukset alavalinta <i>Sivu</i>	Linkki Kunta ja hallinto -valikon Avustukset-sivulle	Liikunnanohjaajan ja liikuntatoimiston yhteystiedot <i>PTV</i>	
KULTTUURI » <i>Sivu</i>	Yleiskuvaus kulttuuritoimen palveluista. Ajankohtaista	Kulttuurisihteerin yhteystiedot <i>PTV</i>	
Kulttuurikohteet alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvat ja kuvaukset kunnan kulttuurikohteista ym. Nähtävyyksistä	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Museot alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvat ja kuvaukset kunnan museoista	Yhteystiedot ja aukioloajat <i>PTV</i>	
Elokuvateatteri Kangastus alavalinta <i>Sivu</i>	Tulevat elokuvat		Nostot etusivulle
Teatteri ja musiikki alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnassa toimivista teattereista ja musiikin harrastusmahdollisuuksista, konserteista ym.	Linkit: Puulan seutuopisto, Mikkelin musiikkiopisto, Teatteri Ilona ym.	Nostot etusivulle
Kulttuuritapahtumat alavalinta <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnan kulttuuritapahtumatarjonasta	Linkki tapahtumakalenteriin, Nostot kulttuuritapahtumista	
Avustukset alavalinta <i>Sivu</i>	Linkki Kunta ja hallinto -valikon Avustukset-sivulle	Kulttuurisihteerin yhteystiedot <i>PTV</i>	
NUORISO » <i>Linkki</i>			Otsikko vie suoraan PO1NT- sivustolle

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Mökki ja matkailu -valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
MÖKKI JA MATKAILU- valikko PÄÄSIVU	Tietoa Kangasniemen matkailuinfosta. Mökkiläisille ohjaus Asuminen ja ympäristö -osioon. Kvalinkit Mökki- ja matkailu -valikon osiin: Majoitus, Ravintolat ja kahvilat, Ostokset, Näe, koe ja liiku	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
TAPAHTUMAT Custom Link			Otsikko vie suoraan tapahtumakalenteriin. Nostot etusivulle
MAJOITUS Sivu	Linkki yrityshakemistoon. Muiden majoituskohteiden yhteystietoja.	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
RAVINTOLAT JA KAHVILAT Sivu	Paikallisten ravintoloiden ja kahviloiden yhteystiedot.	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
OSTOKSET Sivu	Paikallisten kauppojen ja suoramyyntiyritysten yhteystietoja.	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
NÄE, KOE JA LIIKU Sivu	Yleiskuvaus tekemisen mahdollisuuksista Kangasniemellä: teatteri, kalastus, moottorikelkkasafarit, golf, melonta, ratsastus, tanssit... jne	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
Nähtävyydet alavalinta Sivu	Yleiskuvaus Kangasniemen nähtävyyksistä, linkki kulttuuri-valikon sivulle kulttuurikohteet	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
Teatteri ja musiikki alavalinta Sivu	Kuvaus paikkakunnan teatteri- ja konserttitarjonnasta. Linkki Vapaa-aika ja liikunta -valikon Kulttuuri-sivuille - Teatterit, tanssilavat, elokuvat	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV Nostot ajankohtaisista uutisista ja tapahtumakalenterista.	
Luonto ja liikunta alavalinta Sivu	Matkailijoille suunnattu kuvaus kunnan luonnosta ja liikuntamahdollisuuksista. Linkit Vapaa-aika ja liikunta -sivuille Ulkoilu ja veneily	Matkailuinfon yhteystiedot. Markkinointisihteerin yhteystiedot. PTV	
KARTAT Custom link			Otsikko vie suoraan karttapalveluun

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Yrittäjät-valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
YRITTÄJÄT-valikko <i>PÄÄSIVU</i>	Markkinointiteksti Kangasniemen yrityksistä ja kunnan yhteistyöstä yritysten kanssa.	Linkejä yrityksen perustamista suunnitteleville ja toimiville yrityksille	
AJANKOHTAISTA <i>Sivu</i>	Koulutusta, tapahtumia ja tiedotteita		
ELINKEINO- JA YRITYSPALVELUT <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnan elinkeinopalveluista, yhteystiedot <i>PTV</i>	Linkejä Yritys-Suomi- ja ELY-keskuksen palveluihin sekä Yritystulkkiin.	
ELINKEINO- JA YRITYSTUET <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnan elinkeinopalveluista. Linkejä Yritys-Suomi- ja ELY-keskuksen palveluihin sekä Yritystulkkiin.	Yhteystiedot kunnan elinkeinoasiamiehelle <i>PTV</i> . Linkejä Yritys-Suomi- ja ELY-keskuksen palveluihin sekä Yritystulkkiin.	
MAASEUTU- JA LOMITUSPALVELUT <i>Sivu</i>	Kuvaus kunnan tukimuodoista yrittäjille ja kyläyhdistyksille. Linkit muihin yritystukiin ja -avustuksiin.	Yhteystiedot kunnan elinkeinoasiamiehelle <i>PTV</i> .	
TOIMITILAT JA YRITYSTONTIT <i>Sivu</i>	Linkki seudulliseen toimitilarekisteriin.	Yhteystiedot elinkeinoasiamiehelle ja maankäyttötekniikolle <i>PTV</i> .	
KANGASNIEMEN YRITYKSET <i>Sivu</i>	Linkki yrityshakemistoon. Ohje tietojen muuttamiseen (sähköinen lomake)	Markkinointisihteerin yhteystiedot <i>PTV</i> .	

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA: Kunta ja hallinto-valikko

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
KUNTA JA HALLINTO- valikko PÄÄSIVU	Kuva. Teksti Kangasniemen kunnan hallinnosta kuntalaisen näkökulmasta		
KUNTAINFO >> Sivu	Yleistä kuntatietoa. Kuntaesitys -dioihin kootua kuntatietoa (pdf). Tunnetuimmat tapahtumat, suurimmat työnantajat ym.	Karttalinkki. Ajankohtaiset nostot	Visuaalisesti voisi asetella asiat tietolaatikoihin tms.
KUULUTUKSET Sivu	Viralliset kuulutukset ja ilmoitukset	Ajankohtaiset nostot	
ASIOINTI JA PALVELUT Sivu	Yleiskuvaus kunnassa asioinnista	Ajankohtaiset nostot	
Kuntalaispalvelut <i>Custom Link</i>	Kuvaus kuntalaispalveluista. Yhteystiedot PTV	Ajankohtaiset nostot	Otsikko vie suoraan yhteystietoihin
Kirjaamo ja tietopalvelu alavalinta Sivu	Kirjaamon ja tietopalvelun tehtäväkuvaus PTV	Kirjaamon ja tietopalvelun yhteystiedot PTV	
Ruoka- ja puhtauspalvelut alavalinta Sivu	Kuvaus ruoka- ja puhtauspalveluista PTV	Ruoka- ja puhtauspalvelujen yhteystiedot PTV Linkki ruokalistalle	
Aloitteet ja yhteydenotot alavalinta Sivu	Linkit kunnan yhteydenottolomakkeelle. Ohje kuntalaisaloitteen tekemiseen PTV.	Linkki kuntalaisaloitteen aloitepalveluun PTV.	
Laskutus ja maksaminen alavalinta Sivu	Y-tunnus, verkkolaskuosoitteet, Tiedote laskuttajille (doc), Kuntakonsernin tytäryhtiöiden tiedot.	Ajankohtaiset nostot	
Avustukset alavalinta Sivu	Kunnassa haettavissa olevien avustusten tiedot, mm. kulttuuri-, liikunta- ja nuorisotoimen avustusten hakuohje ja -lomakkeet.	Ajankohtaiset nostot	
Tilavuokraus alavalinta Sivu	Kuvaus kunnan vuokraamista tiloista, linkki Vapaa-aika ja liikunta -valikon sivulle	Tilavarauskalenteri	
ORGANISAATIO Sivu	Organisaatiokaavio.	Ajankohtaiset nostot	
Kunnan johto alavalinta Sivu	Kunnanjohtaja, johtoryhmä -kuvaukset tehtävistä ja työnkuvista	Johtoryhmän jäsenet ja yhteystiedot	
Kunnan sisäiset palvelut alavalinta	Lista tukipalveluista yhteystietoineen.	Ajankohtaiset nostot	
KUULUTUKSET Sivu			Vie suoraan Kuulutukset-
PÄÄTÖKSENTEKO >> Sivu	Kuvaus julkisen hallinnon päätöksentekomenettelystä -selkokielineen, ei pykälä ym. Kuva.		
Asia-/esityslistat ja pöytäkirjat alavalinta Sivu	Linkit(pdf) vanhoihin kunnanvaltuuston ja lautakuntien esityslistoihin ja pöytäkirjoihin. Linkki uuteen sivustoon (1.8.2015 alk).		
Johtoryhmä	Johtoryhmän yhteystiedot		

Navigaatio	Keskisarake	Oikea sarake	huom.
Keskusvaalilautakunta alavalinta	Keskusvaalilautakunnan yhteystiedot		
Kunnanhallitus alavalinta Sivu	Kunnanhallituksen kokousajankohdat.	Yhteystiedot	Lisätään kuvaus toiminnasta
Kunnanvaltuusto alavalinta Sivu	Kunnanvaltuuston kokousajankohdat Kuva.	Yhteystiedot	Lisätään kuvaus toiminnasta
Kehittämisaosto alavalinta Sivu	Kehittämisaoston kokousajankohdat.	Yhteystiedot	Lisätään kuvaus toiminnasta
Tekninen lautakunta alavalinta Sivu	Teknisen lautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	Yhteystiedot	Lisätään kuvaus toiminnasta
Sivistys- ja hyvinvointilautakunta alavalinta Sivu	Sivistys- ja hyvinvointilautakunnan kokousajankohdat ja yhteystiedot.	Yhteystiedot	Lisätään kuvaus toiminnasta
TALOUS JA STRATEGIA Sivu	Kuntatalouden toiminta-ajatus. Tärkeimmät luvut esim. taulukossa.		
Kuntastrategia ja hallintosäntö alavalinta Sivu	Teksti: Kunnan toimintaa ohjaavat strategiat ja ohjelmat. Linkki kuntastrategiaan (pdf).		Kuntastrategias-ta voisi poimia kuntaa markkinoivat täkyt ja esittää sivulla houkuttelevammin.
Talous alavalinta Sivu	Kuvaus talouspalveluista. Taloustietoa. Linkit tilinpäätöksiin, talousarvioihin ja taloussuunnitelmiin eri vuosilta.	Yhteystiedot PTV	
VIESTINTÄ Sivu	Viestinnän tehtävä ja välineet		
Matkailumarkkinointi	Esitteet, kuvat ja videot (mediaa varten)	Markkinointisihteerin yhteystiedot PTV	
Kangasniemen kunta sosiaalisessa mediassa alavalinta	Luettelo Kangasniemen kunnan virallisista sosiaalisen median profiileista ja linkit niihin.		

KANGASNIEMEN KUNNAN VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISSUUNNITELMA:**Uudet sivut**

	Sisältökuvaus	Linkit
LAPSET JA LAPSIPERHEET >> <i>Sivu</i>	Teksti Kangasniemen kunnan lapsiperheille tarjoamista palveluista, varhaiskasvatuksesta, opetuksesta, harrastusmahdollisuuksista ym.	Varhaiskasvatus, Opetus, Leikki puistot, Vapaa-aika ja liikunta, Nuorisot, Kangasniemen seurakunta? MLL? Partio?
ASUMINEN KANGASNIEMELLÄ >> <i>Sivu</i>	1) Yleiskuvaus Kangasniemen palveluista, ympäristöstä, luonnosta, harrastusmahdollisuuksista ym. - kunnanjohtajan tervehdys 2) Nuorisopalvelut, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut, kirjastopalvelut, vapaa-aika, varhaiskasvatus ja opetus 3) Vaikuttamisen mahdollisuudet	Asumisen linkkejä, Rakentamisen linkkejä, Tapahtumalinkkejä, Vapaa-aika ja liikunta, Kuntainfolinkit (esitteet ym.)
SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT >> <i>Sivu</i>	Kuvaus Essoten järjestämistä palveluista	Linkit Essoten sivuille - hyvinvointikeskus, neuvolat, palvelukoti ym.