

# Verkkosivustokysely kuntalaisille (Kajaani)

Syyskuu 2020

Ideoita, ajatuksia, kommentteja sisällöntuotannon tueksi

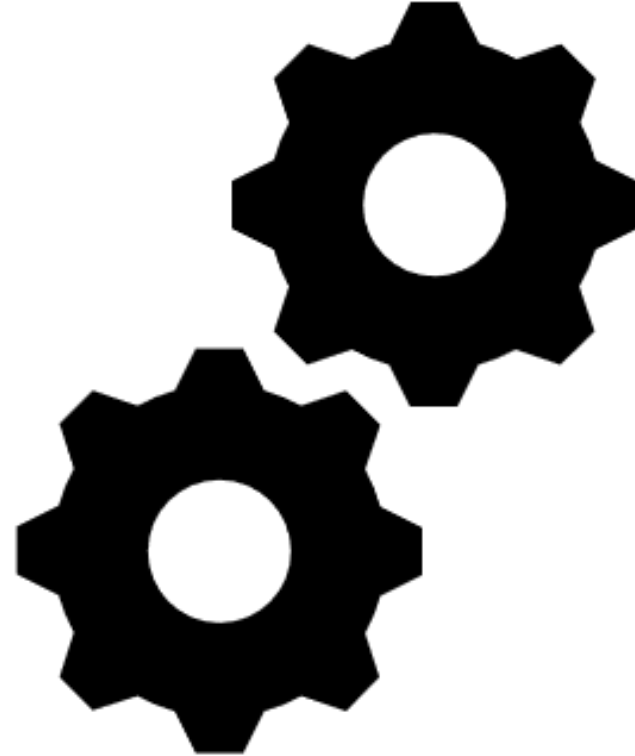


**Kajaanin** kaupunki



# Taustaa ja miten vastauksia on työstetty

- Tähän esitykseen on poimittu kuntalaisille suunnatusta verkkosivustokyselystä saatuja ideoita, ajatuksia ja kommentteja
- Vastauksista on nostettu esille teemoja, joista voisi olla apua sisällöntuotannossa
- Ideoita, ajatuksia ja kommentteja on sekä koottu yhteen että teemoitettu
- Vastauksia ja vastaajien suoria lainauksia on muokattu hieman (anonymiteetti)



# Teema: Esimerkkejä tiedonetsinnästä

(Kysymys: Mistä asioista olet etsinyt tietoa Kajaanin kaupungin sivuilta? Voit nimetä useita)

Korona, Sote, terveyspalvelut	Työpaikat, työllisyyspalvelut, yrityspalvelut, koulutuspalvelut	Päätäjät, esityslistat, pöytäkirjat, viranhaltijapäätökset	Kajaanin kaupunki, organisaatio	Rakentaminen, rakennusvalvonta, tontti ja lupa-asiat	Ympäristönsuojelu, ympäristöasiat	Karttapalvelut
Metsät	Virkistysalueet, retkeily, metsästys, kalastatus, laavut	Matkailu	Sähköiset palvelut	Katujen kunnossapito	Latujen kunnossapito	Lomakkeet
Paluumuuttajat: mahdollisuudet ja palvelut	Kulttuuri	Vapaa-aika ja liikunta, liikuntapaikat, reitit, uimahalli, leikki puistot	Tapahtumat	Ajankohtaista, uutisia	Yhteystiedot, aukioloajat, laskutustiedot	Vesilaitos
Kirjasto	Varhaiskasvatus, koulut, päivähoito	Palvelut	Ruokalista, lounaspaikat	Kansalaisopisto	Palautteen anto	Joukkoliikenne, kaupunkiliikenne

# Teema:

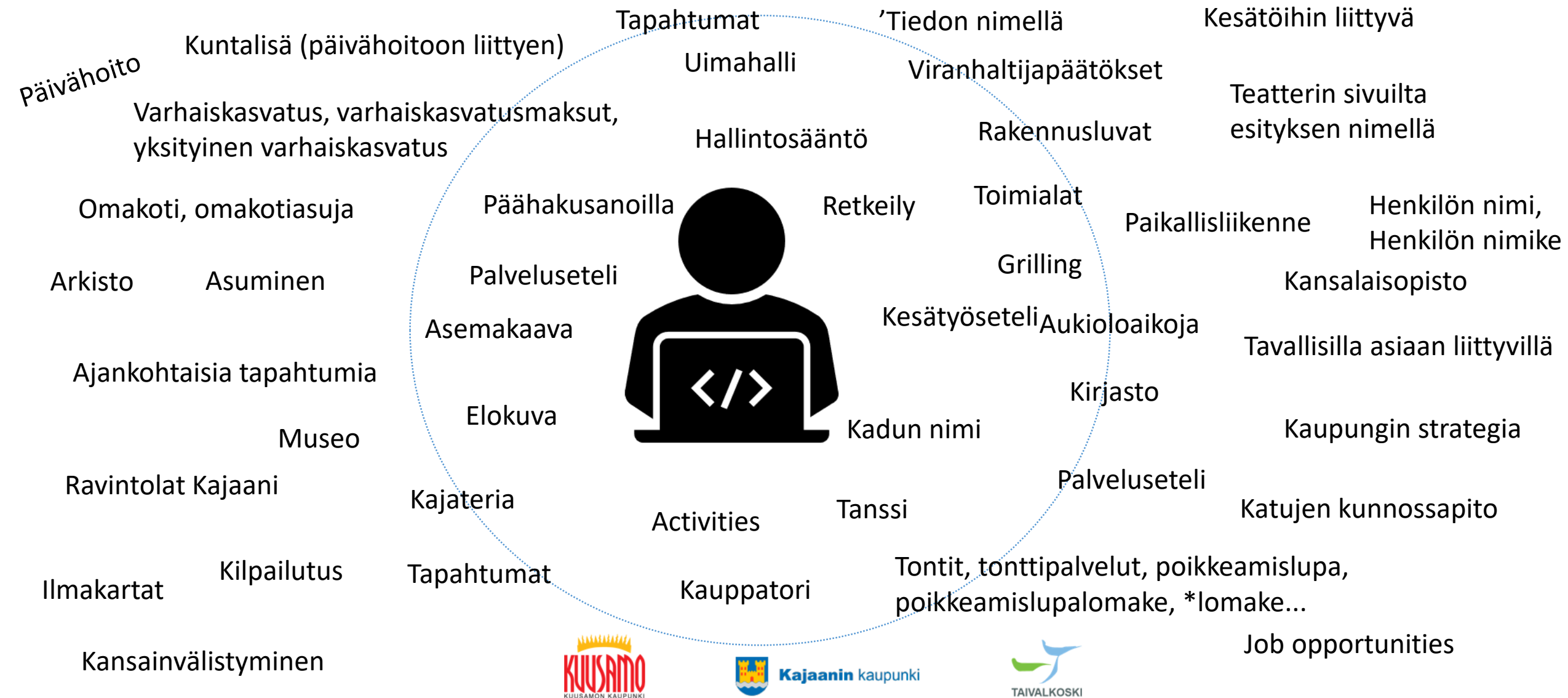
## Tieto, jota ei löytynyt (konkreettisia esimerkkejä)

(Kysymys: Löytyikö verkkosivuilta se tieto, mitä olit etsimässä? --> Ei. Mikä ei löytynyt?)



- Yhteystiedot
- Liikuntamahdollisuudet ja näiden ajanvaraus
- Tapahtumat, teatteriesitykset
- Museo
- Rakennusjärjestys, rakennusvalvonnan sivut sekavat
- Ilmoittautuminen kouluun, päiväkotiin
- Retkikohteet laajemmin
- Kajaani-info
- Harrastusmahdollisuudet perheille
- Responsiivisuus (tiedonhakeminen mobiililla vaikea, ei toimiva)
- Uimahalli
- Historia
- Liikuntapaikkojen ylläpito
- Jäähallin kausikorttimaksu

# Teema: Käytettyjä hakusanoja, -termejä (Kysymys: Jos kokeilit (hakutoimintoja), niin millä hakusanoilla etsit tietoa?)



# Teema: Sähköiset palvelut ja niiden käyttäminen

(Kysymys: Mitä sähköisiä palveluita olet käyttänyt?)

- Epermit
- Kartta
- Some (Facebook, Instagram)
- Intra
- Kirjasto (varauspalvelu, uusiminen)
- Kansalaisopisto (kurssi-ilmoittautuminen)
- Kajaterian ruokalista
- Rakennuslupa
- Varhaiskasvatuksen sähköinen asiointi, ilmoittautuminen ja hoitoaikailmoitus, perusopetuksen iltapäiväkerhohakemus, Wilma, easointi
- Kajaanin Pietari
- Kaupunkiliikenne
- Toimenpidelupa
- Hakemukset
- Ulkoilukartat
- Varauspalvelu
- Kuntalaisaloite
- Sähköpostiyhteydenotto
- Palautekanava, asiakaspalaute
- Ilmoittautumiset
- Sote (mm. sähköinen palautelomake)

# Teema: Toiveita sähköisistä palveluista

(Kysymys: Mitä sähköisiä palveluita pitäisi olla?)



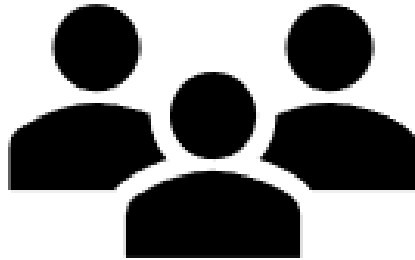
- Palautelomake
- Yhteydenottolomake
- Kaupungin Instagram
- Sähköinen live –asiakaspalvelu
- Helppokäyttöinen sähköinen ajanvaraus liikuntasali vuoroihin
- Tilojen vuokraus
- Interaktiivinen kartta
- Tapahtumatiedot paremmin, selkeämmin, kattavammin ja ajantasaisesti
- Kulttuuri ja asioitavat palvelut
- Sähköinen asiointi ja lomakkeiden (ja liitteiden) lähetysosallistamiseen liittyviä kyselyitä (ei mitään erillisiä appeja, vaan kaikki sisällytettynä verkkosivuille)
- Linkki museoon
- Kulttuuri ja vapaa-ajan tapahtumat
- Kauppatori
- Kieliversiot (englanti, venäjä)
- Kaikki kunnan kuntalaisille tarvittavat lomakkeet, asiointi, Chat -palvelu, ilmoittautumiset
- Kunnollinen e -asiointi varhaiskasvatukseen
- Linkit soten palveluihin
- Kirjastoista enemmän
- Avustushakemukset, ajanvaraukset,
- Koulutukseen haku helposti
- Yhteydenotot nopeasti
- Helposti kaikki näkyviin
- Kuntalaisten verkkokauppa
- Haku toimii liian tarkasti, olisiko olemassa hieman 'leppeämpi' hakuvaihtoehto
- Reagointi palautteeseen ja sähköposteihin
- Selkeä haku
- Linkkejä, alalinkkejä joista löytyy tarvittavat palvelut
- Tapahtumakalenteri
- Tapahtumat kohderyhmittäin
- Eri virastoihin lomakkeiden palauttaminen sähköisesti, asiointi sähköisesti, lippujen varaus..
- Tilavarauksia liikuntapaikkoihin, tietoa harrasteryhmistä, ajanvietettä lapsiperheille ja mitä Kajaanissa tapahtuu (ajankohtaista)
- Toimivampi sovellus hoitoaikojen ilmoittamiseen ja sähköiset päätökset
- Liikuntahallistakin, jos on mahdollista varata salivuoroja, niin ne voisi olla sähköisesti hoidettavina

# Teema: Toiveita sähköisistä palveluista (käyttäjien kommentit)

(Kysymys: Mitä sähköisiä palveluita pitäisi olla?)

*”Tykkään enemmän asioimisesta oikeiden ihmisten kanssa. En tykkää takaisinsoittojärjestelmistä, jos puhelinta joutuu raahaamaan mukana joka paikassa jopa toista vuorokautta”*

*”Olevat palvelut ovat muuten riittävät ne ovat hyvin sekavia ja hankalia hahmottaa”*



*”Kaikki käy, jos ne toimii”*

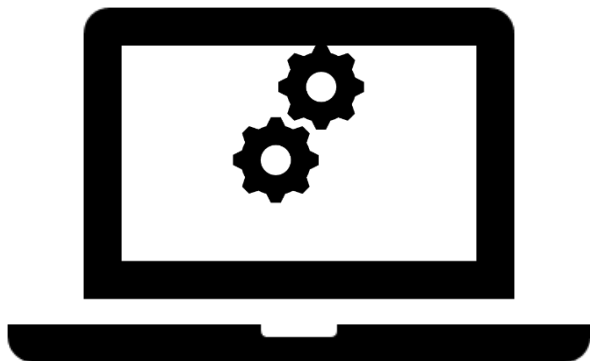
*”KUNNOLLISET LINKIT, JOISTA LÖYTÄÄ HETI, ILMAN HAKUTOIMINTOA KAIKKI KAUPUNGIN OMAT LAITOKSET. Ei kukaan jaksakaan nykypäivänä 2020-luvulla kaivella jostain alavalikon alavalikosta hakemaansa asiaa, jos kyseessä ei ole hengenhätä”*

*”Itse hoidan kaiken mahdollisen asioinnin netissä. Ajanvaraukset, tilaukset, postitukset, pankkiasiat yms. Jos Kajaanin kaupungilla on tarjota sähköisiä palveluita kotisivullaan, muuta kuin tietoa asioista netissä, niin ei ole tullut minulle vastaan”*



# Teema: Verkkosivustojen kehittämiskohteita kuntalaisten näkökulmasta

(Kysymys: Mitä  
kehittämiskohteita olet  
havainnut Kajaanin kaupungin  
verkkosivuston sisällössä?)



Yhteystiedot

Liikuntamahdollisuudet ja näiden ajanvaraus

Tapahtumat, teatteriesitykset

Museo

Rakennusjärjestys, rakennusvalvonnon sivutsekavat

Ilmoittautuminen kouluun, päiväkotiin

Retkikohteet laajemmin

Kajaani-info

Harrastusmahdollisuudet perheille

Responsiivisuus (tiedonhakeminen mobiililla vaikeaa, ei toimiva)

Uimahalli

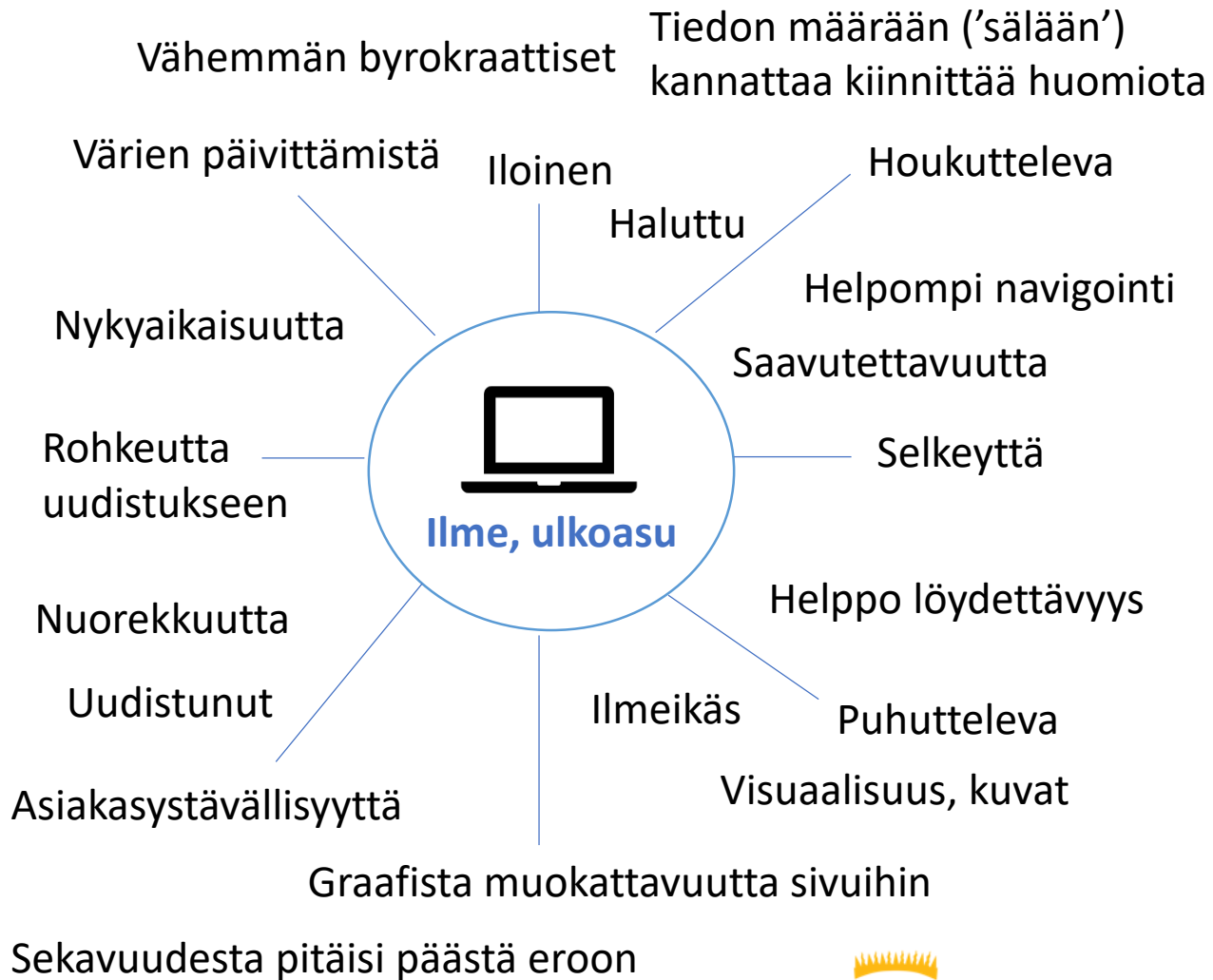
Historia

Liikuntapaikkojen ylläpito

Jäähallin kausikorttimaksu

# Teema: Ilme, ulkoasu

(Kysymys: Mitä kehittämiskohteita olet havainnut Kajaanin kaupungin verkkosivuston sisällössä?)



*"Sivut ovat sekavat ja vanhanaikaiset, eikä esim paikkakunnalle muuttamista harkitseva varmasti harkitse kauaa ainakaan nettisivujen perusteella"*

*"Tyylikkäämmät, innostavammat ja helposti toimivat sivut. Kotisivut on mainos kaupungille. Jos sivut toimivat huonosti, niin ihmiselle voi tulla mielikuva, että toimiiko koko paikkakunnalla mikään kun ei edes kotisivut toimi 2020-luvulla"*

*"Kuntaorganisaatio voi myös olla houkutteleva, ilmeikäs ja puhutteleva. Olkaa rohkeita, ja tehkää perusteellinen brändityö: kaupungille ja viestintäkanaville uusi, freesi ilme, tieto helposti ja houkuttelevasti esille sekä sosiaalisen median kanavat houkutteleviksi.*

*"Mielestäni sivusto on selkeä ja hyvin tärkeä"*

*"Nykyiset kajaani.fi sivut ovat melko selkeät, tosin paljon asiaa laitettu yhdelle sivulle..."*

# Teema: Ideoita, toiveita, kommentteja

(Kysymys: Mitä kehittämiskohteita olet havainnut Kajaanin kaupungin verkkosivuston sisällössä?)



*”Televisio pyytää ihmisten sääkuvia, Koti-Kajaanikin lukijan kuvia. Voisiko kaupungin sivuillakin olla vastaava kuvaosia, Kajaanisi kuvina”*

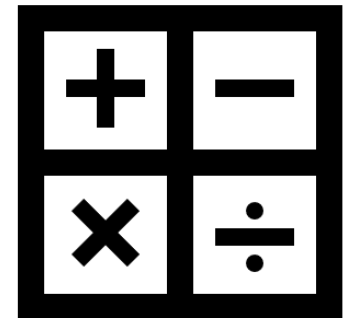
*”Esimerkiksi asumisen suhteen kaupungin pitäisi tehdä selkeä strateginen muutos ja kaavoittaa rantatontteja (ja niitähän täältä löytyy!) joita markkinoida koko Suomeen. Rakentaa paketti: ”työtä, laadukasta asumista ja hyvät palvelut” – tyyliin”*

- Some ja ajankohtaiset asiat tiedottavia/toimivia
- Teatterin kotisivujen perinpohjainen uudistaminen
- Maakunnan ja kaupungin historia paremmin esille
- Viestinnän strategisten painotusten esille nostaminen
- Ikäihmisille selkeät ja helppokäyttöiset sivut
- Palveluluettelo Kajaanin yrittäjistä
- Päätäjien yhteystiedot
- Aukkaiden osallistuminen kyselyillä esimerkiksi kaavoituksen kulkuun
- Kunnossapito/korjaustarve palautteiden antaminen helpommaksi
- Tietoa Kajaanin kaupungin kylistä ja maaseudun tarjonnasta
- Selkeä tapahtumainfo
- Taide ja kulttuuri paremmin esille (ajantasaisuus ja toimijat)
- LuontoKajaani → lisää luonto kuvia
- Tapahtumiin tietoa myös ravintolakeikoista

# Teema: Käytettävyys

(Kysymys: Mitä kehittämiskohteita olet havainnut Kajaanin kaupungin verkkosivuston sisällössä?)

- Sujuvaa asiointia (monikanavaisuus) erilaisille asioijille
- Siirtyminen yhdellä klikkauksella etusivulle/pääsivulle
- Sivut ovat hitaat, toimivat huonosti
- Englannin kieli ja muut kieli vaihtoehdot
- Tiedon löytäminen vaikeaa, esimerkiksi silloin kun halutaan kysyä jotain, mutta ei tiedetä keneltä sitä voisi kysyä
- Ajantaista päivittämistä
- GDPR ja evästeet selkeämmin esille
- Responsiivisuus (mobiiliversio ja tieto tulee valikkojen alle)
- Pdf –linkit ja niiden toimivuus
- Tietyn asian löytäminen välillä monen klikkailun päässä
- Tiedon ajantasaisuus, päivittäminen. Tieto päivitetty eri tavoin eri sivustoilla
- Karttojen päivitys
- Tieto toistuu sivustoilla
- Linkit ja tiedon 'piilottaminen' linkkien alle



# Teema: Käytettävyys

(Kysymys: Mitä kehittämiskohteita olet havainnut Kajaanin kaupungin verkkosivuston sisällössä?)

*”Välillä vaatii monta väliaskelta maaliin”*

*”Toivon, ettei kaupunki käyttäisi ylimääräisiä appoja, vaan kaikki aineisto, informaatio ja sisällöt olisivat kaupungin verkkosivuilla, ja skaalautuvat niin tietokoneelle kuin mobiililaitteillekin”*

*”Käyttäjän tarpeet huomioiva sivustorakenne, paremmin toimiva hakukone, erilaiset käyttäjäryhmät huomioiva sisältösuunnittelu”*



## Käytettävyys

*”Sivusto ei näytä hakutulosta järkevästi vaan heittää sen jonnekin alareunaan pois silmistä, näyttäen samaa hakuvalikkoa edelleen. Hakutulokset löytyvät liian monen klikkauksen ja väliotsikon takaa. Linkkien takaa ei aina löydy asianmukaista tietoa. Tiedot ovat osin vanhentuneita”*

*”Päätökset/päätäjät kokouksien pöytäkirjat sivulta ei pääse enää takaisin etusivulle. Pitää klikata sivu kiinni ja mennä uudelleen googlen kautta tms..”*

*”Pitäisi tietää organisaatorakenne, jotta tieto löytyis”*

*”Sivusto ei näytä hakutulosta järkevästi vaan heittää sen jonnekin alareunaan pois silmistä, näyttäen samaa hakuvalikkoa edelleen. Hakutulokset löytyvät liian monen klikkauksen ja väliotsikon takaa. Linkkien takaa ei aina löydy asianmukaista tietoa. Tiedot ovat osin vanhentuneita”*

*”Erittäin epälooginen ja huonosti mobiilissa toimiva. Sivustot ja ”polut” selkeämmäksi, eikä tuota jatkuvaa alaotsikko, alaotsikko 2, alaotsikko 3 ennenkuin pääsee asiaan”*