

*Suomen*  
**OnlineTutkimus Oy**  
**Tutkimusraportti**

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2019  
Kouvolan kaupunki**

Päiväys:  
20.12.2019

Vesa Kause  
[vesa.kause@onlinetutkimus.fi](mailto:vesa.kause@onlinetutkimus.fi)  
09 221 2424

**[www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)**

## Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tulosten esittäminen .....</b>	<b>4</b>
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla? .....	4
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme? .....	5
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan? .....	6
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon? .....	7
2.4.1. En; mikä jäi löytymättä? .....	7
2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa? .....	9
2.5.1. Jokin muu, mikä .....	10
2.6. Anna arvosana verkkosivuiltamme .....	11
2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja .....	12
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja? .....	14
<b>3. Vastaajien taustatietoja .....</b>	<b>18</b>
3.1. Kotipaikka .....	18
3.2. Sukupuoli .....	19
3.3. Ikä .....	20
3.4. Ammatti/asema .....	21
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla? .....	22
<b>4. Yhteenveto .....</b>	<b>23</b>
<b>5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8. ....</b>	<b>24</b>

## 1. Johdanto

Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutetaan vuosittain kaikille Suomen kunnille avoimena tutkimuksena. Tutkimuksella kartoitetaan kuntien verkkosivujen käyttäjäkunnan mielipiteitä kuntien tarjoamista verkkopalveluista, ja kunnat voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia kehittäessään internet-palvelujaan.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2018 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 101 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja kahdeksanatoista vuotena on ollut 347 kpl. Tänä vuonna tutkimus toteutetaan siis yhdeksännentoista kerran, ja tutkimuksen toteuttajana on Suomen OnlineTutkimus Oy.

Tutkimus toteutetaan vuosittain, joten kunnissa voidaan käyttää tutkimusta myös haluttaessa seurantatutkimuksena. Tutkimuksen avulla kunnat voivat tarkkailla verkkosivujensa käyttäjien mielipiteiden kehittymistä koskien verkkosivujensa tarjontaa. Tutkimuksella voidaan myös seurata käyttäjäkunnan rakenteen kehittymistä.

**Kouvolan kaupunki toteutti oman tutkimuksensa 11.11. -16.12.2019, jolloin kyselyyn osallistui yhteensä 830 vastaajaa.** Tutkimus toteutettiin kunnan sivustolle ilmestyneellä ponnahdusikkunalla, joka sisälsi sähköiseen kyselylomakkeeseen johtavan linkin.

Jokaiselle osallistuneelle kunnalle laaditaan tutkimuksesta kuntakohtainen tutkimusraportti, jossa esitetään analysoidusti kunnan nykyisistä sivuista annettu palaute, sekä vastaajien antamat ehdotukset sivujen kehittämiseksi.

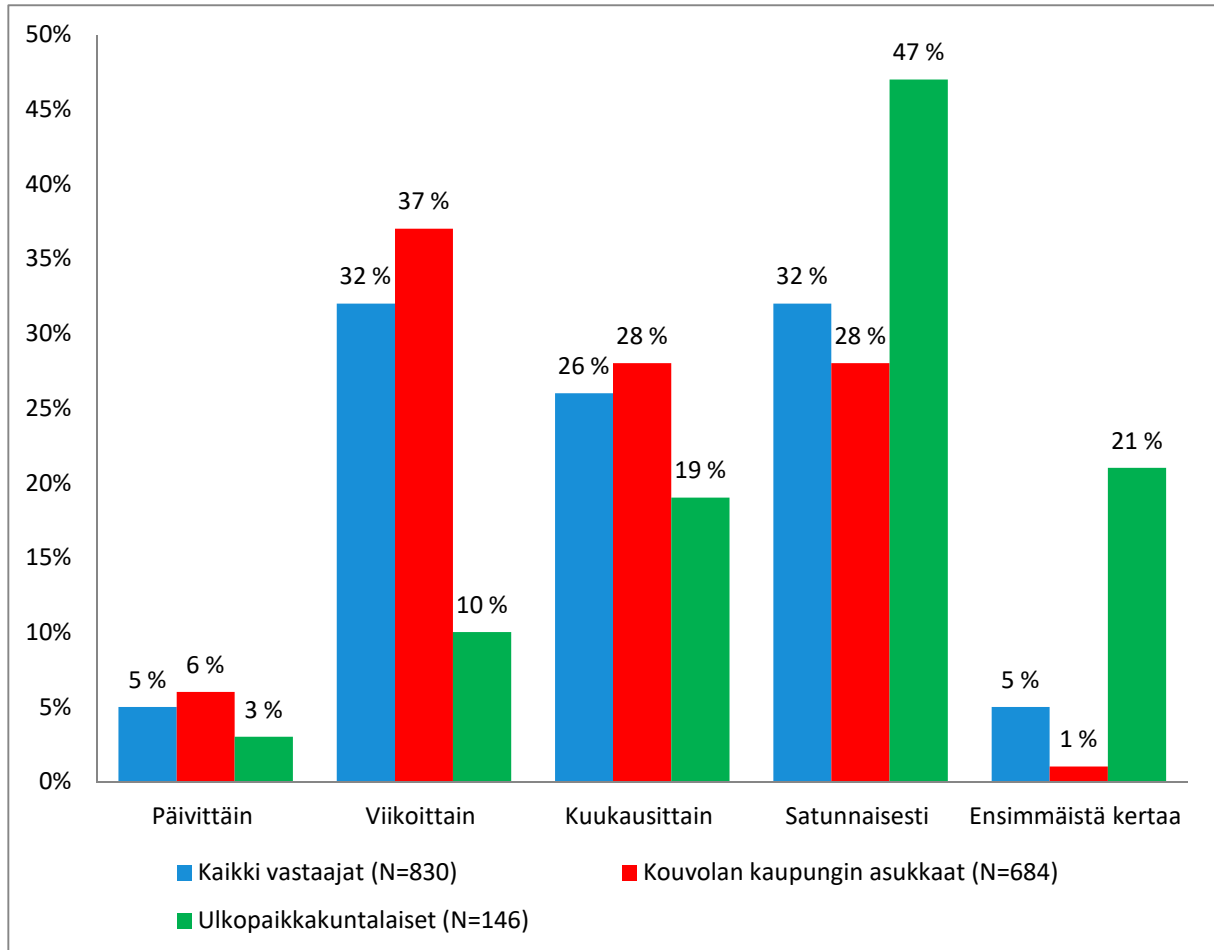
Vuoden 2020 alkupuolella laaditaan vielä kaikille kunnille yhteinen yhteenvetoraportti, jossa tarkastellaan kuntien yhteisesti saamaa vastaajapalautetta; tämä antaa laajempaa näkökulmaa tutkimukseen ja kertoo kuntien internet-sivujen käyttäjäkunnan keskimääräiset mielipiteet, toiveet ja tarpeet koskien kunnallisten verkkopalvelujen tarjontaa. Tällöin omista verkkosivuista saatua palautetta voidaan myös verrata kuntien saamaan keskimääräiseen palautteeseen.

Tässä nyt laaditussa raportissa esitetään Kouvolan kaupungin verkkosivuilla toteutetun kyselytutkimuksen tulokset yksitellen kysymys kerrallaan. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että Kouvolan kaupungin asukkaiden ja ulkopaikkakuntalaisten vastaukset on voitu erottaa toisistaan. Vastausjakaumat esitetään pylväsdiagrammien avulla valintakysymysten osalta, minkä lisäksi avoimeen kysymykseen annetuista vapaista vastauksista on laadittu lyhyt yhteenveto.

Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvetoon muodossa.

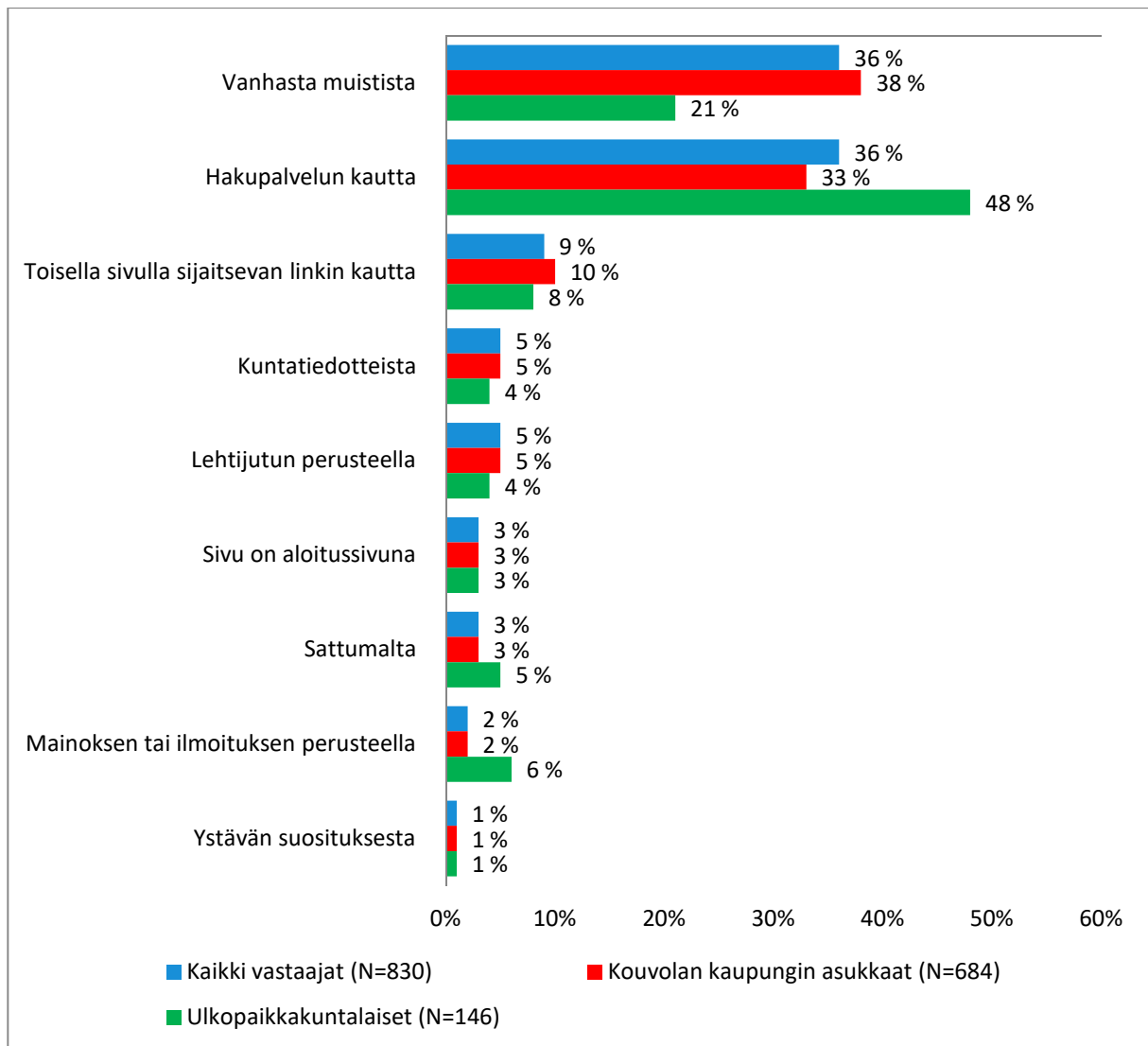
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



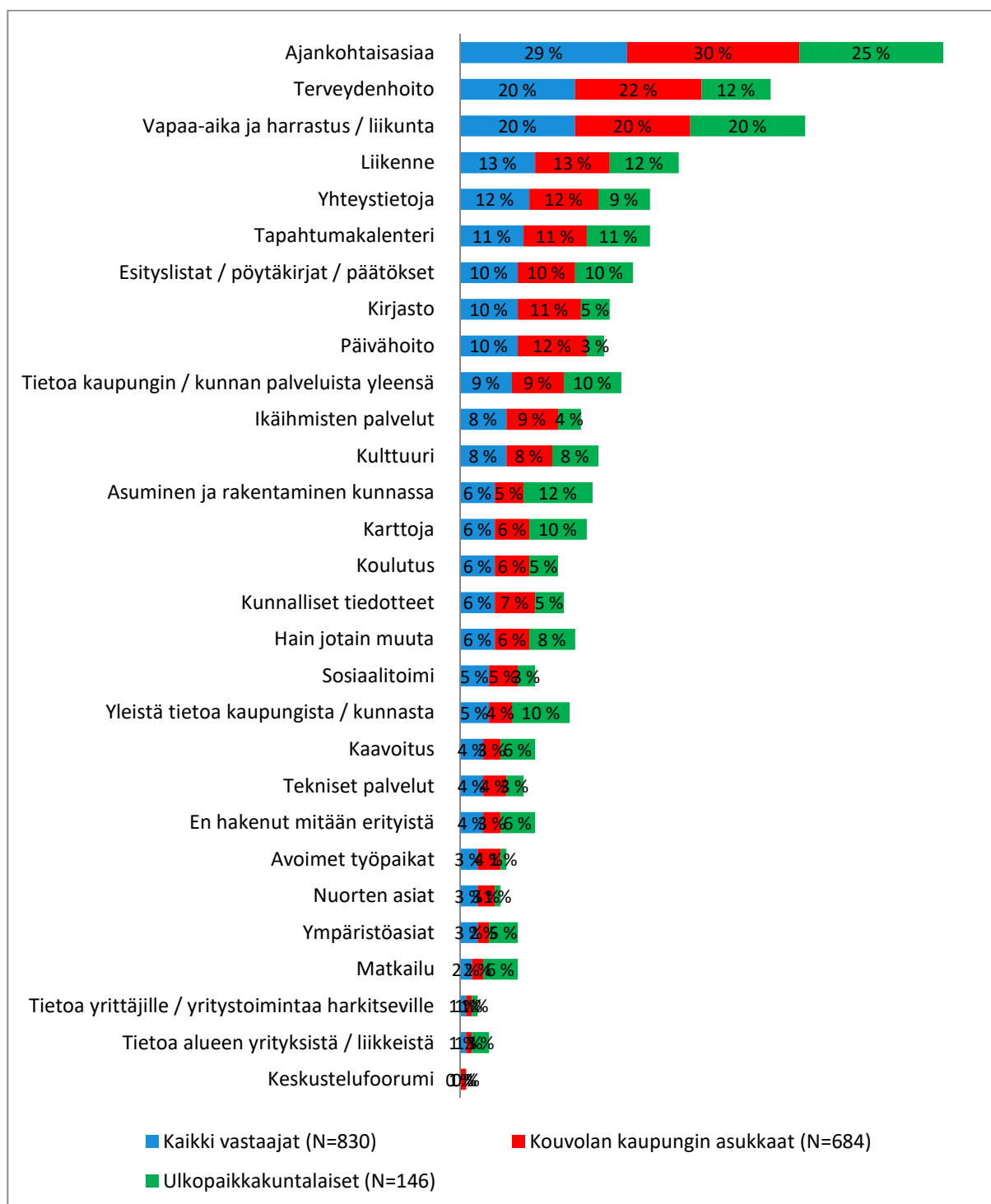
Kaikista vastaajista 5% käy sivuilla päivittäin, 32% viikoittain, 26% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



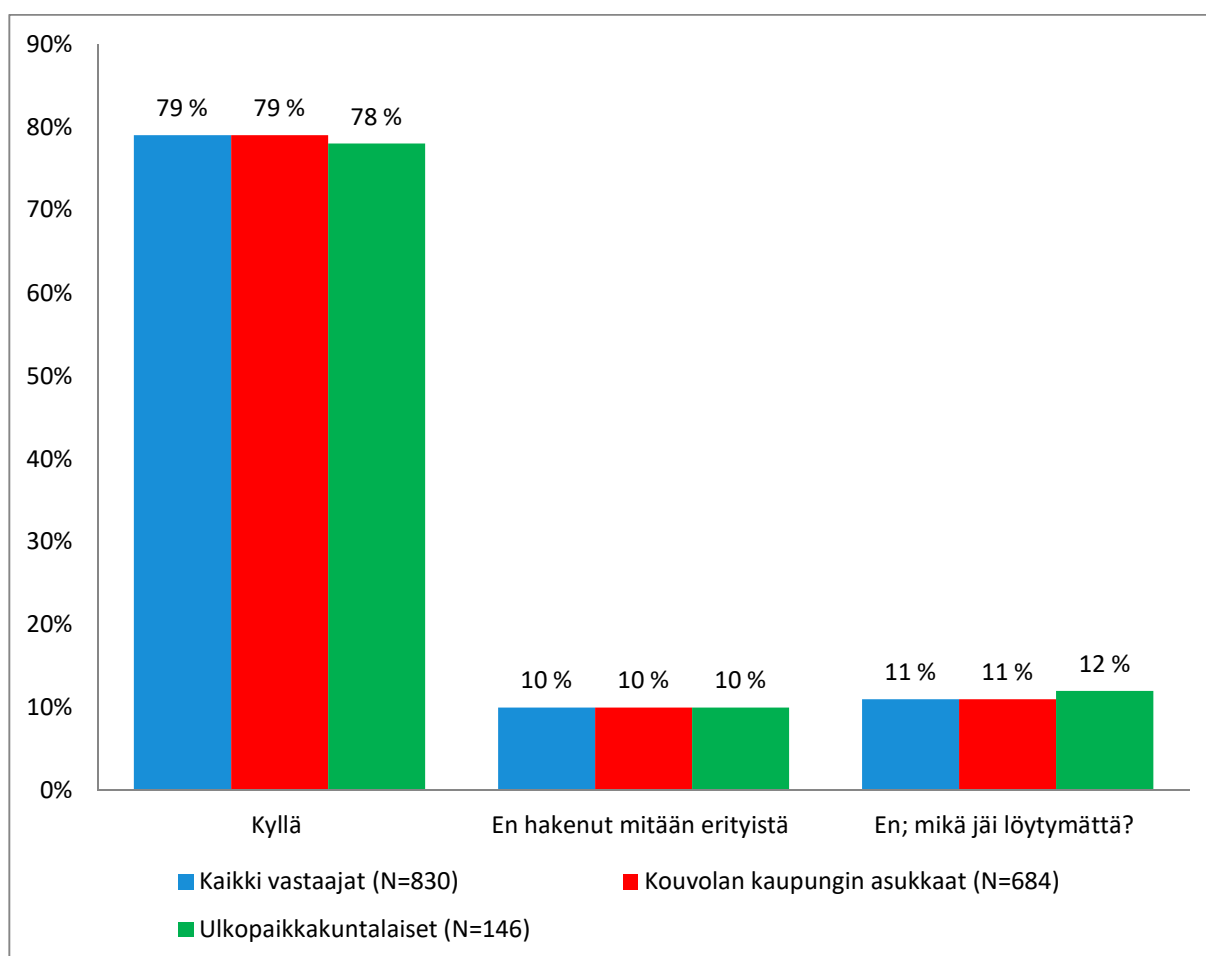
Kaikista vastaajista 36% tuli sivuille vanhasta muistista, 36% tuli hakupalvelun kautta, 9% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5% tuli kuntatiedotteiden ansiosta, ja 5% tuli sivuille lehtijutun perusteella.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta ajankohtaisasiaa (29% kaikista vastaajista), terveydenhoitoon liittyvää tietoa (20%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (20%), liikennetietoja (13%), yhteystietoja (12%), sekä tapahtumakalenteria (11%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 79% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 11% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 10% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

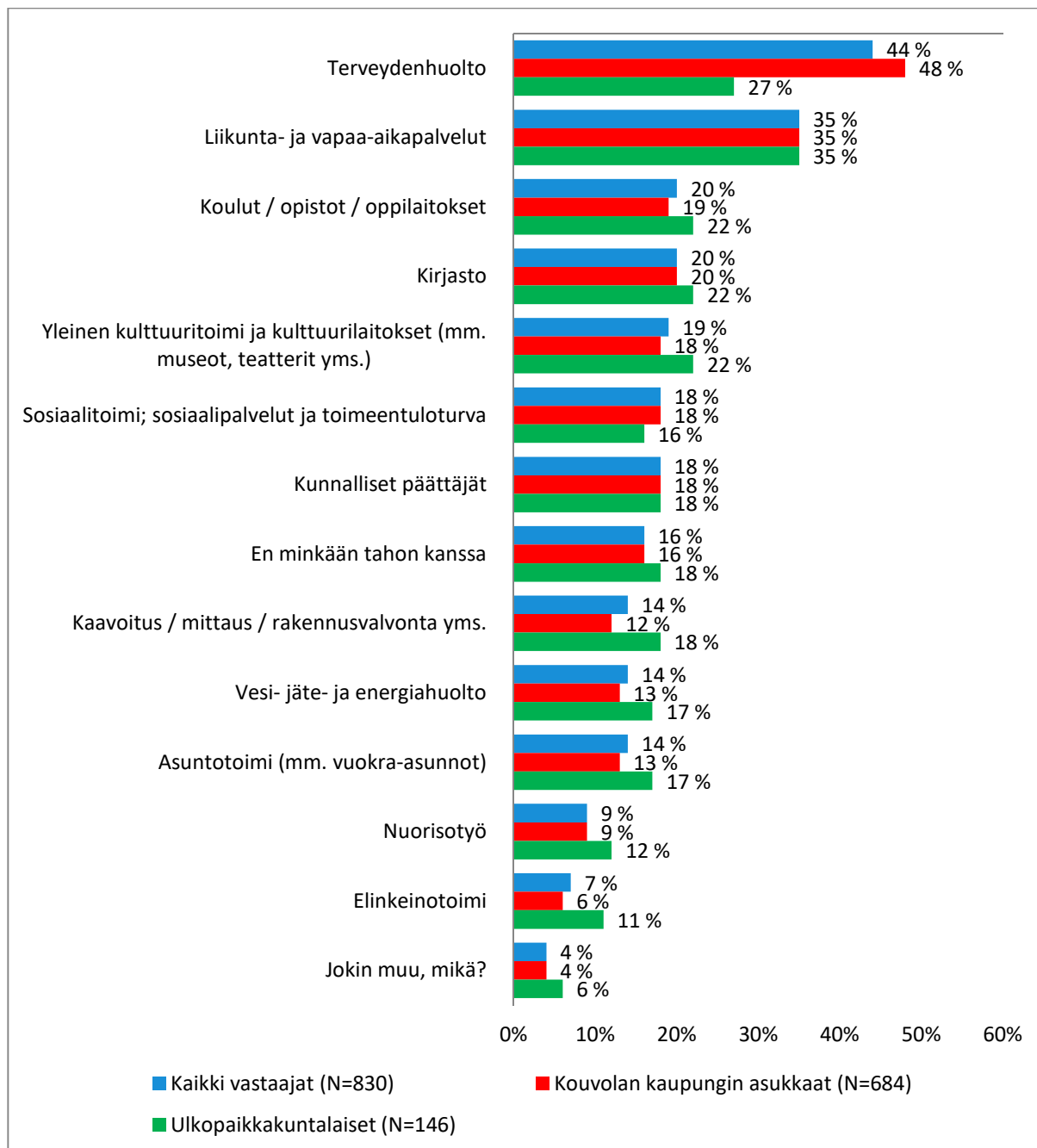
### 2.4.1. En; mikä jäi löytymättä?

- Ajan peruutus/siirto/kysely sähköisesti ja sairaanhoitajan aika sähköinen ajanvaraus Kouvola
- A-klinikan korvaavat uudet palvelut
- Alzheimerin taudista vastaavan hoitajan yhteystiedot, omaishoitajien palvelut
- Asia jota etsin
- asukas pysäköinti tiedot
- bussimatkatöimiston sähköpostiosoite.
- diabetesapuvälineiden jakelu
- Edellisen päivän kunnanvaltuuston päätökset
- Ei löytynyt
- Ei ole yhtenäistä luetteloa kullekin päivälle
- En hakenut mitään. kävin ilmoittamassa hoitoajat varhaiskasvatukseen
- En vielä ehtinyt katsoa työpaikkoja
- Henkilön yhteystieto (ravitsemusterapeutti)
- Hiihtolatuksen tilanne, linkki menee väärään paikkaan.
- Hyvä ruokapaikka teatterin jälkeen

- joulumarkkinat
- Joulumyyjäiset Hyypiä areenassa
- Jättömaa-festivaali 2020
- kaikki linkit ei toimi
- Kaikki mitä hain
- kaikki muu paitsi pöytäkiraj
- Katujen talviauraus
- Kaupungin avustukset olemassa oleviin iäkkäisiin kerrostalohisseihin
- kiint myynti
- Kimolan kanava.
- Koulujen lakkautukset
- Koulujen ruokalistat
- kysely ikääntyneille
- Kysymyksiä ja vastauksia liikuntapalveluiden säästöistä
- Laboratorion aukioloaika ja linja-autoliikenne kouvola -Voikoski välillä hakeminen turhan vaikeaa
- Löysin mutta kauan sai etsiä
- Missä on Hallikuja?
- Mistä saa apua hätätilanteessa muuttoon pois mieheni luota niin että asia hoituu hänen ollessa töissä. Itsellä oma koti. Ei korttia, eikä autoa..
- Museokorttelin joulunavaus
- nivelinfo
- Opiskelija-alennus julkisessa liikenteessä
- peruskoulujen aluejako
- Päivitykset sivuillanne , tieasiat
- Päivitykset todella kulkee jälkijunassa, miksi sivuja ei päivietä asianmukaisesti?
- Päivystävän apteekin tiedot
- Päivähoitopiiriin yhteystiedot
- Ristikoon "Kouvolaa"
- Sekavat sivut, surkein mitä nähty
- Selkeys, liian usein ohjaus soittoon, ei tätä päivää nettipalvelu vai keskuksen soiton jatke
- Selkeät yhteystiedot
- sisäinen liikkuvuus
- sivusto Virtaamosta ei toimi Apple ympäristössä, vain Win
- Tiedot myöhässä sivuillanne
- Tieto aleen konserteista
- Tieto Kouvolan pururatojen valaistuksesta
- tietoa kouvolan sisäilmatutkimuksista julkisissa rakennuksissa
- tulevat rakennushankkeet ja tiehankkeet
- turvarakkeen avaimen vientipaikka
- työ
- Tällä kertaa löysin nopeasti, kun olin hakenut samaa asiaa aiemminkin. Edellisellä kerralla en löytänyt. Sivut ovat sekavat.
- Uimahallien varaustilanteet ei näy- eli onko radat varattu vai ei ja jos on niin milloin ja mihin aikaan. ikävää ajaa hallille (Inkeroinen) huomatakseni, että on sen verran varausta ettei omallitteinen esim vesijuoksu onnistu. Samoin terveydenhuollon puh.nroiden löytyminen on melkoisen työn takana
- Urheilu uutiset. MYPA ja KooKoo
- uusin pöytäkirja kaupungin valtuuston kokouksesta, Ei ollut vielä ehtinyt tulla.
- Vahtimestarin yht.tiedot
- Valkealan uimahallin kuntosalin varaukset
- Vanha info eikö uusi
- vastaukset
- Voiko kirjastossa tulostaa tai palveluita ylipäättään
- Vuokra-asunnot
- Yhteystiedot
- yhteystiedot
- Yhteystiedot joutuu kaivelemaan mutkien takaa.
- Yhteystiedot, keneen otetaan yhteyttä ovat vaikeasti saatavilla. Varsinkin rakennusvalvonnan osalta ja rakentamisessa.
- Yhteystietoja
- Yhteystietojen haku on vaikeaa, henkilönimellä haku on hankalaa
- yksityistie asiat
- Yleisesti rakentamiseen liittyvistä tarkempia tietoja



## 2.5. Haluaisitko että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa / missä asioissa?

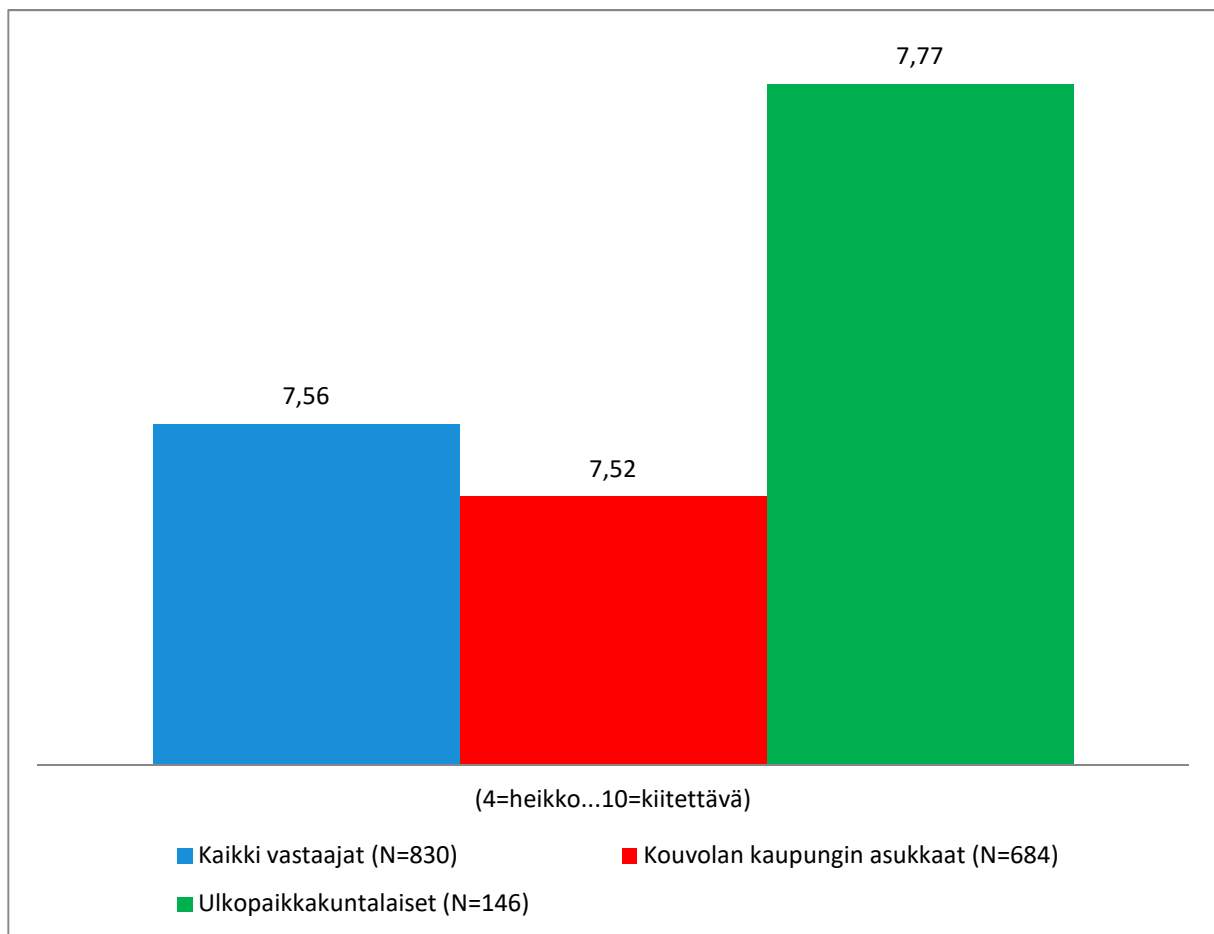


Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (44% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (35%), koulujen, opistojen ja oppilaitosten kanssa (20%), kirjaston kanssa (20%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (19%).

### 2.5.1. Jokin muu, mikä

- avoin varhaiskasvatus
- Eläinlääkäri
- Eläinlääkäri
- En osaa sanoa, mutta kokonaisuudessaan verkon käyttö voisi olla alustana kaikessa kunnallisessa toiminnassa.
- Helppo tapa ilmoittaa sotketuista puistoista, rikkinäisistä katuvaloista yms.
- Itselleni tarpeelliset toiminnot ovat osa jo sähköisiä.
- kaikki
- Kaikki asumisessa ja elämisessä tarvittavat yksillä sivuilla selkeästi
- kaikki käy
- Kaikki on hyödyksi. Onneksi viranhaltijat nykyiselläänkin vastaavat hyvin sähköpostiin, joten homma pelaa....
- kaikki ovat olleet tavoitettavissa spostilla tai puhelimella jo parikymmentä vuotta ainakin meillä Pornaisissa
- Kaikki tahot, kaikenlaiset asiat
- Katujen kunnossapito
- kaupunkimme kehittämisen konkreettiset visiot
- Kuinka kunta voi keskittyä vain olennaiseen?
- kunnanvaltuutetut
- Kuntatekniikka, alueiden kunnossapito,, ympäristöasiat
- löytyy jo hyvät mahdollisuudet asioida netissä
- matkailu - kuntien sivut eivät tue lomareissujen suunnittelua lainkaan
- mitä tahansa tarvittaessa
- päivähoito
- Sivujen päivitys ontuu
- Suunnittelut jälkijunassa ja vaikea saada ajantasalle, miksi?
- Urheilu vielä hengissä Kymenlaaksossa. Siitä tietoja kun vierailee Kaakon-Kulmalla.
- Valtuustonkokouksien pöytäkirjat
- vapaaehtoistoiminta
- yksi"luukku", josta voi aloittaa etsinnän

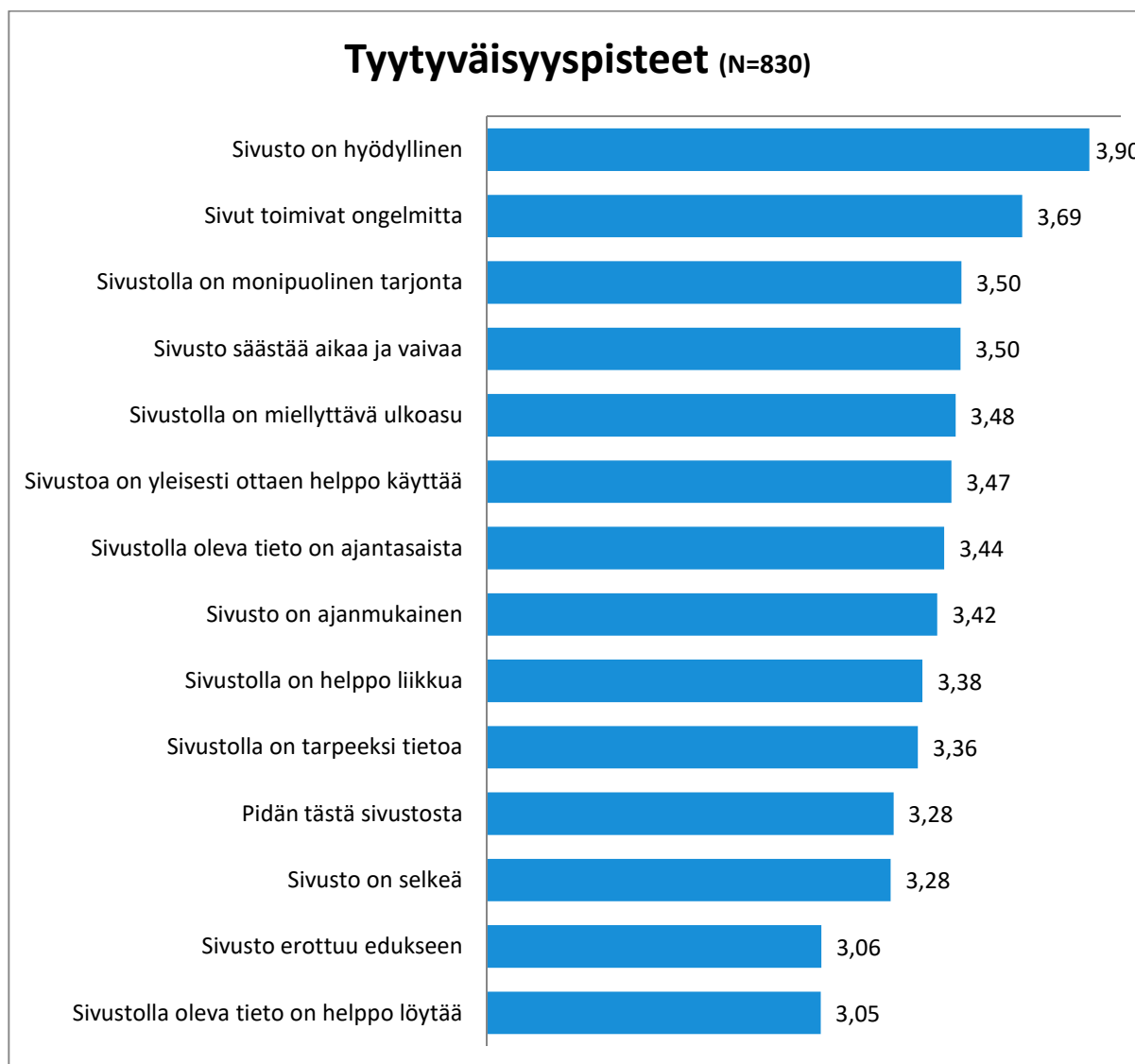
## 2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



Vastaajia pyydettiin antamaan tutkittavalle sivustolle kouluarvosana asteikolla 4-10. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi tuli 7,56

	4	5	6	7	8	9	10
Kaikki vastaajat (N=830)	3 %	5 %	9 %	23 %	41 %	17 %	2 %

## 2.7. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



**1=erittäin tyytymätön...5=erittäin tyytyväinen**

**keskiarvo 3,42**

Vastaajille esitettiin joukko positiivisia väitteitä, jotka he saivat pisteyttää asteikolla 1-5 sen mukaan, kuinka hyvin kukin väite vastasi heidän omaa mielipidettään koskien tutkittua verkkosivustoa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:ttä, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat väitteessä viitattuun sivuston osa-alueeseen tai ominaisuuteen).

Esitetyistä väitteistä vastaajien mielestä parhaiten sopivat verkkosivuihin, että sivusto on hyödyllinen, että sivuston sivut toimivat ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivustolla oleva tieto olisi helppo löytää, että sivusto erottuisi edukseen, ja että sivusto olisi selkeä.

Väitteistä annettujen pisteiden keskiarvo on 3,42. Tämä arvo on tässä tutkimuksessa saatu sivuston *käyttäjätyytyväisyysindeksi*. Mitä lähempänä arvo on 5:ttä, sitä tyytyväisempiä käyttäjät ovat kunnan tarjoamaan verkkosivustoon.

	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Kouvolan kaupungin asukkaat</b>	<b>Ulkopaikka- kuntalaiset</b>
	<b>N=830</b>	<b>N=684</b>	<b>N=146</b>
<b>7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.</b>	<b>3,42</b>	<b>3,37</b>	<b>3,63</b>
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,47	3,41	3,75
Sivusto on hyödyllinen	3,90	3,89	3,96
Sivustolla on helppo liikkua	3,38	3,32	3,65
Sivut toimivat ongelmitta	3,69	3,64	3,94
Sivusto on selkeä	3,28	3,21	3,61
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,48	3,44	3,67
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,05	2,98	3,43
Sivustolla on tarpeeksi tietoa	3,36	3,34	3,46
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,44	3,42	3,58
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,50	3,46	3,66
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,50	3,47	3,66
Sivusto on ajanmukainen	3,42	3,37	3,66
Pidän tästä sivustosta	3,28	3,22	3,58
Sivusto erottuu edukseen	3,06	3,01	3,28



Taulukossa vielä tyytyväisyyspisteet väriskaalattuina, sekä ryhmiteltyinä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamien pisteytysten mukaan.

## 2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

Vastaajilla oli mahdollisuus antaa ehdotuksia Kouvolan kaupungin verkkosivujen kehittämiseksi, sekä esittää muita kommentteja sivuista. Seuraavassa on luokiteltu niitä seikkoja, joita nousi annetuissa kommentteissa selkeimmin esiin. Otsikoiden alla esitetään aina muutamia kyseiseen seikkaan liittyneitä vastaajien kommentteja.

Alla on esitetty vain osa kommentteista, mutta kaikki annetut vastaukset esitetään myös ilman luokittelua sellaisenaan tämän raportin loppuosassa.

### **Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan**

- Enemmän hallinnoinnista ja byrokraattisuudesta ihan tavallisen kaupunkilaisen, maallikon näkökulmaan siirtymistä, kun tehdään erityisesti verkkosivuja. Nyt syöllistytään hallinnointiin. Asioita katsotaan melkein aina vain hallinnon, laitoksen ja asiantuntijan näkökulmasta, ei tavallisen käyttäjän, jolle tieto on tarkoitettu.
- Nykyisellään sivustot ovat selkeästi "hallitsijalta-alamaiselle"-tyyppiset, jossa pitää osata kirjoittaa juuri oikea hakusana tai muu hakukriteeri löytääkseen perille.
- Enemmän asiakasorientaatiota sivujen käyttöön.

### **Enemmän ja näkyvämpää tiedottamista ajankohtaisista ja paikallisista asioista ja tapahtumista**

- En tiedä, onko kunnan vai kenen asia, mutta tapahtumista olisi hyvä saada tieto yhdestä paikasta.
- Esim. Kaikki kunnan tapahtumat päiväkohtaisesti esille. KAIKKI.
- Kouvolaan on tullut paljon erilaista viihde- ja harrastetoimintaa, mutta jos ei erikseen tiedä mitä etsiä, niin nämä virikkeet jää huomaamatta. Kaupunkina olisi hienoa nähdä tukea osoittavaa mainontaa näiden virikkeiden suuntaan. Myös vierailijana arvostaisin pientä neuvoa yksityisen puolen tapahtumiin ja yleisaktiviteetteihin. Kouvolan ollessa täynnä pienyrittäjiä voisin kuvitella heidän arvostavan myös tällaista panostusta kaupungilta.
- Tapahtumakalenteri parempi!

### **Enemmän käyttäjäystävällisyyttä ja helppokäyttöisyyttä**

- Asia jää isojen kuvien vuoksi piiloon. Joutuu vierittämään. Ärsyttävää.
- Epäselvät ja vaikeat käyttää. Kaikki parannukset eduksi.
- Erittäin vaikeaselkoiset valikot, joten niissä riittää parannettavaa
- Esimerkiksi haet esityslistaa, joudut skrollaamaan tuhattoman kauan etusivun alareunaan ja sitten vielä klikkaamaan noin kahdeksan kertaa, että pääset perille.
- Etusivun toimialaotsikot kaipaisivat sellaista parannusta, että jo pelkästään viemällä nuolen toimialan päälle (eli ilman klikkausta siis) tulisi näkyviin valikko kyseisen toimialan alaosa-alueista/tehtäväalueista. Nopeuttaisi huomattavasti sivuston käyttöä, kun ei joutuisi klikkaamaan toimialaa auki nähdäkseen mitä kaikkea sen alaisuuteen kuuluu, ja sen jälkeen toista toimialaa jos etsitty asia ei löytynyt siinä ensimmäisestä, toimialueiden rajat eivät aina ole niin selviä. Itse esim. etsin kansalaisopistoa ensin luokasta "opetus" mutta se löytyikin kohdasta vapaa-aika. Nykyisellään sivuilla joutuu arvailemaan liikaa.
- Ainakin nyt vasemmanpuoleisen sivupalkin voisi pitää näkyvissä myös skrollatessa, silloin siihen pääsisi nopeammin.
- Päivähoitoaikojen ilmoittaminen on tehty kamalan vaikeaksi. Pankkitunnuksilla kirjautuminen, eikä mobiiliystävällinen. Pliis, tehkää asialle jotain! Kiitos.
- se häiritsee, kun ylävalikko hyppii näkyviin ja pois, kun sivua rullaa. Se voisi vaikka olla koko ajan paikallaan.
- Latautuu aika hitaasti, liian isoja kuvia
- Yksinkertaistaisin niitä. Tekisin käyttäjäystävällisiksi. Nyt sekava tilkkutäkki, josta asian hakeminen vie paljon aikaa.
- Bussiliikenteen tulo ja menovuorot voisi olla nähtävissä samalla klikillä vierekkäin ettei tarvitsisi edestakaisin hyppiä edestakaisin meno/paluu sivustoilla

### **Hakutoimintoon parannuksia**

- entistä selkeämpi haku
- Yläreunan hakuruutu toimii huonosti.
- Paljon on jo parannettu vanhasta, ehkä vielä jotenkin hakua parantaisiin että hakutulokset korreloi haun kanssa.

### **Lisää selkeyttä sivuihin**

- Sekavat sivut ja liian isot kuvat digikäyttöön
- Sekavat, monen mutkan kautta pitää etsiä eikä valikosta löydy sellaisia Sivuja joille lopulta päätyy jos päätyy.
- Selkeyttä
- selkeyttäisin ja parantaisin siten että asiat löytyy helposti
- Selkeyttä kiitos, esim. aikataulut liian monen klikauksen takana epäselvästi.
- Selkeyttä lisää, haku helpommaksi, selkeät hakuotsikot, eikä montaa näppäilykertaa yhden tiedon hakemiseen.
- Selkeyttäisi hakua
- selkeyttäisin ja karsisin mainosmaisuuksien pois
- Selkeyttä ja ajankohtaisuutta lisää
- Selkeämpi rakenne ja suoraviivaisuus asioiden välillä.
- Selkeämpi, asiakokonaisuudet paremmin eroteltuna
- Sivuston tekee epäselväksi liian isot kuvat. Jos esimerkiksi painaa "vapaa-aika", ilmestyy koko sivun kuva ja sen alla on "otsikkokuvat", jotka ovat myös turhan isoja. Jos kuvat olisivat hieman pienempiä, näkisi kokonaisuuden kerralla, eikä tarvitsi rullailla ylös ja alas.
- Yleisilme on ylimalkainen, vaikea keksiä miten pääsee asiaan
- Sivut selkeämmiksi, kuvat ovat liian isoja.

### **Lisää monipuolista tietosisältöä sivuille**

- Enemmän tietoa ajankohtaisista päätöksistä ja niiden käsittelystä, kaikilla ei ole mahdollista tilata esim. Kouvolan Sanomia
- Kylien esittelyä kaipaan tarkemmin
- Myöskin pienet vinkit kouvolan nähtävyyksistä olisi hyvät esim turisteille tai vasta muuttaneille. Olen asunut täällä puoli vuotta ja yritän vieläkin keksiä tekemistä ja nähtävää. Aika tylsä mesta sinänsä ko ei mitään tapahdu. Ainakaan näiden sivujen perusteella.
- Tietoja olisi myös hyvä saada ajatellen viikonloppuasukkaita.
- Valtuuston asioita ja päätöksiä tänne sivulle.

### **Lisää vuorovaikutteisuutta ja sähköisiä palveluita sivuille**

- Interaktiivinen asiointi.
- Palveluille yhteinen osoite, minne kysymykset voi laittaa. Ei tarvitsisi etsiä oikeaa henkilöä, keneen pitää ottaa yhteyttä, koska useassa tapauksessa tiedot ovat väärin sivuilla.
- Verkon kautta pitäisi ehdottomasti olla mahdollista varata aika lääkärille ja hammaslääkärille.

### **Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön**

- On vain älypuhelin käytössä, joskus tuntunut että ei ole sellaista käyttöä varten tehty.
- Mobiilissa käyttö helpottuisi. Palvelussa usein häiriöitä esim hoitoaikojen ilmoittamisessa, kun käytössä älypuhelin.
- Puhelimella hoitoaikojen varaaminen ei ole sujuvanoloista. Samoin tabletilla näkymä on erilainen.
- mobiiliversioita olisi syytä kehittää, etenkin erilaisten lomakkeiden täyttämisen osalta kuten hoitoaikojen ym.
- Kännykällä hieman haasteellinen selata

### **Sivuilla käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkeämmäksi**

- Asiakokonaisuuksien löytäminen ei ole helppoa, kun niitä nimetään eri tavalla kuin normaalilogiikka vaatii, esimerkiksi terveys-sana voi viitata "kymsoteen"

- Joskus siellä käytetään virasto/hallintokieltä, joten tietoa etsiessä menee aikaa, kun pitää miettiä oikeaa hakusanaa.
- Jotta asiat löytyisi, tiedotteissa pitäisi käyttää samaa sanaa kuin millä ko. sisältö löytyy verkosta. Muuten menee kauheasti aikaa ennen kuin löytää etsimänsä...
- Nyt tietoa on hankala löytää eri otsikoiden alta, joten selkeyttäisin jaottelua.
- Valikot selkokielellä käyttämättä 'virastoslangia'

#### **Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen**

- esim. yhteystiedot ajantasalle
- Jonkun tehtävä pitäisi olla sivujen päivittäminen ja uusien yhteystietojen "kalastelu" sivustolle. Sillä tieto saattaa olla vanhentunutta, kun henkilöstössä paljon vaihtuvuutta.
- Tiedon ajantasaisuus on ehdoton ykkönen.
- Tiedot ovat joskus vanhoja. Ajantasaista tietoa, kiitos!

#### **Positiivisia kommentteja sivuista**

- Ei tarvi parantaa
- EN NYT OSAA SANOA KAIKKI ON AIKA HYVIN
- En mitenkään se on jo nyt hyvä
- Uusimme parhaillaan kunnassamme verkkosivujamme ja olen siksi tutkinut eri kuntien sivustoja. Teillä on mahtavat sivut. Asiaa rennolla otteella. Antaa hyvän kuvan Kouvolasta ja sen palveluista.
- ihan hyvä näin
- Hyvä näin.
- Parannusta on tullut ykkössivulla olevan "suosituimmat" palkin kautta.
- Ne ovat aika hyvät.
- No probleem.
- Ok
- ok, nyt
- Olen tyytyväinen verkkosivuja ei tarvitsee parantaa
- On riittävän hyvät
- Sivusto on ok
- -Sivut toimivat nopeudellaan loistavasti

#### **Kritiikkiä tehtyjä uudistuksia kohtaan**

- Ei jatkuvaa uudistamista. Edelliset sivut olivat selkeämmät. Nykyiset ovat vielä huonommat kuin aikaisemmat, edellistä lukuunottamatta.
- "ennen oli paremmin"
- Ennen tapahtumat löytyi paremmin.
- Jos haluamansa tieto kunnan sivuilta löytyy helpommin googlen hakutoiminnon kautta kuin itse sivuilta, niin mitä se kertoo kunnan verkkosivuista? Kouvolan sivustojen uusimisen jälkeen googlen hakutoimintokaan ei enää toimi samalla tavalla kuin ennen, joten tarvitsemaansa tietoa on erittäin hankala löytää.
- Selkeyttäkää. Entiset sivut olivat paljon loogisempia ja tieto helpommin löydettävissä. Nykyisin ei haluaisi sivuja edes käyttää, kun aikaa ja energiaa kuluu, eikä silti löydä etsimäänsä. (Ja olen kuitenkin ollut kaupungin palveluksessa, joten organisaatio ei ole täysin vieras.) Entiset sivut olivat paremmat!!
- Entinen sivusto oli selkeä ja tieto oli helposti löydettävissä. Nykyiset sivut ovat raivostuttavan sekavat.

#### **Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväiksi**

- En melkein ikinä löydä mitään etsimääni sivuilta, joten ensisijaisesti tahtoisin löytää etsimäni peruspalvelut selkeästi.
- haettavaa tietoa tulisi löytää helposti. Nykyään se on todella monimutkaista.
- Mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Joskus on vaikea löytää mihin jokin tieto on piilotettu.



- Navigointi sivustolla on todella vaikeaa. Liian moni tieto on piilotettuna pääsanansa alla olevan valikon valikkoon, josta tai jonka alta se löytyy. Eli lyhyempiä polkuja ja selkeämmät osoitteet, kiitos.
- Olen keskustellut/hämmästellyt työkaverien kanssa sitä, miten mahdotonta sivuilta on löytää mitään haluamaansa tietoa. On sitten kyse perusopetuksen asioista, yrityksestä löytää joku asiasta vastaava henkilö tai jonkun yhteystietoja. Olemme sentään kaupungin palveluksessa ja meillä on jonkinlainen kuva kaupungin toimijoista. Sivut ovat iloisen värikkäät mutta ilo katoaa nopeasti, kun kerta toisensa jälkeen et löydä etsimääsi.
- Sivuilta on vaikea löytää etsimäänsä. Paras tapa on googlata ja toivoa, että google löytää.
- Kaupungin omista valikoista ei ikinä löydä oikeaa.
- Sivusto vaatii tolkuttomia klikkiketjuja yksinkertaisten asioidenkin saavuttamiseksi.
- Tiedot voisivat olla helpommin löydettäviä. Esim. Kokouspöytäkirjojen löytäminen on turhan monen "klikkauksen" takana.
- Vaikea löytää esimerkiksi kirjastojen aukioloaikoja, ensin pitää arvata mihin kategoriaan kirjasto kuuluu ja sitten monen klikkauksen jälkeen löytyy se tieto mitä oli etsimässä. Kankeaa ja aikaa vievää!
- Yksinkertaistaisin. Ei ole aikaa etsiä "linkin linkin linkin" kautta asioita.
- Yrittäkää saada joku roti Kouvolan ja Kymsoten palvelujen välille - todella turhauttavaa, kun ei tiedä mistä pitäisi etsiä ja google antaa kymmeniä sivuja.

#### **Yhteystietoja kattavammin esille ja helpommin löydettäväksi**

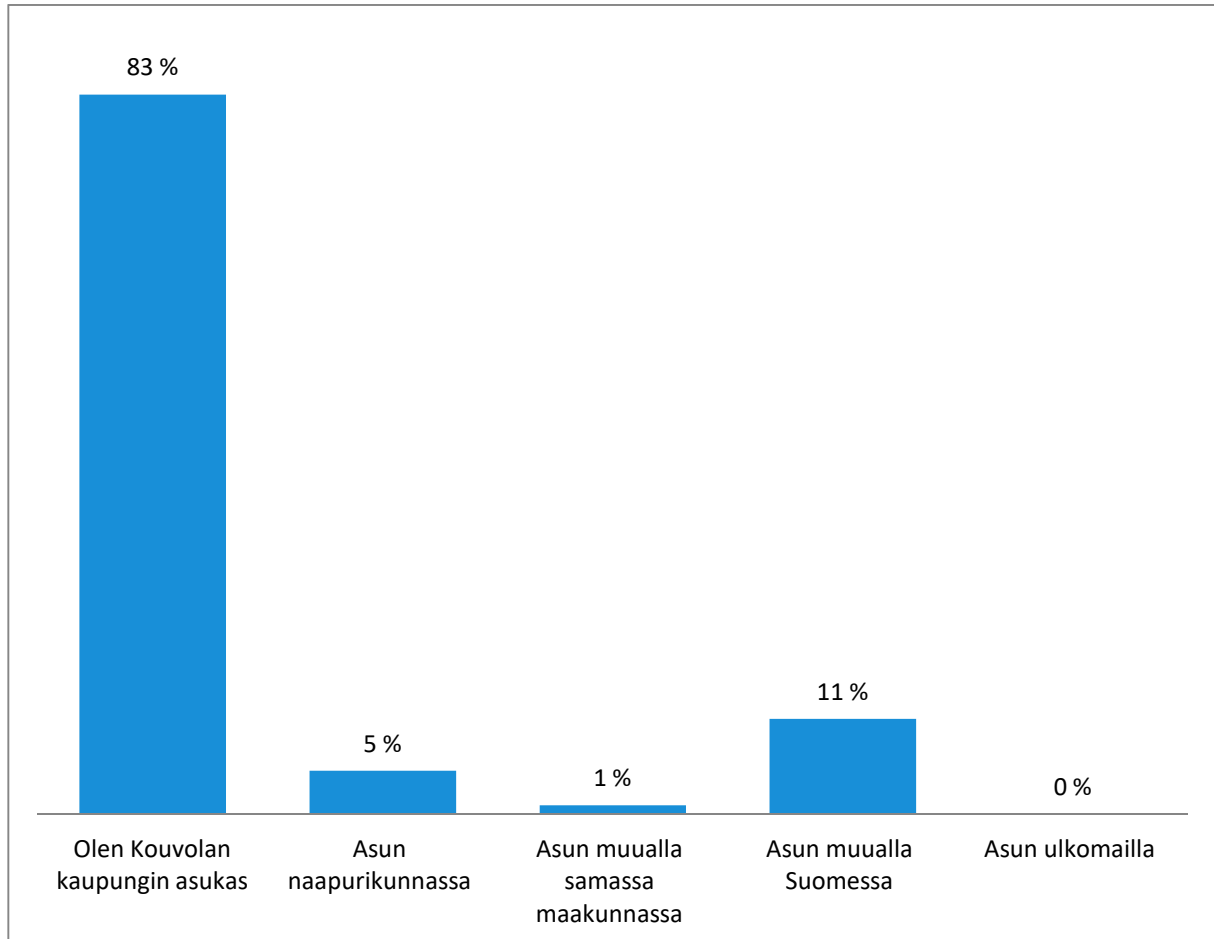
- hoitajien tai henkilökunnan yhteystietoja ei löydä mistään.
- Yhteyshenkilötietojen löytäminen on vaikeutunut.
- yhteustiedot paremmin saatavilla haun kautta.
- Sivun selailun ja aiheen hakemisen tulisi olla paljon selkeämpää joutuu melkoista surffailua suorittamaan esim yhteystietojen hakemiseksi
- Viranhaltijoiden yhteystiedot paremmin esille.
- Tehtävän mukainen haku puhelinnumeroineen.
- Yhteystietojen haku myös nimellä = puhelinluettelo.

#### **Muita kommentteja ja kehitysehdotuksia**

- Edelleen joiltain alisivuilta puuttuu kunnolliset headerkuvat. Mm. joukkoliikenteen alisivuilla ei ammattimaisia kuvia.
- Eniten ehkä pitäisi parantaa tietoa Kymsotesta
- (puuttuu selkeät linkitykset)
- JOs kunnan mainonta on tavoite niin OK, mutta jos sivustot on osa asiakkaan tarvetta niin heikolta näyttää.
- Kansalaisten keskustelufoorumi
- Kirjautuminen sormenjäljellä tai tunnusluvulla ilman pankkitunnuksia
- Olisi mukava jos olisi pysyvä kuvapankki vanhoja valokuvia.
- värejä lisää. tärkeät huomioväreillä
- Olisi hyvä jos pystyisi itse valitsemaan kategorioita joita useimmin käyttää ja korvamerkitä ne omalle etusivulle.
- Kaipaisin myös kuvapankkia, jossa olisi kauniita kuvia Kouvolasta vapaasti eri yhteyksissä käytettäväksi.

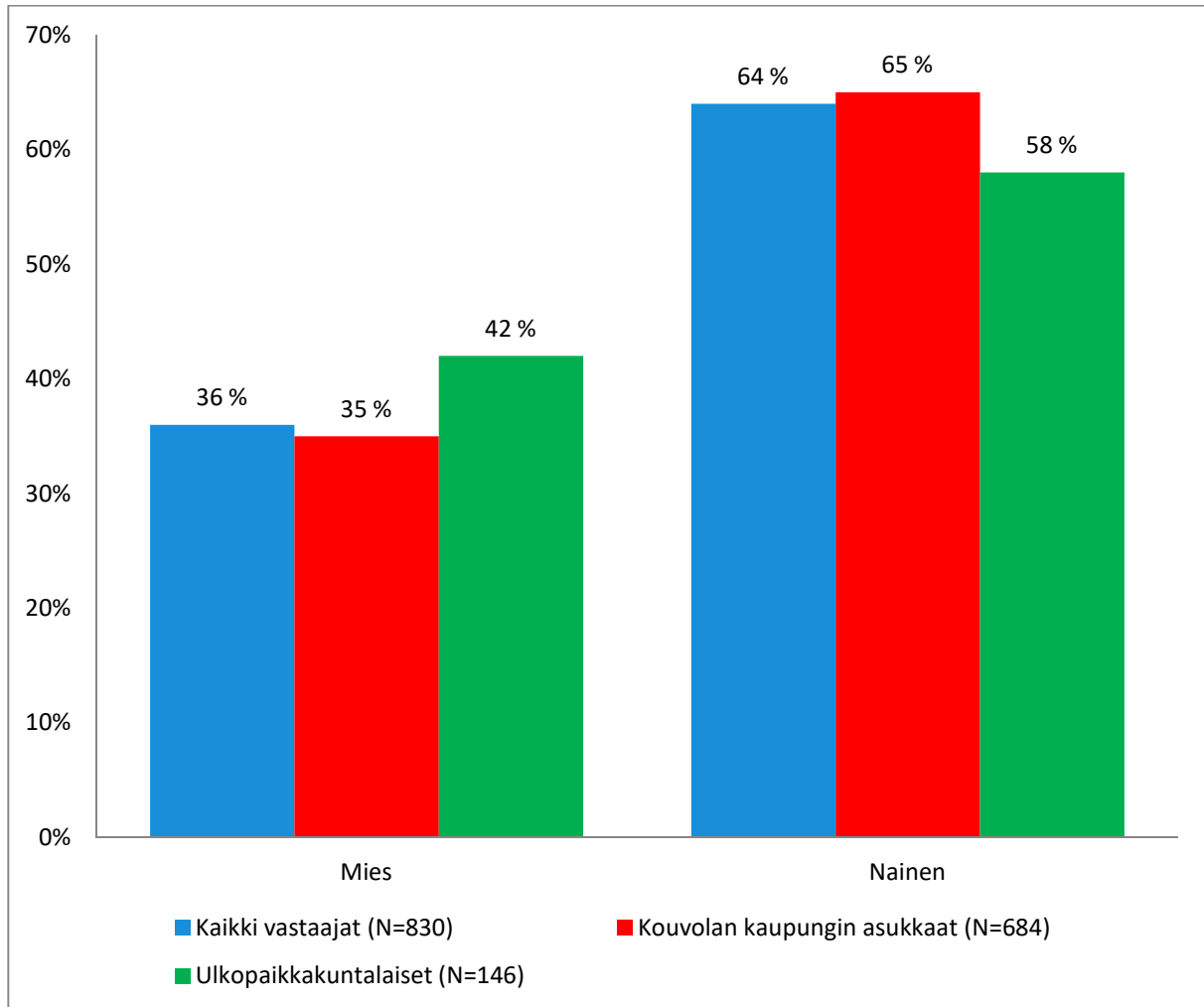
### 3. Vastaajien taustatietoja

#### 3.1. Kotipaikka



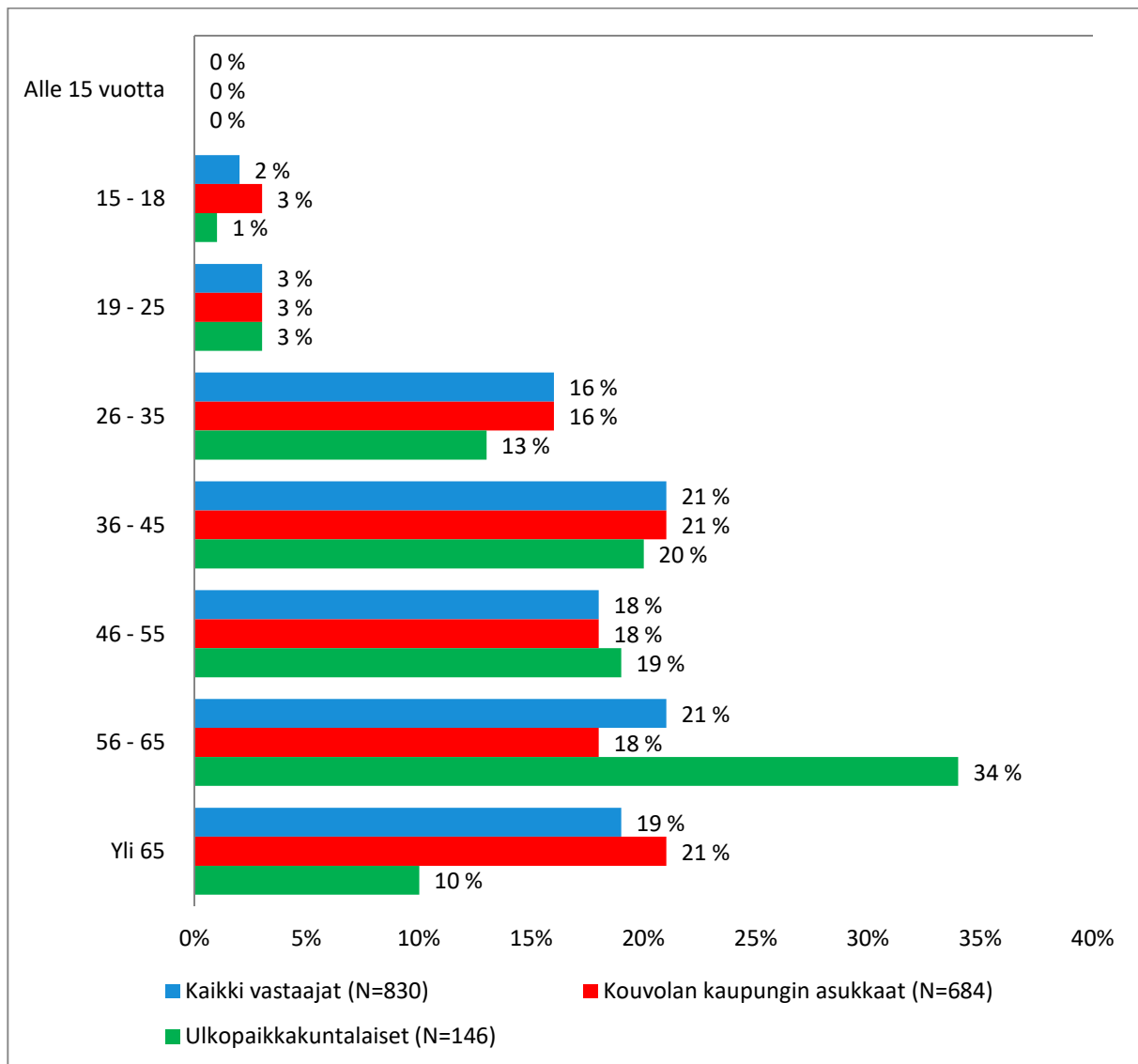
83% vastaajista on Kouvolan kaupungin asukkaita ja yhteensä 17% on ulkopaikkakuntalaisia.

### 3.2. Sukupuoli



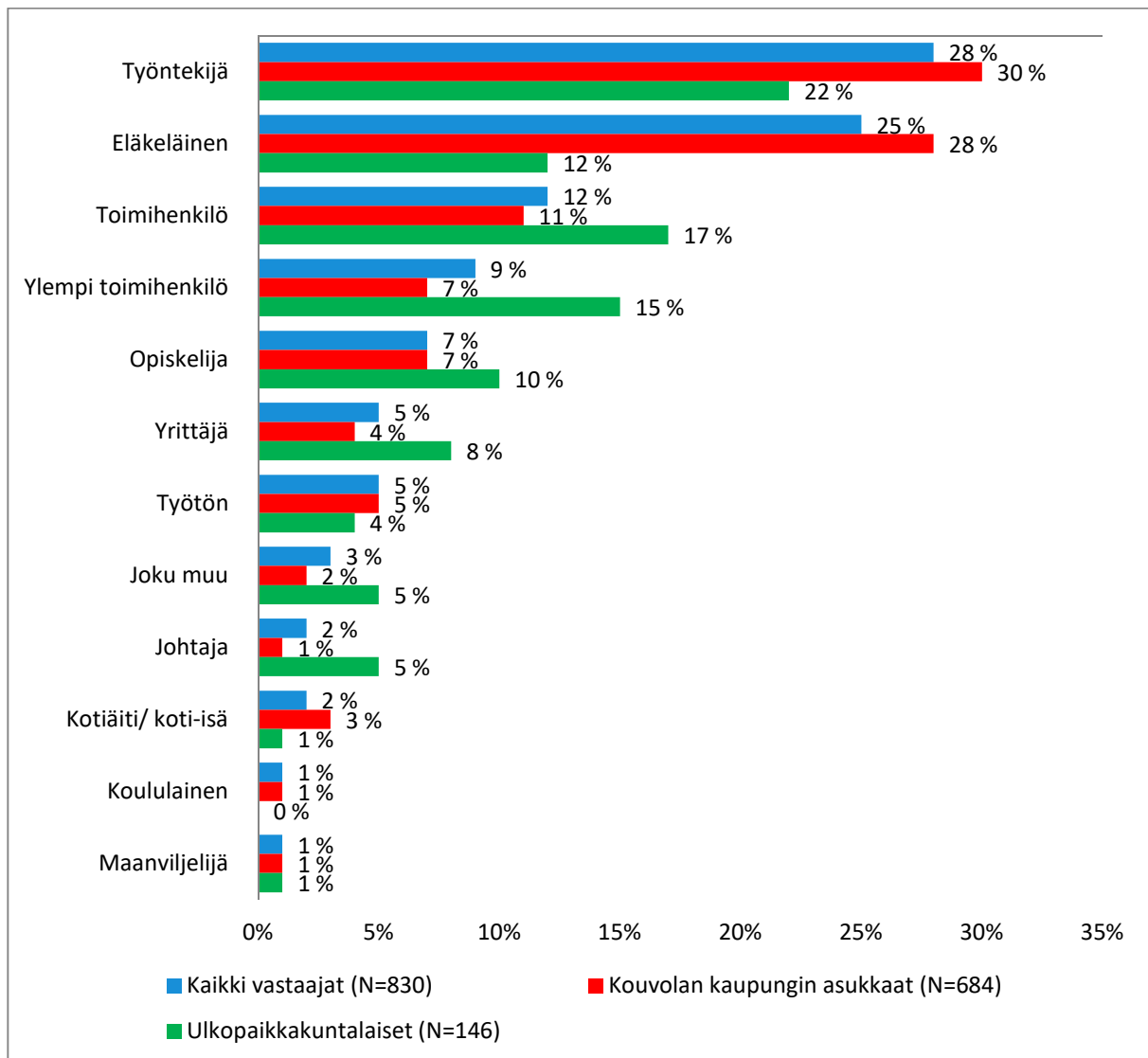
64% vastaajista on naisia ja 36% miehiä.

### 3.3. Ikä



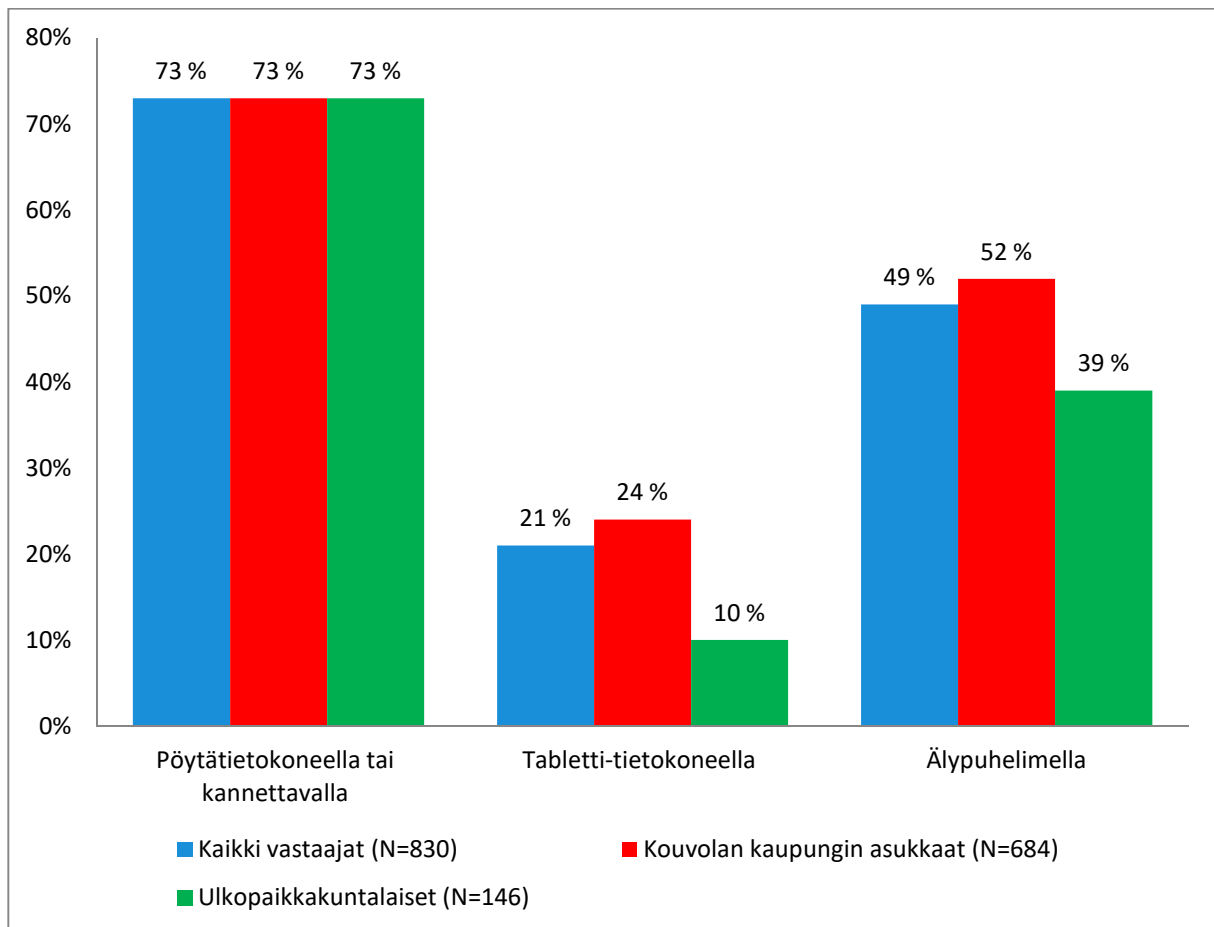
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-(21%), 56-65-(21%), yli 65-(19%), 46-55-(18%), 26-35-(16%), sekä 19-25-vuotiaat (3%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (28%), eläkeläisiä (25%), toimihenkilöitä (12%), ylempiä toimihenkilöitä (9%), sekä opiskelijoita (7%).

### 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneella tai kannettavalla tietokoneella, mutta paljon myös mobiililaitteilla.

## 4. Yhteenvedo

Kouvolan kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 11.11. -16.12.2019 välisenä aikana, jolloin kyselyyn otti osaa 830 vastaajaa. 83% vastaajista on Kouvolan kaupungin asukkaita ja 13% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 64% ja miehiä 36%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-(21%), 56-65-(21%), yli 65-(19%), 46-55-(18%), 26-35-(16%), sekä 19-25-vuotiaat (3%).

Asemaltaan tai ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (28%), eläkeläisiä (25%), toimihenkilöitä (12%), ylempiä toimihenkilöitä (9%), sekä opiskelijoita (7%).

Kaikista vastaajista 5% käy Kouvolan kaupungin verkkosivuilla päivittäin, 32% viikoittain, 26% kuukausittain, 32% satunnaisesti, ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 36% tuli sivuille vanhasta muistista, 36% tuli hakupalvelun kautta, 9% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5% tuli kuntatiedotteiden ansiosta, ja 5% tuli sivuille lehtijutun perusteella.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta ajankohtaisasiaa (29%), terveydenhoitoon liittyvää tietoa (20%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (20%), liikennetietoja (13%), yhteystietoja (12%), sekä tapahtumakalenteria (11%).

79% oli löytänyt hakemansa tiedon, kun taas 11% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 10% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (44%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (35%), koulujen, opistojen ja oppilaitosten kanssa (20%), kirjaston kanssa (20%), sekä yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (19%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sen sivut toimivat ongelmitta, ja että sivustolla on monipuolinen tarjonta. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä on joskus vaikeuksia, että sivusto ei erityisemmin erotu edukseen, ja että sivuston selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7).

Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,42 (asteikko 1-5). Kaikkien vastaajien verkkosivuille antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,56.

Vastaajille annettiin mahdollisuus esittää kehitysehdotuksia verkkosivuston parantamiseksi, sekä antaa muita kommentteja sivuista. Tällöin sivustoon kohdistuvissa toiveissa ja kommentteissa esiintyi mm. seuraavia aiheita:

- *Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan*
- *Enemmän ja näkyvämpää tiedottamista ajankohtaisista ja paikallisista asioista ja tapahtumista*
- *Enemmän käyttäjäystävällisyyttä ja helppokäyttöisyyttä*
- *Hakutoimintoon parannuksia*
- *Lisää selkeyttä sivuihin*
- *Lisää monipuolista tietosisältöä sivuille*
- *Lisää vuorovaikutteisuutta ja sähköisiä palveluita sivuille*
- *Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön*
- *Sivuilla käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkeämmäksi*
- *Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen*
- *Positiivisia kommentteja sivuista*
- *Kritiikkiä tehtyjä uudistuksia kohtaan*
- *Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväksi*
- *Yhteystietoja kattavammin esille ja helpommin löydettäväksi*
- *Sekä muita kommentteja ja kehitysehdotuksia*

## 5. Liite: avoimet vastaukset kohtaan 2.8

3 x Selkeyttä!
Ainahan on pientä parannettavaa.
ajankohtaiset tiedot
Ajankohtaistiedot helposti ja nopeasti saatavilla. Monesti ajankohtaistapahtumaa etsiessä löytyy monen vuoden takaisia tapahtumia helpommin kuin tulevia.
ajantasalle esim. liikuntavuorovaraukset. Timmaan pitäisi peruuttaa ellei vuoroa käytä.
Anteeksi, olen satunnainen käyttäjä, enkä osaa arvioida sivujanne asiallisesti. Olen kuitenkin kiinnostunut Kouvolan kuulumisista, ja toivon hartaasti, että Kouvola selittäisi vaikeutensa ja pääsisi jaloilleen. Yst.terv. satunnainen käyttäjä
Apu kriisitilanteissa asap. Ilman virkavallan tuloa paikalle. Tahdon pois mutten pääse
Asia jää isojen kuvien vuoksi piiloon. Joutuu vierittämään. Ärsyttävää.
asiaa
Asiakokonaisuuksien löytäminen ei ole helppoa, kun niitä nimetään eri tavalla kuin normaalilogiikka vaatii, esimerkiksi terveys-sana voi viitata "kymsoteen" tai että hoitajien tai henkilökunnan yhteystietoja ei löydä mistään.
Asiat helpommin löydettäväksi
Edelleen joiltain alisivuilta puuttuu kunnolliset headerkuvat. Mm. joukkoliikenteen alisivuilla ei ammattimaisia kuvia.
Ei jatkuvaa uudistamista. Edelliset sivut olivat selkeämmät. Nykyiset ovat vielä huonommat kuin aikaisemmat, edellistä lukuunottamatta. En ymmärrä kuka sivustoja suunnittelee. Loogisuus puuttuu. Aikoinaan en löytänyt edes terveyskeskuksen ajanvarauksen puhelinnumeroa, vaikka olen koulutukseltani tietojenkäsittelyn tradenomi. En käsitä miksi sivujen uudistamiseen pitää jatkuvasti käyttää tolkuttomia summia rahaa, kun ne eivät sen paremmiksi muutu. Huonoakin sivustoa oppii ajan myötä käyttämään, mutta uudet sivut ovat aluksi täyttä hepreea. Nettisivujen suunnittelijat ovat ajatusmaailmaltaan liian kaukana tavallisesta käyttäjästä. Ulkoasulla ei ole väliä. Kaupungin sivuston ei tarvitse olla houkutteleva, vaan selkeä ja helppo käyttää.
EI mielipidettä
Ei mitään erityistä
Ei tarvi parantaa
en
EN NYT OSAA SANOA KAIKKI ON AIKA HYVIN
En kommentoi.
En melkein ikinä löydä mitään etsimääni sivuilta, joten ensisijaisesti tahtoisin löytää etsimäni peruspalvelut selkeästi.
En mitenkään se on jo nyt hyvä
En ole sivujen tekijä
En ole tutustunut paremmin,vastaan kuitenkin nyt
En osaa sanoa - asioin mieluiten suoraan ihmisten kanssa, vaikka sivustot ovatkin nopea tapa saada tietoa.
En osaa sanoa.
en osaisi parantaa
En tiedä, onko kunnan vai kenen asia, mutta tapahtumista olisi hyvä saada tieto yhdestä paikasta.
Enemmän grafiikkas
Enemmän tietoa
Enemmän tietoa ajankohtaisista päätöksistä ja niiden käsittelystä, kaikilla ei ole mahdollista tilata esim. Kouvolan Sanomia
Eniten ehkä pitäisi parantaa tietoa Kymsotesta (puuttuu selkeät linkitykset) "ennen oli paremmin"
Ennen tapahtumat löytyi paremmin. Etsin joskus aiemmin yhteystietoja: kenelle voisin laittaa s-postia (kaavoitusasioissa ja liikuntatapahtumiin liittyen), yhteystietojen löytäminen on ollut hankalaa. On vain älypuhelin käytössä, joskus tuntunut että ei ole sellaista käyttöä varten tehty. Muuten ei valittamista.
entistä selkeämpi haku



Epäselvät ja vaikeat käyttää. Kaikki parannukset eduksi.
Erinomaiset sivut! Myös huumoria jo heti eka sivulta alkaen. Vai että Kouvola on näköisesi paikka ;-)
Uusimme parhaillaan kunnassamme verkkosivujamme ja olen siksi tutkinut eri kuntien sivustoja. Teillä on mahtavat sivut. Asiaa rennolla otteella. Antaa hyvän kuvan Kouvolaan ja sen palveluista.
Erittäin vaikea on löytää esim. kuka valtuutettu on äänestänyt mitään. En löytänyt kyseistä tietoa. Aloitteita ja palautteita on vaikea löytää. Löytyi vahingossa. Siis tehdyt palautteet ei kunnolla löydy.
Erittäin vaikeaselkoiset valikot, joten niissä riittää parannettavaa
Esim. Kaikki kunnan tapahtumat päiväkohtaisesti esille. KAIKKI.
esim. yhteystiedot ajantasalle
Esimerkiksi haet esityslistaa, joudut skrollaamaan tuhottoman kauan etusivun alareunaan ja sitten vielä klikkaamaan noin kahdeksan kertaa, että pääset perille. Yhteyshenkilötietojen löytäminen on vaikeutunut. Yläreunan hakuruutu toimii huonosti.
Etsin Valkealatalon esitettä tai kulkuohjetta (pohjakuva) löytämättä sitä. Toisaalta ymmärrän puuttumisen, mutta kysyn sitä muualta ... Liikenneasiat. Aikataulut muuttuvat yhtenäen. Pysäköintipaikat.
Etsin viikottain kaupungintalo Leiviskän ruokalistaa, aina yhtä vaikea löytää. Ei löydy hakusanalla tai löytyy, mutta ikivanhoja listoja.
Että hakupalveluilla pääsisi heti oikealle sivulle. Usein tuo sivua ei löydy sivun
Että useampi hakusana veisi samalle aihealueelle. Esim. terveyspalveluissa hakusanat löytyvät vain, jos osaa etsiä juuri oikealla termillä, joka ei maallikolle ole välttämättä selkeää
Etusivulla lyhytosoitteita saatavaksi
Etusivun toimialaotsikot kaipaisivat sellaista parannusta, että jo pelkästään viemällä nuolen toimialan päälle (eli ilman klikkausta siis) tulisi näkyviin valikko kyseisen toimialan alaosa-alueista/tehtäväalueista. Nopeuttaisi huomattavasti sivuston käyttöä, kun ei joutuisi klikkaamaan toimialaa auki nähdäkseen mitä kaikkea sen alaisuuteen kuuluu, ja sen jälkeen toista toimialaa jos etsitty asia ei löytynytkään siitä ensimmäisestä, toimialueiden rajat eivät aina ole niin selviä. Itse esimi. etsin kansalaisopistoa ensin luokasta "opetus" mutta se löytyikin kohdasta vapaa-aika. Nykyisellään sivuilla joutuu arvailemaan liikaa.
haettavaa tietoa tulisi löytää helposti. Nykyään se on todella monimutkaista.
Hakemistot ja "reitit" haettavaan kohteeseen suoremiksi ja selkeämmiksi etsittäväan asiaan. Enemmän hallinnoinnista ja byrokraattisuudesta ihan tavallisen kaupunkilaisen, maallikon näkökulmaan siirtymistä, kun tehdään erityisesti verkkosivuja. Nyt syyllistytään hallinointiin. Asioita katsotaan melkein aina vain hallinnon, laitoksen ja asiantuntijan näkökulmasta, ei tavallisen käyttäjän, jolle tieto on tarkoitettu. Hyvin yleinen asenne ei vain Kouvolaan vaan yleensä verkkotiedotuksessa julkisissa laitoksissa ja byratioissa.
Hakutoiminto voisi olla vielä parempi = erilaisilla hakusanoilla pääsisi haluamalleen sivulle.
Hakutyökalun toimivuus huono, sivut hyvin hankalat käyttää ja tietoa vaikea löytää
Helpottaisin navigointia entisestään. Joskus tarvittava tieto on liian monen klikkauksen päässä. Ainakin nyt vasemmanpuoleisen sivupalkin voisi pitää näkyvissä myös skrollatessa, silloin siihen pääsisi nopeammin.
Hienompi ulkoasu
Hitaasti latautuvia kuvia pois. Suurempia linkkejä.
hyvä näin
Hyvä näin.
Ihan ensiksi toimivaksi kaikilla käyttöjärjestelmillä ja selaimilla, sitten rakenne selkeämmäksi
ihan hyvä näin
Ihan hyvä näin
Ihmisten yhteystiedot helpommin näkyviin.
Ihmisten yhteystiedot takaisin eri (teknisten)osastojen sivuille, tai ainakin toimisto- tms. sihteerin.
Inkeröiden uimahallin yhteydessä olevan kuntosalin aikataulu on monen mutkan takana.
Interaktiivinen asiointi.
Ison alan varauskalenterin tiedot vaikea ymmärtää. Ainakin punainen väri on kuin varattu tarkoituksessa eikä saa ymmärtä mikä rata on vapaana. Puhelimella se on vaikea katsoa enemmän.
Jaa, kun ensin pääsisi niille. Aikaisempien kokemusten perusteella tiedon hakeminen on erittäin

vaikeaa, varsinkin yhteystietojen. Jätevesi järjestelmän uusimisesta selkein ohje lehdessä.
Joissain palveluissa liian kauan vanhaa / väärää tietoa elikkä ei pysy ajantasalla
Jonkun tehtävä pitäisi olla sivujen päivittäminen ja uusien yhteystietojen "kalastelu" sivustolle. Sillä tieto saattaa olla vanhentunutta, kun henkilöstössä paljon vaihtuvuutta.
Jos haluamansa tieto kunnan sivuilta löytyy helpommin googlen hakutoiminnon kautta kuin itse sivuilta, niin mitä se kertoo kunnan verkkosivuista? Kouvolan sivustojen uusimisen jälkeen googlen hakutoimintokaan ei enää toimi samalla tavalla kuin ennen, joten tarvitsemaansa tietoa on erittäin hankala löytää.
JOs kunnan mainonta on tavoite niin OK, mutta jos sivustot on osa asiakkaan tarvetta niin heikolta näyttää.
Jos olisi aikaa niin kutsusitte sattumanvaraisesti koe henkilön etsimää tietoja. Käyttöhenkilöstö havannoisi suoralta käsin miten käyttäjät toimivat ongelma tilanteissa
Joskus siellä käytetään virasto/hallintokieltä, joten tietoa etsiessä menee aikaa, kun pitää miettiä oikeaa hakusanaa.
Jotain tarttis tehdä□
Jotkin reititykset palveluihin ovat hankalia. Esim ekouvola vaatii joissain tapauksissa tuplakirjautumisen.
Jotta asiat löytyisi, tiedotteissa pitäisi käyttää samaa sanaa kuin millä ko. sisältö löytyy verkosta. Muuten menee kauheasti aikaa ennen kuin löytää etsimänsä...
Jyrkät värit pois kuvista, miellyttävyyttä rauhallisin värisävyin ja kauniita ilmakuvamaisemia näyttäen. Nämä sivut ei ainakaan matkailuun innosta. Somea vaan enemmän käyttämään, Kouvola on siitä paljon jäljessä muista virastoista.
Kaikilla kohteilla pitäisi olla näkyvillä selkeä osoite, ei pelkkää linkkiä karttapalveluun. Nyt osoitteita puuttuu esim. puistoilta (Kirkonrinne, Rykmentinpuisto, Koivusaari, Urheilupuisto, Läänipuisto, Rantapuisto). Osoitteet ovat tärkeitä mm. siksi, että Tripadvisor ja monet muut matkailupalvelut listaavat vain sellaiset kohteet, joille on saatavissa yksiselitteinen osoite. Samoin patsailla ja muistomerkeillä pitäisi olla osoitteet joko Kouvola.fi-sivulla tai Tarinasoittimen sivuilla ja lisäksi yksittäisen patsaan nettiosoite pitäisi saada näkyviin ja siihen pitäisi pystyä linkittämään. Näin varmistetaan niiden näkyvyys kansainvälisillä matkailusivuilla. Kun hakukenttään kirjoittaa haun (esim. uimaranta), ensimmäisenä hakutuloksena pitäisi näkyä pysyvä pääsivu (esim. Uimarannat ja talviuintipaikat) eikä mitään pöytäkirjoja tai Ajankohtaista-sivuja. Lisäksi toivoisin Kouvola.fi-sivuille näkyvästi linkkejä sivuille <a href="http://kouvolanluonto.fi/">http://kouvolanluonto.fi/</a> ja <a href="https://keskusmaja.fi/Kouvola/">https://keskusmaja.fi/Kouvola/</a> .
Kaikilla suomen kuntien sivut pitäisi velvoittaa olemaan samanlaiset!
Kaikki asiat nettisivuille ja päivitystä enemmän ettei olisi vanhentunutta tietoa.
Kaikki tiedot, eivät jotenkin loogisesti löydy sieltä mistä pitäisi. Olen monesti tiennyt, että sivustolla on esim. avoin työnhaku tms. mutta en ole onnistunut löytämään tätä tietoa muuten kuin hakemalla sivuston hakukoneen kautta. Muutenkin osa "tietopoluista" on todella pitkiä ja joutuu klikkailemaan pitkään päästäkseen haluamaansa paikkaan.
Kansalaisten keskustelufoorumi
Karttoihin koordinaattitieto käyttökelpoisina ETRS-TM35FIN metreinä, kiitos.
Kaupungin sivuilta pomppasi kymsote sivuille, mistä tietoa etsin. Lähinnä yhteystiedot löytyivät. Olisin kaivannut vammaispalvelun puolelta tietoa palveluasumisen vaihtoehtoista.
Kirjautuminen sormenjäljellä tai tunnusluvulla ilman pankkitunnuksia
Kouvola.fi ja visitkouvola.fi välinen tieto puuttuu vähän molemmista. Meillä perustetaan samoihin vanhoihin matkailukohteisiin kuin 20v sitten. Tulisi ottaa "toimi turistina" omassa kaupungissasi jolloin ne pienimmätkin kohteet (Manskin suihkulähde) löytyy käyttäjälle. Se on vaikeaa, mutta itse vertasin tarvitsemaani toimintaa kun kävin Turussa. Täysin vieras kaupunki. Paljon asioita ihan siitä kun astuu junasta ulos. Tulisi ajatella et käyttäjä on vieras. Sama pätee kaupunkilaisten asioihin. Se joka tekee esittelyä ja luo tietoa pääsääntöisesti tietää tiedon ja käytännön, mutta se joka etsii tietoa etsii sitä yleensä ensimmäistä kertaa. Päivystysnumerot vesi, sähkö, tiet, tulisi olla helpommin löydettävissä. Kun vesi tulvii tielle ei yleensä tarvitse soittaa 112 vaan Kouvolan Veden päivystäjälle joka hoitaa asiaa eteenpäin.
Kouvolaan on tullut paljon erilaista viihde- ja harrastetoimintaa, mutta jos ei erikseen tiedä mitä etsiä, niin nämä virikkeet jää huomaamatta. Kaupunkina olisi hienoa nähdä tukea osoittavaa mainontaa näiden virikkeiden suuntaan. Myös vierailijana arvostaisin pientä neuvoa yksityisen puolen tapahtumiin ja yleisaktiviteetteihin. Kouvolan ollessa täynnä pienyrittäjiä voisin kuvitella heidän arvostavan myös tällaista panostusta kaupungilta.
Kouvolassa on hyvä verkkolukio, joten siitä voisi kertoa nettisivuillanne. Verkkolukio pitäisi mainita myös lukiosivuilla lukiodien luettelossa ja siellä pitäisi olla tämä hyvä verkkolukion linkki: <a href="https://peda.net/kouvola/kl/verkko-opetus">https://peda.net/kouvola/kl/verkko-opetus</a> . Kaipaisin myös kuvapankkia, jossa olisi kauniita kuvia

Kouvolasta vapaasti eri yhteyksissä käytettäväksi.
Kulut ja organisaatiot kehiin.
Kunnan sivuista en tiedä, mutta kyytikirjaston aiemmat sivut olivat selkeämmät. Vanhan etsijän kannalta.
kunnan tietoa ja yhteystietoja
Kuvat ovat isoja, joiden kin sivujen ylälaidassa - nopeammin asiaan
Kylien esittelyä kaipaen tarkemmin
Kännykällä hieman haasteellinen selata
Latautuu aika hitaasti, liian isoja kuvia
Liikkuminen ulkona osio selkeämpi: Itse etsin pyöräreittejä, maastopyöräilymahdollisuuksia. Niitä en valitettavasti löydä. Selkeästi kannattaa linkittää Mielakan Bike Park -sivuillemme sekä lisätä esim. Kouvolan latupohjat, ja ilmeisestikin hyyrimäen kuntoradoilla voi maastopyöräillä? Hakiessani uimahalleja kannattaa laittaa niiden sijainti, helppo selkeä linkki GoogleMapsiin, sekä tärkeänä aukioloajat, mahdollinen kahvila ja sen aukioloajat sekä uimahallimaksut. Tietoja oli todella vaikea löytää.
Repovesi-mahdollisuudet kannattaa kattavammin kuvata ja nostaa paremmin näkyviin sivuillemme, sekä mahdolliset muut kohteet liikunta-/pyöräilykohteina. Esim. Verla?
Linkkilista hakusanoittain
Löysin hakemani tiedon heti ja selkeästi, joten ei mielestäni siinä tarvitse muuttaa mitään. Fontti koko on kumminkin ehkä hieman liian suuri minulle, jonka takia en näe kaikkea tietoa samaan aikaan, ellen muuta näytön zoomausta tietokoneella ollessani. Positiivista oli myös, että löysin sattumalta tietoa muista aiheista, joita olen sattumalta miettinyt silloin tällöin.
Mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Joskus on vaikea löytää mihin jokin tieto on piilotettu.
Miksi päätöksenteko on sivun alalaidassa pitkän pitkän rullauksen jälkeen löydettävissä
Miten ne olisivat vieläkin selkeämmät? Parannusta on tullut ykkössivulla olevan "suosituisimmat" palkin kautta.
Mitä sujuvammin löytää hakemaansa, sitä mukavampi käyttökokemus.
Mobiilissa käyttö helpottuisi. Palvelussa usein häiriöitä esim hoitoaikojen ilmoittamisessa, kun käytössä älypuhelin.
Navigointi sivustolla on todella vaikeaa. Liian moni tieto on piilotettuna pääsanansa alla olevan valikon valikkoon, josta tai jonka alta se löytyy. Eli lyhyempiä polkuja ja selkeämmät osoitteet, kiitos.
Ne ovat aika hyvät.
No probleem.
Nykyisellään sivustot ovat selkeästi "hallitsijalta-alamaiselle"-tyyppiset, jossa pitää osata kirjoittaa juuri oikea hakusana tai muu hakukriteeri löytääkseen perille.
Aika paljon on myös vanhentuneita sivuja/tietoja, jotka hankaloittavat omaa setvimistä, kun ei ilman erikseen tarkistamista aina tiedä, onko ko. data validia vai vanhaa.
Enemmän asiakasorientaatiota sivujen käyttöön.
Nykyiset valikot tuntuvat hankalilta. Pitää etsimällä etsiä löytääkseen oikealle sivulle.
Nyt tietoa on hankala löytää eri otsikoiden alta, joten selkeyttäisin jaottelua.
Näkyvyyttä lisää
Oikopolut päätöksentekosivuille ja miksei muillekin usein vierailuille sivuille.
ok
Ok
ok, nyt
Olen keskustellut/hämmästellyt työkaverien kanssa sitä, miten mahdotonta sivuilta on löytää mitään haluamaansa tietoa. On sitten kyse perusopetuksen asioista, yrityksestä löytää joku asiasta vastaava henkilö tai jonkun yhteystietoja. Olemme sentään kaupungin palveluksessa ja meillä on jonkinlainen kuva kaupungin toimijoista. Sivut ovat iloisien värikkäät mutta ilo katoaa nopeasti, kun kerta toisensa jälkeen et löydä etsimääsi.
Olen tyytyväinen verkkosivuja ei tarvitsee parantaa
Olisi hyvä jos pystyisi itse valitsemaan kategorioita joita useimmin käyttää ja korvamerkitä ne omalle etusivulle.
Olisi hyvä, jos löytyisi sivut, jonne urheiluseurat voisivat ilmoittaa alkavista kursseista ja lasten liikuntaharrastusten löytäminen voisi olisi helpompaa. Nyt ei edes tiedä mitä kaikkea voisi olla tarjolla.
Olisi mukava jos olisi pysyvä kuvapankki vanhoja valokuvia.

On riittävän hyvät
Paljon keskustelua aiheuttavia organisaatiokaavioita henkilöstömäärineen ei vielä löydy sivustolta
Paljon on jo parannettu vanhasta, ehkä vielä jotenkin hakua parantaisiin että hakutulokset korreloi haun kanssa.
Palveluille yhteinen osoite, minne kysymykset voi laittaa. Ei tarvitsisi etsiä oikeaa henkilöä, keneen pitää ottaa yhteyttä, koska useassa tapauksessa tiedot ovat väärin sivuilla.
Parannettaisko ensin vaikka syrjäkylillä asuvien palveluita ihan käytännön tasolla ja ajateltais tulevien sukupolvien koulutusta ja terveyttä ihan aikuisten oikeasti ja keskityttäis sit sen jälkeen näihin verkkosivujen parannuksiin.
Perusajatus, jos palvelu netissä, ohjaus soittoon tietysti lisätietojen saantiin Kouvolan supistetulla virka-ajalla 9-15 voi toimia, ei kuitenkaan ajan ulkopuolella.
Testi tekemättä. Vinkki; soita keskus kysy vaikka matkailusta, kymijoki, kanootti ja tai muuta vastaavaa, ylläty, et ehkä positiivisesti. = samaan tapaan tee haku Kysy vaikka, kotipalvelu, mitä kuuluu, miten hoituu, 'jäätkö pyörimään linkkien häkkyrään' - jos näin, tulisiko kehittää - testi yhdessä asiakkaiden kanssa - löydät puutteet, väkeä työhön reilusti yleishallinnon kp:n ulkopuolisessa perushallinnossa ;( - miksi jakaa sadat .. pohdippa tätä
Pikalinkkejä eri palveluihin, lista tulevista tapahtumista ja erikseen menneistä ettei tule luettua turhaan vanhoja. Myöskin pienet vinkit kouvolan nähtävyyksistä olisi hyvät esim turisteille tai vasta muuttaneille. Olen asunut täällä puoli vuotta ja yritän vieläkin keksiä tekemistä ja nähtävää. Aika tylsä mesta sinänsä ko ei mitään tapahdu. Ainakaan näiden sivujen perusteella.
Pitäisi olla palautelaatikko. Esim. multa varastettu pukuhuoneesta lenkkarit.
Poistaisin ne
Puhelimella hoitoaikojen varaaminen ei ole sujuvanoloista. Samoin tabletilla näkymä on erilainen.
Päivitykset hidasta, ulkoasua kohennettava. Mielekkyys. Kartta- ja kaava asiat retuperällä, Jälkijunassa Puhelimitse vaikea saada yhteyttä tekniseen puoleen, keskus ei tiedä missä viranhaltijat ovat. Puhelimeen ei vastata, soittoajat. Aina istutaan kokouksissa. Miksi näin on?
Päivitykset palvelujen muutokseen ajoissa (muuttuneet numerot, osoitteet ym). Selkeämmät ohjaukset myös esim. terveyspalveluihin, vaikka palveluntuottaja onkin KymSote, on kuitenkin tärkeää tietoa kuntalaisille.
Päivähoitoaikojen ilmoittaminen on tehty kamalan vaikeaksi. Pankkitunnuksilla kirjautuminen, eikä mobiiliystävällinen. Pliis, tehkää asialle jotain! Kiitos.
Pääsy keskusteluyhteyttä kunnan/kaupungin kehittämisestä hankalaa
Rakenne selkeämmäksi, sivustolla on liikaa isoja kuvia; niitä voisi pienentää ja vähentää
Rakennusjärjestys ja vesiensuojelumääräykset voisivat olla helpostis aatavilla.
Rakennusten nimiä näkyviin.
Reilusti selkeämpi jottelu palveluiden kesken.
Reitit sujuvammiksi. Esimerkiksi esityslistoja ja pöytäkirjoja lukeakseen pitää turhaan avata monta linkkiä ja alasivua.
Saan tietoja asioista
Sekavat sivut ja liian isot kuvat digikäyttöön
Sekavat, monen mutkan kautta pitää etsiä eikä valikosta löydy sellaisia Sivuja joille lopulta päätyy jos päätyy.
selkeys
Selkeys. Jos hakee yhteistietoja jonkun organisaation esim varhaiskasvatuksen niin vaikea löytää. Muuten sivut ovat hyvät ja e-Kouvola palvelu helpottaa asiointia. E-Kouvola palvelua voisi kuitenkin kehittää
Selkeyttä
Selkeyttä
Selkeyttä ja ajankohtaisuutta lisää
Selkeyttä kiitos, esim. aikataulut liian monen klikauksen takana epäselvästi.
Selkeyttä lisää
Selkeyttä lisää

Selkeyttä lisää, haku helpommaksi, selkeät hakuotsikot, eikä montaa näppäilykertaa yhden tiedon hakemiseen.
selkeyttä selaamiseen ja tietojen löytämiseen Kansalaisopiston osuus hyvin sotkuinen ja epäselvä
Selkeyttä vielä lisää siten, että klikkauksia ja etsimistä ei tarvitsisi tehdä niin paljon. Ei niin paljon isoja "mainos"kuvia.
Selkeyttä. Yhteystietoja, jotka ovat ajantasalla.
Selkeyttäisi hakua
Selkeyttäisin
Selkeyttäisin esilletuontia. Terveystietojen viittaus Kymssoteen. No onhan sitten sadalla johtajalla jotain mieltämistä.
selkeyttäisin ja karsisin mainosmaisuuksien pois
selkeyttäisin ja parantaisin siten että asiat löytyy helposti
Selkeyttäisin niitä niin että löytäisin tarvitsemani tiedon mieluusti heti eikä 15 päivää ja poistaisin vanhat tiedot esim ne jotka nykyään on kymssoten alaisia.
Selkeyttäkää. Entiset sivut olivat paljon loogisempia ja tieto helpommin löydettävissä. Nykyisin ei haluaisi sivuja edes käyttää, kun aikaa ja energiaa kuluu, eikä silti löydä etsimäänsä. (Ja olen kuitenkin ollut kaupungin palveluksessa, joten organisaatio ei ole täysin vieras.) Entiset sivut olivat paremmat!!
Selkeä osoitekartta näkyville.
Selkeämmin nimien tehdyt valikot. Ei osaa etsiä/avata asioita oikeista valikoista.
Selkeämmät linkit Esim.Liikuntapaikat ,musiikkitaikapaikat
Selkeämmät valikkorakenteet.
Selkeämpi navigaatio, varsinkin terveydenhuollon kohdalla. Informaatiota on liikaa, olennaista ei löydy. Asioita voisi ehkä eriyttää omille teemasivustolle.
Selkeämpi rakenne ja suoraviivaisuus asioiden välillä.
Selkeämpi ulkoasu josta olisi helppo heti löytää osoitteet ja puhelinnumerot esim. terveyskeskuksiin, päiväkoteihin (tai alueen johtajiin) ja kouluihin. Ilmeisesti sivuja on hieman päivitetty viime käynnistä, mutta itse välttelen kaupungin sivujen käyttöä koska ne ovat sekavat.
Selkeämpi, asiakokonaisuudet paremmin eroteltuna, yhteystiedot paremmin saatavilla haun kautta.
Selkeästi tiedot esiin, linkkejä suoraan sivulta toiselle.
Selkeät hakemistot heti aloitussivulle. Hakukentän hakuohjeita kattavamiksi. Tuntuu, että kaikkiin hakuihin on vastaus: ei löydy. Henkilöitä on hankala löytää, koska heitä ei ole laitettu tehtävien mukaiseen järjestykseen. Aina joutuu soittamaan keskukseseen ja kysymään kuka hoitaa tätä tehtävää. Entinen sivusto oli selkeä ja tieto oli helposti löydettävissä. Nykyiset sivut ovat raivostuttavan sekavat.
Sivuilta on vaikea löytää etsimäänsä. Paras tapa on googlaa ja toivoa, että google löytää. Kaupungin omista valikoista ei ikinä löydä oikeaa.
Sivun selailun ja aiheen hakemisen tulisi olla paljon selkeämpää joutuu melkoista surffailua suorittamaan esim yhteystietojen hakemiseksi
Sivusto on ok
Sivusto vaatii tolkkuttomia klikkiketjuja yksinkertaisten asioidenkin saavuttamiseksi.
Sivuston tekee epäselväksi liian isot kuvat. Jos esimerkiksi painaa "vapaa-aika", ilmestyy koko sivun kuva ja sen alla on "otsikkokuvat", jotka ovat myös turhan isoja. Jos kuvat olisivat hieman pienempiä, näkisi kokonaisuuden kerralla, eikä tarvitsisi rullailua ylös ja alas. Lisäksi se häiritsee, kun ylävalikko hyppii näkyviin ja pois, kun sivua rullaa. Se voisi vaikka olla koko ajan paikallaan.
sivut ovat hyvin epäselvät ja sekavat, lisäksi mobiiliversioita olisi syytä kehittää, etenkin erilaisten lomakkeiden täyttämisen osalta kuten hoitoaikojen ym.
Sivut ovat monimutkaisesti rakenteellisesti. Erittäin monen linkin takaa saattaa löytyä pikea yhteystieto. Jos löytyy. Aakkoshakemistolla ei läheskään aina löydä edes otsikkoa. Ilmeisesti sanan kirjoitusasu pitää olla 100% oikein kirjoitettu. Lisäksi kaupungin eri palveluiden hierarkia ja tittelitermistö on niin monitasoinen, että kertakaikkiaan yhteystietoa ei löydy. Titteliä muutetaan tasaiseen tahtiin. Johtajia on 10 eri tasossa. Tittelit eivät kuvaa tehtävää. (Esim. "Kasvun tuen päällikkö" ???)
Kouvolan sivut ovat juuri siksi välillä täynnä vanhaa tietoa, kun tittelit vaihtuvat. Lisäksi Kymssote on sekoittanut pakan. Ks. Kymssote.
Sivut ovat toki kohentuneet ajan saatossa ja useimmat asiat löytyvät suht nopeasti, mutta yhteystiedot tuntuvat aina olevan hukassa. Tietoa on niin paljon, että pursuu ovista ja ikkunoista.

Osa sivuston osista koostuu vanhoista tiedoista. Upottaa Facebookin sisältö tänne, niin päivitys tulee automaattisesti samalla kaikkiin paikkoihin. Samoin valintavalikot rullaavat liian alhalla. Missä sivukartta? Pitäisi ottaa huomioon, että ihmiset hakevat eri toimintojen kautta tietoa. Artikkelit vetävemmän näköisiksi. Ottakaa friikki katsomaan sisältö enemmän artikkelimallisempaan (kaupallisempaan) suuntaan. Tässä ensimmäiset ajatukset.
Sivut pitäisi olla selkeämmät, tiedot pitäisi löytyä helpommin.
Sivut selkeämmiksi, kuvat ovat liian isoja.
suorat yhteystiedot asiaa hoitavaan henkilöön
Tapahtumakalenteri parempi!
Tarkemmin terveys-, kuntoliikunta- ja kampanjat/tarjoukset.
Tarkempaa tietoa esim. uimahalleista ja niiden tarjoamista palveluista hintoineen.
Tekisin se selkeämmiksi
Terveystietoon yhteys suoraan. Puhelimit ruuhkaisia ja puhelut liian kalliit ainakin keskuksen kautta ja muutenkin 020-alkuiset, pitäisi olla lähes ilmaisia.
-Terveysasemien tiedot kunkin paikan alle esim. mitä näytteenottoja ko. asemala voidaan tehdä, selkeät yhteystiedot ja hinnastot samalla näkyviin, sillä nyt HUSin tiedot erikseen alla ja joutuu erikseen etsimään tietoa. Sekä selkeä kartta missä kohde sijaitsee kunkin aseman kohdalla.
-Bussiliikenteen tulo ja menovuorot voisi olla nähtävissä samalla klikillä vierekkäin ettei tarvitsisi edestakaisin hyppiä edestakaisin meno/paluu sivustoilla
- Ulkonäkö on tylsä ja epäselvä. Kaipaisin selkeyttä esim. liikunta paikkojen (mm. pururadat, kentät) kaupungittain karttojen ja valaistustietojen kanssa.
-Sivut toimivat nopeudellaan loistavasti
Terveyspalveluiden etsiminen on ollut kiven alla. Lähinnä kun yritin etsiä miten labrat ovat auki niin ensaanut nettisivuilta mitään tolkkua.
terveyspalveluista ei saa tarpeeksi tietoa
Tiedon ajantasaisuus on ehdoton ykkönen.
tiedostokokoa pienemmäksi, palveluresursseja lisää tms., mikä nopeuttaisi latautumista
Tiedot ajantasalle monissa asioissa!
Tiedot ei ole aina ajantasalla. Hieman vanhahtavan olot sivut.
Tiedot ovat joskus vanhoja. Ajantasaista tietoa, kiitos!
Tiedot voisivat olla helpommin löydettäviä. Esim. Kokouspöytäkirjojen löytäminen on turhan monen "klikkauksen" takana.
tietoa vaikea löytää, hakusanat eivät palvele tiedon etsijää
Tietoja olisi myös hyvä saada ajatellen viikonloppuasukkaita.
tietoja on vaikea löytää
Tietojen olisi aina oltava ajantasaista.
Tietojen päivitys, yhteydensaanti puhelimitse keskus ei tiedä missä henkilöt ovat. Rakennustoimi, tieasiat aina kokouksissa puhelinajat uupuvat ja sivujen päivitys ei ol ajantasalla aina puutteellista. Kesällä soitot ei tiedetä kuka on työssä, puhelimit eivät vastaa. Kesäisin ei kaikki samaan aikaan lomilla.
Toisinaan tietoa on vaikea löytää. Selkeys voisi olla parempi.
Toisista asioista saisi olla yksityiskohtaisempaa tietoa.
Toivoisin, että olisi vanhat kasvoista-kasvoin palvelutkin saatavilla. Suuri osa ikäluokastani yli 80-vuotiaat ei pysty sivuja käyttämään. Petyin tänään Viiraamoon, jota käytin ensi kerran lokakuussa toivomuksena päästä FinFlu -tutkimukseen. Minulle ei tullut mieleen, että olisi pitänyt varmistaa moni asia sen toiminnasta, koska sain väärän rokotuksen. A98 jäi saamatta, koska olen vanha ja liikun, kuulen ja näen huonosti. Vanhus tarvitsee apua ja aikaa.
Tuusulalaisena en ota tarkemmin kantaa :-).
Ulkoasua voisi päivittää
Ulkoasua, päivitys, parempi tiedottaminen, saatavuus asioista, henkilöistä ja missä ihmiset ovat kun useinkin ei saa yhteyttä sekä keskus ei tiedä missä henkilöt ovat?
Uusi info joka viikkoa ja tapahtumat
Vaikea löytää esimerkiksi kirjastojen aukioloaikoja, ensin pitää arvata mihin kategoriaan kirjasto kuuluu ja sitten monen klikkauksen jälkeen löytyy se tieto mitä oli etsimässä. Kankeaa ja aikaa vievää!
Vaikea sanoa.
Vaikeinta on ymmärtää nimikkeitä, joten ei osaa hakea sisältöä oikeasta paikasta.
Valikot selkokielellä käyttämättä 'virastostangia'

Valtuuston asioita ja päätöksiä tänne sivulle.
Vanha valtion risteusasema ja ympärillä vanhaa historiaa sekä yrittäjyyttä. Jäljellä ympäröivä historia ja urheilu sekä pienempää yrittäjyyttä. Kaipaen vieraana tietoa urheilutapahtumista (jalkapallo ja jääkiekko MyPa ja KooKoo). Kaavoitus ja yritystoiminta kiinnostaa näiden jälkeen mikäli mahdollista tehdä paikallisten vientiyrittäjien kanssa kauppaa. Historia on myös mukavaa lukea.
vanhan ihmisen Igiikka ei aina toimi samalla tavalla kuin nämä sivut
Vanhentuneet tiedot pois.
Varatut liikunta-ajat Timmissä "uimahalli" vuodesta toiseen hyvin epäselvä. Kakkosluokan kuntosalin varatut ajat taitaa puuttua kokonaa.
Verkon kautta pitäisi ehdottomasti olla mahdollista varata aika lääkäriille ja hammaslääkäriille.
Vielä selkeämmät jaot eri aihealueisiin jotta vanhemmilla ihmisillä olisi myös helpompi käyttää sivuja
Viranhaltijoiden yhteystiedot paremmin esille. Tehtävän mukainen haku puhelinnumeroineen. Yhteystietojen haku myös nimellä = puhelinluettelo. Sanotte, sellainenhan on. Olen löytänyt sen kerran. Hieman loogisuutta. Vaikkapa etusivulle- Helpottaisi myös puhelinvaihteen työtä.
Voisi olla intuitiivisempi käyttää ja olisi hienoa jos alueen tapahtumapaikat voisivat suoraan ilmoittaa tapahtumat johonkin yhteiseen kalenteriin ja siihen kannustettaisiin.
Voisi olla varttuneimmille matkailijoille suunnattu sivu - mitä nähtävää, missä majoittua jne mutta EI mitään tapahtumia, urheilua, tykkimäkeä tai sellaisia mitkä eivät suurinta osaa kävijöistä kinnosta.
värejä lisää. tärkeät huomioväreillä
Yhteystiedot kaikkiin kaupungin toimijoihin pitää olla helppo löytää, kiitos.
yhteystiedot mm telefaks. Ulkopuolisen mahdotonta löytää yhteysietoja, joita tarvitsee postilakon aikana
Yhteystietojen löytämiseen parempi hakumoottori
Yksinkertaistaisin niitä. Tekisin käyttäjäystävällisiksi. Nyt sekava tilkkutäkki, josta asian hakeminen vie paljon aikaa.
Yksinkertaistaisin. Ei ole aikaa etsiä "linkin linkin linkin" kautta asioita.
Yksinkertaistamalla
Yksinkertaistaminen. Paljon alasivuja vaikeuttaa navigointia.
Yleisilme on ylimalkainen, vaikea keksiä miten pääsee asiaan
Yrittäkää saada joku roti Kouvolan ja Kymsoten palvelujen välille - todella turhauttavaa, kun ei tiedä mistä pitäisi etsiä ja google antaa kymmeniä sivuja. Sivut aika epäselvät ja epäjohtonmukaiset. Ajanvaraus netistä esim hoitajalle vaatii extra terveen ihmisen, joita ei kai hoitajan pääsyä odottavissa hirveästi ole. Tämä kysely pitäisi kysyä kun on lähdössä pois eikä kun tulee sisään sivuille.