

Oikeusministerio.fi -verkkosivuston käyttäjäkysely 2014

Viivi Marttinen

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
2014



Koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Viivi Marttinen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2012</p>
<p>Raportin nimi Oikeusministerio.fi-verkkosivuston käyttäjäkysely 2014</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 33 + 12</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Heta-Liisa Malkavaara</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää oikeusministeriön uudistetun oikeusministerio.fi-verkkosivuston käyttäjätyytyväisyyttä ja kartoittaa sivuston niin toimivia, kuin toimimattomia osa-alueita. Tutkimus tehtiin toimeksiantona oikeusministeriön viestintäosastolle vuoden 2014 touko-kesäkuussa.</p> <p>Tutkimusmetodina on käytetty verkossa toteutettua kyselytutkimusta, joka perustui niin aiempiin vastaaviin kyselyihin ja viestintäosaston toiveisiin, kuin tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiinkin. Kyselylomakkeesta tehtiin mahdollisimman tiivis ja nopeasti täytettävä vastaajamäärän maksimoimiseksi, kuitenkin antaen vastaajille mahdollisuus tuoda mielipiteensä esille kahden avoimen kysymyksen kautta. Tutkimus on rajattu koskemaan vain sivuston teknisiä ominaisuuksia, ulkoasua ja miellyttävyyttä käyttäjän näkökulmasta syventymättä sivuston sisältöön muuten, kuin ymmärrettävyyden näkökulmasta.</p> <p>Tietoperusta on koottu juuri tätä tutkimusta ajatellen, ja siinä tuodaan vahvasti esille miten oikeusministeriö viestii sen verkkosivuilla, ja kuinka tietyt lait ja säädökset koskettavat oikeusministeriön sidosryhmäviestintää verkossa.</p> <p>Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että suurin osa vastaajista on tyytyväisiä sivustoon. Kiitosta saivat muun muassa sivuston selkeä ja raikas ulkoasu, sekä sivuston luotettavuus. Parannusta kaivattiin sivuston hakutoimintoihin – erityisesti pikahaun logiikkaan, sekä lakihankkeisiin liittyvien asiakirjojen päivittämiseen. On tärkeää jatkaa käyttäjätyytyväisyyden seurantaa, jotta sivusto pysyisi ajantasaisena ja sidosryhmien tarpeisiin vastaavana.</p>	
<p>Asiasanat Verkkoviestintä, kyselytutkimus, ministeriö, verkkokysely</p>	

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Tutkimuksen aihe ja taustat	4
3	Oikeusministeriö	6
3.1	Oikeusministerio.fi -sivusto	6
3.2	Verkkosivun uudistukset	7
4	Sidosryhmäviestintä	8
4.1	Tiedottaminen ministeriössä	8
5	Verkkoviestintä ministeriössä	10
5.1	Hyvä hallinto -periaatteen rooli oikeusministeriön verkkoviestinnässä	10
5.2	Käytettävyyden rooli verkkoviestinnässä	10
6	Tutkimusmenetelmän valinta ja tutkimuksen toteuttaminen	12
6.1	Kyselyn toteuttamisajankohta ja jakelu	12
6.2	Kyselyn esittely	12
6.2.1	Käyttäjien tarpeet	13
6.2.2	Käyttäjätyytyväisyys	13
6.2.3	Sidosryhmät/taustatiedot	14
7	Kyselyn tulokset	15
7.1	Vastajat	15
7.2	Sisältö	17
7.3	RSS-syötteet	20
7.4	Hakutoiminnot	21
7.5	Väittämät käyttökokemuksen mittarina	22
7.5.1	Sivuston sisältö ja sen luotettavuus	23
7.5.2	Hakutoiminnot	24
7.5.3	Löydettävyys	25
7.5.4	Ulkoasu	27
7.5.5	Yleisarvosana	28
7.6	Vastaukset avoimiin kysymyksiin	28
7.6.1	Sivuston puutteet ja vastaajien toiveet	28
7.6.2	Tyytyväisyyden aiheet	29

8	Pohdinta ja johtopäätökset	31
9	Lähteet	32
10	Liitteet.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10.1	Liite 1	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
10.2	Liite 2	39

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää käyttäjien tyytyväisyyttä oikeusministeriön oikeusministerio.fi-verkkosivustoon ja selvittää sivuston toimivat, sekä parannusta kaipaavat osa-alueet. Sain tutkimuksen aiheen toimeksiantona oikeusministeriön viestintäosastolta, missä tunnettiin tarvetta teettää tutkimus aiheesta verkkosivujen viimeaikaisen uudistuksen vuoksi. Tehtäväni oli siis suunnitella ja toteuttaa kysely verkossa, sekä analysoida kyselyn tulokset. Tutkimuksen pääteemoja ovat verkkosivujen käytettävyys, miellyttävyys ja toimivuus. Tutkimukseni on kvantitatiivinen tutkimusmetodin ollessa verkossa toteutettu kysely. Samanlainen kysely on teetetty oikeusministeriössä aiemmin neljä kertaa, joista viimeisin vuonna 2009.

Opinnäytetyössäni pohjustan aluksi tutkimuksen aihetta ja taustoja, sekä kerron oikeusministeriöstä organisaationa, mukaan lukien tutkimukseni keskiössä olevan oikeusministerio.fi-verkkosivuston. Siirryn teorian kautta esittelemään laatimaani kyselyä ja sen taustoja, minkä jälkeen esittelen kyselyn tulokset ja pohdin mitä niistä voi päätellä. Lopuksi vielä pohdin vielä tuloksia suhteessa tutkimuskysymyksiini, sekä lyhyesti omaa oppimistani.

2 Tutkimuksen aihe ja taustat

Tutkimuksen kohteena on oikeusministeriön oikeusministerio.fi -verkkosivut, ja niiden toimivuus sivuston vierailijoiden näkökulmasta. Erityisesti tutkimus keskittyi sivuston käytettävyyden tutkimiseen, koska se on suurimmassa roolissa mukavaa käyttökokemusta ajatellen (Isohookana H. 2007). Tutkimuskysymykset, joihin tutkimuksen avulla etsittiin vastausta, ovat:

- ovatko sivuston käyttäjät tyytyväisiä?
- mikä sivustolla toimii hyvin ja missä on vielä parannettavaa?

Tutkimusmetodin valinta oli suoraviivaista, sillä kuten jo luvussa 1 mainitsin, toimeksiantoni oli suunnitella ja toteuttaa käyttäjäkysely verkossa. Olin itse myös vakuuttunut verkkokyselyn olevan paras keino kerätä dataa – onhan kyselyssä kyse verkkosivuista, joten oli vain loogista toteuttaa myös kysely verkossa.

Kyselylomakkeen kysymykset keskittyivät pitkälti samoihin osa-alueisiin, kuin edellisessä vastaavassa kyselyssä, jotta tulosten vertailukelpoisuus säilyisi. Samasta syystä kyselyllä kartoitettiin myös sivuston keskivertokäyttäjää, jotta nähtäisiin, onko sivuston sidosryhmissä tapahtunut muutoksia sitten viime kyselyn.

Viestintäosastolla on ollut tapana tehdä muutaman vuoden välein verkkosivujen käyttäjäkysely, jotta pysyttäisiin perillä käyttäjien tyytyväisyydestä verkkosivuihin. Kyselyllä on myös kartoitettu sivuston sidosryhmiä. Kysely on aiemmin toteutettu vuosina 2009, 2008, 2006 ja 2005. Tällä kertaa kyselyiden välissä oli erityisen pitkä tauko, ja sen, sekä verkkosivu-uudistuksen vuoksi, oli tärkeä saada kysely taas tehtyä. Erityisesti viestintäosastoa kiinnosti saada tietää mitä käyttäjät ajattelevat uudistetuista sivuista, sekä muutoksista, joita tehtiin edellisen kyselyn tulosten pohjalta.

Ennen kyselyn suunnittelua keskustelin viestintäosaston verkkopäätoimittaja Tanja Lahden kanssa siitä, mitä kyselyllä halutaan kartoittaa. Pääteemaksi muodostui keskusteluidemme perusteella verkkosivujen käytettävyys ja toimivuus vierailijoiden näkökulmasta erityisesti siitä syystä, että verkkosivut oli uudistettu viime kyselyn jälkeen, Ennen uudistusta huonosta käytettävydestä oli valiteltu kyselyssä. Kyselyyn haluttiin myös sidosryhmiä kartoittavia, sekä muita kysymyksiä, edellisistä kyselyistä. Näin viestintäosasto pysyy ajan tasalla siitä, kuka sivustolla vierailee, sekä pystyy vertailemaan tämän kyselyn tuloksia suoraan edellisen kyselyn tuloksien kanssa. Sain Tanjalta myös edellisen, vuoden 2009, kyselylomakkeen, sekä kyselyn tulokset tutkittavakseni ja oman kyselylomakkeeni pohjaksi.

3 Oikeusministeriö

Oikeusministeriö on yksi valtioneuvoston 12 ministeriöstä. Oikeusministeriön vastuualueelle kuuluvat seuraavat asiat:

- toimivan demokratian edellytykset,
- oikeusjärjestyksen laatu ja oikeussuhteiden selkeys,
- ihmisten ja yhteisöjen tehokkaat keinot saada oikeutensa toteutetuiksi,
- oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin edellytykset
- tehokas rikosten torjunta yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa,
- oikeudenmukainen ja tehokas rikosoikeudellinen järjestelmä ja rangaistusten täytäntöönpano, sekä
- alansa kansainvälinen yhteistyö.

Oikeusministeriö hoitaa tehtäviään pääasiallisesti lainsäädäntötyön ja erilaisten hankkeiden kautta. Varsinainen käytännön toteutus kuuluu oikeusministeriön hallinnonalalla toimiville virastoille (oikeusministeriö 2014.)

3.1 Oikeusministerio.fi -sivusto

Oikeusministerio.fi -sivusto on oikeusministeriön virallinen verkkosivusto. Sivuston tarkoituksena on toimia oikeusministeriön ulkoisen viestinnän väylänä sen sidosryhmille. Sivustolta löytyy perinteisten yhteystietojen ja organisaatiokuvauksen lisäksi muun muassa oikeusministeriön ajankohtaiset hankkeet lisätietoineen, oikeusministeriön ajankohtaiset uutiset, julkaisut ja blogi. Oikeusministerio.fi:stä on mahdollista tilata RSS-syötteitä julkaisuista, oikeusblogista, puheista ja uutisista eli tiedotteista. Oikeusministeriön omien asioiden lisäksi sivustolta löytyy linkit sen hallinnonalan virastojen verkkosivuille, sekä hankesivuilla linkki HaRe:iin eli valtioneuvoston hankerekisteriin. Sivusto toimii siis portaalina myös muille oikeusministeriön hallinnonalan sivustoille, kuten muun muassa finlex-säädöstietopankkiin, sekä julkiset palvelut yhdellä sivustolla tarjoavaan suomi.fi:in. Monet mieltävät myös lainsäädännön toteuttamisen oikeusministeriön tehtäväksi, minkä takia on tärkeää, että verkkosivuilla on selkeä kuvaus oikeusministeriön hoitamista tehtävistä, sekä

käytännön täytäntöönpanon hoitavien virastojen ja laitosten nimet ja linkit niiden verkkosivuille.

3.2 Verkkosivun uudistukset

Kuten mainitsin luvussa 2, oikeusministerio.fi -verkkosivusto uudistettiin edellisen käyttäjäkyselyn jälkeen käyttäen hyväksi kyselyssä saatua palautetta. Ennen uuden käyttäjäkyselyn laatimista sain nähdä miltä verkkosivut näyttivät ennen uudistusta, jotta saisin hie- man käsitystä siitä, mikä oli lähtötilanne, ja mikä oli muuttunut sivuja uusittaessa. Vanhat sivut olivat selvästi päivityksen tarpeessa; tekstipalsta oli lähes koko sivun levyinen ja vaikeasti luettava. Sivujen rakenne oli jopa liian yksinkertainen helppoa navigoimista ajatellen, varsinkin kun linkkipalkin pudotusvalikkojen otsikoiden ollessa edellisen kyselyn perusteella monelle vastaajalle vaikeaselkoisia. Edellisen kyselyn vastaajat olivat valitelleet hakutoimintojen huonoa toimivuutta, sekä ulkoasun toimivuutta tiedon löydettävyyden näkökulmasta.

Verkkosivujen uudistuksessa laitettiin koko sivusto uusiksi. Sivuston rakenne päivitettiin nykyaikaisemmaksi muun muassa selkeyttämällä valikkoja ja sivuston yleistä rakennetta. Hakutoimintoja uudistettiin ja lisättiin. Myös ulkoasu uudistettiin täydellisesti nykyaikaisemmaksi ja värimaailmaltaan raikkaammaksi.

4 Sidosryhmäviestintä

Viestintä on ihmisten harjoittamaa keskinäistä vuorovaikuttamista tai kommunikointia. Viestinnän alkuperäinen latinankielinen nimi ”communicare”, eli ”tehdä yhdessä kuvaakin viestimisen luonnetta varsin osuvasti.. Sidosryhmäviestintä suuntautuu organisaation tai yhteisön tuntemille, ja sen toimintaan vaikuttaville yhteisöille. Organisaatioilla tai yhteisöillä voi olla myös sidosryhmiä, joiden olemassaolosta se ei ole tietoinen. Tällöin puhutaan stakeholdereista. Sidosryhmäviestintää voidaan toteuttaa suoraan – esimerkiksi erilaisten tapahtumien, avoimien ovien tai muiden kasvokkain tapahtuvien tilaisuuksien kautta – tai välillisesti esimerkiksi verkkosivujen, kirjeiden, sähköpostin tai tiedotteiden kautta (Juholin E. 2009). Tässä tutkimuksessa keskitytään verkkosivuston kautta toteutettuun välilliseen sidosryhmäviestintään.

Sidosryhmäviestinnässä on tärkeää tiedostaa ketkä muodostavat organisaation sidosryhmät, jotta viestintä voidaan kohdentaa mahdollisimman tarkasti. Oikeusministeriön tunnettuihin sidosryhmiin oman henkilöstön lisäksi kuuluvat poliittiset ryhmät (eduskunta), muut ministeriöt, tiedotusvälineet, oikeusministeriön hallinnonalan virastot, kuten oikeuslaitokset ja rikosseuraamuslaitos, sekä oikeustieteen tutkijat ja opiskelijat. Kansalaiset on vähemmän selkeä sidosryhmä, sillä se pitää sisällään koko Suomen kansan.

4.1 Tiedottaminen ministeriössä

Tiedottaminen on yksisuuntaista välillistä viestintää. Tiedottamisen tehtävä on antaa tietoa organisaation ajankohtaisista, tärkeistä asioista sidosryhmälle tai -ryhmille. Tiedottaminen on aina yksisuuntaista, eli se suuntautuu organisaatiolta sidosryhmälle niin sanotun lääke-ruiskumallin mukaisesti, jolloin tieto ”pumpataan” suoraan organisaatiolta sidosryhmille. Tiedotteita ei koskaan suunnata yksittäiselle henkilölle. Tiedottaminen voi tapahtua joko kirjeitse postin välityksellä, sähköpostilla tai organisaation verkkosivuilla (Juholin E. 2009). Hyvä tiedote on tiivis, uutismainen ja otsikoitu niin, että tiedotteen aihe käy siitä heti selväksi. Tiedotteessa on myös uutisen tiivistävä ingressi. Tiedotteesta tulee myös selvittää sen julkaisupäivämäärä, sekä mahdolliset yhteystiedot yhteydenottoja varten (

Kielilain 32 § sanoo viranomaisten tiedottamisesta seuraavasti, ” Valtion ja kunnallisen viranomaisen yleisölle suunnatussa tiedottamisessa on kaksikielisessä kunnassa käytettävä suomen ja ruotsin kieltä. **Asianomaisen ministeriön** on huolehdittava siitä, että yksilön hengen, terveyden ja turvallisuuden sekä omaisuuden ja ympäristön kannalta oleellinen **tieto annetaan koko maassa molemmilla kansalliskielillä.**

Kaksikielisen viranomaisen ilmoitukset, kuulutukset ja julkipanot sekä muut yleisölle annettavat tiedotteet tulee antaa suomen ja ruotsin kielellä.

Viranomaisten laatimien selvitysten, päätösten tai muiden vastaavien tekstien julkaiseminen ei velvoita kääntämään niitä sellaisinaan. Viranomaisen tulee kuitenkin huolehtia sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista.”

Kaksikielisenä, koko maan kattavana viranomaisena oikeusministeriö julkaisee sen tiedotteet sekä suomeksi, että ruotsiksi kielilain mukaisesti. Oikeusministeriö tiedottaa muun muassa ajankohtaisista lakihankkeista, oikeusministerin virkamatkoista, ajankohtaisista tapahtumista oikeusministeriön hallinnonalalla, sekä oikeusministeriötä koskevista asioista verkkosivuillaan viikoittain. Tiedotteet jaetaan myös sähköpostilistojen kautta niitä tilaaville.

5 Verkkoviestintä ministeriössä

Verkkoviestintä on organisaation viestimistä sidosryhmille verkkosivujen välityksellä. Verkkoviestintä on tänä päivänä jokaisen julkishallinnon viraston välttämätön ulkoisen viestinnän keino. Vaikka ministeriöillä onkin vähemmän verkossa tarjottavia varsinaisia palveluita kuin muilla virastoilla, kuten esimerkiksi Kelalla, on ministeriöillä silti oltava verkkosivut jo hallintolaissa säädetyn palveluperiaatteen perusteella (hallintolaki). Julkishallinto mielletään usein perässähihtäjäksi, mitä tulee tekniseen kehitykseen. Tähän päivään mennessä on kuitenkin käynyt selväksi, että ulkoinen sidosryhmäviestintä siirtyy yhä enemmän määrin verkkoon ja sosiaaliseen mediaan. Niinpä julkishallinto, ministeriöt mukaan lukien, ovat aktivoituneet verkossa päivittämällä sivujaan ja siirtymällä myös sosiaaliseen mediaan muun muassa facebookiin ja twitteriin.

5.1 Hyvä hallinto -periaatteen rooli oikeusministeriön verkkoviestinnässä

Hallintolaissa on määritelty hyvän hallinnon edellytykset. Nämä on otettava huomioon ministeriön verkkoviestintää suunnitellessa (Voutilainen 2006:211). Erityisesti hyvän kielenkäytön vaatimuksen (9§) täyttyminen on tämän tutkimuksen tärkeää. Se velvoittaa viranomaista käyttämään selkeää ja ymmärrettävää kieltä, mikä saattaa olla jopa hieman haasteellista oikeusministeriön kaltaiselle virastolle, jossa käytetään asiaan perehtymättömille vaikeasti ymmärrettävää sanastoa, eli niin sanottua ”lakikieltä”.

5.2 Käytettävyyden rooli verkkoviestinnässä

Hyvä verkkoviestintä rakentuu käyttäjän käyttökokemuksen ympärille. Avainsanana on erityisesti käytettävyys. Verkkosivusto, jonka käytettävyys on huono, on raskas selailla ja lukea, ja sieltä on vaikea löytää etsimäänsä. Isohookana määrittelee verkkosivujen käytettävyyden yksinkertaisesti niin, että sivujen käyttö on helppoa jo ensimmäisellä kerralla (Isohookana 20XX, 274). Parkkinen jakaa käytettävyyden viiteen osa-alueeseen seuraavasti (Parkkinen 2002, 28):

- **opittavuus**; kuinka helppoa sovelluksen käyttö on ensimmäisellä kerralla

- **tehokkuus**; kun sovellusta on opittu käyttämään, sillä halutaan saavuttaa enemmän
- **muistettavuus**; kuinka helppoa järjestelmää on käyttää, kun sen on oppinut
- **virheettömyys**; käyttäjää ei saa ohjata harhaan, virheiden tekemisen täytyy olla mahdollisimman vaikeaa
- **miellyttävyys**; sovelluksen käyttö ei saa olla ainakaan epämiellyttävää

Verkkosivujen kannalta edellä mainituista tärkeimpiä ovat opittavuus, muistettavuus ja miellyttävyys. Vierailija ei jaksaa viipyä verkkosivuilla, joilla ei pysty tekemään tai löytämään haluamaansa. Myös visuaalisesti tylsät tai logiikaltaan vaikeaselkoiset sivut ovat omiaan karkottamaan vierailijat. Tämä ei ole hyväksi sivustolle, joiden tehtävä on palvella linkkinä kansalaisten ja ministeriön välillä.

Tekninen toimivuus on välttämätöntä millä tahansa verkkosivustolla, mutta erityisen tärkeää julkishallinnossa, jonka tehtävänä on palvella kansalaisia.

6 Tutkimusmenetelmän valinta ja tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, jonka välineenä toimi verkossa vastattava kyselylomake. Kysely toteutettiin verkossa, jotta kysely saatiin jaettua helposti mahdollisimman monelle sidosryhmälle, ja jotta tulosten kerääminen ja analysoiminen olisi mahdollisimman tehokasta, helppoa ja nopeaa. Verkkokysely oli luonnollinen valinta myös tutkimuskohteen vuoksi – oli loogista toteuttaa kysely verkkosivuista sen omalla areenalla. Oikeusministeriöllä on lisäksi lisenssi webropol-verkkokyselypalveluun, joka on aivan omiaan juuri tällaisen kyselyn toteuttamiseen. Kysely toteutettiin niin, että vastaajat jäivät anonyymeiksi, sillä vastaajan henkilöllisyydellä ei ollut merkitystä tuloksien tarkastelun kannalta. Painopiste tutkimuksessa oli jo luvussa 2 mainitusti verkkosivujen käytettävyydellä.

6.1 Kyselyn toteuttamisajankohta ja jakelu

Sovimme viestintäosaston kanssa kyselyn ajankohdaksi viikot 20.5.–19.6.2014, jotta ehdittäisiin saada mahdollisimman laaja otos kohtuullisessa ajassa. Vastausten tavoitemääräksi asetimme 50 vastausta. Kysely toteutettiin kielilain ja hallintolain vaatimusten mukaisesti suomeksi ja ruotsiksi (hallintolaki 9§, kielilaki 2§ ja 3§).

Kyselyyn pääsi vastaamaan koko vastausajan oikeusministerio.fi -sivuilla olevasta linkistä. Tämän lisäksi kyselylinkit jaettiin muiden ministeriöiden, sekä oikeusministeriön hallinnonalan virastojen intranet-sivuilla. Kyselyä jaettiin myös sähköpostitse oikeusministeriön johtoryhmälle, tärkeimmille toimittajille ja toimituksille, eduskuntaryhmille, sekä oikeushallinnon tiedottajille.

6.2 Kyselyn esittely

Kyselylomakkeen kysymykset jakautuvat kolmeen teemaan. Nämä teemat ovat tutkimuskysymysten mukaisesti sivuston käyttäjien tarpeiden täyttäminen, käyttäjätyytyväisyys ja sivuston sidosryhmät. Rakensin kyselyn näiden kolmen teeman pohjalta käyttäen myös sellaisia kysymyksiä, joita haluttiin säilyttää edellisestä käyttäjäkyselystä. Kunkin teeman

kysymykset ovat kyselyssä karkeasti ryhmittäin, jotta vastaajien olisi mahdollisimman helppoa siirtyä luontevasti kysymyksestä toiseen, niin että ajatus jatkuisi loogisesti kysymyksestä seuraavaan, jotta vastaajan olisi mahdollisimman nopeaa ja helppoa vastata joutumatta pinnistelemaan muistiaan. Kysymysten perässä oli suluissa ohjeet kysymykseen vastaamiseen (liite 1 ja liite 2), jotka tulevat esille kyselyn tulokset -kappaleessa. Seuraavissa alaluvuissa esittelen kyselyn teemoittain.

6.2.1 Käyttäjien tarpeet

Kysymykset: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12 ja 13 keskittyvät käyttäjien tarpeiden täyttämiseen. Kysymyksillä 2 (millä laitteella yleensä vieraillet verkkosivuillamme?), 3 (missä roolissa vieraillet sivuillamme?), 4 (Mistä sivustomme aihealueesta olet erityisesti kiinnostunut?) ja 5 (kerro tarkemmin, mitä tietoa haet sivustoltamme?) halusin saada selville kuka sivustoa käyttää, millä laitteella, sekä millaista sisältöä kyseiset henkilöt etsivät sivustolta, jotta tiedettäisiin panostaa niihin osa-alueisiin, missä on eniten liikennettä.

Kysymyksillä 6 (oletko tilannut sivustoltamme RSS-syötteitä?), 7 (mistä aiheesta tilaat RSS-syötteitä?) ja 8 (mistä aiheesta olisit kiinnostunut tilaamaan RSS-syötteitä) halusin saada selville, onko RSS-syötteille kysyntää ja jos on, niin millaisista asioista sivuston käyttäjät haluavat saada tietoa syötteinä reaaliajassa.

Kysymys 9 (mitä seuraavista sivustomme tiedonhakutoiminnoista käytät useimmiten?) oli tarkoitus saada selville, ovatko käyttäjät löytäneet uudet hakutoiminnot, ja mitä niistä he käyttävät useimmin. Kysymyksillä 12 (puuttuuko verkkopalvelustamme mielestäsi jotakin olennaista tietoa? Jos puuttuu, niin mitä?) ja 13 (mikä verkkopalvelussamme on mielessäsi parasta?) halusin saada vastaajien omin sanoin kirjoittamat kommentit, siitä mikä sivustolla toimii ja mikä ei, ja mitä he mahdollisesti muuttaisivat.

6.2.2 Käyttäjätyytyväisyys

Kysymykset 10 ja 11, sekä luvussa 6.2.2 mainitut 12 ja 13 mittasivat käyttäjien tyytyväisyyttä sivustoon ja sen eri osiin. Kysymys 10 on monivalintakysymys, jonka väittämät oli

jaettu alateemoihin: sisältö, käytettävyys, löydettävyys ja ulkoasu. Vaihtoehtoina väittämiin oli: täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, melko eri mieltä, täysin eri mieltä, sekä en osaa sanoa. Muotoilin väitteet mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisiksi, jotta tulokset edustaisivat mahdollisimman tarkasti vastaajien omia mielipiteitä. Tarkoituksena oli kattaa koko sivusto ja sen tärkeimmät ominaisuudet. Kysymys 11 oli hyvin yksiselitteisesti: kuinka tyytyväinen olet verkkopalveluumme kokonaisuutena asteikolla 1-5, jossa 1=heikko ja 5=erinomainen? Halusin saada selville, kuinka tyytyväisiä vastaajat arvioisivat olevansa, sekä nähdä ovatko annetut yleisarvosanat linjassa edellisen kysymyksen vastausten kanssa.

Kysymyksillä 12 ja 13 halusin antaa vastaajille mahdollisuuden kertoa tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden aiheistaan vapaasti omin sanoin.

6.2.3 Sidosryhmät/taustatiedot

Kysymyksillä 1 (kuinka usein vieraillet oikeusministerio.fi-sivustolla?), 3 (missä roolissa vieraillet sivuillamme?), 14 (sukupuolesi?), 15 (ikäsi?) ja 16 (koulutuksesi?) kartoitettiin vastaajien sosioekonomista asemaa ja vierailuaktiivisuutta. Nämä kysymykset olivat myös edellisessä kyselyssä ja niitä haluttiinkin seurata myös tässä kyselyssä.

7 Kyselyn tulokset

Tässä luvussa esittelen kyselylomakkeen kautta saadut tulokset teema ja kysymys kerrallaan ja pohdin syitä siihen, mitä tuloksista voi päätellä. Aloitan kertomalla tulosten tarkastelun kannalta olennaiset taustatiedot ja jatkan vastaajien taustatietojen tarkastelua.

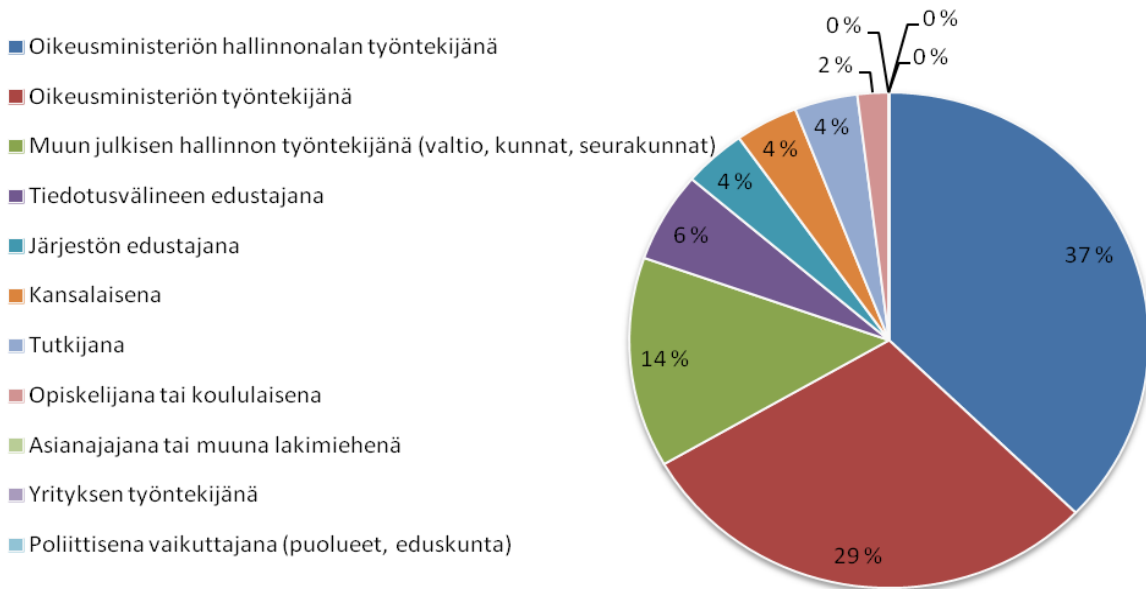
7.1 Vastaajat

Kyselyyn saatiin vastasi kaiken kaikkiaan 51 henkilöä, joista 50 vastasi suomenkieliseen ja yksi ruotsinkieliseen kyselylomakkeeseen. Vuonna 2009 vastaajia oli 63 ja vuonna 2008 taas 117. Syynä vastausmäärien laskevaan trendiin on todennäköisesti verkossa toteutettavien kyselyiden yleistymisestä johtuva vastausväsymys, minkä vuoksi harvat jaksavat enää vastata kyselyihin (Vehkalahti 2014, 48). Myös toteutusajankohta, joka sijoittui juuri kesälomakauden alkuun, saattoi alentaa potentiaalisten vastaajien määrää.

Kyselyssä ei tehty laajaa sidosryhmäanalyysia, mutta muutamalla vastaajien taustatietoja kartoittavalla kyselyllä haluttiin kartoittaa sivuston vierailijaprofilia, jotta sivustoa voitaisiin kehittää entistä käyttäjäystävällisemmäksi. Kysymyksillä selvitettiin vastaajien ikä, sukupuoli, koulutus, sivustollavierailemisaktiivisuus, sekä missä roolissa vastaajat vierailevat sivuilla.

Yli kolmannes, 34 kaikkiaan 51 vastaajasta, on oikeusministeriön hallinnonalan työntekijöitä. Toiseksi eniten vastaajien joukossa oli oikeusministeriön työntekijöiltä (29,5 %) ja kolmanneksi eniten muun julkisen hallinnon työntekijöiltä (13,7 %) (kuvaaja 1). Vastaajista huimat 80 % työskentelee siis julkishallinnossa, mikä on harmillista, sillä kyselyllä olisi haluttu tavoittaa mahdollisimman monimuotoinen otos perusjoukosta. Nyt tulokset edustavat pääasiallisesti julkishallinnon työntekijöiden näkökulmaa.

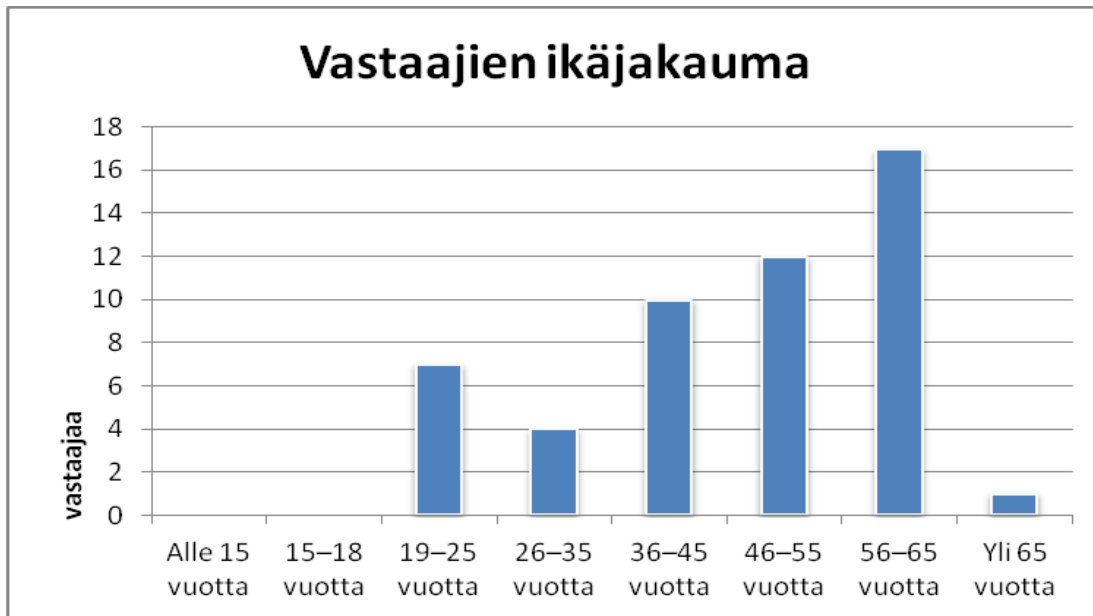
Vastaajan rooli sivustolla vieraillessa



Kuvaaja 1.

Hieman yli puolet vastaajista kertoi vierailevansa sivustolla harvemmin kuin kerran viikossa (53 %). Viikoittain tai useamman kerran viikossa vierailevia oli 41,2 % ja ensi kertaa sivustolla vierailleita 51 vastaajasta oli 3 kappaletta, eli noin 0,6 % kaikista vastaajista.

Vastanneista yli puolet (62,8 %) on naisia ja yliopiston tai korkeakoulun käyneitä (51 %). Vastaajat olivat kaikki vähintään 19-vuotiaita, suurimman osan vastaajista ollessa kuitenkin iältään 36–65-vuotiaita (kuvaaja 2).



Kuvaaja 2.

Kyselyn perusteella oikeusministerio.fi:n keskimääräinen käyttäjä on 56–65-vuotias, yliopiston tai korkeakoulun käynyt, nainen, ja työskentelee oikeusministeriössä tai sen hallinnonalalla.

Vastaajien painottuminen julkishallintoon ei tullut itselleni suurena yllätyksenä, sillä työharjoitteluni aikana vierailin itsekin tiuhaan tahtiin muiden ministeriöiden ja julkishallinnollisten virastojen sivuilla etsimässä kaikenlaista tietoa yhteystiedoista hankeasiakirjoihin. Toinen syy vastaajien julkishallintopainotteisuudelle lienee kyselyn jakelu ministeriöiden ja virastojen intraneteissä.

7.2 Sisältö

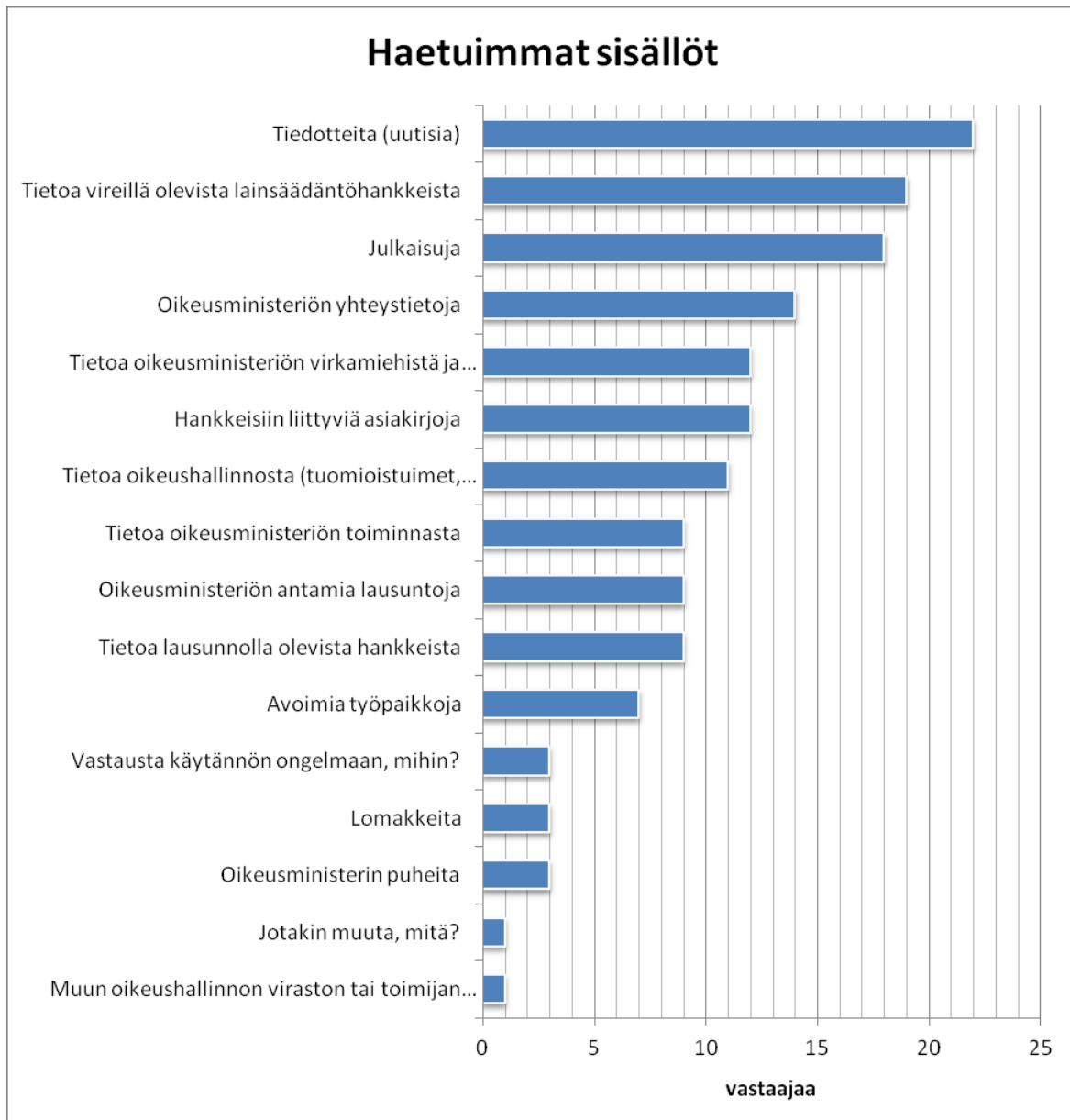
Sisältö-aiheisilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään mikä vastaajia kiinnostaa sivustolla. Vastaajia pyydettiin valitsemaan heitä eniten kiinnostava sivuston aihealue. Sivuston aihealueista selkeästi kiinnostavimmaksi 37,5 % osuudella ilmoitettiin lait ja lainvalmistelun kehittäminen. Toiseksi kiinnostavinta oli kriminaalipolitiikka, ja kolmanneksi arkielämään liittyvät säädökset. Vain noin viidesosa vastanneista ilmoitti kiinnostavimmaksi aihealueeksi perusoikeudet ja demokratian, oikeusturvan tai kansainväliset ja EU-asiat (kuvaaja 3).



Kuvaaja 3.

Kun vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme itselleen tärkeintä asiasisältöä, jota he hakevat sivuiltamme, erottui vastauksissa selkeä kolmen kärki (kuvaaja 4):

1. tiedotteet eli uutiset (14,6 %)
2. tieto vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista (12,6 %)
3. julkaisut (12 %).



Kuvaaja 4.

Vuoden 2009 kyselyn vastaavat kolme suosituinta asiasisältöä olivat tiedotteet, hankkeisiin liittyvät asiakirjat, sekä tieto vireillä olevista hankkeista. Kaksi kolmesta haetuimmasta asiasisällöstä on siis pitänyt suosionsa viime kyselystä asti, mikä viestii vierailijoiden tarpeiden pysyneen melko samana pitkällä aikavälillä.

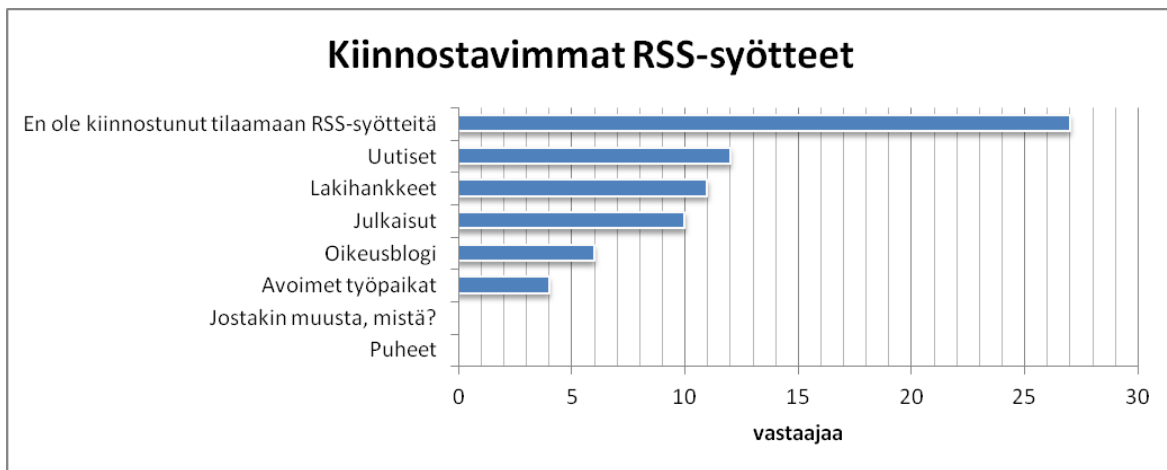
Vähiten vastaajia kiinnostivat annetuista vaihtoehdoista lomakkeet, oikeusministerin puheet ja muiden oikeushallinnon virastojen ja toimijoiden yhteystiedot. Kysymykseen saatiin myös muutama seuraavanlainen avoin vastaus: tuomioiden toimeenpanoasiat, ohjeet,

sekä elatusapu ja elatusvelvollisuus. Vähäinen kiinnostus lomakkeisiin, puheisiin ja yhteystietoihin selittyy sillä, että suurin osa vastaajista työskentelee julkishallinnossa vähiten suosittujen sisältöjen ollessa kiinnostavimpia todennäköisesti median edustajille ja kansalaisille.

7.3 RSS-syötteen

Edellisessä kyselyssä kartoitettiin vierailijoiden kiinnostusta RSS-syötteisiin. Tuolloin 50 % vastaajista piti RSS-syötteiden saatavuutta tärkeinä, kun nyt 55 % vastanneista ei ollut kiinnostunut tilaamaan RSS-syötteitä ollenkaan.

Nyt vastajien joukossa oli vain kolme RSS-syötteiden tilaajaa, joista yksi tilaa syötteitä julkaisuista ja yksi uutisista. Niistä vastaajista, jotka olisivat kiinnostuneita tilaamaan RSS-syötteitä, 55 % oli kiinnostunut tilaamaan niitä uutisista, 50 % oli kiinnostuneita lakihankkeista, 45,5 % julkaisuista, 27,2 % oikeusblogista ja 18,2 % avoimista työpaikoista. Kukaan ei vastannut olevansa kiinnostunut tilaamaan RSS-syötteitä puheista. Myöskään uusia toiveita tilattaviin RSS-syötteisiin ei tullut (kuvaaja 5).



Kuvaaja 5.

RSS-syötteiden suosion lasku kyselyiden välillä voi johtua osaltaan siitä, että suurin osa vastaajista työskentelee oikeusministeriössä tai sen hallinnonalalla. He ovat siis oletettavasti melko hyvin perillä siitä, mitä ministeriössä on meneillään, eivätkä siten tarvitse erikseen RSS-syötettä kertomaan verkkosivujen päivittyneestä sisällöstä. Syötteitä kaipaavat

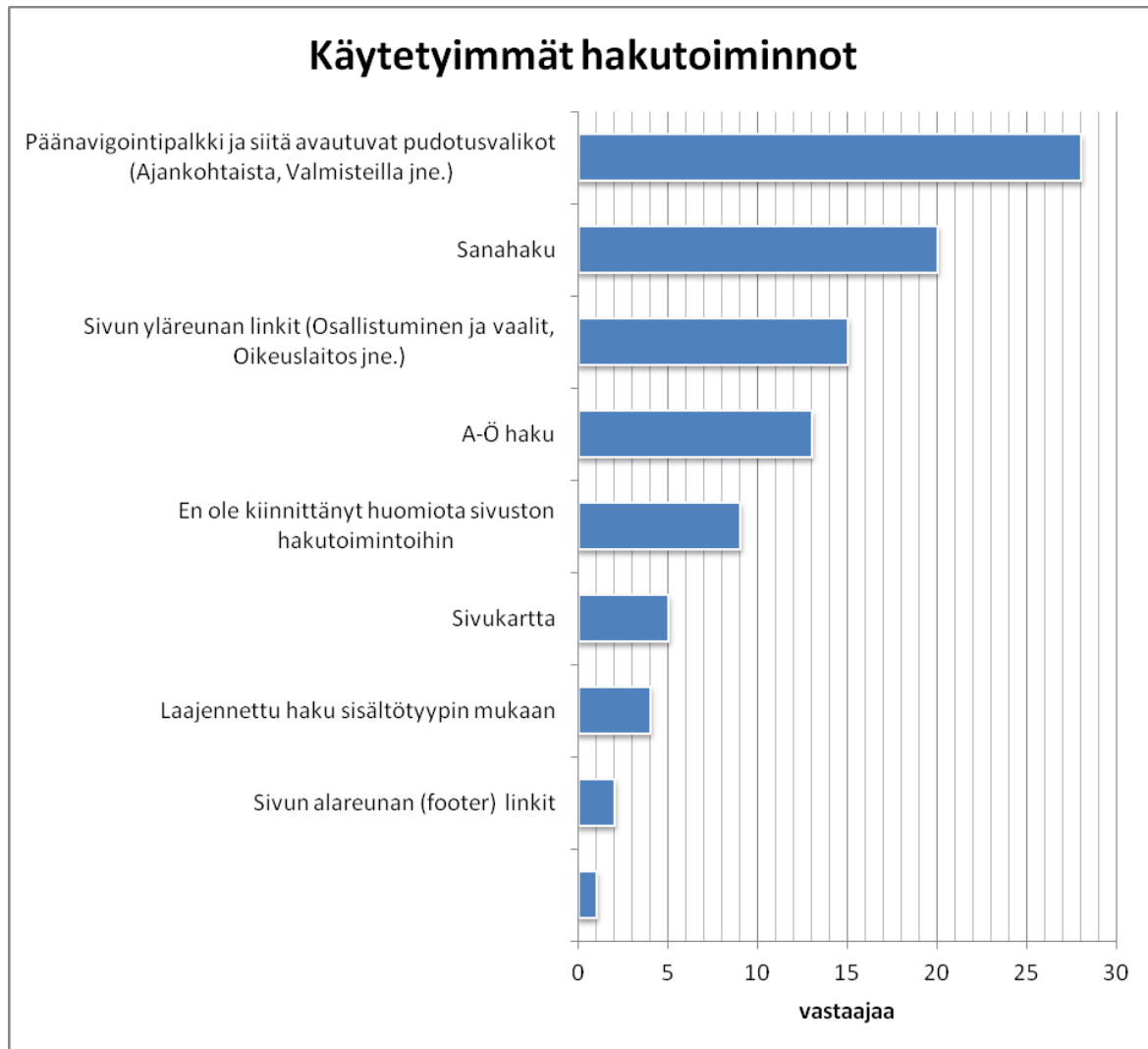
eniten todennäköisesti median edustajat, jotka haluavat uutisoida esimerkiksi valmisteilla olevista hankkeista tai oikeusministerin puheista tai kirjoituksista.

7.4 Hakutoiminnot

Yksi viime kyselyn seurauksena uudistetuista sivuston ominaisuuksista ovat sivuston erilaiset hakutoiminnot. Tuolloin vastaajat olivat tyytymättömiä käytettävissä olleisiin hakutoimintovaihtoehtoihin, ja niihin toivottiin parannusta. Uudistuksen myötä myös hakutoimintoja lisättiin ja kehitettiin. Uutena, toivottuna ominaisuutena tuli tuolloin esimerkiksi mahdollisuus hakea sisältötyypin, kuten lausunnot, lakihankkeet ja tiedotteet, mukaan.

Nyt kysyttäessä mitä sivuston hakutoimintoja vastaajat käyttävät useimmiten, olivat odotusten mukaisesti selkeästi suosituimpia sivuston päänavigointipalkki, sekä sanahaku (kuvaaja 6). Kolmanneksi suosituin oli sivuston yläreunan linkkipalkki, joista avautuu oikeusministeriön hallinnonalalla olevien virastojen ja palveluiden linkit ja kuvaus niiden tehtävistä. Edellä mainittu linkkipalkki on suoraa seurausta edellisessä kyselyssä esitetystä toiveesta, että etusivulla olisi selkeä kuvaus siitä, minkälaisia asioita oikeusministeriö ja sen hallinnonala hoitavat. Vastausten perusteella sivuston vierailijat ovat löytäneet uudistuk-

sen myötä lisätyn linkkipalkin ja pitäneet siitä.



Kuvaaja 6.

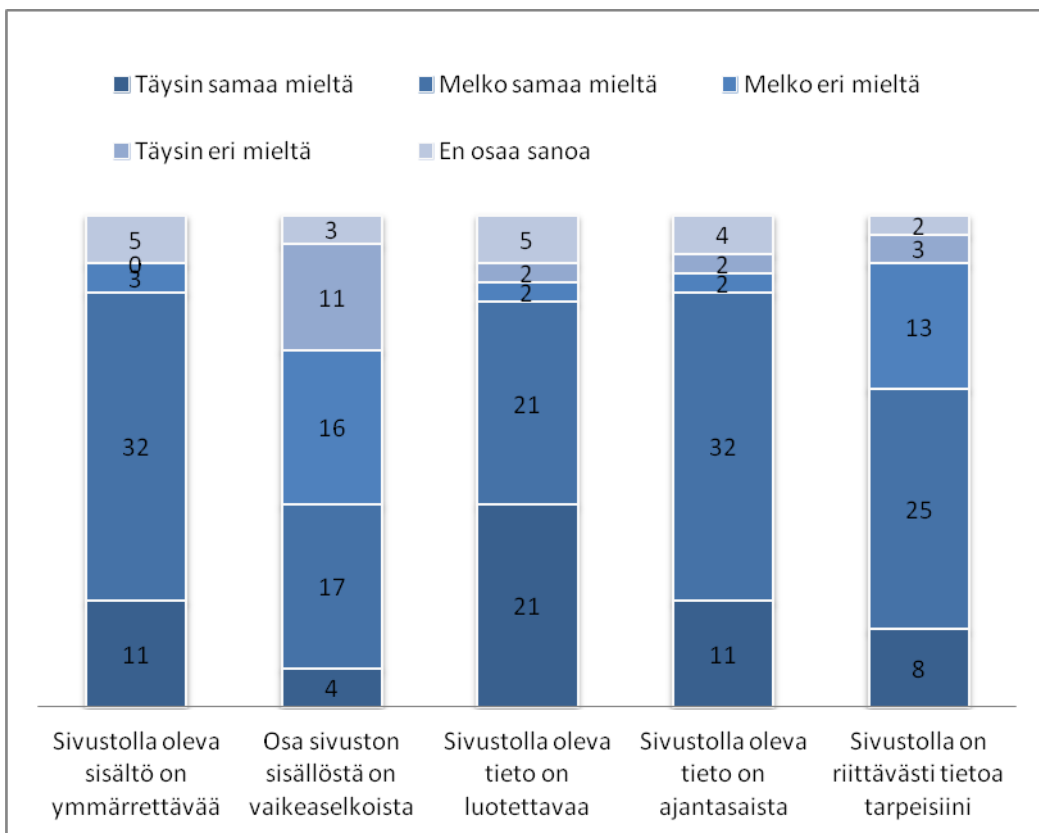
7.5 Väittämät käyttökokemuksen mittarina

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa erilaisiin sivuston käytettävyyttä koskeviin väitteisiin. Vastausvaihtoehtoina väitteille oli ”täysin samaa mieltä”, ”melko samaa mieltä”, ”melko eri mieltä”, ”täysin eri mieltä” ja ”en osaa sanoa”. Prosenttiosuudet on laskettu niin, että ”täysin samaa mieltä” ja ”melko samaa mieltä” on laskettu yhteen samaa mieltä väittämän kanssa olevaksi mielipiteeksi, tulosten tarkastelun yksinkertaistamiseksi. Suurin osa väittämistä on positiivissävyisiä, jolloin samaa mieltä olevat vastaukset ovat sivuston käytettävyyden kannalta suotuisia ja siten myös oikeusministeriön kannalta, toivottuja vastauksia.

7.5.1 Sivuston sisältö ja sen luotettavuus

Ensimmäisenä käsiteltiin sisältöön liittyviä väitteitä, joiden tarkoituksena oli saada selville, onko sivuston sisältö kaikille helposti ymmärrettävässä muodossa. Edellisessä kyselyssä oli valiteltu, että sivusto oli vaikeakäyttöinen koska ”juridinen kieli paistaa liikaa läpi”. Haluttiin myös saada selville, pitävätkö vierailijat sivustolla olevaa tietoa luotettavana ja ajantasaiana, sekä onko tietoa saatavissa riittävästi.

Sisällön ymmärrettävyyttä mitattiin viidellä väitteellä. Kaksi ensimmäistä väitettä koskivat täysin samaa asiaa, mutta ne olivat eri suuntaan provosoivia. Ensimmäinen väite oli positiivissävyinen ja toinen puolestaan negatiivissävyinen. Näin halusin varmistaa, että jos sivuston sisältö on edelleen liian lakikielistä, osaisivat vastaajat ilmaista sen negatiivisen väitteen kohdalla.



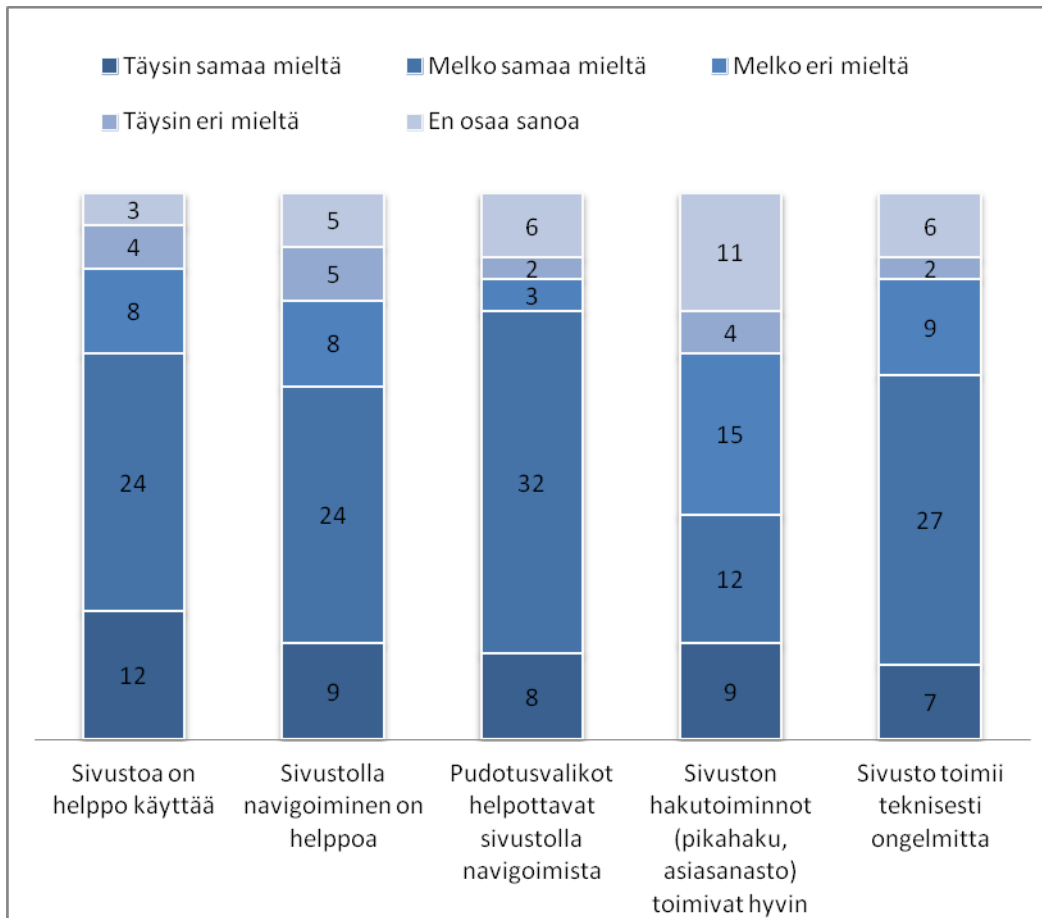
Kuvaaja 7.

Selvälle enemmistölle vastaajista sisältö on ymmärrettävässä muodossa (84,3 %), vaikkakin 41,1 % oli sitä mieltä, että sisältö on osittain vaikeaselkoista. Tilanne näyttäisi paran-

tuneen sitten viime kyselyn, sillä ehdottomasti samaa mieltä negatiivissävyyisen väittämän kanssa oli vain 4 vastaajaa 51:stä. Valtaosa vastaajista piti sivustolla olevaa tietoa luotettavana (82,4 %), sekä ajankohtaisena (84,3 %). 64,7 % vastaajista koki, että sivustolla on riittävästi tietoa heidän tarpeisiinsa, mikä antaa ymmärtää, että saatavilla olevan tiedon määrässä olisi vielä parantamisen varaa. Yleisvaikutelma sisällön ymmärrettävyydestä, ajantasaisuudesta, luotettavuudesta ja saatavuudesta on positiivinen, vaikka parannettavaa löytyykin.

7.5.2 Hakutoiminnot

Seuraavaksi selvitettiin sivustolla navigoimisen ja käytön helppoutta, sekä teknistä toimivuutta. Kuvaaja 8:aa silmäillessä huomaa, kuinka vastaukset ovat jakautuneet hieman tasaisemmin tyytyväisten ja tyytymättömien kesken, kuin edellisellä osa-alueella. Sivuston käyttö ja navigointi oli selvän enemmistön (70,6 %, 64,7 %) mielestä helppoa, mutta lähes neljäsosa kokee ne hankalaksi. Vaikeuksien takana saattaa olla vierailijoiden ja sivuston eroava logiikka. Sivustolla vierailija ei välttämättä tiedä mistä lähteä etsimään hakemaansa tietoa.



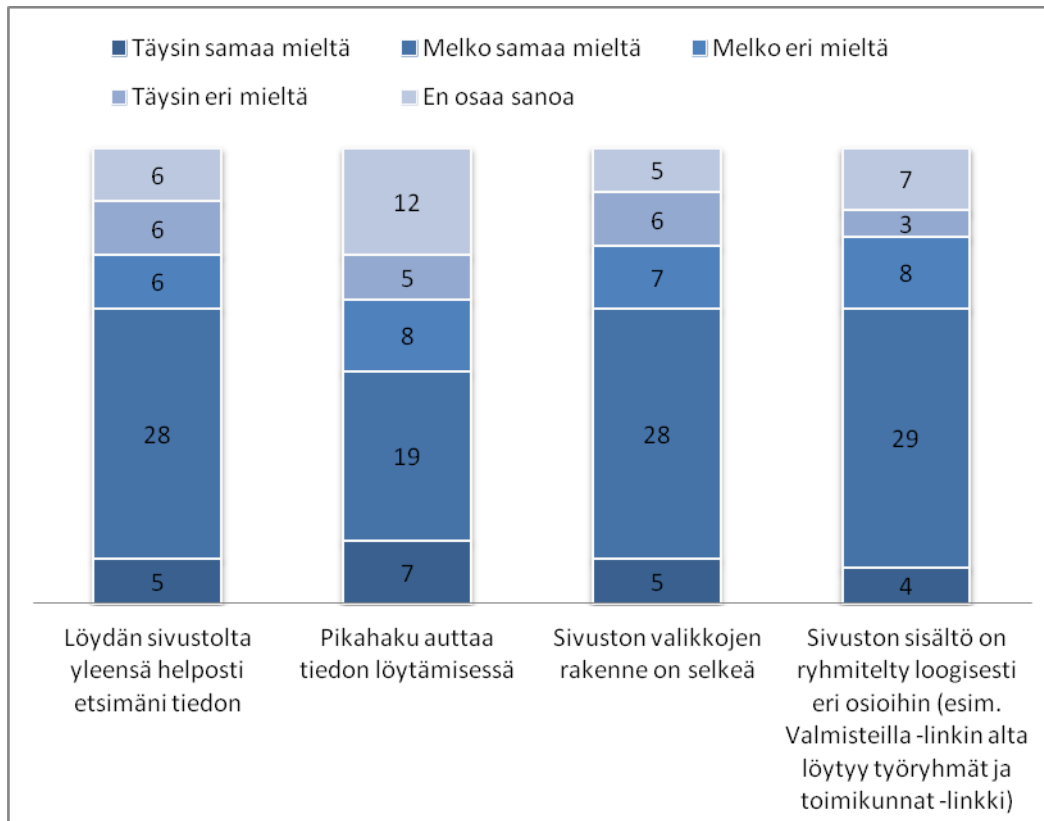
Kuvaaja 8.

Vastaajat melko yllättävän tyytymättömiä sivuston hakutoimintoihin, sillä vain 41 %:in mielestä ne toimivat hyvin. Pudotusvalikot näyttäisivät kuitenkin toimivan suurimmalle osalle vierailijoista, sillä 78,4 % vastasi niiden helpottavan sivustolla navigoimista. Teknisiä ongelmia sivustolla oli kohdannut hieman yli viidesosa.

7.5.3 Löydettävyys

Tämän osa-alueen väittämät kartoittavat sitä, kuinka helposti vastaajat löytävät etsimänsä sivustolta ja tukeeko sivuston rakenne tiedon löydettävyyttä. Vastauksissa oli melko paljon ”en osaa sanoa”-vastauksia, mikä voi olla merkki huonosti muotoilluista väittämistä, tai siitä, etteivät vastaajat ole juurikaan kiinnittäneet huomiota väittämässä käsiteltyihin asioihin. Yleinen mielipide tuntuu kuitenkin olevan, että sivustolta löytää etsimänsä, sillä pikahakua koskevaa väitettä lukuun ottamatta samaa mieltä olijoita on joka väitteellä 64,7 %.

Eri mieltä olevia vastaajia samoilla väitteillä taas on viidesosan ja neljäsosan väliltä (kuvaaja 9).



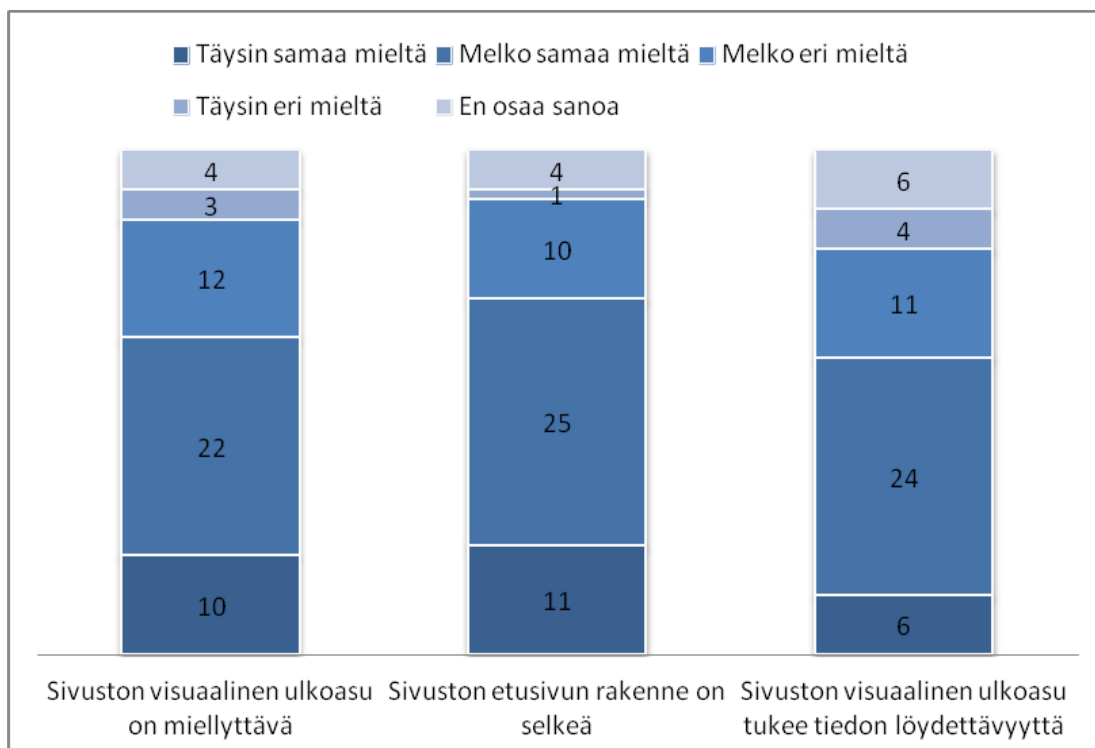
Kuvaaja 9.

Pikahaku näyttäisi auttavan tiedon löytämisessä hieman alle kolmasosaa vastaajista. Neljäsosa vastaajista ei pidä sitä hyödyllisenä ja loput vastaajat eivät oletettavasti ole juurikaan käyttäneet pikahakua. Syy sille miksi toiset löytävät etsimänsä hyvin pikahaun avulla ja toiset taas eivät ollenkaan saattaa johtua esimerkiksi oikean hakusanan löytämisen vaikeudesta lakikieleen ja ajankohtaisiin lakiasioihin perehtymättömille. Aina vierailija ei välttämättä tiedä oikeaa termiä hakemalleen asialle. Kyse voi myös siitä, että vierailijat käyttävät pikahakua muun ministeriön tai julkishallinnollisen viraston alueen asioiden etsimiseen, joista ei luonnollisesti löydy tietoa oikeusministeriön sivuilta. Nämä ovat toki vain arvailuja, mutta välillä asiaan perehtymättömän voi olla vaikea tietää, mikä asia kuuluu minkä ministeriön tai viraston vastuulle.

7.5.4 Ulkoasu

Väitteissä käsiteltiin viimeisenä vielä sivuston ulkoasua, sen miellyttävyyttä ja edesauttaako se selkeydellään tiedon löydettävyyttä. Kun sivuston osat ovat selkeästi ja loogisesti jaoteltu ja sijoitettu, on käyttäjän myös helpompi navigoida ja sivustolla on myös miellyttävämpi vierailu.

Enemmistön mielestä sivuston ulkoasu on miellyttävä (62,7 %), etusivun rakenne on selkeä (70,6 %) ja sivuston ulkoasu tukee tiedon löydettävyyttä (58,8 %) (kuvaaja 10). Eri mieltä olevien määrä näille väitteille vaihteli yli viidesosasta yli neljäsosaan vastaajista.

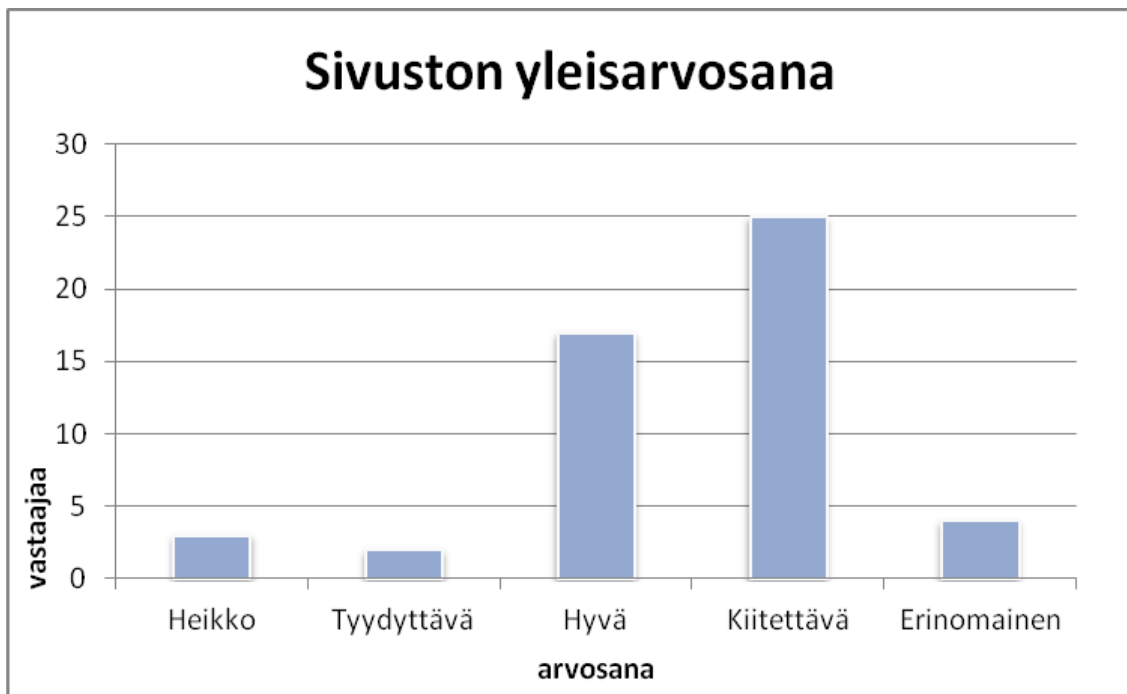


Kuvaaja 10.

Ulkoasun toimivuus on tietenkin katsojan silmässä enemmän kuin muut osa-alueet. Siihen vaikuttavat myös vierailijoiden omat tottumukset. Tietyntyyppisillä sivustoilla vierailevat pitävät niitä loogisimpina, koska ovat tottuneet niillä navigointiin. Myös tämän hetken trendit vaikuttavat siihen, kuinka visuaalisesti miellyttäväksi vierailijat kokevat sivuston ulkoasun. Tämän hetken trendi tuntuu olevan kirkkaat ja raikkaat värit. Oikeusministeriön sivut taas ovat hyvin neutraalit ja vaaleat. Yksi seuraavassa kappaleessa käsiteltävistä avoimista vastauksista sisälsikin erään vastaajan kommentin; ”ulkonäkö ankea ja harmaa.”

7.5.5 Yleisarvosana

Vastaajia pyydettiin antamaan yleisarvosana asteikolla 1-5, jossa 1 tarkoittaa heikkoa ja 5 erinomaista. Suurimman osan mielestä sivusto oli keskitasoa tai sen yli, arvosanojen yhteenlaskettu keskiarvo on 3,5, mikä on juuri keskitason yläpuolella. Arvosanan 4 tai 5 antoi yli puolet (56,9 %) vastaajista (kuvaaja 11). Yli puolet oli siis selkeästi tyytyväisiä sivustoon kokonaisuutena.



Kuvaaja 11.

7.6 Vastaukset avoimiin kysymyksiin

Kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä, jotta vastaajat saisivat kertoa omin sanoin kokemuksistaan ja mielipiteistään.

7.6.1 Sivuston puutteet ja vastaajien toiveet

Ensimmäisenä kysyttiin puuttuuko sivustolta jotain vastaajan mielestä olennaista tietoa ja jos puuttuu, niin mitä. Valmisteilla oleviin lakihankkeisiin toivottiin enemmän linkkejä niihin liittyviin tiedotteisiin, uutisiin ja muille sivuille (esim. HaRe), joilta löytyy lisätietoja

hankkeista. Toivottiin myös, että tietoa valmisteluun tulevista hankkeista tulisi enemmän ja ”ajoissa”, eli nopeammin. Kun uudesta lakihankkeesta julkaistaan uutinen tai tiedote, voisi sen loppuun laittaa linkin hankesivulle, jolta löytyisi linkit hankkeeseen liittyviin uutisiin, muille hankkeesta kertoville sivustoille ja HaRe:iin. Näin saataisiin kaikki hankkeeseen liittyvä helposti keskitettyä samaan paikkaan ja helpotettaisiin hankkeeseen liittyvien dokumenttien löytämistä.

Ministerin vastauksia kirjallisiin kysymyksiin toivottiin takaisin oikeusministeriön sivuille, koska niitä on kuulemma vaikea löytää Finlexistä. Syynä tälle on, että kirjalliset kysymykset vastauksineen ovat nykyään luettavissa eduskunta.fi -sivustolla. Suora linkki oikeusministerin kirjallisiin kysymyksiin ja vastauksiin löytyy kyllä oikeusministeriön sivuilta niin etusivun ”oikeusministeri”-, kuin ”tiedotusvälineille”-linkin takaakin. Lisäksi syöttämällä ”kirjalliset kysymykset” sanahakuun, saa ensimmäisenä hakutuloksena linkin ”tiedotusvälineille”-alisivulle. Tässä tapauksessa vastaajalla on siis yksinkertaisesti vanhentunutta tietoa, ja toivekin antaa ymmärtää, ettei hän ole etsinyt vastauksia kirjallisiin kysymyksiin verkkosivuilta, vaan suoraan Finlexistä. Tässä tapauksessa ei mielestäni ole mitään, mitä verkkosivuilla tulisi korjata.

Laskutusosoitetta ja y-tunnusta toivottiin helpommin löydettäväksi. Laskutusosoitteen ja y-tunnuksen tai vaihtoehtoisesti laskutusasioista vastaavan henkilön yhteystiedot voisi laittaa yhteystietojen ”etusivulle”, joka avautuu, kun klikkaa ”Yhteystiedot”-linkkiä päänavigointipalkissa. Samalla voitaisi lisätä tietojen yhteyteen linkki alisivulle, jossa olisi saatavilla oikeusministeriön päivitetty laskutusohje.

7.6.2 Tyytyväisyyden aiheet

Toisena avoimena kysymyksenä kysyimme mikä verkkosivuillamme on vastaajan mielestä parasta. Vastauksia tuli paljon ja niissä mainitut asiat edustivat kyselyssä saatujen vastaus-ten koko kirjoa. Jotkin asiat esiintyivät kuitenkin useammassa vastauksessa. Esimerkiksi sivuston selkeä rakenne ja sitä tukeva, visuaalisesti miellyttävä ulkoasu saivat kiitosta. Myös hyvästä löydettävyydestä ja asioiden loogisesta jaottelusta tuli positiivista palautetta. Sivustoa keuhuttiin myös ajan tarpeisiin vastaaviksi, sekä luotettaviksi. Eräs vastaaja oli

tyytyväinen sivuston selkokieelisyyteen. Vastauksissa esiintyivät paljolti kyselyssä aiemmin käsitellyt elementit, ja on hyvä saada vahvistusta aiemmille tuloksille. Ruusujen lisäksi saatiin myös pari risua ulkoasusta ja sidosryhmien huomioon ottamisesta. Alla on muutamia kysymykseen saatuja vastauksia:

- Tiedonsaanti helppoa. Sivustot ovat visuaalisesti erittäin hyvät, sekä houkuttelevat. Asiat on ilmaistu selkokielellä.
- Vastaa ajan vaatimukseen.
- Toimintakokonaisuudet on keksitty mielestäni hyvin laittaa yläosioon. Navigaation pääkokonaisuuksien jaottelu (etusivu, ajankoht., valmisteilla...) on selkeä.
- Jonkinasteinen asiakaslähtöisyys. Tuntuu kuitenkin, että osa sidosryhmistä on voinut unohtua samalla.
- Etusivulta löytyy ajankohtaiset asiat helposti.
- Vastaa ajan vaatimukseen.
- Otsakkeet.

8 Pohdinta ja johtopäätökset

Tässä luvussa pohdin kyselyn vastauksia ja niiden keskinäisiä yhteyksiä tutkimuskysymysteni näkökulmasta. Pohdin myös omaa onnistumistani kyselytutkimuksen laatimisessa ja tutkimuskysymyksiini vastaamisessa, sekä vastausten luotettavuutta.

Kuten totesin jo luvussa 6.2. Kyselyn vastaukset edustavat 80 %:sesti julkishallinnon työntekijöiden näkökulmaa. Onneksi tuohon 80 %:in mahtuu potentiaalisesti paljon eri virastojen työntekijöitä, joten otos ei ole välttämättä ihan niin yksipuolinen kuin alun perin vaikutti. Moninainen vastaajajoukko olisi antanut suuremman haitarin näkökulmia. Toki monet kyselyssä kysytyt asiat, kuten vaikkapa ulkoasun miellyttävyys tai sivuston tekninen toimivuus ovat sellaisia, joihin vastaajan työpaikka ja työnkuva vaikuttavat vään, jos ollenkaan.

Selkeä enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä sivustoon niin sisällön, kuin ulkoasunkin puolesta. Tällä hetkellä sivusto näyttäisi palvelevan käyttäjiään hyvin, vaikka muutama parantamisen paikka olisikin. Jatkuva seuranta on tärkeää, jotta verkkosivut saataisiin pidettyä ajantasaisina ja sidosryhmien tarpeisiin vastaavina.

Kyselytutkimuksissa on aina riskinä, ettei vastaaja ymmärrä kysymyksiä samalla tavalla kuin kyselyn laatija. Kävin kyselyn läpi viestintäosaston Tanjan, sekä opinnäytetyöohjaajani kanssa, ja testasin sitä kollegallani ennen sen julkistamista. Uskon kyselylomakkeen olleen toivotusti ymmärrettävissä useimmille vastaajille. Omasta mielestäni kyselylomake oli onnistunut. Opin tästä tutkimuksesta paljon erityisesti hyvän kyselylomakkeen laatimisesta, sekä kuinka tärkeä osa organisaation ulkoista viestintää toimivat verkkosivut ovat.

9 Lähteet

Voutilainen T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Isohookana H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki. WSOYpro.

Parkkinen J. 2002. Hyvään verkkopalveluun! Helsinki. Inforviestintä Oy.

Juholin E. 2009. Communicare! Porvoo. Infor Oy.

Oikeusministeriö.

<http://oikeusministerio.fi/fi/>

L 6.6.2003/434. Hallintolaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 29.7.2014.

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search\[type\]=pika&search\[pika\]=hallintolaki#L1P2](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search[type]=pika&search[pika]=hallintolaki#L1P2)

L 6.6.2003/423. Kielilaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 29.7.2014.

[http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kielikielilaki](http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search[type]=pika&search[pika]=kielikielilaki)

Vehkalahti K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki. Oy Finn Lectura Ab.

Tiedotteet. 2001. Hyvä tiedote. Viitattu 28.10.2014.

<http://www.tiedotteet.net/hyva-tiedote>.

Kielijelpin www-sivusto. Viitattu 28.10.2014. <http://www.kielijelppi.fi>.

Oikeusministerio.fi-sivuston käyttäjäkysely 2014

Paina Seuraava-painiketta aloittaaksesi kyselyn!

1. Kuinka usein vieraillet oikeusministerio.fi-sivustolla? *

- Yli 5 kertaa viikossa
- 3-5 kertaa viikossa
- 1-2 kertaa viikossa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- Harvemmin kuin kerran kuussa
- Ensimmäistä kertaa

2. Millä laitteella yleensä selaillet verkkosivujamme? *

- Tietokoneella tai kannettavalla tietokoneella
- Tablettitietokoneella
- Älypuhelimella
- Jollakin muulla mobiililaitteella, millä?

3. Missä roolissa vieraillet sivuillamme? (Valitse oheisesta listasta yksi sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto) *

- Asianajajana tai muuna lakimiehenä
- Järjestön edustajana
- Kansalaisena
- Opiskelijana tai koululaisena
- Tutkijana
- Yrityksen työntekijänä

- Tiedotusvälineen edustajana
- Poliittisena vaikuttajana (puolueet, eduskunta)
- Oikeusministeriön työntekijänä
- Oikeusministeriön hallinnonalan työntekijänä
- Muun julkisen hallinnon työntekijänä (valtio, kunnat, seurakunnat)

4. Mistä sivustomme aihealueesta olet erityisesti kiinnostunut? (Valitse aihealue, josta haet useimmiten tietoa)

- Perusoikeudet ja demokratia
- Lait ja lainvalmistelun kehittäminen
- Arkielämään liittyvät säädökset
- Oikeusturva
- Kriminaalipolitiikka
- Kansainväliset- ja EU-asiat

5. Kerro tarkemmin, mitä tietoa haet sivustoltamme? (Valitse oheisesta listasta kolme sinulle tärkeintä asiasisältöä) *

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Avoimia työpaikkoja | <input type="checkbox"/> Oikeusministerin puheita |
| <input type="checkbox"/> Tiedotteita (uutisia) | <input type="checkbox"/> Julkaisuja |
| <input type="checkbox"/> Tietoa lausunnolla olevista hankkeista | <input type="checkbox"/> Tietoa vireillä olevista lainsäädäntöhankkeista |
| <input type="checkbox"/> Oikeusministeriön antamia lausuntoja | <input type="checkbox"/> Hankkeisiin liittyviä asiakirjoja |
| <input type="checkbox"/> Tietoa oikeusministeriön toiminnasta | <input type="checkbox"/> Tietoa oikeushallinnosta (tuomioistuimet, syyttäjät, ulosotto, oikeusapu) |
| <input type="checkbox"/> Tietoa oikeusministeriön virkamiehistä ja vastuualueista | <input type="checkbox"/> Lomakkeita |
| <input type="checkbox"/> Oikeusministeriön yhteystietoja | <input type="checkbox"/> Muun oikeushallinnon viraston tai toimijan yhteystietoja, minkä? <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Vastausta käytännön ongelmaan, mihin? <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Jotakin muuta, mitä? <input type="text"/> |

6. Oletko tilannut sivustoltamme RSS-syötteitä? *

- Kyllä
- En

7. Mistä aiheesta tilaat RSS-syötteitä? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- Julkaisut
- Oikeusblogi
- Puheet
- Uutiset

8. Mistä aiheesta olisit kiinnostunut tilaamaan RSS-syötteitä? (Jos tilaat jo joitakin syötteitä, jätä ne valitsematta ja valitse vain ne, joita haluaisit vielä tilata)

- Julkaisut
- Oikeusblogi
- Uutiset
- Puheet
- Lakihankkeet
- Avoimet työpaikat
- Jostakin muusta, mistä?
- En ole kiinnostunut tilaamaan RSS-syötteitä

9. Mitä seuraavista sivustomme tiedonhakutoiminnoista käytät useimmiten? (Voit valita useamman) *

- Sivun yläreunan linkit (Osallistuminen ja vaalit, Oikeuslaitos jne.)
- Päänavigointipalkki ja siitä avautuvat pudotusvalikot (Ajankohtaista, Valmisteilla jne.)
- Sivun alareunan (footer) linkit
- Sivukartta
- A-Ö haku
- Sanahaku
- Laajennettu haku sisältötyypin mukaan
- Laajennettu haku aihealueen mukaan
- En ole kiinnittänyt huomiota sivuston hakutoimintoihin

10. Mitä mieltä olet seuraavista verkkopalveluamme koskevista väitteistä? *

Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
---------------------	--------------------	------------------	-------------------	---------------

Sisältö

Sivustolla oleva sisältö on ymmärrettävää

Osa sivuston sisällöstä on vaikeaselkoista

Sivustolla oleva tieto on luotettavaa luotettavaa

Sivustolla oleva tieto on ajantasaista ajantasaista

Sivustolla on riittävästi tietoa tarpeisiini

Käytettävyys

Sivustoa on helppo käyttää

Sivustolla navigoiminen on helppoa

Pudotusvalikot helpottavat sivustolla sivustolla navigoimista

Sivuston hakutoiminnot (pikahaku, asiasanasto) toimivat hyvin

Sivusto toimii teknisesti ongelmitta

Löydettävyys

Löydän sivustolta yleensä helposti etsimäni tiedon

Pikahaku auttaa tiedon löytämisessä

Sivuston valikkojen rakenne on selkeä

Sivuston sisältö on ryhmitelty loogisesti eri osioihin (esim. Valmisteilla -linkin alta löytyy työryhmät ja toimikunnat -linkki)

Ulkoasu

Sivuston visuaalinen ulkoasu on miellyttävä

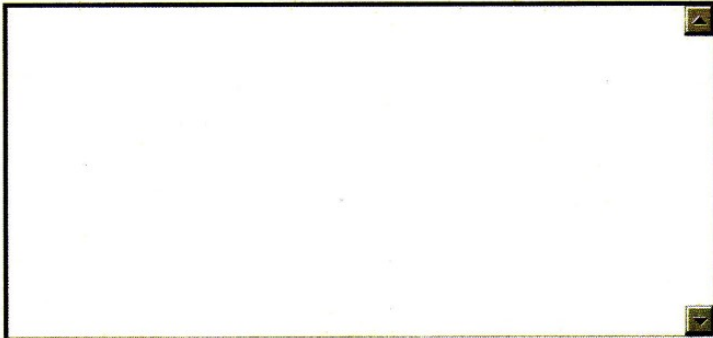
Sivuston etusivun rakenne on selkeä

Sivuston visuaalinen ulkoasu tukee tiedon löydettävyyttä

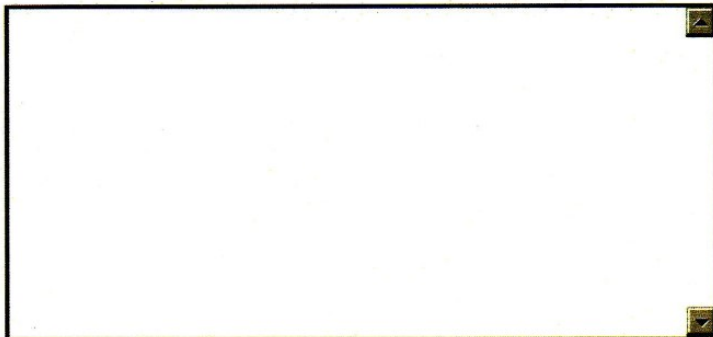
11. Kuinka tyytyväinen olet verkkopalveluumme kokonaisuutena asteikolla 1-5, jossa 1=heikko ja 5=erinomainen? *

1 2 3 4 5

12. Puuttuuko verkkopalvelustamme mielestäsi jotakin olennaista tietoa? Jos puuttuu, niin mitä?



13. Mikä verkkopalvelussamme on mielestäsi parasta?



Taustatiedot

Lopuksi kysymme joitakin taustatietojasi kyselyn tulosten tilastollista tarkastelua varten.

14. Sukupuolesi? *

- Nainen
 Mies

15. Ikäsi? *

- Alle 15 vuotta
- 15-18 vuotta
- 19-25 vuotta
- 26-35 vuotta
- 36-45 vuotta
- 46-55 vuotta
- 56-65 vuotta
- Yli 65 vuotta

16. Koulutuksesi? *

- Peruskoulu / kansakoulu
- Ylioppilas / lukio
- Ammatillinen oppilaitos
- Ammattikorkeakoulu
- Yliopisto / korkeakoulu

Tässä olivat kaikki kysymyksemme. Klikkaa vielä lopuksi Lähetä-painiketta. Voit vielä halutessasi muuttaa vastauksiasi klikkaamalla Edellinen-painiketta.

Justitieministeriet.fi – användarenkät 2014

Klicka på Följande för att öppna enkäten!

1. Hur ofta besöker du webbplatsen justitieministeriet.fi? *

- Oftare än 5 gånger i veckan
- 3-5 gånger i veckan
- 1-2 gånger i veckan
- 1-3 gånger i månaden
- Mer sällan än en gång i månaden
- Det här är första gången

2. Vilken typ av enhet brukar du oftast använda för att besöka webbplatsen? *

- Dator eller bärbar dator
- Pekplatta
- Smarttelefon
- Någon annan mobil enhet, vilken?

3. I vilken roll besöker du vår webbplats? (Välj det alternativ som beskriver dig bäst) *

- Advokat eller annan jurist
- Representant för en organisation
- Medborgare
- Studerande eller skolelev
- Forskare
- Anställd i ett företag

- Representant för media
- Politisk påverkare (parti, riksdag)
- Anställd vid justitieministeriet
- Anställd inom justitieministeriets förvaltningsområde
- Anställd inom annan offentlig förvaltning (stat, kommun, församling)

4. Vilket ämnesområde på webbplatsen är du speciellt intresserad av? (Välj det ämnesområde om vilket du oftast söker information)

- Grundläggande rättigheter och demokrati
- Lagar och utveckling av lagberedning
- Bestämmelser som gäller vardagsliv
- Rättssäkerhet
- Kriminalpolitik
- Internationella ärenden och EU-ärenden

5. Vilken information söker du på vår webbplats? (Välj tre sakområden som du anser vara viktigast för dig) *

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Lediga arbetsplatser | <input type="checkbox"/> Justitieministerns tal |
| <input type="checkbox"/> Meddelanden (nyheter) | <input type="checkbox"/> Publikationer |
| <input type="checkbox"/> Information om projekt som är ute på remiss | <input type="checkbox"/> Information om lagberedningsprojekt som är under arbete |
| <input type="checkbox"/> Justitieministeriets utlåtanden | <input type="checkbox"/> Dokument som hänför sig till projekt |
| <input type="checkbox"/> Information om justitieministeriets verksamhet | <input type="checkbox"/> Information om justitieförvaltningen (domstolar, åklagare, utsökning, rättshjälp) |
| <input type="checkbox"/> Information om justitieministeriets tjänstemän och ansvarsområden | <input type="checkbox"/> Blanketter |
| <input type="checkbox"/> Justitieministeriets kontaktinformation | <input type="checkbox"/> Kontaktinformation för något annat ämbetsverk eller någon annan aktör inom justitieförvaltningen, vilket/vilken? <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Svar på en praktisk fråga, vilken? <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Någon annan information, vad? <input type="text"/> |

6. Har du prenumererat på RSS-flöden via vår webbplats? *

- Ja
- Nej

7. Vilka ämnen följer du via RSS-flöden? (Du kan välja flera alternativ)

- Publikationer
- Rättsbloggen
- Tal
- Nyheter

8. Vilket eller vilka ämnen skulle du vara intresserad av att följa via RSS-flöden? (Hoppa över flöden som du eventuellt redan prenumererar på och kryssa för bara sådana RSS-flöden som du skulle vilja följa)

- Publikationer
- Rättsbloggen
- Nyheter
- Tal
- Lagsberedningsprojekt
- Lediga arbetsplatser
- Något annat ämne, vilket?
- Jag är inte intresserad av att prenumerera på RSS-flöden

9. Vilken/vilka av webbplatsens sökfunktioner använder du oftast? (Du kan välja flera alternativ) *

- Länkarna i sidans övre kant (Deltagande och val, Rättsväsendet osv.)
- Navigeringsbalken och balkens rullgardinsmenyer (Aktuellt, Under arbete osv.)
- Länkarna i sidans nedre kant (sidfoten)
- Översikten
- A-Ö registret
- Ordsökning
- Avancerad sökning efter innehållstyp
- Avancerad sökning efter teman
- Jag har inte ägnat uppmärksamhet åt webbplatsens sökfunktioner

10. Mitä mieltä olet seuraavista verkkopalveluamme koskevista väitteistä? *

Helt av Delvis av Delvis av av Helt av

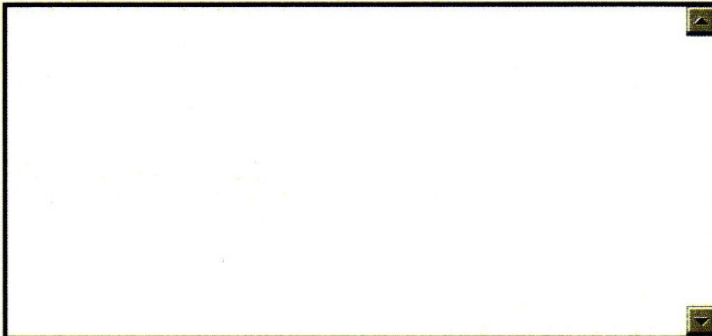
	samma åsikt	samma åsikt	annan åsikt	annan åsikt	Vet ej
Innehåll					
Webbplatsens innehåll är begripligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En del av innehållet på webbplatsen är svårförståeligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen på webbplatsen är tillförlitlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen på webbplatsen är aktuell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbplatsens informationsinnehåll uppfyller mina behov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Användbarhet					
Webbtjänsten är lätt att använda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det är lätt att navigera i tjänsten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rullgardinsmenyerna gör det lättare att navigera i tjänsten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sökfunktionerna (snabbsökning, registret) fungerar bra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbtjänsten fungerar utan tekniska problem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sökbarhet					
Vanligen är det lätt att hitta den information jag söker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snabbsökningen gör det lättare att hitta information	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbplatsens menyer har en tydlig struktur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbplatsen är logiskt indelad i olika ämnesområden (t.ex. Arbetsgrupper och kommissioner finns under Under arbete-menyn)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Layout					
Webbplatsen har en tilltalande visuell layout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbplatsens ingångssida har en tydlig struktur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Webbplatsens visuella layout stöder informationens sökbarhet

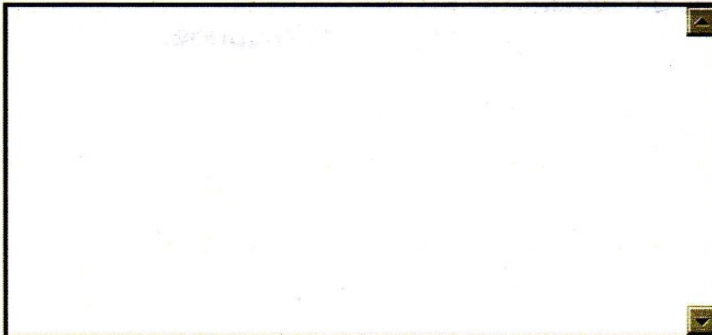
11. Hur nöjd är du över lag med vår webbtjänst på skalan 1-5, där 1 = dålig och 5 = utmärkt? *

1 2 3 4 5

12. Anser du att vår webbtjänst saknar någon väsentlig information, och i så fall vilken?



13. Vad är det bästa med vår webbtjänst?



Bakgrundsuppgifter

Till slut ber vi om några bakgrundsuppgifter för statistisk granskning av enkäten.

14. Ditt kön? *

Kvinna
 Man

15. Din ålder? *

- Under 15 år
- 15-18 år
- 19-25 år
- 26-35 år
- 36-45 år
- 46-55 år
- 56-65 år
- Över 65 år

16. Din utbildning? *

- Grundskola / folkskola
- Student / gymnasium
- Yrkesskola
- Yrkeshögskola
- Universitet / högskola

Det var alla våra frågor. Klicka till slut på Skicka för att skicka svar.
Om du vill kan du ändra på dina svar genom att klicka på Förefrågande.