

Digitaalinen Helsinki

27.09.2017

KAUPUNGIN **AVUSTUSJÄRJESTELMÄ** JA
VUOKRA-ASUNTOHAKUJÄRJESTELMÄ -PALVELUPOLUT

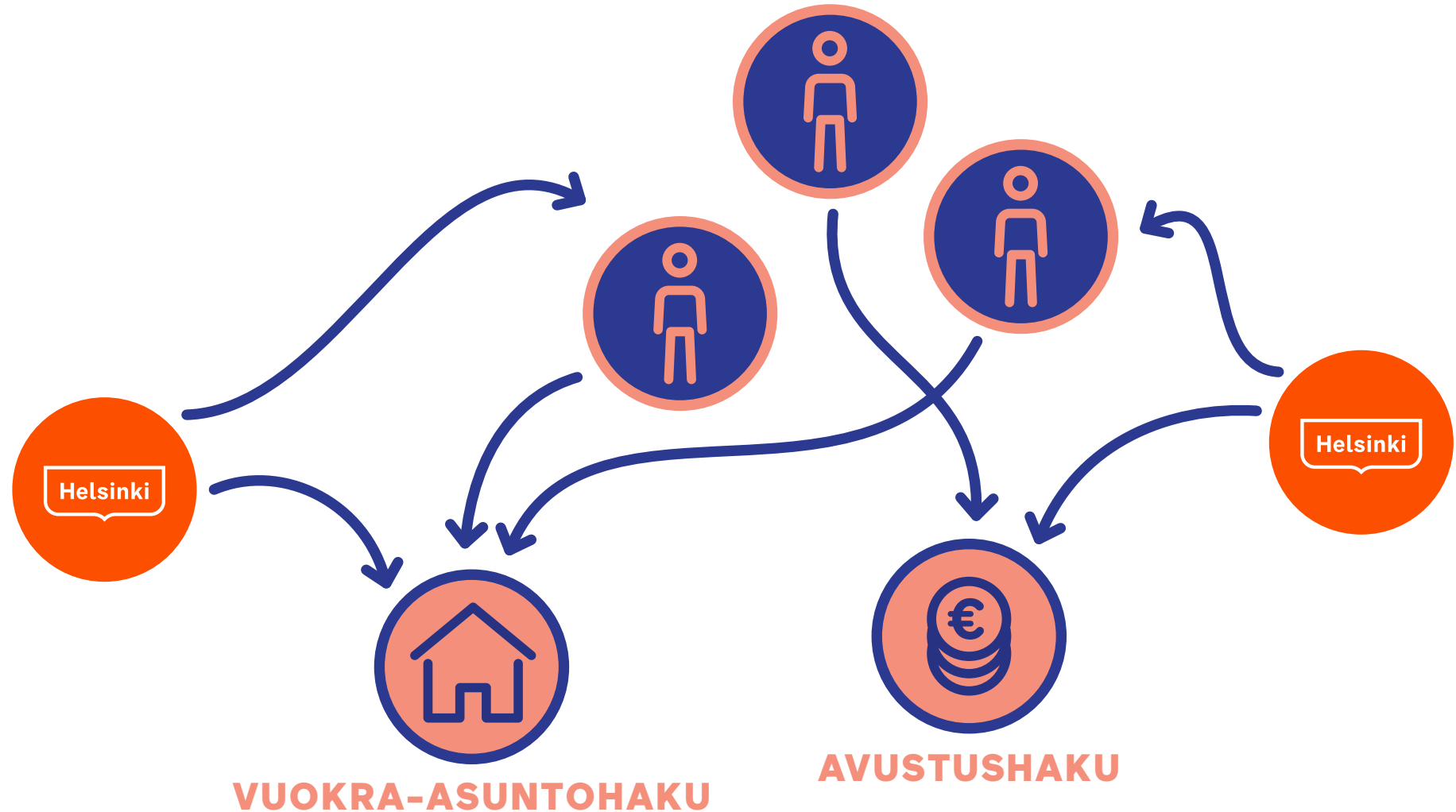
KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN JA OSALLISTAVA SELVITYS
DIGITAALISTEN PALVELUPOLKUJEN TOIMINNASTA JA KEHITTÄMISESTÄ



Design Studio Muotohiomo
Lapinlahdenkatu 16, rakennus 14
00180 Helsinki
www.muotohiomo.com



TAVOITTEET



- Virastomaisuudesta palvelukokemukseen
- Ensisijaisesti kevyet viestinnälliset toimenpiteet

1



**Työpajat ja
käyttäjättestaus**

2



**Havainnointi ja
haastattelu**

3



**Web-analytiikka
ja digitaalinen
kartoitus**

4



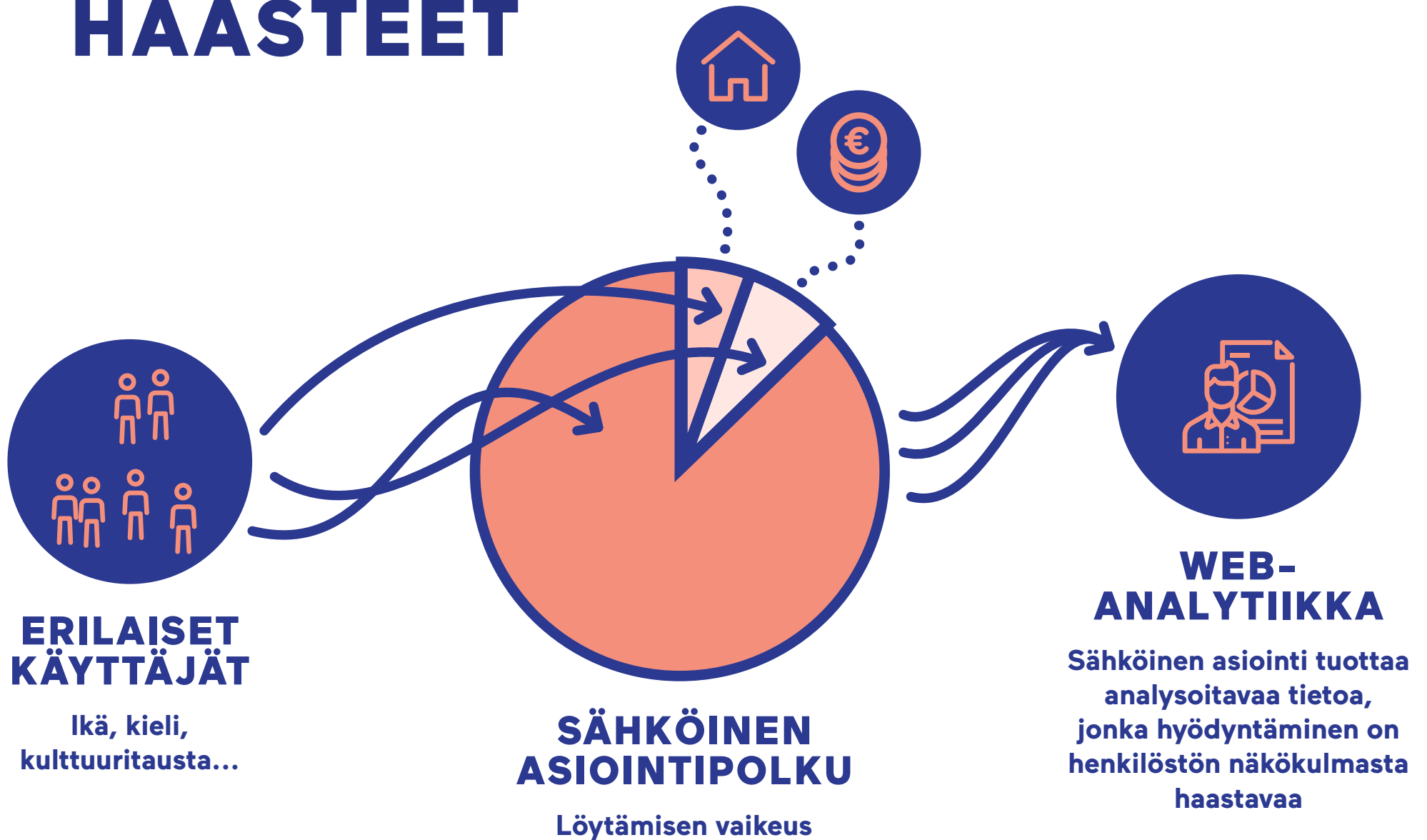
**Benchmarking,
ideointi ja
haasteiden
tunnistaminen**

5



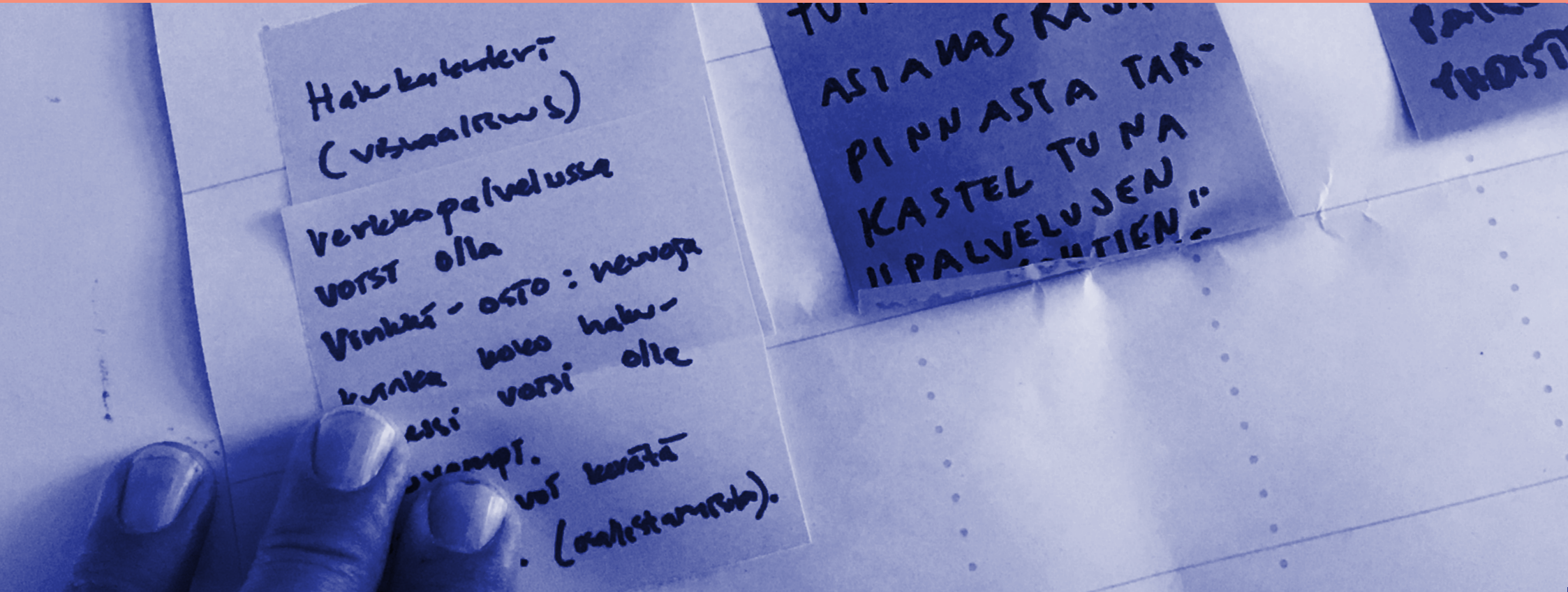
**Yhteenveto ja
jatkoehdotukset**

HAASTEET



1

TYÖPAJAT JA KÄYTTÄJÄTESTAUS



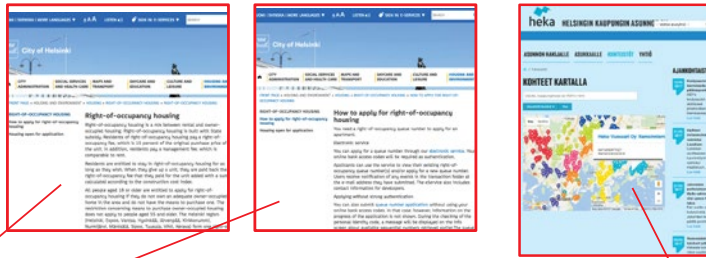
- Sisäiset työpajat, Muotohiomo & Codemate
- Testihakemukset
- Käyttäjätetit

SHORT PROFILE

Name: XXX
 Surname: XXX
 Age: 31
 Marital status: Married, with 2 kids
 Nationality: Alien with residence permit

Looking for a bigger apartment in greater Helsinki
 Maximum rent: 600 euros / month

sidetracks to the original path



More detailed info:
 Time it took to complete the path: 1:45 h
 pages visited,
 needs met/unmet
 etc

Language selection / barrier

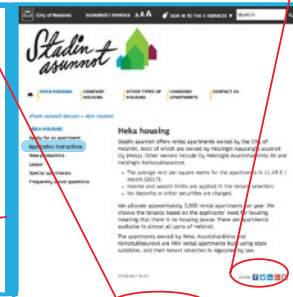
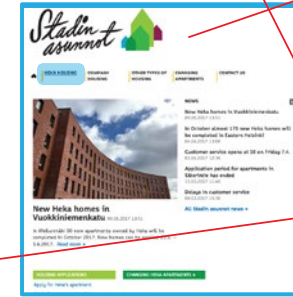
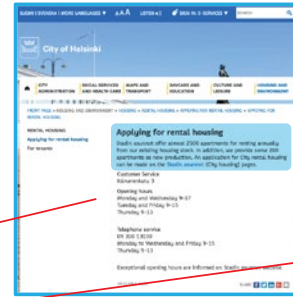
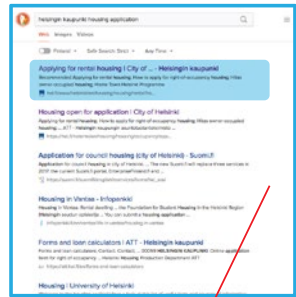
1. Using a search app to browse the web - Rabih finds city of Helsinki's Rental Housing page

2. He checks for information regarding tenancy and application procedures

3. Finds the City housing (Stadin asunnot) pages listed on the Applying for rental housing site

4. Checks into the Stadin asunnot webpage, and continues searching for more information in the HEKA housing section

visual language of the pages, and elements in the page



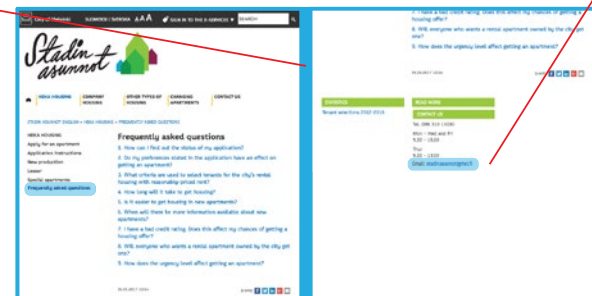
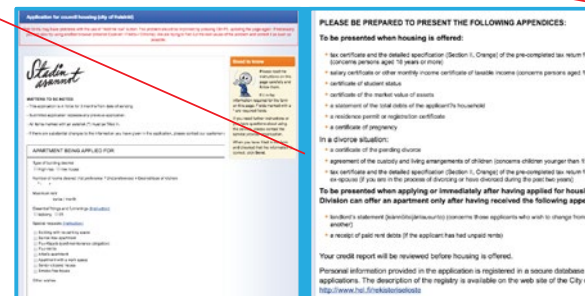
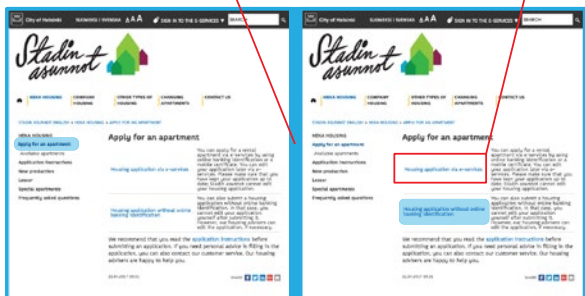
highlighting pros and cons of the page layouts with deeper analysis

5. After spending some time reading the Application instructions, Rabih moves in to select the application format suited for his purpose

6. He then moves on to fill the form, and takes notice of the appropriate appendices to be presented section

7. He tries to look for more information about appendices in the FAQ pages without success, he then scrolls further down, and decides to send an inquiry about the matter to stadinasunnot@hel.fi email address

email to send with questions where and how to present the documents



2

HAVAINNOINTI JA HAASTATTELUT



- **Stadin Asunnot asiakaspalvelu**
- **Nuorisoasiainkeskus**
- **Toimialatapaamiset**

3 WEB-ANALYTIKKA JA DIGITAALINEN KARTOITUS



Tutkimme palvelupolkuun liittyvien verkkosivujen kävijämäärät, siirtymiset seuraavaan steppiin ja poistumiset.

Tavoitteena selvittää pullonkaulat, joissa kävijä poistuu tai harhautuu polulta → kehityspaikkojen identifiointi.

Vuokra-asuntohaku

Google
▼ 4 309

1

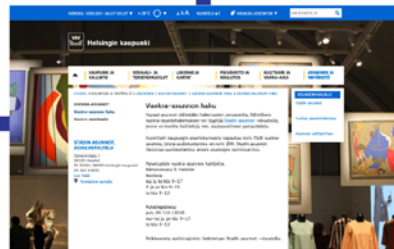


hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/vuokra-asunnot

4 961 vierailua

1 035

2



hel.fi/helsinki/fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/vuokra-asunnot/haku/

1 764 käyntiä

Kirjoittanut suoraan
stadinasunnot.fi osoiteriville

Google

15 306

3

14 819

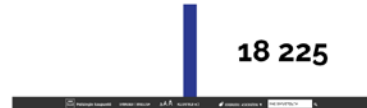


www.hel.fi/kv/stadinasunnot-fi

38 157 käyntiä

4

18 225



<https://www.hel.fi/kv/stadinasunnot-fi/hekan-asunnot>

22 829 käyntiä

5

12 874



<https://www.hel.fi/kv/stadinasunnot-fi/hekan-asunnot/hae-asuntoa-heka/>

18 578 käyntiä



6a



6b



<https://lomake.fi/forms/xml/HKI/ARA>

1 767 käyntiä



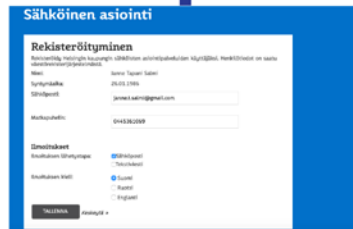
2 568 vastaanotettua lomaketta

7



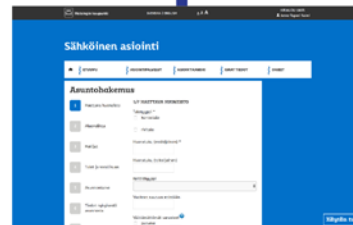
Vetuma tunnistautuminen
Ei statistiikkaa

8



asiointi.hel.fi - Rekisteröityminen
4 138 käyntiä

9



asiointi.hel.fi - - Asuntohakemus
3 225 käyntiä

10



asiointi.hel.fi - Kiitos hakemuksesta → asiointikansio
Ei statistiikkaa

5 221

**vastaanotettua lomaketta
(sis. hakemusten päivitykset)**

Avustushaku

Google



www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/avustukset

1



172 käyntiä

2

49 pdf latausta

Google



<https://www.hel.fi/nk/fi/jarjestoille-ja-ryhmille/raha-avustukset>



49 käyntiä

42 käyntiä

<https://www.hel.fi/nk/fi/jarjestoille-ja-ryhmille/raha-avustukset/avustusten-hakeminen>



3

Sähköinen asiointi

Ei luotettavaa tilastitikkää, koska ohjaa yleiselle kirjautumissivulle tai palveluhakemistoon

Projektiavustushakemus tietosivu
4 käyntiä

Avustuslomake
14 käyntiä



Vastaanotetut hakemukset

SUURIMMAT ONGELMAT

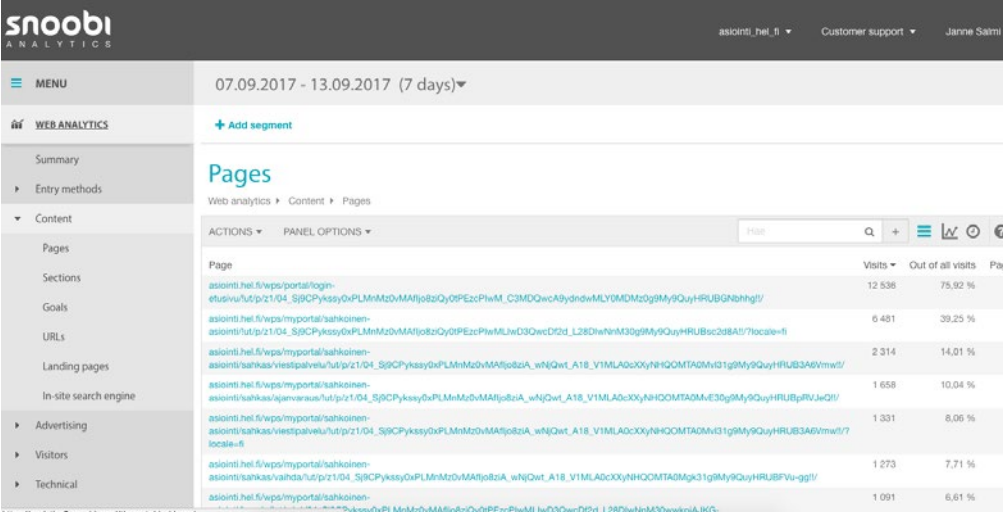
- Löydettävyys
- Lomakkeiden epäselvyys
- Hel.fi-sivustolla linkit oli piilotettu tekstiin ja sivuja piti kahlata läpi ennen kuin päästiin sähköiseen asiointiin
→Nyt linkit on nostettu ylös vasempaan laitaan, johon käyttäjä ensimmäisenä katsoo
- Sivuilla toistui samaa tekstiä. Tekstit yhdistettiin ja saatiin kaikki tärkeä informaatio yhdelle sivulle.
- Helppo siirtymä sähköiseen asiointiin/stadin asunnot-sivulle

PARANNUKSET

- Fontin vaihto auttoi luettavuuteen, navigaatiota uusittiin
→käyttäjälle on selkeää missä ollaan menossa
→otsikkojärjestystä on priorisoitu
- Tekstikenttien otsikkojen siirto ja tasaus auttoivat lyhentämään sivua ja selkeyttämään rakennetta
- Käyttäjälle kerrotaan selkeästi mitä kenttiä täytettävä, muut kentät on piilotettu (esim. jos ei mukana muita asukkaita, näihin liittyviä kenttiä ei näytetä)
→rakennetta saatiin näin huomattavasti kevyemmäksi
- Palveluun lisättiin selkeästi erilaisia nappeja, päätoiminto (seuraavaan näkymään siirtyminen) nostettu esille eri värillä
- Soveltuvuustestiin valittu kysymykset, jotka kertovat asunnon tarpeen ja millaista asuntoa käyttäjän kannattaa hakea

ANALYTIIKAN NYKYTILA

Kaupungin sivustot ja sähköinen asiointi on linkitetty Snoobi-analytiikkatyökaluun. Valittu alunperin suomalaisuuden vuoksi.



The screenshot shows the Snoobi Analytics interface. The top navigation bar includes the Snoobi logo, the current date range (07.09.2017 - 13.09.2017), and user information (Janne Sami). The left sidebar contains a menu with categories like 'WEB ANALYTICS', 'Summary', 'Entry methods', 'Content', 'Pages', 'Sections', 'Goals', 'URLs', 'Landing pages', 'In-site search engine', 'Advertising', 'Visitors', and 'Technical'. The main content area displays a 'Pages' report with a table of page visits.

Page	Visits	Out of all visits	Page
asiointi.hel.fi/wps/portal/login-efusivu/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzQy0PEzCPiwM_C3MDQwc0A9ydhndwMLY0MDMz0g9My9QuyHRUBGNbhngl/	12 536	75.92 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzQy0PEzCPiwM_L28D0wNwM30g9My9QuyHRUBSc208At/?locale=fi	6 481	39.25 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/sahkas/viestipalvelu/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzA_wNjQwt_A18_V1MLA0c0XyNHQOMTA0Mv31g9My9QuyHRUB3A6Vmw/	2 314	14.01 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/sahkas/ajanvaraus/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzA_wNjQwt_A18_V1MLA0c0XyNHQOMTA0Mv31g9My9QuyHRUBpRvJeQ/	1 658	10.04 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/sahkas/viestipalvelu/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzA_wNjQwt_A18_V1MLA0c0XyNHQOMTA0Mv31g9My9QuyHRUB3A6Vmw/?locale=fi	1 331	8.06 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/sahkas/vaihda/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzA_wNjQwt_A18_V1MLA0c0XyNHQOMTA0Mgk31g9My9QuyHRUBFVv-gg/	1 273	7.71 %	
asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi.hel.fi/wps/myportal/sahkoine-asiointi/sahkas/vaihda/tut/p/z1/04_Sj9CPyKssy0xPLMmZ0vMAIjoBzQy0PEzCPiwMLwD3QwvDf0d_L28D0wNwM30wvksiAJKG-	1 091	6.61 %	

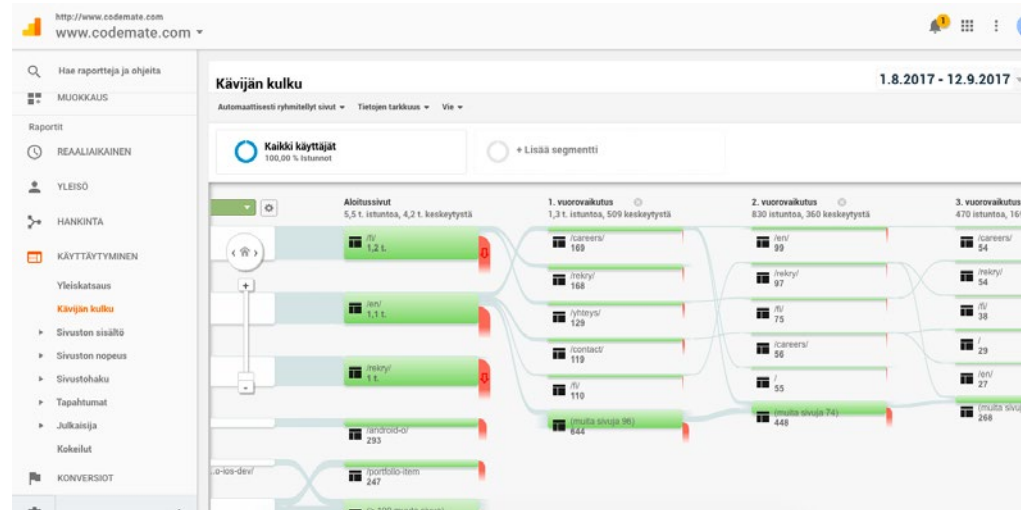
HYVÄT PUOLET

- monipuoliset ominaisuudet, jos niitä osaa käyttää
- vahvuutena yksittäisen käyttäjän käyttäjäpolun tarkastelu, esim yrityksille kun halutaan tarkastella "liidin" polkua ja soittaa perään (kaupungille ei tärkeää)

HEIKKOUEDET

- Helsingin sivustot jaettu usealle tilille
- ei tiedetä mitä sivustoja on minkäkin tilin alla
- tilien välillä epäjatkuvuuksia – käyttäjäpolun seurattavuus katkeaa
- hyvin pitkät latausajat joka näkymässä
- käyttö on vaikeaa ja epämukavaa
- palvelua ei yksinkertaisesti käytetä em. syistä

ANALYTIIKAN KEHITTÄMINEN



Kannattaa kokeilla myös muita alustoja. Tavoitteena että:

- käyttö olisi helpompaa ja analytiikkaa tulisi oikeasti hyödynnettyä
- voisi koostaa käyttäjäpoluista valmiin visuaalisen polun ja saada käyttöön tehokkaat työkalut kaikkeen analysointiin
- sivuilta joilla pyydetään käyttäjistä henkilötietoja voidaan estää analytiikan kerääminen (esim. sähköinen hakemus)

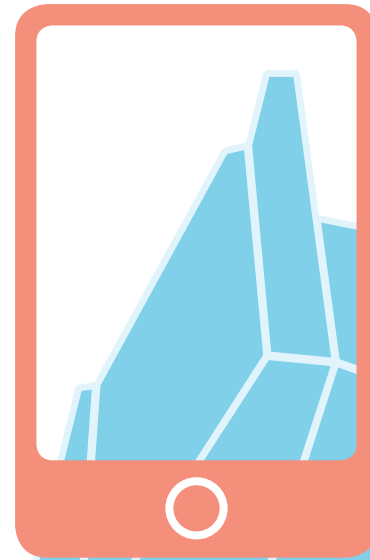
4

BENCHMARKING, IDEOINTI JA HAASTEIDEN TUNNISTAMINEN



HAASTEET

- **Monta omistajaa**
- **Informaation louhinta**
- **Teknologiset haasteet**
- **Riskien hallinta**
- **Virheiden pelko,
käyttövarmuus**



HAASTEET & MAHDOLLISUUDET



- Uusi strategia
- Uusi organisaatio
- Ilmepotentiaalin hyödyntäminen
- Monikanavaisuus

5

YHTEENVETO JA JATKOEHDOTUKSET

ANALYTIKKA

Avoimen datan välineet
käyttöön, laadukkaampaa
tietoa käyttäjistä

VIESTINTÄ

Kohdennettu viestintä
esim. facebookissa ja
yhdistysten kautta

VISUAALINEN ILME

Uskottavuus
käytettävyydestä
tinkimättä!

PALVELU

Digitaalisesta
lomakkeesta palvelu-
kokonaisuuteen

KEHITYSEHDOTUKSET, MITÄ SEURAAVAKSI?

1. VIESTINTÄ

- hakukoneoptimointi kuntoon, SEO:n avainsanojen kartoitus, urlit kuntoon (tukevat SEO:a)
- avataan selkeästi eri sivustojen tarkoitus käyttäjälle (mikä HEKA, Stadin asunnot jne.)
- kaupunkilaisille viestiminen (esim. somessa), uudet työkalut (esim. Mailchimp)
- hakemuksien tekstit copytetaan uudestaan, nyt kieli ei kuulosta luotettavalta
- virastomaisuudesta palvelukulttuuriin

3. PALVELU

- ”taputetaan käyttäjää selkään”, pidetään asiakas tietoisena prosessin etenemisestä
- sivuille vinkki-osio ja FAQ, myös palveluiden liepeiltä olevia vinkkejä ja teemoja
- karsitaan turhia välisivuja pois, suoritetaan palvelupolkua
- ”soveltuvuustesti” hakijalle
- kielihaasteet – eri käyttäjäryhmien huomiointi

2. VISUAALINEN ILME

- parannetaan typografiaa tekstipalstoissa
- selkeät buttonit ja CTA:t
- yhtenäistetään palvelupolun eri osia visuaalisesti
- palvelupolussa etenemisen indikoiminen paremmin
- uuden Helsinki-ilmeen soveltaminen palveluissa
- tehostaminen, yksinkertaistaminen

4. ANALYTIikka

- tarkemmat työkalut, jolla saadaan kvantitatiivisen tiedon lisäksi kvalitatiivista tietoa käyttäjistä
- luodaan analytiikan pohjalta käyttäjäprofiileja
- poistetaan turhat vanhat tilit, jotta analytiikkaan ei tule turhia aukkoja



Kiitos!

