

Valtuustoaloite 26.9.2023/ Kokoomuksen valtuustoryhmä: Kunnan verkkosivujen kehittäminen kuntastrategian mukaisesti palvelemaan ihmisiä erilaisten ja osin vuorovaikutteisen käyttöliittymän kautta

Kh 19.12.2023 § 304
257/07.03.02/2023

Valmistelija

Hallintojohtaja Kaisa Häkkinen-Paananen
puh. 044 4491 202
kaisa.hakkinen-paananen@ruokolahti.fi

Kunnanhallitus kokouksessaan 3.10.2023 § 226 päätti lähettää tieto- ja viestintätekniikkapäällikkö Matti Backmanin valmisteltavaksi Kokoomuksen valtuustoryhmän tekemän valtuustoaloitteen: Kunnan verkkosivujen kehittäminen kuntastrategian mukaisesti palvelemaan ihmisiä erilaisten ja osin vuorovaikutteisen käyttöliittymän kautta.

Tieto- ja viestintätekniikkapäällikön vastine valtuustoaloitteeseen on seuraava:

Julkisen organisaation verkkopalvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja ylläpitämisessä olisi hyvä noudattaa EU:n saavutettavuusdirektiivin lisäksi myös JUHTA:n (Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) suositusta JHS 190 ”Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen”.

Kävimme läpi kaikki suomenkielisten kuntien www-sivut ja suurimmalla osalla oli navigointi suunniteltu samalla tavalla kuin Ruokolahden kunnan sivustolla. Valtavirrasta poikkeava navigointi yleensä hämmennyttää käyttäjäkokemuksen.

Sivuston käyttäjät yleensä sivuuttavat kaikki eteen tulevat ponnahdusikkunat ja pakolliset evästeilmoitukset. Mikäli sivustolle halutaan toteuttaa tunnistautuminen, on suurena vaarana, että se karkottaa suurimman osan kävijöistä. Suosituksen mukaan verkkopalvelun tulee vaatia tunnistautumista vain silloin, kun se on palvelun tuottamisen kannalta välttämätöntä.

Jotta voitaisiin toteuttaa tunnistautumisen mukaisesti ohjaus kohderyhmän mukaisesti, pitäisi olla tiedossa ihmisen ikä, sukupuoli ja mieltymykset ja niiden perusteella tekoäly tuo valitut sivut, artikkelit ja tapahtumat ensimmäisenä vastaan. Järjestely toimii sosiaalisen median palveluissa, jossa ihmiset antavat sinne kaikki tietonsa, mutta on hyvin epätodennäköistä, että kävijät haluavat syöttää tietojaan kunnan sivuille. Sisältö pitäisi tekoälyn avulla generoida käyttäjän profiilin mukaan, mutta tällä hetkellä ei ole saatavilla, ainakaan kustannustehokkaasti, tekoälyä, joka osaisi sen perusteella valita näytettävät sisällöt.

Käytännön ongelmien ja tietosuojalainsäädännön vuoksi toiminto erittäin ongelmallista toteuttaa aloitteen tarkoittamassa muodossa.

Verkkopalveluun voidaan helposti lisätä nostoina haluttuja kohderyhmiä ja koota sen mukaiset palvelukokonaisuudet. Käyttäjiä osallistava verkkosuunnitteluprosessi varmistaa toimivan loppuratkaisun, mutta lisää myös käyttäjäymmärrystä, edesauttaa vuorovaikutusta kunnan työntekijöiden ja asukkaiden välillä ja parantaa verkkopalvelun toimivuutta kaikille käyttäjille.

Verkkosivusto ei ole koskaan valmis. Sille tehdään jatkuvasti sisällöllisiä päivityksiä ja aika ajoin suurempia uudistuksia ja muutoksia. Ruokolahden kunnan sivusto on uudistettu kokonaisuudessaan 2022 ja valikkorakenteita muutettu käyttäjäpalautteen perusteella syksyllä 2022. Tällä hetkellä ei ole tarkoituksenmukaista uudistaa koko sivustoa, mutta sivuston käyttäjille tehdään kysely, jossa kartoitetaan käyttäjäryhmien toiveita ja tarpeita oman sisällön osalta.

Kyselyn jälkeen kootaan kohderyhmien mukaiset palvelut yhteen ja tuodaan niitä sivustolla toiminnallisesti paremmin esiin, esim. strategian mukaisesti tärkeiden asioiden nostot. Sivustolle ei ole tarkoituksenmukaista rakentaa jokaiselle toiminnallisuudelle omaa käyttöliittymää, koska suositustenkin mukaisesti on suositeltavaa pitää verkkopalvelun sisältö ja ulkoasu yksinkertaisena ja selkeänä ja olla johdonmukainen sivujen sisällön tai visuaalisten piirteiden suunnittelussa, vaikkakaan ei ole tarpeen pakotta kaikkia sivuja täysin samannäköisiksi. Sivuston ulkoasun on syytä olla johdonmukainen eli samat elementit pysyvät aina samassa kohdassa sivuston eri osissa. Sen sijaan toiminnallisuudella voidaan saavuttaa parempi käyttäjäkokemus.

Seuraavan suuremman sivustouudistuksen yhteydessä otetaan suunnitteluun mukaan alusta asti eri kohderyhmien edustajia antamaan oman sisällöllisen ja visuaalisen panoksensa parhaan mahdollisen käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi.

Kehitystyössä huomioidaan uuden strategian mukaiset painopisteet ja niiden esille tuomiseen kiinnitetään erityisesti huomiota. Viestinnällisesti ei ole mahdollista vaikuttaa strategian mukaisiin nostoihin, mikäli niitä ei ole olemassa tai saatavilla.

Esittelijä

Kunnanjohtaja Bergman Jukka-Pekka

Päätösehdotus

Kunnanhallitus merkitsee tiedoksi valtuustoaloitteeseen 26.9.2023/ Kokoomuksen valtuustoryhmä: Kunnan verkkosivujen kehittäminen kuntastrategian mukaisesti palvelemaan ihmisiä erilaisten ja osin vuorovaikutteisen käyttöliittymän kautta annetun selvityksen ja lähettää sen edelleen kunnanvaltuustolle tiedoksi.

Päätös

Kunnanhallitus päätti palauttaa asian uudelleen valmisteluun. Kunnanhallitus edellyttää, että asia aikataulutetaan selkeästi, milloin sivustouudistus toteutetaan.