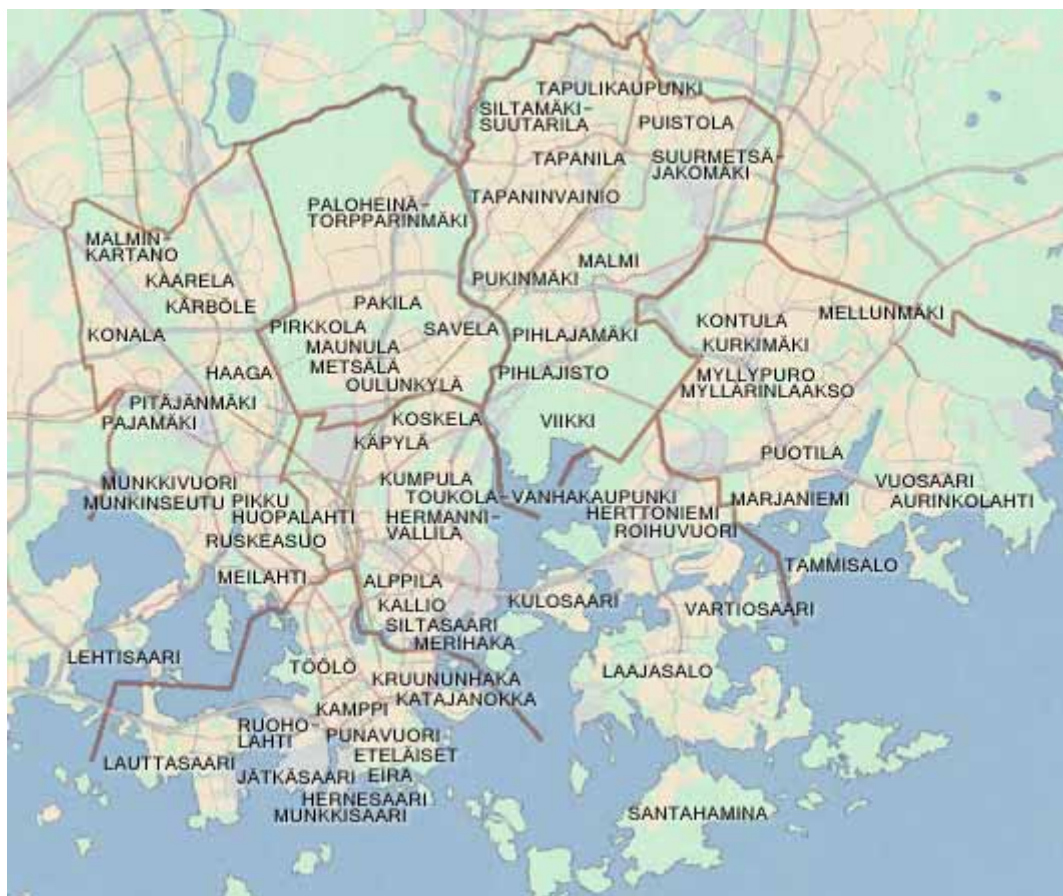


Ylläpitäjäkysely – tulosten tiivistelmä



Helsingin kaupunginosien Helka ry:n palvelimella sijaitsevien kotisivujen
ylläpitäjäkysely järjestettiin 5. – 26.10.2007



Mitä ylläpitäjät
sanoivat?

Ylläpitäjäkyselyn toteutus



- Kyselyyn kutsuttiin 90 henkilöä Helka ry:n ylläpitäjälialta
 - Kutsut olivat henkilökohtaisia mutta vastaukset anonyymejä: vastaajan omaa kaupunginosaa ei kysytty
- **37** vastausta tallentui
 - samaan aikaan järjestettyyn käyttäjäkyselyyn tuli 227 vastausta
- Kysymyslomakkeessa 23 erillistä kysymystä tai arviointitehtävää
- Suurin osa kysymyksistä ns. avoimia kysymyksiä (ei valmiita vaihtoehtoja) → Avovastauksista kerättiin **kaikki mainitut** asiat ja niiden määrät esitetään kaavioina (ei suhteellista vertailua!)
- Kyselyalusta: LimeSurvey –ohjelmisto
 - ongelma: vapaissa vastauksissa vastausten pituus oli rajoitettu (kesken katkenneita vastauksia)
- Kysely toteutettiin osana TKK:n [OPUS](#) –hanketta

Mitä haluttiin saada selville?



- Vastaajien **perustiedot**: ikä, koulutus, työtilanne, suhde paikallisiin asukas- tai kaupunginosayhdistyksiin ja aktiivitoimintaan ym.
 - Vastaajien kotikaupunginosaa ei anonymiteettisyistä kysytty
- Ylläpidon **rutiinit** ja työn **organisointi**, **käyttökokemukset** erityisesti mambo –julkaisujärjestelmästä (*HUOM! Mambon päivitys uudempaan Joomla-järjestelmään alkoi juuri kyselyn aikoihin, käyttökokemukset uudesta järjestelmästä eivät vielä näy vastauksissa*)
- Vastaajien käsitykset kaupunginosakotisivujen **tehtävästä**, **merkittävydestä** ja **vaikuttavuudesta**
- Näkyvätkö alueelliset **kehittämisspyrkimykset** ja osallistuminen **kaupunkisuunnitteluun** toiminta-ajatuksessa?
- Vastaajien kertomukset **onnistumisista** ja **ongelmista**
- Mikä on **yhdistyksen rooli**?
- Entä kotisivujen suhde alueen **muihin medioihin** ja **alueelliseen toimintaan**?
- Mitä pitäisi **parantaa** ja mihin **panostaa** jatkossa?

Perustietoa käyttäjistä, N=37

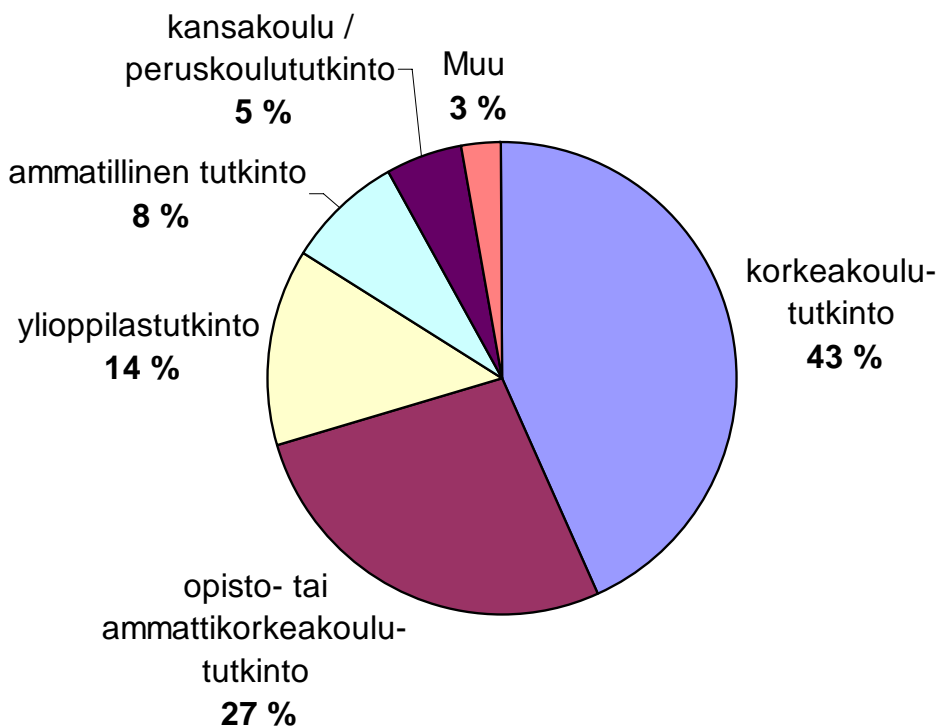


- Miehiä ja naisia yhtä paljon (19 miestä, 18 naista)
- Vastaajien keski-ikä 47,5 vuotta
 - Nuorin 25 v, vanhin 75 v
- 33 vastaajaa asui alueella, jonka kotisivuja päivittivät
- Keskimäärin vastaaja oli asunut alueella 21 vuotta
 - Yli 40 vuotta alueella asuneita oli kuusi
- Vastaajat olivat toimineet kotisivujen ylläpitäjänä keskimäärin hieman yli 3 vuotta.
 - Konkareita eli yli 5 vuotta ylläpitäjinä toimineita oli kuusi
 - Alle vuoden ylläpitäjänä toimineita oli myös kuusi
- Vastaajista 86 % kuului paikalliseen asukasyhdistykseen

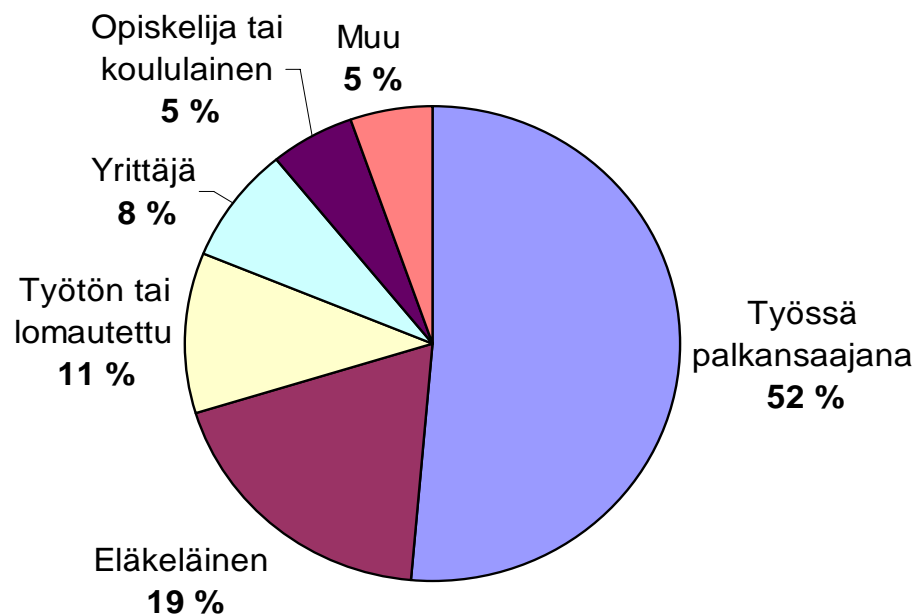
Perustietoa käyttäjistä (2) N=37



- Vastaajat olivat keskimäärin korkeasti koulutettuja. Suurin osa on palkkatyössä käyviä, eläkeläiset ovat toiseksi suurin ryhmä.



Koulutustaso



Työtilanne

Ylläpitotyön rutiineista

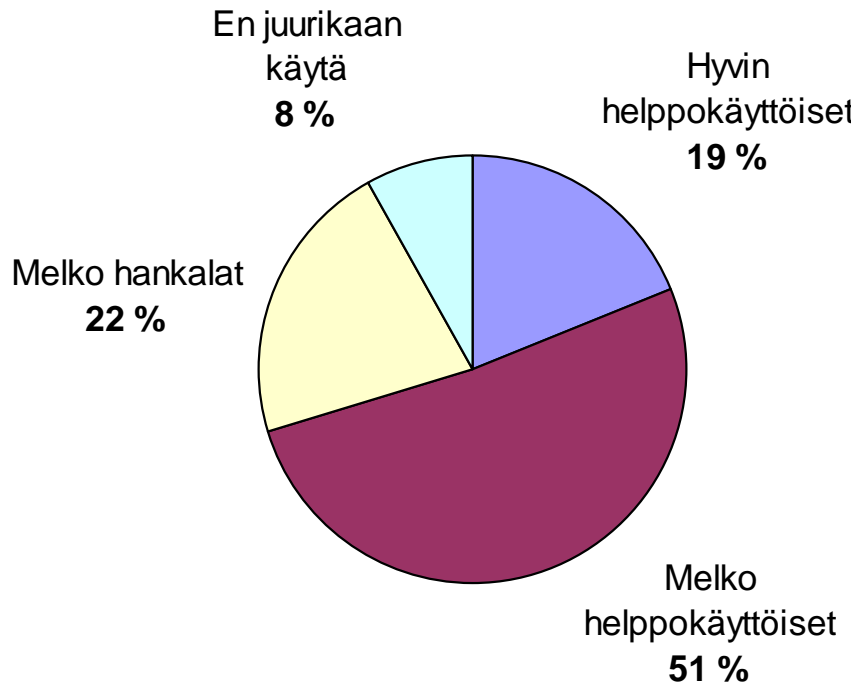


- Työtä tehdään vapaaehtois pohjalta: vain neljä vastaajaa kertoi saavansa työstä palkkaa
- 62 % määritteli itsensä sivun päätoimittajaksi
- Melkein puolet (17 vastaajaa) ilmoitti vastaavansa käytännössä **yksin** sivujen ylläpidosta
- Loput ilmoittivat kuuluvansa kotisivutiimiin, jonka yhteydenpitotavat olivat seuraavat:
 - Tiimi kokoontuu säännöllisesti (2)
 - Tiimi kokoontuu harvakseltaan (8)
 - Tiimi pitää yhteyttä lähinnä sähköpostitse (9)
- Keskimäärin aikaa käytettiin ylläpitotehtäviin noin 2,2 tuntia viikossa
 - Vaihteluväli vartista aina kymmeneen tuntiin viikossa

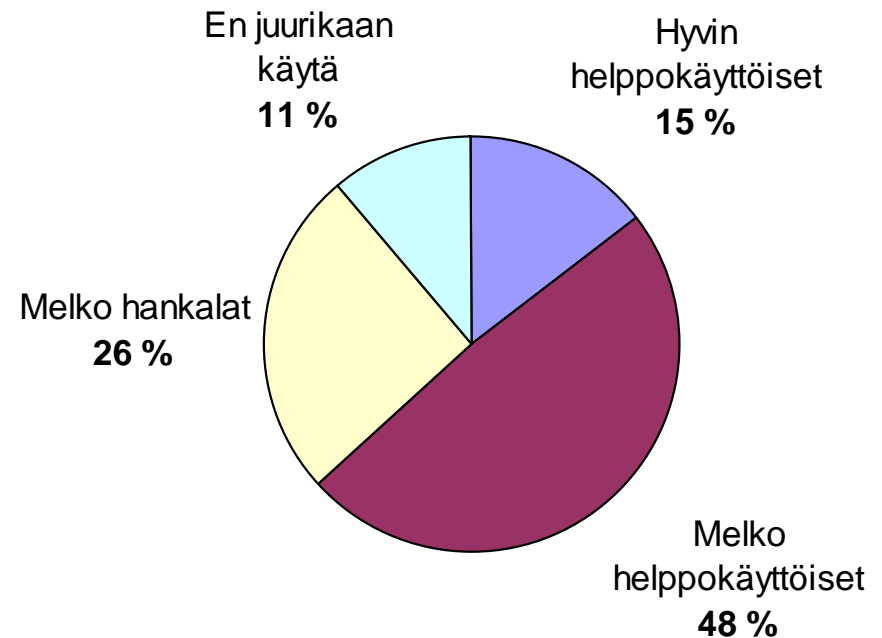
Ylläpitotyökaluista



- 73 % (27 vastaajaa) käytti mambo-järjestelmää päivityksessä
 - 11 % käytti erillistä kotisivueditoria, loput lähinnä koodasivat itse tai lähettivät jutut toiselle henkilölle julkaistavaksi ("En juurikaan käytä")
 - HUOM! Mamboa alettiin päivittää uudistettuun joomla-järjestelmään lokakuun aikana, uuden systeemin käyttökokemukset eivät vielä näy vastauksissa.*



Ylläpitotyökalujen käytön arviointi N=37



Mambon käytön arviointi N=27

- 78 % vastaajista oli käynyt Helka ry:n järjestämässä koulutuksessa vähintään kerran (43 % useamman kerran)
 - Kaikki olivat tietoisia koulutusmahdollisuudesta
 - 7 vastaajaa eli viidennes ilmoitti pärjäävänsä omin voimin
 - Mambo-järjestelmän käyttäjissä enemmän tottumattomia käyttäjiä, monille järjestelmä on edelleen hankala
- Kommenteissa kaivattiin edelleenkin lisäkoulutusta ja yksilöllistä opastusta tietyissä ongelmissa ja eritasoisia kursseja

" Vierihoido HELKAssa on auttanut minua parhaiten. Kurssien ajankäyttö on aika tehotonta, kun kouluttaja joutuu jakamaan sen useamman läsnäolijan kesken." (mambo)

" Itselläni on omat kotisivut, joten sivujen teko ja päivitys on helppoa. Tiedonsiirto-ohjelma on TODELLA HELPPO käyttää." (erillinen kotisivueditoriohjelma)

" Käyttäjäkoulutusta voisi lisätä, tai pitää koulutusta tietyistä asioista edistyneimmille ylläpitäjille." (mambo)

" Kiitokset kotisivujen tukipalvelusta, toimii nykyään erittäin hyvin." (mambo)

Kävijämäärien seuraaminen



- Yllättävän suuri osa ei tiennyt sivujensa kävijämääriä (16 %)
- Vain 9 vastaajaa seurasi omien sivujensa eri sisältöjen käyttäjämääriä, osa oli asentanut erillisen laskurin

" Näen vain käyttäjämäärän. en tiedä ketkä ja millä sivuilla käyvät!!"

" Olisi todella kiinnostavaa tietää, ketkä kotisivuilla käyvät ja mitkä ovat heidän suurimman kiinnostuksensa kohteena."



Mikä vie eniten aikaa?



- Selvästi aikaa vievintä on **kuvien käsittely** – sekä mamboa että muita tekniikoita käyttäen
 - Kuvien muokkaus, tuominen uutiseen, sovittaminen
- Toiseksi aikaa vievintä **tiedon hakeminen** juttujen pohjaksi
- Muita:
 - Linkkien tekeminen ja niiden ajan tasalla pitäminen
 - Itse juttujen kirjoittaminen
 - Mambossa rakenteeseen liittyvien asioiden muokkaaminen
 - Muiden tekemien juttujen siistiminen (erityisesti itse koodatessa)
 - Keskustelupalstan etukäteismoderointi

" Alueellisen tiedon metsästys on aikaa vievää. Ajankäyttö on vaihtelevaa, rakenteiden muutokset ovat aikaa vieviä, kun taas tiedotteiden yms. lisääminen nopeaa rutiinia."

" Kuvien sijoittaminen haluttuun kohtaan vie aikaa."

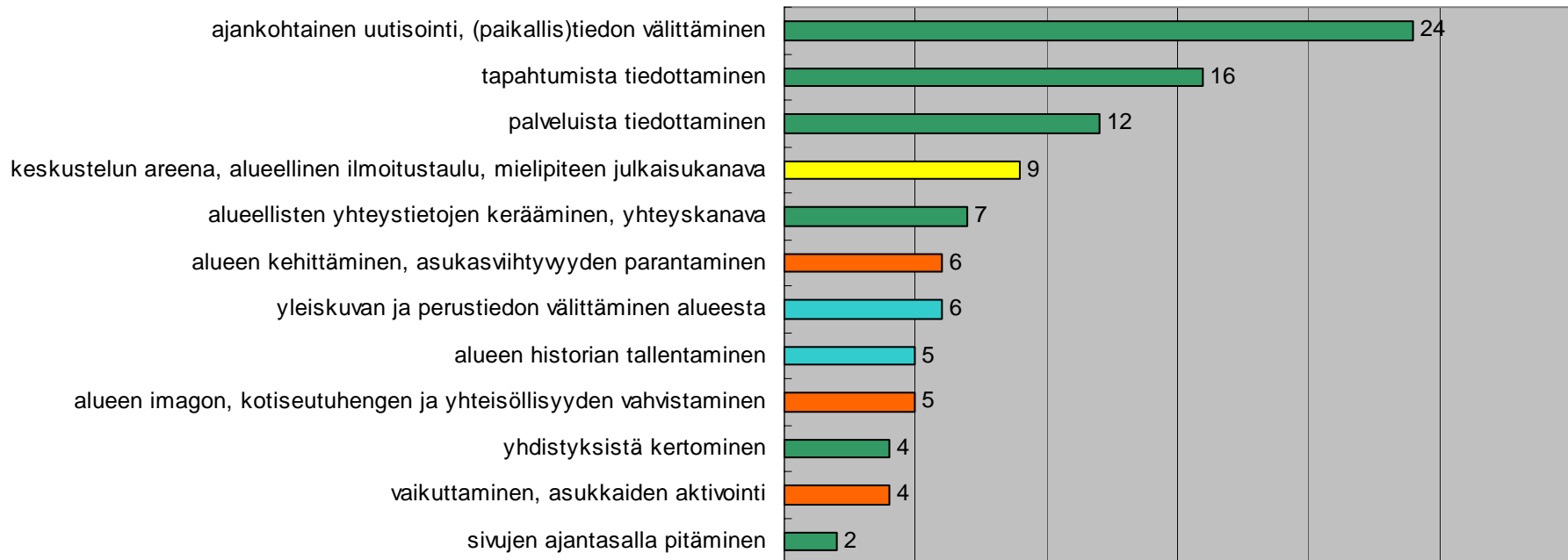
" Eniten aikaa vievät muiden tuottamat sisällöt, joita pitää viedä nettiin. Tämä tieto tulee yleensä sähköpostin kautta. Näitä joutuu yleensä paljon editoimaan. Vähiten aikaa taas itse tuotetut ja muista medioista kopioidut ja modifoidut sisällöt."

Kaupunginosasivun keskeiset tehtävät

- Vastauksissa korostui kotisivujen **tiedottamistehtävä** kehittämisen, aktivoinnin ja strategisten tavoitteiden sekä vuorovaikutteisuuden kustannuksella.



Kaupunginosan kotisivujen tärkeimmät tehtävät 100 asiaa mainittu, 37 vastaajaa



Poimintoja vastauksista:

- Perustiedon tuottaminen kaupunginosasta, harrastusmahdollisuuksista kertominen, tiedottaa alueen palveluista, kertoa alueella toimivista yhdistyksistä, ajankohtaisista asioista kertominen
- Tiedottaa alueen tapahtumista. Toimia alueen asukkaiden kommenttipaikkana. Välittää alueen yhdistysten ja toimijoiden tietoja asukkaille.
- Tuoreitten tietojen jakaminen kaupunginosan tapahtumista, palveluista, uutisista - myös muille kuin kaupunginosayhdistyksen jäsenille.
- Antaa tila ja foorumi alueen asukkaille, mielipiteiden esittämiselle ja keskustelulle.
- Toimia kaksisuuntaisena tiedon ja mielipiteiden julkaisukanavana.
- Tiedon jakaminen jo siinä vaiheessa kun asukkaiden olosuhteisiin vaikuttavia päätöksiä valmistellaan, jotta niihin pääsee vaikuttamaan. Aktiviteettien julkaiseminen, palveluista ja historiasta kertominen tuo asukkaalle kaupunginosan läheisemmäksi. Muutaman kuukauden välein tapaa ihmisiä, jotka eivät ole kaupunginosan kotisivusta mitään kuulleet.
- Mielestäni kaupunginosayhdistyksessä käsitellään sellaisia asukkaiden hyvinvointiin ja asukasviihtyvyyteen liittyviä asioita, jotka pitää saada mahdollisimman monille sen alueen asukkaiden tietoon.
- Edistää alueen kehittämistä, luoda positiivista imagoa alueelle. Tämä sisältää myös ongelmiin puuttumisen.
- Kaupunginosan kannalta on tärkeää, että tietojen tuottaminen kytkeytyy alueen kehitysprosessiin.

Miten virallista tietoa kotisivuille?

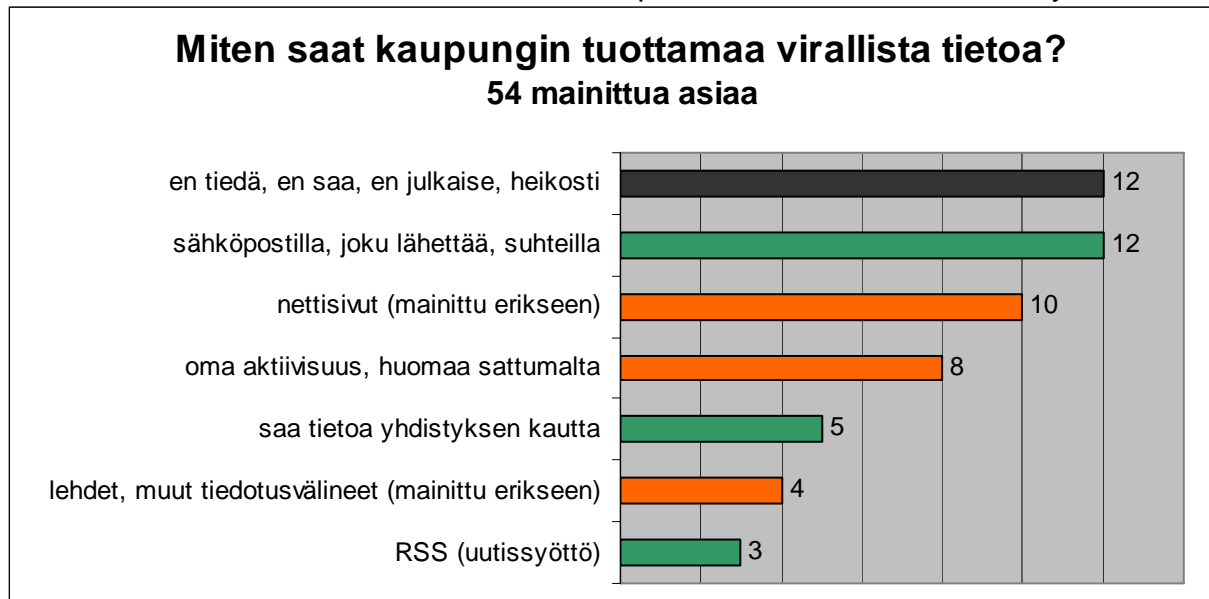


- Kysymystä kaupungin tuottamasta aluetta koskevasta virallisesta tiedosta ei aina ymmärretty – tai tietoa ei koeta tarpeelliseksi
- Oma aktiivisuus korostuu, myös kuuluminen "viralliseen" tiedotusrinkiin helpottaa tehtävää

" Helsingin kaupungin uutissivuilla on raakamateriaalia, joiden pohjalta juttu syntyy omilla painotuksillamme."

" Kaupunginosayhdistyksen aktiivit lähettävät joskus tietoa, joskus huomaan itse jotain mielenkiintoista."

■ Ylläpitäjälle lähetetään tietoa ■ Kaivamalla itse eri paikoista ■ Tietoa ei saada tai ei käytetä



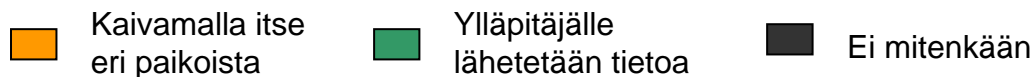
Miten muuta paikallista tietoa sivuille?



- Ns. epävirallista tietoa haetaan monin tavoin, myös "elämällä alueella"
- Oma aktiivisuus on olennaisen tärkeää, mutta myös se että ylläpitäjän rooli alueella tunnetaan ja hänelle kerrotaan asioista

" Nykyisin on alettu ottaa yhteyttä meihin ylläpitäjiin tapahtumien ja palveluiden tiedonantajina. Aikaisemmin se piti meidän jotenkin itse löytää."

" Kuljen silmät auki asuinalueellani - ja kamera taskussa."



Mainitse onnistumisen kokemus



- Peräti kolmannes ylläpitäjistä koki, ettei toiminnassa ollut tapahtunut mainittavia onnistumisia
- Konkreettinen vaikuttaminen tapahtumakulkuihin parasta

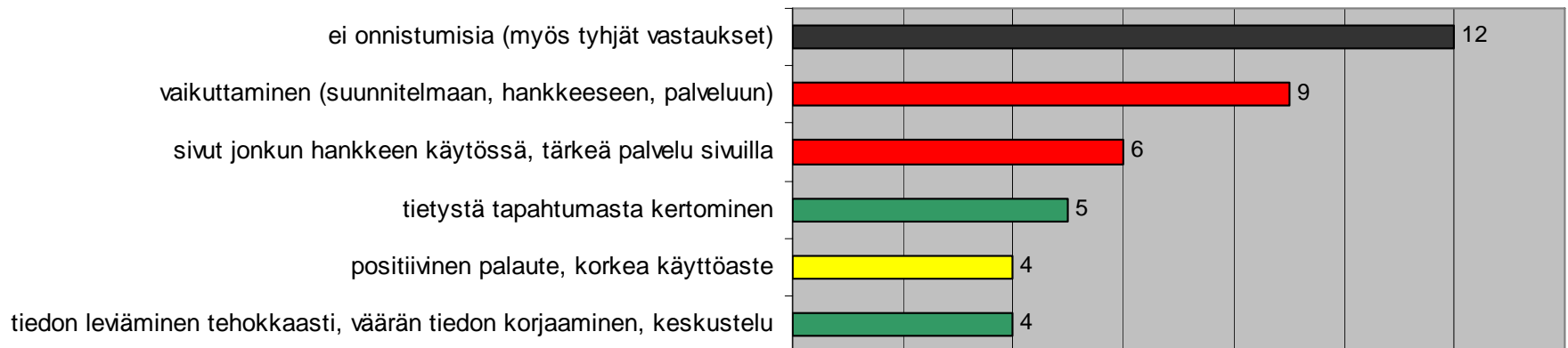
" Kirjaston säilyttäminen, ala-asteen jatkoaika "

" Silloin on mukavaa, kun joku ottaa yhteyttä koska sivuilla olleet jutut ovat saaneet kiinnostumaan. "

" Lehtijutussa oli väärää tietoa rakennusviraston aikeista alueella, ja kotisivuilla saatiin levitettyä tietoa oikeasta tilanteesta. Keskustelu tuntui rauhoittavan aluksi tuhtuneita mieliä. "



Mainitse jokin onnistuminen
40 asiaa mainittu



Mainitse kriisi tai erityinen ongelma



- Kolmannes mainitsi ylläpitotyökaluihin liittyviä ongelmatilanteita
- Suurin osa ongelmista liittyi kuitenkin työn järjestämiseen: tuen puutteeseen, ylläpitäjän yksinäisyyteen, taustalla olevien yhdistysten edustajien asenteisiin

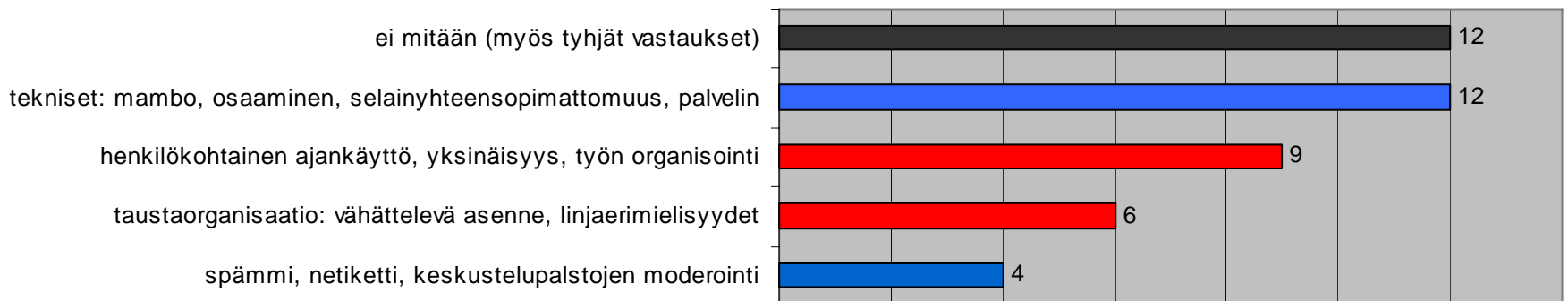
" Kaupunginosayhdistys ei innostunut asiasta."

" En saa palautesivua toimimaan, mutta ystäväni toivottavasti ehtii neuvoa minua!"

" Sivuston pääkäyttäjän ambiittiot, joihin toisten asukasyhteisöjen on vaikea päästä vaikuttamaan."

■ Ei ongelmia (?) ■ Teknisluonteiset ongelmat ■ Organisaatioon ja työn järjestämiseen liittyvät

Ongelma tai kriisi, johon työssä on törmätty 43 asiaa mainittu



Suurimmat ongelmat työssä



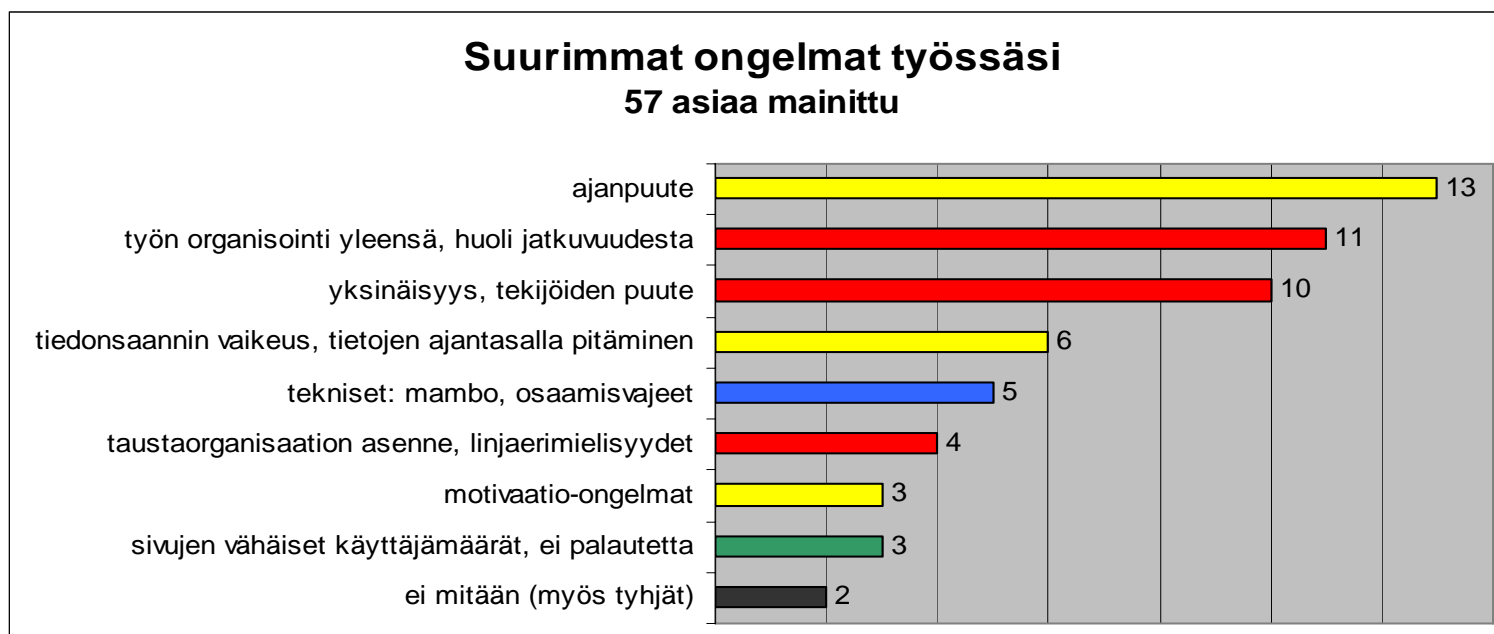
- Suurin ongelma työn järjestäminen yleensä: tuen puute, ylläpitäjän yksinäisyys, taustalla olevien yhdistysten edustajien asenteet

" Tiedon saanti on suurin ongelma, itse pitää hakea, eikä siihen aika oikein riitä."

" Tekijöitä pitäisi olla lisää. Yksin päivittäminen on aika raskasta." "

" Motivaatio - kotisivujen kävijät eivät näy eivätkä kuulu. Kenelle ylläpidän sivuja - en tiedä."

" Henkilökohtaisesti koen ongelmaksi myös yhdistyksemme puheenjohtajan vähättelevän asenteen kotisivuihin."

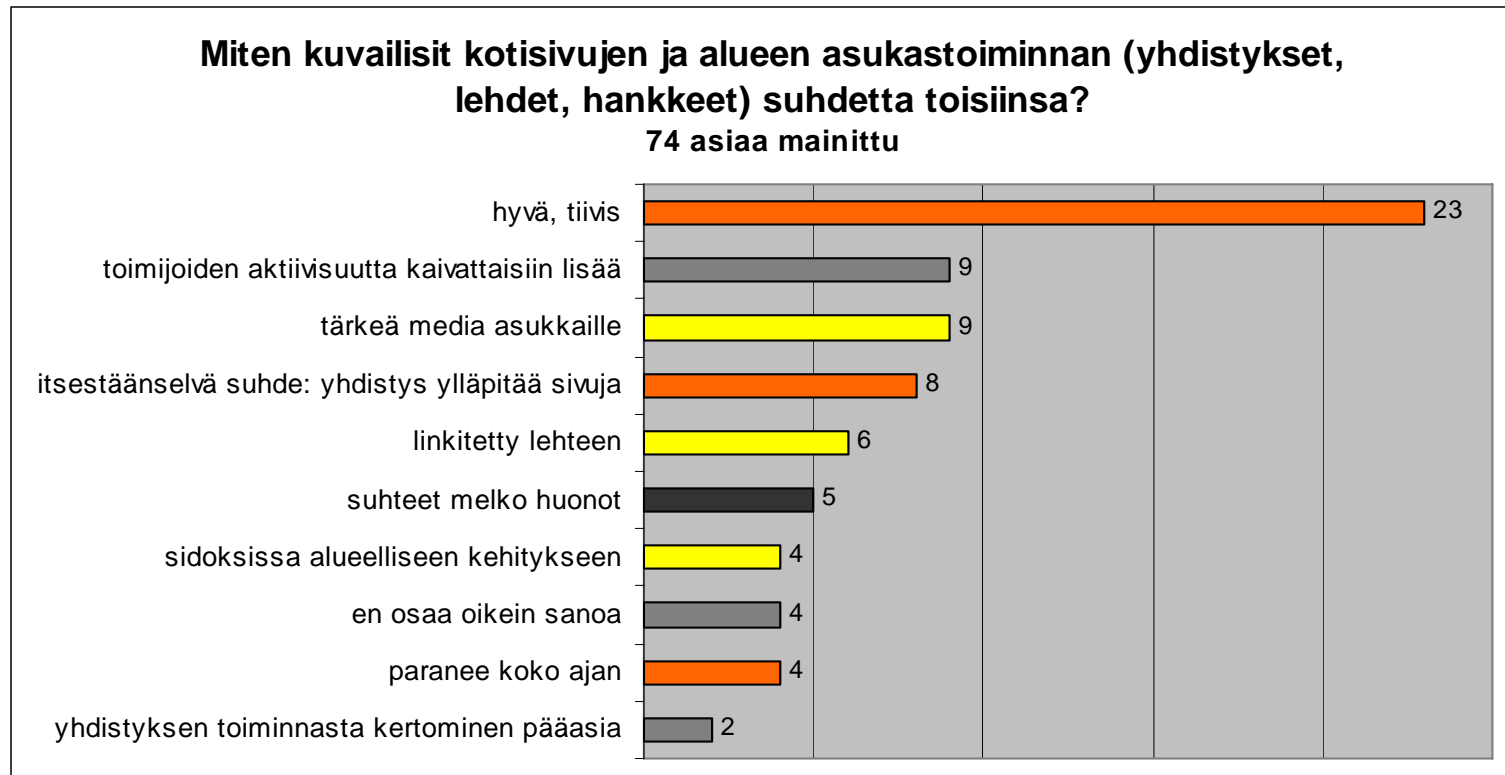


Suhde paikalliseen toimintaan



- Ylläpitäjien suhde paikallisiin yhdistyksiin yleensä tiivis – mutta ei aina
- Yhteistyö paikallislehden kanssa tärkeää, mutta sekään ei aina toteudu

” Tiivistä yhteydessä näihin, koska samat henkilöt toimittavat sekä lehteä että kotisivuja, yhdistykset voisivat olla aktiivisempia kotisivujen suuntaan.”



Alustavia johtopäätöksiä



- Ylläpitäjät toimivat edelleen liian usein yksin
- Osaamisongelmiakin on ja koulutusta tarvitaan edelleen:
 - Kuvankäsittely, julkaisujärjestelmän hallintatyökalut
 - Erilaisia kursseja eri käyttäjäryhmille
- Lisäksi tarvitaan työn järjestämiseen liittyvää koulutusta ja tiimikoulutusta sekä yhteisiä "strategia-tilaisuuksia"
 - Motivointitilaisuuksia yhdistyksille: mikä onkaan alueellisten kotisivujen merkitys
 - Uusien ylläpitäjien rekrytointikampanjoita
 - Tiedon hakemisen helpottaminen edellyttää useamman henkilön muodostamaa tiedontuottotiimiä ja sovittuja työtapoja sekä ideaalitapauksessa "suoria linjoja" kaupunkiin päin (näitäkin oli)
- Ylläpitäjät tarvitsevat palautetta käyttäjiltä: palaute motivoi ja ohjaa, ja vain vuorovaikutuksen kautta syntyy "elämää"
 - Rohkaistava entistä enemmän vuorovaikutteisten toimintojen käyttöön (keskustelupalstat, uutisointimahdollisuus kenelle tahansa):

Alustavia johtopäätöksiä (2)



- Vertailu käyttäjäkyselyn tuloksiin tärkeää. Esimerkkejä:
 - Käyttäjät pitävät kotisivuja paikallislehden ohella tärkeämpänä paikallisena tietolähteenä kuin kaupungin kotisivuja tai päivälehtiä
 - Käyttäjät ovat erittäin kiinnostuneita alueella vaikuttavista hankkeista ja suunnitelmista (heti ajankohtaisten uutisten jälkeen). Ylläpitäjistä vain muutamat mainitsivat näiden hankkeiden esittelyn kotisivujen merkittävänä tehtävänä
 - Päivitysfrekvenssi on käyttäjien kannalta olennaisen tärkeää, ja keskustelupalstoilla käydään paljon (ainakin lukemassa muiden viestejä).
- Tavoitteet riittävän korkealle: tiedotustehtävä on käyttäjien näkökulmasta itsestään selvä asia, kaikki muu on lisäarvoa
 - Innostavia esimerkkejä: mitä on saavutettu?
 - Hyviä käytäntöjä: mitkä sivut kasvattavat kävijämääriään, ja miten?
 - Kävijätilastojen seuraaminen tärkeätä: minkälaiset sivut menestyvät, mitkä sisällöt ovat suosituimpia milläkin sivustolla?

Lähtökohtia jatkolle



" Vieläkin askarruttaa, miten sivujen toimitustiimiin tulisi useampi tekijä ja miten tällainen tiimityö sitten joustavasti toimisi ."

" Hallituksessa ihmisiä jotka eivät osaa käyttää nettiä, sen takia netti ei ole mitään vaikka netti on todellakin tärkeä asia."

" Nyt sisältöä pääsee tuottamaan kuka tahansa keskustelupalstan kautta, mutta jatkossa olisi tarvetta myös blogeille ja paikoille, joihin voisi koota paikallista muistitietoa siten, että ihmiset itse tuottavat sisältöä ja toimitus toimittaa."

- Kummankin kyselyn yhdistetty analyysiraportti julkaistaan tammikuussa 2008
- Lisätietoja: Heli Rantanen (heli.rantanen@tkk.fi)