

## WWW-käyttäjäkysely 2009

Järjestyksessään kolmastoista Tampereen kaupungin WWW-käyttäjäkysely pidettiin myöhemmin kuin aikaisempina vuosina, joulukuussa (7.12. - 20.12.2009). Kyselyn poikkeuksellinen ajankohta lienee syönyt vastausten määrää, sillä osallistujia oli vain noin sata. Vuonna 2008 vastauksia tuli noin 300. Varsinainen vastausten suma saatiin vuonna 2002, jolloin yli 1 300 vastaajaa täytti kyselyn.

Yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken on arvottu yllätyspalkintoja.

Koska valtaosa vastaajista (87 %) oli tamperelaisia, ei vastausten käsittelyssä ole eritelty tamperelaisten ja muualla kuin Tampereella asuvien vastauksia.

### Internetin ja Tampereen verkkosivujen käyttö

Vastaajista 46 % kävi kaupungin internetsivuilla ainakin kerran viikossa. Lähes päivittäin sivuilla kävi 36 %.

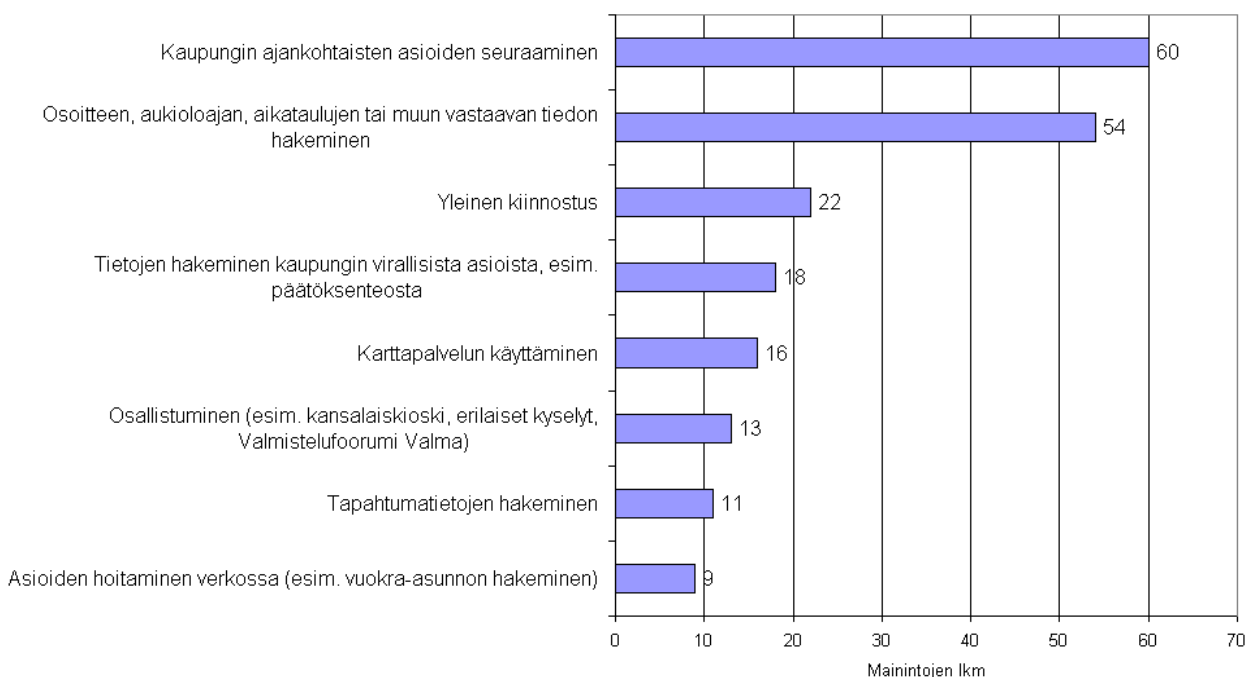
Kyselyyn vastanneista lähes kolme neljästä käytti internetiä kotoaan, ja 23 % käytti internetiä töissä. Muita tarjottuja vaihtoehtoja (esim. opiskelupaikka, kirjasto, nettipiste) ei valittu lainkaan.

Vastaajia pyydettiin valitsemaan annetuista kahdeksasta vaihtoehdosta kaksi tärkeintä syytä Tampereen verkkosivuilla käymiseen. Vuodesta toiseen kaksi vierailusyytä nousee kirkkaasti ylitse muiden: toinen on kaupungin ajankohtaisten asioiden seuraaminen ja toinen osoitteen, aukioloajan, aikataulujen tai muun vastaavan tiedon hakeminen.

Tänä vuonna kaikkein suosituimmaksi syyksi sivuilla vierailuun osoittautui ajankohtaisten asioiden seuraaminen. Edellisvuoden ykkönen, eli osoitteen, aukioloajan tai muun vastaavan tiedon hakeminen, oli nyt toiseksi tärkein tekijä tampere.fi –sivuille tuloon.

Aiempiä vuosia myös tapahtumatiedot ja karttapalvelut ovat olleet keskeisiä vierailusyytä, mutta nämä eivät tänä vuonna nousseet esiin. Myöskään asioiden hoitaminen verkossa ei kyselyn mukaan ole suurimpia kimmokkeita tulla kaupungin sivustolle.

Vierailujen syyt



## Sivujen palvelut

Vastaajilta kysyttiin, mitä palveluja tai tietoa he tulivat etsimään sivuilta. Annetuista 32 vaihtoehdosta sai valita niin monta kuin halusi. Vastauksissa pysyivät kärjessä kaksi samaa kuin edellisvuonna: 1. ajankohtaiset asiat ja tiedotteet sekä 2. aikataulut. Terveyspalvelut kipusi kolmanneksi ohi yhteystietojen ja kirjaston.

### Viiden kärki

Ajankohtaiset asiat, tiedotteet 63  
Aikataulut (bussit ym.) 38  
Terveyspalvelut 32  
Yhteystiedot, aukioloajat 28  
Kirjasto 28

Annetuista vaihtoehdoista mobiilipalvelut ja RSS-syötteet eivät tulleet lainkaan valituksi. Verkkomateriaaleja (kurseja, näyttelyjä) haki 3 % vastaajista.

Lueteltujen 32 palvelun lisäksi muutama vastaaja kertoi tulleensa sivuille siksi, että Tampereen kaupungin kotisivu on selaimessa aloitussivuna. Muina tulositynä mainittiin esimerkiksi organisaatiokaavion etsiminen, Tampereen sivujen vertaaminen muiden kuntien sivuihin ja työssä tarvittun aineiston etsiminen.

Vastaajista 62 % koki, että sivut palvelivat odotusten mukaisesti, 1 % oli sitä mieltä että sivut palvelivat paremmin kuin olisi odottanut. Neljännes vastaajista kertoi sivujen palvelleen kohtalaisesti. Puutteellisesti tai erittäin heikosti sivut palvelivat 6 prosenttia vastaajista.

Liki 45 % vastanneista antoi sivuille kouluarvosanaksi kahdeksan, kuten kahtena edellisenä vuonna. Sivut arvioitiin yhdeksikön arvoiseksi useammin kuin seitsemän arvoiseksi (24 % - 20 %).

## Tampereen verkkosivujen kehittäminen

Kaupungin verkkosivujen ulkoasu uudistui nykyisekseen huhtikuussa 2009. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kouluarvosanoin myös sivujen ilmettä. Uusittu ulkoasu miellytti vastaajia, sillä liki 32 % antoi arvosanaksi kahdeksan ja lähes 30 % yhdeksän. 21 % vastaajista piti ulkoasua seiskan arvoisena. Osa vastaajista kommentoi uudistuksen vaikeuttaneen asioiden löytymistä ja yleisilmeen menneen aiempaa sekavammaksi.

Kolmasosa vastaajista kirjasi toiveitaan siitä, kuinka sivuja pitäisi kehittää. Viesteissä oli paljon sellaisia asioita, joita on jo saatettu ja saatetaan eteenpäin. Esimerkiksi kaupunki käyttää aktiivisesti yhteisöllistä mediaa (Facebook, Twitter) ja kommentoissa toivottu käyttäjäryhmittäinen palveluihin navigoiminen on tulossa sivustolle syksyllä 2010. Myös sähköistä asiointia kehitetään jatkuvasti.

Eniten kommentteja saatiin hausta ja tapahtumakalenterista. Hakua on parannettu ja hiottu tämän vuoden aikana. Tampereen kaupungin ja Aamulehden yhteistä tapahtumakalenteria pidetään jäykkänä ja käyttöliittymältään vaikeana, ja siksi toivottiin kaupungille omaa tapahtumakalenteria.

Lisäksi ehdotettiin esimerkiksi yhteystietojen hakumahdollisuutta ja uutisten kommentointimahdollisuutta. Eräs kommentoijista toivoi malttia kehittämisintoon, koska se tarkoittaa usein käyttöliittymän muutosta niin, etteivät sisällöt löydy samasta paikasta kuin aiemmalla selailukerralla.

Liki sadasta vastaajista 12 kertoi käyttäneensä kaupungin verkkopalveluja kännykällä. Mobiilipalveluista käytetyin on bussiaikataulut (PARAS-ajat -mobiiliversio, Reittiopas -mobiiliversio). Myös säätietoja ja tiedotteita luetaan kännykällä.

## Asiointi verkossa

Vastaajista liki 80 prosenttia vastasi myönteisesti (vaihtoehdot "mahdollisesti" tai "kyllä") kysymykseen, jossa tiedusteltiin, haluaisitko asioida nykyistä enemmän kaupungin virastojen kanssa sähköisesti. Edellisvuonna vastaavalla tavalla suhtautui yli 90 %.

14 prosentilla vastaajista ei ole halukkuutta lisätä sähköistä asiointia.

Sähköisen asiointin tunnistautumisvaihtoehdoista suosituin oli verkkopankkitunnus (lähes 60 %). Käyttäjätunnus ja salasana –vaihtoehto oli toiseksi halutuin tunnistautumistapa, mutta myös sähköinen henkilökortti ja kännykkätunnistautuminen saivat kannatusta. Yksi vastaaja toivoi, että tunnistautumisratkaisu kehitettäisiin valtakunnallisesti yhtenäiseksi.

Vastaajia pyydettiin listaamaan konkreettisia esimerkkejä kaupungin toimintaan liittyvistä asioista, joita kuntalainen voisi hoitaa internetin välityksellä. Erilaisia ideoita tai kommentteja aiheesta jätti 26 vastaajaa. Parin edellisen vuoden tavoin eniten toivottiin terveyspalvelujen sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia: lääkärin, hammaslääkärin ja terveydenhoitajan vastaanottoaika haluttaisiin varata verkon kautta. Myös toimeentulotuen hakemista toivottiin sähköisesti.

Lisäksi ehdotettiin mahdollisuutta tilata lauta- ja johtokuntien sekä kaupunginhallituksen ja -valtuuston pöytäkirjat liitteineen omaan sähköpostiin niin, että ne saisi nähtäväkseen automaattisesti heti niiden valmistuttua. Toivelistalla oli myös muun muassa matkakortin lataaminen internetin välityksellä ja kuvablogit lasten päivähoitosta.

Kaikki kyselyyn vastanneiden ehdotukset on toimitettu sähköisten palvelujen kehittämisestä vastaavien tiedoksi.

## Tiedot koneesta, internet-yhteydestä sekä vastaajien taustoista

Kiinteällä yhteydellä internetiä käytti vastaajista 64 %. Vuonna 2008 vastaava luku oli 74 %, ja toissavuonna lähes 80%.

ISDN- ja modeemiyhteydellä verkkoa käytti 7 %. Vastaavat luvut kahdelta edellisvuodelta olivat 8 ja 10 %.

Langattomien yhteyksien (GPRS ja WLAN) määrä on viime vuosina kasvanut: Nyt yli 16:lla % vastaajista on langaton yhteys. Vuonna 2008 luku oli 15 %, vuonna 2007 se oli 13 % ja vuonna 2006 vain vähän yli 4 %.

Liki puolet (47 %) vastaajista ei osannut kertoa tietokoneensa näytön leveyttä kuvapisteinä. Heillä, jotka pystyivät määrittämään näytön leveyden, oli kooltaan 1 024 ja 1 280 –näyttöjä saman verran, 15 % kumpaakin. 1 600 tai suurempi näyttö oli kymmenellä prosentilla. Pieni näyttö (640 tai 800) oli yhteensä 7 %:lla.

Selaimista Internet Explorerin suosio on hieman laskenut. Explorerin käyttäjiä oli 43 %, kun se viime vuonna oli 45 % ja toissa vuonna 51 %.

Modzilla Firefoxia käytti vastaajista 39 %, edellisvuonna sitä ilmoitti käyttävänsä 43 %. Muita selaimia oli käytössä noin 7 %:lla vastaajista.

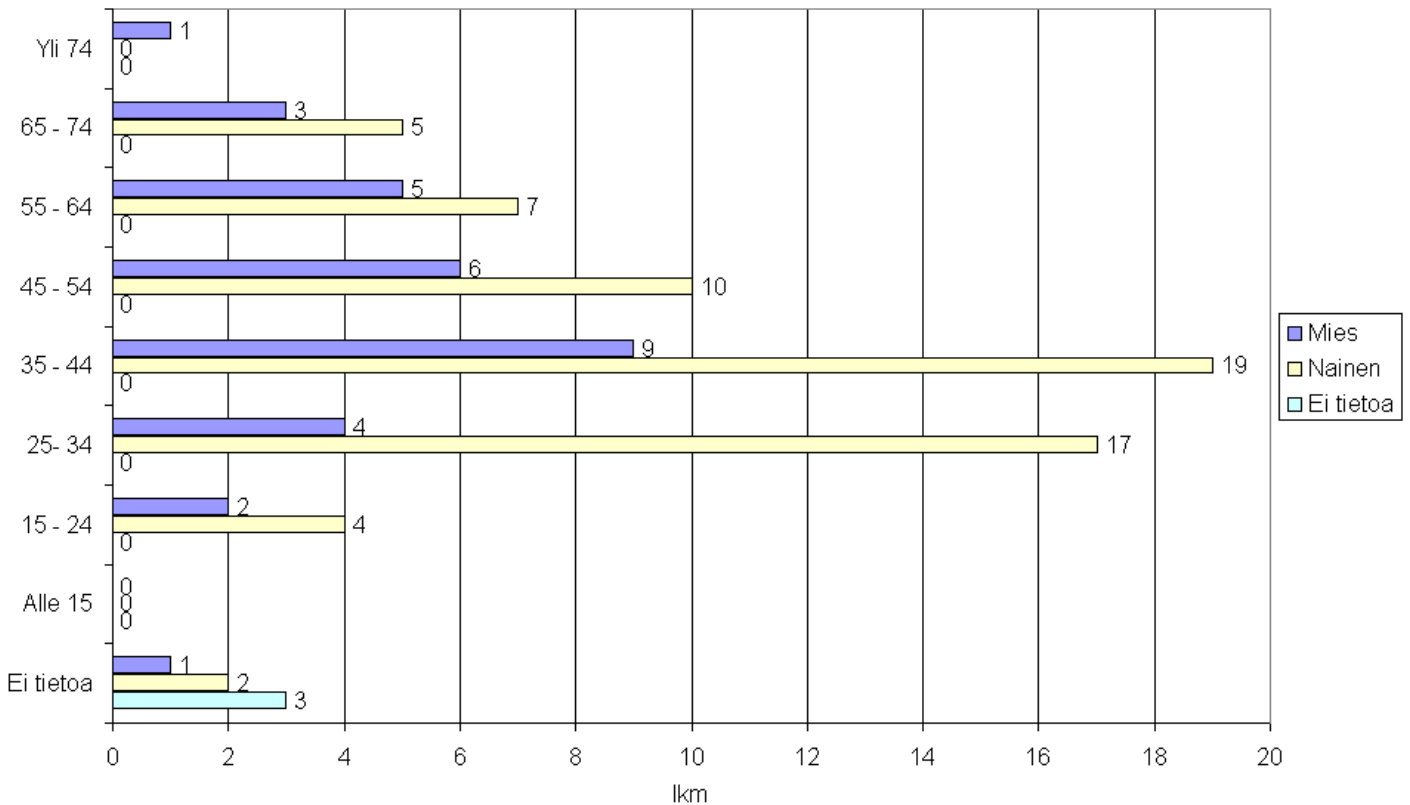
Lähes kaikilla (93 %) oli koneellaan Adobe Acrobat Reader –ohjelma.

## Vastaajien sukupuoli ja ikä

Kyselyyn osallistuneista 65 % oli naisia.

Puolet vastaajista kuului ikäryhmään 25 – 44 vuotta. Alle 24-vuotiaita oli vain noin 6 % (vuonna 2008 luku oli 15 %). 45 – 54 –vuotiaita oli vastanneiden joukossa 16 %. Huomattavaa on iäkkäämpien vastaajien kasvanut joukko, sillä yli 55-vuotiaita oli vastanneiden joukosta yli viidennes (21 %). Viime vuonna vastaava luku oli 16 %.

Vastaajat iän ja sukupuolen mukaan



## Lisätietoa

Aikaisempien vuosien www-kyselyjen tulokset

Tampereen kaupunki on järjestänyt WWW-käyttäjäkyselyitä vuodesta 1997 lähtien. Niiden tuloksiin pääsee tutustumaan viestinnän materiaalipankissa [www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/materiaalipankki.html](http://www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/materiaalipankki.html).