

# WWW-käyttäjäkysely 2010

Tampereen kaupungin 14. www-käyttäjäkysely järjestettiin 19.10.–12.11.2010. Vastauksia kyselyyn tuli 223, mikä on yli kaksi kertaa enemmän kuin vuonna 2009, jolloin kyselyyn tuli 98 vastausta. Pidemmällä aikavälillä vastausten määrä on ollut laskeva, sillä vuonna 2002 kyselyyn vastasi neljässä viikossa yli 1300 henkilöä.

Suurin osa kyselyyn vastaajista oli tänäkin vuonna Tampereelta (83 %). Yllätyksenä ei tullut myöskään vastaajien sukupuoli. Perinteisesti naiset ovat olleet miehiä aktiivisempia ja tänä vuonna heidän osuutensa vastaajista oli 75 %.

Ikäryhmittäin vastaajat jakoutuivat varsin tasaisesti kolmeen suurimpaan ryhmään:

- 35–44 vuotiaat (28 %)
- 25–34 vuotiaat (27 %)
- 45–54 vuotiaat (21 %).

Seuraavaksi suurimmat vastaajaryhmät olivat 55–64 -vuotiaat (13 %) ja 15–24 -vuotiaat (5 %). Kolmeen viimeiseen ikäryhmään kuului kuhunkin alle 2 prosenttia vastaajista.

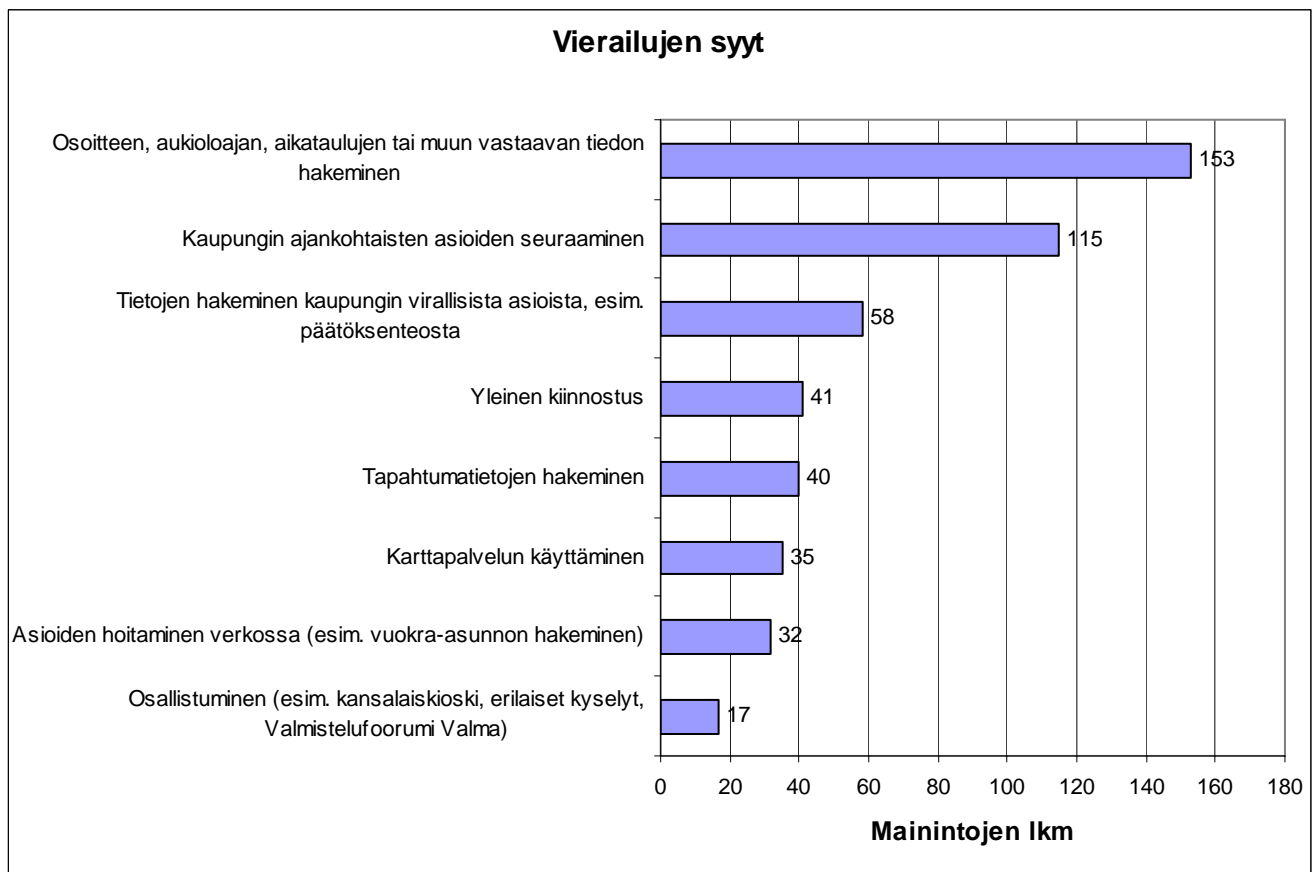
Vuoden 2010 www-kyselyssä omana aihekokonaisuutena oli ensimmäistä kertaa sosiaalinen media.

## Internetin ja Tampereen verkkosivujen käyttö

Vastaajista 61 % käytti internetiä pääasiallisesti kotonaan ja 35 % töissä.

Yli 73 prosenttia vastaajista kertoi käyvänsä kaupungin sivuilla lähes päivittäin tai ainakin kerran viikossa. Lähes 37 prosenttia käy sivuilla lähes päivittäin.

Kyselyssä tiedusteltiin myös syytä siihen, miksi vastaaja käy Tampereen verkkosivuilla. Kahdeksasta tarjolla olleesta vaihtoehdosta sai valita kaksi. Kaksi syytä kaupungin sivuilla vierailuun nousi myös tänä vuonna selvästi esiin. Ensinnäkin ihmiset etsivät kaupungin sivuilta osoitteita, aukioloaikoja, aikatauluja tai muita vastaavia tietoja. Toiseksi ihmiset seuraavat kaupungin ajankohtaisia asioita sivujen avulla.



## Verkkosivujen palvelut

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mitä palveluita tai tietoa vastaaja tuli etsimään sivuilta. Valittavana oli 33 vaihtoehtoa, joista sai valita niin monta kuin halusi. Vastausten jakautuminen ilmensi hyvin niitä yleisiä syitä, joiden vuoksi kaupungin sivuilla vierailaan. Vastaajat etsivät sivuilta tietoa ajankohtaisista asioista, kuten tiedotteita, minkä lisäksi etsitään yhteystietoja ja tietoa aukioloajoista.

Eniten etsittyjen tietojen tai palveluiden kärkiryhmissä ei isoja muutoksia nähty edelliseen vuoteen verrattuna. Huomionarvoista on kuitenkin tapahtumätietojen nouseminen listalle ja yhteystietojen nouseminen neljänneltä paikalle toiselle. Tapahtumatiedot ovat viimeksi olleet etsittyjen tietojen viiden kärjessä vuonna 2007, jolloin ne olivat sijalla neljä.

Palvelu tai tieto	Mainintojen lkm
Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	131
Yhteystiedot, aukioloajat	128
Aikataulut (bussit ym.)	112
Terveyspalvelut	84
Tapahtumat	80

Etsityimpien palveluiden listalla olleista vaihtoehtoista saivat kaikki mainintoja. Vähiten mainintoja sai kategoria viihde ja pelit, joka mainittiin yhden kerran. Vuonna 2008 viihdettä ja pelejä kaupungin sivuilta etsi 13 vastaajaa ja vuonna 2009 kaksi vastaajaa. Muutos ei välttämättä kerro vastaajien mieltymysten muutoksesta kuin siitä että kaupungin sivuilla kevyempi aines ole enää samalla tavalla esillä kuin aikaisemmin.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa vapaata palautetta siitä, mitä palvelua he sivulta ovat etsimässä. Kolmesta vastaajasta käytti tilaisuutta hyväkseen ja kertoi etsimästään aiheesta tarkemmin. Valmiin listan ulkopuolelta kerrottiin etsityn muun muassa seuraavia asioita: kirjasto, asuminen, kilpailutustiedotteet, luontopolut, vammaispalveluun liittyvät asiat ja siirietokanta. Kaksi vastaajaa kertoi päätyneensä kaupungin sivulle, koska se on oletusarvoisesti selaimessa aloitussivuna ja yksi vastaaja kertoi etsineensä varta vasten www-kyselyä.

Suurin osa vastaajista oli suhteellisen tyytyväisiä siihen, miten kaupungin sivut palvelivat heitä ja siihen kuinka heidän kaipaamansa tieto löytyi sivuilta. Hieman yli 77 prosenttia vastaajista arvioi, että sivut palvelivat odotusten mukaisesti (55,6 %) tai kohtalaisesti (21,5 %). Noin 3 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sivut palvelivat paremmin kuin olivat odottaneet. Puutteellisesti tai erittäin heikosti sivut palvelivat 9:ää prosenttia vastaajista.

Suhteellisen tyytyväisten osuus on laskenut vuodesta 2009, jolloin sivut palvelivat odotusten mukaisesti 62 prosenttia vastaajista ja kohtalaisesti 26 prosenttia vastaajista. Vuonna 2009 ainoastaan 6 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sivut palvelivat puutteellisesti tai erittäin heikosti.

Suhteellisen tyytyväisten vastaajien osuuden laskua ja tyytymättömien määrän kasvua vuonna 2010 voi osaltaan selittää myös kyselyn vastausajan piteneminen. Vuonna 2009 kyselyyn saattoi vastata 14 päivän ajan, kun vuonna 2010 kyselyyn pystyi vastaamaan 25 päivän ajan. Pitemmän vastausajan kyselyyn vastaa todennäköisemmin isompi joukko satunnaisia sivulla vierailijoita kuin lyhyemmän vastausajan kyselyyn. Satunnainen sivulla kävijä ei myöskään löydä yhtä todennäköisesti etsimäänsä tietoa kuin sellainen, joka vierailee sivuilla säännöllisesti. Tätä tulkintaa tukee myös tiedot vuoden 2008 kyselystä, jolloin kysely oli auki 29 päivää ja jolloin noin 74 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sivut palvelivat joko odotusten mukaisesti (50,4 %) tai kohtalaisesti (23,8 %).

47 prosenttia vastaajista antoi sivuille kouluarvosanan 8. Noin 20 prosenttia arvioi sivut 9:n arvoiseksi, samoin 20 prosenttia vastaajista arvioi sivut 7:n arvoiseksi. Vuoden 2009 www-kyselyssä kouluarvosanan 8 antoi 45 prosenttia vastaajista.

## **Tampereen verkkosivujen kehittäminen**

Tampereen verkkosivujen ulkoasu uudistui huhtikuussa 2009. Vuoden 2009 www-kyselyssä pyydettiin ihmisiä antamaan numeroarvosana uusille sivuille, mutta vuoden 2010 kyselyssä ei enää kouluarvosanoja pyydetty. Sen sijaan ihmiset saivat vapaasti kommentoida sivujen ulkoasua ja esittää ehdotuksia sen kehittämiseksi.

Kielteisissä arvioissa sivuja arvioitiin muun muassa tylsiksi, virkamiesmäisiksi ja aneemisiksi. Sivuille kaivattiin muun muassa enemmän väriä ja isompia kuvia. Myönteisissä palautteissa sivujen ansioiksi laskettiin muun muassa animaatioiden ja ”turhien häppäkkeiden poissaolo”, ulkoasultaan sivuja pidettiin selkeinä, sopivina ja tyylikkäinä.

Ulkoasuun liittyvän palautteen yhteydessä vastaajat nostivat esiin myös sivuihin liittyviä kehityskohteita. Ongelmallisena pidettiin muun muassa huonosti toimivaa hakua. Muutamassa palautteessa oltiin sitä mieltä, että sivut on koostettu organisaation tai virkamiesten näkökulmasta, millä tosin saatettiin tarkoittaa sitä, että kohderyhmille suunnattuja sisältöjä ei sivuilta vielä kyselyn aikaan löytynyt. Sittemmin eri kohderyhmille tarkoitettuja sisältöjä on kerätty etusivulta aukeaville Kootut sisällöt –sivuille.

Tampereen kaupungin mobiilipalveluita kertoi käyttäneensä 14 prosenttia vastaajista. Vuonna 2008 mobiilipalveluita käytti 10 prosenttia ja vuonna 2009 12 prosenttia vastaajista.

Joukkoliikenteen aikataulut ja reittioppaat olivat eniten käytettyjen mobiilipalveluiden joukossa. Tekniikan kehittyessä mobiilipalvelut ovat arkipäiväistyneet ja edellisten vuosien www-kyselyistä poiketen muutama vastaaja kertoiikin nyt selailevansa kaupungin verkkosivuja puhelimen selaimella. Yksi vastaaja kertoi mobiilipalveluista kysyttäessä käyttävänsä niistä mitä milloinkin tarvitsee, koska mobiilipalvelut ovat tätä päivää.

Kaupungin sivuja koskevia kehitysehdotuksia kysyttäessä esiin nousi muun muassa sähköisen asioinnin kehittäminen. WWW-sivuja koskevana toistuvana parannusehdotuksena esiin nostettiin parempi hakukone. Loppuvuodesta 2010 hakukoneen toimintaa onkin kehitetty ja kehitetään edelleen.

## Asiointi verkossa

Lähes 43 prosenttia vastaajista oli halukkaita asioimaan nykyistä enemmän sähköisesti kaupungin virastojen kanssa. Vuonna 2008 luku oli 40 prosenttia ja vuonna 2009 34 prosenttia. Suosituin tunnistautumistapa oli verkkopankkitunnukset, joita kannatti 147 vastaajaa. Käyttäjätunnuksella ja salasananalla tunnistautumista kannatti 80 vastaajaa ja puhelintunnistaumista 14 vastaajaa. Annettujen vaihtoehtojen ulkopuolelta esiin nostettiin sähköinen henkilökortti, jota kannatti kolme vastaajaa. On huomattava että jokainen vastaaja saattoi kannattaa useampaa vaihtoehtoa.

Vastaajilta kysyttiin myös millaisia asioita kaupungin kanssa voisi hoitaa internetin välityksellä. Useimmiten toistui toive verkon kautta tehtävistä ajanvarauksista. Lisäksi moni oli halukas hoitamaan internetin kautta ilmoittautumiset esimerkiksi päiväkoteihin ja liikuntaryhmiin. Viimeksi mainitut onnistuvatkin jo verkossa, samoin osa hammashoidon ajanvarauksista. Kun kysyttiin millaisia asioita voisi kaupungin kanssa hoitaa tekstiviestein, niin esiin nousivat jälleen ajanvarauksia ja niiden peruuttamista koskevat tiedonannot. Tekstiviestien avulla tapahtuva asiointi ei herättänyt vastaajissa samanlaista innostusta kuin internetin kautta tapahtuva asiointi.

Puolesta asioinnin laajentamista toivottiin laajennettavan terveydenhuollossa muun muassa kouluterveydenhuoltoon ja omalääkäripalveluihin. Vastauksissa kannatettiin myös puolesta asioinnin mahdollisuuden ulottamista omaishoitajiin ja ikäihmisten palveluiden ottamista puolesta asioinnin piiriin.

## Sosiaalinen media

Vastaajista 54 prosenttia ei halua olla kaupungin kanssa vuorovaikutuksessa sosiaalisessa mediassa, 34 prosenttia puolestaan haluaa ja 12 prosenttia vastaajista jätti ottamatta asiaan kantaa.

Kaupungin Facebook-sivu ([www.facebook.com/tampereenkaupunki](http://www.facebook.com/tampereenkaupunki)) on löydetty melko hyvin, sillä sitä on käyttänyt vastaajista 69 prosenttia. Kaupungin eri yksiköiden Facebook-sivuja seurataan vähän vähemmän (23 prosenttia vastaajista). Kaupungin ja sen yksiköiden Twitter-palveluja kyselyyn vastanneet käyttävät vähän: kaupungin Twitter-palvelua on seurannut 12 vastaajaa ja eri yksiköiden Twitter-palveluja vain 3 vastaajaa. Myöskään kaupungin omia sosiaalisen median palveluja ei kyselyyn vastanneiden keskuudessa ole paljon käytetty:

Tampereen Alpunit –kuvanjakopalvelua kertoi käyttävänsä 11 prosenttia vastaajista ja Solmu sosiaalista museopalvelua vain 4 prosenttia vastaajista.

21 prosenttia vastaajista sanoo lukevansa kaupungin julkista Facebook-sivua ja Twitter-sivua rekisteröitymättä itse palveluihin.

Vastaajilta kysyttiin myös, mihin tarkoitukseen he haluaisivat käyttää kaupungin sosiaalisen median palveluja. Eniten kannatusta sai ajankohtaisten asioiden seuraaminen (53 prosenttia vastaajista) ja tapahtumatietojen seuraaminen (48 prosenttia vastaajista). Myös palveluihin liittyvä neuvonta sai ääniä (31 prosenttia) sekä yhteydenpito ja vuorovaikutus kaupungin kanssa (29 prosenttia). Yleistä keskustelua toivoi vastaajista 28 prosenttia.

Sosiaalisen median kehitysehdotuksia ei kovin moni kirjannut. Useimmat ehdotuksista koskivat kaupungin Facebook-sivua. Sinne toivottiin muun muassa lisää keskustelu- ja kommentointimahdollisuuksia (3 vastaajaa), nopeammin reagoivaa ja tiheämpää tiedonvälitystä (2 vastaajaa) sekä ikä- ja käyttäjäryhmittäin suunnattuja palveluja (2 vastaajaa). Yhdessä palautteessa toivottiin Tampere-aiheisia gadgeteja omaan blogiin liitettäväksi.

Viidessä palautteessa kritisoitiin sosiaalisen median käyttöä ja oltiin sitä mieltä, ettei kaupunki tarvitse sitä ollenkaan.

## **Tiedot koneesta, internet-yhteydestä ja vastaajien taustoista**

Langattoman yhteyden kautta nettiä kertoi käyttävänsä hieman vajaa 18 prosenttia. Vuonna 2008 langatonta yhteyttä käytti hieman yli 13 prosenttia ja vuonna 2009 hieman yli 16 prosenttia vastaajista.

Yli 73 prosenttia vastaajista kertoi käyvänsä kaupungin sivuilla lähes päivittäin tai ainakin kerran viikossa. Lähes 37 prosenttia käy sivuilla lähes päivittäin.

Käytetyimmät selaimet olivat Internet Explorer ja Mozilla Firefox, joita kumpaakin käytti 39 prosenttia vastaajista. Vuodesta 2009 Internet Explorer –selaimen suosio on laskenut noin 3 prosenttiyksikköä kun taas Mozilla Firefox-selaimen suosio on jotakuinkin ennallaan. Kolmanneksi käytetyin selain oli Opera, jota käytti noin neljä prosenttia vastaajista. Vuonna 2009 Operaa käytti noin yksi prosentti vastaajista.

### **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).