

taloustutkimus oy

eTAMPERE / INFOCITY -TUTKIMUS
Marraskuu 2000

Tampereen kaupunki

Tämä raportti on tarkoitettu yksinomaan toimeksiantajan käyttöön. Raporttia tai osia siitä ei saa edelleen toimittaa tai julkaista missään muodossa ilman tutkimuslaitoksen lupaa ja nimen mainitsemista.

Jaakko Sipola
12.12.2000

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	2
1.1	Tutkimuksen tavoite	2
1.2	Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä	2
1.3	Kenttätyö ja sen ajankohta	2
1.4	Tietojen käsittely	2
1.5	Kysymykset	2
1.6	Raportointi	3
2	TIIVISTELMÄ	4
3	TIETOKONEEN JA INTERNETIN OMISTAMINEN JA KÄYTTÖ TAMPEREELLA	
3.1	Tietokoneen omistaminen	5
3.2	Internetin käyttökokemus ja käyttöpaikka	5
3.3	Kodin liittämävaihtoehto	6
3.4	Sähköpostiosoitteen omistaminen	6
3.5	Internetin käytön määrä	7
3.6	Internetin käyttötarkoitus	8
4	TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-PALVELUIDEN KÄYTTÖ	9
4.1	Käynnit kaupungin kotisivuilla	9
4.2	Yleisarvosana kaupungin sivuille	9
4.3	Kiinnostus kaupungin tarjoamia verkkopalveluita kohtaan	9
5	KAUPUNGIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN	11
5.1	Kaupungin julkiset internetpäätteet	11
5.2	Palveluiden kehittämiskohteet	11
5.3	Kaupungin mobiilipalvelut	12
6	SUHTAUTUMINEN INTERNETIN KÄYTTÖÖN JA KOULUTUKSEEN	13
6.1	Suhtautuminen internetin käyttöä kohtaan	13
6.2	Tietokoneen ja internetin käyttökoulutus	13
7	YHTEENVETO	15

Pöytäkirjat

Aineiston rakenne

Atk-työkalut

Kysymyslomake

Luotettavuusrajataulukko

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy **Tampereen kaupungin** toimeksiannosta.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tamperelaisten kuluttajien internetin käyttöä ja suhtautumista kaupungin internetpalveluita kohtaan.

1.2 Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä

Tutkimus toteutettiin atk-avusteisina puhelinhaastatteluina (CATI).

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Tamperelaiset 15-74 –vuotiaat kuluttajat, Otos muodostettiin käyttäen otantamenetelmänä kiintiöpoimintaa, jossa kiintiöinnin perustana oli kohdealueen väestön ikä-, sukupuoli- ja postinumeroaluejakauma. Vastajat poimittiin Tampereen puhelinluettelosta sekä GSM-luettelosta (22.5 %) otoksesta.

Aineiston rakenne ilmenee tarkemmin tämän raportin liitteestä.

1.3 Kenttätyö ja sen ajankohta

Haastatteluja tehtiin yhteensä 1200 kpl 9.11.-27.11.2000.

Työhön osallistui 67 Taloustutkimus Oy:n koulutettua tutkimushaastattelijaa. Kaikki haastattelut tehtiin keskitetysti Taloustutkimuksen valvotusta puhelinhaastattelukeskuksesta Helsingistä.

1.4 Tietojen käsittely

Atk-tulostus on tehty Taloustutkimus Oy:n laitteistolla ja ohjelmistoilla ja aineistoa säilyttää Taloustutkimus Oy.

Tulostuksessa on käytetty tulkintaa helpottavaa t-testiä, joka testaa kunkin taulukoidun taustamuuttujan jokaisen vastausvaihtoehdon kohdalla, poikkeako ko. ryhmän tulos muiden vastaajien tuloksesta enemmän kuin on satunnaisvaihtelun osuus 95 %:n luotettavuustasolla. Tähti (*) luvun vieressä osoittaa, että ero on tilastollisesti merkitsevä.

1.5 Kysymykset

Tutkimuksessa käytetty kysymyslomake on tämän raportin liitteenä.

1.6 Raportointi

Tämä raportti koostuu seuraavista osista:

- tekstiosuus
- keskeisiä tuloksia havainnollistavat graafiset kuviot
- atk-taulukot.

Taulukkotulostuksessa vastaajat on jaettu ryhmiin, joiden tulokset ovat tarkasteltavissa erikseen ja jotka on muodostettu seuraavilla perusteilla:

- sukupuoli
- ikä
- asuinalue
 1. keskusta
 2. Länsi-Tampere
 3. Itä-Tampere
 4. Hervanta
- talouden tyyppi
- Internetin käytön määrä
- Internetin käyttöpaikka
- liittymätyyppi
- Tampereen kaupungin kotisivuilla vierailun määrä
- WAP-puhelimen omistaminen
- ammatti
- koulutus
- talouden koko.

2 TIIVISTELMÄ

Tähän Taloustutkimus Oy:n puhelinhaastatteluina toteuttamaan *eTampere / Infocity* -tutkimukseen on marraskuussa 2000 vastannut yhteensä 1200 tamperelaista kuluttajaa.

Tamperelaisista vajaalla 2/3:lla on taloudessaan tietokone. Työpaikallaan tietokonetta käyttää kaksi viidestä tamperelaisesta ja koulussa kymmenesosa.

Lähes puolet tamperelaisista ilmoittaa, että heillä on kotonaan käytössä internet-yhteys. Työpaikalla internet-yhteys on käytössä kolmasosalla ja koulussa kymmenesosalla vastaajista. Kolmannes vastaajista ilmoittaa, ettei heillä ole käytössä internet-yhteyttä. 59 prosenttia tamperelaisista ilmoittaa, että heillä on käytössään sähköpostiosoite.

Yli puolet internet-yhteyden omaavista käyttää internetiä yleensä kotona. Puolet vastaajista ilmoittaa käyttävänsä internetiä yleensä töissä ja 15 prosenttia koulussa/opiskelupaikalla.

Kahdella kolmanneksella kotiliittymän omistavista on käytössään modeemi-liittymä. 16 % ilmoittaa liittymätyypikseen ISDN-liittymän ja kymmenesosalla on käytössä kiinteä yhteys. Mobiili liittymä on yhdellä prosentilla vastaajista.

Yli puolet internet-yhteyden omaavista on yhteydessä internetiin päivittäin tai lähes päivittäin. Vähintään kerran viikossa internetiä käyttää lähes yhdeksän kymmenestä.

Neljä viidestä internetin käyttäjästä kertoo käyttävänsä internetiä tiedon etsintään hakupalvuluilla ja sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Hieman alle kaksi kolmannekselta kertoo käyttävänsä internetiä surffailuun huvia vuoksi. Hieman alle puolet hankkii internetistä ohjelmia ja tiedostoja. Kunnallisia palveluja kertoo käyttävänsä 38 prosenttia internetin käyttäjästä.

Tamperelaisista kuluttajista, joilla on käytössä internet-yhteys 77 % on käynyt Tampereen kaupungin kotisivuilla ainakin kerran. Viidennes ei ole käynyt kaupungin sivuilla ja kaksi prosenttia ei osaa sanoa onko käynyt sivuilla. Hieman yli kymmenesosa käyttää kaupungin www-palveluita säännöllisesti. Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi Tampereen kaupungin verkkopalvuluille muodostuu 7,92.

Kaksi viidestä vastaajasta on sitä mieltä, että kaupungin tulisi keskittyä ensisijaisesti palvelu-/toimipisteidensä kehittämiseen. Reilu neljännes toivoo kaupungin keskittyvän ensisijaisesti internet-palveluidensa kehittämiseen.

WAP-puhelimen omistajat toivoivat kaupungin palveluista mobiili-muodossa useimmin bussiaikatauluja, toiseksi useimmin mainitaan kirjastopalvelut. Yli puolet WAP-puhelimen omistajista ei osannut nimetä mitään kaupungin palvelua, jota he haluaisivat käyttää mobiilina.

Puolet niistä, joilla ei ole käytössä internetyhteyttä ilmoittaa, "tuskin käyttävänsä internetiä, vaikka välineet olisivat ilmaiseksi käytössä". Reilu neljännes ilmoittaa, että hankkisi internetyhteyden vain jos ilmainen yhteys vedettäisiin hänen kotiinsa. Noin kaksi viidestä tamperelaisesta kokee tarvitsevänsä tietokoneen ja internetin käyttökoulutusta.

3 TIETOKONEEN JA INTERNETIN OMISTAMINEN JA KÄYTTÖ TAMPEREELLA

3.1 Tietokoneen omistaminen

Tutkimuksen alussa selvitettiin tamperelaisten tietokoneen omistamista käyttöpaikkaa ja hankintavuotta. Tamperelaisista vajaalla kahdella kolmanneksella on taloudessaan tietokone. Työpaikallaan tietokonetta käyttää kaksi viidestä tamperelaisesta ja koulussa kymmenesosa. 29 % tamperelaisista ilmoittaa, ettei heillä ole käytössään tietokonetta.

Katso kuvio 1A.

Miehillä on naisia useammin käytössään tietokone sekä kotona että työpaikalla. Naisista kolmannes ilmoittaa, ettei heillä ole käytössä tietokonetta. Noin kolmella neljänneksellä 15-49 –vuotiaista on kotonaan tietokone. 50-74 vuotiaista vain 38 %:lla on kotonaan tietokone ja yli puolet yli 50 –vuotiaista ilmoittaa, ettei heillä ole käytössään tietokonetta. Katso kuvio 1B.

Muista yksittäisistä ryhmistä mm. hervantalaisilla, lapsiperheillä, yrittäjillä/ johtavassa asemassa olevilla, opiskelijoilla, korkeakoulututkinnon suorittaneilla ja vähintään kolmen hengen talouksilla on kotonaan tietokone.

Niiltä tamperelaisilta, joilla on kotonaan tietokone, kysyttiin myös minä vuonna he ovat hankkineet tietokoneen kotiinsa. Vastausten jakauma on esitetty kuviossa 2.

Lähes viidennes tietokoneen omistajista ilmoittaa hankkineensa tietokoneen ennen vuotta 1985. Ennen vuotta 1991 tietokoneen on hankkinut reilu kolmannes. Vuosina 1991-1995 tietokoneen hankki viidennes ja ennen vuotta 1999 tietokoneensa hankki yli neljä viidestä. Tämän tai viime vuoden aikana tietokoneensa on hankkinut hieman yli kymmenesosa tietokoneen omistajista.

3.2 Internetin käyttökokemus ja käyttöpaikka

Seuraavana selvitettiin, missä vastaajilla on käytössä internet-yhteys ja missä he käyttävät internetiä.

Lähes puolet tamperelaisista ilmoittaa, että heillä on kotonaan käytössä internet-yhteys. Työpaikalla internet-yhteys on käytössä kolmasosalla ja koulussa kymmenesosalla vastaajista. Kuusi prosenttia vastaajista ilmoittaa, että heillä on internetyhteys käytössä kirjastossa ja kolmannes vastaajista ilmoittaa, ettei heillä ole käytössä internet-yhteyttä. Katso kuvio 3A.

Kaksi kolmannesta tamperelaisista ilmoittaa, että heillä on käytössä internet-yhteys. Miehillä on internetyhteys käytössään naisia useammin. Ikäryhmistä alle 25 vuotiaista lähes yhdeksällä kymmenestä on käytössä internetyhteys, kun yli 50 –vuotiaista reilu kolmannes ilmoittaa, että heillä on käytössään internet-yhteys. Katso kuvio 3B.

Keskimääräistä useammin internet-yhteys on käytössä myös Länsi-Tampereella ja Hervannassa asuvilla, lapsiperheillä, toimihenkilöillä, yrittäjillä/

johtavassa asemassa olevilla, opiskelijoilla, keskiasteen tai korkeakoulututkinnon suorittaneilla ja vähintään kolmen henkilön talouksilla.

Huomattavaa on myös, että kaksi kolmannelta opiskelijoista ilmoittaa heillä olevan kirjastossa käytössä internet-yhteyden. Muissa ryhmissä kirjaston ilmoittaa vain hyvin pieni osuus vastaajista.

Yli puolet internet-yhteyden omaavista käyttää internetiä yleensä kotona. Puolet vastaajista ilmoittaa käyttävänsä internetiä yleensä töissä ja 15 prosenttia koulussa/opiskelupaikalla. Kirjastossa internetiä käyttää yleensä viisi prosenttia ja sukulaisten/tuttavien luona 4 prosenttia vastaajista. Katso kuvio 4.

Kirjastossa internetiä käyttävät muita useammin 15-24 -vuotiaat, opiskelijat, eläkeläiset ja yhden hengen taloudet.

3.3 Kodin liittymävaihtoehto

Niiltä tamperelaisilta, joilla on kotonaan internet-yhteys kysyttiin, mikä liittymätyyppi heillä on. Katso kuvio 5A.

Kahdella kolmanneksella kotiliittymän omistavista on käytössään modeemiliittymä. 16 % ilmoittaa liittymätyyppikseen ISDN-liittymän ja vajaalla kymmenesosalla on käytössään kiinteä yhteys. Mobiililiittymän mainitsee yksi prosentti vastaajista. Kymmenesosa vastaajista ei osaa sanoa, millainen liittymä heillä on käytössään.

Liittymätyyppien omistaminen ei eroa kovin paljon eri ikäryhmien välillä. Miehillä on hieman naisia useammin käytössään ISDN- tai kiinteä yhteys.

Hervantalaisilla on muita tamperelaisia useammin käytössään modeemiliittymä, kun taas yrittäjillä/ johtavassa asemassa olevilla on keskimääräistä useammin kotonaan kiinteä liittymä.

3.4 Sähköpostiosoitteen omistaminen

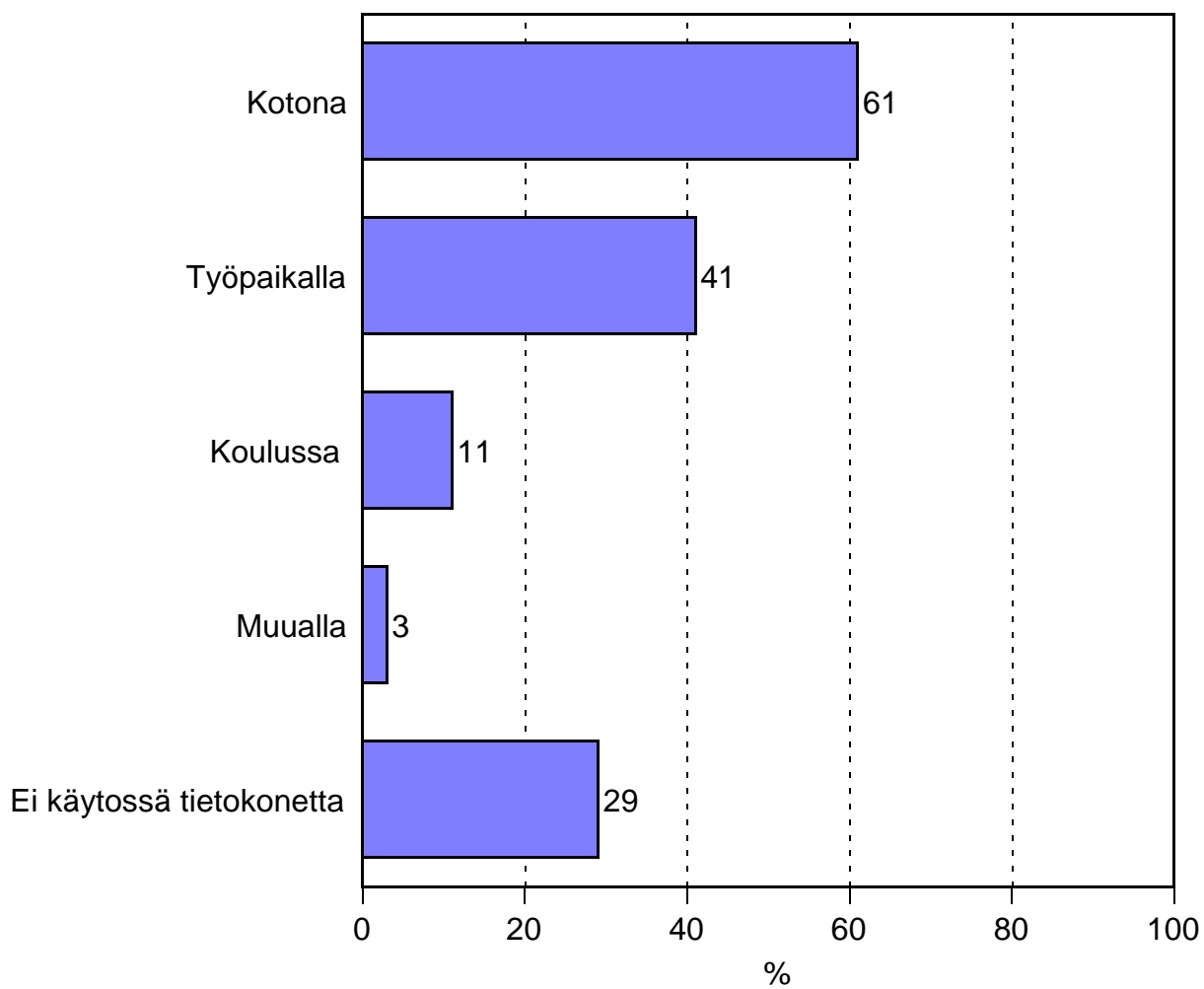
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin onko heillä käytössään sähköpostiosoite. 59 prosenttia tamperelaisista ilmoittaa, että heillä on käytössään sähköpostiosoite. Miehillä on naisia useammin käytössä sähköpostiosoite ja nuoremmilla ikäryhmillä on sähköposti käytössä selvästi vanhempia (yli 50 -vuotiaita) useammin.

Ammattiryhmistä työväestöllä ja etenkin eläkeläisillä on sähköposti käytössään muita harvemmin.

Sähköpostiosoitteen omistavista puolet ilmoittaa osoitteensa olevan henkilökohtaisen, eli itse hankitun. Reilu neljännes ilmoittaa, että heillä on sekä oma että työnantajan osoite käytössä ja reilulla viidenneksellä on käytössä työnantajan sähköpostiosoite.

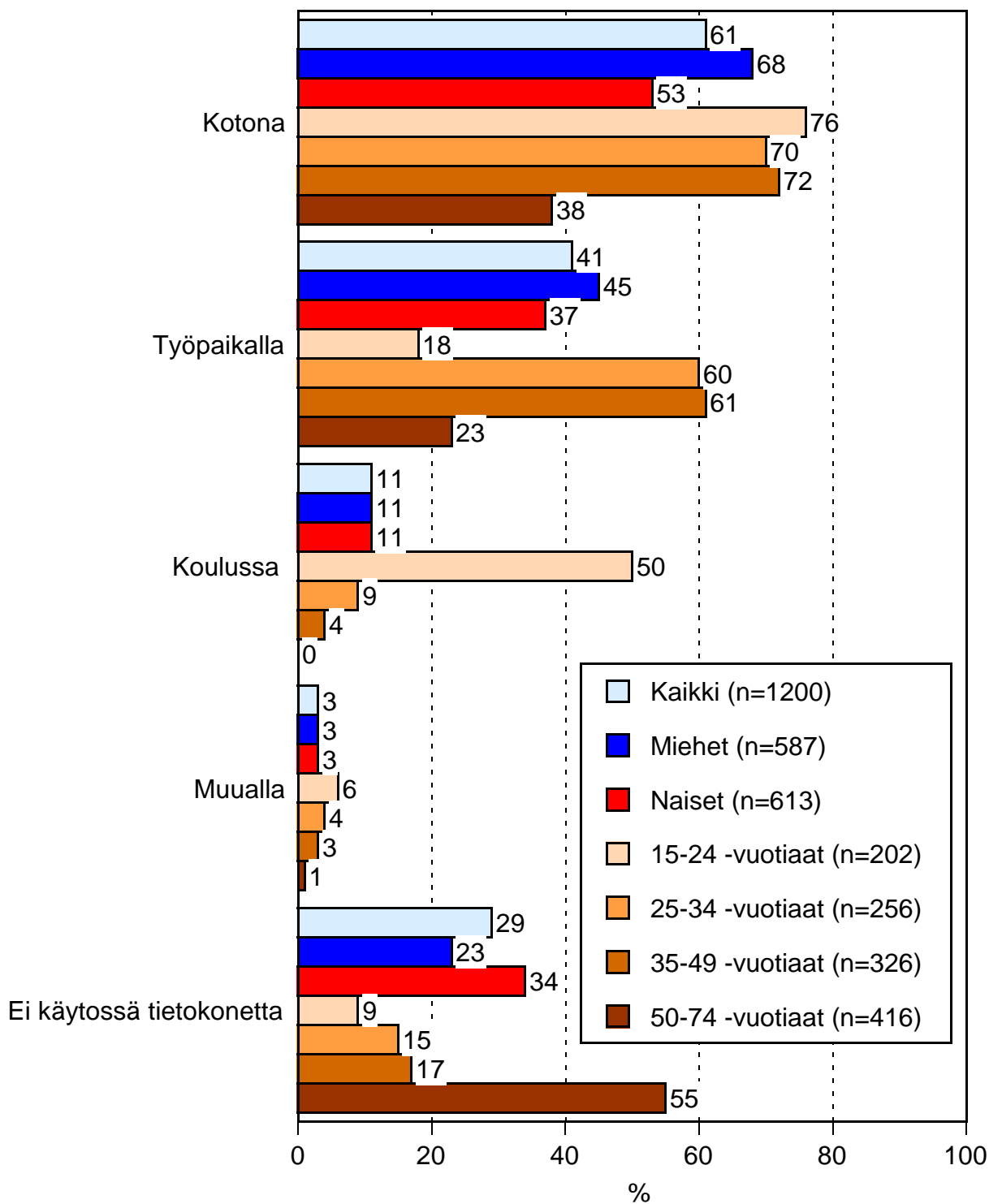
TIETOKONEEN KÄYTTÖ

Tamperealaiset kuluttajat, n=1200



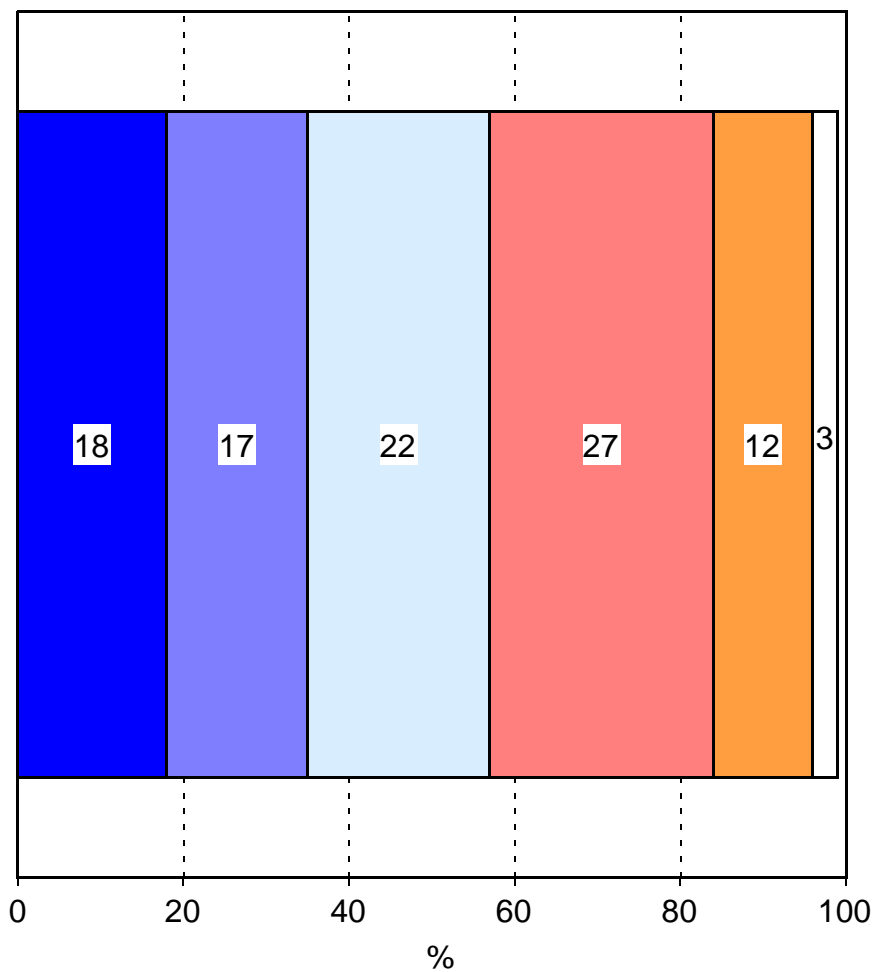
TIETOKONEEN KÄYTTÖ

Tamperelaiset kuluttajat



TIETOKONEEN HANKINTAVUOSI

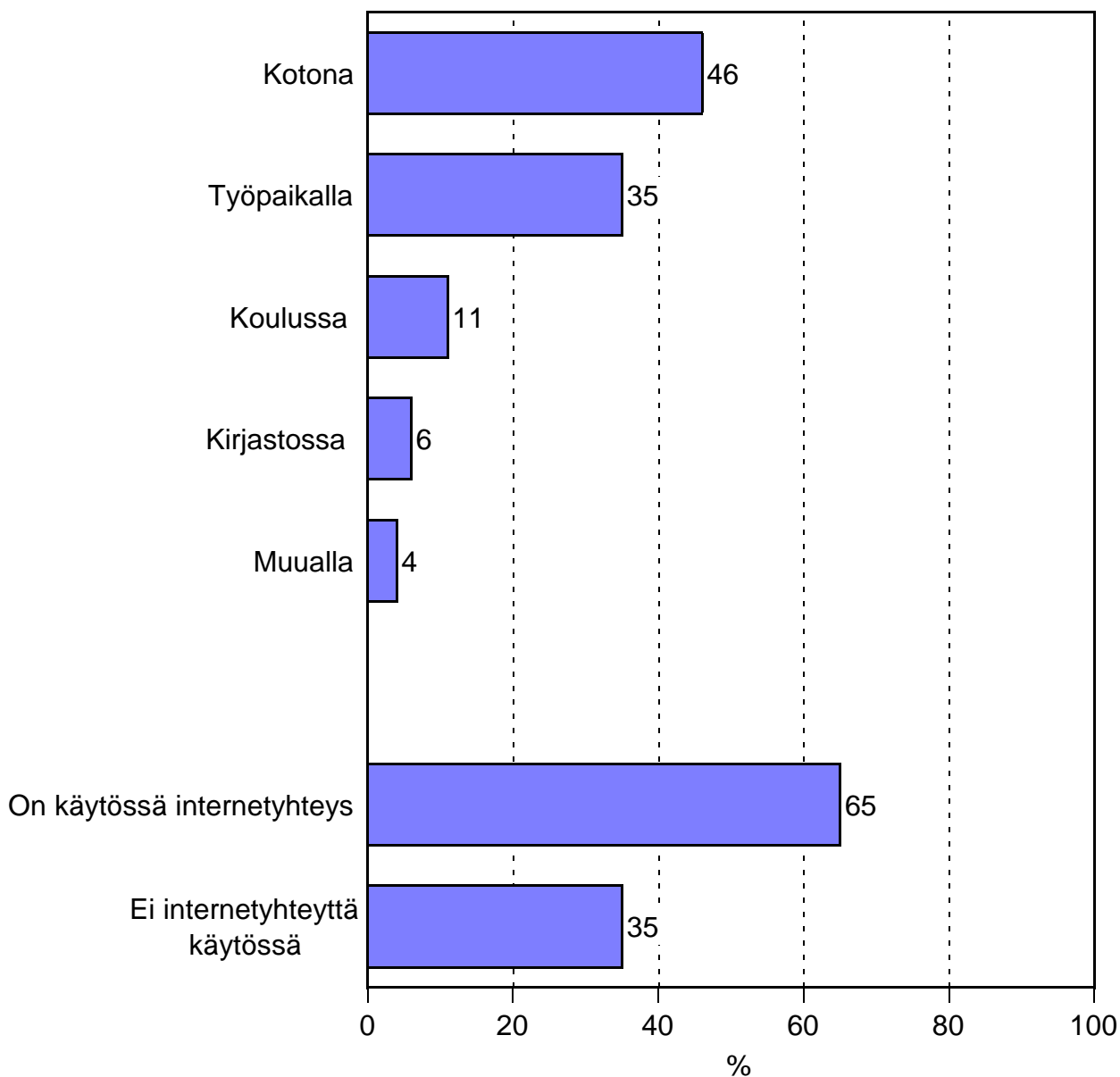
Tamperelaiset kuluttajat, joilla taloudessa
tietokone, n=733



■ Ennen vuotta 1985 ■ 1985-1990 ■ 1991-1995 ■ 1996-1998 ■ 1999-2000 ■ Ei osaa sanoa

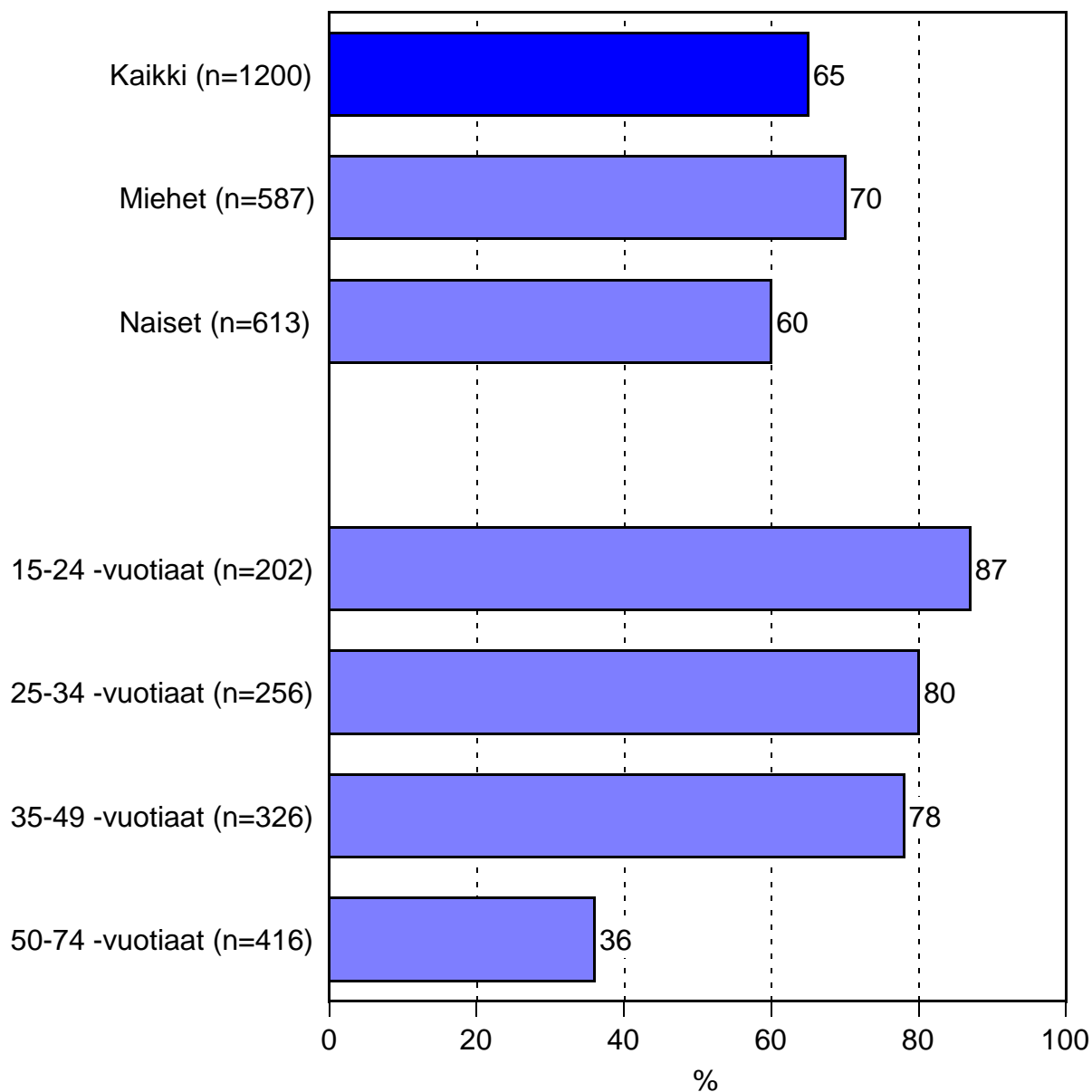
INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ

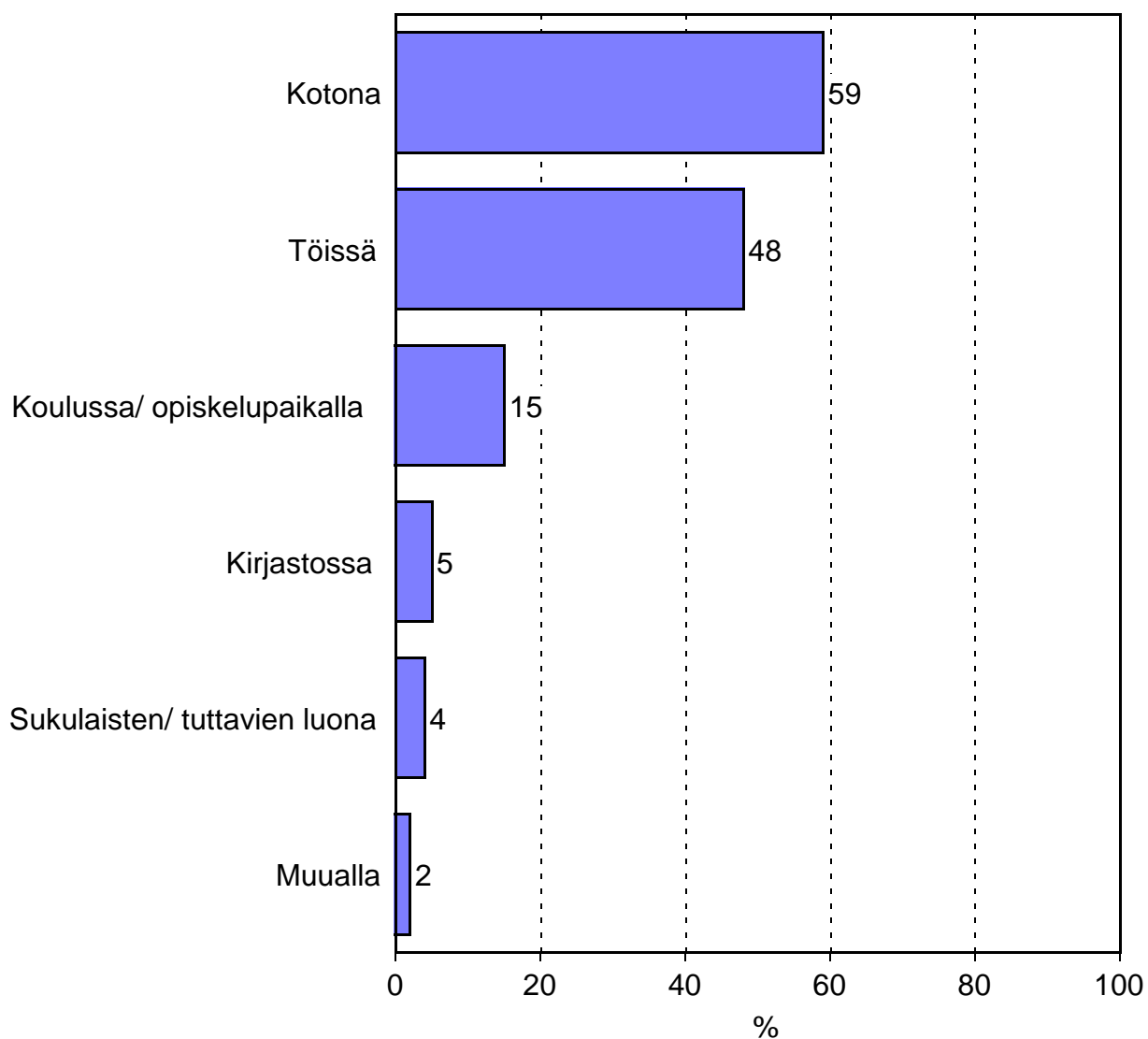
Tamperealaiset kuluttajat, n=1200



INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ

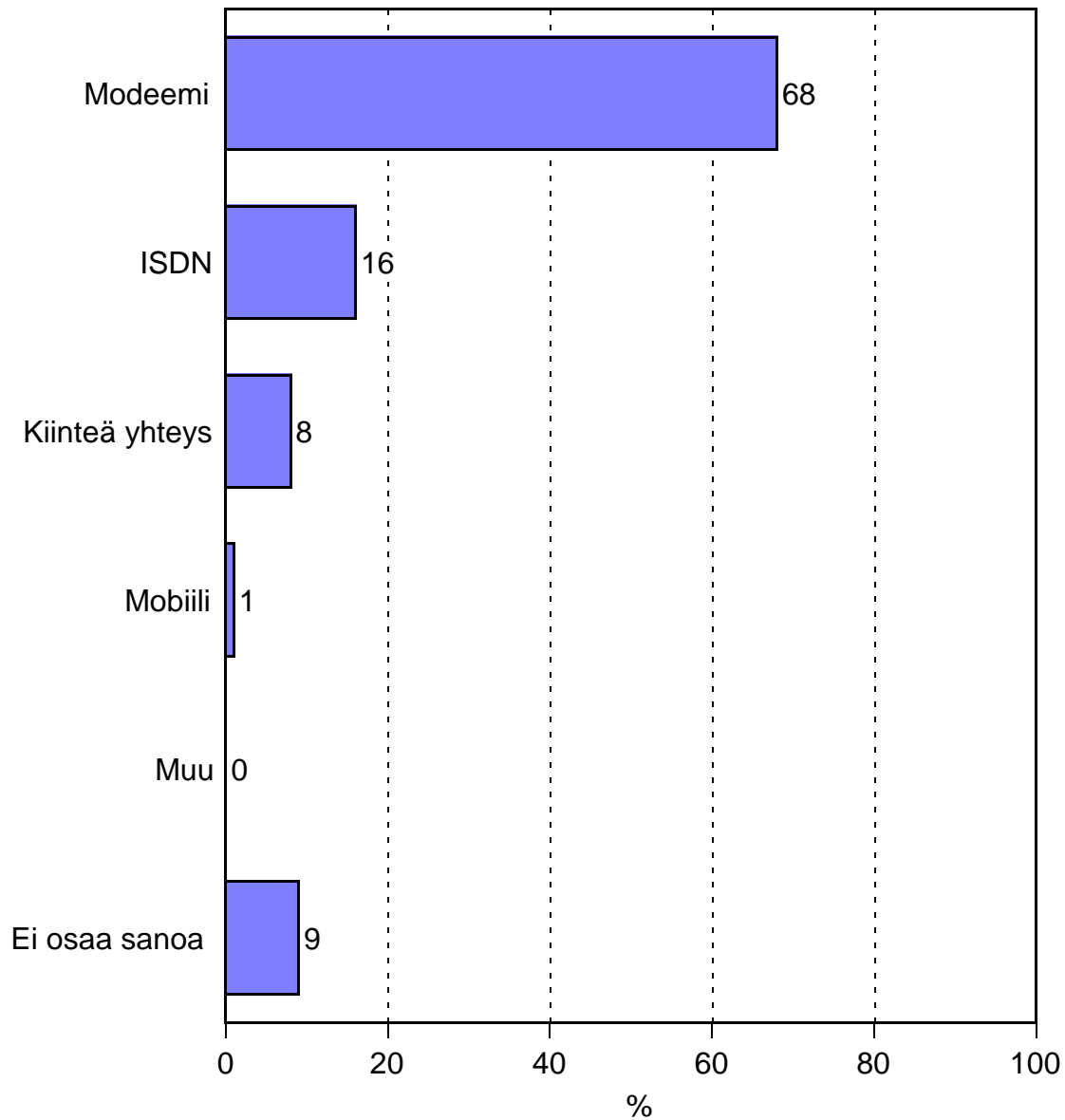
Tamperealaiset kuluttajat, n=1200



YLEENSÄ KÄYTÄN INTERNETTIÄ**Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internetyhteys, n=797**

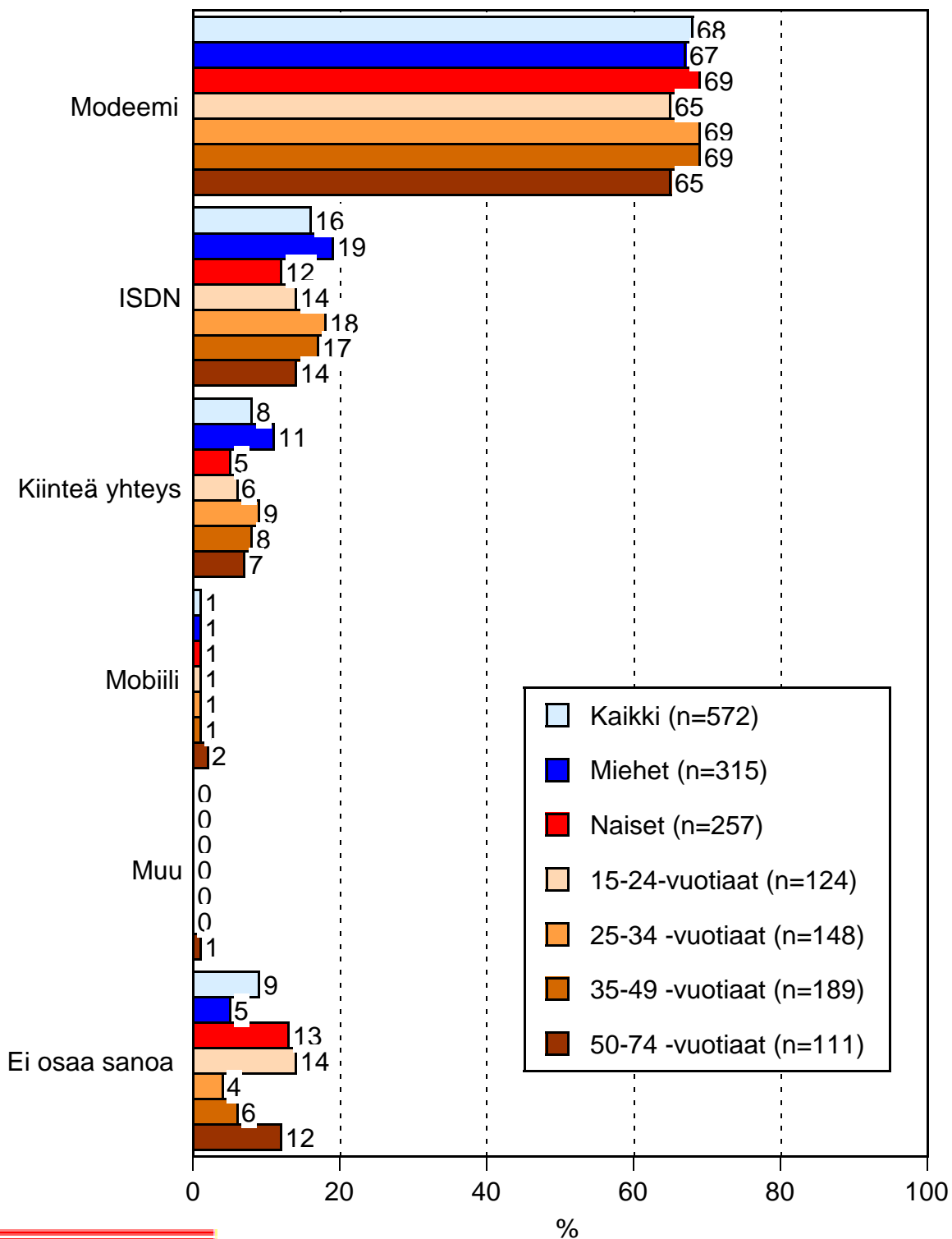
KODIN NYKYINEN INTERNET-LIITTYMÄVAIHTOEHTO

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla kotona internet-yhteys, n=572



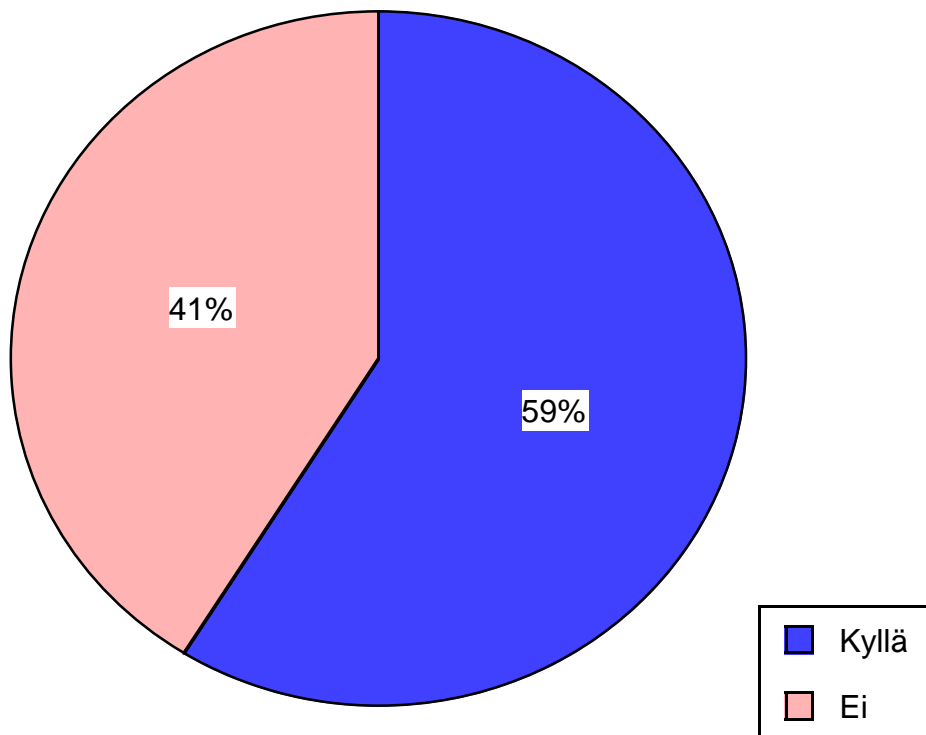
KODIN NYKYINEN INTERNET-LIITTYMÄVAIHTOEHTO

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla kotona internet-yhteys



SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ

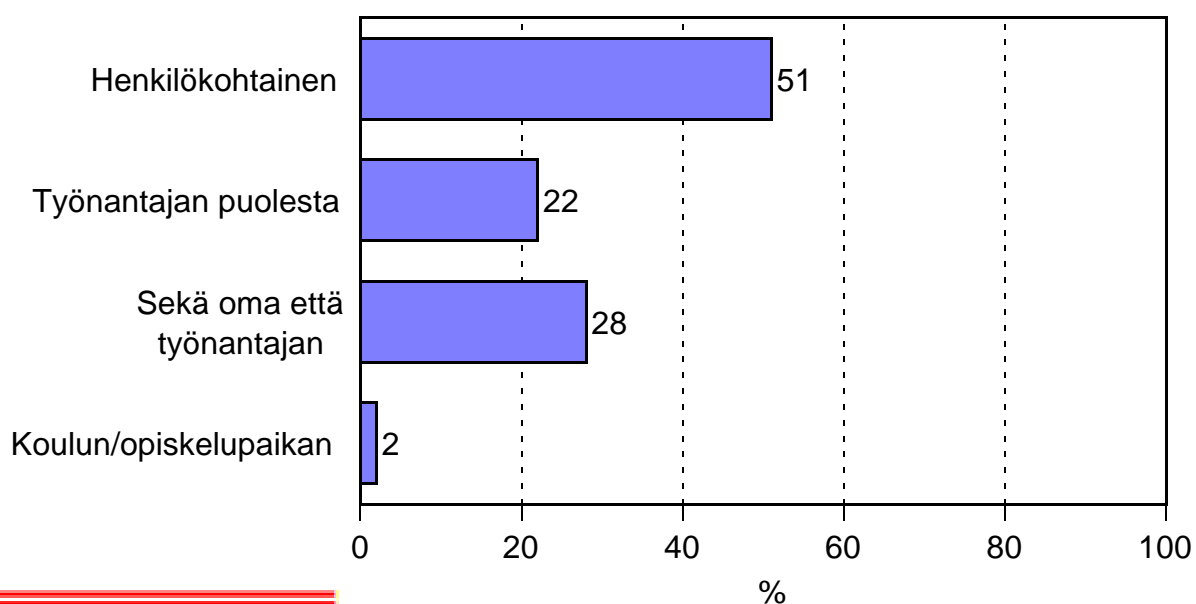
Tamperelaiset kuluttajat, n=1200



Kuvio 6B

SÄHKÖPOSTIOSOITE

Tamperelaiset kuluttajat, joilla sähköpostiosoite, n=725



3.5 Internetin käytön määrä

Seuraavana niiltä vastaajista, joilla on internet-yhteys kysyttiin, kuinka usein he ovat keskimäärin internet-yhteydessä. Vaihtoehtoina olivat:

- Päivittäin tai lähes päivittäin
- 3-4 päivänä viikossa
- 1-2 päivänä viikossa
- 2-3 kertaa kuukaudessa
- noin kerran kuukaudessa
- Harvemmin.

Vastausten jakaumat on esitetty kuviossa 7.

Yli puolet internet-yhteyden omaavista on yhteydessä internetiin päivittäin tai lähes päivittäin. Vähintään kerran viikossa internetiä käyttää lähes yhdeksän kymmenestä.

Miehet ilmoittavat olevansa yhteydessä internetiin naisia useammin. Ikäryhmistä useimmin yhteydessä ovat 24-34 –vuotiaat, joista yli kaksi kolmannesta ilmoittaa käyttävänsä internetiä päivittäin tai lähes päivittäin.

Päivittäin tai lähes päivittäin internetiä käyttäviä on keskimääräistä enemmän myös seuraavissa ryhmissä. Tampereen keskustan alueella asuvat, WAP-puhelimen omistajat, toimihenkilöt, yrittäjät/johtavassa asemassa olevat ja korkeakoulututkinnon suorittaneet.

Niistä talouksista, joilla on kotona ISDN- tai kiinteä yhteys käyttää internetiä päivittäin tai lähes päivittäin selvästi suurempi osuus kuin talouksista, joilla on modeemiyhteys.

Internet-yhteyden omaavia kuluttajia pyydettiin arvioimaan kuinka monta tuntia viikossa he keskimäärin ovat aktiivisesti yhteydessä internetiin. Useimmin viikkokäytön määräksi ilmoitetaan yksi tai kaksi tuntia, jotka kummankin mainitsee viidennes vastaajista. Yli viisi tuntia viikossa internetiä ilmoittaa käyttävänsä reilu neljäsosa ja yli kymmenen tuntia viikossa internetiä käyttää kymmenesosa vastaajista.

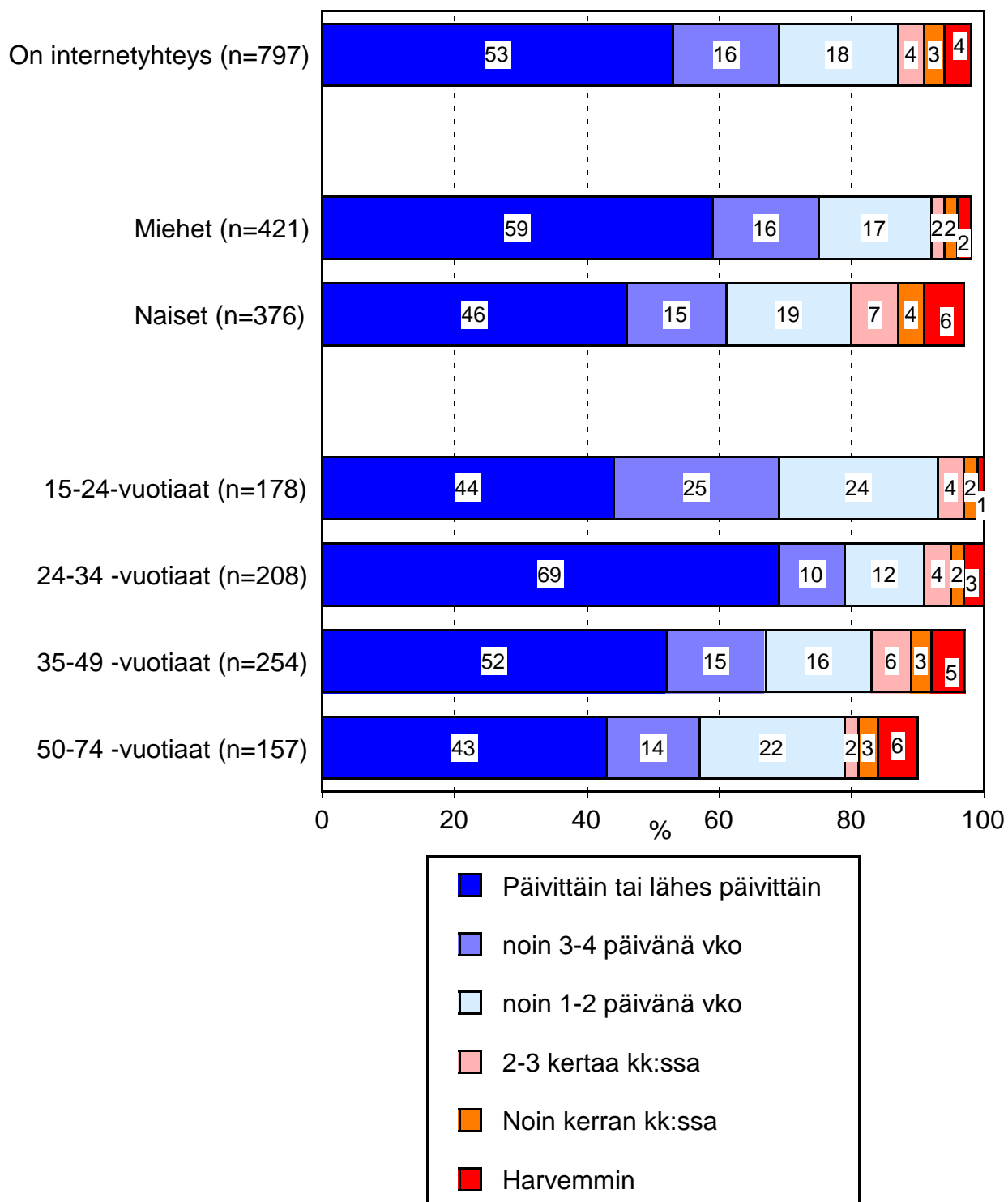
Sukupuolien välillä eroa käytön määrässä on lähinnä yli kymmenen tuntia viikossa käyttävien osuudessa, joita on miehissä selvästi naisia enemmän. Ikäryhmittäin tarkasteltuna 50-74 –vuotiaat käyttävät internetiä muita vähemmän.

Yli kymmenen tuntia viikossa käyttäviä löytyy keskimääräistä useammin myös keskustassa asuvista, WAP-puhelimen omistajista ja yhden hengen talouksista.

Seuraavana internetin käyttäjiltä kysyttiin, kuinka kauan he ovat käyttäneet internetiä. Pitempään kuin viisi vuotta internetiä on käyttänyt 15 % vastaajista. Useimmiten internetiä ollaan käytetty 2-5 vuotta ja alle vuoden internetiä käyttäneitä on neljä prosenttia käyttäjistä. Katso kuvio 9.

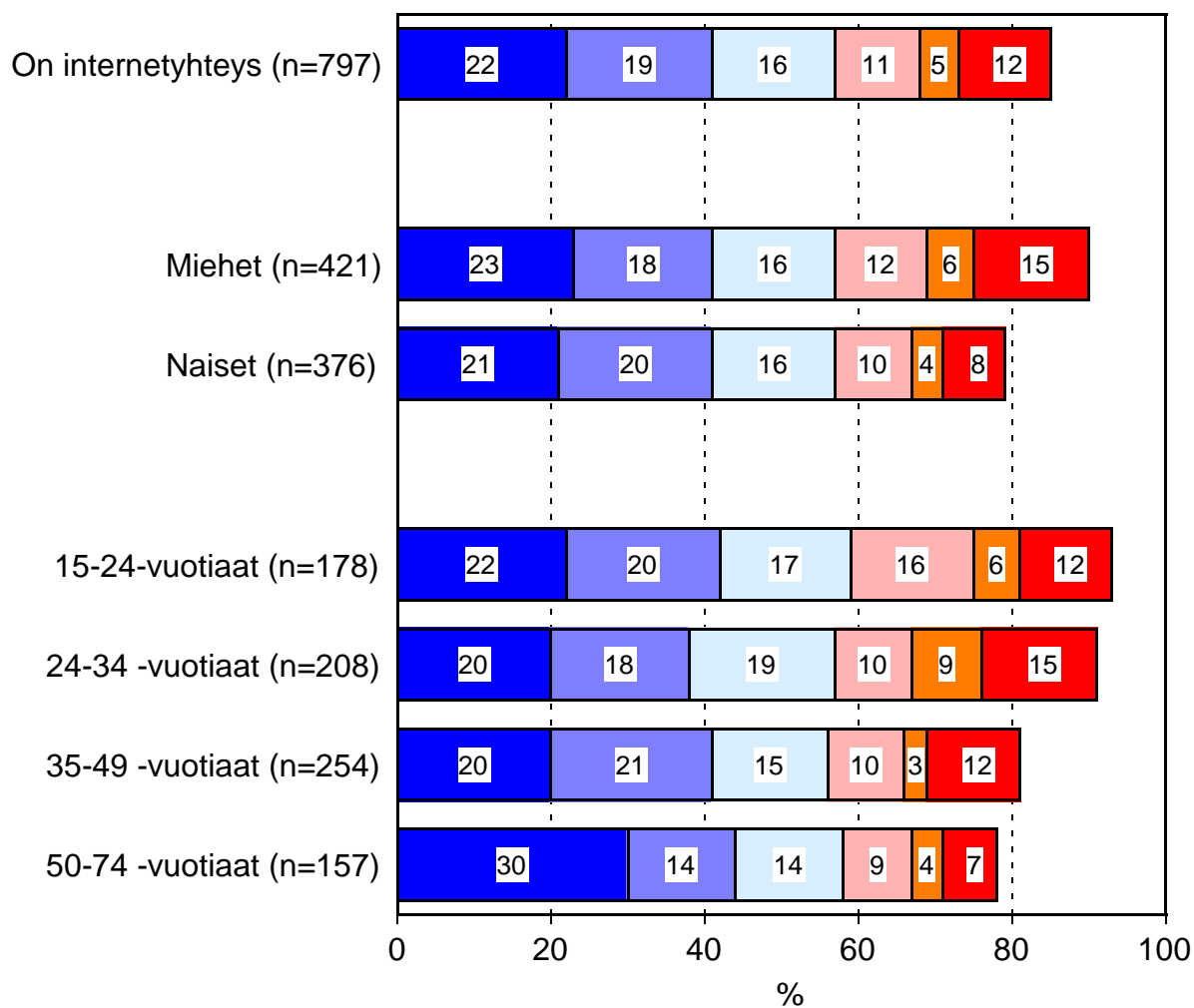
INTERNETIN KÄYTTÖUSEUS

Tamperealaiset kuluttajat,
joilla internetyhteys



INTERNETIN ARVIOITU KESKIMÄÄRÄINEN VIIKKOKÄYTTÖ

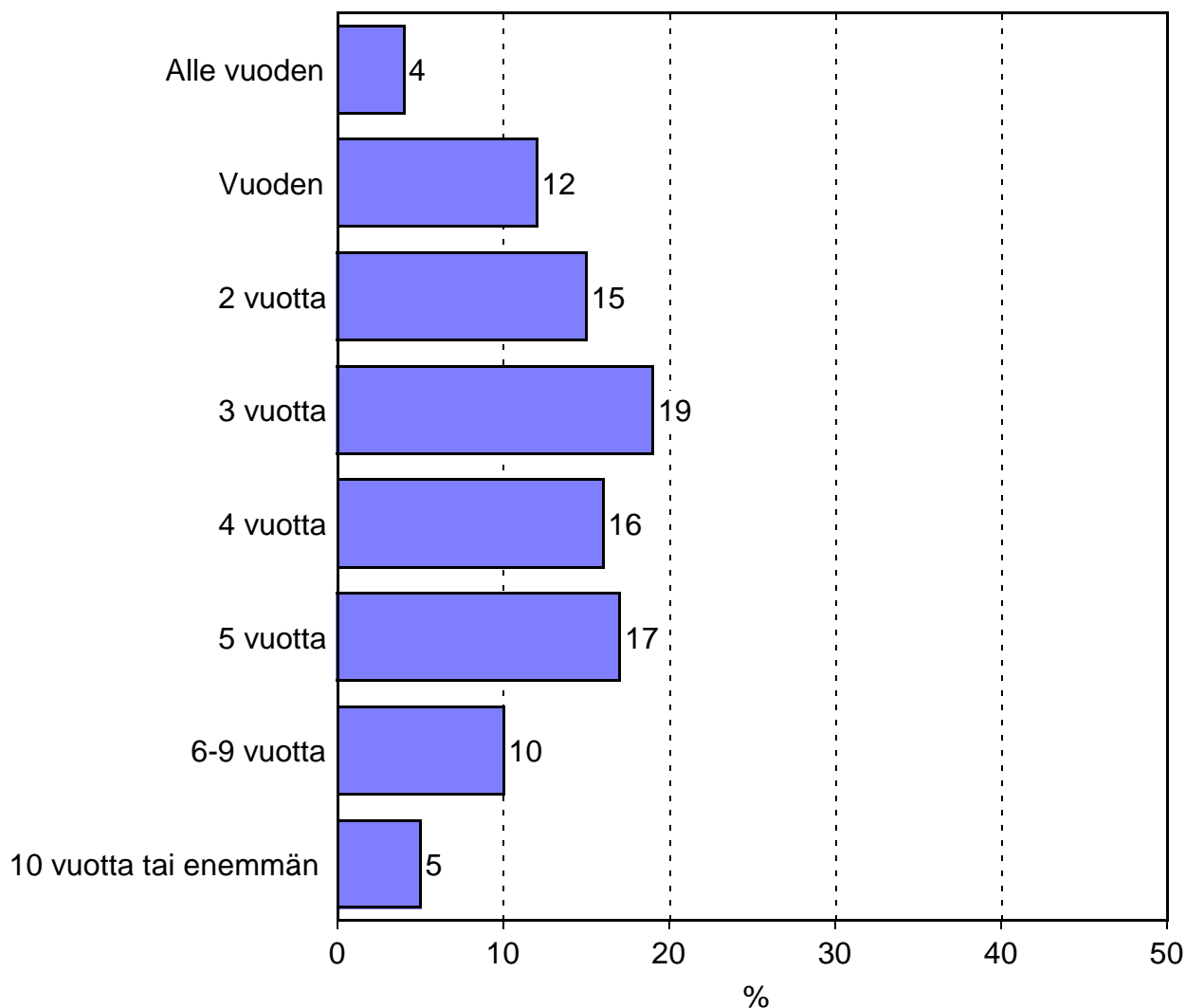
Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys, n=797



■ 1 tunti
 ■ 2 tuntia
 ■ 3-4 tuntia
 ■ 5-6 tuntia
 ■ 7-9 tuntia
 ■ 10 tuntia tai enemmän

MONTAKO VUOTTA OLETTE KÄYTTÄNEET INTERNETTIÄ

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys, n=797



3.6 Internetin käyttötarkoitus

Kuluttajien internetin käyttöä pyrittiin selvittämään kysymällä mihin luetelluista tarkoituksista he käyttävät internetiä. Vastausten jakauma on esitetty kuviossa 10.

Neljä viidestä internetin käyttäjästä kertoo käyttävänsä internetiä tiedon etsintään hakupalveluilla ja sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Hieman alle kaksi kolmännestä kertoo käyttävänsä internetiä surffailuun hovin vuoksi. Hieman alle puolet hankkii internetistä ohjelmia ja tiedostoja. Kunnallisia palveluja kertoo käyttävänsä 38 prosenttia internetin käyttäjistä ja uutisryhmiä seuraa kolmannes käyttäjistä.

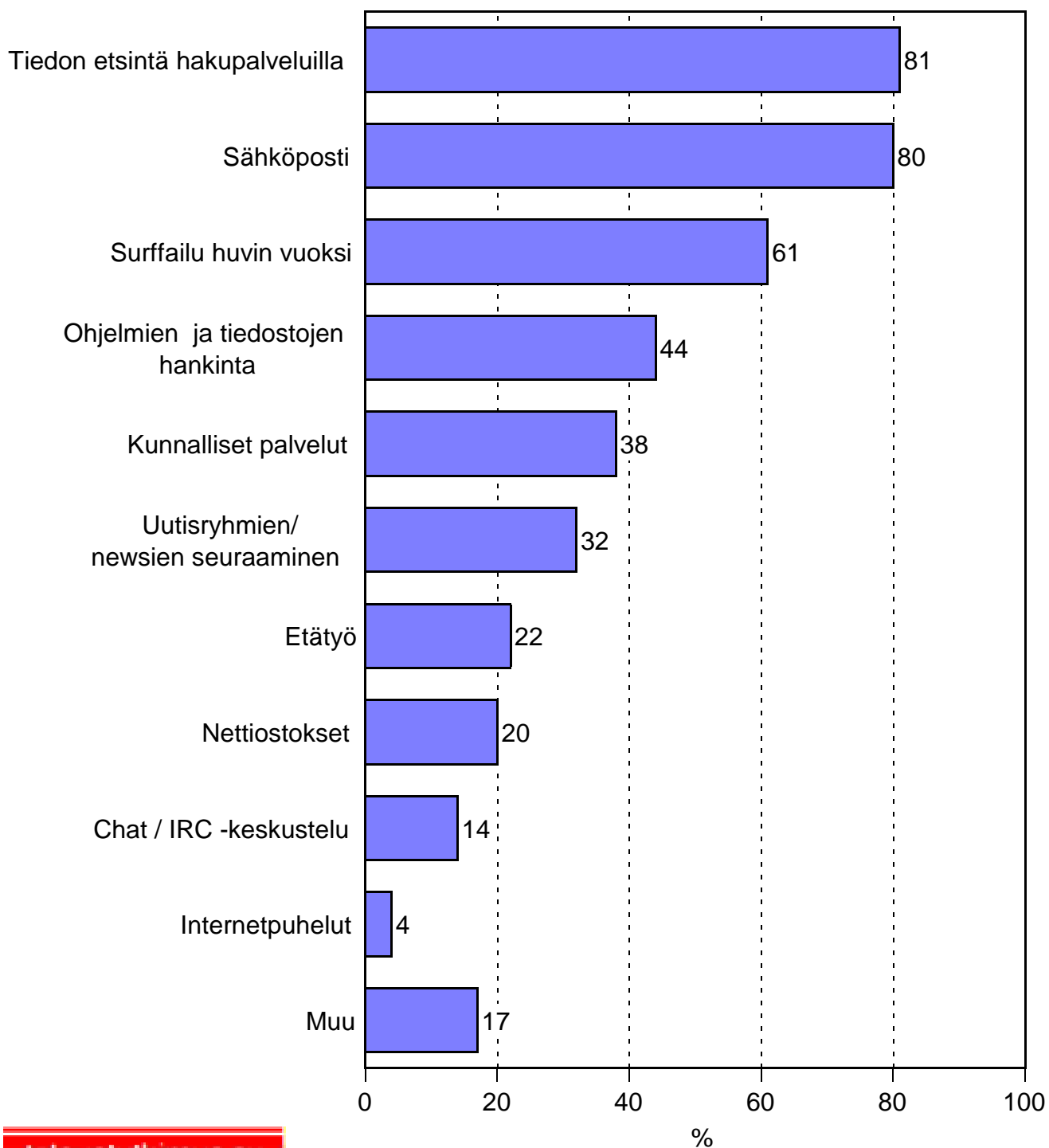
Etätööhön ja nettiostoksiin internetiä kertoo käyttävänsä viidennes käyttäjistä. Chat / IRC –keskusteluja kertoo harrastavansa 14 % internetin käyttäjistä ja Internetpuheluja kertoo käyttävänsä 4 % internetiä käyttävistä.

Kunnallisia palveluita internetissä käyttävät keskimääräistä useammin:

- 25-34 –vuotiaat (49 %)
- toimihenkilöt (45 %)
- keskiasteen koulutuksen saaneet (43 %)
- korkeakoulututkinnon suorittaneet (47 %).

INTERNETIN KÄYTTÖ "Mihin seuraavista tarkoituksista käytätte internetiä?"

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internetyhteys, n=797



4 TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-PALVELUIDEN KÄYTTÖ

4.1 Käynnit kaupungin kotisivuilla

Tamperelaisista kuluttajista, joilla on käytössä internet-yhteys 77 % on käynyt Tampereen kaupungin kotisivuilla ainakin kerran. Viidennes käyttäjistä ei ole käynyt kaupungin sivuilla ja kaksi prosenttia ei osaa sanoa onko käynyt sivuilla.

Hieman yli kymmenesosa internet-käyttäjistä käyttää kaupungin www-palveluita säännöllisesti. Neljännnes on käynyt sivuilla useita kertoja, kolmannes joitakin kertoja ja hieman alle kymmenesosa kerran.

Katso kuvio 11.

Miehet ja naiset ovat vierailleet kaupungin internetsivuilla yhtä usein. Ikäryhmistä nuoremmat ovat käyneet sivuilla jonkin verran vanhempia enemmän.

Tampereen kaupungin www-palveluiden säännöllisiä käyttäjiä löytyy melko tasaisesti kaikista ikäryhmistä melko tasaisesti. 35-49 -vuotiaita on säännöllisissä käyttäjistä kuitenkin keskimääräistä enemmän. Keskiarvoa enemmän säännöllisiä käyttäjiä on myös toimihenkilöissä ja korkeakoulututkinnon suorittaneissa.

4.2 Yleisarvosana kaupungin sivuille

Seuraavaksi kaikkia Tampereen kaupungin kotisivuilla käyneitä pyydettiin arvioimaan kaupungin verkkopalveluita kouluarvosana-asteikolla 4-10 (4=huono, ...,10=erinomainen). Arvosanojen jakauma ja keskiarvo on esitetty kuviossa 12.

Kaikkien vastaajien antamien arvosanojen keskiarvoksi muodostuu 7,92. Yli puolet vastaajista antaa arvosanan 8. Hieman alle viidennes vastaajista antaa kiitettävän arvosanan (9-10) ja yhtä suuri osuus on myös tyydyttävän (7) antaneita. Välttävän/huonon arvosanan antaneita on kolme prosenttia vastaajista.

Naisten ja miesten antamien arvosanojen keskiarvojen välillä ei ole merkittävää eroa. Ikäryhmistä 15-24 -vuotiaat antavat kaupungille parhaat arviot. Kaupungin www-palveluita säännöllisesti käyttävät antavat sivuille keskimääräistä parempia arvioita (keskiarvo 8,12), mikä on normaalia.

4.3 Kiinnostus kaupungin verkkopalveluita kohtaan

Seuraavaksi tamperelaisia internetkäyttäjiä pyydettiin arvioimaan kuinka kiinnostuneita he ovat eräiden asioiden/tietojen saamisesta kaupungin verkkopalveluista asteikolla 1-4, jossa 4=erittäin kiinnostunut, 3=melko kiinnostunut, 2=ei kovin kiinnostunut ja 1=ei lainkaan kiinnostunut.

Katso kuvio 13.

Kiinnostuneimpia vastaajat ovat saamaan tietoja tapahtumista, josta on erittäin kiinnostunut kolmasosa internetkäyttäjistä. Toiseksi kiinnostuneimpia ollaan asiointipalveluista, joista on erittäin kiinnostunut reilu neljäsosa käyttäjistä. Viidennes on erittäin kiinnostut saamaan tietoja päätöksistä ja osallistumisen mahdollisuuksista ja elämyksistä ja viihdestä on erittäin kiinnostunut saamaan reilu kymmenesosa vastaajista.

Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka kiinnostuneita he olisivat portaalisivusta (internetin sisääntulosivusta), josta olisi pääsy sekä kaupungin tarjoamiin palveluihin, että yksityisten yritysten palveluihin. Vastausten jakauma on esitetty kuviossa 14.

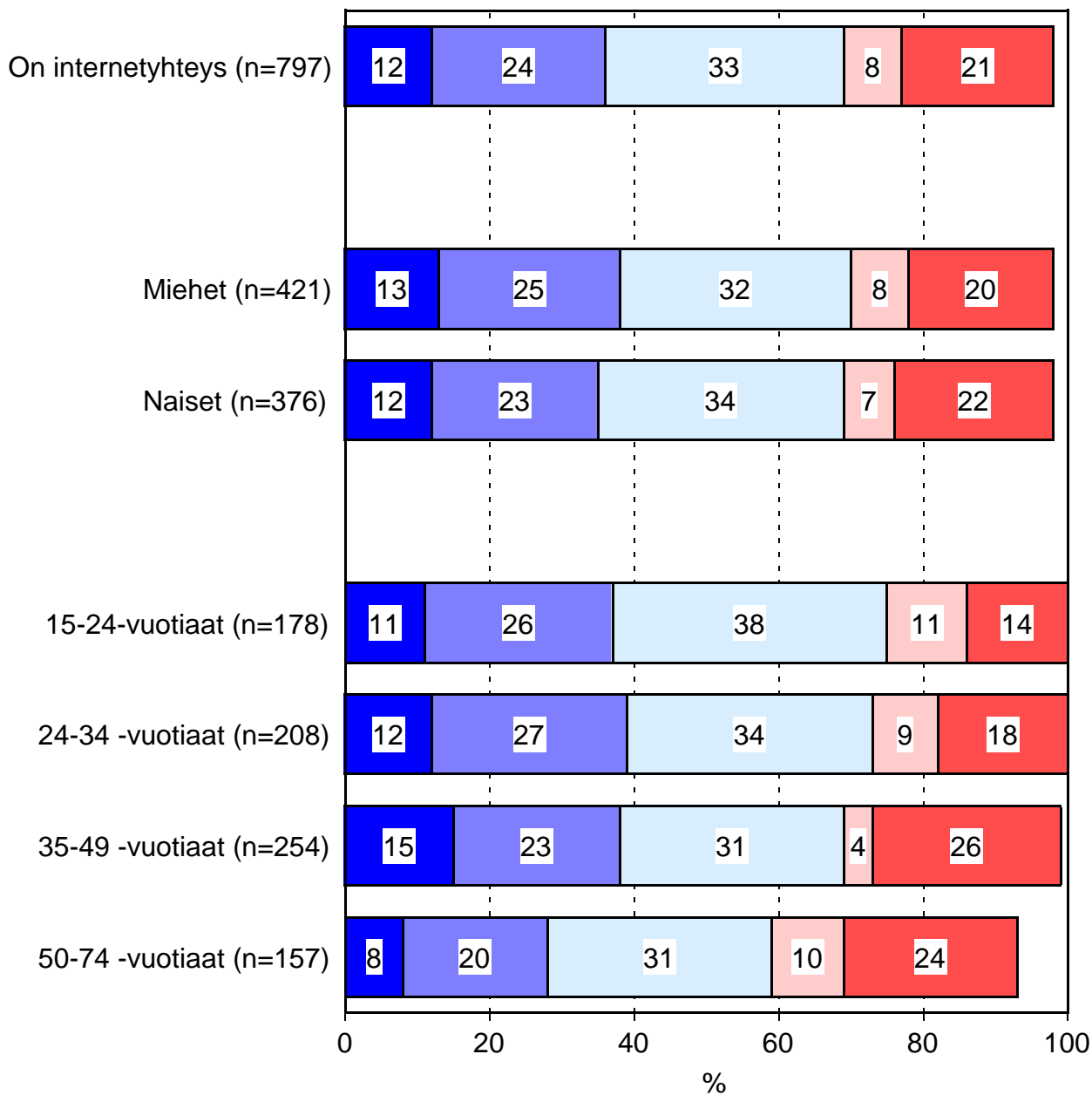
Viisitoista prosenttia vastaajista ilmoittaa olevansa erittäin kiinnostunut tällaisesta portaalisivusta. Reilu kolmannes on melko kiinnostunut portaalisivusta ja neljännes ilmoittaa, ettei ole kovin kiinnostunut tällaisesta sivusta. Viidennes internetin käyttäjistä ei ole lainkaan kiinnostunut tällaisesta portaalisivusta.

Seuraavaksi tamperelaisia internetin käyttäjiä pyydettiin kertomaan, mitä uusia palveluita/informaatiota he toivoisivat saavansa kaupungin internetsivuilta. Vastaajista 85 prosenttia ei osannut nimetä mitään palvelua/informaatiota. Raportin liitteenä (poiminnat) on lista niistä kaikista vastauksista, joissa toivotaan uusia palveluita kaupungin internet-sivuille. Vastauksista nousee esille mm.:

- kaavoitus, tontit, kaupunkisuunnittelu ja rakentamisasiat
- Informointi kaupungin tapahtumista
- tietoa kaupunginhallituksen päätöksistä ja pöytäkirjoja
- karttoja
- lomakkeita ja hakukaavakkeita
- tietoa terveystalouksista.

TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys, n=797



Käyttää palveluita säännöllisesti

Useita kertoja

Joitakin kertoja

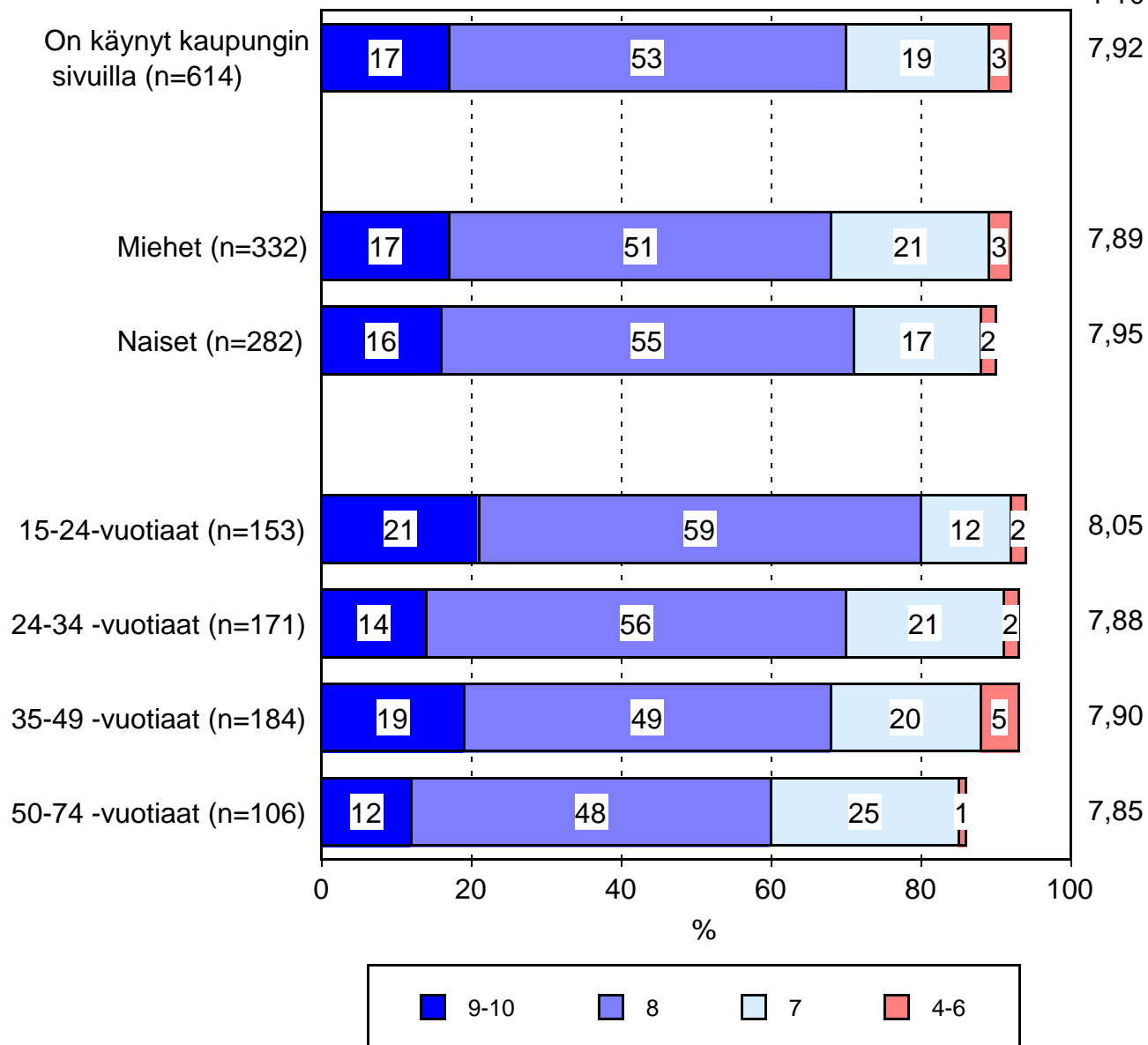
Kerran

Ei käynyt sivuilla lainkaan

YLEISARVOSANA KAUPUNGIN INTERNETPALVELUILLE

Tamperelaiset kuluttajat,
jotka käyneet kaupungin internet-sivuilla

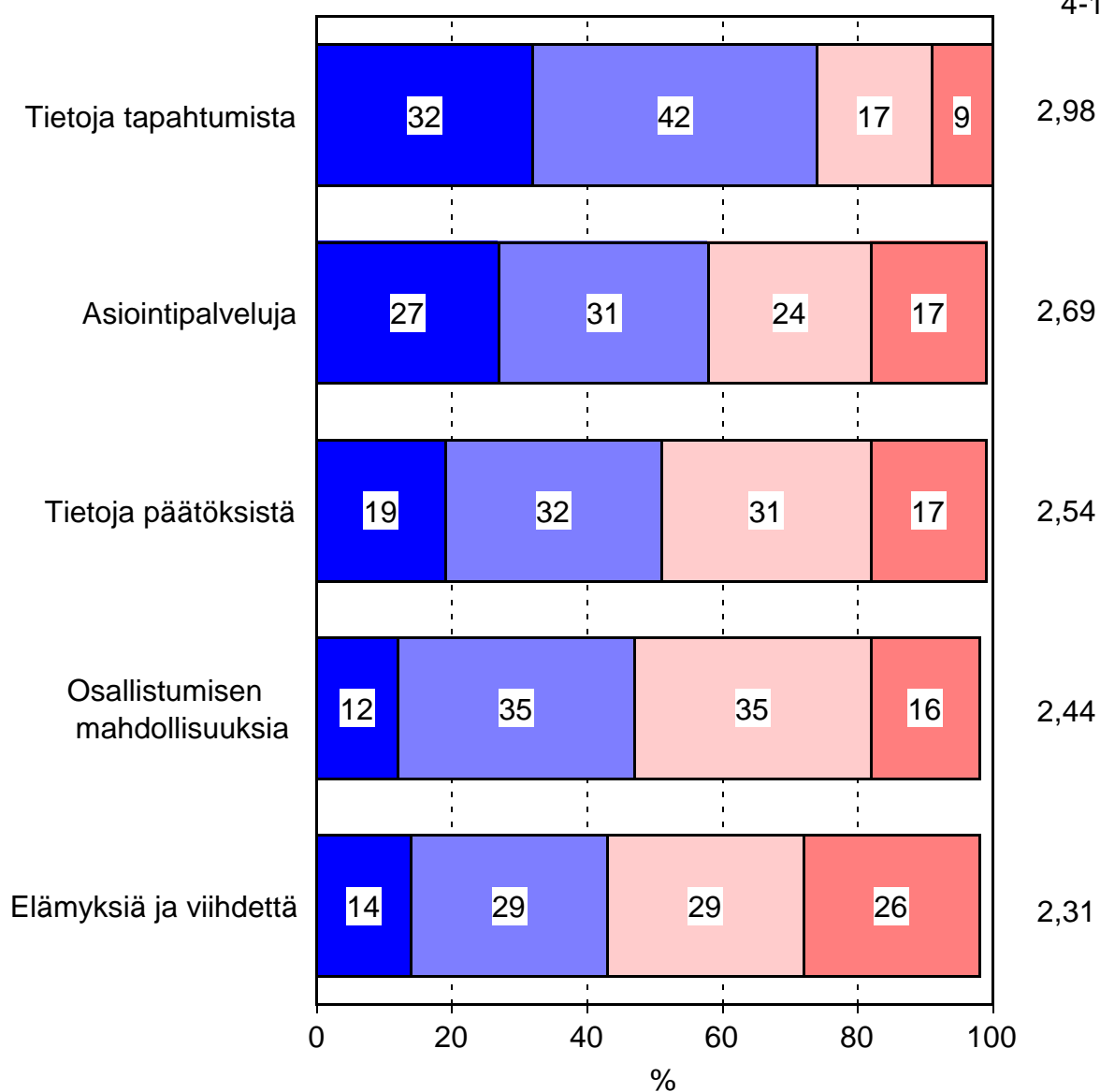
Keski-
arvo
4-10



KIINNOSTUS KAUPUNGIN VERKKOPALVELUIDEN TARJOAMIA ASIOITA/ TIETOJA KOHTAAN

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys, n=797

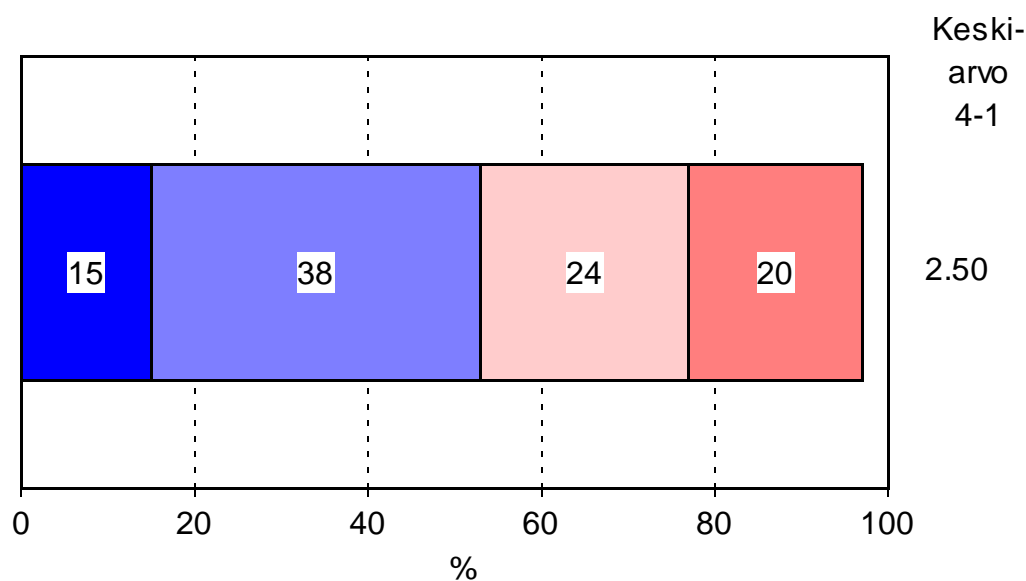
Keski-
arvo
4-1







■ Erittäin kiinnostunut=4
 ■ Melko kiinnostunut=3
 ■ En kovin kiinnostunut=2
 ■ En lainkaan kiinnostunut

KIINNOSTUS PORTAALISIVUUN, JOSTA PÄÄSY SEKÄ KAUPUNGIN PALVELUIHIN ETTÄ YRITYSTEN PALVELUIHIN

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys, n=797



 Erittäin kiinnostunut=4  Melko kiinnostunut=3  En kovin kiinnostunut=2  En lainkaan kiinnostunut

5 KAUPUNGIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

5.1 Kaupungin julkiset internetpäätteet

Seuraavana internetkäyttäjiltä kysyttiin, missä luetelluista paikoista he käyttäisivät kaupungin tarjoamia ilmaisia internet-päätteitä. Lueteltuja paikkoja olivat kirjasto, kadulla olevat automaatit/nettikioskit, taloyhtiön tilat ja virastotalo. Vastaukset on esitetty kuviossa 15A-15B.

Kaksi kolmannelta käyttäisi internet-päätteitä kirjastossa. Kadulla olevia nettikioskeja/automaatteja käyttäisi vajaa neljännes vastaajista. Taloyhtiön tiloissa olevaa päätettä käyttäisi viidennes vastaajista ja virastotalolla päätettä käyttäisi reilu kymmenesosa vastaajista.

Naiset käyttäisivät päätteitä kirjastossa miehiä useammin. Ikäryhmistä 15-24 –vuotiaat käyttäisivät myös internet-päätteitä kirjastossa muita useammin. Nuoret aikuiset, eli 25-34 –vuotiaat käyttäisivät internet-päätettä taloyhtiössä muita useammin. 50-74 –vuotiaat käyttäisivät muita harvemmin internet-päätettä kirjastossa tai kadulla.

5.2 Palveluiden kehittämiskohteet

Tamperelaisilta kysyttiin myös, missä kaupungin pitäisi keskittyä palveluidensa kehittämiseen **ensisijaisesti**. Vaihtoehdot olivat: perinteisissä palvelu-/toimipisteissä, yhteispalvelupisteissä, puhelinpalveluissa ja internetissä.

Kuviosta 16 selviävät vastaukset kaikkien vastaajien, miesten ja naisten sekä eri ikäryhmien osalta.

Kaksi viidestä vastaajasta on sitä mieltä, että kaupungin tulisi keskittyä ensisijaisesti perinteisten palvelu-/toimipisteidensä kehittämiseen. Reilu neljännes toivoo kaupungin keskittyvän ensisijaisesti internet-palveluidensa kehittämiseen.

Nuoremmat ikäryhmät ja miehet toivovat keskimääräistä useammin kaupungin keskittyvän internet-palveluidensa kehittämiseen. Yli 50 –vuotiaista vain 15 % toivoo kaupungin keskittyvän ensisijaisesti internet-palveluidensa kehittämiseen.

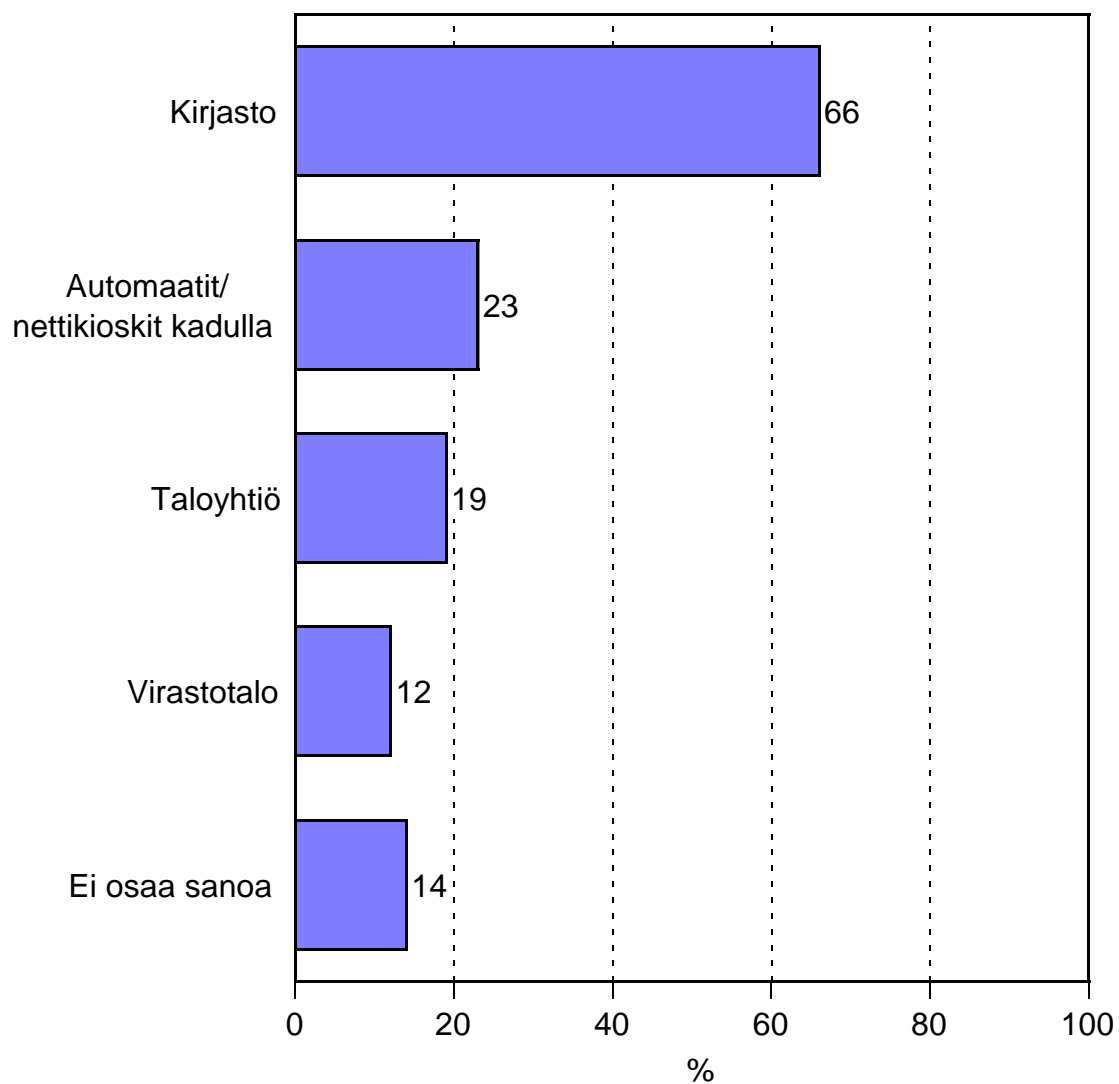
Keskimääräistä useammin panostusta internet-palveluiden kehittämiseen haluavat myös:

- lapsiperheet (34 %)
- internet-yhteyden omaavat (38 %)
- WAP-puhelimen omistajat (40 %)
- toimihenkilöt (33 %)
- yrittäjät/ johtavassa asemassa olevat (38 %)
- opiskelijat (42 %).

KAUPUNGIN INTERNETPÄÄTTEET

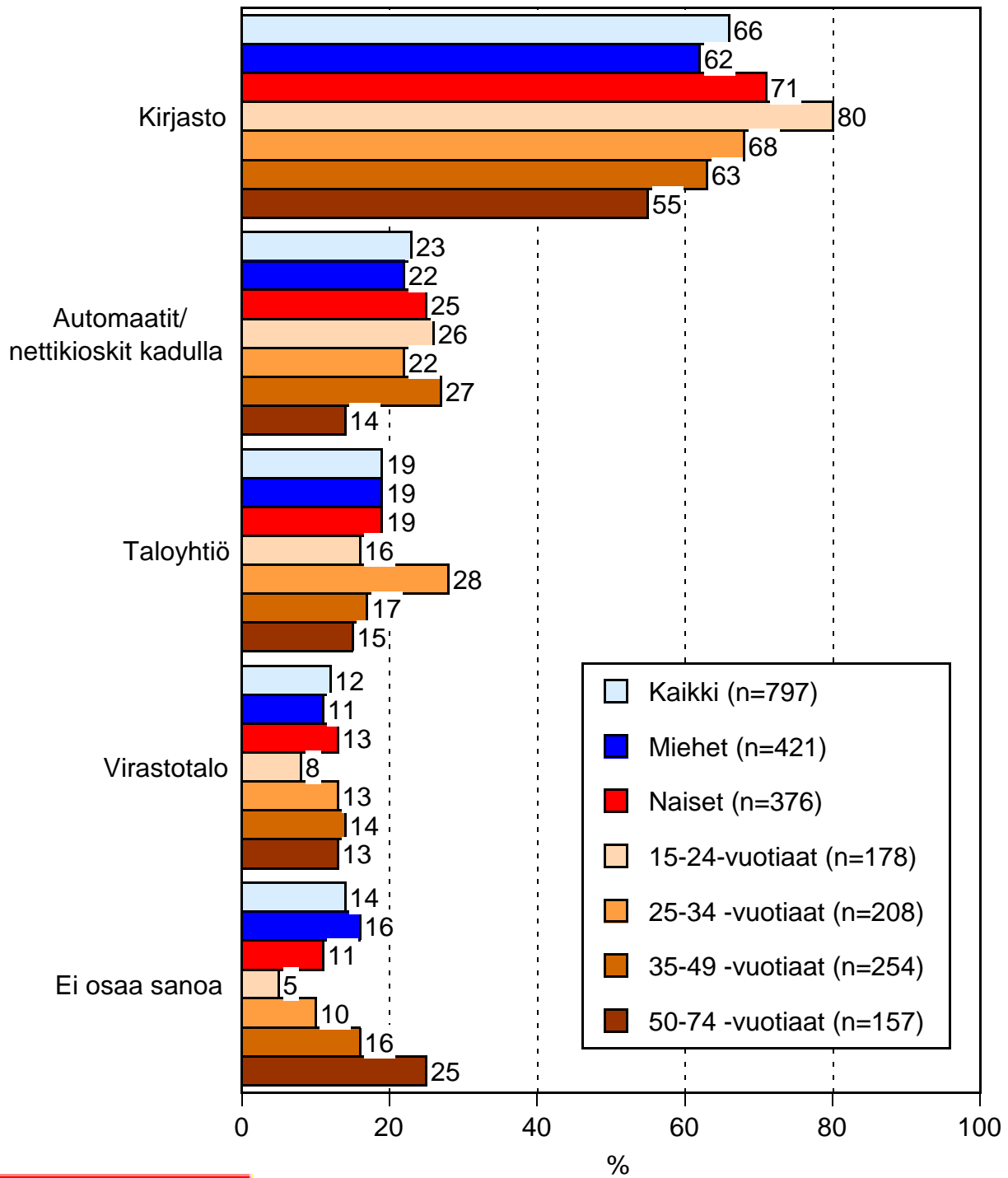
"Missä seuraavista paikoista Te käyttäisitte kaupungin ilmaisia internetpäätteitä?"

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internetyhteys, n=797



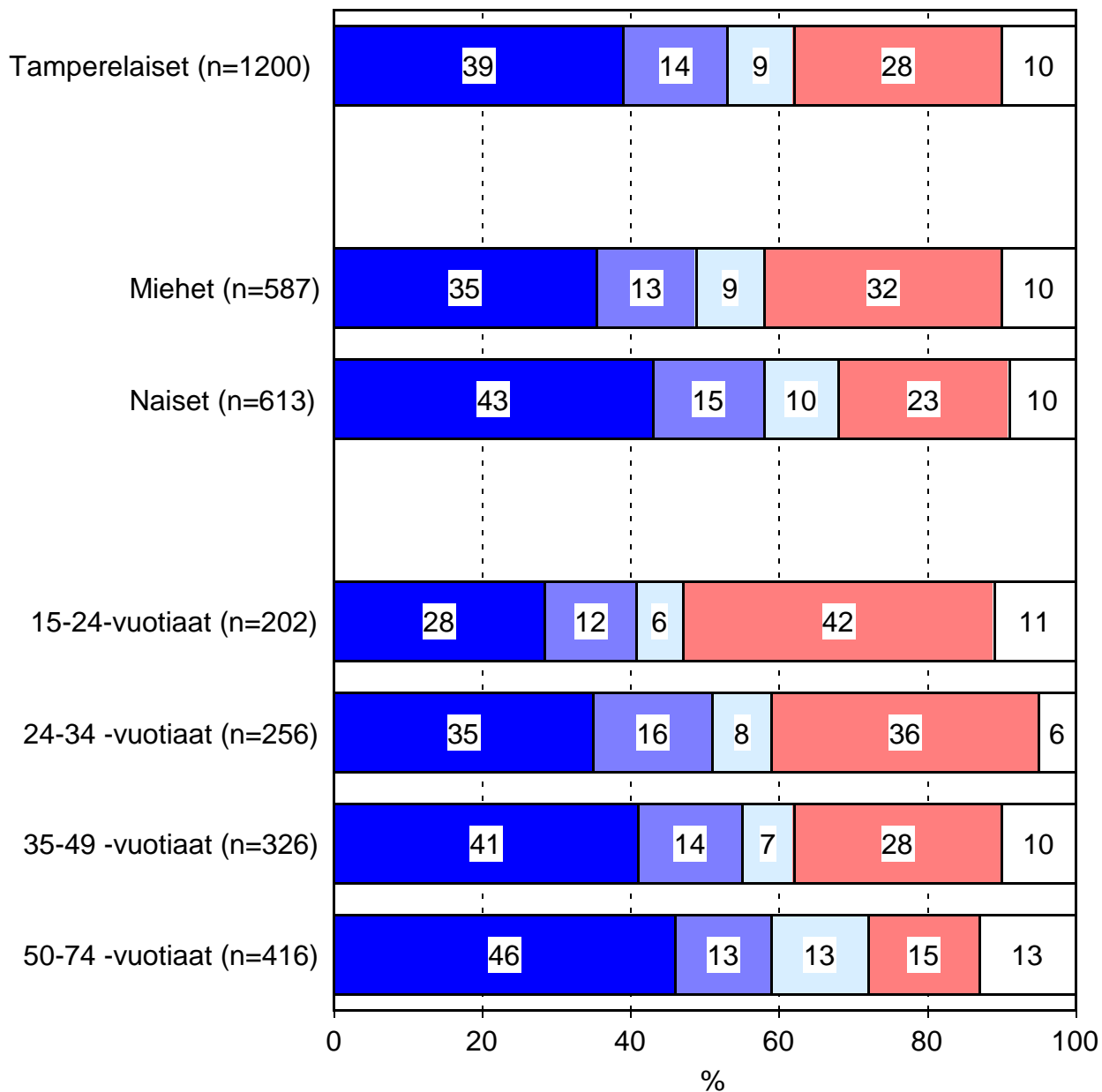
KAUPUNGIN INTERNETPÄÄTTEET "Missä seuraavista paikoista Te käyttäisitte kaupungin ilmaisia internetpäätteitä?"

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internetyhteys



MISSÄ KAUPUNGIN PITÄISI TÄLLÄ HETKELLÄ ENSISIJAJAISESTI KESKITTYYÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUITAAN

Tamperelaiset kuluttajat



Perinteisissä palvelu-/toimipisteissä



Yhteispalvelu-pisteissä



Puhelin-palveluissa



internetissä



Ei osaa sanoa/ ei vastausta

5.3 Kaupungin mobiilipalvelut

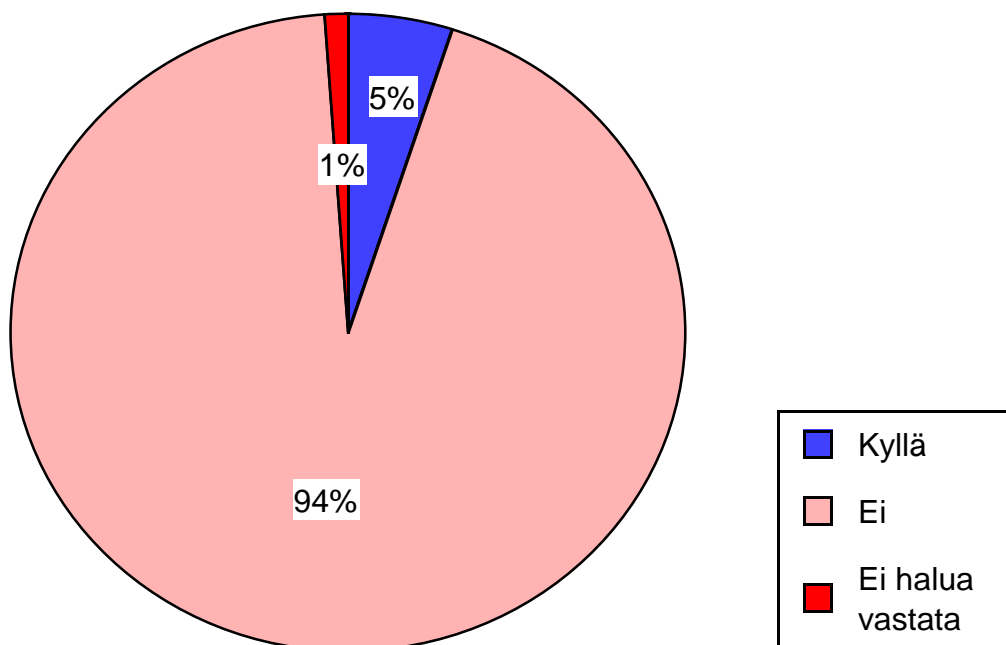
Tutkimuksessa selvitettiin myös, kuinka suurella osalla tamperelaisista on käytössään WAP-puhelin ja mitä mobiilipalveluita WAP-puhelimen omistajat toivovat kaupungilta. Vastaukset on esitetty kuvioissa 17A ja 17B.

Viisi prosenttia tamperelaisista omistaa WAP-puhelimen marraskuussa 2000. Keskimääräistä useammin WAP-puhelin on käytössä miehillä, 25-34 – vuotiailla, Internetiä päivittäin tai lähes päivittäin käyttävillä, ISDN tai kiinteän yhteyden omistavilla ja yrittäjillä/johtavassa asemassa olevilla.

WAP-puhelimen omistajat toivoisivat kaupungin palveluista mobiili-muodossa useimmin bussiaikatauluja, jotka mainitsee lähes kolmannes vastanneista. Kirjastopalveluiden käyttöä mobiilina toivoo vajaa kymmenesosa ja jonkin muun palvelun mainitsee reilu kymmenesosa vastaajista. Muut toivotut mobiilipalvelut on lueteltu tarkemmin raportin osuudessa poiminnat. Yli puolet WAP-puhelimen omistajista ei osannut nimetä mitään kaupungin palvelua, jota he haluaisivat käyttää mobiilina.

WAP-PUHELIMEN OMISTAMINEN

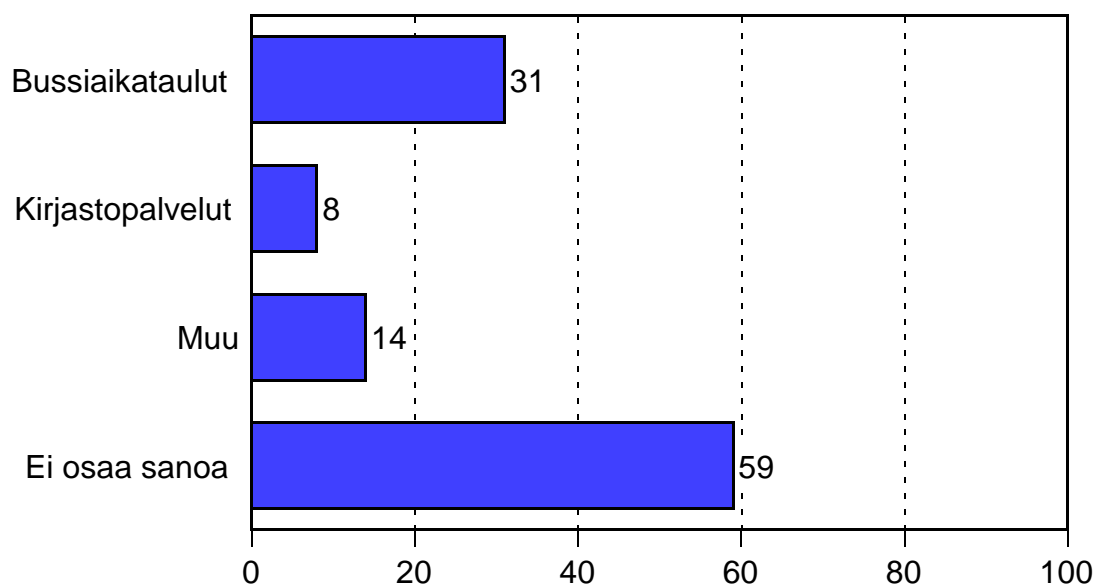
Tamperelaiset, n=1200



Kuvio 17B

TAMPEREEN KAUPUNGILTA TOIVOTUT MOBIILIPALVELUT

Tamperelaiset, joilla WAP-puhelin, n=68



6 SUHTAUTUMINEN INTERNETIN KÄYTTÖÖN JA KOULUTUKSEEN

6.1 Suhtautumien internetin käyttöä kohtaan

Niiltä tamperelaisilta, joilla ei ole käytössä internet-yhteyttä kysyttiin, mikä seuraavista vaihtoehtoista sopii parhaiten heidän suhtautumiseensa internetin käyttöä kohtaan:

- 1 käyttäisin internetiä jos tietäisin, että esim. kirjastossa on tarvittaessa ilmainen yhteys käytössäni.
- 2 käyttäisin internetiä myös maksua vastaa esim. lähikaupassa tai taloyhtiössä.
- 3 käyttäisin internetiä (ja hankkisin tietokoneen, jollei ole) VAIN jos ilmainen yhteys vedettäisiin kotiini.
- 4 tuskin käyttäisin internetiä vaikka välineet olisivat ilmaiseksi käytössäni.

Vastausten jakauma on esitetty kuviossa 18.

Puolet niistä, joilla ei ole käytössä internetyhteyttä ilmoittaa, tuskin käyttävänsä internetiä, vaikka välineet olisivat ilmaiseksi käytössä. Reilu neljännes ilmoittaa, että hankkisi internetyhteyden vain jos ilmainen yhteys vedettäisiin hänen kotiinsa.

Noin joka seitsemäs vastaaja käyttäisi internetiä, jos tietäisi että käytössä on ilmainen internetyhteys. Kuusi prosenttia ilmoittaa, että käyttäisi internetiä myös maksua vastaan esimerkiksi lähikaupassa tai taloyhtiön tiloissa.

Niitä, jotka eivät käyttäisi internetiä, vaikka välineet olisivat ilmaiseksi käytössä on keskiarvoa enemmän mm. seuraavissa ryhmissä:

- 50-74 –vuotiaat (63%)
- Tampereen keskustassa asuvat (60 %)
- Aikuistaloudet (53 %)
- eläkeläiset (66 %)
- perus-, kansa-, ammatillisen koulun käyneet (55 %)
- yhden hengen taloudet (55 %)
- kahden hengen taloudet (56 %).

6.2 Tietokoneen ja internetin käyttökoulutus

Lopuksi tamperelaisilta kysyttiin vielä suhtautumista tietokoneen/internetin käyttökoulutukseen muutamien väittämien avulla.

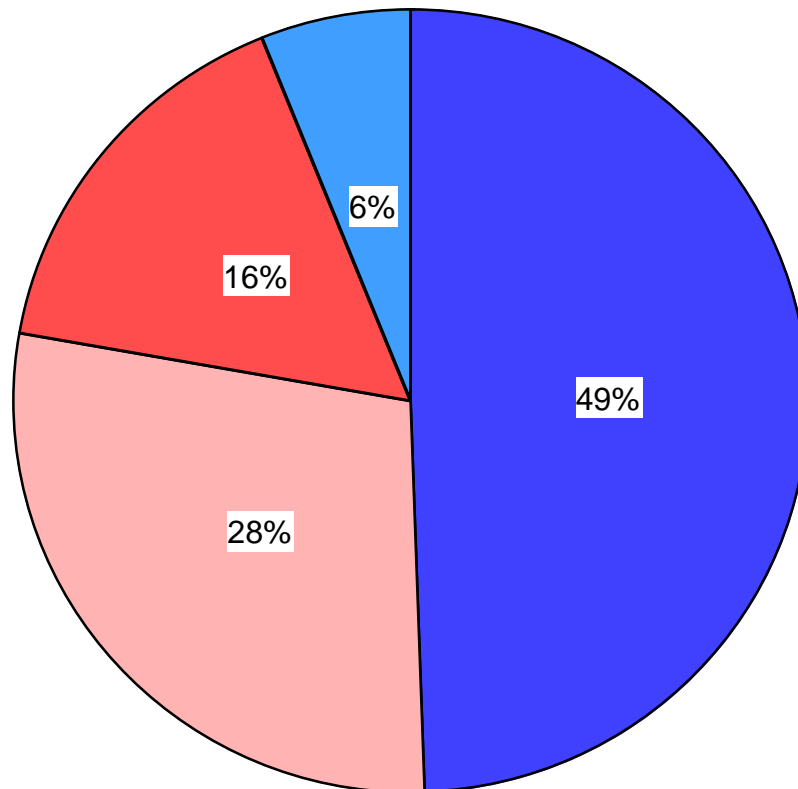
Noin kaksi viidestä tamperelaisesta kokee tarvitsevansa tietokoneen ja internetin käyttökoulutusta.

Hieman alle kaksi kolmannesta on sitä mieltä, että tietokoneen ja internetin koulutustarjonta on riittävä. Kaksi kolmannesta ilmoittaa tietävänsä mistä tietokoneen ja internetin käyttökoulutusta on saatavissa.

Kaksi viidestä tamperelaisesta ilmoittaa, että osallistuisi tietokoneen/ internetin käyttökoulutukseen vain jos se olisi ilmaista. Hieman yli puolet olisi valmis maksamaan koulutuksesta.

SUHTAUTUMINEN INTERNETIN KÄYTTÖÖN, JOS EI OLE KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYTTÄ

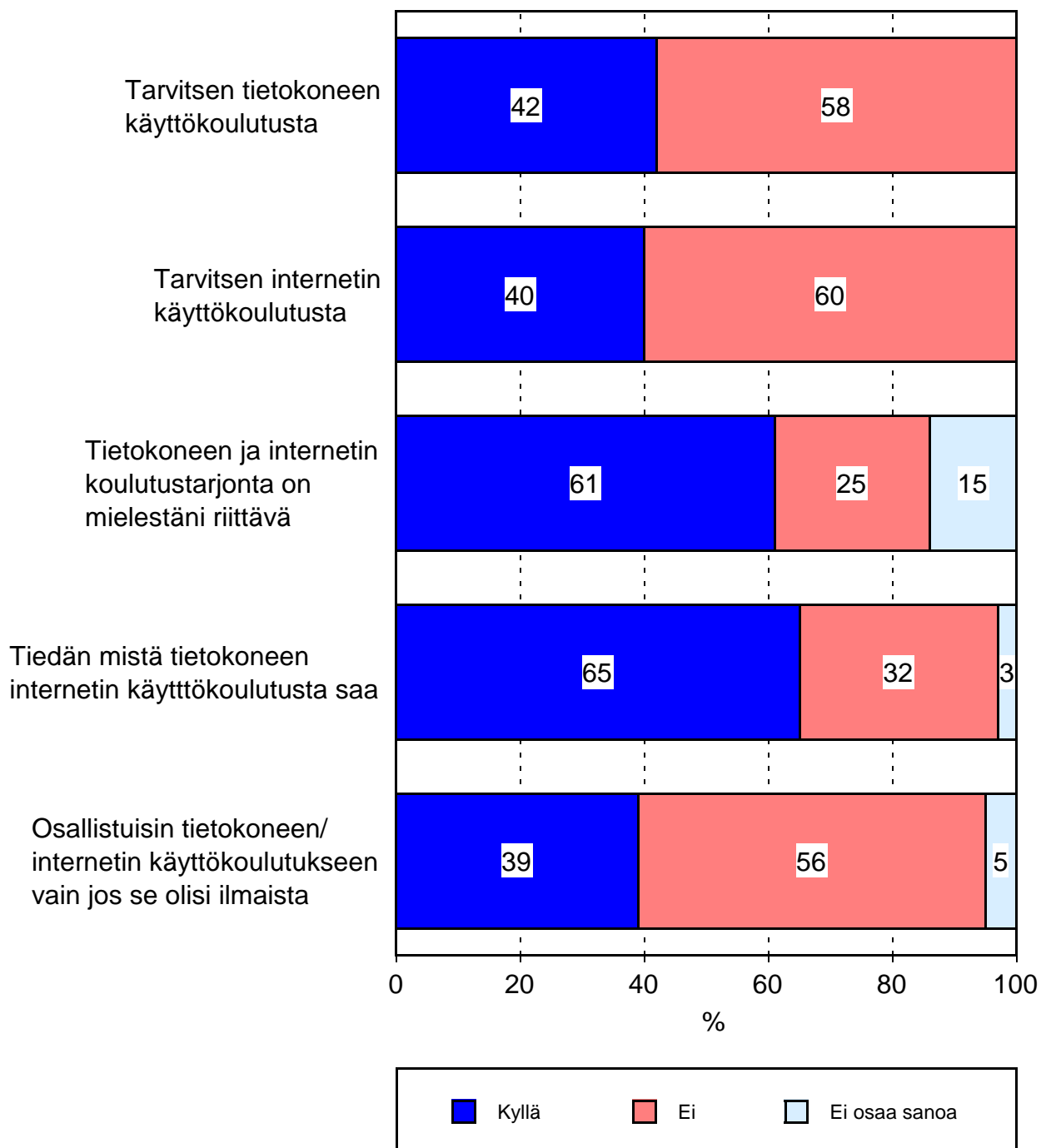
Tamperelaiset kuluttajat,
joilla ei internetyhteyttä, n=397



- Tuskin käyttäisin internetiä vaikka välineet olisivatkin ilmaiseksi käytössäni
- Käyttäisin internetiä ja hankkisin tietokoneen (jollei ole) vain jos ilmainen yhteys vedettäisiin kotiini
- Käyttäisin internetiä jos tietäisin, että esim. kirjastossa on tarvittaessa ilmainen yhteys käytössäni
- Käyttäisin internetiä myös maksua vastaan esim. lähikaupassa tai taloyhtiössä

SUHTAUTUMINEN TIETOKONEEN/INTERNETIN KÄYTTÖKOULUTUKSEEN JA KOULUTUKSEN TARVE

Tamperelaiset kuluttajat, n=1200



7 YHTEENVETO

* TIETOKONEEN JA INTERNETIN OMISTAMINEN JA KÄYTTÖ

- 2/3:lla tamperelaisista taloudessaan tietokone
- Työpaikallaan tietokonetta käyttää kaksi viidestä tamperelaisesta
- Kahdella kolmanneksella tamperelaisista internet-yhteys, lähes puolella internet-yhteys kotonaan, työpaikalla 1/3:lla ja koulussa kymmenesosalla
- Kolmannes ilmoittaa, ettei käytössä internet-yhteyttä
- 59 prosentilla tamperelaisista käytössään sähköpostiosoite
- Kahdella kolmanneksella kotiliittymän omistavista modeemi-liittymä, 16 %:lla ISDN-liittymä ja kymmenesosalla kiinteä yhteys
- Neljä viidestä käyttää internetiä tiedon etsintään ja sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen
- Kunnallisia palveluja internetissä käyttää 38 prosenttia

* TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-PALVELUIDEN KÄYTTÖ

- 77 % internetin käyttäjistä käynyt kaupungin kotisivuilla ainakin kerran
- Yli kymmenesosa käyttää kaupungin www-palveluita säännöllisesti
- Yleisarvosana Tampereen kaupungin verkkopalveluille 7,92

* KAUPUNGIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- Kaksi viidestä tamperelaisesta toivoo kaupungin keskittyvän ensisijaisesti palvelu-/toimipisteidensä kehittämiseen
- Reilu neljännes toivoo kaupungin keskittyvän ensisijaisesti internet-palveluidensa kehittämiseen

* SUHTAUTUMINEN INTERNETIN KÄYTTÖÖN JA KOULUTUKSEEN

- Niistä, joilla ei ole internetyhteyttä puolet tuskin käyttäisi internetiä, vaikka välineet ilmaiseksi käytössä
- Reilu neljännes ilmoittaa hankkivansa internetyhteyden vain jos ilmainen yhteys vedettäisiin hänen kotiinsa
- Noin kaksi viidestä tamperelaisesta kokee tarvitsevansa tietokoneen ja internetin käyttökoulutusta

KYSYMYSLÖMAKE

KYSYMYKSET (Versio 5/6.11.2000)**Kiintiöntikysymykset****MERKITSE SUKUPUOLI**

- 1 Mies
- 2 Nainen

postinumeroalue

- 1 Keskusta
- 2 Länsi-Tampere
- 3 Itä-Tampere
- 4 Hervanta

Ikäryhmä

- 1 15-24
- 2 25-34
- 3 35-49
- 4 50-74

kysymykset**(TIETOKONEEN/INTERNETIN KÄYTTÖ)**

1. Onko teillä käytössänne WAP-puhelin?

- 1 Kyllä
- 2 Ei

JOS KÄYTÖSSÄ WAP-PUHELIN

1b. Mitä Tampereen Kaupungin palveluita toivoisitte voivanne käyttää mobiilipalveluina Wap-puhelimellanne?

_____ (esikoodeja)

- 1. kirjastopalvelut
- 2. bussiaikataulut
- 3.
- 4.

KAIKKI

2. Onko taloudessanne TV

- 1 Kyllä
- 2 Ei

3. Onko teillä käytössänne mikrotietokone? LUETTELE, 1-3 MULTI

- 1 Kotona
- 2 Työpaikalla
- 3 Koulussa
- 4 Muualla
- 5 Ei ole käytössä mikrotietokonetta

JOS KOTONA TIETOKONE

3b. Minä vuonna hankitte kotinne mikrotietokoneen?

KAIKKI

4. Onko teillä käytössänne internetyhteys? LUETTELE 1-4, MULTI

- 1 Kotona
- 2 Työpaikalla
- 3 Koulussa
- 4 Kirjastossa
- 5 Muualla
- 6 Ei ole käytössä internetyhteyttä

5. Onko teillä käytössänne sähköpostiosoite?

- 1 Kyllä
- 2 Ei

JOS KÄYTÖSSÄ SÄHKÖPOSTIOSOITE

5b. Onko sähköpostiosoitteenne? LUETTELE

- 1 Henkilökohtainen
- 2 Työpaikan puolesta annettu
- 3 Molemmat

JOS EI KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYTTÄ

6. Mikä seuraavista vaihtoehdoista sopii teidän suhtautumiseen internetin käyttöön parhaiten?

- 1 käyttäisin internetiä jos tietäisin, että esim kirjastossa on tarvittaessa ilmainen yhteys käytössäni
- 2 käyttäisin internetiä myös maksua vastaa esim lähikaupassa tai taloyhtiössä
- 3 käyttäisin internetiä (ja hankkisin tietokoneen, jollei ole) VAIN jos ilmainen yhteys vedettäisiin kotiini
- 4 tuskin käyttäisin internetiä vaikka välineet olisivat ilmaiseksi käytössäni

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

7. Montako vuotta olette käyttäneet internetiä?

8. Missä **yleensä** käytätte internettiä? LUETTELE TARVITTAESSA, MULTI

1. Kotona
2. Työssä
3. Koulussa/ opiskelupaikalla
4. Kirjastossa
5. Sukulaisen/tuttavan luona
6. muualla

9. Kuinka usein olette yhteydessä internettiin? LUETTELE TARVITTAESSA

6. Päivittäin tai lähes päivittäin (väh. 20 pv/kk)
5. n. 3-4 päivänä viikossa
4. n. 1-2 päivänä viikossa
3. 2-3 kertaa kuukaudessa
2. Noin kerran kuukaudessa
1. Harvemmin
0. Ei osaa sanoa

JOS VAIHTOEHTO 6-4

10. Kuinka monta tuntia viikossa arvioisitte keskimäärin olevanne aktiivisesti yhteydessä internettiin?

_____tuntia/vko

NE, JOILLA KOTONA INTERNETYHTEYS

11. Onko nykyinen kotinne Internet-yhteys modeemi, ISDN, mobiili vai kiinteä yhteys?

- 1 Modeemi
- 2 ISDN
- 3 Mobiili
- 4 Kiinteä yhteys (ADSL ym.)
- 5 Muu, mikä?
- (6 eos)

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

12. Mihin seuraavista tarkoituksista käytätte internettiä MULTI

- 1 Kunnallisiin palveluihin (kirjastopalvelut, ym virastot/ palvelut)
- 2 Sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen
- 3 Chat / IRC –keskusteluihin
- 4 Internetpueluihin
- 5 Ohjelmien ja tiedostojen hankkimiseen
- 6 Etätyöhön
- 7 Nettiostoksiin
- 8 Surffailuun huvia vuoksi
- 9 Tiedon etsintään hakupalveluilla
- 10 Uutisryhmien/ Newsien seuraamiseen

13. Miten usein olette käynyt Tampereen kaupungin internet sivuilla? LUETTELE

- 1 Kerran
- 2 joitakin kertoja
- 3 useita kertoja
- 4 Käytän kaupungin www-palveluita säännöllisesti
- 0 En ole käynyt Tampereen kaupungin www-sivuilla

JOS KÄYNYT KAUPUNGIN INTERNET SIVUILLA

14. Minkä arvosanan antaisitte Tampereen kaupungin internetpalveluille kouluarvosana-asteikolla 4-10, jossa 4= huono ja 10=erinomainen.

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

15. Kuinka kiinnostunut olette seuraavien asioiden/tietojen saamisesta kaupungin verkkopalveluista asteikolla 1-4, jossa

- 4 = erittäin kiinnostunut
- 3 = melko kiinnostunut
- 2 = en kovin kiinnostunut
- 1 = en lainkaan kiinnostunut

asiat: ROTATOIDAAN
elämyksiä ja viihdettä
asiointipalveluja (lomakkeita yms)
tietoja päätöksistä
tietoja tapahtumista
osallistumisen mahdollisuuksia

16. Mitä UUSIA palveluita/informaatiota toivoisitte saavanne kaupungin internetsivuilta?

17. Kuinka kiinnostunut olisitte portaalisivusta (internetin sisääntulosivusta), josta olisi pääsy sekä kaupungin tarjoamiin palveluihin, että yksityisten yritysten palveluihin asteikolla 1-4, jossa

- 4 = erittäin kiinnostunut
- 3 = melko kiinnostunut
- 2 = en kovin kiinnostunut
- 1 = en lainkaan kiinnostunut

18. Missä seuraavista paikoista Te käyttäisitte kaupungin tarjoamia ilmaisia internet pääteitä?

- 1 Virastotalo
- 2 taloyhtiö
- 3 kirjasto
- 4 automaatit/nettikioskit kaduilla

KAIKILLE

19. Pitäisikö kaupungin keskittyä tällä hetkellä palveluidensa kehittämiseen **ensisijaisesti**..?

LUETTELE 1-4 SINGLE

- 1 Perinteisissä palvelu-/toimipisteissä
- 2 Yhteispalvelupisteissä
- 3 Puhelinpalveluissa
- 4 Internetissä
- 5 Ei osaa sanoa

20. Seuraavana muutamia väittämiä liittyen tietokoneen/internetin käyttöön. Vastatkaa niihin Kyllä tai Ei.

Tarvitsen tietokoneen käyttökoulutusta

Tarvitsen internetin käyttökoulutusta

Tietokoneen ja internetin käyttökoulutustarjonta on mielestäni riittävää

Tiedän mistä tietokoneen/internetin käyttökoulutusta saa

Osallistuisin tietokoneen/internetin käyttökoulutukseen VAIN jos se olisi ilmaista

Taustakysymykset

Ammatti

- 1 Maatalousväestö
- 2 Työväestö
- 3 Toimihenkilö
- 4 Johtava asema
- 5 Itsenäinen yrittäjä
- 6 Kotirouva
- 7 Opiskelija/koululainen
- 8 Eläkeläinen
- 9 Työtön
- 10 Muu

Koulutus

- 1 perus/kansakoulu
- 2 ammatti /tekninen/kauppakoulu
- 3 Opistotaso/ammattikorkeakoulu
- 4 Yliopisto/korkeakoulu

Millainen on taloutenne? LUETTELE

1. Yksinäistalous
2. Lapseton pari
3. Muu aikuistalous (vain yli 18 vuotiaita)
4. Lapsiperhe

Montako henkilöä perheeseen kuuluu Te itse mukaan lukien?
