

taloustutkimus oy

eTampere / Infocity 2003

Lokakuu 2003

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.

Katja Hakala
28.11.2003

Vesa Ryyppö

eTampere / Infocity 2003

■ SISÄLLYS

1	TIIVISTELMÄ PÄÄTULOKSISTA	1
2	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA PÄÄSISÄLTÖ	3
3	PÄÄTULOKSET GRAAFISENA ESITYKSENÄ Matkapuhelimen, tietokoneen, sähköpostin ja Internetin käyttö Tampereella	4
	Tampereen kaupungin Internet-palveluiden käyttö	18
	Kaupungin palveluiden kehittäminen.....	23
	eTampere –ohjelma	25
	Koulutustarve.....	29
4	YHTEENVETO	33

LIITTEET

Tutkimusmenetelmä ja taustaa

Poiminnat

Aineiston rakenne

Atk-taulukot

Kysymyslomake

Luotettavuusrajataulukko

eTampere / Infocity 2003

- Tähän Taloustutkimus Oy:n puhelinhaastatteluina toteuttamaan *eTampere / Infocity 2003* -tutkimukseen on lokakuussa 2003 vastannut yhteensä 502 tamperelaista kuluttajaa.
- Tamperelaisista 92 prosentilla on käytössään matkapuhelin. Keskimääräistä harvemmin matkapuhelin on käytössä yli 49-vuotiailla ja erityisesti yli 64-vuotiailla.
- 69 prosentilla tamperelaisista on puolestaan tietokone kotona käytössä. Vajaalla puolella tietokone on käytössä työpaikalla ja 16 prosentilla koulussa. Reilulla viidesosalla ei ole tietokonetta käytössään. Miehillä on tietokone naisia useammin käytössään.
- Sähköpostiosoite on nyt käytössä 72 prosentilla ja Internet-yhteys 74 prosentilla tamperelaisista. Erityisesti sekä Internet-yhteys että sähköpostiosoite ovat nyt aiempia vuosia useammin käytössä 50-64 -vuotiailla.
- Yleisimmin Internetiä käytetään edelleen kotona (76 % tamperelaisista, joilla on käytössään Internet-yhteys). Kotona käyttäjien osuus on kasvanut edellisistä vuosista. Vajaa puolet käyttää Internetiä töissä ja noin viidennes koulussa/opiskelupaikalla. Yleisin Internet-liittymävaihtoehto kodeissa on edelleen modeemi. Tosin sen suosio on laskenut merkittävästi edellisestä vuodesta. Nyt puolella kuluttajista, joilla on kotona Internet-yhteys, on liittymänä modeemi. ADSL:n ja kaapelimodeemin suosio on sitä vastoin kasvanut. ADSL on käytössä neljäsosalla ja kaapelimodeemi joka kymmenennellä.
- Internetiä käytetään yleisimmin päivittäin tai lähes päivittäin (66 prosenttia tamperelaisista, joilla on Internet-yhteys käytössä). Internetin käyttäminen päivittäin tai lähes päivittäin on yleistynyt erityisesti alle 35-vuotiailla.
- Yleisimmin Internetiä käytetään tiedon etsintään hakupalveluilla sekä sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen. Yhdeksän kymmenestä tamperelaisesta, joilla on käytössään Internet-yhteys, käyttää Internetiä näihin tarkoituksiin. Seuraavaksi yleisimpiä ovat pankkipalvelut ja hovin vuoksi surffailu. Vielä noin puolet käyttää Internetiä kunnallisiin palveluihin ja/tai ohjelmien ja tiedostojen hankintaan. Kunnallisia palveluja Internetissä käyttävät keskimääräistä enemmän yliopisto-/korkeakoulututkinnon suorittaneet, yrittäjät/johtavassa asemassa olevat sekä 25-34 -vuotiaat. Erityisesti Internetin käyttö nettioskosiin on lisääntynyt edellisestä vuodesta.
- Tampereen kaupungin Internet-sivuilla on käynyt 88 prosenttia tamperelaisista, joilla on käytössään Internet-yhteys. Tämä osuus on hieman kasvanut edellisestä vuodesta. Ikäryhmistä eniten osuus on kasvanut yli 34-vuotiaiden kohdalla. Neljäsosa kaupungin sivuilla käyneistä käyttää sivuja vähintään kerran viikossa ja 60 prosenttia vähintään kerran kuukaudessa.
- Kaupungin verkkopalveluista ollaan kiinnostuneimpia saamaan tietoa tapahtumista. Tästä on erittäin kiinnostunut noin kolmasosa tamperelaisista, joilla on Internet-yhteys käytössään. Seuraavana tulevat asiointipalvelut, joista erittäin kiinnostunut on neljäsosa. 13 prosenttia on erittäin kiinnostunut saamaan verkkopalveluista tietoa päätöksistä, 11 prosenttia elämyksistä ja viihteestä ja 7 prosenttia osallistumisen mahdollisuuksista.

eTampere / Infocity 2003

- Tamperelaisten mielestä kaupungin tulisi ensisijaisesti keskittyä kehittämään palveluitaan Internetissä ja perinteisissä palvelupisteissä. Yli kolmasosa kannattaa näitä vaihtoehtoja. Yhdeksän prosentin mielestä tulisi kehittää yhteispalvelupisteitä ja viiden prosentin mielestä puhelinpalveluita. Erityisesti miehet ja alle 35-vuotiaat kannattavat palvelujen kehittämistä Internetissä. Näissä ryhmissä Internetin kannatus on myös kasvanut edellisiin vuosiin verrattuna. Yli 49-vuotiailla korostuvat perinteisten palvelu-/toimipisteiden kannattajat.
- eTampere-ohjelmasta on kuullut 67 prosenttia tamperelaisista. Ohjelmasta ovat kuulleet keskimääräistä yleisemmin mm. 25-49-vuotiaat, miehet, lapsiperheet, Tampereen kaupungin Internet-sivuilla vähintään kerran kuukaudessa käyvät, yliopisto-/korkeakoulututkinnon suorittaneet, toimihenkilöt ja yrittäjät/johtavassa asemassa olevat.
- Tietokoneisiin/tietoverkkoihin liittyvää koulutusta kokee tarvitsevansa kolmasosa tamperelaisista. Erityisesti koulutusta tuntee tarvitsevansa mm. tyväestö sekä 35-64 -vuotiaat.

eTampere / Infocity 2003

- Tutkimuksen toteutus
 - Kohderyhmä: Tamperelaiset 15-74 -vuotiaat kuluttajat, yhteensä 502 vastaajaa
 - Menetelmä ja ajankohta: tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu (CATI) lokakuussa 2003
- Tutkimuksen pääsisältö
 - Matkapuhelimen, tietokoneen, sähköpostin ja Internetin käyttö
 - Tampereen kaupungin Internet-palveluiden käyttö
 - Kaupungin palveluiden kehittäminen
 - eTampere –ohjelma
 - Koulutustarpeet

eTampere / Infocity 2003

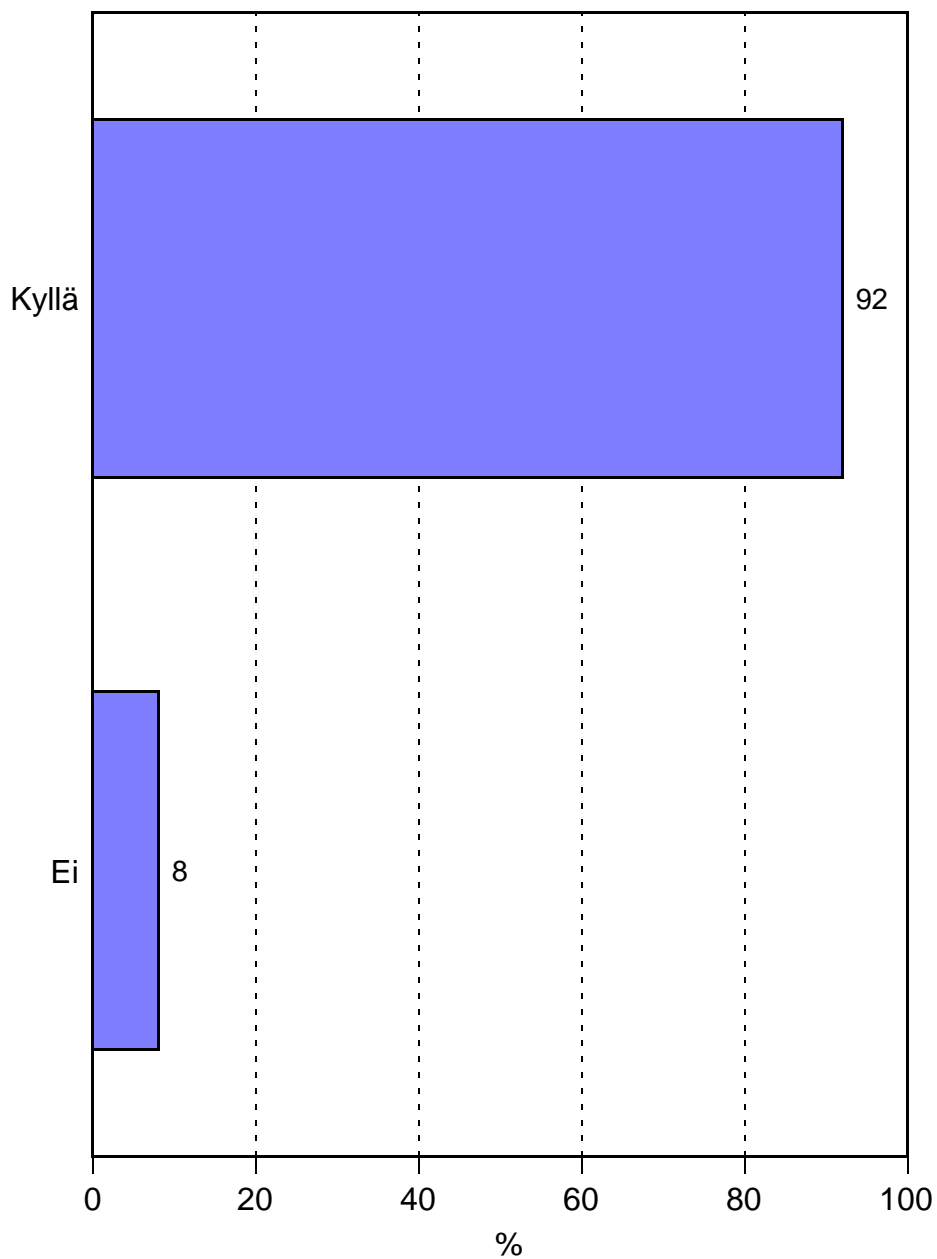
■ MATKAPUHELIMEN, TIETOKONEEN, SÄHKÖPOSTIN JA INTERNETIN KÄYTTÖ

- Matkapuhelin käytössä
- Tietokone käytössä
- Sähköpostiosoite käytössä

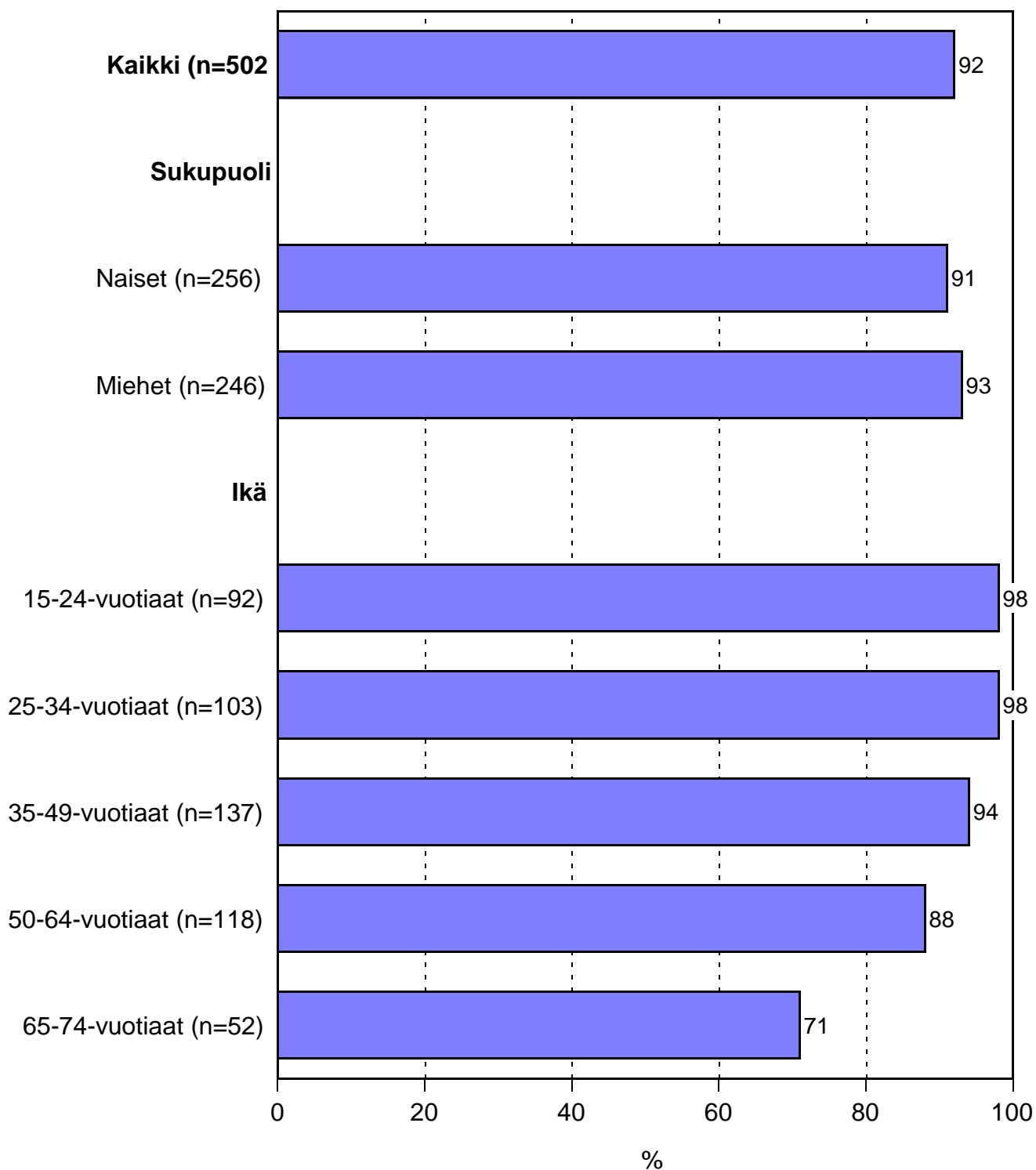
- Internet-yhteys käytössä
- Internetin käyttöpaikka
- Kodin nykyinen Internet-liittymävaihtoehto
- Internetin käyttöuseus
- Internetin käyttötarkoitukset

MATKAPUHELIN KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat

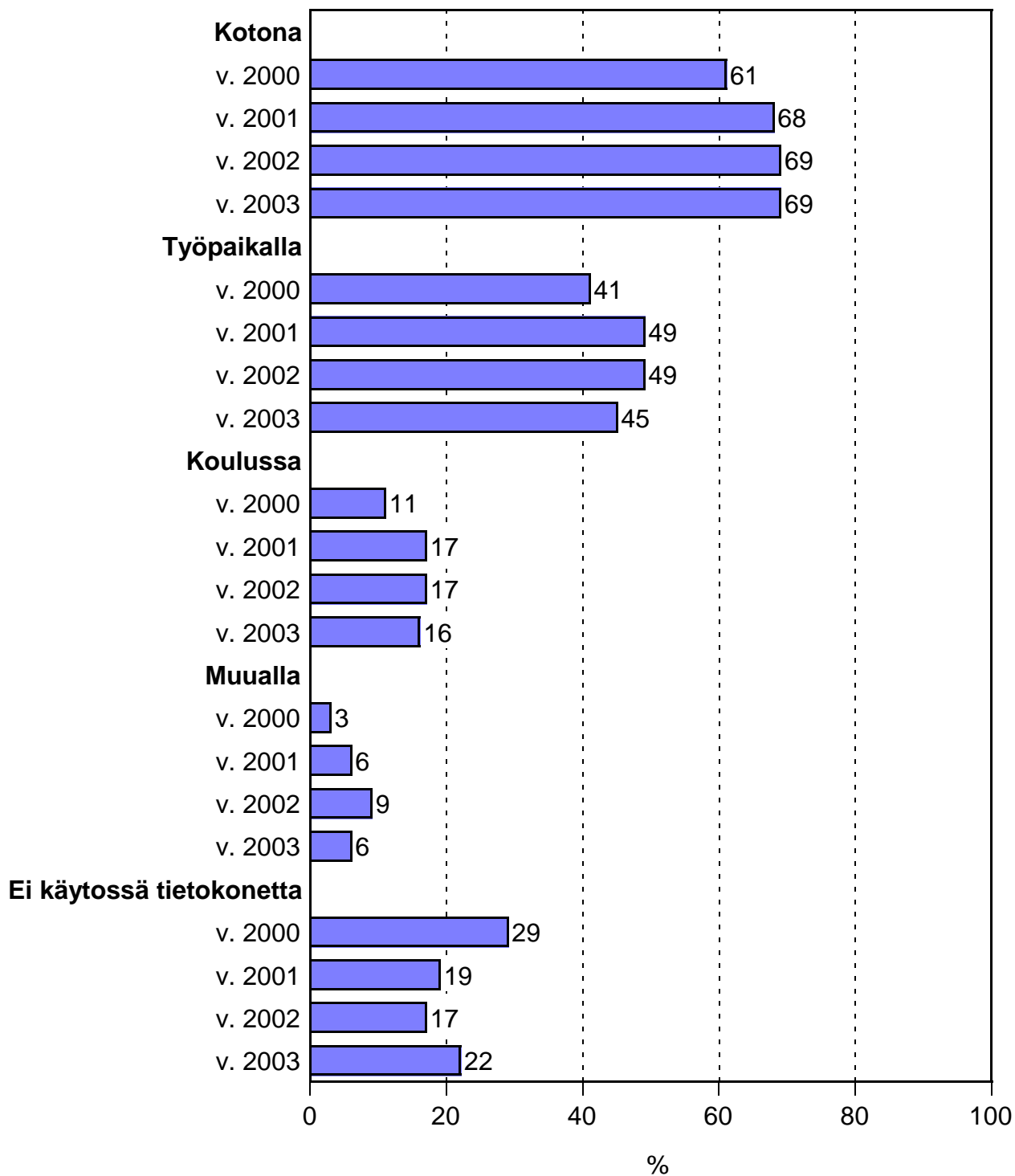


■ 2003 (n=502)

MATKAPUHELIN KÄYTÖSSÄ**Tamperelaiset kuluttajat**

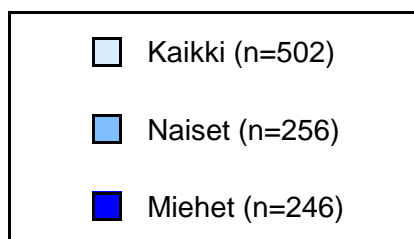
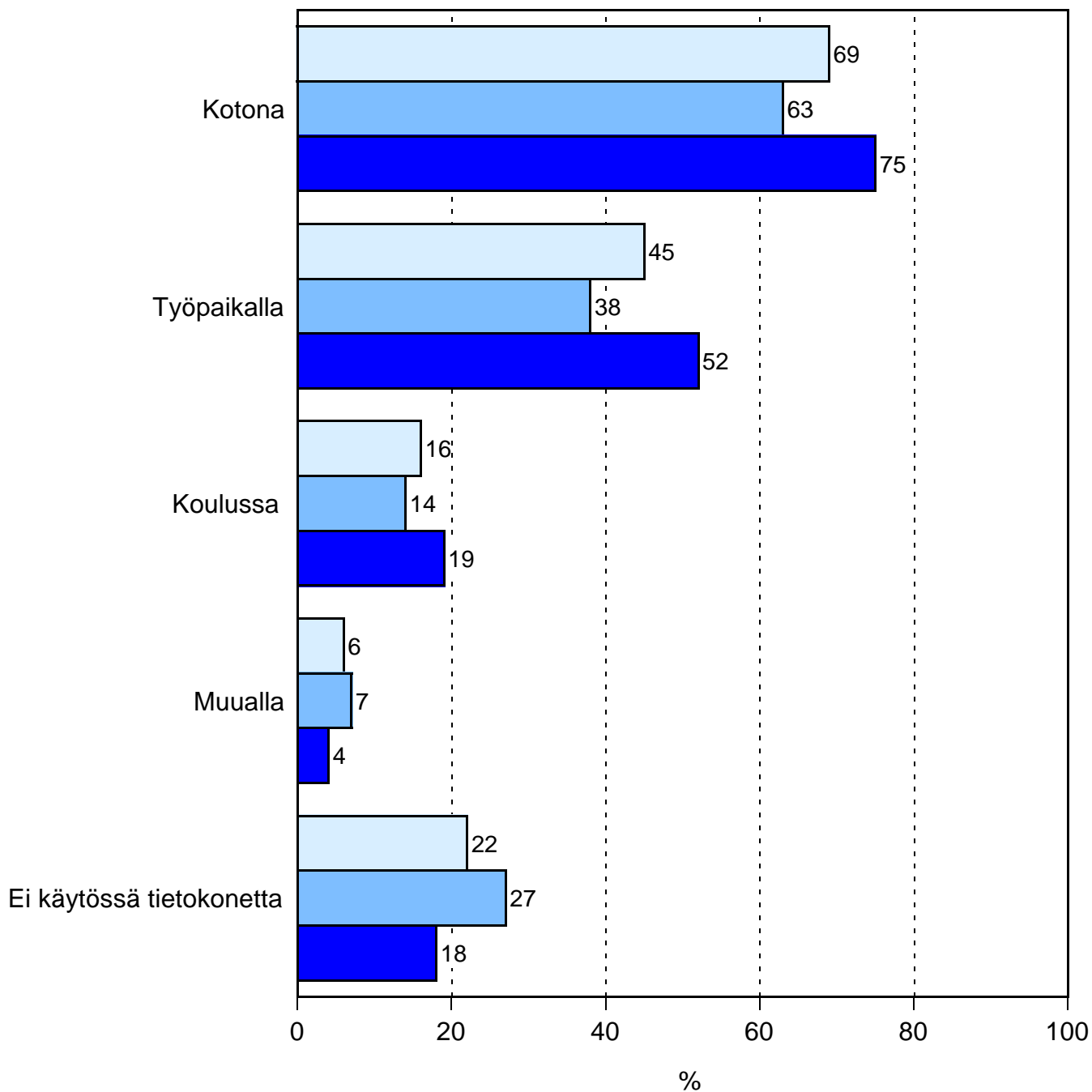
TIETOKONEEN KÄYTTÖ

Tamperelaiset kuluttajat,
2000 n=1200, 2001 n=501, 2002 n=501, 2003 n=502



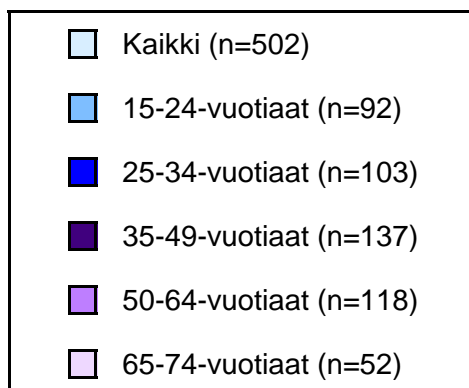
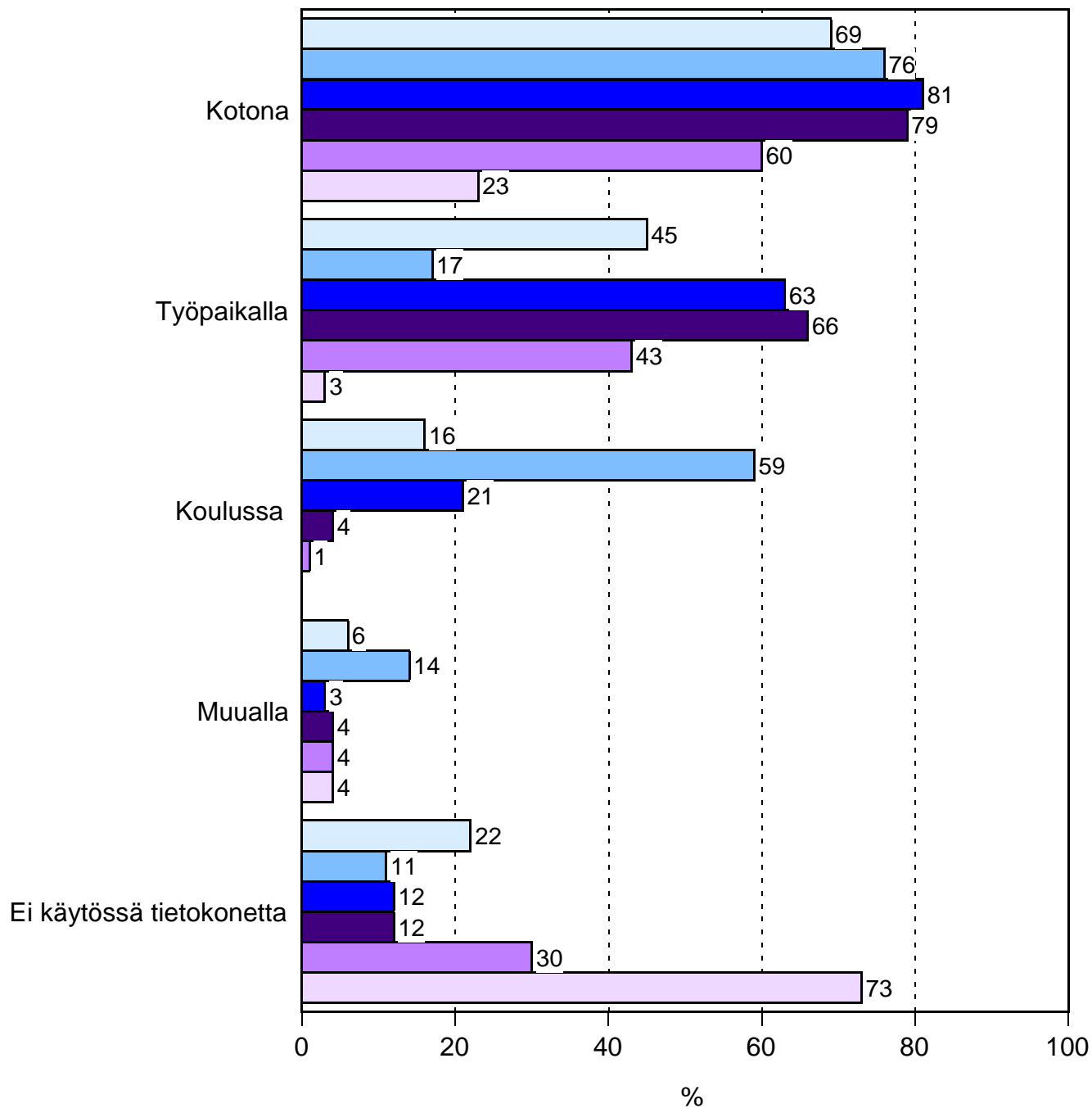
TIETOKONEEN KÄYTTÖ

Tamperealaiset kuluttajat



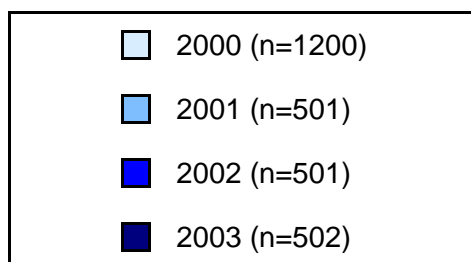
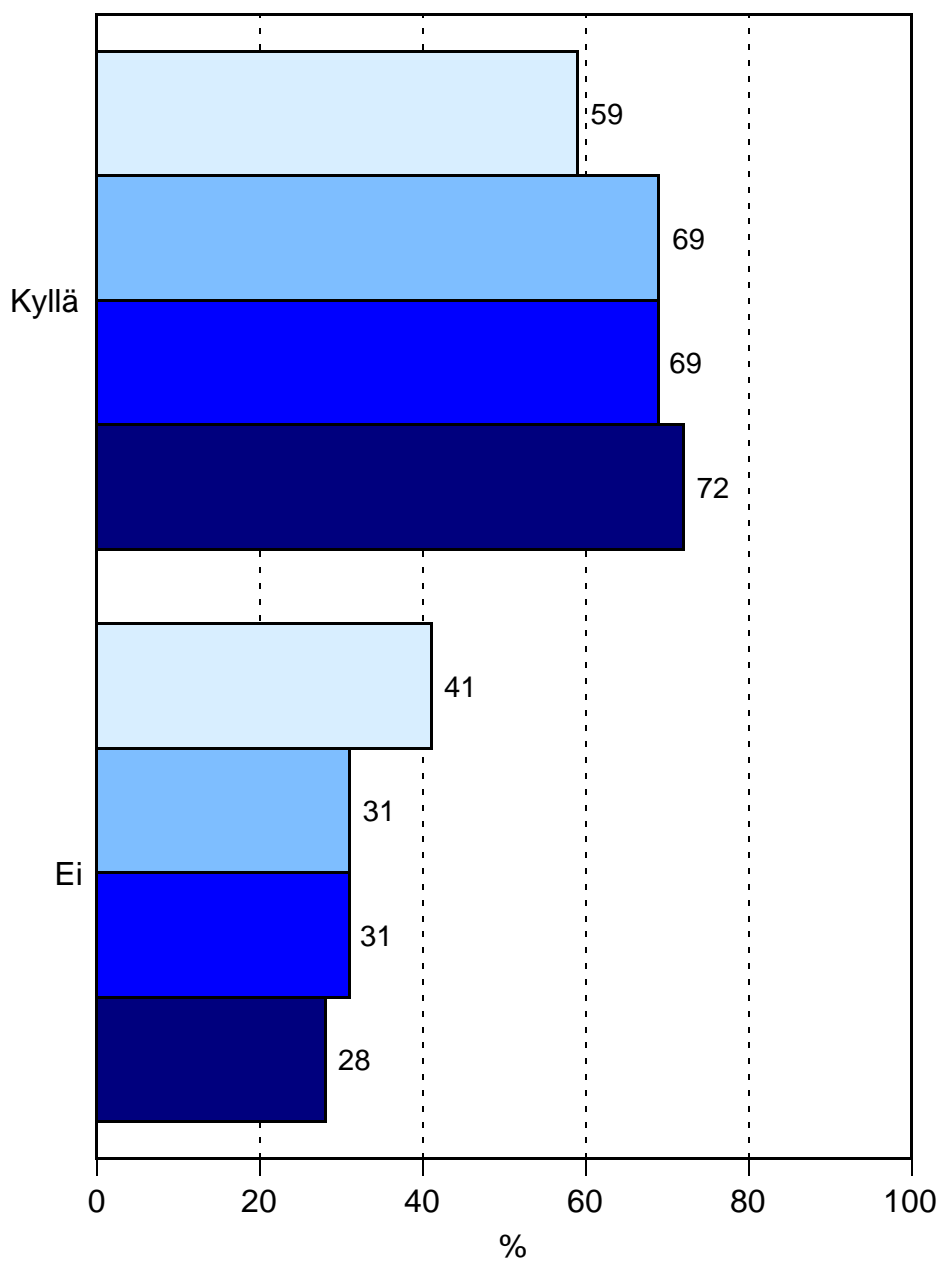
TIETOKONEEN KÄYTTÖ

Tamperelaiset kuluttajat



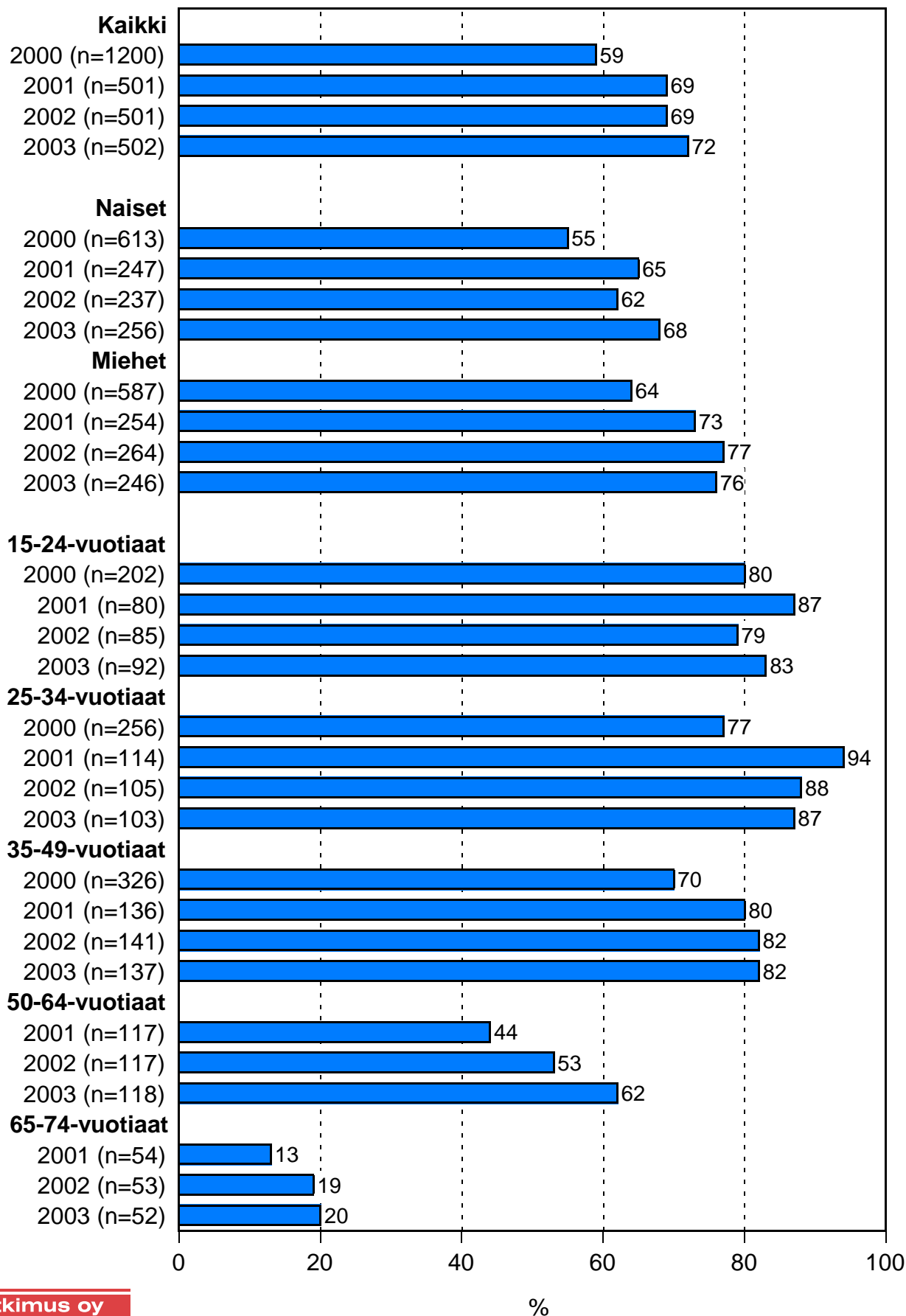
SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ

Tamperealaiset kuluttajat



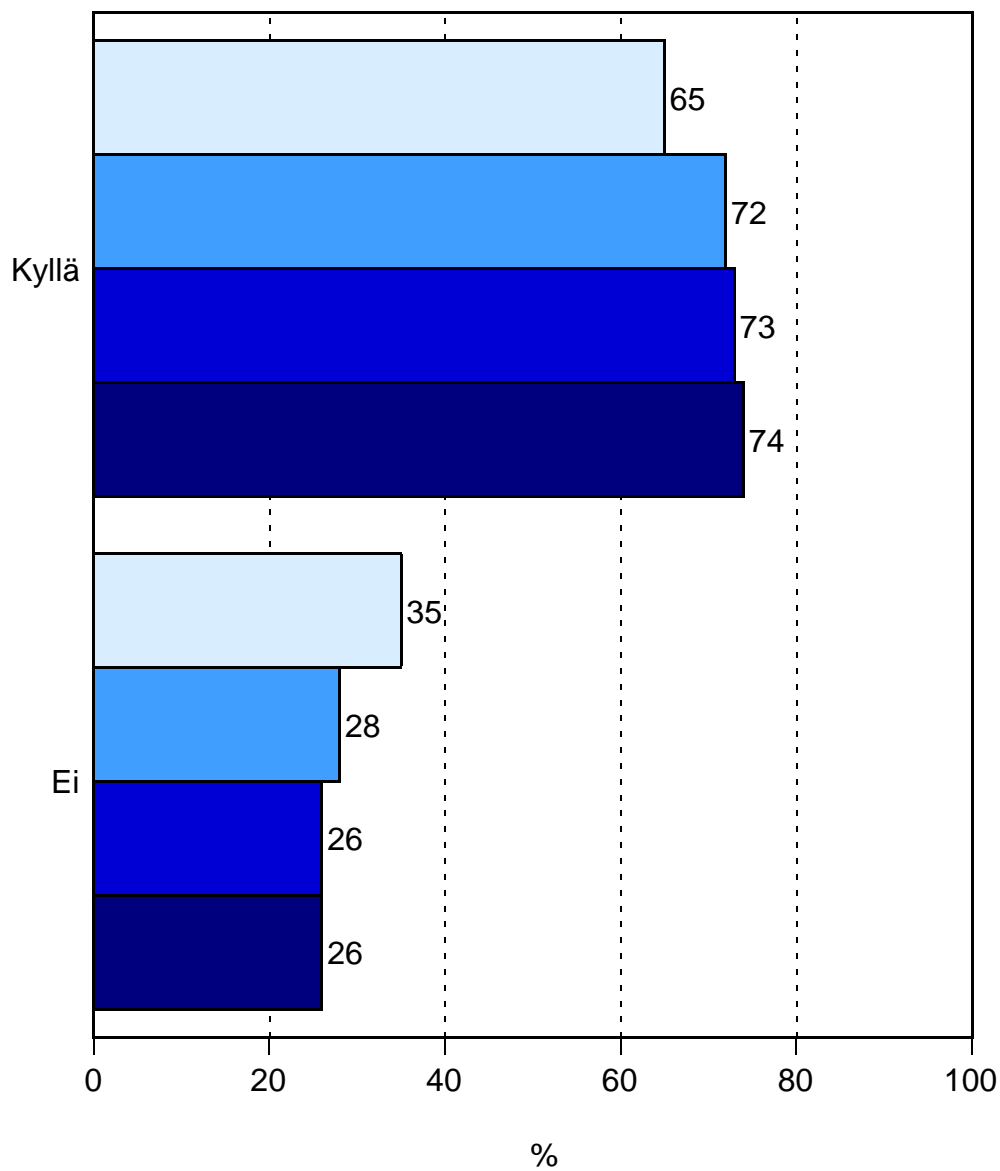
SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ

Tamperealaiset kuluttajat



INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat



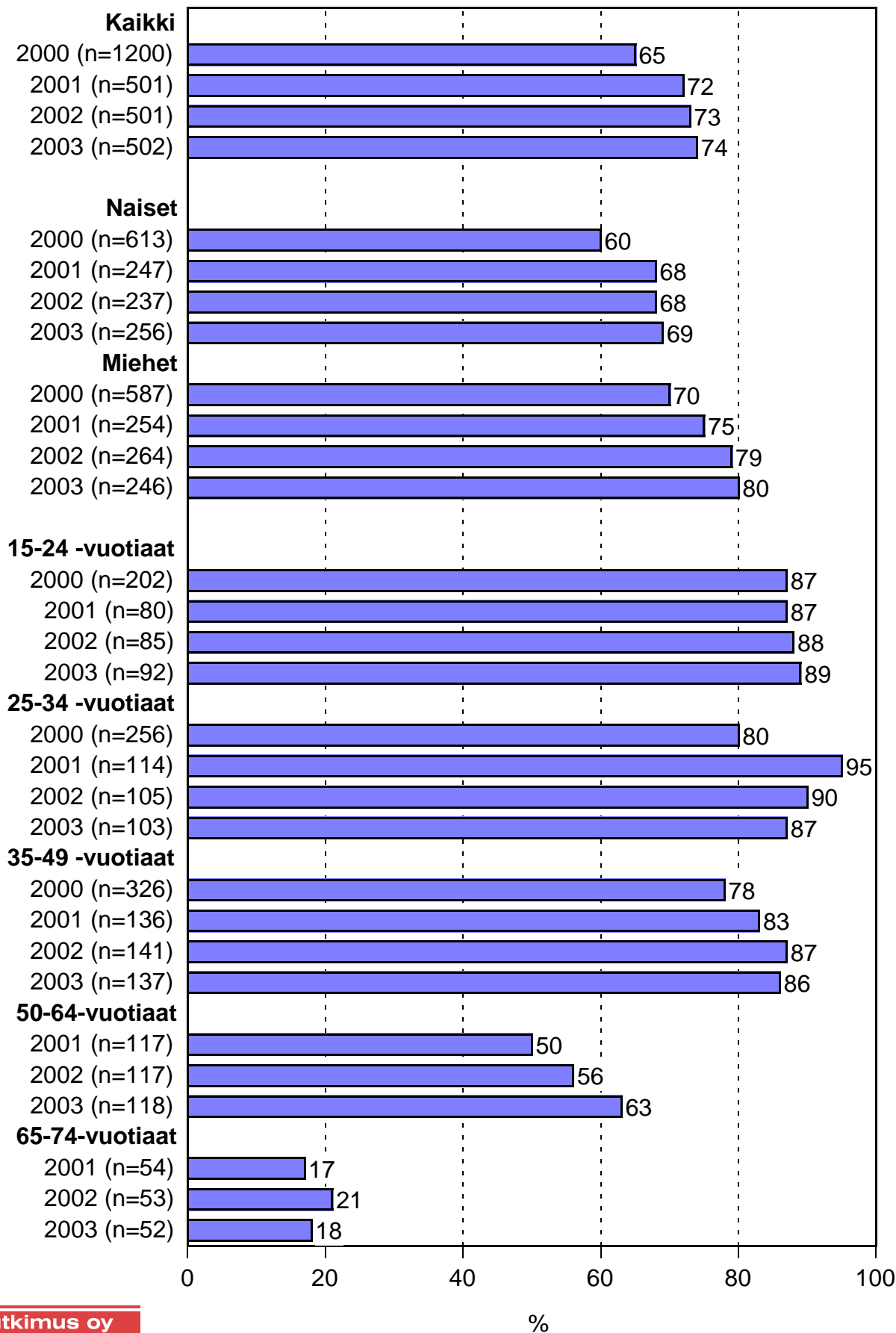
2000 (n=1200)

2001 (n=501)

2002 (n=501)

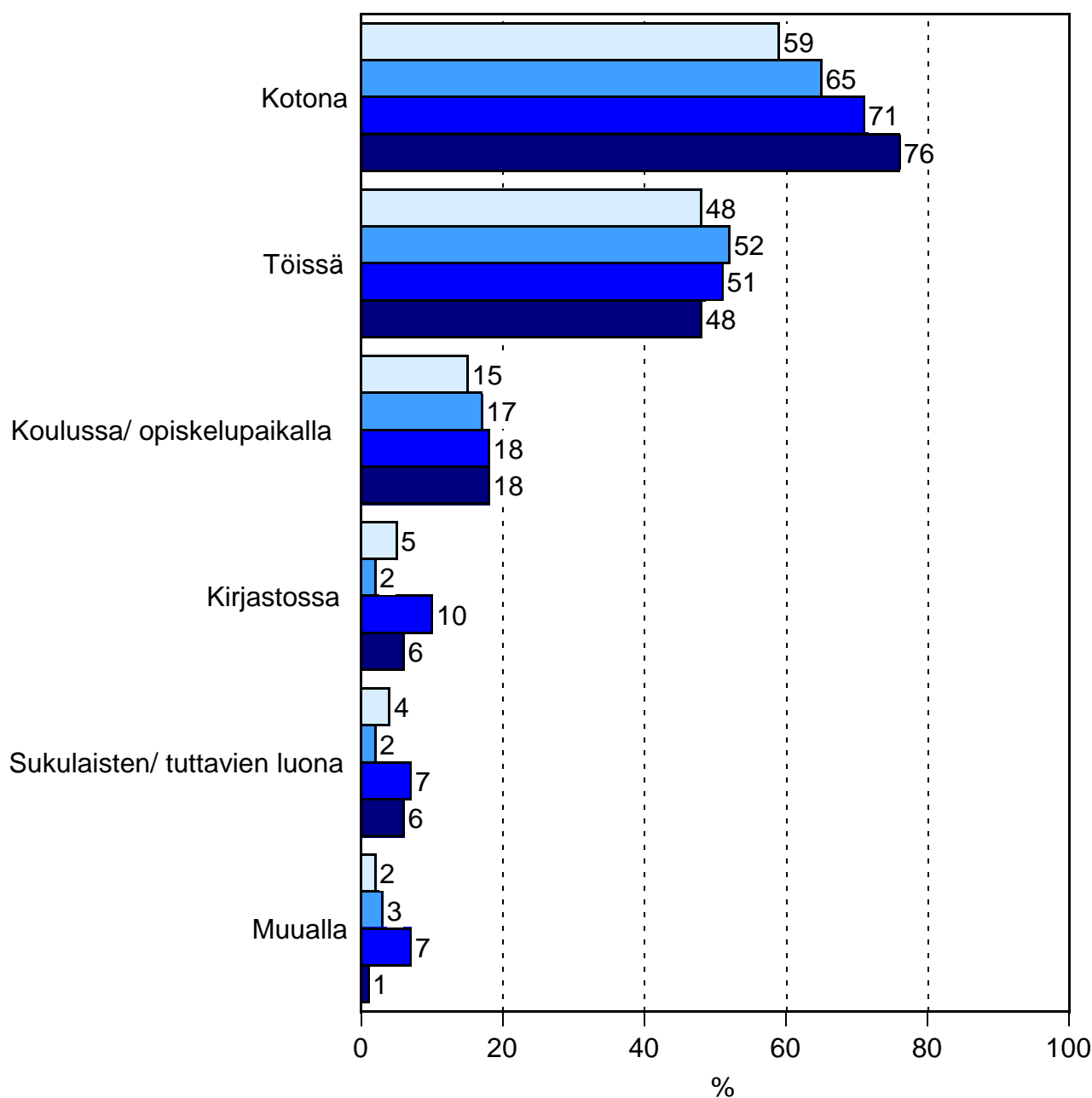
2003 (n=502)

Tamperelaiset kuluttajat



YLEENSÄ KÄYTTÄÄ INTERNETIÄ

Tamperelaiset kuluttajat, joilla internet-yhteys
2000 n=797, 2001 n=361, 2002 n=371, 2003 n=374



v. 2000

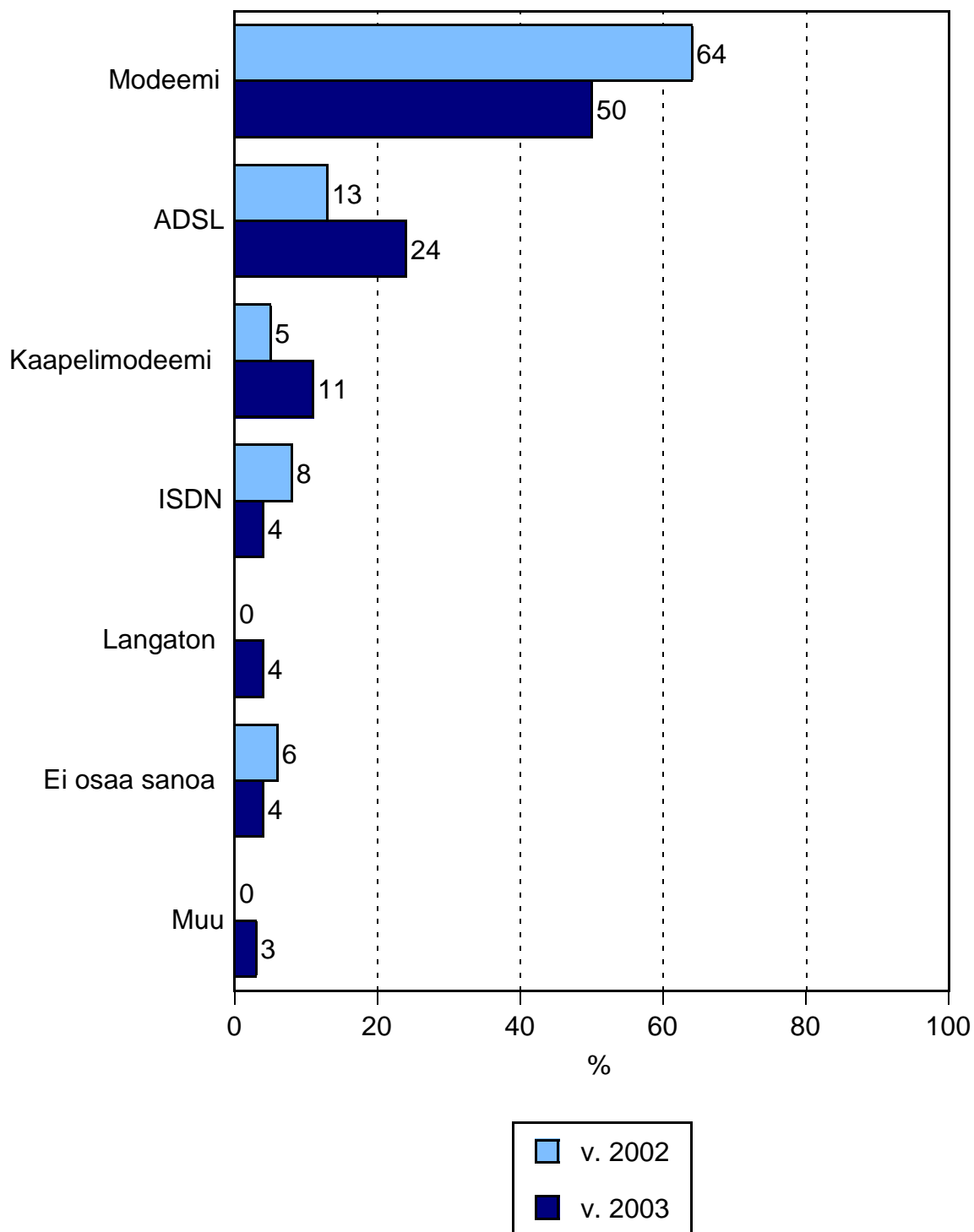
v. 2001

v. 2002

v. 2003

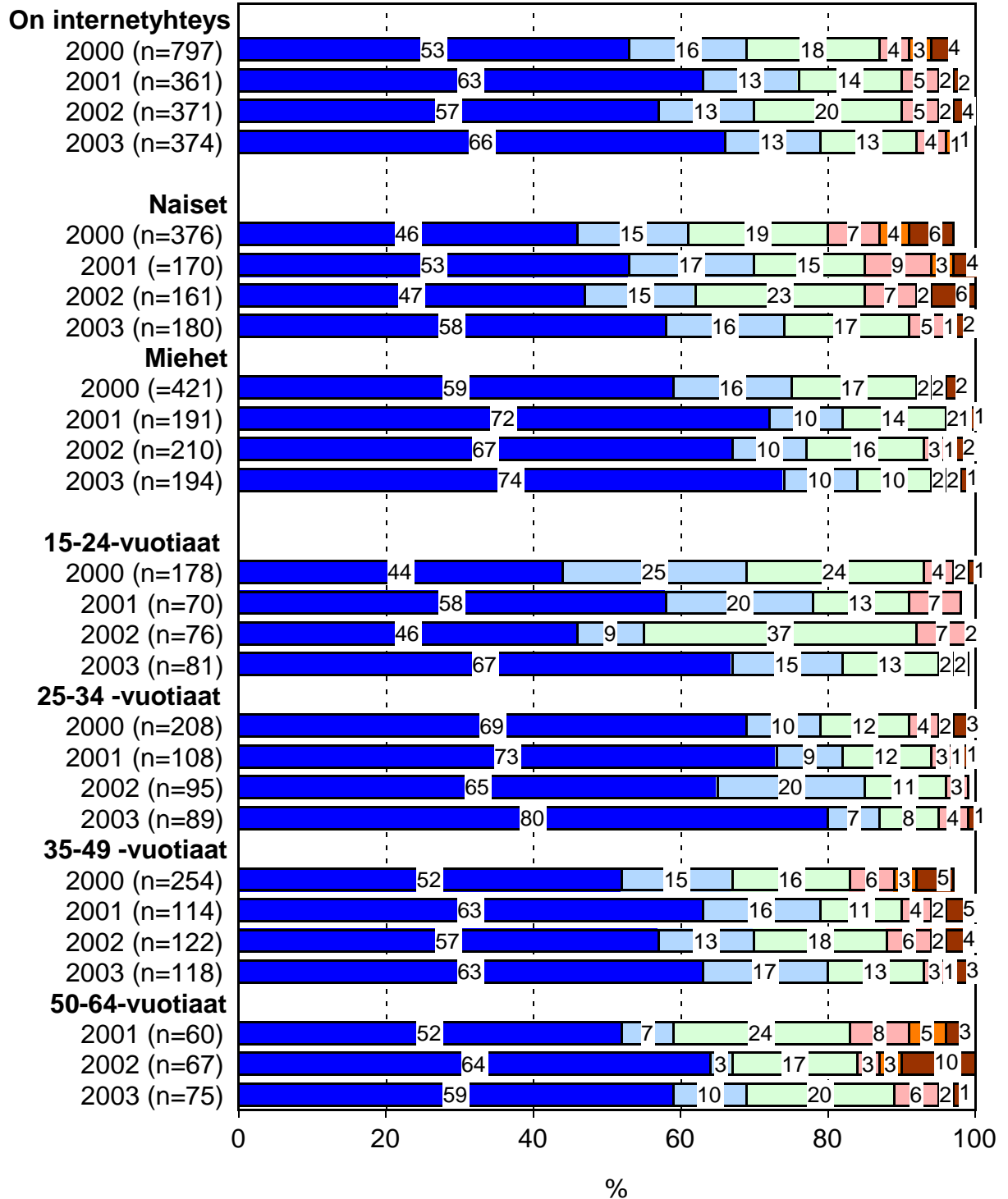
KODIN NYKYINEN INTERNET-LIITTYMÄVAIHTOEHTO

Tamperelaiset kuluttajat, joilla kotona internet-yhteys,
v. 2002 n=268, v. 2003 n=282



INTERNETIN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla internetyhteys

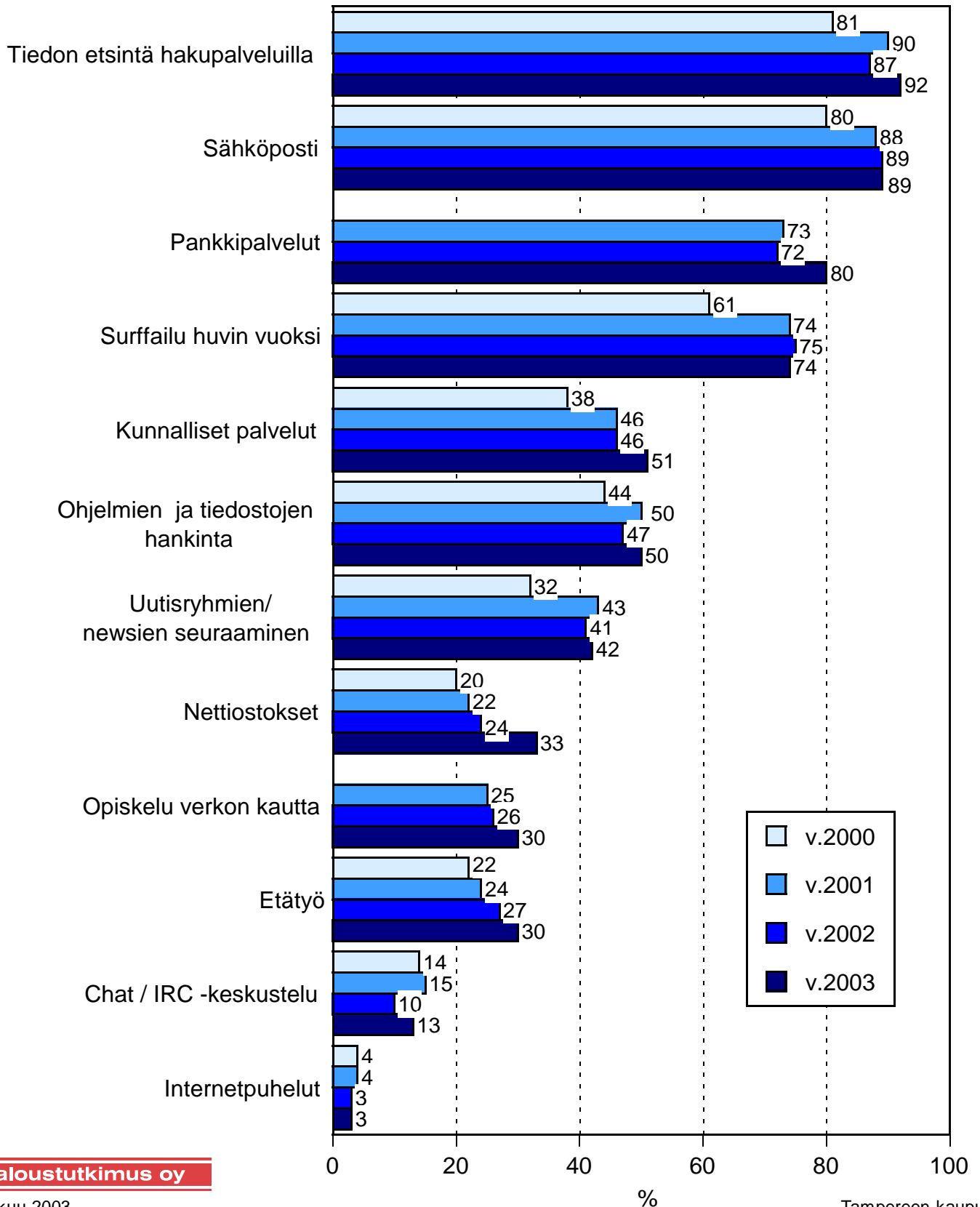


■ Päivittäin tai lähes päivittäin
 ■ noin 3-4 päivänä vko
 ■ noin 1-2 päivänä vko
 ■ 2-3 kertaa kk:ssa
 ■ Noin kerran kk:ssa
 ■ Harvemmin

INTERNETIN KÄYTTÖ

"Mihin seuraavista tarkoituksista käytätte internettiä?"

Tamperealaiset kuluttajat, joilla käytössä internetyhteys,
2000 n=797, 2001 n=361, 2002 n=371, 2003 n=374

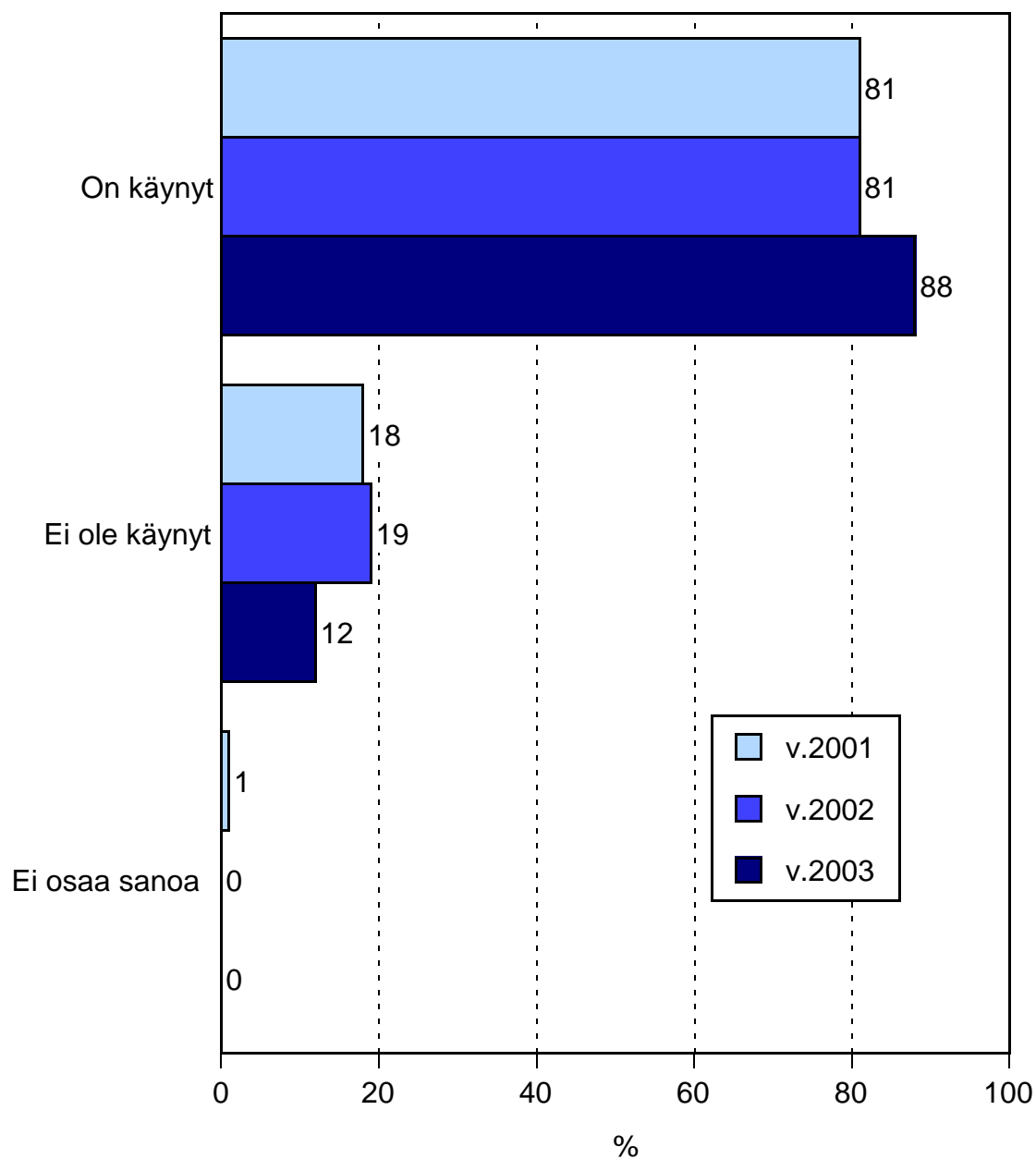


eTampere / Infocity 2003

- TAMPEREEN KAUPUNGIN
INTERNET-PALVELUIDEN
KÄYTTÖ
 - Tampereen kaupungin
Internet-sivuilla käynti
 - Tampereen kaupungin
Internet-sivujen käyttöuseus
 - Kiinnostus kaupungin
verkkopalveluiden tarjoamia
asioita/tietoja kohtaan

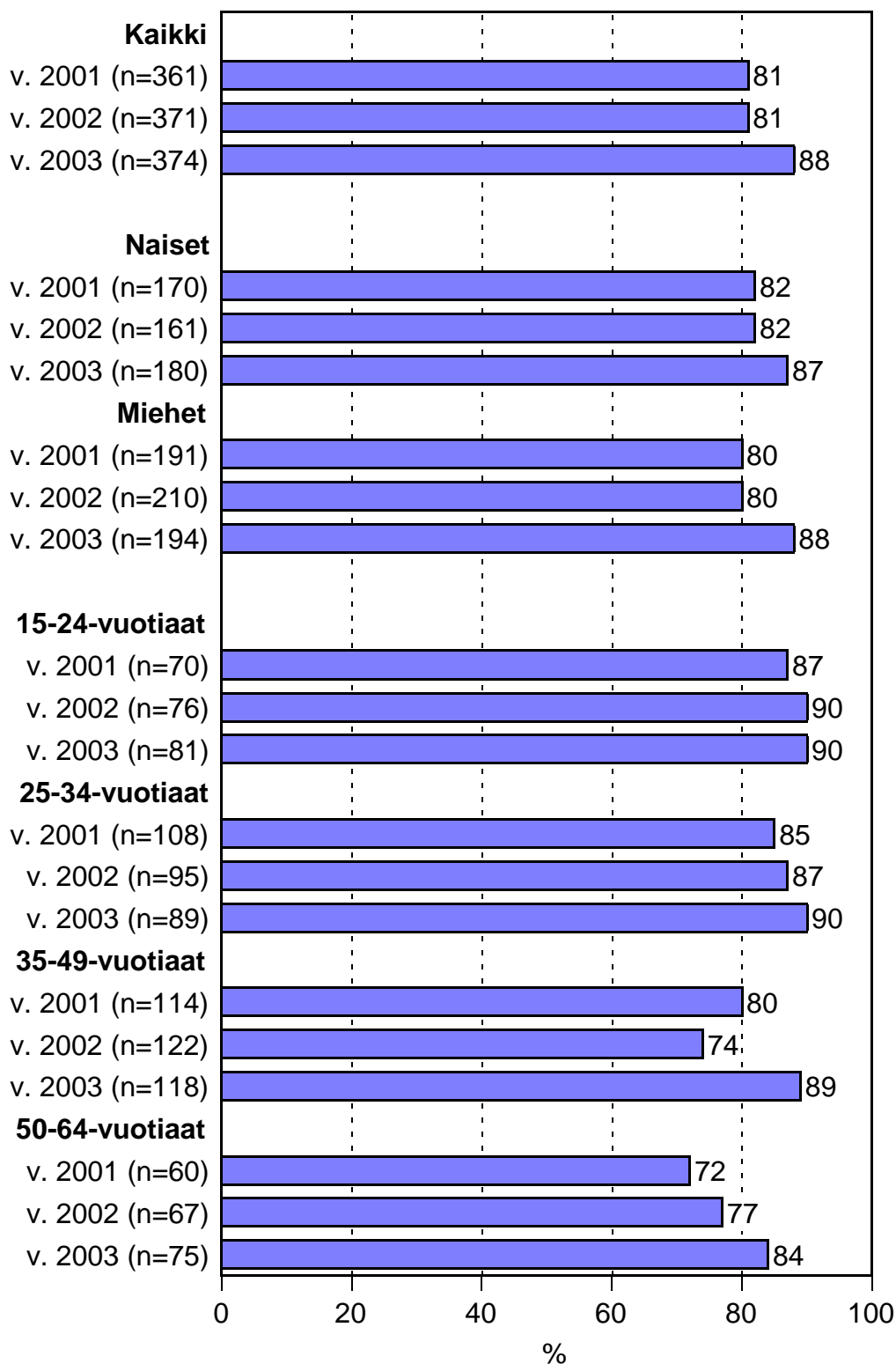
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla on käytössä Internet-yhteys,
v. 2001 n=361, v. 2002 n=371, 2003 n=374



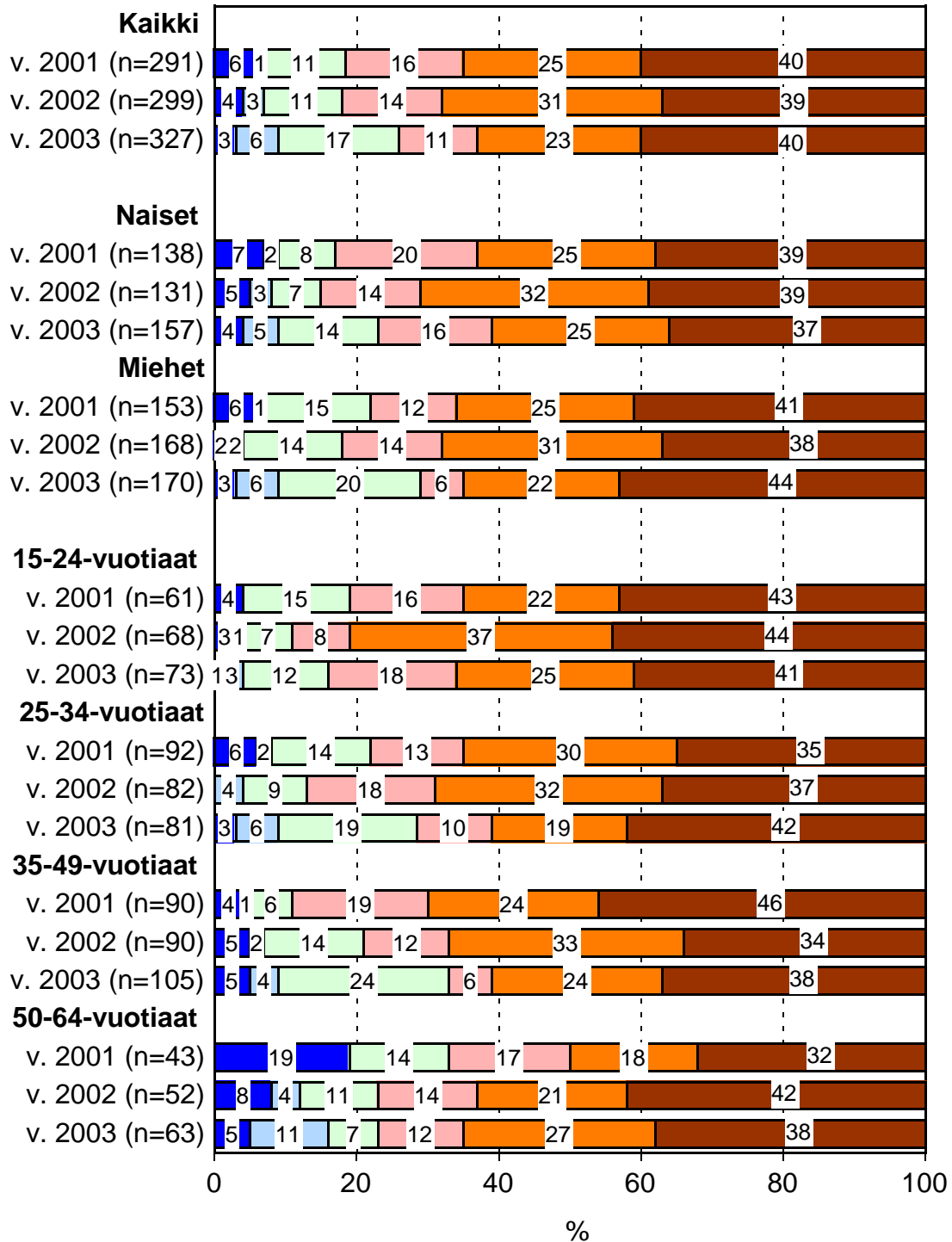
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla on käytössä Internet-yhteys



TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat,
jotka ovat käyneet Tampereen kaupungin internet-sivuilla



■ Päivittäin tai lähes päivittäin
 ■ noin 3-4 päivänä vko
 ■ noin 1-2 päivänä vko
 ■ 2-3 kertaa kk:ssa
 ■ Noin kerran kk:ssa
 ■ Harvemmin

taloustutkimus oy

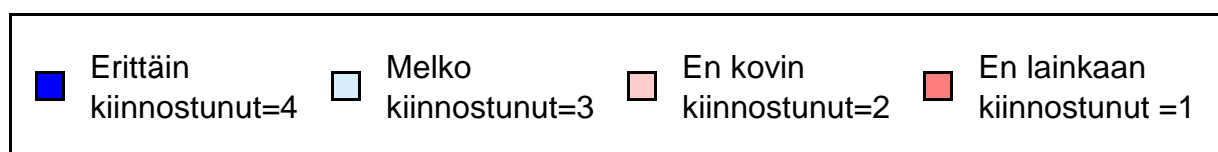
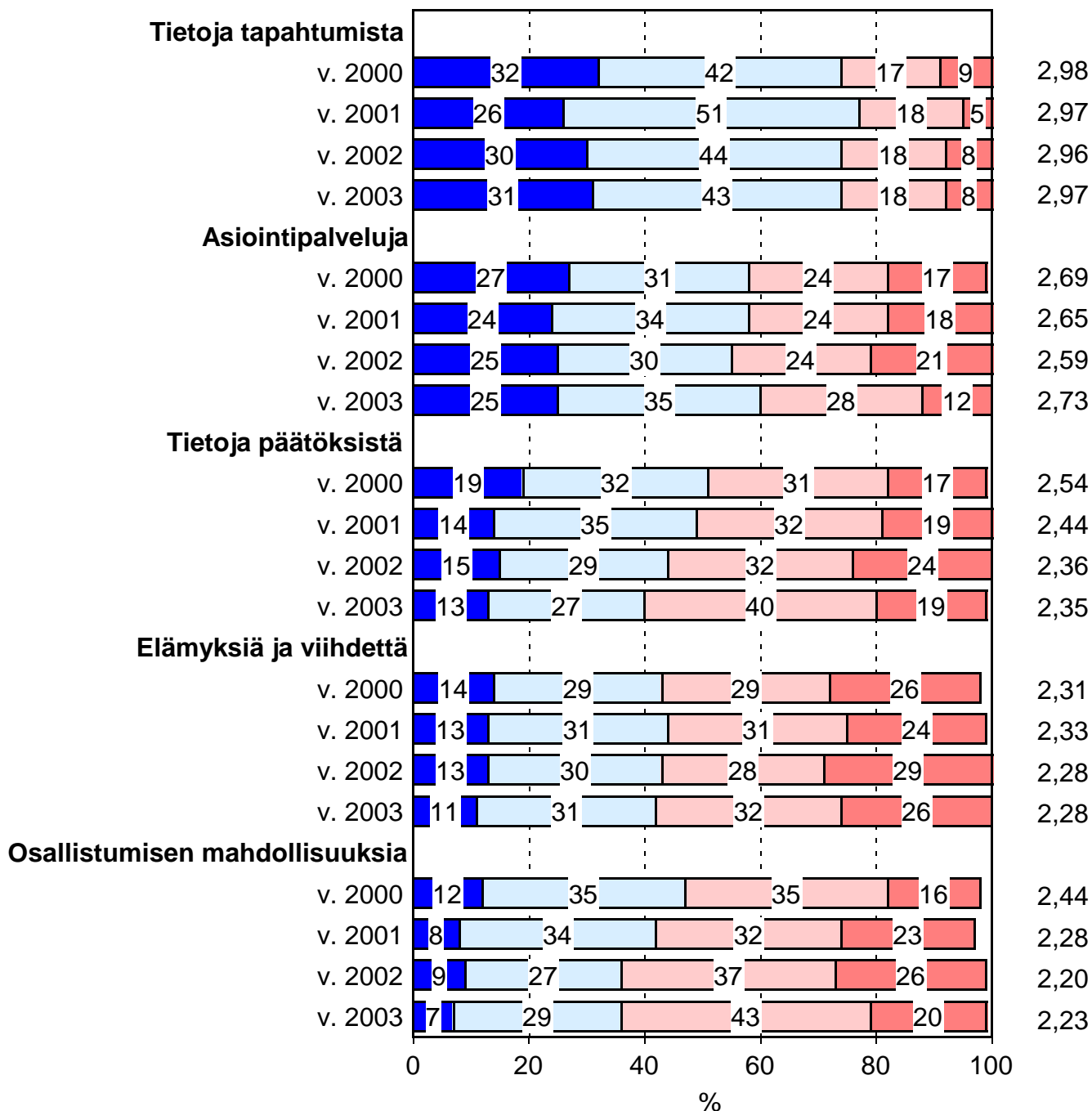
Lokakuu 2003
Alkuperätunniste 6250/KH/kh/ms

Tampereen kaupunki
eTampere/Infocity -tutkimus
Tamperelaiset kuluttajat

KIINNOSTUS KAUPUNGIN VERKKOPALVELUIDEN TARJOAMIA ASIOITA/ TIETOJA KOHTAAN

Tamperelaiset kuluttajat,
joilla käytössä internet-yhteys,
v. 2000 n=797, v. 2001 n=361, v. 2002 n=371, 2003 n=374

Keski-
arvo
4-1



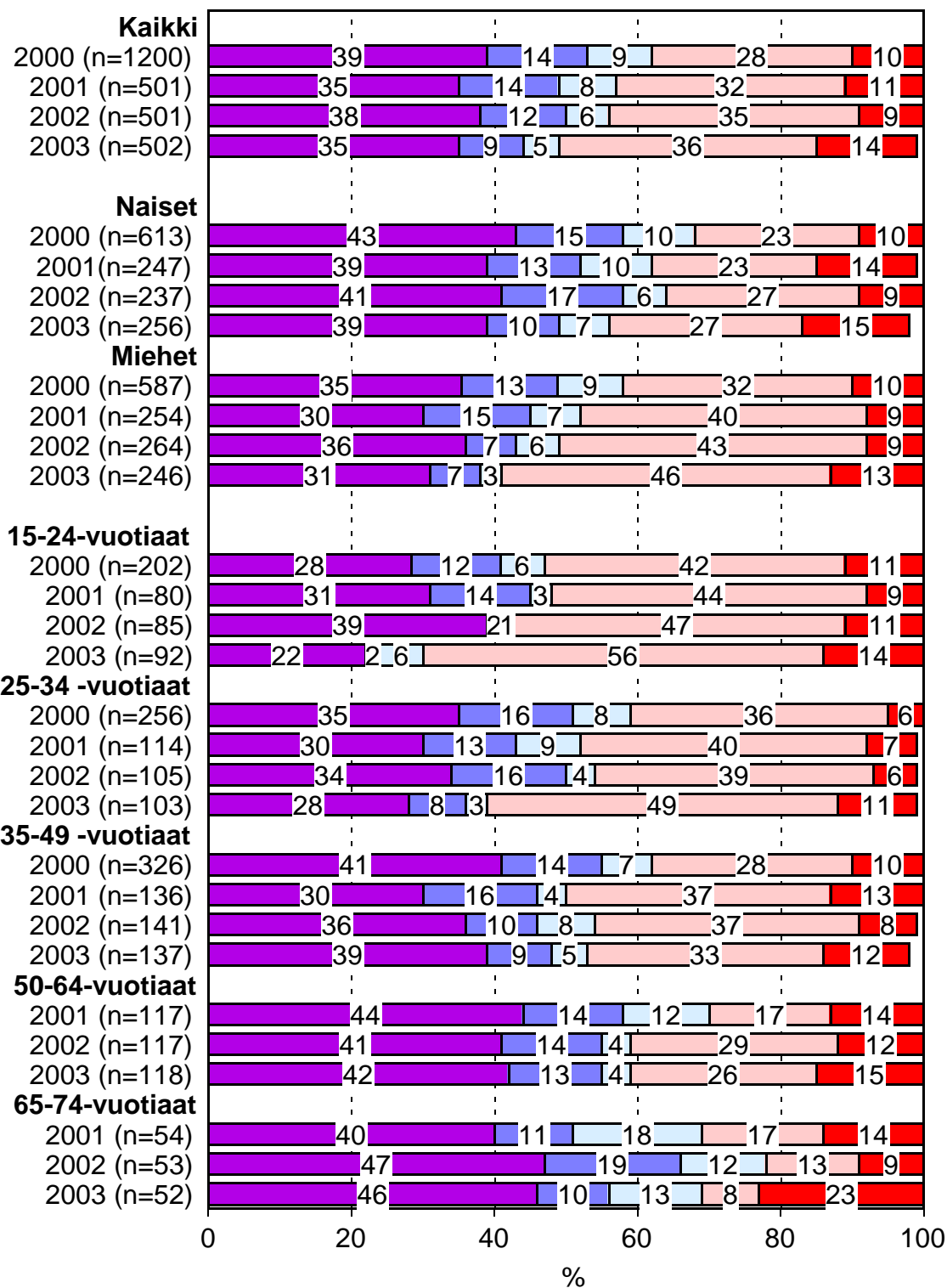
eTampere / Infocity 2003

■ KAUPUNGIN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

- Missä kaupungin pitäisi ensisijaisesti keskittyä kehittämään palveluitaan
 - perinteiset palvelu-/toimipisteet
 - yhteispalvelupisteet
 - puhelinpalvelut
 - Internet

MISSÄ KAUPUNGIN PITÄISI TÄLLÄ HETKELLÄ ENSISIJAISESTI KESKITTYÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUITAAN

Tamperelaiset kuluttajat



■ Perinteisissä palvelu/toimipisteissä
 ■ Yhteispalvelu-pisteissä
 ■ Puhelin-palveluissa
 ■ Internetissä
 ■ Ei osaa sanoa/ei vastausta

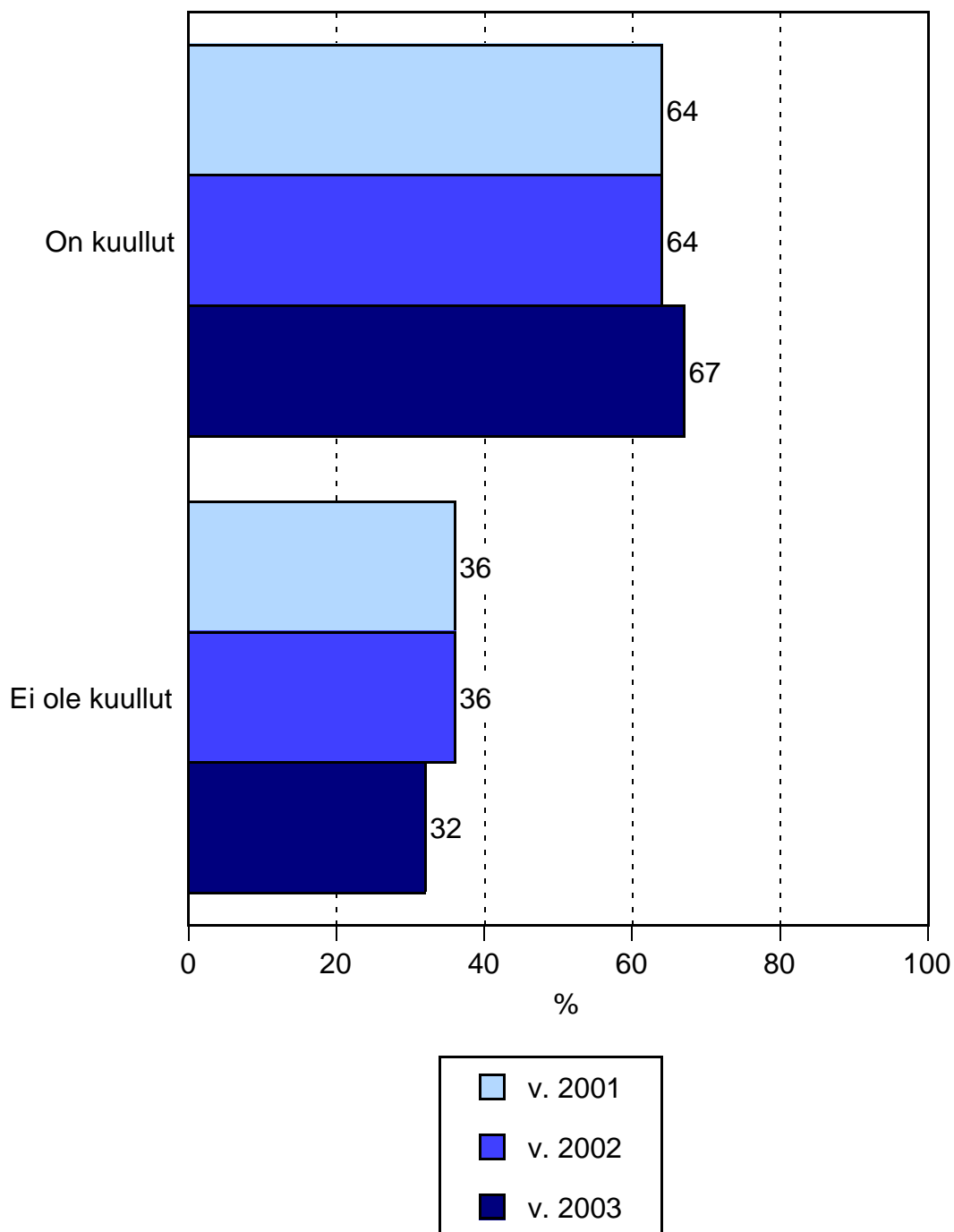
eTampere / Infocity 2003

■ ETAMPERE -OHJELMA

- Onko kuullut eTampere –ohjelmasta
- Ohjelman tuntevat:
 - Mitä ohjelma on tuonut elämään?
 - Mitä uskoo/toivoo ohjelman tuovan elämään?

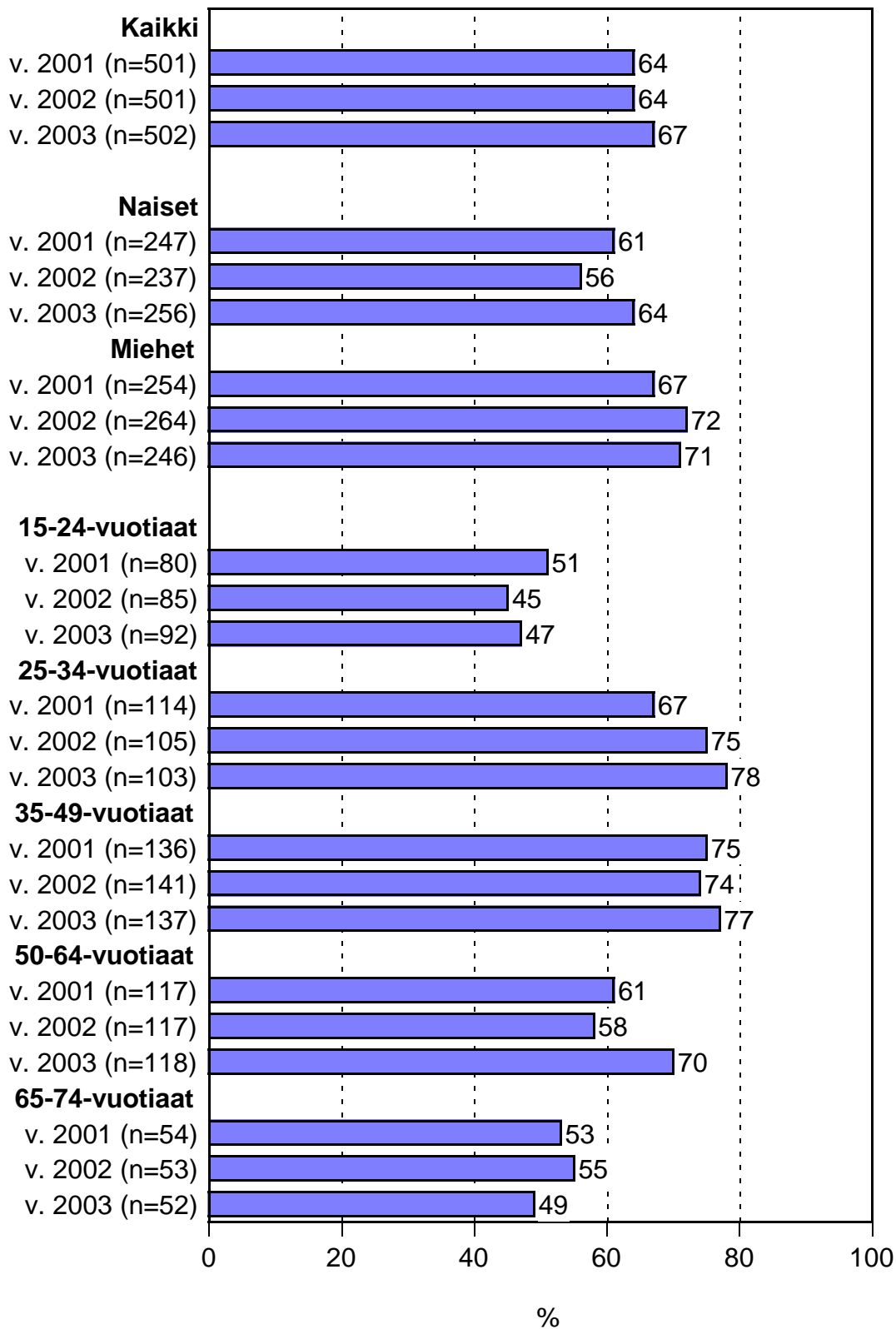
ONKO KUULLUT eTAMPERE -OHJELMASTA

Tamperelaiset kuluttajat, v. 2001 n=501, v. 2002 n=501,
v. 2003 n=502



KUULLUT eTAMPERE -OHJELMASTA

Tamperelaiset kuluttajat



eTampere / Infocity 2003

■ ETAMPERE -OHJELMA

- Mitä eTampere –ohjelma on tuonut elämäänne?
 - yleisin vastaus: ei mitään
 - eTampere-kortti
 - lisää tietoa
- Mitä uskotte/toivotte eTampere -ohjelman tuovan elämäänne?
 - asiointiin helpottuminen, palveluja Internetiin
 - eTampere-korttiin ominaisuuksia (mm. kirjastokortti)
 - lisää tietoa, tiedonsaannin helpottuminen

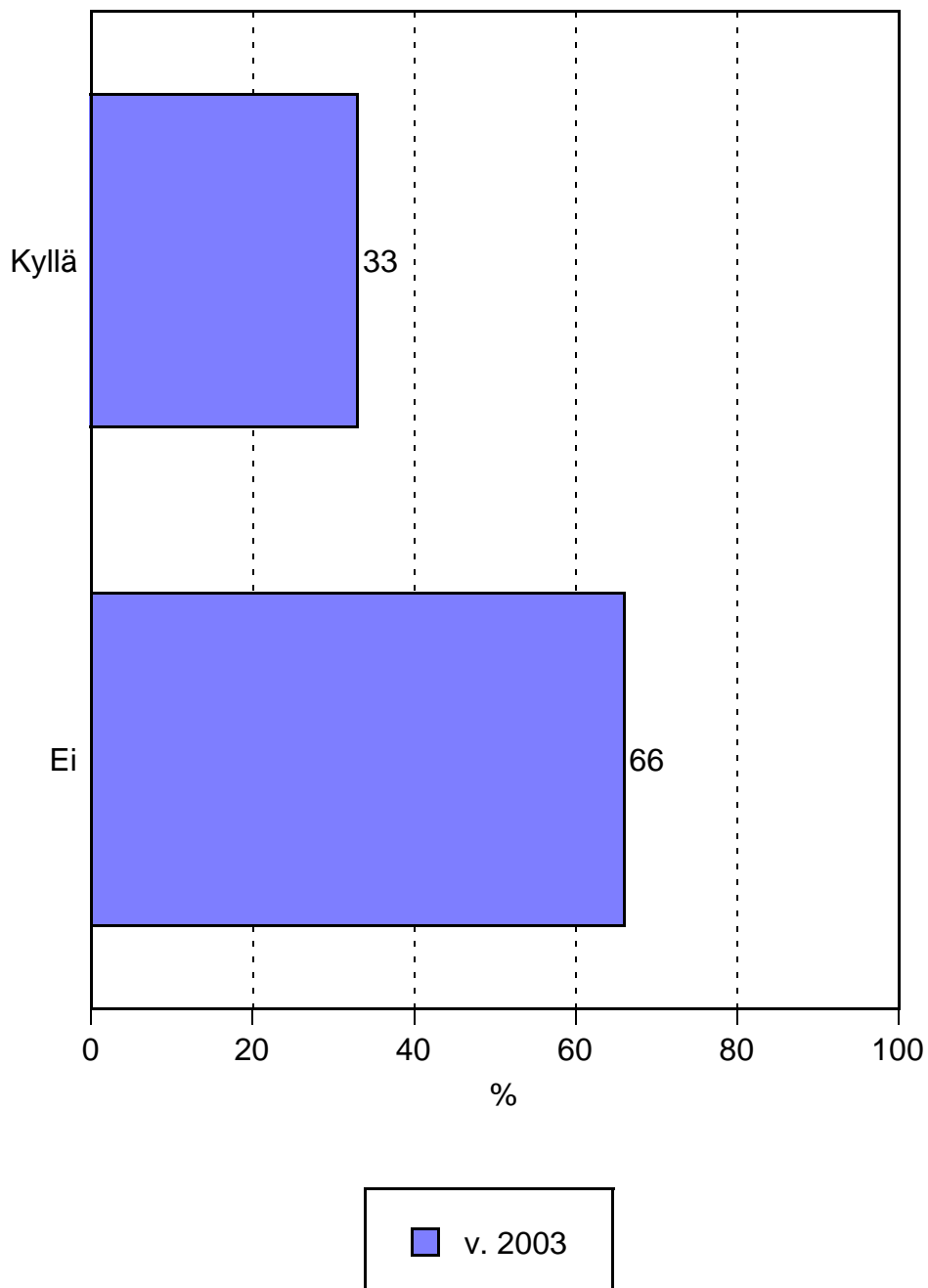
eTampere / Infocity 2003

■ KOULUTUSTARPEET

- Tarve saada tietokoneisiin / tietoverkkoihin liittyvää koulutusta
- Koulutusta tarvitsevat:
 - millaista koulutusta kaipaatte?

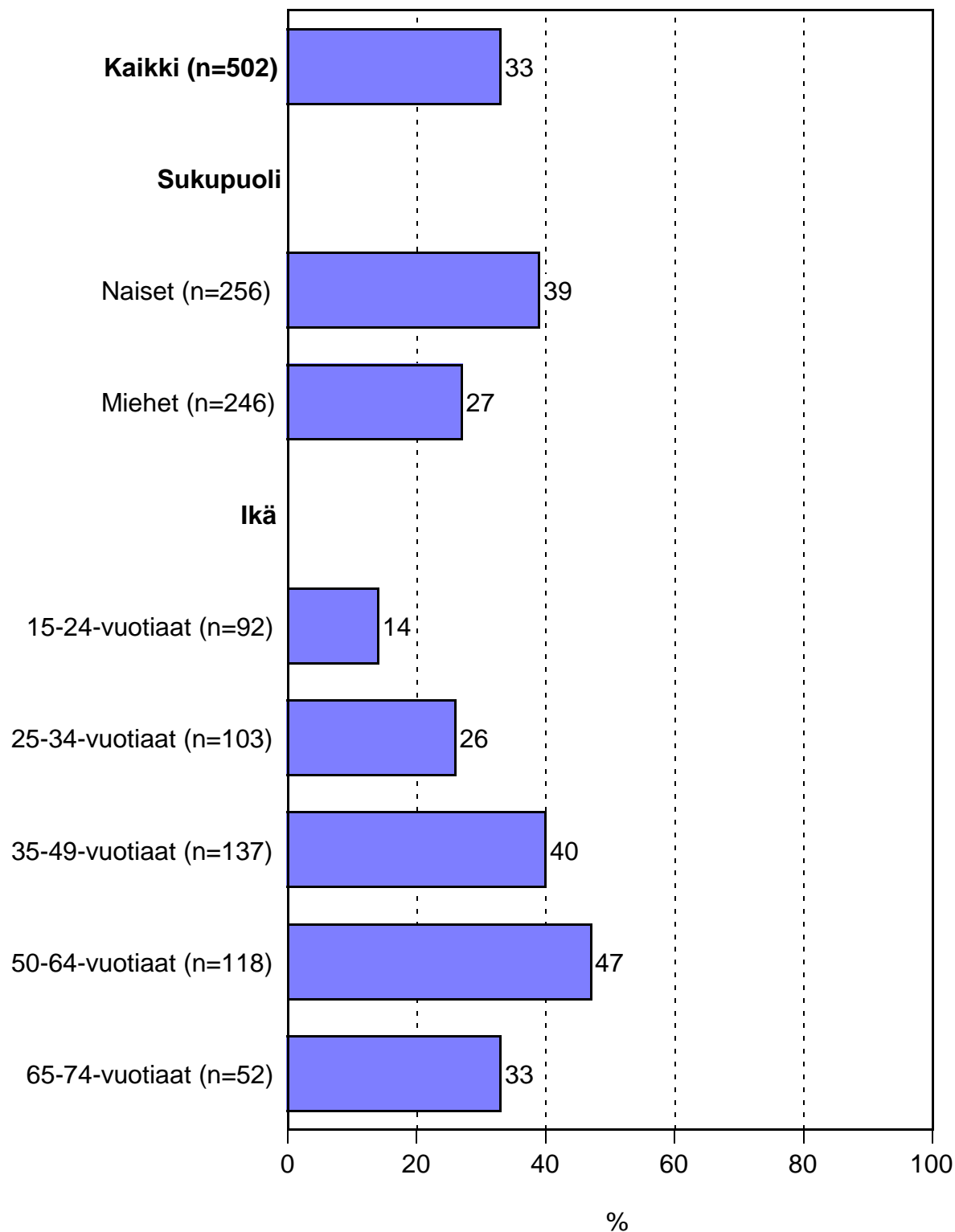
TARVITSETTEKO TIETOKONEISIIN/TIETOVERKKOIHIN LIITTYVÄÄ KOULUTUSTA

Tamperelaiset kuluttajat, v. 2001 n=501, v. 2002 n=501,
v. 2003 n=502



TARVITSEE TIETOKONEISIIN/TIETOVERKKOIHIN LIITTYVÄ KOULUTUSTA

Tamperelaiset kuluttajat



eTampere / Infocity 2003

■ KOULUTUSTARPEET

- Millaista koulutusta kaipaatte?
 - peruskoulutus, yleensä tietokoneen käyttö
 - alkeiskoulutus
 - Internetin käyttö
 - eri ohjelmien käyttö, mm. tekstinkäsittely

eTampere / Infocity 2003: Yhteenveto

- Matkapuhelimen, tietokoneen, Internetin ja sähköpostin käyttö
 - matkapuhelin käytössä 92 %:lla
 - 69 % tamperelaisista tietokone kotona käytössä, vajaalla puolella työpaikalla
 - sähköpostiosoite käytössä 72 %:llä, Internet-yhteys 74 %:lla
 - useimmilla kotiliittymän omistavista käytössään modeemi, suosio laskenut
 - erityisesti ADSL yleistynyt
 - Eniten Internetiä käytetään tiedon etsintään hakupalveluilla ja sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen
- Tampereen kaupungin Internet-palvelujen käyttö
 - Tampereen sivuilla käynyt 88 % Internetin käyttäjistä, osuus kasvanut
 - Neljäsosa käy vähintään kerran viikossa
 - Kiinnostuneimpia kaupunkilaiset saamaan tietoja tapahtumista
 - eTampere –ohjelmasta kuullut 67 %
- Koulutustarve
 - Koulutusta kokee tarvitsevansa kolmasosa
 - Eniten kaivataan peruskoulutusta

KYSYMYSLÖMAKE

KYSYMYKSET**Kiintiöntikysymykset****MERKITSE SUKUPUOLI**

- 1 Mies
- 2 Nainen

postinumeroalue

- 1 Keskusta (33100, 33200, 33210, 33180, 33230)
- 2 Länsi-Tampere (33240, 33250, 33270, 33300, 33330, 33340, 33310, 33420, 33400, 33410)
- 3 Itä-Tampere (33500, 33520, 33530, 33540, 33560, 33580, 33610, 33680, 33700, 33710, 33720, 33730, 33800, 33820, 33840, 33850, 33900, 34240, 34260, 34270)

Ikäryhmä

- 1 15-24
- 2 25-34
- 3 35-49
- 4 50-64
- 5 65-74

kysymykset

1. Onko teillä käytössänne matkapuhelin?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 (EOS)

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

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

3. Onko teillä käytössänne sähköpostiosoite?

- 1 Kyllä
- 2 Ei
- 3 (EOS)

4. Onko teillä käytössänne internetyhteys?

1. Kyllä
2. Ei
3. (EOS)

JOS KÄYTÖSSÄ INTERNET-YHTEYS

5. Missä yleensä käytätte internetiä? LUETTELE TARVITTAESSA, MULTI

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

NE, JOILLA KOTONA INTERNETYHTEYS

6. Onko nykyinen kotinne Internet-yhteys modeemi, ISDN, ADSL, kaapelimodeemi vai langaton liittymä?

(HAASTATTELIJA HUOM. LANGATON ON GSM, GPRS TAI W-LAN)

- 1 modeemi
- 2 ISDN
- 3 ADSL
- 4 kaapelimodeemi
- 5 langaton (GSM, GPRS, W-LAN)
- 6 Muu, mikä?
- 7 EOS

JOS KÄYTÖSSÄ INTERNET-YHTEYS

7. 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

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

8. Mihin seuraavista tarkoituksista käytätte internetiä 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 hovin vuoksi
- 9 Tiedon etsintään hakupalvella
- 10 Uutisryhmien/ Newsien seuraamiseen
- 11 Pankkipalveluihin
- 12 Verkon kautta tapahtuvaan opiskelemiseen

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

9. Oletteko käynyt Tampereen kaupungin Internet-sivuilla?

1. Kyllä
2. Ei
- 3 (EOS)

JOS KÄYNYT TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA

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

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

NE, JOILLA KÄYTÖSSÄ INTERNETYHTEYS

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

KAIKILLE

12. 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

KAIKILLE

13. Tarvitsetteko tietokoneisiin tai tietoverkkoihin liittyvää koulutusta?

1. Kyllä
2. Ei
3. EOS

JOS KYLLÄ KYS 13

14. Millaista koulutusta kaipaatte? AVOIN

KAIKILLE

15. Oletteko kuullut eTampere-ohjelmasta?

1. Kyllä
2. Ei
3. EOS

JOS KYLLÄ KYS 15

16. Mitä eTampere-ohjelma on tuonut elämäänne? AVOIN

JOS KYLLÄ KYS 15

17. Mitä uskotte tai toivotte eTampere-ohjelman tuovan omaan elämäänne? AVOIN

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 ylioppilas
- 4 Opistotaso/ammattikorkeakoulu
- 5 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?
