

Katja Hakala
8.12.2004

Vesa Ryyppö

taloustutkimus oy

TALOUSTUTKIMUS OY
TOY Research
Reg.No. Y-01147119
VAT No. Fi01147119
<http://www.toy.fi/>

HELSINKI
Lemuntie 9
00510 Helsinki, Finland
Phone +358-(0)9 7585 11
Telefax +358-(0)9 7585 1200
<http://www.toy.fi/>

TURKU
Yliopistonkatu 37 A
20100 Turku, Finland
Phone +358-(0)2 2848 000
Telefax +358-(0)2 2848 028
<http://www.toy.fi/>

TAMPERE
Kuninkaankatu 22 A
33210 Tampere, Finland
Phone +358-(0)3 3141 3100
Telefax +358-(0)3 3141 3141
<http://www.toy.fi/>

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.

eTampere / Infocity 2004 -tutkimus

Marraskuu 2004

Tampereen kaupunki

eTampere / Infocity 2004

- 1** **TIIVISTELMÄ PÄÄTULOKSISTA**
- 2** **TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA PÄÄSISÄLTÖ**
- 3** **PÄÄTULOKSET GRAAFISENA ESITYKSENÄ**
Matkapuhelimen, tietokoneen, Internetin ja sähköpostin käyttö
Kaupungin Internet-palvelujen käyttö ja tunnettuus
Kaupungin palvelujen kehittäminen
eTampere-ohjelma
Koulutustarpeet
- 4** **YHTEENVETO**

Tutkimusmenetelmä ja taustaa

PAPERIRAPORTIN LIITTEET

Poiminnat
Aineiston rakenne
Atk-taulukot
Kysymyslomake
Luotettavuusrajataulukko

eTampere / Infocity 2004

Tiivistelmä 1/2

- Tähän Taloustutkimus Oy:n puhelinhaastatteluina toteuttamaan *eTampere / Infocity 2004* -tutkimukseen on marraskuussa 2004 vastannut yhteensä 513 tamperelaista kuluttajaa.
- 94 prosentilla tamperelaisista on käytössään matkapuhelin (viime vuonna 92 prosentilla). Erityisesti yli 64-vuotiailla on nyt edellisvuotta useammin matkapuhelin käytössään.
- 72 prosentilla tamperelaisista on puolestaan tietokone kotona käytössä. Vajaalla puolella tietokone on käytössä työpaikalla ja 13 prosentilla koulussa. Vajaalla viidesosalla ei ole tietokonetta käytössään. Miehillä on edelleen erityisesti kotona tietokone naisia useammin käytössään.
- Sähköpostiosoite on nyt käytössä 77 prosentilla ja Internet-yhteys 80 prosentilla tamperelaisista. Erityisesti sekä Internet-yhteys että sähköpostiosoite ovat nyt aiempia vuosia useammin käytössä naisilla ja yli 50-vuotiailla.
- Yleisimmin Internetiä käytetään edelleen kotona (77 % tamperelaisista, joilla on käytössään Internet-yhteys). Puolet käyttää Internetiä töissä ja 13 prosenttia koulussa/opiskelupaikalla. Yleisimmäksi Internet-liittymävaihtoehdoksi kodeissa on noussut ADSL, joka on nyt vajaalla puolella niistä, joilla on kotona Internet-yhteys. Modeemin suosio on edelleen laskenut merkittävästi edellisestä vuodesta. Nyt vajaalla kolmasosalla kuluttajista, joilla on kotona Internet-yhteys, on liittymänä modeemi.
- Internetiä käytetään yleisimmin päivittäin tai lähes päivittäin (68 prosenttia tamperelaisista, joilla on Internet-yhteys käytössä). Internetin käyttäminen päivittäin tai lähes päivittäin on edelleen yleistynyt erityisesti alle 50-vuotiailla.
- Yleisimmin Internetiä käytetään sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen sekä tiedon etsintään hakupalveluilla. 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. Internetin käyttö pankkipalveluihin ja nettiosastokseen on hieman lisääntynyt edelliseen vuoteen verrattuna.

eTampere / Infocity 2004

Tiivistelmä 2/2

- Tampereen kaupungin Internet-sivuilla on käynyt vuoden 2003 tavoin 88 prosenttia tamperelaisista, joilla on käytössään Internet-yhteys. Alle 35-vuotiaat ovat nyt käyneet edellisvuotta useammin kaupungin sivuilla. Viidesosa kaupungin sivuilla käyneistä käyttää sivuja vähintään kerran viikossa ja yli 60 prosenttia vähintään kerran kuukaudessa.
- Tampereen kaupungin Internet-sivuilta on yleisimmin etsitty liikuntaan ja vapaa-aikaan liittyviä tietoja/palveluja sekä aikatauluja/bussireittejä. Seuraavaksi useimmin on käytetty kirjastopalveluja. 83 prosentin mielestä tiedot ovat löytyneet sivuilta helposti. Ongelmallisimpana tietojen etsimisessä pidettiin pitkien linkkiketjujen kautta etenemistä ja sitä kautta sivuston monimutkaisuutta.
- Kaupungin verkkopalveluista ollaan edellisen vuoden tavoin kiinnostuneimpia saamaan tietoa tapahtumista ja asiointipalveluita. Näistä on erittäin kiinnostunut reilu neljäsosa tamperelaisista, joilla on Internet-yhteys käytössään. 16 prosenttia on erittäin kiinnostunut saamaan verkkopalveluista tietoa päätöksistä, 14 prosenttia elämyksistä ja viihteestä ja 9 prosenttia osallistumisen mahdollisuuksista.
- Tunnetuimpia kaupungin Internet-sivujen palveluista ovat verkko-opetusaineistot, verkkohoitajapalvelu ”Teuvo neuvoo” ja Talousfoorumi-kysely, jotka tuntee vajaa viidennes tamperelaisista. Verkko-opetusaineistot on myös kysytyistä palveluista käytetyin.
- Maksuttomien nettipisteiden ja koulutuksen lisäämistä pidetään tärkeimpänä sähköisen osallistumisen kehityskohteenä. Toisena tulee mahdollisuus kommentoida valmisteltavia asioita Internetissä ja kolmantena osallistumismahdollisuudet kaupunginosittain.
- Tamperelaisten mielestä kaupungin tulisi ensisijaisesti keskittyä kehittämään palveluitaan perinteisissä palvelupisteissä. 42 prosenttia kannattaa tätä vaihtoehtoa. Reilu neljäsosan mielestä tulisi kehittää palveluita Internetissä. Perinteisten palvelupisteiden kannatus on kasvanut huomattavasti edellisestä vuodesta. Tosin kysymys oli tänä vuonna siirretty ensimmäiseksi, mikä voi vaikuttaa tuloksiin.
- eTampere-ohjelmasta on kuullut 68 prosenttia tamperelaisista. Erityisesti alle 25-vuotiaista edellisvuotta suurempi osa tuntee ohjelman.
- Tietokoneisiin/tietoverkkoihin liittyvää koulutusta kokee tarvitsevansa 38 prosenttia tamperelaisista. Koulutustarve on hieman kasvanut edellisestä vuodesta.

eTampere / Infocity 2004

Tutkimuksen toteutus

- Kohderyhmä: 15-79 -vuotiaat (aikaisemmin 15-74 –vuotiaat) tamperelaiset kuluttajat, yhteensä 513 vastaajaa
- Menetelmä ja ajankohta: tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu (CATI) marraskuussa 2004

Tutkimuksen pääsisältö

- Matkapuhelimen, tietokoneen, sähköpostin ja Internetin käyttö
- Tampereen kaupungin Internet-palvelujen käyttö ja tunnettuus
- Kaupungin palvelujen kehittäminen
- eTampere –ohjelma
- Koulutustarpeet

eTampere / Infocity 2004

Matkapuhelimen käyttö

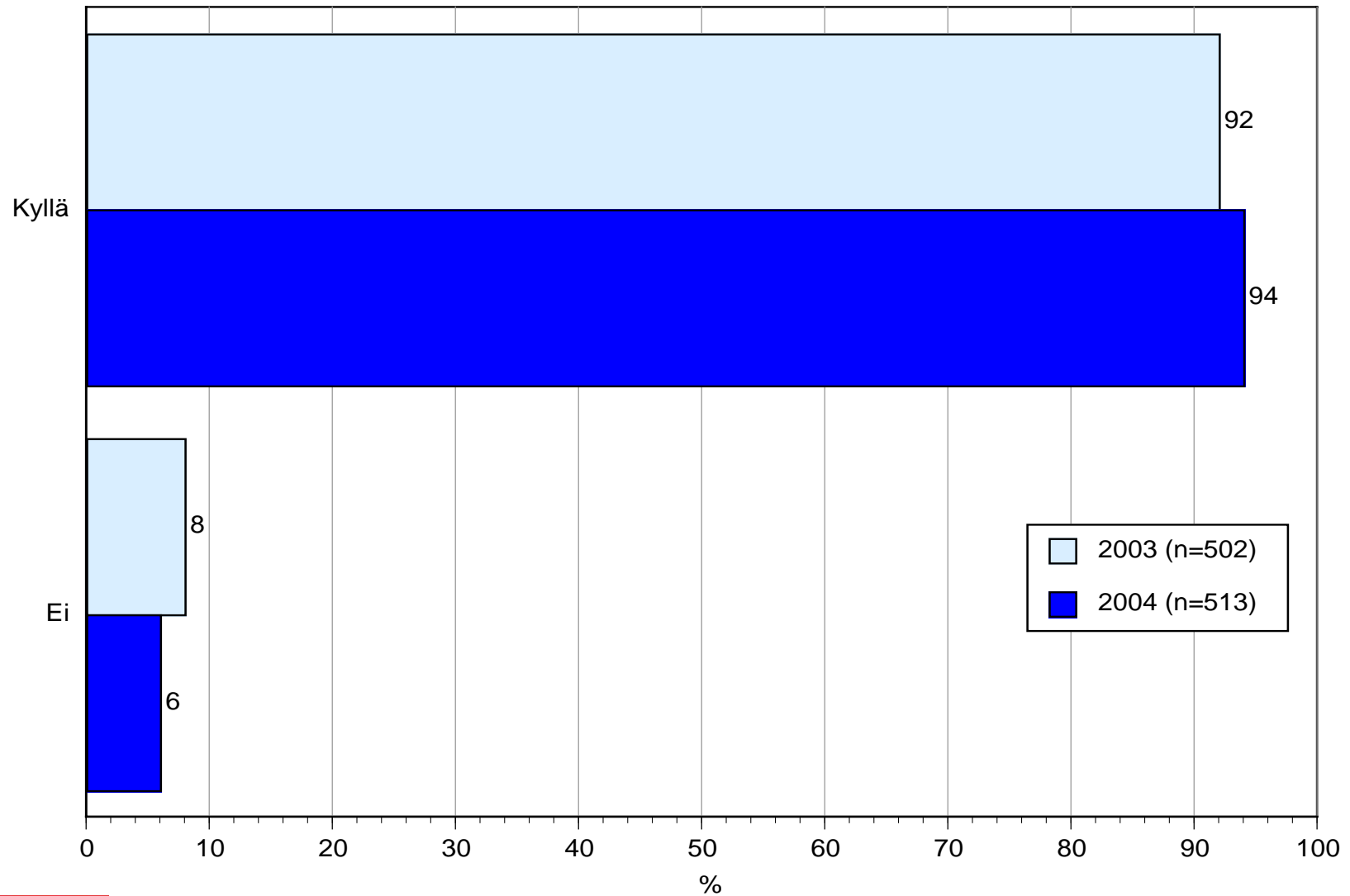
- ”Onko teillä käytössänne matkapuhelin?”
 - kyllä
 - ei

- Matkapuhelimen käyttö sukupuolen mukaan

- Matkapuhelimen käyttö iän mukaan

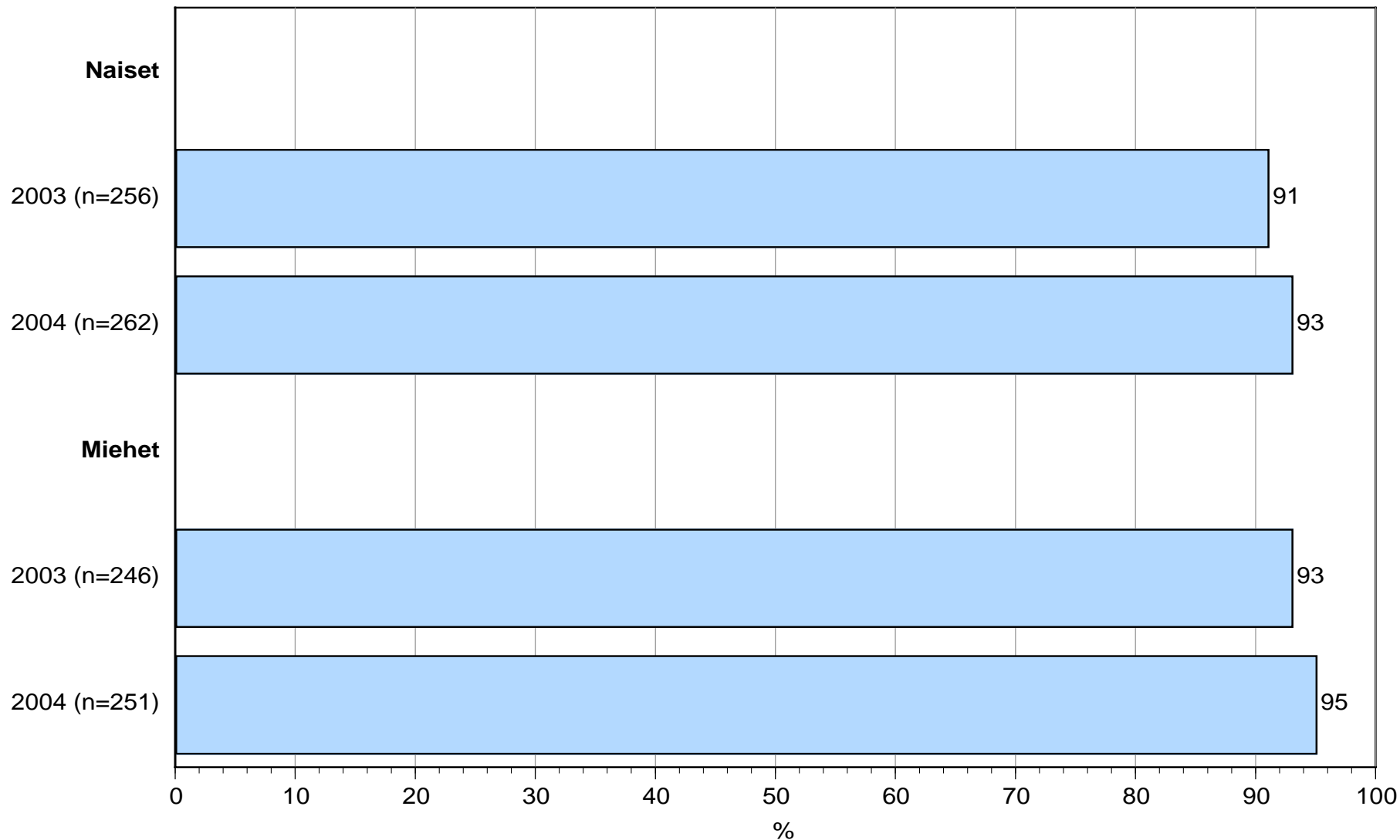
MATKAPUHELIN KÄYTÖSSÄ 2003-2004

Tamperelaiset kuluttajat



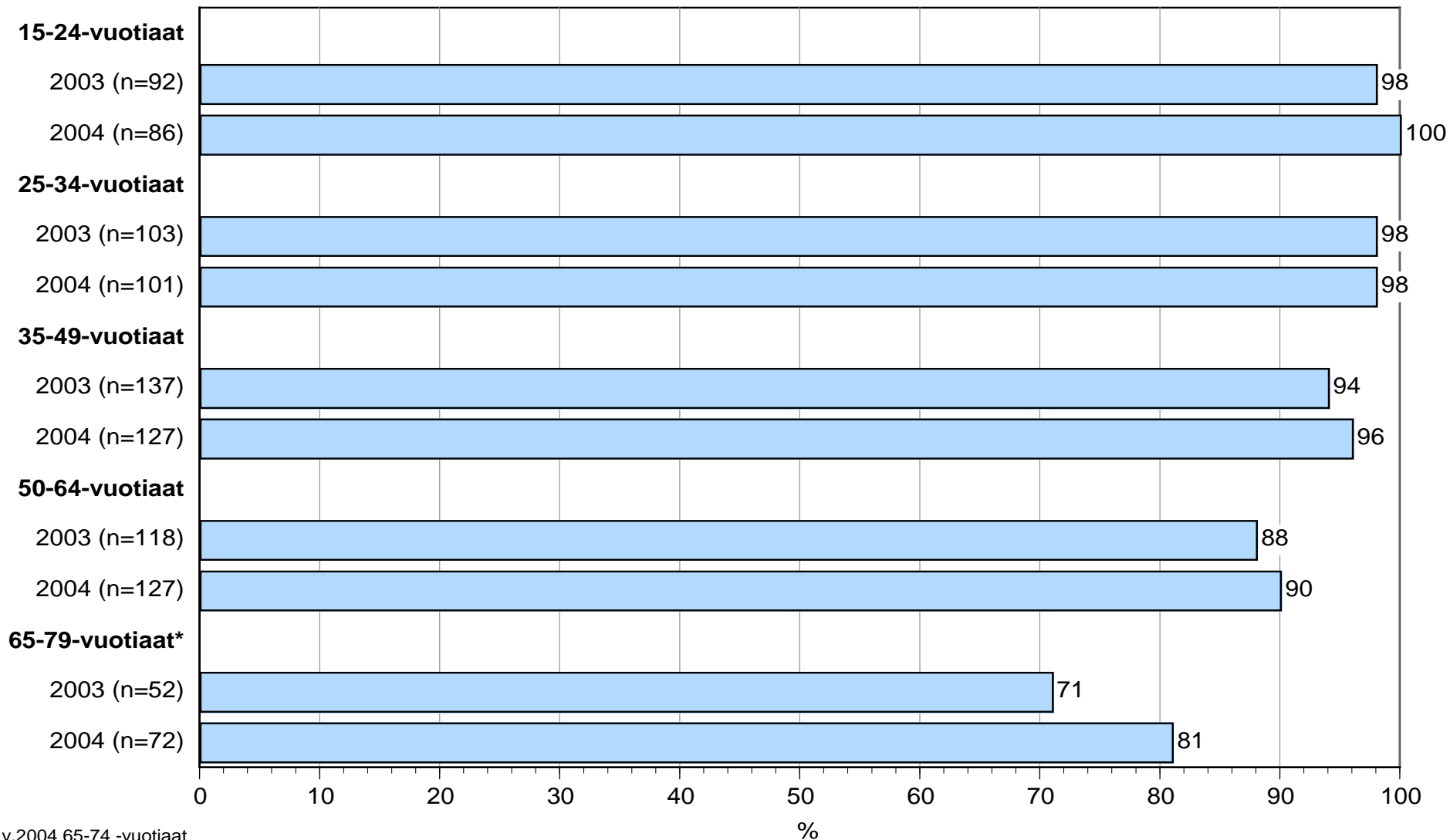
MATKAPUHELIN KÄYTÖSSÄ SUKUPUOLEN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat



MATKAPUHELIN KÄYTÖSSÄ IÄN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat



*) Ennen v.2004 65-74 -vuotiaat

taloustutkimus oy

Marraskuu 2004

Alkuperätunniste 6277/KH/mp/kh

Tampereen kaupunki
eTampere / Infocity -tutkimus
Tamperelaiset kuluttajat

eTampere / Infocity 2004

Tietokoneen käyttö

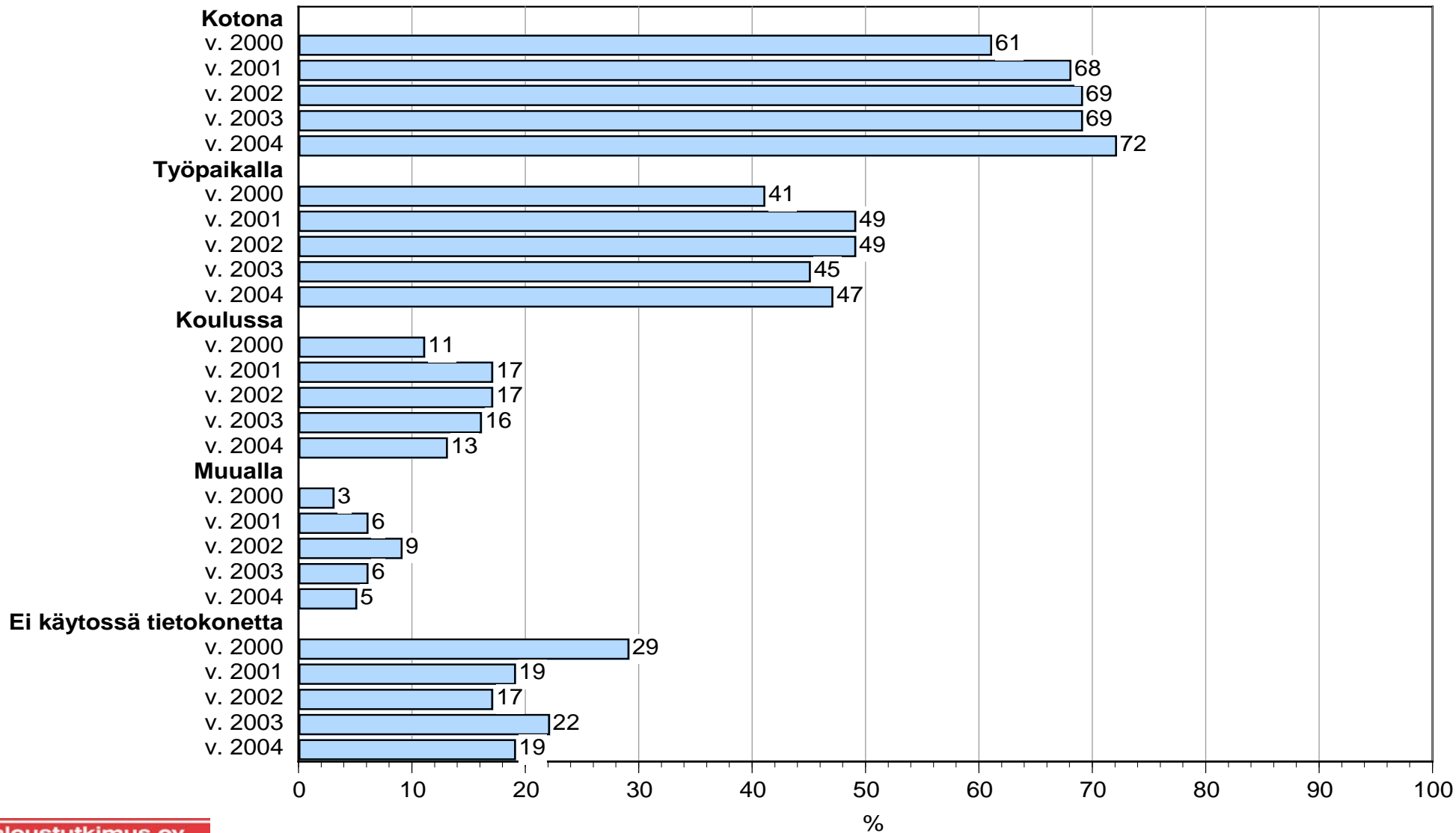
- ”Onko teillä käytössänne tietokone...”
 - kotona
 - työpaikalla
 - koulussa
 - muualla

 - ei ole käytössä tietokonetta

- Tietokoneen käyttö sukupuolen mukaan
- Tietokoneen käyttö iän mukaan

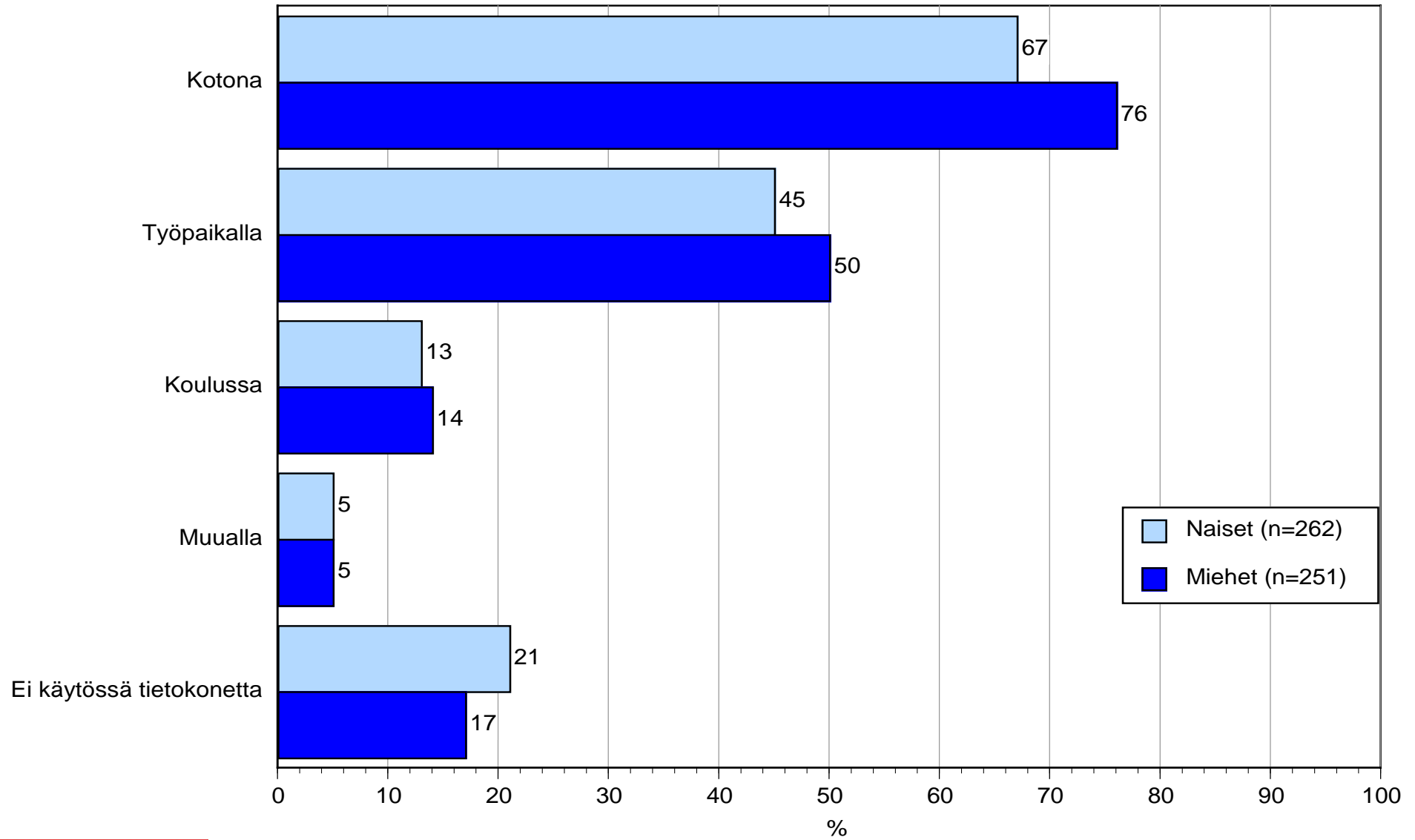
TIETOKONE KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat, 2000 n=1200, 2001 n=501, 2002 n=502, 2004 n=513



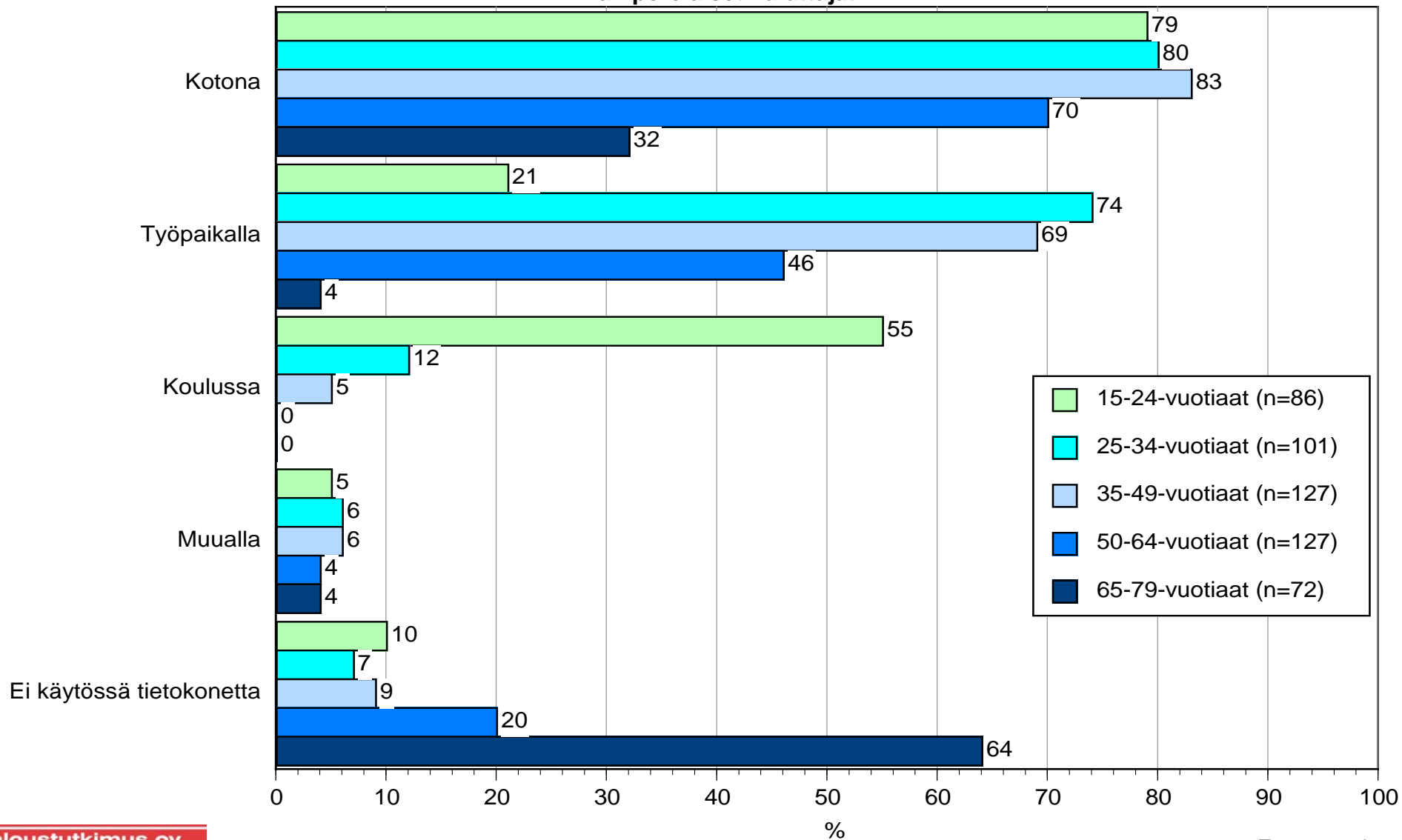
TIETOKONE KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat



TIETOKONE KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat



eTampere / Infocity 2004

Sähköpostin käyttö

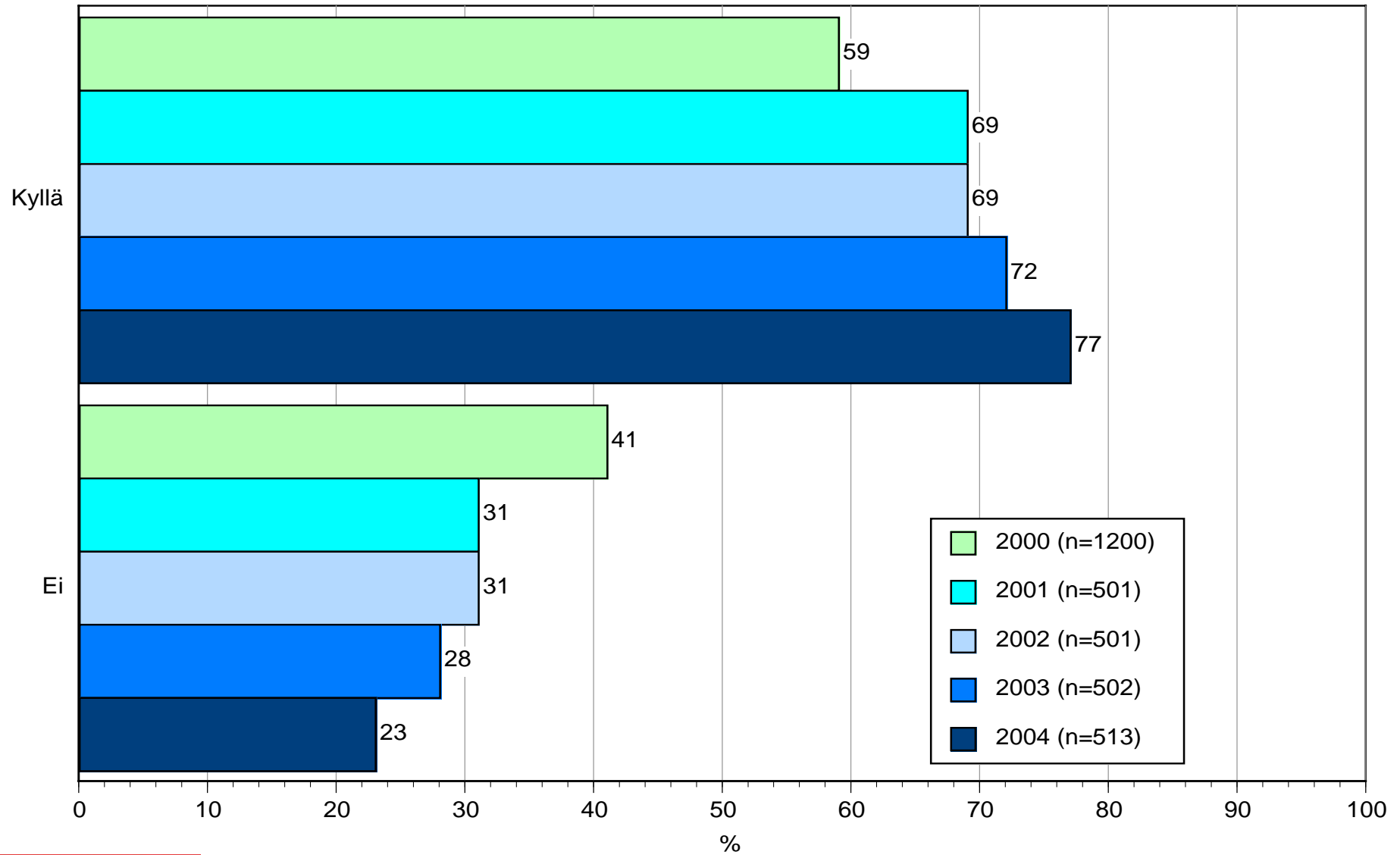
- ”Onko teillä käytössänne sähköpostiosoite?”
 - kyllä
 - ei

- Sähköpostin käyttö sukupuolen mukaan

- Sähköpostin käyttö iän mukaan

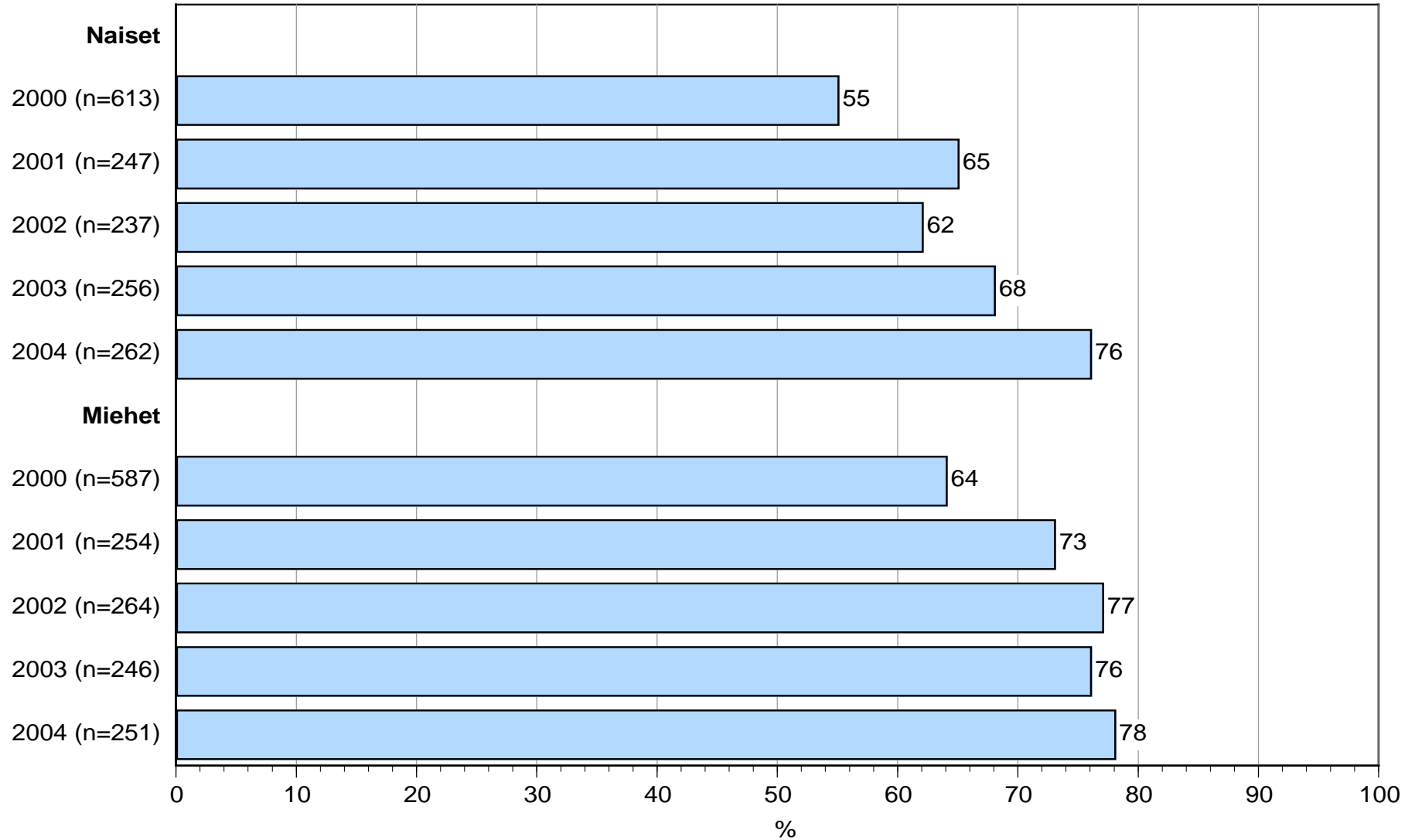
SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat



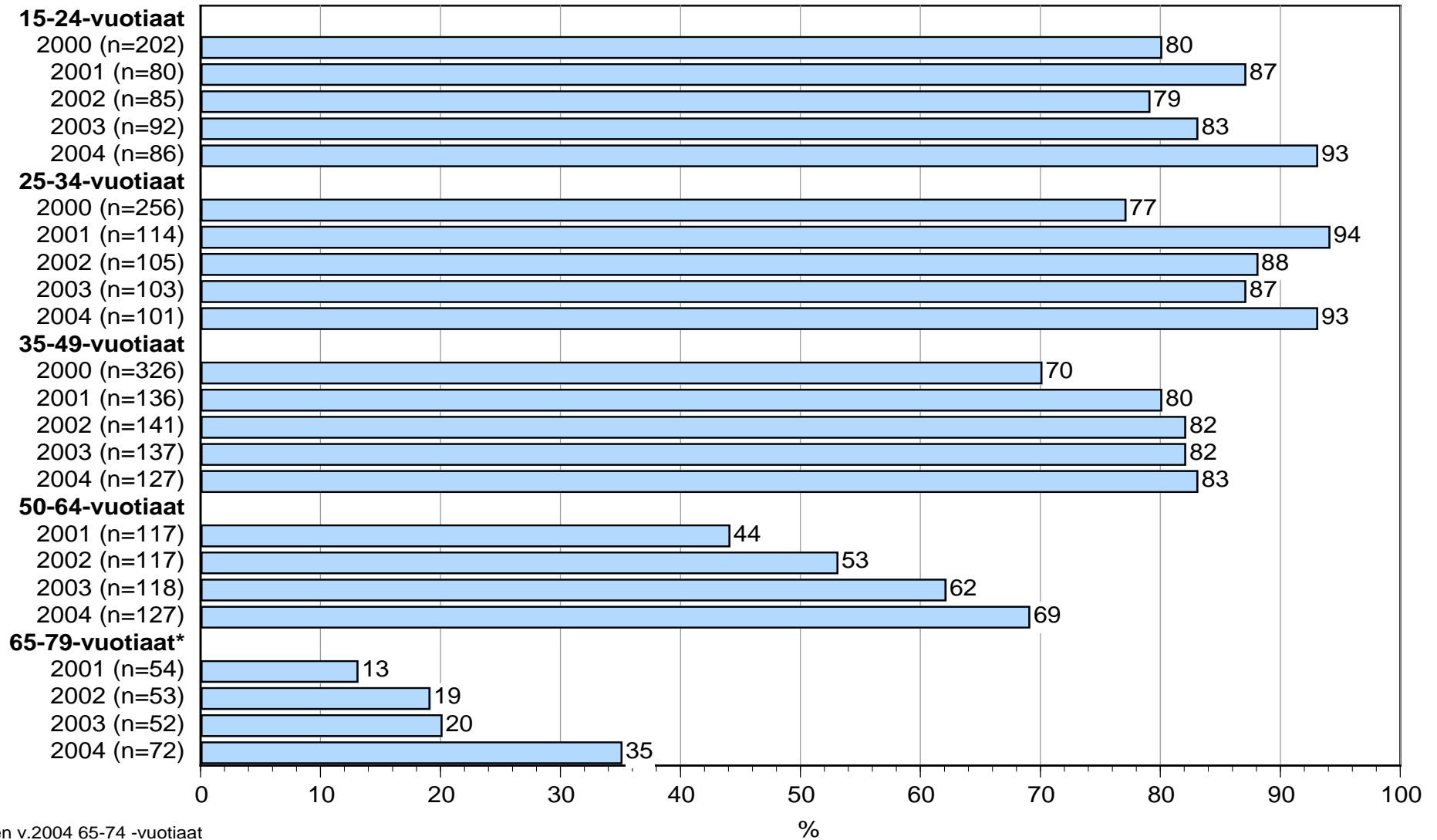
SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ SUKUPUOLEN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat



SÄHKÖPOSTIOSOITE KÄYTÖSSÄ IÄN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat



*) Ennen v.2004 65-74 -vuotiaat

taloustutkimus oy

Marraskuu 2004

Alkuperätunniste 6277/KH/mp/kh

Tampereen kaupunki
eTampere / Infocity -tutkimus
Tamperelaiset kuluttajat

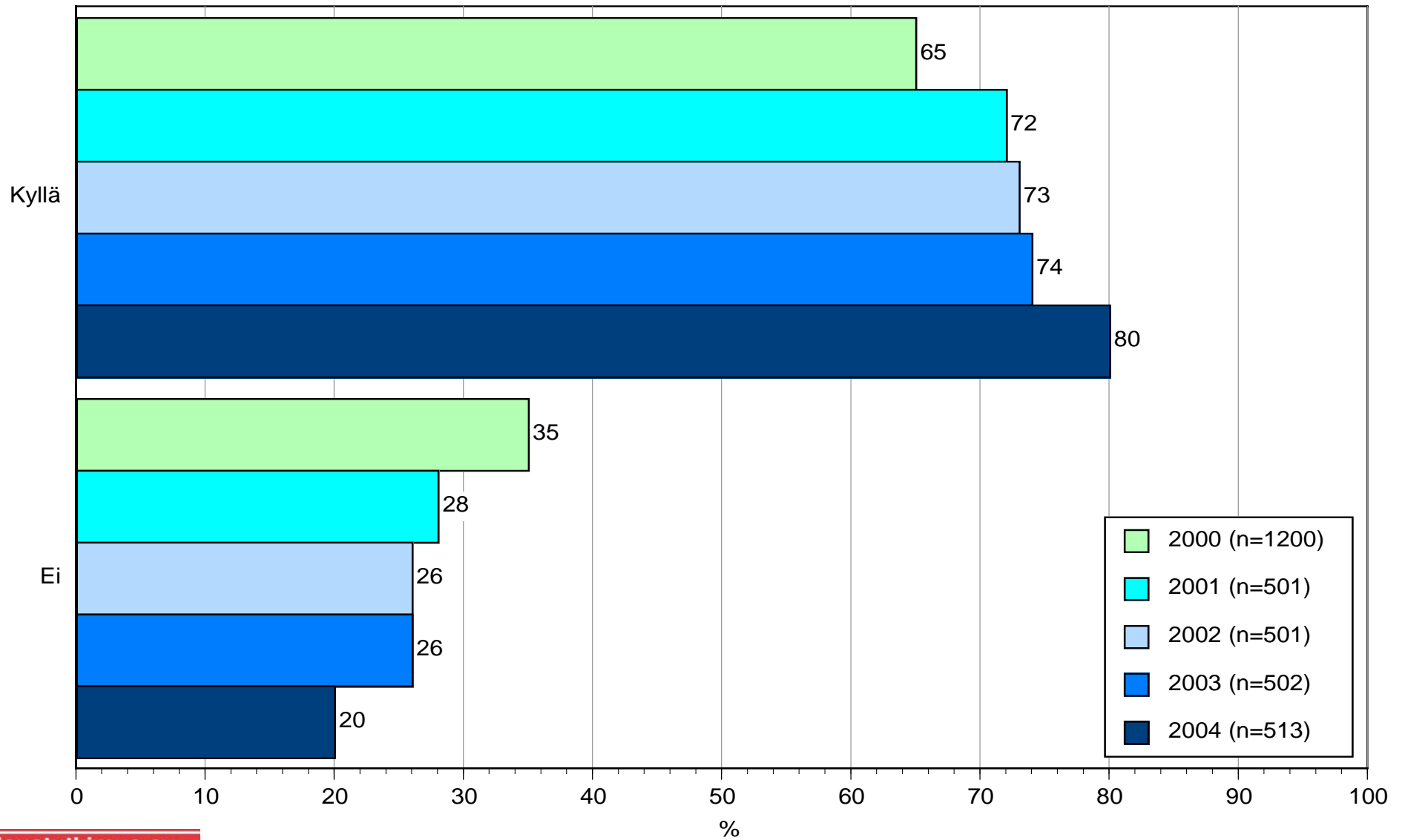
eTampere / Infocity 2004

Internetin käyttö

- Internet-yhteys käytössä: kyllä/ei
- Internetin käyttöpaikka
- Kodin nykyinen Internet-liittymävaihtoehto
- Internetin käyttöuseus
- Internetin käyttötarkoitukset

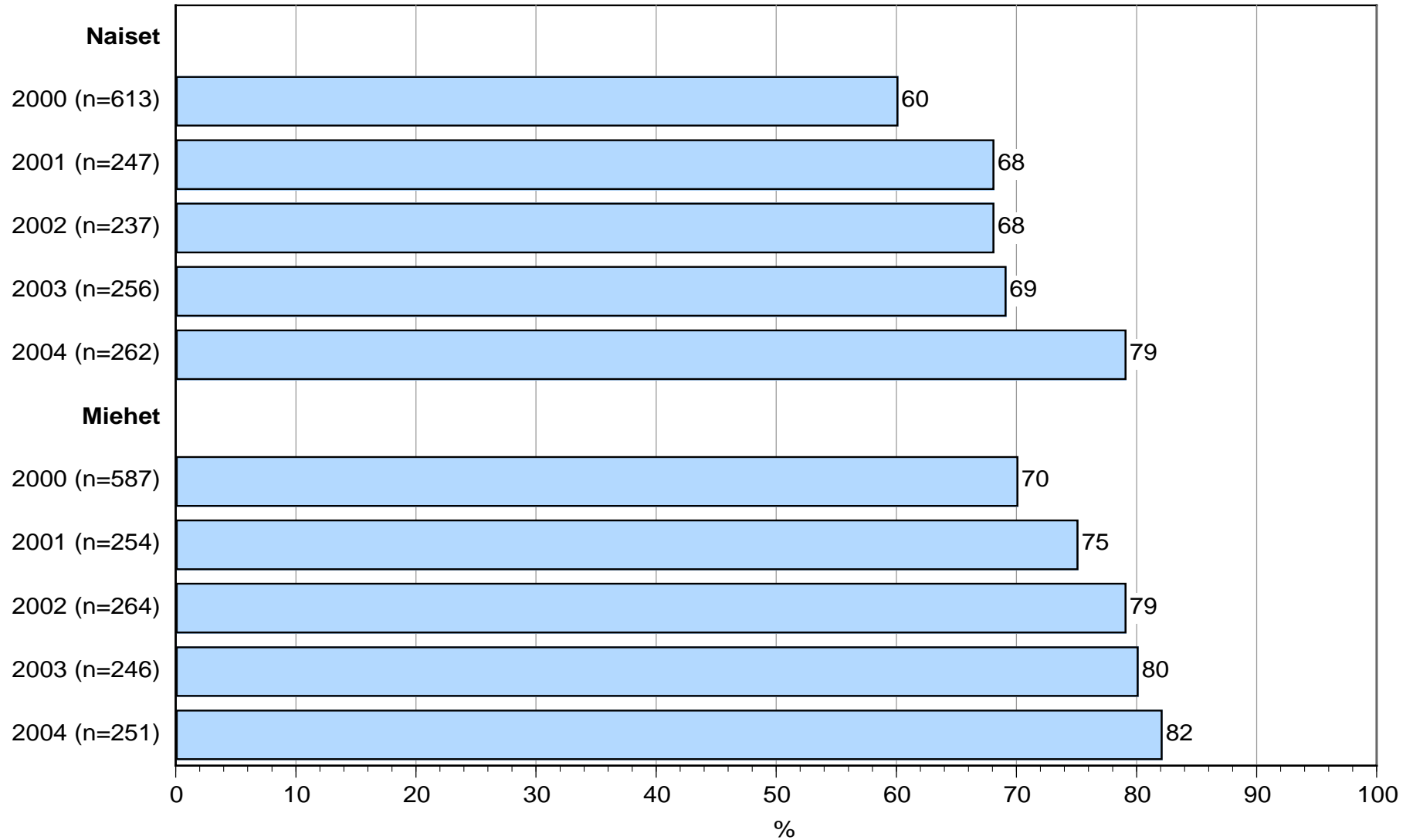
INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ

Tamperelaiset kuluttajat



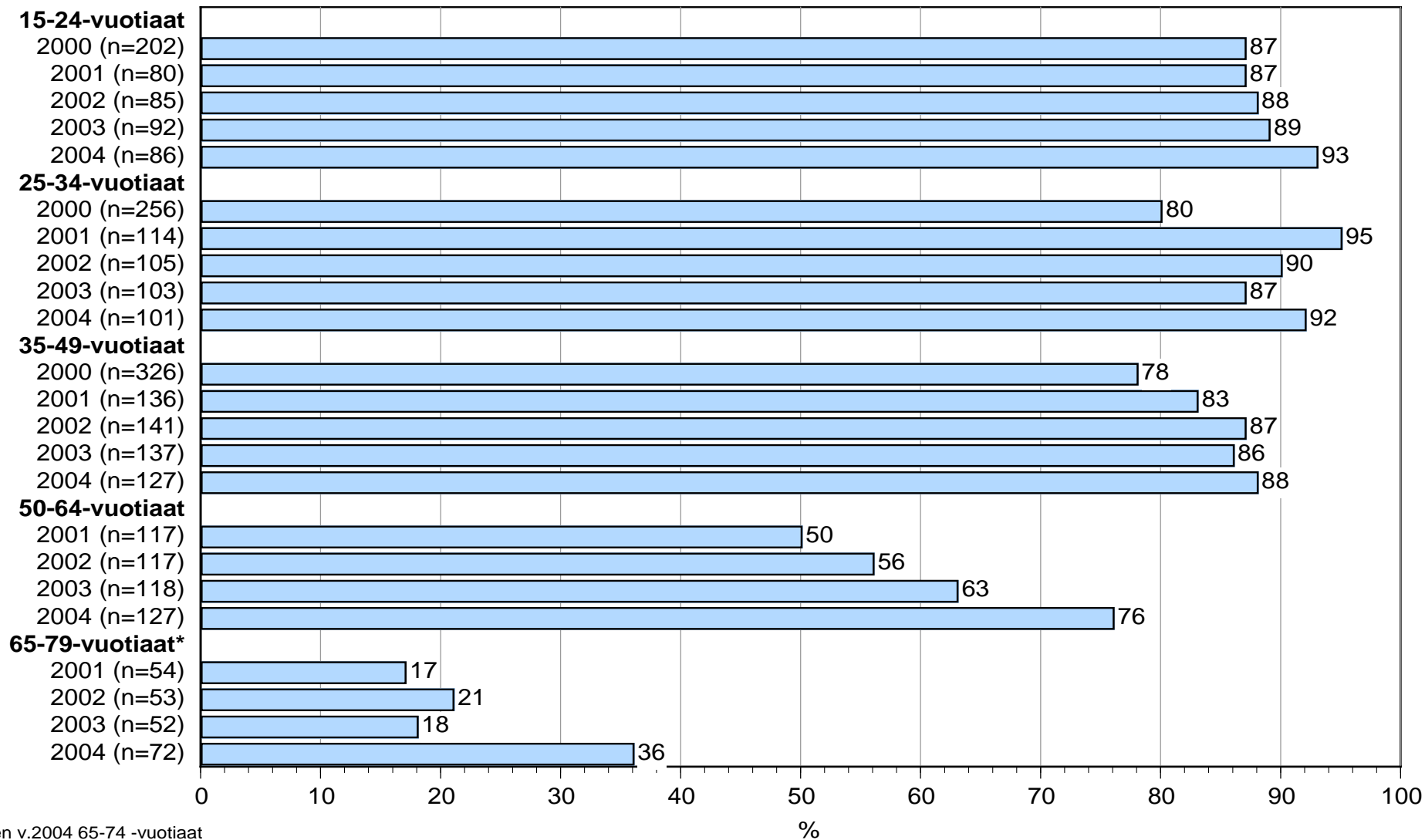
INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ SUKUPUOLEN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat



INTERNET-YHTEYS KÄYTÖSSÄ IÄN MUKAAN

15-79 -vuotiaat tamperelaiset



*) Ennen v.2004 65-74 -vuotiaat

taloustutkimus oy

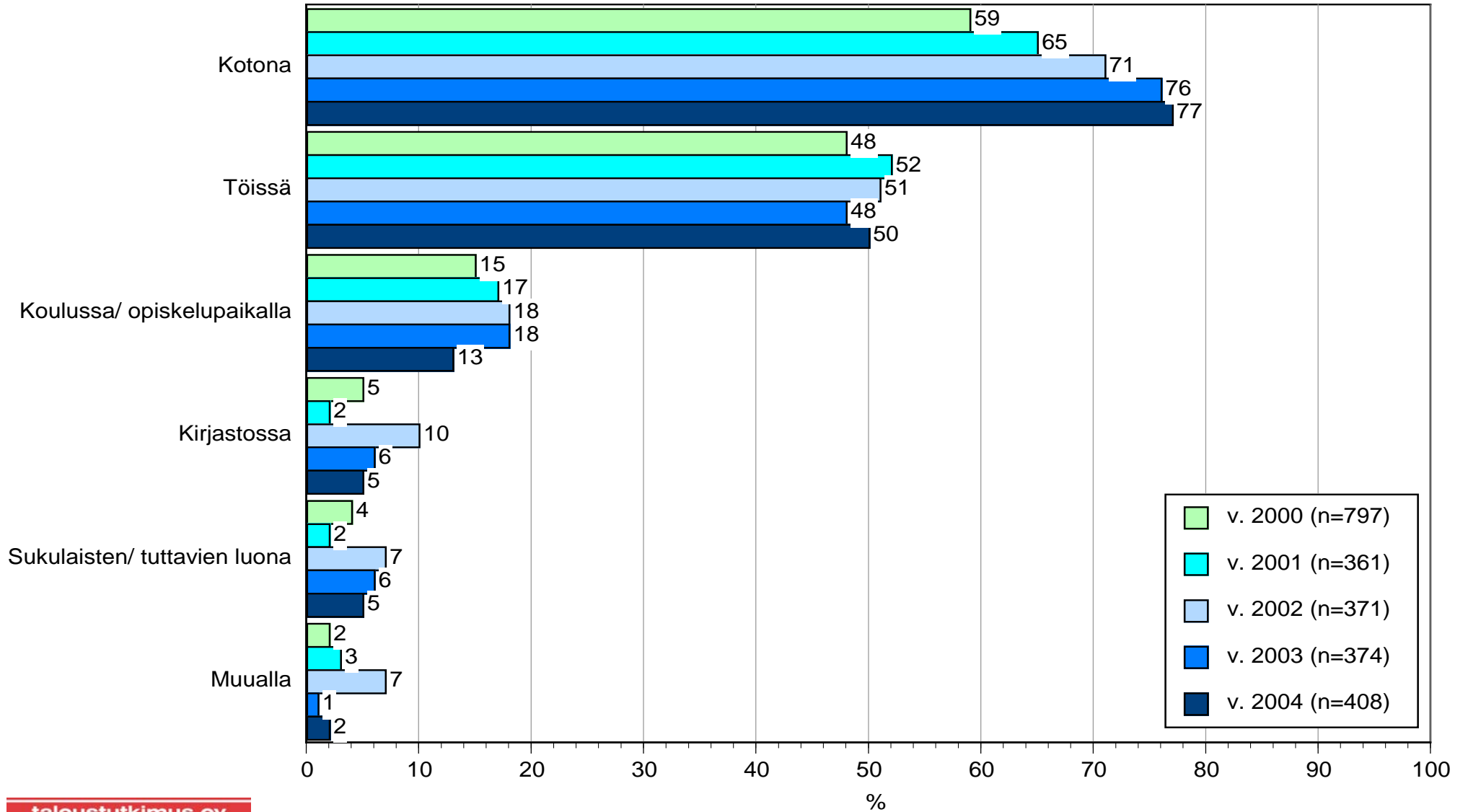
Marraskuu 2004

Alkuperätunniste 6277/KH/mp/kh

Tampereen kaupunki
eTampere / Infocity -tutkimus
Tampereelaiset kuluttajat

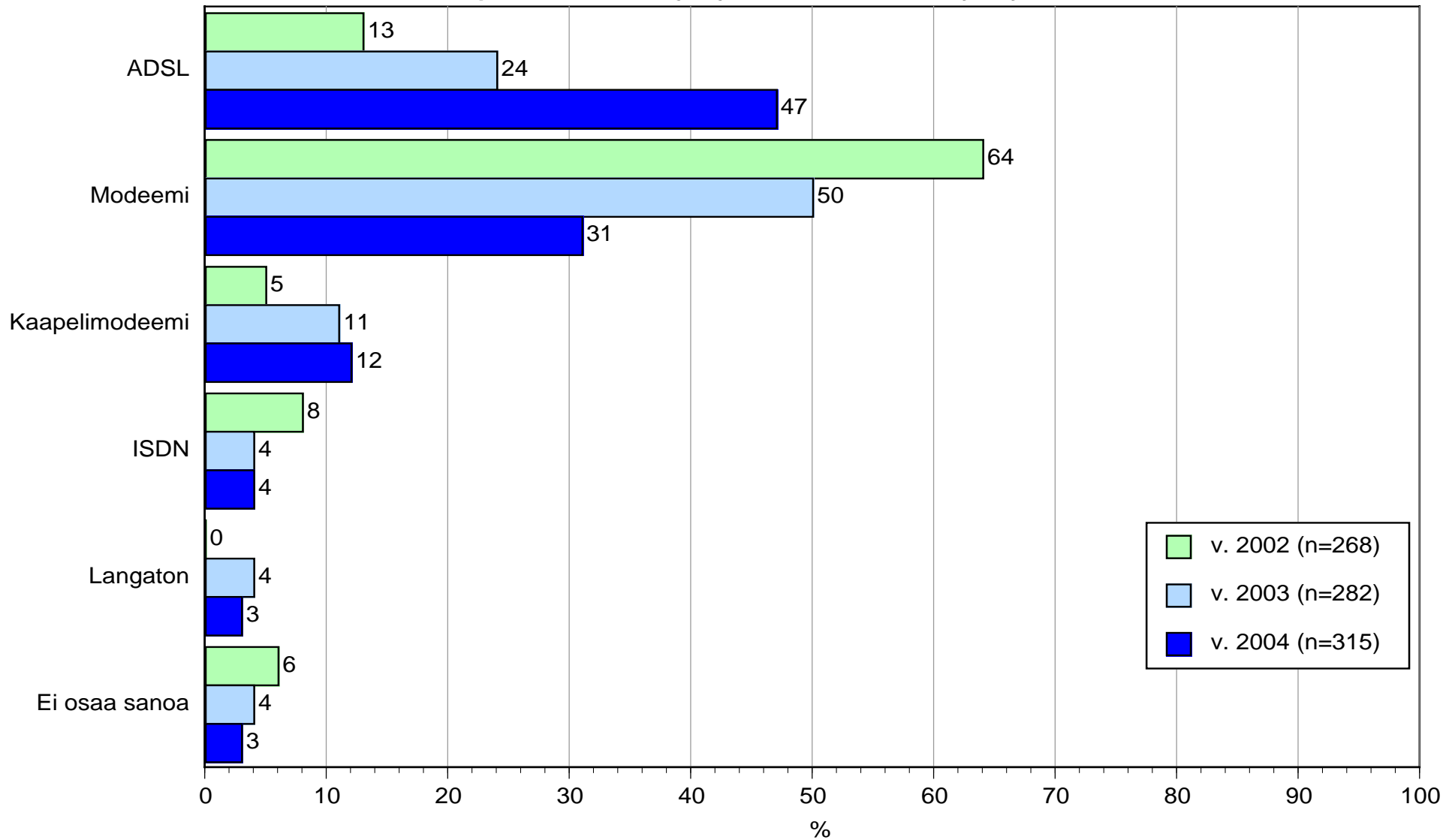
YLEENSÄ KÄYTTÄÄ INTERNETIÄ

Tamperelaiset kuluttajat, joilla Internet-yhteys



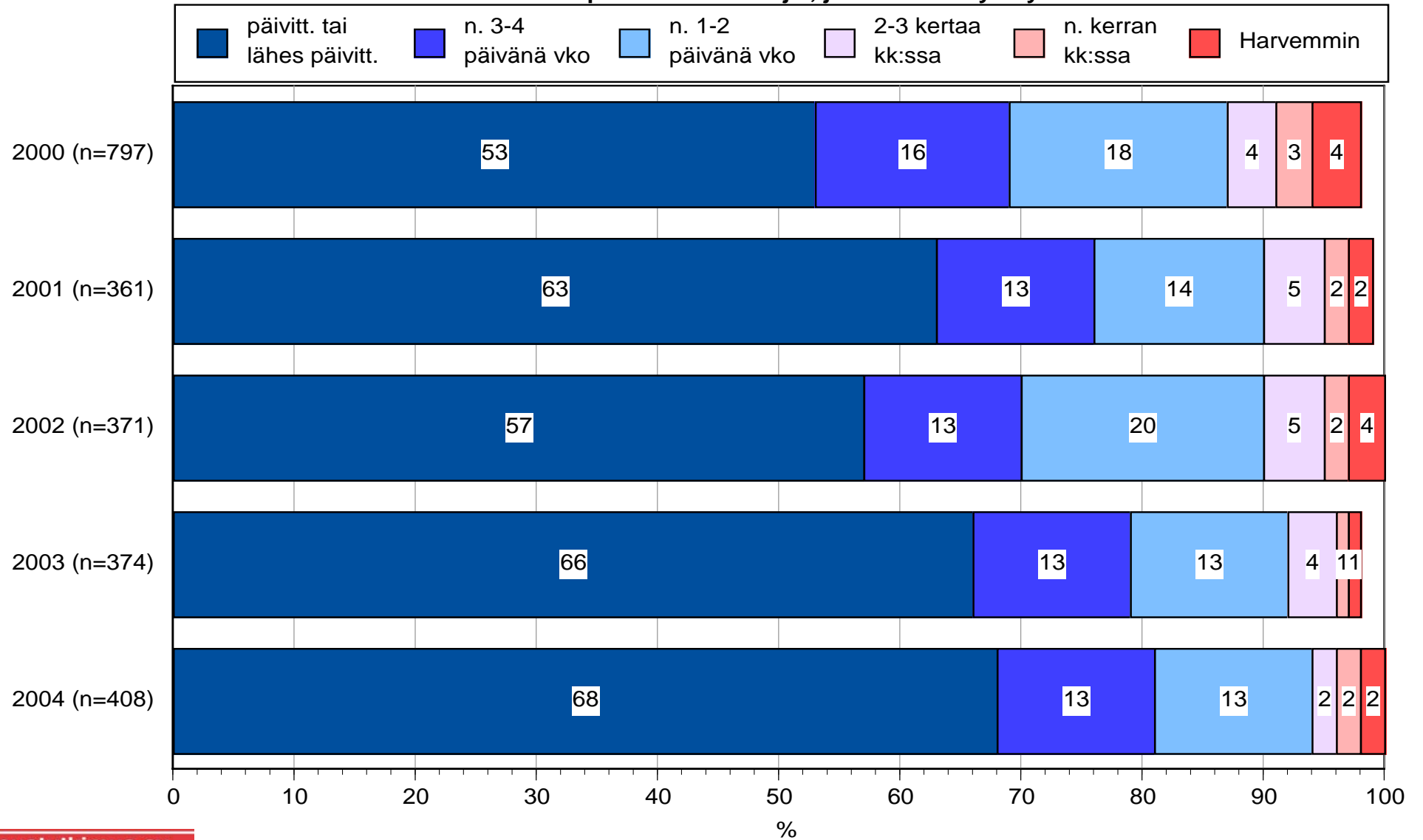
KODIN NYKYINEN LIITTYMÄVAIHTOEHTO

Tamperelaiset kuluttajat, joilla kotona Internet-yhteys



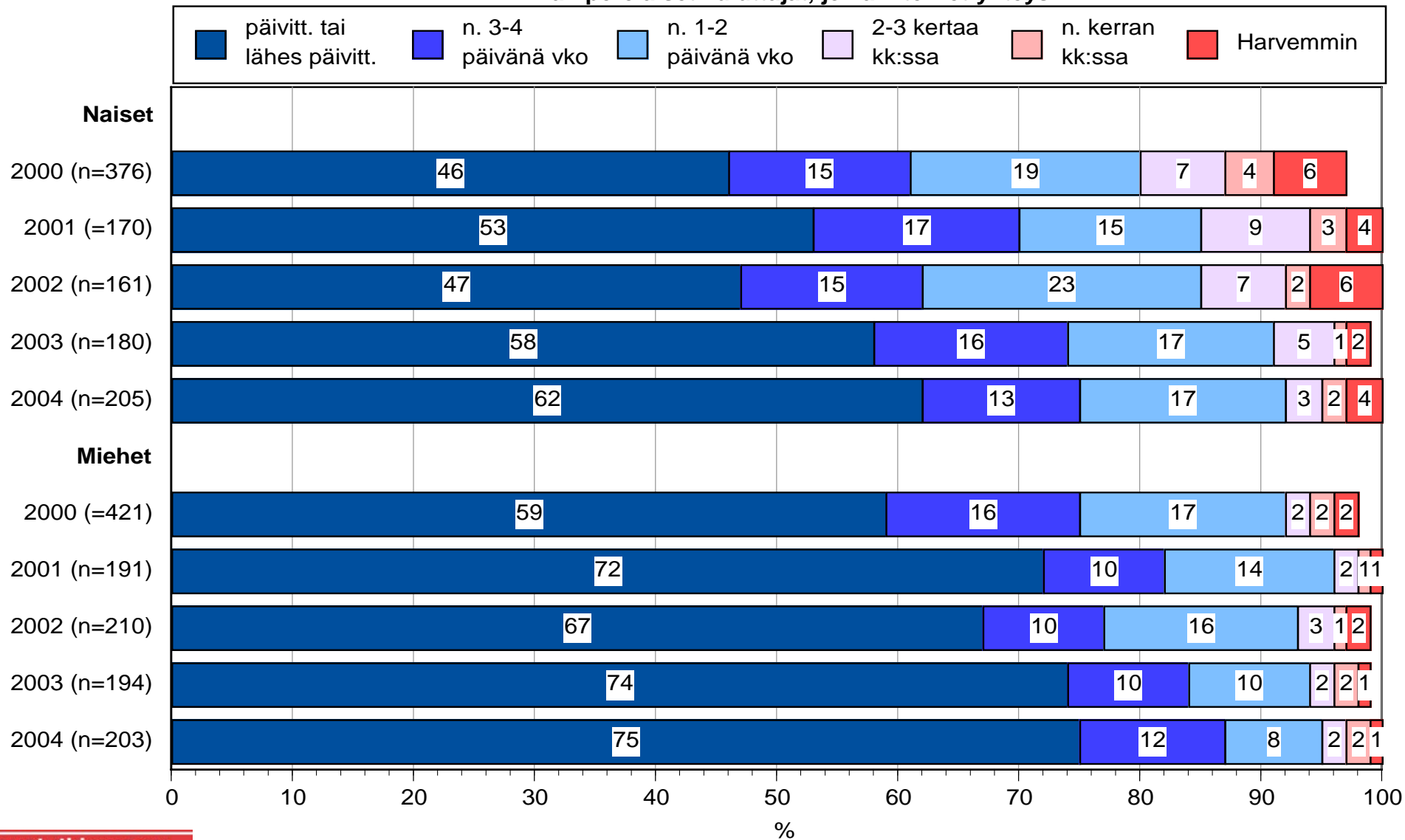
INTERNETIN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat, joilla internet-yhteys



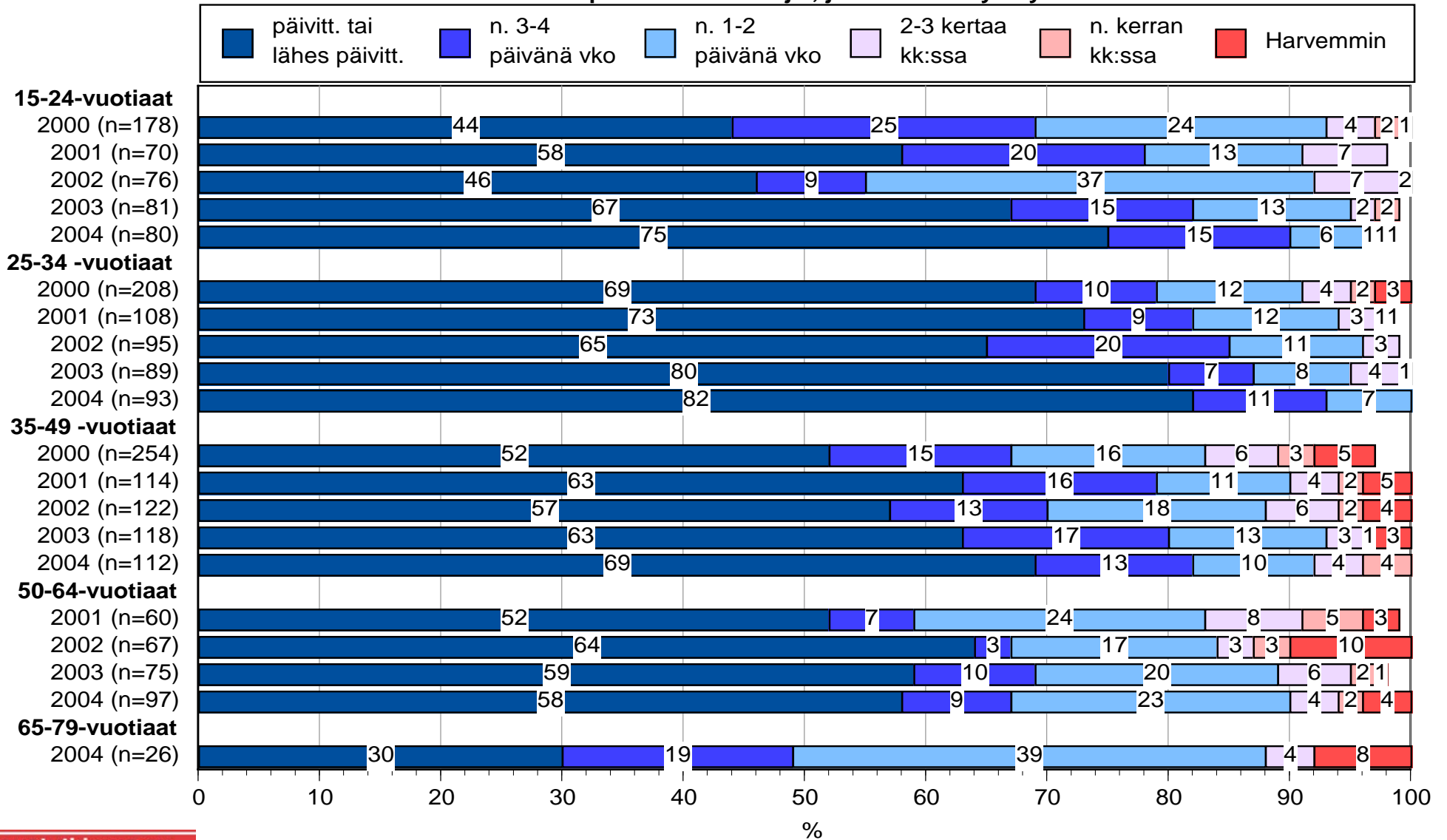
INTERNETIN KÄYTTÖUSEUS SUKUPUOLEN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat, joilla internet-yhteys



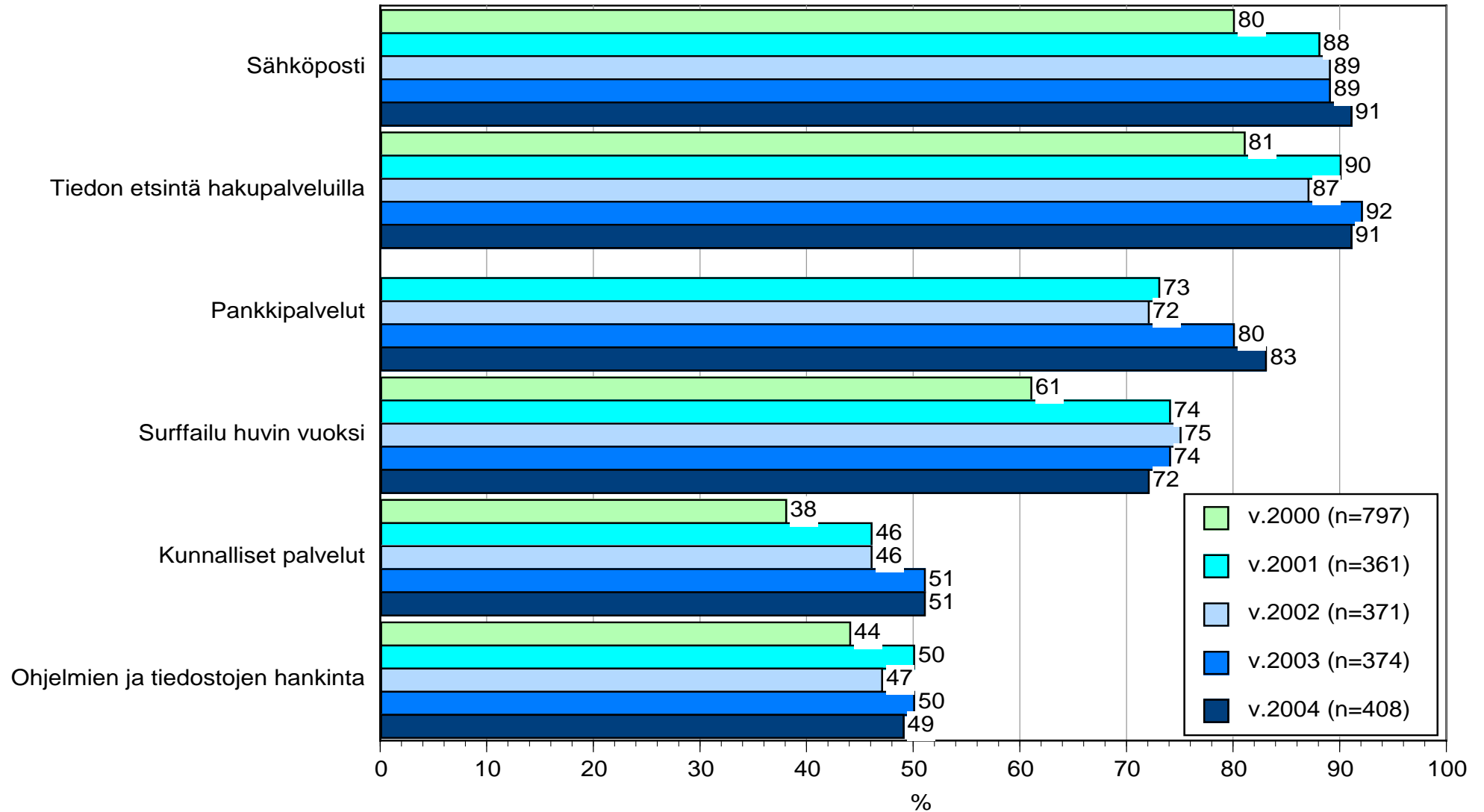
INTERNETIN KÄYTTÖUSEUS IÄN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat, joilla internet-yhteys



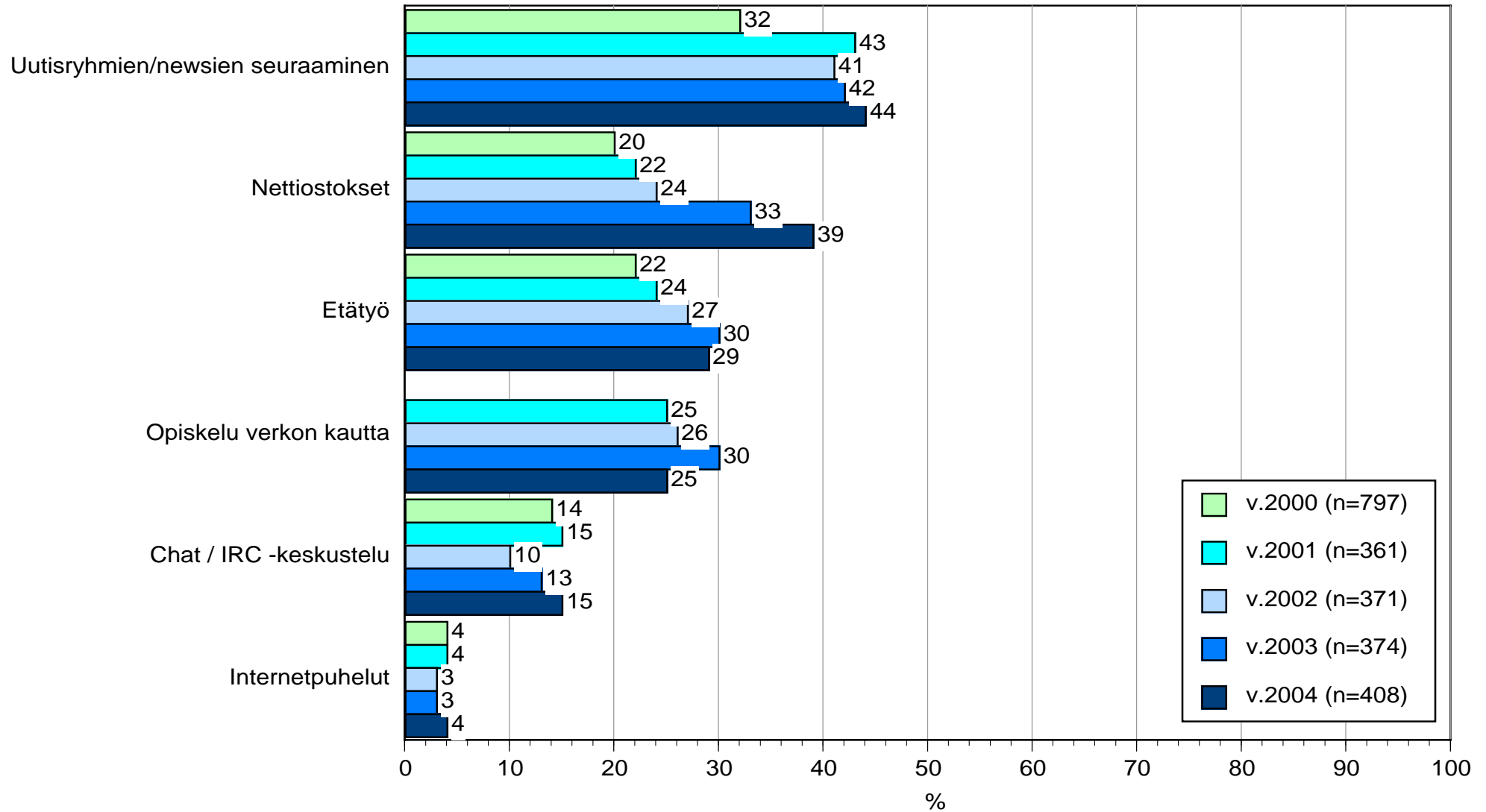
INTERNETIN KÄYTTÖTARKOITUKSET 1/2

Tamperelaiset kuluttajat, joilla käytössä internet-yhteys



INTERNETIN KÄYTTÖTARKOITUKSET 2/2

Tamperelaiset kuluttajat, joilla käytössä internet-yhteys



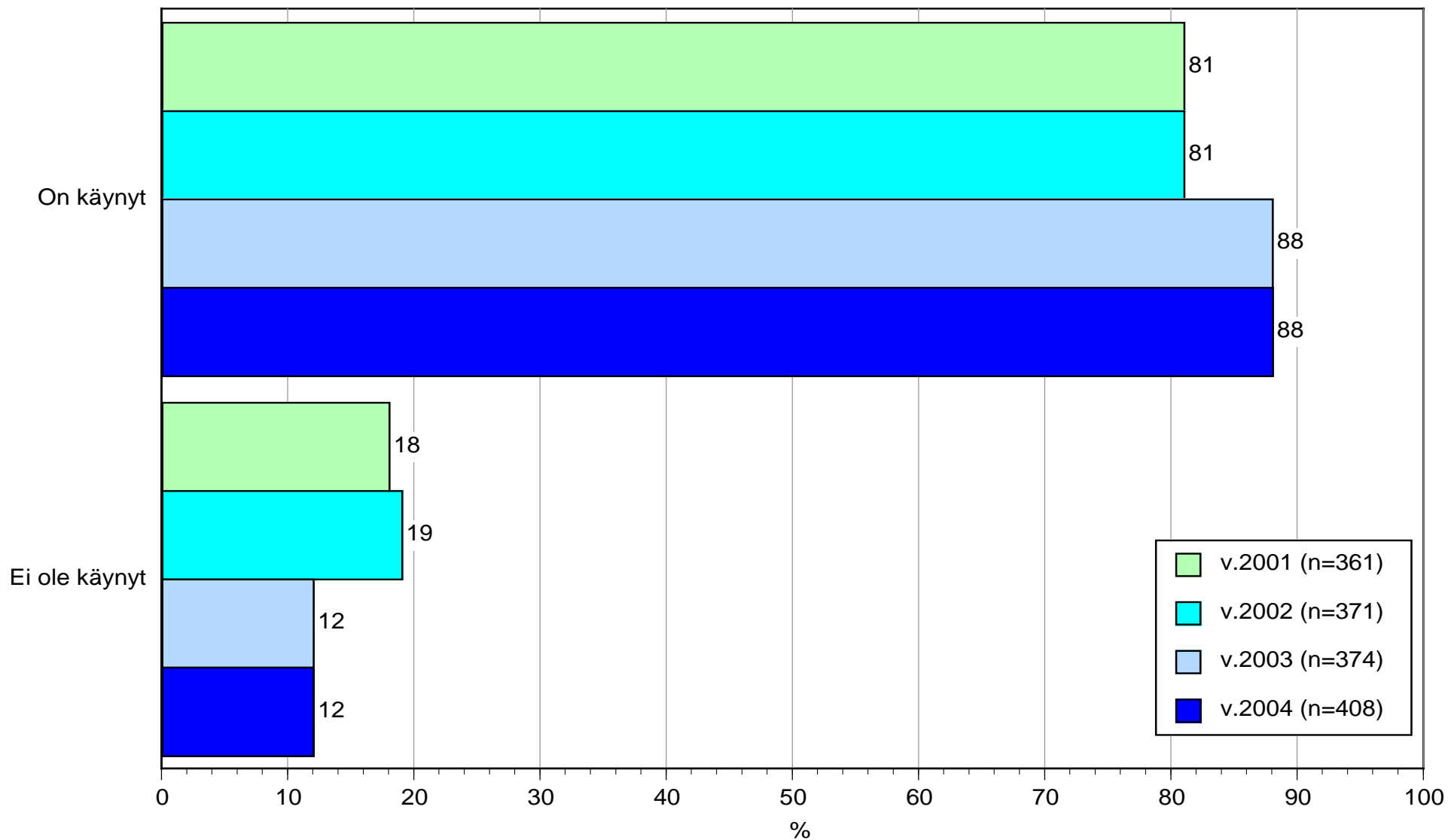
eTampere / Infocity 2004

Tampereen kaupungin www-sivujen käyttö

- Käynyt Tampereen kaupungin Internet-sivuilla: kyllä/ei
- WWW-sivujen käyttöuseus
- WWW-sivuilta etsityt tiedot/palvelut
- Tietojen löytämisen helppous
- Kiinnostus kaupungin verkkopalveluiden tarjoamia asioita/tietoja kohtaan

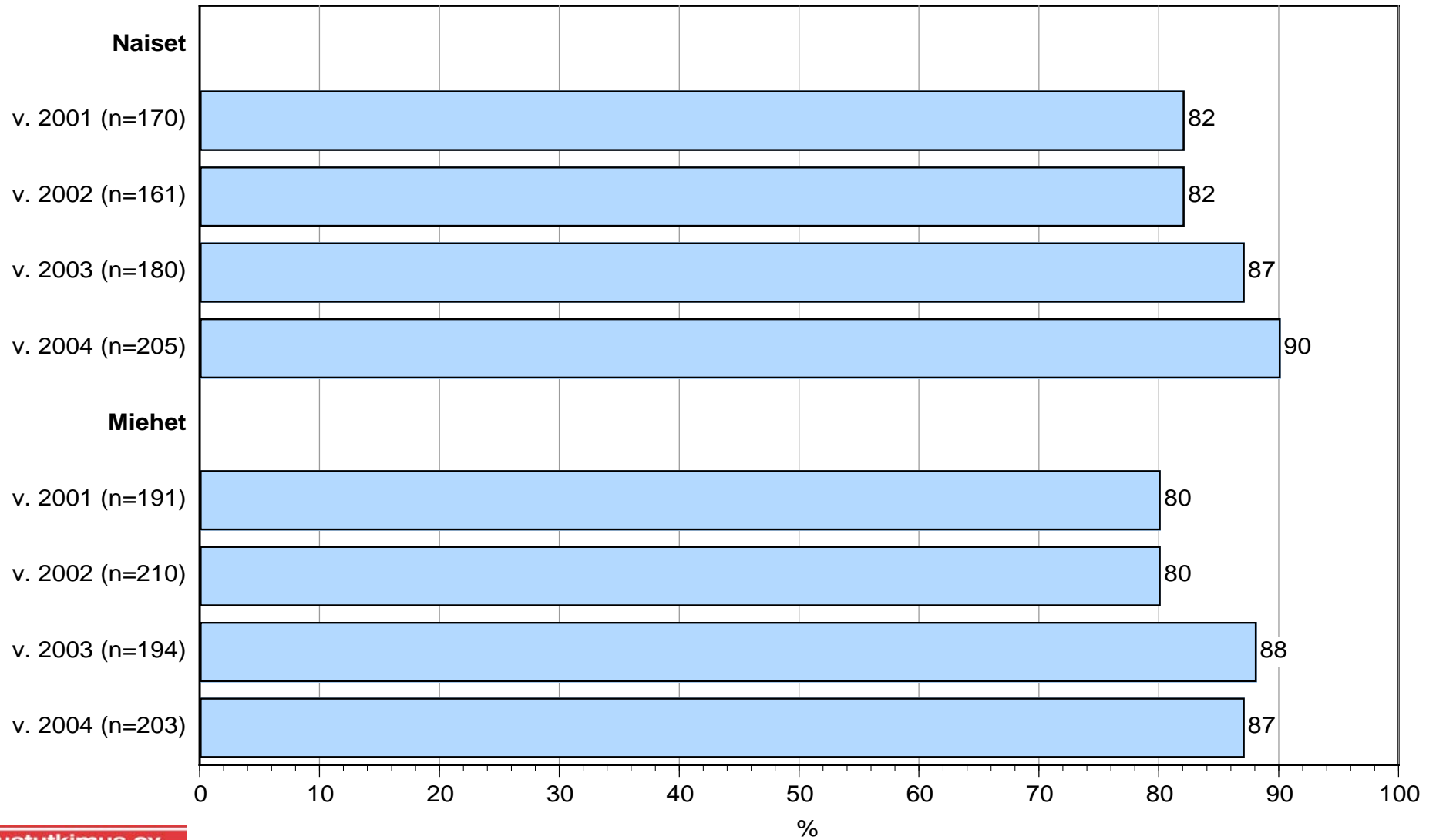
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI

Tamperelaiset kuluttajat, joilla käytössä Internet-yhteys



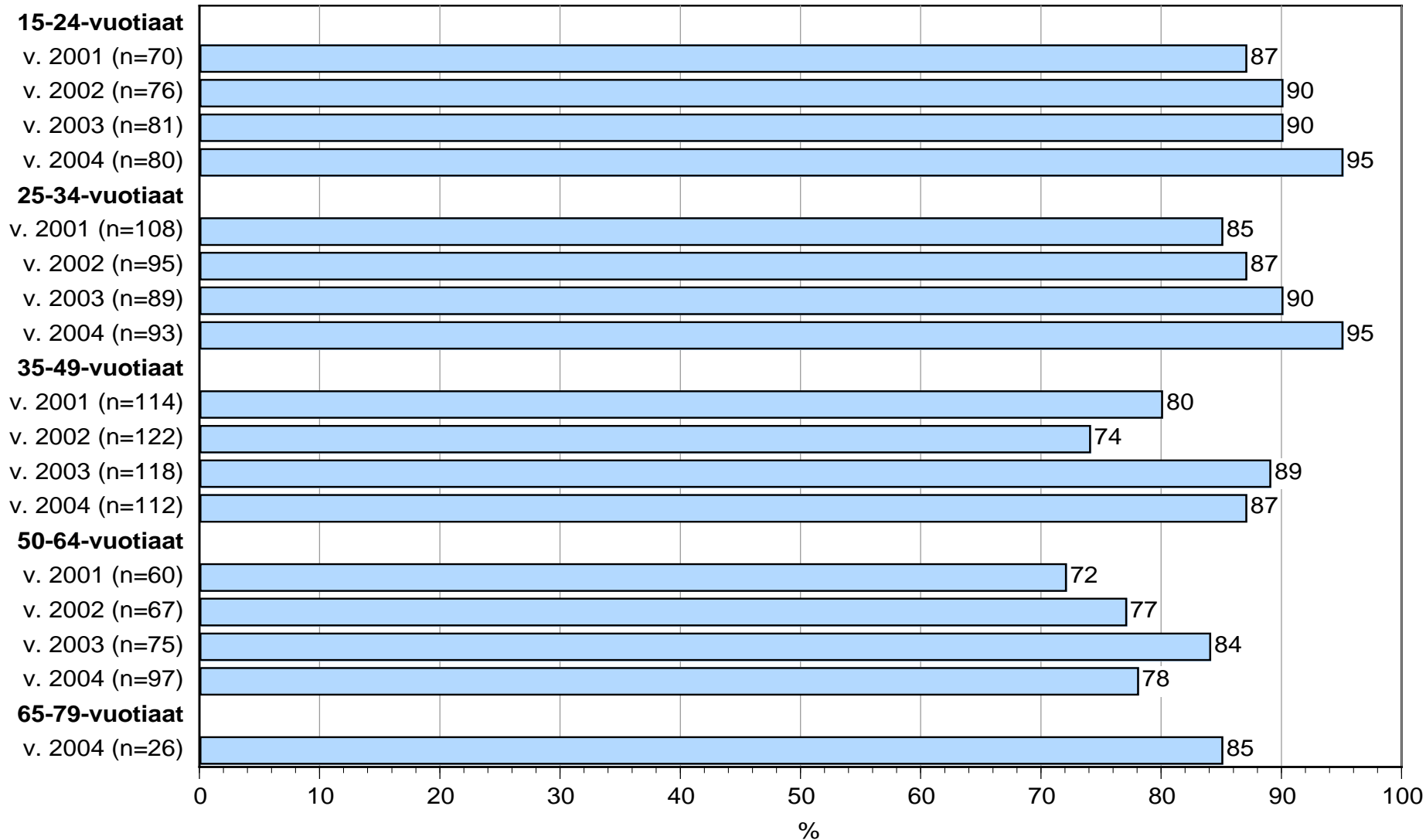
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI SUKUPUOLEN MUKAAN

Tamperelaiset kuluttajat, joilla käytössä Internet-yhteys



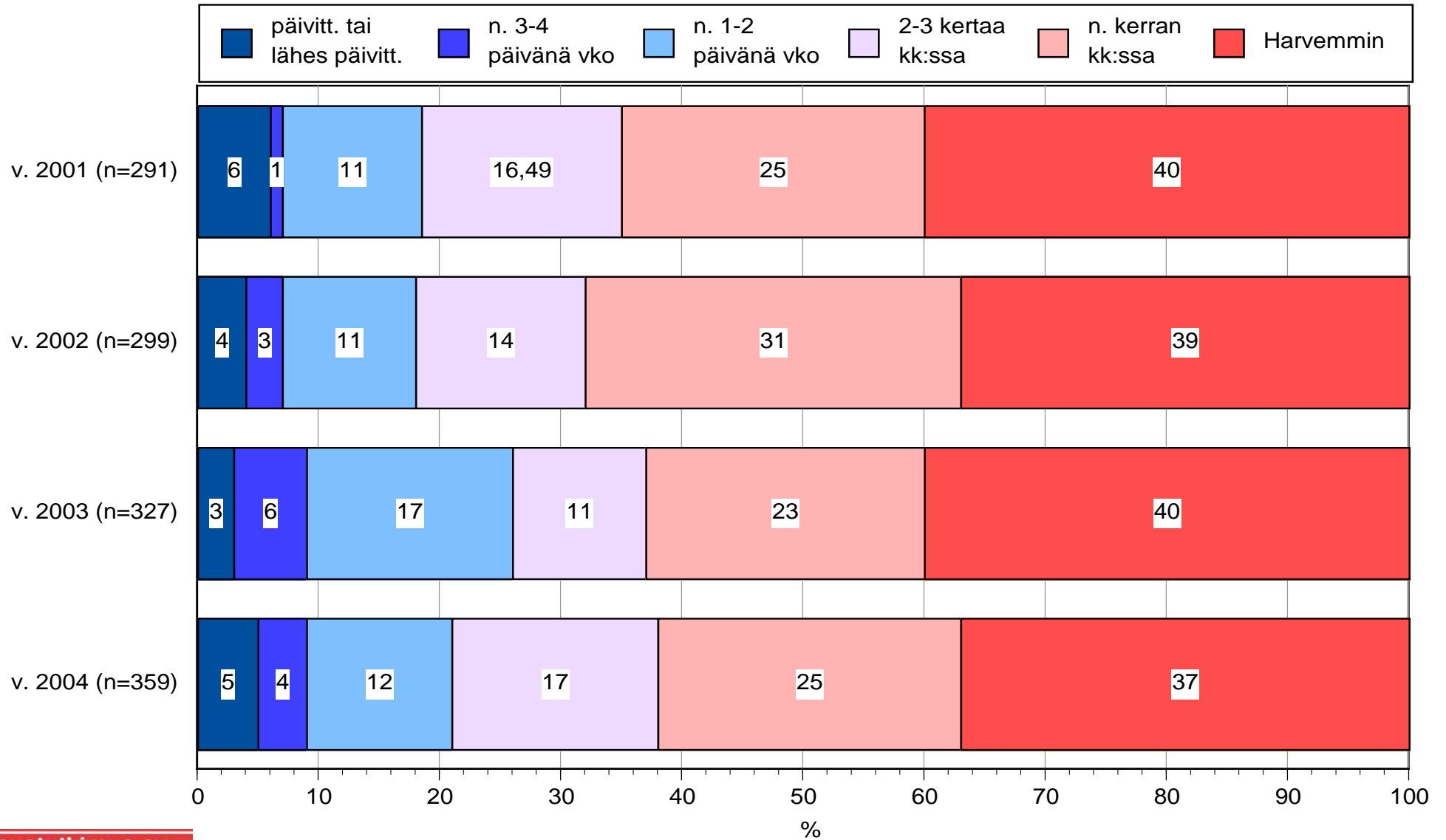
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUILLA KÄYNTI IÄN MUKAAN

15-79 -vuotiaat tamperelaiset, joilla käytössä Internet-yhteys



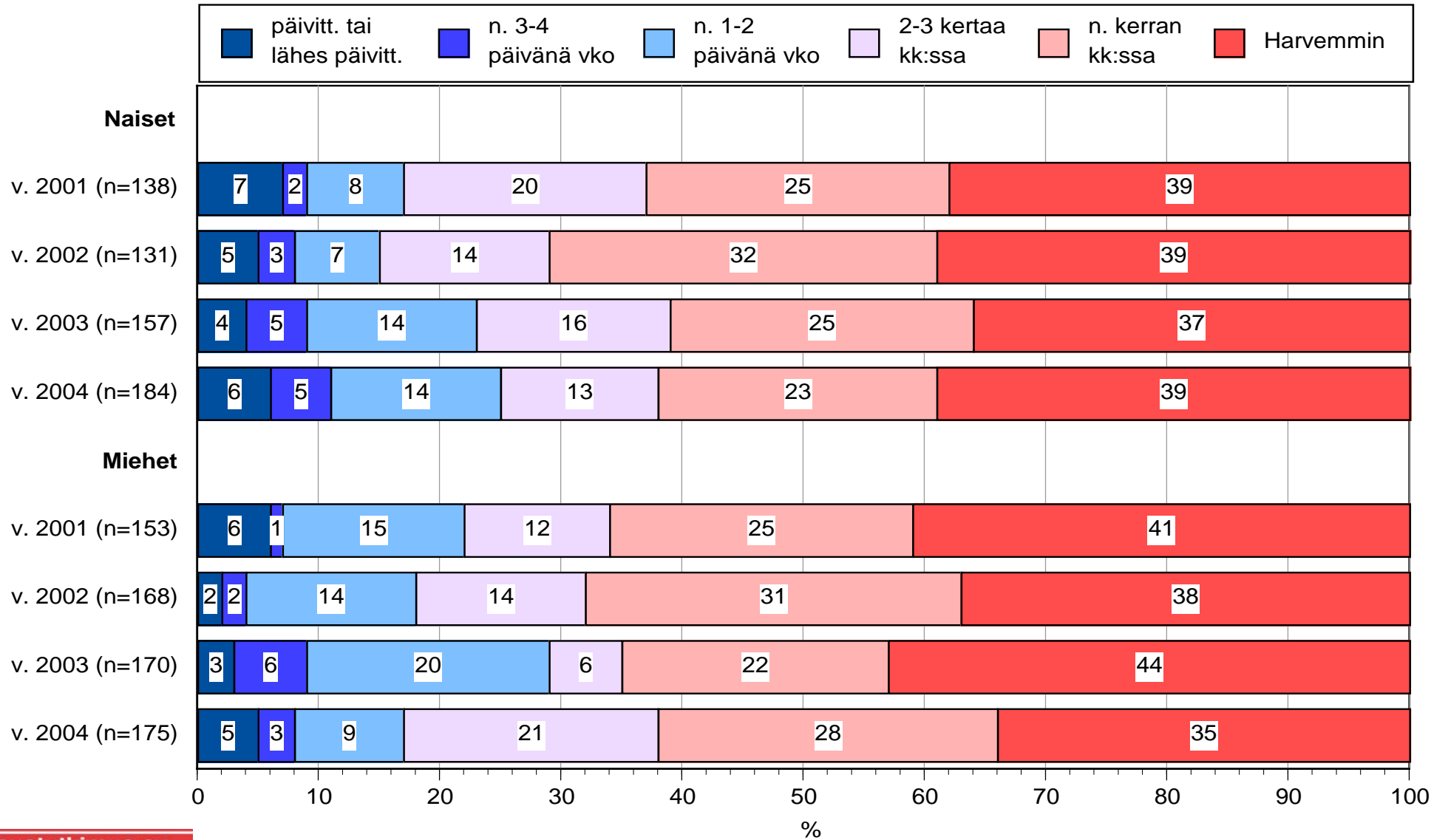
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat, jotka käyneet kaupungin sivuilla



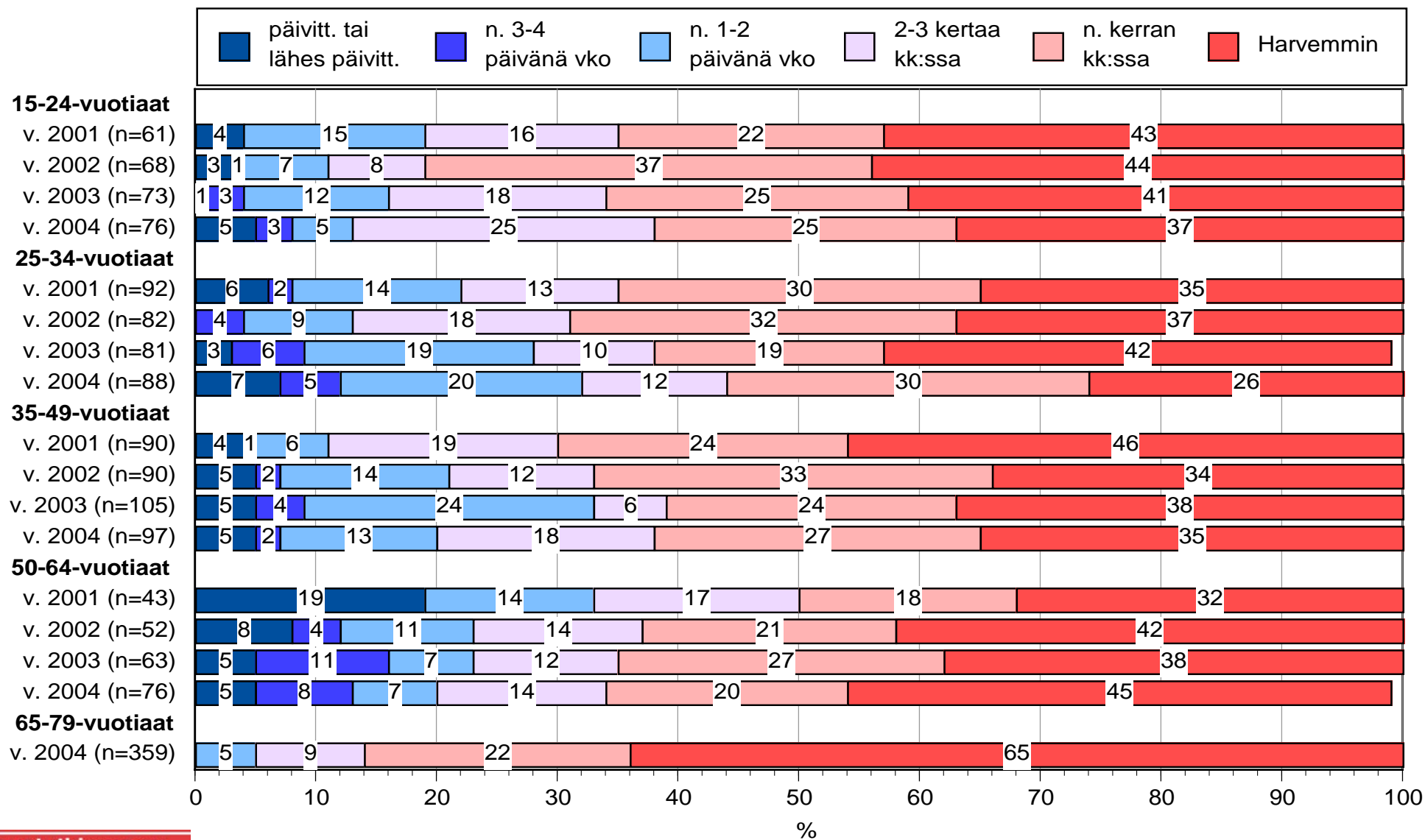
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat, jotka käyneet kaupungin sivuilla



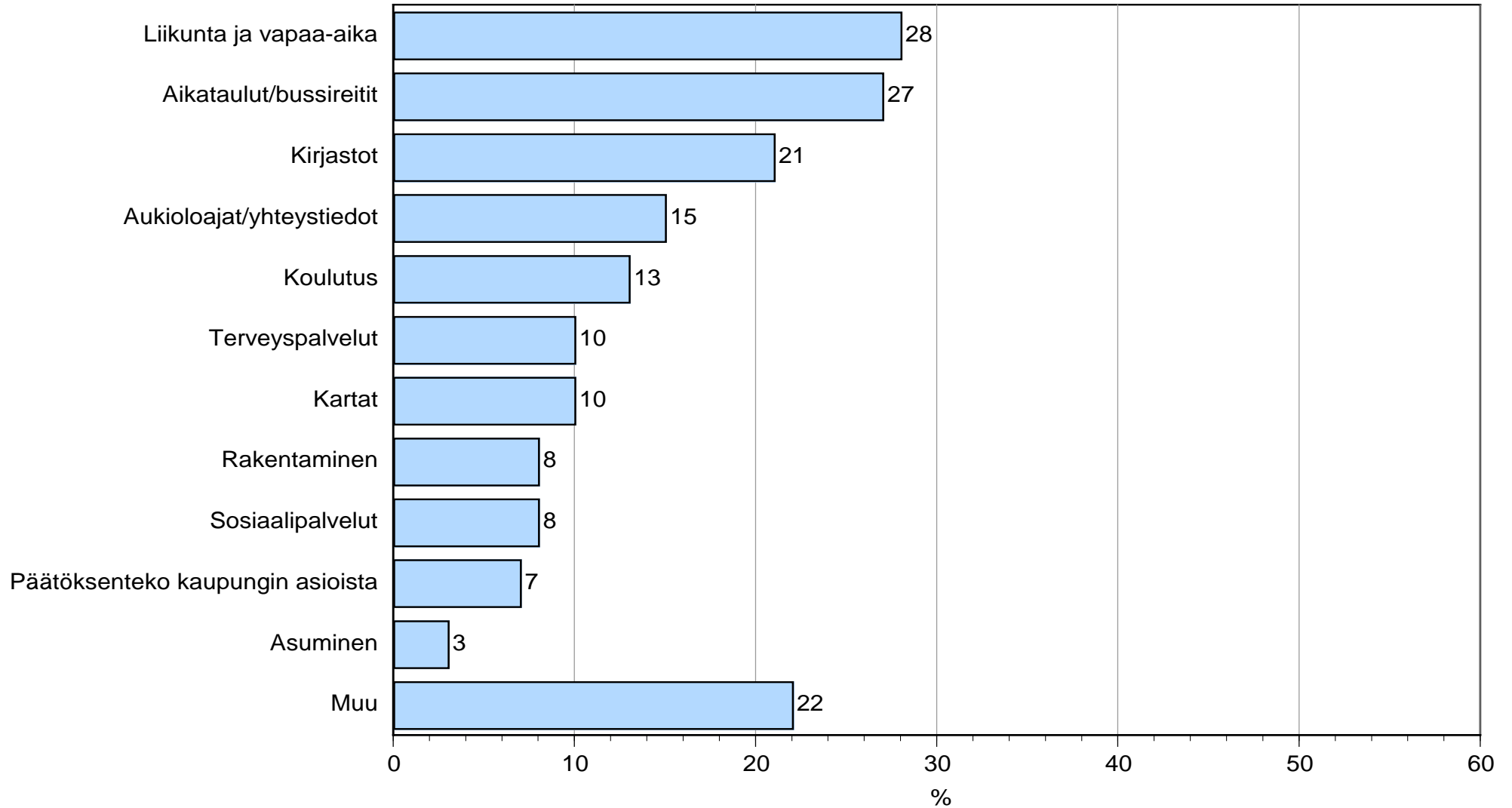
TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN KÄYTTÖUSEUS

Tamperelaiset kuluttajat, jotka käyneet kaupungin sivuilla



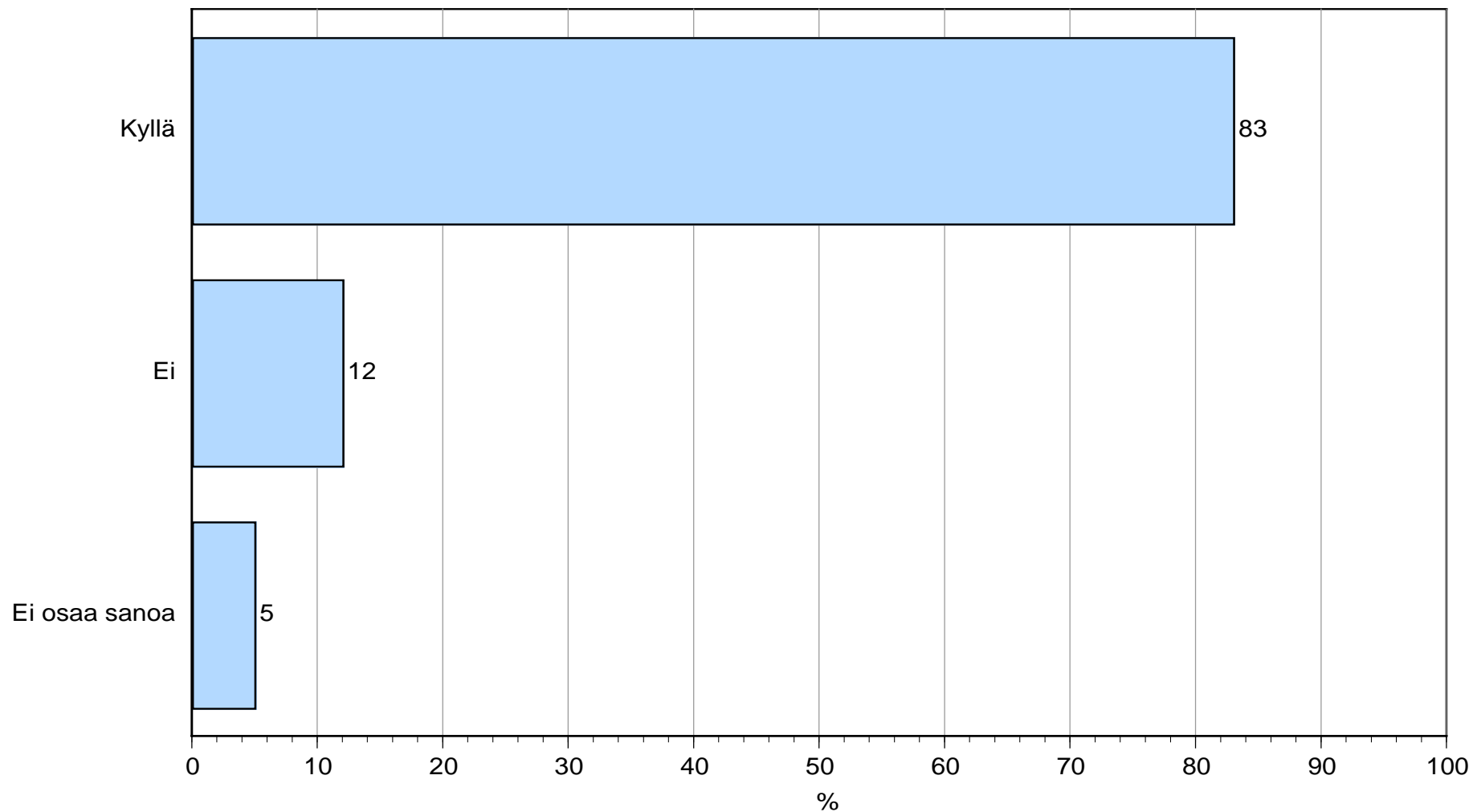
TAMPEREEN KAUPUNGIN SIVUILTA ETSITYT TIEDOT/PALVELUT

Tamperelaiset kuluttajat, jotka käyneet kaupungin sivuilla, n=359



LÖYTYIVÄTKÖ TIEDOT KAUPUNGIN SIVUILTA HELPOSTI

Tamperelaiset kuluttajat, jotka käyneet kaupungin sivuilla, n=359



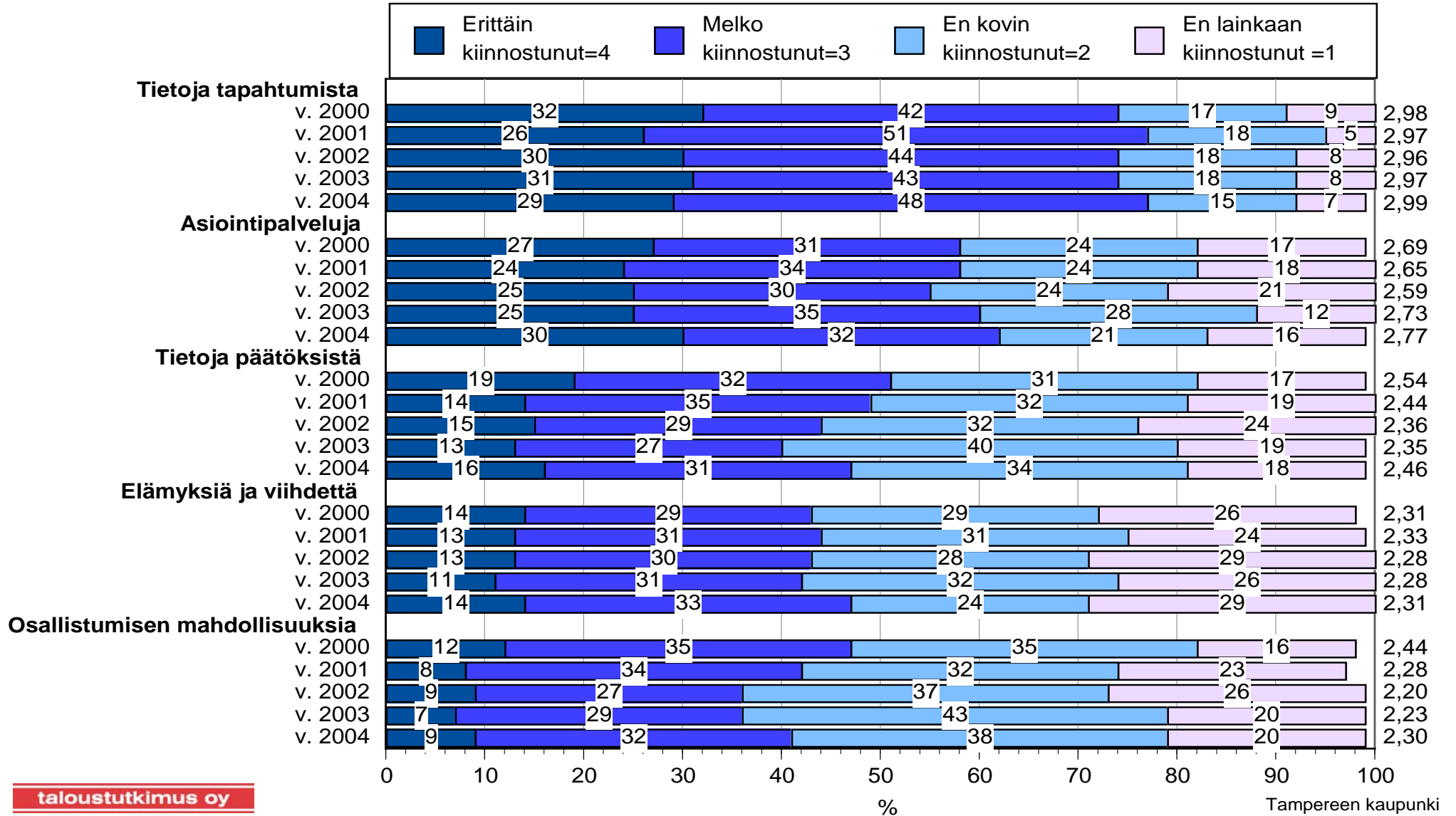
eTampere / Infocity 2004

Ongelmat tietojen löytämisessä

- Millaisia ongelmia kohtasi, jos ei löytänyt tietoja/palveluja kaupungin www-sivuilta helposti?
 - Linkkiketjujen kautta eteneminen
 - Monimutkaisuus, epäloogisuus
 - Omat puutteelliset taidot

KIINNOSTUS KAUPUNGIN VERKKOPALVELUIDEN TARJOAMIA ASIOITA/TIETOJA KOHTAAN

Tamperelaiset kuluttajat, joilla käytössä internet-yhteys, n=408

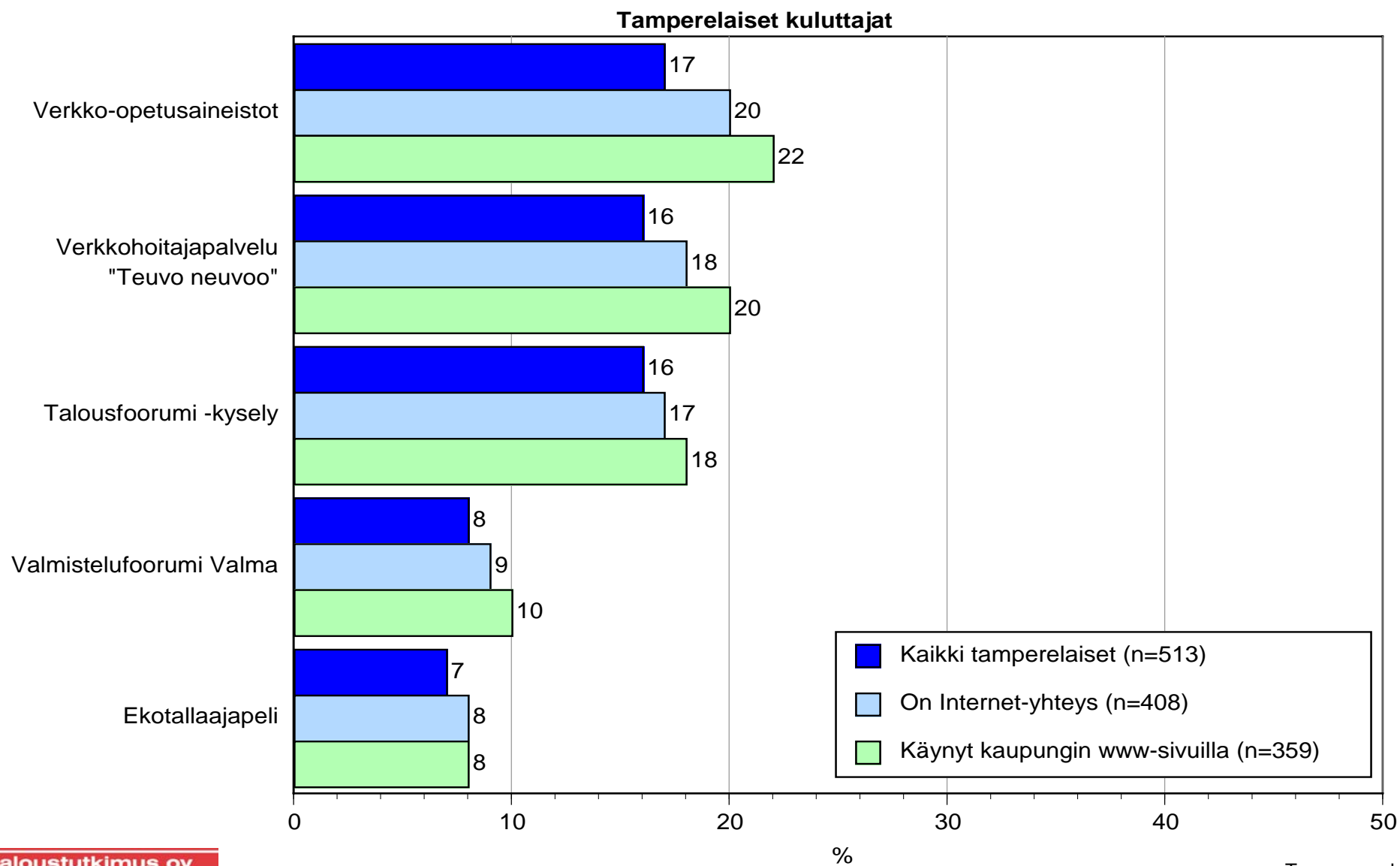


eTampere / Infocity 2004

Tampereen kaupungin Internet-sivujen palvelujen tunnettuus ja käyttö

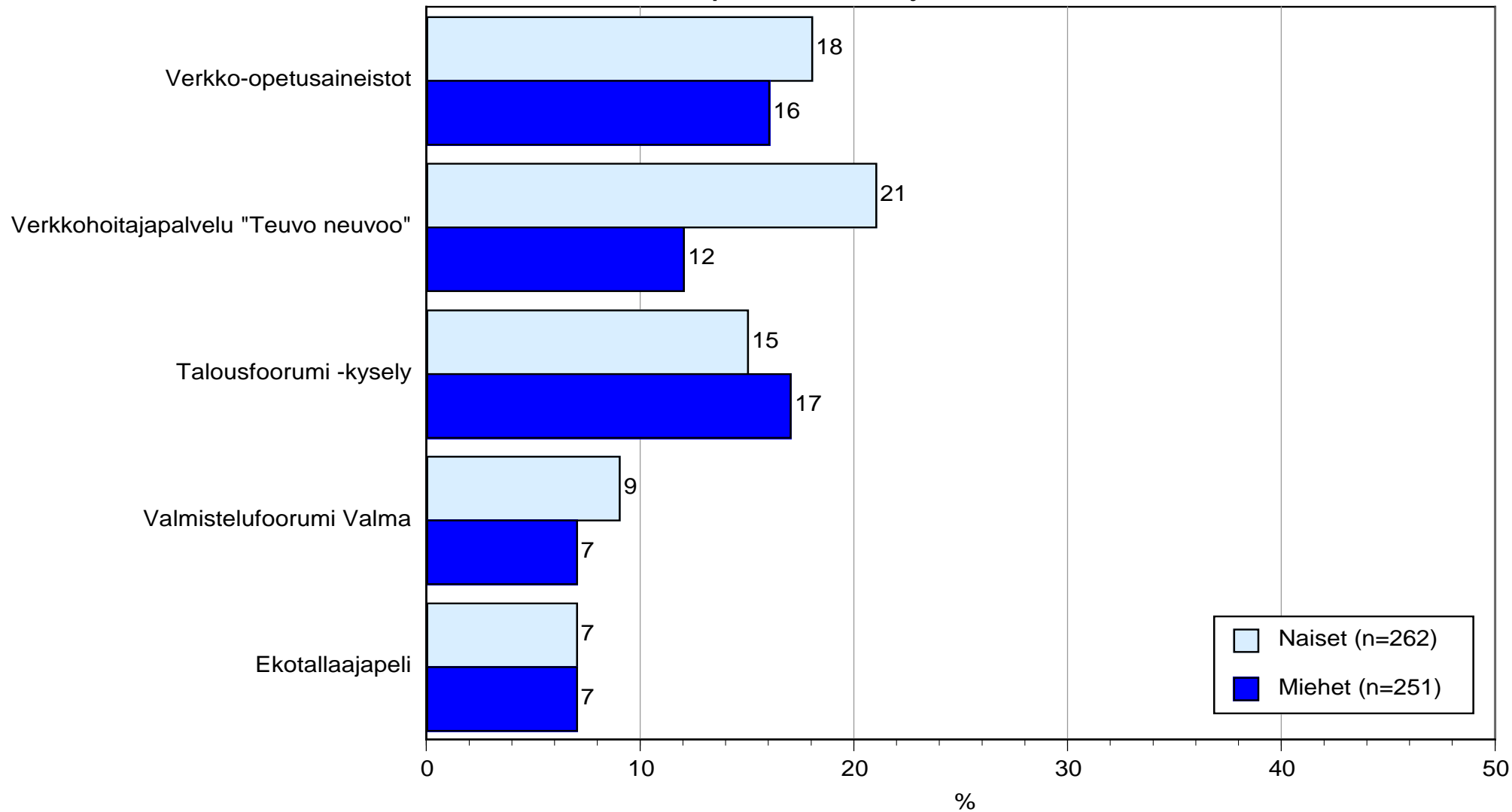
- Palvelujen tunnettuus ja käyttö:
 - Valmistelufoorumi Valma
 - Verkkohoitajapalvelu "Teuvo neuvoo"
 - Ekotallaajapeli
 - Talousfoorumi-kysely
 - Verkko-opetusaineistot

KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN TUNNETTUUS



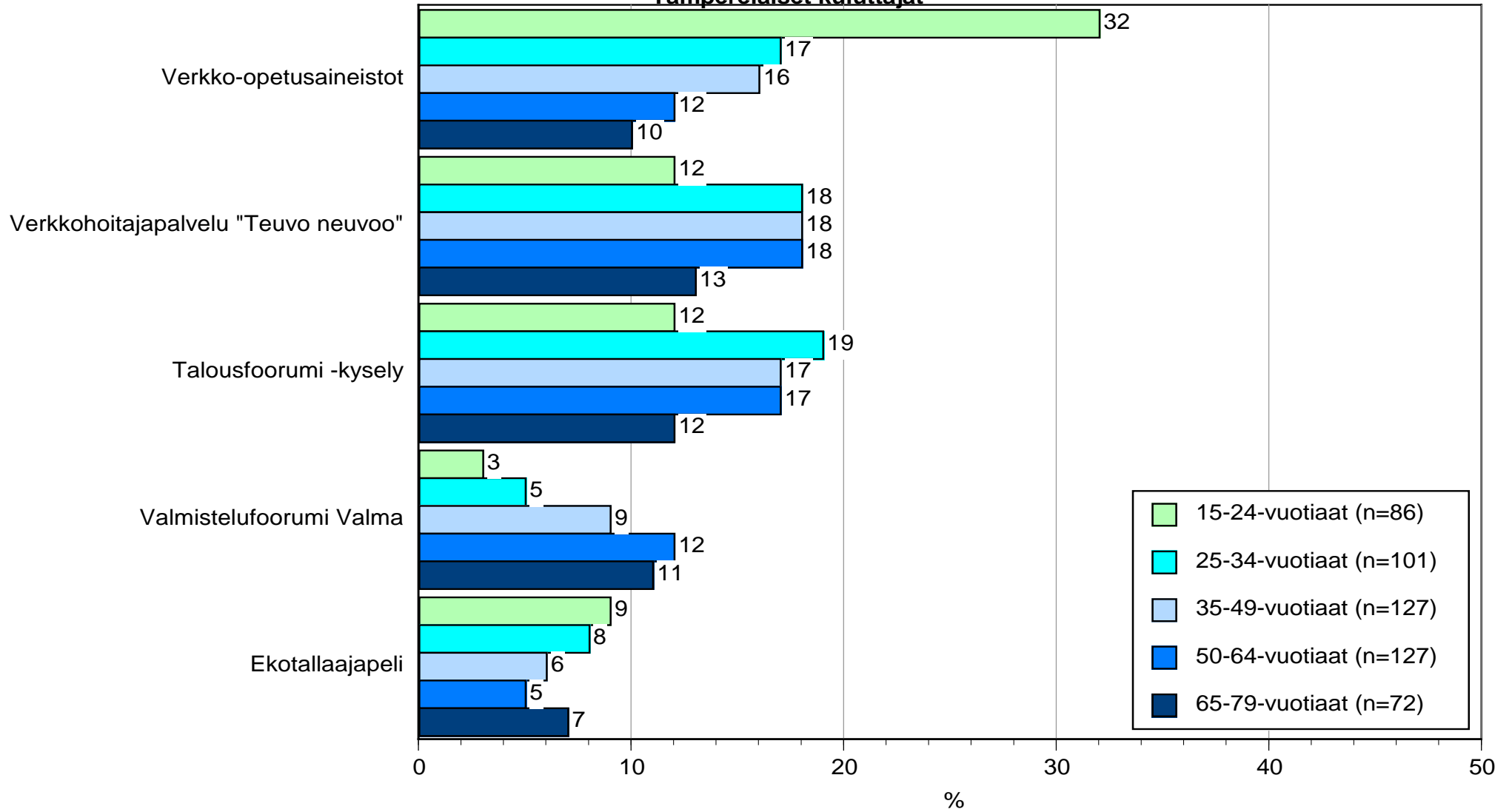
KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN TUNNETTUUS

Tamperelaiset kuluttajat



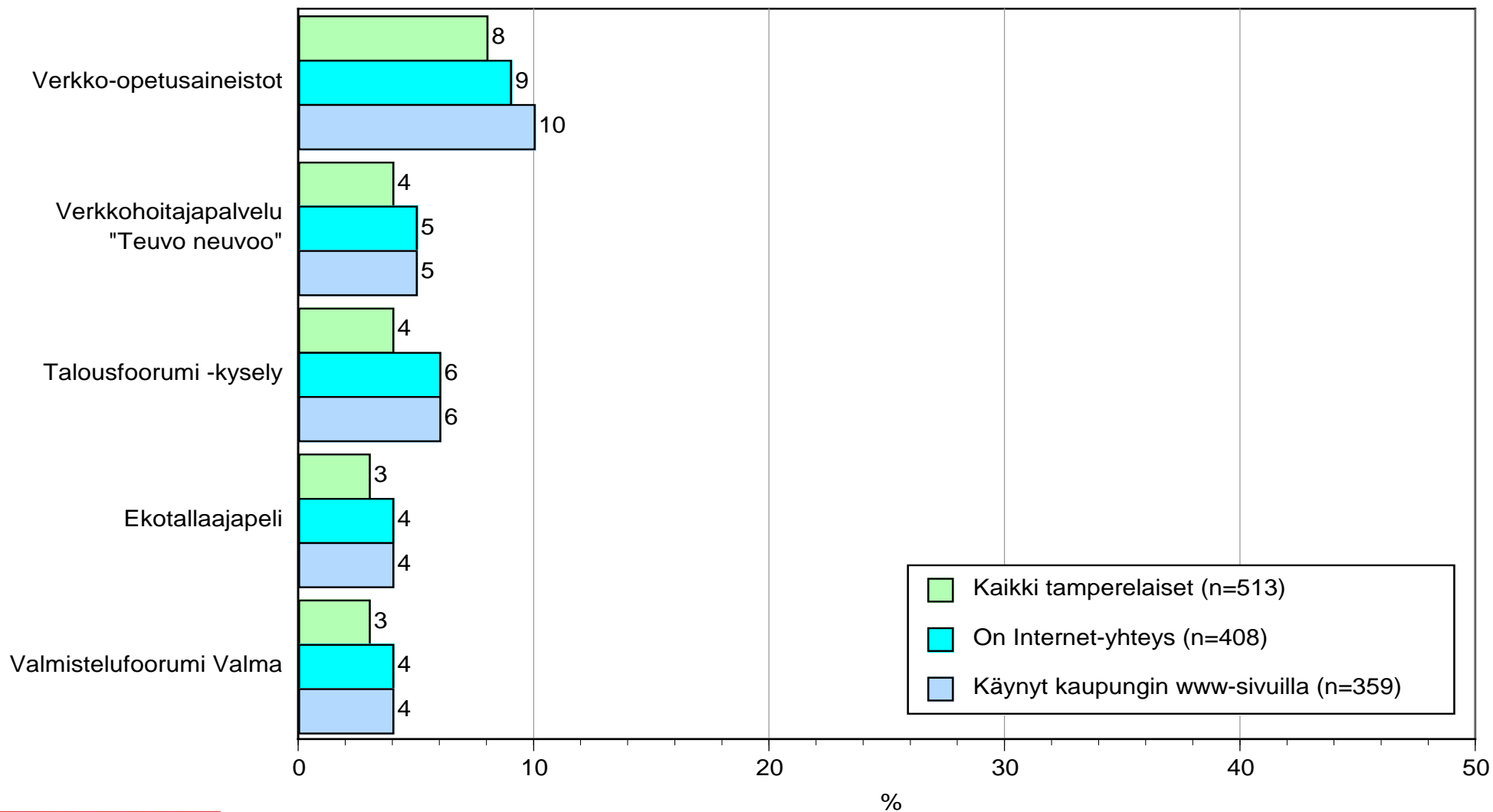
KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN TUNNETTUUS

Tamperelaiset kuluttajat

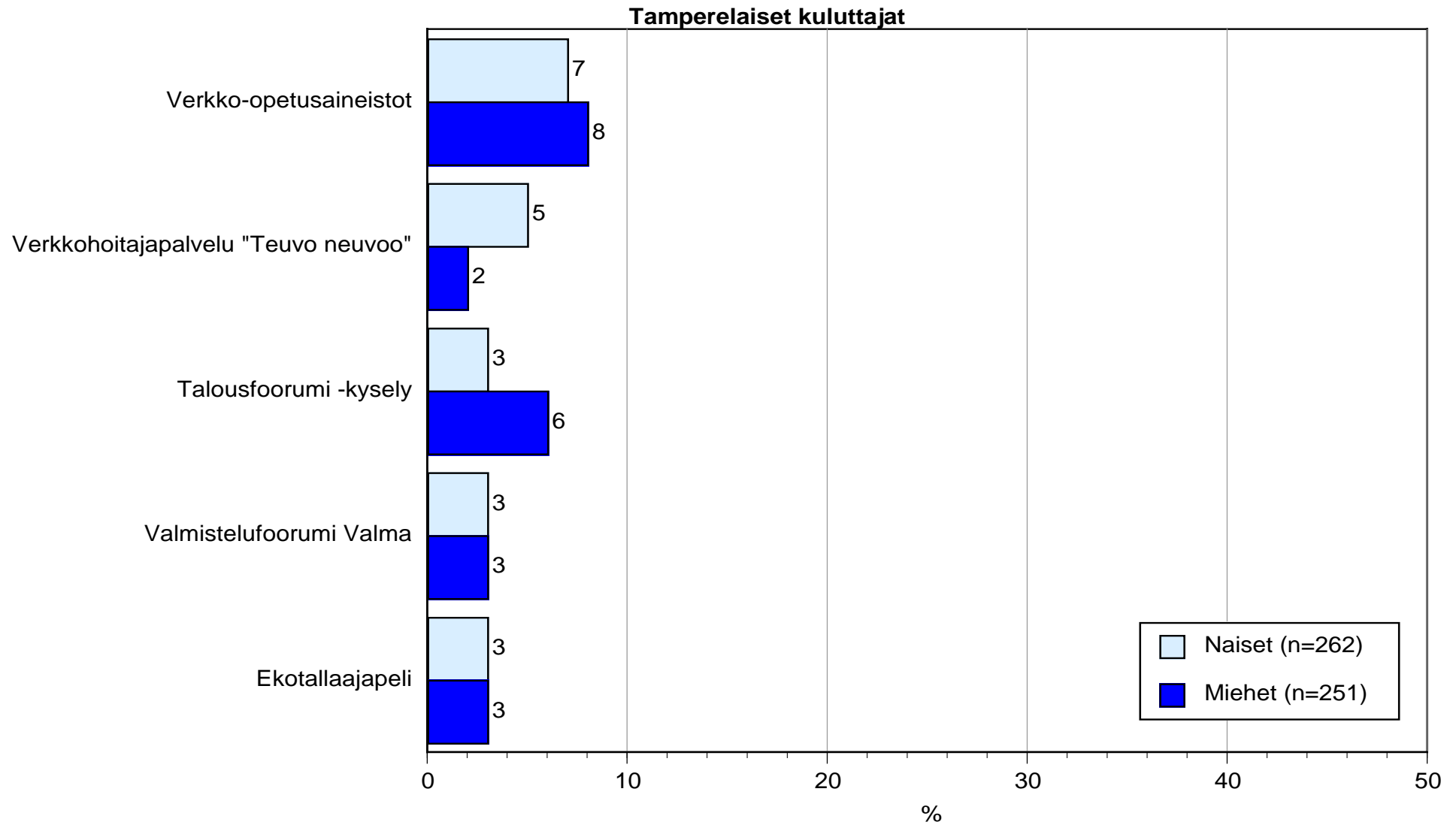


KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN KÄYTTÖ

Tamperelaiset kuluttajat

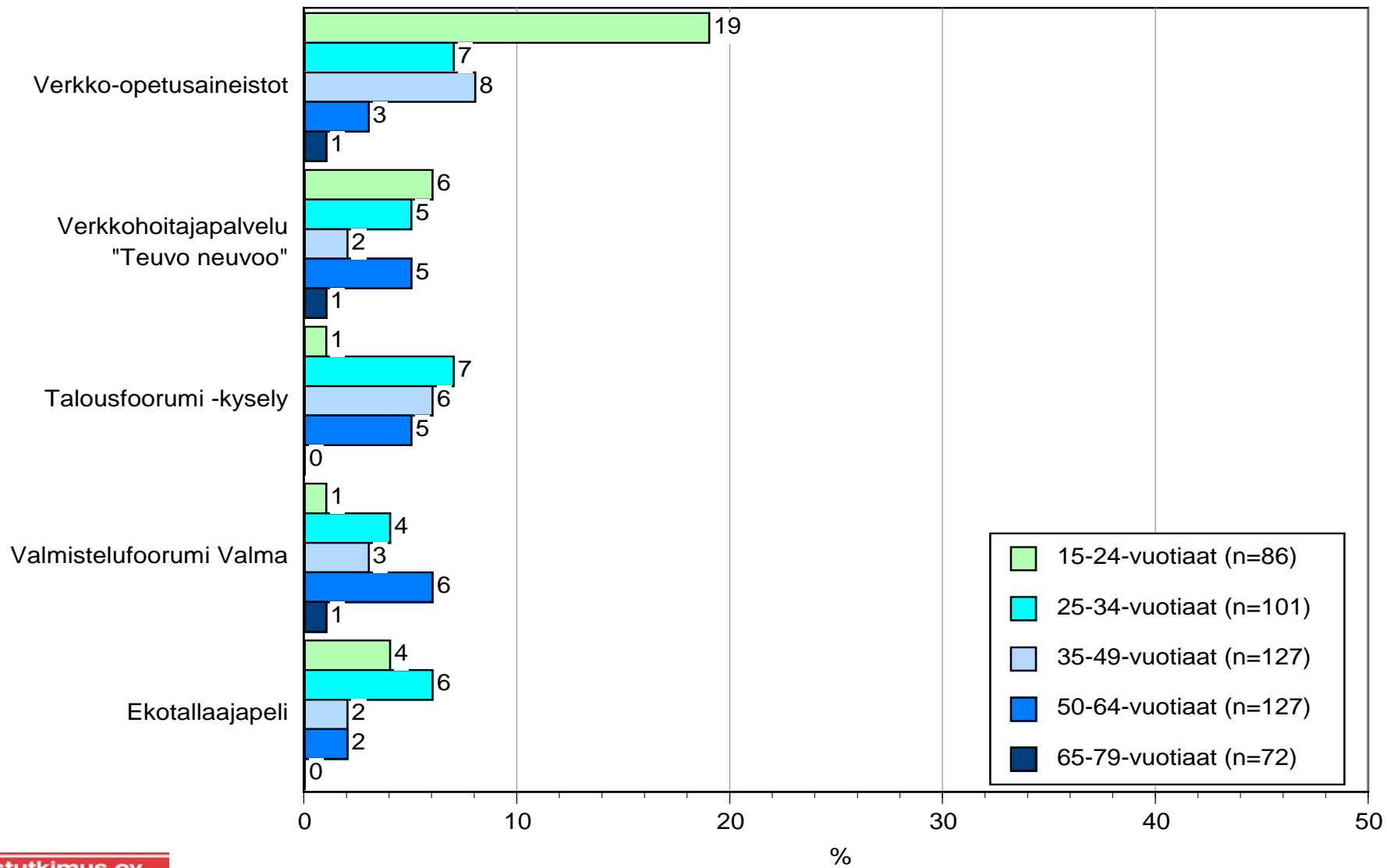


KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN KÄYTTÖ



KAUPUNGIN INTERNET-SIVUJEN PALVELUJEN KÄYTTÖ

Tamperelaiset kuluttajat



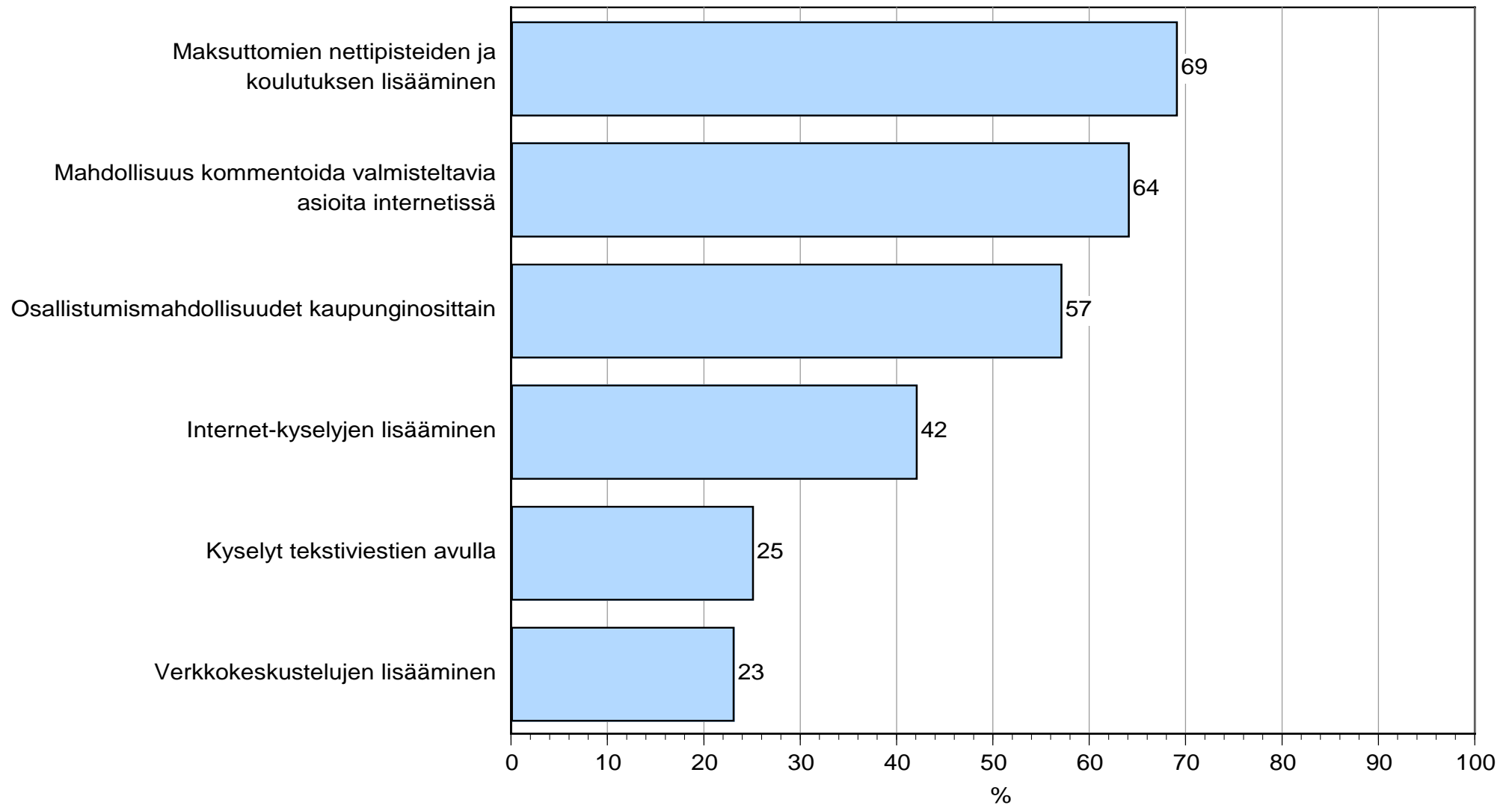
eTampere / Infocity 2004

Sähköisen osallistumisen muodot

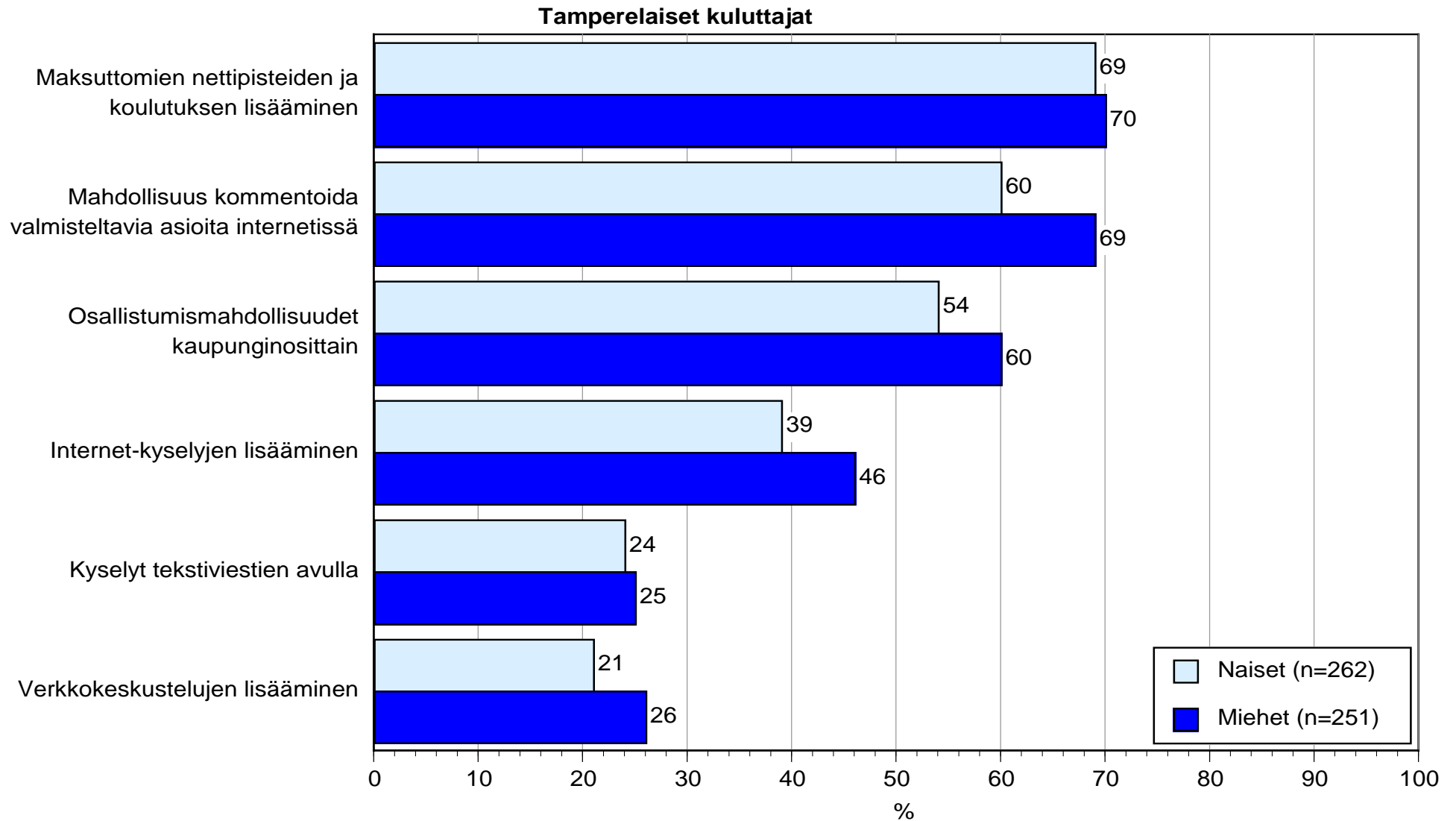
- Tärkeimpinä kehityskohteina pidetyt sähköisen osallistumisen muodot:
 - Mahdollisuus kommentoida valmisteltavia asioita Internetissä
 - Verkkokeskustelujen lisääminen
 - Internet-kyselyjen lisääminen
 - Osallistumismahdollisuudet kaupunginosittain
 - Maksuttomien nettipisteiden ja koulutuksen lisääminen
 - Kyselyt tekstiviestien avulla

TÄRKEIMPINÄ KEHITYSKOHTEINA PIDETYT SÄHKÖISEN OSALLISTUMISEN MUODOT

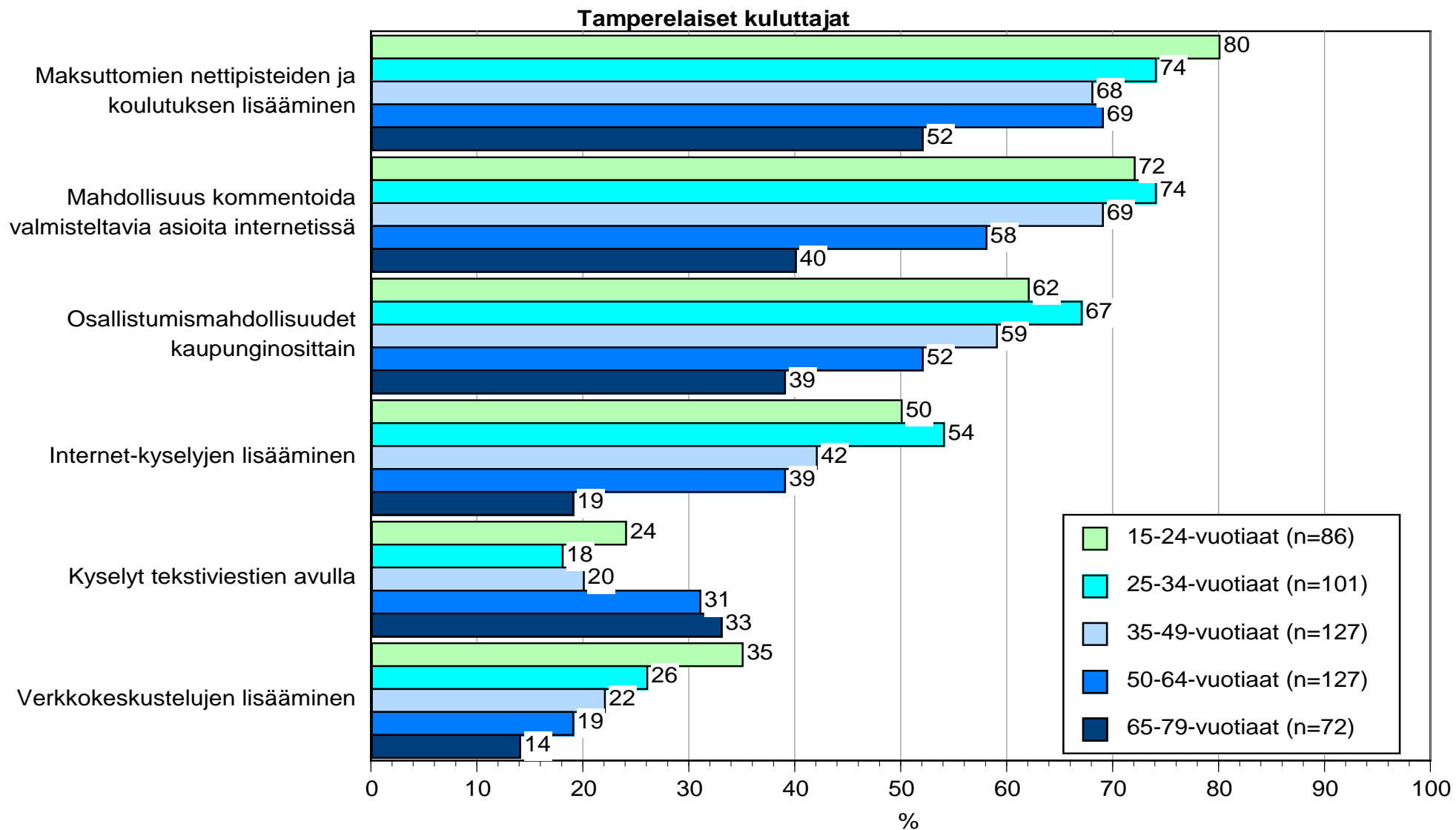
Tamperelaiset kuluttajat, n=513



TÄRKEIMPINÄ KEHITYSKOHTENA PIDETYT SÄHKÖISEN OSALLISTUMISEN MUODOT



TÄRKEIMPINÄ KEHITYSKOHTENA PIDETYT SÄHKÖISEN OSALLISTUMISEN MUODOT



eTampere / Infocity 2004

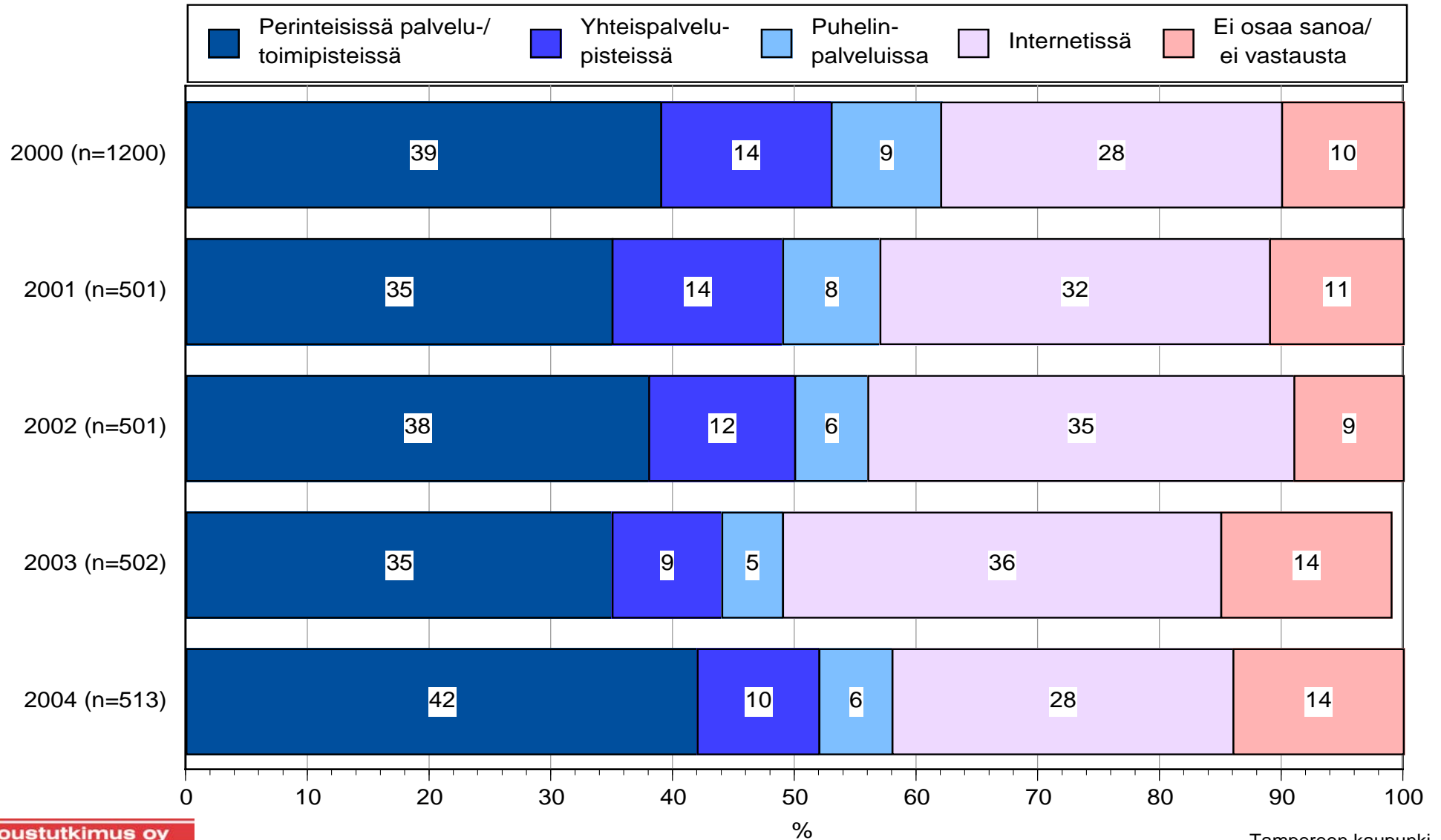
Kaupungin palvelujen kehittäminen

- ”Missä kaupungin pitäisi ensisijaisesti keskittyä kehittämään palveluitaan?”
 - Perinteiset palvelu-/toimipisteet
 - Yhteispalvelupisteet
 - Puhelinpalvelut
 - Internet

(Kysymys siirretty tänä vuonna ensimmäiseksi)

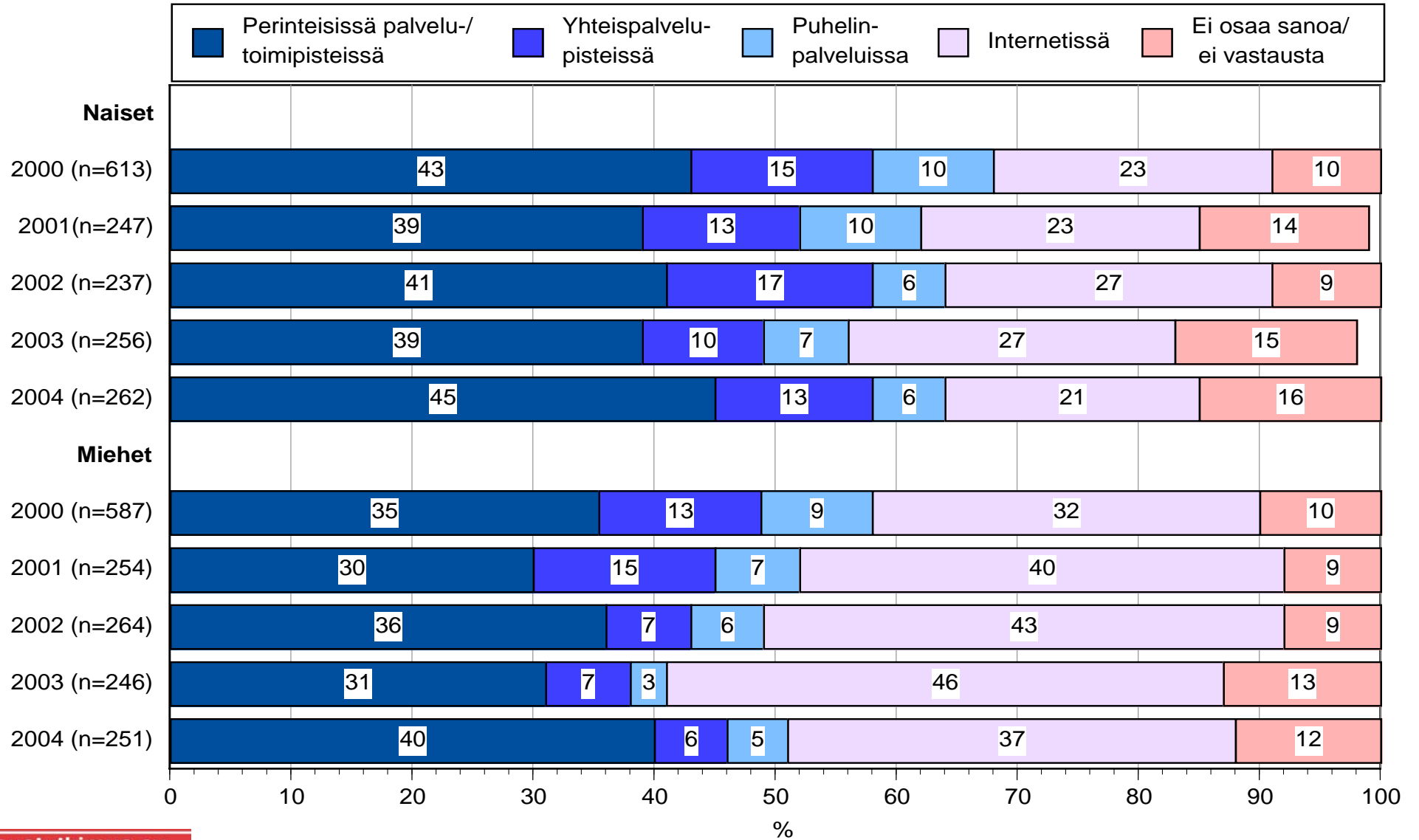
MISSÄ KAUPUNGIN PITÄISI KESKITTYÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUITAAN

Tamperelaiset kuluttajat



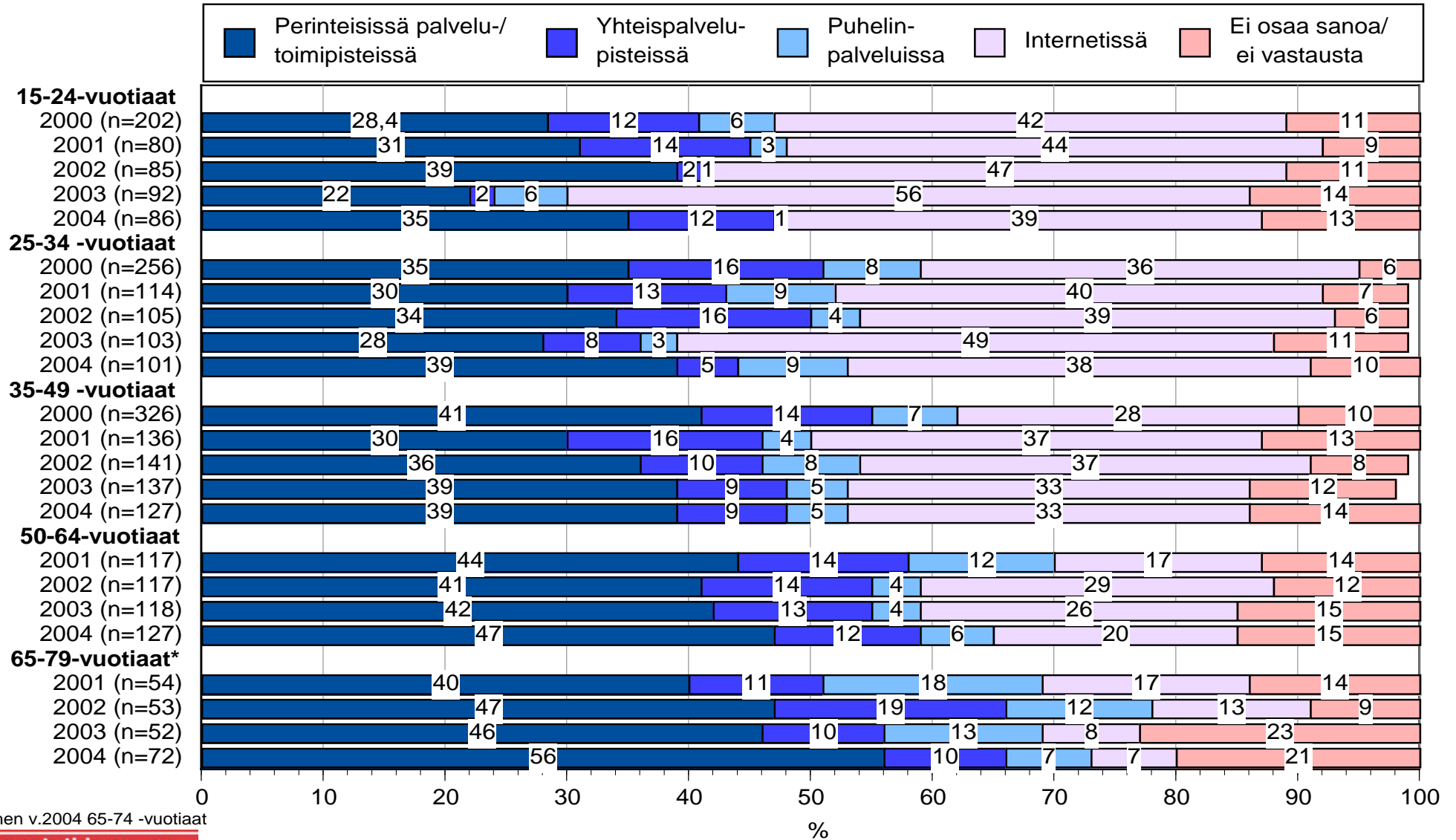
MISSÄ KAUPUNGIN PITÄISI KESKITTYÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUITAAN

Tamperelaiset kuluttajat



MISSÄ KAUPUNGIN PITÄISI KESKITTYÄ KEHITTÄMÄÄN PALVELUITAAN

Tamperelaiset kuluttajat



*) Ennen v.2004 65-74 -vuotiaat

taloustutkimus oy

Marraskuu 2004

Alkuperätunniste 6277/KH/mp/kh

Tampereen kaupunki
eTampere / Infocity -tutkimus
Tamperelaiset kuluttajat

eTampere / Infocity 2004

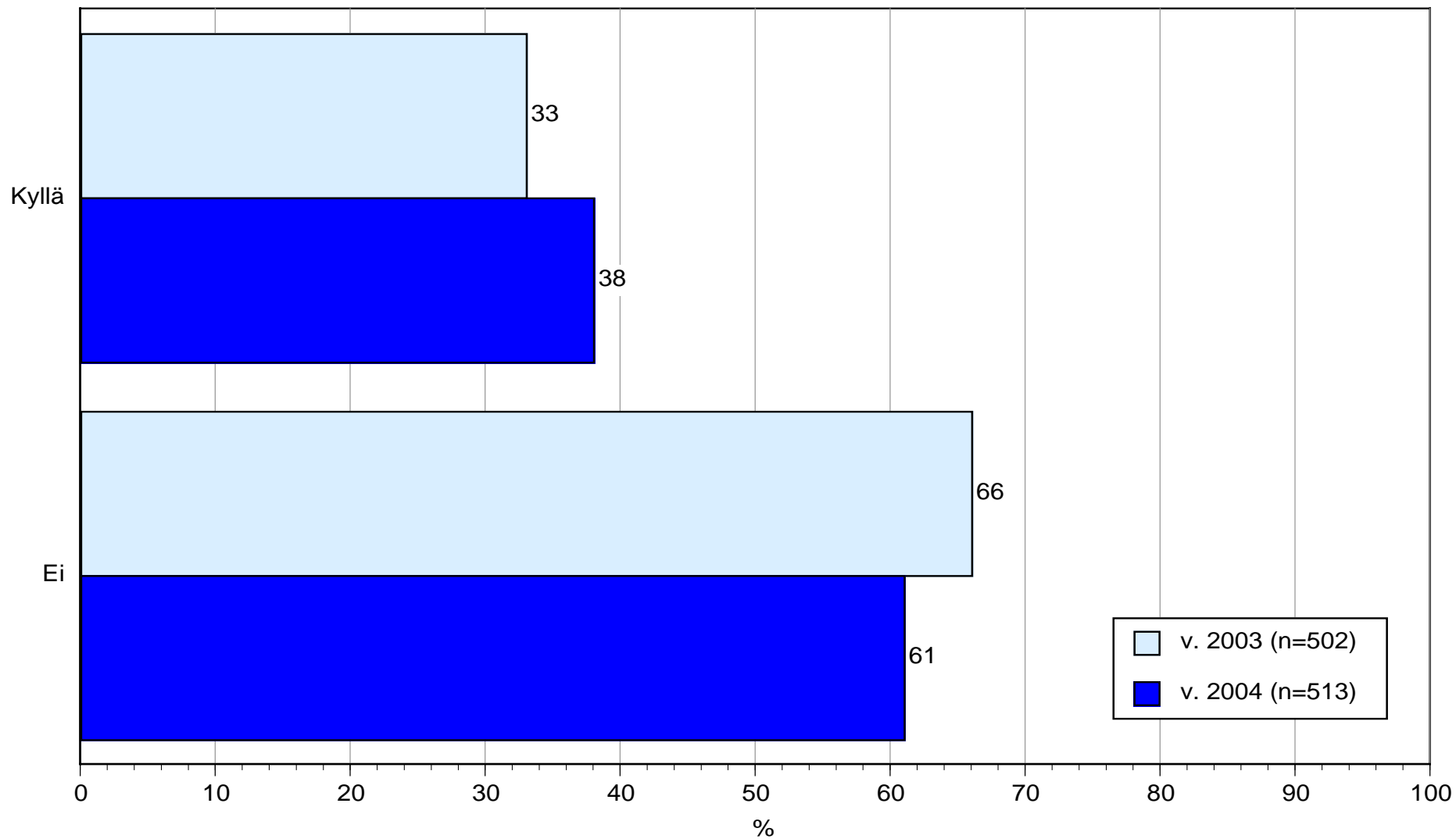
Koulutustarpeet

- Tarve saada tietokoneisiin / tietoverkkoihin liittyvää koulutusta: kyllä/ei

- Koulutusta tarvitsevat:
 - ”Millaista koulutusta kaipaatte?”

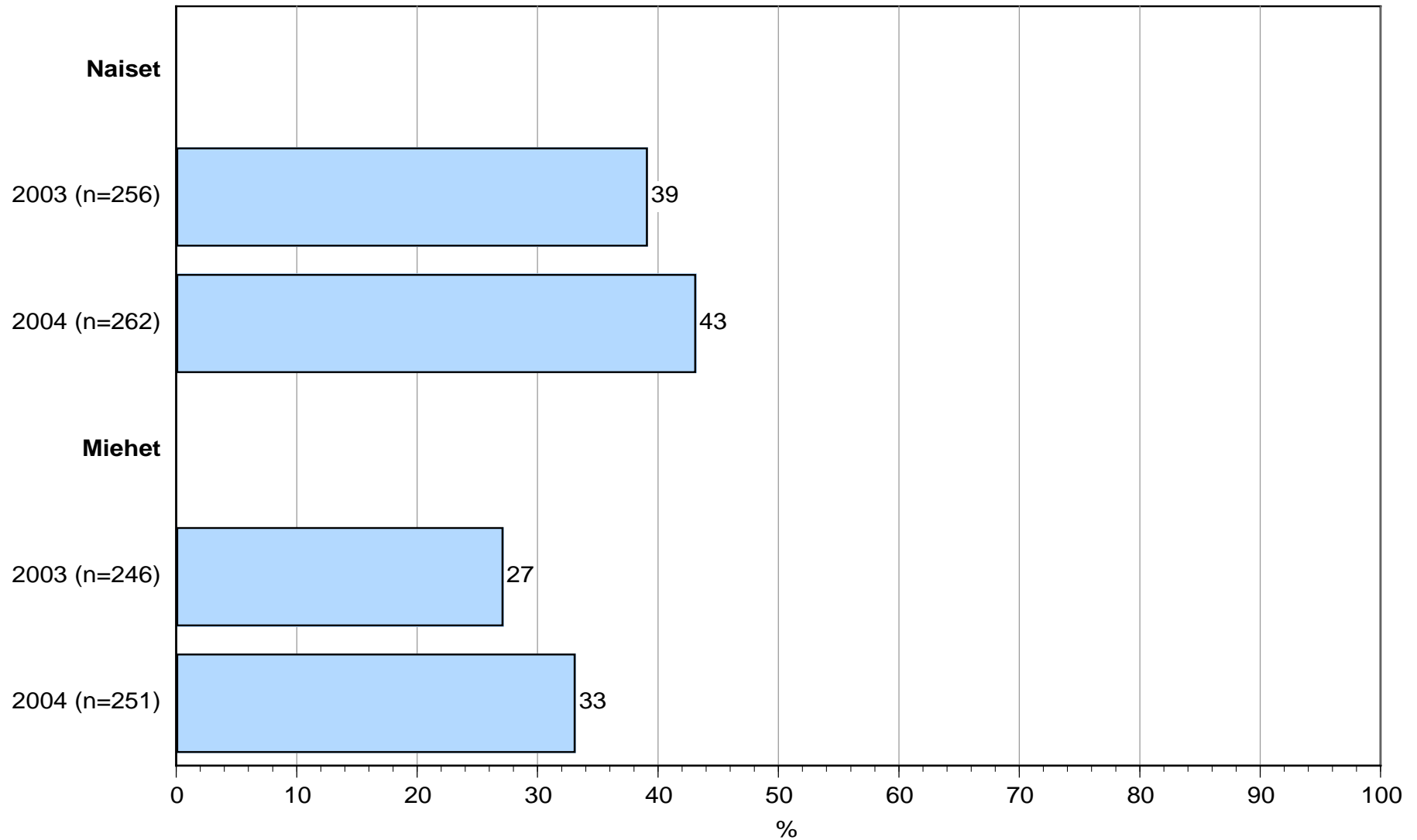
TARVITSETTEKO TIETOKONEISIIN/TIETOVERKKOIHIN LIITTYVÄÄ KOULUTUSTA

Tamperelaiset kuluttajat



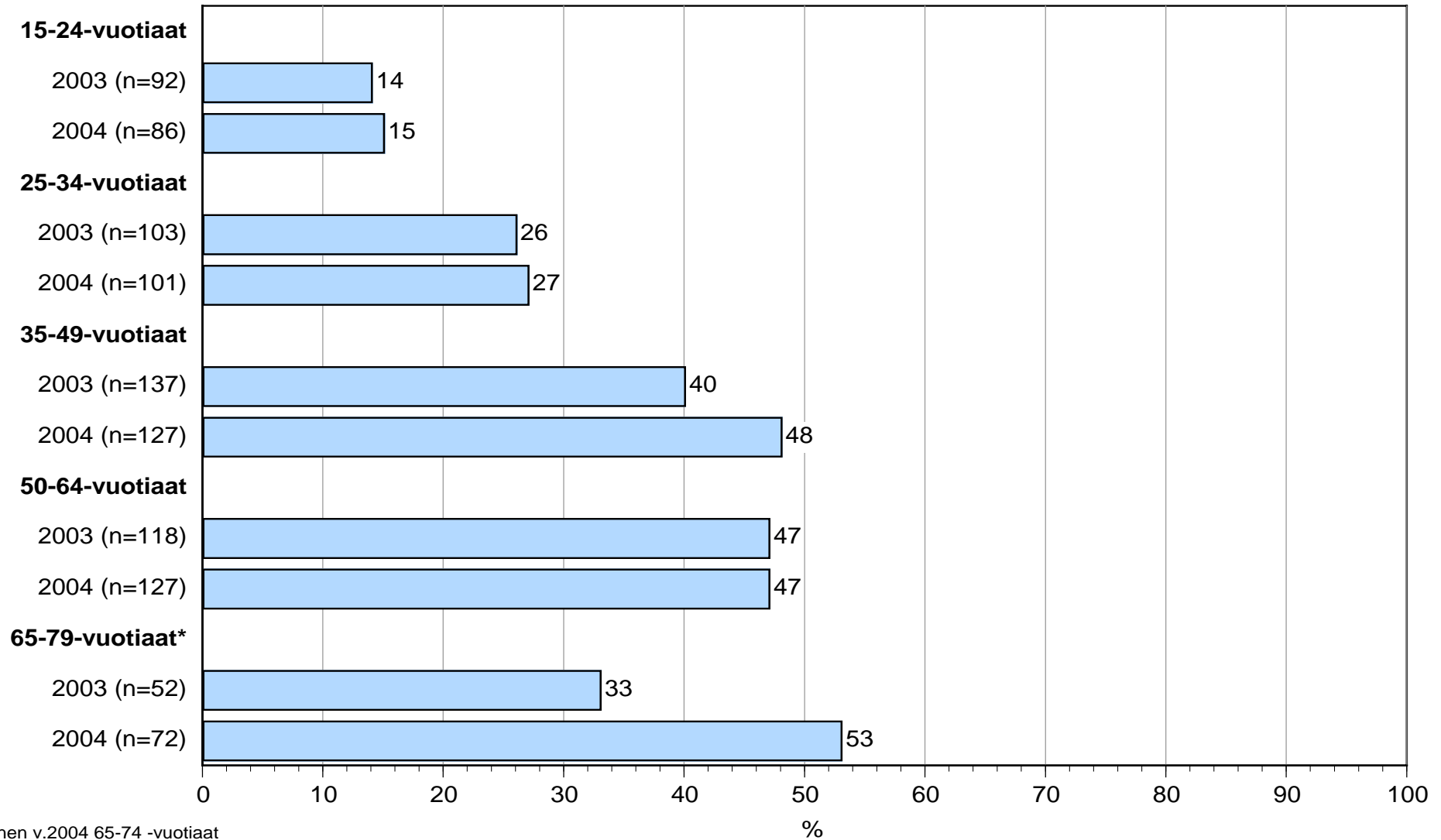
TARVITSETTEKO TIETOKONEISIIN/TIETOVERKKOIHIN LIITTYVÄÄ KOULUTUSTA

Tamperelaiset kuluttajat



TARVITSETTEKO TIETOKONEISIIN/TIETOVERKKOIHIN LIITTYVÄÄ KOULUTUSTA

Tamperelaiset kuluttajat



*) Ennen v.2004 65-74 -vuotiaat

taloustutkimus oy

Marraskuu 2004

Alkuperätunniste 6277/KH/mp/kh

Tampereen kaupunki
eTampere / Infocity -tutkimus
Tamperelaiset kuluttajat

eTampere / Infocity 2004

Koulutustarpeet

- Millaista koulutusta kaipaatte?
 - Perusasiat, yleensä tietokoneen käyttö
 - Alkeet
 - Lisäkoulutus, ammattiin liittyvä koulutus
 - Internet, tiedon etsintä
 - Eri ohjelmien käyttö

eTampere / Infocity 2004

Tutkimusmenetelmä ja taustaa 1/2

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

■ **Tutkimuksen tavoite**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tamperelaisten kuluttajien matkapuhelimen, sähköpostin, tietokoneen ja Internetin käyttöä ja suhtautumista kaupungin Internetpalveluita kohtaan. Lisäksi selvitettiin tietokoneisiin ja tietoverkkoihin liittyvän koulutuksen tarvetta sekä eTampere –ohjelman tunnettuutta.

■ **Tutkimusmenetelmä ja kohderyhmä**

Tutkimus toteutettiin atk-avusteisina puhelinhaastatteluina (CATI).

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat tamperelaiset 15-79 –vuotiaat kuluttajat. Otos muodostettiin käyttäen otantamenetelmänä kiintiöpoimintaa, jossa kiintiöinnin perustana oli kohdealueen väestön ikä- ja sukupuolijakauma. 37 % kaikista haastatteluista tehtiin matkapuhelinnumeroihin.

Näyte on painotettu sukupuolen ja iän mukaan Tampereen 15-79 -vuotiasta väestömäärää vastaavaksi. Aineiston rakenne ilmenee tarkemmin tämän raportin liitteestä.

■ **Kenttätyö ja sen ajankohta**

Haastatteluja tehtiin yhteensä 513 kpl 8.-16.11.2004. Työhön osallistui 42 Taloustutkimus Oy:n koulutettua tutkimushaastattelijaa. Kaikki haastattelut tehtiin keskitetysti Taloustutkimuksen valvotusta puhelinhaastattelu-keskuksesta Helsingistä.

Taloustutkimus Oy 2004/T-6277/KH/kh

eTampere / Infocity 2004

Tutkimusmenetelmä ja taustaa 2/2

■ 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.

■ Kysymykset

Tutkimuksessa käytetty kysymyslomake on paperiraportin liitteenä.

■ Raportointi

Tämä raportti koostuu seuraavista osista:

- tiivistelmä
- keskeisiä tuloksia havainnollistavat graafiset kuviot
- atk-aulukot (paperiraportin liitteenä).

Tutkimus tehtiin nyt viidettä kertaa ja tuloksia verrataan vuosien 2000-2003 tuloksiin soveltuvin osin.