

WWW-käyttäjäkysely 2007

Tampereen kaupungin yhdenteentoista WWW-käyttäjäkyselyyn (15.8. - 12.9.2007) vastasi hieman yli 500 henkeä. Vastaajien kiinnostuksen kohteet olivat miltei täysin samoja kuin muutamassa aiemmassakin kyselyssä. Eniten etsittiin tietoa ajankohtaisista asioista, aikatauluista sekä yhteystiedoista ja aukioloajoista. Kirjastopalveluiden ja karttojen edelle kiilasi uusi tulokas: tapahtumat.

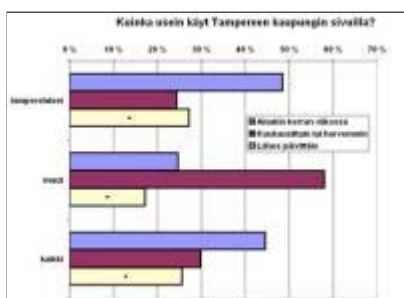
Vastauksia saatiin määrääjassa yhteensä 519, joista hyväksyttiin 509. Yhteystietonsa jätti 384 vastaajaa. Heidän joukostaan arvottiin 5 voittajaa, jotka ovat jo saaneet yllätyspalkintonsa.

Osa kysymyksistä on pidetty mukana alusta eli vuodesta 1997 alkaen. Käyttäjäprofiili on muuttunut paljon tänä aikana, ja verkon käyttämisestä on tullut yksi kansalaistaito muiden joukossa. Profiilin muutos kertoo ehkä myös siitä, ketä kunnan tarjoamat palvelut koskettavat eniten.

Kyselyyn vastanneista oli tänä vuonna 70 % naisia, kun kymmenen vuotta sitten ensimmäisessä kyselyssä miesvastaajia oli 59 %. Myös vastaajien ikärakenne on muuttunut. Ensimmäiseen kyselyyn vastasi eniten alle 30-vuotiaita (60 %), kun taas tämän vuoden kyselyyn ahkerimmin vastasivat ikäluokat 25 - 34 ja 35 - 44 vuotta (yht. 58 %). Ikäihmisiä ei kysely juuri houkuttellut, 65-vuotiaita tai sitä vanhempia oli vain 3 % vastaajista.

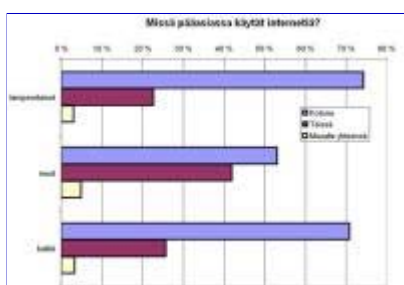
Internetin ja Tampereen WWW-sivujen käyttö

Tamperelaisvastaajista kolme neljästä kävi kaupungin Internet-sivuilla ainakin kerran viikossa. Muut vastaajat vierailivat sivuilla paikallisia harvemmin. Vastaajat käyvät nyt sivuilla ahkerammin kuin viime vuonna, sillä yleisimmin sivuilla käydään viikoittain. Viime vuonna valtaosa vastaajista käytti kaupungin verkkosivuja enintään kerran kuussa.



Tampereen sivujen käyttöuseus

Kyselyyn vastanneista tamperelaisista kolme neljästä käytti nettiä kotoaan, muualta kotoisin olevista vain hieman yli puolet. Kaikista vastaajista nettiä käytti oli kotona 71 %, töissä 26 % ja muualla 3 %.



Käyttöpaikka

Sekä tamperelaisvastaajien että muualla asuvien suosituin syy tulla sivuille oli viime vuoden kyselyn tapaan osoitteen, aukioloajan tai muun vastaavan tiedon hakeminen. Seuraavaksi eniten houkutteli ajankohtaistieto.

Kysymyksessä pyydettiin valitsemaan kaksi tärkeintä syytä käydä sivuilla. Kaikki yli kaksi vaihtoehtoa valinnutta jätettiin pois tulosten joukosta. Mukaan kelpuutettiin 874 poimintaa, joista 730 oli tamperelaisten, 144 muiden vastaajien te



Käyttösyöt

Sivujen palvelut

Vastaajilta kysyttiin, mitä palveluita tai tietoa he tulivat etsimään sivuilta. 32 vaihtoehdosta sai valita niin monta kuin halusi. Vastauksissa pysyttelivät kärjessä tutut palvelut: ajankohtaiset asiat, aikataulut, yhteystiedot ja aukioloajat, kartat ja kirjastopalvelut. Tapahtumatieto kiinnosti nyt viimevuotista enemmän, sillä tapahtumat-valinta nousi sijalta 6 sijalle 4.

Kaikki vastaajat, kymmenen kärjessä (2 283 valittua vaihtoehtoa):

Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	236
Aikataulut (bussit ym.)	211
Yhteystiedot, aukioloajat	189
Tapahtumat	155
Kartat	153
Kirjasto	146
Terveyspalvelut	92
Koulutus ja opiskelu	86
Työpaikat	84
Yleinen tieto Tampereesta	71

Tamperealaiset vastaajat, kymmenen kärjessä (2 008 valittua vaihtoehtoa):

Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	212
Aikataulut (bussit ym.)	197
Yhteystiedot, aukioloajat	165
Kirjasto	138
Kartat	133
Tapahtumat	125
Terveyspalvelut	90
Koulutus ja opiskelu	71
Työpaikat	70
Liikuntapalvelut	64

Muut vastaajat, kymmenen kärjessä (275 valittua vaihtoehtoa):

Tapahtumat	30
Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	24
Yhteystiedot, aukioloajat	24
Kartat	20
Matkailu	20
Koulutus ja opiskelu	15
Yleinen tieto Tampereesta	15
Aikataulut (bussit ym.)	14
Työpaikat	14
Kulttuuripalvelut	13

Haettuja palveluja valmiin listan ulkopuolelta

Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös itse, mitä palvelua he tulivat sivuilta etsimään. Vastauksia kertyi 16. Säätiötojen etsijöitä oli kaksi, muut hakivat tietoa varsin erityyppisistä asioista. Kaksi vastaajaa ilmoitti, että tuli sivuille, koska Tampereen kaupungin sivu on selaimessa aloitussivuna. Eräs vastaajista ilmoitti syyksi koulutehtävän tekemisen...

Muun muassa näitä palveluita tultiin hakemaan luettelon ulkopuolelta (otsikon jälkeen sivun sijainti ja osoite muillekin tiedoksi):

- Eläinlääkäripalvelut

Vapaa-aika – Eläimet - Eläinlääkärit

www.tampere.fi/vapaa-aika/elaimet/elainlaakarit/

- Hankintaprosessi

Talous - Hankinnat

www.tampere.fi/hankinnat

- Kaupungin järjestyssäännöt

Järjestyslaki korvasi 1.10.2003 alkaen. Laki on Finlex-palvelussa.

www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612

- Koulujenväliden urheilukilpailujen aikataulut

Liikunta – Oppilasurheilukilpailut

www.tampere.fi/liikunta/oppilasurheilukilpailut

- Oikeusaputoimisto

Aakkosellinen palveluhakemisto - O

www.tampere.fi/hakemistot/aakkosellinen/o.html

- Perustietoa kaupungista Tampereelle muuttoa suunnittelevalle

Perustiedot kaupungista

www.tampere.fi/perustiedot

- Pelit

Hupi – Pelit

<http://www.tampere.fi/hupi/index.html>

- PIKI-verkkokirjasto

Kirjasto – PIKI-verkkokirjasto

kirjasto.tampere.fi/Piki?

- Reaalilyseon www-sivut

Koulutus – Peruskoulut ja lukiot – Lukiot

www.tampere.fi/koulutus/koulut/lukiot

- Sätiedot

Säätila

www.tampere.fi/saatila

- yliopiston yhteystiedot

Opiskelu – Oppilaitokset koulutustyyppin mukaan – Korkeakoulutus

www.tampere.fi/opiskelu/oppilaitokset/korkeakoulutus

Sähköiseen asiointiin toivotaan laajennusta

Sivujen keskiarvoksi annettiin 8, kuten viimevuonnakin (vastaajia 505). Sivujen palvelevuus sai tamperelaisilta paremman arvion kuin muualla asuivilta. Tamperelaisvastaajista 71 % koki, että sivut palvelivat odotusten mukaisesti tai paremmin. Muualta kotoisin olevista samalla kannalla oli 62 %. Noin neljännes tamperelaisista ja vajaa kolmannes muista kertoi sivujen palvelleen kohtalaisesti. Puutteellisesti tai erittäin heikosti sivut palvelivat vain 6 prosenttia vastaajista.

Tamperelaisista vastaajista yli 90 prosenttia suhtautui myönteisesti (vaihtoehdot "mahdollisesti" tai "kyllä") kysymykseen, jossa tiedusteltiin halukkuutta sähköiseen asiointiin kaupunginvirastojen kanssa. Muita vastaajia sähköinen asiointimahdollisuus kiinnosti vähemmän (69 %). Sähköisen asioinnin tunnistautumismahdollisuuksista ylivoimaisesti suosituin oli verkkopankkitunnus (54 %). Käyttäjätunnus ja salasana –vaihtoehto sai kolmasosan kannatuksen. Sähköistä henkilökorttia olisi kiinnostunut käyttämään vain 6 % vastaajista. Vastaajista 96 prosentilla on käytössään verkkopankkitunnukset. Sähköisen henkilökortin omistaa 4 prosenttia.

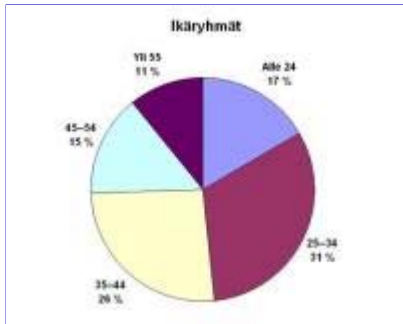
Erilaisia asiointi-ideoita tai kommentteja aiheesta jätti 106 vastaajaa. Erylisesti toivottiin sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia esimerkiksi terveyspalveluihin, verkkohakemuksia ja –ilmoittautumisia sekä matkakortin latausta netissä. Muutama ideoi kuntavaaleihin sähköistä äänestysmahdollisuutta. Osa vastaajien ideoista on jo toteutettu tai ne ovat suunnitteluasteella. Kaikki vastaajien ajatukset on toimitettu eteenpäin sähköisten palveluiden kehittämisestä vastaavien tiedoksi.

Mobiilipalveluita oli käyttänyt joka kymmenes vastaajista. Määrä on pysynyt samana kuin viime vuonna. Yli puolet puolet oli kokeillut käyttäjätunnuksen vaativia palveluja (esim. kirjaston palvelut, TKL:n JOHONKI-palvelu) ja yli 40 prosenttia oli testannut mobiililaitteen (kuten matkapuhelin) www-selaimella käytettäviä palveluja (esim. tiedotteet, avoimet työpaikat, ruokalistat, uimavesien lämpötilat, säätiedot). Teksti- ja kuvaviestipalvelut (esim. 13132, MMS-kuvaviestit) eivät ole kovin tunnettuja, sillä vain 11 vastaajaa kertoi käyttäneensä niitä.

Tiedot koneesta ja Internet-yhteydestä sekä vastaajien taustoista

Kiinteällä yhteydellä Internetiä käytti vastaajista liki 80 prosenttia, mikä on suunnilleen saman verran kuin edellisessä kyselyssä. ISDN- ja modeemiyhteydellä verkkoa käytti edellisvuotta useampi: 10 prosenttia (vuonna 2006 prosenttiluku 8 ja vuonna 2005 prosenttiluku 6). Langattomien yhteyksien (GPRS ja WLAN) määrä oli nyt 13 prosenttia, kun se oli vielä toissa vuonna vain vähän yli 4 prosenttia.

Selaimista Internet Explorerin suosio on suurin piirtein sama kuin vuotta aiemmassa kyselyssä. Explorerin käyttäjiä oli vastaajista 51 %, viime vuonna hieman vähemmän. Firefoxilla verkkoa selaili 39 % käyttäjistä ja Operaa käytti 3 prosenttia.



Vastaajista oli tamperelaisia valtaosa (84 %, 423 henkeä), naapurikunnasta tai muualta Pirkanmaalta 33, muualta Suomesta 47 ja ulkomailta 2 henkeä.

Kyselyyn osallistuneista 70 % oli naisia. Yli puolet vastaajista kuului ikäryhmään 25 - 44 vuotta, alle 24-vuotiaita oli 17 % ja 44 - 54 -vuotiaita 15 %.

Ikäryhmät

Lisätietoa

[WWW-kyselylomake 2007](#)

www.tampere.fi/ekstrat/kysely/lomake2007.html

Aiempien WWW-kyselyjen tulokset Tampereen kaupunki on järjestänyt WWW-käyttäjäkyselyitä vuodesta 1997 lähtien. Niiden tuloksiin pääsee tutustumaan tiedotuksen materiaalipankissa.