

WWW-käyttäjäkysely 2008

Tampereen kaupungin kahdenteentoista WWW-käyttäjäkyselyyn (16.10. - 13.11.2008) vastasi noin 300 henkeä. Vastaajien kiinnostuksen kohteet olivat miltei täysin samoja kuin muutamassa aiemmassakin kyselyssä. Eniten etsittiin tietoa yhteystiedoista ja aukioloajoista sekä ajankohtaisista asioista.

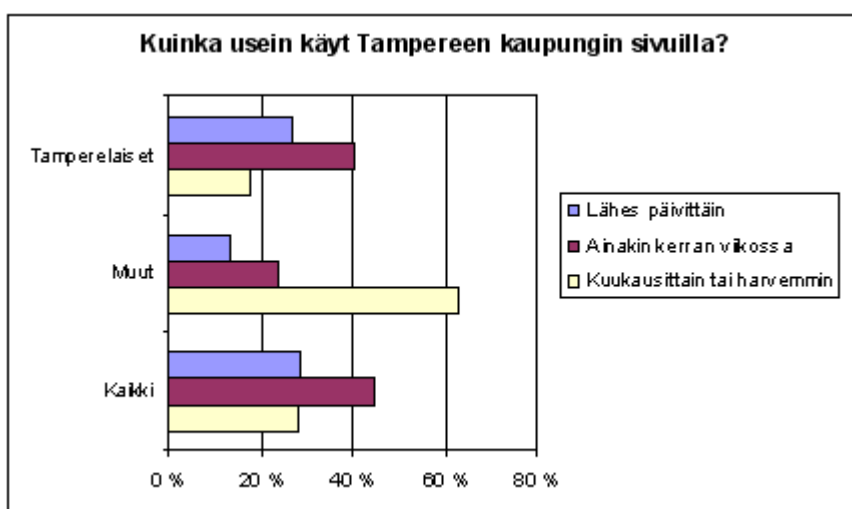
Vastauksia saatiin määrääjassa yhteensä 325, joista hyväksyttiin 298. Yhteystietonsa jätti 236 vastaajaa. Heidän joukostaan arvottiin 5 voittajaa, jotka ovat jo saaneet yllätyspalkintonsa.

Naisten osuus vastanneiden lukumäärästä väheni hieman tänä vuonna, sillä kyselyyn vastanneista oli tänä vuonna 61 % naisia, kun viime vuonna vastaava luku oli 70 %.

Vastaajien ikärakenne pysyi lähes samana. Kyselyyn vastasi eniten 25 – 44 -vuotiaita (53 %). Viime vuoden kyselyyn ahkerimmin vastasivat samat ikäluokat (yht. 58 %). Ikäihmisiä ei kysely juuri houkuttellut tänäkään vuonna, 65-vuotiaita tai sitä vanhempia oli vain 4 % vastaajista.

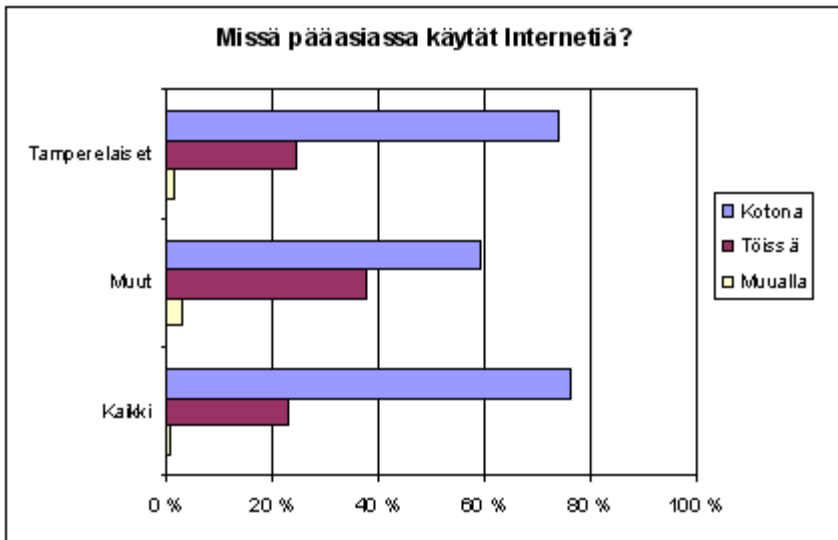
Internetin ja Tampereen WWW-sivujen käyttö

Tamperelaisvastaajista 40 % kävi kaupungin Internet-sivuilla ainakin kerran viikossa. Muut vastaajat vierailivat sivuilla harvemmin. Heistä yksi neljäsosa kävi sivuilla ainakin kerran viikossa.



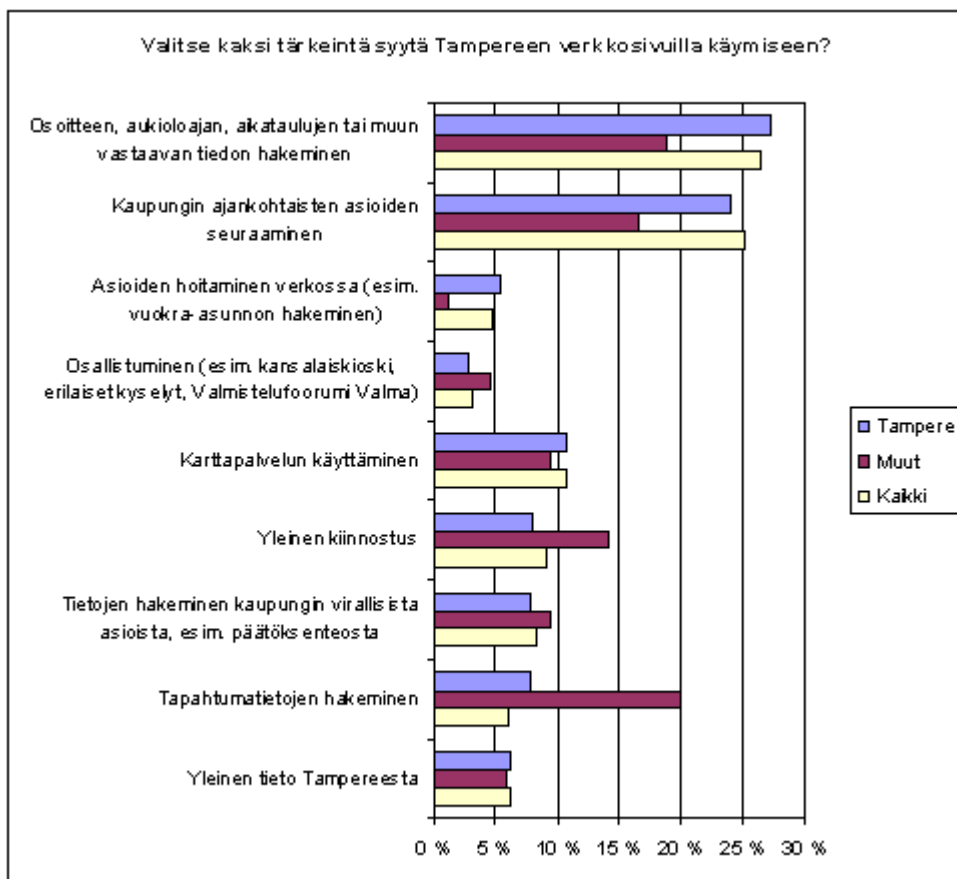
Tampereen sivujen käyttöuseus

Kyselyyn vastanneista tamperelaisista kolme neljästä käytti nettiä kotoaan, muualta kotoisin olevista noin 60 %. Kaikista vastaajista nettiä käytti kotona 76 %, töissä 23 % ja muualla 1 %.



Käyttöpaikka

Tamperealaisvastaajien suosituin syy tulla sivuille oli viime vuoden kyselyn tapaan osoitteen, aukioloajan tai muun vastaavan tiedon hakeminen. Seuraavaksi eniten houkutteli ajankohtaistieto. Muualla asuvien suosituin syy tulla sivuille oli tapahtumatietojen hakeminen sekä ajankohtaistieto, kun se viime vuonna oli vielä osoitteen, aukioloajan tai muun vastaavan tiedon hakeminen. Kysymyksessä pyydettiin valitsemaan kaksi tärkeintä syytä käydä sivuilla. Kaikki yli kaksi vaihtoehtoa valinnutta jätettiin pois tulosten joukosta. Mukaan kelpuutettiin 496 poimintaa, joista 428 oli tamperealaisten, 68 muiden vastaajien tekemiä.



Käyttösy

Sivujen palvelut

Vastaajilta kysyttiin, mitä palveluita tai tietoa he tulivat etsimään sivuilta. 32 vaihtoehdosta sai valita niin monta kuin halusi. Vastauksissa pysyivät kärjessä samat kuin viime vuosinakin eli palvelut: ajankohtaiset asiat, aikataulut, yhteystiedot ja aukioloajat, kirjastopalvelut ja kartat.

Kaikki vastaajat, kymmenen kärjessä (1 456 valittua vaihtoehtoa):

Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	161
Aikataulut (bussit ym.)	124
Yhteystiedot, aukioloajat	111
Kirjasto	102
Kartat	79
Terveyspalvelut	77
Tapahtumat	73
Liikenne, kadut	60
Yleinen tieto Tampereesta	54
Asiointi, lomakkeet	49

Tamperelaiset vastaajat, kymmenen kärjessä (1 255 valittua vaihtoehtoa):

Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	144
Aikataulut (bussit ym.)	109
Yhteystiedot, aukioloajat	98
Kirjasto	94
Kartat	71
Terveyspalvelut	70
Tapahtumat	55
Liikenne, kadut	52
Yleinen tieto Tampereesta	48
Asiointi, lomakkeet	43

Muut vastaajat, kymmenen kärjessä (201 valittua vaihtoehtoa):

Tapahtumat	14
Ajankohtaiset asiat, tiedotteet	11
Aikataulut (bussit ym.)	9
Kaavoitus	7
Kartat	7
Kirjasto	7
Lasten ja nuorten palvelut, harrastusmahdollisuudet	7
Yhteystiedot, aukioloajat	7
Liikenne, kadut	6
Esityslistat ja pöytäkirjat, päätöksenteko	5

Haettuja palveluja valmiin listan ulkopuolelta

Lueteltujen palvelujen lisäksi vastaajat pääsivät kirjoittamaan omia ehdotuksiaan. Vastaajista 25 henkeä tarttui tilaisuuteen. Syksyn kunnallisvaalit näkyivät selkeästi myös kyselyssä, sillä vastaajista viisi ilmoitti etsivänsä vaalikonetta, yksi tietoa ennakoäänestyksestä sekä kaksi vaalituloksia. Lisäksi eniten kaivattiin tietoa koulujen ruokalistaista. Kaksi vastaajista ilmoitti, että tuli sivuille, koska Tampereen kaupungin kotisivu on selaimessa aloitussivuna.

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

- Kouluruokailu

<http://www.tampere.fi/koulutus/kouluruokailu/index.html>

- Kunnallisvaalien tulokset

<http://www.tampere.fi/osallistuminen/vaalit/index.html>

- Kirjastopalvelut

<http://www.tampere.fi/kirjasto/index.htm>

- Matkailu

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

- Sähköinen asiointi

<http://www.tampere.fi/asiointi/sahkoinen/index.html>

Sähköiseen asiointiin toivotaan laajennusta

Sivujen keskiarvoksi annettiin lähes 8, kuten viimevuonnakin (vastaajia 509).

Tamperelaisvastaajista 61 % koki, että sivut palvelivat odotusten mukaisesti tai paremmin. Muualta kotoisin olevista samalla kannalla oli 60 %. Noin neljännes tamperelaisista ja reilu kolmannes muista kertoi sivujen palvelleen kohtalaisesti. Puutteellisesti tai erittäin heikosti sivut palvelivat 13 prosenttia vastaajista.

Tamperelaisista vastaajista 91 prosenttia suhtautui myönteisesti (vaihtoehdot "mahdollisesti" tai "kyllä") kysymykseen, jossa tiedusteltiin halukkuutta sähköiseen asiointiin kaupunginvirastojen kanssa. Muita vastaajia sähköinen asiointimahdollisuus kiinnosti vähän vähemmän (82 %).

Sähköisen asioinnin tunnistautumisvaihtoehdoista suosituin oli verkkopankkitunnus (55 %). Käyttäjätunnus ja salasana –vaihtoehto sai kolmasosan kannatuksen. Sähköistä henkilökorttia olisi kiinnostunut käyttämään 8 % vastaajista, kun luku oli toissa vuonna 6 %. Vastaajista 87 prosentilla on käytössään verkkopankkitunnukset. Sähköisen henkilökortin omistaa 6 prosenttia.

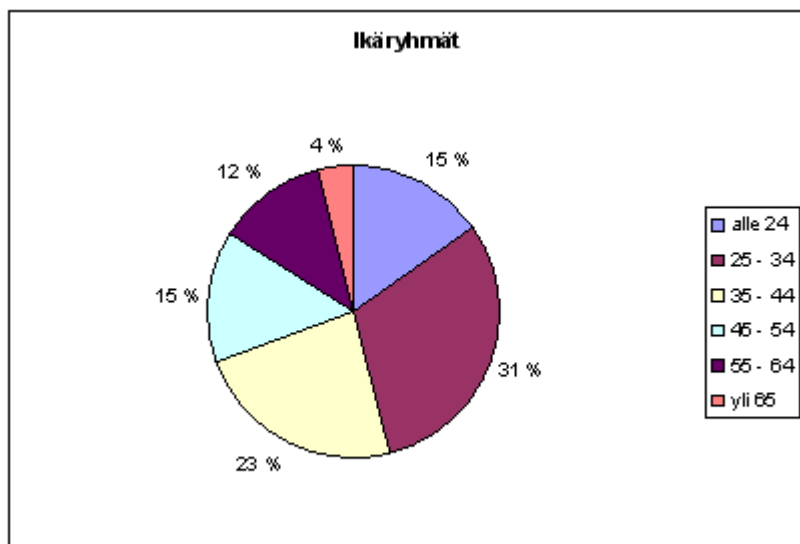
Erilaisia asiointi-ideoita tai kommentteja aiheesta jätti 75 vastaajaa. Edellisvuoden tavoin erityisesti toivottiin sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia esimerkiksi terveystietopalveluihin, verkkohakemuksia ja – ilmoittautumisia, palautelomakkeita sekä matkakortin latausta netissä. Muutama toivoi myös kuntavaaleihin sähköistä äänestysmahdollisuutta. Kaikki vastaajien ajatukset on toimitettu eteenpäin sähköisten palveluiden kehittämisestä vastaavien tiedoksi.

Mobiilipalveluita oli käyttänyt 10 % vastaajista. Määrä on pysynyt lähes samana kuin viime vuonna. Yli 80 % oli kokeillut käyttäjätunnuksen vaativia palveluja (esim. kirjaston palvelut, TKL:n JOHONKI-palvelu) ja 90 prosenttia oli testannut mobiililaitteen (kuten matkapuhelin) www-selaimella käytettäviä palveluja (esim. tiedotteet, avoimet työpaikat, ruokalistasat, uimavesien lämpötilat, säätiedot).

Tiedot koneesta ja Internet-yhteydestä sekä vastaajien taustoista

Kiinteällä yhteydellä Internetiä käytti vastaajista 74 prosenttia, kun se edellisessä kyselyssä oli lähes 80 %. ISDN- ja modeemiyhteydellä verkkoa käytti 8 prosenttia (vuonna 2007 prosenttiluku 10).

Langattomien yhteyksien (GPRS ja WLAN) määrä oli nyt lähes 15 prosenttia, kun se vuonna 2007 oli 13 % ja vuonna 2006 vain vähän yli 4 prosenttia.



Ikäryhmät

Selaimista Internet Explorerin suosio oli hieman tippunut. Explorerin käyttäjiä oli 45 %, kun se toissa vuonna 51 %. Firefox oli lähes yhtä käytetty, sitä käytti 43 prosenttia ja Operaa 2 prosenttia vastaajista. Vastaajista oli tamperelaisia valtaosa (86 %, 243 henkeä), naapurikunnasta tai muualta Pirkanmaalta 23, muualta Suomesta 13 ja ulkomailta 2 henkeä. Kyselyyn osallistuneista 61 % oli naisia. Yli puolet vastaajista kuului ikäryhmään 25 - 44 vuotta, alle 24-vuotiaita oli 15 % ja 44 - 54 -vuotiaita 15 %.

Lisätietoa

» [Aikaisempien vuosien www-kyselyjen tulokset](#)

Tampereen kaupunki on järjestänyt WWW-käyttäjäkyselyitä vuodesta 1997 lähtien. Niiden tuloksiin pääsee tutustumaan viestinnän materiaalipankissa.

» [WWW-kyselylomake 2008](#)

<http://www.tampere.fi/ekstrat/kysely/lomake2008.html>