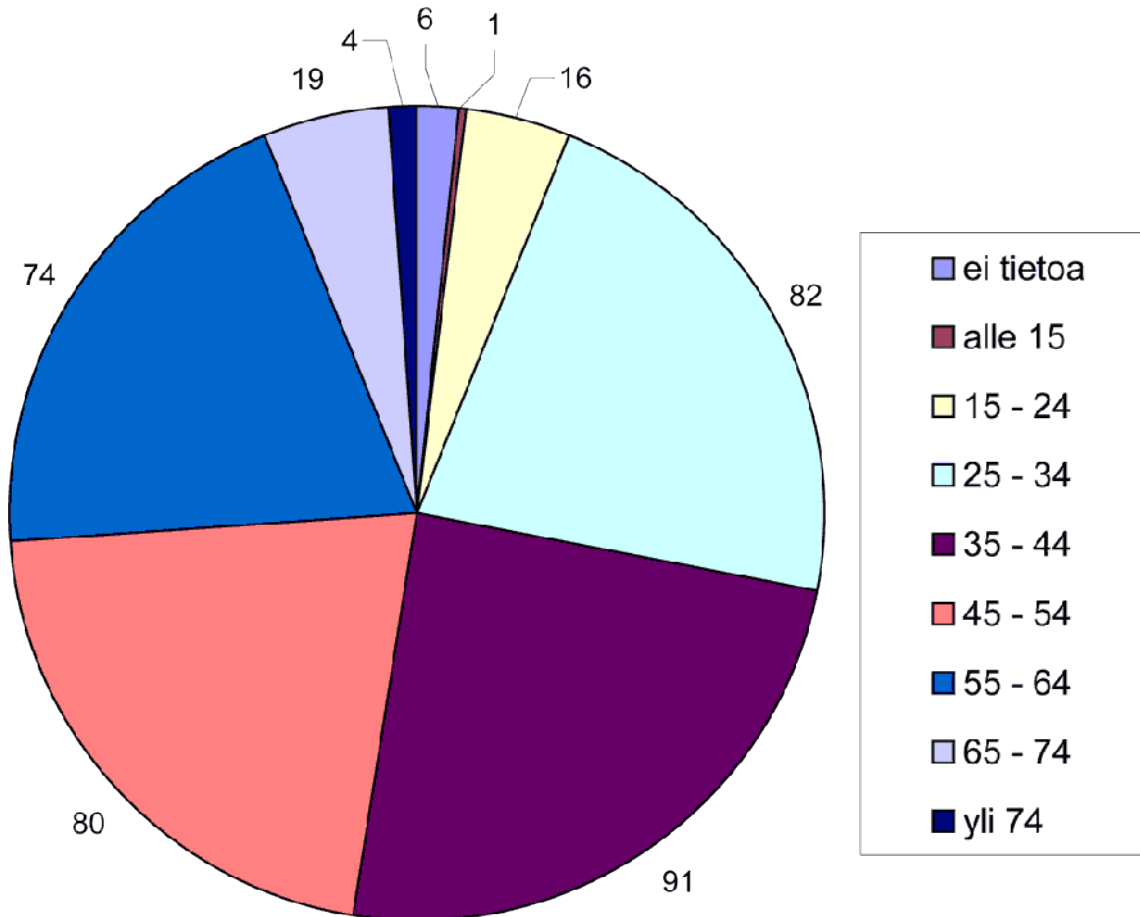


## Internetkäyttäjäkysely 2011

Tampereen kaupungin järjestyksessään 15. internetkäyttäjäkysely (aiemmalta nimeltään WWW-käyttäjäkysely) oli avoinna 24.10. – 13.11.2011. Vastauksia tuli 373 ja niistä suurin osa tamperelaisilta (84 %). Kuten aiempinakin vuosina, suurin osa vastaajista oli naisia (65 %).

Vastaajia oli melko tasaisesti ikäjakaumalla 25 – 64 vuotta:



35–44-vuotiaat (24 %)  
 25-34-vuotiaat (22 %)  
 45-54-vuotiaat (21 %)  
 55-64-vuotiaat (20 %)

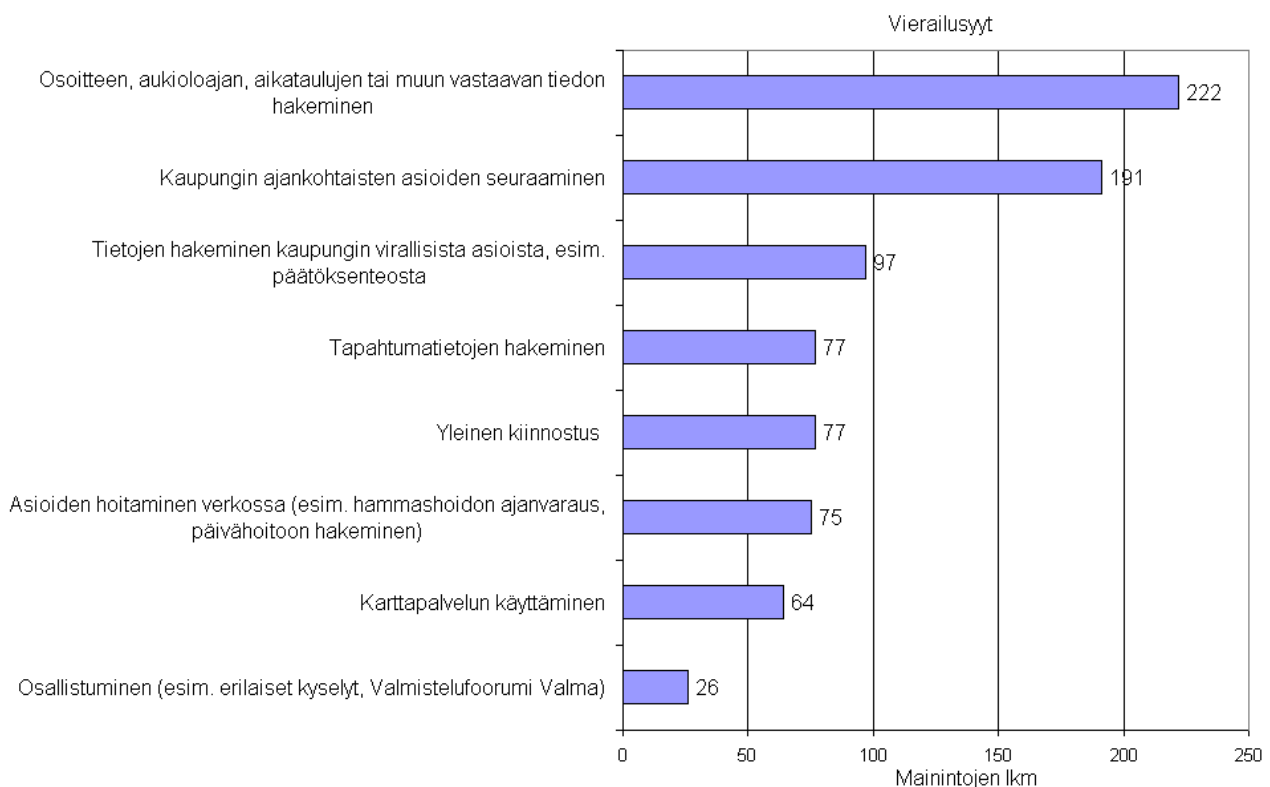
Edellisvuoteen verrattuna 55–64-vuotiaiden osuus vastauksista lisääntyi 7 prosentilla. Lisäksi 5 prosenttia vastaajista kuului tänä vuonna ikäryhmään 65–74-vuotiaat kun viime vuonna tähän ikäryhmään kuului alle 2 prosenttia vastaajista. Mahdollisesti nämäkin osaltaan kertovat ikäihmisten lisääntyneestä internetin käytöstä.

## Tampereen verkkosivujen käyttö

75 prosenttia vastaajista käy Tampereen kaupungin verkkosivuilla ([www.tampere.fi](http://www.tampere.fi)) ainakin kerran viikossa, ja heistä 38 prosenttia lähes päivittäin. Kuukausittain tai sitä harvemmin kertoo sivuilla vierailevansa 24 prosenttia vastaajista.

Kyselyssä tiedusteltiin, mitkä ovat kaksi tärkeintä syytä kaupungin sivuilla käymiseen. Kahdeksasta vaihtoehdosta sai valita kaksi. Tärkeimmät syyt olivat tänä vuonna samat kuin edeltävänäkin vuonna: 1. Osoitteen, aukioloajan, aikataulujen tai muun vastaavan tiedon hakeminen (60 % vastaajista) ja 2. Kaupungin ajankohtaisten asioiden seuraaminen (51 % vastaajista).

### Vierailusyyt tärkeysjärjestyksessä:



## Verkkosivujen palvelut

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mitä palveluja vastaaja oli tullut kaupungin verkkosivuilta etsimään. Kysymyksellä pyrittiin saamaan tietoa siitä, mitä palveluja yleisimmin haetaan. Lomakkeessa oli tarjolla 32 vaihtoehtoa, joista sai valita niin monta kuin haluaa, tai sai kirjata vapaasti jonkin oman, jos ei valikosta löytynyt sopivaa vaihtoehtoa.

Aiempien vuosien tapaan tänäkin vuonna yleisimmin haettiin ajankohtaisia asioita kuten tiedotteita (54 % vastaajista). Seuraavaksi eniten vastaajat hakivat aikatauluja (50 % vastaajista) sekä tietoa terveystalvasta (34 %) ja kirjaston palveluja (32 %).

### Kahdeksan eniten etsityintä palvelua:

1. Ajankohtaiset asiat, tiedotteet (54 %)
2. Aikataulut (50 %)
3. Terveyspalvelut (34 %)
4. Kirjasto (32 %)
5. Yhteystiedot, aukioloajat (28 %)
6. Tapahtumat (27 %)
7. Kartat sekä Asiointi, lomakkeet (molemmat 27 %)
8. Liikuntapalvelut (26 %)

Vähiten vastaajat ilmoittivat hakevansa viihdettä ja pelejä (1 % vastaajista) sekä RSS-syötteitä, mobiilipalveluja ja tietoa elinkeinoista ja yrittäjyydestä (kaikissa viimeksi mainituissa 2 % vastaajista). Yksittäisissä vapaissa vastauksissa mainittiin etsinnän kohteiksi myös tieto päätösvalmistelusta, Reilun kaupan asiat, vammaispalvelut, perusopetuksen asiat, uutiset, vika- ja ilkeiltailmoitukset, kysely vanhemmille, kirpputori, palkkatoimisto sekä virkamiesten yhteystiedot. Vastaajista 7 ilmoitti tulleen vastaamaan vain kyselyyn ja yhdellä kaupungin etusivu on selaimen aloitussivuna.

Tulokset haetuimmista palveluista tukevat kyselyn toisen, edellä esitellyn lähes samaa aihetta koskevan kysymyksen tuloksia ("kaksi tärkeintä syytä Tampereen verkkosivuilla käymiseen"). Selkeästi tärkeimmät syyt olivat ajankohtaisten asioiden seuraaminen sekä osoitteen, aukioloajan, aikataulujen tai muun vastaavan tiedon hakeminen.

Miten etsityt tiedot sitten kaupungin sivuilta löytyvät vastaajien mielestä, eli kuinka hyvin sivut palvelevat? 75 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että tiedot löytyvät kohtalaisesti tai yhtä hyvin kuin he olivat odottaneet. Suurin osa sivujen käyttäjistä on siis melko tyytyväisiä tiedon löytymiseen. 5 prosenttia vastaajista koki tiedon löytyvän puutteellisesti, ja toiset 5 prosenttia löysi tietoa paremmin kuin oli odottanut. 2 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että sivut palvelevat erittäin heikosti. Vastaajista 13 prosenttia jätti tähän kysymykseen vastaamatta.

Viime vuonna tulokset olivat lähes samoja palvelevuuden suhteen, kun taas vuonna 2009 palvelevuuteen oltiin tyytyväisempiä. Tulokseen lienee vaikuttanut mm. se, että sivuston hakukonetta ei tavoitteista huolimatta ole saatu toimimaan parina viime vuonna täysin tarkoituksenmukaisella tavalla järjestelmäongelmien takia. Hakukoneen ongelmia raportoitiin myös vapaissa kehittämiseen liittyvissä vastauksissa tänä vuonna. Tästä lisää jäljempänä.

Kokonaisuudessaan vaikuttaa siltä, että Tampereen kaupungin sivuihin ollaan melko tyytyväisiä. Vastaajista 49 prosenttia antoi Tampereen kaupungin sivuille kouluarvosanan 8 ja 21 prosenttia antoi kouluarvosanan 9. Vastaajista 19 prosenttia piti sivuja kouluarvosanan 7 veroisina. Vastaajista 4 antoi sivuille arvosanaksi 10 ja 3 vastaajaa antoi arvosanan 4. Ääripäitäkin siis löytyi.

Arvosanat ovat hiukan nousseet parista viime vuodesta. Vuonna 2010 kouluarvosanan 8 antoi 47 prosenttia vastaajista, arvosanan 9 antoi 20 prosenttia vastaajista ja arvosanan 7 antoi 20 prosenttia vastaajista. Vuonna 2009 kouluarvosanan 8 antoi 45 prosenttia vastaajista.

## Verkkosivujen kehittäminen

Internetkäyttäjäkyselyssä toivottiin myös mielipiteitä Tampereen kaupungin verkkosivujen ulkoasusta. Sivujen ulkoasusta ja sen kehittämisestä pyydettiin kommentteja vapailla tekstikentillä. 202 vastaajaa jättikin kommenttinsa. Heistä 95:n mielipide voidaan tulkita niin, että he pitävät sivujen ulkoasua riittävän onnistuneena ("ihan ok", "menettelee", "sopiva", "selkeä"). Vastaajista 16 henkilöä piti ulkoasua hyvänä ("varsin hyvä", "hyvältä näyttää", "asiallinen ja tyylikäs"). Yli puolet vastaajista siis on tyytyväisiä sivujen ulkoasuun.

Vastaajista 66 ei pitänyt sivujen ulkoasua onnistuneena ja kehittäisi sitä ("tylsähköt", "lisää luovuutta ja väriä", "selkeyttä lisää"). Useimmat toivoivat sivuille enemmän värejä ja kuvia ja "pirteyttä". Ulkoasuun kaivattiin myös omaperäisyyttä ja nykyaikaisempaa ilmettä vanhahtavan ja virallisen ilmeen sijaan. Moitteita sai myös sivujen sekavuus ja tiedon löytyminen monien linkkien takaa. Mutta kuten muutama vastaajistakin totesi, isoa tietomäärää on hankala julkaista verkkosivuina niin, ettei osa tiedoista olisi muutaman linkin takana etusivusta.

Ulkoasukommentoinnin lisäksi kyselyssä pyydettiin mielipiteitä ja ideoita sivujen muusta kehittämisestä, sisältöjen ja palvelujen kehittämisestä. Ideoiden herättelyksi kysymyksen yhteydessä mainittiin videoiden käyttö, mobiilipalvelut ja älypuhelinsovellukset mahdollisina kehityskohteina. Kommenttien perusteella useat vastaajista halusivat paremmin toimivan hakukoneen. Hakukone tosiaan on toiminut puutteellisesti. Hakukonetta on kehitetty tänä vuonna toimimaan tarkoituksenmukaisesti, mutta järjestelmäongelmien takia sitä ei saatu internetkäyttäjäkyselyn päättymiseen mennessä täysin kuntoon.

Moni vastaajista koki, että tietoa oli vaikea löytää ja että sivuston rakennetta ja navigointia pitäisi kehittää selkeämmäksi. Tietojen ajantasaisuuteen tulisi muutaman mielestä niin ikään kiinnittää nykyistä paremmin huomiota. Muutama vastaaja toivoi selkeämpää ja havainnollisempaa tietoa kaavoituksesta, enemmän tietoa kulttuuritoiminnasta ja tapahtumista sekä vaikuttamismahdollisuuksien parempaa näkyvyyttä. Myös yhteystietoja toivottiin helpommin löydettäväksi ja tapahtumakalenteria ja karttapalvelua toimivammiksi. Aakkosellista palveluhakemistoa muutama vastaaja kiitti hyvin toimivaksi.

Ne vastaajat, jotka kommentoivat mobiilipalvelujen kehittämisen tarvetta, olivat melko tasaisesti asiasta kahta mieltä: 17 vastaajan mielestä niitä pitäisi kehittää ("pari vuotta eteenpäin semmoisten suosio kasvaa kuitenkin entisestään"), 12 vastaajaa ei pidä niitä tärkeinä ("internet riittää", "perusasiat kuntoon"). Mobiilisovelluksina toivottaisiin mm. viikailmoituspalvelua, tapahtumakalenteria ja bussiaikatauluja. Erillisiä älypuhelinsovelluksia toivoi 10 vastaajaa, 13 vastaajan mielestä erillisiä älypuhelinsovelluksia ei tarvita. Älypuhelinsovelluksena toivottiin esimerkiksi reaaliaikaista tietoa terveystietopalvelujen jonoista. Muutama vastaaja tähdensi, että riittää, kun verkkosivuja pystyy lukemaan hyvin älypuhelimella.

Videoiden tarvetta kommentoineista vastaajista 9 on sitä mieltä, ettei niiden käyttöä tarvitse lisätä ("ne vain hidastavat käyttöä"), ja 7:n mielestä niitä voisi käyttää enemmän (esim. opetusvideoita eri asioista, ihmisläheisiä tarinoita kunnan palveluista esim. lasten näkökulmasta).

Yksittäisistä sisällön kehitystoiveista mainittakoon mm. päättäjien haastattelut, englanninkielisen sisällön lisääminen, kuvat vanhasta Tampereesta ja eri paikoista, kaupunginosien omat sivut, blogimaiset mielipidekirjoitukset sekä kaupungin päättäjiltä että asukkailta, koneluettavan datan kehittäminen ja datan avoimuus sekä sosiaalisen median hyödyntäminen nettisivuilla, lisää vuorovaikutteisuutta ja ikäryhmittäin räätälöityjä tapoja esittää asioita.

Sivujen kehittämis ehdotuksia kirjattiin myös ulkoasukommenttien sekä sähköisen asioinnin kommentoinnin yhteyteen. Ne on otettu huomioon edellä olevassa koonnissa.

Kokemuksia kaupungin sähköisistä asiointipalveluista kysyttiin erikseen vapailla kommenttikentillä. Suurin osa vastaajista kertoi käyttäneensä jotain kaupungin sähköistä asiointipalvelua. Vastaajista 53 mainitsi olevansa tyytyväinen kaupungin tämänhetkisten sähköisten asiointipalvelujen toimintaan. Eniten vastaajat ovat hyödyntäneet hammashoidon ajanvarausta, PIKI-verkkokirjastoa ja joukkoliikenteen Repa-reittiopasta, ja jonkin verran myös päivähoitopaikkahakemusta, sähköistä työnhakua ja ulkovalaistuksen vikailmoituspalvelua. Yksittäiset vastaajat ovat käyttäneet monia muitakin asiointipalveluja kuten tilojen varausta ja ilmoittautumisia esimerkiksi esiopetukseen ja uimakouluihin.

Vastaajista 6 ilmoitti, että sähköisiä asiointipalveluja pitäisi lisätä, ja monessa vastauksessa toivottiin olemassa olevien palvelujen kehittämistä paremmiksi. Esimerkiksi hammashoidon ajanvarauspalvelua osa sitä käyttäneistä luonnehti liian hitaaksi. Muutama vastaaja kritisoi myös Imuri-työnhakujärjestelmän sekä Repa-reittioppaan hankalia käyttöliittymiä. PIKI-verkkokirjasto sai vastaajilta sekä ruusuja että risuja. Vuonna 2010 uudistettu kirjastojärjestelmä koetaan idealtaan hyväksi mutta toiminnaltaan epävakaa. Kirjastojärjestelmässä onkin todetusti ollut ongelmia ja ne pyritään selvittämään.

Moni vastaaja myös toivoi, että kaupungillakin lääkärille ja sairaanhoitajalle voisi varata ajan sähköisesti – yksityisillä lääkäriasemilla tämä usein jo onnistuukin. Julkisessa terveydenhoitopalvelussa kuten kaupungin terveydenhuollossa lääkärin sähköisen ajanvarauksen perustaminen on valitettavasti hankalampaa, sillä hoitoon pääsy edellyttää hoidon tarpeen arviointia. Hoidontarpeen arviointi ei onnistu verkon kautta. Muita sähköisen asioinnin kehittämiskohteita vastaajilla olivat mm. matkakortin lataus verkossa (tulossa lähitulevaisuudessa) ja terveysasemien odotusaikaa arvioiva palvelu.

Osa vastaajista toivoi kaupungin sähköisille palveluille enemmän näkyvyyttä verkkosivuille, jotta ne löytyisivät paremmin. Pari vastaajaa oli huolissaan siitä, että palveluja siirrettäisiin vain sähköisiksi ja että he eivät ikäihmisinä osaisi tai haluaisi enää niitä käyttää. Huolenaihe on kuitenkin aiheeton, sillä kaupunki takaa asiointipalvelut tasapuolisesti kaikille asiakkaille näiden toivomalla käytötavalla.

## Sosiaalisen median käyttö

Kyselyyn vastanneista 34 prosenttia ilmoitti käyttävänsä kaupungin sosiaalisen median palveluja. Suosituin kaupungin sosiaalisen median palveluista on Tampereen kaupungin Facebook-sivu ([www.facebook.com/tampereenkaupunki](http://www.facebook.com/tampereenkaupunki)), jota on käyttänyt 30 prosenttia vastaajista. Toiseksi suosittuja ovat kaupungin eri yksiköiden, hankkeiden tai tapahtumien Facebook-sivut: ne ovat tuttuja 16 prosentille vastaajista. Kaupungin Twitter-palvelua ([www.twitter.com/tamperekaupunki](http://www.twitter.com/tamperekaupunki)) on käyttänyt 5 prosenttia vastaajista ja kaupungin

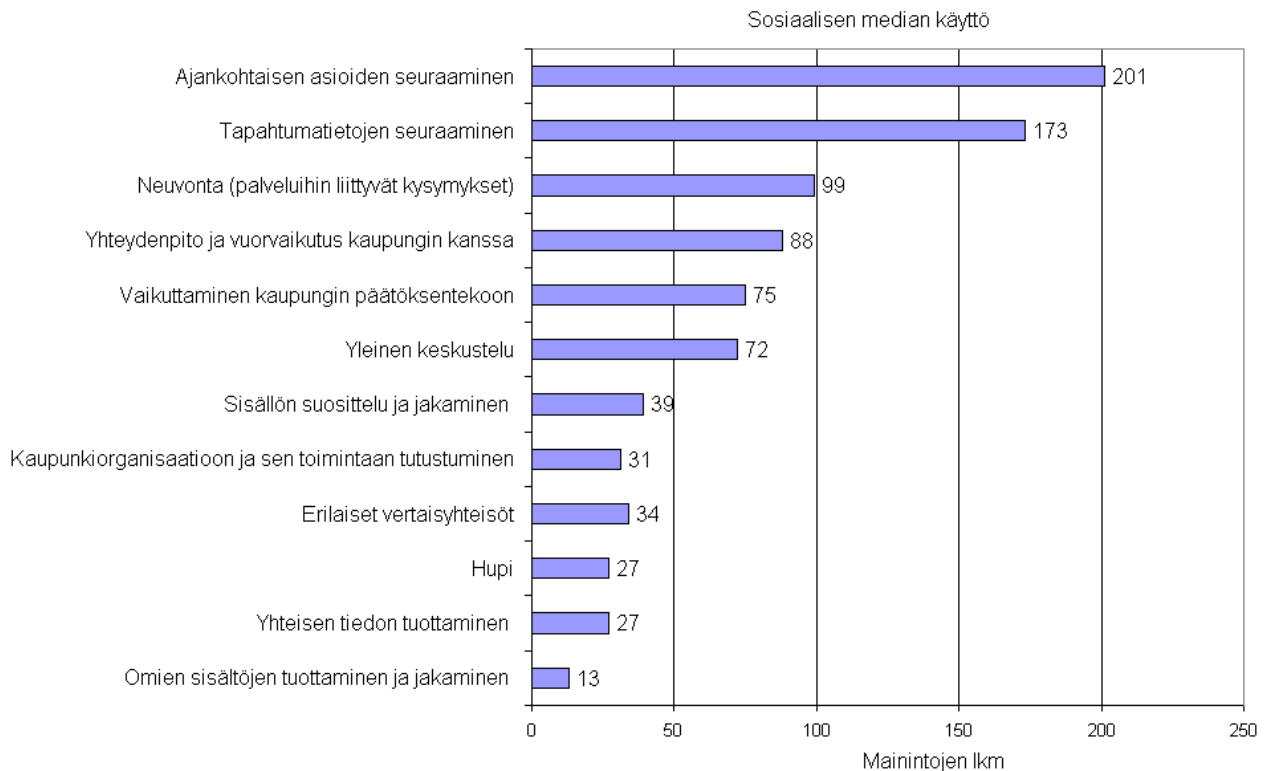
jonkin yksikön, hankkeen tai tapahtuman Twitter-palvelua 4 prosenttia vastaajista. Mikroblogipalvelu Twitter on maailmanlaajuisestikin yhteisöpalvelu Facebookia selvästi vähemmän käytetty sosiaalisen median palvelu, joten tulos kaupungin osalta ei ole yllättävä.

Kaupungin videonjakopalvelu YouTube ([www.youtube.com/tampereenkaupunki](http://www.youtube.com/tampereenkaupunki)) on tuttu 4 prosentille vastaajista, kaupungin omia sosiaalisen median palveluja Tampereen Alpumeita (kuvanjakopalvelu [www.alpumit.tampere.fi](http://www.alpumit.tampere.fi)) ja Tampereen museoiden sosiaalista museopalvelua Solmua (aineistonjakopalvelu [www.museosolmu.fi](http://www.museosolmu.fi)) puolestaan on käyttänyt molempia 3 prosenttia vastaajista. Omat palvelut eivät siis ole yhtään tunnetumpia kuin yleiset kaupalliset sosiaalisen median palvelut. Vastaajista 3 mainitsi erikseen Osallistuva Tampere -Facebook-sivun (vaikuttamismahdollisuuksista tiedottava [www.facebook.com/osallistuvatampere](http://www.facebook.com/osallistuvatampere)) käytettyjä kaupungin sosiaalisen median palveluja kartoittavassa kysymyksessä.

Facebook- ja Twitter-sivuja voi lukea myös ns. julkisina sivuina ilman, että itse olisi rekisteröinyt käyttäjätilin näihin palveluihin. Rekisteröinti tarvitaan vain, jos haluaa olla sivuilla vuorovaikutuksessa toisten kanssa, esimerkiksi jos jättää kommentteja. Internetkäyttäjäkyselyssä kysyttiin, luetaanko Facebookia ja Twitteriä myös julkisina sivuina ilman omaa rekisteröitymistä. Vastaajista 20 prosenttia kertoo lukevansa Tampereen kaupungin Facebook-sivua ilman rekisteröitymistä ja 6 prosenttia lukee vastaavasti kaupungin Twitter-sivua. Twitter-sivua luetaan siis hieman enemmän julkisena sivuna kuin käytetään varsinaisena sosiaalisen median palveluna oman Twitter-tilin kautta.

Vastaajilta kysyttiin myös, mihin tarkoitukseen he haluaisivat kaupungin sosiaalisen median palveluja käyttää. 12 annetusta vaihtoehdosta sai valita niin monta käyttötarvetta kuin halusi tai nimetä omansa vapaasti. Vastausten mukaan useimmiten sosiaalisen median avulla halutaan seurata ajankohtaisia asioita (54 % vastaajista) – sosiaalista mediaa halutaan siis käyttää lähes samaan tarkoitukseen kuin kaupungin verkkosivuja. Toiseksi eniten toivotaan tietoja tapahtumista (46 % vastaajista). Palveluihin liittyvää neuvontaa sosiaalisen median kautta toivoo saavansa 27 prosenttia vastaajista, ja 24 prosenttia käyttäisi sosiaalista mediaa yhteydenpitoon ja vuorovaikutukseen kaupungin kanssa (kysymykset, kommentit, palautteet). Viidennes vastaajista haluaisi sosiaalisen median avulla vaikuttaa kaupungin päätöksentekoon (20 %). Tämän vuoden kyselyn tulokset sosiaalisen median käyttötoiveiden suhteen ovat lähes samat kuin viime vuonna, mutta yleistä keskustelua sosiaalisessa mediassa toivottiin tänä vuonna vähemmän (2010: 28 % vastaajista, 2011: 19 % vastaajista). Kaupungin sosiaalisen median palveluja ei näiden tulosten valossa siis toivota ensisijaisesti yleisiksi keskusteluareenoiksi, vaan sitä tärkeämpänä vastaajat pitävät tiedonsaantia kaupungin ajankohtaisasioista sekä mahdollisuutta saada neuvontaa tai jättää palautetta kaupungin toimintaan liittyen. Omien sisältöjen tuottaminen ja jakaminen kaupungin sosiaalisen median palveluissa herättää kaikkein vähiten kiinnostusta (3 % vastaajista).

## Kaupungin sosiaalisen median käyttötarkoitustoiveet suosituimmuusjärjestyksessä:



Kyselyssä tiedusteltiin myös mielipiteitä kaupungin tämänhetkisistä sosiaalisen median palveluista ja niiden kehittämisestä. Mielipiteet sai kirjoittaa vapaasti. Kommenttinsa jättäneistä 32 vastaajaa oli tyytyväisiä kaupungin sosiaalisen median palveluihin ("Kivat on", "Ihan jees"), ja heistä 10 vastaajaa piti palveluja hyvinä ("Mallikelpoiset, ajankohtaiset", "Todella hyviä"). 4 vastaajaa oli sosiaalisen median palveluihin tyytymättömiä ("Alkeellisella tasolla"). Kaupungin Facebook-sivun päivityksiä muutama vastaaja kiitti mielenkiintoisiksi tai hauskoiksi. Muutama piti sivun päivitysten julkaisutiheyttä sopivana, ja vastaavasti muutama toivoi päivityksiä useammin. Pari vastaajaa halusi sivulle palautteenantomahdollisuutta tai mahdollisuutta julkaista itse päivityksiä seinälle. Vastaajista 7 toivoi kaupungin sosiaalisen median palveluihin enemmän tietoa tapahtumista. Kyselyyn vastanneista 6 toivoi, että kaupungin sosiaalisen median palveluja markkinoitaisiin näkyvämmiin, jotta ne löytyisivät paremmin.

Jotkut vastaajista kritisoivat sitä, että kaupunki yleensäkin tarjoaa sosiaalisen median palveluja. He olivat joko sitä mieltä, että verkkosivut riittävät ja että verkkosivut pitäisi kehittää ensin paremmiksi, ennen kuin sosiaalista mediaa avataan, tai pitivät sosiaalisen median palveluja tietoturvan suhteen epäilyttävinä tai muuten vain epäkiinnostavina. Parisenkymmentä vastaajaa ilmoitti, ettei käytä mitään sosiaalisen median palveluja. Internetkäyttäjäkyselyyn vastanneissa oli tänä vuonna aiempaa enemmän yli 65-vuotiaita vastaajia, mikä voi osaltaan selittää osan haluttomuutta sosiaalisen median käyttöön. Ikäihmiset käyttävät yleensäkin sosiaalista mediaa harvemmin kuin nuoret ja työikäiset.

## Käytetty internetselain ja -yhteys

Vastaajista 62 prosenttia käyttää internetiä pääasiassa kotonaan ja 35 prosenttia töissä. Suosituin internetselain on Internet Explorer (41 % vastaajista), ja Mozilla Firefox on lähes yhtä suosittu (38 %). Nämä kaksi selainta olivat käytetyimmät myös viime vuoden kyselyn perusteella. Muilla selaimilla on kullakin alle 6 prosentin käyttäjäkunta kyselyyn vastanneista. 35 vastaajista jätti vastaamatta selainta kartoittaneeseen kysymykseen tai ei osannut sanoa, mitä selainta käyttää.

Pääasiassa mobiililaitteella nettiä kertoo käyttävänsä alle 2 prosenttia vastaajista. Ylipäätään langatonta yhteyttä ilmoittaa joskus käyttävänsä 47 prosenttia vastaajista. Kyselyssä tiedusteltiin, millä laitteilla langatonta internetyhteyttä käytetään. Vaihtoehtoista sai valita niin monta kuin halusi. Suurimmalla osalla on käytettävissään päätelaitteena kannettava tietokone (41 %). Älypuhelinta käyttää 12 prosenttia langatonta yhteyttä hyödyntävistä vastaajista, matkapuhelinta 7 prosenttia ja taulutietokonetta (tablet, minikannettava) 5 prosenttia vastaajista. Langattoman yhteyden käyttö on lisääntynyt edellisvuodesta huomattavasti. Vuoden 2010 internetkäyttäjäkyselyn vastaajista vajaa 18 prosenttia ilmoitti käyttävänsä nettiä joskus myös langattoman yhteyden kautta.

## Lisätietoa

### **Aikaisempien vuosien internetkäyttäjäkyselyjen tulokset**

Tampereen kaupunki on järjestänyt internetkäyttäjäkyselyjä (aiemmin nimellä www-käyttäjäkysely) vuodesta 1997 lähtien. Niiden tuloksiin pääsee tutustumaan viestinnän materiaalipankissa:

[www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/materiaalipankki.html](http://www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/materiaalipankki.html)