

Internetkäyttäjäkysely 2012

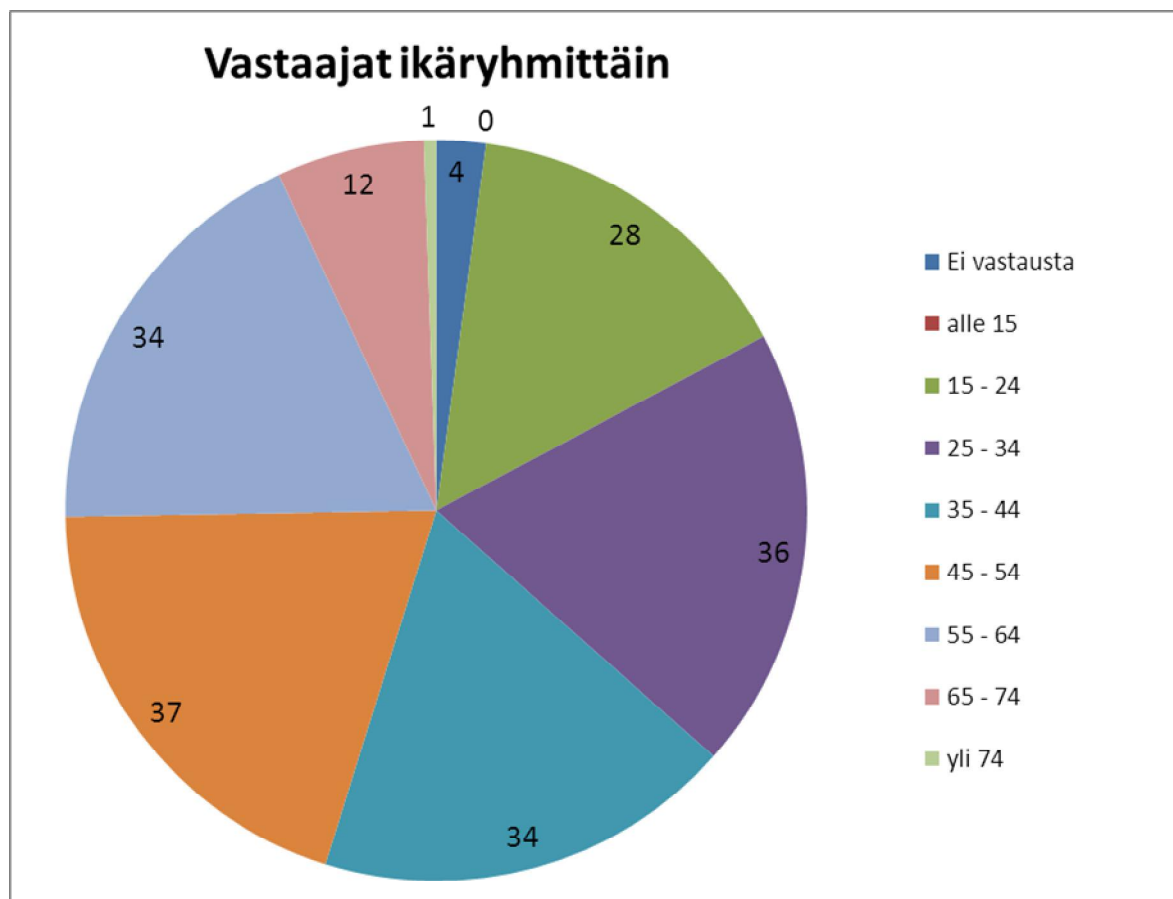
Tampereen kaupungin kuudestoista internetkäyttäjäkysely järjestettiin 5.11. - 25.11.2012. Tuona aikana kyselyyn tuli 186 vastausta. Aikaisempiin vuosiin verrattuna vastauksien määrä jäi vähäiseksi. Vähemmän vastauksia on tullut ainoastaan vuonna 2009, jolloin kysely oli avoinna vain kaksi viikkoa ja jona aikana vastauksia tuli vajaa 100.

Aikaisempien vuosien tapaan asuinpaikkansa kertoneista vastaajista suurin osa oli tamperelaisia tamperelaisten osuuden ollessa tänä vuonna 87 prosenttia. Naisten osuus kyselyyn vastanneista oli 58 prosenttia. Sukupuolijakauma oli tänä vuonna hieman tasaisempi kuin aiemmin, sillä viime vuosina naiset ovat olleet miehiä selvästi aktiivisempia vastaajia. Vuonna 2011 naisten osuus oli 65 prosenttia ja vuonna 2010 75 prosenttia.

lältään vastaajat jakoutuivat tasaisesti neljään ikäluokkaan välillä 25 - 64. Ikäryhmään 15 - 24 vuotta kuului 15 prosenttia vastaajista, kun vuonna 2011 tähän ryhmään kuului ainoastaan 4 prosenttia vastaajista. Vuonna 2010 vastaajista 5 prosenttia oli 15 - 24 vuotiaita.

Neljä suurinta vastaajaryhmää iän mukaan

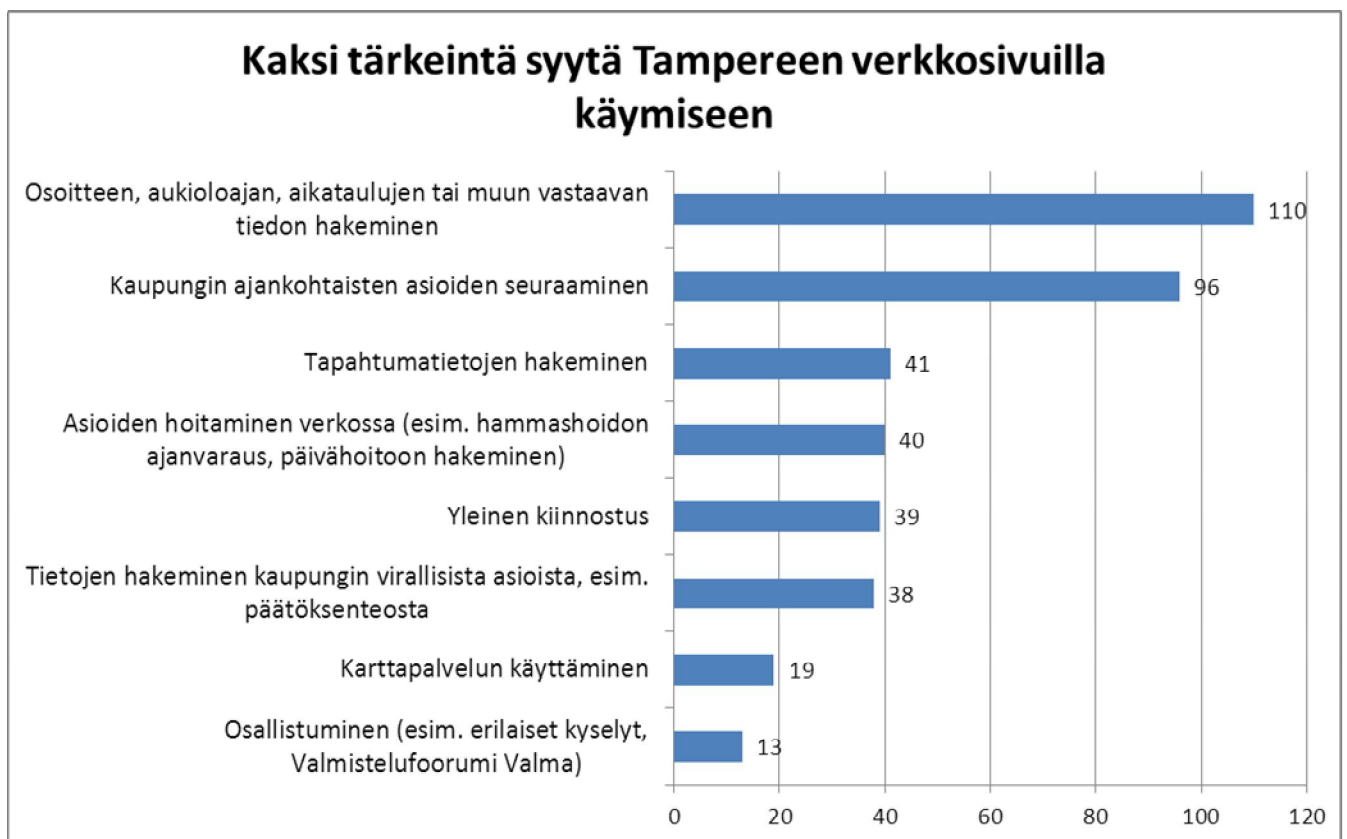
- 25 - 34 (20 %)
- 35 - 44 (19 %)
- 45 - 54 (20 %)
- 55 - 64 (19 %)



Tampereen verkkosivujen käyttö

Vastaajista 73 prosenttia kertoi vierailevansa kaupungin verkkosivuilla ainakin kerran viikossa, ja näistä lähes päivittäin sivuilla kertoi käyvänsä 30 prosenttia. 27 prosenttia vastaajista käy sivuilla kuukausittain tai harvemmin.

Aikaisempien vuosien tapaan vastaajilta kysyttiin kahta tärkeintä syytä vierailuun kaupungin sivuilla. Syyt ovat samat kuin kahtena edellisenäkin vuonna: 1. osoitteen, aukioloajan, aikataulujen tai muun vastaavan tiedon hakeminen ja 2. kaupungin ajankohtaisten asioiden seuraaminen. Tärkeimmät syyt vierailuun ovat pysyneet samoina vuodesta 2005, ainoastaan kahden tärkeimmän syyn keskinäinen järjestys on vaihdellut.



Verkkosivujen palvelut

Kyselyssä tiedusteltiin myös, mitä palveluita tai tietoa vastaaja tuli etsimään sivuilta. Valittavana oli 32 valmiiksi annettua vaihtoehtoa, joista sai valita niin monta kuin halusi. Lisäksi annettiin vaihtoehto ”jokin muu, mikä?” ja tilaisuus kertoa vapaasti, minkä vuoksi oli kaupungin sivuille tullut. Isoja muutoksia aikaisempiin vuosiin verrattuna ei myöskään tämän kohdan vastauksissa ollut.

Eniten vastaajat kertoivat etsivänsä tietoa aikatauluista (50 prosenttia vastaajista), toiseksi eniten etsittiin tietoa kaupungin ajankohtaisista asioista (45 prosenttia).

Kahdeksan eniten etsittyä palvelua

1. Aikataulut (50 %)
2. Ajankohtaiset asiat, tiedotteet (45 %)
3. Kirjasto (30 %)
4. Terveyspalvelut (28 %)
5. Yhteystiedot, aukioloajat (25 %)
6. Liikuntapalvelut ja tapahtumat (molemmat 24 %)
7. Kulttuuripalvelut (23 %)
8. Liikenne, kadut (17 %)

Annetuista vaihtoehtoista vähiten mainintoja keräsi vaihtoehto ”elinkeinot ja yrittäjyys”, mistä aiheesta ei yksikään vastaaja etsinyt tietoa. Toiseksi vähiten mainintoja sai vaihtoehto ”mobiilipalvelut”, joita vastaajista kertoi etsivänsä ainoastaan yksi henkilö.

Valmiiden vaihtoehtojen lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti syistä, joiden vuoksi he olivat kaupungin sivuille tulleet. Tähän kohtaan vastasi kymmenen henkilöä, joista jokaisella oli erilaiset syyt tulla sivuille. Kahdella vastanneella kaupungin sivu oli joko koulussa tai kotona käyttämänsä nettiselaimen aloitussivuna. Kaksi muuta henkilöä tuli kaupungin sivuille jostakin sosiaalisen median sovelluksesta löytämänsä linkin kautta.

Myös tänä vuonna vastaajat olivat suhteellisen tyytyväisiä siihen, miten sivut heitä palvelivat. 57 prosenttia kyselyyn osallistuneista kertoi sivujen palvelleen ja tietojen löytyneen yhtä hyvin kuin olivat odottaneetkin tai paremmin. Kohtalaisesti sivut olivat palvelleet 24 prosenttia kyselyyn osallistuneista. Toisaalta 5 prosenttia oli myös sitä mieltä, että sivut olivat palvelleet puutteellisesti tai erittäin heikosti.

Sivujen palvelevuuteen tyytymättömien osuus on jonkin verran pienempi kuin viime vuonna. Edellä mainittu 5 prosentin osuus tänä vuonna kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä että sivut palvelivat heitä puutteellisesti tai erittäin heikosti. Vuonna 2011 näihin kahteen luokkaan kuuluvien tyytymättömien osuus oli 7 prosenttia.

Muutenkin vaikuttaa siltä että sivuilla kävijät ovat melko tyytyväisiä sivuihin. Kyselyyn vastaajia pyydettiin jälleen arvioimaan sivuja kouluarvosanoin, ja yleisimmin annettu arvosana oli 8, jonka arvoisiksi sivut arvioi 49 prosenttia kyselyyn vastanneista. 18 prosenttia vastaajista antoi arvosanaksi 9 ja 20 prosenttia antoi arvosanaksi 7. Kaksi vastaajaa arvioi sivut 10:n arvoisiksi ja viisi vastaajaa antoi sivuille arvosanan 4.

Verkkosivujen kehittäminen

Kyselyyn vastaajille annettiin tänäkin vuonna mahdollisuus vapaasti kommentoida sivuja ja esittää kehitysehdotuksia. Vapaata palautetta pyydettiin jälleen mm. sivujen ulkoasusta, asiointipalveluiden käytöstä sekä mobiilipalveluista ja videoiden käytöstä sivuilla.

102 vastaajaa kertoi mielipiteensä ulkoasusta, mutta mielipiteet jakautuivat edellisvuosien tapaan melko tasaisesti niiden kesken, jotka olivat ulkoasuun tyytyväisiä ja niiden kesken, jotka näkivät siinä parannettavaa.

Yleisimmät kielteisiksi luettavista kommentteista liittyivät ulkoasun koettuun tylsyyteen ja aneemisuuteen sekä väriltömyyteen.

"Ulkoasu on jollakin tapaa "aneeminen". Kaipaisin selkeätä ja väreiltään, ei räikeitä, mutta tyylikästä väritystä.(...)"

"Vähän tylsä ja aneeminen. Väriä ja iloa enemmän"

"Hieman tylsäkö, liian virallisen tuntuinen.(...)"

Toisaalta ulkoasuun oltiin myös tyytyväisiä, jolloin mielipiteissä korostettiin ulkoasun asiallisuutta ja selkeyttä.

"Ulkoasu on toimiva ja neutraali. Ei mieleenpainuva, mutta ei huonokaan.

"Yksinkertainen ja käytännöllinen"

"Nykyinen "virkamiesmäinen" ulkoasu on toimiva. (...)

"Ulkoasu on karu, mutta asiallinen.(...)"

Osa vastaajista, vaikka eivät olleetkaan varsinaisesti tyytymättömiä ulkoasuun, kaipasi vaihtelua. Sivuille kaivattiin myös lisää kuvia, tosin yksi vastaaja oli myös sitä mieltä että "kuvia on sopivasti".

" Ulkoasu on selkeä, mutta kaipaa jo vaihtamista."

" Siistit ja asialliset. Kuvia voisi olla enemmän, visuaalista ilmettä"

"Mielestäni ulkoasu selkeä. Kauniita kuvia lisää, koska Tampere on kaunis kaupunki."

Monet ulkoasua kommentoineet kertoivat samalla mielipiteensä sivuston rakenteesta. Myös tässä kohden mielipiteet jakautuivat. Jotkut olivat sitä mieltä että sivuilla on liikaa linkkejä ja jotkut taas toivoivat sivuille lisää linkkejä tärkeisiin sisältöihin. Yhteistä näille mielipiteille oli vastaajan kokemus siitä, että tietoa on vaikea löytää. Samasta näkökulmasta kritiikkiä sai myös paikoitellen liian syvä sivustorakenne.

Laajalla sivustolla tietojen löytyminen edellyttää toimivaa hakuja, jota viime vuosina on kaupunginkin sivuilla parannettu. Edelleen muutamassa kommentissa oltiin kuitenkin tyytymättömiä haun antamiin tuloksiin, mikä kuitenkin saattaa johtua siitä, että vastaajat eivät vielä ole löytäneet tarkennettu haku -toimintoa tai eivät tunnistanee sivustohaun ja erillisen pöytäkirjahauun toiminnallisia eroja.

Vastaajilta kerättiin vapaamuotoisia mielipiteitä ja kokemuksia myös kaupungin sähköisten asiointipalvelujen käytöstä. Näitä asioita kommentoi 90 vastaajaa. Eniten käytettyjä sähköisiä palveluita olivat joukkoliikenteen ja kirjaston sähköiset palvelut, myös terveydenhoidon ajanvarauspalveluja käytettiin paljon.

Pääsääntöisesti sähköisiin palveluihin ja niiden toimivuuteen oltiin tyytyväisiä. Olemassa oleviin palveluihin kohdistuva kritiikki liittyi useimmiten siihen, että niitä oli vaikea löytää. Uusien sähköisten palvelujen toivottiin lisäävän mahdollisuuksia mm. terveydenhuollon ajanvarauksiin ja sähköiseen maksamiseen.

Ulkoasua ja sähköisiä palveluja koskevien mielipiteiden lisäksi vastaajia pyydettiin kertomaan mielipiteensä siitä, miten sivuja pitäisi kehittää ja mitä sisältöjä ja palveluita sivuilla pitäisi olla. Erityisesti vastaajien toivottiin arvioivan mobiilipalvelujen kehittämisen tarvetta ja videoiden käyttöä sivustolla. Tähän kohtaan vastasi 72 kyselyyn osallistunutta.

Sivuston mobiilikäytön tärkeydestä oltiin melko yksimielisiä. Osa vastaajista tosin toivoi varta vasten tehtyjä sovelluksia eri päätelaitteille, kun taas osa oli sitä mieltä, että olemassa olevat sivut pitäisi saada toimimaan

mahdollisimman hyvin myös mobiilisti, mihin vastauksissa viitattiin puhumalla esimerkiksi responsiivisuudesta ja skaalautuvuudesta.

Mobiilipalvelujen edistämistä enemmän mielipiteitä jakoi videoiden käyttö kaupungin sivuilla. Muutamissa vastauksissa videoiden käytön lisäämistä pidettiin perusteltuna muun muassa tapahtumista tiedotettaessa ja matkailutiedottamisessa. Osa vastaajista suhtautui kielteisesti videoiden käytön lisäämiseen muun muassa siitä syystä että eivät itse niitä käytä tai siksi, että videoiden katselu hitailla yhteyksillä on hankalaa.

Vastaajien omien kehittämissuositusten joukossa nousivat toistuvimmin esiin toiveet kattavammista yhteystiedoista sivuilla ja niiden parempi löydettävyyys, monipuolisempi ja helppokäyttöisempi tapahtumakalenteri sekä nykyaikaisempi karttapalvelu.

Sosiaalisen median käyttö

Kyselyyn vastannasta 31 prosenttia kertoi käyttäneensä kaupungin sosiaalisen median palveluja. Suosituin palvelu oli kaupungin Facebook-sivu www.facebook.com/tampereenkaupunki, jota kertoi käyttäneensä 23 prosenttia kyselyyn vastanneista. Toiseksi suosituimmiksi nousivat Tampereen kaupungin jonkin yksikön, hankkeen, tapahtuman tms. Facebook-sivut, joita kertoi käyttäneensä 17 prosenttia vastaajista. Kolmanneksi eniten käytetty kaupungin sosiaalisen median palveluista oli YouTube-videonjakopalvelu www.youtube.com/tampereenkaupunki, jota vastaajista oli käyttänyt 10 prosenttia. Kaupungin Twitter-palvelua twitter.com/tamperekaupunki oli käyttänyt 9 prosenttia vastaajista. Jonkin yksikön, hankkeen, tapahtuman tms. Twitter-palvelua kertoi käyttäneensä 4 prosenttia vastaajista.

Verrattuna vuoden 2011 kyselyyn näyttää siltä, että kyselyyn vastanneiden parissa Facebookin suhteellinen suosio on laskenut ja Twitterin vastaavasti kasvanut. Vuoden 2011 kyselyssä kaupungin Facebook-sivua kertoi käyttäneensä 30 prosenttia kyselyyn vastanneista, kun luku nyt oli 23 prosenttia. Kaupungin Twitter-palvelua kertoi vuonna 2011 käyttäneensä 5 prosenttia vastaajista, kun luku nyt oli 9 prosenttia. Yksiköiden, hankkeiden, tapahtumien tms sosiaalisen median palveluiden käytössä havaittu muutos ei ole samansuuntainen eikä yhtä merkittävä. Vuonna 2011 jonkin yksikön, hankkeen, tapahtuman tms Facebook-sivua kertoi käyttäneensä 16 prosenttia vastaajista ja Twitter-palvelua 4 prosenttia vastaajista.

Twitter-palveluakin enemmän suosiotaan vastaajien keskuudessa on edellisvuoteen verrattuna kasvattanut kaupungin oma kanava YouTube-videonjakopalvelussa. Vuonna 2011 palvelua oli käyttänyt 4 prosenttia vastaajista, kun nyt sitä kertoi käyttäneensä 10 prosenttia vastaajista.

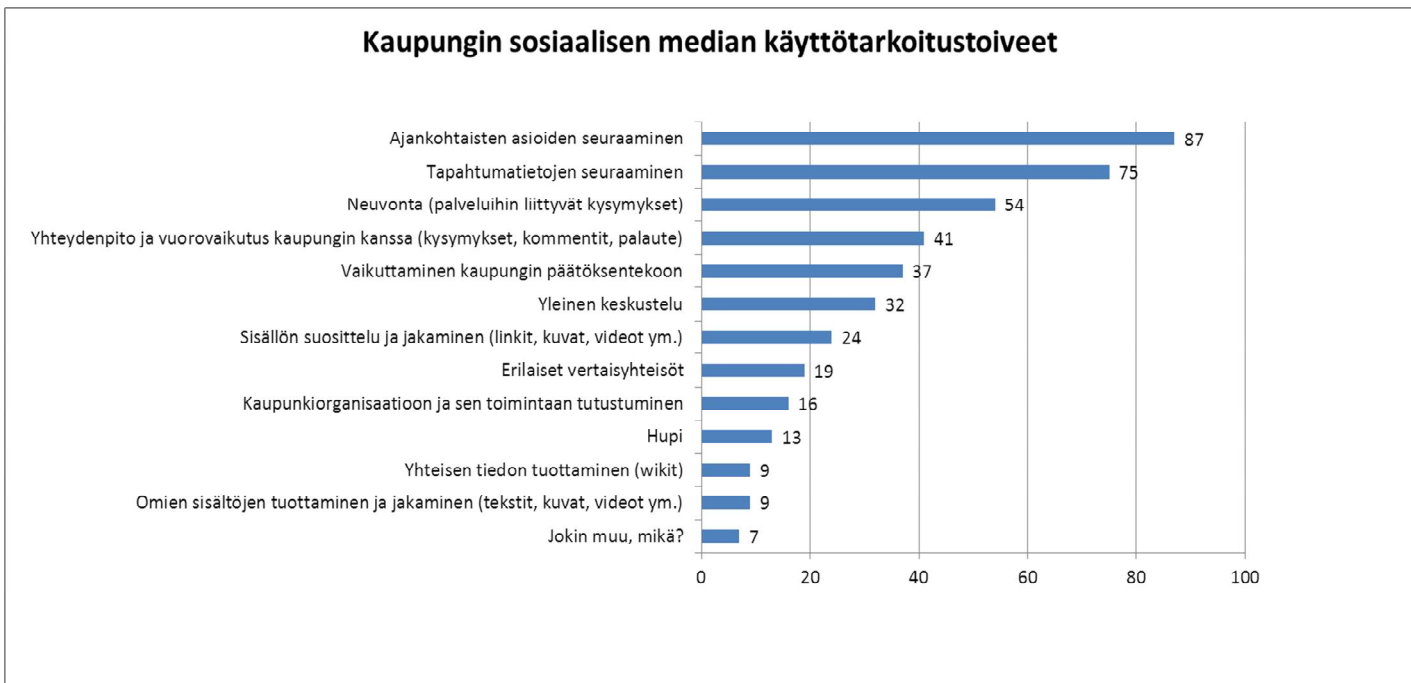
Kaupallisten palvelujen lisäksi kaupungin käytössä on myös omia yhteisöpalveluja. Näistä suosituin on Tampereen Alpumit –kuvienjakopalvelu www.raitit.net/alpumit/ jota tämän vuoden kyselyssä kertoi käyttäneensä 6 prosenttia vastaajista, kun luku vuonna 2011 oli 3 prosenttia. Toinen kaupungin omista yhteisöpalveluista, Solmu-sosiaalinen museopalvelu www.museosolmu.fi/ menetti suosiotaan edellisvuoteen verrattuna. Vuonna 2011 Solmua kertoi käyttäneensä 3 prosenttia vastaajista, mutta tämän vuoden kyselyssä luku oli pudonnut vajaaseen kahteen prosenttiin.

Vastaajilta tiedusteltiin myös, ovatko he seuranneet kaupungin Facebook-sivua tai Twitter-sivua rekisteröitymättä itse palveluihin. 18 prosenttia vastaajista kertoi lukeneensa kaupungin Facebook-sivua, vaikka ei ole rekisteröitynyt käyttäjä, vastaavalla tavalla kaupungin Twitter-sivua kertoi seuranneensa 4 prosenttia vastaajista. Vuonna 2011 rekisteröitymättömiä seuraajia Facebook-sivulla oli 20 prosenttia vastaajista ja Twitter-sivulla 6 prosenttia.

Vastaajilta kysyttiin myös mihin tarkoitukseen he haluaisivat käyttää kaupungin tarjoamia sosiaalisen median palveluja. Valmiiksi oli annettu 12 eri vaihtoehtoa, joista vastaajat saivat valita niin monta kuin halusivat. Lisäksi vaihtoehtojen joukossa oli vaihtoehto ”jokin muu, mikä?” ja mahdollisuus esittää omia toiveita kaupungin sosiaalisen median palveluista.

Tärkeimpänä sosiaalisen median käyttötarkoituksena pidettiin ajankohtaisten asioiden seuraamista (47 prosenttia vastaajista). Toiseksi tärkeimmäksi syyksi nousi tapahtumatietojen seuraaminen (40 prosenttia vastaajista). Kolmanneksi tärkein syy oli neuvonta (palveluihin liittyvät kysymykset), jonka 30 prosenttia vastaajista mainitsi syyksi sosiaalisen median palvelujen käyttöön.

Tärkeimmät syyt seurata kaupungin sosiaalisen median palveluja ovat tärkeysjärjestyksessä samat kuin vuoden 2011 kyselyssä. Prosenttiosuuksissa on tapahtunut jonkin verran muutoksia erityisesti kärkikaksikon kohdalla. Vuonna 2011 sosiaalisen median palveluja käytti ajankohtaisten asioiden seuraamiseen 54 prosenttia vastaajista ja tapahtumatietojen seuraamiseen 46 prosenttia vastaajista. Kummankin syyn suhteellinen merkitys sosiaalisen median seuraamisessa on siis vähentynyt. Yhtä selvää kasvua jonkin muun yksittäisen syyn kohdalla ei ole tapahtunut, vaan kasvu jakaantuu tasaisesti eri syyille. Jonkin verran viime vuotta enemmän ihmiset toivoivat voivansa käyttää sosiaalista mediaa saadakseen neuvontaa tai vastauksia palveluihin liittyviin kysymyksiin (30 prosenttia vastaajista). Vuoden 2011 kyselyssä 27 prosenttia vastaajista toivoi neuvonnan saamista sosiaalisen median kautta.



Vastaajille annettiin tänäkin vuonna mahdollisuus vapaasti kertoa kaupungin sosiaalisen median palveluja koskevat mielipiteensä ja kehittämissuhteensa. 44 vastaajaa kommentoi asiaa jollain tavoin. Suurin osa palautteesta oli positiivista. Facebook-sivu arvioitiin muun muassa hyvällä maulla toteutetuksi ja sosiaalisen median palvelut ”ilmeisesti esimerkillisen” hyväksi. Jotkut vastaajat tosin kertoivat, että henkilökohtaisesti eivät ole kiinnostuneita sosiaalisesta mediasta eivätkä pidä palvelujen kehittämistä siellä tarpeellisena. Kehittämissuhteissa toivottiin sosiaalisen median palvelujen laajentamista kaupungin tasolta yksikötasolle ja myös muun muassa verkkopäivystäjää, joka vastaisi kysymyksiin tarvittaessa sosiaalisessa mediassa. Toiveena olivat myös suljetut vertaistukiryhmät terveyspalvelujen asiakkaille.

Käytetty internet-selain ja -yhteys

Suurin osa vastaajista käyttää nettiä kotonaan (68 prosenttia). Työssä nettiä käyttää 23 prosenttia vastaajista. Nettipisteissä ei kukaan kertonut käyttävänsä nettiä. Langattoman yhteyden kautta nettiä käyttävien määrä on edelleen kasvanut. Nyt langatonta yhteyttä kertoi käyttävänsä 54 prosenttia vastaajista, kun vastaava luku vuonna 2011 oli 47 prosenttia ja vuonna 2010 vajaa 18 prosenttia.

Langattomista päätelaitteista eniten käytetty oli kannettava tietokone (43 prosenttia vastaajista). Toiseksi eniten käytetty langaton päätelaite oli älypuhelin (16 prosenttia vastaajista). Matkapuhelimella nettiä käytti 9 prosenttia vastaajista ja taulutietokoneella (tablet, minikannettava) 8 prosenttia. Päätelaitteiden keskinäinen järjestys ei ole muuttunut viime vuodesta. Eniten osuuttaan ovat kasvattaneet älypuhelimien käyttäjät, joita vuoden 2011 kyselyyn vastanneista oli 12 prosenttia, varsinkin lähelle osuuden kasvattamisessa pääsivät myös taulutietokoneiden käyttäjät, joiden osuus vuoden 2011 kyselyyn vastanneista oli 5 prosenttia.

Eniten käytetyt nettiselaimet olivat Mozilla Firefox (34 prosenttia vastaajista) ja Internet Explorer (33 prosenttia vastaajista). Näiden kahden suosituimman selaimen osuus vastaajien käyttämien selaimien joukossa on jonkin verran pienempi kuin vuonna 2011, jolloin Explorer oli eniten käytetty selain (41 prosenttia vastaajista) ja Firefox toiseksi eniten käytetty (38 prosenttia vastaajista). Tämän vuoden kyselyyn vastanneista Google Chrome -selainta käytti lähes 18 prosenttia vastaajista, kun sen käyttäjien osuus vuoden 2011 kyselyssä oli vajaa 6 prosenttia.

Lisätietoa

Aikaisempien vuosien internetkäyttäjäkyselyjen tulokset

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

<http://www.tampere.fi/tampereinfo/viestinta/materiaalipankki.html>