

*Suomen*  
**OnlineTutkimus Oy**  
**Tutkimusraportti**

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2018  
Yhteenvetoraportti**

13.3.2019

Vesa Kause

**[www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)**

## Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tulosten esittäminen .....</b>	<b>5</b>
2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla? .....	5
2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?.....	6
2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?.....	7
2.4. Löysitkö hakemasi tiedon? .....	8
2.5. Haluaisitko, että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa/missä asioissa? .....	9
2.6. Anna arvosana verkkosivustamme .....	10
2.7. Kuinka hyvin seuraavat sivujamme koskevat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi .....	11
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?.....	13
<b>3. Vastaajien taustatietoja.....</b>	<b>14</b>
3.1. Kotipaikka .....	14
3.2. Sukupuoli.....	15
3.3. Ikä .....	16
3.4. Ammatti/asema .....	17
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?.....	18
<b>4. Yhteenveto .....</b>	<b>19</b>
4.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2018 .....	20
4.2. Korkeimmat käyttäjätyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana .....	21

## 1. Johdanto

Vuonna 2018 toteutettiin kahdeksastoista vuosittainen *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus*.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2018 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 101 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja kahdeksanatoista vuotena on ollut 347 kpl.

Tutkimus toteutetaan kuntien sivustoilla vieraileville henkilöille suunnattuna kyselytutkimuksena sähköisen lomakkeen avulla. Verkkosivustolle mentäessä näytölle ponnahtaa erillinen tutkimuksesta ilmoittava ikkuna, joka sisältää linkin sähköiseen kyselylomakkeeseen. Ikkuna ilmestyy kunkin kävijän näytölle ainoastaan yhden kerran riippumatta siitä, vastataanko kyselyyn vai ei.

Suomen OnlineTutkimus Oy toteuttaa tutkimuksen vuosittain, joten kunnat voivat käyttää tutkimusta myös halutessaan seurantatutkimuksena. Tutkimuksen avulla kunnat voivat tarkkailla käyttäjien mielipiteiden kehittymistä verkkosivujensa tarjonnasta, sekä seurata käyttäjäkunnan rakenteen kehittymistä.

Kullekin tämän tutkimuksen toteuttaneelle kunnalle on jo aikaisemmin laadittu ja toimitettu oman kunnan verkkosivuilla toteutetusta tutkimuksesta oma kuntakohtainen raportti. Kuntakohtaisessa raportissa on esitetty pelkästään oman kunnan tutkimustulokset.

Tämä nyt käsillä oleva raportti puolestaan on kaikille kunnille laadittu yhteinen yhteenvetoraportti, jossa tarkastellaan kuntien saamia tutkimustuloksia yhdistettynä. Tässä yhteenvetoraportissa esitetään siis kuntien saamat *keskimääräiset* tutkimustulokset. Tämän raportin avulla kunnissa voidaan verrata oman kunnan tuloksia kuntien saamiin keskimääräisiin tuloksiin nähden.

Tutkimukseen osallistui tällä kertaa kaikkiaan 12 kuntaa. Kyselyt toteutettiin 4.7.2018 - 8.3.2019 välisenä aikana. Yhteensä vastauksia annettiin 8936 kpl.

Tässä raportissa esitetään näiden 12 kunnan tutkimustulokset yhdistettynä. Vastajaat on ristiintaulukoitu siten, että oman kunnan verkkosivuilla kyselyyn vastanneiden ja ulkopaikkakuntaisten vastaukset on ryhmitelty erikseen. Vastausjakaumat esitetään pylväskaavioiden avulla.

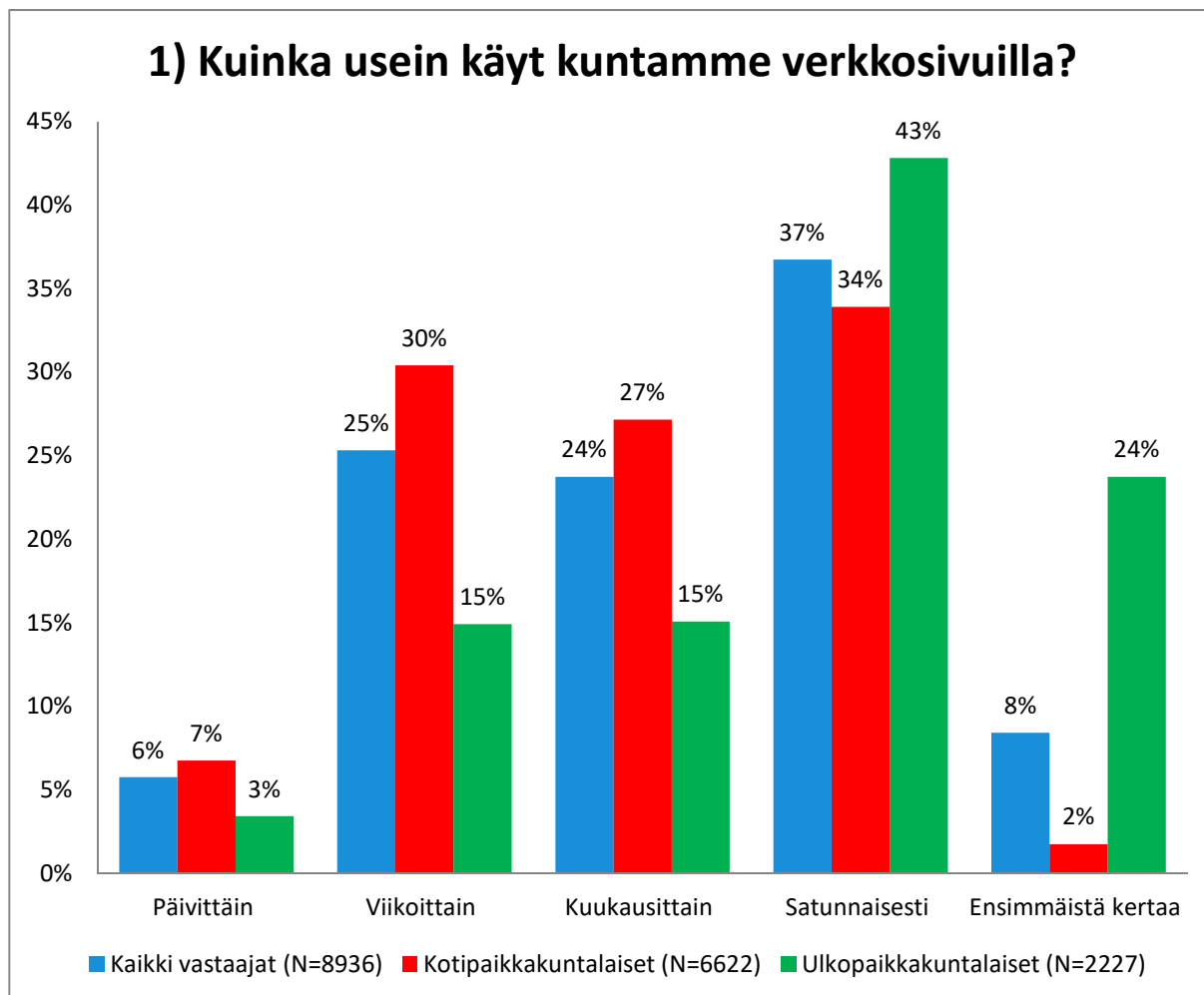
Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa. Lisäksi yhteenvedo-osiossa on vielä taulukko kuntien saamista käyttäjätyytyväisyysindekseistä.

Tutkimukseen osallistuneet kunnat olivat aakkosjärjestyksessä seuraavat:

<b>Kunta</b>	<b>Vastaajamäärä</b>
Forssan kaupunki	N=490
Haminan kaupunki	N=394
Helsingin kaupunki	N=1712
Iisalmen kaupunki	N=678
Kauhajoen kaupunki	N=310
Kittilän kunta	N=397
Lappeenrannan kaupunki	N=816
Tampereen kaupunki	N=1436
Tornion kaupunki	N=740
Tuusulan kunta	N=819
Ylöjärven kaupunki	N=646
Äänekosken kaupunki	N=498
<b>Yhteensä</b>	<b>N=8936</b>

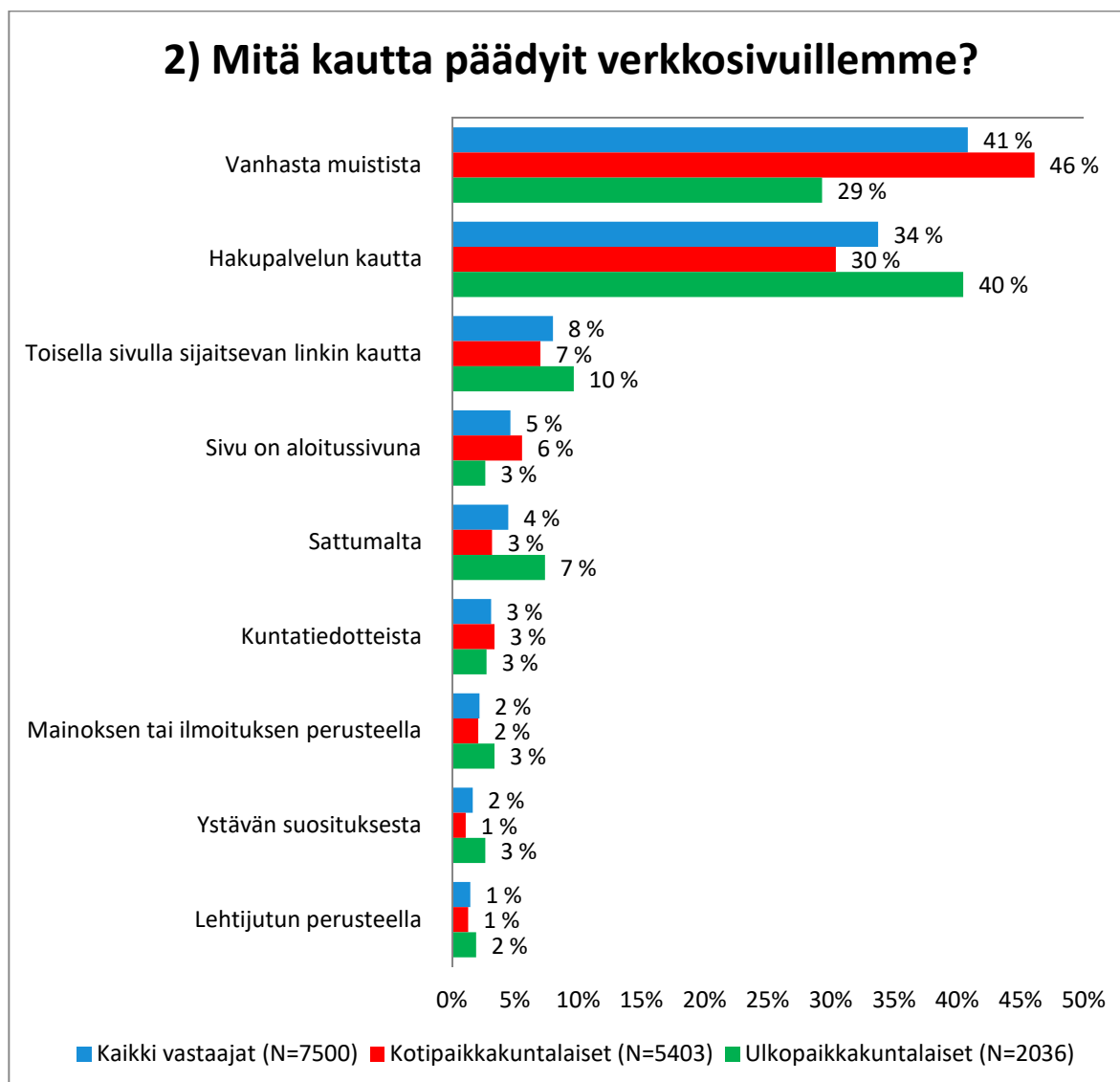
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



Vastaajista 6% käy kuntien verkkosivuilla päivittäin, 25% viikoittain, 24% kuukausittain, 37% satunnaisesti, ja 8% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

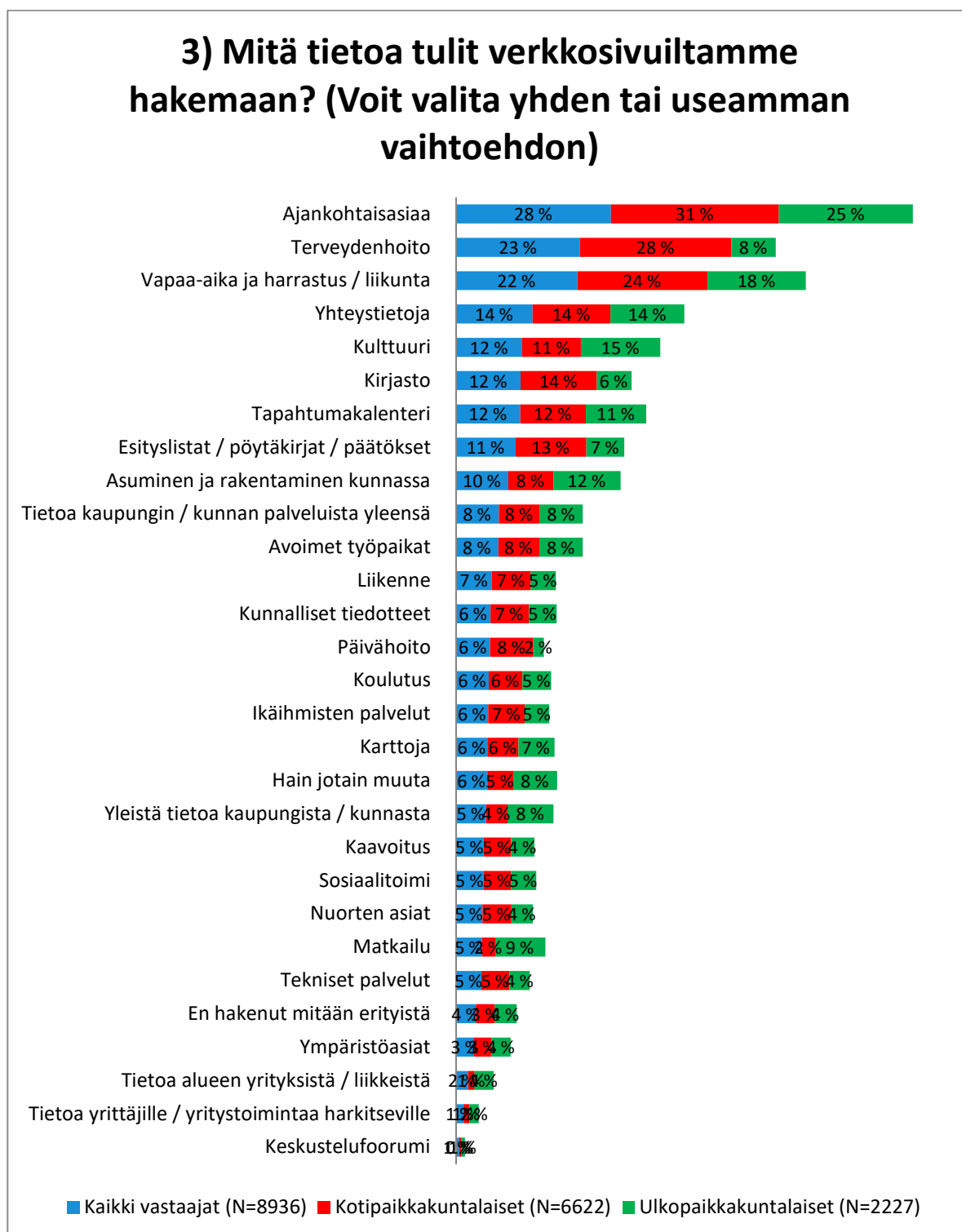
## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



Kaikista vastaajista 41% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 34% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 4% tuli sattumalta ja 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta.

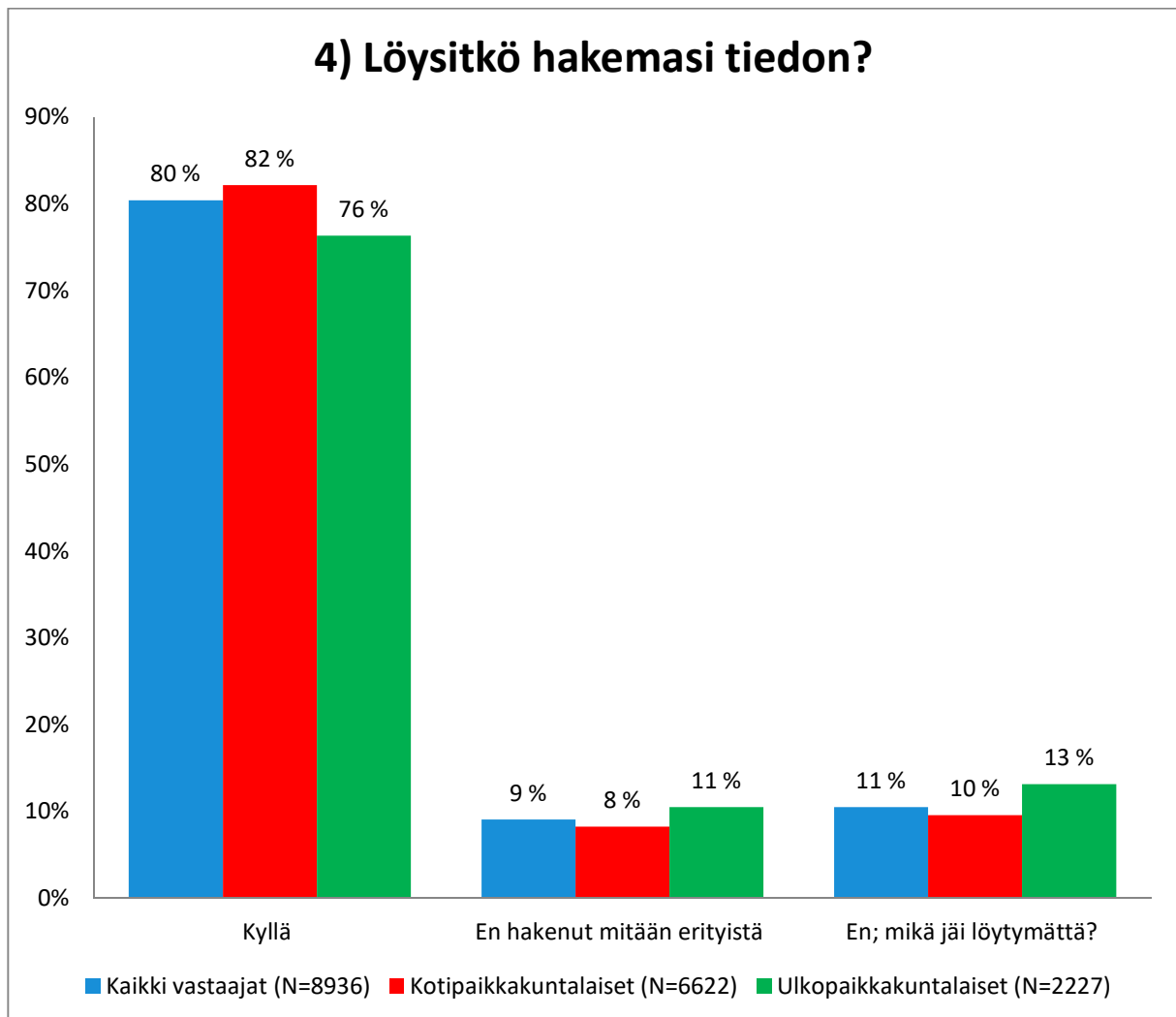
*(Tampereen kaupunki ei ole mukana tämän kohdan tuloksissa erilaisen kysymyksen takia)*

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (28% kaikista vastaajista), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (23%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (22%), yhteystietoja (14%), kulttuuriin liittyvää asiaa (12%), kirjastoon liittyvää tietoa (12%), sekä tapahtumakalenteria (12%).

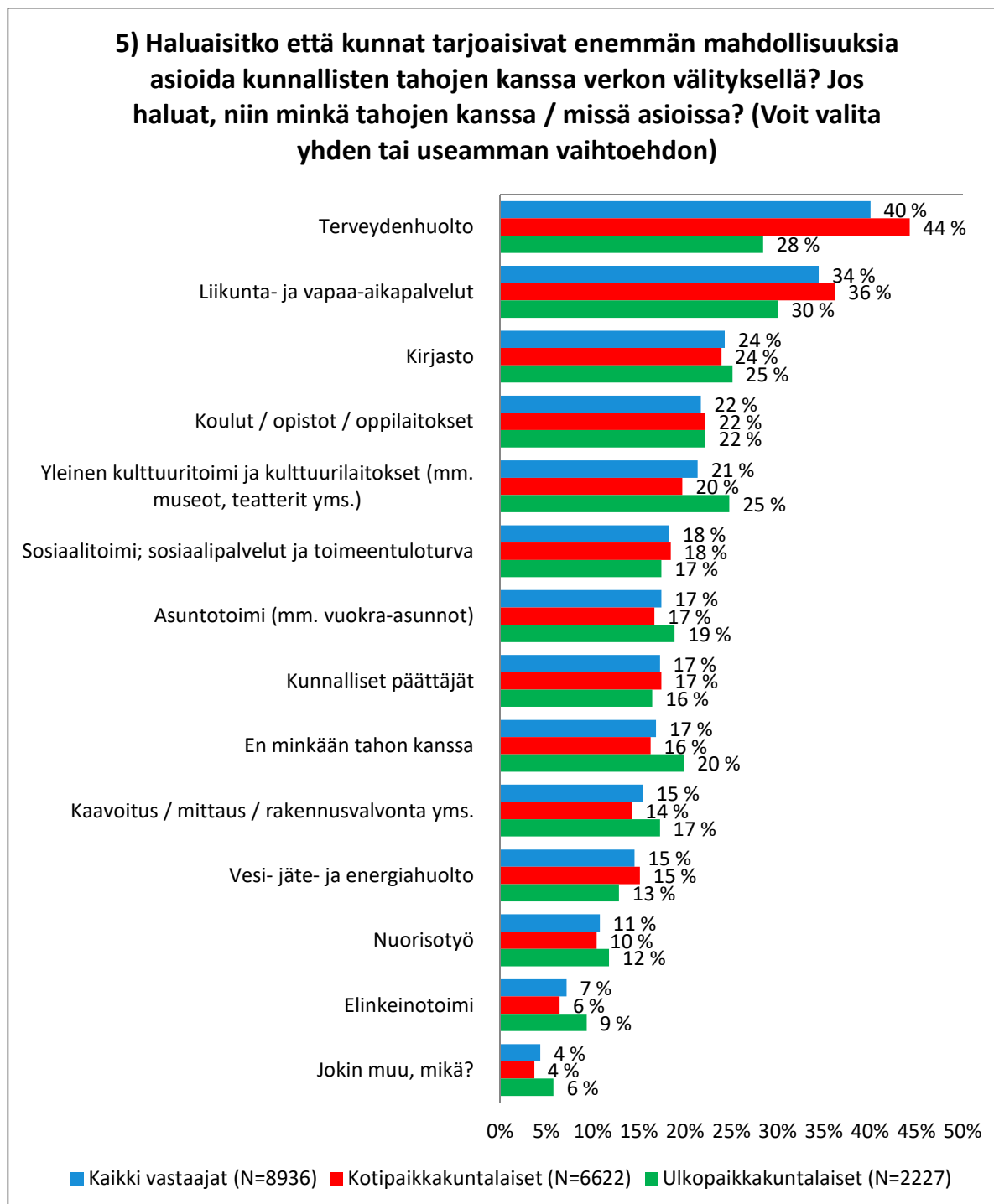
## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



Kaikista vastaajista 80% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 11%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 9% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

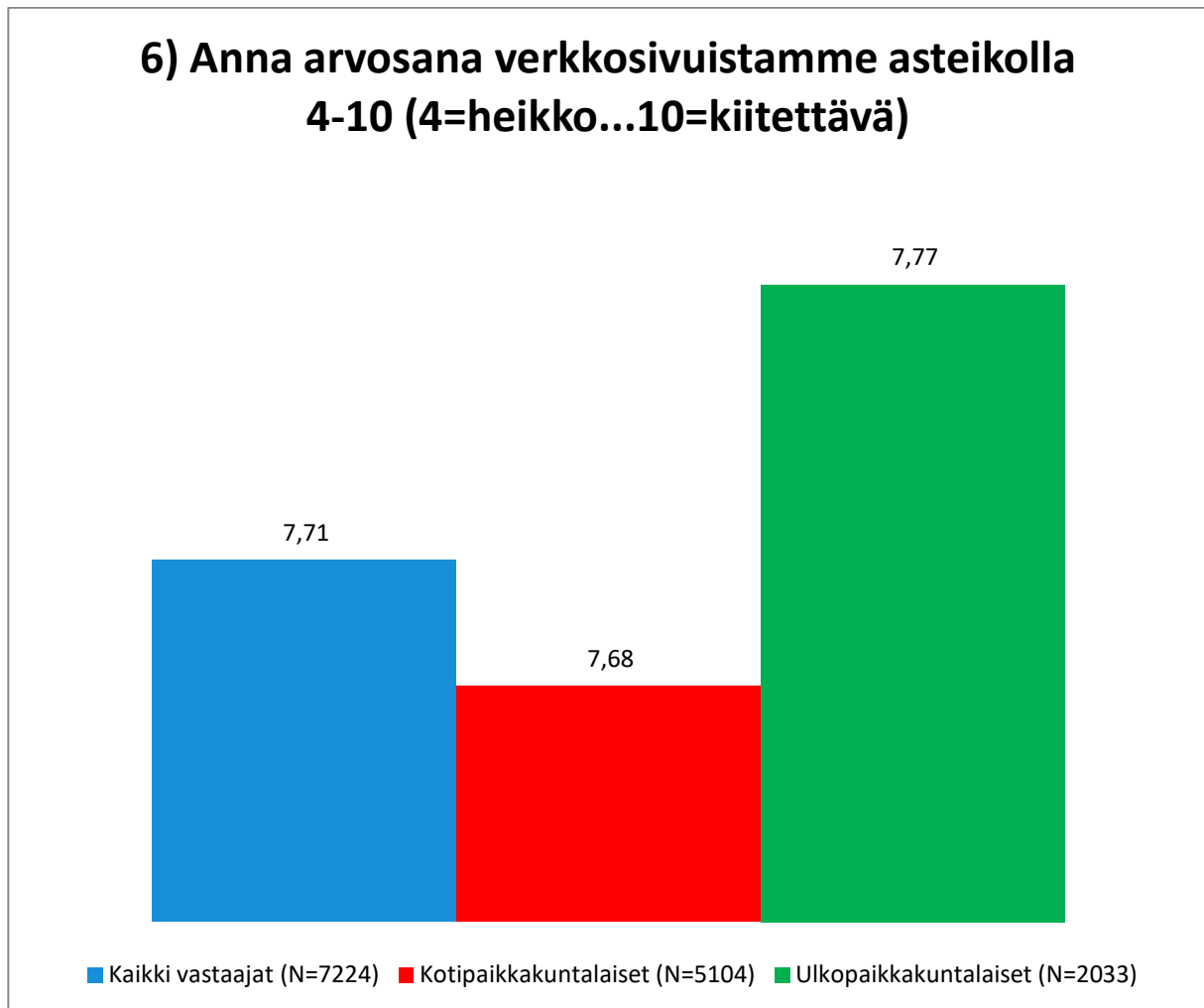


## 2.5. Haluaisitko, että kunnat tarjoaisivat enemmän mahdollisuuksia asioida kunnallisten tahojen kanssa verkon välityksellä? Jos haluat, niin minkä tahojen kanssa/missä asioissa?



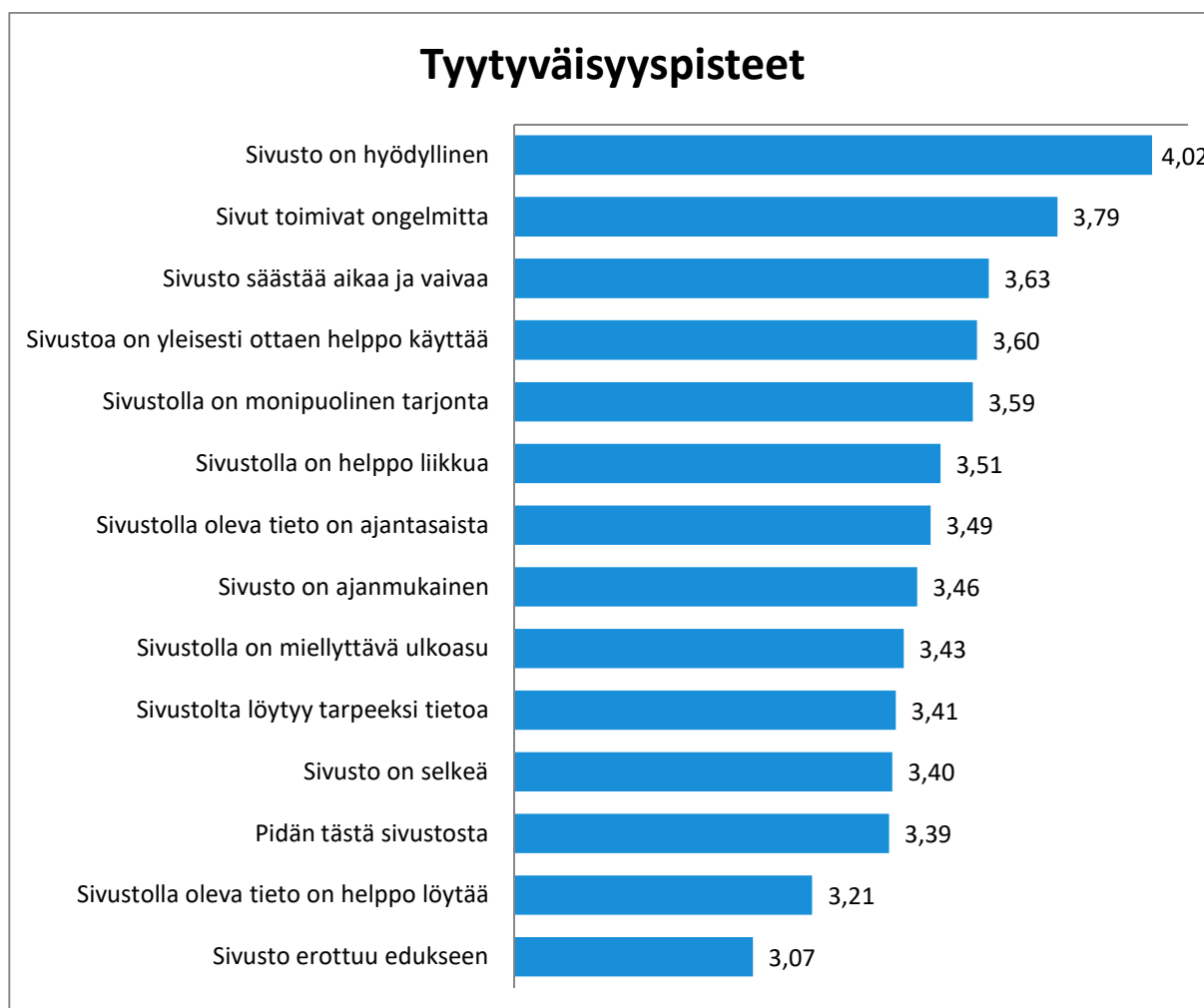
Kunnallisiin tahoihin liittyen, eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (40% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), kirjaston kanssa (24%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (22%).

## 2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



*(Helsingin kaupunki ei ole mukana näissä tuloksissa erilaisen kysymyksen takia)*

## 2.7. Kuinka hyvin seuraavat sivujamme koskevat väittämät vastaavat omaa mielipidettäsi



**1=täysin eri mieltä/erittäin tyytymätön...5=täysin samaa mieltä/erittäin tyytyväinen**

Vastaajille esitettiin joukko positiivisia väittämiä, jotka he saivat pisteyttää asteikolla 1-5 sen mukaan, kuinka hyvin kukin väittämä vastasi heidän omaa mielipidettään koskien sen kunnan verkkosivuja, joilla he olivat vierailmassa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:ttä, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat väittämässä viitattuun sivuston osa-alueeseen tai ominaisuuteen).

Esitetyistä luonnehdinnoista vastaajien mielestä parhaiten sopivat kuntien verkkosivuihin, että sivustot ovat hyödyllisiä, että sivut toimivat ongelmitta, ja että sivut säästävät aikaa ja vaivaa. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivustot erottuisivat edukseen, ja että sivustoilla olevat tiedot olisi helposti löydettävissä.

Luonnehdinnoista annettujen pisteiden keskiarvo on **3,50**. Tämä arvo on siis tutkimukseen osallistuneen 12 kunnan *keskimääräinen käyttäjätyytyväisyysindeksi*.

Kolme korkeinta käyttäjätyytyväisyysindeksiä saanutta kuntaa olivat:

<b>1.</b>	<b>Äänekoski</b>	<b>3,65</b>
<b>2.</b>	<b>Forssa</b>	<b>3,63</b>
<b>2.</b>	<b>Iisalmi</b>	<b>3,63</b>

Kussakin tutkimukseen osallistuneessa kunnassa voidaan tarkistaa oman sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksin sijoitus *tämän raportin yhteenveto-osiossa olevan taulukon avulla*.

**Osoite**  
Iso Roobertinkatu 20-22  
00120 Helsinki

**Puhelin**  
+358 - 9 - 221 2424

**Internet**  
web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@onlinetutkimus.fi)

	<b>Kaikki vastaajat (N=8936)</b>	<b>Kotipaikka- kuntalaiset (N=6622)</b>	<b>Ulkopaikka- kuntalaiset (N=2227)</b>
<b>7) Vastaa seuraavaksi antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1=olen täysin eri mieltä...5=olen täysin samaa mieltä), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja.</b>	<b>3,50</b>	<b>3,46</b>	<b>3,61</b>
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,60	3,55	3,73
Sivusto on hyödyllinen	4,02	4,02	4,00
Sivustolla on helppo liikkua	3,51	3,45	3,68
Sivut toimivat ongelmitta	3,79	3,76	3,89
Sivusto on selkeä	3,40	3,33	3,58
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,43	3,40	3,51
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,21	3,12	3,44
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,41	3,37	3,50
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,49	3,44	3,60
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,63	3,60	3,69
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,59	3,57	3,65
Sivusto on ajanmukainen	3,46	3,43	3,55
Pidän tästä sivustosta	3,39	3,35	3,50
Sivusto erottuu edukseen	3,07	3,03	3,17



Taulukossa vielä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamat pisteet eriteltyinä.

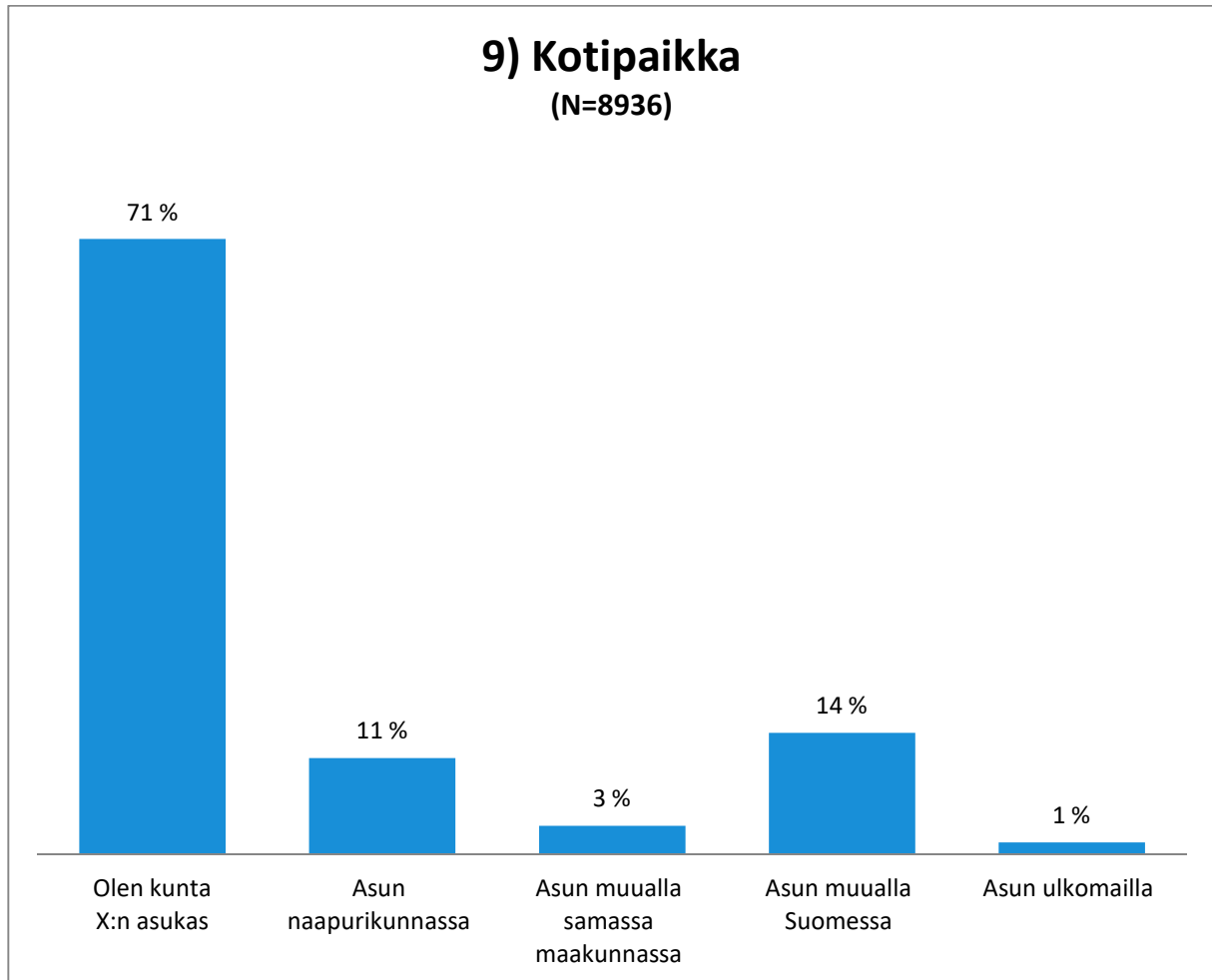
## 2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

Vastaajilla oli mahdollisuus esittää omasanaisesti näkemyksiään arvioinnin kohteena olleista kuntasivustoista, sekä antaa ehdotuksia sivustojen kehittämiseksi. Seuraavaksi esitetään listan muodossa niitä aiheita, joita annetut kommentit ja kehitysehdotukset yleisimmin koskivat.

- *Enemmän asiakaslähtöisyyttä organisaatiolähtöisyyden sijaan*
- *Enemmän ja näkyvämpää tiedottamista ajankohtaisista ja paikallisista asioista ja tapahtumista*
- *Enemmän käyttäjäystävällisyyttä*
- *Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin*
- *Etusivuun liittyviä parannusehdotuksia*
- *Hakutoimintoon parannuksia*
- *Kohennusta sivujen ulkoasuun*
- *Lisää käyttäjäystävällisyyttä*
- *Lisää selkeyttä sivuihin*
- *Lisää erilaista tietosisältöä sivuille*
- *Lisää vuorovaikutteisuutta ja sähköisiä palveluita sivuille*
- *Matkailijoiden parempi huomioiminen*
- *Ongelmia sivujen ja palvelujen toimivuudessa*
- *Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön*
- *Sivuilla käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkokielisemmäksi*
- *Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen*
- *Sivut helppokäyttöisemmiksi*
- *Muutosvastarintaa tehtyjä uudistuksia kohtaan*
- *Sähköisiin palveluihin liittyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia*
- *Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja*
- *Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväksi*
- *Yhteystietoja kattavammin esille ja helpommin löydettäväksi*

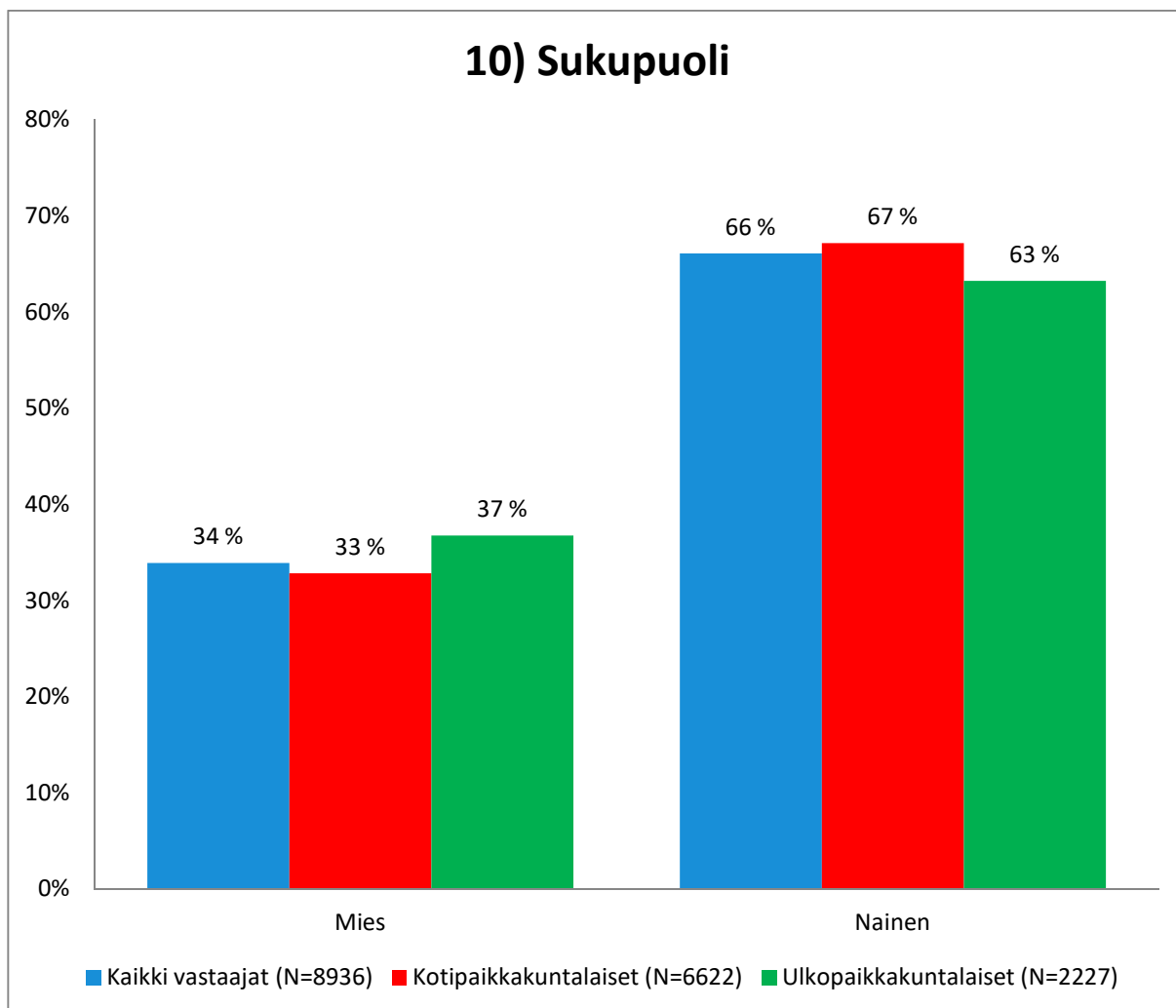
### 3. Vastaajien taustatietoja

#### 3.1. Kotipaikka



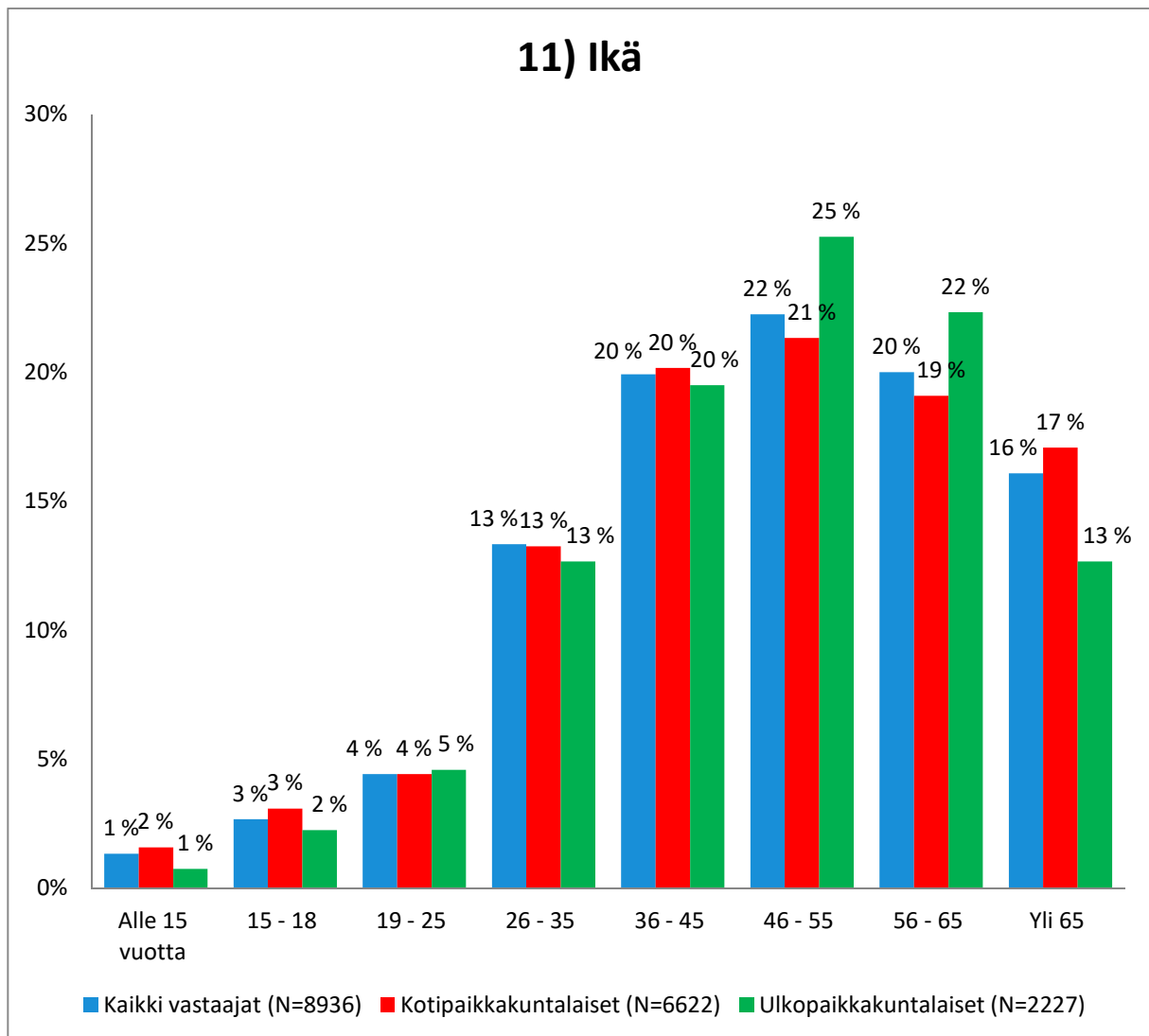
71% vastaajista osallistui tutkimukseen kotikuntansa verkkosivustolla, ja yhteensä 29% vastaajista vieraili ulkopaikkakuntalaisena sivuilla.

### 3.2. Sukupuoli



66% vastaajista on naisia ja 34% miehiä.

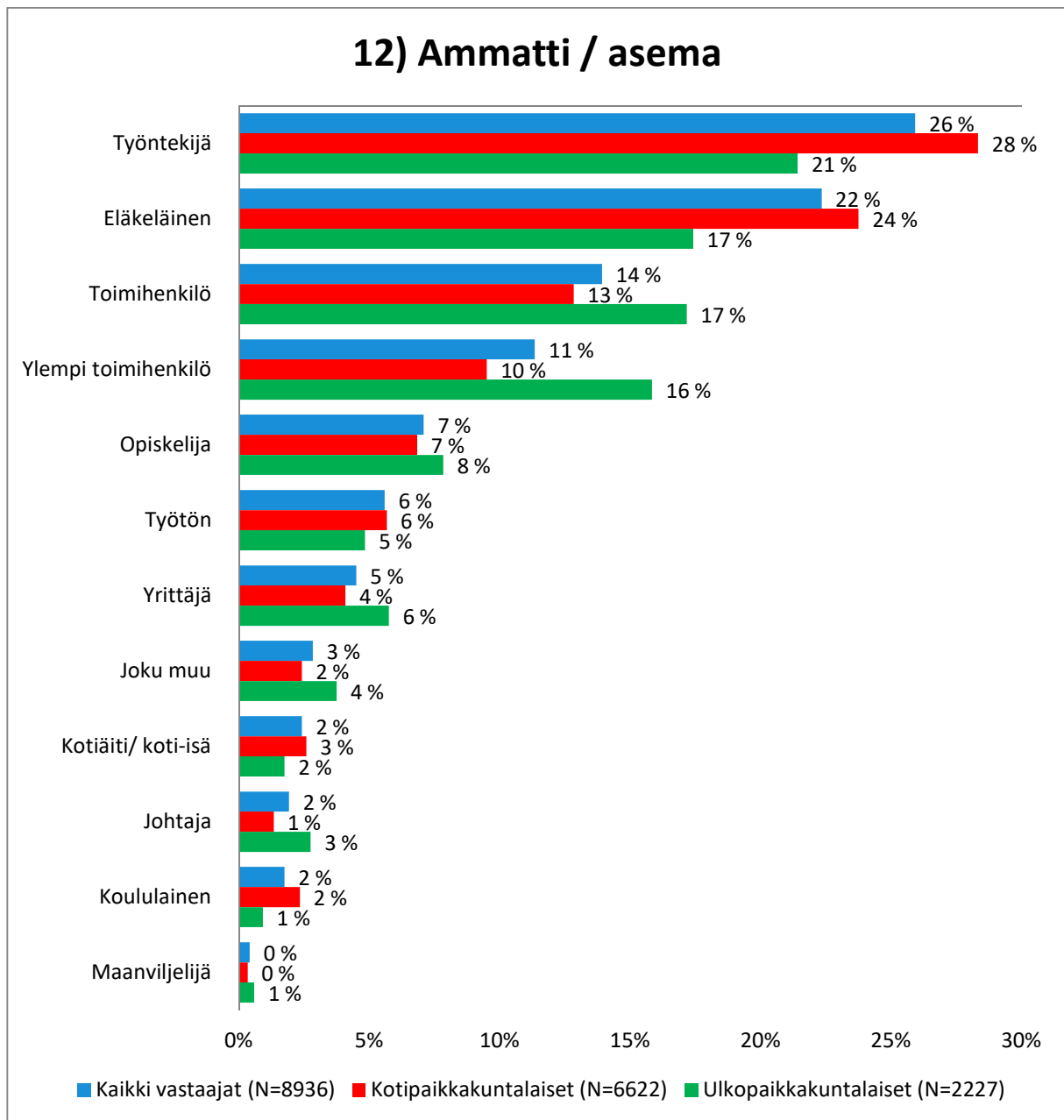
### 3.3. Ikä



Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55- (22%), 36-45- (20%), 56-65- (20%), yli 65- (16%), sekä 26-35-vuotiaat (13%).

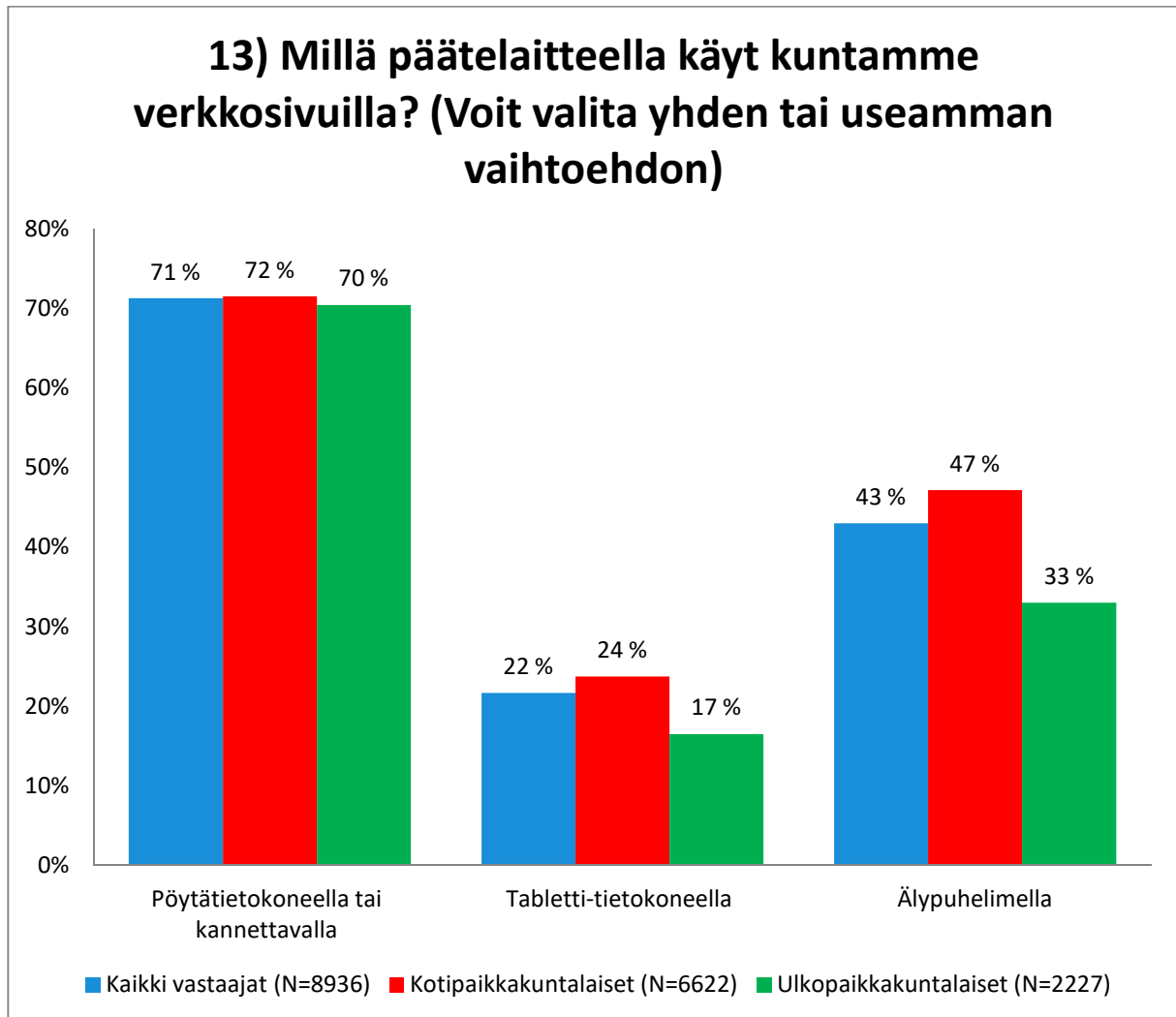


### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (26%), eläkeläisiä (22%), toimihenkilöitä (14%), ylempiä toimihenkilöitä (11%), sekä opiskelijoita (7%).

### 3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneilla ja kannettavilla tietokoneilla, mutta myös verrattain paljon mobiililaitteilla.

## 4. Yhteenvedo

Järjestyksessään kahdeksastoista *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus* toteutettiin ajalla 4.7.2018 -8.3.2019, jolloin kyselyyn otti osaa 12:llä kuntasivustolla yhteensä 8936 vastaajaa. 71% vastaajista osallistui kyselyyn oman kuntansa verkkosivuston välityksellä, ja 29% itselleen vieraan paikkakunnan sivustolla.

Naisia vastaajista oli 66% ja miehiä 34%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55- (22%), 36-45- (20%), 56-65- (20%), yli 65- (16%), sekä 26-35-vuotiaat (13%).

Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (26%), eläkeläisiä (22%), toimihenkilöitä (14%), ylempiä toimihenkilöitä (11%), sekä opiskelijoita (7%).

Vastaajista 6% käy kuntien verkkosivuilla päivittäin, 25% viikoittain, 24% kuukausittain, 37% satunnaisesti, ja 8% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 41% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 34% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 5%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 4% tuli sattumalta ja 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (28%), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (23%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (22%), yhteystietoja (14%), kulttuuriin liittyvää asiaa (12%), kirjastoon liittyvää tietoa (12%), sekä tapahtumakalenteria (12%).

80% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 11%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 9% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

Kunnallisiin tahoihin liittyen, eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (40%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), kirjaston kanssa (24%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (22%).

Vastaajia pyydettiin antamaan arviointikohteena olleen kunnan verkkosivuista arvosana asteikolla 4-10. Seuraavassa on kuntien sivustojen saamat keskimääräiset arvosanat:

•	<i>Oman kunnan verkkosivuista annettu arvosana:</i>	<i>7,68</i>
•	<i>Vieraan paikkakunnan verkkosivuista annettu arvosana:</i>	<i>7,77</i>
•	<i>Kaikki vastaajat yhteensä:</i>	<i>7,71</i>

Vastaajat olivat kuntien verkkosivuista yleisesti ottaen sitä mieltä, että sivustot ovat hyödyllisiä, että sivut toimivat ongelmitta, ja että sivustot säästävät aikaa ja vaivaa. Toisaalta kuntien sivustoista oltiin myös sitä mieltä, että sivustot eivät erityisemmin erotu edukseen, ja että sivustoilla olevien tietojen löytämisessä on joiltakin osin vaikeuksia (ks. kohta 2.7).

## 4.1. Käyttäjättytyväisyysindeksit 2018

Kuntien sivustojen *keskimääräiseksi käyttäjättytyväisyysindeksiksi* saatiin **3,50** (käyttäjättytyväisyysindeksin määräytymisperuste on esitetty kohdassa 2.7).

Seuraavassa esitetään yksittäisten kuntien verkkosivustojen saamat käyttäjättytyväisyysindeksit paremmuusjärjestyksessä. Listassa on kuitenkin nimetty ainoastaan viisi korkeinta pistemäärää saanutta kuntaa.

***Taulukossa nimeämättömissä kunnissa voidaan tarkistaa oman sivuston käyttäjättytyväisyysindeksin sijoitus seuraavasti:*** ensin katsotaan aikaisemmin vastaanotetusta kuntakohtaisesta tutkimusraportista oman kunnan käyttäjättytyväisyysindeksin arvo (*löytyy oman kunnan raportin kohdasta 2.7*). Sen jälkeen katsotaan, mihin kohtaan kunnan käyttäjättytyväisyysindeksi sijoittuu alla olevassa taulukossa.

Sijoitus	Kunta	Käyttäjättytyväisyysindeksi
1.	Äänekosken kaupunki	3,65
2.	Forssan kaupunki	3,63
	Iisalmen kaupunki	
4.	Ylöjärven kaupunki	3,60
5.	Tornion kaupunki	3,58
6.		3,52
7.		3,51
8.		3,50
9.		3,41
11.		3,33
12.		3,21
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,50</b>

## 4.2. Korkeimmat käyttäjättyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana

### 2017

1.	Laitila	3,60
1.	Somero	3,60
3.	Savonlinna	3,59
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,45</b>

### 2016

1.	Naantali	3,71
2.	Jyväskylä	3,69
3.	Tuusula	3,60
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,48</b>

### 2015

1.	Pirkkala	3,57
2.	Lieto	3,56
3.	Savonlinna	3,51
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,44</b>

### 2014

1.	Naantali	3,69
2.	Kaarina	3,67
3.	Valkeakoski	3,64
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,43</b>

### 2013

1.	Kittilä	3,59
2.	Rauma	3,53
3.	Järvenpää	3,52
<b>Keskiarvo</b>		<b>3,41</b>