

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2021
Yhteenvetoraportti**

11.3.2022

Vesa Kause

www.onlinetutkimus.fi

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Tulosten esittäminen	5
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
3. Vastaajien taustatietoja	14
3.1. Kotipaikka	14
3.2. Sukupuoli	15
3.3. Ikä	16
3.4. Ammatti/asema	17
4. Muut kysymykset	18
4.1. Mikä on sinulle mieluisin asiointitapa kunnan palveluihin liittyen?	18
4.2. Pitäisikö kuntamme mielestäsi aktiivisesti käyttää sosiaalista mediaa viestinnässään?	19
4.3. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	20
5. Yhteenveto	21
5.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2021	22
5.2. Korkeimmat käyttäjätyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana	23

1. Johdanto

Vuonna 2021 toteutettiin kahdeskymmenesensimmäinen vuosittainen **Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus**.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2020 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 106 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja kaikkina vuosina on ollut 402 kpl.

Tutkimus toteutetaan kuntien sivustoilla vierailleville 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 17 kuntaa. Kyselyt toteutettiin 17.12.2020 -10.3.2022 välisenä aikana. Yhteensä vastauksia annettiin 12024 kpl.

Tässä raportissa esitetään näiden 17 kunnan tutkimustulokset yhdistettynä. Vastajaat on ristiintaulukoitu siten, että oman kunnan verkkosivuilla kyselyyn vastanneiden ja ulkopaikkakuntaisten vastaukset on ryhmitelty erikseen. Vastausjakaumat esitetään pylväskaavioiden avulla.

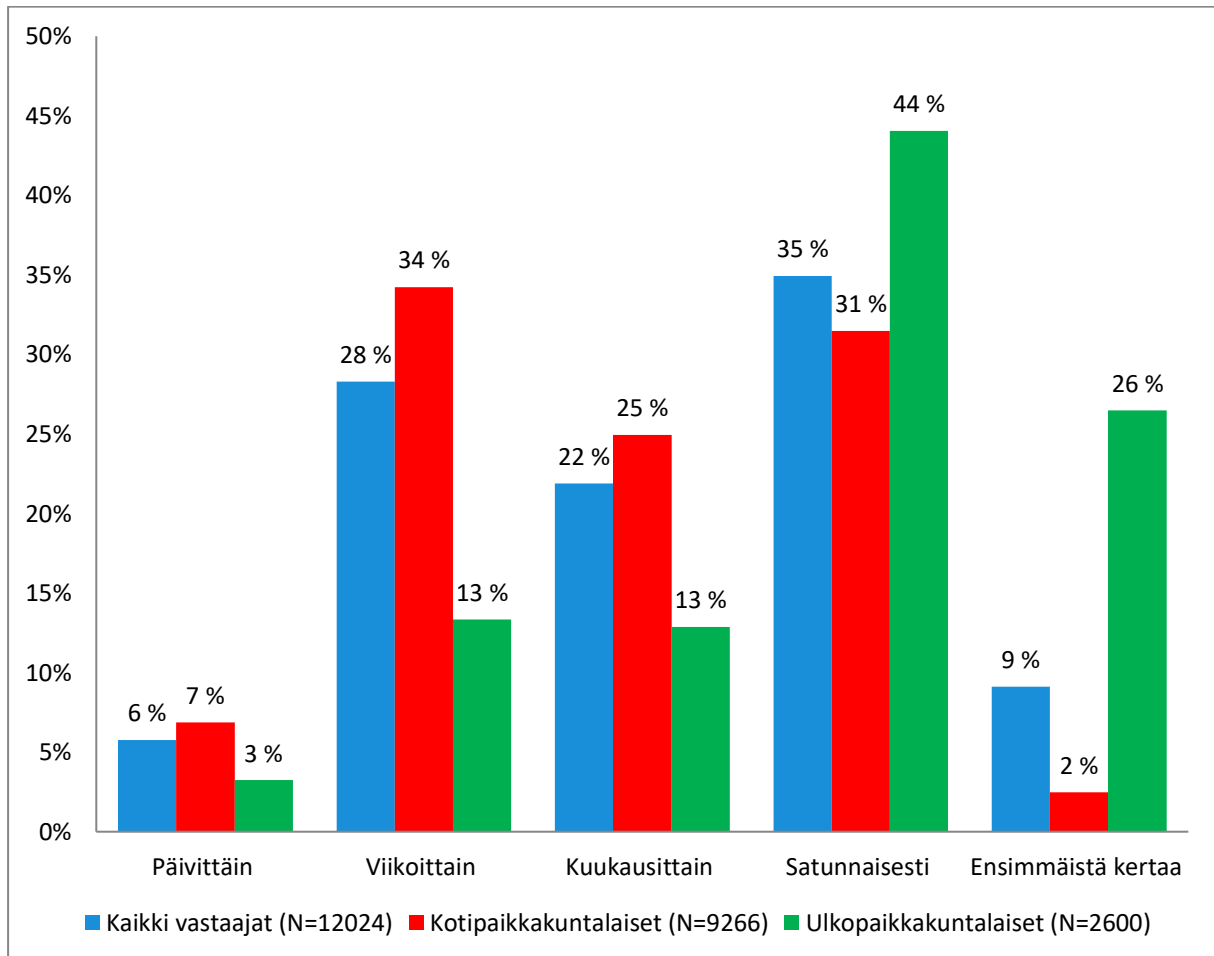
Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa. Lisäksi yhteenvedo-osiossa on vielä taulukko kuntien saamista käyttäjätyytyväisyysindekseistä.

Tutkimukseen osallistuneet kunnat olivat aakkosjärjestyksessä seuraavat:

Kunta	Vastaajamäärä
Akaa	N=307
Hämeenlinna	N=837
Jyväskylä	N=1238
Järvenpää	N=532
Kankaanpää	N=316
Kittilä	N=328
Kokkola	N=752
Kontiolahti	N=519
Lapua	N=385
Mikkeli	N=869
Naantali	N=558
Oulu	N=1419
Rauma	N=527
Savonlinna	N=569
Tampere	N=937
Vaasa	N=571
Vantaa	N=1054
Yhteensä	N=12024

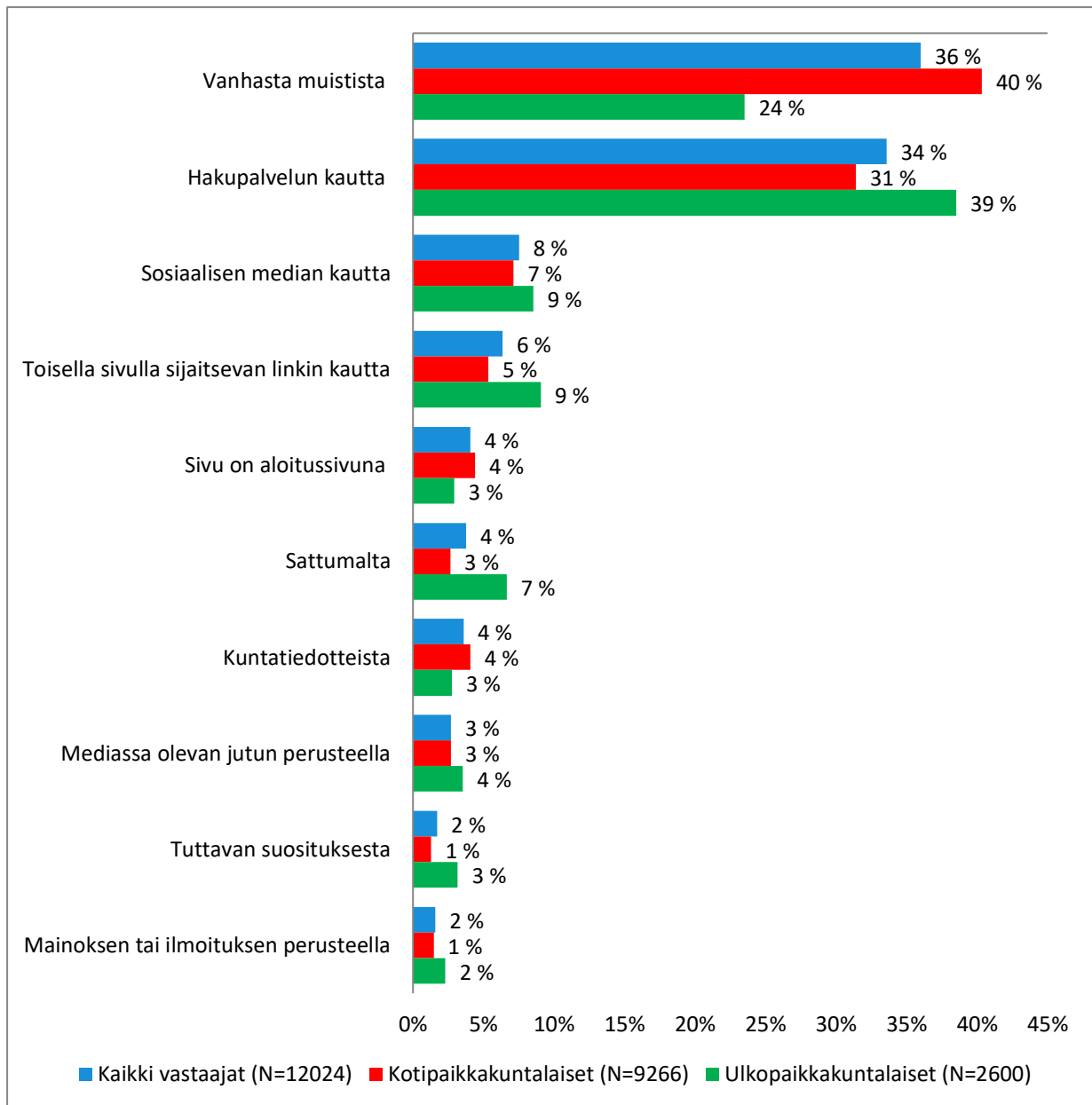
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



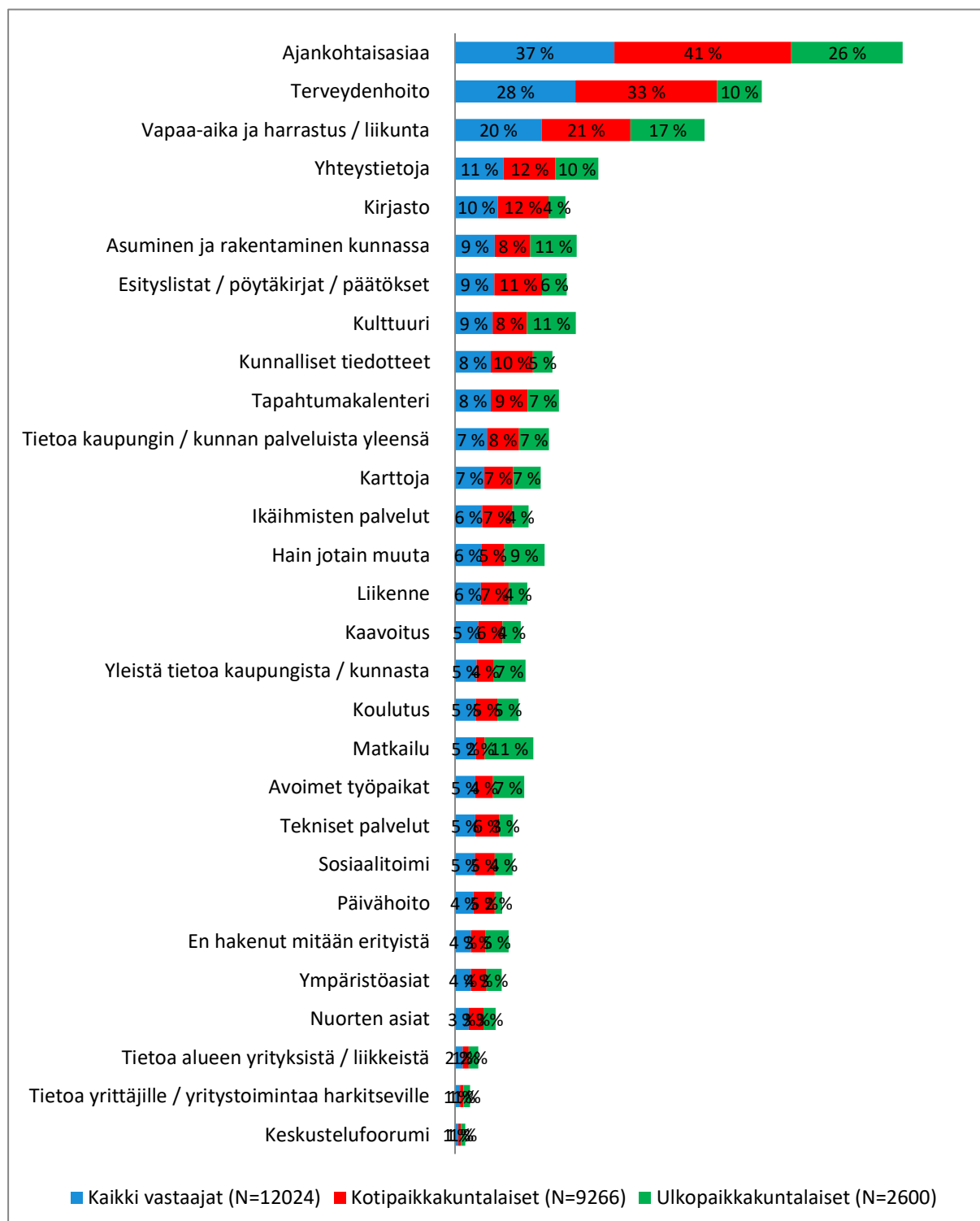
Vastaajista 6% käy kuntien verkkosivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 22% kuukausittain, 35% satunnaisesti, ja 9% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



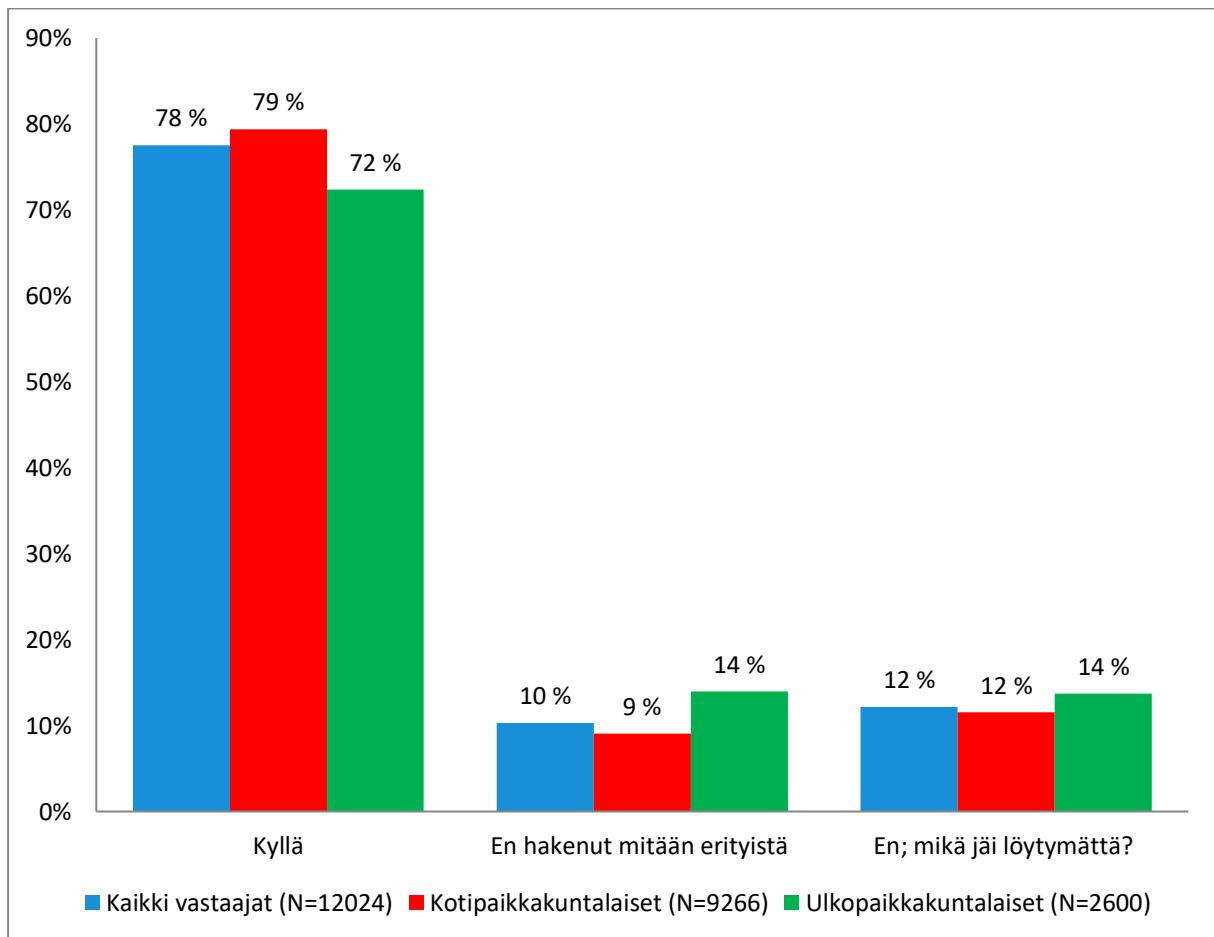
Kaikista vastaajista 36% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 34% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli sosiaalisen median kautta, ja 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



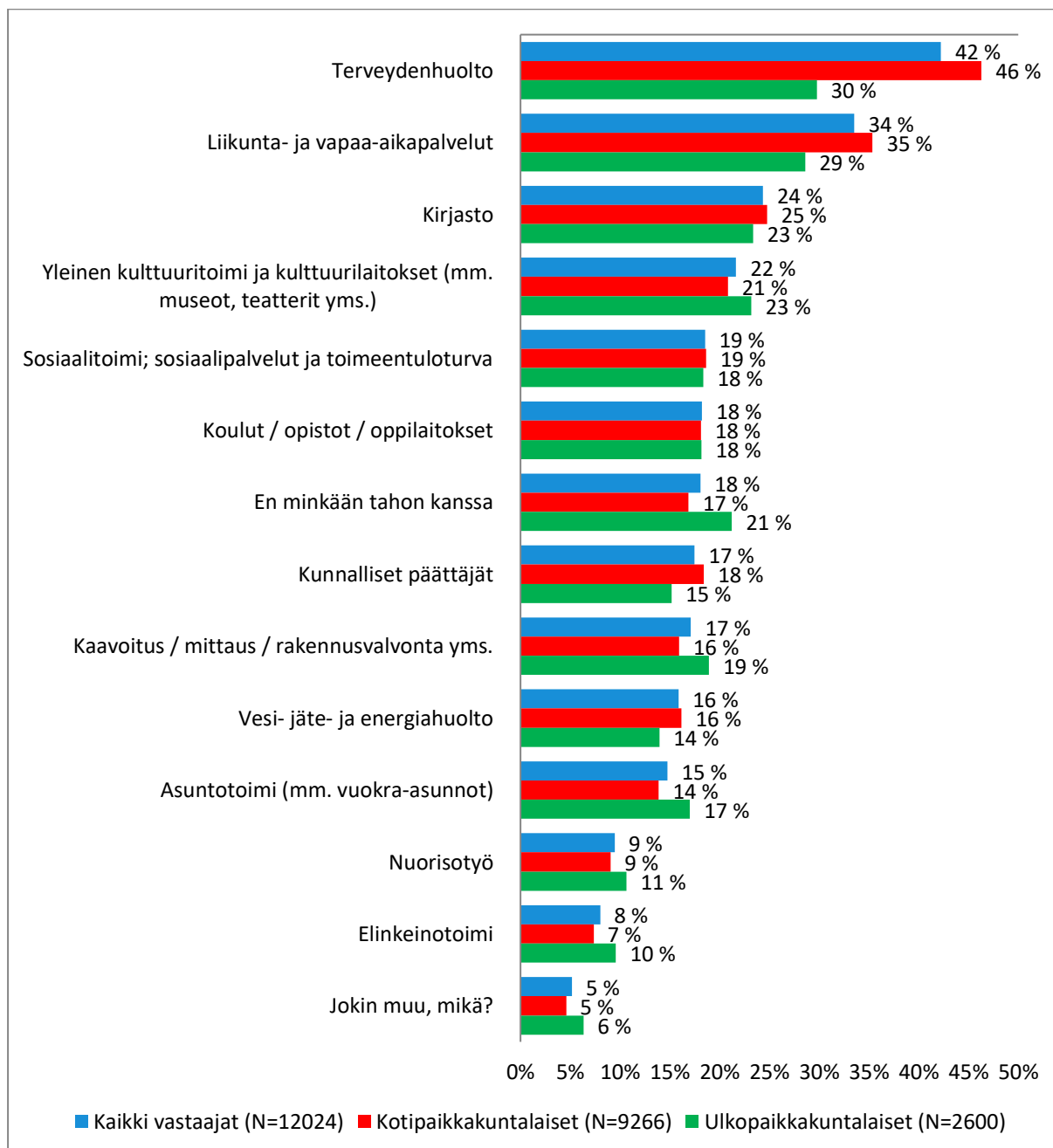
Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (37% kaikista vastaajista), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (28%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (20%), yhteystietoja (11%), kirjastoon liittyvää tietoa (10%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (9%), esityslistoja, pöytäkirjoja ja päätöksiä (9%), sekä kulttuuriin liittyvää tietoa (9%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



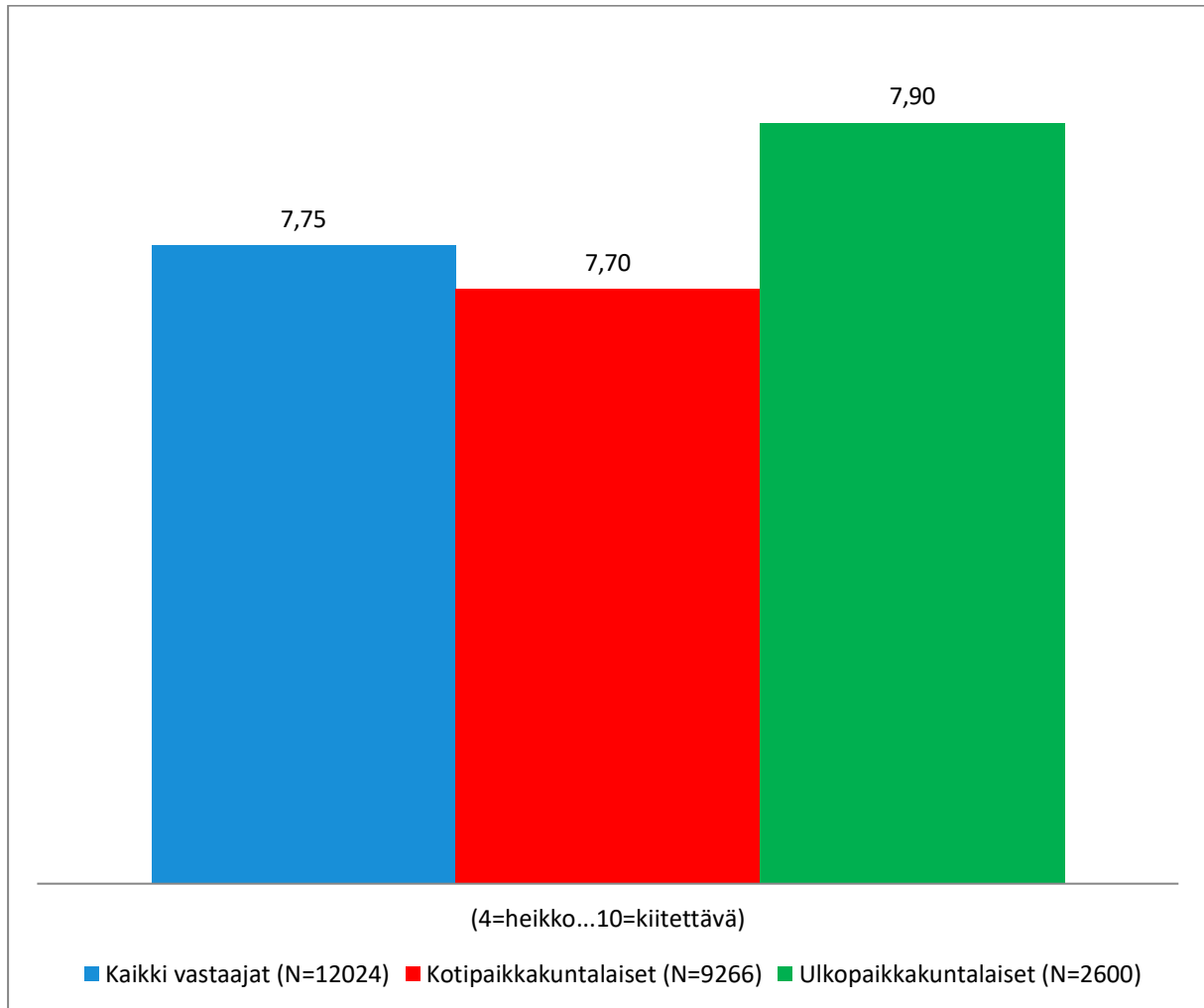
Kaikista vastaajista 78% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 12%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 10% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

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 (42% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), kirjaston kanssa (24%), yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (22%), sosiaalitoimen kanssa (19%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (18%).

2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



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 vieraillemassa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:ttä, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat väittämässä viitattuun sivuston osa-alueeseen tai ominaisuuteen).

Esitetystä luonnehdinnoista vastaajien mielestä parhaiten sopivat kuntien verkkosivuihin, että sivustot ovat hyödyllisiä, että ne toimivat ongelmitta, ja että ne ovat yleisesti ottaen helppokäyttöisiä. Vähiten vastaajien mielestä verkkosivuihin sopivat luonnehdinnat, että sivustot erottuisivat edukseen, että sivustoilla olevat tiedot olisi helposti löydettävissä, ja että sivustot olisivat selkeitä.

Väittämistä annettujen pisteiden keskiarvo on **3,54**. Tämä arvo on siis tutkimukseen osallistuneen 17 kunnan keskimääräinen käyttäjätyytyväisyysindeksi.

Kolme korkeinta käyttäjätyytyväisyysindeksiä saanutta kuntaa olivat:

1. Naantali	3,76
2. Kontiolahti	3,74
3. Lapua	3,68

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

	Kaikki vastaajat (N=12024)	Kotipaikka- kuntalaiset (N=9266)	Ulkopaikka- kuntalaiset (N=2600)
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.	3,54	3,50	3,67
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,63	3,57	3,79
Sivusto on hyödyllinen	4,04	4,04	4,02
Sivustolla on helppo liikkua	3,53	3,47	3,72
Sivut toimivat ongelmitta	3,83	3,79	3,94
Sivusto on selkeä	3,44	3,37	3,66
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,54	3,50	3,64
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,22	3,14	3,48
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,45	3,42	3,54
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,54	3,49	3,65
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,62	3,58	3,71
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,62	3,59	3,68
Sivusto on ajanmukainen	3,53	3,49	3,64
Pidän tästä sivustosta	3,45	3,40	3,57
Sivusto erottuu edukseen	3,17	3,11	3,33



Taulukossa vielä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamat pisteet eriteltyinä.

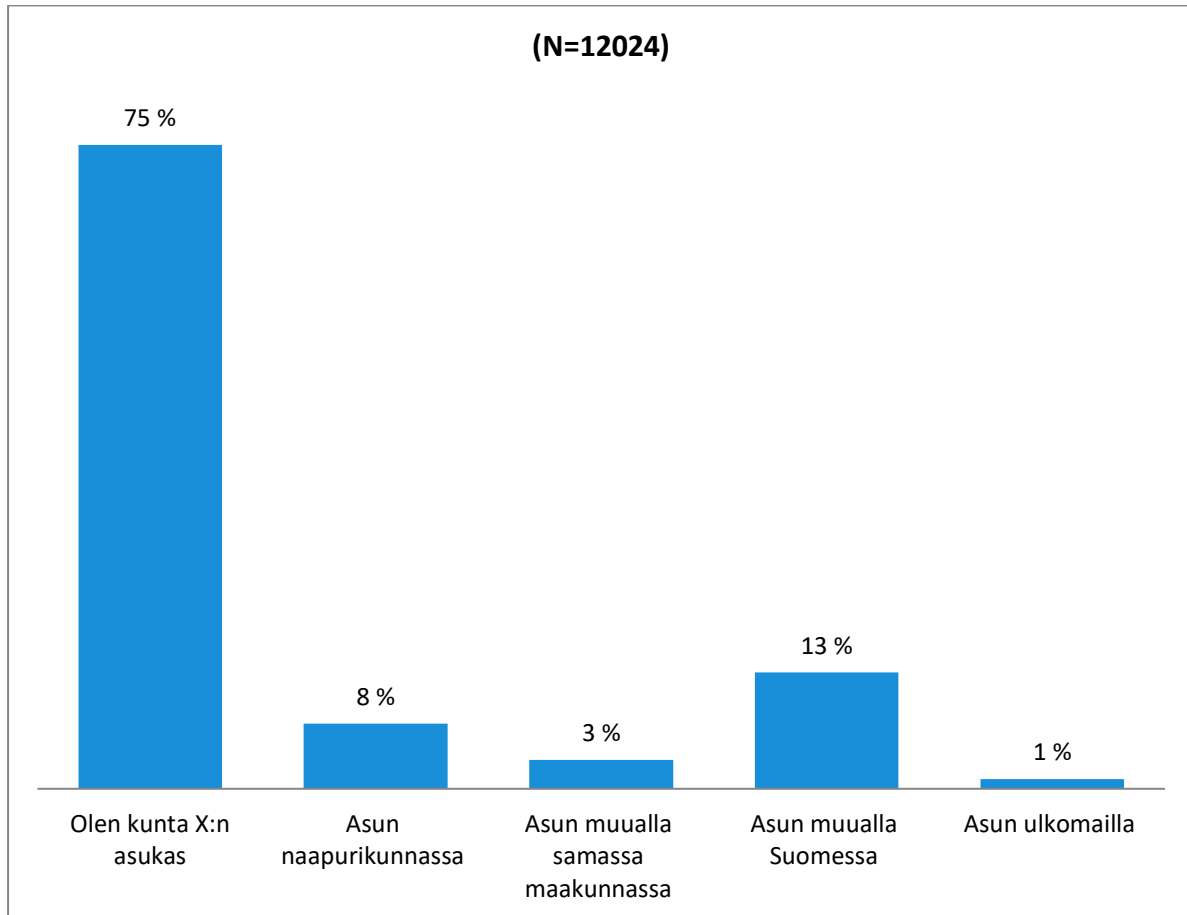
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?

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 ja helppokäyttöisyyttä
- Enemmän panostusta sivujen kieliversioihin
- Etusivuun liittyviä kommentteja ja parannusehdotuksia
- Hakutoimintoon parannuksia
- Kohennusta sivujen ulkoasuun
- Kritiikkiä tehtyjä uudistuksia kohtaan
- Lisää monipuolista tietosisältöä sivuille
- Lisää selkeyttä sivuihin
- Lisää vuorovaikutteisuutta ja sähköisiä palveluita sivuille
- Matkailijoiden parempi huomioiminen
- Ongelmia sivujen ja palvelujen toimivuudessa
- Parannuksia sivujen mobiilikäyttöön
- Positiivisia kommentteja sivuista
- Sivuilla käytettävä otsikointi, termistö ja kieli selkeämmäksi
- Sivuilla olevien tietojen parempi päivittäminen
- Sivusto kaipaa uudenaikaistamista
- Terveyspalveluihin liittyviä kommentteja
- Vaikeuksia löytää etsittyjä tietoja sivuilta: asiat helpommin löydettäväksi
- Yhteystietoja kattavammin esille ja helpommin löydettäväksi

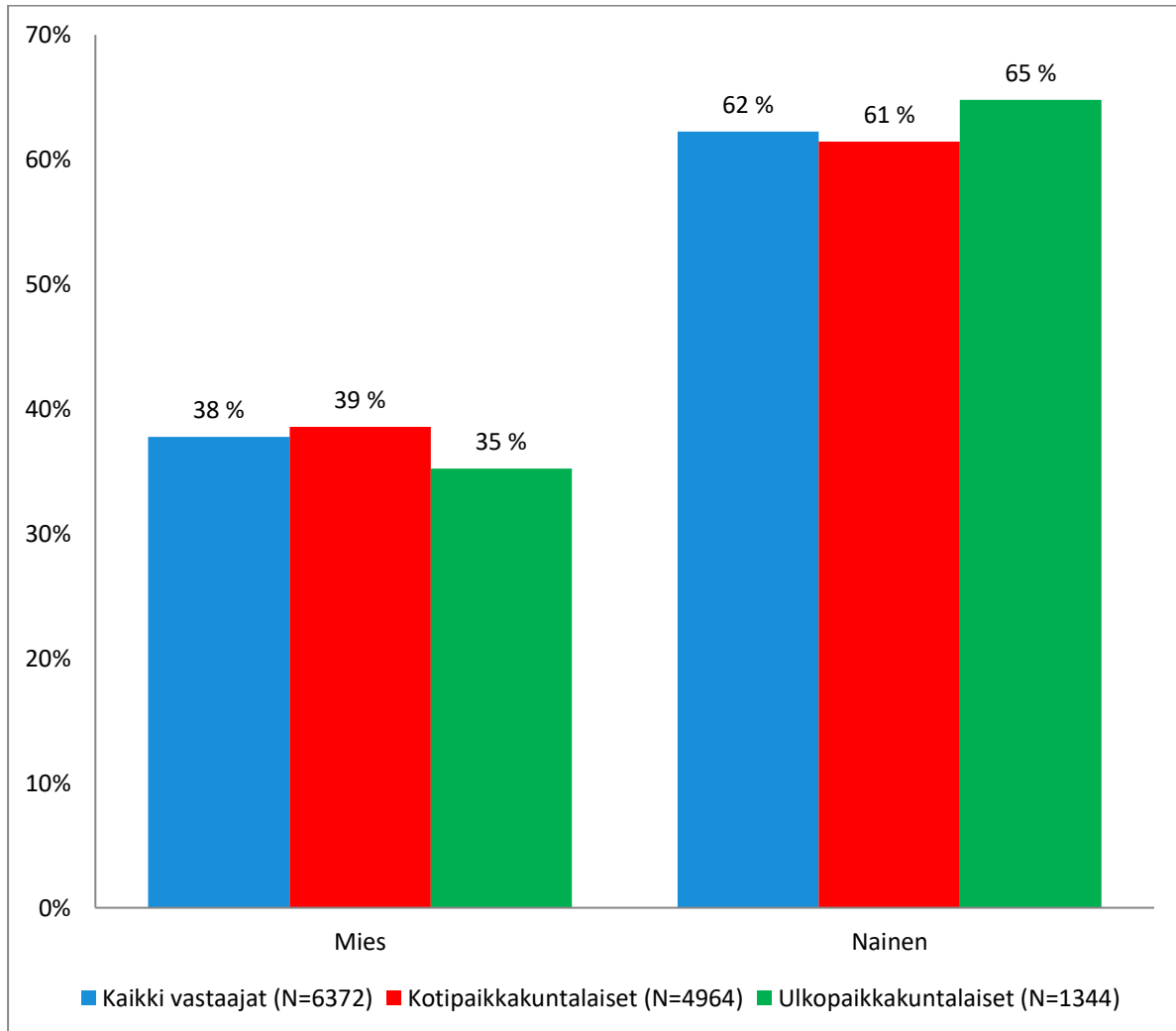
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



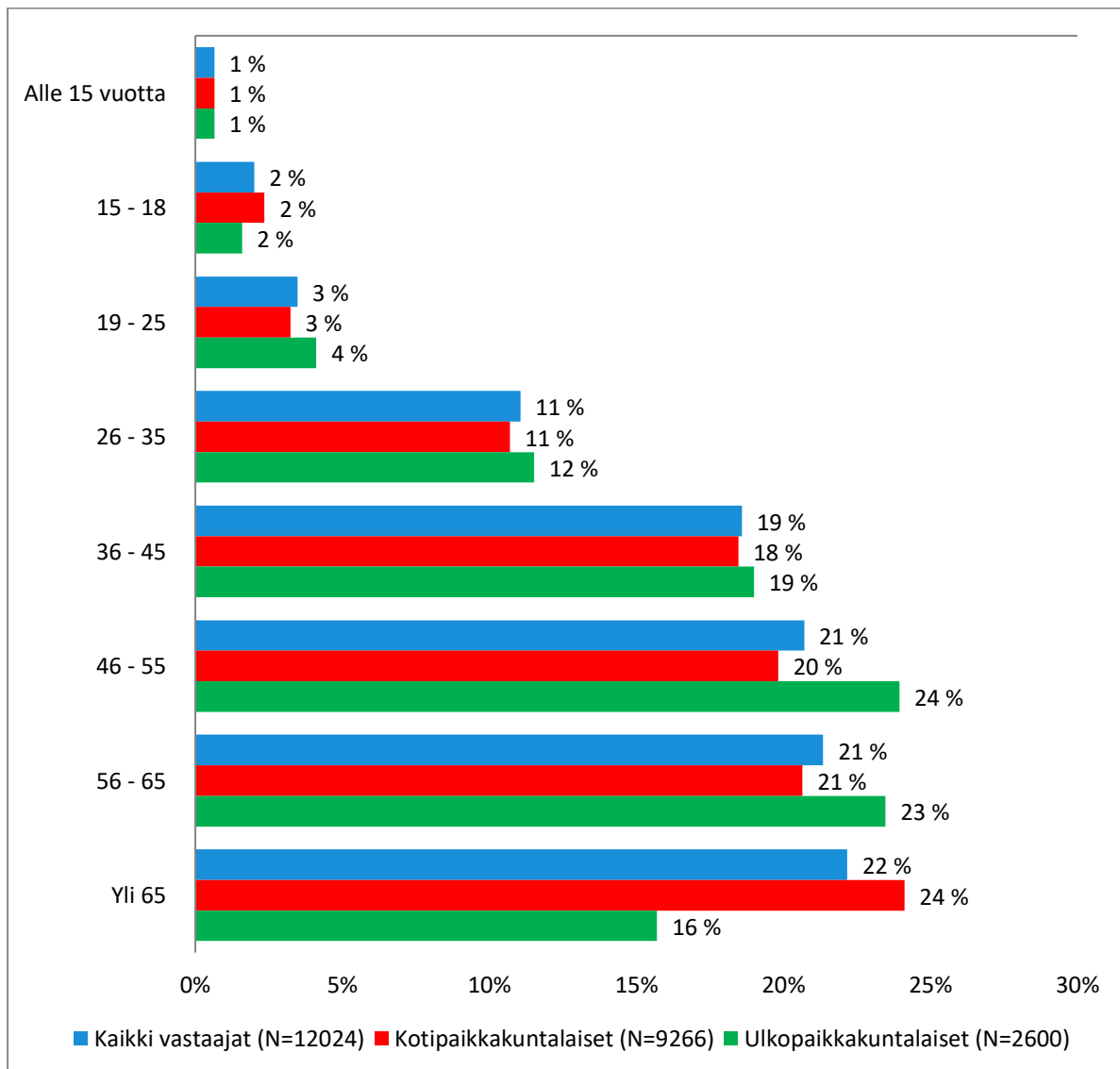
75% vastaajista osallistui tutkimukseen kotikuntansa verkkosivustolla, ja yhteensä 25% vastaajista vieraili ulkopaikkakuntalaisena sivuilla.

3.2. Sukupuoli



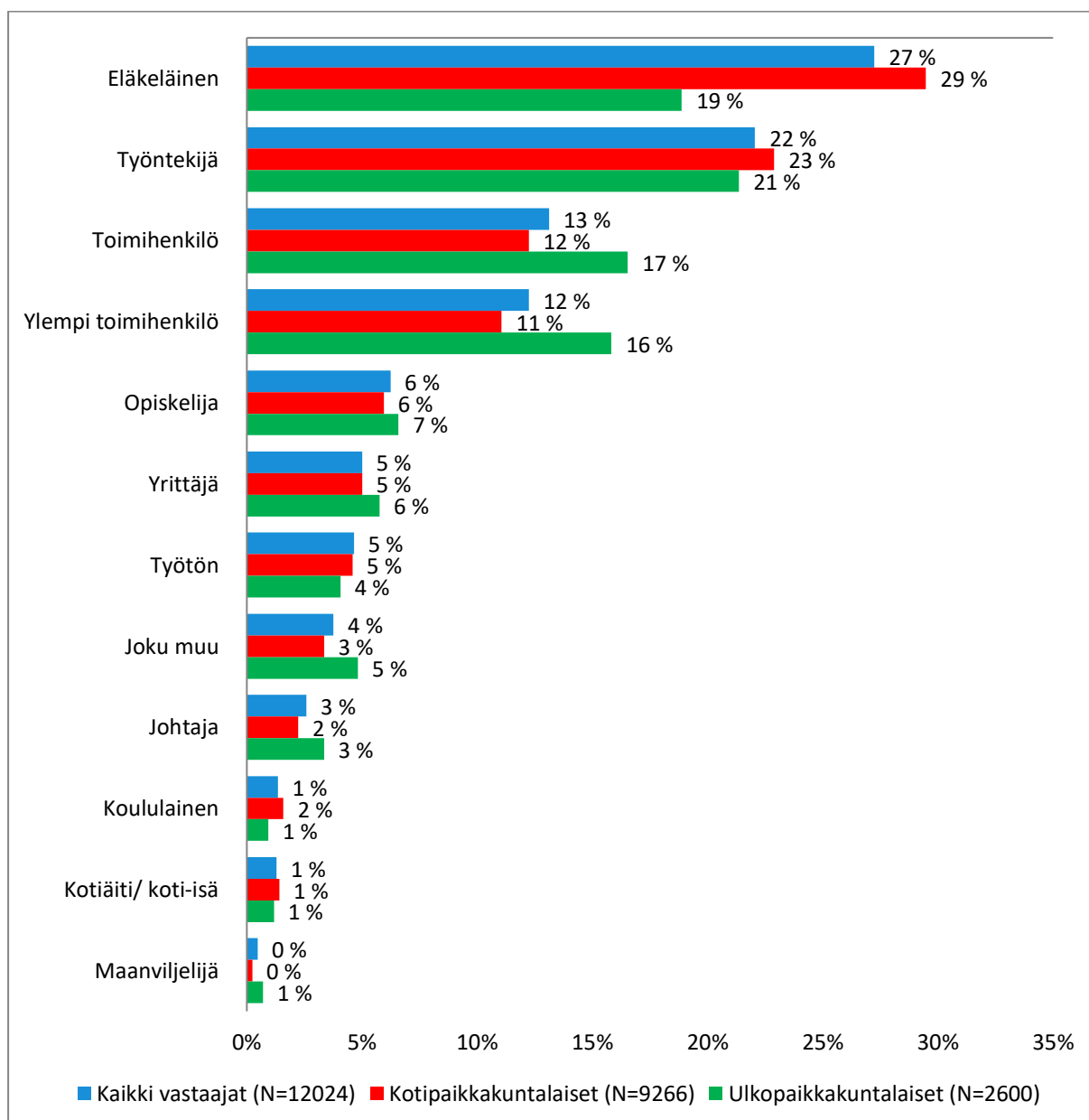
62% vastaajista on naisia ja 38% miehiä.

3.3. Ikä



Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65- (22%), 46-55- (21%), 56-65- (21%), 36-45- (19%), sekä 26-35-vuotiaat (11%).

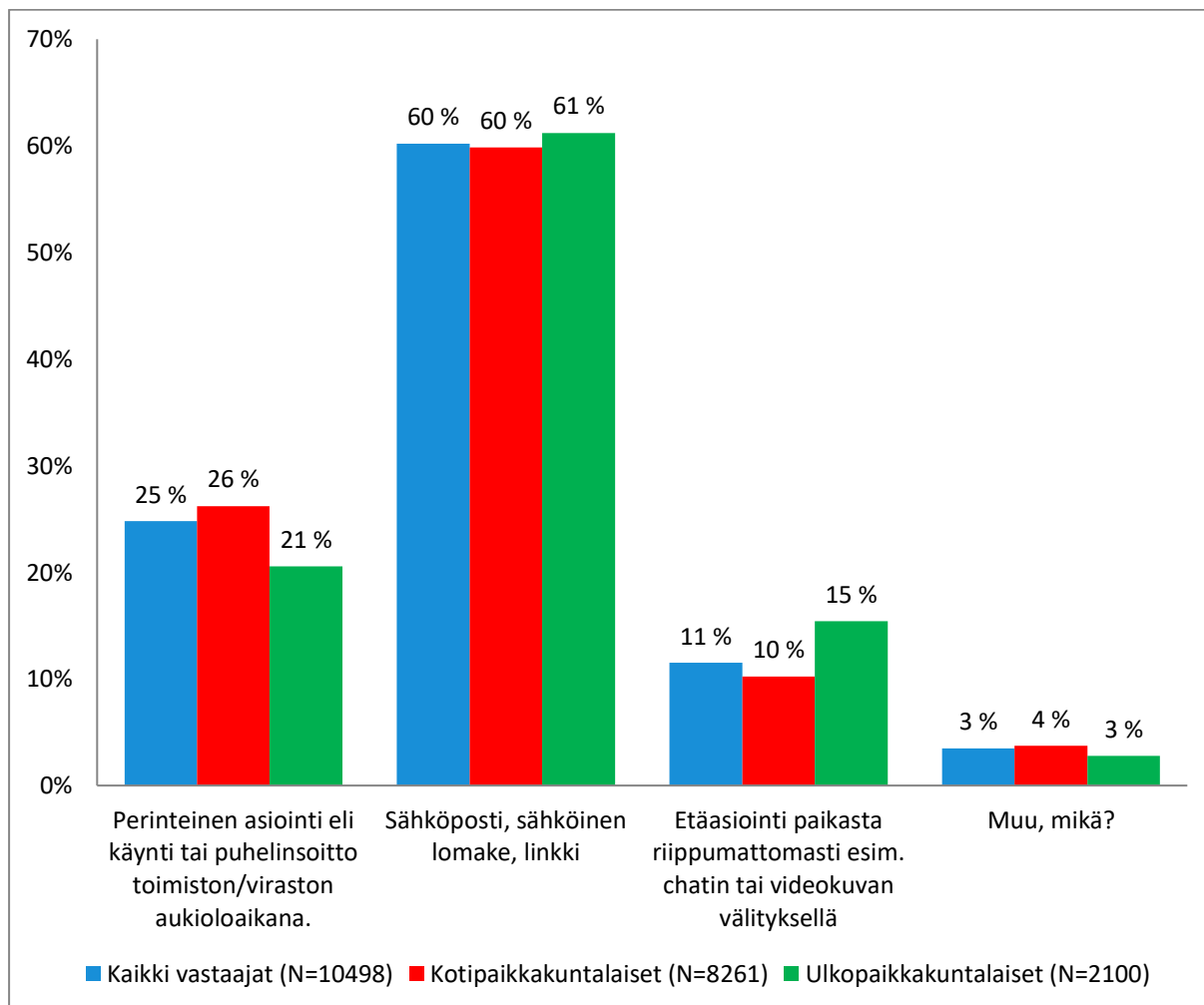
3.4. Ammatti/asema



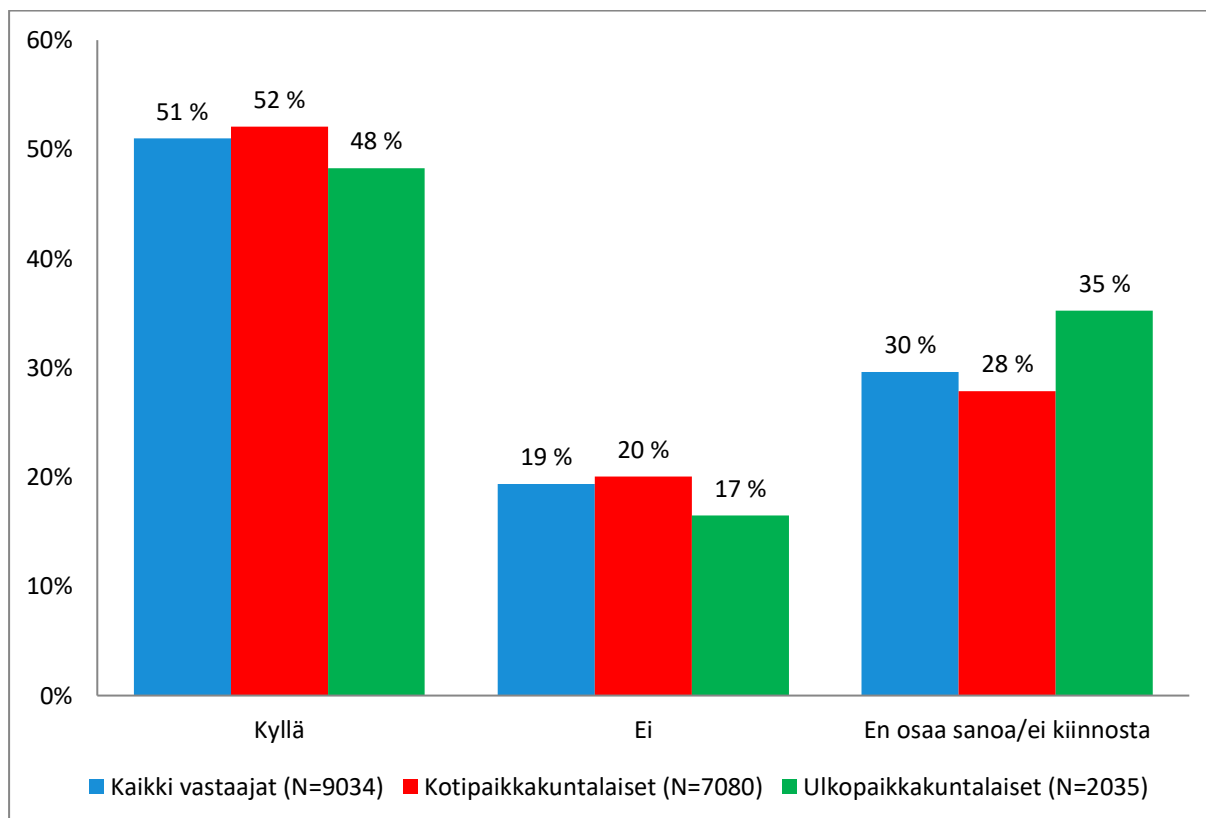
Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (27%), työntekijöitä (22%), toimihenkilöitä (13%), ylempiä toimihenkilöitä (12%), sekä opiskelijoita (6%).

4. Muut kysymykset

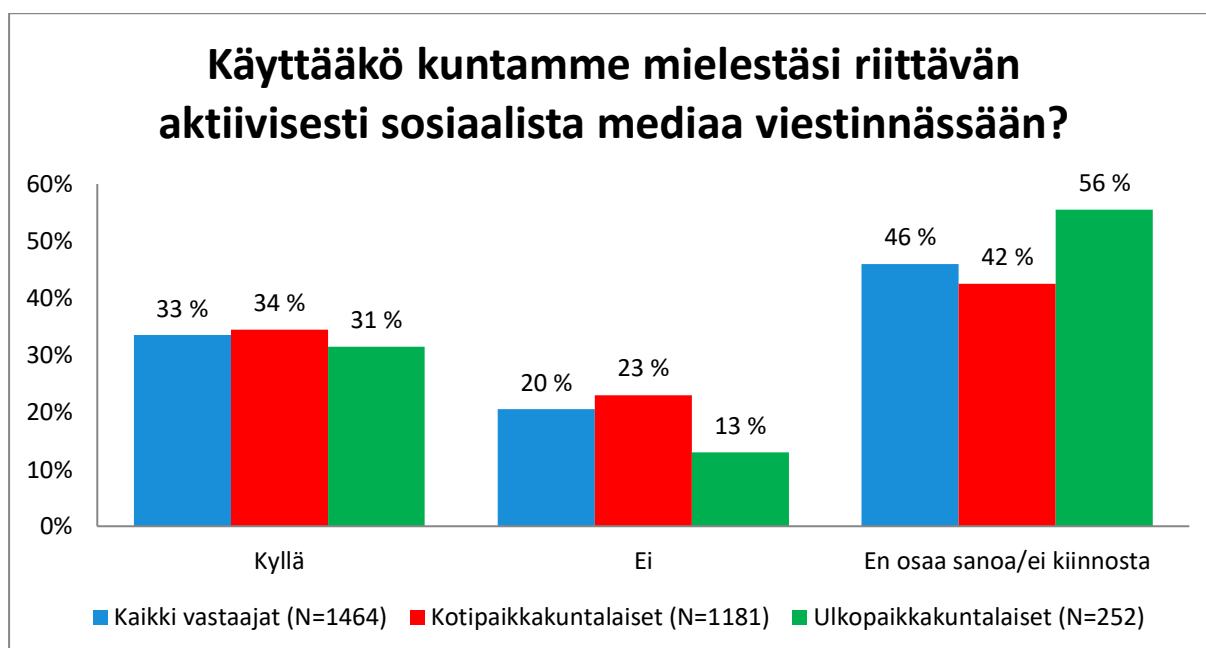
4.1. Mikä on sinulle mieluisin asiointitapa kunnan palveluihin liittyen?



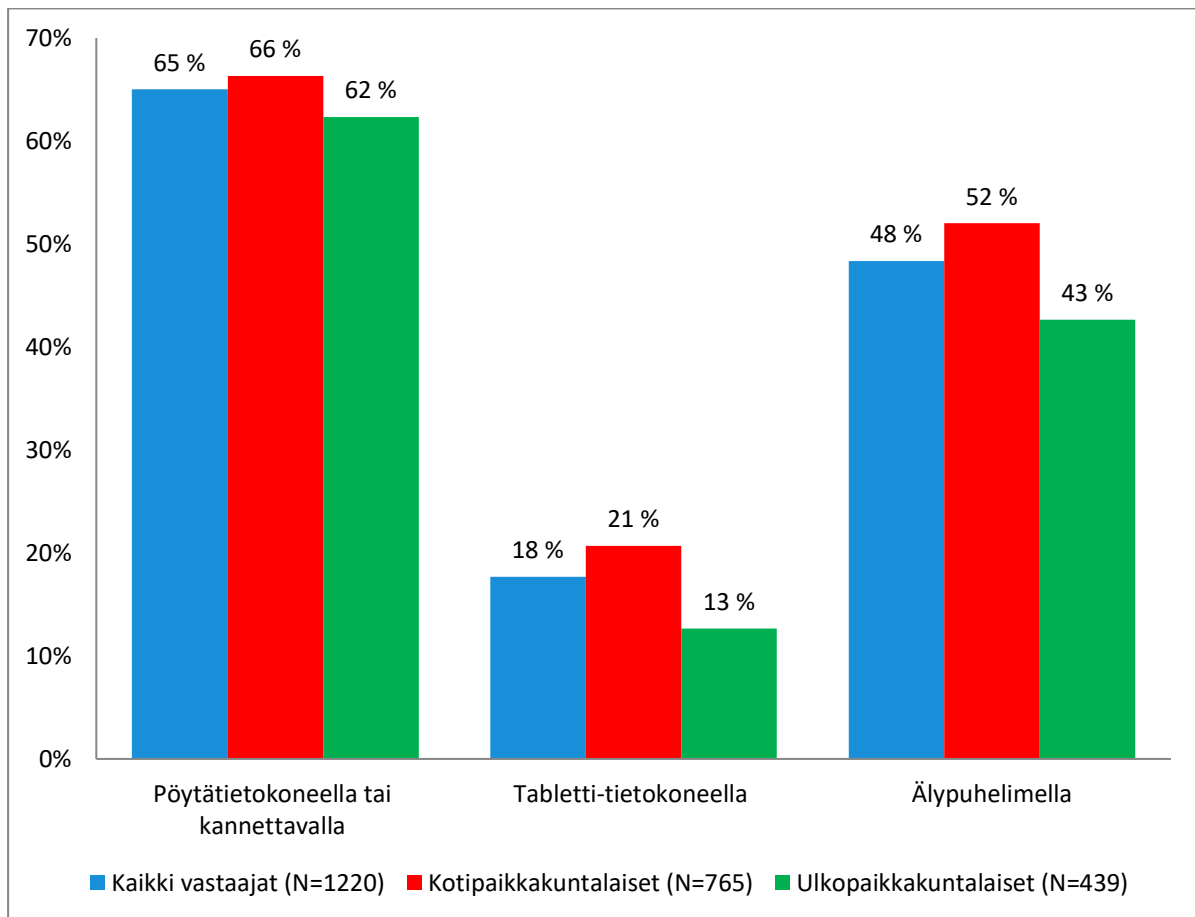
4.2. Pitäisikö kuntamme mielestäsi aktiivisesti käyttää sosiaalista mediaa viestinnässään?



Osalla kunnista oli tästä kysymyksestä erilainen versio:



4.3. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



5. Yhteenvedo

Järjestyksessään kahdeskymmenesensimmäinen **Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus** toteutettiin ajalla 17.12.2020 -10.3.2022, jolloin kyselyyn otti osaa 17:llä kuntasivustolla yhteensä 12024 vastaajaa. 75% vastaajista osallistui kyselyyn oman kuntansa verkkosivuston välityksellä, ja 25% itselleen vieraan paikkakunnan sivustolla.

Naisia vastaajista oli 62% ja miehiä 38%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä yli 65- (22%), 46-55- (21%), 56-65- (21%), 36-45- (19%), sekä 26-35-vuotiaat (11%).

Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten eläkeläisiä (27%), työntekijöitä (22%), toimihenkilöitä (13%), ylempiä toimihenkilöitä (12%), sekä opiskelijoita (6%).

Kyselyyn vastanneista 6% käy kuntien verkkosivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 22% kuukausittain, 35% satunnaisesti, ja 9% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 36% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 34% tuli hakupalvelun kautta, 8% tuli sosiaalisen median kautta, ja 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (37%), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (28%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (20%), yhteystietoja (11%), kirjastoon liittyvää tietoa (10%), asumiseen ja rakentamiseen kunnassa liittyvää tietoa (9%), esityslistoja, pöytäkirjoja ja päätöksiä (9%), sekä kulttuuriin liittyvää tietoa (9%).

78% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 12%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 10% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

Kunnallisiin tahoihin liittyen, eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (42%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (34%), kirjaston kanssa (24%), yleisen kulttuuritoimen ja kulttuurilaitosten kanssa (22%), sosiaalitoimen kanssa (19%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (18%).

Vastaajia pyydettiin antamaan arviointikohteena olleen kunnan verkkosivuista arvosana asteikolla 4-10, jolloin keskiarvoksi saatiin 7,75.

Vastaajat olivat kuntien verkkosivuista yleisesti ottaen sitä mieltä, että sivustot ovat hyödyllisiä, että sivut toimivat ongelmitta, ja että kuntasivustot ovat yleisesti ottaen helppokäyttöisiä. Toisaalta kuntien sivustoista oltiin myös sitä mieltä, että sivustot eivät erityisemmin erotu edukseen, että sivustoilla olevien tietojen löytämisessä on joskus vaikeuksia, ja että sivustojen selkeydessä olisi vielä parantamisen varaa (ks. kohta 2.7).

5.1. Käyttäjättytyväisyysindeksit 2021

Kuntien sivustojen keskimääräiseksi käyttäjättytyväisyysindeksiksi saatiin **3,54** (käyttäjättytyväisyysindeksin määräytymisperuste on esitetty kohdassa 2.7).

Seuraavassa esitetään yksittäisten kuntien verkkosivustojen saamat käyttäjättytyväisyysindeksit paremmuusjärjestyksessä. Listassa on kuitenkin nimetty ainoastaan keskiarvon yläpuolelle sijoittuneet kunnat.

Taulukossa nimeämättömissä kunnissa voidaan tarkistaa oman sivuston käyttäjättytyväisyysindeksin sijoitus katsomalla ensin 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.	Naantali	3,76
2.	Kontiolahti	3,74
3.	Lapua	3,68
4.	Kittilä	3,66
5.	Kokkola	3,65
6.	Savonlinna	3,59
7.	Akaa	3,57
8.	Mikkeli	3,56
9.		3,51
10.		3,49
12.		3,46
13.		3,45
14.		3,43
15.		3,42
16.		3,41
17.		3,35
Keskiarvo yhteensä		3,54

5.2. Korkeimmat käyttäjätyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana

2020

1.	Iisalmi	3,76
2.	Kemi	3,68
3.	Tornio	3,62
	Somero	
Keskiarvo		3,50

2019

1.	Kempele	3,75
2.	Naantali	3,70
3.	Kalajoki	3,69
Keskiarvo		3,52

2018

1.	Äänekoski	3,65
2.	Forssa	3,63
	Iisalmi	
Keskiarvo		3,52

2017

1.	Laitila	3,6
	Somero	
3.	Savonlinna	3,59
Keskiarvo		3,45

2016

1.	Naantali	3,71
2.	Jyväskylä	3,69
3.	Tuusula	3,60
Keskiarvo		3,48