

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

**Kuntien internet-sivujen  
käyttäjätutkimus  
2009  
YHTEENVETORAPORTTI**

Päiväys:  
4.3.2010

Vesa Kause

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

---

**Osoite**

Bulevardi 2 A  
00120 Helsinki

**Puhelin ja fax**

+358 - 9 - 221 2424  
+358 - 9 - 61 507 400

**Internet**

web: [www.onlinetutkimus.fi](http://www.onlinetutkimus.fi)  
e-mail: [tiedustelut@onlinetutkimus.fi](mailto:tiedustelut@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. Vastaa seuraaviin kysymyksiin antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1-5), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja .....	11
2.8. Miten parantaisit kuntamme verkkosivuja?.....	13
<b>3. Vastaaajien taustatietoja</b> .....	<b>16</b>
3.1. Kotipaikka .....	16
3.2. Sukupuoli.....	17
3.3. Ikä .....	18
3.4. Ammatti/asema .....	19
3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin? .....	20
<b>4. Yhteenveto</b> .....	<b>21</b>
4.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2009 .....	22
4.2. Käyttäjätyytyväisyyden kehitys 2005-2009 .....	23
4.3. Triviatietoa kuntien sivustojen kävijärakenteesta 2009 .....	24
4.3.1. Naisvaltaisin sivuston kävijäkunta .....	24
4.3.2. Miesvaltaisin sivuston kävijäkunta.....	24
4.3.3. Eniten kotipaikkakuntalaisia sivuston kävijöistä.....	25
4.3.4. Eniten ulkopaikkakuntalaisia (Suomi+ulkomaat) sivuston kävijöistä .....	25
4.3.5. Eniten ulkomailla asuvia sivuston kävijöistä.....	25

## 1. Johdanto

Vuonna 2009 toteutettiin jo yhdeksäntenä peräkkäisenä vuotena *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus*.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2009 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 89 kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja yhdeksänä vuotena on ollut 220 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. Tutkimuksella voidaan myös 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 yhteensä 19 kuntaa. Kyselyt toteutettiin 2.4.2009-12.1.2010 välisenä aikana. Yhteensä vastauksia kertyi 10 763 kpl.

Tässä raportissa esitetään näiden 19 kunnan tutkimustulokset yhdistettynä. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että oman kunnan verkkosivuilla kyselyyn vastanneiden ja toisaalta ulkopaikkakuntaisten vastaukset on voitu erottaa toisistaan. Vastausjakaumat esitetään pylväskaavioiden avulla. Vastaajaryhmiä esittävät pylväät on nimetty seuraavasti: "Kotipaikkakuntalaiset", "Ulkopaikkakuntalaiset", sekä "Kaikki vastaajat".

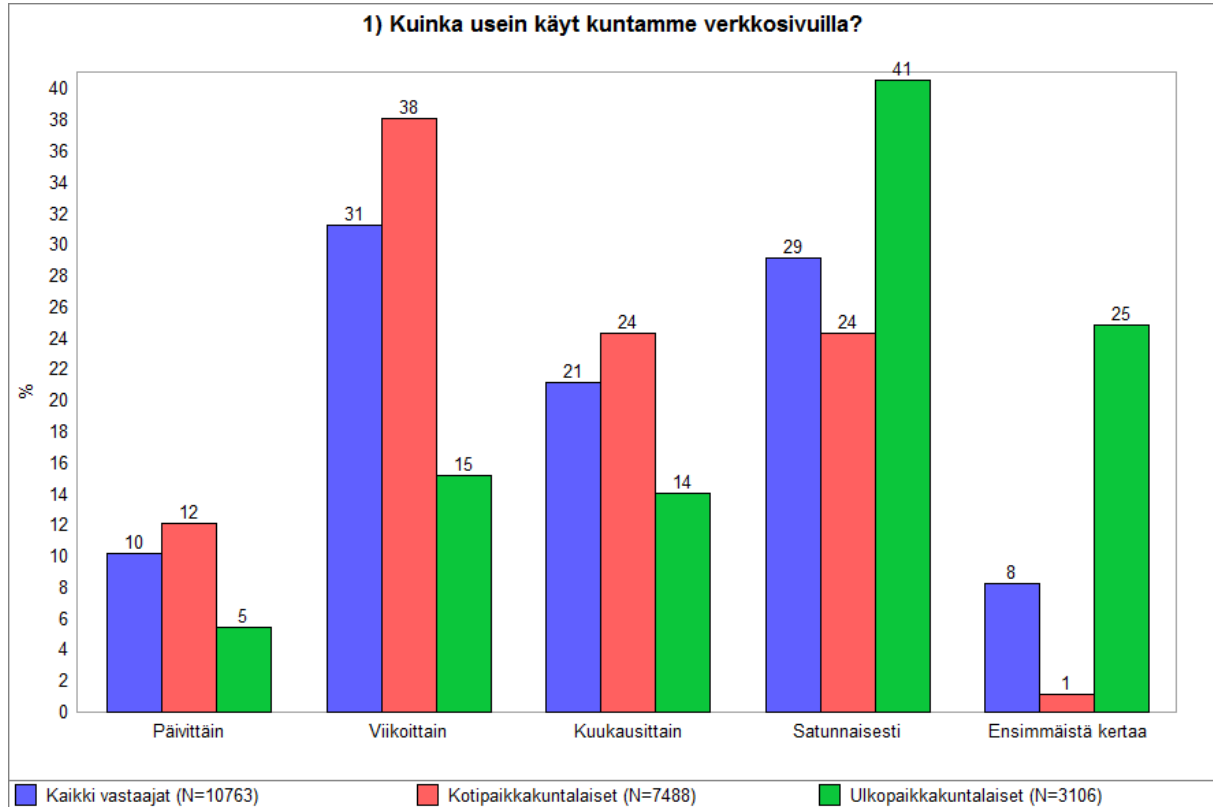
Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa. Lisäksi yhteenvedo-osiossa on vielä taulukko kuntien saamista käyttäjätyytyväisyysindekseistä.

Tutkimukseen osallistuneet 19 kuntaa olivat aakkosjärjestyksessä seuraavat:

<b>Kunta</b>	<b>Vastaajamäärä/ kunta</b>	<b>Prosenttiosuus kokonais- vastaajamäärästä</b>
Helsingin kaupunki	656	6,09%
Janakkalan kunta	389	3,61%
Jyväskylän kaupunki	596	5,54%
Järvenpään kaupunki	595	5,53%
Keravan kaupunki	575	5,34%
Kirkkonummen kunta	575	5,34%
Kokkolan kaupunki	558	5,18%
Kouvolan kaupunki	574	5,33%
Lappeenrannan kaupunki	572	5,31%
Laukaan kunta	569	5,29%
Liedon kunta	563	5,23%
Mikkelin kaupunki	567	5,27%
Nokian kaupunki	581	5,40%
Raaseporin kaupunki	568	5,28%
Rauman kaupunki	539	5,01%
Tornion kaupunki	561	5,21%
Turun kaupunki	573	5,32%
Uudenkaupungin kaupunki	562	5,22%
Valkeakosken kaupunki	590	5,48%
<b>Keskiarvo</b>	<b>566</b>	<b>5,26%</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>10763</b>	<b>100%</b>

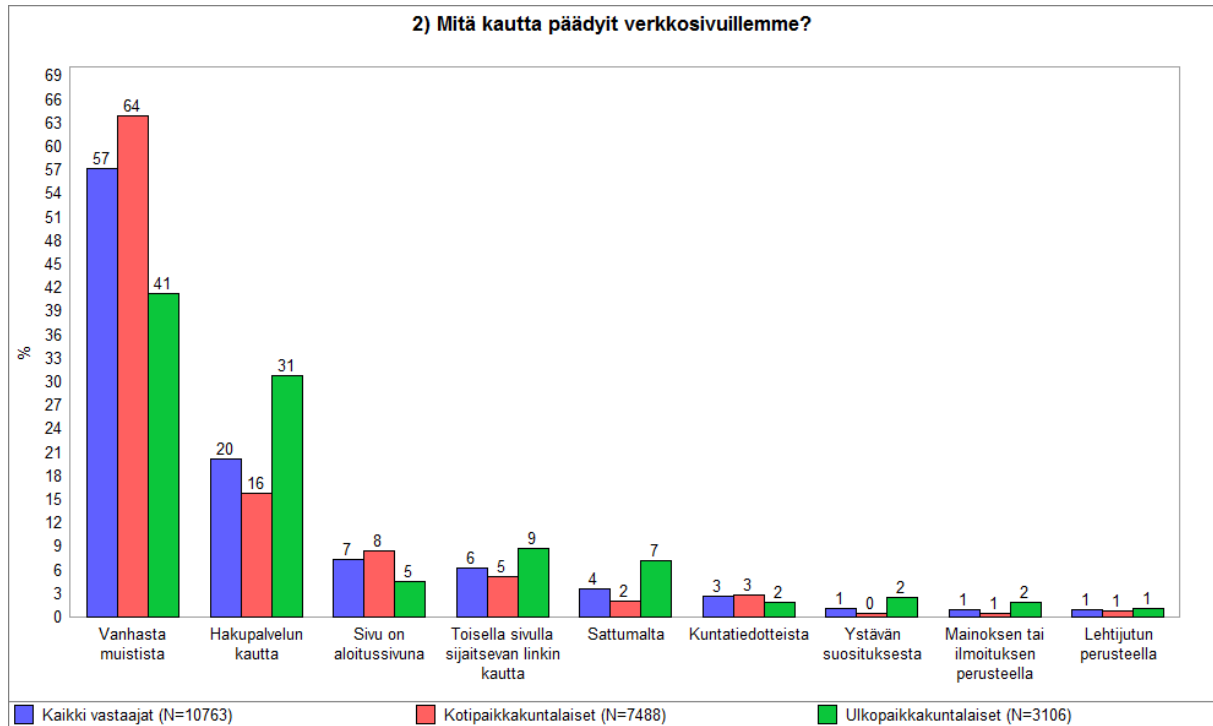
## 2. Tulosten esittäminen

### 2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



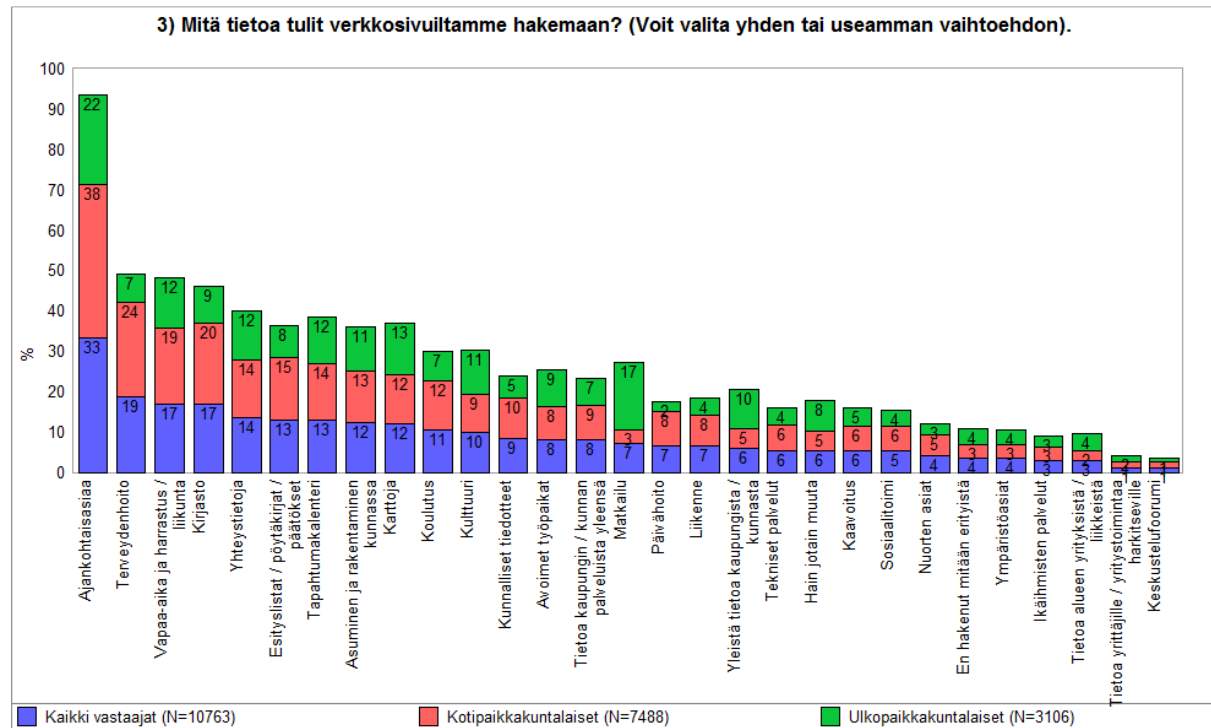
Kuntien verkkosivujen käyttäjistä 10% käy sivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 21% kuukausittain, 29% satunnaisesti, ja 8% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

## 2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



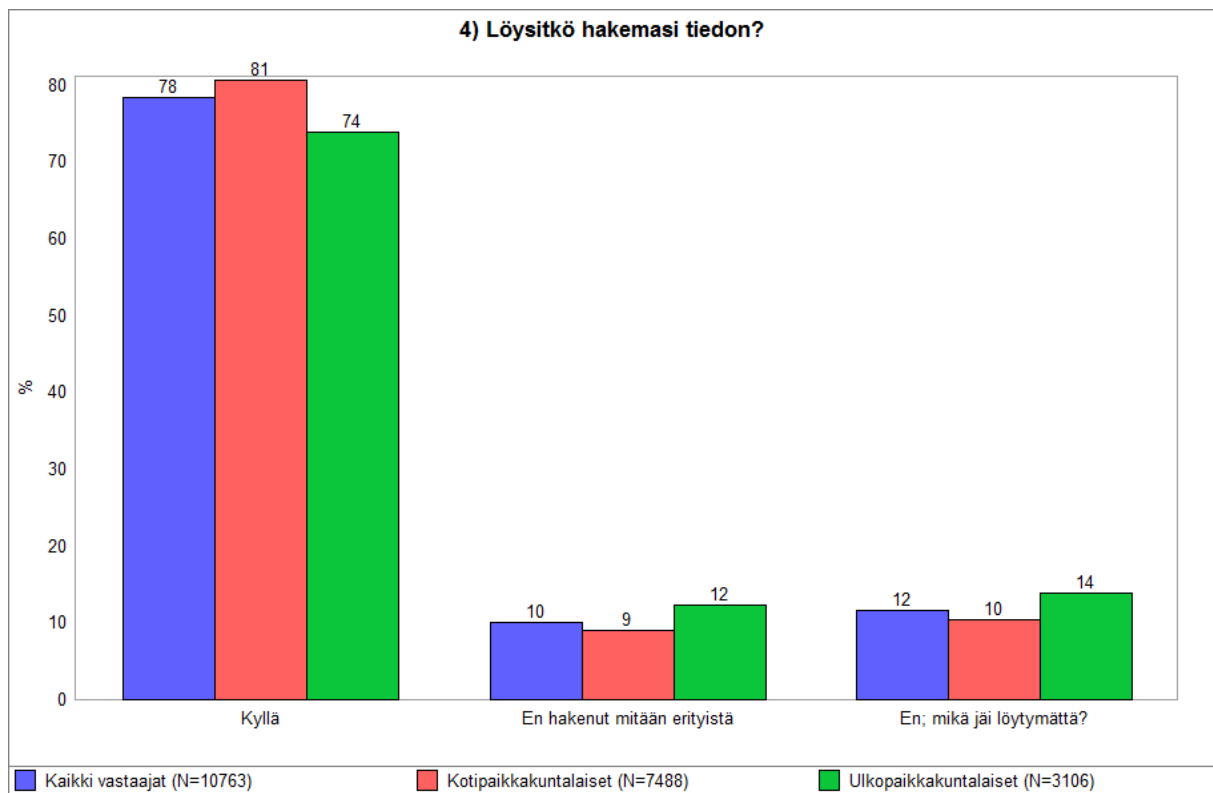
Kaikista vastaajista 57% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 20% tuli hakupalvelun kautta, 7%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 4% tuli sattumalta.

## 2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



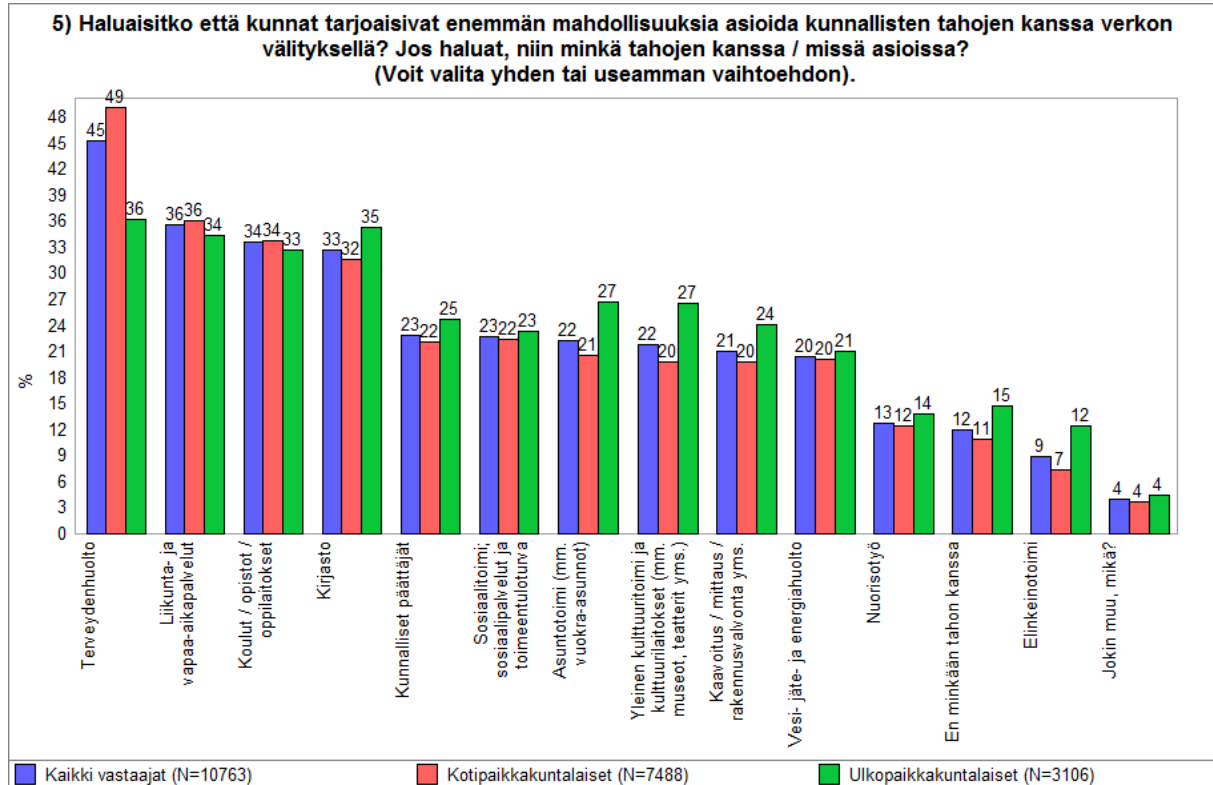
Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (33% kaikista vastaajista) terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (19%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (17%), kirjastoon liittyvää tietoa (17%), yhteystietoja (14%), esityslistoja/pöytäkirjoja/päätöstietoja (13%), sekä tapahtumakalenteria (13%).

## 2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



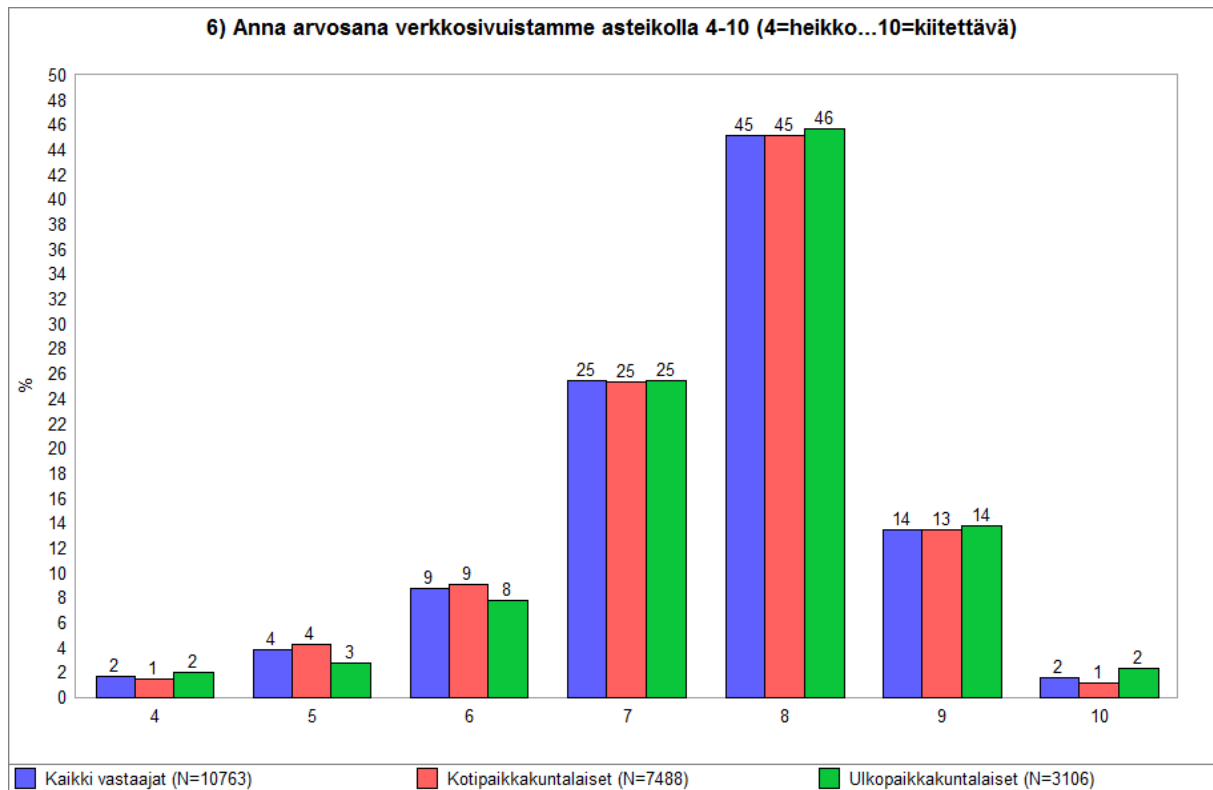
Kaikista vastaajista 78% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 12%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 10% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

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



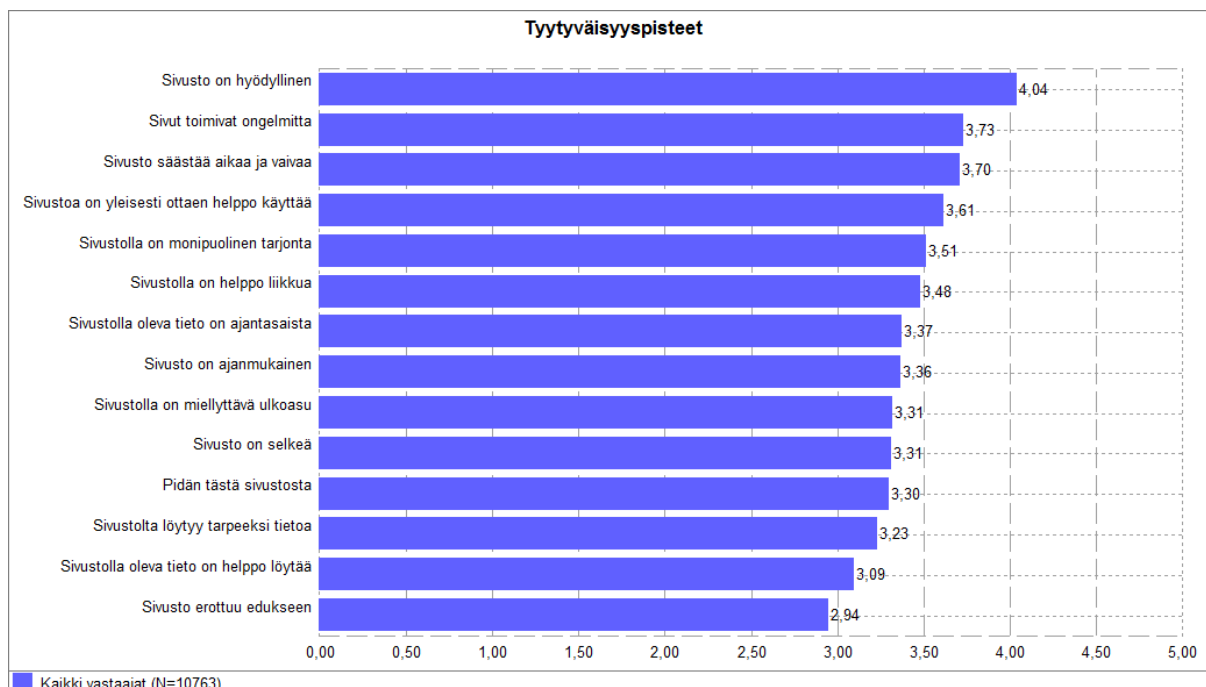
Kunnallisiin tahoihin liittyen, eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkko välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (45% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (36%), koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (34%), sekä kirjaston kanssa (33%).

## 2.6. Anna arvosana verkkosivuiltamme



	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Kotipaikka- kuntalaiset</b>	<b>Ulkopaikka- kuntalaiset</b>
	<b>N=10763</b>	<b>N=7488</b>	<b>N=3106</b>
6) Anna arvosana verkkosivuiltamme asteikolla 4-10 (4=heikko...10=kiitettävä)	<b>7,55</b>	<b>7,54</b>	<b>7,61</b>

## 2.7. Vastaa seuraaviin kysymyksiin antamalla pisteitä jokaiselle väittämälle asteikolla yhdestä viiteen (1-5), kuinka hyvin kyseinen väittämä vastaa omaa mielipidettäsi koskien kuntamme verkkosivuja



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

Vastaajille esitettiin joukko positiivisia luonnehdintoja, jotka he saivat pisteittää asteikolla 1-5 sen mukaan, kuinka hyvin kukin luonnehdinta vastasi heidän omaa mielipidettään koskien sen kunnan verkkosivuja, joilla he olivat vieraillemassa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:ttä, sitä tyytyväisempiä vastaajat ovat luonnehdinnassa 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, että sivustoilla olevat tiedot olisi helposti löydettävissä, ja että sivustoilla olisi riittävästi tietoa.

Luonnehdinnoista annettujen pisteiden keskiarvo on 3,43. Tämä arvo on siis tutkimukseen osallistuneen 19 kunnan *keskimääräinen käyttäjätyytyväisyysindeksi*.

Kolme korkeinta käyttäjätyytyväisyysindeksiä saanutta kuntaa olivat:

- 1. Jyväskylä 3,63**
- 2. Lappeenranta 3,57**
- 3. Janakkala 3,55**

Kukin kunta voi tarkistaa oman sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksin sijoituksen *tämän raportin yhteenvetokappaleessa olevan taulukon avulla*.

	<b>Kaikki vastaajat</b>	<b>Kotipaikka- kuntalaiset</b>	<b>Ulkopaikka- kuntalaiset</b>
	<b>N=10763</b>	<b>N=7488</b>	<b>N=3106</b>
<b>1=olen täysin eri mieltä ...5=olen täysin samaa mieltä</b>	<b>3,43</b>	<b>3,41</b>	<b>3,48</b>
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,61	3,59	3,67
Sivusto on hyödyllinen	4,04	4,08	3,94
Sivustolla on helppo liikkua	3,48	3,44	3,58
Sivut toimivat ongelmitta	3,73	3,71	3,76
Sivusto on selkeä	3,31	3,26	3,43
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,31	3,29	3,36
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,09	3,02	3,27
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,23	3,20	3,29
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,37	3,34	3,44
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,70	3,71	3,69
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,51	3,51	3,51
Sivusto on ajanmukainen	3,36	3,35	3,39
Pidän tästä sivustosta	3,30	3,27	3,36
Sivusto erottuu edukseen	2,94	2,91	3,03

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 tekstipojintoja yksittäisten kuntien raportteihin laadituista vastauskoosteista. Kaikki alla esitetyt näkemykset eivät siis koske sellaisenaan kaikkien tutkimukseen osallistuneiden kuntien sivustoja. Jokaisessa kunnassa voidaan kuitenkin itse arvioida, että olisiko muille annetuista kehitysehdotuksista hyötyä myös omien sivujen kehittämisessä.

Vastauksissa nousivat kommentit siitä, että sivuilta on vaikea löytää joitakin tietoja. Monet käyttäjistä näkevät ongelmalliseksi sen, että sivusto on rakennettu lähinnä organisaatiolähtöisesti, jolloin käyttäjälähtöisyys on jäänyt liian vähälle huomiolle.

Tiedon hakija ei usein tiedä, mikä virasto tiettyä asiaa hoitaa. Sivujen rakenteen toivottiinkin perustuvan virastolähtöisyyden sijaan enemmän siihen, mitä asioita sivuilta eniten haetaan. Näihin asioihin pitäisi olla mahdollisimman suorat, näkyvät, ja helpot hakupolut. Nyt monet valittivat tietojen olevan liian monipolvisten reittien takana, ja haetut tiedot eivät aina löydy käyttäjien mielestä loogisesta paikasta.

Sivuston oman hakukoneen ei koettu antavan kovinkaan hyviä hakutuloksia. Muutamat vastaajista mainitsivatkin, että helpoin tapa heille löytää haettuja asioita sivustolta on käyttää Googlea.

Sivuille toivottiin enemmän selkeyttä; sivuille koettiin asetetun hieman liikaa asiaa, mikä luo joidenkin mielestä rauhattoman vaikutelman.

Sivuille toivottiin mm. lisää tietoa päätöksenteosta, enemmän mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin, sekä ajankohtaisia alueen uutisia. Sivuilta löytyi jonkin verran toimimattomia linkkejä.

Sivuihin toivottiin selkeyttä ja asioiden löydettävyyden helpottamista. Mm. toivottiin etusivulle enemmän linkkejä haetuimpiin palveluihin; nyt jotkut näkivät etusivulla olevan liikaa tekstiä, kun linkit ja sivuston kautta löydettävät palvelut tulisi mieluummin olla päällimmäisinä. Sivuihin toivottiin selkeyttä myös mm. siten, että tietosisältö olisi ryhmitelty ja otsikoitu asiakaslähtöisesti, eikä liian hallintolähtöisesti.

Sivuille toivottiin mm. enemmän tietoja ajankohtaisista tapahtumista, enemmän tietoa jo tehtyjen ja edessä olevien päätösten taustoista, kaupungin johtavien virkamiesten blogeja, mahdollisuutta asioida verkossa pankkitunnuksilla, sekä eri viranomaisten ja palveluiden henkilöstön yhteystietojen selkeää esillepanoa. Monet vastaajista olivat myös sitä mieltä, että sivujen ulkoasua tulisi uudistaa.

Sivuilla nähtiin olevan myös jonkin verran vanhentunutta tietoa. Kaikki eivät myöskään olleet sivujen ulkoasuun tyytyväisiä.

Ruotsinkielistä versiota pidettiin liian suppeana. Ruotsinkielisiin sivuihin toivottiin saatavan koko sama tietosisältö, kuin suomenkielisiin. Ruotsinkielisillä sivuilla toivottiin vähintäänkin mainittavan erikseen, mitkä kaikki tiedot jäävät käyttäjältä saamatta, mikäli ei hae niitä myös suomenkielisiltä sivuilta.

Tapahtumakalenteriin toivottiin tietoja kaikista kunnassa olevista tapahtumista; myös yksityisten järjestämistä tilaisuuksista. Sähköisiä asiointimahdollisuuksia kunnan palveluihin toivottiin.

Sivujen ulkoasuun toivottiin enemmän houkuttelevuutta ja värikkyyttä.

Kaupungin päätöksentekoon liittyvistä asioista toivottiin enemmän tietoa, ja mm. pöytäkirjojen liitteet toivottiin kattavammin ja helpommin löydettäväksi. Monet kritisivat sitä, että kuntaliitoksessa liittyneiden kuntien sivuilla olevia tietoja ei löydy enää mistään, eikä niitä ole otettu mukaan uuden kunnan www-sivuille.

Karttapalvelua toivottiin kattavammaxi ja helpommin löydettäväksi.

Eri palvelulaitoksista ja niiden tehtävistä toivottiin enemmän tietoa sivuille. Joidenkin mielestä kuntaliitoksessa liitetyistä alueista tulisi myös olla enemmän tietoa. Kaupungin henkilöstön yhteystiedot olivat monelta vastaajalta hukassa, minkä vuoksi sivuille toivottiinkin kaupungin työntekijöiden yhteistietoja kattavasti ja näkyvästi esille.

Kaupungin henkilökunnan yhteystiedot toivottiin löytyvän helpommin, esim. keskitetyn sähköisen puhelinluettelon avulla.

Tärkeimpien tietojen osalta toivottiin merkintää, milloin tiedot on viimeksi päivitetty.

Sivuille toivottiin mm. lisää tietoa kunnallisista päätöksistä ja ajankohtaisista valmisteltavista asioista. Kunnan päätöksentekoon liittyvät asiakirjat toivottiin löydettävän mahdollisimman kattavasti sivuilta.

Tekstien kirjasinkokoa pidettiin osittain liian pienenä.

Sivuilta löydettiin jonkin verran vanhentunutta tietoa. Ongelmaksi nähtiin myös se, että vaikka joihinkin asioihin liittyen sivuille oli laitettu uutta tietoa, oli samaan asiaan liittyvät vanhentuneet tiedot myös jätetty sivuille. Päivitetty tieto oli joissakin tapauksissa laitettu uusille alasivuille, jolloin päällimmäisenä olivat kuitenkin vanhentuneet tiedot.

Sivujen tietosisältöä moitittiin myös joiltakin osin liian pintapuoliseksi. Sivuilta koettiin näiltä osin saatavan liian vähän tietoa, mikä pakottaa sivujen käyttäjät turvautumaan puhelimeen lisätietojen hankkimiseksi. Tietosisältöä toivottiinkin syvennettävän nykyisestä.

Sivuille toivottiin tekstin oheen lisää kuvia, joilla pääsääntöisesti tekstivoittoista sisältöä pystyttäisiin elävöittämään.

Joiltakin sivuilta ei ollut mahdollista päästä suoraan takaisin etusivulle, minkä vuoksi paluumahdollisuus toivottiin jokaiselle alasivulle.

Sivujen rakennetta kutsuttiin mm. "tilkkutäkkimäiseksi", minkä vuoksi sivujen sisältöön toivottiin enemmän yksinkertaisuutta ja selkeämpää jaottelua tietojen löytämisen helpottamiseksi. Tietojen ryhmittelyssä toivottiin myöskin käytettävän selkeää ja asiakaslähtöistä termistöä otsikointien osalta.

Sivustolla olevaa tekstiä ja termistöä kutsuttiin mm. byrokraattiseksi ja kapulakieliseksi, mikä vaikeuttaa tiedonetsintää

Matkailijoille toivottiin enemmän tietoja. Kaupungin työntekijöiden yhteistietoja toivottiin kattavasti ja näkyvästi esille. Kaupungin päätöksiin liittyvät asiakirjat toivottiin sivuille

kattavasti ja helposti löydettäväksi. Ajankohtaisista kunnallisista päätöksistä ehdotettiin sivuille myös toimitettua yhteenvetoa. Kesämökkiläisille toivottiin omaa osiota.

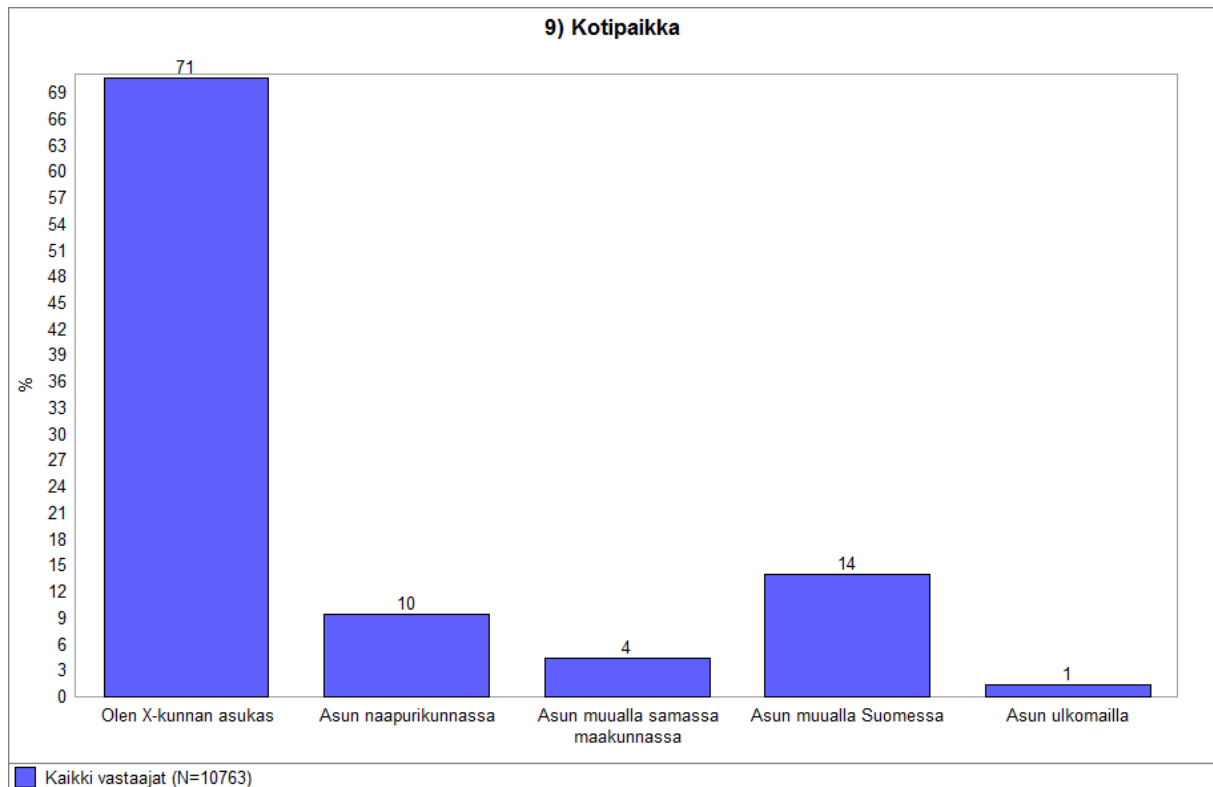
Tietoa paikkakunnan majoituspalveluista oli ollut vaikea löytää sivuilta. Paikkakunnan tapahtumista toivottiin myös kattavampia tietoja. Lisäksi näiden tapahtumatietojen – kuten myös sivuilla olevien muidenkin tietojen – ajantasaistamista toivottiin; nyt sivuilta löytyi joitakin jo vanhentuneita tietoja tapahtumista ja myös muista asioista.

Etusivulle ehdotettiin kuukausittain vaihtuvaa tietoiskua jostakin valitusta sivuston sisällön osiosta. Eniten käytettyjen sivujen linkkien tulisi olla korostetusti esillä.

Ajankohtaisista asioista tiedottaminen toivottiin saatavan heti etusivulle, tai jotenkin muuten näkyvämmäksi. Muuttoa kaupunkiin suunnitteleville ja uusille asukkaille toivottiin sivuille jonkinlaista ”muuttajan tietopakettia”. Karttapalvelun ja tapahtumakalenterin toimivuutta moitittiin.

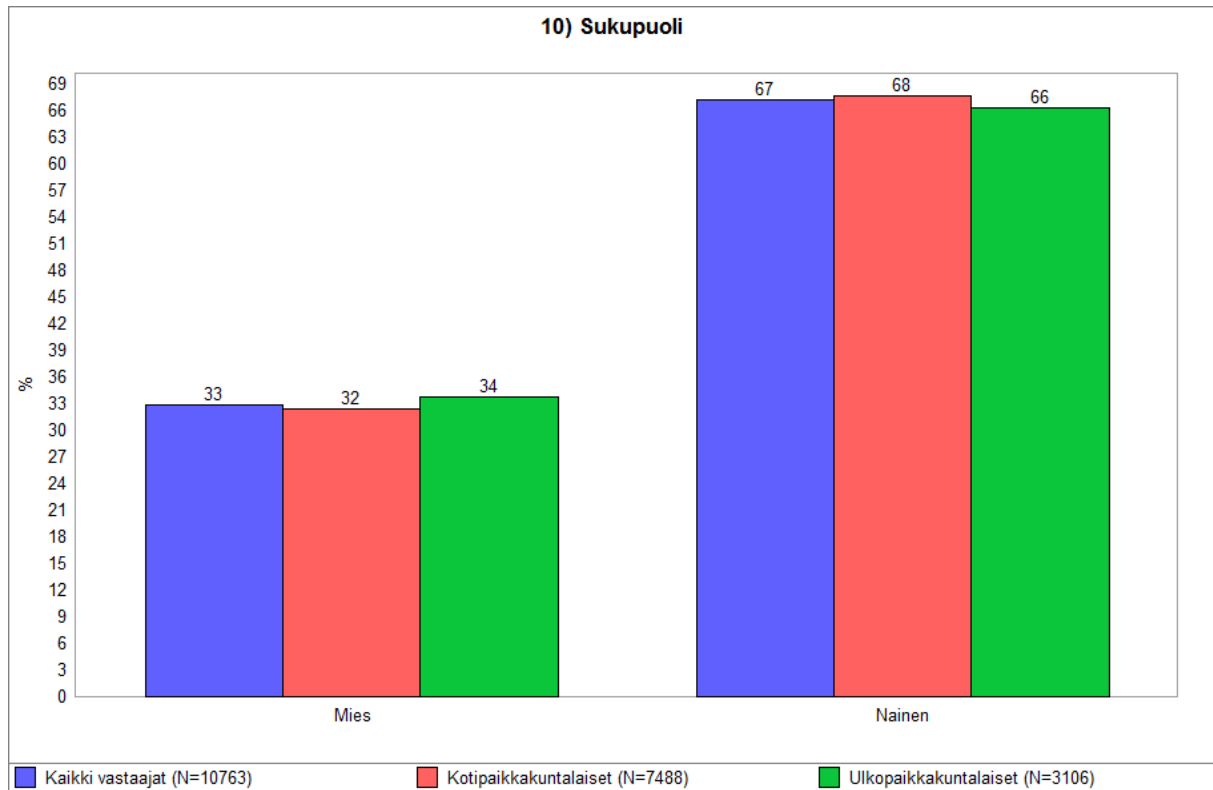
## 3. Vastaajien taustatietoja

### 3.1. Kotipaikka



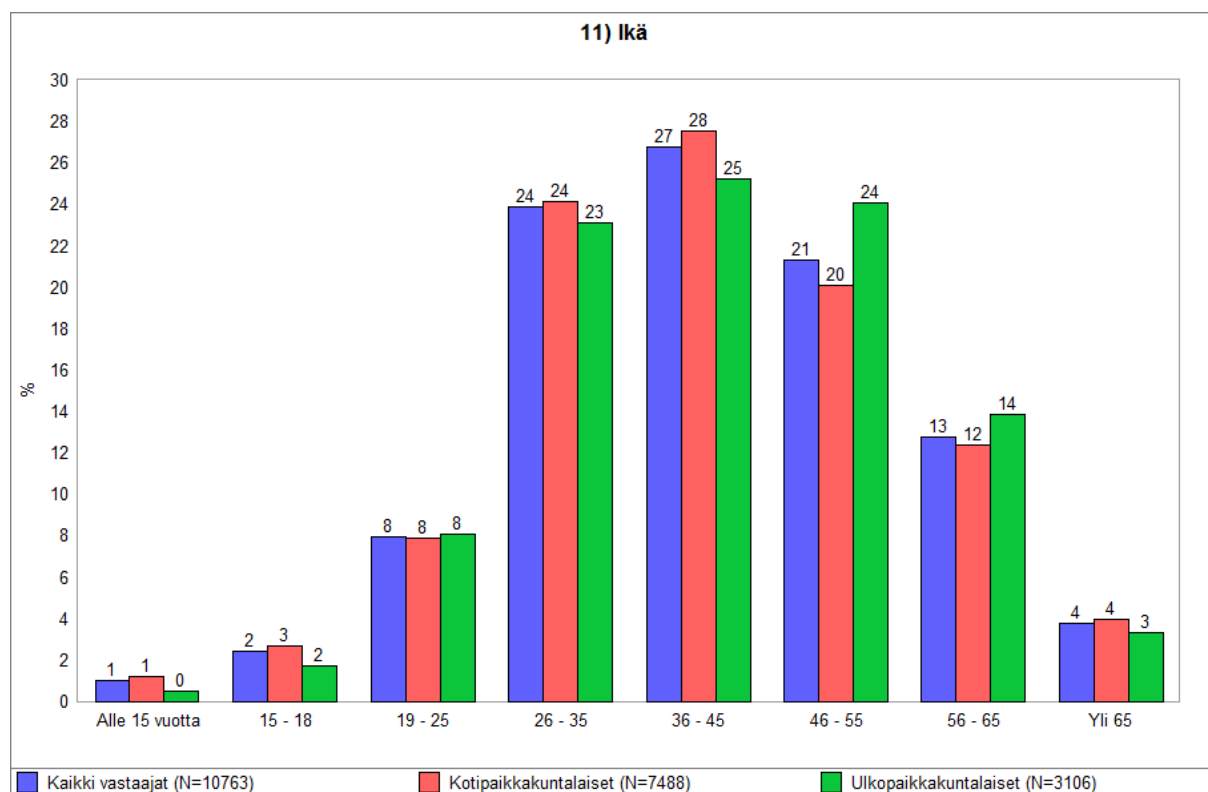
71% vastaajista osallistui tutkimukseen kotikuntansa verkkosivuston välityksellä, 29% vastaajista vieraili ulkopaikkakuntalaisena sivuilla.

### 3.2. Sukupuoli



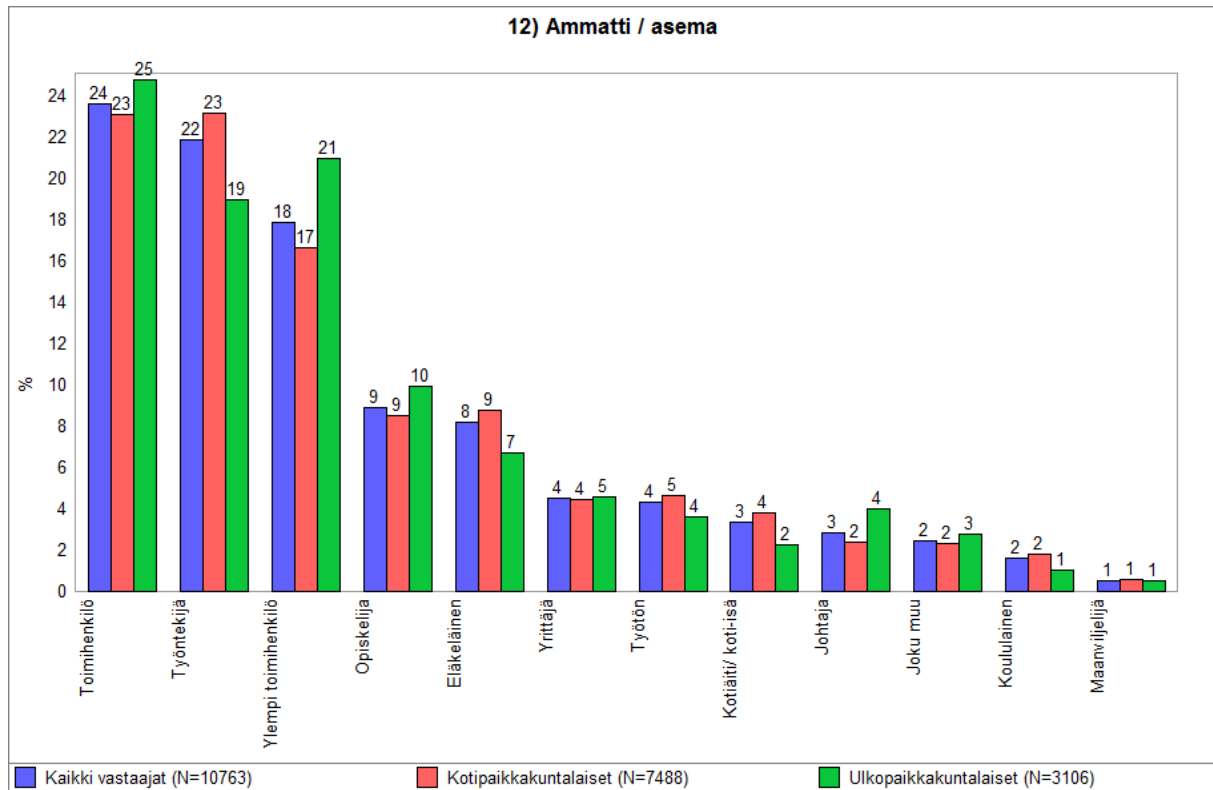
67% vastaajista on naisia ja 33% miehiä.

### 3.3. Ikä



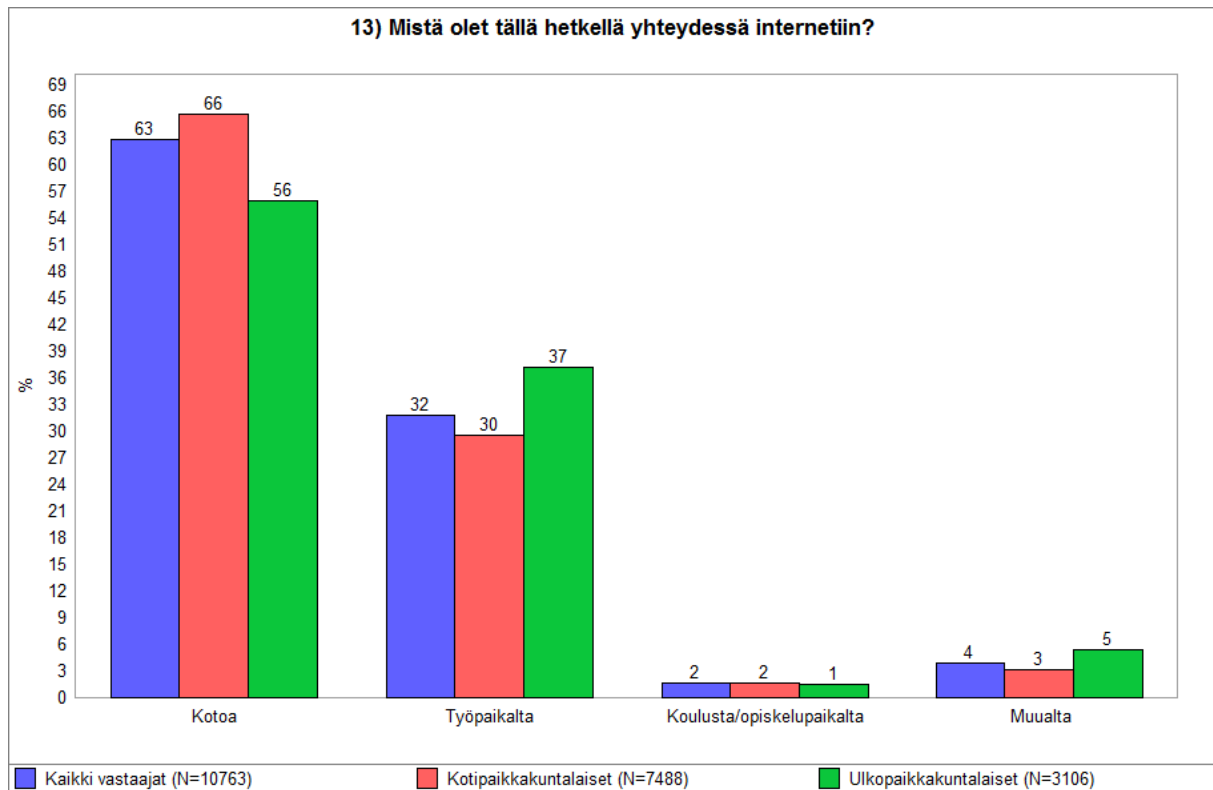
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45- (27%), 26-35- (24%), 46-55- (21%), 56-65- (13%), ja 19-25-vuotiaat (8%).

### 3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat ovat useimmiten toimihenkilöitä (24% kaikista vastaajista), työntekijöitä (22%), ylempiä toimihenkilöitä (18%), opiskelijoita (9%), sekä eläkeläisiä (8%).

### 3.5. Mistä olet tällä hetkellä yhteydessä internetiin?



Kyselyyn vastattiin lähinnä kotoa (63% kaikista vastaajista) tai työpaikalta (32%) käsin.

## 4. Yhteenveto

Yhdeksäs *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus* toteutettiin ajalla 2.4.2009-12.1.2010, jolloin kyselyyn otti osaa 19:llä kuntasivustolla yhteensä 10 763 vastaajaa. 71% vastaajista osallistui kyselyyn oman kuntansa verkkosivuston välityksellä, ja 29% vieraan paikkakunnan sivuston kautta.

Naisia vastaajista oli 67% ja miehiä 33%.

Vastaajien ikäjakauma oli ikäryhmien koon suuruusjärjestyksessä lueteltuna 36-45- (27%), 26-35- (24%), 46-55- (21%), 56-65- (13%), 19-25- (8%), yli 65- (4%), 15-18 (2%), ja alle 15-vuotiaat (1%).

Ammatiltaan vastaajat olivat useimmiten toimihenkilöitä (24%), työntekijöitä (22%), ylempiä toimihenkilöitä (18%), opiskelijoita (9%), sekä eläkeläisiä (8%).

Keskimäärin kuntien sivuilla vierailijoista 10% käy sivuilla päivittäin, 31% viikoittain, 21% kuukausittain, 29% satunnaisesti, ja 8% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. Kaikista vastaajista 57% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 20% tuli hakupalvelun kautta, 7%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, ja 4% tuli sattumalta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (33%) terveydenhuoltoon liittyvää asiaa (19%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (17%), kirjastoon liittyvää tietoa (17%), yhteystietoja (14%), esityslistoja/pöytäkirjoja/päätöstietoja (13%), sekä tapahtumakalenteria (13%).

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.

Vastaajat ilmoittivat haluavansa enemmän mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä, kunnallisiin tahoihin liittyen, terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (45%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (36%), koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (34%), sekä kirjaston kanssa (33%).

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>7,54</i>
•	<i>Vieraan paikkakunnan verkkosivuista annettu arvosana:</i>	<i>7,61</i>
•	<i>Oman ja vieraan paikkakunnan arvosanat yhteensä:</i>	<i>7,55</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, että sivustoilla olevien tietojen löytämisessä on joiltakin osin vaikeuksia, ja että sivustojen tietosisällön määrää tulisi vielä kasvattaa (ks. kohta 2.7).

## 4.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2009

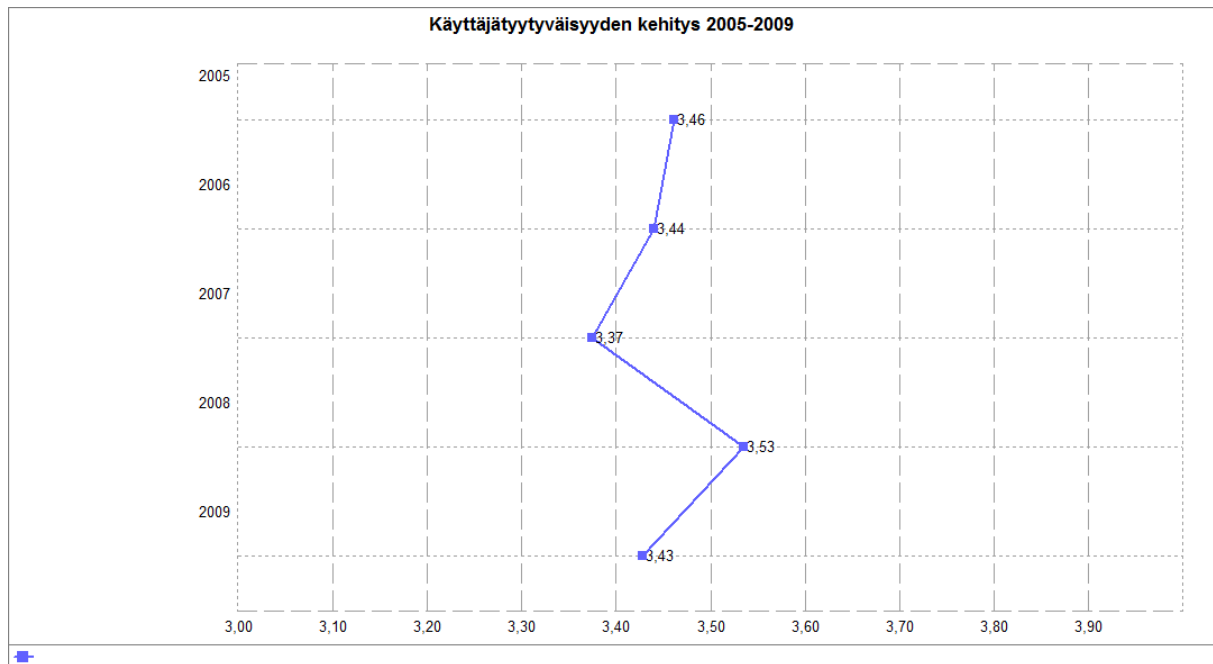
Kuntien sivustojen *keskimääräiseksi käyttäjätyytyväisyysindeksiksi* saatiin **3,43** (käyttäjätyytyväisyysindeksin määräytymisperuste on esitetty kohdassa 2.7).

Seuraavassa esitetään yksittäisten kuntien verkkosivustojen saamat käyttäjätyytyväisyysindeksit suuruusjärjestyksessä. Listassa on kuitenkin nimetty ainoastaan kahdeksan korkeimman käyttäjätyytyväisyysindeksin saanutta kuntaa.

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

Sijoitus	Kunta	Käyttäjätyytyväisyys- indeksi
1.	Jyväskylä	3,63
2.	Lappeenranta	3,57
3.	Janakkala	3,55
4.	Uusikaupunki	3,52
	Valkeakoski	3,52
6.	Laukaa	3,47
	Kokkola	3,47
	Kerava	3,47
9.		3,46
10		3,45
		3,45
12.		3,44
13.		3,43
		3,43
15.		3,42
16.		3,33
17.		3,25
18.		3,14
19.		3,12
	<b>Keskiarvo</b>	<b>3,43</b>

## 4.2. Käyttäjättyytyväisyyden kehitys 2005-2009



Keskimääräinen käyttäjättyytyväisyys notkahti selvästi viime vuodesta alaspäin. Eri vuosien tuloksia vertailtaessa tulee kuitenkin huomioida, että eri vuosina tutkimukseen osallistuneet kunnat eivät kaikki ole samoja, vaan osallistuneissa kunnissa on vaihtuvuutta.

## 4.3. Triviatietoa kuntien sivustojen kävijärakenteesta 2009

### 4.3.1. Naisvaltaisin sivuston kävijäkunta

Sijoitus	Kunta	% vastaajista naisia
1.	Järvenpää	74
2.	Jyväskylä	72
3.	Kirkkonummi	72
	Turku	72
5	Helsinki	71
	<b>Keskiarvo</b>	<b>67</b>

### 4.3.2. Miesvaltaisin sivuston kävijäkunta

Sijoitus	Kunta	% vastaajista miehiä
1.	Mikkeli	39
2.	Raasepori	38
3.	Kokkola	37
	Kouvola	37
	<b>Keskiarvo</b>	<b>33</b>

#### 4.3.3. Eniten kotipaikkakuntalaisia sivuston kävijöistä

Sijoitus	Kunta	% vastaajista kotipaikkakuntalaisia
1.	Kirkkonummi	88
2.	Jyväskylä	85
3.	Kerava	83
	Lappeenranta	83
	<b>Keskiarvo</b>	<b>71</b>

#### 4.3.4. Eniten ulkopaikkakuntalaisia (Suomi+ulkomaat) sivuston kävijöistä

Sijoitus	Kunta	% vastaajista ulkopaikkakuntalaisia
1.	Tornio	56
2.	Uusikaupunki	51
3.	Laukaa	44
4.	Raasepori	42
	<b>Keskiarvo</b>	<b>29</b>

#### 4.3.5. Eniten ulkomailla asuvia sivuston kävijöistä

Sijoitus	Kunta	% vastaajista ulkomailla asuvia
1.	Raasepori	5
	Tornio	5
3.	Uusikaupunki	3
	<b>Keskiarvo</b>	<b>1</b>