

Yhteenveto

Ylöjärven kaupungin internet-sivujen käyttäjätutkimus toteutettiin 5.9. - 7.11.2011, jolloin kyselyyn otti osaa 594 vastaajaa. 76% vastaajista oli Ylöjärven kaupungin asukkaita ja 24% ulkopaikkakuntalaisia. Naisia vastaajista oli 74% ja miehiä 26%. Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 36-45-v. (31%), 46-55-v. (23%), 26-35-v. (22%), 56-65-v. (13%), sekä yli 65-vuotiaat (5%). Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (27%), toimihenkilöitä (21%), ylempiä toimihenkilöitä (19%), sekä eläkeläisiä (9%).

Kaikista vastaajista 10% käy sivuilla päivittäin, 32% viikoittain, 24% kuukausittain, 29% satunnaisesti ja 5% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. 47% tuli sivuille vanhasta muistista, 23% tuli hakupalvelun kautta, 13%:lla sivu on aloitussivuna ja 8% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan sivuilta ajankohtaisasiaa (32%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (21%) sekä terveydenhoitoon liittyvää tietoa (20%). 81% oli löytänyt hakemansa tiedon kokonaan, kun taas 10% ei ollut löytänyt hakemaansa tietoa. 9% ilmoitti, ettei hakenut sivuilta mitään erityistä.

Kunnallisiin tahoihin liittyen eniten haluttaisiin mahdollisuuksia asioida verkon välityksellä terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa (51%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (37%), koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (31%) sekä kirjaston kanssa (30%).

Vastaajat olivat tutkittavasta verkkosivustosta sitä mieltä, että sivusto on hyödyllinen, että sivut toimivat ongelmitta ja että sivusto säästää aikaa ja vaivaa. Toisaalta sivustosta oltiin myös sitä mieltä, että sivusto ei erityisemmin erotu edukseen, että sivustolla olevan tiedon löytämisessä on joskus vaikeuksia ja että sivustolla voisi olla vielä nykyistä enemmän tietosisältöä. Sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin 3,49 (asteikko 1-5).

Kaikkien vastaajien verkkosivuilla antamien kouluarvosanojen (asteikko 4-10) keskiarvo oli 7,59.

Vastaajille annettiin mahdollisuus omasanaisesti esittää kehitysehdotuksia ja kommentteja sivuista. Jonkin verran vastauksissa esiintyi kommentteja siitä, että joitakin yksittäisiä asioita on sivuilta vaikea löytää ja että ne sijaitsevat hankalien navigointipolkujen takana. Hakutoiminnonkaan ei nähty aina antavan riittävän hyvin hakutuloksia, vaan joskus käyttäjien piti käyttää haussa apuna esim. Googlea.

Sivustolla olevien otsikkojen ja termien katsottiin nojaavan liiaksi kunnan organisaatorakenteeseen; tämän nähtiin vaikeuttavan yksittäisten asioiden hakua sivuilta niiden käyttäjien kohdalla, joille kunnan hallintorakenteet eivät ole tuttuja. Termien muuttaminen ”kansankieliseen” muotoon ja enemmän suoria linkkejä sivuston suosituimpiin kohteisiin esitettiin kehitystoiveina.

Ajanvarausmahdollisuuksia ja jonkinlaista kuntalaisaloite-/palautteenantomahdollisuutta toivottiin. Sivuilla olevien tietojen päivittämisessä nähtiin olevan puutteita. Kaikki eivät olleet sivujen ulkoasuun tyytyväisiä.