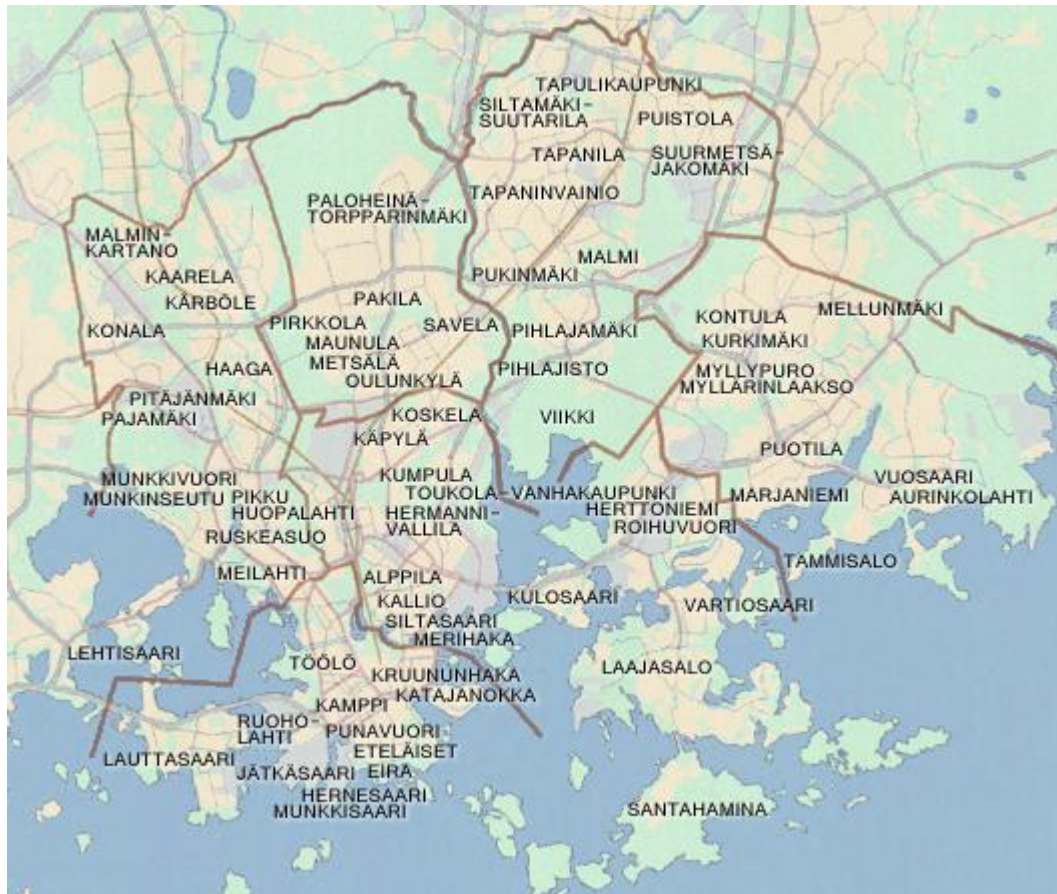


Käyttäjäkysely – tulosten tiivistelmä



Helsingin kaupunginosien Helka ry:n palvelimella sijaitsevien kotisivujen
kotisivujen käyttäjäkysely järjestettiin 5. – 26.10.2007



Mitä käyttäjät
sanoivat?

Taustaa kaupunginosien kotisivuista



- § Helka ry koordinoi Kotikatu-hankkeessa 1997 aloitettua kaupunginosien kotisivujen koulutus- ja kehitystyötä
- § Nykyisin aktiivisia sivustoja noin 46 (luku muuttuu sitä mukaa kun uusia sivustoja otetaan käyttöön)
- § Vuonna 2006 Helkan palvelimella yli 800 000 kävijää, luku kasvaa koko ajan.
- § Laskenta-ajankohtana lokakuussa kaupunginosasivuilla yhteensä 97 000 kävijää (vrt. lokakuu 2006: 73 000).
- § Kaupunginosasivut joilla yli 2000 kävijää lokakuussa 2007 (Lähde: www.kaupunginosat.net/raportit):

Maunula	12 461	Viikki	2 886
Lauttasaari	10 106	Töölö	2 720
Oulunkylä	9 046	Roihuvuori	2 579
Vuosaari	7 177	Puistola	2 345
Kumpula	5 980	Myllypuro	2 112
Tapanila	5 875	Pikku Huopalahti	2 082
Herttoniemi	4 611		

- § Suurella osalla sivuista edelleen melko vähän kävijöitä: sivustoja joilla on alle 500 kävijää kuussa (lokakuu 2007) oli 15 kpl
- § Mambo-järjestelmällä toteutettuja kaupunginosasivuja oli 34 kpl eli suurin osa (lisäksi Helkan palvelimella on useita mambon päälle rakennettuja projektisivuja), muita 12 kpl.
 - § *HUOM! Mambon päivitys uudempaan joomla -järjestelmään alkoi juuri kyselyn aikoihin, käyttökokemukset uudesta järjestelmästä eivät vielä näy vastauksissa ks. <http://www.joomlaportal.fi>*
- § Kyselyalusta: LimeSurvey –ohjelmisto
 - § ongelma: vapaissa vastauksissa vastausten pituus oli rajoitettu (kesken katkenneita vastauksia)
- § Kyselyuutinen lähetettiin 90:lle ylläpitäjälle
- § Kysely julkaistiin kaiken kaikkiaan 34 kaupunginosan sivulla.

Käyttäjäkyselyn toteutus



- § Vastauksia saatiin 227 kpl
 - § samaan aikaan järjestettyyn ylläpitäjäkyselyyn tuli 37 vastausta
- § Kysymyslomakkeessa 26 erillistä kysymystä tai arviointitehtävää
- § Suurin osa kysymyksistä ns. suljettuja kysymyksiä (valmiit vaihtoehdot). Usean kysymyksen lisäksi oli mahdollisuus antaa vapaita kommentteja. Varsinaisia avoimia kysymyksiä oli kolme.
- § Avovastauksista kerättiin kaikki mainitut asiat ja niiden määrät ja luokittelut esitetään kaaviona (ei suhteellista vertailua!). Yhdessä vastauksessa voi siis esiintyä useita eri tyyppisiä luokiteltuja asioita.
- § Lisäksi käytössä ovat olleet Helka ry:n ylläpitämän palvelimen käyttötilastot, joihin vastauksia on osin peilattu
- § Molemmista kyselyistä valmistuu kirjallinen raportti osana väitöskirjatutkimusta
- § Kysely toteutettiin osana TKK:n [OPUS](#) -hanketta

Mitä haluttiin saada selville?



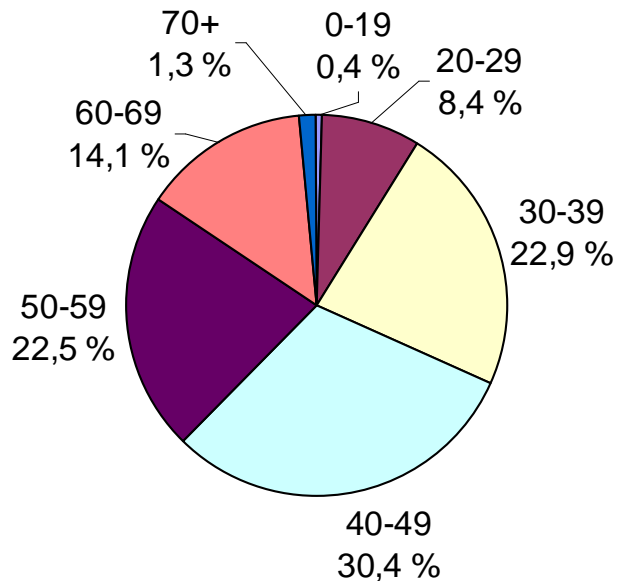
- § Vastaajien perustiedot: ikä, sukupuoli, koulutus, työtilanne, asuinpaikka, asuinmuoto, suhde asukastoimintaan;
- § Suhde paikallislehteen sekä eri medioiden tärkeys paikallisten asioiden käsittelyssä;
- § Suhde oman kaupunginosan kotisivuihin: kuinka usein käy, miksi kävi juuri tällä kertaa, mitä hakee niistä yleensä, onko merkinnyt kotisivut oman selaimen Suosikkeihin;
- § Mitä sisältöjä pitää kaupunginosan kotisivujen kiinnostavimpina sisältönä, ja mitä puuttuu;
- § Miten aktiivinen on itse kotisivujen sisällöntuottajana (uutisten ja ilmoitusten lähettäminen, keskusteluviestien kirjoittaminen);
- § Miten oman kaupunginosan kotisivut onnistuvat vastaajan mielestä tiedottamistehtävässään;
- § Arviot erilaisten kotisivujen tehtävää, olemusta, vaikuttavuutta, käytettävyyttä ym. koskevista väitteistä.

Perustietoa vastaajista

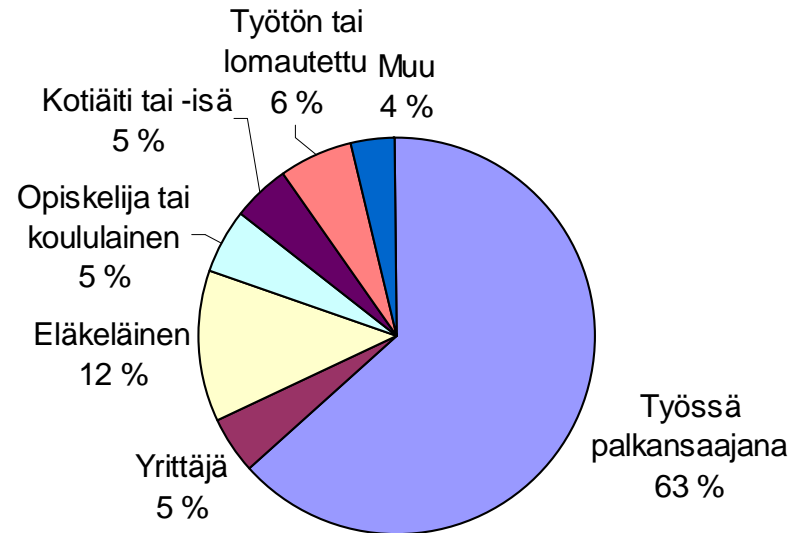


- § Vastaajista naisia oli 63,4%, miehiä 36,6%
- § Vastaajien keski-ikä oli 45,8 vuotta
- § Koulutustausta oli korkea: 36 %:lla oli korkeakoulututkinto, 30 %:llä opisto- tai ammattikorkeakoulututkinto.
- § Työssä käyviä palkansaajia oli 63%, toiseksi suurin ryhmä oli eläkeläiset, 12,2 %

Vastaajien ikäjakauma



Vastaajien työtilanne

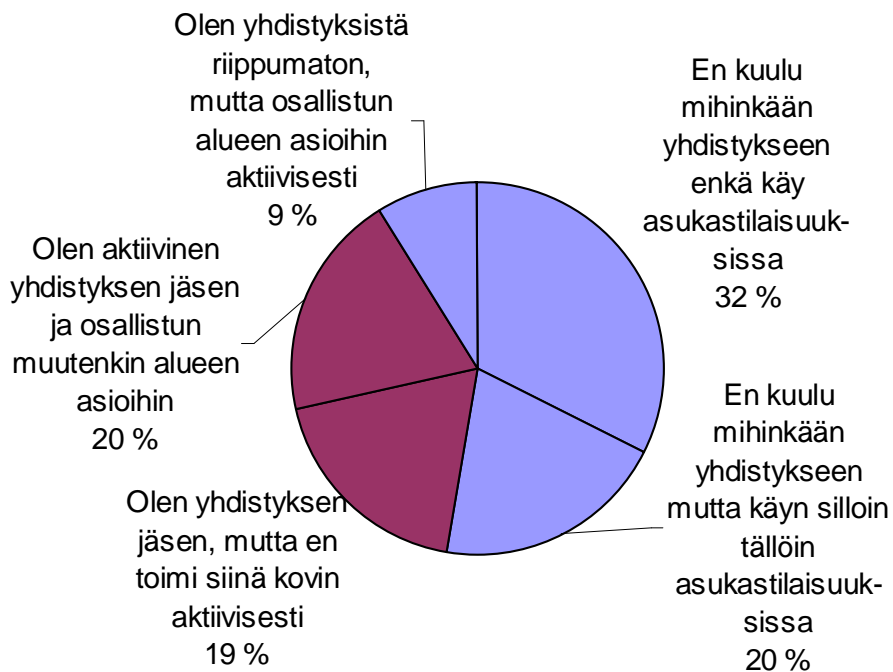


Perustietoa vastaajista 2



- § 91,6% asui alueella jonka kotisivuilla vieraili: keskimäärin alueella oli asuttu 14 vuotta (vaihteluväli 3 kk – 85 vuotta).
- § 73,6% asui kerrostalossa, 36% asui vuokralla, loput omistus-, osaomistus- tai asumisoikeusasunnoissa.
- § 39% vastaajista kuului paikalliseen kaupunginosa- tai asukasyhdistykseen
- § Vastaajat lukevat alueen paikallislehden tarkkaan

Suhde kaupunginosa- ja asukasyhdistyksiin



Kuinka tarkkaan luet paikallislehden

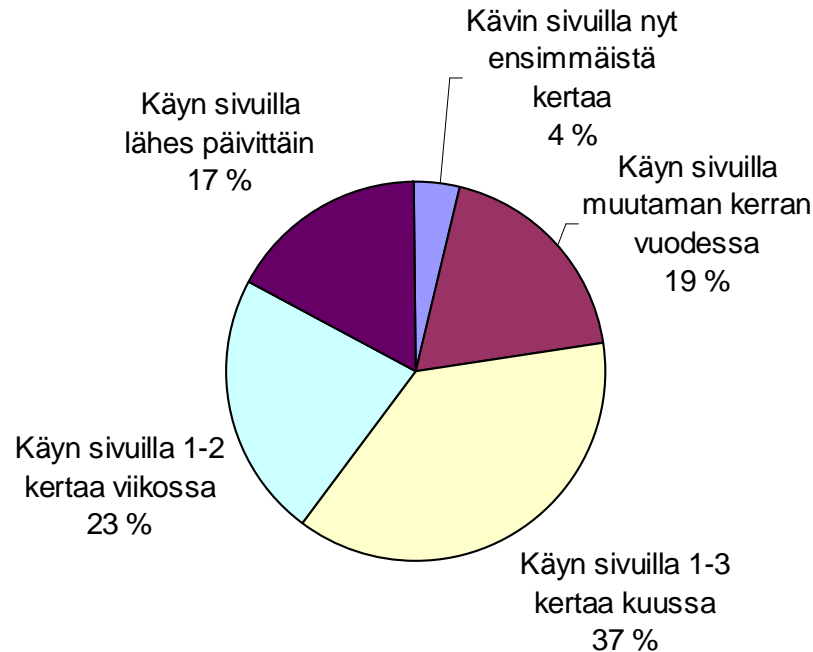


Sivujen käytöstä



- § Vastaajista 62,1% oli merkinnyt kaupunginosansa kotisivut selaimensa Suosikit -kansioon
- § Vähintään kerran viikossa kävijöitä oli 40% vastaajista
- § Muidenkin kaupunginosien sivuilla käydään ainakin silloin tällöin (71,4%)

Kuinka usein käyt sivuilla?

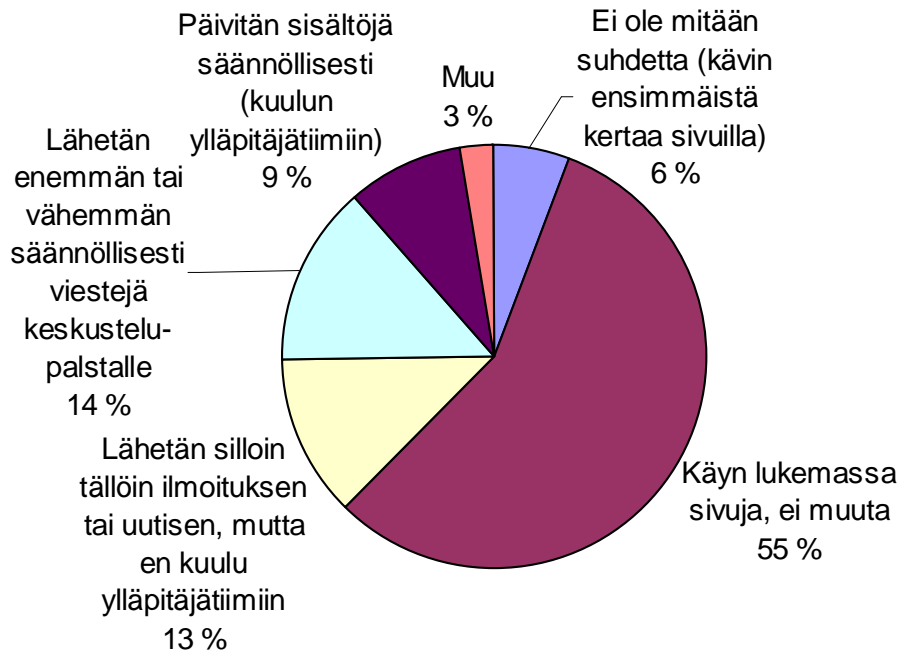


Sivujen käytöstä 2

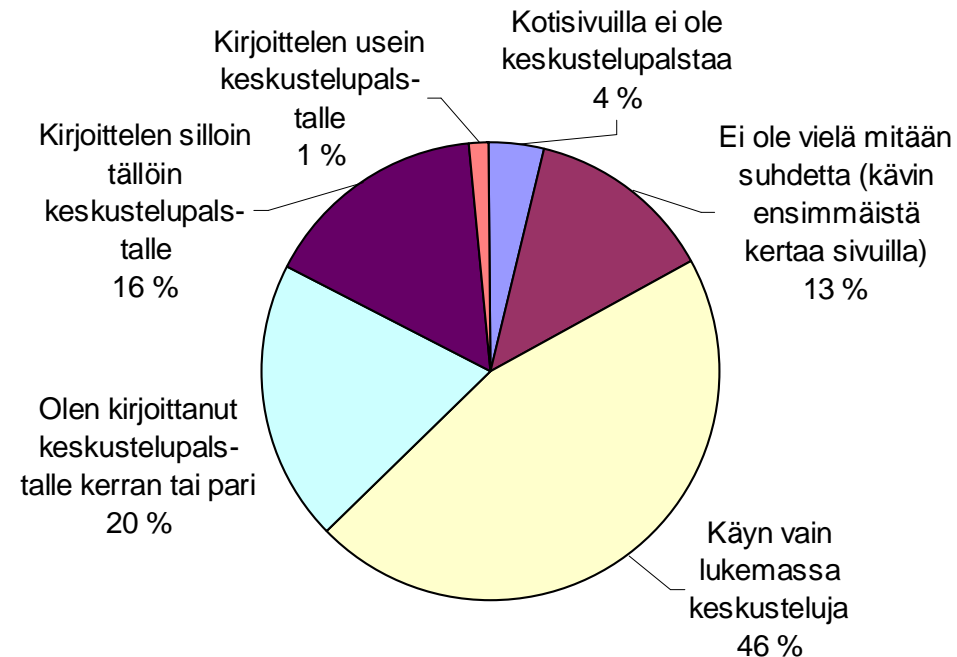


- § 59% käy vain lukemassa sisältöjä, sisältöjä tuottaa silloin tällöin jollain tavoin 37 % vastaajista
- § Noin 17% kirjoittelee keskustelupalstalle ainakin silloin tällöin

Suhteesi sivujen sisällöntuottoon?



Suhteesi keskustelupalstaan



Miksi tulit tällä kertaa sivuille?

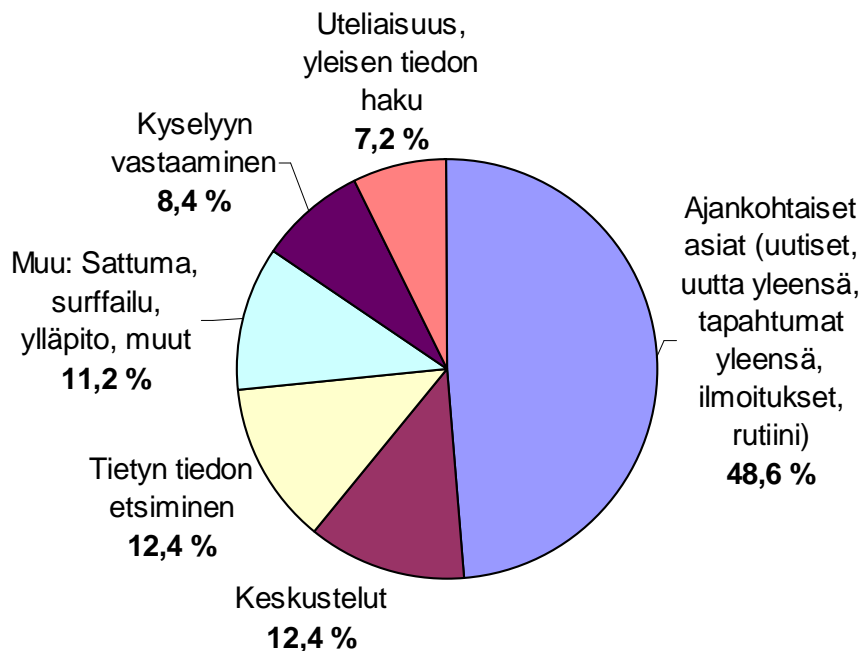


- Uutisten ja tapahtumien tsekkaus sekä keskustelujen seuraaminen tärkeintä
- Monille tsekkaus on jo rutiinia.
- Sivuilta haetaan sitä mitä siellä tiedetään olevan

- *Katsomaan, onko mitään mielenkiintoista tapahtumassa lähitulevaisuudessa alueella*
- *Onko tullut mitään uutta, EI OLLUT !*
- *Etsin Alppilan ja Alppiharjun eroa... vastaus löytyi!*
- *Uteliaisuuttani, mistä ihmiset kirjoittavat.*
- *Yritin hakea tänään pidettävän alueeni kaavoitusta koskevan kokouksen kellonaikaa, mutta kukaan ei ole päivittänyt sivua pariin vuoteen...*
- *Ainoa paikallinen media*
- *Tulin tsekkaamaan keskustelupalstaa: olisiko aloittamassani viestiketjussa mahdollisesti lisää kommentteja.*
- *Etsin tietoa missä voisi juhlia tyttären häitä*
- *Olemme muuttamassa alueelle ja olisi mukava kuulla paikallisista ihmisistä ja alueen kehittymisestä, turvallisuudesta jne.*
- *Lähinnä katsomaan onko sivuilla mitään uutta minua kiinnostavaa.*
- *Tämä kuuluu jokapäiväiseen ohjelmaan*

Miksi tulit tällä kertaa sivuille?

Vapaa kommentointi, 215 vastaajaa, 251 asiaa mainittu



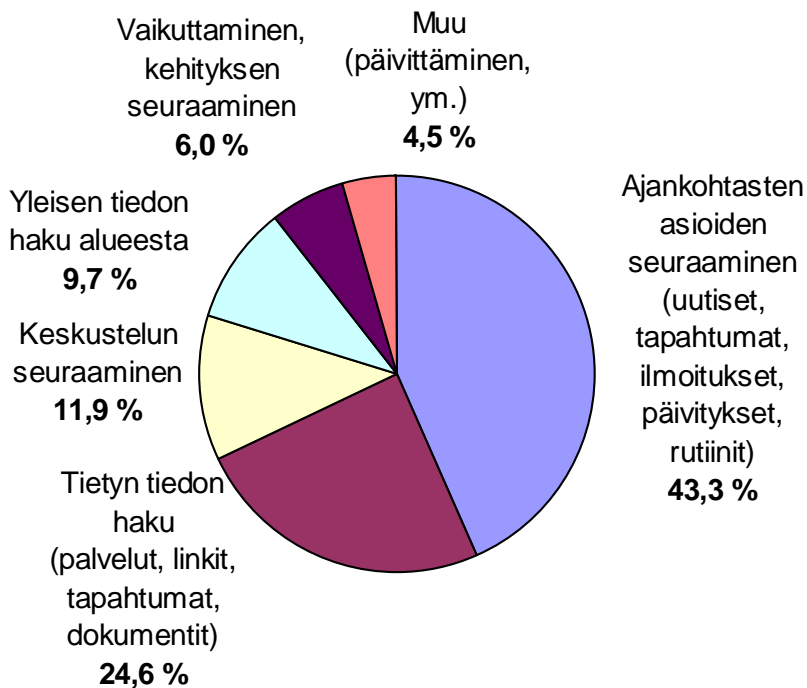
Mitä yleensä haet sivuilta?



§ Kotisivuilta haetaan paikallisesti kohdennettua, ajantasaista ja itselle tärkeää tietoa: päivitysfrekvenssi on oleellisen tärkeä

Miksi yleensä käyt kaupunginosasi kotisivuilla?

Vapaa kommentointi, 74 vastausta, 134 asiaa mainittu



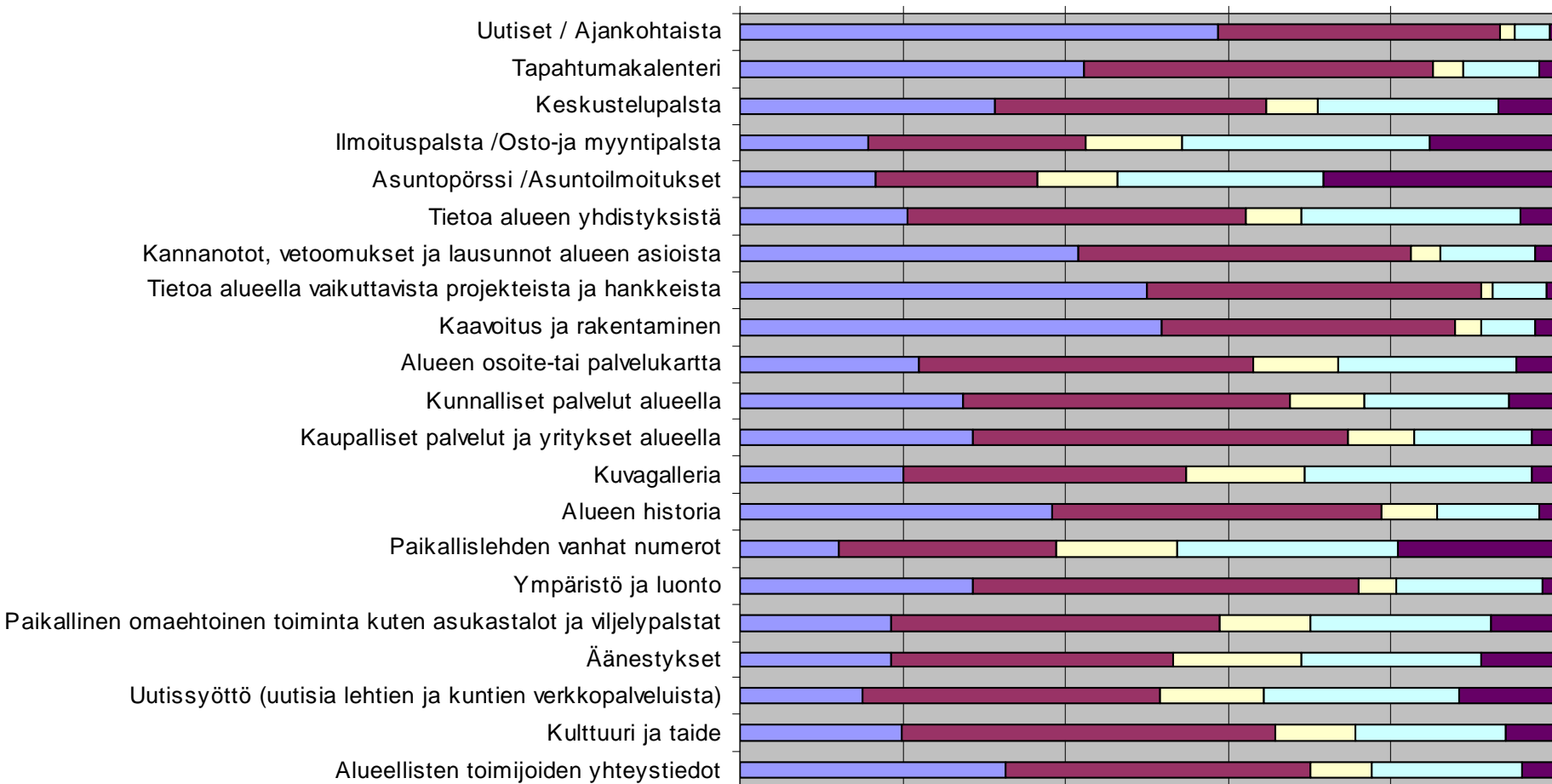
- *Uutisia. Keskusteluissa seuraan alueen ilmapiirin ja tilanteen kehitystä.*
- *Kaupungin tiedottamista*
- *Kaikenlaista tietoa omasta asuinpiiristä.*
- *Historia ja kaavoitus asiat kiinnostavat.*
- *Uutiset päivittyvät hyvin, siksi käynkin katsomassa niitä*
- *Tapanilan profiilia ja asukkaiden paikallisarvoa kohottavia asioita. Hauskoja ja pirstäviä juttuja.*
- *Haen tietoa nurkkakunnan tapahtumista ja kehityssuunnitelmista.*
- *Helppo tapa saada tietoa oman asuinalueen asioista ja luoda kuvaa millaisessa ympäristössä asuu. Tietysti sivuilla voi yrittää vaikuttaa omilla mielipiteillään.*
- *Uutta tietoa, keskustelua*
- *Tietoa tapahtumista ja asukastilaisuuksista.*
- *Tarkistan yhteystietoja, usein vain vilkaisen, mitä uutta on tullut.*

Sisältöjen kiinnostavuus (kaikki)



Arvioi oman kaupunginosasi kotisivujen sisältöjä sen mukaan, kuinka paljon ne kiinnostavat tai kiinnostaisivat sinua. N = 211 - 225

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %



Hyvin paljon

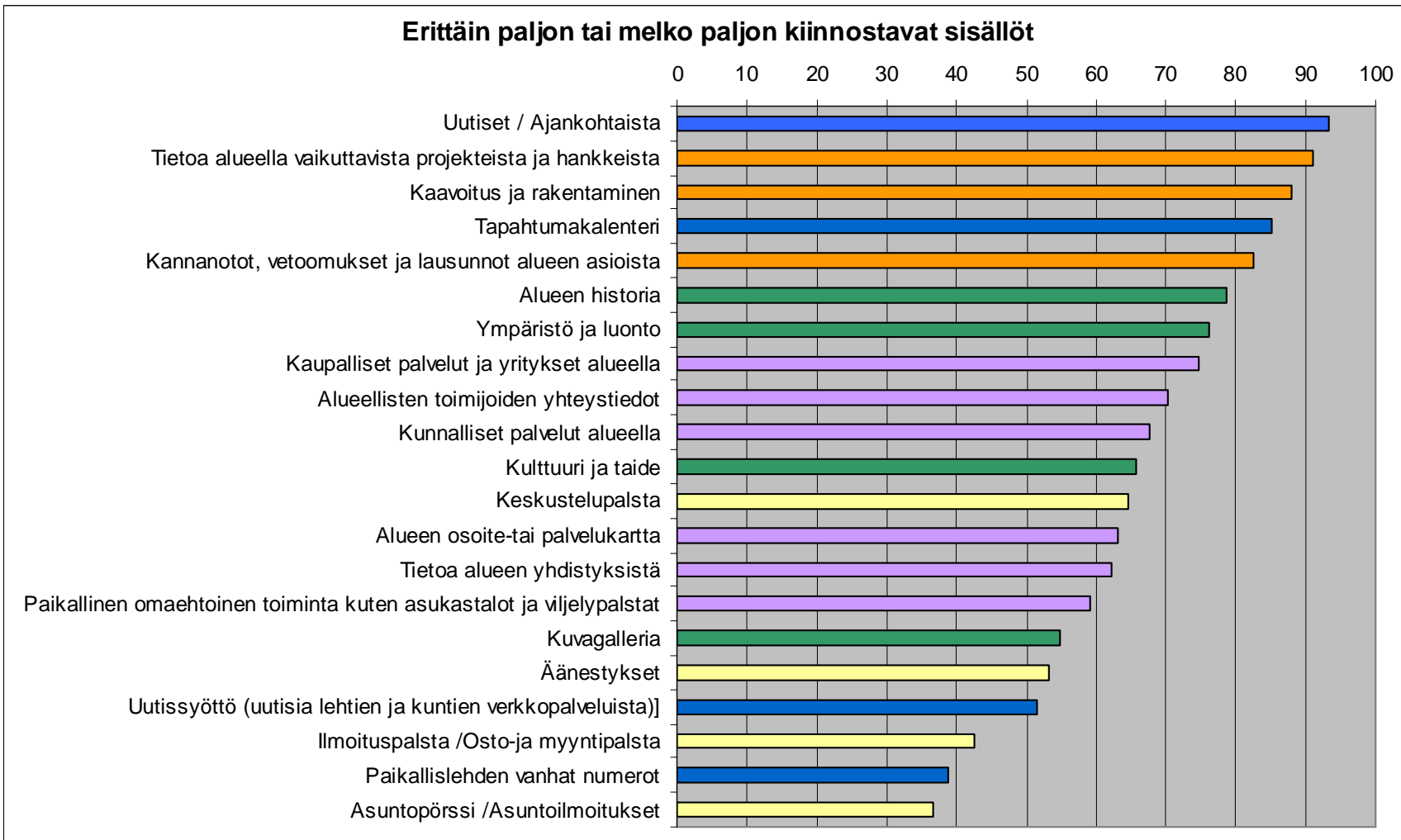
Melko paljon

En osaa sanoa

Jonkin verran

Ei ollenkaan

Sisältöjen kiinnostavuus: Erittäin tai melko paljon kiinnostavat (+luokittelu)



Mikä toiminto puuttuu kotisivuiltasi?



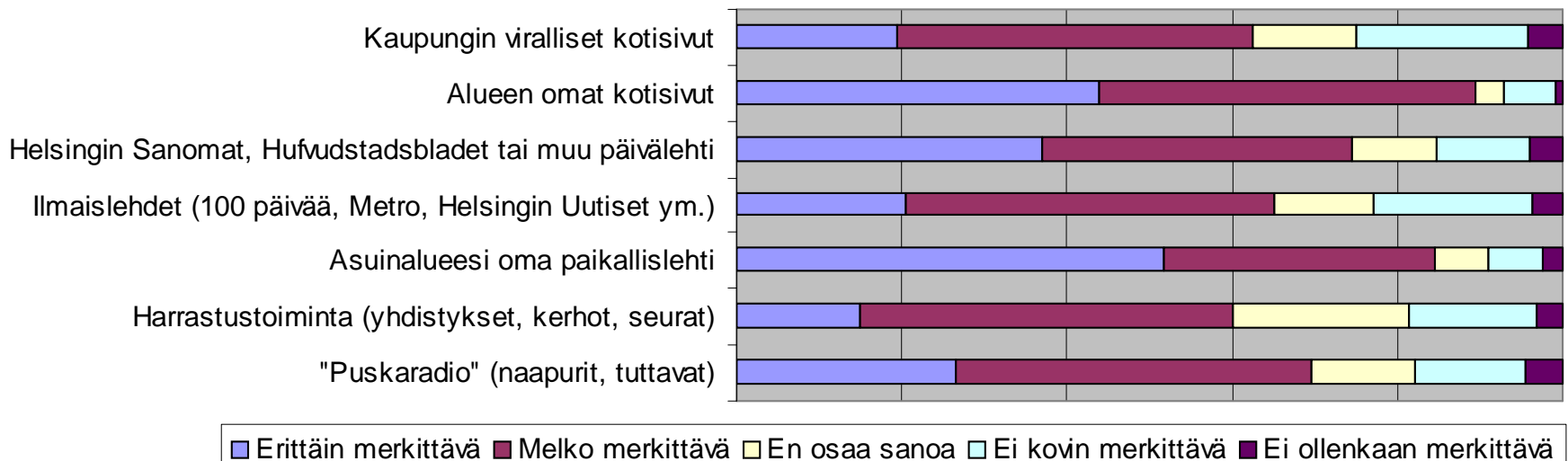
- § Useimmin mainittu asia liittyi harvaan päivitysväliin tai päivitysten puuttumiseen kokonaan joltakin osin
- § Erityisiä käyttäjien kannalta tärkeitä palvelu- ja yhteystietoja puuttuu paikoin (Osto- ja myyntipalsta, kaupallisten ja julkisten palvelujen listat)
- § Yksittäisenä palveluna mainittu usein asuntoilmoittelupalsta ("asuntopörssi")
- § Muita mainittuja toiveita sivuille:
 - § Kaupunginosan kunnallispoliitikkojen osallistuminen
 - § Aktiivisempi keskustelupalsta
 - § Karttapohjainen palvelu- ja kohdehaku
 - § Taloyhtiöiden tiedot
 - § Nuorisoa kiinnostavat asiat
 - § Parempi käytettävyys, laajempi ylläpitäjäjoukko
 - § Asukkaiden kertomuksia alueesta
 - § Suora linja kaupungin virastojen palauteposteihin
 - § Aluetta koskevien suunnitelmien selkeä esittäminen
- § 35 mielestä mitään ei puuttunut tai ei osattu ottaa kantaa
- § Vastaukset kohdistuvat lähinnä ko. kaupunginosaan (palautetta ylläpitäjille)

Eri medioiden tehokkuus

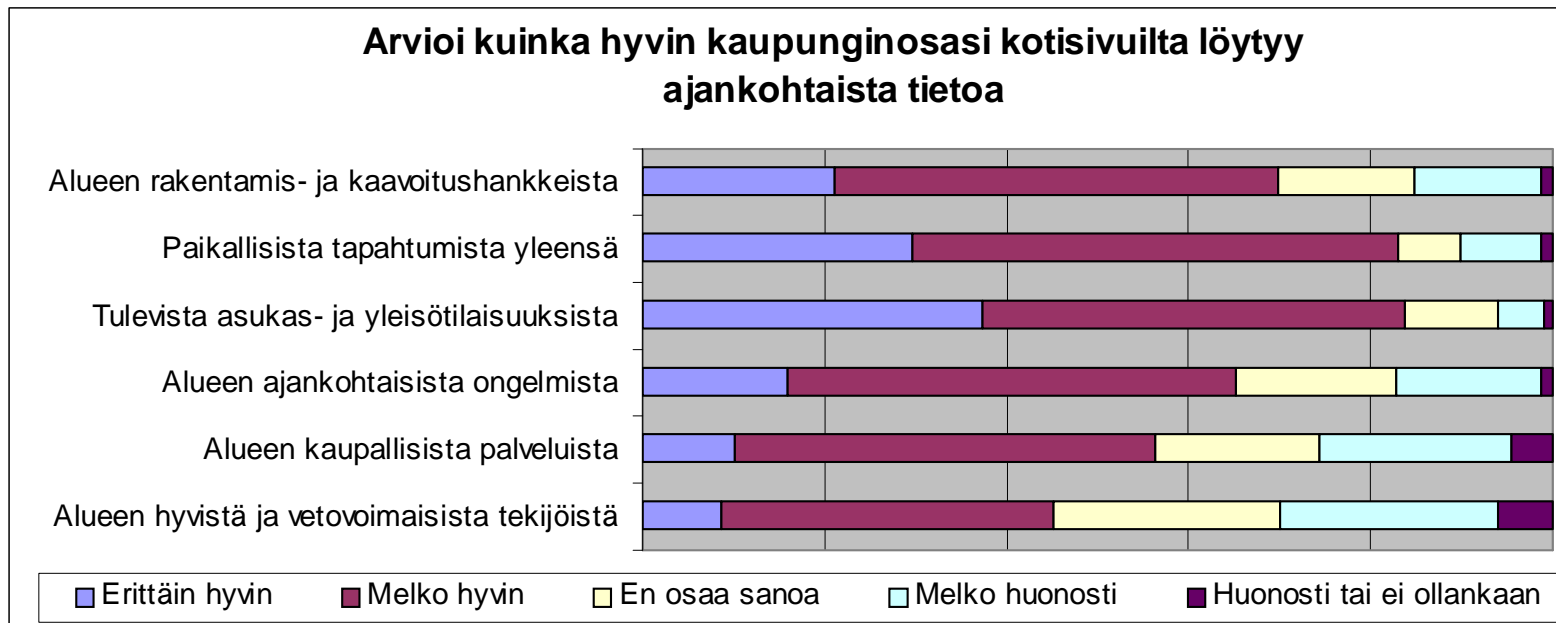


- § Paikallisten asioiden tiedonlähteenä alueen kotisivut olivat vastaajien mielestä paikallislehden ohella kaikkein tärkeimmät
- § Kommenteissa haettiin myös paikallislehden ja paikallisnetin yhteispeliä

Arvioi eri medioiden tehokkautta paikallisesti tärkeiden asioiden tiedonlähteenä



- § Kaiken kaikkiaan kaupunginosakotisivut koettiin hyväksi ellei ehdottomasti parhaaksi tiedonlähteeksi erityisesti paikallisten tapahtumien tiedottajana
- § Hyvien ja vetovoimaisten tekijöiden esittely on ehkä jäänyt uutisoinnin jalkoihin → ns. staattistakin sisältöä tarvitaan
- § Tietoa rakentamis- ja kaavoitushankkeista löytyy myös melko hyvin, mutta erot eri sivujen välillä ovat suuret



§ Kaupunginosakohtaista vertailua ei voinut tiedonlähdearvioinnissa tehdä, sillä joissakin kaupunginosissa vastaajia oli vain muutama. Tein kuitenkin vertailun kuuden sellaisen kaupunginosan välillä, jossa vastaajia oli eniten. Ohessa myös kävijämäärät lokakuussa 2007:

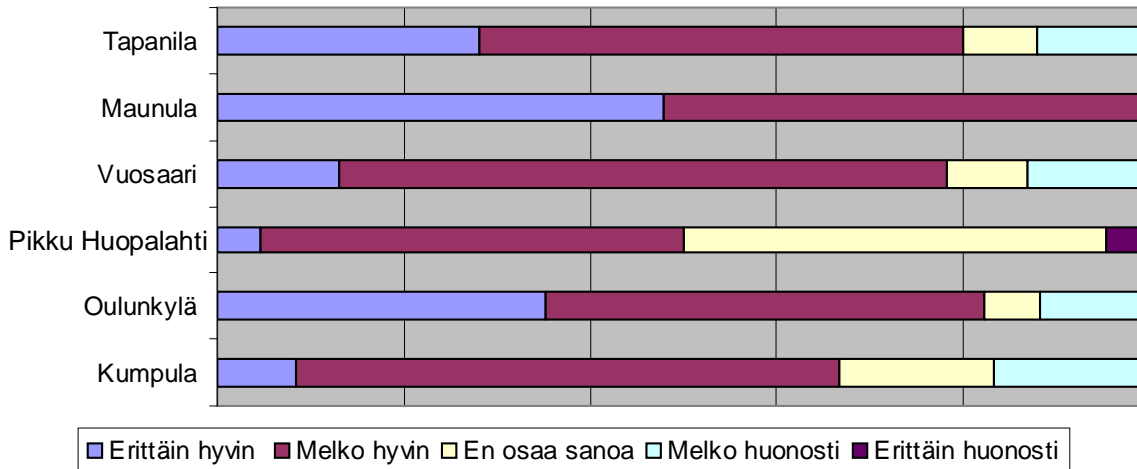
- § Tapanila (N=30, 5 tyhjää tässä kysymyksessä) 5 875 kävijää
- § Maunula (N=25) 12 461 kävijää
- § Pikku Huopalahti (N=22) 2 082 kävijää
- § Vuosaari (N=22) 7 177 kävijää
- § Oulunkylä (N=17) 9 046 kävijää
- § Kumpula (N= 11) 5 980 kävijää

§ Kovin pitkälle vieviä johtopäätöksiä ei voi tehdä, mutta vastaukset paljastavat, että sivujen välillä on käyttäjien kokemusten ja tarpeiden näkökulmasta suuriakin eroja.

Kaupunginosakotisivut tiedonlähteenä 2

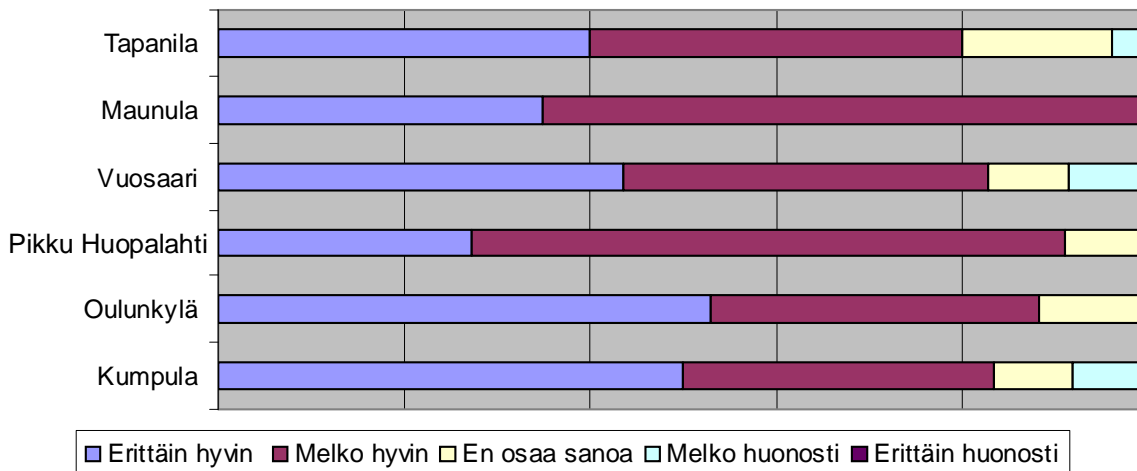


Tietoa alueen rakentamis- ja kaavoitushankkeista



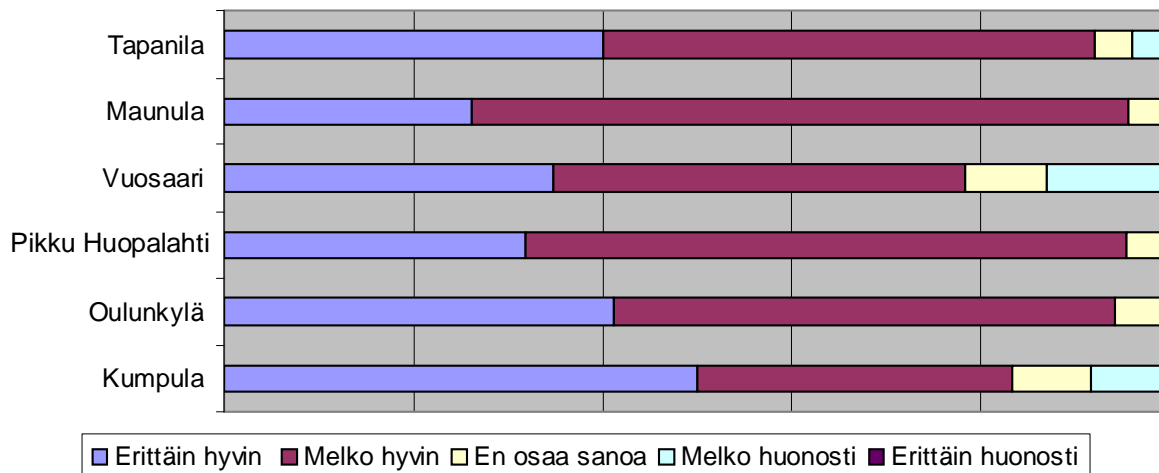
Vertailua kuuden kaupunginosan vastaajien antamien arviointien välillä.

Tietoa asukas- ja yleisötilaisuuksista



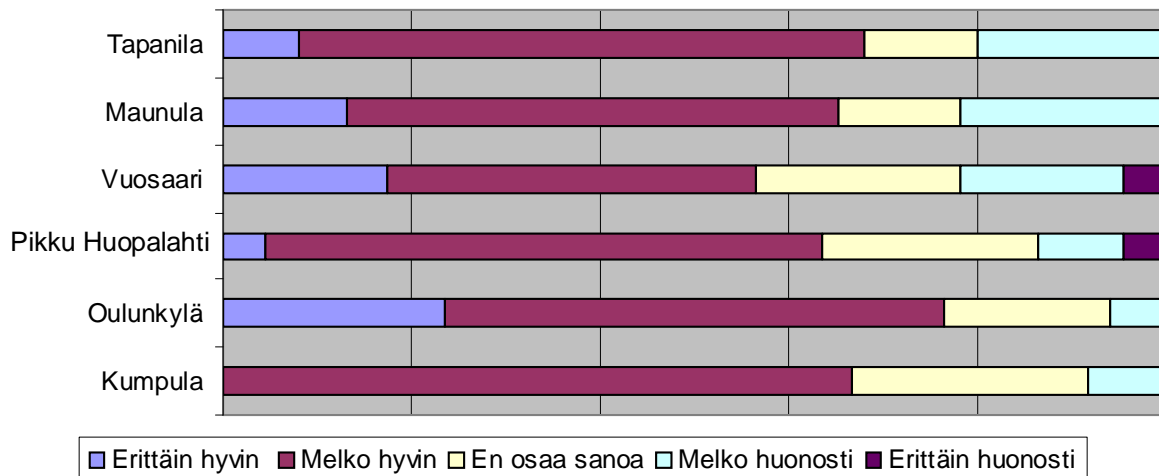
Kaupunginosakotisivut tiedonlähteenä 3

Tietoa paikallisista tapahtumista yleensä



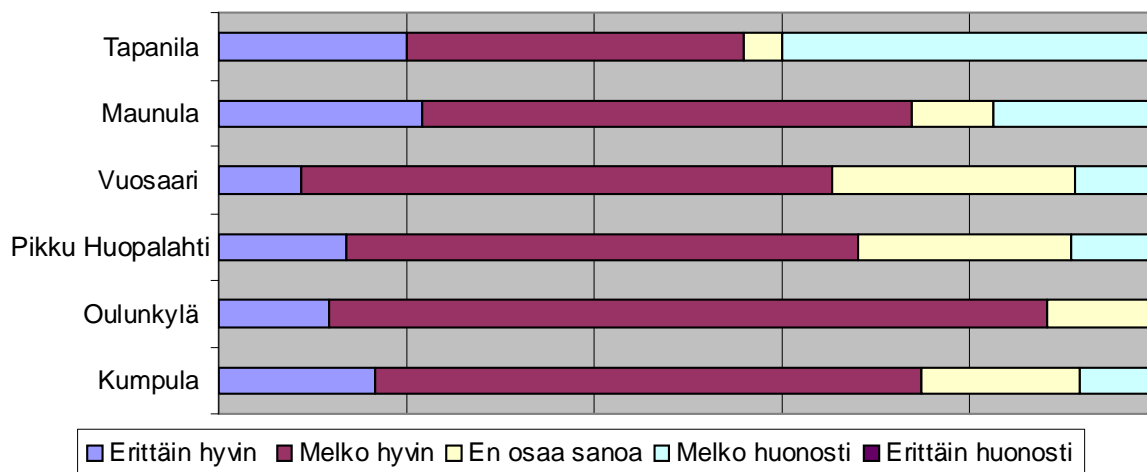
Vertailua kuuden kaupunginosan vastaajien antamien arviointien välillä.

Tietoa kaupallisista palveluista



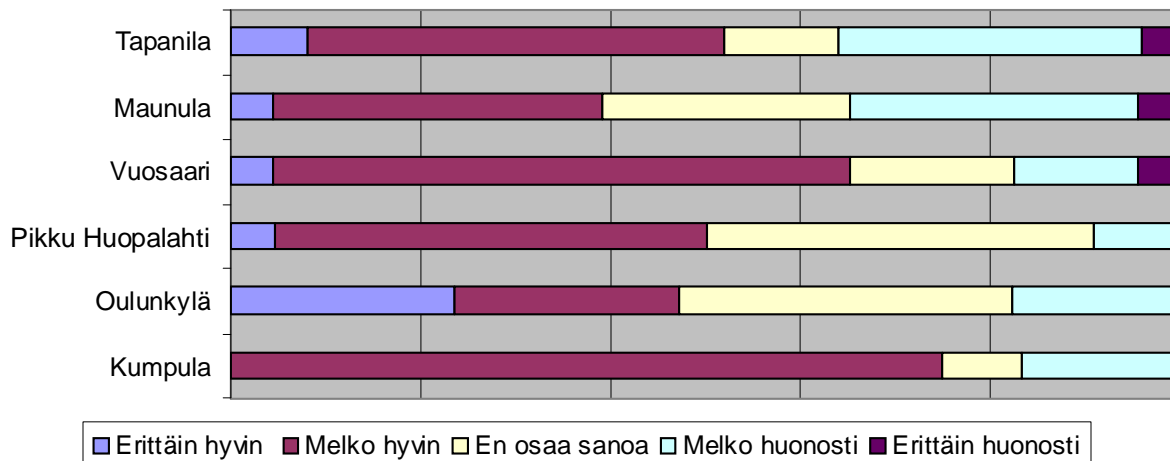
Kaupunginosakotisivut tiedonlähteenä 4

Tietoa ajankohtaisista ongelmista



Vertailua kuuden kaupunginosan vastaajien antamien arviointien välillä.

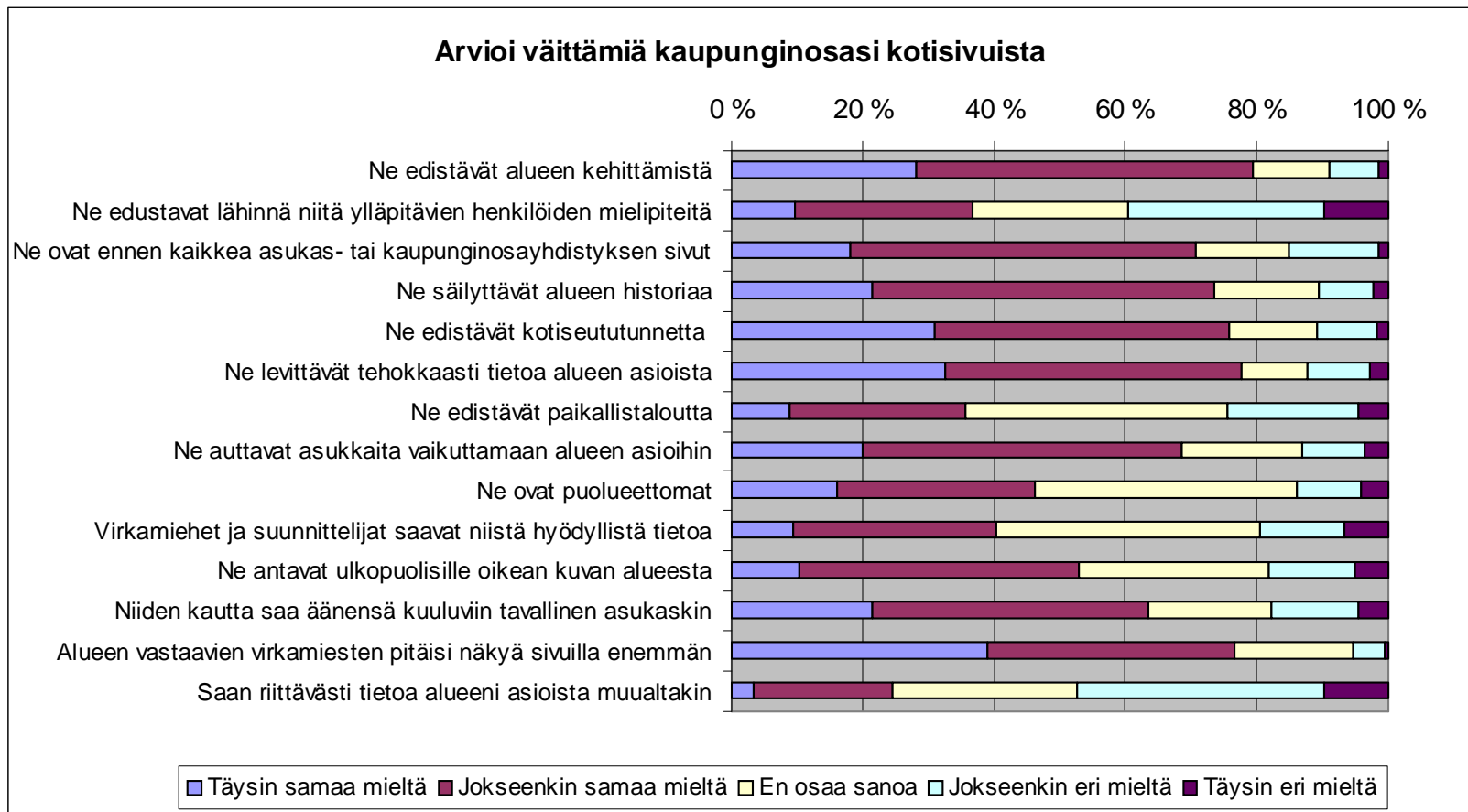
Tietoa alueen hyvistä ja vetovoimaisista tekijöistä



Arvioi väittämiä kaupunginosasivuista



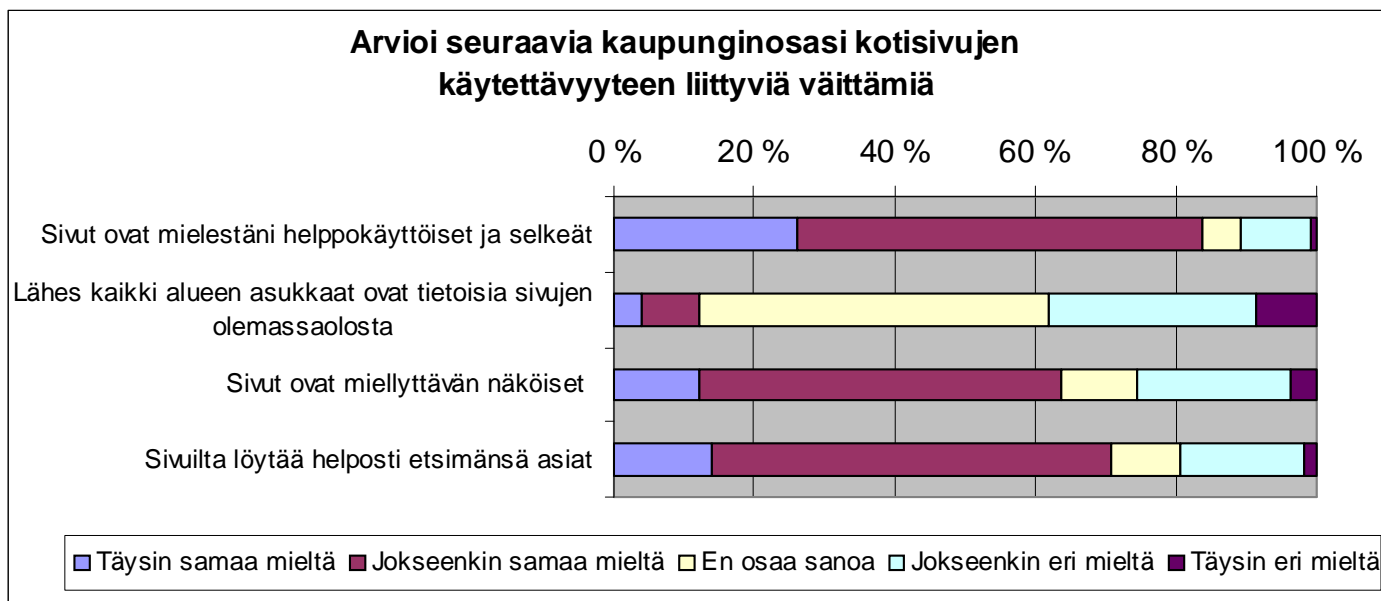
- § Vastaajat arvostavat sivuja paikallisen tiedon välittäjänä ja alueen kehittämisen työkaluna – vaikuttamistakaan ei nähdä mahdottomana
- § Virkamiesten toivotaan näkyvän sivuilla enemmän, mutta hyötyvätkö virkamiehet sivuista?



Arvioi väittämiä kaupunginosasivuista 2

(Tuloksista osa eritellään kaupunginosakohtaisesti myöhemmin palautteena ko. kaupunginosien sivujen ylläpitäjille)

- § Sivujen käytettävyys sai kaiken kaikkiaan melko hyvät arviot
- § Eniten parannettavaa ulkonäössä
- § Sivujen alueellisessa tunnettuudessa on vielä tekemistä: sivut kaipaavat markkinointia ja kytkeä alueen muuhun toimintaan



Vastaajien antamia loppukommentteja



- § *Virkamiesten pitäisi tosiaankin näkyä ja kuulua sivuilla - samoin alueella asuvat luottamushenkilöt voisivat kertoa mitä puuhastelevat lautakunnissaan ja mitä mieltä ovat käsiteltävistä asioista samoin äänestyskäyttäytyminen jos lautakunnat äänestävät eri hankkeista.*
- § *Vastaukseni pariin edelliseen kysymykseen ovat melko kielteiset (tai eos) vain siksi, ettei sivuja ole nyt päivitetty. Aiemmin sivusto toimi paremmin, jolloin siitä oli paljon enemmän hyötyä.*
- § *Jos kaupunginosayhdistys olisi aikoinaan asettanut joitakin perustavoitteita sivujen tekemiseen, voisi paremmin arvioida, toteutuvatko ko. tavoitteet, mutta meidän sivut ainakin tehtiin alunperin melko improvisoiden ja mutu-menetelmällä, joten tavoitteiden saavuttamista on vaikea arvioida.*
- § *Mielestäni kaupunginosasivut on luotu juuri siksi että ne kohottavat alueen vetovoimaisuutta - ja se johtaa taas siihen että sitä vetovoimaisuutta ajetaan niiden kautta - syntyy ketjureaktio hyvään suuntaan?*
- § *Kaupungin virkamiehet voisivat myös seurata paikallissivuja.*
- § *Sivut ovat asukasyhdistyksen ylläpitämät ja edustavat siinä näkyvästi vaikuttavien henkilöiden mielipiteitä. Sivuille pitäisi saada \"ammattimaiset\", nuoremmat ylläpitäjät. Sivujen pitäisi edustaa aluetta ja sen asukkaita.*

Seuraavatko virkamiehet sivuja?



- § Viranhaltijoiden ja päättäjien parempi näkyminen sivuilla nousi erääksi usein mainituksi teemaksi.
- § palvelintilastojen mukana esimerkiksi Helsingin hel.fi -osoitteen takaa käydään kaikilla sivuilla (lokakuu 2007). Käynneistä suuri osa on kirjastojen verkosta tehtyjä, mutta osa lienee ns. virkamieskäyttöäkin.
- § Ohessa listaus, jossa kaupungin IP-osoitteen takaa tulevat sivupyynnöt on merkitty absoluuttisina määrinä sekä suhteellisina osuuksina kaikista sivupyynnöistä.

Kaupunginosa	Absoluuttiset sivupyynnöt	Prosenttimäärät sivupyynnöistä	Kaupunginosa	Absoluuttiset sivupyynnöt	Prosenttimäärät sivupyynnöistä
Maunula	33 795	8,7 %	Puistola	3 513	8,5 %
Herttoniemi	20 365	10,5 %	Lauttasaari	3 229	1,0 %
Vuosaari	16 378	5,9 %	Myllypuro	3 037	3,0 %
Pihlajamäki	6 064	7,9 %	Viikki	2 685	2,7 %
Tapanila	3 996	2,1 %	Pikku Huopalahti	2 624	2,6 %
Mellunmäki	3 817	7,5 %	Töölö	2 596	2,7 %
Oulunkylä	3 692	2,5 %			

Johtopäätöksiä ja ehdotuksia



- § Asukkaan näkökulmasta kaupunginosan kotisivujen tiedottamistehtävä on tärkeä mutta samalla jo itsestään selvä.
- § Myös keskustelupalsta tsekataan automaattisesti, vaikka niiden tärkeys ei vastauksissa korostu: palvelintilastojen mukaan keskustelupalstat ovat poikkeuksetta suosituimpien sisältöjen joukossa niillä sivuilla joilla palsta on.
- § Lisäarvoa saadaan käyttäjien mukaan monin tavoin:
 - § Paikallisten hankkeiden ja suunnitelmien esiintuominen
 - § Alueen historian kokoaminen ja alueen yleisesittely on edelleen tärkeä sisältö vaikka ko. sivuilla ei usein käydäkään (myös uudet asukkaat hakevat näitä tietoja).
 - § Alueen vetovoimatekijöiden esittely kaipaa parantamista: joskus uutisointikin on sitä, mutta esimerkiksi keskustelupalstalla saattaa velloa varsin kriittinen henki, jonka vastapainoksi kaivattaisiin toimitettua, jopa kotiseutuhenkistä sisältöä
 - § Rajapintoja hallintoon ja päättäjiin kaivataan oman alueen kotisivuille
 - § Vapaaehtoistyön luonne ja resurssipula ymmärretään, mitään ihmeellisiä ei odoteta MUTTA riittävän tiheää päivitystä kylläkin
 - § Kotisivut ovat alueen ääni ja ikkuna ulospäin

Miten tästä eteenpäin



- § Kyselytulosten käsittely jatkuu
- § Loppuraportissa yhdistetään käyttäjä- ja ylläpitäjäkyselyn tulokset
- § Alkuvuonna mahdollisesti toteutetaan vastaava viranhaltijakysely Helsingissä

Kaupunginosaportaali: www.kaupunginosat.net

Kävijätilastot: www.kaupunginosat.net/raportit

OPUS-hanke: <http://opus.tkk.fi>

- § Lisätietoja: Heli Rantanen, heli.rantanen@tkk.fi