

Suomen
OnlineTutkimus Oy
Tutkimusraportti

**Kuntien internet-sivujen
käyttäjätutkimus
2015
YHTEENVETORAPORTTI**

8.3.2016

Vesa Kause

www.onlinetutkimus.fi

Osoite

Pohjoisesplanadi 21 B
00100 Helsinki

Puhelin ja fax

+358 - 9 - 221 2424
+358 - 9 - 6120 9919

Internet

web: www.onlinetutkimus.fi
e-mail: tiedustelut@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.....	15
3.1. Kotipaikka	15
3.2. Sukupuoli.....	16
3.3. Ikä	17
3.4. Ammatti/asema	18
3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?	19
4. Yhteenveto	20
4.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2015	21
4.2. Korkeimmat käyttäjätyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana	22

1. Johdanto

Vuonna 2015 toteutettiin jo viidestoista peräkkäinen *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus*.

Tutkimus toteutettiin ensimmäisen kerran vuonna 2001, ja vuosina 2001 -2015 tutkimukseen on osallistunut kaikkiaan 95 yksittäistä kuntaa eri puolilta Suomea. Yhteensä osallistumiskertoja viitenätoista vuotena on ollut 304 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 kaikkiaan 14 kuntaa. Kyselyt toteutettiin 9.6.2015 -29.2.2016 välisenä aikana. Yhteensä vastauksia annettiin 8684 kpl.

Tässä raportissa esitetään näiden 14 kunnan tutkimustulokset yhdistettynä. Vastaajat on ristiintaulukoitu siten, että oman kunnan verkkosivuilla kyselyyn vastanneiden ja ulkopaikkakuntaisten vastaukset on ryhmitelty erikseen. Vastausjakaumat esitetään pylväskaavioiden avulla. Vastaaajaryhmiä esittävät pylväät on nimetty seuraavasti: "Kotipaikkakuntalaiset", "Ulkopaikkakuntalaiset", sekä "Kaikki vastaajat".

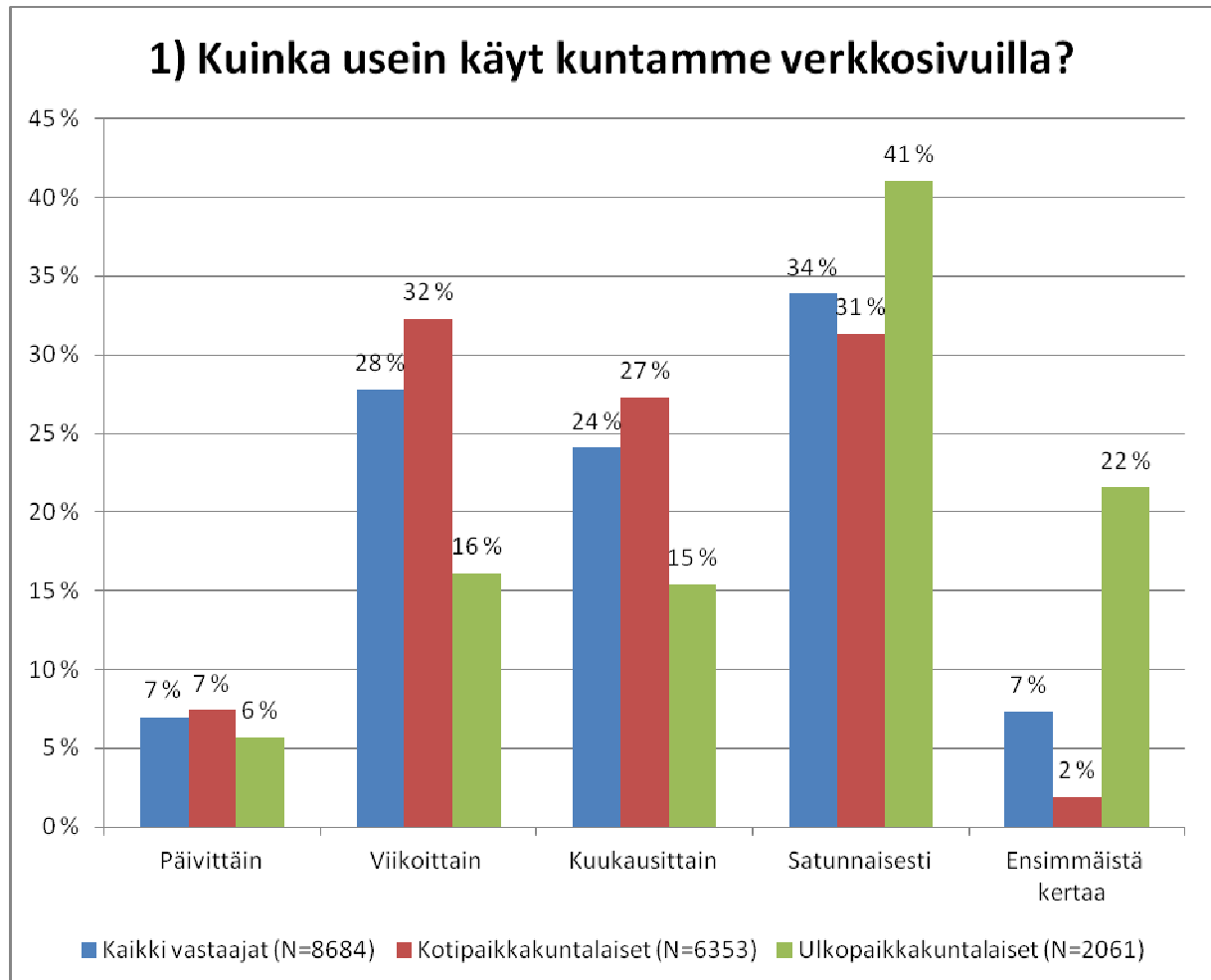
Raportin lopussa kerrataan vielä tutkimuksen tulokset yhteenvedon muodossa. Lisäksi yhteenveto-osiossa on vielä taulukko kuntien saamista käyttäjätyytyväisyysindekseistä.

Tutkimukseen osallistuneet kunnat olivat aakkosjärjestyksessä seuraavat:

Kunta	Vastaajamäärä / kunta
Haapavesi	283
Helsinki	1116
Imatra	462
Kemi	513
Kouvola	598
Lappeenranta	755
Laukaa	537
Lieto	502
Loviisa	602
Mustasaari	619
Pirkkala	570
Rauma	584
Savonlinna	504
Vantaa	1039
Yhteensä	8684

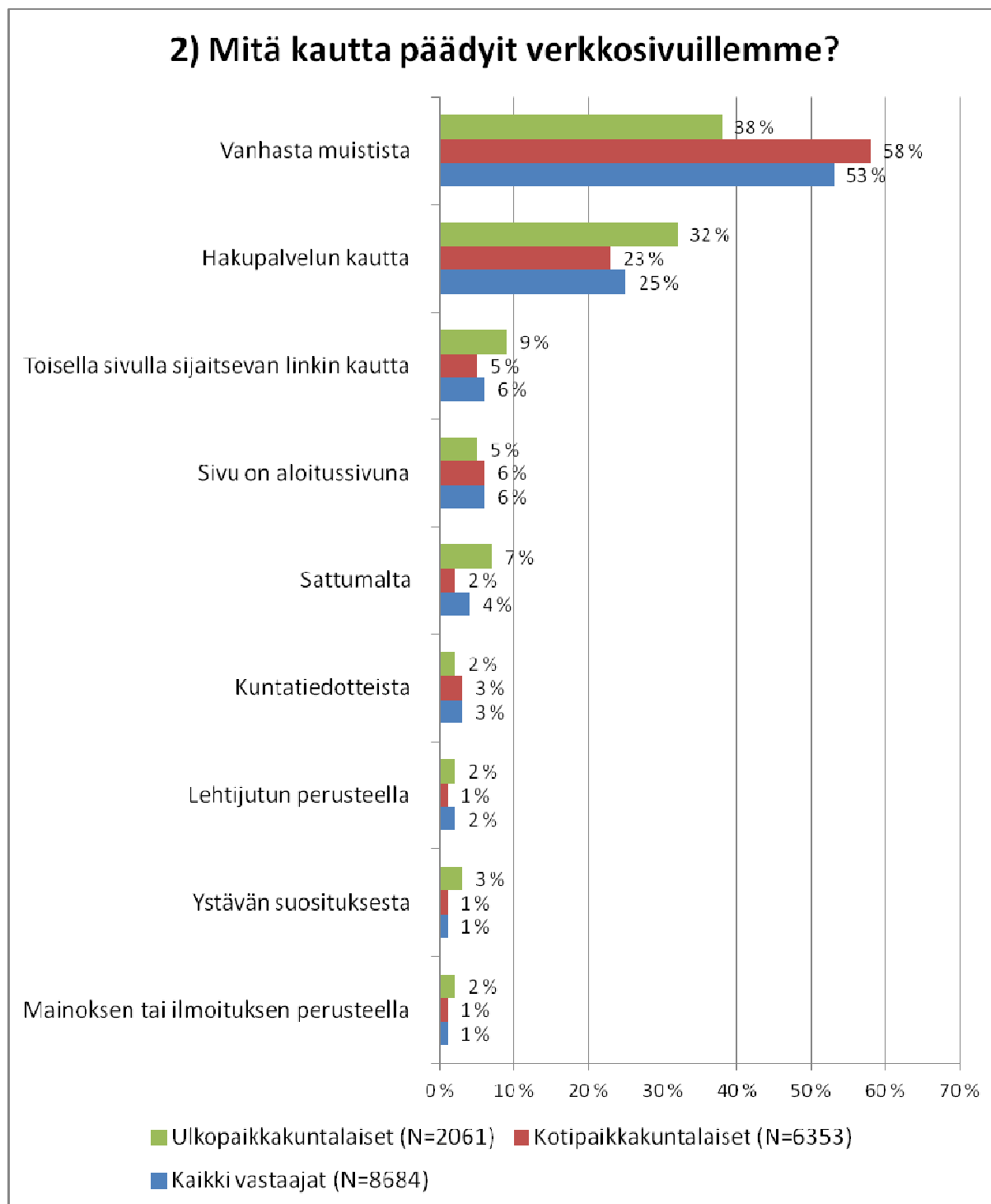
2. Tulosten esittäminen

2.1. Kuinka usein käyt kuntamme verkkosivuilla?



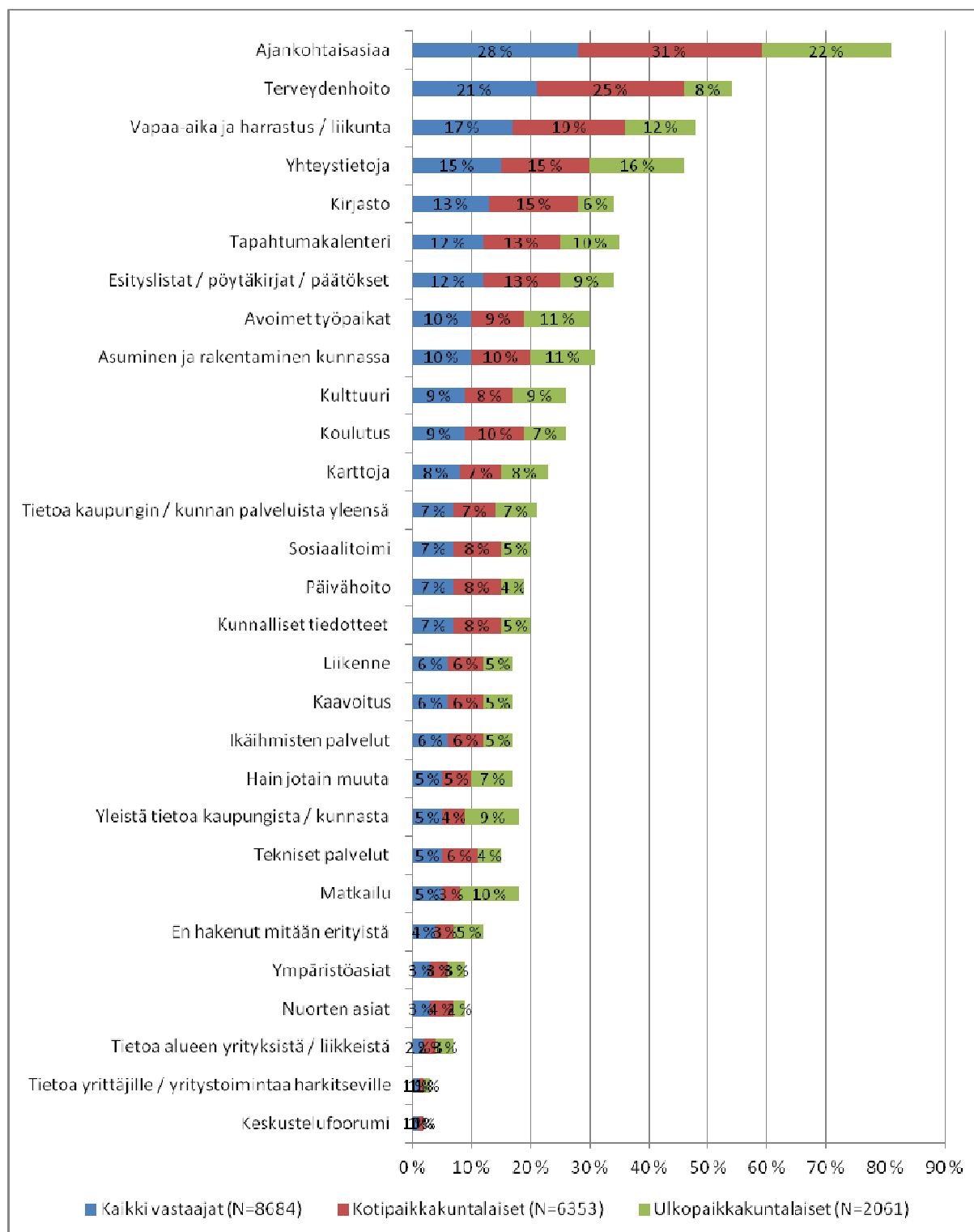
Vastaajista 7% käy kuntien verkkosivuilla sivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 24% kuukausittain, 34% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa.

2.2. Mitä kautta päädyit verkkosivuillemme?



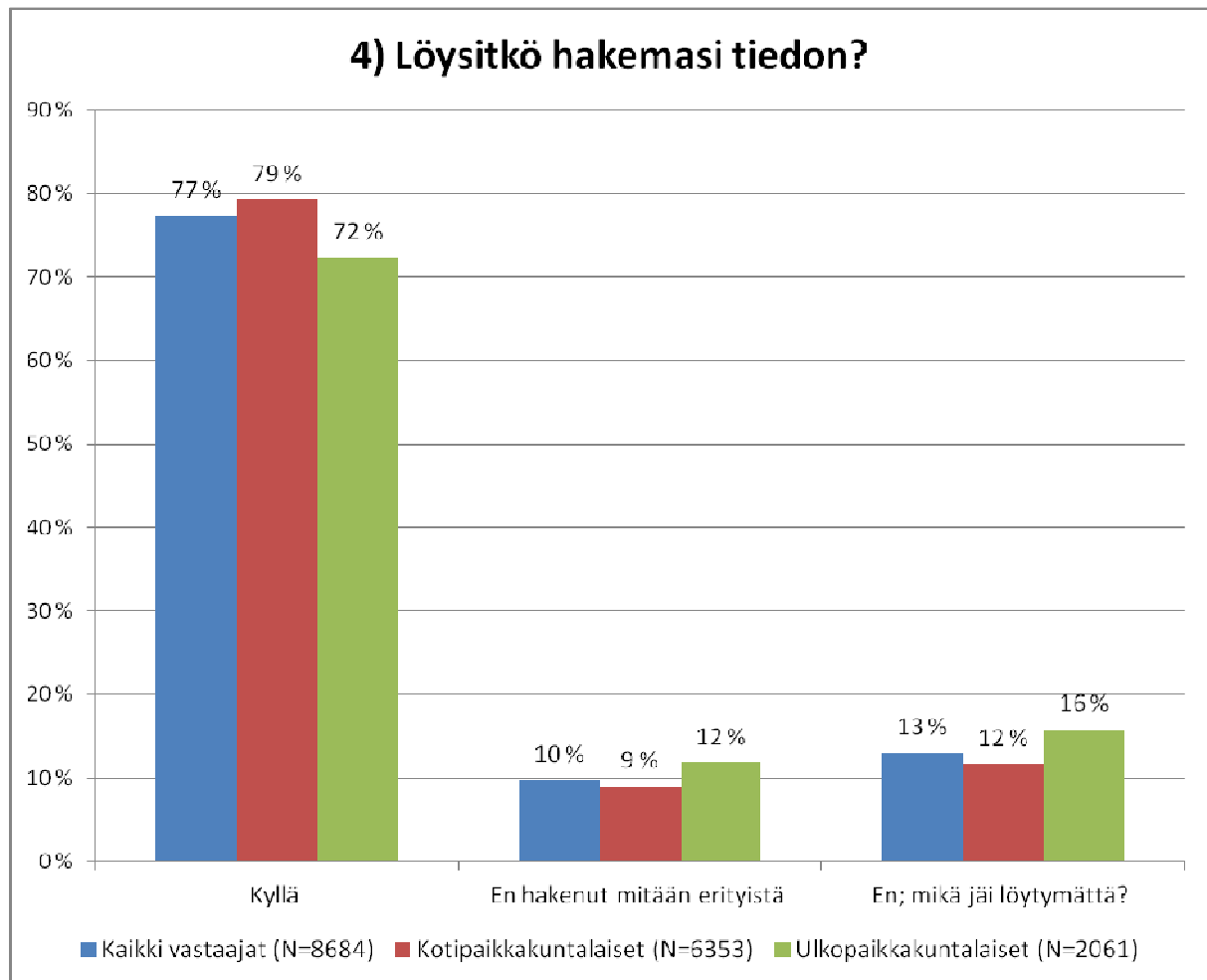
Kaikista vastaajista 53% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 25% tuli hakupalvelun kautta, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 6%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 4% tuli sattumalta ja 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta.

2.3. Mitä tietoa tulit verkkosivuiltamme hakemaan?



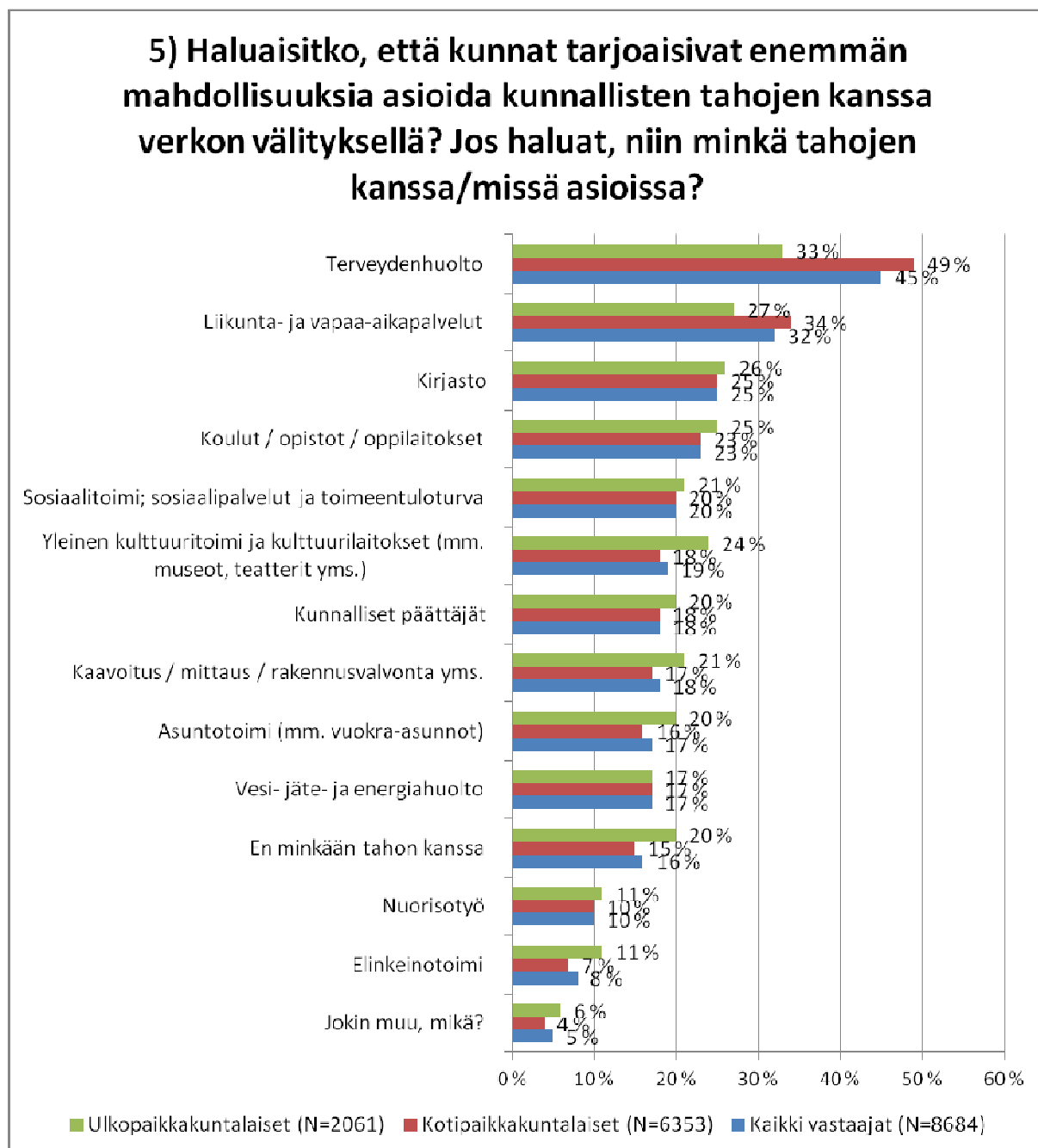
Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (28% kaikista vastaajista), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (21%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (17%), yhteystietoja (15%), kirjastoon liittyvää tietoa (13%), tapahtumakalenteria (12%), sekä esityslistoja / pöytäkirjoja / päätöksiä (12%).

2.4. Löysitkö hakemasi tiedon?



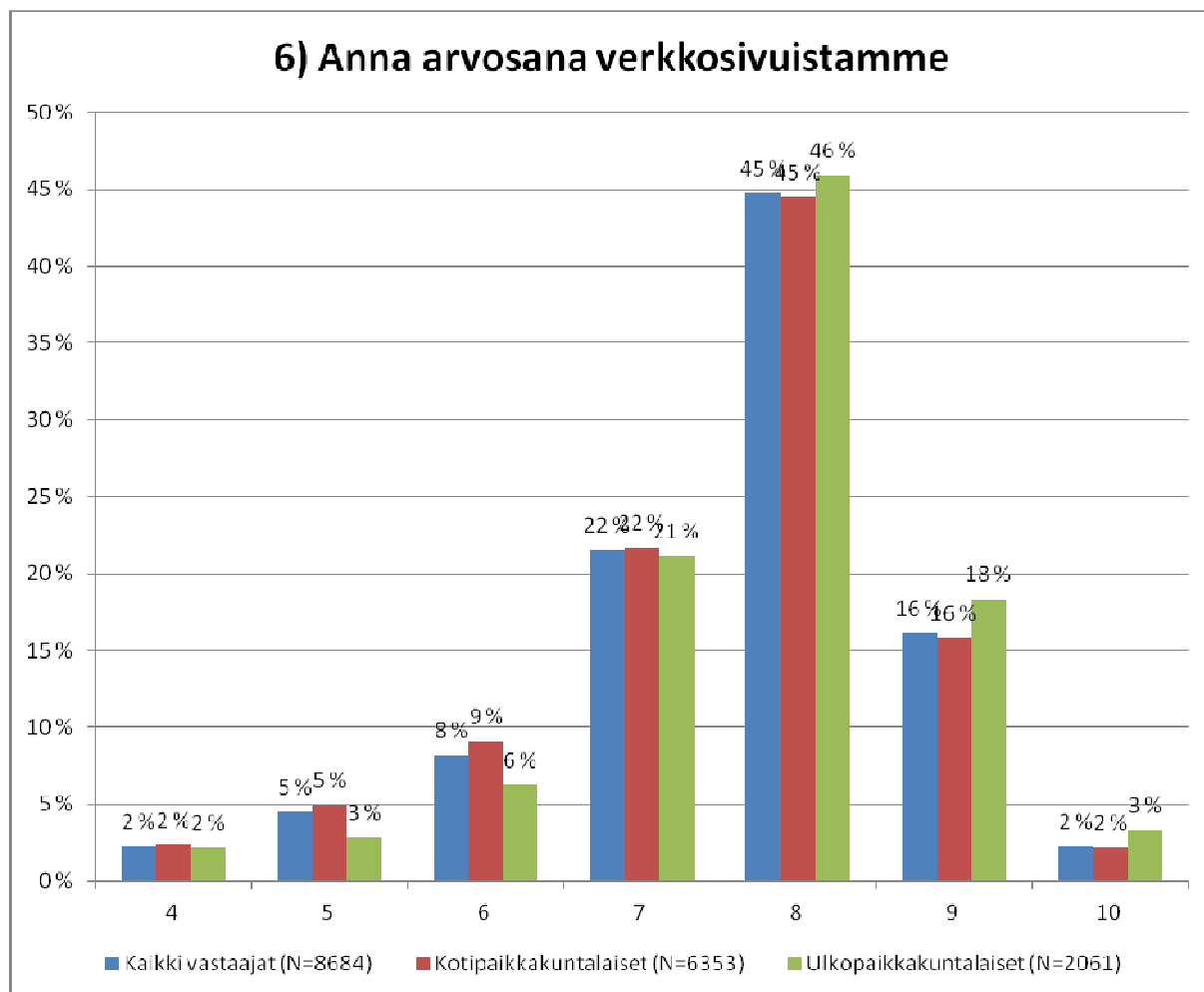
Kaikista vastaajista 77% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 13%:lta jäi tiedot kokonaan tai osittain löytämättä, ja 10% puolestaan ei etsinytkään sivuilta mitään erityistä tietoa.

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 (45% kaikista vastaajista), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (32%), kirjaston kanssa (25%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (23%).

2.6. Anna arvosana verkkosivuistamme



**Kaikki
vastaajat
(N=7568)**

**Kotipaikka-
kuntalaiset
(N=5533)**

**Ulkopaikka-
kuntalaiset
(N=1884)**

**6) Anna arvosana
verkkosivuistamme asteikolla 4-
10 (4=heikko...10=kiitettävä)**

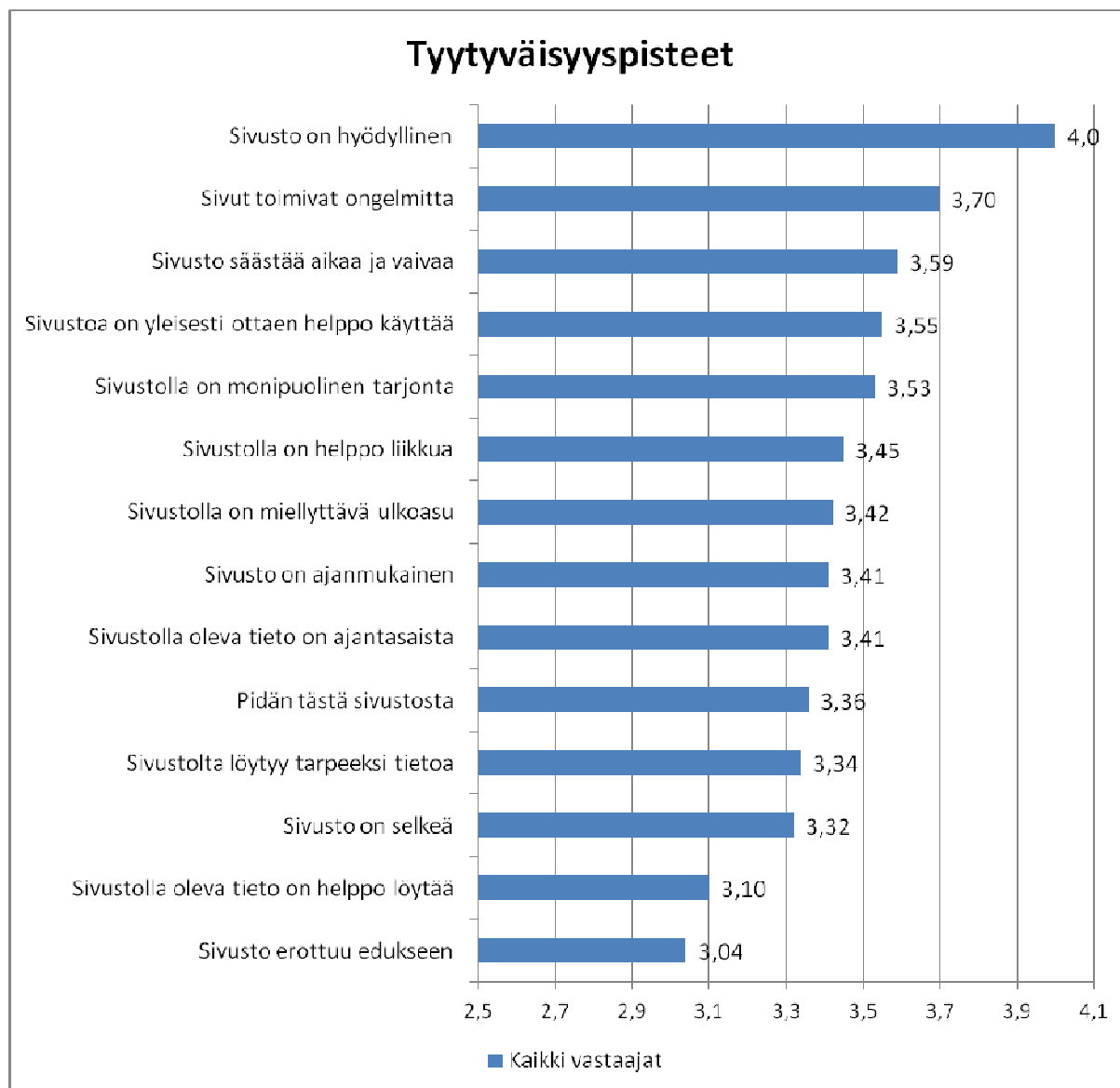
7,60

7,56

7,74

(Helsingin kaupunki ei ole mukana tässä vertailussa 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 vieraillemassa (mitä lähempänä annetut pisteet ovat 5:tä, 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, että sivustoilla olevat tiedot olisi helposti löydettävissä, ja että sivustot olisivat selkeitä.

Luonnehdinnoista annettujen pisteiden keskiarvo on **3,44**. Tämä arvo on siis tutkimukseen osallistuneen 14 kunnan *keskimääräinen käyttäjätyytyväisyysindeksi*.

Kolme korkeinta käyttäjätyytyväisyysindeksiä saanutta kuntaa olivat:

1.	Pirkkala	3,57
2.	Lieto	3,56
3.	Savonlinna	3,51

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

	Kaikki vastaajat (N=8684)	Kotipaikka- kuntalaiset (N=6353)	Ulkopaikka- kuntalaiset (N=2061)
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.			
Sivustoa on yleisesti ottaen helppo käyttää	3,44	3,41	3,54
Sivusto on hyödyllinen	3,55	3,52	3,66
Sivustolla on helppo liikkua	4	4,02	3,96
Sivut toimivat ongelmitta	3,45	3,4	3,61
Sivusto on selkeä	3,7	3,67	3,78
Sivustolla on miellyttävä ulkoasu	3,32	3,27	3,46
Sivustolla oleva tieto on helppo löytää	3,42	3,39	3,51
Sivustolta löytyy tarpeeksi tietoa	3,1	3,04	3,29
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,34	3,3	3,42
Sivustolla oleva tieto on ajantasaista	3,41	3,36	3,51
Sivusto säästää aikaa ja vaivaa	3,59	3,58	3,62
Sivustolla on monipuolinen tarjonta	3,53	3,52	3,57
Sivusto on ajanmukainen	3,41	3,36	3,52
Pidän tästä sivustosta	3,36	3,33	3,44
Sivusto erottuu edukseen	3,04	3	3,16



Taulukossa vielä koti- ja ulkopaikkakuntalaisten antamat pisteet eriteltynä.

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. Kussakin kunnassa voidaan kuitenkin itse arvioida, että olisiko muille kunnille annetuista kehitysehdotuksista hyötyä myös omien sivujen kehittämisessä.

Sivuilla nähtiin olevan jonkin verran vanhentunutta tietoa, minkä johdosta tietojen ajantasaisuuteen toivottiin kiinnitettävän paremmin huomiota. Mm. ajankohtaissivulla oli kuukausia vanhoja tietoja, ja kaikki sivuston linkitetyt sivut eivät olleet enää toiminnassa.

Kaupungin toivottiin myös hyödyntävän ja aktivoituvan sosiaalisen median käyttöönotossa, mm. Facebookin ja Instagramin kaltaisissa medioissa, jolloin myös nuoria voisi tavoittaa nykyistä tehokkaammin.

Joillakin vastaajista oli vaikeuksia tietojen haussa, jolloin jotkut tiedot koettiin hankalaksi löytää ja niiden nähtiin sijaitsevan liian pitkien hakupolkujen päässä.

Sivuille toivottiin mm. tehtävä-/toimialakohtaista puhelinluettelo (aakkosellisen luettelon sijaan), lisää tietoa paikallisista yrityksistä, tietoa paikallisista liikenneyhteyksistä, sekä lisää kuvien käyttöä paikkakunnalta. Lisäksi sivuille toivottiin yleisesti ottaen lisää selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä, minkä lisäksi sivujen toivottiin toimivan paremmin myös mobiilisti.

Sähköiset palvelut toivottiin paremmin esille sivuille, jotta ne löytyisivät mahdollisimman helposti, minkä lisäksi niitä kannattaisi myös markkinoida kaupunkilaisille riittävästi. Kaupungin toivottiin osoittavan ihmisten käyttöön myös enemmän julkisissa tiloissa olevia koneita, joiden avulla näitä palveluita voisi käyttää. Palveluihin toivottiin myös yksinkertaisempaa tunnistautumista, jotta niiden käyttökyvystä voisi myös siten mataloittaa.

Sähköisinä palveluina toivottiin mm. neuvola- ja terveyspalvelujen ajanvarausmahdollisuutta, enemmän ja helpommin tehtäviä ilmoittautumismahdollisuuksia erilaisten palveluiden käytössä tai tilaisuuksiin osallistumisessa, erilaisia pikakyselyitä ja mielipidetiedusteluita kuntalaisiin liittyvissä asioissa, mahdollisuutta saada sosiaalitoimen päätöksiä sähköisesti, enemmän mahdollisuuksia erilaisten hakemusten ja lupahakujen tekemiseen, sekä saada netin kautta neuvontapalveluita.

Tiedonhaku helpottamaan toivottiin mm. live-chat -palvelua. Lisäksi virastolähtöistä "kapulakieltä" toivottiin enemmän selkokieliseksi, ja yhteystietoja helpommin löydettäväksi.

Sivuilla nähtiin jonkin verran toimimattomia linkkejä ja myös vanhentuneita tiedotteita, joita toivottiin putsattavan pois sivuilta turhana. Ruotsinkielisillä sivuilla nähtiin jonkin verran vajanaisuuksia suomenkieliseen versioon nähden, ja joiltakin osin ruotsinkielinen tietosisältö puuttui kokonaan.

Yleisesti ottaen toivottiin sivustolle lisää selkeyttä ja tietojen helpompaa löytämistä. Tietojen haku helpottamaan toivottiin mm. aakkosellista sivukarttaa, minkä lisäksi hakukoneen toivottiin antavan parempia hakutuloksia.

Jotkut vastaajista katsoivat sivujen olevan rakennettu liiaksi organisaatorakenteen näkökulmasta, jolloin käyttäjälähtöisyyteen ei olla panostettu tarpeeksi. Sivuille olevia tietoja on heidän mukaansa vaikea löytää, mikäli ei tiedä tarkalleen, mille hallinnonalalle kyseinen asia kuuluu. Lisäksi eri hallinnonalojen sivujen sisällön tasossa nähtiin epätasaisuuksia, jolloin toisilla aloilla asiat oli paremmin esillä kuin toisilla.

Jotkut vastaajista pitivät sivuja liian arkisina, ja he toivoivat niihin lisää "markkinoivuutta" ja "houkuttelevuutta". Etusivulla olevia isoja kuvia kritisoitiin siitä, että ne aiheuttavat tarvetta sivunvieritykseen tietojen etsinnässä. Sivujen mobiilikäyttöön toivottiin lisää selkeyttä.

Useat kommentit koskivat tiedonhaussa koettuja ongelmia. Jotkut katsoivat, että tietoja joutuu usein hakemaan liian monen mutkan ja linkin kautta. Joidenkin mielestä tiedon löytyminen edellyttää usein liiaksi kaupungin organisaation hyvää tuntemusta.

Sivuille toivottiin yleisesti ottaen lisää selkeyttä ja tietojen löytämistä helpommaksi. Joillekin sivuille, kuten etusivulle, oli osan mielestä ahdettu liikaa tietosisältöä, joka teki sivuista sekavat. Tämän vuoksi sivujen yksinkertaistamista ja mm. otsikointien ja tietojen jäsentelyn selkeyttämistä toivottiin. Myös joiltakin osin hankalaa virastokieltä toivottiin kansantajuisemmaksi.

Jonkin verran vastauksissa esiintyi kommentteja siitä, että tiedon etsimisessä sivuilta on vaikeuksia. Asioita mainittiin olevan vaikea löytää, jos ei tunne täsmällisiä termejä hakusanoissa tai jos linkeissä käytetyt otsikoinnit muuten ovat epäselviä. Aina käyttäjä ei tiedä, minkä hallintokunnan alaisuuteen etsitty asia kuuluu. Tämän vuoksi jotkut toivoivatkin palveluiden ryhmittelyyn kuntalaisia palvelevia kokonaisuuksia, jotka eivät välttämättä olisi ryhmitelty organisaatorakenteita noudattaen.

Sivuille toivottiin yleisesti ottaen lisää selkeyttä asioiden jaotteluun ja valikoihin, loogisuutta tiedonhakuun, sekä parempaa käytettävyyttä.

Sivuille toivottiin parempaa päivitystä, eli että esim. vanhentuneet linkit ja vanhat tiedotteet ym. vanhan sisällön saisi poistaa sivuilta.

Sivuilla esiintyi joitakin vanhentuneita tietoja, kuten esim. yhteystietojen ja tapahtumatietojen yhteydessä. Päivittämiseen toivottiinkin panostettavan enemmän. Tapahtumakalenteriin toivottiin parannuksia; tulevien tapahtumatietojen haku toivottiin paremmaksi ja tapahtumien sisällöstä toivottiin enemmän tietoa.

Lisäksi sivuille toivottiin enemmän ajankohtaisuutta uutisiin ja tiedotteisiin, enemmän tietoa matkailijoille, enemmän tietoa kaavoituksesta, liitetietojen lisäämistä päätösten pöytäkirjojen yhteyteen, ja yleisesti ottaen enemmän asiakaslähtöisyyttä sivuston rakenteisiin.

Sivuille toivottiin mm. lisää tietoa ajankohtaisista asioista ja tietoa siitä, milloin tiedot on päivitetty. Joihinkin linkityksiin ja otsikointiin toivottiin lisää selkeyttä ja sivujen mobiilikäytölle toivottiin parempaa käytettävyyttä. Lisäksi katsottiin, että sivuista tulisi olla myös englanninkieliset versiot.

Sivuille toivottiin mm. ajankohtaisuutta ja reaaliaikaisuutta tiedotteisiin (mm. hiihtoladut talvella, uimavedet kesällä, jne.), henkilöiden yhteystietoja paremmin esille, enemmän vuorovaikutteisia sähköisiä palveluita, tietoa paikallisista yrityksistä, live-chat -neuvontapalveluja, parempaa mobiilikäytettävyyttä, sekä seniorikäyttäjien parempaa huomioimista.

Sivuille toivottiin myös lisää sähköisiä palveluita, joihin voisi vaikka tunnistautua pankkitunnuksilla. Sivulla olevista tekstisisällöistä toivottiin tietoa siitä, milloin ne on päivitetty. Hakupalvelun tuloksiin ei oltu aina tyytyväisiä. Joiltakin osin nähtiin sivuilla olevan liikaa tarvetta sivunvieritykseen, minkä lisäksi joitakin mainintoja oli siitä, että sivuston sivut jumittavat ja hidastelevat ajoittain.

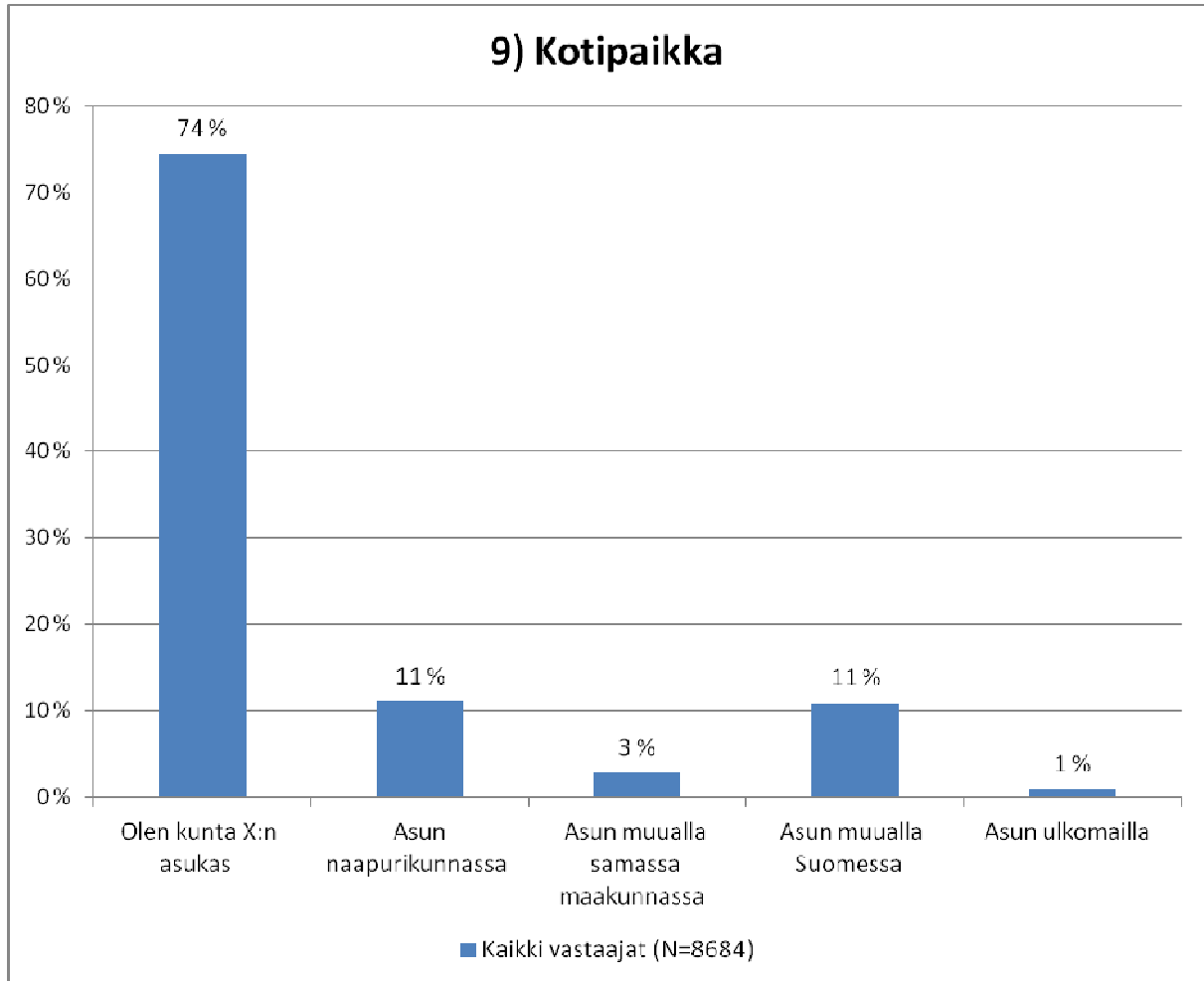
Eniten kommentteissa esiintyi mainintoja siitä, että sivuilla olevien tietojen haussa koetaan ongelmia. Linkkien otsikoinnista oli joidenkin mielestä vaikea tietää, minkä nimekkeen takaa etsityt tiedot löytyvät ja joitakin otsikoita pidettiin epäloogisina. Jotkut kokivat sivuilla olevien tietojen olevan liian pitkien polkujen takana ja pirstaleisesti esitettynä, ja joiltakin osin samat tiedot näyttivät löytyvän useasta eri paikasta sivuilta.

Sivuille toivottiin mm. chat-mahdollisuutta (mm. terveydenhoitopalveluihin), sähköisten ajanvarausmahdollisuuksien laajentamista, palveluiden aakkosellista hakemistoa, parempaa hakukonetta, lisää tietoa paikkakunnalla järjestettävistä tapahtumista ja toiminnasta, panostusta ruotsinkielisiin sivuihin, sekä yhteystietoja kattavammin ja paremmin löydettäväksi.

Yleisesti ottaen sivuille toivottiin lisää selkeyttä, panostamista tietojen ajantasaisuuteen, lisää kansantajuisuutta ja selkokieliisyyttä virastokielen sijaan, parempaa mobiilikäytettävyyttä, ja lisäksi toivottiin myös kaupungin aktivoitumista sosiaalisessa mediassa.

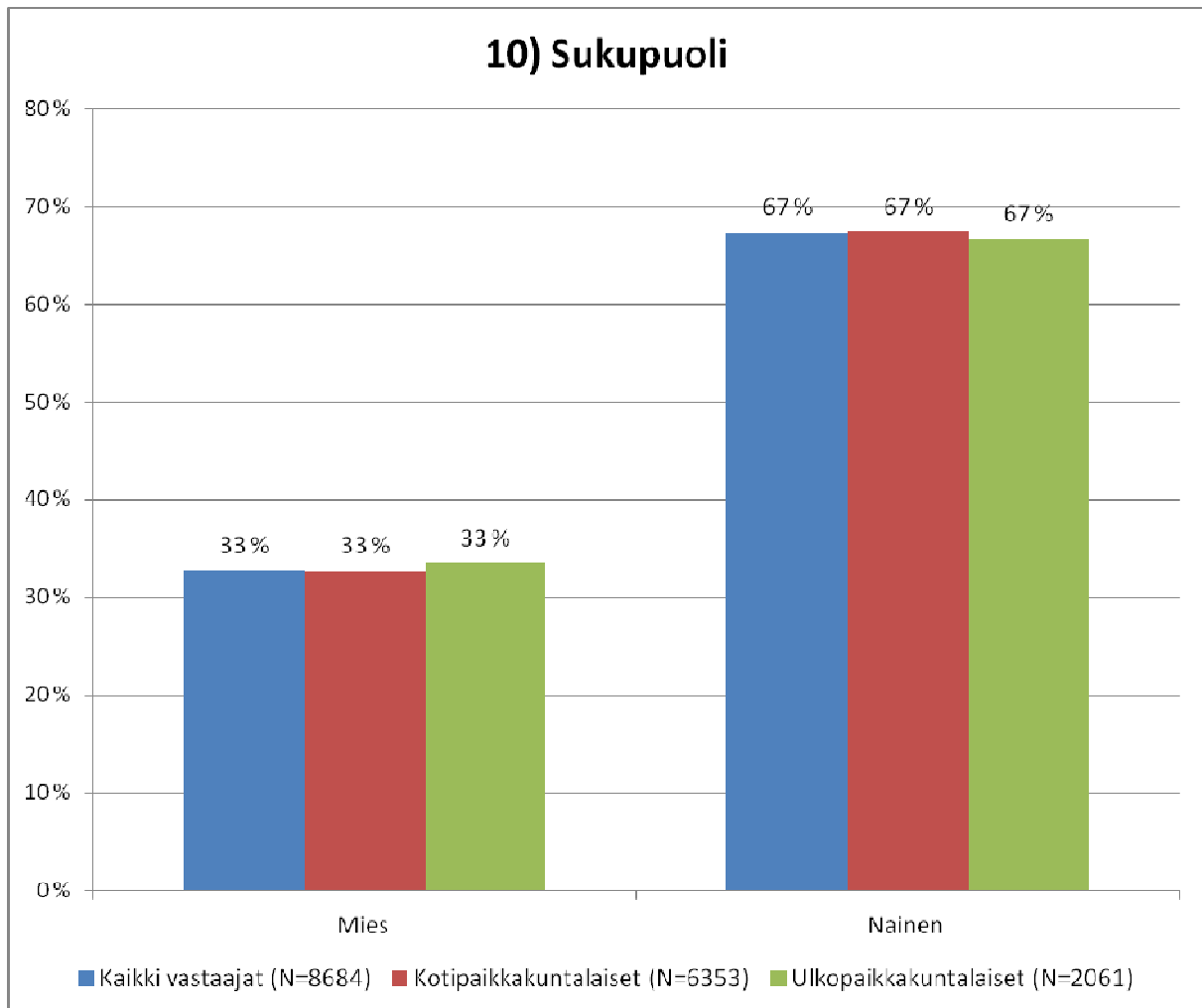
3. Vastaajien taustatietoja

3.1. Kotipaikka



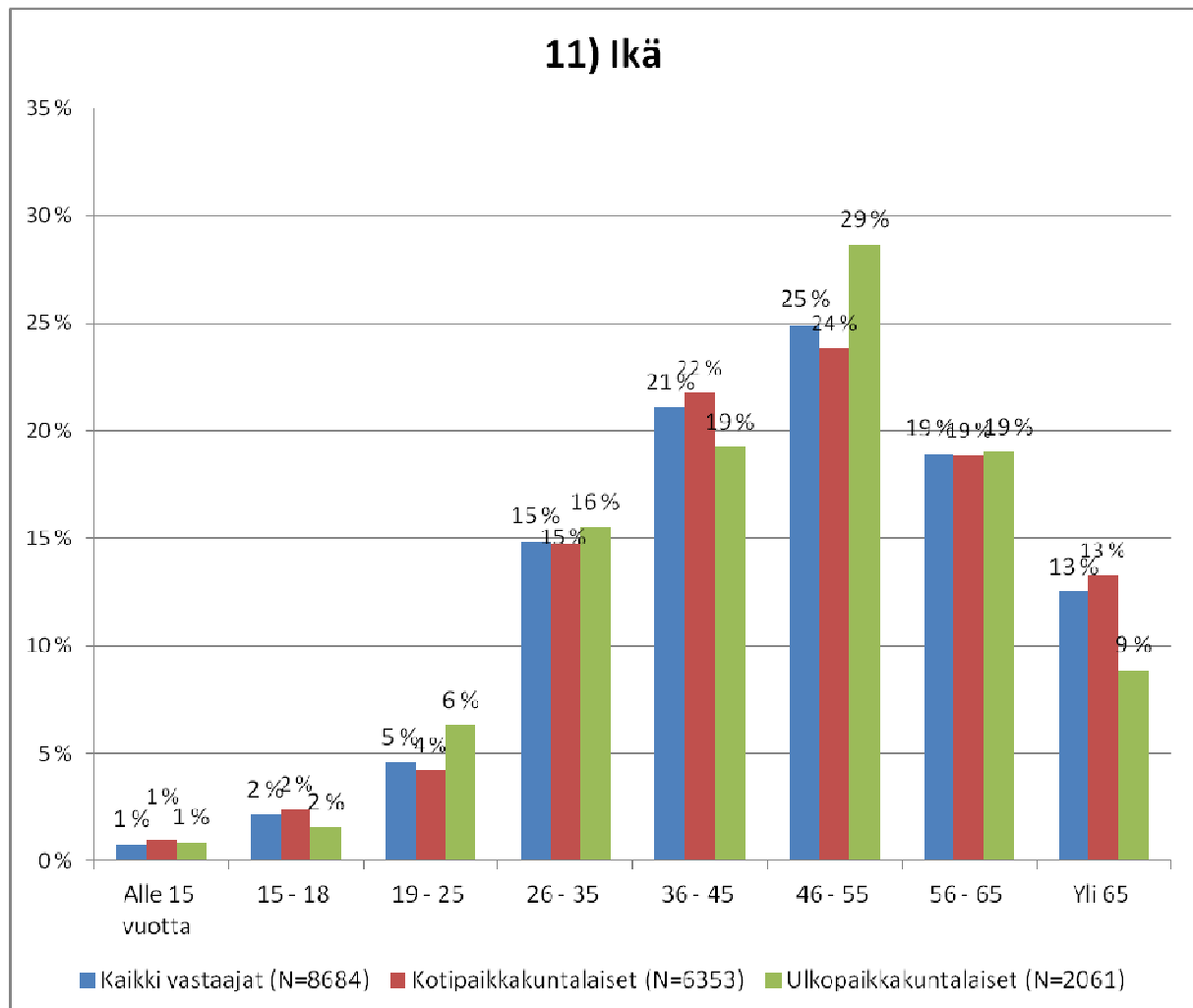
74% vastaajista osallistui tutkimukseen kotikuntansa verkkosivustolla, ja yhteensä 26% vastaajista vieraili ulkopaikkakuntalaisena sivuilla.

3.2. Sukupuoli



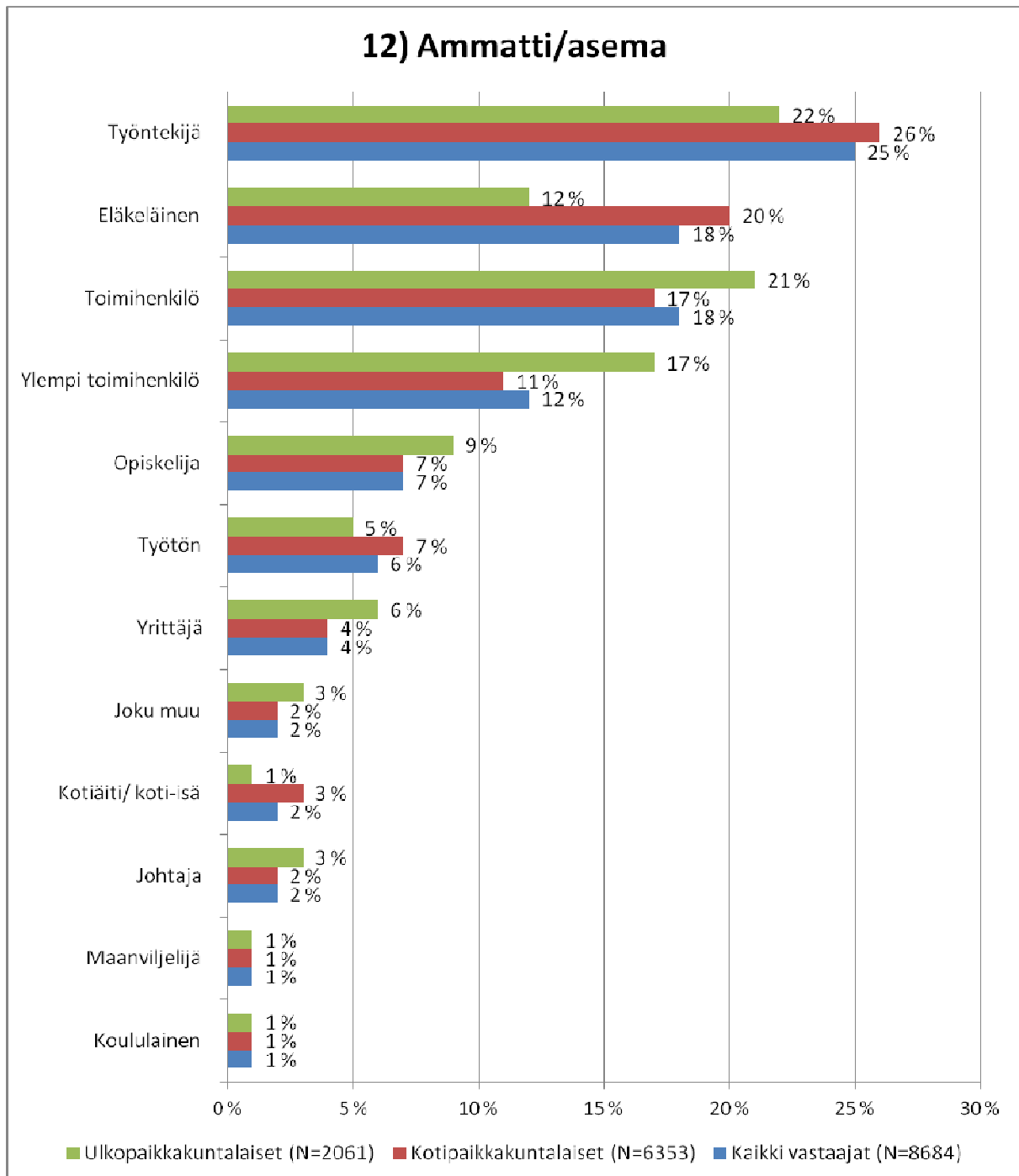
67% vastaajista on naisia ja 33% miehiä.

3.3. Ikä



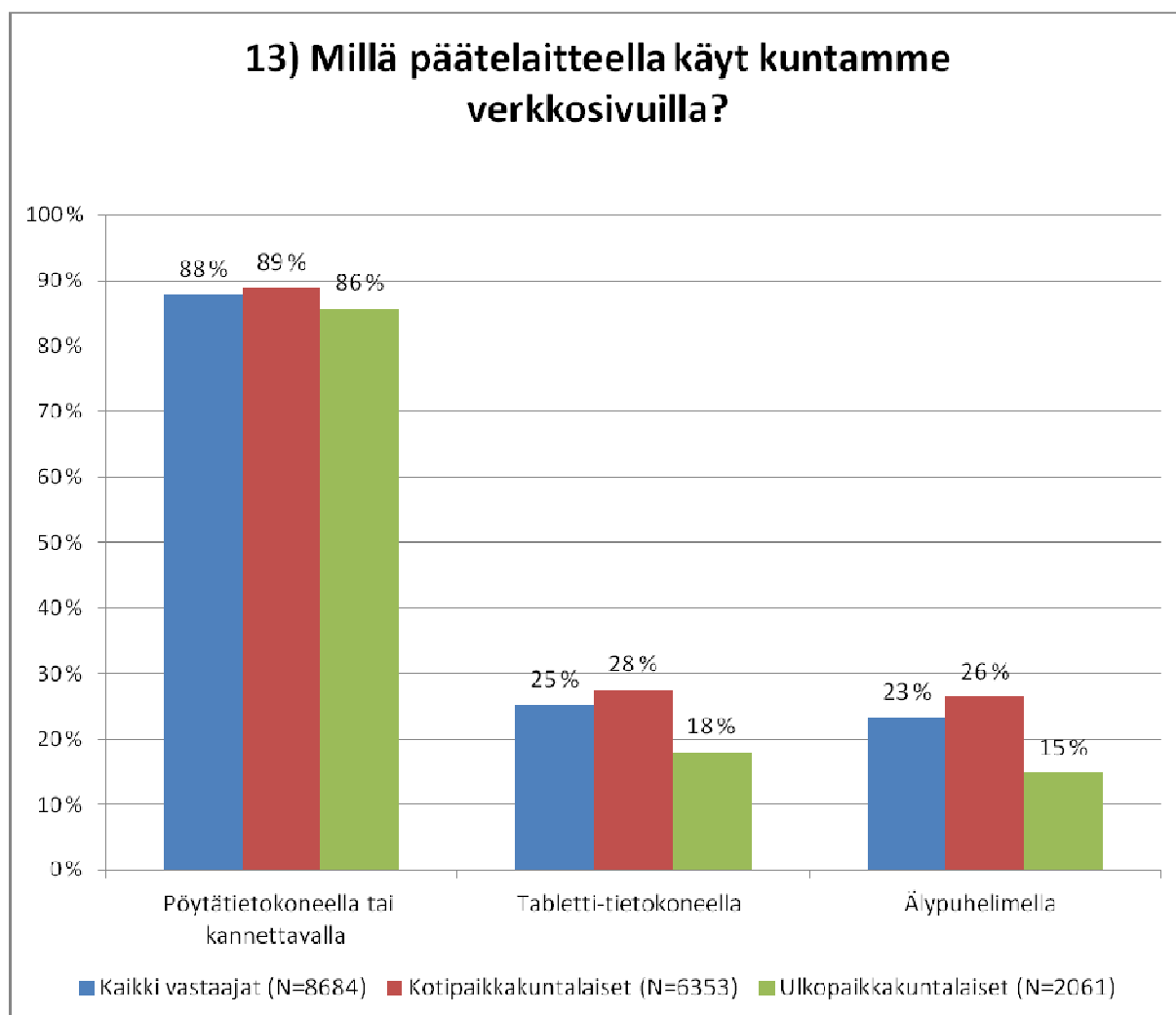
Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55- (25%), 36-45- (21%), 56-65- (19%), 26-35- (15%), sekä yli 65-vuotiaat (13%)

3.4. Ammatti/asema



Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (25%), eläkeläisiä (18%), toimihenkilöitä (18%), ylempiä toimihenkilöitä (12%), sekä opiskelijoita (7%).

3.5. Millä päätelaitteella käyt kuntamme verkkosivuilla?



Sivuilla käydään pääasiassa pöytätietokoneilla ja kannettavilla tietokoneilla, mutta myös jonkin verran mobiililaitteilla.

4. Yhteenveto

Viidestoista *Kuntien internet-sivujen käyttäjätutkimus* toteutettiin ajalla 9.6.2015 - 29.2.2016, jolloin kyselyyn otti osaa 14:lla kuntasivustolla yhteensä 8684 vastaajaa. 74% vastaajista osallistui kyselyyn oman kuntansa verkkosivuston välityksellä, ja 26% itselleen vieraan paikkakunnan sivuston kautta.

Naisia vastaajista oli 67% ja miehiä 33%.

Vastaajien ikäryhmistä suurimmat ovat järjestyksessä 46-55- (25%), 36-45- (21%), 56-65- (19%), 26-35- (15%), sekä yli 65-vuotiaat (13%).

Asemaltaan vastaajat olivat useimmiten työntekijöitä (25%), eläkeläisiä (18%), toimihenkilöitä (18%), ylempiä toimihenkilöitä (12%), sekä opiskelijoita (7%).

Vastaajista 7% käy kuntien verkkosivuilla sivuilla päivittäin, 28% viikoittain, 24% kuukausittain, 34% satunnaisesti, ja 7% oli sivuilla ensimmäistä kertaa. Kaikista vastaajista 53% oli tullut kuntasivuille vanhasta muistista, 25% tuli hakupalvelun kautta, 6% tuli toisella sivulla sijaitsevan linkin kautta, 6%:lla sivu on selaimen aloitussivuna, 4% tuli sattumalta ja 3% tuli kuntatiedotteiden ansiosta.

Eniten vastaajat olivat tulleet hakemaan kuntasivuilta ajankohtaisasiaa (28%), terveydenhoitoon liittyvää asiaa (21%), vapaa-aikaan ja harrastuksiin/liikuntaan liittyvää tietoa (17%), yhteystietoja (15%), kirjastoon liittyvää tietoa (13%), tapahtumakalenteria (12%), sekä esityslistoja / pöytäkirjoja / päätöksiä (12%).

Kaikista vastaajista 77% oli löytänyt kuntasivuilta hakemansa tiedon kokonaan, 13%: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 (45%), liikunta- ja vapaa-aikapalvelujen kanssa (32%), kirjaston kanssa (25%), sekä koulujen/opistojen/oppilaitosten kanssa (23%).

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>7,60</i>
•	<i>Vieraan paikkakunnan verkkosivuista annettu arvosana:</i>	<i>7,56</i>
•	<i>Oman ja vieraan paikkakunnan arvosanat yhteensä:</i>	<i>7,74</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 selkeydessä olisi vielä parannettavaa (ks. kohta 2.7).

4.1. Käyttäjätyytyväisyysindeksit 2015

Kuntien sivustojen keskimääräiseksi käyttäjätyytyväisyysindeksiksi saatiin **3,44** (käyttäjätyytyväisyysindeksin määräytymisperuste on esitetty kohdassa 2.7).

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

Taulukossa nimeämättömissä kunnissa voidaan tarkistaa oman sivuston käyttäjätyytyväisyysindeksin sijoitus seuraavasti: ensin katsotaan 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	Käyttäjätyytyväisyysindeksi
1.	Pirkkala	3,57
2.	Lieto	3,56
3.	Savonlinna	3,51
4.	Lappeenranta	3,50
5.	Haapavesi	3,49
5.	Mustasaari	3,49
7.		3,48
8.		3,43
8.		3,43
10.		3,39
11.		3,38
12.		3,37
13.		3,35
14.		3,27
Keskiarvo		3,44

4.2. Korkeimmat käyttäjättyytyväisyysindeksit viimeisten viiden vuoden aikana

2014

1.	Naantali	3,69
2.	Kaarina	3,67
3.	Valkeakoski	3,64
	Keskiarvo	3,43

2013

1.	Kittilä	3,59
2.	Rauma	3,53
3.	Järvenpää	3,52
	Keskiarvo	3,41

2012

1.	Jyväskylä	3,57
1.	Naantali	3,57
3.	Raisio	3,55
	Keskiarvo	3,43

2011

1.	Forssa	3,69
2.	Savonlinna	3,53
3.	Lappeenranta	3,52
	Keskiarvo	3,41

2010

1.	Tuusula	3,58
2.	Jyväskylä	3,57
3.	Naantali	3,55
	Keskiarvo	3,46