

2010 0203

**Tielaitoksen
käyttäjättyytyväisyystutkimus
1/2000**

**Presentaatiomateriaali
19.6.2000
InterQuest Oy**

08 TIEH / TIE





1.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on toteutettu InterQuest Oy:n WebQuest-menetelmällä. Kutsuja kyselyyn esitettiin 1282 satunnaisesti valitulle Tielaitoksen kävijälle. Kutsu esitettiin confirm-ikkunaa käyttäen valittujen kävijöiden poistuessa sivustolta. Kutsun hyväksyneet vastaajat siirtyivät InterQuest Oy:n kyselysivulle.

Kyselysivuun kävi tutustumassa 23.5 – 5.6.2000 välisenä aikana 545 henkilöä ja vastauksia tähän tutkimukseen on saatu yhteensä 425 kappaletta. Kyselyn vastausprosentti on 33,2%.

Sivustolla toteutettiin myös kävijäseuranta mittaus 19.5.–16.6.2000 välisenä aikana. Kävijäseurantaan valittiin 21 sivua, jotka olivat etusivu sekä siihen suoraan linkittyvät sivut.



1.2 Tulosten raportointi ja tulkinta

Tutkimus raportoidaan sekä Online Reporting -järjestelmän avulla sekä tämän yhteenvetoraportin muodossa. Tässä raportissa on kuvattu tutkimuksen keskeisimmät tulokset kirjallisesti sekä graafeina. Tämän raportin liitteenä ovat lisäksi taulukkoraportti sekä kyselylomake.

Tutkimustuloksia on soveltuvin osin verrattu SPOT -benchmark tuloksiin, joka on InterQuest Oy:n tutkimustietokanta yli 40:stä tutkitusta suomalaisesta sivustosta. Tietokannan tulokset antavat kuvaa siitä, miten internet sivustoja yleensä arvioidaan. Tietokannan tuloksia ei voida kuitenkaan käyttää suorana vertailukohtana, koska tietokannan sivustot ovat eri tyyppisiä kuin nyt tutkittu sivusto.



1.3 Tutkimuksen tavoitteet

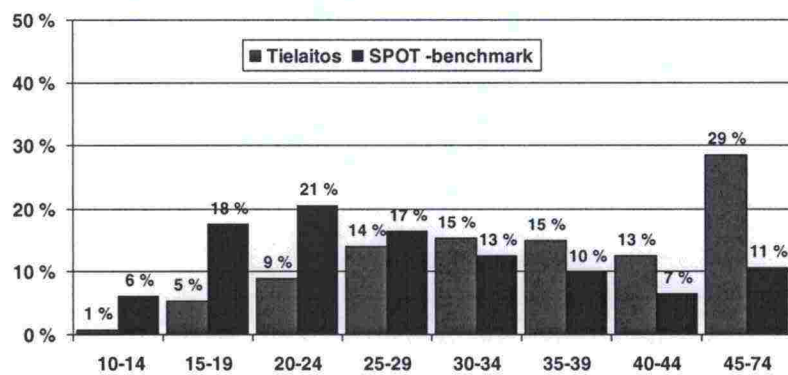
Tielaitos suunnittelee sivustonsa uudistamista ja tämän tutkimuksen tehtävänä on toimia alustavana sivuston peruskartoituksena.

Tutkimuksen tavoitteena on antaa informaatioita uuden sivuston suunnittelun tarpeisiin mm. sivuston kävijäkunnasta, käyttötavoista, käyttäjättytvyysyysydestä sekä kehittämisalueista.

Tutkimus on ensimmäinen osa kolmivaiheista tutkimuskokonaisuutta, joka tullaan toteuttamaan sivuston uudistuksen eri vaiheissa. Nyt saadut tulokset tulevat toimimaan seuraavien tutkimustulosten vertailukohtana.



k12. Ikä

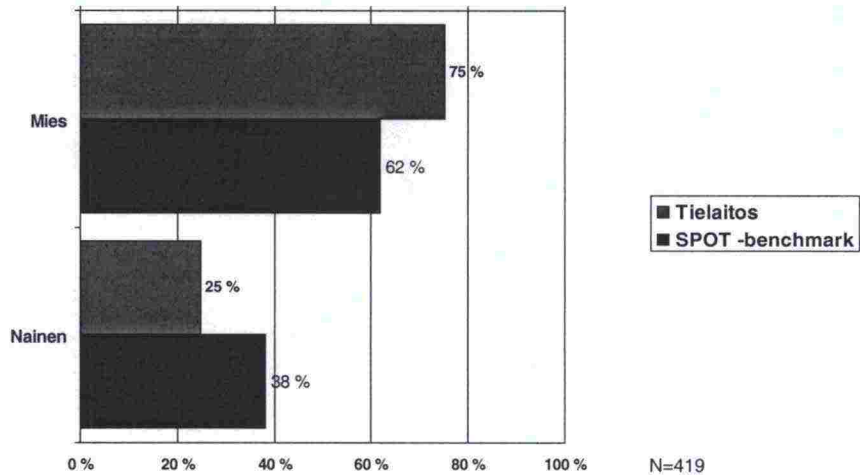


Ikä keskiarvo 37.1

N=417



k13. Sukupuoli



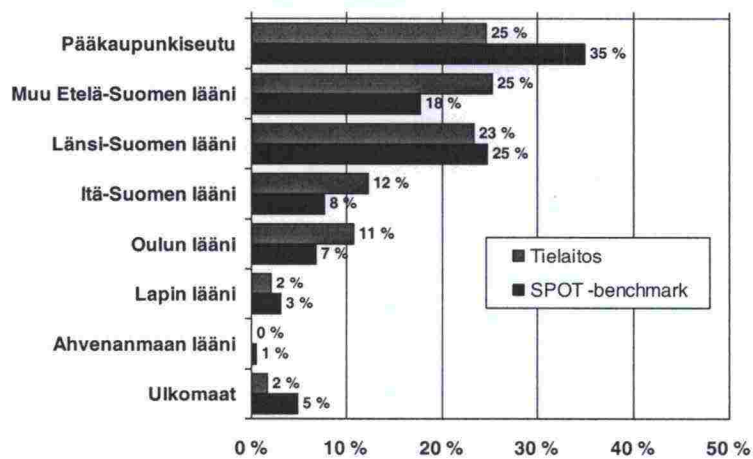
N=419

© InterQuest Oy

6



k14. Asuinpaikka



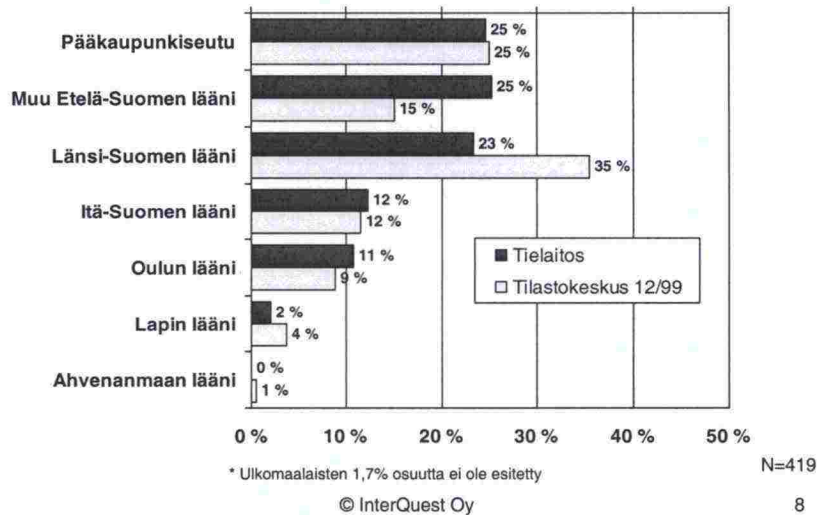
N=419

© InterQuest Oy

7



k14.1 Asuinpaikka



2. Demografinen profiili

Tutkituista kolme neljästä on miehiä. SPOT –benchmark tuloksiin verrattuna miesten osuus on keskimääräistä korkeampi.

Kävijöistä runsas puolet on yli 35-vuotiaita ja kävijöiden keski-ikä on 37 vuotta. Verrattuna SPOT –benchmark tuloksiin kävijät ovat selvästi keskimääräistä vanhempia.

Vastaajista yhteensä puolet asuvat pääkaupunkiseudulla tai muualla Etelä-Suomessa. Koko Suomeen väestöön verrattuna Etelä-Suomen osuus korostuu kävijäkunnassa kun taas Länsi-Suomen lääni on jonkin verran aliedustettuna. Vastaavasti SPOT-benchmark tuloksiin verrattuna kävijäkunta on keskimääräistä vähemmän keskittynyt pääkaupunkiseudulle.



3.1 Sivuston liikennemäärät

Tutkimuksen aikana sivuston 21 pääsivun liikennettä seurattiin selainpohjaisella lokianalyysillä 19.5 - 16.6.2000 välisenä aikana. Tutkimusjakson liikennettä kuvaavat seuraavat avainluvut:

Sivulatauksia: 395 049 Sivulataus mittaa kuinka monta kertaa yksittäinen sivu on ladattu kävijän selaimelle. Lataus tapahtuu mm. aina kävijän tullessa sivulle.

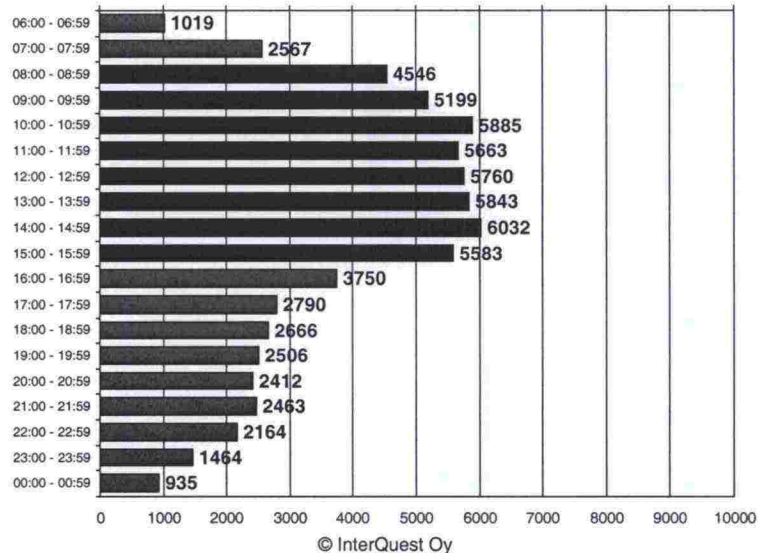
Käyntejä: 71 132 Käynti mittaa kuinka monta kertaa sivustolla käytiin kuukauden aikana. Yksittäinen käyntikerta lasketaan alkavaksi siitä, kun kävijä saapuu tutkimussivuille niiden ulkopuolelta. Käyntikerta lasketaan päättyneeksi, kun kävijän ei havaita tehneen sivustolla yhtään sivulatausta viimeisten 30 minuutin aikana.

Kävijöitä: 25 846 Yksittäisten kävijöiden määrä.



3.2 Sivustolla käynnit kelloanajan mukaan

Tutkimusjakson keskiarvot klo. 6.00- 00.59 (8.00-16.00 sinisellä)

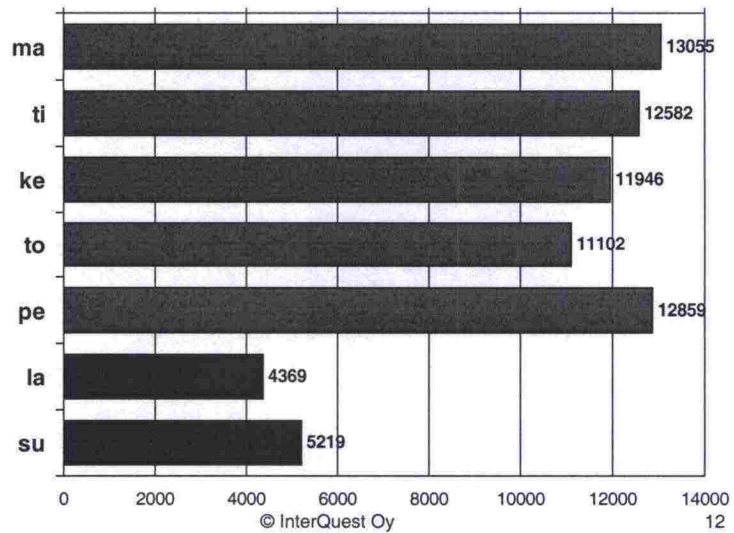




Tielaitoksen käyttäjättytyväisyystutkimus 1/2000

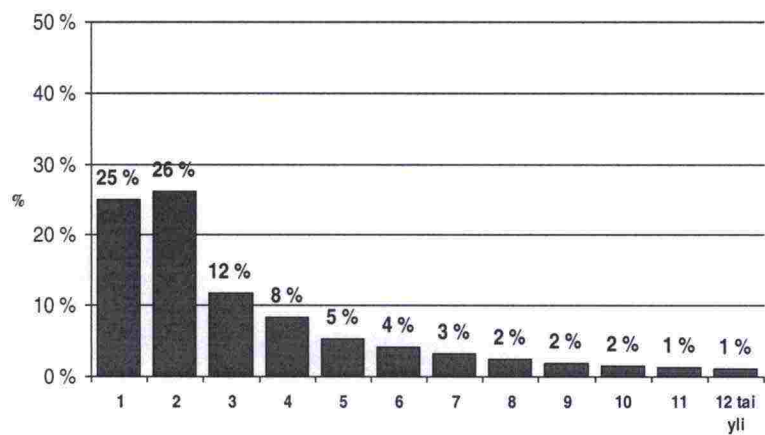
3.3 Sivustolla käynnit viikonpäivän mukaan

Tutkimusjakson keskiarvot 19.5 – 16.6.2000



Tielaitoksen käyttäjättytyväisyystutkimus 1/2000

3.4 Kuinka monella tutkituista sivuista kävijä on käynyt?



© InterQuest Oy

13



3. Sivuston liikenne

Yhteensä kävijäseurannassa oli 18 sivustoa, jotka olivat pääsivu sekä siihen linkitetyt sivut. Kävijäseuranta mittaa ainoastaan valittujen sivujen liikennettä, mutta antaa samalla hyvän arvion koko sivuston käytöstä.

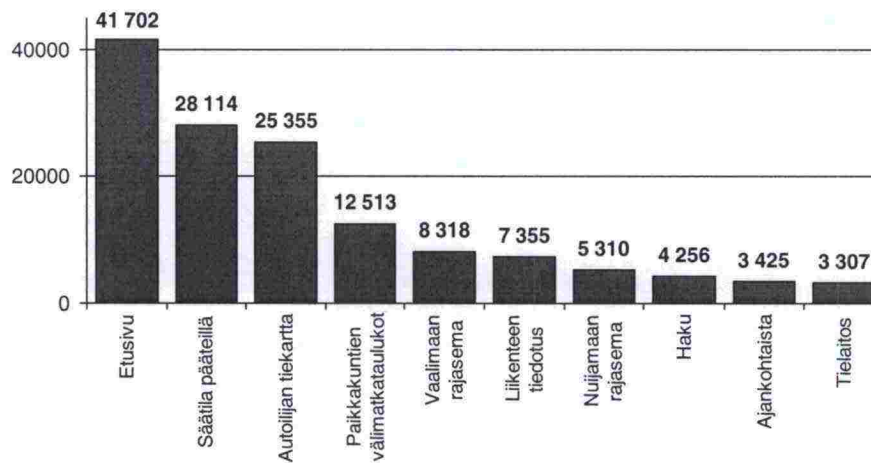
Sivustolla käynnit ovat keskittyneet arkipäiviin. Eniten sivustolla on kävijöitä maanantaisin, perjantaisin ja tiistaisin. Runsas kaksi kolmannesta sivuston liikenteestä ajoituu työaikaan klo 8 - 16 välille.

Runsas puolet mitatuista kävijöistä käy yhdellä tai kahdella mitatuista sivuista. Enintään viidellä sivulla kävijöistä kävi noin kolme neljänestä.



4.1 Käyntien lukumäärä tutkituilla sivuilla

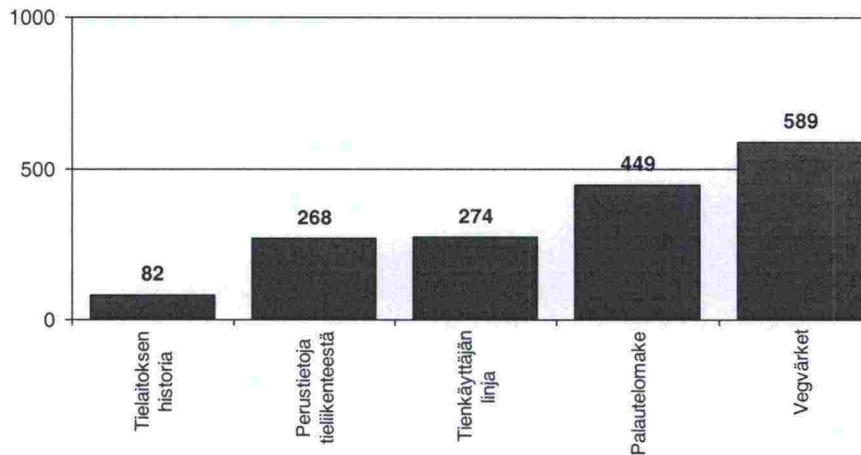
10 eniten käytyä sivua





Tietaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

4.2 Käyntien lukumäärä tutkituilla sivuilla 5 vähiten käytyä sivua



© InterQuest Oy

16



Tietaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

4.3 Polkuanalyysi

Liikenne etusivun ja neljän pääsivun välillä sivulatauksina



12,1%

4,2%

Säätila
päätieverkolla

10,1%

6,8%

Autoliijan
tietokarta

9,4%

3,4%

Paikkakuntien
välimatkoja

3,9%

1,7%

Liikenteen
tiedotus

© InterQuest Oy

17



4.4 Polkuseuranta

Liikenne mitattujen sivujen välillä latauksina

Pääsivu	Säätila päätieverkolla	18078	12.1 %
Pääsivu	Autoilijan tiekartta	15136	10.1 %
Pääsivu	Paikkakuntien välimatkoj	14037	9.4 %
Autoilijan tiekartta	Pääsivu	10156	6.8 %
Säätila päätieverkolla	Pääsivu	6344	4.2 %
Pääsivu	Liikenteen tiedotus	5790	3.9 %
Paikkakuntien välimatkoja	Pääsivu	5114	3.4 %
Pääsivu	Vaalimaa	4753	3.2 %
Vaalimaa	Nujamaa	4318	2.9 %
Pääsivu	Tielaitos	4065	2.7 %
Pääsivu	Ajankohtaista	3742	2.5 %
Nujamaa	Vaalimaa	3573	2.4 %
Paikkakuntien välimatkoja	Autoilijan tiekartta	3375	2.3 %
Pääsivu	Ajankohtaislinkit	3346	2.2 %
Ajankohtaista	Pääsivu	2684	1.8 %
Liikenteen tiedotus	Pääsivu	2500	1.7 %
Vaalimaa	Pääsivu	2319	1.6 %
Tielaitos	Pääsivu	2172	1.5 %
Pääsivu	Nujamaa	2134	1.4 %
Ajankohtaislinkit	Pääsivu	2059	1.4 %
Autoilijan tiekartta	Haku	2050	1.4 %
Liikenteen tiedotus	Säätila päätieverkolla	1814	1.2 %
Autoilijan tiekartta	Paikkakuntien välimatkoj	1755	1.2 %



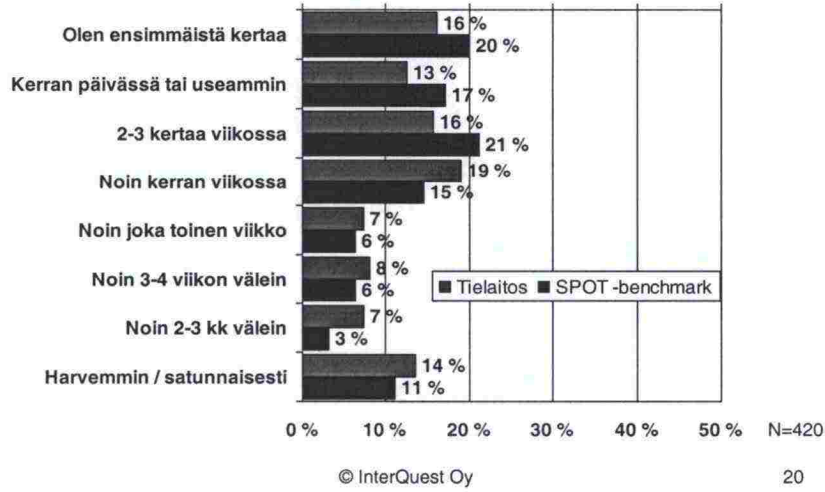
4. Sivukohtainen liikenne

Mitattujen sivujen kävijöistä noin 60 % käy etusivulla vierailunsa aikana. Etusivun jälkeen käydyimmät sivut ovat "Säätila pääteillä" ja "Autoilijan tiekartta" -sivut. Vähiten käytetyt sivut ovat "Tielaitoksen historia" sekä "Perustietoja liikenteestä ja teistä" -sivut.

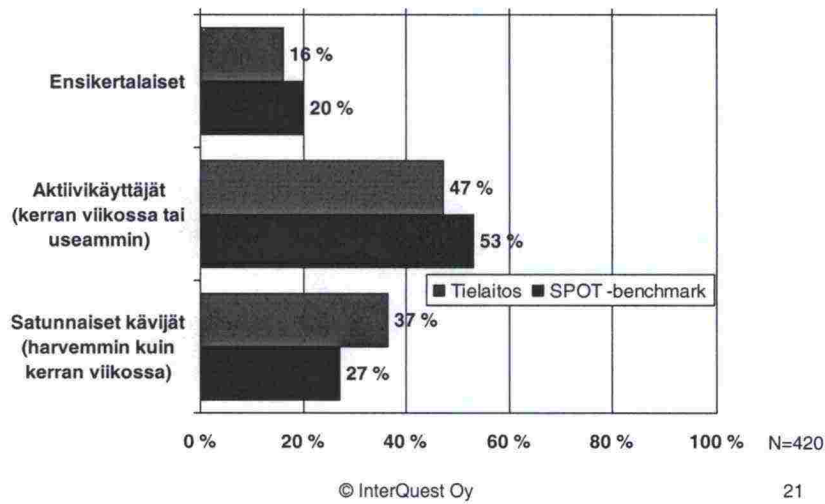
Eniten etusivulta liikutaan säätila ja autoilijan tiekartta sivuille. Runsas viidennes etusivulle saapuneista siirtyy seuraavaksi näille kahdelle sivulle.



k1. Kuinka usein käyt tällä www-sivustolla?

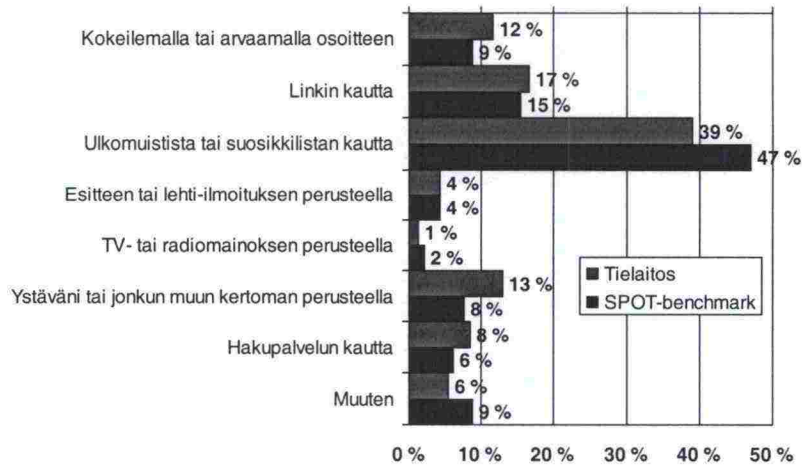


k1.1 Kuinka usein käyt tällä www-sivustolla?





k2. Miten tulit tälle www-sivustolle?

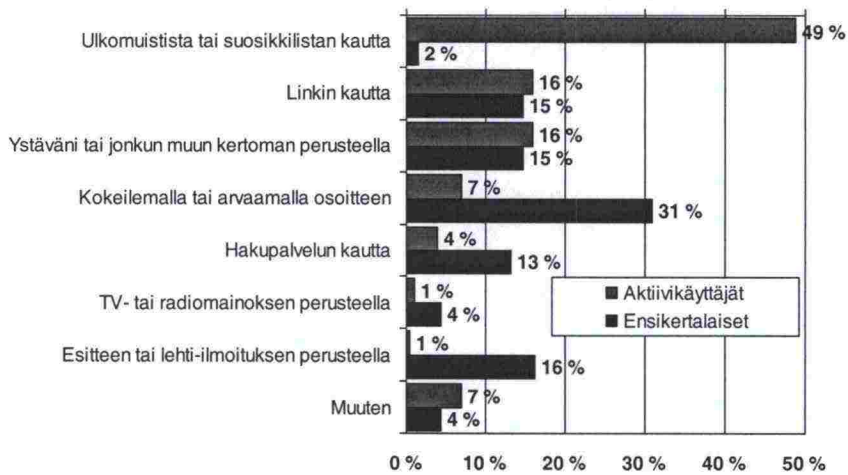


© InterQuest Oy

N=419 22



k2.1 Miten tulit tälle www-sivustolle? Ensikertalaiset vs. Aktiivikäyttäjät



N=419

© InterQuest Oy

23



5. Sivustolle saapuminen

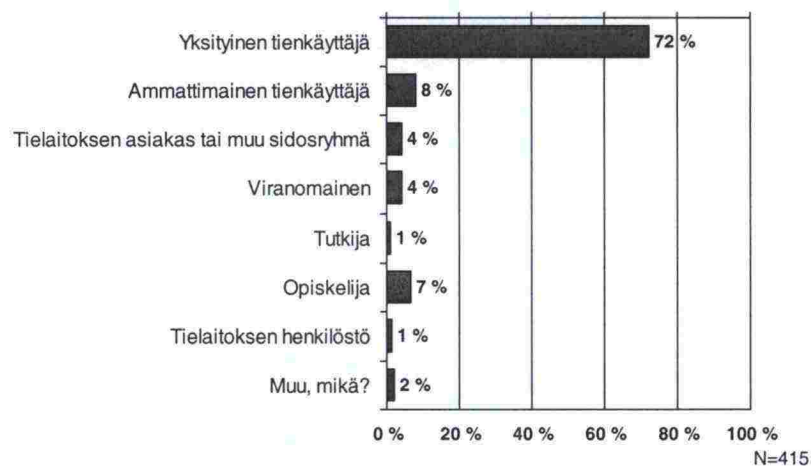
Vastaajista yli 80 % on käynyt Tielaitoksen sivustolla aikaisemmin. Aktiivikäyttäjiä, jotka käyvät sivustolla kerran viikossa tai useammin, on kävijöistä noin puolet. Ensikertalaisia kävijöistä on 16% ja harvemmin kuin kerran viikossa käyviä noin viidennes.

Puolet vastaajista saapuvat sivulle suosikkilistan kautta tai muistamalla tai arvaamalla sivuston osoitteen. Kuulemansa perusteella sivustolle saapui runsas kymmenes, mikä on jonkin verran SPOT -keskiarvon yläpuolella.

Aktiivikäyttäjistä noin puolet saapuivat sivustolle suosikkilistan kautta tai muistamalla sivuston osoitteen. Ensikertalaisista noin kolmannes löysi sivuston arvaamalla tai kokeilemalla ja toinen kolmannes linkin, esitteen tai lehti-ilmoituksen kautta.



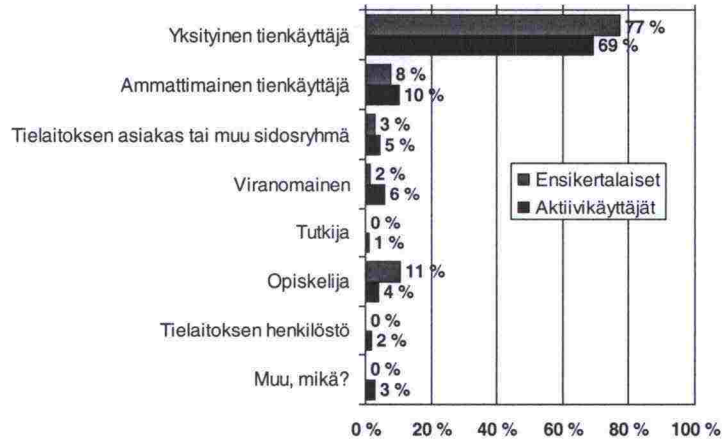
k3. Mihin sivuston käyttäjäryhmään kuulut ensisijaisesti?





Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k3.1 Mihin sivuston käyttäjäryhmään kuulut ensisijaisesti?



N=415

© InterQuest Oy

26



Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k4. Mitkä ovat pääasiallisia syitä käyntiisi Tielaitoksen www-sivuilla?

Kunkin vaihtoehdon % annetuista vastauksista



N= 946 annettua vastausta

© InterQuest Oy

27



Tielaitoksen käyttäjätutkimus 1/2000

k4.1 Mitkä ovat pääasiallisia syitä käyntiisi Tielaitoksen www-sivuilla?

Kunakin vaihtoehdon valinneiden vastaajien %-osuus



N=422

© InterQuest Oy

28



Tielaitoksen käyttäjätutkimus 1/2000

k4.2 Mitkä ovat pääasiallisia syitä käyntiisi Tielaitoksen www-sivuilla?

Etelä-Suomi vs. Muu Suomi



N=422

© InterQuest Oy

29



5. Sivuston käyttö

Hieman vajaa kaksi kolmannesta kävijöistä on yksityisiä tienkäyttäjiä. Ammattimaisia tienkäyttäjiä vastaajista on vajaa kymmenes.

Selvästi useimmiten maintut syyt saapua sivustolle ovat kartta ja välimatkatietojen sekä säätilaa koskevan tiedon hakeminen.

Etelä-Suomalaiset kävijät mainitsevat liikenneuhkista saatavan tiedon käynnin syyksi muita useammin. Vastaavasti kartta- ja välimatka- sekä säätilatietojen merkitys korostuu muualta Suomesta tulleiden kävijöiden keskuudessa.



5.1 Sivuston ydinkäyttäjäkohderyhmä

Sivuston ydinkäyttäjäkohderyhmä voidaan määritellä seuraavasti:

Yli 20 –vuotias tienkäyttäjä, joka on käyttänyt sivustoa aiemmin ja käy sivustolla kerran kuukaudessa tai useammin. Käyttäjä saapuu sivustolle hakeakseen ajankohtaista tietoa liittyen välimatkoihin, karttatietoihin, säätilaan, liikenneuhkiin tai muuhun ajankohtaiseen tienkäyttöön liittyvään aiheeseen.

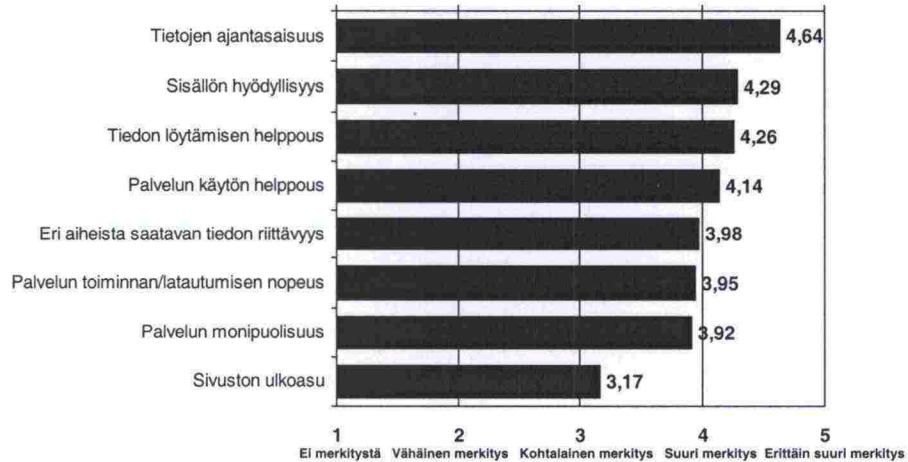
Kohderyhmän osuus kaikista kävijöistä on 45%



Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k6. Miten tärkeänä pidät seuraavia ominaisuuksia?

Vastausten keskiarvot (Ei merkitystä 1 – 5 Erittäin suuri merkitys)



N=419

© InterQuest Oy

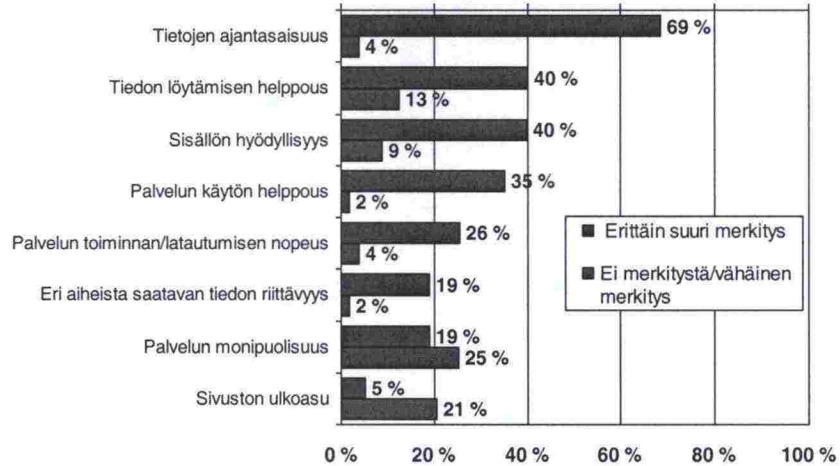
32



Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k6.1 Miten tärkeänä pidät seuraavia ominaisuuksia?

Kunkin vaihtoehdon valinneiden vastaajien % osuus



N=419

© InterQuest Oy

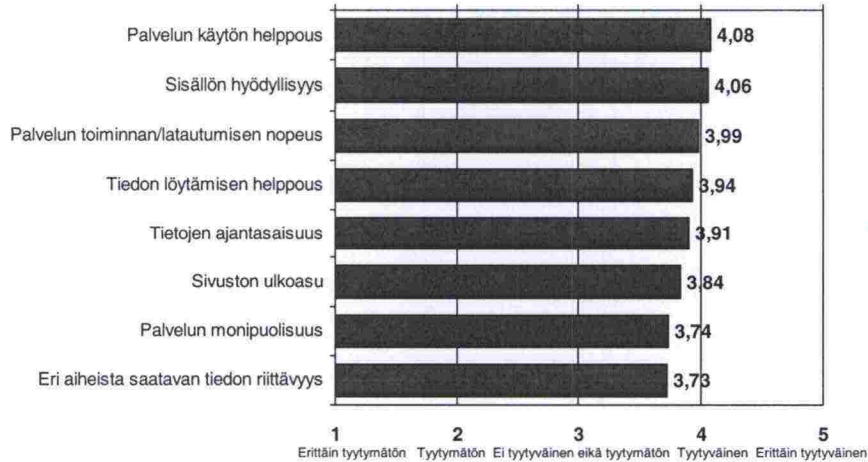
33



Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k7. Miten tyytyväinen olet seuraaviin osa-alueisiin?

Vastausten keskiarvot



N=419

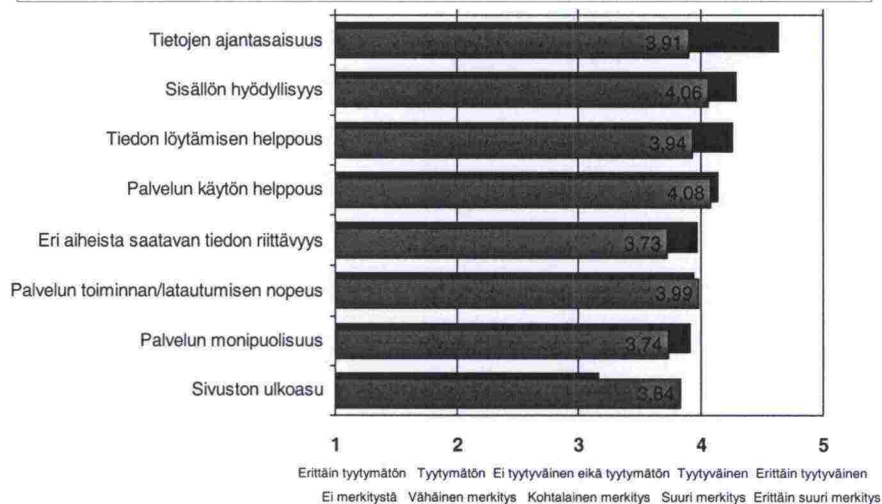
© InterQuest Oy

34



Tielaitoksen käyttäjätyytyväisyystutkimus 1/2000

k7. Tyytyväisyys keskiarvot tärkeysjärjestyksessä



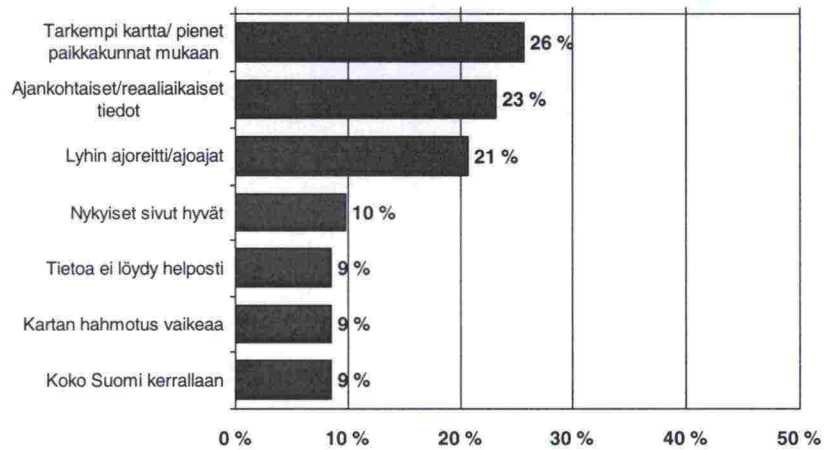
© InterQuest Oy

35



k9. Miten tielaitoksen www –palvelua tulisi kehittää?

Ryhmitellyt avoimet kommentit



6. Eri ominaisuuksien tärkeys

Tärkeimpänä ominaisuutena Tielaitoksen sivustolla vastaajat pitivät sivuston tietojen ajantasaisuutta, jota piti erittäin tärkeänä noin 70% vastanneista.

Myös tiedon löytämisen helppous sekä sisällön hyödyllisyys koetaan tärkeiksi ominaisuuksiksi. Muita osa-alueita vähemmän tärkeäksi koettiin sivuston monipuolisuus ja ulkoasu.



6.1 Esimerkkejä kehitysehdotuksista

- ✓ Ajantasainen liikennetiedottaminen pitäisi olla lähes reaaliaikaista.
- ✓ Itse tarvitsin karttaa pienimmistäkin teistä. Tosin aina on apua näistä sivuista ollut.
- ✓ Ajo-ohjeita paikkakuntien välille. Vaihto-ehdoisia reittejä esim. ruuhka-aikoina.
- ✓ Oikeastaan ainoa käyttämäni palvelu on karttatiedot ja välimatkat. Kaipaisin mahdollisuutta syöttää matkan lähtö ja päätepisteen ja palvelulta ehdotusta vaikkapa 3:sta lyhimmästä reittivaihtoehdosta kokonaispituuksineen ja matka-aikoineen. Nykyiseen palveluun on vast'ikään lisätty päätepistevalintoja, kiitos siitä.
- ✓ Rajaliikenteen suurkuluttajana toivoisin tietoja ruuhkamääristä Venäjän tullialueelta, koska nykyiset kamerakuvat eivät kerro aivan koko totuutta. Tiedot voisivat olla vaikka tekstipohjaisia



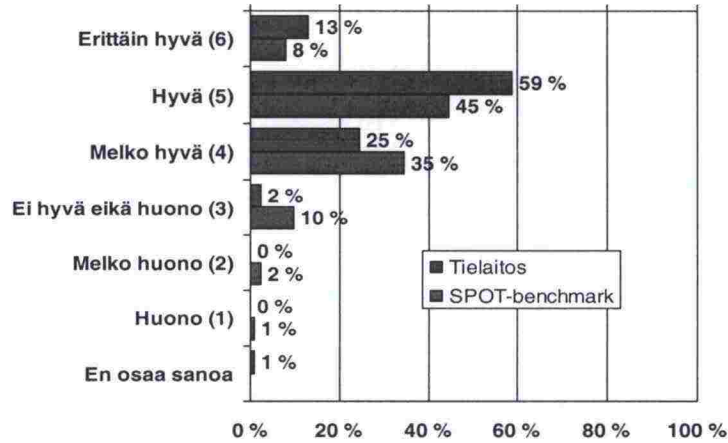
7. Tyytyväisyys sivuston eri osa-alueisiin

Tyytyväisimpiä vastaajat ovat palvelun käytön helppouteen sekä sisällön hyödyllisyyteen. Vähiten tyytyväisiä kävijät ovat eri aiheista saatavan tiedon riittävyteen sekä palvelun monipuolisuuteen. Tärkeys/ tyytyväisyys analyysissä potentiaalisiksi kehitysalueeksi nousee lisäksi tiedon ajantasaisuuden parantaminen.

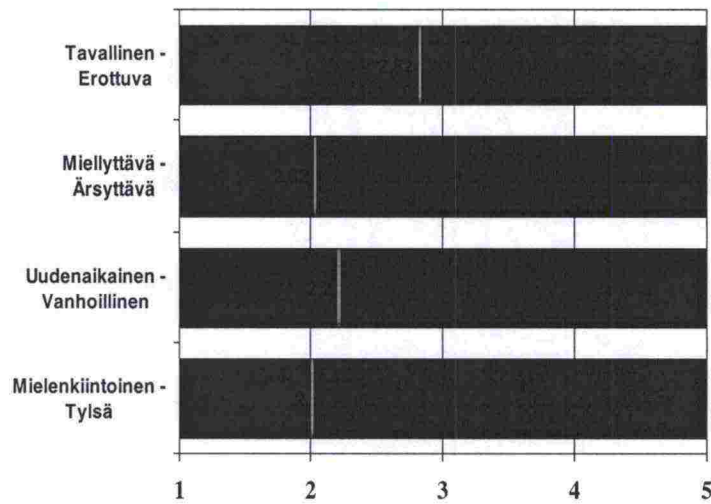
Myös kerätyistä kehitysehdotuksissa tulevat selvimmin esiin ajantasaisen tiedon tärkeys sekä tiedon tarkkuuden lisäämisen tarve erityisesti kartta- ja välimatkatietojen osalta.



k8. Millaisen arvosanan antaisit kokonaisuudessaan Tielaitoksen sivustolle?



k11. Kumpi adjektiiveista kuvaa paremmin tätä sivustoa?





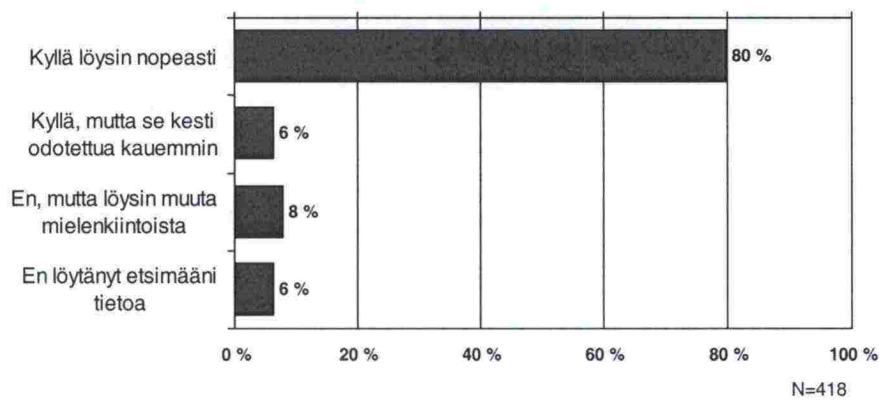
8. Kokonaisarvosana ja mielikuva

Kokonaisuutena sivua pitää hyvänä tai erittäin hyvänä noin kaksi kolmannesta vastaajista. Kokonaisarvosana on hieman SPOT –keskiarvon yläpuolella.

Mielikuvaväittämilla mitattuna sivustoa pidettiin melko mielenkiintoisena ja miellyttävänä. Kaikein kaikkiaan sivuston mielikuva oli positiivinen.

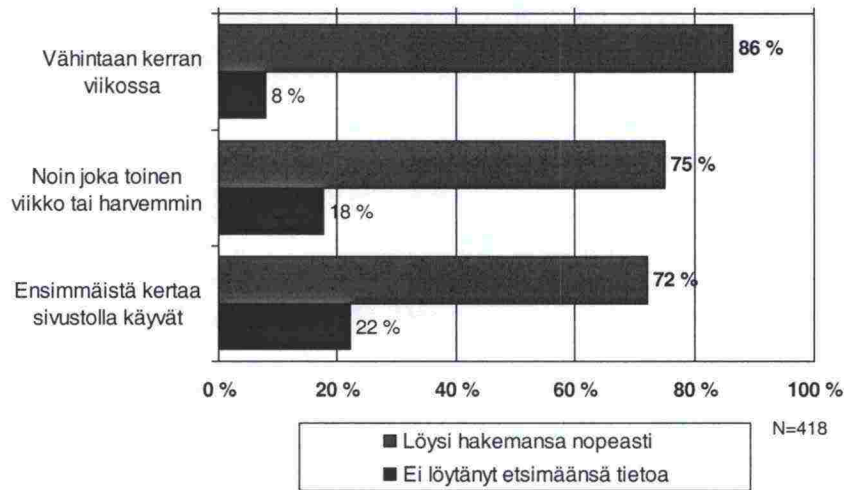


k5. Löysitkö sivuilta sitä mitä hait?





k5.1 Löysitkö sivuilta sitä mitä hait?



k10. Palvelujen tunnettuus ja käyttö





9. Löydettävyys ja tunnettuus

80% kävijöistä löysi hakemansa nopeasti kun taas 16 % ei löytänyt hakemaansa. Vähintään kerran viikossa sivustolla käyvistä alle kymmenes ei löytänyt hakemaansa kun ensikertalaisten keskuudessa näiden vastaajien osuus oli runsas viidennes.

Eniten käytetyt ja parhaiten tunnetut palvelut olivat ajantasaiset sää- ja liikennetiedot. Tielaitoksen ja tieliikenteen historia ovat selvästi vähiten käytetty ja heikoiten tunnettu osa-alue. Tulos on samansuuntainen kävijäseurantatietojen kanssa.



11. Yhteenveto ja johtopäätökset

Sivuston tyypillinen kävijä on yli 20 –vuotias tienkäyttäjä, joka on käyttänyt sivustoa aiemmin ja käy sivustolla kerran kuukaudessa tai useammin. Käyttäjä saapuu sivustolle hakeakseen ajankohtaista tietoa liittyen välimatkoihin, karttatietoihin, säätilaan, liikenneruuhkiin tai muuhun ajankohtaiseen tienkäyttöön liittyvään aiheeseen.

Sivustolla on eniten kävijöitä työaikaan ja arkipäivisin. Sivukohtaisesti valtaosa liikenteestä keskittyy ajankohtaista tienkäyttöön liittyvää tietoa tarjoaville sivuille. Siihen miten laaja sivuston tulee jatkossa olla, ei voida suoraan ottaa kantaa tulosten pohjalta.

Sivustoon ollaan kokonaisuutena tyytyväisiä. Erityisesti hyvän arvosanan saavat sivuston helppokäyttöisyys ja saatavan tiedon hyödyllisyys. Myös tietojen löytyvyys sivustolta on verrattain hyvä. Kuitenkin ensikertalaisista noin viidennes ei löydä hakemaansa.



11. Yhteenveto ja johtopäätökset

Kokonaisuutena Tielaitoksen nykyinen sivusto vastaa hyvin nykyisen käyttäjäkunnan tarpeita. Tämän ydinkäyttäjäkunnan tarpeet tulisi ottaa tarkkaan huomioon myös jatkossa.

Tärkeimpänä sivuston osa-alueena nousee esiin tietojen ajantasaisuus. Tämä on osa alue, jota tulee kehittää myös jatkossa. Toisena kehitysalueen tuli esiin saatavan tiedon tarkkuus ja riittävyys. Erityisesti haluttiin tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa kartoista ja välimatkoista.

Aktiivikäyttäjistä noin puolet saapuu sivustolle suosikkilistan kautta tai muistamalla sivuston osoitteen. Ensikertalaisista noin kolmannes löysi sivuston arvaamalla tai kokeilemalla.

Vaikka valtaosa sivuston kävijäkunnasta löytää hakemansa on tiedon saannin helppouden säilyttäminen ja kehittäminen tärkeää. Erityisesti, jos tavoitteena on kasvattaa uusien käyttäjien määrää.