



Infopankin kävijäkysely 2014 - tulokset

Mitä tutkittiin?

- Ketä Infopankin käyttäjät ovat ja miten he löytävät Infopankin?
- Palveleeko sivuston kielivalikoima käyttäjiä?
- Ovatko käyttäjät tyytyväisiä palvelun sisältöihin ja löytävätkö he tarvitsemansa tiedon?
- Mitä tietoa käyttäjät etsivät?
- Löytävätkö käyttäjät kuntasivut?
- Onko palvelu käyttäjien mielestä helppokäyttöinen?
- Mitä käyttäjät toivovat Infopankilta?

Miten toteutettiin?



- Kysely oli Infopankin sivuilla 7.11.-1.12.2014
- Kysely laadittiin Infopankki-toimituksessa
- Kysely toteutettiin viidellä kielellä
- Vastauksia 1036 kpl

Tietoa vastaajista

- Vastaajat kielittäin
 - suomi 496
 - englanti 240
 - venäjä 139
 - viro 64
 - arabia 124

- Vastaajaryhmät
 - Neuvojat
 - Alkuvaiheen maahanmuuttajat
 - Kaikki maahanmuuttajat
 - Ulkomailla asuvat

Tietoa vastaajista



- Infopankin pääkohderyhmiin kuuluvia vastaajia:
 - Alkuvaiheen maahanmuuttajia n. 20 %
 - Ulkomailla asuvia n. 30 %
 - Maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä n. 5 %
- Yleisimmät muuttosyyt työ, perhesyyt ja opiskelu
- Suurin osa kaikista vastaajista (n. 68 %) ilmoitti käyttävänsä Infopankin sivuja ensimmäistä kertaa
- Suurin osa etsi tietoa itselleen

Miten vastaajat löysivät Infopankin?

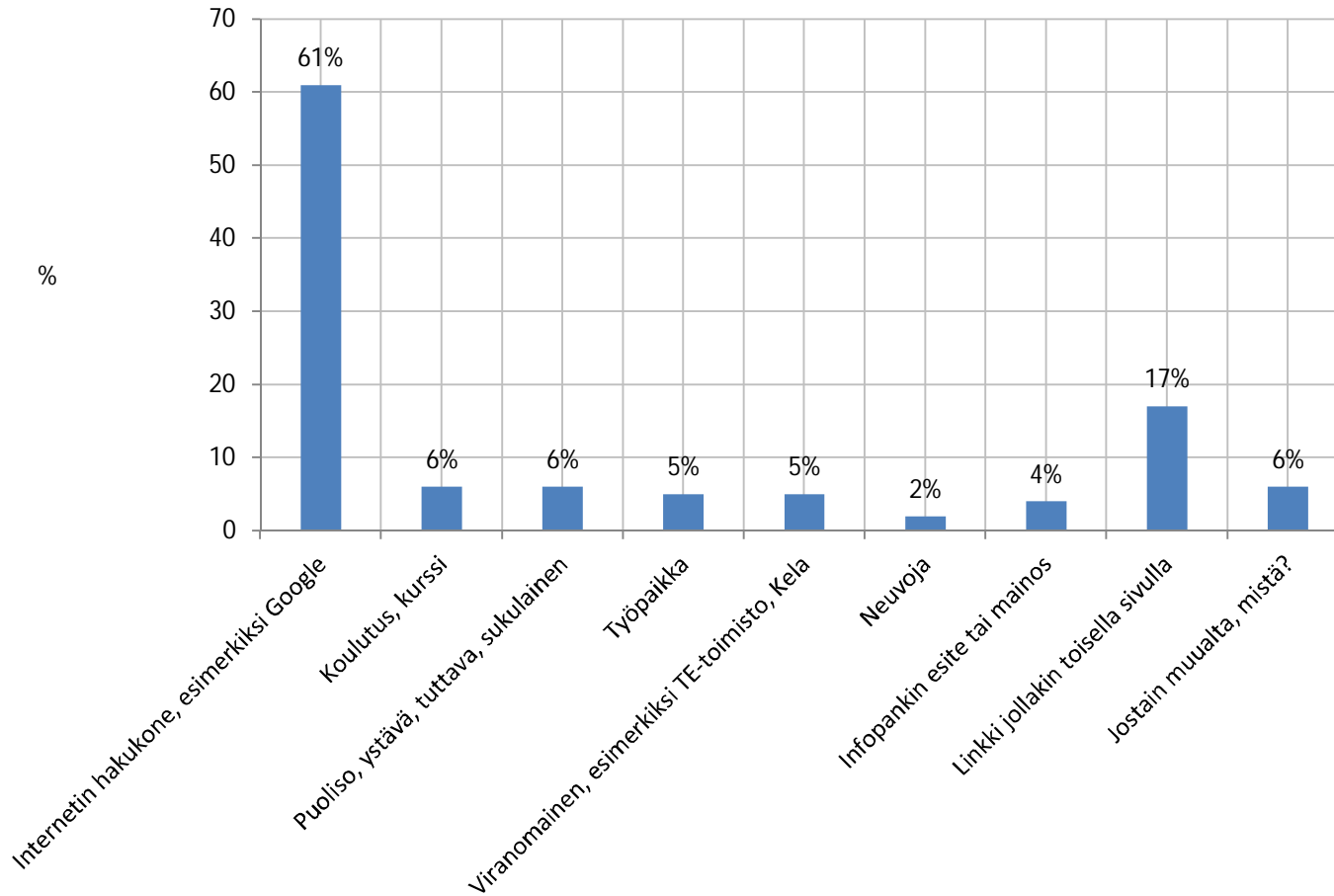
- **Suurin osa hakukoneella (60%)**
- Linkki toiselta verkkosivulta myös tärkeä väylä Infopankkiin (17 %)
- **Alkuvaiheen maahanmuuttajat** löysivät Infopankin usein myös
 - Koulutuksen tai kurssin kautta (15 %)
 - Viranomaisten kautta (15 %)

Mielenkiintoista: useat venäjänkieliset vastaajat olivat kuulleet Infopankista radiosta

Mistä sait tietää Infopankista?



■ Kaikki vastaajat (N=1050)



Palveleeko Infopankin kielivalikoima käyttäjiä?



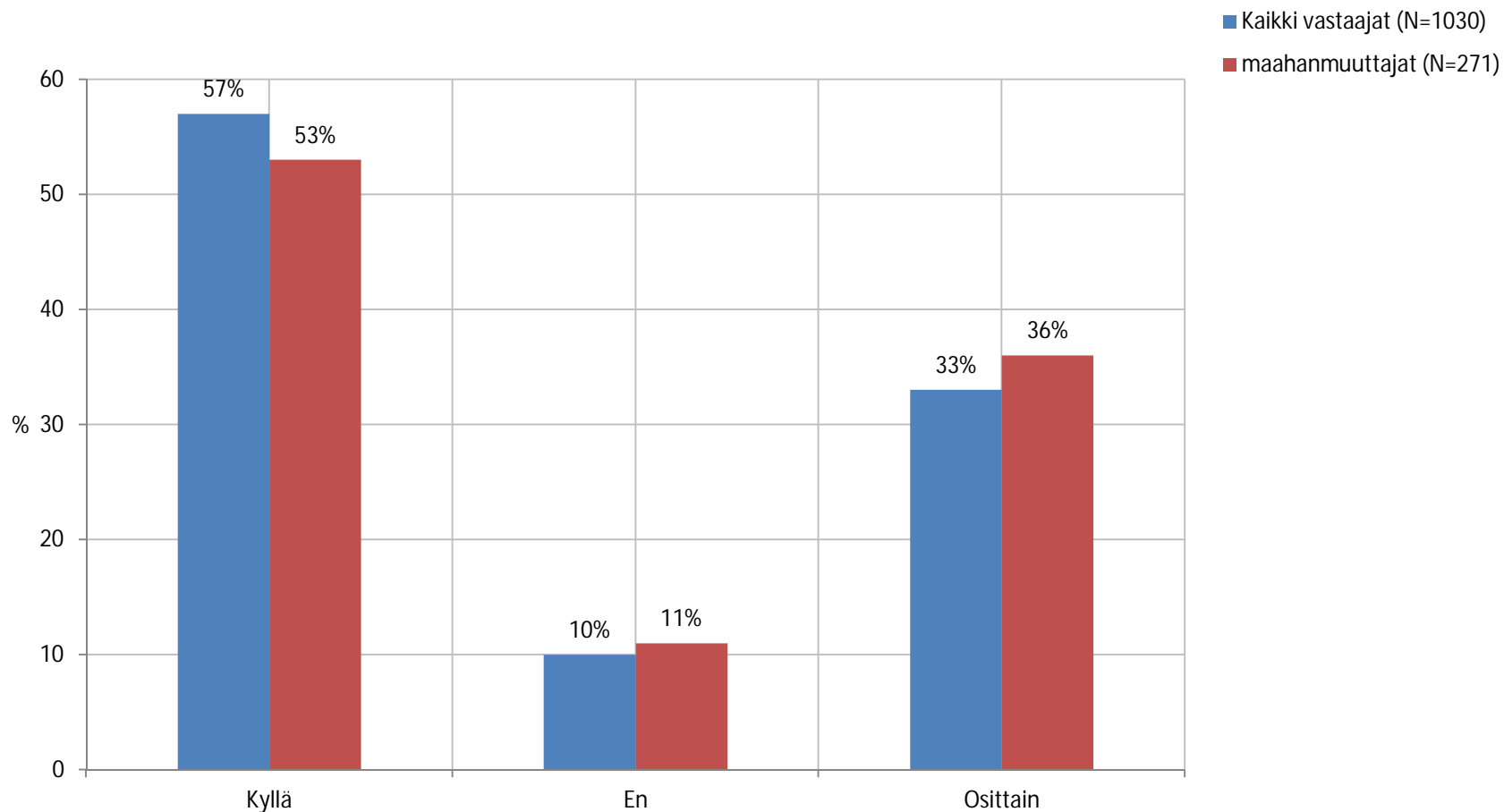
- Englanti oli vastaajien yleisimmin osaama kieli (73 %)
- Alkuvaiheen maahanmuuttajat osasivat useimmin englantia, venäjää, suomea ja viroa
- Infopankkia vastaajat olivat käyttäneet eniten suomeksi, englanniksi ja venäjäksi
- **Suurin osa vastaajista (80 %) ei näe tarvetta lisätä Infopankkiin uutta kieltä**
- Useimmin toivottuja uusia kieliä olivat saksa ja thai-kieli

Ovatko käyttäjät tyytyväisiä palvelun sisältöihin?



- Suurin osa (n. 60 %) vastaajista oli tyytyväisiä Infopankin tietomäärään
- **Suurin osa vastaajista löysi etsimänsä tiedon, ainakin osittain**
- Tietoa etsittiin eniten mm. näistä:
 - Suomeen muutto ja siihen liittyvät prosessit
 - Suomen kielen opiskelu ja kurssit
 - Suomalainen yhteiskunta
 - Suomessa työskentelyyn liittyvät asiat
 - Turvapaikan hakeminen
 - Maahanmuuttajien sosiaaliturvaan liittyvät asiat

Löysitkö Infopankista tiedon, jota etsit?



Löytävätkö käyttäjät kuntasivut?



Infopankin kuntasivujen käyttö pääkohderyhmissä

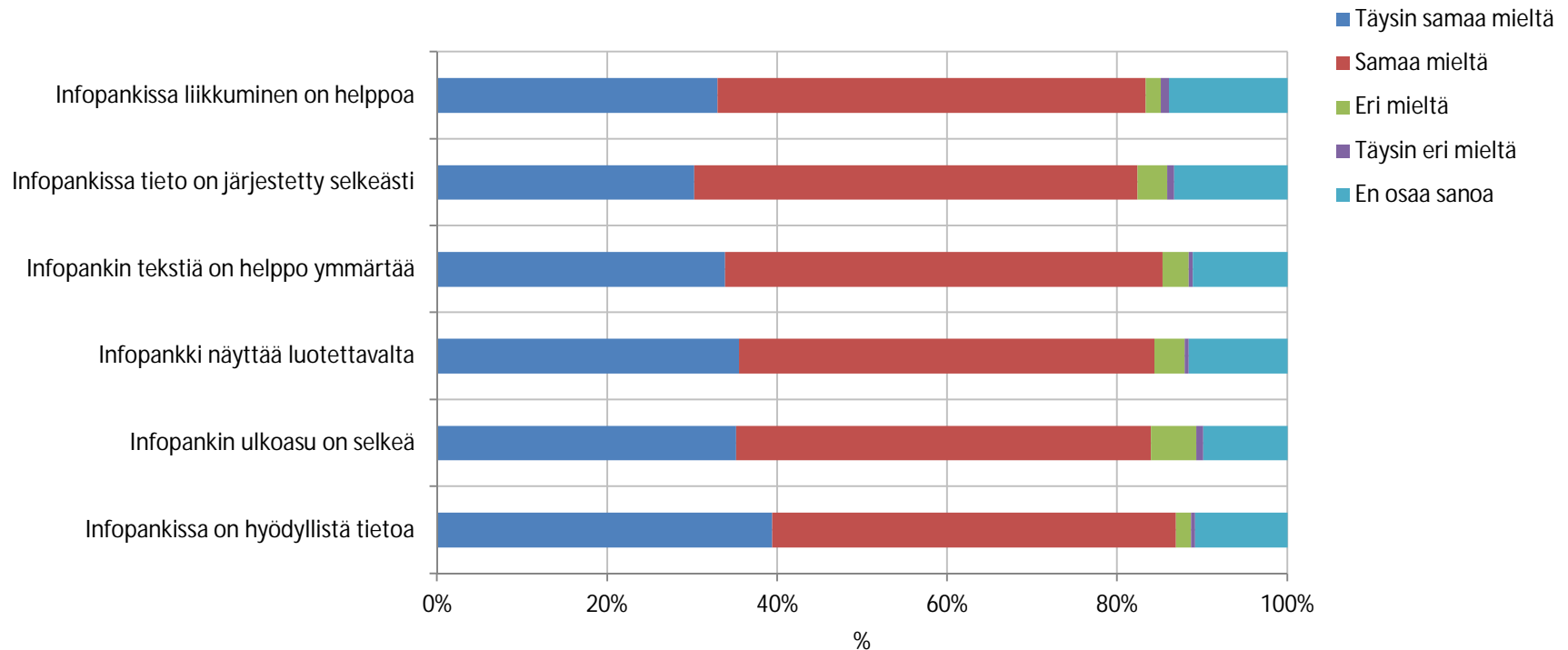
- Alkuvaiheen maahanmuuttajat (42 %)
- Neuvojat (51 %)
- Suomeen muuttoa suunnittelevat (27 %)

Useimmin etsittiin tietoa näistä kunnista:

- Helsingin seudun kunnat
- Tampere
- Turku
- Oulu

Yleisin syy miksi kuntasivuja ei käytetty oli se, että vastaaja ei tiennyt, että Infopankissa on kuntasivuja

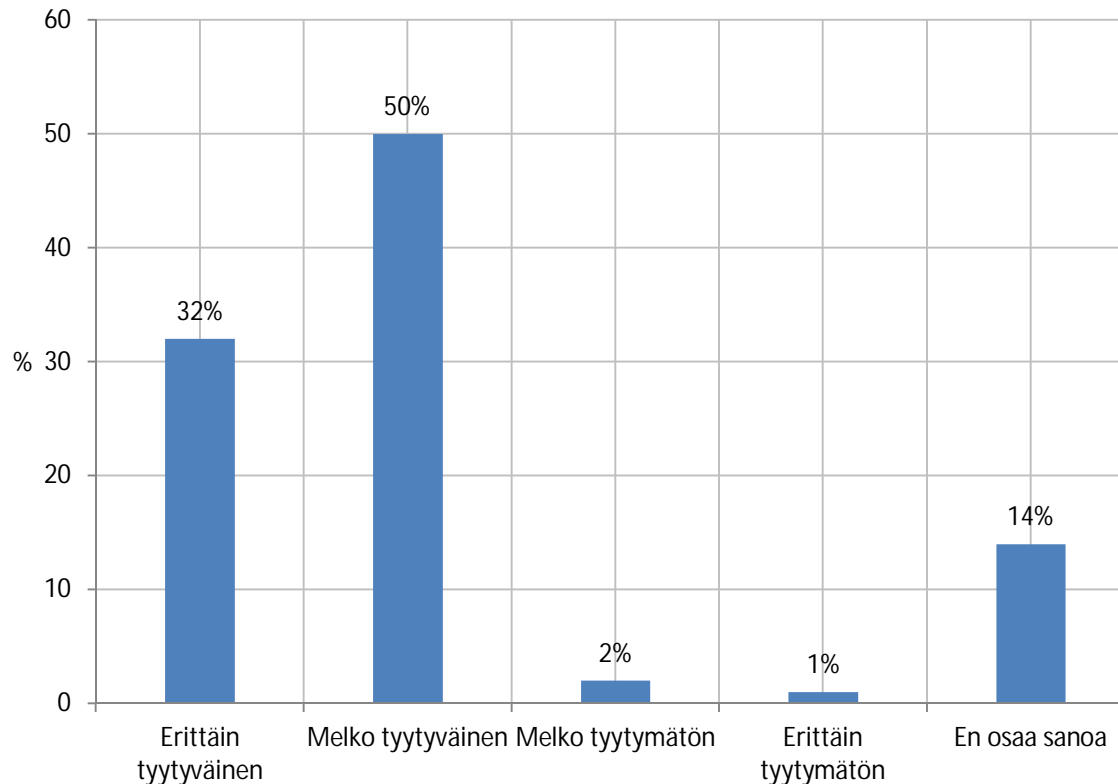
Onko palvelu käyttäjien mielestä helppokäyttöinen?



Kuinka tyytyväinen olet Infopankkiin?



■ Kaikki vastaajat (N=1026)



Kehittämiskohteita



- Sisältöjä voisi pyrkiä kohdentamaan siten, että ne painottuisivat voimakkaammin suosittuihin sisältöihin.
- Infopankin kuntasivujen löydettävyyttä ja näkyvyyttä on syytä parantaa
- Fonttia on syytä suurentaa (erityisesti arabiankielisillä sivuilla)
- Vastaajat toivovat, että Infopankista tiedotettaisiin vieläkin enemmän