



Yhteenveto Laajakaistapilottikyselystä: ensimmäisen kuukauden kokemukset

Kysely jaettiin As.oy Säästölaidan niihin talouksiin, jotka ovat mukana Nettimaunulan laajakaistapilotissa. Kysymyksiin pyydettiin vastaamaan Maunulan kotisivuille rakennetulla lomakkeella, mutta koska tässä vaiheessa projektilla ei ollut vielä tiedossa kaikkien sähköpostiosoitetta (Netsonic hidasteli osoitteiden toimittamisessa), jouduttiin ilmoitus kyselystä jakamaan esi-tietoyhteiskuntatyyllisesti postilaatikkoon (mistä pientä virnuilua vastaajilta).

Vastausta pyydettiin 31 kotitaloudelta. Kyselyn taustalla oli ensimmäisen runsaan kuukauden käyttökokemukset Nettimaunulan, Mikrolog Oy:n ja As.oy Säästölaidan yhdessä toteuttamasta Laajakaistapilotista. Vastauksia tuli pyydettyyn päivämäärään (10.5.2002) mennessä 21 kpl. Lisäksi tuli vielä pari vastausta myöhemmin, joiden tulokset on nyt liitetty tähän yhteenvetoon.

Kysymyslomake on luettavissa liitteessä 1.

Hankkeeseen mukaantulo

Mitkä tekijät vaikuttivat eniten päätöksen tekoon (ts. päätökseen lähteä mukaan laajakaistapilottiin)? Vaikuttavia asioita ehdotettiin seuraavasti:

1. Tarjottavan yhteyden halpa hinta
2. Tarjottavan yhteyden nopeus
3. Nettimaunula-projektin mukanaolo hankkeessa
4. Tarjottava asennusapu (HomePNA-korttien asentaminen tietokoneisiin)

Hinta oli selkeästi tärkein syy liittyä hankkeeseen. Tarjottava 7 euron kuukausimaksu sai mm. jo pitkään ADSL-yhteyttä käyttäneet vaihtamaan yhteystoimittajaa, ja toisaalta hankkeeseen liittyi henkilöitä, joilla ei ollut minkäänlaista internetin käyttökokemusta aikaisemmin. Yhteyden nopeus oli toinen tärkeä syy, mutta ei niin tärkeä kuin hinta.

Nettimaunulan läsnäolo ja sen hoitama tiedotus ja koordinointi arvostettiin kohtuullisen korkealle. Projektissa huomattiinkin käytännön tilanteissa, että jokin alueellinen yhteystaho olisi hyvä olla olemassa tämän tyyppisessä hankkeessa. Tulevaisuudessa se voisi olla Maunulan Mediapajalla toimiva puolivirallinen toimijataho – Kaupunginosan IT-asiantuntija tms.

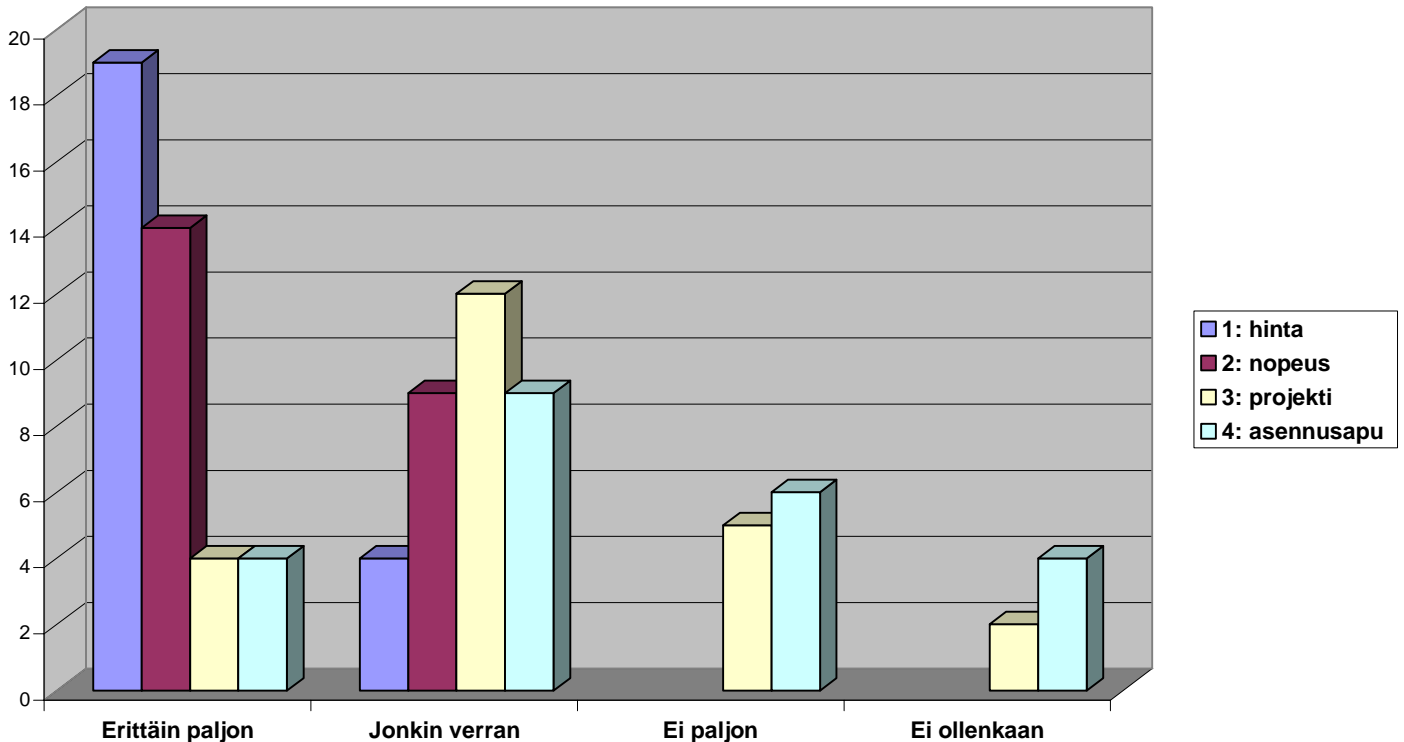
Tarjottavaa asennusapua arvostettiin, vaikka ei välttämättä sitä itse olisi tarvinnut. Suurin osa kuitenkin halusi, että projektin tietotekniikkaharjoittelija kävi asentamassa HomePNA-kortin paikan päällä. Tästä oli seurauksena myös se, että harjoittelijasta tuli ”taloyhtiön oma mikrotukihenkilö”, jonka puhelin soi iltaisin ja viikonloppuisinkin. Harjoittelijan työkuvasta näkyy ehkä selvimmin, että pilotin vastuu- ja työnjakokysymykset ovat vielä hieman levällään.

Kun kysyttiin, mistä kukin oli saanut ensi kerran tiedon hankkeesta, näkyi selvästi että edelleenkin se postiluukusta tuleva tiedote on kaikkein tehokkain: 16 henkilöä oli kuullut hankkeesta taloyhtiön jaetun tiedotteen kautta. Maunulan Sanomista oli asiasta lukenut kolme henkeä

edellisenä iltana ennen asiasta päättävää yhtiökokousta, ja ”joku kertoi” neljälle asiasta. Kotisivuilta ei varsinaisesti asiaan törmätty ensi kädessä, mutta kun asia lähti etenemään, on sivuja alettu seurata (ks. kaavio 4).

Hankkeeseen mukaantulo: päätökseen vaikuttaneita tekijöitä

1. Yhteyden hinta 2. Yhteyden nopeus 3. Projektin mukanaolo hankkeessa 4. Tarjottava asennusapu



Kaavio 1

Kouluarvosanat toteutuksesta ja sen toimivuudesta

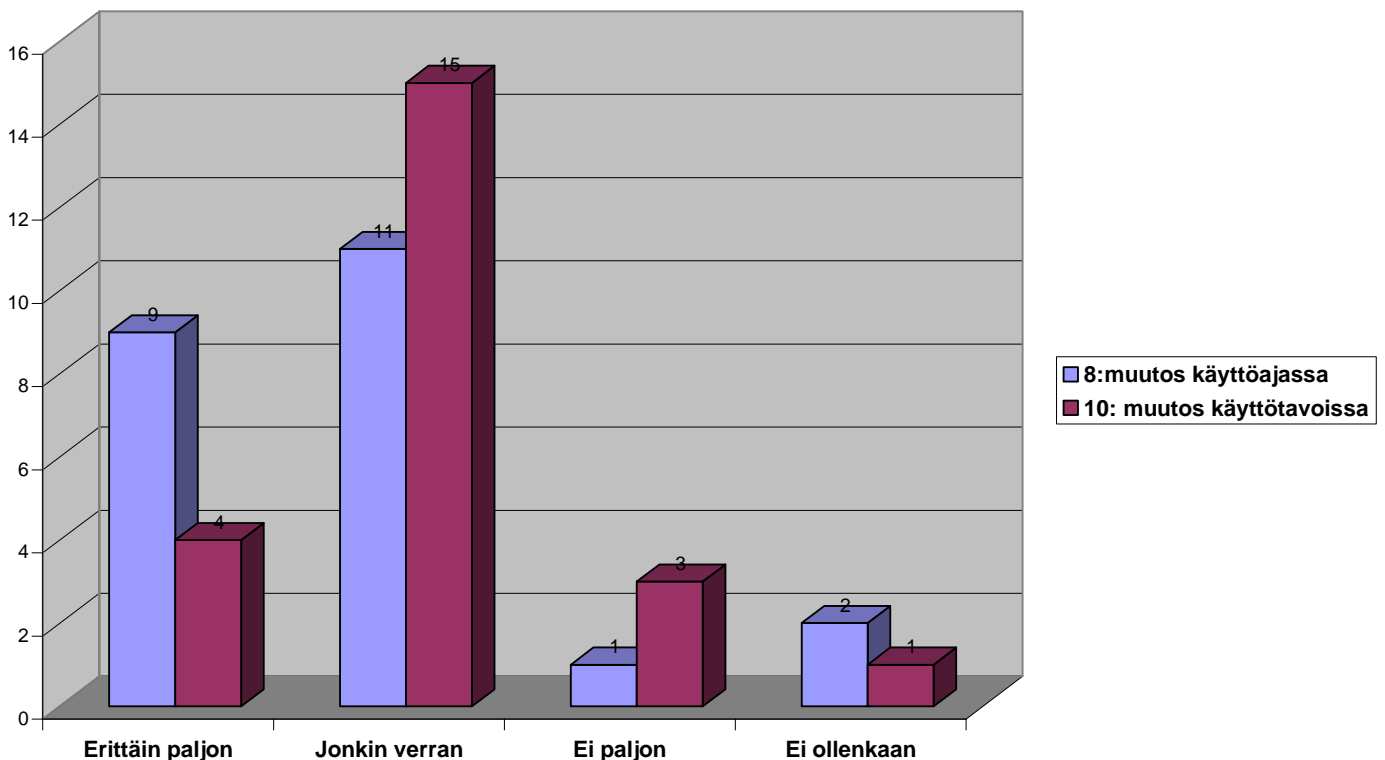
Kysyttiin myös yleistä tyytyväisyyttä projektin tekniseen toteutukseen, tiedottamiseen ja yhteyden toimivuuteen. Keskimääräiset kouluarvosanat projektista ja teknisestä ratkaisusta tiedottamisesta olivat 8.2 ja 8.3. Projektin oltiin yleisesti tyytyväisiä (9,0) ja varsinkin siihen, että ongelmatilanteissa tuossa vaiheessa koettiin saadun apua (9,0). Yhteys oli toiminut tyydyttävästi (8,7) ja nopeuteenkin oltiin tyytyväisiä (9,0), vaikka ulkomaanyhteyksien takkuilua hieman valitettiin.

Myöhemmin keväällä kyselyn järjestämisen jälkeen ilmeni joitakin katkoksia nettiyhteyden toiminnassa, ja tällöin jouduttiin tilanteeseen, ettei aina tiedetty keneen pitäisi ottaa yhteyttä. Nettimaunulan projektipäällikkö ja asentajaharjoittelija ovat ottaneet helpdesk-vastuuta ja vieneet ongelma-asioita eteenpäin internet-yhteyden tarjoajaan ja tekniseen toteuttajayritykseen päin.

Muutokset käyttöajassa ja käyttötavoissa

Erityisesti projektin näkökulmasta oli kiinnostavaa kysyä, onko käyttäjien tapa käyttää nettiä muuttunut ja kuinka paljon. Voi sanoa, että muutokset ovat tämän pienen otoksen perusteella aika dramaattiset. Käyttöaika lisääntyi erittäin paljon kahdeksalla ja jonkin verran yhdellätoista vastaajalla. Käyttötavoissakin oli muutosta: melkein kaikki ilmoittivat, että käyttävät nettiä nyt eri tavalla kuin ennen. Ks. Kaavio 2.

Arvioi muutoksia internetin käyttöajassa ja -tavoissa verrattuna entiseen

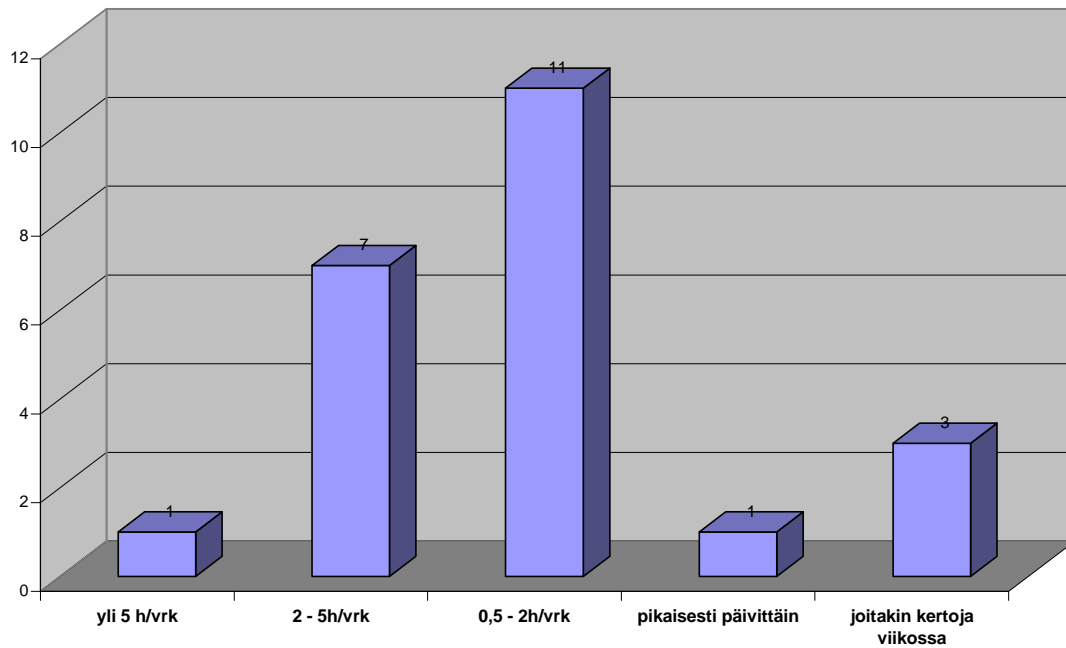


Kaavio 2

Vapaamuotoisista vastauksista kävi ilmi, että kynnys käyttää nettiä on alentunut, ja kun se voi olla koko ajan auki, sieltä voi myös helpolla tavalla ”tarkistaa” asioita. Sähköpostia voi seurata reaaliajassa, pankkiasioiden hoito helpottui, uusia palveluja on alettu käyttää (nettiradio, lasten nettipelit, opiskeluun liittyvät asiat). Jotkut tekevät nähtävästi myös etätyötä tai muuten vain hoitavat työhön liittyviä asioita kotoa käsin, jolloin kiinteä yhteys koetaan tärkeäksi asiaksi. Ks. liite 2.

Varsinaisia ”tehokäyttäjiä” (netti auki yli 5 tuntia vuorokaudessa) ilmaantui kyselyssä vain yksi. 2-5 tuntia nettiyhteyttä päivittäin auki pitäviä oli jo 7 kpl. Suurin osa on vielä ns. normaalikäyttäjiä (0,5-2h/vrk) mutta on oletettavaa, että käyttöajat ajan myötä pitenevät. Vuoden sisällä on tarkoitus tehdä toinen kysely aiheesta. Ks. Kaavio 3.

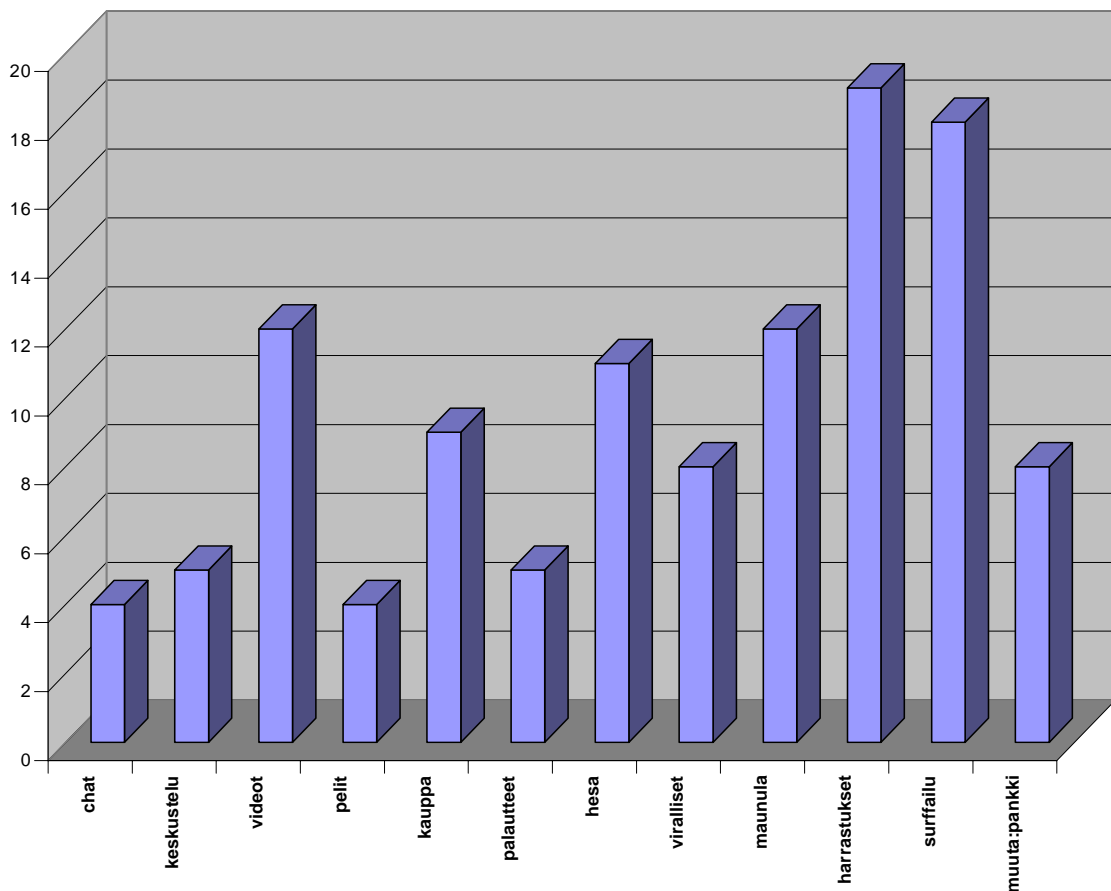
Arvioi netin käyttöaika



Kaavio 3

Erikseen kysyttiin vielä erilaisten palvelujen käyttöä netissä ensimmäisen ”laajakaistakauden” aikana. Palvelujen moninaisuus tuli esille vastauksia läpikäydessä: kysyjä ei ollut edes älynnyt kysyä kaikkia ehdotettuja palveluja. Vastajat kertoivat käyttävänsä verkon kautta lisäksi mm. kirjastopalveluita ja nettikursseja entistä enemmän. Ks. Kaavio 4.

Mitä palveluja käytät



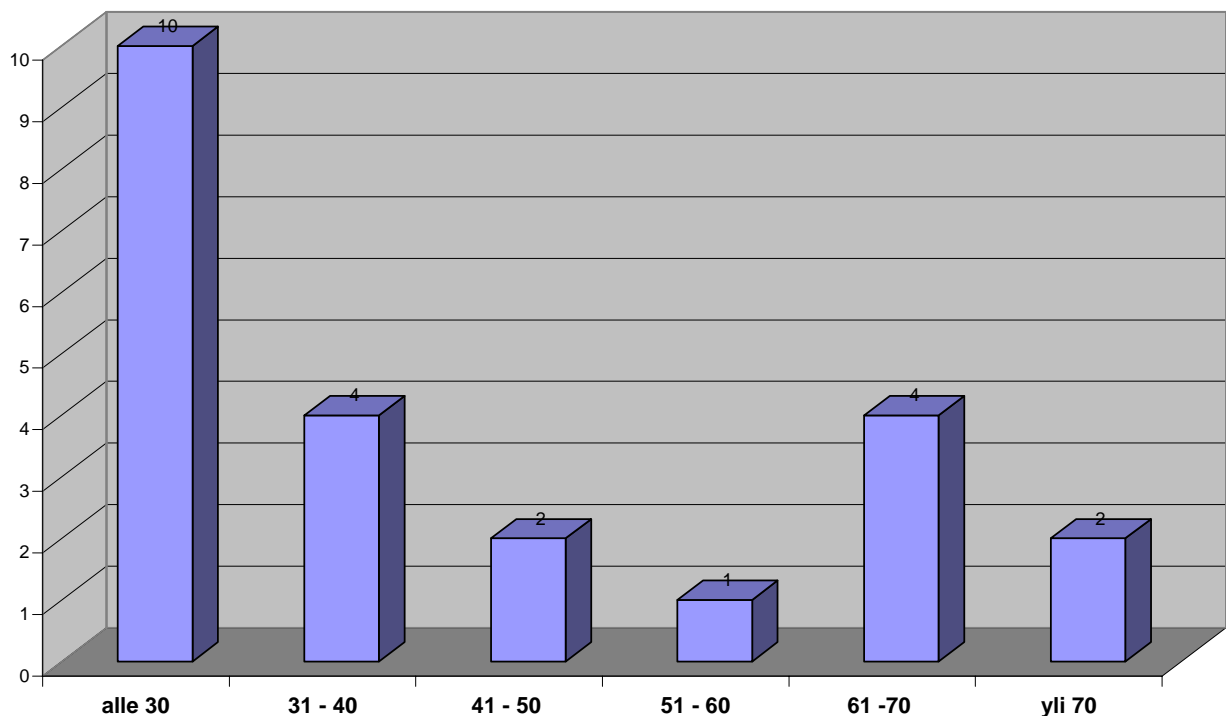
Kaavio 4

Kysyttiin vielä erikseen, ovatko vastaajat tutustuneet Kotikirkko-projektin www.kotikirkko.com -sivuilta löytyvään Maunula-aiheiseen videokirjastoon. Vain neljä oli toistaiseksi käynyt katsomassa sivuilta löytyvää ja koko ajan päivittyvää RealPlayer-ohjelmistoa. Tässäkin voisi kuvitella, että tilanne on jo puolen vuoden päästä toinen.

Vastaajatiedot

Lopuksi kysyttiin tietoja vastaajien sukupuolesta, iästä ja talouden koosta. Vastaajista miehiä oli 13 ja naisia 9 (yksi ei ilmoittanut). Yksinäisiä oli yhdeksän, kaksin asui 8 henkeä, pieniä lapsia oli kolmessa perheessä ja yhdessä ns. isot lapset. Ikäjakauma on nähtävissä kaaviossa 5. Nuoret alle kolmekymppiset miehet ja naiset ovat selkeästi suurin ryhmä, mutta joka ikäluokasta löytyy edustajia. Eläkeikäisiä oli tässä otoksessa 6 kpl eli neljännes.

Vastaajien ikäjakauma



Kaavio 5

Jatkosta

Seuraava kysely on tarkoitus tehdä puolen vuoden sisällä. Tällöin on tarkoitus saada tietoa myös myös Maunulassa syksyllä lanseerattavan yhteisöverkon (Nettimaunulan 1 verkko-ohjelmistoon perustuva selainpohjainen paikallisverkko) käyttöönotosta.

Helsingissä 3.5.2002

Hyvä As.oy Säästöläidan asukas.

Maaliskuun aikana asennettiin taloyhtiönne 31 asuntoon kiinteää internet-yhteys. Asennukseen liittyi monia vaiheita ja opetteluakin, niin Nettimaunula-projektille kuin aliurakoitsijalle Mikrolog Oy:lle ja Wintel Oy:lle.

Nettimaunula-projektia kiinnostaa paitsi hankkeen tekninen toteutus ja sen koordinointi, niin myös asennuksen jälkeinen elämä. Kuinka kiinteä internet-yhteys on muuttanut tapoja käyttää internetiä – vai onko se muuttanut mitään?

Tämän kyselyn tarkoituksena on saada tietoa teiltä käyttäjiltä. Pyydämme Teitä vastaamaan vain omasta puolestanne, ei koko perheen puolesta. Toivon, että mahdollisimman moni ehtisi vastaamaan, sillä se auttaa jatkohankkeiden suunnittelussa. Käyttökokemuksilla on painoarvoa laajemmaltikin suomalaisessa tietoyhteiskuntakeskustelussa: ns. isot operaattorit seuraavat tilannetta tarkkaan.

Kysely pyydetään täyttämään osoitteesta www.maunula.net/kysely1.htm löytyvällä lomakkeella ja täyttää kysely siellä. Kysely suoritetaan nimettömänä, vain sukupuolta, ikää ja perheen kokoa/rakennetta kysytään.

Pyydämme palautteita **perjantaihin 10.5. 2002 mennessä.**

Lisäksi pyydän, että lähetätte minulle erillisellä viestillä sen sähköpostiosoitteen, jota nykyisin käytätte (ei siis välttämättä Netsonicin toimittama osoite). Tulevaisuudessa kyselyt ja yhteydenotot tapahtuvat vain sähköpostitse.

Kiitos!

Nettimaunula-projektin puolesta

Heli Rantanen, projektipäällikkö
heli.rantanen@hut.fi
050-365 3250

Käyttäjäkysely 1

1. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti tarjottavan internetyhteyden halpa hinta?
 - Erittäin paljon
 - Jonkin verran
 - Ei kovinkaan paljon
 - Ei ollenkaan

2. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti tarjottavan internetyhteyden nopeus?
 - Erittäin paljon
 - Jonkin verran
 - Ei kovinkaan paljon
 - Ei ollenkaan

3. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti Nettimaunula-projektin toiminta hankkeen tiedottajana ja koordinoijana?
 - Erittäin paljon
 - Jonkin verran
 - Ei kovinkaan paljon
 - Ei ollenkaan

4. Kun päätitte liittyä hankkeeseen, miten paljon päätökseen vaikutti tarjottu tietokoneen HomePNA-verkkokorttien asennusapu?
 - Erittäin paljon
 - Jonkin verran
 - Ei kovinkaan paljon
 - Ei ollenkaan

5. Mistä kuulitte Laajakaistahankkeesta ensimmäisen kerran?
 - Taloyhtiöön jaetusta tiedotteesta
 - Maunulan kotisivuilta
 - Maunulan Sanomista
 - Joku kertoi
 - Muuten, mistä? _____

6. Arvioi arvosanalla 4 – 10 hankkeen toteutusta:

Sain tarpeeksi tietoa projektin toteutuksesta _____

Sain tarpeeksi tietoa hankkeen teknisistä yksityiskohdista _____

Sain apua käytännön ongelmatilanteissa _____

Olen tyytyväinen hankkeen tekniseen toteutukseen _____

7. Onko Netsonicin internetyhteys toiminut tyydyttävästi? Anna arvosanat asteikolla 4 – 10:

Nettiyhteys on toiminut katkotta _____

Nettiyhteys on ollut tarpeeksi nopea _____

Huomautettavaa, mitä? _____

8. Onko internetin käyttöAJASSA tapahtunut kasvua entiseen:

- Erittäin paljon
- Jonkin verran
- Ei kovinkaan paljon
- Ei ollenkaan

9. Kuinka usein käytätte nykyään internetiä kotoa käsin keskimäärin:

- Päivittäin yli 5 tuntia
- Päivittäin 2-5 tuntia
- Päivittäin 0,5 –2 tuntia
- Päivittäin pikaisesti
- Joitakin kertoja viikossa, arvioi tuntimäärä/ viikko_____

10. Onko internetin käyttöTAVOISSA tapahtunut muutosta verrattuna entiseen?

- Erittäin paljon
- Jonkin verran
- Ei kovinkaan paljon
- Ei ollenkaan

11. Miten kuvailisit internetin käyttötapojesi muutosta (jos niitä on), eli millaisia palveluja tms. käytät enemmän kuin ennen?

12. Minkälaisia internet-palveluja olette huhtikuun aikana käyttänyt KOTOA käsin (valitse niin monta kuin haluat)?

- Chat (online-keskustelu)
- Keskustelupalstat
- Videotiedostot (elokuvatrailerit, uutisvideot yms.)
- Online -pelit
- Verkkokauppa
- Erilaisia palautekanavia (osallistut suunnitteluun, käyttäjäkyselyihin yms.)
- Helsingin kaupungin kotisivut
- Muut viralliset sivustot (esim. verohallinto)
- Maunulan kotisivut
- Harrastuksiin liittyvät sivut
- Surffailu hovin vuoksi
- Muuta, mitä?_____

13. Oletko tutustunut Kotikirkon tuottamaan (www.kotikirkko.com) videomateriaaliin netin kautta kotoasi?

- En ole
- Useinkin, aina kun tulee videokirjastoon tulee jotain ajankohtaista
- Kyllä, joskus joihinkin, mihin?

-
- Olen seurannut myös suoria lähetyksiä

Lopuksi vapaata kommentointia koko hankkeesta: Mitä pitäisi toteuttaa toisin, mitä parannettavaa, mitä hyvää?

Olen

- mies
- nainen

Ikäni on

- alle 30 v
- 31 – 40 v
- 41 – 50 v
- 51 – 60v
- 61 – 70 v
- yli 70 v

Asun

- yksin
- kahden aikuisen taloudessa
- perheessä, jossa on kouluikäisiä tai nuorempia lapsia
- perheessä, jossa on opiskelevia tai täysi-ikäisiä lapsia
- _____

Liite 2
Kiitos vastauksestanne!

Vastaukset vapaamuotoisiin kysymyksiin

Kysymys 7: huomautettavaa internetyhteyden toimivuudesta

- Joskus on ollut hidasta päästä sähköpostia lukemaan, mutta en tiedä johtuuko se ko. nettiyhteydestä (mies, yli 30, kaksin)
- ulkomaanyhteydet voisivat olla nopeammatkin (mies, yli 30, kaksin)

- Asetukset on nyt tallessa vain koneessa, kun yhdessä tehtiin. Olisi ollut mukava, että olisi jokin asetusvuokaavio, niin voisi siirtää nokkelammin kortin uuteen koneeseen yms. (Onko ne jossain? - en ole etsinut netistä) (nainen, yli 40, yksin)
- Välillä on todella hidas yhteys ! Se auttaa joskus kun käynnistää uudelleen selaimen. (mies, alle 30, yksin)
- Nettyhteys on tietääkseni katkennut kerran operaattorin huoltotöiden ajaksi, mikä edellytti "Elisa sisäänkirjautumisen". Tämä on edelleen yhteyden heikko lenkki, koska tietääkseni vain kahdella käyttäjistä on tarvittavat salasana. Lisäksi ongelmatilanteiden purku proseduuri puuttuu täysin. Mihin reklamoida ja mistä puhelinnumerosta saa apua kun jossain laukeaa. Näin tulee käymään ja yleensä asia on korjattavissa 90% käyttäjistä edes huomaamatta katkosta. Mutta mitä tehdä kun Elisalta tai Netsonicilta irtoaa piuha, tai Säästölaidan kytkin poksauttaa? (mies, yli 30, pienet lapset)
- Ulkomaanyhteydet ovat olleet ajoittain hitaita verrattuna 'normaaliin'. Voi tosin johtua siitä että käyttäjiä on ollut sillä hetkellä paljon. (mies, alle 30, kaksin)
- Sähköpostien saaminen takkusi. (mies, yli 50, kaksin)

Kysymys 11: Netin käyttötapojen muutos

- Toissani on hyvät mahdollisuudet käyttää nettiä päivittäin: kotona käytän lähinnä sähköpostia, ja käyn tietyillä nettisivuilla, kylläkin usein. Mainiota on, että koneen voi pitää auki pitkään aikoja, jolloin nettiin pääsee välittömästi tarpeen tullen! (mies, yli 30, kaksin)
- Ohjelmistopäivitysten, ajureiden yms. hakeminen netistä mahdollista liittymän nopuden ansiosta. Nettiradioiden kuuntelu myöskin 'mahdollistunut'. (mies, yli 30, kaksin)
- Työpaikalla käyttö keskittyy asioiden hoitamiseen, nyt on mahdollista myös netin viihdekäyttö. Jatkossa teen töitä enemmän myös kotoa. (mies, yli 30, yksin)
- Lyhytelokuvien katselu on nyt mielekästä, kiitos nopean yhteyden. Nettimelejä voi pelata kustannuksista välittämättä. Nelivuotias poikani voi vapaasti käyttää lasten sivustoja... Pokedexia, Bionicle, dinosauruksia jne. (mies, yli 30, pienet lapset)
- Käytän samoja palveluja kuin työpaikalla nyt myös kotona. (mies, yli 50, yksin)
- mikään ei ole tarpeeksi nopea :) (mies, alle 30, kaksin)
- Käytän paljon enemmän sähköpostia (mies, yli 70, pienet lapset ???)
- Minulla on aiempaa enemmän mahdollisuuksia hakea/tarkistaa tietoja internetistä. Kykenen hoitamaan arkipäivän asioita (mm. laskujen maksut, lainojen uusinnat tms.) helpommin. (nainen, alle 30, yksin)
- Käytän nettiä enemmän tiedon hakuun, sähköposteja tulee lähetettyä useammin, pelien pelailua ym surffailua myös entistä enemmän. (nainen, alle 30, kaksin)
- Kynnys tarkistaa asioita netin kautta on pienempi kuin modeemin kanssa säätäessä. (mies, alle 30, kaksin)
- pankkiasioiden hoito, erilaiset palvelut(mm.aikataulut,kuukausikirjojen peruutukset...) uutisten luku, lehtien luku, erilaisten tietojen etsintä jne. (nainen, alle 30, kaksin)
- Uutisten seuraamista, ulkomaisten (saksa, englanti, ranska) lehtien lukua, pankkipalvelua, ulkomaisten radiokanavien kuuntelua, yleensä tiedon etsintää, koska sivut avautuvat nopeasti (nainen, yli 50, yksin)
- Mulla oli jo vuoden ajan ADSL, joten käyttötavat olivat jo ehtineet muovautua sen mukaan. Varsinainen juttu oli täysin ylivoimainen hinta. Nopeuskin lisääntyi!! (mies, yli 50, kaksin)

- Perheen 4-vuotias surffaa Lego-sivuilla. Itse voin jättää sähköpostin käsittelyn kesken ja hoitaa kodin akuutteja kriisejä puhelinlaskun kasvamatta -> ei stressipisteitä. Hoidan opiskeluun liittyvät asiat sujuvasti ja nopeasti kotoa käsin. (nainen, alle 30, pienet lapset)

Kysymys 14: Vapaata kommentointia

- Erittäin suositeltava! Massiivinen valtakunnallinen mainostaminen ja levittäminen pikaisesti. Merkittävää on hinnan ja nopeuden pysyminen näissä puitteissa. (mies, yli 30, kaksin)
- Olisi hyvä ajoissa tietää jatkosuunnitelmista eli paljonko esim. hinnat nousevat, jos nykyinen kapasiteetti osoittautuu pian riittämättömäksi. (mies, yli 30, yksin)
- Voi johtua omasta laiskuudesta, etten ole ottanut selvää, mutta kaipaen vielä ongelmatilanteisiin liittyvää neuvonnasta, siis jos yhteys nurin, mistä apua. Toinen oli tämä dokumentaatio asetuksista. Ja kolmas, jonka varmaan oppii kantapään kautta, on palomuurin ja tietoliikenneasetukset. (nainen, yli 40, yksin)
- nopeus voisi olla parempi, silloin kun käyttäjiä on enemmän saman aikaan. (mies, alle 30, yksin)
- Liikennemääriä olisi hyvä voida saurata, tilastoida. Siis koneellisesti. Nythän tilanne on käyttäjän kannalta se, että naapurin ei kannata houkutella mukaan -) Menee "oman kaistan etu"... Saati koko Maunula yhdestä Elisän puhelinjakamosta netissä kiinni, eikä Elisalle makseta 50 euroa kuussa per asunto ! Siinäpä peliteoriaa. Mutta jos ei ole faktaa kaistoista Maunulassa, Suomessa saati ulkomaan yhteyksistä niin ainut mitä voi "tuijottaa" on se taloyhtiön kaista... (mies, yli 30, pienet lapset)
- Olen internetin "hyötykäyttäjä" ja tyytyväinen nykyisiin systeemeihin (mies, yli 50, yksin)
- vielä kun joku päivä päästään siihen asti että jokaiselle saadaan oma kiinteä kaista. (mies, alle 30, kaksin)
- Maksan vielä kuukausimaksut Elisalle sähköpostiosoitteesta Pitäisi pian saada uusi sähköpostiosoite Netsonic:in kautta (mies, yli 70, pienet lapset ???)
- Olen äärimmäisen tyytyväinen kaikkeen saamaani apuun ja tukeen. Nopea yhteys on luksusta, mutta minulle eniten merkitsee yhteyden edullisuus. Minulla ei olisi varaa esim. Elisän tarjoamaan vastaavaan yhteyteen. Oikeastaan ei minkäänlaiseen yhteyteen tämän hetkisillä markkinahinnoilla. (nainen, alle 30, yksin)
- Olen ollut hankkeeseen erittäin tyytyväinen. Vaikken itse ole tarvinnut laiteapua, asennusapua tai muuta sellaista, on hienoa että niitä tarjotaan. (nainen, alle 30, kaksin)
- Tää on ollut suorastaan loistojuttu!! (nainen, alle 30, kaksin)
- Tiedotus on ollut asiallista. Edelleen muistutan tietokonejargonin käytön välttämistä. Asiaan vihkiytymättömiltä katoaa mielenkiinto ja suorastaan aggressiivinen vastustus nousee, kun puhe alkaa vilistä sanoja joita et tunne!! Yhteyksiä olisi pitänyt alusta alkaen hoitaa sähköpostitse. Tuntuu hassulta, kun tiedotteita pitää jakaa paperilla postiluukuista ihmisille, joilla on koneet ja LAAJAKAISTA. (mies, yli 50, kaksin)
- Terveyskeskus mukaan Nettimaunulaan! Sähköisesti konsultoiva lääkäri ja/tai terveydenhoitaja olisi loistava! Vähentäisi turhia käyntejä ja säästäisi terveydenhuollon resurssejakin. Ajanvarausjärjestelmä samaan systeemiin! (nainen, alle 30, pienet lapset)