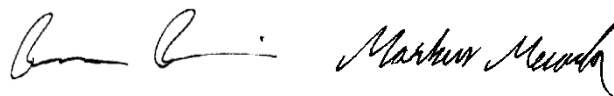


Valtiovarainministeriö
Etäpalvelut yhteispalvelupisteissä

Taloustutkimus Oy ja Recommended Finland Oy

Toukokuu 2013



Tuomo Turja

Markus Mervola

22.5.2013

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|------|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 3 |
| 1.1 | Tutkimuksen tarkoitus | 3 |
| 1.2 | Tutkimuksen kohderyhmä, tiedonkeruu ja otos..... | 3 |
| 1.3 | Tulosten luotettavuus | 4 |
| 2 | TIIVISTELMÄ | 5 |
| 3 | TULOKSET | 6 |
| 3.1 | Yhteispalvelupisteen tunnettuus | 6 |
| 3.2 | Etäpalveluiden tunnettuus ja käyttö | 8 |
| 3.3. | Tietoisuus etäpalveluiden valikoimasta..... | 11 |
| 3.4 | Tiedonsaanti etäpalveluista | 14 |
| 3.5. | Arviot eri tavoista jakaa tietoa etäpalveluista | 15 |
| 3.6 | Etäpalveluiden käyttö vai asiominen viranomaisen omassa palvelupisteessä..... | 18 |
| 3.7 | Mitkä palvelut kansalaiset haluavat läheltä..... | 20 |
| 4. | VASTAAJARAKENNE | 23 |

LIITTEET:

Luotettavuusrajataulukko

Kysymyslomake

ATK-taulukot toimitettu erillisenä Excel-tiedostona

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen on suunnitellut ja toteuttanut Taloustutkimus Oy ja Recommended Finland Oy Valtiovarainministeriön toimeksiannosta.

1.1 Tutkimuksen tarkoitus

Tutkimuksessa selvitettiin, miten hyvin tietyissä Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen kunnissa asuvat ihmiset tuntevat yhteispalvelupisteissä tarjottua etäpalvelua. Tutkimuksessa selvitettiin sitä, mitä kautta ihmiset ovat saaneet tietoa etäpalvelusta ja myös sitä, kuinka moni on etäpalvelua käyttänyt. Lisäksi selvitettiin sitä, minkä viranomaisten palveluja ihmiset uskovat saatavan etäpalveluina yhteispalvelupisteissä. Vastaajilta tiedusteltiin myös sitä, miten hyvinä tai huonoina he pitävät erilaisia tapoja jakaa tietoa etäpalveluista.

1.2 Tutkimuksen kohderyhmä, tiedonkeruu ja otos

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 21 yhden Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen kunnan 18-79-vuotiaat asukkaat. Nämä 21 kuntaa ovat niin kutsuttuja pilottikuntia, joiden yhteispalvelupisteissä etäpalvelua on tällä hetkellä saatavilla. Etelä-Pohjanmaalla pilottikuntia on kahdeksan Keski-Suomessa kolmetoista. Etelä-Pohjanmaan pilottikunnat ovat Härmä, Jurva, Kauhava, Lehtimäki, Soini, Teuva, Vimpeli ja Ähtäri. Keski-Suomen pilottikunnat ovat Joutsa, Kannonkoski, Karstula, Keuruu, Kinnula, Kivijärvi, Korpilahti, Kyyjärvi, Multia, Petäjävesi, Pihtipudas, Pylkönmäki ja Säynätsalo.

Tutkimus tehtiin puhelinhaastatteluina 25.4.-9.5.2013. Tutkimuksessa oli mukana 66 Taloustutkimuksen koulutettua tutkimushaastattelijaa. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli 7 min 21 s.

Tutkimuksen lopullinen otoskoko on 1003 vastaajaa. Haastattelut kiintiöintiin siten, että sekä Etelä-Pohjanmaalta että Keski-Suomesta tuli otokseen kummastakin 500 haastattelua. Haastattelut kiintiöitiin edelleen siten, että kuntakohtaisten haastattelujen määrä jakautui mahdollisimman tasaisesti maakunnan sisällä. Kustakin Etelä-Pohjanmaan pilottikunnasta tuli siten 62-65 haastattelua ja kustakin Keski-Suomen kunnasta tuli 37-40 haastattelua. Lisäksi jokaisen kunnan osalta haastattelut kiintiöintiin vielä siten, että jokaisesta kunnasta tuli oikeassa suhteessa miehiä ja naisia sekä eri-ikäisiä.

Lopullisen otoksen edustavuus varmistettiin väestötilastoihin perustuvilla painoker-toimilla. Otos painotettiin väestöä vastaavaksi iän, sukupuolen ja asuinkunnan mukaan.

1.3 Tulosten luotettavuus

Kokonaistuloksen ("Kaikki"-sarake, n=1003) keskimääräinen virhemarginaali on 95 %:n luotettavuustasolla suurimmillaan (vastausjakauman ollessa 50 %/50 %) $\pm 3,2$ prosenttiyksikköä. Tutkimuksen taulukoinnit on toimitettu tilaajalle tämän raportin toimituksen yhteydessä.

2 TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat niiden 21 Etelä-Pohjanmaan ja Keski-Suomen kunnan asukkaat, joiden kunnan yhteispalvelupisteestä oli saatavana etäpalvelua.

Vain hieman reilu kolmannes kohderyhmästä tietää, että kunnassa on yhteispalvelupiste. Tuloksissa on suuria kuntakohtaisia eroja: kolme neljästä kinnulalaisesta tietää kunnassaan olevan yhteispalvelupisteen, kun taas keuruulaisista harvempi kuin joka kymmenes on asiasta tietoinen. Naiset tietävät miehiä paremmin, että heidän asuinkunnassaan on yhteispalvelupiste.

Hieman reilu kolmannes on kuullut yhteispalvelupisteiden etäpalveluista. Mitä vanhempi vastaaja, sitä todennäköisemmin hän on asiasta kuullut. Kuntakohtaiset erot tässäkin kysymyksissä ovat suuria: kolme neljästä Kyyjärvellä asuvasta on kuullut etäpalveluista, kun sitä vastoin vain joka neljäs soinilainen on asiasta tietoinen. Keski-Suomen maakunnassa asuvat ovat kuulleet eteläpohjanmaalaisia hieman useammin etäpalveluista. Etäpalveluja on itse käyttänyt viisi prosenttia kohderyhmästä ja viisi prosenttia sanoo perheenjäsenen tai tuttavän käyttäneen niitä.

Niiltä vastaajilta, jotka ovat kuulleet yhteispalvelupisteiden etäpalveluista, kysyttiin, minkä viranomaisen palveluja he arvelevat saatavan etäpalveluina. Kaksi viidestä vastaajasta ei osaa nimetä mitään viranomaispalvelua. Lähes puolet mainitsee Kelan ja viidennes mainitsee poliisin/poliisin lupapalvelut ja niin ikään viidennes mainitsee TE-toimiston palvelut. Muita palveluja mainitaan selvästi harvemmin.

Selvästi yleisin kanava, jota kautta vastaajat ovat kuulleet etäpalveluista, on lehdet. Vain hyvin harva on nähnyt etäpalveluista kertovan esitteen. Vastaajat pitävät lehtien artikkeleita parhaimpana kanavana jakaa tietoa etäpalveluista. Huonoimpana tapana tiedon jakamiseen pidetään esitteiden jakoa kirjastoissa. Myöskään sosiaalista mediaa ei muihin kanaviin nähden pidetä kovin tehokkaana tiedonjakamiskanava.

Etäpalvelumahdollisuus kiinnostaa suurinta osa vastaajista. Jos lähimpään viranomaisen omaan palvelupisteeseen olisi matkaa vähintään 40 kilometriä, 60 prosenttia kohderyhmästä hoitaisi asiansa mieluummin etäpalveluna yhteispalvelupisteessä kuin matkaisi viranomaisen omaan palvelupisteeseen. Yli 80 prosenttia etäpalveluita käyttäneistä hoitaisi asiansa jatkossakin mieluummin etäpalveluna kuin matkaisi vähintään 40 kilometrin päähän. Verrattuna Etelä-Pohjanmaan Keski-Suomessa on selvästi enemmän niitä, jotka käyttäisivät mieluummin etäpalvelua kuin matkaisivat viranomaisen omaan palvelupisteeseen.

Tämä tutkimuksen perusteella kaikista tärkein yhteispalvelupisteestä saatava viranomaispalvelu on Kela. Toiseksi tärkeimpänä vastaajat pitävät Poliisin lupapalveluita. Muut palvelut eivät ole vastaajille yhtä tärkeitä.

3 TULOKSET

3.1 Yhteispalvelupisteiden tunnettuus

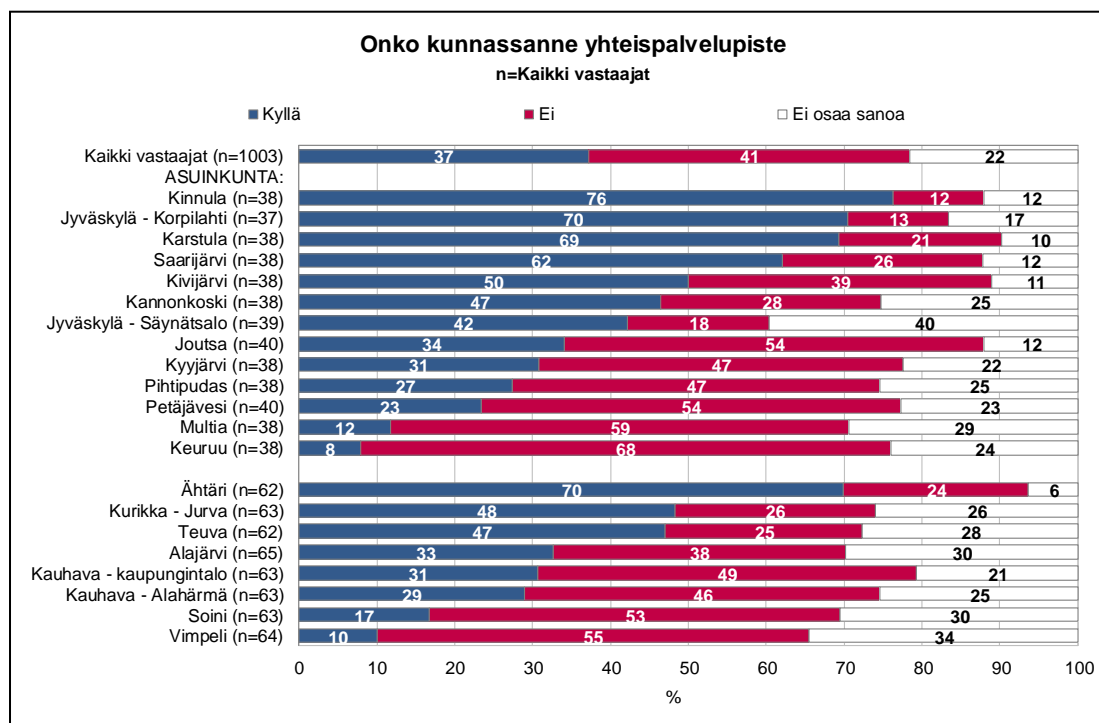
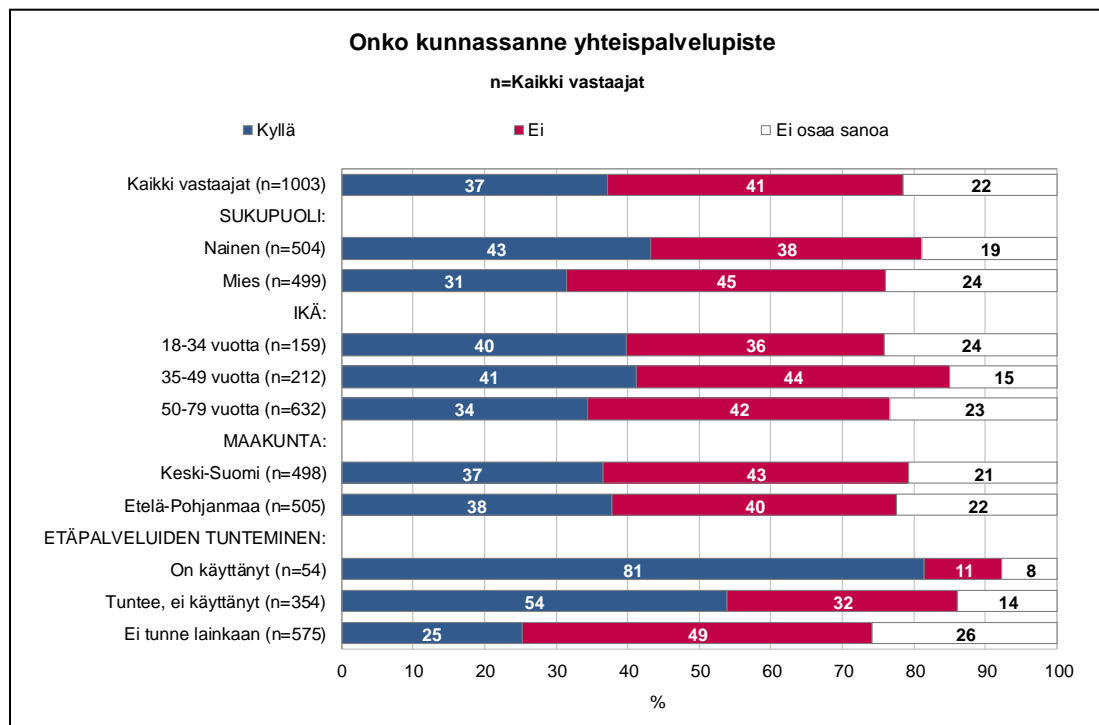
Vastaajille annettiin ensimmäiseksi lyhyt kuvaus yhteispalvelupisteestä, minkä jälkeen heiltä tiedusteltiin, onko heidän kunnassaan tällaista palvelua. Otoksessa oli vain niiden kunnan asukkaita, joissa on yhteispalvelupiste. Annettu kuvaus oli seuraavanlainen:

Yhteispalvelupisteeksi kutsutaan asiakaspalvelupistettä, josta on saatavana eri viranomaisten asiakaspalveluja. Täydellisimmillään Yhteispalvelupiste on "ns. yhden luukun periaatteella toimiva palvelupiste", jossa asiakas saa vireille yleisimmät julkisen hallinnon asiakaspalvelut (kunta, Kela, poliisin lupapalvelut, Verohallinto, maistraatti, työ- ja elinkeinotoimisto). Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten/verkkopalvelujen käytön tukemista.

Yhteispalvelupisteet tunnetaan huonosti. Vain noin joka kolmas (37 %) vastaaja uskoo, että heidän kunnassaan on yhteispalvelupiste, kun taas suurempi osa, kaksi viidestä (41 %) on sitä mieltä, että heidän kunnassa ei ole tällaista palvelua. Viidennes vastaajista (22 %) ei osannut ottaa kysymykseen lainkaan kantaa.

Naiset tietävät miehiä useammin, että heidän kunnassaan on yhteispalvelupiste. Vanhimman väestönosan (50-79-vuotiaat) edustajat vastaavat sen sijaan muita jonkin verran harvemmin, että heidän asuinkunnassaan on yhteispalvelupiste. Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan välillä ei ole merkittävää eroa siinä, kuinka hyvin vastaajat tietävät, onko heidän kunnassaan yhteispalvelupiste.

Eri kunnissa ollaan hyvin eri tavalla tietoisia siitä, onko omassa kunnassa yhteispalvelupiste. Kuten alla olevasta kuvasta näkyy, kinnulalaiset ovat parhaiten selvillä siitä, että heidän kunnassaan on yhteispalvelupiste, kun taas keuruulaisista vain harva on tietoinen kunnassaan olevasta yhteispalvelupisteestä. Tosin on muistettava, että vastaajamäärät kuntien osalta ovat melko pieniä, joten tuloksia tulee pitää suuntaa-antavina.

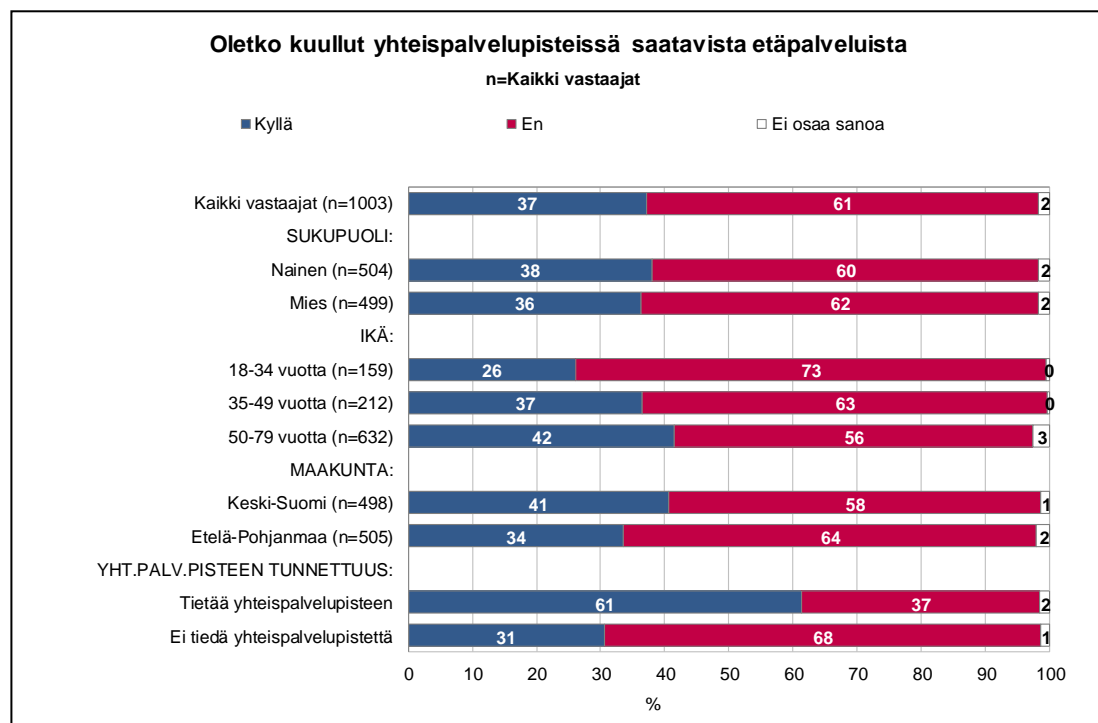


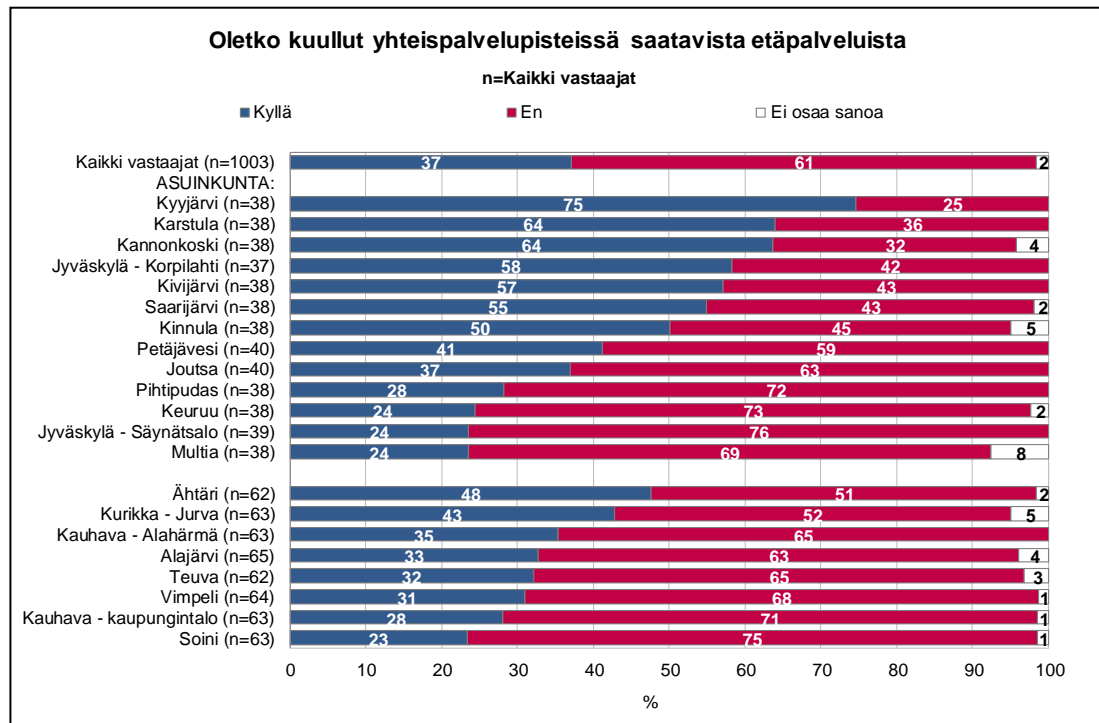
3.2 Etäpalveluiden tunnettuus ja käyttö

Vastaajilta kysyttiin, ovatko he kuulleet yhteispalvelupisteistä saatavista etäpalveluista. Tässä vaiheessa vastaajille ei annettu vielä kuvausta siitä, mitä etäpalvelu käytännössä tarkoittaa.

Joka kolmas (37 %) oli kuullut etäpalveluista. Etäpalvelu on siten aivan yhtä tunnettu kuin yhteispalvelupiste. On kuitenkin huomattava, että kysymyksessä eivät ole samat vastaajat: kaikki etäpalvelusta kuulleet eivät kuitenkaan tiedä, että heidän kunnassaan on yhteispalvelupiste. Naiset ja miehet sanovat lähes yhtä usein, että he ovat kuulleet etäpalveluista. Ikä on selvästi selittävä tekijä sen suhteen, onko vastaaja kuullut etäpalvelusta: vanhimman väestöosan edustajat (yi 50v) ovat kuulleet etäpalveluista selvästi nuoria (18-34v) useammin. Myös Keski-Suomessa asuvat vastaajat sanovat eteläpohjanmaalaisia useammin, että he ovat kuulleet yhteispalvelupisteissä saatavista etäpalveluista. Ero näiden kahden välillä on kuitenkin melko pieni.

Kuntien osalta on suuria eroja siinä, ovatko niiden asukkaat kuulleet yhteispalvelupisteissä saatavista etäpalveluista. Esimerkiksi Kyyjärvellä kolme neljästä on kuulunut etäpalveluista, kun sitä vastoin Soinissa etäpalveluista kuulleita on vain joka neljäs.

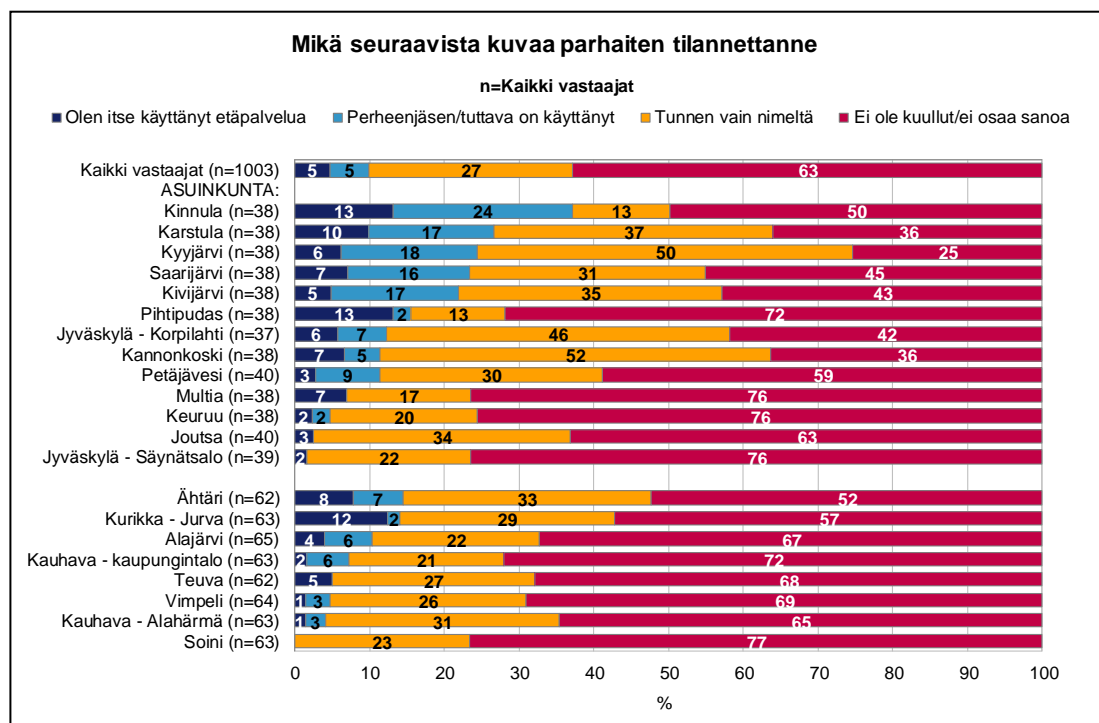
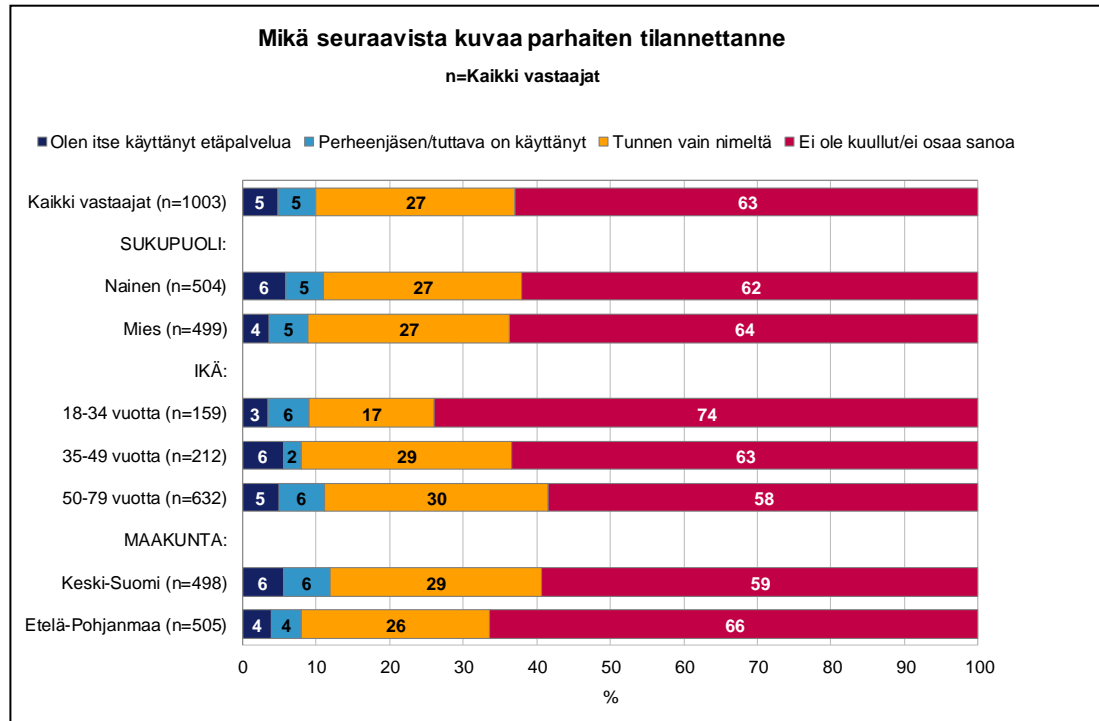




Niiltä vastaajilta, jotka olivat kuulleet yhteispalvelupisteiden etäpalveluista, pyydettiin täsmentämään, olivatko he itse käyttäneet tai oliko joku perheenjäsen/tuttava käyttänyt etäpalveluita, vai tunsivatko he etäpalvelut ainoastaan nimeltä.

Kaikista vastaajista viisi prosenttia oli käyttänyt etäpalveluita yhteispalvelupisteissä. Viisi prosenttia tunsi etäpalvelut sitä kautta, että joku perheenjäsen tai tuttava oli niitä käyttänyt. Naiset ovat käyttäneet etäpalveluita vain hieman miehiä useammin. Ikäluokittain tarkasteltuna etäpalveluiden käyttäjiä on eniten 35-49-vuotiaissa, mutta erot eri ikäisten välillä ovat hyvin pieniä. Maakuntakohtaiset erot ovat myös pieniä: Keski-Suomessa etäpalveluita käyttäneitä on pari prosenttiyksikköä enemmän verrattuna Etelä-Pohjanmaahan.

Kunnittain tarkasteltuna eniten etäpalveluiden käyttäneitä on Kinnulassa ja Pihtiputaalla, joiden asukkaista 13 prosenttia sanoo käyttäneensä niitä. Vähiten etäpalveluita käyttäneitä on Soinissa, jonka asukkaista kukaan ei sano käyttäneensä niitä eikä kenenkään soinilaisen vastaajan perheenjäsen tai tuttavakaan ole myöskään käyttänyt etäpalveluita.



3.3. Tietoisuus etäpalveluiden valikoimasta

Niille vastaajille, jotka sanoivat kuulleensa etäpalveluista, annettiin vielä lyhyt kuvaus etäpalveluista ja kysyttiin tietävätkö he mitä palveluita yhteispalvelupisteestä saa etäpalveluina. Etäpalveluiden kuvaus oli seuraavanlainen:

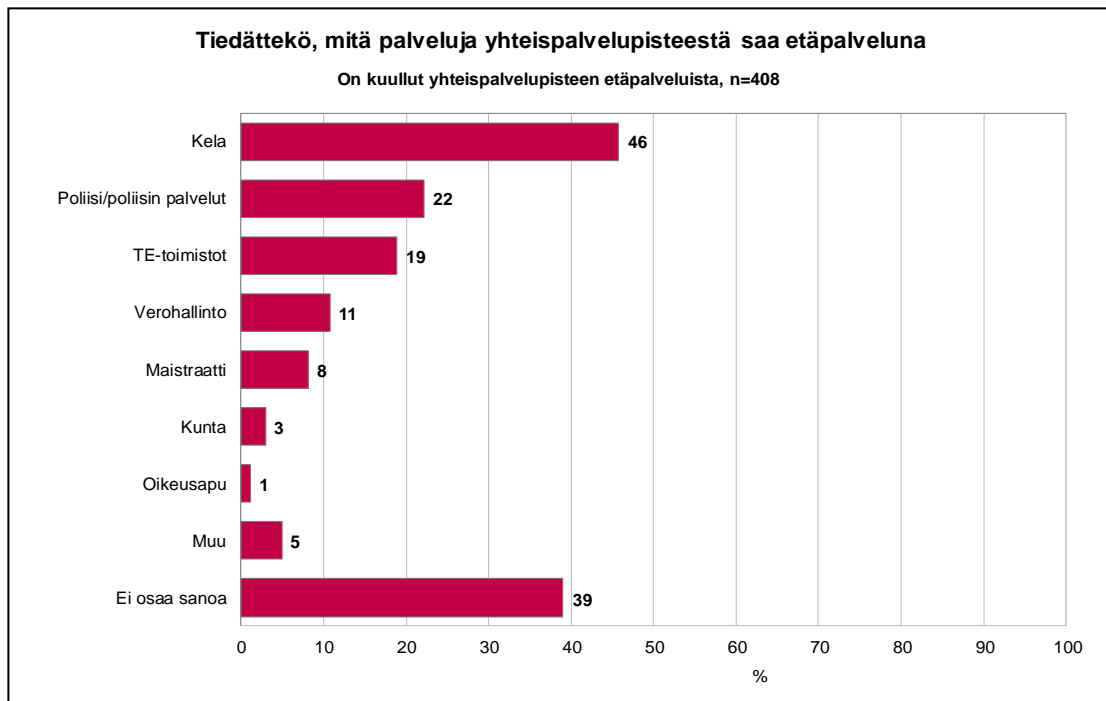
Kuntanne yhteispalvelupisteestä on mahdollista saada joidenkin viranomaisten palveluja etäpalveluna. Etäpalvelussa kansalaiset voivat videokuvan välityksellä asioida esimerkiksi toisella paikkakunnalla työskentelevän Kelan asiantuntijan kanssa.

Keskeistä tutkimustuloksissa tässä kysymyksessä on se, että kaksi viidestä (38 %) ei osannut nimetä yhtään viranomaista, jonka palveluja on mahdollista saada etäpalveluina. Naiset mainitsivat miehiä huomattavasti useammin ainakin yhden palvelun, joka on heidän mielestään saatavana etäpalveluna. Ikäluokittain tarkasteltuna nuorimman vastaajat (18-34v) mainitsivat muita useamman vähintään yhden palvelun. Myös korkeammin koulutetut (yliopisto-/korkeakoulu/ammattikorkeakoulututkinto) mainitsevat keskimääräistä useammin ainakin yhden viranomaistahon, jonka palveluita he arvelevat saatavan etäpalveluna.

Kela mainitaan selvästi useimmin sellaiseksi viranomaiseksi, jonka palveluita on saatavana etäpalveluna. Sen mainitsee kaksi viidestä, kun seuraavaksi useimmin mainitun poliisin mainitsee joka neljäs. Muita viranomaisia mainitaan jo selvästi harvemmin: maistraatin, verohallinnon tai TE-toimiston mainitsee vain joka kymmenes vastaaja.

Niistä, jotka ovat käyttäneet etäpalveluita, kolme neljästä (72 %) mainitsee Kelan ja joka kolmas mainitsee Poliisin ja/tai TE-toimiston. Joka kymmenes etäpalveluita käyttäneistä ei kuitenkaan osaa mainita yhtään viranomaista, jonka palveluita saa etäpalveluna. Maakuntakohtaisessa tarkastelussa merkittävin ero on siinä, että keskiuomalaisista 27 prosenttia mainitsee TE-toimiston, kun eteläpohjanmaalaisista TE-toimiston mainitsee vain joka kymmenes. Maistraatti ja poliisi mainitaan sen sijaan Etelä-Pohjanmaalla hieman useammin kuin Keski-Suomessa.

Niistä, jotka ovat käyttäneet etäpalveluita, suurin osa on ilmeisesti käyttäneet Kelan palveluja, koska sen mainitsee selvästi suurin osa (72 %) etäpalveluja käyttäneistä. Etäpalveluja käyttäneistä 34 prosenttia mainitsee poliisin palvelut ja 32 prosenttia mainitsee TE-toimiston. Verohallinnon mainitsee 23 prosentti, maistraatin 16 prosenttia, kunnan palvelut 10 prosenttia ja oikeusavun viisi prosenttia etäpalveluita käyttäneistä.



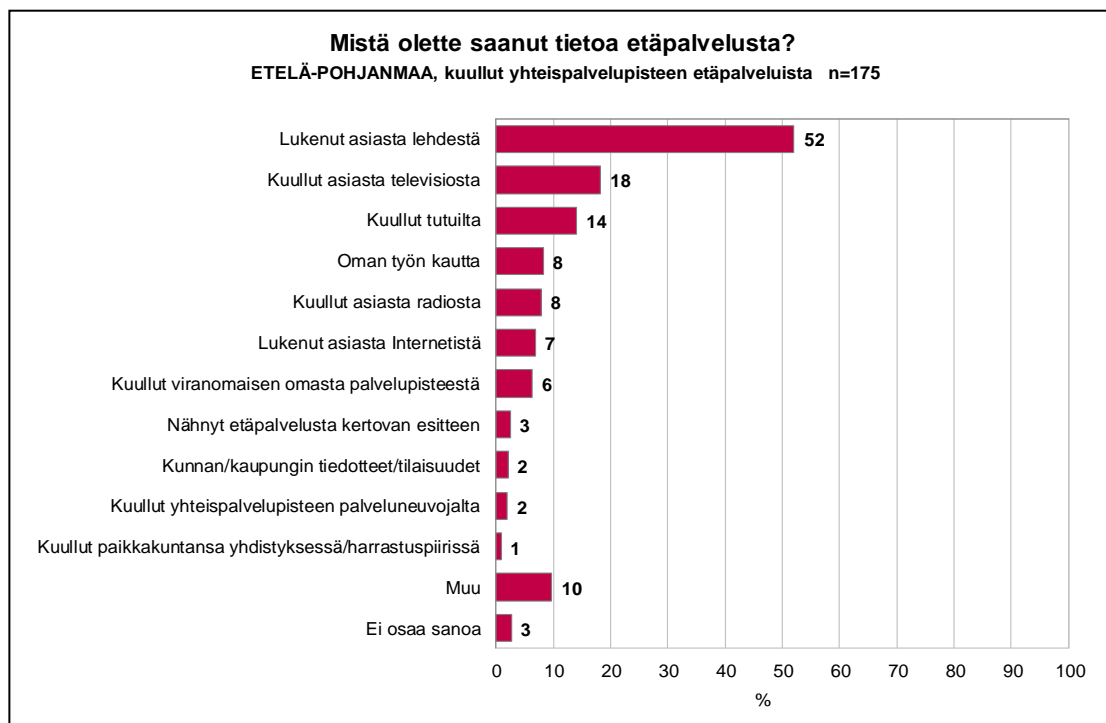
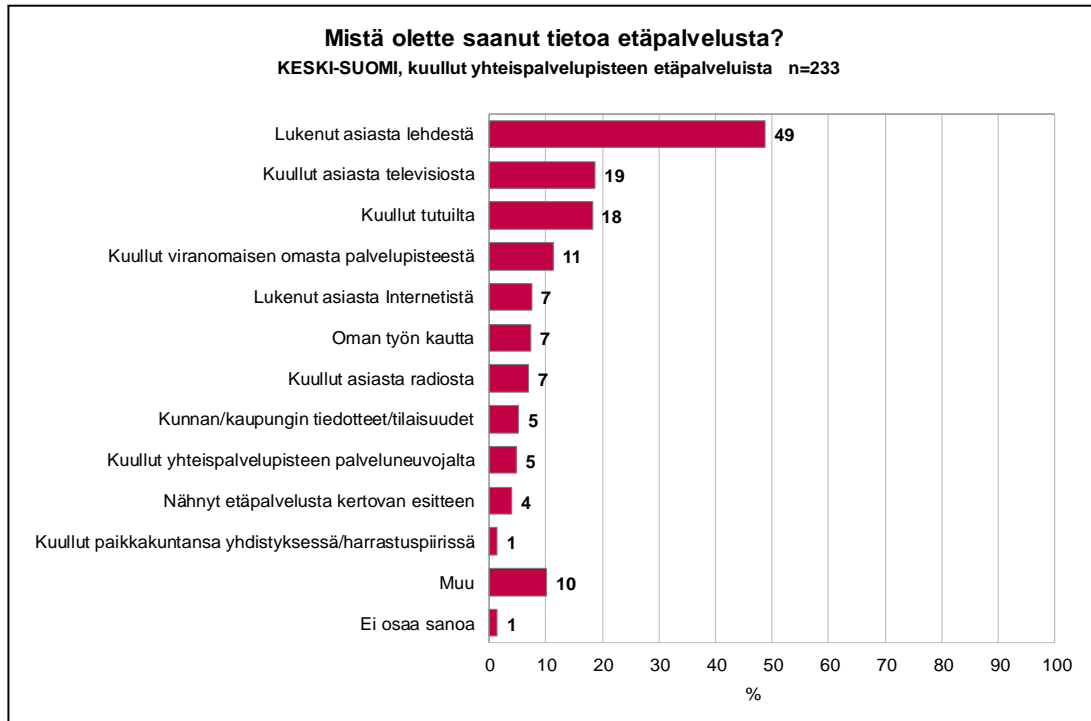


3.4 Tiedonsaanti etäpalveluista

Niiltä vastaajilta, jotka ilmoittivat kuulleensa etäpalveluista, kysyttiin, mistä he ovat etäpalveluista kuulleet.

Selvästi yleisin tiedonsaantikanava on lehdet. Tätä kautta etäpalveluista on kuullut puolet vastaajista. Joka viides on kuullut asiasta televisiosta ja joka kuudes tuttaviltaan. Muiden kanavien kautta etäpalveluista on saatu tietoa selvästi harvemmin. Vain kolme prosenttia (n=17) niistä, jotka olivat kuulleet yhteispalvelupisteiden etäpalveluista, oli nähnyt etäpalvelusta kertovan esitteen. Ne, jotka olivat nähneet etäpalveluista kertovan esitteen, jakautuivat yhdeksään eri kuntaan. Kolme vastaajaa oli nähnyt esitteen terveyskeskuksessa, neljä oli nähnyt sellaisen jonkin viranomaisen omassa palvelupisteessä, kuusi jossain muualla ja neljä vastaajaa ei osannut sanoa, missä olivat esitteen nähneet.





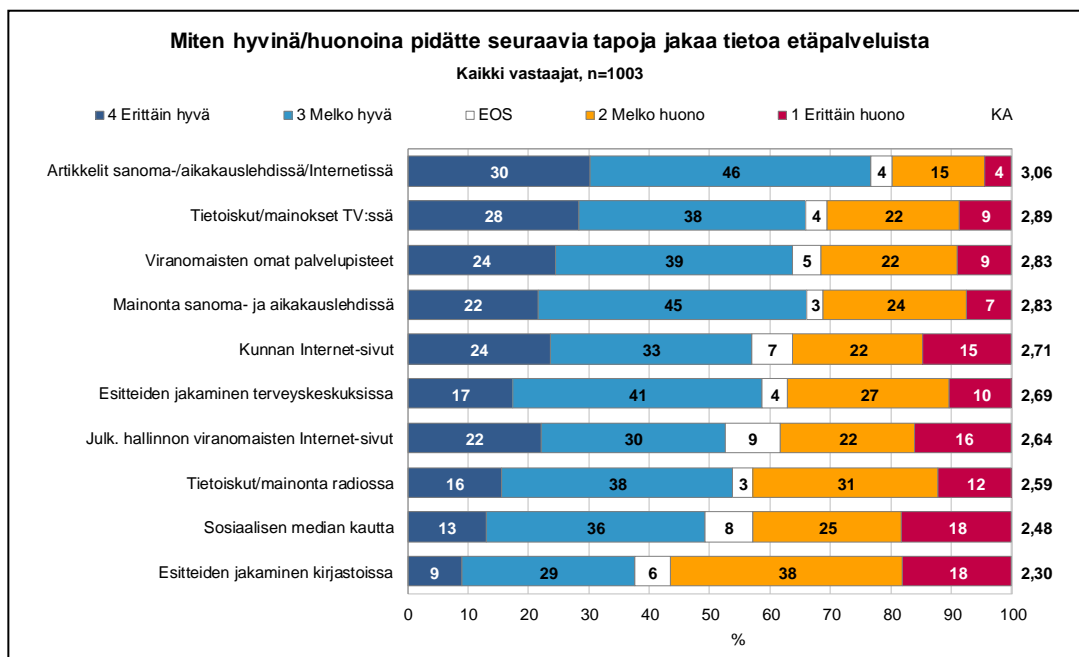
3.5. Arviot eri tavoista jakaa tietoa etäpalveluista

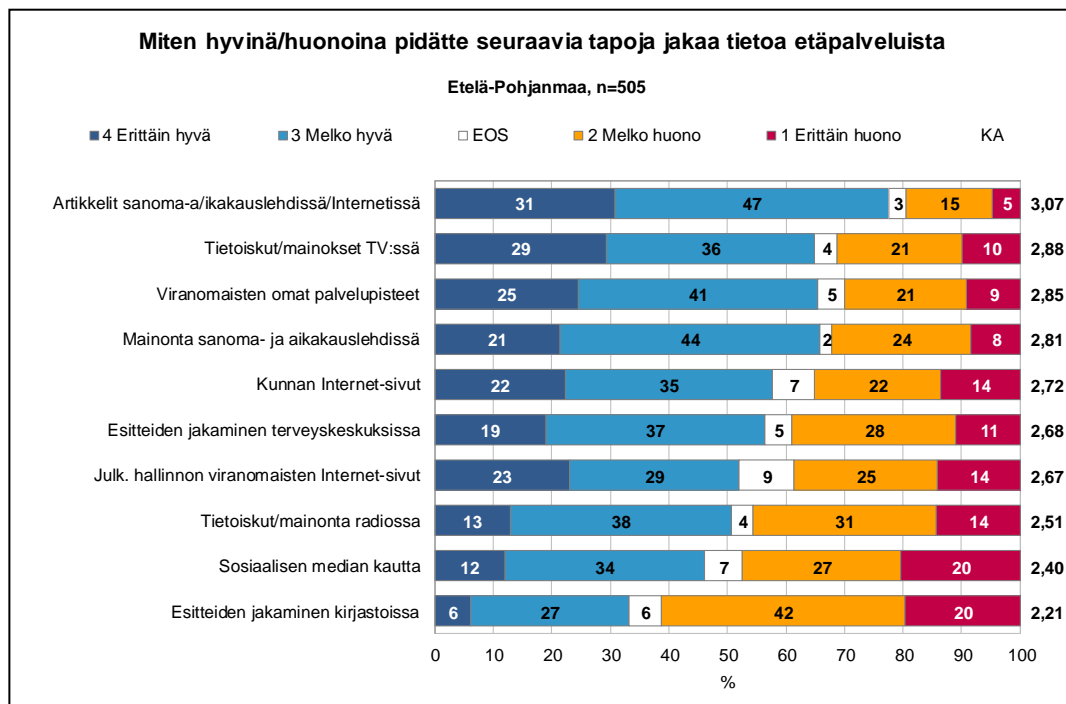
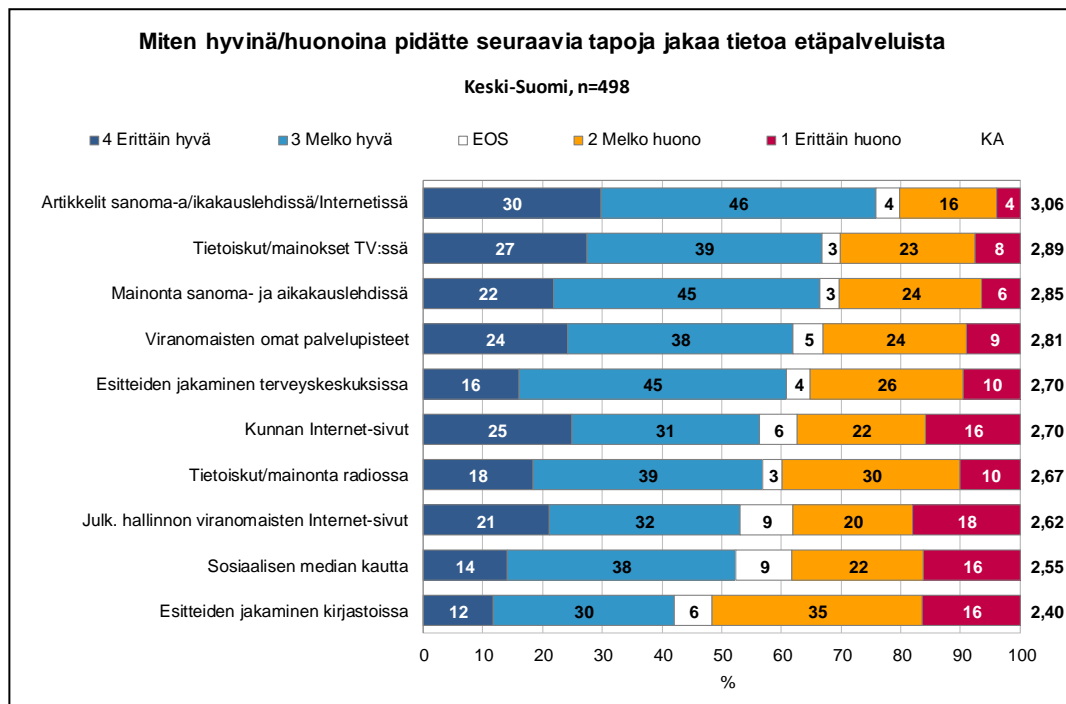
Kaikille vastaajille lueteltiin kymmenen eri tapaa jakaa tietoa etäpalveluista. Heitä pyydettiin arviomaan asteikolla 1-5, miten hyvinä tai huonoina he kutakin tapaa pitivät. Tässä vaiheessa myös niille vastaajille, jotka eivät olleet kuulleet etäpalveluista, luettiin kuvaus yhteispalvelupisteissä saatavista etäpalveluista.

Parhaimpana kanavana etäpalveluista tiedottamiseen pidetään artikkeleita sanoma- ja aikakauslehdissä (mukaan lukien lehtien Internet-sivut). Käytännössä kaikkia muita paitsi sosiaalista mediaa ja esitteiden jakamista kirjastoissa (keskiarvot alle 2,50), pidetään hyvinä tapoina jakaa tietoa.

Naiset pitävät kaikkia tapoja parempina kuin miehet. Nuoret (18-34v) pitävät muita vastaajia mainittavasti parempina tiedottamiskanavina julkisen hallinnon viranomaisten Internet-sivuja, sosiaalista mediaa ja tiedottamista viranomaisten omissa palvelupisteissä. Vanhimmat vastaajat (yli 50v) pitävät sen sijaan esitteiden jakamista terveyskeskuksissa muita useammin hyvänä tapana jakaa tietoa etäpalveluista.

Maakuntakohtaisessa tarkastelussa ei ole nähtävissä mitään mainittavia eroja arvioissa tiedon jakamisen eri tavoista.





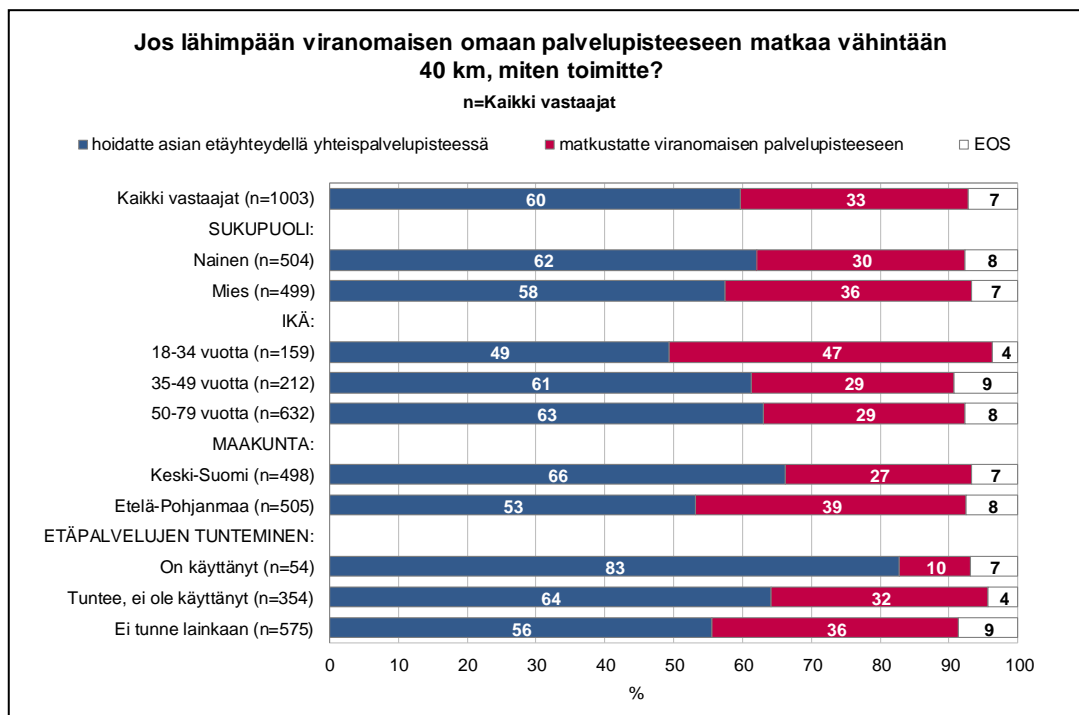
3.6 Etäpalveluiden käyttö vai asiointinen viranomaisen omissa palvelupisteissä

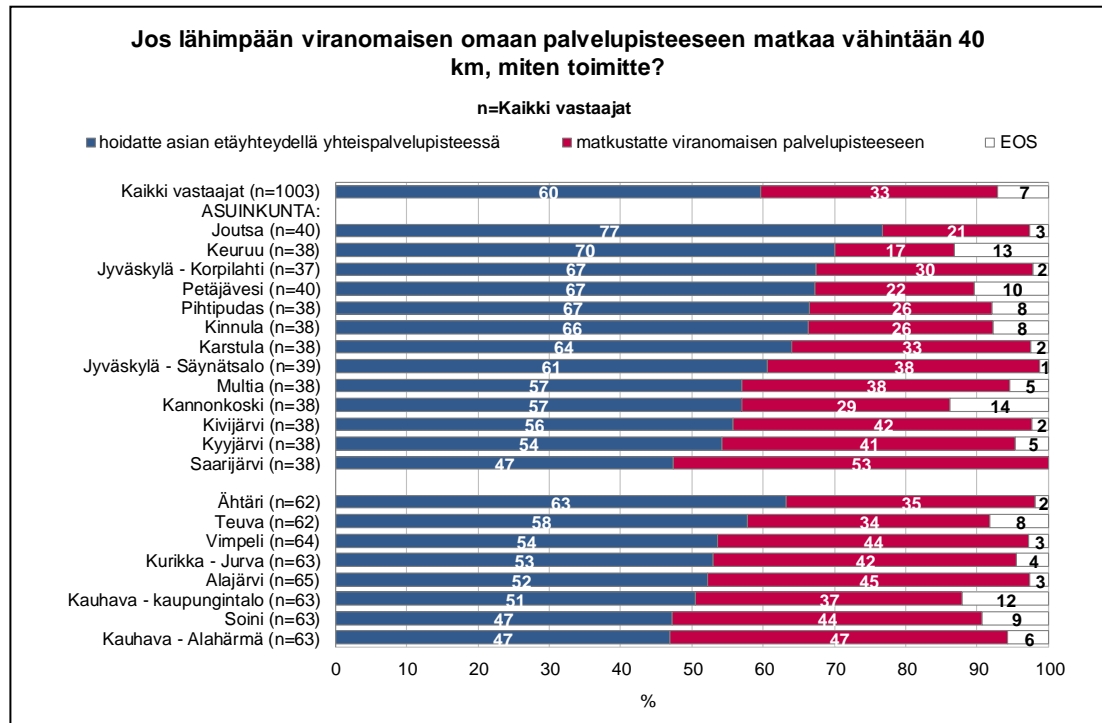
Vastaajille esitettiin sellainen skenaario, että heillä on matkaa viranomaisen palvelupisteen vähintään 40 km, mutta heillä olisi mahdollisuus hoitaa asia etäpalveluna yhteispalvelupisteessä. Vastaajien tuli tämän jälkeen sanoa, hoitaisivatko he asiansa etäyhteydellä yhteispalvelupisteessä vai matkustaisivatko he viranomaisen omaan palvelupisteeseen.

Suurin osa (60 %) hoitaisi asiansa mieluummin etäpalveluna. Joka kolmas matkustaisi mieluummin viranomaisen omaan palvelupisteeseen. Seitsemän prosenttia vastaajista ei osannut päättää, miten toimisi.

Yllä kuvatussa tilanteessa etäpalveluita käyttäisivät kaikista todennäköisimmin yli 50-vuotiaat. Nuoret (18-34v) ovat sen sijaan muita valmiimpia matkustamaan viranomaisen omaan palvelupisteeseen. Naiset ovat miehiä hieman valmiimpia käyttämään etäpalvelua. Verrattuna Etelä-Pohjanmaan Keski-Suomessa on selvästi enemmän niitä, jotka käyttäisivät mieluummin etäpalvelua kuin matkustaisivat vähintään 40 km viranomaisen omaan palvelupisteeseen.

Etäpalveluiden käyttökokemukset ovat ilmeisen hyviä, sillä 83 prosenttia etäpalveluja käyttäneistä, käyttäisi niitä mieluummin kuin että matkustaisi vähintään 40 km päähän viranomaisen omaan palvelupisteeseen.





3.7 Mitkä palvelut kansalaiset haluavat läheltä

Kyselyn lopuksi kaikkia vastaajia pyydettiin mainitsemaan 1-3 yhteispalvelupisteestä saatavaa palvelua, jotka heidän mielestään olisi tärkeää saada mahdollisimman läheltä. Vastaajia ohjeistettiin vielä mainitsemaan ensiksi se viranomaisen, jonka palveluiden saaminen mahdollisimman lähellä olisi kaikista tärkeintä.

Useimmin ensimmäisenä mainittu viranomainen on Kela. Sen mainitsee ensimmäisenä kaksi viidestä vastaajasta. Kaiken kaikkiaan sen mainitsee vähintään kolmen tärkeimmän palvelun joukkoon kuuluvaksi kaksi kolmesta vastaajasta. Keskimääräistä useammin Kelan mainitsevat ensimmäisenä naiset, 18-34-vuotiaat, maanviljelijät, ylemmät toimihenkilöt, johtavassa asemassa olevat, kotiäidit/-isät ja opiskelijat. Myös he, jotka ovat käyttäneet etäpalvelua, mainitsevat Kelan ensimmäisenä muita useammin.

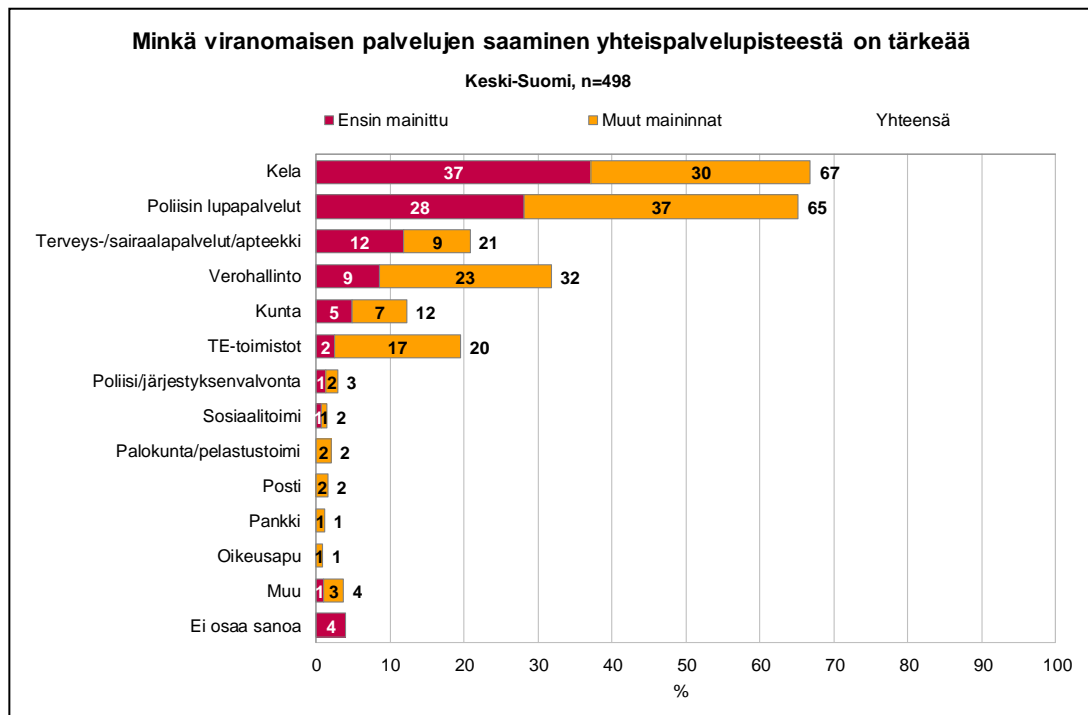
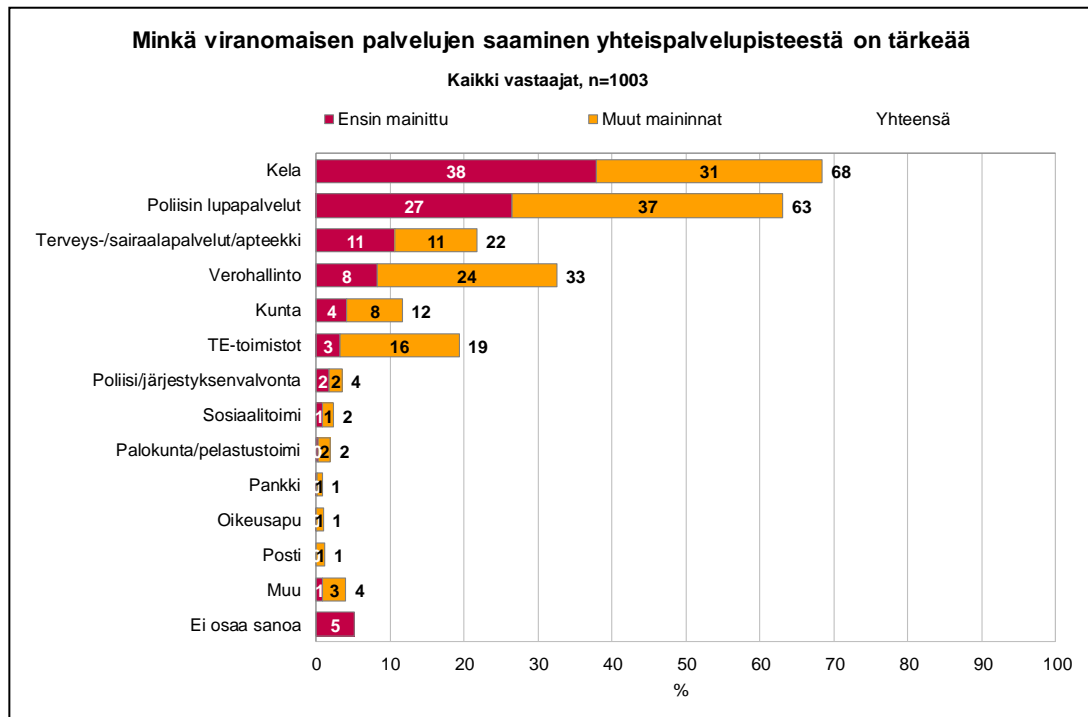
Poliisin lupapalvelut mainitsee ensimmäisenä joka neljäs vastaaja. Sen mainitsee kolmen tärkeimmän palvelun joukkoon kuuluvana lähes kaksi kolmesta vastaajasta. Keskimääräistä useammin sen mainitsevat tärkeimpänä palveluna 35-49-vuotiaat, opiskelijat/koululaiset, eläkeläiset ja työttömät.

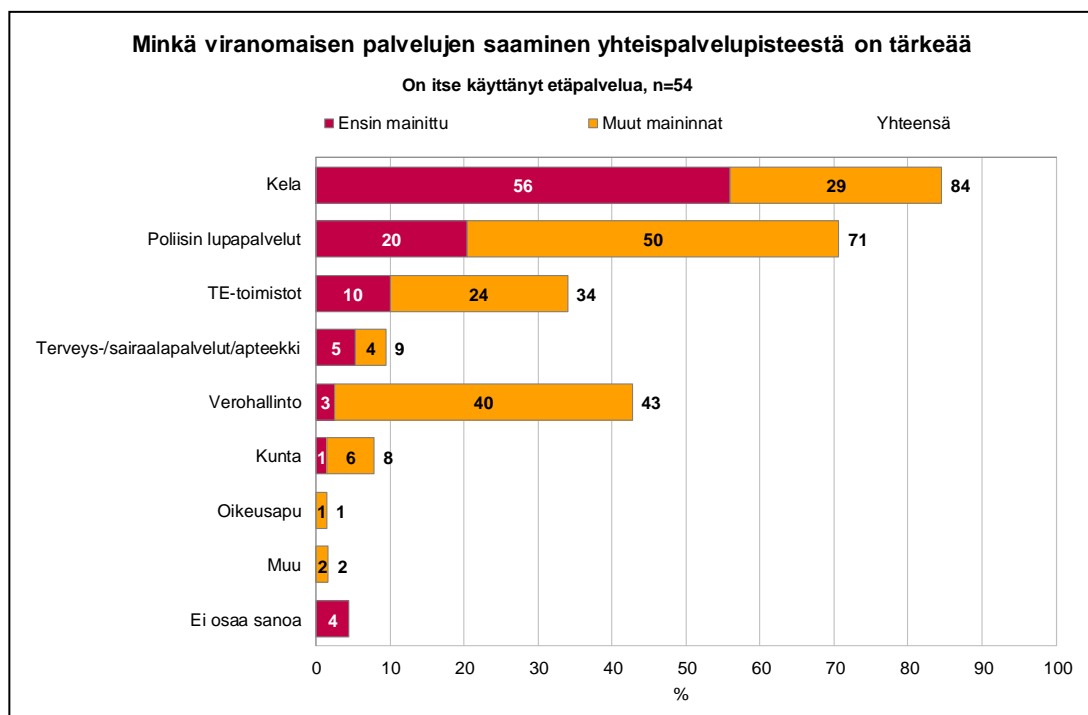
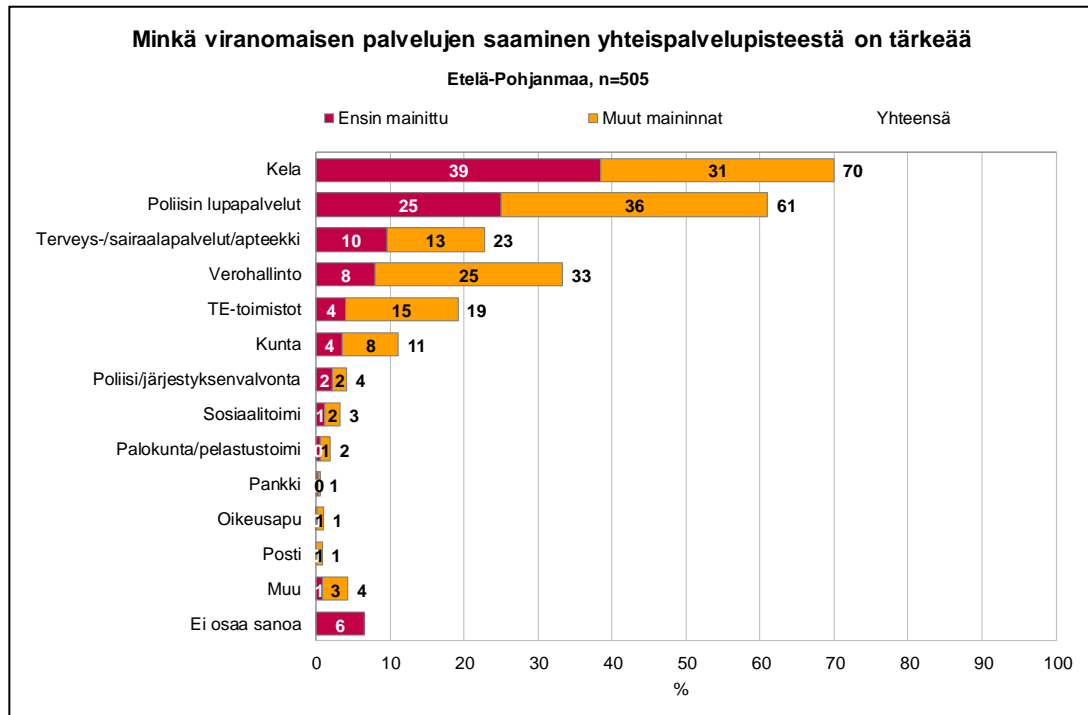
Vaikka terveys- tai sairaanhoito- ja apteekkipalveluja ei ole saatavilla yhteispalvelupisteistä nämä palvelut mainitaan ensimmäisenä kolmanneksi useimmin. Joka kymmenes vastaaja mainitsee nämä palvelut ensimmäisenä ja kaiken kaikkiaan nämä mainitsee viidennes vastaajista.

Verohallinnon palvelut yltävät kolmen tärkeimmän läheltä saatavan palvelun joukkoon kolmanneksella vastaajista. Tärkeimpänä palveluna sen mainitsee lähes joka kymmenes (8 %) vastaaja. Muita hieman useammin sen mainitsevat tärkeimpänä 35-49-vuotiaat ylemmät toimihenkilöt sekä opiskelijat/koululaiset.

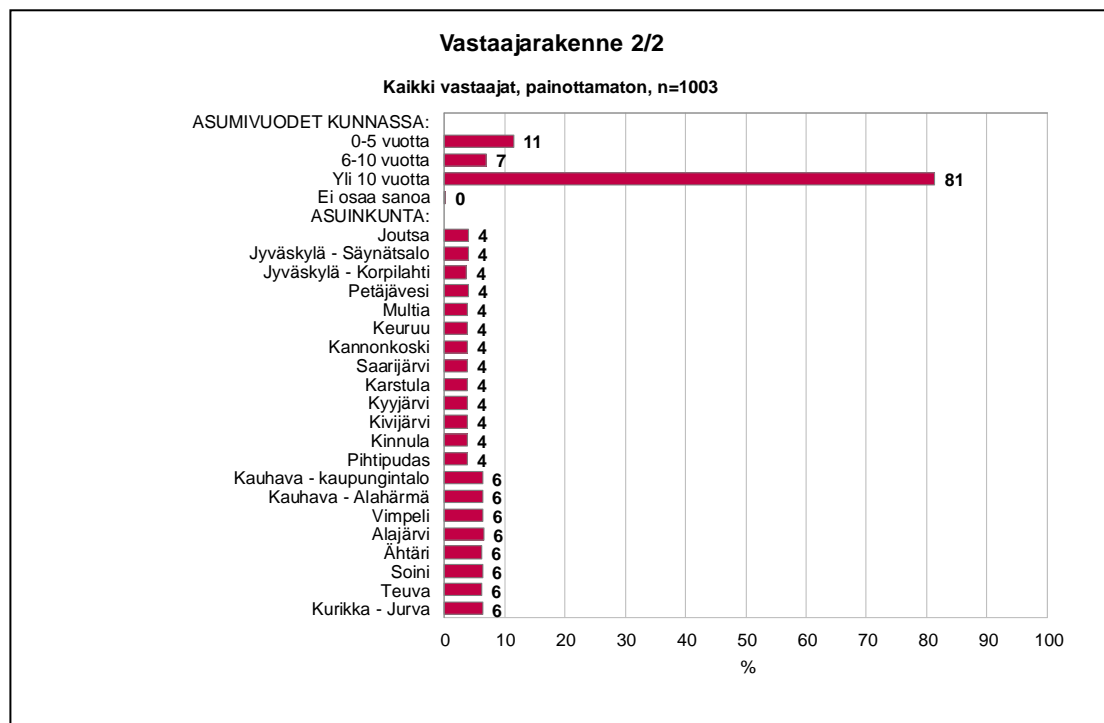
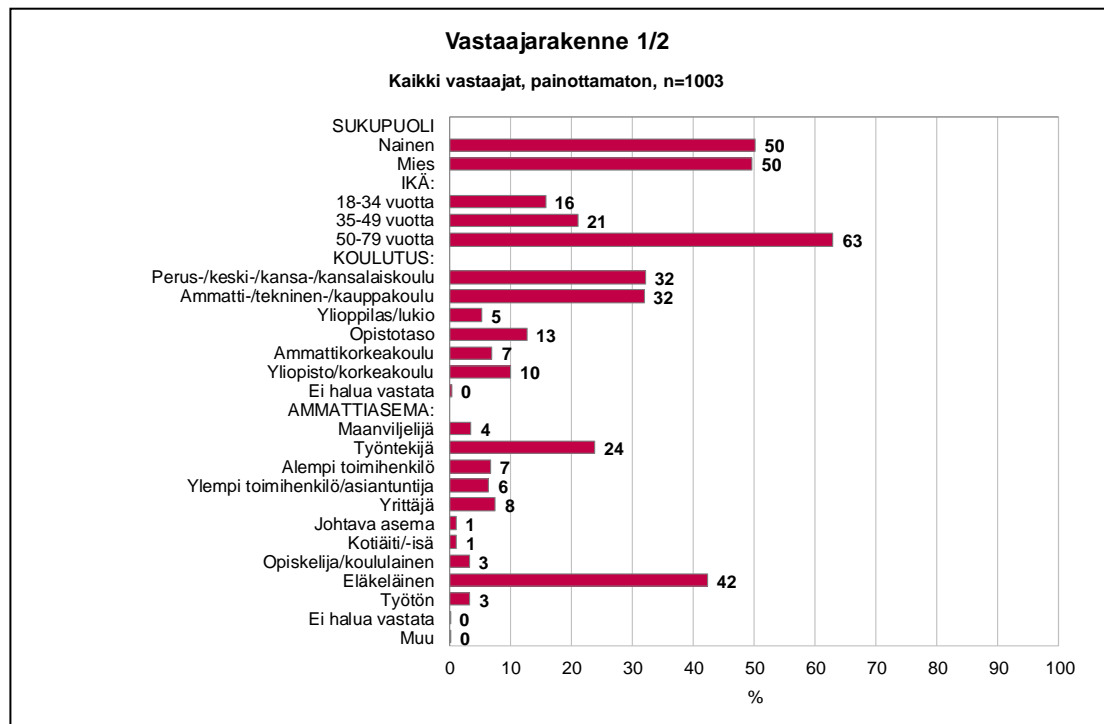
Kunnan palvelut mainitsee kaiken kaikkiaan hieman useampi kuin joka kymmenes (12 %). Tärkeimpinä läheltä saatavina palveluina niitä pitää 4 prosenttia koko kohderyhmästä. Keskimääräistä useammin kunnan palveluja pitävät tärkeimpinä palveluina maanviljelijät, kotiäidit/-isät ja työttömät.

TE-toimistot mainitsee kaiken kaikkiaan viidennes vastaajista. Vain kolme prosenttia pitää niitä tärkeimpänä läheltä saatavana palveluna. Keskimääräistä useammin TE-toimiston palveluja pitävät tärkeimpänä alemmat toimihenkilöt, johtavassa asemassa olevat, opiskelijat/koululaiset ja työttömät. Myös he, jotka ovat käyttäneet etäpalvelua, mainitsevat TE-toimiston tärkeimpänä palveluna keskimääräistä useammin.





4. VASTAAJARAKENNE



LUOTETTAVUUSRAJATAULUKKO 95 %:N TASOLLE

| | | VASTAAJAMÄÄRÄ | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-------|---------------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|-------|-------|------|
| | | 25 | 50 | 75 | 100 | 150 | 200 | 250 | 300 | 400 | 500 | 600 | 800 | 1000 | 2000 | 3000 | 5000 |
| %-luku, joka tuli tulokseksi | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % | % |
| 2 tai 98 | ±5,6 | ±4,0 | ±3,2 | ±2,8 | ±2,3 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,6 | ±1,4 | ±1,3 | ±1,1 | ±0,98 | ±0,9 | ±0,61 | ±0,51 | ±0,4 | |
| 3 tai 97 | ±6,8 | ±4,9 | ±3,9 | ±3,4 | ±2,8 | ±2,4 | ±2,2 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,5 | ±1,4 | ±1,2 | ±1,1 | ±0,75 | ±0,62 | ±0,49 | |
| 4 tai 96 | ±7,8 | ±5,6 | ±4,5 | ±3,9 | ±3,2 | ±2,8 | ±2,5 | ±2,3 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,6 | ±1,4 | ±1,3 | ±0,86 | ±0,71 | ±0,56 | |
| 5 tai 95 | ±8,7 | ±6,2 | ±5,0 | ±4,4 | ±3,6 | ±3,1 | ±2,7 | ±2,5 | ±2,2 | ±2,0 | ±1,8 | ±1,5 | ±1,4 | ±0,96 | ±0,79 | ±0,62 | |
| 6 tai 94 | ±9,5 | ±6,8 | ±5,5 | ±4,8 | ±3,9 | ±3,4 | ±3,0 | ±2,8 | ±2,4 | ±2,1 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,5 | ±1,0 | ±0,87 | ±0,68 | |
| 8 tai 92 | ±10,8 | ±7,7 | ±6,2 | ±5,4 | ±4,4 | ±3,8 | ±3,4 | ±3,1 | ±2,7 | ±2,4 | ±2,2 | ±1,9 | ±1,7 | ±1,2 | ±0,99 | ±0,77 | |
| 10 tai 90 | ±12,0 | ±8,5 | ±6,9 | ±6,0 | ±4,9 | ±4,3 | ±3,8 | ±3,5 | ±3,0 | ±2,7 | ±2,5 | ±2,1 | ±1,9 | ±1,3 | ±1,1 | ±0,85 | |
| 12 tai 88 | ±13,0 | ±9,2 | ±7,5 | ±6,5 | ±5,3 | ±4,6 | ±4,1 | ±3,8 | ±3,3 | ±2,9 | ±2,7 | ±2,3 | ±2,1 | ±1,4 | ±1,2 | ±0,92 | |
| 15 tai 85 | ±14,3 | ±10,1 | ±8,2 | ±7,1 | ±5,9 | ±5,1 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,6 | ±3,2 | ±2,9 | ±2,5 | ±2,3 | ±1,6 | ±1,3 | ±1,0 | |
| 20 tai 80 | ±16,0 | ±11,4 | ±9,2 | ±8,0 | ±6,6 | ±5,7 | ±5,0 | ±4,6 | ±4,0 | ±3,6 | ±3,3 | ±2,8 | ±2,5 | ±1,8 | ±1,4 | ±1,1 | |
| 25 tai 75 | ±17,3 | ±12,3 | ±10,0 | ±8,7 | ±7,1 | ±6,1 | ±5,5 | ±5,0 | ±4,3 | ±3,9 | ±3,6 | ±3,0 | ±2,8 | ±1,9 | ±1,6 | ±1,2 | |
| 30 tai 70 | ±18,3 | ±13,0 | ±10,5 | ±9,2 | ±7,5 | ±6,5 | ±5,8 | ±5,3 | ±4,6 | ±4,1 | ±3,8 | ±3,2 | ±2,9 | ±2,0 | ±1,7 | ±1,3 | |
| 35 tai 65 | ±19,1 | ±13,5 | ±11,0 | ±9,5 | ±7,8 | ±6,8 | ±6,0 | ±5,5 | ±4,8 | ±4,3 | ±3,9 | ±3,3 | ±3,1 | ±2,1 | ±1,7 | ±1,4 | |
| 40 tai 60 | ±19,6 | ±13,9 | ±11,3 | ±9,8 | ±8,0 | ±7,0 | ±6,2 | ±5,7 | ±4,9 | ±4,4 | ±4,0 | ±3,4 | ±3,1 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 | |
| 45 tai 55 | ±19,8 | ±14,1 | ±11,4 | ±9,9 | ±8,1 | ±7,0 | ±6,2 | ±5,8 | ±5,0 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,5 | ±3,2 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 | |
| 50 tai 50 | ±20,0 | ±14,2 | ±11,5 | ±10,0 | ±8,2 | ±7,1 | ±6,3 | ±5,8 | ±5,0 | ±4,5 | ±4,1 | ±3,5 | ±3,2 | ±2,2 | ±1,8 | ±1,4 | |

Esimerkki 1

Jos tuhannesta vastaajasta 5 % on ostanut tuotetta, on virhemarginaali ±1,4 prosenttiyksikköä. Koko väestössä on siis 95 %:n luotettavuustason mukaan 3,6–6,4 % tuotetta ostaneita.

Esimerkki 2

Oletetaan ennen tutkimusta, että tuotteen markkinaosuus on noin 15 %. Halutaan selvittää asia ±1 prosenttiyksikön tarkkuudella. Tutkimukseen tarvitaan 5000 vastaajaa.

Esimerkki 3

a) Tuhannen vastaajan joukossa 15–19-vuotiaita on 150, ja näistä 10 % ilmoittaa ostavansa säännöllisesti tuotetta X. Todellinen ostajien osuus 95 %:n luotettavuustasolla on 10 % ±4,9 eli 5,1–14,9 %.

b) Jos otoskoko olisi puolta pienempi eli 500, 15–19-vuotiaita vastaajia olisi 75 ja todellinen ostajien osuus olisi 10 % ±6,9 eli 3,1–16,9 %.

**KAHDESTA ERI TUTKIMUKSESTA SAATUJEN TULOSTEN
VÄLISTEN EROJEN LUOTETTAVUUSTAULUKKO 95 %:N TASOLLE**

p = 50 prosenttia

| Otos- koko, tutki- mus 2 | Otoskoko, tutkimus 1 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|
| | 100 | 250 | 500 | 750 | 1000 | 1500 | 2000 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 100 | 13,8 | | | | | | |
| 250 | 11,6 | 8,8 | | | | | |
| 500 | 10,7 | 7,6 | 6,2 | | | | |
| 750 | 10,4 | 7,2 | 5,7 | 5,1 | | | |
| 1000 | 10,3 | 6,9 | 5,4 | 4,7 | 4,4 | | |
| 1500 | 10,1 | 6,7 | 5,1 | 4,4 | 4,0 | 3,6 | |
| 2000 | 10,0 | 6,6 | 4,9 | 4,2 | 3,8 | 3,4 | 3,1 |

p = 40 tai 60 prosenttia

| Otos- koko, tutki- mus 2 | Otoskoko, tutkimus 1 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|
| | 100 | 250 | 500 | 750 | 1000 | 1500 | 2000 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 100 | 13,6 | | | | | | |
| 250 | 11,4 | 8,6 | | | | | |
| 500 | 10,5 | 7,4 | 6,1 | | | | |
| 750 | 10,2 | 7,0 | 5,5 | 5,0 | | | |
| 1000 | 10,1 | 6,8 | 5,2 | 4,6 | 4,3 | | |
| 1500 | 9,9 | 6,6 | 5,0 | 4,3 | 3,9 | 3,5 | |
| 2000 | 9,8 | 6,4 | 4,8 | 4,1 | 3,7 | 3,3 | 3,0 |

p = 30 tai 70 prosenttia

| Otos- koko, tutki- mus 2 | Otoskoko, tutkimus 1 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|
| | 100 | 250 | 500 | 750 | 1000 | 1500 | 2000 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 100 | 12,7 | | | | | | |
| 250 | 10,6 | 8,0 | | | | | |
| 500 | 9,8 | 7,0 | 5,7 | | | | |
| 750 | 9,6 | 6,6 | 5,2 | 4,6 | | | |
| 1000 | 9,4 | 6,3 | 4,9 | 4,3 | 4,0 | | |
| 1500 | 9,3 | 6,1 | 4,6 | 4,0 | 3,7 | 3,3 | |
| 2000 | 9,2 | 6,0 | 4,5 | 3,8 | 3,5 | 3,1 | 2,8 |

p = 20 tai 80 prosenttia

| Otos- koko, tutki- mus 2 | Otoskoko, tutkimus 1 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|
| | 100 | 250 | 500 | 750 | 1000 | 1500 | 2000 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 100 | 11,1 | | | | | | |
| 250 | 9,3 | 7,0 | | | | | |
| 500 | 8,6 | 6,1 | 5,0 | | | | |
| 750 | 8,3 | 5,7 | 4,5 | 4,1 | | | |
| 1000 | 8,2 | 5,6 | 4,3 | 3,8 | 3,5 | | |
| 1500 | 8,1 | 5,3 | 4,1 | 3,5 | 3,2 | 2,9 | |
| 2000 | 8,0 | 5,3 | 3,9 | 3,4 | 3,0 | 2,7 | 2,5 |

p = 10 tai 90 prosenttia

| Otos- koko, tutki- mus 2 | Otoskoko, tutkimus 1 | | | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|-----|-----|-----|------|------|------|
| | 100 | 250 | 500 | 750 | 1000 | 1500 | 2000 |
| | % | % | % | % | % | % | % |
| 100 | 8,3 | | | | | | |
| 250 | 7,0 | 5,3 | | | | | |
| 500 | 6,4 | 4,5 | 3,7 | | | | |
| 750 | 6,3 | 4,3 | 3,4 | 3,0 | | | |
| 1000 | 6,2 | 4,2 | 3,2 | 2,8 | 2,6 | | |
| 1500 | 6,1 | 4,0 | 3,0 | 2,6 | 2,4 | 2,2 | |
| 2000 | 6,0 | 3,9 | 2,9 | 2,5 | 2,3 | 2,0 | 1,9 |

Näiden taulukoiden avulla voidaan arvioida erisuuruisten otosten ja eri tutkimusten avulla saatujen prosenttilukujen erotusten merkitsevyyttä.

Taulukoista valitaan aina se, jossa p (=prosenttiluku) on lähinnä saatua tulosta/osuutta.

ESIMERKKI

Tehtiin kaksi eri tutkimusta eri aikoina. Toisessa oli 250 vastaajaa ja toisessa 1000. Tuotteen markkinaosuus oli pienemmässä tutkimuksessa 37 % ja suuremmassa 35 %.

Tarkasteluun valitaan taulukko p = 40 tai 60 %, koska saadut tulokset ovat kaikkein lähimpänä sitä. Taulukosta katsotaan luku otoskokojen 1000 ja 250 risteyskohdasta. Tässä tapauksessa tulosten eron merkitsevyyteen olisi vaadittu 6,8 prosenttiyksikön ero, joten tehtyjen tutkimusten tulosten ero (2 prosenttiyksikköä) ei ollut merkitsevä.

KYSYMYSLOMAKE

Kysymyslomake: Etäpalvelut yhteispalvelupisteissä

Olen tutkimushaastattelija NN Taloustutkimuksesta, hyvää iltaa. Olemme tekemässä tutkimusta, jossa käsitellään julkisen hallinnon asiakaspalvelua. Kysymyksiin vastaamisen menee aikaa neljästä seitsemään minuuttiin. Olisiko Teillä hetki aikaa osallistua tutkimukseen?

Kerron teille aluksi, mikä on julkisen hallinnon yhteispalvelupiste.

Yhteispalvelupisteen esittely:

”Yhteispalvelupisteeksi kutsutaan asiakaspalvelupistettä, josta on saatavana eri viranomaisten asiakaspalveluja. Täydellisimmillään Yhteispalvelupiste on ”ns. yhden luukun periaatteella toimiva palvelupiste”, jossa asiakas saa vireille yleisimmät julkisen hallinnon asiakaspalvelut (kunta, Kela, poliisin lupapalvelut, Verohallinto, maistraatti, työ- ja elinkeinotoimisto). Yhteispalvelu sisältää asiakirjojen vastaanottamista ja luovuttamista, asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn liittyvää neuvontaa sekä sähköisten/verkkopalvelujen käytön tukemista.

KYSYTÄÄN KAIKILTA

1. Onko kunnassanne tällainen yhteispalvelupiste?
 - a. Kyllä
 - b. Ei
 - c. (En osaa sanoa) **HAASTATTELIJA EI LUETTELE VASTAUSVAIHTOEHTOJA**

KYSYTÄÄN KAIKILTA

2. Oletteko kuullut yhteispalvelupisteissä saatavista etäpalveluista?
 - a. Kyllä
 - b. En
 - c. (En osaa sanoa) **HAASTATTELIJA EI LUETTELE VASTAUSVAIHTOEHTOJA**

ETÄPALVELUN KUVAUS:

”Kuntanne yhteispalvelupisteestä on mahdollista saada joidenkin viranomaisten palveluja etäpalveluna. Etäpalvelussa kansalaiset voivat videokuvan välityksellä asioida esimerkiksi toisella paikkakunnalla työskentelevän Kelan asiantuntijan kanssa.”

JOS Q2=a (on kuullut yhteispalvelupisteiden etäpalvelusta)

3. Tiedätkö, mitä palveluja yhteispalvelupisteestä saa etäpalveluna? Luetelkaa kaikki tietämänne etäpalvelut.

AVOIN VASTAUS

HAASTATTELIJALLA ON KÄYTÖSSÄÄN LISTA NK. ESIKOODEJA, JOIHIN HÄN VOI LAITTAHA HAASTATELTAVAN VASTAUKSET.

ESIKOODIT

PUMPPAA: TULEEKO MIELEEN MUITA?

- a. TE-toimistot
- b. maistraatti
- c. Kela
- d. oikeusapu
- e. Verohallinto
- f. Kunta

HAASTATTELIJAT PITÄÄ OHJEISTAA HYVIN, ETTÄ HE PYSTYVÄT SIOITTAMAAN VASTAUKSET YLLÄ OLEVIIN ESIKOODEIHIN.

JOS Q2=a

4. Vastasitte edellä, että olette kuullut etäpalvelusta. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten tilannettanne?
 - a. Olen itse käyttänyt etäpalvelua
 - b. Perheenjäsen tai tuttavani on käyttänyt etäpalvelua
 - c. Tunnen etäpalvelun vain nimeltä

JOS Q7=a (kyllä)

5. Mistä olette saanut tietoa etäpalvelusta?
AVOIN VASTAUS

HAASTATTELIJALLA ON KÄYTÖSSÄÄN LISTA NK. ESIKOODEJA, JOIHIN HÄN VOI LAITTAHA HAASTATELTAVAN VASTAUKSET.

ESIKOODIT:

1. Nähnyt etäpalvelusta kertovan esitteen. -> JOS VASTAA TÄMÄN KYSYTÄÄN 5b
2. Kuullut asiasta radiosta
3. Kuullut asiasta televisiosta
4. Lukenut asiasta Internetistä
5. Lukenut asiasta lehdestä
6. Kuullut paikkakuntansa yhdistyksessä tai harrastuspiirissä
7. Kuullut tutuilta
8. Kuullut yhteis palvelupisteen palveluneuvojalta
9. Kuullut viranomaisen omasta palvelupisteestä (esim. Kelasta/verotoimistosta jne.)
10. Muualta, mistä? _____

JOS Q5=1, AVOIN

5b Vastasitte edellä, että olette nähnyt etäpalvelusta kertovan esitteen. Missä olette tällaisen esitteen nähnyt?

Terveyskeskuksessa

Kirjastossa

Yhteis palvelupisteessä

Apteekissa

Kaupassa

Jonkin viranomaisen omassa palvelupisteessä

KYSYTÄÄN KAIKILTA

6. Miten hyvinä tai huonoina pidätte seuraavia tapoja jakaa tietoa etäpalveluista?

Asteikko:

4. Erittäin hyvä

3. Melko hyvä

2. Melko huono

1. Erittäin huono

0. (EN OSAA SANOA) **HAASTATTELIJA EI LUE TÄTÄ EOS VAIHTOEHTOA**

- a. Esitteiden jakaminen kirjastoissa
- b. Esitteiden jakaminen terveyskeskuksissa
- c. Asiasta tiedottaminen kunnan Internet-sivuilla
- d. Asiasta tiedottaminen julkisen hallinnon viranomaisten Internet-sivuilla
- e. Artikkelit sanoma- ja aikakauslehdissä (mukaan lukien Internet)
- f. Sosiaalisen median kautta
- g. Tietoiskut/mainokset TV:ssä
- h. Tietoiskut/mainonta radiossa
- i. Mainonta sanoma- ja aikakauslehdissä
- j. Viranomaisten omissa palvelupisteissä (Kelan, Verohallinnon jne.)

7. Jos teillä on lähimpään viranomaisen palvelupisteeseen vähintään 40 km matkaa ja kotipaikkakuntanne yhteispalvelupisteessä on mahdollisuus etäyhteyden käyttöön, miten toimitte?

- a. matkustatte siitä huolimatta viranomaisen omaan palvelupisteeseen
- b. hoidatte asianne etäyhteydellä paikkakuntanne yhteispalvelupisteessä

AVOIN

8. Mainitkaa 1-3 viranomaisen yhteispalvelupisteestä saatavaa palvelua, jotka olisi mielestänne tärkeää saada mahdollisimman läheltä. Mainitkaa ensiksi se viranomainen, jonka palveluiden saaminen mahdollisimman lähellä olisi kaikista tärkeintä.

ESIKOODIT

- a. TE-toimistot
- b. poliisin lupapalvelut, esim. passi ja ajokortti maistraatti
- c. Kela
- d. oikeusapu
- e. Verohallinto
- f. kunta

Taustietokysymykset:

9. Sukupuoli (tulee otosrekisteristä) Haastattelija merkitsee:

- a) Nainen
- b) Mies

AVOIN

10. Minkä ikäinen olette?

11. Mikä on koulutuksenne? **HAASTATTELIJA MERKITSEE YLIMMÄN ASTEEN**

- a. Perus-/keski-/kansa-/kansalaiskoulu
- b. Ammatti-/tekninen-/kauppakoulu
- c. Ylioppilas/lukio
- d. Opistotaso
- e. Ammattikorkeakoulu
- f. Yliopisto/korkeakoulu
- g. Ei halua vastata

12. Mikä on ammattinne?

- a. Maanviljelijä
- b. Työntekijä
- c. Alempi toimihenkilö
- d. Ylempi toimihenkilö/asiantuntija
- e. Yrittäjä
- f. Johtava asema
- g. Kotiäiti/-isä
- h. Opiskelija/koululainen
- i. Eläkeläinen
- j. Työtön
- k. Ei halua vastata
- l. Muu,mikä? _____

AVOIN

13. Kuinka kauan olette asunut nykyisessä asuinkunnassanne? Antakaa vastauksenne täysinä vuosina.