

KYSELYLOMAKE: FSD3556 DIGIKANSALAISSUUS JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS MAA-  
SEUDULLA: KANSALAISSYSELY 2016

QUESTIONNAIRE: FSD3556 DIGITAL CITIZENSHIP AND ACCESS TO SERVICES IN RURAL  
AREAS: CITIZEN SURVEY 2016

---

Tämä kyselylomake on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Kyselylomaketta hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

---

This questionnaire forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the questionnaire is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

---

Detta frågeformulär utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om frågeformuläret är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

---

## Liite 1. Kansalaiskysely, postikysely



1.10.2016

### Arvoisa kuntalainen!

Lähetämme Teille kyselyn, jossa selvitetään internetperustaista asiointia Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Tutkimushankkeessa saatua tietoa hyödynnetään internetperustaisten sähköisten palveluiden kehittämisessä. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi internetperustaisesta asioinnista jokainen vastaus on erittäin tärkeä.

Kysely on osa Lapin ja Vaasan yliopistojen sekä Lapin ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanketta, jota rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Hankkeessa akateemisena johtajana toimii professori *Antti Syväjärvi* Lapin yliopistosta sekä tutkijoina *Ville Kivivirta*, *Arto Selkälä*, *Asko Suikkanen*, *Leena Viinämäki* ja *Olli Voutilainen*.

Olemme saaneet osoitetietonne Väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Hankkeessa noudatetaan tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja tietosuojalakeja sekä Väestörekisterikeskuksen antamia ohjeita osoitetietojen säilyttämisestä ja tuhoamisesta. Kyselyn vastauksia ei voida yhdistää vastaajan nimeen.

Pyydämme Teitä vastaamaan kyselyyn tällä lomakkeella **15.10.2016 mennessä**. Kyselyn voitte palauttaa oheisessa, jo valmiiksi postimaksetussa palautuskuoressa.

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimushankkeesta, ottakaa yhteyttä allekirjoittaneisiin.

Kiitämme kyselyyn vastaamisesta jo ennakoon ja toivotamme Teille mukavaa syksyn aikaa.

*Antti Syväjärvi*

hankkeen akateeminen johtaja

professori, FT, HTT

Lapin yliopisto



*Raimo Jänkälä*

hankkeen projektipäällikkö

kehittämispäällikkö, KL

Lapin yliopisto





17.10.2016

## Arvoisa kuntalainen!

Lähetimme Teille 1.10.2016 kyselyn, jossa selvitetään internetperustaista asiointia Lapin, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan maakunnissa. Tutkimushankkeessa saatua tietoa hyödynnetään internetperustaisten sähköisten palveluiden kehittämisessä. Mahdollisimman kattavan kuvan saamiseksi internetperustaisesta asioinnista jokainen vastaus on erittäin tärkeä.

Kysely on osa Lapin ja Vaasan yliopistojen sekä Lapin ammattikorkeakoulun toteuttamaa Digikansalaisuus ja palveluiden saavutettavuus maaseudulla -hanketta, jota rahoittaa maa- ja metsätalousministeriö. Hankkeessa akateemisenä johtajana toimii professori *Antti Syväjärvi* Lapin yliopistosta sekä tutkijoina *Ville Kivivirta*, *Arto Selkälä*, *Asko Suikkanen*, *Leena Viinamäki* ja *Olli Voutilainen*.

Olemme saaneet osoitetietonne Väestörekisterikeskuksen ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä. Hankkeessa noudatetaan tutkimuseettisiä toimintaperiaatteita ja tietosuojalakeja sekä Väestörekisterikeskuksen antamia ohjeita osoitetietojen säilyttämisestä ja tuhoamisesta. Kyselyn vastauksia ei voida yhdistää vastaajan nimeen.

Jos olette jo vastannut kyselyyn, tämä pyyntö on aiheeton. Mikäli ette vielä ole vastannut kyselyyn, pyydämme Teitä vastaamaan siihen tällä lomakkeella **31.10.2016 mennessä**. Kyselyn voitte palauttaa oheisessa, jo valmiiksi postimaksutussa palautuskuoressa.

Mikäli haluatte lisätietoa tutkimushankkeesta, ottakaa yhteyttä allekirjoittaneisiin.

Kiitämme kyselyyn vastaamisesta jo ennakoon ja toivotamme Teille mukavaa syksyn aikaa.

*Antti Syväjärvi*

hankkeen akateeminen johtaja

professori, FT, HTT

Lapin yliopisto



*Raimo Jänkälä*

hankkeen projektipäällikkö

kehittämispäällikkö, KL

Lapin yliopisto



## KYSELY INTERNETPERUSTAISESTA ASIOINNISTA

**Vastausohje:** Vastatkaa ympäröimällä sopiva tai sopivin vaihtoehto **tai** kirjoittakaa vastauksenne sille varattuun tilaan **tai** noudattakaa kysymyskohtaista ohjetta.

### 1. TAUSTATIEDOT

1. Mikä on kotikuntanne? \_\_\_\_\_
2. Millä postinumeroalueella asutte vakituisesti? Postinumero: \_\_\_\_\_
3. Kuinka pitkä matka Teillä on vakituisesta asunnostanne kotikuntanne kuntakeskukseen? \_\_\_\_\_ km
4. Kun Teillä on tarvetta asioida kuntakeskuksessa, käytättekö pääasiassa?
  - 1 omaa autoa
  - 2 sukulaisten tai tuttavien autoa/kyytiä
  - 3 julkisia kulkuvälineitä
  - 4 kuljetuspalveluita
  - 5 kevyen liikenteen kulkuneuvoja (*polkupyörä, mopo jne.*)
5. Mikä on sukupuolenne?
  - 1 nainen
  - 2 mies
  - 3 muu
6. Mikä on syntymävuotenne? \_\_\_\_\_
7. Mikä on korkein ammatillinen koulutuksenne?
  - 1 ei ammatillista koulutusta
  - 2 ammatillinen kurssi
  - 3 kansanopistotutkinto
  - 4 ammattikoulututkinto (*ml. oppisopimuskoulutus, ammatti- ja erikois-ammattitutkinnot*)
  - 5 opistoasteen tutkinto
  - 6 ammattikorkeakoulututkinto
  - 7 yliopistotutkinto
  - 8 muu tutkinto, mikä? \_\_\_\_\_
8. Oletteko tällä hetkellä?
  - 1 työssä
  - 2 työttömänä (*ml. työvoimapolitiittiset toimenpiteet*)
  - 3 äitiys-, vanhempain- tai hoitovapaalla
  - 4 opiskelijana
  - 5 sairauslomalla
  - 6 eläkkeellä
  - 7 muu tilanne, mikä? \_\_\_\_\_

## 2. INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN MAHDOLLISTAJAT

### 9. Millaiseksi koette internetin käyttöosaamisenne?

- 1 hyväksi
- 2 keskinkertaiseksi
- 3 huonoksi
- 4 en osaa arvioida käyttöosaamistani

### 10. Jos tarvitsette internetin käyttämiseen tukea ja opastusta, niin saattako sitä pääasiassa tarvittaessa?

- 1 perheenjäseniltä
- 2 sukulaisilta
- 3 naapurilta tai tuttavalta tai joltakin muulta henkilöltä
- 4 en tarvitse tukea tai opastusta ulkopuolisilta

### 11. Onko kotitaloudessanne jokin tai joitakin seuraavista internetperustaisen asiointin mahdollistavista laitteista?

	Kyllä	Ei
1 pöytätietokone	1	2
2 kannettava tietokone	1	2
3 tablet-tietokone	1	2
4 matkapuhelin	1	2
5 älypuhelin	1	2
6 älykello	1	2
7 aktiiviranneke	1	2
8 muu, mikä? _____	1	2
9 minulla ei ole mitään mainituista laitteista	1	2

### 12. Onko kotitaloudessanne jokin tai joitakin seuraavista sähköisen asiointin mahdollistavista internetyhteyksistä (verkkoyhteyksistä)?

	Kyllä	Ei
1 kiinteä laajakaistaliittymä (DSL-liittymä) puhelinverkon kautta	1	2
2 kiinteä laajakaista kaapeli-TV-verkon kautta (kaapelimodeemi)	1	2
3 valokuituverkkoliittymä	1	2
4 mobiililaajakaista (esim. morkulan tai matkapuhelimen kautta)	1	2
5 muu, mikä? _____	1	2
6 minulla ei ole mitään mainituista internetyhteyksistä	1	2
7 en tiedä	1	2

### 13. Miten luonnehditte (pääasiallisesti) käyttämäännne internetyhteyttä (toimintavarmuus ja -nopeus)?

- 1 internetyhteys toimii erittäin hyvin
- 2 internetyhteys toimii hyvin
- 3 internetyhteys toimii keskinkertaisesti
- 4 internetyhteys toimii huonosti
- 5 internetyhteys toimii erittäin huonosti
- 6 en osaa arvioida internetyhteyden toimivuutta

14. Jos ette käytä internetiä, niin miksi ette?

---

---

---

---

---

---

---

---

**3. INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI**

15. Kuinka monta vuotta olette käyttäneet internetiä? \_\_\_\_\_ vuotta

16. Oletteko käyttäneet internetiä viimeisen vuoden aikana seuraavien asioiden hoitamisessa?

		Kyllä	Ei
1	sähköpostin käyttäminen	1	2
2	verkkopankin käyttäminen	1	2
3	verkkolehtien lukeminen	1	2
4	tiedonhaku	1	2
5	työpaikan etsiminen	1	2
6	etättyö	1	2
7	opiskelupaikan etsiminen	1	2
8	verkko-opiskelu	1	2
9	tavaroiden ostaminen ja/tai myyminen	1	2
10	musiikin kuuntelu ja/tai lataaminen	1	2
11	ohjelmistojen lataaminen	1	2
12	radion kuuntelu	1	2
13	television katselu	1	2
14	verkkopelien pelaaminen	1	2
15	internet-puhelut (esim. skype)	1	2
16	pilvipalvelujen hyödyntäminen	1	2
17	keskustelupalstoille kirjoittaminen	1	2
18	blogien seuraaminen	1	2
19	yhteisöpalveluiden (esim. facebook, twitter, instagram) käyttö	1	2

**17. Kuinka usein keskimäärin käytätte internetiä?**

- 1 päivittäin
- 2 lähes joka päivä
- 3 muutaman kerran viikossa
- 4 kerran viikossa
- 5 harvemmin kuin kerran viikossa
- 6 en koskaan

**18. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä?**

Väittämä	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1 internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa	1	2	3	4	5	6
2 internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5	6
3 internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen ajasta ja paikasta riippumattomuus	1	2	3	4	5	6
4 internetperustainen asiointi on liian kallista	1	2	3	4	5	6
5 internetperustainen asiointi säästää aikaa	1	2	3	4	5	6
6 internetperustainen asiointi säästää rahaa	1	2	3	4	5	6
7 internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista	1	2	3	4	5	6

**19. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista viranomaisasiointia kuvaavista väittämistä?**

Väittämä	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1 internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista	1	2	3	4	5	6
2 internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käynti-asiointille viranomaisten luona	1	2	3	4	5	6
3 käyttämäni viranomaisten internetsivustot ovat helppokäyttöiset	1	2	3	4	5	6

#### 4. INTERNETPERUSTAINEN VIRANOMAISASIOINTI

20. Oletteko käyttänyt internetiä viimeisen vuoden aikana seuraavien viranomaisasioiden hoitamisessa?

		Kyllä	Ei
1	hakenut tietoa viranomaisten internetsivuilta	1	2
2	hakenut tietoa internetistä virallisen lomakkeen täyttämistä varten	1	2
3	lähettänyt täytetyn virallisen lomakkeen internetin kautta	1	2
4	hyödyntänyt kotikunnan internetsivuja	1	2

21. Kuinka monta kertaa viimeksi kuluneen kuukauden aikana (30 vuorokautta) olette asioinut alla olevien palveluntarjoajien toimipisteissä JA käyttänyt samojen palveluntarjoajien internetpalveluja?

*Ilmoittakaa asiointikertojenne lukumäärät niille varattuun tilaan.*

Asiointi palveluntarjoajan toimipisteessä		Internetasiointi	
	Asiointikerrat viimeksi kuluneen kuukauden aikana		Asiointikerrat viimeksi kuluneen kuukauden aikana
Kelan toimipiste	kertaa	Kelan internetpalveluiden käyttö	kertaa
TE-toimiston toimipiste	kertaa	TE-toimiston internetpalveluiden käyttö	kertaa
Asiointi pankissa	kertaa	Pankin internetpalveluiden käyttö	kertaa
Asiointi verotoimistossa	kertaa	Verotoimiston internetpalveluiden käyttö	kertaa

22. Arvioikaa, kuinka monta kertaa keskimäärin kalenterivuoden aikana (12 kuukautta) asioitte alla olevien palveluntarjoajien toimipisteissä JA käytätte samojen palveluntarjoajien internetpalveluja?

*Ilmoittakaa asiointikertojenne lukumäärät niille varattuun tilaan.*

Asiointi palveluntarjoajan toimipisteessä		Internetasiointi	
	Asiointikerrat kalenterivuoden aikana		Asiointikerrat kalenterivuoden aikana
Kelan toimipiste	kertaa	Kelan internetpalveluiden käyttö	kertaa
TE-toimiston toimipiste	kertaa	TE-toimiston internetpalveluiden käyttö	kertaa
Asiointi pankissa	kertaa	Pankin internetpalveluiden käyttö	kertaa
Asiointi verotoimistossa	kertaa	Verotoimiston internetpalveluiden käyttö	kertaa



**23. Kuinka merkittäväksi koette Kelan palveluiden seuraavat ominaisuudet itsenne kannalta?**

Kelan palvelut	Erittäin merkittävä	Melko merkittävä	Ei merkittävä eikä merkityksetön	Melko merkityksetön	Täysin merkityksetön
1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani	1	2	3	4	5
2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani	1	2	3	4	5
3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni	1	2	3	4	5
4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa	1	2	3	4	5
5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5
6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus	1	2	3	4	5
7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus	1	2	3	4	5

**24. Kuinka hyvin Kelan palveluiden seuraavat ominaisuudet toteutuvat itsenne kannalta?**

Kelan palvelut	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani	1	2	3	4	5
2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani	1	2	3	4	5
3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni	1	2	3	4	5
4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa	1	2	3	4	5
5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5
6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus	1	2	3	4	5
7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus	1	2	3	4	5

**25. Kuinka merkittäväksi koette TE-toimiston palveluiden seuraavat ominaisuudet itsenne kannalta?**

TE-toimiston palvelut	Erittäin merkittävä	Melko merkittävä	Ei merkittävä eikä merkityksetön	Melko merkityksetön	Täysin merkityksetön
1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani	1	2	3	4	5
2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani	1	2	3	4	5
3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni	1	2	3	4	5
4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa	1	2	3	4	5
5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5
6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus	1	2	3	4	5
7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus	1	2	3	4	5

**26. Kuinka hyvin TE-toimiston palveluiden seuraavat ominaisuudet toteutuvat itsenne kannalta?**

TE-toimiston palvelut	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
1 toimipisteen olemassaolo kotikunnassani	1	2	3	4	5
2 toimipisteen läheisyys asuinpaikastani	1	2	3	4	5
3 toimipisteen aukioloaikojen sopivuus itselleni	1	2	3	4	5
4 kasvokkainen vuorovaikutus virkailijan tai palveluneuvojan kanssa	1	2	3	4	5
5 internetperustaisien palveluiden helppokäyttöisyys	1	2	3	4	5
6 internetperustaisien palveluiden tekninen käyttövarmuus	1	2	3	4	5
7 internetperustaisien palveluiden käyttönopeus	1	2	3	4	5

27. Korvaako internetperustainen asiointi perinteisen henkilökohtaisen viranomaisasiointinne?
- 1 kyllä
  - 2 joiltakin osin
  - 3 ei
  - 4 en osaa sanoa
28. Kuinka paljon julkisten palveluiden käyttötapanne ovat muuttuneet internetperustaisen asiointin mahdollistumisen myötä?
- 1 paljon
  - 2 jonkin verran
  - 3 vähän
  - 4 ei lainkaan
  - 5 en osaa sanoa

#### 5. INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI SUJUVAN ARJEN MAHDOLLISTAJANA

29. Onko julkinen sektori mielestänne ottanut kansalaiset tarpeeksi huomioon julkisten internetperustaisten palveluiden toteutuksessa?
- 1 kyllä
  - 2 joiltakin osin
  - 3 ei
  - 4 en osaa sanoa
30. Koetteko, että julkiset internetperustaiset palvelut vastaavat palvelutarpeitanne?
- 1 kyllä
  - 2 ei, miksi ei?

---



---



---



---

31. Haluaisitteko vaikuttaa enemmän julkisten internetperustaisten palveluiden suunnitteluun?
- 1 kyllä, millä tavalla?

---



---



---



---

2 ei

32. Mitä mieltä olette seuraavista internetperustaista asiointia kuvaavista väittämistä?

Väittämä	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
1 internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut viranomaisasiointia kotikunnassani	1	2	3	4	5	6
2 <b>julkiset</b> internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, vero toimisto) vastaavat omia tarpeitani	1	2	3	4	5	6
3 <b>yksityiset</b> internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystoimet) vastaavat omia tarpeitani	1	2	3	4	5	6
4 <b>järjestöjen</b> (3. sektori) internetperustaiset palvelut (esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) vastaavat omia tarpeitani	1	2	3	4	5	6
5 internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri valitessani asiointi-kanavaa (sähköinen palvelu vai henkilökohtainen käynti palvelun toimipisteessä)	1	2	3	4	5	6
6 olen eriarvoisessa asemassa suhteessa muihin kotikuntani asukkaisiin internet-perustaisten palveluiden lisääntymisen vuoksi, koska en voi käyttää sähköisiä palveluja	1	2	3	4	5	6
7 internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset)	1	2	3	4	5	6
8 internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut elämääni kotikunnassani	1	2	3	4	5	6
9 internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kotipaikkakuntani valintaan	1	2	3	4	5	6



