

KYSELYLOMAKE: FSD3557 DIGIKANSALAISSUUS JA PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS MAA-
SEUDULLA: VIRANOMAISKYSELY 2017

QUESTIONNAIRE: FSD3557 DIGITAL CITIZENSHIP AND ACCESS TO SERVICES IN RURAL
AREAS: PUBLIC AUTHORITY SURVEY 2017

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 2. Viranomaiskysely, webropol



KYSELY INTERNETPERUSTAISESTA ASIOINNISTA VIRANOMAISNÄKÖKULMASTA

Vastausohje

Vastaaminen tapahtuu hiirellä työskennellen tai kirjoittaen vastaus sille varattuun tilaan. HUOM! Muistakaa klikata kyselyn lopussa sijaitsevaa "LÄHETÄ" -painiketta. Tämä tallentaa vastauksenne tietokantaan. Klikatkaa painiketta, vaikka lopettaisittekin vastaamisenne ennen kyselyn viimeistä kysymystä.

1. Mikä on asemanne edustamassanne organisaatiossa?

- 1 Johtaja
- 2 Eriyisiasiantuntija
- 3 Asiantuntija
- 4 Asiakaspalvelutyöntekijä
- 5 Muu

2. Mikä on pääasiallinen toiminta-alueenne?

- 1 Lapin maakunta
- 2 Pohjois-Karjalan maakunta
- 3 Pohjanmaan maakunta

3. Missä organisaatiossa työskentelette?

- 1 Kunta
- 2 AVI
- 3 ELY
- 4 Maakuntaliitto
- 5 Perusterveydenhuollon yksikkö
- 6 Sairaanhoidopiiri
- 7 Muu

4. Mikä on toiminta-alueenne? (esim. Kitee, Lapin ELY-keskus)?

5. Arvioikaa, kuinka monta prosenttia käytätte työajastanne digitalisaatiokysymyksiin.

%

6. Arvioikaa, kuinka monta prosenttia tarjoamistanne palveluista on saatavilla internetperustaisesti.

%

INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN REUNAEDDOT

7. Miten luonnehditte edustamanne organisaation toiminta-alueen internetyhteyksiä internetperustaisen asiointin mahdollistamisen näkökulmasta (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

8. Arvioikaa, mikä merkitys seuraavilla tekijöillä on internetperustaisten palveluiden käyttäjille.

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
1 Internetliittymän toimintavarmuus ilman teknisiä ongelmia on tärkeää internetperustaisessa asiointissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Internetperustaisessa asiointissa on tärkeää sen helpokäyttöisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Internetperustaisessa asiointissa on hyvää sen riippumattomuus ajasta ja paikasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Internetperustainen asiointi säästää aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Internetperustainen asiointi säästää rahaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Internetperustainen asiointi on hyvä vaihtoehto käyntiasiointille viranomaisten luona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7 Viranomaisten internetsivut ovat helppokäyttöiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Internetperustainen asiointi edellyttää liikaa osaamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Internetperustainen viranomaisasiointi on liian kallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI KANSALAISEN JA ORGANISAATION NÄKÖKULMASTA

9. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa eikä mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
1 Tietohallinnon resurssit ovat riittävät internetperustaisen asioinnin kehittämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Tietohallinnon osaaminen mahdollistaa internetperustaisen asioinnin kehittämisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Edustamani organisaation päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt tukevat internetperustaisen asioinnin kehittämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Organisaationi päätöksentekovastuussa olevat toimihenkilöt eivät oivalla internetperustaisen asioinnin merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Organisaationi työntekijät suhtautuvat internetperustaiseen asiointiin myönteisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Puutteet organisaationi hankintaosaamisessa estävät internetperustaisen asioinnin kehittämisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
1 Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten viranomaisasiointia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Julkiset internetperustaiset palvelut (esim. Kela, TE-toimisto, verotoimisto) vastaavat kansalaisten tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Yksityiset internetperustaiset palvelut (esim. kauppa-, pankki- ja terveystalvelut) vastaavat kansalaisten tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Järjestöjen (3. sektori, esim. SPR, vammaisjärjestö, veteraanijärjestö) internetperustaiset palvelut vastaavat kansalaisten tarpeita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Internetperustaisten palvelujen käyttöturvallisuus on tärkeä kriteeri kansalaisten valitessa sähköisen palvelun ja henkilökohtaisen palvelun väliltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Internetperustaisia asiointimahdollisuuksia tarjottaessa on tärkeää huomioida niiden helppokäyttöisyys myös toimintarajoitteisille kansalaisille (esim. näkövammaiset, liikuntaesteiset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Internetperustainen asiointimahdollisuus on helpottanut kansalaisten elämää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Internetperustainen asiointimahdollisuus vaikuttaa kansalaisten kotipaikkakunnan valintaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole varaa käyttää internetperustaisia palveluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Sosioekonomisesti huono-osaiset kansalaiset eivät osaa käyttää internetiä asiointissaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

	Täysin samaa mieltä	Jonkin verran samaa mieltä	Ei samaa eikä mieltä	Jonkin verran eri mieltä	Täysin eri mieltä
1 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty käyttäjälähtöiset yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuottavuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset julkiset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Määrätietoisella johtamismallilla on kehitetty tuloksellisuutta lisäävät yhden luukun digitaaliset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Julkinen päätöksenteko on innovatiivisesti mahdollistanut Suomen suotuisan toimintaympäristön digitaalisille palveluille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Julkisten palvelujen digitalisoinnissa on keskitytty niihin julkisiin palveluihin, joiden digitalisoinnilla saavutetaan suurin kustannustehokkuushyöty	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Julkinen sektori kykenee auttamaan niitä kansalaisia, jotka eivät kykene käyttämään digitaalisia palveluita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa digitalisaation mahdollisuuksien avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Suomessa pystytään saavuttamaan tuottavuusloikka julkisissa palveluissa purkamalla turhaa sääntelyä ja byrokratiaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Suomessa pystytään luomaan kaikkia julkisia palveluita koskevat digitaalisen dokumentoinnin toimintaperiaatteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Digitalisoitumisen yhteydessä on kyetty purkamaan vanhat hallinnon sisäiset prosessit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Palvelun tuottajilla on liian suuri vaikutusvalta julkisten palveluiden tuottamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INTERNETPERUSTAINEN ASIOINTI ALUEELLISEN ELINVOIMAISUUDEN TUKIJANA

12. Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen elinvoimaisuuden tukemisessa.

	Erittäin merkittävä	Melko merkittävä	Ei merkittävä eikä merkityksetön	Melko merkityksetön	Täysin merkityksetön
1 Viranomaispalvelupalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Verkkoasioinnin kattavuus viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Verkkoasioinnin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Arvioikaa seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen alueellisen tasa-arvon toteuttamisessa.

	Erittäin merkittävä	Melko merkittävä	Ei merkittävä eikä merkityksetön	Melko merkityksetön	Täysin merkityksetön
1 Viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Palvelun käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Verkkoasioinnin kattavuus viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Verkkoasioinnin kattavuus muissa kuin viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Arvioi seuraavien tekijöiden merkitystä organisaationne toiminta-alueen huono-osaisten kansalaisten hyvinvoinnin kohentamisessa.

	Erittäin merkittävä	Melko merkittävä	Ei merkittävä eikä merkityksetön	Melko merkityksetön	Täysin merkityksetön
1 Viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Muiden kuin viranomaispalveluiden toimipisteiden sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Palvelujen käyttäjän toimivat internetyhteydet (nopeus, alueellinen kattavuus, toimintavarmuus jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Kansalaisten verkkoasiointiosaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Verkkoasiointi helpottaa huono-osaisten kansalaisten asiointimahdollisuuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Verkkoasioinnin mahdollisuudet viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Verkkoasioinnin mahdollisuudet muissa kuin viranomaispalveluissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Sosioekonomisesti huono-osaisilla kansalaisilla ei ole verkkoasiointimahdollisuuksia taloudellisista syistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

INTERNETPERUSTAISEN ASIOINNIN KEHITTÄMINEN

15. Arvioi seuraavien kansalaisryhmien aktiivisuutta palautteen antamisessa digitalisaatiokysymyksistä.

	Erittäin aktiivisesti	Melko aktiivisesti	Keskinkertaisesti	Melko harvoin	Ei lainkaan
1 alle 18 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 18-29 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 30-49 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 50-64 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 65-74 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 yli 75 -vuotiaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 naiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 miehet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9 opiskelijat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10 työttömät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11 työssäkäyvät | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12 eläkeläiset | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13 kaupungissa asuvat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14 maaseudulla asuvat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

16. Miten arvioitte yhteiskunnan digitalisoitumisen vaikuttavan edustamanne organisaation työpaikkakehitykseen seuraavan viiden vuoden aikana?

- 1 Työpaikat lisääntyvät paljon
- 2 Työpaikat lisääntyvät melko paljon
- 3 Työpaikkojen määrä säilyy ennallaan
- 4 Työpaikat vähenevät melko paljon
- 5 Työpaikat vähenevät paljon

17. Mikä internetperustaisessa asiointissa on mielestänne parasta palvelun tuottajan näkökulmasta?

18. Mikä internetperustaisessa asiointissa on mielestänne vaikeinta palvelun tuottajan näkökulmasta?

19. Miten kehittäisitte internetperustaista asiointia palvelun tuottajan näkökulmasta?

20. Millaisia uhkia digitalisaation etenemiseen mielestänne liittyy?

21. Oletteko arvionne mukaan tiedostaneet digitalisaatioon liittyvät uhat riittävästi?

22. Luetelkaa digitalisaation pääasiallisia haasteita viranomaistoiminnassa organisaationne toiminta-alueella.

23. Miten julkinen sektori kykenee vastaamaan edellä mainitseminne digitalisaation haasteisiin nykyisessä tilanteessa?

24. Mitä pitäisi organisaatiossanne erityisesti kehittää, jotta voisitte vastata digitalisaation haasteisiin seuraavien 10 vuoden aikana?
