

Tutkimusraportti

Valtiovarainministeriö

**Kansalaisten suhtautuminen uuteen
yleisneuvontapalveluun**

Joulukuu 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juho Rahkonen', with a long horizontal flourish extending to the right.

Juho Rahkonen

Sisällys

Tutkimuksen toteutus.....	2
Yhteenveto tuloksista.....	2
Puolet käyttäisi yleisneuvontapalvelua todennäköisesti	6
Hyvätuloiset osaavat ottaa hyödyn irti	7
Puhelin on ykkösväline.....	9
Virka-aika on suosituin yhteydenottoaika, myös ilta kelpaa	13

Kuviot

Kuvio 1. Kuinka todennäköisesti käyttäisi yleisneuvontapalvelua.....	6
Kuviot 2–4. Miksi ei käyttäisi yleisneuvontapalvelua.....	7
Kuvio 5. Millä tavalla mieluiten ottaisi yhteyttä yleisneuvontapalveluun.....	9
Kuvio 6. Hakisiko yleisneuvontapalveluista tietoa: aukioloajat ja yhteystiedot.....	10
Kuvio 7. Hakisiko yleisneuvontapalvelusta tietoa: verkkopalvelut.....	10
Kuviot 8–10. Mistä muusta asiasta hakisi tietoa yleisneuvontapalvelusta	11
Kuvio 11. Yleisneuvontapalvelun käyttö häiriötapauksista ilmoittamiseen.....	13
Kuvio 12. Yleisneuvontapalvelun käyttäminen chatin kautta.....	14
Kuvio 13. Yleisneuvontapalvelun käyttäminen keskustelufoorumin kautta.....	14
Kuvio 14. Yleisneuvontapalvelun käyttäminen Facebookin tai Twitterin kautta.....	15
Kuviot 15–17. Sopivin nimi uudelle palvelulle	16
 LIITE 1. Kysymyslomake.....	20
LIITE 2. Tulostaulukot.....	23
LIITE 3. CAPI Omnibus -tutkimusmenetelmän kuvaus.....	40

Tutkimuksen toteutus

Tämän haastattelututkimuksen on tehnyt Taloustutkimus Oy Valtiovarainministeriön toimeksiannosta.

Tutkimus tehtiin henkilökohtaisina käyntihaastatteluina osana Taloustutkimuksen valtakunnallista CAPI Omnibus -kierrosta marraskuussa 2011 (haastattelut ajalla 2.–21.11.). Tutkimukseen osallistui 984 henkilöä, ja otos edustaa Suomen 15 vuotta täyttäneitä väestöstä, Ahvenanmaata lukuun ottamatta. Tulokset painotettiin väestötilastojen mukaan suomalaisia edustavaksi.

Tarkempi tutkimuksen toteuttamistapa on kuvattu tämän raportin liitteessä 3 (Omnibus info).

Yhteenveto tuloksista

Kansalaiset ottavat ajatuksen uudesta yleisneuvontapalvelusta vastaan varsin myönteisesti: Yli puolet (52 prosenttia) käyttäisi yleisneuvontapalvelua todennäköisesti hakiessaan tietoa valtion ja kuntien palveluista. 16 prosenttia käyttäisi palvelua erittäin todennäköisesti. Reilu kolmannes (35 prosenttia) ilmoittaa, että ehkä käyttäisi yleisneuvontapalvelua. Vain 12 prosenttia arvioi tässä vaiheessa, ettei käyttäisi palvelua lainkaan.

Naiset olisivat hieman innokkaampia käyttämään yleisneuvontapalvelua kuin miehet: naisissa erittäin todennäköisesti palvelua käyttäisi joka viides, kun taas käyttämättömien osuus jäisi kymmenesosaan naisväestöstä. Miehillä vastaavat luvut ovat 13 ja 14 prosenttia.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna havaitaan, että kaikkein todennäköisimmin yleisneuvontapalvelua käyttäisivät 35–49-vuotiaat, joissa todennäköisten käyttäjien osuus on 57 prosenttia. Alle 25-vuotiailla todennäköinen käyttö jäisi 45 prosenttiin. Ikäryhmittäiset erot eivät ole kovin suuria, mutta aineistosta nähdään se – sinänsä hyvin ymmärrettävä – tendenssi, että yleisneuvontapalvelua käyttäisivät todennäköisimmin ne, jotka muutenkin elävät elämänsä aktiivisinta vaihetta ja joilla on siten paljon asioita hoidettavanaan.

Vaikka toisaalla tutkimuksessa käy ilmi, että kansalaiset haluaisivat yleisneuvontapalveluissa otettavan huomioon ikääntyneet ja muut erityisryhmät, yli 65-vuotiaat eivät näyttäisi olevan yleisneuvontapalvelun aktiivisimpia käyttäjiä. Tämä liittyyneen siihen, että heidän elämänsä ei muutenkaan enää ole niin täynnä erilaisia hoidettavia asioita kuin keski-ikäisillä.

Määrällisesti ajatellen senioriväestö ei siis lukeutuisi yleisneuvontapalvelun heavy usereihin, mutta laadullisesti tarkastellen palvelulla voi olla hyvinkin tärkeä rooli heidän arkensa helpottamisessa ja yhteiskunnallisen kompetenssinsa ylläpitämisessä. Tällainen ajatus tulee esiin, kun vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä, mitä kaikkia asioita pitäisi ottaa huomioon yleisneuvontapalvelun kehittämisessä. Yleisimmin mainittu asia oli helppokäyttöisyys/toimivuus/yksinkertaisuus (17 prosenttia), mutta heti kakkosena 15 prosentilla tuli iäkkäiden ja eläkeläisten tarpeiden huomioon ottaminen.

Todennäköisiä käyttäjiä kartoitettaessa kävi ilmi se mielenkiintoinen seikka, että Uudellamaalla asuvat käyttäisivät yleisneuvontapalvelua selvästi aktiivisemmin kuin muualla maassa asuvat. Uudellamaalla on paitsi eniten erittäin todennäköisiä käyttäjiä (24 prosenttia), myös vähiten niitä, jotka eivät käyttäisi yleisneuvontapalvelua (9 prosenttia). Tämä saattaa liittyä siihen, että Uudellamaalla (ja etenkin Helsingissä), äänestysaktiivisuus ja muunlainen yhteiskunnallinen osallistuminen on yleisempää kuin muualla maassa.

Ammattiryhmittäin tarkasteltuna havaitaan, että todennäköisimmin yleisneuvontapalvelua käyttäisivät ylemmät toimihenkilöt. Eläkeläiset jäivät hieman keskiarvon alapuolelle. Vähiten kysyntää näyttäisi olevan opiskelijoiden keskuudessa.

Kaiken kaikkiaan yleisneuvontapalvelun vahvin käyttäjävolyyymi näyttäisi tulevan tukevassa taloudellisessa asemassa olevasta, suhteellisen hyvin koulutetusta keskiluokasta. Esimerkiksi niissä talouksissa, joiden vuosittaiset bruttotulot ovat 70 000–90 000 euroa, 65 prosenttia käyttäisi yleisneuvontapalvelua todennäköisesti. Pienituloisimmissa, alle 10 000 euroa vuodessa tienäivissä talouksissa todennäköisten käyttäjien osuus on 43 prosenttia.

Niiltä, jotka eivät käyttäisi yleisneuvontapalvelua, kysyttiin syytä siihen. Yleisimmäksi syyksi (30 prosenttia maininnoista) nousi se, että vastaavat tiedot haetaan itse Internetistä. Noin joka viides ei-käyttäjä mainitsi syyksi yleisesti vain sen, että yleisneuvontapalvelulle ei ole hänen mielestään tarvetta tai se ei kiinnosta. Joka kymmenes ilmoitti mieluummin asioivansa viranomaisten kanssa suoraan tai käymällä itse paikan päällä.

Kun kysytään, millä tavalla kansalaiset mieluiten ottaisivat yhteyttä yleisneuvontapalveluun, tärkeimmäksi välineeksi nousee puhelin 52 prosentilla. Noin joka kolmas (35 prosenttia) hakisi tietoa mieluiten itse yleisneuvontapalvelun Internet-sivuilta. 11 prosenttia haluaisi kysyä tietoja sähköpostitse, ja vain kaksi prosenttia pitää sosiaalista mediaa, kuten chatia tai Facebookia, parhaana kanavana. Nuorimmalla väestöosalla, alle 25-vuotiailla, Internet (44 prosenttia) ohittaa hieman puhelimen (40 prosenttia) tärkeimpänä välineenä ottaa yhteyttä yleisneuvontapalveluun.

Puhelimen osuus kuitenkin kasvaa iän myötä tasaisesti siten, että yli 65-vuotiaasta 71 prosenttia käyttäisi mieluiten puhelinta. Eläkeikäisistä vain 16 prosenttia pitää Internetiä parhaana välineenä.

Lapsiperheiden keskuudessa Internet on selvästi suosituin väline (42 prosenttia), kun taas sinkkotalouksista vain 22 prosenttia preferoi nettiä. Tämä liittyy siihen, että lapsettomien on helpompi irrottautua puhelimitse tehtävään yhteydenottoon; lapsiperheissä taas mennään mielellään nettiin, koska sinne voi painua silloin, kun muut kiireet antavat myöten – vaikka keskellä yötä.

Jos yleisneuvontapalvelussa olisi sisältönä chat-keskustelu neuvontapalvelun henkilökunnan kanssa, 26 prosenttia vastaajista käyttäisi sitä todennäköisesti. Selvästi useampi, 42 prosenttia, ei käyttäisi chatia. Internet-pohjainen keskustelufoorumi ei saa paljon sen suurempaa kannatusta: 22 prosenttia käyttäisi todennäköisesti, ja 45 prosenttia ei käyttäisi. Vielä tyrmäävämmät luvut saa ajatus, että yhteisneuvontapalvelu toimisi Facebookissa tai Twitterissä: tällöin vain joka kymmenes käyttäisi palvelua todennäköisesti, ja 70 prosenttia ei käyttäisi

ollenkaan. Miehistä kolme neljästä viittaa kintaalla sosiaalisessa mediassa tarjottavalle yleisneuvontapalvelulle, kun taas naisista niin tekee 64 prosenttia.

Edes niin sanotun nettisukupolven keskuudessa, alle 25-vuotiaissa, yleisneuvontapalvelu ei voittaisi käyttäjien enemmistöä puolelleen Facebookissa tai Twitterissä. Ilmeisesti kansalaisilla on varsin konservatiivinen käsitys siitä, mitä julkinen palvelu on, ja siksi sosiaalisen median kaltainen tee-se-itse-mentaliteetti tuntuu sopivan siihen huonosti.

Uudellamaalla ollaan jopa väestön keskiarvoa nihkeämpiä yleisneuvontapalvelun käytölle Facebookin tai Twitterin kautta, vaikka muuten siellä asuvat olisivat muita todennäköisimmin ottamassa yleisneuvontapalvelua käyttöönsä. Jonkinlainen teknoähky saattaa jo vaivata ihmisiä, ja aivan kaikkea ei sentään haluttaisi tehdä netin sosiaalisten medioiden kautta.

Tutkimuksessa kysyttiin myös vastaajien käsitystä siitä, mikä nimi sopisi parhaiten uudelle palvelulle. Lähes joka viides valitsi spontaanisti nimen ”yleisneuvonta/yleisneuvontapalvelu/YNP tai jokin lyhenne tästä”. Muut vaihtoehdot eivät saaneet mainittavaa kannatusta, joten voitaneen tulkita demokraattisen valintaprosessin kohdistuneen nimen ”yleisneuvonta/yleisneuvontapalvelu”.

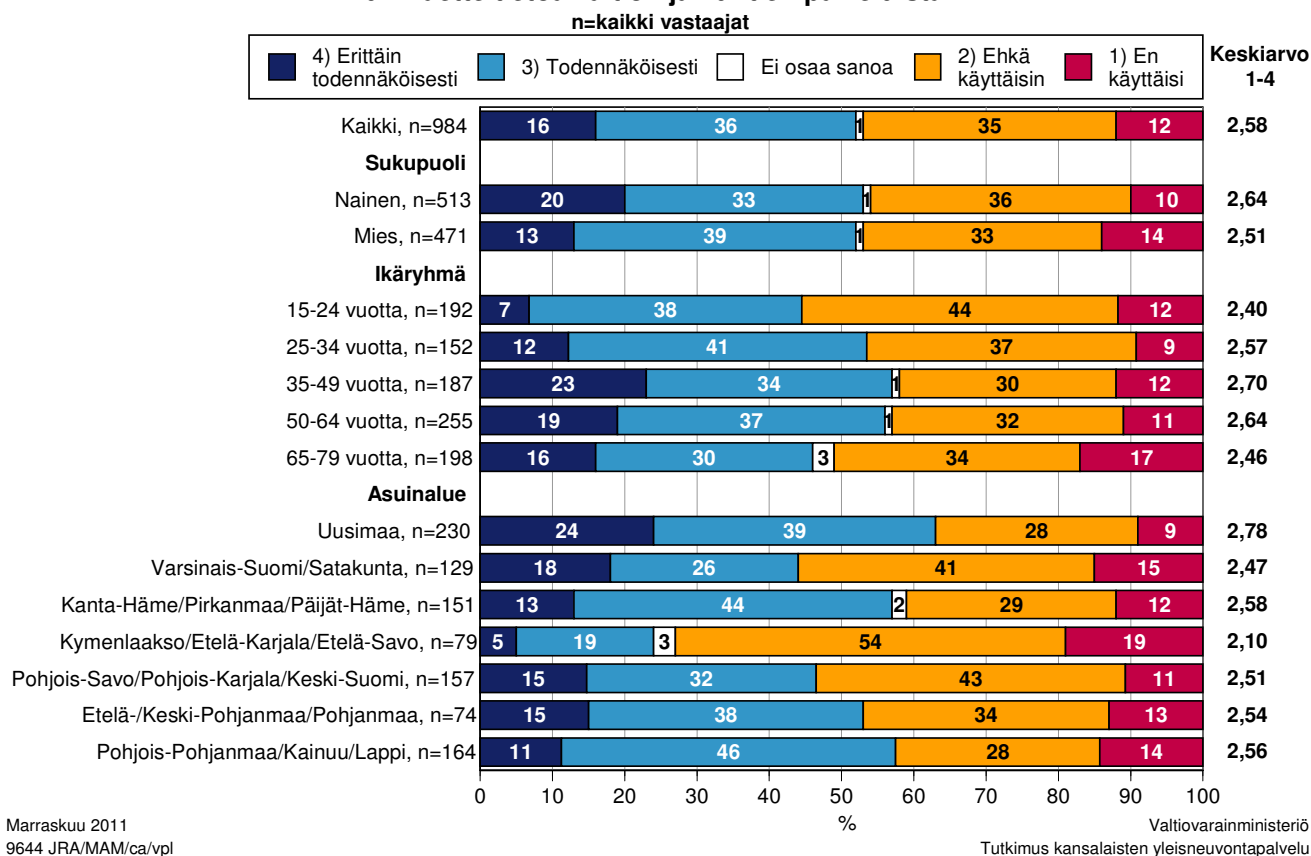
Puolet käyttäisi yleisneuvontapalvelua todennäköisesti

Yleisneuvontapalvelu saa kaiken kaikkiaan varsin myönteisen vastaanoton: 52 prosenttia käyttäisi yleisneuvontapalvelua erittäin todennäköisesti tai todennäköisesti. 16 prosenttia kansalaisista käyttäisi sitä erittäin todennäköisesti. Naisista näin tekisi joka viides, miehistä 13 prosenttia.

Aktiivisimmat käyttäjät löytyisivät ruuhkavuosiin elävien, 35–49-vuotiaiden keskuudesta. Ylemmät toimihenkilöt käyttäisivät palvelua muita todennäköisemmin, opiskelijat ja koululaiset vähiten todennäköisesti. Mitä korkeammin koulutettu vastaaja, sitä hanakammin hän ottaisi tämänkin hyödyn irti hyvinvointivaltion palveluista (tosin ammattikorkeakoulun käyneet ovat vielä innokkaampia kuin yliopistokoulutetut).

Kuvio 1.

Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haatte tietoa valtion ja kuntien palveluista?

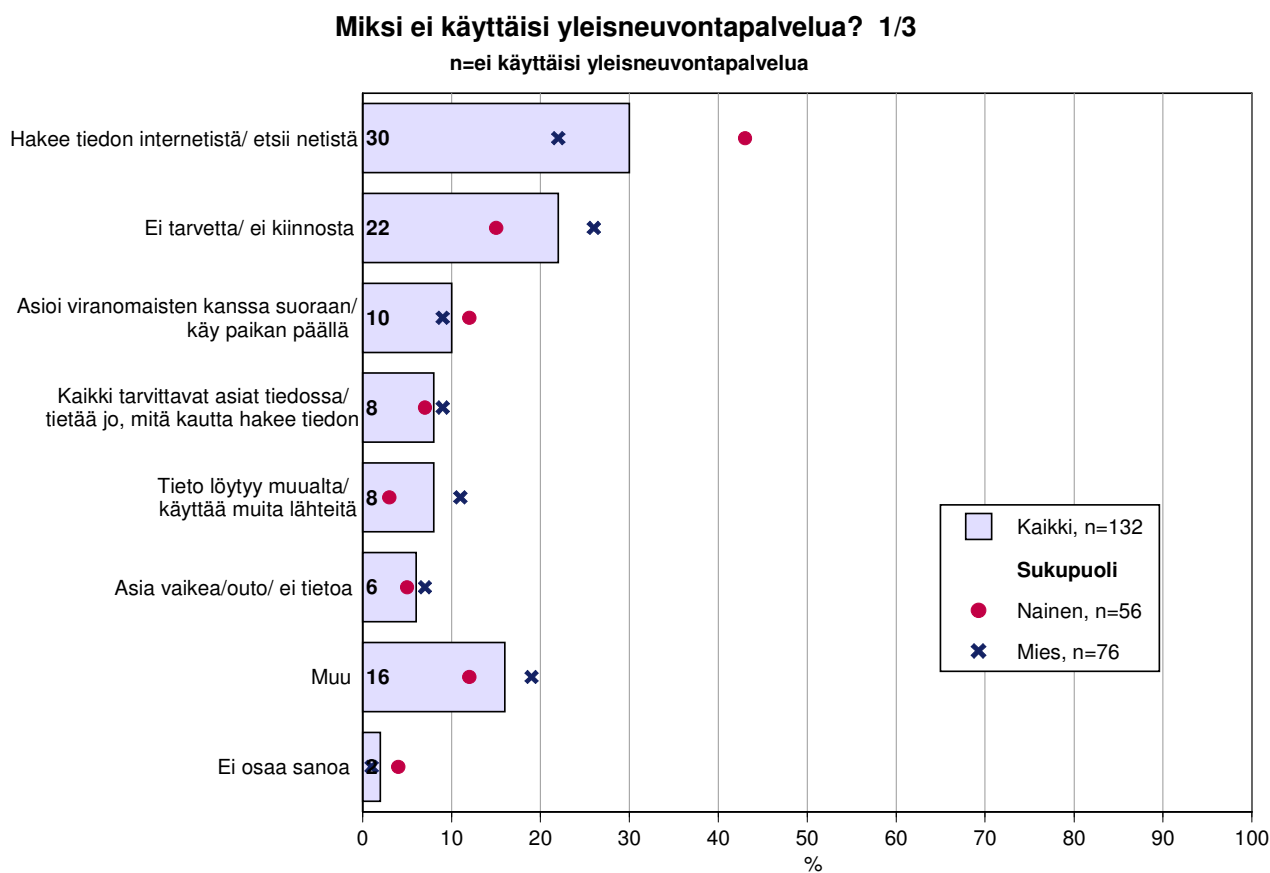


Hyvätuloiset osaavat ottaa hyödyn irti

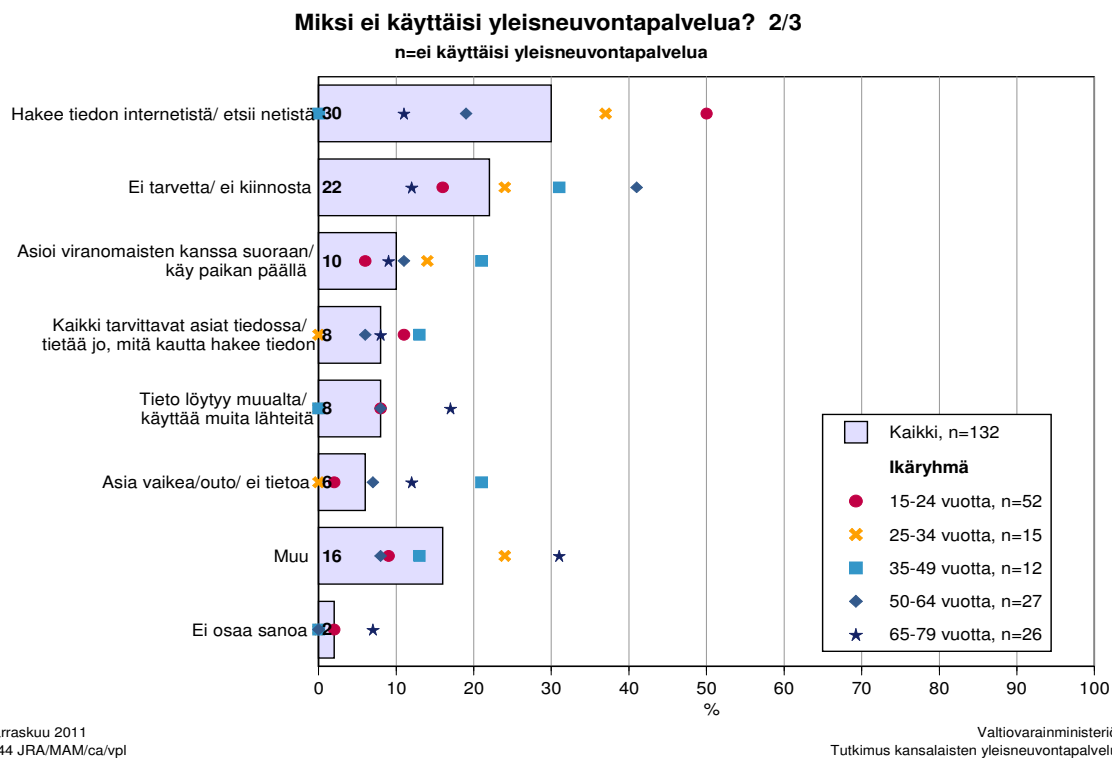
Selvästi aktiivisimmat käyttäjät löytyisivät Uudenmaan alueelta (vrt. äänestysaktiivisuuden vaihtelu alueittain). Mitä suuremmat vuositulot vastaajan kotitaloudessa on, sitä innokkaammin hän olisi käyttämässä yleisneuvontapalvelua. Myös keskituloisia palvelu houkuttaa enemmän kuin muita.

Tämä liittyy siihen laajempaan kuvioon, että ne, jotka muutenkin ovat vahvoilla ja aktiivisia yhteiskunnassa, pystyvät parhaiten ulosmittaamaan hyvinvointivaltion hyödyt (vrt. yliopistokoulutus investointina tulevaisuuteen, ”keskiluokan terävät kynärpäät”). Tällöin haasteena on passiivisempien väestöryhmien aktivointi.

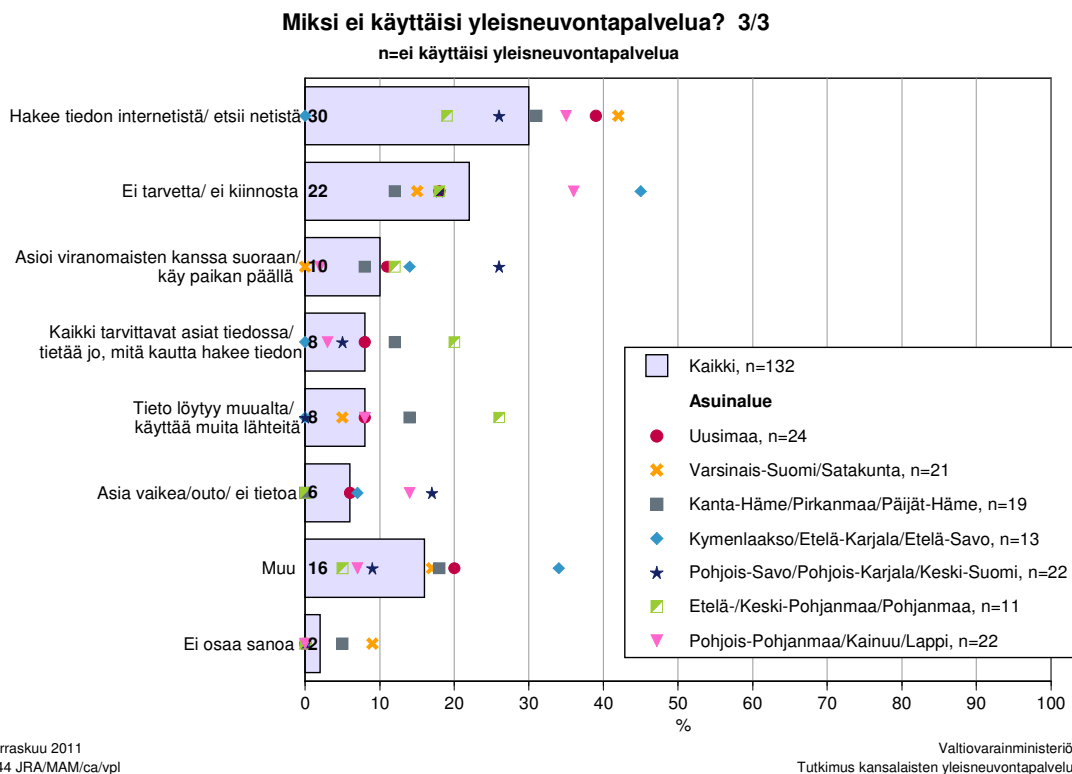
Kuvio 2.



Kuvio 3.



Kuvio 4.

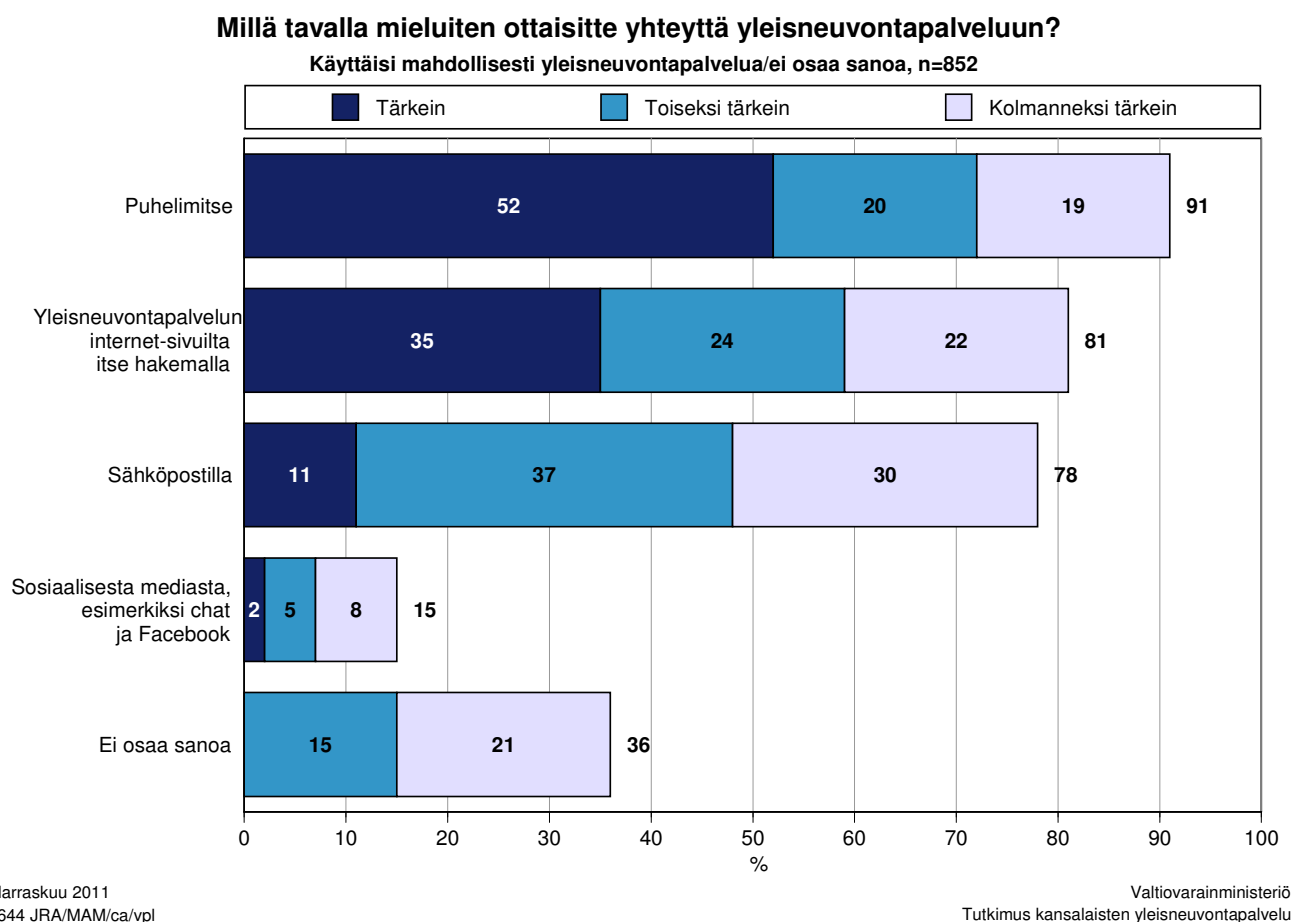


Puhelin on ykkösväline

Yli puolet kansalaisista ottaisi yleisneuvontapalveluun yhteyttä mieluiten puhelimitse. Tässä on huomattavia väestöryhmittäisiä eroja paitsi iän, myös koulutuksen suhteen: lukio-, opisto- ja ammattikorkeakoulutuksen saaneilla ykkösväline on Internet itse hakemalla.

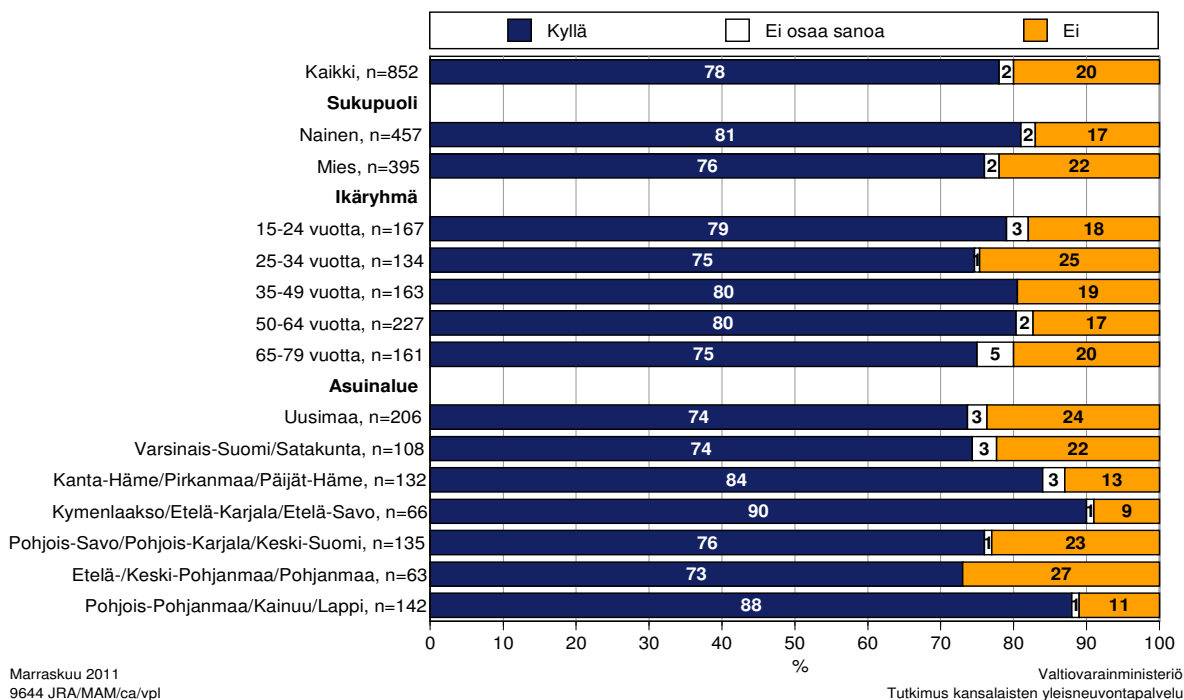
Sosiaalinen media, esim. chat tai Facebook, ei tässä kysymyksessä nouse merkittäväksi välineeksi edes kaikkein nuorimmilla.

Kuvio 5.

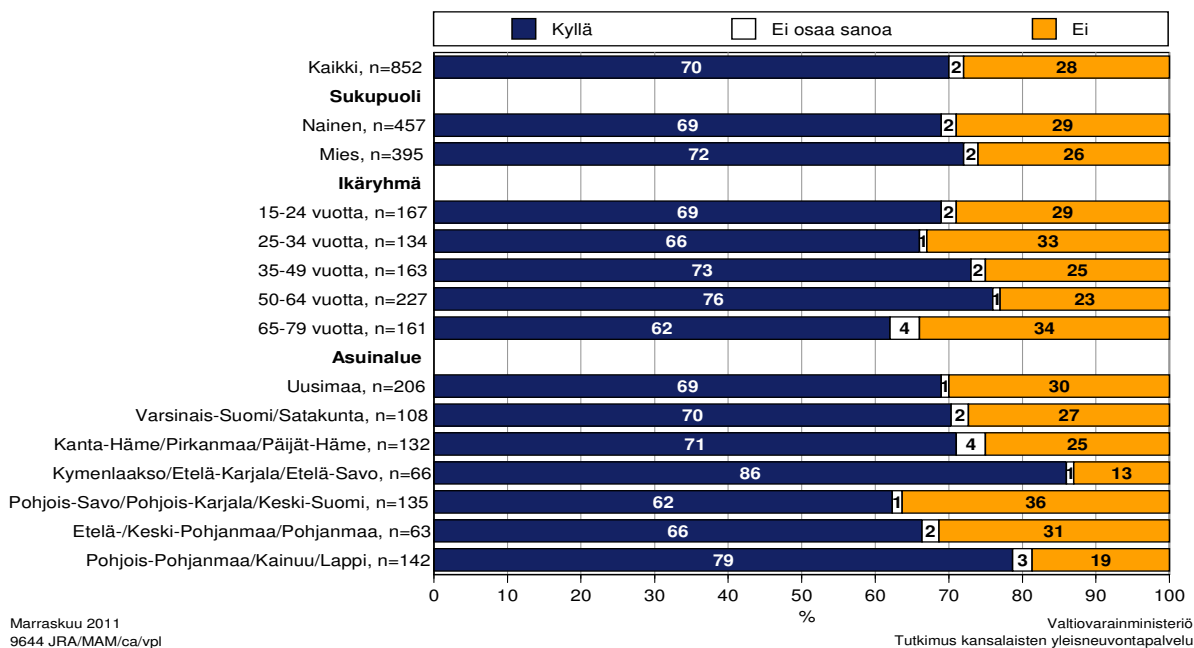


Kuvio 6.**Hakisitteko yleisneuvontapalvelusta neuvoa seuraavissa asioissa?****Valtion viraston ja kunnan aukioloajat ja yhteystiedot**

n=käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa

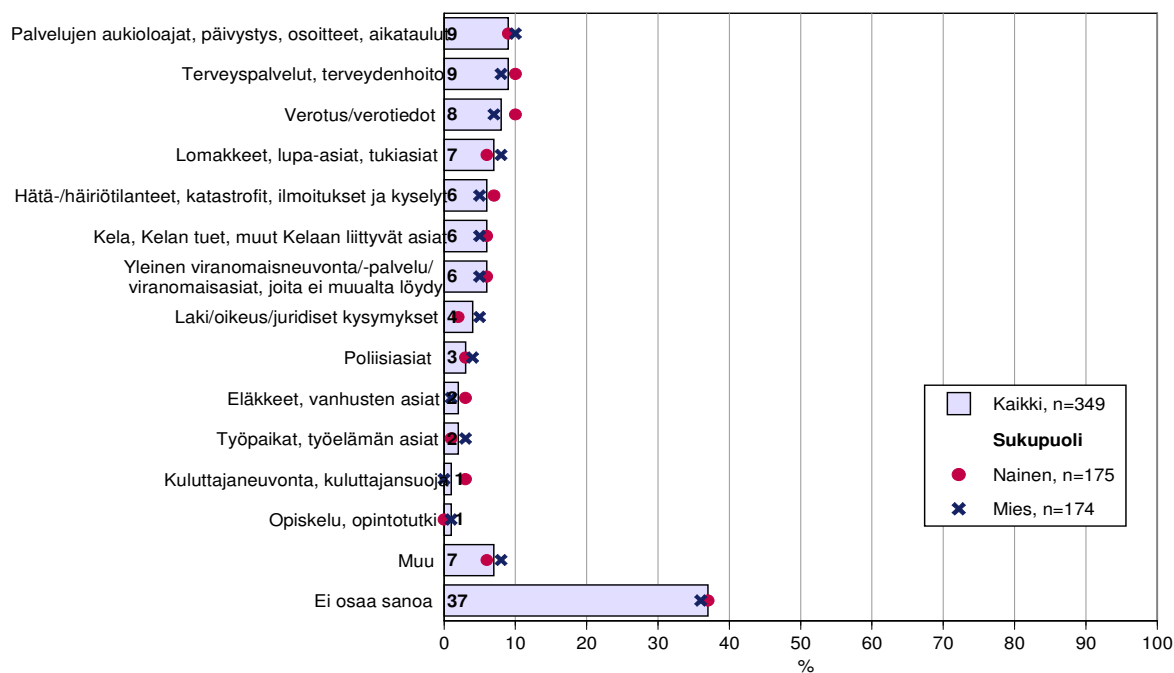
**Kuvio 7.****Hakisitteko yleisneuvontapalvelusta neuvoa seuraavissa asioissa?****Tietoa valtion, Kelan ja kuntien verkkopalveluista ja niiden käytöstä (ei teknistä tukea)**

n=käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa

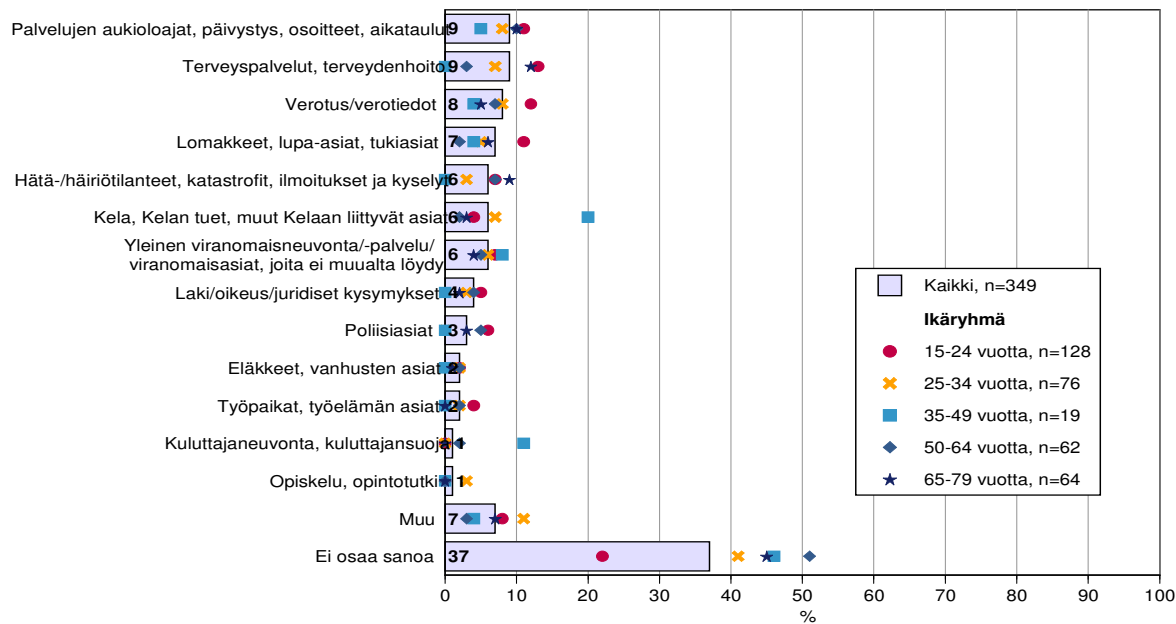


Kuvio 8.**Mistä muusta asiasta hakisitte neuvoa yleisneuvontapalvelusta? 1/3**

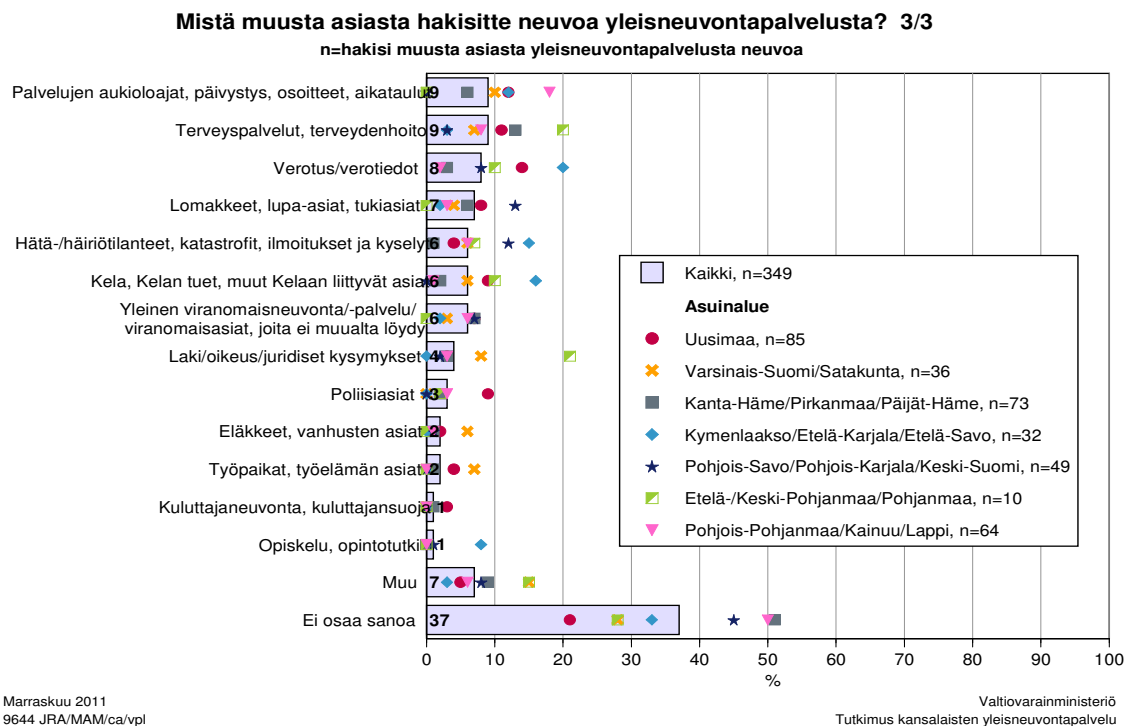
n=hakisi muusta asiasta yleisneuvontapalvelusta neuvoa

Marraskuu 2011
9644 JRA/MAM/ca/vplValtiovarainministeriö
Tutkimus kansalaisten yleisneuvontapalvelu**Kuvio 9.****Mistä muusta asiasta hakisitte neuvoa yleisneuvontapalvelusta? 2/3**

n=hakisi muusta asiasta yleisneuvontapalvelusta neuvoa

Marraskuu 2011
9644 JRA/MAM/ca/vplValtiovarainministeriö
Tutkimus kansalaisten yleisneuvontapalvelu

Kuvio 10.



Virka-aika on suosituin yhteydenottoaika, myös ilta kelpaa

68 prosenttia vastaajista olisi todennäköisimmin yhteydessä yleisneuvonnan puhelinpalveluun arkisin kello 8–16.

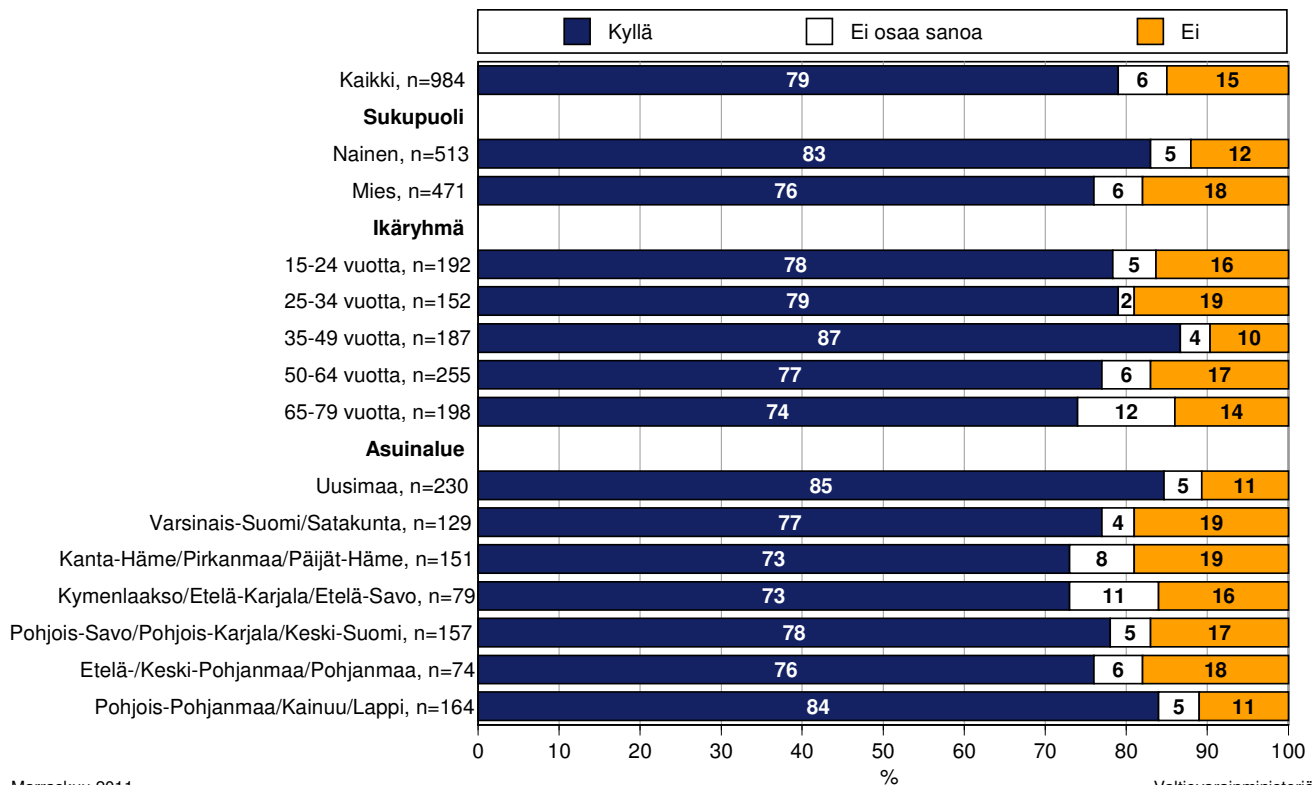
Toiseksi yleisin aika (52 prosenttia) olisi heti virka-ajan jälkeen arkisin. Varhaiseen aamuneuvontaan ei näytä kohdistuvan kovin paljon kysyntää; tässä ilmeisesti näkyy yhteiskunnan rytmin muuttuminen iltapainotteiseksi. Viikonloppuna asioijia olisi 19 prosenttia.

Mitä nuorempi vastaaja, sitä enemmän hän painottaa asiointia iltoihin ja viikonloppuihin.

Kuvio 11.

Olisiko yleisneuvontapalvelu hyvä väylä ilmoittaa häiriötilanteista, jotka koskevat kansalaisia laajasti (ei hätätapaukset)?

n=kaikki vastaajat

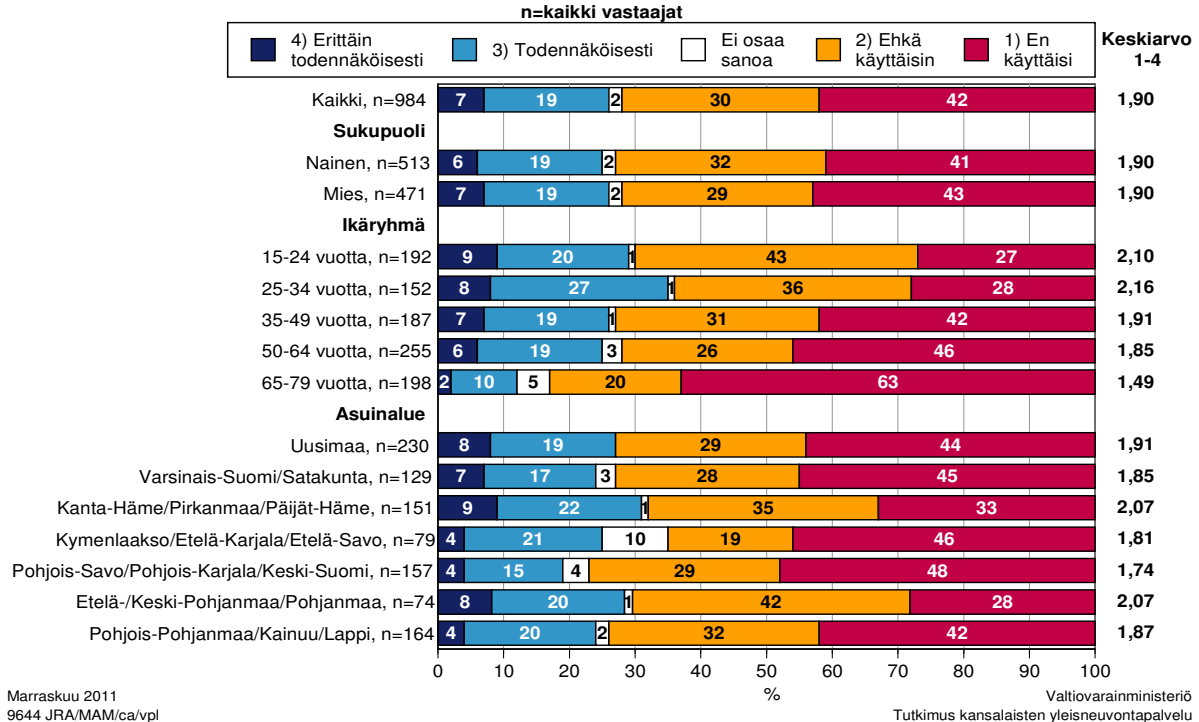


Marraskuu 2011
9644 JRA/MAM/ca/vpl

Valtiovarainministeriö
Tutkimus kansalaisten yleisneuvontapalvelu

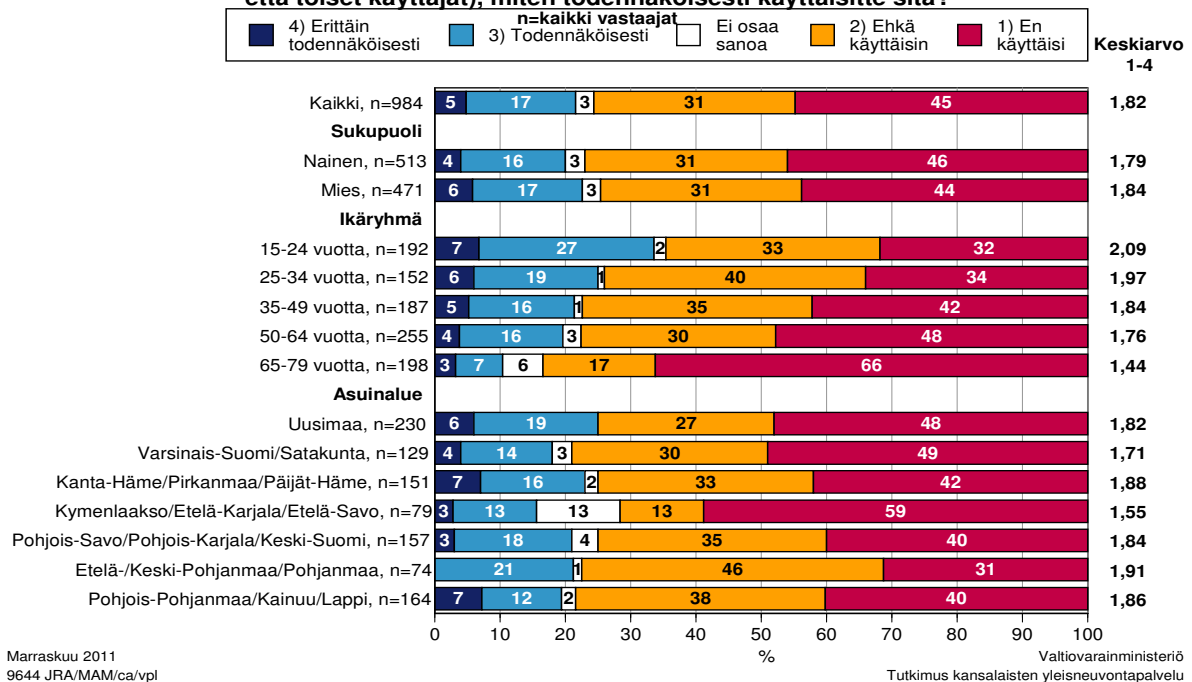
Kuvio 12.

Jos yleisneuvontapalvelussa olisi sisältönä chat (eli reaaliaikainen internet-pohjainen keskustelu neuvontapalvelun henkilökunnan kanssa), miten todennäköisesti käyttäisitte sitä?



Kuvio 13.

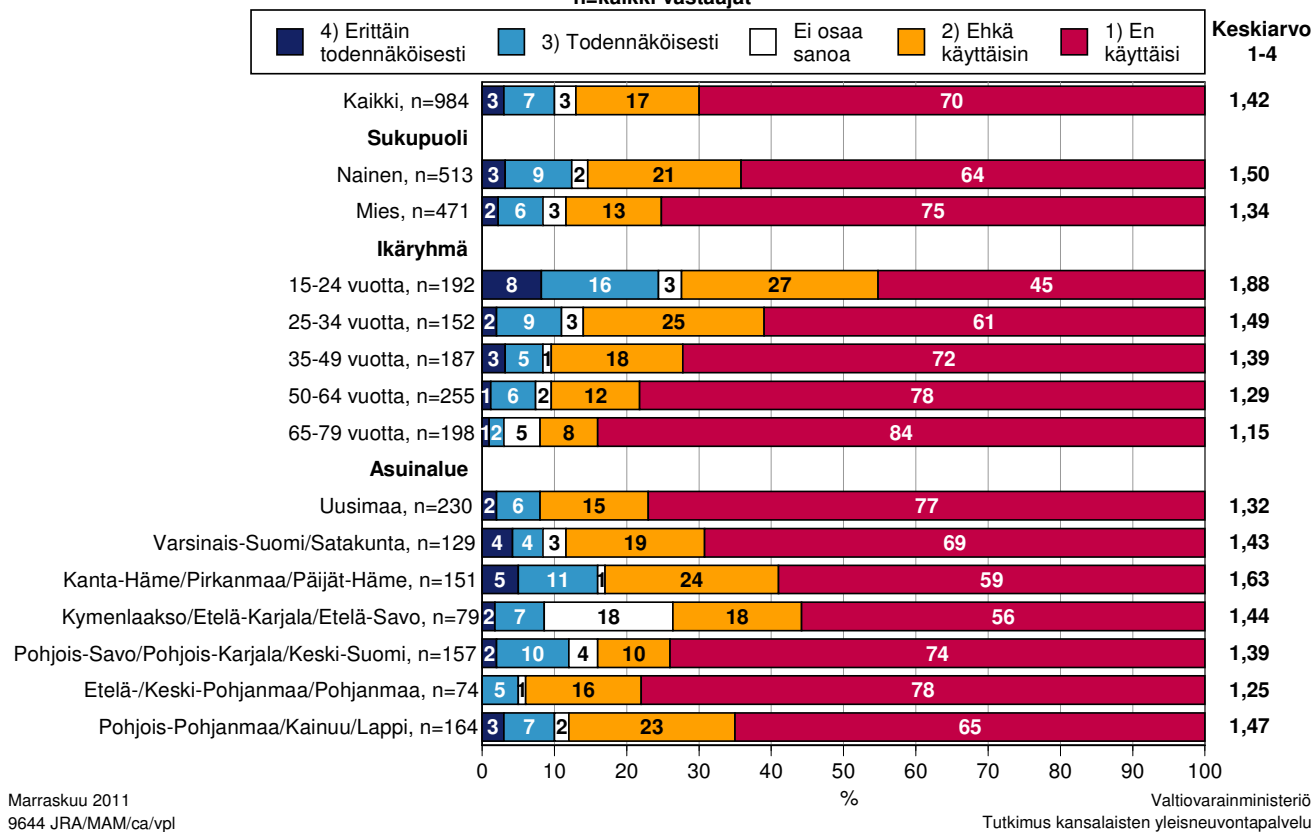
Jos yleisneuvontapalvelussa olisi sisältönä keskustelufoorumi (eli verkkopalvelu, jossa voi esittää kysymyksiä milloin vain ja niitä kommentoivat sekä neuvontapalvelun henkilökunta että toiset käyttäjät), miten todennäköisesti käyttäisitte sitä?



Kuvio 14.

**Jos yleisneuvontapalvelu toimisi Facebookissa ja Twitterissä,
miten todennäköisesti seuraisitte sitä?**

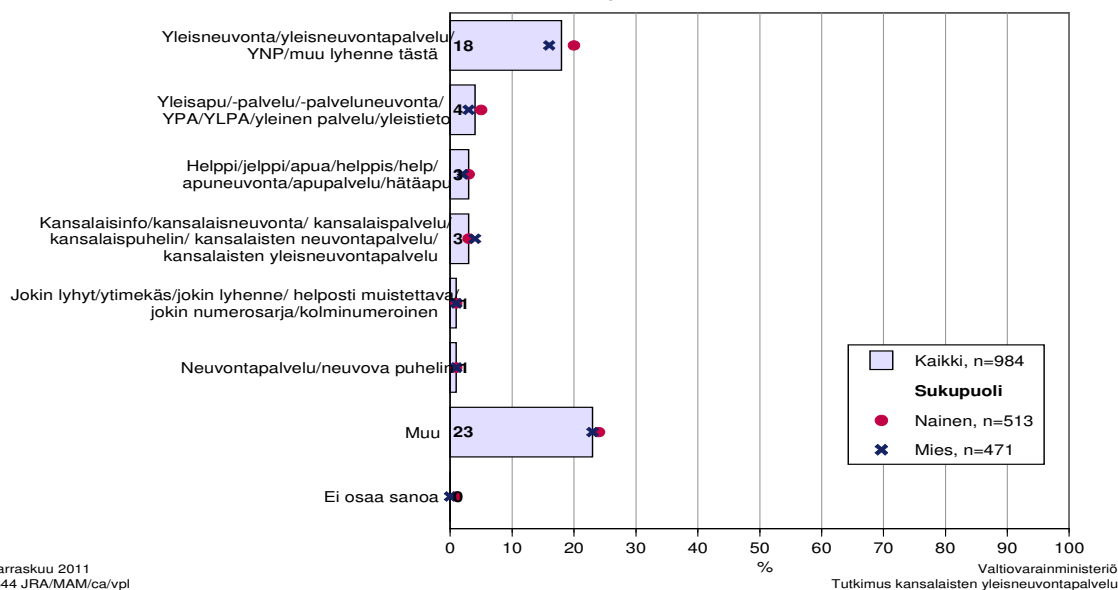
n=kaikki vastaajat



Kuvio 15.

Yleisneuvontapalvelu koostuu siis puhelimitse, sähköpostitse sekä internetistä saatavasta valtion ja kuntien palveluiden neuvonnasta. Mikä nimi mielestäsi sopisi yleisneuvontapalvelulle? 1/3

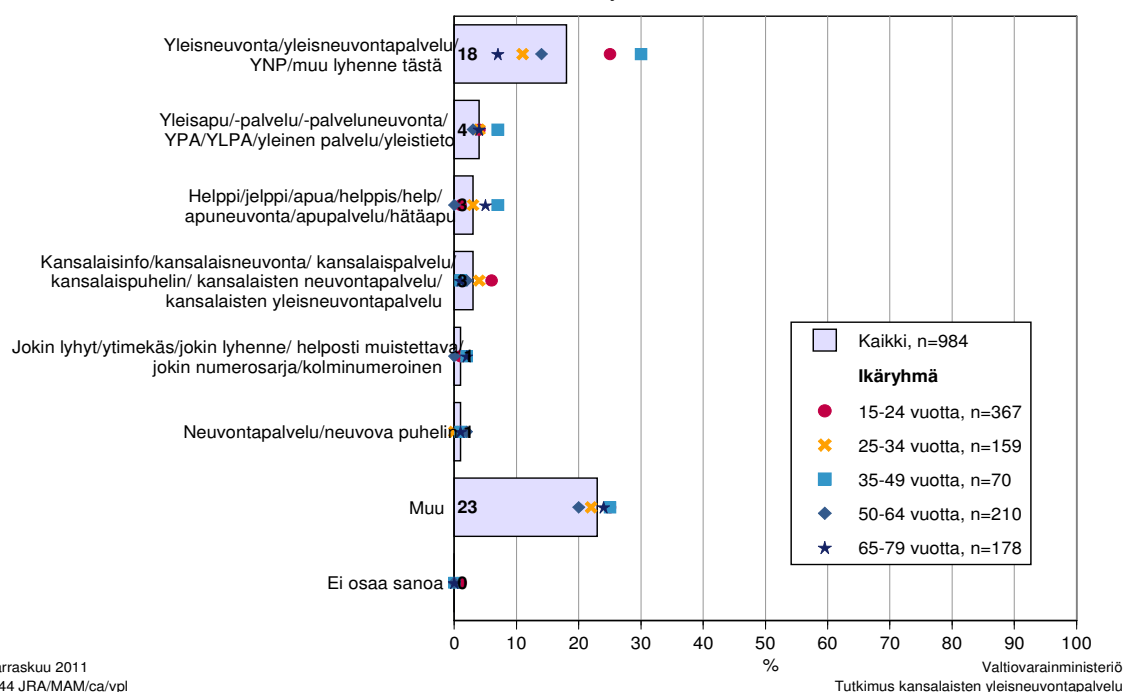
n=kaikki vastaajat



Kuvio 16.

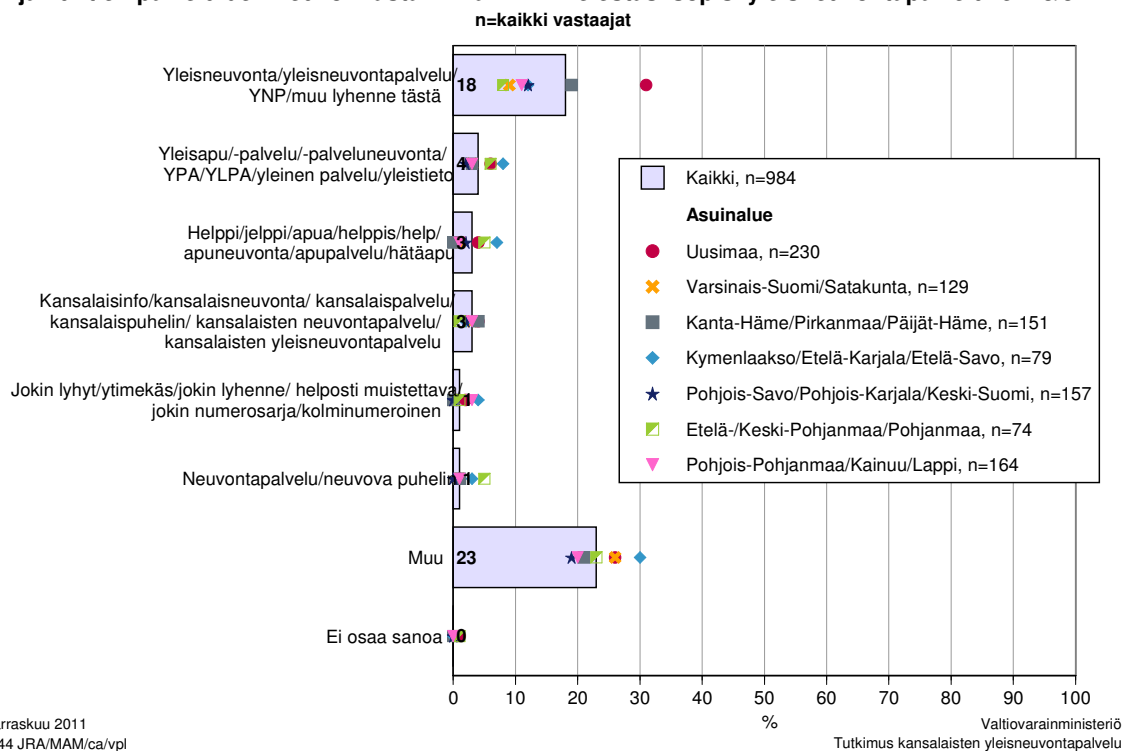
Yleisneuvontapalvelu koostuu siis puhelimitse, sähköpostitse sekä internetistä saatavasta valtion ja kuntien palveluiden neuvonnasta. Mikä nimi mielestäsi sopisi yleisneuvontapalvelulle? 2/3

n=kaikki vastaajat



Kuvio 17.

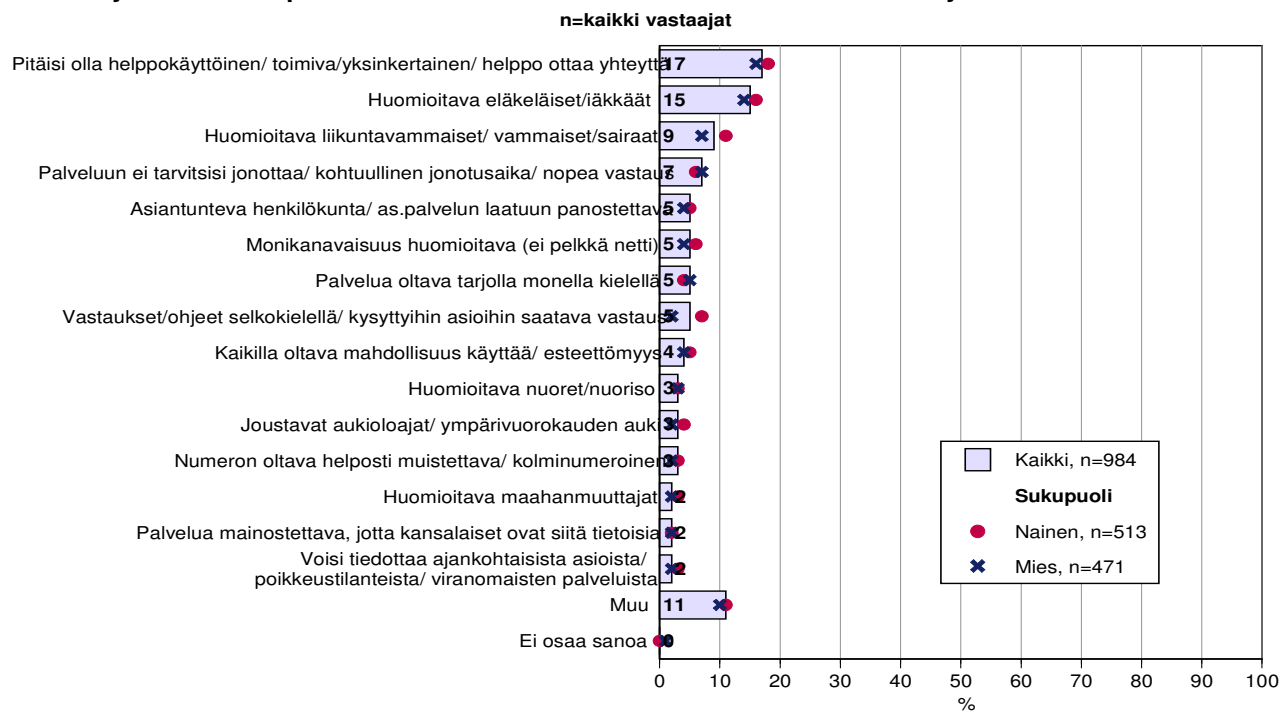
Yleisneuvontapalvelu koostuu siis puhelimitse, sähköpostitse sekä internetistä saatavasta valtion ja kuntien palveluiden neuvonnasta. Mikä nimi mielestäsi sopisi yleisneuvontapalvelulle? 3/3



Marraskuu 2011
9644 JRA/MAM/ca/vpl

Kuvio 18.

Mitä yleisneuvontapalvelua suunniteltaessa tulisi mielestänne ottaa erityisesti huomioon? 1/3

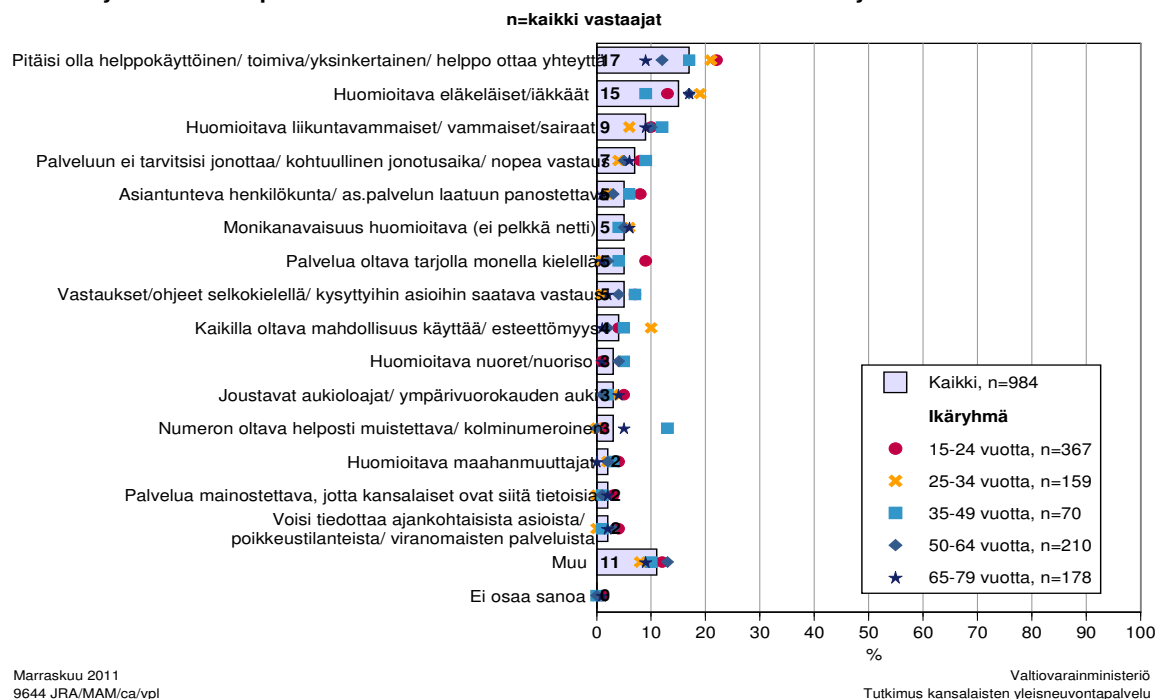


Marraskuu 2011
9644 JRA/MAM/ca/vpl

Valtiovarainministeriö
Tutkimus kansalaisten yleisneuvontapalvelusta

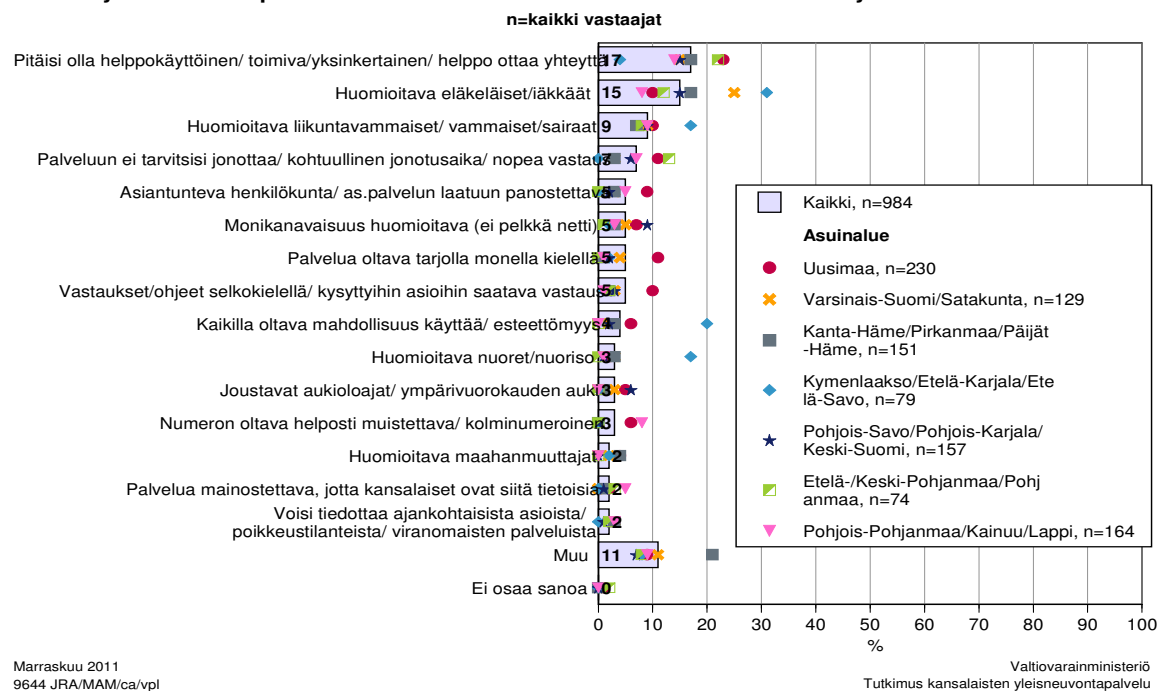
Kuvio 19.

Mitä yleisneuvontapalvelua suunniteltaessa tulisi mielestänne ottaa erityisesti huomioon? 2/3



Kuvio 20.

Mitä yleisneuvontapalvelua suunniteltaessa tulisi mielestänne ottaa erityisesti huomioon? 3/3



LIITE 1. KYSYMYSLOMAKE

Johdanto: Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä mieltä suomalaiset ovat suunnitteilla olevasta Kansalaisen yleisneuvontapalvelusta (jäljempänä yleisneuvontapalvelu).

Valtiovarainministeriössä suunnitellaan kansalaisten neuvontaan tarkoitettua palvelua, joka koostuu normaalin puheluhinnan maksavan puhelinpalvelun lisäksi sähköpostipalvelusta ja Internet-palvelusta. Uuden yleisneuvontapalvelun on tarkoitus olla valmis vuonna 2013.

Yleisneuvontapalvelu antaa kansalaisille yleistietoa julkisesta hallinnosta sekä valtion, Kelan että kuntien palveluista. Kansalaiset voivat kysyä esimerkiksi, mikä viranomainen (esim. Poliisi, Vero, Maistraatit, Kunta) antaa tiettyä palvelua ja mistä sen saa. Lisäksi yleisneuvontapalvelusta saa tukea sähköisten palveluiden käytöstä, esimerkiksi mistä mikäkin sähköinen lomake löytyy. Palveluun voi myös tehdä tarvittaessa ilmoituksia julkisia palveluita koskevista yleisistä häiriötilanteista, esimerkiksi kunallistekniikan toimimattomuuteen (vesijakelu, tiestö) liittyen.

Tavoitteena on parempi palvelu, mutta taustalla on myös se, että yleiseen hätänumeroon 112 tulee vuosittain jopa satoja tuhansia sinne kuulumattomia puheluita. Nämä neuvontatarpeet voidaan kohdentaa yleiseen neuvontapalvelunumeroon ja näin vähentää yleisen hätänumeron turhaa kuormittamista – näin apu saadaan todellisiin hätätapauksiin nopeammin perille.

1. Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?

Erittäin todennäköisesti
Melko todennäköisesti
Ehkä käyttäisin
En käyttäisi
Ei osaa sanoa

KYSYMYKS 2 KYSYTÄÄN NIILTÄ, JOTKA VASTASIVAT KYSYMYKSEEN 1 "EN KÄYTTÄISI"

2. Miksi ette käyttäisi yleisneuvontapalvelua? (AVOIN)

TÄSTÄ ETEENPÄIN KYSYTÄÄN TAAS KAIKILTA

3. Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun? Laittakaa seuraavat kanavat tärkeysjärjestykseen 1–3 (MERKITSE: TÄRKEIN=1...VÄHITEN TÄRKEÄ=3)

Puhelimitse
Sähköpostilla
Yleisneuvontapalvelun Internet-sivuilta itse hakemalla
Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja facebook (eli internetissä olevista vuorovaikutteisista ryhmätyö- ja julkaisujärjestelmistä, joissa osallistujat voivat tuottaa sisältöjä, muokata niitä, kommentoida, keskustella, jakaa aineistoja ja verkottua keskenään)
Ei osaa sanoa

4. Hakisitteko yleisneuvontapalvelusta neuvoa seuraavissa asioissa? Vastatkaa jokaisen kohdalla kyllä tai ei.

Valtion viraston ja kunnan aukioloajat ja yhteystiedot
Tietoa siitä, mikä viranomainen antaa mitäkin palvelua
Tietoa valtion, Kelan ja kuntien verkkopalveluista ja niiden käytöstä (ei teknistä tukea)
Jokin muu asia, mikä? (AVOIN)
Ei osaa sanoa

5. Olisiko yleisneuvontapalvelu hyvä väylä ilmoittaa häiriötilanteista, jotka koskevat kansalaisia laajasti (ei hätätapaukset)?

Kyllä
Ei
Ei osaa sanoa

6. Mihin aikaan vuorokaudesta olisitte todennäköisimmin yhteydessä yleisneuvonnan puhelinpalveluun? Voitte valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

Arkisin ma-pe kello 8–16
Myös ennen kello 8:aa
Myös klo 16:n jälkeen
Myös viikonloppuisin

7. Jos yleisneuvontapalvelussa olisi sisältönä chat (eli reaaliaikainen Internet-pohjainen keskustelu neuvontapalvelun henkilökunnan kanssa), miten todennäköisesti käyttäisitte sitä?

Erittäin todennäköisesti
Todennäköisesti
Ehkä käyttäisin
En käyttäisi
Ei osaa sanoa

8. Jos yleisneuvontapalvelussa olisi sisältönä keskustelufoorumi (eli verkkopalvelu, jossa voi esittää kysymyksiä milloin vain ja niitä kommentoivat sekä neuvontapalvelun henkilökunta että toiset käyttäjät), miten todennäköisesti käyttäisitte sitä?

Erittäin todennäköisesti
Todennäköisesti
Ehkä käyttäisin
En käyttäisi
Ei osaa sanoa

9. Jos yleisneuvontapalvelu toimisi facebookissa ja Twitterissä (haastatteli selittää tarvittaessa), miten todennäköisesti seuraisitte sitä?

Erittäin todennäköisesti
Todennäköisesti
Ehkä käyttäisin
En käyttäisi
Ei osaa sanoa

10. Yleisneuvontapalvelu koostuu siis puhelimitse, sähköpostitse sekä Internetistä saatavasta valtion ja kuntien palveluiden neuvonnasta. Mikä nimi mielestäsi sopisi yleisneuvontapalvelulle?

(AVOIN)

11. Lopuksi avoin kysymys: mitä yleisneuvontapalvelua suunniteltaessa tulisi mielestänne ottaa erityisesti huomioon? Esimerkiksi erityisryhmien kannalta? Voitte kommentoida täysin vapaamuotoisesti. Olemme kiitollisia kaikenlaisista kommenteista ja ehdotuksista. (AVOIN, PUMPPAA TARVITTAESSA VASTAUKSIA)

TAUSTAMUUTTUUJAT (MM. IKÄ, SUKUPUOLI, ASUINPAIKKA, KOULUTUS, AMMATTI, TULOTASO) KUULUVAT VAKIONA OMNIBUS-TUTKIMUKSEEN.

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

	Kaikki	Sukupuoli		Äänestäisi eduskuntavaaleissa									
		nainen	mies	VASL	SDP	KESK	KOK	Vihreä liitto	RKP	KD	Perus suoma laiset	muu	ei äänes täisi/ eos
Kaikki painottamaton n=	984	513	471	58	129	92	124	69	10	20	151	58	273
Kaikki painotettu (.000) N=	4210	2117	2093	255	523	348	590	286	47	86	680	286	1109
YNP1 ANNA LUETTAVAKSI JOHDANTO YLEISPALVELUNEUVONNASTA Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?													
4 Erittäin todennäköisesti	16	20*	13*	13	15	10*	17	22*	53*	24	16	19	15
3 Todennäköisesti	36	33*	39*	53*	39	46*	36	38	12*	39	35	25*	32*
2 Ehkä käyttäisin	35	36*	33*	33	34	30	33	30	12*	30	32	47*	38*
1 En käyttäisi	12	10*	14*	1*	10	13	14	8*	24*	5*	15*	7*	14*
Keskiarvo	2.58	2.64	2.51	2.77	2.61	2.55	2.58	2.74	2.94	2.84	2.53	2.57	2.48
Ka:n erotus kaikista	-	0.07	-0.07	0.20	0.03	-0.03	0.00	0.17	0.36	0.27	-0.05	-0.00	-0.10
Ei osaa sanoa	1	1	1	-	1	0	-	2*	-	1	2*	1	0
Käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa													
Painottamaton n=	852	457	395	56	117	80	107	63	7	18	124	52	228
Painotettu (.000) N=	3704	1912	1792	251	470	304	510	263	36	82	575	265	948
YNP3A Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun?													
<u>TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	52	53	51	58	56	57	47*	36*	49	50	54	55	54
2 Sähköpostilla	11	9*	12*	8	11	6*	21*	11	16	1*	7*	11	10
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	35	35	34	32	31	37	32	46*	35	48*	39*	35	31*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	2	2	2	2	1*	-	-	4*	-	-	-	-	6*
Ei osaa sanoa	0	0	0	-	1	-	-	3*	-	2	-	-	0
<u>YNP3B TOISEKSI TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	20	17*	23*	22	16*	15*	26*	24	43*	13	22	19	18*
2 Sähköpostilla	37	39*	35*	44*	36	41	34	40	8*	43	38	36	34
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	24	24	24	16*	24	25	27	20	25	30	28*	16*	25
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	5	5	4	5	5	4	4	3	11	8	3*	-	7*
Ei osaa sanoa	15	15	15	13	20*	15	9*	12	13	6*	9*	29*	16
<u>YNP3C KOLMANNEKSI TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	19	20	19	16	20	22	15*	25*	8*	28	21	20	18
2 Sähköpostilla	30	31*	28*	29	27	27	30	33	53*	42*	35*	23*	29
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	22	21	23	34*	22	17*	30*	17*	27	1*	19*	20	22
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	8	8	8	5*	9	5*	14*	11	-	8	5*	3*	9
Ei osaa sanoa	21	20	22	17	23	29*	11*	13*	13	22	21	35*	22

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

	Kaikki	Ikäryhmä					Oma ammatti/asema						
		15-24 vuotta	25-34 vuotta	35-49 vuotta	50-64 vuotta	65-79 vuotta	maanv/ työ väestö	alempi toimi hklö	ylempi toimi hklö	yritystajä/ johtava asema	opiske lija/ koulu lainen	eläke lainen	koti äiti/ isä/ työtön
Kaikki painottamaton	n=	984	192	152	187	255	224	85	72	52	167	312	72
Kaikki painotettu (.000)	N=	4210	657	682	1035	1155	1069	435	395	306	544	1116	344
YNP1 ANNA LUETTAVAKSI JOHDANTO YLEISPALVELUNEUVONNASTA Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?													
4 Erittäin todennäköisesti	16	7*	12*	23*	19*	16	15	23*	30*	14	7*	17	15
3 Todennäköisesti	36	38	41*	34	37	30*	38	34	34	36	37	36	36
2 Ehkä käyttäisin	35	44*	37	30*	32*	34	37*	35	25*	37	42*	30*	40*
1 En käyttäisi	12	12	9*	12	11	17*	10*	8*	10	14	12	16*	10
Keskiarvo	2.58	2.40	2.57	2.70	2.64	2.46	2.57	2.73	2.84	2.49	2.40	2.54	2.55
Ka:n erotus kaikista	-	-0.18	-0.01	0.12	0.07	-0.12	-0.01	0.16	0.26	-0.09	-0.17	-0.03	-0.03
Ei osaa sanoa	1	0*	-	1	1	3*	0*	-	1	-	1	2*	-
Käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa													
Painottamaton	n=	852	167	134	163	227	198	78	64	43	144	261	64
Painotettu (.000)	N=	3704	580	620	914	1026	960	402	354	263	477	939	309
YNP3A Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun?													
TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	52	40*	45*	47*	58*	71*	55	42*	32*	51	34*	69*	61*
2 Sähköpostilla	11	6*	8*	10	14*	13	8*	15*	18*	11	9	10	9
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	35	44*	46*	41*	28*	16*	36	42*	48*	38	47*	21*	28*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	2	9*	1	2	-	-	1*	1	2	-	10*	0*	2
Ei osaa sanoa	0	1	0	1	-	0	1	-	-	-	1	0	-
YNP3B TOISEKSI TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	20	21	22	24*	16*	17*	22*	14*	26*	31*	17*	15*	23
2 Sähköpostilla	37	39	42*	41*	38	21*	39	51*	46*	30*	42*	25*	34
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	24	24	25	27*	24	17*	26	30*	27	29	24	19*	19*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	5	11*	7*	3*	3*	2*	2*	1*	1*	5	13*	3*	12*
Ei osaa sanoa	15	5*	4*	5*	20*	43*	11*	4*	-	5*	4*	37*	13
YNP3C KOLMANNEKSI TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	19	23*	24*	20	20	8*	18	30*	30*	16	32*	10*	9*
2 Sähköpostilla	30	34*	39*	36*	23*	17*	35*	29	37*	44*	30	20*	24*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	22	20	23	23	23	20	24	24	24	22	18*	18*	30*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	8	12*	8	8	7	6*	6*	10	9	4*	12*	7	7
Ei osaa sanoa	21	12*	7*	12*	27*	50*	17*	7*	-	15*	7*	44*	29*

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

	Kaikki	Koulutus						Ansiotyössäkäynti			Asunnon tyyppi		
		perus/ keski/ kansa koulu	amm/ tekn/ kauppa koulu	yo/ lukio	opisto taso	ammat ti korkea koulu	yli opisto/ korkea koulu	kokopv työssä	osapv työssä	ei ole	oma koti talo	rivi-/ pari talo	kerros talo
Kaikki painottamaton n=	984	266	291	94	144	58	130	346	79	559	235	285	464
Kaikki painotettu (.000) N=	4210	1014	1322	314	685	261	605	1761	390	2058	1213	1201	1796
YNP1 ANNA LUETTAVAKSI JOHDANTO YLEISPALVELUNEUVONNASTA													
Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?													
4 Erittäin todennäköisesti	16	13*	16	13	13*	29*	23*	19*	22*	14*	14*	17	18*
3 Todennäköisesti	36	32*	39*	35	41*	39	32*	35	41*	37	37	32*	38*
2 Ehkä käyttäisin	35	39*	33	37	37	23*	30*	36	30*	35	40*	39*	28*
1 En käyttäisi	12	14*	12	14	10*	9	12	11	7*	14*	9*	12	14*
Keskiarvo	2.58	2.45	2.59	2.48	2.57	2.90	2.69	2.61	2.77	2.51	2.56	2.55	2.61
Ka:n erotus kaikista	-	-0.13	0.01	-0.09	-0.01	0.32	0.11	0.04	0.20	-0.07	-0.02	-0.03	0.03
Ei osaa sanoa	1	1*	0*	0	-	-	2*	0*	-	1*	0*	0	1*
Käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa													
Painottamaton n=	852	227	252	77	130	51	114	304	70	478	211	247	394
Painotettu (.000) N=	3704	870	1163	271	620	238	534	1568	362	1775	1101	1060	1544
YNP3A Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun?													
TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	52	65*	64*	33*	38*	33*	41*	44*	54	59*	55	53	50*
2 Sähköpostilla	11	5*	7*	5*	15*	18*	22*	14*	5*	9*	10	8*	14*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	35	26*	27*	58*	46*	46*	34	41*	39	29*	34	38*	33
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	2	4*	0*	3	0*	3	3*	1*	2	3*	2	2	2
Ei osaa sanoa	0	-	0	2*	1*	-	-	0	-	0	-	1*	0
YNP3B TOISEKSI TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	20	13*	17*	23	22	33*	27*	23*	18	17*	22	16*	21
2 Sähköpostilla	37	31*	38	39	40*	43*	35	43*	39	31*	36	41*	34*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	24	19*	27*	19*	23	22	31*	28*	24	20*	26*	22	24
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	5	8*	3*	10*	3*	-	3	1*	2*	8*	3*	4	6*
Ei osaa sanoa	15	29*	14	9*	11*	2*	4*	5*	17	23*	14	16	14
YNP3C KOLMANNEKSI TÄRKEIN													
1 Puhelimitse	19	14*	16*	25*	25*	30*	21	24*	23	15*	18	20	20
2 Sähköpostilla	30	22*	31	40*	29	33	36*	34*	34	25*	34*	27*	29
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	22	20	26*	14*	17*	26	25	25*	16*	21	23	19*	24
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	8	6*	6*	11	11*	5	11*	8	5*	8	5*	11*	8
Ei osaa sanoa	21	37*	22	11*	18*	6*	7*	9*	22	31*	21	22	20

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

	Kaikki	Talouden bruttotulot vuodessa							Talouden elämäntilanne			
		alle 10001 euroa	10001- 20000 euroa	20001- 35000 euroa	35001- 50000 euroa	50001- 70000 euroa	70001- 90000 euroa	yli 90000 euroa	yksi näis talous	lapse ton pari	muu aikuis talous	lapsi talous
Kaikki painottamaton n=	984	124	190	211	122	106	49	30	385	247	108	244
Kaikki painotettu (.000) N=	4210	308	597	876	624	595	293	190	912	1150	553	1594
YNP1 ANNA LUETTAVAKSI JOHDANTO YLEISPALVELUNEUVONNASTA												
Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?												
4 Erittäin todennäköisesti	16	16	12*	13*	14	16	22*	29*	13*	15*	24*	17
3 Todennäköisesti	36	27*	37	43*	46*	38	43*	14*	36	37	28*	38*
2 Ehkä käyttäisin	35	36	30*	33	33	36	25*	41	34	34	34	36
1 En käyttäisi	12	17*	20*	12	7*	10	8*	17	15*	14*	14	8*
Keskiarvo	2.58	2.43	2.42	2.56	2.67	2.60	2.82	2.56	2.47	2.52	2.62	2.65
Ka:n erotus kaikista	-	-0.15	-0.15	-0.01	0.10	0.03	0.24	-0.02	-0.10	-0.05	0.05	0.08
Ei osaa sanoa	1	3*	1	0	-	-	2	-	2*	1	-	0*
Käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa												
Painottamaton n=	852	102	153	184	112	96	45	25	326	211	92	223
Painotettu (.000) N=	3704	254	479	773	582	535	271	158	773	989	478	1464
YNP3A Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun?												
TÄRKEIN												
1 Puhelimitse	52	48	67*	51	48*	43*	36*	48	61*	51	63*	45*
2 Sähköpostilla	11	9	7*	14*	12	10	14	21*	13*	11	9	10
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	35	37	23*	34	40*	45*	46*	32	22*	37	28*	42*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	2	6*	2	1*	-	2	4*	-	3*	1*	0*	3*
Ei osaa sanoa	0	-	1	1	-	-	-	-	0	0	-	0
YNP3B TOISEKSI TÄRKEIN												
1 Puhelimitse	20	24	13*	20	27*	22	23	21	17*	22*	15*	22*
2 Sähköpostilla	37	34	22*	40*	37	45*	44*	29*	29*	34	38	42*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	24	17*	23	26	24	26	30*	47*	25	19*	27	26*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	5	13*	6	2*	7*	3*	-	3	5	3*	3	6*
Ei osaa sanoa	15	12	35*	11*	5*	4*	3*	-	25*	21*	16	4*
YNP3C KOLMANNEKSI TÄRKEIN												
1 Puhelimitse	19	22	11*	20	19	27*	25*	27*	15*	17*	18	23*
2 Sähköpostilla	30	24*	21*	27	38*	38*	39*	48*	21*	29	30	35*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	22	18	15*	27*	30*	20	22	21	21	22	20	23
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	8	8	9	8	5*	4*	10	4	10*	6*	7	8
Ei osaa sanoa	21	28*	43*	18*	8*	11*	3*	-	33*	26*	24	10*

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

	Kaikki	Asuinkunnan asukasmäärä					Asuinalue						
		yli 100000	50001- 100000	30001- 50000	10001- 30000	alle 10001	Uusi maa	Vars.- Suomi/ Sata kunta	Kanta- Häme/ P-maa/ Päijät Häme	Kymen laakso/ E-Karj/ E-Savo	P-Savo/ P-Karj/ Suomi	E-/K- P.maa/ Pohjan maa	P-Pohj maa/ Kainuu Lappi
Kaikki painottamaton	n=	984	367	159	70	210	230	129	151	79	157	74	164
Kaikki painotettu (.000)	N=	4210	1552	643	406	851	1220	546	681	265	726	262	510
YNP1 ANNA LUETTAVAKSI JOHDANTO YLEISPALVELUNEUVONNASTA Kuinka todennäköisesti käyttäisitte tällaista yleisneuvontapalvelua, kun haette tietoa valtion ja kuntien palveluista?													
4 Erittäin todennäköisesti	16	18	9*	23*	14*	20*	24*	18	13*	5*	15	15	11*
3 Todennäköisesti	36	39*	36	34	37	31*	39*	26*	44*	19*	32*	38	46*
2 Ehkä käyttäisin	35	29*	42*	32	40*	35	28*	41*	29*	54*	43*	34	28*
1 En käyttäisi	12	13	12	11	10*	14	9*	15*	12	19*	11	13	14
Keskiarvo	2.58	2.63	2.42	2.68	2.55	2.58	2.78	2.47	2.58	2.10	2.51	2.54	2.56
Ka:n erotus kaikista	-	0.05	-0.15	0.11	-0.03	0.00	0.20	-0.11	0.00	-0.48	-0.07	-0.03	-0.02
Ei osaa sanoa	1	1*	1	-	0*	0*	0	-	2*	3*	-	-	0
Käyttäisi mahdollisesti yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa Painottamaton													
Painotettu (.000)	N=	852	315	144	58	183	206	108	132	66	135	63	142
		3704	1355	566	361	769	1112	463	598	214	649	228	440
YNP3A Millä tavalla mieluiten ottaisitte yhteyttä yleisneuvontapalveluun?													
<u>TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	52	44*	52	62*	54	63*	55*	43*	40*	70*	55	48	61*
2 Sähköpostilla	11	13*	14*	3*	8*	9	12	12	11	12	7*	20*	5*
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	35	40*	30*	35	35	27*	33	45*	44*	15*	35	31	29*
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	2	2	4*	0*	3	2	1*	-	3	3	3	1	5*
Ei osaa sanoa	0	1*	-	-	0	-	-	-	2*	-	0	-	0
<u>YNP3B TOISEKSI TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	20	22	18	16	24*	15*	16*	19	31*	10*	18	23	23
2 Sähköpostilla	37	41*	33*	37	34	33*	43*	40	31*	26*	33	38	34
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	24	24	25	16*	24	28*	24	22	22	9*	30*	33*	24
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	5	6*	4	2*	6	3*	5	5	6*	5	5	2	2*
Ei osaa sanoa	15	7*	20*	28*	12*	21*	13*	13	10*	50*	14	4*	17
<u>YNP3C KOLMANNEKSI TÄRKEIN</u>													
1 Puhelimitse	19	23*	21	17	15*	15*	21*	26*	17	9*	22*	20	10*
2 Sähköpostilla	30	31	25*	28	33*	28	29	24*	41*	6*	30	36*	32
3 Yleisneuvontapalvelun internet-sivuilta itse hakemalla	22	23	23	18	22	20	27*	19	20	21	14*	29*	24
4 Sosiaalisesta mediasta, esimerkiksi chat ja Facebook	8	10*	5*	6	10*	4*	9	11*	9	4*	4*	9	7
Ei osaa sanoa	21	12*	26*	30*	19	33*	14*	21	13*	59*	29*	6*	27*

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

Kaikki	Sukupuoli		Äänestäisi eduskuntavaaleissa									
	nainen	mies	VASL	SDP	KESK	KOK	Vihreä liitto	RKP	KD	Perus suoma laiset	muu	ei äänestäisi/eos
852 3704	457 1912	395 1792	56 251	117 470	80 304	107 510	63 263	7 36	18 82	124 575	52 265	228 948
78 20 2	81* 17* 2	76* 22* 2	77 16 6*	80 17 3	93* 7* 0*	70* 29* 1*	68* 27* 5*	98* 2* -	93* 6* 2	82* 18 1*	77 18 5*	77 22* 1*
89 9 2	91* 7* 2	88* 11* 1	92 7 1	94* 4* 2	88 12 1*	87 11 1	92 6* 2	90 10 -	88 10 2	88 10 1	95* 4* 1	86* 12* 2
70 28 2	69* 29 2	72* 26 2	62* 36* 2	70 27 3	82* 16* 2	68 32* 1*	69 31 -	90* 10* -	75 23 2	71 25 4*	68 30 1	69 29 2
42 35 23	38* 37* 24*	46* 33* 21*	38 34 27	38 40* 22	43 33 24	39 39* 21	44 33 23	87* - 13	35 35 30	46* 31* 22	40 36 24	42 36 22
984 4210	513 2117	471 2093	58 255	129 523	92 348	124 590	69 286	10 47	20 86	151 680	58 286	273 1109
79 15 6	83* 12* 5	76* 18* 6	92* 6* 2*	75* 19* 6	83 7* 10*	77 21* 2*	88* 9* 3*	86 14 -	100* - -	79 18* 3*	64* 22* 14*	79 13* 8*

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
YleisneuvontapalveluKäyttäisi mahdollisesti
yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa
Painottamaton n=
Painotettu (.000) N=YNP4A Hakisitteko
yleisneuvontapalvelusta neuvoa
seuraavissa asioissa?Valtion viraston ja kunnan
aukioloajat ja yhteystiedot1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaTietoa siitä, mikä viranomainen
antaa mitäänkin palvelua1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaTietoa valtion, Kelan ja kuntien
verkkopalveluista ja niiden
käytöstä (ei teknistä tukea)1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoa

Jokin muu asia

1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaKaikki painottamaton n=
Kaikki painotettu (.000) N=YNP5 Olisiko yleisneuvontapalvelu
hyvä väylä ilmoittaa
häiriötilanteista, jotka koskevat
kansalaisia laajasti (ei
häätätapaukset)?Kyllä
Ei
Ei osaa sanoa

Kaikki	Ikäryhmä					Oma ammatti/asema							
	15-24 vuotta	25-34 vuotta	35-49 vuotta	50-64 vuotta	65-79 vuotta	maanv/ työväestö	alempi toimi hklö	ylempi toimi hklö	yritystajä/ johtava asema	opiske- lija/ koulu lainen	eläke- lainen	koti- äiti/ isä/ työtön	
852 3704	167 580	134 620	163 914	227 1026	161 564	198 960	78 402	64 354	43 263	144 477	261 939	64 309	
78 20 2	79 18 3	75* 25* 1*	80 19 0*	80 17 2	75 20 5*	85* 14* 1	79 21 -	69* 28* 3	74 23 3	74* 25* 1	77 19 4*	84* 16 -	
89 9 2	87* 12* 2	92* 6* 1	90 9 1	91* 8 1*	84* 13* 4*	87* 11 2	93* 7 -	98* 2* -	96* 3* 1	84* 14* 2	85* 12* 3*	95* 5* -	
70 28 2	69 29 2	66* 33* 1	73 25* 2	76* 23* 1*	62* 34* 4*	76* 22* 3*	71 29 -	74 26 -	69 28 3	66* 32* 2	66* 31* 3*	69 31 -	
42 35 23	42 39 20*	43 39* 18*	45* 36 18*	39 33 27*	40 29* 30*	41 35 24	39 46* 15*	42 34 25	39 40 21	42 38 20	42 30* 28*	51* 30* 19	
984 4210	192 657	152 682	187 1035	255 1155	198 681	224 1069	85 435	72 395	52 306	167 544	312 1116	72 344	
79 15 6	78 16 5	79 19* 2*	87* 10* 4*	77* 17* 6	74* 14 12*	82* 13* 5	90* 7* 3*	80 20* -	73* 22* 5	76* 19* 5	75* 15 9*	83 13 4	

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
YleisneuvontapalveluKäyttäisi mahdollisesti
yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa
Painottamaton n=
Painotettu (.000) N=YNP4A Hakisitteko
yleisneuvontapalvelusta neuvoa
seuraavissa asioissa?Valtion viraston ja kunnan
aukioaloajat ja yhteystiedot1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaTietoa siitä, mikä viranomainen
antaa mitäkin palvelua1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaTietoa valtion, Kelan ja kuntien
verkkopalveluista ja niiden
käytöstä (ei teknistä tukea)1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoa

Jokin muu asia

1 Kyllä
2 Ei
Ei osaa sanoaKaikki painottamaton n=
Kaikki painotettu (.000) N=YNP5 Olisiko yleisneuvontapalvelu
hyvä väylä ilmoittaa
häiriötilanteista, jotka koskevat
kansalaisia laajasti (ei
häätätapaukset)?Kyllä
Ei
Ei osaa sanoa

Kaikki	Koulutus							Ansiotyössäkäynti			Asunnon tyyppi		
	perus/ keski/ kansa koulu	amm/ tekn/ kauppa koulu	yo/ lukio	opisto taso	amm ti korkea koulu	yli opisto/ korkea koulu		kokopv työssä	osapv työssä	ei ole	oma koti talo	rivi-/ pari talo	kerros talo
852 3704	227 870	252 1163	77 271	130 620	51 238	114 534		304 1568	70 362	478 1775	211 1101	247 1060	394 1544
78 20 2	83* 14* 3	83* 15* 2	77 21 2	75* 23* 2	84* 14* 2	64* 34* 1		78 20 2*	86* 13* 1*	77* 20 3*	83* 15* 1	73* 26* 1	79 18 3*
89 9 2	88 11 1	89 9 2	86 11 3*	89 10 1	92 7 0*	92* 7* 1		90 8 2	98* 2* -	87* 11* 2	92* 7* 1	86* 13* 1*	90 8* 2*
70 28 2	72 27 1*	74* 24* 2	63* 33* 4*	72 27 1	80* 19* 2	58* 39* 3		72 27 2	82* 15* 3	67* 32* 2	71 27 2	69 29 1*	70 27 2
42 35 23	47* 29* 24	39* 35 25*	32* 44* 24	46* 34 20	41 47* 12*	40 37 23		38* 37* 25*	53* 33 14*	44 34* 23	36* 36 28*	43 39* 18*	46* 33* 22
984 4210	266 1014	291 1322	94 314	144 685	58 261	130 605		346 1761	79 390	559 2058	235 1213	285 1201	464 1796
79 15 6	82* 10* 8*	76* 17* 7*	78 13 9*	84* 12* 3*	77 23* -	80 19* 1*		81* 15 4*	85* 9* 6	77* 16* 7*	77* 18* 5	78 16 6	82* 12* 5

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

Kaikki	Sukupuoli		Äänestäisi eduskuntavaaleissa									
	nainen	mies	VASL	SDP	KESK	KOK	Vihreä liitto	RKP	KD	Perus suoma laiset	muu	ei äänestäisi/eos
852 3704	457 1912	395 1792	56 251	117 470	80 304	107 510	63 263	7 36	18 82	124 575	52 265	228 948
68 10 52 19 2	69* 10 54 19 2*	66* 9 50 19 1*	76* 8 49 19 -	74* 12 44* 18 2	84* 2* 30* 10* -	67 3* 48 14* -	53* 8 57 20 6*	98* - 63 - -	45* 1* 70* 14 7*	69 6* 51 17 -	71 21* 52 27* 8*	61* 16* 63* 25* 0*
984 4210	513 2117	471 2093	58 255	129 523	92 348	124 590	69 286	10 47	20 86	151 680	58 286	273 1109
7 19 30 42 1.90 - 2	6 19 32* 41 1.90 -0.00 2	7 19 29* 43 1.90 0.00 2	14* 22 28 36* 2.14 0.24 -	6 16* 20* 57* 1.69 -0.20 1*	2* 22 36* 34* 1.91 0.01 7*	6 21 31 41 1.92 0.03 2	5 21 33 41 1.90 0.01 -	2 19 57* 22* 2.01 0.11 -	16* 11* 37 31* 2.14 0.24 6	3* 17 32 46* 1.78 -0.12 1	5 20 21* 50* 1.79 -0.11 4	9* 19 33* 37* 2.00 0.10 3*
5 17 31 45 1.82 - 3	4 16 31 46 1.79 -0.02 3	6 17 31 44 1.84 0.02 3	3* 10* 35 52* 1.64 -0.18 0*	7* 14* 25* 53* 1.74 -0.08 1*	5 11* 41* 36* 1.82 0.01 7*	2* 10* 33 52* 1.61 -0.21 2	7 22* 38* 32* 2.05 0.23 0*	- 14 14* 72* 1.42 -0.39 -	- 36* 35 23* 2.14 0.32 6	4 20* 30 45 1.83 0.01 1*	3 12* 22* 58* 1.59 -0.23 4	7* 21* 30 37* 1.98 0.17 4*
3 7 17 70 1.42 - 3	3 9* 21* 64* 1.50 0.08 2	2 6* 13* 75* 1.34 -0.08 3	3 5* 17 75* 1.34 -0.07 0*	1* 7 10* 81* 1.28 -0.14 1*	1* 12* 24* 56* 1.54 0.13 8*	3 8 18 70 1.41 -0.00 2*	8* 3* 22 67 1.52 0.10 -	- - 28 72 -0.14 -0.14 -	- 29* 17 51* 1.77 0.35 3	1* 4* 16 78* 1.28 -0.14 1*	- 5 13* 76* 1.25 -0.17 6*	5* 9* 19 62* 1.55 0.13 4*

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

Käyttäisi mahdollisesti
yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa
Painottamaton n=
Painotettu (.000) N=

YNP6 Mihin aikaan vuorokaudesta
olisitte todennäköisimmin yhteydessä
yleisneuvonnan puhelinpalveluun?

1 Arkisin ma-pe klo 8-16
2 Arkisin ennen klo 8
3 Arkisin klo 16 jälkeen
4 Viikonloppuisin
Ei osaa sanoa

Kaikki painottamaton n=
Kaikki painotettu (.000) N=

YNP7 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä chat (eli
reaaliaikainen internet-pohjainen
keskustelu neuvontapalvelun
henkilökunnan kanssa), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?

4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoa

YNP8 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä keskustelufoorumi
(eli verkkopalvelu, jossa voi
esittää kysymyksiä milloin vain ja
niitä kommentoivat sekä
neuvontapalvelun henkilökunta että
toiset käyttäjät), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?

4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoa

YNP9 Jos yleisneuvontapalvelu
toimisi Facebookissa ja
Twitterissä, miten todennäköisesti
seuraisitte sitä?

4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoa

Kaikki	Ikäryhmä					Oma ammatti/asema						
	15-24 vuotta	25-34 vuotta	35-49 vuotta	50-64 vuotta	65-79 vuotta	maanv/ työväestö	alempi toimi hklö	ylempi toimi hklö	yritystajaj/ johtava asema	opiske- lija/ koulu lainen	eläke- läinen	koti- äiti/ isä/ työtön
852 3704	167 580	134 620	163 914	227 1026	161 564	198 960	78 402	64 354	43 263	144 477	261 939	64 309
68 10 52 19 2	52* 6* 70* 22 1	56* 10 61* 23* -	68 9 62* 15* 1*	72* 10 42* 18 2*	90* 15* 27* 19 3*	64* 9 62* 20 1*	62* 8 64* 17 0*	55* - 70* 14* 2	62* 4* 43* 24* -	47* 5* 71* 21 1	86* 14* 24* 16* 4*	81* 23* 53 26* -
984 4210	192 657	152 682	187 1035	255 1155	198 681	224 1069	85 435	72 395	52 306	167 544	312 1116	72 344
7 19 30 42 1.90 - 2	9* 20 43* 27* 2.10 0.21 1*	8 27* 36* 28* 2.16 0.26 1*	7 19 31 42 1.91 0.02 1*	6 19 26* 46* 1.85 -0.05 3	2* 10* 20* 63* 1.49 -0.41 5*	7 14* 37* 38* 1.89 -0.01 4*	8 24* 33 35* 2.05 0.15 -	8 24* 28 40 2.00 0.11 -	13* 19 26 42 2.04 0.14 -	7 22* 46* 23* 2.14 0.25 1*	3* 17 19* 57* 1.65 -0.25 4*	6 21 25* 44 1.89 -0.00 3
5 17 31 45 1.82 - 3	7* 27* 33 32* 2.09 0.27 2	6 19 40* 34* 1.97 0.15 1*	5 16 35* 42 1.84 0.02 1*	4 16 30 48* 1.76 -0.05 3	3* 7* 17* 66* 1.44 -0.38 6*	6* 16 37* 38* 1.91 0.09 3	5 17 35 42 1.87 0.05 0*	3* 18 33 46 1.78 -0.04 -	1* 23* 32 44 1.81 -0.00 0*	8* 24* 39* 27* 2.13 0.31 2	5 10* 20* 61* 1.57 -0.25 4*	3* 19 29 44 1.79 -0.02 5*
3 7 17 70 1.42 - 3	8* 16* 27* 45* 1.88 0.46 3	2* 9 25* 61* 1.49 0.08 3	3 5* 18 72 1.39 -0.02 1*	1* 6 12* 78* 1.29 -0.13 2	1* 2* 8* 84* 1.15 -0.27 5*	1* 8 19 69 1.40 -0.02 3	4 2* 20 73 1.38 -0.04 -	- 3* 15 82* 1.21 -0.21 -	- 9 13* 77* 1.31 -0.11 1*	10* 17* 28* 42* 1.95 0.53 3	1* 5* 9* 81* 1.23 -0.18 4*	5* 9 26* 53* 1.62 0.20 8*

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
YleisneuvontapalveluKäyttäisi mahdollisesti
yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa
Painottamaton n=
Painotettu (.000) N=YNP6 Mihin aikaan vuorokaudesta
olisitte todennäköisimmin yhteydessä
yleisneuvonnan puhelinpalveluun?1 Arkisin ma-pe klo 8-16
2 Arkisin ennen klo 8
3 Arkisin klo 16 jälkeen
4 Viikonloppuisin
Ei osaa sanoaKaikki painottamaton n=
Kaikki painotettu (.000) N=YNP7 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä chat (eli
reaaliaikainen internet-pohjainen
keskustelu neuvontapalvelun
henkilökunnan kanssa), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoaYNP8 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä keskustelufoorumi
(eli verkkopalvelu, jossa voi
esittää kysymyksiä milloin vain ja
niitä kommentoivat sekä
neuvontapalvelun henkilökunta että
toiset käyttäjät), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoaYNP9 Jos yleisneuvontapalvelu
toimisi Facebookissa ja
Twitterissä, miten todennäköisesti
seuraisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoa

Kaikki	Koulutus							Ansiotyössäkäynti			Asunnon tyyppi		
	perus/ keski/ kansa koulu	amm/ tekn/ kauppa koulu	yo/ lukio	opisto taso	ammat ti korkea koulu	yli opisto/ korkea koulu		kokopv työssä	osapv työssä	ei ole	oma koti talo	rivi- pari talo	kerros talo
	852	227	252	77	130	51	114	304	70	478	211	247	394
	3704	870	1163	271	620	238	534	1568	362	1775	1101	1060	1544
	68	67	72*	59*	67	65	67	59*	75*	74*	68	69	67
	10	17*	12*	6*	7*	3*	2*	5*	14*	13*	9	8*	11*
	52	49*	52	56	47*	69*	54	63*	59*	42*	48*	55*	53
	19	25*	20	23	14*	11*	15*	18	28*	18	18	16*	22*
	2	4*	1*	2	0*	-	2	1*	-	3*	1	2	1
	984	266	291	94	144	58	130	346	79	559	235	285	464
	4210	1014	1322	314	685	261	605	1761	390	2058	1213	1201	1796
	7	8*	5*	8	5	14*	4*	6	21*	5*	7	5*	7
	19	16*	17*	30*	19	30*	20	21*	14*	18	15*	17	23*
	30	26*	31	38*	28	31	33	34*	24*	28*	28	38*	26*
	42	47*	44	24*	46*	25*	41	37*	40	47*	46*	36*	43
	1.90	1.84	1.83	2.21	1.83	2.32	1.87	1.96	2.15	1.80	1.82	1.92	1.94
	-	-0.05	-0.07	0.31	-0.07	0.42	-0.03	0.06	0.25	-0.10	-0.08	0.02	0.04
	2	4*	3	1*	2	-	1	2	2	3*	3*	3*	1*
	5	6	5	5	4	8	3*	5	4	5	6	5	4
	17	19*	15	19	14*	13	19	17	26*	15*	15*	15*	19*
	31	24*	30	42*	37*	29	35*	36*	32	27*	30	36*	29*
	45	47*	46	34*	42	50	42	41*	35*	49*	46	40*	47*
	1.82	1.83	1.80	1.94	1.80	1.78	1.82	1.85	2.00	1.75	1.79	1.85	1.81
	-	0.01	-0.02	0.13	-0.02	-0.03	0.01	0.03	0.18	-0.06	-0.02	0.03	-0.01
	3	4*	3	1*	3	0*	1*	2*	2	3*	4*	4*	1*
	3	6*	1*	2	2	3	1*	1*	6*	4*	3	3	3
	7	10*	8	7	7	3*	5*	6*	7	9*	8	7	7
	17	18	13*	32*	17	28*	15*	17	18	18	14*	22*	16
	70	62*	74*	57*	72	65	79*	74*	68	66*	71	64*	72*
	1.42	1.59	1.35	1.53	1.37	1.44	1.27	1.33	1.49	1.48	1.41	1.47	1.39
	-	0.18	-0.07	0.11	-0.05	0.02	-0.15	-0.09	0.08	0.06	-0.01	0.05	-0.03
	3	3	4*	2	2	1*	1*	2*	1	4*	3	4*	1*

Omnibus marraskuu II 2011
Yleisneuvontapalvelu

Kaikki	Talouden bruttotulot vuodessa							Talouden elämäntilanne			
	alle 10001 euroa	10001- 20000 euroa	20001- 35000 euroa	35001- 50000 euroa	50001- 70000 euroa	70001- 90000 euroa	yli 90000 euroa	yksi näis talous	lapse ton pari	muu aikuis talous	lapsi talous
852 3704	102 254	153 479	184 773	112 582	96 535	45 271	25 158	326 773	211 989	92 478	223 1464
68 10 52 19 2	66 7 47 15 8*	77* 5* 40* 21 0*	67 7* 45* 16* 2	64* 6* 54 12* 1	62* 3* 55 12* -	63 5* 72* 11* -	77* 3* 37* 19 -	74* 7* 46* 19 1*	71* 9 42* 17 3*	74* 9 43* 17 -	60* 12* 65* 21* 1
984 4210	124 308	190 597	211 876	122 624	106 595	49 293	30 190	385 912	247 1150	108 553	244 1594
7 19 30 42 1.90 - 2	8 23 23* 45 1.93 0.03 2	3* 16* 22* 55* 1.66 -0.24 3	6 19 31 41 1.90 -0.00 2	6 25* 27 41 1.95 0.05 1*	5 21 40* 33* 2.00 0.10 1*	10* 17 36* 36* 2.01 0.12 -	- 26* 29 45 1.81 -0.09 -	5* 17* 25* 51* 1.75 -0.15 2	2* 21 24* 49* 1.75 -0.15 4*	7 15* 32 44 1.86 -0.04 1	10* 20 37* 31* 2.11 0.21 2*
5 17 31 45 1.82 - 3	3* 30* 22* 44 1.91 0.09 2	1* 13* 27* 56* 1.58 -0.23 3	4 18 30 47 1.79 -0.03 2	7* 20* 38* 32* 2.02 0.21 2	8* 14 37* 41* 1.89 0.07 1*	4 15 32 48 1.75 -0.06 -	1* 14 32 52* 1.65 -0.17 -	2* 17 26* 54* 1.66 -0.16 2	5 15 24* 51* 1.74 -0.08 4*	9* 15 35* 39* 1.93 0.12 2	5 18 38* 37* 1.92 0.10 2*
3 7 17 70 1.42 - 3	5* 13* 19 60* 1.63 0.21 3	1* 6 18 73 1.34 -0.08 2	2* 7 14* 76* 1.34 -0.08 1*	1* 6 21* 70 1.38 -0.04 1*	3 10* 15 72 1.44 0.02 1*	- 4* 27* 69 1.35 -0.07 -	1 3* 13 82* 1.24 -0.17 -	2* 6 17 72 1.36 -0.06 3	1* 5* 13* 78* 1.26 -0.16 3	3 12* 15 69 1.47 0.06 1*	5* 8 22* 63* 1.54 0.13 3

(KÄYTETTY T-TESTIÄ. * = MERKITSEVÄ ERO JÄÄNNÖSRYHMÄÄN 95 %:N LUOTETTAVUUSTASOLLA)

Omnibus marraskuu II 2011
YleisneuvontapalveluKäyttäisi mahdollisesti
yleisneuvontapalvelua/ei osaa sanoa
Painottamaton n=
Painotettu (.000) N=YNP6 Mihin aikaan vuorokaudesta
olisitte todennäköisimmin yhteydessä
yleisneuvonnan puhelinpalveluun?1 Arkisin ma-pe klo 8-16
2 Arkisin ennen klo 8
3 Arkisin klo 16 jälkeen
4 Viikonloppuisin
Ei osaa sanoaKaikki painottamaton n=
Kaikki painotettu (.000) N=YNP7 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä chat (eli
reaaliaikainen internet-pohjainen
keskustelu neuvontapalvelun
henkilökunnan kanssa), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoaYNP8 Jos yleisneuvontapalvelussa
olisi sisältönä keskustelufoorumi
(eli verkkopalvelu, jossa voi
esittää kysymyksiä milloin vain ja
niitä kommentoivat sekä
neuvontapalvelun henkilökunta että
toiset käyttäjät), miten
todennäköisesti käyttäisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoaYNP9 Jos yleisneuvontapalvelu
toimisi Facebookissa ja
Twitterissä, miten todennäköisesti
seuraisitte sitä?4 Erittäin todennäköisesti
3 Todennäköisesti
2 Ehkä käyttäisin
1 En käyttäisi
Keskiarvo
Ka:n erotus kaikista
Ei osaa sanoa

Kaikki	Asuinkunnan asukasmäärä						Asuinalue						
	yli 100000	50001- 100000	30001- 50000	10001- 30000	alle 10001		Uusi maa	Vars.- Suomi/ Sata kunta	Kanta- Häme/ P-maa/ Päijät Häme	Kymen laakso/ E-Karj/ E-Savo	P-Savo/ P-Karj/ Keski- Suomi	E-/K- P.maa/ Pohjan maa	P-Pohj maa/ Kainuu Lappi
	852 3704	315 1355	144 566	58 361	183 769	152 654	206 1112	108 463	132 598	66 214	135 649	63 228	142 440
	68 10 52 19 2	64* 5* 52 13* 1*	78* 20* 67* 32* -	65 25* 50 34* 4*	66 4* 48* 9* 3*	70 9 47* 23* 1	64* 11* 56* 20 1	73* 5* 60* 14* 1	60* 11 47* 17 2	87* 41* 80* 59* -	71* 7* 47* 13* 2	68 2* 54 15 1	69 3* 33* 16 2
	984 4210	367 1552	159 643	70 406	210 851	178 758	230 1220	129 546	151 681	79 265	157 726	74 262	164 510
	7 19 30 42 1.90 - 2	6 23* 28* 42 1.93 0.03 1*	8 19 35* 34* 2.01 0.11 4*	9* 18 22* 51* 1.86 -0.04 -	5 19 33* 40 1.90 -0.00 3	6 12* 32 46* 1.76 -0.14 5*	8* 19 29 44 1.91 0.01 -	7 17 28 45 1.85 -0.05 3	9* 22* 35* 33* 2.07 -0.09 1*	4* 21 19* 46 1.81 -0.09 10*	4* 15* 29 48* 1.74 -0.16 4*	8 20 42* 28* 2.07 0.17 1	4* 20 32 42 1.87 -0.03 2
	5 17 31 45 1.82 - 3	4* 19* 32 45 1.82 0.00 1*	4 12* 35* 44 1.74 -0.07 5*	9* 15 29 47 1.86 0.04 -	6 21* 35* 36* 1.96 0.14 2	5 13* 24* 53* 1.69 -0.13 5*	6 19* 27* 48* 1.82 0.01 0*	4 14* 30 49* 1.71 -0.10 3	7* 16 33 42 1.88 0.07 2	3 13 13* 59* 1.55 -0.27 13*	3* 18 35* 40* 1.84 0.02 4	0* 21* 46* 31* 1.91 0.09 1	7* 12* 38* 40* 1.86 0.05 2
	3 7 17 70 1.42 - 3	2 9* 17 72* 1.41 -0.00 0*	3 3* 18 69 1.36 -0.06 7*	4 7 22* 67 1.49 0.07 -	4* 10* 22* 61* 1.56 0.14 2	1* 5* 11* 77* 1.27 -0.15 6*	2* 6* 15* 77* 1.32 -0.10 -	4* 4* 19 69 1.43 0.01 3	5* 11* 24* 59* 1.63 0.21 1*	2 7 18 56* 1.44 0.02 18*	2 10* 10* 74* 1.39 -0.03 4*	- 5 16 78* 1.25 -0.16 1	3 7 23* 65* 1.47 0.05 2

Aineiston rakenne
Omnibus marraskuu II 2011

	Painottamaton		Painotettu N-luku tuhansina henkilöinä	
	n	%	N	%
Kaikki	984	100	4210	100
<u>Sukupuoli</u>				
Nainen	513	52	2117	50
Mies	471	48	2093	50
<u>Vastaajan ikä</u>				
15 - 24 vuotta	192	20	657	16
25 - 34 vuotta	152	15	682	16
35 - 49 vuotta	187	19	1035	25
50 - 79 vuotta	453	46	1836	44
<u>Vastaajan ammattiryhmä</u>				
Maatalousväestö	5	1	31	1
Työntekijä	219	22	1039	25
Alemmpi/ylempi toimihenkilö/asiantuntija	157	16	830	20
Yrittäjä/johtava asema	52	5	306	7
Kotiäiti/-isä	20	2	114	3
Opiskelija/koululainen	167	17	544	13
Eläkeläinen	312	32	1116	27
Työtön	52	5	229	5
<u>Vastaajan koulutus</u>				
Perus-/keski-/kansa-/kansalaiskoulu	266	27	1014	24
Ammatti-/tekninen-/kauppakoulu	291	30	1322	31
Ylioppilas/lukio	94	10	314	7
Opistotaso	144	15	685	16
Ammattikorkeakoulu	58	6	261	6
Yliopisto/korkeakoulu	130	13	605	14
Ei halua vastata	1	0	9	0

Aineiston rakenne
Omnibus marraskuu II 2011

	Painottamaton		Painotettu N-luku tuhansina henkilöinä	
	n	%	N	%
Kaikki	984	100	4210	100
<u>Päähenkilön ammattiryhmä</u>				
Maatalousväestö	7	1	45	1
Työntekijä	280	28	1298	31
Aiempi/ylempi toimihenkilö/asiantuntija	188	19	984	23
Yrittäjä/johtava asema	69	7	395	9
Kotiäiti/-isä	11	1	59	1
Opiskelija/koululainen	92	9	207	5
Eläkeläinen	294	30	1043	25
Työtön	43	4	178	4

Elämäntilanne

Yksinäistalous	385	39	912	22
Lapseton pari	247	25	1150	27
Muu aikuistalous (yli 18-v)	108	11	553	13
Lapsitalous	244	25	1594	38

Lasten ikä

0 - 2 vuotta	61	6	403	10
3 - 6 vuotta	79	8	553	13
7 - 12 vuotta	96	10	646	15
13 - 15 vuotta	56	6	341	8
16 - 17 vuotta	65	7	374	9
Ei lapsia	740	75	2616	62

Talouden koko

1 henkilö	389	40	924	22
2 henkilöä	342	35	1570	37
3 henkilöä	123	13	861	20
4 henkilöä	83	8	567	13
5 henkilöä	34	3	206	5
6+ henkilöä	13	1	80	2

Talouden bruttotulot vuodessa

Alle 10.001 EUR	124	13	308	7
10.001 - 15.000 EUR	101	10	312	7
15.001 - 20.000 EUR	89	9	285	7
20.001 - 25.000 EUR	76	8	337	8
25.001 - 30.000 EUR	69	7	278	7
30.001 - 35.000 EUR	66	7	261	6
35.001 - 40.000 EUR	48	5	217	5
40.001 - 45.000 EUR	48	5	268	6
45.001 - 50.000 EUR	26	3	139	3
50.001 - 55.000 EUR	25	3	122	3
55.001 - 60.000 EUR	30	3	172	4
60.001 - 70.000 EUR	51	5	302	7
70.001 - 80.000 EUR	36	4	216	5
80.001 - 90.000 EUR	13	1	77	2
Yli 90.000 EUR	30	3	190	5
Eos/ei vastausta	152	15	727	17

Kuntatyyppi

Suurkaupungit	367	37	1552	37
Muut kaupungit	403	41	1619	38
Muut kunnat	214	22	1039	25

Lääni

Etelä-Suomi	365	37	1793	43
Länsi-Suomi	338	34	1377	33
Itä-Suomi	117	12	530	13
Pohjois-Suomi (Oulun /Lapin lääni)	164	17	510	12

Omnibus-kuluttajatutkimus

– 1000 henkilökohtaista haastattelua 1–2 kertaa kuukaudessa

Kun haluat tietää, mitä mieltä suomalaiset ovat tuotteistasi, mainonnastasi tai yrityksestäsi, oikea työväline on Taloustutkimuksen Omnibus.

Omnibus-kuluttajatutkimus on otokseltaan maan laajin säännöllisesti toteutettava monitilaajapohjainen henkilökohtainen haastattelututkimus. Yhdellä kierroksella tavoitat tuhat 15–79-vuotiaista suomalaista kuluttajaa. Omnibusin avulla voit tutkia myös haluamaasi rajattua kohderyhmää; autoilijoita, nuoria, perheenemäntiä, naisia jne.

Omnibus-kuluttajatutkimus toteutetaan 1–2 kertaa kuukaudessa, ja jokaisella kierroksella on eri vastaajat. Tarvittaessa otosta voidaan kasvattaa toistamalla tutkimusta useammalla kierroksella. Tulokset ovat käytettävissäsi jo kolmen viikon kuluttua kenttätöyön aloittamisesta. Mukaan voit tulla useammalla tai vaikka vain yhdellä kysymyksellä.

Omnibus-tutkimus tarjoaa joustavan ja edullisen mahdollisuuden tavoittaa kuluttajat valtakunnallisesti juuri sinulle oikeana ajankohtana. Henkilökohtaiset haastattelut mahdollistavat myös havaintomateriaalin - kuvien, logojen ja tuotteiden taikka radiomainosten – esittämisen vastaajalle.

Omnibus-tutkimuksen laajat, demografiset vakiotaukustat takaavat luotettavan, vertailukelpoisen seurantatiedon saannin vaivatta eri ajanjaksoilta, esim. kuukausittain tai vuosittain.

Omnibusin henkilökohtaiset haastattelut ovat ratkaisu selvitettäessä mm.

- Palvelujen, tuotteiden ja yritysten tunnettuutta, käyttöä ja imagoa
- Mainoskampanjan tehoa ja tavoitavuutta
- Oikeaa potentiaalista kohderyhmää ja olemassa olevan asiakaskunnan profiileja
- Kuluttajien näkemyksiä, arvoja ja asenteita
- Poliittikkaan ja yhteiskuntaan liittyviä kysymyksiä
- Asiakastytytyväisyyttä

Tutkimuksen tekninen toteutus:

- Yhdellä kierroksella 1000 henkilökohtaista haastattelua pääosin vastaajien kotona kannettavilla tietokoneilla
- Kohderyhmänä maamme 15–79-vuotias väestö Ahvenanmaata lukuun ottamatta
- Jokaisella kierroksella eri vastaajat
- Otos muodostetaan kiintiöpoiminnalla, kiintiöinä kohderyhmän valtakunnallinen ikä-, sukupuoli-, lääni- ja kuntatyyppijakauma
- Otos painotetaan kohderyhmää vastaavaksi
- Haastattelijoiden työskentelyä valvotaan haastattelijakohtaisilla atk-taulukoinneilla ja vastaajille tehdyillä pistokokeilla

Lisätietoja tutkimuksesta antaa markkinatutkija Jenni Larjomaa
p. 09-7585 1287, e-mail: jenni.larjomaa@taloustutkimus.fi
Lemuntie 9, 00510 Helsinki
<http://www.taloustutkimus.fi/>

TALOUSTUTKIMUS OY

Y-tunnus 0114711-9
Business ID FI-0114711-9
www.taloustutkimus.fi

Helsinki

Lemuntie 9
FI-00510 Helsinki, Finland
tel. +358 (0)9 7585 11
fax +358 (0)9 7585 1200

Turku

Yliopistonkatu 37 A
FI-20100 Turku, Finland
tel. +358 (0)2 2848 000
fax +358 (0)2 2848 028

Tampere

Kuninkaankatu 22 A
FI-33210 Tampere, Finland
tel. +358 (0)3 3141 3100
fax +358 (0)3 3141 3141