

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Finland**

## Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

### Organisaation tiedot

Ole hyvä ja vastaa kaikkiin kysymyksiin koskien organisaatiota josta olet vastuussa. Esimerkiksi, mikäli vastaat kansallisen yrityksen alueellisesta konttorista, vastaa ainaostaan alueellisen konttorin puolesta.

Aloitetaanpa muutamalla organisaatiotasi koskevalla peruskysymyksellä.

D1. Kuinka monta työntekijää organisaatiossasi on?

#### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- Alle 10 ..... 1 KIITÄ JA LOPETA
- 10 - 49 ..... 2
- 50 - 99 ..... 3
- 100 - 249 ..... 4
- 250 - 499 ..... 5
- 500 - 999 ..... 6
- 1000 tai enemmän ..... 7
- [EOS/EV] ..... 9

D2. Onko organisaatiosi?

#### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- a) Julkinen järjestö tai valtion omistama ..... 1
- b) Voittoa tavoittelematon organisaatio, joka on itsenäinen valtiosta ..... 2
- c) Yksityissektorin organisaatio ..... 3
- [Kieltäytyi] ..... 9

D3. Mitkä seuraavista ovat organisaatiosi päävastuualueita? Valitse korkeintaan kolme parhaiten organisaatiosi toimintaa kuvaavaa toimintaa.

#### LUE ÄÄNEEN – KORKEINTAAN 3 VASTAUSTA

- a) Yleiset valtion tehtävät tai rahoitus ..... 1
- b) Koulutus ..... 2
- c) Terveys ..... 3
- d) Sosiaalipalvelut ..... 4
- e) Kulttuuri, liikunta tai virkistystoiminta ..... 5
- f) Asuminen ..... 6
- g) Ympäristö ..... 7
- h) Muu ..... 8

[Kieltäytyi] ..... 9

D4. Mikä seuraavista kuvailee parhaiten maantieteellistä aluetta, jota organisaatio jossa työskentelet, palvelee?

**LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS**

Paikallinen ..... 1  
Alueellinen ..... 2  
Kansallinen ..... 3  
[Kieltäytyi] ..... 9

## Osa 1: Innovaatio

Seuraavassa kysymyksien sarjassa kysytään onko organisaatiosi ottanut käyttöön innovaatioita tammikuusta 2008 lähtien. Innovaatiolla tarkoitetaan uutta tai merkittävästi parempaa palvelua, viestintämenetelmää, prosessia tai organisaatioon liittyvää menetelmää.

Q1. Onko organisaatiosi ottanut käyttöön mitään uusia tai merkittävästi parannettuja palveluja tammikuun 2008 jälkeen?

### VAIN YKSI VASTAUS

- Kyllä..... 1
- Ei ..... 2
- [EOS/EV] ..... 9

### [MIKÄLI "EI" TAI "EOS/ET" SIIRRY KOHTAAN Q5]

Q2. Parhaimman tietosi mukaan, ottiko organisaatiosi käyttöön uuden palvelun ennen mitään muuta julkishallintoa maassasi sitten tammikuun 2008?

### VAIN YKSI VASTAUS

- Kyllä..... 1
- Ei ..... 2
- [EOS/EV] ..... 9

Q3. Olivatko mitkään näistä uusista tai merkittävästi paremmista palveluista kehittänyt:

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Kyllä..... 1
- Ei ..... 2
- [EOS/EV] ..... 9

- a) Organisaatiosi yhdessä muiden julkisen sektorin organisaatioiden kanssa, mukaan lukien alueelliset tai kansalliset organisaatiosi tytäryritykset ..... 1 2 9
- b) Organisaatiosi yhdessä yksityisten yritysten kanssa ..... 1 2 9
- c) Organisaatiosi yhdessä voittoa-tavoittelemattomien-organisaatioiden kanssa ..... 1 2 9
- d) Organisaatiosi itsekseen..... 1 2 9
- e) Muut organisaatiot tai yritykset yhdessä oman organisaatiosi kanssa ilman muiden muutoksien tekemistä tai ainoastaan minimaalisin muutoksin..... 1 2 9

Q4. Ole hyvä ja ajattele organisaatiosi vuonna 2010 tarjoamia erilaisia palveluja. Kuinka suuri prosenttiosuus näistä on uusia tai on merkittävästi parantunut tammikuusta 2008 lähtien?

### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- Alle 25 % ..... 1

- 25 - 49 % .....2
- 50 - 74 % .....3
- 75 % tai enemmän .....4
- [EOS/EV] .....9

Q5. Onko organisaatiosi ottanut käyttöön tammikuusta 2008 lähtien mitä tahansa uusia tai merkittävästi parempia keinoja viestiäkseen toiminnastaan yleisölle, kuten esimerkiksi...?

**LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN**

- Kyllä.....1
- Ei .....2
- [EOS/EV] .....9

- a) Uusia tai parempia menetelmiä organisaation tai palvelujenne promotointiin.. 1 2 9
- b) Uusia tai parempia menetelmiä käyttäjien, kansalaisten tai muiden käyttäytymiseen vaikuttamiseksi. .... 1 2 9
- c) Palvelujen tai tuotteiden ensimmäistä kertaa tapahtuva kaupallistaminen (myyntiä varten)..... 1 2 9

Q6. Onko organisaatiosi ottanut käyttöön mitään uusia tai merkittävästi parannettuja prosesseja tai organisaatiollisia menetelmiä tammikuusta 2008 lähtien, kuten ...?

**LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN**

- Kyllä.....1
- Ei .....2
- [EOS/EV] .....9

- a) Uusia tai parannettuja menetelmiä palveluntarjontaan tai vuorovaikutukseen käyttäjien kanssa..... 1 2 9
- b) Uusia tai parempia toimitus- tai logistiikkajärjestelmiä syötteitänne varten .... 1 2 9
- c) Uusia tai parempia tukevia toimintoja, kuten esimerkiksi kunnossapitojärjestelmiä, hankinta-, taloushallinto- tai tietokonejärjestelmiä jne. .... 1 2 9
- d) Uusia tai parempia johtamisjärjestelmiä ..... 1 2 9
- e) Uusia tai parempia työtehtävien organisoimiseen tai päätöksentekoon liittyviä menetelmiä. .... 1 2 9

**[MIKÄLI "EI" TAI "EOS/EV" KAIKKIIN VAIHTOEHTOIHIN SIIRRY KOHTAAN Q8]**

Q7. Onko jonkin näistä uusista tai merkittävästi paremmista prosesseista tai organisaatiollisista menetelmistä kehittänyt:

**LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN**

- Kyllä.....1
- Ei .....2

- [EOS/EV] .....9

- a) Organisaatiosi yhdessä muiden julkisen sektorin organisaatioiden kanssa, mukaan lukien alueelliset tai kansalliset organisaatiosi tytäryritykset ..... 1 2 9
- b) Organisaatiosi yhdessä yksityisten yritysten kanssa ..... 1 2 9
- c) Organisaatiosi yhdessä voittoa-tavoittelemattomien-organisaatioiden kanssa ..... 1 2 9
- d) Organisaatiosi itsekseen..... 1 2 9
- e) Muut organisaatiot tai yritykset yhdessä oman organisaatiosi kanssa ilman muiden muutoksien tekemistä tai ainoastaan minimaalisin muutoksin..... 1 2 9

## Osa 2: Työvoima ja taidot

- Q8. Kuinka suurella prosenttiosuudella suunnitteen organisaatiosi työntekijöistä on akateeminen loppututkinto vuonna 2010?

### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- 0 % ..... 1
- 1 - 9 % ..... 2
- 10 - 24 % ..... 3
- 25 - 49 % ..... 4
- 50 - 74 % ..... 5
- 75 % tai enemmän ..... 6
- [EOS/EV] ..... 9

### [MIKÄLI KAIKKI VASTAUKSET KYSYMYKSEEN Q1, Q5 ja Q6 OVAT "EI" TAI "EN TIEDÄ" SIIRRY KOHTAAN Q17]

- Q9. Kuinka suuri prosenttiosuus työntekijöistänne on tällä hetkellä mukana ryhmissä, jotka kokoontuvat säännöllisesti kehittääkseen uusia tai merkittävästi parempia palveluja, viestintämenetelmiä, prosesseja tai organisaatioon liittyviä menetelmiä?

### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- Ei lainkaan ..... 1
- Alle 25 % ..... 2
- 25 - 49 % ..... 3
- 50 - 74 % ..... 4
- 75 % tai enemmän ..... 5
- [EOS/EV] ..... 9

- Q10. Onko organisaatiosi tarjonnut tammikuun 2008 jälkeen koulutusta työntekijöille erityisesti ottaakseen käyttöön, käyttääkseen tai tarjotakseen...?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Kyllä ..... 1
- Ei ..... 2
- [EOS/EV] ..... 9

- a) Uusia tai parempia palveluja ..... 1 2 9
- b) Uusia tai parempia viestintämenetelmiä ..... 1 2 9
- c) Uusia tai parempia prosesseja tai organisaatioon liittyviä menetelmiä . 1 2 9

### Osa 3: Innovaation vaikutukset

- Q11. Onko millään uusista tai merkittävästi paremmista palveluistanne, joita on otettu käyttöön tammikuusta 2008 lähtien, ollut merkittävää positiivista vaikutusta:

#### LUE ÄÄNEEN – KIERRÄTÄ 1-5 - USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA

organisaation palvelujen tarjoamisen mahdollistamiseen suuremmalle määrälle tai uudenlaisille käyttäjille.....	1
organisaation paremman palvelujen kohdentamisen mahdollistamiseen.....	2
Käyttäjätyytyväisyyden parantamiseen .....	3
Käyttäjän pääsyn parantamiseen informaatioon.....	4
Nopeamman palvelujen toimittamisen mahdollistamiseen .....	5
Muu positiivinen vaikutus .....	6
[MIKÄLI YHTÄÄN 1-6 EI VALITTU] Ei positiivista vaikutusta .....	7
[EOS/EV] .....	9

- Q12. Onko millään uusista tai merkittävästi paremmista prosesseista tai organisaatioon liittyvistä menetelmistä, jotka on otettu käyttöön tammikuun 2008 jälkeen, ollut merkittävää positiivista vaikutusta:

#### LUE ÄÄNEEN – KIERRÄTÄ 1-4 - USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA

Hallinnollisten prosessien yksinkertaistamiseen .....	1
Palvelujen tarjoamisen kustannusten vähentämiseen .....	2
Palvelujen nopeamman toimituksen mahdollistamiseen .....	3
Työntekijöiden tyytyväisyyden tai työskentelyolosuhteiden parantamiseen .....	4
Muu positiivinen vaikutus .....	5
[MIKÄLI YHTÄÄN 1-5 EI VALITTU] Ei positiivista vaikutusta .....	6
[EOS/EV] .....	9

- Q13. Onko millään uusilla tai merkittävästi parannetuilla palveluilla, prosesseilla tai organisaation menetelmillä, jotka on esitelty tammikuun 2008 jälkeen, ollut pysyvää merkittävää negatiivista vaikutusta:

#### LUE ÄÄNEEN– KIERRÄTÄ - USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA

ylimääräisten hallinnollisten kustannusten muodostumiseen.....	1
palvelujenne tyyppien tai joustavuuden vähentymiseen .....	2
Johtaan palvelujen toimituksen hidastumiseen .....	3



luomaan käyttäjien vastustusta tai tyytymättömyyttä .....	4
Muu negatiivinen vaikutus .....	5
[MIKÄLI YHTÄÄN 1-5 EI VALITTU] Ei negatiivista vaikutusta .....	6
[EOS/EV] .....	9

## Osa 4: Ohjaajat ja strategia

**LUE ÄÄNEEN:** Seuraavat kolme kysymystä viittaavaat kaikkiin organisaationne tammikuusta 2008 lähtien käyttöön ottamiin innovaatioihin. Nämä käsittävät uudet tai merkittävästi paremmat palvelut, viestintämenetelmät, prosessit tai organisaatioon liittyvät menetelmät.

Q14. Kuinka tärkeitä seuraavat tietolähteet ovat olleet innovaatioidenne kehittämisessä tammikuusta 2008 lähtien?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Ei tärkeä ..... 1
  - Jonkin verran tärkeä ..... 2
  - Hyvin tärkeä ..... 3
  - [EOS/EV] ..... 9
- 
- a) Ideat johdolta ..... 1 2 3 9
  - b) Henkilöstön esittämät ideat ..... 1 2 3 9
  - c) Esimerkit muiden valtion organisaatioiden parhaista toimintatavoista ..... 1 2 3 9
  - d) Ammattiorganisaatiot ..... 1 2 3 9
  - e) Konferenssivierailut ..... 1 2 3 9
  - f) Yritykset toimittajina ..... 1 2 3 9
  - g) Yritykset asiakkaina tai käyttäjinä ..... 1 2 3 9
  - h) Kansalaiset asiakkaina tai käyttäjinä ..... 1 2 3 9

**[MIKÄLI "JONKIN VERRAN TÄRKEÄ" TAI "HYVIN TÄRKEÄ" VAIHTOEHTOIHIN c), d), e), f) TAI g) SIIRRY KOHTAAN Q15 MUUTOIN SIIRRY KOHTAAN Q16]**

Q15. Tammikuusta 2008 lähtien, oletteko hankkineet innovaatioiden kannalta olennaisia tietoja joistakin seuraavista lähteistä?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Kyllä ..... 1
  - Ei ..... 2
  - [EOS/EV] ..... 9
- 
- a) Organisaatio, yritys tai tapahtuma maassanne ..... 1 2 9
  - b) Organisaatio, yritys tai tapahtuma toisessa Euroopan unionin maassa ..... 1 2 9
  - c) Organisaatio, yritys tai tapahtuma Euroopan unionin ulkopuolella ..... 1 2 9
  - d) Euroopan komission organisaatio tai tapahtuma ..... 1 2 9

Q16. Kuinka tärkeitä seuraavat poliittiset tai lainsäädännölliset tekijät ovat olleet innovaatioidenne ohjaamisessa ja kehittämisessä tammikuusta 2008 lähtien?

**LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN**

- Ei tärkeä ..... 1
- Jonkin verran tärkeä ..... 2
- Hyvin tärkeä ..... 3
- [EOS/EV] ..... 9

- a) Laissa määrätyt vähennykset organisaationne budjetissa ..... 1 2 3 9
- b) Laissa määrätyt korotukset organisaationne budjetissa ..... 1 2 3 9
- c) Uudet lait tai määräykset..... 1 2 3 9
- d) Uudet menettelytapa prioriteetit..... 1 2 3 9
- e) Laissa määrätty uuden e-government tai verkkopalvelujen käyttöönotto ..... 1 2 3 9

Q17. Kuinka hyvin seuraava on pätenyt organisaatioosi tammikuusta 2008 lähtien?

**[MIKÄLI KAIKKI VASTAUKSET KYSYMYKSEEN Q1, Q5 ja Q6 ovat "EI" TAI "EN TIEDÄ"  
KYSY AINOASTAAN KYSYMYKSET 17a ja 17c]**

**LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN**

- Ei lainkaan ..... 1
- Osittain..... 2
- Kokonaan ..... 3
- [EOS/EV] ..... 9

- a) Johtajat tukevat uusien ideoiden yritys ja erehdys -testausta ..... 1 2 3 9
- b) Johtajat toimivat aktiivisesti innovaatioiden kehittämisessä ja käyttöönotossa 1 2 3 9
- c) Henkilöstöllä on yllykkeitä ajatella uusia ideoita ja osallistua niiden kehittämiseen..... 1 2 3 9
- d) Käyttäjät ovat osallisia uusien tai parannettujen palvelujen muotoilussa tai suunnittelussa ..... 1 2 3 9
- e) Uusia tai parannettuja palveluja arvioidaan valmistumisen jälkeen ..... 1 2 3 9

## Osa 5: Esteet

Q18. Kuinka tärkeitä seuraavat tekijät ovat olleet tammikuusta 2008 lähtien organisaationne uusien tai merkittävästi parempien palvelujen, viestintämenetelmien, prosessien tai organisaatioon liittyvien menetelmien kehittämisen tai käyttöönoton estämisessä tai viivästyttämisessä?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- |   |           |
|---|-----------|
| - Ei tärkeä .....   | 1         |
| - Alhainen tärkeys .....  | 2         |
| - Keskitasoinen tärkeys .....                                     | 3         |
| - Korkea tärkeys .....  | 4         |
| - [EOS/EV] .....  | 9         |
|   |           |
| a) Johdon tuen puuttuminen .....                                  | 1 2 3 4 9 |
| b) Henkilöstöä koskevien yllykkeiden puuttuminen.....             | 1 2 3 4 9 |
| c) Henkilöstön vastustus .....                                    | 1 2 3 4 9 |
| d) Epävarmuus palvelujenne käyttäjien hyväksynnästä.....          | 1 2 3 4 9 |
| e) Lakisääteiset vaatimukset .....                                | 1 2 3 4 9 |
| f) Riittävien henkilöstö- tai rahoitusresurssien puuttuminen..... | 1 2 3 4 9 |
| g) Riskiä-välttävä kulttuuri organisaatiossanne.....              | 1 2 3 4 9 |

## Osa 6: Hankinta

Q19. Onko organisaationne järjestänyt tammikuusta 2008 lähtien tarjouskilpailuja yksityisyrityksille minkä tahansa seuraavien tuotteiden tai palvelujen tarjoamiseksi?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Kyllä..... 1
  - Ei .....2
  - [EOS/EV] .....9
- 
- a) ICT -laitteet tai järjestelmät..... 1 2 9
  - b) Ympäristöllisen tai energiaan liittyvän suorituskyvyn parantamiseen liittyvät teknologiat tai palvelut..... 1 2 9
  - c) Muun tyyppiset teknologiat ..... 1 2 9
  - d) Konsultointi uusien tai parannettujen palvelujen suosittelemiseksi, suunnittelemiseksi tai pilotti testaamiseksi ..... 1 2 9
  - e) Uusien teknologioiden ja palvelujen tutkimus- ja kehitystyö ..... 1 2 9
  - f) Yhden tai useamman palvelun tarjoaminen käyttäjille ..... 1 2 9

### [MIKÄLI "EI" TAI "EOS/EV" KAIKKIIN VAIHTOEHTOIHIN, SIIRRY KYSYMYKSEEN 23]

Q20. Konsultoiko organisaationne ennen tarjouskilpailujen julkaisemista....?

### LUE ÄÄNEEN – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA

- Potentiaalisen toimittajien/urakoitsijoiden kanssa .....1
- Palvelujenne käyttäjät .....2
- Muiden samantyyppisiä tarjouskilpailuja järjestävien organisaatioiden kanssa...3
- Muiden asiantuntijaneuvoja tarjoavien organisaatioiden kanssa .....4
- [EOS/EV] .....9

Q21. Jotta osallistuja menestyisi organisaationne järjestämässä tarjouskilpailussa, onko mielestänne...

### LUE ÄÄNEEN – VAIN YKSI VASTAUS

- ...alhaiset kulut tärkeämpää kuin innovaatio tarjouskilpailun voittamiseksi 1
- ...Innovaatio on tärkeämpää kuin matalat kustannukset tarjouskilpailun voittamiseksi .....2
- ...kustannukset ja innovaatio ovat yhtä tärkeitä tarjouskilpailun voittamiseksi 3
- EOS/EV .....9

Q22. Saavutettiinko missään tammikuusta 2008 lähtien järjestetyissä tarjouskilpailuissanne seuraavia tuloksia?

### LUE ÄÄNEEN – USEAT VASTAUKSET MAHDOLLISIA

Organisaationne tarjoaman tai organisaatiollenne tarjottavan uuden tai merkittävästi paremman palvelun esittely.....	1
Nykyisten tarjottavien palvelujen kustannusten merkittävä vähentäminen.....	2
Palvelujenne ympäristövaikutusten merkittävä vähentäminen.....	3
[EOS/EV] .....	9

## Osa 7: Odotettu kehitys seuraavan kahden vuoden aikana

- Q23. Odotatteko seuraavan kahden vuoden aikana jonkin seuraavan tekijän vaikuttavan positiivisesti tai negatiivisesti organisaationne kykyyn esitellä uusia tai merkittävästi parempia palveluja?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Positiivinen vaikutus ..... 1
  - Negatiivinen vaikutus ..... 2
  - Ei vaikutusta ..... 3
  - [EOS/EV] ..... 9
- 
- a) Laissa määrätyt vähennykset organisaationne budjetissa ..... 1 2 3 9
  - b) Laissa määrätyt korotukset organisaationne budjetissa ..... 1 2 3 9
  - c) Uudet lait tai määräykset ..... 1 2 3 9
  - d) Uudet menettelytapa prioriteetit ..... 1 2 3 9
  - e) Kansalaisten kasvanut kysyntä ..... 1 2 3 9
  - f) Uusien teknologioiden käyttöönotto ..... 1 2 3 9

- Q24. Verratuna 2008 - 2010 väliseen ajanjaksoon, odotatteko organisaationne käyttöön ottamien innovaatioiden määrän kasvavan, vähenevän tai pysyvän muuttumattomana seuraavan kahden vuoden aikana?

### LUE ÄÄNEEN – YKSI VASTAUS RIVIÄ KOHDEN

- Kasvavan ..... 1
  - Vähenevän ..... 2
  - Pysyvän samana ..... 3
  - [EOS/EV] ..... 9
- 
- a) Uusien tai merkittävästi parempien palvelujen määrä ..... 1 2 3 9
  - b) Uusien tai merkittävästi parempien viestintämenetelmien määrä ..... 1 2 3 9
  - c) Uusien tai merkittävästi parempien prosessien tai organisaatiollisten menetelmien määrä ..... 1 2 3 9

## PÄÄTÄ HAASTATTELU