

**Ålänningarnas  
kunskap om den  
statliga verksamheten  
på Åland**



En enkätundersökning

## Förord

Föreliggande rapport är resultatet av en beställning från Länsstyrelsen på Åland i oktober 2001 där Ålands statistik- och utredningsbyrå (ÅSUB) ombads att kartlägga den åländska befolkningens kunskaper om statsmaktens verksamhet på Åland. Bakgrunden till detta önskemål var att man inom länsstyrelsen och den övriga statsförvaltningen på Åland ville få fram ett mera kvalificerat beslutsunderlag för pågående och framtida försök att förbättra dessa myndigheters servicenivå.

Enligt utredningsuppdraget skulle alla statliga myndigheter på Åland med undantag av Ålands tingsrätt ingå i undersökningen. Orsaken till att tingsrätten undantogs var dess i förhållande till de övriga myndigheterna avvikande karaktär som dömande, snarare än övervakande eller verkställande, myndighet.

Uppdraget utfördes i form av en relativt omfattande enkätundersökning som gick ut till drygt 700 slumpmässigt utvalda på Åland boende i myndig ålder i slutet av oktober 2001.

Utredare *Maria Rundberg-Mattsson* har svarat för huvuddelen av utredningsarbetet, inklusive författandet av slutrapporten. Den statistiska analysen av dataunderlaget är i huvudsak gjord av ekonom/statistiker *Jouko Kinnunen*. Biträdande statistiker *Christina Lindström* samt biträdande utredare *Gerd Lindqvist* har deltagit i arbetet med kodning och registrering av enkätdata.

Utredningschef *Katarina Fellman* har inom ÅSUB varit huvudansvarig för projektet.

För ytterligare information om rapporten eller om undersökningsresultatet på en mer detaljerad nivå, vänligen kontakta ÅSUB på telefon 25493 eller 25495.

Bjarne Lindström  
Direktör

## Innehållsförteckning

1.	Upplägg och tillförlitlighet	2
2.	Ålänningarnas kännedom om de statliga myndigheterna	5
2.1.	Den statliga verksamheten – en helhet eller fristående myndigheter?	9
3.	Kontakter med de statliga myndigheterna	11
3.1.	Kontakter den senaste tvåårsperioden	11
3.2.	På vilket sätt har myndigheterna kontaktats?	16
3.3.	Svarande som aldrig anlitat myndigheternas tjänster	18
4.	Vad ålänningarna vet om myndigheternas verksamhet	22
4.1.	Andelen som svarat rätt på frågorna om myndigheternas uppgifter	22
4.2.	Vilken myndighet ansvarar för olika ärenden	30
4.3.	Hur de svarande erhållit kunskap om de statliga myndigheterna	32
5.	Slutsatser	35
Bilagor:	Tabellbilaga	37
	Frågeformuläret	54

## 1. Upplägg och tillförlitlighet

Enkätundersökningen om ålänningarnas kunskap om den statliga verksamheten på Åland genomfördes i oktober 2001 - mars 2002. Syftet med undersökningen var att kartlägga hur väl ålänningarna känner till de statliga myndigheterna på Åland och de tjänster de tillhandahåller och på så sätt få en uppfattning om de statliga myndigheternas synlighet på Åland. Undersökningen gäller 16 av de 17 statliga myndigheterna/enheterna på Åland:

- Arbetarskyddsbyrån,
- Centralkriminalpolisen,
- Europainformationen,
- Folkpensionsanstalten,
- Landskapsfogdeämbetet,
- Landskapsåklagarämbetet,
- Lantmäteribyrån,
- Luftfartsverket,
- Länsstyrelsen på Åland,
- Sjöbevakningen,
- Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt,
- Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå,
- Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet,
- Ålands Rättshjälpsbyrå,
- Ålands skattebyrå samt
- Ålands tulldistrikt.

Ålands tingsrätt ingår inte i kartläggningen.

Undersökningen baserades på en enkätförfrågan till ett urval om drygt 700 på Åland bosatta personer födda 1983 och tidigare, enkäten riktade sig således till personer som blev myndiga år 2001 och äldre. Urvalet stratifieras för olika åldersgrupper på basen av svarsbenägenheten i åldersgrupperna. I praktiken innebär det att förhållandevis fler personer i de yngre åldersgrupperna fick enkäten. Resultaten har viktats så att det motsvarar befolkningens struktur vad gäller ålder och kön.

Frågeformuläret med de rätta svaren på de frågor som var kunskapsbaserade återfinns längst bak i denna rapport. I det första avsnittet ställdes frågor gällande bakgrundsvariabler för de svarande såsom deras bosättningsort, kön, ålder, utbildningsnivå samt socioekonomisk ställning. I följande avsnitt uppmanades de svarande att ange om de kände till de 16 myndigheterna eller inte samt ange om de uppfattar dem som en helhet, en sammantagen statsförvaltning eller som fristående statliga myndigheter. Därefter ställdes två frågor om och i så fall hur ofta samt på vilket sätt de svarande varit i kontakt med myndigheterna. Förutom de svarandes subjektiva uppfattning om den egna kännedomen om myndigheterna så

kontrollerades deras kunskap om myndigheterna i frågorna tio och tolv. Det ställdes även en fråga om hur de svarande erhållit kunskap om myndigheterna och deras uppgifter.

Det görs inte så mycket jämförelser mellan myndigheterna i rapporteringen, eftersom verksamheten och deras mål skiljer sig mycket åt. Till exempel Europainformationens verksamhet har en mer informativ karaktär jämfört med Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet. I stället jämförs signifikanta resultat för de svarande enligt deras bakgrundsvariabler. Rapporten är i stort upplagd så att huvudresultaten med diagram återfinns i textdelen och detaljinformation i tabeller i bilagan.

### ***Bakgrundsvariabler***

De svarandes ålder indelas i fem grupper: 18-24-åringarna, 25-34-åringarna, 35-44-åringarna, 45-64-åringarna samt de 65 år fyllda och äldre.

Svarandes bosättningsort indelas i tre regioner: Mariehamn, fasta Ålands landsbygd (Eckerö, Finström, Geta, Hammarland, Jomala, Lemland, Lumparland, Saltvik och Sund) samt skärgården (Brändö, Föglö, Kumlinge, Kökar, Sottunga och Vårdö).

Födelseorten, vilken erhållits genom en datakörning med befolkningsregistret, indelas i tre grupper: Åland, fastlandet och utlandet.

De två socioekonomiska grupperna: arbetsgivare/företagare/lantbrukare samt föräldraledig/vårdledig/övrigt hemarbetande har förkortats till gruppen företagare respektive gruppen hemarbetande. Förutom dessa två grupper har uppgifter även redovisats för studerande, arbetare, tjänstemän och pensionärer. Vi har valt att inte redovisa några uppgifter gällande de arbetslösa i denna undersökning, eftersom deras antal (sex stycken) är så litet att några slutsatser inte kan dras.

Om det funnits signifikanta skillnader (signifikansnivån 0,05 eller lägre d.v.s. sannolikheten är 95 procent eller mer för att en skillnad finns) mellan könen, åldersgrupperna, de socioekonomiska grupperna, svarandes utbildningsnivå, bosättnings- eller födelseregion, så har de presenterats i rapporten.

Enkäten gjordes i form av en urvalsundersökning. Den totala rampopulationen uppgick till 19.140 personer, vilken utgjordes av alla på Åland bosatta som fyllt 18 år under år 2001 och äldre, förutom de personer som är bosatta på någon typ av institution såsom ålderdomshem. Av rampopulationen valdes genom slumpmässigt urval 716 stycken, av vilka åtta personer plockades bort p.g.a. ofullständig adress. Andelen personer 18-34 år är överrepresenterad, eftersom den allmänna svarsbenägenheten bland 18-34-åringar har visat sig vara lägre.

I slutet av oktober år 2001 fick 708 personer ett frågeformulär med följebrev per post där de uppmanades att fylla i och returnera frågeformuläret inom två veckor. För att höja viljan att

svara deltog alla svaranden som fyllt i frågeformuläret och skickat in det till ÅSUB i utlottningen av en check på 500 FIM. I mitten av november skickades en påminnelse till alla dem som inte svarat på frågeformuläret. Totalt erhöles 436 svar, vilket ger en svarsprocent på 61,6, vilket måste anses som bra om man jämför med andra åländska undersökningar.

### ***Viktning och bortfall***

Åldersgruppen 18-34 var alltså överrepresenterad i urvalet. Dessutom varierar svarsprocenten mellan åldersgrupper och kön. För att korrigera dylika skevheter både i urvalsdesign samt bortfall har svarsmaterialet viktats. Urvalet har delats upp enligt de två bakgrundsvariablerna kön och ålder (fem åldersgrupper) i 10 strata. Viktningen medför att svarsmaterialets sammansättning för de nämnda bakgrundsvariablerna sammanfaller med rampopulationen, alltså den åländska befolkningen 18 år och äldre. Vikterna ( $W_h$ ) har konstruerats enligt följande:

$$W_h = \frac{A_h}{a_h} \times \frac{a}{A}$$

där

$A$  = det totala antalet personer i rampopulationen

$a$  = det totala antalet personer i svarsmaterialet

$A_h$  = det totala antalet personer i rampopulationens stratum  $h$

$a_h$  = det totala antalet personer i svarsmaterialets stratum  $h$

Viktningen medför att svaren bättre beskriver rampopulationens åsikter. Om det däremot finns systematiska skillnader mellan de som svarat och de som låtit bli att svara på enkäten, korrigeras inte det problemet genom viktning.

**Tabell 1. Svarsprocent per stratum**

	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>	<b>Totalt</b>
18 - 24 år	51,3%	45,7%	48,2%
25 - 34 år	58,7%	51,4%	55,2%
35 - 44 år	77,5%	60,0%	69,3%
45 - 64 år	71,0%	58,3%	65,6%
65 år och äldre	66,1%	54,8%	61,4%
<b>Totalt</b>	<b>67,2%</b>	<b>54,9%</b>	<b>61,6%</b>

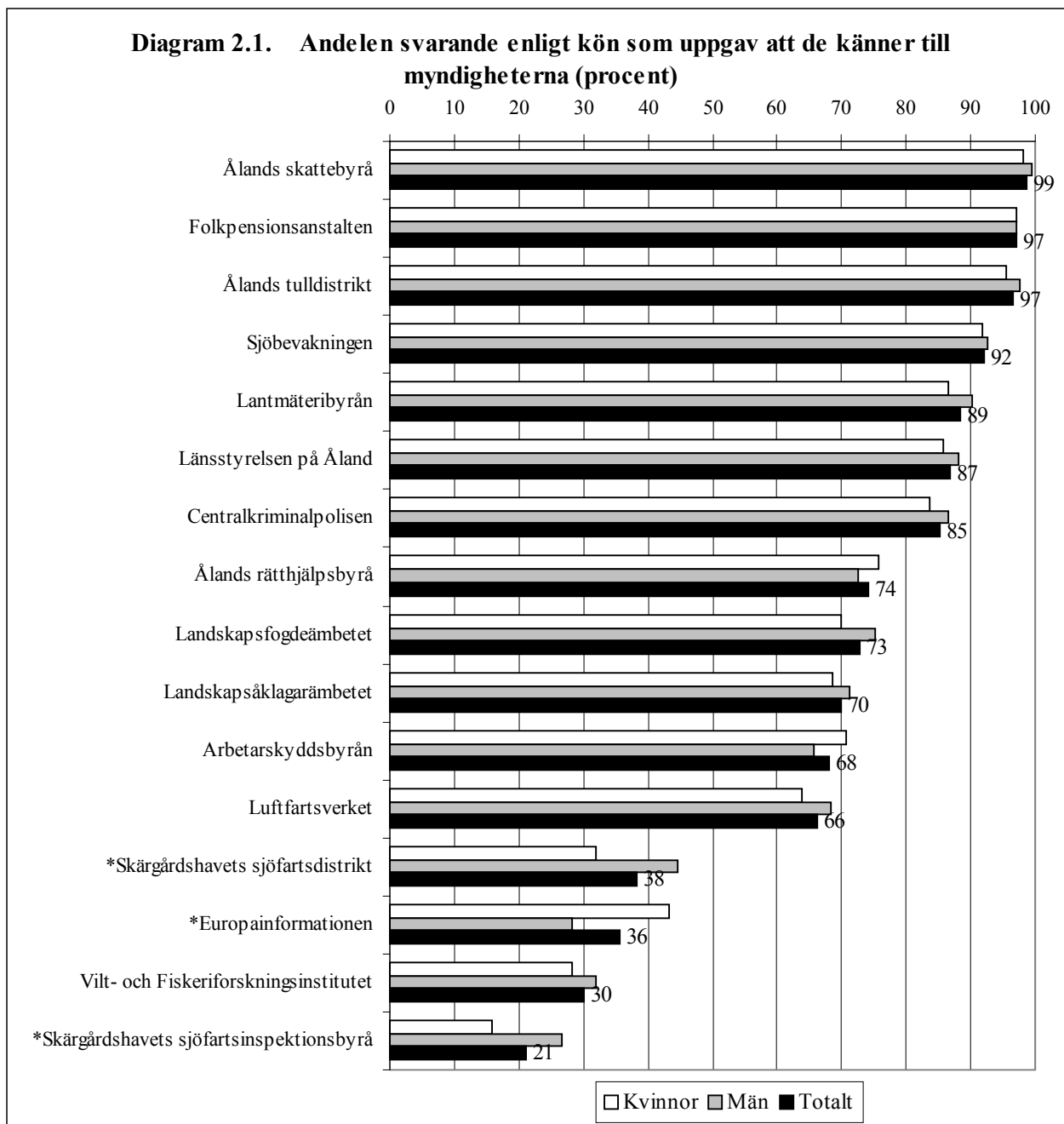
## 2. Åläningarnas kännedom om de statliga myndigheterna

I fråga sex uppmanades de svarande att kryssa för om de känner till respektive myndighet eller inte. De svarande uppgav i snitt att de känner till elva myndigheter. Det verkar inte finnas några signifikanta skillnader mellan könen och antalet myndigheter de uppgav att de känner till, vilket det däremot finns om man jämför de olika åldersgrupperna. Den åldersgrupp som uppgav att den känner till flest myndigheter var 25-34-åringarna i motsats till 18-24-åringarna som kände till minst antal myndigheter. Det förekommer även socioekonomiska skillnader: tjänstemännen uppgav att de känner till flest myndigheter, medan de studerande och pensionärerna i snitt känner till det minsta antalet myndigheter.

Svarandes bosättningsregion verkar även vara av betydelse då man ser på det genomsnittliga antalet myndigheter de känner till: mariehamnarna uppgav att de känner till flest följt av de boende på fasta Ålands landsbygd och skärgårdsborna. Även de svarandes födelseregion verkar ha betydelse för denna fråga. De på Åland födda uppgav att de kände till flest myndigheter, medan de på fastlandet födda i snitt kände till en myndighet mindre.

Den myndighet som största andelen av de svarande uppgav att de känner till var Ålands skattebyrå (99 procent) följt av Folkpensionsanstalten och Ålands tulldistrikt på en delad andra plats (97 procent, se diagram 2.1). Andelen svarande som uppgav att de kände till Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt, Europainformationen, Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet samt Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå är väsentligt lägre jämfört med andelen som känner till de övriga tolv myndigheterna. Bland dessa är resultatet kanske mest anmärkningsvärt för Europainformationen, eftersom myndighetens verksamhet är av informativ karaktär.

Det verkar finnas signifikanta skillnader mellan könen då man jämför andelen män respektive kvinnor som känner till: Europainformationen, Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt och Skärgårdshavets inspektionsbyrå (märkta med \* i diagrammet). Eventuella signifikanta skillnader mellan könen, åldersgrupperna, svarandes bosättningsort, svarandes födelseort, utbildningsnivå eller socioekonomiska ställning redogörs för under respektive myndighets rubrik (se även tabellerna B1-B6 i tabellbilagan). De signifikanta resultaten per myndighet presenteras i alfabetisk ordning.



Se även tabellerna B1-B6 i tabellbilagan.

### *Arbetskyddsbyrån*

Av de svarande uppgav i genomsnitt 68 procent att de kände till Arbetskyddsbyrån. Signifikanta skillnader i andelen svarande verkar endast finnas då man ser på svarandes socioekonomiska ställning. Knappt hälften av de studerande uppgav att de kände till Arbetskyddsbyrån jämfört med tre fjärdedelar av de två socioekonomiska grupperna arbetare och tjänstemän (se tabell B3 i tabellbilagan).



### *Centralkriminalpolisen*

Totalt kände 85 procent av de svarande till Centralkriminalpolisen. En större andel av mariehamnarna uppgav att de kände till CKP (90 procent) jämfört med skärgårdsborna (71 procent).

### *Europainformationen*

En större andel av kvinnorna uppgav att de kände till Europainformationen (43 procent) jämfört med männen (28 procent). Totalt uppgav 36 procent av de svarande att de kände till myndigheten. Bland grupperna arbetare och företagare uppgav ca en fjärdedel att de kände till myndigheten jämfört med tjänstemännen som förefaller vara en socioekonomisk grupp med relativt stor kännedom om Europainformationen (60 procent). Speciellt de med utbildning på universitets- eller högskolenivå uppgav att de kände till myndigheten (58 procent) jämfört med de med utbildning på yrkesskole-, instituts- eller gymnasienivå (27 procent). Om man ser på de svarandes bosättningsort, kände en relativt stor andel av mariehamnarna till myndigheten (44 procent).

### *Folkpensionsanstalten*

I genomsnitt uppgav 97 procent av de svarande att de kände till FPA. Den åldersgrupp som verkade minst förtrogen med FPA var 18-24-åringarna liksom den socioekonomiska gruppen ”studerande” (vardera 89 procent). I följande tre socioekonomiska grupper uppgav alla svarande att de kände till FPA: gruppen företagare, gruppen hemarbetande samt pensionärerna. Dessutom uppgav 99 procent av tjänstemännen att de gjorde det.

### *Landskapsfogdeämbetet*

Drygt hälften av ungdomarna uppgav att de kände till Landskapsfogdeämbetet jämfört med genomsnittet som låg på 73 procent. Två socioekonomiska grupper som verkar känna till myndigheten relativt bra är företagarna och tjänstemännen (ca 85 procent av dem), medan det motsatta gäller för de studerande (drygt hälften). Om man ser på de svarandes födelseregion, så verkar en mindre andel av de födda på fastlandet (60 procent) känna till myndigheten.

### *Landskapsåklagarämbetet*

Landskapsåklagarämbetet uppgav i snitt 70 procent av de svarande att de kände till. Tre fjärdedelar av mariehamnarna svarade att de kände till Landskapsåklagarämbetet jämfört med 55 procent av skärgårdsborna. En relativt stor andel av de födda i utlandet (80 procent) jämfört med de födda på fastlandet (55 procent) upplever att de känner till myndigheten.

### *Lantmäteribyrån*

Den yngsta åldersgruppen verkar ha minst kännedom om Lantmäteribyrån (71 procent), medan 25-34-åringarna verkar ha den största kännedomen (95 procent av dem). En mindre andel av de födda på fastlandet (77 procent) uppgav att de kände till byrån jämfört med genomsnittet (89 procent).

### *Luftfartsverket*

Knappt hälften av de 65 år fyllda och äldre uppgav att de kände till Luftfartsverket, medan en relativt stor andel av de två yngsta åldersgrupperna och speciellt 25-34-åringarna (82 procent) uppgav att de gjorde det. De äldres relativt låga andel syns även då man ser på andelen pensionärer som kände till myndigheten (50 procent). De tre socioekonomiska grupper som låg över genomsnittet på 66 procent var: tjänstemännen, de studerande samt gruppen arbetare. Det förekommer även skillnader beroende på de svarandes utbildningsnivå. En mindre andel av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå (57 procent) uppgav att de kände till myndigheten.

### *Länsstyrelsen på Åland*

Ungdomarna var den åldersgrupp som verkade ha minst kännedom om Länsstyrelsen (71 procent) jämfört med genomsnittet på 87 procent. Gruppen företagare verkar vara en socioekonomisk grupp där relativt många anser att de känner till Länsstyrelsen (96 procent), medan det motsatta gäller för de studerande (72 procent).

### *Sjöbevakningen*

Alla svarande i åldern 25-34 uppgav att de kände till Sjöbevakningen, medan andelen i de två äldsta åldersgrupperna låg under genomsnittet på 92 procent.

### *Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt*

Av de svarande ansåg 38 procent att de kände till Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt. En större andel av männen (45 procent) uppgav att de känner till myndigheten jämfört med kvinnorna (32 procent). Drygt en femtedel av ungdomarna kände myndigheten jämfört med 45 procent av 25-34-åringarna och 45-64-åringarna. En större andel av mariehamnarna (45 procent) jämfört med de bosatta på fasta Ålands landsbygd (33 procent) kände till myndigheten. Myndigheten var mer känd bland de födda på Åland (43 procent) jämfört med de födda på fastlandet eller i utlandet (knappt 30 procent).

### *Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå*

Endast en femtedel av de svarande uppgav att de kände till Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå och myndigheten förefaller sålunda vara den minst kända bland de svarande. En större andel av männen (27 procent) jämfört med kvinnorna (16 procent) uppgav att de kände till byrån.

### *Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet*

Den åldersgrupp som verkade ha minst kännedom om institutet var 18-24-åringarna (16 procent), medan 45-64-åringarna hade den största kännedomen (38 procent). Totalt sett uppgav 30 procent av de svarande att de kände till myndigheten.

### *Ålands rättshjälpsbyrå*

Hälften av 18-24-åringarna kände till Ålands rättshjälpsbyrå jämfört med 80 procent av 25-34- och 45-64-åringarna. Två socioekonomiska grupper som föreföll väl kända till byrån var de hemarbetande (89 procent) och tjänstemännen (86 procent), medan drygt hälften av de studerande uppgav att de kände till myndigheten. En större andel av mariehamnarna uppgav att de kände till myndigheten (82 procent jämfört med genomsnittet på 74 procent).

### *Ålands skattebyrå*

Den myndighet som största andelen (99 procent) av de svarande uppgav att de kände till var Ålands skattebyrå. Några signifikanta skillnader beroende på svarandes bakgrundsvariabler verkar inte finnas.

### *Ålands tulldistrikt*

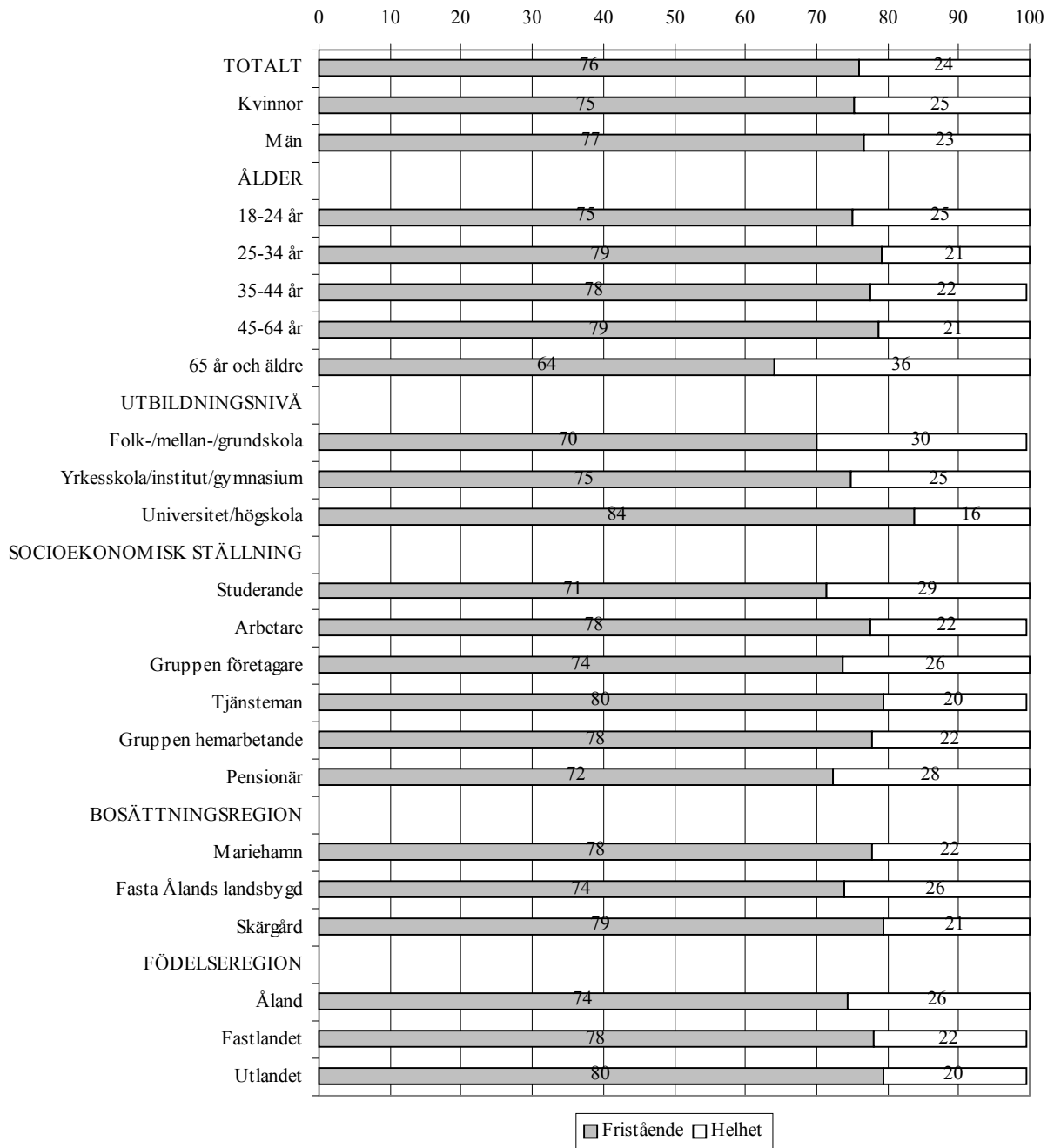
Totalt ansåg 97 procent av de svarande att de kände till Ålands tulldistrikt. En mindre andel av de på fastlandet födda (91 procent) uppgav att de kände till tullen jämfört med de på Åland eller i utlandet födda (98 procent).

## **2.1. Den statliga verksamheten - en helhet eller fristående myndigheter?**

Uppdragsgivaren var intresserad av att få veta om de svarande uppfattar den statliga verksamheten på Åland som en helhet, en sammantagen statsförvaltning eller som fristående statliga regionala myndigheter. Hela tre fjärdedelar av de svarande valde det senare korrekta alternativet (se diagram 2.2).

Det verkar inte finnas några signifikanta skillnader i hur respondenterna svarat på denna fråga beroende på deras kön, ålder, utbildningsnivå, socioekonomisk ställning, bosättningsregion eller födelseregion.

**Diagram 2.2. Andelen svarande som uppfattar den statliga verksamheten på Åland som fristående statliga myndigheter respektive en sammantagen statsförvaltning (procent)**



### **3. Kontakter med de statliga myndigheterna**

Det antogs att de svarandes egen erfarenhet av myndigheterna är av central betydelse för deras kunskap om dem (vilket också visade sig vara fallet enligt resultatet i kapitel 4.3). Sålunda ställdes i enkäten frågor om de svarande varit i kontakt med respektive myndighet, i så fall hur ofta, om de varit det i egenskap av privatperson eller i tjänsten samt på vilket sätt han/hon varit i kontakt med myndigheten.

#### **3.1. Kontakter den senaste tvåårsperioden**

I fråga åtta uppmanades de svarande att ange hur ofta (1-3 gånger eller fler än tre gånger) de under den senaste tvåårsperioden varit i kontakt med respektive myndighet. Eftersom en så liten andel av de svarande uppgav att de fler än tre gånger under perioden varit i kontakt med myndigheterna (med undantag av Folkpensionsanstalten och Ålands skattebyrå), så har de två svarsalternativen adderats ihop för att ange hur stor andel av de svarande som någon gång under perioden varit i kontakt med respektive myndighet (se tabell B7 i tabellbilagan).

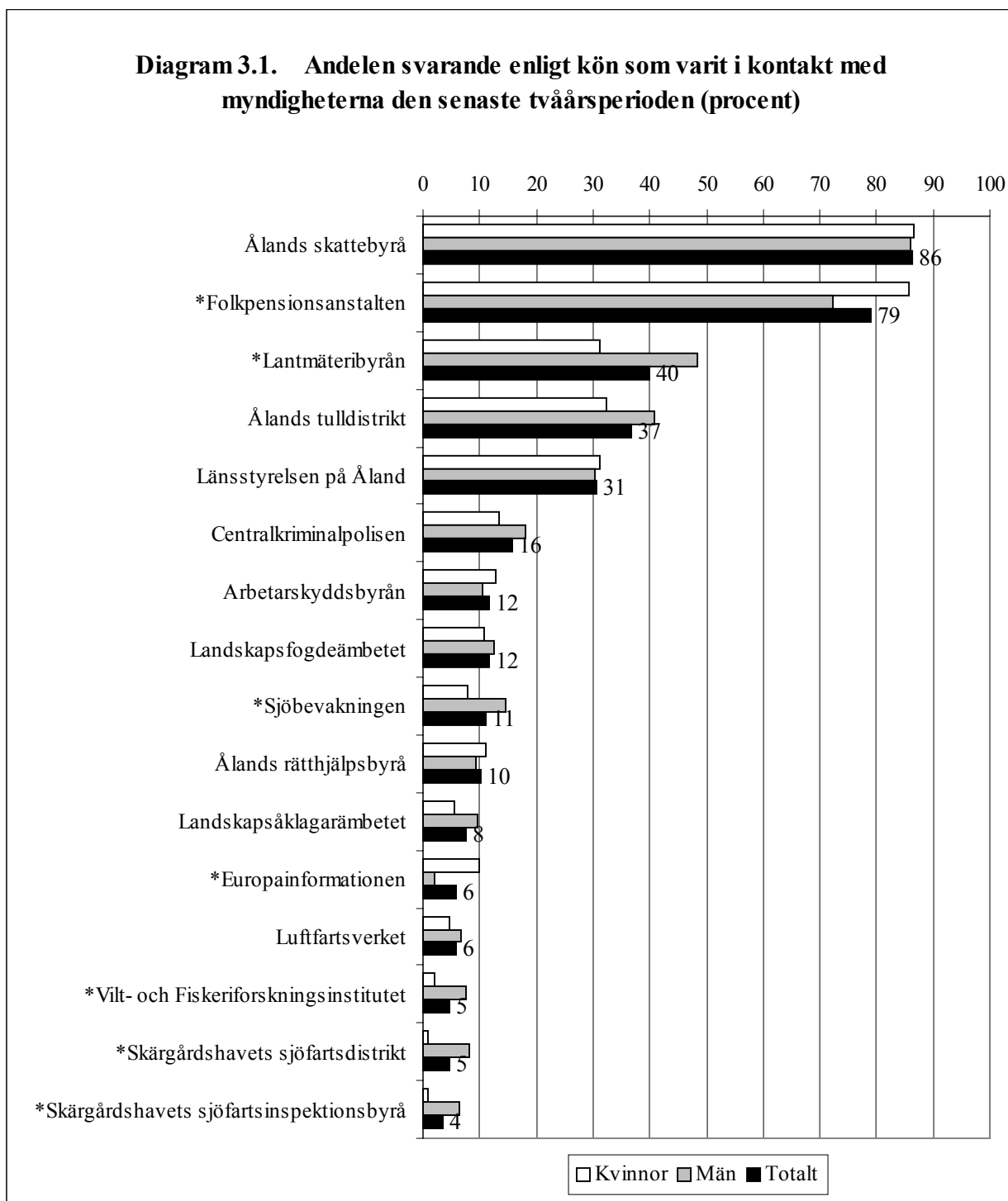
De svarande hade i snitt under de två senaste åren varit i kontakt med 3,6 statliga myndigheter. Det verkar inte finnas några signifikanta skillnader mellan könen och antalet myndigheter de varit i kontakt med under perioden men däremot signifikanta åldersskillnader. Svaranden i åldern 25-44 hade i snitt varit i kontakt med drygt fyra myndigheter, medan motsvarande antal för de 65 år fyllda var 2,5 myndigheter. Två socioekonomiska grupper som varit i kontakt med jämförelsevis många myndigheter är tjänstemännen samt gruppen företagare (ca 4,5 myndigheter) i motsats till pensionärerna samt de studerande (knappt tre myndigheter). Dessutom finns det signifikanta skillnader beroende på de svarandes utbildningsnivå – ju högre utbildning desto fler myndigheter har de varit i kontakt med (2,7 myndigheter för de med folkskole-, mellanskole- eller grundskoleutbildning, 3,8 för de med yrkesskole-, instituts- eller gymnasieutbildning och slutligen 4,3 för de med universitets- eller högskoleutbildning).

Under den senaste tvåårsperioden hade 86 procent av de svarande varit i kontakt med Ålands skattebyrå, 79 procent med Folkpensionsanstalten och 40 procent med Lantmäteribyran (se diagram 3.1). Fem procent eller färre av de svarande hade under perioden varit i kontakt med Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet, Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt och Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå.

I diagrammet samt i tabellen B7 i tabellbilagan framgår även att det finns signifikanta skillnader mellan könen och andelen svarande som varit i kontakt med vissa myndigheter. En större andel av kvinnorna har varit i kontakt med Folkpensionsanstalten och Europainformationen, medan det motsatta gäller för Lantmäteribyran, Sjöbevakningen,

Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt, Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå samt Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet

För Ålands rättshjälpsbyrå och Luftfartsverket framkom inte några signifikanta skillnader beroende på de svarandes bakgrundsvariabler.



Se även tabellerna B7-B12 i tabellbilagan för mer detaljerad information enligt svarandes kön, ålder, socioekonomisk ställning, utbildningsnivå, bosättningsregion samt födelseregion.

### *Arbetskyddsbyrån*

Signifikanta ålderskillnader förekommer då man ser på andelen besökare av Arbetskyddsbyrån: en femtedel av 25-34-åringarna hade varit i kontakt med byrån under perioden jämfört med genomsnittet på tolv procent. Ingen av de 65 år fyllda och äldre uppgav att de besökt Arbetskyddsbyrån under perioden. (Se tabell B8 i tabellbilagan).

### *Centralkriminalpolisen*

Av de svarande hade i snitt 16 procent varit i kontakt med Centralkriminalpolisen under perioden. En relativt stor andel av tjänstemännen (en fjärdedel) och arbetarna (en femtedel) hade varit i kontakt med myndigheten jämfört med gruppen hemarbetande, pensionärerna och gruppen företagare (under tio procent).

Svarandes utbildningsnivå verkar också vara av betydelse då man ser på andelen som varit i kontakt med CKP under de två senaste åren: under tio procent av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå jämfört med en femtedel av dem med högre utbildning.

### *Europainformationen*

Totalt uppgav sex procent av de svarande att de varit i kontakt med Europainformationen. En annan faktor förutom svarandes kön som verkar vara av betydelse för denna fråga är svarandes utbildningsnivå. Ju högre utbildning de svarande har, desto större andel av dem har varit i kontakt med myndigheten.

### *Folkpensionsanstalten*

Folkpensionsanstalten kommer på andra plats då det gäller andelen svarande (79 procent) som varit i kontakt med myndigheterna den senaste tvåårsperioden. Det förekommer signifikanta ålderskillnader bland dem som varit i kontakt med FPA. En speciellt stor andel av 25-44-åringarna (ca 85 procent) har varit i kontakt med myndigheten jämfört med 18-24-åringarna (64 procent).

### *Landskapsfogdeämbetet*

Tolv procent av de svarande uppgav att de varit i kontakt med Landskapsfogdeämbetet under tvåårsperioden. En fjärdedel av tjänstemännen hade varit i kontakt med myndigheten, medan ingen av de studerande uppgav att de varit det.

### *Landskapsåklagarämbetet*

En relativt stor andel av de födda i utlandet (18 procent) i motsats till de på fastlandet födda (tre procent) hade varit i kontakt med Landskapsåklagarämbetet. Genomsnittet för alla svarande låg på åtta procent.

### *Lantmäteribyrå*

Endast fem procent av ungdomarna har varit i kontakt med Lantmäteribyrå under perioden jämfört med genomsnittet på 40 procent. Tre socioekonomiska grupper, av vilka en relativt stor andel varit i kontakt med Lantmäteribyrå de två senaste åren var: gruppen företagare (60 procent), pensionärerna (48 procent) och tjänstemännen (46 procent). Andelen studerande var däremot låg (17 procent).

En större andel av de bosatta på fasta Ålands landsbygd (47 procent) hade varit i kontakt med Lantmäteribyrå. Ser man på svarandes födelseregion, så var andelen på fastlandet födda låg (en fjärdedel) jämfört med de på Åland och de i utlandet födda (över 40 procent).

### *Länsstyrelsen på Åland*

Hälften av den socioekonomiska gruppen företagare och 42 procent av tjänstemännen har varit i kontakt med Länsstyrelsen jämfört med genomsnittet på 31 procent. Ju högre utbildning de svarande har, desto större andel har varit i kontakt med Länsstyrelsen under perioden.

### *Ålands skattebyrå*

Den myndighet som kom på första plats, då man jämförde andelen svarande som varit i kontakt med de 16 statliga myndigheterna var Ålands skattebyrå (86 procent). Svarandes utbildningsnivå verkar vara signifikant för andelen svarande som varit i kontakt med skattebyrå under de två senaste åren - ju högre utbildning desto större andel. Dessutom verkar svarandes bosättningsort vara av betydelse - ju längre bort från Mariehamn de svarande bor desto lägre andelen.

### *Ålands tulldistrikt*

En speciellt stor andel av de svarande i åldern 35-44 (46 procent) hade varit i kontakt med Ålands tulldistrikt de två senaste åren, medan det motsatta gäller för den äldsta åldersgruppen (14 procent). Över hälften av tjänstemännen och gruppen företagare har varit i kontakt med Tullen jämfört med genomsnittet på 37 procent. Andelen pensionärer (knappt en femtedel) och studerande (drygt en fjärdedel) var jämförelsevis låg.

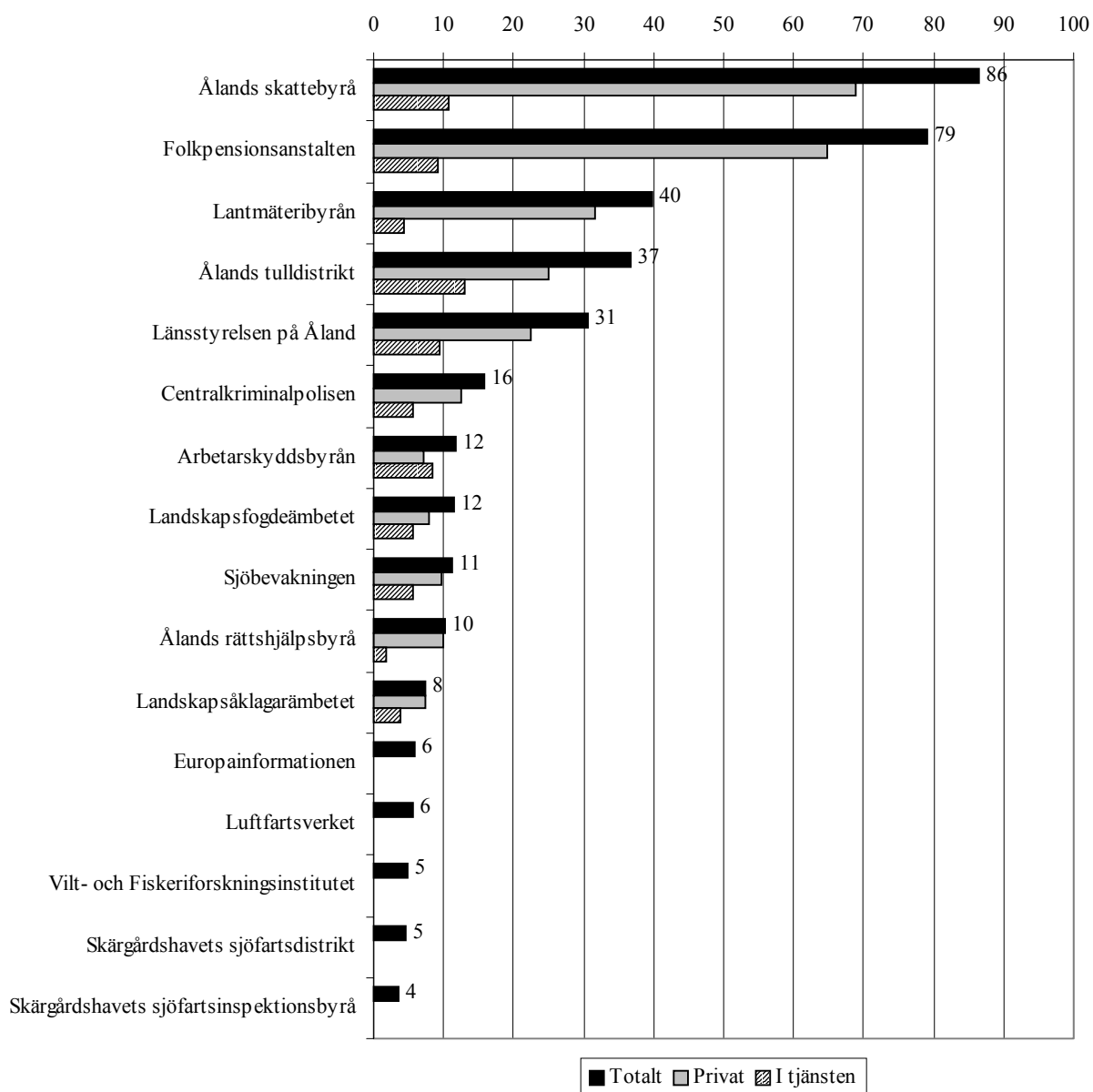
Även svarandes utbildningsnivå verkar vara av betydelse för andelen svarande som varit i kontakt med myndigheten under perioden: drygt en femtedel av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå jämfört med över 40 procent av de med högre utbildning. En större andel av de i utlandet födda (knappt hälften) och de på fastlandet födda (45 procent) hade varit i kontakt med myndigheten jämfört med de på Åland födda (32 procent).



**Som privatperson eller i tjänsten**

I fråga åtta uppmanades respondenterna även ange om de som privatperson och/eller i tjänsten varit i kontakt med respektive myndighet under de två senaste åren. Tyvärr har de svarande inte fyllt i denna fråga lika omsorgsfullt som de övriga frågorna. Resultatet som redovisas i diagram 3.2, skall sålunda tolkas med viss försiktighet. Vi har valt att inte redovisa resultatet för Europainformationen, Luftfartsverket, Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet, Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt och Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå mer detaljerat än den totala andelen.

**Diagram 3.2. Andelen svarande, privat eller i tjänsten, som varit i kontakt med myndigheterna den senaste tvåårsperioden (procent)**



Som vi ser så har en större andel av de svarande uppgett att de som privatperson varit i kontakt med myndigheterna speciellt då det gäller Ålands skattebyrå, Folkpensionsanstalten, Lantmäteribrån samt Ålands rättshjälpsbyrå. Ett undantag (om än litet) är dock Arbetskyddsbyrå: en aningen större andel av de svarande uppgav att de i tjänsten varit i kontakt med myndigheten (åtta procent) jämfört med som privatperson (sju procent).

### **3.2. På vilket sätt har myndigheterna kontaktats?**

I fråga nio uppmanades de svarande ange på vilket/vilka av följande sätt de varit i kontakt med respektive myndighet: via ombud, själv besökt, per telefon eller per post (inklusive fax eller e-mail). De svarande hade i snitt besökt 3,1 myndigheter, varit i kontakt per telefon med 1,8 myndigheter, per post med 0,6 myndigheter och via ombud med 0,3 myndigheter.

#### *Kön*

Signifikanta skillnader mellan könen förekommer då man ser på antalet myndigheter de svarande besökt eller varit i kontakt med per post: männen tenderar oftare besöka myndigheterna, medan kvinnorna oftare skriftligen varit i kontakt med myndigheterna.

#### *Ålder*

Svarande i de tre mittersta åldersgrupperna och i synnerhet 35-44-åringarna uppgav att de besöker i snitt fler myndigheter än ungdomarna och pensionärerna. Detta gäller även för andelen svarande som per post varit i kontakt med myndigheterna, men här ligger tyngdpunkten på 25-34-åringarna. Befolkningen i åldern 25-44 har i snitt varit i telefonkontakt med fler myndigheter, i motsats till de 65 år fyllda.

#### *Socioekonomisk ställning*

Det förekommer signifikanta skillnader i antalet myndigheter som de svarande har besökt, varit i kontakt med per telefon eller per post beroende på deras socioekonomiska ställning. De studerande och pensionärerna har i alla dessa fall varit i kontakt med jämförelsevis få myndigheter. Två socioekonomiska grupper som relativt ofta besöker olika myndigheter är gruppen företagare och tjänstemännen. Tjänstemännen har också ofta telefonkontakt med myndigheterna liksom gruppen hemarbetande. Detta gäller även då man ser på det genomsnittliga antalet myndigheter de olika socioekonomiska grupperna haft kontakt med per post.

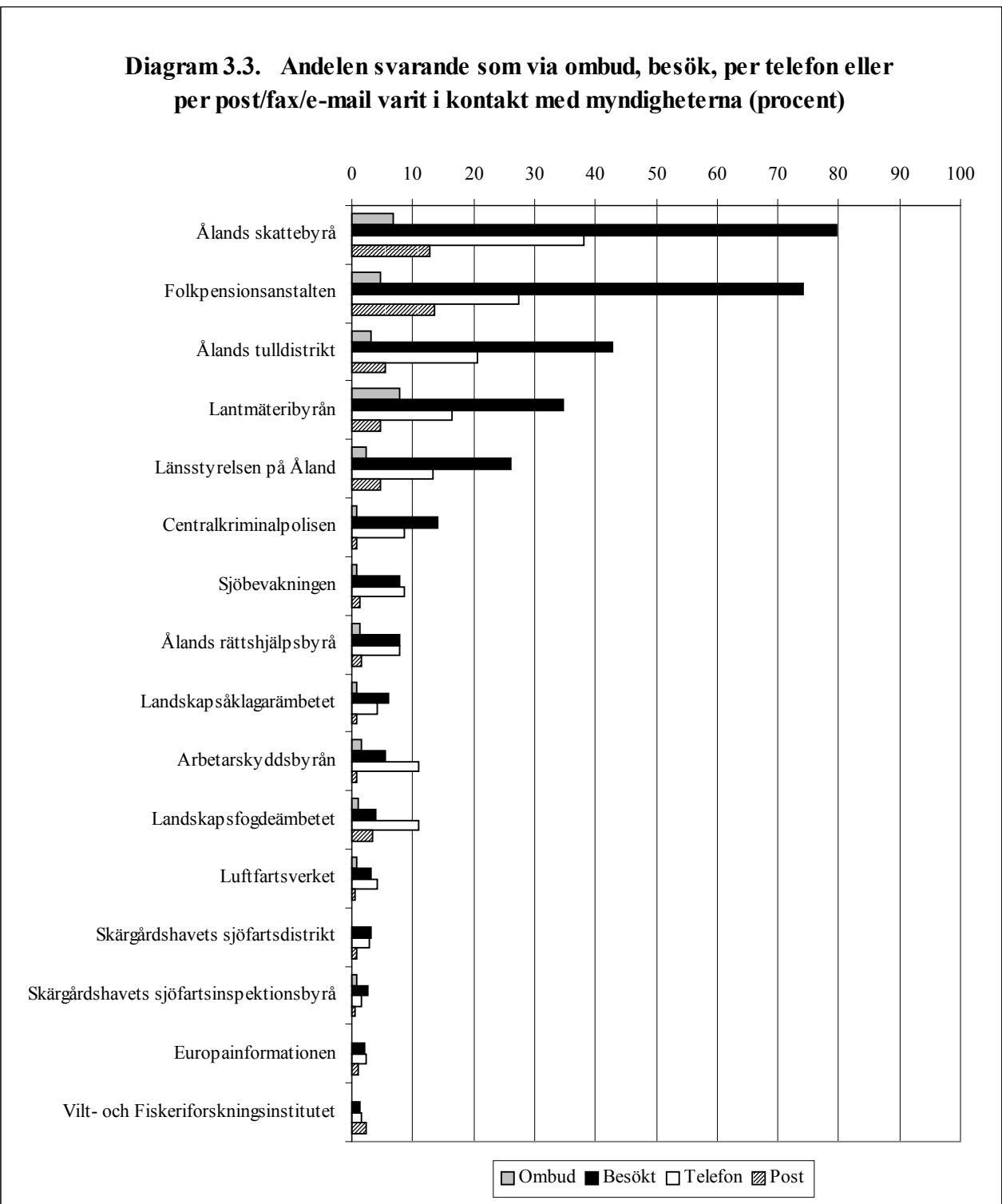
#### *Utbildningsnivå*

Besöksgenomsnittet för dem med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå är klart lägre än för dem med högre utbildning. Ju högre utbildning de svarande har, desto fler myndigheter verkar de ha haft kontakt med per telefon eller per post.

*Födelseregion*

Det verkar även förekomma signifikanta skillnader i användandet av telefon eller post i myndighetskontakten beroende på svarandes födelseregion. De på Åland födda är minst benägna att per telefon vara i kontakt med myndigheterna, i motsats till de med födelseort på fastlandet och i synnerhet i utlandet. De på fastlandet födda verkar oftare än de övriga vara i kontakt med myndigheterna per post.

**Diagram 3.3. Andelen svarande som via ombud, besök, per telefon eller per post/fax/e-mail varit i kontakt med myndigheterna (procent)**



Totalt sett framkom inte några signifikanta resultat gällande anlitaandet av ombud i myndighetskontakterna. Däremot framkom signifikanta könsskillnader då det gäller följande enskilda myndigheter: en större andel av kvinnorna har via ombud anlitat Lantmäteribyråns tjänster, medan en något större andel av männen via ombud varit i kontakt med Ålands tulldistrikt. Dessutom har den socioekonomiska gruppen företagare oftare än andra svarande via ombud anlitat skattebyråns tjänster.

Enligt diagram 3.3 är det populäraste kontaktsättet att själv besöka myndigheterna med undantag av t.ex. Landskapsfogdeämbetet och Arbetskyddsbyrån som i större utsträckning kontaktades per telefon. Se även tabell B13 i tabellbilagan för mer detaljerad information enligt kön.

### **3.3. Svarande som aldrig anlitat myndigheternas tjänster**

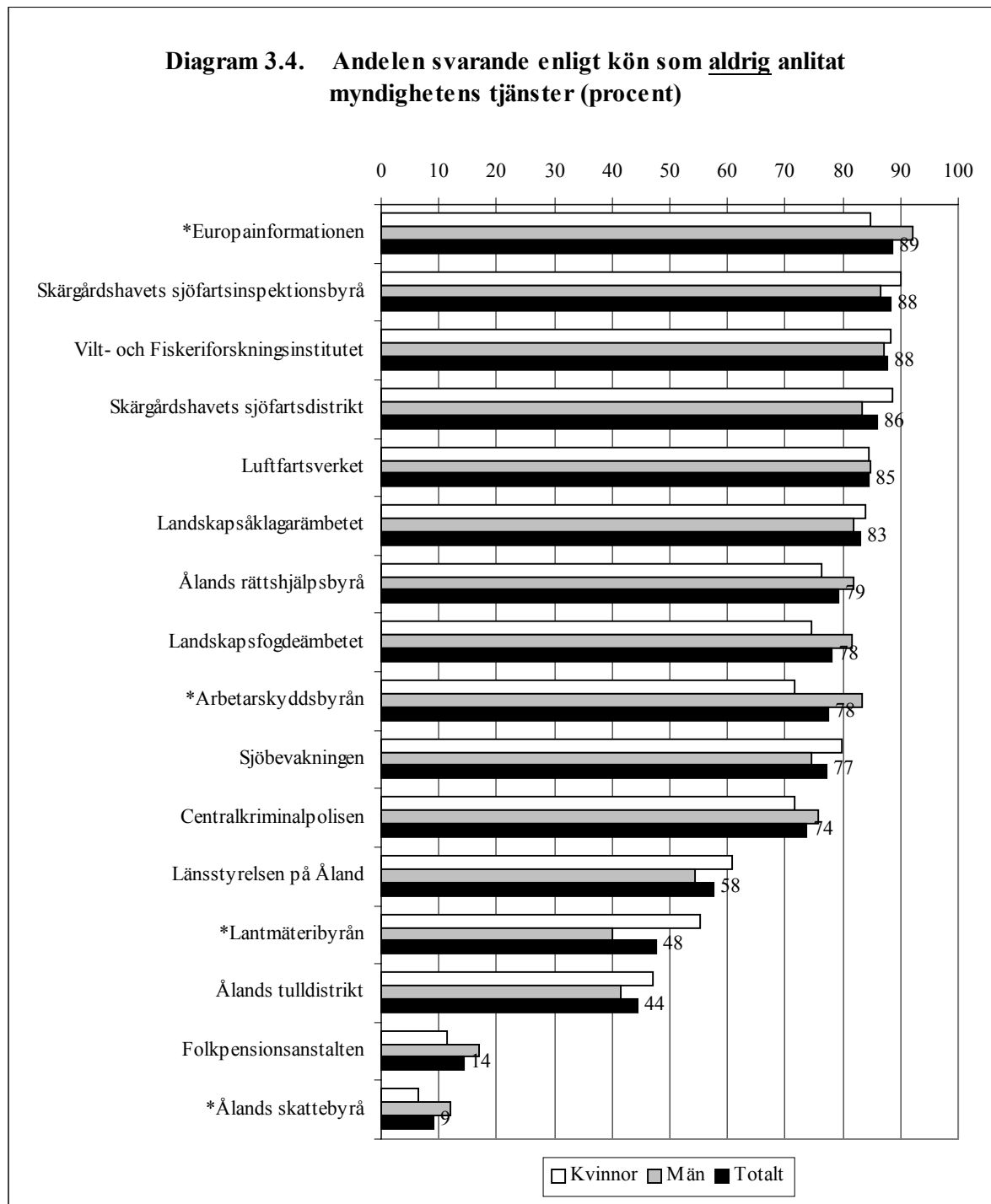
På frågan om de svarande överhuvudtaget någon gång själv tagit kontakt med de statliga myndigheterna på Åland uppgav 89 procent att de aldrig anlitat Europainformationens tjänster, 88 procent att de inte anlitat Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå och likaså 88 procent att de inte anlitat Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutets tjänster (se diagram 3.4 samt tabell B14 i tabellbilagan). Däremot uppgav endast nio procent att de aldrig anlitat Ålands skattebyrås tjänster och 14 procent Folkpensionsanstaltens tjänster.

Nedan redogörs för signifikanta skillnader i andelen svaranden som aldrig anlitat respektive myndighets tjänster enligt deras bakgrundsvariabler (tabellerna B14-B19). För följande myndigheter: Luftfartsverket, Landskapsåklagarämbetet, Ålands rättshjälpsbyrå och Centralkriminalpolisen, verkar inte några signifikanta skillnader finnas.

Som vi ser i diagram 3.4 (och tabell B14 i tabellbilagan) verkar det finnas signifikanta könsskillnader, då man jämför andelen svarande som aldrig anlitat vissa myndigheters tjänster. En större andel av männen har aldrig anlitat Arbetskyddsbyråns, Europainformationens eller Ålands skattebyrås tjänster, medan det motsatta gäller för Lantmäteribyran.

Många av de signifikanta skillnaderna verkar vara relaterade till svarandes ålder (se tabell B15 i tabellbilagan). Till exempel 18-24-åringarna är den åldersgrupp som minst anlitat Folkpensionsanstaltens, Lantmäteribyråns och Länsstyrelsens tjänster. Dessutom tenderar andelen som aldrig anlitat: Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt, Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet samt Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå, vara som störst i de yngsta åldersgrupperna, men ju äldre de svarande är desto större andel tror sig åtminstone någon gång ha anlitat myndighetens tjänster. Den yngsta och den äldsta åldersgruppen verkar vara de åldersgrupper som minst anlitat Ålands skattebyrås och Ålands tulldistrikts tjänster.

Den relativt stora andelen ungdomar som aldrig anlitat nämnda myndigheters tjänster återspeglas ibland även på andelen studeranden som aldrig gjort det.



*Europainformationen*

Europainformationen var den myndighet vars tjänster hela 89 procent av de svarande uppgav att de aldrig anlitat. Det är lite förvånande att de studerande är en socioekonomisk grupp med speciellt låg nyttjandegrad av myndighetens tjänster.

### *Folkpensionsanstalten*

Endast 14 procent av de svarande uppgav att de aldrig anlitat Folkpensionsanstaltens tjänster. Av grupperna företagare och hemarbetande hade en liten andel (ca fem procent) aldrig anlitat FPAs tjänster jämfört med de studerande (44 procent). En större andel av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå uppgav att de aldrig anlitat myndighetens tjänster (19 procent) jämfört med de med utbildning på universitets- eller högskolenivå (sju procent).

### *Landskapsfogdeämbetet*

I snitt uppgav 78 procent av de svarande att de aldrig anlitat Landskapsfogdeämbetets tjänster. Det förekommer signifikanta skillnader mellan andelen svarande som aldrig anlitat myndigheten beroende på deras socioekonomiska ställning. Återigen uppgav en stor andel av de studerande (97 procent) att de aldrig hade gjort det jämfört med tjänstemännen och gruppen hemarbetande (knappt 70 procent vardera).

### *Lantmäteribyrån*

Nästan hälften av de svarande uppgav att de aldrig anlitat Lantmäteribyråns tjänster. Andelen studerande som aldrig hade anlitat byråns tjänster var relativt stor (83 procent), medan det motsatta gällde för gruppen företagare (30 procent). Svarandes bosättningsregion verkar också vara av betydelse då man ser på andelen svarande som uppgett att de aldrig anlitat myndighetens tjänster: en större andel Mariehamnare (57 procent) jämfört med dem bosatta på fasta Ålands landsbygd (39 procent). Förutom svarandes bosättningsregion verkar även deras födelseregion vara av betydelse: andelen av de födda på fastlandet som aldrig kontaktat Lantmäteribyrån var större (62 procent) än andelen av de födda på Åland (42 procent).

### *Länsstyrelsen på Åland*

En relativt stor andel av de studerande (81 procent) hade aldrig anlitat Länsstyrelsens tjänster jämfört med gruppen företagare (29 procent). Genomsnittet låg på 58 procent. Signifikanta skillnader förekommer även då man ser på de svarandes bosättningsregion: en större andel av skärgårdsborna (69 procent) jämfört med de bosatta på fasta Ålands landsbygd (ca hälften) hade aldrig anlitat myndighetens tjänster.

### *Sjöbevakningen*

Av de studerande hade 97 procent aldrig anlitat Sjöbevakningens tjänster jämfört med den genomsnittliga andelen på 77 procent.

### *Ålands skattebyrå*

En betydligt större andel av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå uppgav att de aldrig anlitat Ålands skattebyrås tjänster (19 procent) jämfört med genomsnittet på nio procent. En fjärdedel av de studerande hade aldrig anlitat skattebyråns tjänster jämfört med gruppen hemarbetande, tjänstemännen eller gruppen företagare, av vilka under fem procent aldrig gjort det.

*Ålands tulldistrikt*

Totalt uppgav 44 procent av de svarande att de aldrig anlitat Ålands tulldistrikts tjänster. Det förekommer signifikanta skillnader beroende på svarandes utbildningsnivå – ju högre utbildningsnivå, desto större andel har anlitat tullens tjänster. Om man ser på svarandes socioekonomiska ställning och andelen som aldrig anlitat tullens tjänster, så har en stor andel av de studerande (69 procent) och pensionärerna (54 procent) aldrig gjort det jämfört med gruppen företagare respektive hemarbetande samt tjänstemännen (ca 30 procent för alla tre).

## 4. Vad ålänningarna vet om myndigheternas verksamhet

### 4.1. Andelen som svarat rätt på frågorna om myndigheternas uppgifter

I ett försök att få veta vad de svarande verkligen känner till om de statliga myndigheternas verksamhet, ställdes frågor om myndigheternas uppgifter och ansvarsområden under punkt tio och tolv i frågeformuläret. De korrekta svaren på frågorna finns i kryssade i bilagan ”Frågeformuläret”.

Under punkt tio gavs tre av varandra oberoende svarsalternativ per myndighet – totalt 48 svarsalternativ. Se diagram B1 i tabellbilagan för en redogörelse av andelen svarande som valt rätt svarsalternativ per fråga.

Under punkt tolv gavs 15 ärenden och tre svarsalternativ, av vilka ett var korrekt, samt möjligheten att kryssa för ”vet ej”. Bland svarsalternativen under punkt tolv fanns även icke statliga ”myndigheter” med t.ex. Ålands hälso- och sjukvård samt ärenden som inte hör till någon statlig myndighets ansvarsområde t.ex. hembygdsärenden, för att de korrekta svarsalternativen inte skulle vara alltför uppenbara. Av de 45 svarsalternativen under punkt tolv var 28 statliga myndigheter. Vissa statliga myndigheter finns som svarsalternativ flera gånger t.ex. Länsstyrelsen på Åland, medan andra exempelvis Luftfartsverket inte gör det. Då det gäller t.ex. Länsstyrelsen skall sålunda resultatet från de tre frågorna under punkt tio sammanställas med resultatet från de tre svarsalternativen under punkt tolv.

I diagram 4.1. redovisas andelen svarande som i genomsnitt svarat rätt på frågorna om respektive myndighets verksamhet under punkt tio och tolv. Förutom de 48 svaren under punkt tio i frågeformuläret har svaren på de 28 frågorna under punkt tolv getts vikterna: 1,5 poäng för varje korrekt i fylld ruta och 0,75 poäng för varje korrekt tom ruta.<sup>1</sup> För att kunna sammanställa svaren från de två olika frågetyperna behövs viktningen för att ta hänsyn till deras olika karaktär. Viktningen grundar sig på sannolikheten att slumpmässigt kryssa för de korrekta svaren. På grund av att frågorna om de enskilda myndigheternas verksamheter varierar i svårighetsgrad bör man tolka resultatet av kunskapstestet med försiktighet.

<sup>1</sup>En respondents svar gällande myndighet m

$$v_m = \frac{F10AR_m + F10BR_m + F10CR_m + 1,5 \sum(F12r_m) + 0,75 \sum(F12t_m)}{3 + 1,5 \sum(F12R_m) + 0,75 \sum(F12T_m)}$$

F10AR<sub>m</sub> = rätt svar på fråga 10A om myndighet m

F10BR<sub>m</sub> = rätt svar på fråga 10B om myndighet m

F10CR<sub>m</sub> = rätt svar på fråga 10C om myndighet m

$\sum(F12r_m)$  = antalet korrekt i kryssade delfrågor för myndighet m i fråga 12

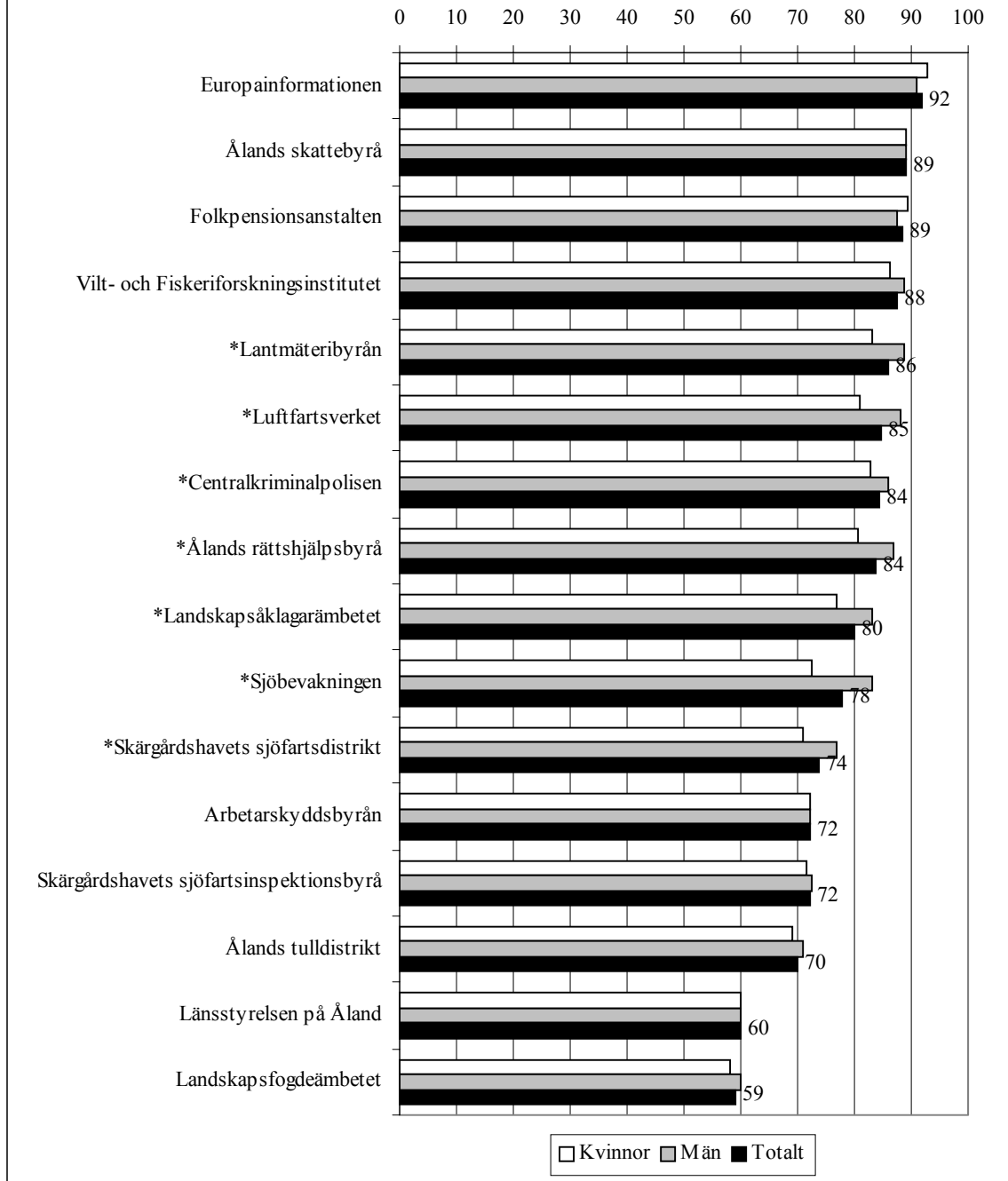
$\sum(F12t_m)$  = antalet helt riktigt inte i kryssade delfrågor för myndighet m i fråga 12

$\sum(F12R_m)$  = antalet frågor om myndighet m (som skall vara i kryssade) i fråga 12

$\sum(F12T_m)$  = antalet frågor om myndighet m (som inte skall vara i kryssade) i fråga 12



**Diagram 4.1. Andelen svarande som i genomsnitt svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheterna och deras uppgifter (procent)**



Se även tabellerna B20-B25 i tabellbilagan för mer detaljerad information.

Enligt kunskapstestets resultat verkar Europainformationen vara den myndighet som de svarande bäst känner till – i snitt 92 procent svarade rätt svar på de fyra kunskapsfrågorna. Det är lite förvånansvärt att de svarande har så goda kunskaper om Europainformationen trots att endast 36 procent uppgav att de känner till myndigheten. Möjliga förklaringar kan vara att frågorna om Europainformationens uppgifter var relativt lätta samt att myndighetens namn väl beskriver dess verksamhet. Dessutom har Europainformationens verksamhet en mer informativ karaktär jämfört med de övriga myndigheterna. På en delad andra plats kom Ålands skattebyrå och Folkpensionsanstalten - i snitt 89 procent av respondenterna hade svarat rätt på respektive myndighets frågor.

#### *Arbetarskyddsbyrån*

I snitt svarade 72 procent av de svarande rätt på Arbetarskyddsbyråns fyra frågor: 45 procent hade kryssat för att rådgivning i arbetsavtalsfrågor tillhör byråns uppgifter, 94 procent hade kryssat för ”arbetarskyddsrådgivning” och 59 procent ”bullermätningar” (se diagram B1 i bilagan). Det korrekta var att Arbetarskyddsbyrån handhar alla tre uppgifter. Dessutom kände 83 procent till att Arbetarskyddsbyrån ansvarar för arbetsmiljöfrågor (i fråga 12, se diagram 4.2).

Det förekommer signifikanta ålderskillnader då man ser på andelen svarande som svarat korrekt på de fyra frågorna om Arbetarskyddsbyrån. Den åldersgrupp som verkar ha störst kunskap om myndigheten är den yngsta (79 procent) och andelen som svarat rätt tenderar att minska med svarandes ålder (se tabell B21 i bilagan). Dessutom tenderar andelen som svarat rätt på frågorna stiga med utbildningsnivån (se tabell B23 i bilagan).

#### *Centralkriminalpolisen*

På frågorna gällande Centralkriminalpolisens uppgifter hade i snitt 84 procent svarat rätt: 98 procent visste att CKP utreder brott, 54 procent att myndigheten bekämpar internationell brottslighet och 96 procent att parkeringsövervakning inte tillhör CKPs arbetsuppgifter. Dessutom visste 98 procent av de svarande att CKP ansvarar för kriminaltekniska undersökningar och 62 procent att CKP inte verkställer fängelsestraff (fråga tolv).

En större andel av männen (86 procent) jämfört med kvinnorna (83 procent) kände till rätt svar på frågorna om CKP. Dessutom verkar det finnas signifikanta skillnader i andelen som kände till rätt svar beroende på svarandes utbildningsnivå – något mindre andel av de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå jämfört med dem med högre utbildning.

#### *Europainformationen*

Av de svarande hade i snitt 92 procent svarat rätt på de fyra frågorna angående Europainformationens arbetsuppgifter. Av de svarande hade 92 procent kryssat för det korrekta svaret ”förmedlar information om EU”, 83 procent det riktiga alternativet ”svarar på allmänhetens frågor om EU” och 95 procent hade inte kryssat för ”sköter EU-val”, vilket

Europainformationen inte heller gör. På frågan om vilken myndighet som ansvarar för informationen om euron kände 94 procent av de svarande till att Europainformationen gör det (fråga tolv).

En faktor som verkar vara av betydelse för andelen som svarat rätt på frågorna om Europainformationen är svarandes utbildningsnivå. Sålunda visste en större andel av de med utbildning på yrkesskole-, instituts- eller gymnasienivå (93 procent) samt de med utbildning på högskole- eller universitetsnivå (95 procent) rätt svar på frågorna jämfört med de med folkskole-, mellanskole- eller grundskoleutbildning (87 procent).

#### *Folkpensionsanstalten*

I snitt hade 89 procent av de svarande kryssat för rätt svarsalternativ då det gäller Folkpensionsanstaltens uppgifter: 80 procent hade korrekt fyllt i föräldrapenningsärenden och 97 procent sjukdagpenningensärende, medan alla svaranden visste att FPA inte säljer försäkringar. Dessutom visste 97 procent av de svarande att FPA ansvarar för sjukvårdsersättningar och 54 procent att FPA inte beviljar färdtjänst (fråga 12).

Det verkar finnas signifikanta skillnader i andelen som svarat rätt på frågorna om FPAs uppgifter beroende på de svarandes ålder, socioekonomisk ställning, utbildningsnivå samt födelseregion. De tre mittersta åldersgrupperna och speciellt 35-44-åringarna (92 procent) verkar ha den största kännedomen om FPAs uppgifter, medan andelen som svarat rätt i den yngsta och äldsta åldersgruppen är lägre (85 procent). Dessa ålderskillnader återspeglas även på andelen studerande (84 procent) och pensionärer (86 procent) som svarat rätt på frågorna.

En mindre andel av de med folkskole-, mellanskole- eller grundskoleutbildning (85 procent) kände till FPAs uppgifter jämfört med svarande med högre utbildning (90 procent). Av de på Åland födda kände något färre (87 procent) till rätt svar om FPA jämfört med de födda utanför Åland (91 procent).

#### *Landskapsfogdeämbetet*

Genomsnittet för Landskapsfogdeämbetets fem frågor var 59 procent rätt: 95 procent visste att myndigheten inte handhar konsument- och konkurrensärenden, 47 procent att myndigheten utför vräkningar och 97 procent att den också driver in fordringar. I fråga tolv visste 82 procent att Landskapsfogdeämbetet inte ansvarar för åtalsprövning, medan endast tre procent kände till att myndigheten verkställer fängelsestraff. Den låga andelen respondenter som svarat rätt på den sistnämnda frågan bidrog till att Landskapsfogdeämbetet placerade sig sist enligt kunskapstestet (diagram 4.1).

Svarandes utbildningsnivå verkar ha betydelse för deras kännedom om Landskapsfogdeämbetet. Svarande med utbildning på högskole- eller universitetsnivå (64 procent) kände bättre till myndighetens uppgifter än de med lägre utbildning.

### *Landskapsåklagarämbetet*

På Landskapsåklagarämbetets sju frågor hade i snitt 80 procent svarat rätt: 95 procent hade kryssat för det korrekta svarsalternativet ”väcker åtal”, medan 81 procent visste att landskapsåklagarämbetet inte erbjuder rättshjälp och 92 procent att den inte är en vigselmyndighet. Dessutom visste i fråga tolv 98 procent av de svarande att Landskapsåklagarämbetet inte ansvarar för kriminaltekniska undersökningar, en fjärdedel att myndigheten inte verkställer fängelsestraff, tre fjärdedelar att den inte tillhandahåller rättegångsbiträde samt tre fjärdedelar att myndigheten ansvarar för åtalsprövning.

En större andel av männen (83 procent) kände till de rätta svaren på frågorna om Landskapsåklagarämbetets uppgifter jämfört med kvinnorna (77 procent). En socioekonomisk grupp som verkar ha relativt god kunskap om Landskapsåklagarämbetets verksamhet är tjänstemännen (85 procent). De med utbildning på högskole- eller universitetsnivå (85 procent) verkar också känna till myndighetens uppgifter väl. De svarande som är bosatta på fasta Ålands landsbygd (76 procent) verkar däremot ha sämre kunskap om myndigheten än mariehamnarna (83 procent) och skärgårdsborna (85 procent).

### *Lantmäteribyrån*

Av de svarande kände i snitt 86 procent till rätt svar på de fyra frågorna om Lantmäteribyråns uppgifter: 76 procent hade kryssat för det rätta svarsalternativet ”säljer kartor”, 97 procent det korrekta ”upprätthåller register över fastigheter och lägesdata” och 99 procent hade inte kryssat för det felaktiga alternativet ”säljer fast egendom på exekutiv auktion”. På frågan vilken myndighet som ansvarar för fastighetsförrättningar hade 77 kryssat för det korrekta alternativet Lantmäteribyrån (fråga tolv).

Männens kunskap om Lantmäteribyrån verkar vara bättre än kvinnornas (89 procent av männen jämfört med 83 procent av kvinnorna kände till de rätta svaren). Dessutom verkar svarandes ålder vara av betydelse för deras kunskap om myndigheten - den yngsta åldersgruppen (75 procent) verkar ha sämre kännedom om myndigheten jämfört med genomsnittet (86 procent). Tre socioekonomiska grupper som verkar ha relativt god kännedom om Lantmäteribyråns verksamhet är tjänstemännen (92 procent), pensionärerna (88 procent) och gruppen företagare (88 procent).

### *Luftfartsverket*

Luftfartsverkets tre svarsalternativ hade i snitt 85 procent kryssat i korrekt: 95 procent visste att luftfartsverket ansvarar för flygledningen, 66 procent att myndigheten upprätthåller landningsbanornas skick, medan 93 procent visste att myndigheten inte utför gränskontroll av passagerarna.

En större andel av männen kände till rätt svar på frågorna om Luftfartsverkets uppgifter jämfört med kvinnorna (88 respektive 81 procent).

### *Länsstyrelsen på Åland*

Länsstyrelsen på Åland verkar vara en myndighet vars verksamhet de svarande hade relativt dålig kunskap om. Av de svarande hade i snitt 60 procent kryssat för rätt svarsalternativ: 81 procent visste att Länsstyrelsen inte sköter kommunala val, medan 60 procent helt riktigt hade kryssat för ”befolkningsskydds- och beredskapsärenden” och 73 procent ”befolkningsdataärenden”. Att Länsstyrelsen även handhar handels- och föreningsregisterärenden visste 37 procent av de svarande och att myndigheten ansvarar för uppbörderna av fordons- och motorfordonsskatt kände 54 procent till. Att Länsstyrelsen däremot inte handhar hembygdsrättsärenden visste 63 procent (fråga tolv).

Den åldersgrupp som bäst verkar känna till Länsstyrelsens uppgifter är 45-64-åringarna (67 procent) i motsats till 18-24-åringarna (39 procent). Även de studerandes kunskap om Länsstyrelsens uppgifter är sålunda relativt låg (46 procent). Tjänstemännens och företagarnas kunskap verkar däremot vara relativt god (67 respektive 66 procent). En större andel av de födda på fastlandet (65 procent) jämfört med de födda i utlandet (53 procent) kände till rätt svar på frågorna om Länsstyrelsen.

### *Sjöbevakningen*

I snitt hade 78 procent svarat rätt på de fyra frågorna om Sjöbevakningens uppgifter: 66 procent visste att Sjöbevakningen inte sköter kustradiotrafiken, medan 60 procent visste att brådskande sjuktransporter, 95 procent att sjöräddning samt 85 procent att gränsövervakning hör till Sjöbevakningens uppgifter (i fråga tolv).

Männens kunskap om Sjöbevakningens uppgifter är större än kvinnornas (83 respektive 72 procent). Förutom signifikanta könsskillnader förekommer även signifikanta ålderskillnader. Ju äldre de svarande är, desto större kunskap verkar de ha om myndighetens verksamhet. Pensionärerna är sålunda den socioekonomiska grupp som bäst känner till Sjöbevakningens uppgifter (84 procent). Gruppen hemarbetande visade sig ha minst kännedom om myndigheten (63 procent) följt av de studerande (70 procent).

### *Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt*

Av de svarande hade i snitt 74 procent svarat rätt på de tre frågorna gällande Skärgårdshavets sjöfartsdistrikts uppgifter: 61 procent visste att myndigheten inte sköter gränsövervakningen på havsområdet, 82 procent att den inte handhar sjörättsliga ärenden och 79 procent att farledsunderhåll hör till dess uppgifter.

En större andel av männen (77 procent) jämfört med kvinnorna (71 procent) kände till de korrekta svaren på frågorna om Skärgårdshavets sjöfartsdistrikts verksamhet. En socioekonomisk grupp som verkar känna till myndigheten speciellt bra är företagarna (84 procent).

### *Skärgårdshavets inspektionsbyrå*

Den genomsnittliga andelen rätt för inspektionsbyråns tre svarsalternativ var 72 procent: 70 procent visste att myndigheten sköter om besiktningar av finländska fartyg och 44 procent att den utfärdar besiktning- och personintyg gällande fritidsbåtar. Att lotsningsverksamhet inte tillhör inspektionsbyråns uppgifter visste 89 procent.

Det framkom inte några statistiskt signifikanta skillnader vad gäller svarandes bakgrundsvariabler.

### *Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet*

De svarande hade i snitt 88 procent rätt på de tre frågorna gällande institutets uppgifter: 87 procent hade kryssat för ”uppskattar olika fiskbestånd”, 80 procent ”samlar information om vissa fiskarter” och 96 visste att institutet inte säljer fiskekort.

Den yngsta åldersgruppens kännedom om forskningsinstitutets uppgifter verkar inte vara lika god som de övriga åldersgruppernas (79 procent).

### *Ålands rättshjälpsbyrå*

I snitt svarade 84 procent rätt på de fem frågorna om Ålands rättshjälpsbyrås uppgifter: 93 procent visste att åtalsprövning inte tillhör byråns uppgifter, 88 procent att byrån beviljar allmän rättshjälp, 83 procent att den ger juridisk rådgivning samt i fråga tolv visste tre fjärdedelar att rättshjälpsbyrån tillhandahåller rättegångsbiträde och 78 procent att myndigheten inte ansvarar för åtalsprövning.

En större andel av männen (87 procent jämfört med 81 procent av kvinnorna) kände till rätt svar på frågorna om rättshjälpsbyråns uppgifter. Förutom svarandes kön verkar svarandes utbildningsnivå vara av betydelse – ju högre utbildning desto större kunskap (78 procent, 85 procent och 88 procent).

### *Ålands skattebyrå*

På de sju frågorna om Ålands skattebyrås uppgifter hade i snitt 89 procent av respondenterna svarat rätt: 98 procent visste att skattebyrån tillhandahåller beskattningssuppgifter, 76 procent att den inte sköter uppbörden av motorfordonsskatten och 84 procent att skattebyrån inte ansvarar för mervärdesskatt för import från tredjeland. I fråga tolv kände 96 procent till att skattebyrån handhar ärenden om grunden för förskottsinnehållningen, 94 procent att skattebyrån inte ansvarar för informationen om euron, 91 procent att myndigheten inte sköter hembygdsrättsärenden samt 77 procent att skattebyrån inte sköter uppbörden av fordons- och motorfordonsskatten

Den åldersgrupp som inte verkar ha lika god kunskap om skattebyråns ansvarsområden är 18-24-åringarna (81 procent), vilket även återspeglas på andelen studerande (81 procent). Även svarandes födelseregion verkar vara av betydelse för deras kännedom om skattebyråns

uppgifter på så sätt att en mindre andel av de födda i utlandet svarade rätt på frågorna (84 procent).

#### *Ålands tulldistrikt*

Av de svarande hade i snitt 70 procent svarat rätt på de åtta frågorna om Ålands tulldistrikt: 90 procent visste att Tullen uppbär importtullar och 86 att den hindrar import/export av förbjudna varor, men endast 14 procent visste att Tullen också bekämpar ekonomisk brottslighet. En annan förhållandevis svår fråga var den om vilken myndighet som ansvarar för importkontrollen av livsmedel (punkt tolv): endast 36 procent av de svarande visste att också det tillhör Tullens uppgifter. Att däremot kriminaltekniska undersökningar inte tillhör Tullens ansvarsområde kände 98 procent till, 94 procent visste att Tullen inte ansvarar för informationen om euron, 86 procent att myndigheten inte ansvarar för gränsövervakningen och 96 procent att Tullen inte har med grunden för förskottsinnehållning att göra (alla dessa frågor ställdes under punkt tolv).

Den yngsta åldersgruppens kunskap (66 procent) om Tullens uppgifter visade sig vara något lägre än de övriga åldersgruppernas. Även svarandes utbildningsnivå verkar vara av betydelse i detta fall - de med utbildning på folkskole-, mellanskole- eller grundskolenivå verkar inte har riktigt lika god kunskap om tullens uppgifter som de med högre utbildning. De i utlandet födda verkar ha något bättre kunskap om myndigheten jämfört med genomsnittet.

#### ***Kunskapstestets resultat enligt svarandes bakgrundsvariabler för myndigheterna totalt sett***

Slutligen, genom att slå ihop de korrekta svaren från frågeställningarna under punkt tio och tolv i enkäten (63 stycken totalt) för de 16 statliga myndigheterna samt de andra myndigheterna, kan vi få en fingervisning om hur väl de svarande enligt bakgrundsvariabel känner till myndigheternas uppgifter totalt sett.

#### *Kön*

Det verkar inte finnas några signifikanta skillnader mellan kvinnors och mäns kunskap enligt detta test. Kvinnorna hade i snitt 71 procent och männen 74 procent rätt jämfört med genomsnittet för alla svarande på 72 procent.

Man kan indela de svarande enligt andelen rätt svar i fyra grupper så kallade kvartiler som innehåller lika många svarande i varje grupp:

- 0-67 procent rätt
- 68-76 procent rätt
- 77-82 procent rätt och
- 83-100 procent rätt.

I så fall verkar det finnas signifikanta skillnader mellan könen: 23 procent av männen jämfört med 18 procent av kvinnorna hamnade i den fjärde gruppen med 83-100 procent rätt, 31

procent av männen respektive 20 procent av kvinnorna hamnade i den tredje gruppen (77-82 procent rätt), medan 31 procent av kvinnorna och 27 procent av männen hamnade i gruppen med 68-76 procent rätt och 31 procent av kvinnorna och 18 procent av männen hamnade i gruppen med 0-67 procent rätt.

#### *Ålder*

Enligt undersökningens resultat förekommer signifikanta ålderskillnader: 76 procent av 35-44-åringarna hade svarat rätt, 74 procent av 45-64-åringarna och 72 procent av 25-34-åringarna jämfört med 66 procent av ungdomarna och 68 procent av de 65 år fyllda.

#### *Utbildningsnivå*

Dessutom verkar det finnas signifikanta skillnader i andelen rätt svar beroende på de svarandes utbildningsnivå (ju högre utbildningsnivå desto större andel rätt). De med utbildning på högskole- eller universitetsnivå hade i snitt 77 procent rätt, de med utbildning på yrkesskole-, instituts- eller gymnasienivå 72 procent rätt och de med folkskola/mellanskola/grundskola hade 68 procent rätt.

#### *Socioekonomisk ställning*

Några signifikanta skillnader beroende på svarandes socioekonomiska ställning verkar det inte finnas: tjänstemännen hade i snitt 77 procent rätt, gruppen hemarbetande och gruppen företagare hade 73 procent rätt, de studerande och arbetarna hade 71 procent rätt och pensionärerna 69 procent rätt.

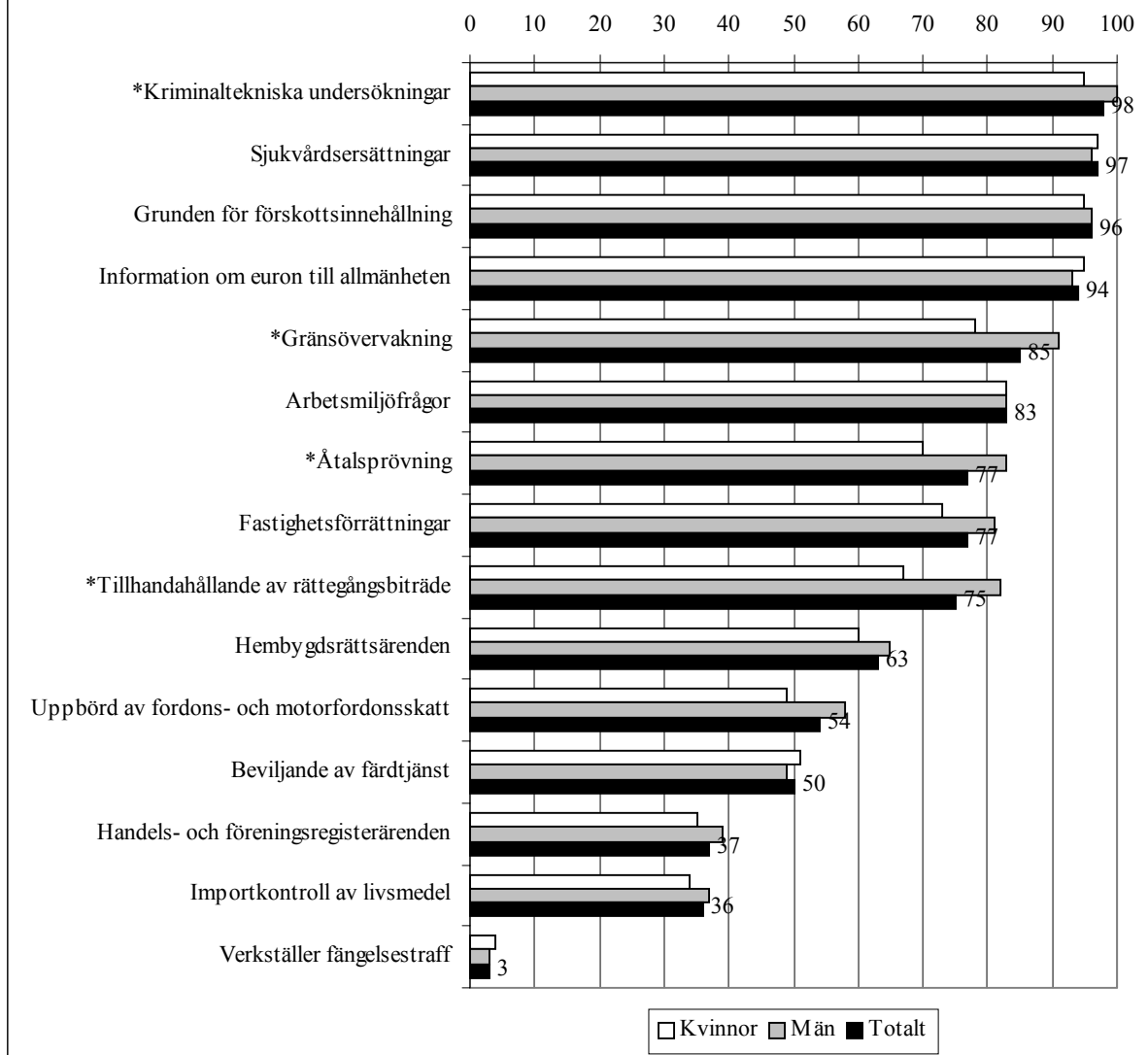
Enligt kunskapstestet verkar det inte heller finnas några signifikanta skillnader i andelen rätt svar som skulle bero på de svarandes bosättnings- eller födelse-region

## **4.2. Vilken myndighet ansvarar för olika ärenden**

Under punkt tolv i frågeformuläret fanns 15 frågeställningar där de svarande skulle ange vilken av tre uppräknade myndigheter som ansvar för respektive ärende (frågorna och de rätta svaren finns i enkätbilagan). Först redogörs för de ärenden som största andelen av de svarande angett korrekt svarsalternativ o.s.v.



**Diagram 4.2. Andelen svarande enligt kön som svarat rätt på frågorna om vilken myndighet som ansvarar för ärendena under punkt 12 (procent)**



Den fråga som flest respondenter hade svarat rätt på var frågan om vilken myndighet som ansvarar för de kriminaltekniska undersökningarna - Centralkriminalpolisen. I snitt hade 98 procent av de svarande kryssat för CKP framom Ålands tulldistrikt och Landskapsåklagarämbetet. På frågan om vilken myndighet som ansvarar för sjukvårdsersättningar svarade 97 procent korrekt Folkpensionsanstalten istället för "Socialkansliet" eller "Ålands hälso- och sjukvård".

Att Ålands skattebyrå sköter grunden för förskottsinnehållningen kände i snitt 96 procent av de svarande till. Svaret på frågan om vilken myndighet som ansvarar för informationen om euron verkar nästan vara uppenbar - 94 procent hade kryssat för "Europainformationen". Att det är Sjöbevakningen och inte Ålands tulldistrikt eller polisen som ansvarar för gränsövervakningen visste 85 procent av de svarande. Av de svarande visste i snitt 83 procent att Arbetskyddsbyrån och inte Arbetsförmedlingen eller Miljöprövningsnämnden ansvarar för arbetsmiljöfrågor.

I snitt visste 77 procent av de svarande att Landskapsåklagarämbetet ansvarar för åtalsprövningen och likaså 77 procent att det är Lantmäteribyrån och ingen annan myndighet som sköter fastighetsförrättningar. På frågan vilken myndighet som ansvarar för tillhandahållandet av rättegångsbiträde svarade 75 procent av de svarande Ålands rättshjälpsbyrå. Att det inte är någon statlig myndighet som ansvarar för hembygdsrättsärenden utan landskapsstyrelsens kansliavdelning visste 63 procent av de svarande. Drygt hälften av de svarande (54 procent) kände till att det är Länsstyrelsen som ansvarar för uppbörden av fordons- och motorfordonsskatt. Att det är kommunernas socialkanslier som beviljar färdtjänst kände hälften av de svarande till. Av de svarande kände 37 procent till att det är Länsstyrelsen och inte Ålands handelskammare eller landskapsstyrelsens kansliavdelning som sköter handels- och föreningsregisterärenden.

Att varken Ålands hälso- och sjukvård eller Miljömedicinska byrån utan Ålands tulldistrikt ansvarar för importkontroll av livsmedel kände 36 procent av de svarande till. Frågan om vilken av följande myndigheter: Landskapsfogdeämbetet, Landskapsåklagarämbetet eller Centralkriminalpolisen, som verkställer fängelsestraff verkar ha varit extra svår för de svarande. Endast tre procent svarade rätt på denna fråga - Landskapsfogdeämbetet.

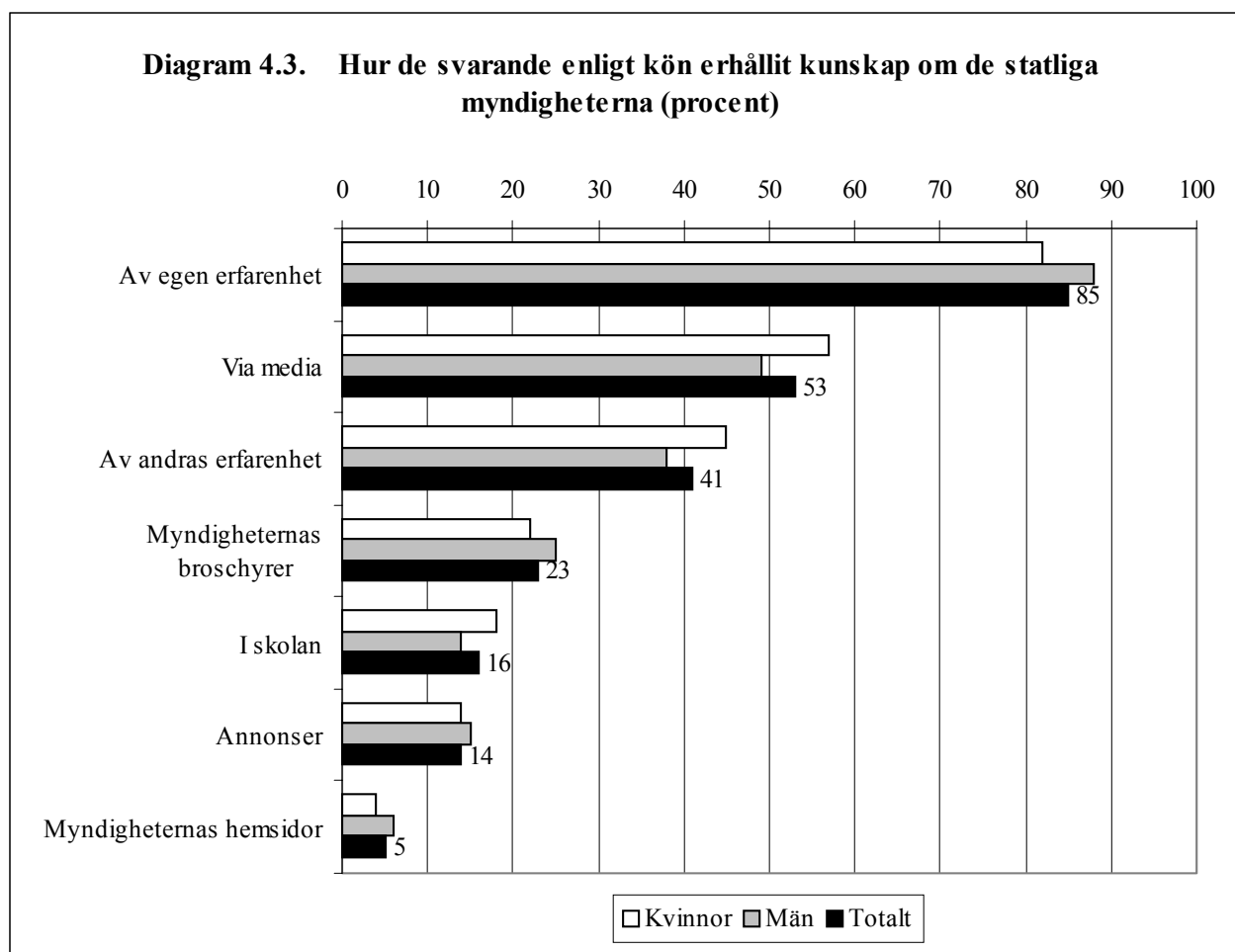
#### **4.3. Hur de svarande erhållit kunskap om de statliga myndigheterna**

Det klart vanligaste sättet att få kunskap om de statliga myndigheterna var enligt 85 procent av de svarande ”egen erfarenhet” (se diagram 4.3) följt av via media (53 procent), andras erfarenhet (41 procent) och så vidare. Det förekommer enligt undersökningen inte några signifikanta skillnader mellan könen och hur de erhållit kunskap om myndigheterna och deras uppgifter (se tabell B26 i tabellbilagan).

##### *Ålder*

Då man jämför de svarandes ålder och hur de svarat på frågan så förefaller det finnas signifikanta skillnader då man ser på svarsalternativen: egen erfarenhet, via media, andras erfarenhet och skolan (se tabell B27 i tabellbilagan). Svartalernativet egen erfarenhet hade en speciellt stor andel av 25-44-åringarna angett (ca 95 procent), medan en mindre andel av den yngsta och äldsta åldersgruppen (drygt 70 procent) kryssat för alternativet.

Via media hade 64 procent av 45-64-åringarna erhållit sin kunskap om myndigheterna, medan motsvarande andel av ungdomarna var 34 procent. Andras erfarenhet har varit speciellt betydelsefull för 25-34-åringarna (60 procent), men mindre viktig för de 65 år och äldre svarande (28 procent). I skolan har speciellt de två yngsta åldersgrupperna erhållit sin kunskap om myndigheterna (37 respektive 24 procent), medan endast sju procent av pensionärerna erhållit kunskapen den vägen, vilket ter sig naturligt.



Se även tabellerna B26-B31 i tabellbilagan.

### *Socioekonomisk ställning*

Speciellt de socioekonomiska grupperna företagare, hemarbetande och tjänstemän (91 procent) hade erhållit kunskap om myndigheterna tack vara egen erfarenhet. Den äldsta åldersgruppens relativt låga andel som angett egen erfarenhet som kunskapskälla återspeglas på den socioekonomiska gruppen pensionärer (72 procent). Av de studerande hade 40 procent erhållit kunskap om myndigheterna i skolan, medan mindre än tio procent av pensionärerna, företagarna och de hemarbetande, angett det alternativet. Att besöka myndigheternas hemsidor är vanligast bland tjänstemännen (13 procent).

### *Utbildningsnivå*

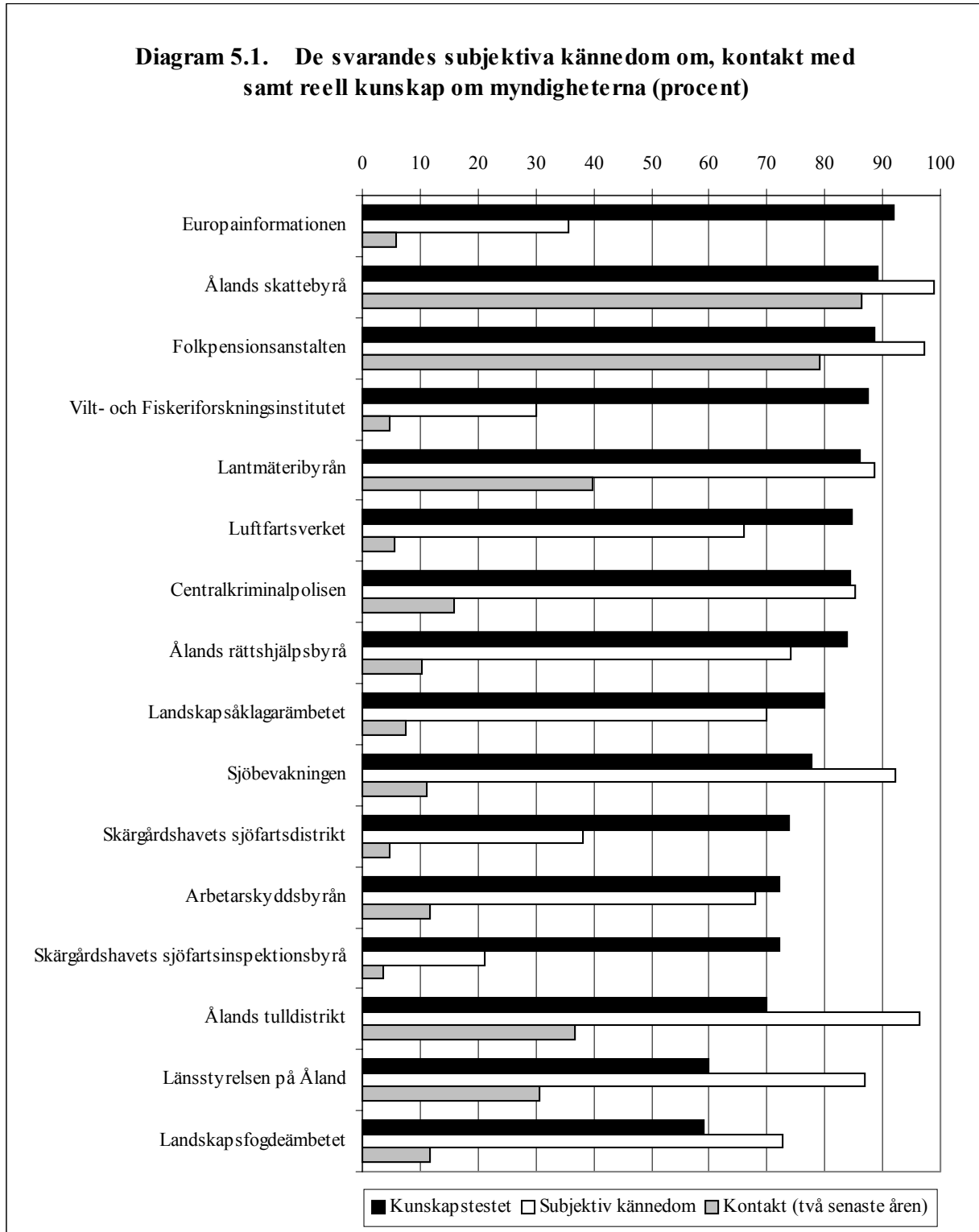
Svarandes utbildningsnivå verkar vara signifikant för två svarsalternativ: av egen och andras erfarenhet (se tabell B29 i tabellbilagan). En mindre andel av de med utbildning på folk-, mellan- eller grundskolenivå svarade att de genom egen och andras erfarenhet erhållit kunskap om de statliga myndigheterna och deras uppgifter.

*Födelseregion*

Det förefaller endast finnas signifikanta skillnader mellan de svarande enligt deras födelseregion då man ser på svarsalternativet ”egen erfarenhet”: alla svarande födda i utlandet uppgav att de erhållit kunskap om myndigheterna genom egen erfarenhet jämfört med genomsnittet på 85 procent.

## 5. Slutsatser

I diagram 5.1 har en sammanfattande jämförelse med följande tre faktorer gjorts för respektive myndighet: andelen svarande som uppgett att de känner till myndigheterna (subjektiv kännedom), resultatet från kunskapstestet för de enskilda myndigheterna (reell kunskap) samt andelen svarande som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren.



Det bör återigen poängteras att olika frågors svårighetsgrad varierar i testet. Dessutom kan detaljkunskapen om vissa myndigheter som uppfattas som kända vara svag t.ex. p.g.a. att myndigheten har en sådan bredd på verksamheten, vilket är fallet för t.ex. Länsstyrelsen. Det har också i vissa fall gått att gissa sig till de rätta svaren eller genom uteslutningsmetoden komma fram till rätt svar (fråga tolv). Detta betyder att myndigheter som av de svarande uppfattas som ”okända” ändå fått relativt bra vitsord i kunskapstestet t.ex. Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet.

Som vi ser så är Ålands skattebyrå följd av Folkpensionsanstalten den myndighet som erhållit den största andelen svarande då man ser på subjektiv kunskap samt erfarenhet, medan skattebyrån kommer på en delad andra plats tillsammans med Folkpensionsanstalten enligt kunskapstestet. Flest respondenter hade svarat rätt på kunskapsfrågorna om Europainformationens verksamhet.

Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet, Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt, Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå och i synnerhet Europainformationen är myndigheter, om vilka den reella kunskapen verkar vara god trots att de svarandes subjektiva kunskap och deras erfarenhet av myndigheterna inte på motsvarande sätt är lika god. Detta kan emellertid bero på att kunskapsfrågorna om Europainformationen och Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet verkade vara speciellt lätta. Dessutom informerar myndigheternas namn – Europainformationen samt Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet – om deras verksamhet.

Det motsatta gäller t.ex. för Länsstyrelsen på Åland och Landskapsfogdeämbetet – de svarandes subjektiva kunskap om myndigheterna är bättre än den reella. De svarande verkar ha en övergripande kännedom om Länsstyrelsen, medan den egentliga kunskapsnivån vad gäller myndighetens ansvarsområden inte är lika god. Myndighetens namn – Länsstyrelsen på Åland – vägleder inte heller de svarande om dess verksamhet.

Landskapsfogdeämbetet kom på sista plats enligt kunskapstestet. En bidragande orsak till det dåliga resultatet är den förhållandevis svåra kunskapsfrågan om vilken myndighet som verkställer fängelsestraff - endast tre procent av de svarande hade korrekt kryssat för ”Landskapsfogdeämbetet”.

## Tabellbilaga

**Tabell B1. Andelen svarande enligt kön som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	Kvinnor	Män	Totalt
Arbetskyddsbyrån	71	66	68
Centralkriminalpolisen	84	87	85
*Europainformationen	43	28	36
Folkpensionsanstalten	97	97	97
Landskapsfogdeämbetet	70	75	73
Landskapsåklagarämbetet	69	71	70
Lantmäteribyran	87	90	89
Luftfartsverket	64	68	66
Länsstyrelsen på Åland	86	88	87
Sjöbevakningen	92	93	92
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	32	45	38
*Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	16	27	21
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	28	32	30
Ålands rättshjälpsbyrå	76	73	74
Ålands skattebyrå	98	100	99
Ålands tulldistrikt	95	98	97

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B2. Andelen svarande enligt ålder som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-64 år	65 år och äldre
Arbetskyddsbyrån	55	74	67	70	67
Centralkriminalpolisen	84	95	85	83	79
Europainformationen	32	37	25	39	41
*Folkpensionsanstalten	89	97	99	97	100
*Landskapsfogdeämbetet	51	76	75	77	71
Landskapsåklagarämbetet	61	74	73	69	70
*Lantmäteribyran	71	95	88	91	88
*Luftfartsverket	76	82	66	64	49
*Länsstyrelsen på Åland	71	92	86	89	89
*Sjöbevakningen	93	100	95	88	89
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	22	45	31	45	37
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	16	20	18	23	25
*Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	16	27	24	38	34
*Ålands rättshjälpsbyrå	50	80	72	80	73
Ålands skattebyrå	96	100	99	99	99
Ålands tulldistrikt	93	100	99	96	94

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B3. Andelen svarande enligt socioekonomisk ställning som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	Studera	Arbetare	Företagare	Tjänsteman	Hemarbetande	Pensionär
*Arbetskyddsbyrå	47	75	63	77	68	61
Centralkriminalpolisen	83	86	86	92	89	78
*Europainformationen	39	25	23	60	33	38
*Folkpensionsanstalten	89	94	100	99	100	100
*Landskapsfogdeämbetet	53	70	86	84	74	65
Landskapsåklagarämbetet	64	68	79	80	56	64
Lantmäteribyrå	78	86	95	88	94	90
*Luftfartsverket	72	72	64	74	61	50
*Länsstyrelsen på Åland	72	83	96	93	84	87
Sjöbevakningen	97	91	95	93	100	88
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	28	40	36	48	44	33
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	14	24	16	27	11	21
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	9	35	27	33	28	33
*Ålands rättshjälpsbyrå	53	71	75	86	89	73
Ålands skattebyrå	97	98	100	100	100	99
Ålands tulldistrikt	97	95	100	98	94	95

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

Uppgifter för gruppen arbetslösa har inte redovisats p.g.a för få observationer (sex stycken).

**Tabell B4. Andelen svarande enligt utbildningsnivå som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	Folk-/Mellan-/ Grundskola	Yrkeskola/ Institut/Gymnasium	Universitet/ Högskola
Arbetskyddsbyrå	66	69	70
Centralkriminalpolisen	80	87	89
*Europainformationen	33	27	58
Folkpensionsanstalten	97	98	97
Landskapsfogdeämbetet	71	75	72
Landskapsåklagarämbetet	66	71	74
Lantmäteribyrå	91	86	90
*Luftfartsverket	57	71	68
Länsstyrelsen på Åland	86	88	87
Sjöbevakningen	90	92	96
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	41	35	41
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	22	20	23
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	33	29	30
Ålands rättshjälpsbyrå	74	72	80
Ålands skattebyrå	99	99	99
Ålands tulldistrikt	95	98	97

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)



**Tabell B5. Andelen svarande enligt bosättningsregion som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	Fasta Ålands		
	Mariehamn	landsbygd	Skärgård
Arbetskyddsbyrån	72	66	65
*Centralkriminalpolisen	90	83	71
*Europainformationen	44	30	29
Folkpensionsanstalten	98	97	97
Landskapsfogdeämbetet	76	71	61
*Landskapsåklagarämbetet	76	67	55
Lantmäteribyrån	86	91	90
Luftfartsverket	70	65	48
Länsstyrelsen på Åland	85	89	77
Sjöbevakningen	93	92	90
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	45	33	40
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	26	18	20
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	28	31	37
*Ålands rättshjälpsbyrå	82	68	70
Ålands skattebyrå	100	99	94
Ålands tulldistrikt	96	97	93

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B6. Andelen svarande enligt födelseregion som uppgav att de känner till myndigheterna (procent)**

	Åland	Fastlandet	Utlandet
Arbetskyddsbyrån	68	68	66
Centralkriminalpolisen	85	85	85
Europainformationen	36	35	38
Folkpensionsanstalten	97	97	98
*Landskapsfogdeämbetet	76	60	78
*Landskapsåklagarämbetet	74	55	81
*Lantmäteribyrån	92	77	93
Luftfartsverket	65	66	73
Länsstyrelsen på Åland	88	85	78
Sjöbevakningen	94	87	93
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	43	29	28
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	23	15	18
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	32	28	24
Ålands rättshjälpsbyrå	76	73	68
Ålands skattebyrå	99	98	100
*Ålands tulldistrikt	98	91	98

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B7. Andelen svarande enligt kön som varit i kontakt med myndigheterna 1-3 gånger/två år, fler än 3 gånger/två år samt någon gång de två senaste åren (procent)**

	1-3 gånger/två år			Fler än 3 gånger/två år			Någon gång de två senaste åren		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Arbetskyddsbyrå	11	10	11	2	1	1	13	11	12
Centralkriminalpolisen	12	14	13	1	4	3	14	18	16
*Europainformationen	8	1	5	1,5	0,5	1	10	2	6
*Folkpensionsanstalten	57	55	56	29	17	23	86	72	79
Landskapsfogdeämbetet	7	7	7	4	6	5	11	12	12
Landskapsåklagarämbetet	4	7	6	2	2	2	5	10	8
*Lantmäteribyrå	29	45	37	2	4	3	31	48	40
Luftfartsverket	3	5	4	1	2	2	5	7	6
Länsstyrelsen på Åland	23	25	24	8	6	7	31	30	31
*Sjöbevakningen	6	8	7	2	7	4	8	15	11
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	1	5	3	0	3	2	1	8	5
*Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	1	5	3	1	1	1	1	6	4
*Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	2	7	5	0	0,5	0	2	8	5
Ålands rättshjälpsbyrå	9	8	8	2	2	2	11	9	10
Ålands skattebyrå	61	63	62	26	23	24	87	86	86
Ålands tulldistrikt	24	31	27	9	10	9	33	41	37

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B8. Andelen svarande enligt ålder som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren (procent)**

	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-64 år	65 år och äldre
*Arbetskyddsbyrå	9	20	11	15	0
Centralkriminalpolisen	27	17	16	15	8
Europainformationen	7	10	5	5	2
*Folkpensionsanstalten	64	86	84	78	78
Landskapsfogdeämbetet	7	11	13	15	5
Landskapsåklagarämbetet	11	8	8	6	6
*Lantmäteribyrå	5	43	46	43	46
Luftfartsverket	9	4	11	5	0
Länsstyrelsen på Åland	20	36	37	31	27
Sjöbevakningen	16	14	13	12	2
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	2	7	4	7	0
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	0	6	5	5	0
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	5	3	8	5	3
Ålands rättshjälpsbyrå	9	13	11	10	6
Ålands skattebyrå	93	94	87	83	80
*Ålands tulldistrikt	30	39	46	42	14

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B9. Andelen svarande enligt socioekonomisk ställning som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren (procent)**

	Studera	Arbeta	Företagare	Tjänsteman	Hemarbetande	Pensionär
Arbetskyddsbyrå	6	21	10	12	19	1
*Centralkriminalpolisen	17	19	9	25	6	7
Europainformationen	3	4	6	12	13	1
Folkpensionsanstalten	64	77	83	84	90	78
*Landskapsfogdeämbetet	0	10	17	25	6	5
Landskapsåklagarämbetet	6	9	2	12	0	5
*Lantmäteribyrån	17	31	60	46	31	48
Luftfartsverket	6	6	9	11	6	0
*Länsstyrelsen på Åland	26	22	49	42	35	26
Sjöbevakningen	8	13	13	17	6	4
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	3	6	4	9	0	0
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	3	5	2	6	0	0
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	3	5	8	4	0	5
Ålands rättshjälpsbyrå	6	10	11	15	13	5
Ålands skattebyrå	92	87	86	92	88	81
*Ålands tulldistrikt	28	35	52	53	44	19

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

Uppgifter för gruppen arbetslösa har inte redovisats p.g.a för få observationer (sex stycken).

**Tabell B10. Andelen svarande enligt utbildningsnivå som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren (procent)**

	Folk-/Mellan-/ Grundskola	Yrkeskola/ Institut/Gymnasium	Universitet/ Högskola
Arbetskyddsbyrå	11	12	13
*Centralkriminalpolisen	8	19	19
*Europainformationen	2	4	14
Folkpensionsanstalten	73	81	84
Landskapsfogdeämbetet	8	11	16
Landskapsåklagarämbetet	3	9	10
Lantmäteribyrån	38	40	43
Luftfartsverket	4	5	10
*Länsstyrelsen på Åland	18	33	42
Sjöbevakningen	7	12	15
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	2	5	6
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	3	4	4
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	6	6	2
Ålands rättshjälpsbyrå	7	11	13
*Ålands skattebyrå	76	89	94
*Ålands tulldistrikt	22	42	46

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B11. Andelen svarande enligt bosättningsregion som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren (procent)**

	Fasta Ålands		
	Mariehamn	landsbygd	Skärgård
Arbetskyddsbyrån	15	10	7
Centralkriminalpolisen	18	14	13
Europainformationen	8	3	7
Folkpensionsanstalten	81	77	83
Landskapsfogdeämbetet	12	12	3
Landskapsåklagarämbetet	8	8	3
*Lantmäteribyrån	32	47	36
Luftfartsverket	5	7	3
Länsstyrelsen på Åland	29	35	16
Sjöbevakningen	9	13	10
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	5	5	0
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	4	3	7
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	4	5	13
Ålands rättshjälpsbyrå	12	7	17
*Ålands skattebyrå	90	85	74
Ålands tulldistrikt	40	35	29

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B12. Andelen svarande enligt födelseregion som varit i kontakt med myndigheterna de två senaste åren (procent)**

	Åland	Fastlandet	Utlandet
Arbetskyddsbyrån	11	12	21
Centralkriminalpolisen	14	20	21
Europainformationen	4	7	10
Folkpensionsanstalten	77	82	90
Landskapsfogdeämbetet	12	11	10
*Landskapsåklagarämbetet	8	3	18
*Lantmäteribyrån	44	27	41
Luftfartsverket	5	7	10
Länsstyrelsen på Åland	29	37	31
Sjöbevakningen	10	12	15
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	4	6	3
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	3	5	3
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	6	5	0
Ålands rättshjälpsbyrå	10	10	10
Ålands skattebyrå	87	84	90
*Ålands tulldistrikt	32	45	49

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B13. Andelen svarande enligt kön som via ombud, besök, per telefon eller per post, fax eller e-mail varit i kontakt med myndigheterna (procent)**

	Ombud			Besökt			Telefon			Post, fax eller e-mail		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Arbetskyddsbyrån	1	2	2	7	4	6	15	7	11*	2	0	1
Centralkriminalpolisen	1	1	1	13	15	14	8	9	9	0	1	1
Europainformationen	1	0	0	2	2	2	4	1	2	2	0	1
Folkpensionsanstalten	4	5	5	76	72	74	35	20	27*	18	9	14*
Landskapsfogdeämbetet	1	2	1	4	4	4	12	10	11	5	2	3
Landskapsåklagarämbetet	1	1	1	3	9	6*	5	4	4	1	1	1
Lantmäteribyrån	14	1	8*	23	46	35*	14	19	17	7	2	5*
Luftfartsverket	1	1	1	3	4	3	2	6	4	1	1	1
Länsstyrelsen på Åland	2	3	2	22	30	26	12	15	13	7	2	5*
Sjöbevakningen	1	1	1	5	11	8*	6	11	9	1	1	1
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	0	1	0	1	6	3*	1	5	3*	1	1	1
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	1	1	1	1	5	3*	1	3	2	1	1	1
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	0	0	0	0	3	1	1	2	2	1	3	2
Ålands rättshjälpsbyrå	1	1	1	9	7	8	9	7	8	2	1	2
Ålands skattebyrå	6	7	7	80	80	80	43	33	38*	15	11	13
Ålands tulldistrikt	1	5	3*	37	49	43*	22	19	21	6	5	6

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B14. Andelen svarande enligt kön som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	Kvinnor	Män	Totalt
*Arbetskyddsbyrån	72	83	78
Centralkriminalpolisen	72	76	74
*Europainformationen	85	92	89
Folkpensionsanstalten	11	17	14
Landskapsfogdeämbetet	75	82	78
Landskapsåklagarämbetet	84	82	83
*Lantmäteribyrån	55	40	48
Luftfartsverket	85	85	85
Länsstyrelsen på Åland	61	54	58
Sjöbevakningen	80	75	77
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	89	83	86
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	90	87	88
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	88	87	88
Ålands rättshjälpsbyrå	76	82	79
*Ålands skattebyrå	6	12	9
Ålands tulldistrikt	47	42	44

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B15. Andelen svarande enligt ålder som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-64 år	65 år och äldre
Arbetskyddsbyrån	93	75	75	75	78
Centralkriminalpolisen	78	71	70	77	70
Europainformationen	91	92	94	87	81
*Folkpensionsanstalten	44	10	7	13	11
Landskapsfogdeämbetet	93	75	80	75	77
Landskapsåklagarämbetet	91	88	85	81	77
*Lantmäteribyran	93	48	41	42	41
Luftfartsverket	89	90	85	83	80
*Länsstyrelsen på Åland	82	55	61	50	58
Sjöbevakningen	91	78	82	73	73
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	93	91	92	83	80
*Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	96	93	94	86	80
*Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	96	93	91	85	80
Ålands rättshjälpsbyrå	89	82	77	79	73
*Ålands skattebyrå	20	7	6	7	15
*Ålands tulldistrikt	68	41	33	38	60

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B16. Andelen svarande enligt socioekonomisk ställning som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	Studera	Arbetare	Företagare	Tjänsteman	Hemarbetande	Pensionär
Arbetskyddsbyrån	94	73	77	73	67	81
Centralkriminalpolisen	89	69	75	74	67	73
*Europainformationen	100	91	91	81	83	84
*Folkpensionsanstalten	44	16	5	9	6	13
*Landskapsfogdeämbetet	97	80	73	69	67	80
Landskapsåklagarämbetet	94	85	86	76	89	79
*Lantmäteribyran	83	54	30	42	44	40
Luftfartsverket	97	88	86	76	83	82
*Länsstyrelsen på Åland	81	68	29	48	61	58
*Sjöbevakningen	97	79	77	69	72	72
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	94	90	89	78	89	81
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	97	91	93	84	89	81
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	100	89	86	86	89	81
Ålands rättshjälpsbyrå	89	81	80	74	74	76
*Ålands skattebyrå	25	10	4	2	0	12
*Ålands tulldistrikt	69	48	27	32	28	54

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

Uppgifter för gruppen arbetslösa har inte redovisats p.g.a för få observationer (sex stycken).

**Tabell B17. Andelen svarande enligt utbildningsnivå som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	Folk-/Mellan-/ Grundskola	Yrkesskola/ Institut/Gymnasium	Universitet/ Högskola
Arbetskyddsbyrån	79	78	74
Centralkriminalpolisen	78	73	71
Europainformationen	90	91	82
*Folkpensionsanstalten	19	15	7
Landskapsfogdeämbetet	80	78	76
Landskapsåklagarämbetet	85	83	81
Lantmäteribyran	49	46	50
Luftfartsverket	88	84	82
Länsstyrelsen på Åland	64	56	54
Sjöbevakningen	81	77	74
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	89	86	85
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	89	88	90
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	86	88	90
Ålands rättshjälpsbyrå	81	80	75
*Ålands skattebyrå	19	6	4
*Ålands tulldistrikt	61	39	34

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B18. Andelen svarande enligt bosättningsregion som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	Fasta Ålands		
	Mariehamn	landsbygd	Skärgård
Arbetskyddsbyrån	73	81	81
Centralkriminalpolisen	70	77	75
Europainformationen	86	90	94
Folkpensionsanstalten	12	17	6
Landskapsfogdeämbetet	74	80	91
Landskapsåklagarämbetet	83	82	91
*Lantmäteribyran	57	39	50
Luftfartsverket	84	83	97
*Länsstyrelsen på Åland	63	51	69
Sjöbevakningen	78	76	78
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	84	87	97
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	86	89	94
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	87	89	84
Ålands rättshjälpsbyrå	75	83	81
Ålands skattebyrå	7	11	12
Ålands tulldistrikt	41	45	56

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

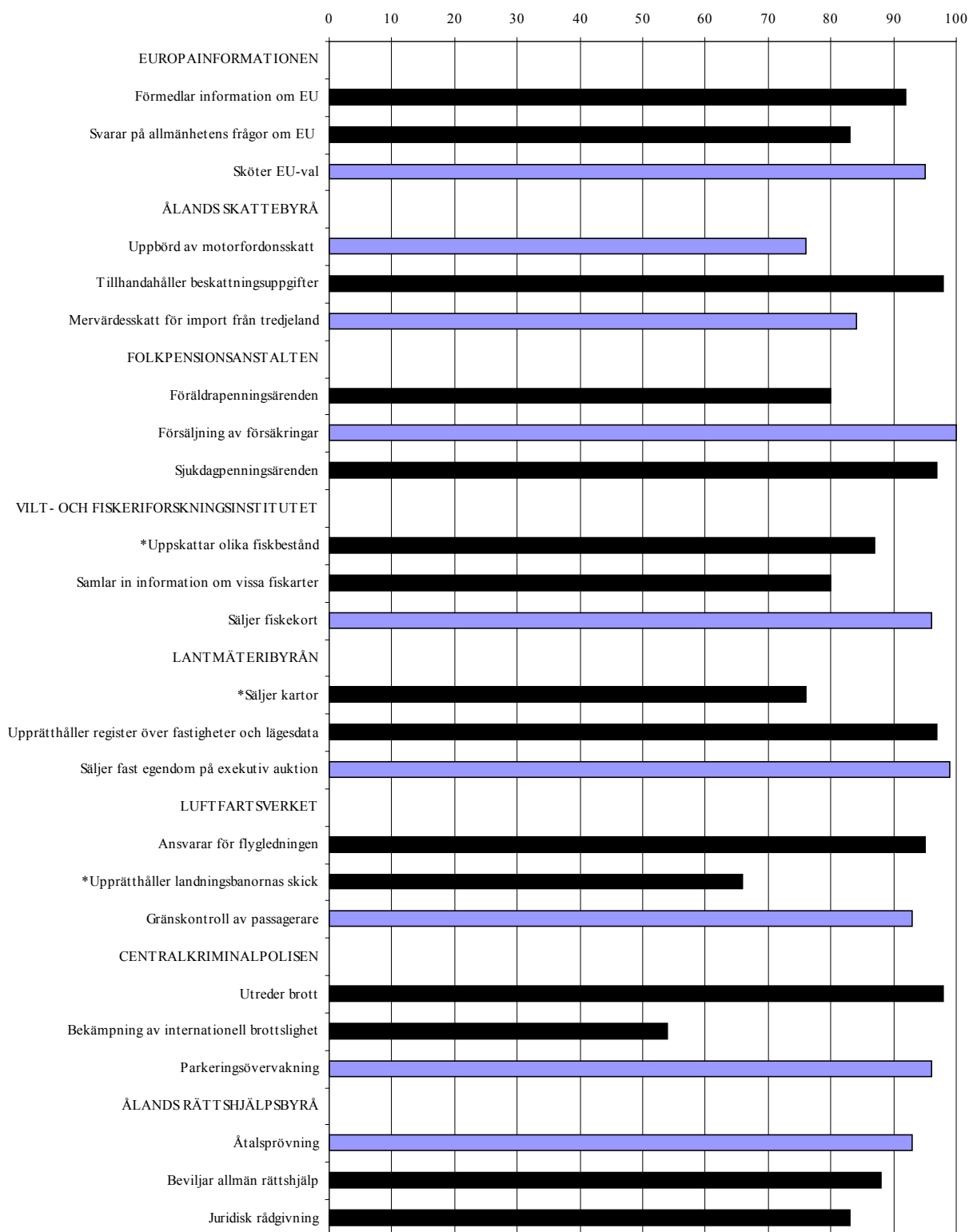
**Tabell B19. Andelen svarande enligt födelseregion som aldrig anlitat myndighetens tjänster (procent)**

	Åland	Fastlandet	Utlandet
Arbetskyddsbyrån	80	74	70
Centralkriminalpolisen	75	70	70
Europainformationen	90	84	90
Folkpensionsanstalten	16	11	7
Landskapsfogdeämbetet	79	76	78
Landskapsåklagarämbetet	82	85	83
*Lantmäteribyrån	42	62	54
Luftfartsverket	85	83	90
Länsstyrelsen på Åland	56	60	63
Sjöbevakningen	77	75	85
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	86	85	93
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	88	87	95
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	86	88	98
Ålands rättshjälpsbyrå	79	79	80
Ålands skattebyrå	11	6	8
Ålands tulldistrikt	46	43	33

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)



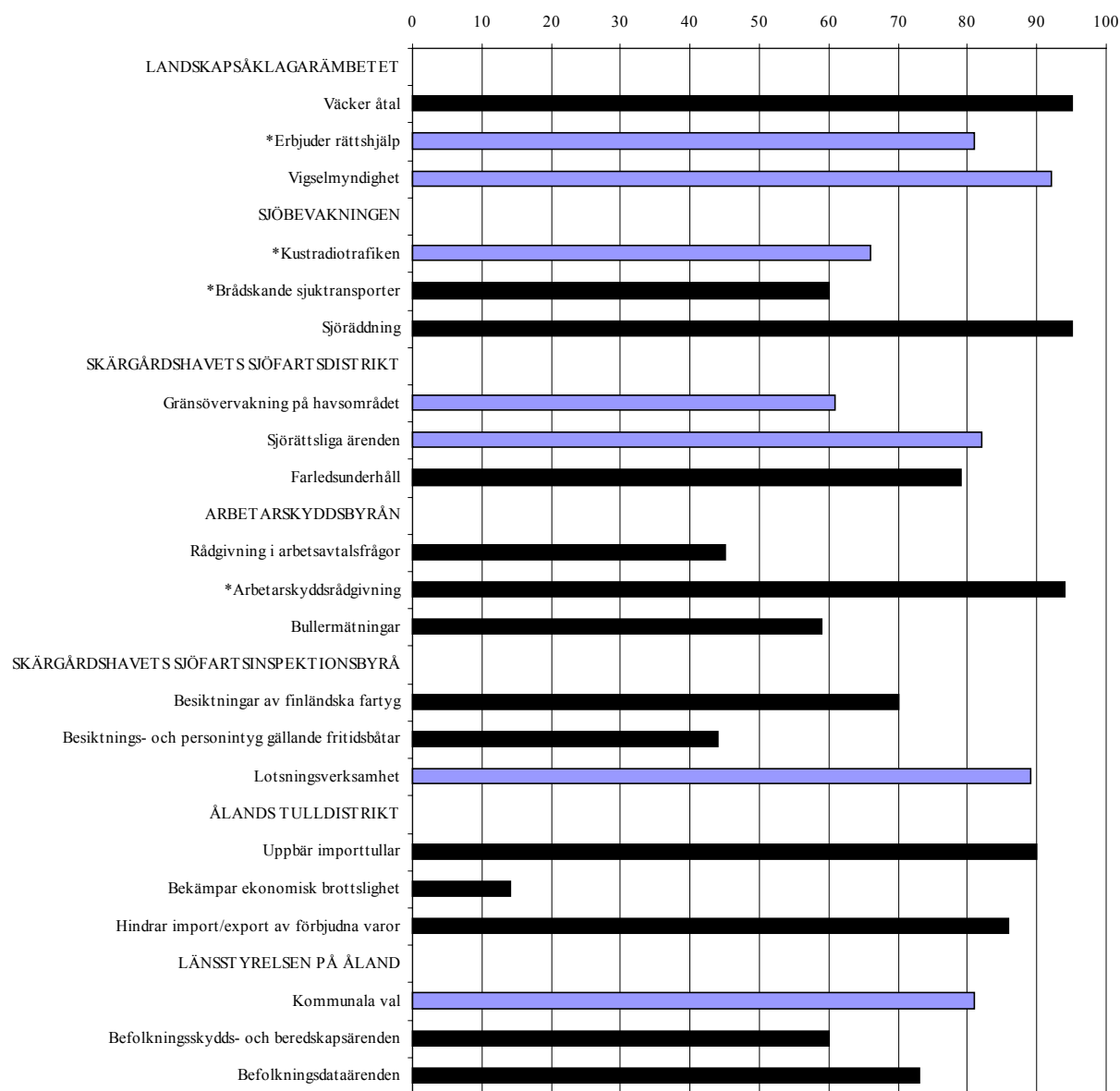
Diagram B1. Andelen som svarat rätt på frågorna om myndigheternas uppgifter under punkt tio (procent)



\* Signifikanta skillnader mellan könen

**Svart stapel betyder korrekt svarsalternativ**

Fortsättning Diagram B1. Andelen som svarat rätt på frågorna om myndigheternas uppgifter under punkt tio (procent)



\* Signifikanta skillnader mellan könen  
Svart stapel betyder korrekt svarsalternativ

**Tabell B20. Andelen svarande enligt kön som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	Kvinnor	Män	Totalt
Arbetskyddsbyrån	72	72	72
*Centralkriminalpolisen	83	86	84
Europainformationen	93	91	92
Folkpensionsanstalten	89	88	89
Landskapsfogdeämbetet	58	60	59
*Landskapsåklagarämbetet	77	83	80
*Lantmäteribyrån	83	89	86
*Luftfartsverket	81	88	85
Länsstyrelsen på Åland	60	60	60
*Sjöbevakningen	72	83	78
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	71	77	74
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	71	73	72
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	86	89	88
*Ålands rättshjälpsbyrå	81	87	84
Ålands skattebyrå	89	89	89
Ålands tulldistrikt	69	71	70

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B21. Andelen svarande enligt ålder som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-64 år	65 år och äldre
*Arbetskyddsbyrån	79	76	72	71	66
Centralkriminalpolisen	85	86	86	83	83
Europainformationen	94	94	93	91	88
*Folkpensionsanstalten	85	89	92	89	85
Landskapsfogdeämbetet	56	57	58	61	59
Landskapsåklagarämbetet	76	76	80	82	81
*Lantmäteribyrån	75	84	89	88	86
Luftfartsverket	85	86	85	84	84
*Länsstyrelsen på Åland	39	57	58	67	59
*Sjöbevakningen	59	73	76	84	83
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	69	77	80	73	68
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	76	75	71	72	67
*Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	79	88	85	89	90
Ålands rättshjälpsbyrå	82	82	86	83	84
*Ålands skattebyrå	81	88	89	92	88
*Ålands tulldistrikt	66	71	73	69	71

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B22. Andelen svarande enligt socioekonomisk ställning som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	Studerande	Arbetare	Företagare	Tjänsteman	Hemarbetande	Pensionär
Arbetskyddsbyrån	80	72	73	75	74	68
Centralkriminalpolisen	87	85	85	84	83	82
Europainformationen	94	92	92	94	94	90
*Folkpensionsanstalten	84	89	91	91	92	86
Landskapsfogdeämbetet	55	58	57	63	61	60
*Landskapsåklagarämbetet	76	78	80	85	76	80
*Lantmäteribyrån	81	83	88	92	81	88
Luftfartsverket	84	83	82	87	91	86
*Länsstyrelsen på Åland	46	55	66	67	58	62
*Sjöbevakningen	70	75	81	81	63	84
*Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	69	74	84	78	68	69
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	76	71	78	71	69	69
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	83	85	89	90	90	91
Ålands rättshjälpsbyrå	81	83	83	90	80	82
*Ålands skattebyrå	81	89	92	91	87	88
Ålands tulldistrikt	67	70	70	72	74	70

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

Uppgifter för gruppen arbetslösa har inte redovisats p.g.a för få observationer (sex stycken).

**Tabell B23. Andelen svarande enligt utbildningsnivå som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	Folk-/Mellan/ Grundskola	Yrkeskola/ Institut/Gymnasium	Universitet/ Högskola
*Arbetskyddsbyrån	63	75	78
*Centralkriminalpolisen	82	85	86
*Europainformationen	87	93	95
*Folkpensionsanstalten	85	90	90
*Landskapsfogdeämbetet	58	57	64
*Landskapsåklagarämbetet	78	78	85
Lantmäteribyrån	85	85	89
Luftfartsverket	82	85	87
Länsstyrelsen på Åland	56	60	64
Sjöbevakningen	80	78	76
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	74	73	76
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	72	71	74
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	88	87	89
*Ålands rättshjälpsbyrå	78	85	88
Ålands skattebyrå	88	90	89
*Ålands tulldistrikt	67	71	72

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B24. Andelen svarande enligt bosättningsregion som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	Fasta Ålands		
	Mariehamn	landsbygd	Skärgård
*Arbetskyddsbyrån	74	72	63
Centralkriminalpolisen	85	84	83
Europainformationen	93	91	90
Folkpensionsanstalten	89	89	86
Landskapsfogdeämbetet	61	58	58
*Landskapsåklagarämbetet	83	76	85
Lantmäteribyrån	84	87	90
Luftfartsverket	85	85	79
Länsstyrelsen på Åland	61	59	56
Sjöbevakningen	77	77	85
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	73	75	73
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	71	74	67
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	87	88	93
Ålands rättshjälpsbyrå	86	82	86
Ålands skattebyrå	89	88	94
Ålands tulldistrikt	70	70	69

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**Tabell B25. Andelen svarande enligt födelseregion som svarat rätt på frågorna om de statliga myndigheternas uppgifter (procent)**

	Åland	Fastlandet	Utlandet
Arbetskyddsbyrån	72	74	70
Centralkriminalpolisen	84	85	86
Europainformationen	91	94	94
*Folkpensionsanstalten	87	91	91
Landskapsfogdeämbetet	59	59	56
Landskapsåklagarämbetet	79	81	79
Lantmäteribyrån	87	86	81
Luftfartsverket	84	86	88
*Länsstyrelsen på Åland	59	65	53
Sjöbevakningen	78	80	73
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	74	73	76
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	73	71	70
Vilt- och Fiskeriforskningsinstitutet	87	90	87
Ålands rättshjälpsbyrå	83	87	80
*Ålands skattebyrå	89	90	84
*Ålands tulldistrikt	69	71	74

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B26. Hur de svarande enligt kön erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	Kvinnor	Män	Totalt
Av egen erfarenhet	82	88	85
Via media	57	49	53
Av andras erfarenhet	45	38	41
Myndigheternas broschyrer	22	25	23
I skolan	18	14	16
Annonser	14	15	14
Myndigheternas hemsidor	4	6	5

Några signifikanta skillnader mellan könen verkar ej finnas

**B27. Hur de svarande enligt ålder erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	18-24 år	25-34 år	35-44 år	45-64 år	65 år och äldre
*Av egen erfarenhet	71	94	95	85	72
*Via media	34	53	42	64	52
*Av andras erfarenhet	46	60	45	36	28
Myndigheternas broschyrer	10	29	23	26	20
*I skolan	37	24	10	15	7
Annonser	10	17	11	14	17
Myndigheternas hemsidor	2	6	8	6	0

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B28. Hur de svarande enligt socioekonomisk ställning erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	Studerande	Arbetare	Företagare	Tjänsteman	Hemarbetande	Pensionär
*Av egen erfarenhet	82	86	91	91	91	72
Via media	42	48	46	63	50	60
Av andras erfarenhet	51	42	40	47	57	29
Myndigheternas broschyrer	17	25	23	29	13	20
*I skolan	40	17	8	21	9	7
Annonser	9	16	8	12	18	17
*Myndigheternas hemsidor	3	4	6	13	0	1

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

Uppgifter för gruppen arbetslösa har inte redovisats p.g.a för få observationer (sex stycken).

**B29. Hur de svarande enligt utbildningsnivå erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	Folk-/Mellan-/ Grundskola	Yrkesskola/ Institut/Gymnasium	Universitet/ Högskola
*Av egen erfarenhet	74	90	89
Via media	51	55	54
*Av andras erfarenhet	28	47	46
Myndigheternas broschyrer	18	25	26
I skolan	10	19	20
Annonser	12	16	13
Myndigheternas hemsidor	4	4	8

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B30. Hur de svarande enligt bosättningsregion erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	Fasta Ålands		
	Mariehamn	Landsbygd	Skärgård
Av egen erfarenhet	87	84	80
Via media	55	51	51
Av andras erfarenhet	43	42	24
Myndigheternas broschyrer	25	23	13
*I skolan	22	14	5
Annonser	15	14	7
Myndigheternas hemsidor	6	5	0

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

**B31. Hur de svarande enligt födelseregion erhållit kunskap om de statliga myndigheterna (procent)**

	Åland	Fastlandet	Utlandet
*Av egen erfarenhet	82	87	100
Via media	51	60	51
Av andras erfarenhet	42	36	51
Myndigheternas broschyrer	21	23	37
I skolan	17	16	13
Annonser	15	12	16
Myndigheternas hemsidor	5	4	4

\*Signifikanta skillnader (minst 95 procents sannolikhet)

## UNDERSÖKNING OM ÅLÄNNINGARNAS KUNSKAP OM DEN STATLIGA VERKSAMHETEN PÅ ÅLAND

### GRUNDUPPGIFTER

1. I vilken kommun bor Du?

2. Kön?

 Kvinna

 Man

3. Födelseår?

4. Din utbildningsnivå?

 Folkskola/mellanskola/grundskola

 Yrkesskola/institut/  
gymnasium

 Universitet/  
högskola

5. Huvudsaklig socio-ekonomisk ställning?  
Endast ett kryss!

 Studerande

 Arbetare

 Arbetsgivare/företagare/  
lantbrukare

 Tjänsteman

 Arbetslös

 Föräldraledig/vårdledig/övrigt hemarbetande

 Pensionär

### DE STATLIGA MYNDIGHETERNA / ENHETERNA PÅ ÅLAND

6. Känner Du till följande statliga myndigheter/enheter på Åland?

Endast ett kryss per rad!

	Ja, jag känner till myndigheten	Nej, jag känner inte till myndigheten
Arbetskyddsbyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centralkriminalpolisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Europainformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folkpensionsanstalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsfogdeämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsåklagarämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lantmäteribyran	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luftfartsverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjöbevakningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vilt- & Fiskeriforskningsinstitutet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands Rättshjälpsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands skattebyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands tulldistrikt (Tullen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Hur uppfattar Du den statliga verksamheten på Åland ?

Endast ett kryss!

 Som en helhet, en sammantagen statsförvaltning

 Som fristående statliga myndigheter



**DE STATLIGA MYNDIGHETERNAS / ENHETERNAS UPPGIFTER**

8. Hur ofta har Du under den senaste tvåårsperioden varit i kontakt med/blivit kontaktad av följande myndigheter/enheter?  
 Ange även om Du som privatperson och/eller i tjänsten varit i kontakt med dem!

Möjligt med fler kryss per rad!

	Inte alls	1-3 gånger	Fler än 3 gånger	Privatperson	I tjänsten
Arbetskyddsbyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centralkriminalpolisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Europainformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folkpensionsanstalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsfogdeämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsåklagarämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lantmäteribyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luftfartsverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjöbevakningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vilt- & Fiskeriforskningsinstitutet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands Rättshjälpsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands skattebyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands tulldistrikt (Tullen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Har Du överhuvudtaget någon gång själv tagit kontakt med de statliga myndigheterna/enheterna på Åland och i så fall på vilket sätt?

Möjligt med fler kryss per rad!

	Har aldrig anlitat myndighetens tjänster	Har via ombud anlitat myndighetens tjänster	Har själv besökt myndigheten	Har per telefon varit i kontakt med myndigheten	Har per post/fax/e-mail varit i kontakt med myndigheten
Arbetskyddsbyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centralkriminalpolisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Europainformationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folkpensionsanstalten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsfogdeämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Landskapsåklagarämbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lantmäteribyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luftfartsverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjöbevakningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vilt- & Fiskeriforskningsinstitutet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands Rättshjälpsbyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ålands skattebyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ålands tulldistrikt (Tullen)

10. Vilken/vilka **uppgifter** handhar den statliga myndigheten/enheten?

Möjligt med fler kryss per rad!

- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Arbetskyddsbyrån</b>                        | <input checked="" type="checkbox"/> Rådgivning i arbetsavtalsfrågor   | <input checked="" type="checkbox"/> Arbetskyddsrådgivning                                 | <input checked="" type="checkbox"/> Bullermätningar                          |
| <b>Centralkriminalpolisen</b>                  | <input checked="" type="checkbox"/> Utreder brott                     | <input checked="" type="checkbox"/> Bekämpning av internationell brottslighet             | <input type="checkbox"/> Parkeringsövervakning                               |
| <b>Ålands tulldistrikt</b>                     | <input checked="" type="checkbox"/> Uppbär importtullar               | <input checked="" type="checkbox"/> Bekämpar ekonomisk brottslighet                       | <input checked="" type="checkbox"/> Hindrar import/export av förbjudna varor |
| <b>Europainformationen</b>                     | <input checked="" type="checkbox"/> Förmedlar information om EU       | <input checked="" type="checkbox"/> Svarar på allmänhetens frågor om EU                   | <input type="checkbox"/> Sköter EU-val                                       |
| <b>Folkpensionsanstalten</b>                   | <input checked="" type="checkbox"/> Föräldrapenningsärenden           | <input type="checkbox"/> Försäljning av försäkringar                                      | <input checked="" type="checkbox"/> Sjukdagpenningärenden                    |
| <b>Landskapsfogdeämbetet</b>                   | <input type="checkbox"/> Konsument- och konkurrensärenden             | <input checked="" type="checkbox"/> Utför vräkningar                                      | <input checked="" type="checkbox"/> Driver in fordringar                     |
| <b>Landskapsåklagarämbetet</b>                 | <input checked="" type="checkbox"/> Väcker åtal                       | <input type="checkbox"/> Erbjuder rättshjälp  | <input type="checkbox"/> Vigselmyndighet                                     |
| <b>Lantmäteribyrån</b>                         | <input checked="" type="checkbox"/> Säljer kartor                     | <input checked="" type="checkbox"/> Upprätthåller register över fastigheter och lägesdata | <input type="checkbox"/> Säljer fast egendom på exekutiv auktion             |
| <b>Luftfartsverket</b>                         | <input checked="" type="checkbox"/> Ansvarar för flygledningen        | <input checked="" type="checkbox"/> Upprätthåller landningsbanornas skick                 | <input type="checkbox"/> Gränskontroll av passagerare                        |
| <b>Länsstyrelsen på Åland</b>                  | <input type="checkbox"/> Kommunala val                                | <input checked="" type="checkbox"/> Befolkningsskydds- och beredskapsärenden              | <input checked="" type="checkbox"/> Befolkningsdataärenden                   |
| <b>Sjöbevakningen</b>                          | <input type="checkbox"/> Kustradiotrafiken                            | <input checked="" type="checkbox"/> Brådslande sjuktransporter                            | <input checked="" type="checkbox"/> Sjöräddning                              |
| <b>Skärgårdshavets sjöfartsdistrikt</b>        | <input type="checkbox"/> Gränsövervakning på havsområdet              | <input type="checkbox"/> Sjörättsliga ärenden   | <input checked="" type="checkbox"/> Farledsunderhåll                         |
| <b>Skärgårdshavets sjöfartsinspektionsbyrå</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Besiktningar av finländska fartyg | <input checked="" type="checkbox"/> Besiktning- och personintyg gällande fritidsbåtar     | <input type="checkbox"/> Lotsningsverksamhet                                 |
| <b>Vilt- &amp; Fiskeriforskningsinstitutet</b> | <input checked="" type="checkbox"/> Uppskattar olika fiskbestånd      | <input checked="" type="checkbox"/> Samlar in information om vissa fiskarter              | <input type="checkbox"/> Säljer fiskekort                                    |
| <b>Ålands Rättshjälpsbyrå</b>                  | <input type="checkbox"/> Åtalsprövning                                | <input checked="" type="checkbox"/> Beviljar allmän rättshjälp                            | <input checked="" type="checkbox"/> Juridisk rådgivning                      |
| <b>Ålands skattebyrå</b>                       | <input type="checkbox"/> Uppbörd av motorfordonsskatt                 | <input checked="" type="checkbox"/> Tillhandahåller beskattningsuppgifter                 | <input type="checkbox"/> Mervärdesskatt för import från tredjeland           |

11. Hur har Du erhållit kunskap om de olika statliga myndigheterna/enheterna och deras uppgifter?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Av egen erfarenhet   | <input type="checkbox"/> Via media                 |
| <input type="checkbox"/> Av andras erfarenhet | <input type="checkbox"/> Myndigheternas broschyrer |
| <input type="checkbox"/> I skolan             | <input type="checkbox"/> Myndigheternas hemsidor   |

Annonser

På annat sätt. Vilket?

12. Vilken myndighet ansvarar för följande ärenden?

Endast ett kryss per rad!

<b>Sjukvårdsersättningar</b>	<input type="checkbox"/> Socialkansliet	<input checked="" type="checkbox"/> Folkpensionsanstalten	<input type="checkbox"/> Ålands hälso- och sjukvård	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Handels- och föreningsregisterärenden</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/> Ålands handelskammare	<input type="checkbox"/> Landskapsstyrelsens kansliavdelning	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Arbetsmiljöfrågor</b>	<input type="checkbox"/> Arbetsförmedlingen	<input type="checkbox"/> Miljöprövningsnämnden	<input checked="" type="checkbox"/> Arbetarskyddsbyrån	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Kriminaltekniska undersökningar</b>	<input type="checkbox"/> Ålands tulldistrikt	<input type="checkbox"/> Landskapsåklagarämbetet	<input checked="" type="checkbox"/> Centralkriminalpolisen	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Information om euron till allmänheten</b>	<input type="checkbox"/> Ålands skattebyrå	<input checked="" type="checkbox"/> Europainformationen	<input type="checkbox"/> Ålands tulldistrikt	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Hembygdsrättsärenden</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Landskapsstyrelsens kansliavdelning	<input type="checkbox"/> Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/> Ålands skattebyrå	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Importkontroll av livsmedel</b>	<input type="checkbox"/> Ålands hälso- och sjukvård	<input checked="" type="checkbox"/> Ålands tulldistrikt	<input type="checkbox"/> Miljömedicinska byrån	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Verkställer fängelsestraff</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Landskapsfogde-ämbetet	<input type="checkbox"/> Landskapsåklagarämbetet	<input type="checkbox"/> Centralkriminalpolisen	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Åtalsprövning</b>	<input type="checkbox"/> Ålands Rättshjälpsbyrå	<input checked="" type="checkbox"/> Landskapsåklagarämbetet	<input type="checkbox"/> Landskapsfogde-ämbetet	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Fastighetsförrättningar</b>	<input type="checkbox"/> Skogsbruksbyrån	<input type="checkbox"/> Fastighetsförmedlare	<input checked="" type="checkbox"/> Lantmäteri byrån	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Beviljande av färdtjänst</b>	<input type="checkbox"/> Ålands hälso- och sjukvård	<input type="checkbox"/> Folkpensionsanstalten	<input checked="" type="checkbox"/> Socialkansliet	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Uppbörd av fordons- och motorfordonsskatt</b>	<input type="checkbox"/> Motorfordonsbyrån	<input checked="" type="checkbox"/> Länsstyrelsen på Åland	<input type="checkbox"/> Skattebyrån	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Gränsövervakning</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Sjöbevakningen	<input type="checkbox"/> Ålands tulldistrikt	<input type="checkbox"/> Polisen	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Tillhandahållande av rättegångsbiträde</b>	<input type="checkbox"/> Landskapsåklagar-ämbetet	<input checked="" type="checkbox"/> Ålands Rättshjälpsbyrå	<input type="checkbox"/> Lagberedningen	<input type="checkbox"/> Vet ej
<b>Grunden för förskotts-innehållning</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Ålands skattebyrå	<input type="checkbox"/> Näringsavdelningen	<input type="checkbox"/> Ålands tulldistrikt	<input type="checkbox"/> Vet ej

Egna kommentarer

---

---

---

---

**Tack för Din medverkan!**