

10.09.2025

*Espoon kysely- ja haastattelututkimusten sopimustoimittajat*

## KUNTAPALVELUTUTKIMUS 2025 – TARJOUSPYYNTÖ

Pyydämme tarjoustanne alla kuvatun tutkimuksen toteuttamisesta vuonna 2025. Tutkimuksen yksityiskohdat selviävät alapuolelta.

### 1. Taustaa

Kuntalaisten näkemyksiä Espoon kaupungin palveluista kartoittavaa Kuntapalvelututkimusta on toteutettu 1980-luvulta lähtien. Mukana olevien palveluiden lista on hieman elänyt vuosien mittaan, mutta pääosin palvelut ovat pysyneet samoina.

Tutkimusmenetelmänä oli pitkään kirjekysely. Vuosien mittaan vastaajamäärät laskivat huomattavasti ja vastaajakunta painottui selvästi vanhimpiin ikäluokkiin sekä naisiin. Tämän takia tutkimus on toteutettu sähköisenä paneelitutkimuksena (n1000) vuodesta 2023 alkaen. Vastaajien ikä- ja sukupuolirakenne on saatu noudattamaan selvästi paremmin todellista jakaumaa. Lisäksi aineisto on painotettu vastaamaan väestörakennetta (ikä, sukupuoli).

Tutkimus on tähän mennessä (ja varsinkin viime vuosina) kartoittanut hyvin Espoon kotimaankielisen väestön mielipiteitä, mutta *tutkimuksessa ei ole tähän mennessä ollut vastaajina oikeastaan lainkaan maahanmuuttajia/vieraskielisiä* eli n. 25 % osuus asukkaista on jäänyt huomioimatta. Nyt tähän haetaan ratkaisua.

### 2. Vastaajamäärä, tutkimusmenetelmä ja kysyttävät asiat

Pyydämme tarjoustanne kahdelle vaihtoehtoiselle vastaajamäärälle. Mikäli haluatte, voitte jättää tarjouksen vain pienemmästä vastaajamäärästä.

#### Vaihtoehto A)

Vastaajamäärä on 1000 espoolaista vastaajaa jakaantuen suunnilleen seuraavasti:

- n750 kotimaan kielistä (suomi, ruotsi) vastaajaa. Edustava otos iän ja sukupuolen suhteen
- n250 vieraskielistä (8 puhutuinta kieltä). Hajontaa iän ja sukupuolen mukaan, ei tarkkoja kiintiöitä

#### Vaihtoehto B)

Vastaajamäärä on 1500 espoolaista vastaajaa jakaantuen suunnilleen seuraavasti:

- n1125 kotimaan kielistä (suomi, ruotsi) vastaajaa. Edustava otos iän ja sukupuolen suhteen
- n375 vieraskielistä (8 puhutuinta kieltä). Hajontaa iän ja sukupuolen mukaan, ei tarkkoja kiintiöitä

Tutkimusmenetelmänä kotimaankielisten osalta nettipaneeli.

Vieraskielisten osalta olemme alustavasti suunnitelleet kahta menetelmää:

- Espoon kaupungin yhteistyö maahanmuuttajajärjestöjen kautta. Järjestöjen kautta jaetaan tietoa tutkimuksesta sekä tutkimuslinkki nettikyselyyn (tutkimusfirman sivuille).
- *informoitu nettikysely*. Satunnaisotannalla valituista kieliryhmistä DVV:n rekisteristä poimituille postitse kutsu osallistua tutkimukseen sisältäen tutkimuslinkin nettikyselyyn (tutkimusfirman sivuille).

Toivomme tarkempaa selostustanne ko. menetelmän toteuttamisesta. Olemme avoimia myös muille kustannustehokkaille menetelmille.

- Espoon kaupunki tekee DVV-poiminnan ja toimittaa osoitteiston tutkimusryitykselle. Pyydämme näkemystänne otoskoosta ja otosrakenteesta (kts. alempana puhutuimmat kielet ja niiden prosenttiosuudet)
  - Pyydämme ehdotustanne kutsun muodosta (kirje/postikortti tms.) ja postitusten kokonaismäärästä (<-- muistutuskerrat). Postitus voidaan hoitaa Espoon postitusnumerolla.
  - Pyydämme tarjoustanne lomakkeen kääntämisestä seuraaville kieliversioille: venäjä, arabia, viro, kiina, farsi, albania ja somali (kielittäin eriteltynä). Espoo toimittaa ruotsin- ja englanninkieliset käännökset.
  - Pyydämme tarjoustanne kutsujen painatuksesta em. kielille. Kielien suhteelliset osuudet kahdeksan puhutuimman kielen (ja siten oletettavasti myös kutsuista) joukossa ovat: venäjä 25 %, arabia 15 %, englantia 12,5 %, viro 12,5 %, kiina 10 %, farsi 10 %, albania 8 %, somali 7 %.
- Liitteenä alustava kyselylomakeversio, josta selviää kysyttävät asiat. Lomakkeeseen saattaa tulla pieniä muutoksia, mutta laajuus ei olennaisesti muutu.

### 3. Tutkimusajankohta

Vuoden 2025 tutkimuksen toteutus syksyn 2025 aikana siten, että tulokset ovat käytettävissä (=tutkimusraportti valmiina) viimeistään tammikuun 2026 aikana. Toivomme tarjouksenne sisältävän aikatauluehdotuksen.

### 4. Tulosten toimittaminen

Tuloksista laaditaan vuosittain tutkimusraportti, joka sisältää ainakin seuraavat osiot (liitteenä vuoden 2023 raportti):

- Yhteenveto
- Laaja palveluindeksi, toimialakohtaiset palveluindeksit. Indeksien laskennan yksityiskohdat sovitaan myöhemmin
- Palvelukohtaiset tulokset
- Indeksit ja palvelukohtaiset tulokset sisältävät tulokset alueittain sekä vertailut soveltuvin osin aikaisempien vuosien tuloksiin max 10 vuoden ajalta (Espoo toimittaa aikaisempien vuosien tulokset)
- Indeksit ja palvelukohtaiset tulokset seuraavista ryhmistä
  - o kaikki vastaajat
  - o kotimaankieliset (vertailut aiempiin vuosiin, kts. edellinen kohta)
  - o vieraskieliset
- myös muiden kysymysten osalta em. jaottelu soveltuvin osin

Raportin lisäksi toimitetaan raakadata sekä ristiintaulukot taustakysymysten mukaan.

## 5. Tarjous ja hinnan ilmoittaminen

Kirjoittakaa tarjoukseenne mielestänne tutkimuksen toteuttamiseen ja hintaan vaikuttavat olennaiset asiat ja mahdolliset ehdotuksenne toteutuksesta yms.

Pyydämme ilmoittamaan hinnan tarkemmin oheisella excel-lomakkeella siinä olevine erittelyineen eri vastaajamäärillä (eri välilehdillä excelissä). Voitte halutessanne tarkentaa hinnoittelua tyhjille välilehdille.

Lähetäkää tarjouksenne 24.09.2025 klo 17.00 mennessä sähköpostitse osoitteisiin:

[veli-matti.piira@espoo.fi](mailto:veli-matti.piira@espoo.fi) ja [minna.joensuu@espoo.fi](mailto:minna.joensuu@espoo.fi)

Pyydämme myös ilmoittamaan, mikäli ette aio lähettää tarjousta.

## 6. Valintaperusteet

Toimittajan valintaperusteena ovat seuraavat seikat:

- tutkimuksen kokonaishinta 70 %.
  - o Halvimmalle hinnalle 70 pistettä, muille pisteet suhteessa halvimpaan hintaan.
- kokemus vastaavien julkisen sektorin palvelu/asiakastytyväisyystutkimusten toteuttamisesta viimeksi kuluneen kolmen vuoden aikana 15 %. Listatkaa toteuttamanne max 8 casea lyhyine kuvailuineen.
  - o Vähintään 8 casea toteuttaneille 15 pistettä, muille 1,875 pistettä/case.
- kokemus otoksen rakentamisesta ja aineistonkeruusta vieraskielisten vastaajien joukossa (omana tutkimuksena tai osana laajempaa kokonaisuutta) viimeksi kuluneen kolmen vuoden aikana 15 %. Listatkaa toteuttamanne caset lyhyine kuvailuineen.
  - o eniten caseja toteuttaneelle 15 pistettä, muille pisteet suhteessa suurimpaan case-määrään.

HUOM! Valittavan toimittajan on saatava pisteitä kaikista kohdista!

## 7. Lisätiedot ja kysymykset

Mahdolliset kysymykset ja huomiot on esitettävä 15.9.2025 klo 10.00 mennessä sähköpostilla osoitteisiin [minna.joensuu@espoo.fi](mailto:minna.joensuu@espoo.fi) ja [veli-matti.piira@espoo.fi](mailto:veli-matti.piira@espoo.fi). Kysymyksiin vastataan keskitetysti ja kaikki kysymykset vastauksineen lähetetään kaikille sopimustoimittajille 17.09.2025 klo 16.00 mennessä.

Yhteistyöterveisin,

Minna Joensuu

tutkimusjohtaja