



# Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä KEHA-keskuksen palvelutyytyväisyystutkimus 2016

TEIJA JUNTILA





# Elinkeino-, liikenne- ja ympäristö- keskusten sekä KEHA-keskuksen palvelutyytyväisyystutkimus 2016

TEIJA JUNTILA

**RAPORTEJA 23 | 2017**

**ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUSTEN SEKÄ  
KEHA-KESKUKSEN PALVELUTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2016  
YHTEENVETORAPORTTI**

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus)

**Taitto:KEHA-keskus**

**Kansikuva:**

**ISBN 978-952-314-573-3 (PDF)**

**ISSN-L 2242-2846**

**ISSN 2242-2854 (verkkajulkaisu)**

**URN:ISBN:978-952-314-573-3**

**[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus)**

# Sisältö

<b>1 Raportin lähtökohdat ELY-keskuksissa ja KEHA-keskuksessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Rahoituskyselyiden tulokset .....</b>	<b>6</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin .....</b>	<b>6</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen.....	6
Tyytyväisyys virastoittain .....	6
Tyytyväisyys palveluihin vastaajaryhmittäin.....	8
<b>Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet .....</b>	<b>10</b>
<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>11</b>
<b>3 Maksatuskyselyiden tulokset .....</b>	<b>14</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen maksatuspalveluihin .....</b>	<b>14</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	14
Tyytyväisyys virastoittain .....	14
Tyytyväisyys palveluihin vastaajaryhmittäin.....	14
<b>Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet .....</b>	<b>18</b>
<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>19</b>
<b>4 Lupakyselyiden tulokset .....</b>	<b>22</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin .....</b>	<b>22</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	22
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....	23
<b>Liikenteen ja tienpidon kyselyn tuloksia .....</b>	<b>25</b>
<b>Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet .....</b>	<b>25</b>
<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>26</b>
<b>5 Valvontakyselyiden tulokset.....</b>	<b>28</b>
<b>Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin .....</b>	<b>28</b>
Tyytyväisyyden kehittyminen .....	28
Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin .....	28
<b>Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet .....</b>	<b>30</b>
<b>Kehittämideoita asiakkailta .....</b>	<b>30</b>
<b>6 Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi sekä koulutus .....</b>	<b>32</b>
<b>Analyysi- ja konsultointipalvelut .....</b>	<b>32</b>
Parasta analyysi- ja konsultointipalvelussa .....	35
Kehittämideoita asiakkailta .....	35
<b>Koulutuspalvelut .....</b>	<b>36</b>
Parasta koulutuspalveluissa .....	39
Kehittämideoita asiakkailta .....	39
<b>7 Yhteenveto ja johtopäätökset.....</b>	<b>42</b>
<b>Johtopäätöksiä .....</b>	<b>45</b>





# 1 Raportin lähtökohdat ELY-keskuksissa ja KEHA-keskuksessa

ELY-keskuksissa jatkettiin vuonna 2016 toiminnan tehostamista digitalisoimalla palveluja ja työkäytäntöjä. Myös KEHA-keskuksen (ELY-keskusten ja TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus) maksatuspalvelu ja tuli mukaan yhteiseen palvelutytytyväisyystarkasteluun ja lähtökohdaksi on asiakkaan palveluntarve yli hallinnonalarajojen. Palvelut tuotettiin yli 200 henkilötyövuotta pienemmällä joukolla kuin vuotta aikaisemmin.

Valtion aluehallinnon yhteisenä tavoitteena on luoda edellytyksiä alueiden vahvuuksiin perustuvalla kestäväälle kasvulle ja hyvinvoinnille. ELY-keskusten toiminnalla vaikutetaan kolmen painopisteen kautta. Ihmiset ja yhteisöt -painopisteen tavoitteena on lisätä ihmisten ja yhteisöjen hyvinvointia, osaamista ja työllisyyttä sekä parantaa osallisuutta ja turvallisuutta. Yritykset ja elinkeinot -painopisteen mukaan ELY-keskukset edistävät elinkeinoelämän monipuolistumista, kansainvälistymistä ja yritysten elinvoimaisuutta ja kilpailukykyä ennakoivasti ja kestävästi. Ympäristö ja luonnonvarat -painopisteen tavoitteena on edistää ympäristön hyvää tilaa, kestävää yhdyskuntakehitystä, luonnon monimuotoisuutta ja tuottaa kasvua luonnonvarojen kestävästä käytöstä. Lisäksi ELY-keskuksilla on toiminnalliseen tehokkuuteen, tuotoksiin ja laadunhallintaan liittyviä vaikuttavuustavoitteita.

Asiakastytytyväisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä ja palvelukokemusten kautta saadaan omalta osaltaan tietoa palvelukohtaamisista ja siitä, miten toimintatapoja on uudistettu edistämällä digitalisaatiota sekä purkamalla sääntelyä ja byrokratiaa. Palvelukokemus jättää asiakkaalle kuvan viranomaisen toiminnasta. Palvelutytytyväisyystutkimuksen tuloksilla voidaan mitata yhdestä keskeisestä näkökulmasta laadullisten tavoitteiden saavuttamista.

Virastojen kehittämistyötä on toteutettu huomioiden tuleva maakuntauudistus ja ELY-keskusten tarjoamia palveluja on kehitetty asiakaslähtöiseen suuntaan palvelumuotoilun keinoin. Maksatuksen volyympalveluita on siirretty KEHA-keskukselle ja maksatusjärjestelmiä sekä niihin liittyviä prosesseja ja toimintatapoja on sähköistetty.

Asiakastoimintaan kohdistuvien keskeisten uudistusten aikana on tärkeää seurata muutosten mahdol-

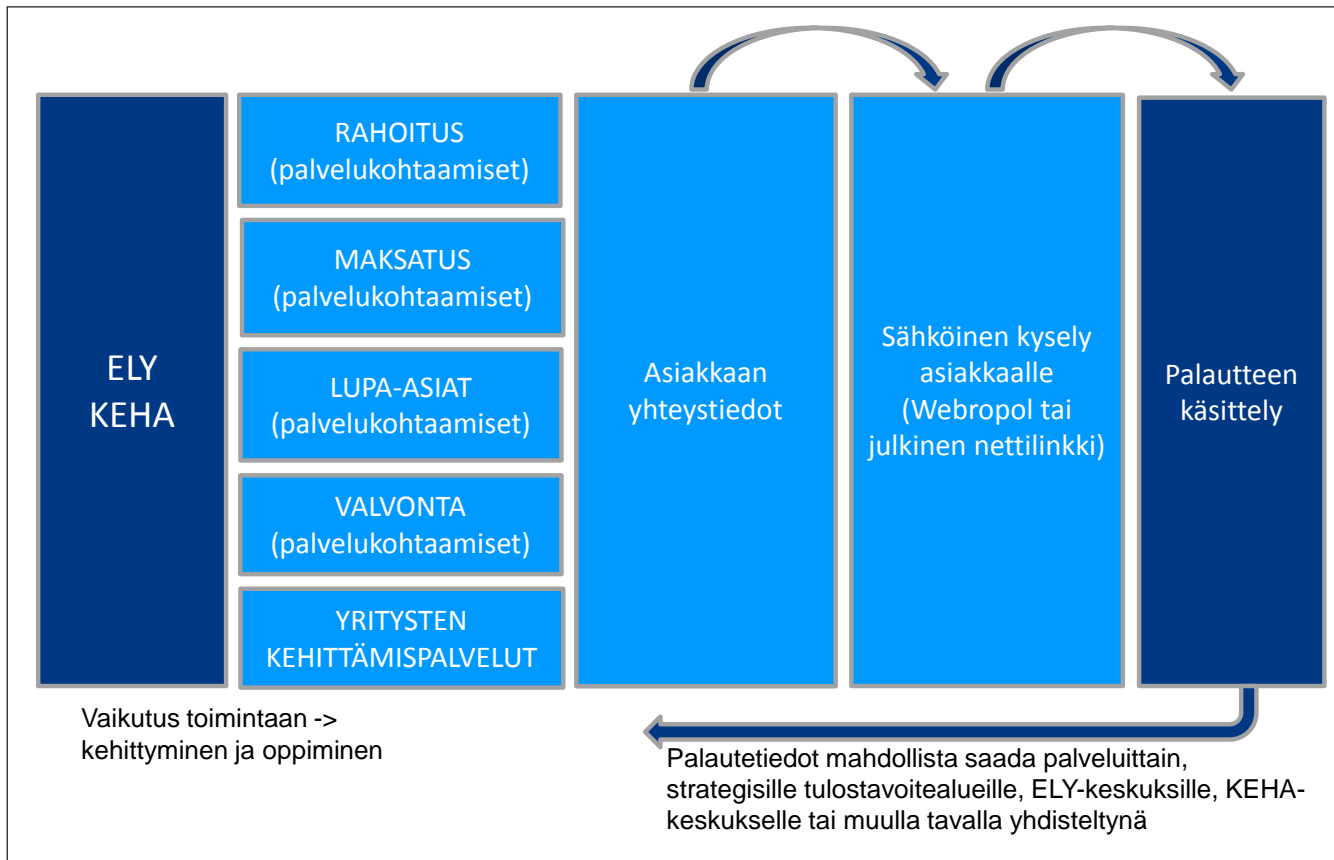
lisia vaikutuksia asiakaspalveluun sekä asiakastytytyväisyyteen. Palautetta on mahdollista hyödyntää palvelujen johtamisessa ja prosessien kehittämisessä.

Palvelutytytytyväisyyskyselyillä halutaan ymmärtää asiakkaan palvelukokemus, kerätä tietoa siitä, mitä pitää muuttaa ja miten palvelu pitää tuottaa. Asiakaspalautteen tärkeä osa on vastausten käyttö kehittämistyössä. Erilaisten asiakkaiden/asiakasryhmien vastauksia tarvitaan tunnistamaan kehitystrendit ja alueelliset erot palveluissa. Virastot ovat ottaneet käyttöön laajasti sähköisiä palveluita ja niiden kehitystyö etenee vauhdilla. Palveluprosessien sähköistämisen muuttaa olennaisesti koko palveluprosessia, joten asiakkaiden kokemusten saaminen mukaan kehitystyöhön on keskeistä niin palveluprosessien uudistamisessa kuin yksittäisten palveluiden käyttökokeusten arvioinnissa. Varsinaisen toimintaprosessin ja sähköisten palveluiden kehittämisen ohella tarvitaan tietoa asiakkaiden tuki-, ohjaus- ja ohjeistustarpeista.

Kyselyiden piiriin otetuissa palveluissa on kaikille yhteisiä ja kunkin alueen omista tarpeista lähteviä valinnaisia palveluja. ELY-keskusten välillä voi olla isoja eroja palvelutuotteiden suoritteiden määrässä ja asian tärkeydessä kyseisellä alueella. Kyselyissä seurattiin kuudentoista järjestämisvastuussa olevan viraston tai valtakunnallisen palvelun onnistumista 50 eri palvelun tuottamisessa eri ELY-alueilla.

Kyselyt toteutettiin kuutena erillisenä kokonaisuutena:

1. Rahoituspäätöksiin liittyvä kysely
2. Maksatuspäätöksiin liittyvä kysely (ml. KEHA-keskuksen maksatuskysely)
3. Lupa-asioihin liittyvä kysely (ml. liikenteen ja tienpidon luvat)
4. Valvontapalveluihin liittyvä kysely
5. Yritysten kehittämispalvelut – Analyysi- ja konsultointipalveluihin liittyvä kysely
6. Yritysten kehittämispalvelut – Koulutuspalveluihin liittyvä kysely



Kuva 1. Palvelutytyväisyyskyselyiden toteutusprosessi ja toiminnan kehittäminen

Tiedonkeruun toteutti KEHA-keskus ja se tapahtui kyselylomakkeilla ja hyödyntämällä sähköistä Webropol-kyselytyökalua. Kunkin palvelun osalta on tehty erilliset kyselyt, jotka on kohdistettu palvelutapah-tuman jälkeen otokselle asiakkaita. Kysely toteutettiin pääsääntöisesti saman sisältöisenä kuin vuosien 2014 ja 2015 tutkimuksissa ja käyttäen valtakunnallisesti yhtenäisiä lomakkeita.

Yhteenvetoraportissa kyselyiden tulokset koottiin yhteen, jolloin saatiin kansallisen tason mittari palvelukyvyn seurantaan. Raportin tuottaminen jaettiin kahteen osuuteen. Solita Oy toteutti kyselyjen data-aineiston yhdistämisen ja osin tilastollisen grafiikan tekemisen. Tulosten esittely ja yhteenvetoraportti on laadittu verkkojulkaisuna KEHA-keskuksen toimesta.

KEHA-keskuksen maksatuksen valtakunnallinen kysely on ensimmäistä kertaa mukana tarkastelussa. KEHA-keskuksen maksatuksen kyselyssä samoin kuin liikenteen ja tienpidon lupien kyselyssä oli peruskysymysten lisäksi mukana tiedonsaantiin, sähköiseen asiointiin ja prosessiin kulkuun liittyviä lisäkysy-

myksiä. Tienpidon ja liikenteen luvissa siirryttiin lisäksi kyselyn lähettämisessä nettipohjaiseen lähettämistapaan. Yrityksen kehittämispalveluihin kuuluvien analysointi ja konsultointipalveluiden sekä koulutuspalveluiden valtakunnalliset kyselyt olivat toista kertaa mukana tutkimuksessa.

Valtakunnallisten tulosten aikaansaamiseksi ELY-keskusten kyselytulokset yhdistettiin palveluittain ja maksatuskyselyssä yhdistettiin ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen maksatus. Vastauksia saatiin kaikkiaan 4611 kappaletta. Lisäksi tuloksia on vertailtu aikaisempiin ELY-keskusten vuosien 2015 ja 2014 tuloksiin. Vuoden 2013 tutkimuksen ja vuoden 2012 tehdyn kuuden (6) ELY-keskuksen pilottitutkimuksen vertailut eivät ole tässä mukana, mutta niiden tulokset löytyvät työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusarjasta nimellä ELY-keskusten palvelutytyväisyystutkimus.

Kyselyiden tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajamäärät vaihtelevat palveluittain ja ELY-keskuksittain. Alle 10 vastaajan vastauskeskiar-



von pohjalta ei suositella tehtävän pidemmälle vietyjä johtopäätöksiä. (Taulukko 1).

Palvelutytyväisyyskyselyt, vuoden aikana tapahtuva virastokohtainen tulosten Online-seuranta sekä tämä vuosiraportti tukevat virastojen toiminnan kehittämistä. Tuloksia tarkasteltaessa tulee huomioida, että palautteissa on keskitytty etenkin kehityskohteiden tunnistamiseen ja esille nostamiseen.

Taulukko 1. Vastaajamäärät palvelukokonaisuuksittain 2016 – 2014

Ely-keskus / valtakunnalliset	Vastaajamäärät kyselyittäin														
	Rahoitus (N)			Maksatus (N)			Luvat (N)			Valvonta (N)			Yhteensä (N)		
Vuosi	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Etelä-Pohjanmaa	53	40	93	49	152	181	6	1116	1368	111	114	122	219	1422	1764
Etelä-Savo	68	45	34	11	31	114	2	2	3	4	6	8	85	84	159
Häme	191	280	164	74	221	219	2	3	5	65	56	49	332	560	437
Kaakkois-Suomi	35	0	98	41	82	367	3	4	6	69	67	76	148	153	547
Kainuu	51	41	17	24	44	27	0	0	0	25	37	5	100	122	49
Keski-Suomi	79	51	94	114	40	20	0	64	16	4	5	1	197	160	131
Lappi	25	0	24	13	0	21	0	0	17	7	0	10	45	0	72
Pirkanmaa	57	65	13	0	15	138	0	3	0	14	14	-	71	97	151
Pohjanmaa	108	28	92	52	8	77	0	0	0	1	0	-	161	36	169
Pohjois-Karjala	46	10	44	23	35	100	0	3	0	17	2	14	86	50	158
Pohjois-Pohjanmaa	104	0	27	116	0	65	0	0	8	15	0	2	235	0	102
Pohjois-Savo	18	4	30	13	0	-	0	1	15	0	5	9	31	10	54
Satakunta	96	27	96	21	9	45	0	0	-	18	48	53	135	84	194
Uusimaa	90	1	73	25	0	25	10	9	16	50	21	39	175	31	153
Varsinais-Suomi	211	85	112	80	96	287		4	227	0	1	7	291	186	633
KEHA	0	0	0	1525	42	0	0	0		0	0		1525	42	0
KEHPA - analyysi ja konsultointi, koulutus	0	0	0	0	0		0	0	0				401	454	
Liikenne ja tienpito	0	0	0	0	0	0	374	0	0				374		
<b>Yhteensä (N)</b>	<b>1232</b>	<b>677</b>	<b>1011</b>	<b>2181</b>	<b>775</b>	<b>1686</b>	<b>397</b>	<b>1209</b>	<b>1681</b>	<b>400</b>	<b>376</b>	<b>395</b>	<b>4611</b>	<b>3491</b>	<b>4773</b>

## 2 Rahoituskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. Kokonaistyytyväisyys on 4,04. Vastausmäärät ovat kasvaneet edellisvuodesta. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on pääosin noussut edellisvuoteen nähden lukuunottamatta käsittelynopeutta, jonka osalta asiakkaiden tyytyväisyys on muita osatekijöitä alhaisempi. Palvelun ystävällisyys sen sijaan saa erittäin hyvät arvostukset ja tyytyväisyys on edelleen noussut.

Rahoitusmuotojen välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä (kokonaistyytyväisyys 3,50 - 4,28). Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat yrityksen kehittämisyhteistyöhön ja energiatuen investointeihin. Tyytymättömmimpiä asiakkaat olivat maaseutuohjelman yritystukeen ja kalastonhoitomaksuihin.

Kritiikkiä saivat osakseen tietojärjestelmien toimimattomuus, puutteet sähköisessä asiointissa, pitkät käsittelyajat sekä raskaaksi koettu hakemusprosessi.

Asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita painottuen seuraaville osa-alueille:

- Käsittelyaikojen nopeuttaminen sekä sähköisten järjestelmien käyttöönoton parantaminen
- Sähköisen asiointin sujuvuuteen liittyvät kehittämisehdotukset
- Neuvontaan sekä päätöksen perusteluihin liittyvät kehittämisehdotukset

### Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan ELY-keskuksen antamaa palvelua kahdeksan eri osatekijän kannalta. Mukana uusina kohtina oli sähköisten palveluiden kehitysaste ja käytettävyys. Vastajat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. Etenkin palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen ollaan hyvin tyytyväisiä samoin kuin päätöksen perusteluihin ja annettuun neuvontaan. Kokonaisuudessaan palvelulle anne-

taankin näiden tekijöiden ansiosta keskimäärin hyvät arvostukset. Asiakkaat olivat tyytymättömiä käsittelyaikoihin sekä sähköisten järjestelmien toimimattomuuteen ja kehitysasteeseen.

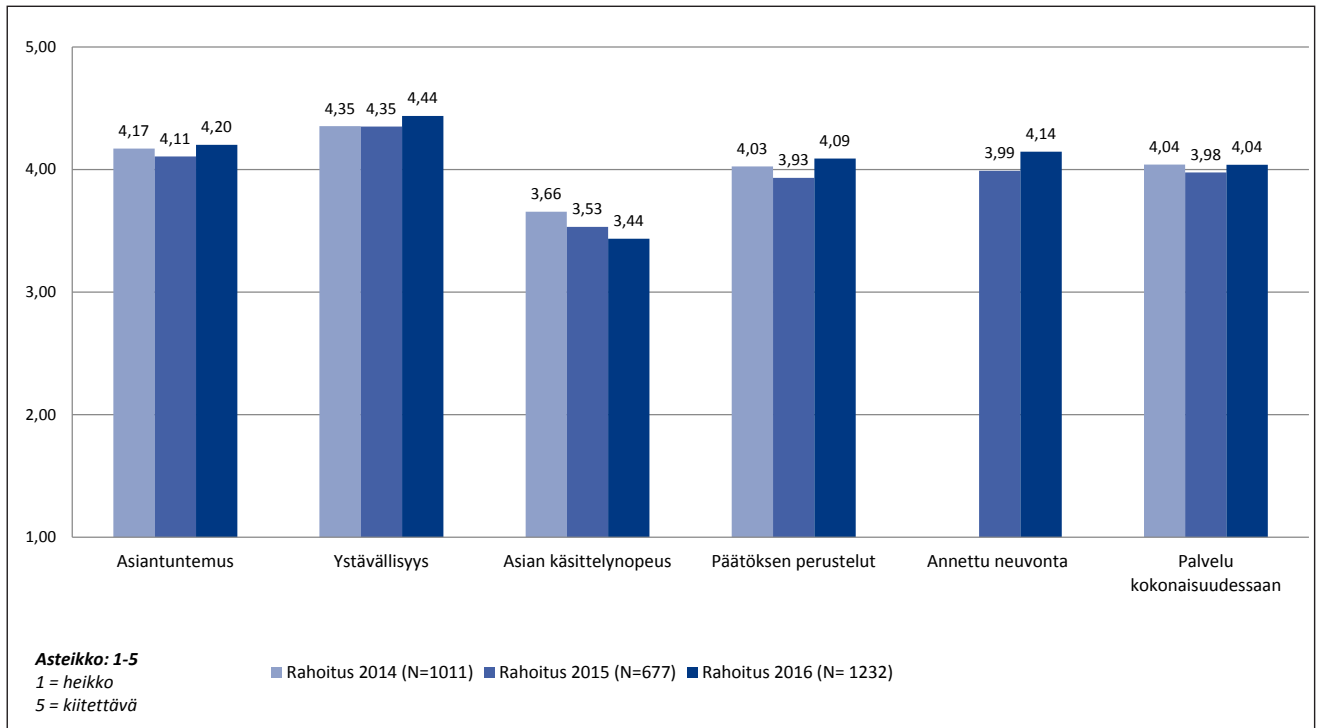
### Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2016 tuloksia on vertailtu edellisvuosien 2015 ja 2014 tutkimusten tuloksiin. Vastausmäärät olivat kasvaneet edellisvuodesta ja mukana ovat nyt kaikki neljä rakennerahastohankkeiden hakemusten käsittelyyn erikoistunutta ELY-keskusta.

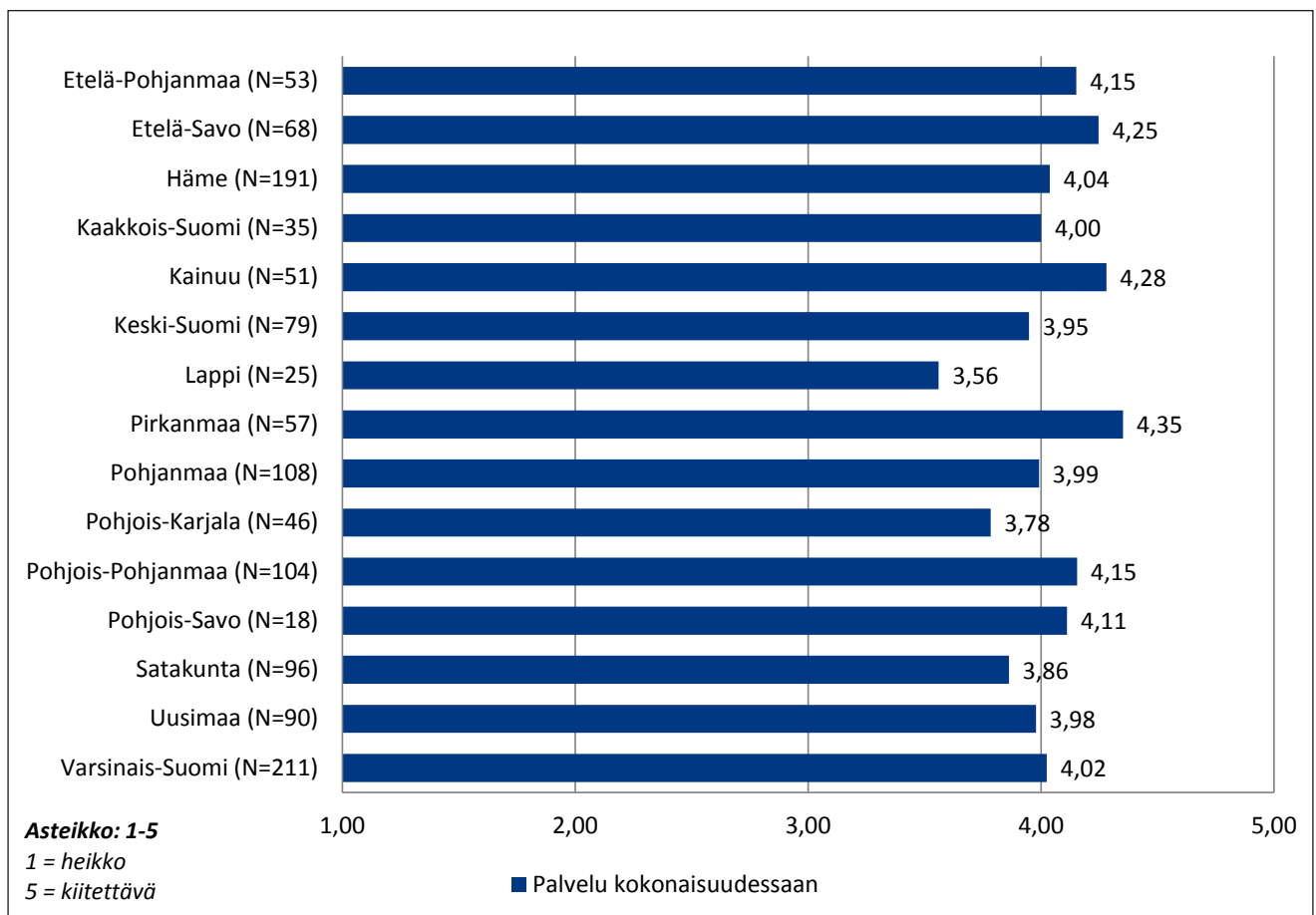
Rahoituspalveluiden kyselyssä tulokset ovat valtaosin nousseet verrattuna aiempiin vuosiin. Poikkeuksena on asian käsittelynopeus, jonka tyytyväisyys on heikentynyt koko tarkasteluajan ja lasku on alkanut jo vuodesta 2013. Käsittelynopeuteen pääsee parhaiten käsiksi tarkastelemalla yksittäisiä rahoituspalveluita. Palvelun ystävällisyys ja asiantuntemus ovat erittäin korkealla tasolla ja asiakkaiden kokonaistyytyväisyys on pysynyt hyvänä. Edellisvuoteen verrattuna kokonaistyytyväisyys on hivenen noussut. Tyytyväisyyttä on arvioitu asteikolla 1-5. (Kuva 2).

### Tyytyväisyys virastoittain

Tyytyväisyys palveluihin virastoittain vaihtelee jonkin verran. Kuvassa 3 näkyy ELY-keskusten rahoituspalveluiden kokonaistyytyväisyys ELY-keskuksittain. Vastajamäärät eroavat toisistaan ja myös se, mitä palveluita asiakaskyselyissä on mukana eri virastoilla. Tarkemman analyysin tekeminen kannattaakin tehdä virastokohtaisesti. (Kuva 3).



Kuva 2. Tyytyväisyys rahoituspalveluihin 2014-2016



Kuva 3. Tyytyväisyys virastoittain

## Tyytyväisyys palveluihin vastaajaryhmittäin

### Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

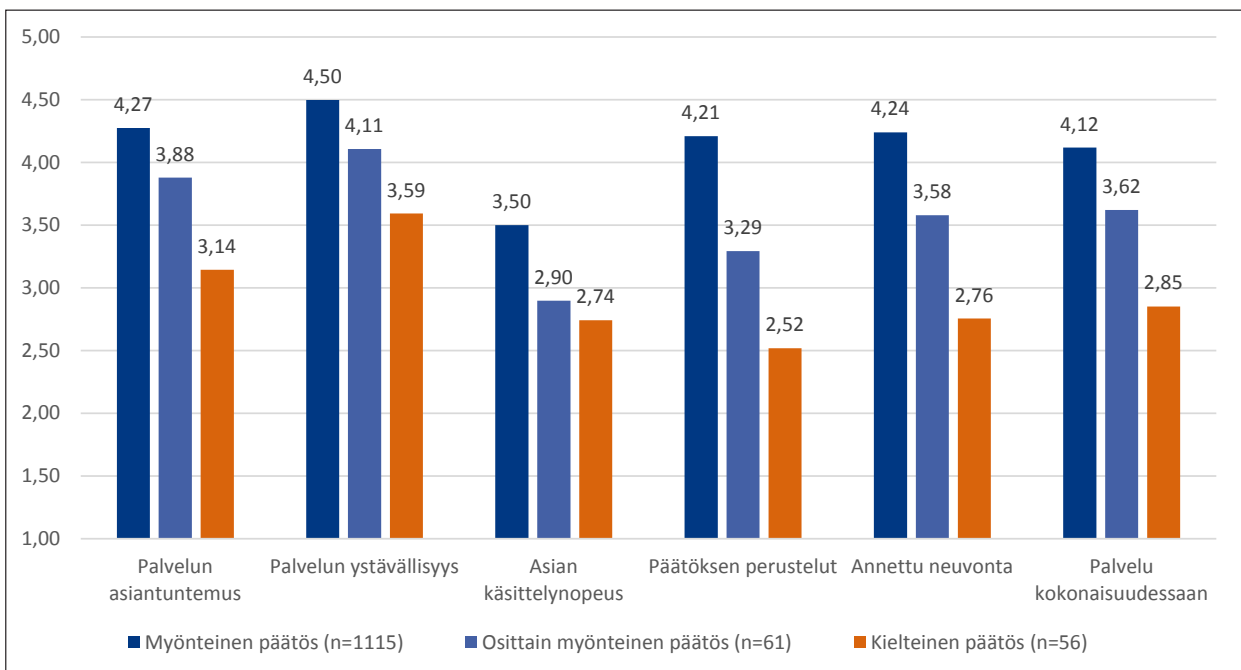
Asiakkaiden tyytyväisyys vaihtelee aika voimakkaasti rahoituspäätöksen mukaan. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat vajaa puolentoista vastausyksikön verran tyytymättömmämpiä. Asian käsittelynopeuden kohdalla ero on kaventunut alle yhteen vastausyksikköön, eli asiakkaat ovat kokeneet pitkät käsittelyajat huonoina myös myönteisissä päätöksissä. (Kuva 4).

Rahoituspalveluissa kielteisen päätöksen saaneiden asiakkaiden osuus vähentyi edellisvuodesta ja tällä muutoksella on jonkin verran vaikutusta rahoituspalveluiden kokonaistuloksiin. (Taulukko 2).

### Tyytyväisyys palveluihin rahoitusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat rahoitusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,50 ja 4,28 välillä (Asteikko: 0 = *en osaa sanoa*, 1 = heikko, 2 = *välttävä*, 3 = *tydyttävä*, 4 = *hyvä*, 5 = *kiitettävä*). (Kuva 5).

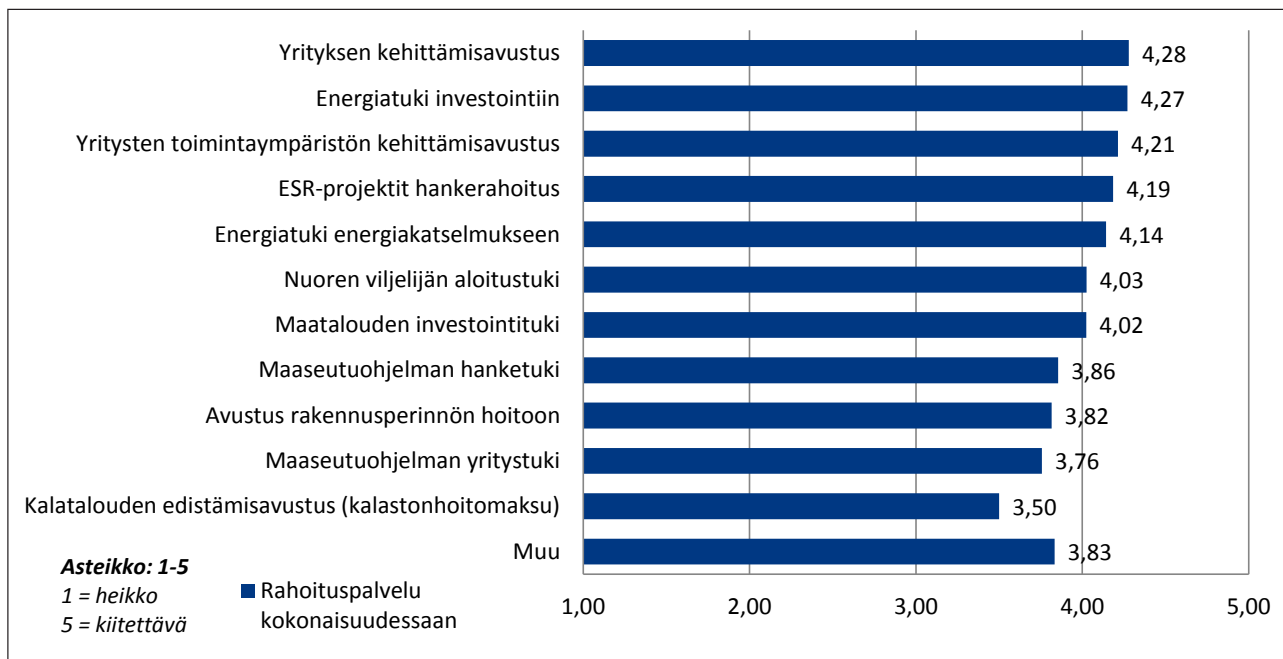
Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä rahoituspalveluissa yritysten kehittämisavustuksiin sekä energiatuen rahoituksiin. Maaseutuohjelman rahoituspäätöksissä näkyy uuden järjestelmän käyttöönottoon liittyvät hankaluudet. Tyytymättömmämpiä asiakkaat olivat kalatalouden edistämisyavustuksiin ja vastauksissa nousi esille myös järjestelmään liittyvät ongelmat. Alle 10 vastaajan vastauskeskiarvon pohjalta ei suositella tehtäväksi pidemmälle vietyjä johtopäätöksiä. (Taulukko 3).



Kuva 4. Tyytyväisyys rahoituspalveluun kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna

Taulukko 2. Myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista (suluissa 2015 tulokset)

Päätös	Rahoituspalvelut
Myönteinen päätös	90 % (80 %)
Kielteinen päätös	5 % (13 %)
Osittain myönteinen päätös	5 % (7%)



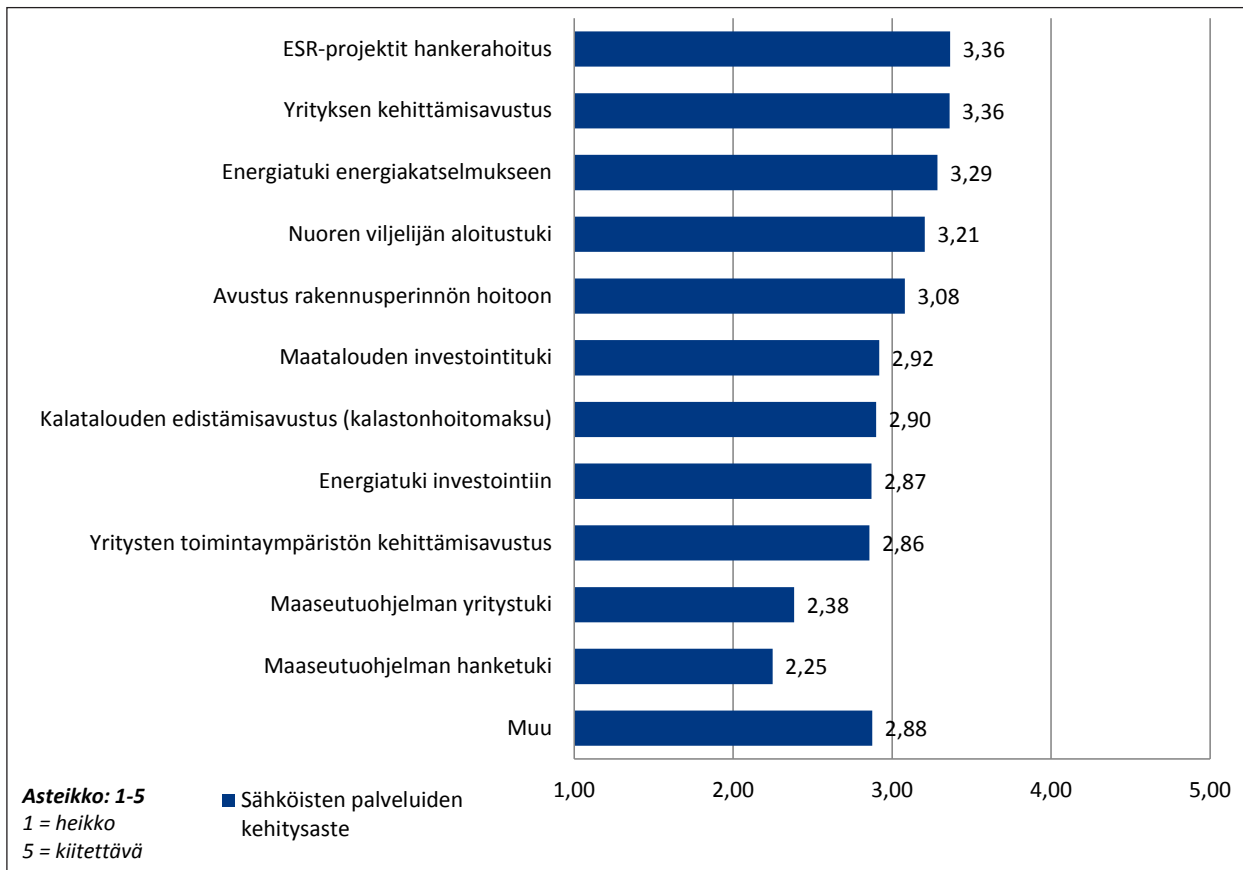
Kuva 5. Rahoituskyselyn kokonaistyytyväisyys rahoitusmuodon mukaan

Taulukko 3. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain tarkasteltuna

Rahoitusmuoto	Palvelun asiantuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	Sähköisten palveluiden kehitysaste	Sähköisten palveluiden käytettävyys	N
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,22	4,17	2,90	3,72	3,86	3,82	3,08	3,12	39
Energiatuki energiakatselmukseen	3,86	4,29	3,71	4,00	4,00	4,14	3,29	3,00	7
Energiatuki investointiin	4,24	4,40	4,19	4,19	4,12	4,27	2,87	2,93	70
ESR-projektit hankerahoitus	4,25	4,38	3,74	4,06	4,21	4,19	3,36	3,40	138
Kalatalouden edistämisyavustus (kalastonhoitomaksu)	3,90	3,90	3,10	3,90	3,80	3,50	2,90	3,10	10
Maaseutuohjelman hanketuki	4,13	4,43	2,86	4,06	4,10	3,86	2,25	2,34	303
Maaseutuohjelman yritystuki	3,99	4,38	2,75	4,00	4,16	3,76	2,38	2,43	99
Maatalouden investointituki	4,25	4,39	3,57	4,10	4,02	4,02	2,92	2,84	213
Nuoren viljelijän aloitustuki	4,13	4,31	3,56	4,03	3,91	4,03	3,21	3,26	40
Yrityksen kehittämisavustus	4,31	4,61	3,91	4,21	4,30	4,28	3,36	3,25	275
Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus	4,29	4,36	3,29	4,14	4,46	4,21	2,86	3,07	14
Muu	4,17	4,52	3,71	4,04	4,30	3,83	2,88	2,83	24

Taulukko 4. Tyytyväisyys rahoituspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna

	Palvelun asiantuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	Sähköisten palveluiden kehitysaste	Sähköisten palveluiden käytettävyys	N
Yritys	4,22	4,50	3,59	4,13	4,20	4,13	3,04	3,01	552
Yksityishenkilö	4,26	4,22	3,38	3,90	3,96	4,00	3,14	3,10	61
Yksityinen elinkeinonharjoittaja	4,21	4,40	3,62	4,12	4,00	4,01	2,95	2,94	164
Yhdistys	4,14	4,34	3,05	4,07	4,09	3,81	2,45	2,49	228
Valtion virasto	3,89	4,44	3,22	3,75	4,22	4,11	2,38	2,38	9
Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos	4,22	4,49	3,41	4,04	4,28	4,19	2,99	3,04	76
Maakunnan liitto	4,75	4,75	2,50	4,25	4,67	4,25	1,75	1,25	4
Kunta	4,06	4,37	3,04	4,19	4,00	3,89	2,75	2,69	53
Koulutuksen järjestäjä	4,29	4,43	3,77	4,15	4,29	4,29	3,34	3,51	35
Muu	4,25	4,45	3,31	3,88	4,22	3,92	2,40	2,51	50



Kuva 6. Sähköisten palveluiden kehitysaste rahoituspalveluissa

Palvelun ystävällisyyteen ollaan kaikkien rahoitusmuotojen osalta tyytyväisiä samoin kuin palvelun asiantuntemukseen ja perusteluihin. Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on alhaisempi kuin muissa arviointiosioissa melkein kaikissa rahoitusmuodoissa. Käsittelynopeus oli kuitenkin kasvanut edellisvuodesta etenkin energiatusuessa investointiin, ESR-hankerahoituksessa, maatalouden investointituessa ja yrityksen toimintaympäristön kehittämisavustuksessa. (Taulukko 3).

Asiakastytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on pääosin hyvällä tasolla hakijatahoittain tarkasteltuna. Yhdistykset ja kunnat antavat muita hakijatahoja alhaisemmat arvosanat palvelulle kokonaisuudessaan. Kuntien tyytyväisyys oli kuitenkin noussut viime vuodesta. Valtion virastojen ja yhdistysten tyytyväisyys on laskenut mutta oli edelleen hyvä (4,11). (Taulukko 4).

Sähköisten palveluiden kehitysaste vaihtelee huomattavasti palveluittain. Asiakkaat olivat keskimäärin tyytymättömiä juuri sähköisten palveluiden kehitysasteeseen. Kysymys on nyt ensimmäistä kertaa mukana tutkimuksessa eikä vertailutietoa aikaisempaan nähden ole. (Kuva 6).

## Erityiset asiakastytyväisyyden aiheet

Asiakkaat ovat tyytyväisiä rahoituspalveluihin ja saamaansa palveluun numeeristen arvioiden perusteella.

Seuraavassa on keskeisimmät myönteiset palvelutytyväisyyteen vaikuttaneet tekijät, jotka on nostettu esille avovastausten perusteella:

- Asiantuntemus, palveluhenkisyys ja ystävällisyys
- Myönteinen päätös, päätösten perustelut ja neuvonta
- Käsittelynopeus ja prosessin keventäminen
- Organisaatorajojen yli menevät palveluketjut

## Esimerkkejä avoimista vastauksista – Mihin olitte erityisen tyytyväisiä

### Yleistä:

- Selkeyttä on tullut lisää viimeisen vuoden aikana  
– ESR-projekti hankerahoitus
- Hyrrä oli kyllä ennakkokäsitystä parempi ja helpompi paikka. Saatiin elystä kyllä mukavasti apua kysymyksiin joita oli mielessä. – Maatalouden investointituki

### Asiantuntemus, palveluhenkisyys ja ystävällisyys:

- Olen ollut vuosien mittaan useasti tekemisissä vanhan rakennuksen korjausasioissa arkkitehti XX:n kanssa. Aina olen saanut vastauksia ja opastusta asiantuntemuksella sekä ohjausta kääntyä muiden rakennusperintöasioita hoitavien tahojen puoleen. – Avustus rakennusperinnön hoitoon
- Den svenska servicen i Åbo! – Kalatalouden edistämisyhdistys
- Asiantuntijan kanssa toimiminen hyvin luontevaa ja oikeasti auttavaa ja asiantuntevaa. – Yrityksen kehittämisavustus
- Puhelinneuvontaan, oli ystävällinen ihminen ;) – ESR-projektit hankerahoitus

### Myönteinen päätös, päätösten perustelu ja neuvonta:

- Kun purkulupa ja rakennuslupa saatiin, lukuunottamatta lomakautta, päätös tuli todella nopeasti, kiitos siitä. – Avustus rakennusperinnön hoitoon
- Palvelu oli yritysystävällistä, asiantuntevaa ja joustavaa. Päätös ei perustunut vain yrityksen nykytilanteeseen vaan päätöksessä otettiin huomioon myös yrityksen kehitys ja kasvusuunnitelmat lähitulevaisuudessa. Rahoituksen valmisteluprosessi ei ollut byrokraattinen vaan erittäin sujuva. – Yrityksen kehittämisavustus
- Myönteiseen päätökseen ja sähköisesti toimiviin papereiden pyörittelyyn. Myös apua sai hyvin ELY-keskuksen rahoitusasiantuntijalta. – Maatalouden investointituki

### Käsittelynopeus ja prosessin kehittämiseen liittyvät asiat:

- Rahoitushakemuksen käsittelyprosessi oli luottamusta herättävä. Ensin hyväksyttiin idea ja sen jälkeen hanketta tarkennettiin ja jalostettiin niin, että se täytti kaikki ESR-säädökset ja muut vaatimukset. Käsittelijä antoi myös muutoksien teolle

- riittävästi aikaa siitäkin huolimatta, että käsittelyajoille on asetettu tavoitteita ja niitä seurataan. Nopeaa "läpimenoa" tärkeämpi asia oli saada hankkeesta hyvä ja toteutuskelppoinen! Lisäksi Eura 2014 on selkeä ja helppokäyttöinen. – ESR-projektit hankerahoitus
- Päätöksentekijä kehotti hakijaa täydentämään tarvittavia kohtia ja vastaili kohtuullisesti epäselviin asioihin. – Maaseutuohjelman yritystuki
  - Det informativa startmötet för vårt projekt. Mycket nyttigt och konstruktivt. – Maaseutuohjelman hanketuki
  - Henkilökohtainen palvelu s-postitse ja puhelimitse oli nopeaa, ammattitaitoista ja ystävällistä. – Maaseutuohjelman hanketuki
  - Palvelu oli erittäin ystävällistä, asiantuntevaa ja erityisesti päätöksenteon nopeus yllätti positiivisesti erittäin nopea ja ystävällinen sekä realistinen asiointikokemus konttorissa ja se vaikka sähköiset palvelut kankeahkot niin kuitenkin toimivat ja ovat kehittymässä ihan oikeaan suuntaan. – Yrityksen kehittämisavustus

### Organisaatorajojen yli menevien palveluketjujen toiminta:

- Paperiton sähköinen haku on kätevä, opastus toimii myös asiakkoita täyttäessä hyvin. Myös yhteyden pito toimintaryhmään toimii ajantasaisesti sähköisellä alustalla. – Maaseutuohjelman hanketuki

## Kehittämisideoita asiakkailta

Kehittämisideoita on nostettu esille tekstianalytiikan avulla. Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisideoita. Suurin osa tyytymättömyyttä aiheuttaneista sanallisista palautteista kohdentui sähköiseen asiointiin ja järjestelmien alkuvaiheiden käyttöönottoon.

- Käsittelyaikojen pitkittyminen sekä sähköisen järjestelmän käyttöönottoon liittyvät ongelmat
- Sähköisen asiointin sujuvuuteen liittyvät kehittämisehdotukset
- Neuvontaan sekä päätöksen perusteluihin liittyvät kehittämis ehdotukset



## Esimerkkejä avoimista vastauksista – Kritiikkiä ja kehitysideoita asiakkailta

### Käsittelyaikojen pitkittyminen ja sähköisen järjestelmän käyttöönottoon liittyvät ongelmat:

- Sähköisen asiointin käyttöönotto vasta kun ohjelmistot ovat valmiit (Hyrrä). – Maaseutuohjelman yritystuki
- Käsittelyajoista olisi voinut saada parempaa tietoa, koska käsittelyaika oli suhteellisen pitkä. – Avustus rakennusperinnön hoitoon

### Sähköisen asiointin sujuvuuteen liittyvät kehittämissuhteet:

- Sähköisissä järjestelmissä kehittämisen tarvetta, erityisesti Hyrrässä (esim. hakemuksen tulostusmahdollisuus). Kuitenkin loistavaa, että hakemukset voi tehdä sähköisten järjestelmien kautta. – ESR-projektit hankerahoitus
- Aloitustuki-, investointituki- ja rahoitushakemuksien käsittelyajat voisivat olla lyhyempiä. Lisäksi hakemuksien päätökset voisivat tulla liukuvasti, eikä tukijaksoittain, jolloin päätöksien odotusajat olisivat huomattavasti lyhyt. – Nuoren viljelijän aloitustuki
- Palveluun pitää käyttää joka kerta pankkitunnuksia, pitäisi riittää, että ohjelmaan mennään käyttäjätunnuksilla ja salasanalla. – ESR-projektit hankerahoitus
- Sähköiset lomakkeet suomi.fi palvelussa eivät osaa laskea. Laskutoimitukset pitää tehdä itse.
- Vielä kun saatte sähköisen järjestelmän synkronoitua aikaisempiin hakemuksiin/tietoihin niin käyttö on vielä sujuvampaa. Nytkin palvelu on aika sujuvaa aikaisempaan verrattuna. – Yritysten kehittämissuhteet

### Neuvontaan sekä päätöksen perusteluihin liittyvät kehittämissuhteet:

- Paikallisen Ely-keskuksen tapaan tarkastella hakemuksen sisältö neuvottelumenettelyin – Energiatuki investointiin
- Neuvonta sähköiseen palveluun oli epäselvää ja sekavaa, lisäksi palvelussa oli ongelmia joten tein paperihakemuksen – Yrityksen kehittämissuhteet
- WW-sivut ovat jossakin määrin vaikeakäyttöiset. Ohjeita ja lomakkeita löytyy monesta kohdasta. Pitäisi tarkkaan tietää, minkä alueen alta tiedot löytyvät. – ESR projektit hankerahoitus
- Päätöksestä en näe tarkasti, mitä kautta rahoitus tuli, oliko maaseudun kehityshanke vai mikä. –

Maatalouden investointituki

- Tiedon kulku, tuliko hakemukset perille vai ei – Yrityksen kehittämissuhteet
- Hankeideoista saisi antaa suurempaa palautetta. Nyt on käynyt niin, että on saanut palautetta hakuvaiheessa, on tehty muutoksia ja sitten onkin saanut hylkäävän päätöksen. Pitäisi suuremmin ja avoimemmin arvioida onko rahoituskelpoinen vai ei. – Maaseutuohjelman hanketuki
- Hakuvaiheessa ei enää kommentoida projektin sisältöä. Se on suuri heikennys edelliseen ohjelmakautteen. – Maaseutuohjelman hanketuki
- Haluaisin, että jostain saisi tietoa tarkemmin, miten hakea useamman yrityksen yhteisrahoitusta kotimaisten ja esim. Ruotsin puolen yritysten kanssa – Yrityksen kehittämissuhteet



# 3 Maksatuskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. Kokonaistyytyväisyys on 3,94. Vastausmäärät olivat kasvaneet edellisvuodesta ja mukana ovat nyt kaikki neljä rakennerahastohankkeiden hakemusten käsittelyyn erikoistunutta ELY-keskusta sekä uutena KEHA-keskuksen volyymiset maksatuspalvelut.

Erityisesti palveluhenkinen ja ystävällinen sekä asiantunteva palvelu saivat hyvää palautetta asiakailta. Asiakkaat odottavat nykyistä käytettävämpiä ja kattavampia sähköisiä palveluita.

Asiakkaat nostivat esille suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita. Pääosa kehitysideoista liittyi seuraaville osa-alueille:

- Tuen, neuvonnan ja ohjeistuksen parantaminen
- Päätösten ja ohjeiden selkeyden lisääminen
- Käsittelyaikojen nopeuttaminen ja prosessien tehostaminen
- Sähköisen asioinnin sujuvoittaminen

Ideoiden jatkotyöstäminen kannattaa tehdä palvelukohtaisesti, sillä palvelut ja niihin liittyvät järjestelmät, mahdollinen sähköinen asiointi ja toimintatavat vaihtelevat paljon. Joissakin palveluissa käytössä on pelkästään sähköinen asiointi ja joissakin palveluissa käytössä on sekä perinteinen paperinen maksatusprosessi että sähköinen asiointilomake.

## Tyytyväisyys ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen maksatuspalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan maksatuspalveluita kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelyn nopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin ja annettua neuvontaa. Uusina arviointikohtina mukana olivat sähköisten palveluiden kehitysaste ja käytettävyys, joissa asiakastyytyväisyys jäi alhaisemmalle tasolle.

Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on laskenut edellisvuoden tasosta, mutta asiakkaat antavat palvelun eri osatekijöille keskimäärin hyvän

arvosanan. Poikkeuksena ovat asian käsittelyn nopeus ja annettu neuvonta, joiden osalta asiakkaiden tyytyväisyys on muita osatekijöitä alhaisemmalla tasolla.

## Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2016 tuloksia on vertailtu edellisvuosien (2015 ja 2014) tutkimusten tuloksiin. Vastausmäärät ovat lähes kolminkertaistuneet edellisvuoteen. Tulokset eivät kaikilta osin ole vertailukelpoisia, sillä kyselyihin on tullut mukaan myös uusia palveluita, joita kyselyssä ei ole ollut mukana aikaisemmin.

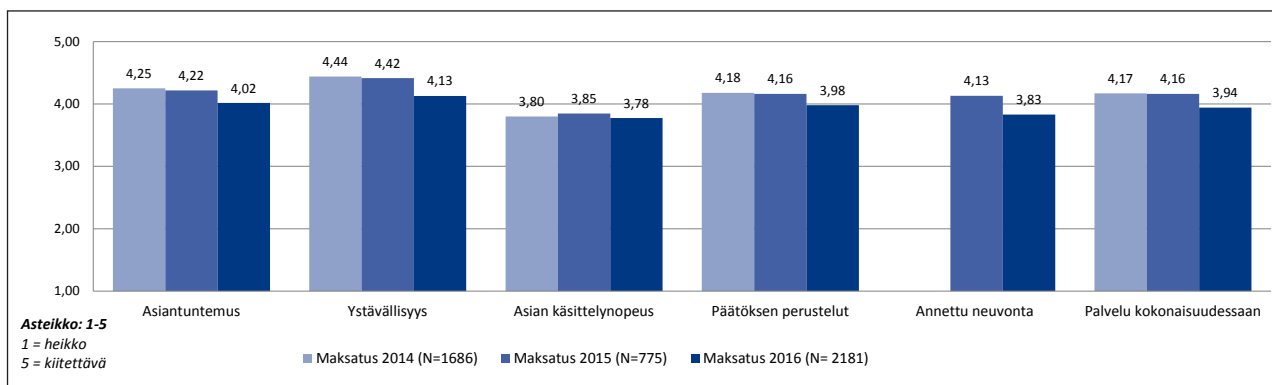
Asian käsittelyn nopeus sai heikoimmat arviot: vastausten keskiarvo tämän kysymyksen osalta oli 3,78 ja myös tyytyväisyys annettuun neuvontaan oli laskenut ollen 3,83. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,13 ja muut arviointialueet olivat lähellä 4,0:ää. (Kuva 7).

## Tyytyväisyys virastoittain

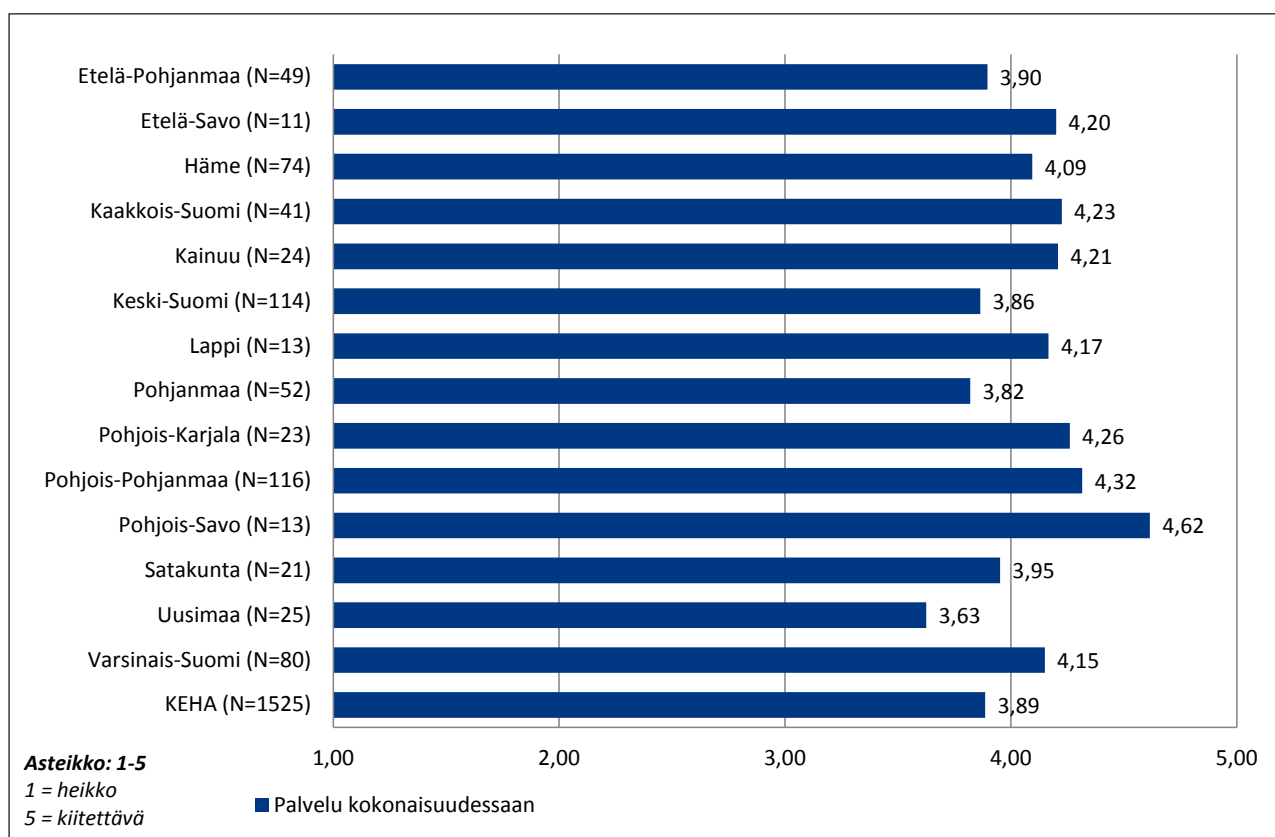
Tyytyväisyys palveluihin virastoittain vaihtelee jonkin verran. Kuvassa 8 näkyy ELY-keskusten maksatuspalveluiden kokonaistyytyväisyys ELY-keskuksittain sekä KEHA-keskuksen osalta. Vastaajamäärät eroavat toisistaan ja myös se, mitä palveluita asiakaskyselyissä on mukana eri virastoilla. Tarkemman analyysin tekeminen kannattaakin tehdä virastokohtaisesti. Etenkin käsittelyn nopeudessa on eroja virastojen välillä. (Kuva 8).

## Tyytyväisyys palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Kielteisen maksatuspäätöksen saaneet ovat muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri maksatusmuotoja edustavien asiakkaiden vastauksissa



Kuva 7. Tyytyväisyys maksatuspalveluihin 2014 - 2016



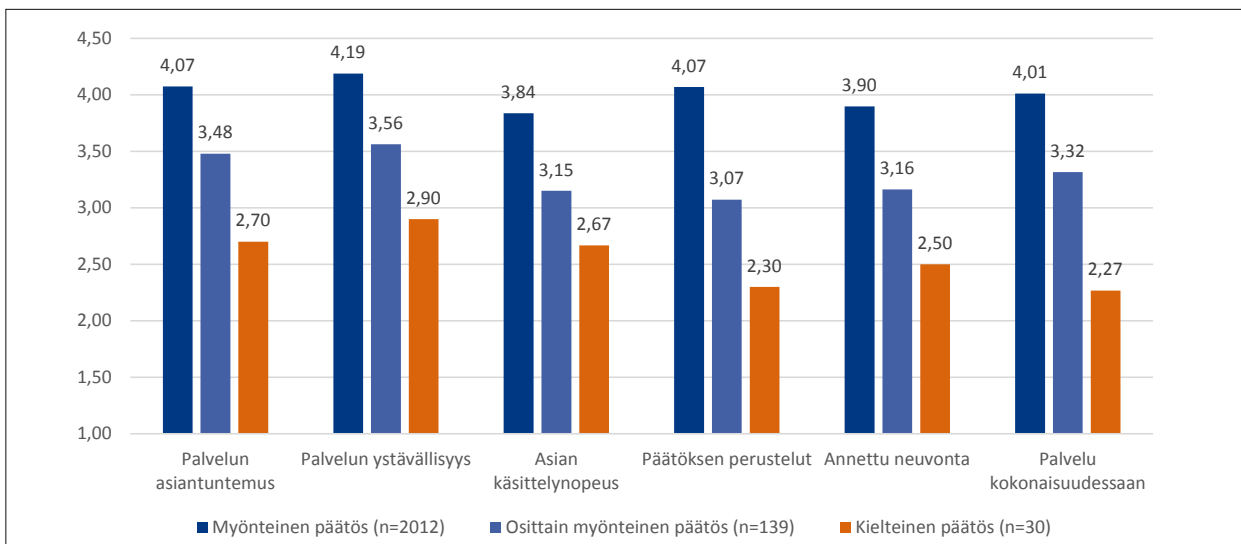
Kuva 8. Tyytyväisyys maksatuspalveluihin kokonaisuudessaan virastoittain

### Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

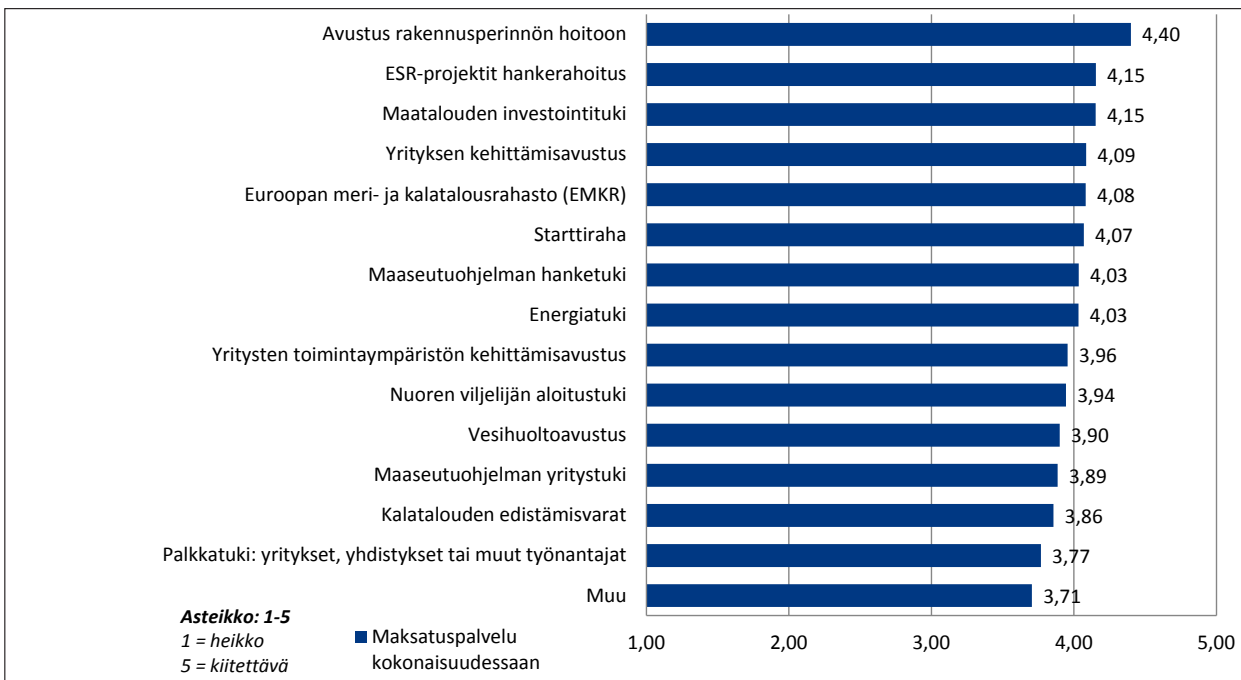
Tyytyväisyys riippuu myös maksatuspäätöksestä ja myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisempiä. Kun kielteisten tai osittain myönteisten päätösten määrä kasvaa, myös tyytymättömien asiakkaiden määrä kasvaa. Maksatuspalveluissa kannattaakin kiinnittää huomiota kielteisten tai osittain myönteisten päätösten perusteluun, sillä näiden osuus on vajaa 8 % päätöksistä. (Kuva 9).

### Tyytyväisyys palveluihin maksatusmuodoittain

Maksatusmuotojen välillä on eroja asiakastyytyväisyydessä. Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat maksatusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,71 ja 4,40 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). Alle 10 vastaajan vastauskeskiarvon pohjalta ei suositella tehtäväksi pidemmälle vietyjä johtopäätöksiä. (Kuva 10).



Kuva 9. Maksatuskyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna



Kuva 10. Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodon mukaan

Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat rakennusperinnön hoidon ja ESR-projektien hanketuen maksatukseen. Uusista kyselyissä mukana olevista KEHA-keskuksen palveluista Euroopan meri- ja kalatalouden maksatus, starttirahan maksatus ja energiatuen maksatuksen kokonaistyytyväisyys on yli neljän.

Uusista maksatuksista vesihuoltoavustuksen, kalatalouden edistämisvarojen ja palkkatuen maksatuksessa kokonaistyytyväisyys oli kohtuullisen hyvällä tasolla 3,9 – 3,77, mutta alle neljän.

Aiemmin mukana olevista palveluista yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus ja maaseutuohjelman yritystuki jäi alle neljän. Nuoren viljelijän aloitustuessa kokonaistyytyväisyys oli 3,94 ja nousua edellisvuodesta oli 0,44 yksikköä. (Taulukko 5).

Maksatuspalveluille annettujen eri tekijöiden tyytyväisyyskeskiarvoista näkyy tarkemmin palveluiden erilaiset profiilit. Palvelujen asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan tyytyväisiä. Koetussa käsitte-

lynopeudessa on eroja palveluittain. Taustalla löytyy erilaisia ja rinnakkaisia prosesseja ja sähköisten järjestelmien kehitysaste. Päätösten perusteluissa ja neuvonnassa on eroja eri palveluiden välillä. (Taulukko 5).

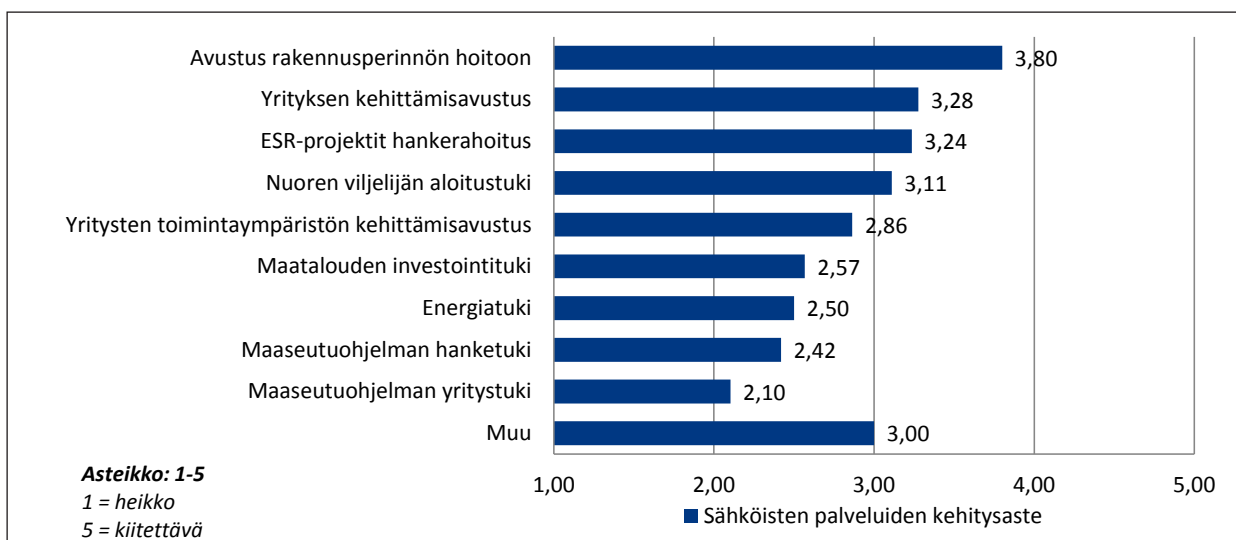
Volyymipalveluissa haetaan tasapainoa kehittämällä sähköistä palvelua ja käsittelynopeutta sekä virtaviivaistamalla asiointiprosessia, mutta samalla joudutaan hakemaan edelleen kohdennettuja toimintatapoja asiakkaiden neuvontaan ja päätösten perusteluihin.

Sähköisten palveluiden kehitysasteessa on huomattavia eroja. Sähköisiin palveluihin liittyvät kysymykset ovat nyt mukana ensimmäistä kertaa tutkimuksessa eikä vertailutietoa aikaisempaan nähden ole. Sähköisen asioinnin puoli kaipaa lisäselvitystä sekä pitkäaikaista seuranta. (Kuva 11).

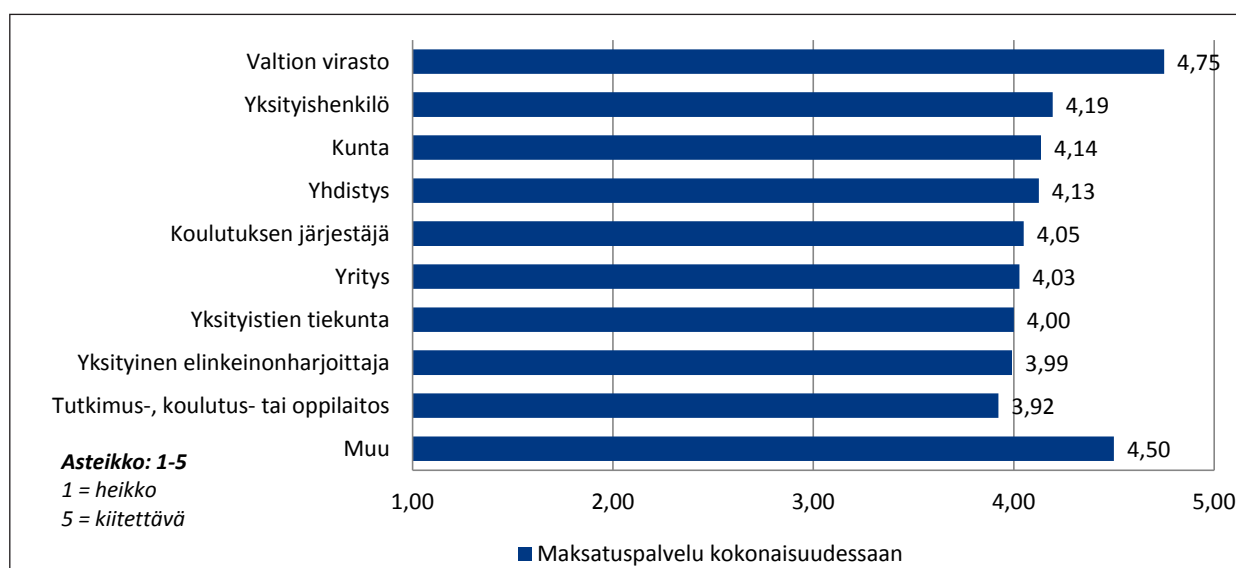
Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla. (Kuva 12).

Taulukko 5. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot maksatusmuodoittain tarkasteltuna

Maksatusmuoto	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	Sähköisten palveluiden kehitysaste	Sähköisten palveluiden käytettävyys	N
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,40	4,60	3,60	3,80	4,40	4,40	3,80	3,60	5
Energiatuki	4,07	4,32	3,78	4,11	4,03	4,03	2,50	2,82	127
ESR-projektit hankerahoitus	4,24	4,38	4,03	4,19	4,13	4,15	3,24	3,26	104
Euroopan meri- ja kalatalousrahoitus (EMKR)	4,27	4,45	3,92	4,45	4,09	4,08			12
Kalatalouden edistämismäärärahat	3,97	4,17	3,82	4,12	4,00	3,86			35
Maaseutuohjelman hanketuki	4,23	4,43	3,44	4,31	4,20	4,03	2,42	2,51	91
Maaseutuohjelman yritystuki	4,14	4,50	3,21	4,23	4,17	3,89	2,10	2,18	45
Maatalouden investointituki	4,26	4,48	3,86	4,24	4,25	4,15	2,57	2,52	173
Nuoren viljelijän aloitustuki	4,39	4,47	3,78	4,26	3,76	3,94	3,11	3,22	19
Palkkatuki: yritykset, yhdistykset tai muut työnantajat	3,75	3,80	3,74	3,68	3,49	3,77		3,92	882
Starttiraha	4,25	4,29	3,90	4,20	4,05	4,07		3,91	461
Vesihuoltoavustus	4,20	3,89	3,10	4,11	4,00	3,90			10
Yrityksen kehittämisavustus	4,17	4,42	3,68	4,15	4,00	4,09	3,28	3,11	177
Yritysten toimintaympäristön kehittämisavustus	4,09	4,52	3,91	4,04	4,04	3,96	2,86	2,68	23
Muu	4,13	4,00	4,07	3,79	3,53	3,71	3,00	3,18	17



Kuva 11. Sähköisten palveluiden kehitysaste maksatuspalveluissa



Kuva 12. Tyytyväisyys maksatuspalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna

## Erityiset asiakas- tyytyväisyyden aiheet

Keskimäärin asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa maksatuspalveluun. Etenkin maksatushakemusten nopea käsittelystä oli annettu hyvää palautetta. Myös palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sekä asiakkaan saama henkilökohtainen tuki saivat asiakkailta kiitosta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät tekstianalytiikalla:

- Maksatushakemusten nopea käsittely
- Palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu
- Asiantunteva ja asiakaslähtöinen palvelu
- Hyvä tavoitettavuus

### Esimerkkejä avoimista vastauksista – Mihin olitte erityisen tyytyväisiä

#### Yleistä:

- Verrattuna aikaisempiin ohjelmakausiin ja niiden maksatuksiin palvelu on nyt nopeaa ja maksatushakemusten teko sähköisesti luotettavaa. Myös flat rate -malli saa kiitokseni nopeutensa ja yksinkertaisuutensa ansiosta. Maksatuksen yhteydessä saatu neuvonta myös on ystävällistä ja nopeaa. – ESR projektit hankerahoitus
- Palvelu on parantunut siitä mitä se oli reilu vuosi sitten. Palkkatukirahat ovat tulleet yhdistyksen tilille todella nopeasti. Kiitos siitä. –Palkkatuki

#### Maksatushakemusten nopea käsittely:

- Erittäin nopea päätös, jonka turvin saimme verkkokaupamme ja koetuotteet hankittua aikataulussa. Kun kaikki tarvittavat liitteet oli saatu, niin rahat tulivat tilille nopeasti. – Maaseutuohjelman yritystuki
- Saatu neuvonta hakemukseen liittyen oli erittäin hyvää ja ystävällistä. Hakemuksen käsittely aika oli yllättävän lyhyt ja päätös tuen maksusta tuli nopeasti hakemuksen jättämisen jälkeen. Neuvoa kysyttäessä jäi vaikutelma, että henkilö joka neuvoja antoi, tahtoi todella olla avuksi tuen saamisessa. – Energiatuki
- Päätös tuli kahdessa päivässä vaikka olimme varautuneet kuukauteen. – Nuoren viljelijän aloitustuki

#### Palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu:

- Ystävällinen ja asiantunteva palvelu, kun puhelimitse jouduin neuvoa kysymään liittyen maksatushakemukseen. Maksatuksesta aiemmin annetut ohjeet olivat selkeät. Nopea maksatuspäätös oli iloinen yllätys. – ESR projektit hankerahoitus
- Vaikka olin itse tehnyt virheen maksatushakemuksen kanssa, tai oikeammin olin unohtanut sen tehdä, KEHA:n virkailija laittoi tästä ystävällisesti sähköpostia ja sain asian hoidettua ennen määräajan umpeutumista. – Kalatalouden edistämisvarat
- Palvelun laatuun ja nopeuteen. Neuvontaa sai tarvittaessa ja prosessi jousti yrityksen tarpeen mukaan (lisääjän tarve maksatushakemukseen) – Yrityksen kehittämisavustus
- Palvelu oli ystävällistä, pidettiin hyvin ajan tasalla hakemuksen etenemisen suhteen (kun starttirahat ensin loppuivat) ja annettiin henkilökohtaista neuvontaa puhelimitse. Toisen starttirakauden hakeminen oli helppoa ja myönteinen päätös tuli parissa päivässä. Hienoa toimintaa! – Starttiraha

#### Asiantunteva ja asiakaslähtöinen palvelu:

- Erittäin hyvään neuvotaan ja ystävälliseen kaikenlaiseen opastukseen. – Avustus rakennusperinnön hoitoon
- Maksatuksen tarkastaja auttoi asiallisesti ja esti huomaamatta jääneiden kuittien poispuotoamisen maksatuksesta. – Maaseutuohjelman hanketuki
- Virheen korjaus tapahtui erittäin joustavasti sähköpostien välityksellä. – Palkkatuki
- Opastus ja neuvonta maksatusvaiheessa. XX neuvon ja syvensi tietämystäni 1. maksatushakemuksen yhteydessä loppumaksatuksen hakua varten. Näin ollen pystyimme tekemään hakemuksen niin hyvin, ettei sitä tarvinnut enää täydennellä. Kaiken kaikkiaan miellyttävä kokemus. – Energiatuki

#### Hyvä tavoitettavuus:

- Nopeasta päätöksestä ja maksatustarkastajan suorasta yhteydenotosta ja neuvoista. – ESR projektit hankerahoitus
- Päätöksen esittelijä oli ystävällinen ja häneltä sai neuvoja kysyttäessä. Oli tavoitettavissa hyvin.- Maatalouden investointituki
- Puhelinpalvelu pelasi erittäin hyvin. – Yrityksen kehittämisavustus
- Todella jouhevasti kulkee asiat myös sähköpostilla, jos Hyrrä ei toimi. Byrokraatiasta ei ole tietoaakaan, mikä on tosi hyvä. Vallankin kun jotkut



rahoittajatahot epäilevät kaikkea mahdollista. Ja vaativat meriselvityksiä hankkeisiin liittyen. Mutta ei EMKR. – Euroopan meri- ja kalatalousrahasto

## Kehittämideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaa- muotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämideoita.

Tyytymättömyyttä aiheuttivat etenkin puutteet neuvonnassa ja ohjeistuksessa, päätöksissä ja ohjeissa sekä sähköisten palveluiden puutteet. Maksatusprosessin pitkä kesto oli yleinen asiakastytymättömyyden aihe, mutta käsittelynopeus sai myös runsaasti positiivista palautetta.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät ja kehittämiskohteet:

- Tuen, neuvonnan ja ohjeistuksen puutteellisuus
- Päätösten ja ohjeiden selkeys
- Hidas käsittelyaika ja prosessi
- Tietojärjestelmien häiriöt ja puutteet sähköisessä asiointissa

### Esimerkkejä avoimista vastauksista – Kritiikkiä ja kehitysideoita asiakkailta

#### Yleisiä kommentteja:

- On hetki aikaa edellisestä, hirmuisen loikan on ottanut eteenpäin. – Maatalouden investointituki
- Tiedon siirto olisi hyvä olla molempiin suuntiin. Asiakkaisiin oltaisiin useammin yhteydessä maksatuksen suhteen, tiedusteltaisiin tilanteita missä mennään ja seurattaisiin ihan oikeasti projektien etenemistä ja sitä että asiat todella ovat edenneet suunnitelmien mukaan. Kun eletään atk-aikaa, luulisi tiedon kulkevan miljoonasosa sekunnissa perillekin. – Vesihuoltoavustus

#### Tuen, neuvonnan ja ohjeistuksen puutteellisuus:

- Maksatushakemuksessa voisi olla selkeästi tarvittavat liitteet. Nyt niitä joutuu hakemaan ja selvittämään aika kauan, että oikeat tulee laitettua mukaan. Kiitokset erittäin hyvästä palvelusta ja erityisesti nopeasta maksatuspäätöksestä! – Maaseutuohjelman yritystuki
- Ensimmäistä kertaa käyttävän on vaikea edetä oikein. Onneksi Leader-toimistosta löytyi apua

ja maksatushakemuksen teko onnistui muuten, paitsi sähköistä allekirjoitusta toisen allekirjoittajan osalta ei saatu onnistumaan. Isompien tosite- ym. paperinippujen skannaus yhdeksi tiedostoksi ei tahdo onnistua pienillä skannereilla. Leaderin toimistolla oli iso skanneri sekin helpotti asiaa. – Maaseutuohjelman hanketuki

- Maksatuksen hakemiseen ja lainannostoluvan hakemiseen hakuliitteiden yhdistämiseen linkki, jottei joudu molempiin tekemään erikseen tätä liitteiden tallentamista. Molempia kun luultavasti haetaan useimmiten samanaikaisesti. – Maatalouden investointituki
- Maksatushakemuksen lomakkeiden löytäminen ELY-keskuksien nettisivuilta todella mutkikasta ja vaikeaa. Ei onnistu ilman suoraa linkkiä. EURA-järjestelmän toimivuutta koskeviin ongelmatilanteisiin ei saa vastauksia. – ESR projektit hankerahoitus
- Maksatuksen osoittaminen oikeaan maksatuskeskukseen ei ollut selkeää. Liioin ei ollut selkeää se, että sähköistä maksatusta ei voi tehdä ilman sopimusta. – Palkkatuki

#### Päätösten ja ohjeiden selkeys:

- Sanasto voisi olla helpompaa. Ei-ammattilainen ei ymmärtänyt kaikkia lisätietopyynnössä käytettyjä termejä. – Maaseutuohjelman hanketuki
- Tuntiseuranta projekteille ei mielestäni nykyään olennaista. Pitäisi keskittyä enemmän tuloksiin. Iso työmäärä hankkeen saamiseksi ja kaikkine dokumentaatioineen. Avustuksia tulisi myöntää helpommin ja useammalle yritykselle, koska nyt hankkeiden saamisessa korostuu se kuka osaa runoilla parhaat hakemukset, hankkeen tulokset jäävät vähempään arvoon. – Yrityksen kehittämisavustus
- EURA-järjestelmää ja rahoitusmuotoa pitää edelleen kehittää joustavammaksi, jotta muutoksia olisi helpompi tehdä kesken hankkeen. Muutospäätökset pysäyttävät hankkeen ja teettävät valtavasti lisätyötä kaikille osapuolille. – ESR projektit hankerahoitus
- Koulutuksen toteutumaraaporttia vaaditaan välilaskutuksen liitteeksi vaikka se ei kerro siinä vaiheessa yhtään mitään eikä sopimuksen mukainen välilaskutus perustu opiskelijatyöpäiviin. Tämä oikea toteuma on helppo korjata loppulaskun yhteydessä kun koulutus on valmis. – Muu
- Paremminkin voisi olla selitetty hakuprosessit ja mitä liitteitä vaatii, sekä netin kautta katsoessa voisi

näkyä kun maksatushakemus on tilassa käsitelty.

– Starttiraha

- Ohjeet olivat puutteelliset: Esimerkiksi miten ja mihin toimitetaan verokortti, miten maksatus tulee? yms. Isona puutteena koen sen ettei starttiraha-tule mitään kuittia, joten sen vähennyksiä ja maksatuksia on mahdoton seurata millään tavalla. Tähän riittäisi sähköpostilla lähetetty kuitti tai oten maksetusta, josta asiaa pystyisi seuraamaan.
- Starttiraha

#### **Hidas käsittelyaika ja -prosessi:**

- Maksatushakemus jätettiin 4.7.2016. Rahat tuli tilille 14.10.2016. Käsittelyaika on aivan järkyttävän pitkä. Järjestelmä on mätä valvonnan osalta. Maksatus katkeaa valvonnan ajaksi, joka aiheuttaa kohtuuttomia hankaluuksia. Tilapäisrahoitus täytyy varata lähes 100% kustannusarviosta. Aiheuttaa vakuusongelmia(tuplavakuudet). – Maaseutuohjelman hanketuki
- Sähköisen maksatushakemuksen liitteeksi tarvitaan todella paljon erilaisia liitteitä (esim tuntiraportit henkilöittäin kuukausittain selityksineen jne), jotka teettävät paljon työtä - olisi helpompaa sähköisen taloushallinnon aikana jos näihin keksittäisiin joku helpompi tapa toimittaa sama tieto. – Yrityksen kehittämisavustus
- Ohjelmakausien ääripäissä epävarmuus ja viivästymiset tuntuvat kasvavan, byrokratia vaatimuksineen tekee kaikesta aikaisempaa vaikeampaa. Hyljesietopalkkiota joutuu odottamaan aina vain kauemmin. Palkkion taso madaltuu, vaikka ongelmat hylkeiden ja merimetsojen kanssa ovat saaneet kohta jo ylipääsemättömät mittasuhteet. Hyrrän käyttöön olisin kaivannut opastusta !!! Nyt opiskellaan kantapäähän kautta ! – Euroopan meri- ja kalatalousrahasto

#### **Tietojärjestelmien häiriöt ja puutteet sähköisessä asiointinnissa:**

- Sähköinen palvelu kaatuu usein. Tiedostoja katoaa. Liite lomakkeet aiheellista yhdenmukaistaa muiden organisaatioiden kanssa. Erityyppiset tukimuodot vaihtuvat niin usein ettei henkilökuntaan pysy perässä. – Yrityksen kehittämisavustus
- Eura järjestelmään sellainen "skannaus" -toiminto, että hankkeen toteuttaja voisi siirtää esim. pääkirjanavain taulukosta (Excelistä) tiedot suoraan Euraan. Se vähentäisi turhaa monenkertaista

kirjausta ja virheiden mahdollisuutta. Kuluthan on joka tapauksessa kirjattava johonkin taulukkoon ennen Euraan viemistä. – ESR projektit hankerahoitus

- Järjestelmästä olisi hyvä saada kaikki dokumentit (hakemus, maksuhakemus ja raportit) PDF muotoisena tallennettavaksi ja edelleen jaettavaksi. – Maaseutuohjelman hanketuki
- Tukea haettaessa käytössä oli sähköinen kanava, mutta prosessin edetessä jouduttiin palaamaan paperisiin lomakkeisiin. Päätöksen saamisesta maksatukseen kesti kauan. – Maaseutuohjelman yritystuki
- Maksatus hakemusta ei voi tehdä puhelimella eikä tabletilla. Tarvitsee tietokoneen ruksien ja tietojen täyttämiseen. – Starttiraha



## 4 Lupakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat edelleen hyvin tyytyväisiä lupapalveluihin kokonaisuudessaan. Lupakyselyiden kokonais-tyytyväisyys on 2016 säilynyt korkealla tasolla 4,14.

Kun asiakkaat arvioivat kokonaisuutena ELY-keskuksen lupapalvelua, pidettiin palvelun ystävällisyyttä, asiantuntemusta, annettua neuvontaa, päätösten perusteluita ja annettua neuvontaa hyvinä. Eniten kehitettävää oli asian käsittelynopeudessa yksittäisissä palveluissa. Tyypillistä näyttää olevan, että asiakkaat ovat kautta linjan joko tyytyväisiä tai tyytymättömiä saamaansa palveluun.

Vastaajamäärien painotusta muutettiin 2016 ja tällä on ollut vaikutusta kokonaistyytyväisyyden hienoiselle laskulle. Lupapalveluiden vastauksissa on painottunut aikaisempina vuosina suuren volyymin joukko- ja tavaraliikenteen lupapalvelut, joihin asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä. Merkitystä on ollut myös kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneiden vastaajien antamilla arvioilla, jotka ovat muita negatiivisemmat. Myönteisen päätöksen saaneet olivat pääasiassa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneet olivat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Asiakkaat esittivät kehittämisehdotuksia painottuen seuraaville osa-alueille:

- Käsittelynopeuden parantaminen
- Tavoitettavuuden parantaminen
- Päätöspenusteiden selkeyttäminen
- Sähköisen asioinnin kehittäminen

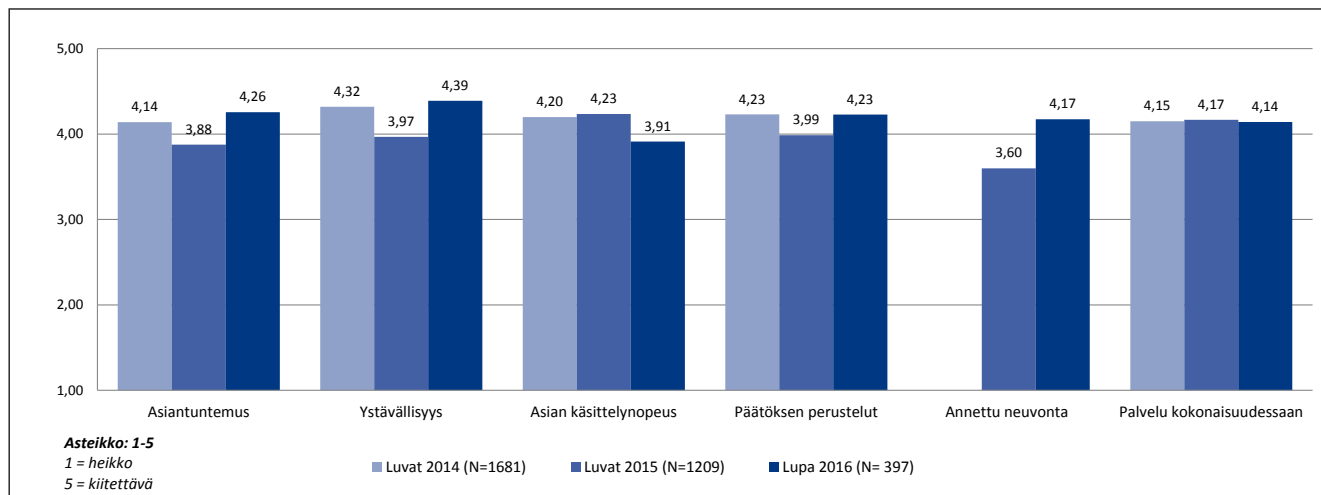
### Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan lupapalvelua kokonaisuudessaan, asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta, annettua neuvontaa sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Lupapalveluiden osalta asiakkaat antoivat keskimäärin hyvän arvosanan kaikille edellä mainituista palvelun osatekijöistä. Asian käsittelynopeus sai muista palveluista poiketen alhaisemman arvion.

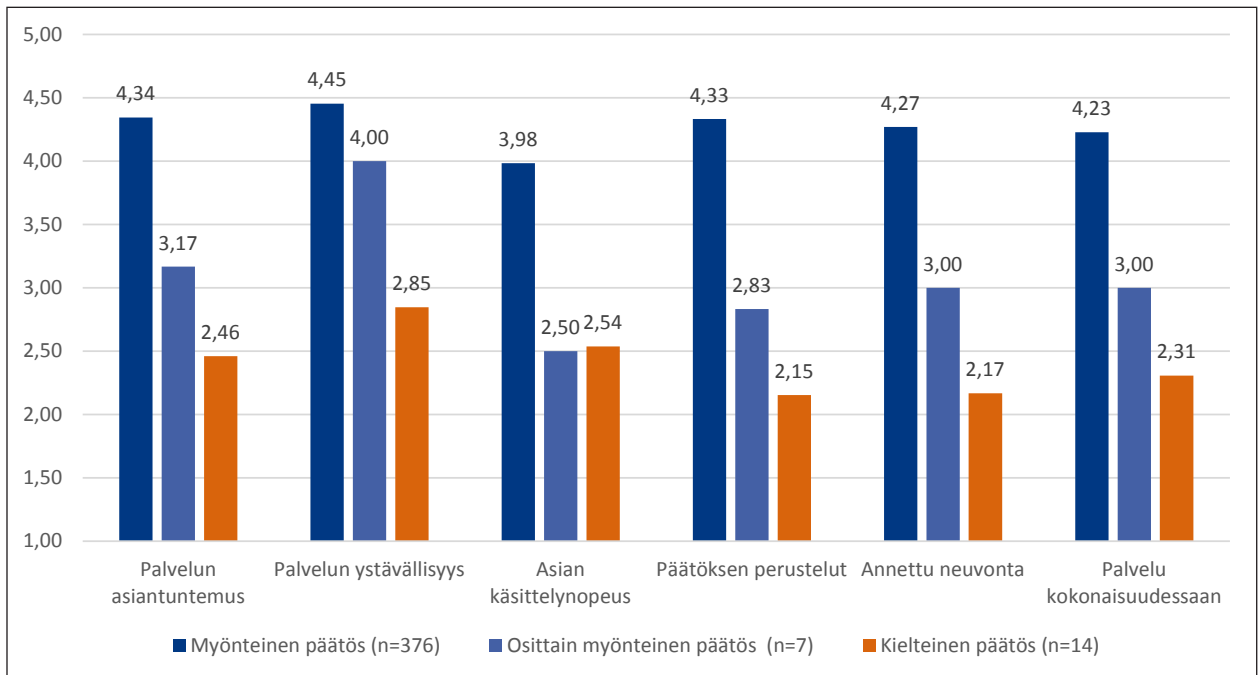
### Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2016 tuloksia on vertailtu vuoden 2015 ja 2014 tutkimusten tuloksiin. Vertailun osalta on huomioitava, että asiakkaat olivat tyytyväisimpiä vuonna 2015 suuren volyymin joukko- ja tavaraliikenteen lupapalveluihin (keskiarvo 4,3) ja tavaraliikennelupiin (keskiarvo 4,19), joiden vastaajamäärä 1109 oli huomattavasti korkeampi kuin 242 vastaajaa vuonna 2016. Volyympalveluiden vastaajamäärän muutos aiheutti 2016 kokonaistyytyväisyyden hienoisesta laskusta, vaikka tyytyväisyys yksittäisiin palveluihin kasvoi.

Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan on pysynyt lähes ennallaan ollen korkealla tasolla. Edellisvuoteen verrattuna asiakkaiden tyytyväisyys asiantuntemukseen, ystävällisyyteen sekä päätök-



Kuva 13. Tyytyväisyys lupapalveluihin 2014-2016



Kuva 14. Lupakyselyn palvelu kokonaisuudessaan päätöksen mukaan lajiteltuna

sen perusteluihin on kasvanut ja noudattelee vuoden 2014 tasoa, mutta on hivenen korkeampi. Asiakkaiden tyytyväisyys käsittelynopeuteen on laskenut verrattuna aikaisempiin vuosiin keskiarvon ollessa 3,91. (Kuva 13).

## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

Asiakkaiden tyytyväisyydet ELY-keskuksen palveluihin vaihtelivat merkittävästi eri vastaajaryhmien välillä. Esimerkiksi kielteisen lupapäätöksen saaneet ovat huomattavasti muita vastaajia kriittisempiä saamaansa palveluun. Varsin suuria eroja on myös eri lupamuotoja ja hakijatahoja edustavien asiakkaiden vastauksissa.

### Tyytyväisyys palveluihin päätöksen mukaan lajiteltuna

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti lupapäätöksestä. Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä ja riippuvuus oli vielä kasvanut edellisvuodesta. Kielteisen päätöksen 2016 saaneet ovat vajaan kahden vastausyksikön verran tyytymättömiä palveluun kokonaisuudessaan. Korrelaatio oli pienintä koetussa ystävällisyydessä ja asian käsittelynopeudessa. Kaikissa kysymyksissä keskiarvojen ero myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneen vastaajan välillä oli vähintään melko merkittävä. (Kuva 14).

### Tyytyväisyys palveluihin lupamuodoittain eroteltuna liikenteen ja tienpidon luvat ja muut luvat

Kokonaistyytyväisyys oli noussut kaikissa yksittäisissä liikenteen lupapalveluissa verrattuna edellisvuoteen. Vastausten keskiarvot vaihtelivat lupamuodoittain palvelun kokonaisarvon osalta 3,43 – 4,78 välillä (asteikko 1=heikko, 2=välttävä, 3=tydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä, 0=en osaa sanoa). Vuonna 2015 vaihteluväli oli 3,20 – 4,30. Tarkastelussa pitää muistaa, että alle kymmenen vastaajan määrät heikentävät tulosten vertailtavuutta. (Taulukko 6).

Erittäin tyytyväisiä asiakkaat olivat etuajo-oikeuden saaristolautoille. (Taulukko 6). Edellisen kerran ao. lupakysely tehtiin vuonna 2014 ja silloin kokonaistyytyväisyys oli 3,42. Vuoden 2015 aikana tehtiin monia kehittämistoimenpiteitä.

Erittäin tyytyväisiä oltiin edellisvuoden tapaan joukkoliikennelupiin (4,35), tavaraliikennelupiin (4,31) ja liittymälupiin (4,33). Tiealueen työskentelyluvista kokonaistyytyväisyys oli noussut 4,11:een ja pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus oli noussut 4,3:een.

Vuonna 2015 vuositarkastelussa havaittiin, että tavaraliikenneluvan osalta osin henkilökohtaista palvelua edellyttävien tekijöiden annetun neuvonnan, palvelun ystävällisyyden ja asiantuntemuksen osalta oli annettu alhaisemmat arvosanat. Tapahtunut palveluiden keskittäminen ja virtaviivaistaminen oli jossain määrin etäännyttänyt neuvontaa ja vähentänyt henki-

lökohtaisen palvelun osuutta palveluprosessissa, mutta vuonna 2016 henkilökohtaisen palveluun liittyvät tekijät näyttävät parantuneen.

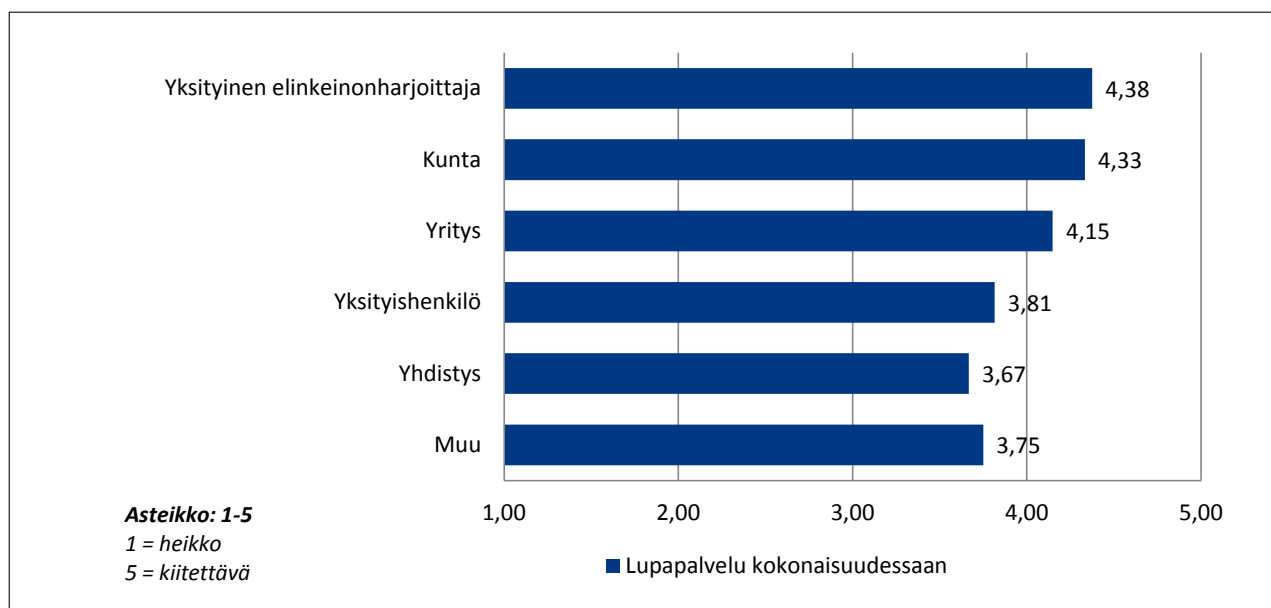
Alhaisempia tyytyväisyysarvosanoja asiakkailta saivat sähkö- ja telekaapeleiden sijoittamislupa (3,43) ja vesi- ja viemärijohtojen sijoittamislupa (3,5), mutta tyytyväisyys oli noussut verrattuna edellisvuoteen. Uusina palveluina kyselyssä oli mukana palvelukohdeopaste- ja mainosluvut (3,44) sekä taksiluvat (3,5). Yleisesti ottaen kokonaistyytyväisyyttä 3,5 tai yli voidaan pitää jo kohtuullisen hyvänä. (Taulukko 6).

Lupamuodoittain tehtävässä tarkastelussa tulee hyvin esille erilaisten lupien ja niihin liittyvien prosessien eroavuudet; asiakkaat ovat tyypillisesti joko kautta linjan tyytyväisiä tai tyytymättömiä samaansa palveluun.

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on hyvällä tasolla yksityisten elinkeinonharjoittajien, yritysten, yksityishenkilöiden sekä valtion virastojen osalta. Yhdistysten tyytyväisyys on muita asiakasryhmiä alhaisempi, joskin myös vastausmäärä oli pieni. (Kuva 15).

Taulukko 6. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot luvittain tarkasteltuna 2016 ja vertailu vuoteen 2015.

Lupamuoto, liikenteen ja tienpidon luvat	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	2016 Palvelu kokonaisuudessaan ka=4,13	2016 N-määrät 374	2015 Palvelu kokonaisuudessaan ka=4,17	2015 N-määrät 1162
Etujao-oikeus saaristolautalle	4,67	4,67	4,67	4,67	4,78	4,78	9	0	0
Joukkoliikennelupa	4,52	4,48	4,38	4,39	4,39	4,35	26	4,30	121
Liittymälupa	4,50	4,67	4,00	4,50	4,50	4,33	6	4,13	23
Palvelukohdeopaste- ja mainosluvut	3,75	3,88	3,11	3,44	3,78	3,44	9	0	0
Sähkö- ja telekaapeleiden sijoittamislupa	3,72	4,03	3,07	3,72	3,70	3,43	44	3,22	9
Taksilupa	3,70	3,85	3,00	3,39	3,61	3,50	20	0	0
Tavaraliikennelupa	4,37	4,48	4,11	4,38	4,29	4,31	216	4,19	988
Tiealueella työskentelylupa	4,42	4,59	3,87	4,32	4,34	4,11	39	3,6	5
Vesi- ja viemärijohtojen sijoittamislupa	3,33	3,33	3,50	4,00	3,67	3,50	4	3,2	5
Muut luvat	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	1	3,27	11
Lupamuoto, pilaantuneen maan alueen puhdistamisilmoitukset	4,35	4,43	3,96	4,35	3,91	4,30	24	3,92	25



Kuva 15. Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain tarkasteltuna

## Liikenteen ja tienpidon kyselyn tuloksia

Vuoden 2016 keväällä siirryttiin liikenteen ja tienpidon kyselyissä yhtenäiseen valtakunnalliseen ”kuinka onnistuimme kyselyyn”. Kyselyn etuna on automatisointi, tulosten saannin vaivattomuus sekä tiedon tuottaminen monikanavaisista palvelukokemuksista. Se toteutettiin nettipohjaisena kyselynä sähköisen linkin kautta päätöksen saaneille asiakkaille.

Nettikyselyn vastaajia oli yhteensä 205 ja kaikkiaan vuoden aikana vastaajia, kun eri alueiden kyselyt yhdistettiin, oli 374. Nettikyselyn käyttöönoton myötä vastaajamäärät tasoittuivat liikenteen ja tienpidon lupapalveluissa. Vastausmäärä on valtakunnallisesti riittävä johtopäätösten tekemiseen, mutta vastausprosentti jäi noin kolmannekseen siitä, mitä se oli edellisvuonna.

Lupaa hakeneista kolme neljästä oli hakenut tietoa ELY-keskuksen nettisivuilta (158) ja heistä lähes 91 % sai tarvitsemansa tiedon sieltä. Asiakkaista myös 35 % (73) oli ottanut yhteyttä liikenteen asiakaspalvelukeskukseen saadakseen tietoa luvan hakemisesta.

Asiakaspalvelukeskuksen toimintaan oltiin myös hyvin tyytyväisiä ja kokonaistyytyväisyys oli 4,1. Palvelun ystävällisyys, asiantuntemus ja annettu neuvonta sai erinomaista palautetta asiakkailta (4,3). Käsitteilyn nopeuteen oltiin myös tyytyväisiä (3,9).

Lupaa hakiessa lupakäsittelijään otti yhteyttä 43 % asiakkaista. Myös lupakäsittelijän palveluun oltiin erittäin tyytyväisiä ja palvelu kokonaisuudessaan sai arvion 4.0. Palvelun asiantuntemus, ystävällisyys ja neuvonta oli (4,3). Lupakäsittelijän palvelun nopeus sai hivenen alhaisemman arvion 3,7 ja tämä vaikutti myös kokonaistyytyväisyyteen. Kolmesta asiakasta oli erittäin tyytymätön palvelun nopeuteen, mutta myös erittäin tyytyväisten asiakkaiden määrä 61 oli korkea (taso hyvä tai kiitettävä).

## Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kun asiakkaat arvioivat kokonaisuutena ELY-keskuksen lupapalvelua, pidettiin palvelun ystävällisyyttä, asiantuntemusta, annettua neuvontaa ja päätösten perusteluita hyvinä. Eniten kehitettävää oli asian käsittelyn nopeudessa yksittäisissä palveluissa, joskin kokonaistyytyväisyys oli käsittelyn nopeudessaakin hyvä.

Liikenteen ja tienpidon luvat eroavat muista ELY-keskusten palveluista eniten siinä, että sähköisten palveluiden kehitysastetta ja käytettävyyttä pidetään keskimäärin hyvänä (tyytyväisyys 3,5). Tämä näkyy asiakkaiden kokeman tyytyväisyyden kokonaistasossa, mutta siitä huolimatta kehittämisideoita ja rakentavaa palautetta annetaan paljon sähköisistä palveluista.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät tyytyväisyyttä aikaansaavat tekijät:

- Palvelu on ystävällistä ja palveluhenkistä
- Ammattitaitoinen tuki ja ohjaus
- Nopeat käsittelyajat
- Toimivat sähköiset palvelut

### Esimerkkejä avoimista vastauksista – Mihin olitte erityisen tyytyväisiä

- Erittäin palvelevaa ja ystävällistä toimintaa. Kertoivat mitä pitää ottaa huomioon ja otti asiakkaan työtilanteen erittäin positiivisesti huomioon (ns. kiireellisyys). – Tiealueella työskentelylupa
- Lupa-asiaa käsittelevä henkilö oli hyvin ystävällinen ja avulias, ja luvat tulivat nopeasti, koska niillä oli jo kiire. – Tavaraliikennelupa
- Kun hain edellisen kerran lupaa niin käsittely oli muuttunut siitä, Sain apua ja henkilökohtaista palvelua luvan uusimisessa. – Tavaraliikennelupa
- Olin yhteydessä chatin kautta ja sieltä apu tuli nopeasti ja asiantuntevasti. – Tiealueella työskentelylupa
- Lupa-asia hoidettiin nopeasti ja asiallisesti. Kysymysviestiini vastattiin henkilökohtaisesti ja ”tyhjentävästi”. Kiitos todella hyvästä palvelusta. – Etuajo-oikeus saaristolautalle
- Kohteella oli erityisen hankala kohta josta pyysin kommenttia ennen lupahakemuksen lähettämistä ja sain todella hyvän vastauksen teiltä. Tämä soitto helpotti todella paljon omaa työtäni ja samalla teillä tieto valmiina kun hakemusta aloititte sen käsittelyn. Yhteistyön toivoisin jatkuvan näin avoimena ja tuloksekkaana. – Sähkö- ja telekaapeleiden sijoittamislupa
- Monimutkainen tilanne vaati paljon selvittelyä. Lupakäsittelijä suhtautui asiallisesti ja kärsivällisesti. – Taksilupa
- Olin tyhmyyksissäni jättänyt lupien hakemisen viime tinkaani, oli jo eräpäivä käsillä. Kaveri otti asian nk. hanksaan ja asia tuli hoidettua kerralla ja nopeasti. – Tavaraliikennelupa



- Nopea, otettiin yhteyttä hakijaan lisätietoja varten seuraavana aamuna s postilla ja puhelimella. – Palvelukohdeopaste- ja mainosluvut
- Kiitettävää nopeaa käsittelyä. Lisäys tuli jo aiemmin haettuun lupaan, rakentaminen on kyseisellä ELY tiellä käynnissä. – Sähkö- ja telekaapelit
- Palautunut lupapäätös on erittäin selkeä ja asian-tunteva. – Sähkö- ja telekaapelit
- Palvelun nopeuteen - ELY -keskuksen suunnalta oltiin aktiivisesti ja oma-aloitteisesti yhteydessä asian osalta lähestyvät kesälomat huomoiden; ELY -keskuksen henkilökunta huoletti, ettei asian käsittely jäänyt odottamaan lomien päättymistä. – Pilaantuneen maa-alueen puhdistaminen

## Kehittämisiä asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaa- muotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämisiä- deoita. Lupapalveluiden osalta on huomioitava, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluun ja tyytymättömien asiakkaiden määrä on varsin pieni.

Lupaprosessin pitkä kesto, hankaluus tavoitettavuudessa sekä tyytymättömyys päätöspäätöksiin olivat yleisimmät asiakastytymättömyyden aiheet. Sähköisen asioinnin kehittämisestä tuli monia parannusehdotuksia.

Seuraavassa on lueteltuna tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät ja kehittämiskohteet:

- Hidas käsittelynopeus
- Tavoitettavuuden parantaminen
- Tyytymättömyys päätöspäätöksiin
- Sähköisen asioinnin kehittäminen

### Esimerkkejä avoimista vastauksista – Kritiikkiä ja kehitysideoita asiakkailta

#### Hidas käsittelynopeus:

- Lupahakemuksien käsittely nopeamaksi. Lupa- maksu kohtuuttoman korkea. Maksu saisi olla kympeissä, ei sadoissa euroissa. – Palvelu- kohdeopaste- ja mainosluvut
- Luvan saaminen kestää pahimmillaan jopa yli kolme kuukautta ja kun ollaan Suomessa jossa maa on roudassa puolet vuodesta, niin rakentamisaika tästä syystä lyhenee entisestään. – Sähkö- ja telekaapelit

- Lupapäätöksen saanti kesti yli 2 kk! Aivan liian pitkä aika, urakoitsijat tästä kärsii. – Sähkö- ja telekaapelit
- Käsittelynopeus vähän tökki kun paperit eivät olleet virastossa kuukautta ennen lupien voimassolun päättymistä. – Tavaraliikennelupa
- Yritykseni toimii laajakaista verkkosuunnittelussa koko Suomen alueella. Tähän saakka olen ollut todella huolissani käsittelyaikojen pituudesta sillä jos huomioidaan koko käsittelyaika esiselvityksineen niin kesto on 10-14 viikon välillä ja se on liian pitkä aika. Lisäksi sitä ihmettelen että ELY-keskuksen sisäisiä asioita kuten esimerkiksi: siltaisinööri lausunnot, tiesuunnitelmat, pohjavesisuojaus alueet yms. niin pitää tehdä vielä erikseen? Eikö nämä asiat saisi kaikista parhaiten selville lupakäsittelyn yhteydessä ELY-keskuksen sisällä? Tällöin säästyisi aikaa n1-3 viikkoon. – Sähkö- ja telekaapelien sijoittamislupa

#### Tavoitettavuuden parantaminen:

- Monesti lupa-asioissa tulee kiire ja yritin löytää yhteystietoja / tietoa kuka lupaa käsittelee. Mutkan kautta tieto ohjautui käsittelijälle ja hän otti minuun yhteyttä. Sen jälkeen lupakäsittely sujui nopeasti, KIITOS! – Palvelukohdeopaste- ja mainosluvut
- Soitin useaan otteeseen palvelunumeroon ja minut ohjattiin aina soittamaan uuteen numeroon ja kuitenkin tästä numerosta en apua saanut. Minua myös palloitettiin kahden ely-keskuksen välillä ja tuntui että kukaan ei halunnut ottaa asiaa käsittelyyn. Tein 10 puhelua ja 10 sähköpostia ennen kuin asia eteni. Onneksi törmäsin viimein palveluallttiiseen henkilöön joka otti asiani hoitaakseen, eikä pyytänyt enää soittamaan eritahoille! – Vesi- ja viemärijohtojen sijoittamislupa
- Luvan käsittely oli hidasta ja soittamalla oli vaikea saada tietoa lupakäsittelyn tilasta. – Sähkö- ja telekaapelit

#### Tyytymättömyys päätöspäätöksiin

- Joustavuutta lain tulkintaan ympäristöä huomioiden. – Palvelukohdeopaste- ja mainosluvut
- Virkailijat ei oma-aloitteisesti voi muuttaa lain tulkintaa kun laki ei ole muuttunut luvanmyöntämisestä ja uusinnan välisenä aikana. kaikki perustelut pitäisi ottaa huomioon eikä jättää olennaista perustelua käsittelemättä. – Tavaraliikennelupa
- Perusteellisen hakemuksen sisällössä runsaasti virheellistä tulkintaa viranomaisen taholta, joka

johti hakemuksen hylkäämiseen aiheetta.– Taksilupa

**Sähköisen asioinnin kehittäminen:**

- Sähköiset hakemuslomakkeet selkeämmin esille sinne missä on kustakin asiasta hakuohjeetkin esim. liittymäluvat
- Sähköinen hakemus on todella hyvä miltei kaikilta osin. Ainoastaan hakemuksen aikakatkaisu on aivan liian nopea. – Sähkö- ja telekaapeleiden sijoittumislupa
- En löytänyt nettisivuilta luvan myöntämisen ehtoja tms. valintaperusteet. – Taksiluvat

# 5 Valvontakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa valvontapalveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 4,11. Etenkin asiantuntevaan ja ymmärtävään tarkastukseen sekä palveluaittiuteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Asiakkaiden kokonaistyytyväisyys on noussut jonkin verran aikaisempiin vuosiin verrattuna. Tyytyväisyyden osatekijöistä ainoastaan päätöksen perusteluiden osalta tyytyväisyys on hienoisesti laskenut.

Asiakkaat esittivät tarkastukseen liittyviä kehittämissuhteita painottuen seuraaville osa-alueille:

- Päätöksen perusteluiden lisääminen ja olennaisuus
- Tarkastuksen toteuttamiseen liittyvät kehittämissuhteet

## Tyytyväisyys ELY-keskuksen valvontapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan valvontapalvelua kokonaisuudessaan, tarkastajan tai asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelynopeutta, saatua neuvontaa sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arvot keskiarvon ollessa 4,52.

## Tyytyväisyyden kehittyminen

Vuoden 2016 tuloksia on vertailtu vuosien 2015 ja 2014 tutkimuksen tuloksiin (kuva 16). Kyselyissä mukana olevien valvontapalveluiden rakenne on säilynyt pääosin samanlaisena edellisiin vuosiin nähden.

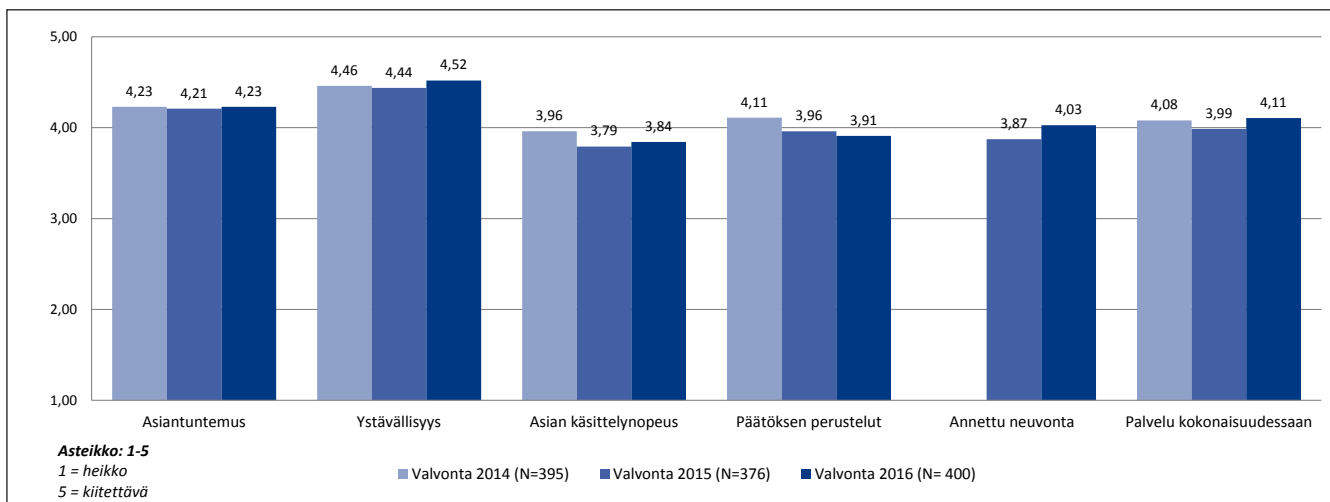
Valvontapalveluiden osalta asiakkaat antoivat hyvän arvosanan asiantuntemuksesta, ystävällisyydestä ja annetusta neuvonnasta. Asian käsittelynopeuden osalta tyytyväisyys oli hivenen alhaisempi, mutta se oli noussut viime vuodesta. Päätöksen perustelut olivat hivenen laskeneet. Asiakkaiden tyytyväisyys palvelun eri osatekijöihin on kaikkiaan noussut verrattuna edellisvuoteen poislukien päätöksen perustelut. (Kuva 16).

## Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin vastaajaryhmittäin

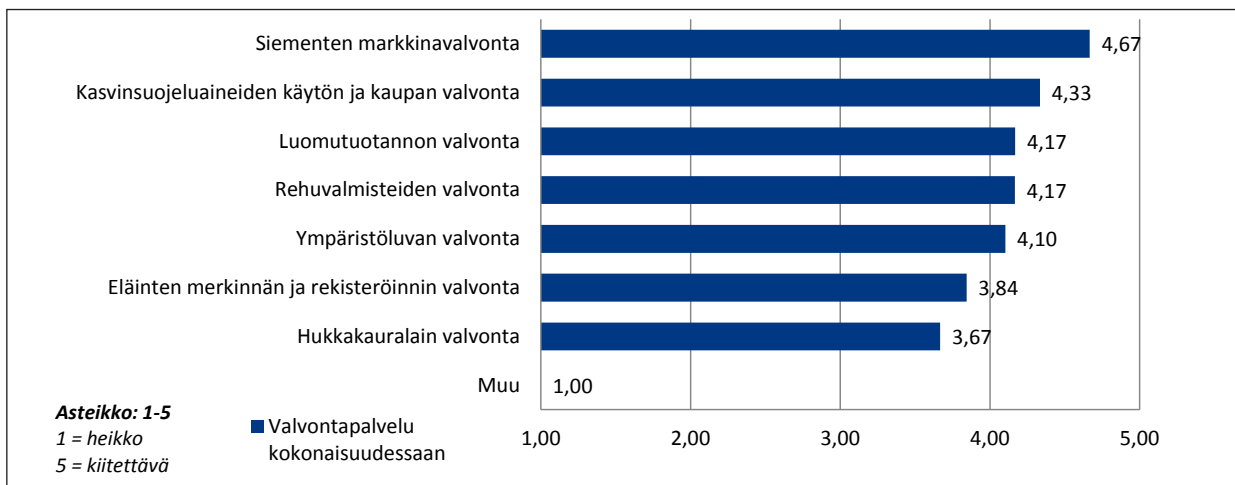
Asiakkaiden tyytyväisyydessä oli varsin suuria eroja eri valvontapalveluissa. Vastaajaryhmien välillä tyytyväisyys vaihteli jonkin verran.

## Tyytyväisyys palveluihin valvontamuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat valvontamuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,67 ja 4,67 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). (Kuva 17).



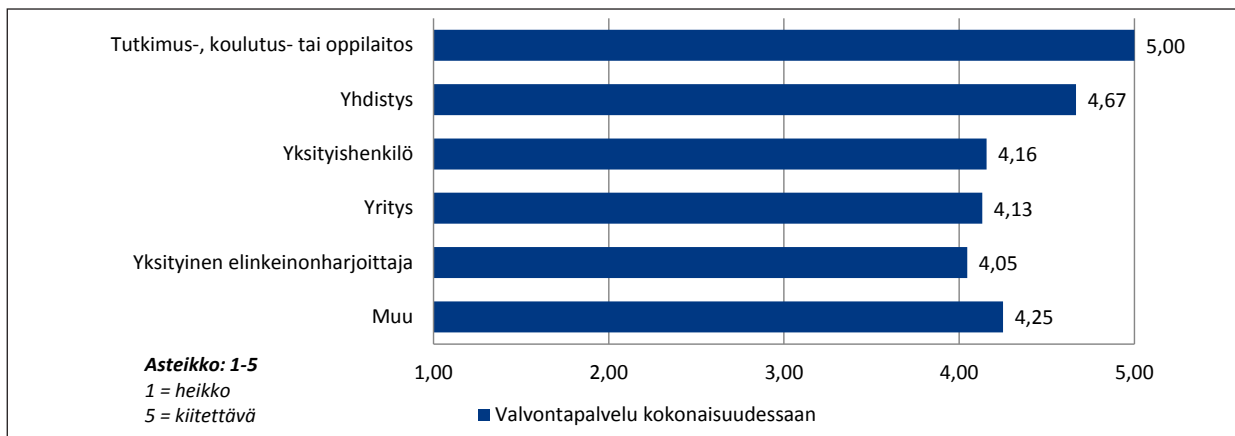
Kuva 16. Tyytyväisyys valvontapalveluihin 2014-2016



Kuva 17. Valvontapalveluiden kokonaistyytyväisyys valvontamuodon mukaan

Taulukko 7. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot valvontamuodoittain tarkasteltuna

Valvontamuoto	Palvelun asiantuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta	4,06	4,38	3,72	3,38	3,81	3,84	32
Hukkakauralain valvonta	3,33	4,17	3,83	3,50	4,00	3,67	6
Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta	4,33	4,67	4,67	4,00	4,40	4,33	6
Luomutuotannon valvonta	4,31	4,58	3,79	3,99	4,08	4,17	187
Rehuvalmisteiden valvonta	4,33	4,67	3,67		4,17	4,17	7
Siementen markkinavalvonta	4,67	4,67	4,67		4,67	4,67	4
Ympäristöluvan valvonta	4,20	4,48	3,89	3,97	4,01	4,10	157
Muu	2,00	3,00	2,00		1,00	1,00	1



Kuva 18. Tyytyväisyys valvontapalveluun kokonaisuudessaan valvontatahoittain tarkasteltuna

Asiakkaat ovat keskimäärin tyytyväisiä palveluun kaikkien valvontamuotojen osalta. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat siementen markkinavalvontaan ja kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvontaan. Hukkakauralain sekä eläinten merkinnän ja rekisteröinnin osalta asiakkaiden tyytyväisyys on muita valvontamuotoja jonkin verran alhaisemmalla tasolla. Tyytyväisyys rehuvalmisteiden valvontaan oli noussut 4,17

verrattuna edellisvuoden tulokseen 3,55. Luomutuotannon valvonnan osalta asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun ystävällisyyteen ja asiantuntemukseen ja tyytyväisyys annettuun neuvontaan ja käsittelynopeuteen oli myös noussut edellisvuodesta. (Taulukko 7).

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla valvontatahoilla käytännössä hyvää tasoa. (Kuva 18).

## Erityiset asiakas- tyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä samaansa palveluun. Erityisesti ystävällinen ja ymmärtävä tarkastuspalvelu sekä asiantuntemus saivat hyvää palautetta asiakkailta. Myös neuvotteleva ja konsultoiva lähestymistapa valvontaan sai asiakkailta kiitosta.

- ystävällinen, ymmärtävä ja asiantunteva palvelu
- neuvotteleva ja konsultoiva tarkastus

### Esimerkkejä avoimista vastauksista - Mihin olitte erityisen tyytyväisiä

#### Ystävällinen, ymmärtävä ja asiantunteva palvelu:

- Valvoja ymmärsi yrityksen toiminnan kokonaisuutena, oli kiinnostunut yrityksen historiasta ja ymmärsi miksi tietyt asiat tehdään tietyllä tavalla nykyään. – Ympäristöluvan valvonta
- Tapaamisen järjestymisestä nopealla aikataululla sekä valvojan ymmärtävyydestä ao. tapauksessa. – Luomutuotannon valvonta (siirretty paikkaa)
- Toinen valvojista oli jo pari kertaa aikaisemminkin tehnyt saman valvonnan ja sanoi ettei oo tarvetta mulkata pinta-aloja että eiköhän nole jo katottu :) – Hukkakauralain valvonta
- Tarkastajan suhtautuminen asiakkaaseen. – Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta
- Tarkastajan ammattiosasaminen! Olen ollut alalla 20 vuotta. Ensimmäisen kerran Teillä on tarkastaja, joka todella ymmärtää jätevesien puhdistuksesta. – Ympäristöluvan valvonta
- Valvojalla kokemusta ja ammattitaitoa - ymmärsi asiat ilman kummempia selittelyitä. – Ympäristöluvan valvonta
- Valvonnan suorittajan asenteeseen ja eläinhoidon asiantuntemukseen. – Luomutuotannon valvonta
- Tarkastajat olivat asiantuntevia ja käsittelivät asioita rakentavasti. Vaikka toiminnassa oli huomauttamista, saimme hyviä ohjeita kuinka parantaa tilannetta. – Ympäristöluvan valvonta
- Tarkastaja oli asiallinen ja ystävällinen – Siementen markkinavalvonta

#### Neuvotteleva ja konsultoiva tarkastus:

- On molemmille osapuolille hyvä, että lupa-asia käydään kasvokkain läpi säännöllisin väliajoin. Asiointi Elyn valvojien kanssa on aina ollut suju-

vaa. Avointa keskustelua saa olla enemmänkin; esim. että miksi asiat vaaditaan tehtäväksi niin kuin vaaditaan ja mitkä ovat vaatimusten tavoitteet. Neuvottelu on nykypäivää ja motivoi toimijaakin enemmän kuin yksisuuntainen ”määräily”.

- Ympäristöluvan valvonta
- Ympäristöluvan valvontakäynti ei muistuttanut ollenkaan vanhan ajan virkamiesten toimintamallia ja ajatusta siitä, mitä ne ovat kaikessa kankeudessaan pahimmillaan olleet. Olin tyytyväinen :) – Ympäristöluvan valvonta
- Tarkastuksen riipeys ja johdonmukaisuus, tarkastuskertomuksen nopea valmistuminen ja sen selkeys. Korjaavat toimenpiteet kerrottu selkeästi. – Luomutuotannon valvonta
- Valvontakäynti oli keskustelevalta, jossa myös toimija sai hyviä neuvoja toimintansa kehittämiseen. – Luomutuotannon valvonta
- Asiakaspalvelu tyyppiseen kokemukseen ja avoimuuteen. Ei sanelupolitiikkaa, vaan oli yhteisen asian puolesta tekemisen tunne. Viranomainen ns. ohjasi ja neuvoi positiivisella tavalla. – Ympäristöluvan valvonta
- Tarkastus sujui niin kuin homman pitääkin. Samalla keskusteltiin luomutuotantoon liittyvistä asioista, markkinoista, menetelmistä jne. laajemminkin. – Luomutuotannon valvonta
- Valvoja kertoi todella hyvin miksi näin tehdään ja mikä tarkoitus näytteen otolla on. Mielestäni on todella hyvä, että lemmikkirehuja ja muita syötäviä valvotaan. Näin voi luottaa siihen, että tuotteet todella ovat sitä mitä pussissa sanotaan. – Rehuvalmisteiden valvonta

## Kehittämideoita asiakkailta

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Lisäksi asiakkailta kysyttiin vapaaehtoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämideoita.

### Esimerkkejä avoimista vastauksista – ? ritiikkiä ja kehitysideoita asiakkailta

#### Päätöksen perustelut ja olennaisuus:

- Tarkastaja edellytti mm. yksittäisiä lupamääräyksiä tiukentavia toimenpiteitä osaamatta perustella vaatimuksia muuten kuin yleisesti. Edellytetyt

vaatimukset eivät ole samalla alueella tasapuolisia, kun vertaamme toisiin toiminnanharjoittajiin.

– Luomutuotannon valvonta

- En ole tyytymätön; valvova viranomainen hoitaa työnsä, kuten pitääkin. Toivoisi kuitenkin, että valvonnassa lupaa ja toimintaa katsottaisiin (myös) kokonaisuutena ja pöytäkirjoihin kirjattaisiin asiat, jotka ovat kunnossa. Tavallista on, että valvonnassa tuijotetaan koko ympäristövaikutusten kannalta pieniä yksityiskohtia, joihin on tietysti helppo tarttua. – Ympäristöluvan valvonta
- Valvojalle ei tunnu olevan valtaa tehdä päätöksiä ja antaa sitä kautta selkeitä neuvoja kuinka asioissa tulisi toimia. – Ympäristöluvan valvonta
- Vastausten tulo kestää niin kauan, että jos valvonnassa olisi jotain ongelmia tuotteissa havaittu, olisi niitä ehditty jo myydä ko. erä. – Ympäristöluvan valvonta
- Eläinsuojelun tarkastuksessa ei kerrottu ilmoituksen tekijää. Ilmoituksia on tehty jo monen vuoden ajan. Mielestämme ilmoituksen tekijä tulisi ilmoittaa meille ja ilmoituksen tekijä saattaa asian mukaiseen vastuuseen. – Ympäristöluvan valvonta
- Toimenpiteisiin annetut määräajat ovat lyhyitä toimenpiteiden tekoon ja toteutuksen suunnitteluun nähden. Esimerkiksi 3kk toteuttaa kasvillisuuskenttä, joka on vain alustavasti suunniteltu digitaalisesti, mutta maastotutkimusta ei ole tehty. – Ympäristöluvan valvonta

#### **Tarkastuksen toteuttaminen:**

- Onko vartavasten etenkin pienillä tiloilla käytävä monta valvojaa...yksi tarkistaa korvamerkit...toinen hyvinvointia...kolmas...kun kuitenkin eläinmäärä on tiedossa ainakin suurinpiirtein. – Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta
- En ollut tyytymätön palveluun mutta pientä kehitettävää on. Luomuvalvojat käyvät tarkastuksen läpi eri järjestyksessä toisiinsa nähden. Kasaan kansion aina valmiiksi ja otan eläinluettelon ennen tarkastusta edellisvuoden mukaan. Erilaiset tarkastustyylit aiheuttaa sekaannuksia papereiden kanssa, jopa eläinten jako ikäryhmiin on erilainen tarkastajien välillä. Ei varmaan olisi mahdollon tehtävä lähettää etukäteen luomutiloille tietoa tarkastuksen etenemisestä ja vaadituista papereista. Olisi vaan niin hienoa ojentaa vaadittu asiakirja nopeasti tarkastajalle ja saada näin homma etenevään jouhevasti alusta loppuun. – Luomutuotannon valvonta
- Joitain asioita voisi tarkastaa etänä, esim web

wisusta/nautarekisteristä tilapäisellä käyttövaltuuksella. Asioiden ollessa moitteettomalla tolalla vuodesta toiseen, voisi valvontaa keventää vain keskittymällä oleellisimpiin asioihin, tämä nopeutaisi tarkastusta. Myös väli vuosia tarkastuksista voisi em. perusteella olla. – Luomutuotannon valvonta

- Sähköpostilla ennakoon tieto, mitä papereita pitää olla tarkastushetkellä esillä. – Luomutuotannon valvonta
- Toivoisin, että jakoa vastuullisen ELY:n suhteen ei toteutettaisi kunta/maakunta rajojen mukaan vaan tapauskohtaisesti pidettäisiin sama valvova ELY toimijalle, jolla on alueita useamman kunnan/maakunnan alueella mikäli nämä ovat lähekkäin toisiaan. – Ympäristöluvan valvonta
- Erittäin hyvänä juttuna näen maastoajoneuvot työkaluina toiminnassanne. Nopeuttaa tarkastusta sekä lisää kohteella tarkastuksen peittoaluetta. – Ympäristöluvan valvonta
- Viljelijät ovat eriarvoisessa asemassa Ely-keskusten eriävien toimintatapojen ym. johdosta. – Luomutuotannon valvonta

# 6 Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi sekä koulutus

Yritysten kehittämispalvelut – analyysi ja konsultointi- sekä koulutuskysely ovat toista kertaa mukana ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen palvelutyytyväisyyskyselyssä. Palveluiden erilaisuuden vuoksi kokonaistyytyväisyyttä arvioitiin kahdella erillisellä kyselyllä – analyysi ja konsultointi sekä koulutuspalvelut. Kyselyihin vastasi 401 henkilöä, jotka olivat käyttäneet palveluita vuoden 2016 aikana. Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä palveluihin ja kokonaisuudessaan palvelut sai arvosanan 4,29. Kyselyt toteutettiin valtakunnallisina kyselyinä, joista saadaan myös alueellista ELY-keskuskohtaista tietoa.

Analyysi- ja konsultointipalvelussa kehitettävää asiakkaat kokivat pääosin seuraavilla osa-alueilla:

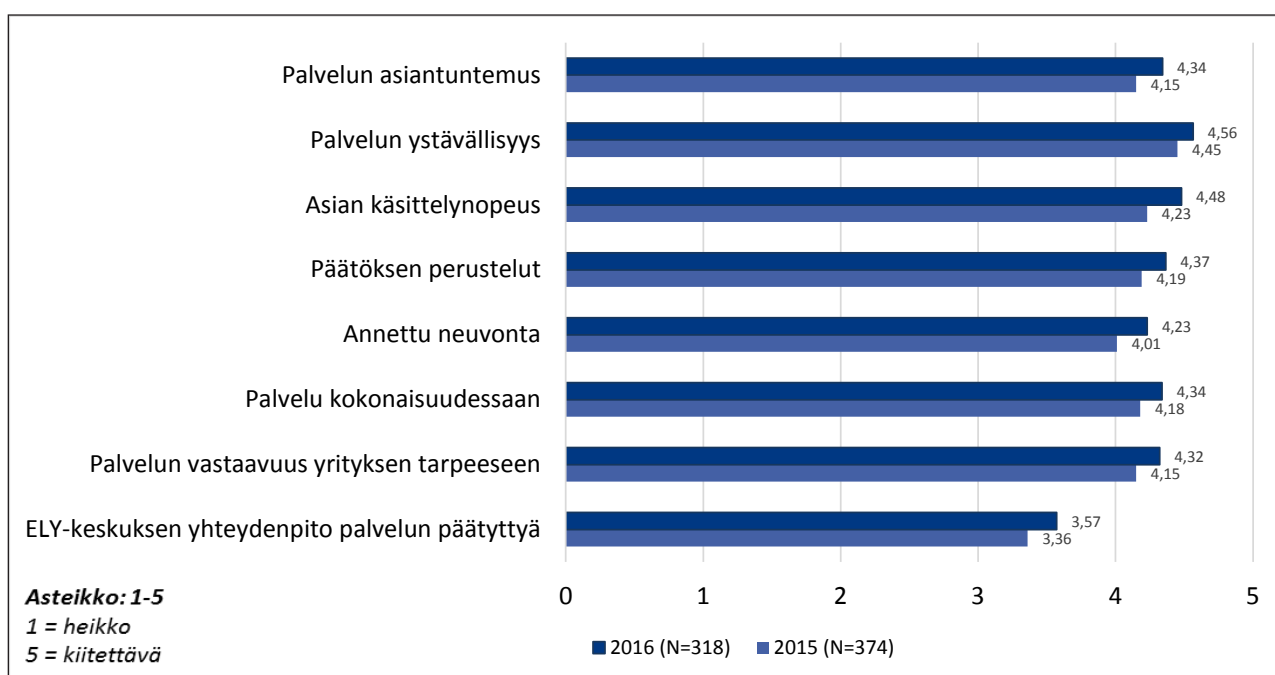
- tavoitteiden parempi yritysکوhtainen määrittely
- konsultoinnin konkreettisuuden, hyödyn ja tulosten lisääminen
- toteutusaikataulun räätälöinti sopivaksi yrityksen tarpeisiin

Koulutuspalveluissa kehittämisideoita tuli etenkin koulutuksen sisältöihin ja läpivientiin sekä konkreettisuuteen.

## Analyysi- ja konsultointipalvelut

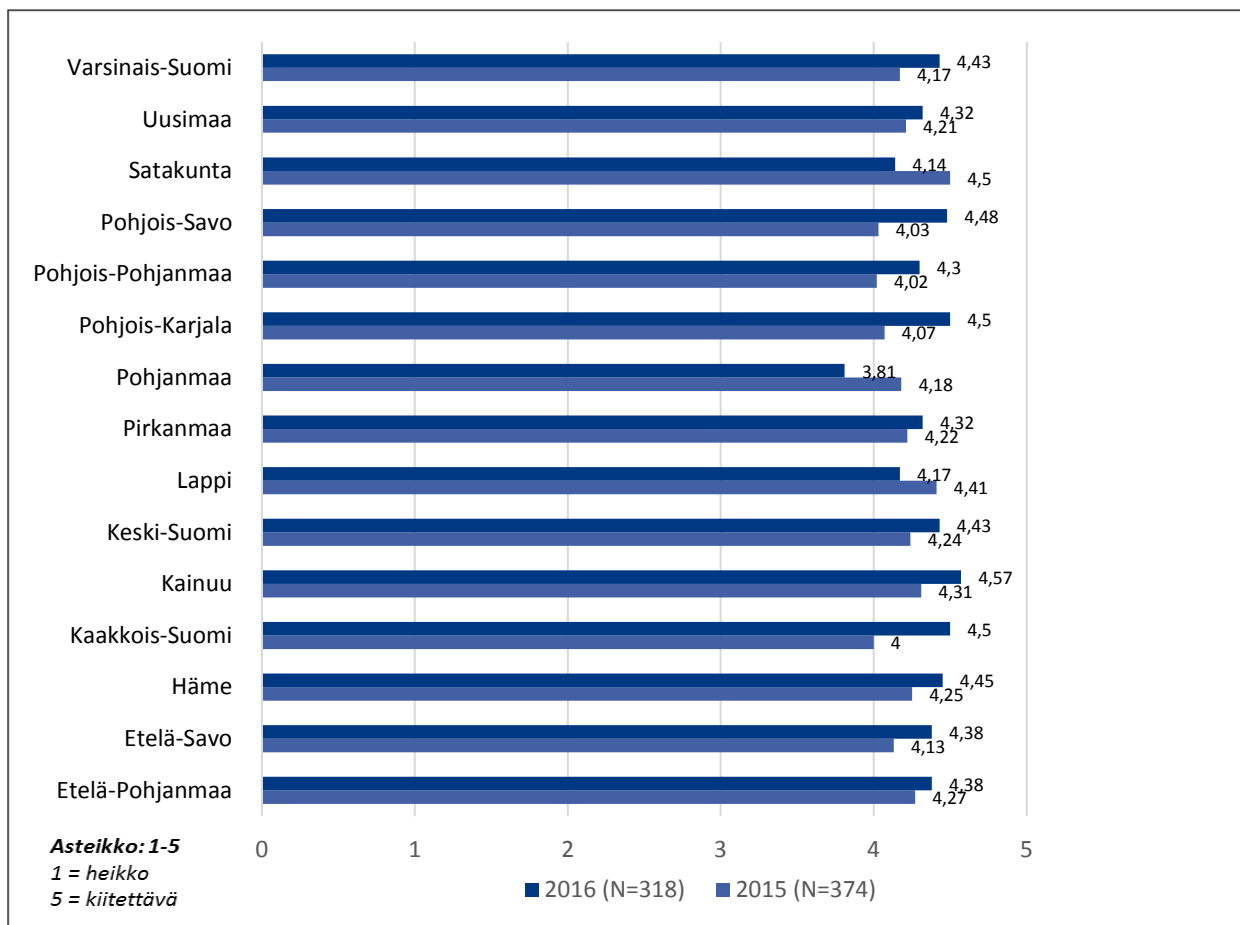
Analyysi- ja konsultointipalveluiden kokonaistyytyväisyys koettiin erittäin hyväksi 4,34. ELY-keskusten yhteydenpitoon palvelun päätyttyä oltiin tyytymättömpiä, mutta tyytyväisyys oli kasvanut edellisvuodesta. Ne asiakkaat, jotka arvioivat ELY-keskusten yhteydenpidon palvelun päätyttyä heikoksi, kokivat myös palvelun kokonaistyytyväisyyden alemmalle tasolle. (Kuva 19).

Tyytyväisyys arvioitiin melko yhdenmukaisesti eri ELY-keskusten välillä, mutta kolmen ELY-keskuksen alueella vastaajia oli alle kymmenen. Pienet vastausmäärät heikentävät vertailtavuutta joidenkin alueiden välillä. Eri alueiden palveluiden kokonaisarvosanat ovat melko lähellä toisiaan. (Kuva 20).



Kuva19. Tyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalvelun eri osatekijöihin 2015-2016





Kuva 20. Kokonaistyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalveluun ELY-keskuksittain 2015 - 2016

Taulukko 8: Analyysi- ja konsultointipalvelujen eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvosanojen keskiarvot

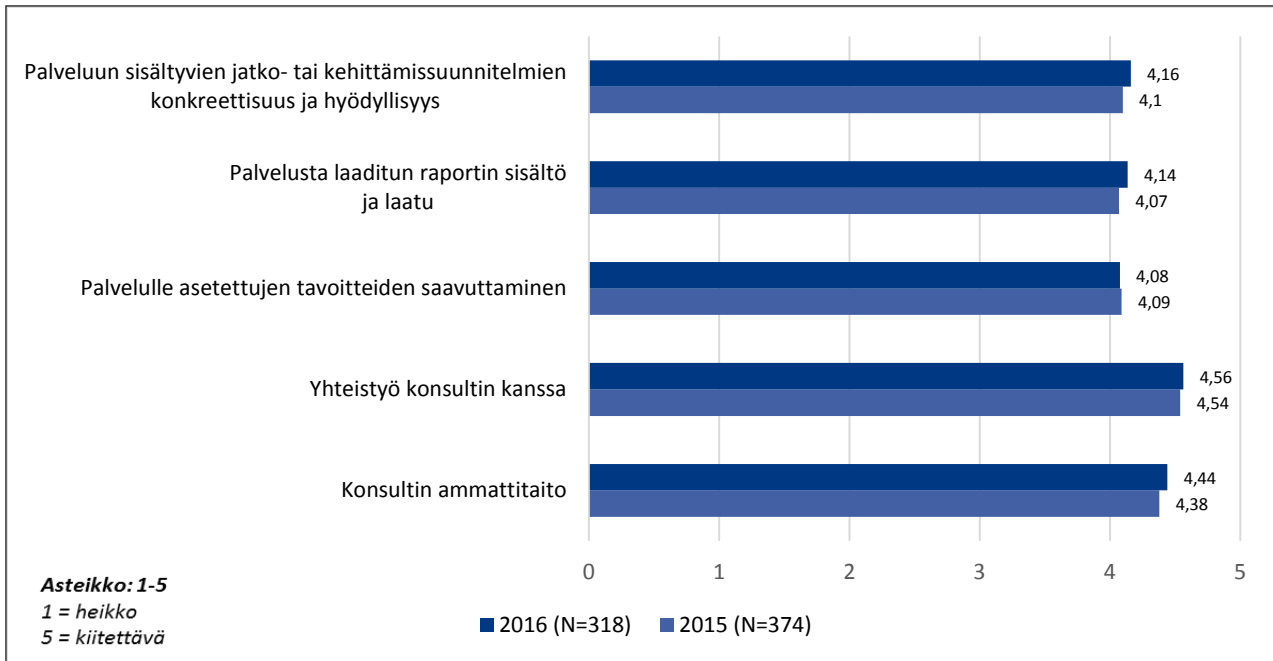
Palvelu	Palvelun asian-tuntemus	Palvelun ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut	Annettu neuvonta	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Analyysi ja konsultointi	4,34	4,56	4,48	4,37	4,23	4,34	318
Analyysi	4,37	4,69	4,51	4,42	4,17	4,29	91
Konsultointi	4,33	4,51	4,47	4,35	4,25	4,36	227
Konsultointi / Innovaatioiden kaupall.	4,38	4,60	4,46	4,31	4,26	4,40	35
Konsultointi / Johtaminen ja henkilöstö	4,21	4,57	4,67	4,47	4,07	4,40	15
Konsultointi / Kasvu	4,32	4,46	4,38	4,37	4,29	4,34	71
Konsultointi / Markkinointi ja asiakkuudet	4,33	4,48	4,48	4,43	4,24	4,39	45
Konsultointi / Tuottavuus ja talous	4,22	4,43	4,56	4,24	4,09	4,25	25
Konsultointi / Uudistuminen	4,43	4,61	4,50	4,25	4,38	4,39	36

Palveluittain sekä arviointialueittain analyysi- ja konsultointipalvelut saivat erittäin hyvät arviot eikä eri palveluissa ollut suurta eroavaisuutta. Etenkin palvelun ystävällisyyteen ja asian käsittelynopeuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. (Taulukko 8).

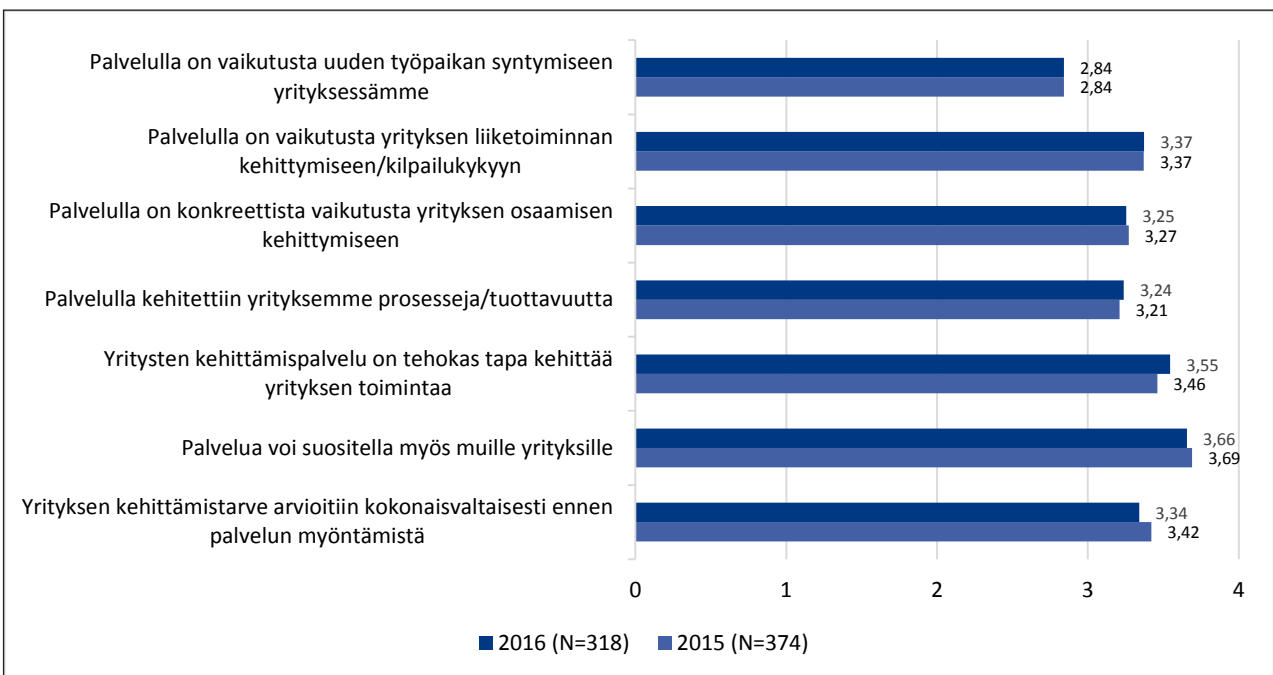
Tyytyväisyys konsultointipalvelun tuottajan ammattitaitoon ja yhteistyöhön hänen kanssaan saivat erittäin hyvät arvosanat, kuten muutkin arvioitavat alu-

et. Vuoteen 2015 verrattuna kaikki osa-alueet olivat nousseet tai pysyneet lähes ennallaan. (Kuva 21).

Arviot analyysi- ja konsultointipalvelun vaikuttavuudesta ovat pysyneet lähes ennallaan edellisvuoteen nähden. Hienoista laskua oli tullut kehittämistarpeen arviointiin kokonaisvaltaisesti ennen palvelua. Vastaajista yli 90 % voi suositella palvelua myös muille yrityksille. (Kuva 22).



Kuva 21. Tyytyväisyys analyysi- ja konsultointipalveluun 2015-2016



Kuva 22. Arvio analysointi- ja konsultointipalvelun vaikuttavuudesta 2015-2016

## Parasta analyysi- ja konsultointipalvelussa

Asiakailta kysyttiin mikä oli heidän kokemuksensa perusteella parasta analyysi- tai konsultointipalvelussa, jota he olivat käyttäneet. Asiakkaiden kokemukset palveluista ovat hyvin positiivisia ja palautetta oli runsaasti. Valittuja vastauksia on kerätty eri palveluista ja esiin on noussut erityisesti seuraavia tyytyväistä palautetta enemmän saanutta osa-alueita:

- palvelun nopeus ja yritysکوhtaisuus
- konsultin asiantuntijuus ja ratkaisukeskeisyys
- konkreettinen palvelu, josta hyötyä liiketoimintaan

### Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista

#### Palvelun nopeus ja yritysکوhtaisuus:

- Nopeus ja sovitusta asioista kiinnipitäminen. Erinomainen kyky lukea yrityksen tarpeita. – Konsultointi, johtaminen ja henkilöstö
- Helppo, nopea ja joustava palvelumalli – Analyysi
- Yksilökohtainen palvelu sekä kartoitus tilanteen asioihin, jotta asioita sai ratkaistua yksilökohtaisesti. Yksilökohtainen ratkaisu yrityksen tilanteeseen.
- Konsultilla oli iloinen ja kohtelias ote asioihin, sekä hänen pitkän kokemuksensa myötä tuli opittua paljon. Itse en tuntenut sotealaa ollenkaan, joten opin häneltä todella paljon, mm. päätöksentekijöistä ja päätöksentekoprosessista sekä julkisen sektorin toiminnasta ylipäättänsä
- ELY-keskuksen XX äärettömän kovan tason ammattiosaaminen, hän teki minuun todella suuren vaikutuksen raudanlujalla tietotaidollaan ja ystävällisellä asenteellaan, suuri kiitos hänelle tämmällisyydestään ja monipuolisesta osaamisestaan :-). Huippuosaaja kyseessä, joten hän kyllä todella tietää kaiken. Lisäksi XX teki kynnyksen kysellä aiheeseen liittyvistä kysymyksistä todella matalaksi, ja olinkin häneen vielä jälkikäteen yhteydessä liittyen ELY-keskuksen muihin palveluihin – konsultointi, uudistaminen
- Todella nopea ja ammattitaitoinen konsultinhaku ja asian eteenpäin vienti. Ensimmäisestä yhteydenotosta Etelä Savon Elyyn meni alle viikko, kun konsultin kanssa sovittiin tapaamisajankohta. – konsultointi, uudistaminen
- Päästiin todella nopeasti ja vaivattomasti liikkeelle. Saatiin konkreettisia tuloksia. – konsultointi, markkinointi ja asiakkuudet

#### Konsultin asiantuntijuus ja ratkaisukeskeisyys:

- Asiantuntevuus ja käytetyn konsultin vankka ammattitaito ja osaaminen – Analyysi
- Laaja-alainen asiantuntemus liiketoiminnan eri osa-alueilta. Edisti yrityksemme verkottumista asiantuntijapalveluihin. – konsultointi, tuottavuus ja talous
- Toivonsa menettäneelle yksinyrittäjälle juuri se mitä haettiin! Saatiin apua idean eteenpäin viemiseen, sen sijaan että se olisi jäänyt autotallin nurkaan! – konsultointi, markkinointi ja asiakkuudet
- Asioista pääsi keskustelemaan liike-elämää käytännössä ymmärtävän (itsekin yrittäjänä toimivan) henkilön kanssa. – Analyysi

#### Konkreettinen palvelu, josta hyötyä liiketoimintaan:

- Kokonaisvaltainen yrityksen toiminnan käyminen läpi ja oikeiden työvälineiden löytäminen kasvuun. Aletaan tekemään oikeita asioita. Vaikutukset alkoivat näkymään nopeasti. – Konsultointi, kasvu
- Yritysکوhtaisuus. Välitön, käytännönläheinen projekti. Ei turhaa byrokratiaa – Konsultointi, kasvu
- Saada tarkastella ulkopuolisen riippumattoman ammattilaisen kanssa yrityksemme kannattavuutta. Selvitellä monitoimipaikkaisen yrityksemme kustannusrakennetta, tuontikaupan ja oman valmistuksen kesken. Pohtia mahdollisia muutosprosesseja ja niistä koituvia säästöjä ja kustannuksia. Omalla henkilöstöllä on yleensä tapana kyseenalaistaa muutosprosessien tarpeellisuus, ulkopuolisella taas näkemys on objektiivisempi. – Konsultointi, tuottavuus ja talous
- Ulkopuolisen ammattilaisen 'ravistus': usein sitä tuppaa tekemään asioita niin kuin ennenkin, mutta ulkopuolinen tuo usein kiinnostavia ajatuksia (= ahaa-elämyksiä). Saimme myös konkreettisia työkaluja (mm. 360-arvio ja sparrilomake). – Konsultointi, johtaminen ja henkilöstö

## Kehittämideoita asiakkailta

Asiakailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämideoita. Tässä kehittämideoihin on kerätty niitä vastauksia tekstianalytiikan avulla, jotka ovat saaneet kokonaistyytyväisyydessä alhaisempia arvioita sekä joitakin palautteita myös niiden asiakkaiden vastauksista, jotka ovat kokeneet ELY-keskuksen yhteydenpidon palvelun päätyttyä heikoksi. Pieni osa asiakkaista koki tyytymättömyyttä:

- konsultoinnin tavoitteiden määrittelyssä
- konsultoinnin konkreettisuudesta, hyödystä ja tuloksista
- toteutusaikataulun tiukkuudesta tai hitaudesta

## Valittuja avoimia vastauksia

### – Kehitettävää

#### Konsultoinnin tavoitteiden määrittelyssä:

- Alkuanalyysi. Konsultti ei jalkautunut yritykseen ja hänen käyttämät esimerkit eivät vastanneet yritysmaailmaamme. – konsultointi, tuottavuus ja talous
- Sukupolvenvaihdosasiaa – konsultointi, tuottavuus ja talous
- Voisi yrittää kehittää yrittäjiä toimimaan yhdessä saman päämäärän eteen. – konsultointi, johtaminen ja henkilöstö

#### Konsultoinnin konkreettisuus, hyöty ja tulokset:

- Mielestäni analyysi oli liian ”nopea”. Siinä vain todettiin että jatketaan samaan malliin. Emme luoneet mitään tavoitteita, mitä olisimme jatkossa seuranneet. Emme käsitelleet juurikaan yrityksen epäkohtia saatika puuttuneet niihin. En tiedä olisiko nämä edes kuuluneet analyysiin, mutta minulle jäi hieman semmoinen fiilis että tämä hoidettiin ns. ”alta pois” – Analyysi.
- Raportti oli vain ”puhtaaksikirjoitus” asioista jotka tiesimme ja olimme itse havainneet. – Analyysi
- Jälkihoito ja jatkokehitys. Innovaation kaupallistamisesta ei ole ollut yhtään puhetta eikä ELY-keskuksesta tai TEKESistä ole otettu yhteyttä IPR-kartoituksen jälkeen, toki patentointiprosessi on vasta PRH:ssa menossa. – Analyysi
- Analyysin jälkeen jäi epäselväksi miten edetä ja mitä jatkopalveluja on tarjolla. – Analyysi
- Anledningen till att vi köpte tjänsten var utvidgning av företagens tjänster, vi fick över huvudtaget inte svar på vår enda fråga, konsulten verkade endast engagera sig för att försöka få oss intresserade av att köpa flera tjänster av honom. Rapporten kom flera månader efter konsultationen var gjord, kontaktade konsulten flera gånger för att få den. – Konsultointi, uudistaminen
- Selvemmin kantaa siihen mitä yritykseni jatkossa kannattaa tehdä ja miten. Konsultointi muuten hyvä, mutta tuntui että sitä ei viety loppuun asti selkeästi. – Konsultointi, markkinointi ja asiakkuudet

#### Toteutusaikataulun tiukkuus tai hitaus:

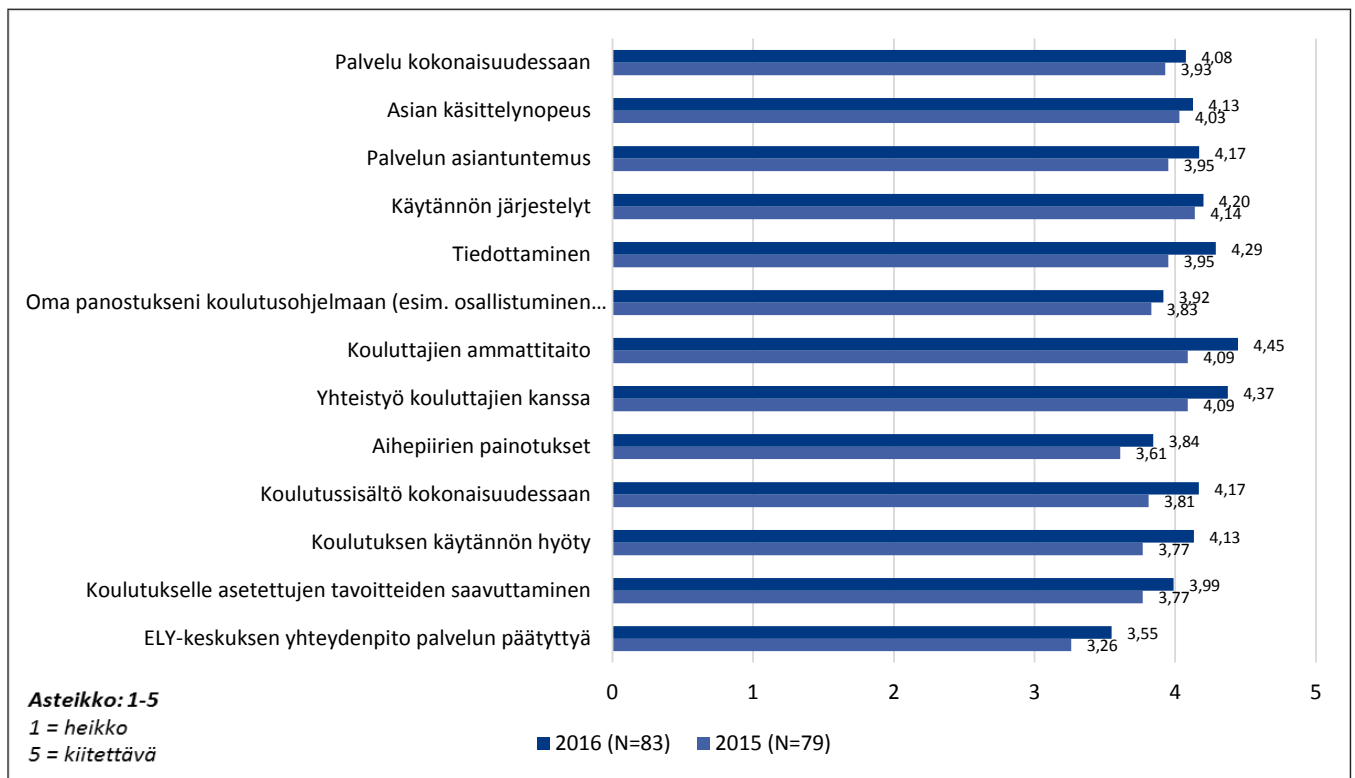
- Konsultti oli yrityksessämme vain yhden päivän, loppu hoidettiin puhelimesta ”kerrataanpas, mitä viimeksi puhuttiin” -tyyliin. Jäi tunne, että koko juttu tehtiin ”vanhan pohjalle” - sen verran paljon suunnitelma sisälsi virheitä ja asioita, jotka eivät olleet keskustelujen mukaisia. Mitään ”työkalupakia” ja muuta kättä pidempää ei tästä konsultoinnista valitettavasti jäänyt käyttöön. – Analyysi
- Liian lyhyt, paljon kehitettävää, mutta ei ehditä riittävän syvälle jotta saataisiin kehittämishankkeet perusteltua ja toimimaan pitkävaikutteisesti. – Konsultointi, kasvu
- Aikataulutaminen. Konsultointia on tehty kohta kaksi vuotta en ole päässyt alkua pidemmälle. Odotusarvoni oli, että konsultilla olisi ollut tarkat suunnitelmat tuotteen markkinoille saattamisessa. Nyt kun olen käyttänyt 6 konsulttipäivää ja olen samassa tilanteessa kun aloitimme. En tiedä mitä tehdä. Kevääksi olisi tuote oltava markkinoilla: – Konsultointi, markkinointi ja asiakkuudet”

## Koulutuspalvelut

Yritysten kehittämisspalvelut -koulutus oli toista kertaa osana ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyä. Kyselyyn vastasi 83 henkilöä, jotka olivat käyttäneet palvelua vuoden 2016 aikana. Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa koulutuspalveluun. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 4,08 kun se edellisenä vuonna oli 3,93. (Kuva 23).

Kuvassa 23 kolmea ensimmäistä kohtaa palvelu kokonaisuudessaan, asian käsittelynopeus ja palvelun asiantuntemus voi käyttää myös vertailtaessa koulutuspalveluita muihin ELY-keskuksen palveluihin. Loput arviot liittyvät koulutuksen osatekijöiden arviointiin. Kaikki arvioinnin osa-alueet ovat nousseet edellisvuodesta. (Kuva 23).

Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat yhteistyöhön kouluttajien kanssa sekä heidän ammattitaitoonsa. Myös koulutuksen käytännön järjestelyt saivat hyviä arvosanoja. Heikoimmat arvosanat koulutuksen osa-alueista sai aihepiirien painotukset, oma panostus koulutukseen sekä koulutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen. Yhteydenpitoon ELY-keskuksen kanssa palvelun päätyttyä vastaajat olivat tyytymättömmimpiä. (Kuva 23).



Kuva 23. Tyytyväisyys ELY-keskuksen toimintaan sekä arvio koulutuksen osatekijöistä 2015 - 2016

Taulukko 9. Tyytyväisyys koulutuksiin (suluissa 2015 tulokset)

Palvelu	Palvelun asiantuntemus	Asian käsittelynopeus	Palvelu kokonaisuudessaan	N
Koulutus kokonaisuudessaan	4,17 (3,95)	4,13 (4,03)	4,08 (3,93)	83 (79)
Kasvuun johtaminen	3,8 (3,67)	3,94 (3,94)	3,81 (3,73)	16 (17)
Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen	4,35 (3,90)	4,24 (3,87)	4,12 (3,81)	37 (31)
Talouden ja tuottavuuden johtaminen	4,15 (4,13)	4,1 (4,23)	4,17 (4,17)	30 (31)

Koulutusten kohdentamista ELY-keskuksittain vastaajien koulutukseen osallistumisalueen perusteella ei voitu tehdä, sillä kolmessatoista koulutuksen kyselyssä mukana olleesta ELY-alueesta vastaajia oli alle kymmenen.

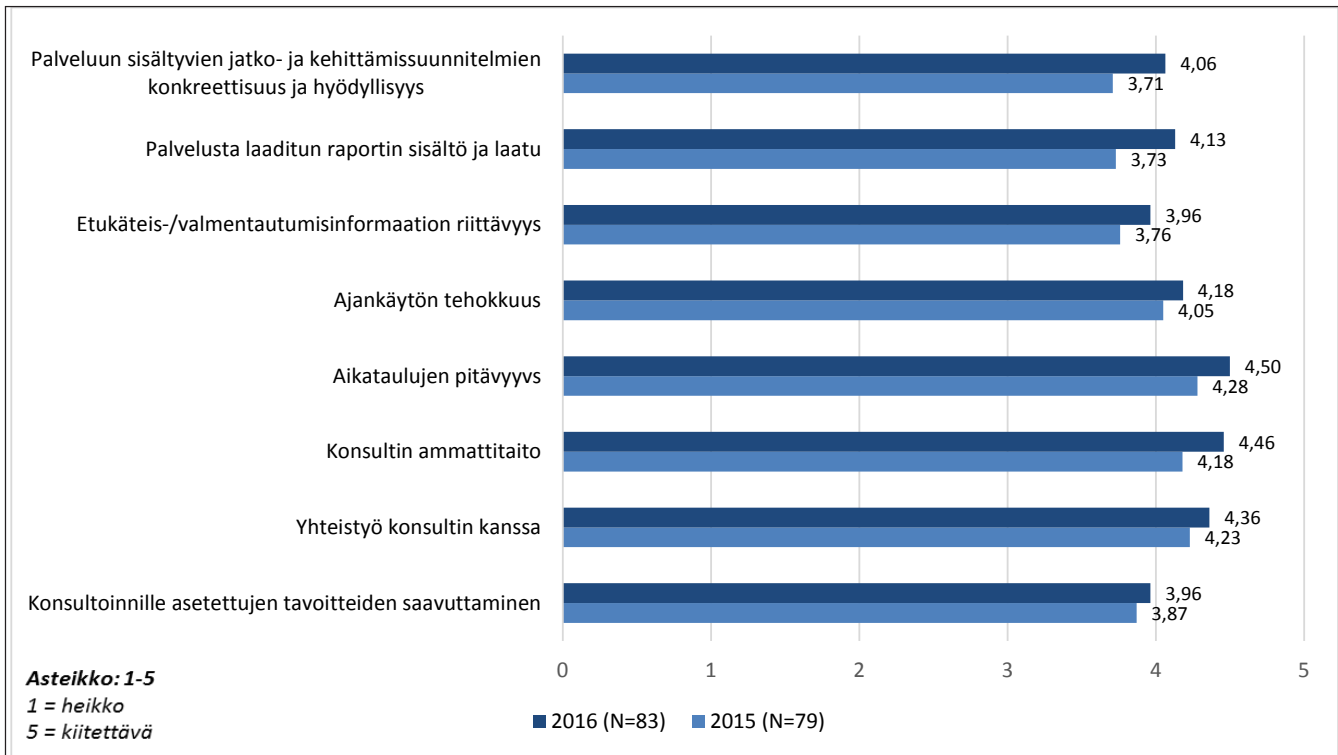
Palveluittain koulutukset saivat myös hyvät kokonaisarviot. Etenkin markkinoinnin ja asiakkuuksien johtamisessa tyytyväisyys oli kasvanut kaikissa osa-alueissa. Kasvuun johtamisen koulutuksella oli jonkin verran alhaisempi kokonaistyytyväisyys, mutta edellisvuoteen verrattuna etenkin tyytyväisyys palvelun asiantuntemukseen on kasvanut. Talouden ja tuottavuuden koulutuksissa asian käsittelynopeus oli laskenut jonkin verran, mutta kokonaistyytyväisyys oli pysynyt samana. (Taulukko 9).

Koulutuksiin sisältyvä konsultointiosio sai myös hyvät arviot. Etenkin aikataulujen pitävyys ja konsultin ammattitaito arvioitiin korkeaksi ja tyytyväisyys oli kasvanut edellisvuodesta. Etukäteisinformaation riit-

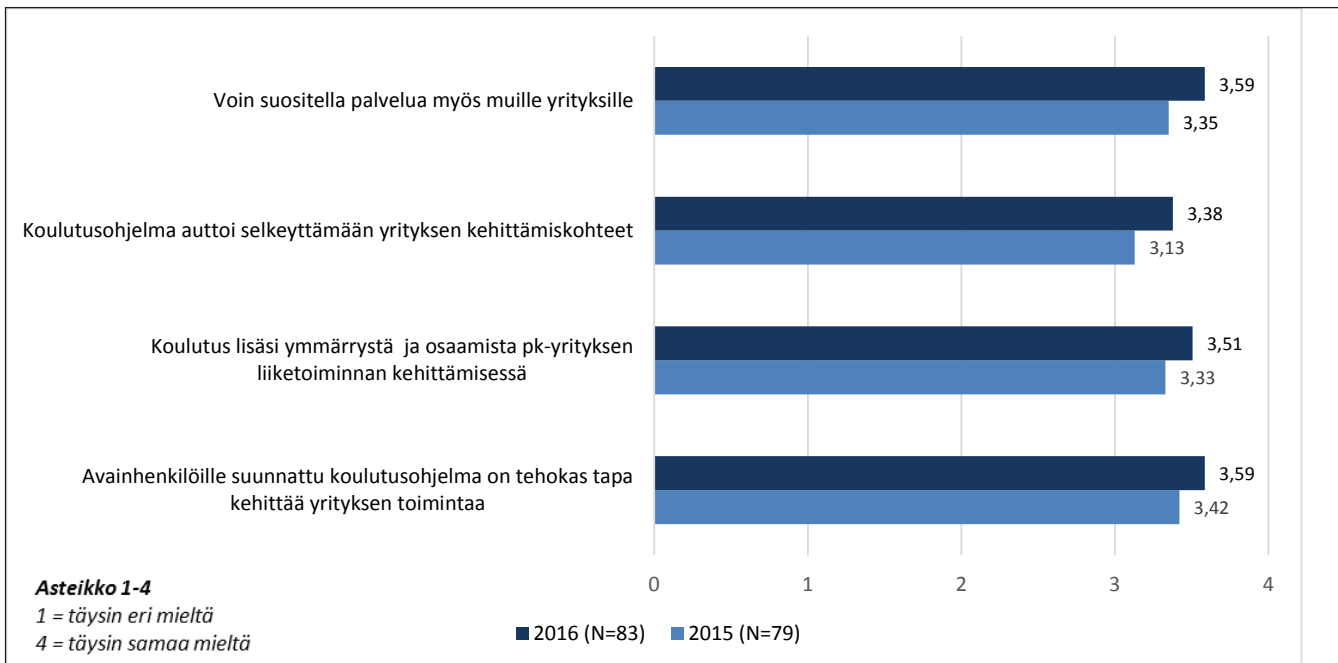
tävyys ja konsultoinnille asetetut tavoitteet arvioitiin muita hivenen heikommiksi. (Kuva 24).

Koulutuksen vaikuttavuus on myös kaikkien osatekijöiden osalta noussut verrattuna edelliseen vuoteen. Lähes kaikki (95%) olivat samaa tai osittain samaa mieltä siitä, että palveluita voi suositella muille yrityksille. Vastaajat pitivät myös avainhenkilöille suunnattua koulutusohjelmaa tehokkaana tapana kehittää yrityksen toimintaa. (Kuva 25).

Vastaajamäärät koulutuksen tyyppin mukaan jaoteltuna jäävät sen verran pieniksi, että kovin pitkälle meneviä koulutusalueittain tehtäviä johtopäätöksiä ei voi tehdä.



Kuva 24. Arvioi koulutuksen konsultointiosuuden onnistumista 2015-2016



Kuva 25. Arvio koulutuksen vaikuttavuudesta 2015-2016

## Parasta koulutuspalveluissa

Asiakailta kysyttiin mikä oli heidän kokemuksensa perusteella parasta Koulutuspalvelussa, jota he olivat käyttäneet. Asiakkaiden kokemukset koulutuspalveluista ovat pääosin positiivisia. Valittuja vastauksia on kerätty eri palveluista tekstianalytiikalla ja esiin on noussut erityisesti seuraavia painotuksia:

- koulutuksen sisältö, läpivienti, konsultaatiopäivät, yhteiset keskustelut
- esimerkit ja selkeä kouluttaja

### Valittuja avoimia vastauksia – Positiivista

#### Koulutuksen sisältö, läpivienti, konsultaatiopäivät, yhteiset keskustelut:

- Nätverksbildningen, vissa utbildare mycket bra, med kunskap från verkliga livet. – Kasvuun johtaminen
- Asioiden jäsentely, aikatauluun sidottu läpikäymisen ja palaute. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- Laaja-alaisuus, useita eri aihealueita. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- Koulutusohjelma oli hyvin laadittu ja yhdisti hyvin eri toimialojen ja eri kokoisten yritysten ydinasioita. Juoni ei karannut käsistä toimialasta tai koosta riippuen. Jokainen varmaan tunnisti omat ydinongelmansa. – Kasvuun johtaminen
- Sattui todella loistava ryhmä, jolla oli hyvä henki ja tekemisen meininki alusta lähtien. Paljon vertaistukea ja uusia ajatuksia. Kouluttajat erinomaisia, kannustavia ja asiansa osaavia. Mielestäni Kainuun yrityksille/yrittäjille palveluita suunnatessa tulee ehdottomasti käyttää alueen omaa koulutusorganisaatiota, varsinkin kun siellä on niin verratonta osaamista alalta, selkeää innostusta omasta asiastaan ja taitoa kohdata jokainen yrittäjä ihmisenä. Intotalolle iso peukku! – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- yrityksessä tapahtuneet konsultaatiopäivät, joilla voitiin suoraan etsiä ratkaisuja meidän käyttöön ja kokonaisuuteen. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen

#### Käytännön esimerkit ja selkeä kouluttaja:

- Kouluttajien käytännön esimerkit, selkeä esitystapa, ei liian kuivakiskoinen. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- Tuki oman myynnin suunnitteluun ja myyntitiimin

ohjaukseen. Hyvässä hengessä käyty sparrauskeskustelut koulutuspäivillä. Oli myös hyvä, että eri aihealueilla oli eri kouluttajat.

## Kehittämideoita asiakkailta

Asiakailta kysyttiin vapaamuotoisia palautteita sekä mahdollisia kehittämideoita. Useimmat kehityskohdet liittyivät lisätoiveisiin koulutusten edelleen kehittämiseksi. Palvelu on hyvin henkilösidonnaista ja muutama yksittäinen palaute tuli palvelua tarjoavan kouluttajan osaamisesta tai toimialatuntemuksen puutteista.

Seuraavassa on lueteltuna keskeisimmät kehittämistoiveet:

- koulutuksen sisältö, läpivienti ja konkreettisuus
- kouluttajien asiantuntemus ja laaja-alaisuus toimialaosaamisessa

### Valittuja avoimia vastauksia – Kehitettävää

#### Koulutuksen sisältö, läpivienti ja konkreettisuus:

- Samassa vaiheessa olevat yritykset voisivat käsitellä heille soveltuvia osa-alueita, ja koulutussisältöä voisi hieman räätälöidä osallistujien mukaan. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- Moni koulutuspäivien asioista, oli erittäin hankalasti tai ei ollenkaan sovellettavissa palvelualan yritykselle. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- Yrityskohtaiset konsultaatiopäivät on kullakin arvoisia sekä itselle että yritykselle ja niillä voidaan syventää kurssilla opittuja taitoja. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- Runsaan ja sinänsä hyvän esimateriaalin ja työkirjan hyödyntämiseen kannattaisi alussa uhrata vähän enemmän aikaa. Eteneminen jatkuisi sujuvammin jo samalla jaksolla. – Kasvuun johtaminen
- Olisin toivonut koulutukseen myynnistä enemmän asiaa ja oman johtamistyylin arviointia/testausta: – Kasvuun johtaminen
- 2-3 päivän koulutuksia spesifistä aiheesta esim. myynti, talousjohtaminen, kansainvälinen kauppa – Kasvuun johtaminen
- Pienten yritysten pitäisi jotenkin helpommin päästä osallisiksi suurempiin kokonaisuuksiin. Esim. rakennusalalla on paljon suuria tarpeita Pohjois-Ruotsissa ja -Norjassa, mutta ei niihin yksittäinen pienempi firma pääse/pysty tarjoamaan osaa-



mistaan. Jonkun pitäisi koordinoida ko. asioita ja auttaa halukkaita pienempiä yrityksiä verkottumaan sopivien toimijoiden kanssa. – Kasvuun johtaminen

- Yrittäjille koulutusta palkan maksuissa, tes osaamisessa, kirjanpito muutoksissa. Myynnin tehostamista, ydin osaamista. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- Juridiikan osio. Aika loppui kesken. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- Koulutuksen aihealue oli aika laaja ja painottui ennako-odotuksia enemmän talousasioihin. Tuottavuus jäi mielestäni hieman talouspuolen jalkoihin. Voisiko jatkossa olla erikseen talouskoulutus ja tuottavuuskoulutus? – Talouden ja tuottavuuden johtaminen
- Aikaa olisi saanut olla pari päivää enemmän, aiheita oli niin paljon. – Talouden ja tuottavuuden johtaminen

#### **Kouluttajien asiantuntemus ja laaja-alaisuus toimialaosaamisessa:**

- Käytännön esimerkkien puute sekä vaihtuvat kouluttajat, joilla vaihteleva ammattitaito. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen
- Esimerkit olisivat voineet olla enemmän "yleispäteviä", nyt käytettiin aika paljon esimerkkinä Balentoria. Enemmän esimerkkejä muunkin alan yrityksistä. – Markkinoinnin ja asiakkuuksien johtaminen.



# 7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksessa oli mukana ELY-keskusten rahoitus , maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut sekä KEHA-keskukselle siirtyneitä maksatuksen palveluita. Lisäksi mukana oli toista kertaa yritysten kehittämispalvelut (analyysi- ja konsultointi- sekä koulutuspalvelut). Tutkimukseen osallistuivat kaikki ELY-keskukset ja vastauksia saatiin yhteensä 4611 kappaletta.

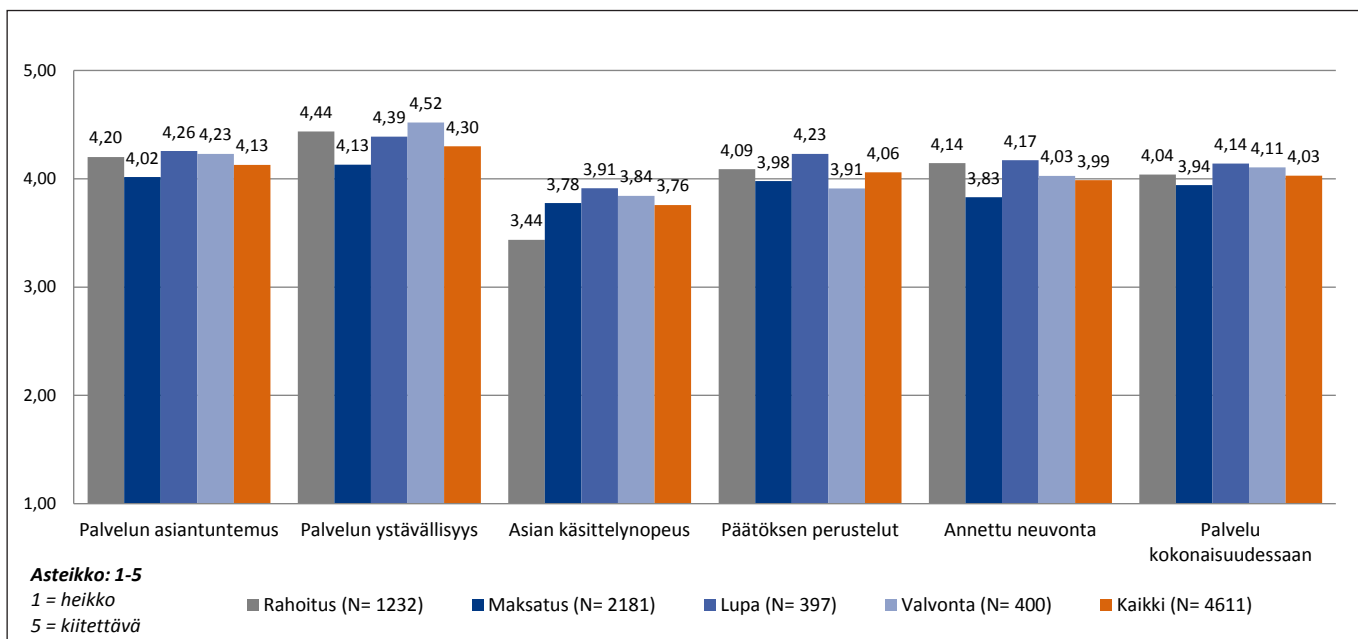
Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet käytännössä ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden kun huomioidaan volyymisten tavara- ja joukkoliikenteen kyselyiden väheneminen, maksatuksen vastausmäärien kolminkertaistuminen sekä uusien järjestelmien ja sähköisten palveluiden käyttöönotto. Tätä voidaan pitää erinomaisen hyvänä huomioiden ELY-keskuksissa jatkuvasti tapahtuvat toiminnalliset palveluiden keskittämiset ja erikoistumiset sekä vähenevät resurssit ja maakuntaudistusvalmistelun käynnistyminen ja sen

mukanaan tuoma valmistelutyö. Jatkuvista muutoksista huolimatta asiakastyön laatu näyttää säilyneen hyvänä.

ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,03) eli laskenut hienoisesti vuoden 2015 tuloksista (4,10). Vastaavasti keskiarvot ovat palveluittain seuraavat:

Rahoitus	4,04 (3,98/ 2015 ja 4,04/ 2014 )
Maksatus	3,94 (4,16/ 2015 ja 4,17/ 2014)
Luvat	4,14 (4,17/ 2015 ja 4,15/ 2014)
Valvonta	4,11 (3,99/ 2015 ja 4,08/ 2014)
Yritysten kehittämispalvelut - analyysi ja konsultointi - koulutus	4,34 (4,18 /2015) 4,08 (3,93/ 2015)

Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”ystävällisyydestä” sekä ”asiantuntemuksesta”. Muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”. (Kuva 26).



Kuva 26. ELY-keskusten neljän palvelukokonaisuuden eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot

Valvonnassa kokonaistyytyväisyys oli noussut verrattuna edellisvuosiin ja etenkin ymmärtävä ja konsultoituva asiakaspalvelu ja tarkastus ovat saaneet kiitosta. Lupapalveluissa keskimääräinen tyytyväisyys on korkealla tasolla eri osatekijöissä ja kehittämiskohteet löytyvät palvelukohtaisella tasolla. Rahoituspalveluissa on myös korkeat keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat eri osatekijöissä pois lukien asian käsittelyn nopeus. Maksatuspalvelut ovat saaneet vähän alhaisemmat arviot asiakkailta etenkin neuvonnassa. Maksatuksissa käsittelyn nopeus on keskimäärin hyvällä tasolla, mutta eroja löytyy palvelu- ja aluekohtaisella tasolla.

Rahoituspalveluissa kokonaistyytyväisyys oli noussut, vaikka käsittelyajat olivat pidentyneet edelleen uusien järjestelmien käyttöönoton vuoksi. Maksatuspalveluissa mukana on edellisvuoteen verrattuna kaikki neljä rakennerahastohankkeiden hakemusten käsittelyyn erikoistunutta ELY-keskusta sekä KEHA-keskuksen uusia volyymisiä maksatuspalveluita. Tulokset eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia.

Lupapalveluissa kyselyn kohdentamista ja vastaajamäärien painotusta muutettiin 2016. Lupapalveluiden vastauksissa oli painottunut aikaisempina vuosina suuren volyymin joukko- ja tavaraliikenteen lupapalvelut, joihin asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä. Muutoksella oli vaikutusta kokonaistyytyväisyyden hienoiselle laskulle, vaikka kaikkien jo aiempina vuosina kyselyissä mukana olleiden yksittäisten tienpidon ja liikenteen lupien kokonaistyytyväisyys oli

noussut. Valvontapalveluissa asiantuntemus, ystävällisyys ja annettu neuvonta olivat nousseet.

Yritysten kehittämispalveluiden kokonaistyytyväisyys sekä tyytyväisyys eri osatekijöihin ja palveluihin on kaikkiaan erittäin korkea 4,29. Analyysi- ja konsultointipalvelussa parhaaksi koettiin tehokas ja nopea tapa kehittää yrityksen toimintaa sekä se, että palvelusta oli suora hyöty liiketoimintaan. Koulutuspalveluissa kouluttajien ammattitaito sekä yhteistyö kouluttajien kanssa koettiin hyväksi ja positiivisia kommentteja saivat mm. koulutusten sisältöjen käytännönläheisyys ja koulutuksen sopivan tiivis läpivienti. Yritysten kehittämispalveluissa analyysi- ja konsultointi sekä koulutuspalveluita saaneista asiakkaista yli 90 % oli sitä mieltä, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille.

Uusina kysymyksinä kyselyissä oli mukana sähköisen palvelun kehitysasteen arviointi sekä käytettävyyden asteikolla 1 – 5 (heikko – kiitettävä). Tyytyväisyys vaihteli keskimäärin välttävästä kohtalaiseen eri palveluissa ja vastauksissa oli paljon palautetta ja kehittämisehdotuksia sähköisistä palveluista tai asiointista. (Taulukko 10)

Sähköisiin palveluihin liittyvää numeerista vertailutietoa aikaisempaan nähden ei ole ja sähköisen asiointin puoli kaipaa lisäselvitystä sekä pitkätaimiseurantaa.

Seuraavassa on tarkasteltu sekä erittäin tyytyväisten ja tyytyväisten asiakkaiden vastauksien jakautumista kyselyittäin (kuva 27). Tyytyväisten asiakkaiden osuus on noin 80 % kaikissa palvelukokonaisuuksissa.

Taulukko 10: Sähköisten palveluiden kehitysaste ja käytettävyys

Palvelumuoto	Sähköisten palveluiden kehitysaste	Sähköisten palveluiden käytettävyys
Rahoituspalvelut	3,36 – 2,25	3,40 – 2,34
Maksatuspalvelut	3,80 – 2,10	3,60 – 2,18
Lupapalvelut	4,11 – 2,29	4,33 – 2,29
Valvontapalvelut	-	-
Yritysten kehittämispalvelut	-	-

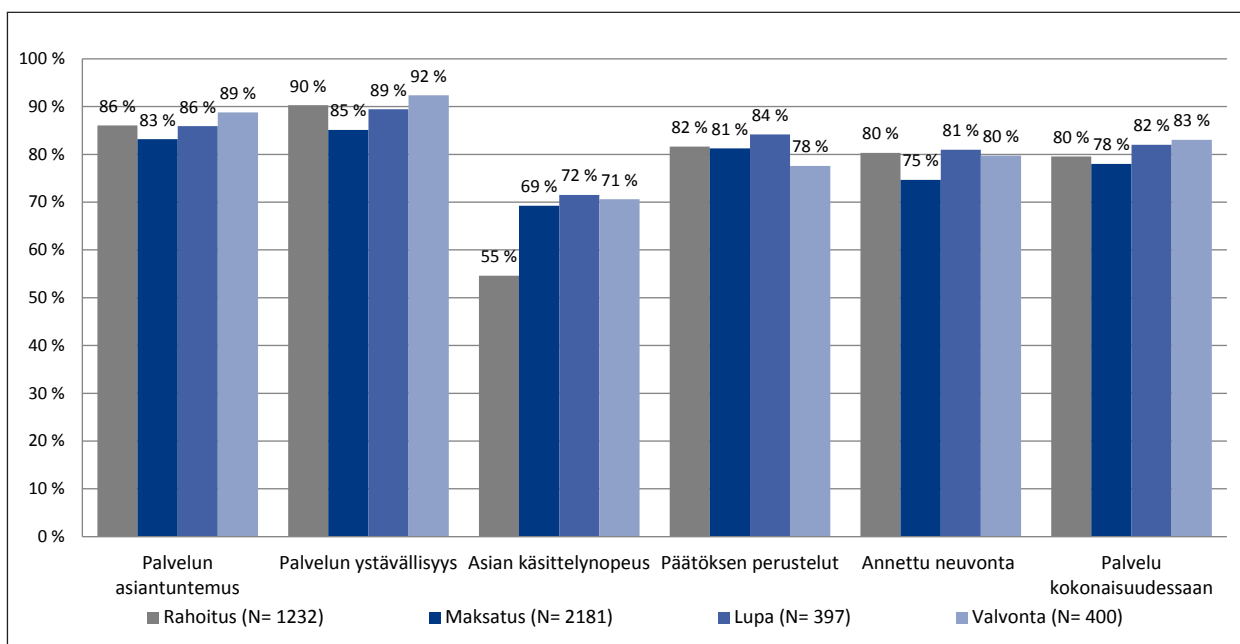
Tarkasteltaessa erittäin tyytyväisten ja tyytyväisten vastausten kohdistumista voidaan havaita, että valvontakyselyn asiakkaita löytyy muita enemmän palveluun kokonaisuudessaan tyytyväisiä asiakkaita. Tyytyväisten asiakkaiden osuus on hivenen alhaisempi maksatuspalveluissa. Rahoituspalveluiden vastauksista ilmenee, että huolimatta käsittelynopeuden hitaudesta sähköisen järjestelmän vuoksi, asiakkaan hyvään palvelukokemukseen voidaan vaikuttaa huo-

mattavasi asiantuntemuksella, ystävällisyydellä sekä neuvontaa vahvistamalla. (Kuva 27).

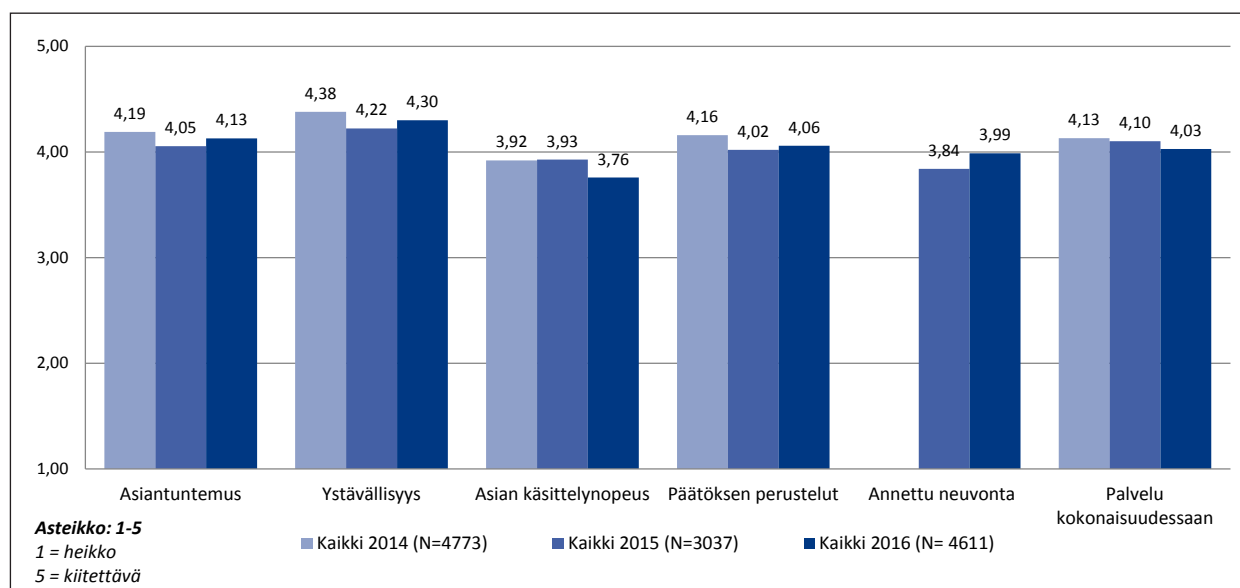
ELY-keskusten valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat pysyneet lähes ennallaan edellisvuoden tutkimukseen nähden kun huomioidaan lupapalveluissa tapahtuneet painotuserot ja sähköisten järjestelmien kehitysasteen (Kuva 28).

## Johtopäätöksiä

Asiakkaiden tyytyväisyyttä ELY-keskusten palveluihin seurataan vuosittain ja tutkimustietoa hyödynnetään kehittämisessä ja ohjauksessa. Kyselyssä mukana



Kuva 27. Erittäin tyytyväisten ja tyytyväisten vastausten osuus palveluittain



Kuva 28. Kaikkien palveluiden keskimääräisen tyytyväisyyden kehitys 2014 - 2016

olevien palvelujen ja vastaajien määrä on kasvanut ja mukana oli ensimmäistä kertaa KEHA-keskuksen tuottamat volyymiset maksatuspalvelut. Asiakkaiden palveluodotukset eivät aina realisoitu etenkin uusien järjestelmien käyttöönottovaiheessa, mikä näkyy vastauksissa tyytymättömyytenä käsittelyaikoihin. Palvelujen tuottamisessa ei myöskään aina olla aidosti koko prosessin kattavassa sähköisessä palvelussa. Kaikkinensa tyytyväisyys ELY-keskusten ja KEHA-keskusten palveluihin on kuitenkin pysynyt hyvänä.

Asiakkaat ovat tyytyväisiä virastojen asiantuntivaksi ja ystävälliseksi koettuun palveluun. Vuosi 2016 jatkui edelleen haasteellisina virastojen henkilöstön kannalta. ELY-keskusten henkilöstö näyttää löytävän nopeasti uusia toimintatapoja palvelujen tuottamisessa keskittämisten jälkeen ja sähköisten järjestelmien häiriötilanteissa asiakkaiden neuvonta ja palvelun saattaminen loppuun saakka hoidetaan ammattitaidolla ja ystävällisyydellä. Volyymipalveluissa haetaan tasapainoa kehittämällä käsittelynopeutta ja virtaviivaistamalla asiointiprosessia mutta samalla hakien kohdennettuja toimintatapoja, sillä asiointi voi näyt-

täytyä asiakkaille hivenen etäisenä henkilökohtaisen palvelun näkökulmasta.

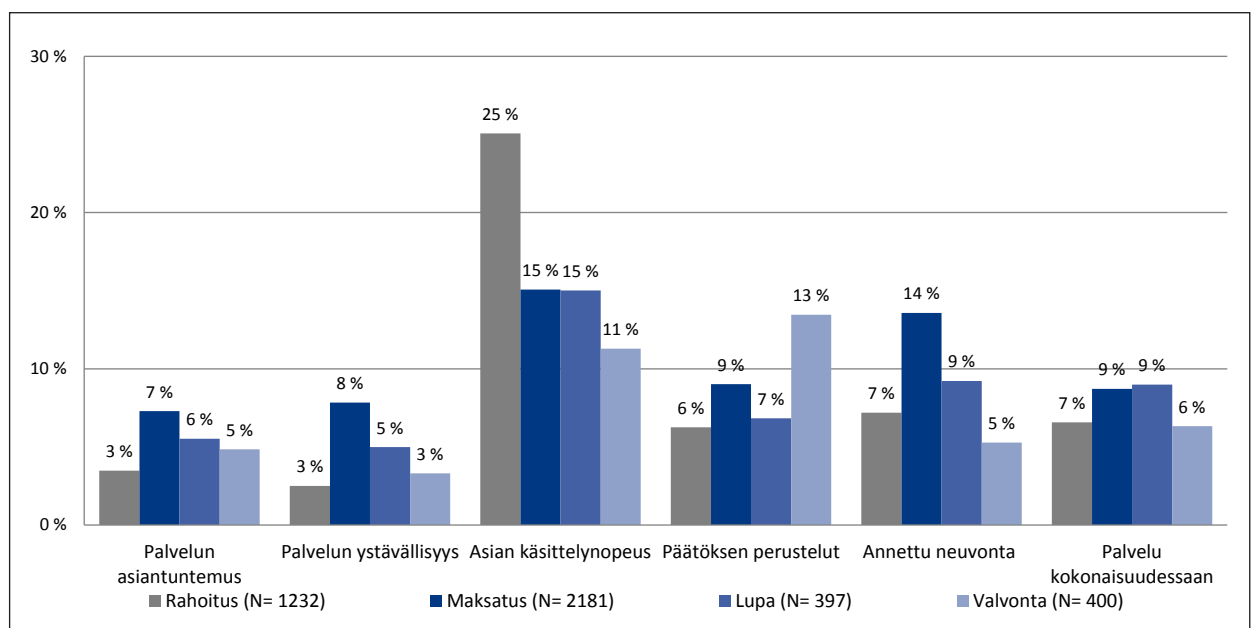
Tyytyväisyyteen vaikuttaa asiakkaan saama päätös olennaisesti. Positiivisen päätöksen saaneet ovat selvästi tyytyväisempiä saamaansa palveluun kuin kielteisen päätöksen saaneet. Kielteisten ja osittain kielteisten päätösten määrä oli jonkin verran kasvanut maksatus- ja lupapalveluissa. Monet tyytymättömmistä asiakkaista ovatkin kielteisen päätöksen saaneita (taulukko 11).

Asiakastyytyväisyyden parantamiseksi päätöspereusteisiin ja kielteisen päätöksen jälkihoitoon olisi hyvä edelleen kehittää menettelytapoja ja levittää niitä uusiin palveluihin. Tähän järjestettiin 2016 vuoden aikana ratkaisukeskeistä koulutusta ja osa ELY-keskuksista on laatinut toimintamalleja kielteisten päätöksen tiedoksiantoon ja jälkihoitoon.

Kuvassa 29 on tarkasteltu sekä tyytymättömiä että erittäin tyytymättömien asiakkaiden osuutta palveluissa. Rahoituspalveluissa koettiin eniten tyytymättömyyttä käsittelyaikojen pituudesta. Maksatuspalveluissa eniten tyytymättömyyttä aiheutti

Taulukko 11. Myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden osuus vastaajista (suluissa 2015 tulokset)

Päätös	Rahoituspalvelut	Maksatuspalvelut	Lupapalvelut
Myönteinen päätös	90 % (80 %)	92 % (94 %)	95 % (98 %)
Kielteinen päätös	5 % (13 %)	2 % (0 %)	2 % (1 %)
Osittain myönteinen päätös	5 % (7 %)	6 % (6 %)	3 % (1 %)



Kuva 29. Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus palveluittain

neuvonnan puutteellisuus tai sen riittämättömyys ja lupapalveluissa eniten käsittelyaikojen pituus. Valvontapalveluissa päätösten perusteluissa koettiin eniten tyytymättömyyttä. (Kuva 29).

Myös asiakkaita saadut vapaamuotoiset sanalliset kehittämissuositukset liittyvät aika pitkälle tyytymättömyyttä aiheuttaneisiin osatekijöihin.

Rahoituspalveluissa asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita painottuen seuraaville osa-alueille:

- Käsittelyaikojen nopeuttaminen sekä sähköisten järjestelmien käyttöönoton parantaminen
- Sähköisen asioinnin sujuvuuteen liittyvät kehittämissuositukset
- Neuvontaan sekä päätöksen perusteluihin liittyvät kehittämissuositukset

Maksatuspalveluissa asiakkaat nostivat esille myös paljon yksittäisiä kehitysideoita. Ne liittyvät seuraaville osa-alueille:

- Tuen, neuvonnan ja ohjeistuksen parantaminen
- Päätösten ja ohjeiden selkeyden lisääminen
- Käsittelyaikojen nopeuttaminen ja prosessien tehostaminen
- Sähköisen asioinnin sujuvoittaminen

Lupapalveluissa eniten kehitettävää on yksittäisissä palveluissa. Asiakkaat esittivät kehittämissuosituksia painottuen seuraaville osa-alueille:

- Käsittelynopeuden parantaminen
- Tavoitettavuuden parantaminen
- Päätösperusteiden selkeyttäminen
- Sähköisen asioinnin kehittäminen

Valvontapalveluissa asiakkaat esittivät valvontaan ja tarkastukseen liittyviä kehittämissuosituksia painottuen seuraaville osa-alueille:

- Päätöksen perusteluiden lisääminen ja olennaisuus
- Tarkastuksen toteuttamiseen liittyvät kehittämissuositukset

Yrityksen kehittämissuosituksissa, analyysi- ja konsultointipalvelussa kehitettävää asiakkaat kokivat pääosin seuraavilla osa-alueilla:

- Tavoitteiden parempi yritysکوhtainen määrittely
- Konsultoinnin konkreettisuuden, hyödyn ja tulosten lisääminen

- Toteutusaikataulun räätälöinti sopivaksi yrityksen tarpeisiin

Yrityksen kehittämissuosituksissa, koulutuksessa kehittämideoita tuli etenkin koulutuksen sisältöihin ja läpivientiin sekä konkreettisuuteen.

Asiakkaat odottavat sujuvaa asiointia ELY-keskuksen kanssa. Yhä useammalle asiakkaalle tämä tarkoittaa hyvin toimivia sähköisiä palveluita. Hitaaksi koettu asian käsittelynopeus sai osakseen kritiikkiä. Keskeiset asiakkaiden esille nostamat kehityskohteet liittyivät asioinnin häiriötilanteisiin, asioinnin koettuun työläyteen, prosessin monimutkaisuuteen tai vaikeuteen. Asiakkaiden palautteista näkyy, että prosessien sisältämien manuaalisten työvaiheiden muuttamisessa on menty eteenpäin.

Varsinaisen toimintaprosessin ja sähköisten palveluiden kehittämisen ohella voidaan asiakkaan asiointia helpottaa ja "keventää" panostamalla asiakkaan saamaan tukeen, ohjaukseen sekä ohjeistuksiin. Nopeasti kasvava sähköinen asiointi tarvitsee tuekseen hyvin saavutettavan monikanavaisen asiakaspalvelun. Chat-palveluita on otettu käyttöön mm. liikenteen puolella ja asiakaspalvelukeskuksissa.





Julkaisusarjan nimi ja numero Raportteja 23/2017				
KEHA-keskus, Johdon tuki / asiakkuus				
Tekijät Teija Junntila, KEHA-keskus		Julkaisu-aika Toukokuu 2017		
		Kustantaja /Julkaisija ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus)		
		Hankkeen rahoittaja/toimeksiantaja ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus		
Julkaisun nimi <b>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä KEHA-keskuksen palvelutyytyväisyystutkimus 2016</b>				
Tiivistelmä Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen tarjoamaan palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. Virastojen valtakunnalliset keskimääräiset tyytyväisyysarvosanat ovat hiveneen laskeneet edellisvuoden tutkimukseen nähden. ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,03) eli tyytyväisyys oli laskenut jonkin verran vuoden 2015 tuloksista (4,10). Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”ystävällisyydestä” sekä ”asiantuntemuksesta”. Muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”.  Vuoden 2016 palvelutyytyväisyystutkimuksessa olivat mukana ELY-keskusten rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Lisäksi mukana oli ensimmäistä kertaa KEHA-keskuksen maksatuspalvelut ja toista kertaa yritysten kehittämispalvelut (analyysi-, konsultointi- sekä koulutuspalvelut). Tutkimukseen osallistuivat kaikki ELY-keskukset ja KEHA-keskuksen maksatuspalvelut ja vastauksia tutkimukseen saatiin yhteensä yli 4600 kappaletta. Vastaaajamäärien painotusten muutokset maksatus- ja lupapalveluissa vaikuttavat jonkin verran kokonaistyytyväisyyteen.  Rahoituspalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,04) on noussut jonkin verran. Koettu palvelun ystävällisyys, asiantuntemus, päätöksen perustelut sekä annettu neuvonta ovat nousseet ollen jo aiemminkin korkealla tasolla, mutta tyytyväisyys käsittelynopeuteen on laskenut. Maksatuspalveluiden osalta kokonaisarvosana (3,94) on laskenut jonkin verran ja kokonaistyytyväisyys vaihtelee palveluittain 4,40-3,71. Lupapalveluiden osalta kokonaisarvosana (4,14) on hiveneen laskenut, vaikka yksittäisissä palveluissa tulokset olivat nousseet. Lupapalveluiden vastaaajamäärien muutokset näkyvät myös kaikkien vastaajien kokonaistuloksessa. Valvontapalveluiden osalta kokonaisarvosana 4,11 on noussut ollen edellisvuonna 3,99.  Yritysten kehittämispalveluissa kokonaistyytyväisyys on noussut 4,29:een. Yli 90 % analyysi-, konsultointi- ja koulutuspalvelua arvioineista vastaajista oli sitä mieltä, että palvelua voi suositella myös muille yrityksille. Koulutuspalveluissa kouluttajien ammattitaito sekä yhteistyö kouluttajien kanssa koettiin hyväksi ja positiivisia kommentteja saivat mm. koulutusten sisältöjen käytännönläheisyys ja yritys-kohtaisuus.  Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluihin, mutta kokevat etenkin sähköisissä palveluissa runsaasti kehittämiskohteita. Hitaaksi koettu asian käsittelynopeus saa osakseen paljon kritiikkiä. Palautteissa näkyvät järjestelmien häiriötilanteet ja käytettävyyden kannalta hankalat toimintatavat, mutta myös se, kun sähköinen asiointi sujuvoituu ja prosessit kevenevät.  Lisätietoja raportista saa Teija Junntilalta KEHA-keskuksesta.				
Asiasanat (YSA:n mukaan) ELY-keskus, KEHA-keskus, palvelutyytyväisyys, asiakkuus, asiakas, asiakastyytyväisyys, rahoitus, maksatus, lupa-asiat, valvonta, yrityksen kehittämispalvelut, analyysi- ja konsultointipalvelut, koulutuspalvelut				
ISBN (Painettu)	ISBN (PDF) 978-952-314-573-3	ISSN-L 2242-2846	ISSN (painettu)	ISSN (verkojulkaisu) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus	URN URN:ISBN:978-952-314-573-3	Kieli Suomi	Sivumäärä 55	
Sähköinen julkaisu osoitteessa www.doria.fi				
Kustannuspaikka ja -aika Tampere 25.5.2017		Painotalo		

PRESENTATIONSBLAD

Publikationens serie och nummer Rapporter 23/2017				
Ansvarsområde UF-centret, Ledningens stöd / Kundrelationer				
Författare Teija Junttila, UF-centret		Publiceringsdatum Maj 2017		
		Utgivare / Förläggare NTM-centralernas samt TE-byråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
		Projektets finansiär/uppdragsgivare NTM-centralernas samt TE-byråernas utvecklings- och förvaltningscenter		
Publikationens titel <b>Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä KEHA-keskuksen palvelutytyväisyystutkimus 2016</b> (Undersökning av servicenöjdheten vid närings-, trafik- och miljöcentralerna och UF-centret 2016) Sammandragsrapport				
<p>Sammandrag</p> <p>Kunderna är i huvudsak nöjda med NTM-centralernas och UF-centrets service och har gett vitsord som kan betraktas som goda. Det riksomfattande medeltalet av de vitsord som kunderna gav NTM-centralerna och UF-centret för "tjänsten i sin helhet" är över fyra (4,03) för alla tjänsterna, vilket är något sämre än 2015 års resultat (4,10). Kunderna har gett de högsta vitsorden för "vänlig betjäning" och "sakkunskap". För "behandlings-tid" gavs lägre vitsord än för de andra faktorerna.</p> <p>Undersökningen av servicenöjdheten för 2016 omfattade NTM-centralernas finansierings-, betalnings-, tillstånds- och övervakningstjänster. Dessutom ingick UF-centrets betalningstjänster för första gången och företagsutvecklingstjänsterna för andra gången (analys-, konsultations- och utbildningstjänster). I undersökningen deltog alla NTM-centraler och UF-centrets betalningstjänster och antalet inkomna svar var sammanlagt över 4600 stycken. Förändringarna i hur antalet svar fördelade sig inom betalnings- och tillståndstjänster påverkar helhetsnöjdheten i viss mån.</p> <p>Helhetsvitsordet för finansieringstjänster har ökat något (4,04). Vitsorden för vänlig betjäning, sakkunskap, beslutens motivering och rådgivningen har förbättrats trots att de redan från tidigare låg på en hög nivå, men kunderna är inte längre lika nöjda med behandlingstiden. Helhetsvitsordet för betalningstjänster har sjunkit något (3,94) och helhetsnöjdheten varierar 4,40–3,17 beroende på tjänst. Helhetsvitsordet för tillståndstjänster har sjunkit en aning (4,14), även om resultaten har förbättrats inom vissa enskilda tjänster. De förändringar i antalet svar som gäller tillståndstjänsterna syns också i helhetsresultatet för alla svarare. Helhetsvitsordet för övervakningstjänster har stigit till 4,11 från fjolårets 3,99.</p> <p>Helhetsnöjdheten med företagsutvecklingstjänsterna steg till 4,29. Över 90 % av dem som gav sin bedömning av analys-, konsultations- och utbildningstjänsterna ansåg att de kan rekommendera tjänsten också till andra företag. De företag som anlitat utbildningstjänster upplevde att utbildarna var professionella och samarbetet med dem förlöpte väl. Positiva kommentarer gavs bl.a. om utbildningarnas praktiskt inriktade och individuellt anpassade innehåll.</p> <p>På det stora hela är kunderna nöjda med servicen, men upplever ändå att det finns mycket att utveckla framför allt inom e-tjänsterna. Behandlingstiderna, som upplevs som långa, fick mycket kritik. Störningar i systemen och förfarings-sätt som är besvärliga med tanke på användbarheten återspeglas i svaren, men det syns också när e-tjänsterna fungerar smidigt och processerna förenklas.</p> <p>Ytterligare upplysningar om undersökningen ges av Teija Junttila vid utvecklings- och förvaltningscentret.</p>				
Nyckelord (enligt Allärs) NTM-centralen, UF-centret, servicenöjdhet, kundrelation, kund, kundnöjdhet, finansiering, betalning, tillståndsärenden, övervakning, företagsutvecklingstjänster, analys- och konsultationstjänster, utbildningstjänster				
ISBN (tryckt)	ISBN (PDF) 978-952-314-573-3	ISSN-L 2242-2846	ISSN (tryckt)	ISSN (webbpublikation) 2242-2854
www www.doria.fi/ely-keskus		URN URN:ISBN:978-952-314-573-3		Språk Finska
				Sidantal 55
Beställningar Publikationen finns i elektroniskt format på adressen www.doria.fi				
Förläggningsort och datum Tammerfors 22.5.2017			Tryckeri	

Asiakkaiden tyytyväisyyttä ELY-keskusten palveluihin seurataan vuosittain ja tutkimustietoa hyödynnetään kehittämisessä ja ohjauksessa. Kyselyssä mukana olevien palvelujen ja vastaajien määrä on kasvanut ja mukana oli ensimmäistä kertaa KEHA-keskuksen tuottamat volyyymiset maksatuspalvelut. ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,03). Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”ystävällisyydestä” sekä ”asiantuntemuksesta”. Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluihin, mutta kokevat etenkin sähköisissä palveluissa runsaasti kehittämiskohteita. Hitaaksi koettu asian käsittelynopeus saa osakseen paljon kritiikkiä. Palautteissa näkyvät järjestelmien häiriötilanteet ja käytettävyyden kannalta hankalat toimintatavat, mutta myös se, kun sähköinen asiointi sujuvoituu ja prosessit kevenevät.

**RAPORTEJA 23 | 2017**  
**ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUKSEN SEKÄ**  
**KEHA-KESKUKSEN PALVELUTYYTYVÄISTUTKIMUS 2016**

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus

ISBN 978-952-314-573-3 (PDF)

ISSN-L 2242-2846  
ISSN 2242-2854 (verkkojulkaisu)

URN:ISBN:978-952-314-573-3

[www.doria.fi/ely-keskus](http://www.doria.fi/ely-keskus) | [www.ely-keskus.fi](http://www.ely-keskus.fi)