

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen yritysrahoituspalveluiden laatu

2018

JENNA JOHANSSON
TIIA RANTANEN
MARKKU SKONBÄCK



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen yritysrahoituspalveluiden laatu

2018

JENNA JOHANSSON
TIIA RANTANEN
MARKKU SKONBÄCK

**KESKI-SUOMEN ELINKEINO-, LIIKENNE- JA YMPÄRISTÖKESKUKSEN
YRITYSRAHOITUSPALVELUIDEN LAATU**

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

ISBN 978-952-314-725-6 (PDF)

URN:ISBN: 978-952-314-725-6

www.ely-keskus.fi/julkaisut | www.doria.fi/ely-keskus

Tiivistelmä

Tämä yritysrahoituspalveluiden laadun arviointi on Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) toteuttama. Arviointi perustuu vuosina 2014–2018 Keski-Suomen ELY-keskuksen kautta EU:n rakenne- ja maaseuturahastoista yritysrahoitusta hakeneiden yritysasiakkaiden vastauksiin ja kokemuksiin. Kyselyn suunnittelivat ja toteuttivat Tiia Rantanen ja Markku Skonbäck ELY-keskuksesta, tulokset analysoi ja raportin kokosi korkeakouluharjoittelija Jenna Johansson.

Arvioinnin lähtökohtana ovat yritysasiakkaiden kokemukset yritysrahoituspalveluiden laadusta. Arvioinnissa keskitytään mm. palveluiden saatavuuteen, asiakastyytyvyyteen ja -uskollisuuteen sekä rahoitusprosessin vaiheiden toimivuuteen. Näiden pohjalta pyritään löytämään keinoja parantaa palveluiden laatua sekä palveluiden organisointia Keski-Suomessa. Tavoitteena on edesauttaa yritysten toiminnan kehittämistä ja uudistumista, jotta tuettaisiin talouskasvun ja työllisyyden tavoitteita sekä muita elinkeinopoliittisia tavoitteita.

Tutkimuksen tulokset perustuvat keväällä 2018 toteutettuun verkkokyselyyn, joka lähetettiin 338 Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysrahoitusta hakeneelle yritykselle. Kyselyyn osallistui yrityksiä, jotka olivat saaneet yrityksen kehittämisavustusta, maaseudun yritysrahoitusta tai osallistuneet maaseuturahoituksen yritysryhmähankkeeseen.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltiin sellaisenaan, mutta sen ollessa tarpeellista myös tukimuodon mukaan. Lisäksi soveltuvin osin tuloksia käsiteltiin yritysten toimiala, ikä, liikevaihto tai työllistävyys huomioon ottaen.

Arvioinnin keskeisiä tuloksia ja kehittämissuhteita on listattu raportin alkuun. Jokaisen kappaleen alkuun on lisäksi lisätty vihreäpohjaiset taulukot, jotka sisältävät kunkin kappaleen keskeisimmät havainnot. Raportin loppuun on koottu muutamia keskeisiä tuloksista nousevia ajatuksia ja jatkotoimenpiteitä.

Keskeiset tulokset

Yritysrahoituspalveluiden toimivuus

Yritysrahoituspalveluiden toimivuus on keskimäärin tyydyttävällä tasolla, vaikka yritystukikohtaisia eroja oli havaittavissa.

Henkilökunnan tarjoama asiakaspalvelu on koettu paremmaksi kuin yrityspalveluiden sopivuus ja laatu yleisesti. Asiakaspalvelussa saavutettiin hyvän laadun taso, kun taas yrityspalveluiden sopivuus ja laatu saavutti tyydyttävän laadun. Keskimäärin ELY-keskuksen palveluita hyödyntäneet yritykset olivat halukkaita suosittelemaan palveluita myös muille yrityksille.

Neuvojen luotettavuudessa ja asiakkaiden tasapuolisessa ja reilussa kohtelussa menestyttiin tyydyttävästi. Lisäksi asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi tai arvostetuksi melko hyvin, joten tämänkin kohdalla saavutettiin siis tyydyttävän laadun taso. Tyydyttävän laadun tasolle päästiin myös ELY-keskuksen tarjoamien palveluiden sekä ELY-asiakkuuden kohdalla. Asiakkuuteen oltiin kuitenkin keskimäärin hieman tyytyväisempiä kuin ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin.

Hakuprosessin lopputulemaan oltiin yritysten keskuudessa keskimäärin tyytyväisempiä kuin itse hakuprosessin toimivuuteen. Hakuprosessin lopputuleman kohdalla saavutettiin hyvän laadun taso kun taas hakuprosessin toimivuuden kohdalla jäätin tyydyttävälle laadun tasolle.

Rahoitusprosessin vaiheet ja niiden toimivuus

Rahoitusprosessin vaiheiden toimivuus on keskimäärin vahvalla tyydyttävällä tasolla. Parhaiten menestyttiin niissä rahoitusprosessin vaiheissa, jotka koskevat hankkeen suunnittelua, sähköistä hakemista tai hankkeen päätöstä. Kukin näistä vaiheista saavutti hyvän laadun tason. Huonoimmin menestyttiin taas niissä rahoitusprosessin vaiheissa, jotka koskevat päätöksen odottamista tai maksatuksen toimivuutta. Näissäkin vaiheissa saavutettiin kuitenkin tyydyttävän laadun taso. Yhteydenpidossa toteutuksen aikana menestyttiin melko hyvin. Tämä rahoitusprosessin vaihe jäi niukasti tyydyttävän laadun tasolle.

Haun ja maksatuksen sujuvuus

Haun ja maksatuksen sujuvuus on vahvalla kohtalaisella tasolla. Haun ja maksatuksen ongelmiksi nousivat sähköinen hakeminen sekä hakemisprosessin hitaus, työläys ja byrokraattisuus. Kiitosta puolestaan saatiin auttavasta ja asiantuntevasta henkilökunnasta. Vaikka yritystukikohtaisia eroja ilmeni, niin enemmistö yritysasiakkaista koki silti sekä haun että maksatuksen sujuneen hyvin.

Palveluiden saavutettavuus ja tarjonta

ELY-keskuksen palveluista tiedottaminen koettiin suurilta osin riittäväksi. Eniten tietoa ELY-keskuksen palveluista oli saatu ELY-keskuksen henkilökunnalta sekä ELY-keskuksen www-sivuilta, vaikka www-sivujen kautta saatu tiedotus oli koettu riittämättömimmäksi. Merkittäväksi tiedonsaannin kanavaksi muodostuivat myös kehittämissyhtiöt. Enemmistö yrityksistä halusi, että tietoa palveluista tarjottaisiin sähköpostilla, uutiskirjeellä ja yrityskäynneillä. Tiedotusta toivottiin tarjottavan myös puhelimitse sekä tapahtumien ja infojen yhteydessä. Lisäksi yritykset toivoivat enemmän aktiivista rahoitustarjontaa, -neuvontaa ja tukipalveluita sekä hakuprosessin helpottamista ja tehostamista.

Huomattava enemmistö yrityksistä oli halukkaita käyttämään sähköisen haun lisäksi muitakin digitaalisia palveluita. Panostusta toivottiin kuitenkin ennen kaikkea nykyisten digitaalisten palveluiden toimivuuteen ennen uusien kehittämistä.

Asiakastyytyväisyys ja asiakasuskollisuus jatkossa

Vaikuttavimpia parannuksia asiakastyytyväisyyteen saadaan, kun panostetaan yrityspalveluiden toimivuuteen ja siihen, että asiakkaat kokevat, prosessin lopputuloksen huomioiden, käytetyn ajan ja asiakkuuden ELY-keskuksen kanssa kannattavaksi. Asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin ja asiakkuuteen ELY-keskuksen kanssa suosittelivat ELY-keskuksen palveluita todennäköisemmin muillekin ja käyttävät niitä itse myös jatkossa.

Kehittämisehdotukset

- Panostetaan sellaisiin palveluista tiedottamisen kanaviin, jotka saavuttavat asiakaskunnan tehokkaasti.
- Parannetaan asiakaspalvelun tavoitettavuutta ja lisätään vuorovaikutteisuutta asiakkaiden kanssa.
- Lisätään ja selvennetään neuvontaa siitä, mitä yrityspalveluita yritysten on mahdollista käyttää.
- Selvennetään ja yhdenmukaistetaan päätöksenteon toimintamalleja asiakkaiden tasapuolisen kohtelun tukemiseksi ja päätöksenteon helpottamiseksi.
- Parannetaan henkilökunnan toimialatuntemusta ja tuntemusta käytännön yritystoiminnan arjesta.
- Nopeutetaan ja helpotetaan yritystukien haku- ja maksatusprosesseja.

Sisältö

1 Johdanto	8
1.1 Valtionavustusten tavoitteet	8
1.2 Arvioinnin yksityiskohdat ja tavoitteet	8
1.3 Tilastolliset suureet	9
1.4 Faktorianalyysi	9
2 Taustamuuttujat	11
2.1 Yrityksen toimiala	11
2.2 Yrityksen ikä	12
2.3 Yrityksen liikevaihto	13
2.4 Työllistyvyys	15
3 Rahoituksen haku ja maksatus	18
3.1 Haun taustat	18
3.2 Haun sujuvuus	21
3.3 Maksatuksen sujuvuus	25
4 Palveluiden saavutettavuus ja tarjonta	28
4.1 Digitaalisten palveluiden kysyntä	28
4.2 Palveluista tiedottamisen riittävyys	30
4.3 Palveluista tiedottamisen kanavat	31
4.4 Uusien palveluiden kysyntä	34
4.5 Palveluiden tarjoamisen kanavat	35
5 Yritysrahoituspalveluiden toimivuus	37
5.1 Funktionaalinen arvo	38
5.2 Sosiaalinen arvo	42
5.3 Emotionaalinen arvo	44
5.4 Koetut uhraukset	48
5.5 Asiakastyytyväisyys	51
5.6 Asiakasuskollisuus	55
5.6.1 Suosittelu	55
5.6.2 Uudelleenosto	58
5.7 Koonti	61
6 Rahoitusprosessin vaiheet ja niiden toimivuus	64
7 Kehitysehdotukset	70
8 Tutkimusmallit	72
8.1 Eksploratiivinen faktorianalyysi	72
8.2 Konfirmatorinen faktorianalyysi	73
8.3 Hypoteesien toteumat	75
9 Asiakastyytyvyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät	76

10 Tutkimuksen tekijöiden jälkisanat	79
11 Lähdeluettelo	80
12 Liitteet.....	81

1 Johdanto

1.1 Valtionavustusten tavoitteet

Valtionavustuksien tarkoitus on edistää taloudellista kasvua, työllisyyttä sekä muita elinkeinopoliittisia tavoitteita. Avustuksia myönnetään erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten käynnistämistä, kasvua ja kehittämistä edistäviin hankkeisiin.

Rahoitusta on mahdollista hakea Euroopan aluekehitysrahastosta (EAKR). Hankkeissa tuetaan erityisesti vähähiilisiä innovaatioita sekä energiatehokkuutta. Rahoitusta suunnataan ensisijaisesti haastaviin ja korkeatasoisiin, sekä vaikuttavuudeltaan työllisyyden, liikevaihdon tai viennin kasvun kannalta merkittäviin yritystoimintaa edistäviin hankkeisiin. Tavoitteena on yritysten pitkän aikavälin kilpailukyvyyn parantaminen sekä yritystoiminnan uusiutuminen.

Yritysrahoitusta on mahdollista hakea myös Euroopan maaseuturahastosta. Maaseudun yritystuet tarjoavat mahdollisuuksia yrityksille toimintansa kehittämiseen ja uudistamiseen. Tarkoituksena on tukea yritysten perustamista ja investointeja, jotta maaseudulle syntyisi lisää yritystoimintaa ja työpaikkoja ja sitä kautta elinvoimaa. Maaseutuohjelma hyödyttää niin viljelijöitä kuin maaseudun yrityksiäkin ja tuottaa etua maaseudun asukkaille sekä koko ympäristölle.

Keski-Suomessa painopistealoja yritysrahoituksessa ovat digi-, osaamis- ja biotalous sekä niiden kautta syntyvän uuden liiketoiminnan käynnistäminen. Tukea kohdennetaan erityisesti pienten ja keskisuurten yritysten kasvua ja uudistumista sekä kansainvälistymistä edistäviin hankkeisiin. Tuotekehityshankkeilla tulee olla uutuusarvoa kyseessä olevan toimialan näkökulmasta. Investointihankkeen tulee edistää yrityksen tuotantotoiminnan tehostamista ja uudistumista, teknologiatason nostoa, uusien tuotteiden ja tuotantomenetelmien käyttöönottoa sekä työllisyyttä. Erityisenä painopisteenä investoinneissa ovat vähähiiliseen talouteen kytkeytyvät hankkeet.

1.2 Arvioinnin yksityiskohdat ja tavoitteet

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskus (ELY) toteutti keväällä 2018 asiakkuuskyselyn, jonka tarkoituksena oli arvioida yritystukipalveluiden saavutettavuutta, asiakastyytyväisyyttä sekä rahoitusprosessin vaiheita ja niiden toimivuutta sekä löytää keinoja parantaa palveluiden laatua ja palveluiden organisointia Keski-Suomessa. Kysely lähetettiin 338 Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysrahoitusta vuosina 2014–2018 hakeneelle yritykselle ja siihen vastasi kaikkiaan 74 yritystä. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui näin 21,9 % ja se edustaa tyydyttävästi Keski-Suomen alueen yritystukia hakeneita yrityksiä. Lähetetyistä kyselyistä 197 meni Yrityksen kehittämisavustusta hakeneille yrityksille, 87 Maaseudun yritysrahoitusta hakeneille yrityksille ja 54 Yritysrühmähankkeeseen hakeneille yrityksille.

Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysrahoituspalveluiden laadusta ja tilasta ja osoittaa ne yritysrahoituspalveluiden osat ja vaiheet, jossa kehittämistarpeita on. Lisäksi tuloksista haluttiin tukea käytännön kehittämisehdotusten muodostamiseen. Tavoitteena on toimittaa myös keskeinen tieto tuloksista tahoille, jotka työskentelevät yritysrahoituspalveluiden parissa Keski-Suomessa tai joilla on mahdollisuus kehittää niitä.

Tietoa tuotettiin muun muassa yritysrahoituspalveluiden haun ja maksatuksen sujuvuudesta, digitaalisten palveluiden kysynnästä ja tuottamisesta, Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluiden saavutettavuudesta ja tarjonnasta, uusien palveluiden kysynnästä, yritysrahoituspalveluiden toimivuudesta sekä rahoitusprosessin vaiheista ja niiden toimivuudesta. Tarpeen mukaan kyseisiä tietoja tarkasteltiin myös haetun yritystuen perusteella. Soveltuvien osien tietoja tuotettiin myös yritysten toimiala, ikä, liikevaihto tai työllistävyys huomioon ottaen. Lisäksi tarkasteltiin asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavia tekijöitä.

1.3 Tilastolliset suureet

Tutkimuksessa käytettyjä tilastollisia suureita ja niiden määritelmiä sekä tilastotieteellistä termistöä on lueteltu alapuolelle. Lähteenä on käytetty Jyväskylän yliopiston luentomateriaaleja [2] ja [6].

- Populaatio
Kaikkien kiinnostuksen kohteena olevien entiteettien (esim. yritykset, henkilöt, kunnat jne.) joukko on populaatio.
- Otos
Otos on populaatiosta valittujen entiteettien kokoelma.
- Keskiarvo (aritmeettinen keskiarvo)
Muuttujasta X kerätyn havaintojoukon x_1, x_2, \dots, x_n keskiarvo on

$$\bar{x} = \frac{1}{n}(x_1 + x_2 + \dots + x_n) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

- Mediaani
Muuttujan X mediaani on luku, jota suurempia ja pienempiä muuttujan X arvoja on havaintoaineistossa yhtä paljon. Mediaani on suuruusjärjestykseen järjestetyn havaintojoukon keskimmäinen tai sen keskelle asettava arvo.
- Keskihajonta
Keskihajonta on keskiarvosta mitatun keskimääräisen neliöidyn poikkeaman neliöjuuri eli

$$s = \sqrt{\frac{1}{n-1} \sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}$$

Keskihajonta pyrkii siis mittaamaan arvojen vaihtelua keskiarvon molemmin puolin ja ilmaisee havaintojen keskimääräisen poikkeaman keskiarvosta.

- Luottamusväli
Jos otoskeskiarvo halutaan yleistää laajempaan perusjoukkoon, niin täytyy huomioida otantavirheen aiheuttama epävarmuus. Otantavirheen aiheuttaman epävarmuus voidaan ilmaista virhemarginaalin avulla, jonka avulla vuorostaan voidaan laskea luottamusväli. 95 % luottamusväli kertoo, että 95 % varmuudella perusjoukon keskiarvo on kyseisellä välillä. 80 % luottamusväli taas kertoo, että 80 % varmuudella perusjoukon keskiarvo on kyseisellä välillä. Siispä luottamusväli kuvaa estimaattia välille, jolla populaation generoivan mallin parametri sijaitsee. Luottamusväliä käytetään määrittämään estimaatin luotettavuutta.
- Validiteetti
Sisäinen validiteetti kertoo koeasetelman pätevydestä syy-vaikutussuhteen osoittamiseen. Mitä paremmin pystytään kontrolloimaan muut mahdollisesti vaikutusta aiheuttavat tekijät, sitä korkeampi on tutkimuksen sisäinen validiteetti.
Ulkoinen validiteetti kertoo kuinka hyvin tulokset voidaan yleistää toiseen paikkaan, toiseen kohdejoukkoon tai toiseen ajankohtaan. Ulkoinen validiteetti on sitä parempi, mitä paremmin tulokset ovat yleistettävissä koeasetelman ulkopuolelle.

1.4 Faktorianalyysi

Jotta saataisiin tietoa muun muassa asiakkaan kokemusten vaikutuksesta asiakastyytyvyyteen ja edelleen asiakasuskollisuuteen, tutkimuksessa käytetään apuna faktorianalyysiä. Faktorianalyysin avulla yritetään löytää aineiston muuttujista yhteisiä piirteitä, ominaisuuksia ja vaihtelua, jonka perusteella muuttujat voidaan

yhdistää faktoreiksi kuvaamaan näitä yhteisiä ominaisuuksia. Faktorit ovat siis muuttujien taustalla olevia piilomuuttujia.

Faktorianalyysi voidaan jaotella kahteen tyyppiin: eksploratiiviseen faktorianalyysiin ja konfirmatoriseen faktorianalyysiin. Eksploratiivisessa faktorianalyysissä etsitään muuttujien ominaisuuksia kuvaavia faktoreita siten, että ei etukäteen tiedetä muuttujajoukon faktorirakenteesta eli löydettävien faktoreiden määrästä tai tulkinnasta. Konfirmatorisessa faktorianalyysissä taas on muodostettu etukäteen odotuksia faktorirakenteesta teorian pohjalta ja analyysissä halutaan joko varmistaa tai kumota tämä käsitys empiiristä aineistoa käyttämällä.

2 Taustamuuttajat

Taustamuuttajien tarkastelulla saadaan informaatiota siitä, millaisia yrityksiä asiakkuuskyselyyn vastasi. Lisäksi taustamuuttajien huomioiminen asiakkuuskyselyn tulosten analysoinnissa on olennaisessa osassa, sillä se antaa analyysille tiettyjä lähtökohtia. Taustamuuttajista voi löytää sellaisia tekijöitä, jotka vääristävät asiakkuuskyselyn tuloksia ja vaikuttavat näin tulosten validiteettiin. Esimerkiksi ikäjakauma saattaa vaikuttaa siihen, kuinka paljon kokemusta yrityksillä on yritystukien hakemisesta, joka puolestaan vaikuttaa siihen millaiseksi hakuprosessi koetaan. Toisaalta taustamuuttajat voivat myös selittää sitä, miksi jokin tulos muodostuu sellaiseksi kuin on. Tässä raportissa yritysten toimialaa, ikää, liikevaihtoa ja työllistävyyttä on tutkittu taustamuuttajina.

2.1 Yrityksen toimiala

Keskeiset havainnot

- Teollisuuden alan yrityksiä on selvä enemmistö.
- Majoitus- ja ravitsemusalan yrityksiä on myös suhteessa paljon.
- Muuten yritykset ovat jakautuneet melko tasaisesti muiden toimialojen kesken.

Avoimeen kysymykseen yrityksen toimialasta saatiin 72 vastausta. Vastaukset luokiteltiin toimialoihin noudattaen Tilastokeskuksen toimialaluokitusta TOL 2008.

Taulukko 1. Yritysten toimialat.

Toimiala	Yritysten lukumäärä	Yritysten prosenttiosuus (%)
Maatalous, metsätalous ja kalatalous	3	4,2
Teollisuus	34	47,2
Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto	3	4,2
Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito	1	1,4
Tukku- ja vähittäiskauppa	3	4,2
Kuljetus ja varastointi	2	2,8
Majoitus- ja ravitsemustoiminta	10	13,9
Informaatio ja viestintä	4	5,6
Muu palvelutoiminta	3	4,2
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta	2	2,8
Hallinto- ja tukipalvelutoiminta	2	2,8
Koulutus	1	1,4
Terveys- ja sosiaalipalvelut	3	4,2
Tuntematon	1	1,4

Vastaajista peräti noin 47,2 % kuului toimialaltaan teollisuuteen ja noin 13,9 % ilmoitti toimialakseen maajoitus- ja ravitsemustoiminnan. Noin 5,6 % vastaajista luokiteltiin informaation ja viestinnän toimialaan. Lisäksi, muun muassa maatalouden, tukku- ja vähittäiskaupan sekä terveys- ja sosiaalipalveluiden alan yrityksiä oli kutakin 4,2 % vastaajista. Loput vastaajista jakautuivat melko tasaisesti muiden toimialojen kesken. Toimialajakauman yksityiskohdat on katsottavissa Taulukosta 1.

Yritysten toimialajakauma on hyvä ottaa huomioon tutkimuksen validiteettia pohdittaessa, sillä taustalla saattaa olla mittaamattomia taustamuuttujia, jotka vaikuttavat eri toimialoilla koettuun tyytyväisyyteen tai laatuun. Jos jokin mittaamaton taustamuuttuja on tehnyt esimerkiksi teollisuuden alan yritysten hakukokemuksista parempia tai huonompia kuin muiden toimialojen, se vaikuttaa merkittävästi mitattuihin tuloksiin, koska vastanneista yrityksistä melkein puolet kuuluu teollisuuden toimialan piiriin. Siispä kyselyvastausten toimialakohtainen tarkastelu on joissain tapauksissa perusteltua.

Koska Tilastokeskuksen toimialaluokituksen TOL 2008 perusteella tehdyn jaottelun perusteella suurin osa yrityksistä keskittyy teollisuuden alalle ja suureen osaan toimialoista sijoittuu vain muutamia yrityksiä, jaottelu ei anna joissakin tapauksissa tarpeeksi luotettavaa toimialakohtaista tietoa. On siis syytä ottaa TOL 2008 luokittelun rinnalle karkeampi jaottelu, jotta saadaan jokaiseen toimialaluokkaan sitä edustavampi otos. Luokitellaan yritykset karkeammin neljään eri luokkaa: kauppa, palvelut, teollisuus ja maatilasidonnainen liiketoiminta (Taulukko 2).

Taulukko 2. Yritysten toimialat (karkeampi jaottelu).

Toimiala	Yritysten lukumäärä	Yritysten prosenttiosuus (%)
Kauppa	4	5,6
Palvelut	25	35,2
Teollisuus	37	52,1
Maatilasidonnainen liiketoiminta	5	7,0

Yrityksistä yksi oli monialainen ja jäi karkeamman jaottelun ulkopuolelle. Vastanneita yrityksiä oli siis tämä huomioon ottaen 71.

Noin 5,6 % vastanneista oli karkeamman toimialaluokittelun mukaan kaupanalan yrityksiä. Palvelualalle ja teollisuuteen luokiteltiin noin 35,2 % ja 52,1 % yrityksistä tässä järjestyksessä. Maatilasidonnaisen liiketoiminnan yrityksiä oli noin 7,0 % vastanneista.

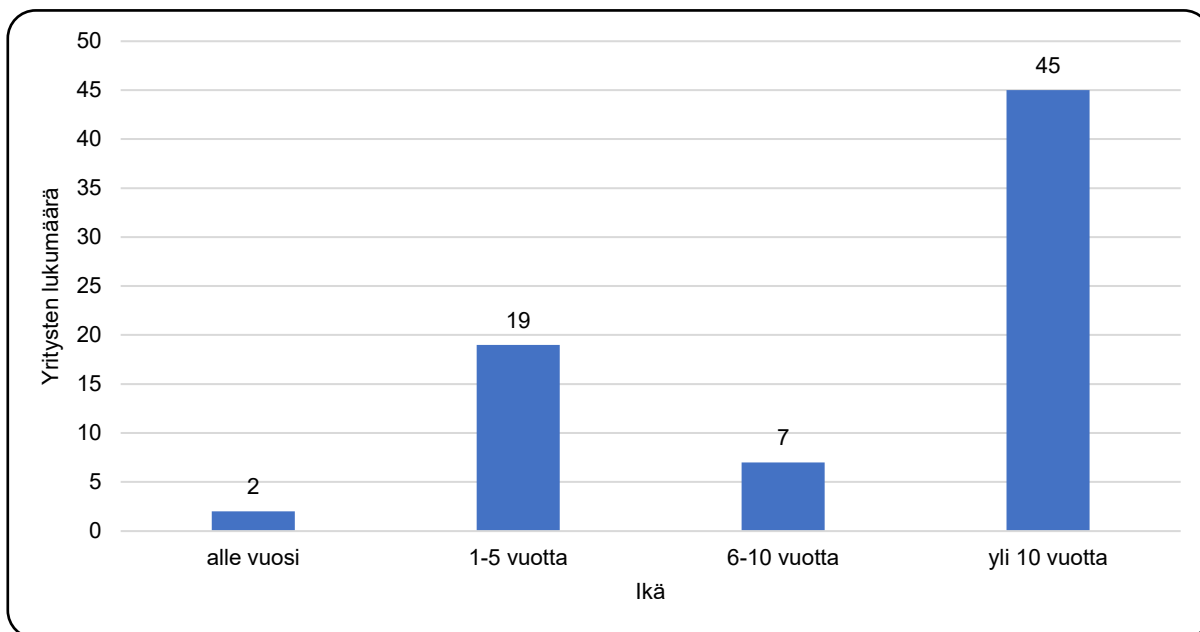
2.2 Yrityksen ikä

Keskeiset havainnot

- Yritysten ikäjakauma on vaihteleva.
- Huomattavasti eniten on yli 10-vuotiaita yrityksiä.
- Otokseen osui vain kaksi alle vuoden ikäistä yritystä.
- Vanhemmilla yrityksillä saattaa olla enemmän aiempaa kokemusta rahoituksen hakemisesta, mikä tekee hakuprosessista sujuvamman.

Kysymykseen yrityksen iästä saatiin 73 vastausta. Yritykset jaoteltiin iän perusteella neljään luokkaan: alle 1 vuoden ikäiset, 1-5 -vuotiaat, 6-10 -vuotiaat ja yli 10-vuotiaat.

Vastanneista yrityksistä suurin osa, noin 61,6 %, on yli 10 vuotiaita. Alle vuoden ikäisiä yrityksiä on noin 2,7 % vastanneista. Yrityksiä, joiden ikä asettuu haarukkaan 1-5 vuotta, on noin 26,0 % ja haarukkaan 6-10 vuotta asettuvia yrityksiä noin 9,6 % vastanneista. Kuvassa 1 on havainnollistettu vastanneiden yritysten ikäjakaumaa.



Kuva 1. Yritysten ikäjakaumat.

Myös yritysten ikäjakauma on tärkeä ottaa huomioon tutkimuksen validiteettia pohdittaessa. Suurin osa vastanneista yrityksistä, noin 61,6 %, on yli 10 vuotiaita. Tämä saattaa vaikuttaa saatuihin tuloksiin esimerkiksi palveluiden sujuvuuden tai tiedotuksen ja neuvojen riittävyyden osalta, sillä vanhemmat yritykset ovat saattaneet hakea rahoitusta jo monta kertaa aiemmin tai ovat muuten kokeneempia kuin vasta aloittaneet yritykset.

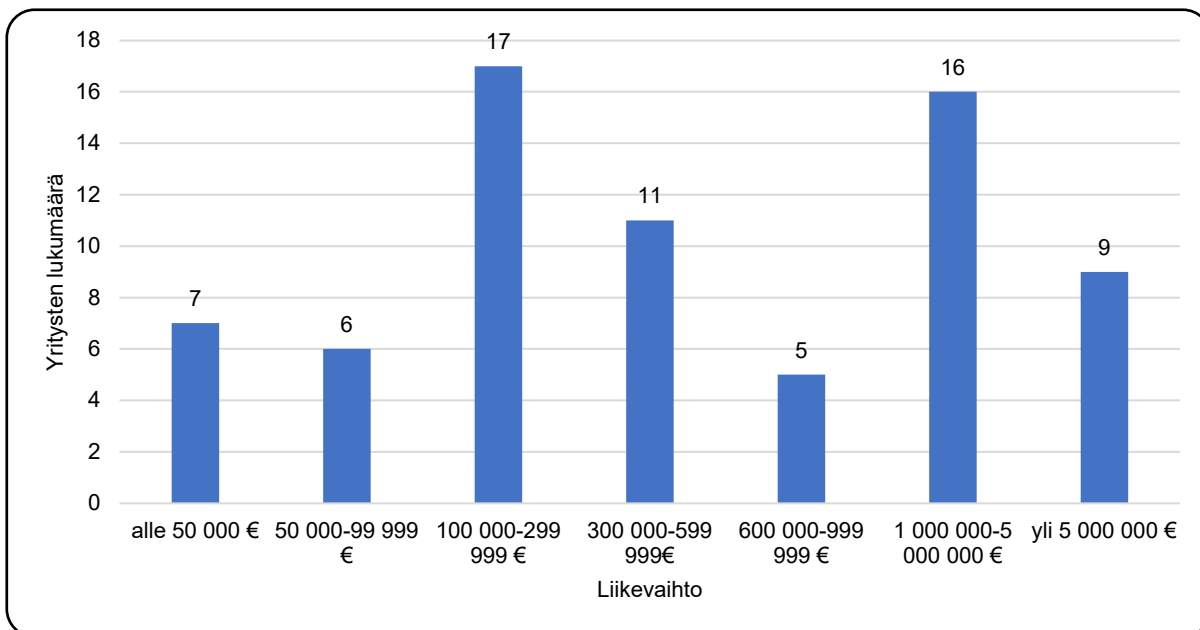
2.3 Yrityksen liikevaihto

Keskeiset havainnot

- Yritysten liikevaihtojen mediaaniksi muodostuu 450 000 euroa.
- Liikevaihtojen jakauma on kuitenkin tasainen liikevaihtojen vaihteluvälillä 0 € - 13 miljoonaa €.
- Teollisuuden ja palvelualojen yritysten liikevaihdot ovat huomattavasti suurempia kuin kaupan alalla tai maatilasidonnaisessa liiketoiminnassa.
- Yli 10-vuotiaiden yritysten liikevaihdot ovat huomattavasti suurempia kuin alle 10-vuotiaiden.

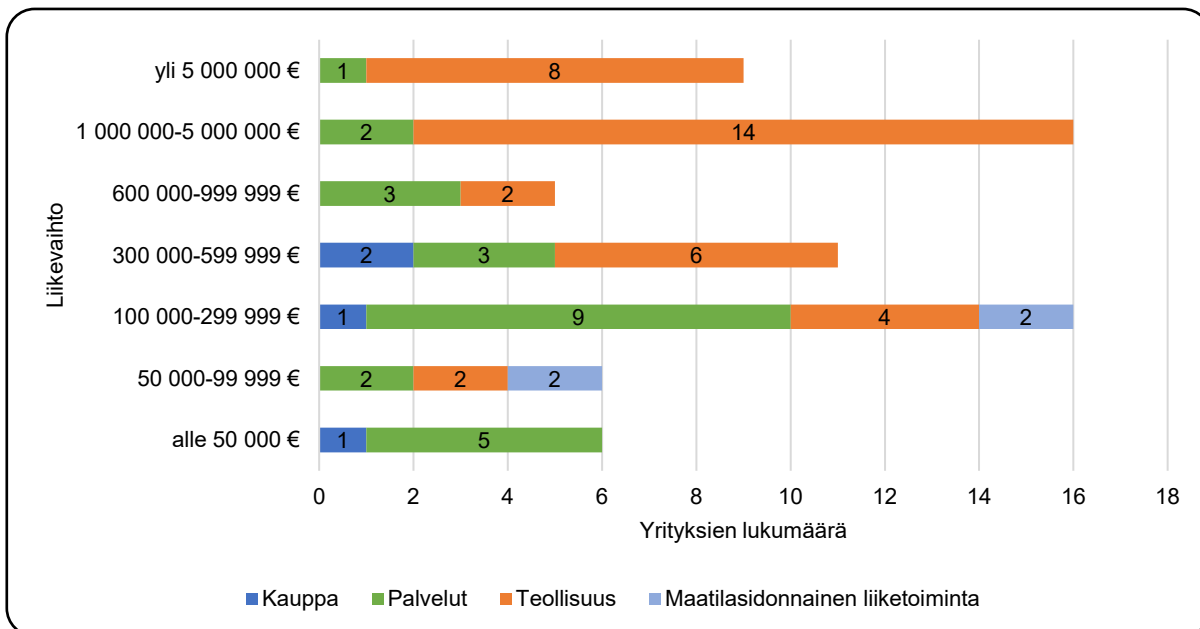
Avoimeen kysymykseen yrityksen liikevaihdosta saatiin 71 vastausta. Yritysten liikevaihdot vaihtelivat välillä 0 – 13 miljoonaa euroa. Vastausten mediaaniksi saatiin 450 000 euroa, joka kertoo tässä tapauksessa keskiarvoa (noin 2 milj. euroa) paremmin vastanneiden yritysten keskimääräisestä liikevaihdosta.

Noin 9,9 % vastaajista ilmoitti liikevaihdokseen alle 50 000 euroa. Noin 8,5 % yrityksistä ylsi 50 000-99 999 euron ja noin 7,0 % yrityksistä 600 000-999 999 euron suuruiseen liikevaihtoon. Selkeästi suurin osa yrityksistä sai liikevaihdokseen 100 000-299 999 euroa, 300 000-599 999 euroa tai 1 000 000-5 000 000 euroa. Tässä järjestyksessä prosentuaalisesti näihin haarukkoihin sijoittui noin 23,9 %, 15,5 % ja 22,5 % yrityksistä. Noin 12,7 % yrityksistä liikevaihto oli yli 5 miljoonaa euroa.



Kuva 2. Yritysten liikevaihtojakauma.

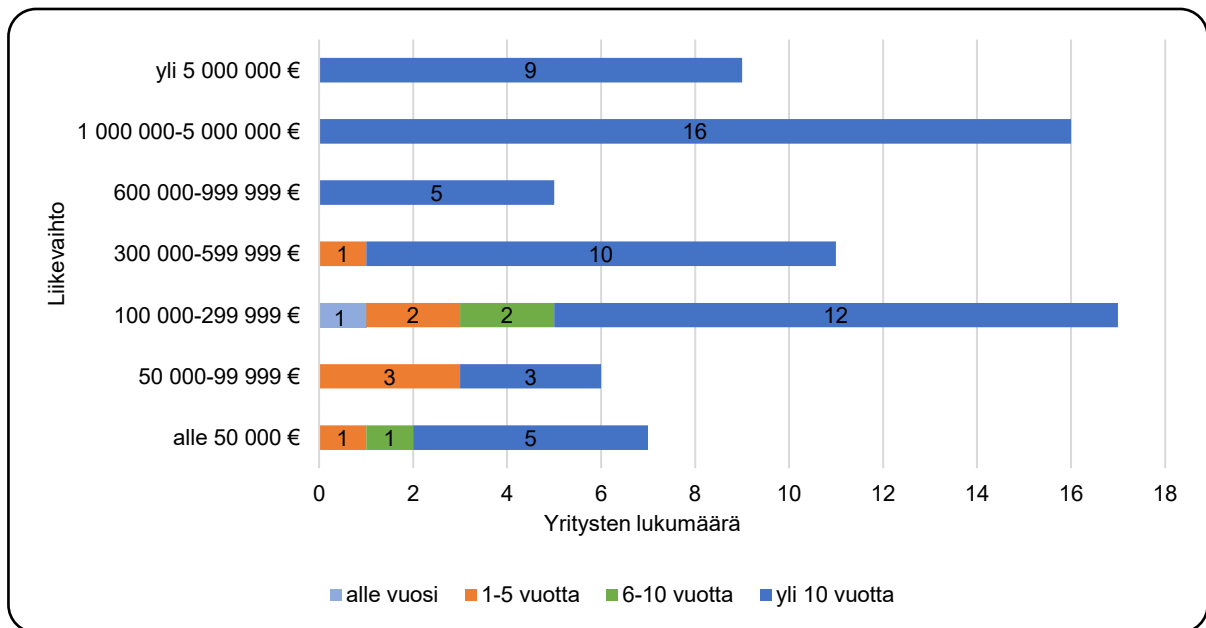
Suurin liikevaihto, yli 5 miljoonaa euroa, saavutettiin joissakin teollisuuden alan yrityksissä sekä yhdessä hallinto- ja tukipalvelutoiminnan yrityksessä. Kuvasta 3 nähdään, että karkeamman toimialaluokittelun (kauppa, palvelut, teollisuus ja maatilasedonnainen liiketoiminta) mukaan nämä yritykset ovat palvelu- ja teollisuusalan yrityksiä. Ainoastaan liikevaihdoltaan 100 000-299 999 euron luokka sisälsi yrityksiä kaikilta toimialoilta, kun käytetään karkeampaa toimialaluokittelua. Teollisuuden alan yrityksiä oli suhteellisesti eniten yli 5 miljoonan, 1-5 miljoonan ja 300 000-599 999 euron liikevaihdon yritysten joukossa. Palvelualan yrityksiä oli suhteellisesti eniten 600 000-999 999, 100 000-299 999 ja alle 50 000 euron liikevaihdon yritysten joukossa.



Kuva 3. Liikevaihto toimialoittain.

Kun tarkastellaan yritysten liikevaihtoa iän suhteen (Kuva 4), havaitaan, että ainoastaan yli 10 vuotta toimineet yritykset yltyvät vähintään 600 000 euron liikevaihdon tasolle. Lisäksi yksi iältään 1-5 vuotias yritys

yltää vähintään 300 000 euron liikevaihtoon. Muiden korkeintaan 10-vuotiaiden yritysten liikevaihto jää alle 300 000 euron.



Kuva 4. Liikevaihto iän mukaan.

2.4 Työllistävyys

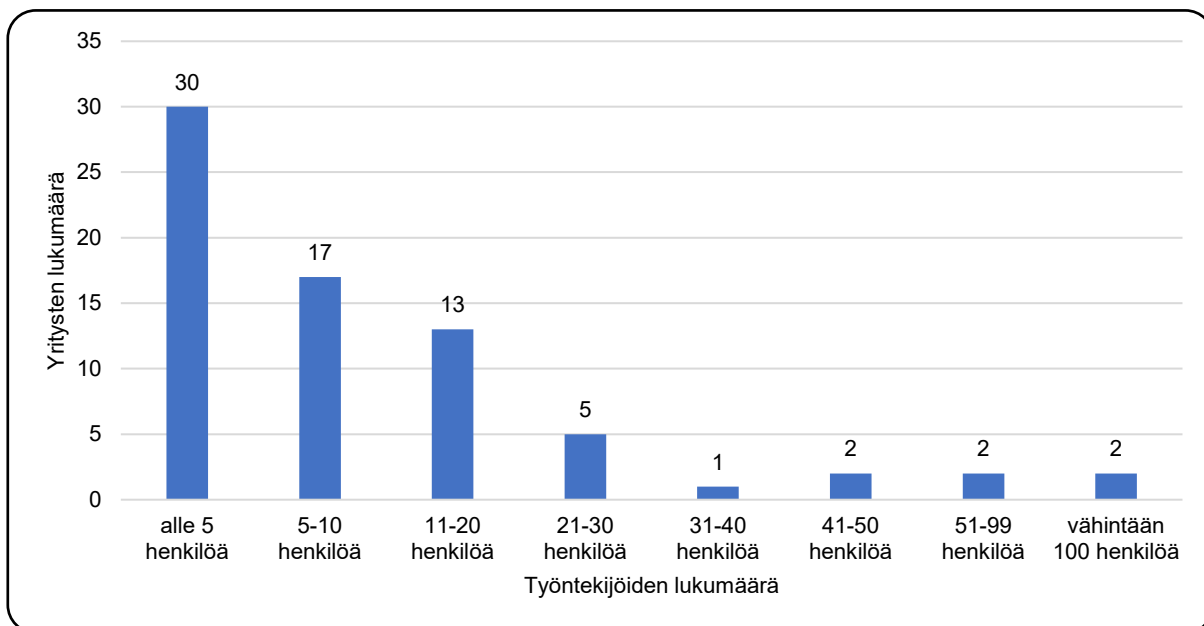
Keskeiset havainnot

- Huomattava enemmistö on alle 5 henkilöä työllistäviä yrityksiä.
- Yleisestikin vähän työllistäviä yrityksiä on eniten.
- Pienet resurssit vähän työllistävien yritysten kohdalla saattaa vaikuttaa siihen, että hakeminen koetaan työläämmäksi tai vaikeammaksi. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, miten tyytyväisiä ELY-keskuksen palveluihin ollaan.

Avoimeen kysymykseen yrityksen työllistävien henkilöiden määrästä saatiin 72 vastausta. Neljä yrityksistä ilmoitti työllistävänsä nolla henkilöä tai ostavansa työvoiman muualta. Vastausten keskiarvoksi saatiin noin 14 henkilöä ja keskihajonnaksi 23,5. Työntekijöiden mediaaniksi muodostui 5 henkilöä, joka kertoo yritysten työntekijöiden lukumäärän painottuvan melko kauas keskiarvosta.

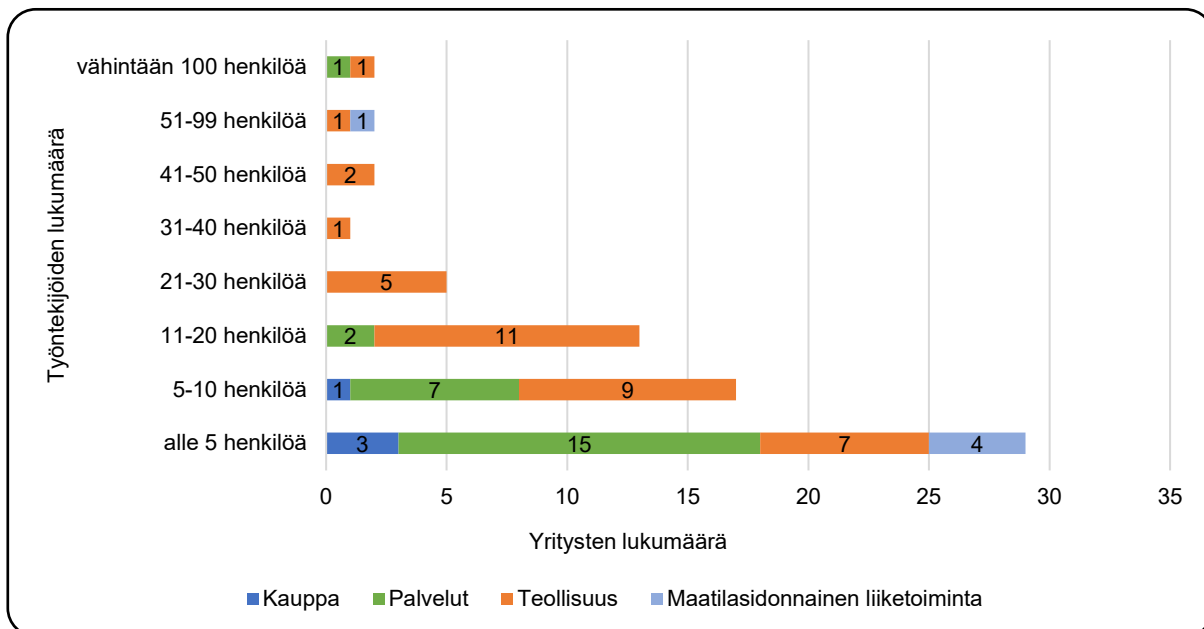
Yritykset jaettiin työllistävyuden perusteella kahdeksaan eri luokkaan, jotka ovat nähtävissä esimerkiksi Kuvasta 5.

Havaitaan, että työntekijöiden lukumäärät yrityksissä painottuvat alle 5 ja 5-10 työntekijän haarukoihin. Alle 5 työntekijän yrityksiä on noin 41,7 % vastanneista. Seuraavaksi eniten, noin 23,6 %, on 5-10 työntekijän yrityksiä. Vastanneista 11-20 työntekijän yrityksiä on noin 18,1 % ja 21-30 työntekijän yrityksiä noin 6,9 % vastanneista. Vain yksi yritys työllistää 31-40 henkilöä ja se vastaa noin 1,4 % vastanneista. Yrityksiä, jotka työllistävät 41-50, 51-99 tai vähintään 100 henkilöä, on kutakin noin 2,8 % vastanneista.



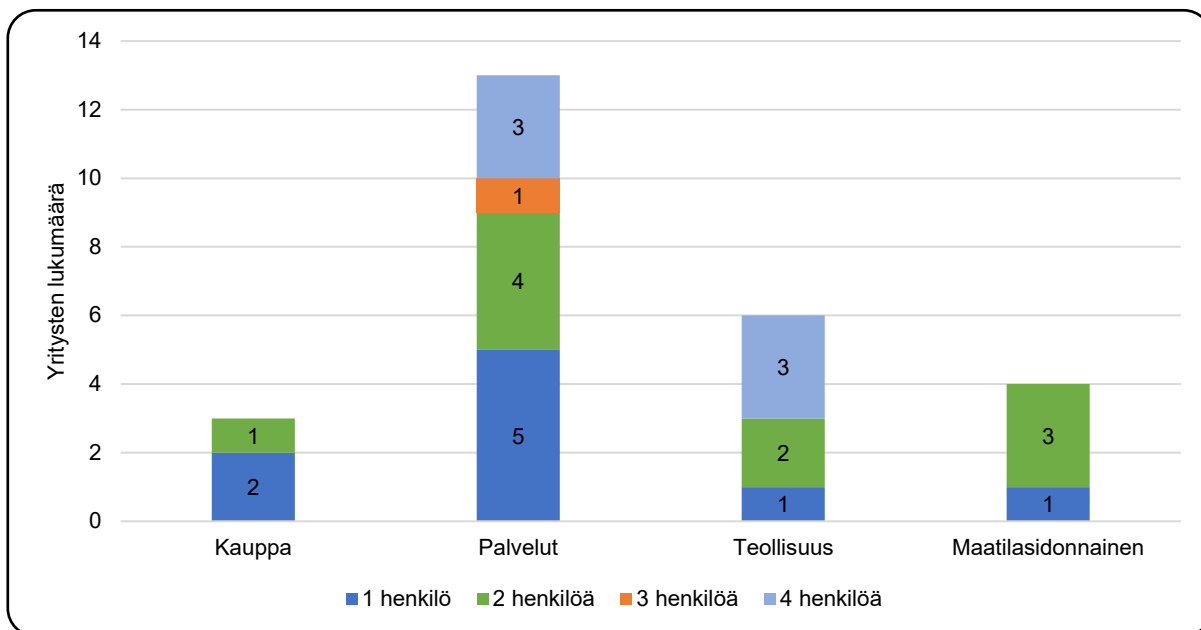
Kuva 5. Yritysten työllistävyysjakauma.

Yrityksistä 71 vastasi sekä kysymykseen toimialasta että työllistävydestä. Kun tarkastellaan yritysten työllistävyttä toimialoittain (Kuva 6), havaitaan alle 5 henkilöä työllistäviä yrityksiä olevan jokaisella toimialalla. Lisäksi teollisuus on ainoa toimiala, joka sisältää jokaisen työllistävyyshaarukan yrityksiä. Tarkastellaan alle 5 henkilöä työllistävien yritysten toimialoihin jakautumista tarkemmin Kuvassa 7.



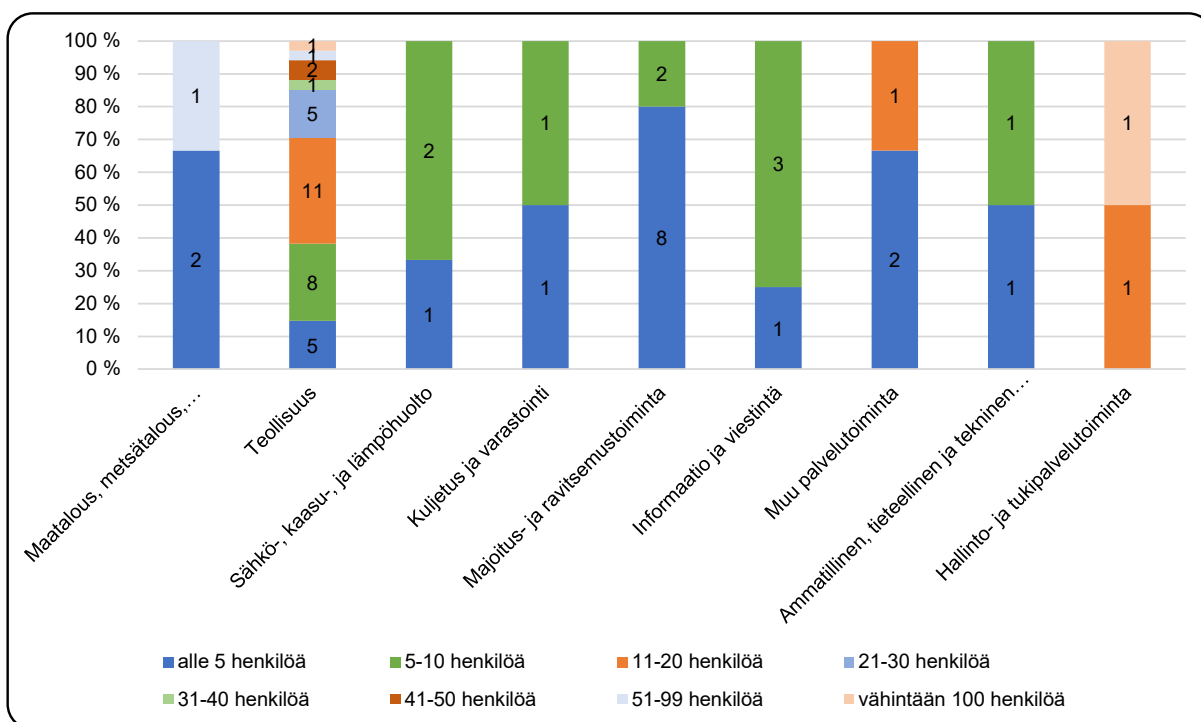
Kuva 6. Työllistävyysjakauma toimialoittain.

Tarkasteltaessa työllistävyttä toimialoittain alle 5 henkilöä työllistävien yritysten kohdalla huomataan, että yhden henkilön työllistäviä yrityksiä on suhteellisesti eniten kauppa- (noin 66,7 %) ja palvelualalla (noin 38,5 %). Kaksi henkilöä työllistäviä yrityksiä on suhteellisesti eniten palvelualalla (noin 30,8 %) ja maatilasedonnaisessa liiketoiminnassa (75 %). Ainoastaan eräs palvelualan yritys työllisti kolme henkilöä. Neljä henkilöä työllistäviä yrityksiä oli suhteellisesti eniten teollisuuden alalla (50 %).



Kuva 7. Alle 5 henkilöä työllistävien yritysten työllistävyydjakauma toimialoittain.

Kuvassa 8 on esitetty vielä suhteelliset työllistävyydsmäärät niiltä Tilastokeskuksen TOL 2008 toimialoilta, joissa on vähintään kahta työllistävyyden luokkaa. Toimialoilla, jotka eivät kuvassa esiinny, on ainoastaan alle 5 henkilöä työllistäviä yrityksiä. Näihin toimialoihin lukeutui Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito; Tukku- ja vähittäiskauppa; Koulutus; Terveys- ja sosiaalipalvelut sekä Tuntematon. Myös TOL 2008 toimialaluokituksella teollisuus on ainut toimiala, jossa on edustaja jokaisesta työllistävyyshaarukasta. Huomataan lisäksi, että alle 5 henkilöä työllistäviä yrityksiä on kaikilla muilla toimialoilla paitsi hallinto- ja tukipalvelutoiminnassa. Myös 5-10 henkilöä työllistäviä yrityksiä on miltei puolilla toimialoista.



Kuva 8. Työllistävyyden jakautuminen osalla TOL 2008 -luokituksen toimialoilla.

3 Rahoituksen haku ja maksatus

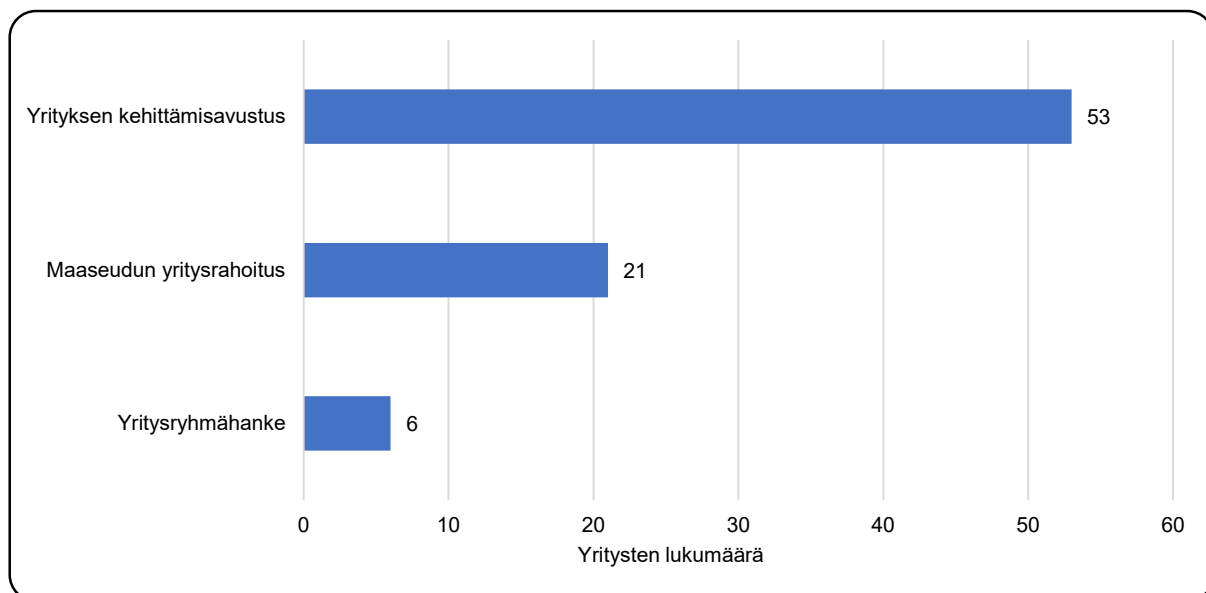
Rahoitusprosessin hakua ja maksatusta tutkittiin, jotta pystytään tarttumaan haku ja maksatusprosessien epäkohtiin ja kehittämään niitä näiden pohjalta asiakasystävällisemmäksi ja tehokkaammaksi. Lisäksi haluttiin kartoittaa yritysten motiiveja rahoituksen hakuun, jotta pystyttäisiin luomaan keinoja kannustaa eri lähtökohtaisten yritysten hankkeita ja monipuolistaa näin hankkeiden vaihtelunalaa.

3.1 Haun taustat

Keskeiset havainnot

- Enemmistö yrityksistä ilmoitti rahoituksen tarpeeseen investoinnit.
- Seuraavaksi eniten rahoitusta tarvittiin tuotekehitykseen ja -kokeiluun.
- Vain kaksi yrityksistä ilmoitti rahoituksen tarpeeseen yrityksen perustamisen, mikä selittyy sillä, että otokseen osui vain kaksi alle vuoden ikäistä yritystä.

Kysymykseen haetusta rahoituksesta saatiin 71 vastausta. Kysymys toteutettiin rasti ruutuun-kysymyksenä ja vastausvaihtoehtoina olivat Yrityksen kehittämisavustus (TEM/EAKR), Maaseudun yritysrahoitus ja Yritysryhmähanke. Yritysten oli mahdollista valita vastausvaihtoehtoista useampi kuin yksi kohta. Yhdeksän vastanneista yrityksistä oli hakenut kahta eri rahoitusta. Näistä yhdeksästä kuusi oli hakenut sekä Yrityksen kehittämisavustusta että Maaseudun yritysrahoitusta, yksi sekä Maaseudun yritysrahoitusta että Yritysryhmähanketta ja kaksi sekä Yrityksen kehittämisavustusta että Yritysryhmähanketta. Kukaan vastanneista ei ollut hakenut kaikkia kolmea rahoitusta.

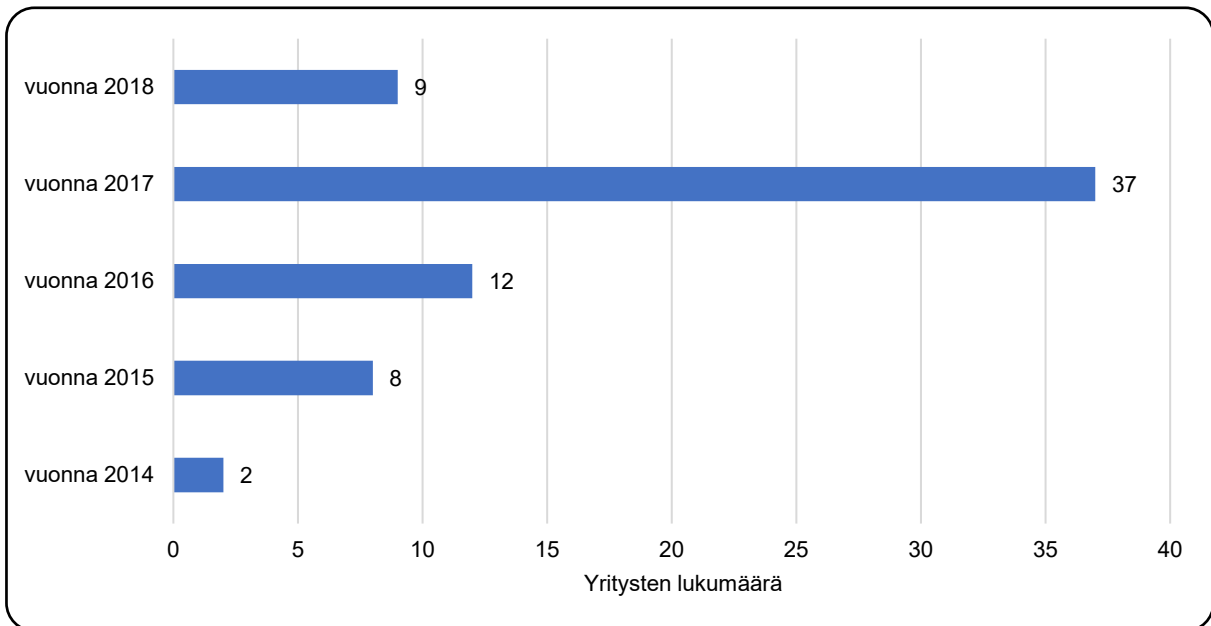


Kuva 9. Haettujen rahoitusten jakauma.

Noin 74,6 % vastanneista on hakenut Yrityksen kehittämisavustusta, noin 29,6 % Maaseudun yritysrahoitusta ja noin 8,5 % Yritysryhmähanketta. (Kuva 9)

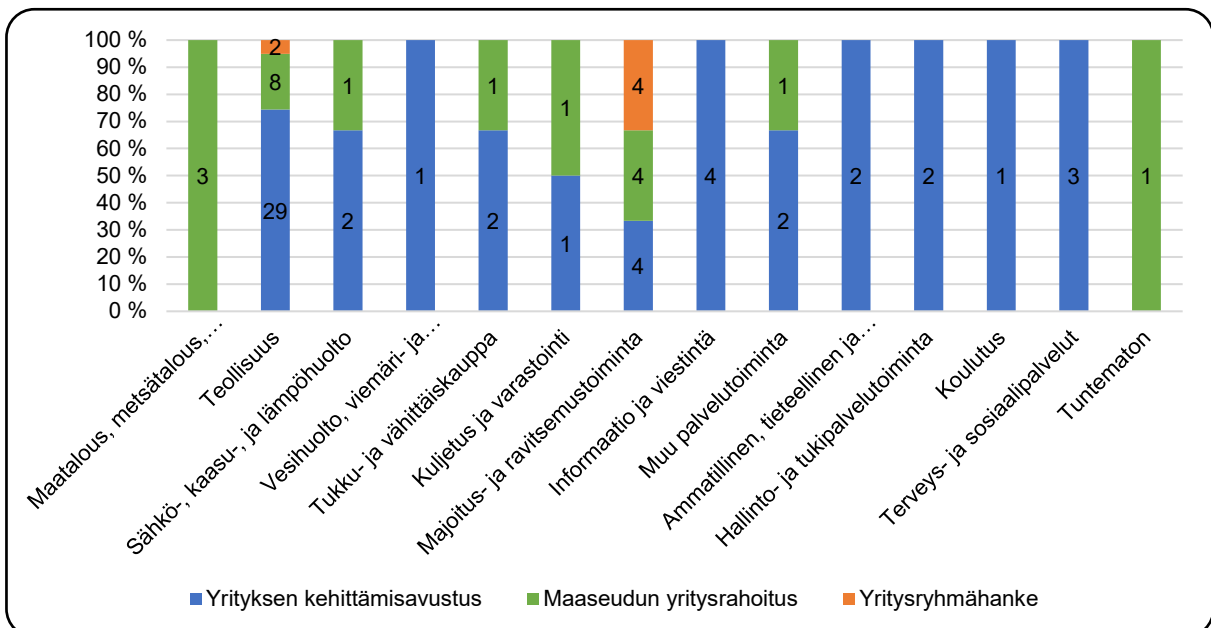
Yrityksiltä haluttiin myös vastaus kysymykseen ”Milloin viimeksi hait rahoitusta ELY-keskuksesta?”. Avoiimeen kysymykseen saatiin 70 vastausta ja pääosin vastaukset sijoituivat tutkitulle aikavälille vuodesta 2014 vuoteen 2018. Yksi yritys vastasi hakeneensa viimeksi rahoitusta vuonna 2008. Lisäksi yksi vastaajista ilmoitti, ettei ole hakenut rahoitusta. Valtaosa vastaajista, noin 52,9 %, oli hakenut rahoitusta viimeksi vuonna

2017. Seuraavaksi eniten rahoitushakemuksia, noin 17,1 %, oli viimeksi tehty vuonna 2016. Vuonna 2018 hakemuksia oli tehnyt noin 12,9 % ja vuonna 2015 noin 11,4 % yrityksistä. Vastaajista vain noin 2,9 % oli tehnyt hakemuksen viimeksi vuonna 2014. (Kuva 10)



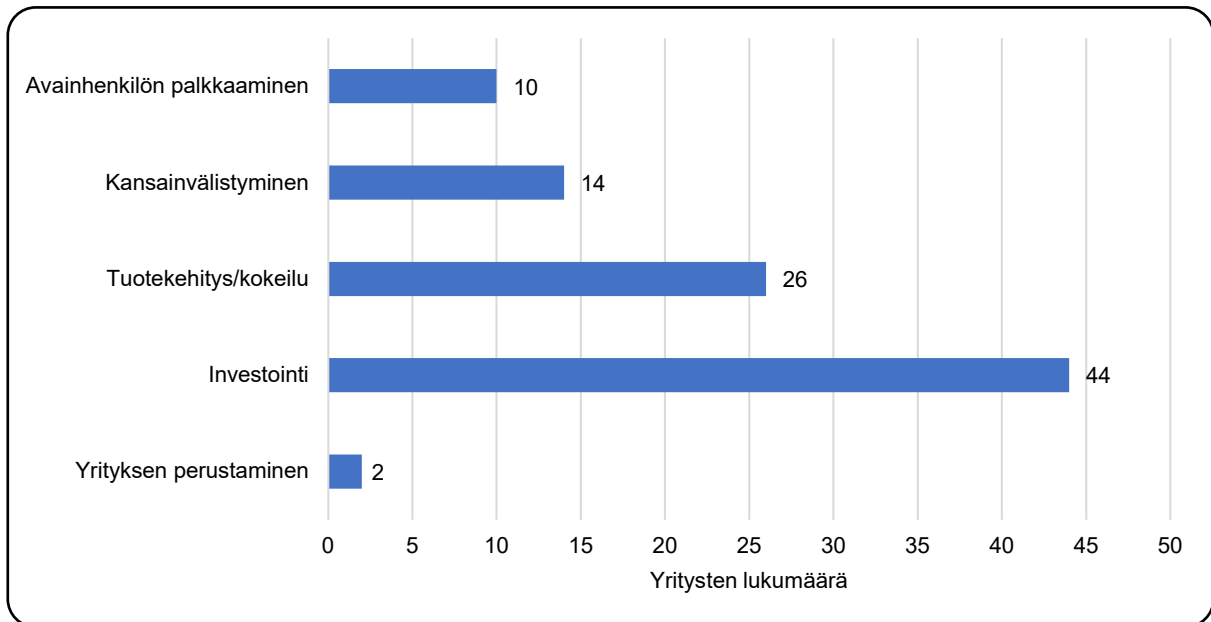
Kuva 10. Viimeisimmän haetun rahoituksen hakuajankohta

Kun tarkastellaan yritysten hakemia rahoituksia Tilastokeskuksen toimialaluokituksen TOL 2008 perusteella (Kuva 11), havaitaan, että vain teollisuuden sekä majoitus- ja ravitsemustoiminnan toimialoilla on haettu kaikkia tukia. Kuudella toimialalla on haettu ainoastaan Yrityksen kehittämisavustusta ja kahdella ainoastaan Maaseudun yritysrahoitusta. Lisäksi Yrityksen kehittämisavustusta on haettu kaikilla toimialoilla suhteellisesti eniten tai vähintään saman verran kuin muita rahoituksia lukuun ottamatta niitä kahta toimialaa, joissa oli haettu ainoastaan Maaseudun yritysrahoitusta.



Kuva 11. Haetut rahoitukset toimialoittain (TOL 2008 luokituksella).

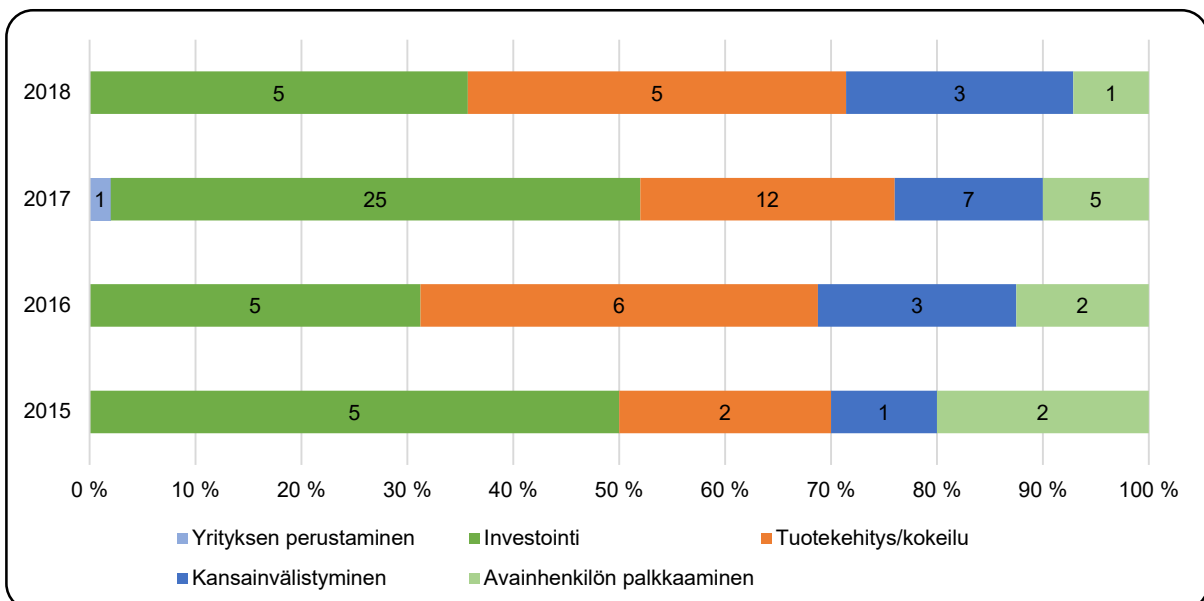
Kysymykseen ”Mihin tarpeeseen hait rahoitusta?” saatiin 72 vastausta. Kysymys toteutettiin rasti ruutuun- kysymyksenä ja vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastausvaihtoehdoiksi oli ase- tettu ”yrityksen perustaminen”, ”investointi”, ”tuotekehitys tai -kokeilu”, ”kansainvälistyminen” ja ”avainhenki- lön palkkaaminen”.



Kuva 12. Haetun rahoituksen tarve.

Noin 13,9 % vastanneista ilmoitti rahoituksen tarpeekseen avainhenkilön palkkaamisen. Kansainvälisty- miseen rahoitusta haki noin 19,4 % ja tuotekehitykseen tai -kokeiluun noin 36,1 % vastanneista yrityksistä. Ylivoimaisesti eniten rahoitusta oli haettu investointeja varten, noin 61,1 % vastanneista. Yrityksen perusta- mista varten rahoitusta oli hakenut vain noin 2,8 % vastanneista. (Kuva 12)

Tarkastellaan seuraavaksi miten tarve rahoitukseen vaihteli vuosina 2014-2018 (Kuva 13).



Kuva 13. Rahoitustarpeiden hakuprosentit vuosina 2014-2018.

Suhteellisesti eniten rahoitusta haettiin investointeihin vuosina 2015 ja 2017. Vuonna 2016 suurin osa vastanneista yrityksistä haki rahoitusta tuotekehitystä ja -kokeilua varten. Vuonna 2018 investointeihin ja tuotekehitykseen ja -kokeiluun haettiin suhteellisesti saman verran rahoitusta. Yrityksen perustamiseen haki rahoitusta ainoastaan yksi yritys vuonna 2017. Tämä johtuu siitä, että alle vuoden ikäisiä yrityksiä, jotka vastasivat myös kysymykseen hakujankohdasta, oli otoksessa vain yksi. Avainhenkilön palkkaamiseen koettiin vähiten tarvetta rahoitukselle. Vuosina 2016 - 2018 siihen haettiin suhteellisesti vähiten rahoitusta. Vuonna 2015 kansainvälistymiseen koettiin vähiten rahoituksen tarvetta.

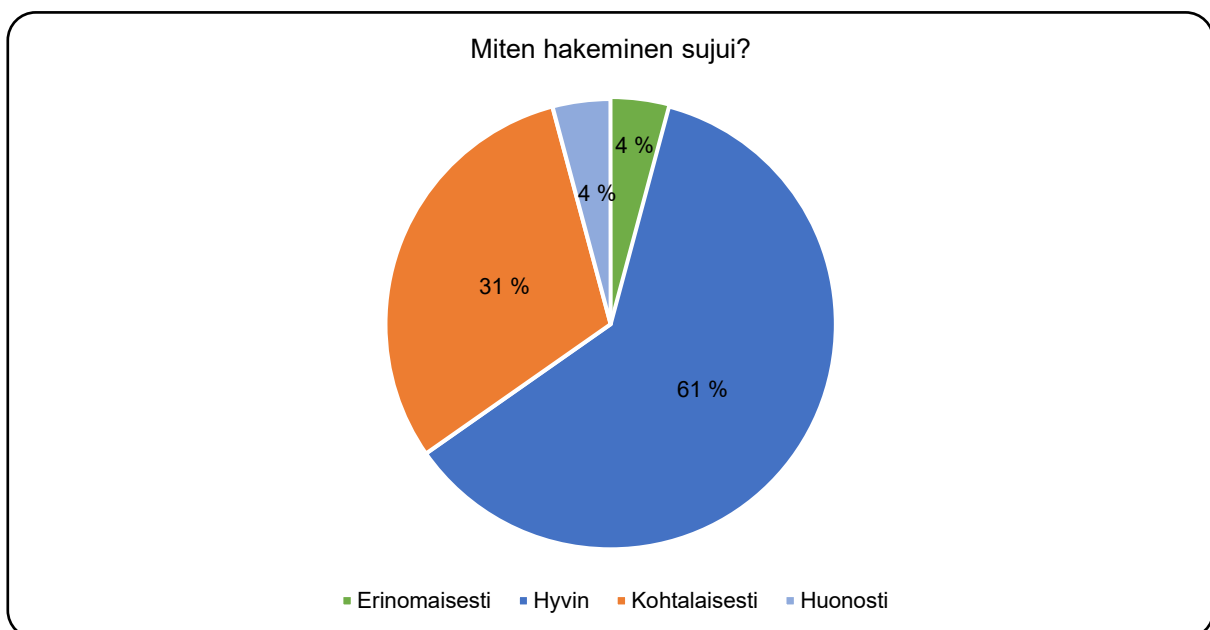
3.2 Haun sujuvuus

Rahoitusprosessissa on kaksi vaihetta: rahoituksen haku ja maksatus. Rahoitusta haetaan etukäteen esitellämällä rahoitushakemus ja hankesuunnitelma. Asiantuntijat neuvottelevat hankkeista ja valmistelevat niistä myöntöesityksen päätöksentekijöille. Tämän hakuprosessin sujuvuutta Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysasiakkaiden kokemana tarkastellaan tässä kappaleessa.

Keskeiset havainnot

- Enemmistö koki haun sujuneen hyvin.
- Haun sujuvuudessa saavutettiin vahvan kohtalaisen laadun taso.
- Haun sujuvuuden ongelmiksi nousivat sähköinen hakeminen sekä hakemisprosessin byrokraattisuus ja hitaus.
- Toisaalta sähköinen hakeminen koettiin myös helpoksi.
- Hakemisen työläyttä ja hakemuslomakkeen epäoleellisuutta moitittiin.
- Kiitosta saatiin auttavasta ja asiantuntevasta henkilökunnasta.
- Apua hakemiseen oli saatu merkittävästi myös kehittämissyhtiöiltä.
- Yritysryhmähankkeeseen hakeneet yritykset kokivat haun keskimäärin sujuvammaksi kuin Yrityksen kehittämisavustusta tai Maaseudun yritysrahoitusta hakeneet yritykset.

Avoimeen kysymykseen haun sujuvuudesta saatiin 72 vastausta. Vastaukset jaettiin karkeasti neljään eri luokkaan sen mukaan kuinka sujuvaksi rahoituksen hakeminen koettiin. Kysymyksen ”Miten hakeminen sujui?” vastausluokiksi katsottiin järkeväksi muodostaa Huonosti, Kohtalaisesti, Hyvin ja Erinomaisesti.



Kuva 14. Rahoituksen hakemisen sujuvuus.

Suurin osa vastaajista (61 %) koki, että hakeminen sujui hyvin. Kohtalaisesti haun ilmoitti sujuneen 31 % vastaajista. Suhteellisesti saman verran vastaajia (4 %) koki haun huonoksi tai erinomaiseksi. (Kuva 14)

Kun annetaan vastausluokille numeeriset arvot siten, että haun sujuvuutta arvioidaan asteikolla 1-4, missä 1=Huonosti, 2=Kohtalaisesti, 3=Hyvin ja 4=Erinomaisesti, niin saadaan laskettua haun sujuvuudelle keskiarvoksi noin 2,65, joka on vahvaa kohtalaista luokkaa. Vastaavasti keskihajonnaksi saadaan noin 0,63. Vastausten mediaaniksi muodostuu 3.

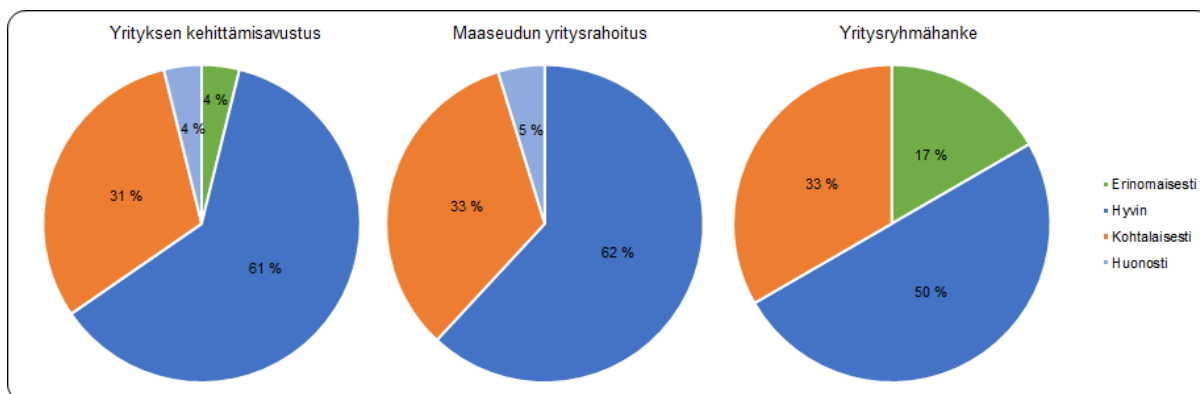
Vastanneista yrityksistä kahdeksan kertoi saaneensa apua kehittämissyhtiöltä tai muulta ulkopuoliselta taholta. Kehittämissyhtiöiden tai muiden ulkopuolisten tahojen avulla hakemuksen oli siis tehnyt noin 11,1 % vastanneista. Seitsemän näistä vastanneista koki, että hakeminen sujui hyvin ja yhden mielestä hakeminen sujui kohtalaisesti.

Taulukkoon 3 on koottu joitakin hakemisen sujuvuuden kehittämisen ja ylläpitämisen kannalta oleellisia poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista. Vastauksissa toistui sähköisen hakemisen ongelmat ja hakemisprosessin byrokraattisuus ja hitaus. Muutama vastaajista moitti myös hakemisen työläyttä ja hakemuslomakkeen epäoleellisuutta. Toisaalta muutama vastaajista koki sähköisen hakemisen helpoksi. Kiitosta saatiin myös auttavasta ja asiantuntevasta henkilökunnasta.

Taulukko 3. Poimintoja vastauksista avoimeen kysymykseen haun sujuvuudesta.

Arvolause	Yritysten lkm	"Miten hakeminen sujui?" - poimintoja vastauksista
Erinomaisesti	3	<p>"asiaa hoidettiin erinomaisesti ja sujuvasti yhteistyössä"</p> <p>"Erittäin hyvin ja joustavasti. - - oli osaava ja yrityksen tarpeita ymmärtävä asiantuntija."</p>
Hyvin	44	<p>"Hyvin ja sain merkittävää apua ja ohjeistusta."</p> <p>"Hakeminen sujui hyvin, oli hyvät opastajat - -"</p> <p>"Helposti kehittämissyhtiö Witaksen avustuksella"</p> <p>"Applying was quite fine with great support from personnel at ELY Keskus."</p> <p>"Hyvin. Auttava henkilökunta ja asiantuntijat."</p> <p>"Hakuprosessi oli oikein joustava koska saimme siihen merkittävää apua Jykesiltä"</p> <p>"Hyvin. Saimme kiitettävästi tukea ja neuvoja etukäteen yhteyshenkilöltämme. Tietojärjestelmämme toimiva, joskin syötettävä osin vähän päällekkäistä tietoa."</p> <p>"Alkuvaikeuksien jälkeen hyvin, alussa oli epäselvyyttä rahoituksen sopivuudesta."</p>
Kohtalaisesti	22	<p>"Kohtuullisen helposti mutta käsittelyajat on nykyään aika pitkät"</p> <p>"Hakeminen sujui verkossa ihan hyvin. ELY Keskuksen asiantuntijoita on välillä vaikea saada kiinni."</p> <p>"sähköinen hakeminen vähän takkuili"</p> <p>"Kohtuullisen hyvin. Sähköisen hakemuksen joistakin kohdista piti varmistaa erikseen miten ne täytetään"</p> <p>"Pääsääntöisesti hyvin, tosin hakulomakkeita voisi 'järkeistää' niin, että projektiin liittymättömiä asioita ei tarvitsisi arvioida."</p> <p>Hakemisprosessi oli yritykselleni työläs ja siten jouduimme panostamaan siihen suhteellisen paljon aikaa ja rahaa. Kaiken kaikkiaan itse hakeminen ja siihen liittyvät asiat sujuivat mielestäni hyvin ja saimme hyvin apua myös ELYn paikalliselta henkilökunnalta.</p> <p>Kohtuullisen hyvin mutta aikamoisen kauan sai odotella päätöksiä</p> <p>"Hakeminen sujui pääasiassa hyvin, mutta erittäin suuria haasteita aiheutui tukipäättöksen viivästymisestä melkoisesti ennakoitusta käsittelyaikataulusta."</p> <p>"Hyrrä järjestelmä oli aluksi haasteellinen, mutta nyt jo tutumpi. Leader ryhmä antoi päätöksensä nopeasti, Elyssä edelleen hieman kesti, mutta siedettävä, kun oli itse aktiivinen asiassa."</p>
Huonosti	3	<p>"Byrokraattisesti ja hitaasti"</p> <p>"Työläästi. - - Kyllä voi olla hakukaavake vaikea ja ei edes relevantti."</p>

Tarkastellaan vielä rahoituksen haun sujuvuutta sen perusteella olivatko vastaajat hakeneet Yrityksen kehittämissavustusta, Maaseudun yritysrahoitusta vai Yritysryhmähanketta. Käytetään tähän samaa arviointiasteikkoa 1-4 kuten aiemminkin. Kuvassa 15 on esitetty haetun rahoituksen perusteella kokemukset haun sujuvuudesta prosentuaalisesti.



Kuva 15. Haun sujuvuus haetun rahoituksen perusteella.

Yrityksen kehittämisavustusta hakeneista yrityksistä suurin osa, 61 %, koki hakemisen sujuneen hyvin. Kohtalaisesti haun koki sujuneen 31 % vastaajista. ”Huonosti” ja ”Erinomaisesti” -vastauksia oli saman verran, molempia noin 4 %.

Myös Maaseudun yritysrahoitusta hakeneista yrityksistä suurin osa, 62 %, koki hakemisen sujuneen hyvin. Kohtalaisesti haku oli sujunut 33 % ja huonosti 5 % vastaajista. Erinomaisesti haku ei ollut sujunut keneltäkään.

Yritysryhmähankkeen tapauksessa haku oli sujunut hyvin 50 % vastaajista ja kohtalaiseksi haun ilmoitti 33 % vastaajista. Erinomaisesti haun sujuvuuden koki 17 % Yritysryhmähankkeen hakijoista, joka on huomattavasti suurempi osuus hakijoista kuin Yrityksen kehittämisavustuksen tai Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa. Huonoksi haun sujuvuutta ei arvioinut kukaan.

Lasketaan vastausten keskiarvot kunkin rahoituksen kohdalta erikseen. Vastaukset on koottu Taulukkoon 4.

Taulukko 4. Haun sujuvuuden keskiarvot ja keskihajonnat haetun rahoituksen perusteella.

	Haun sujuvuuden keskiarvot	Keskihajonta
Yrityksen kehittämisavustus	2,60	0,62
Maaseudun yritysrahoitus	2,57	0,60
Yritysryhmähanke	2,83	0,75

Haun sujuvuuden keskiarvot ovat kaikki vahvaa kohtalaista luokkaa. Maaseudun yritysrahoitusta hakenneet yritykset olivat keskimäärin hieman tyytymättömämpiä haun sujuvuuteen kuin Yrityksen kehittämisavustusta tai Yritysryhmähanketta hakeneet yritykset. Lisäksi Yritysryhmähankkeen haun sujuvuuden keskiarvo oli hieman parempi kuin Yrityksen kehittämisavustuksen ja lähenteli jo hyvin sujuneen hakemisen rajaa. Vastausten keskihajonta oli suurin Yritysryhmähanketta hakeneiden yritysten haun sujuvuuden kohdalla.

Vastauksia täytyy kuitenkin kohdella kriittisesti ja ottaa huomioon otoskoot. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneita yrityksiä oli aineistossa eniten, joten vastausten joukkoon on saattanut osua tällöin enemmän huonoja kokemuksia. Lisäksi suurten otosten vastaukset konvergoituvat paremmin, joka näkyy myös siinä, että Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten haun sujuvuuden keskihajonta on pienempi kuin pienemmän otoskoon Yritysryhmähankkeita hakeneiden yritysten.

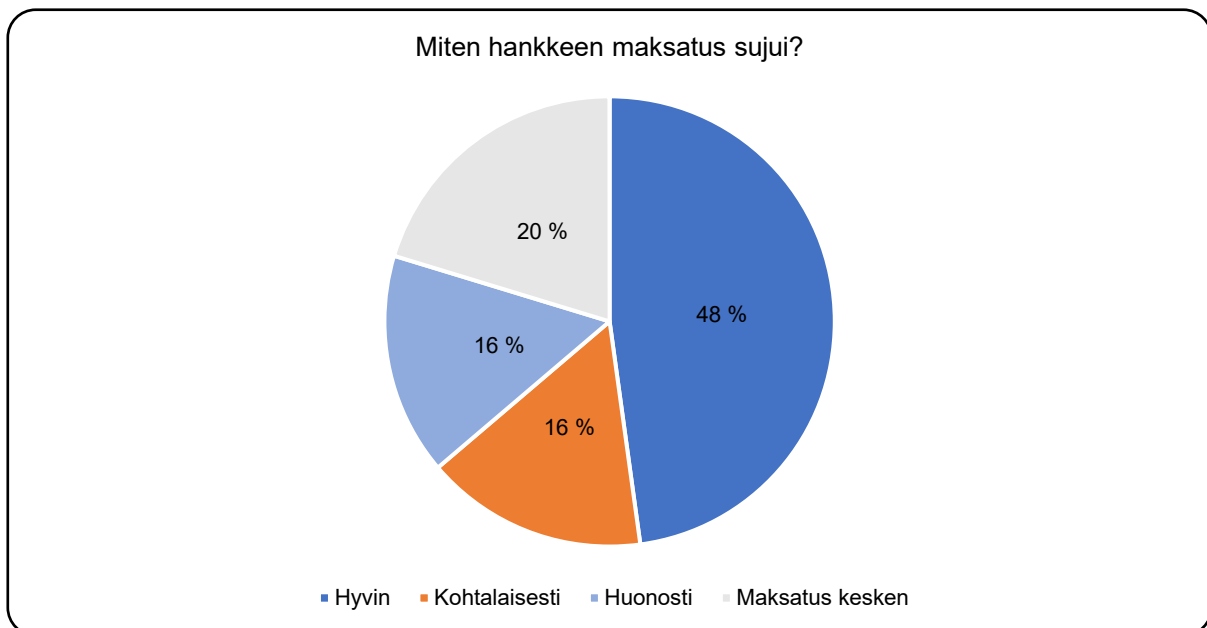
3.3 Maksatuksen sujuvuus

Rahoitusprosessin ensimmäinen vaihe on rahoituksen haku, jota tarkasteltiin edellisessä kappaleessa. Rahoitusprosessin toinen vaihe on maksatus. Maksatusta haetaan erillisillä hakemuksilla ja se tapahtuu hanke-tyypin mukaan. Joko maksatusta haetaan hankkeen etenemisen mukaan muutaman kuukauden jaksoissa tai yhdessä tai kahdessa erässä, kuten tavallisesti yritystukihankkeiden kohdalla. Tässä kappaleessa tarkastellaan Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysasiakkaiden kokemuksia maksatusprosessin sujuvuudesta.

Keskeiset havainnot

- Enemmistö koki maksatuksen sujuneen hyvin.
- Maksatuksen sujuvuus koettiin keskimäärin huonommaksi kuin haun sujuvuus.
- Moitteita aiheuttivat ongelmat sähköisen maksatushakemuksen kanssa.
- Osa vastaajista koki ohjeistuksen ja neuvonnan puutteelliseksi.
- Prosessi koettiin hitaaksi, työlääksi ja resursseja syöväksi.
- Yritysryhmähankkeeseen osallistuneet yritykset kokivat maksatuksen keskimäärin sujuvammaksi kuin yritykset, jotka olivat hakeneet Yrityksen kehittämisavustusta tai Maaseudun yritysrahoitusta.

Avoimeen kysymykseen maksatuksen sujuvuudesta saatiin 71 vastausta. Vastaukset jaettiin karkeasti eri luokkiin samalla tavoin kuin haun sujuvuudenkin kohdalla. Maksatuksen sujuvuutta mitattiin siis asteikolla 1-4, missä 1=Huonosti, 2=Kohtalaisesti, 3=Hyvin ja 4=Erinomaisesti. Lisäksi, jos yritys ilmoitti maksatuksen olevan vielä kesken, vastaus sai arvon nolla eli merkittiin 0=Kesken.



Kuva 16. Hankkeen maksatuksen sujuvuus.

Vastaajista suurin osa (48 %) koki, että maksatus sujui hyvin. Suhteellisesti saman verran (16 %) vastaajista koki hankkeen maksatuksen sujuneen kohtalaisesti tai huonosti. Kukaan ei kokenut maksatuksen sujuneen erinomaisesti. Noin 20 % vastanneista ei ottanut sujuvuuteen kantaa maksatuksen ollessa vielä kesken. (Kuva 16)

Hyödynnetään jälleen vastausluokkien numeerisia arvoja (1-4) lisäinformaation saamiseksi. Kun poistetaan vastauksista "nollat" eli ne jotka eivät ottaneet kantaa maksatuksen sujuvuuteen, saadaan vastauksien keskiarvoksi 2,4. Hankkeen maksatuksen sujuvuuden on siis koettu olevan kohtalaista luokkaa. Lisäksi maksatuksen sujuvuus on koettu hieman heikommaksi kuin haun sujuvuus. Maksatuksen sujuvuuden vastauksien keskihajonnaksi muodostuu noin 0,81. Arvo on hieman suurempi kuin haun sujuvuuden vastaava (0,63)

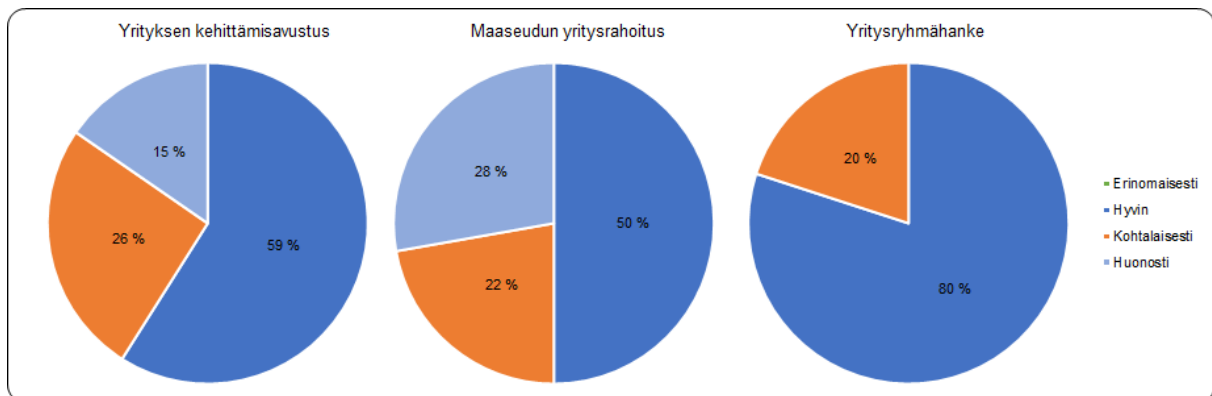
eli maksatuksen sujuvuus jakoi enemmän mielipiteitä kuin haun sujuvuus. Vastausten mediaaniksi saadaan 3 eli vastausten jakauma painottuu arvolauseen ”hyvin” ympäristöön.

Taulukkoon 5 on koottu joitakin maksatuksen sujuvuuden kehittämisen kannalta oleellisia poimintoja yrittäjäasiakkaiden vastauksista. Vastauksissa toistui ongelmia sähköisen maksatushakemuksen kanssa. Erityisesti liitetiedostojen rajallinen määrä ja koko aiheutti vaikeuksia. Osa vastaajista moitti maksatuksen hitautta ja muutama vastaajista koki ohjeistuksen ja neuvonnan puutteelliseksi. Osittain vastaajat kokivat prosessin myös työlääksi ja resursseja syöväksi.

Taulukko 5. Poimintoja vastauksista avoimeen kysymykseen hankkeen maksatuksen sujuvuudesta.

Arvolause	Yritysten lkm	”Miten hankkeen maksatus sujui?” - poimintoja vastauksista
Hyvin	33	<p>”Hyvin alku vaikeuksien jälkeen”</p> <p>”Hyvin, vaikkakin pitkällä viiveellä, useampi kuukausi.”</p> <p>”Asianmukaisesti”</p> <p>”Pyydytyt lisätiedot olivat asiallisia ja niiden toimittamisen jälkeen maksatus sujui nopeasti.”</p> <p>”Hyvin ainakin tähän asti - -. Toki vähän säätöä ollut, kun ensimmäistä kertaa avustusta olemme hakeneet.”</p> <p>”Hankkeen maksatukset ovat onnistuneet sähköisesti helposti. Ainoa ongelma ollut liitetietojen rajallinen määrä ja koko.”</p>
Kohtalaisesti	11	<p>”pitkä maksuaika, muuten ei ongelmia”</p> <p>”First reimbursement was a little problematic, but the the second reimbursement came without issues.”</p> <p>”Hankkeen maksatus sujui hyvin paperisena, ei sähköisenä”</p> <p>”Kohtuu hyvin ja paljon paremmin ja joutuisemmin kuin aiemmin”</p>
Huonosti	11	<p>”- - sähköisen maksatuksen aineiston toimittaminen erittäin vaikeaa. - - skannaaminen ja saaminen niin, että tiedostojen määrä ja koko on OK teidän järjestelmää varten, on todella työlästä. - - ei ole selviä ohjeita, mitä hyväksytään kustannuksiin ja mitä ei. - - turhaa työtä ja haaskattua resurssia pienelle yritykselle.”</p> <p>”Maksatushakemuksessa paljon vaikeuksia, en ole saanut apua - - tietokoneen käyttö tällaisessa vaikeaa - -”</p> <p>”- - raskas ja paljon työaikaa vievä prosessi pk-yritykselle.”</p> <p>”Käsittely kestää kohtuuttoman kauan aloittavan yrityksen pääomavaltaisen toiminnan rahoituksen kannalta.”</p> <p>”- - ongelmia tositteiden toimittamisessa koska tiedostojen maksimikoot on alle 10MB ja loput joutui lähettämään sähköpostiin.”</p> <p>”Maksatuksessa on suuria ongelmia !!!”</p> <p>”Työläästi.”</p> <p>”Todella hitaasti”</p>
Maksatus kesken	14	<p>”En ole vielä saanut maksatusta, joten vaikea kommentoida. Kahden kuukauden aika vaikuttaa liian pitkältä.”</p> <p>”Ilmeisesti ok. Kesken on vielä.”</p> <p>”Projektia ole vielä saatettu loppuun. Ongelmia oli kuitenkin tiedon kanssa miten ja milloin maksatushakemus tehdään.”</p>

Tutkitaan hankkeen maksatuksen sujuvuutta vielä ryhmittäin kuten tehtiin haun sujuvuuden kohdallakin. Tarkastellaan siis kokemuksia hankkeen maksatuksen sujuvuudesta sen perusteella ovatko vastaajat hakenneet Yrityksen kehittämisavustusta, Maaseudun yritysrahoitusta vai Yritysryhmähanketta (Kuva 17).



Kuva 17. Hankkeen maksatuksen sujuvuus haetun rahoituksen perusteella.

Yrityksen kehittämisavustusta hakeneista yrityksistä yli puolet (59 %) koki hankkeen maksatuksen sujuneen hyvin. Seuraavaksi eniten, 26 % vastaajista, koki maksatuksen sujuneen kohtalaisesti. Huonoja kokemuksia maksatuksen sujuvuudesta oli 15 % vastaajista.

Myös Maaseudun yritysrahoitusta hakeneista yrityksistä suurin osa (50 %) koki hankkeen maksatuksen sujuneen hyvin, mutta huonoja kokemuksia hankkeen maksatuksesta oli nyt enemmän kuin kohtalaisia. Maksatus sujui huonosti vastaajista 28 % mielestä ja kohtalaisesti 22 % mielestä.

Yritysryhmähankkeen kohdalla kukaan ei vastannut, että maksatus olisi sujunut huonosti. Noin 20 % vastaajista ilmoitti maksatuksen sujuneen kohtalaisesti ja 80 % hyvin.

Lasketaan vastausten keskiarvot kunkin rahoituksen kohdalta erikseen. Vastaukset on koottu Taulukkoon 6.

Taulukko 6. Hankkeen maksatuksen sujuvuuden keskiarvot ja keskihajonnat haetun rahoituksen perusteella.

	Maksatuksen sujuvuuden keskiarvot	Keskihajonta
Yrityksen kehittämisavustus	1,79	0,84
Maaseudun yritysrahoitus	1,90	0,88
Yritysryhmähanke	2,33	0,45

Hankkeen maksatuksen sujuvuuden keskiarvot ovat alhaista kohtalaista tai kohtalaista luokkaa. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneet yritykset olivat keskimäärin hieman tyytymättömämpiä maksatuksen sujuvuuteen kuin Maaseudun yritysrahoitusta hakeneet yritykset ja melko paljon tyytymättömämpiä kuin Yritysryhmähanketta hakeneet yritykset. Lisäksi Yritysryhmähankkeen maksatuksen sujuvuuden keskiarvo oli ainoa, joka ylitti keskiarvoltaan arvolauseen "kohtalaisesti" (=2). Vastausten keskihajonta oli huomattavasti pienempi Yritysryhmähankkeen kohdalla kuin Yrityksen kehittämisavustuksen tai Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa. Tämä kertoo siitä, että Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten kokemukset maksatuksen sujuvuudesta olivat yhdenmukaisempia kuin Yrityksen kehittämisavustusta tai Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten.

4 Palveluiden saavutettavuus ja tarjonta

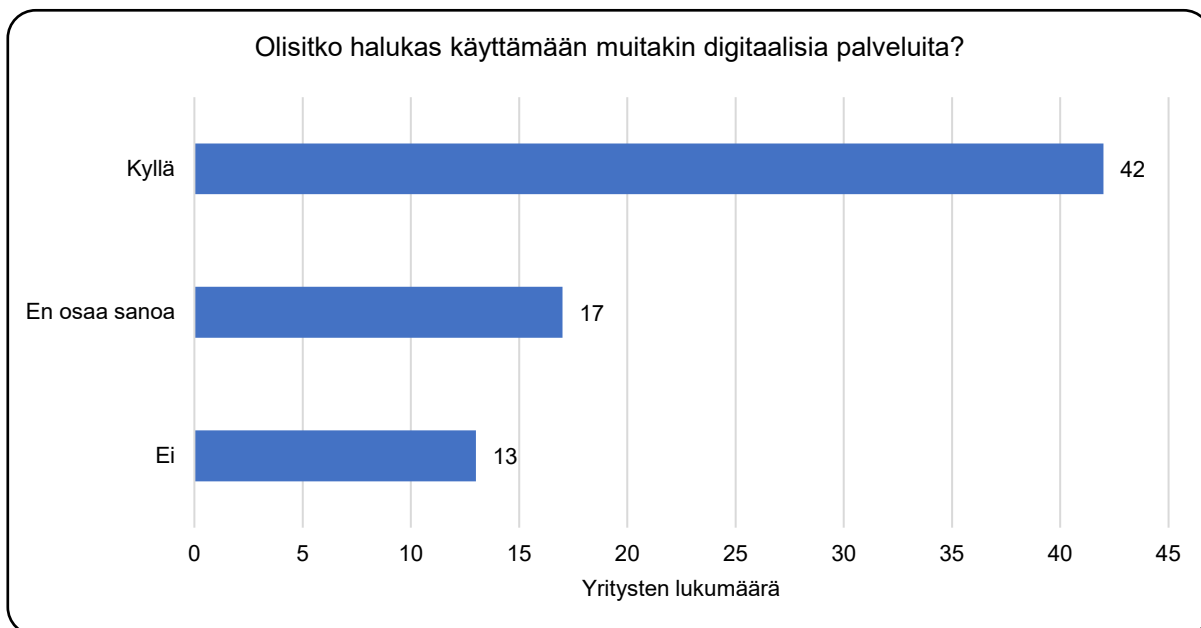
Palveluiden saavutettavuuden ja tarjonnan tutkimisella haluttiin saavuttaa tietoa siitä, mitkä ovat tehokkaimpia ELY-keskuksen palveluista tiedottamisen kanavia. Näin voidaan siirtää resursseja tehottomista viestintäkanavista niihin, jotka tavoittavat kohdeyleisön tehokkaasti. Samalla saadaan parannettua viestinnän laatua. Palveluiden kehittämistä silmällä pitäen yritysasiakkailta haluttiin ideoita tarpeellisiin palveluihin. Lisäksi palveluiden nykyisin ollessa suurilta osin sähköisiä, haluttiin kartoittaa yritysasiakkaiden mielipiteitä digitaalisista palveluista.

Keskeiset havainnot

- ELY-keskuksen palveluista tiedottaminen koettiin suurilta osin riittäväksi.
- Eniten tietoa ELY-keskuksen palveluista oli saatu ELY-keskuksen henkilökunnalta sekä ELY-keskuksen www-sivulta ja vähiten sosiaalisesta mediasta sekä messuilta.
- Merkittäväksi tiedonsaannin kanavaksi muodostuivat myös kehittämissyhtiöt sekä muut ulkopuoliset tahot.
- Yritykset, jotka kokivat tiedon riittävyyden puutteelliseksi, olivat saaneet eniten tietoa ELY-keskuksen www-sivujen kautta.
- Yritykset toivoivat enemmän aktiivista rahoitustarjontaa, -neuvontaa ja tukipalveluita sekä hakuprosessin helpottamista ja tehostamista.
- Viennin ja ulkomaankaupan tukemisen tärkeyttä korostettiin.
- Tietoa ELY-keskuksen palveluista toivottiin olevan tarjolla enemmän myös englanniksi.
- Enemmistö yrityksistä toivoi, että tietoa palveluista tarjottaisiin sähköpostilla ja uutiskirjeellä sekä yrityskäynneillä.
- Tiedotusta haluttiin merkittävästi myös puhelimitse sekä tapahtumien ja infojen yhteydessä.
- Huomattava enemmistö yrityksistä olisi halukkaita käyttämään sähköisen haun lisäksi muitakin digitaalisia palveluita.
- Haluttomuutta digitaalisiin palveluihin aiheutti huoli digitaalisten palveluiden toimimattomuudesta ja käytön opetteluun resursseja syövästä vaikutuksesta.
- Panostusta toivottiin ennen kaikkea nykyisten digitaalisten palveluiden toimivuuteen ennen uusien kehittämistä.

4.1 Digitaalisten palveluiden kysyntä

Kysymykseen ”Käytössä on jo sähköinen haku. Olisitko halukas käyttämään muitakin digitaalisia palveluita, mukaan lukien mobiilisovellukset?” saatiin 72 vastausta. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: ”Kyllä”, ”Ei” ja ”En osaa sanoa”. Mikäli kysymykseen vastattiin ”Ei” tai ”En osaa sanoa”, pyydettiin avoimella kysymyksellä syytä siihen, miksei digitaalisia palveluita olla halukkaita käyttämään. Tähän avoimeen kysymykseen saatiin 25 vastausta.



Kuva 18. Yritysten halukkuus muihin digitaalisiin palveluihin (myös mobiilisovelluksiin) sähköisen haun lisäksi.

Enemmistö, noin 58,3 % vastanneista, oli halukkaita muihinkin digitaalisiin palveluihin kuin sähköiseen hakuun. Noin 18,1 % vastaajista ei halunnut uusia digitaalisia palveluita ja noin 23,6 % yrityksistä vastasi "en osaa sanoa". (Kuva 18)

Kun annetaan vastausvaihtoehdoille numeeriset arvot siten, että 1=Kyllä, 2=En osaa sanoa ja 3=Ei, vastausten mediaaniksi muodostuu 1. Keskimäärin yritysasiakkaat ovat siis halukkaita käyttämään uusia digitaalisia palveluita.

Taulukkoon 7 on koottu poimintoja avoimen kysymyksen "Mistä syystä et ole halukas käyttämään digitaalisia palveluita?" vastauksista sellaisilta yrityksiltä, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen "Ei" tai "En osaa sanoa". Vastauksissa toistui huoli digitaalisten palveluiden toimimattomuudesta ja siitä, että niiden käyttö ja käytön opettelu syövät liikaa resursseja. Osa vastaajista ilmoitti sähköisen haun olevan riittävä eivätkä kokeneet tarvetta uusille digitaalisille palveluille. Lisäksi toivottiin ensisijaisesti panostuksia nykyisten palveluiden toimivuuteen ennen uusien digitaalisten palveluiden kehittämistä.

Taulukko 7. Digitaalisten palveluiden (mukaan lukien mobiilisovellukset) käytön haluttomuuden syitä.

"Mistä syystä et ole halukas käyttämään digitaalisia palveluita" - poimintoja vastauksista

"Liikaa eri sovelluksia, ei jaksaa lukea/käyttää kaikkea kuitenkaan."

"Toimiva sähköinen haku riittää."

"- - systeemit pitää sitten toimia niin, etteivät ne työllistä lisää."

"- - pitää olla helppo käyttöinen"

"- - mobiililaitteilla vaikeampi tehdä isoja hakemuksia - -"

"Tietokoneessa on selkeä ja suuri näyttö. Hallittavissa paremmin."

"En ole halukas uhraamaan yritykseni ja omaa aikaani tukijärjestelmään - - Sähköiset järjestelmät eivät muuta toimintatapoja ja ajatusmalleja."

"Digitaaliset palvelut vaativat usein myös paljon perehtymistä."

"Olen vähän huono näissä digi hommissa"

"Mobiililla aivan liian isoja asioita, kuten esim. liitteiden lisääminen."

"- - mobiilisovellukset - - tuntuu hieman kaukaa haetulta, eikä ehkä kovin kätevä vaihtoehto käytännössä."

"Ne eivät toimi!!!"

"Mobiilisovellutusten käyttö vähänkin monimutkaisemmissa asioissa epäilyttää (voi toki olla ikäluokkakysymyksen...). Nykyinen järjestelmä toimii hyvin - -"

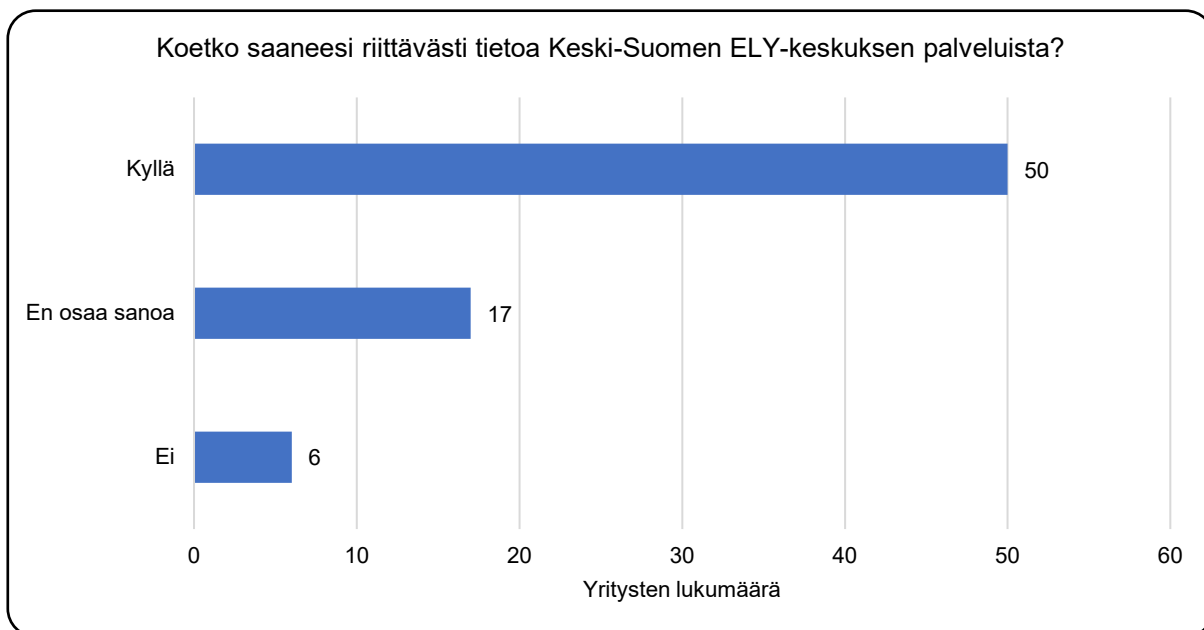
"- - pienellä yrittäjällä ei ole aikaa kamppailla uusien toimimattomien järjestelmien kanssa."

"Mielestäni nykyiset olisi syytä ensin kehittää oikeasti toimiviksi."

"Käyttö suhteellisen vähäistä ja sähköinen haku riittää."

4.2 Palveluista tiedottamisen riittävyys

Kysymykseen "Koetko saaneesi riittävästi tietoa Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluista?" saatiin 73 vastausta. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: "Kyllä", "Ei" ja "En osaa sanoa".



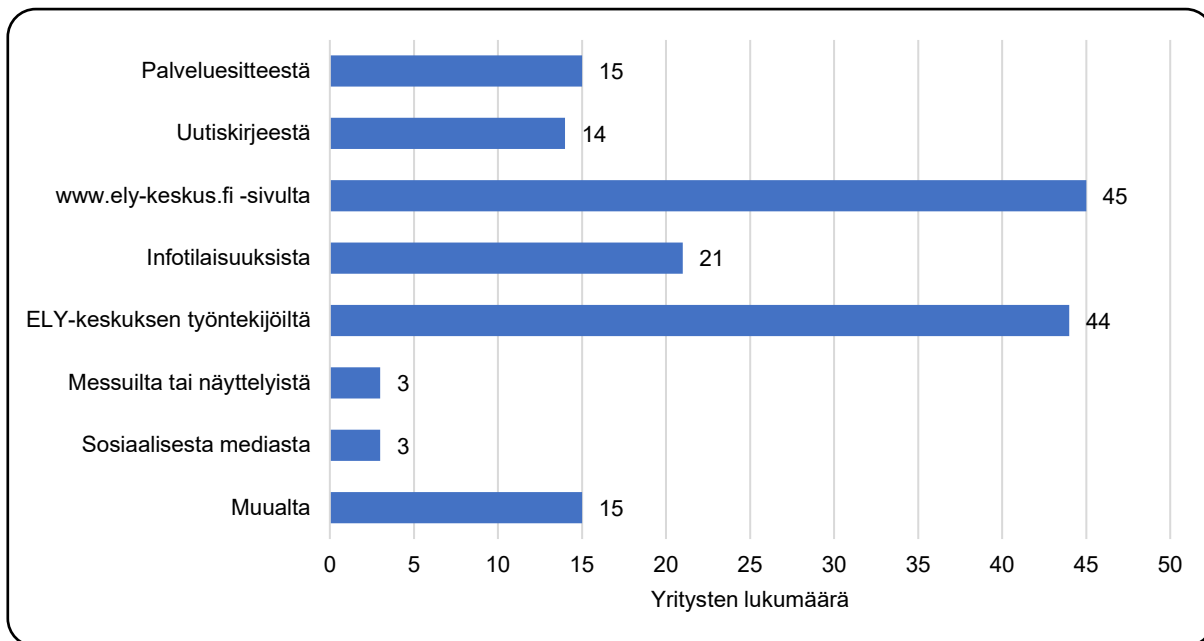
Kuva 19. Yritysassiakkaiden kokemukset palveluista tiedottamisen riittävydestä.

Enemmistö, noin 68,5 % vastanneista, koki saaneensa riittävästi tietoa Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluista. Noin 8,2 % vastanneista oli sitä mieltä, että palveluista tiedottaminen ei ole ollut riittävä. "En osaa sanoa" -vastauksia oli noin 23,3 % saaduista vastauksista. (Kuva 19)

Kun merkitään vastauksia numeerisesti siten, että 1=Kyllä, 2=En osaa sanoa ja 3=Ei, tulee vastausten mediaaniksi 1. Keskimäärin yritysasiakkaat ovat siis kokeneet saaneensa riittävästi tietoa ELY-keskuksen palveluista.

4.3 Palveluista tiedottamisen kanavat

Kysymykseen siitä, millä tavalla yritysasiakkaat ovat saaneet tietoa ELY-keskuksen palveluista, saatiin 72 vastausta. Kysymys toteutettiin rasti ruutuun-kysymyksenä ja vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoja oli seitsemän ja ne olivat "palveluesitteestä", "uutiskirjeestä", "www.ely-keskus.fi -sivulta", "infotilaisuuksista", "ELY-keskuksen työntekijöitä", "messuilta tai näyttelyistä" ja "muualta". Lisäksi "muualta" -vaihtoehdon rastittaneilta yrityksiltä kysyttiin avoimella kysymyksellä mistä he olivat saaneet tietoa palveluista.



Kuva 20. Kanavat, joiden kautta yritykset ovat saaneet tietoa ELY-keskuksen palveluista.

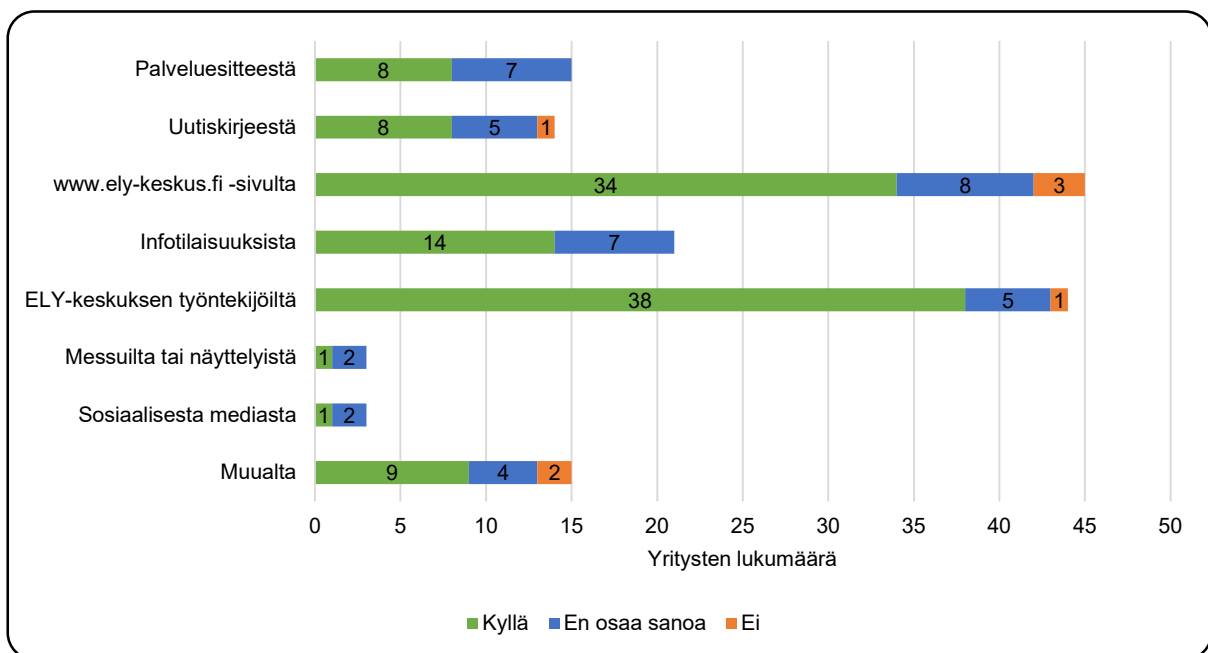
Eniten tietoa, noin 62,5 % vastanneista, oli saanut tietoa ELY-keskuksen palveluista ELY-keskuksen www-sivuilta. Toiseksi eniten, noin 61,1 % vastanneista, oli saanut tietoa ELY-keskuksen työntekijöiltä. Infotilaisuuksista tietoa oli saanut noin 29,2 % yrityksistä. Noin 20,8 % sai tietoa palveluesitteestä ja noin 19,4 % uutiskirjeestä. Vähiten tietoa oli tavoitettu sosiaalisen median kautta sekä messuilta tai näyttelyistä, molempien kanavien kautta tietoa olivat saaneet noin 4,2 % vastanneista. (Kuva 20)

Taulukkoon 8 on koottu ”muualta” vaihtoehdon rastiin vastanneiden yritysten vastauksia avoimeen kysymykseen mistä he tietoa palveluista ovat saaneet. Avoimissa vastauksissa merkittävimäksi tiedon saannin kanavaksi muodostuvat kehittämissyhtiöt. Lisäksi tietoa on saatu myös muiden ulkopuolisten tahojen kautta.

Taulukko 8. Avoimet vastaukset muualta saadun tiedon kanavista.

"Muualta, mistä?" avoimet vastaukset
"yhteistyökumppanit"
"Olen vuosia sitten hakenut maatalouteen liittyvää tukea"
"Witas"
"Witasoy"
"ELY:n hyväksymiltä palveluntoimittajilta"
"kehittämissyhtiö"
"Witaksen työntekijöiltä"
"Useasta lähteestä: Google, Elyn sivut, Yrittäjät.fi jne"
"konsulteilta"
"Leader+ -toimijalta"
"Asiantuntijalta"
"Kyselty itse"
"Yritysneuvojalta"
"SSYP"

Tarkastellaan seuraavaksi kokemuksia tiedon riittävydestä sen perusteella, minkä kanavien kautta tietoa on tavoitettu (Kuva 21). Toisin sanoen kysymyksen "Koetko saaneesi riittävästi tietoa Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluista?" vastausten "Kyllä", "Ei" ja "En osaa sanoa" jakautumista on tarkasteltu erikseen jokaisen kanavan kohdalta, josta yritykset ovat saaneet tietoa palveluista.



Kuva 21. Koettu tiedon riittävyys sen perusteella minkä kanavan kautta tietoa palveluista on saatu.

Kysymykseen ”Koetko saaneesi riittävästi tieto Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluista?” suhteellisesti eniten ”Kyllä” vastauksia on tullut yrityksiltä, jotka ovat saaneet tietoa ELY-keskuksen työntekijöiden kautta. Myös ELY-keskuksen www-sivujen kautta tietoa saaneista yrityksistä suurin osa koki saaneensa tietoa riittävästi. Infotilaisuuksien kautta tiedon tavoittaneista yrityksistä 2/3 katsoi tiedon saannin olleen riittävää. Palveluesitteestä, uutiskirjeestä tai muualta tiedon saavuttaneista yrityksistä tiedon riittävyteen tyytyväisiä oli kussakin kanavassa noin puolet vastanneista. Suhteellisesti eniten ”En osaa sanoa” -vastauksia tiedon riittävyteen saatiin, kun tietoa oli tavoitettu sosiaalisesta mediasta ja messuilta tai näyttelyistä. Yritykset, jotka eivät kokeneet tiedonsaantia riittäväksi, olivat saaneet tietoa eniten ELY-keskuksen www-sivujen kautta tai muualta.

4.4 Uusien palveluiden kysyntä

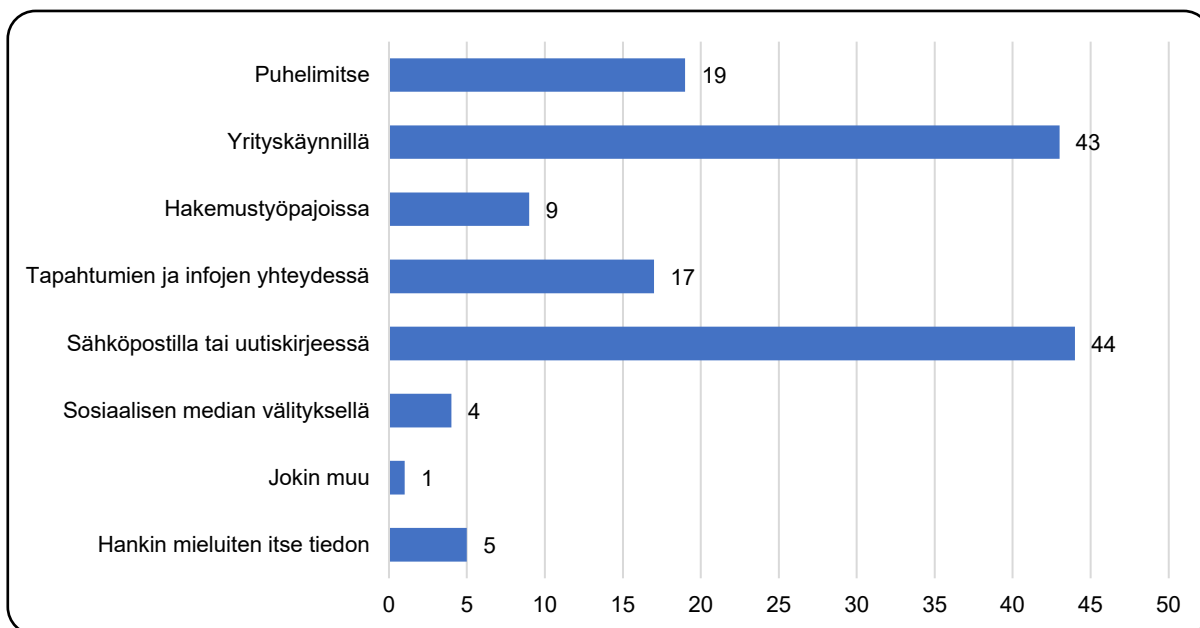
Avoimeen kysymykseen ”Minkälaisia uusia palveluita haluaisit jatkossa?” saatiin 30 vastausta. Taulukkoon 9 on koottu poimintoja näistä vastauksista. Avoimissa vastauksissa korostui toive aktiivisemmasta vuorovaihtuksesta yritysasiakkaiden kanssa. Vastaajat halusivat muun muassa enemmän aktiivista rahoitustarjontaa, -neuvontaa ja tukipalveluita sekä henkilökohtaista yhteydenpitoa yrityksen tilanteesta niin hankkeiden aikana kuin niiden jälkeenkin. Lisäksi esitettiin toiveita hakuprosessin helpottamisesta ja tehostamisesta. Muutamit vastanneista yrityksistä huomauttivat viennin ja ulkomaankaupan tukemisen tärkeydestä ja tietoa toivottiin olevan tarjolla enemmän myös englanniksi.

Taulukko 9. Toiveita uusista palveluista.

"Minkälaisia uusia palveluita haluaisit jatkossa?" – poimintoja vastauksista
"kv- ja tuotekehitys"
"Markkinoinnin rahoitus on saatava kuntoon! - - erityisesti ulkomaankauppaan - - markkinoinnin ja brändäyksen tukea!"
"Vienti on Suomen kulmakivi, joten siihen palveluita ja asiantuntijoita - -"
"Investointiin rahoitusta"
"Käyttöopastusta sähköisiin palveluihin"
"Rahoituspalveluja"
"Konsultointia - -"
"- - more information in English - -"
"- - innovaatorahoituksen / tuotteiden markkinoille saattamisen tukea"
"- - kasvuun ja kehittämiseen tarvitaan aina apua ja rahoitusta."
"- - henkilökohtaista kontaktointia, jossa aktiivisesti kyseltäisiin yrityksen kuulumisia ja mahdollisia kehitysideoita. Näihin mahdollisiin ideoihin / kasvuhalukkuuksiin annettaisiin neuvoja tukiin ja rahoitukseen liittyen. - -"
"Kokonaisvaltaista rahoitusneuvontaa."
"Haun ja maksatusten yksinkertaistamista"
"Yrityksille tulnaisiin tarjoamaan rahoitusta."
"Tukipalveluista"
"helposti haettavia paketteja, joita voi nopealla aikataululla käyttää tuotekehitysongelmien ratkaisemiseen"
"Selvemmat ohjeet ja tiedot yritykselle joka on hakemassa tukea ja mitä voi saada"
"Enemmän aktiivista rahoitustarjontaa yrityksille ja konkreettisia rahoituspaketteja eri kohteisiin."
"Palveluja on luultavasti hyvin olemassa - - käsittelyajat ja usein myös erittäin byrokraattiset ehdot tekevät palvelujen hyödyntämisen vaikeaksi ja liikaa aikaa vieväksi - - sopivan palvelun tai rahoituksen löytyminen on paljon sattumanvaraista."
"Olisi hyvä jos joku pääsisi käymään hankkeiden jälkeen - - kuulisimme mielellään kommentteja mahd. jatkotoimenpiteistä."
"Selväjärkistä vähäbyrokraattista oikeaa yrittäjähenkistä palvelua."

4.5 Palveluiden tarjoamisen kanavat

Kysymykseen "Millä tavalla haluaisit meidän tarjoavan sinulle palveluita?" saatiin 71 vastausta. Kysymys toteutettiin rasti ruutuun-kysymyksenä ja vastaajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi vaihtoehto. Vastausvaihtoehtoja oli kahdeksan ja niihin lukeutui "puhelimitse", "yrityskäynnillä", "hakemustyöpajoissa", "tapahtumien ja infojen yhteydessä", "sähköpostilla ja uutiskirjeessä", "sosiaalisen median välityksellä (esim. Facebook, Twitter)", "jokin muu" ja "hankin mieluiten tiedon itse". Lisäksi "jokin muu" -vaihtoehdon rastiinneilta yrityksiltä kysyttiin avoimella kysymyksellä millä tavalla he haluaisivat palveluita heille tarjottavan.



Kuva 22. Kanavat, joiden kautta yritysasiakkaat haluavat palveluita tarjottavan.

Enemmistö, noin 62 % vastaajista, toivoi palveluita tarjottavan sähköpostilla tai uutiskirjeessä. Toiseksi suosituimmaksi vaihtoehdoksi, miltei samoilla prosenteilla, muodostuivat yrityskäynnit saaden noin 60,6 % vastaajien äänistä. Puhelimitse palveluita toivoi tarjottavan noin 26,8 % vastanneista ja tapahtumien ja infojen yhteydessä palvelun tarjontaa halusi noin 24 % yritysasiakkaista. Hakemustyöpajat ja sosiaalinen media olivat vähiten suositut palvelun tarjonnan kanavat saaden noin 12,7 % ja 5,6 % äänistä tässä järjestyksessä. Noin 7 % vastanneista koki, että hankkivat mieluiten tiedon itse. (Kuva 22)

Vain yksi yritysasiakkaista oli valinnut vaihtoehdon ”jokin muu” ja vastannut vaihtoehdon avoimeen kohtaan ”Tietoa ei tule liikaa tällä saralla”. Kyseinen yritys oli vastannut haluavansa palveluita tarjottavan myös kaikkien muiden kanavien kautta.

5 Yritysrahoituspalveluiden toimivuus

Yritysrahoituspalveluiden toimivuuden arvioinnilla pyrittiin löytämään mahdollisia epäkohtia ELY-keskuksen palveluista tai toimintatavoista, jotta pystyttäisiin kehittämään palveluita laadukkaammiksi ja asiakkaiden tarpeisiin sopivimmaksi.

Keskeiset havainnot

- Puolet vastanneista yritysasiakkaista oli tyytyväisiä palveluiden sopivuuteen ja laatuun.
- Henkilökunnan tarjoama asiakaspalvelu on koettu keskimäärin hyväksi. Yrityspalveluiden sopivuus ja laatu saavutti puolestaan tyydyttävän laadun tason.
- 72 % vastanneista yrityksistä käyttää mielellään ELY-keskuksen rahoitusta.
- Maaseudun yritysrahoitusta hakeneet yritykset kokivat asiakaspalvelun ja yrityspalveluiden laadun keskimäärin heikommaksi kuin muiden yritystukien hakijat ja parhain kokemus muodostui Yrityksen kehittämisavustusta hakeneille yrityksille.
- Neuvojen luotettavuudessa ja asiakkaiden tasapuolisessa ja reilussa kohtelussa menestyttiin tyydyttävästi. Hieman heikommin menestyttiin siinä, että asiakkaat kokisivat tullessa kuulluksi tai arvostetuksi, mutta tässäkin saavutettiin tyydyttävän laadun taso.
- Neuvojen luotettavuuden koettiin Yritysrühmähankkeeseen hakeneiden yritysten keskuudessa olevan paremmalla tasolla kuin muita yritystukia hakeneiden yritysten. Asiakkaiden tasapuolisessa ja reilussa kohtelussa sekä heidän arvostetuksi ja kuulluksi tulemisessa menestyttiin kuitenkin parhaiten Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten kanssa.
- Hakuprosessin lopputulemaan oltiin yritysten keskuudessa keskimäärin tyytyväisempiä kuin itse hakuprosessin toimivuuteen. Hakuprosessin lopputuleman kohdalla saavutettiin hyvän laadun taso kun taas hakuprosessin toimivuuden kohdalla jäätin tyydyttävälle laadun tasolle.
- Huonoiten yritysrahoituspalveluiden toimivuudessa oli menestytty siinä, että suurin osa yritysasiakkaista koki byrokratian määrän liialliseksi.
- Yritysrühmähankkeeseen osallistuneiden yritysten keskuudessa hakuprosessi koettiin työläemmäksi ja kannattamattommaksi kuin muita yritystukia hakeneiden yritysten keskuudessa. Byrokratian määrän taas koettiin olevan kohtuuttomien Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskuudessa.
- 54 % yritysasiakkaista oli tyytyväisiä ELY-asiakkuuteen ja palveluihin.
- Asiakkuuteen ELY-keskuksen kanssa oltiin keskimäärin hieman tyytyväisempiä kuin ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin. Molempien kohdalla saavutettiin kuitenkin tyydyttävän laadun taso.
- Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskuudessa ELY-keskuksen kanssa asiointi koettiin sujuvimaksi ja palvelut vastasivat parhaiten odotuksia verrattuna muihin yritystukia hakeneisiin yrityksiin.
- Paras asiakastytyväisyyden laatu saavutettiin Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla ja huonoimmaksi laatu koettiin Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskuudessa.
- 64 % ELY-keskuksen palveluita hyödyntäneistä yrityksistä suosittelisi palveluita myös muille yrityksille.
- Yritysasiakkaista 76 % käyttäisi ELY-keskuksen palveluita uudelleen.
- Yrityksen kehittämisavustusta hakeneet yritykset ovat keskimäärin hieman valmiimpia käyttämään ELY-keskuksen palveluita myös jatkossa kuin muiden yritystukien hakijat.

Yritysrahoituspalveluiden toimivuutta arvioitiin erilaisten väittämien avulla. Väittämillä tutkittiin muun muassa asiakastytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta ja asiakkaan kokemaa arvoa. Väittämien paikkansapitävyttä arvioitiin asteikolla 1-5, jossa 1=täysin eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä,

4=osittain samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. Kaikki väittämät on kirjoitettu positiivissävytteisesti, joten niihin saatuja vastauksia voidaan helposti vertailla keskenään. Toisin sanoen, jokaisen väittämän kohdalla ”Täysin eri mieltä” on huonoin mahdollinen ja ”Täysin samaa mieltä” paras mahdollinen yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä mittaava vastausvaihtoehto. Tämä mahdollistaa myös sen, että voidaan arvioida yritysrahoituspalveluiden laatua asteikolla: kiitettävä laatu (4,75 - 5,00), hyvä laatu (4,00 - 4,74), tyydyttävä laatu (3,00 - 3,99), välttävä laatu (2,00 - 2,99), heikko laatu (1,00 - 1,99).

Kyselyssä väittämät olivat satunnaisessa järjestyksessä, mutta kyselyn jälkeen ne luokiteltiin eri kategorioihin perustuen lähteeseen [7]. Myös kategorioiden määrittelyt on muodostettu kyseistä lähdetä apuna käyttäen. Kategorioita on seitsemän ja ne on koottu Taulukkoon 10, joka lisäksi sisältää väittämien luokittelun. Arvioidaan jokaisen kategorian kohdalla ensin väittämien tuloksia kaikkien vastanneiden kesken ja tarkennetaan tarkastelua sen jälkeen siten, että arvioidaan väittämien tuloksia sen perusteella, ovatko yritykset hakeneet Yrityksen kehittämisavustusta, Maaseudun yritysrahoitusta vai Yritysrühmähanketta.

Kun tarkastellaan tuloksia yritystuen perusteella, on hyvä pitää mielessä, että kyselyyn vastanneista Yritysrühmähanketta hakeneita yrityksiä on huomattavasti vähemmän (6) kuin Yrityksen kehittämisavustusta (53) tai Maaseudun yritysrahoitusta (21) hakeneita yrityksiä. Otoskoko vaikuttaa merkittävästi tulosten luotettavuuteen ja esimerkiksi pienten otosten luottamusväli tyypillisesti ovat huomattavasti isompia kuin suurten otosten. Lisäksi on hyvä muistaa, että jotkin yrityksistä ovat hakeneet useampaa kuin yhtä yritystukea ja vaikuttavat siis näin useamman yritystukiryhmän vastauksiin.

Taulukko 10. Yritysrahoituspalveluiden toimivuuden väittämät kategorioittain.

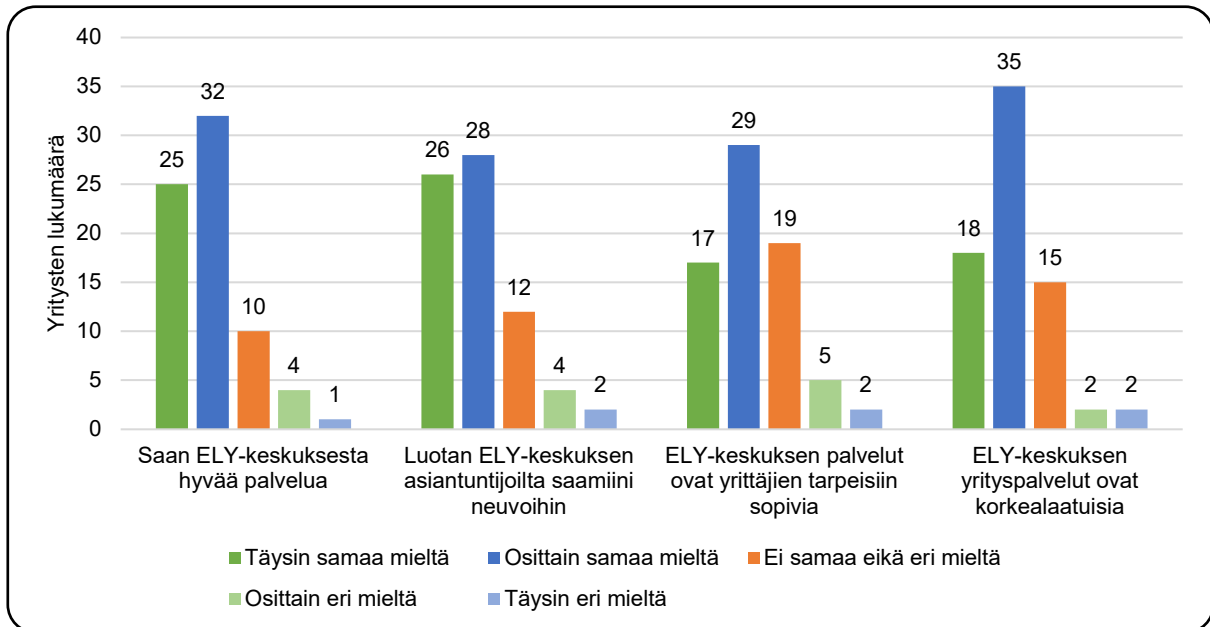
Kategoriat	Väittämät
Funktionaalinen arvo	Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua. ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia. ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjän tarpeisiin sopivia. Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin.
Sosiaalinen arvo	Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta. Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja.
Emotionaalinen arvo	Koen saavani oikeanlaisia neuvoja. Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä. Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita. ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti.
Koetut uhraukset	Prosessiin käytetty aika kannatti. Byrokratian määrä oli kohtuullinen. Hakuprosessi oli helppo. Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi.
Asiakastytyväisyys	Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin. Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa. ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida. ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani.
Asiakasuskollisuus (suosittelu)	Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille. Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille. Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita.
Asiakasuskollisuus (uudelleenosto)	Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa. Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita.

5.1 Funktionaalinen arvo

Funktionaalilla arvolla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun tuomaa toiminnallista, fyysistä tai käytännöllistä arvoa. Tässä tutkimuksessa funktionaalista arvoa mitattiin neljän eri väittämän kautta:

- Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua.
- ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia.
- ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjän tarpeisiin sopivia.
- Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin.

Vastauksia funktionaalisen arvon väittämiin saatiin kuhunkin 72. Kuvassa 23 on esitetty väittämien vastausten jakautuminen kunkin väittämän kohdalta.



Kuva 23. Funktionaalisen arvon väittämien vastausten jakaumat.

Kaikkien väittämien kohdalla suhteellisesti suurin osa vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämien kanssa. Väittämän ”ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia” kohdalla vastaajat olivat valinneet seuraavaksi eniten vastausvaihtoehtoa ”Ei samaa eikä samaa mieltä” ja kolmanneksi eniten vaihtoehtoa ”Täysin samaa mieltä”, kun taas kaikkien muiden väittämien kohdalla suhteellisesti toiseksi eniten yritysasiakkaita oli täysin samaa mieltä väittämien kanssa ja kolmanneksi eniten vastattiin vaihtoehtoa ”Ei samaa eikä eri mieltä”. Väittämän ”ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia” kohdalla saman verran yrityksiä oli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä, mutta muiden väittämien kohdalla osittain eri mieltä oli noin puolet enemmän kuin täysin eri mieltä.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, kuten aiemmin kuvailtiin, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli. Ne on esitetty Taulukossa 11.

Taulukko 11. Funktionaalisen arvon väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Väittäjä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua	4,06	0,92	3,84 - 4,27
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin	4,00	1,01	3,76 - 4,24
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia	3,75	0,99	3,52 - 3,98
ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia	3,90	0,91	3,69 - 4,12

Jokaisen väittämän kohdalla keskiarvoksi muodostuu lähellä arvoa 4 oleva luku. Väittämän ”ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia” keskiarvo jää kuitenkin arvosta 4 jonkun verran enemmän kuin muiden väittämien keskiarvot. Väittämät ”Saun ELY-keskuksesta hyvää palvelua” ja ”Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin” tavoittavat yrityspalveluiden laadun arvoasteikolla hyvän tason

(4,00 - 4,74). Väittämien ”ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia” ja ”ELY-keskuksen yritys-palvelut ovat korkealaatuisia” saavuttavat yrityspalveluiden laadun arvoasteikolla tyydyttävän tason (3,00 - 3,99). Voidaan siis todeta, että henkilökunnan tarjoama asiakaspalvelu on koettu keskimäärin paremmaksi kuin yrityspalveluiden sopivuus ja laatu.

Myös luottamusväliit sijoittuvat yrityspalveluiden laadun arvolauseasteikolla joko hyvän tai tyydyttävän ta-son arvojoukkoihin tai leikkaavat molempia, joka tukee arviota siitä, että funktionaalisen arvon väittämät saa-vuttavat laadullisesti tyydyttävän tai hyvän tason. Keskiarvoestimaatit ovat luottamusvälien perusteella lu-ottettavia populaation keskimääräisen mielipiteen ilmaisijoita.

Yrityksistä 36 vastasi kaikkiin funktionaalisen arvon väittämiin joko neljä tai enemmän ja se kattoi täsmäl-leen 50 % vastanneista. Kaikkiin väittämiin joko kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli puolestaan vain kolme ja se kattoi noin 4,2 % vastaajista.

Tarkastellaan seuraavaksi funktionaalisen arvon väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasi-akkaat ovat hakeneet.

Taulukko 12. Väittämän ”Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua” vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luotta-musväliit yritystuen perusteella.

”Saan ELY-keskuksesta hyvää palve-lua”	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,11	0,85	3,88 - 4,35
Maaseudun yritysrahoitus	3,86	1,01	3,40 - 4,32
Yritysrühmähanke	4,00	0,89	3,06 - 4,94

Kaikkien yritystukien kohdalla väittämän ”Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua” keskiarvo on lähellä arvoa 4. Kuitenkin Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskiarvo jää hiukan muiden yritystukien keskiarvoista ja Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten kohdalla keskiarvo on kaikista suurin. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneet yritykset ovat siis keskimäärin hiukan tyytyväisempiä ELY-keskuksen palveluun kuin muiden yritystukien hakijat. Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysrühmähankkeen tapauk-sessa saavutetaan palvelussa hyvän laadun taso (4,00 - 4,74). Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla jää-dään tyydyttävän laadun tasolle (3,00 - 3,99).

Yritysrühmähankkeen kohdalla luottamusväli on odotetusti kaikkein suurin pienen otoskoon vuoksi. Sen alaraja jää vain hieman arvon 3 yläpuolelle ja yläraja vain hieman arvon 5 alapuolelle ja sisältyy näin tyydyt-tävän, hyvän ja kiitettävän laadun arvojoukkoihin. Yritysrühmähankkeen tapauksessa keskiarvoestimaatti ei ole kovin luotettava suuren luottamusvälin vuoksi. Muuten luottamusväliit sijoittuvat kohtalaisesti arvon 4 ym-päristöön. Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa keskiarvoestimaatti on luotettavalla tasolla ja sisältyy melkein kokonaan hyvän laadun tasoon. Maaseudun yritysrahoituksenkin kohdalla keskiarvoestimaatti on melko luotettavalla tasolla ja sisältyy sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason arvojoukkoihin.

Taulukko 13. Väittämän ”Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin” vastausten keskiarvot, keskihajon-nat ja 95 % luottamusväliit yritystuen perusteella.

”Luotan ELY-keskuksen asiantunti-joilta saamiini neuvoihin”	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,09	0,93	3,84 - 4,35
Maaseudun yritysrahoitus	3,62	1,07	3,13 - 4,11
Yritysrühmähanke	3,83	1,17	2,61 - 5,06

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla väittämän ”Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neu-voihin” keskiarvo tavoittaa hyvän laadun tason (4,00 - 4,74). Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysrühmä-

hankkeen keskiarvot saavuttavat tyydyttävän laadun tason (3,00 – 3,99). Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten kohdalla keskiarvo jää tämän väittämän kohdalla huonoimmaksi ja Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskiarvo on ainoa, joka ylittää arvon 4.

Jälleen Yritysryhmähankkeen kohdalla 95 % luottamusväli jää odotetusti suureksi ja sisältyy tyydyttävän, hyvän sekä kiitettävän laadun arvojoukkoihin. Yritysryhmähankkeen keskiarvoestimaatti ei siis ole luotettavalla tasolla. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla 95 % luottamusväli leikkaa sekä tyydyttävän että hyvän laadun arvojoukkojen kanssa, mutta luottamusväli on melko järkevää suuruusluokkaa ja keskiarvoestimaatin voidaan todeta melko luotettavasti arvioivan koko populaation keskiarvoa. Lisäksi Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvoestimaatti mittaa luottamusvälin perusteella luotettavasti populaation keskimääräistä mielipidettä. Kyseinen 95 % luottamusväli on järkevää suuruusluokkaa ja sisältyy melkein kokonaan hyvän laadun arvojoukkoon leikaten vain vähän tyydyttävän laadun arvojoukon kanssa.

Taulukko 14. Väittämän "ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,81	0,94	3,55 - 4,07
Maaseudun yritysrahoitus	3,57	0,98	3,13 - 4,02
Yritysryhmähanke	3,50	1,38	2,05 - 4,95

Kaikkien yritystukien kohdalla väittämän "ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia" keskiarvot jäävät alle arvon 4. Jokaisen kohdalla keskiarvot ovat kuitenkin vähintään 3,5. Jokaisen yritystuen tapauksessa saavutetaan tyydyttävän laadun taso (3,00 - 3,99). Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskiarvo on parempi kuin muiden yritystukien. Siispä keskimäärin Yrityksen kehittämisavustusta hakeneet yritykset ovat olleet hieman tyytyväisempiä ELY-keskuksen palvelujen sopivuuteen.

Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusvälien suuruusluokat ovat melko kohtuullisia. Sekä Yrityksen kehittämisavustuksen että Maaseudun yritysrahoituksen luottamusvälit sisältyvät melkein kokonaan tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon leikaten hieman myös hyvän laadun tason arvojoukon kanssa. Näiden kohdalla keskiarvot estimoivat siis luotettavasti koko populaation keskiarvoja. Yritysryhmähankkeen kohdalla 95 % luottamusvälistä ei voi päätellä juuri mitään siitä, kuinka hyvin saatu keskiarvo estimoii Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten keskimääräistä kokemusta palvelujen sopivuudesta.

Taulukko 15. Väittämän "ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,98	0,82	3,76 - 4,21
Maaseudun yritysrahoitus	3,57	0,98	3,13 - 4,02
Yritysryhmähanke	3,83	0,98	2,80 - 4,87

Viimeisen funktionaalisen arvon väittämän "ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia" kohdalla kaikki keskiarvot jäävät arvon 4 alapuolelle. Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysryhmähankkeen tulokset ovat hyvin lähellä arvoa 4, mutta Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten tulos jää muista keskiarvoista ja on lähempänä arvoa 3,5 kuin arvoa 4. Kaikki keskiarvot ovat kuitenkin suurempia kuin 3,5. Tyydyttävä laadun taso saavutetaan kaikkien yritystukien kohdalla, vaikka Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten kokemukset palveluiden laadusta jäävätkin hyvän laadun tasosta vain niukasti.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla 95 % luottamusväli leikkaa tasaisesti sekä tyydyttävän laadun tason että hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa ja sen suuruusluokka on järkevä. Voidaan siis sanoa, että keskiarvo on luotettava koko populaation keskimääräisen koetun laadun estimaatti, mutta luottamusvälin puitteissa on mahdollista, että koko populaation keskiarvo saavuttaa hyvän laadun tason arvojoukon. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa luottamusvälin suuruusluokka on melko kohtuullinen ja se leikkaa vain hieman tyydyttävän laadun arvojoukon lisäksi hyvän laadun arvojoukkoa. Siispä keskiarvo on melko luotettava estimaatti Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskuudessa. Yritysryhmähankkeen kohdalla luottamusväli on jälleen odotetusti suuri, eikä keskiarvoestimaatti ole luotettavalla tasolla.

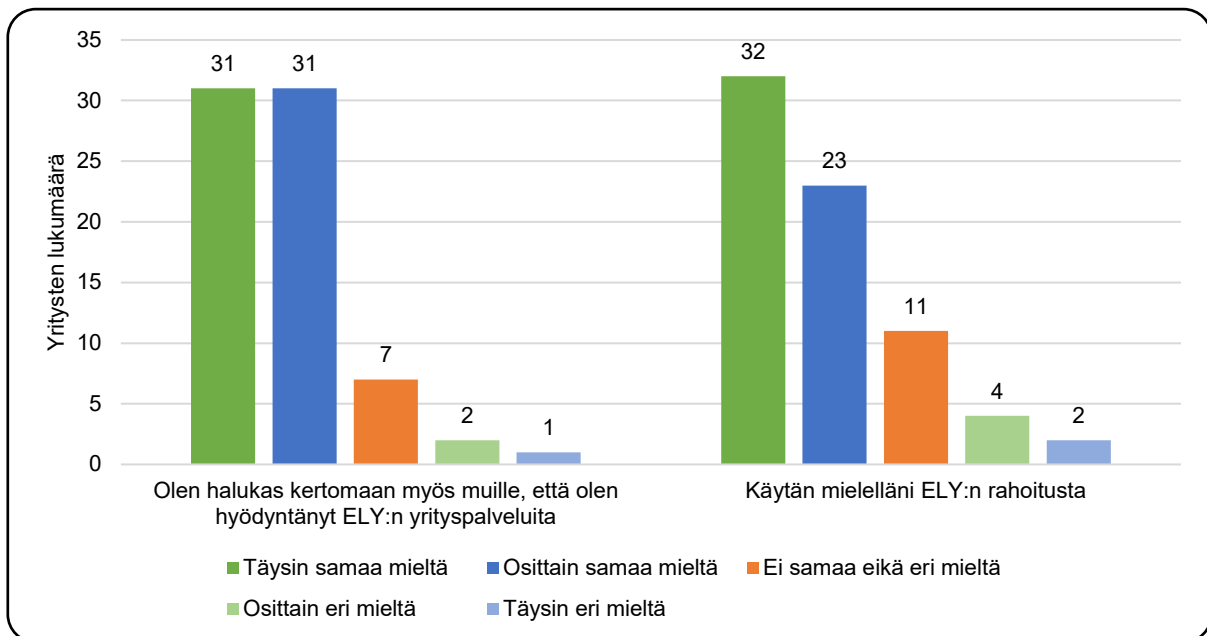
Kun tarkastellaan vielä yhteisesti kaikkia funktionaalisen arvon väittämiä, huomataan, että neljästä väittämästä kolmen kohdalla Maaseudun yritysrahoitusta hakeneet yritykset tuottivat alhaisemmat keskiarvot kuin muut. Yhden väittämän kohdalla Yritysryhmähankkeen keskiarvo oli matalin, mutta jäi vain hiukan Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskiarvolle. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvot olivat kaikkien väittämien kohdilla suurimmat. Paras laatu funktionaalisessa arvossa saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla ja huonoin Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla.

5.2 Sosiaalinen arvo

Sosiaalisen arvon merkitys korostuu, kun kulutus päätös tehdään palvelun sosiaalisen imagon perusteella. Tällöin palvelun funktionaaliseen arvoon tai hyödyllisyyteen ei anneta niin paljon painoarvoa. Tässä tutkimuksessa sosiaalista arvoa mitattiin kahden eri väittämän kautta:

- Olen halukas kertoamaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja.
- Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta.

Vastauksia sosiaalisen arvon väittämiin saatiin molempiin 72. Kuvassa 24 on esitetty väittämien vastausten jakautuminen molempien väittämien kohdalta.



Kuva 24. Sosiaalisen arvon väittämien vastausten jakaumat.

Väittämän ”Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta” kohdalla suhteellisesti suurin osa (noin 44,4 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Seuraavaksi eniten (noin 31,9 %) oli valittu vaihtoehtoa ”Osittain samaa mieltä”. Muiden vaihtoehtojen kohdalla kannatus vähintään puolittuu edellisestä aina huomattavasti huonompaan arvolauseeseen mentäessä. Väittämän ”Olen halukas kertoamaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n

yrittäjäpalveluita” kohdalla saman verran kannatusta (noin 43,1 % kutakin) on saanut vastausvaihtoehdot ”Täysin samaa mieltä” ja ” Osittain samaa mieltä”. Muita vaihtoehtoja on vastattu suhteellisesti melko vähän, yhteensä vajaa 14 % vastaajista.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli. Ne on esitetty Taulukossa 16.

Taulukko 16. Sosiaalisen arvon väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrittäjäpalveluja	4,24	0,85	4,04 - 4,44
Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta	4,10	1,04	3,85 - 4,34

Molempien väittämien kohdalla keskiarvot ylittivät arvon 4, mutta jäivät kuitenkin arvon 4,5 alapuolelle. Sosiaalisen arvon väittämät saavuttavat reilusti yrittäjärahoituspalveluiden hyvän laadun arvojoukon (4,00 - 4,74). Havaitaan, että luottamusväleillä pysytään myös melkein kokonaan hyvän laadun arvojoukon rajoissa ja lisäksi keskiarvoestimaattorit kuvaavat luotettavasti populaation keskimääräistä mielipidettä.

Yrityksistä 52 vastasi kaikkiin sosiaalisen arvon väittämiin joko neljä tai enemmän, joka siis tarkoittaa, että noin 72,2 % oli joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä sosiaalisen arvon väittämien kanssa. Yrityksiä, jotka vastasivat molempiin väittämiin joko kaksi tai vähemmän oli vain kolme ja se kattoi noin 4,2 % vastanneista.

Tarkastellaan seuraavaksi sosiaalisen arvon väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yrittäjäasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 17. Väittämän ”Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrittäjäpalveluja” vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

”Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrittäjäpalveluja”	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,26	0,71	4,07 - 4,46
Maaseudun yrittäjärahoitus	4,10	1,08	3,60 - 4,59
Yrittäjäryhmähanke	4,33	0,82	3,48 - 5,19

Väittämän ”Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrittäjäpalveluja” keskiarvot jokaisen yritystuen kohdalla on yli arvon 4. Yrittäjäryhmähankkeen kohdalla keskiarvo on suurin ja Maaseudun yrittäjärahoitusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo jäi huonoimmaksi. Jokaisen yritystuen kohdalla saavutetaan reilusti hyvän laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusväli muodostuu arvon 4 yläpuolelle ja sisältyy hyvän laadun tason arvojoukkoon. Maaseudun yrittäjärahoituksen kohdalla luottamusväli leikkaa sekä hyvän laadun tason että tyydyttävän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa keskiarvoestimaatti on luotettava koko populaation keskiarvon mittari, mutta Maaseudun yrittäjärahoituksen kohdalla ei päästä aivan yhtä hyvään luotettavuuden tasoon luottamusvälin suuruuden vuoksi. Luottamusvälin perusteella voidaan kuitenkin todeta keskiarvoestimaatin olevan melko luotettava arvio koko populaation keskiarvosta. Yrittäjäryhmähankkeen kohdalla luottamusväli muodostuu liian suureksi, jotta keskiarvoestimaatti olisi luotettavalla tasolla.

Taulukko 18. Väittämän "Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,11	0,99	3,84 - 4,39
Maaseudun yritysrahoitus	3,90	1,09	3,41 - 4,40
Yritysryhmähanke	3,67	1,21	2,40 - 4,94

Väittämän "Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta" keskiarvot kaikkien yritystukien kohdalla ovat arvon 4 tuntumassa. Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten vastausten keskiarvo jää kuitenkin huomattavasti matalammaksi kuin muita yritystukia hakeneiden yritysten, mutta kuitenkin arvon 3,5 yläpuolelle. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo ylittää ainoana arvon 4. Hyvän laadun taso saavutetaan siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksessa jäädään tyydyttävälle laadun tasolle.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusväli muodostuu hyvin arvon 4 tuntumaan ja sisältyy melko hyvin hyvän laadun tason arvojoukkoon. Maaseudun yritysrahoituksenkin tapauksessa luottamusväli kertoo keskiarvoestimaatin olevan melko hyvä populaation keskimääräisen mielipiteen mittari. Hyvän laadun tason lisäksi se leikkaa tyydyttävän laadun tason arvojoukon kanssa. Yritysryhmähankkeen kohdalla luottamusväli ei anna juurikaan oleellista informaatiota.

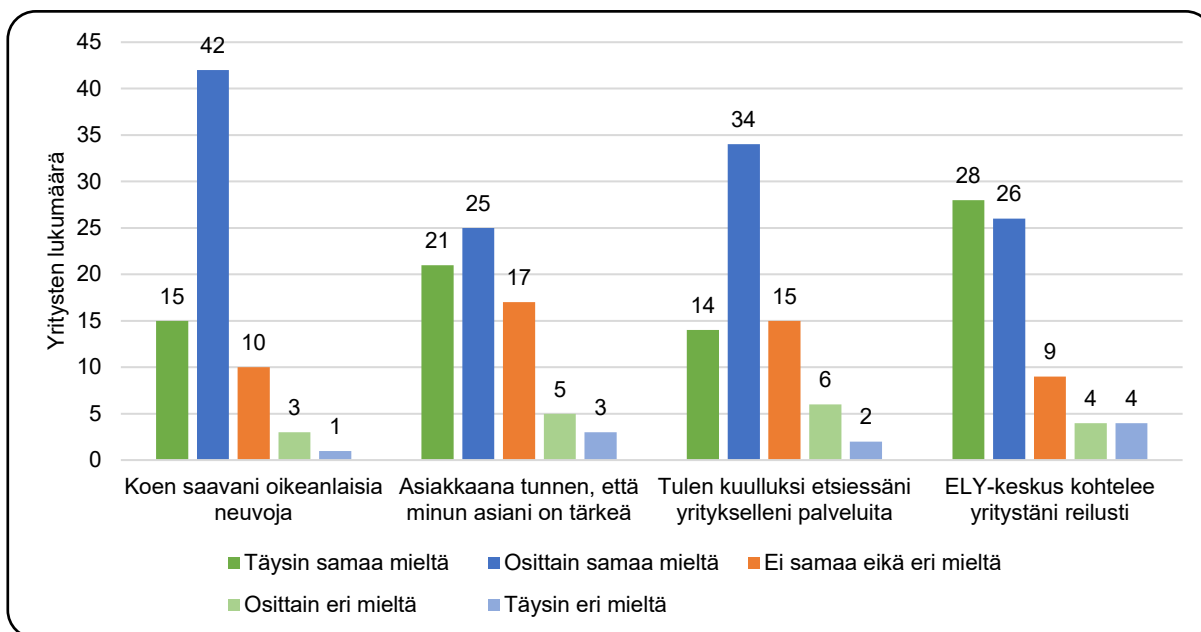
Molempien sosiaalisen arvon väittämien tapauksessa Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo muodostui kaikkein korkeimmaksi. Väittämän "Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja" huonoimman keskiarvon sai Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten vastaukset. Väittämän "Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta" tapauksessa huonoin keskiarvo muodostui Yritysryhmähankkeen kohdalla. Parhain sosiaalisen arvon laatu saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla, kun taas Maaseudun yritysrahoitus ja Yritysryhmähanke menestyivät huominnin.

5.3 Emotionaalinen arvo

Emotionaalinen arvo viittaa asiakkaan tunneperäisiin kokemuksiin. Tuotteiden ja palveluiden ominaisuuksien sijaan suuremmissa roolissa on asiakkaan kokemukset ja tunteet. Tässä tutkimuksessa emotionaalista arvoa mitattiin neljän eri väittämän kautta:

- Koen saavani oikeanlaisia neuvoja.
- Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä.
- Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita.
- ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti.

Vastauksia emotionaalisen arvon väittämiin saatiin kuhunkin 72. Kuvassa 25 on esitetty väittämien vastausten jakautuminen kunkin väittämän kohdalta.



Kuva 25. Emotionaalisen arvon väittämien vastausten jakaumat.

Väittämiin "Koen saavani oikeanlaisia neuvoja", "Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä" ja "Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita" suhteellisesti eniten saatiin "Osittain samaa mieltä" -vastauksia. Kahteen näistä oli saatu seuraavaksi eniten "Täysin samaa mieltä" -vastauksia ja yhteen "Ei samaa eikä eri mieltä" -vastauksia, mutta näiden suhteellisissa vastausmäärissä ei ollut suuria eroja. Väittämän "ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti" suosituin vastaus oli täpärästi "Täysin samaa mieltä" ja heti perään seuraavaksi suosituin vastausvaihtoehto oli "Osittain samaa mieltä". Vähiten vastattiin vaihtoehtoa "Täysin eri mieltä" lukuun ottamatta väittämää "ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti", jossa vastausvaihtoehdot "Täysin eri mieltä" ja "Osittain eri mieltä" saivat yhtä paljon kannatusta.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit. Ne on esitetty Taulukossa 19.

Taulukko 19. Emotionaalisen arvon väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit.

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Koen saavani oikeanlaisia neuvoja	3,89	0,81	3,70 - 4,08
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä	3,74	1,08	3,48 - 3,99
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita	3,68	0,97	3,45 - 3,91
ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti	3,93	1,13	3,67 - 4,20

Kaikkien väittämien kohdalla keskiarvoissa jäädyään arvon 4 alapuolelle. Väittämien "Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä" ja "Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita" keskiarvot jäävät hieman kauemmaksi arvosta 4 kuin kahden muun väittämän. Neuvojen luotettavuudessa ja asiakkaiden tasapuolisuudessa ja reilussa kohtelussa menestyttiin keskimäärin hieman paremmin kuin siinä, että asiakas olisi kokenut tullessa kuulluksi tai arvostetuksi. Kaikkien emotionaalisten väittämien keskiarvot sisältyvät kuitenkin tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon.

95 % luottamusvälit sisältyvät kahden väittämän kohdalla täysin tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon ja kahden muun kohdalla luottamusvälit leikkaavat tyydyttävän laadun arvojoukon lisäksi myös hyvän laadun arvojoukkoa. Kaikkien väittämien kohdalla luottamusväleistä nähdään, että keskiarvoestimaatit arvoivat melko luotettavasti koko populaation keskiarvoja.

Vastanneista yrityksistä 33 vastasi kaikkiin emotionaalisen arvon väittämiin joko neljä tai enemmän. Se kattaa noin 45,3 % vastanneista yrityksistä. Kaikkiin väittämiin arvon kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli kolme, joka on noin 4,2 % vastanneista yrityksistä.

Tarkastellaan seuraavaksi emotionaalisen arvon väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 20. Väittämän "Koen saavani oikeanlaisia neuvoja" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Koen saavani oikeanlaisia neuvoja"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,02	0,66	3,83 - 4,21
Maaseudun yritysrahoitus	3,67	1,00	3,20 - 4,14
Yritysryhmähanke	4,17	0,75	3,23 - 5,10

Väittämän "Koen saavani oikeanlaisia neuvoja" keskiarvot ovat Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysryhmähankkeen kohdalla yli 4. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla keskiarvo jää melko reilustikin arvon 4 alapuolelle, mutta on kuitenkin huomattavasti yli arvon 3,5. Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksissa saavutetaan hyvän laadun taso, mutta Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvo jää tyydyttävän laadun tasolle.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla 95 % luottamusväli muodostuu niin, että se sisältyy melkein kokonaan hyvän laadun tason arvojoukkoon leikaten vain vähän tyydyttävän tason arvojoukon kanssa. Lisäksi luottamusväli on järkevää suuruusluokkaa, joten keskiarvoestimaatti on luotettava koko populaation keskiarvon mittari. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa luottamusväli on hieman suurempi ja leikkaa tyydyttävän laadun tason arvojoukon lisäksi myös hyvän tason arvojoukkoa, mutta keskiarvoestimaatti on silti kohtalaisen luotettava mittari populaation keskiarvolle. Yritysryhmähankkeen luottamusväli muodostuu liian suureksi, jotta voitaisiin todeta keskiarvoestimaatin olevan luotettava.

Taulukko 21. Väittämän "Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,87	1,06	3,57 - 4,17
Maaseudun yritysrahoitus	3,62	1,12	3,10 - 4,14
Yritysryhmähanke	3,67	0,82	2,65 - 4,68

Väittämän "Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä" jäivät kaikkien yritystukien kohdalla alle arvon 4. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvo on melko lähellä arvoa 4, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksessa keskiarvot ovat lähempänä arvoa 3,5. Kaikkien yritystukien kohdalla saavutetaan tyydyttävän laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusväli on järkevää suuruusluokkaa ja sijoittuu tyydyttävän laadun tason arvojoukon lisäksi hyvän laadun tason arvojoukkoon. Keskiarvoestimaatin voidaan siis todeta olevan luotettava. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusvälistä nähdään, että keskiarvoestimaatti on epäluotettavampi, mutta tässäkin tapauksessa luottamusväli sisältyy sekä hyvän laadun tason että tyydyttävän laadun tason arvojoukkoihin. Yritysryhmähankkeen tapauksessa luottamusväli on jälleen suuri eikä sen perusteella voida todeta keskiarvoestimaatin olevan luotettava.

Taulukko 22. Väittämän "Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,79	0,84	3,56 - 4,03
Maaseudun yritysrahoitus	3,71	1,19	3,16 - 4,27
Yritysryhmähanke	3,67	1,03	2,38 - 4,95

Väittämän "Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita" keskiarvot jäävät alle arvon 4 jokaisen yritystuen tapauksessa. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo on lähimpänä arvoa 4 ja Yritysryhmähankkeen kauimpana, mutta kaikkien yritystukien keskiarvot ovat silti melko tasaisesti lähellä toisiaan. Keskimäärin tämän väittämän osalta siis saavutetaan asiakaspalvelussa tyydyttävän laadun tason.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusväli sisältyy tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon lisäksi vain hieman hyvän laadun tason arvojoukkoon ja kertoo hyvin sen, että keskiarvoestimaatti on luotettavalla tasolla. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa luottamusväli leikkaa reilusti sekä tyydyttävän laadun tason että hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Keskiarvoestimaatti on tässä tapauksessa melko luotettava. Yritysryhmähankkeen kohdalla luottamusväli kertoo keskiarvoestimaatin olevan epäluotettava mittari arvioitaessa koko populaation keskiarvoa.

Taulukko 23. Väittämän "ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,06	1,03	3,77 - 4,35
Maaseudun yritysrahoitus	3,76	1,22	3,20 - 4,33
Yritysryhmähanke	3,67	1,51	1,80 - 5,54

Väittämän "ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti" kohdalla Yrityksen kehittämisavustus on ainoa, jonka kohdalla keskiarvo ylittää arvon 4. Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen kohdalla keskiarvot jäävät melko paljon arvosta 4, mutta ovat kuitenkin arvon 3,5 yläpuolella. Keskimäärin saavutetaan Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa siis hyvä laadun taso ja Maaseudun yritysrahoituksen sekä Yritysryhmähankkeen tapauksissa tyydyttävä laadun tason.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusväli sijoittuu sekä hyvän että tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon, mutta koska luottamusväli on järkevää suuruusluokkaa, keskiarvoestimaatti arvioi luotettavasti populaation keskiarvoa. Maaseudun yritysrahoituksenkin luottamusväli leikkaa sekä tyydyttävän laadun tason että hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Keskiarvoestimaatti on kohtalaisen luotettava, mutta ei kuitenkaan yhtä luotettava kuin Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa. Yritysryhmähankkeen keskiarvoestimaatti ei luottamusvälin perusteella ole luotettava ja luottamusväli leikkaa kaikkien eri laadun arvojoukkojen kanssa.

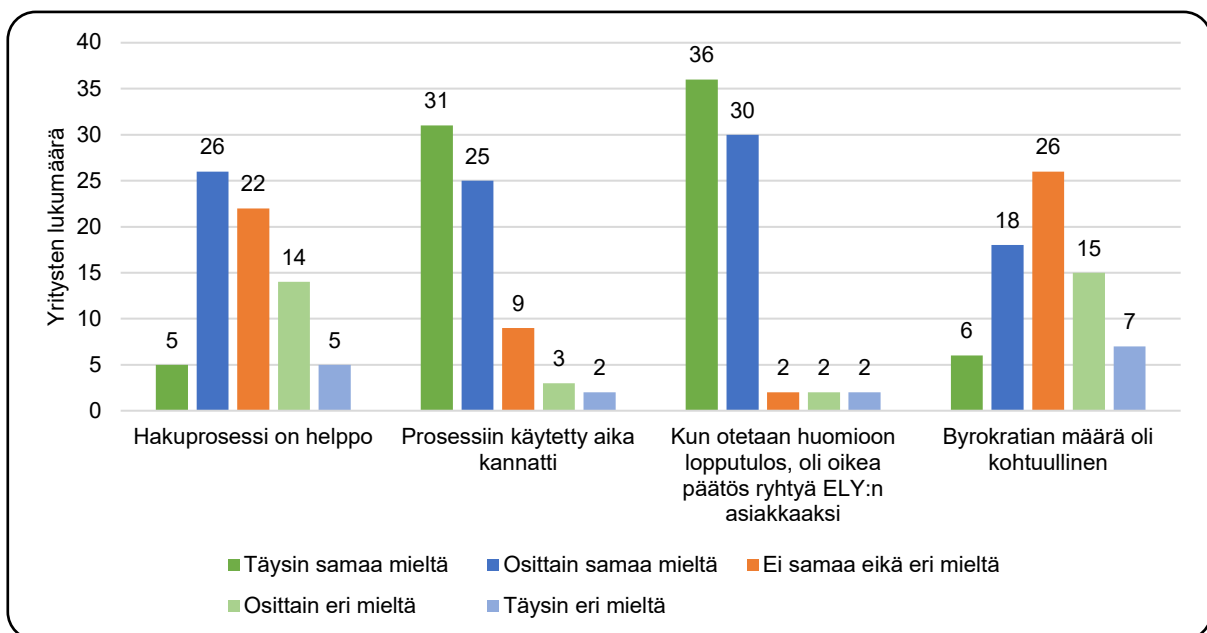
Kun tarkastellaan vielä kaikkia emotionaalisen arvon väittämiä yhteisesti, huomataan, että neljästä väittämästä kahden kohdalla Yritysryhmähankkeeseen osallistuneet yritykset tuottivat alhaisemmat keskiarvot kuin muut. Kahden muun väittämän kohdalla Maaseudun yritysrahoitusta hakeneet yritykset tuottivat alhaisemmat keskiarvot kuin muut, joskin toisessa keskiarvo jäi vain täpärästi Yritysryhmähankkeen keskiarvolle. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvot olivat kolmen väittämän kohdalla korkeimmat ja Yritysryhmähankkeen yritysten keskiarvo oli korkein yhden väittämän kohdalla. Paras emotionaalisen arvon laatu saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla, kun taas Yritysryhmähanke ja Maaseudun yritysrahoitus menestyivät huonommin.

5.4 Koetut uhraukset

Koetuilla uhrauksilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa sitä, kuinka paljon asiakkaat joutuvat uhraamaan aikaa ja vaivaa käyttääkseen ELY-keskuksen yrityspalveluja. Koettuja uhrauksia mitattiin neljän eri väittämän kautta:

- Hakuprosessi on helppo.
- Prosessiin käytetty aika kannatti.
- Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi.
- Byrokratian määrä oli kohtuullinen.

Vastauksia koettujen uhrauksien väittämiin saatiin kolmeen 72 ja yhteen 70. Kuvassa 26 on esitetty väittämien vastausten jakautuminen kunkin väittämän kohdalta.



Kuva 26. Koettujen uhrauksien väittämien vastausten jakaumat.

Väittämiin "Prosessiin käytetty aika kannatti" ja "Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi" saatiin suhteellisesti eniten "Täysin samaa mieltä" -vastauksia. Seuraavaksi eniten molemmissa väittämissä vastattiin vaihtoehtoa "Osittain samaa mieltä". Väittämän "Hakuprosessi on helppo" kohdalla eniten vastattiin vaihtoehtoa "Osittain samaa mieltä". Seuraavaksi eniten oli vastattu vaihtoehtoa "Ei samaa eikä eri mieltä". Väittämän "Byrokratian määrä oli kohtuullinen" suosituin vastaus oli "Ei samaa eikä eri mieltä". Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli "Osittain samaa mieltä" ja heti sen perään kolmanneksi suosituin vastausvaihtoehto oli "Osittain eri mieltä". Kaikkien muiden väittämien kohdalla vähiten vastattiin vaihtoehtoa "Täysin eri mieltä" paitsi väittämän "Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi", jossa vastausvaihtoehdot "Täysin eri mieltä", "Osittain eri mieltä" ja "Ei samaa eikä eri mieltä" saivat saman verran kannatusta.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit. Ne on esitetty Taulukossa 24.

Taulukko 24. Koettujen uhrauksien väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit.

Väittäjä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Hakuprosessi on helppo	3,17	1,05	2,92 - 3,41
Prosessiin käytetty aika kannatti	4,14	1,00	3,91 - 4,38
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi	4,33	0,89	4,12 - 4,54
Byrokratian määrä oli kohtuullinen	3,01	1,09	2,76 - 3,27

Väittämien "Prosessiin käytetty aika kannatti" ja "Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi" keskiarvot ylittävät arvon 4. Väittämien "Hakuprosessi on helppo" ja "Byrokratian määrä oli kohtuullinen" keskiarvot sen sijaan ovat lähempänä arvoa 3. Siispä väittämät, jotka koskevat hakuprosessia ovat saaneet jakaumissa heikompia arvosanoja kuin väittämät, jotka koskevat hakuprosessin lopputulemaa. Voidaan todeta, että koettujen uhrauksien väittämien tapauksessa hakuprosessin lopputuleman kanssa on onnistuttu saavuttamaan hyvän laadun taso, mutta itse hakuprosessin laatu on hieman heikompana tyydyttävällä tasolla. Kaikissa väittämissä 95 % luottamusvälit sijoittuvat hyvin keskiarvojen ympäristöön. Hakuprosessin lopputulemaa koskevien väittämien luottamusvälit sisältyvät sekä tyydyttävän että välttävän laadun tason arvojoukkoihin. Itse hakuprosessia koskevista väittämistä toisen luottamusväli sisältyy kokonaan hyvän laadun tason arvojoukkoon ja toinen leikkaa lisäksi hieman tyydyttävän laadun tason arvojoukon kanssa. Voidaan siis luotettavasti arvioida koko populaation keskiarvoja keskiarvoestimaateilla.

Vastanneista yrityksistä 16 vastasi kaikkiin koettujen uhrauksien väittämiin joko neljä tai enemmän. Se kattaa noin 22,2 % vastanneista yrityksistä. Kaikkiin väittämiin arvon kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli 2 joka on noin 2,8 % vastanneista yrityksistä.

Tarkastellaan seuraavaksi koettujen uhrauksien arvon väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 25. Väittämän "Hakuprosessi on helppo" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"Hakuprosessi on helppo"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,26	1,02	2,98 - 3,55
Maaseudun yritysrahoitus	3,00	1,0	2,49 - 3,51
Yritysrühmähanke	2,67	1,51	0,80 - 4,54

Väittämän "Hakuprosessi on helppo" keskiarvot kunkin yritystuen kohdalla ovat noin arvon 3 luokkaa. Yritysrühmähankkeen kohdalla keskiarvo jää kuitenkin jopa huomattavasti arvon 3 alapuolelle. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskiarvo on korkein. Keskimäärin Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen tapauksissa saavutetaan tyydyttävän laadun taso kun taas Yritysrühmähankkeen kohdalla jäädyään välttävälle laadun tasolle.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusvälistä voidaan päätellä, että keskiarvoestimaatti on melko luotettava koko populaation keskiarvon mittari ja luottamusväli sisältyy melkein kokonaan tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusväli muodostuu jo melko suureksi ja luottamusväli sisältyy sekä tyydyttävän että heikon laadun tason arvojoukkoihin. Keskiarvoestimaatin luotettavuus on siis kohtalaisella tasolla. Yritysrühmähankkeen tapauksessa keskiarvoestimaatin ei voida sanoa luotettavasti ennustavan koko populaation keskiarvoa.

Taulukko 26. Väittämän "Prosessiin käytetty aika kannatti" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Prosessiin käytetty aika kannatti"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,08	0,93	3,81 - 4,34
Maaseudun yritysrahoitus	4,00	1,0	3,53 - 4,47
Yritysrühmähanke	3,83	1,17	2,38 - 5,28

Väittämän "Prosessiin käytetty aika kannatti" keskiarvot ovat kaikkien yritystukien kohdalla arvon 4 tuntumassa. Yritysrühmähankkeen tapauksessa keskiarvo jää hieman arvon 4 alapuolelle, mutta Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla se on tasan 4 ja Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla hieman yli 4. Voidaan siis todeta, että Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla saavutetaan hyvän laadun taso, vaikka Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa hyvän laadun taso saavutetaan vain niukasti. Yritysrühmähankkeen kohdalla saavutetaan tyydyttävän laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo on 95 % luottamusvälin suuruuteen perustuen luotettava koko populaation keskiarvon estimaatti. Luottamusväli leikkaa hyvän laadun tason arvojoukon lisäksi myös tyydyttävän laadun tason arvojoukkoa. Maaseudun yritysrahoituksenkin kohdalla luottamusväli sisältyy sekä hyvän että tyydyttävän laadun tason arvojoukkoon ja keskiarvo estimoii populaation keskiarvoa melko luotettavasti. Yritysrühmähankkeen kohdalla luottamusväli on liian suuri siihen, että voitaisiin päätellä keskiarvoestimaatin luotettavuutta koko populaation keskiarvon mittarina.

Taulukko 27. Väittämän "Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,41	0,72	4,21 - 4,62
Maaseudun yritysrahoitus	4,14	1,06	3,65 - 4,64
Yritysrühmähanke	3,83	1,17	2,38 - 5,28

Väittämän "Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi" keskiarvot ovat kaikkien yritystukien tapauksessa noin arvon 4 tuntumassa. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvo on muodostunut kuitenkin huomattavasti paremmaksi kuin Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysrühmähankkeen kohdalla. Yritysrühmähankkeeseen osallistuneiden yritysten vastausten keskiarvo jäi hieman alle arvon 4 ja oli huonoin eri yritystukien keskiarvoista. Keskiarvojen perusteella Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla saavutetaan hyvä laadun taso ja Yritysrühmähankkeen kohdalla tyydyttävä laadun taso.

95 % luottamusvälien avulla voidaan päätellä, että sekä Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo että Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvo ovat melko luotettavia koko populaatioiden keskiarvon mittareita, vaikka Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusväli jääkin suuremmaksi. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla luottamusväli sisältyy kokonaan hyvän laadun tason arvojoukkoon. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa luottamusväli leikkaa lisäksi tyydyttävän laadun tason arvojoukon kanssa. Yritysrühmähankkeen tapauksessa luottamusväli on niin suuri, että keskiarvo ei estimoii kovin luotettavasti koko populaation keskiarvoa.

Taulukko 28. Väittämän "Byrokratian määrä oli kohtuullinen" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Byrokratian määrä oli kohtuullinen"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,15	1,01	2,87 - 3,43
Maaseudun yritysrahoitus	2,62	1,16	2,08 - 3,16
Yritysryhmähanke	2,66	0,82	1,65 - 3,68

Väittämän "Byrokratian määrä oli kohtuullinen" keskiarvot ovat kaikista koettujen uhrauksien väittämien keskiarvoista huonoimpia. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvo jää arvon 3 yläpuolelle, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen kohdalla keskiarvot jäävät huomattavasti arvon 3 alapuolelle. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla saavutetaan tyydyttävä laadun taso, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksissa jäädään välttävälle laadun tasolle.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvo estimoit melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa ja Maaseudun yritysrahoituksen kohdallakin keskiarvoestimaatti on kohtalaisen luotettava. Molemmissa luottamusvälit leikkaavat sekä välttävän että tyydyttävän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Yritysryhmähankkeen kohdalla ei kuitenkaan voida arvioida keskiarvoestimaatin luotettavuutta luottamusvälin perusteella.

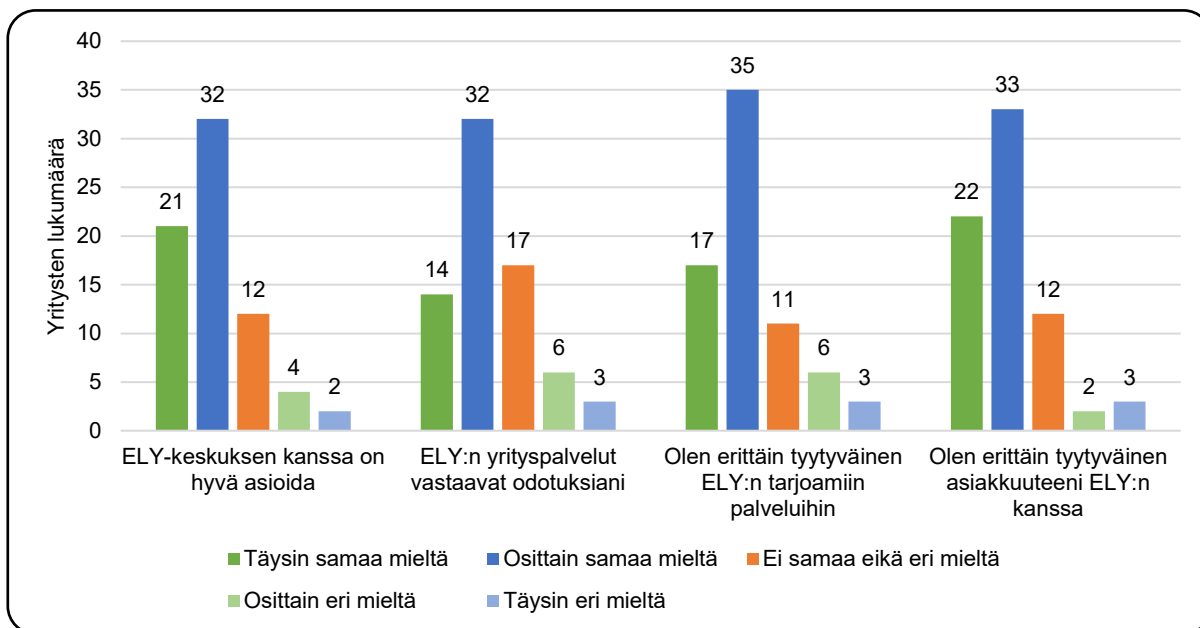
Kun tarkastellaan vielä kaikkia koettujen uhrauksien väittämiä yhteisesti, havaitaan neljästä väitteestä kolmen kohdalla Yritysryhmähankkeen saaneen huonoimman keskiarvon. Väittämän "Byrokratian määrä oli kohtuullinen" tapauksessa huonoin keskiarvo muodostui Maaseudun yritysrahoituksen kohdalle. Jokaisen koettujen uhrausten väittämien kohdalla parhaimman keskiarvon antoi Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastaukset. Paras laatu koetuissa uhrauksissa saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten kohdalla. Huonoimmaksi koettu laatu jäi Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden keskuudessa.

5.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys koostuu asiakkaan odotusten täytymisestä sekä asiakkaan ja ELY-keskuksen välisestä suhteesta. Tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyttä mitattiin neljän eri väittämän kautta:

- ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida.
- ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani.
- Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin.
- Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa.

Vastauksia koettujen uhrauksien väittämiin saatiin kolmeen 72 ja yhteen 71. Kuvassa 27 on esitetty väittämien vastausten jakautuminen kunkin väittämän kohdalta.



Kuva 27. Asiakastyytyväisyyden väittämien vastausten jakaumat.

Kaikkiin asiakastyytyväisyyden väittämiin saatiin suhteellisesti eniten ”Osittain samaa mieltä” -vastauksia. Väittämän ”ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani” kohdalla seuraavaksi eniten oli vastattu ”Ei samaa eikä eri mieltä” ja kolmanneksi eniten ”Täysin samaa mieltä”, mutta kolmen muun asiakastyytyväisyyden väittämän kohdalla toiseksi eniten vastattiin vaihtoehtoa ”Täysin samaa mieltä” ja kolmanneksi eniten ”Ei samaa eikä eri mieltä”. Vähiten ääniä väittämän ”Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa” tapauksessa saatiin vastausvaihtoehtoon ”Osittain samaa mieltä”. Kolmen muun väittämän kohdalla vähiten ääniä keräsi vastausvaihtoehto ”Täysin eri mieltä”.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli. Ne on esitetty Taulukossa 29.

Taulukko 29. Asiakastyytyväisyyden väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Väittäjä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida	3,93	0,98	3,70 - 4,16
ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani	3,67	1,02	3,43 - 3,91
Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin	3,79	1,03	3,55 - 4,03
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa	3,96	0,98	3,73 - 4,19

Kaikkien väittämien kohdalla jäätiin hieman alle arvon 4. Väittämien ”ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani” ja ”Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin” keskiarvot jäivät alhaisemmiksi kuin väittämien ”ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida” ja ”Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa”. Tämän perusteella voidaan todeta, että väittämät, jotka koskevat ELY:n palveluja ovat saaneet hiukan heikommat keskiarvot kuin väittämät, jotka koskevat asiakkuutta ELY:n kanssa. Kaikkien väittämien kohdalla arvot ovat kuitenkin huomattavasti yli arvon 3,5. Kaikkien asiakastyytyväisyyden väittämien kohdalla saavutetaan tyydyttävä laadun taso ja kahden väittämän kohdalla ollaan hyvin lähellä hyvää laadun tasoa. Luottamusvälit sijoittuvat hyvin keskiarvojen ympäristöihin, joten keskiarvot ennustavat luotettavasti koko populaation keskiarvoja. Lisäksi luottamusvälit sisältyvät tyydyttävän ja hyvän laadun tason arvojoukkoihin.

Vastanneista yrityksistä 39 vastasi kaikkiin asiakastyytyväisyyden väittämiin joko neljä tai enemmän. Se kattaa noin 54,2 % vastanneista yrityksistä. Kaikkiin asiakastyytyväisyyden väittämiin arvon kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli 4 ja se vastaa noin 5,6 % vastaajista.

Tarkastellaan seuraavaksi asiakastyytyväisyyden väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 30. Väittämän "ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,92	0,91	3,67 - 4,18
Maaseudun yritysrahoitus	3,67	1,03	3,18 - 4,15
Yritysryhmähanke	3,67	1,03	2,38 - 4,95

Väittämän "ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida" keskiarvot ovat kaikkien yritystukien kohdalla arvon 4 tuntumassa. Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen yritysten vastaukset ovat kuitenkin muodostaneet huomion keskiarvon kuin Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastaukset. Voidaan todeta, että kaikkien yritystukien kohdalla saavutetaan tyydyttävä laadun taso, mutta Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla ollaan lähellä hyvää laadun tasoa.

Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla keskiarvo estimoit melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla 95 % luottamusväli on jo melko suuri, joten keskiarvoestimaatti ei ole niin luotettava kuin Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa, mutta estimoit kuitenkin kohtuullisella tarkkuudella koko populaation keskiarvoa. Kuitenkin molemmissa tapauksissa luottamusvälit leikkaavat tyydyttävän ja hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Yritysryhmähankkeen tapauksessa luottamusväli on niin suuri, että sen perusteella ei saatu keskiarvoestimaatti ole kovin luotettava.

Taulukko 31. Väittämän "ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,81	1,00	3,53 - 4,09
Maaseudun yritysrahoitus	3,43	0,98	2,97 - 3,89
Yritysryhmähanke	3,50	1,05	2,20 - 4,80

Väittämän "ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani" keskiarvo on korkeampi Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa kuin Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksessa. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo on lähellä arvoa 4, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen keskiarvot jäävät noin arvon 3,5 tuntumaan. Kuitenkin kaikkien yritystukien kohdalla saavutetaan tyydyttävä laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa keskiarvo estimoit melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Luottamusväli leikkaa sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason kanssa. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa keskiarvoestimaatti ei ole yhtä luotettava, mutta kuitenkin luotettavampi kuin Yritysryhmähankkeen tapauksessa, jossa keskiarvoestimaatin perusteella ei voida tehdä luotettavia päätelmiä koko populaation keskiarvosta. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusväli leikkaa tyydyttävän laadun tason arvojoukon lisäksi hieman myös välttävän laadun tason arvojoukon kanssa.

Taulukko 32. Väittämän "Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,85	0,93	3,59 - 4,11
Maaseudun yritysrahoitus	3,76	1,18	3,21 - 4,31
Yritysryhmähanke	3,83	1,17	2,38 - 5,28

Kaikkien yritystukien kohdalla väittämän "Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin" keskiarvoksi muodostuu lähellä arvoa 4 oleva luku, vaikka kussakin tapauksessa jäädään hiukan arvon 4 alapuolelle. Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksessa keskiarvot ovat miltei samat, mutta Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten kohdalla vastausten keskiarvo jää matalammaksi. Voidaan kuitenkin todeta, että kaikkien yritystukien kohdalla saavutetaan tyydyttävä laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa keskiarvo on luotettava koko populaation keskiarvon estimaatti ja luottamusväli leikkaa tyydyttävän laadun tason arvojoukon lisäksi myös hyvän laadun tason arvojoukkoa. Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa keskiarvo ei yhtä luotettavasti estimoisi koko populaation keskiarvoa, mutta luottamusväli pysyy kuitenkin kohtalaisen hyvin keskiarvon ympäristössä ja leikkaa myös sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Yritysryhmähankkeen kohdalla ei luottamusvälin perusteella voida tehdä luotettavia arvioita keskiarvon paikkansapitävyydestä koko populaation keskiarvon mittarina.

Taulukko 33. Väittämän "Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli yritystuen perusteella.

"Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,02	0,93	3,76 - 4,28
Maaseudun yritysrahoitus	3,76	0,94	3,32 - 4,20
Yritysryhmähanke	3,83	1,17	2,38 - 5,28

Väittämän "Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa" keskiarvot kunkin yritystuen kohdalla ovat arvon 4 tuntumassa. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo on hiekan arvon 4 yläpuolella ja Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksessa jäädään jonkin verran arvon 4 alapuolelle. Siispä yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa saavutetaan niukasti hyvän laadun taso kun taas Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksissa jäädään tyydyttävälle laadun tasolle.

95 % luottamusvälin perusteella keskiarvo estimoisi luotettavasti koko populaation vastausten keskiarvoa yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskuudessa. Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten tapauksessa luottamusvälin ollessa suurempi, ei päästä yhtä hyvälle keskiarvoestimaatin luotettavuuden tasolle kuin Yrityksen kehittämisavustuksen yhteydessä. Molemmat luottamusväli leikkaavat kuitenkin sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Yritysryhmähankkeen luottamusväli on niin suuri, että saatu keskiarvo estimoisi kehnosti koko populaation keskiarvoa.

Kun tarkastellaan kaikkia asiakastyytyväisyyttä mittaavia väittämiä yhteisesti, huomataan, että neljästä väittämästä kolmen kohdalla Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten vastaukset muodostavat huonommat keskiarvot. Lisäksi jäljelle jäävän neljännen väittämänkin kohdalla Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskiarvo on yhdessä Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten keskiarvon kanssa yhtä suurina huonommat kuin Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo. Jokaisen asiakastyytyväisyyttä mittaavan väittämän kohdalla Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo muodostuu parhaimmaksi, vaikka väittämän "Olen erittäin tyytyväinen

ELY:n tarjoamiin palveluihin” tapauksessa Yritysryhmähankkeen keskiarvo jääkin vain niukasti huonomaksi. Paras asiakastyytyväisyyden laatu saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustuksessa ja huonomaksi laatu koettiin Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden yritysten keskuudessa.

5.6 Asiakasuskollisuus

Asiakasuskollisuudella tarkoitetaan suotuisaa asennetta ELY-keskusta kohtaan, mikä johtaa asiakkaana pysymiseen. Asiakasuskollisuus sisältää kaksi erillistä ulottuvuutta, jotka ovat ELY-keskuksen suosittelu muille yrityksille sekä uudelleenosto, jolla tarkoitetaan aikomusta käyttää ELY-keskuksen palveluita jatkossa uudelleen. Tässä tutkimuksessa asiakasuskollisuutta mitattiin viiden eri väittämän kautta, jotka jaettiin kahteen kategoriaan; suositteluun ja uudelleenostoon.

Asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämiä oli:

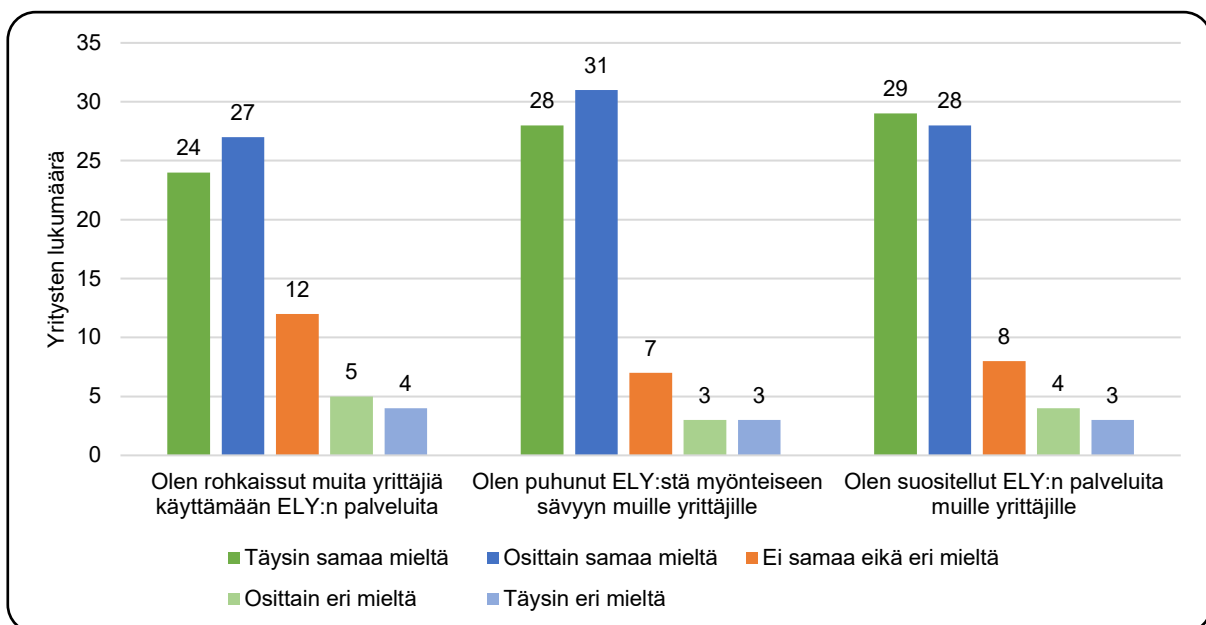
- Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita.
- Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille.
- Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille.

Asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämiä puolestaan oli:

- Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita.
- Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa.

Vastauksia asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämiin saatiin kuhunkin 72 ja uudelleenostokategorian väittämiin molempiin 71. Kuvassa 28 on esitetty suosittelu-kategorian väittämien vastausten jakautuminen kunkin väittämän kohdalta erikseen ja Kuvassa 29 sama on tehty uudelleenostokategorian osalta.

5.6.1 Suosittele



Kuva 28. Asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämien vastausten jakaumat.

Väittämiin ”Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita” ja ”Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille” suhteellisesti eniten saatiin ”Osittain samaa mieltä” -vastauksia. Seuraavaksi eniten yritykset olivat vastanneet vastausvaihtoehtoa ”Täysin samaa mieltä”. Väittämään ”Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille” vastattiin eniten vaihtoehtoa ”Täysin samaa mieltä”, mutta vain yhden äänen

erolla seuraavaksi eniten oli vastattu vaihtoehtoa "Osittain samaa mieltä". Kolmanneksi suosituin vaihtoehto oli kaikkien väittämien kohdalla "Ei samaa eikä eri mieltä". Vähiten oli äänestetty vastausvaihtoehtoa "Täysin eri mieltä", vaikka erot eivät ole suuria vaihtoehdon "Osittain eri mieltä" kanssa. Väitteen "Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille" tapauksessa vaihtoehdot "Täysin eri mieltä" ja "Osittain eri mieltä" saivat saman verran kannatusta.

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit. Ne on esitetty Taulukossa 34.

Taulukko 34. Asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit.

Väittäjä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita	3,86	1,13	3,60 - 4,13
Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille	4,08	1,02	3,84 - 4,32
Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille	4,06	1,06	3,81 - 4,30

Kaikkien väittämien kohdalla keskiarvoksi saadaan noin arvon 4 tuntumassa oleva luku. Väittämien "Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille" ja "Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille" keskiarvo on hieman arvon 4 yläpuolella, mutta väittämän "Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita" keskiarvo jää hieman alle arvon 4. Kahden väittämän kohdalla saavutetaan siis hyvä laadun taso kun taas yhden kohdalla jäädään tyydyttävälle laadun tasolle. Luottamusvälit sijoittuvat hyvin keskiarvojen ympäristöön, joten voidaan sanoa, että keskiarvot ovat melko luotettavia koko populaation keskiarvon estimoijia 95 % todennäköisyydellä. Luottamusvälit leikkaavat kunkin väittämän kohdalla sekä hyvän että tyydyttävän laadun tason arvojoukkojen kanssa.

Vastanneista yrityksistä 46 vastasi kaikkiin asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämiin joko neljä tai enemmän. Se kattaa noin 63,9 % vastanneista yrityksistä. Kaikkiin suosittelu-kategorian väittämiin arvon kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli 6 ja se vastaa noin 8,3 % vastaajista.

Tarkastellaan seuraavaksi asiakasuskollisuuden suosittelu-kategorian väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 35. Väittämän "Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	3,92	1,03	3,64 - 4,21
Maaseudun yritysrahoitus	3,81	1,20	3,26 - 4,36
Yritysrühmähanke	3,83	1,47	2,29 - 5,38

Väittämää "Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita" tarkastellessa kunkin yritystuen kohdalla saavutetaan keskiarvot, jotka ovat hieman alle arvon 4, mutta ovat kuitenkin hyvin lähellä sitä. Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvo häviää niukasti Yritysrühmähankkeen keskiarvolle ja Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo muodostuu suurimmaksi. Kaikkien yritystukien yritysten vastaukset tuottavat kuitenkin keskiarvot, joilla saavutetaan tyydyttävä laadun taso, vaikka Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa ollaankin jo hyvin lähellä hyvän laadun tasoa.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusväli osoittaa, että keskiarvo estimoitavasti koko populaation keskiarvoa. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla vastaava luottamusväli on jo huo-

mattavasti suurempi, jolloin keskiarvo ei ole yhtä luotettava koko populaation keskiarvon estimaatti. Molemissa tapauksissa luottamusväliä kuitenkin leikkaavat sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason arvojoukkoja. Yritysryhmähankkeen tapauksessa luottamusväli on niin suuri, että keskiarvoestimaatti ei ole luotettava.

Taulukko 36. Väittämän "Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväliä yritystuen perusteella.

"Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,15	0,97	3,88 - 4,42
Maaseudun yritysrahoitus	4,00	1,00	3,54 - 4,46
Yritysryhmähanke	3,83	1,17	2,61 - 5,06

Väittämän "Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille" tapauksessa kunkin yritystuen kohdalla saavutetaan keskiarvot, jotka ovat arvon 4 tuntumassa. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo on hieman arvon 4 yläpuolella ja Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla keskiarvoksi muodostuu täsmälleen 4. Siispä näiden yritystukien kohdalla on saavutettu hyvän laadun taso, vaikkakin Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla vain niukasti. Yritysryhmähankkeen keskiarvo jää arvon 4 alapuolelle, jolla siis saavutetaan tyydyttävän laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusvälin suuruusluokka osoittaa, että keskiarvo estimoit luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Lisäksi luottamusväli sisältyy lähes kokonaan hyvän laadun tason arvojoukkoon leikaten vain vähän tyydyttävän laadun tason arvojoukkoa. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusväli on jo hieman suurempi ja sisältyy melko tasaisesti sekä tyydyttävän että hyvän laadun tason arvojoukkoihin. Keskiarvo estimoit kuitenkin silti melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Yritysryhmähankkeen tapauksessa luottamusvälin perusteella keskiarvoestimaatti on epäluotettava.

Taulukko 37. Väittämän "Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväliä yritystuen perusteella.

"Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,08	1,00	3,80 - 4,35
Maaseudun yritysrahoitus	4,14	1,11	3,64 - 4,65
Yritysryhmähanke	4,33	1,21	3,06 - 5,60

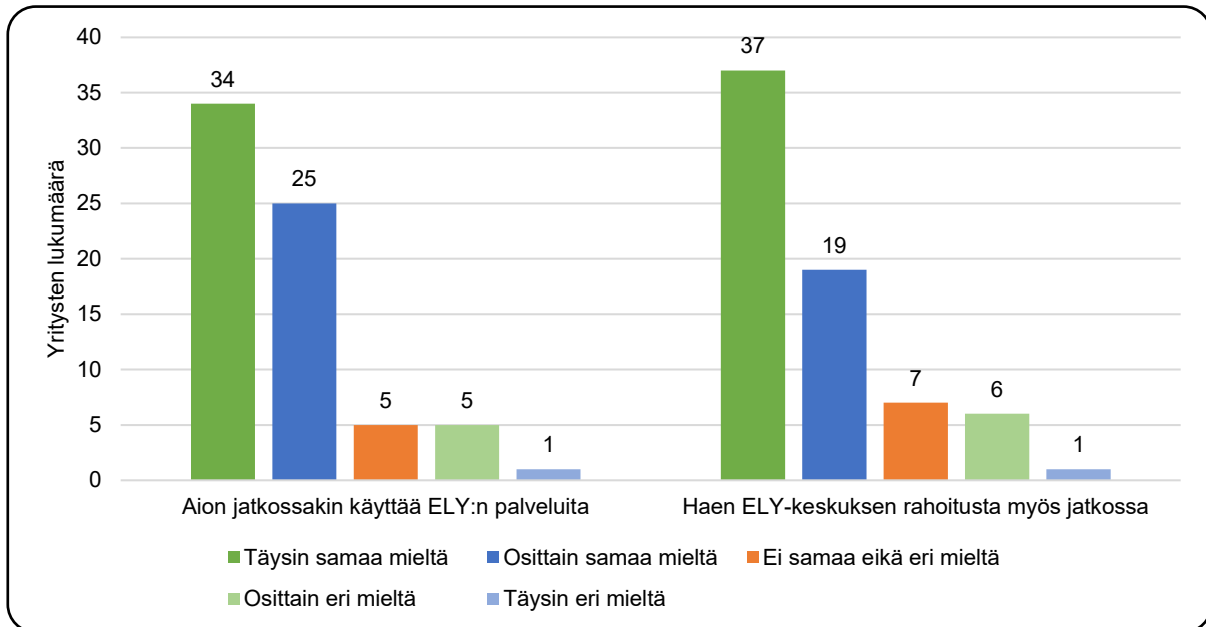
Väittämän "Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille" keskiarvot ylittävät kunkin yritystuen kohdalla arvon 4. Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten vastausten keskiarvo muodostuu parhaimmaksi ja Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastausten keskiarvo jää huonoimmaksi. Kaikkien yritystukien kohdalla saavutetaan kuitenkin hyvä laadun taso.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusvälin perusteella voidaan todeta, että keskiarvo estimoit luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Luottamusväli leikkaa hyvän laadun tason arvojoukon lisäksi myös jonkin verran tyydyttävän laadun tason arvojoukkoa. Sama tapahtuu Maaseudun yritysrahoituksen luottamusvälin tapauksessa. Maaseudun yritysrahoituksen luottamusväli on kuitenkin suurempi kuin Yrityksen kehittämisavustuksen, joten keskiarvoestimaatin luotettavuus hieman karsii, mutta on silti melko luotettavalla tasolla. Yritysryhmähankkeen tapauksessa keskiarvoestimaatti ennustaa epäluotettavasti koko populaation keskiarvoa.

Kun tarkastellaan kaikkia asiakasuskollisuuden suositelu-kategorian väittämiä yhteisesti, havaitaan, että kukin yritystuki saa vuorotellen yhden väittämän kohdalla huonoimman keskiarvon, vaikka väittämän "Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita" kohdalla Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvo jää vain niukasti huonommaksi kuin Yritysryhmähankkeen. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten

keskiarvot muodostuivat kolmesta väittämästä kahden kohdalla parhaimmaksi ja viimeisen väittämän kohdalla Yritysryhmähankkeen keskiarvo oli paras. Paras laatu suositelussa saavutettiin siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla.

5.6.2 Uudelleenosto



Kuva 29. Asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämien vastausten jakaumat.

Molempiin asiakasuskollisuuden uudelleenoston väittämiin "Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita" ja "Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa" suhteellisesti eniten saatiin "Täysin samaa mieltä" -vastauksia. Seuraavaksi eniten yritykset olivat vastanneet vastausvaihtoehtoa "Osittain samaa mieltä". Vaihtoehtoja "Ei samaa eikä eri mieltä" ja "Osittain eri mieltä" oli vastattu molempien väittämien kohdalla suhteellisesti melkein saman verran. Lisäksi vähiten molemmissa väittämässä oli äänestetty vastausvaihtoehtoa "Täysin eri mieltä".

Kun merkitään vastausvaihtoehtoja numeerisesti asteikolla 1-5, saadaan laskettua väittämien vastauksille keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli. Ne on esitetty Taulukossa 38.

Taulukko 38. Asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämien vastausten keskiarvot ja keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita	4,17	0,97	3,94 - 4,39
Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa	4,15	1,03	3,91 - 4,40

Molempien väittämien kohdalla keskiarvoksi saadaan arvon 4 ylittävä luku. Lisäksi väittämien keskiarvot ovat hyvin lähellä toisiaan. Hyvän laadun taso saavutetaan siis molempien väittämien tapauksessa. Luottamusväli sijoittuvat hyvin keskiarvojen ympäristöön, joten keskiarvojen voidaan sanoa ennustavan luotettavasti koko populaation keskiarvoja 95 % todennäköisyydellä. Lisäksi luottamusväli sisältyvät molemmissa väittämässä pääosin hyvän laadun tason arvojoukkoon leikaten vain vähän tyydyttävän tason arvojoukon kanssa.

Vastanneista yrityksistä 55 vastasi kaikkiin asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämiin joko neljä tai enemmän. Se kattaa noin 77,5 % vastanneista yrityksistä. Kaikkiin uudelleenosto-kategorian väittämiin arvon kaksi tai vähemmän vastanneita yrityksiä oli 6 ja se vastaa noin 8,5 % vastaajista.

Tarkastellaan seuraavaksi asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämien vastauksia sen mukaan mitä tukea yritysasiakkaat ovat hakeneet.

Taulukko 39. Väittämän "Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,28	0,86	4,04 - 4,52
Maaseudun yritysrahoitus	3,90	1,07	3,42 - 4,39
Yritysryhmähanke	3,83	1,17	2,61 - 5,06

Väittämän "Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita" keskiarvot ovat noin arvon 4 tuntumassa. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten keskiarvo on ainoa, joka ylittää arvon 4. Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen keskiarvot jäävät alle arvon 4, mutta ovat lähellä sitä. Siispä Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla on saavutettu yrityspalveluiden hyvä laadun taso kun taas Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksissa on saavutettu tyydyttävä laadun taso, vaikka keskiarvot ovatkin hyvin lähellä hyvän laadun tason alarajaa.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusväli sisältyy täysin hyvän laadun tason arvojoukkoon ja on lisäksi järkevää suuruusluokkaa. Siispä Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa keskiarvoestimaatti on luotettava ja yleistettävissä koko populaatioon. Maaseudun yritysrahoituksenkin tapauksessa luottamusvälin suuruusluokka on kohtuullinen. Lisäksi kyseinen luottamusväli leikkaa osittain hyvän laadun tason ja osittain tyydyttävän laadun tason arvojoukkojen kanssa. Keskiarvo estimoit kuitenkin melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Yritysryhmähankkeen tapauksessa keskiarvoestimaatti ennustaa epäluotettavasti koko populaation keskiarvoa, sillä luottamusväli muodostuu liian suureksi.

Taulukko 40. Väittämän "Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa" vastausten keskiarvot, keskihajonnat ja 95 % luottamusvälit yritystuen perusteella.

"Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa"	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli
Yrityksen kehittämisavustus	4,17	0,95	3,91 - 4,43
Maaseudun yritysrahoitus	3,90	1,12	3,40 - 4,41
Yritysryhmähanke	4,00	1,55	2,38 - 5,63

Väittämän "Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa" keskiarvot muodostuvat lähelle arvoa 4. Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo ylittää reilusti arvon, mutta Maaseudun yritysrahoituksen tapauksessa keskiarvo jää hieman arvon 4 alapuolelle. Yritysryhmähankkeen keskiarvo on tasan 4. Voidaan siis todeta, että Yrityksen kehittämisavustuksen ja Yritysryhmähankkeen tapauksissa saavutetaan hyvän laadun taso. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla saavutettu yrityspalveluiden laadun taso jää tyydyttävällä tasolle, mutta on hyvin lähellä hyvän laadun tason alarajaa.

Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa 95 % luottamusväli sisältyy suurilta osin hyvän laadun tason arvojoukkoon, mutta leikkaa hieman myös tyydyttävän laadun tason arvojoukon kanssa. Luottamusvälin suuruusluokka kuitenkin kertoo, että keskiarvo estimoit luotettavasti koko populaation keskiarvoja 95 % todennäköisyydellä. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla luottamusväli leikkaa melko tasaisesti sekä tyydyttävän laadun tason että hyvän laadun tason kanssa. Luottamusväli on huomattavasti suurempi kuin Yrityksen

kehittämisyavustuksen tapauksessa, mutta keskiarvolla voidaan silti ennustaa melko luotettavasti koko populaation keskiarvoa. Yritysrühmähankkeen tapauksessa keskiarvo ei estimoitu luotettavasti koko populaation keskiarvoa, sillä luottamusväli muodostuu liian suureksi.

Kun tarkastellaan molempia asiakasuskollisuuden uudelleenosto-kategorian väittämiä yhteisesti, havaitaan, että Yrityksen kehittämisyavustuksen keskiarvo muodostuu molemmissa väittämissä reilusti parhaimmaksi. Huonoimman keskiarvon saa väittämän "Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita" kohdalla Yritysrühmähanke ja väittämän "Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa" kohdalla Maaseudun yritysrahoitus. Paras laatu uudelleenostossa saavutettiin siis Yrityksen kehittämisyavustuksen kohdalla.

5.7 Koonti

Taulukkoon 41 on koottu vielä yritysrahoituspalveluiden toimivuutta arvioivien väittämien arvolauseet.

Taulukko 41. Yritysrahoituspalveluiden toimivuuden tulosten koonti.

Väittämä	Kokonaisarvosana	Yrityksen kehittämisavustus	Maaseudun yritysrahoitus	Yritysrhythmanke
Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Hyvä
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä
Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Koen saavani oikeanlaisia neuvoja	Tyydyttävä	Hyvä	Tyydyttävä	Hyvä
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti	Tyydyttävä	Hyvä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Hakuprosessi on helppo	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Välttävä
Prosessiin käytetty aika kannatti	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä
Byrokratian määrä oli kohtuullinen	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Välttävä	Välttävä
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjomiin palveluihin	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa	Tyydyttävä	Hyvä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä
Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä
Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa	Hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Hyvä

Aiemmin yritysrahoituspalveluiden toimivuutta arvioitaessa, tulosten luotettavuuden arviointiin käytettiin 95 % luottamusvälejä. Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten kohdalla 95 % luottamusvälit muodostuivat kuitenkin kaikkien väittämien kohdalla liian suuriksi, jotta olisi voitu todeta keskiarvoestimaattien olevan luotettavia. Jotta voitaisiin paremmin arvioida tulosten luotettavuutta, Taulukkoon 42 on laskettu lisäksi Yritysryhmähankkeen yritysten keskiarvoestimaateille 80 % luottamusvälit.

Taulukko 42. Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten vastausten 80 % luottamusvälit lisättynä yritysrahoituspalveluiden toimivuuden väittämiin.

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli	80 % luottamusväli
Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua	4,00	0,89	3,06 - 4,94	3,46 - 4,54
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin	3,83	1,17	2,61 - 5,06	3,13 - 4,54
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia	3,50	1,38	2,05 - 4,95	2,67 - 4,33
ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia	3,67	1,21	2,40 - 4,94	3,24 - 4,43
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja	4,33	0,82	3,48 - 5,19	3,84 - 4,83
Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta	3,67	1,21	2,40 - 4,94	2,94 - 4,40
Koen saavani oikeanlaisia neuvoja	4,17	0,75	3,23 - 5,10	3,65 - 4,68
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeää	3,67	0,82	2,65 - 4,68	3,11 - 4,23
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita	3,67	1,03	2,38 - 4,95	2,96 - 4,37
ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti	3,67	1,51	1,80 - 5,54	2,63 - 4,70
Hakuprosessi on helppo	2,67	1,51	0,80 - 4,54	1,63 - 3,70
Prosessiin käytetty aika kannatti	3,83	1,17	2,38 - 5,28	3,03 - 4,63
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi	3,83	1,17	2,38 - 5,28	3,03 - 4,63
Byrokratian määrä oli kohtuullinen	2,66	0,82	1,65 - 3,68	2,11 - 3,23
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida	3,67	1,03	2,38 - 4,95	3,04 - 4,29
ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani	3,50	1,05	2,20 - 4,80	2,87 - 4,13
Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin	3,83	1,17	2,38 - 5,28	3,13 - 4,54
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa	3,83	1,17	2,38 - 5,28	3,13 - 4,54
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita	3,83	1,47	2,29 - 5,38	2,95 - 4,72
Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille	3,83	1,17	2,61 - 5,06	3,13 - 4,54
Olen suosittelut ELY:n palveluita muille yrittäjille	4,33	1,21	3,06 - 5,60	3,60 - 5,06
Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita	3,83	1,17	2,61 - 5,06	3,13 - 4,54
Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa	4,00	1,55	2,38 - 5,63	3,07 - 4,94

80 % todennäköisyydellä keskiarvot estimoivat jo paremmin koko populaation (eli Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten) keskiarvoa, mutta 80 % luottamusvälit jäivät silti suuremmiksi kuin Maaseudun yritysrahoituksen tai Yrityksen kehittämisyhteistyön 95 % luottamusvälit. Jotta saataisiin parannettua keskiarvoestimaattien luotettavuutta Yritysryhmähankkeen tapauksessa, täytyisi Yritysryhmähankkeeseen

hakeneiden yritysten otoskokoa kasvattaa. Keskiarvoja voidaan tästä huolimatta käyttää suuntaviivana Yritysryhmähankkeeseen osallistuneiden yritysten keskimääräisistä kokemuksista yrityspalveluiden laadusta.

6 Rahoitusprosessin vaiheet ja niiden toimivuus

Rahoitusprosessin vaiheiden ja niiden toimivuuden arvioinnin olennaisena tavoitteena on hakuprosessin tehostaminen ja nopeuttaminen sekä resurssien optimoiminen ja allokoiminen parhaalla mahdollisella tavalla. Lisäksi saadaan arvokasta tietoa siitä, mikä prosessin vaihe aiheuttaa ongelmia, mikä toimii ja mitä olisi syytä pyrkiä kehittämään.

Keskeiset havainnot

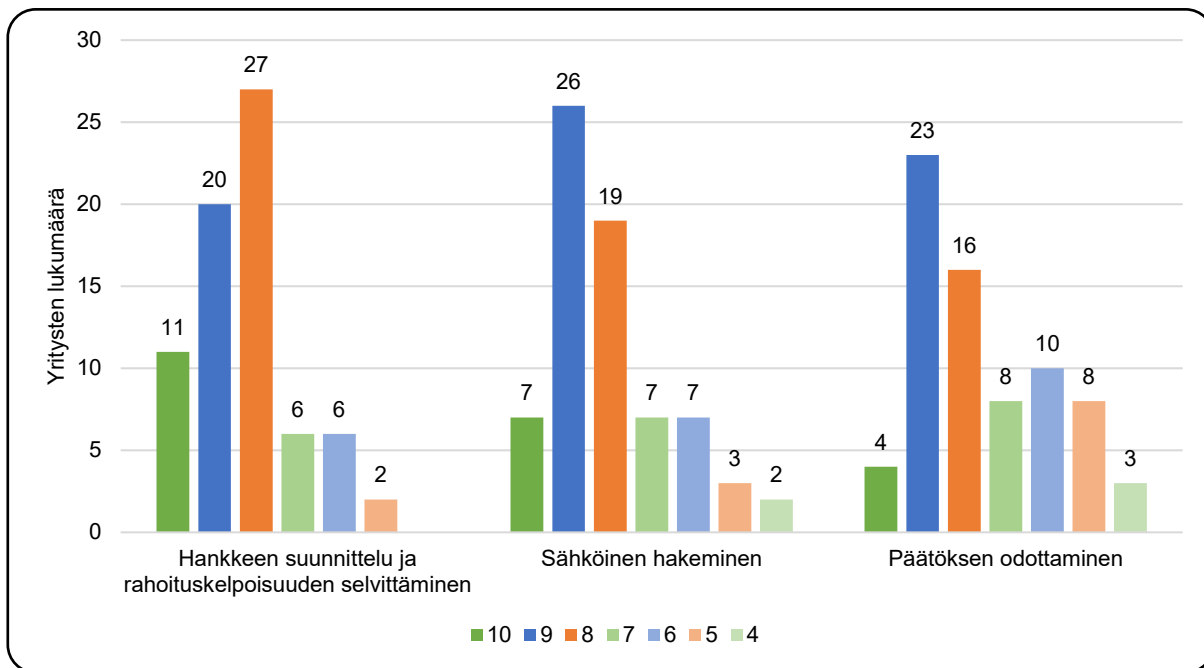
- Rahoitusprosessin vaiheiden toimivuus on vahvalla tyydyttävällä tasolla.
 - Parhaiten menestyttiin niissä rahoitusprosessin vaiheissa, jotka koskevat hankkeen suunnittelua, sähköistä hakemista tai hankkeen päästöstä. Kukin näistä vaiheista saavutti hyvän laadun tason.
 - Yhteydenpidossa toteutuksen aikana menestyttiin melko hyvin. Tämä rahoitusprosessin vaihe saavutti melkein hyvän laadun tason, mutta jäi niukasti tyydyttävän laadun tasolle.
 - Rahoitusprosessin vaiheissa, jotka koskevat päätöksen odottamista tai maksatuksen toimivuutta saavutettiin tyydyttävän laadun taso.
 - Eniten hankaluuksia sähköisen hakemisen kanssa oli Maaseudun yritysrahoitusta hakeneilla yrityksillä.
 - Yrityksen kehittämisavustusta hakeneet yritykset kokivat kaikki prosessin vaiheet keskimäärin toimivammaksi kuin muiden yritystukien hakijat.
 - Siinä, miten yritykset olivat kokeneet yhteydenpidon toteutuksen aikana, oli suurimpia eroja eri yritystukien kesken.
-
- Rahoitusprosessin vaiheet saavuttivat kouluarvosanat:
 - Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittämien: 8+
 - Sähköinen hakeminen: 8
 - Päätöksen odottaminen: 7 ½
 - Yhteydenpito toteutuksen aikana: 8-
 - Maksatuksen toimivuus: 7 ½
 - Hankkeen päätös: 8 ½
 - Kokonaisarvosana: 8-

Rahoitusprosessin vaiheita ja niiden toimivuutta arvioitiin kouluarvosanoilla 4-10. Vastaukset saatiin 72 yritykseltä. Rahoitusprosessin vaiheiksi eroteltiin

- Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen
- Sähköinen hakeminen
- Päätöksen odottaminen
- Yhteydenpito toteutuksen aikana
- Maksatuksen toimivuus
- Hankkeen päätös.

Arvioidaan rahoitusprosessin vaiheita ja niiden toimivuutta kouluarvosana-asteikon mukaisesti: erinomainen laatu (9,75 - 10,00), kiitettävä laatu (9,00 - 9,75), hyvä laatu (8,00 - 8,99), tyydyttävä laatu (7,00 - 7,99), kohtalainen laatu (6,00 - 6,99), välttävä laatu (5,00 - 5,99), heikko laatu (4,00 - 4,99).

Kuvassa 30 ja Kuvassa 31 on esitetty arvosanajakaumat kunkin rahoitusprosessin vaiheen osalta.

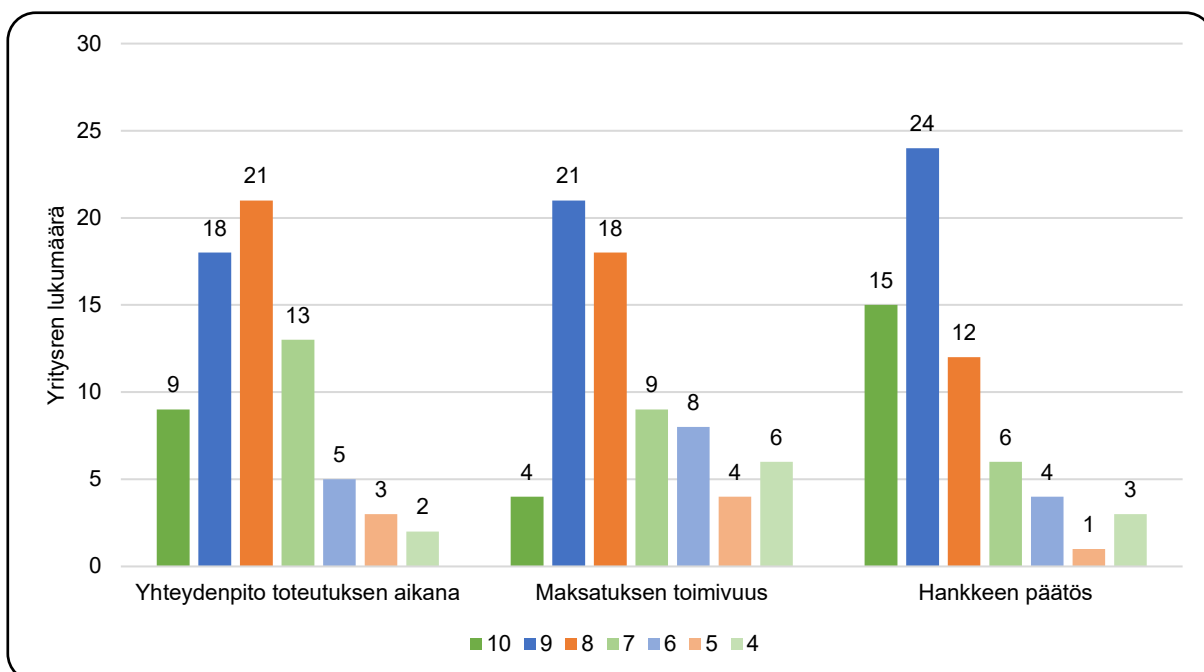


Kuva 30. Rahoitusprosessin vaiheiden arvosanjakaumat (osa 1).

Hankkeen suunnitteluun ja rahoituskelpoisuuden selvittämiseen suhteellisesti eniten, noin 37,5 %, antoi arvosanan 8. Seuraavaksi eniten annettiin arvosanaa 9, noin 27,8 %. Kukaan ei antanut hankkeen suunnittelulle ja rahoituskelpoisuuden selvittämislle arvosanaa 4 ja muuten vähiten annettiin arvosanaa 5, noin 2,8 %.

Sähköiselle hakemiselle suhteellisesti eniten annettiin arvosanaa 9, noin 36,1 %. Seuraavaksi eniten vastattiin arvosanaa 8, noin 26,4 %. Arvosanoja 6, 7 ja 10 oli annettu suhteellisesti saman verran, kutakin noin 9,7 %. Vähiten oli annettu arvosanaa 4, noin 2,8 %.

Myös päätöksen odottaminen sai suhteellisesti eniten arvosanaa 9, noin 31,9 %. Seuraavaksi eniten vastattiin arvosanaa 8, noin 22,2 %. Vähiten oli annettu arvosanaa 4, noin 4,2 %.



Kuva 31. Rahoitusprosessin vaiheiden arvosanjakaumat (osa 2).

Yhteydenpitoon toteutuksen aikana suhteellisesti eniten annettiin arvosanaa 8, noin 29,2 %. Seuraavaksi eniten oli vastattu arvosanaa 9, täsmälleen 25 %, ja vähiten arvosanaa 4, noin 2,8 %.

Maksatuksen toimivuus sai suhteellisesti eniten arvosanaa 9, noin 29,2 % vastauksista. Seuraavaksi eniten vastattiin arvosanaa 8, täsmälleen 25 %. Vähiten vastatut vaihtoehdot olivat arvosanat 5 ja 10, molempiin vaihtoehtoihin saatiin noin 5,6 % kannatus.

Hankkeen päätökseen annettiin suhteellisesti eniten arvosanaa 9, noin 33,3 %. Seuraavaksi eniten annettiin arvosanaa 10, noin 20,8 % vastanneista. Vähiten hankkeen päätös sai arvosanaa 5, vain noin 1,4 %.

Rahoitusprosessin vaiheiden arvosteluista huomattiin myös seuraavaa:

- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 9 tai enemmän oli 7 eli noin 9,7 % vastaajista
- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 8 tai enemmän oli 21 eli noin 29,2 % vastaajista
- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 7 tai enemmän oli 36 eli 50 % vastaajista
- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 7 tai vähemmän oli 5 eli noin 6,9 % vastaajista
- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 6 tai vähemmän oli 2 eli noin 2,8 % vastaajista
- yrityksiä, jotka vastasivat kaikkiin kohtiin joko 5 tai vähemmän oli ainoastaan 1 eli noin 1,4 % vastaajista.

Taulukkoon 43 on koottu rahoitusprosessin vaiheiden saavutetut keskiarvot ja niitä vastaavat kouluarvosanat. Lisäksi kyseisessä taulukossa on ilmoitettu keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Taulukko 43. Rahoitusprosessin vaiheiden keskiarvot sekä niitä vastaavat kouluarvosanat, keskihajonnat ja 95 % luottamusväli.

Rahoitusprosessin vaihe	Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli	Kouluarvosana
Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen	8,25	1,23	7,96 - 8,54	8+
Sähköinen hakeminen	8,03	1,45	7,68 - 8,37	8
Päätöksen odottaminen	7,54	1,64	7,16 - 7,93	7 ½
Yhteydenpito toteutuksen aikana	7,94	1,44	7,60 - 8,29	8-
Maksatuksen toimivuus	7,54	1,68	7,14 - 7,94	7 ½
Hankkeen päätös	8,38	1,55	8,00 - 8,77	8 ½
Kokonaisarvosana	7,94	1,53	7,80 - 8,09	8-

Huonoimmat keskiarvot saatiin rahoitusprosessin niihin vaiheisiin, jotka koskevat päätöksen odottamista tai maksatuksen toimivuutta. Niiden keskiarvot ovat hieman yli arvon 7,5 ja saavuttavat näin tyydyttävän laadun tason. Yli luvun 8 keskiarvot saatiin niihin rahoitusprosessin vaiheisiin, jotka koskevat hankkeen suunnittelua, sähköistä hakemista tai hankkeen päätöstä. Nämä kyseiset vaiheet siis saavuttavat hyvän laadun tason. Vain hieman alle 8 keskiarvon jää rahoitusprosessin vaihe, joka koskee yhteydenpitoa toteutuksen aikana. Yhteydenpito toteutuksen aikana siis saavuttaa melkein hyvän laadun tason, mutta jää kuitenkin niukasti tyydyttävän laadun tason puolelle. Kokonaisarvosana jää hiukan arvosanan 8 alapuolelle, joten vahva tyydyttävän laadun taso saavutetaan kaikkiaan rahoitusprosessin vaiheiden ja toimivuuden suhteen.

95 % luottamusväliä ovat kohtuullista suuruusluokkaa ja pysyvät kunkin rahoitusprosessin vaiheen kohdalla joko tyydyttävän laadun, hyvän laadun tai näiden leikkauksen arvojoukossa. Keskiarvojen voidaan siis sanoa estimoivan luotettavasti koko populaation (eli kaikkien Keski-Suomen yritystukea hakeneiden yritysten) keskimääräistä kokemusta rahoitusprosessin vaiheiden laadusta. 95 % todennäköisyydellä siis minkä tahansa otoksen keskiarvo sijoittuu 95 % luottamusväliin.

Tarkastellaan vielä erikseen rahoitusprosessin vaiheita ja niiden sujumuuden kokemuksia sen perusteella mitä yritystukea yritykset ovat hakeneet. Huomaa kuitenkin, että yritystukikohtaiset arvosanat eivät aina ole suoraan vertailukelpoisia yhteistulosten kanssa, sillä jotkin yritykset ovat saattaneet hakea useampaa kuin

yhtä tukea ja lukeutuvat näin siis useampaan yritystukiryhmään vaikuttaen tuloksiin. Vastaukset on koottu Taulukkoon 44.

Taulukko 44. Rahoitusprosessin vaiheiden keskiarvot sekä niitä vastaavat kouluarvosanat, keskihajonnat ja 95 % luottamusväliä yritystuitain.

Rahoitusprosessin vaihe		Keskiarvo	Keskihajonta	95 % luottamusväli	Kouluarvosana
Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen	Yrityksen kehittämisavustus	8,28	1,23	7,94 - 8,62	8+
	Maaseudun yritysrahoitus	8,19	1,29	7,60 - 8,78	8+
	Yritysryhmähanke	8,00	2,00	5,90 - 10,10	8
Sähköinen hakeminen	Yrityksen kehittämisavustus	8,08	1,34	7,71 - 8,44	8+
	Maaseudun yritysrahoitus	7,38	1,80	6,56 - 8,20	7 ½
	Yritysryhmähanke	7,67	1,86	5,71 - 9,62	7 ½
Päätöksen odottaminen	Yrityksen kehittämisavustus	7,81	1,56	7,38 - 8,24	8-
	Maaseudun yritysrahoitus	6,81	1,78	6,00 - 7,62	7-
	Yritysryhmähanke	6,83	1,72	5,03 - 8,64	7-
Yhteydenpito toteutuksen aikana	Yrityksen kehittämisavustus	8,06	1,43	7,66 - 8,45	8+
	Maaseudun yritysrahoitus	7,43	1,36	6,81 - 8,05	7 ½
	Yritysryhmähanke	6,33	1,14	5,14 - 7,53	6+
Maksatuksen toimivuus	Yrityksen kehittämisavustus	7,55	1,63	7,10 - 8,00	7 ½
	Maaseudun yritysrahoitus	6,86	1,79	6,04 - 7,67	7-
	Yritysryhmähanke	6,17	1,52	4,58 - 7,76	6+
Hankkeen päätös	Yrityksen kehittämisavustus	7,87	1,51	7,45 - 8,28	8-
	Maaseudun yritysrahoitus	6,90	1,50	6,22 - 7,59	7-
	Yritysryhmähanke	6,17	2,07	4,00 - 8,34	6+

Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen sai jokaisen yritystuen tapauksessa yli 8 keskiarvon. Huonoimmaksi jäi Yritysryhmähankkeen yritysten vastausten keskiarvo (8,19) ja parhaimman keskiarvon (8,28) sai Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden vastaukset. Kaikkien yritystukien tapauksessa saavutettiin kuitenkin hyvän laadun taso hankkeen suunnittelun ja rahoituskelpoisuuden selvittämisen kohdalla.

Sähköinen hakeminen sai yli 8 keskiarvon ainoastaan Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastauksista. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla keskiarvo (7,38) jäi huonoimmaksi. Yritysryhmähankkeen keskiarvoksi muodostui 7,67. Siispä Maaseudun yritysrahoitusta hakeneiden sekä Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten keskuudessa saavutettiin tyydyttävän laadun taso. Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten kokemukset sen sijaan saavuttivat hyvän laadun tason.

Päätöksen odottaminen oli yksi huonoimmaksi koetuista rahoitusprosessin vaiheista. Minkään yritystuen kohdalla ei saavutettu keskiarvoa, joka olisi ylittänyt arvon 8. Parhain keskiarvo (7,81) muodostui Yrityksen kehittämisavustusta hakeneiden yritysten vastauksista. Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen tapauksissa keskiarvot olivat hyvin lähellä toisiaan ja jäivät alle arvon 7. Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla saavutettiin siis tyydyttävän laadun taso, mutta Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen yritykset kokivat päätöksen odottamisen suhteen vain kohtalaisen laadun tason.

Siinä, miten yritykset olivat kokeneet yhteydenpidon toteutuksen aikana, oli suurimpia eroja eri yritystuki-erien kesken. Yrityksen kehittämisavustus oli ainoa yritystuki, jossa saavutettiin yli 8 keskiarvo. Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla keskiarvo (7,43) jäi reilusti alle arvon 8, mutta jäi kuitenkin arvon 7 yläpuolelle. Yritysryhmähankkeen tapauksessa sen sijaan keskiarvo (6,33) jäi reilusti alle arvon 7. Tällöin siis Yrityksen kehittämisavustuksen kohdalla saavutettiin hyvän laadun taso, Maaseudun yritysrahoituksen kohdalla jäätin tyydyttävän laadun tasolle ja Yritysryhmähankkeen kohdalla koettu laatu oli vain kohtalaisella tasolla.

Maksatuksen toimivuus oli myös koettu keskimäärin laadullisesti yhdeksi huonoimmaksi rahoitusprosessin vaiheeksi. Minkään yritystuen kohdalla ei saavutettu keskiarvoa, joka olisi ylittänyt arvon 8 ja ainoastaan Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo (7,55) ylitti arvon 7. Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvoksi muodostui 6,86 ja Yritysryhmähankkeen keskiarvo (6,17) jäi huonoimpana vain vähän arvon 6 yläpuolelle. Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen yritykset siis kokivat maksatuksen toimivuuden olevan kohtalaisen laadun tasolla kun taas Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa saavutettiin tyydyttävän laadun taso.

Sen rahoitusprosessin vaiheen, joka koskee hankkeen päätöstä, keskiarvot eivät myöskään ylittäneet minkään yritystuen kohdalla arvoa 8. Parhaimmaksi muodostui Yrityksen kehittämisavustuksen keskiarvo 7,87, joka myös ainoana ylitti arvon 7. Maaseudun yritysrahoituksen keskiarvoksi muodostui 6,90 ja huonoimmaksi jäi Yritysryhmähankkeen keskiarvo 6,17. Yrityksen kehittämisavustuksen tapauksessa siis saavutettiin tyydyttävän laadun taso kun Maaseudun yritysrahoituksen ja Yritysryhmähankkeen kohdalla jäätin kohtalaisen laadun tasolle.

95 % luottamusvälit ovat Yrityksen kehittämisavustukselle ja Maaseudun yritysrahoitukselle kussakin rahoitusprosessin vaiheessa melko kohtuullista suuruusluokkaa. Keskiarvoestimaatit ovat siis näissä melko luotettavalla tasolla ja tulokset ovat yleistettävissä kohtuullisen luotettavasti koko populaatioon. Yritysryhmähankkeen tapauksessa 95 % luottamusvälit muodostuvat liian suuriksi, jotta voitaisiin todeta keskiarvoestimaattien olevan luotettavia. Tässäkin tapauksessa keskiarvot antavat kuitenkin suuntaa yleisesti koetusta rahoitusprosessin vaiheiden laadusta.

Taulukossa 45 on vielä esitetty 80 % luottamusvälit rahoitusprosessin vaiheille Yritysryhmähankkeen tapauksessa.

Taulukko 45. Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten vastausten 80 % luottamusvälit lisättyinä rahoitusprosessin vaiheille.

Rahoitusprosessin vaihe	Keskiarvo	95 % luottamusväli	80 % luottamusväli
Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen	8,00	5,90 - 10,10	6,79 - 9,21
Sähköinen hakeminen	7,67	5,71 - 9,62	6,54 - 8,79
Päätöksen odottaminen	6,83	5,03 - 8,64	5,80 - 7,87
Yhteydenpito toteutuksen aikana	6,33	5,14 - 7,53	5,65 - 7,02
Maksatuksen toimivuus	6,17	4,58 - 7,76	5,25 - 7,08
Hankkeen päätös	6,17	4,00 - 8,34	4,92 - 7,42

80 % luottamusvälit muodostuvat joissakin rahoitusprosessin vaiheissa jo kohtuullisen suuruisiksi, vaikka välit jäävätkin suuremmiksi kuin Yrityksen kehittämisavustuksen ja Maaseudun yritysrahoituksen 95 % luot-

tamusvälit. 80 % todennäköisyydellä keskiarvot estimoivat populaation keskiarvoja kuitenkin jo huomattavasti paremmin kuin 95 % todennäköisyydellä. Tulosten luotettavuuden parantamiseksi täytyisi kuitenkin Yritysryhmähankkeeseen hakeneiden yritysten otoskokoa kasvattaa.

7 Kehitysehdotukset

Lopuksi yrityksiltä pyydettiin vapaata palautetta ja kehitysehdotuksia ELY-keskuksen palveluihin ja palveluiden organisointiin. Tähän avoimeen kysymykseen saatiin vastaus 29 yritykseltä. Taulukkoon 46 on listattu poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista.

Taulukko 46. Poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista vapaaseen palautteeseen ja kehitysehdotuksiin.

Palautetta ja kehitysehdotuksia; poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista	
Positiiviset	<p>" - voi kyllä todeta ELY-keskuksen parantaneen juoksuaan ja ihmiset vaikuttavat sitoutuneilta palvelemaan yritystoimintaa lainsäädännön asettamissa raameissa. - - vielä paremmat tuntosarvet käytännön yritystoiminnan arkeen ja toimialatuntemus (varsinkin aikataulujen merkitys) helpottaisi edelleen yhteistyötä ja palveluitenne vaikuttavuutta. - - moni yritys jättää hyödyntämättä palveluja, koska prosessi koetaan byrokraattiseksi. Kehittämispotentiaalia on yritysten välisen yhteistyön ja toisaalta palvelujen ja rahoitusinstrumenttien kysynnän ja tarjonnan paremmassa kohtaamisessa."</p> <p>"Ruusuja ELY organisaatiolle. Merkitys yrityksellemme on ollut iso. ELY :n yhteyshenkilö voisi käydä useammin vierailulla."</p> <p>"The support from the personnel is of high quality and great."</p> <p>"Hyvää ja tarpeellista rahoituspalvelua."</p> <p>"Pääsääntöisesti olen erittäin tyytyväinen. Byrokratian edelleen vähentäminen ja nopeammat päätökset edelleen toiveena"</p> <p>"Kun oikeat henkilöt löytyi, oli kaikki helppoa ja innostavaa"</p> <p>"Erityiskiitos ELY-henkilökunnalle/yhteyshenkilöllemme, olemme saaneet kiitettävästi opastusta ja myös hyviä kysymyksiä (= liiketoiminnan kannalta ulkopuolisen näkemyksen)"</p> <p>"Olemme olleet tyytyväisiä palveluihinne ja tulemme jatkossa tekemään yhteistyötä kanssanne!"</p>
Neutraalit	<p>"Henkilökunta on mukavaa ja osan kanssa on ollut helppo asioida. Uusien ohjelmien käyttöönotto on aina haasteellista, mutta mitä helpommat ja joustavammat lomakkeet ovat täyttää, sitä asiakasystävällisempää toiminta on"</p> <p>" - - hakemusprosessi oli työläs, mutta hyvä. Maksatusprosessi oli aivan perseestä. - - olen auliisti kertonut kaikille yritys- ja poliittikkokavereilleni, joita on paljon, oman kokemukseni ELY -tuen maksatuksen hienoudesta ja EU -rahan mielekkästä käyttämisestä!"</p> <p>"Maksatuksen aikataulua voisi yrittää nopeuttaa"</p> <p>"Hankkeeseen pitää pystyä tekemään muutoksia lennosta koska yrittäjäkin joutuu niin tekemään. Käytetyt koneen pitäisi saada tuen piiriin koska on mielestäni rahan haaskausta ostaa aina uusi vaikka käytettyjä olisi runsaasti tarjolla."</p> <p>"Omantöiden huomioiminen laskuihin vaikka osittain olisi tarpeellista, kun suurin osan töistä tehdään itse kustannusten säästämiseksi ja kun oma ammattitaito on myös pätevää. Nopeampaa toimintaa päätöksiin ja maksatuksiin."</p>

Negatiiviset	<p>"Elyltä ei saa kiinni ketään puhelimitse kun on tarve ja sähköpostia laitettaessa vastataan ympäripyöreästi. Hyrrä ei toimi niin kuin pitäisi. On todella huonoa palvelua. Yritysneuvojat siirtävät vastuuta itseltään kirjanpitäjälle. Pompottelun makua täällä pohjoisessa Keski-Suomessa."</p> <p>"Helpommin olisi hyvä saada rahoitusta myös tämän alan toimijoille. Tätä alaa kohdellaan eriarvoisesti muihin aloihin nähden. Matkailun kehittäminen on hankalaa jos rahoitusta alalle ei saa kuin yritysryhmähankkeiden kautta."</p> <p>"Tem-: in hallinnoimat energiatukijärjestelmä on byrokraattinen, monimutkainen ja vaikeasti toimiva. Jos tarvitaan tilintarkastajan selvitykset ym. yksinkertaisiin hankkeisiin, niin kyllä vie liian paljon energiaa ja työaikaa ja hyötyä saaduista tuista."</p> <p>"- - palvelunumeroon vastaaminen Ely:ssä tosi hidasta - -"</p> <p>"Hakuprosessin eri vaiheissa yrityksen perustiedot yms. pitää syöttää joka kerta erikseen, luulisi nyt digiaikana moisen hoituvan diaarinumeron tms. kautta."</p> <p>"- - nykyään kun kirjanpito on ulkoistettu ja täysin sähköinen ja paperiton, on aineiston toimittaminen erittäin hankalaa."</p> <p>"Ely kohtelee reilusti vastaukseni oli eri mieltä. - - Koin että kohdeltiin erittäin väärin - - Muuten henkilöt joiden kanssa olen asioinut ovat olleet erittäin ammattinsa osaavia ja fiksuja."</p>
--------------	---

Kehitysehdotuksissa toistui hakuprosessin sujuvoittaminen ja nopeuttaminen. Myös byrokratian määrän toivottiin vähenevän ja vuorovaikutuksen lisääntyvän. ELY-keskuksen palveluhenkisestä ja asiantuntevasta henkilökunnasta saatiin puolestaan kiitosta. Lisäksi ELY-keskuksen toiminnasta ja sen merkityksestä yrityksille annettiin positiivista palautetta.

8 Tutkimusmallit

Tässä luvussa luodaan tutkimusmallit ja testataan niiden toimivuutta. Ensin yritysrahoituspalveluiden toimivuuden väittämiä testattiin eksploratiivisella faktorianalyysillä, joka toteutettiin SPSS-ohjelmalla. Eksploratiivinen faktorianalyysi antoi melko luotettavan kuva faktorirakenteesta, mutta oli kuitenkin suppeampi kuin toivottiin, joten lisäksi aineistoon kokeiltiin konfirmatorista faktorianalyysiä. Konfirmatorisessa faktorianalyysissä faktoreina käytettiin aiemmin muotoiltuja yritysrahoituspalveluiden väittämien kategorioita (funktionaalinen arvo, sosiaalinen arvo, emotionaalinen arvo, koetut uhraukset, asiakastyytyväisyys, suosittelu ja uudelleenosto). Konfirmatorinen faktorianalyysi toteutettiin SPSS-ohjelman Amos -lisäosalla. SPSS-tulosteita pääsee tarkastelemaan liitteistä. Niin halutessaan, lukija voi siirtyä lukemaan suoraan tuloksia kappaleesta 9 "Asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät".

8.1 Eksploratiivinen faktorianalyysi

Etsitään eksploratiivisen faktorianalyysin avulla Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysrahoitusta hakeneiden yritysten aineistosta muuttujaryhmiä, jotka voidaan yhdistää kuvaamaan samaa asiaa (faktoreiksi). Asiakkuuskyselyssä oli 23 yritysrahoituspalveluiden toimivuutta arvioivaa väittämää, jotka oli valmiiksi luokiteltu eri faktoreihin (funktionaalinen arvo, sosiaalinen arvo, emotionaalinen arvo, koetut uhraukset, asiakastyytyväisyys, suosittelu ja uudelleenosto). Haluttiin kuitenkin kokeilla millaisia tuloksia eksploratiivinen faktorianalyysi antaa.

Faktorianalyysi suoritettiin SPSS-ohjelmalla. Muodostuneesta yritysrahoituspalveluiden toimivuuden väittämien korrelaatiomatriisista nähdään, että valtaosa väittämien korrelaatiokertoimista poikkeaa nolasta tilastollisesti merkitsevästi. Lisäksi sekä Kaiserin-testi ($>0,6$) että Barlettin sväärisyystesti ($p < 0,001$) osoittavat, että korrelaatiomatriisi on sovelias analyysiin (Liite 3 Taulukko (1)).

Kommunaliteetit mittaavat sitä, kuinka suurin osa muuttujien varianssista pystytään selittämään muodostuneiden faktorien avulla. Kaikki kommunaliteetit ylittävät arvon 0,6 (Liite 3 Taulukko (2)), joten faktorit selittävät riittävästi yritysrahoituspalveluiden väittämiä. Varianssitaulukosta (Liite 3 Taulukko (3)) nähdään, että neljällä faktorilla pystytään selittämään yli 77 % muuttujien varianssista. Lisäksi havaitaan, että neljännen faktorin jälkeen ominaisarvot ovat alle yhden, joten lisäinformaatiota ei saada kovin paljon, vaikka faktoreiden lukumäärää lisättäisiin. Analysoidaan siis aineistoa neljän faktorin avulla.

Rotatoidusta faktorimatriisista (Liite 3 Taulukko (4)) havaitaan, että ensimmäisen faktorin kohdalla suurimpia latauksia saavat muuttujat

- ELY:n yritysrahoituspalvelut vastaavat odotuksiani.
- Prosessiin käytetty aika kannatti.
- Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi.
- ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti.
- Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin.
- Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta.
- Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELY:n kanssa.

Muuttujien välillä ei ole täysin selkeää linjaa, mutta suurin osa niistä koskee kuitenkin jollakin tavalla yritysasiakkaiden odotuksia ELY-keskuksesta, sen palveluista ja toiminnasta sekä hakuprosessista. Olkoon ensimmäinen faktori siis nimeltään "odotusten toteutuminen".

Toisen faktorin kohdalla suurimpia latauksia saavat muuttujat

- Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua.
- Koen saavani oikeanlaisia neuvoja.
- ELY-keskuksen palvelut ovat korkealaatuisia.
- Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä.
- Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin.

Kyseiset väittämät kuvaavat pääosin yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, asiantuntijoihin ja saamiinsa neuvoihin, joten olkoon toinen faktori nimeltään "asiakastyytyväisyys".

Kolmannen faktorin kohdalla suurimpia latauksia saavat muuttajat

- Hakuprosessi oli helppo.
- Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita.
- ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida.
- Byrokratian määrä oli kohtuullinen.

Nämä väittämät koskevat ainakin välillisesti yritysasiakkaiden kokemuksia hakuprosessin sujuvuudesta. Olkoon siis kolmas faktori nimeltään "prosessin sujuvuus".

Neljännän ja viimeisen faktorin kohdalla suurimpia latauksia saavat muuttajat

- Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita.
- Olen puhunut myönteiseen sävyyn muille yrittäjille.
- Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille.

Kyseiset väittämät vastaavat täsmällisesti aiemmin mainittua yritysrahoituspalveluiden toimivuuden faktorin "suositelu" väittämiä. Olkoon viimeinen faktori siis nimeltään "suositelu".

Muodostetaan seuraavaksi neljä keskiarvomuuttujaa, jotka vastaavat äsken nimettyjä faktoreita "odotusten toteutuminen", "asiakastyytyväisyys", "prosessin sujuvuus" ja "suositelu". Keskiarvomuuttujissa on siis mukana kuhunkin faktoriin parhaiten latautuneet muuttajat. Tutkitaan nyt, kuinka hyvin uusiin keskiarvomuuttujiin yhdistetyt parhaiten latautuneet muuttajat mittaavat samaa asiaa. Uusien keskiarvomuuttujien "odotusten toteutuminen", "asiakastyytyväisyys", "prosessin sujuvuus" ja "suositelu" Cronbachin alfa kertoimet (Liite 4) ovat varsin korkeita, joten on siis perusteltua yhdistää kuhunkin keskiarvomuuttuutaan siihen parhaiten latautuneet muuttajat.

Nyt, kun uudet keskiarvomuuttajat on luotettavasti muodostettu, voidaan siirtyä tarkastelemaan niiden välisiä yhteyksiä regressioanalyysin avulla. Muodostetaan kaksi tutkittavaa hypoteesia, jossa toisessa on kaksi osahypoteesia.

- **Hypoteesi 1:** (a) Odotusten toteutuminen ja (b) prosessin sujuvuus vaikuttavat positiivisesti asiakastyytyväisyyteen.
- **Hypoteesi 2:** Asiakastyytyväisyys vaikuttaa positiivisesti yritysten alttiuteen suositella ELY-keskuksen palveluita muille.

Tutkitaan ensin prosessin sujuvuuden ja odotusten toteutumisen vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Muuttujien väillä havaitaan vahva positiivinen korrelaatio (Liite 5 Taulukko (1)). Selitysasteesta R^2 nähdään, että prosessin sujuvuus ja odotusten toteutuminen selittävät 65,6 % asiakastyytyväisyyden varianssista (Liite 5 Taulukko (2)). Lisäksi molempien muuttujien "prosessin sujuvuus" ja "odotusten toteutuminen" vaikutus asiakastyytyväisyyteen on tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,001$). Regressioanalyysin perusteella voidaan todeta, että prosessin sujuvuuden tai odotusten toteutumisen parantuessa myös asiakastyytyväisyys kasvaa (Liite 5 Taulukko (4)).

Tarkastellaan seuraavaksi asiakastyytyväisyyden vaikutusta suositteluun. Muuttujien väillä on voimakas positiivinen korrelaatio (Liite 5 Taulukko 5)). Selitysasteesta R^2 nähdään, että asiakastyytyväisyys selittää 40,5 % suosittelun varianssista (Liite 5 Taulukko 6)). Lisäksi asiakastyytyväisyyden vaikutus suositteluun on tilastollisesti merkitsevä ($p < 0,001$). Regressioanalyysin perusteella voidaan todeta, että asiakastyytyväisyyden kasvaessa yritykset ovat valmiimpia suosittelemaan ELY-keskuksen palveluita myös muille (Liite 5 Taulukko (8)).

8.2 Konfirmatorinen faktorianalyysi

Tutkitaan konfirmatorisen faktorianalyysin avulla kuinka hyvin aiemmin muotoillut faktorit (funktionaalinen arvo=FUNK, sosiaalinen arvo=SOS, emotionaalinen arvo=EMO, koetut uhraukset=UHR, asiakastyytyväisyys=TYYT, suositelu=SUOS ja uudelleenosto=OSTO) kuvaavat yritysrahoituspalveluiden toimivuuden väittämien faktorirakennetta. Kyseisille faktoreille ladatut muuttajat (eli väittämät) löytyvät Taulukosta 10. Lisäksi muodostettiin kaksi tutkittavaa hypoteesia, joissa toisessa oli neljä ja toisessa kaksi osahypoteesia.

- **Hypoteesi 3:** (a) Funktionaalinen arvo, (b) sosiaalinen arvo, (c) emotionaalinen arvo ja (d) koetut uhraukset vaikuttavat positiivisesti asiakastytyvyyteen.
- **Hypoteesi 4:** Asiakastytyväisyys vaikuttaa positiivisesti (a) suositteluun ja (b) uudelleenostoon.

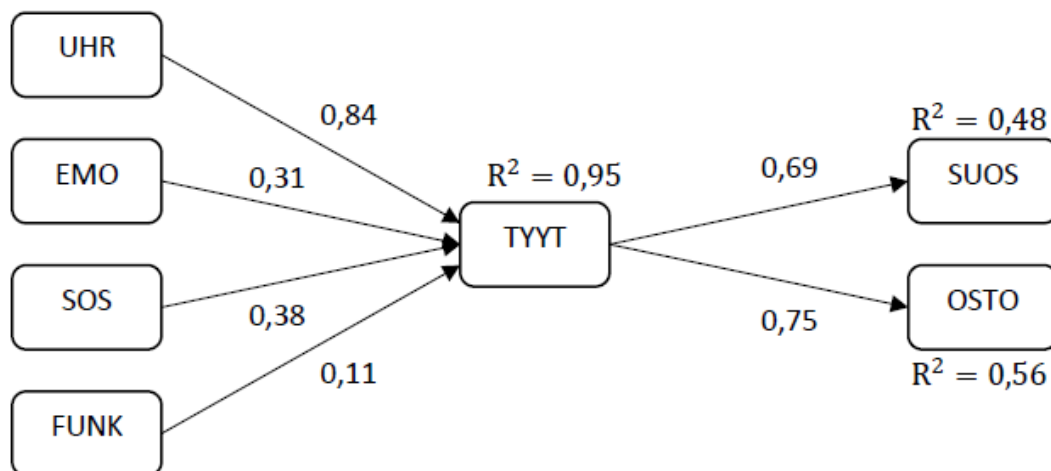
Konfirmatorinen faktorianalyysi suoritettiin SPSS-ohjelman Amos -lisäosalla. Ensin tarkasteltiin mittaamismallia, jonka jälkeen siirryttiin tarkastelemaan varsinaista rakenneyhtälömallia.

Mittaamismallista kävi ilmi faktorilataukset ja faktoreiden väliset korrelaatiot. Kolmea kohtaa lukuun ottamatta kaikki faktorilataukset ylittivät raja-arvon 0,60 (Liite 6 Taulukko (2)). Tältä osin malli on kunnossa. Faktoreiden välisistä korrelaatioista osa alittaa halutun raja-arvon <0,80 (Liite 6 Taulukko (4)).

Mittaamismallin validiteettia voidaan pitää melko hyvänä, sillä faktoria ”sosiaalinen arvo lukuun ottamatta AVE-arvot ylittivät raja-arvon >0,50. Lisäksi myös CR-arvot ylittävät faktoria ”sosiaalinen arvo” lukuun ottamatta raja-arvon 0,80. AVE-arvojen ja CR-arvojen osalta mittaamismalli voidaan siis hyväksyä (Liite 6 Taulukko (14)). Erotteluvaliditeetti saavutetaan Fornell-Larcker testin perusteella vain suosittelun osalta. Havaitaan myös jo tässä vaiheessa ennen rakenneyhtälömallin tarkastelua, että mittaamismallin kokonaishyvyyden mittari RMSEA-arvo ylittää halutun raja-arvon <0,08 (Liite 6 Taulukko (10)).

Seuraavaksi rakennettiin SPSS Amos -ohjelmalla rakenneyhtälömalli silmällä pitäen aiemmin muodostettuja hypoteeseja. Tässä tutkimuksessa mittaamismallin hyvyyden mittauksessa RMSEA-arvo (0,192), NFI-arvo (0,563), RFI-arvo (0,506), IFI-arvo (0,644) ja CFI-arvo (0,637) eivät täytä hyväksyttävän mittaamismallin vaatimuksia (Liite 6 Taulukko (22) ja Taulukko (18)). Chi-square -arvon ja vapausasteen suhteeksi saadaan 3,47, joka toteuttaa halutun raja-arvon <5,0 (Liite 6 Taulukko (17)). Lisäksi sen p-arvo on <0,001. Näiltä osin malli on siis hyväksyttävä.

Tarkastellaan seuraavaksi, miten faktorit selittävät toisiaan. Kuvassa 32 on esitetty rakenneyhtälömalli, selitysasteet ja faktoreiden väliset polkukertoimet.



Kuva 32. Rakenneyhtälömalli sisältäen faktoreiden väliset polkukertoimet sekä selitysasteet R^2 ja missä UHR=Koetut uhraukset, EMO=Emotionaalinen arvo, SOS=Sosiaalinen arvo, FUNK=Funktionaalinen arvo, TYYT=Asiakastytyväisyys, SUOS=Suosittelu ja OSTO=Uudelleenosto.

Faktoreiden välisistä polkukertoimista havaitaan, että koetut uhraukset selittävät asiakastytyvyyttä todella voimakkaasti (0,84). Kyseinen tulos on myös tilastollisesti merkitsevä. Myös emotionaalinen arvo, sosiaalinen arvo ja funktionaalinen arvo vaikuttavat positiivisesti asiakastytyvyyteen, mutta vaikutukset eivät ole yhtä vahvoja kuin koettujen uhrausten kohdalla. Näistä emotionaalisen arvon ja sosiaalisen arvon polkukertoimet eivät ihan saavuta tilastollisen merkitsevyyden rajaa ($p < 0,001$) ja funktionaalisen arvon polkukerroin ei ole tilastollisesti merkitsevä. Asiakastytyväisyys selittää hyvin sekä suosittelua että uudelleenostoa. Molempien kohdalla polkukertoimet ovat tilastollisesti merkitseviä.

Selitysasteista nähdään, että rakenneyhtälömalli selittää 95 % asiakastytyvyyden vaihtelusta, 48 % suosittelun vaihtelusta ja 56 % uudelleenoston vaihtelusta. Rakenneyhtälömallin voidaan todeta toimivan hyvin, kun selitetään suosittelua ja uudelleenostoa asiakastytyvyydellä sekä kun selitetään asiakastytyvyyttä koetuilla uhrauksilla. Tuloksia ei voida kuitenkaan pitää täysin tilastollisesti luotettavana, sillä kaikki luotettavuuden kriteerit eivät toteutuneet (mm. RMSEA-arvon kriteeri).

8.3 Hypoteesien toteumat

Eksploratiivisen ja konfirmatorisen faktorianalyysien yhteydessä muodostettujen hypoteesien toteutuminen on koottu tähän kappaleeseen. Hypoteeseilla pyrittiin tutkimaan faktoreiden välisiä vaikutuksia. Muodostetuista hypoteeseista 6 hyväksyttiin ja 3 hylättiin. Hypoteesien hyväksyminen ja hylkääminen on koottu Taulukkoon 47.

Taulukko 47. Hypoteesien hyväksyminen ja hylkääminen koottuna.

Hypoteesi	Kuvaus	Tulos
Hypoteesi 1(a)	Odotusten toteutuminen vaikuttaa positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hyväksytään
Hypoteesi 1(b)	Prosessin sujuvuus vaikuttaa positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hyväksytään
Hypoteesi 2	Asiakastytyvyys vaikuttaa positiivisesti yritysten alttiuteen suositella ELY-keskuksen palveluita muille.	Hyväksytään
Hypoteesi 3(a)	Funktionaalinen arvo vaikuttaa positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hylätään
Hypoteesi 3(b)	Sosiaalinen arvo vaikuttaa positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hylätään
Hypoteesi 3(c)	Emotionaalinen arvo vaikuttaa positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hylätään
Hypoteesi 3(d)	Koetut uhraukset vaikuttavat positiivisesti asiakastytyvyyteen.	Hyväksytään
Hypoteesi 4(a)	Asiakastytyvyys vaikuttaa positiivisesti suositteluun.	Hyväksytään
Hypoteesi 4(b)	Asiakastytyvyys vaikuttaa positiivisesti uudelleenostoon.	Hyväksytään

9 Asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavat tekijät

Asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavien tekijöiden tutkimisella haluttiin saavuttaa informaatiota siitä, millä tavoin yritysasiakkaita saataisiin kannustettua käyttämään ELY-keskuksen yrityspalveluita ja nykyisiä asiakkaita jatkamaan palveluiden käyttöä. Näin saadaan avustettua yritysten käynnistämisen, kasvu- ja kehittämishankkeita, jotka puolestaan edistävät mm. innovaatioiden syntyä, taloudellista kasvua sekä työllisyyttä elinkeinopoliittisten tavoitteiden mukaisesti.

Keskeiset havainnot

- Se miten hyvin yritysasiakkaiden odotukset ELY-keskuksesta, sen palveluista ja toiminnasta sekä hakuprosessista toteutuvat vaikuttaa olennaisesti asiakastyytyväisyyteen.
- Sujuva ja kannattava rahoitusprosessi kasvattaa asiakastyytyväisyyttä.
- Mitä helpompi ja kannattavampi hakuprosessi ja asiakkuus ELY-keskuksen kanssa on ja mitä vähemmän aikaa tai vaivaa yritykset joutuvat prosessiin pistämään, sitä tyytyväisempiä ollaan ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin ja asiakkuuteen.
- Yritysasiakkaiden hyvä ja oikeudenmukainen kohtelu ja ELY-keskuksen palveluiden toimivuudesta huolehtiminen kasvattavat yritysasiakkaiden tyytyväisyyttä.
- Vaikuttavimpia parannuksia asiakastyytyväisyyteen saadaan, kun panostetaan yrityspalveluiden toimivuuteen ja siihen, että asiakkaat kokevat prosessiin käytetyn ajan ja asiakkuuden ELY-keskuksen kanssa kannattavaksi.
- Asiakkaat, jotka ovat tyytyväisiä ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin ja asiakkuuteen ELY-keskuksen kanssa, suosittelevat palveluita todennäköisemmin muillekin.
- Tyytyväisyys ELY-keskuksen yrityspalveluihin ja asiakkuuteen nostaa todennäköisyyttä käyttää ELY-keskuksen palveluita myös jatkossa.

Tässä kappaleessa kootaan edellisessä kappaleessa Tutkimusmallit saadut tulokset yhteen ja tehdään näiden perusteella johtopäätöksiä asiakastyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttavista tekijöistä. Eksploraatiivisen faktorianalyysin avulla saatiin muodostettua tietoa siitä, vaikuttavatko yritysasiakkaiden odotusten toteutuminen ja rahoitusprosessin sujuvuus asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi pystyttiin tutkimaan asiakastyytyväisyyden vaikutuksia asiakasuskollisuuteen tai tarkemmin siihen, halutaanko ELY-keskuksen palveluita suositella myös muille yrityksille. Konfirmatorisessa faktorianalyysissä tutkittiin etukäteen muodostettua käsitystä siitä vaikuttaako funktionaalinen arvo, sosiaalinen arvo, emotionaalinen arvo ja koetut uhraukset asiakastyytyväisyyteen ja onko asiakastyytyväisyydellä vaikutusta asiakasuskollisuuteen eli halukkuuteen suositella ELY-keskuksen palveluita muille tai käyttää niitä itse uudestaan. Tulokset on koottu Taulukkaan 48.

Odotusten toteutuminen, eli se miten hyvin yritysasiakkaiden odotukset ELY-keskuksesta, sen palveluista ja toiminnasta sekä hakuprosessista toteutuivat, korreloi positiivisesti asiakastyytyväisyyden kanssa. Korrelaatio on voimakasta. Siispä mitä paremmin yritysasiakkaiden odotukset ELY-keskuksesta ja sen toiminnasta toteutuivat sitä tyytyväisempiä yritysasiakkaat palveluihin ja asiakkuuteen ELY-keskuksen kanssa olivat. Myös rahoitusprosessin sujuvuuden ja asiakastyytyväisyyden välillä havaittiin vahva positiivinen korrelaatio. Sujuva ja kannattava rahoitusprosessi siis kasvattaa asiakastyytyväisyyttä. Yhdessä odotusten toteutuminen ja rahoitusprosessin sujuvuus selittävät yli 65 % asiakastyytyväisyyden vaihtelusta. Lisäksi tiedetään, että jos odotusten toteutumisen keskiarvo nousee yhdellä yksiköllä, se kasvattaa asiakastyytyväisyyden keskiarvoa noin 0,45 verran. Vastaavasti havaittiin, että jos rahoitusprosessin sujuvuuden keskiarvo kasvaa yhdellä yksiköllä, se kasvattaa asiakastyytyväisyyttä noin 0,44 verran. Tulokset olivat tilastollisesti merkitseviä.

Myös asiakastyytyväisyyden ja suosittelun, eli sen kuinka valmiita yritykset ovat suosittelemaan ELY-keskuksen palveluita muille yrityksille, havaittiin vahva positiivinen korrelaatio. Asiakkaat, jotka ovat siis tyytyväisiä ELY-keskuksen tarjoamiin palveluihin ja asiakkuuteen ELY-keskuksen kanssa, suosittelevat ELY-keskuksen palveluita todennäköisemmin muillekin. Tulosten perusteella nähtiin, että asiakastyytyväisyyden vaihtelu selittää 40,5 % suosittelun vaihtelusta. Lisäksi kävi ilmi, että jos asiakastyytyväisyyden keskiarvo kasvaa yhdellä yksiköllä, niin se kasvattaa suosittelun alttiuden keskiarvoa 0,64 verran. Asiakastyytyväisyyden vaikutus suositteluun oli tilastollisesti merkitsevä.

Tarkastellaan seuraavaksi tuloksia funktionaalisen arvon, sosiaalisen arvon, emotionaalisen arvon ja koettujen uhrausten vaikutuksista asiakastyytyväisyyteen. Toisin sanoen tarkastellaan miten koettu kohtelu ELY-keskuksen asiakkaana ja ELY-keskuksen palveluiden toimivuus ja laatu vaikuttivat asiakastyytyväisyyteen. Siirrytään sen jälkeen tarkastelemaan asiakastyytyväisyyden vaikutuksia asiakasuskollisuuteen eli suositteluun ja uudelleenostoon.

Koettujen uhrauksien havaittiin selittävän asiakastyytyväisyyttä todella voimakkaasti. Suhde on positiivinen, eli mitä helpommaksi ja kannattavammaksi hakuprosessi ja asiakkuus ELY-keskuksen kanssa on koettu ja mitä vähemmän aikaa tai vaivaa yritykset joutuvat prosessiin pistämään, sitä paremmaksi muodostuu myös asiakastyytyväisyyden keskiarvo. Kyseinen tulos oli myös tilastollisesti merkitsevä. Huomattiin myös, että funktionaalinen arvo, sosiaalinen arvo ja emotionaalinen arvo vaikuttavat positiivisesti asiakastyytyväisyyteen. Lisäksi emotionaalisen ja sosiaalisen arvon vaikutukset ovat voimakkaampia kuin funktionaalisen arvon, jonka vaikutus on melko lievä. Vaikutukset asiakastyytyväisyyteen eivät näiden kohdalla ole kuitenkaan yhtä voimakkaita kuin koettujen uhrausten tapauksessa eivätkä myöskään saavuta tilastollista merkitsevyyttä. Saadaan silti osviittaa siitä, että mitä paremmaksi ja oikeudenmukaisemmaksi yritysasiakkaat kohtelunsa kokevat ja mitä toimivampia ovat ELY-keskuksen palvelut, sitä tyytyväisempiä yritysasiakkaat keskimäärin ovat. Vaikuttavimpia parannuksia asiakastyytyväisyyteen saadaan, kun panostetaan yrityspalveluiden toimivuuteen ja siihen, että asiakkaat kokevat prosessiin käytetyn ajan ja asiakkuuden ELY-keskuksen kanssa kannattavaksi. Funktionaalinen arvo, sosiaalinen arvo, emotionaalinen arvo ja koetut uhraukset selittävät yhdessä 95 % asiakastyytyväisyyden vaihtelusta.

Asiakastyytyväisyys puolestaan selittää hyvin sekä suosittelua että uudelleenostoa. Toisin sanoen, mitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat ELY-keskuksen yrityspalveluihin ja asiakkuuteen sitä valmiimpia he ovat suosittelemaan ELY-keskuksen palveluita myös muille ja käyttämään ELY-keskuksen palveluita jatkossakin. Asiakastyytyväisyyden vaikutukset sekä suositteluun että uudelleenostoon ovat tilastollisesti merkitseviä. Asiakastyytyväisyyden vaihtelu selittää 48 % suosittelun vaihtelusta ja 56 % uudelleenoston vaihtelusta.

Taulukko 48. Vaikutukset asiakastytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen (suositelu ja uudelleenosto) koottuna.

Käsittely	Suhde	Tulos
Eksploratiivinen faktorianalyysi + regressioanalyysi	Odotusten toteutumisen vaikutus asiakastytyväisyyteen	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä
	Prosessin sujuvuuden vaikutus asiakastytyväisyyteen	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä
	Asiakastytyväisyyden vaikutus yritysten alttiuteen suositella ELY-keskuksen palveluita muille	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä
Konfirmatorinen faktorianalyysi	Funktionaalisen arvon vaikutus asiakastytyväisyyteen	Lievä positiivinen vaikutus, ei tilastollisesti merkitsevä
	Sosiaalisen arvon vaikutus asiakastytyväisyyteen	Positiivinen vaikutus, ei tilastollisesti merkitsevä
	Emotionaalisen arvon vaikutus asiakastytyväisyyteen	Positiivinen vaikutus, ei tilastollisesti merkitsevä
	Koettujen uhrausten vaikutus asiakastytyväisyyteen	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä
	Asiakastytyväisyyden vaikutus suositeluun	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä
	Asiakastytyväisyyden vaikutus uudelleenostoon	Vahva positiivinen vaikutus, tilastollisesti merkitsevä

10 Tutkimuksen tekijöiden jälkisanat

Kokonaisuutena tuloksissa ilahdutti erityisesti se, että yrittäjät olivat tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun. Heidän mielestään ELY-keskuksen henkilökunnalta saa tietoa rahoituspalveluista ja neuvoja asiointiin. Tuloksista käy ilmi myös toimiva ketju kehittämissyhtiöiden yritysneuvojen kanssa, jotka ovat tärkeä tietolähde rahoituksen hakemisessa.

Vaikka rahoituksen haussa on byrokratiaa ja joskus hankaluksiakin tietojärjestelmien kanssa, koki valtaosa vastaajista, että prosessiin käytetty aika kannatti. Lopputulos huomioiden yli 90 % vastaajista koki, että oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi. Lähes 64 % vastanneista olisi valmis suosittelemaan ELY:n rahoituspalveluita myös muille yrittäjille ja yli 77 % pitää todennäköisenä, että käyttää palveluita myös jatkossa.

Yrittäjät toivoivat meiltä enemmän neuvontaa ja yhteydenpitoa prosessin aikana. Asiakaspalvelun tavoitettavuus ja vuorovaikutus asiakkaiden kanssa ovat asioita, joihin meidän tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Viivästyksset, odottaminen ja epätietoisuus harmittavat. Joskus asiat viivästyvät meistä riippumattomista syistä, mutta ymmärrystä puolin ja toisin lisää varmasti tiiviimpi yhteydenpito ja tilanpäivitykset viivästysten syistä.

Yrittäjät toivovat meitä myös yrityskäynneille niin neuvonta- ja hankevaiheessa, kuin hankkeen jälkeenkin, jolloin voidaan miettiä jatkotoimia. Toivottavasti saamme jokainen aikaa järjestymään myös näihin tärkeisiin kasvokkaihin kohtaamisiin. Uusien palveluiden osalta toivotaan selkeitä rahoituspaketteja ja ratkaisuja yrityksen tarpeisiin, vienti- ja markkinointineuvontaa ja yrittäjähenkistä palvelua. Rahoituksen lisäksi tarvitaan apua ja tukea, mitä voimme yhdessä verkostomme kanssa tarjota.

Kehittämisehdotuksissa meidän toivotaan parantavan entisestään toimiala- ja yritysten arjen tuntemusta, päätöksenteon nopeutta ja byrokratian madaltamista. Kehittämispotentiaalia nähdään palvelujen ja rahoitusinstrumenttien kysynnän ja tarjonnan paremmassa kohtaamisessa. Ketteryyttä, joustavuutta ja nopeutta asioiden hoitamisessa saisi olla joskus enemmän. Meidän tuleekin aktiivisesti tuoda esiin yrittäjien kokemuksia myös valtakunnallisten välineiden (esim. sähköiset hakujärjestelmät) kehittämistyössä. Edelleen meidän kannattaa pohtia, kuinka voisimme parantaa tavoitettavuuttamme ja myös helpottaa epävarmuutta aiheuttavien vaiheiden sujuvuutta.

Tärkeintä on, että asiakkaat haluavat hyödyntää palveluitamme ja me haluamme olla avuksi. Teemme töitä sen eteen, että asiakas löytää parhaimmat saatavilla olevan ratkaisun tarpeeseensa, ottipa hän yhteyttä keneen tahansa meistä. Kehitämme jatkuvasti myös sitä, että tuomme palveluitamme monipuolisesti aina esiin - niitäkin, jotka eivät juuri sillä hetkellä ole ajankohtaisia. Tarve saattaa tulla myöhemmässä vaiheessa ja silloin yhteydenotto on helppoa.

Pidetään siis yhteyttä!

Keski-Suomen ELY-keskuksen yrityspalvelut

11 Lähdeluettelo

- [1] Heikkilä, Tarja 2014: Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy.
- [2] Jokinen, Juho 2017: Todennäköisyyslaskennan ja tilastotieteen kertaus, Ekonometrian johdantokurssi (KTTA1120).. Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu.
- [3] Karjaluoto, Heikki & Munnukka, Juha 2016: Amos (SPSS) -ohjelman käyttöohje (versio SPSS Amos 22.0). N:o 382/2016. University of Jyväskylä, School of business and economics.
- [4] Länsi-Suomen yritysrahoitusstrategia. ELY-keskus. Tulostettu 7.5.2018.
- [5] Niemelä, Tarja 2014: Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laatu. N:o 204/2014. Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu.
- [6] Nissinen, Kari 2008: Tilastotieteen peruskurssi 1, versio 1.2. Jyväskylän yliopisto, Matematiikan ja tilastotieteen laitos.
- [7] Nyrönen, Ulla 2017: Koetun arvon ja asiakastyytyväisyyden vaikutus asiakasuskollisuuteen, Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kauppakorkeakoulu.
- [8] Ohje valtionavustuksesta yritystoiminnan kehittämiseksi annetun lain ja valtioneuvoston asetuksen soveltamisesta. Työ- ja elinkeinoministeriö. Tulostettu 7.5.2018.
- [9] Yritysrahoitus: Yrityksen kehittämisavustus & Maaseudun yritysrahoitus. ELY-keskus. Haettu 25.6.2018.
<http://www.ely-keskus.fi/web/ely/yritysrahoitus>

12 Liitteet

12.1.1.1 Liite 1. Asiakkuuskyselylomake

ELY-KESKUS ASIAKKUUSKYSELY

1. Yrityksesi toimiala:

2. Yrityksesi ikä (vuosia):

3. Yrityksesi liikevaihto (euroja):

4. Yrityksesi työllistää (henkilöä):

5. Olet hakenut rahoitusta

Yrityksen kehittämisavustus (TEM/EAKR)

Maaseudun yritysrahoitus

6. Milloin viimeksi hait rahoitusta ELY-keskuksesta?

7. Mihin tarpeeseen hait rahoitusta?

yrityksen perustaminen

investointi

tuotekehitys/kokeilu

kansainvälistyminen

avainhenkilön palkkaaminen

8. Miten hakeminen sujui?

9. Miten hankkeen maksatus sujui?

10. Käytössä on jo sähköinen haku. Olisitko halukas käyttämään muitakin digitaalisia palveluita, mukaan lukien mobiilisovellukset?

kyllä

ei

en osaa sanoa

11. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "ei" tai "en osaa sanoa", mistä syystä et ole halukas käyttämään digitaalisia palveluita?

12. Koetko saaneesi riittävästi tietoa Keski-Suomen ELY-keskuksen palveluista.

kyllä

ei

en osaa sanoa

13. Millä tavalla olet saanut tietoa ELY-keskuksen palveluista?

- _palveluesitteestä
- _uutiskirjeestä
- _www.ely-keskus.fi –sivuilta
- _infotilaisuuksista
- _ELY-keskuksen työntekijöiltä
- _messuilta tai näyttelyistä
- _muualta, mistä:

14. Minkälaisia uusia palveluita haluaisit jatkossa?

15. Millä tavalla haluaisit meidän tarjoavan sivulle palveluita?

- _puhelimitse
- _yrityskäynnillä
- _hakemustyöpajoissa
- _tapahtumien ja infojen yhteydessä
- _sähköpostilla ja uutiskirjeessä
- _sosiaalisen median välityksellä (esim. Facebook, Twitter)
- _joki muu, mikä:
- _hankin mieluiten itse tiedon

16. Seuraavilla väittämillä tutkitaan **asiakastyytyväisyyttä**, asiakasuskollisuutta ja **asiakkaan kokemaa arvoa**. Arvioi väittämien paikkansapitävyyttä asteikolla 1–5, jossa 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei eri mieltä eikä samaa mieltä, 4 = osittain samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä.

Osa väittämistä saattaa tuntua keskenään samankaltaisilta, mutta älä jää miettimään yksittäistä väittämää pitkäksi aikaa vaan vastaa suhteellisen nopeasti.

(Huom. Varsinaisessa kyselyssä väittämät sekoitetaan ja otsikot poistetaan)

(Funktionaalinen arvo)

Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua.
ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia.
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjän tarpeisiin sopivia.
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin.

(Sosiaalinen arvo)

Käytän mielelläni ELYn rahoitusta
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELYn yrityspalveluja

(Emotionaalinen arvo)

Koen saavani oikeanlaisia neuvoja
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita
ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti

(Koetut uhraukset)

Prosessiin käytetty aika kannatti
Byrokratian määrä oli kohtuullinen
Hakuprosessi oli helppo
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELYn asiakkaaksi.

(Asiakastyytyväisyys)

Olen erittäin tyytyväinen ELYn tarjoamiin palveluihin
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteeni ELYn kanssa
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida
ELYn yrityspalvelut palvelut vastaavat odotuksiani

(Asiakasuskollisuus (suosittelu))

Olen puhunut ELYstä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille
Olen suositellut ELYn palveluita muille yrittäjille
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELYn palveluita

(Asiakasuskollisuus (uudelleenosto))

Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa
Aion jatkossakin käyttää ELYn palveluita

17. Rahoitusprosessin vaiheet ja niiden toimivuus (kouluarvosana 4-10):

- Hankkeen suunnittelu ja rahoituskelpoisuuden selvittäminen
- Sähköinen hakeminen
- Päätöksen odottaminen
- Yhteydenpito toteutuksen aikana
- Maksatuksen toimivuus
- Hankkeen päätös

18. Vapaa sana, tässä voit antaa palautetta tai kehitysehdotuksia:

12.1.1.2 Liite 2. Tilastokeskuksen toimialaluokitus 2008

Toimialaluokitus 2008

Pääloukista tarkemmille tasoille ja luokkien määritelmiin:

A	<u>Maatalous, metsätalous ja kalatalous</u>	(01-03)
B	<u>Kaivostoiminta ja louhinta</u>	(05-09)
C	<u>Teollisuus</u>	(10-33)
D	<u>Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta</u>	(35)
E	<u>Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito</u>	(36-39)
F	<u>Rakentaminen</u>	(41-43)
G	<u>Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus</u>	(45-47)
H	<u>Kuljetus ja varastointi</u>	(49-53)
I	<u>Majoitus- ja ravitsemistoiminta</u>	(55-56)
J	<u>Informaatio ja viestintä</u>	(58-63)
K	<u>Rahoitus- ja vakuutustoiminta</u>	(64-66)
L	<u>Kiinteistöalan toiminta</u>	(68)
M	<u>Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta</u>	(69-75)
N	<u>Hallinto- ja tukipalvelutoiminta</u>	(77-82)
O	<u>Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus</u>	(84)
P	<u>Koulutus</u>	(85)
Q	<u>Terveys- ja sosiaalipalvelut</u>	(86-88)
R	<u>Taiteet, viihde ja virkistys</u>	(90-93)
S	<u>Muu palvelutoiminta</u>	(94-96)
T	<u>Kotiitalouksien toiminta työnantajina; kotiitalouksien eriyttämätön toiminta tavaroiden ja palvelujen tuottamiseksi omaan käyttöön</u>	(97-98)
U	<u>Kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten toiminta</u>	(99)
X	<u>Toimiala tuntematon</u>	(00)

12.1.1.3 Liite 3. Eksploratiivisen faktorianalyysin SPSS-tulosteita

(1) KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.891
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1553.787
	df	253
	Sig.	.000

(2) Communalities

	Initial	Extraction
Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua	.839	.746
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yritys-palveluja	.602	.519
Koen saavani oikeanlaisia neuvoja	.754	.723
ELY-keskuksen yritys-palvelut ovat korkealaatuisia	.866	.826
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä	.813	.755
Hakuprosessi on helppo	.644	.491
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita	.719	.655
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida	.827	.826
Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita	.867	.618
ELY:n yritys-palvelut vastaavat odotuksiani	.804	.666
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita	.810	.857
Prosessiin käytetty aika kannatti	.857	.770
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi	.872	.797

ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti	.735	.671
Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin	.823	.749
Byrokratian määrä oli kohtuullinen	.764	.680
Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta	.849	.695
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia	.819	.596
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin	.859	.778
Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille	.848	.742
Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa	.863	.670
Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille	.858	.879
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteni ELY:n kanssa	.892	.860

Extraction Method: Maximum Likelihood.

(3) Total Variance Explained

Factor	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	13.466	58.550	58.550	13.172	57.270	57.270
2	2.026	8.807	67.357	1.699	7.386	64.656
3	1.196	5.198	72.555	.920	3.998	68.654
4	1.044	4.538	77.093	.779	3.386	72.040
5	.727	3.160	80.253			
6	.591	2.568	82.821			
7	.568	2.470	85.291			
8	.476	2.071	87.362			
9	.415	1.806	89.168			

10	.399	1.733	90.901			
11	.350	1.521	92.423			
12	.282	1.224	93.647			
13	.237	1.032	94.679			
14	.221	.961	95.640			
15	.184	.802	96.442			
16	.178	.772	97.214			
17	.162	.702	97.916			
18	.146	.636	98.552			
19	.095	.412	98.964			
20	.074	.324	99.287			
21	.065	.282	99.569			
22	.054	.233	99.802			
23	.045	.198	100.000			

(4) a Rotated Factor Matrix

	1	2	3	4
Saan ELY-keskuksesta hyvää palvelua		.662	.456	
Olen halukas kertomaan myös muille, että olen hyödyntänyt ELY:n yrityspalveluja		.535		.344
Koen saavani oikeanlaisia neuvoja		.760		
ELY-keskuksen yrityspalvelut ovat korkealaatuisia	.373	.775		
Asiakkaana tunnen, että minun asiani on tärkeä		.567	.598	
Hakuprosessi on helppo			.613	
Tulen kuulluksi etsiessäni yritykselleni palveluita		.369	.650	.307
ELY-keskuksen kanssa on hyvä asioida	.316	.554	.625	

Aion jatkossakin käyttää ELY:n palveluita	.595			.319
ELY:n yrityspalvelut vastaavat odotuksiani	.681		.334	
Olen rohkaissut muita yrittäjiä käyttämään ELY:n palveluita	.422			.785
Prosessiin käytetty aika kannatti	.681		.372	.331
Kun otetaan huomioon lopputulos, oli oikea päätös ryhtyä ELY:n asiakkaaksi	.761			.360
ELY-keskus kohtelee yritystäni reilusti	.712	.346		
Olen erittäin tyytyväinen ELY:n tarjoamiin palveluihin	.589		.473	.350
Byrokratian määrä oli kohtuullinen	.503		.624	
Käytän mielelläni ELY:n rahoitusta	.761			
ELY-keskuksen palvelut ovat yrittäjien tarpeisiin sopivia	.653			
Luotan ELY-keskuksen asiantuntijoilta saamiini neuvoihin	.649	.581		
Olen puhunut ELY:stä myönteiseen sävyyn muille yrittäjille	.631	.316		.441
Haen ELY-keskuksen rahoitusta myös jatkossa	.632	.303		.385
Olen suositellut ELY:n palveluita muille yrittäjille	.521			.755
Olen erittäin tyytyväinen asiakkuuteni ELY:n kanssa	.766		.385	

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.^a

a. Rotation converged in 9 iterations.

12.1.1.4 Liite 4. Eksploraatiivisen faktorianalyysin faktoreiden reliabiliteetin SPSS-tulosteita

(1) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	85.7
	Excluded ^a	12	14.3
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(2) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.917	.921	5

(3) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	71	84.5
	Excluded ^a	13	15.5
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(4) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.866	.868	4

(5) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	85.7
	Excluded ^a	12	14.3
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(6) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.905	3

(7) Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	83.3
	Excluded ^a	14	16.7
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(8) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.935	.937	6

12.1.1.5 Liite 5. Regressioanalyysin SPSS-tulosteita**(1) Correlations**

		Asiakastyytyväisyys	Prosessin sujuvuus	Odotusten toteutuminen
Pearson Correlation	Asiakastyytyväisyys	1.000	.744	.740
	Prosessin sujuvuus	.744	1.000	.679
	Odotusten toteutuminen	.740	.679	1.000
Sig. (1-tailed)	Asiakastyytyväisyys	.	.000	.000
	Prosessin sujuvuus	.000	.	.000
	Odotusten toteutuminen	.000	.000	.
N	Asiakastyytyväisyys	69	69	69
	Prosessin sujuvuus	69	69	69
	Odotusten toteutuminen	69	69	69

(2) b Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1
1	.810 ^a	.656	.645	.46814	.656	62.805	2

(3) ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.529	2	13.764	62.805	.000 ^b
	Residual	14.464	66	.219		
	Total	41.993	68			

Dependent Variable: Asiakastytyväisyys

Predictors: (Constant), Odotusten toteutuminen, Prosessin sujuvuus

(4) Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.853	.287		2.974	.004
	Prosessin sujuvuus	.429	.094	.448	4.555	.000
	Odotusten toteutuminen	.402	.091	.435	4.423	.000

a. Dependent Variable: Asiakastytyväisyys

(5) Correlations

		Suosittelu	Asiakastytyväisyys
Pearson Correlation	Suosittelu	1.000	.637
	Asiakastytyväisyys	.637	1.000
Sig. (1-tailed)	Suosittelu	.	.000
	Asiakastytyväisyys	.000	.
N	Suosittelu	72	72
	Asiakastytyväisyys	72	72

(6) b Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1
1	.637 ^a	.405	.397	.76125	.405	47.726	1

(7) ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.657	1	27.657	47.726	.000 ^b
	Residual	40.565	70	.579		
	Total	68.222	71			

Dependent Variable: Suositelu

Predictors: (Constant), Asiakastytyväisyys

(8) Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.002	.443		2.260	.027
	Asiakastytyväisyys	.761	.110	.637	6.908	.000

a. Dependent Variable: Suositelu

12.1.1.6 Liite 6. Konfirmatorisen faktorianalyysin SPSS Amos -tulosteita**Mittaamismalli**

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

(1) Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
funk4←funkt	1.000				
funk3←funkt	.817	.139	5.887	***	par_1
funk2←funkt	.888	.118	7.529	***	par_2
funk1←funkt	.948	.125	7.612	***	par_3
sos2←sos	1.000				
sos1←sos	1.652	.339	4.878	***	par_4
emo4←emo	1.000				

emo3←emo	.697	.146	4.792	***	par_5
emo2←emo	1.060	.158	6.690	***	par_6
emo1←emo	.767	.121	6.341	***	par_7
uhr4←uhr	1.000				
uhr3←uhr	.712	.144	4.956	***	par_8
uhr2←uhr	.947	.140	6.750	***	par_9
uhr1←uhr	1.118	.108	10.303	***	par_10
tyyt4←tyyt	1.000				
tyyt3←tyyt	.938	.126	7.420	***	par_11
tyyt2←tyyt	1.106	.120	9.197	***	par_12
tyyt1←tyyt	1.098	.132	8.326	***	par_13
suos3←suos	1.000				
suos2←suos	.943	.082	11.458	***	par_14
suos1←suos	.823	.089	9.222	***	par_15
osto2←osto	1.000				
osto1←osto	1.101	.090	12.231	***	par_16

(2) Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
funk4←funk	.777
funk3←funk	.664
funk2←funk	.811
funk1←funk	.818
sos2←sos	.512
sos1←sos	.708
emo4←emo	.719
emo3←emo	.580
emo2←emo	.802
emo1←emo	.762
uhr4←uhr	.876
uhr3←uhr	.547
uhr2←uhr	.687
uhr1←uhr	.876
tyyt4←tyyt	.804
tyyt3←tyyt	.786
tyyt2←tyyt	.909
tyyt1←tyyt	.852
suos3←suos	.888
suos2←suos	.934
suos1←suos	.833

osto2←osto	.917
osto1←osto	.940

(3) Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
funk↔sos	.352	.093	3.772	***	par_17
funk↔emo	.624	.142	4.389	***	par_18
funk↔uhr	.518	.118	4.410	***	par_19
funk↔tyyt	.543	.123	4.424	***	par_20
funk↔suos	.507	.130	3.902	***	par_21
osto↔funk	.488	.118	4.143	***	par_22
sos↔emo	.322	.091	3.527	***	par_23
sos↔uhr	.388	.096	4.025	***	par_24
sos↔tyyt	.349	.091	3.820	***	par_25
sos↔suos	.379	.103	3.691	***	par_26
osto↔sos	.365	.095	3.859	***	par_27
emo↔uhr	.525	.124	4.241	***	par_28
emo↔tyyt	.542	.128	4.234	***	par_29
emo↔suos	.494	.134	3.683	***	par_30
osto↔emo	.482	.122	3.937	***	par_31
uhr↔tyyt	.587	.123	4.781	***	par_32
uhr↔suos	.628	.137	4.574	***	par_33
osto↔uhr	.561	.120	4.660	***	par_34
tyyt↔suos	.578	.134	4.308	***	par_35
osto↔tyyt	.541	.121	4.489	***	par_36
osto↔suos	.631	.142	4.447	***	par_37

(4) Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
funk↔sos	1.097
funk↔emo	1.059
funk↔uhr	.861
funk↔tyyt	.935
funk↔suos	.684
osto↔funk	.746
sos↔emo	.996
sos↔uhr	1.177
sos↔tyyt	1.096
sos↔suos	.932
osto↔sos	1.018
emo↔uhr	.867
emo↔tyyt	.928
emo↔suos	.661

osto↔emo	.731
uhr↔tyyt	.983
uhr↔suos	.824
osto↔uhr	.834
tyyt↔suos	.786
osto↔tyyt	.833
osto↔suos	.761

Model Fit Summary

(5) CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	90	522.220	209	.000	2.499
Saturated model	299	.000	0		
Independence model	46	1779.551	253	.000	7.034

(6) Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.707	.645	.801	.752	.795
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

(7) Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.826	.584	.657
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

(8) NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	313.220	249.787	384.336
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1526.551	1396.479	1664.068

(9) FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	7.794	4.675	3.728	5.736
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	26.560	22.784	20.843	24.837

(10) RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.150	.134	.166	.000
Independence model	.300	.287	.313	.000

(11) AIC

Default model	702.220	802.685
Saturated model	598.000	931.767
Independence model	1871.551	1922.900

(12) ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	10.481	9.534	11.542	11.980
Saturated model	8.925	8.925	8.925	13.907
Independence model	27.934	25.992	29.986	28.700

(13) HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	32	34
Independence model	11	12

(14)

	CR	AVE	MSV	MaxR(H))	osto	funk	sos	emo	uhr	tyyt	suos
osto	0,926	0,862	1,036	0,928	0,929						
funk	0,853	0,593	1,203	0,862	0,746	0,770					
sos	0,546	0,382	1,385	0,576	1,018	1,097	0,618				
emo	0,810	0,519	1,121	0,827	0,731	1,059	0,996	0,721			
uhr	0,840	0,576	1,385	0,888	0,834	0,861	1,177	0,867	0,759		
tyyt	0,905	0,704	1,201	0,916	0,833	0,935	1,096	0,928	0,983	0,839	
suos	0,916	0,785	0,869	0,928	0,761	0,684	0,932	0,661	0,824	0,786	0,886

Rakenneyhtälömalli

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

(15) Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
tyyt←uhr	.585	.098	5.982	***	par_17
tyyt←emo	.253	.081	3.136	.002	par_18
tyyt←sos	.543	.209	2.594	.009	par_19
tyyt←funk	.073	.049	1.482	.138	par_20
suos←tyyt	1.025	.218	4.693	***	par_21
osto←tyyt	.971	.188	5.174	***	par_22
funk4←funk	1.000				
funk3←funk	.620	.141	4.403	***	par_1

funk2←funk	.992	.121	8.208	***	par_2
funk1←funk	.844	.123	6.882	***	par_3
sos2←sos	1.000				
sos1←sos	2.046	.874	2.341	.019	par_4
emo4←emo	1.000				
emo3←emo	.948	.218	4.342	***	par_5
emo2←emo	1.413	.281	5.024	***	par_6
emo1←emo	.862	.187	4.602	***	par_7
uhr4←uhr	1.000				
uhr3←uhr	.664	.157	4.238	***	par_8
uhr2←uhr	.955	.154	6.215	***	par_9
uhr1←uhr	1.224	.121	10.092	***	par_10
tyyt4←tyyt	1.000				
tyyt3←tyyt	.908	.185	4.922	***	par_11
tyyt2←tyyt	1.104	.174	6.357	***	par_12
tyyt1←tyyt	1.094	.191	5.739	***	par_13
suos3←suos	1.000				
suos2←suos	.937	.108	8.647	***	par_14
suos1←suos	.826	.112	7.368	***	par_15
osto2←osto	1.000				
osto1←osto	1.065	.129	8.253	***	par_16

(16) Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
tyyt ← uhr	.836
tyyt ← emo	.306
tyyt ← sos	.382
tyyt←funk	.109
suos←tyyt	.690
osto←tyyt	.751
funk4←funk	.809
funk3←funk	.525
funk2←funk	.944
funk1←funk	.758
sos2←sos	.460
sos1←sos	.788
emo4←emo	.604
emo3←emo	.663
emo2←emo	.898
emo1vemo	.720

uhr4←uhr	.851
uhr3←uhr	.496
uhr2←uhr	.674
uhr1←uhr	.933
tyyt4←tyyt	.694
tyyt3←tyyt	.640
tyyt2←tyyt	.841
tyyt1←tyyt	.753
suos3←suos	.846
suos2←suos	.900
suos1←suos	.782
osto2←osto	.898
osto1←osto	.888

Model Fit Summary

(17) CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	75	777.982	224	.000	3.473
Saturated model	299	.000	0		
Independence model	46	1779.551	253	.000	7.034

(18) Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.563	.506	.644	.590	.637
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

(19) Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.885	.498	.564
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

(20) NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	553.982	472.839	642.706
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1526.551	1396.479	1664.068

(21) FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	11.612	8.268	7.057	9.593
Saturated model	.000	.000	.000	.000

Independence model	26.560	22.784	20.843	24.837
--------------------	--------	--------	--------	--------

(22) RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.192	.177	.207	.000
Independence model	.300	.287	.313	.000

(23) AIC

Default model	927.982	1011.702
Saturated model	598.000	931.767
Independence model	1871.551	1922.900

(24) ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	13.850	12.639	15.175	15.100
Saturated model	8.925	8.925	8.925	13.907
Independence model	27.934	25.992	29.986	28.700

(25) HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	23	24
Independence model	11	12

Julkaisun nimi Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen yritysrahoituspalveluiden laatu				
Vastuualue E-vastuualue				
Tekijät Jenna Johansson, Tiia Rantanen, Markku Skonbäck		Julkaisuaika Joulukuu 2018		
		Kustantaja Julkaisija Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
		Hankkeen rahoittaja toimeksiantaja Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus		
Julkaisun nimi Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen yritysrahoituspalveluiden laatu				
Tiivistelmä <p>Tämä yritysrahoituspalveluiden laadun arviointi on Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) toteuttama. Arviointi perustuu vuosina 2014–2018 Keski-Suomen ELY-keskuksen kautta EU:n rakenne- ja maaseuturahastoista yritysrahoitusta hakeneiden yritysasiakkaiden vastauksiin ja kokemuksiin. Kyselyn suunnittelivat ja toteuttivat Tiia Rantanen ja Markku Skonbäck ELY-keskuksesta, tulokset analysoi ja raportin kokosi korkeakouluharjoittelija Jenna Johansson.</p> <p>Arvioinnin lähtökohtana ovat yritysasiakkaiden kokemukset yritysrahoituspalveluiden laadusta. Arvioinnissa keskitytään mm. palveluiden saatavuuteen, asiakastyytyväisyyteen ja -uskollisuuteen sekä rahoitusprosessin vaiheiden toimivuuteen. Näiden pohjalta pyritään löytämään keinoja parantaa palveluiden laatua sekä palveluiden organisointia Keski-Suomessa. Tavoitteena on edesauttaa yritysten toiminnan kehittämistä ja uudistumista, jotta tuettaisiin talouskasvun ja työllisyyden tavoitteita sekä muita elinkeinopoliittisia tavoitteita.</p> <p>Tutkimuksen tulokset perustuvat keväällä 2018 toteutettuun verkkokyselyyn, joka lähetettiin 338 Keski-Suomen ELY-keskuksen yritysrahoitusta hakeneelle yritykselle. Kyselyyn osallistuivat yritysasiakkaat, jotka olivat saaneet yrityksen kehittämisyhteistyöstä, maaseudun yritysrahoitusta tai osallistuneet maaseuturahoituksen yritysryhmähankkeeseen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia tarkasteltiin sellaisenaan, mutta sen ollessa tarpeellista myös tukimuodon mukaan. Lisäksi soveltuvin osin tuloksia käsiteltiin yritysten toimiala, ikä, liikevaihto tai työllistävyys huomioon ottaen.</p> <p>Arvioinnin keskeisiä tuloksia ja kehittämissuhteita on listattu raportin alkuun. Jokaisen kappaleen alkuun on lisäksi lisätty vihreäpohjaiset taulukot, jotka sisältävät kunkin kappaleen keskeisimmät havainnot. Raportin loppuun on koottu muutamia keskeisiä tuloksista nousevia ajatuksia ja jatkotoimenpiteitä.</p>				
Asiasanat (YSA:n mukaan)				
ISBN (painettu)	ISBN (PDF) 978-952-314-725-6	ISSN-L	ISSN (painettu)	ISSN (verkkopainettu)
www www.ely-keskus.fi/julkaisut www.doria.fi		URN URN:ISBN:978-952-314-725-6	Kieli Suomi	Sivumäärä 104
Julkaisun myyntijakaja Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus				
Kustannuspaikka ja aika Jyväskylä 2018			Painotalo	

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskuksen yritysrahoituspalveluiden laatu 2018

ISBN: 978-952-314-725-6 (PDF)

URN:ISBN:978-952-314-725-6



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus