

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimusten yhteenveto 2013

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja
Konserni
23/2014



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimusten yhteenveto 2013

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja

Konserni

23/2014

Tekijät Författare Authors		Julkaisuaika Publiceringstid Date	
HMV PublicPartner Oy:n konsultit		Toukokuu 2014	
Jussi Kleemola, Jari Kinnunen ja Pekka Aavikko		Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by	
		Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	
		Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment	
Julkaisun nimi Titel Title			
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimusten yhteenveto 2013			
Tiivistelmä Referat Abstract			
ELY-keskusten palvelutyytyväisyystutkimus toteutettiin vuoden 2013 aikana ja tulokset koottiin yhteen ja analysoitiin alkuvuodesta 2014. Tutkimuksessa arvioituja palveluita oli neljä: rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Tutkimuksessa olivat mukana Suomen kaikki 15 ELY-keskusta ja vastauksia tutkimukseen saatiin 1681 kappaletta. Tiedonkeruu toteutettiin Webropol- ja Digium-kyselytyökaluilla ja kukin ELY-keskus vastasi omasta tiedonkeruustaan. ELY-keskusten aineistojen yhdistämisestä, tulosten analysoinnista sekä raportin laatimisesta vastasi HMV PublicPartner Oy:n konsultit Jussi Kleemola, Jari Kinnunen ja Pekka Aavikko. Tutkimus toteutettiin edellisvuonna rahoitus- ja maksatuskyselyjen osalta saman sisältöisenä kuuden pilottina toimineen ELY-keskuksen osalta. Kehitys on ollut positiivista, ja tulokset ovat pysyneet ennallaan tai parantuneet kaikkien tekijöiden osalta edellisvuoteen verrattuna. Erityisen positiivisena voidaan pitää keskimääräisen tyytyväisyyden merkittävää parantumista asian käsittelynopeudessa. Muutkin tulokset ovat pysyneet ennallaan tai parantuneet. Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voi pitää erittäin hyvinä, sillä valtakunnallinen keskiarvo kysymykseen ”palvelu kokonaisuudessaan” kaikkien palvelujen osalta oli lähes neljä. Lupapalvelujen keskiarvo oli 3,77, maksatuspalvelujen 4,14, rahoituspalvelujen 4,03 ja valvontapalvelujen osalta 3,97. Edellisvuoden tutkimuksessa (pilotti) kokonaistyytyväisyyden keskiarvoksi muodostui 4,00. ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Osittain erot selittyvät ELY-keskusten erilaisella palvelurakenteella, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä. ELY-keskuskohtaisesti tulisi pohtia, mitkä tekijät selittävät omaa arvosanaa ja sijoittumista suhteessa muihin ELY-keskuksiin. Kiitosta asiakkaat antoivat rahoituspalvelun osalta palveluhenkisydestä ja asiantuntemuksesta ja maksatuspalvelun osalta prosessin sujuvuudesta. Tyytymättömyyttä rahoituspalveluissa aiheutti useimmiten asian hidas käsittelynopeus sekä negatiivinen palveluasenne ja maksatuspalveluissa prosessin pitkä kesto ja byrokraattiseksi koettu toiminta. Monelta osin tyytymättömyyttä voidaan vähentää hyvällä asiakas-palveluasenteella. Asiakaspalveluasenne sai osakseen paljon kiitosta, mutta myös tiukkaa kritiikkiä. Neuvonnalla ja yhteydenpidolla voidaan vaikuttaa prosessin toimivuuteen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen.			
Työ- ja elinkeinoministeriön yhdyshenkilö: Alueosasto/Juha Karila, puh. 050 300 8009			
Asiasanat Nyckelord Key words			
palvelutyytyväisyys, asiakas, ELY-keskus			
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication		Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication	
ISSN	ISBN	ISSN 1797-3562	ISBN 978-952-227-860-9
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages		Kieli Språk Language	
70		Suomi, Finska, Finnish	
Julkaisija Utgivare Published by			
Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy		Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only	

Esipuhe

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa (ELY-keskus) käynnistettiin palvelutyytyväisyyskyselyt vuoden 2013 aikana. Palvelukyselyjen piiriin otettiin rahoitus- ja maksatuspalvelujen lisäksi lupa- ja valvontapalveluja siten, että ELY-keskusten kaikilta toimialueilta saadaan tietoa asiakkaiden palvelukokemasta.

Palvelutyytyväisyyden arviointi todettiin tarpeelliseksi työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2010 tilaamassa ELY-keskusten asiakastyytyväisyys- ja sidosryhmätutkimusten yhtenäistämisen mahdollisuudet -raportissa. ELYkeskusten asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tyytyväisyyttä kartoittavaa tutkimuskenttää suositeltiin kehitettävän kolmessa kokonaisuudessa, joista ELYkeskusten asiakaspalautekyselyt muodostavat osan. Selvityksen laati Siton projektipäällikkö TkL Kati Kiiskilä.

ELY-keskuksilla ei aikaisemmin ole ollut yhteistä kaikkia keskuksia kattavaa asiakaspalautekyselyä käytössä, vaikkakin yksittäisiä kyselyjä on toteutettu eri keskusten palveluissa. Laajinta kyselyiden toteuttaminen on ollut rahoitus- ja maksatuspalveluissa. Vuonna 2012 toteutettiin ensimmäinen yhteinen asiakastyytyväisyyskysely pilottina, jossa testattiin yhteisen kyselypohjan käyttöä kuudella alueella: Pirkanmaan, Kaakkois-Suomen, Varsinais-Suomen, Keski-Suomen, Lapin ja Pohjois-Karjalan ELY-keskuksissa.

Tässä raportissa esitetään ELY-keskusten eräiden rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalveluiden asiakkaiden palveluarviot. Tutkimuksen piirissä oli kaikissa ELY-keskuksissa tuotettuja yhteisiä ja alueiden omista tarpeista lähteviä valinnaisia palveluja. Raportti sisältää palveluarviointien lisäksi kyselyjen järjestämistä ja toiminnan sisältöä koskevia toimenpide-ehdotuksia. ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyn toteutus valmisteltiin pientyöryhmässä, johon osallistuivat ELY-keskuksesta Päivi Blinnikka, Pekka Jeskanen, Heino Heikkinen, Soile Pietiläinen, Oili Puttonen ja Kirsi Wendelin-Arponen. Kiitän pienryhmän edustajia ja kollegaani Outi Ryypöä tehdystä yhteistyöstä.

Raportin on TEMin tilauksesta tehnyt HVM Group. Osoitan kiitokseni yrityksen asiantuntijoille Jussi Kleemolalle, Jari Kinnuselle ja Pekka Aavikolle hyvästä ja sujuvasta yhteistyöstä raportin työstämisen eri vaiheissa.

Alueiden kehittämiseen ELY-keskuksilla on suuri merkitys. Palveluilla vaikutaan alueiden vetovoimaisuuden, yritysten toimintaedellytysten ja väestön hyvinvoinnin parantumiseen. Asiakaslähtöisyys ja -tyytyväisyys muodostavat olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä. Tutkimuksen tulokset osoittavat ELY-keskusten suoriutuneen hyvin ellei erinomaisesti niille osoitetuista tehtävistä kaikin tavoin haasteellisessa taloudellisessa tilanteessa. Yhtenäisten, säännöllisesti tehtävien palvelutyytyväisyyskyselyjen tärkein tarkoitus on vastausten käyttö hallinnon kehittämistyössä. Tarvitsemme erilaisten asiakkaiden vastauksia kohdistamaan työpanostamme merkityksellisesti.

Helsingissä 11.4.2014

JUHA KARILA

Sisältö

Esipuhe.....	5
1 Tutkimuksen lähtökohdat.....	11
2 Rahoituskyselyiden tulokset.....	14
2.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin	14
2.1.1 Palvelu kokonaisuudessaan.....	15
2.1.2 Asiantuntemus	16
2.1.3 Ystävällisyys.....	17
2.1.4 Asian käsittelyn nopeus.....	18
2.1.5 Päätöksen perustelut.....	19
2.2 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin rahoitusmuodoittain..	21
2.3 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin hakijatahoittain.....	22
2.4 Asiakastyytymättömyyden aiheet	24
2.5 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet.....	27
2.6 Kehitysideoita asiakkailta	28
3 Maksatuskyselyiden tulokset.....	32
3.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin	32
3.1.1 Palvelu kokonaisuudessaan.....	33
3.1.2 Asiantuntemus	34
3.1.3 Ystävällisyys.....	35
3.1.4 Asian käsittelyn nopeus.....	37
3.1.5 Päätöksen perustelut.....	38
3.2 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin maksatusmuodoittain	40
3.3 Asiakastyytymättömyyden aiheet	43
3.4 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet.....	45
3.5 Kehittämisideoita asiakkailta.....	48
4 Lupakyselyiden tulokset.....	51
4.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin	51
4.2 Asiakastyytymättömyyden aiheet	54
4.3 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet.....	54
4.4 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	55
5 Valvontakyselyiden tulokset.....	57
5.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin	57
5.2 Asiakastyytymättömyyden aiheet	59
5.3 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet.....	60
5.4 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	61
6 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	64
6.1 Johtopäätöksiä	67

Kuvaluettelo

Kuva 1	Palvelutyytyväisyyskyselyn toteutusprosessi.....	11
Kuva 2	Vastaajien ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot ELY-keskuksittain.....	15
Kuva 3	Vastaajien ELY-keskuksen asiantuntemukselle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	16
Kuva 4	Vastaajien ELY-keskuksen ystävällisyydelle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	17
Kuva 5	Vastaajien ELY-keskuksen käsittelynopeudelle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	18
Kuva 6	Vastaajien ELY-keskuksen päätöksen perusteluille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	20
Kuva 7	Vastaajien ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain.....	21
Kuva 8	Kokonaistyytyväisyyden keskiarvot hakijatahon mukaan.....	23
Kuva 9	Vastaajien ELY-keskusten palvelun eri tekijöille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot tarkasteltuna aikaisemman asioinnin suhteen.....	24
Kuva 10	Vastaajien ELY-keskusten palvelun eri tekijöille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot tarkasteltuna pätöksen ratkaisun perusteella.....	24
Kuva 11	Tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät.....	25
Kuva 12	Erityistä tyytyväisyyttä aiheuttaneet tekijät.....	27
Kuva 13	Vastaajien ELY-keskuksen palvelukokonaisuudelle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	33
Kuva 14	Vastaajien ELY-keskuksen asiantuntemukselle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	34
Kuva 15	Vastaajien ELY-keskuksen ystävällisyydelle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	36
Kuva 16	Vastaajien ELY-keskuksen käsittelynopeudelle antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	37
Kuva 17	Vastaajien ELY-keskuksen päätöksen perusteluille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot.....	39
Kuva 18	Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodoittain.....	40
Kuva 19	Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodon mukaan. Alle viiden vastaajan ryhmät on poistettu vertailusta.....	41
Kuva 20	Tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät.....	44
Kuva 21	Erityistä tyytyväisyyttä synnyttäneet tekijät.....	46

Kuva 22	Kehitysideoita maksatukseen liittyen.....	48
Kuva 23	Tyytyväisyys lupapalveluihin kokonaisuudessaan ELY-keskuksittain. Alle 10 vastaajan ELY-keskuksien tulokset on poistettu kuvaajasta.	52
Kuva 24	Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain	53
Kuva 25	Lupakyselyn tulokset päätöksen mukaan jaoteltuna	53
Kuva 26	Asiakkaiden tyytyväisyys valvontapalveluun kokonaisuudessaan	57
Kuva 27	Valvontakyselyn tulokset hakijatahon mukaan.....	58
Kuva 28	Valvonnan kokonaistyytyväisyys valvonnan lajin mukaan.....	58
Kuva 29	ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot palveluittain.....	64
Kuva 30	Erittäin tyytyväisten vastausten osuus palveluittain.....	65
Kuva 31	Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus palveluittain.....	66
Kuva 32	Vertailu edellisvuoteen (2013 vrt. 2012).	66

Taulukkoluetelo

Taulukko 1	Vastaajamäärät kyselyittäin.....	12
Taulukko 2	Vastaajien ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain.....	22
Taulukko 3	Keskiarvot kysymyksittäin hakijatahon mukaan.....	23
Taulukko 4	Vastaajien ELY-keskusten palvelun eri tekijöille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot tarkasteltuna maksatusmuodoittain	42
Taulukko 5	Vastaajien ELY-keskusten palvelun eri tekijöille antamien tyytyväisyysarvioiden keskiarvot tarkasteltuna hakijatahoittain	43
Taulukko 6	Lupakyselyn kysymysten keskiarvot lupamuodoittain. Alle kuuden vastaajan tulokset on poistettu.	52
Taulukko 7	Lupakyselyn tulokset hakijatahoittain. Alle kuuden vastaajan tulokset on poistettu.....	52
Taulukko 8	Valvontakyselyn tulosten keskiarvot valvonnan lajin mukaan. Alle kuuden vastaajan ryhmät on poistettu.....	59
Taulukko 9	Valvontakyselyn tulokset vastaajatahon mukaan. Alle kuuden vastaajan ryhmät on poistettu.....	59

1 Tutkimuksen lähtökohdat

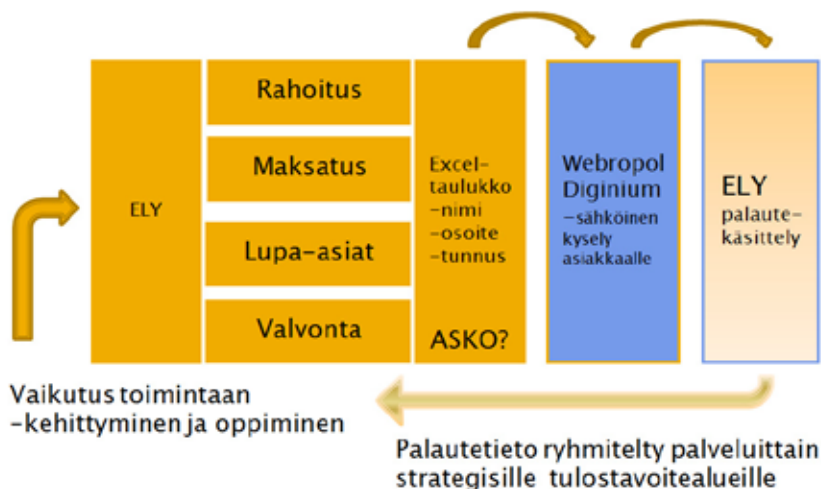
ELY-keskusten toiminnalla vaikutetaan alueiden vetovoimaisuuden, toimintaedellytysten ja hyvinvoinnin parantumiseen. Nykytilanteessa ELY-keskukset tarjoavat asiakkailleen asiantuntevaa ja vaikuttavaa palvelua vähenevillä resursseilla. Palvelutyytyväisyystutkimuksen yksi ulottuvuus on etsiä tasapainoa asiakaspalvelujen laadun ja kustannustehokkuuden vaatimuksissa. Tutkimuksen piiriin otetuissa palveluissa on kaikille yhteisiä ja kunkin alueen omista tarpeista lähteviä valinnaisia palveluja. Yhteiset palvelut muodostavat valtakunnallisen vertailuaineiston. ELY-keskusten välillä voi olla isoja eroja palvelutuotteiden suoritteiden määrässä ja asian tärkeydessä kyseisellä alueella.

Asiakastyytyväisyys muodostaa olennaisen osan julkisen palvelun hyväksyttävyyttä. Palvelukokemus jättää asiakkaalle kuvan viranomaisen toiminnasta.

Tuloksilla voidaan mitata laadullisten tavoitteiden saavuttamista. Toisaalta palautetta on mahdollista hyödyntää palvelujen johtamisen ja prosessien kehittämiseen.

Palvelutyytyväisyyskyselyillä halutaan ymmärtää asiakkaan palvelukokemus, kerätä tietoa siitä, mitä pitää muuttaa ja miten palvelu pitää tuottaa. Asiakaspalautteen tärkein osa on vastausten käyttö kehittämissuunnitelmassa. Erilaisten asiakkaiden/asiakasryhmien vastauksia tarvitaan tunnistamaan kehitystrendit ja alueelliset erot palveluissa. Vastausten perusteella voidaan korjata asioita, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä, kehittää palvelua ja tuotteita asiakasehdotusten pohjalta sekä nostaa ELY-keskusten profilia osoittamalla asiakkaille arvostavaa palautetta yhteistyöstä. Tarkemmalla kuvalla asiakastyytyväisyydestä pystytään kohdistamaan työtä merkityksellisiin asioihin eikä käytetä resursseja seikkoihin, joilla ei ole asiakkaalle merkitystä.

Kuva 1. Palvelutyytyväisyyskyselyn toteutusprosessi



Tutkimushankkeen sisältönä oli suorittaa ELY-keskusten palvelutyytyväisyyskyselyssä saatujen vastausten analysointi, tulosten raportointi työ- ja elinkeinoministeriölle sekä tulosten esittely ELY-keskuksille ja niiden julkaiseminen verkkoversiona.

Tutkimus toteutettiin neljänä erillisenä kyselynä:

1. Rahoituspäätöksiin liittyvä kysely
2. Maksatuspäätöksiin liittyvä kysely
3. Lupa-asioihin liittyvä kysely
4. Valvontapalveluihin liittyvä kysely

Näihin palveluihin liittyen ELY-keskukset olivat valmistelleet omat tiedonkeruulomakkeet.

Kyselylomakkeiden sisältö ja rakenne poikkesi jonkin verran eri ELY-keskuksissa.

Varsinaiset tutkimusvastaukset on kerätty vuoden 2013 aikana kaikkien 15 ELY-keskuksen omien sähköisten Digium- ja Webropol-kyselyjen avulla.

Valtakunnallisten tulosten aikaansaamiseksi 15 ELY-keskuksen kyselytulokset yhdistettiin palveluittain. Vastauksia saatiin kaikkiaan 1 681 kappaletta.

Taulukko 1. Vastaajamäärät kyselyittäin

Ely-keskus	Vastaajamäärät (kpl.)kyselyittäin				
	Rahoitus (N)	Maksatus (N)	Luvat (N)	Valvonta (N)	Yhteensä (N)
Etelä-Pohjanmaa	66	88	20	51	225
Etelä-Savo	25	39	-	8	72
Häme	7	16	-	4	27
Kaakkois-Suomi	49	314	6	25	394
Kainuu	33	32	-	8	73
Keski-Suomi	51	22	7	5	85
Lappi	21	34	-	-	55
Pirkanmaa	23	44	-	3	70
Pohjanmaa	40	15	-	-	55
Pohjois-Karjala	88	23	-	18	129
Pohjois-Pohjanmaa	50	76	11	84	221
Pohjois-Savo	32	-	6	10	48
Satakunta	14	42	-	37	93
Uusimaa	24	-	4	6	34
Varsinais-Suomi	51	41	-	8	100
Yhteensä (N)	574	786	54	267	1681

Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että vastaajamäärät vaihtelevat palveluittain ja ELY-keskuksittain. Alle 10 vastaajan vastauskeskiarvon pohjalta ei suositella tehtävän pidemmälle vietyä johtopäätöksiä.

Palvelutyytyväisyystutkimuksen avulla saatavaa tietoa hyödynnetään ELY-keskusten ohjauksessa ja kehittämisessä. Lisäksi asiakas- ja palvelutyytyväisyys on yksi osatekijöistä, joiden perusteella arvioidaan ELY-keskusten ylijohtajien onnistumista.

Tutkimus toteutettiin edellisenä vuonna rahoitus- ja maksatuskyselyjä koskien samansisältöisenä kuuden (6) pilottina toimineen ELY-keskuksen osalta. Nyt analysoituja vuoden 2013 tuloksia on vertailtu aikaisempiin kyseisten ELY-keskusten vuoden 2012 tuloksiin.

Tutkimusta vastaava pilottitutkimus toteutettiin vuonna 2012 seuraavissa ELY-keskuksissa:

- Kaakkois-Suomen ELY-keskus
- Keski-Suomen ELY-keskus
- Lapin ELY-keskus
- Pirkanmaan ELY-keskus
- Pohjois-Karjalan ELY-keskus
- Varsinais-Suomen ELY-keskus

2 Rahoituskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Kokonaisuudessaan palvelulle annetaankin näiden tekijöiden ansiosta keskimäärin hyvät arvosanat.

Erityisesti palvelun asiakaslähtöisyys sai hyvää palautetta asiakkailta. Vastaajat kokevat, että heidän tilanteeseensa ja erityistarpeisiinsa perehdyttiin aidosti, ja ELY-keskusten kokeneet asiantuntijat osasivat viedä asiaa eteenpäin.

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Erot selittyvät osittain ELY-keskusten erilaisella palvelurakenteella, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä. ELY-keskuskohtaisesti tulisikin pohtia, mitkä tekijät vaikuttavat omaan arvosaan ja sijoittumiseen suhteessa muihin ELY-keskuksiin.

Hakijatahoittain tehdyssä vertailussa voidaan havaita, että asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan näyttää vahvasti liittyvän asian käsittelynopeuteen. Koulutusjärjestäjien ja kuntien kokonaistyytyväisyys on muita hakijaryhmiä alhaisempi, ja myös käsittelynopeudesta annettu arvosana on selvästi muita hakijatahoja alhaisempi.

Yleisimpänä tyytymättömyyden syynä oli käsittelyaikojen asiakasodotuksia pidempi kesto. Tyytymättömyyttä lisäsi, ettei asiakas aina ollut tietoinen siitä, miten ja millä aikataululla prosessi hänen kohdaltaan oli etenemässä. Lisäksi käsittelijöiden tavoitettavuudessa on ollut haasteita, minkä vuoksi asiakas ei aina ole saanut toivomaansa väliaikaitietoa käsittelyn etenemisestä.

Asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita seuraavilta osa-alueilta:

- Käsittelyprosessin kehittäminen ja selkeyttäminen asiakkaalle
- Sähköisen palvelun ja lomakkeiden selkeyttäminen
- Asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen panostaminen
- Perehtyminen ja positiivisen kannustava suhtautuminen
- Viestintä rahoituksen saamisen edellytyksistä
- Päätösten (etenkin kielteisten) hyvät perustelut
- Rahoitustuotteiden kehittäminen

2.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

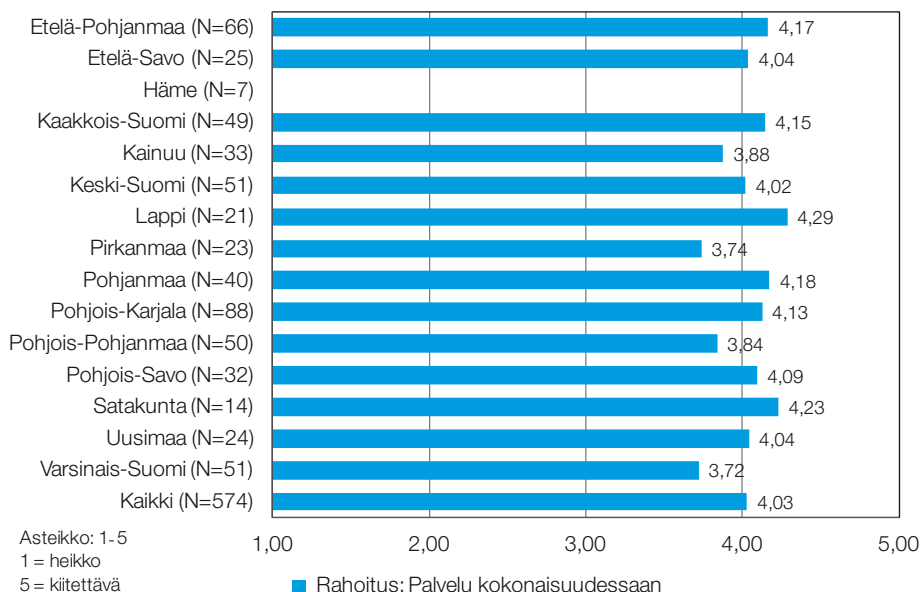
Asiakkaita pyydettiin arvioimaan ELY-keskuksen antamaa palvelua viiden eri osatekijän kannalta. Vastaajat olivat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun

asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan hyvin tyytyväisiä. Kokonaisuudessaan palvelulle annetaankin näiden tekijöiden ansiosta keskimäärin hyvät arvostamat. Seuraavassa on käyty tarkemmin läpi kunkin viiden palvelun osatekijän tuloksia ELY-keskuskohtaisesti.

2.1.1 Palvelu kokonaisuudessaan

Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Erot selittyvät osittain ELY-keskusten erilaisella palvelurakenteella, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä. Vastaajamäärät ovat joidenkin ELY-keskusten osalta varsin alhaiset, jolloin yksittäisen vastaajan antamat arvostamat voivat vaikuttaa merkittävästi keskiarvoon. Vastaajamäärältään alle 10 jäävien ELY-keskusten tuloksia ei ole esitetty kuvaajassa. ELY-keskuskohtaisesti tulisikin pohtia, mitkä tekijät vaikuttavat omaan arvostamaan ja sijoittumiseen suhteessa muihin ELY-keskuksiin. Lapin ja Satakunnan vastaajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä palveluun kokonaisuudessaan.

Kuva 2. ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot ELY-keskuskohtaisesti.

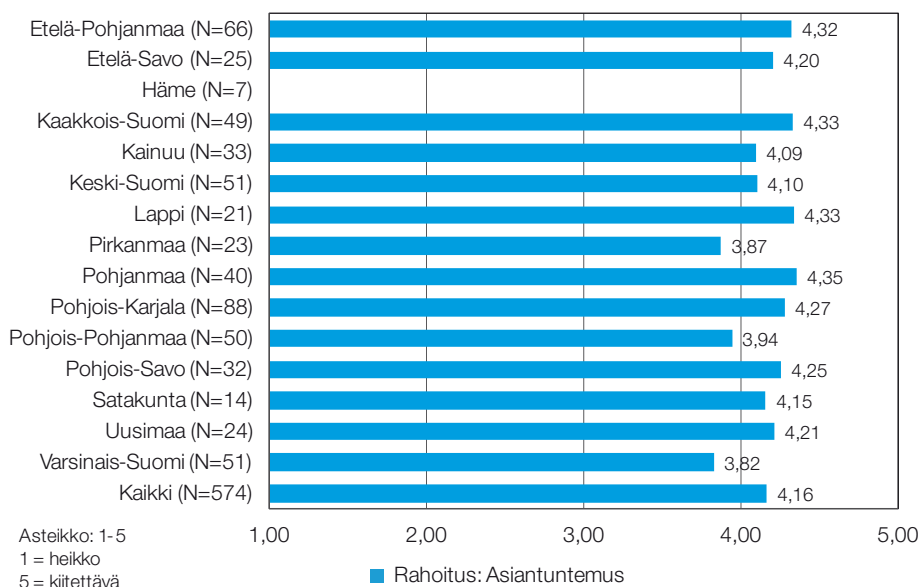


Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat kokonaisarvion osalta 3,72 ja 4,29 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). Asiakkaiden rahoituspalvelulle kokonaisuudessaan antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 4,03 eli hyvä.

2.1.2 Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Pohjanmaan, Lapin, Kaakkois-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan vastaajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä palvelun asiantuntemukseen.

Kuva 3. ELY-heskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat asiantuntemuksen osalta 3,82 ja 4,35. Asiakasarviot asiantuntemuksesta olivat valtakunnalliselta keskiarvoltaan 4,16, mitä voidaan pitää erinomaisena tuloksena.

Valittuja avoimia vastauksia: positiiviset

- Asian käsittelyn nopeuteen ja asiantuntemukseen.”
- Ammattilaisten kanssa on aina mukava asioida.
- Asian suhteen tuotiin esille muita vastaavia hankkeita ja yhteistyökumppaneita, joihin voi olla yhteydessä. Selkeästi tuotiin esille hakuvaiheessa asiat, joita pitää korjata. Palvelu oli napakkaa, mutta ystävällistä kaikilta osin. Erityisen tyytyväinen olin kirjanpitäjän asiantuntemukseen ja inhimillisyyteen. Neuvonta oli riittävän syvästi yksityiskohtiin menevää.
- Asiantuntevaa palvelua ja halua paneutua opastamiseen.
- Asiantuntemukseen ja ammattitaitoiseen palveluun.

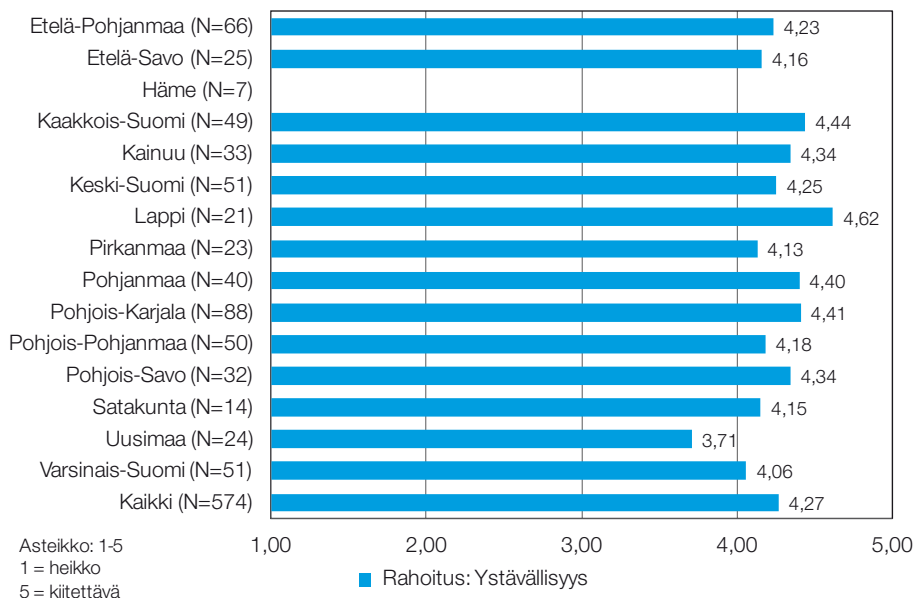
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- Hakemuksen käsittelijä käyttäytyi erittäin epäasiallisesti. Lisäksi hän teki lopulta väärän päätöksen, joka on nyt korjattu. Onneksi kaikki muut virkailijat ovat käyttäytyneet hyvinkin ammattimaisesti ja asiat ovat muutoin sujuneet erittäin hyvin.
- Ni har ingen knowhow.!
- Palvelun asiantuntemus heikko (yleensä joudutaan rahapäätöksen varmistamaan ministeriöstä)”
- Onkohan asiantuntemusta tarpeeksi arvioida?”

2.1.3 Ystävällisyys

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä, ja tyytymättömät asiakkaat kritisoivat saamaansa tyyliä tai ylimielistäkin palvelua. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä palvelun ystävällisyyden osalta. Lapin ja Kaakkois-Suomen vastaajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä palvelun ystävällisyyteen.

Kuva 4. ELY-heskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat palvelun ystävällisyyden osalta 3,71 ja 4,62 välillä. Asiakkaiden ystävällisyydelle antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 4,27, mitä voi pitää erinomaisena.

Valittuja avoimia vastauksia: positiiviset

- Erittäin ystävällinen ja ajantasainen palvelu.
- Asiantunteva ja ystävällinen henkilöstö ja hyvää neuvontaa.
- Asiantunteva ja ystävällinen palvelu, kysymyksiin sai selvän vastauksen, ja käsittely oli nopeaa.
- Asiantuntijan ohjeistus, ystävällisyys ja palvelu oli poikkeuksellisen ystävällistä.
- Hakemuksemme käsittelijä oli kiireestään huolimatta ystävällinen, ja kommunikatio käsittelyprosessin aikana oli sujuvaa.

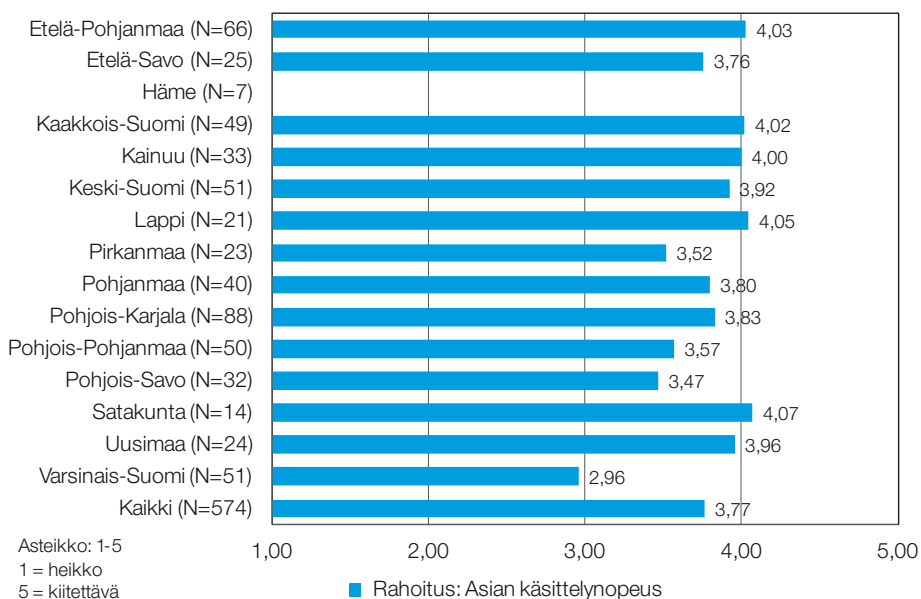
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- Asiaa hoitanut henkilö oli verrattain ylimielinen, eikä osannut antaa neuvoja rahoitushankkeen toteutumiseksi.
- Ehkä melko jäykkää ja joustamatonta sekä byrokraattista. Opettajamainen ja nuhteleva sävy.

2.1.4 Asian käsittelynopeus

Asian käsittelynopeus sai selvästi muita tekijöitä heikomman tyytyväisyysarvosanan. Myös avoimissa vastauksissa käsittelynopeus keräsi kritiikkiä. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastyytyväisyydessä käsittelynopeuden osalta. Satakunnan vastaajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä asian käsittelynopeuteen.

Kuva 5. ELY-heskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat asian käsittelynopeuden osalta 2,96 ja 4,07 välillä. Asiakkaiden antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 3,77, mikä on alhaisin kaikista rahoituspalveluiden osatekijöistä.

Valittuja avoimia vastauksia: positiiviset

- *Hakemuksemme käsiteltiin todella ripeästi. Päätöksentekijä tunsu yrityksemme toiminnan entuudestaan, ja hänen kanssaan oli helppoa keskustella hankkeen sisällöstä ja merkittävytydestä toiminnallemme.*
- *Hakemukset käsiteltiin luvatussa aikataulussa.*
- *Henkilöt olivat kiinnostuneita asiakkaan tarpeista, hakemuksen käsittely meni todella nopeasti ja päätökset tehtiin myös ripeästi.*

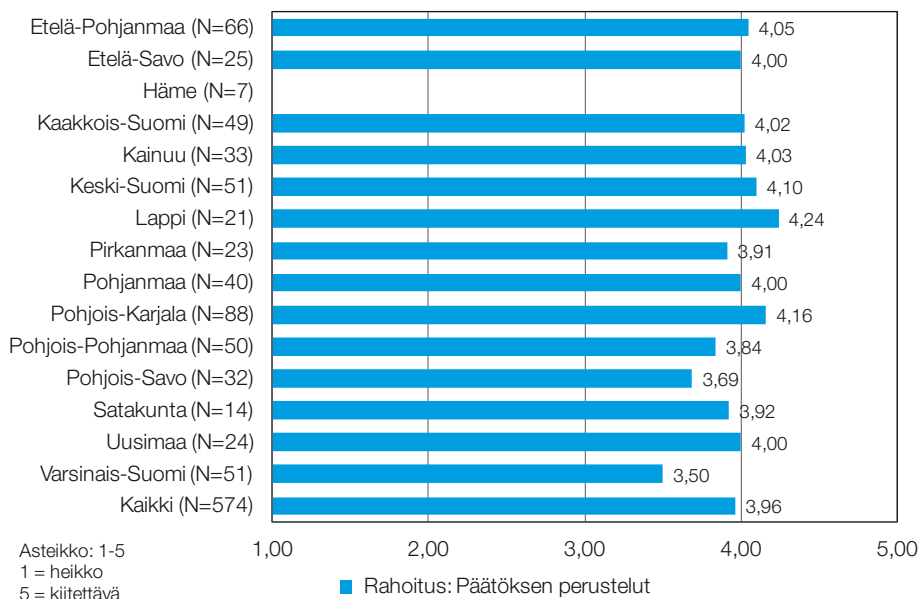
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Asioiden hidas hoito ja asiointi toimistossa huonoa.*
- *Hakemuksen käsittely kesti todella kauan, eikä rahoja ole tullut päätöksestä huolimatta.*
- *Kaikkienensa meillä meni ensimmäisestä yhteydenotosta päätöksen saamiseen vuosi ja viisi kuukautta, koska meidän edellytettiin tekevän monenlaisia pohjatoimenpiteitä saadaksemme rahoituspäätöksen. Sen seurauksena koko hanke on vuoden myöhässä arvioidusta valmistumisajasta. Vaikka rahoituspäätös oli myönteinen, oli sen saamiseen kulunut aika kohtuuton.*

2.1.5 Päätöksen perustelut

Vastaajien tyytyväisyys päätöksen perusteluihin oli keskimäärin hivenen alhaisempi kuin tyytyväisyys asiantuntemukseen tai palvelun ystävällisyyteen. Osaltaan arvostanoja painoi kielteisen rahoituspäätöksen saaneiden tyytymättömyys tehtyyn päätöksen. Asiakkaiden näkemyksissä on laaja hajonta: sekä erittäin tyytyväisiä että tyytymättömiä vastaajia on paljon. Lapin vastaajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä päätöksen perusteluihin.

Kuva 6. ELY-heskuksen päätöksen perusteluille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kaikkien vastausten ELY-keskuskohtaiset keskiarvot vaihtelivat päätöksen perusteluiden osalta 3,50 ja 4,24 välillä. Asiakkaiden antamien arvioiden valtakunnalliseksi keskiarvoksi muodostui 3,96.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- Perustelut olivat aina kohdallaan, ja kaikki yhteistyö ystävällistä ja neuvovaa perustelut olivat selkeät

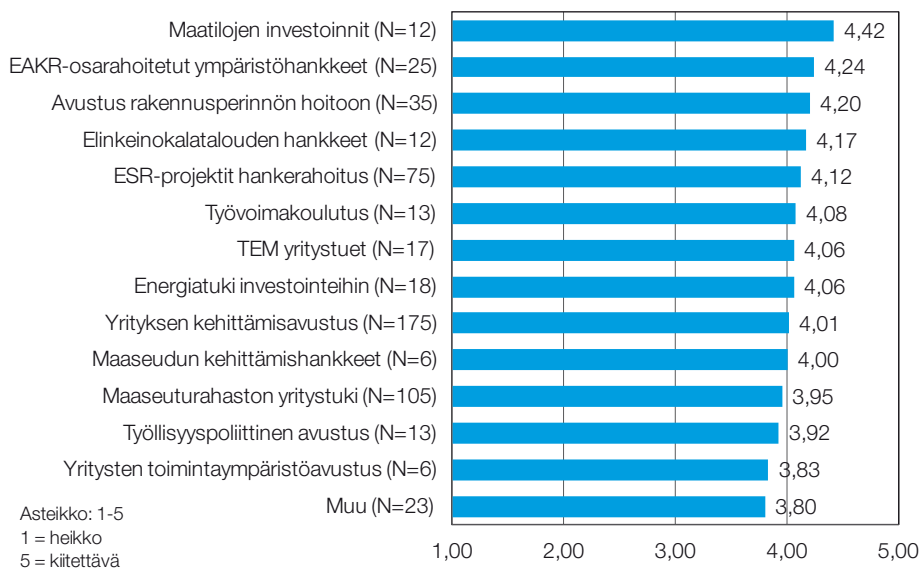
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- Asiaani ei tullut perusteluja kuin vasta jälkikäteen.
- asian turha vitkuttelu, kielteinen päätös ja sen surkeat perustelut
- Hakuvaiheessa saadut ohjeet ja kielteisen päätöksen perustelut ristiriidassa keskenään. Päätöksen perustelujen ylimalkaisuus ja ylimielisyys.
- Perusteluista asiakas ei saa riittävästi informaatiota perusteluiden taustoista
- Päätös kuukausien odottelun jälkeen, eikä mitään väli-infoa käsittelystä. Perusteluissa ei oikeastaan kerrota mitään syytä, ympäripyöreää tekstiä.
- Päätöksen saaminen kesti kohtuuttoman kauan ja perustelut eivät kuvanneet päätöksen epäämistä kuin vain pinnallisesti.

2.2 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin rahoitusmuodoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat rahoitusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,80 ja 4,42 välillä. Vastaaajien tyytyväisyydessä on rahoitusmuodoittain suuria eroavaisuuksia.

Kuva 7. ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain.



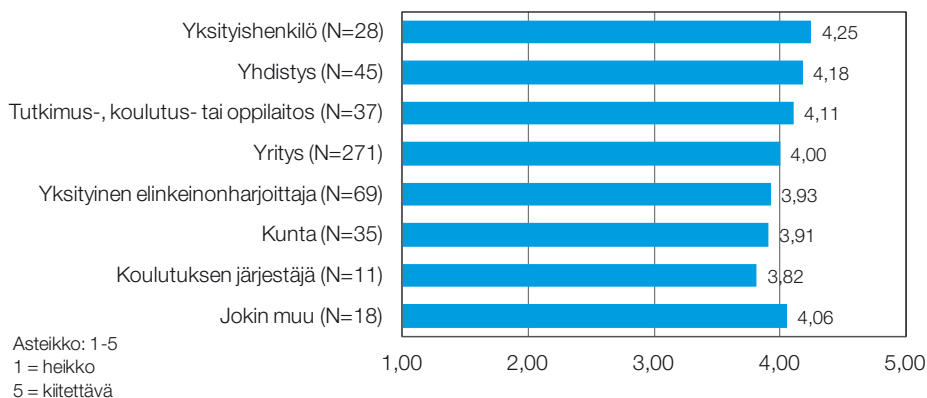
Taulukko 2. ELY-keskusten palvelulle kokonaisuudessaan annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot rahoitusmuodoittain.

Rahoitusmuoto	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yrityksen kehittämisavustus	4,01	4,12	4,28	3,81	3,94
Energiatuki investointeihin	4,06	3,89	4,29	3,39	3,88
Yritysten toimintaympäristöavustus	3,83	3,83	4,17	3,50	3,67
Starttirahamaksutukset	3,94	4,00	4,25	3,63	4,00
Maaseuturahaston yritystuki	3,95	4,13	4,27	3,66	3,96
Maaseudun kehittämishankkeet	4,00	4,20	4,60	3,20	3,60
Maatilarahoitus, alkutuotanto	4,00	4,50	3,50	4,50	4,50
Elinkeinokalatalouden hankkeet	4,17	4,45	4,50	3,83	4,17
ESR-projektit hankerahoitus	4,12	4,28	4,28	3,88	4,00
Maanlunastuskorvaukset	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00
Erityisympäristötukisopimukset	4,00	4,50	3,50	3,50	4,00
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,20	4,29	4,31	3,86	3,77
Työllisyyspoliittinen avustus	3,92	4,15	3,92	3,54	3,85
Energiatuki energiakatselmuksiin	4,00	2,67	4,67	3,67	4,67
Maatilojen investoinnit	4,42	4,42	4,67	4,25	4,33
EAKR-osarahoitetut ympäristöhankkeet	4,24	4,42	4,38	3,91	4,46
Ei-tuotannollisten investointien tuet	3,50	3,75	3,75	3,50	3,50
TEM yritystuet	4,06	4,24	4,35	3,65	4,00
Työvoimakoulutus	4,08	4,38	4,38	3,85	3,92
Muu	3,80	3,97	3,90	3,77	3,76

2.3 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin hakijatahoittain

Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat hakijatahoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,82 ja 5,00 välillä. Vastaajien tyytyväisyydessä on hakijatahoittain suuria eroavaisuuksia.

Kuva 8. Kokonaistyytyväisyyden keskiarvot hakijatahon mukaan



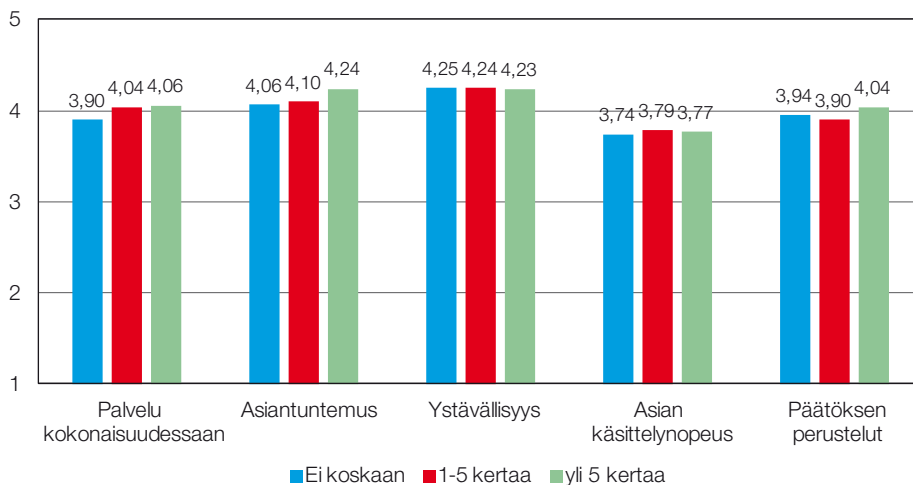
Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan näyttää vahvasti liittyvän asian käsittelynopeuteen. Koulutusjärjestäjät ja kunnat olivat muita vastaajia tyytymättömmämpiä pitkiin käsittelyaikoihin.

Taulukko 3. Keskiarvot kysymyskohtaisesti hakijatahon mukaan

Hakijataho	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yritys (N=271)	4,00	4,12	4,26	3,72	3,94
Yhdistys (N=45)	4,18	4,41	4,42	4,09	4,29
Yksityinen elinkeinonharjoittaja (N=69)	3,93	3,97	4,21	3,75	3,99
Yksityistien tiekunta (N=1)	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00
Yksityishenkilö (N=28)	4,25	4,29	4,32	3,93	3,61
Kunta (N=35)	3,91	4,03	4,03	3,52	3,82
Valtion virasto (N=1)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Maakunnan liitto (N=2)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos (N=37)	4,11	4,25	4,39	3,84	3,92
Koulutuksen järjestäjä (N=11)	3,82	3,90	3,91	3,55	3,91
Jokin muu (N=18)	4,06	4,22	4,22	4,00	4,17

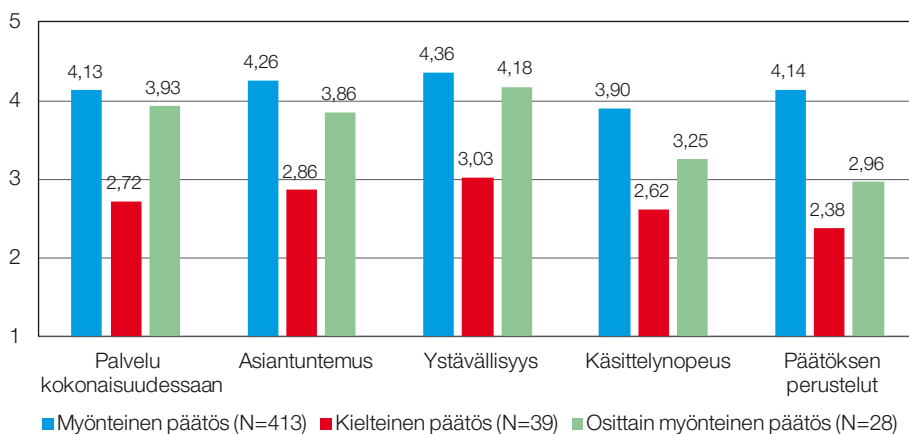
Aikaisempi asiointi vaikuttaa vain vähän tyytyväisyyteen. Asiakkaat, joilla on kokemusta aiemmasta asioinnista, ovat hivenen ensikertalaisia tyytyväisempiä.

Kuva 9. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot vertailtuna aiempaan asiointiin



Kielteinen rahoituspäätös näkyy odotetun negatiivisesti asiakkaiden antamissa tyytyväisyysarvosanoissa alentaen tyytyväisyyttä kaikkien tekijöiden osalta.

Kuva 10. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot päätösratkaisun perusteella tarkasteltuna.

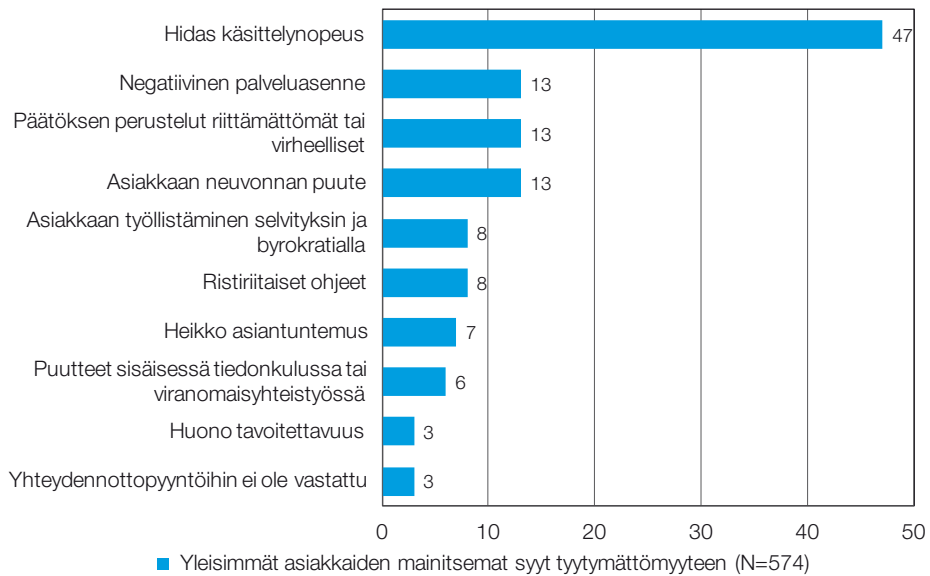


2.4 Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy.

Yleisimpänä tyytymättömyyden syynä oli käsittelyaikojen asiakkaan odotuksia pidempi kesto. Tyytymättömyyttä lisäsi, ettei asiakas aina ollut tietoinen, miten ja millä aikataululla prosessi hänen kohdaltaan oli etenemässä. Lisäksi käsittelijöiden tavoitettavuudessa on ollut haasteita, minkä vuoksi asiakas ei ole aina saanut toivomaansa väliaikatieta käsittelyn etenemisestä.

Kuva 11. Tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät



Keskeisimmät tyytymättömyyttä aiheuttaneet tekijät:

- Ristiriitaiset ohjeet tai riittämätön neuvonta
 - Ohjeistus muuttunut matkan varrella tai eri käsittelijät antaneet vastakkaisia ohjeita
 - Neuvontaa ei ole ollut tarjolla tai se ei ole ollut asiantuntevaa
- Käsittelyaikataulu ja sen pituus
 - Käsittelyaika kestää pitkään
 - Asiakkaalla ei ole tarkkaa tietoa prosessin kestosta
- Palveluasenteessa korjattavaa
 - Ylimielinen asenne asiakasta kohtaan
 - Palveluhalukkuus koettu alhaiseksi
- Sisäinen tiedonkulku ja viranomaisyhteistyö
 - Samoja tietoja on kyselty useampaan otteeseen
 - Pitkien käsittelyaikojen syynä näyttäisi usein olevan käsittelyn siirtäminen taholta toiselle prosessin aikana
- Selvitykset, byrokraattisuus ja hakemuksen kokonaistyömäärä
- Rahoituksen saamisen edellytykset asiakkaille epäselvät
- Päätösten perusteluissa parannettavaa
 - Kielteistä päätöstä ei ole perusteltu tyhjentävästi asiakkaalle
 - Tyytymättömyyttä aiheutti lisäksi asiakkaan eriävä näkemys päätösperusteista
- Tavoitettavuus
 - Asiakkaan yhteydenottopyyntöihin ei vastata

Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Päätöksen saaminen kesti kohtuuttoman kauan.*
- *Aika negatiivinen on asiantuntijoiden käytös. Lisäksi hyvin ristiriitaista tietoa annetaan. Tuntuu kuin saman talon eri ihmiset eivät asioisi keskenään ollenkaan.*
- *Asiaa hoitanut henkilö oli verrattain ylimielinen, eikä osannut antaa neuvoja rahoitushankkeen toteutumiseksi.*
- *Yritin soittaa useammallekin henkilölle. Keskuksen mukaan henkilöiden olisi pitänyt olla paikalla, mutta koskaan ei puhelimeen vastattu. Sähköposteihini ja puheviestiin jättämiin soittopyyntöihin ei myöskään vastattu.*
- *Asiantuntemus oli tasolla: eilen toista mieltä, tänään toista mieltä. Keksitään perusteluja eikä nojauduta faktoihin. Ei muisteta mitä on puhuttu, ja suorastaan pyritään pistämään kapuloita rattaisiin, vaikka hankkeella on erinomaiset toimintaedellytykset. Muistamattomuuden takia asian käsittely venyi ja venyi, ja samaa vaihetta käsiteltiin uudelleen ja uudelleen.*
- *Hakuvaiheessa saadut ohjeet ja kielteisen päätöksen perustelut ristiriidassa keskenään. Päätöksen perustelujen ylimalkaisuus ja ylimielisyys.*

2.5 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palvelun asiakaslähtöisyys sai hyvää palautetta vastaajilta. Asiakkaat kokevat, että heidän tilanteeseensa ja erityistarpeisiinsa perehdyttiin aidosti, ja ELY-keskusten kokee-neet asiantuntijat osasivat viedä asiaa eteenpäin.

Kuva 12. Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet



Keskeisimmät asiakastyytyväisyyden aiheet:

- Ystävällisyys, palveluhenkisyys ja asiallisuus asiakaspalvelussa
 - Palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sai paljon kiitosta
- Asiakaslähtöisyys – asiakkaan tilanne ja erityistarpeet otettu huomioon
 - Perehdytty asiakkaan asiaan ja tilanteeseen
 - ”Otettu asiakkaan asia hoitaakseen”
 - Käsittelyprosessin joustavuus
- Neuvonta, asiantuntemus ja asiakkaan tukeminen
 - Neuvova ja asiakasta ohjaava asenne
 - Asiakkaan kysymyksiin annetut asialliset ja selkeät vastaukset
 - Hyvä asiantuntemus
- Nopea reagointi asiakkaan yhteydenottopyyntöihin
 - Asiakkaan kysymyksiin on vastattu nopeasti ja selkeästi
- Nopea käsittelyaika

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Asiantuntemus ja ystävällisyys.*
- *Aktiivinen asenne ja nopea käsittely.*
- *Asiakaspalvelijat käyttäytyivät ystävällisesti, ja päätös tehtiin kohtuullisen ripeästi.*
- *Asiantuntevaa palvelua ja halua paneutua opastamiseen.*
- *Asiantuntijan ohjeistus, ystävällisyys ja palvelu oli poikkeuksellisen ystävällistä.*
- *Laitoin kysymyksen illalla: aamulla selkeä vastaus oli sähköpostissani.*
- *Kysymyksiini vastattiin asiallisesti, asianmukaisesti ja ystävällisesti. Koin saavani hyvin apua ja tukea, ja kysymyksiini vastattiin välittömästi.*
- *Anomuksen käsittelijä "otti asian omakseen"*

2.6 Kehitysideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämissuhteita ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Pääosin kehitysideat koskivat jollakin tavalla prosessin nopeuttamista ja selkeyttämistä asiakasnäkökulmasta.

Yhteenveto yksittäisistä kehitysideoista:

- **Käsittelyprosessin kehittäminen**
 - Asiakkaalle selkeä kuva kokonaisprosessista (hakemuskäsittely, maksatus), sen vaiheista sekä arvio aikataulusta.
 - Selkeät ohjeet jokaisen vaiheen sisällöstä ja asiakkaan tehtävistä.
 - Selkeä palvelukohtainen luettelo vaadittavista asiakirjoista, selvityksistä, lomakkeista yms.
 - Tavoitettavuuden varmistaminen ja yhteyshenkilöistä viestiminen asiakkaalle
 - Käsittelyajan pituus sekä reagointinopeus asiakkaan pyyntöihin korreloi vahvasti asiakkaiden antamaan kokonaistyytyväisyysarvioon
 - Mahdollisuus seurata prosessin etenemistä (sähköisesti)
- **Sähköisen palvelun ja lomakkeiden selkeyttäminen**
 - Yksinkertaistaminen ja selkokieli
 - Ohjeistukseen panostaminen
 - Aloitussivun selkeyttäminen (esim. mitä on hakemassa)
- **Asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen panostaminen**
 - Asiakkaan tukeminen etenkin prosessin alkuvaiheessa
 - Sähköisten palveluiden tuki ja neuvontapalveluihin panostaminen
 - Nopea reagointi asiakkaan yhteydenottoihin

- Perehtyminen ja positiivisen kannustava suhtautuminen
 - Asiakkaan tilanteeseen perehtymistä ja avoimuutta arvostetaan
- Positiivisen kannustava asenne myös silloin, kun rahoitushakemuksella ei ole etenemisen edellytyksiä
- Viestintä rahoituksen saamisen edellytyksistä
 - Selkokielineen materiaali rahoituksen saamisen edellytyksistä ja kriteereistä
 - Rahoitustunnusteluihin ja alkuvaiheen neuvontaan panostaminen
 - Parempi tieto myöntämisperusteista lisäisi prosessin läpinäkyvyyttä, vähentäisi puutteellisia tai "turhia" hakemuksia sekä auttaisi asiakkaita hakemuksen tekemisessä
- Päätösten (etenkin kielteisten) hyvät perustelut
 - Tyhjentävät ja ymmärrettävät perustelut auttavat asiakasta ymmärtämään kielteisistä päätöistä sekä vähentävät tarpeettomia valitusprosesseja.
 - Mahdollisuus keskustella asiantuntijan kanssa päätöksestä
- Rahoitustuotteiden kehittäminen
 - Joustavuus projektin sisällössä, mahdollisuus projektinaikaisiin muutoksiin
 - Jälkikäteisen rahoituksen asemesta esimerkiksi 25 % etupainotteisesti nopeuttaisi kehittämistyötä

Esimerkkejä rahoituskyselyn vastausten yksittäisistä kehitysehdotuksista:

- *Asioihin voisi suhtautua myönteisemmin, eikä tylästi, vaikka päätös onkin kielteinen. Pienyritystä ei tueta ja edesauteta, vaikka olisi ongelmia, joihin voisi apu olla elintärkeä.*
- *Haettavan tuen mukainen selkeä luettelo vaadittavista asiakirjoista, selvityksistä, lomakkeista yms.*
- *Tuleeko mahdollisesti lisää täytettävää/selvitettävää, jos jokin "reunaehto" hakemuksessa ylittyy.*
- *Prosessikuvaus, miten hakemus eri vaiheissa etenee, mikä taho milloinkin käsittelee ja miten kauan (aikatauluarvio).*
- *Mitä vaikuttaa, jos jokin osa hakemusta on puutteellinen.*
- *Kaavakkeet voisivat olla yksinkertaisempia, joihinkin osaa laittaa vain nimensä, ns. asiantuntijoillakin saattaa mennä sormi suuhun.*
- *Hakemukset pitäisi saada yksinkertaisemmiksi täyttää, sillä ilman kunnasta saatavaa apua hakemuksia ei ikinä osaa tehdä niin, että ne teille kelpais.*
- *Päätöksenteon nopeuttaminen. Asiakkaalle voisi tulla prosessista väliaikatietaa, jolloin olisi vähemmän epä tietoisuutta siitä missä mennään.*
- *Rahoituksen hakeminen on pitkä ja työläs prosessi, johon varsinkin yrityksen kehittyessä ja kasvaessa voi olla hankala irrottaa aikaa. Innovaatiomme*

toteutumisen kannalta hanke on kuitenkin todella merkittävä. Itsellämme rahoituksen haku viivästyi sen työläyden vuoksi, ja jotkut hyvät innovaatiot saattavat jäädä jopa toteuttamatta, kun ei vain ole arkisessa kiireessä aikaa pitkälle hakuprosessille. Toki jokainen ymmärtää, että hakemuksessa on esiteltävä kehityshanke todella monipuolisesti, jotta ELY-keskuksen henkilökunnalle tulee kattava kuva hankkeen tukikelpoisuudesta. Kuitenkin kehitysaskel olisi erinomainen, jos itse lomakkeiden täyttöä ja hakuprosessia pystyisi jollain tavalla keventämään.

- Raportit yksinkertaisempaan muotoon.
- Saimme valmistelurahoituksen, jolla kehitämme toimintaa. Rahoitus tuli oikeaan aikaan, ja on jo tuottanut tulosta liikevaihdossa.
- Selkeä, dokumentoitu ja asiakkaalle asti kommunikoitu prosessi hakemukseen. Todennäköisesti edes itse prosessia ei juuri tarvitsisi muuttaa, se vain pitäisi kommunikoida selkeämmin, jotta hakija osaa oikeasti varautua ja suhtautua prosessiin oikein.
- Sähköisten hakemusten tekeminen takkuaa.
- Toivoisin hieman nopeampaa käsittelyä, kun päätös on tehty.
- Toivoisin, että verkkohakemista kehitettäisiin siten, että kesken oleva hakemus olisi mahdollista tallentaa ja siihen voisi palata myöhemmin.
- Toivon, että olisi mahdollisuus vastata soittopyyntöihin tai sähköposteihin esimerkiksi 2 vrk sisällä. Vastaamisnopeus kysymyksiin on ollut joillakin hyvin pitkä tai vastausta ei tule lainkaan. joillakin toisilla nopeus on sitten erittäin nopea.
- Toivottavasti jaksatte jatkossakin etsiä rahoitusmuotoja ja mahdollisuuksia erilaisiin maaseudun yritysten kehittämiseen.
- Toivottavasti toiminta jatkuu samalla hyvällä tavalla, vaikka organisaatiomuutos on työn alla.
- Tuen hakeminen melko työlästä ja aikaa viepää, mutta työ kuitenkin palkittiin. Sain hakemaani avustusta.
- Tukihakemusten käsittely todella asiantuntevaa ja hyvä luottamus.
- Tuntuu, että nykyisin kaikki on mennyt niin vaikeaksi ja isot yritykset vaan saavat tukiaiset, vaikka niillä ei olisi tarvetakaan. Olen ollut 9 vuotta pienyrittäjä, ja me emme saa tukea mistään, tuntuu vain, että lämmintä kättä on ainoa, mitä saadaan. Kertokaa nyt herranjumala yrittäjille, että kannattaako edes hakea tukia, ettei tee turhaa työtä saatikka maksa ihan roskiin menevästä paperista. Yrityssalosta näytettiin vihreää valoa, mutta siihen se sitten jäikin. Aktiivisempi ote pienyrittäjiin olisi paikallaan, koska ne pitävät Suomen pystyssä, eivät suuret yritykset. Olen todella pettynyt 'yhteistoimintaan' kanssanne enkä varmaan hae enää mitään, enkä myöskään saisi mitään tukea.
- Tähän asti kaikki sujunut hyvin. Olemme tosiaan alkuvaiheessa tämän 'prjektin' kanssa, joten en osaa enempää kommentoida tässä vaiheessa.
- Tämä case taisi olla poikkeus, yleensä olemme saaneet ystävällistä ja joustavaa palvelua ELY-keskukselta. Byrokratiaa on aina liikaa mutta sille ei ELY-keskus ehkä voi mitään vai olisiko jonkin verran tulkintavaraa? Yrityselämän parempi

ymmärtäminen olisi plussaa. Vaikka säännöt ovat mitä ovat, olisi hyvä jos niitä osattaisiin tulkita yritysten ja hankkeen tulosten kannalta enemmän. Se että tehdään oikeita asioita ja saadaan tuloksia, pitäisi olla tärkeämpää kuin pilkuntarkkojen sääntöjen noudattaminen,

- Vaikka on hyvä olla realisti, ei lannistava sävy tunnusteluvaiheen keskusteluissa ole kovin rohkaisevaa. Tunnustellessamme mahdollisuutta avustuksen hakemiseen tuntui, että ELY:n henkilöllä ei ollut aikaa paneutua juuri lainkaan siihen, mistä hankkeessamme oli kyse. On selvää, että pienentyneet resurssit näkyvät asiakaspalvelun laadussa.*

3 Maksatuskyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Palvelulle annetaankin kokonaisuutena keskimäärin hyvät arvosanat. Erityisesti nopea, hyvä ja ystävällinen kokonaispalvelu saivat kiittävää palautetta asiakkailta. Asiakkaat pitivät myös asiantuntemusta ja neuvontaa hyvinä.

ELY-keskusten saamat tyytyväisyysarviot vaihtelevat suuresti keskenään sekä eri tekijöiden välillä.

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on muita maksatusmuotoja selvästi alhaisempi vesihuoltoavustusten, yritysten toimintaympäristöavustusten ja maaseudun kehittämishankkeiden osalta. Kunkin mainitun rahoitusmuodon osalta asian käsittelynopeus saa myös heikot arvosanat. Tyytyväisyys näyttää korreloivan asian käsittelynopeuden kanssa.

Elinkeinokalatalouden hankkeiden, yksityistien valtionavustusten, ei-tuotannollisten investointien ja valmistelurahoituksen osalta asiakastyytyväisyys on muita maksatusmuotoja parempi.

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla.

Yksityisteiden tiekuntien, koulutusjärjestäjien ja yhdistysten tyytyväisyys on muita hakijatahoja parempi.

Asiakkaat esittivät suuren määrän yksittäisiä kehitysideoita seuraavilta osa-alueilta:

- Byrokratian vähentäminen
- Prosessin nopeuttaminen
- Prosessin kehittäminen
- Tiedottaminen ja ohjeistukset
- Sähköiset palvelut
- Asiakaslähtöinen toiminta
- Osaamisen kehittäminen

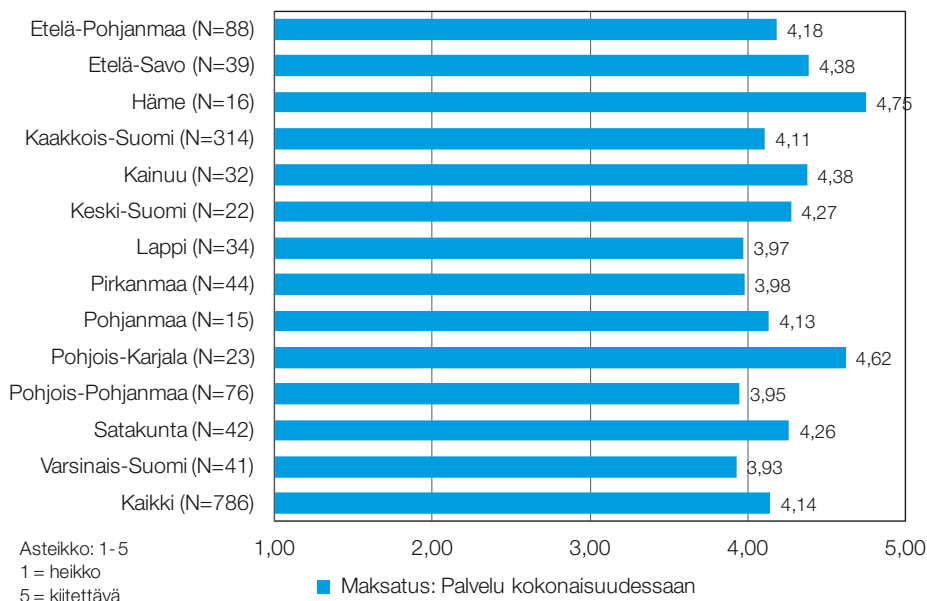
3.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

Asiakkaita pyydettiin arvioimaan ELY-keskuksen antamaa palvelua viiden eri palvelun osalta. Vastajaat olivat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. Etenkin palvelun asiantuntemukseen ja ystävällisyyteen ollaan erittäin tyytyväisiä.

3.1.1 Palvelu kokonaisuudessaan

ELY-keskusten saamat tyytyväisyysarviot vaihtelevat jonkin verran keskenään. Hämeen ja Pohjois-Karjalan vastaajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä palvelukokonaisuuteen.

Kuva 13. ELY-keskuksen palvelukokonaisuudelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Kokonaistyytyväisyys on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,0:sta, ja on nyt 4,14. (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä).

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus. Palvelu ystävällistä, nopeaa, asiantuntevaa sekä asiallista. Maksatushakemusten nopea käsittely, selkeä ohjeistus ja opastus.
- Olen saanut alusta alkaen ohjausta ja apua koko hankeprosessin aikana. Yhteydenpito on tapahtunut puhelimitse ja sähköisesti. Vastauksia olen saanut kinkki-siinkin kysymyksiin. On tehty mitä on luvattu. Lomake on kehittynyt entisestään.
- Kokonaisvaltaisesti palvelu oli hyvää, asiantuntemus ja asiakkaan opastus kai-kinpuolin hyvää.
- Henkilö, jonka kanssa asioin, oli innostunut asiasta ja tuntui, että hän haluaa tehdä kaikkensa auttaakseen minua onnistumaan tavoitteissa. Hän myös oma-aloitteisesti

neuvoi ja opasti minua saamaan oikeaa tukea ja enemmän kuin olisin itse osannut pyytää! Olin todella hämmästynyt ja iloinen tästä asiakaspalvelusta!

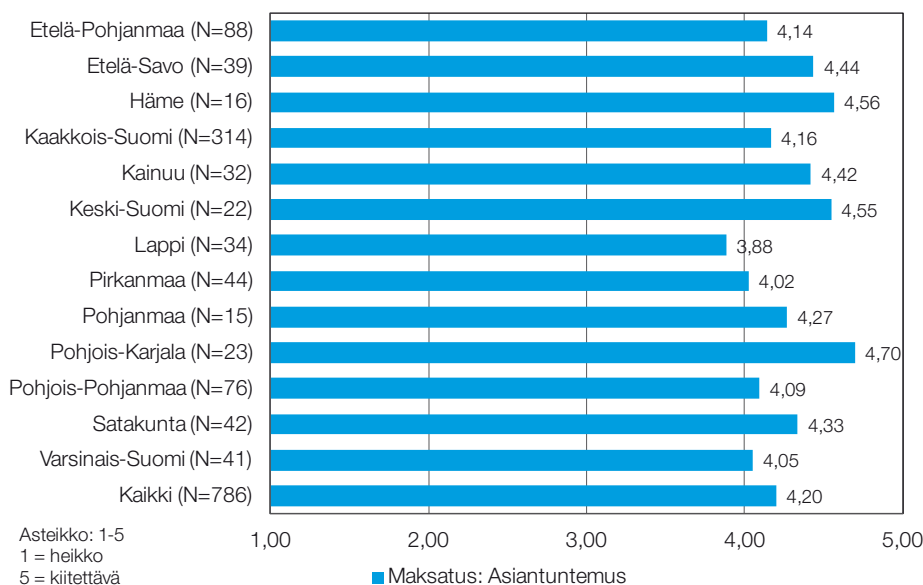
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Käsittelyajat kohtuuttoman pitkiä. Maksatuspuoli ei ymmärrä kehittämishankkeiden reaaliaikaisuutta. Ei katsota kokonaisuutta, vain yksityiskohtia.*
- *Maksaja ei ymmärrä perustason työtä hankkeessa, eikä kysy vaikka ei tiedäkään. Oikaisuvaatimuksen tekeminen on aina turhauttavaa. Jos maksaja olisi paremmin perillä hankkeen käytännöistä, turhilta hylkäyksiltä ja oikaisuvaatimuksilta vältyttäisiin. Maksatushakemusten käsittely kestää aivan liian kauan, jos rahojen saamiseen menee puolitoista vuotta!*
- *Hitaus + kaikkia perusteluja, jopa rahoittajan edustajan kanssa sovittuja menettelyjä, ei aina oteta huomioon, eikä niistä esitetä lisäselvityspyyntöä, vaan tehdään suoraan maksuspäätös, jota joudutaan ns. tarpeettomasti jälkikäteen muuttamaan.*

3.1.2 Asiantuntemus

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten henkilökunnan asiantuntemuksen pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. ELY-keskusten välillä on kuitenkin merkittäviä eroja asiakastytyväisyydessä palvelun asiantuntevuutta arvioitaessa. Tyytyväisimpiä olivat Pohjois-Karjalan, Hämeen ja Keski-Suomen ELY-keskusten asiakkaat.

Kuva 14. ELY-keskuksen asiantuntemukselle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys asiantuntemukseen on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,1:stä, ja on nyt 4,20. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,88 ja 4,70 välillä.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Asiantuntevaa, joustavaa ja nopeaa palvelua.*
- *Rakennusperinnön hoidon erikoisasiantuntemus, neuvonta ja ohjaus sekä joustava palvelu.*
- *Erittäin hyvä ja asiantunteva palvelu, vaikka kyseessä oli vähän erikoisempi ala. Suhtauduttiin hyvin auttavasti ja kannustavasti tekemään hakemus kunnolla. Käsittelyn nopeus oli erinomainen.*
- *Asiantuntija hoiti asian erittäin johdonmukaisesti ja neuvoi varsin kattavasti. Kiitos!*

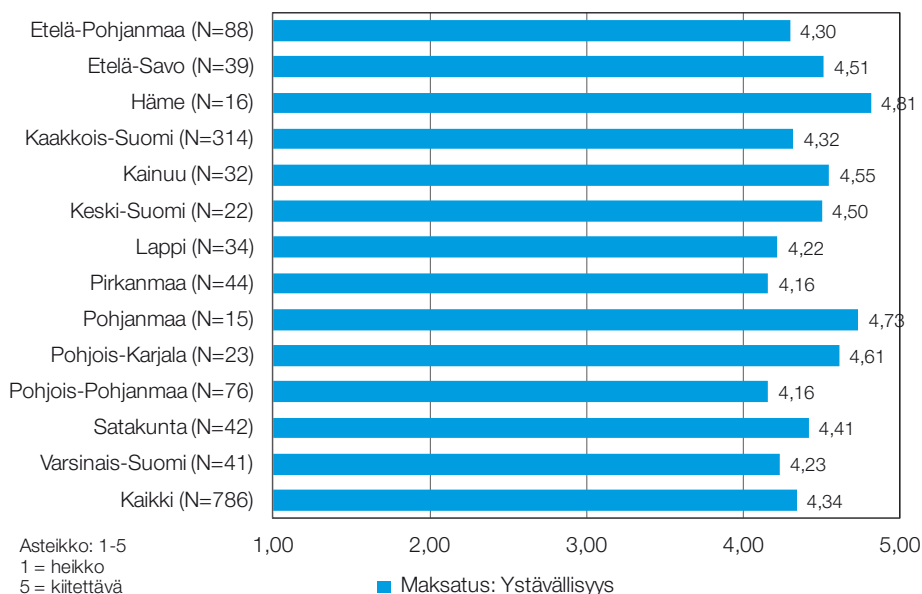
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Asiantuntemus rahoituksen kriteereistä vaihtelee henkilöittäin ja perustelut ei hyväksytyistä kuluista useasti hataria. Maksatuksen ei tule edelleenkään ottaa kantaa hankkeen toteutumiseen.*
- *Maksatuspäätösten nopeus ja sen laatu riippuu paljon maksatustarkastajasta. Usein on niin, että tarkastaja ei perehdy projektisuunnitelmaan lainkaan, vaan on ensin vailla perusteluja, jonka jälkeen tarkistaa vasta projektisuunnitelman. Myös joitain kustannuksia on toisessa hankkeessa hyväksytty ja toisessa hylätty. Useat tarkastajat ovat hyvin ystävällisiä, ja toisten kanssa ei voi keskustella avoimesti hankkeen sisällöstä tai pohtia, miten mahdolliset vaikeat tilanteet ratkaistaan, vaan päätös jää usein omalle vastuulle. On myös hassua, että jos jotain materiaalia lähetetään maksatushakemuksen mukana, niin esim. pöytäkirjoja täytyy lähettää toiseen kertaan uudelleen toiselle henkilölle. Miksi se ei onnistu Teillä sisäisesti?*
- *Saadun palvelun taso on riippunut henkilöistä. Kaikilla yhteyshenkilöillä ei ole ollut riittävää asiantuntemusta asioiden hoitamisessa, ja tämä on heijastunut toimintamme toteutukseen.*

3.1.3 Ystävällisyys

Asiakkaat arvioivat ELY-keskusten palvelun ystävällisyyden pääosin hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Palvelun koetulla ystävällisyydellä näyttäisi olevan myös maksatuksessa selvä yhteys kokonaistyytyväisyyteen. Erittäin tyytyväisistä asiakkaista useat kehuivat palvelun ystävällisyyttä. Tyytymättömät asiakkaat kritisoiivat saamaansa tylyä tai ylimielistäkin palvelua. Tyytyväisimpiä olivat Hämeen, Pohjanmaan ja Pohjois-Karjalan ELY-keskusten asiakkaat.

Kuva 15. ELY-keskuksen ystävällisyydelle annettujen tyytyväisyysarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys ystävällisyyteen on valtakunnallisesti samalla tasolla edellisvuoden 4,3 kanssa ollen nyt 4,34. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 4,16 ja 4,81 välillä.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Sain hyvin henkilökohtaista ja ystävällistä palvelua.*
- *Palvelu on erittäin ystävällistä.*
- *olen saanut nopeaa ja ystävällistä palvelua, vaikka unohteluni on varmasti aiheuttanut lisätyötä teille :) Kiitos!*
- *Palvelu on ollut ystävällistä ja vastaukset sähköpostikysymyksiin ovat tulleet nopeasti.*

Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

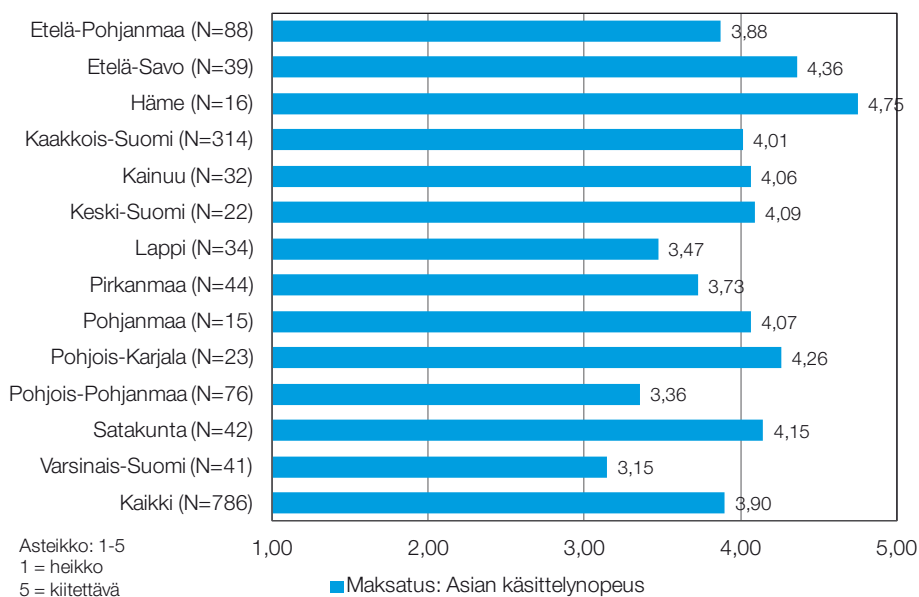
- *Puheluni meni Imatralle, ja kuulin kun virkailija arvosteli minua ja pyyntöäni, eikä itse ymmärtänyt että kuulin. Kysymykseni oli asiallinen, ja minua pyöritettiin monen henkilön puhelimessa. Loppujen lopuksi minulle soitti henkilö, jolle en ollut jättänyt soittopyyntöä: mieshenkilö oli todella ylimielinen, ja hänen kanssaan keskusteltaessa en saanut kuin pahan mielen (jonkinlainen päällikkö).*
- *Joillakin maksatushakemusten käsittelijöille varsin työkeä ja epäystävällinen asenne.*
- *virkailija helposti syyllistää, jos tehnyt väärin.*
- *Koin asiankäsittelijän jopa harrastavan kiusaamista.*

- kävin Lappeenrannan työ- ja elinkeinotoimistossa kesällä kysymässä starttirahasta. Siellä varasin ajan vanhemmalle mieshenkilölle, joka oli töykeä!! kyseli yrityksestä ja totes, et sie et saa starttirahaa, mut voithan sie sitä hakea...Miehen kanssa oli nuorempi naishenkilö: oli asiallinen, kiitokset hänelle. Menin siihen 'neuvotteluihin', et olisin kysynyt neuvoa esim. et miten startti rahaa haetaan, mutta minusta on väärin, että pitää lähteä paikalta tylyn kohtelun takia itkemällä!!

3.1.4 Asian käsittelynopeus

Asian käsittelynopeus sai myös maksatuksessa selvästi muita tekijöitä heikomman tyytyväisyysarvosanan. Myös avoimissa vastauksissa käsittelynopeus keräsi kritiikkiä. Palvelututkimukseen osallistuneiden ELY-keskusten välillä on huomattavia eroja asiakastyytyväisyydessä asioiden käsittelynopeuteen. Tyytyväisimpiä olivat Hämeen, Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan ELY-keskusten asiakkaat.

Kuva 16. ELY-keskuksen käsittelynopeudelle annettujen tyytyväisyysarvojen keskiarvot



Tyytyväisyys asian käsittelynopeuteen on valtakunnallisesti noussut selvästi edellisvuoden 3,4:stä, ja on nyt 3,90. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat suuresti ELY-keskuskohtaisesti 3,15 ja 4,75 välillä.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus. Palvelu ystävällistä, nopeaa, asiantuntevaa sekä asiallista. Maksatushakemusten nopea käsittely, selkeä ohjeistus ja opastus.*
- *Palvelu on todellakin nopeaa. Etenkin investointituen maksatuksen käsittely.*
- *Hankkeen maksatushakemusten käsittely on ollut nopeaa, mistä erityiskiitos toteuttajalta.*
- *käsittely- ja maksunopeuteen sekä asiakaspalveluun. Todella mahtavaa, että pysytty täyttämään nettiin, siitäkin suuri kiitos.*

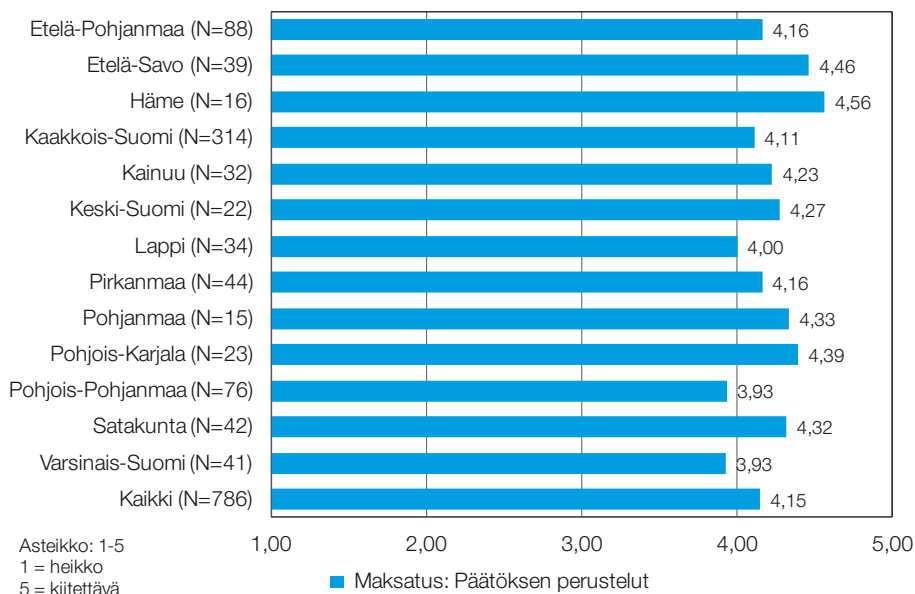
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *maksatuksen käsittelyaika oli lähes vuoden.*
- *asioiden käsittely nopeus on huono, koska esim. maksatushakemukset pitää toimittaa kirjepostilla. Sähköinen hakemus olisi parempi.*
- *Hakemuksen käsittelyaika on kohtuuttoman pitkä pienyrittäjälle. Investointi venyy puolivuotta, joka on nykyaikana liian pitkä aika ottaen huomioon rahoituksen saatavuuden tänä päivänä.*
- *"Ensimmäisissä maksatuspäätöksissä käsittely aika oli kohtuuttoman pitkä (5-7 kk).*
- *Näännyttävää pallottelua mitättömän pienillä asioilla. Pallottelun vuoksi käsittely venyi suhteettoman pitkäksi. Toteutushankkeen käytännön tekemisestä ja tekemisen mahdollisuuksista käytännössä puuttuu näkemys kokonaan.*

3.1.5 Päätöksen perustelut

Päätöksen perustelujen osalta vastaajien tyytyväisyys oli keskimäärin hivenen alhaisempi kuin tyytyväisyys asiantuntemukseen tai palvelun ystävällisyyteen. Tyytyväisimpiä olivat Hämeen, Etelä-Savon ja Pohjois-Karjalan ELY-keskusten asiakkaat.

Kuva 17. ELY-keskuksen päätöspäätöskäytöille annettujen tyytyväisyyssarvioiden keskiarvot



Tyytyväisyys päätöksen perusteluihin on valtakunnallisesti noussut hieman edellisvuoden 4,1:stä, ja on nyt 4,15. Tyytyväisyyskeskiarvot vaihtelivat ELY-keskuskohtaisesti 3,93 ja 4,56 välillä.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- Nopeaan vastaukseen ja takaisin soittoon kun asia ei selvinnyt s-postin kautta. Ja asia tuli näin selvitettyä oikein ja ripeästi. Perustelut päätöksille olivat johdonmukaisia ja ymmärrettäviä.
- Asialliset, selkeät ja seikkaperäiset perustelut.
- Selkeät asiakirjat, hyvin kirjatut perustelut, ja aina saa apua jos on kysyttävää, niin puhelimitse kuin sähköpostillakin. Joskus käsittelyajat on pitkäkökö, mutta pääsääntöisesti kuitenkin hyvät.
- Erittäin hyvään, ystävälliseen palveluun. Sain neuvoja helposti ja päätöskäytöiden perustelut olivat suoria ja mutkattomia.

Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- Ensimmäinen päätös oli tehty ylimalkaisesti.
- Vuoden 2013 puolella ei ollut kuin lainan viimeisen erän nosto ja avustuksen lopputsumman maksu jotka sujuivat hyvin. Mutta itse päätöskäytöksen kohdalla, joka tehtiin aikaisemmin tunnen joutuneeni eriarvoisen kohtelun kohteeksi asuinpaikani vuoksi, koska rahoituspäätöskäytöksen hyväksytyissä kustannuksissa ero täysin samanlaiseen investointiin toisen ELY-keskuksen alueella oli todella suuri, vain

puolet muualla hyväksytystä. Jotenkin päätöksessä perusteluissa paistaa läpi vääränlainen kateus ja haluttomuus kehittää alueen maataloutta.

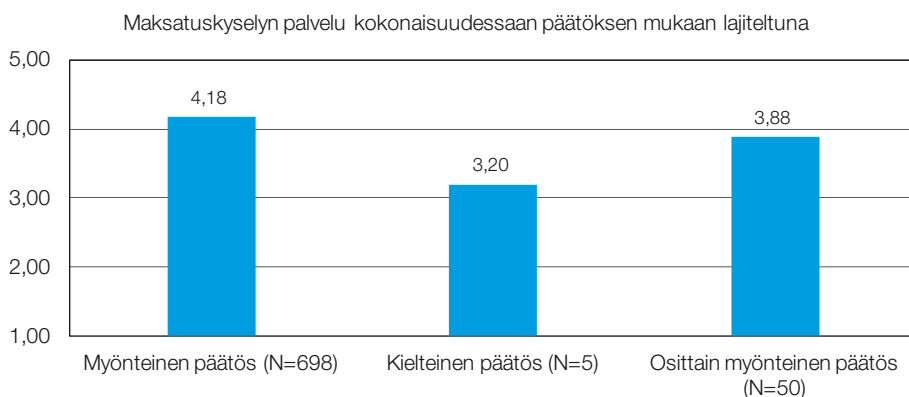
- Hitaus + kaikkia perusteluja, jopa rahoittajan edustajan kanssa sovittuja menettelyjä, ei aina oteta huomioon, eikä niistä esitetä lisäselvityspyyntöä, vaan tehdään suoraan maksatuspäätös, jota joudutaan ns. tarpeettomasti jälkikäteen muuttamaan.

3.2 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin maksatusmuodoittain

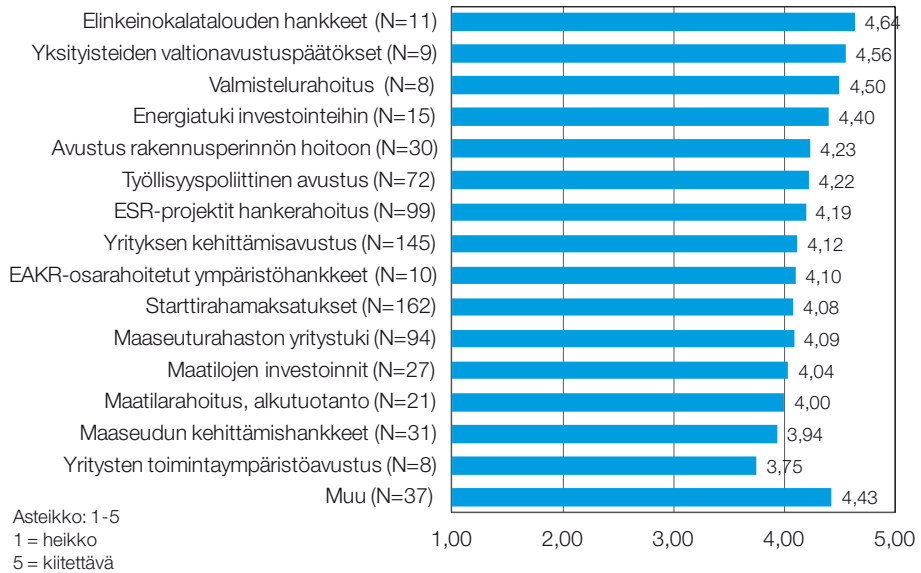
Kaikkien vastausten keskiarvot vaihtelivat maksatusmuodoittain palvelun kokonaisarvion osalta 3,33 ja 4,64 välillä (Asteikko: 0 = en osaa sanoa, 1 = heikko, 2 = välttävä, 3 = tyydyttävä, 4 = hyvä, 5 = kiitettävä). Vastaaajien tyytyväisyydessä on rahoitusmuodoittain selviä eroja (Kuva 19).

Tyytyväisyys riippuu voimakkaasti maksatuspäätöksestä (Kuva 18). Myönteisen päätöksen saaneet ovat tyytyväisimpiä. Kielteisen päätöksen saaneet ovat noin yhden vastausyksikön verran tyytymättömpiä.

Kuva 18. Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodoittain



Kuva 19. Maksatuskyselyn kokonaistyytyväisyys maksatusmuodon mukaan. Alle viiden vastaajan ryhmät on poistettu vertailusta.



Taulukko 4. ELY-heskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvojen keskiarvot maksatusmuodoittain tarkasteltuna

Maksatusmuoto	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yrityksen kehittämisavustus	4,12	4,10	4,36	3,79	4,15
Energiatuki investointeihin	4,40	4,36	4,36	4,47	4,50
Yritysten toimintaympäristöavustus	3,75	4,00	4,00	3,38	3,25
Starttirahamaksutukset	4,10	4,10	4,33	4,09	4,07
Maaseuturahaston yritystuki, investoinnit + kehittäminen + käynnistäminen	4,09	4,17	4,32	3,68	4,16
Maaseudun kehittämishankkeet	3,94	4,26	4,26	3,39	4,10
Maatilarahoitus, alkutuotanto	4,00	4,19	4,33	3,67	4,05
Elinkeinokalatalouden hankkeet	4,64	4,60	4,60	4,64	4,70
ESR-projektit hankerahoitus	4,19	4,32	4,38	3,87	4,20
Maanlunastuskorvaukset					
Yksityisteiden valtionavustuspäätökset	4,56	4,67	4,56	4,67	4,44
Erityisympäristötukisopimukset	4,00	3,50	4,50	5,00	4,00
Vesihuoltoavustukset	3,33	3,33	3,33	3,67	3,33
Avustus rakennusperinnön hoitoon	4,23	4,14	4,34	3,97	4,03
Työllisyyspoliittinen avustus	4,22	4,33	4,30	4,11	4,26
Energiatuki energiakatselmuksiin					
Muu, mikä	4,43	4,57	4,49	3,84	4,11
Maatilojen investoinnit	4,04	3,93	4,15	4,08	4,19
Peruskuivatukset					
EAKR-osarahoitetut ympäristöhankkeet	4,10	4,10	4,30	3,30	3,90
Ei-tuotannollisten investointien tuet	4,50	4,75	4,75	4,50	4,50
Ympäristökasvatuksen ja -valistuksen harkinnanvarainen valtionavustus	4,25	4,25	5,00	3,75	5,00
Valmistelurahoitus	4,50	4,38	4,75	4,13	4,50

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on muita maksatusmuotoja selvästi alhaisempi vesihuoltoavustusten, yritysten toimintaympäristöavustusten ja maaseudun kehittämishankkeiden osalta. Kunkin mainitun rahoitusmuodon osalta myös asian käsittelynopeus saa heikot arvosanat. Tyytyväisyys näyttää liittyvän asian käsittelynopeuteen, minkä merkitys asiakkaille on usein suuri.

Elinkeinokalatalouden hankkeitten, yksityisteiden valtionavustusten, ei-tuotannollisten investointien ja valmistelurahoituksen osalta asiakastyytyväisyys on muita maksatusmuotoja parempi.

Taulukko 5. ELY-heskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvojen keskiarvot hakijatahoittain tarkasteltuna

Hakijataho	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelyn nopeus	Päätöksen perustelut
Yritys (pl yksityiset elinkeinonharjoittajat)	4,19	4,20	4,36	3,91	4,20
Yhdistys	4,21	4,37	4,41	4,04	4,27
Yksityinen elinkeinonharjoittaja	4,03	4,08	4,33	3,86	4,05
Yksityisten tiekunta	4,63	4,63	4,75	4,63	4,50
Yksityishenkilö	4,15	4,09	4,30	4,07	4,11
Kunta	4,12	4,12	4,18	3,65	3,88
Valtion virasto	4,16	4,26	4,28	3,89	4,11
Maakunnan liitto	4,00	4,50	4,50	4,00	4,00
Tutkimus-, koulutus- tai oppilaitos	4,09	4,34	4,35	3,78	4,19
Koulutuksen järjestäjä	4,25	4,30	4,25	4,00	4,25
Jokin muu, mikä	4,18	4,30	4,24	3,80	4,05

Asiakastyytyväisyys palveluun kokonaisuudessaan on kaikilla hakijatahoilla hyvällä tasolla.

Yksityisten tiekuntien, koulutusjärjestäjien ja yhdistysten tyytyväisyys on muita hakijatahoja parempi.

3.3 Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Maksuprosessin pitkä kesto oli yleisin asiakastyytymättömyyden aihe, mitä lisäsivät byrokraattisuus ja prosessin yleiset ongelmat. Useassa palautteessa moitittiin myös ylimielistä asennetta.

Kuva 20. Asiakastyytymättömyyden aiheet



Keskeisimmät asiakastyytymättömyyttä aiheuttaneet seikat:

- Prosessin kesto
 - Maksatuksessa liian pitkä käsittelyaika
 - Asiakkaiden investointien viivästyminen maksatuksen hitauden vuoksi
 - Viipeitä täydennyspyyntöjen tekemisessä
- Byrokraattinen toiminta
 - Kohtuuttomasti kopioitavaa materiaalia
 - Saman työn toistaminen kuukausittain
 - Asiakkaan pallottelu
 - Asiakas ei ymmärrä prosessin vaikeutta, kun rahoitus on jo myönnetty
- Maksatusprosessiin liittyvät ongelmat
 - Puutteiden täydentämistä ei pyydetty ajoissa
 - Sähköisen palvelun monimutkaisuus / tietämättömyys sen olemassaolosta
 - Prosessin hitaus
- Heikko palveluasenne
 - Ylimielinen asennoituminen asiakasta kohtaan
 - Asiakkaan arvostelu ja syyllistäminen, jopa kiusaaminen
 - Joillakin maksatushakemusten käsittelijöillä työkeä ja epäystävällinen asenne
- Neuvonnan puute
 - Sähköpostilla ja puhelimesta annettu ristiriitaisia ohjeita
 - Puutteelliset perustelut muutoksille
 - Puutteita ei pyydetty täydentämään ennen kuin asiakas itse otti yhteyttä

- Maksatus ei ymmärrä asiakkaan tarpeita
 - Ei ymmärretä asiakkaan tai hankkeen tarpeita
 - Ei perehdytä asiakkaan projektisuunnitelmiin
 - Henkilöillä ei riittävää asiantuntemusta
 - Ei ymmärretä asiakkaan liiketoimintaa

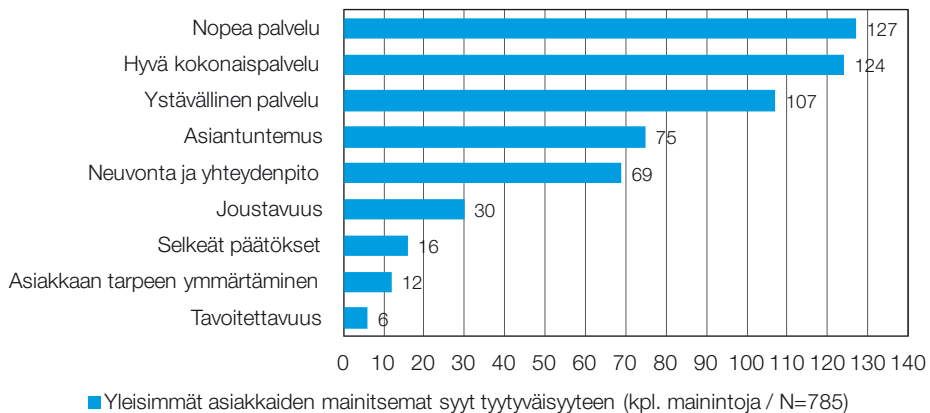
Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Käsittelyajat kohtuuttoman pitkiä. Maksatuspuoli ei ymmärrä kehittämishankkeiden reaaliaikaisuutta. Ei katsota kokonaisuutta, vain yksityiskohtia.*
- *Maksaja ei ymmärrä perustason työtä hankkeessa, eikä kysy vaikka ei tiedäkään. Oikaisuvaatimuksen tekeminen on aina turhauttavaa. Jos maksaja olisi paremmin perillä hankkeen käytännöistä, turhilta hylkäyksiltä ja oikaisuvaatimuksilta vältyttäisiin. Maksatushakemusten käsittely kestää aivan liian kauan jos rahojen saamiseen menee puolitoista vuotta!*
- *Maksatukset tulisi pyrkiä saamaan maksuun pääsääntöisesti yhden kuukauden sisällä hakemuksen jättämisestä. Asiantuntemus rahoituksen kriteereistä vaihtelee henkilöittäin, ja perustelut ei hyväksytyistä kuluista useasti hataria. Maksatuksen ei tule edelleenkään ottaa kantaa hankkeen toteutumiseen. Kopioitavan materiaalin määrät täysin kohtuuttomia.*
- *maksatushakemuksen lähettämisen jälkeen, melko pitkästä odottelusta huolimatta, ei kuulunut mitään, ja vasta kun soitin, kerrottiin minkälaisia puutteita papereissa oli, niiden korjaamisen jälkeen asia meni vasta eteenpäin.*
- *Teiltä neuvottiin puhelimessa ja sähköpostin välityksellä eri tavalla.*
- *Maksatushakemusten käsittely liian työläs. Itsestään selvistä asioista kysellään, ja pyydetään raporttia. Kokonaisuudessaan byrokratiaa liikaa.*
- *Yhteyshenkilö ei tullut ohjausryhmän kokouksiin (2kpl) ja oli muutenkin haluton asiakaspalveluun. Maksatushakemuksen käsittely kesti 4 kk.*
- *Papereiden toimittamisaikataulun ylittäminen todella tarkkaa, mutta sitten kuitenkin maksupäätöksen tekoon/maksamiseen menee parhaimmillaan yli vuosi.*
- *Joillakin maksatushakemusten käsittelijöillä varsin työkeä ja epäystävällinen asenne.*
- *Kyseltiin samoja asioita moneen kertaan.*

3.4 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palvelunopeus ja hyvä kokonaispalvelu saivat kiittävää palautetta. Useat asiakkaat kokivat, että heidän tilanteeseensa ja tarpeisiin perehdyttiin, ja mainitsivat asiantuntijoiden olleen ystävällisiä ja asiantuntevia.

Kuva 21. Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet



Keskeisimmät asiakastyytyväisyyden aiheet:

- Nopea palvelu
 - Asioiden nopea käsittely
 - Maksatuksen nopeus
 - Prosessin sujuvuus
- Hyvä kokonaispalvelu
 - Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus
 - Palvelu ystävällistä, nopeaa, asiantuntevaa ja asiallista
 - Maksatushakemusten nopea käsittely, selkeä ohjeistus ja opastus
- Ystävällinen palvelu
 - Palveluhenkinen ja ystävällinen palvelu sai paljon kiitosta
 - Kannustaminen ja into auttaa asiakasta
 - Miellyttävä asiointi
- Asiantuntemus
 - Ammattitaitoinen ja asiantunteva palvelu
 - Myös erityisalojen ymmärtäminen
- Neuvonta ja yhteydenpito
 - Nopeaa ystävällistä neuvontaa ja ohjausta
 - Opastaminen puutteiden täydentämiseen
 - Nopeat vastaukset esitettyihin kysymyksiin
- Joustavuus
 - Joustava palvelu
 - Asiakkaan kiireellisten aikataulujen huomioon ottaminen

- Selkeät päätökset
 - Suorat ja mutkattomat päätökset
 - Asialliset, selkeät ja seikkaperäiset perustelut
 - Päätösten johdonmukaisuus
- Asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen
 - Hyvä asiakkaan ja hankkeiden ymmärrys
 - Syventyminen asiakkaan tarpeisiin
 - Asiakaslähtöinen suhtautuminen

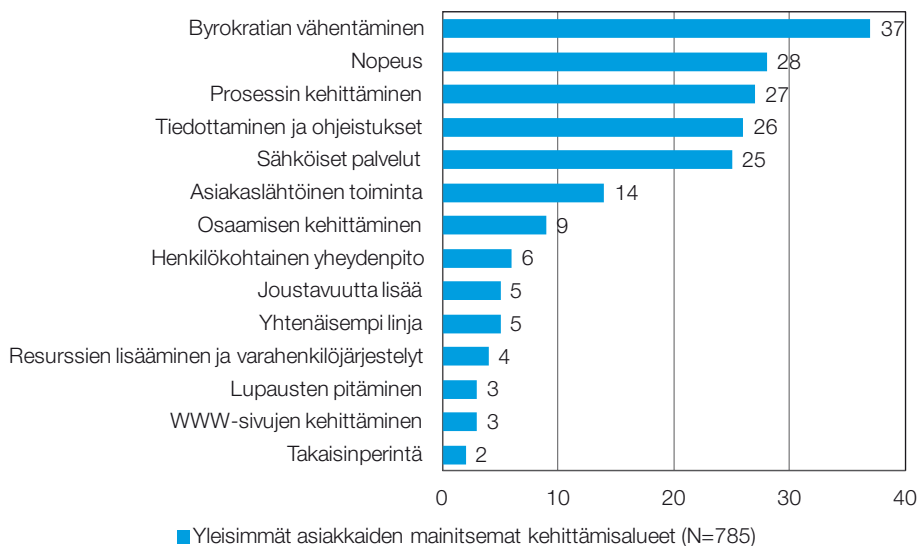
Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Yhteydenoton helppous ja henkilöstön tavoitettavuus. Palvelu ystävällistä, nopeaa, asiantuntevaa sekä asiallista. Maksatushakemusten nopea käsittely, selkeä ohjeistus ja opastus.*
- *Meidän kysymyksiimme ja tarkennuspyyntöihimme ei hermostuta, vaan niitä käsitellään asiallisesti.*
- *Jos jokin asia askarrutti, siihen sai yleensä nopeasti vastauksen puhelimitse tai sähköpostitse. Kerrottiin asiat niin, että paperityönkin osalta hanke eteni koko ajan.*
- *Kokonaisvaltaisesti palvelu oli hyvää, asiantuntemus ja asiakkaan opastus kai-kin puolin hyvää*
- *Henkilö jonka kanssa asioin, oli innostunut asiasta ja tuntui, että hän haluaa tehdä kaikkensa auttaakseen minua onnistumaan tavoitteissa. Hän myös oma-aloitteisesti neuvoi ja opasti minua saamaan oikeaa tukea ja enemmän kuin olisin itse osannut pyytää! Olin todella hämmästynyt ja iloinen tästä asiakaspalvelusta!*
- *Nopeaan vastaukseen ja takaisinsoittoon, kun asia ei selvinnyt s-postin kautta. Ja asia tuli näin selvitettyä oikein ja ripeästi.*
- *Perustelut päätöksille olivat johdonmukaisia ja ymmärrettäviä.*
- *Erittäin hyvä ja asiantunteva palvelu, vaikka kyseessä oli vähän erikoisempi ala. Suhtauduttiin hyvin auttavasti ja kannustavasti tekemään hakemus kunnolla. Käsittelyn nopeus oli erinomainen.*
- *Kun olin itse 'mokannut' eli unohtanut postittaa kaikki tarvittavat asiakirjat, otettiin minuun yhteyttä, eikä minun tarvinnut ihmetellä ja selvittää miksi rahoja ei kuulu.*
- *Olemme oppineet käsittelijän asiantuntemuksen johdosta tekemään itse täsmälisempiä hakemuksia. Keskusteluyhteys on aina hyvin ystävällistä ja opastavaa.*
- *Kykyyn tarvittaessa joustavaan ja erittäin nopeaan maksatukseen ja maksatus- infoon.*
- *Kaikki päätökset tulivat noin viikossa, ja tarvittava tieto ja yhteyshenkilöt olivat helposti tavoitettavissa.*

3.5 Kehittämisideoita asiakkailta

Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä mahdollisia kehittämis-ehdotuksia ELY-keskusten toiminnan parantamiseksi. Kehittämisideat koskivat jollakin tavalla pääosin byrokratian vähentämistä, prosessin nopeuttamista ja kehittämistä sekä tiedottamista ja ohjeistuksia.

Kuva 22. Maksatukseen liittyviä kehittämisideoita



Yhteenveto yksittäisistä kehittämisideoista:

- Byrokratian vähentäminen
 - Kirjanpidon raporttien hyväksyminen kuittirumban sijaan
 - Rahoitus- ja maksatusvaiheen tiiviimpi kytkeä
 - Hakemusten yksinkertaistaminen
 - Vakiosuuruiset kuukausimaksatukset
- Nopeus
 - Käsittelyprosessin nopeuttaminen
 - Maksuaikojen nopeuttaminen
 - Lyhytkestoisille hankkeille nopeampi käsittely
 - Etupainotteinen maksatus
- Prosessin kehittäminen
 - Maksatusprosessin yksinkertaistaminen ja keventäminen
 - Automaattiset maksatukset ja jälkikontrolli
 - Ennakkomuistutukset hakijoille

- Tiedottaminen ja ohjeistukset
 - Tarkistuslista maksatusvaatimuksista
 - Ennakkotieto käsittely- ja maksatusajoista ja hakemusten määräpäivistä
 - Infopaketit yrittäjille mahdollisista tukimuodoista
 - Esittely- ja infotilaisuudet ELY-keskusten palveluista
- Sähköiset palvelut
 - Sähköinen palvelu koko prosessin käsittelyyn
 - Sähköiset hakemukset
 - Kuittien toimittaminen sähköisesti
 - Automaattiset maksatukset
- Asiakaslähtöinen toiminta
 - Asiakaslähtöisemmän palvelun kehittäminen
 - Joustavampi toiminta
 - Asiakkaiden neuvonta
 - Asiakkaiden kontaktointi epäselvien tilanteiden yhteydessä
- Osaamisen kehittäminen
 - Tasalaatuisempi osaaminen ja yhtenäiset käytännöt
 - Rahoituksen ja maksatuksen yhtenäisempi linja
 - Asiakaspalvelutaitojen kehittäminen
 - Proaktiivisuuden lisääminen
 - Toimiala-asiantuntemuksen lisääminen

Esimerkkejä maksatuskyselyn vastausten yksittäisistä kehittämisehdotuksista:

- *ELY voisi esim. sähköpostilla ilmoittaa hakemuksen vastaanottamisesta.*
- *MSR:n maksatushakemusten byrokratiaa voisi keventää: tositekopioita pistokein, ei kaikkia kopioita automaattisesti maksatuksen mukana, pitäisi voida luottaa siihen, mitä kirjanpitoraportissa lukee. Kirjanpitoon kuukausittain jyvittyvien lomarahojen hyväksyminen hankkeen kustannuksiksi.*
- *Nettisivut ovat aika monimutkaiset ennen kuin oppii siellä liikkumaan.*
- *Käsittelynopeuden parantaminen. Jos asiat ovat yhden henkilön takana mm. lomat hidastavat asioiden kulkua.*
- *Paperitöitä voisi säästyä puolin ja toisin, jos maksatushakemuksen voisi täyttää ja lähettää sähköisesti.*
- *Joissakin lisäselvityspyynnöissä on aiheuttanut hämmennystä, että joutuu tarkastajalle perustelemaan, miksi jokin toimenpide on tehty, vaikka sillä toteutetaan kuitenkin hyväksyttyä projektisuunnitelmaa.*
- *Hakulomakkeet voisi olla esipainettuja, ettei tarvitsisi kaikkia tietoja aina kirjoittaa uudelleen joka kk-hakemukseen. Starttirahan maksatus voisi olla myös automaattinen suoraan tilille kuukausittain / maksatusjakso.*

- Kehityksen aiheena: maksatusmuistutus hakijatahoille. Noin 2 kk ennen määrä-aikaa.
- Tarvittaisiin todella selkeät ohjeet tarvittavista papereista, nyt jouduimme täydentämään papereita useaan kertaan.
- Tositemateriaalin käsittely sähköisessä muodossa voisi nopeuttaa prosessia sen eri vaiheissa.
- Käsittely on asiallista, mutta osin byrokraattista "kuittisulkeisten takia". Pienissä tukiasioissa hakemisen kulut (tilitoimiston kulut) voivat olla merkittäviä. Tukiehdot raskaat ja vähän pelottavat, esim. yrityksen luovutuksen tai eläköitymisen yhteydessä (3 v:n sääntö).

4 Lupakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa lupapalveluun. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanan 3,77. Merkittävimmät poikkeamat keskiarvosta johtuvat kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneiden vastaajien antamista arvioista, jotka ovat muita negatiivisemmat. Lupapalvelun ajallista kestoa on kritisoitu. Toisaalta palvelunopeus on saanut kiitosta tilanteissa, jossa prosessi ei ole asiakkaan näkökulmasta kestänyt liian pitkään. Myös palvelun ystävällisyys on kerännyt kiitosta.

Lupapalveluiden tyytyväisyyttä mitanneiden ELY-keskusten välillä tuloksissa ei ole erityisen suuria erojakokonaistyytyväisyyden, palvelun asiantuntemuksen, ystävällisyyden tai asian käsittelyn nopeuden osalta. Lupamuotojen väliset erot olivat pieniä. Tyytyväisyys näyttää yleistä tasoa merkittävästi heikommalta rakentamisen poikkeusluvuissa. Se johtuu kuitenkin siitä, että tutkimuksen otannassa rakentamisen poikkeuslupahakemuksia tehneistä valtaosa oli saanut kielteisen päätöksen.

Suurin korrelaatio tyytyväisyyteen oli lupahakemuksen päätöksellä. Myönteisen päätöksen saaneet olivat pääasiassa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kielteisen tai osittain kielteisen päätöksen saaneet olivat tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.

Osassa ELY-keskuksia vastauksia lupakyselyyn oli kertynyt alle kymmenen. Kyseisten ELY-keskusten tuloksia ei ole esitetty keskuskohtaisesti.

4.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen lupapalveluihin

Palvelutyytyväisyystutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan lupapalvelua kokonaisuudessaan, asiakaspalvelijan asiantuntemusta ja ystävällisyyttä, asian käsittelyn nopeutta sekä tyytyväisyyttä päätöksen perusteluihin. Asian käsittelyn nopeus sai heikoimmat arviot: vastausten keskiarvo tähän kysymykseen oli 3,44. Asiantuntijan ystävällisyys sai parhaat arviot keskiarvon ollessa 4,02. Käsittelyn nopeutta lukuun ottamatta keskiarvot olivat yli 3,5, mitä voi pitää hyvänä tuloksena. Etelä-Pohjanmaan vastaajat olivat tyytyväisimpiä lupapalveluun kokonaisuudessaan.

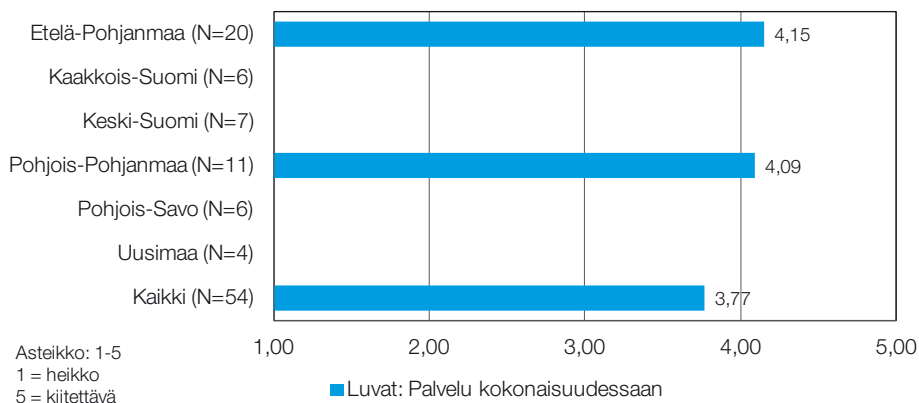
Taulukko 6. Lupakyselyn kysymysten keskiarvot lupamuodoittain. Alle kuuden vastaajan tulokset on poistettu.

Lupamuoto	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Liittymäluvut (N=26)	4,23	4,31	4,56	4,12	4,20
Pilaantuneen maa-alueen puhdistamisilmoitus (N=7)	4,29	4,14	4,00	3,86	4,00
Rakentamisen poikkeusluvut (N=12)	2,60	2,70	2,89	1,92	2,60

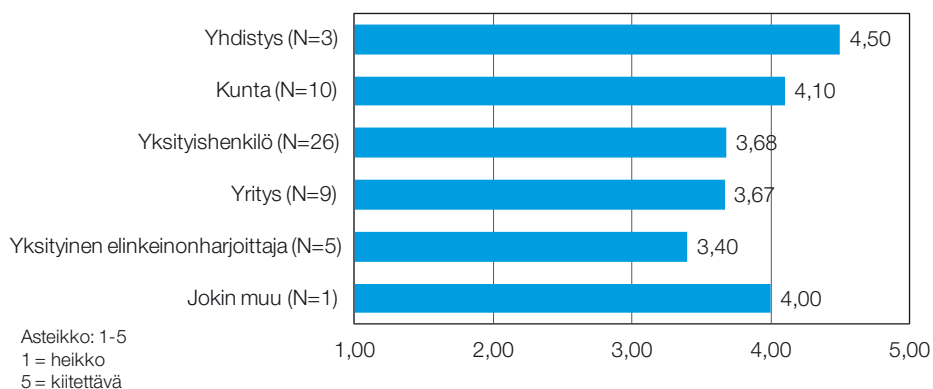
Taulukko 7. Lupakyselyn tulokset hakijatahoittain. Alle kuuden vastaajan tulokset on poistettu.

Hakijataho	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yritys (N=9)	3,67	3,67	3,78	3,00	3,44
Yksityishenkilö (N=26)	3,68	3,80	4,08	3,35	3,71
Kunta (N=10)	4,10	4,00	4,00	4,30	4,00

Kuva 23. Tyytyväisyys lupapalveluihin kokonaisuudessaan ELY-keskuskohdaisesti. Alle 10 vastaajan ELY-keskuksien tulokset on poistettu kuvaajasta.

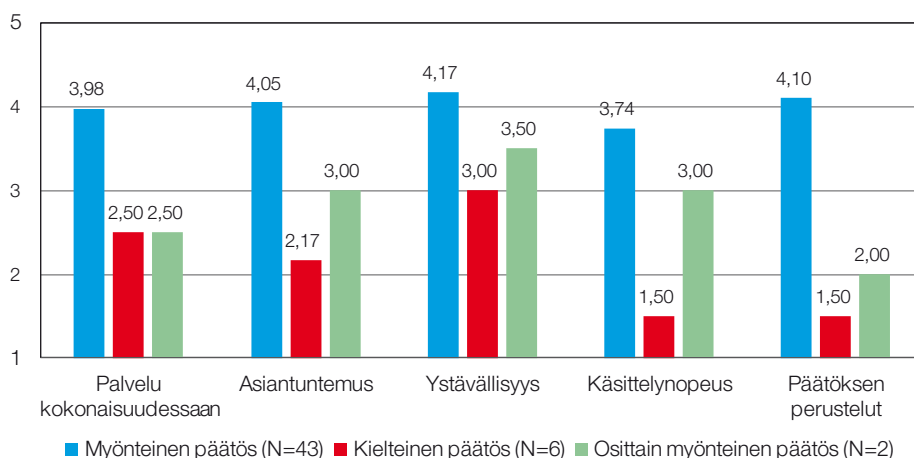


Kuva 24. Tyytyväisyys lupapalveluun kokonaisuudessaan hakijatahoittain



Vastaaja-arvioiden korrelaatio oli suurinta päätösratkaisuihin nähden (Kuva 25). Kaikissa kysymyksissä keskiarvojen ero myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneen vastaajan välillä oli vähintään yksi. Suurin ero oli tyytyväisyydessä päätöksen perusteluihin, missä myönteisen ja kielteisen päätöksen saaneiden keskiarvo erosi 2,6 yksiköllä. Tuloksissa tulee kuitenkin ottaa huomioon melko pienet vastaajamäärät. Hakijatahon perusteella tyytyväisimpiä olivat kunnat. Pienet vastaajamäärät tekevät kattavan, hakijatahon mukaan tehtävän, analyysin mahdottomaksi. Lupamuodot-tain tarkasteltuna rakentamisen poikkeamisluvat saivat heikoimmat arviot. Siihen vaikutti, että valtaosa kyselyyn vastanneista poikkeuslupaa hakeneista asiakkaista oli saanut kielteisen lupapäätöksen.

Kuva 25. Lupakyselyn tulokset päätöksen mukaan jaoteltuna



4.2 Asiakastyytymättömyyden aiheet

Mikäli vastaajat olivat arvioineet jonkin palvelun eri tekijän tyytyväisyysarvosanaksi 1 (erittäin tyytymätön) tai 2 (tyytymätön), heitä pyydettiin kertomaan tyytymättömyyden syy. Osa ELY-keskuksista oli kysynyt tyytymättömyyden syytä vastaajan antamasta arviosta riippumatta. Yleisimpänä tyytymättömyyden syynä oli pilotikyselyn tapaan käsittelyaikojen pitkä kesto. Lisäksi asiakastyytymättömyyttä aiheuttivat päätöspäätösten osittainen puutteellisuus sekä tilanteet, joissa sähköposteihin ei vastattu.

Keskeisimmät asiakastyytymättömyyden aiheet:

- Asiakkaan odotuksia pidempi käsittelyaika
 - Käsittelyajan pitkäkestoisuus
 - Asiakkaalla ei ole tarkkaa tietoa prosessin kestosta
- Sähköpostiviesteihin ei ole vastattu
- Päätösten puutteelliset perustelut
 - Perusteluja ei ole tarkennettu kysyttäessä

Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Päätöksen tulo kesti kauan.*
- *WWW-sivuilla käsittelyajaksi kerrottiin 1 kk. Luvan saamisessa meni yli 2 kk.*
- *6 kk käsittely wc-rakennukselle?*
- *Päätöksen perustelut olivat osittain puutteellisia. Niihin ei saanut perusteluita edes erikseen pyytämällä.*
- *Poikkeuslupahakemuksen käsittely kesti vuoden. Sähköposteihin ei edes vaivauduttu vastaamaan.*
- *Kielteinen päätös tulee todennäköisesti ajamaan yritystoimintamme pois alueelta.*

4.3 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Arvosanojen keskiarvon perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Tyytymättömyys kärjistyi prosessin kestäessä tai asiakkaan saadessa kielteisen päätöksen. Kun asiakas sai lupapäätöksen ripeästi, nopeutta myös kiiteltiin. Lisäksi palvelun ystävällisyyttä keuhuttiin, ja oltiin tyytyväisiä, kun lupapäätöksen sai sähköpostitse.

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Tärkein asia oli, että lupa myönnettiin.*
- *Tieliittymäasiani oli kaikin puolin kiireellinen ja minulle tärkeä. Teidän asiaa käsitelleet henkilöt ymmärsivät tilanteen, ja lupa-asia käsiteltiin erittäin kiitettävästi!!*

- *Asiantunteva palvelu.*
- *Smidigt.*
- *Nopea toiminta.*
- *Jo ennen lupahakemusta ja loma-aikaan asiaan paneuduttiin, ja sain hyviä neuvoja ja tietoja sekä kirjaamosta että aluevastaavalta. Joka kerta ollessani yhteydessä puhelimitse tuli olo, että asiaan paneuduttiin ja haluttiin palvella hyvin. Miellyttävä asioida - vaikka aihe oli itselle alun perin vieras, ei tullut olo, että kyselee tyhmiä/turhia. Edes hoputteluihini ei hermostuttu :) Vaikka aluevastaavalla on laaja toimialue, hänellä tuntui olevan hyvä paikallistuntemus.*
- *Asia eteni ripeästi.*
- *Asioiden käsittely on nopeaa ja perustuu asiantuntemukseen.*
- *Olen aloittelija netin käytössä enkä hallitse tätä sähköpostihommaa. Liittymäpyyntöni meni ehkä väärään osoitteeseen. Kuitenkin teiltä lupapaperit tuli ja siitä kiitokset.*
- *Asian nopea eteneminen ja erittäin ystävällinen ja opastava palvelu.*
- *Nopea käsittely kiireellisessä tilanteessa.*
- *Viimeisin päätös on ollut parempi eli että kohde on huomioitu, eikä vain käytetty vanhaa pohjaa. Parempaan suuntaan siis varmaankin on menossa?*
- *Nopea toiminta.*
- *Ystävällinen ja perusteellinen palvelu.*

4.4 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Kehittämisideoina asiakkaat esittivät, että käsittelijä olisi yhteydessä hakijaan ennen päätöksentekoa. Myös päätöksen toimittamista sähköpostitse toivottiin. Yhtenä ideana prosessin kehittämiseksi ehdotettiin, että hakemuksen tilannetta voisi seurata netissä vastaavaan tapaan, kuten postipaketteja lähetyskoodin perusteella.

Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Annettuja arvosanoja voidaan pitää hyvinä. Pilottitutkimuksen eri kyselyissä esille nousi kehitettävää useillakin toiminnan alueilla, esimerkiksi erilaisten lomakkeiden sekaavuus. Nyt toteutetussa lupapalveluiden kyselyssä tyytymättömyyttä esiintyi lähinnä prosessin hitautta ja päätöksen perustelun mahdollisia puutteita kohtaan. Kiitosta sai asiantuntijoiden ystävällisyys ja palvelunopeus tapauksissa, jolloin lupa on saatu ripeästi. Erityisesti palvelun asiakaslähtöisyys sai hyvää palautetta asiakkailta. Asiakkaat kokevat, että heidän tilanteeseensa ja erityistarpeisiinsa perehdyttiin aidosti, ja ELY-keskusten kokeneet asiantuntijat osasivat viedä asiaa eteenpäin.

ELY-keskusten palvelussa nähdään kuitenkin myös kehitettävää. Pääosin asiakkaiden esille tuomat kehittämisideat koskivat jollakin tavalla prosessin nopeuttamista ja selkeyttämistä asiakasnäkökulmasta.

Lupakyselyn tulosten perusteella keskeisimmät kehittämiskohteet ovat:

1. Käsittelyprosessin kehittäminen

- Lupaprosessin nopeus
- Mahdollisuus seurata lupahakemuksen etenemistä sähköisesti
- Päätöksen toimittaminen sähköpostitse

2. Asiakaspalvelun kehittäminen

- Asiakkaan sähköpostitiedusteluihin ei ole vastattu. Mikäli asiakas saisi kysyessään vastauksia tai edes ilmoituksen siitä, milloin häneen ollaan yhteydessä, voisi tyytyväisyys palveluun parantua.

3. Päätösten perustelut

- Erityisesti kielteisen päätöksen saaneet kokivat päätösten perustelut osin riittämättömiksi.
- Kattavat perustelut voisivat parantaa myös kielteisen päätöksen saaneiden kokemusta.

Valittuja kehittämisehdotuksia ja avointa palautetta:

- *Lupahakemuksen käsittelyn kulkua olisi mahtavaa seurata postin pakettikoodien mukaan! Jaksaisi odottaa paremmin, eikä tarvitsisi miettiä milloin voi soittaa, ja kysellä missä mennään.*
- *voisiko päätöksen saada myös emailitse, tavoittaisi myös kun kirjeposti ei saatavilla.*
- *Toivon nopeaa käsittelyä. Käsittelijän tulisi olla luvan hakijaan yhteydessä ennen päätöksen tekoa. Kaikkia päätökseen vaikuttavia asioita ei voi kirjallisena toimittaa, joten henkilökohtainen yhteys antaisi mahdollisuuden parempaan tiedonsiirtoon päättäjille.*
- *Käsittämättömän huono asiakaspalveluorientoituminen viranhaltijalla. Kaiken kaikkiaan surkeaa!*
- *kyllä on hidasta!!!! päätöksiä pitää nopeuttaa!*
- *Voisiko ajatella, että lähdettäisiin ihan ruohonjuuritasolta liikkeelle, ja kerrottaisiin henkilökunnalle, että yleensä on kohteliasta vastata kyselyihin ja viesteihin, jos teillä ei ole virkamiehiä sitovaa velvollisuutta siihen, mitä ihmettelen suunnattomasti.*
- *Yksittäisiin rakentamiskohteisiin liittyvät poikkeusluvat pitäisi käsitellä kaupungissa, koska muutoin rakentaminen kaupungissa tyrehtyy yleis- ja osayleiskavamuutosprosesseissa. Useimmiten rakentamiseen tarvitaan asemakaavan muutoksia eli se on ihan normaalia toimintaa, ja sitä ei pitäisi turhalla byrokratialla vaikeuttaa.*

5 Valvontakyselyiden tulokset

Asiakkaat ovat keskimäärin varsin tyytyväisiä ELY-keskusten tekemiin valvontakäynteihin. Palvelu kokonaisuudessaan sai arvosanaksi 3,97, mitä voi pitää erittäin hyvänä tuloksena. Asiakkaat antoivat kiitosta asiantuntijoiden ystävällisyydestä sekä hyvin toimivasta yhteistyöstä. Asiakkaat kiittelivät myös valvojan asiantuntevia neuvoja valvontakäynnin yhteydessä.

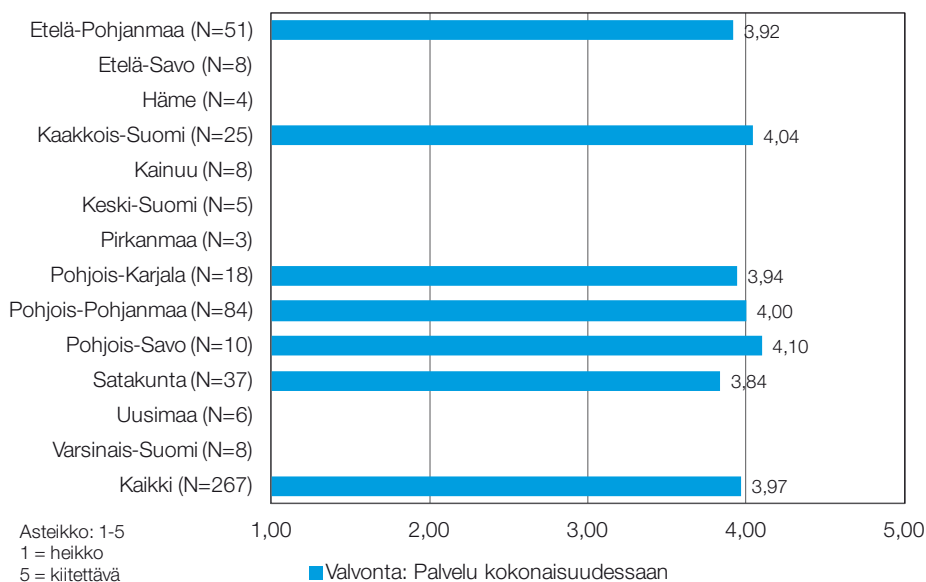
Kritiikkiä aiheutti prosessin pitkä kesto sekä päätöspäätösten yhtenäisyyden puute.

5.1 Tyytyväisyys ELY-keskuksen palveluihin

Valvontakyselyssä asiakkaita pyydettiin arvioimaan valvontapalvelua kokonaisuudessaan, palvelun asiantuntemusta, palvelun ystävällisyyttä, asian käsittelyn nopeutta sekä päätöksen perusteluita. Asiakkailta kysyttiin myös perusteluita, jos he olivat palveluun tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Osa ELY-keskuksista kysyi perusteluita negatiiviseen kokemukseen riippumatta asiakkaan vastauksista. Asiakkailta kysyttiin myös vapaamuotoista palautetta sekä kehittämisehdotuksia.

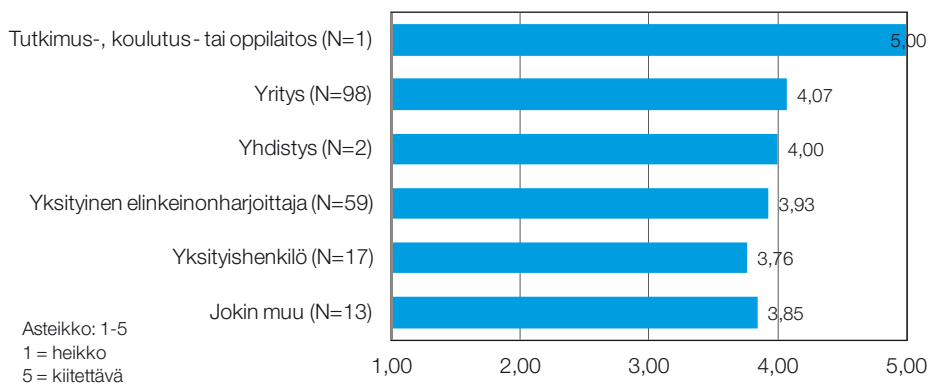
Noin puolessa ELY-keskuksista vastaajia valvontakyselyyn oli alle kymmenen, minkä vuoksi kyseisten ELY-keskusten tuloksia ei ole eritelty keskuskohtaisesti. Tyytyväisimpiä olivat Pohjois-Savon vastaajat.

Kuva 26. Asiakastytyväisyys valvontapalveluun kokonaisuudessaan

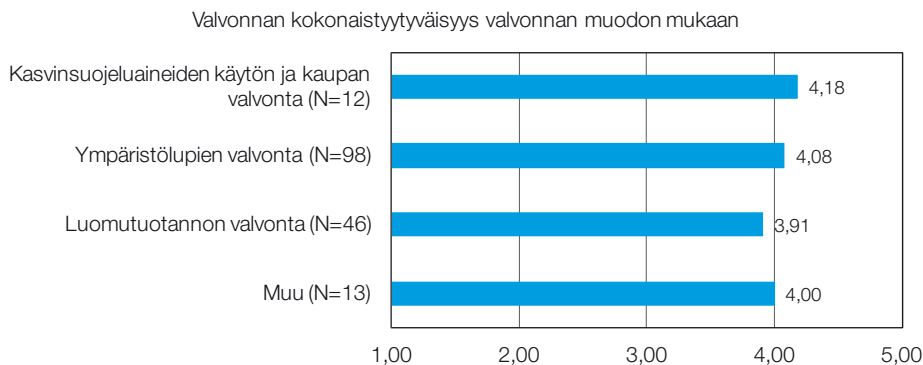


Asiakkaiden antamia arvioita valvontapalvelusta (Kuva 26) voi pitää kokonaisuutena erittäin hyvinä. Kaikissa vertailussa mukana olevissa ELY-keskuksissa keskiarvo on yli 3,5. Eri hakijatahot olivat suunnilleen yhtä tyytyväisiä valvontapalveluun (Kuva 27). Tulokset eivät myöskään poikkea toisistaan valvonnan lajien välillä (Kuva 28).

Kuva 27. Valvontakyselyn tulokset hakijatahon mukaan.



Kuva 28. Valvonnan kokonaistyytyväisyys valvonnan lajin mukaan.



Alla olevissa taulukoissa on esitetty eri kysymysten keskiarvot valvonnan lajin mukaan (Taulukko 8) sekä vastaajatahon mukaan (Taulukko 9).

Taulukko 8. Valvontakyselyn tulosten keskiarvot valvonnan lajin mukaan. Alle kuuden vastaajan ryhmät on poistettu.

Valvonnan laji	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta (N=6)	3,33	3,67	3,50	3,50	2,80
Kasvinsuojeluaineiden käytön ja kaupan valvonta (N=12)	4,18	4,27	4,36	4,55	4,45
Luomutuotannon valvonta (N=46)	3,91	4,20	4,52	3,65	3,71
Ympäristölupien valvonta (N=98)	4,08	4,14	4,57	3,96	3,99
Jokin muu (N=13)	4,00	4,08	3,92	3,83	3,92
Ympäristöluvan valvonta (N=8)	3,75	4,13	4,63	3,63	4,00
Kalastuslainmukaisten lupien valvonta (N=6)	3,00	3,00	3,33	2,17	

Taulukko 9. Valvontakyselyn tulokset vastaajatahon mukaan. Alle kuuden vastaajan ryhmät on poistettu.

Vastaajataho	Palvelu kokonaisuudessaan	Asian-tuntemus	Ystävällisyys	Asian käsittelynopeus	Päätöksen perustelut
Yritys (N=98)	4,07	4,13	4,59	3,93	4,03
Yksityinen elinkeinonharjoittaja (N=59)	3,93	4,23	4,47	3,89	3,76
Yksityishenkilö (N=17)	3,76	4,24	4,35	3,71	3,50
Jokin muu (N=13)	3,85	3,92	3,69	3,90	3,80

5.2 Asiakastyytymättömyyden aiheet

Valvonnan suhteen useimmiten tyytymättömyyttä aiheutti prosessin pitkä kesto. Toistuvasti mainittiin myös sekavalta vaikuttava toiminta ja päätösperustelujen epäyhtenäisyys. Esimerkkinä mainittiin Eviran, ELY:n ja ProAgrian toimintojen limittäisyys ja toimintojen sekavuus.

Keskeisimmät asiakastyytymättömyyden aiheet:

- Eniten kritiikkiä kohdistui prosessin pitkään kesto
- Päätösten perustelujen epäyhtenäisyys
- Eri tahojen toimintojen limittäisyys ja toimintojen sekavuus
- Tarkastajan ylimielinen suhtautuminen

Valittuja avoimia vastauksia: negatiivista

- *Valvonnasta olisi voinut ilmoittaa etukäteen.*
- *Valvontajärjestelmä on todella huonosti suunniteltu. Eviran, ELY:n ja Proagrian toiminnat ovat limittäin ja sekavia.*
- *Eläinmäärän valvonnan perusteet ovat ilmeisen linjattomia. On kuulemma valvojia, jotka vaativat tilalta toimenpiteitä, jos ylitys on 2-3 %. Joillekin valvojille riittää, että ylitys pysyy 10 % sisällä. Meidän lupamme tarkastanut oli asettanut itselleen rajan 5 %.*
- *Tarkastaja suhtautui ylimielisesti: 'Saathan sinä sanoa eriävän mielipiteen, mutta ei sillä ole vaikutusta'.*

5.3 Erityiset asiakastyytyväisyyden aiheet

Valvontakyselyn tuloksia voi pitää erittäin hyvinä. Yrityksiin ja yksityisiin elinkeinoharjoittajiin kohdistuneet valvontakäynnit saivat keskimäärin arvosanan "tyytyväinen". Erityisesti asiantuntijoiden ystävällisyys ja asiantuntemus saivat kehuja. Myös yhteistyön sujumista kiiteltiin.

Kaikkiaan asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Erityisesti palveluhenkisyys ja joustava palvelu saivat hyvää palautetta. Asiakkaat kokevat, että heidän tilanteeseensa ja erityistarpeisiinsa perehdyttiin aidosti, ja ELY-keskusten kokeneet asiantuntijat osasivat viedä asiaa eteenpäin.

Keskeisimmät asiakastyytyväisyyden aiheet:

- Virkailijan asiantuntemus ja ystävällisyys
- Asiantuntijat ovat perehtyneet asiakkaan tilanteeseen ja taustoihin
- Hyvin toimiva yhteistyö
- Ohjaus ja neuvonta
- Hyvät päätösten perustelut

Valittuja avoimia vastauksia: positiivista

- *Valvojat ovat olleet hyvin asiallisia.*
- *Valvoja opasti ja neuvoi.*
- *Valvojat ovat perehtyneet aiheeseen.*
- *Tarkastajan ystävällisyys.*
- *Valvojan asiallinen ja miellyttävä lähestyminen valvonnan kohteeseen. Inhimillinen suhtautuminen maatalouden harjoittajan toimintaan.*
- *Huomioitiin valvonnan vaikutus päivän työohjelmaan.*
- *Hyvä asiantuntemus, päätöksille hyvät perustelut.*
- *Yhteistyö valvojan viranomaisen kanssa on sujuvaa ja palvelu aina ystävällistä.*
- *Henkilöt ovat olleet erittäin avuliaita sekä helposti lähestyttäviä. Heiltä on saatu neuvot kysymyksiin ystävällisesti, nopeasti ja kokonaisuus huomioiden.*

- *Pikkuasioista ei niuhoteta, mutta isoihin asioihin puututaan jämäkästi, ohjaten ja neuvoen.*
- *Tarkastajan ammattitaitoon ja ystävällisyyteen. Yhdessä pyrimme parantamaan toimintaa. Se on tärkeää. Hyvää on myös tarkastajan pitkä kokemus toiminnastamme.*
- *Asialista etukäteen, selkeästi ja tehokkaasti käsiteltiin asiat, Ei turhia tarinoiteja*
- *Tarkastusmuistio on erittäin selkeä ja siihen oli asiat kirjattu oikein.*
- *Tarkastaja tuntee laitoksen ja sen toiminnan. Asioista syntyy aitoa keskustelua.*
- *Mielestäni koko tarkastuksen ajan oli hyvä ja keskusteleva ote. Valvojat olivat perehtyneet aiheeseen ja kuuntelivat mahdollisten kysymysten taustat sekä suhteuttivat kysymykset niiden oleellisiin ympäristövaikutuksiin. He olivat myös palvelualttiina tarkastuksen kohteen kysymyksille ja vaikka osa kysymyksistä jäi vielä avoimiksi, sovittiin kuitenkin selkeistä jatkotoimista niiden ratkaisemiseksi.*

5.4 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

Kehittämis ehdotuksina asiakkaat esittivät tarkastuspäivän sopimista ajoissa, jotta tarkastusajankohta sopisi valvonnan kohteelle mahdollisimman hyvin. Myös valvontatoiminnan ja annettavan neuvonnan yhtenäisyyden kehittämistä toivottiin.

Asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä suoritettuun valvontaan. Annettuja arvostanoja voi pitää erittäin hyvinä. Erityisesti palvelun ystävällisyys ja asiantuntemus saivat kiitosta. Asiakkaat kokevat suurimpina ongelmia prosessin pitkän keston. Osa vastaajista koki valvojan asenteen ylimielisenä. Myös valvonnan perustelujen epäyhtenäisyys sai osakseen kritiikkiä.

Asiakkaat näkivät ELY-keskusten valvontakäytännöissä myös kehitettävää. Asiakkaat ehdottivat esimerkiksi valvontakäynnin ajankohdan sopimista etukäteen.

Kyselyn pohjalta keskeisimpinä kehityskohteina voidaan pitää seuraavia asiakokonaisuuksia:

1. Valvontaprosessin kehittäminen

- Ajankohdan sopiminen etukäteen
- Yhtenäiset käytännöt

2. Asiakaslähtöisyys

- Neuvonnan ja valvonnan käytäntöjen yhdenmukaisuus
- Asioiden ystävällinen ja asiakaslähtöinen esittäminen kaikessa viestinnässä

Valittuja kehittämis ehdotuksia ja avointa palautetta:

- *luomu on vaarallinen ala, kaikkien toimijoiden tulisi tietää tosi tarkasti kaikki säännöt ja asetukset.*
- *Mielestäni jokavuotisena ja lain määräämänä sekä omakustanteisena luomutuotannon valvontatapahtuma tulisi olla samalla myös neuvontatapahtuma, missä mieltä askarruttaviin kysymyksiin saisi seikkaperäistä opastusta, toki näin on jossain määrin tapahtunutkin, mutta toisen vuoden luomuviljelijänä olen huomannut, että lujaa uskoa vaatii, kun myyntikasviala jää pieneksi ja tuntuu, että pellossa ei mikään kasva, ellei sinne ole mitään (voimaa) laittaa, Ko. asiaa pitäisi myös luomukurssilla painottaa ja tähdentää keinoja, millä 'luomu-uskoa' vahvistaa, varsinkin siirtymäaikana jolloin tuotteelle ei vielä saa sille luvattua parempaa hintaa: viljelykierto, kasvivalinta, lanta (hyväksyttävä lannan mukana tulevat rikat!). Valvontatapahtumassa ollaan kuitenkin sen kyseisen viljelijän tietyn pellon laidalla.*
- *Nämä pinta-alamuutokset digitoinnissa ärsyttää. Eikö pinta-alat voisi jo jädädyttää, ei ne ole muuttuneet pitkään aikaan, ja digitoidut pinta-alat seilaavat edestakaisin.*
- *Miten olisi koko valvontajärjestelmän lakkauttaminen nyky muodossaan ja uuden järkevän valvontajärjestelmän luominen. Valvontakäynti oli kuten varmaan piti. Tarkastustoiminta alla olevassa tarkoittaa koko järjestelmää sertifikaatimonopoleineen kaikkineen.*
- *Resurssipula ELY:llä aiheuttaa asioiden käsittelyn pitkittymistä.*
- *Valvontalomakkeessa oli kommentti, että minua ei ole tavoitettu. Nimelläni olevissa molemmissa puhelinnumeroissa on käytössä vastaajapalvelu. Olisi vähintäänkin asiallista jättää edes soittopyyntö. Valvonnasta en ole ollut tietoinen ennen kuin sain kyselyn ja myöhemmin lomakkeen. Muuten minulla ei ole huomauttamista asiasta.*
- *Valvontakäyntejä voisi kohdistaa niillekin tiloille, missä sitä ei ole ollut laisinkaan koko EU:ssa olo aikana.*
- *Viisi valtion eri tahoa haluaa eri aikoina vuodesta hiukan erilaisiin eläinryhmiin luokiteltuna sikamäärät. Miksi ei riitä kilot tai tonnit teurastamolta ja jälleenkäsittelylaitoksilta?*
- *Yhtenäinen linja valvontojen perusteeksi ei tekisi pahaa.*
- *valvonta hoidettu ammattitaidolla. Kehittämis ehdotus ennen tarkastuskäyntiä, asiakkaan olisi hyvä saada esim. sähköpostiin luettelo asiakirjoista ja täytettävistä lomakkeista. Nopeuttaisi varsinaisen asian käsittelyä.*
- *Ympäristöluvan myöntäjän AVI:n ja lupaehtoja valvovan ELY:n toiminta ei tapahdu millään tavalla yhteistyössä lupaehtojen tarkastusvaiheessa, esim. nyt päivitettyyn ympäristölupaamme oli AVI laittanut lupaehtojen, jonka valvonta ei kuulu lain mukaan ELY:n valvonnan piiriin. Lisäksi AVI:n asiantuntemus ei ehkä ole ajan tasalla, koska esim. nestekaasun polttolaitoksella lupaehtojen mukaan tulee selvittää polton hiukkaspäästöt, joita tunnetusti ei nestekaasun poltossa synny.*

Nämä asiat tulivat esille vasta ELY:n ensimmäisellä tarkastuskäynnillä AVIN uuden lupapäätöksen antamisen jälkeen. Jos lupaehdot olisi tarkastettu ennen päätöksen antamista, olisi näiltä virheiltä luvassa voitu välttyä.

- Jos mainostatte, että olette asiakaslähtöinen, olkaa sitä. Turhien maksullisten lupien myöntäminen on ajan ja rahan haaskausta. Olemme hyvin pettyneitä Elyssä asioiden hoitoon.
- Päätöksen odottelu kesti turhan pitkään, se on varsinkin aloittavalla pienellä yrityksellä joka osaksi perustaa hankkeen tuen avulla toteuttavaksi stressaavaa aikaa.
- Toivoisin että pieniä tulevaisuuden kasvuyrityksille voitaisiin myöntää tukea nykyistä nopeammin, esimerkiksi pienemmillä summilla jolloin päätös voitaisiin tehdä paikallisesti nopeammin.
- Netin kautta tehtävä maksatushakemus on hidas täyttää erityisesti kustannusten osalta. Isommissa hankkeissa esim. kaikkien matkakulujen erittely omille riveilleen on hidasta. Lisäksi sinne ei voi tyhjentävästi kirjoittaa matkan tarkoitusta tai mitään selitettä matkoille tai hankinnoille.
- Avustan mielelläni tarkastajia työssään. Toivon kuitenkin yhteydenottoa hyvissä ajoin, jotta voidaan sopia tarkastuspäivä ajoissa, tämä on lapsiperheelle tärkeää.
- Tarkastuksissa olisi hyvä keskittyä yhteen asiaan kerralla, esim. ilta, vesi, melu, jäte jne., ja käydä tämä asiakokonaisuus läpi perinpohjaisesti. Luvat, tarkkailu, päästöt, lainsäädäntö, mitä puutteita, onko jotain jäänyt huomioimatta. Toivoisin erityisesti sitä, että voisimme yhdessä valvojien kanssa varmistua siitä, että noudatamme a) lupaa, b) kaikkia mahdollisia direktiivejä ja muita normeja samalla tulokinnalla. Valvontaa voisi olla paljon enemmän, ja se voisi olla perusteellisempaa..

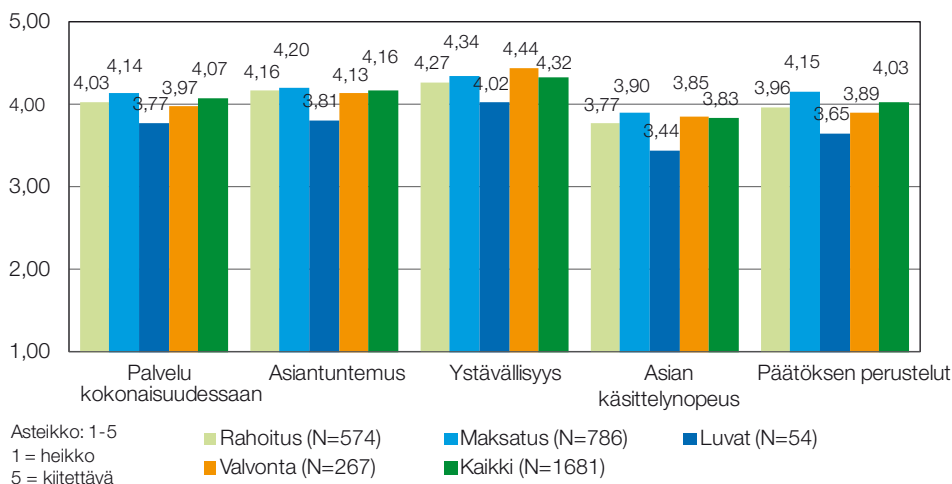
6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Pilottivaiheen tutkimuksessa (1.5.-31.12.2012) toteutettiin vain rahoitus- ja maksatuskyselyt, joiden kummankin kohderyhmänä oli kuusi ELY-keskusta. Tulokset eivät siten ole täysin vertailukelpoisia nyt saatuihin tuloksiin.

Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,07) eli ”tyytyväinen”. Keskiarvot palveluittain ovat seuraavat:

- Luvat 3,77
- Maksatus 4,14
- Rahoitus 4,03
- Valvonta 3,97

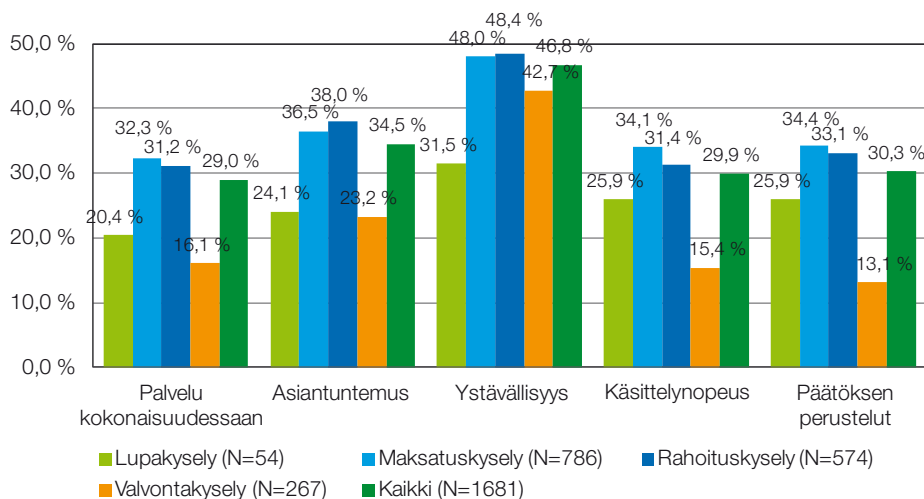
Kuva 29. ELY-keskusten palvelun eri tekijöille annettujen tyytyväisyysarvojen keskiarvot palveluittain.



Asiakkaat ovat antaneet korkeimmat tyytyväisyysarvosanat ”asiantuntemuksesta” sekä ”ystävällisyydestä”. Selvästi muita tekijöitä alhaisemmat arvosanat on annettu ”asian käsittelynopeudelle”. Lupapalvelut ovat saaneet keskimäärin hivenen muita palveluja heikommat arvosanat kaikkien arvioitavien tekijöiden osalta. Osa asiakkaista ei ole ollut tyytyväisiä erityisesti asian käsittelynopeuteen. Lupapalveluiden tuloksia arvioitaessa on kuitenkin otettava huomioon muita palveluja alhaisempi vastaajamäärä.

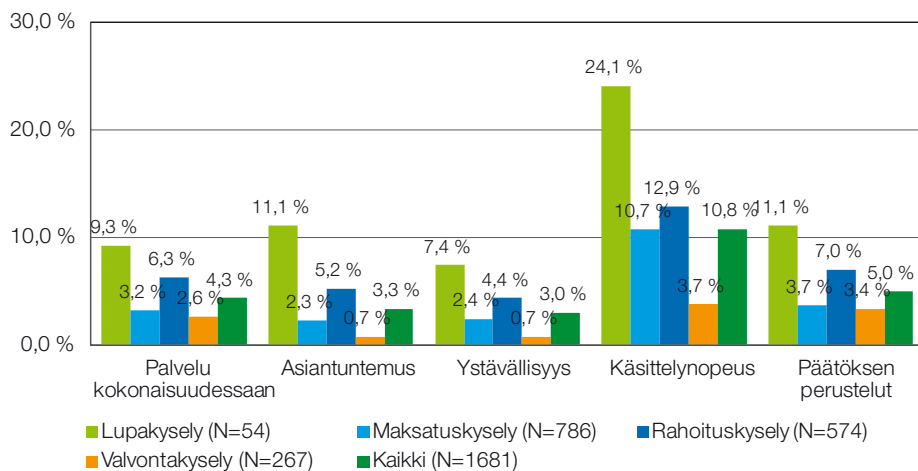
Eri vastaajien antamissa arvioissa on suuri vaihteluväli. Seuraavassa on tarkasteltu sekä erittäin tyytyväisten että tyytymättömien asiakkaiden vastauksia jakautumista kyselyittäin. Tarkastelu havainnollistaa osaltaan tyytymättömyyden syiden ja kokonaistyytyväisyysarvion muodostumista. Erittäin tyytyväisten vastaajien osalta havaitaan, että palvelun ystävällisyydellä sekä asian käsittelynopeudella on vahva korrelaatio kokonaistyytyväisyyteen. Asiakkaan palvelukokemukseen on näillä tekijöillä olennainen merkitys.

Kuva 30. Erittäin tyytyväisten vastausten osuus palveluittain.



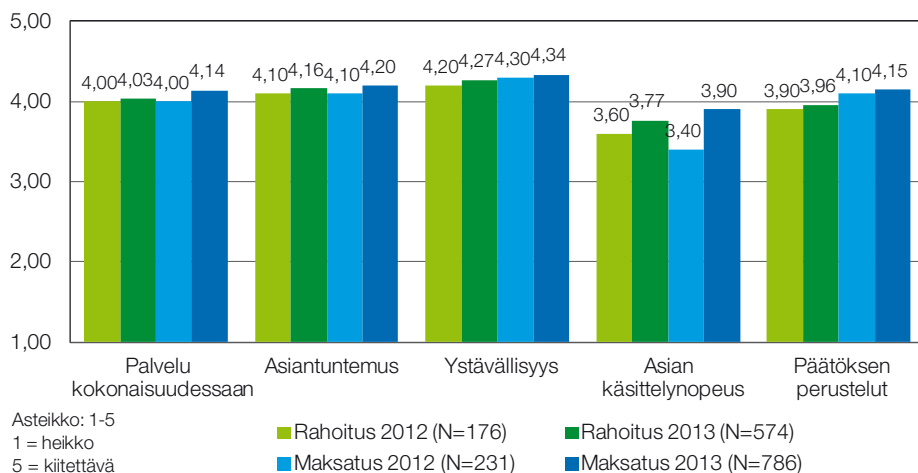
Tarkasteltaessa tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien vastausten kohdistumista voidaan havaita, että lupakyselyn asiakkaista löytyy selvästi muita enemmän tyytymättömiä, etenkin asian käsittelynopeuden osalta.

Kuva 31. Tyytymättömien ja erittäin tyytymättömien osuus palveluittain.



Maksatus- ja rahoituspalveluiden osalta on vertailtu tuloksia kuuden pilottivaiheen ELY-keskuksen edellisvuonna saamiin tuloksiin. Kehitys on ollut positiivista, ja tulokset ovat pysyneet ennallaan tai parantuneet kaikkien tekijöiden osalta. Erityisen positiivisena voidaan pitää keskimääräisen tyytyväisyyden merkittävää parantumista asian käsittelynopeudessa.

Kuva 32. Vertailu edellisvuoteen (2013 vrt. 2012).



Asiakkaat ovat pääosin varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Annettuja arvosanoja voidaan pitää erittäin hyvinä. ELY-keskusten asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyysarvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikissa palveluissa yli neljä (4,07) eli ”tyytyväinen”. Edellisvuoden tutkimuksessa (pilotti) kokonaistyytyväisyyden keskiarvoksi muodostui 4,00.

Kehitys on ollut positiivista, ja tulokset ovat pysyneet ennallaan tai parantuneet kaikkien tekijöiden osalta edellisvuoteen verrattuna. Erityisen positiivisena voidaan pitää keskimääräisen tyytyväisyyden merkittävää parantumista asian käsittelynopeudessa.

ELY-keskusten välillä on merkittäviä eroja asiakastyytyväisyydessä. Osittain erot selittyvät ELY-keskusten erilaisella palvelurakenteella, mutta taustalla on myös palveluprosessiin liittyviä tekijöitä. ELY-keskuskohtaisesti tulisi pohdita, mitkä tekijät selittävät omaa arvosanaa ja sijoittumista suhteessa muihin ELY-keskuksiin.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa kaikkien palvelujen osalta keskeisesti käsittelynopeus: se aiheuttaa joko tyytymättömyyttä tai tyytyväisyyttä. Kehittämisenä on prosessin edelleen selkeyttäminen ja turhan byrokratian vähentäminen. Monelta osin tyytymättömyyttä voidaan vähentää hyvällä asiakaspalveluasenteella. Asiakaspalveluasenne sai osakseen paljon kiitosta, mutta myös tiukkaa kritiikkiä. Neuvonnalla ja yhteydenpidolla voidaan vaikuttaa prosessin toimivuuteen ja asiakkaiden tyytyväisyyteen.

6.1 Johtopäätöksiä

Asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä, ja kehitys on ollut oikean suuntaista. Asiakastoiminnasta löytyy kuitenkin edelleen kehitettävää.

Asiakaspalvelua ja palveluasenteita hiomalla suuri osa kriittisestä palautteesta olisi vältettävissä:

- Positiivinen asiakaspalvelutapahtuma
 - Palveluhenkisyys ja ystävällisyys
 - Positiivisuus ja asenteet asiakasta kohtaan
- (Nopea) Reagointi asiakkaan yhteydenottoihin.

Neuvonnalla ja yhteydenpidolla voidaan vaikuttaa prosessin toimivuuteen ja asiakastyytyväisyyteen

- Hyvällä neuvonnalla, ohjeistuksella ja ohjauksella prosessi selkeytyy asiakkaalle
- Neuvonnalla ja yhteydenpidolla voidaan vaikuttaa myös prosessin nopeuteen (esimerkiksi tarkennuspyyntöjen osalta)

Prosessien ja toiminnan kehittäminen

- Käsittelynopeuden parantaminen
 - Resurssikapeikkojen tunnistaminen
 - ELY-keskusten tai palvelujen välisten erojen syiden selvittäminen
 - Viestiminen asiakkaalle ennakoidusta kestosta (ja asiakaslupaus)
- Puutteiden täydentämiselle tulisi määritellä selkeä toimintamalli tarpeettomien viipeiden välttämiseksi
- Yhtenäisyys ja johdonmukaisuus toiminnassa (ohjeet, neuvot, päätöspäätökset jne.)
- Yhdenmukainen toiminta eri ELY-keskuksissa
- Selkeys, selkokieliyys ja yksinkertaistaminen
- Sähköiset palvelut asiakkaan tukena

Tekijät Författare Authors		Julkaisuaika Publiceringstid Date	
HMV PublicPartner Oy:s konsulter Jussi Kleemola, Jari Kinnunen och Pekka Aavikko		Maj 2014	
		Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by	
		Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	
		Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment	
Julkaisun nimi Titel Title			
Närings-, trafik- och miljöcentralernas undersökning om servicetillfredsställelsen 2013			
Tiivistelmä Referat Abstract			
En undersökning av tillfredsställelsen med NTM-centralernas service genomfördes under år 2013 och resultaten samlades ihop och analyserades i början av 2014. I undersökningen utvärderades följande fyra tjänster: finansierings-, utbetalnings-, tillstånds- och tillsynstjänster. I undersökningen deltog Finlands samtliga 15 NTM-centraler och 1681 svar på undersökningsenkäten kom in. Datainsamlingen genomfördes med enkätverktygen Webropol och Digium och varje NTM-central svarade för sin egen datainsamling. För sammanförandet av NTM-centralernas material, analyserna av resultaten och utarbetandet av rapporten ansvarade HMV PublicPartner Oy:s konsulter Jussi Kleemola, Jari Kinnunen och Pekka Aavikko. För finansierings- och utbetalningsenkäternas del genomfördes en undersökning med samma innehåll föregående år som pilotprojekt med sex NTM-centraler. Utvecklingen har varit positiv och resultaten har förblivit oförändrade eller har förbättrats på alla punkter jämfört med föregående år. Något som kan anses vara speciellt positivt är att den genomsnittliga tillfredsställelsen med snabbheten i behandlingen av ett ärende avsevärt har förbättrats. Också de övriga resultaten har förblivit oförändrade eller förbättrats. Kunderna är i huvudsak rätt nöjda med den service de får och de vitsord som getts kan betraktas som mycket goda, eftersom det nationella medeltalet i svaret på frågan "servicen i sin helhet" för samtliga tjänster var närmare fyra. Medeltalet för tillståndstjänster var 3,77, för utbetalningstjänster 4,14, för finansieringstjänster 4,03 och för tillsynstjänster 3,97. I föregående års undersökning (pilotprojektet) var den totala tillfredsställelsen 4,00 i medeltal. Skillnaderna mellan NTM-centralerna är stora i fråga om kundtillfredsställelsen. Delvis förklaras skillnaderna av NTM-centralernas olika servicestruktur, men i bakgrunden ligger också faktorer som hänför sig till serviceprocessen. Varje en-skild NTM-central bör fundera på vilka faktorer som förklarar dess vitsord och placering i förhållande till de övriga NTM-centralerna. I fråga om finansieringstjänsterna gav kunderna beröm för serviceanda och sakkunskap och i fråga om utbetalningstjänsterna för smidighet i processen. Missnöje orsakades inom finansieringstjänsterna oftast av en långsam behandling av ett ärende och en negativ serviceattityd och inom utbetalningstjänsterna av en långvarig process och ett agerande som upplevdes som byråkratiskt. I många avseenden kan missnöjet minskas genom en bra kundserviceattityd. Kundserviceattityden fick mycket beröm men också sträng kritik. Rådgivning och kontakthållande kan bidra till att processen fungerar och kunderna är nöjda.			
Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Regionavdelningen/Juha Karila, tfn 050 300 8009			
Asiasanat Nyckelord Key words			
service tillfredsställelse, kund, NTM central			
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication		Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication	
ISSN	ISBN	ISSN 1797-3562	ISBN 978-952-227-860-9
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages		Kieli Språk Language	
70		Suomi, Finska, Finnish	
Julkaisija Utgivare Published by			
Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy		Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only	

Tekijät Författare Authors		Julkaisuaika Publiceringstid Date	
Consults Jussi Kleemola, Jari Kinnunen and Pekka Aavikko from HMV Public Partner Oy		May 2014	
		Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by	
		Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	
		Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment	
Julkaisun nimi Titel Title			
Service satisfaction survey by the Centres for Economic Development, Transport and the Environment (ELY Centres) 2013			
Tiivistelmä Referat Abstract			
In 2013, the ELY Centres conducted a service satisfaction survey. The results of the survey, which covered four different service areas, were compiled and analysed in early 2014. The four service areas included in the survey were financing, payments, permits and monitoring. All 15 of Finland's ELY Centres participated in the survey and received a total of 1,681 answers. The Webropol and Digium survey tools were used to gather information, and each ELY Centre was responsible for its own data collection. A survey of the same content was conducted the previous year in the areas of financing and payment services at six centres as a pilot project. Compared to the previous year, development has been positive, and the results have remained the same or improved with regard to all factors. It is particularly positive that the average satisfaction with processing times has improved significantly. Other results have remained the same or improved. Consults Jussi Kleemola, Jari Kinnunen and Pekka Aavikko from HMV Public Partner Oy were responsible for gathering the material from ELY Centres, analysing the results and drafting the report. For the most part, customers have been very satisfied with the service they have received. The given scores can be considered excellent, as the national average for "overall service" was close to four in all areas of service. The averages were as follows: permit services 3.77, payment services 4.14, financing services 4.03 and monitoring services 3.97, while the overall score for satisfaction in the previous year's pilot survey was 4.00. There were significant differences in customer satisfaction between the different ELY Centres. In part, these differences were due to the different service structures offered by each ELY Centre, but they were also due to underlying factors related to the service process. Each ELY Centre must now consider which factors influenced its score and how it placed in comparison to other ELY Centres. Customers were pleased with the customer-oriented and expert services they received from financing services and the efficiency of processing in payment services. Customers, who expressed dissatisfaction with financing services, were most often displeased with slow processing times and the personnel's lacking dedication to customer service. Dissatisfaction with payment services was most often due to long waiting periods and how bureaucratic the ELY Centre's operations seemed. In many respects, good customer service attitudes can help see a drop in dissatisfaction. The personnel's dedication to customer service received much positive feedback, but also harsh criticism. Providing guidance to customers and maintaining contact with them can impact the efficiency of the process and influence customer satisfaction.			
MEE contacts: Regional department/Juha Karila, tel. +358 50 300 8009			
Asiasanat Nyckelord Key words			
service satisfaction, customers, ELY Centre			
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication		Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication	
ISSN	ISBN	ISSN 1797-3562	ISBN 978-952-227-860-9
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages		Kieli Språk Language	
70		Suomi, Finska, Finnish	
Julkaisija Utgivare Published by			
Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy		Vain sähköinen julkaisu Endast som elektronisk publikation Published in electronic format only	

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten palvelutyytyväisyystutkimusten yhteenveto 2013

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksissa (ELY-keskus) käynnistettiin palvelutyytyväisyyskyselyt vuoden 2013 aikana. Palvelutyytyväisyyden arviointi todettiin tarpeelliseksi työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2010 tilaamassa ELY-keskusten asiakastyytyväisyys- ja sidosryhmätutkimusten yhtenäistämisen mahdollisuudet -raportissa. ELY-keskusten asiakkaiden ja muiden sidosryhmien tyytyväisyyttä kartoittavaa tutkimuskenttää suositeltiin kehitettävän kolmessa kokonaisuudessa, joista ELY-keskusten asiakaspalautekyselyt muodostavat osan.

Nykytilanteessa ELY-keskukset tarjoavat asiakkailleen asiantuntevaa ja vaikuttavaa palvelua vähenevillä resursseilla. Palvelutyytyväisyystutkimuksen yksi ulottuvuus on etsiä tasapainoa asiakaspalvelujen laadun ja kustannustehokkuuden vaatimuksissa.

Tutkimuksessa arvioituja palveluita oli neljä: rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut. Tutkimuksessa olivat mukana Suomen kaikki 15 ELY-keskusta.

Sähköinen julkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-227-860-9



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY