



Tiedote 20.4.2017

ELY-keskusten palveluihin ollaan tyytyväisiä. Odotukset sähköisten palvelujen tasosta realisoituvat vähitellen

Asiakkaiden tyytyväisyyttä ELY-keskusten palveluihin seurataan vuosittain ja tutkimustietoa hyödynnetään kehittämisessä. Asiakkaiden palveluodotukset eivät aina realisoitu etenkin uusien järjestelmien käyttöönottovaiheessa, mikä näkyy vastauksissa tyytymättömyytenä käsittelyaikoihin. Palvelujen tuottamisessa ei myöskään aina olla tyytyväisiä sähköisten palvelujen toimivuuteen. Kaikkinensa tyytyväisyys ELY-keskusten ja KEHA-keskusten palveluihin on kuitenkin pysynyt hyvänä.

Tutkimuksessa oli mukana kaikki 15 ELY-keskusta sekä uutena KEHA-keskuksen maksatuspalvelu ja arvioituja palvelukokonaisuuksia olivat rahoitus-, maksatus-, lupa- ja valvontapalvelut sekä yritysten kehittämispalvelut. Vastauksia tutkimukseen saatiin yli 4 600 kappaletta, näistä eniten maksatuksen palkkatuki- ja starttiraha-asioihin. ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen asiakkailta saamien ”palvelu kokonaisuudessaan” tyytyväisyys-arvosanojen valtakunnallinen keskiarvo on kaikkien palveluiden osalta yli neljä (4,03) eli laskenut hieman vuoden 2015 tuloksista (4,10). Parhaimmat arvosanan asteikolla 1-5 ELY-keskukset saivat kokonaisarvioissa asiakaspalvelun ystävällisyydestä (4,30) ja asiantuntemuksesta (4,15). Tyytymättömiä asiakkaita olivat asioiden käsittelynopeuteen.

ELY-keskusten ja KEHA-keskuksen henkilöstön palvelukyky on pysynyt hyvänä. Henkilöstö on sitoutunut työhönsä, mikä näkyy asiakasvastauksissa ratkaisukeskeisyytenä sekä erittäin positiivisena palveluasenteena. Ratkaisukeskeisyyteen liittyvää osaamista onkin kehitetty viime vuonna monissa ELY-keskuksissa kehittämisprojektien kautta. Myös uusien järjestelmien käyttöönottovaiheessa asian-tuntijoiden työn merkitys korostuu, sillä järjestelmien häiriötilanteissa nopean ja henkilökohtaisen palvelun avulla on asiakastyytyväisyys pysynyt korkeana. Kaikkinensa neljä viidestä vastaajasta oli tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen saamaansa palveluun.

Eri palveluissa on toteutettu monia kehittämistoimia lähtien aina koko palveluketjun kehittämisestä prosessin keventämiseen ja neuvonnan lisäämiseen mm. asiakaspalvelukeskuksissa, ottamalla käyttöön chat-palveluja sekä selkeyttämällä ulkoisia nettisivuja. Monissa palveluissa prosessia on kevennetty siirtymällä sähköisiin asiointilomakkeisiin tai ottamalla käyttöön sähköisiä tarkistuslistoja korvaamaan erillisiä selvityksiä.

Asiakastyytyväisyys tuotetaan palveluittain alueilla

Kyselyissä seurataan kuudentoista järjestämisvastuussa olevan viraston tai valtakunnallisen palvelun onnistumisesta 50 eri palvelun tuottamisessa eri ELY-alueilla. Ne ovat keino asiakkaiden tuntojen ja kokemusten keräämiseen ja antavat reaaliaikaista tietoa kehittämistarpeista. Samalla ne toimivat tärkeänä mittarina kansallisen tason palvelukyvyn seurantaan.

Keskiarvot ovat palvelukokonaisuuksittain seuraavat:

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

Palvelutyytyväisyystutkimuksen tulokset Satakunnassa

Satakunnan osalta asiakkaamme ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikka kokonaistulos oli hieman laskenut. Satakunnan ELY-keskuksen kokonaisarvosana oli vuonna 2016 (3.92) kun se vuonna 2015 oli (4.10). Neljännen kerran tehtyyn tutkimukseen vastasi 135 asiakasta, mikä oli määrältään lähes puolet suurempi kuin vuonna 2015.

Rahoituspalvelujen osalta asiakastyytyväisyys oli laskenut hieman, sen ollessa nyt (3,95) kun se oli vuonna 2015 (3,96). Positiivista palautetta saimme asiantuntemuksesta ja ystävällisyydestä. Keskeisin kehittämiskohde on sähköisten palvelujen toimivuus ja rahoituksen myöntämisen käsittelyaikojen lyhentäminen.

Maksatuspalveluiden osalta asiakkaiden tyytyväisyys oli laskenut. Vuoden 2016 asiakastyytyväisyys oli (3,95) kun se vuonna 2015 oli (4,44). Palvelun asiakkaat ovat kokeneet ystävällisenä ja myös päätösten perusteluja on pidetty hyvinä. Maksatuksen osalta myös keskeisin kehittämiskohde on sähköisten järjestelmien toimivuus ja pitkät käsittelyajat.

Valvontapalveluiden osalta (eläinten merkinnän ja rekisteröinnin valvonta sekä luomutuotannon valvonta) asiakastyytyväisyys oli parantunut, sen ollessa nyt (4,22) kun vuonna 2015 se oli (4,04). Valvonnassa koettu asiakaspalvelun ystävällisyys ja päätösten perustelut olivat parantuneet kun taas asioiden käsittelynopeus oli heikentynyt.

Kehittämispalveluissa analyysi- ja konsultointipalvelujen osalta keskiarvo oli (4.18) sen ollessa vuonna 2015 (4.5). Koulutusten kokonaisarvosana oli noussut (3.96) vuoden 2015 (3.89). Molemmissa palveluissa asiakkaat arvioivat yhteistyön konsulttien ja ELY-keskuksen kanssa erinomaiseksi. Kehittämiskohteena asiakkaat toivovat yhteydenottoa ELY-keskuksesta myös palvelutapahtuman toteutumisen jälkeen.

Jatkuva asiakaspalaute on ELY-keskuksen toiminnan kehittämisen lähtökohta ja kiitämme saadusta palautteesta! Valtakunnallisella tasolla jatketaan edelleen toimintaprosessien kehittämistä ja panostetaan erityisesti sähköisten palvelujen kehittämiseen, sillä asiakkailla on lupa edellyttää sujuvaa asiointi ELY-keskuksen kanssa. Kiinnitämme tänä vuonna erityistä huomiota asioiden käsittelynopeuteen.

Toivotamme asiakkaillemme hyvää ja menestyksellistä kevään alkua!

LISÄTIETOJA:

Satakunnan ELY-keskuksen kehittämis- ja asiakkuuspäällikkö Anne Jortikka p. +358295022046.

Vuoden 2016 palvelutyytyväisyystutkimusten yhteenveto julkaistaan 2017 toukokuun alkupuolella ELY-keskusten sähköisessä julkaisusarjassa (doria.fi).