



Julkaisuvapaa 12.3.2019 klo 10.00

Asiakkaat erittäin tyytyväisiä Satakunnan ELY-keskuksen palveluihin

ELY-keskusten vuoden 2018 toimintaa sävytti tiivis maakuntaudistuksen valmistelu niin Satakunnassa kuin muuallakin Suomessa. Tästä huolimatta myös palvelujen kehittämiseen panostettiin ja asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin pysyi erittäin korkealla tasolla. Satakunnan ELY-keskuksen asiakkaat antoivat vuoden 2018 palvelusta valtakunnallisen palvelutyytyväisyyskyselyn tulosten mukaan koko valtakunnan parhaan arvosanan.

Positiivista kehitystä lähes kaikissa palvelukokonaisuuksissa

Palvelutyytyväisyyskyselyyn kuuluvat kaikki 15 ELY-keskusta sekä KEHA-keskuksen maksatuspalvelut. Vuoden 2018 kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 4821. Satakunnasta kyselyyn vastasi 129 asiakasta.

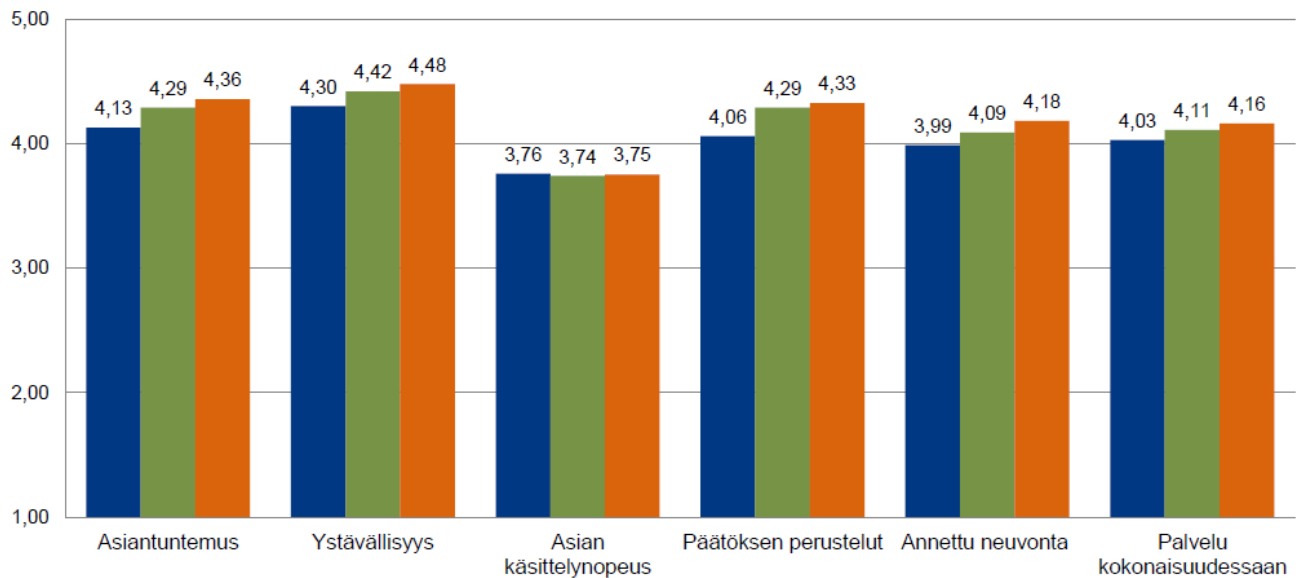
Palautteen mukaan kokonaistyytyväisyys on jatkanut paranemistaan ja tehdyt pitkän aikavälin panostukset asiakaspalveluun sekä henkilöstön vahva ammattitaito näkyivät positiivisena kehityksenä. Tuloksista voidaan myös nähdä, että sähköisten palvelujen ja prosessien kehittämisessä sekä niihin siirtymisessä ollaan edistytty, mutta palvelukokemuksen parantamiseksi on vielä tehtävää.

Tyytyväisyys osa-alueittain 2017 - 2018

	ELY-keskukset yhteensä 2018	Satakunnan ELY-keskus 2018	Satakunnan ELY-keskus 2017
Rahoitus	4,32	4,56	4,22
Maksatus	4,02	4,64	4,58
Luvat	4,42		
Valvonta	4,31	4,67	4,27
Yritysten kehittämispalvelut, analyysi ja konsultointi	4,48	4,50	4,33
Kaikki palvelut	4,16	4,54	4,36

Tulosten mukaan erityisen tyytyväisiä ollaan edelleenkin asiantuntijoiden ammattitaitoon ja asiantuntemukseen ja annettuun neuvontaan sekä ystävällisyyteen. Satakunnan tuloksissa kiitosta sai erityisesti palvelun asiantuntemus (4,58), palvelun ystävällisyys (4,70) ja asian käsittelynopeus (4,31). Myös päätösten perustelut (4,36) ja annettu neuvonta (4,58) ylittivät valtakunnallisen keskiarvon.

Kaikkien palvelujen tyytyväisyyden kehittyminen 2016 - 2018 (ELY-keskukset yhteensä)



Asteikko: 1-5

1 = heikko

5 = kiitettävä

■ Kaikki 2016 (N= 4611)

■ Kaikki 2017 (N= 5760)

■ Kaikki 2018 (N= 4821)

- Palveluiden ja asiakastyön laatu on onnistuttu pitämään erinomaisena huolimatta meneillään olevista ja jo toteutuneista merkittävistä muutoksista sekä niiden aiheuttamasta kuormituksesta. Kiitos tästä kuuluu ennen kaikkea ammattitaitoiselle ja motivoituneelle henkilöstöllemme, toteavat **ylivohtaja Marja Karvonen ja asiakkuuspäällikkö Anne Jortikka** Satakunnan ELY-keskuksesta.

ELY-keskuksissa keskitytään jatkossakin vahvasti asiakastyöhön ja toiminnan kehittämiseen. Palvelukyky on erittäin hyvällä tasolla ja osaaminen laajaa. ELY-keskukset rakentavat vaikuttavuutta tiiviissä yhteistyössä sidosryhmiensä kanssa. Tämä luo hyvän pohjan tulevaisuuteen, näyttipä se hallintorakenteiden osalta miltä hyvänsä, toteaa **teollisuusneuvos Jarkko Tonttila** työ- ja elinkeinoministeriöstä.

Lisätietoja:

Satakunnan ELY-keskus

- ylijohaja Marja Karvonen, p. 0295 022 111

- asiakkuuspäällikkö Anne Jortikka, p. 0295 022 046

Palvelutyytyväisyyskyselyssä seurataan vuosittain viidentoista ELY-keskuksen sekä Kehittämisen- ja hallintokeskuksen (KEHA-keskus) valtakunnallisen palvelun onnistumista 50 eri palvelun tuottamisessa ELY-alueilla. Tulokset auttavat asiakkaiden tunteiden ja kokemusten keräämisessä antaen reaaliaikaista tietoa kehittämistarpeista. Samalla ne toimivat tärkeänä mittarina kansallisen tason palvelukyvyyn seurantaan.

Tiedonkeruu toteutettiin KEHA-keskuksen toimesta 2018 aikana. Toteutus tapahtui kyselylomakkeilla ja hyödyntämällä sähköistä Webropol-kyselytyökaluja. Kunkin palvelukokonaisuuden osalta on tehty erilliset kyselyt, jotka on kohdistettu palvelutapahtuman jälkeen otokselle asiakkaita. Valtakunnallisten tulosten aikaansaamiseksi 15 ELY-keskuksen ja KEHA-keskuksen tulokset on yhdistetty palveluittain. Koordinointivastuu palvelutyytyväisyystulosten yhteenvedossa on KEHA-keskuksella ja Broad Scope Managament Consulting Oy on toteuttanut tilastoanalyysin.

Tutustu myös: [Yritysten kehittämisspalvelut olivat vuonna 2018 suosituimpia kuin koskaan](#)