



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

# Sidosryhmätyytyväisyys- tutkimuksen 2023 tulokset

Minna Laherto

24.1.2024



# Tutkimuksen lähtökohdat

## 15 ELY-keskuksen yhteinen sidosryhmätutkimus

Toteutettu aikaisemmin 2011, 2013, 2015, 2017, 2019 ja 2021

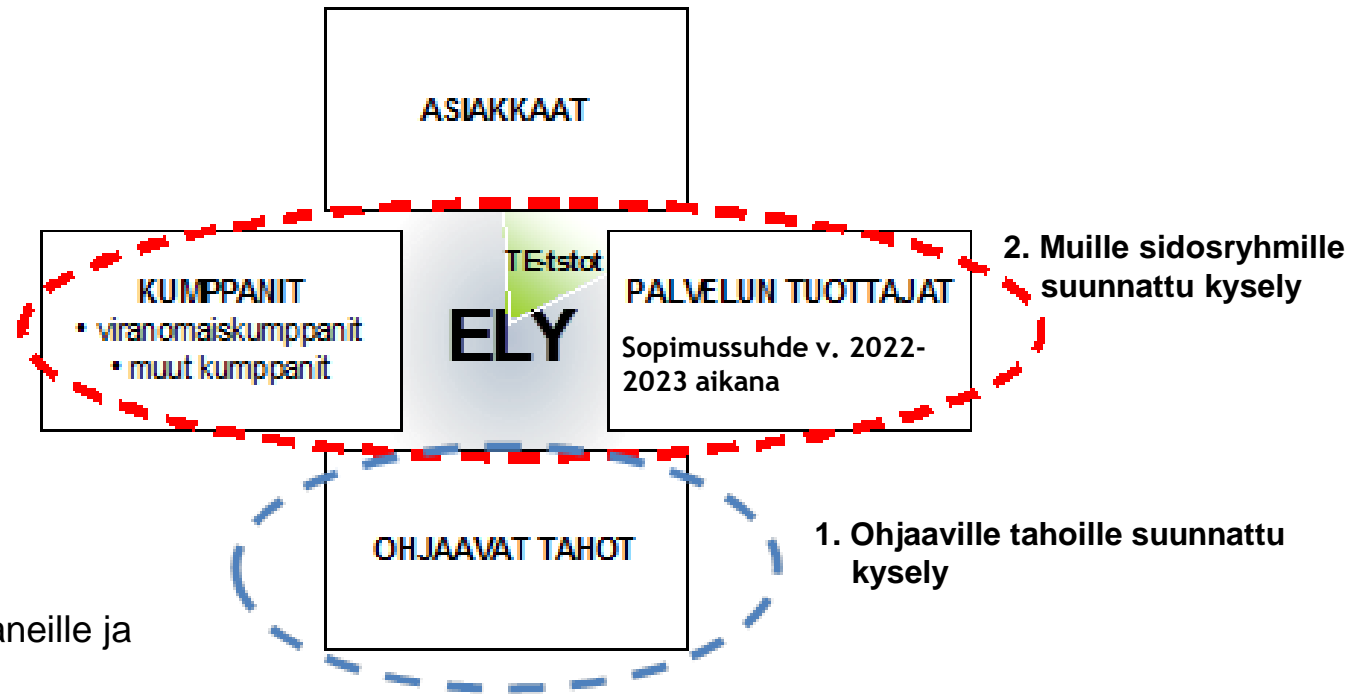
Toteutus Internet-kyselynä  
Syys-lokakuussa 2023

Kaksi erillistä kyselyä:

1. Ohjaaville ministeriöille ja virastoille suunnattu kysely

2. Muille sidosryhmille suunnattu kysely

(viranomaiskumppaneille, muille kumppaneille ja palveluntuottajille )





## Vastaajamäärät ja –prosentit sidosryhmätyypeittäin

- Vastaajamäärät sidosryhmätyypeittäin:
  - Viranomaiskumppanit 757 (695 / 2021) vastaajaa
  - Muut kumppanit 634 (679 / 2021) vastaajaa
  - Palveluntuottajat 458 (418 / 2021) vastaajaa
  - Yhteensä 1849 (1792 / 2021) vastaajaa
  - Ohjaavat tahot 38 (33 / 2021) vastaajaa

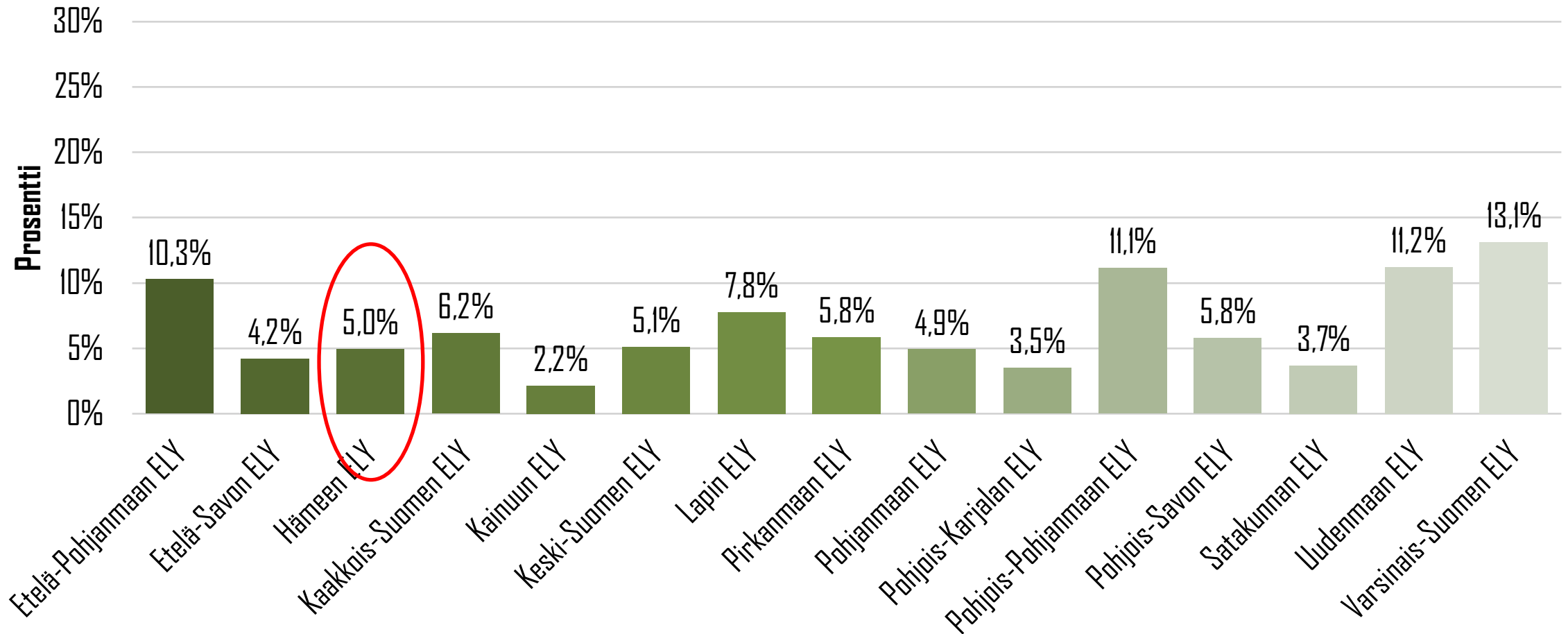
SIDOSRYHMÄTYYPIT	VUOSI 2023			VUOSI 2021			VUOSI 2019		
	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA *)	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA *)	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)
Viranomaiskumppanit	2560	757	30 %	2381	695	29 %	2638	789	30 %
Muut kumppanit	2078	634	31 %	2368	679	29 %	2119	590	28 %
Palveluntuottajat	1350	458	34 %	1272	418	33 %	1284	363	28 %
Yhteensä	5988	1849	31 %	6021	1792	30%	6041	1742	29 %

SIDOSRYHMÄTYYPIT	VUOSI 2023			VUOSI 2021			VUOSI 2019		
	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)	TUTKIMUKSEEN KUTSUTTUJA	VASTANNEITA (N)	VASTAUS-PROSENTTI (%)
Ohjaavat tahot	136	38	28%	146	33	23 %	135	33	24 %

\*) Tutkimukseen kutsuttuina on koko kohderyhmä, jolle on virheellisten osoitetietojen koneellisen poiston jälkeen lähetetty sähköpostilinkki kyselyyn. Mukana on myös käytöstä poistuneet sähköpostiosoitteet.

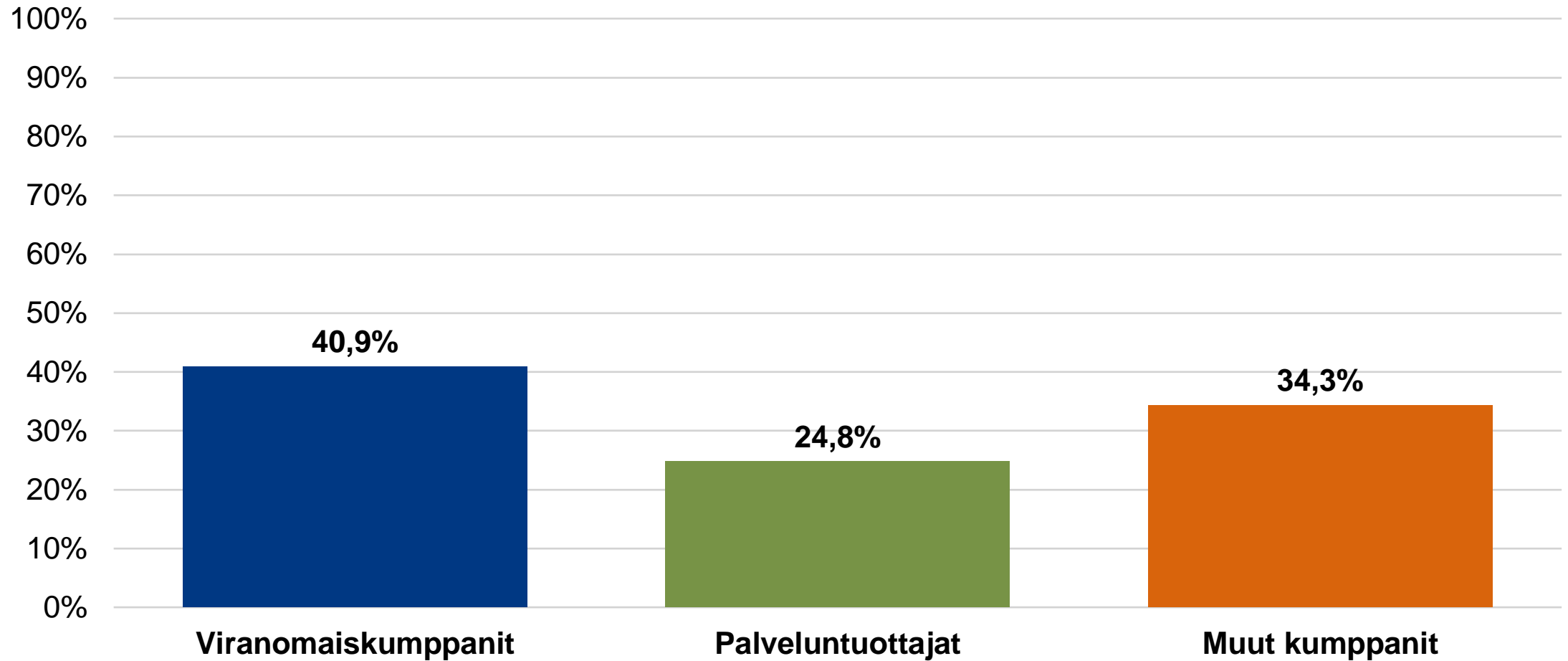


## Vastausten jakautuminen ELY-keskuksittain



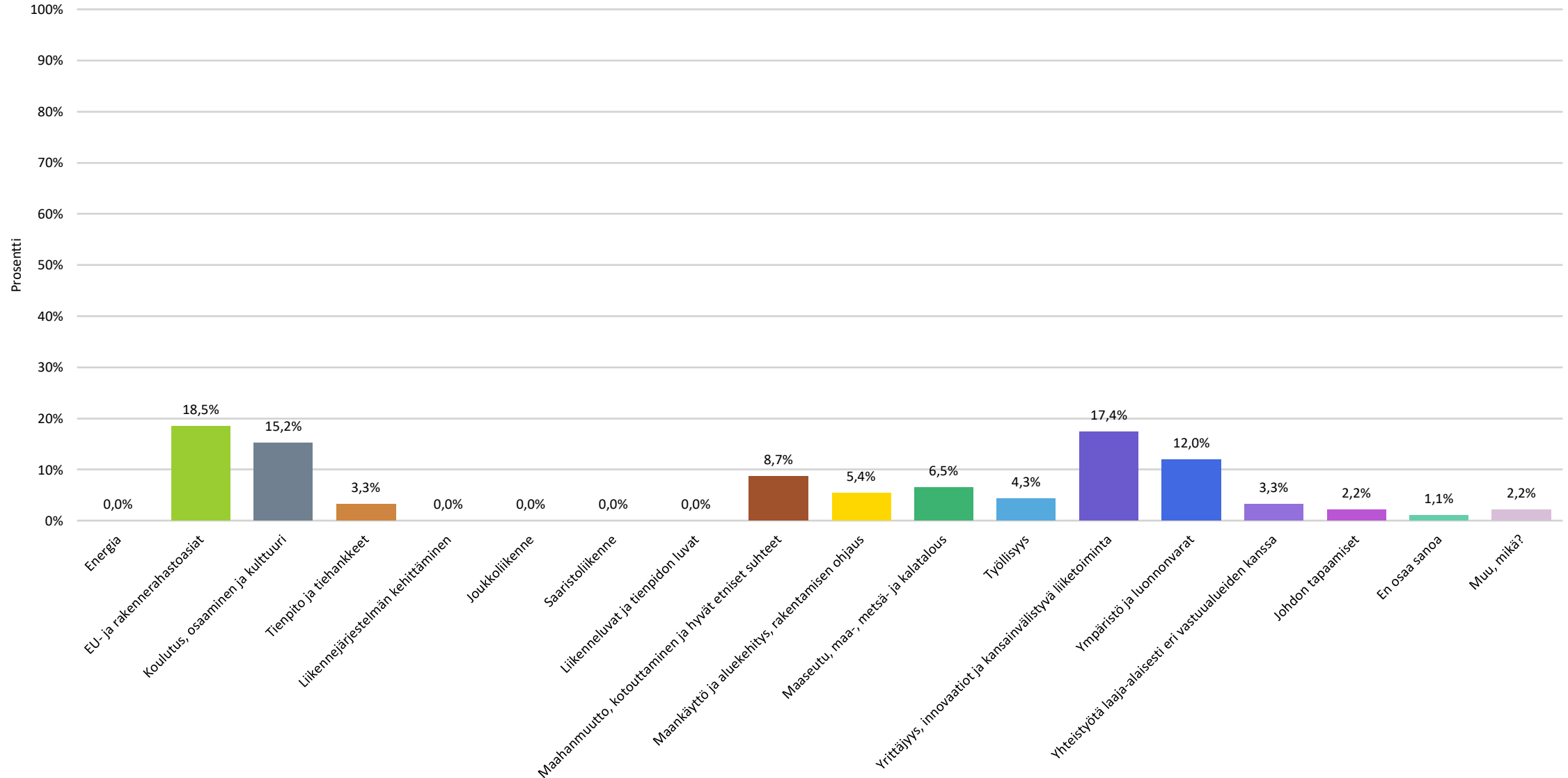


## Vastausten jakautuminen vastaajaryhmittäin



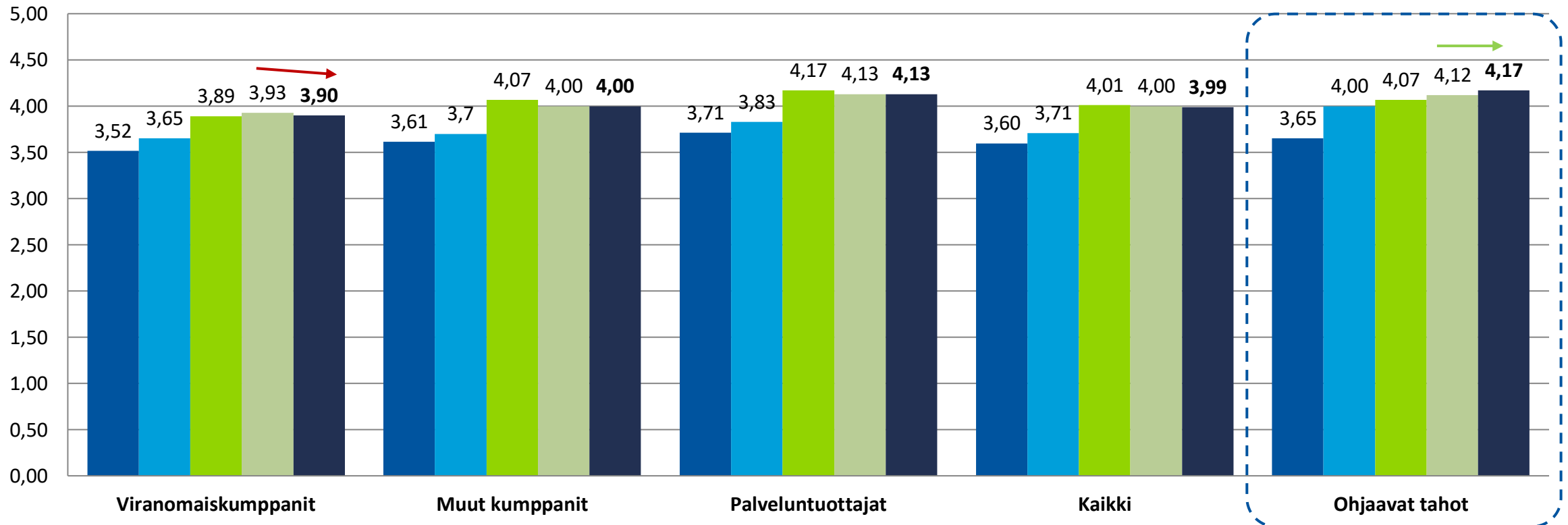
# 5. Mihin yhteistyönne ELY-keskuksen kanssa pääasiassa liittyy? (valitkaa yksi osa-alue, johon yhteistyönne ensisijaisesti liittyy ja jonka osalta haluatte kyselyssä arvioida ELY-keskuksen toimintaa)

Arvosuodatus: Hämeen ELY





## Kokonaistyytyväisyys ELY-keskusten toimintaan Vertailu vuodet 2015 - 2023



Asteikko: 1-5

1 = Erittäin tyytymätön

5 = Erittäin tyytyväinen

■ ELY-keskukset 2015

■ ELY-keskukset 2017

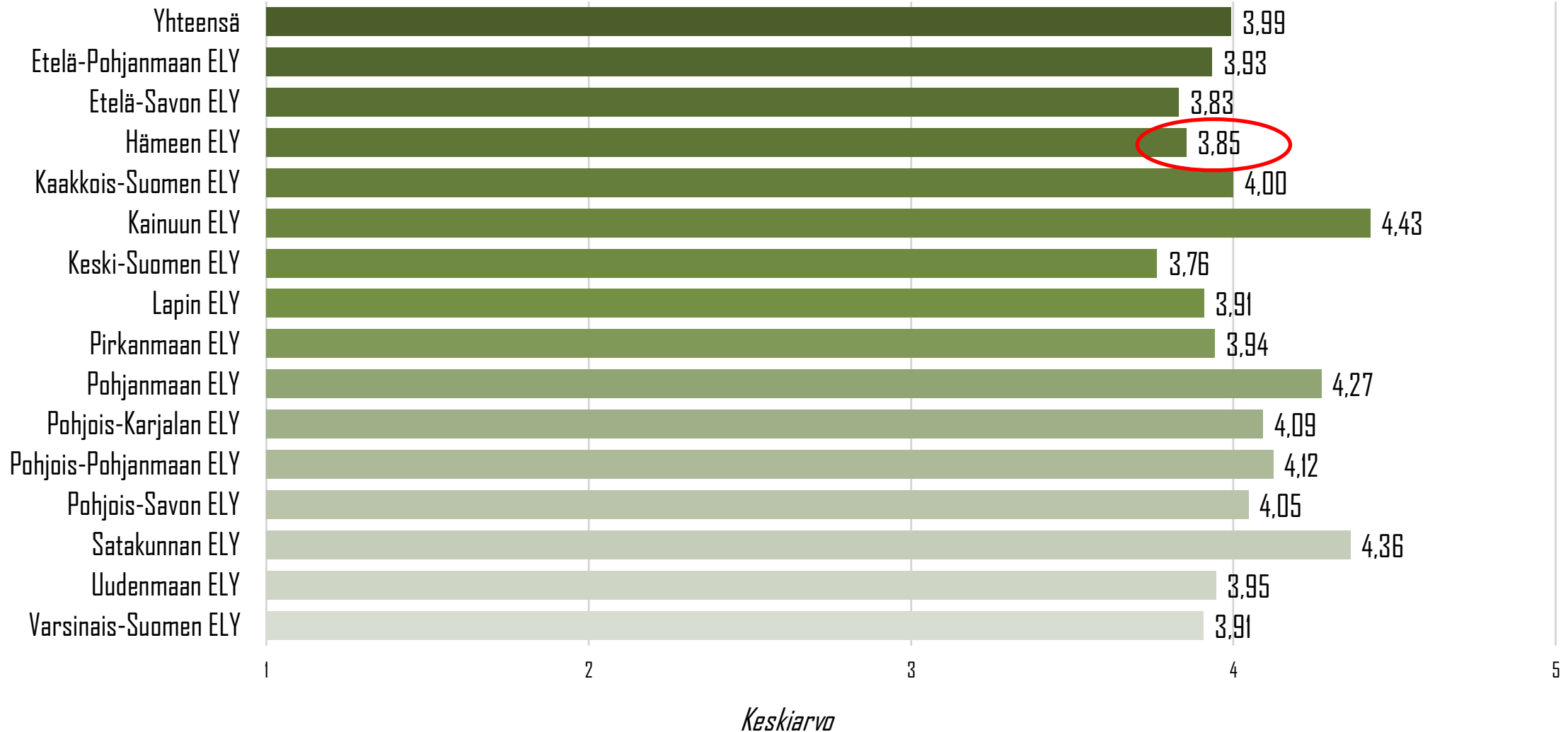
■ ELY-keskukset 2019

■ ELY-keskukset 2021

■ ELY-keskukset 2023



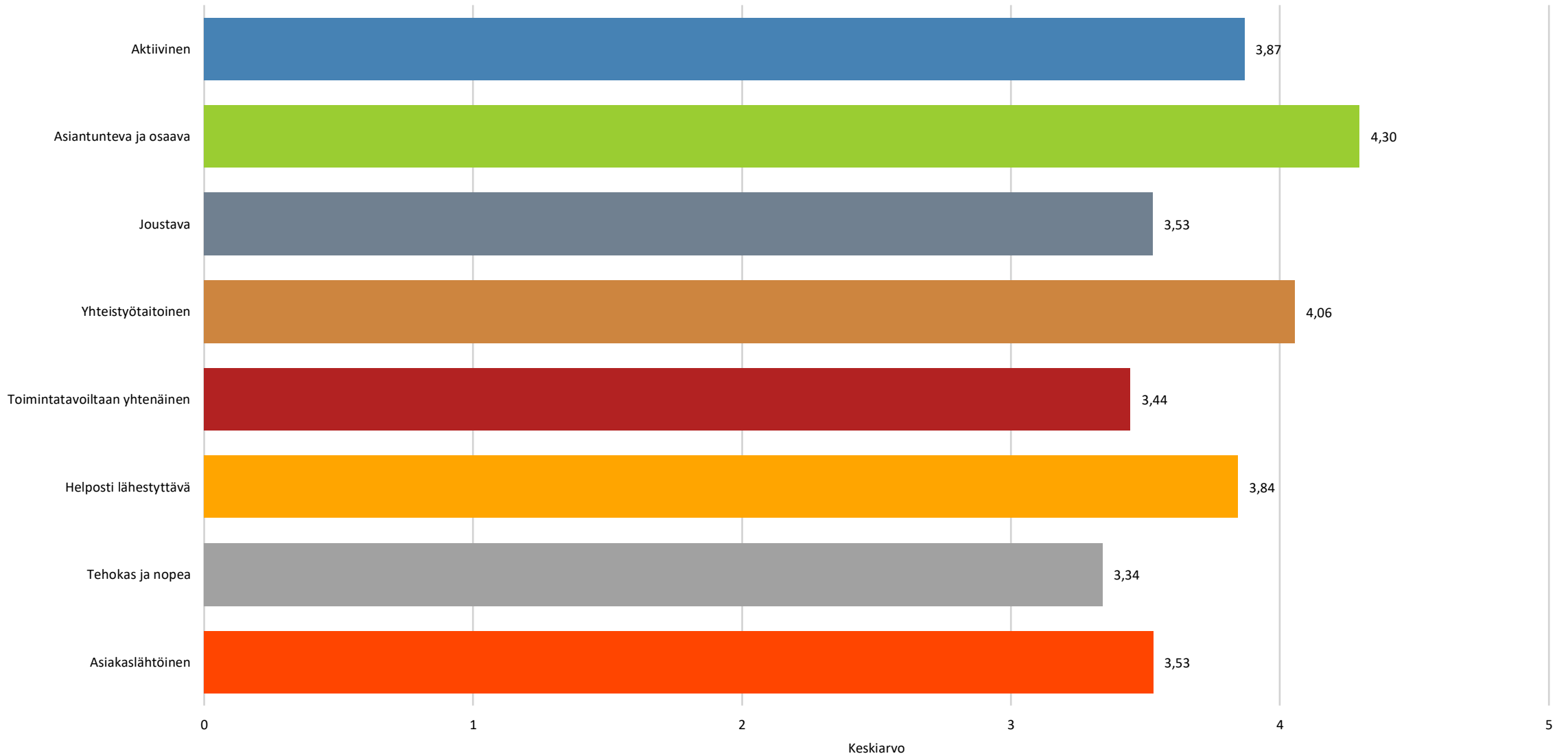
# Kokonaistyytyväisyys ELY-keskusten toimintaan





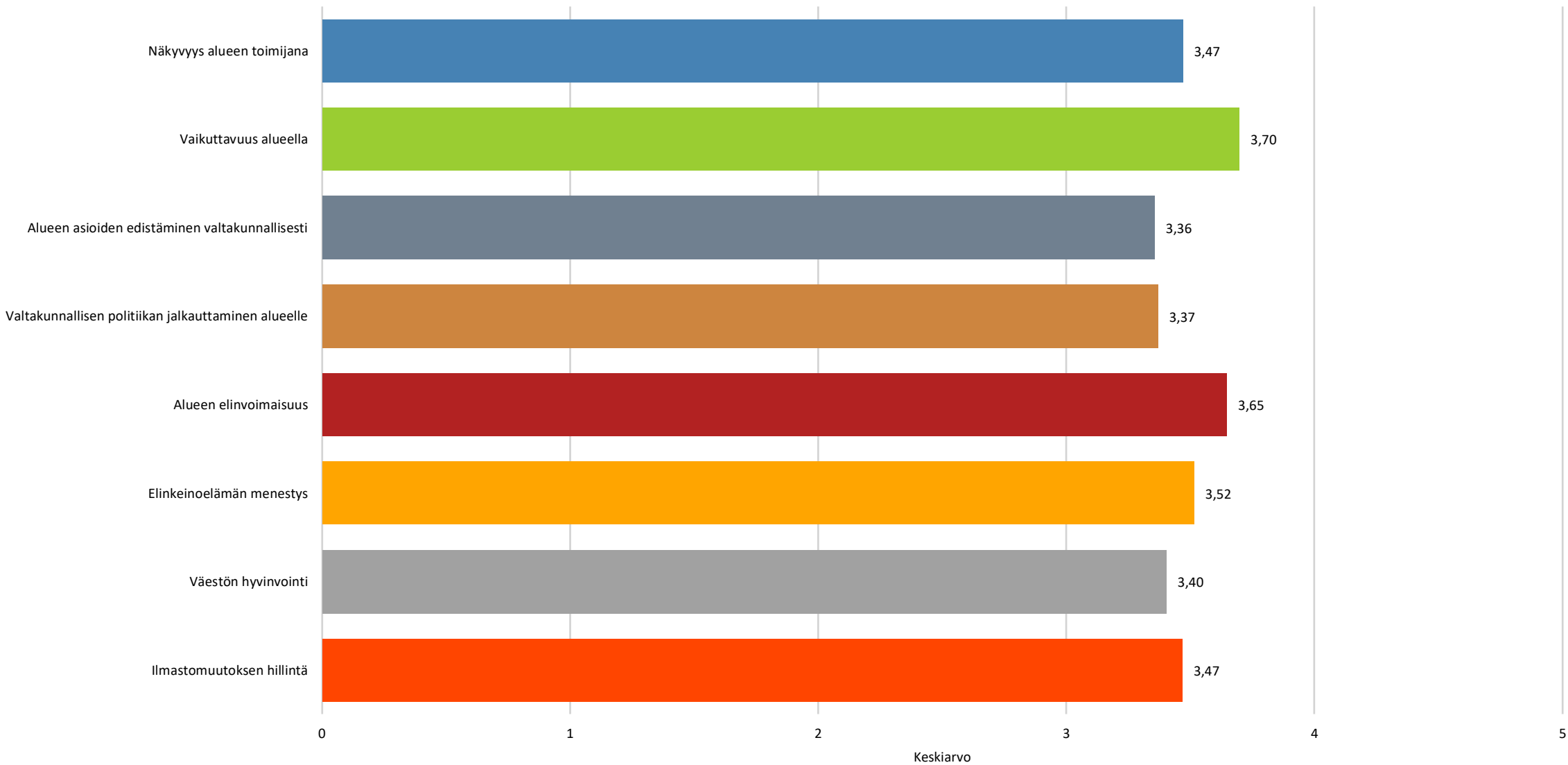
## 6. Kuinka hyvin seuraavat adjektiivit kuvaavat arvioimaanne ELY-keskusta yhteistyökumppanina?

Arvosuodatus: Hämeen ELY



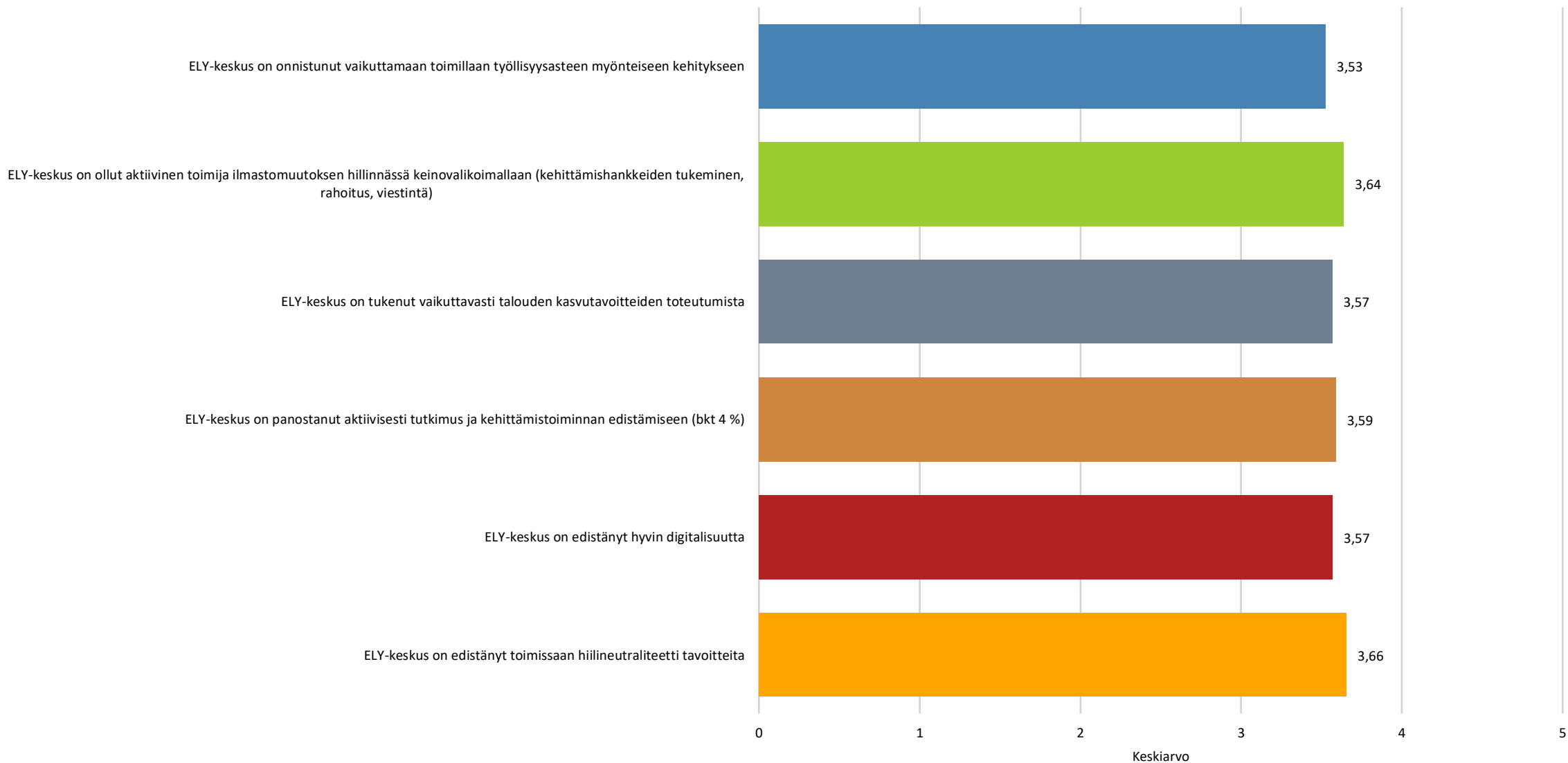
# 18. Kuinka hyvin arvioimanne ELY-keskus on onnistunut seuraavissa asioissa?

Arvosuodatus: Hämeen ELY



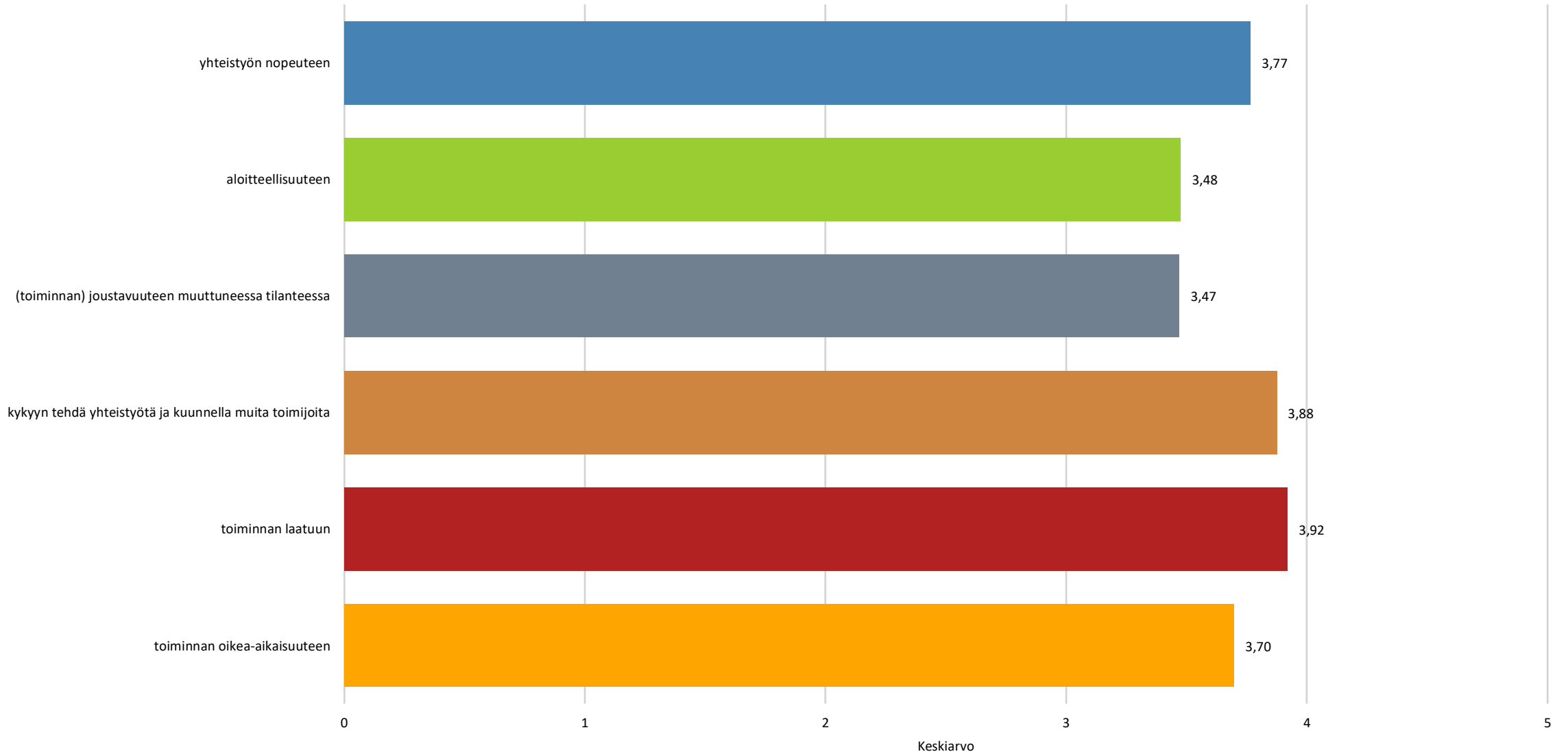
## 29. Kuinka tyytyväinen olet ELY-keskuksen onnistumiseen seuraavien strategisten tavoitteiden teemojen edistämässä? (valitse näistä ne teemat, joiden kanssa olet ollut ELY-keskuksen kanssa tekemisissä)

Arvosuodatus: Hämeen ELY



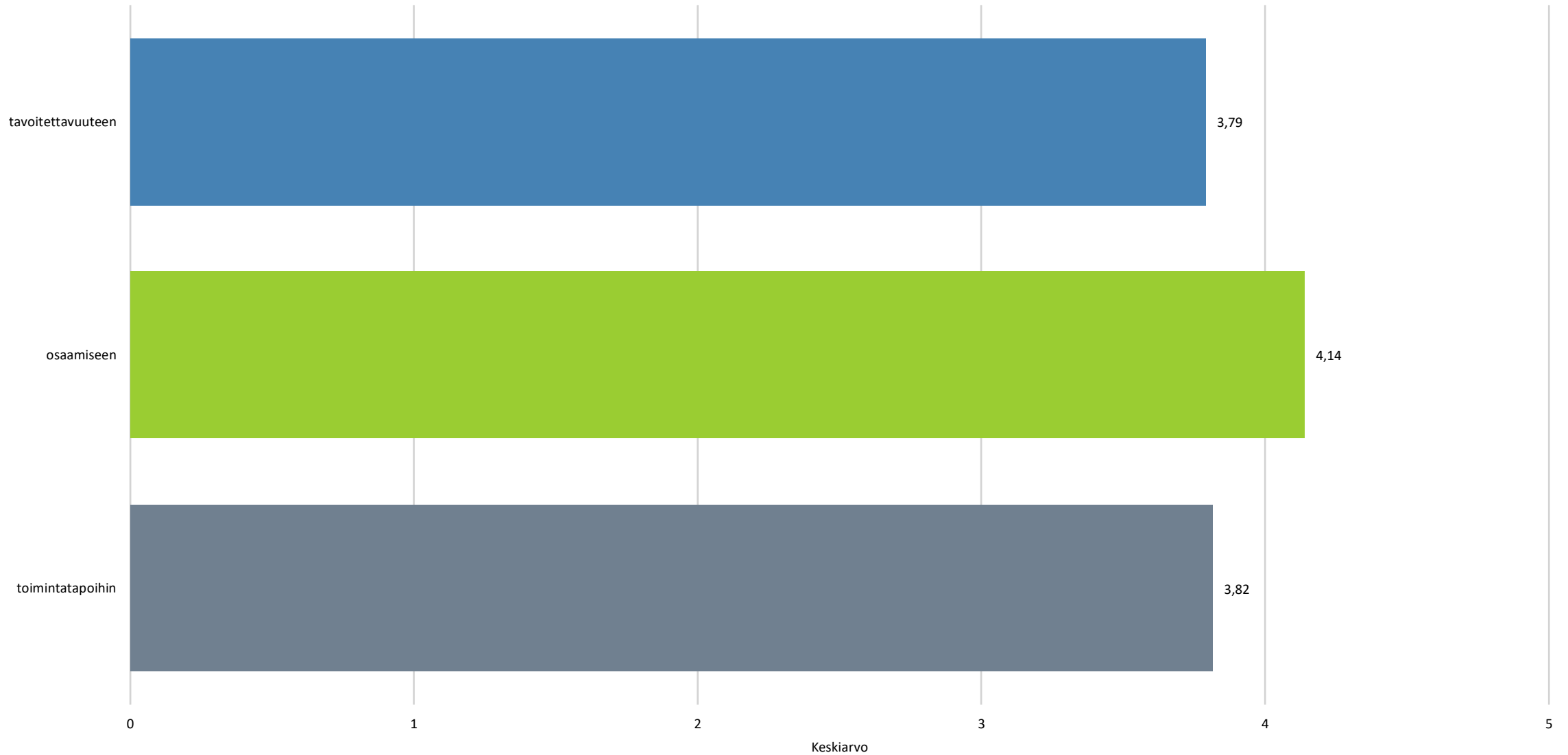
## 36. Kuinka tyytyväinen olette arvioimaan ELY-keskuksen...

Arvosuodatus: Hämeen ELY



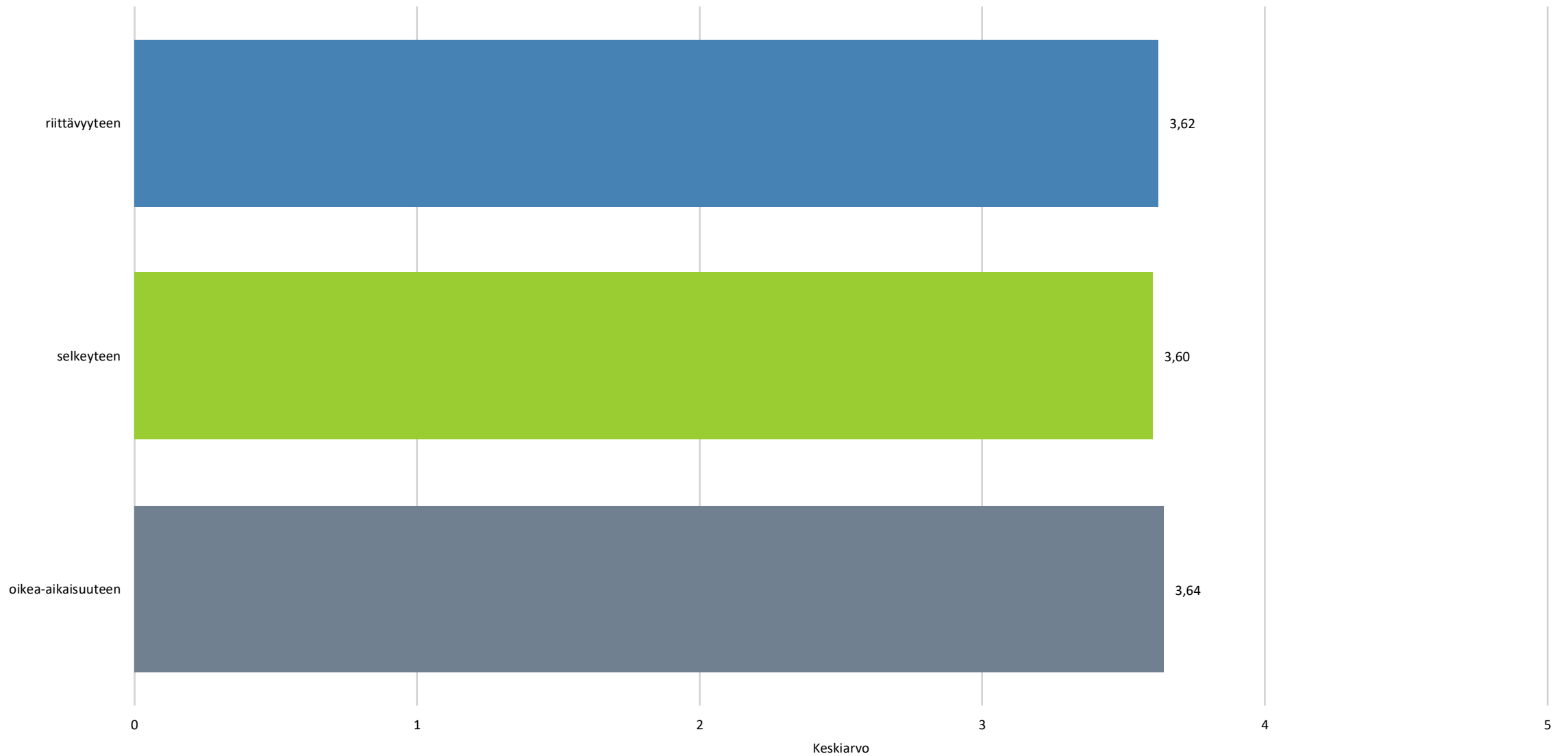
## 43. Kuinka tyytyväinen olette arvioimaanne ELY-keskuksen asiantuntijoiden...

Arvosuodatus: Hämeen ELY



## 47. Kuinka tyytyväinen olette arvioimaan ELY-keskuksen viestinnän...

Arvosuodatus: Hämeen ELY





## Missä on onnistuttu hyvin?

- **Yhteistyö ja kumppanuus:** Sidosryhmät nostivat esille onnistumisen yhteistyön sujuvuudessa, avoimuudessa ja kumppanuuden rakentamisessa. Yhteiset tapaamiskäytännöt nähtiin toimivina ja yhteistyötä edistävinä.
- **Asiantuntemus:** ELY-keskuksen asiantuntijoiden asiantuntijuus, osaaminen ja erityisosaaminen nähdään hyvänä (sisältäen tiiviit yhteistyösuhteet).
- **Joustavuus ja mukautuvuus:** ELY-keskuksen joustavuus ja kyky mukautua muuttuviin tilanteisiin on parantunut
- **ELY-keskuksen toiminnan nähdään yleisesti kehittyneen ja toimintakulttuuri on muuttunut yhteistyölähtöisemmäksi.**
- **Molemminpuolinen luottamus** nähdään hyväksi
- **Viestintä ja tiedotus:** Viestintä ja ajantasainen tiedonjako nähtiin hyvänä.



## Ehdotuksia yleiseksi kehittämiseksi

1/2

- **Sidosryhmät korostavat yhteistyön tärkeyttä ja toivovat sen tiivistymistä.**
- **Palvelunäkökulma ja asiakaspalvelu:** Asiakslähtöisyyteen toivotaan edelleen panostettavan.
  - Sidosryhmät korostavat palveluroolin ja palvelunäkökulman merkitystä, sekä sähköisten palveluiden ja järjestelmien helppokäyttöisyyttä.
  - Selkokieliisyys ja johdonmukaisuus viestinnässä sekä asiakkaan asioinnin näkökulmasta asioiden tarkastelu sekä kehittäminen.
- **Viestintä ja tiedottaminen:** Sidosryhmät korostavat aktiivista yhteydenpitoa, informaation jakamista, sekä ajankohtaisten asioiden tuomista esille.
- **Yhteistyö ja verkostoituminen:** Sidosryhmät korostavat yhteistyön ja verkostoitumisen merkitystä eri tahojen, kuten viranomaisten, toimijoiden ja kuntien välillä.
- **Resurssit ja rahoitus:** Sidosryhmät kantavat huolta resurssien riittävydestä sekä rahoituksen oikeasta kohdentamisesta.
- **Hallinto ja organisaatorakenne:** Viranomaiskumppanit nostivat esille ELY-keskusten hallinnon suuruuden, päällekkäisyydet, järkiperaistämistarpeet ja tulevan organisaatorakenteen uudistuksen.
- **Selvitykset ja prosessit:** Useissa vastauksissa kritisoidaan tarpeettomia selvityksiä ja pidetään tärkeänä, että ELY-keskus voisi joustaa ja välttää tarpeettomia prosesseja.





## Ehdotuksia yleiseksi kehittämiseksi

2/2

- **Byrokratian vähentäminen:** Sidosryhmät näkivät tarvetta byrokratian vähentämiseen ja prosessien yksinkertaistamiseen. Kritiikkiä sai tarpeettomaksi koetut selvitykset. Lisäksi nostettiin esille tarve joustaa ja välttää tarpeettomia prosessin vaiheita.
- **Kilpailutus ja päätökset:** Päätösten perusteluiden selkeyttäminen.
- **Yrittäjyys ja yritysten tuki:** Sidosryhmät korostavat yrittäjyyden ja pk-yritysten tärkeyttä alueen kehittämisessä sekä tarvetta ymmärtää yritysten todellista taloudellista tilannetta. Lisäksi pk-yrityksille suunnatuille uusille tukimuodoille ja palveluille nähdään tarvetta.
- **Alueellisuus:** Alueellisten erityispiirteiden ja tarpeiden huomioiminen nähdään keskeisenä.
- **Ympäristönäkökulma:** Huomio hiilijalanjäljen merkitykseen hankkeiden suunnittelussa ja toteutuksessa.
- **Organisaation toiminta ja jatkuva kehittäminen:** ELY-keskuksen toiminnan kriittinen tarkastelu, toimintatapojen parantaminen ja virheistä oppiminen.
- Palvelutuottajien vastauksissa painottuvat selkeä kommunikaatio, yhteistyön arvostus, byrokratian vähentämisen tarve ja halu nähdä ELY-keskuksen rooli aktiivisena pk-yritysten tukijana ja alueellisen kehityksen edistäjänä.



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

# Kiitos!

Uutena asiakkuuspäällikkönä on aloittanut 1.1.2024  
kehittämisasiantuntija Kirsi Elomaa  
[kirsi.elomaa@ely-keskus.fi](mailto:kirsi.elomaa@ely-keskus.fi)