

**Jyväskylän yliopiston
kauppakorkeakoulu**

Tarja Niemelä

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laatu

N:o 204 / 2014

Jyväskylän yliopisto
Kauppakorkeakoulu
Pl 35, 40014 Jyväskylän yliopisto
Puh. 040- 576 7793
jsbe-info@jyu.fi

ISBN 978-951-39-5746-9 (nid.)
ISBN 978-951-39-5747-6 (verkkoj.)
ISSN 1799-3059
Jyväskylä 2014

Niemelä, Tarja
Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laatu
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2014
Kauppakorkeakoulun julkaisusarja
ISSN 1799-3059
ISBN 978-951-39-5746-9 (nid.)
ISBN 978-951-39-5747-6 (verkkokj.)



Kirjoittajat

Tarja Niemelä
Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu
PL 35 40014 Jyväskylän yliopisto
tarja.niemela@jyu.fi

ESIPUHE

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY) käynnisti keväällä 2014 maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin tutkimuksen. Arvioinnin tarkoituksena on tukea maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun parantamista ja palveluiden organisoinnin kehittämistä Keski-Suomessa.

Tutkimus kohdennettiin Manner-Suomen kehittämisohjelmasta vuosina 2007–2013 rahoitusta saaneisiin yritysasiakkaisiin. Arvioinnissa on haettu ensisijaisesti maaseutuyritysten eli yritysasiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta. Tietoa kerättiin myös maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluita tarjoavilta tahoilta mahdollisimman monipuolisen laadun kokonaiskuvan saamiseksi.

Tutkimukseen ovat osallistuneet arvokkaalla työpanoksellaan monet henkilöt. Erityiskiitos kuuluu 95 rahoitusta saaneelle yritysasiakkaalle sekä maaseutuyrityksille rahoitusneuvontaa tarjoaville 12 toimitusjohtajalle, yrityspalvelupäällikölle, kunnanjohtajalle ja elinkeinojohtajalle tutkimuksen toteuttamisen mahdollistamisesta. Siviilipalvelusmies Samppa Penttinen, erikoistutkija Esa Storhammar ja tutkija Kari Itkonen Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulusta ovat auttaneet eri tavoin tämän työn valmistumisesta. Haluan kiittää teitä asiantuntemuksesta ja avunannosta.

Tutkimuksen edistymistä ovat ohjanneet rahoituspäällikkö Jaakko Ryymin, kehittämispäällikkö Pirjo Suhonen, yritysasiiantuntija Risto Piesala ja yksikön päällikkö Ulla Mehto-Hämäläinen Keski-Suomen ELY-keskuksesta.

Tutkimus on toteutettu osana *Keski-Suomen maaseutustrategia – hanketta*, jota rahoittavat Keski-Suomen ELY-keskus ja Keski-Suomen liitto.

Toivottavasti arviointiraportti tarjoaa virikkeitä maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden kehittämiseen.

Jyväskylässä kesäkuussa 2014

Tarja Niemelä

TIIVISTELMÄ

Tämä maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arviointi perustuu Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY) toimeksiantoon. Arviointi on kohdennettu Manner-Suomen kehittämisohjelmasta vuosina 2007–2013 rahoitusta saaneisiin yritysasiakkaisiin.

Arvioinnin näkökulmana on yritysasiakkaan kokema laatu. Arvioinnissa on olennaista se mihin maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun kehittämällä pyritään. Yritystuet eivät saisi liikaa ohjata maaseutuyritysten rahoitusneuvontaa vaan painopiste pitäisi olla maaseutuyritysten kasvun ja kehittymisen tavoitteiden edistämässä ja niitä tukevassa ratkaisukeskeisessä asiakasneuvonnassa, mitkä ovat maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun ydintä.

Tutkimuksen tulokset perustuvat huhtikuussa 2014 toteutettuun Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta rahoitusta saaneiden yritysasiakkaiden verkko - ja kirjekyselyihin sekä maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden tarjoajien verkkokyselyyn ja haastatteluihin.

Kysely lähetettiin kuntien seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajille ja yritysneuvojille sekä niiden kuntien kunnanjohtajille ja elinkeinojohtajille jotka eivät ole mukana seudullisissa kehittämissyhtiöissä. Kyselyiden lisäksi arviointiaineistoa täydennettiin haastattelemalla seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajia ja yritysneuvoja sekä kunnanjohtajia ja elinkeinojohtajia.

Tutkimuksen tuloksia tarkastellaan alueittain seutukuntajaon, ja soveltuvin osin toimialan, yrityksen koon ja toiminta-ajan mukaan.

Arvioinnin ensituloksia käsiteltiin Keski-Suomen ELY-keskuksen järjestämässä arviointikokouksessa. Arvioinnin keskeiset tulokset, päätelmät ja kehittämisehdotukset ovat raportin alussa.

Asiasanat: arviointi, kehittäminen, maaseutuyritys, yritysrahoitusneuvontapalvelu

KESKEISET TULOKSET JA PÄÄTELMÄT

Yrityusrahoituksen neuvontapalveluiden saavutettavuus

Yrityusrahoitusneuvonnan palveluiden saavutettavuus on tyydyttävää tasoa.

Yritysassiakkaita 59 % on käyttänyt yrityusrahoitusneuvonnan palveluita yritystukia hakiessaan. Palveluiden käyttämättä jättämisen keskeisiksi syiksi mainitaan seuraavat tekijät: yritykset eivät tunne palveluita tai niitä ei tarjota heille, yritystukiprosessi on kankea ja byrokraattinen, yritysten kehitys- ja neuvontatarpeita ei seurata, yrityksillä ei ole tarvetta tai halua investoida tai että asia ei ole ajankohtainen sekä luottamus omaan osaamiseen.

Yrityusrahoitusneuvonnan tunnettuus on tyydyttävää tasoa. Yritysassiakkaita 57 % on saanut tietoa rahoitus- ja yritystukineuvonnasta. Palveluiden ajantasaisuudessa ja tiedonsaannissa on merkittäviä alueellisia eroja. 51 % yritysassiakkaita tunsi (tiesi) työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) työllistämispalvelut.

Yrityusrahoituksen neuvontapalveluiden saatavuus on pääosin hyvää tasoa. Saatua palvelutarjontaa pidetään kokonaisuudessaan hyvänä vaikka alueellisia eroja ilmeni monien laatutekijöiden suhteen.

Yritystukien hakematta jättämisen syyt

Yritystukien hakematta jättämisen syistä ei tässä arvioinnissa saatu luotettavaa tietoa sillä kyselyyn vastasivat vain tukea saaneet yritykset.

Kehittäjät näkivät yleisiksi syiksi mm. talouden suhdannevaihtelut, yrityksen toiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset, tukiehdot ja rahoituskriteerit, investointeihin liittyvät riskit ja vastuut, yritystuen haku- ja maksuun hakuprosessin kankeuden ja byrokraattisuuden sekä yritysten tietämättömyden heille mahdollisista rahoitusmahdollisuuksista. Osa yrityksistä pitää tukiprosessia liian kalliina suhteessa saatuun hyötyyn ja jotkut yritykset eivät halua tai koe tarvetta investoida.

Yrityusrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus ja toimintatavat

Yritysassiakkaiden mielestä yrityusrahoituksen neuvontapalvelut toimivat hyvin. Yrityusrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus on paikoin vaihtelevaa. Laatueroja on rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden tai tahojen sisällä, välillä ja alueellisesti.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluille asetettujen tavoitteiden, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuminen

Yritysrahoituksen neuvontapalveluille asetetut tavoitteet on saavutettu varsin hyvin. Palveluiden tasalaatuisuudessa ja palvelun tarjoajien yhteistyössä on alueellisia eroja. Tukihakemusten täyttämiseen liittyvässä neuvonnassa on suuria alueellisia eroja. Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tasa-arvo ja yhdenvertaisuus toteutuvat pääosin hyvin mutta palveluiden tasalaatuisuudessa, saavutettavuudessa ja toimintatavoissa on paljon kehitettävää.

Yritysassiakkaiden kasvun, kehityksen ja investointihalukkuuden edellytysten edistäminen

Kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämisen saavuttamisessa yllettiin hyvään vaikuttavuuteen monissa laatutekijöissä. Neuvontapalveluiden vahvuuksia löytyy yrityksen kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämässä (investointien toteuttaminen, investointeihin liittyvien riskien aleneminen, yritystoiminnan käynnistäminen) ja investointihalukkuuden ja rahoituksen hakemishalukkuuden lisääntymisessä (tukihakemusten jättäminen). Alueelliset erot ovat melko suuria. Neuvontapalveluiden kokonaisvaltainen vaikuttavuus on hyvää tasoa.

KEHITTÄMISTARPEET JA -EHDOTUKSET

Arvioinnin tuloksena voidaan päätyä seuraaviin kehittämisehdotuksiin. Perustelut on esitetty tutkimusraportin luvussa 11.

- Käynnistetään valtakunnallinen viestinnän kehittämisprojekti ja kampanja maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden tunnettuuden lisäämiseksi.
- Kehitetään yritysrahoitusneuvonnan palveluverkoston yhteistyön toivuutta selkiyttämällä palveluita tarjoavien toimijoiden rooleja ja palvelusopimuksissa mainittuja tavoitteita ja vastuita.
- Kehitetään palvelun tarjoajien kokonaisvaltaista elinkeinojen, liiketoiminnan ja yrittäjyyden tuntemusta sekä rahoitusvälineiden osaamista käynnistämällä pitempikestoinen yritysrahoitusneuvonnan osaamisen kehittämisohjelma.
- Nopeutetaan ja kevennetään yritystukien haku- ja maksuunhakuprosesseja sekä kehitetään eri rahoitusvälineitä yhteensopivammaksi maaseutuyritysten kehittämis- ja investointitukitarpeisiin vastaamiseksi.
- Tuetaan kansallisin ja paikallisin ratkaisuin ja tukitoimin yritystukiopastusta ja haravointia maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden saavutettavuuden lisäämiseksi
- Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden laadun ohjausjärjestelmän vastuut ja roolit on määriteltävä nykyistä selkeämmin. Selkiyttämisessä on kyse koko ohjausjärjestelmän toimivuudesta eli siitä, mikä tahoo vastaa, ja miten toimintaedellytyksistä (puitteista), toiminnasta (rahoitusneuvonnan suunnittelusta, ohjauksesta, prosesseista sekä arvioinnista ja kehittämisestä) ja toiminnan tuloksista niin maakunta-, kunta- ja seutukuntatasoilla kuin palvelua tarjoavissa organisaatioissa.
- Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden toimintaedellytysten parantamiseksi tulisi kunnissa tehdä suunnitelma. Suunnitelman toimeenpanon tulee kattaa ne resurssit (määrärahat) joilla maaseutuyrityksille suunnatut palvelut voidaan toteuttaa.
- Keski-Suomeen tarvitaan ”yrittäjyys edellä” toimiva yritysrahoitusneuvonnan toimintamalli joka on prosessoitu, työkaluiltaan kunnossa ja jossa johtajuus on kunnossa.

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Tutkimusnäyte	20
TAULUKKO 2. Maatilasidonnainen yritystoiminta toimialoittain.....	22
TAULUKKO 3. Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tarjonta.....	38
TAULUKKO 4. Yritysrahoitusneuvonnan hyötyjen erittelyä yritysasiakkaiden mukaan.....	73
TAULUKKO 5. Yritysrahoitusneuvonnan vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet kehittäjien mukaan.....	95
TAULUKKO 6. Kokoava tarkastelu toimintaedellytyksistä	107
TAULUKKO 7. Kokoava tarkastelu neuvontaprosessista.....	114
TAULUKKO 8. Kokoava tarkastelu vaikuttavuustekijöistä	119
TAULUKKO 9. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laatu vastaajaryhmittäin	120

KUVAT

KUVA 1. Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin lähtökohdat.....	17
KUVA 2. Yrityksen toimiala alueittain.....	21
KUVA 3. Maatilasidonnainen yritystoiminta.....	23
KUVA 4. Yrityksen toiminta-aika alueittain.....	24
KUVA 5. Toimialat toiminta-ajan suhteen.....	25
KUVA 6. Liikevaihto vuonna 2013 alueittain.....	26
KUVA 7. Liikevaihto toimialoittain.....	27
KUVA 8. Liikevaihto toiminta-ajan mukaan.....	28
KUVA 9. Työllistävyys vuonna 2013 alueittain.....	29
KUVA 10. Työllistävyys toimialoittain.....	30
KUVA 11. Sukupolvenvaihdon ajankohtaisuus.....	31
KUVA 12. Sukupolvenvaihdon ja omistusjärjestelyiden ajankohtaisuus toimialoittain.....	32
KUVA 13. Rahoitusneuvonnan ja yritystukien tiedonsaannin lähteet yrittäjien mukaan.....	33
KUVA 14. Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnettuus	34
KUVA 15. Työvoima- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnettuus toiminta-ajan mukaan.....	35
KUVA 16. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esiintuominen neuvonnan yhteydessä.....	36
KUVA 17. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esille tuominen neuvonnan yhteydessä toimialojen mukaan.....	37
KUVA 18. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esiintuominen neuvonnassa toimialojen mukaan.....	37
KUVA 19. Yrittäjien käyttämien rahoitusneuvonnan palveluiden laatu alueittain.....	42
KUVA 20. Neuvonnan riittävyys yritystukea haettaessa.....	43
KUVA 21. Neuvonnan riittävyys toimialoittain.....	44
KUVA 22. Rahoitusneuvonnan palveluiden käyttäminen.....	45
KUVA 23. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen..	46
KUVA 24. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen toimialoittain.....	47
KUVA 25. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen toiminta-ajan mukaan.....	47
KUVA 26. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen liikevaihdon mukaan.....	48
KUVA 27. Neuvojan kanssa läpikäytyjä asioita.....	49
KUVA 28. Yrittäjien omakohtaisia syitä rahoitusneuvonnan käyttämättä jättämiselle.....	50
KUVA 29. Yrittäjien arvioita rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättämiseen.....	51

KUVA 30. Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta	57
KUVA 31. Yritysasiakkaiden arvioita yhteistyöstä rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden kanssa.....	61
KUVA 32. Yritystuen vaikuttavuus yritystoiminnan aloittamiseen ja käynnistämiseen	63
KUVA 33. Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta	65
KUVA 34. Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen kannalta	67
KUVA 35. Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan hyviä puolia	68
KUVA 36. Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan kehitettäviä puolia	69
KUVA 37. Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan kehittämistarpeita.....	71
KUVA 38. Yritysrahoitusneuvonnan koettu hyödyllisyys.....	72
KUVA 39. Yritysrahoitusneuvonnan tarpeet yritysasiakkaiden mukaan	74
KUVA 40. Rahoitusneuvonnan järjestämisen mahdollisuuksia.....	76
KUVA 41. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus	80
KUVA 42. Yritysrahoituksen neuvontaprosessin toimivuus kehittäjien näkökulmasta	85
KUVA 43. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikutus yritystukihakemusten laatuun ja tukihakemusten käsittelyaikaan	86
KUVA 44. Kehittäjien arvio yritysrahoitusneuvonnan palveluista maaseutuyrityksille Keski-Suomessa	87
KUVA 45. Yritysrahoitusneuvonnan palvelukyky.....	90
KUVA 46. Rahoitusneuvonnan organisoinnin ja kehittämisen yhteistyösuuntia ja -mahdollisuuksia kehittäjien mukaan	93

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	6
KESKEISET TULOKSET JA PÄÄTELMÄT	7
KEHITTÄMISTARPEET JA -EHDOTUKSET	9
TAULUKOT	10
KUVAT	11
1 JOHDANTO	15
1.1 Arvioinnin tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä	15
1.2 Tutkimuksen demografiset tekijät, taustamuuttajat ja otanta	18
2 TAUSTAMUUTTUJAT	21
2.1 Yrityksen toimiala	21
2.2 Yrityksen toiminta-aika	24
2.3 Yrityksen liikevaihto	25
2.3 Työllistämisaikutukset	29
2.4 Sukupolven vaihdoksen tai muiden omistusjärjestelyjen ajankohtaisuus maaseutuyrityksissä	31
3 RAHOITUSNEUVONNAN SAAVUTETTAVUUS	33
3.1 Rahoitusneuvonnan palveluiden tunnettuus	33
3.2 Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnettuus	34
3.3 Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden esille tuominen neuvonnassa	36
3.4 Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tarjonta	38
4 YRITYSRAHOITUSNEUVONNAN PALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN ...	40
4.1 Yritysrahoitusneuvontapalveluiden käyttäminen yritysasiakkaiden arvioimana	40
4.2 Neuvonnan riittävyys yritystukea haettaessa	43
4.3 Neuvontapalveluiden käyttäminen yritystukea haettaessa	44
4.4 Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämissasioiden esille ottaminen neuvonnassa	45
4.5 Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättäminen	49
5 YRITYSRAHOITUSPALVELUIDEN TOIMIVUUS	52
5.1 Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta	52
5.2 Yritysasiakkaiden arvioita yhteistyöstä rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden kanssa	58
6 MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN JA YRITYSTUEN VAIKUTTAVUUS	62
6.1 Yritystuen vaikuttavuus yritystoiminnan aloittamiseen ja käynnistämiseen	62
6.2 Yritystuen vaikuttavuus yrityksen asettamien tavoitteiden saavuttamisen kannalta	64
6.3 Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen kannalta	66
6.4 Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan ”hyvät ja kehitettävät” puolet ...	68

7	MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN KEHITTÄMINEN	70
7.1	Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan kehittäminen	70
8	MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN PALVELUT KEHITTÄJIEN NÄKÖKULMASTA	78
8.1	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus	78
8.2	Kehittäjien ajatuksia yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuudesta	80
8.3	Yritysrahoituksen neuvontaprosessin toimivuus kehittäjien näkökulmasta	81
8.4	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikutus yritystukihakemusten laatuun ja tukihakemusten käsittelyaikaan	85
8.5	Kehittäjien arvio yritysrahoitusneuvonnan palveluista maaseutuyrityksille Keski-Suomessa	86
8.6	Yritysrahoitusneuvonnan palvelukyky	87
8.7	Yhteistyösuuntien ja -mahdollisuuksien kehittyminen	91
8.8	Kehittäjien haastattelut	96
9	MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN PALVELUIDEN LAATU	102
9.1	Yhteenvedo yritysrahoituksen neuvontapalveluiden kokonaislaadusta yritysassiakkaiden ja kehittäjien arvioimana	102
9.2	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimintaedellytysten laatu yritysassiakkaiden arvioimana	102
9.3	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimintaedellytysten laatu kehittäjien arvioimana	105
9.4	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden neuvontaprosessin laatu yritysassiakkaiden mukaan	108
9.5	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden neuvontaprosessin laatu kehittäjien mukaan	111
9.6	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikuttavuus yritysassiakkaiden näkökulmasta	115
9.7	Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikuttavuus kehittäjien näkökulmasta	118
10	ARVIOINNIN KESKEISET TULOKSET JA PÄÄTELMÄT	121
11	YRITYSRAHOITUKSEN NEUVONTAPALVELUIDEN KEHITTÄMISTARPEET JA -EHDOTUKSET	125
12	LÄHDELUETTELO	128

1 JOHDANTO

1.1 Arvioinnin tarkoitus, tavoitteet ja tehtävä

Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY) käynnisti keväällä 2014 maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin. Arviointi on kohdennettu Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta vuosina 2007–2013 rahoitusta saaneisiin yritysasiakkaisiin. Arvioinnin näkökulmana on yritysasiakkaan kokema laatu. Arvioinnin tarkoituksena on tukea maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun parantamista ja palveluiden organisoinnin kehittämistä Keski-Suomessa. Sen tavoitteena on

- tuottaa tietoa maaseutuyritysten rahoitusneuvontapalveluiden tuottamisen edellytysten tilasta maakunnallisen ja paikallisen tason päätöksentekoa ja kehittämistä varten,
- osoittaa kehittämistarpeita ja tehdä käytännön kehittämisehdotuksia yritysrahoituspalveluiden laadun parantamiseksi yritysrahoituspalveluita tuottaville organisaatiolle ja Keski-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukselle (ELY), sekä
- toimittaa keskeinen tulostieto arvioinnista niille tahoille, jotka tekevät maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluita koskevia päätöksiä, kehittävät palveluita ja työskentelevät rahoitusneuvonnan palveluiden parissa Keski-Suomessa.

Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin tulee tuottaa maakunnallisesti vertailtua tietoa seuduittain ja paikallisuus huomioiden sekä soveltuvin osin toimialoittain, yrityksen toiminta-aika ja yrityskoko huomioiden.

Arviointitietoa tuotetaan mm. maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan

- palveluiden saavutettavuudesta, toimivuudesta ja toimintatavoista
- palveluiden käyttämättä jättämisen syistä (ja soveltuvin osin siitä miksi yritykset eivät hae yritystukia)
- palveluille asetettujen tavoitteiden, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta
- yritysasiakkaiden yritysten kasvun, kehityksen ja investointihalukkuuden edellytysten edistämisestä
- palveluiden kokonaisvaltaisesta vaikuttavuudesta yritysasiakkaalle.

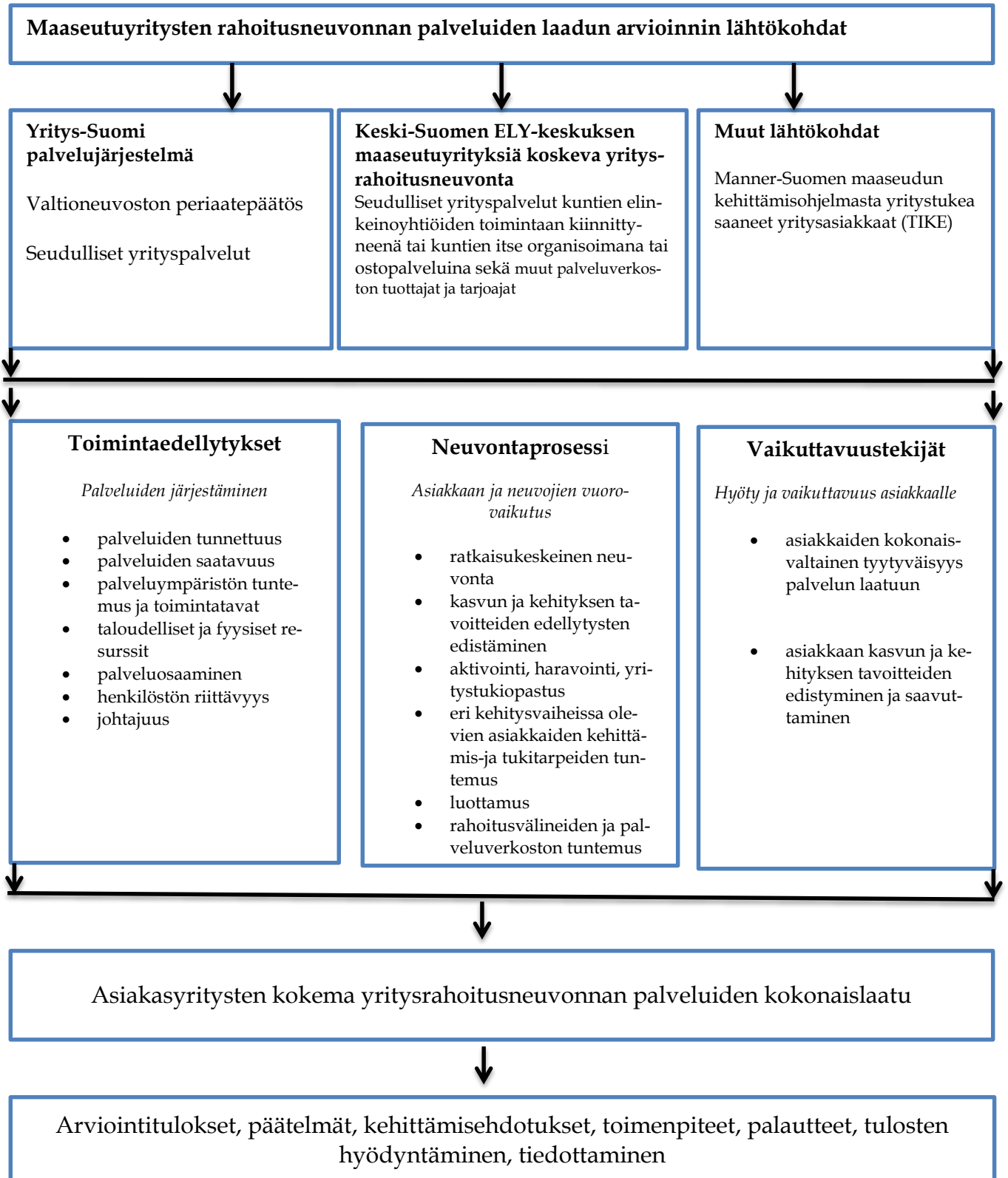
Valtioneuvoston periaatepäätöksen mukaisesti Seudulliset Yrityspalvelut tuli osaksi Yritys-Suomi palvelujärjestelmää vuonna 2007. Yritys-Suomi konseptin alla toimivien palveluiden tavoitteeksi on asetettu tasalaatuisen palvelun varmistaminen, asiakaslähtöisyyden ja toiminnan tehokkuuden lisääminen sekä eri tahojen yhteistyön lisääminen että markkinaehtoisen tarjonnan tehokas hyödyntäminen. Elinkeino-, liikenne - ja ympäristökeskusten (ELY) tehtävänä on huolehtia että yrityksille on tarjolla seudullisia yritysneuvontapalveluita ja että palvelut toimivat asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Seudullisen yrityspalvelun tehtävänä on selvittää asiakkaan palvelutarve, löytää tunnistettuja tarpeita vastaavat ratkaisut sekä ohjata asiakas palveluverkoston muille asiantuntijoille niiden tarpeiden osalta joihin ei ratkaisu löydy seudullisesta yrityspalvelusta. Neuvonnan keskeiseksi tavoitteeksi on asetettu laadukkaat hakemukset ja suunnitelmat rahoitushakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi. Toiminnan painopiste on alkavissa ja nuorissa yrityksissä sekä yritysten omistajanvaihdosten neuvontatyössä. Seudulliset yrityspalvelut on tuotettu hankkeena johon on saatu rahoitusta mm. Euroopan sosiaalirahastosta (ESR) ja keskisuomalaisilta kunnilta.

Suomessa on toteutettu ohjelmaperustaista kehittämistyötä jo parikymmentä vuotta (Itkonen & Storhammar 2014, 3). Maaseudun kehittämistyötä on vuosina 2007–2013 ohjannut Manner- Suomen maaseudun kehittämisohjelma. Ohjelmasta on rahoitettu elinkeinojen kehittämishankkeita ja tuettu maaseutuyritysten investointeja. *Mahdollisuuksien maaseutu - Maaseutupoliittinen kokonaisohjelmasssa 2014–2020* korostetaan paikkaperustaisuutta. Paikalliset tarpeet, mahdollisuudet ja ongelmanratkaisu toimivat kehittämistyötä ohjaavina periaatteina. Paikkaperustaisuus ja maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden kehittämistarpeet on hyvin otettavissa huomioon nykyisen ohjelmakauden maaseudun alueellisissa kehittämissuunnitelmissa.

Tutkimus kohdennettiin Manner-Suomen kehittämisohjelmasta vuosina 2007–2013 rahoitusta saaneisiin yritysasiakkaisiin. Arvioinnissa on haettu ensisijaisesti yritysasiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta. Lisäksi tietoa kerättiin palvelun tarjoajilta, jotta arviointi tuottaisi mahdollisimman monipuolisen kuvan maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden kokonaislaadusta.

KUVA 1 kokoaa maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin lähtökohtia.



KUVA 1. Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden laadun arvioinnin lähtökohdat

1.2 Tutkimuksen demografiset tekijät, taustamuuttajat ja otanta

Tämän raportin tulokset pohjautuvat huhtikuussa 2014 toteutettuun Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta vuosina 2007–2013 yritystukia saaneita keski-suomalaisia maaseutuyrityksiä koskeneeseen verkko- ja kirjekselyyn.

Tämän lisäksi toteutettiin verkkokysely yritysrahoitusneuvontaa tarjoaville kuntien elinkeinoyhtiöille, seudullisille yrityspalvelupisteille ja niille kunnille jotka järjestävät maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan itse tai ostopalveluna. Arviointiaineistoa täydensi seudullisten elinkeinoyhtiöiden toimitusjohtajien, yrityspäälliköiden sekä kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien haastattelut.

Kyselyn maaseutuyrityksiä koskevat yhteystiedot perustuvat Maa- ja metsätalousministeriön Tietopalvelukeskuksen (TIKE) maaseutuviraston (MAVI) maaseutuelinkeinojen tietojärjestelmästä (14.4.2014) saatuihin tietoihin. Rekisterissä oli yhteensä 1111 vuosina 2007–2013 tuen saanutta maaseutuyritystä. Rekisteristä suodatettiin useammin kuin kerran yritystukea saaneet jonka jälkeen rekisteriin jäi 888 tukea saanutta yritystä.

Linkki kyselytutkimukseen lähetettiin sähköpostilla 28.4.2014 yrityksille joiden sähköpostiosoite saatiin rekisteristä. Kyselylomake postitettiin toukokuun ensimmäisen viikon aikana kaikille niille lopuille yrityksille ja niille yrityksille joita ei tavoitettu sähköpostilla. Vastaamatta jättäneitä muistutettiin yhdellä sähköpostilla mutta uusia muistutuskirjeitä ei postitettu. Kuusi vastauslomaketta saapui kyselyn päättymisen ja kymmenen vastauslomaketta posti palautti takaisin (osoite tuntematon, muuttanut).

Kysely lähetettiin yhteensä 888 tukea saaneelle maaseutuyritykselle ja siihen vastasi määräaikaan (8.5.2014) mennessä 95 yritystä. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 10,7 (%). Prosentuaalisesti tutkimus edustaa tyydyttävästi Keski-Suomen alueen yritystukia saaneita maaseutuyrityksiä.

Kyselylomakkeen toimivuutta testattiin huhtikuussa 2014 kahdella yritystukea saaneella yrityksellä sekä neljällä rahoitusneuvonnan asiantuntijalla. Tietosisällön suunnittelussa hyödynnettiin maaseutuyrittäjien lisäksi monia alan asiantuntijoita. Testauksesta huolimatta sähköinen vastaaminen koettiin useiden vastaajien antamien palautteiden mukaan niin teknisesti kuin sisällöllisesti ongelmalliseksi. Vastaajat kokivat ongelmalliseksi neuvontaan ja rahoitukseen liittyvät ilmaisut (terminologian) ja lomakkeen pituuden. Muutama vastaaja koki että ”näin kauan sitten tapahtuneita asioita ei jaksa muistaa”. Toiset kokivat ärsyttäväksi että tällaisia asioita kysytään, toiset puolestaan kokivat kyselyn arvokkaaksi, jotta asioihin voidaan tarttua tutkitun tiedon perusteella eikä kuulopuheiden varassa. Edellä mainitut seikat ovat voineet vaikuttaa tutkimustuloksiin.

Maaseutuyrityksellä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelmasta yritystukea saanutta, alle 10 htv työllistävää maaseudun mikroyritystä, sekä maatilasidonnaista maaseutuyritystä esim. maatilaa joka on laajentanut toimintaansa maatalouden ulkopuolelle, sekä muutamaa (1-2) pk-sektorin elintarvikkeiden ensiasteen jatkojalostajaa.

Seudullisia yrityspalveluita tarjoajia organisaatioita ovat seudulliset elinkeino- ja kehittämissyhtiöt, seudulliset yrityspalvelupisteet sekä kunnat jotka ostavat yritysrahoitusneuvontapalveluita tai tuottavat ne itse Keski-Suomessa. Tässä tutkimuksessa käytämme heistä tulosten analysointivaiheissa yhteisnimeä *Kehittäjät*. Haastatellut kehittäjät käsittävät tässä tutkimuksessa seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajat ja yrityspalvelupäälliköt sekä kunnanjohtajat ja kunnissa toimivat elinkeinojohtajat.

Tutkimuksen rahoituksesta ovat vastanneet Keski-Suomen maaseutustrategiahankkeen rahoittajat: Keski-Suomen ELY-keskus (Manner-Suomen maaseudun kehittämisohjelma 2007–2013) ja Keski-Suomen liitto (Keski-Suomen Kehittämisrahasto).

TAULUKKO 1 kuvaa tutkimusnäytettä kunnittain, seutukunnittain ja alueellisesti. Yrityksille suunnattuun kyselyyn vastasi 95 yrittäjää. Vastauksia saatiin 40 Pohjoisen Keski-Suomen seutukunnista, 33 Jyväskylän seudun seutukunnista ja 22 Eteläisen Keski-Suomen seutukunnista. Suhteellisesti tutkimus edustaa parhaiten Jyväskylän seudun yritystukia saaneiden yrittäjien näkemyksiä ja seutukunnittain tarkastellen Joutsan ja Jyväskylän seutukuntien yritystukia saaneiden maaseutuyritysten näkemyksiä.

	Yritystukia saaneet maaseutuyritykset Keski-Suomessa 1.1.2007–31.12.2013 (N=888) (TIKE)	Tutkimusnäyte, yritykset (kpl)	Vastanneet %
Yhteensä, kpl	888 tuen saanutta yritystä	95 vastannutta yritystä	10,7 vastausprosentti
Eteläinen Keski-Suomi	240	22 (9,2 %)	23 %
<i>Joutsan seutukunta</i>	32	<i>Joutsan seutukunta (13,3 %)</i> Joutsa (2) Luhanka (2)	
<i>Keuruun seutukunta</i>	85	<i>Keuruun seutukunta (10,5 %)</i> Keuruu (8) Multia (1)	
<i>Jämsän seutukunta</i>	123	<i>Jämsän seutukunta (7,3 %)</i> Jämsä (8) Kuhmoinen (1)	
Jyväskylän seutu	248	33 (13,3 %)	35 %
<i>Jyväskylän seutukunta</i>		<i>Jyvässeudun seutukunta (13,3 %)</i> Hankasalmi (11) Jyväskylä (10) Laukaa(6) Muurame (1) Petäjävesi (2) Toivakka (1) Uurainen (2)	
Pohjoinen Keski-Suomi	382	40 (10,5 %)	42 %
<i>Äänekosken seutukunta</i>	86	<i>Äänekosken seutukunta (11,6 %)</i> Konnevesi (3) Äänekoski (7)	
<i>Saarijärvi-Viitasaaren seutukunta</i>	296	<i>Saarijärven-Viitasaaren seutukunta (10,2 %)</i> Kannonkoski (1) Karstula (5) Kinnula (3) Kivijärvi (0) Kyyjärvi (2) Pihtipudas (7) Saarijärvi (6) Viitasaari (6)	
Muut	18		
Yhteensä	888 kpl	95 kpl	100 %

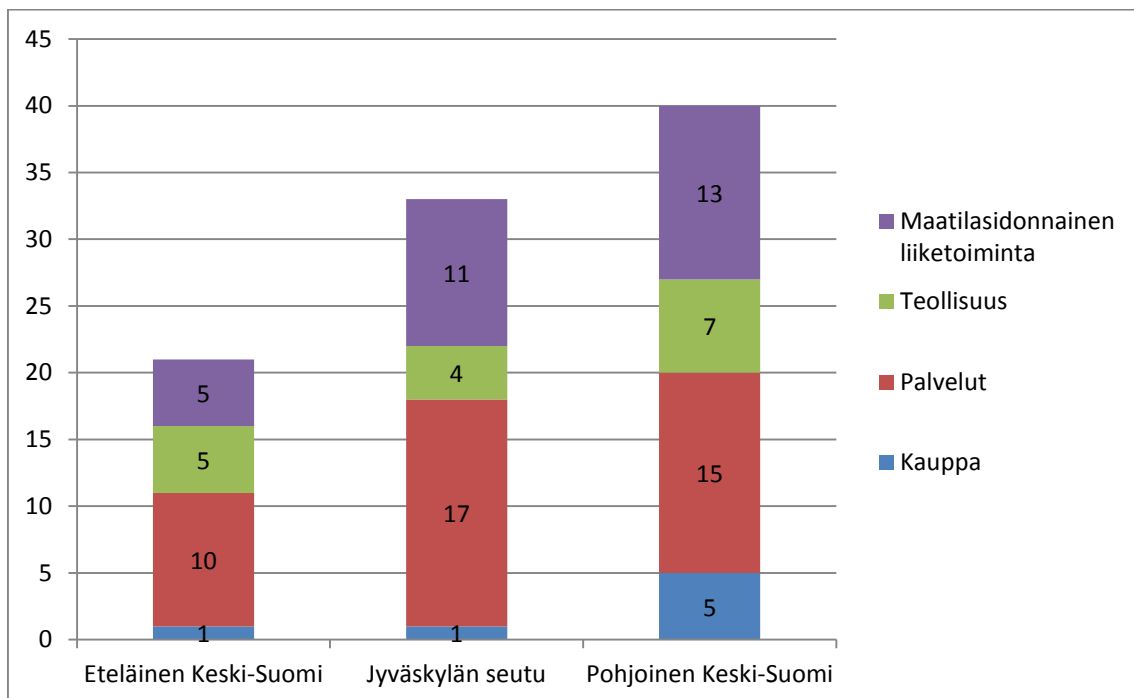
TAULUKKO 1. Tutkimusnäyte

2 TAUSTAMUUTTUJAT

2.1 Yrityksen toimiala

Kysymykseen, ”Mikä on yrityksenne toimiala ja millaista yritystoimintaa harjoitatte”? saatiin 94 vastausta. Noin 45 % ilmoitti toimialakseen palvelut ja noin 31 % maatilasedonnaisen yritystoiminnan. 17 % teollisuuden ja noin 7 % kaupan alan.

Vastanneiden yritysten toimialat jakautuvat alueellisesti tarkastellen seuraavasti (KUVA 2).



KUVA 2. Yrityksen toimiala alueittain

Avoimet vastaukset kohdassa vastaajien oli mahdollista tarkentaa millaista maatilasedonnaista yritystoimintaa he harjoittavat. TAULUKKON 2 on ryhmitelty poimintoja maatilasedonnaiseen yritystoimintaan luokitelluista toimialoista.

Maatilasedonnaisen yritystoiminnan sisäisessä ”toimialaluokituksessa” ilmeni kirjavuutta, esimerkiksi polttopuun myynti oli yhden vastaajan mukaan teollista toimintaa, viidelle palvelua ja yhdeksälle maatilasedonnaista liiketoimintaa.

Kauppa	Palvelut	Teollisuus
Tekstiilit, myös kurssit palveluina Käsityöalan kauppa Verhoilu, entisöinti Lounaskahvila Autopesut Konekauppa Kahvila-ravintola kukkakauppa	Koulutus ja konsultointi Hiihtokeskus Vesi- ja jätevesiverkoston ylläpito ja huolto Matkailu Kiinteistöhuolto Rakentaminen Hevosalan palvelut Fysioterapia Energiakantojen nosto Keilahallitoiminta Kielipalvelut Metsäpalvelu Elämyspalvelut	Puusepänteollisuus Hirsitaloteollisuus Jalkinevalmistus Metallit Ruumisarkut Koneurakointi Maa- ja vesirakennus Kokoonpanohitsaukset, rautarakennetyöt, koneiden korjaukset

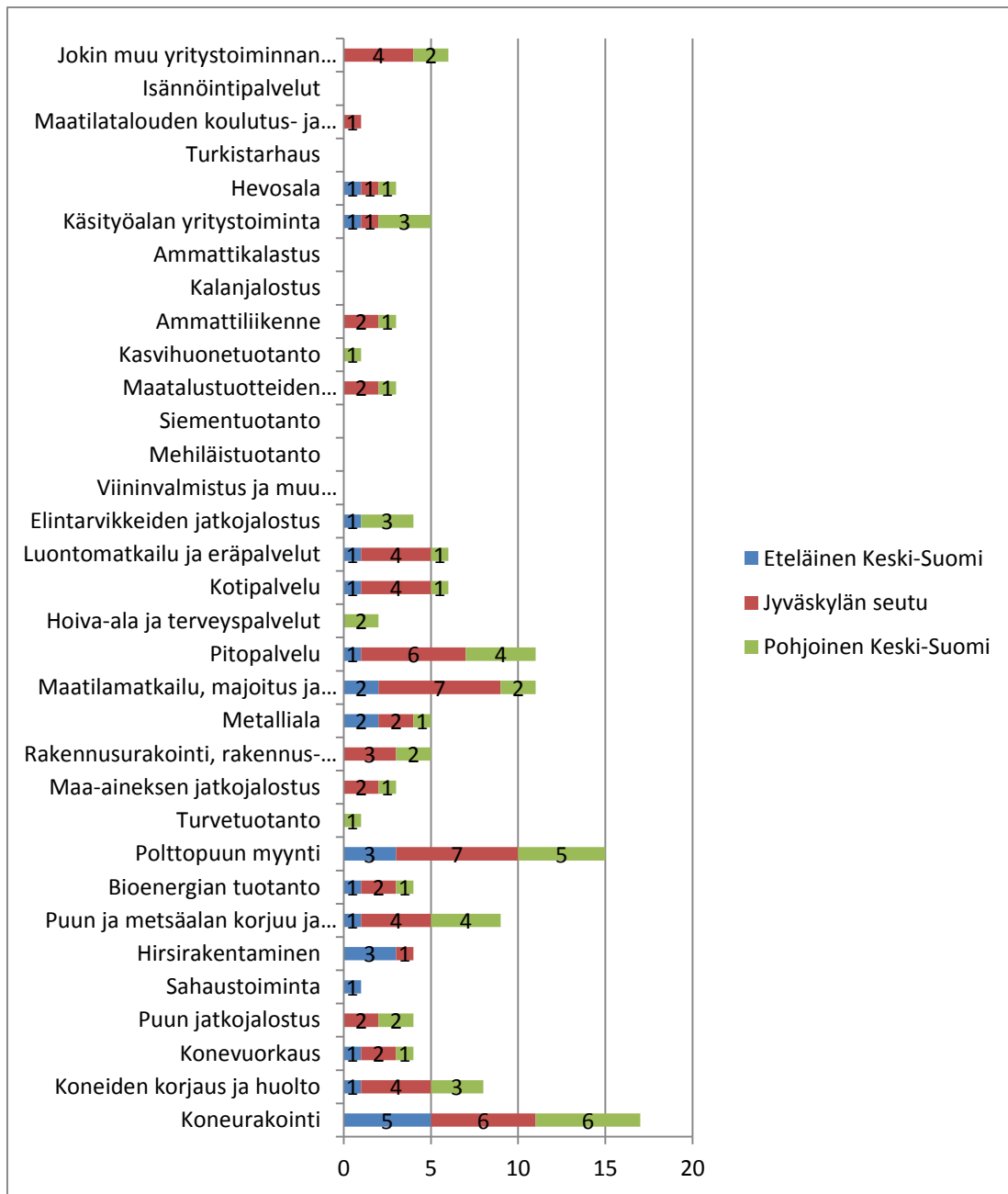
TAULUKKO 2. Maatilasidonnainen yritystoiminta toimialoittain

Kysymykseen ”Mitä maatilasidonnaista yritystoimintaa harjoitatte?”, saatiin 59 vastausta. (KUVA 3). Vastajat saivat valita useamman vaihtoehdon.

Vastaajista noin 29 % prosenttia mainitsi koneurakoinnin (esim. peltotyöt, lumenaurauksen, rahtityöt) ja hieman yli 25 % polttopuun myynnin yleisimmiksi muun yritystoiminnan harjoittamisen muodoksi.

Seuraavaksi yleisin maatilasidonnainen yritystoiminnan muoto näyttäisi olevan maatilamatkailu, majoitus ja mökkivuokraus (19 %) ja pitopalvelu (19 %) (juhla- ja kokouspalvelut)

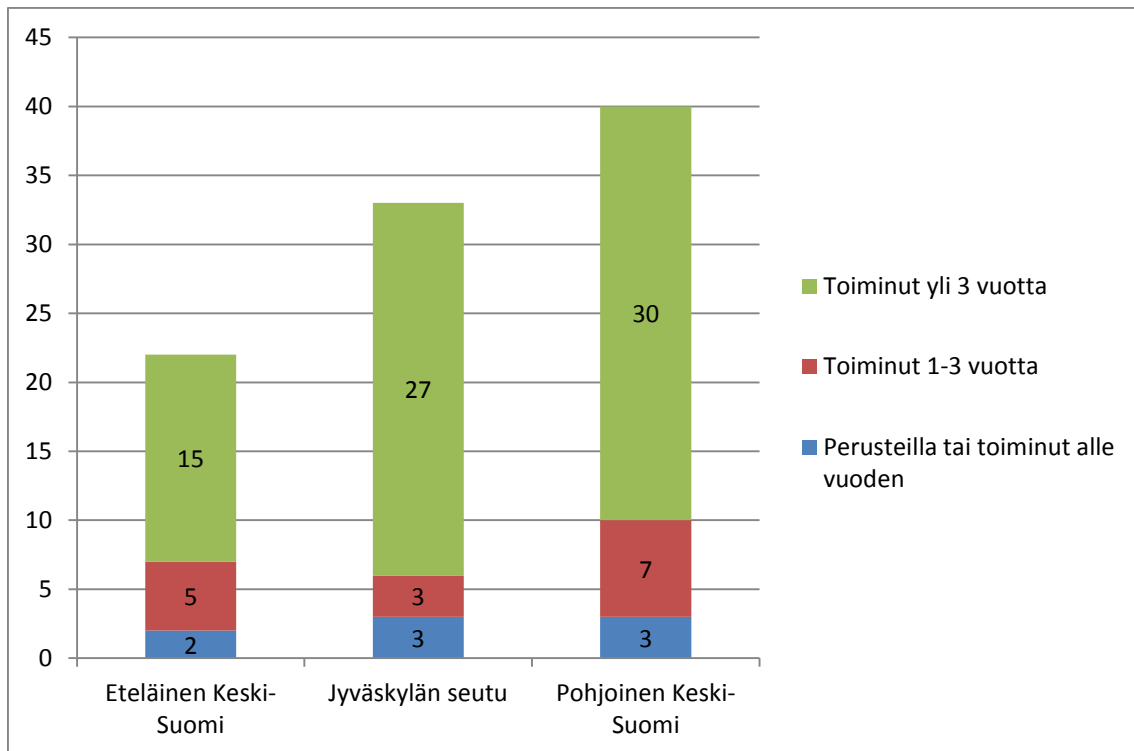
Myös puun ja metsäalan korjuu ja koneurakointi (15 %) sekä koneiden korjaus ja huolto (13 %) ovat maatilasidonnaisen yritystoiminnan yleisempiä toiminnan harjoittamisen muotoja.



KUVA 3. Maatilasidonnainen yritystoiminta

2.2 Yrityksen toiminta-aika

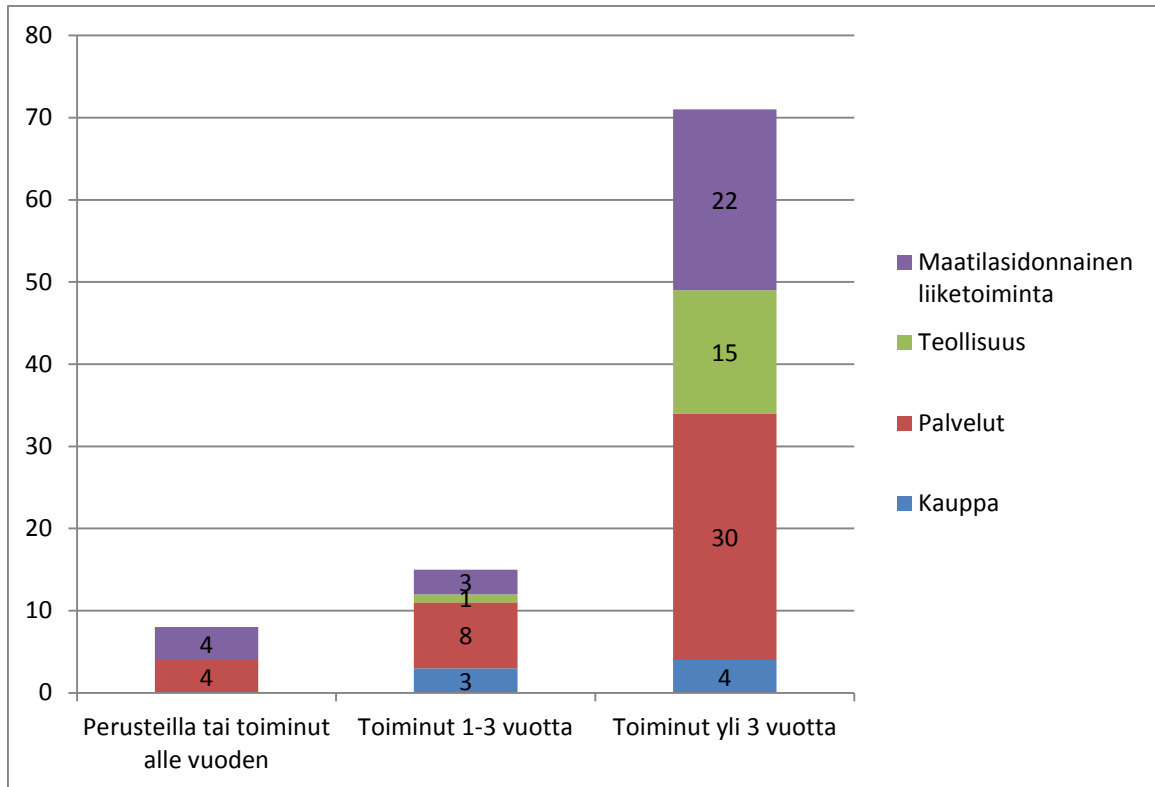
Yrityksen toiminta-aikaa kysyttäessä saatiin 93 vastausta (KUVA 4). Hieman yli 77 % vastaajista on toiminut yli 3 vuotta ja 16 % on toiminut 1-3 vuotta. Reilut 8 % on perusteilla tai alle vuoden toimineita yrityksiä.



KUVA 4. Yrityksen toiminta-aika alueittain

Yli 3 vuotta toimineista noin 42 % on palvelualan yrityksiä ja noin 31 % maatilaidonnaista liiketoimintaa harjoittavia (KUVA 5) Teollista toimintaa harjoittavia yrityksiä on noin 21 %. Kaupan alaan lukeutuvia yrityksiä oli 6 %.

Suhteellisesti eniten palvelualan yrityksiä oli 1-3 vuotta toimineissa yrityksissä.



KUVA 5. Toimialat toiminta-ajan suhteen

Maatilasidonnaiseen yritystoimintaan oli syntynyt suhteellisesti eniten uutta liiketoimintaa, mm. elintarvikkeiden jatkojalostukseen, kotipalveluun, maatilamatkailuun, pitopalveluun, sahaustoimintaan, koneurakoinnin ja maa-aineksen jatkojalostukseen, hoiva- ja terveystalalle, hirsirakentamiseen ja polttopuun myyntiin.

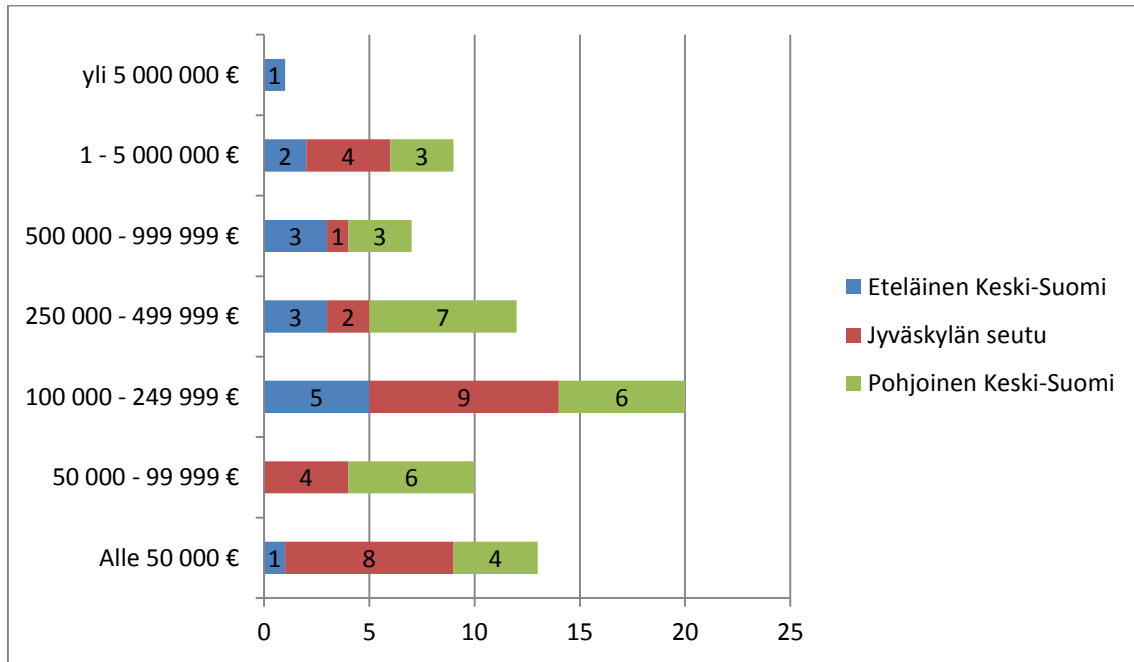
2.3 Yrityksen liikevaihto

Kysymykseen, ”Mikä oli yrityksenne liikevaihto vuonna 2013?” saatiin 78 vastausta ja parikymmentä nollavastausta. Osa ”nollavastauksista” viittasi perusteilla tai alle vuoden toiminnassa olevaan yritystoimintaan.

Saadut vastaukset luokiteltiin seitsemään liikevaihtoluokkaan, alle 50 000 eurosta yli 5 miljoonan liikevaihtoon.

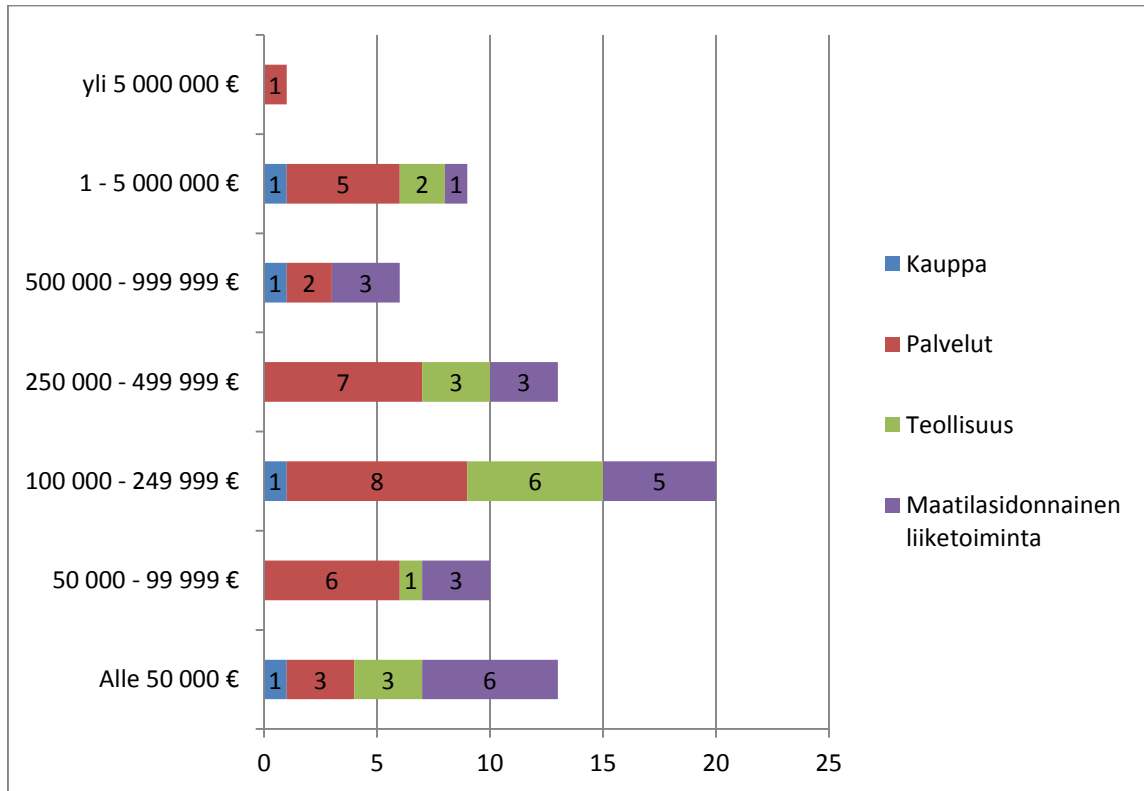
20 vastaajaa ilmoitti liikevaihdokseen 100 000 - 249 000 euroa. Yksi yritys yltyi yli 5 miljoonan liikevaihtoon kun taas 9 yritystä 500 000 - 1 000 000 euron suuruiseen liikevaihtoon. Kahdellatoista yrityksellä liikevaihto oli 250 000 - 500 000 euroa. 50 000- 100 000 euroon ylsi 10 vastaajaa ja 13 yritystä ilmoitti liikevaihdon olleen alle 50 000 euron tietämissä.

Alueellisesti tarkastellen liikevaihdoltaan suurin yritys sijoittui eteläiseen Keski-Suomeen. Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritykset näyttäisivät, pois lukien yli 5 miljoonan liikevaihdon luokka, sijoittuvan tasaisesti kaikkiin liikevaihtoluokkiin. Useimmilla Jyväskylän seudun yrityksillä liikevaihto on 100 000 - 249 000 ja alle 50 000 euroa (KUVA 6)



KUVA 6. Liikevaihto vuonna 2013 alueittain

Suurin liikevaihto saavutettiin palvelualan yrityksessä. Toisaalta liikevaihdoltaan yhdestä viiteen miljoonan euron yrityksiä löytyi kaikilta toimialoilta. Enemmistö eri toimialojen yrityksistä sijoittui ”keskivaiheelle” eli 100 000-249 000 euron liikevaihdon haarukkaan (KUVA 7)

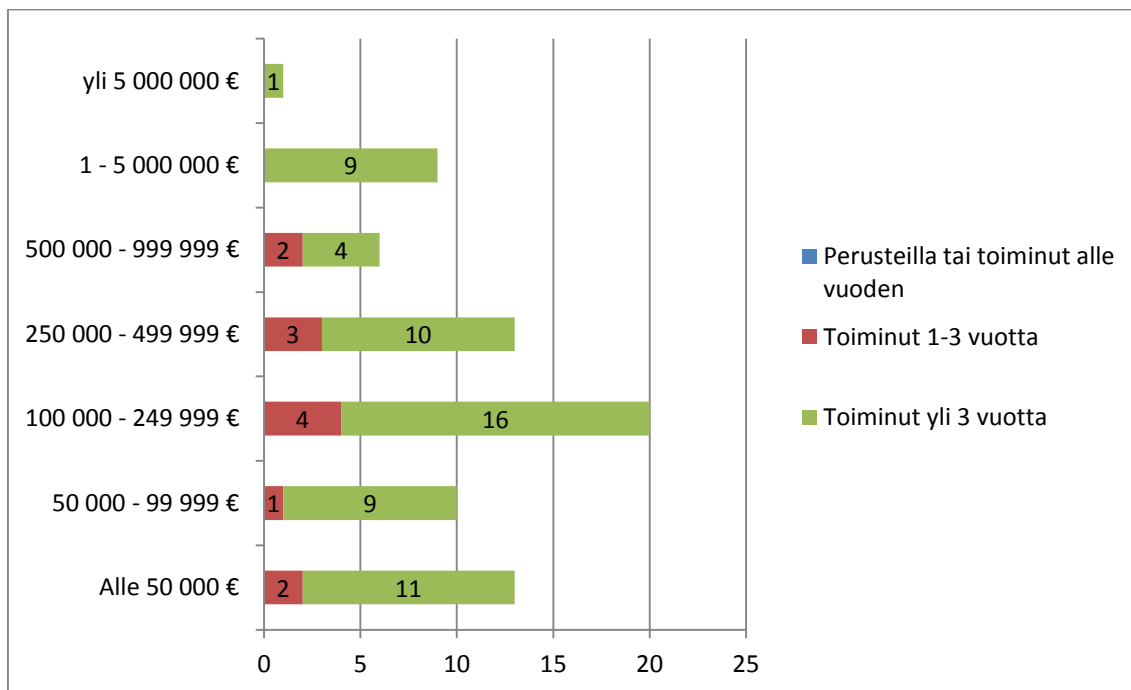


KUVA 7. Liikevaihto toimialoittain

Palvelualan yrityksiä oli suhteellisesti eniten 1-5 miljoonan, 250 000-499 000, 100 000-249 999 ja 50 000-99 999 euron liikevaihdon yritysten joukossa. Maatilisidonnaisia yrityksiä oli suhteellisesti eniten alle 50 000 euron ja 500 000-999 999 euron liikevaihdon luokissa.

1-5 miljoonan euron liikevaihdon luokkaan sisältyi yrityksiä, jotka ilmoittivat toimialakseen esimerkiksi koneiden korjauksen ja huollon, konevuokrauksen, turvetuotannon, rakennusurakoinnin, rakennus- ja lvi-alan, metallialan, hoiva- ja terveystalouden, kotipalvelun ja maatalouden ja maatalouden koulutuksen ja konsultoinnin. Toisaalta alle 50 000 euron liikevaihdon yrityksiä löytyy lähes samoilta liiketoiminnan aloilta: polttopuun myyntiä, koneurakointia, puu ja metsäalan korjuuta ja koneurakointia, luonto- ja eräpalveluita ja käsitöiden yritystoimintaa.

Tarkasteltaessa yritysten liikevaihtoa toiminta-ajan suhteen huomataan (KUVA 8) että suhteellinen enemmistö yli kolme vuotta ja 1-3 vuotta toimineista yrityksistä ylittää 100 000 -500 000 euron liikevaihdon määrään. Yli 3 vuotta toimineiden yritysten suhteellinen osuus on suurin kaikissa liikevaihtoluokissa.



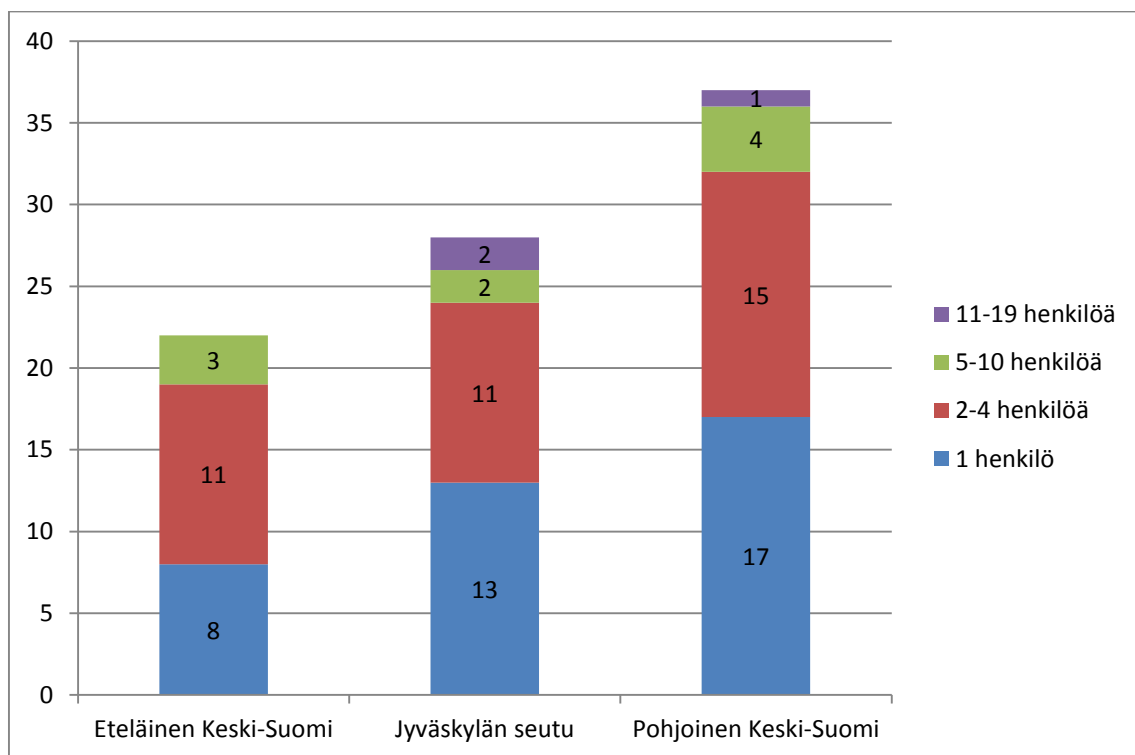
KUVA 8. Liikevaihto toiminta-ajan mukaan

2.3 Työllistämisaikutukset

Kysymykseen, "Kuinka monta vuosityöpaikkaa yritykseenne työllisti vuonna 2013?", saatiin 86 vastausta.

Noin 44 % (38 yritystä) vastanneista yrityksistä työllistää yhden henkilön ja 43 % (37 yritystä) työllistää 2-4 henkilöä. Toisaalta 5-10 henkilöä työllistäviä oli noin 10 % (9 yritystä) ja 3 % (3 yritystä) työllisti yli 11-19 henkilöä (KUVA 9)

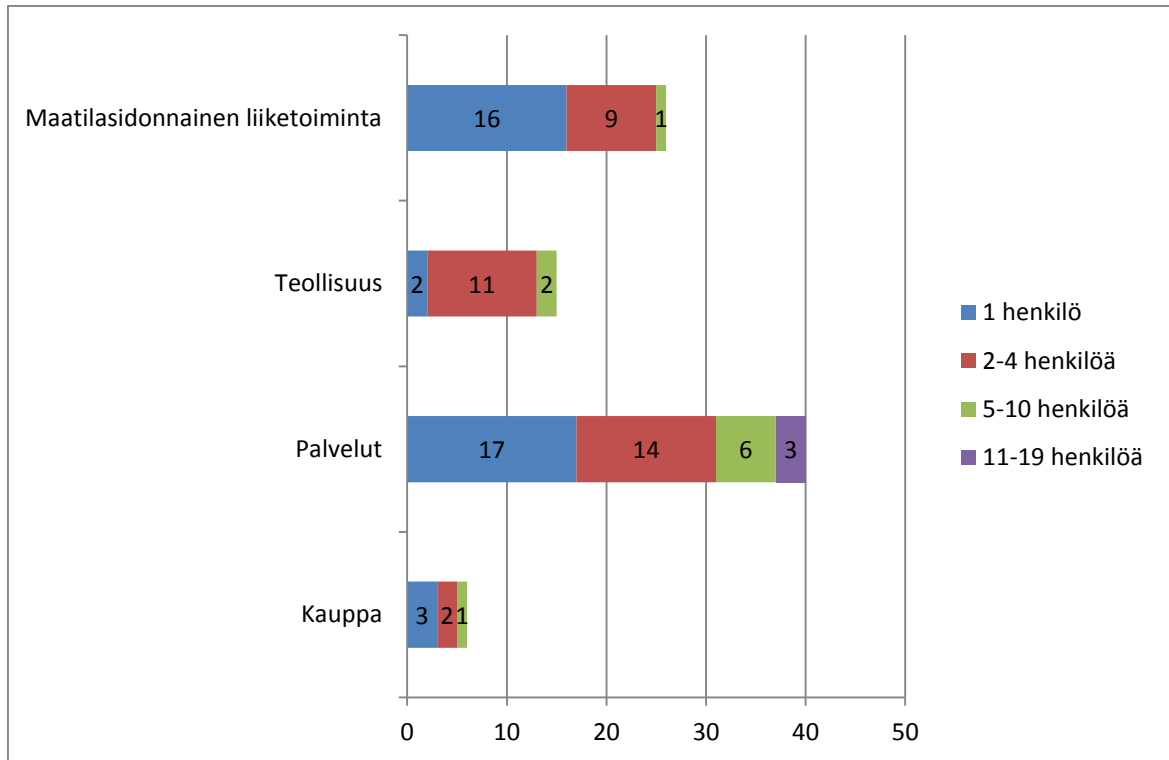
Aineistossa ei ollut mainittavia alueellisia eroja.



KUVA 9. Työllistävyys vuonna 2013 alueittain

Tarkasteltaessa työllistävyyttä toimialoittain (n= 84) huomataan että yhden henkilön työllistäviä yrityksiä on suhteellisesti eniten maatilasidonnaisessa yritystoiminnassa (62 %), kaupassa (50%) ja palvelualalla (43%) (KUVA 10)

Sen sijaan 2-4 henkilöä työllistäviä yrityksiä on suhteellisesti eniten teollisuudessa (73 %) ja palvelualalla (35%) sekä maatilasidonnaisessa yritystoiminnassa (35 %). 5-10 henkilöä työllistäviä yrityksiä löytyy suhteellisesti eniten palvelualalta (15%). Ainoastaan palveluala työllistää 11-19 henkilöä (7,5 %).



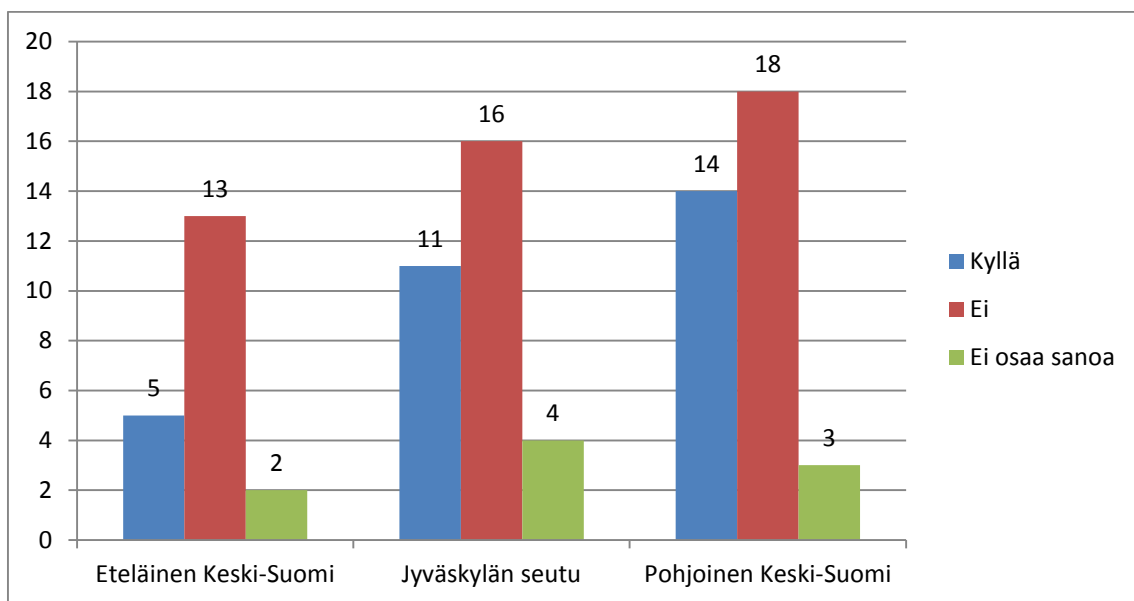
KUVA 10. Työllistävyys toimialoittain

Toiminta-ajan (n=87) suhteen tarkasteltuna yli 3 vuotta toimineista yrityksistä 34,5 % on itsensä työllistäviä eli yhden henkilön työllistäviä. Hieman alle 30 % työllistää 2-5 henkilöä ja 12,6 % 5-10 henkilöä. 1-3 vuotta toimineista yrityksistä 10 % työllisti 2-4 henkilöä, ja 3,4 % yhden henkilön. Perusteilla tai alle vuoden toimineista yrityksistä hieman alle 6 % työllistää yhden henkilön ja yksi yritys työllisti 2-4 henkilöä (3,5 %).

2.4 Sukupolven vaihdoksen tai muiden omistusjärjestelyjen ajankohtaisuus maaseutuyrityksissä

Kysymykseen ” Onko sukupolvenvaihdos tai omistuksenvaihdosasiat teille ajankohtaisia lähivuosina?”, saatiin 86 vastausta.

Yli 55 % vastaajista näki, ettei sukupolvenvaihdos tai omistuksenvaihdosasiat ole heille ajankohtainen. Toisaalta 35 % oli sitä mieltä että asia ajankohtainen ja reilut 10 % ei osannut sanoa asiaan mitään (KUVA 11).

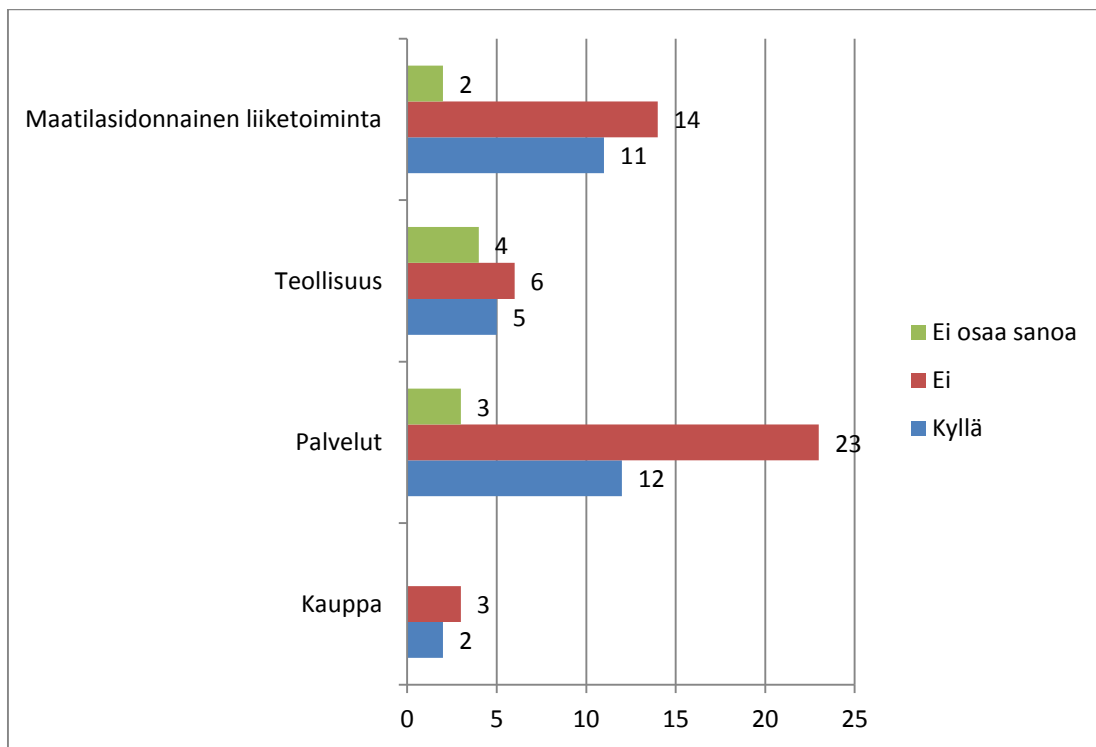


KUVA 11. Sukupolvenvaihdoksen ajankohtaisuus

Kysymykseen, ”Milloin olette tekemässä (aikomus) sukupolvenvaihdosta tai yrityksen myyntiä tai muita omistusjärjestelyjä?” saatiin 39 vastausta. Noin 36 % vastaajista aikoo tehdä sukupolvenvaihdoksen aivan lähitulevaisuudessa eli vuosien 2015–2016 aikana. Noin 18 % vuosina 2017–2018 ja loput 7 % vuosina 2021–2022. Loput, yhteensä 30 %, vastasivat että myöhemmin tai että eivät osaa sanoa (9 %). Merkittäviä alueellisia eroja ei vastauksissa ilmennyt.

Yli 3 vuotta toimineista yhteensä 46 % oli sitä mieltä että he olisivat valmiit tekemään sukupolvenvaihdoksen lähivuosina eli 2015–2016 tai 2017–2016. Toisaalta heissä oli myös paljon niitä jotka eivät osanneet sanoa asiaan mitään (23 %). Vuosina 2015–2018 tullaan aineiston mukaan tekemään 25 % eli eniten sukupolvenvaihdoksia ja omistuksenvaihdoksia kaikilla toimialoilla paitsi kauppanalalla.

Sukupolven- ja omistajanvaihdos on ajankohtainen 41 % maatilasidonnaisessa yritystoiminnassa (KUVA 12), 32 % palvelualan ja 33 % teollisuuden alan yrityksistä.

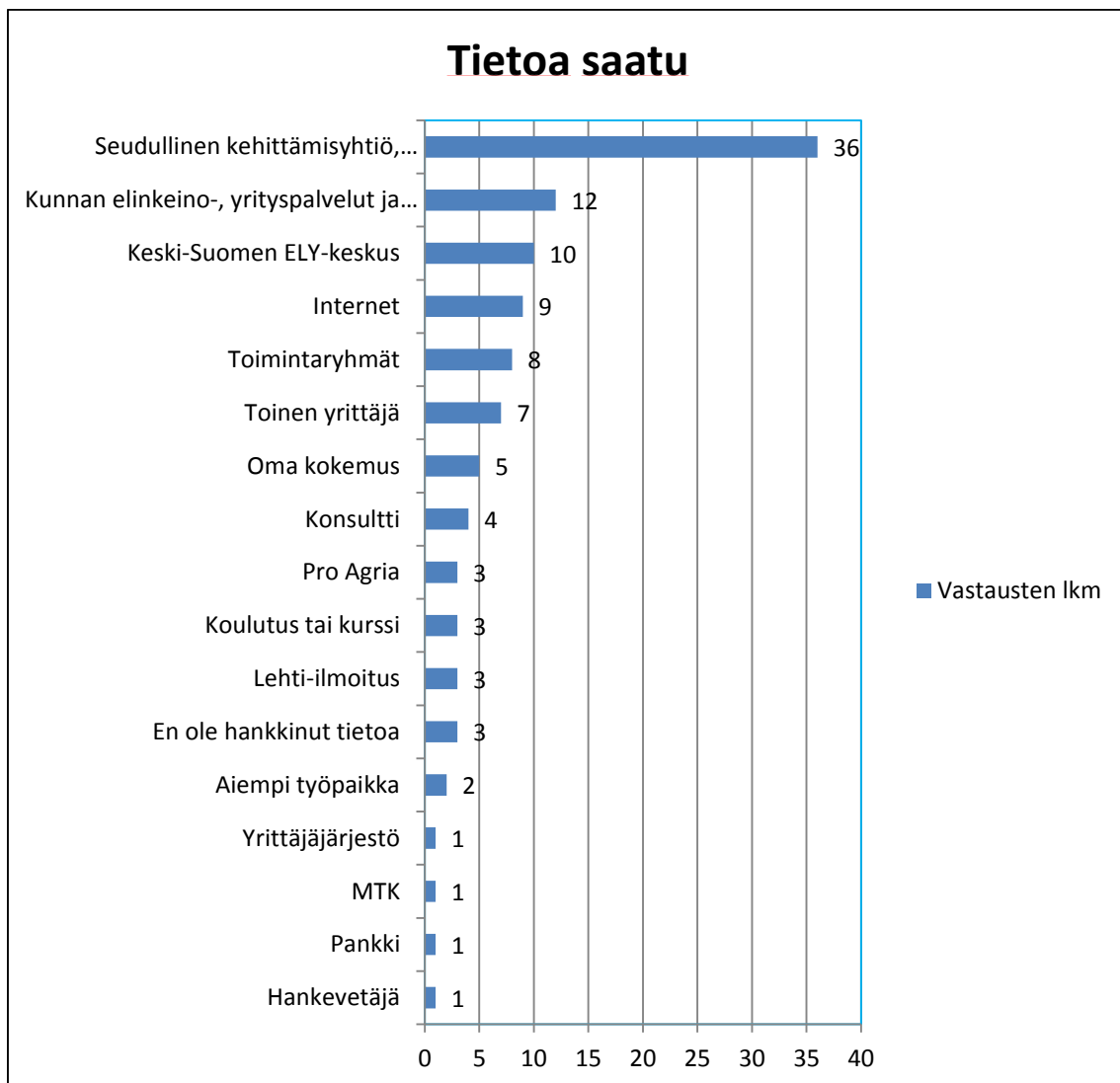


KUVA 12. Sukupolvenvaihdoksen ja omistusjärjestelyiden ajankohtaisuus toimialoittain

3 RAHOITUSNEUVONNAN SAAVUTETTAVUUS

3.1 Rahoitusneuvonnan palveluiden tunnettuus

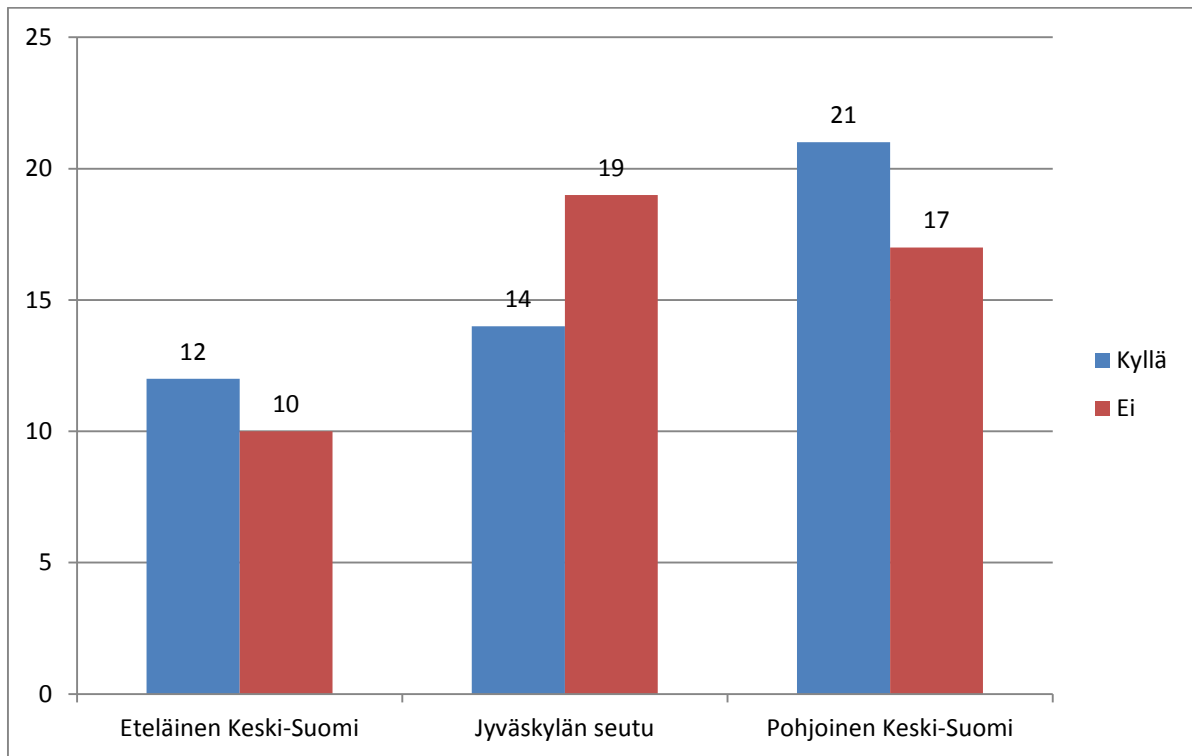
Avoimeen kysymykseen ”Miten tai mistä olette saaneet tietoa rahoitusneuvonnasta ja yritystukien mahdollisuuksista?” saatiin 84 vastausta. Vastajat mainitsivat useita vaihtoehtoja. Vastaajista 57 % ilmoitti, että on saanut tietoa seudulliselta kehittämissyhtiöltä, seudulliselta yrityspalvelupisteestä tai kunnan elinkeino- ja yrityspalveluista (KUVA 13)



KUVA 13. Rahoitusneuvonnan ja yritystukien tiedonsaannin lähteet yrittäjien mukaan

3.2 Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnettuus

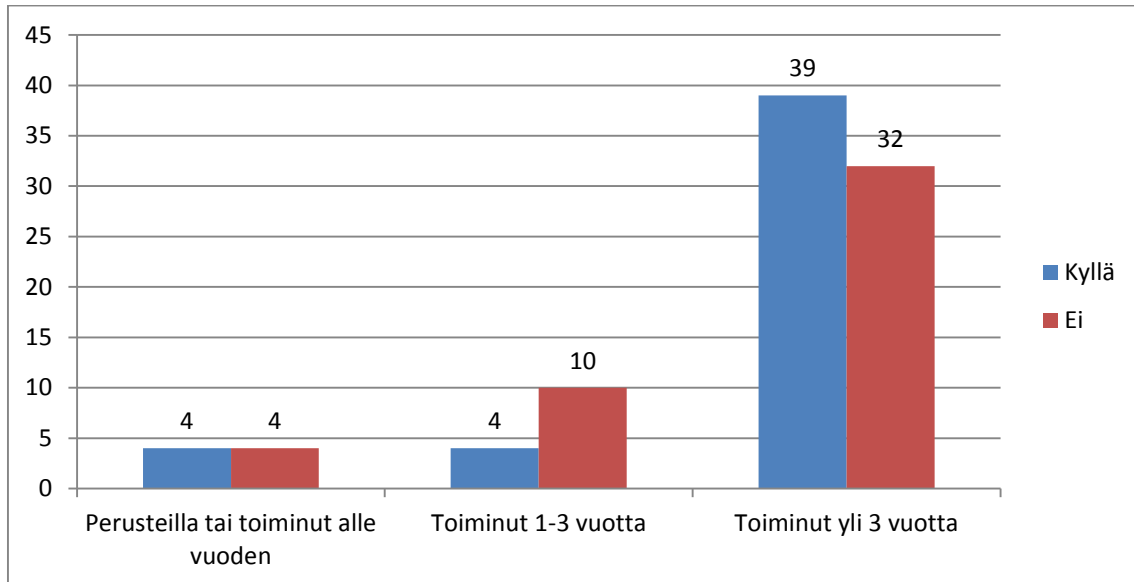
Kysymykseen, ”Tunnetteko (tiedättekö) Työ- ja elinkeinotoimistojen (TE-toimistojen) tukityöllistämispalvelut?”, saatiin 93 vastausta (KUVA 14). Vastajista 51 % kertoi tuntevansa (tietävänsä) TE-toimiston tukityöllistämispalvelut. Sen sijaan noin 49 % vastaajista kertoi, että ei tunne palveluja.



KUVA 14. Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnettuus

Palvelualalla puolet vastanneista tuntee ja toinen puoli ei tunne TE-toimiston työllistämispalveluita. Maatilasidonnaisen yritystoiminnan harjoittajat tuntevat suhteellisesti heikoiten työllistämispalvelut. Teollisuudessa 62,5 % tuntee ja 37,5 % ei tunne TE-toimiston työllistämispalveluita. Kaupan alalla 57 % tuntee ja 43 % ei tunne.

Toiminta-ajan suhteen (n=93) tarkastellen lähes 55 % yli 3 vuotta toimineista tuntee kun taas 45 % ei tunne TE-toimiston tukityöllistämispalveluja. Vastaa- vasti 1-3 vuotta toimineista liki 71 % ei tunne ja noin 29 % tuntee TE-toimiston palvelut. Perusteilla tai alle vuoden toimineista yrityksistä olevista puolet tunsi ja toiset puolet ei tuntenut tukityöllistämispalveluja (KUVA 15)



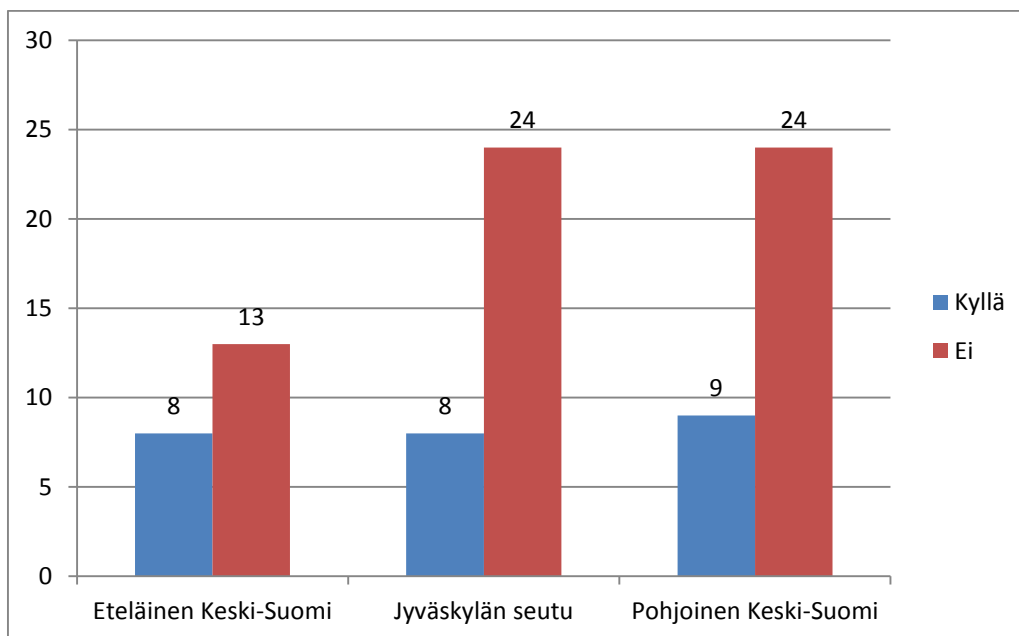
KUVA 15. Työvoima- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden tunnet- tuus toiminta-ajan mukaan

Sen suhteen tunnetaanko (tiedetäänkö) TE-toimiston tukityöllistämispalvelut tai ei (ei tiedetä) ei ole merkittäviä eroja alueiden, toimialojen, toiminta-ajan tai liikevaihdon suhteen.

3.3 Työ- ja elinkeinotoimiston tukityöllistämispalveluiden esille tuominen neuvonnassa

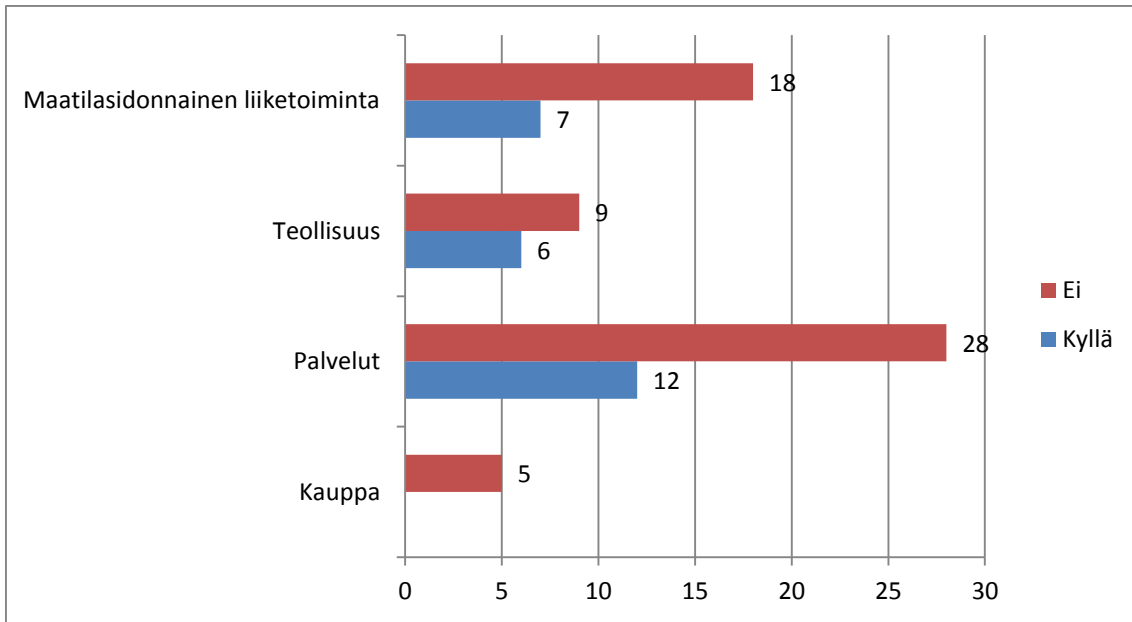
Kysymykseen, ”Onko teille tuotu esille neuvonnassa TE-toimistojen tukityöllistämispalveluita?”, saatiin 86 vastausta. Lähes 71 % vastaajista kertoi, ettei heille ole tuotu neuvonnassa esille TE-toimiston tukityöllistämispalveluita. (KUVA 16)

Eteläisen Keski-Suomen alueen yritykset ovat saaneet suhteellisesti eniten tietoa TE-toimiston tukityöllistämispalveluista neuvonnan yhteydessä verrattuna Jyväskylän seudun ja Pohjoisen Keski-Suomen alueiden yrityksiin.



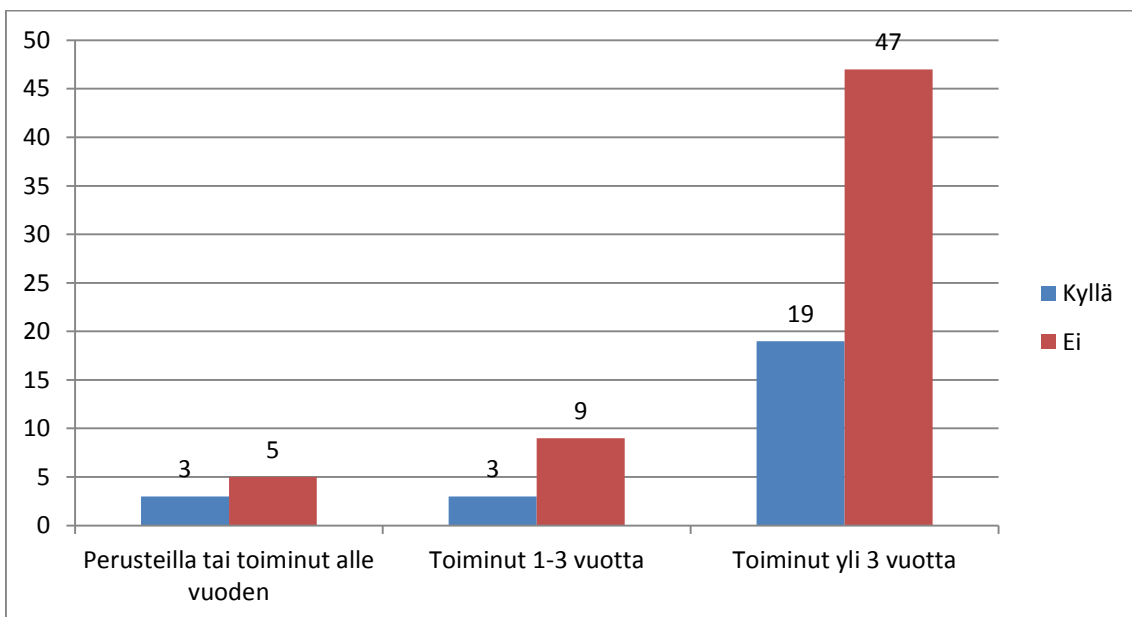
KUVA 16. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esiin tuominen neuvonnan yhteydessä

Toimialoittain (n=85) tarkastellen eroja on nähtävissä (KUVA 17). Kaupanalan yrityksille ei ole tuotu neuvonnassa esille TE-toimiston tukityöllistämispalveluita ollenkaan. Noin 70 % palvelualan ja noin 72 % maatilaidonnaista liiketoimintaa harjoittavista yrityksistä kokevat että heille ei ole neuvonnan yhteydessä tuotu esille tukityöllistämispalveluita.



KUVA 17. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esille tuominen neuvonnan yhteydessä toimialojen mukaan

Toiminta-ajan suhteen (n=86) tarkastellen yli 3 vuotta toimineista yli 28,8 % kokee että heille on tuotu neuvonnassa esille tukityöllistämispalveluita. Reilut 71,2 % näki että ei ole saanut tietoa neuvonnan yhteydessä tukityöllistämispalveluista. Alle vuoden toimineista 37,5 % oli saanut tietoa ja 62,5 % ei ollut saanut tietoa tukityöllistämispalveluista. 1-3 vuotta toimineista yrityksistä 75 % ei ollut saanut tietoa ja 25 % oli saanut tietoa (KUVA 18)



KUVA 18. Työ- ja elinkeinotoimistojen tukityöllistämispalveluiden esiin tuominen neuvonnassa toimialojen mukaan

3.4 Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tarjonta

Yritysrahoituspalveluiden tarjontaa kartoitettiin pyytämällä vastaajia valitsemaan yksi tai useampi heille vuosina 2007-2013 yrityspalveluja tarjonneista organisaatioista tai tahoista, ja arvioimaan saamaansa yritysrahoitusneuvonnan palvelua kokonaisuutena. Vastaajien määrä oli 80. Keskiarvosana muodostui korkeaksi (8,10) kouluarvosana-asteikolla (4-10). Vastaajien antamia arvosanoja tarkastellaan alla olevan TAULUKON 3 mukaisesti ryhmiteltyinä keskiarvoina sillä joidenkin tahojen ja organisaatioiden kohdalla vastanneiden määrä oli liian pieni keskiarvojen laskemiseksi.

	Keskiarvo	Mainintoja, kpl
Keski-Suomen ELY- keskuksen maaseutuyrityksiä koskeva rahoitusneuvonta kehittämissyhtiöissä	8,10	
Kehittämissyhtiö Keulink Oy	7,68	9
Kehittämissyhtiö Witas Oy	8,75	11
JYKES Oy	8,92	15
JämSek Oy	6,8	12
Kehittämissyhtiö Karstulanseutu Oy	8,12	5
Ääneseudun Kehitys Oy	7,3	10
SSYP kehitys Oy (Saarijärvi)	9,14	7
Joku muu taho	9,11	10
Kunnalliset elinkeino- ja yrityspalvelut	8,00	
Joutsan, Luhangan, Petäjäveden, Hankasalmen ja Kyyjärven kunnat Kuntien maataloustoimi	8,00	10 2
Työvoima- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto)	7,72	14
Yksityinen yritys tai yrittäjä ja muu taho	9,05	8
Yhteensä	8,10	110

TAULUKKO 3. Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tarjonta

Yritysrahoituspalveluita tarjonneiden organisaatioiden tarjontaa ja saatua palvelua voidaan pitää keskimäärin erittäin hyvänä.

Vastaajat olivat käyttäneet mm. seuraavien organisaatioiden ja tahojen yritysrahoitusneuvonnan palveluita:

Toimintaryhmät (5 mainintaa), ProAgria Keski-Suomi ry (3 mainintaa). Myös Finnvera, Keski-Suomen ELY-keskus, Laukaan ja Kannonkosken kunnat mainittiin, muutaman yksityishenkilön nimi ja muutama vastaaja kertoi ”luottaneensa omaan apuun”.

4 YRITYSRAHOITUSNEUVONNAN PALVELUIDEN KÄYTTÄMINEN

4.1. Yritysrahoitusneuvontapalveluiden käyttäminen yritysasiakkaiden arvioimana

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden käyttämistä (KUVA 19) kartoitettiin pyytämällä vastaajia arvioimaan kouluarvosanalla (4-10) niitä rahoitusneuvonnan palveluita joita he olivat käyttäneet 1.1.2007–31.12.2013 välisenä aikana. Vastauksia saatiin 81.

Vastaajien arvioita tarkastellaan jakamalla väittämät neljään keskiarvojen perusteella muodostettuun laatuluokkaan (hyvä, tyydyttävä, heikko, välttävä). Laatua tarkastellaan alueellisesta näkökulmasta.

Hyvä palvelun laatu (kouluarvosana 8)

Investointitukineuvonta ja yrityksen käynnistämisneuvonta

Alueellisia eroja:

maksuunhakuneuvonta (Eteläinen Keski-Suomi)

yrityksen perustaminen (Eteläinen ja Pohjoinen Keski-Suomi)

starttirahaneuvonta (Pohjoinen Keski-Suomi)

muu, mikä/avoimet vastaukset/ asiantuntemus ja palveluallttius (Pohjoinen Keski-Suomi)

Tyydyttävä palvelun laatu (kouluarvosana 7)

yritystoiminnan kehittäminen /kehittämisneuvonta

työntekijän palkkaamiseen liittyvät asiat

hankkeen toteuttaminen/toteutusvaiheen neuvonta

Investointien suunnittelu ja ajoitus

Alueellisia eroja:

Yritysr ryhmän kehittämistukineuvonta (Eteläinen Keski-Suomi)

Hankkeen maksuunhaku (Pohjoinen Keski-Suomi)

Yrityksen perustaminen (Jyväskylän seutu)

Liikeidean arviointi (Eteläinen ja Pohjoinen Keski-Suomi)

Starttirahaneuvonta, lausunto (Jyväskylän seutu ja Eteläinen Keski-Suomi)

Talouden suunnittelu ja kannattavuuslaskelmat (Eteläinen ja Pohjoinen Keski-Suomi)

Tietojen saaminen toimialan kilpailutilanteesta (Eteläinen Keski-Suomi)

Työnantajana toimimiseen liittyvät asiat (Pohjoinen Keski-Suomi)
Opastus eri asiantuntijoiden käyttämisessä (Pohjoinen Keski-Suomi)
Opastus yrittäjäkoulutukseen / Kehittämishankkeisiin (Pohjoinen Keski-Suomi)
Kehittämishankkeisiin liittyvä neuvonta (Eteläinen Keski-Suomi ja Jyväskylän seutu)

Heikko palvelun laatu (kouluarvosana 6)

Keksintöasioiden edistäminen

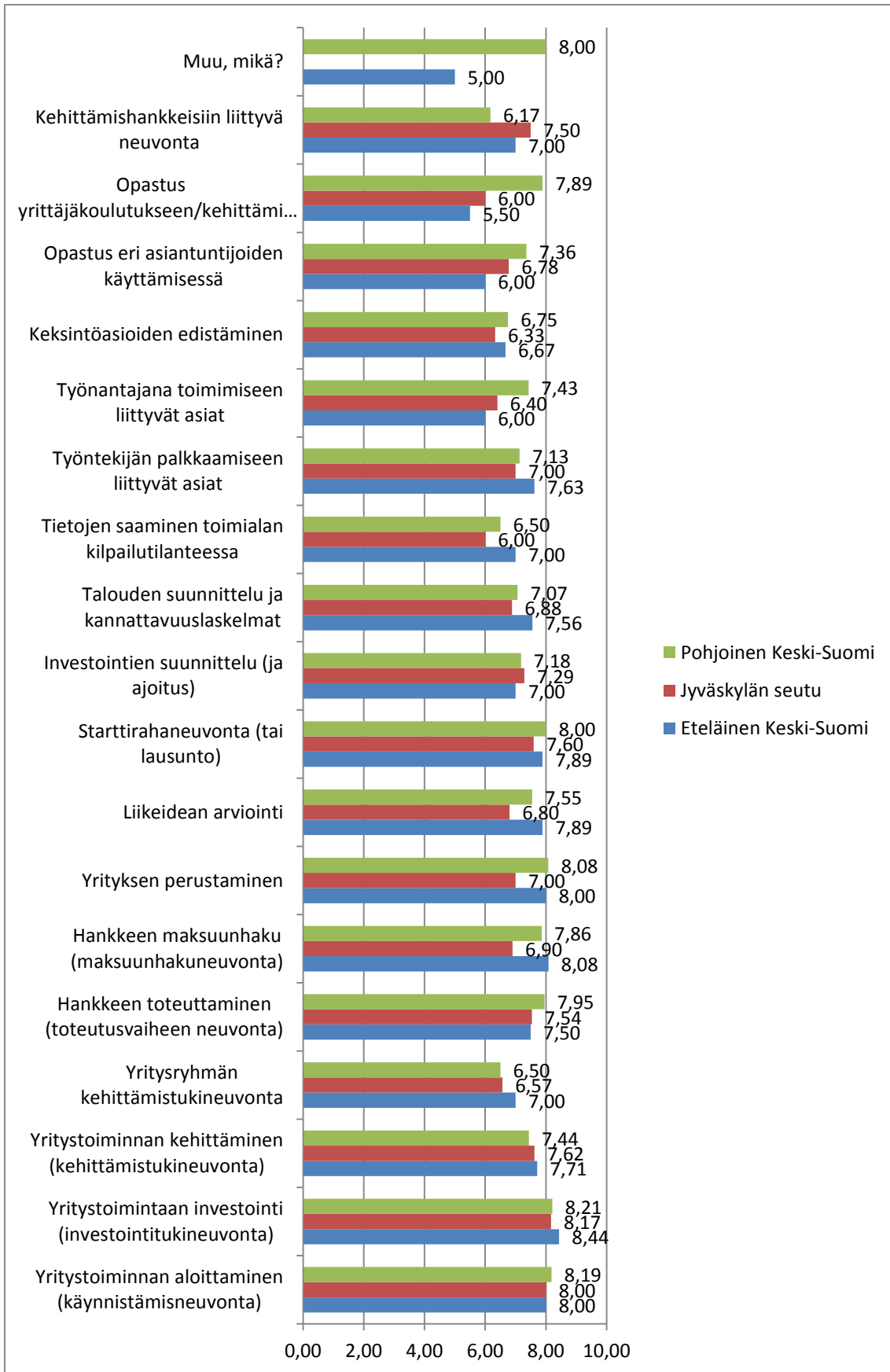
Alueellisia eroja:

Opastus eri asiantuntijoiden käyttämisessä (Jyväskylän seutu ja Eteläinen Keski-Suomi)
Opastus yrittäjäkoulutukseen ja kehittämissuhteisiin (Jyväskylän seutu)
Yritysryhmän kehittämistukineuvonta (Pohjoinen Keski-Suomi ja Jyväskylän seutu)
Hankkeen maksuunhaku/maksuuhakuneuvonta (Jyväskylän seutu)
Liikeidean arviointi (Jyväskylän seutu)
Talouden suunnittelu ja kannattavuuslaskelmat (Jyväskylän seutu)
Kehittämishankkeisiin liittyvä neuvonta (Pohjoinen Keski-Suomi)
Tietojen saaminen toimialan kilpailutilanteesta (Jyväskylän seutu ja Pohjoinen Keski-Suomi)
Työnantajana toimimiseen liittyvät asiat (Jyväskylän seutu ja Eteläinen Keski-Suomi)

Välttävä palvelun laatu (kouluarvosana 5)

Alueellisia eroja:

Opastus yrittäjäkoulutukseen ja kehittämissuhteisiin (Eteläinen Keski-Suomi)
Muu, mikä, avoimet vastaukset /yrittäjien sparraus (Eteläinen Keski-Suomi)



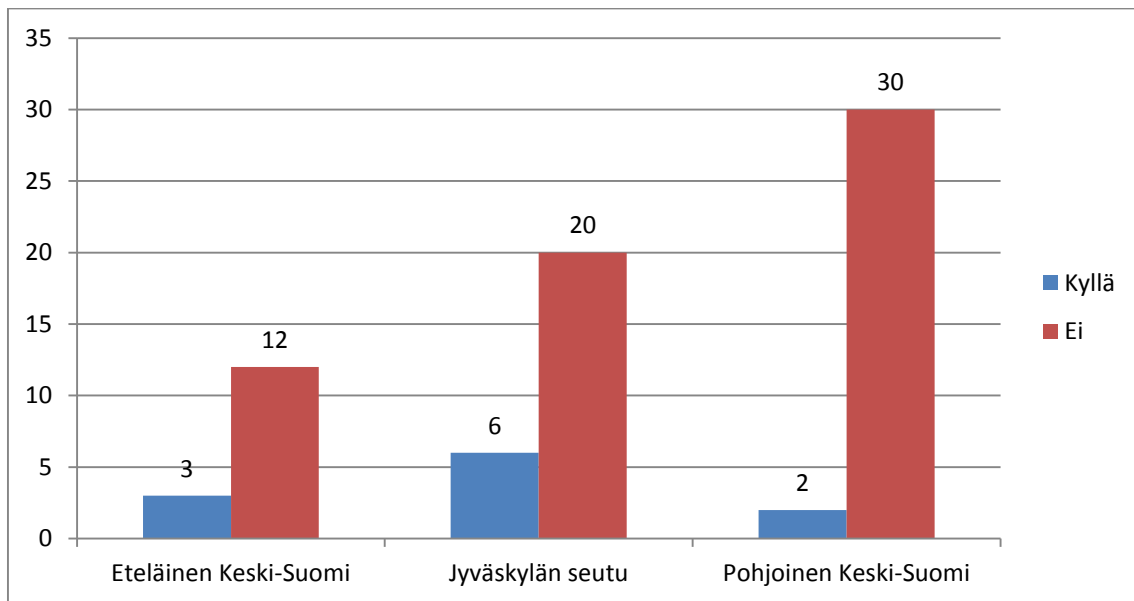
KUVA 19. Yrittäjien käyttämien rahoitusneuvonnan palveluiden laatu alueittain

4.2 Neuvonnan riittävyys yritystukea haettaessa

Kysymykseen ”Jäittekö kaipaamaan jotakin neuvonnan osa-aluetta yritystukea hakiessanne?”, saatiin 73 vastausta (KUVA 20) Liki 85 % vastaajista koki, etteivät jääneet kaipaamaan mitään neuvonnan osa-aluetta yritystukea hakiessaan. 15 % vastaajista koki että jäi kaipaamaan jotain neuvonnan osa-aluetta, ja kysyttäessä ”mitä”, vastaajat nostivat esille mm. seuraavaa:

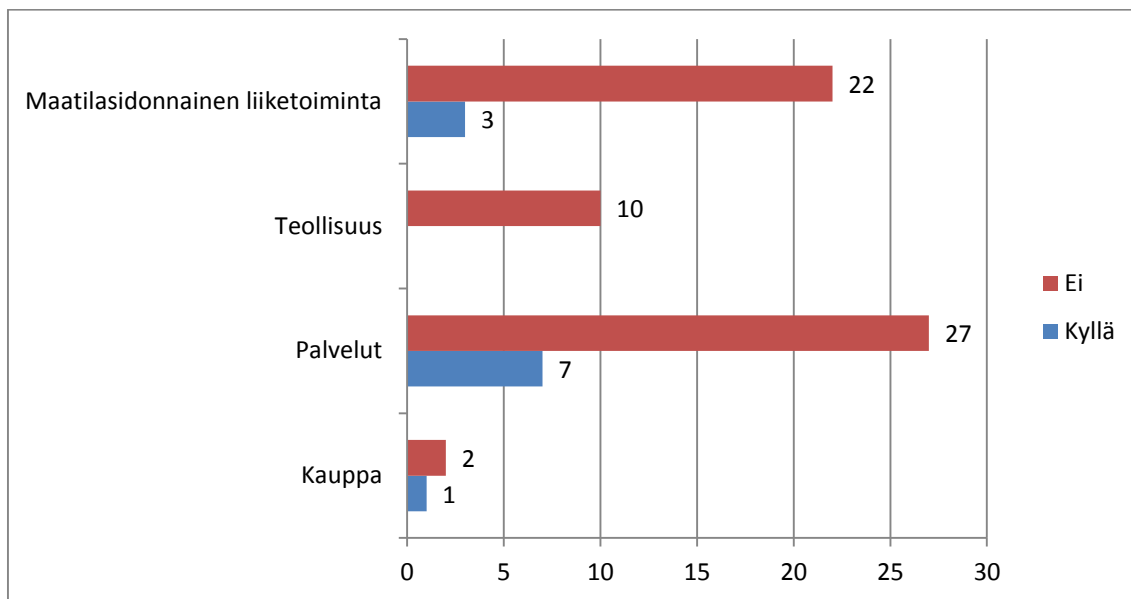
*henkilöä, joka tuntisi kaikki palvelut
oikeasti hyödyllistä, asiakaslähtöistä neuvontaa
yleistä tietoa eri tukimahdollisuuksista
kokonaisuuden hahmotusta*

Alueiden välillä ei ole juurikaan eroja neuvonnan riittämättömyyden suhteen eli niiden vastaajien suhteen, jotka jäivät kaipaamaan jotain neuvonnan osa-aluetta yritystukea hakiessaan. Pohjoisessa Keski-Suomessa jäätin vähiten kaipaamaan neuvontaa yritystukea haettaessa.



KUVA 20. Neuvonnan riittävyys yritystukea haettaessa

Teollisuuden alan yritysasiakkaat olivat täysin tyytyväisiä saamaansa neuvontaan. Toisin sanoen he eivät jääneet kaipaamaan ”lisäneuvontaa” yritystukea hakiessaan. Sen sijaan palveluiden, maatilasidonnaisen yritystoiminnan ja kaupan alan yrittäjät näkivät että jäivät kaipaamaan jotain neuvonnan osa-aluetta. Yritysten toiminta-ajan suhteen ei ollut havaittavissa merkittäviä eroja. Muutama (6 vastaajaa) yli 3 vuotta toiminut yritys koki, että oli jäänyt kaipaamaan jotain neuvonnan aluetta yritystukea hakiessaan.



KUVA 21. Neuvonnan riittävyys toimialoittain

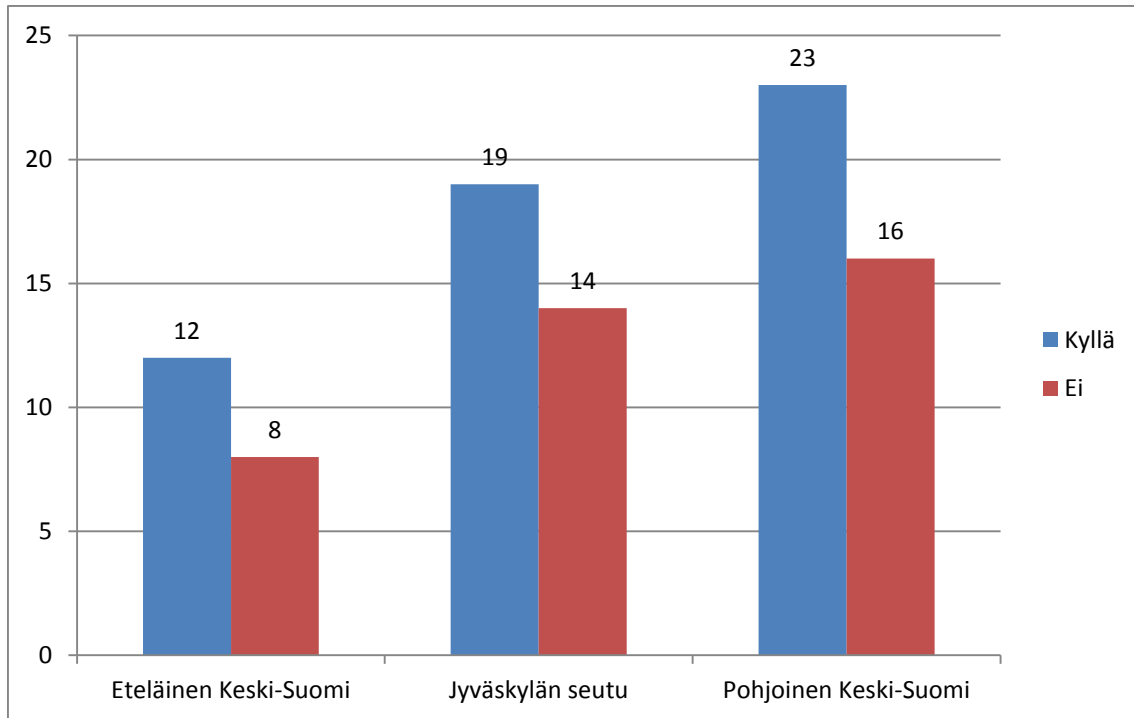
Pääosin ne vastaajat, joiden liikevaihto oli yli 250 000, olivat likipitään kaikki tyytyväisiä saamaansa neuvontaan yritystukea hakiessaan. Neuvonnan lisäämiselle olisi tarvetta eniten alle 250 000 euron liikevaihdon yrityksissä.

4.3 Neuvontapalveluiden käyttäminen yritystukea haettaessa

Kysymykseen, ”Oletteko käyttäneet rahoitusneuvonnan palveluita hakiessanne yritystukea Keski-Suomen ELY-keskukselta?”, saatiin 92 vastausta.

Vastaajista noin 59 % kertoi käyttäneensä rahoitusneuvonnan palveluita hakieksaan yritystukea Keski-Suomen ELY-keskukselta. Noin 41 % ilmoitti, ettei ole käyttänyt rahoitusneuvonnan palveluita.

Neuvontapalvelujen käyttämisen (KUVA 22) suhteen ei vastaajien kesken ole nähtävissä merkittäviä alueellisia eroja.



KUVA 22. Rahoitusneuvonnan palveluiden käyttäminen

Toimialojen suhteen ei ole myöskään nähtävissä merkittäviä eroja neuvontapalveluiden käyttämisessä. Suhteellisesti aktiivisimmin rahoitusneuvonnan palveluita ovat käyttäneet perusteilla tai alle vuoden toiminnassa olleet sekä yli 3 vuotta toimineet, mutta selkeitä eroja rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämisessä ei ole nähtävissä toiminta-ajan suhteen.

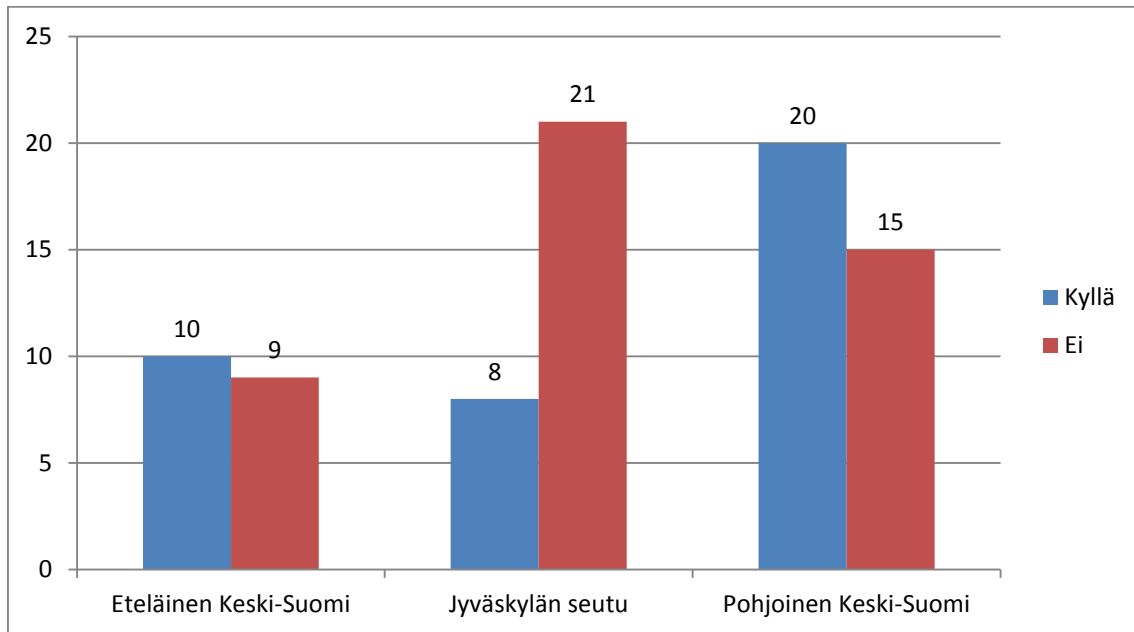
Kaikissa liikevaihtoluokissa oli tasavahvasti niitä yritysasiakkaita jotka eivät ole käyttäneet tai jotka ovat käyttäneet rahoitusneuvonnan palveluita, pois lukien yksi yli viiden miljoonan liikevaihdon yritys.

4.4 Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen neuvonnassa

Kysymykseen, ”Ottiko neuvoja esille Teidän kanssa asioidessa muita yrityksen kannalta tärkeitä kehittämisasioita investointitukiasioiden lisäksi?”, saatiin 83 vastausta.

Yli puolet (54 %) vastaajista kertoi, ettei heidän kanssaan oltu otettu esille yrityksen kannalta muita tärkeitä kehittämisasioita, toisaalta 46 % näki että neuvoja on ottanut esille yrityksen kannalta tärkeitä esille (KUVA 23)

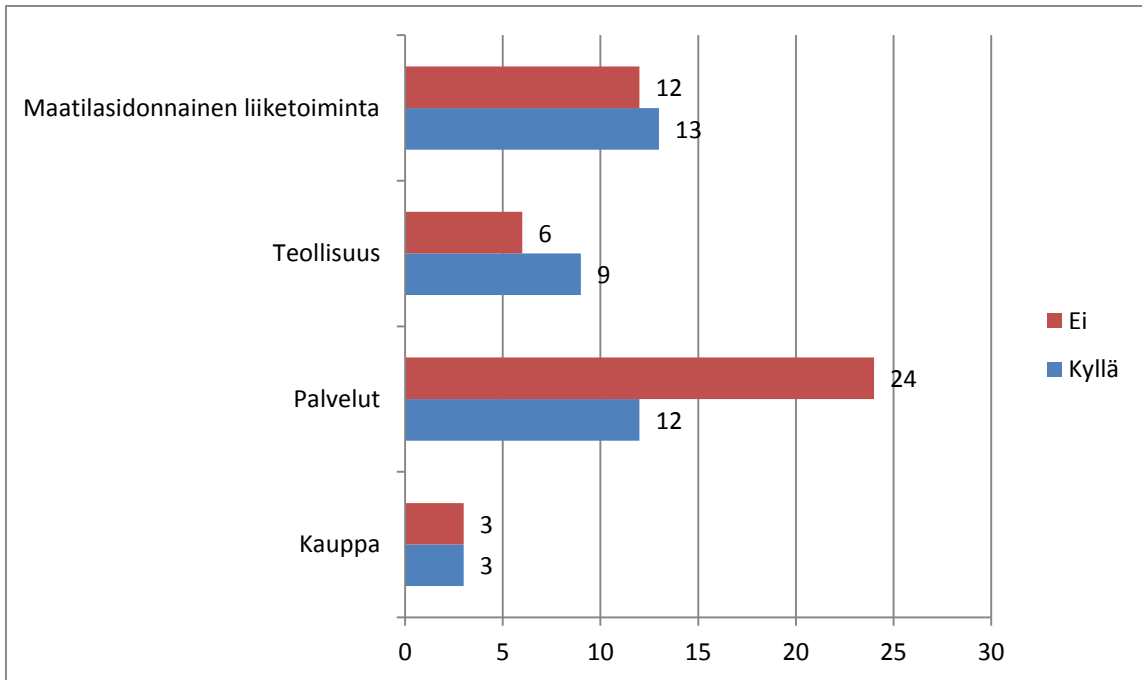
Eteläisen Keski-Suomen ja Pohjoisen Keski-Suomen alueiden vastaajien mukaan neuvoja on ottanut esille yrityksen kannalta tärkeitä asioita. Jyväskylän seudulla tilanne nähtiin päinvastaisena (KUVA 23)



KUVA 23. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen

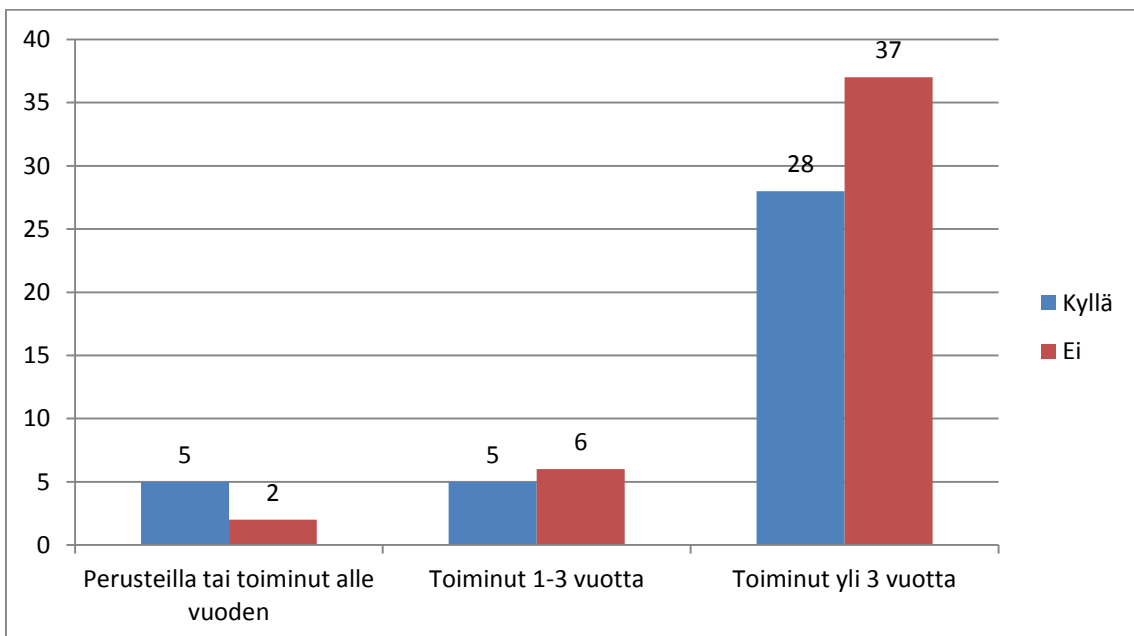
Tarkasteltaessa yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottamista investointitukiasioden lisäksi toimialoittain (KUVA 24) nähdään että

Palvelualan yrityksistä 33,3 % koki, että neuvoja otti heidän yrityksensä kannalta tärkeitä muita asioita esille investointitukiasioden lisäksi. Maatilisidonnaisessa yritystoiminnassa 52 % ja teollisuuden alan yrityksissä 60 % koki että neuvoja otti esille, kun taas 48 % ja 40 % vastaavasti koki, ettei neuvoja ottanut esille tukityöllistämispalveluja.



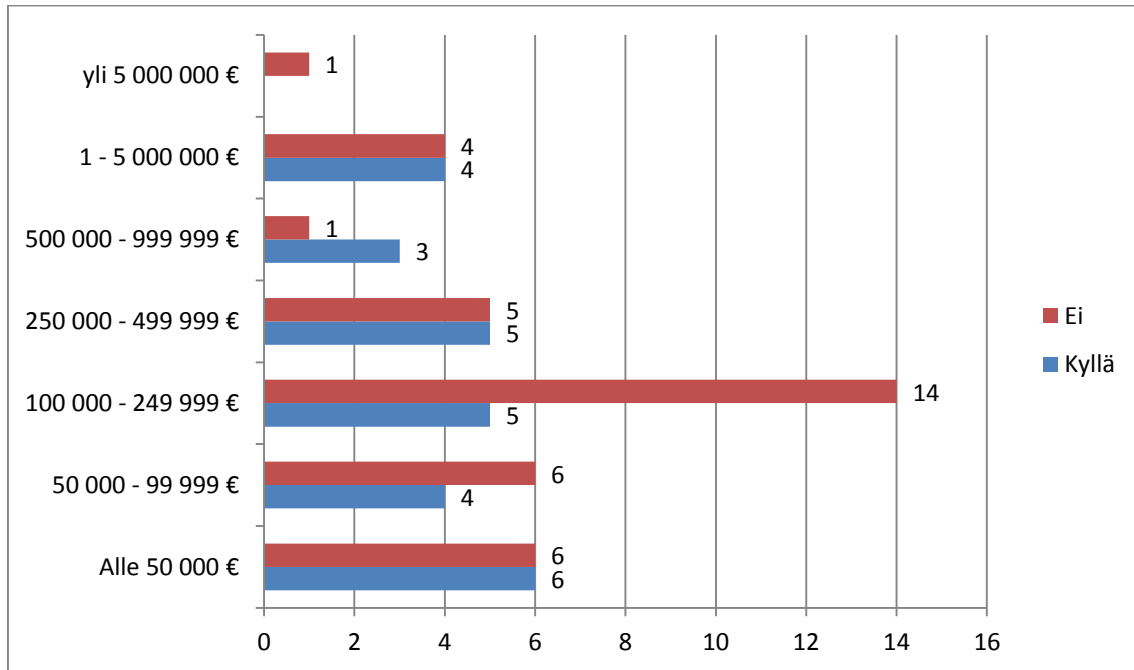
KUVA 24. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämissasioiden esille ottaminen toimialoittain

Perusteilla tai alle vuoden toiminnassa olleet yritykset näkevät, että neuvoja on ottanut esille yrityksen kannalta tärkeitä muita kuin investointitukiasioita kun taas esimerkiksi yli 3 vuotta toimineissa vastaajat kokivat toisin (KUVA 25).



KUVA 25. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämissasioiden esille ottaminen toiminta-ajan mukaan

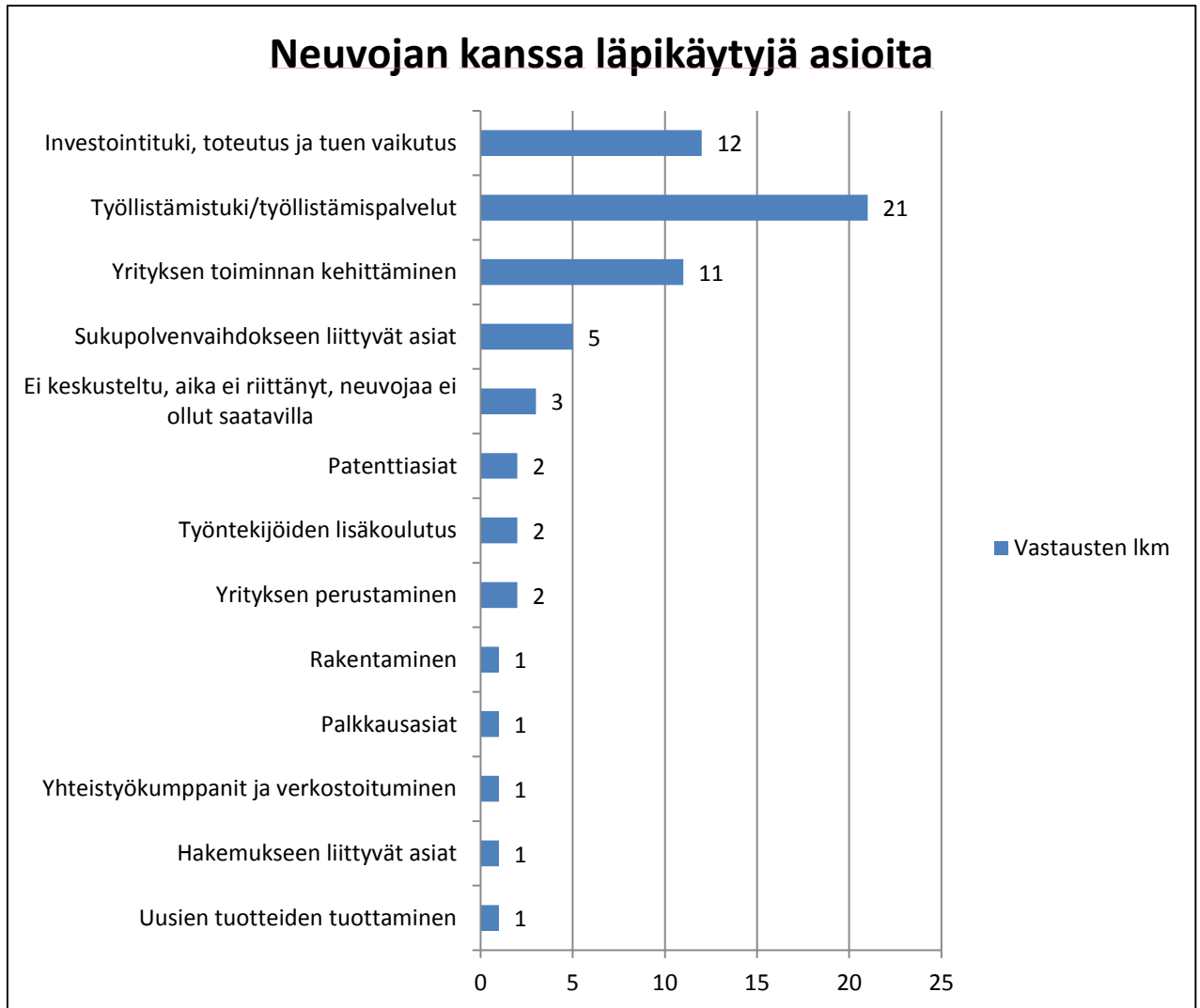
Selvä enemmistö, 100 000-250 000 euron liikevaihtoon yltävistä yrityksistä näkee, ettei neuvoja ottanut muita yrityksen kannalta tärkeitä kehittämisasioita investointitukiasioden lisäksi esille. Muissa liikevaihtoluokissa näkemykset menivät lähes tasan.



KUVA 26. Yrityksen kannalta tärkeiden kehittämisasioiden esille ottaminen liikevaihdon mukaan

Kysymykseen ”Ottiko neuvoja esille teidän kanssa asioidessa muita yrityksenne kannalta tärkeitä kehittämisasioita investointitukiasioden lisäksi” seurasi avoin jatkokysymys ”Millaisia asioita kävitte neuvojan kanssa läpi”. Kysymykseen saatiin 47 vastausta. Vastaajat mainitsivat useita asioita (KUVA 27).

Liki puolet vastanneista kertoi käyneensä läpi työllistämiseen liittyviä asioita. Investointitukeen, investoinnin toteutukseen ja vaikutukseen sekä yrityksen toiminnan kehittämiseen puolestaan seuraavat toiset puolet. Muutama vastaaja mainitsi että he joko eivät ehtineet keskustella, tai eivät keskustelleet, tai että neuvojaa ei ollut saatavilla. Myös sukupolvenvaihdosasiat mainittiin.

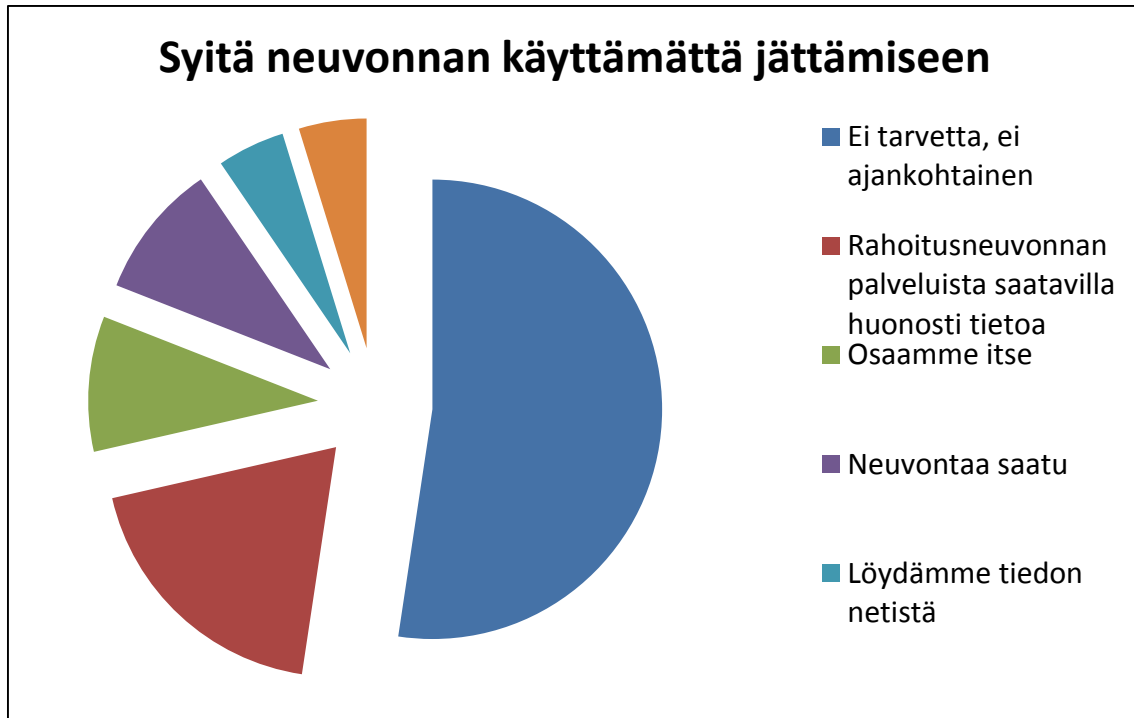


KUVA 27. Neuvojan kanssa läpikäytyjä asioita

4.5 Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättäminen

Niiltä vastaajilta jotka eivät olleet käyttäneet rahoitusneuvontaa, kysyimme jatkokysymyksenä että miksi he eivät ole käyttäneet rahoitusneuvonnan palveluita. Avoimeen kysymykseen ”Miksi ette ole käyttäneet neuvontapalveluita?”, saatiin 31 vastausta. Valtaosa näki, että ”ei ole tarvetta”, tai ”asia ei ole heille ajankohtainen” (15 vastausta) (KUVA 28)

Muina syinä nähtiin että rahoitusneuvonnan palveluista on saatavilla huonosti tietoa (6 vastausta) tai että osaa itse hoitaa asiaa (4) tai että on saanut palvelua (3).

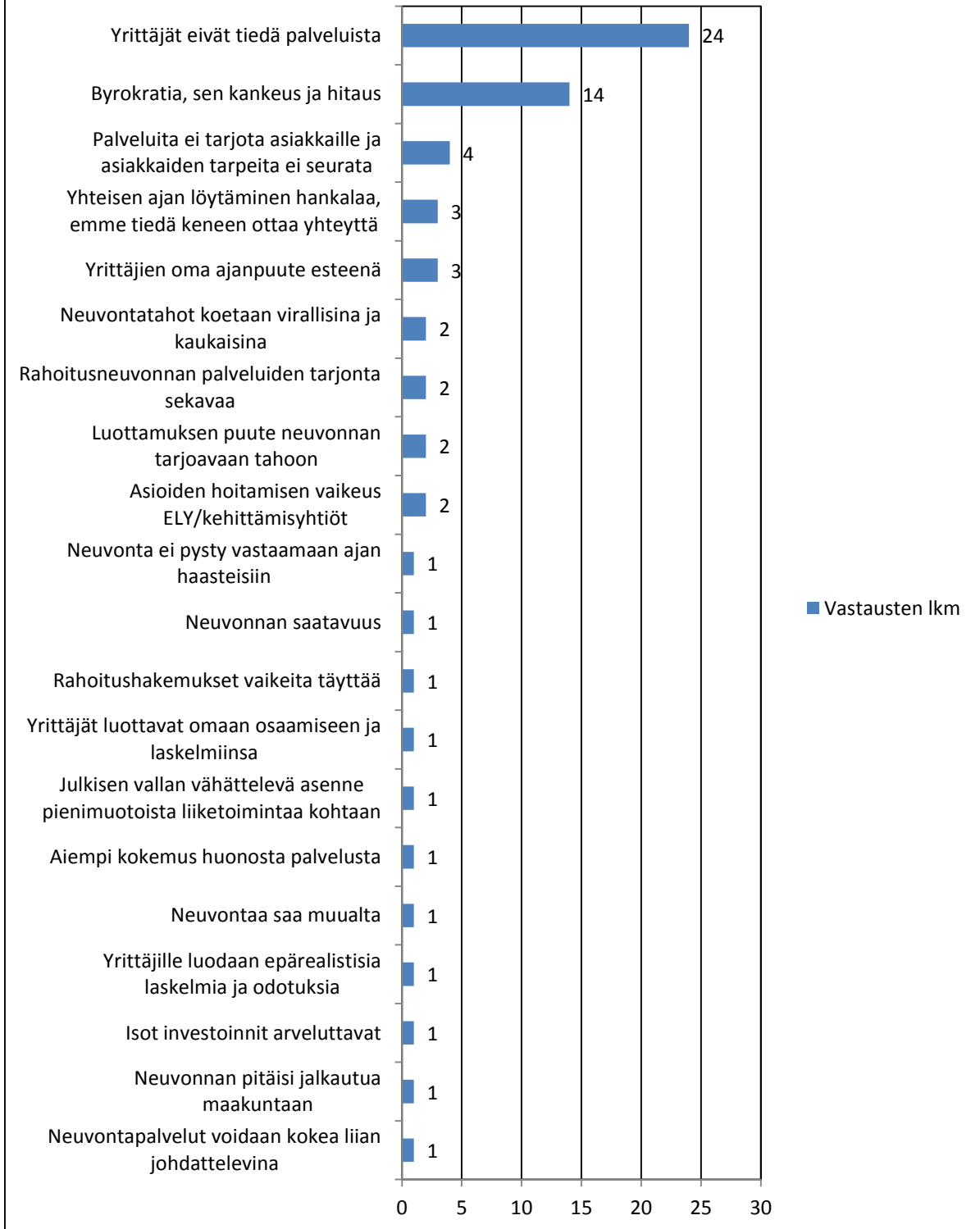


KUVA 28. Yrittäjien omakohtaisia syitä rahoitusneuvonnan käyttämättä jättämiselle

Kysyttäessä vastaajilta vielä erikseen keskeisiä syitä siihen miksi yritykset eivät käytä rahoitusneuvonnan palveluita, saatiin avoimeen kysymykseen 56 vastausta.

Keskeisimpinä syinä (KUVA 29) yrittäjät näkivät rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättömyyteen: 1) yrittäjät eivät tiedä palveluista, 2) byrokratia on kankeaa ja hidasta, ja 3) palveluita ei tarjota asiakkaille ja asiakkaiden tarpeita ei seurata.

Syitä rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättämiseen



KUVA 29. Yrittäjien arvioita rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättämiseen

5 YRITYSRAHOITUSPALVELUIDEN TOIMIVUUS

5.1 Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta

Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluista tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 30). Vastauksia saatiin 78. Mikäli yritysasiakkaat olivat asioineet useammassa eri organisaatiossa, heitä pyydettiin arvioimaan näiden organisaatioiden antamaa palvelua kokonaisuutena. Jos he olivat asioineet vain yhdessä organisaatiossa, pyydettiin vastaamaan sen palvelukokemuksen perusteella.

Yritysasiakkaat arvioivat kutakin väittämää viisiportaisella asteikolla: 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

Yritysasiakkaiden arviot ovat väittämäkohtaisia keskiarvoja.

Väittämät on jaettu (KUVA 30) palveluiden laatua kuvaavien tekijöiden suhteen toimintaedellytyksiin, neuvontaprosessiin ja vaikuttavuustekijöihin.

Laatua arvioidaan kouluarvosana-asteikkoon suhteuttaen asteikolla: kiitettävä laatu (4,75 - 5,00), hyvä laatu (4,00- 4,74), tyydyttävä laatu (3,00 -3,99), heikko laatu (2,00-2,99), välttävä laatu (1,00 -1,99).

Toimintaedellytykset

”Rahoitusneuvontaa on ollut helposti saatavilla seudullamme”

Eteläisen (3,83) ja Pohjoisen Keski-Suomen (3,75) alueiden yrittäjät kokevat, että omalla seudulla rahoitusneuvontaa on ollut helposti saatavilla. Jyväskylän seudulla (3,38) jäädään selvästi edellisten alueiden arvioista.

Yritysneuvonnan saatavuus on hyvin tyydyttävää tasoa.

”Rahoitusneuvonnan palvelut ovat ajan tasalla ja saamme niistä tietoa hyvin”

Pohjoisen Keski-Suomen (3,55) rahoitusneuvonnan palvelut näyttäisivät olevan eniten ajan tasalla ja asiakkaat saavat niistä tietoa tyydyttävästi. Eteläisen Keski-Suomen (3,00) yritysasiakkaat arvioivat palvelun tyydyttäväksi. Jyväskylän seudun alueen yrittäjien kokemukset (2,83) osoittavat, että palveluiden ajantasaisuus ja tiedonsaanti palveluista on heikkoa tasoa.

Pohjoisen, Eteläisen Keski-Suomen ja Jyväskylän alueen yrittäjien mukaan rahoitusneuvonnan palveluiden saatavuus on kokonaisuudessaan tyydyttävää tasoa.

"Yritysrahoitusneuvonnan fyysiset tilat (toimitilat riittävän isot) ja tekniset puitteet ("työkalut") ovat kunnossa ja ajan tasalla (asiakkaan on helppo saada asioida ja saada neuvontaa)"

Yritysneuvonnan fyysiset tilat ja tekniset puitteet ovat tyydyttävästi kunnossa ja ajan tasalla (asiakkaan on helppo asioida ja saada neuvontaa) (Pohjoinen K-S 3,59; Eteläinen K-S 3,70; Jyväskylän seutu 3,68). Laatu on vahvaa tyydyttävää tasoa kaikilla alueilla.

"Löydämme helposti tarvitsemamme palvelun oman seutumme tai kuntamme yrityspalveluita tuottavista organisaatioista"

Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjät kokevat, että he löytävät helposti tarvitsemansa palvelun oman seutunsa tai kuntansa yrityspalveluita tuottavista organisaatioista (3,83). Eteläisen Keski-Suomen alueen (3,54) yrittäjät kokevat toiseksi parhaiten palveluiden saavutettavuuden olevan kunnossa oman alueen yrityspalveluiden tarjonnassa. Jyväskylän seudun (3,37) yrittäjien arvioit jäivät selvästi edellisistä.

Yritysassiakkaiden kokemukset palveluiden saatavuudesta ovat osin vahvaa tyydyttävää tasoa.

Neuvontaprosessi

"Luottamuksemme rahoitusneuvonnan asiakkaan "etua" ajavaan palveluun on hyvä"

Pohjoinen Keski-Suomen alueen yrittäjät (3,65) luottavat eniten siihen että rahoitusneuvonnassa ajetaan "asiakkaan etua". Eteläisessä Keski-Suomessa yrittäjien luottamus on lähestulkoon samaa tasoa (3,44). Jyväskylän seudun yrittäjien arvioit (3,30) jäivät hieman edellisistä mutta osoittavat yritysassiakkaiden luottavan neuvonnan palvelukykyyn.

Kaikkien kolmen alueen yritysassiakkaat kokevat että asiakkaan etua ajava palvelu on melko tyydyttävällä tasolla.

"Rahoitusneuvonta on auttanut meitä aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta"

Pohjoisen (3,63) ja Eteläisen Keski-Suomen (3,55) alueiden yrittäjien antamat arvioit osoittavat laadun olevan vahvaa tyydyttävää tasoa. Jyväskylän seudun (2,87) alueen yrittäjien arvioissa jäädään heikolle tasolle.

"Rahoitusneuvonta on innostanut ja lisännyt halukkuuttamme hakea yritystukea (rahoitusta)"

Pohjoisen Keski-Suomen alueen (3,56) ja Eteläisen Keski-Suomen alueen (3,30) yrittäjien antamat arvioit osoittavat että rahoitusneuvonta on sekä innostanut että lisännyt yritysten halukkuutta hakea yritysrahoitusta, tyydyttävällä tasolla. Jyväskylän seudun alueen (2,78) yrittäjien arviot jäävät heikkoon tasoon.

"Ilman rahoitusneuvontaa (tukihakemuksen täyttäminen ja siihen liittyvien asioiden valmistelu) emme olisi saaneet yhtä laadukasta tukihakemusta tehdyksi ja jätetyksi Keski-Suomen ELY-keskukseen"

Eteläisen Keski-Suomen alueen (4,0) yrittäjien kokemukset rahoitusneuvonnan palvelukyvystä tukihakemuksen täyttämisessä ja siihen liittyvien asioiden valmistelussa yltyvät hyvän palvelun tasolle. Pohjoisen Keski-Suomen alueen (3,87) yrittäjien arviot jäävät vahvaan tyydyttävään palvelun tasoon. Jyväskylän seudun alueen (3,09) yrittäjien arviot ovat tyydyttävää tasoa.

Neuvonnan palvelukyvyyssä näyttäisi olevan alueellisia eroja laadukkaan tukihakemuksen täyttämisessä ja siihen liittyvien asioiden valmistelussa.

"Rahoitusneuvonta on rohkaissut meitä hakemaan kasvua toiminnallemme"

Eteläisen (3,60) ja Pohjoisen Keski-Suomen (3,58) alueiden yrittäjien kokemusten mukaan rahoitusneuvonnan kyky rohkaista yrityksiä hakemaan kasvua toiminnalleen on tyydyttävää tasoa. Jyväskylän seudun (3,10) alueen yrittäjien kokemukset myötäilevät mutta jäävät hieman edellisistä alueista.

Yritysten kasvun tavoitteiden edistämisen suhteen kaikkien kolmen alueen yrittäjien arviot ylsivät osin vahvaan tyydyttävään tasoon.

"Rahoitusneuvontaa on tarvittu tukipäätöksen jälkeisessä hankkeemme toteutusvaiheessa"

Pohjoisen Keski-Suomen alueen (3,29) ja Eteläisen Keski-Suomen (3,17) yrittäjien kokemukset osoittavat, että rahoitusneuvontaa on tarvittu tukipäätöksen jälkeisessä hankkeen toteutusvaiheessa. Sen sijaan Jyväskylän seudun (2,81) alueen yrittäjät kokevat, että rahoitusneuvontaa ei ole tarvittu tukipäätökseen jälkeisessä hankkeen toteutusvaiheessa.

Kysymyksen luonteesta johtuen emme voi vetää johtopäätöstä palvelun laadun tason suhteen. Neuvontaa näytettäisiin tarvittavan kuitenkin hankkeen toteutusvaiheessa kaikilla alueilla.

"Rahoitusneuvonnasta on ollut suuri apu tuen maksuunhakuvaiheessa"

Eteläisen Keski-Suomen alueen (3,90) yrittäjien arviot rahoitusneuvonnan avustuksen maksuunhakuvaiheessa lähestyvät miltei hyvää tasoa. Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arvioissa (3,32) jäätiin selvästi tyydyttävän tason puolelle. Jyväskylän seudun alueen (2,75) yrittäjien arviot jäivät rahoitusneuvonnan avun suhteen heikolle tasolle. Alueelliset erot ovat todella suuret.

"Rahoitusneuvonta pystyy vastaamaan yrityksemme muuttuviin tilanteisiin ja olosuhteisiin nopeasti"

Pohjoisen Keski-Suomen (3,48) ja Eteläisen Keski-Suomen (3,27) alueen yrittäjien arviot osoittavat, että rahoitusneuvonta on pystynyt vastaamaan yritysten muuttuviin tilanteisiin ja olosuhteisiin nopeasti, tyydyttävällä tasolla. Jyväskylän seudun (2,76) alueen yrittäjien arviot osoittavat vahvaa heikkoa tasoa.

Palvelupystyvyydessä on suuria alueellisia eroja vaikka palvelun laadun taso näyttäisi olevan kaikilla alueilla yhteisarvosanaan tyydyttävällä tasolla.

"Rahoitusneuvonta on mielestämme asiakaslähtöistä ja yhteydenottoja on ollut riittävästi meihin päin (yrityskäyntejä, kirjeitse, puhelimitse, sähköpostitse)"

Pohjoisen Keski-Suomen (3,42), Eteläisen Keski-Suomen (3,21) ja Jyväskylän seudun (3,00) alueiden yrittäjien arviot sen suhteen että rahoitusneuvonta on ollut asiakaslähtöistä ja yhteydenottoja on ollut riittävästi yrittäjiin päin, osoittaa palvelun laadun olevan tyydyttävää tasoa.

"Olemme saaneet asioinnin yhteydessä riittävästi tietoa myös maakunnallisista ja valtakunnallisista yritys- ja rahoituspalveluista"

Pohjoisen (3,10) ja Jyväskylän seudun (3,06) alueen yrittäjien arviot sen suhteen että he ovat saaneet asioinnin yhteydessä riittävästi tietoa myös maakunnallisista ja valtakunnallisista yritys- ja rahoituspalveluista osoittaa neuvonnan palvelun laadun olevan niukasti tyydyttävän tason puolella. Sen sijaan Eteläisen Keski-Suomen yrittäjien antamissa arvioissa neuvonnan laatu jää heikkoon tasoon.

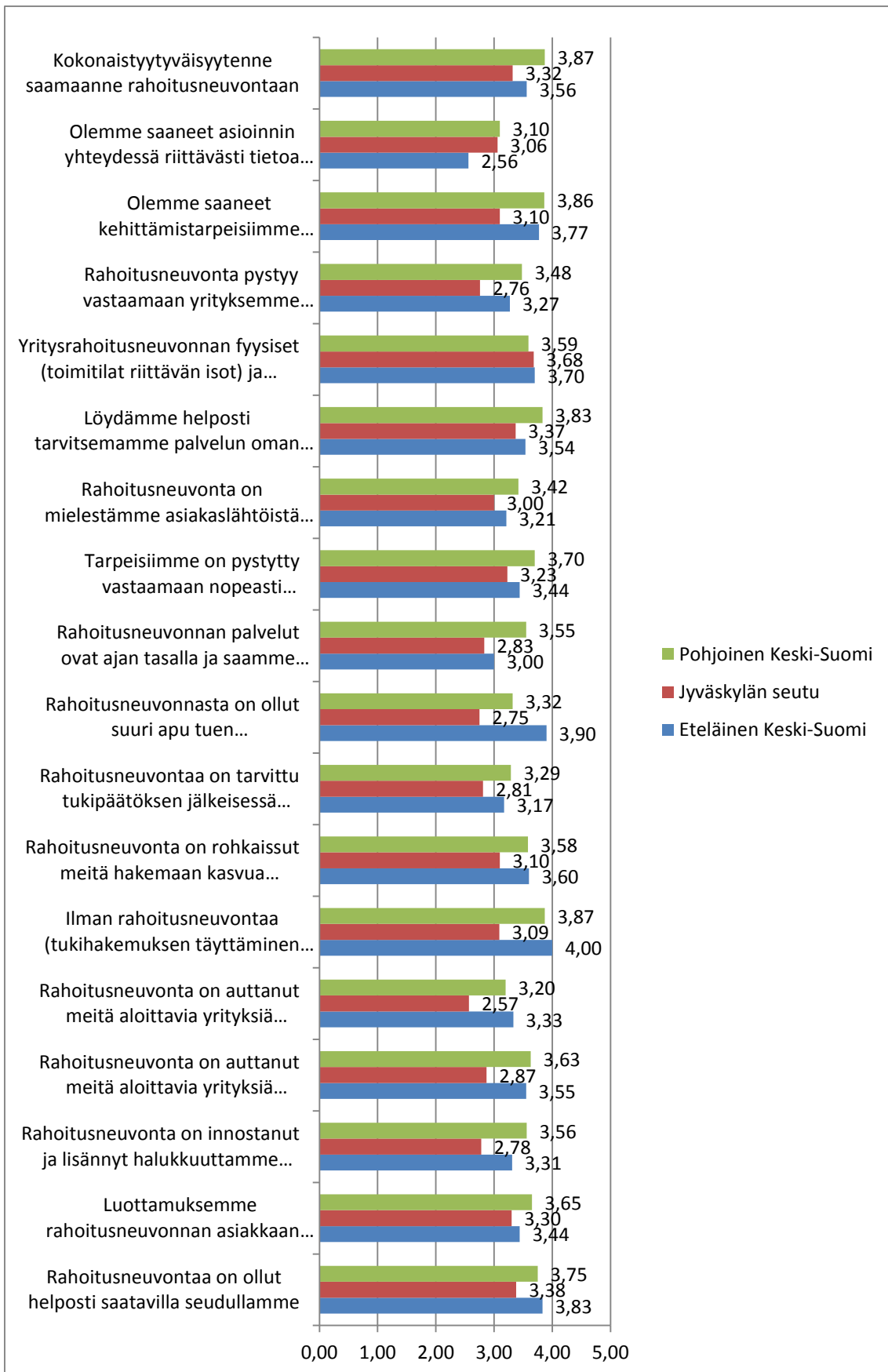
Vaikuttavuus

"Kokonaistyytyväisyytemme saamaamme rahoitusneuvontaan"

Kaikkien alueiden yritysasiakkaiden arvioimana (Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjien (3,87), Eteläisen (3,56) ja Jyväskylän seudun (3,56)) neuvonnan kokonaistyytyväisyys on tyydyttävää tasoa.

Alueelliset erot yritysasiakkaiden arvioissa osoittavat paikoin suuria laatueroja eri väittämien kohdalla.

Tarkasteltaessa neuvontaprosessia kokonaisuutena voidaan nähdä monia kehitettäviä neuvonnan osa-alueita, mutta toisaalta monia osa-alueita joissa neuvonta lähestyy hyvää tasoa (3,75–4,00 rajapinnassa olevat arviot).



KUVA 30. Yritysassiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta

5.2 Yritysasiakkaiden arvioita yhteistyöstä rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden kanssa

Yritysasiakkaiden ja rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden yhteistyöstä tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 31).

Kysymykseen, ”Missä määrin seuraavat väittämät pitävät paikkansa yrityksenne ja eniten käyttämänne yritysrahoitusneuvontaa tarjoavan organisaation välisessä yhteistyössä?”, saatiin 73 vastausta.

Vastajaat arvioivat kutakin väittämää neliportaisella asteikolla 1=ei pidä paikkaansa, 2=ei pidä kovin paikkaansa, 3=pitää melko hyvin paikkaansa, 4=pitää täysin paikkaansa.

Yrittäjien arvioita tarkastellaan keskiarvoina alueittain ja palvelun laadun tasoa kuvataan seuraavalla asteikolla: 1= heikko laatu, 2= tyydyttävä laatu, 3= hyvä laatu, 4=kiitettävä laatu

Hyvä laadun taso

Yhteistyö on ollut puolin ja toisin avointa

Pohjoisen Keski-Suomen alueen (3,40) yritysasiakkaiden arvioissa yhteistyö on koettu avoimemmaksi kuin Jyväskylän seudun (3,0) ja Eteläisen Keski-Suomen (3,06) alueiden yritysasiakkaiden vastauksissa.

Koemme rahoitusneuvonnan tarpeelliseksi hankkeen toteuttamis - ja maksuunhakuvaiheissa

Pohjoisen (3,22), Eteläisen Keski-Suomen (3,22) ja Jyväskylän seudun (3,21) alueiden yrittäjien arviot menevät liki ”yhteen” eli alueiden välillä ei ole eroja koetun rahoitusneuvonnan tarpeellisuuden suhteen.

Alueittain:

Neuvonnasta saatu hyöty vastasi odotuksiamme

Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arviot (3,13)

Emme olisi ilman yritysrahoitusneuvonnan asiantuntijoita jättäneet tukirahoitushakemusta Keski-Suomen Elinkeino,- Liikenne ja Ympäristökeskukseen (ELY)

Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arviot (3,00)

Yrityksemme on hyötynyt käyttämästämme yritysrahoitusneuvontapalvelusta

Pohjoinen Keski-Suomi (3,13)

*Neuvojat ovat valmiit tekemään "parhaansa" jotta yrityksemme kehittyisi halualal-
lamme tavalla ja saisimme myös siihen rahoitusta (rahoitushakemus olisi hyvä)*
Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arviot (3,44)

Neuvojat ymmärtävät yrityksemme kehittämistarpeita ja toimintatapoja
Pohjoisen Keski-Suomen yrittäjien antamia arvioita (3,08)

Neuvojat puhuvat meidän kanssa samaa "kieltä" kuin me yrittäjät
Pohjoisen Keski-Suomen yrittäjien arvioita (3,15)

Olemme valmiit lisäämään (haluamme) yhteistyötä yritysrahoitusneuvonnan suuntaan
Pohjoisen (3,39) ja Eteläisen (3,0) Keski-Suomen alueiden yrittäjien arvioita.

Tyydyttävä laadun taso

Neuvojat pitävät meihin säännöllisesti yhteyttä

Pohjoisen Keski-Suomen (2,23), Eteläisen Keski-Suomen (2,12) sekä Jyväskylän seudun (2,14) alueiden yrittäjien arviot osoittavat, että yhteydenpidon laatu on vain niukasti tyydyttävällä tasolla.

*Neuvojat ovat auttaneet yrityksemme tulevaisuuden ennakkoinnissa (käymme usein
kehittämiskeskusteluja ja saamme samalla neuvontaa)*

Pohjoisen Keski-Suomen (2,3), Eteläisen Keski-Suomen (2,23) ja Jyväskylän seudun (2,04) alueiden yrittäjien arvioissa on alueellisia eroja. Jyväskylän seudun alueen yrittäjien arvioissa jäädään niukasti tyydyttävälle tasolle.

*Ilman säännöllistä yhteydenpitoa ja keskusteluja rahoitusneuvojen kanssa emme olisi
perillä kaikista niistä rahoitusmahdollisuuksista jotka ovat meille mahdollisia*

Eteläisen Keski-Suomen (2,54), Pohjoisen Keski-Suomen (2,54) ja Jyväskylän seudun (2,36) alueiden yrittäjien arviot ovat lähes yhdensuuntaisia.

Yhteistyö neuvonnan kanssa on kehittänyt yrityksemme toimintaa eteenpäin

Pohjoisen Keski-Suomen (2,78) alueen yrittäjien arvioissa lähestytään hyvää neuvonnan tasoa. Eteläisen Keski-Suomen (2,57) ja Jyväskylän seudun (2,43) alueiden yrittäjien arviot jäävät reippaasti tyydyttävän tason keskivaiheille.

*Rahoitusneuvontaa on ollut helppo saada myös hankkeen toteutus- ja maksuunhakuvai-
heissa*

Eteläisen Keski-Suomen (2,85), Pohjoisen Keski-Suomen (2,77) ja Jyväskylän seudun alueiden yrittäjien (2,65) arviot ovat melko yhdensuuntaisia.

Alueittain:

Neuvojat puhuvat meidän kanssa samaa "kieltä" kuin me yrittäjät
Jyväskylän seudun (2,65) ja Eteläisen Keski-Suomen (2,71) alueiden yrittäjien arviot ovat lähes samansuuntaisia.

Neuvojat ymmärtävät yrityksemme kehittämistarpeita ja toimintatapoja
Eteläisen Keski-Suomen (2,79) ja Jyväskylän seudun (2,65) alueiden yrittäjien arviot ovat lähes samansuuntaisia.

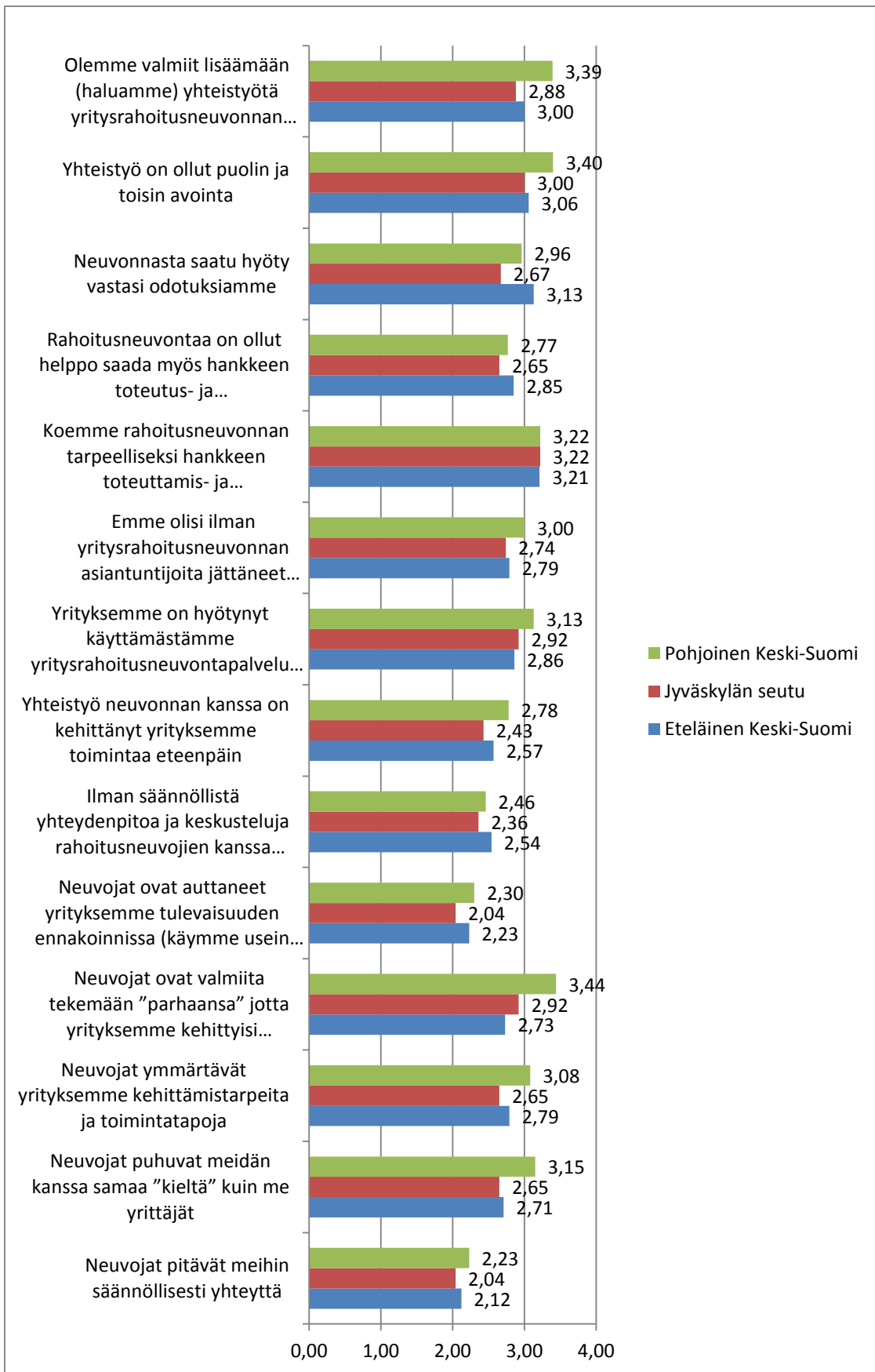
Olemme valmiit lisäämään (haluamme) yhteistyötä yritysrahoitusneuvonnan suuntaan
Jyväskylän seudun (2,88) yrittäjien arviot lähestyvät hyvää palvelun laadun tasoa.

Neuvonnasta saatu hyöty vastasi odotuksiamme
Pohjoisen Keski-Suomen (2,96) alueen yrittäjien arvio jää vain niukasti hyvästä palvelun tasosta. Jyväskylän seudun alueen yrittäjien arvioiden ollessa tyydyttävän tason keskivaiheilla (2,67).

Emme olisi ilman yritysrahoitusneuvonnan asiantuntijoita jättäneet tukirahoitushakemusta Keski-Suomen elinkeino-, liikenne ja ympäristökeskukseen (ELY)
Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arviot (2,79) ja Jyväskylän seudun alueen (2,74) yrittäjien arviot ovat liki samansuuntaisia.

Yrityksemme on hyötynyt käyttämästämme yritysrahoitusneuvontapalvelusta
Jyväskylän seudun alueen (2,92) ja Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arviot (2,86) ovat samansuuntaisia ja lähestyvät hyvää palvelun tasoa.

Neuvojat ovat valmiit tekemään "parhaansa" jotta yrityksemme kehittyisi halualalammme tavalla ja saisimme myös siihen rahoitusta (rahoitushakemus olisi hyvä)
Jyväskylän seudun (2,92) ja Eteläisen Keski-Suomen (2,73) alueen yrittäjien arviot ovat samansuuntaisia ja lähestyvät hyvää palvelun tasoa



KUVA 31. Yritysasiakkaiden arvioita yhteistyöstä rahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden kanssa

6 MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN JA YRITYSTUEN VAIKUTTAVUUS

6.1 Yritystuen vaikuttavuus yritystoiminnan aloittamiseen ja käynnistämiseen

Yritystuen vaikuttavuutta yritystoiminnan aloittamiseen ja käynnistämiseen tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 32).

Kysymykseen, ”Miten saamanne yritystuki on vaikuttanut yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen?”, saatiin 87 vastausta. Väittämän keskiarvo oli 2,31 asteikolla: 1= ei lainkaan vaikutusta, 2=vähän vaikutusta, 3=paljon vaikutusta.

Vaikuttavuustekijöiden arvioimisessa käytettiin seuraavaa arviointiasteikkoa: kiitettävä vaikutus 2,76–3,00, hyvä vaikutus 2,26–2,75; tyydyttävä vaikutus 1,51–2,25; ”nolla tason vaikutus < 1,5

Kiitettävä vaikuttavuus

”muu vaikutus tai merkitys, mikä ” saatiin Etelä-Suomen alueen yritysasiakkaiden arvioita (3,00). Yritysasiakkaat arvioivat yritystuen vaikuttavuuden kiitettävälle tasolle seuraavien vaikuttavuustekijöiden suhteen:

- Työntekijöiden mahdollinen lisäpalkkaaminen
- Henkinen vaikutus
- Usko idean kantavuuteen
- Jaksaminen yrittäjänä
- Koko yritystoiminnan aloitus nykyisissä raameissa
- Palveluvalikoima on monipuolistunut
- Työllistäminen

Hyvä vaikuttavuus

Eteläisen Keski-Suomen (2,53) ja Pohjoisen Keski-Suomen alueen (2,48) yritysasiakkaat arvioivat yritystuen vaikuttavuuden *yritystoiminnan käynnistämisen* suhteen (2,48) hyvälle tasolle.

Pohjoisen (2,28) ja Eteläisen (2,27) Keski-Suomen alueiden yritysasiakkaiden arviot yritystuen vaikuttavuudesta toiminnan kokonaisvaltaiseen kasvuun ja kehittymiseen ovat hyvää tasoa.

Eteläisen Keski-Suomen alueen (2,47), Pohjoisen Keski-Suomen (2,32) ja Jyväskylän seudun alueen (2,31) yritysasiakkaiden arviot yritystuen vaikuttavuudesta toiminnan uudistamiseen ja jatkuvaan kehittämiseen koetaan hyvälle tasolle.

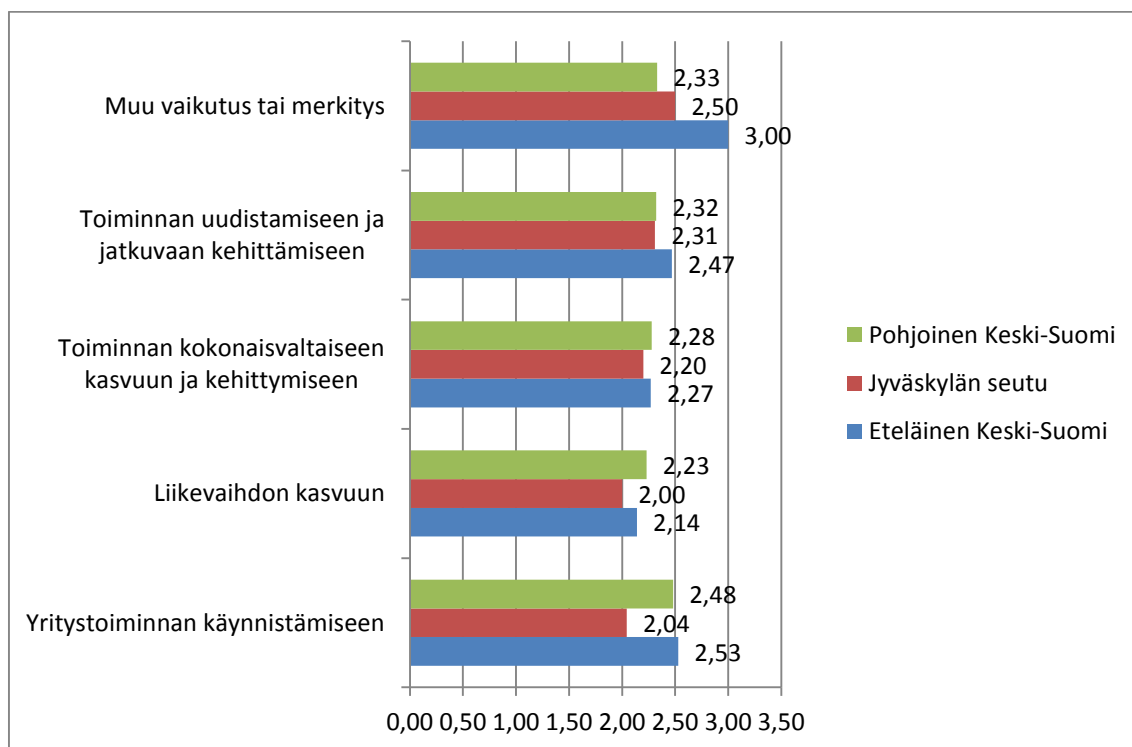
"muu vaikutus tai merkitys, mikä" saatiin Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaiden (2,50) ja Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysasiakkaiden (2,33) arviot yritystuen vaikuttavuudesta "palveluiden monipuolistuminen" vaikuttavuustekijän suhteen. Nämä tekijät arvioitiin vaikuttavuuden suhteen hyvälle tasolle.

Tyydyttävä vaikuttavuus

Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaat arvioivat yritystuen vaikuttavuuden *yritystoiminnan käynnistämisen* suhteen (2,04) tyydyttävälle tasolle.

Pohjoisen Keski-Suomen alueen (2,23), Eteläisen Keski-Suomen (2,14) sekä Jyväskylän seudun (2,00) alueiden yritysasiakkaiden arvioimana yritystuen vaikuttavuus nähtiin *liikevaihdon kasvun suhteen* tyydyttävänä.

Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaiden (2,20) arviot yritystuen vaikuttavuudesta toiminnan kokonaisvaltaiseen kasvuun ja kehittymiseen jäivät niukasti tyydyttävän tason puolelle.



KUVA 32. Yritystuen vaikuttavuus yritystoiminnan aloittamiseen ja käynnistämiseen

6.2 Yritystuen vaikuttavuus yrityksen asettamien tavoitteiden saavuttamisen kannalta

Yrityksen asettamien tavoitteiden saavuttamiseen liittyviä kysymyksiä tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 33).

Kysymykseen ”Millaista vaikuttavuutta yritystuella on ollut yrityksenne tavoitteiden saavuttamisessa?” saatiin 86 vastausta. Väittämien keskiarvo oli (2,83) asteikolla 1=ei pidä paikkaansa, 2=ei pidä kovin hyvin paikkaansa, 3=pitää melko hyvin paikkaansa, 4=pitää täysin paikkansa.

Vaikuttavuustekijöiden arvioimisessa käytettiin seuraavaa arviointiasteikkoa: kiitettävä vaikutus 3,51–4,00; hyvä vaikutus 2,51–3,50; tyydyttävä vaikutus 1,51–2,50; heikko vaikutus < 1,50.

Hyvä vaikutus

Ratkaiseva investoinnin ja kehittämisen (hankkeen) aloittamisen kannalta

Pohjoisen (3,24), Eteläisen Keski-Suomen (3,18) ja Jyväskylän seudun alueen (2,83) yritysasiakkaat pitivät yritystuen vaikuttavuutta ratkaisevana investoinnin ja kehittämisen aloittamisen kannalta. Vaikuttavuus koettiin hyvänä.

Ratkaiseva yritystoiminnan aloittamisen kannalta

Eteläisen Keski-Suomen (3,14) ja Pohjoisen Keski-Suomen (2,92) alueen yritysasiakkaiden arviot väittämästä ”ratkaiseva yritystoiminnan aloittamisen kannalta” yltyivät myös hyvän vaikuttavuuden tasolle.

Nopeutti hankkeen toteuttamista

Pohjoisen Keski-Suomen (3,16), Eteläisen (3,25) ja Jyväskylän alueiden yritysasiakkaiden (2,87) arviot väittämän suhteen kertovat vaikuttavuuden yltyvän hyvälle tasolle.

Toteutui laadukkaampana

Pohjoisen (2,93) ja Eteläisen (2,92) Keski-Suomen sekä Jyväskylän seudun (2,59) alueen yritysasiakkaiden arviot väittämän suhteen ylsivät hyvän vaikuttavuuden tasolle.

Toteutui suurempana

Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysasiakkaiden (2,56) arvio ylsi väittämän suhteen hyvälle tasolle.

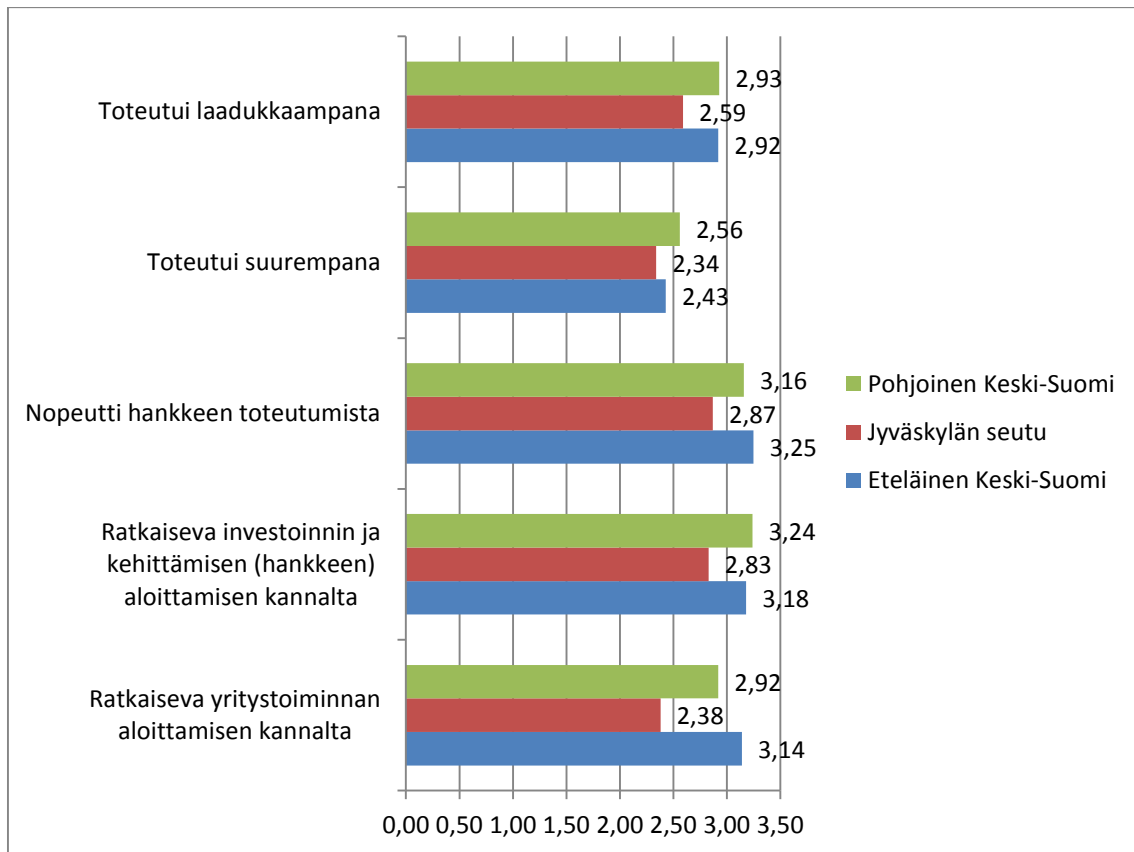
Tyydyttävä vaikutus

Ratkaiseva yritystoiminnan aloittamisen kannalta

Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaat (2,38) arviot väittämästä ”ratkaiseva yritystoiminnan aloittamisen kannalta” jäi tyydyttävään tasoon.

Toteutui suurempana

Eteläisen Keski-Suomen (2,43) ja Jyväskylän seudun (2,34) alueiden yritysasiakkaiden arviot väittämän suhteen kertovat vaikuttavuuden olevan tyydyttävää tasoa.



KUVA 33. Yritysasiakkaiden kokemuksia rahoitusneuvonnan palveluiden toimivuudesta

6.3 Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen kannalta

Yritystuen hyötyä ja vaikuttavuutta yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen kannalta tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 34).

Kysyttäessä, *"Miten yritystuki on hyödyttänyt ja vaikuttanut yrityksenne kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamiseen?"*, saatiin 81 vastausta. Vastajilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja.

60 % yritysasiakkaista näki, että yritystuki alensi investointeihin liittyviä riskejä ja 58 % näki että tuki vaikutti merkittävästi investointien toteuttamiseen.

Hieman yli 37 % yritysasiakkaista oli sitä mieltä, että he eivät olisi ilman tukea kehittäneet toimintaansa.

Liki 23,5 % yritysasiakkaista koki, että ilman tukea he eivät olisi käynnistäneet toimintaa tai perustaneet yritystä.

Sen sijaan 22 % näkivät niin että he olisivat joka tapauksessa ilman tukiakin käynnistäneet yritystoiminnan

Hieman vajaat 20 % olisi ilman tukiakin kehittänyt toimintaansa.

Noin 10 % oli sitä mieltä, että olisivat ilman investointitukea laajentaneet yritys-toimintaansa.

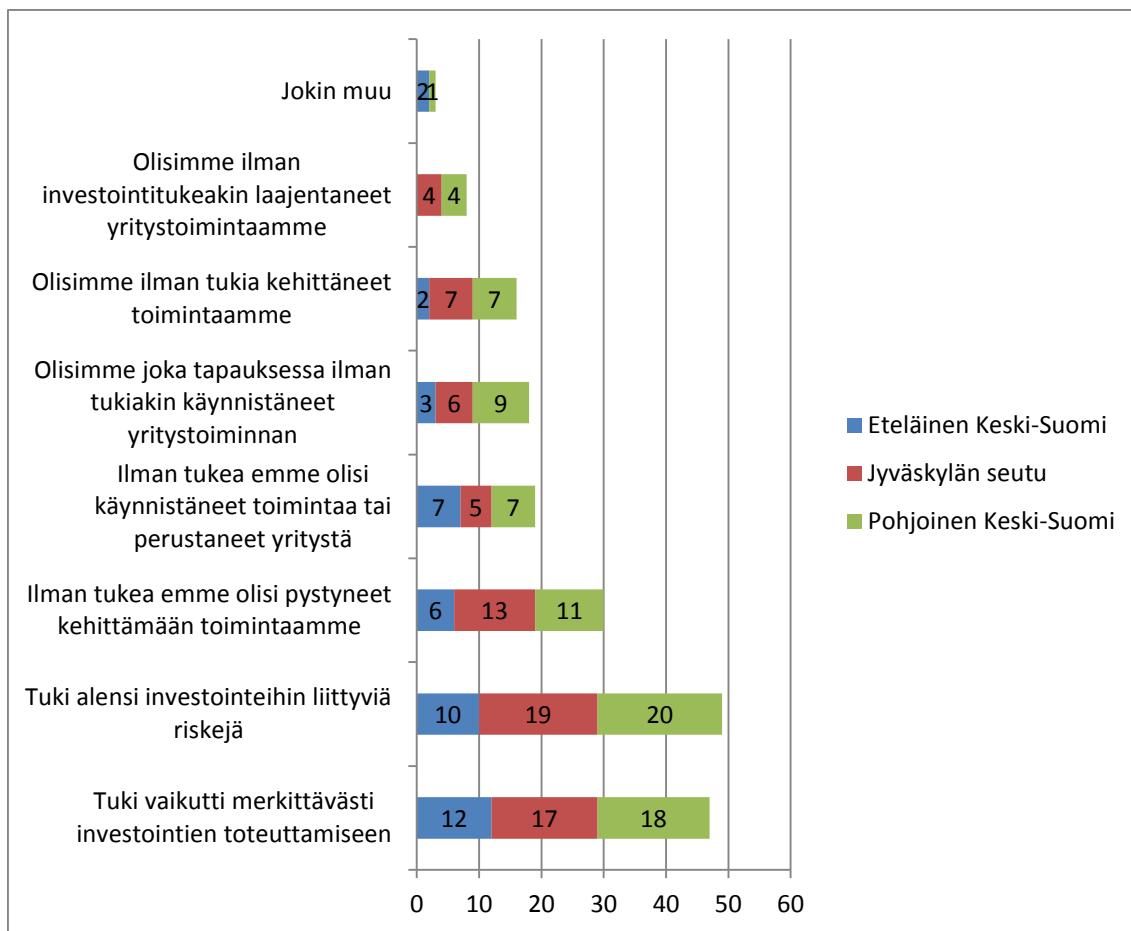
Vastajilla oli myös mahdollisuus esittää omia näkemyksiään kohdassa "jokin muu, mikä" siitä miten yritystuki on hyödyttänyt ja vaikuttanut yrityksenne kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamiseen.: Poimintoja vastaajien mietteistä:

"...Tuen maksatuksen hitaus jarruttaa käynnistystä..."

"...Tukea ei ole vielä maksettu..."

"...Jokin edellisten väliltä..."

Yritysasiakkaiden arvioimana näyttäisi sille että yritystuen hyöty ja vaikuttavuus koetaan vaikuttavimpana investointien toteuttamisessa, toiminnan kehittämisessä ja investointeihin liittyvien riskien alentamisessa kuin yritystoiminnan käynnistämässä (perustamisessa).



KUVA 34. Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamisen kannalta

Palvelualan yritykset näkivät suhteellisesti eniten että ”ilman tukea he eivät olisi pystyneet kehittämään toimintaa”. Vastaavasti maatilasidonnaisessa yritystoiminnassa koettiin suhteellisesti eniten että tuki alensi investointeihin liittyviä riskejä.

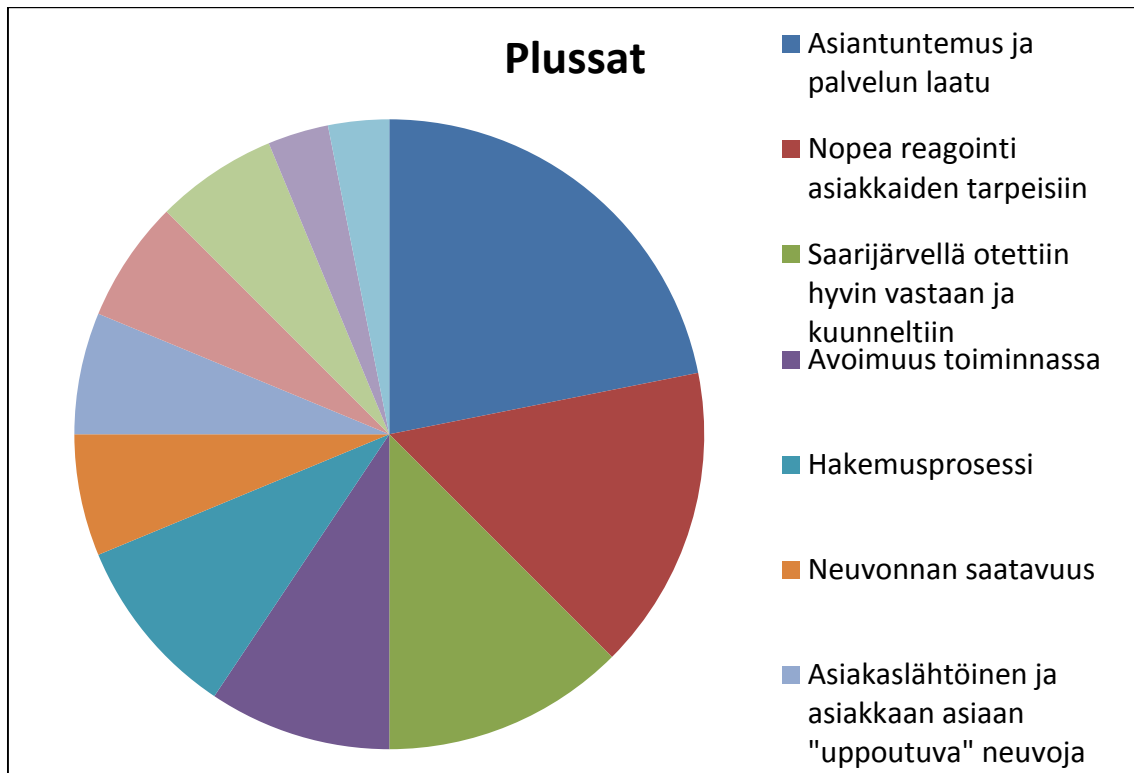
Palvelualan yritykset kokivat että tuki on vaikuttanut merkittävästi investointien toteuttamiseen. Muiden väittämien kohdalla erot toimialojen välillä tasoittuvat. Liikevaihdon suhteen tarkastellen tuen merkitys näyttäytyy suhteellisesti eniten 100 000-250 000 euron liikevaihdon yritysten kohdalla ”tuki alensi investointeihin liittyviä riskejä” - väittämän suhteen.

Yli 250 000-500 000 euron liikevaihdon yrityksissä tuen merkitys on suhteellisesti suurin väittämän ”tuki vaikutti merkittävästi investointien toteuttamiseen” kohdalla. Miljoonasta viiteen miljoonaan euroon liikevaihtoon päässeet yritykset puolestaan näkivät tuen merkityksen eniten riskeihin ja investointien toteuttamiseen liittyvänä asiana. Yli 3 vuotta toimineet yritykset ovat enemmistönä kaikissa yritystukea koskevissa kysymyksen väittämäkohdissa.

6.4 Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan ”hyvät ja kehitettävät” puolet

Avoimeen kysymykseen ” Mikä yritysrahoitusneuvonnan toiminnassa on ollut parasta? ” saatiin 39 vastausta (KUVA 35).

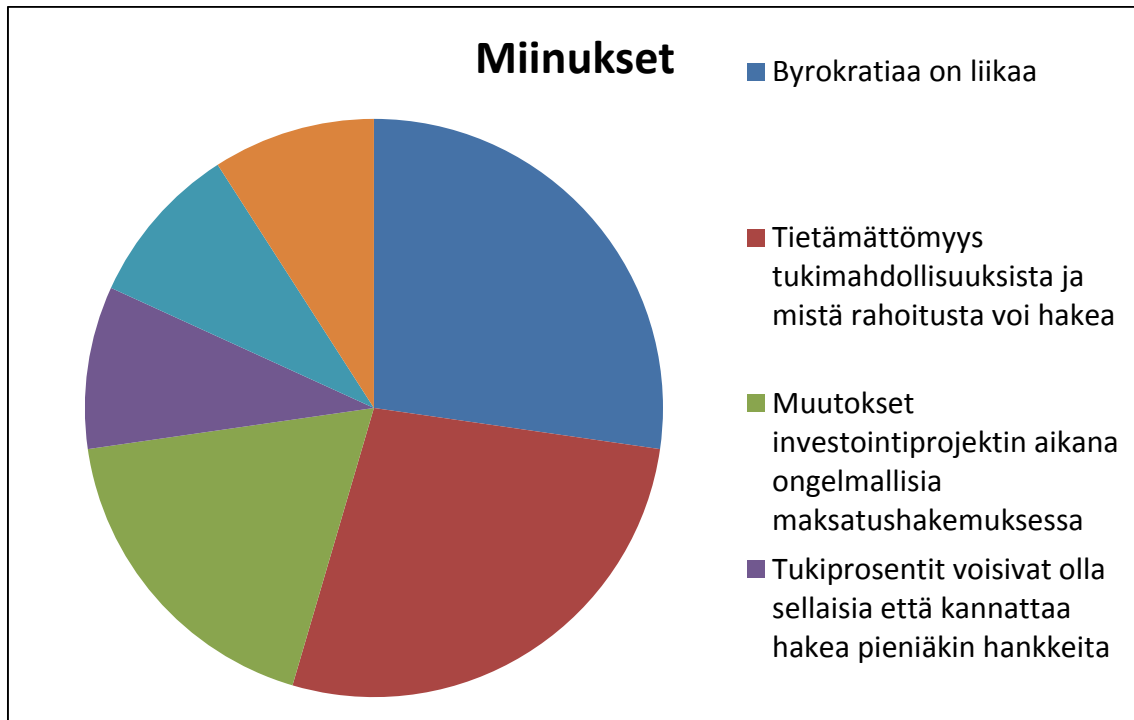
Neuvonnan parhaat puolet ankkuroituvat neuvojien palvelukykyyn ja vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Yritysassiakkaat näkevät neuvonnan hyvinä puolina asiantuntemuksen ja palvelun laadun sekä nopean reagoinnin asiakkaiden tarpeisiin. Näiden lisäksi kiiteltiin avoimuutta ja palvelualltiutta. Myös neuvonnan saatavuus koettiin hyväksi sekä tukihakemusprosessissa auttaminen.



KUVA 35. Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan hyviä puolia

Kysyttäessä, ”Mikä yritysrahoitusneuvonnan toiminnassa on ollut huonoa? ” saatiin 39 vastausta.

KUVA 36 erittelee neuvonnassa koettuja käänköpuolia. Miinus kuvan viestit kertovat kehittämistarpeista. Yksi keskeinen kehittämistarve näyttäisi olevan neuvonnan tunnettuuden lisääminen ja rahoitusmahdollisuuksista kertominen.



KUVA 36. Yritysrahoitusneuvonnan toiminnan kehitettäviä puolia

7 MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN KEHITTÄMINEN

7.1 Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan kehittäminen

Avoimeen kysymykseen, " Mitä asioita haluaisitte maaseutuyritysten rahoitusneuvonnassa kehittää?", saatiin 38 vastausta (KUVA 37)

Yleisimpinä kehittämiskohteina mainittiin neuvontapalveluiden tunnettuuden lisääminen, aktiivinen yhteydenpito yrittäjiin päin, rahoitusneuvontaa tarjoavien tahojen keskinäisen yhteistyön lisääminen, byrokratian karsiminen sekä yritystuen hakuun, maksatukseen ja "tilivelvollisuuteen" liittyvien seikkojen helpottaminen ja nopeuttaminen. Seuraavassa poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista:

- "...tulee lähteä rohkeasti tukemaan uusia aloja, perinteisen rinnalla.."*
- "...en osaa sanoa ..ehkä lisää näkyvyyttä...kaikki ei osaa itse tulla kysymään asioista.."*
- "...selkokieliisyyttä, rehellisyyttä asiantuntemusta"*
- "...maksajaan ja maksahakemuksen käsittelijään on todella vaikea saada yhteyttä kysyäkseen aikatauluista.."*
- "...rahoituksen löytäminen vaatii sinnikkyyttä, jotenkin olisi hyvää tehdä tukien ja muun rahoituksen myöntöperusteet läpinäkyviksi hakijoille.."*
- ".....byrokratian karsimista..."*
- "...muutosten tulisi olla hallittuja jos toimintaa aletaan vähentää tai toimenkuvaa muuttamaan.."*
- "...panostusta sellaisiin hankkeisiin jotka tuovat maakuntaan rahaa.."*
- "...käytännönläheistä ongelmanratkaisutaitoa eikä pelkkää kieltopykälien alleviivaamista.."*
- "...ehkä olisi hyvää jos neuvojat olisivat itse yrittäjiin yhteydessä aika ajoin, tulisi puheta helpommin kasvusta, kehittymisestä ja työllistämisasiosta.."*
- "...rahoitusneuvontaa tulee selkeyttää..yritykselle kuuluisi olla selvää mikä taho rahoitusneuvontaa tarjoaa ja missä osissa mm. tuen hakemista...Rahoitusneuvonnan tarjoajan tulisi olla neutraali yhtiö, joka ei suosi tiettyjä yrittäjiä omien mieltymystensä ja mielipiteiden mukaan, jolloin kokonaisuuden ja sitä koko yrityksen ja seutukuntamme kehittäminen jää toissijaiseksi tekijäksi"*
- "...kohtelun kuuluisi olla tasapuolista huolimatta esim. yrittäjän taustasta (jos ei ole mm. koulutusta tai tietoa...ja sen hetkisestä rahoitusneuvojan itsensä tekemästä yrittäjän arvostuksesta"*
- "..viranomaisten yhteistyö.!!!" ..*

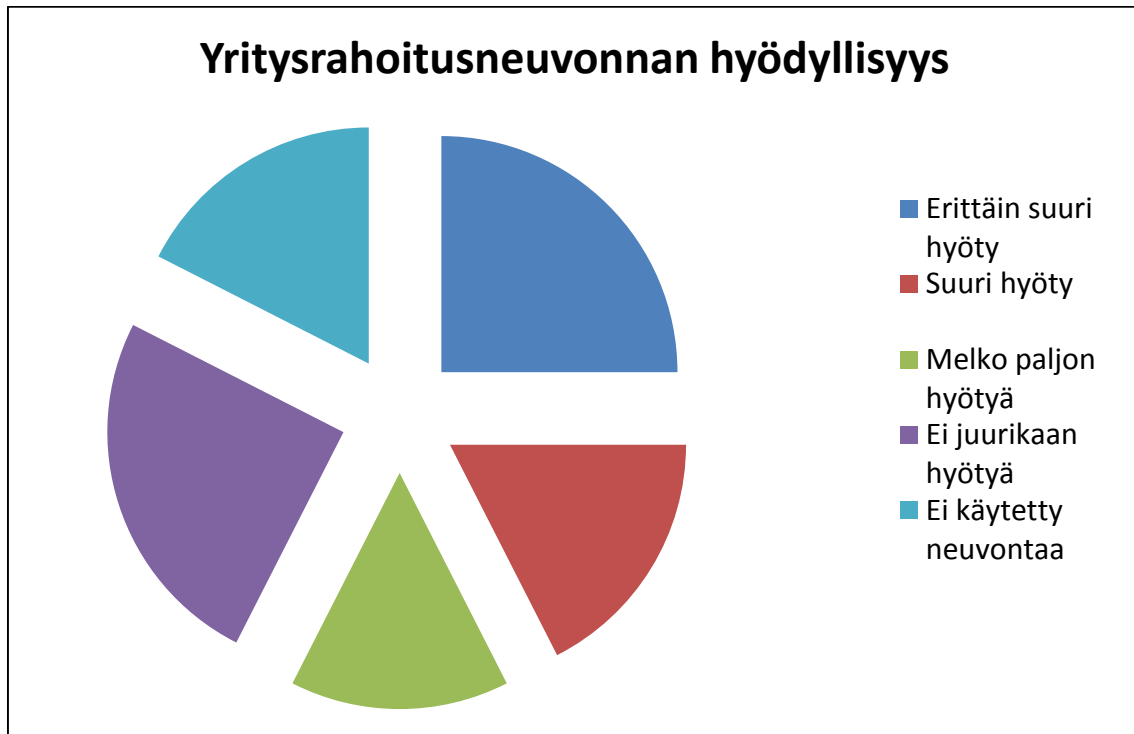


KUVA 37. Maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan kehittämistarpeita

Avoimeen kysymykseen, ”Miten arvioisitte oman seutunne yritysrahoitusneuvonnan hyödyllisyyttä yrityksellenne? ”, saatiin 40 vastausta.

Yritysasiakkaat arvioivat neuvontaprosessin ja saadun yritystuen (rahan) yhteisvaikutusta suhteessa saatuun taloudelliseen hyötyyn, yrityksen omaan aktiivisuuteen omassa asiassa, yrityksen investointi- ja kehittämistarpeisiin, yrittäjän omaan tiedonhakukykyyn ja käytettävissä olevaan aikaan. Yritysasiakkaat tunnistivat lukuisia kehittämiskohteita. Enemmistö yritysasiakkaista piti oman seutukunnan yritysrahoitusneuvonnan hyödyllisyyttä merkittävänä.

Useat seudulliset kehittämissyhtiöt ja toimintaryhmät saivat kehumainintoja. TAULUKKOON 4 on poimittu esimerkkejä yritysasiakkaiden vastauksista koettun hyödyn suhteen. KUVAN 38 alla on lueteltu muutamia lisämainintoja.



KUVA 38. Yritysrahoitusneuvonnan koettu hyödyllisyys

"...tällä hetkellä kun hankkeesta 80 % on haettu maksuun, toistaiseksi...rahallinen hyöty noin 150 € per käyttämäni työtunti lippujen ja lappujen täyttämistä ...aineiston kokoamista ja palaverit, ts. rahallinen lopullinen hyöty tulee putoamaan jonnekin 120-180 € per tunti tasolle ennen kuin hanke on kokonaan läpikäyty...siis yrittäjän käyttämä työaika suhteessa saatuun rahalliseen tukeen..."

"...erittäin , erittäin merkittävä..yritys on noussut ja nousee vahvaan vaikutukseen ...alueella..."

"... erittäin tärkeää pitämään yllä yritystoimintaa maaseudulla..."

"...tällä hetkellä +- kun en tunne tarpeeksi tarjolla olevia palveluita...enkä niiden sopivuutta yrityksellemme..."

"... me olemme hyödyntäneet ja hyödynnämme jatkossakin, jos tarvetta on, suoraan ELY-keskuksen tietotaitoa..."

"... ei merkittävää hyötyä, ...samat asiat löytyvät netistä..."

"...neuvonnan laatuun tulisi panostaa..."

Erittäin suuri hyöty	10	Yritys on noussut vahvaan asemaan alueellamme Ratkaiseva, meille elintärkeä Erittäin tärkeä pitämään yllä yritystoimintaa maaseudulla Erittäin hyödyllistä. Ilman ajantasaista tietoa kiireinen yrittäjä ei ennätä tai kykene ottamaan selville kaikkea itse. Naisyrittäjäläinä oli taloudellisesti erittäin tärkeä ja parhaat neuvot on saatu elinkeinoasiamieheltä. Neuvonta on erittäin tärkeää ja sen pitäisi olla helpommin tiedossa kaikille yrityksille.
Suuri hyöty	7	Jykes +++ Jyväskylän hyvä, kunhan alkaa kunnolla toimimaan Korpilahdella. Ei olisi onnistunut ilman KeuLinkin apua. Oman seudun neuvonta ei ole minun kaltaisten pienetkijöiden vaan teollisuutta varten, paras neuvo tullut Jykesiltä. Olemme hyötyneet neuvonnan laadukkuudesta. Olemme hyödyntäneet ja jatkossakin jos tarvetta, suoraan Ely-keskuksen tietotaitoa. Tärkeää toimintaa, ehdottoman hyödyllinen. Keksintöasiamieheltä saatiin hyviä neuvoja toiminnan alussa.
Melko paljon hyötyä	6	Hankkeet ovat auttaneet yleisellä tasolla. Se antaa tietynlaista taustatukea, hyvin on toiminut. Yrittäjän käyttämä työaika suhteessa saatuun rahalliseen tukeen...
Ei juurikaan hyötyä	10	Tällä hetkellä +- tilanne, en tunne tarpeeksi tarjolla olevia palveluita, enkä niiden sopivuutta yrityksellemme Neuvonnan laatuun tulisi panostaa, ei toistaiseksi hyötyä, ei ole juuri hyötyä ei tosin tarvettakaan juuri nyt. Te-keskuksen ja Jyväskylän neuvot ja tuet osoittautuivat pettymyksiksi. Ei toistaiseksi hyötyä, ei merkittävää hyötyä, samat neuvot löytyvät paremmin netistä. Jämsek - - -
Ei käytetty neuvontaa	7	En osaa vielä näin alussa arvioida Ei paljon hyötyä, koska joitain investointeja täytyy uskaltaa tehdä, saa siihen tukea/rahoitusta tai ei. Varmasti hyvä juttu, en ole valitettavasti käyttänyt niitä, koska olen ollut itseohjautuvaa mallia. Oma aktiivisuus ratkaisee, mutta ajanpuute ja asiaan keskittymisen puute hidastaa kaikkea. Ei ole käytetty.

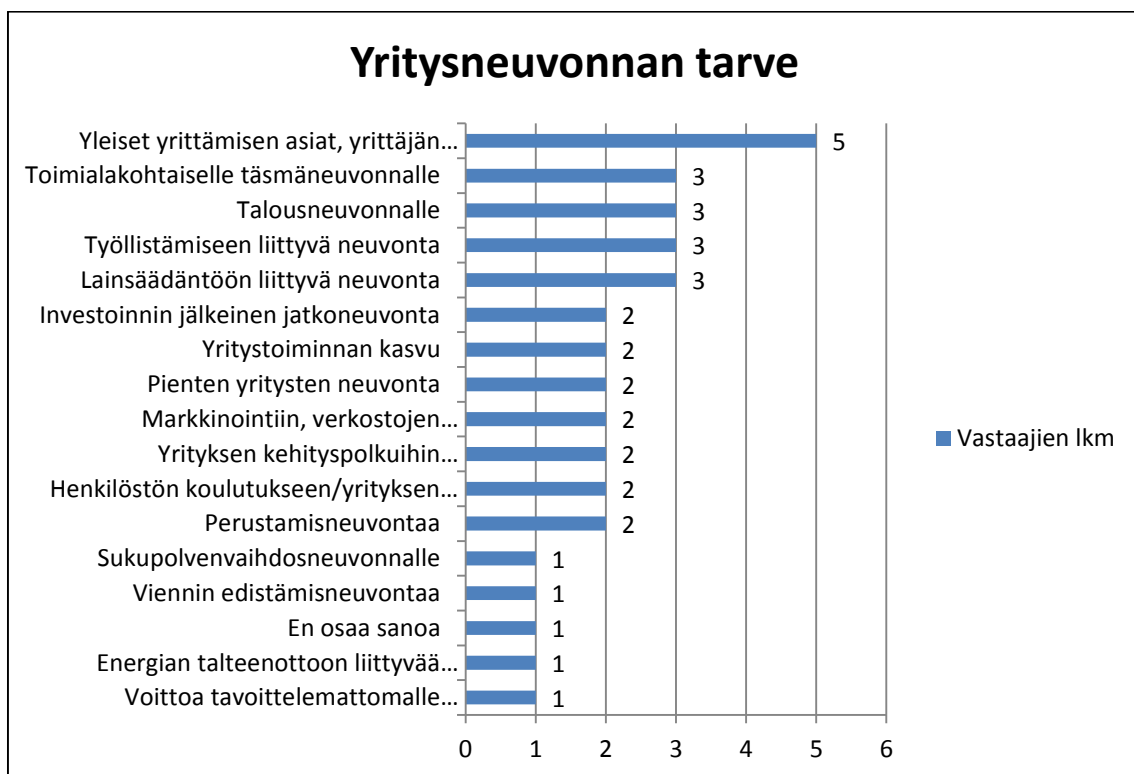
TAULUKKO 4. Yritysrahoitusneuvonnan hyötyjen erittelyä yritysasiakkaiden mukaan

Avoimeen kysymykseen, "Millaiselle yritysneuvonnalle olisi tarvetta nyt ja lähitulevaisuudessa?", saatiin 35 vastausta (KUVA 39)

Tarvetta nähtiin eniten yrityksen kehittämiseen suuntautuvalla neuvonnalla. Muun muassa seuraavia neuvonnan sisältöalueita mainittiin: talouteen, kannattavuuteen, yrityksen laajentamiseen, lainsäädännössä kärryillä pysymiseen, viennin edistämiseen, yrityksen järkevään kasvamiseen, sukupolvenvaihdokseen, työllistämisen ja yrittämisen perusasioihin, henkilökunnan koulutukseen

ja käytännöntason kohtuuhintaiseen johtamiskoulutukseen. Alla poimintoja yritysasiakkaiden vastauksista:

- "...tilaisuuksille, joissa kerrottaisiin yrityksille tarjolla olevista palveluista..."*
"...kyllä investoinnin jälkeenkin olisi hyvää katsoa asiantuntijan kanssa lukuja läpi ja keskustella toiminnallisuudesta..."
"...olisin kiinnostunut kehittämään yritystä ja haluaisin neuvontaa kannattavuuslaskentaan pidemmällä tähtäimellä..."
"...pienien yritysten kuulemista paremmin ja rehellistä suhtautumista ideoihin..2
"...lait ja asetukset muuttuu, niiden tulkinta yksiselitteiseksi..."
"... yrityksen kehittämisen järjeistäminen...mikä olisi seuraava askel yrityksen palveluissa..."
"...samanlaisena kuin edes jatkuisi..."
"...kotipalvelun käynnistäminen ja pitkäaikaistyöttömien työn ohjaus..."
"...kotimaisen energian talteenotossa"
"...kynnys neuvonnan hakemiseen ei saisi olla liian korkea ja tieto siitä mistä neuvontaa voisi hakea olisi oltava helposti saatavilla, ja yksi on raha.. eli palvelut ei saisi olla liian kalliita että yrittäjä voi tiukassakin tilanteessa kääntyä neuvonnan puoleen..."
"...ensinnäkään kaikki työttömät eivät voi olla yrittäjiä...eli liika myönteisyys ja kannustaminen tulisi suunnata juuri niihin oikeasti yrittäviin ihmisiin...työttömyyttä ei Suomesta poisteta sillä että kaikki ryhtyvät yrittäjiksi
...'' luoda yhteistyötä tuotannollisten, materiaalin tuottajien, suunnittelijoiden ja kaupan välille''



KUVA 39. Yritysrahoitusneuvonnan tarpeet yritysasiakkaiden mukaan

Avoimeen kysymykseen, "Miten maaseutuyritysten rahoitusneuvonta pitäisi järjestää Keski-Suomessa jotta se palvelisi parhaiten yritysten kehittämistarpeita?" saatiin lukuisia kehittämissuhteita yhteensä 30 vastaajalta (KUVA 40)

"...paikallinen ja alueellinen neuvonta samalle viivalle.. nyt ne on kuin eri maailmas-
ta.."

"...mielestäni toimii jo nyt hyvin.."

"...esimerkiksi infotilaisuuksia maakunnassa?.."

"...kiertueet seutukunnittain tai paikkakunnittain, selkokielistä tiedottamista ja yhtey-
denpitoa pitäisi lisätä.."

"...neuvonta keskitetään ELY-keskukseen..."

"...nykyinen malli toimii, mutta enemmän henkilökohtaisempana.."

"...kehitysyhtiön tulisi jalkautua yritysmaailmaan tasapuolisesti..."

"...lähellä yrityksiä.."

"...tehkää yhteistyötä kaikkien rahoittajien kanssa....parhaat ratkaisut yrittäjäl-
le...luottakaa yrittäjään.."

"...osaksi paikallisten kehittämissyhtiöiden avustuksella.."

"...asiakaslähtöisesti että palvelu on lähellä ja käytännönläheistä...ei saa tehdä byro-
kraattiseksi..."

"...paremmin asiansa tuntevia henkilöitä palkkalistoille.."

"...kaikki kuntien elinkeinoasiamiehet "koulunpenkille" ja heille aina viimeisin tieto,
myös tulossa olevat muutokset.."

"...virkaillat voisi osittain jalkautua tai soitella ja tarjota asioita...."



KUVA 40. Rahoitusneuvonnan järjestämisen mahdollisuuksia

Kyselyn lopussa yritysasiakkailta oli mahdollisuus koota yhteen ajatuksiaan ja lähettää ”terveisinä” yritysrahoitusneuvonnasta vastaaville eri tahoille. Alla muutamia esimerkkejä.

”...Käsittämätön määrä paperi pitää täytellä ja lähetellä ennen kuin nämä hankkeet ovat valmiit”

”...Kiitoksia palvelusta ja avusta!”

”...Rahoitus/investointi/kehittämistuet ovat erinomainen asia. Niiden hakemiseen liittyy kynnystä tulisi madaltaa aktiivisella viranomaisneuvonnalla ja yhteydenotoilla”

”...Kiitos Ely-keskukselle!”

”...Neuvonta on turhan hajallaan, joten eri vaihtoehtoista ei ole riittävästi tietoa”

"...Palvelut ovat minulle vieraita mutta olisivat varmasti tärkeitä"

"...Oma yritystoimintani on päättynyt, mutta silti olen sitä mieltä että Viisarin tuella oli suuri merkitys, jotta pääsi testaamaan markkinoita"

*"...Investointitukien maksatusaikataulu on ollut pettymys eikä avustuksia ole tois-
taiseksi maksettu euroakaan"*

*"...Pitäisi perehtyä yrityksen tilanteeseen ennen kuin aletaan neuvoa tai tehdä päätök-
siä"*

"...Minulle ei ole koskaan tarjottu mitään yritysrahoitusta"

"...Maaseudun yrittämistä kannattaa tukea. Täällä on paljon mahdollisuuksia!"

"...Joustavuutta byrokratiaan ja kateus pois asioiden hoidossa"

*"...Pelkkä rahan hakemiskonsultointi ei mielestämme ole riittävää apua hankkeen lop-
puun saattamisen näkökulmasta katsottuna"*

8 MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN PALVELUT KEHITTÄJIEN NÄKÖKULMASTA

8.1 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus

Seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajien ja yritysneuvojen sekä kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien kokemuksia maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluista tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 41). Vastauksia saatiin 12.

Vastaajat arvioivat kutakin väittämää asteikolla: 1= huonosti, 2= melko huonosti, 3= ei hyvin eikä huonosti, 4= hyvin, 5=erittäin hyvin.

Väittämät on jaettu toimintaedellytyksiä, neuvontaprosessia ja vaikuttavuutta kuvaaviin laaturyhmiin.

Laadun arvioimiseksi käytämme kouluarvosana-asteikkoon suhteutettua asteikkoa: kiitettävä laatu (4,75–5,00), hyvä laatu (4,00–4,74), tyydyttävä laatu (3,00–3,99), heikko laatu (2,0–2,99), välttävä laatu (1,00–1,99).

Toimintaedellytykset

"Kuntamme/ja/tai kuntamme seudullisen elinkeinoyhtiön organisoima yritysrahoitusneuvonnan toteuttamismalli vastaa asiakasyrityksiemme tarpeisiin"

Kehittäjistä seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajat (4,33) ja yritysneuvojat (4,00) arvioivat kuntien/ja/tai kuntien seudullisen elinkeinoyhtiön organisoiman yritysrahoitusneuvonnan toteuttamismallin hyvälle palvelun laadun tasolle. Kunnanjohtajat ja/tai elinkeinojohtajat (3,50) puolestaan tyydyttävälle tasolle.

"Meillä on mahdollisuus ja resursseja seurata asiakkaidemme markkinatilannetta ja kehittämistarpeita säännöllisesti"

Toimitusjohtajat (3,33) ja kunnanjohtajat/elinkeinojohtajat (3,00) arvioivat mahdollisuudet ja resurssit seurata yritysasiakkaiden markkinatilannetta ja kehittämistarpeita säännöllisesti, tyydyttävälle tasolle sekä yritysneuvojat (2,80) heikolle tasolle.

"Toimimme Yritys-Suomi palvelujärjestelmän konseptin "hengessä" joustavasti yli palvelun tarjoajien rajojen asiakkaan hyöksi"

Kunnanjohtajat ja/tai elinkeinojohtajat (4,00) arvioivat toimimisen yli palvelun tarjoajien rajojen asiakkaan hyväksi hyvälle tasolle. Seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajat (3,67) ja yritysneuvojat (3,80) sen sijaan arvioivat toimimisen Yritys-Suomi konseptin mukaisesti vahvalle tyydyttävälle tasolle.

"Asiakas löytää helposti tarvitsemansa palvelun meidän organisaatiosta/kunnasta"

Kunnanjohtajat ja/tai elinkeinojohtajat (4,50) sekä toimitusjohtajat (4,00) että yritysneuvojat (4,00) arvioivat väittämän "asiakas löytää helposti tarvitsemansa palvelun heidän organisaatiosta/kunnasta" hyvän laadun tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan markkinointi ja viestintä toimivat hyvin ja asiakkaat saavat ajantasaista tietoa palveluistamme"

Toimitusjohtajat (4,33) arvioivat väittämän "yritysrahoitusneuvonnan markkinoinnin ja viestinnän toimivan hyvin ja asiakkaan saavan ajantasaista tietoa palveluista", yltävän hyvään laadun tasoon. Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (3,75) sekä yritysneuvojat (3,20) arvioivat palvelun jäävän tyydyttävälle tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan osaamisen taso on "hyvällä tasolla".

Kaikki kehittäjät, kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (4,25) sekä toimitusjohtajat (4,0) että yritysneuvojat (4,0) arvioivat väittämän hyvälle palvelun tasolle.

Neuvontaprosessi

"Kykenemme palvelemaan asiakkaamme nopeasti"

Toimitusjohtajat arvioivat (5,00) kyvyn palvella asiakkaita nopeasti kiitettävälle tasolle. Kunnanjohtajat ja/tai elinkeinojohtajat (4,0) yritysneuvojat (4,20) arvioivat palvelun puolestaan hyvälle tasolle.

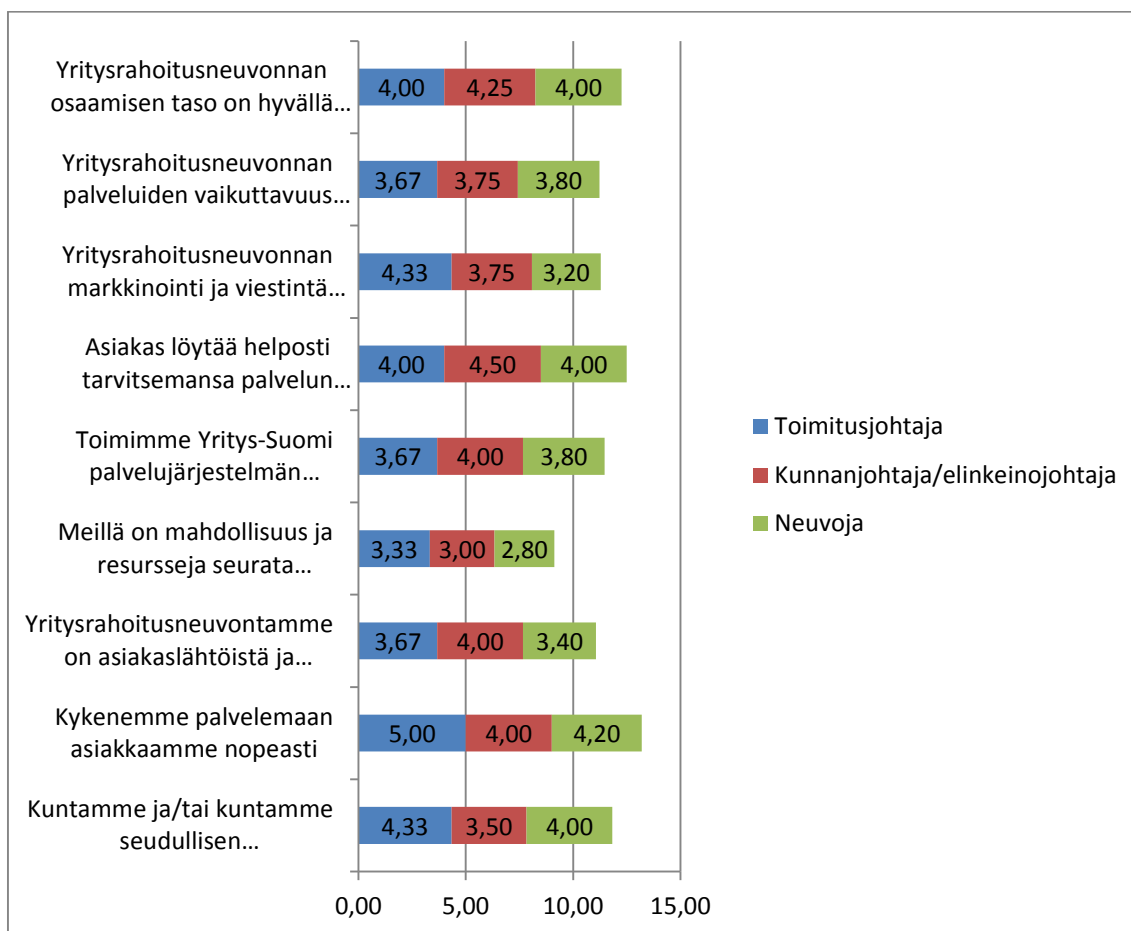
"Yritysrahoitusneuvontamme on hyvin asiakaslähtöistä ja haravoimme koko ajan uusia asiakkaita"

Kunnanjohtajat ja/tai elinkeinojohtajat (4,0) arvioivat väittämän hyvälle tasolle kun taas yritysneuvojat (3,40) ja toimitusjohtajat (3,67) puolestaan tyydyttävälle tasolle.

Vaikuttavuus

"yritysrahoitusneuvonnan palveluiden vaikuttavuus on mielestämme hyvällä tasolla"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (3,75), toimitusjohtajat (3,67) ja yritysneuvojat (3,80) arvioivat palveluiden vaikuttavuuden tyydyttävälle tasolle.



KUVA 41. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus

8.2 Kehittäjien ajatuksia yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuudesta

Kysyttäessä ajatuksia yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuudesta saatiin vastauksia kuudelta kehittäjältä.

Neuvontapalveluiden toimivuudessa nähtiin monia kehittämiskohteita. Muun muassa eri rahoittajien rahoituskriteerit pitäisi saada yhtäaikaaisesti kaikkien neuvontaa tarjoavien toimijoiden tietoon. Kehittäjät näkivät, että rahoittajien ja neuvontapalveluita tuottavien organisaatioiden välistä yhteydenpitoa pitäisi lisätä. Starttirahan käsittelyä pitäisi myös nopeuttaa. Kehittäjien mielestä perustamisneuvonnalle ja pienten yritysten kasvuneuvonnalle on kysyntää nyt ja tulevaisuudessa. Osa yritysneuvojista näki, että kuntien resurssien heikentyessä myös neuvonnan palvelukyky heikkenee. Potentiaalisia asiakkaita ei kyetä tulevaisuudessa tavoittamaan yhtä hyvin eikä yrityskentälle viestimään rahoit-

tusmahdollisuuksista samaan tapaan kuin aiemmin. Yritysassiakkaiden palvelun uskotaan resurssien heikkenemisen vuoksi myös hidastuvan.

Neuvojien toimintaan on tullut myös tehtäviä jotka vievät liikaa aikaa ydintehävästä eli asiakkaiden palvelemisesta. Esimerkkipoimintoja kehittäjien vastauksista:

"...Kunnan talouden vuoksi resurssit tulevat heikkenemään, joten asiakaspalvelu tulee hidastumaan"...

"...Alueella on paljon potentiaalisia tuen hakijoita. Siksi meidän voi olla vaikeaa palvella kaikkia ja saada viestiä perille kaikille. Lisäksi itse työssä on paljon ylimääräistä "sälää" joka vie resursseja itse neuvontatyöstä. Tietoa yritysrahoituksesta ei ole liikaa kentällä ja usein se on vanhaa tietoa tai väärää tietoa"...

"...Painopistettä olisi hyvä siirtää perustamiseen liittyvästä yritysneuvonnasta kasvu- ja kehittämiseen liittyvään neuvontaan"...

"...Seudullamme palvelut toimivat hyvin. Ainoastaan starttirahan käsittelyajat ovat pitkittyneet, kun paikallisen TE-toimiston päätösvalta siirrettiin maakunnalliseksi. Perustamisneuvonta on alueellamme prosessoitu hyvin ja alueemme toimijat tuntevat toisensa, joka auttaa rahoitushakemusten laadinnasta"...

8.3 Yritysrahoituksen neuvontaprosessin toimivuus kehittäjien näkökulmasta

Yritysrahoituksen neuvontaprosessin toimivuutta tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 42). Vastauksia saatiin 11. Vastaja arvioivat kutakin väittämää kouluarvosanoilla (4-10) edustamansa organisaation näkökulmasta.

Väittämät on jaettu neljään laatuluokkaan (hyvä, tyydyttävä, heikko, välttävä). Laatua tarkastellaan kehittäjien näkökulmasta.

Kiitettävä palvelun laatu (kouluarvosana 9)

"Yritysrahoitusneuvontapalvelut ovat innostaneet ja auttaneet jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen"

Yritysneuvojat (9,0) arvioivat yritysrahoitusneuvontapalvelujen yltävän kiitetävään tasoon kyvyssä innostaa ja auttaa jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen.

Hyvä palvelun laatu (kouluarvosana 8)

"Yritysrahoitusneuvontapalvelut ovat innostaneet ja auttaneet jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen"

Toimitusjohtajat (8,33) arvioivat yritysrahoituksen neuvontapalveluiden yltävän hyvälle tasolle kyvyssä innostaa ja auttaa jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat innostaneet ja auttaneet aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta"

Yritysneuvojat (8,80) ja toimitusjohtajat (8,33) arvioivat yritysrahoitusneuvonnan palveluiden innostaneen ja auttaneen aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta, vahvaan hyvään tasoon.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat parantaneet mielestämme asiakkaiden rahoituksen saamisen edellytyksiä (hakemus on laadittu ajoissa)"

Yritysneuvojat (8,80) arvioivat palvelun laadun tason rahoituksen saamisen edellytysten parantamisen suhteen, yltävän vahvaan hyvään tasoon.

"Yritysrahoitusneuvonta on lisännyt asiakasyritysten rahoituksen hakemishalukkuutta"

Yritysneuvojat (8,60) ja toimitusjohtajat (8,00) arvioivat palvelun tason yltävän vahvaan hyvään tasoon, asiakasyritysten rahoituksen hakemishalukkuuden suhteen.

"Yritysrahoituksen neuvontapalveluita on helposti asiakkaidemme saatavilla seudullamme"

Yritysneuvojat (8,40) arvioivat yritysrahoituksen neuvontapalvelujen olevan helposti asiakkaiden saatavilla seudullaan, yltävän vahvaan hyvään palveluiden tasoon.

Tyydyttävä palvelun laatu (kouluarvosana 7)

"Yritysrahoitusneuvontapalvelut ovat innostaneet ja auttaneet jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat arvioivat (7,75) arvioivat yritysrahoitusneuvontapalvelujen yltävän tyydyttävään tasoon kyvyssä innostaa ja auttaa jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat innostaneet yrityksiä palkkaamaan uusia työntekijöitä"

Kaikki kehittäjät, toimitusjohtajat (7,0), kunnanjohtaja ja elinkeinojohtajat (7,0) ja yritysneuvojat (7,20) arvioivat sen että yritysrahoitusneuvonta on onnistanut yrityksiä palkkaamaan uusia työntekijöitä tyydyttävään tasoon.

Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat innostaneet ja auttaneet aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (7,75) arvioivat yritysrahoitusneuvonnan palveluiden innostaneen ja auttaneen aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta, jäävän tyydyttävään palvelun tasoon.

Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat parantaneet mielestämme asiakkaiden rahoituksen saamisen edellytyksiä (hakemus on laadittu ajoissa)"

Kunnanjohtajat ja/ tai elinkeinojohtajat (7,75) ja toimitusjohtajat (7,33) arvioivat, palvelun laadun tason rahoituksen saamisen edellytysten parantamisen suhteen vahvan tyydyttävän ja tyydyttävän tason välimaastoon.

"Yritysrahoitusneuvonta on lisännyt asiakasyritysten rahoituksen hakemishalukkuutta"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (7,25) arvioivat palvelun tason jäävän tyydyttävään tasoon, asiakasyritysten rahoituksen hakemishalukkuuden suhteen.

"Yritysrahoitusneuvonnalle asetetut tavoitteet (katkeamaton neuvontaketju, laadukas tukihakemus asiakkaan kannalta) kohdistuneet oikein eri asiakasryhmille"

Kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien (7,50) ja yritysneuvojien (7,40) arvio yritysneuvonnalle asetettujen tavoitteiden suhteen asettuu tyydyttävään tasoon.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluita on helposti asiakkaidemme saatavilla seudullamme"

Kunnanjohtaja ja elinkeinojohtajat (7,75) ja toimitusjohtajat (7,33) arvioivat yritysrahoituksen neuvontapalvelujen olevan helposti asiakkaiden saatavilla seudullaan, yltävän tyydyttävään palvelun tasoon.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ja niiden sisältö (neuvonta ja eri rahoitusmahdollisuudet) ovat yleisesti ottaen hyvin asiakkaidemme tiedossa"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (7,0) arvioivat yritysrahoituksen neuvontapalveluiden ja niiden sisällön olevan asiakkaiden tiedossa, tyydyttävästi.

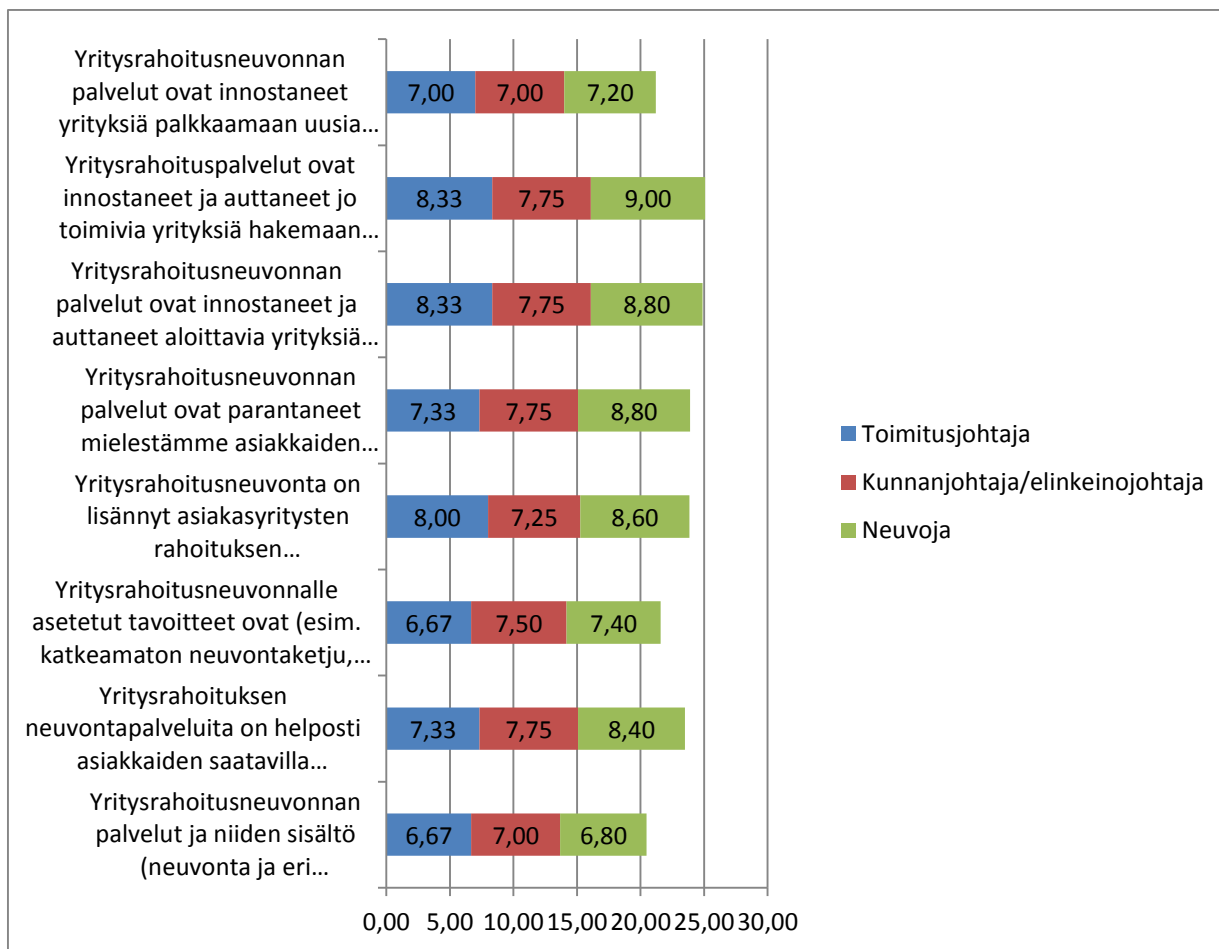
Heikko palvelun laatu (kouluarvosana 6)

"Yritysrahoitusneuvonnalle asetetut tavoitteet (katkeamaton neuvontaketju, laadukas tukihakemus asiakkaan kannalta) ovat kohdistuneet oikein eri asiakasryhmille"

Toimitusjohtajien (6,67) yritysneuvonnalle antamat arviot asetettujen tavoitteiden suhteen jäivät heikkoon palvelun laadun tasoon.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelut ja niiden sisältö (neuvonta ja eri rahoitusmahdollisuudet) ovat yleisesti ottaen hyvin asiakkaidemme tiedossa"

Yritysneuvojat (6,80) ja toimitusjohtajat (6,67) arvioivat palveluiden ja niiden sisällön olevan asiakkaiden tiedossa, heikosti.



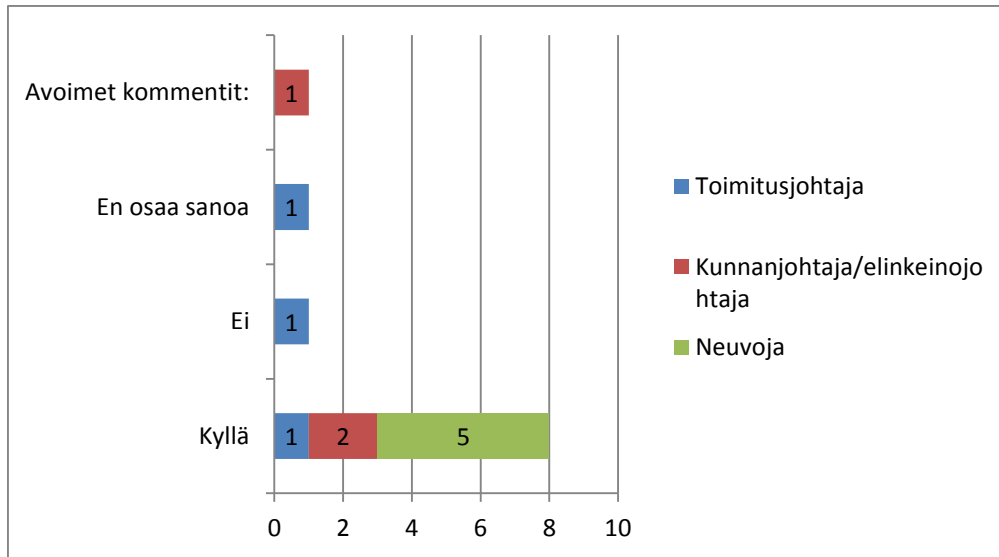
KUVA 42. Yritysrahoituksen neuvontaprosessin toimivuus kehittäjien näkökulmasta

8.4 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikutus yritystuki-hakemusten laatuun ja tukihakemusten käsittelyaikaan

Tiedusteltaessa kehittäjiltä, ”Onko yritysrahoitusneuvonta nostanut yritystuki-hakemusten laatua ja lyhentänyt hakemusten läpimenoaikaa? (KUVA 43) saatiin 11 vastausta.

Yritysneuvojat olivat yksimielisiä siitä, että yritysrahoitusneuvonta on nostanut yritystukihakemusten laatua ja läpimenoaikaa.

Kunnanjohtajista ja elinkeinojohtajista kaksi ja toimitusjohtajista yksi näkivät, että laatu on parantunut ja läpimenoaika on lyhentynyt.



KUVA 43. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikutus yritystukihakemusten laatuun ja tukihakemusten käsittelyaikaan

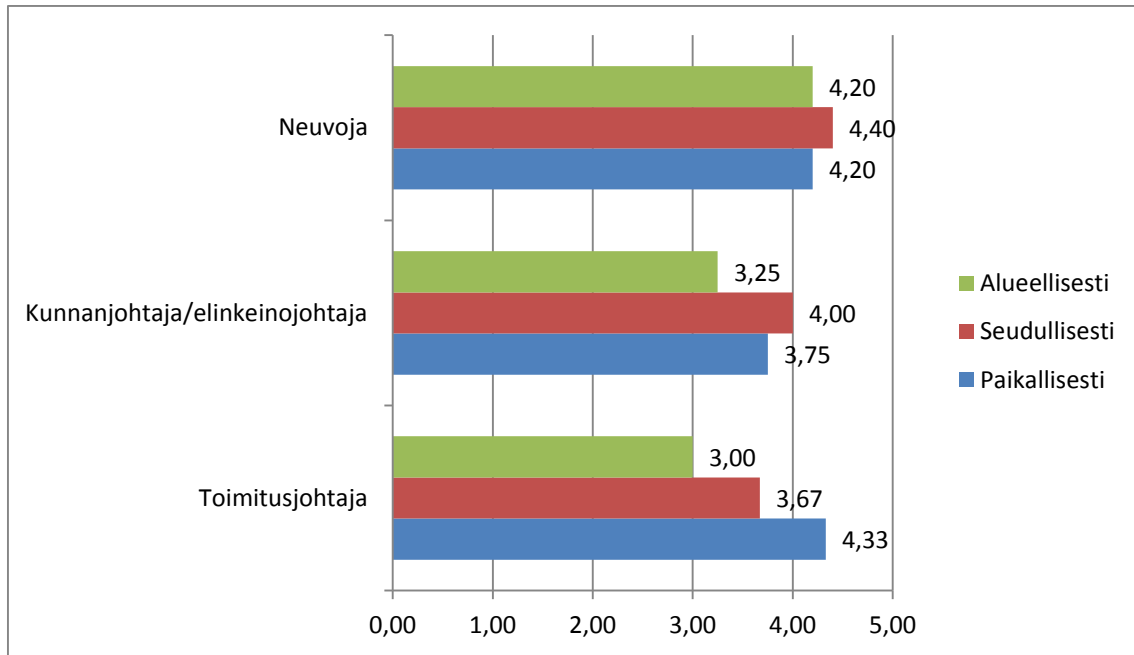
8.5 Kehittäjien arvio yritysrahoitusneuvonnan palveluista maaseutuyrityksille Keski-Suomessa

Kysyttäessä, ”Onko Keski-Suomessa hyvät yritysrahoituksen neuvontapalvelut maaseutuyrityksille, alueellisesti, seudullisesti ja paikallisesti? ”, saatiin 11 vastausta. (KUVA 44)

Väittämien keskiarvo oli melko korkea (4,09 asteikolla 1= erittäin paljon eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5=erittäin paljon samaa mieltä).

Kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien arvioimina Keski-Suomessa on paikallisesti ja seudullisesti ”hyvät” yritysrahoitusneuvonnan palvelut maaseutuyrityksille. Alueellisesti tarkastellen palveluiden laadun koetaan jäävän tyydyttävälle tasolle.

Yritysneuvojien arvioimana alueelliset, seudulliset ja paikalliset palvelut nähdään laadun suhteen lähes tasavahvoina. Toimitusjohtajat arvioivat että Keski-Suomessa yritysrahoitusneuvonnan palvelutarjonta maaseutuyrityksille on paikallisesti hyvää mutta alueellisesti heikommalla tasolla.



KUVA 44. Kehittäjien arvio yritysrahoitusneuvonnan palveluista maaseutuyrityksille Keski-Suomessa

8.6 Yritysrahoitusneuvonnan palvelukyky

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden palveluprosessin toimivuutta tiedusteltiin seuraavien väittämien kautta (KUVA 45). Vastauksia saatiin 10.

Väittämien keskiarvo oli 4,24 asteikolla 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä)

Palveluiden laatua arvioidaan kouluarvosana-asteikkoon suhteuttaen asteikolla: kiitettävä laatu (4,75–5,00), hyvä laatu (4,74- 4,00), tyydyttävä laatu (3,00 - 3,99), heikko laatu (2,00–2,99), välttävä laatu (1-1,99).

Hyvä laatu

"Vastaamme oman paikkakuntamme yritysrahoitusta ja yritysrahoitusneuvonta tarpeiden yritysten tarpeisiin"

Yritysneuvojat (4,50) arvioivat väittämän vastaavan hyvää palvelutasoa. Myös kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (4,00) ja toimitusjohtajat (4,00) arvioivat palvelutason suhteessa oman paikkakunnan yritysten tarpeisiin vastaamiseen, hyvälle tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelumme vaikuttavuus on hyvällä tasolla (koemme että asiakkaat hyötyvät palveluistamme)"

Yritysneuvojien (4,50), toimitusjohtajien (4,00) ja kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien (4,00) arviot väittämän suhteen ylsivät vahvaan hyvään tasoon.

"Yhteistyömme muiden yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tuottajien kanssa on säännöllistä ja sujuvaa"

Toimitusjohtajat (4,33) arvioivat kyvyn tehdä yhteistyötä muiden palvelun tuottajien kanssa hyvälle tasolle.

"Vastaamme asiakasyritystemme muuttuviin tilanteisiin/olosuhteisiin nopeasti"

Yritysneuvojat (4,25) arvioivat kyvyn vastata nopeasti asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin yltävän hyvään palvelutasoon.

"Yrittäjyyden ja liiketoiminnan ymmärryksemme /osaamisemme on ajan tasalla"

Toimitusjohtajat (4,67), yritysneuvojat (4,50) ja kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (4,00) arvioivat "yrittäjyyden ja liiketoiminnan osaaminen on ajan tasalla" palvelukyvyyn hyvälle tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan palveluosaamisemme on ajan tasalla"

Toimitusjohtajat (4,00) ja kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (4,00) sekä yritysneuvojat (4,50), arvioivat yritysneuvonnan palveluosaamisen ajantasaisuuden, hyvälle tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan fyysiset (toimitilat riittävän isot) ja tekniset puitteet ("työkälyt") ovat kunnossa ja ajan tasalla"

Kaikki kehittäjät, yritysneuvojat (4,25), kunnanjohtajat/elinkeinovastaavat (4,00) ja toimitusjohtajat (4,33) arvioivat yksituumaisesti yritysrahoitusneuvonnan fyysiset ja tekniset puitteet hyvälle tasolle.

"Yritysrahoitusneuvonnan palvelutuotteemme ovat ajan tasalla"

Palvelutuotteen ajantasaisuutta arvioitaessa kehittäjien näkemykset hajosivat eniten. Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (4,50) arvioivat resurssit ja puitteet vahvaan hyvään tasoon, yritysneuvojat niukasti hyvän tason puolelle.

Tyydyttävä laatu

Yritysrahoitusneuvonnan palvelutuotteemme ovat ajan tasalla"

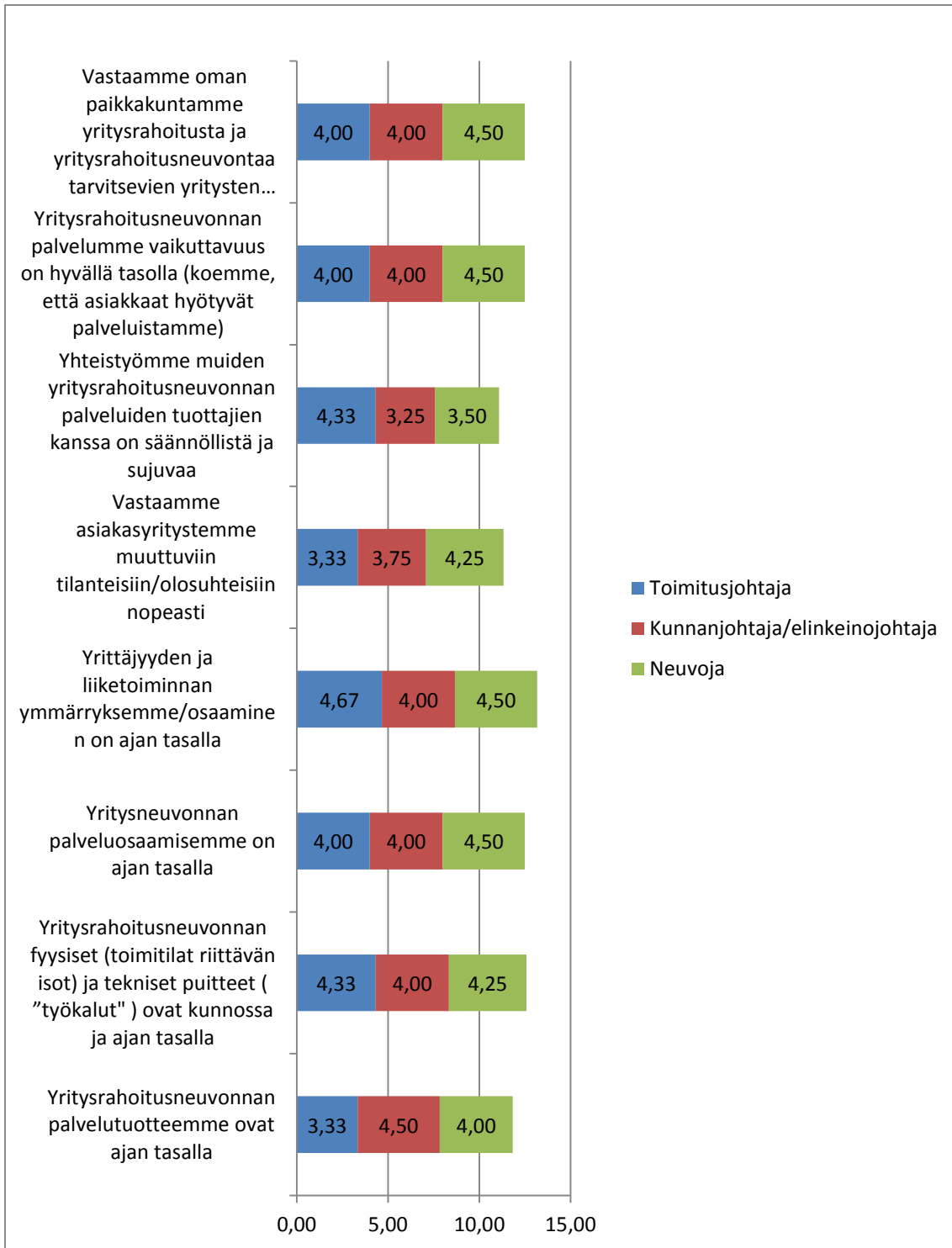
Toimitusjohtajat (3,33) arvioivat palvelun laadun tyydyttävälle tasolle.

"Yhteistyömme muiden yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tuottajien kanssa on säännöllistä ja sujuvaa"

Yritysneuvojat (3,50) ja kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (3,25) arvioivat kyvyn tehdä yhteistyötä muiden palvelun tuottajien kanssa tyydyttävälle tasolle.

"Vastaamme asiakasyritystemme muuttuviin tilanteisiin/olosuhteisiin nopeasti"

Kunnanjohtajat ja elinkeinojohtajat (3,75) ja toimitusjohtajat (3,33) arvioivat että kyky vastata nopeasti asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin on tyydyttävää tasoa.



KUVA 45. Yritysrahoitusneuvonnan palvelukyky

Kehittäjillä oli mahdollisuus kommentoida palvelukykyyn ja palveluprosesseihin liittyviä väittämiä. Tässä muutamia esimerkki:

"...Palveluprosessi hakee vielä muotoa, koska muuttunutta prosessia ei ole kunnolla kuvattu. Roolit eivät ole vielä selkeytyneet" ..

"...Yhteistyökumppaneita on paljon ja niiden kanssa voisi olla enemmän yhteistyötä. Nyt korostuu Finnveran rooli, mutta kyllä esim. pankkien kanssa yhteistyötä voisi tiivistää"

8.7 Yhteistyösuuntien ja -mahdollisuuksien kehittyminen

Kyselytutkimuksen lopuksi tiedustelimme millaisia yhteistyönsuuntia tai mahdollisuuksia vastaajat näkevät edustamiensa organisaatioiden kohdalla väittämien suhteen. Vastauksia saatiin 11 (KUVA 46).

Väittämien keskiarvo oli 3,18 asteikolla 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5=Täysin samaa mieltä.

Vastaajat olivat eniten samaa mieltä siitä, että nykyisen yritysrahoitusneuvonnan palvelukonseptin kehittämistä jatketaan (3,91)

Toiseksi eniten vastaajat olivat yksimielisiä sen suhteen, että yhteistyö yritysrahoitusneuvonnan tuottamisessa kuntien ja seudullisten elinkeinoyhtiöiden kanssa tiivistyy (3,73) ja että he näkevät palvelusetelit uusina mahdollisuuksina palveluiden tarjoamiselle asiakkailleen, jolloin asiakkaat voivat valita mistä palvelut osatavat (3,73).

Kolmanneksi eniten vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että yhteistyö yksityisen sektorin (yksityisten yrittäjien, yritysten) kanssa lisääntyy (3,64).

Neljänneksi eniten vastaajat olivat samaa mieltä siitä, että yhteistyö yritysrahoitusneuvonnan tuottamisessa muiden elinkeinoyhtiöiden kanssa tiivistyy (3,55).

Viidenneksi eniten oltiin samaa mieltä siitä, että yhteistyö yritysrahoitusneuvonnan tuottamisessa kuntien kanssa tiivistyy (3,45).

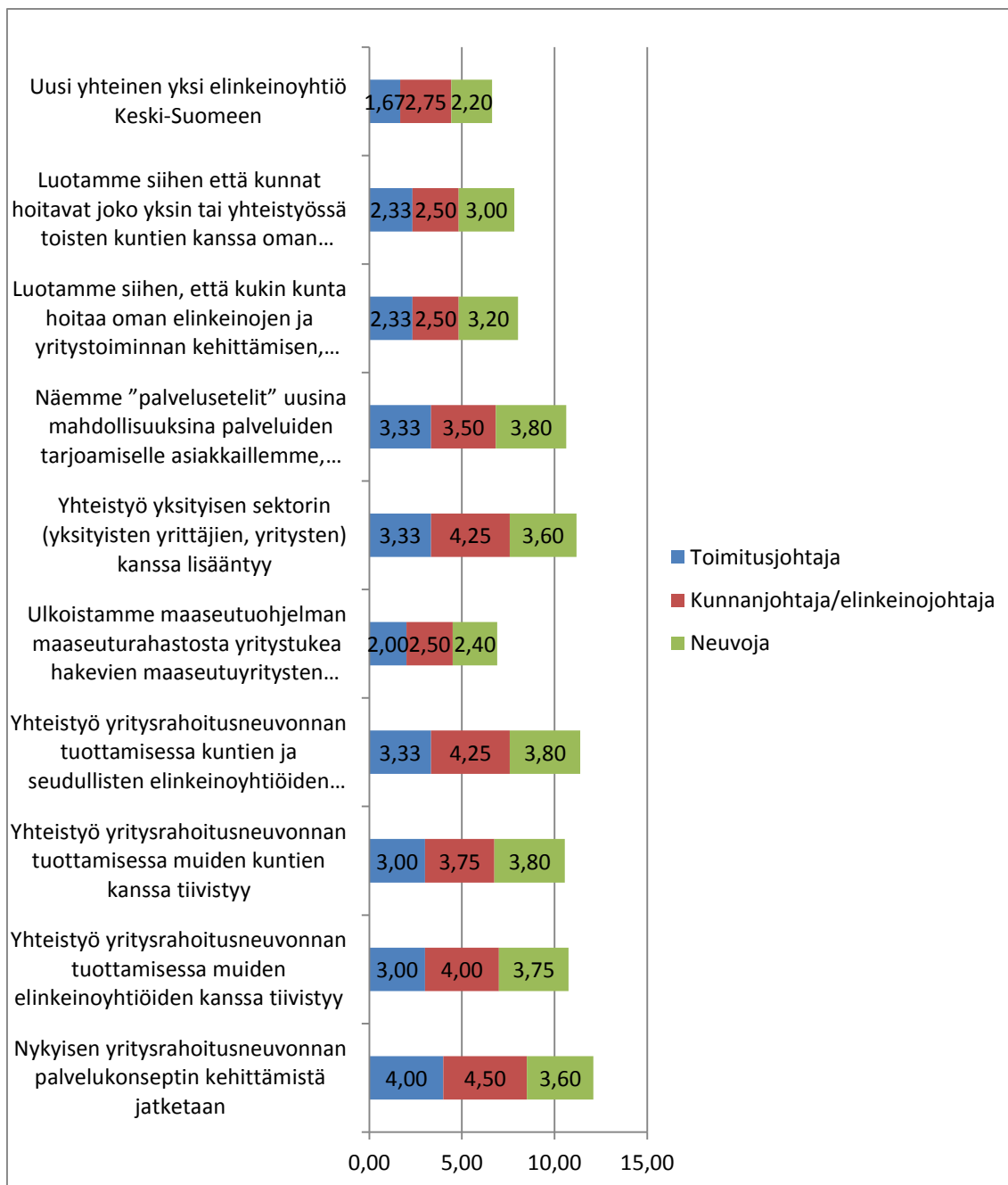
Vähiten kehittäjien arvioissa luotettiin siihen että kunnat hoitavat joko yksin tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa oman alueen maaseutuyritysten yritysrahoitusneuvonnan (2,73) tai että kukin kunta hoitaa oman elinkeinojen ja yritys-toiminnan kehittämisen, myös yritysrahoitusneuvonnan maaseutuyrityksilleen (2,91).

Seuraavaksi vähiten kehittäjät olivat arvioissaan siitä, että yritystukea hakevien maaseutuyritysten rahoitusneuvonta ulkoistetaan (2,18)

Vastaajat olivat täysin eri mieltä siitä, että Keski-Suomeen syntyisi uusi yhteinen elinkeinoyhtiö (2,00).

Vastaajien arvioiden perustella syntyy kolme yritysrahoitusneuvonnan palveluiden yhteistyön kehittämisen suuntaa

- Nykyisen maaseutuyritysten rahoitusneuvontapalveluiden järjestämismallia ja toimintatapaa kehitetään
- Asiakkaille annetaan entistä enemmän vapauksia valita mistä (keiltä palvelun tuottajilta) he haluavat rahoitusneuvonnan palvelut ostaa
- Yhteistyö rahoitusneuvonnan palveluiden järjestämisen ja eri tarjoajien kanssa tiivistyy entisestään ja yhteistyön tavoitteena on turvata paikallisten ja seudullisten palveluiden toimivuus



KUVA 46. Rahoitusneuvonnan organisoimien ja kehittämisen yhteistyösuuntia ja -mahdollisuuksia kehittäjien mukaan

Kyselytutkimuksen lopuksi kartoitettiin vielä muutamalla avoimella kysymyksellä maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden kehittämiseen liittyviä asioita.

Kysymykseen, "Miten maaseuturahastosta tukea hakevien maaseutuyritysten yritysrahoituksen neuvontapalvelut tulisi mielestänne tulevaisuudessa organisoida?", saatiin ajatuksia neljältä vastaajalta.

Vastauksissa nousi esiin monia tärkeitä kysymyksiä joihin neuvontapalveluiden kehittämisessä on paikallisten palveluiden turvaamisen ja järjestäjätahojen roolien selkiyttämisen lisäksi tärkeää kiinnittää huomiota.

Kehittäjillä on aito huoli palveluiden tasavertaisuuden ja yhdenvertaisuuden tavoitteen ja periaatteen toteutumisesta. Maaseudulla on paljon "valkoisia alueita" joissa maaseutuyrityksille ei ole joko ollenkaan tai riittävästi yritysten tarpeet huomioivaa tarjontaa. Myös kasvulliseen eli henkilökohtaiseen palvelun laatuun halutaan uskoa myös tulevaisuudessa. Esimerkkejä kehittäjien vastauksista:

"...Seudullisen kehitysyhtiön kautta, neuvontaprosessissa on paljon muutakin kuin vain rahoituksen hakemista, liikeidean, markkinoinnin ja verkostojen sparraamista".

"...Kukin kehittämissyhtiö tuntee alueensa hyvin. Olisi turhaa irrottaa nykyistä palveluorganisaatiota niistä. Ulkoistaminen olisi mielenkiintoinen vaihtoehto, mutta tulisiko silloin liian kilpailuhenkinen ja pienet hankkeet pois sulkeva menetelmä? Nyt ympäristökunnissa on paljon valkeita alueita, joissa neuvontaa maaseutuyrityksiin ei ole lainkaan".

"...Oleellista yritysrahoituksen neuvontapalveluissa on se, että mikäli julkisesti palvelua jatkossakin tuotetaan, niin sitä olisi myös saatavilla maakuntakeskuksen ulkopuolisilla alueilla ammattitaitoisesti ja huomioiden myös paikalliset yritystoiminnan lähtökohdat/yritystoiminnan volyyymi jne.".

"...Palveluja ei saa keskittää Jyväskylään. Neuvontapalvelut ja paikallistuntemus häviää keskittämisen myötä. Paikallista kehittämissyhtiötä tarvitaan hoitamaan alueensa kehittämistyötä. Alueemme yritykset käyttävät tällä hetkellä hyvin palvelujamme. Yhteistyötä muiden kehittämissyhtiöiden kanssa on hyöä jatkaa, mutta jokainen yhtiö hoitaa oman alueensa neuvonnan. Tällä tavalla paikalliset yritykset käyttävät paremmin palveluja ja saavat nopeammin neuvontaa. Elinkeinoyhtiöiden keskittämisessä käy yhtä huonosti kuin TE-toimisto uudistuksessa. Asiakkaat, jotka palvelua tarvitsevat, eivät sitä enää saa. Netti ja puhelinpalvelut eivät toimi, elinkeinojen kehittämisessä ja neuvontapalveluissa tarvitaan edelleen henkilökohtaista neuvontaa. Tämä palaute on tullut suoraan yrityksiltä"

Vastaajia pyydettiin listaamaan yritysrahoitusneuvonnan vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Vastauksia saatiin 10. (TAULUKKO 5)

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Hyvä osaaminen • Hyvä toimialatuntemus, yritys-tuntemus • Paikallistuntemus • Kokemus • Koulutus • Verkostojen rakentaminen • Henkilökohtainen palvelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Rahoituslinjauksien muutokset – kaikki neuvojat eivät ole tietoisia niistä • Yleinen taloustilanne, pankki-rahoituksen tiukentuminen • Rahoittajilta puuttuu riittävä yritystoiminnan tuntemus • Vähenevät henkilöresurssit • Osaaminen
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyön tiivistäminen • Yritysrahoitusneuvontaa tarjotaan yrityksille oikeaan aikaan • Ulkoistettu palvelu • Resurssien suuntaaminen paikallisesti tukemaan yrityskehittämistä ja rahoitusneuvontaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kiristynyt rahapolitiikka ja lama • Pankkien yms. erilaiset vakuuskäytännöt • Yritysneuvonta keskittyy ja siten vieraantuu asiakkaistaan • Palvelut menevät sekaisin tukiviidakossa • Valtionhallinnon palveluiden alasajo • Osaaminen • Sähköinen haku ei vielä toimi

TAULUKKO 5. Yritysrahoitusneuvonnan vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet kehittäjien mukaan

Avoimeen kohtaan ”sana on vapaa” saatiin kolmen vastaajan kehittämisajatuksia. Keskeisinä neuvonnan kehittämisen kohteina nousivat palveluiden kustannustehokkuus ja järjestämismalli sekä yritystukien hakuprosessin ”keventäminen”. Hakuprosessin keventäminen nähtiin myös keinoksi lisätä yritysten kasvuhaluja ja vauhdittaa näin yritysten kehittämishankkeiden toteutumista ja rahoituksen hakemista.

"...Teemme mielestäni todella arvokasta työtä yrityksissä, ja siellä tätä arvostetaan. Konsulttityönä työn arvo on hyvin verrattavissa ulkoistettuihin konsulttipalveluihin. Toimisi asia niinkin, mutta kustannus saattaisi olla iso saatuihin hyötyihin nähden. Apua yritysrahoituksen palveluihin eivät muut organisaatiot juuri tarjoa. Palvelulle on paikkansa".

"...Byrokratia ja jonot ovat kasvaneet, mikä hidastaa yritysten kehittämishankkeiden toteutumista ja rahoitushakua, ja edelleen vähentää yritysten halukkuutta kasvuhakuihin hankkeisiin".

8.8 Kehittäjien haastattelut

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laadun arvioinnin kokonaiskuvan saamisessa koettiin tärkeäksi haastatella seudullisten kehittämissyhtiöiden johtajia ja yritysneuvoja, kunnanjohtajia ja elinkeinojohtajia. Keskustelut kattoivat toimintaedellytyksiin ja neuvontaprosessiin sekä vaikuttavuustekijöihin liittyviä asioita. Näihin teemoihin saatiin yhteensä 14 haastattelun (kehittäjien) näkemyksiä.

Kehittäjiltä kysyttiin mm. 1) miksi yritykset eivät hae yritystukia ja 2) miten yritystukien hakemista voitaisiin edistää, 3) miten he ovat käytännössä hoitaneet alkavien uusien mikroyrittäjien sekä toimintaansa laajentavien mikroyrittäjien aktivointia, haravointia ja yritystukiopastusta toiminta-alueellaan, 4) miksi yritykset eivät käytä neuvontapalveluita sekä 5) mitä konkreettisia asioita he näkevät neuvonnan tarpeelliseksi kehittää rahoitusneuvonnassa laadun parantamiseksi ja 6) mihin palveluiden järjestämisen tuottamisen tavoissa ja toimintatavoissa tulisi kiinnittää huomiota ja resurssia kohdentaa.

Haasteltavina olleiden kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajien ja yritysneuvojen sekä kunnanjohtajien ja elinkeinojohtajien käsitykset yllä olevista kysymyksistä olivat yleisesti ottaen hyvin samansuuntaisia.

Miksi yritykset eivät hae yritystukia?

Kehittäjien mukaan yritysasiakkaat eivät ole tietoisia (tiedä) heille mahdollisista yritysrahoitusmahdollisuuksista. Rahoituksen hakemiseen liittyvä prosessi toimenpiteineen ei ole kannattavaa ja koetaan vaikeaselkoiseksi ja byrokraattiseksi prosessiksi. Toisaalta, tarjolla olevan "rahan" houkuttelevuutta" pitäisi ajatella myyntitiskin molemmilta puolilta.

"...onko raha sellainen että se houkuttelee.."

"...ollaanko me onnistuttu kertomaan mihin kaikkeen sitä rahaa voidaan käyttää?.."

...*"Tietämättömyyttä mitä on tarjolla, ei tunneta rahoitusmahdollisuuksia, silti 80-90 % yrityksistä löytää palvelut!" ...*
 ...*"vie aikaa, syö tuen vaikuttavuuden.."*
 ...*"Kyllästymistä täyttää samoja tietoja moneen kertaan.."*
 ...*"Hakulomakkeissa termejä joita ei "ymmärrä", tarvitaan tulkki (neuvoja).."*
 ...*"Pitäisi olla kevyempi prosessi..."*
 ...*"Tukisäädösvidakko hankala ensi kertaa tukea hakeville.....byrokrania..*
 ...*"Maksatusviive, kiire, ei osata ennakoita, velvoitteet (sitoutuminen).."*
 ...*"Yritysten rahoitusvaikeudet (oma rahoitus ontuu, pankki kiristänyt ehtoja).."*

Keskeisinä syinä yritystukiä tai rahoituksen hakematta jättämiselle kehittäjät pitivät myös yrittäjien investointi- ja rahoituksenhaku- "haluttomuutta". Toisaalta kehittäjät näkivät että kaikki yritykset eivät koe tarvetta tukirahoitukselle. Investointiin liittyvät riskit, investointien kannattavuus ja yritysasiakkaiden kyky ja halu ryhtyä investointeihin mainittiin. Kaikkien yritysasiakkaiden kohdalla yrityksen rahoitustarpeet ja yritystuen kriteerit eivät kohta.

...*"muutenkin pärjää"-mentaliteetti.."*
 ...*"pienissä investoinneissa pienet riskit.....*
 ...*"yrittäjillä ei ole halua investoida)..*
 ...*"investoinnin kannattavuus arveluttaa.."*
 ...*"Ei uskalleta ottaa vastuuta ihmisistä!.."*
 ...*"Investointihalukkuutta ei ole, pankit kiristäneet takuuvaatimuksia.."*
 ...*"Ei ole isojen investointien tekijöitä.."*
 ...*"Kriteerit eivät täyty mihin haetaan.."*

Mainittujen asioiden lisäksi kehittäjät näkivät, että taloudessa tapahtuvat muutokset, alueen yritys rakenne ja tukitasojen laskeminen, ja yrityksen omassa toiminnassa tapahtuvat muutokset, esimerkiksi ikärakenne tai omistajanvaihdosjärjestelyt, tuotteiden ja palveluiden kysyntäsuhdanteet, vaikuttavat yritystukiä hakemishalukkuuteen. Toisten yritysten "hyvät esimerkit" ja ohjelmakauden rahoituksen tarjonta vaikuttavat.

...*"Epävarma taloustilanne jarruttaa, yritykset odottavat, suunnitelmia on, ei uskalleta*
 ..*"Yritys rakenne vaikuttaa*
 ...*"Jos ei ole omia tuotteita*
 ..*"Ohjelmassa ei ole rahaa jaossa*
 ..*"Tukitason tippuminen*
 ...*"Ikärakenne*
 ...*"Spv*
 ...*"Yrittäjien esimerkit puhuvat puolestaan*
 ..*"Nuoret kokevat että työläs prosessi*

Miten yritystukiä hakemista voitaisiin edistää

Vaikka kehittäjät arvioivat yleisiksi syiksi osin yritysasiakkaiden tietämättömyyden yritystuista, he näkivät myös että toisten yrittäjien kertomana yritystuen vaikuttavuus ja hyöty avautuvat asiakkaille aivan eri tavalla kuin esimerkik-

si kehittäjien kertomana. Rahoitusneuvonnassa kannattaa hyödyntää yritystukea saaneiden ja investointihankkeita toteuttaneiden yrittäjien puheenvuoroja esimerkkeinä muille. Yritysassiakkaiden "vertaismarkkinoinnin" lisäksi kehittäjillä on käytössä laaja työkalupakki markkinoinnin ja mainonnan perinteisiä keinoja mukaan lukien henkilökohtaiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa. Aktiivinen yhteydenpito yritysasiakkaisiin koetaan tärkeäksi. Myös toimintaryhmien rooli mainittiin yhdeksi edistämismahdollisuudeksi.

... "Kun "yrittäjä puhuu toiselle yrittäjälle" ... on paras markkinointikeino (esimerkit)..."
... "Jatkuvaa mainostamista, tiedottamista palveluista ja rahoitusmahdollisuuksista..."
... "Pitää olla läsnä, kutsutaan koolle yrittäjiä, uutiskirjeitä yrittäjille, elinkeinoseminaareja, ystävänpäiväkortteja, avataan rahoitustekstejä yrittäjille, esim. englanninkielistä materiaalia ei oikein löydy..."
... "Pitää soitella kuulumisia..."
... "Erilaiset tempaukset aktivoivat..."
... "kasvu yrittäjyys oli hyvä!,... kampanjointia..."
... "Toimintaryhmät on hyvä ratkaisu mutta sekin liian kankea ja hidas, myönnöt pieniä..."

Aktivoinnin, haravoinnin ja yritystukiopastuksen edistämistyön lisäksi eräs kehittäjistä pohti yritystukien hakemisen edistämistä osuvasti ja varsin tiivistetysti, näin: *"Kenen asia tämä tukien hakeminen on? Mielestäni yrittäjän. Yrittäjän pitäisi omistaa tämä prosessi."*

Miten käytännössä hoidatte alkavien uusien mikroyrittäjien sekä toimintaansa laajentavien mikroyrittäjien aktivointia, haravointia ja yritystukiopastusta toiminta-alueellanne?

Kehittäjien mukaan maaseutuyrittäjien aktivointia, haravointia ja yritystukiopastusta tehdään hyvin eri tavalla ja resurssien mukaan omilla toiminta-alueilla. Kehittäjät kokivat tämän toimintamallin hyväksi tavaksi palveluiden tunnettuuden ja saavuttavuuden lisäämisessä. Yhteistyön neuvontaverkostossa on tärkeää tiedon jakamisen kannalta.

... "Yritysneuvontaan laitetaan aikaa, se on meille kunnia-asia mutta resurssit vähenee...emme varmaan pysty jatkossa. Yrittäjien oltava kiinnostunut omasta asiastaan..."
... "Teemme täsmämarkkinointia joka vuosi 30-40 yrittäjälle, soitetaan heille, kysytään tarpeita ja kuulumisia, tehdään kyselyitä, järjestetään tapahtumia (joihin tulee väkeä joskus enemmän /vähemmän)..."
... "Suhdannekyselyt toimintaansa kehittäville, mutta resurssit ei riitä tähän..."
... "Haravointia tehdään, yritysharava oli hyvä projekti, ELY palkkasi ihmisen joka soitti läpi yrityksiä, haravoidaan kasvuryityksiä, Te-toimiston neuvojat kiertävät yrityksiä mutta tuleeko tästä tietoa kehittämisyrityksille?..."
... "Tehdään rahoitushakemuksia, osa yrittäjistä tekee ne itse..."

Parhaiksi käytännöiksi ovat osoittautuneet yritysasiakkaiden, yritysten kasvun ja kehittymisen kannalta merkittävien asiantuntijoiden kuten rahoittajien, neuvojien, kuntatoimijoiden ja eri alojen asiantuntijoiden yhteiset tapaamiset joissa

yrittäjät ovat saaneet apua yrityksen kehittämistarpeisiin ja tulevaisuuden suunnitelmien jatkojalostamiseen. Kehittäjiä mukaan tällaiset ”tiimi” kohtaamiset tuottavat asiakkaan ja neuvonnan kannalta kustannustehokkaimmin apua ja johtavat yritysten toiminnan tavoitteita edistäviin ratkaisuihin.

...”Meillä on välittäjän rooli..”

...”meillä on klinikka -päivä, tiedottaminen tärkeää, Finnveran kanssa homma toimii, Tekesin kanssa ei. Toimialojen kehittämishankkeiden kautta (Voimakas-hanke, Keksintöjen viikko)...”

...”Kunta järjestää rahoituspäivän ja siinä mukana asiantuntijoita ELY-keskuksesta, kutsutaan yrittäjiä koolle ja kerrotaan minkälaista rahoitusta on tarjolla. Yrityskäyntejä eri kokoisiin eri elinkaarivaiheissa oleviin yrityksiin...”

...”Kuningasketju: eri alojen osaajat kohtaavat, keksijät, rahoittajat, kehittäjät, näin syntyy aidosti toimiva tiimi joka voi aidosti auttaa yrittäjää..”

...”Yritysklinikka päivä: yrittäjät, ELY, kunnan kehittäjät, Finnvera yms. Samaan pöytään, keskustellaan SPV-asioista, investoinneista, niistä tarpeista mitä yrittäjillä on ja autetaan löytämään ratkaisuja, ohjataan huippuammattilaisille jos oma osaaminen ei riitä..”

Miksi yritykset eivät käytä rahoitusneuvontaa yritystukea hakiessaan?

Kehittäjiä mukaan alkavan, toimivan ja luopujan neuvonta on erilaista. Tämä on yksi syy neuvonnan käyttöön tai käyttämättä jättämiseen.

Kehittäjiä mukaan asiakasyritykset tarvitsevat eniten apua yritystuen hakemisen alkuvaiheessa. Kehittäjät näkivät että asiakkaat tarvitsevat rahoitusneuvontaa erilaisiin tarpeisiin yrityksen elinkaarivaiheissa. Joillekin asiakkaille riittää neuvonta ennen hakemuksen jättämistä toiset haluavat neuvontaa vielä tuen saatuaan.

Palveluiden järjestäminen, toimintatavat sekä resurssit

Yritysrahoitusneuvontapalveluita tarjoavat kehittäjiä mukaan monet eri asiantuntija - ja rahoitusalan organisaatiot. Maaseutuyritysten rahoitusneuvontaa (alle 10 htv työllistävät) on tarjottu mm. valtakunnallisen seudulliset yrityspalvelut -hankkeen toimesta Keski-Suomessa. Järjestäminen (hankkeiden hallinnointi ja vetäminen) on ollut pääosin seudullisten kehittämissyhtiöiden ja seudullisten yrityspalvelupisteiden vastuulla. Seudulliset yrityspalvelut yhdistää kuntatason yritysneuvonnan osaksi Keski-Suomen ELY-keskuksen ja muiden yhteistyökumppaneiden neuvonta- ja rahoituspalveluita. Yhteistyösopimuksen tavoitteena on varmistaa seuduilla että yritystoiminnasta tietoa hakea asiakas saa valtakunnallisesti kehitettäviä laadukkaita Yritys-Suomi -palveluja omalla

seutukunnalla. Toimintaa ohjaa seudun yrityspalveluiden tuottajien kanssa solmittu ja vuosittain päivitetty seudullinen yrityspalvelusopimus.

Seudullisen yrityspalvelun tehtävänä on selvittää asiakkaiden palvelutarve ja löytää tunnistettuja tarpeita vastaavat ratkaisut sekä ohjata asiakas palveluverkoston muulle asiantuntijalle niiden tarpeiden osalta, joihin ei ratkaisu löydy seudullisesta yrityspalvelusta. Rahoitusneuvonnan tavoitteena ovat laadukkaat yritystukihakemukset ja suunnitelmat tukihakemusten nopeuttamiseksi.

Kehittäjien mukaan edellä kuvattu seudullinen yrityspalvelu- hanke järjestämistapana toimii kohtuullisesti. Pitkäjänteisen neuvonnan kehittämisen kannalta hankevetoinen kehittäminen koetaan hyvin haasteelliseksi.

... "mielestämme konsepti on kunnossa!"

.. "samanlaista palvelua halutaan seudulla.."

Neuvonta päämäärähakukseksi (selkeät tavoitteet)

Kehittäjät arvioivat että neuvonnan nykyiset henkilöstöresurssit (7 seutuhenkilöä) eivät riitä odotetun palvelutason ylläpitämiseen ja kehittämiseen.

... "Resurssien "tarkistaminen" neuvonnassa.."

... "Rahoitus ongelma, aina vuosi kerrallaan.."

Neuvojien toimintatavoissa on eroja ja kehittäjät kokevatkin että kaikkien pitäisi toimia samojen pelisääntöjen mukaan.

... "neuvojien toimintatavat erilaisia.."

... "samat pelisäännöt kaikille.."

... "kaikille SeutuYpp toimijoille samat pelisäännöt ja kriteerit tietoon että kaikki toimijat (Te-toimisto, Toimintaryhmät yms) osaavat puhua samalla tavalla asiakkaalle.."

.. "eroja neuvonnassa on ja kehittämissyhtiöissä toimitaan eri tavalla ja ne on eri tavalla resursoitu.."

... "Pitää olla tehokas, kehittämissyhtiöt erilaisia! "

Kehittäjät arvioimana seudullisen yrityspalvelun ohjausprosessin tehtävää (missiota) on syytä tarkentaa ja asettaa neuvontatyölle selvemmat tavoitteet ja mittarit. Palvelussaamisen kannalta on tarpeellista järjestää useammin hankeverkoston omia tapaamisia ja koulutuspäiviä yhteisten laatutavoitteiden ja toimintaperiaatteiden terävöittämiseksi. Kehittäjät arvioivat, että nykyisellään neuvonnan **ohjaus- ja tuki on jäänyt liiksi** järjestämisestä vastuussa olevien organisaatioiden harteilla.

... "Kuka johtaa neuvontaa? ..."

... "Mikä on tuottavaa ja tehokasta neuvontaa?.."

... "Selkeyttä neuvonnan kenttään! Koordinointia ja johtajuutta!.."

*... "Kauhuskenaario on että toiminta siirtyy kauko-ohjaukseen!"
... "Entä jos ei omistaja halua hallinnoida hankkeita?..."
... "Omistaja näkee että kehittäminen pitää tehdä omana työnä..."*

Kaikkiaan kehittäjät arvioivat, että Seutu YPP konseptina ja hankkeena toimii suurimman osan mielestä hyvin.

"..Verkosto toimii! toimii yli maakuntarajojen..."

"..Palveluja haetaan netistä, verkosto apuna.."

Kehittäjien mukaan sähköisen työalusta (työkalut) ei ole kaikilla käytössä ja nettialustaa olisi ehdottomasti kehitettävä sillä asiantuntijoiden ja asiakkaan välillä tarvitaan yhteinen liikkuva työalusta.

"...Sähköinen lomake kuntoon, niillä joilla ei ole Y -tunnusta ne voisi toimia jollain "katso tunnuksilla" ja myös alkaville yrittäjille katsotunnukset..."

"...valtakunnan tason suositus mitä lomakepohjaa käytetään ja joka on sitten riittävä rahoittajallekin.."

"..miksi eri lomakkeet starttirahalle? eikö sama lomake voisi kelvata kaikille rahoittajatahoille..."

"..SeutuYpp kuvioon yksi yhteinen lomakepohja, Demoversio neuvontavaiheeseen..."

"...Ei nettiin kaikkea palvelua..."

"..Selkeät yhteiset työkalut ja lomakepohjat

Vaikka nykyinen toimintamalli nähtiin monin kohdin toimivaksi kehittäjät tunnistivat monia laadun kehittämistarpeita.

... "neuvontaprosessia on nopeutettava, substanssiosaamista lisää!"..

... "miten saisimme neuvonnan ja rahoituksen samaan pakettiin?!"

... "kaikki palvelu samaan pakettiin (ELY, Leader, SeutuYpp). Tämä olisi tärkeää tiedonsiirron ja yhteistyön toimivuuden kannalta"..

... "roolin voisi ottaa MTK ja ELY keskus - jos on jokin oikein iso rahoitusinstrumentti niin kouluttaa kuntien virkamiehiä näihin perusjuttuihin jotta he voivat ohjata hakijaa eteenpäin ..peruslähtökohtana ettei kuntien virkamiesten tarvitsekaan jokaista kiemuraa tietää vaan että ne keskitetään yhdelle tai kahdelle ihmiselle ELY-keskukseen..."

...paikallisuutta ei saa unohtaa (esim. Leader tekee hyvää työtä sen eteen, pystyy tarjoamaan pienten yritysten ideoille mahdollisuuden).."

... "avoimuutta rahoituskriteereihin, milloin saamme tietoa ohjelmakaudesta!.."

... "Eakr raha nopea, maaseuturaha hidas; KAKE oli hyöä!"

9 MAASEUTUYRITYSTEN RAHOITUSNEUVONNAN PALVELUIDEN LAATU

9.1 Yhteenveto yritysrahoituksen neuvontapalveluiden kokonaislaadusta yritysasiakkaiden ja kehittäjien arvioimana

Yritysasiakkaat ja kehittäjät arvioivat yritysrahoituspalveluiden toimintaedellytyksiä saavutettavuuden eli palveluiden tunnettuuden, saatavuuden, palveluiden käyttämisen, resurssien, osaamisen ja palveluiden järjestämisen näkökulmista.

Tulokset on koostettu TAULUKKON 6 ja ne kuvaavat millainen käsitys yritysasiakkailta ja kehittäjiltä oli laadun arvioinnin kohteen toteutumisesta tai tilasta. Tulokset osoittavat, että yritysasiakkaiden ja kehittäjien näkemykset toimintaedellytyksistä eri laatutekijöiden suhteen vaihtelevat paikoin merkittävästi alueellisesti tarkastellen mutta kokonaisuutena erot lähes tasoittuvat. Kehittäjillä on useista laatutekijöistä myönteisempi käsitys kuin yritysasiakkailta.

Taustamuuttujien eli toimialan, toiminta-ajan ja liikevaihdon suhteen tarkastellen ei ilmennyt merkittäviä eroja toimintaedellytysten suhteen.

9.2 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimintaedellytysten laatu yritysasiakkaiden arvioimana

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden saavutettavuus

Palveluiden tunnettuus

Yritysasiakkaat (n=95) näkivät yritysrahoituspalveluiden tunnettuuden keskimäärin tyydyttävänä. Yli puolet yritysasiakkaista (57 %, n=84) kertoi saaneensa tietoa rahoitusneuvonnasta ja yritystuista seudulliselta kehittämissyhtiöltä, seudulliselta yrityspalvelupisteeltä tai kunnan elinkeino- ja yrityspalveluista. Tämän lisäksi tietoa rahoitusneuvonnan palveluista oli saatu lukuisilta muilta toimijoilta (esim. Toimintaryhmät, Internet, toiset yrittäjät). Yritysasiakkaista 51 % kertoi tuntevansa (tietävänsä) työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) työllistämispalvelut, mutta 49 % ei tuntenut TE-toimiston palveluja. Yritysasiakkaat kokivat myös, että rahoitusneuvonnan palveluiden ajantasaisuus ja tiedonsaanti olivat tyydyttävää tasoa Pohjoisen (3,55) ja Eteläisen Keski-Suomen (3,0) alueilla ja Jyväskylän seudun (2,83) alueella heikkoa tasoa.

Yritysasiakkaiden näkemykset neuvontapalveluiden kehittämistarpeista ja neuvontapalveluiden käyttämättömyyden syistä vahvistavat palveluiden tunnettuuden lisäämisen tarvetta. Palveluiden tunnettuus on tyydyttävää tasoa.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden saatavuus

Eteläisen (3,83), Pohjoisen (3,85) ja Jyväskylän seudun (3,38) alueiden yritysasiakkaat arvioivat että rahoitusneuvonnan (helppo) saatavuus omalla seudulla on tyydyttävää tasoa (ka 3,7). Yritysasiakkaiden tarvitsemien palveluiden löytäminen oman seutukunnan tai kunnan yrityspalveluita tuottavista organisaatiosta jäi kaikilla alueilla keskimäärin tyydyttävään tasoon (ka 3,65). Yritysasiakkaat arvioivat Pohjoisen Keski-Suomen (ka 8,38) ja Eteläisen Keski-Suomen alueilla (ka 8,16) palveluiden tarjonnan olevan keskimäärin hyvää tasoa ja Jyväskylän seudun alueella (ka 7,97) niukasti tyydyttävää tasoa.

Yritysasiakkaat kokevat saaneensa asioinnin yhteydessä heikosti tietoa maakunnallisista ja valtakunnallisista yritys- ja rahoituspalveluista (ka 2,9).

Yritysasiakkaat pitivät käyttämiään yritysrahoitusneuvonnan palveluita eli saatua neuvontapalvelutarjontaa eri palvelun tuottajilta (ka 8,22) keskimäärin hyvänä. Neuvonnan saatavuutta myös keuhuttiin yhdeksi yritysrahoitusneuvonnan ”plussaksi”. Tulokset ovat eri latutekijöiden suhteen hieman ristikkäin. Eri laatutekijät huomioiden yritysrahoituspalveluiden saatavuus ylittää hyvään palvelutasoon.

Palveluiden järjestäminen

Yritysasiakkailta tiedusteltiin (avoin kysymys) miten maaseutuyritysten neuvonta pitäisi järjestää Keski-Suomessa jotta se palvelisi parhaiten yritysten kehittämistarpeita. Yrittäjien arvioiden mukaan nykyinen toimintamalli koettiin hyvin toimivaksi.

Avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset vahvistavat käsitystä siitä että palvelut halutaan turvata ja ne halutaan lähelle asiakasta. Neuvonnan kehittämisosiossa yritysasiakkaat nostivat mm. esiin tarpeen ”neutraalille” neuvontayhtiölle jonka eduksi laskettiin asiakkaiden tasapuolisuuden ja yhdenvertaisen kohtelun saaminen.

Resurssit

Yritysasiakkaat kokivat että yritysrahoituspalveluiden resurssit eli fyysiset tilat (toimitilat riittävän isot) ja tekniset puitteet (”työkalut”) ovat kunnossa ja ajan tasalla (asiakkaan on helppo asioida ja saada neuvontaa) ja ovat keskimäärin tyydyttävää tasoa. (ka 3,65)

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden käyttäminen ja riittävyys

Yritysassiakkaita 59 % kertoi käyttäneensä rahoitusneuvonnan palveluita hakiessaan yritystukea Keski-Suomen ELY-keskukselta. Neuvonnan riittävyys koettiin suhteellisesti hyvänä. 85 % vastaajista koki, ettei ollut jäänyt kaipaamaan mitään neuvonnan osa-aluetta yritystukea hakiessaan. Toisaalta 15 % vastaajista koki että olisi tarvinnut lisää neuvontaa. Neuvontapalveluiden käyttämättömyyden suhteen ei ollut havaittavissa merkittäviä alueellisia, toimialaan-toiminta-aikaan tai liikevaihtoon liittyviä eroja. Ne yritysassiakkaat jotka eivät olleet käyttäneet neuvontapalveluita yritystukea hakiessaan kokivat että ”heillä ei ollut tarvetta tai asia ei ollut ajankohtainen”. Muutama yritysassiakas koki että rahoitusneuvonnan palveluista oli ”saatavilla huonosti tietoa, tai että he itse osasivat hoitaa asiaansa”.

Arvioidessaan syitä sille miksi yritykset eivät käytä rahoitusneuvonnan palveluita yritysassiakkaat päätyivät mm. seuraaviin: yrittäjät eivät tiedä yritysrahoitusneuvonnan palveluista, yritystukiin liittyvä byrokratia on kankeaa, palveluita ei tarjota tai asiakkaiden tarpeita ei seurata. Näiden eri laatutekijöiden suhteen voidaan arvioida palveluiden käyttämisen ja riittävyyden yltävän keskimäärin vahvalle tyydyttävälle tasolle.

Osaaminen

Yritysassiakkaiden avoimissa kysymyksissä esille tuodut neuvonnan ”plussat” osoittivat yritysneuvonnan asiantuntemuksen ja palvelun laadun neuvonnan parhaiksi puoliksi. Toisaalta neuvontapalveluiden kehitettävänä asioina mainittiin neuvonnan osaamistason nostaminen ja ammattitaitoisten asiantuntijoiden rekrytointi palvelua tarjoaviin organisaatioihin.

Palveluosaamisen suhteen ilmenee ristikkäisiä käsityksiä. Yritysassiakkaiden kehittämisasioissa korostettiin useasti osaavan neuvonnan tarvetta. Osaaminen jää vahvaan tyydyttävään tasoon.

Kehittäminen

Maaseuturahoitusneuvonnan kehittämiseksi nähtiin monia kehittämiskohteita jotta palvelut toimisivat yritysten kehittämistarpeiden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Yritysassiakkaat kokivat, että palvelut on tuotava lähemmäs asiakasta, byrokratiaa on syytä vähentää, aktiivista tiedottamista ja yhteydenpitoa yrittäjiin päin on lisättävä ja ammattitaitoisia asiantuntijoita rekrytoitava lisää palveluita tuottaviin organisaatioihin. Näiden lisäksi neuvontapalveluiden tunnettuutta ja rahoittajien välistä yhteistyötä on lisättävä sekä tukihakemusprosessia käsittely- ja maksatusaikoineen nopeutettava. Myös yrittäjien tasa-arvoinen ja yhdenvertainen kohtelu ja asiakkaan arvostaminen koettiin tärkeäksi neuvontaa kehitettäessä.

Yhteenveto toimintaedellytyksistä: vahvuudet ja kehittämistarpeet

Yritysassiakkaiden mielestä yritysrahoitusneuvontapalveluiden toimintaedellytyksiin liittyviä vahvuuksia ovat yritysrahoituksen neuvontapalveluiden saatavuus ja riittävyys sekä palveluiden järjestämismalli.

Kehittämisen tarvetta yritysassiakkaiden mielestä on palveluiden tunnettuudessa (tietoisuudessa), osaavan henkilöstön riittävydessä ja palveluosaamisessa.

9.3 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimintaedellytysten laatu kehittäjien arvioimana

Kehittäjät (seudullisten kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajat, kunnanjohtajat/elinkeinojohtajat ja yritysneuvojat, n=12) arvioivat rahoitusneuvonnan saatavuutta eli palveluiden tunnettuutta, saatavuutta, palveluiden järjestämistä, resursseja ja osaamista. Vastaaajien pienen määrän vuoksi käsittelemme kehittäjiä yhtenä vastaajaryhmänä.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden tunnettuus

Kehittäjät arvioivat mm. saavatko yritysassiakkaat ajantasaista tietoa heidän tuottamistaan palveluista (ka 3,76) ja onko yritysrahoitusneuvonnan palvelut ja niiden sisältö (neuvonta ja eri rahoitusmahdollisuudet) yleisesti ottaen hyvin asiakkaiden tiedossa (ka 3,27). Kehittäjät arvioivat yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tunnettuuden keskimäärin tyydyttävälle tasolle (ka 3,58).

Haastatteluissa ilmeni että resurssit palveluiden tunnetuksi tekemiseen vaihtelevat palvelun tarjoajien välillä.

Palveluiden saatavuus

Kehittäjät arvioivat mm. onko heidän seutunsa yritysrahoitusneuvonnan palvelut helposti asiakkaiden saatavilla (ka 3,90) ja löytääkö asiakas helposti tarvitsemansa palvelun heidän organisaatiostaan/kunnastaan (ka 4,16) sekä toimiiko yritysrahoitusneuvonnan markkinointi ja viestintä hyvin. Lisäksi kehittäjät arvioivat toimiiko heidän edustamansa organisaatio Yritys-Suomi palvelujärjestelmän seudulliset yrityspalvelut konseptin ”hengessä” joustavasti yli palvelun tarjoajien rajojen asiakkaidensa hyväksi (ka 3,82). Kehittäjät arvioivat näiden laatutekijöiden suhteen saatavuuden keskimäärin hyvälle tasolle (ka 3,91).

Haastatteluissa ilmeni huoli palveluiden saatavuudesta. Eräs kehittäjä näki että maaseudulla on paljon nk. "valkeita" alueita joissa ei ole maaseutuyrityksille joko ollenkaan tai riittävästi yritysten tarpeet huomioivaa tarjontaa.

Palveluiden järjestäminen ja toimintaympäristö

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden järjestämistä ja tarjontaa kehittäjät arvioivat kunnan/ja/ tai kunnan seudullisen elinkeinoyhtiön organisoiman yritysrahoitusneuvonnan toteuttamismallin kautta. Kehittäjien mukaan palveluiden järjestäminen on hyvää tasoa (ka 4,01) mutta nykyinen neuvonnan organisointimalli vastaa asiakasyritysten tarpeisiin tyydyttävästi (ka 3,94). Avoimissa vastauskohdissa korostettiin tarvetta yhdenmukaistaa toimintatapoja palveluntarjoajien välillä.

Avoimissa vastastauksissaan kehittäjät pohtivat mm. neuvonnan järjestämiseen ja toimivuuden kehittämiseen liittyviä yhteistyön suuntia ja mahdollisuuksia. Kehittäjien näkemykset osoittivat tarvetta kehittää nykyistä maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan organisointimallia, ja toisaalta antaa asiakkaalle entistä enemmän vapauksia valita mistä (keiltä palvelun tuottajilta) he haluavat rahoitusneuvonnan palvelut ostaa. Kehittäjät näkivät että yhteistyö palveluiden järjestämisessä eri tarjoajien yhteistyönä lisääntyy jotta paikallisten ja seudullisten palvelujen toimivuus pystytään turvaamaan.

Palveluiden järjestäminen kokonaisuutena on hyvää tasoa.

Osaaminen

Kehittäjien arvioimana yritysrahoitusneuvonnan palveluosaaminen on hyvää tasoa (ka 4,1) Yrittäjyyden ja liiketoiminnan ymmärrys ja osaaminen (4,39) arvioidaan hyvälle tasolle. Palvelutuotteiden (ka 3,95) ajantasaisuudessa jäädyään niukasti tyydyttävään tasoon. Kaikkiaan osaaminen arvioidaan hyvälle tasolle.

Resurssit

Kehittäjät arvioivat yritysrahoitusneuvonnan fyysiset (toimitilat riittävän isot) ja tekniset puitteet (työkalut) (ka 4,19) hyvälle tasolle. Yritysrahoitusneuvonnan muita resursseja kehittäjät arvioivat mm. sen suhteen onko heillä mahdollisuus seurata asiakkaiden markkinatilannetta ja kehittämistarpeita säännöllisesti (ka 3,04). Haastatteluissa ilmeni nykyinen ja lähitulevaisuudessa realisoituva henkilöresurssien heikkeneminen. Resurssit arvioitiin tyydyttävälle tasolle.

Henkilöstövaje ja tarve asiantuntevalle osaamiselle (tarvitaan asiantuntevia "perusosaajia", eri alojen "huippuosaajia", joita voidaan hyödyntää että hankkia oman seudun tai maakunnan ulkopuolta) vaikuttaa välillisesti muihin laadun osatekijöihin.

Yhteenveto toimintaedellytyksistä: vahvuudet ja kehittämisen tarpeet

Kehittäjiä mielestä yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimintaedellytyksiin liittyviä vahvuuksia ovat palveluiden saatavuus, palveluosaaminen ja palveluiden järjestäminen.

Kehittämisen tarvetta kehittäjiä mielestä on palveluiden toimivuudessa asiakastarpeisiin nähden, henkilöstön riittävydessä ja palveluiden tunnettuudessa.

Taulukko 6 kokoaa yhteen toimintaedellytysten eli puitetekijöiden laatutasoon vaikuttavat tekijät.

Toimintaedellytykset eli puitetekijät	Yritysassiakkaat (n=95)	Kehittäjät (n=12)	Alueellisia eroja
Palveluiden tunnettuus	Tyydyttävä	Tyydyttävä	On
Palveluiden saatavuus	Hyvä	Hyvä	On
Resurssit Fyysiset ja tekniset puitteet	Tyydyttävä	Tyydyttävä	_____
Resurssit taloudelliset	_____	Tyydyttävä	On
Osaaminen/asiantuntijuus/ tuotteet	Tyydyttävä	Hyvä	_____
Palveluiden järjestäminen	Hyvä	Hyvä	On
Palveluhenkilöstön riittävyys	Tyydyttävä	Tyydyttävä	_____
Keskimäärin	Tyydyttävä	Tyydyttävä	On

TAULUKKO 6. Kokoava tarkastelu toimintaedellytyksistä

9.4 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden neuvontaprosessin laatu yritysasiakkaiden mukaan

Yritysasiakkaat ja kehittäjät arvioivat neuvontaprosessissa ilmeneviä laatutekijöitä asiakaslähtöisyyden, eri kehitysvaiheissa olevien yritysten auttamisen, yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden saavuttamisen ja neuvonnan palvelukyvyn suhteen.

Tulokset on koostettu TAULUKKOON 7 ja ne kuvaavat millainen käsitys yritysasiakkailla ja kehittäjillä oli laadun arvioinnin kohteen toteutumisesta tai tilasta. Tulokset osoittavat, että yritysasiakkaiden ja kehittäjien näkemykset neuvontaprosessista eri laatutekijöiden suhteen vaihtelevat paikoin alueellisesti. Yritysasiakkaille ja kehittäjillä on laatutekijöistä kokonaisuudessa samankaltainen käsitys mutta eroja löytyy laadun osa-tekijöistä.

Yritysasiakkaiden (n=95) arvioimana neuvontaprosessin laatutekijät jäävät kokonaisuudessaan hyvälle tasolle.

Asiakaslähtöinen neuvonta

Asiakaslähtöisyys ilmenee luottamuksena asiakkaan asian hoitamisessa, palveluhaluuna ja -alttiutena, aktivointina, ”haravointina” ja yritystukiopastuksena, asiakkaan kannalta tehokkaana ajankäyttönä sekä asiakkaiden kehittämis- ja tukitarpeiden tunnistamisena ja seuraamisena.

Yritysasiakkaat kokivat saaneensa asiakaslähtöistä rahoitusneuvontaa ja näkivät että heihin päin on oltu riittävästi yhteydessä (yrityskäynnit, kirjeitse, puhelimitse, sähköpostitse) (ka 3,21). Neuvojat pitävät säännöllisesti yhteyttä (ka 2,13) väittämän suhteen palvelun laatu koettiin kuitenkin jäävän tyydyttävälle tasolle. Yritysasiakkaat arvioivat, että neuvojat ovat valmiit tekemään ”parhaansa” jotta heidän yrityksensä kehittyisivät heidän haluamallaan tavalla ja että he saisivat myös rahoitusta (ka 3,03) Yritysasiakkaiden mukaan yhteistyö on ollut puolin ja toisin avointa (ka 3,15). Näiden laadun osatekijöiden suhteen yritysasiakkaat arvioivat laadun hyvälle tasolle.

Yritysasiakkaiden kehittämistarpeiden ja toimintatapojen ymmärtäminen (ka 2,85) ja samaa ”kieltä” puhuminen (ka 2,86) sekä säännöllinen yhteydenpito (2,13) arvioitiin tyydyttävälle tasolle. Yritysasiakkaiden käyttämien palveluiden suhteen on havaittavissa merkittäviä alueellisia eroja mm. seuraavien laatutekijöiden suhteen. Opastus eri asiantuntijoiden käyttämiseen (ka 7), yrittäjäkoulu-tukseen ja kehittämisprojekteihin (ka 7,89) arvioitiin Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysasiakkaiden arvioissa tyydyttävälle tasolle. Kehittämishankkeisiin liittyvä neuvonta arvioitiin tyydyttävälle tasolle (ka 7,5) Jyväskylän seudun (7,5) ja Eteläisen Keski-Suomen (ka 7,0) alueen yritysasiakkaiden arvioissa.

Keksintöasioiden edistäminen arvioitiin kaikille alueilla heikolle tasolle (ka:t 6,33...6,75). Opastus eri asiantuntijoiden käyttämisessä arvioitiin heikolle tasolle Jyväskylän seudun (ka 6,78) ja Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien (ka 6,00) arvioissa. Opastus yrittäjäkoulutukseen ja kehittämisprojekteihin arvioitiin heikolle tasolle (ka 6,0) Jyväskylän seudun yrittäjien arvioissa. Yritysryhmän kehittämistukineuvonta arvioitiin heikolle tasolle Pohjoisen Keski-Suomen (ka 6,50) ja Jyväskylän seudun alueen (ka 6,57) yrittäjien arvioissa.

Hankkeen maksuunhaku/maksuuhakuneuvonta (ka 6,90), liikeidean arviointi (ka 6,80) ja talouden suunnittelu ja kannattavuuslaskelmat (ka 6,88) arvioitiin heikolle tasolle Jyväskylän seudun alueen yrittäjien arvioissa. Kehittämishankkeisiin liittyvä neuvonta arvioitiin heikoksi Pohjoisen Keski-Suomen yrittäjien (ka 6,17) arvioissa. Tietojen saaminen toimialan kilpailutilanteesta arviointiin heikolle tasolle Jyväskylän seudun yrittäjien (ka 6,00) ja Pohjoisen Keski-Suomen alueen yrittäjien (ka 6,5) arvioissa. Työnantajana toimimiseen liittyvät asiat arvioitiin heikolle tasolle Jyväskylän seudun alueen (ka 6,0) ja Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien (6,4) yrittäjien arvioissa.

Opastus yrittäjäkoulutukseen ja kehittämisprojekteihin arvioitiin välttävälle tasolle Eteläisen Keski-Suomen alueen yrittäjien arvioissa (ka 5,50).

Hyvään palveluun ylti kaikilla alueilla yritysasiakkaiden arvioiden mukaan investointitukineuvonta (ka 8) ja yrityksen perustamisneuvonta (ka 8,23). Vastaavasti kaikilla alueilla tyydyttävälle tasolle ylsivät yritystoiminnan kehittäminen /kehittämisneuvonta (ka 7,56), työntekijän palkkaamiseen liittyvät asiat (ka 7,23), hankkeen toteuttaminen/toteutusvaiheen neuvonta (ka 7,74) ja investointien suunnittelu ja ajoitus (ka 7,16).

Yritysasiakkaiden mukaan, yhteistyö neuvonnan kanssa on kehittänyt heidän yritysten toimintaa eteenpäin (ka 2,6) vain tyydyttävästi. Neuvojat ovat autta-
neet yrityksen tulevaisuuden ennakkoinnissa (käymme usein kehittämiskeskusteluja ja saamme samalla neuvontaa) (2,18) tyydyttävästi. Yritysasiakkaat myös kokevat, että ilman säännöllistä yhteydenpitoa ja keskusteluja rahoitusneuvo-
jien kanssa he eivät olisi perillä kaikista niistä rahoitusmahdollisuuksista jotka ovat heille mahdollisia (ka 2,44). Yrittäjät arvioivat (tyydyttävälle tasolle) että ilman yritysrahoitusneuvonnan asiantuntijoita he eivät olisi jättäneet tukirahoitushakemusta Keski-Suomen Elinkeino, - Liikenne ja Ympäristökeskukseen (ELY) (ka 2,85). Yritysasiakkaat haluavat lisätä yhteistyötä yritysrahoitusneuvonnan suuntaan (ka 3,1). Yritysasiakkaiden mukaan neuvonnasta on saatu hyöty vastasi heidän odotuksia (2,92) tyydyttävästi.

Eri kehitysvaiheissa olevien yritysten auttaminen

Luottamusta rahoitusneuvonnan asiakkaan ”etua” ajavaan palveluun arvioitiin tyydyttävälle tasolle (ka 3,46). Pohjoisen ja Eteläisen Keski-Suomen alueiden yritysasiakkaiden arviot erottuivat selvästi Jyväskylän seudun yrittäjien

antamista arvioista rahoitusneuvonnan kyvyssä auttaa aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta (ka 3,35). Yritysasiakkaat arvioivat, että he ovat saaneet kehittämistarpeisiinsa nähden sopivaa rahoitusneuvontaa (ka 3,56) ja heidän tarpeisiin on pystytty vastamaan (tapaamisaikataulujen sopivuus) tyydyttävästi (ka 3,46). Sen sijaan heikoiten rahoitusneuvonta on pystynyt auttamaan aloittavia yrityksiä palkkaamaan uusia työntekijöitä (ka 3,0).

Yritysasiakkaat kokivat myös, että rahoitusneuvonta on pystynyt vastaamaan yritysten muuttuviin tilanteisiin ja olosuhteisiin (ka 3,17) sekä rohkaissut yrityksiä hakemaan kasvua toiminnalleen (3,38) tyydyttävästi.

Yrityksen kasvun ja kehityksen tavoitteiden edellytysten edistäminen

Pohjoisen Keski-Suomen (ka 3,56) ja Eteläisen Keski-Suomen (ka 3,30) alueiden yritysasiakkaiden arvioimana neuvonnan kyvyssä innostaa ja lisätä yritysten halukkuutta hakea yritystukea on tyydyttävää palvelun laatutasoa. Jyväskylän alueen (ka 2,78) yritysasiakkaiden arviot osoittavat heikkoa palvelun tasoa.

Eteläisen Keski-Suomen alueen (ka 4,0) arviot tukihakemusten täyttämiseen liittyvästä neuvonnasta yltyvät hyvään laatutasoon, ja Pohjoisen Keski-Suomen alueella (ka 3,87) ja Jyväskylän seudun alueiden yritysasiakkaiden (ka 3,09) arvioissa tyydyttävään tasoon. Eteläisen Keski-Suomen (ka 3,90) rahoitusneuvonnan kyvystä auttaa tuen maksuunhakuvaiheessa on jo miltei hyvää tasoa. Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysasiakkaiden arvioissa (ka 3,32) tyydyttävää tasoa, ja Jyväskylän seudun yritysasiakkaiden arvioissa (ka 2,75). Yritysasiakkaat arvioivat rahoitusneuvonnan avun tuen maksuunhakuvaiheissa (ka 3,32) tyydyttävälle tasolle.

Eteläisen Keski-Suomen (3,60), Pohjoisen Keski-Suomen (3,58) ja Jyväskylän seudun yritysasiakkaiden arviot neuvonnan kyvystä rohkaista yrityksiä hakemaan kasvua toiminnalleen ovat vahvaa tyydyttävää tasoa.

Yhteenveto neuvontaprosessista: vahvuudet ja kehittämisen tarpeet

Yritysasiakkaiden mielestä yritysrahoituksen neuvontapalveluiden neuvontaprosessiin liittyviä vahvuuksia ovat palvelualltius, avoimuus yhteistyössä, investointituki- ja perustamisneuvonnan palveluosaaminen ja tukihakemusten täyttämiseen liittyvä neuvonta alueelliset erot huomioiden

Kehittämisen tarvetta on eniten yritystukiopastuksessa, keksintöasioissa, kyvyssä innostaa ja lisätä yritysten halukkuutta hakea yritystukea sekä yritysasiakkaiden kehittämistarpeiden ja toimintatapojen ymmärtämisessä.

9.5 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden neuvontaprosessin laatu kehittäjien mukaan

Asiakaslähtöisyys toteutuu hyvin yrityspalveluille asetettujen tavoitteiden mukaisesti pienistä alueellista eroista huolimatta. Vaikka yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistäminen toteutuu kehittäjien mukaan hyvin, saa rahoitustarpeisiin vastaaminen kehittäjien omissa arvioissa tyydyttävän arvosanan. Kehittäjien näkemykset asiakaslähtöisestä neuvonnasta ovat ristikkäin sen kanssa miten he arvioivat neuvontapalveluita kokonaisuutena.

Kehittäjien arvioimana maaseutuyritysten yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat Keski-Suomessa paikallisesti ja seudullisesti tarkastellen hyvää tasoa (ka 4,27) mutta alueellisesti tyydyttävää tasoa (ka 3,73). Yritysrahoitusneuvonnan palvelut saavat kokonaisarvosanaksi vahvan tyydyttävän (ka 7,99).

Asiakaslähtöinen neuvonta

Neuvonnan kyky palvella asiakkaita (nopeasti (ka 4,4)) on hyvää tasoa. Kehittäjät näkivät, että yritysrahoitusneuvonta on asiakaslähtöistä ja he haravoivat koko ajan uusia asiakkaita (ka 3,69).

Asiakaslähtöisiä "aktivointi" toimintatapoja ovat mm. asiakkaiden kutsuminen yhteisille klinikka- ja rahoituspäiville joissa asiakkaat tapaavat rahoitusalan asiantuntijoita, kasvuyrittäjyyden-/liiketoiminnan ja keksintöasioiden ammattilaisia. Potentiaalisia rahoitusneuvonnan asiakkaita aktivoidaan, haravoidaan ja opastetaan organisaation resurssit huomioiden seudulliset yrityspalvelukonseptin toimintamallin mukaisesti ja palveluverkoston asiantuntijoita käyttäen.

"... teemme täsmämarkkinointia, joka vuosi 30-40 yrittäjälle, soitetaan heille, kysytään tarpeita ja kuulumisia, tehdään kyselyitä, järjestetään tapahtumia joihin joskus tulee väkeä enemmän tai vähemmän.."

"... kunta järjestää rahoituspäivän...ja siinä on mukana asiantuntijoita ELY-keskuksesta, kutsutaan yrittäjiä koolle ja kerrotaan minkälaista rahoitusta on tarjolla...yrityskäyntejä erikokoisiin yrityksiin..."

"...yritysklinikapäivä...yrittäjät, ELY-keskus, kunnan kehittäjät, Finvera yms. kaikki samaan pöytään ...keskustellaan esim, sukupolvenvaihdosasioista, investoinneista, niistä tarpeista mitä yrittäjillä on ja autetaan löytämään ratkaisuja, ohjataan huippuammattilaisille jos oma osaaminen ei riitä..."

"...kuningasketju...eri alojen osaajat kohtaavat..keksijät, rahoittajat, kehittäjät, --näin syntyy aidosti toimiva tiimi joka voi aidosti auttaa yrittäjää"

Haastatteluissa kävi ilmi, että kaikki eivät käytä käytettävissä olevia yhteisiä sähköisiä työalustoja (laskenta- yms. ohjelmat, sähköinen työalusta). Nettipohjaista alustaa tulee kehittää sillä sitä tarvitaan työalustana asiakkaan ja asiantuntijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Sähköiset työkalut ja resurssit ohjaavat jossain määrin neuvontatyön toteuttamista ja työn suunnittelua. Vuosittain Keski-Suomen ELY-keskuksen kanssa laaditut tavoitteet ja sopimukset ohjaavat neuvonnan toteuttamista.

"... pitäisi saada valtakunnantason suositus siitä mitä lomakepohjaa käytetään ja joka olisi sitten riittävä rahoittajallekin..."

".. miksi eri lomake starttirahalle....eikö sama lomake voisi kelvata kaikille rahoittajille... SeutuYpp kuvioon yksi yhteinen lomakepohja ja demoversio neuvontavaiheeseen.."

Kasvun ja kehityksen tavoitteiden edellytysten edistäminen

Kehittäjät kuvasivat avoimissa vastausosioissa ja arviointia tukevilla haastatteluissa Seudulliset yrityspalvelut -palvelukonseptin toimintaa suhteessa asiakaslähtöisyyteen sekä yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämiseen.

Kehittäjien arvioimana hyvään palveluun tasoon ylsi kyky innostaa ja auttaa jo toimivia yrityksiä hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen (ka 8,73) ja kyky auttaa aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta (ka 8,64). Sen sijaan kyky innostaa yrityksiä palkkamaan uusia työntekijöitä (ka 7,27) jäi tyydyttävään palvelun laadun tasoon.

Kehittäjät arvioivat hyvälle palvelun tasolle sen että hakemukset on laadittu hyvissä ajoin (ka 8,36) ja kyvyn lisätä asiakasyritysten rahoituksen hakemishakemuksia (ka 8,27). Kykyä vastata oman paikkakunnan yritysrahoitusta ja yritysrahoitusneuvontaa tarvitsevien yritysten tarpeisiin hyvänä (ka 4,4) ja näkevät, että organisaation palveluosaaminen on ajan tasalla (ka 4,4). Ajan tasalla olevaa ymmärrystä ja osaamista yrittäjyydestä ja liiketoiminnasta pidetäänkin neuvonnan vahvuutena (ka 4,6).

Yhteistyö muiden yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tuottajien kanssa on puolestaan neuvonnan heikoin lenkki (ka 3,9) jossa jäädään tyydyttävään palvelun tasoon. Kyky vastata asiakasyritysten muuttuviin olosuhteisiin ja tilanteisiin on hyvää tasoa (ka 4,0).

Neuvonnan kehittäminen

Asiakaslähtöisyys kehittäjien arvioimana on hyvän palvelun tasolla.

Lisäksi kehittäjien haastatteluissa tuli esiin, että neuvontaa haluttaisiin kehittää koko rahoitusneuvonnan verkostossa tasalaatuisempaan suuntaan. Kehittäjät pitävät ensiarvoisena että kaikki toimijat noudattavat yhteisesti sovittuja toimintaperiaatteita. Yhteisten sääntöjen noudattamisen tavoitteena on että asiak-

kaat saisivat mahdollisimman luotettavaa, ajantasaista ja tasa-arvoista palvelua koko maakunnassa.

"kaikki tekee samanlaisia juttuja..tehdäänkö vain mukavia juttuja..?"

"Selkeyttä neuvonnan kenttään ...koordinointia ja johtajuutta!!!.."

*"mitkä ovat Te-toimiston palvelut?...te-toimiston neuvojen työnkuva on epäselvä meil-
le ja heille itselleen...nyt asiakas on hukassa ja toimijat on hukassa" ..*

"mistä alkaa uusyrityskeskuksen rooli?..."

"pitkäjänteisyys puuttuu neuvonnasta..."

Yhteenvedo neuvontaprosessista: vahvuudet ja kehittämisen tarpeet

Kehittäjien mielestä neuvontaprosessin vahvuuksia ovat asiakaslähtöinen toimintatapa (nopea ja yritysten tarpeisiin vastaava palvelukyky), yritysten kasvun ja kehityksen edistäminen, yritysasiakkaiden rahoitustarpeisiin vastaaminen, rahoituksen hakemishalukkuuden lisääminen, palveluosaaminen, yrittäjyyden ja elinkeinojen tuntemus ja asiakaslähtöinen toimintatapa.

Kehittämisen tarvetta on yritysten haravoinnissa, yhteistyön lisäämisessä muiden palveluverkoston toimijoiden kanssa, tasalaatuisissa palveluissa, yhteisissä toimintatavoissa, palveluntarjoajien roolien ja työnkuvien selkiyttämisessä, neuvonnan ohjauksessa, johtajuudessa ja yhteisissä sähköisissä työkaluissa.

Neuvontaprosessi eli prosessitekijät	Yritysassiakkaat (n=95)	Kehittäjät (n=12)	Alueellisia eroja
Palvelualltius, auttamishalu, yhteistyön avoimuus	Hyvä	Hyvä	Kyllä
Eri kehitysvaiheissa olevien asiakkaiden kehittämisen- ja tukitarpeiden tuntemus	Tyydyttävä	Hyvä	Kyllä
Aktivointi, haravointi- ja yritystukiopastus	Aktivointi ja haravointi=tyydyttävä, opastus tyydyttävä	Hyvä/Tyydyttävä	Kyllä, merkittäviä
Yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistäminen	hyvä		Kyllä
Toimintaperiaatteiden mukainen toiminta (SeutuYpp)	_____	Tyydyttävä	_____
Yhteistyö palveluverkoston palvelun tuottajien kanssa	_____	Tyydyttävä	_____
Osaamisen/rahoitusvälineiden tuntemus, yrittäjyyden ja elinkeinojen riittävä tuntemus	Tyydyttävä	Hyvä	Kyllä
Rahoitustarpeisiin vastaaminen	Hyvä	Hyvä	Kyllä
Palveluosaaminen	Hyvä	Hyvä	Kyllä
Keskimäärin	Hyvä	Hyvä	Kyllä

TAULUKKO 7. Kokoava tarkastelu neuvontaprosessista

9.6 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikuttavuus yritysasiakkaiden näkökulmasta

Yritysassiakkaat (n=95) arvioivat rahoitusneuvontaa palveluiden käyttökokemusten perusteella sekä saatua yritystukea koetun hyödyn ja vaikuttavuuden näkökulmista. Kehittäjät (n=12) arvioivat palveluiden käyttöä kokonaisvaikuttavuutena ja hyötynä asiakkaalle sekä neuvontaprosessin kykyä vastata yritysten kasvun ja kehittymisen tavoitteiden edistämiseen.

Yritysrahoituspalveluille annettujen yleisten tavoitteiden ja sisältöalueiden toteutumisen lisäksi, yritysasiakkaat arvioivat kokonaistyytyväisyyttä saatuun rahoitusneuvontaan, investointihalukkuutta ja rahoituksen hakemishalukkuutta, yritystukien vaikuttavuutta yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen sekä kasvun ja kehityksen tavoitteiden saavuttamiseen.

Tulokset on koostettu tiivistetysti TAULUKKON 8. Tulokset kuvaavat millainen käsitys yritysasiakkailta ja kehittäjiltä oli kunkin laadun arvioinnin kohteen toteutumisesta tai tilasta. Tulokset osoittavat, että yritysasiakkaiden ja kehittäjien näkemykset vaikuttavuudesta eroavat eri laatutekijöiden suhteen mutta kokonaisuutena ovat hyvin samankaltaisia.

Alueiden välillä esiintyi paikoin merkittäviä eroja eri vaikuttavuustekijöiden suhteen. Toimialojen, toiminta-ajan ja liikevaihdon suhteen ei ilmennyt merkittäviä eroja eri vaikuttavuustekijöiden suhteen.

Yritysasiakkaiden (n=95) arvioimana kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistäminen, investointihalukkuus ja rahoituksen hakemishalukkuus yltyivät kokonaisuutena hyvään vaikuttavuustasoon.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden ja neuvontaprosessin vaikuttavuus

Yritysasiakkaiden kokonaistyytyväisyys saatuun rahoitusneuvontaan on keskimäärin tyydyttävää tasoa (ka 3,58). Arvio perustuu yritysasiakkaiden kokemuksiin niistä rahoitusneuvonnan palveluista joita he olivat käyttäneet 1.1.-2007-31.12.2013 välisenä aikana. Saadussa rahoitusneuvonnan kokonaistyytyväisyydessä oli merkittäviä alueellisia eroja. Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysasiakkaiden (ka 3,87) arviot jäivät niukasti hyvästä vaikuttavuustasosta, Eteläisen Keski-Suomen yritysasiakkaiden (ka 3,56) ja Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaiden (ka 3,32) tyydyttävään tasoon.

Yritysasiakkaiden kokemana rahoitusneuvonta on innostanut ja lisännyt heidän halukkuutta hakea yritystukea (rahoitusta) (ka 3,22) ja rohkaissut heitä hakemaan kasvua toiminnalleen (ka 3,38). Yhteistyö neuvonnan kanssa on kehittänyt yrityksen toimintaa eteenpäin (ka 2,6). Yritysasiakkaat kokivat että he oli-

vat hyötyneet rahoitusneuvonnan palveluista (2,98). Yritysasiakkaiden arvioista kävi myös ilmi, että he eivät olisi ilman yritysrahoitusneuvonnan asiantuntijoita jättäneet tukirahoitushakemusta Keski-Suomen elinkeino, - liikenne- ja ympäristökeskukseen (ka 2,84). Nämä yllä kuvatut vaikuttavuustekijät yritysasiakkaat arvioivat kokonaisuutena niukasti **tydyttävälle tasolle (ka 3,04)**

Vaikuttavuus yritystuen näkökulmasta

Yritystuen vaikuttavuus arvioidaan keskimäärin hyvälle tasolle yritystoiminnan aloittamiseen ja kehittämiseen liittyvissä tekijöissä (ka 2,3).

Muu vaikutus tai merkitys -avovastausten mukaan (7 vastausta) yritystuen vaikuttavuus oli keskimäärin kiitettävää seuraavien laatutekijöiden suhteen: työntekijöiden palkkaaminen, henkinen vaikutus, usko idean kantavuuteen, jaksamisen yrittäjänä, työllistäminen, palveluvalikoiman monipuolistuminen, ja yritystoiminnan aloittaminen.

Eteläisen ja Pohjoisen Keski-Suomen alueiden yritysasiakkaat arvioivat yritystuen vaikuttavuuden hyvälle tasolle yritystoiminnan käynnistämisen (ka 2,35) suhteen. Eteläisen ja Pohjoisen Keski-Suomen ja Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaat arvioivat toiminnan uudistamisen ja jatkuvan kehittämisen (ka 2,36) hyvälle suhteen.

Pohjoisen ja Eteläisen Keski-Suomen ja Jyväskylän seudun alueen yritysasiakkaat arvioivat yritystuen vaikuttavuuden tyydyttävälle tasolle toiminnan kokonaisvaltaisen kasvun ja kehittymisen suhteen (ka 2,25). Yritystuen vaikuttavuus liikevaihdon kasvun suhteen arvioitiin myös kaikilla alueilla tyydyttävälle tasolle (2,12). Yritystuen vaikuttavuudessa oli havaittavissa jonkin verran alueellisia eroja. Suhteellisesti suurimmat erot alueiden välillä olivat yritystoiminnan käynnistämiseen liittyvissä arvioissa.

Vaikuttavuus yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa

Yritysasiakkaiden arvioimana yritystuen merkitys yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen (ka 2,83) on **hyvää tasoa**. Yritysasiakkaiden arvioissa mikään vaikuttavuustekijä ei yltänyt kiitettävään tasoon. Kaikkien kolmen alueen yritysasiakkaat pitivät yritystukea ratkaiseva investoinnin ja kehittämisen (hankkeen) aloittamisen kannalta (ka 3,08) ja että yritystuki nopeutti hankkeen toteuttamista (ka 3,09) sekä ratkaisevana investoinnin ja kehittämisen aloittamisen suhteen (ka 3,08). Näiden tekijöiden suhteen yritystuen vaikuttavuus on hyvää tasoa.

Yritystuen vaikuttavuus nähtiin hyvänä sen suhteen että hanke toteutui laadukkaampana (2,81) ja oli ratkaiseva yritystoiminnan aloittamisen kannalta (ka 2,81). Alueelliset erot olivat koetun vaikuttavuuden suhteen paikoin merkittäviä, erityisesti yritystoiminnan aloittamisen suhteen. Yritystuen vaikuttavuus

sen suhteen että hanke toteutui suurempana (ka 2,4) arvioitiin tyydyttävälle tasolle.

Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus yrityksen kasvun ja kehityksen tavoitteiden saavuttamiseen

Yritysassiakkaat (n=81) arvioivat yritystuen hyötyä ja vaikuttavuutta yrityksen kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamiseen. Yritysassiakkaiden arvioimana yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden saavuttamisessa yllettiin hyvään vaikuttavuustasoon monissa laatutekijöissä.

60 % yritysassiakkaita koki tärkeimpänä hyötynä ja vaikuttavuutena investointeihin liittyvän riskin alentumisen yritykselleen. 58 % yritysassiakkaita puolestaan arvioi tuen vaikuttaneen merkittävästi investointien toteuttamiseen, ja 37 % näki, että ilman tukea he eivät olisi pystyneet kehittämään toimintaansa.

Hieman yli 23 % koki, että he eivät olisi ilman yritystukea käynnistäneet toimintaa tai perustaneet yritystä. 22 % yritysassiakkaita oli sitä mieltä, että he olisivat joka tapauksessa ilman tukiakin käynnistäneet yritystoiminnan, ja vajaat 20 % olisi ilman tukea kehittänyt toimintaansa. Noin 10 % näki, että he olisivat ilman investointitukeakin laajentaneet yritystoimintaa. Yritysassiakkaita 3,7 % koki, että tuen vaikutus on jotain "siltä väliltä" tai että yritystuen vaikuttavuutta on hankala arvioida kun tukea ei ole vielä maksettu tai tuen maksatuksen hitaus oli jarruttanut toiminnan käynnistämistä.

Yritysassiakkaiden kokemassa yritystuen hyödyssä ja vaikuttavuudessa on alueellisia eroja. Pohjoisen Keski-Suomen alueen yritysassiakkaat kokivat yritystuen vaikuttavuuden monen laatutekijän suhteen "vaikuttavampana" kuin Eteläisen Keski-Suomen tai Jyväskylän seudun alueiden yritysassiakkaat. Toimialoittain vertailtuna maatilasidonnoisessa yritystoiminnassa tuen koetaan vaikuttaneen suhteellisesti eniten investointeihin liittyvien riskien alenemiseen. Palvelualan yritykset kokivat yritystuen vaikuttavuuden siten että eivät olisi ilman tukea pystyneet kehittämään toimintaa ja että tuki vaikutti merkittävästi investointien toteuttamiseen.

Yritystuen hyöty ja vaikuttavuus näyttäisi vaikuttavan suhteellisesti eniten 100 000-250 000 euron liikevaihdon yrityksissä (tuki alensi investointeihin liittyviä riskejä) ja yli 250 000-500 000 euron liikevaihdon yrityksissä investointien toteuttamisessa. Yhdestä viiteen miljoonaan euron yrityksissä puolestaan yritystuki vaikutti suhteellisesti eniten alentamalla riskejä ja investoinnin toteuttamisessa.

Yhteenveto vaikuttavuustekijöistä: vahvuudet ja kehittämisen tarpeet

Yritysasiakkaiden mielestä neuvontapalveluiden vaikuttavuustekijöitä koskevia vahvuuksia ovat yrityksen kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämässä (investointien toteuttaminen, investointeihin liittyvien riskien aleneminen, yritystoiminnan käynnistäminen), hyvä ilmapiiri, osin investointihalukkuuden ja rahoituksen hakemishalukkuuden lisääntymisessä (tukihakemusten jättäminen)

Kehittämisen tarvetta on rahoitusneuvontapalveluissa (sisällöt, alat), yritysten vaikuttavuudessa liikevaihtoon ja neuvontapalveluiden laatuerojen "tasoittamisessa".

9.7 Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden vaikuttavuus kehittäjien näkökulmasta

Kehittäjät (n=12) arvioivat vaikuttavuustekijät kokonaisuutena tyydyttävälle tasolle.

Yritysrahoituspalveluiden ja neuvontaprosessin vaikuttavuus

Kehittäjät arvioivat yritysrahoitusneuvonnan palveluiden vaikuttavuuden ("yritysrahoitusneuvonnan vaikuttavuus on mielestämme hyvällä tasolla" (ka 3,74) ja "koemme, että asiakkaat hyötyvät palveluistamme" (ka 4,17) keskimäärin hyvälle tasolle.

Kasvun ja kehityksen tavoitteiden edellytysten edistäminen

Kehittäjien arvioimana yritysrahoitusneuvonnan palvelut ovat innostaneet ja auttaneet aloittavia yrityksiä hakemaan rahoitusta (ka 8,36) ja jo toimivia yrityksiä (ka 8,29) hakemaan investointitukea yrityksen toiminnan kasvuun ja kehittämiseen sekä palkkaamaan uusia työntekijöitä (ka 7,06). Näiden lisäksi kehittäjät arvioivat että yritysrahoitusneuvonnan kykyä lisätä asiakasyritysten rahoituksen hakemishalukkuutta (7,95) sekä asiakkaiden rahoituksen saamisen edellytysten parantamista (hakemukset laadittu hyvin ja ajoissa) (ka 7,96). Nämä osatekijät ylsivät vahvaan tyydyttävään vaikuttavuustasoon (ka 7,9)

Kehittäjien arvioimana yritysrahoitusneuvonnalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen (mm. katkeamaton neuvontaketju, laadukas tukihakemus asiak-

kaan kannalta) ja kohdistuminen ”oikeille” asiakasryhmille (ka 7,19), on tyydyttävää tasoa.

Kehittäjien arvioimana yritysrahoitusneuvonnan kyky nostaa yritystukihakemusten laatua ja lyhentää hakemusten läpimenoaikaa on vahvaa tyydyttävää tasoa.

Yhteenveto vaikuttavuustekijöistä: vahvuudet ja kehittämisen tarpeet

<p>Kehittäjien mielestä vaikuttavuustekijöitä koskevia vahvuuksia ovat asiakkaiden kokema hyöty neuvontapalveluista, kyky innostaa aloittavia ja toimivia yrityksiä hakemaan yritystukia (rahoituksen hakemishalukkuus) ja asiakkaiden rahoituksen saamisen edellytysten parantaminen (tukihakemusten laatu).</p>
<p>Kehittämisen tarvetta on yritysrahoitusneuvonnalle asetettujen tavoitteiden toteutumisessa (katkeamattoman neuvontaketjun, laadukas tukihakemus) ja kohdistumisessa tavoitelluille asiakasryhmille ja kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämässä.</p>

Vaikuttavuustekijät	Yritysasiakkaat (n=95)	Kehittäjät (n=12)	Alueellisia eroja
Kokonaistyytyväisyys rahoitusneuvonnan palveluiden laatuun	Tyydyttävä	Hyvä	Kyllä
Yritysasiakkaiden kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistäminen ja saavuttaminen	Hyvä	Tyydyttävä	Kyllä
Investointihalukkuuden lisääminen	Hyvä	Hyvä	Kyllä
Rahoituksen hakemishalukkuuden lisääminen	Hyvä	Hyvä	Kyllä
Keskimäärin	Hyvä	Hyvä	Kyllä

TAULUKKO 8. Kokoava tarkastelu vaikuttavuustekijöistä

Yritysassiakkaat ja kehittäjät arvioivat kokonaisuutena eri laatutekijät tasolle hyvä (TAULUKKO 9). Taulukosta voidaan päätellä, että yritysasiakkaat ja kehittäjät kokivat yritysrahoitusneuvonnan kokonaislaadun hyvin samankaltaisesti.

Laadun osa-alue	Yritysassiakkaat (n=95)	Kehittäjät (n=12)
Toimintaedellytykset	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Neuvontaprosessi	Hyvä	Hyvä
Vaikuttavuus	Hyvä	Hyvä
Kokonaislaatu	Hyvä	Hyvä

TAULUKKO 9. Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden laatu vastaajaryhmittäin

Seuraavaksi esitetään arvioinnin keskeiset tulokset ja päätelmät sekä kehittämistarpeet- ja ehdotukset.

10 ARVIOINNIN KESKEISET TULOKSET JA PÄÄTELMÄT

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden saavutettavuus

Yritysrahoituspalveluiden saavutettavuus on tyydyttävää tasoa. Saavutettavuus ilmeni yritysrahoituspalveluiden tunnettuutena, saatavuutena, palveluiden käyttämisenä ja riittävytenä, resursseina, neuvontahenkilöstön riittävytenä, palveluosaamisena ja palveluiden järjestämisenä.

Palveluiden tunnettuus on tyydyttävää tasoa. Yritysassiakkaita 57 % kertoi saaneensa tietoa rahoitus- ja yritystukineuvonnasta, ja 51 % tunsi (tiesi) työ- ja elinkeinotoimiston työllistämispalvelut. Yritysassiakkaiden mukaan palveluiden ajantasaisuudessa ja tiedonsaannissa on merkittäviä alueellisia eroja.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden saatavuus on pääosin hyvää tasoa. Saatua neuvontapalvelutarjontaa pidettiin hyvänä vaikka alueellisia eroja ilmeni monien laatutekijöiden suhteen.

Fyysiset ja tekniset resurssit arvioitiin tyydyttävälle tasolle. Yritysassiakkaat näkivät palveluosaamisen hyvänä mutta ammattitaitoisia asiantuntijoita tarvitaan lisää. Kehittäjät arvioivat palveluosaamisen hyvälle tasolle mutta pitivät henkilöstöresursseja riittämättöminä.

Avointen vastausten perusteella yritysassiakkaat kokevat palveluiden järjestämisen ja nykyisen toimintamallin toimivaksi. Kehittäjien mukaan nykyinen neuvonnan organisointimalli vastaa asiakasyritysten tarpeisiin (vahvan) tyydyttävästi.

Yritysassiakkaita 59 % on käyttänyt yritysrahoituksen neuvontapalveluita yritystukia hakiessaan. Palveluiden käyttämättä jättämisen keskeisiksi syiksi mainittiin seuraavat tekijät: yritysassiakkaat eivät tunne (tiedä) palveluita tai niitä ei tarjota heille, yritystukitukiprosessi on kankea ja byrokraattinen, yritysten kehitys- ja neuvontatarpeita ei seurata, yrityksillä ei ole tarvetta tai halua investoida tai että asia ei ole ajankohtainen sekä luottamuksen omaan osaamiseen.

Kehittäjähaastatteluissa ilmeni että keskeisiä syitä rahoitusneuvonnan palveluiden käyttämättä jättämiseen ovat alkavan, toimivan ja luopuvan yritystoiminnan erilaiset neuvontatarpeet. Eniten neuvontaa tarvitaan yritystuen hakemisvaiheessa.

Yritystukien hakematta jättämisen syyt

Yritystukien hakematta jättämisen syistä ei tässä arvioinnissa saatu luotettavaa tietoa sillä kyselyyn vastasivat vain tukea saneet yritykset.

Kehittäjät näkivät yleisiksi syiksi mm. talouden suhdannevaihtelut, yrityksen toiminnassa ja toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset, tukiehdot ja rahoituskriteerit, investointeihin liittyvät riskit ja vastuut, yritystuen haku- ja maksuun hakuprosessin kankeuden ja byrokraattisuuden sekä yritysten tietämättömyyden heille mahdollisista rahoitusmahdollisuuksista. Osa yrityksistä pitää tukiprosessia liian kalliina suhteessa saatuun hyötyyn ja jotkut yritykset eivät halua tai koe tarvetta investoida.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuus ja toimintatavat

Yritysassiakkaiden mielestä yritysrahoituksen neuvontapalvelut toimivat hyvin.

Yritysrahoitusneuvonnan toimintamalli ja palveluprosessi hakevat vielä muotoaan. Toimijoiden roolit kaipaavat selkiyttämistä. Yhteistyö seudullisten rahoitusneuvonnan palveluiden tarjoajien kanssa on melko toimivaa alueellisissa ja maakunnallisissa verkostoissa.

Neuvonnan ohjauksen johtajuutta tulee selventää koko yritysrahoitusneuvontapalveluiden verkostossa (ministeriöt, ELY, kunnat, kehittämissyhtiöt, yritysasiakkaat). Toimivalla ohjauksella ja johtajuudella sekä hyvillä toimintaedellytyksillä on vaikutusta neuvonnan palvelukykyyn ja sitä kautta yritysasiakkaiden kokemaan rahoitusneuvonnan vaikuttavuuteen.

Uusia rahoitusvälineitä tarvitaan yritysten kasvun ja kehittymisen tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehittäjien mukaan nykyiset rahoitusvälineet eivät pysty huomioimaan erikokoisten yritysten toiminnan luonnetta, monimuotoista yrittäjyyttä ja yritysten muuttuvia rahoitustarpeita.

Maaseudulla toimivat yritykset ja elinkeinojen kehittäminen tarvitsevat nykyistä kevyempiä, ketterämpiä ja kokeiluja sallivampia rahoitusratkaisuja ja eri rahoittajatahojen ja neuvontapalveluiden katkeamatonta ja saumatonta yhteistyötä.

Neuvonta muuttuu tulevaisuudessa enemmän aktivoivampaan kuin tekeväm-pään suuntaan. Myös yrittäjien omaa aktiivisuutta niin neuvonnan käyttämisen kuin rahoituksen hakemisen suhteen korostettiin. Yritystuet eivät saisi liikaa ohjata neuvontaa.

Kehittäjien arvioimana seudullisen yrityspalvelun ohjausprosessin tehtävää (missiota) on syytä tarkentaa ja asettaa rahoitusneuvonnalle selkeämmät tavoitteet ja mittarit. Palveluosaamisen kehittämiseksi ja yhteisten laatutavoitteiden ja toimintaperiaatteiden terävöittämiseksi on tarpeellista järjestää useammin yhteisiä hankeverkoston tapaamisia ja koulutuspäiviä. Kehittäjät arvioivat, että nykyisellään neuvonnan ohjaus- ja tuki on jäänyt liiaksi järjestämisestä vastuussa olevien organisaatioiden vastuulle.

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden toimivuuden laatu on paikoin vaihtelevaa. Laatueroja on yritysrahoitusneuvontaa tarjoavien organisaatioiden tai tahojen sisällä, välillä ja alueellisesti. Yritysrahoituspalveluita järjestävällä organisaatiolla (taholla) on merkittävä vaikutus rahoitusneuvonnan laatuun ja sitä kautta asiakkaiden kokemaan palveluiden kokonaistyytyväisyyteen.

Laatueroja selittävät ainakin osin seudullisen yritysrahoitusneuvonnan toteutuminen, henkilöstön riittävyys, palveluosaaminen, asiakkaiden neuvonta- ja rahoitustarpeiden tuntemus ja yritysasiakkaiden kokema palveluiden kokonaistyytyväisyys. Kehittäjät näkevät että eroja selittävät myös palveluita tarjoavien organisaatioiden omistajatahojen elinkeinojen kehittämisen strategiset valinnat, toimintakulttuuri, alueen yritys rakenne, maaseutuyritysten yritys rakenne ja yritysten kehitystarpeet.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluille asetettujen tavoitteiden, tasarvon ja yhdenvertaisuuden toteutuminen

Palveluiden tasalaatuisuudessa ja palvelun tuottajien yhteistyössä on paikoin suuria alueellisia eroja. Tukihakemusten täyttämiseen liittyvässä neuvonnassa on myös suuria alueellisia eroja. Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tasarvo ja yhdenvertaisuus toteutuvat pääosin hyvin vaikka palveluiden tasalaatuisuudessa, saavutettavuudessa ja toimintatavoissa on vielä kehitettävää.

Asiakaslähtöisyyden tavoitteet on saavutettu varsin hyvin. Asiakaslähtöisyys ilmenee luottamuksena asiakkaan ja neuvojan vuorovaikutuksessa, palveluhalluna ja -alttiutena, asiakkaiden kehittämis- ja tukitarpeiden tunnistamisena ja seuraamisena.

Yritysten tarpeisiin on vastattu hyvin seudullisille yrityspalveluille asetetuissa tavoitteissa.

Yritysasiakkaiden kasvun, kehityksen ja investointihalukkuuden edellytysten edistäminen

Kasvun ja kehityksen tavoitteiden saavuttamisessa yllettiin hyvään vaikuttavuuteen monissa laatutekijöissä. Neuvontapalveluiden vahvuuksia löytyy yrityksen kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämisessä (investointien toteutta-

minen, investointeihin liittyvien riskien aleneminen, yritystoiminnan käynnistäminen), investointihalukkuuden ja rahoituksen hakemishalukkuuden lisääntyminen (tukihakemusten jättäminen). Alueelliset erot ovat melko suuria. Neuvontapalveluiden kokonaisvaltainen vaikuttavuus on hyvää tasoa.

Yritysassiakkaat ja kehittäjät arvioivat näiden tekijöiden toteutuneen pääosin hyvin mutta joissakin laatutekijöissä tyydyttävästi, jopa joillakin alueilla heikosti.

Yrityssrahoituksen neuvontapalveluiden kokonaisvaltainen vaikuttavuus

Yrityssrahoituksen neuvontapalveluiden toimivuuden edellytyksenä ovat toimivat puitteet eli toimintaedellytykset ja asiakaslähtöinen neuvontaprosessi, joiden kummankin on täytettävä hyvälle laadulle asetetut vaatimukset.

Palveluiden kehittämisen kohteita ilmeni niin toimintaedellytyksissä ja neuvontaprosessissa kuin vaikuttavuustekijöissä. Palveluiden laadun kannalta tärkein on neuvontaprosessi (neuvonta), joka auttaa yhdistämään yritysten kasvun ja kehityksen tavoitteiden edistämässä yritysasiakkaan ydinprosessin yritystukiin (rahoitukseen).

Kokonaisvaltainen vaikuttavuus ja hyöty syntyvät näiden kolmen prosessin (yritysasiakkaan, neuvonnan ja tuen) yhteisvaikutuksessa.

Paras tieto yritysrahoitusneuvonnan palveluiden laatu kokonaisuudesta on kuitenkin kehittämissyhtiöiden toimitusjohtajilla ja yritysneuvojilla, kunnanjohtajilla ja elinkeinojohtajilla sekä rahoituksen asiantuntijoilla, ja yritysasiakkaalla, joka omistaa oman yrityksensä ydinprosessin yritystukea hakiessaan.

11 YRITYSRAHOITUKSEN NEUVONTAPALVELUIDEN KEHITTÄMISTARPEET JA -EHDOTUKSET

Arvioinnin perusteella voidaan päätyä seuraaviin kehittämissuhteisiin.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden tunnettuus

Yritysassiakkailta ei ole riittävästi tietoa yritysrahoitusneuvonnan palveluiden sisällöistä, rahoitusmahdollisuuksista ja yritystuen kriteereistä. Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tunnettavuutta (tietoa, näkyvyyttä) on parannettava jotta tieto maakunnallisista ja valtakunnallisista yritysrahoitusneuvonnan palveluista tavoittaa yritysassiakkaat entistä paremmin. Yritysassiakkailta suunnattavaa sekä palveluiden tarjoajien keskinäistä viestintää ja tiedottamista on selkiytettävä ja lisättävä.

Kehittämissuhteus 1

Käynnistetään valtakunnallinen viestinnän kehittämissuhteus ja kampanja maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden tunnettuuden lisäämiseksi.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden tarjoajien yhteistyö ja roolit

Yritysassiakkaat kaipaavat enemmän yhteistyötä eri rahoittajien välillä. Neuvonnan toimijoilta toivotaan parempaa eri rahoitusvälineiden ja toistensa toimivaltuuksien ja toimintatapojen tuntemista. Lisäksi yritysassiakkaat toivovat ratkaisukeskeistä asiakaspalvelua.

Kehittämissuhteus 2

Kehitetään yritysrahoitusneuvonnan palveluverkoston yhteistyön toimivuutta selkiyttämällä palveluita tarjoavien toimijoiden rooleja ja palvelusopimuksissa mainittuja tavoitteita ja vastuita.

Yritysrahoituksen neuvonnan palveluosaamisen kehittäminen

Yritysassiakkaat pitävät tärkeänä palveluosaamisen laatua. Palveluosaamisessa on laatueroja neuvontapalveluita tarjoavien organisaatioiden välillä. Osaavan henkilöstön riittävyys ja rekrytointimahdollisuus on turvattava palvelutason ylläpitämiseksi. Kehittäjät toivovat enemmän ohjausta ja tukea neuvonnan osaamisen kehittämiseen ja näkevät tarvetta osaamisen jakamiseen palveluntuottajien verkostossa. Neuvonnan erityisalojen osaamista nk. ”huippuosaamista” pitäisi voida hyödyntää nykyistä paremmin valtakunnallisesti.

Kehittämisehdotus 3

Kehitetään palvelun tarjoajien kokonaisvaltaista elinkeinojen, liiketoiminnan ja yrittäjyyden tuntemusta sekä rahoitusvälineiden osaamista käynnistämällä pitempikestoinen yritysrahoitusneuvonnan osaamisen kehittämisohjelma.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden byrokratian vähentäminen

Yritysasiakkaat pitävät yritystukihakemusten käsittely- ja läpimenoaikoja liian pitkinä. Yritystukijärjestelmä koetaan kankeaksi ja raskaaksi yritysten toiminnan kokoon ja toiminnan luonteeseen ja -muotoihin nähden. Yritysasiakkaat kokevat myös rahoituskriteerit vaikeaselkoiseksi. Yritystukihakemusten jättämiseen ja maksuun hakuvaiheisiin liittyvä byrokratia koetaan turhauttavina. Myös rahoittajien välistä yhteistyötä eri rahoitusvälineiden yhteensovittamisessa tulee kehittää. Nämä tekijät vaikuttavat yritysasiakkaiden kokemaan yritystuen vaikuttavuuteen.

Kehittämisehdotus 4

Nopeutetaan ja kevennetään yritystukien haku- ja maksuunhakuprosesseja sekä kehitetään eri rahoitusvälineitä yhteensopivammaksi maaseutuyritysten kehittämisen- ja investointitukitarpeisiin vastaamiseksi.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden asiakaslähtöisyys

Yritysasiakkaat arvostavat palveluiden läheltä saatavuutta ja helppoa asiointia. Yhden luukun - asioimisperiaate, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen palvelu koetaan laadun kannalta tärkeäksi. Yritysasiakkaille ei arvioinnin perusteella näytetäisi olevan merkitystä sillä kuka palvelut tuottaa. Asiakkaiden jatkuva aktiivointi, haravointi ja yritystukiopastus ovat asiakaslähtöisen yritysrahoitusneuvonnan perustyötä. Kehittämisen tarvetta on arvioinnin perustella eniten yritystukiopastuksessa ja haravoinnissa.

Kehittämisehdotus 5

Tuetaan kansallisin ja paikallisin ratkaisuin ja tukitoimin yritystukiopastusta ja haravointia maaseutuyritysten rahoitusneuvonnan palveluiden saavutettavuuden lisäämiseksi.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden ohjausjärjestelmän toimivuus

Käsitykset yritysrahoitusneuvonnan palveluiden laatuvaluusta eli ohjauksesta osoittautuivat arvioinnin perusteella osin epäselviksi. Seudulliset yrityspalvelut-toimintamalliin tarvitaan selkeämpää ohjausta ja ohjeistusta yhteisten tavoitteiden ja mittarien luomiseksi. Kehittäjät pitivät seudulliset yrityspalvelut-toimintamallin ohjeistusta merkityksellisenä myös yritysrahoitusneuvonnan palveluiden tasalaatuisuuden näkökulmasta.

Kehittämisehdotus 6

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden laadun ohjausjärjestelmän vastuut ja roolit on määriteltävä nykyistä selkeämmin. Selkiyttämisessä on kyse koko ohjausjärjestelmän toimivuudesta eli siitä, mikä taho vastaa, ja miten toiminnan toimintaedellytyksistä (puitteista), toiminnasta (rahoitusneuvonnan suunnittelusta, ohjauksesta, prosesseista sekä arvioinnista ja kehittämisestä) ja toiminnan tuloksista niin maakunnan tasolla, kunta- ja seutukuntatasoilla kuin palvelua tarjoavissa organisaatioissa.

Yritysrahoituksen neuvontapalveluiden kehittäminen

Palveluiden jatkuvuudesta ja kehittämisestä on huolehdittava säännöllinen arviointitoiminta mukaan lukien. Maaseudun elinkeinojen ja yrittäjyyden kehittäminen on tärkeä osa kuntien tehtävää. Kuntien tulisi ottaa enemmän vastuuta elinkeinojen kehittymistä tukevan yritysrahoitusneuvonnan palveluiden järjestämisestä ja sitä kautta neuvonnan taloudellisten resurssien turvaamisesta.

Kehittämisehdotus 7

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden toimintaedellytysten parantamiseksi tulisi kunnissa tehdä suunnitelma jonka toimeenpanon tulee kattaa ne resurssit (määrärahat) joilla maaseutuyrityksille suunnatut palvelut voidaan toteuttaa.

Elinkeinojen ja yritysrahoituksen neuvontapalveluiden kehittämisen johtajuus

Käsitykset elinkeinojen ja yritysrahoitusneuvonnan palveluiden johtajuudesta osoittautuivat epäselviksi. Voidaan kysyä, kuka johtaa tai kuka omistaa rahoitusneuvonnan palveluiden kehittämisen prosessin Keski-Suomessa? Kenen omistajan tahdon mukaan yritysrahoitusneuvonnan palveluiden strategia tehdään ja kuka tai mikä taho johtaa strategian toteuttamista?

Yritysrahoitusneuvonnan palveluiden kehittämisessä leikkaavat kolme omistajuusprosessia. Kunnilla on vastuu elinkeinopolitiikasta eli kunnat omistavat elinkeinojen kehittämisen prosessin. Valtio omistaa julkiset tuet eli rahaprosessin. Yrityskohtaisen kehittämisen omistaa tässä tapauksessa maaseudun yritykset. Yrityksen prosessi on näistä kolmesta se ydinprosessi jonka kautta syntyvät maakuntaan uudet työpaikat, tuotteet ja palvelut. Valtion ja kunnan prosessit ovat yritysten ydinprosessia tukevia ja mahdollistavia.

Kehittämisehdotus 8

Keski-Suomeen tarvitaan ”yrittäjyys edellä” toimiva yritysrahoitusneuvonnan toimintamalli, joka on prosessoitu, työkaluiltaan kunnossa ja jossa johtajuus on kunnossa.

12 LÄHDELUETTELO

Mahdollisuuksien maaseutu - Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelmassa 2014-2020 (http://www.tem.fi/files/38887/TEMjul_9_2014_web_25022014.pdf,

Kari Itkonen & Esa Storhammar. 2014. Keski-Suomen maaseudun kehittävän arvioinnin malli - vaihe 1: tarpeet, organisointi ja arviointikehikko. Julkaisun www-osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5640-0> (luettu 09.06.2014)