

RAPORTTI

13.01.2020

Jakelu

Viite: Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmäkysely 2019

SIDOSRYHMÄKYSelyn KESKEISET JOHTOPÄÄTÖKSET JA ANALYYSI

Keski-Pohjanmaan liiton toiminnassa on ollut vuosien 2015 – 2019 aikana useita, merkittäviäkin tapahtumia, joilla on saattanut olla vaikutusta siihen, miten liiton tehtävien hoito ja toiminta mielletään liiton asiakkaiden parissa sekä siihen, mikä on maakunnan liiton julkisuuskuva ympäröivässä yhteiskunnassa.

Keski-Pohjanmaan liiton sidosryhmä 2019 -kyselyllä pyrittiin selvittämään Keski-Pohjanmaan liiton nykyistä tapaa hoitaa asiakaspalveluaan, saamaan palautetta liiton toiminnasta sekä tunnistamaan asiakasrajapinnassa olevia kehittämistarpeita. Kyselyn vastausten toivottiin tuottavan tietoa Keski-Pohjanmaan liiton eri toimialojen toiminnasta tulevaisuuden kehittämistarpeita ajatellen. Vastaavantyyppinen kysely on edellisen kerran toteutettu vuonna 2016.

Keski-Pohjanmaan liiton keskeisin asiakaskunta muodostuu maakuntahallinnon luottamusmiehistä, kuntayhtymän jäsenkunnista, maakunnan asukkaista sekä eri viranomaisten, elinkeinoelämän, yritysten, koulutuslaitosten ja TKI-organisaatioiden edustajista.

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan kyselyssä Keski-Pohjanmaan liiton tehtävien hoitoon liittyvää yleisen tason asiakaspalvelua, kuten esimerkiksi liiton toimintaa koskevaa neuvontaa, edunvalvontaa, viestintää, lakisääteisten tehtävien ja eri toimialojen toteuttamista ja asiakkaisiin suuntautuvan liiton hallinnon toimintaa. Asiakaspalvelu voi myös sisältää esimerkiksi sähköpostiasiointia, työryhmytyöskentelyä, hallinnon toimintaa, palautteeseen vastaamista tai vaikkapa sähköiseen asiointiin liittyvää tietojen keruuta. Vastausten toivottiin käsittelevän asiakaspalvelun tilannetta koko liiton tehtävien näkökulmasta arvioituna.

Nyt toteutettu kysely lähetettiin laajalla sähköpostijakelulla hyödyntäen pääosin liiton osoitteistossa olevia valmiita jakelulistoja sekä täydennettynä muilla sopiviksi kohdetahoiksi katsotuilla henkilöillä. Kaikkiaan kysely kohdistettiin jakelun piirissä n. 400 henkilölle (= otos). Vastauksia saatiin 55 henkilöltä ja vastausprosentti siten oli n. 13,8 %.

Kyselyn keskeisinä johtopäätöksinä voidaan todeta, että Keski-Pohjanmaan liiton vahvuuksina ovat vastausten perusteella hyvin toteutettu maakunta- ja toimeenpanosuunnitteluprosessi, maa-

kunnan ja kuntien edunvalvonnassa edistyminen sekä alue-suunnittelun ja sen osa-alueiden kehittyminen enemmän maakuntaa palvelevaksi.

Kyselyn vastausten perusteella liiton toiminnan kehittämistarpeiksi on tunnistettu erityisesti eri hankerahoitusmahdollisuuksien tunnistaminen ja hankerahoituksen toimivuuden parantaminen, innovaatio- ja elinkeinotoimijoiden verkostoyhteistyön kehittäminen, osaamisen koordinoinnin vahvistaminen sekä muun kuin julkisen hallinnon yhteistyön kehittäminen.

Liiton henkilötön kielitaito, palvelualttius ja asiantuntevuus arvioitiin vastauksissa yleisesti korkealle tasolle.

Tämän asiakirjan **liitteessä 1** on esitetty tarkempi sidosryhmäkyselyn analyysi ja kehittämistarpeiden tunnistaminen. **Liitteessä 2** on esitetty kyselyn vastaukset graafisessa muodossa.

Keski-Pohjanmaan liitto



Jyrki Kaiponen
Vt. maakuntajohtaja



Harri Turkulainen
Hallintopäällikkö

Liitteet	Liite 1: Sidosryhmäkyselyn analyysi ja tunnistetut kehittämistarpeet. Liite 2: Kyselyn vastaukset graafisessa muodossa
Jakelu	Maakuntahallitus Maakuntavaltuuston puheenjohtajisto
Tiedoksi	-