

Asiakaspalaute kyselyn tulokset

KEULINK

1. Kehittämisyhtiö palveluita käyttäneet

2022: 71,7 % (33/46 vastaajaa)

2025: 85,7 % (36/42 vastaajaa)

➔ Selvä kasvu palveluiden käytössä (+14 %).

2. Eniten käytetyt palvelut

2022 TOP 5:

Koulutukset ja tapahtumat (16)

Kasvun rahoitus / yritystuet / investoinnit (12)

Aloittavan yrityksen palvelut (11)

2025 TOP 5:

Koulutukset ja tapahtumat (21)

Hankkeiden toimenpiteet (13)

Investoinnit / yritystuet / kasvun rahoitus (13)

➔ Painotus siirtynyt hankkeisiin ja koulutuksiin, aloittavan yrityksen palvelut hieman vähemmän esillä.

3. Tyytyväisyys (keskiarvot)

Hyöty:

2022: 3,85

2025: 3,88 (pieni nousu)

Palvelun laatu:

2022: 3,58

2025: 4,07 (selvä parannus)

➔ Kokemus palvelun laadusta on parantunut merkittävästi.

4. Tulevat tarpeet (TOP 5)

2022:

yritystuet, kasvun rahoitus, investoinnit, digitaalinen markkinointi, omistajanvaihdos

2025:

sparraus ja liiketoiminnan kehittäminen, kasvun haasteet, kehittämishanke, digitaalinen markkinointi, investoinnit

➔ Strateginen kehittäminen ja sparraus nousseet kärkeen, rahoitus edelleen tärkeä.

5. Kommenttien teemat

2022: 9 kommenttia – kehitysehdotuksia ja teknisiä huomioita

2025: 21 kommenttia – paljon kiitosta, korostetaan Keulinkin merkitystä alueelle, mutta myös kritiikkiä hankepainotteisuudesta ja resurssien kohdentamisesta

➔ Asiakaskokemus on aktiivisempi ja avoimempi, mukana sekä ruusuja että risuja.

Keskeiset muutostrendit

- ✓ Koulutukset ja hankkeet vahvistuneet
- ✓ Tulevaisuuden tarpeissa painottuu sparraus ja kehittämishankkeet
- ⚠ Kritiikki kohdistuu edelleen resurssien kohdentamiseen ja fokukseen

Johtopäätökset

✓ Palveluiden käyttö ja tyytyväisyys nousussa

Vuonna 2022 saadun palautteen perustella, olemme kehittäneet asiakaspalvelun prosesseja myös digitaalisesti ja tämä näkyy selvästi vuoden 2025 tuloksissa.

Asiakkaamme osallistuvat myös selkeästi enemmän Kehittämisyrityksen toiminnan kehittämiseen ja antavat meille rakentavaa palautetta myös somekanaviemme kautta. Kiitos siitä!

Johtopäätökset

- ✓ Koulutukset ja hankkeet vahvistuneet
- ✓ Tulevaisuuden tarpeissa painottuu sparraus ja kehittämishankkeet

Olemme saaneet muutaman viime vuoden aikana todella hyviä tuloksia mm. yritysryhmähankkeista ja se näkyy positiivisempänä suhtautumisena hankkeisiin.

Aloittavien ja toimivien yritysten liiketoiminnan sparrauksia pidetään koko ajan lisää ja apuja pyydetään paljon myynnin, markkinoinnin ja digitaalisuuden kehittämiseen.

Johtopäätökset

⚠️ Kritiikki kohdistuu edelleen resurssien kohdentamiseen ja fokukseen.

Kyselyssä kritiikkiä tuli eniten vastaajilta, jotka eivät ole käyttäneet palveluitamme. Otamme kuitenkin kaikki palautteet tosissaan ja lähdemme pohtimaan tulevaisuuden suuntaviivoja palautteen perusteella.

Haasteenamme on se, että budjettimme ja henkilöstöresurssimme on kovin rajallinen (3 henkilöä) ja joudumme rahoittamaan elinvoiman kehittämistä pitkälti kehittämishankkeiden kautta, sillä budjetissamme ei ole resursseja isojen hankkeiden omarahoitusosuuteen.

Mutta käymme haasteen ja antamienne ideoiden kimppuun taas uudella innolla.

Kiitos vastauksistanne!

Kehittämisterveisin Mikko, Sari ja Leila

KEULINK