

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja • Yritykset • 2019:48

Yritysten kehittämispalvelujen arviointi



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:48

Yritysten kehittämispalvelujen arviointi

Työ- ja elinkeinoministeriö

ISBN PDF: 978-952-327-451-8

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2019

Kuvailulehti

Julkaisija	Työ- ja elinkeinoministeriö	25.9.2019	
Tekijät	Owal Group Oy		
Julkaisun nimi	Yritysten kehittämispalvelujen arviointi		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:48		
Diaari/ hankenumero	TEM/2260/02.03.01/2018	Teema	Yritykset
ISBN PDF	978-952-327-451-8	ISSN PDF	1797-3562
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-451-8		
Sivumäärä	58	Kieli	suomi
Asiasanat	Yrityspalvelut, yritystuet, arviointi		
Tiivistelmä			
<p>Yritysten kehittämispalvelut on ELY-keskusten järjestämä yrityspalvelu, jolla subventoidaan pk-yritysten ulkoisten asiantuntijapalvelujen käyttöä. Kehittämispalvelujen avulla on tarkoitus kannustaa ja tukea pk-yritysten kasvua, uudistumista, kansainvälistymistä sekä työllisyyttä.</p> <p>Selvityksessä on arvioitu yritysten kehittämispalvelujen toimivuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta, lainsäädännössä annettujen tavoitteiden saavuttamista, ns. hyvälle tuelle asetettujen kriteerien saavuttamista ja palveluun liittyviä kehittämistarpeita.</p> <p>Yritysten kehittämispalvelujen haku- ja palveluprosessi toimii arvioinnin mukaan hyvin ja asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin. Kehittämispalveluilla tavoitetaan yrityksiä, jotka eivät muuten käyttäisi julkisia yrityspalveluja tai muita asiantuntijapalveluja. Kehittämispalveluilla on arvioinnin havaintojen perusteella vahvistettu myös yritysten liiketoimintaosaamista ja sen kautta liikevaihdon ja tuottavuuden kasvua.</p> <p>Arvioinnissa suositellaan nykyisen puitesopimusjärjestelmän kehittämistä siten, että myös hankintakauden kuluessa voisi hakeutua palveluntuottajaksi. Lisäksi arvioinnissa suositellaan palvelun elinkeinopoliittisten tavoitteiden ja roolin täsmentämistä.</p> <p>TEM yhteyshenkilö: Mikko Ojala, alueet ja kasvupalvelut -osasto, puh. 029 506 3506</p>			
Kustantaja	Työ- ja elinkeinoministeriö		
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi		

Presentationsblad

Utgivare	Arbets- och näringsministeriet	25.9.2019	
Författare	Owal Group Ab		
Publikationens titel	Utvärdering av utvecklingstjänsterna för företag		
Publikationsseriens namn och nummer	Arbets- och näringsministeriets publikationer 2019:48		
Diarie-/ projektnummer	TEM/2260/02.03.01/2018	Tema	Företag
ISBN PDF	978-952-327-451-8	ISSN PDF	1797-3562
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-451-8		
Sidantal	58	Språk	finska
Nyckelord	Företagstjänster, företagsstöd, utvärdering		
Referat	<p>Utvecklingstjänsterna för företag är företagservice som NTM-centralerna ordar. Genom tjänsterna subventioneras små och medelstora företags anlitan­de av utomstående experttjänster. Utvecklingstjänsterna syftar till att stödja små och medelstora företags tillväxt, förnyelse och internationalisering samt sysselsättningen.</p> <p>I utredningen har det utvärderats hur fungerande utvecklingstjänsterna för företag är, hur effektiva och verkningsfulla de är, hur de mål som anges i lagstiftningen uppnåtts, hur kriterierna för s.k. väl utformat stöd uppnåtts och hur servicen behöver utvecklas.</p> <p>Enligt utvärderingen fungerar sök- och serviceprocessen för utvecklingstjänsterna väl och kunderna är nöjda med tjänsterna. Syftet med utvecklingstjänsterna är att nå företag som annars inte skulle anlita offentliga företagstjänster eller andra experttjänster. Enligt observationer i samband med utvärderingen har utvecklingstjänsterna också bidragit till att stärka företags affärskompetens och därigenom en ökning av omsättningen och produktiviteten.</p> <p>I utvärderingen rekommenderas att det nuvarande ramavtalssystemet utvecklas så att det går att bli serviceleverantör även under upphandlingsperioden. Dessutom rekommenderas i utvärderingen att servicens näringspolitiska mål och roll preciseras.</p> <p>ANM kontaktperson: Mikko Ojala, avdelningen för regioner och tillväxttjänster, tfn 029 506 3506</p>		
Förläggare	Arbets- och näringsministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Economic Affairs and Employment		25 September 2019
Authors	Owal Group Ltd.		
Title of publication	Evaluation of business development services		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Economic Affairs and Employment 2019:48		
Register number	TEM/2260/02.03.01/2018	Subject	Enterprises
ISBN PDF	978-952-327-451-8	ISSN (PDF)	1797-3562
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-451-8		
Pages	58	Language	Finnish
Keywords	Business services, business subsidies, evaluation		
<p>Abstract</p> <p>Business development services is a service organised by centres for economic development, transport and the environment to subsidise the use of external specialist services by SMEs. The objective of the development services is to encourage and support the growth, renewal and internationalisation of SMEs and to promote employment.</p> <p>The report evaluated the efficiency and effectiveness of the business development services, the achievement of objectives laid down in legislation, the fulfilment of criteria specified for so-called good aid, and the service development needs.</p> <p>The evaluation shows that the application and service process for business development services works well, and customers are satisfied with the service. The development services reach companies that would not otherwise use public business services or other specialist services. Based on observations made during the evaluation, the development services have strengthened companies' business skills, and thereby boosted the growth of turnover and productivity.</p> <p>The evaluation proposes modifications to the existing framework agreement system that would allow interested parties to seek a service provider role during the contract period. In addition, the evaluation recommends a clearer definition of the role and objective of the economic and industrial policy.</p> <p>Contact person at the Ministry of Economic Affairs and Employment: Mikko Ojala, Regions and Growth Services Department, tel. +358 29506 3506</p>			
Publisher	Ministry of Economic Affairs and Employment		
Distributed by/ publication sales	Electronic version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: vnjulkaisumyynti.fi		

Sisältö

1	Johdanto	9
2	Arvioinnin kohde ja toteutustapa	10
2.1	Yritysten kehittämispalvelut.....	10
	Hakuprosessi	12
2.2	Arvioinnin toteutustapa ja aineistot.....	13
2.3	Yritysten kehittämispalvelut aiempien selvitysten valossa.....	14
	Tuotteistettujen pk-yritysten asiantuntijapalveluiden vaikuttavuusselvitys 2012	15
	Pk-yritysten avainhenkilökoulutusten vaikuttavuusarviointi 2013	16
	Selvitys valtion ja kuntien yrityspalveluista 2016	17
3	Kehittämispalvelujen toimivuus, tehokkuus ja vaikuttavuus	18
3.1	Kehittämispalvelujen palveluprosessin toimivuus.....	18
3.2	Kehittämispalvelujen tehokkuus	24
3.3	Kehittämispalvelujen vaikuttavuus.....	28
	Kehittämispalvelujen kohdentuminen suhteessa yrityskantaan	28
	Kehittämispalvelujen vaikuttavuus haastattelujen ja kyselyjen pohjalta.....	32
	Palveluntuottajayritysten tilinpäätöstietojen analyysi	40
3.4	Kehittämistarpeet.....	43
4	Kehittämispalvelut lainsäädännön tavoitteiden ja hyvän tuen kriteerien näkökulmasta	46
4.1	Lainsäädännön tavoitteet	47
4.2	Tuen yhteiskunnallisen hyväksyttävyyden arviointi	49
4.3	Tuen tekninen arviointi	51
5	Johtopäätökset ja suositukset	54
5.1	Palveluprosessin toimivuus.....	54
5.2	Palvelujen asiakaskunta ja vaikutukset asiakasyrityksiin.....	55
5.3	Yritysten kehittämispalvelujen tarjonta ja vaikutukset markkinoihin	56
5.4	Kehittämissuosituksset	56
	Lähteet	58

1 Johdanto

Tässä selvityksessä on arvioitu ELY-keskusten järjestämiä yritysten kehittämispalveluja. Kehittämispalveluihin kuuluvat Analyysi, Konsultointi ja Koulutus. Arviointi on toteutettu helmikuun ja elokuun 2019 välisenä aikana.

Arvioinnin kohteena on ollut:

- Kehittämispalvelujen vaikutukset asiakasyrityksiin
- Palveluprosessin toimivuus ja tehokkuus
- Kehittämispalvelujen kohdentuminen
- Lainsäädännössä annettujen tavoitteiden saavuttaminen ja ns. hyvälle tuelle asetettujen kriteerien täytyminen
- Palveluun liittyvät kehittämistarpeet ja -suositukset

Arvioinnin keskeinen aineisto muodostui asiantuntijahaastatteluista, kyselytutkimuksista asiakasyrityksille ja palveluntuottajille sekä asiakkaiden ja palveluntuottajien tilinpäätöstietojen analyysistä. Lisäksi arvioinnissa on hyödynnetty arvioitujen palveluiden asiakaskyselyjen tuloksia, aikaisempia tutkimuksia ja selvityksiä sekä palveluihin liittyvää dokumenttiaineistoa.

Luvussa 2 on kuvattu tarkemmin arvioinnin kohteena olevat yritysten kehittämispalvelut, arvioinnissa käytetyt aineistot ja menetelmät sekä luodaan katsaus aiempiin vastaaviin selvityksiin. Luvussa 3 tarkastellaan kehittämispalvelujen toimivuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta asiantuntijahaastattelujen, asiakas- ja palveluntuottajakyselyjen sekä tilinpäätöstietojen pohjalta. Lisäksi luvussa on esitetty myös aineistosta nousseet palvelun kehittämistarpeet (eli asiakkaiden, palveluntuottajien ja hallinnon edustajien näkemykset kehitystarpeista). Luvussa 4 arvioidaan lainsäädännöllisten tavoitteiden täyttymistä ja luvussa 5 on esitetty arvioinnin johtopäätökset ja kehittämissuositukset.

2 Arvioinnin kohde ja toteutustapa

2.1 Yritysten kehittämispalvelut

Yritysten kehittämispalvelut on ELY-keskusten järjestämä pk-yrityksille suunnattu yrityspalvelu, jossa ELY-keskus subventoi pk-yritysten ulkoisten asiantuntija-palvelujen käyttöä. Vuonna 2018 palveluun käytettiin noin 12 miljoonaa euroa (alv. mukaan lukien). Määrärahat tulevat työ- ja elinkeinoministeriöltä.

Kehittämispalvelujen avulla on tarkoitus kannustaa ja tukea pk-yritysten kasvua, uudistumista, kansainvälistymistä sekä työllisyyttä. Kynnys hakea tukea on pyritty tekemään matalaksi ja palveluprosessi nopeaksi. Kehittämispalvelut onkin tarkoitettu ensimmäiseksi yrityspalveluksi, jossa kehittämistyön lisäksi tunnistetaan yrityksen mahdollinen tarve ”raskaampiin” yrityspalveluihin, joita muun muassa ELY-keskukset, TE-toimistot ja Business Finland järjestävät.

Kehittämispalvelut on suunnattu toimiville ja kehittämishaluisille pk-yrityksille. Pk-yritykset on rajattu Euroopan komission määritelmän mukaisesti: yrityksellä on oltava alle 250 työntekijää, liikevaihdon on oltava enintään 50 miljoonaa euroa tai taseen enintään 43 miljoonaa euroa, ja pääomasta tai äänivaltaisista osakkeista 25 % tai enemmän ei saa olla sellaisten yritysten omistuksessa, jotka eivät täytä Pk-yrityksen määritelmää.

Kehittämispalvelut on harkinnanvarainen tuki. Harkinnanvarainen este tuen myöntämiseksi on esimerkiksi maksuhäiriö. Käytännössä hakemuksia kuitenkin hylätään verrattain harvoin. Tuen myöntämisessä ei ole toimiala- eikä yhtiömuotorajoituksia.

Kehittämispalveluja myönnetään de minimis -ehtoisesti. De minimis -tuilla tarkoitetaan tukia, joiden merkityksen Euroopan unioni on katsonut niin vähäiseksi, ettei

sillä ole oleellisia kilpailua vääristäviä tai EU-maiden välistä kauppaa haittaavia vaikutuksia. De minimis -tukea yritys voi saada enintään 200 000 euroa kuluvan ja kahden edellisen verovuoden aikana.

Kehittämispalveluihin kuuluvat Analyysi, Konsultointi ja Koulutus. Analyysin ja Konsultoinnin valtakunnallisista asioista, kuten sopimusten ylläpidosta ja toiminnan valvonnasta vastaa Hämeen ELY-keskus, ja Koulutuksesta on vastuussa Etelä-Savon ELY-keskus.

Pääasiassa palvelu aloitetaan Analyysillä. Analyysipalveluissa tehdään liiketoiminnan nykytila-analyysi ja kehittämissuunnitelma sekä käydään asiantuntijan johdolla läpi muun muassa yrityksen taloutta, tuotantoa, kilpailijoita sekä jakelukanavia. Yleensä Analyysi kestää yhden päivän, mutta perustellusta syystä se voi olla myös kahden päivän mittainen. Analyysissä arvioidaan myös mahdollista jatkokonsultointitarvetta. Tyypillisesti Analyysi edeltää Konsultointipalvelua, mutta Konsultointiin voidaan siirtyä suoraankin, mikäli yrityksen nykytilanne on muuten kartoitettu ja kehittämistarve määritetty (esim. liiketoimintasuunnitelmassa).

Konsultointipalveluissa kehitetään liiketoimintaa viidellä eri osa-alueilla, joita ovat kasvu ja uudistuminen, tuottavuus ja talous, markkinointi ja asiakkuudet, johtaminen ja henkilöstö sekä innovaatioiden kaupallistaminen. Palvelussa tarjottu konsultointi on strategista, eikä operatiivinen toiminta (esim. markkinoinnin toteutus) kuulu palvelun piiriin. Konsultointipalvelua voidaan myöntää kerralla yhteen teemaan enintään 7 päivää, ja yhteensä Konsultointia voi saada maksimissaan 15 päivää kolmen vuoden aikana.

Koulutuspalveluissa järjestetään pk-yritysten avainhenkilöille kolmea koulutusohjelmaa, joita ovat markkinoinnin ja asiakkuuksien, talouden ja tuottavuuden sekä kasvuun johtaminen. Koulutuspalveluun kuuluu 10 lähipäivää sekä kaksi yrityskohontaista konsultointipäivää osallistujaa kohti.

Analyysin hinta on asiakkaalle 220 euroa/pv, ja Konsultoinnin 300 euroa/pv. Koulutuskokonaisuuden hinta asiakkaalle on 1470 euroa. Edellä mainitut hinnat eivät sisällä arvonlisäveroa.

ELY-keskus on kilpailuttanut palveluntuottajat. Kilpailutuksen läpäisseiden palveluntuottajien kanssa on tehty puitesopimus sopimuskaudelle, eikä

puitesopimuskauden aikana oteta vastaan hakemuksia uusilta palveluntuottajilta. Tämän selvityksen tekohetkellä voimassa oleva puitesopimuskausi on 1.3.2018 – 31.12.2020. Palvelua tuottava konsultti on sitoutunut toimimaan koko Suomessa, eikä asiakkaan luo matkustamiseen liittyviä kuluja korvata.

Hakuprosessi

Kehittämispalvelujen hakuprosessi toimii täysin sähköisesti Tuki2014-järjestelmän ja Aluehallinnon asiointipalvelun kautta. Nykyinen hakuprosessi on ollut käytössä vuodesta 2017 lähtien. Aiemmin hakeminen tehtiin myös sähköisesti ASKO-järjestelmässä.

Analyysi- tai Konsultointipalvelua hakiessa asiakas kirjautuu asiointipalveluun pankkitunnuksilla ja valitsee, hakeeko Analyysiä vai Konsultointia. Asiakas voi halutesaan ilmoittaa listalta palvelun tuottavan konsultin, tai vastaavasti ELY-keskus voi auttaa sopivan palveluntuottajan löytämisessä.

Seuraavaksi hakemuksen käsittelijä tarkastaa yrityksen taustatiedot. Taustatietojen tarkastamisen jälkeen asiakas ja palveluntuottaja tekevät Konsultointihakemuksen osalta yhdessä konsultoinnin toteutussuunnitelman ja lähettävät sen hakemuksen käsittelijälle arvioitavaksi. Hakemuksen käsittelijä arvioi toteutussuunnitelman ja tarvittaessa pyytää tarkennuksia. Asiakkaan kehittämistarpeen ja konsultoinnin toteutussuunnitelman arvioinnin jälkeen käsittelijä tekee päätöksensä. Jos päätös on myönteinen, käsittelijä lähettää päätöksen asiakkaalle ja tilauksen konsultille.

Hankkeen valmistuttua palveluntuottaja lähettää ELY-keskukselle raportin sisältävän maksatushakemuksen, minkä hyväksytyään ELY maksaa laskun palveluntuottajalle. Lisäksi ELY-keskus kerää asiakkailta palautetta palvelun onnistumisesta.

Koulutuspalvelun hakuprosessi toimii hieman eri tavalla. Haettavat koulutukset on listattu Yritysten kehittämispalveluiden nettisivuilla, ja niiden kautta asiakas voi jättää hakemuksen haluamaansa koulutukseen. Kun hakuaika on päättynyt, koulutukseen hakeutuneille tehdään päätös ja valitulle palveluntuottajalle tilaus. Koulutustilaisuuden kutsun ja muut käytännön järjestelyt hoitaa palveluntuottaja.

2.2 Arvioinnin toteutustapa ja aineistot

Tässä selvityksessä on arvioitu Yritysten kehittämispalvelujen toimivuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Toinen keskeinen tarkoitus on ollut tarkastella yritysten kehittämispalveluille lainsäädännössä annettujen tavoitteiden saavuttamista ja ns. hyvälle tuelle asetettujen kriteerien täyttymistä. Lisäksi on arvioitu palveluun liittyviä kehittämistarpeita. Arviointi käynnistyi helmikuussa 2019 ja päättyi elokuussa 2019. Arvioinnissa on hyödynnetty sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä.

Hankkeen alussa haastateltiin kehittämispalvelujen kanssa keskeisesti tekemissä olevia henkilöitä sekä kahta palveluja paljon käyttänyttä yritystä. Haastattelujen ja arviointikysymysten pohjalta luotiin yrityksille ja palveluntuottajille sähköpostitse lähetetyt sähköiset kyselyt, jotka toteutettiin ja analysoitiin maaliskuussa.

Haastattelu- ja kyselyaineistojen ohella arvioinnissa hyödynnettiin palveluja käyttäneiden ja tuottaneiden yritysten rekisteri- ja tilinpäätösaineistoja. Tuki2014-järjestelmästä ja vanhemmasta Asko-järjestelmästä ajetut tiedot kehittämispalveluja käyttäneistä yrityksistä ja palveluntuottajista yhdistettiin kaupparekisteriaineistoon muun muassa liikevaihto- ja toimialatietojen tarkastelemiseksi. Lisäksi arvioinnissa on luotu lyhyt katsaus kehittämispalveluista aiemmin tehtyihin selvityksiin.

Asiantuntijahaastatteluihin tavoiteltiin yhteensä 18 kehittämispalvelujen parissa työskennellyttä henkilöä, joista 16 vastasi haastattelupyyntöön. Näistä kaksi työskenteli työ- ja elinkeinoministeriössä ja muut ELY-keskuksissa.

Asiakaskysely lähetettiin kaikille niille yrityksille, jotka ovat käyttäneet kehittämispalveluja vuodesta 2015 eteenpäin. Kyselyssä kysyttiin muun muassa hakuprosessin toimivuutta, palvelun vaikuttavuutta liiketoiminnan eri osa-alueisiin sekä palveluun liittyviä kehittämistarpeita. Kyselyyn saatiin 547 vastausta, mikä on noin 8,7 % kyselyn saaneista.

Palveluntuottajakysely lähetettiin kaikille kehittämispalveluja vuodesta 2015 alkaen tuottaneille konsulteille. Palveluntuottajilta kysyttiin mm. kilpailutusprosessin toimivuutta, palvelun vaikuttavuutta asiakasyrityksiin ja palveluun liittyviä kehittämistarpeita. Kyselyyn vastasi 116 konsulttia, jolloin vastausprosentiksi tuli 29,9 %.

Asiakaskyselyn vastausprosentti on varsin tyypillinen yrityksille tehtäville kyselyille. Palveluntuottajakyselyn vastausprosentti on selvästi suurempi palveluun liittyvien intressien vuoksi. Molempien kyselyjen kyselylomakkeet on esitelty liitteissä.

Vaikka arvioinnissa on hyödynnetty yritysten tilinpäätös- ja rekisteritietoja, esitetyt johtopäätökset palvelun vaikuttavuudesta pohjautuvat asiakkaiden, palveluntuottajien ja ELY-keskusten esittämiin näkemyksiin ja arvioihin palvelun merkityksestä ja vaikutuksesta yritysten toimintaan. Tähän syynä on se, että käytännössä muilla tavoin vaikutuksia oli mahdoton arvioida: kyseessä on niin pienimuotoinen tuki, että tuen vaikutus ei ole eristettävissä taloudellisten lukujen analyysissä.

Lisäksi on huomattava, että tehdyn arvioinnin pohjalta ei yksinään voida ottaa kantaa tuen elinkeinopoliittiseen perusteltavuuteen. Vaikka tuella voitaisiin osoittaa olevan positiivisia vaikutuksia yritysten toimintaan, on toinen kysymys kohdentuvatko ne oikein, ja onko tuki elinkeinopoliittisten tavoitteiden kannalta järkevä. Arviointi ei siis suoraan ota kantaa tuen relevanssiin laajempien yhteiskunnallisten ja elinkeinopoliittisten tavoitteiden näkökulmasta. Esimerkiksi kysymys siitä, onko kaikkien tukea saaneiden yritysten toimintaedellytysten ylläpitäminen ja kehittäminen yhteiskunnallisen vaikuttavuuden kannalta parempi kuin niiden tuhoutuminen ja uusiutuminen jää tämän arvioinnin ulkopuolelle.

2.3 Yritysten kehittämispalvelut aiempien selvitysten valossa

Julkisella rahoituksella tuettuja, yritysten kehittämispalveluihin liittyviä kysymyksiä on selvitetty viime vuosien aikana useampaan kertaan. Osa selvityksistä on kohdistunut suoraan tiettyihin palveluihin ja lisäksi on tehty yksi laajempi, kaikkia julkisia yrityspalveluita koskeva esiselvitys.

Tutkijat ovat korostaneet, että toimivan yritystukijärjestelmän keskeisenä edellytyksenä on vaikutusten arviointi. Tällöin tukijärjestelmien kehittäminen perustuu riippumattomaan tietoon oletusten ja uskomusten sijaan. Tässä yhteydessä on myös nostettu esiin, että yritystukien hyödyllisyyttä ei voida selvittää luotettavasti tuen jakajilta ja saajilta kysymällä, sillä molemmilla osapuolilla on kannustin arvioida tukiohjelman toimivuutta ja tukien vaikuttavuutta myönteisessä valossa. (Einiö, Maliranta & Toivanen 2013, 38).

Tyypillisesti tiettyihin palveluihin kohdistuneet selvitykset ja arvioinnit ovat kuitenkin pohjautuneet palveluita hyödyntäneille yrityksille suunnattuihin kyselyihin tai haastatteluihin. Pk-yritykset ovat näissä arvioineet saamiaan palveluita yleensä melko positiivisesti niin palveluiden toteuttamisen kuin niiden vaikuttavuuden osalta. Seuraavaksi esitellään lyhyesti muutamia selvityksiä ja arviointeja sekä niiden keskeisiä johtopäätöksiä.

Tuotteistettujen pk-yritysten asiantuntijapalveluiden vaikuttavuus selvitys 2012

Selvityksen aineistona toimi kysely, joka suunnattiin kaikille vuosina 2010–2011 ELY-keskusten tuotteistettuja asiantuntijapalveluita hyödyntäneille pk-yrityksille. Valtaosa kyselyn vastaajista ei ollut käyttänyt tarkastelujaksolla muita kuin ELY-keskuksen tukemia konsultointi- ja asiantuntijapalveluita. Noin 80 % vastaajista piti parempana toimintatapana sitä, että ELY-keskus kilpailuttaa valmiiksi konsultit palvelun toteuttamiseen ja yritys maksaa jälkikäteen osuuden kustannuksista ELY-keskukselle verrattuna toimintatapaan, jossa yritys itse hankkii asiantuntijan ja ELY-keskus maksaa yritykselle tukiosuuden jälkikäteen. (TEM & Ramboll 2012, 3 & 8)

Pk-yritykset olivat tyytyväisiä tuotteistettujen asiantuntijapalveluiden toteutukseen. Kehittämiskohteiksi nousivat yrityksen kehittämistarpeen arviointi palveluun hakeutumisvaiheessa sekä riittävän tiedon saanti palvelun lopussa siitä, miten kehittämistyötä voitaisiin jatkaa. Palveluiden sujuvuuden kannalta ELY-keskusten palveluhenkilökunnalla oli suuri vaikutus yritysten kokemuksiin. Vastaajayritykset kritisoiivat lisäksi asiantuntijapalveluiden byrokratiaa ja kaavamaisuutta. (TEM & Ramboll 2012, 12–13)

Yritysten arviot asiantuntijapalveluista olivat kaiken kaikkiaan melko positiivisia. Palvelujen koettiin vastanneen hyvin yritysten tarpeisiin, niitä voitiin kuvitella suositeltavan muille yrityksille ja ne nähtiin tehokkaana tapana kehittää yritysten toimintaa. Palveluilla nähtiin olleen myös konkreettisia vaikutuksia liiketoiminnan kehittämiseen, kilpailukykyyn ja osaamiseen. Yritykset toivoivat tulevaisuudessa ELY-keskusten tarjoavan asiantuntijapalveluita etenkin markkinoinnin, talouden ja rahoituksen, strategiasuunnittelun sekä tuotesuunnittelun tiimoilta. (TEM & Ramboll 2012, 14 & 16)

Pk-yritysten avainhenkilökoulutusten vaikuttavuusarviointi 2013

Pk-yritysten avainhenkilökoulutuksia kilpailuttivat työ- ja elinkeinoministeriö ja ELY-keskukset ja koulutuksia toteutettiin vuoden 2013 loppuun saakka. Nämä ja-kautuivat temaattisesti seuraavalla tavalla (Ramboll 2013, 1):

- Taloushallintokoulutus
- Vienti- ja kansainvälistymiskoulutus
- Johtamiskoulutus
- Myynti- ja markkinointikoulutus
- Kasvuyritysten koulutus
- Kansainvälistymiskoulutukset

Raportissa ei tarkemmin eritellä koulutusten laajuutta. Arvioinnissa pyrittiin erityisesti tunnistamaan koulutusten vaikutuksia yritystasolla. Arvioinnin aineisto muodostui koulutuksiin osallistuneille yrityksille suunnatusta sähköisestä kyselystä sekä täydentävistä haastatteluista.

Yrityksillä oli arvioinnin mukaan selkeä tarve ja korkea motivaatio avainhenkilökoulutuksiin osallistumiselle. Tärkeimpiä oppimistuloksia olivat yleisen tietoisuuden kasvu, ajatusten herättäminen sekä konkreettisten esimerkkien ja työkalujen hyödyntäminen. Osallistujat olivat aktiivisesti hyödyntäneet koulutuksessa saamaansa tietoa liiketoiminnan kehittämisessä. Välillisesti avainhenkilökoulutukset vaikuttivat yrityksissä myönteisesti tuottavuuden ja kilpailukyvyn sekä liikevaihdon ja liikevoiton kasvuun. Myynti- ja markkinointikoulutuksiin, kasvuyrityskoulutuksiin sekä johtamiskoulutukseen osallistuneet arvioivat tuottavuuden ja kilpailukyvyn kasvua myönteisimmin. Kehittämiskohteena yritykset toivoivat koulutusten jälkeisten kehittämistoimenpiteiden käynnistämisen ja implementoinnin seuranta ELY-keskuksen toimesta, jotta yritykset saisivat tässä vaiheessa mahdollisesti tarvitsemaansa tukea tai lisäpalveluita. (Ramboll 2013, 37-41)

Selvitys valtion ja kuntien yrityspalveluista 2016

Vuonna 2016 toteutettiin hallitusohjelman kirjauksen perusteella selvitys valtion ja kuntien yrityspalveluista. Selvitys kohdennettiin viidelle ELY-alueelle (Pohjois-Karjala, Uusimaa, Kaakkois-Suomi, Keski-Suomi ja Lappi) ja selvitystä varten yrityspalvelut ryhmiteltiin neljään koriin (TEM 2016, 6–7):

- Tieto- ja neuvontapalvelut
- Maksulliset kehittämispalvelut (konsultointi, koulutus jne)
- Rahoituspalvelut
- Verkostoituminen / yritysten toimintaympäristön kehittäminen

Selvityksen kysymykset liittyivät yrityspalveluiden kohdentumiseen, volyymiin ja täydentävyyteen sekä toimintaympäristön vaikutuksiin yrityspalveluihin ja yrityspalveluiden kehittämiseen (TEM 2016, 8–9). Selvityksessä todettiin yrityspalvelutoimijoiden määrän olevan hyvin runsas ja palveluvalikoiman olevan erittäin kirjavaa, mikä vaikeuttaa kokonaisuuden hahmottamista. Tieto- ja neuvontapalveluiden osalta toimijakentän sirpaleisuus ja laajuus oli ilmeisin vaikkakin paikallisesti toteutettaville tieto- ja neuvontapalveluille nähtiin olevan selkeästi kysyntää. Maksullisten kehittämispalveluiden osalta työnjako julkisten yrityspalveluiden välillä nähtiin selkeäksi.

Toimintamalli, jossa ELY-keskukset vastaavat työ- ja elinkeinoministeriön ohjaamana palveluiden tuotannosta ja jossa palvelutuotanto tehdään yhteistyössä yksityisen sektorin toimijoiden kanssa puitesopimusten kautta (pidättäen ELY-keskusalueilla mahdollisuuden järjestää omia minikilpailutuksia), pidettiin perusteltuna. Toimintamallin etuna nähtiin se, että se mahdollistaa laadukkaiden ja tasalaatuisten palveluiden tuottamisen sitomatta merkittävästi julkisen sektorin henkilöresursseja. (TEM 2016, 43–44) Selvityksen mukaan toimintamallin ylläpitämisen kannalta tulisi selvittää ja varmistaa, että kilpailutukset mahdollistavat jatkossakin laadukkaiden palveluiden tuottamisen – toisin sanoen, että kilpailutustavat eivät sulje laadukkaita toimijoita pois. (TEM 2016, 47)

3 Kehittämispalvelujen toimivuus, tehokkuus ja vaikuttavuus

3.1 Kehittämispalvelujen palveluprosessin toimivuus

KESKEISET HAVAINNOT

- Asiakkaat, palveluntuottajat ja ELY-keskusten henkilöstö kokevat palveluprosessin ripeäksi ja sujuvaksi.
- Asiakkuudet ovat useimmin syntyneet konsulttien markkinoimana.
- Suurin osa asiakkaista suhtautuu myönteisesti yrityspalvelujen käyttöön tulevaisuudessa.
- Suurin osa palveluntuottajista on tyytyväisiä kilpailutusprosessiin.

Kehittämispalvelujen palveluprosessi koetaan pääasiassa kevyeksi ja toimivaksi.

Niin asiakkaat, palveluntuottajat kuin ELY-keskusten edustajat kokevat, että haku- ja raportointiprosessi on varsin helppo ja yksinkertainen.

ELY- ja KEHA-keskusten palvelutyytyväisyystutkimuksissa asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä kehittämispalveluihin. Vuoden 2017 osalta analyysi ja konsultointi saivat arvosanaksi 4,39 ja koulutus 4,11, suurimman mahdollisen arvosanan ollessa 5. Varsinkin palveluntuottajan ammattitaitoon ja hänen kanssa tehtyyn yhteistyöhön oltiin tyytyväisiä. Keskeisimmät kehittämistarpeet analyysi- ja koulutuspalveluissa liittyivät aikataulutukseen sekä ajankäyttöön, ja koulutuspalvelusta toivottiin yksilöllisempää. (ELY- ja KEHA-keskus 2018).

Tähän arviointiin haastatellut ELY-keskusten edustajat pitivät kehittämispalvelujen hakuprosessia pääasiassa hyvin sujuvana ja ripeänä. Prosessia pidetään myös kustannustehokkaana, sillä kehittämispalveluihin käytetyt resurssit ovat varsin pienet. Lisäksi palveluun kuuluvaa omavastuuta pidetään hyvänä käytäntönä.

Palveluntuottajien kanssa tehtävä useampivuotinen puitesopimus nähdään jäykkänä järjestelmänä. Haastateltujen mukaan konsultit ovat pääasiassa ammattitaitoisia, mutta kilpailutuksen on onnistunut läpäisemään myös joitakin heikolaatuisia palveluntuottajia. Puitesopimusjärjestelmän haasteena on kuitenkin, ettei uusia konsultteja voi ottaa listalle tai nykyisiä erottaa kesken puitesopimuskauden (ilman selkeää sopimusrikkomusta).

Haastateltavien mukaan kehittämispalvelut on siinä mielessä poikkeuksellinen yrityspalvelu, että toimiala- ja yhtiömuutorajoitusten puuttuessa sen avulla voidaan palvella yrityksiä, jotka eivät ole muiden yritystukien ja -palvelujen piirissä. Osa nosti esiin osittaisen päällekkäisyyden Business Finlandin innovaatioasetelin kanssa. Toisaalta useat vastaajat katsoivat, että palvelut täydentävät toisiaan. Business Finlandin innovaatioasetelin käyttöönoton jälkeen myös kysyntä kehittämispalveluja kohtaan on kasvanut, vaikka aluksi olisi voinut olettaa toisinkin.

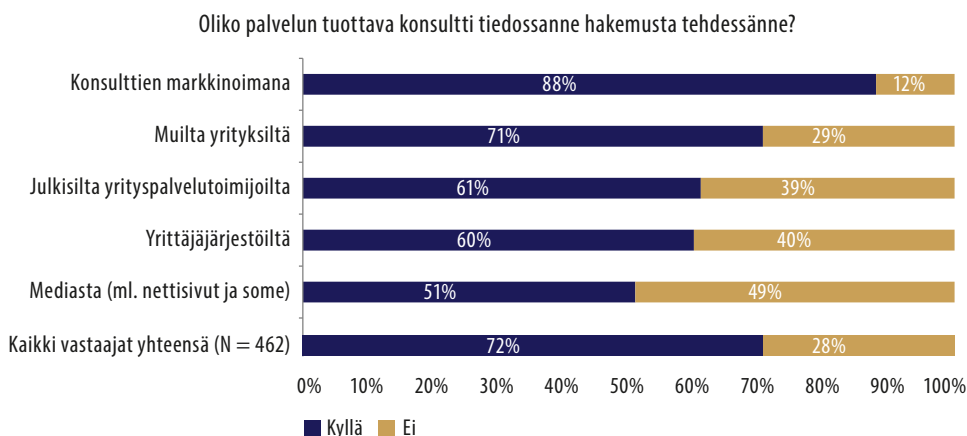
Asiakaskyselyssä kehittämispalveluja käyttäneiltä yrityksiltä kysyttiin, mistä he olivat saaneet tietää yritysten kehittämispalveluista.



Kuva 1. Mistä saitte tietää yritysten kehittämispalveluista?

Kolme neljäsosaa kyselyyn vastanneista kuuli kehittämispalveluista konsulteilta tai julkisilta yrityspalvelutoimijoilta. Mediasta, yrittäjäjärjestöiltä tai toisilta yrityksiltä kehittämispalveluista sen sijaan oli kuullut harvempi.

Palvelun tuottava konsultti oli tiedossa hakemusta tehdessä 72 prosentilla vastaajista. Riippumatta siitä, mistä oli kehittämispalveluista kuullut, oli konsultti tiedossa hakemusta tehdessä vähintään puolella vastaajista. Niillä, jotka olivat päätyneet kehittämispalvelujen piiriin konsulttien markkinoimana, oli luonnollisesti useimmiten konsultti tiedossa hakemusta tehdessä. Yli kaksi kolmasosaa vastanneista myös koki, että sopivan konsultin löytäminen oli helppoa.

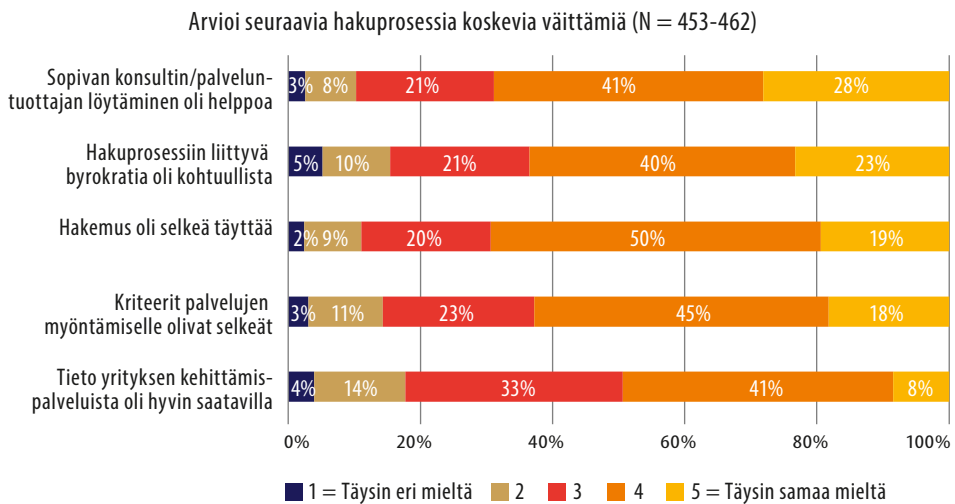


Kuva 2. Yritysten konsulttien tuntemus hakuhetkellä

Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä hakuprosessiin. Kehittämispalvelujen asiakkaita pyydettiin arvioimaan hakuprosessin toimivuutta vastaamalla väitteisiin sopivan konsultin löytämisestä, hakuprosessin byrokratian kohtuullisuudesta, hakemuksen ja palvelun myöntämiskriteerien selkeydestä ja kehittämispalveluista saatavilla olevasta tiedosta. Selvä enemmistö vastaajista oli samaa mieltä hakuprosessia koskevista väittämistä. Ainoastaan väitteestä ”tieto yritysten kehittämispalveluista oli hyvin saatavilla” oli hieman alle puolet vastaajista samaa tai täysin samaa mieltä, mutta tässäkin väitteessä tyytymättömien osuus jäi alle 20 prosenttiin.

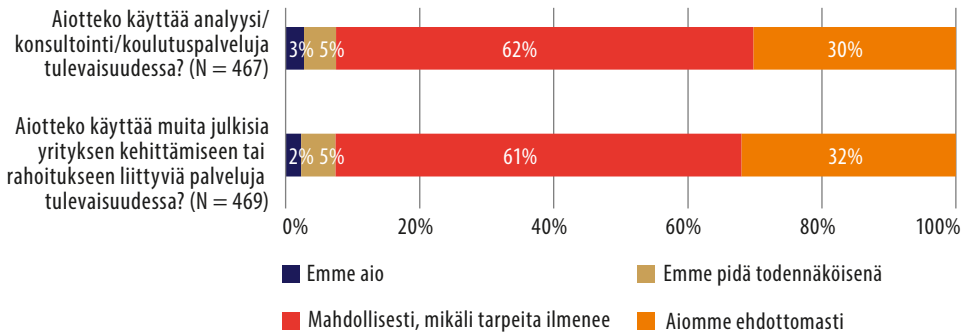
Kysymyksen yhteydessä oli myös mahdollisuus kommentoida hakuprosessia sanallisesti. Suurin osa kommentoineista kehui hakuprosessia toimivaksi. Osa vastaajista kertoi saaneensa hakuprosessissa apua joko ELY-keskuksen henkilöstöltä tai palvelun tuottavalta konsultilta. Muutamat myös vastasivat, etteivät olisi ikinä löytäneet kehittämispalveluja ilman konsultin tekemää yhteydenottoa.

Hakuprosessiin liittyviä kehittämistarpeita kysyttäessä parikymmentä vastaajaa toivoi hakuprosessia vieläkin sujuvammaksi, ja muutamat toivoivat apua lomakkeiden täyttämiseen. Valtaosa kuitenkin piti hakuprosessia nopeana, selkeänä ja onnistuneena.



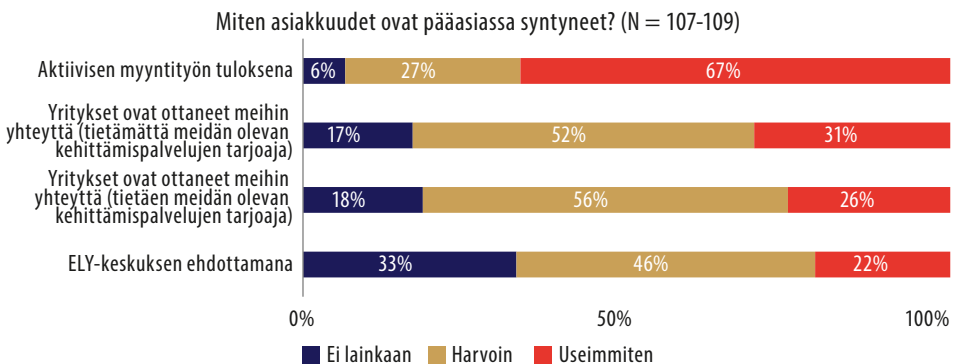
Kuva 3. Yritysten arvio hakuprosessista

Enemmistö vastaajista suhtautuu myönteisesti julkisten yrityspalvelujen käyttöön jatkossakin. Kyselyssä kysyttiin erikseen halukkuutta yritysten kehittämispalvelujen ja muiden julkisten yrityspalvelujen käyttöön. Vastausten jakaumat ovat lähes identtisiä: vajaa kolmasosa aikoo ehdottomasti käyttää palveluja ja reilu kaksikymmentä prosenttia aikoo käyttää niitä, mikäli tarpeita ilmenee. Niitä, jotka eivät aio käyttää yrityspalveluja, tai eivät pidä sitä todennäköisenä, on molemmissa kysymyksissä alle kymmenen prosenttia.



Kuva 4. Yritysten näkemykset siitä, aikovatko käyttää palveluita jatkossa

Palveluntuottajien mukaan asiakkuudet ovat yleisimmin syntyneet heidän aloitteestaan. 67 prosentilla kyselyyn vastanneista vastasi, että asiakkuudet ovat syntyneet useimmiten aktiivisen myyntityön tuloksena. Yritysten yhteydenotosta palveluntuottajiin asiakkuudet ovat sen sijaan syntyneet selvästi harvemmin. Harvinaisin asiakkuuksien syntytapa palveluntuottajien mukaan on ELY-keskuksen aloitteellisuus. Lähes 80 prosenttia vastasi, että ELY-keskuksen ehdotuksesta asiakkuudet ovat syntyneet harvoin tai ei lainkaan.



Kuva 5. Palveluntuottajien näkemys asiakkuuksien syntymisestä

85 prosentilla palveluntuottajista oli ennen kehittämispalveluihin osallistumista olemassa asiakassuhteet alle puoleen asiakkaista. Suurin osa asiakkuuksista vaikuttaisi siis syntyvän kehittämispalveluihin osallistumisen myötä, mutta osa asiakassuhteista oli olemassa jo aiemminkin.

Kuinka moneen kehittämispalvelujen asiakasyrityksistä Teillä jo oli asiakassuhde ennen yritysten kehittämispalveluihin osallistumista? (%-arvio) (N = 105)



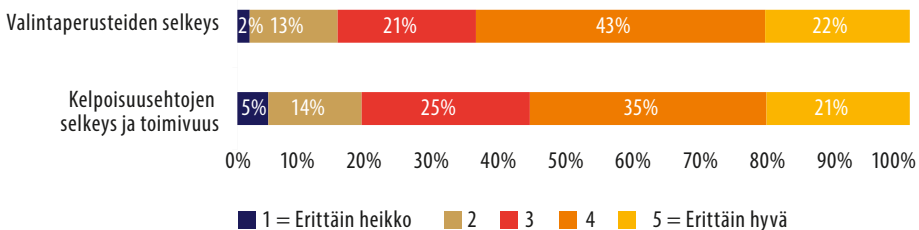
Kuva 6. Palveluntuottajien ja yritysten väliset asiakassuhteet

Enemmistö palveluntuottajista pitää asiakkuuksien syntyä epätodennäköisenä ilman ELY-keskuksen tukea. Lähes kaksi kolmasosaa vastasi, että asiakkuuksia syntyi epätodennäköisesti tai erittäin epätodennäköisesti ilman kehittämispalvelujen olemassaoloa. Vain 15 prosenttia vastaajista pitää asiakkuuksien syntyä todennäköisenä ELY:n roolista huolimatta.

Palveluntuottajat ovat pääasiassa myös hyvin tyytyväisiä kilpailutusprosessiin. Valtaosa vastanneista piti valintaperusteiden ja kelpoisuusehtojen selkeyttä hyvänä tai erittäin hyvänä. Heikkona tai erittäin heikkona niitä piti alle 20 prosenttia.

Niin asiakkaat, palveluntuottajat kuin ELY-keskustenkin edustajat pitivät kehittämispalvelujen haku- ja palveluprosessia toimivana ja kevyenä. Prosessiin tyytymättömiä on kaikissa ryhmissä varsin vähän. Konsulttien omalla markkinoinnilla ja myyntityöllä on ratkaiseva osuus asiakkuuksien synnyssä, eikä ilman konsulttien aktiivista roolia moni yritys olisi välttämättä päätenyt kehittämispalvelujen piiriin.

Arvioi kilpailutusprosessin toimivuutta? (N = 107-108)



Kuva 7. Palveluntuottajien arviot kilpailutusprosessin toimivuudesta

3.2 Kehittämispalvelujen tehokkuus

KESKEISET HAVAINNOT

- Kehittämispalveluilla tavoitetaan yrityksiä, jotka eivät muuten käyttäisi julkisia yrityspalveluja tai muita asiantuntijapalveluja.
- Asiakkaista yli 60 prosenttia vastasi, etteivät olisi käyttäneet vastaavaa palvelua lainkaan ilman ELY:n tukea. Palveluntuottajien arvio oli yhdenmukainen: yli 60 prosenttia asiakkuuksista ei olisi todennäköisesti syntynyt ilman subventiota.
- Kehittämispalvelut ovat ainakin jossain määrin ”sisäänheittopalvelu” muihin yrityspalveluihin, kuten kehittämisavustukseen ja Business Finlandin palveluihin.

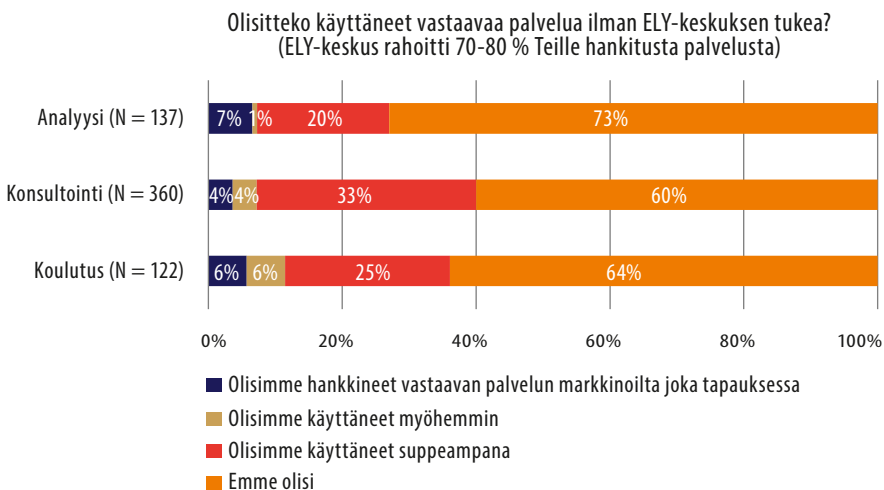
Kehittämispalveluilla tavoitetaan sellaisia yrityksiä, jotka eivät muuten käyttäisi julkisia yrityspalveluja tai muita asiantuntijapalveluja. Valtaosa asiakkaista, palveluntuottajista sekä ELY-keskusten henkilöstöstä kokee, että ilman ELY-keskuksen subventiota kehittämispalvelujen asiakkuuksia olisi syntynyt huomattavasti vähemmän. ELY-keskuksissa monet näkevät kehittämispalvelujen olevan ensimmäinen askel yrityspalvelujen käytössä.

Haastateltavat olivat melko yksimielisiä siitä, että palvelulla oli tavoitettu erityisesti sellaisia yrityksiä, jotka eivät ole juuri käyttäneet julkisia palveluita. Kehittämispalveluissa myös luodaan yrityksiin uudenlaista kulttuuria, joka kannustaa ulkopuolisen palvelun ostamiseen. Iso osa pk-yrityksistä ei muuten hyödyntäisi ulkopuolisia konsultteja. ELY-keskuksen henkilöiden mukaan yksi palvelun keskeisestä vaikutuksesta liittyy myös siihen, että palvelu on madaltanut yritysten kynnystä käyttää ulkopuolisia asiantuntijapalveluja yritysten kehittämisessä. Haastateltavien mukaan kehittämispalvelut ovat helpottaneet kehittämisen polulle lähtemistä ja uudistumista.

Kehittämispalvelut nähdään ”sisäänheittotuotteeksi” yrityspalveluihin. Useimmat haastatellut ELY-keskusten ja TEM:n edustajat näkevät kehittämispalvelut ”sisäänheittotuotteeksi” yrityspalveluihin. Osa jopa korostaa sisäänheittoluonteen ensisijaisuutta, sillä konsultointijaksot ovat niin lyhyitä, ettei niissä ehdi saada suuria vaikutuksia aikaan, vaikka konsultoinnista sinänsä onkin yritykselle hyötyä.

Asiakaskyselyssä kysyttiin, olisiko asiakasyritys hankkinut vastaavan palvelun markkinoilta ilman ELY-keskuksen tukea. Vastausvaihtoehtoina olivat palvelun hankkiminen samanlaisena, palvelun hankkiminen suppeampana, palvelun hankkiminen myöhemmin, tai ettei palvelua olisi hankittu ollenkaan.

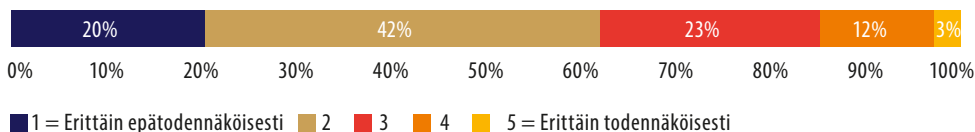
Asiakkaista yli 60 prosenttia vastasi, etteivät olisi käyttäneet vastaavaa palvelua lainkaan ilman ELY:n tukea. Eniten heitä oli Analyysiä käyttäneissä, missä osuus oli 73 prosenttia. Eniten niitä, jotka olisivat hankkineet jonkinlaista asiantuntijapalvelua ilman ELY:n tukea, oli Konsultointia käyttäneissä. Heistä 33 prosenttia olisi hankkinut markkinoilta vastaavan palvelun suppeampana. Osuus on suurempi kuin analyysiä ja koulutusta käyttäneissä, joissa vastaavat osuudet olivat 20 ja 25 prosenttia.



Kuva 8. Yritysten arvio siitä, olisiko palvelu tehty ilman ELY-keskuksen tukea

Myös palveluntuottajat uskovat, ettei näitä asiakkuuksia olisi syntynyt vastaavissa määrin ilman kehittämispalveluja. Palveluntuottajilla vastaava kysymyksenasettelu oli hieman erilainen, sillä heitä pyydettiin arvioimaan Likertin asteikolla, kuinka todennäköisesti asiakkuudet olisivat syntyneet ilman kehittämispalvelujen olemassaoloa. Vastanneista yli 60 prosenttia piti vastaavien asiakkuuksien syntyä epätodennäköisenä tai erittäin epätodennäköisenä. Ainoastaan 15 prosenttia koki, että asiakkuudet olisivat syntyneet todennäköisesti tai erittäin todennäköisesti ilman kehittämispalveluja.

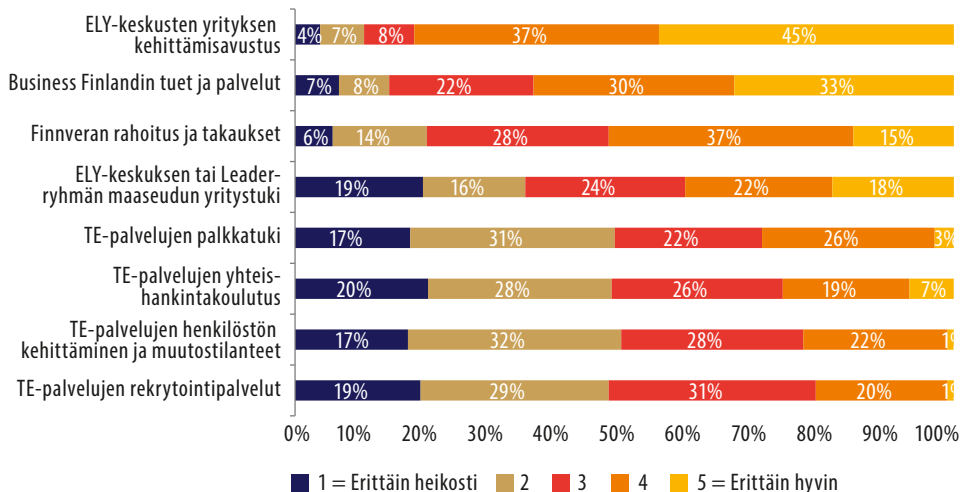
Kun mietitään kaikkia erilaisia toteuttamianne palveluja yrityksille kokonaisuutena, olisivatko nämä asiakkuudet syntyneet vastaavissa määrin ilman ELY-keskuksen yritysten kehittämispalveluja? (N = 108)



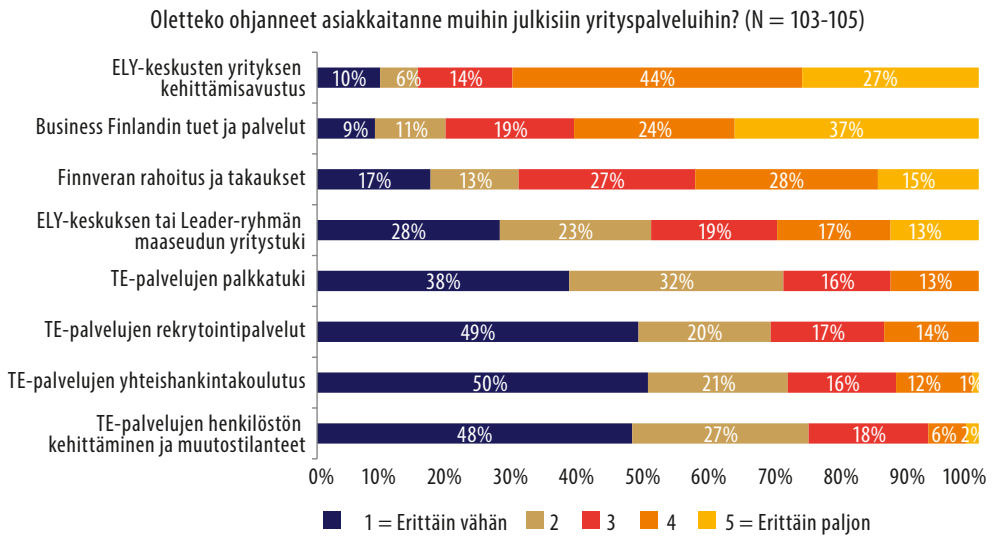
Kuva 9. Palveluntuottajien arvio kehittämispalvelujen merkityksestä

Parhaiten palveluntuottajat tuntevat ELY-keskusten yrityksen kehittämisavustuksen sekä Business Finlandin tuet ja palvelut, ja niihin asiakkaita on myös ohjattu eniten. Kehittämispalvelujen sisäänheittoluonteen arvioimiseksi palveluntuottajilta kysyttiin muiden yrityspalvelujen tunnettuutta ja niihin ohjaamista. TE-palvelut tunnetaan varsin heikosti, eikä suurin osa palveluntuottajista ole juurikaan ohjannut niihin asiakkaitaan. Kehittämispalvelujen sisäänheittoluonne vaikuttaisi siis toteutuvan jossain määrin kehittämisavustuksen sekä Business Finlandin tukien ja palvelujen osalta.

Kuinka hyvin tunnette seuraavat julkiset yrityspalvelut? (N = 103-105)



Kuva 10. Palveluntuottajien yrityspalvelujen tuntemus



Kuva 11. Palveluntuottajien toteuttama palveluohjaus

3.3 Kehittämispalvelujen vaikuttavuus

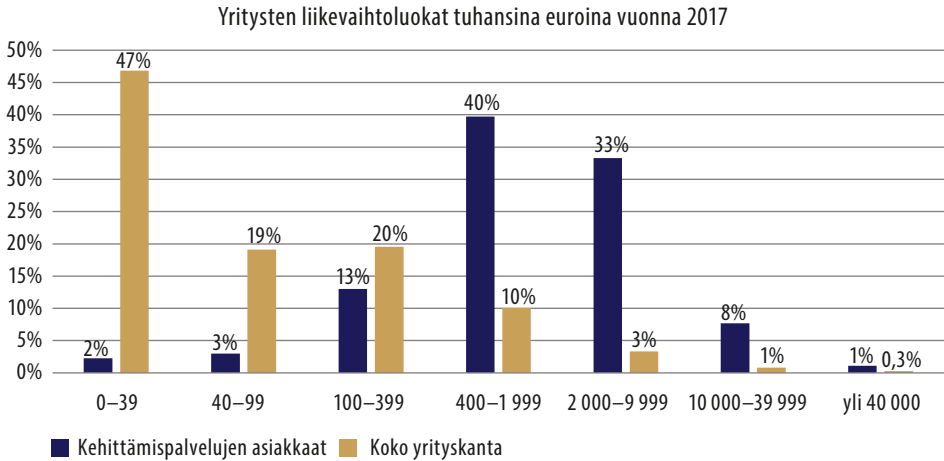
KESKEISET HAVAINNOT

- Kehittämispalvelut kohdentuvat pääasiassa alle 50 hengen yrityksiin. Toimialoiltaan yritykset ovat sekalaisia, yleisimpiä ovat mm. kaupan, rakentamisen sekä ohjelmisto- ja arkkitehtipalvelujen alat.
- Itsensätyöllistäjiä on asiakkaissa melko vähän, kasvu- ja vientiyrityksiä taas suhteessa verrattain paljon.
- Valtaosa yrityksistä on pitkään toimineita.
- Asiakkaat ovat hyvin tyytyväisiä palveluun. Eniten vaikuttavuutta on yleisen liiketoimintaosaamisen kasvattamiseen, toiminnan laajentamiseen ja jossain määrin myös innovointiin.
- Suurin osa palveluntuottajista on pieniä yrityksiä eikä kehittämispalvelut näytä muodostavan merkittävää osaa yritysten liikevaihdosta. Vaikutukset konsulttimarkkinaa ovat kokonaisuudessaan varsin vähäiset.

Kehittämispalvelujen kohdentuminen suhteessa yrityskantaan

Kehittämispalvelujen asiakkaita on analysoitu yhdistämällä Tuki2014-järjestelmästä ja aiemmasta Asko-järjestelmästä ajettua aineistoa kehittämispalvelujen käyttäjistä Kaupparekisteriaineistoon. Aineistoon sisältyi yhteensä 1595 yritystä, jotka ovat käyttäneet kehittämispalveluja toukokuun 2017 ja vuoden 2019 alun välillä. Seuraavassa esitetyt tiedot eivät siis perustu kyselyaineistoon, vaan rekisteritietoja yhdistelemällä saatuihin tietoihin.

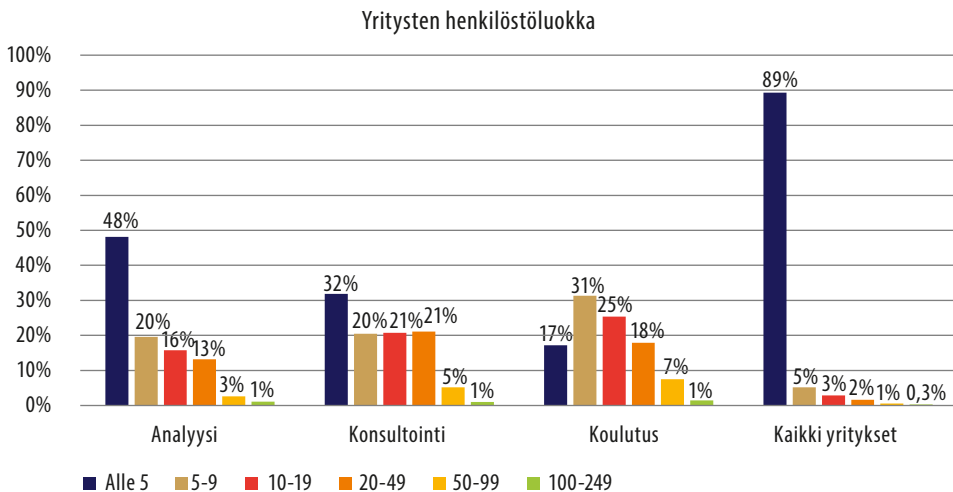
Kehittämispalveluja käyttäneet yritykset ovat pääasiassa pieniä yrityksiä, jotka toimivat useimmin kaupan, rakentamisen, metallituotteiden valmistuksen sekä ohjelmisto-, arkkitehti ja insinööripalvelujen alalla. Iältään yritykset ovat vaihtelevia, ja ne harjoittavat vientiä verrattain usein. Lisäksi kehittämispalvelujen asiakkaissa on muuta yrityskantaa enemmän kasvuyrityksiä.



Kuva 12. Kehittämispalveluja käyttävien yritysten liikevaihto suhteessa koko yritysantaan

Kehittämispalveluja käyttäneissä yrityksissä on liikevaihdoltaan erittäin pieniä yrityksiä huomattavasti vähemmän kuin koko yritysantaa. 40 prosentilla kehittämisspalvelujen asiakkaista liikevaihto on 400 000 ja 2 miljoonan euron välillä, ja kolmasosalla liikevaihto sijoittuu kahden ja kymmenen miljoonan euron väliin.

Myös henkilöstömäärältään erityisen pieniä yrityksiä on kehittämisspalvelujen asiakkaina koko yritysantaa vähemmän. Eri palveluja ovat käyttäneet jokseenkin eri kokoiset yritykset. Analyysiä käyttäneistä lähes puolet on alle viiden henkilön yrityksiä. Konsultointia ja Koulutusta käyttäneissä yritys koko sen sijaan on suurempi. Vaikka alle viiden hengen yrityksiä on kehittämisspalvelujen asiakkaina melko paljon, itsensäyöllistäjien osuus oli vain 2,7 prosenttia. Itsensäyöllistäjän määritelmänä on käytetty yhden hengen yritystä.

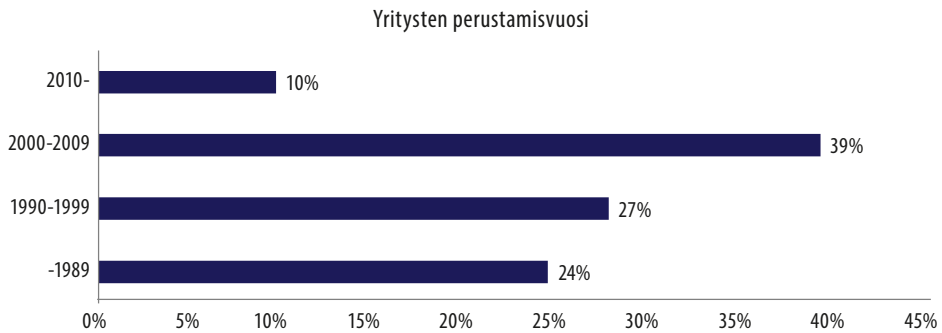


Kuva 13. Kehittämispalveluja käyttävien yritysten henkilöstöluokka suhteessa koko yritysantaan

Kasvuyritykset ovat yliedustettuja kehittämispalvelujen asiakkaissa. Kasvuyritykset on määritelty OECD:n käyttämällä kriteerillä, jonka mukaan yrityksellä on oltava lähtövuonna 10 työntekijää, ja henkilöstömäärän on kasvettava vähintään 20 prosenttia vuosittain kolmen vuoden ajan. Tämän määritelmän täyttäviä yrityksiä kutsutaan myös scale up -yrityksiksi tai gaselleiksi. Koko yrityskannasta tällaisia yrityksiä on vain 0,3 prosenttia, mutta ne vastaavat merkittävästä osasta uusien työpaikkojen synnystä (Maliranta & Hurri 2017).

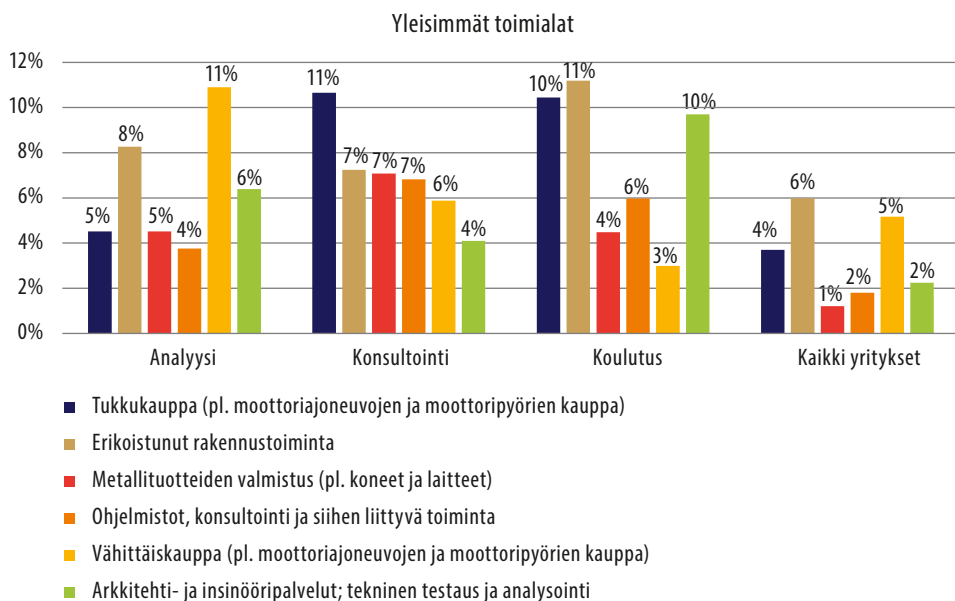
Tässä analyysissä kolmivuotiseksi tarkasteluperiodiksi otettiin vuodet 2014–2017. Tällä jaksolla kasvuyrityksiä oli kehittämispalvelujen käyttäjistä 3,8 prosenttia, mikä on huomattavasti enemmän kuin koko yrityskannassa. Nämä yritykset olivat siis kasvuyrityksiä ennen kehittämispalvelujen käyttöä. Toisin kuin yleensä luullaan, nämä kasvuyritykset eivät ole pelkästään tekniikan alan yrityksiä, vaan ne tulevat varsin sekalaisilta toimialoilta. Pääasiassa kehittämispalvelujen asiakkaat ovat kuitenkin muita kuin nopeasti kasvavia yrityksiä.

Kehittämispalvelujen asiakkaat ovat pääasiassa pitkään toimineita yrityksiä; 90 prosenttia yrityksistä on perustettu ennen 2010-lukua. Yrityksistä 39 prosenttia on perustettu 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä. Kehittämispalvelujen asiakkaissa on myös verrattain vanhoja yrityksiä, sillä lähes neljäsosa asiakasyrityksistä on yli 30-vuotiaita.



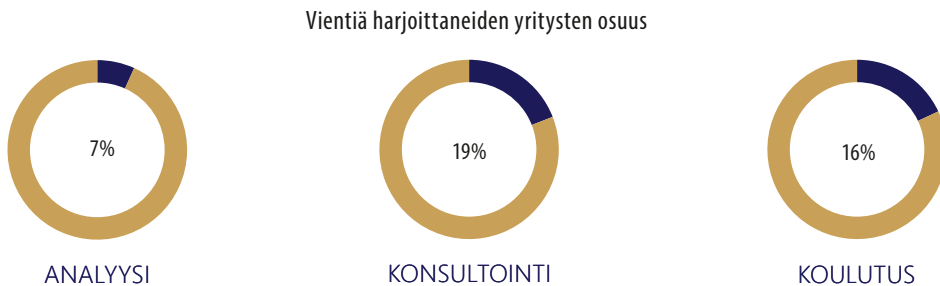
Kuva 14. Kehittämispalveluita käyttäneiden yritysten perustamisvuodet

Yleisimmät toimialat Kehittämispalvelujen käyttäjillä ovat tukkukauppa, erikoistunut rakennustoiminta, metallituotteiden valmistus, ohjelmistot ja konsultointi, vähittäiskauppa sekä arkkitehti- ja insinööripalvelut. Kaikki edellä mainitut toimialat ovat Kehittämispalvelujen asiakkaisissa useammin edustettuna kuin koko yritys-kannassa. Myös eri palvelujen asiakasryhmissä on eroja toimialojen suhteen. Analyysin käyttäjissä on verrattain paljon vähittäiskaupan alalla toimivia, ja Konsultoinnissa yleisin toimiala on tukkukauppa. Koulutuksen asiakkaita taas vajaa kolmasosa toimii tukkukaupassa, erikoistuneessa rakennustoiminnassa tai arkkitehti- ja insinööripalveluissa.



Kuva 15. Kehittämispalveluja käyttäneiden yritysten toimialat

Kehittämispalvelujen asiakkaat harjoittavat vientiä varsin usein. Konsultoinnin asiakkaista vientiyrityksiä on 19 prosenttia ja koulutuksen asiakkaista 16 prosenttia. Poikkeuksen muodostaa Analyysi-palvelu, jonka asiakkaista vientiä on harjoittanut 7 prosenttia. Todennäköisenä syynä on, että analyysi on palvelu, jolla kehittämispalveluiden ja muiden yrityspalvelujen käyttö yleensä aloitetaan.



Kuva 16. Vientiä harjoittaneiden yritysten osuus

Kehittämispalvelujen vaikuttavuus haastattelujen ja kyselyjen pohjalta

Niin asiakkaat, palveluntuottajat kuin ELY-keskusten työntekijätkin kokevat kehittämispalveluilla olevan vaikutusta asiakasyritysten liiketoimintaosaamiseen ja yritystoiminnan laajentamiseen. Vähiten vaikuttavuutta kaikki katsovat kehittämispalveluilla olevan kansainvälistymiseen.

ELY-keskusten henkilöstö katsoi Kehittämispalvelujen vahvistavan yritysten yleistä liiketoimintaosaamista ja sitä kautta vaikuttavan yritysten kasvun ja uudistumisen edellytyksiin. Lisäksi positiivisia vaikutuksia arvioitiin liittyvän alueelliseen kehitykseen.

”Palvelu on tavoittanut yrityksiä ELY:n palveluiden piiriin ja saamme heidät kehittämisen polulle. Ne, jotka ei muuten tekisi kehittämistyötä, niin saavat buustia ja tietoa, miten kannattaisi edetä. Voi syntyä sitä kautta positiivisia vaikutuksia.”

”Mielestäni tämä on yksi tehokkaimpia tukimuotoja, tuuppaamiselementti on hyvä. Uudistumiseen on pieniä vaikutuksia, pk-yritysten kasvun kautta. Jos yritykset voivat hyvin, niin alueetkin voivat hyvin.”

Yleisesti yrityksillä on paljon eri alojen substanssiosaamista, mutta liiketoimintaosaamisessa esimerkiksi liikeidean kehittämisessä, tuotteistamisessa ja kansainvälistymisessä on usein kehittymisen varaa. Haastatteluissa pidettiin myös hyvänä sitä, että ulkopuolinen asiantuntija ottaa kantaa siihen, kannattaako jonkin idean kanssa edetä. Positiivista on, jos huonot ideat saadaan karsittua riittävän varhaisessa vaiheessa.

”Näen, että vaikutusta on eniten yritysten sisäisiin prosesseihin. On avannut tätä puolta asiakkaille paljon paremmin. Esimerkiksi 10 miljoonan liikevaihtoon ei mahdu paljoa eri alojen asiantuntijoita, vaan työntekijät ovat kuormittuneita itse työssä. Kehpat ovatkin vaikuttaneet sisäiseen kehitykseen eniten, mutta myöhemmin vaikutuksia voi heijastua tuottavuuteen, työllisyyteen jne. On näyttöä, että näistä on syntynyt markkinaehtoisia asiakkuuksia.”

”Esimerkiksi innovaatioiden kaupallistamispalvelussa asiakkaiden asiat on monesti aika levällään, ja asiantuntijan avulla lähdetään muodostamaan kokonaiskuvaa, mitä lähdetään tekemään.”

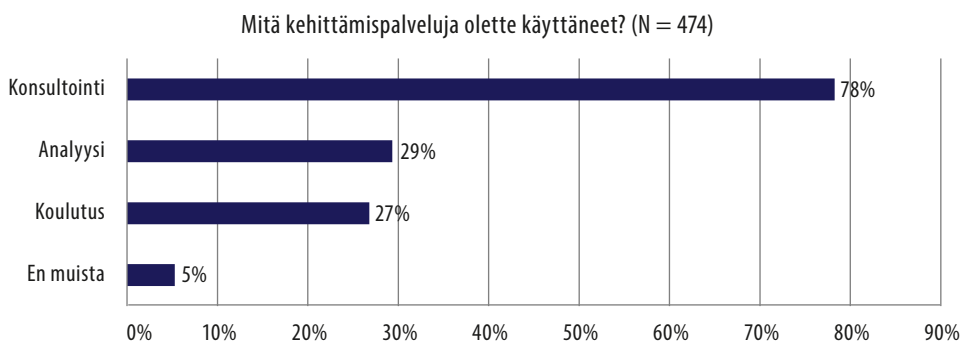
Kehittämispalvelut ovat matalan kynnyksen palveluja, jossa tukimäärät ovat kohtuullisen pieniä. Kaikkiaan avustuksen suuruus suhteessa sen vaikutukseen arvioitiin haastatteluissa hyväksi. Haastatteluissa arvioitiinkin, että vaikuttavuus näkyy enemmänkin pienissä asioissa. Vastauksissa tuotiin myös esiin, että palvelut kuuluisi nähdä enemmänkin osaamisen kehittämispalveluina. Osaamisen kehittäminen nähdään yhtenä keskeisenä vaikutuksena, johon kehittämispalveluilla voidaan vaikuttaa.

Positiivisten vaikutusten yhteydessä tuotiin esiin, että yritysten sukupolvenvaihdos nousee teemana toistuvasti esiin eri alueilla ja näiden prosessien yhteydessä yrityksillä on usein tarvetta erilaiselle konsultoinnille.

”Pk-yrityksiä, joilla ei ole jatkajaa, lopettaa paljon Suomessa. On hyviä konsultteja, jotka on erikoistunut sukupolvenvaihdoksiin ja/tai yrityskauppoihin. On myös paljon yrityksiä, jotka on kehityspalvelujen kautta päässeet isojen firmojen alihankkijoiksi (autettu sertifiointissa yms.).”

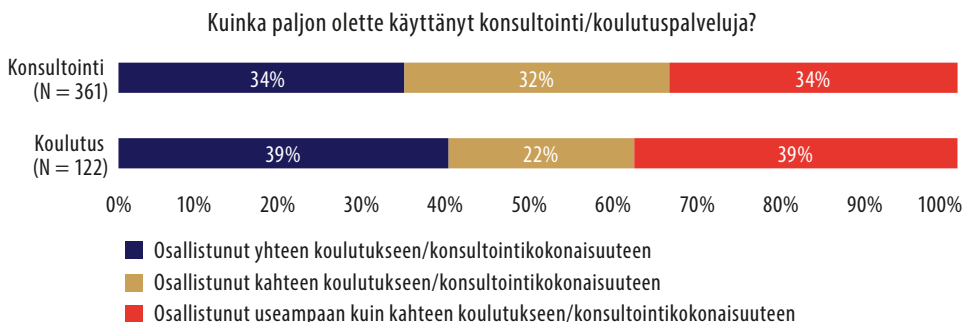
Asiakasyrityksille suunnatussa kyselyssä vastaajilta kysyttiin palvelun vaikuttavuudesta. Taustakysymyksissä kysyttiin, mitä kehittämispalveluja vastaaja oli käyttänyt, ja vaikuttavuuskysymykset polutettiin siten, että tiettyä palvelua koskevat kysymykset näytettiin vain ko. palvelua käyttäneille.

Noin kolme neljäsosaa kyselyyn vastanneista oli käyttänyt konsultointipalveluja. Analyysiä ja koulutusta sen sijaan oli käyttänyt reilu neljännes vastaajista. Vastaajat pystyivät halutessaan valitsemaan useita vaihtoehtoja.



Kuva 17. Kyselyyn vastanneiden yritysten kehittämispalveluiden käyttö

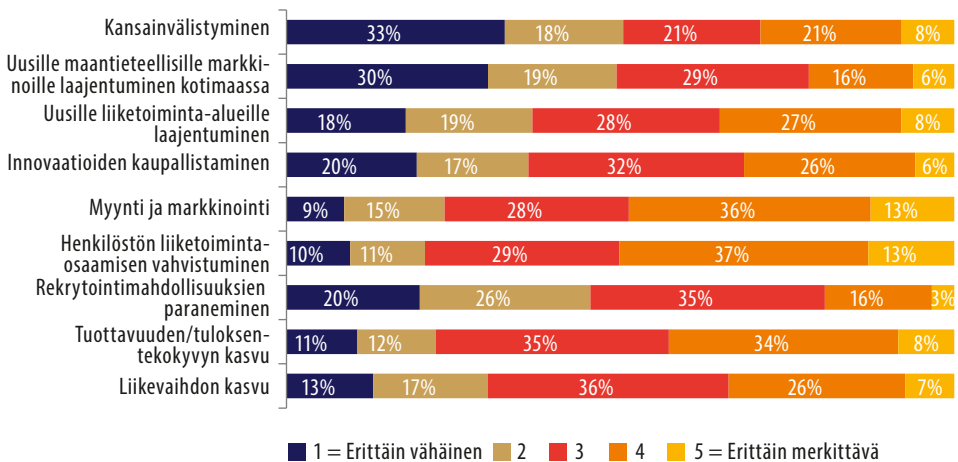
Konsultoinnin ja koulutuksen käyttäjiltä kysyttiin, kuinka moneen koulutukseen tai koulutuskokonaisuuteen he olivat osallistuneet. Konsultoinnin vastaukset jakautuivat tasaisesti yhden, kahden ja useamman konsultointikokonaisuuden suhteen. Koulutukseen osallistuneet sen sijaan hieman tyypillisemmin osallistuneet joko yhteen, tai useampaan kuin kahteen koulutukseen.



Kuva 18. Kehittämispalvelujen käytön intensiteetti

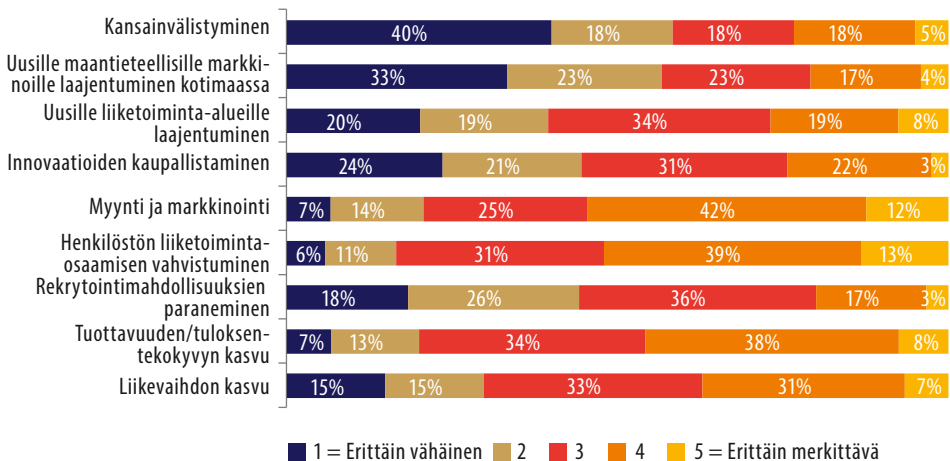
Eniten vaikutusta konsultoinnilla ja koulutuksella koettiin olevan myyntiin ja markkinointiin, henkilöstön liiketoimintaosaamisen kasvuun sekä tuottavuuden/tuloksentekokyvyn kasvuun. Palvelun tarkempaa vaikuttavuutta kysyttäessä vastaukset hajaantuvat jonkin verran. Kansainvälistymiseen ja uusille maantieteellisille alueille kotimaassa laajentumiseen sen sijaan koettiin olevan vähiten vaikutusta, mutta osa yrityksistä koki hyötynensä konsultoinnista ja koulutuksesta myös näillä tavoilla.

Millä tavalla konsultointipalvelun käyttö on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin asioihin? (N = 353-359)



Kuva 19. Yritysten arvio konsultointipalvelun vaikutuksista

Millä tavalla koulutuspalvelun käyttö on mielestäsi vaikuttanut seuraaviin asioihin? (N = 119-121)



Kuva 20. Yritysten arvio koulutuspalvelun vaikutuksista

Kehittämispalvelujen asiakkaat voidaan jakaa aineiston perusteella kahteen ryhmään: liiketoimintaosaamisen kehittäjiin ja liiketoiminnan laajentajiin. Vastauksien välisiä yhteyksiä tarkemmin analysoitaessa voidaan palvelulla havaita olevan karkeasti ottaen kaksi asiakasryhmää tai vaikutuskategoriaa. Ensimmäinen keskenään korreloitunut vastausjoukko oli yleiseen liiketoimintaosaamiseen liittyvät kohdat (liikevaihdon kasvu, tuottavuuden/tuloksetekokyvyn kasvu, rekrytointimahdollisuuksien kasvu, henkilöstön liiketoimintaosaamisen kasvu sekä myynti ja markkinointi). Toinen voimakkaasti korreloitunut vastausryhmä oli laajentamiseen liittyvät kohdat (Innovaatioiden kaupallistaminen, uusille liiketoiminta-alueille laajentuminen sekä uusille maantieteellisille alueille laajentuminen ja kansainvälistyminen). Liiketoimintaosaamisen kehittäjillä on mahdollisesti korkeatasoinen substanssiosaaminen, mutta heidän tarvitsee kehittää esimerkiksi tuottavuutta tai myyntiä ja markkinointia. Laajentajat sen sijaan ovat lanseeraamassa uutta tuotetta tai palvelua ja laajentamassa toimintaansa kansainväliseksi tai kotimaan sisällä.

Koulutuksessa liiketoimintaosaamiseen liittyvien vastauksien väliset yhteydet eivät olleet niinkään selviä, mutta laajentamiseen liittyvät olivat Konsultointia vahvemmin korreloituneet. Kyselyssä ei kysytty, mitä konsultoinnin osa-alueita tai koulutusohjelmaa vastaajat olivat käyttäneet. Vastausten korreloituminen voikin selittyä eri osa-alueeseen tai ohjelmaan osallistumisella.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus kommentoida sanallisesti palvelusta saamaansa hyötyä. Vastaukset hajaantuivat melko paljon, mutta yleisimmin toistuvia teemoja ovat taloushallinto, yleinen liiketoimintaosaaminen sekä myynti ja markkinointi.

Analyysipalvelut (70 vastausta) olivat kirkastaneet yritysten strategioita ja tuotaneet realistista palautetta yrityksen nykytilanteesta. Analyysityön raportoitiin selkeyttäneen yritysten tulevaisuuden suuntaa. Palveluiden systemaattinen tiedon ja nykytilanteen analysointi oli auttanut johtoa päätöksenteossa ja yritykset raportoivat saaneensa työkaluja johtamisen ja liiketoiminnan kehittämisessä.

Useat raportoidut hyödyt liittyivät selkeän ulkopuolisen palautteen saamiseen. Analyysipalveluissa oli ammattilaisten kanssa selvitetty yrityksen tilannekuva ja sitä, mihin yrityksen kannattaa panostaa jatkossa. Ulkopuolinen näkemys oli antanut uusia näkökantoja yrityksen kehittämiseen. Osa yrityksistä raportoi saaneensa henkistä varmuutta siitä, että he ovat tehneet jo paljon asioita oikein ja tietävät mihin suuntaan ovat yritystä viemässä.

”Tärkein anti oli ajattelutavan muutos ja tietynlainen varmuus tekemiseen. Prosessi herätteli hyvin huomaamaan kehityskohtia.”

Useissa vastauksissa tuotiin esiin, että analyysipalvelut olivat auttaneet erityisesti yritysten tuotekehityksessä ja innovoinnissa. Muutamat yritykset raportoivat hyödyntäneensä analyysipalvelua päästäkseen eteenpäin seuraavaan vaiheeseen palvelussa. Esimerkiksi osalla yrityksistä tarkoituksena oli päästä mukaan isompaan konsultointiprojektiin.

”Ilman tukea, emme olisi löytäneet näin korkean tason asiantuntijoita, eikä yrityksellä olisi ollut taloudellisia mahdollisuuksia käyttää asiantuntija-apua. Nyt kehitteillä on innovaatio, josta saattaa tulla kansainvälinen myyntituote. Samoin tämä prosessi mahdollisti toisen keksinnön, jota viedään myös eteenpäin...”

Konsultointipalvelusta useimmin esiin tuodut hyödyt liittyivät mm. liiketoimintamahdollisuuksien luomiseen, myynnin ja markkinoinnin kehittämiseen sekä talous- ja muun osaamisen syventämiseen. Kaikkiaan yritykset nostivat esiin erilaisia hyötyjä yhteensä reilussa 140 vastauksessa.

Yritysten mukaan palvelulla on ollut ratkaiseva merkitys uuden tuotteen tai innovaation eteenpäin viemisessä. Useat yritykset kertoivat, että innovointia tai kansainvälistymistä ei olisi lähdetty tekemään ilman apua. Myynnin konsultoinnin raportoitiin lisännen työhön vauhtia, antaneen itsevarmuutta ja mahdollistaneen yrityksille kasvua. Konsultointiprosessin raportoitiin pääosin olevan kannustava, vaikka vastauksissa tuotiin myös esiin, että todellista hyötyä olikin tässä vaiheessa vaikea vielä arvioida.

”Konsultin panos on ollut merkittävä, sillä oma osaaminen ei olisi riittänyt viemään keksintöä eteenpäin, vaikka rahoitus olisi ollut kunnossa. Hienoa, että tukea löytyy myös mikroyritysten innovaatioille. Joskus pienestäkin syntyy jotakin suurta.”

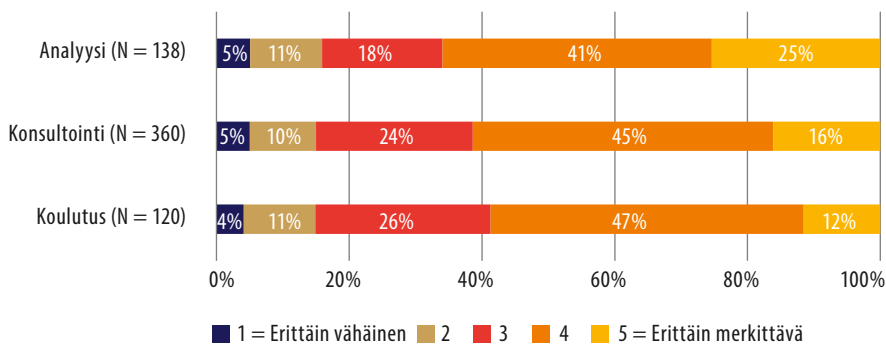
Koulutuspalvelussa useimmin esiin tuodut hyödyt liittyivät myyntiin ja markkinointiin sekä taloushallintoon ja tuottavuuteen, mutta hyödyissä oli paljon yrityskohtaisia eroja. Koulutuspalvelun hyötyjä raportoitiin 36 vastauksessa. Muutamat vastaajat myös sanoivat oppineensa uusia toimintatapoja. Osa mainitsi myös, että koulutustilaisuuksissa verkottuu muiden yrittäjien kanssa.

”Koulutuksissa (myynti/markkinointi, yritysjohtaminen) ollut erinomaisia vetäjiä, jotka osanneet asiansa. Samoin koulutuksissa muita yrityksiä, joiden kanssa ongelmien jakaminen ja ratkaisujen miettiminen hedelmällistä.”

Vaikka merkittävä osa palautteesta oli hyvin positiivista, kaikissa palveluissa oli myös muutamia palveluun pettyneitä yrityksiä, jotka eivät kertomansa mukaan hyötäneet palvelusta juuri ollenkaan. Esimerkiksi koulutuksessa muutamat kokivat koulutuspalvelun olevan pintaraapaisua tai perusasioiden läpi käymistä.

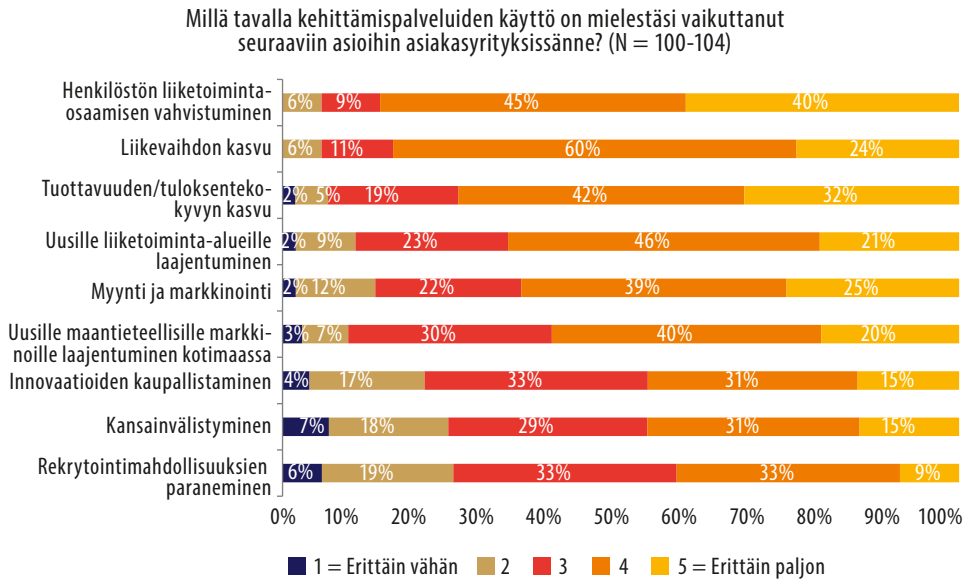
Kokonaisuudessaan vastaajat pitivät palvelua merkittävänä liiketoiminnan kehittymisen kannalta. Tyytyväisimpiä olivat Analyysin käyttäjät, joista kaksi kolmasosaa koki palvelulla olleen merkittävä tai erittäin merkittävä vaikutus. Myös Konsultoinnin ja Koulutuksen käyttäjistä valtaosa oli palveluun varsin tyytyväisiä. Niitä, jotka kokivat palvelun merkityksen vähäiseksi tai erittäin vähäiseksi, oli yhteensä noin 15 prosenttia.

Kuinka suuri merkitys palvelulla kokonaisuudessaan oli liiketoiminnan kehittymisen näkökulmasta?



Kuva 21. Palvelujen merkityksen arviointi

Palveluntuottajat kokevat kehittämisspalvelut hyvin vaikuttaviksi asiakasyritysten liiketoimintaan. Palveluntuottajilta kysyttiin kehittämisspalvelujen vaikuttavuutta asiakasyrityksiin, ja alakohtina olivat samat liiketoiminnan osa-alueet kuin asiakaskyselyssäkin.



Kuva 22. Palveluntuottajien arvio kehittämispalvelujen vaikutuksista

Eniten vaikuttavuutta palveluntuottajat kokevat asiakkaiden liiketoiminta-osaamisen vahvistumiseen sekä liikevaihdon ja tuottavuuden/tuloksenteokyvyn kasvuun. Vähiten vaikutusta kehittämispalveluilla koetaan olevan innovaatioiden kaupallistamiseen, kansainvälistymiseen ja rekrytointimahdollisuuksien paranemiseen, mutta näilläkin osa-alueilla yli 40 prosenttia kokee kehittämispalvelujen vaikuttavan asiakasyrityksiin paljon tai erittäin paljon.

Avovastauksissa tulosten edellytyksiksi koetaan yleisimmin asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista pitkäjänteiseen kehittämistyöhön, konsultin osaamista ja jossain määrin myös henkilökemioita. Osa palveluntuottajista kokeekin, että kehittämispalvelujen vaikuttavuuden arviointi vaatii pitkää tarkasteluhorisonttia.

Asiakkaiden, palveluntuottajien ja ELY-keskusten henkilöstön käsitykset kehittämispalvelujen hyödyistä ja vaikuttavuudesta ovat jokseenkin yhdenmukaisia, joskin palveluntuottajat luonnollisesti kokevat vaikuttavuuden asiakkaita selvästi suuremmaksi. Kaikki ryhmät kokevat palvelun vaikuttavan eniten yleiseen liiketoiminta-osaamiseen.

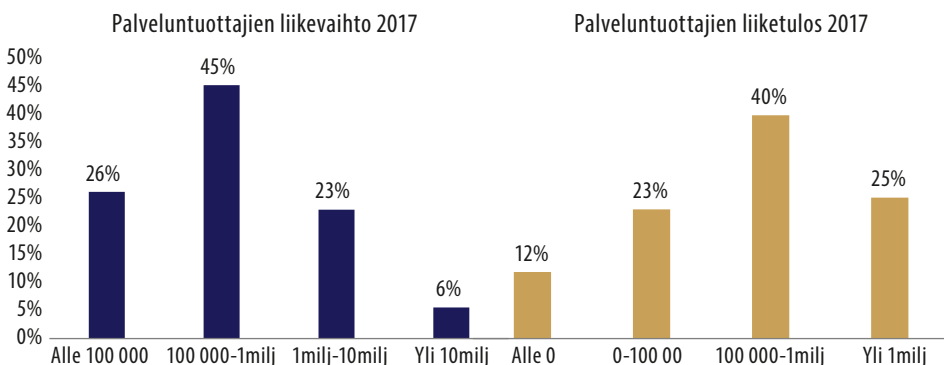
Palveluntuottajayritysten tilinpäätöstietojen analyysi

Tuki2014-järjestelmästä ajettiin tiedot myös niistä palveluntuottajista, jotka olivat toteuttaneet kehittämispalveluja 1.4.2018–31.3.2019 välisenä aikana. Aineistoa ei voitu ajoittaa kalenterivuoden pituiseksi, sillä vuoden 2018 alussa oli voimassa vielä vanha puitesopimus ja sen mukaiset palveluntuottajat. Tämä aineisto yhdistettiin Kaupparekisteriaineistoon, jotta voitaisiin analysoida palveluntuottajien tilinpäätöstietoja sekä kehittämispalvelujen osuutta liikevaihdosta.

Suurin osa palveluntuottajayrityksistä on liikevaihdoltaan melko pieniä. Useimmat ovat tuottaneet kehittämispalveluja muutamien kymmenien tuhansien eurojen arvosta. Kehittämispalvelut eivät pääasiassa muodosta merkittävää osaa palveluntuottajien liikevaihdosta.

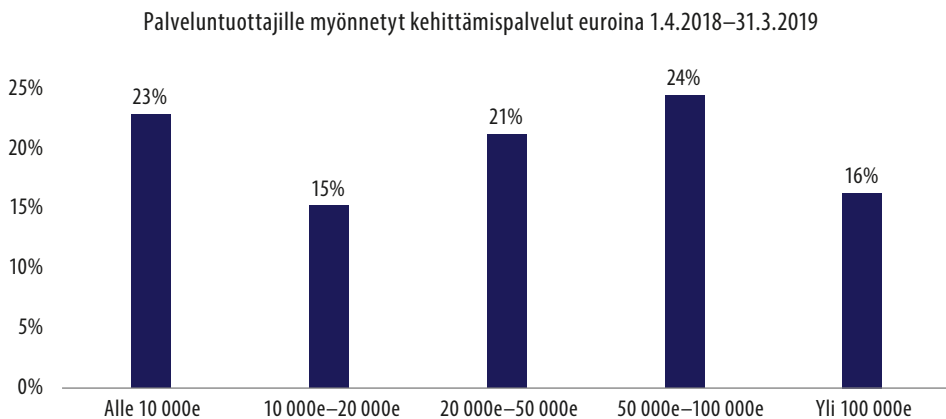
Palveluntuottajien liikevaihto- ja liiketulostietojen analysoinnissa hyödynnettiin vuoden 2017 dataa. Liikevaihtotiedot olivat saatavilla 126 yrityksestä ja liikevoittotiedot 143 yrityksestä.

Suurin osa palveluntuottajayrityksistä oli liikevaihdoltaan alle miljoonan euron yrityksiä. Lähes puolella palveluntuottajista liikevaihto oli 100 000 ja miljoonan euron välillä. Kuudella prosentilla palveluntuottajista liikevaihto oli yli 10 miljoonaa euroa. Myös liiketulokseltaan palveluntuottajayritykset sijoittuvat useimmin 100 000 ja miljoonan euron väliin. 12 prosenttia palveluntuottajayrityksistä oli tappiollisia vuonna 2017 ja neljäsosalla liiketulos ylitti miljoona euroa.



Kuva 23. Palveluntuottajien tunnuslukuja 2017

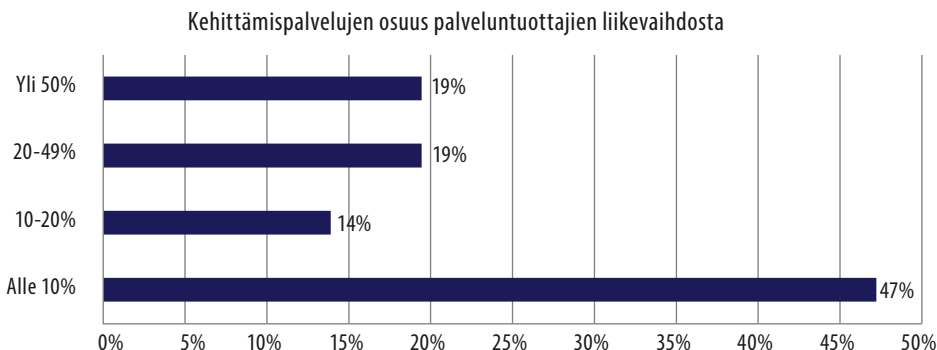
Suurin osa kilpailutuksen läpäisseistä yrityksistä on toteuttanut kehittämispalveluja. Viimeisimmän kilpailutuksen on läpäissyt 209 palveluntuottajayritystä, joissa kehittämispalveluja tekee noin 300 asiantuntijaa. Yrityksistä 184, eli 88 prosenttia, oli toteuttanut kehittämispalveluja 1.4.2018–31.3.2019 välisenä aikana.



Kuva 24. Kehittämispalvelujen myöntäminen palveluntuottajille

Suurin osa palveluntuottajista tuotti kehittämispalveluja melko pienillä summilla, mutta muutamilla toimijoilla euromäärät nousevat erittäin suuriksi. Yli puolet palveluntuottajayrityksistä tuotti kehittämispalveluja tarkastelujaksolla alle 50 000 eurolla. Niitä, jotka tuottivat kehittämispalveluja alle 10 000 eurolla, oli 23 prosenttia palveluntuottajista. 16 prosenttia palveluntuottajista tuotti kehittämispalveluja yli 100 000 eurolla, ja joukossa oli muutamia toimijoita, joilla summa nousi yli miljoonan euron.

Seuraavassa kaaviossa on kuvattuna 1.4.2018–31.3.2019 välisenä aikana toteutettujen kehittämispalvelujen osuus kalenterivuoden 2018 liikevaihdosta. Liikevaihtotiedot vuodelta 2018 oli tämän selvityksen tekohetkellä saatavilla ainoastaan 36:sta kehittämispalveluja toteuttavasta yrityksestä. Kaavio on siis vain suuntaa-antava analyysi kehittämispalvelujen osuudesta.



Kuva 25. Kehittämispalvelujen osuus palveluntuottajien liikevaihdosta 2017

Suurimmalla osalle aineiston palveluntuottajia kehittämispalvelut ovat vain pieni osa liikevaihtoa. 47 prosentille kehittämispalvelut muodostavat alle 10 prosenttia liikevaihdosta. Kuitenkin noin viidennekselle kehittämispalvelujen osuus liikevaihdosta on yli puolet.

Yllä esitetyn analyysin valossa vaikuttaisi siltä, että kehittämispalvelujen vääriltä vaikutukset konsulttmarkkinaan ovat kohtuullisen pieniä. Kehittämispalveluja on myönnetty useimmille palveluntuottajille muutamien kymmenien tuhansien eurojen arvosta, eivätkä ne pääasiassa muodosta merkittävää osaa liikevaihdosta. Koska useimmilla palveluntuottajilla on myös paljon markkinaehtoista toimintaa, riskit kaksien konsulttien markkinoista eivät näyttäisi toteutuneen.

3.4 Kehittämistarpeet

KESKEISET HAVAINNOT

- Asiakkaiden mukaan keskeisimmät kehittämistarpeet liittyvät palveluntuottajien tarjonnan määrään tai konsultin toimintaan.
- Palveluntuottajat nostivat suurimmaksi kehittämistarpeeksi palvelujen markkinoinnin sekä pienimpien ja osa-aikaisten yrittäjien huomioimisen.
- ELY-keskuksissa osa pitää nykyistä puitesopimusmallia liian jäykkänä järjestelmänä.

Sekä asiakkaat että palveluntuottajat olivat pääasiassa tyytyväisiä palvelun laatuun. Asiakkailta keskeisimmät kehittämistarpeet liittyvät palveluntuottajien tarjonnan määrään tai konsultin toimintaan. Palveluntuottajat sen sijaan nostivat suurimmaksi kehittämistarpeeksi palvelujen markkinoinnin sekä pienimpien ja osa-aikaisten yrittäjien huomioimisen.

Asiakaskyselyssä 36 vastaajaa oli sitä mieltä, että palveluntuottajien tarjonta pitäisi olla laajempaa. Osa olisi myös halunnut käyttää jotakin toista konsulttia. 16 yritystä koki, että yhteistyö konsultin kanssa ei onnistunut. 15 vastaajalla oli mielessä jokin toinen kehittämisteema, mitä olisi pitänyt vahvistaa, ja 9 vastaajan mielestä konsultin toimiala- tai sisältöosaaminen ei ollut riittävää.

Moni vastaaja ei tuntenut julkisia yrityspalveluita kovin hyvin, ja yrityspalveluista kaivattiinkin enemmän tiedotusta ja viestintää. Asiakkailta myös kysyttiin, millaisia yrityspalveluja he ylipäättään toivoisivat järjestettävän. Kysymykseen saatiin noin sata vastausta. Noin 20 vastaajaa koki nykyisen kaltaiset lyhyet osaamisvajeen paikkaamiseksi kohdennetut palvelut edelleen tärkeiksi.

Yritykset kaipaavat lisää tukea markkinointiin. Suurin yrityspalveluja koskeviin toiveisiin liittyvä sisällöllinen kokonaisuus (35 vastaajaa) koski markkinoinnin, digitaalisen markkinoinnin ja kansainvälisen markkinoinnin sisältöjen kehittämistä. Tämän jälkeen toistuvina teemoina olivat myös henkilöstön koulutus avainhenkilöiden lisäksi, erilaiset juridiset palvelut sekä protoilutoiminnan ja startup –vaiheen rahoitus, joka koettiin monen vastaajan näkökulmasta ehdoiltaan pirstaleiseksi. Lisäksi

noin 20 vastaajan kommenteissa korostuivat yritysten toimialakohtaiset verkostoitumiset sekä yritysten vertaiskehittämiseen ja mentorointiin pohjautuvat palvelut asiantuntijapalveluiden rinnalle. Tämä koski sekä toimialakohtaista että alkavan yrittäjän mentorointia.

Hakuprosessiin liittyviä kehittämistarpeita kysyttäessä parikymmentä vastaajaa toivoi hakuprosessia vieläkin sujuvammaksi, ja muutamat toivoivat apua lomakkeiden täyttämiseen.

Vastauksia analysoidessa tarkasteltiin myös sitä yritysten joukkoa, joka oli vastannut ”Kuinka suuri merkitys palvelulla kokonaisuudessaan oli liiketoiminnan kehittymisen näkökulmasta?” -kysymyksen vaikutuksen olleen ”erittäin vähäinen”. Analyysissä ja Konsultoinnissa näitä yrityksiä oli 5% ja Koulutuksessa 4% vastaajista. Nämä yritykset olivat vastanneet myös vaikuttavuutta liiketoiminnan eri osa-alueita koskevaan kysymykseen pääasiassa kauttaaltaan negatiivisesti.

Keskeisin tyytymättömyyttä aiheuttava seikka liittyi konsultin toimintaan ja ammattitaitoon. Avovastauksissa tyytymättömät vastaajat korostivat tyytymättömyyttään konsultin ammattitaitoon. He eivät kokeneet saaneensa rahoilleen, ja varsinkaan ajalleen asianmukaista vastinetta. Muutama myös mainitsi koulutustilaisuuksiin osallistuvien asiakkaiden olevan osaamiseltaan niin heterogeenisiä, että joillekin osaavimmille asiakkaille palvelussa käsitellyt asiat olivat jo tiedossa olevia perusasioita.

”Koulutuksesta ei ollut hyötyä. Mutta paremmalla konsultilla ja projektilla voisi varmasti järkeviä hyötyjä saada. Valitettavasti iso koulutuksista on aika köyhää sisällöltään. (...) Syvä asiantuntemus ei liiku koulutuksissa eteenpäin ja ryhmissä voi olla samaan aikaan hyvin erilaisilla taustoilla ja ymmärryksillä porukkaa.”

Tästä tyytymättömien joukosta lähes kaikki vastaajat olivat alle 10 hengen yrityksistä, kun koko kyselyyn vastanneista vastaavan kokoluokan yrityksiä oli 63%. Muuten tyytymättömät eivät olennaisesti poikkeaa myönteisesti vastanneista, esimerkiksi tyytyväisyydessä hakuprosessiin ei ole selvää eroa muihin vastaajiin.

Palveluntuottajat kokivat pääasiassa kehittämisspalvelut hyvin toimivaksi palveluksi. Suurimmaksi haasteeksi koettiin palvelujen tunnettuus, mitä korosti 16 vastaajaa. He kokivat, että kasvottomuudesta ja markkinoinnin puutteesta johtuen

ELY-keskusten palveluita ei arvosteta pienten yritysten keskuudessa, vaikka ne voisivatkin hyötyä palveluista. Palveluntuottajilta kehittämistarpeita pyytävään kysymykseen tuli yhteensä 79 vastausta.

”Resurssitilanteesta riippumatta Ely-keskusten henkilöstön tulisi entistä enemmän tehdä omaa jalkatyötä ja markkinointia palvelujen tunnettuuden lisäämiseksi. ’Näkymättömyydestä’ johtuen monet mikro- ja pienyritykset eivät arvosta Elyn palveluja. (...) Ongelmana on (edelleen) jalkatyön puute ja kasvottomuus, joka heikentää näiden hyvien palvelujen tunnettuutta, nimenomaan niiden yritysten keskuudessa, joita palvelut oikeasti eniten hyödyttäisivät.”

Toiseksi yleisin haaste 16 vastaajalla oli uusille ja pienimmille yrityksille kohdenettujen palvelujen puute – kehittämispalvelut esimerkiksi ei ole suunnattu juuri aloittaville yrityksille. Lisäksi muutama koki Analyysin tarpeettomaksi palveluksi, joskin vaatimuksista Analyysin toteuttamiselle ennen muihin palveluihin siirtymistä vallitsi epäselvyyttä.

Haastatelluista ELY-keskusten henkilöistä osa piti nykyistä puitesopimusmenetelyä osittain jäykkänä ja byrokraattisena systeeminä. Yhtenä haasteena on, ettei osa laadukkaita palveluja tuottavista konsulteista ole mukana puitesopimuksessa. Vastauksissa kaivattiin uudenlaista joustoa kilpailutusprosessiin ja puitesopimukseen nykyistä enemmän.

”Ainut mikä tähän liittyy, on se, että on tietty joukko konsultteja, joita voimme käyttää. Ja jos paikkakunnalle syntyy toinen yritys, niin ei pääse tuottajaksi. On suljettu järjestelmä. Tästä on tullut kommenttia niiltä, jotka eivät ole tässä toteuttajina. Joskus asiakasyrityksiltäkin. Mielestäni voisi tehdä niin, että voisi olla dynaaminen hankintatapa- jos määriteltäisiin kriteerit, joilla pääsee tuottajaksi, niin voisi jatkuvasti ottaa uusia tuottajia mukaan. Jos kriteerit olisivat riittävän selkeät, niin voisi olla järkevää. Poistaisi negatiiviset ulottuvuudet ja tulisi lähes täydellinen palvelu.”

Kaiken kaikkiaan niin ELY:n henkilöstöä, asiakkaita kuin palveluntuottajiakin voidaan pitää tyytyväisinä palveluun. Palveluun tyytymättömiä on varsin vähän. Asiakkaiden mielestä suurimmat haasteet liittyivät sopivien konsulttien tarjontaan ja konsulttien toimintaan, ja palveluntuottajat korostivat julkisten yrityspalvelujen heikkoa tunnettuutta, mikä heijastui myös asiakkaiden vastauksissa.

4 Kehittämispalvelut lainsäädännön tavoitteiden ja hyvän tuen kriteerien näkökulmasta

Tämä luku on arvioitsijan havaintojen perusteella tekemä analyysi siitä, miten yrityspalveluja koskevassa lainsäädännössä ja hyvän tuen kriteereissä esitetyt asiat täyttyvät.

Arviointitehtävään on kuulunut yritysten kehittämispalvelujen arviointi lainsäädännössä esitettyjen tavoitteiden sekä ns. hyvälle tuelle annettujen kriteerien näkökulmasta. Lainsäädännön tavoiteperusta on erityisesti laissa julkisista työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2002) ja hyvän tuen kriteerit laissa taloudelliseen toimintaan myönnettävän tuen yleisistä edellytyksistä (429/2016). Luvussa esitetään aluksi arvioijan yhteenveto ja perustellaan sitä lyhyesti aiempaan arviointiaineistoon pohjautuen.

4.1 Lainsäädännön tavoitteet

Yhteenvedo arvioijan analyysistä on esitetty seuraavassa taulukossa.

Olemassa oleva lainsäädäntö ja siihen liittyvät tavoitteet (28.12.2012/916)	0	1	2	3	4	5
	Ei voida arvioida	Tuki toimii merkittävästi tavoitteita vastaan	Tuki toimii jossain määrin tavoitteita vastaan	Tuki on neutraali tavoitteen suhteen	Tuki edistää tavoitetta jossain määrin	Tuki edistää tavoitetta merkittävästi
Yritysten toimintaedellytyksen kehittäminen (2 §)						Havaitut positiiviset vaikutukset kertovat vahvistumisesta
Työelämän laadun kehittäminen (2 §)				Koulutus ja toiminnan kehittäminen tukevat työelämän laatua		
Kehittämistarpeet tulevat arvioiduksi (5 §)						Analyysipalvelut vastaavat tähän tehtävään
Yritysten kehittämistoiminnan suunnittelu vahvistuu ja suunnitelma saa tukea (5 §)					Systematisoituminen toteutuu. Jatkumo muihin julkisiin yrityspalveluihin toteutuu jossain määrin	
PK-yritysten verkostoituminen mahdollistuu (5 §)				Ei vaikutusta, sillä kohdistuu pääasiassa yhteen yritykseen		

Kuva 26. Kehittämispalvelujen arvio olemassa olevan lainsäädännön ja sen tavoitteiden näkökulmasta

Kehittämispalvelut tukevat yritysten toimintaedellytysten kehittämistä. Positiiviset havainnot vaikutuksista kertovat yritysten toimintaedellytysten vahvistumisesta. Yritykset tunnistavat positiivisia vaikutuksia erityisesti liiketoimintaosaamisen ja myynnin ja markkinoinnin vahvistumisessa. Tuotteesta riippumatta yli 50 % vastan-
neista käyttäjistä arvioi tuen merkityksen vähintään suureksi.

Kehittämispalvelut ovat neutraaleja työelämän laadun kehittämisen näkökulmasta. Vaikka toteutetuilla konsultoinneilla ja koulutuksilla voidaan havaita merkkejä yrityksen toiminnan laadun kehittymisestä, on kyseessä varsin pienimuotoinen tuki, joka kohdentuu hyvin rajalliseen pk-yritysten ja niiden avainhenkilöiden joukkoon. Konsultoinnin teemassa Henkilöstö- ja johtaminen on myös kehitetty työelämän laatuun liittyviä sisältöjä.

Tuki toimii yritysten kehittämistarpeiden hahmottamisen ja arvioinnin välineenä. Analyysipalvelussa (ja konsultoinnissa) yritysten kehittämistarpeet tulevat analysoiduksi.

Tuki edistää myös käyttäjien kehittämistoiminnan suunnittelua. Tavoite toteutuu erityisesti analyysin, mutta myös koulutuspalvelun kautta. Ajoittain käyttäjiä on saatu myös ohjattua suunnitelmallisesti eteenpäin käyttämään muita yrityspalveluita. Käyttäjät ovat luvun 2 havaintojen perusteella pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluun ja kokeneet saaneensa tuen silloin kun sitä on tarvittu. Kokonaisuudessaan kehittämispalvelu on interventiona kuitenkin rajallinen, ja tosiasiallinen kehittämispalvelujen hyödyntäminen yritysten toimintaedellytysten vahvistamisessa on myös paljon kiinni yrityksen itsensä kapasiteetista ja kyvystä.

Pk-yritysten verkostoituminen ei ole itsessään rakennettuna kehittämispalveluiden toteutuskonseptiin. Kyselyn avovastauksissa tätä jonkin verran toivotaan, mutta niissä korostuu myös se, että verkostoituminen tapahtuu muuta kautta, kuin kehittämispalvelujen avustuksella. Koulutuksissa tapahtuu jonkin verran verkostoitumista.

4.2 Tuen yhteiskunnallisen hyväksyttävyyden arviointi

Yhteenvedo tuen yhteiskunnallisen hyväksyttävyyden arvioinnista on esitetty seuraavassa taulukossa.

A. Tukien yhteiskunnallisten ja taloudellisten tavoitteiden hyväksyttävyyden arviointi	0	1	2	3	4	5
	Ei voida arvioida	Tuki toimii merkittävästi tavoitteita vastaan	Tuki toimii jossain määrin tavoitteita vastaan	Tuki on neutraali tavoitteen suhteen	Tuki edistää tavoitetta jossain määrin	Tuki edistää tavoitetta merkittävästi
Tuottavuus pitkällä aikavälillä	Tuki on niin pieni kehittämis-interventio, että ei arvioitavissa					
Työllisyys pitkällä aikavälillä				Luo omalta osaltaan työllistymisedellytysten paranemista		
Talouden rakenteiden uudistaminen	Tuki on niin pieni kehittämis-interventio, että ei arvioitavissa					
Kansainvälisen kustannuskilpailukyyn parantaminen				Osallistuvien PK-yritysten kustannuskilpailukyyn liittyvää kehittämistoimintaa löytyy		
Alueellisen kehityksen edistäminen						Turvaa eri alueilla toimivien yritysten vahvistumista

Kuva 27. Kehittämispalvelujen arviointi hyvän tuen kriteerien näkökulmasta

Kehittämispalvelujen merkitystä tuottavuuteen ei voida arvioida. Kyseessä on niin pienimuotoinen kehittämisinterventio, että sen osuus mahdollisissa positiivisissa tuottavuusvaikutuksissa ei ole eristettävissä muiden tekijöiden vaikutuksista. Kehittämispalveluilla on muita positiivisia vaikutuksia, mutta ne eivät liity pitkällä aikavälillä yritysten tuottavuuteen.

Työllisyyden osalta yritysten kehittämispalvelut ovat neutraaleja. PK-yritysten toiminnan kehittämisen kautta tuki parantaa jonkin verran pk-yritysten liiketoiminnallista tilannetta ja luo työllistymisedellytysten paranemista, mutta suoria esimerkkejä vaikutuksista rekrytointeihin tai työllistämiseen on vain yksittäisiä.

Tuella ei katsota kyselyn eikä haastattelujen perusteella voitavan merkittävästi vaikuttaa talouden rakenteiden uudistamiseen. Tuki on niin pieni asiantuntijapalvelu-interventio, että sen merkitys näkyy parhaiten yksittäisen pk-yrityksen kohdalla, mutta ei heijastu talouden rakenteiden analyysissä.

Tuki on neutraali suhteessa kansainvälisen kustannuskilpailukyvyn parantamiseen. Yritysten esiin nostamista vaikutuksista voidaan tunnistaa sellaisia asioita, jotka laajamittaisesti toteutuessaan voivat vaikuttaa pk-yritysten toiminnan kehittämiseen ja kustannuskilpailukyvyn kehittämiseen. Esimerkiksi yli 70 % yrityskyselyyn vastanneista yrityksistä mainitsi tuottavuuden tai tuloksetekokyvyn kehittyneen. Toisaalta tuen kokonaiskäyttäjien määrä on niin pieni, että siitä ei voida päätellä palvelun tukevan suoraan kansainvälisen kustannuskilpailukyvyn parantumista, vaikka se yksittäisten yritysten kohdalla toteutuukin.

Kehittämispalvelut turvaavat alueellista kehitystä kahdesta näkökulmasta. Ensinnäkin alueellisesti myönnettävänä palveluna se varmistaa, että alueen yritykset saavat käyttöönsä asiantuntija/konsultointipalveluita subventoituun hintaan. Toisaalta se turvaa eri alueilla toimivien asiantuntijapalveluyritysten toimintaa. Kehittämispalvelut kohdistuvat sellaiseen ryhmään pk-yrityksiä, jotka eivät muutoin välttämättä käyttäisi asiantuntijapalveluita ja tarvitsevat vahvistusta liiketoimintaansa liittyvissä asioissa. Näiden yritysten kehittäminen turvaa yrityskannan kehittymistä.

4.3 Tuen tekninen arviointi

Tuen teknisen arvioinnin analyysi on tiivistetty seuraavaan taulukkoon.

	0	1	2	3	4	5
B. Tuen tekninen arviointi	Ei voida arvioida	Hyvän tuen kriteeri ei täyty	Hyvän tuen kriteeri täyttyy vain vähän	Hyvän tuen kriteeri täyttyy puoliksi	Hyvän tuen kriteeri täyttyy suurimmaksi osaksi	Hyvän tuen kriteeri täyttyy
Korjaako tuki todetun tai todennäköisen markkinapuutteen?						Kohdistuu yritysjoukkoon, jotka eivät muuten hyödyntäisi asiantuntijapalvelua
Onko tuella positiivisia ulkoisvaikutuksia?					Toimii "sisäänheittotuotteena" jossain määrin	
Onko tuki tarkoituksenmukainen keino tavoitteiden saavuttamiseksi? (Esim. voitaisiinko sama tavoite saavuttaa sääntelyä muuttamalla tai onko tuki päällekkäinen)						Kohdistuu tiettyyn asiakaskuntaan, jonkin verran päällekkäisyyttä markkinoilta tarjottavan palvelun kanssa
Onko tukimuoto kustannustehokas?					Toteutusjärjestelmä on kustannustehokas	
Aiheuttaako tuki mahdollisimman vähän hallinnollista rasitusta tuen saajalle ja myöntäjälle?					 ja hallinnollinen rasitus vähäinen
Vääristääkö tuki mahdollisimman vähän yritysten välistä kilpailua Suomessa? (esim. Teknologia-neutraalisuus)						Ei merkittäviä kilpailua vääristäviä vaikutuksia
Onko tukiohjelma tai yksittäinen tuki ensisijaisesti määräaikainen?						Tuen enimmäisrajat on selkeästi määritelty
Onko tuki vaikuttava eli muuttaako se yritysten käyttäytymistä toivottuun suuntaan?					Positiivisia esimerkkejä vaikutuksista	

Kuva 28. Kehittämispalvelujen arviointi hyvän tuen kriteerien näkökulmasta

Kehittämispalvelut korjaavat markkinapuutetta. Palvelua käyttävät yritykset ovat pääasiassa sen verran pieniä, että palveluiden osto jäisi tekemättä ilman tukea. Useimmat palvelujen kohderyhmään kuuluvat yritykset eivät käytä ulkopuolisia asiantuntijapalveluita (tilitoimistotyyppeisiä palveluja lukuun ottamatta) vaikka niiden hyöty liiketoiminnalle olisi ilmeinen. Arvioinnin havainnoissa tuotiin esiin, että konsulttiyritykset tarjoavat palveluita muutenkin, eli siinä mielessä kehittämispalvelut eivät korjaisi markkinapuutetta. Yrityskyselyssä vastaajista 60 % katsoi, että ei olisi käyttänyt vastaavaa palvelua lainkaan ilman vastaavaa tukea. Tästä näkökulmasta markkinapuutteen korjaaminen siis kuitenkin toteutuu.

Kehittämispalveluilla on myös joitakin positiivisia ulkoisvaikutuksia. Selkein näistä on pk-yritysten tietoisuuden lisääminen julkisista yrityspalveluista ja kehittämispalveluissa tapahtuu jonkin verran ohjausta muihin yrityspalveluihin, erityisesti yritysten kehittämisavustusten piiriin.

Tuki kohdentuu tarkoituksenmukaisesti sellaiseen asiakasryhmään, joka ei muuten käyttäisi palveluita. Kehittämispalvelut kohdentuvat tiettyyn yritysryhmään, joka ei muuten käyttäisi niitä. Sillä ei ole merkittävää päällekkäisyyttä muiden palveluiden kanssa. Business Finlandin innovaatioasetelin nähtiin olevan hieman rinnakkainen kehittämispalvelujen kanssa.

Kehittämispalvelujen toteutus on kustannustehokasta. Käyttäjäyritykset ovat pääasiassa tyytyväisiä palveluun ja palveluprosessiin. Kokonaisprosessi palvelun hakemisessa on varsin nopea ja päätökset tehdään varsin nopeasti. Tuki on rahallisesti varsin rajattu ja pienimuotoinen. Yritykset ovat myös tunnistaneet positiivisia vaikutuksia. Vaikutusten ja kokonaiskustannusten suhde on kohtuullisen hyvä. Kriittisin piste, joka haastatteluissa nousee esiin, liittyy panokseen joka käytetään kilpailutukseen ja puitejärjestelyn luomiseen sekä sen valvontaan.

Kehittämispalvelujen toteutusprosessi aiheuttaa vain vähän hallinnollista taakkaa. Vaikka muutamat käyttäjäyrityksistä mainitsivatkin byrokratian vähentämisen yhdeksi kehittämiskohteeksi, oli yleiskuva kehittämispalvelujen prosessista ja siihen liittyvästä byrokratiasta varsin positiivinen.

Kehittämispalvelut eivät merkittävästi vääristä kilpailua. Käyttäjäyrityksiin suuntautuva tuki on niin pienimuotoinen, että sillä ei voi katsoa olevan todellista kilpailua vääristävää vaikutusta. Keskeisenä asiana markkinahäiriön huomioimisessa on lisäksi se, että kehittämispalveluja käyttävät yritykset vaihtuvat säännöllisesti. Konsulttien kilpailutus tulee olla mahdollisimman dynaaminen, jotta vääristymiä ei pääse syntymään. Haastatteluissa kaivattiin uudenlaista joustoa kilpailutusprosessiin ja puitesopimuksiin nykyistä enemmän.

Tuki on teknologianeutraali eikä tuen piiristä ole suljettu mitään toimialoja. Tuen kohdentaminen pk-yrityksiin ei myöskään vääristä kilpailua ja konsultoinnin osalta myönnettävän palvelun määrää on rajoitettu mahdollisen kilpailun vääristymisen estämiseksi.

Kehittämispalvelut ovat tukena selkeästi määräaikaista. Puitesopimuskilpailutuksella on tietty määräaika ja jokaisella kehittämispalvelun palvelulla on selkeästi määritelty enimmäiskesto. Tukiohjelman tarpeellisuus ja toimivuus arvioidaan hyvän tuen kriteereitä koskevan lainsäädännön mukaisesti määräajoin.

Kehittämispalveluilla on tavoiteltuja positiivisia vaikutuksia yritysten toimintaan. Käyttäjäyrityksissä voidaan tunnistaa useita eri tyyppisiä positiivisia vaikutuksia, jotka liittyvät liiketoimintaosaamisen vahvistumiseen tai muihin yrityksen selviytymiseen kytkeytyviin perusosaamisiin.

Palvelusta toteutettavien jatkuvien palvelutyytyväisyyskyselyjen mukaan palvelujen asiakastyytyväisyys on ollut vuosi vuodelta korkea. Erityisesti palvelujen vaikuttavuuden osalta yritykset arvioivat palveluilla olleen merkittävää vaikutusta liiketoiminnan kehittymiseen, kilpailukykyyn, yrityksen osaamisen kehittymiseen, prosesseihin ja tuottavuuteen

5 Johtopäätökset ja suositukset

5.1 Palveluprosessin toimivuus

Yritysten kehittämispalvelujen haku- ja palveluprosessi toimii hyvin. Kehittämispalvelujen palveluprosessi koetaan pääasiassa kevyeksi ja toimivaksi. Niin asiakkaat, palveluntuottajat kuin ELY-keskusten edustajat kokevat, että haku- ja raportointiprosessi on varsin helppo ja yksinkertainen. Monet asiakkaat kertoivat saaneensa hakuprosessissa apua joko ELY-keskuksen henkilöstöltä tai palvelun tuottavalta konsultilta.

Asiakkaat ovat yleisesti varsin tyytyväisiä yritysten kehittämispalveluihin. Sekä tässä arvioinnissa tehdyssä kyselyssä että ELY- ja KEHA-keskusten palvelutyytyväisyystutkimuksissa asiakkaat ovat olleet hyvin tyytyväisiä kehittämispalveluihin. Vuoden 2017 palvelutyytyväisyystutkimuksessa analyysi ja konsultointi saivat arvostuksensa 4,39 ja koulutus 4,11, suurimman mahdollisen arvostuksen ollessa 5.

Useampivuotisen puitesopimuksen koetaan jäykistävän konsulttimarkkinoita. Kilpailutuksen osalta arvioinnissa ei noussut esiin merkittävää kritiikkiä, mutta puitesopimusjärjestelmää pidetään tarpeettoman jäykkänä. Järjestelmä on suljettu eikä kesken sopimuskauden uusien palveluntuottajien mukaantulo ole mahdollista.

Konsulteilla keskeinen rooli Kehittämispalvelujen markkinoinnissa; asiakkuudet syntyvät useimmin konsultin markkinoimana. Palvelun tuottava konsultti oli tiedossa hakemusta tehdessä 71 prosentilla vastaajista ja useimmin aloite Kehittämispalvelujen käyttöön on tullut konsultilta. Myös konsulttien mukaan asiakkuudet ovat yleisimmin syntyneet heidän aloitteestaan. 67 prosenttia kyselyyn vastanneista vastasi, että asiakkuudet ovat syntyneet useimmiten aktiivisen myyntityön tuloksena.

5.2 Palvelujen asiakaskunta ja vaikutukset asiakasyrityksiin

Kehittämispalveluilla tavoitetaan yrityksiä, jotka eivät muuten käyttäisi julkisia yrityspalveluja tai muita asiantuntijapalveluja. Asiakkaista yli 60 prosenttia vastasi, etteivät olisi käyttäneet vastaavaa palvelua lainkaan ilman ELY:n tukea. Palveluntuottajien arvio oli yhdenmukainen: 2/3 asiakkuuksista ei olisi todennäköisesti syntynyt ilman subventiota. Kehittämispalvelut toimivat myös ainakin jossain määrin ”sisäänheittopalveluna” muihin yrityspalveluihin, kuten kehittämisavustukseen ja Business Finlandin palveluihin.

Kehittämispalvelujen asiakkaat ovat pääasiassa pieniä pitkään toimineita yrityksiä. 90 prosenttia yrityksistä on perustettu ennen 2010-lukua ja lähes neljäsosa asiakasyrityksistä on yli 30-vuotiaita. Yleisimmät toimialat ovat tukkukauppa, erikoistunut rakennustoiminta, metallituotteiden valmistus, ohjelmistot ja konsultointi, vähittäiskauppa sekä arkkitehti- ja insinööripalvelut. Kaikki edellä mainitut toimialat ovat Kehittämispalvelujen asiakkaissa useammin edustettuna kuin koko yrityskannassa.

Kehittämispalvelujen asiakkaat jakautuvat arvioinnin aineiston perusteella kahteen ryhmään: liiketoimintaosaamisen kehittäjiin ja liiketoiminnan laajentajiin. Liiketoimintaosaamisen kehittäjien tavoitteena on tyypillisesti parantaa yrityksen tuottavuutta ja kehittää esimerkiksi myyntiä ja markkinointia. Laajentajat sen sijaan ovat lanseeraamassa uutta tuotetta tai palvelua ja laajentamassa toimintaansa kansainväliseksi tai kotimaan sisällä.

Kehittämispalveluilla vahvistetaan yritysten liiketoimintaosaamista ja sen kautta liikevaihdon ja tuottavuuden kasvua. Innovaatioiden kaupallistamiseen ja kansainvälistymiseen sen sijaan kehittämispalvelujen vaikutuksen ovat vähäisempiä. On kuitenkin huomattava, että tuloksiin on tältä osin vaikuttanut kysymyasetelma, jossa kaikille palveluja saaneille esitettiin samat kysymykset riippumatta siitä, mihin konsultoinnin teemaan tai koulutusohjelmaan lukeutuvaa palvelua yritys oli saanut. Tulos ei siis kerro palvelun onnistumisesta vaan sen kohdentumisesta. Arviot myös perustuivat asiakkaiden, palveluntuottajien ja ELY-keskusten esittämiin arvioihin. Käytännössä muilla tavoin vaikutuksia on mahdoton arvioida: kyseessä on niin pienimuotoinen tuki, että ei ole realistista edes odottaa, että tämä tuen vaikutus voitaisiin eristää yritysten taloudellisten lukujen analyysissä.

5.3 Yritysten kehittämispalvelujen tarjonta ja vaikutukset markkinoihin

Kehittämispalvelut korjaavat markkinapuutetta siinä merkityksessä, että valtaosa yrityksistä ei käyttäisi palvelua, jos se ei olisi subventoitu. Asiakaskyselyssä vastaajista yli 60 % katsoi, että ei olisi käyttänyt vastaavaa palvelua lainkaan ja siinä mielessä tuki on edistänyt palvelujen käyttöä.

Kehittämispalvelujen vääristävät vaikutukset konsulttimarkkinaaan ovat kohtuullisen pieniä. Useimmat kehittämispalvelujen tuottajat ovat tuottaneet palveluja muutamien kymmenien tuhansien eurojen arvosta, eivätkä ne pääasiassa muodosta merkittävää osaa liikevaihdosta. 47 prosentille kehittämispalvelut muodostavat alle 10 prosenttia liikevaihdosta. Koska useimmilla palveluntuottajilla on myös paljon markkinaehtoista toimintaa, riskit kaksien konsulttien markkinoista eivät näyttäisi toteutuneen. Samalla on kuitenkin todettava, että noin viidennekselle konsulteista kehittämispalvelujen osuus liikevaihdosta on yli puolet.

Kehittämispalveluilla on positiivisia vaikutuksia yritysten toimintaan. Kehittämispalveluilla on arvioinnin havaintojen perusteella tuettu yritysten liiketoimintaosamista ja asiakasyritykset kokevat hyötynensä palvelusta.

5.4 Kehittämissuosituksot

Useampivuotisen puitesopimusten korvaaminen dynaamisemmalla hankintamallilla. Useamman vuoden puitesopimus jäykistää markkinoita tarpeettomasti: Järjestelmä on suljettu, eikä kesken sopimuskauden uusien palveluntuottajien mukaantulo ole mahdollista. Järjestelmää tulee kehittää dynaamisemmaksi, jossa kaikki vaatimukset täyttävät palveluntuottajat voivat akkreditoitua palveluntuottajaksi läpi hankintakauden. Tämä on sekä palveluntuottajien että asiakasyritysten etu. Lisäksi se vähentää potentiaalista ongelmaa eri palvelutuotteiden yhteensovittamisessa.

Palvelun elinkeinopoliittisten tavoitteiden ja roolin täsmentäminen osana yrityspalvelujärjestelmää. Yritysten kehittämispalvelujen tarkoituksenmukaisen kohdentamisen ja vaikuttavuuden seurannan kannalta on tärkeää, että kehittämispalvelujen tavoitteet ja rooli osana julkisten yrityspalveluiden kokonaisuutta olisi mahdollisimman selkeästi määriteltä. Tämän tavoitteenasettelun täsmentäminen auttaa myös kohdentamaan tukea niille yrityksille, jossa vaikuttavuus on parasta.

LÄHTEET

Einiö Elias, Maliranta Mika & Toivanen Otto 2013. Yritystuet ja yritystoiminta. Talous ja yhteiskunta 4/2013.

ELY-keskusten sekä TE-toimistojen kehittämis- ja hallintokeskus (KEHA-keskus) 2018. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä KEHA-keskuksen palvelutyytyväisyystutkimus 2017.

Maliranta Mika & Hurri Paavo 2017. Kasvuyritykset ja talouskasvu: empiirinen analyysi kasvuyritysten työllisyyden ja tuottavuuden dynamiikasta. Kansantaloudellinen aikakauskirja 1/2017.

Ramboll 2013. Pk-yritysten avainhenkilökoulutusten vaikuttavuusarviointi. 7.10.2013

Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. Selvitys julkisista yrityspalveluista. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Konserni 10/2016

Työ- ja elinkeinoministeriö & Ramboll 2012. Tuotteistettujen asiantuntijapalveluiden vaikuttavuus selvitys 2012.

Yritysten kehittämispalvelujen arviointi

Yritysten kehittämispalvelut on ELY-keskusten järjestämä yrityspalvelu, jolla subventoidaan pk-yritysten ulkoisten asiantuntijapalvelujen käyttöä. Kehittämispalvelujen avulla on tarkoitus kannustaa ja tukea pk-yritysten kasvua, uudistumista, kansainvälistymistä sekä työllisyyttä.

Selvityksessä on arvioitu yritysten kehittämispalvelujen toimivuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta, lainsäädännössä annettujen tavoitteiden saavuttamista, ns. hyvälle tuelle asetettujen kriteerien saavuttamista ja palveluun liittyviä kehittämistarpeita.

Yritysten kehittämispalvelujen haku- ja palveluprosessi toimii arvioinnin mukaan hyvin ja asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin. Kehittämispalveluilla tavoitetaan yrityksiä, jotka eivät muuten käyttäisi julkisia yrityspalveluja tai muita asiantuntijapalveluja. Kehittämispalveluilla on arvioinnin havaintojen perusteella vahvistettu myös yritysten liiketoimintaosaamista ja sen kautta liikevaihdon ja tuottavuuden kasvua.

Arvioinnissa suositellaan nykyisen puitesopimusjärjestelmän kehittämistä siten, että myös hankintakauden kuluessa voisi hakeutua palveluntuottajaksi. Lisäksi arvioinnissa suositellaan palvelun elinkeinopoliittisten tavoitteiden ja roolin täsmentämistä.

Verkkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-451-8

Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi
Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti.fi