

11.2.2019

Tutkijapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely 2018

Tutkijapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin kaikille asiakkaillemme, joilla on voimassaoleva käyttöluva Tilastokeskuksen yksikkötason aineistoihin. Kyselyyn vastasi vuonna 2018 yhteensä 162 henkilöä. Vastausprosentti oli noin 16 %. Edellisen kerran kysely on toteutettu vuonna 2014, jolloin vastaajia oli 31.

Pääasiassa vastaajat olivat käyttäneet räätälöityjä aineistoja (64 %). Vastaajista 49 % oli käyttänyt tutkijapalveluiden aineistoja 2-4 hankkeessa ja 57 % saanut viimeksi aineiston käyttöönsä vuonna 2018 (57 %).

Tutkijapalveluihin oltiin yleisesti ottaen melko tyytyväisiä ja esimerkiksi käyttöluvahakemuksen suunnitteluvaiheesta yleisin annettu arvosana oli 9 (33 % vastaajista) ja koko hakuprosessista kokonaisuudessaan yleisin annettu arvosana oli myös 9 (33 % vastaajista).

Saimme myös runsain määrin palautetta toiminnastamme avovastauksissa. Henkilöstö sai kiitosta tekemästään työstä. Eniten kriittistä palautetta hakuprosessiin liittyen saimme hakuprosessin kokonaispituudesta sekä henkilöstöresurssien riittävydestä. Etäkäyttöjärjestelmään liittyen toivottiin erityisesti kirjautumisen sekä tulostiedostojen siirtopyyntöjen sujuvoittamista. Parannusta toivottiin myös muuttujakuvauksiin.

Pyrimme jatkuvasti tehostamaan palveluamme ja sujuvoittaman prosessejamme. Tavoitteenamme on jatkossakin tarjota laadukasta palvelua sekä pitää hakuprosessin kokonaispituus kohtuullisena.

Tilastokeskus kehittää yhteistyössä CSC:n kanssa uutta FIONA 2.0-etäkäyttöjärjestelmää. Uudessa järjestelmässä huomioimme paremmin käyttäjien tarpeet seuraavilla muutoksilla:

- Hankekohtaiset koneet, ei työmuistin- tai prosessorinkäytön jakamista muiden hankkeiden kesken
- Mahdollisuus vaikuttaa hankkeen koneen resurssien määrään
- Mahdollisuus valita Windows- ja Linux-koneen välillä
- Uudet kirjautumismenetelmät: Haka, Virtu, Suomi.fi

Kaikki etäkäyttöhankkeet tullaan siirtämään uuteen järjestelmään vuoden 2019 aikana. Järjestelmä uudistuksen yhteydessä myös etäkäytön hinnoittelu uudistuu. Tiedotamme siirrosta ja hinnoittelusta tarkemmin käyttäjille vuoden 2019 aikana.

Jatkamme myös muuttujakuvausten kehittämistyötä. Parannamme muuttujakuvausten laatua, teemme lisää kuvauksia sekä käänämme kuvauksia englanniksi.

Kyselyyn vastanneista suurin osa oli käyttänyt apunaan tutkijapalveluiden nettisivuja. Taika-tutkimusaineistokatalogi sen sijaan oli melko tuntematon, sillä sitä käyttäneitä oli vain 18 % kysymykseen vastanneista.

Taika on Tilastokeskuksen tutkimusaineistokatalogi, jossa julkaistaan valmiiksi muodostettujen tutkimusaineistojen kuvauksia. Aineistojen käyttöön haetaan lupa käyttöluvahakemuksella, ja käyttö tapahtuu FIONA-etäkäyttöjärjestelmän kautta. Taika-tutkimusaineistokatalogin aineistovalikoimaan on hyvä tutustua jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa.

[Tutustu Taika-tutkimusaineistokatalogiin \(linkki\).](#)