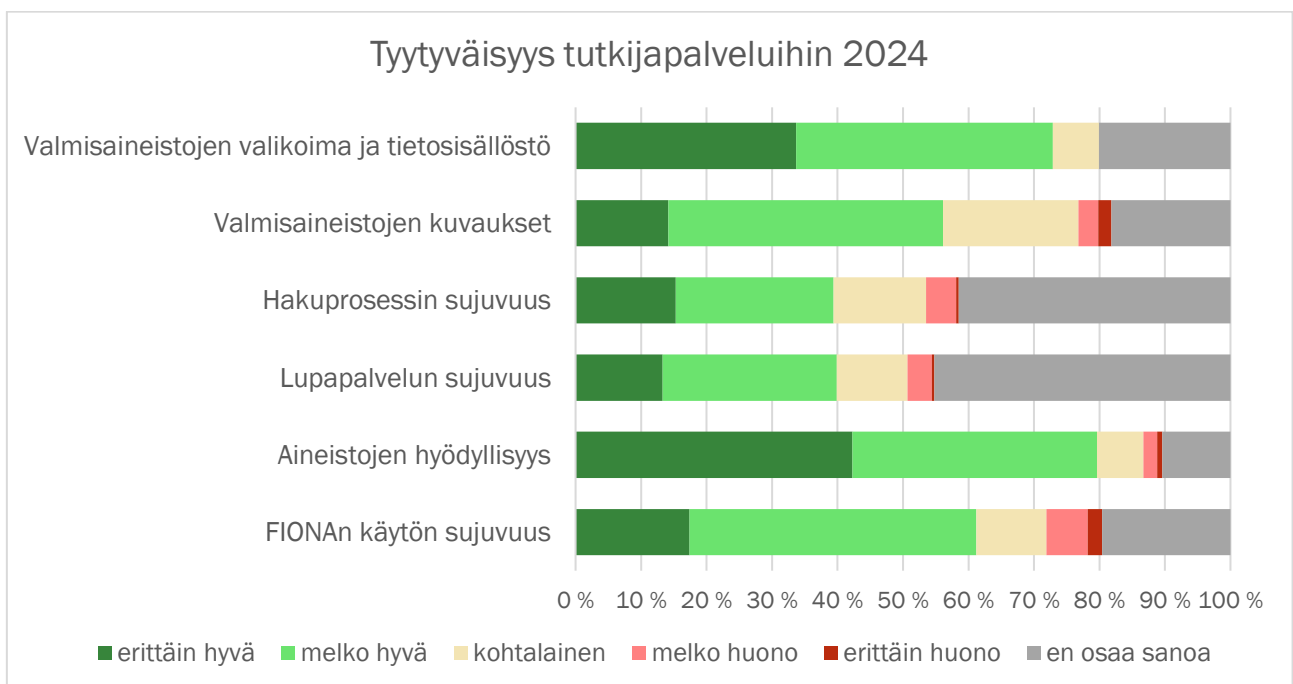


Tutkijapalveluiden asiakaskysely 2024

Lähetimme tutkijapalveluiden asiakaskyselyn maaliskuun lopussa 2024. Kyselyn kohderyhmänä olivat asiakkaamme, joilla on voimassa oleva käyttölupa Tilastokeskuksen yksikötason aineistoihin. Vastauksia saimme 241 kpl ja vastausprosentti oli 9,4. Vastausaste jäi heikommaksi kuin edellisvuonna. Aiemmistä vuosista poiketen pyysimme asiakkaiden kokemuksia viimeisen vuoden ajalta, joka saattaa selittää heikomman vastausasteen. Tällä muutoksella pyrimme keräämään ajantasaisempaa palautetta palveluistamme.

Keskimäärin vastaajat ovat tyytyväisiä tutkijapalveluiden toimintaan. Lähes kaikkien osioiden keskiarvot ovat nousseet maltillisesti viime vuodesta. Tyytyväisimpiä vastaajat ovat toimittamiimme aineistoihin. Valmisaineistojen valikoimasta ja tietosisällöstä ei annettu yhtäkään melko huono tai huono -vastausta.



Saimme avovastauksista runsaasti kehitysideoita palveluihimme. Palaute osoitti esimerkiksi, että vastaajat haluavat ohjeiden olevan helpommin löydettävissä sekä toivovat laajemmin englanninkielisiä käännöksiä. Kuten jo edellisvuonna, vastaajat kaipaavat Taika-valmisaineistokirjastoon parempia muuttuja- ja aineistokuvia. Tilastokeskuksessa valmistellaan muutoksia aineistokatalogiin osana metatietojen parantamista.

Palautteen mukaan FIONA-etäkäyttöhankeiden perustamisen sujuvuudessa on parannettavaa, ja osa pitää koneiden suoritusnopeutta riittämättömänä. Tulostarkastusten siirtyminen pistotarkastusmenettelyyn tuo toivottua uudistusta tutkimuksen tekoon.

Tutkijapalveluiden hinnoitteluun toivotaan ennakoitavuutta ja hintojen nousu aiheuttaa vastaajissa huolta.

Hakuprosessia halutaan kehitettävän nopeammaksi ja selkeämmäksi. Asiakaspalvelumme on kuitenkin koettu hyödylliseksi ja sen taso hyväksi mahdollisten hakuprosessin ongelmakohtien ratkaisemisessa.

Hyödynnämme asiakaskyselyn tuloksia kehitystyössämme. Kiitos vastaajille arvokkaasta palautteesta!