

LogOn Baltic other reports



**ENTERPRISE ICT CUSTOMER
ENQUIRY -
YRITYS-ICT -ASIAKASKYSELY**

**Sari Vaihinien and
Kalle Luhtinen**



Project part-financed by the European Union
(European Regional Development Fund) within
the BSR INTERREG III B Neighbourhood Programme

LogOn Baltic other reports

ENTERPRISE ICT CUSTOMER ENQUIRY - YRITYS-ICT -ASIAKASKYSELY

Sari Vaihinen
and
Kalle Luhtinen

© ICT Turku Ltd.
Itäinen Pitkätatu 4 B, 20520 Turku, Finland
And
Turku University of Applied Sciences
Joukahaisenkatu 3, 20520 Turku, Finland

Published by
LogOn Baltic
ICT Turku Ltd.
Itäinen Pitkätatu 4 B, 20520 Turku, Finland
www.logonbaltic.info

All rights reserved. No part of this publication may be produced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the publisher. Whilst all reasonable care has been taken to ensure the accuracy of this publication, the publishers cannot accept responsibility for any errors or omissions.

This publication has been produced with the financial assistance of the European Union. The contents of this publication is the sole responsibility of the publisher and can under no circumstances be regarded as reflecting the position of the European Union.

The content of this publication reflects the author's views. The Investitionsbank Schleswig-Holstein is not liable for any use that may be made of the information contained herein.

FOREWORD

This report goes through the feedback received from the companies participated in the Enterprise ICT programme which aimed to make the businesses more effective with the help of ICT. The enquiry was made through a telephone poll and answers were received from 44 companies.

The respondents were asked about the success of the service and the level which they have started to develop their functions given by the consultants and what the suggestions were. The feedback in direction to the consultant (professionalism and usefulness) is good, although for example the reports they have written have not been as useful as expected. Over half of the companies had taken action, but in many cases it was too early to mention what the real benefits of the actions were. Security issues were one main area of development.

ESIPUHE

Tässä selvityksessä käydään läpi Yritys-ICT -palveluun osallistuneilta yrityksiltä saatua palautetta kyseiseen palveluun osallistumisesta. Puhelimitse tehtyyn kyselyyn vastasi yhteensä 44 yritystä, jotka osallistuivat viiden kilpailutetun yrityksen toteuttamaan asiantuntijapalveluun liiketoiminnan tehostamiseksi tietotekniikan avulla.

Palautetta kerättiin sekä varsinaisen palvelun onnistumiseen liittyen sekä siihen, mitä kehittämisideoita yritykset saivat ja millä tasolla yritykset ovat lähteneet toteuttamaan asiantuntijoilta / konsulteilta saamiaan neuvoja. Lisäksi kysyttiin sitä, mitä hyötyjä yritykset ovat havainneet uusista toimintatavoista. Yrityksiltä saatu palaute palvelun toteutuksesta saa hyvät arvosanat niin konsulttien ammattitaitoon ja hyödyllisyyteen liittyen, konsulttien kirjoittamista raporteista saatiin sen sijaan negatiivista palautetta. Yli puolet vastanneista yrityksistä oli ryhtynyt toimenpiteisiin saamiensa ehdotusten pohjalta, mutta useissa tapauksissa oli liian aikaista mainita, mitä hyötyjä yritykset näillä saavuttivat. Tietoturva-asiat olivat yleisin kehittämisen kohde.

TABLE OF CONTENTS

FOREWORD.....	5
ESIPUHE	6
TABLE OF CONTENTS.....	7
TAULUKOT (LIST OF TABLES).....	8
1 INTRODUCTION.....	9
1.1 Background of the businesses	9
1.2 Customized training	10
1.3 Quality of consulting.....	10
1.4 Further actions	10
1.5 Enterprise ICT program’s effects on the companies.....	11
1.6 Improvement suggestions and comments	11
2 JOHDANTO	13
2.1 Kyselyyn vastanneiden yritysten taustaa	13
2.2 Yleinen konsultoinnin taso	15
2.3 Vierikoulutus.....	16
2.4 Yritysten kehittämisalueet	17
2.5 Jatkotoimenpiteet ensimmäisen kyselyn jälkeen	20
2.6 Parannusehdotuksia koottuna.....	21
2.7 Yritys–ICT:n ohjelman vaikutukset yritysten toimintaan.....	22
2.8 Toinen palautekysely	23
2.9 Jatkotoimenpiteet	23
2.10 Mitä hyötyjä?	25
2.11 Mitä positiivista Yritys-ICT -ohjelmasta jäi asiakkaiden mieleen?.....	25
2.12 Ohjelman kehittämistoiveet.....	26
2.13 Kommentteja ohjelman järjestäjille, konsulteille ja vierikouluttajille.....	26
LIITTEET.....	28

TAULUKOT (LIST OF TABLES)

Taulukko 1	Miten yritykset ovat saaneet tiedon Yritys-ICT:stä	15
Taulukko 2	Konsulttien arviointi	16
Taulukko 3	Tyytyväisyys konsultointiin	16
Taulukko 4	Vierikoulutuksen hyödyllisyys.....	17
Taulukko 5	Tyytyväisyys vierikoulutukseen.....	17
Taulukko 6	Suosituksset pk-yritysten kehittämiskohteiksi.....	19
Taulukko 7	Pk-yritysten jatkotoimenpiteet suosituksiin liittyen	21
Taulukko 8	Yhteydenotot palveluntarjoajiin ja toimenpiteet tämän johdosta	21
Taulukko 9	Pk-yritysten aktiivisuus suositusten pohjalta.....	24
Taulukko 10	Yhteydenottojen konkretisoituminen	24

1 INTRODUCTION

Yritys-ICT (in Finnish) or Enterprise ICT (in English) -feedback enquiry was conducted to measure customer satisfaction in Finnish small and medium-sized enterprises which were consulted through Enterprise ICT. Five consultant companies were tendered for the program. The chosen consulting firms were Acentra Ltd, Netorek Ltd, Opapoint Ltd, Tele-Yritysverkot Ltd and Turun Tietokeskus Ltd. The purpose of the enquiry was to find out effects of Enterprise ICT program and customized training on every day life of the consulted businesses. This information is intended to be used for developing similar projects in the future.

The enquiry was performed in two parts, the first enquiry in spring 2007 and the second in December 2007. The first enquiry was broader and concerned customer satisfaction as well as further actions in the companies after consultation. Also suggestions for improvement were asked. The second enquiry focused on performed further actions which were suggested by the consultants.

1.1 Background of the businesses

Forty-four (44) SMEs took part in the enquiry, and almost all of the companies are located in the Turku region. The company sizes varied from one to 50 employees and naturally the turnover varied as well. Most of the companies are founded in the 1980's and 1990's.

The biggest business branch of the companies was professional services for business life (25 %) which comprised advertising agencies, accountants and engineering agencies. The second biggest business branch was other services for private sector (22.7 %). Other branches were industry, trade branch and transportation.

Over 40 percent of the companies found out about the consultation and the Enterprise ICT services directly from the consulting firms.

1.2 Customized training

Along with Enterprise ICT project, Turku University of Applied Sciences has organized customized services and training for the businesses. The service involves students performing basic IT solutions for the companies. Four of the enquired companies took part in training programs and they were all consulted by Turun Tietokeskus Ltd.

The number of companies taking part in customized training program was really small, but the feedback was excellent. The service was seen as a good measure of support in addition to consulting. Training was thought as useful and the students' knowledge was also rated good. The average rating in both categories was over 3.5 (at scale of 1–4).

1.3 Quality of consulting

The overall quality of the consulting has been good and the service has been useful. Most of the customer companies have been completely or at least partially satisfied with the service. The average rating at this category was 3.12 (at scale of 1–4). The consultants have been very competent and almost half of the companies have been completely satisfied with the consultant's expertise. The reports created by the consultants didn't receive as good ratings. Most of the respondents have found the report partially useful. Some reports hadn't been given to the companies at the time of the first enquiry and that also lowered the ratings.

When asked about the fluency of the consulting in general, 77 percent of the respondents were either partly or completely satisfied with the consulting.

1.4 Further actions

At the time of the first enquiry, almost half of the companies had not performed further actions suggested by the consultant. Also, the process was unfinished for many companies. Some of the companies had not received the consultant's report and couldn't continue the process without this information. Over 40 percent of the companies didn't perform suggested actions. However, most of the companies (87 %) that performed actions have also made concrete changes to their ICT.

By the time of the second enquiry, over half of the companies had contacted either recommended or other service providers. Apart from one company, all contacts had led to concrete actions. One quarter of the companies had not taken any actions after the consulting. Most of these companies mentioned that there was no need for changes or there was no time for these actions. Five companies answered that their process is still unfinished.

One third of the companies answered backup copying and information security as their development area. One quarter told they had invested in new hardware and approximately the same amount in new software. Also development of network environment was mentioned. Many companies had several areas of development.

Benefits from the actions were increased efficiency, time saving and increase of reliability and security. Other more rarely mentioned benefits were cost saving and improvements in client service. However, for most companies it was still too early to mention any benefits, because so little time had passed after taking the actions.

1.5 Enterprise ICT program's effects on the companies

Most companies have received new views and new skills in the utilisation of technology in their business. The program has helped the companies to understand their needs better, now and in the future. Some companies have been able to improve their technology e.g. their hardware and especially information security.

A major improvement has been the companies' increased confidence about their technology. The solving of IT problems has also made their operations more efficient.

1.6 Improvement suggestions and comments

Most respondents wanted more continuity in the program after the consulting. They thought that one consulting meeting wasn't enough to cover the whole problem or need. The services should be more comprehensive and carried out from beginning till the end. The companies would like Enterprise ICT to provide a more comprehensive service where service providers and IT professionals all worked under the same program. When problems would occur, all the necessary

services could be found from the same place. One suggestion was that there could be a contact person for each company.

Some of the companies thought that the program should be marketed more because it offers affordable services for SMEs. Similar services could be marketed to companies participated in the project and a database could be created about the needs of the customers. The customers have felt the service so good that they would like to have similar services in the future as well.

There was also some negative feedback, especially about the consulting reports. Some companies received their reports too late and the reports weren't always very useful.

In general, the feedback has been mostly positive and the customers have been very content with the consultants. Also customized training has received excellent feedback. It can be said that the program has been very successful as a whole.

2 JOHDANTO

Yritys-ICT -palautekyselyn tarkoituksena on kartoittaa asiakastyytyvää Yritys-ICT:n kautta konsultoiduissa pk-yrityksissä. Ohjelmassa oli mukana viisi kilpailutettua yritystä, jotka konsultoivat Varsinais-Suomen pk-yrityksiä. Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitattiin sekä monivalintakysymyksin että avoimin kysymyksin. Kyselyllä pyrittiin saamaan selville Yritys-ICT -ohjelman sekä vierikoulutuksen vaikutus yritysten arkeen, ja palautetta keräämällä vastaavia palveluita on tarkoitus pystyä kehittämään entisestään myös jatkohankkeita ajatellen.

Kilpailutetut konsulttiyritykset olivat: Acentra, Netorek, Opapoint, Tele-yritysverkot Oy sekä Turun Tietokeskus. Palautekysely toteutettiin puhelimen välityksellä hyväksi käyttäen Digium Enterprise -tietokantaohjelmaa. Kyselyyn osallistui kaiken kaikkiaan 44 konsultoitua yritystä, joissa konsultti oli käynyt vuoden 2006 aikana.

[Liite 1]

Kysely toteutettiin kahdessa osassa: ensimmäinen kysely tehtiin keväällä 2007 ja toinen joulukuussa 2007. Ensimmäisessä kyselyssä kartoitettiin laajemmin asiakastyytyvää, mutta lisäksi kysyttiin myös parannusehdotuksia ja jatkotoimenpiteitä konsultoinnin jälkeen. Toisessa kyselyssä keskityttiin yritysten jatkotoimenpiteisiin konsulttien laatimien toimenpide-ehdotusten pohjalta. Monilla yrityksillä oli ensimmäisen kyselyn jälkeen kehittämisprosessi kesken, joten toiselle kyselylle oli tarvetta. Kyselyn yritystiedot on täytetty käyttäen lähteinä Inoan yrityspalvelua, ensimmäisen kyselyn tietokantaa sekä yritysten omia verkkosivuja.

[Liite 1, 2, 3]

2.1 Kyselyyn vastanneiden yritysten taustaa

Kyselyyn osallistui kaiken kaikkiaan 44 yritystä, joissa konsultti oli käynyt vuoden 2006 aikana. Kyselyyn osallistuneiden yritysten henkilöstömäärä vaihteli yhden hengen yrityksestä keskisuureen 50 henkilön yritykseen. Liikevaihto vaihteli luonnollisesti myös yritysten

välillä. Suuri osa yrityksistä halusi pitää liikevaihtonsa salaisuutena, eikä paljastaa sitä julkisesti.

[Liite 2] [Liite 3]

Useimmat yrityksistä on perustettu viime vuosisadan lopulla, 1980- tai 1990- luvulla. Joukkoon kuitenkin mahtui huomattavasti vanhempia sekä juuri perustettuja yrityksiä. Kuitenkin yhteenvetona voidaan todeta, että yritysten keski-ikä oli noin 20 vuotta.


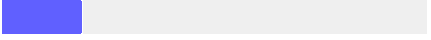
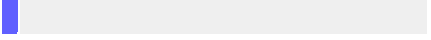
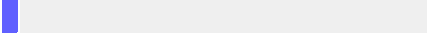
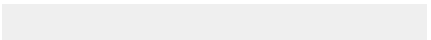

Suurin osa vastanneista yrityksistä toimii asiantuntijapalveluiden sektorilla tai yleensä palvelualoilla. Suurimman ryhmän muodostivat asiantuntijapalvelut liike-elämälle (25 %), joka koostui mainos-, kirjanpito- ja insinööritoimistoista. Toiseksi suurin päätoimiala kyselyyn osallistuneista muodostivat muut palvelut yksityisille (22,7 %). Lisäksi osallistuneiden joukossa oli teollisuuden ja kaupan sekä kuljetusalan yrityksiä.

[Liite 4]

Yritykset, jotka ohjelmaan ovat osallistuneet, sijaitsevat kaikki Turun seudulla tai sen lähipiirissä. Kaukaisin yritys löytyi Salosta. Suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä, yli 90 prosenttia, sijaitsi Turussa.

Yli 40 prosenttia yrityksistä oli saanut tiedon konsultoinnista ja Yritys-ICT:n toiminnasta suoraan konsulttifirmoista. Konsultit olivat ottaneet suoraan yhteyttä tarjoten palvelua kirjeitse sekä sähköpostin välityksellä. Toiseksi eniten tietoa yrittäjille on tullut tietoa muuta kautta, yleisesti sanoen tapahtumista tai erilaisten järjestöjen kautta.

Taulukko 1 Miten yritykset ovat saaneet tiedon Yritys-ICT:stä

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
1. Konsultti otti yhteyttä	18	41,86 %					
2. Lehti-ilmoituksesta	8	18,60 %					
3. Suoramarkkinointikirjeestä	1	2,33 %					
4. Yrittäjä-kollegalta	1	2,33 %					
5. Osuuspankin yrittäjätapahtumasta	0	0,00 %					
6. Muualta, mistä	15	34,88 %					
Yhteensä	43	100 %					

2.2 Yleinen konsultoinnin taso

Yleinen konsultoinnin taso on ollut korkeaa ja hyödyllistä yrityksille. Vastaaajien keskiarvo oli 3,12 (skaalan ollessa 1-4), joten suurin osa asiakkaista on ollut täysin tai ainakin osittain tyytyväisiä saamaansa palveluun. Konsultit ovat olleet erittäin päteviä ja ovat saaneet paljon kiitosta toiminnastaan. Lähes puolet kyselyyn vastanneista yrityksistä on ollut täysin tyytyväisiä konsultin palveluihin ja osaamisen tasoon. Vaikkakin osaamista löytyi konsulttien toimesta, jäi tyytyväisyys konsulttien laatimaa raporttia kohtaan heikoksi. Suurin osa vastaajista koki saaneensa vain osittain hyötyä raportista sellaisenaan. Kolmesta tutkitusta kohteesta juuri raportin hyödyllisyydessä oli eniten tyytymättömyyttä havaittavissa. Joitakin raportteja ei ollut palautettu vielä kyselyä tehdessä ja tämä laski keskiarvoa raporttien suhteen.

Taulukko 2 Konsulttien arviointi

Taulukon arvot väreinä: Arvo:1 = vihreä; Arvo: 2 = keltainen; Arvo: 3= oranssi; Arvo: 4 = punainen; Arvo:5=harmaa

						Yhteensä
	1= Täysin eri mieltä (Arvo: 1)	2= Osittain eri mieltä (Arvo: 2)	3= Osittain samaa mieltä (Arvo: 3)	4= Täysin samaa mieltä (Arvo: 4)	5= En osaa sanoa (Arvo: 5)	
Konsulttitapaaminen oli hyödyllinen (avg: 3,12)						100 %
Konsultti oli asiantunteva (avg: 3,50)						100 %
Konsultin laatimasta raportista oli hyötyä yrityksellemme (avg: 2,81)						100 %
Yhteensä	3 %	11 %	45 %	30 %	11 %	

Prosentit kertovat, miten usein kukin vastausvaihtoehto on esiintynyt yhteensä koko taulukon aineistossa.

Kysyttäessä konsultoinnin sujuvuutta kokonaisuudessaan, 77 prosenttia vastaajista oli osittain tai täysin tyytyväisiä konsultointiin.

Taulukko 3 Tyytyväisyys konsultointiin

						Yhteensä
	1= Täysin tyytymätön (Arvo: 1)	2= Osittain tyytymätön (Arvo: 2)	3= Osittain tyytyväinen (Arvo: 3)	4= Täysin tyytyväinen (Arvo: 4)	5= En osaa sanoa (Arvo: 5)	
Miten tyytyväinen olette konsultointitapaamiseen kokonaisuudessaan? (avg: 3,10)						100 %
Yhteensä	5 %	14 %	45 %	32 %	5 %	

2.3 Vierikoulutus

Turun ammattikorkeakoulu järjesti Yritys-ICT:n ohessa opiskelijavoimin toteutettavan palvelun yrityksille perustietotekniikkaratkaisuiden toteuttamiseen liittyen. Vierikoulutukseen osallistui neljä vastanneista yrityksistä ja nämä kaikki yritykset ovat tulleet Turun Tietokeskuksen kautta. Vierikoulutusta koskevaan kyselyyn vastanneiden määrä on

ollut siis erittäin pieni, mutta palaute on ollut hyvää. Vierikoulutus sai asiakkailta paljon kiitosta ja se nähtiin hyvänä tukitoimena konsultoinnin lisäksi. Tyytyväisyys vierikoulutusta ja opiskelijoita kohtaan näkyi korkeina keskiarvoina, kun kysyttiin vierikoulutuksen hyödyllisyydestä ja opiskelijoiden osaamisesta. Keskiarvo kummassakin kategoriassa nousi yli 3,5:n.

Taulukko 4 Vierikoulutuksen hyödyllisyys

Taulukon arvot väreinä: Arvo:3 = oranssi; Arvo: 4 = punainen

						Yhteensä
	1= Täysin eri mieltä (Arvo: 1)	2= Osittain eri mieltä (Arvo: 2)	3= Osittain samaa mieltä (Arvo: 3)	4= Täysin samaa mieltä (Arvo: 4)	5= En osaa sanoa (Arvo: 5)	
Vierikoulutus oli hyödyllinen (avg: 3,50)						100 %
Opiskelijat osasivat opastaa tarvittavissa asioissa (avg: 3,75)						100 %
Yhteensä	0 %	0 %	38 %	63 %	0 %	

Taulukko 5 Tyytyväisyys vierikoulutukseen

						Yhteensä
	1= Täysin tyytymätön (Arvo: 1)	2= Osittain tyytymätön (Arvo: 2)	3= Osittain tyytyväinen (Arvo: 3)	4= Täysin tyytyväinen (Arvo: 4)	5= En osaa sanoa (Arvo: 5)	
Miten tyytyväinen olette vierikoulutukseen kokonaisuudessaan? (avg: 3,50)						100 %
Yhteensä	0 %	0 %	50 %	50 %	0 %	

2.4 Yritysten kehittämisaalueet

Yritysten kehittämiskohteet ovat olleet todella monipuolisia ja vaihtelevia. Selvästi yleisimpänä kehittämiskohteena erottuu

tietoliikenne ja tietoturva (32,45 %). Varmuuskopioinnin järjestäminen oli yleisin kehittämisen kohde tällä saralla.

Toiseksi eniten kehittämisehdotuksia annettiin koneisiin ja laitteisiin liittyen (13,95 %). Muita suosittuja kohteita ovat olleet asiakashallinta, myynti ja markkinointi sekä toimisto-ohjelmat. Suuri osa vastaajista (11,63 %) vastasi jonkun muun kuin kysytyn vaihtoehdon.

Taulukko 6 Suositukset pk-yritysten kehittämiskohteiksi

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
1.	Tietoliikenne ja tietoturva	14	32,56 %					
2.	Koneet ja laitteet	6	13,95 %					
3.	Taloushallinto (verkkolaskutus, laskutus, maksuliikenne)	2	4,65 %					
4.	Nettisivut, Intranet, Extranet	2	4,65 %					
5.	Verkkokaupat	1	2,33 %					
6.	Projektinhallinta, resurssien hallinta, henkilöstöhallinto	1	2,33 %					
7.	Asiakashallinta, myynti, markkinointi	3	6,98 %					
8.	Toiminnanohjaus	1	2,33 %					
9.	Toimisto-ohjelmistot ja työkalut (Excel, Word, s-posti)	3	6,98 %					
10.	Yritysten välinen tiedonsiirto, verkostoituminen	0	0,00 %					
11.	Konsultointi	4	9,30 %					
12.	Koulutus	1	2,33 %					
13.	Ylläpito	0	0,00 %					
14.	Materiaalit (kirjat jne.)	0	0,00 %					
15.	Muu, mikä?	5	11,63 %					
	Yhteensä	43	100 %					

2.5 Jatkoimenpiteet ensimmäisen kyselyn jälkeen

Konsultoinnin jälkeen tutkimukseen osallistuneista yrityksistä lähes puolet ei ollut vielä suorittanut konsultin ehdottamia jatkotoimenpiteitä ensimmäisen kyselyn aikaan. Lisäksi prosessi oli yhä kesken useilla yrityksillä erinäköisten syiden vuoksi.

Joillakin syy prosessin keskeneräisyyteen oli raportin puuttuminen. Asiakkaista kaikki eivät vielä olleet saaneet konsultin laatimaa raporttia, eivätkä kyenneet jatkamaan prosessia ilman näitä tietoja.

Yli 40 prosenttia yrityksistä on jättänyt toimenpiteet suorittamatta. Suurin osa mainitsee jatkotoimenpiteiden tarpeettomuuden, ja he kokevat tietotekniikkansa olevan kunnossa tai eivät ole löytäneet oikeaa tapaa jatkaa. Muita syitä ovat olleet kiire ja tarpeiden muuttuminen yrityksen sisällä.

Jatkotoimenpiteisiin ryhtyneistä yrityksistä suurin osa (87 %) on kuitenkin tehnyt konkreettisia muutoksia tietotekniikkaansa.

Taulukko 7 Pk-yritysten jatkotoimenpiteet suosituksiin liittyen

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
1. Ottanut yhteyttä konsultin suositteluun palveluntarjoajaan	14	32,56 %					
2. Ottanut yhteyttä muihin palveluntarjoajiin	1	2,33 %					
3. Osallistunut vierikoulutukseen	2	4,65 %					
4. Prosessi vielä kesken, miten?	6	13,95 %					
5. Ei toimenpiteitä, miksi?	20	46,51 %					
6. Muu, mikä?	0	0,00 %					
Yhteensä	43	100 %					

Taulukko 8 Yhteydenotot palveluntarjoajiin ja toimenpiteet tämän johdosta

Yhteydenotot jotka ovat johtaneet konkreettisiin toimenpiteisiin.

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20 %	40 %	60 %	80 %	100 %
1. Kyllä	13	86,67 %					
2. Ei, miksi?	2	13,33 %					
Yhteensä	15	100 %					

2.6 Parannusehdotuksia koottuna

Konsultointi sujui kokonaisuudessa todella hyvin, mutta parannettavaakin löytyi. Seuraavaan on koottu yrityksiltä saatuja parannusehdotuksia.

Eniten parannusta toivottiin konsultoinnin jatkuvuuteen. Monet yritykset kokivat, että yksi konsultointikerta ja raportointi eivät ole tarpeeksi, jotta varsinainen ongelma tai tarve pystyttäisiin kattamaan.

Koettiin, että jatkamalla toimintaa pidempään olisi saavutettu suurempia tuloksia ja konsultit olisivat ehtineet kunnolla tutustua yritysten järjestelmiin.

Asiakastoimintaan liittyen toivottiin, että konsultti rohkaisisi asiakkaitaan kysymään ja samalla kuuntelisi heitä enemmän. Haluttiin myös tietää lisää mahdollisuuksista, joita asiakkailla on konsultoinnin suhteen. Yritykset halusivat, että konsultti johdattaisi heitä ja kertoisi mahdollisuuksista enemmän.

Eräät vastaajat olivat sitä mieltä, että jatkotoimenpiteitä ehdotetaan hyvin, mutta toivoivat konkreettisempaa apua toimenpiteiden hankkimiseen. Jotkut asiakkaista taas toivoivat räätälöidämpää palvelua. Ratkaisut ja konsultointi, jota tarjottiin, koettiin liian perustietotekniikaksi. Vastaajat toivoivat, että konsultit perehtyisivät enemmän asiakkaan ongelmiin ja toiveisiin sen sijaan, että myyvät omia näkökulmiaan.

Osa vastaajista koki konsultin käyttämän IT-sanaston liian vaikeaksi, ja halusi kansanomaisempaa kieltä.

Osassa yrityksistä konsultointitapaaminen oli sujunut hyvin, mutta raportointi kesti liian kauan. Yritykset kokivat saaneensa konsulttien raportit liian myöhään tai odottivat niitä yhä. Raportin puuttumisen vuoksi yritykset olivat joutuneet jättämään toimenpiteet odottamaan.

Kokonaisuudessaan palveluun oltiin kuitenkin varsin tyytyväisiä, ja monet yritykset toivoivat, että sitä voitaisiin markkinoida enemmänkin ja näyttävämmin.

2.7 Yritys-ICT:n ohjelman vaikutukset yritysten toimintaan

Ensimmäisessä kyselyssä yrityksiltä kysyttiin palvelun vaikutuksista yrityksiin. Yritys-ICT -ohjelman suurin vaikutus yrityksissä on ollut tietotekniikan hallinnan lisääntyminen. Enemmistö yrityksistä on saanut uusia näkökulmia ja taitoja tietotekniikan hyväksikäyttöön sekä tekniikan hyödyntämiseen työssään. Ohjelma on auttanut yrityksiä hahmottamaan omia tarpeitansa nyt ja tulevaisuudessa. Se on myös antanut tietoa siitä, miten apua voi saada tulevaisuudessa. Osa yrityksistä on saanut parannettua tekniikkaansa, mm. konekantaansa ja erityisesti tietoturvaansa.

Suuri parannus on ollut yritysten lisääntynyt varmuus omaa tekniikkaansa kohtaan. Myös tietotekniikan vaikutus yrityksen toimintaan on tiedostettu ja ongelmien ratkeaminen on tehostanut

toimintaa. Ohjelma on tuonut uusia näkökulmia ja saanut yritykset miettimään ratkaisujaan.

Joukossa oli myös yrityksiä, joihin ohjelmalla ei ollut suoranaisesti vaikutuksia. Konsultit eivät ole osanneet näissä tapauksissa tuoda esille uusia näkökulmia tai kehityskohteita. Osa yrityksistä ei kokenut tarvetta muutoksiin, ja toinen syy toiminnan muuttumattomuuteen oli, että jotkut yrityksistä eivät ole saaneet konsultin raporttia. Kun he saavat raportin, vaikutuksia voi olla.

2.8 Toinen palautekysely

Toisessa palautekyselyssä kartoitettiin mahdollisia jatkotoimenpiteitä, joita yritykset olivat toteuttaneet konsulttikäynnin jälkeen. Kysely toteutettiin hieman vajaa vuosi ensimmäisen kyselyn jälkeen. Toisessakin palautekyselyssä vastauksia saatiin todella hyvin. Vastauksia saatiin 40 yrityksestä. Neljää yritystä ei tavoitettu.

2.9 Jatkotoimenpiteet

Kysyttäessä jatkotoimenpiteistä yli puolet (52,5 %) vastanneista on ottanut yhteyttä joko konsultin suosittelemaan tai muuhun palveluntarjoajaan. Yhtä lukuun ottamatta kaikissa näissä yrityksissä oli myös edetty konkreettisiin jatkotoimenpiteisiin.

Yrityksiä, jotka eivät olleet tarttuneet toimenpiteisiin, oli vielä melko paljon (25 %). Nämä yritykset olivat kaikki Netorekin tai Turun Tietokeskuksen asiakkaita. Puolet näistä yrityksistä ilmoitti syyksi toimenpiteiden tarpeettomuuden. Todettiin, että yrityksessä on kaikki kunnossa tai ongelma oli saatu ratkaistua jo konsulttikäynnin yhteydessä. Myös ajanpuute on ollut syynä siihen, ettei toimenpiteitä ole tehty. Yksi yritys mainitsi syyksi taloudelliset seikat. Joissakin tapauksissa ongelma oli saatu ratkaistua muulla tavoin kuin mitä konsultti oli ehdottanut. Yhdessä yrityksessä oltiin tyytymättömiä konsulttikäyntiin, koska raportti oli ollut yli puoli vuotta myöhässä ja silloinkin vastaajan mukaan huonosti tehty. Tämän vuoksi yritys ei voinut ryhtyä toimenpiteisiin. Joissain yrityksissä kuitenkin mainittiin, että konsulttikäynnistä oli ollut todellista hyötyä ja apua, vaikka toimenpiteisiin ei ryhdyttykään.

Viisi yritystä oli ilmoittanut prosessin olevan vielä kesken. Myös kuusi yritystä, jotka valitsivat vastaukseksi jonkun muun kategorian,

ilmoittivat prosessinsa olevan kesken jollain tavalla. Osalla vastaajista käytännön toimenpiteet olivat tekemättä, mutta suunnitelmat oli tehty. Osalla projekti oli edelleen suunnitteluvaiheessa.

Taulukko 9 Pk-yritysten aktiivisuus suositusten pohjalta

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Ottanut yhteyttä konsultin suosittelemaan palveluntarjoajaan	11	27,50%					
2. Ottanut yhteyttä muihin palveluntarjoajiin	10	25,00%					
3. Osallistunut vierikoulutukseen	0	0,00%					
4. Prosessi vielä kesken, miten?	5	12,50%					
5. Ei toimenpiteitä, miksi?	10	25,00%					
6. Muu, mikä ?	4	10,00%					
Yhteensä	40	100%					

Taulukko 10 Yhteydenottojen konkretisoituminen

9. Onko yhteydenotto johtanut konkreettisiin toimenpiteisiin?

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Kyllä	20	95,24%					
2. Ei, miksi?	1	4,76%					
Yhteensä	21	100%					

Yritysten jatkotoimenpiteistä saadut vastaukset olivat monipuolisia. Kaikki yritykset eivät kuitenkaan selvästi tuoneet esille mitään tiettyjä kehittämistoimenpiteitä, vaan sanoivat että asioita oli viety eteenpäin. Varmuuskopiointi oli kehittämisen kohteena noin kolmasosalla yrityksistä. Tämän lisäksi tietoturva ja sen kehittäminen kuten

palomuri oli esillä. Noin neljäsosa vastaajista mainitsi hankkineensa uusia laitteita ja lähes sama määrä uusia ohjelmistoja käyttöönsä.

Myös verkkosivujen uusiminen on ollut suosittu toimenpide, ja eräs yritys mainitsi verkkokaupan kehittämisen. Lisäksi verkkoympäristön kehittäminen mainittiin useampaan kertaan. Moni yritys oli kehittänyt useampaa aluetta samalla kertaa, ja monelle yritykselle konsulttipäivä merkitsi tietotekniikan käytön lisääntymistä ja laajempia käyttötapoja.

2.10 Mitä hyötyjä?

Suuri osa vastanneista ei osannut vielä mainita toimenpiteistä saatuja hyötyjä, koska aikaa oli kulunut niin vähän toimenpiteiden suorittamisen jälkeen. Moni uskoi kuitenkin hyötyjä ilmenevän tulevaisuudessa.

Kolme eniten mainittua hyötyä olivat tehokkuuden lisääntyminen, ajansäästö sekä luotettavuuden ja turvallisuuden lisääntyminen. Muita hieman harvemmin mainittuja olivat mm. turhien työvaiheiden karsiutuminen, kustannussäästöt ja asiakaspalvelun parantuminen.

2.11 Mitä positiivista Yritys-ICT -ohjelmasta jäi asiakkaiden mieleen?

Konsultointikokemus on ollut erittäin hyödyllinen ja keskustelu konsulttien kanssa on ollut hedelmällistä. Ensimmäisessä kyselyssä kiiteltiin myös raporttien tasoa. Ne ovat olleet hyvin jäsennellyjä, ja tuoneet esille keskustelun aikana käytyt asiat. Raportit ovat antaneet tarpeeksi tietoa siitä, miten yritys voi jatkaa eteenpäin olemassa olevaa tekniikkaansa käyttäen. Useilla yrityksillä oli ohjelmaan lähdeettäessä ongelma, johon haettiin ratkaisua, ja usein se myös löydettiin. Näin ollen mieleen jäi ongelmien ratkaisu ja avun saanti.

Yritykset ovat saaneet myös uusia hyödyllisiä laitteita ja työkaluja toimintaansa. Kiinnostus tekniikkaa ja sen tarjoamia mahdollisuuksia kohtaan on lisääntynyt. Vastaajat ovat huomanneet löytäneensä jotain uutta työskentelynsä. Palvelun hintaa pidettiin myös sopivana: 100 euroa on edullinen hinta, ja se kannustaa tarttumaan palveluun. Kokonaisuutena kokemus on ollut hyvä ja mielikuva ohjelmasta on jäänyt hyväksi vastaajien mieleen.

2.12 Ohjelman kehittämistoiveet

Asiakkaat halusivat ohjelmaan lisää jatkuvuutta myös konsultoinnin jälkeen. Koulutus- ja muita tietotekniikan palveluita kaivataan pk-yritystajien joukossa. Palvelun haluttaisiin olevan laaja-alaisempaa avaimet käteen periaatteen mukaan. Haluttaisiin, että palvelu toteutettaisiin kokonaisuudessaan alusta loppuun. Jonkinlainen seurantaohjelma voisi auttaa tässä.

Eräs vastaaja ehdotti, että jokaista yritystä varten voisi olla oma yhteyshenkilö, jonka puoleen voisi kääntyä tietoteknisissä ongelmissa. Toivottiin myös, että Yritys-ICT tarjoaisi kokonaisvaltaista palvelua tekniikan alueella. Palveluntarjoajat ja IT-ammattilaiset toimisivat yhden ja saman ohjelman alaisuudessa. Ongelmien ilmetessä olisi yksi ja sama numero, jonka päästä saisi kaikki tarvittavat palvelut. Samaa kautta olisi myös hyvä saada oppisopimuksella opiskelijoita, jotka hyötyisivät kokemuksesta samalla kun yritys saa tarvitsemaansa palvelua.

Kolmas ilmennyt kokonaisuus on markkinointi. Ohjelma saisi tuoda enemmän esille tämän tyyppisiä palveluita. Edullinen hinta toisi varmasti kiinnostuneita asiakkaita oikeanlaisella markkinoinnilla. Samantyyppisiä palveluita voisi mainostaa ohjelmaan osallistuneille enemmän ja luoda jonkinlainen tietokanta tai järjestelmä asiakkaiden tarpeista.

2.13 Kommentteja ohjelman järjestäjille, konsulteille ja vierikouluttajille

Projekti nähtiin positiivisena kokonaisuutena ja konsultit asiantuntevina. Jatkuvuutta kuitenkin toivottiin ohjelman suhteen enemmän. Kiitosta ohjelmalle annettiin siitä, että palvelu avaa uusia ovia pienille yrityksille ja liiketoimintaan yleisesti.






Osa vastaajista oli sitä mieltä, että ohjelmaa tulisi markkinoida enemmän, sillä ohjelma tarjoaa hyvällä hinta-laatu-suhteella pk-yrityksille palveluita. Toiminnan tulisi jatkua palveluiden osalta samanlaisena ja kehittää uusia vastaavia ohjelmia. Asiakkaat ovat kokeneet palvelun niin hyväksi, että haluaisivat lisää samanlaisia palveluja tulevaisuudessakin.

Negatiivista palautetta tuli myöskin. Kysely ja palaute tulisi suorittaa nopeammin konsultoinnin jälkeen. Osa yrityksistä ei myöskään kokenut saavansa konkreettista hyötyä konsultoinnista.






Ajatellen koko ohjelmaa palaute on ollut suurimmalta osin positiivista ja konsultteihin ollaan oltu erittäin tyytyväisiä. Myös vierikoulutus sai erinomaista palautetta. Voidaan sanoa, että ohjelma on ollut kokonaisuudessaan erittäin onnistunut.

LIITTEET


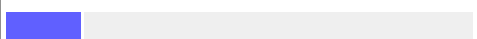





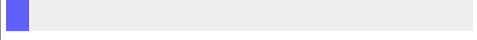
Liite 1 Konsulttiyritysten asiakasjakauma

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Acentra	6	13,64%					
2.	Netorek	17	38,64%					
3.	Opapoint	7	15,91%					
4.	Tele-Yritysverkot	1	2,27%					
5.	Turun Tietokeskus	13	29,55%					
	Yhteensä	44	100%					

Liite 2 Palautekyselyyn osallistuneiden yritysten henkilöstöluokat

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1-4	22	50,00%					
2.	5-9	13	29,55%					
3.	10-19	6	13,64%					
4.	20-49	2	4,55%					
5.	50-99	1	2,27%					
	Yhteensä	44	100%					

Liite 3 Palautekyselyyn osallistuneiden yritysten liikevaihto

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 200.000 €	2	4,55%					
2.	200.000 - 500.000 €	7	15,91%					
3.	500.000 - 1.000.000 €	5	11,36%					
4.	1.000.000 - 2.000.000 €	5	11,36%					
5.	2.000.000 - 4.000.000 €	1	2,27%					
6.	4.000.000 - 6.000.000 €	2	4,55%					
7.	yli 6.000.000 €	1	2,27%					
8.	ei osaa/halua sanoa	21	47,73%					
	Yhteensä	44	100%					

Liite 4 Palautekyselyyn osallistuneiden yritysten toimialat

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. metalliteollisuus	2	4,55%					
2. puuteollisuus	0	0,00%					
3. tekstiiliteollisuus	2	4,55%					
4. elektroniikkateollisuus	0	0,00%					
5. muu teollisuus	3	6,82%					
6. rakentaminen	3	6,82%					
7. tukku- ja vähittäiskauppa	5	11,36%					
8. kuljetus, huolinta, liikenne	1	2,27%					
9. tietoliikenne, telekommunikaatio, posti	1	2,27%					
10. majoitus ja ravitsemus	1	2,27%					
11. tapahtumajärjestäjät	0	0,00%					
12. hoiva-ala	0	0,00%					
13. asiantuntijapalvelut liike- elämälle (mainostoimistot, insinööritoimistot, kirjanpitoimistot, asianajotoimistot jne.)	11	25,00%					
14. muut palvelut liike-elämälle	5	11,36%					
15. muut palvelut yksityisille	10	22,73%					
16. julkinen sektori	0	0,00%					
17. kolmas sektori/yhdistykset	0	0,00%					
Yhteensä	44	100%					

LogOn Baltic Publications (as of 18.1.2008)**LogOn Baltic Master reports**

- 1:2007 Developing Regions through Spatial Planning and Logistics & ICT competence - Final report
Wolfgang Kersten, Mareike Böger, Meike Schröder and Carolin Singer
- 2:2007 Analytical Framework for the LogOn Baltic Project
Eric Kron, Gunnar Prause and Anatoli Beifert
- 3:2007 Aggregated logistics survey report (*working title*)
Håkan Aronsson and Naveen Kumar
- 4:2007 Aggregated ICT survey report (*working title*)
Eric Kron and Gunnar Prause
- 5:2007 Aggregated Expert interview report (*working title*)
Matti Takalokastari

LogOn Baltic Regional reports**Development Measure Impact Analysis (DEMIA)**

- 10:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN THE SOUTHERN METROPOLITAN REGION OF HAMBURG, GERMANY - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Janina Benecke, Jürgen Glaser and Rupert Seuthe
- 11:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN MECKLENBURG-VORPOMMERN, GERMANY - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Gertraud Klinkenberg
- 12:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN ESTONIA - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Jaak Kliimask
- 13:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN SOUTHWEST FINLAND - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Kaisa Alapartanen ja Heidi Leppimäki
- 14:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN LATVIA - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Riga City Council - Rode & Weiland Ltd.
- 15:2007 N/A
- 16:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN POMERANIA, POLAND (THE POMORSKIE VOIVODESHIP) - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Anna Trzuskawska
- 17:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN SAINT PETERSBURG, RUSSIA - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Mikhail Pimonenko
- 18:2007 REGIONAL DEVELOPMENT IN ÖSTERGÖTLAND, SWEDEN - Development Measure Impact Analysis (DEMIA) on regional development related to logistics and ICT
Håkan Aronsson and Staffan Eklind

ICT surveys

- 20:2007 ICT SURVEY IN THE SOUTHERN METROPOLITAN REGION OF HAMBURG, GERMANY
Wolfgang Kersten, Meike Schröder, Mareike Böger, Carolin Singer and Tomi Solakivi
- 21:2007 ICT SURVEY IN MECKLENBURG-VORPOMMERN, GERMANY
Eric Kron, Gunnar Prause and Tomi Solakivi
- 22:2007 ICT SURVEY IN ESTONIA
Seren Eilmann and Tomi Solakivi
- 23:2007 ICT SURVEY IN LATVIA
Riga City Council, Telematics and Logistics Institute Ltd. and Tomi Solakivi
- 24:2007 ICT SURVEY IN LITHUANIA
Darius Bazaras, Ramūnas Palšaitis and Tomi Solakivi

- 25:2007 ICT SURVEY IN SOUTHWEST FINLAND
Juha Lääkkö and Tomi Solakivi
- 26:2007 ICT SURVEY IN POLAND
Anna Trzuskawska and Tomi Solakivi
- 27:2007 ICT SURVEY IN SAINT PETERSBURG, RUSSIA
Yuri Ardatov and Tomi Solakivi
- 28:2007 ICT SURVEY IN ÖSTERGOTLAND, SWEDEN
Naveen Kumar, Håkan Aronsson and Tomi Solakivi

Logistics surveys

- 30:2007 LOGISTICS SURVEY IN THE SOUTHERN METROPOLITAN REGION OF HAMBURG, GERMANY
Wolfgang Kersten, Mareike Böger, Meike Schröder, Carolin Singer and Tomi Solakivi
- 31:2007 LOGISTICS SURVEY IN MECKLENBURG-VORPOMMERN, GERMANY
Eric Kron, Gunnar Prause and Tomi Solakivi
- 32:2007 LOGISTICS SURVEY IN ESTONIA
Ain Kiisler and Tomi Solakivi
- 33:2007 LOGISTICS SURVEY IN LATVIA
Riga City Council, Telematics and Logistics Institute Ltd. and Tomi Solakivi
- 34:2007 LOGISTICS SURVEY IN LITHUANIA
Darius Bazaras, Ramūnas Palšaitis and Tomi Solakivi
- 35:2007 LOGISTICS SURVEY IN SOUTHWEST FINLAND
Tomi Solakivi
- 36:2007 LOGISTICS SURVEY IN POMERANIA, POLAND
Anna Trzuskawska and Tomi Solakivi
- 37:2007 LOGISTICS SURVEY IN SAINT PETERSBURG, RUSSIA
Valeri Lukinsky, Natalia Pletneva and Tomi Solakivi
- 38:2007 LOGISTICS SURVEY IN ÖSTERGÖTLAND, SWEDEN
Håkan Aronsson, Naveen Kumar and Tomi Solakivi

Expert interviews

- 40:2007 EXPERT INTERVIEWS IN THE SOUTHERN METROPOLITAN REGION OF HAMBURG, GERMANY - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Wolfgang Kersten, Meike Schröder, Carolin Singer and Mareike Böger
- 41:2007 EXPERT INTERVIEWS IN MECKLENBURGVORPOMMERN, GERMANY - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Gunnar Prause, Margitta Rudat, Gertraud Klinkenberg and Eric Kron
- 42:2007 EXPERT INTERVIEWS IN ESTONIA - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Ain Kiisler and Seren Eilmann
- 43:2007 EXPERT INTERVIEWS IN SOUTHWEST FINLAND - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Matti Takalokastari, Matias Suhonen, Petri Murto and Hilja-Maria Happonen
- 44:2007 EXPERT INTERVIEWS IN LATVIA - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Riga City Council and Rode & Weiland Ltd.
- 45:2007 EXPERT INTERVIEWS IN LITHUANIA - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Ramūnas Palšaitis and Darius Bazaras
- 46:2007 EXPERT INTERVIEWS IN POMERANIA, POLAND - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Anna Trzuskawska
- 47:2007 EXPERT INTERVIEWS IN SAINT PETERSBURG, RUSSIA - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT Russia
Natalia Ivanova
- 48:2007 EXPERT INTERVIEWS IN ÖSTERGÖTLAND, SWEDEN - Results and analysis of the intersectoral expert interviews in the field of logistics and ICT
Håkan Aronsson, Staffan Eklind and Naveen Kumar

Regional Profiles

- 50:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: THE SOUTHERN METROPOLITAN REGION OF HAMBURG, GERMANY
Wolfgang Kersten, Meike Schröder, Mareike Böger and Carolin Singer
- 51:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: MECKLENBURG-VORPOMMERN, GERMANY
Eric Kron, Gunnar Prause and Gertraud Klinkenberg
- 52:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: ESTONIA
Ain Kiisler
- 53:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: SOUTHWEST FINLAND
Jarmo Malmsten
- 54:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: LATVIA
Telematics and Logistics Institute Ltd.
- 55:2007 N/A
- 56:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: POMERANIA, POLAND
Anna Trzuskawska
- 57:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: SAINT PETERSBURG, RUSSIA
Elena Timofeeva
- 58:2007 REGIONAL LOGISTICS & ICT PROFILE: ÖSTERGÖTLAND, SWEDEN
Håkan Aronsson, Naveen Kumar and Staffan Eklind

LogOn Baltic Master reports

- 60:2007 STRUCTURAL CHANGES AND TRANSPORT CHALLENGES - A report about the Danish structural reform
Kent Bentzen and Michael Stie Laugesen
- 61:2007 NEW TASKS – NEW APPROACHES - A study about the Danish structural reform
Kent Bentzen, Lars Bentzen, Helen Carter and Michael Stie Laugesen
- 62:2007 STRUCTURAL REFORMS IN DENMARK AND THE BALTIC SEA REGION: A Study of Transferable Experiences from the Danish Structural Reform
Kent Bentzen, Lars Bentzen, Helen Carter and Michael Stie Laugesen

LogOn Baltic Regional reports

- 70(FI):2007 VARSINAIS-SUOMEN LOGISTINEN KILPAILUKYKY
Matti Takalokastari (toim.)
- 71:2007 N/A
- 72:2007 N/A
- 73(FI):2007 TURKU-LOIMAA-TAMPERE KEHITYSKÄYTÄVÄ
Loimaan seutukunnan kehittämiskeskus ja FCG Suunnittelukeskus Oy

Other reports in the LogOn Baltic publications series (not published by the Turku School of Economics)

- AIR TRAFFIC SERVICE DEVELOPMENT IN TURKU REGION (working title)
Pekka Jaakkola
- ENTERPRISE ICT CUSTOMER ENQUIRY - YRITYS-ICT ASIAKASKYSELY
Sari Vahinen and Kalle Luhtinen

*) LogOn Baltic reports published in any other language than English language are marked with a 2-digit country ID code. E.g. publication nro. 70(FI):2007 is written in Finnish language.

Published by
LogOn Baltic
ICT Turku Ltd.
Itäinen Pitkäkatu 4 B, 20520 Turku, Finland