

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (Tukes) teetti syyskuussa 2014 asiakastutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Tukesin asiakastytyvyyttä sekä paikantaa kehittämistä vaativia kohteita. Internet-kyselynä ja puhelinhaastatteluina toteutettuun tutkimukseen vastasi yhteensä 626 Tukesin asiakasta. Suuret kiitokset kaikille vastaajille!

OSAAVA JA AMMATTITAITOINEN HENKILÖSTÖ AVAINASEMASSA

Vastaajien mukaan Tukesin toiminnassa on tärkeintä se, että Tukesin henkilöstö on osaavaa ja toimii ammattitaitoisesti. Myös tehtävien vastuullinen hoitaminen, ihmisten, omaisuuden ja ympäristön suojeleminen turvallisuusriskeiltä ja riippumattomuus toimijana olivat vastaajille tärkeitä tekijöitä Tukesin toiminnassa.

Tukesin henkilöstö on osaavaa ja toimii ammattitaitoisesti, 624 kpl	4,6
Tukes hoitaa tehtävänsä vastuullisesti, 614 kpl	4,6
Tukes suojelee toiminnallaan ihmisiä, omaisuutta ja ympäristöä turvallisuusriskeiltä, 612 kpl	4,5
Tukes on riippumaton, 615 kpl	4,5
Yhteistyö Tukesin kanssa on toiminut hyvin, 619 kpl	4,5

Taulukko 1: Toiminnan tärkeimmät tekijät (1-5)

Vastaajat kokevat Tukesin myös onnistuneen hyvin tärkeimmiksi koetuissa tekijöissä. Parhaimmat onnistumisarvosanat Tukes saa yhteistyön toimivuudesta, riippumattomuudesta sekä osaavasta ja ammattitaitoisesti toimivasta henkilöstöstä.

Yhteistyö Tukesin henkilöstön kanssa on toiminut hyvin, 614 kpl	4,1
Tukes on riippumaton, 606 kpl	4,1
Tukesin henkilöstö on osaavaa ja toimii ammattitaitoisesti, 619 kpl	4,0
Tukes hoitaa tehtävänsä vastuullisesti, 610 kpl	3,9
Tukes on organisaatiollemme arvostettu yhteistyökumppani, 604 kpl	3,9

Taulukko 2: Toiminnan onnistuneimmat tekijät (1-5)

Tukesin asiakastytyväisyys on kokonaisuutena hyvällä tasolla ja 81 prosenttia vastaajista antoi Tukesille kokonaisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1-5.

TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Vaikka Tukesin saama palaute on pääsääntöisesti erittäin myönteistä, on tärkeää jatkossakin panostaa toiminnan kehittämiseen. Huomiota tulisi kiinnittää erityisesti tutkimuksessa esille nousseisiin kehittämissuhteisiin, kuten toiminnan johdonmukaisuuteen.

Tukesin visio ekologisesti kestävästä yhteiskunnan kehittämisestä ei ole täysin jalkautunut. Vastaajat arvioivat Tukesin onnistumisen siinä heikoksi, mutta samalla he eivät kokeneet asiaa kovinkaan merkitykselliseksi.

Avoimissa palautteissa vastaajat toivoivat Tukesin kehittävän toimintaansa erityisesti henkilöstöresurssien ja sitä kautta käsittelyaikojen suhteen. Myös viestinnän ja tiedottamisen osalta vastaajat esittivät kehitystoiveita.

TUKESIN VAHVUUDET IHMISSÄ

Avoimissa palautteissa vastaajat arvioivat Tukesin toiminnassa erityisen hyväksi useimmiten henkilöstön ja erityisesti heidän ammattitaitonsa. Vastaajat antoivat kiitosta nopeista ja selkeistä vastauksista, toimivasta kokonaisuudesta sekä Internet-sivuilta löytyvistä tiedoista.



Kuva 1: Mikä Tukesin toiminnassa on erityisen hyvää?

KIIITOS!

Tukesin saama palaute on ehdottoman tärkeää toiminnan suuntaamisessa ja kehittämisessä. Tukes ja Innolink Research Oy kiittävät kaikkia vastaajia ja toivovat, että annatte arvokkaan palautteenne myös jatkossa.

Tukes

Pääjohtaja
Kimmo Peltonen

Innolink Research Oy

Liiketoimintajohtaja
Jani Listenmaa