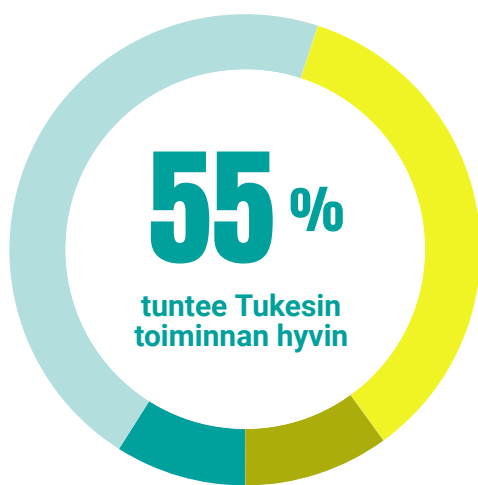


Asiakastutkimus 2023

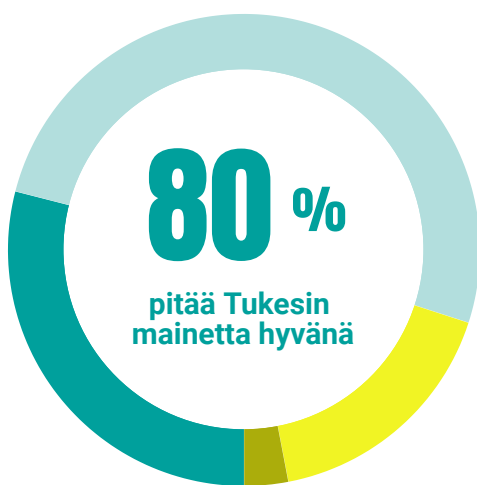
Tukes teetti yhteistyössä Innolinkin kanssa tutkimuksen, jonka tavoitteena oli kartoittaa asiakastytyväisyyden nykytilaa sekä selvittää kehittämiskohteita. Tutkimusta on toteutettu vuodesta 2014 lähtien ja tänä vuonna vastauksia kertyi 371.

Tukesin toiminnan tunteminen parantunut



erittäin hyvin (9%) melko hyvin (46%)
kohtuullisesti (35%) melko/erittäin huonosti (10%)

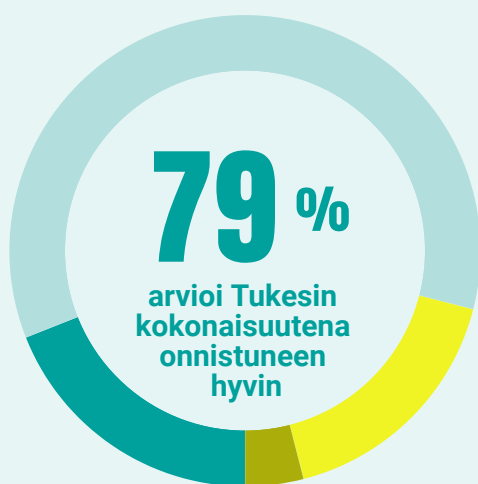
2021: Tukesin toiminnan tunsi erittäin tai melko hyvin 44 prosenttia vastanneista.



erittäin hyvä (29%) melko hyvä (51%)
neutraali (17%) huono/erittäin huono (3%)

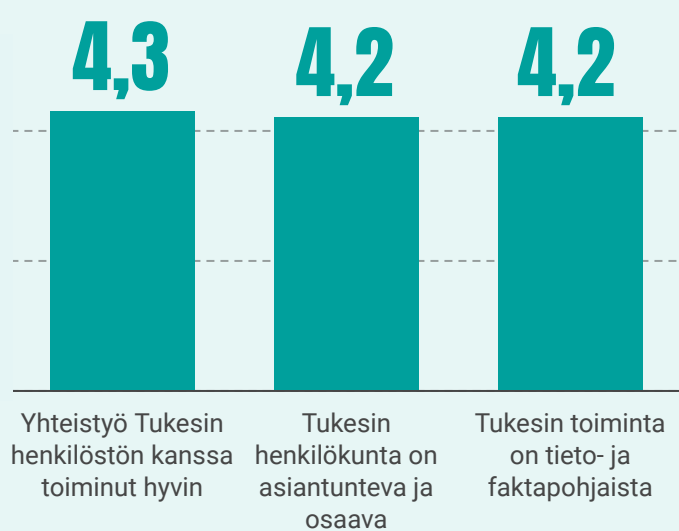
2021: 81 prosenttia vastanneista piti Tukesin mainetta hyvänä.

Yhteistyö koetaan sujuvana



erittäin hyvin (19%) melko hyvin (60%)
kohtuullisesti (17%) melko/erittäin huonosti (4%)

Onnistuneimmat tekijät

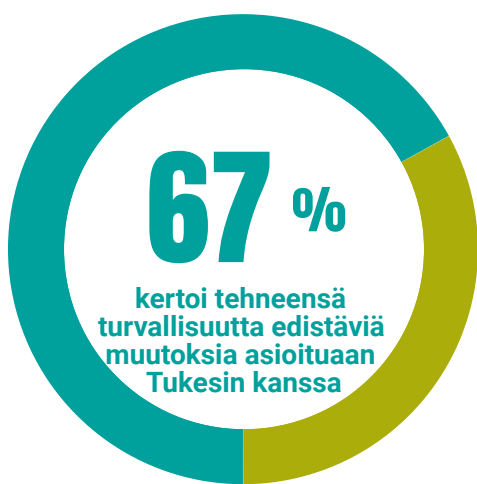


Asteikko 1 = onnistunut erittäin huonosti... 5 = onnistunut erittäin hyvin

Toimintaa pidetään turvallisuutta ja luotettavuutta edistävänä



erittäin vaikuttavaa (31%) melko vaikuttavaa (50%)
vaikuttavaa (15%) vähän / ei lainkaan vaikuttavaa (4%)

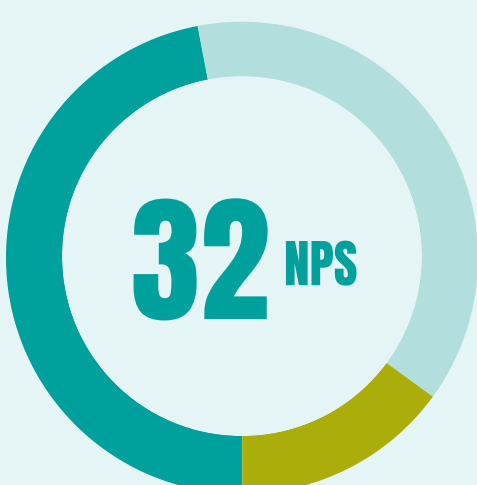


kyllä (67%) ei (33%)

Suositteluhalukkuus korkealla

Vastaajista 85 prosenttia antoi arvosanaksi vähintään kahdeksan, kun kysyttiin kuinka todennäköisesti he suosittelevat Tukesia asteikolla 0–10. Tukesin Net Promoter Scoreksi* muodostui 32.

*Net Promoter Score eli NPS mittaa suositteletodennäköisyyttä yhden kysymyksen avulla: "Millä todennäköisyydellä suosittelet Tukesia asiakkaana asteikolla 0-10?" (0 = en lainkaan todennäköisesti ... 10 = erittäin todennäköisesti.) Arvostelijat (arvot 0–6) ovat tyytymättömiä asiakkaita, jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua esittämällä kritiikkiä. Neutraalit (arvot 7–8) ovat tyytyväisiä asiakkaita, jotka ovat kuitenkin helposti houkuteltavissa kilpailevilla tarjouksilla. Suositelijat (arvot 9–10) ovat uskollisia ja innostuneita asiakkaita, jotka suosittelevat yritystä myös muille lisäten kasvua. NPS lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suositelijoista prosenttiosuudesta. NPS voi vaihdella -100 ja 100 välillä.



suositelijat (9-10) (47%) neutraalit (7-8) (38%)
arvostelijat (0-6) (15%)

Suuret kiitokset!

Jälleen kerran kiitämme asiakkaitamme palautteesta. Turvallisuuden ja luotettavuuden edistäminen tapahtuu yhteistyössä. Tästä syystä meitä ilahduttaa etenkin se, että Tukesin tunteminen on parantunut asiakkaidemme joukossa. Henkilöstömme saa asiantuntevuudestaan toistuvasti hyvää palautetta, ja näin tälläkin kertaa. Yhteistyö on toimivaa, osaavaa sekä tieto- ja faktapohjaista. Meitä kiitellään valmentavasta otteesta turvallisuuden edistämisessä, mikä on tuoreen strategiamme mukainen tavoite.

Jatkossakin kehitämme toimintaamme asiakkaitamme kuunnellen. Yhteistyössä eri toimijoiden välillä sekä asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisessä on aina mahdollista olla vieläkin parempi.

Kimmo Peltonen
pääjohtaja
Tukes