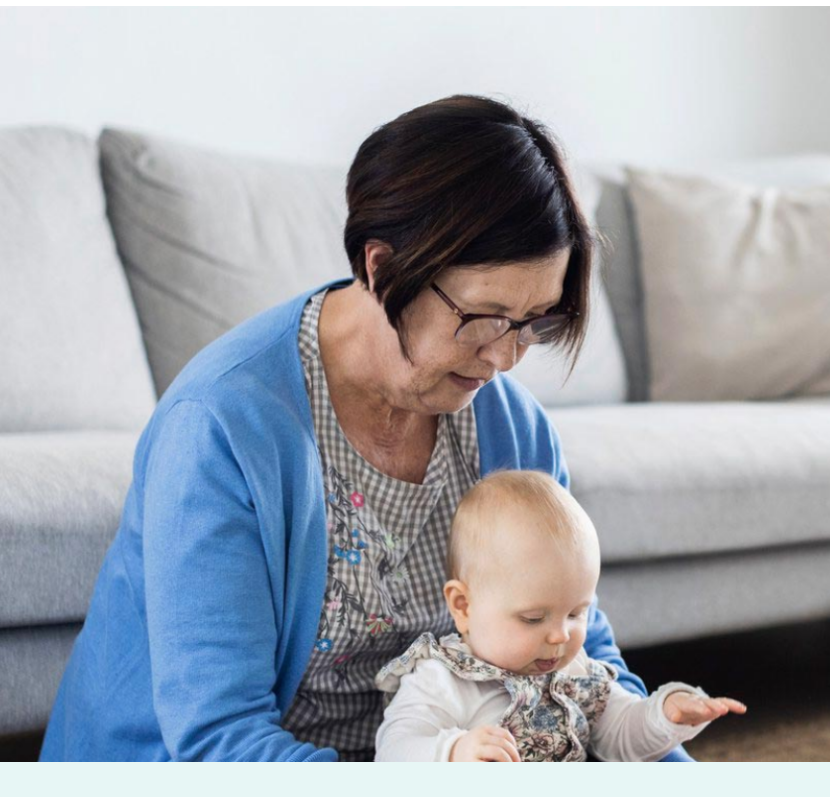




Sidosryhmätutkimus 2022

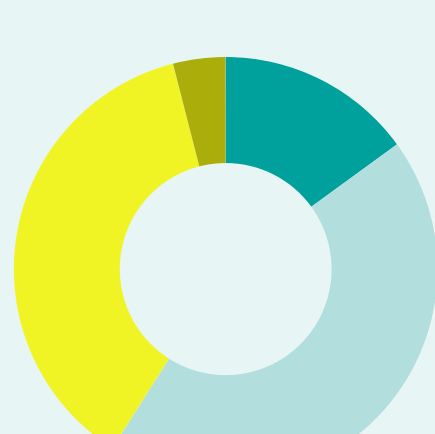
Tukes kysyi yhteistyön sujuvuutta ja kehittämistoiveita sidosryhmiensä edustajilta elo-syyskuussa 2022. Tulosten avulla sidosryhmäsuhteita ja yhteistyötä kehitetään edelleen Tukesin strategisten tavoitteiden mukaisesti. Tutkimuksen tulokset perustuvat 216 vastaukseen, ja se on jatkuva vuosien 2020, 2018 ja 2016 tutkimuksille.

Tukesin sidosryhmät tyytyväisiä yhteistyöhön

Mielikuvat Tukesista liittyvät vahvasti asiantuntijuuteen, turvallisuuteen, valvontaan, lupa-asioihin ja viranomaisuuteen



Tutkimuksessa esiin nousseet mielikuvat ovat samoja kuin aiempina vuosina: viranomainen, turvallisuus, valvonta, asiantunteva, luotettava. Hyviä asioita Tukesin toiminnassa kysyttäessä korostuvat tavallisimmin henkilöstön osaaminen, asiantuntijuus ja yhteistyö. Tänä vuonna mukaan nousee helppo lähestyttävyyttä: ”Matala kynnys porstuassa eli helppo ottaa yhteyttä.”



Tukesin toiminnan tunteminen parantunut

59 %

59 % tuntee Tukesin toimintaa melko tai erittäin hyvin (2020: 54 %). Erittäin hyvin tuntevien osuus on kasvanut tasaisesti vuosittain.

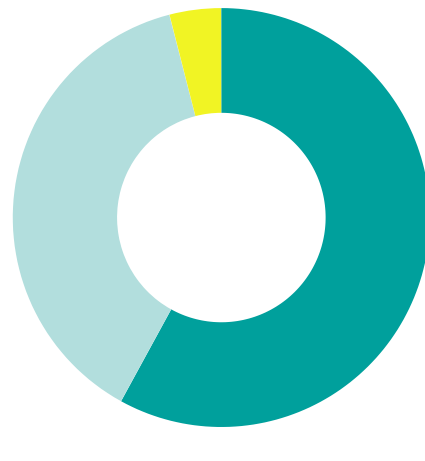
Suosittelutodennäköisyys noussut ja on nyt erinomainen

55 NPS

Tukesin NPS-luku* on 55 (2020: 49). Tulos on mittaushistorian paras lukema.

58 %

58 % antoi suositteletodennäköisyydeksi 9 tai 10 asteikolla 0–10 (2020: 56 %).



*Net Promoter Score eli NPS mittaa suositteletodennäköisyyttä yhden kysymyksen avulla: ”Millä todennäköisyydellä suositteletitte Tukesia kollegoillesi ja tuttavillesi?” Vastaukset annetaan asteikolla 0–10. (0 = en suosittelei... 10 = suositteisin erittäin todennäköisesti, tai olen jo suositellut.) Arvostelijat (arvot 0–6) ovat tyytymättömiä asiakkaita, jotka saattavat vahingoittaa brändiä ja vähentää kasvua esittämälläan 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 eli Net Promoter Score lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suositelijoista prosenttiosuudesta. NPS voi vaihdella -100 ja 100 välillä.

Tukesilla hyvä maine

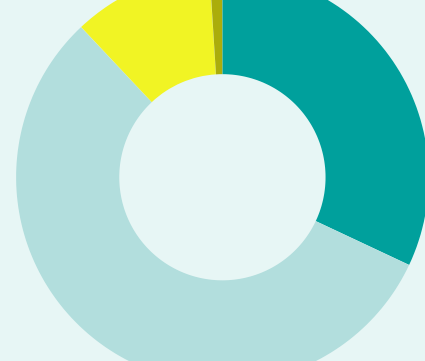
4,1 /5

Tukesin mainearvosana on 4,1/5 (2020: 4,0).

88 %

88 % pitää Tukesin mainetta melko tai erittäin hyvänä (arvot 4 tai 5 asteikolla 1–5).

Arvioi asteikolla 1–5, millainen maine Tukesilla on mielestäsi?



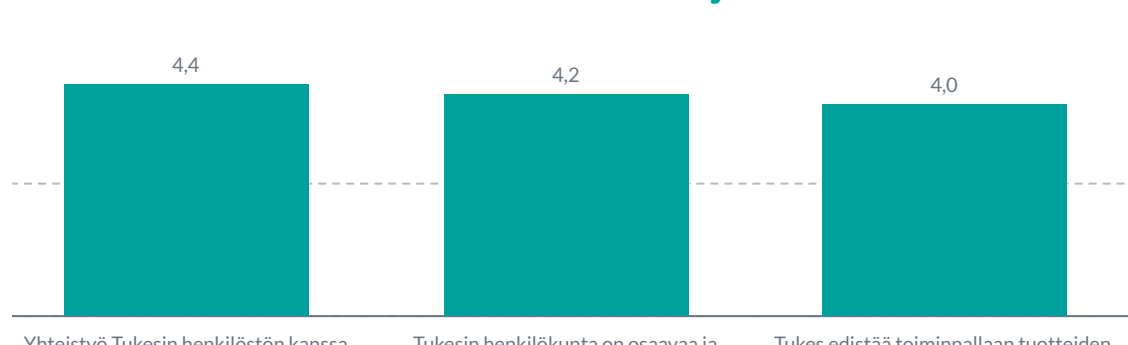
Tukes onnistunut vastaamaan hyvin asiakkaiden tarpeisiin

4,0 /5

Tukesin onnistumisen kokonaisarvosana on 4,0 asteikolla 1–5.

Tukes on onnistunut toiminnassaan. onnistuneimmat tekijät ovat yhteistyön sujuvuus, henkilöstön osaaminen ja ammattitaitoisuus ja toiminnan rohkea uudistaminen.

Onnistuneimmat tekijät



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

Tukesin toimintaa pidetään vaikuttavana sekä turvallisuutta ja luotettavuutta edistävänä

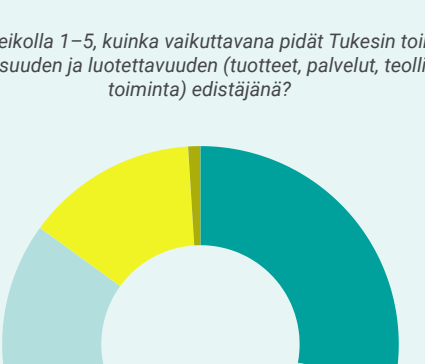
4,1 /5

Vaikuttavuuden arvosana on entisellään, 4,1 asteikolla 1–5.

89 %

89 % pitää Tukesin toimintaa melko tai erittäin vaikuttavana (arvosana 4 tai 5 asteikolla 1–5).

Arvioi asteikolla 1–5, kuinka vaikuttavana pidät Tukesin toimintaa turvallisuuden ja luotettavuuden (tuotteet, palvelut, teollinen toiminta) edistäjänä?



Tukesin sidosryhmäyhteistyön osa-tekijöiden arviot ovat lähes kauttaaltaan parantuneet. Eniten ovat parantuneet

Tukes edistää toiminnallaan tuotteiden, palveluiden ja teollisen toiminnan turvallisuutta ja luotettavuutta.

Tukes kannustaa toimijoita vastuullisuuteen.

Tukes myötävaikuttaa säädösten kehittämiseen.

Tukes hyödyntää moderneja tapoja tehdä yhteistyötä.

Tukes hyödyntää digitalisaatiota.

Yhteistyö Tukesin kanssa

77 % on ollut Tukesin kanssa yhteistyössä viimeisen vuoden aikana kolme kertaa tai useammin. Toivotuimpia yhteistyön muotoja ovat yhteiset tilaisuudet verkossa (86 %), toiseksi kiinnostavimpia ovat sidosryhmätilaisuudet. Kolmannelle sijalle sijoittuvat webinaarit tai yhteiset nettiluennot. Tietoa Tukesin toiminnasta halutaan saada www-sivujen kautta, koulutuksissa ja tapahtumissa sekä kokeasti sähköpostiin tulevien uutiskirjeiden kautta.

Kiitämme palautteesta. Olemme erittäin tyytyväisiä, että toimintaamme pidetään vaikuttavana. Mielikuva meistä on kirkas ja meitä pidetään suunnannäyttäjänä vastuullisen ja turvallisen Suomen rakentamisessa. Henkilöstön osaamiselta ja asiantuntemukselta odotetaan paljon, ja pystymme iloksemme vastaamaan hyvin näihin odotuksiin. Kuitenkin tuloksista löytyy myös kehittämiskohteita, sillä meiltä toivotaan enemmän rohkeutta uudistua. Viestintää, vuorovaikutusta ja tiivistä yhteistyötä toivotaan samoin kehitettävän edelleen - näin tulemme tekemään.

Kimmo Peltonen
pääjohtaja