Lehdistötiedote

15.6.2015

**SKOLin jäsenyritysten asiakastutkimus: viidesosa yrityksistä alan suunnannäyttäjiä**

Suunnittelu- ja konsultointiyritykset SKOL on julkaissut jäsenyritystensä asiakastutkimuksen, jossa se selvitti asiakkaiden tyytyväisyyttä SKOLin jäsenyrityksiltä hankkimiinsa palveluihin. Puhelinhaastatteluihin perustuneessa tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 17 jäsenyrityksen 1 404 asiakasta. Tutkimus järjestettiin maalis–toukokuun välisenä aikana, ja sen toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy.

Tutkimukseen vastanneista 98 % voisi suositella yritystä kollegoilleen tai tuttavilleen ja 97 % voisi valita yrityksen uudelleen toimittajakseen. Hyvin sujunut yhteistyö oli yleisin perustelu. Varauksella suosittelevista osa perusteli kantaansa sillä, ettei tunne yrityksen toimintaa riittävän hyvin.

***Kuva 1: Yrityksen suositteleminen***

Lähes joka viides vastaaja arvioi yrityksen toiminnan parantuneen viimeisen vuoden aikana. Teollisuussektorin yritysten osalta toiminnan nähtiin parantuneen muita toimialoja useammin. Lähes joka kolmas piti arvioitavan yrityksen tuotteita tai palveluita muita toimittajia parempina.

**Yhdyskuntasektorilla eniten suunnannäyttäjiä**

Vajaa viidesosa vastaajista arvioi yrityksen olevan innovatiivisten ratkaisujen kehityksen suunnannäyttäjä. Yhdyskuntasektorilla toimiva yrityksiä pidettiin eniten suunnannäyttäjinä. Valtaosan yrityksistä arvioitiin seuraavan innovatiivisten ratkaisujen kehitystä ja olevan kehityksessä mukana.

Yritysten toiminnassa on vastaajien mielestä tärkeintä projektin lopputuotoksen laatu, henkilöstön ammattitaito sekä projektin aikataulujen pitäminen. Myös yhteistyön toimivuus ja resurssien riittävyys olivat tärkeimpien tekijöiden joukossa. Vastaajat antoivat korkeita merkitysarvosanoja kaikille tekijöille.

***Kuva 2: Toiminnan tärkeimmät tekijät (1-5)***

Vastaajat kokevat SKOL-jäsenyritysten onnistuneen parhaiten henkilöstön asiakaspalveluasenteessa ja yhteistyön toimivuudessa. Myös ammattitaitoa, sopimusvasteiden hoitamista sekä projektin lopputuloksen laatua pidettiin onnistuneimpina tekijöinä.

***Kuva 3: Toiminnan onnistuneimmat tekijät (1-5)***

**Aikatauluissa ja resurssoinnissa parannettavaa**

Vaikka asiakkaiden tyytyväisyys on pääosin erittäin hyvällä tasolla, niin suhteessa vastaajien odotuksiin eniten kehitettävää löytyi projektin aikataulujen pitämisessä sekä resurssien riittävyydessä.

Kokonaisarvosanaksi SKOLin jäsenyritykset saivat keskimäärin 3,9 asteikolla 1–5, jossa 1 = ei lainkaan tyytyväinen ja 5 =erittäin tyytyväinen. Yhteensä 85 % vastaajista antoi kokonaisarvosanaksi 4 tai 5. Toimialojen välillä ei ollut suuria eroja.

Vastaajista 13 % arvioi hankintojen kasvavan seuraavan vuoden aikana. Tämä tarkoittaa samalla yhteistyön laajenemista jäsenyritysten kanssa. Yhteensä 78 %:lla hankinnat pysyvät ennallaan. Useimmiten hankinnat olivat kasvussa rakennus- ja teollisuussektorin vastaajilla.

**Lisätietoja:**

toimitusjohtaja Matti Mannonen, SKOL ry, puh. 040 544 7047, matti.mannonen@teknologiateollisuus.fi

[www.skolry.fi](http://www.skolry.fi)  @mannonen\_matti ja @Konsulttinuoret

*SKOL ry on suunnittelu- ja konsultointialan yritysten työnantajajärjestö ja samalla yksi Teknologiateollisuuden viidestä päätoimialasta. Edistämme hyvää suomalaista suunnittelua ja konsultointia, joka ratkaisee yhteiskunnan ja elinkeinoelämän merkittäviä tulevaisuuden haasteita.*

*SKOLin jäsenyritykset toimivat vastuullisina, puolueettomina ja riippumattomina asiantuntijoina ja suunnittelijoina teollisuuden, rakentamisen ja yhteiskunnan kehittämisessä ja investoinneissa Suomessa ja kansainvälisesti. Alan tavoitteena on parantaa suomalaisen yhteiskunnan ja elinkeinoelämän kilpailukykyä ja kehittää huipputason suomalaista osaamista.*