

TURKU SCIENCE PARK OY:N IMAGO- JA ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Turku Science Park Oy toteutti loppuvuodesta 2008 imago- ja asiakastutkimuksen, jonka käytännön toteutuksesta vastasi **Innolink Research Oy**. Tutkimuksen sisällöllisenä tavoitteena oli kartoittaa Turku Science Park Oy:n asiakasprofiilia ja selvittää vastaajien yrityksen toiminnalle asettamia vaatimuksia. Tutkimuksessa tarkasteltiin vastaajien tyytyväisyyttä Turku Science Park Oy:n toimintaan ja palveluihin, joiden lisäksi selvitettiin yrityksen tunnettuutta ja mainetta. Kohderyhmänä olivat yritykset sekä tutkimus- ja rahoittajatahot, sekä Turku Science Park Oy:n muut sidosryhmät. Tutkimuksen asiakasosuus toteutettiin puhelinkyselynä, ja siihen vastasi 150 henkilöä. Lisäksi tutkimukseen kuului henkilöstön itsearviointiosuus.

Tutkimustulokset tiivistetysti

- *Turku Science Park Oy on asiakkaidensa keskuudessa ylivoimaisesti tunnetuin kehittämiskumppani*
- *Spontaani tunnettuus aloittavan yritystoiminnan kehittäjänä kohosi korkealle (19 %)*
- *Yritykset nostavat esiin TScP:n vahvat kontaktiverkostot, valmennukset, tapahtumat ja kansainväliset verkottumismahdollisuudet*
- *Henkilöstö koetaan palveluallttiiksi, yhteistyökykyiseksi ja helposti lähestyttäväksi*
- *TScP Oy:n sijaintia pidetään erinomaisena*
- *Asiakkaat eivät kuitenkaan tunne riittävästi TScP:n palveluita*

Turku Science Park Oy:n tunteminen ja palveluiden käyttäminen

Turku Science Park Oy:n mainitsi ensimmäisenä 19 % ja toisena 7 %, kun vastaajia pyydettiin spontaanisti nimeämään aloittavaa yritystoimintaa edistäviä yrityksiä. Lähes 60 % vastaajista ilmoittikin tuntevansa yrityksen melko tai erittäin hyvin.

Turku Science Park Oy:n tarjoamista palveluista vastaajat ovat käyttäneet eniten hautomo-palveluita ja verkostoitumispalveluita. Vastanneista suurin osa (41 %) oli mikroyrityksiä tai enintään 50 työntekijää työllistäviä pienyrityksiä (24 %). Toimialan perusteella luokat jakaantuvat melko tasaisesti ICT:n, bion, palvelualan ja luokan ”muut” välillä. Ammattiaseman perusteella vastanneista suurin osa edusti johtoa tai ylempiä toimihenkilöitä (80 %)

Turku Science Park Oy: palvelualltis, lähestyttävä ja yhteistyökykyinen

Valtaosalla (99 %) vastaajista on vähintään neutraali mielikuva Turku Science Park Oy:n toiminnasta; yli puolella vastaajista mielikuva on positiivinen. Yritys koetaan palveluallttiiksi ja yhteistyökykyiseksi kumppaniksi, jota on helppo lähestyä.

Kaikki potentiaaliset asiakkaat kokevat Turku Science Park Oy:n palveluiden käyttämisen ainakin jonkin verran houkuttelevaksi. Päätäjistä yhteensä 75 % arvioi Turku Science Park Oy:n roolin elinkeinoelämän kehittäjänä merkittäväksi tai ainakin jonkin verran merkittäväksi.

Tärkeintä hyötyä vastaajat arvioivat saavansa verkostoitumisen, uusien kontaktien ja yhteistyön laajentamisen kautta.

Tyytyväisyys Turku Science Park Oy:hyn

Vastaajilta tiedusteltiin eri toiminnan tekijöiden merkitystä asiantuntijapalveluihin ja Turku Science Park Oy:n toimintaan liittyen. Merkitystä arvioitiin asteikolla 1 – 7 (erittäin suuri)

<i>Toiminnan tekijät</i>	<i>Merkitys</i>
Henkilökunnan osaaminen / asiantuntemus	6,2
Laaja asiantuntijaverkosto	6,1
Palveluiden laatu	6,1
Kansainväliset partnerit	6,0
Toiminnan läpinäkyvyys ja avoimuus	5,9

Vastaajat pitivät tärkeimpinä asioina henkilökunnan osaamista ja asiantuntemusta sekä laajaa asiantuntijaverkostoa. Vastaajien antamien onnistumisarvosanojen mukaan parhaiten Turku Science Park Oy onnistui henkilökunnan osaamisessa ja asiantuntemuksessa (tulos 5,6 / 7) sekä palveluiden laadussa (5,4 / 7).

Tarkan kuiluanalyysin perusteella, jossa onnistumista verrattiin asian suhteelliseen merkitykseen, onnistuneinta toimintaa ovat yrityskehitys / Biocelx Oy; yrityskehitys / hautomopalvelut; kehittämishankkeiden koordinointi; kehittämishankkeiden suunnittelu sekä verkkosivujen selkeys ja informatiivisuus. Varsinaisia kriittisiä tekijöitä, joiden suhteen on onnistuttu huonosti suhteessa asiakasodotuksiin, ei sidosryhmätutkimuksen osalta löytynyt.

Kehittämiskohteet ja käytännön toiminta

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta Turku Science Park Oy:n sidosryhmätyytyväisyyden olevan hyvällä tasolla, vaikka kehitettävääkin löytyy. Yritys tunnetaan hyvin ja mielikuva siitä on myönteinen, mutta palveluja ei kuitenkaan tunneta riittävästi. Tämä heijastuu myös arvioituun palveluiden käyttämiseen tulevaisuudessa. Vastaajat voisivat pääsääntöisesti harkita käyttävänsä Turku Science Park Oy:n palveluja, mutta asiaa vaikeuttaa tarjonnan vähäinen tuntemus.

Turku Science Park Oy:ssä on tutkimustulosten pohjalta ryhdytty panostamaan palveluiden tuotteistukseen. Ensimmäisenä on tuotteistettu pk-yrityksille tarkoitettu tietojärjestelmien tutkauspalvelu. TUTKA™-palvelu kiskoo tietojärjestelmäpeikot päivänvaloon ja turvaa yrityksen jatkuvuuden. Tutkaraportista yrittäjä näkee mahdolliset riskit ja pullonkaulat sekä saa vähintään kolme keinoa bisneksen tehostamiseen. Palvelu maksaa yritykselle vain 200 euroa, EU maksaa loput ja Turku Science Park Oy hoitaa byrokratian.

Turku Science Parkin asiakkaiden tärkeänä pitämää kansainvälistä partneriverkostoa tullaan lujittamaan edelleen. Yritys jatkaa liittoutumistaan kärkialojensa – bioteknologian ja ICT:n – kansainvälisten huippujen kanssa. Turku Science Park Oy:n ja Karolinska Institutets Holding AB:n yhteisyritys Biocelx Oy:n ensimmäinen toimintavuosi ylitti odotukset, ja kesällä solmittu yhteistyösopimus Heidelberg Technologieparkin kanssa konkretisoituu eri tavoin.

Aivan lähipäivinä BioTurun toimijoita matkustaa Heidelbergiin, jossa pohditaan yhteistyötä molempien keskeisiin osaamisalueisiin kuuluvien syöpätutkimuksen ja kuvantamisen aloilla. Kaukoidästä on kasvamassa maailmantalouden merkittävin keskus. Turku Science Park Oy järjestikin tässä kuussa teknologiayrityksilleen yhteyksien avaamismatkan Kaukoitään, jossa tutustuttiin yrityksiin ja niille palveluita tarjoaviin organisaatioihin HongKongin, Shenzhenin ja Guangzhoun alueella.

Suuret kiitokset vastanneille, arvostamme aikaanne ja panostanne. Palaute on jo johtanut käytännön toimiin ja olemme avoimia sille sekä uusille avauksille jokapäiväisessä työssämme.

Lisätietoja sidosryhmätutkimuksesta:

Turku Science Park Oy
viestintäjohtaja **Katja Wallenlind**
katja.wallenlind@turkusciencepark.com
puh. 050 – 5774 807