

LUOTTAMUS  
& MAINE

9.6.2021

Marjaana Kivioja

# Fingridin maine asiakkaidemme keskuudessa

FINGRID

# Hyvä kello kauas kuuluu, paha kello kauemmas

- Tutkimusyhtiö T-Media kysyi huhtikuussa 2021 Fingridin asiakkailta arviota yhtiön toiminnasta. Kahdeksasta eri osa-alueesta muodostui kokonaisuutta Fingridiä arvioiva mainearvosana.
- Fingridin maine tutkittiin ensimmäistä kertaa asiakkaiden keskuudessa. Aiemmin samalla mallilla on tutkittu poliittisen päättäjien, median ja alan opiskelijoiden käsityksiä Fingridistä.
- Fingridiä arvioi 64 asiakasta, joista 35 oli toimitusjohtajia, 24 muussa johtavassa asemassa olevia ja loput viisi muussa asemassa olevia.



# Sidosryhmätuki on meille tärkeä asia



**SIDOS**  
RYHMÄ  
**TUKI** =

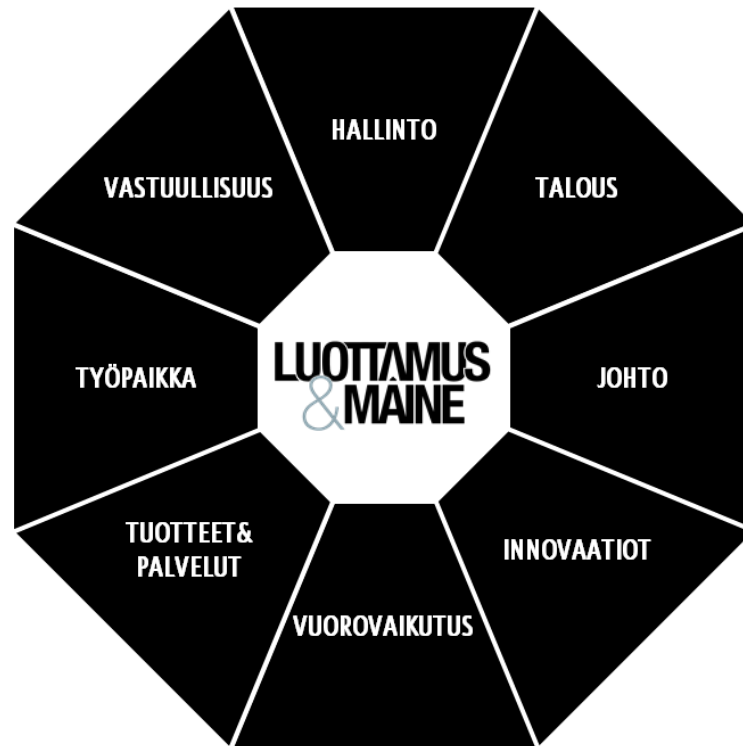
**SIDOSRYHMIEN  
LUOTTAMUS,  
HALU OSTAA,  
SUOSITELLA,  
INVESTOIDA,  
PUOLUSTAA KRIISISSÄ,  
HAKEA TÖITÄ,  
KUUNNELLA TAI  
TEHDÄ YHTEISTYÖTÄ  
ORGANISAATION  
KANSSA.**

MAINEELLA ON  
VOIMAKAS KORRELAATIO  
SIDOSRYHMIEN  
KÄYTTÖKSEEN



SUURI YLEISÖ

## KÄSITYKSET



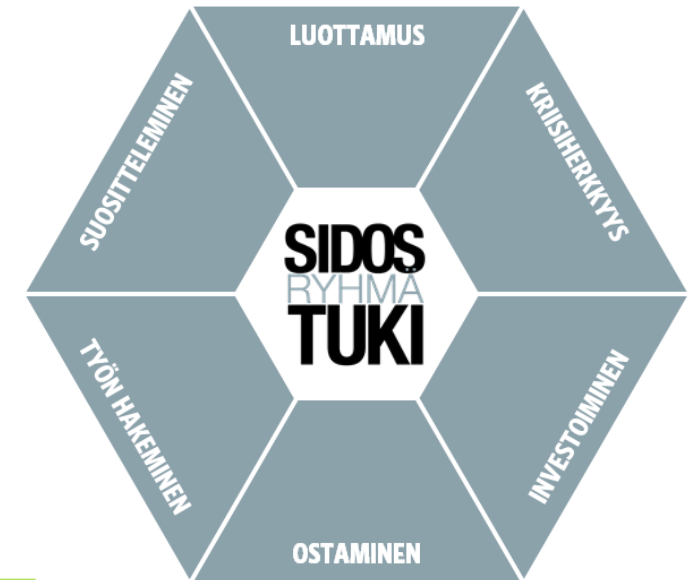
KORRELAATIOKERROIN



KORRELAATION TULKINTA

VOIMAKAS	$ R  \geq 0.8$
HUOMATTAVA	$0.6 \leq  R  < 0.8$
KOHTALAINEN	$0.3 \leq  R  < 0.6$
MERKITYKSETÖN	$ R  < 0.3$

## TOIMINTA



LÄHDE: Luottamus&Maine Q2/2020. Tutkimukseen osallistui yhteensä 8 974 suomalaista, jotka antoivat yhteensä 19 110 organisaatioarviota 11.6.-2.8.2020.

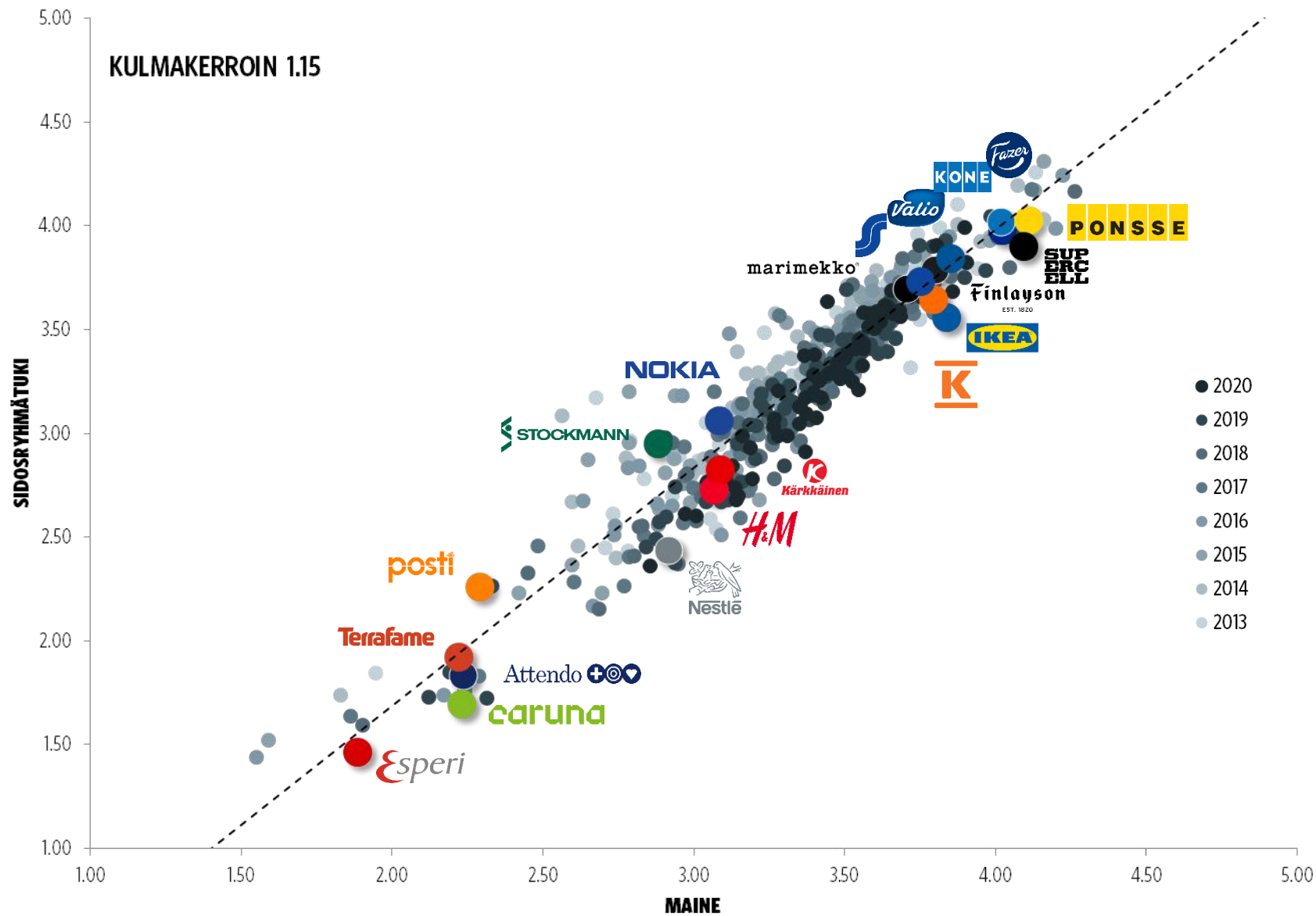
Otos on painotettu väestöä edustavaksi sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan. Koko aineiston tilastollinen virhemarginaali on korkeintaan noin 1.09 %-yksikköä suuntaansa.

# MAINEEN JA SIDOSRYHMÄTUEN YHTEYS

Esimerkki mainetutkimuksesta



SUURI YLEISÖ



Organisaatioiden kokonaismaineen ja mitatun sidosryhmätuen välinen korrelaatio on Suomessa kahdeksan vuoden seurantajaksolla keskimäärin 0.82. Kaavion sidosryhmätuki on organisaatioon liittyvän käytöksen keskiarvo (suositelu, ostohalu jne.) Maine on mitattujen maine dimensioiden keskiarvo. Parantamalla mainetta organisaatio voi parantaa myös sidosryhmiensä luottamusta, halua ostaa, suositella, investoida, puolustaa kriisissä, hakea töitä, kuunnella tai tehdä yhteistyötä organisaation kanssa.

**FINGRID**

**FINGRID**

TUTKITUT  
SIDOSRYHMÄT  
2021

# TÄMÄ RAPORTTI ON TARKOITETTU TILAAJAN SISÄISEEN KÄYTTÖÖN.

Raporttia saa jakaa ja monistaa tilaajaorganisaation sisällä vapaasti, mutta sitä ei saa levittää julkisuuteen tai kolmansille osapuolille ilman tekijänoikeuden haltijan lupaa.



## ASIAKKAAT

Tutkimuksessa Fingridiä arvioi tarkemmin 64 asiakasta.

Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella 7-20.4.2021.



## POLIITTISET VAIKUTTAJAT

Tiedonkeruu toukokuussa 2021, tulokset kesäkuussa.



## SUURI YLEISÖ

Tiedonkeruu kesäkuussa 2021, tulokset elo-syyskuussa.



## TEKNIIKAN ALOJEN OSAAJAT - TYÖNANTAJAKUVA

Tiedonkeruu maalis-toukokuussa 2021, tulokset kesäkuussa.



## MEDIA

Tiedonkeruu joulukuussa 2021, tulokset helmikuussa 2022.

**FINGRID**





## NOSTOJA AVOIMISTA VASTAUKSISTA

Mitä Fingrid voisi tehdä  
parantaakseen mainettaan?



- "Asiakaspalautteen parempi kuuntelu parantaisi mainetta."
- "Toiminnassa on välillä monopoliyhtiölle tyypillisiä ylimielisyyden piirteitä. Ripaus nöyryyttä ei olisi pahitteeksi."
- "Datahub tulee, mutta Fingridin olisi otettava huomioon paremmin pienet jakeluyhtiöt ja niiden resurssit henkilöstössä ja taloudessa."
- "Yleisesti erittäin hyvällä tasolla. Datahub-projektissa pitäisi mennä enemmän asiakas edellä kuin toteuttaa hubia hubin vuoksi."
- Fingridin tulisi systemaattisesti ja rakenteellisesti tehdä eroa Energiateollisuuden harjoittamaan edunvalvontaan ja sen sähkömarkkinakantoihin. Fingridin toiminnan tulee olla tasapuolista ja neutraalia.
- "Hinnoittelu voisi olla kohtuullisempaa eikä toiminnasta tarvitsisi välttämättä ottaa regulaation sallimaa maksimaalista tuottoa."
- "Tiedottaminen on aina haastava asia, joten siihen tulee kiinnittää muuttuvassa maailmassa paljon huomiota. Kaikkia toimijoita ei voi kohdella samalla kynällä, koska markkinaamme mahtuu todella erilaisia toimijoita (esim. Datahub-prosesseihin velvoitetut toimijat) ja näitä tulisi voida tarkastella eri reunaehdoin. Monopoli asemassa olevan yhtiön tulee varmistaa sisäisellä tehokkuudellaan ja investointijärkevyydellä kustannustehokas toiminta."
- "Vaikka FGn nykytoiminta on suhteellisen hyvin avointa ja läpinäkyvää, monopoli asemassa olevan yhtiön tulisi tätä osa-aluetta sekä kommunikointia asiakkaisiin päin aina vaan parantaa. Samoin vuoropuhelu tulevaisuuden suunnitelmista ja niiden kustannusvaikutuksista on syytä enenevässä määrin myös läpikäydä asiakkaiden kanssa, tästä kyllä verkkovisio työlle voi antaa positiivista palautetta muuten paitsi kustannusvaikutus arviointien osalta."



**KYSYMYKSISSÄ KÄYTETTIIN  
VIISIORTAISTA ARVIOINTIASTEIKKOA  
(1 - 5)**

5 = kuvaa erittäin hyvin / 1 = ei kuvaa lainkaan

5 = täysin samaa mieltä / 1 = täysin eri mieltä

---

**ASTEIKOLLA ANNETUISTA ARVIOISTA ON  
LASKETTU KESKIARVOT,  
JOITA TULKITAAN SEURAAVASTI:**

≥ 4.00	erinomainen tulos
3.50 - 3.99	hyvä tulos
3.00 - 3.49	kohtalainen tulos
2.50 - 2.99	heikko tulos
< 2.50	erittäin heikko tulos



Kokonaismainepistemäärän virhemarginaali kun n=64 on ± 0.06-yksikköä

Yksittäisen maineimension pistemäärän virhemarginaali kun n=64 on ± 0.17-yksikköä

### MAINEEN RAKENNE

2021 Q2

- ≥ 4.00 erinomainen tulos
- 3.50 - 3.99 hyvä tulos
- 3.00 - 3.49 kohtalainen tulos
- 2.50 - 2.99 heikko tulos
- < 2.50 erittäin heikko tulos



ASIAKKAAT

Vastuullisuus selvittää käsityksiä Fingridin ympäristö- ja yhteiskuntavastuusta.

Hallinto mittaa Fingridin toimintaa ja sen avoimuutta.

Talous tutkii Fingridin taloudellista tilannetta.

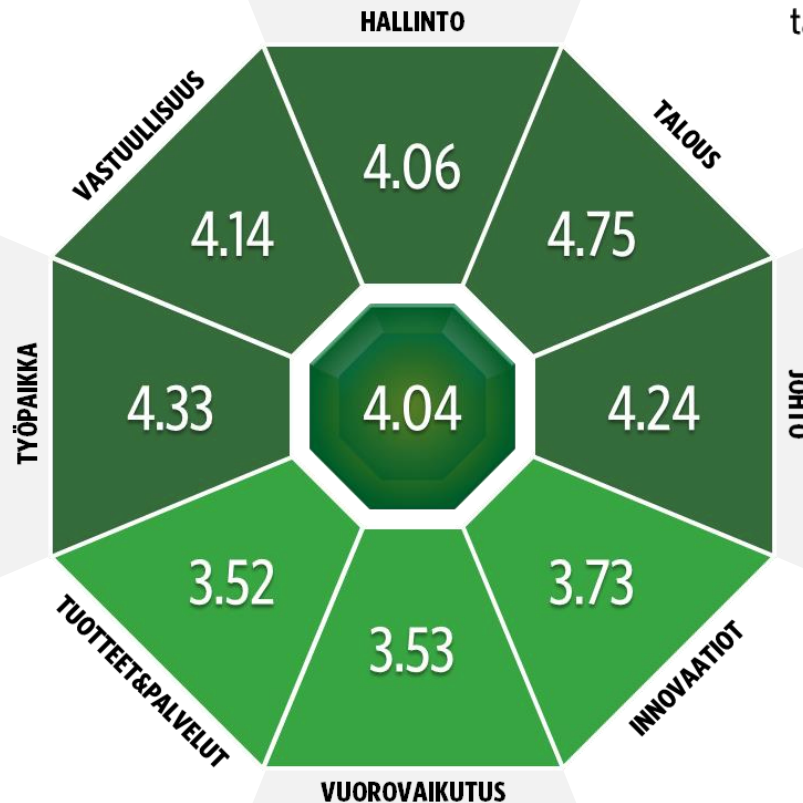
Työpaikka mittaa käsityksiä Fingridistä työnantajana.

Johto selvittää Fingridin johdon kyvykkyyttä.

Tuotteet&Palvelut tutkii käsityksiä Fingridin tuote- tai palvelutarjoamasta.

Vuorovaikutus mittaa Fingridin vuorovaikutuskykyä.

Innovaatiot avaa käsityksiä Fingridin uudistusmiskyvystä.



**LUOTTAMUS  
& MAINE**

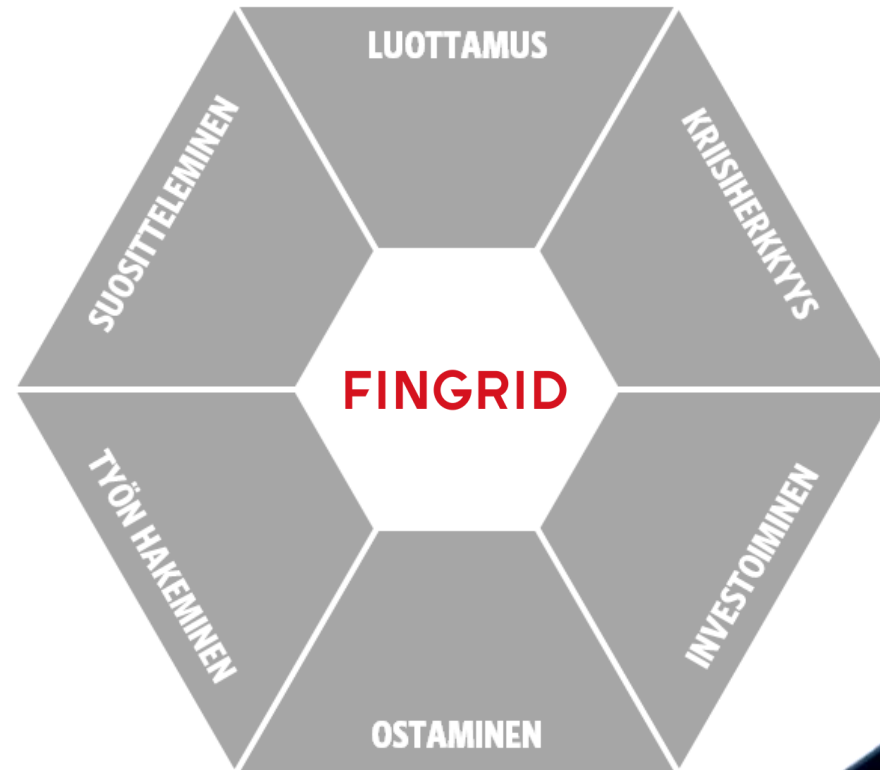
**FINGRID**

SIDOSRYHMÄTUKI



ASIAKKAAT

**T | MEDIA**



**SIDOSRYHMÄTUKI  
MÄÄRITTÄÄ  
MENESTYKSEN.**

OSTOHALUT, SUOSITTELU,  
KIINNOSTUS INVESTOINTIIN,  
TYÖNHAKUINTO, LUOTTAMUS JA  
TUKI MYÖS VAIKEINA HETKINÄ  
SYNTYVÄT VAHVAN MAINEEN  
SEURAUKSINA.

MAINEEN SEURAUKSENA  
SYNTYNYT SIDOSRYHMÄTUKI  
ON KÄYTÄNNÖSSÄ SE  
**MAINEPÄÄOMA,**  
JOSTA PALJON PUHUTAAN.

**SIDOS  
RYHMÄ  
TUKI**



# FINGRID

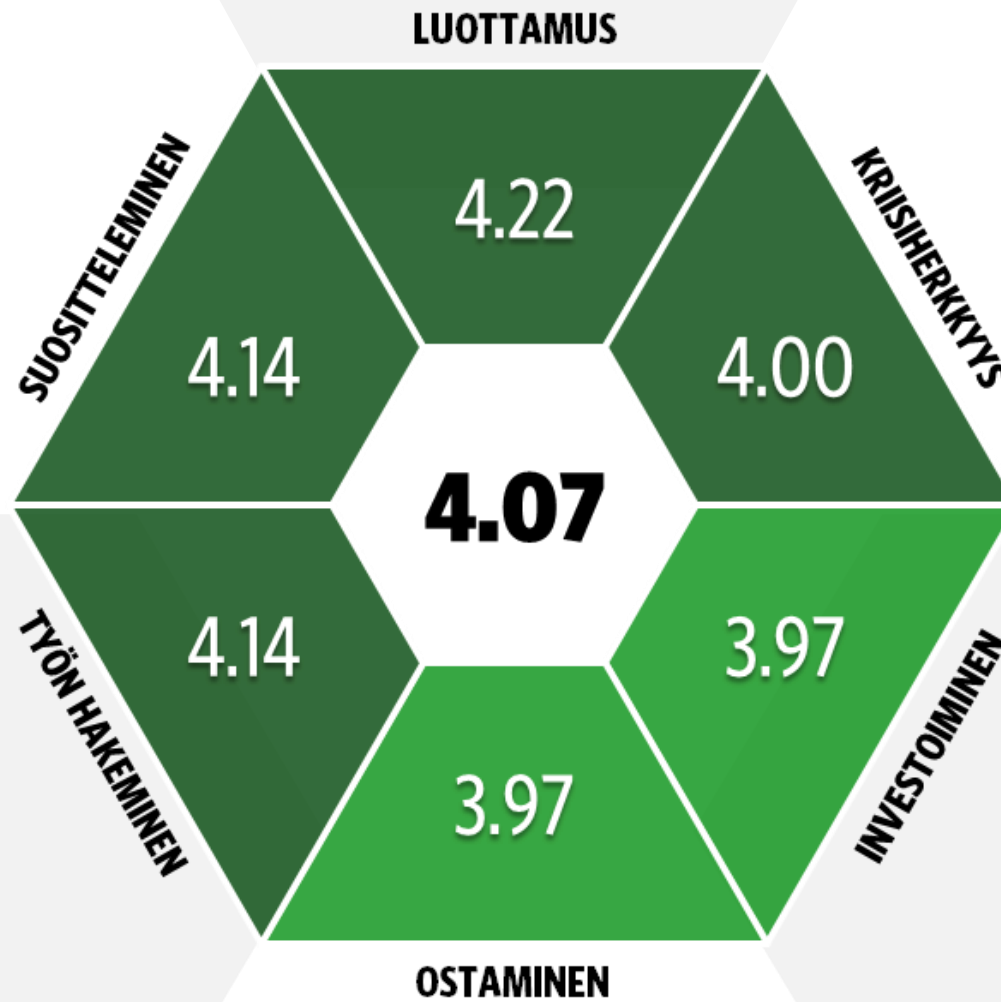
## SIDOSRYHMÄTUKI

2021 Q2

≥ 4.00	erinomainen tulos
3.50 - 3.99	hyvä tulos
3.00 - 3.49	kohtalainen tulos
2.50 - 2.99	heikko tulos
< 2.50	erittäin heikko tulos

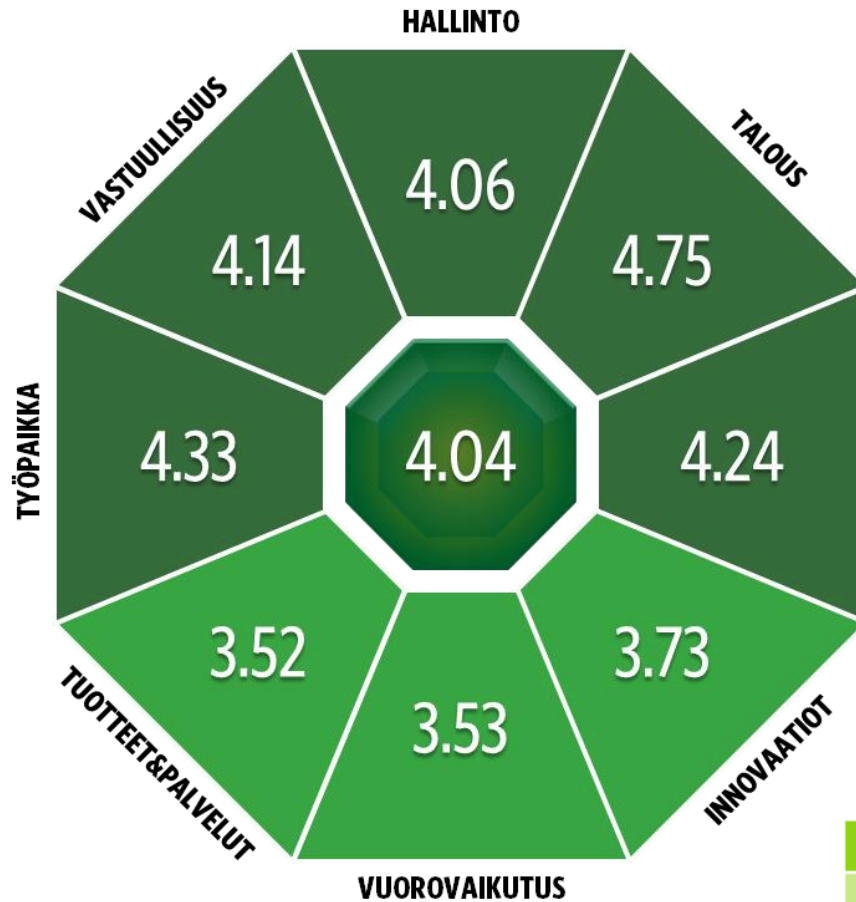


ASIAKKAAT



# FINGRID

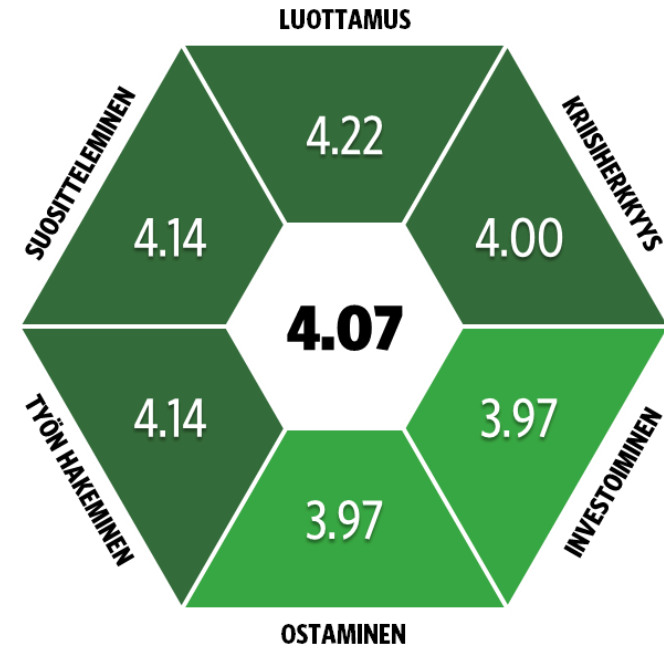
FINGRIDIN  
MAINEELLA  
ON HUOMATTAVA  
TILASTOLLINEN YHTEYS  
ASIAKKAIDEN  
KÄYTTÖKSEEN



KORRELAATIOKERROIN



OIJHOT



KORRELAATION TULKINTA

VOIMAKAS	$ R  \geq 0.8$
HUOMATTAVA	$0.6 \leq  R  < 0.8$
KOHTALAINEN	$0.3 \leq  R  < 0.6$
MERKITYKSETÖN	$ R  < 0.3$

FINGRID





## FINGRID

### KESKEISET HAVAINNOT

Tutkimuksen päätelmät perustuvat tässä tutkimuksessa kerättyyn dataan ja tilastotieteeseen, eivätkä siten ota huomioon kerätyn datan ulkopuolisia näkökulmia.



T | MEDIA

#### MAINE

- Fingridin maine tutkittiin nyt ensimmäisen kerran Luottamus&Maine mallilla Fingridin asiakkaiden keskuudessa.
- Fingridin kokonaismaine asiakkaiden keskuudessa on erinomaisella tasolla: 4.04.
- Maineeseen eri osa-alueista erinomaiselle tasolle yltävät *Talous, Työpaikka, Johto, Vastuullisuus* ja *Hallinto*.
- Toimitusjohtajat arvioivat Fingridiä hivenen kriittisemmin kuin muut johtavassa asemassa olevat. Erityisesti maineen ulottuvuuksista *Vuorovaikutus* ja *Tuotteet&Palvelut* saivat toimitusjohtajilta huomattavasti heikommat arviot.

#### SIDOSRYHMÄTUKI

- Myös sidosryhmätuki asiakkaiden keskuudessa on erinomaisella tasolla: 4.07.
  - Fingridiin luotetaan
  - Fingridiä tuetaan kriisissä ja suositellaan
  - Fingrid on yritys, jossa voisi työskennellä ja johon voisi investoida
  - Fingridin tuotteita ja palveluita käytetään mielellään

#### KEHITYSKOhteet JA VAHVUUDET

- Vaikka Fingridillä ei tutkimustulosten valossa ole kriittisiä kehityskohteita asiakkaiden keskuudessa, on hyvä kiinnittää huomiota *vuorovaikutukseen* sidosryhmän kanssa ja *tuotteiden ja palveluiden hinta-laatu-suhteeseen*. Nämä osa-alueet saivat suhteessa alhaisimmat arvosanat ja myös avoimet kommentit vahvistavat näiden asioiden tärkeyttä asiakkaille.
- Korrelaatioanalyysin mukaan sidosryhmätukeen vaikuttavat eniten *Johto, Innovaatiot* ja *Vastuullisuus*.
  - Koska mielikuvat *hyvästä ja kyvykkästä johtamisesta* ja *vastuullisesta toiminnasta* ovat korkealla, ovat nämä Fingridin merkittävimmät vahvuudet asiakkaiden keskuudessa.
  - Myös *Innovatiivisuutta* on tärkeä ylläpitää. Mielikuvat tästä ovat hyvällä tasolla, mutta kuitenkin alhaisemmat kuin johdosta ja vastuullisuudesta.
- Kaiken kaikkiaan Fingridin maineen rakenne asiakkaiden keskuudessa on hyvin suosiollinen: Sidosryhmätuen kannalta merkittävimmät maineen osa-alueet saivat parhaat arvosanat, kun taas hieman heikommat arviot annettiin osa-alueille, joilla ei ole niin suurta yhteyttä sidosryhmätukeen.

**LUOTTAMUS  
& MAINE**

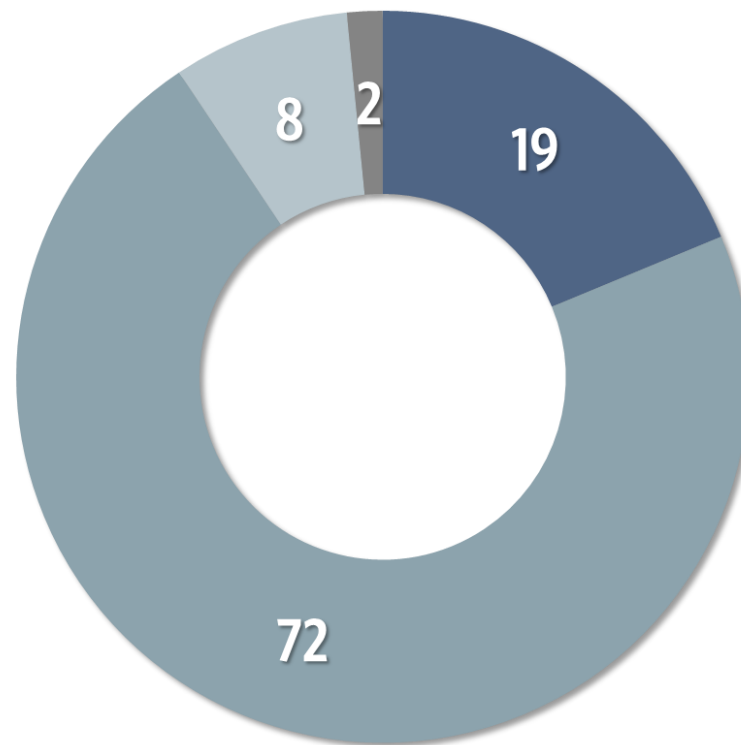
**FINGRID**

**TUNNETTUUS**

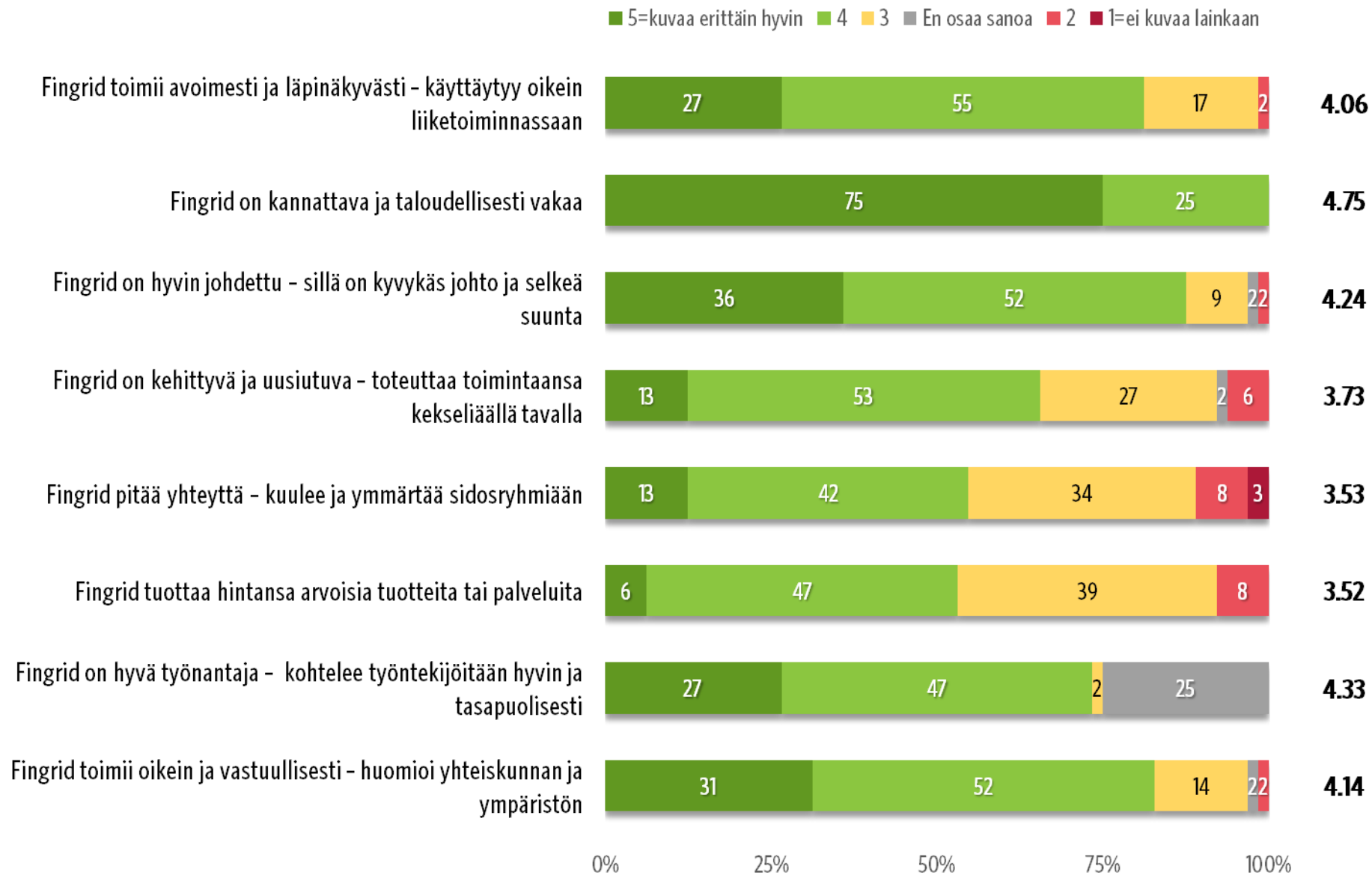


**T | MEDIA**

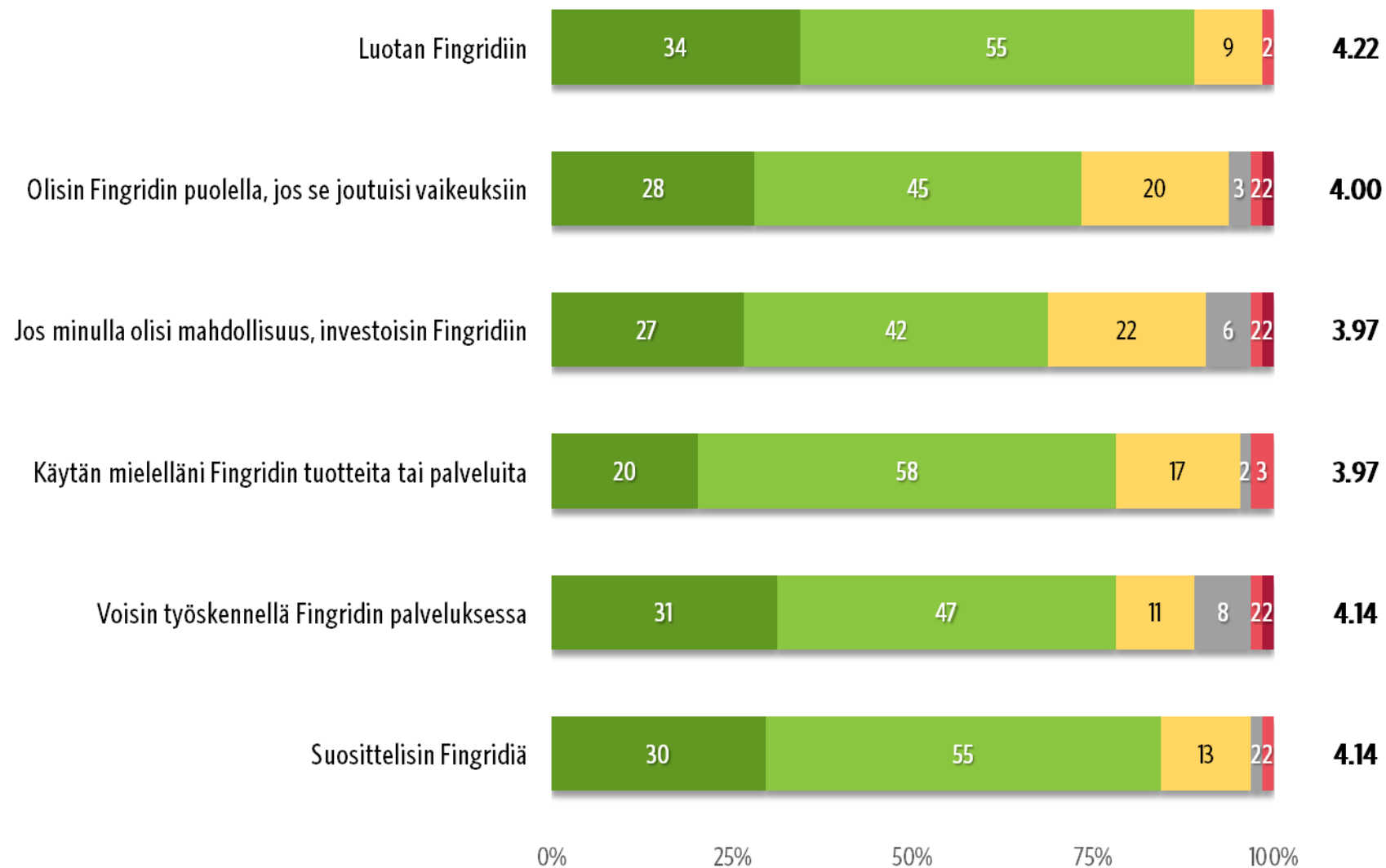
Kuinka hyvin tunnet Fingridin?



- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Kohtalaisesti
- Vain nimeltä
- En lainkaan



■ 5=täysin samaa mieltä ■ 4 ■ 3 ■ En osaa sanoa ■ 2 ■ 1=täysin eri mieltä





# Kiitos!

**Fingrid Oyj**

Läkkisepäntie 21

FI-00620 Helsinki

P.O.Box 530

FI-00101 Helsinki, Finland

Tel. +358 30 395 5000

Fax. +358 30 395 5196

[www.fingrid.fi](http://www.fingrid.fi)

# FINGRID