

PUOLET SUOMALAISISTA VALMIITA MAKSAMAAN ENEMMÄN HYVÄSTÄ PALVELUSTA

Tasan puolet (50%) suomalaisista on valmis maksamaan nykyistä enemmän hyvää henkilökohtaisesta palvelusta. Mutta: hyvän palvelun saamisen suurimpana esteenä on henkilökunnan vähyys. Palvelualojen ammattiliiton toimeksiannosta TNS Gallup kartoitti suomalaisten palvelumielipiteitä ajalla 26.3.-2.4. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 1000 henkilöä, jotka edustavat kattavasti eri väestöryhmiä. Taustamuuttujilla (sukupuoli, ikä, asuinseutu, työmarkkina-asema) ei ole merkittävää vaikutusta vastauksiin. Keskimääräinen virhemarginaali on noin 3 %.

Vastaajilta tiedusteltiin aluksi eräiden palvelujen käyttöä. Kyselyn kohteet olivat seuraavat yksityiset palvelut:

- ruokakaupan palvelut
- huoltamo- ja liikenneasemapalvelut
- kahvila- ja ravintolapalvelut
- erikoiskaupan (esim. kodinkone-, vaate- ja kirjakauppa) palvelut
- hotelli- ja majoituspalvelut
- parturi-kampaamo- ja kosmetologipalvelut
- muut palvelut.

Vastaajista 54 % ilmoitti käyttävänsä ruokakaupan palveluja päivittäin tai lähes päivittäin, kun taas 95 % vastaajista kertoi käyttävänsä hotelli- ja majoituspalveluja joitakin kertoja vuodessa, harvemmin tai ei lainkaan.

Yksityisten palvelujen laatua vastaajat pitivät varsin hyvänä: 6 % erittäin hyvänä, 78 % hyvänä. Kaikista vastaajista vain 15 % piti palvelujen laatua tyydyttävänä, huonona ei kukaan. Lisäksi 1% vastaajista ei osannut sanoa kantaansa.

Vastaajilta kysyttiin, saavatko he tarvittaessa henkilökohtaista palvelua. 91 % vastanneista ilmoitti sitä saavansa, 6 % sen sijaan ei. 3 % vastanneista ei osannut sanoa kantaansa.

Vastaajien näkemykset palvelujen kehittymisen toivotusta suunnasta jakaantuivat seuraavasti:

- nykytilanne on sopiva	57 %
- hieman kohti henkilökohtaista palvelua	27%
- paljon kohti henkilökohtaista palvelua	12 %
- hieman kohti itsepalvelua	2 %
- ei osaa sanoa	1 %

Tämän kysymyksen kohdalla oli nähtävissä, että yli 35-vuotiailla suunta on enemmän kohti henkilökohtaista palvelua.

Hyvän palvelun saamisen suurimmaksi esteeksi nousi, että henkilökuntaa on liian vähän tai heillä ei ole aikaa antaa palvelua; tämän mainitsi 86 % vastanneista. Vastaajilla oli mahdollisuus mainita useampia hyvän palvelun esteitä, joista seuraaville nousivat jonottaminen (63 %) ja tilanteet, joissa asiakkaan oletetaan selviytyvän itsepalvelussa (60 %). Yli puolet vastanneista oli myös sitä mieltä, että hyvää palvelun esteenä ovat liian suuret ja hallitsemattomat asiakastilat (52 %), lisäksi 53 % arvioi, että henkilökunta vaikuttaa kokemattomalta asiakkaiden tarpeet huomioidakseen. Lähes puolet (49 %) mainitsi myös, että palvelut ja tuotteet eivät ole helposti saatavilla.

Viimeisenä kysymyksenä tiedusteltiin, onko vastaaja valmis maksamaan nykyistä enemmän hyvästä henkilökohtaisesta palvelusta. Kaikista vastanneista tasan puolet (naisista 49 %, miehistä 50 %) vastasi tähän myönteisesti.