

Yritysten palvelujen tasoa mitataan TAK Palvelumittarilla

Kouvolan ydinkeskustan, Kuusankosken ja Tähtitaajamien yritysten ja julkisten palveluiden asiakastyytyväisyyttä ryhdytään mittaamaan TAK Palvelumittari -tutkimuksella. Kouvolan seudun aluekeskusohjelma ja Tähtitaajamat –hanke sekä Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy toteuttavat laajan yritysten ja palveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksen Pohjois-Kymenlaaksossa. Yhteistyökumppaneina tutkimuksessa ovat myös Kymen Yrittäjät ja Kymenlaakson kauppakamari.

Tutkimus- ja Analysointi Keskus TAK Oy:n toimitusjohtaja **Pasi Nurkka** kertoo, että kahdentoista vuoden aikana, joina TAK Palvelumittari –tutkimusta on toteutettu eri puolilla Etelä- ja Itä-Suomea, on voitu havaita asiakastyytyväisyyden kehittyneen myönteisesti. Tutkimuksella on myös löydetty joitakin helmiä, palveluorganisaatioita, joissa asiakastyytyväisyys on poikkeuksellisen korkea. Yhtenä tällaisena helmenä Nurkka haluaa mainita Rengon terveyskeskuksen, joka on kahtena peräkkäisenä vuotena ollut Hämeenlinnan seudun toiseksi paras toimipaikka asiakastyytyväisyydellä mitattuna. Kyseinen terveyskeskus on siis päihittänyt seudun perinteiset palveluyritykset, kuten kukkakaupat, vaatelikkeet ja ravintolat.

Tutkimuksen tavoitteena on parantaa seudun palvelutasoa

”Tavoitteemme on, että tutkimuksessa hyvin pärjäävät toimipaikat toimisivat esimerkkinä alueen muille toimipaikoille ja tällä tavoin palvelutaso lähtisi nousuun kaikissa toimipaikoissa. Itse asiassa Hämeenlinnan seudulla terveyskeskukset ovatkin järjestäneet tutustumiskäyntejä Rengon terveyskeskukseen.” kertoo Nurkka. Tutkimus onkin tarkoitus toistaa vuosittain, jolloin voidaan nähdä, kuinka palvelutaso eri toimipaikoissa ja alueella kehittyy.

Kouvolan ja Tähtitaajamien seudulla tutkimukseen on valittu 18 toimialaa ja näiden toimialojen asiakkaat voivat arvioida kuinka hyvin eri liikkeiden palvelutaso vastaa heidän odotuksiaan. Vuoden 2008 TAK Palvelumittari -tutkimuksessa ovat mukana seuraavat toimialat: apteekki, huonekalu- ja sisustustarvikekauppa, kodinkonekauppa, kultasepänkauppa, optikko- ja silmälasikauppa, pankki, ravintola, kahvila, rautakauppa, tavaratalo- ja päivittäistavarakauppa, urheiluvälinekauppa, vaatekauppa, kenkäkauppa, autokauppa, kirjakauppa, parturiliikkeet, kirjastot. Näiden lisäksi Tähtitaajamissa arvioidaan terveyskeskusten palvelutasoa.

Tutkimuksessa parhaiten menestyneet yritykset palkitaan kunniakirjoin kesäkuussa järjestettävässä tutkimuksen julkistamistilaisuudessa.

Kyselyyn voi käydä vastaamassa Internet-osoitteessa: www.palvelumittari.fi. Sen lisäksi kyselylomakkeita jaetaan joissakin kauppaliikkeissä ja sekä asuntoalueilla satunnaisesti valittuihin kotitalouksiin.

TAK Palvelumittari -tutkimuksen päärahoittajat ovat Kouvolan seudun Aluekeskusohjelma ja Tähtitaajamat –hanke ja sen toteuttamista tukevat myös Kymen Yrittäjät ja Kymenlaakson kauppakamari.

Lisätietoja: Annikki Arvila, Tähtitaajamat hanke
taajamakehittäjä
0400 671 701

Harri Kivelä, Kouvolan kaupunki
kehityspäällikkö
020 615 8833

Pasi Nurkka, Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy,
toimitusjohtaja
040 5055 903