

Tutkimuksilla tuloksiin



Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy



**TAK** palvelumittari  
Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy

*Kouvolan seutu 2009. Lehdistöraportti*



## Sisällysluettelo

Tiivistelmä .....	1
Johdanto .....	2
TOP 3 - Asiakastytytyväisyydellä mitattuna Kouvolan seudun parhaat .....	3
Asiakastytytyväisyys alueittain .....	4
Tyytyväisyysindeksi alueittain .....	5
Alueen paras ja heikoin sekä keskiarvo .....	6
Alueiden parhaat .....	7
Asiakastytytyväisyys toimialoittain .....	8
Tyytyväisyysindeksi toimialoittain .....	9
Toimialan paras ja heikoin sekä keskiarvo .....	10
Toimialojen parhaat Kouvolan seudulla .....	11

## Tiivistelmä

### Asiakastytyväisyys Kouvolan seudulla

Vuoden 2009 TAK Palvelumittari –tutkimuksessa tutkituista toimialoista korkeimman asiakastytyväisyyden Kouvolan seudulla saavutti kulutusepäntiliikkeet ja kirjakaupat (31,9 %). Myös kirjastot (30,5 %), apteekit (27,7 %) ja kahvilat (25,8 %) menestyivät erinomaisesti. Heikoiten pärjäsivät maatalous- ja rautakaupat (15,7 %), autoliikkeet (14,4 %) sekä tähtitaajamien terveydenhuoltopalvelut (9,7 %).

Kouvolan alueista Kuusankoskella (23,4 %) asiakastytyväisyys on kaikkein korkein. Eniten kehitettävää olisi Valkealalaisilla (17,6 %) palveluyrityksillä.

### Kolmen kärki

Vuoden 2009 TAK Palvelumittari –tutkimuksessa Kouvolan seudun kolmen parhaan asiakastytyväisyys oli huippuluokkaa. Ykkössijan saavutti Elimäen Sähkö ja Radio (50,3 %). Toiseksi paras oli Radansuun Kyläkauppa Irja Perttola Kausalasta (43,5 %) ja kolmanneksi paras Jaa-lan Sivuapteekki (42,4 %).

## Johdanto

- **Tutkimuksen tarkoitus**

- TAK Palvelumittari -tutkimuksella selvitettiin Kouvolan seudun palvelualojen yritysten ja julkisten palveluiden asiakas-tyytyväisyyttä. Tutkimustulosten toivotaan ohjaavan yritysten toimintaa entistä paremman asiakaspalvelun suuntaan.
- Tulosten pohjalta jaetaan kunniakirjat alueiden parhaimman palvelutason yrityksille sekä toimialoitain parhaiten menestyneille yrityksille.

- **Tutkimuksen toteutus**

- Tutkimus toteutettiin informoituna kyselynä, liikkeissä jaettuina lomakekyselynä, postikyselynä sekä Internet-kyselynä. Informoituun kyselyyn (haastattelijat täyttivät lomakkeet) vastasi 620 henkilöä. Liikkeissä jaettuina lomakkeita täytti 29 henkilöä, Internet-kyselyyn vastasi 85 henkilöä ja postikyselyyn 561 henkilöä. Vastaajat, joita oli yhteensä 1 295, edustavat satunnaisesti valittua joukkoa tutkimuksessa mukana olevien yritysten asiakaskunnasta.
- Aineisto kerättiin huhti-toukokuussa 2009.
- Tutkimuksen käytännön toteutuksesta vastasi Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy.
- Vastaajia pyydettiin arvioimaan yritysten palvelutason asteikolla: *huipputasoa, selvästi keskitasoa parempaa, vastaa odotuksia, selvästi keskitasoa heikompaa ja poikkeuksellisen heikkotasoisia.*

- Tutkimusraportissa käytetty yrityksen tyytyväisyysindeksi on laskettu painotettuna erotuksena seuraavasti:  $0,75 \cdot A + 0,25 \cdot B - 0,25 \cdot C - 0,75 \cdot D$ , missä A = huipputasoa vastausten prosenttiosuus, B = selvästi keskitasoa parempaa vastausten prosenttiosuus, C = selvästi keskitasoa heikompaa vastausten prosenttiosuus ja D = poikkeuksellisen heikkotasoisia vastausten prosenttiosuus. Toisin sanoen palvelutasoon tyytyväisten asiakkaiden osuudesta on vähennetty palvelutasoon tyytymättömien asiakkaiden osuus siten, että molempien ääripään vastausten painoarvo on suurempi kuin muiden vastausten.

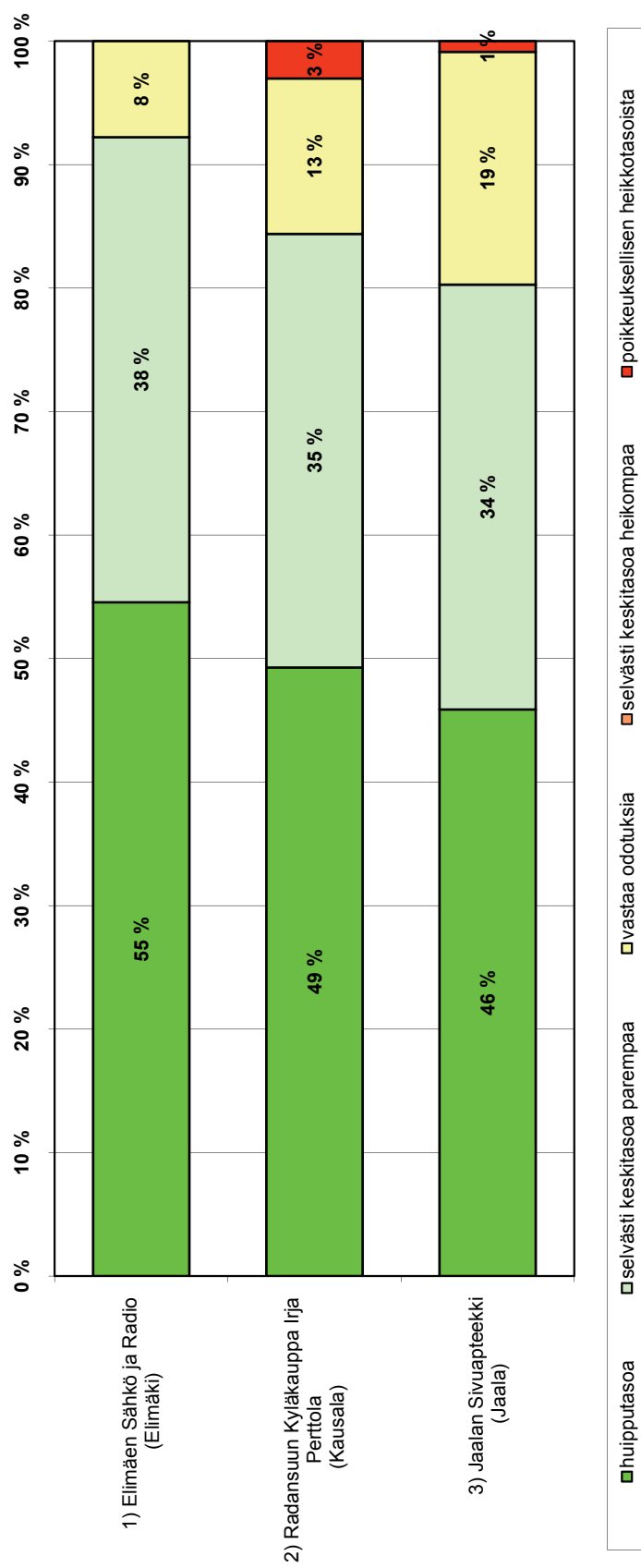
- **Tulosten luotettavuus**

- Vastaajien ikäjakamaa on painotettu siten että se vastaa kuntien kuntien väestön ikäjakamaa.
- Palveluorganisaatioiden asiakastytyväisyyttä mittaavalle toimialakohtaiselle asiakastytyväisyydelle on laskettu virhemarginaali huipputasoa vastausten prosenttiosuudelle ja se vaihtelee 1 - 3 %:n välillä toimialakohtaisesti.
- Internet-vastauksia, postikyselyvastauksia, liikkeissä täytettyjä lomakkeita ja haastattelijoiden keräämää aineistoa on verrattu keskenään mahdollisten poikkeamien havaitsemiseksi. Vertailu on tehty testaamalla t-testillä, poikkeavatko yritysten saamat arvot eri aineistoissa toisistaan.

- **Tutkimuksen tilaajat**

- Tutkimuksen on tilannut Kouvolan kaupungin elinkeinotoimen hallinnoima Kouvolan seudun aluekeskushjelma ja Kouvola Innovation Oy:n Tähtitaajamat kehittämishanke. Tutkimuksen toteuttamista ovat tukeneet myös Kymenlaakson kauppakamari ja Kymen yrittäjät.

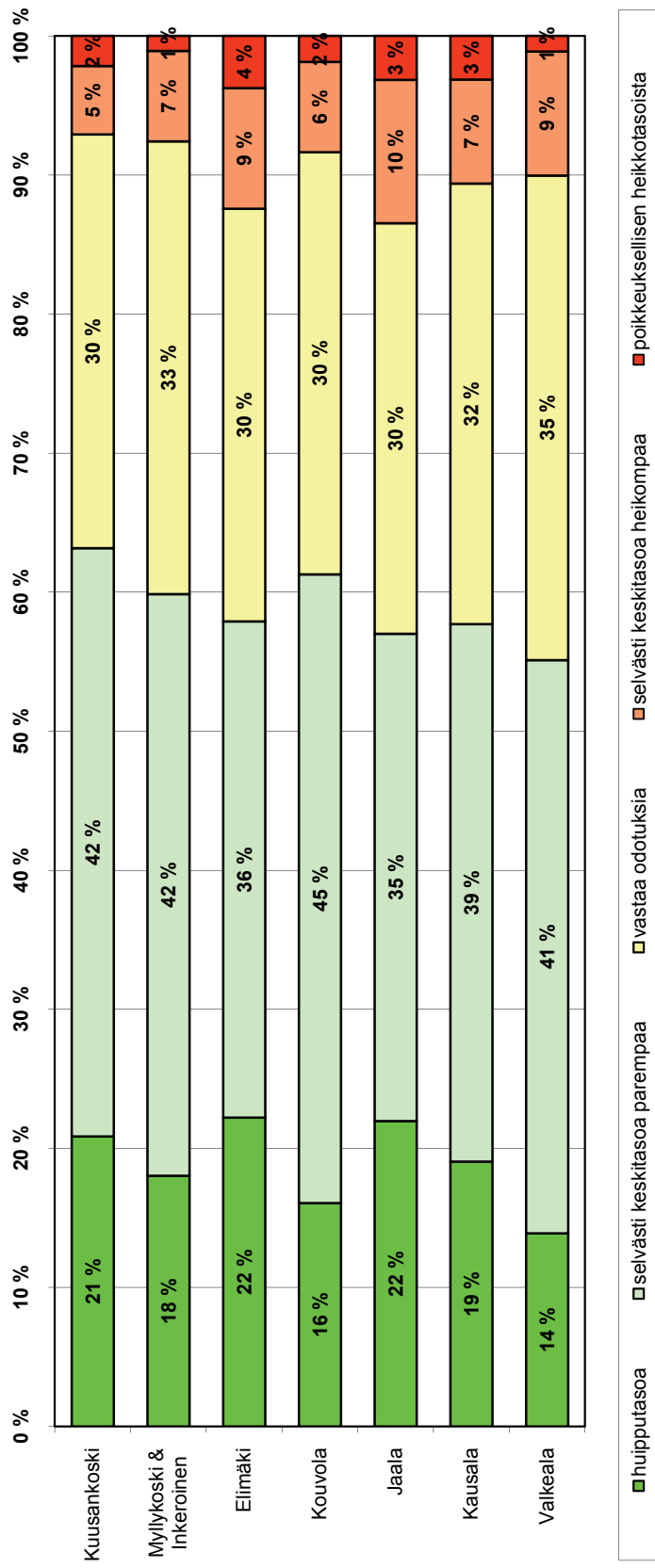
## TOP 3 - Asiakastytyväisyydellä mitattuna Kouvolan seudun parhaat



Kuva 1. Parhaan asiakastytyväisyyden saavuttaneet palveluyksiköt Kouvolan seudulla; % vastanneista (painotettu aineisto)

- Asiakastytyväisyyden tasoa voidaan arvioida TAK Palvelumittari -tutkimuksessa kahdella tavalla. Tyytymättömien asiakkaiden vähäinen määrä kuvaa sitä, että palvelu on tasalaatuisia ja vastaa eri asiakasryhmien tarpeita. 'Huipputasoa' arvioiden suuri osuus kuvaa sitä, että palveluyksikkö kykenee ylittämään asiakkaansa positiivisesti. Tämä edellyttää yleensä selvästi kilpailijoita parempaa palvelutasoa tai muutoin positiivisen elämyksen luomista asiakkaalle asiointitapahtuman yhteydessä.

## Asiakastytyväisyys alueittain



Kuva 2. Asiakastytyväisyys alueittain; yritykset ja julkiset palvelut yhteensä; % vastanneista (painotettu aineisto)

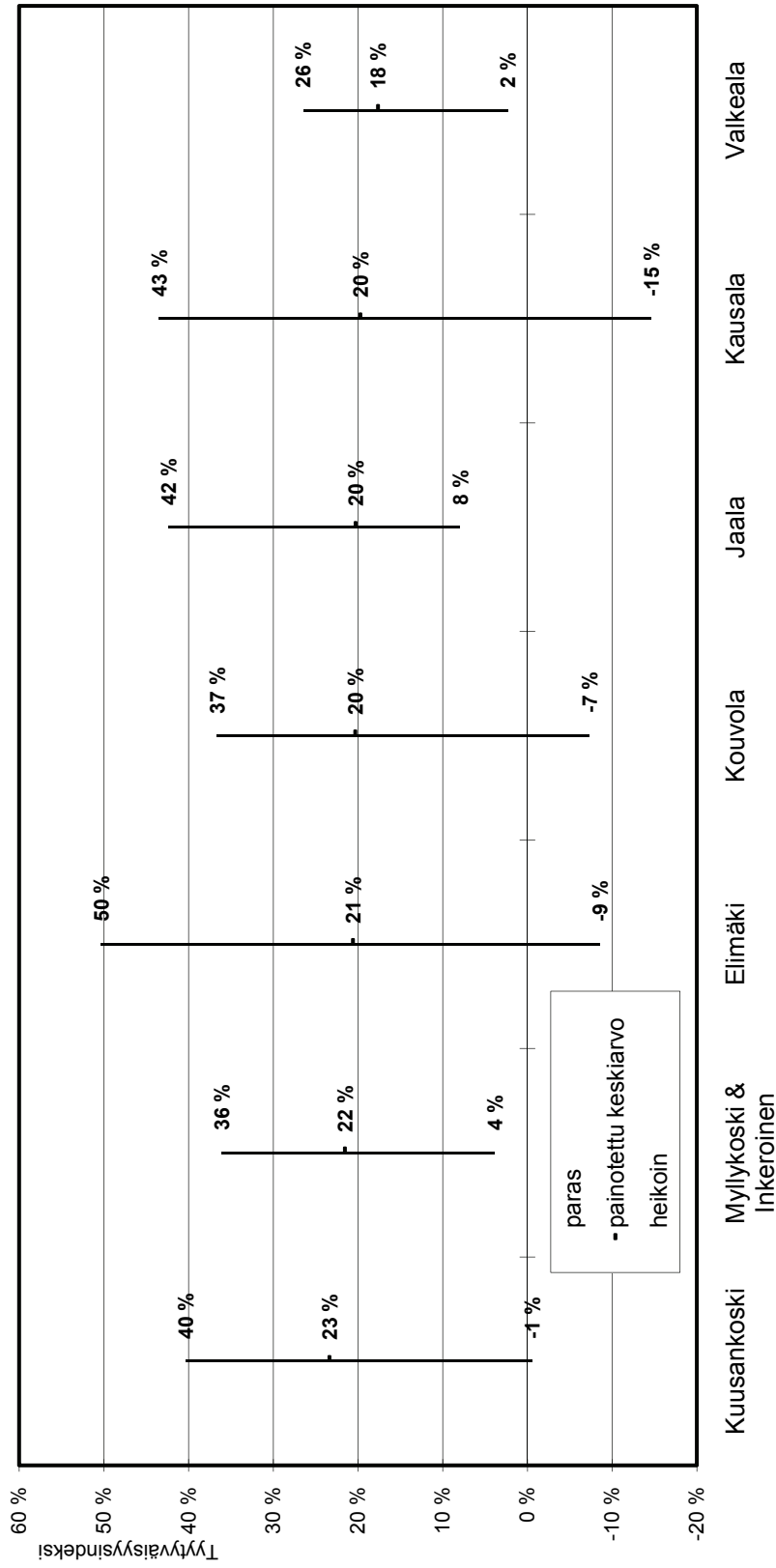
## Tyytyväisyysindeksi alueittain

<i>Tyytyväisyysindeksi</i>	<b>2009</b>
Kuusankoski	<b>23,4 %</b>
Myllykoski & Inkeroinen	<b>21,5 %</b>
Elimäki	<b>20,6 %</b>
Kouvola	<b>20,3 %</b>
Jaala	<b>20,3 %</b>
Kausala	<b>19,7 %</b>
Valkeala	<b>17,6 %</b>

Taulukko 1. Vastaako palvelun laatu odotuksianne? - tyytyväisyysindeksi

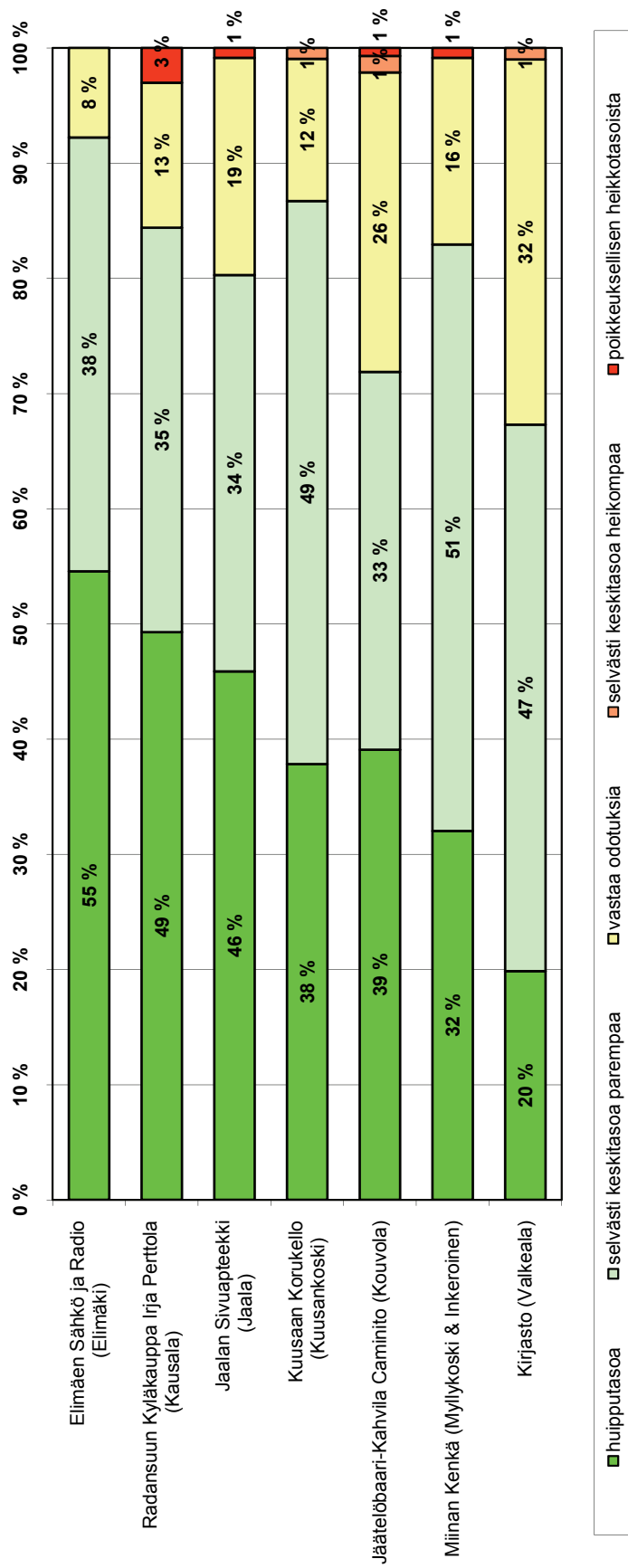
- Tyytyväisyysindeksi lasketaan painotettuna erotuksena seuraavasti:  $0,75 * A + 0,25 * B - 0,25 * C - 0,75 * D$ , missä A = 'huipputasoa' - vastausten prosenttiosuus, B = 'selvästi keskitasoa parempaa' -vastausten prosenttiosuus, C = 'selvästi keskitasoa heikompaa' -vastausten prosenttiosuus ja D = 'poikkeuksellisen heikotasoista' -vastausten prosenttiosuus. Toisin sanoen palvelutason tyytyväisten asiakkaiden osuudesta on vähennetty palvelutason tyytymättömien asiakkaiden osuus siten, että molempien ääripään vastausten painoarvo on suurempi kuin muiden vastausten.

## Alueen paras ja heikoin sekä keskiarvo



Kuva 3. Alueen paras ja heikoin sekä painotettu keskiarvo; yritykset ja julkiset palvelut yhteensä tyytyväisyysindeksillä mitattuna

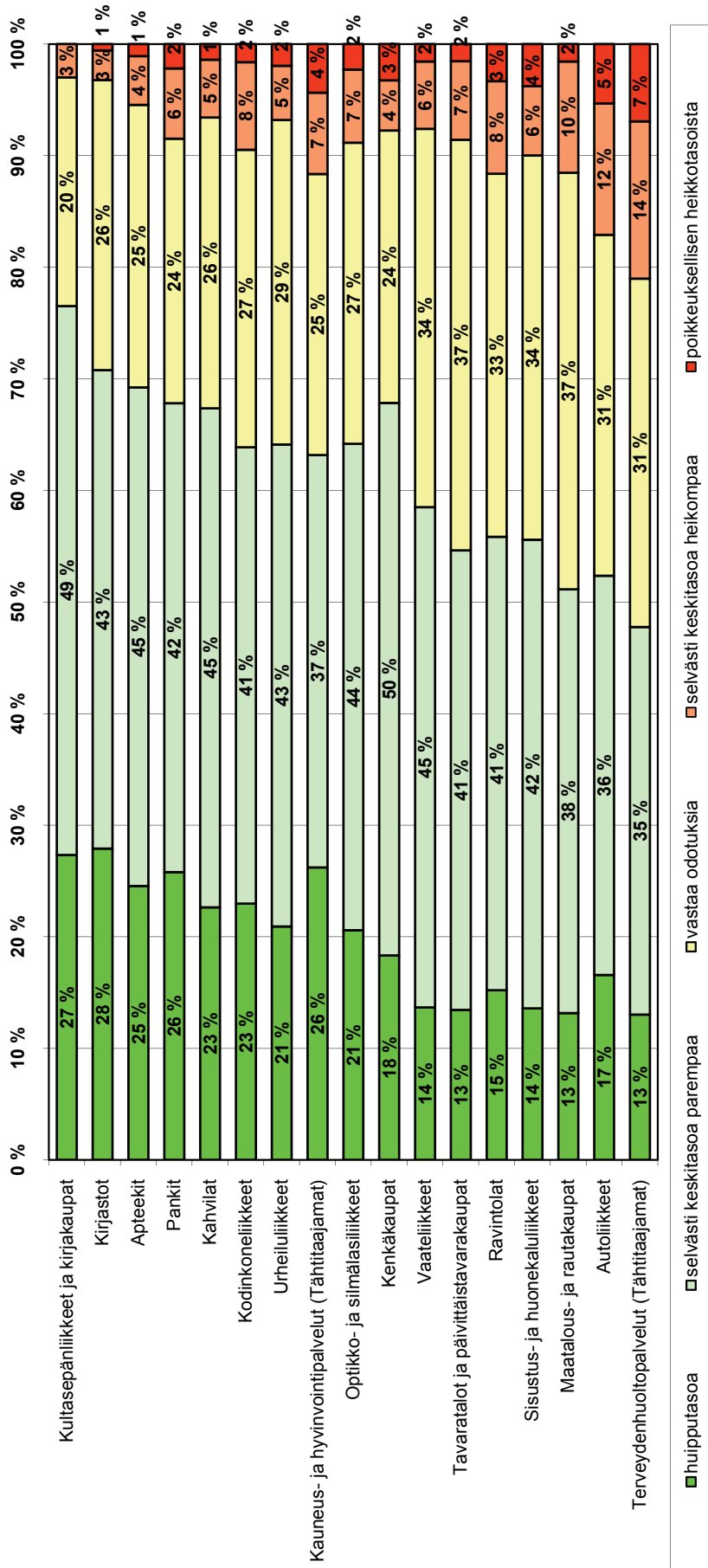
## Alueiden parhaat



Kuva 4. Parhaan asiakastytyytyvyyden saavuttaneiden palveluyksiköiden asiakastytyytyväisyys eri alueilla; % vastanneista (painotettu aineisto)

- Asiakastytyytyvyyden tasoa voidaan arvioida TAK Palvelumittari -tutkimuksessa kahdella tavalla. Tytymättömien asiakkaiden vähäinen määrä kuvaa sitä, että palvelu on tasalaatuisia ja vastaa eri asiakasryhmien tarpeita. 'Huipputasoa' arvioiden suuri osuus kuvaa sitä, että palveluyksikkö kykenee ylittämään asiakkaansa positiivisesti. Tämä edellyttää yleensä selvästi kilpailijoita parempaa palvelutasoa tai muutoin positiivisen elämyksen luomista asiakkaalle asiointitapahtuman yhteydessä.

## Asiakastytyväisyys toimialoittain



Kuva 5. Asiakastytyväisyys toimialoittain; % vastanneista (painotettu aineisto)

- *Toimialan asiakastytyväisyys = kyselyssä mukana olevien liikkeiden asiakastytyväisyys painotettuna niiden asiakasmäärillä; ts. jos liikkeessä on asioinut enemmän asiakkaita kuin muissa saman toimialan yrityksissä, sen merkitys toimialan asiakastytyväisyyden muodostumisessa on suurempi kuin liikkeen, jossa on asioinut vähemmän asiakkaita.*

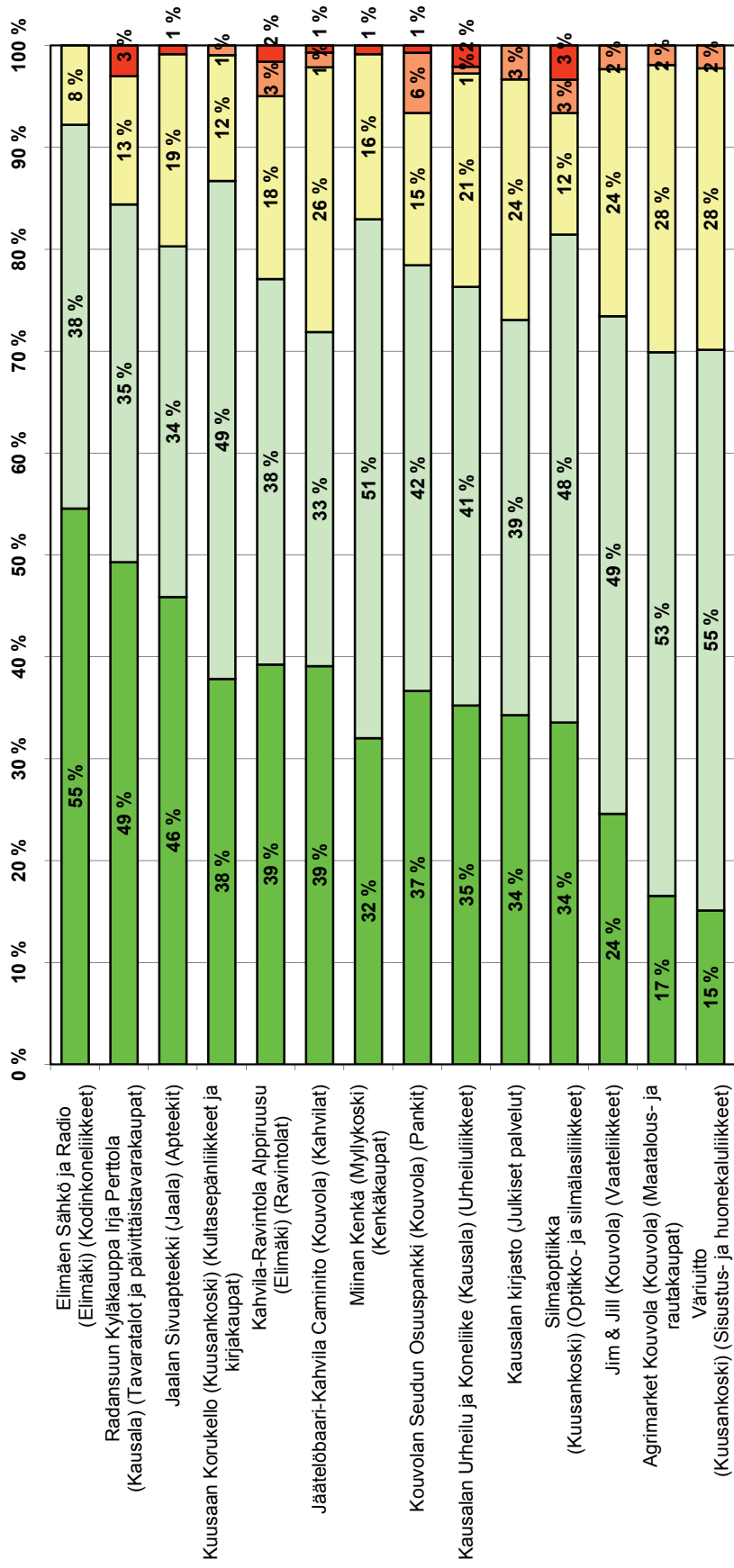
## Tyytyväisyysindeksi toimialoitain

Tyytyväisyysindeksi	2009	Lappeenranta	Imatra	Kotkan-Haminan seutu	Hämeenlinnan seutu
Kultasepäliikkeet ja kirjakaupat	31,9 %	21,9 % (kirj.)	25,0 % (kirj.)	24,6% ja 24,4%	22,8% ja 21,8%
Kirjastot	30,5 %	-	-	-	-
Apteekit	27,7 %	23,7 %	29,2 %	25,0 %	28,5 %
Pankit	26,6 %	20,6 %	24,5 %	24,0 %	24,5 %
Kahvilat	25,8 %	-	-	22,2 %	19,9 %
Kodinkoneiliikkeet	24,3 %	11,5 %	11,8 %	18,7 %	14,9 %
Urheiluliikkeet	23,8 %	16,4 %	19,4 %	19,2 %	13,2 %
Kauneus- ja hyvinvointipalvelut (Tähtitaajamat)	23,8 %	-	-	-	-
Optikko- ja silmälasiliikkeet	23,0 %	-	-	21,4 %	20,5 %
Kenkäkaupat	22,5 %	15,7 %	13,2 %	15,7 %	19,9 %
Vaateliikkeet	18,8 %	12,4 %	12,0 %	17,7 %	15,3 %
Tavaratalot ja päivittäistavarakaupat	17,5 %	11,6 %	12,9 %	15,7 %	15,1 %
Ravintolat	17,0 %	14,8 %	17,5 %	17,4 %	17,6 %
Sisustus- ja huonekaluliikkeet	16,3 %	-	-	13,1 %	16,1 %
Maatalous- ja rautakaupat	15,7 %	3,3 %	10,3 %	15,3 %	15,2 %
Autoliikkeet	14,4 %	10,6 %	8,4 %	-	13,6 %
Terveydenhuoltopalvelut (Tähtitaajamat)	9,7 %	-	-	10,8 %	-

Taulukko 2. Vastaako palvelun laatu odotuksianne? - tyytyväisyysindeksi



## Toimialojen parhaat Kouvolan seudulla



huipputasoa   
  selvästi keskitasoa parempaa   
  vastaa odotuksia   
  selvästi keskitasoa heikompaa   
  poikkeuksellisen heikkotasoisia

Kuva 7. Parhaan asiakastytyvyyden saavuttaneiden palveluyksiköiden asiakastytyvyys toimialoitain; % vastanneista (painotettu aineisto)