

Vaihtoehtoisia, nykykuluttajan yksilöllisesti huomioivia palveluita tullaan tarvitsemaan

Hyvinvointiyhteiskunnan kehitystä leimaa tietoyhteiskuntakehityksen rinnalla palvelujärjestelmän uudelleen muotoutuminen. Sähköisten palvelujen tarjonnan lisääntyminen saattaa monien hyötyjen lisäksi lisätä kansalaisten eriarvoisuuden kokemuksia. Lapsiperheiden vakuutus- ja pankkipalvelujen käyttöön vaikuttavat ajan puute ja palvelun sujuvuus. He suosivat itsepalvelua usein toistuvissa ja yksinkertaisissa palveluissa. Ikääntyvät suosivat vakuutus- ja pankkipalveluissa henkilökohtaista palvelua. Tiedot ilmenevät Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisemasta tutkimuksesta Kuluttajien palvelukokemuksia vakuutus- ja pankkisektorilta.

Tutkimuksessa on tarkasteltu vakuutus- ja pankkipalveluja palvelunkäyttäjän arjen näkökulmasta. Vakuutuspalveluista on tutkittu yksityisvakuutuksia edustavat henkilö- ja omaisuusvakuutukset ja sosiaalivakuutuksia edustavat Kelan palvelut ja etuudet. Pankkipalvelut ovat kuluttajien yleisesti käyttämiä vähittäispankkipalveluja. Laadullisella tutkimuksella on tuotettu tietoa palvelunkäyttäjien tarpeista, tavoista omaksua ja käyttää palveluja sekä millaisia kokemuksia, käsityksiä ja kehittämistoiveita niiden käyttämiseen liittyy. Tutkimusaineisto on saatu lapsiperheille ja ikääntyville tehtyjen teemahaastattelujen avulla.

Vakuutuksia vaikea verrata

Lapsiperheet pitävät vakuutuksia monimutkaisina, vaikeasti ymmärrettävinä ja vaikeasti vertailtavina. Ehtojen monimutkaisuus ja erilaiset alennukset hankaloittavat myös hintojen vertailua. Vakuutusten monimutkaisuuden takia henkilökohtainen palvelu on tärkeää sekä lapsiperheille että ikääntyville. Toimihenkilöiden asiantuntemusta arvostetaan. Lapsiperheet käyttävät Internetiä informaation hankintaan, rutiininluonteisiin ilmoituksiin sekä lyhytaikaisten tai taloudellisesti vähämerkityksellisten vakuutusten ottamiseen. Kukaan ikääntyvistä ei ollut halukas käyttämään Internet-palvelua vakuutusasioissa.

Ajan puute ja palvelun sujuvuus vaikuttavat pankkipalvelujen käyttöön

Lapsiperheet suosivat itsepalvelua etenkin usein toistuvissa ja yksinkertaisissa pankkipalveluissa. Internetin suosiota lisää ajasta ja paikasta riippumaton asiointi. Ikääntyvät suosivat henkilökohtaista palvelua ja osa heistä jopa vastustaa itsepalvelua. Käyttäytymistä perustellaan korkealla iällä, asenteilla, heikentyneellä toimintakyvyllä ja vähäisellä tietämyksellä palvelun sisällöstä. Kuluttajat arvostavat pankkipalveluissa toimihenkilöiden ystävällisyyttä ja tuttuutta, mutta kritisoivat jonottamista ja itsepalvelun maksullisuutta.

Kelan palvelu epätasaista eri toimipisteissä

Kelan Internet-sivuja, Kelan sanomia ja paikallistoimistoista saatavia esitteitä pidettiin hyvinä ja ymmärrettävinä tiedonlähteinä. Palvelu koettiin toimistoissa epätasaiseksi. Neuvot ja ystävällisyys sekä asiallinen kohtelu riippuvat toimihenkilöstä ja hänen mielentilastaan. Lapsiperheet toivovat Kelalta nykyistä monipuolisempia Internet-palveluja.

Palvelukokemukset muodostuvat monen tekijän yhteisvaikutuksesta

Kaikille kolmelle palveluryhmälle on tunnusomaista, että kuluttajat arvostavat toimihenkilöiden asiantuntemusta, inhimillistä vuorovaikutusta ja ystävällistä käyttäytymistä, edullista hintaa sekä sujuvaa henkilökohtaista palvelua ilman jonottamista. Palvelujen tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nimetään toimihenkilöiden, toimipisteiden ja aukioloaikojen lisääminen. Lapsiperheet toivoivat lisäksi monipuolisempia Internet-palveluja kaikissa kolmessa palveluryhmässä.

Lisätietoja: professori Raija Järvinen, raija.jarvinen@uta.fi puh. 040 770 9028 ja tutkija Heli Heino, heli.heino@uta.fi

Julkaisu: Järvinen Raija, Heino Heli, Kuluttajien palvelukokemuksia vakuutus- ja pankkisektorilta, Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 3/2004. Julkaisua voi tilata Kuluttajatutkimuskeskuksesta, PL 5, 00531 Helsinki, puh. (09) 7726 7718, tilaukset@kuluttajatutkimuskeskus.fi. Julkaisun hinta on 16,80 euroa.