

**FEEL**  
**BA** group  
**CK**

---

MENESTYSTÄ  
TIEDOSSA

# 020202 Palvelu Asiakaspalvelua vai itsepalvelua -tutkimus 2017

25.8.2017

# Sisällysluettelo

1.	Tutkimuksen toteutus	3
2.	Yhteenveto tuloksista	4
3.	Tutkimuksen vastaajarakenne	5
4.	Asioiden hoitaminen palvelu- ja ongelmatilanteissa	6
5.	Palvelutilanteisiin liittyvät väittämät ja palvelun ominaisuudet	11
6.	Avoimet palautteet	15

# 1. Tutkimuksen toteutus

AJANKOHTA

1.8.-12.8.2017

TIEDONKERUUTAPA

Web-kysely

VASTAAJAMÄÄRÄ

**1000** vastausta

KOHDEJOUKKO JA  
POIMINTA

Suomen 18 v + väestö, satunnaispoiminta Cint-verkoston kuuluvista web-paneeleista. Vastaaajajoukko kiintiöitiin sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan.

TUTKIMUKSEN  
TOTEUTTAJA

Tutkimuksen toteutti 020202 Palvelun toimeksiannosta  
Feelback Oy

## 2. Yhteenveto tuloksista

### Tutkimuksen tavoite

- Selvittää kuluttajien mieltymyksiä ja kokemuksia palvelutilanteista sekä verrata henkilökohtaisen palvelun ja itsepalvelun välisiä eroja.

### Palvelutilanteet

- Matkalippujen ostaminen, taksin tilaaminen sekä erilaiset ajanvaraukset koetaan palvelutilanteiksi, joissa useammin vastaajat valitsivat mieluummin itsepalvelun kuin henkilökohtaisen palvelun.
- Lähes seitsemän kymmenestä vastaajasta tilaisi ruoan ravintolasta mieluummin henkilökohtaisena palveluna. Myös uuden television ostamisen yli puolet vastaajista haluaisi hoitaa henkilökohtaisen palvelun kautta.
- Vastaajaryhmittäin tarkasteltuna 25-44 -vuotiaat toivovat palvelutilanteissa hieman muita useammin itsepalvelua.
- Yhdeksän kymmenestä vastaajasta oli samaa mieltä, että on tärkeää, että myös itsepalvelutilanteessa saa tarvittaessa henkilökohtaista apua. Kymmenen prosenttia vastaajista oli samaa mieltä, että kaikki asiakaspalvelijat voitaisiin korvata automaateilla tai roboteilla.

### Ongelmatilanteet

- Yli puolet vastaajista koki henkilökohtaisen palvelun mieluisammaksi silloin, kun ostettu tuote tai palvelu ei toimi, tuotemallin tai palvelupaketin valinnassa on epävarmuutta tai kun tarvitsee apua/ohjeita tuotteen/palvelun käyttöön.
- Yli puolet vastaajista seuraisi väliaikatietoja tilauksen/toimituksen etenemisestä mieluummin itsepalveluna.
- Vastaajaryhmittäin tarkasteltuna 25-34 -vuotiaat hoitaisivat eri ongelmatilanteita hieman muita useammin itsepalveluna ja yli 65-vuotiaat mieluummin henkilökohtaisen palvelun kautta.

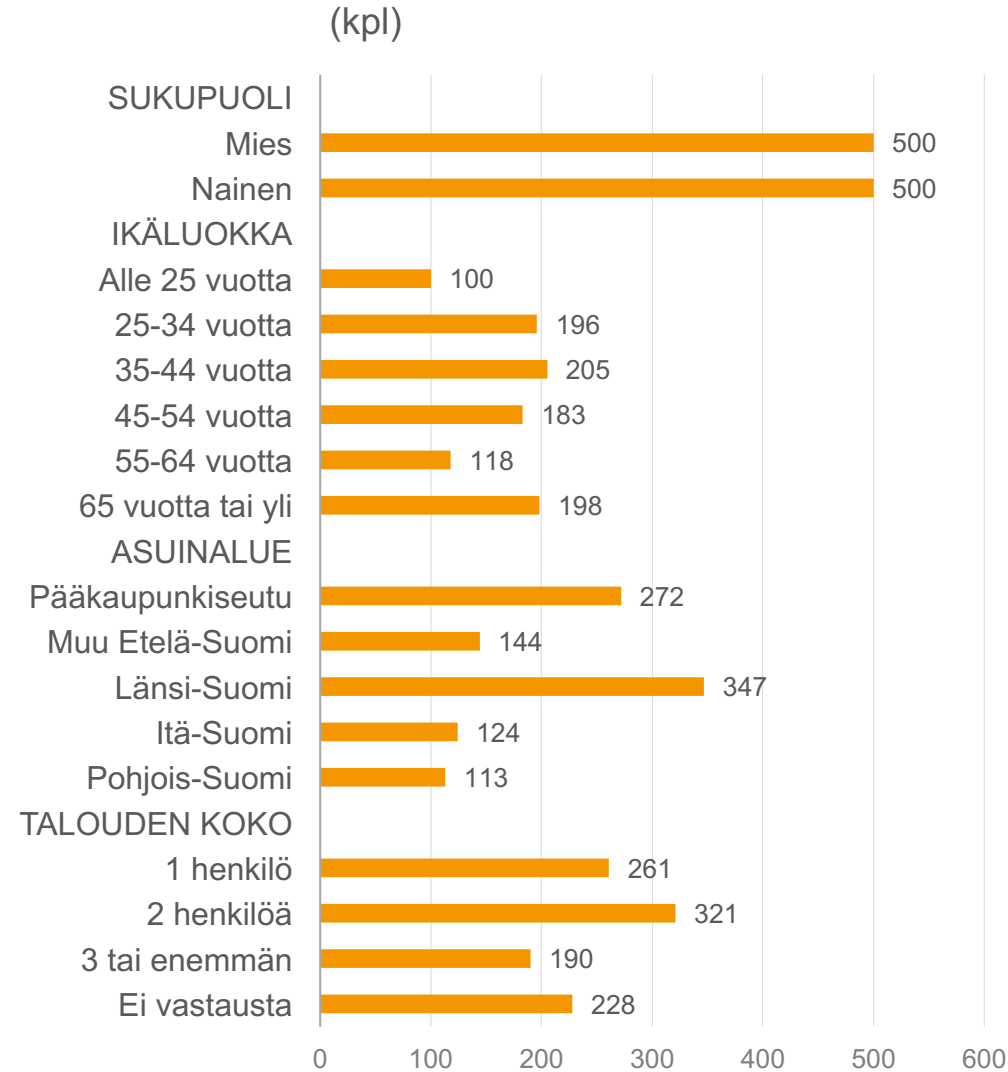
### Palvelun ominaisuudet

- Palvelun nopeus ja saatavuus tarvittaessa sekä palvelun käytön vaivattomuus toteutuu useammin itsepalveluna verrattuna henkilökohtaiseen palveluun.
- Vastaavasti henkilökohtaisesta palvelusta jää useammin hyvä mieli.
- Vastaajista 16 % ilmoitti, että koetusta itsepalvelusta ei juuri koskaan tee mieli kertoa muille (vrt. henkilökohtainen palvelu 5%) .

### Tutkijan huomiot

- *Itsepalvelu koetaan hyväksi vaihtoehdoksi, kun kyseessä oleva palvelu tai tuote on selkeä ja yksinkertainen esim. lippujen tilaaminen ja pikakassat. Tällöin asioinnin nopeus ja vaivattomuus ovat selkeitä etuja.*
- *Henkilökohtaista palvelua kaivataan kun aihe on monimutkainen tai kuluttaja tarvitsee enemmän tietoa päätöksenteon tueksi. Lisäksi ongelmatilanteissa henkilökohtaista palvelua arvostetaan.*
- *Avointen vastausten perusteella voidaan todeta, että koettu henkilökohtainen palvelu on aina kiinni asiakaspalvelijasta, mutta hyvällä henkilökohtaisella palvelulla on helpompi ylläpitää asiakas positiivisesti verrattuna itsepalveluun.*
- *Useassa avoimessa palautteessa korostui toivomus nopeasta itsepalvelusta, mutta kuitenkin niin, että henkilökohtaista palvelua on tarvittaessa saatavilla.*

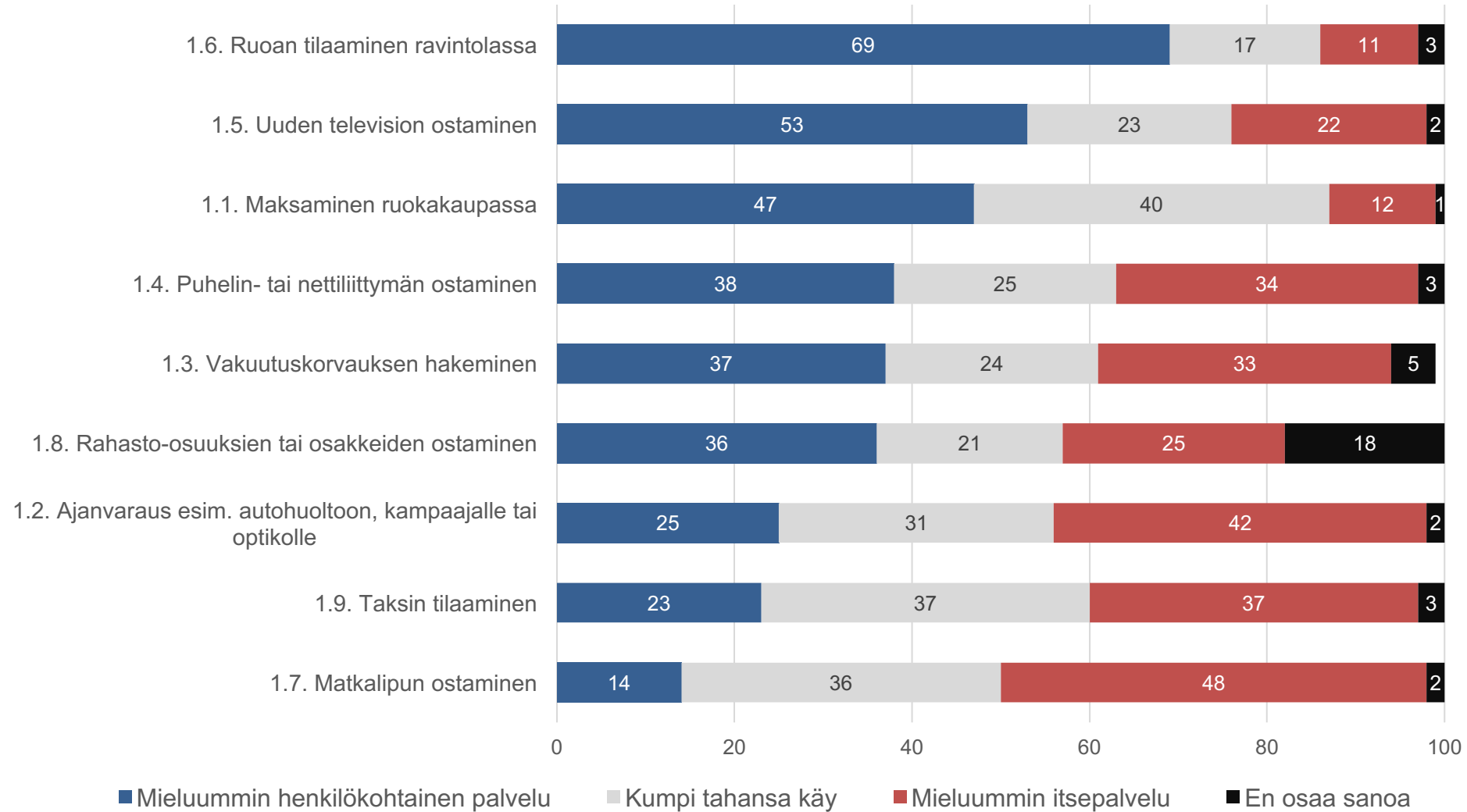
# 3. Tutkimuksen vastaajarakenne



# 4. Asioiden hoitaminen palvelu- ja ongelmatilanteissa

# Asiointi palvelutilanteissa - kokonaistulokset

Seuraavassa on esimerkkejä erilaisista palvelutilanteista. Hoitaisitko nämä mieluummin henkilökohtaisen palvelun vai itsepalvelun kautta? (% vastaajista, N=1000)



# Asiointi palvelutilanteissa – tulokset taustamuuttujittain

Seuraavassa on esimerkkejä erilaisista palvelutilanteista. Hoitaisitko nämä mieluummin henkilökohtaisen palvelun vai itsepalvelun kautta?

(keskiarvo 1-3, jossa 1=Henkilökohtainen palvelu, 2=Kumpi tahansa käy ja 3=Itsepalvelu)

	N=	Kaikki	Sukupuoli		Ikäluokka						Asuinalue					Talouden koko		
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	65 tai yli	Pääkau-punki-seutu	Muu Etelä-Suomi	Länsi-Suomi	Itä-Suomi	Pohjois-Suomi	1 henkilö	2 henkilöä	3 tai enemmän
Kaikki	N=	1000	500	500	100	196	205	183	118	198	272	144	347	124	113	261	321	190
1.6. Ruoan tilaaminen ravintolassa	ka. 1-3	1,4	1,4	1,4	1,6	1,5	1,5	1,4	1,2	1,2	1,5	1,5	1,3	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
1.1. Maksaminen ruokakaupassa	ka. 1-3	1,6	1,6	1,7	1,8	1,8	1,7	1,5	1,4	1,5	1,7	1,6	1,6	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6
1.5. Uuden television ostaminen	ka. 1-3	1,7	1,8	1,6	1,8	2,0	2,0	1,5	1,4	1,3	1,8	1,6	1,6	1,7	1,7	1,7	1,6	1,8
1.8. Rahasto-osuuksien tai osakkeiden ostaminen	ka. 1-3	1,9	2,0	1,8	1,7	2,0	2,1	1,9	1,7	1,7	2,0	1,8	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8	2,0
1.3. Vakuutuskorvauksen hakeminen	ka. 1-3	2,0	1,9	2,0	1,9	2,1	2,2	1,9	1,8	1,8	2,0	2,0	1,9	2,1	1,9	1,9	1,9	2,1
1.4. Puhelin- tai nettiliittymän ostaminen	ka. 1-3	2,0	2,0	1,9	2,0	2,2	2,3	1,9	1,8	1,5	2,0	2,0	2,0	2,0	1,9	1,9	1,9	2,0
1.9. Taksin tilaaminen	ka. 1-3	2,1	2,2	2,1	2,2	2,4	2,3	1,9	2,1	1,9	2,3	2,2	2,1	2,1	2,0	2,1	2,2	2,2
1.2. Ajanvaraus esim. autohuoltoon, kampaajalle tai optikolle	ka. 1-3	2,2	2,1	2,3	2,4	2,5	2,3	2,1	2,0	1,8	2,2	2,1	2,2	2,1	2,2	2,1	2,2	2,1
1.7. Matkalipun ostaminen	ka. 1-3	2,4	2,3	2,4	2,6	2,6	2,5	2,2	2,2	2,1	2,4	2,3	2,4	2,3	2,3	2,3	2,3	2,4

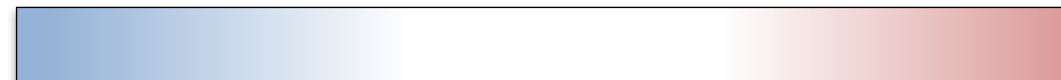
## Tulosten tulkinta:

- Mitä tummempi sininen, sitä vahvemmin ryhmän mielipiteessä painottuu henkilökohtainen palvelu
- Mitä tummempi punainen, sitä vahvemmin ryhmän mielipiteessä painottuu itsepalvelu

Henkilökohtainen palvelu

Kumpi tahansa käy

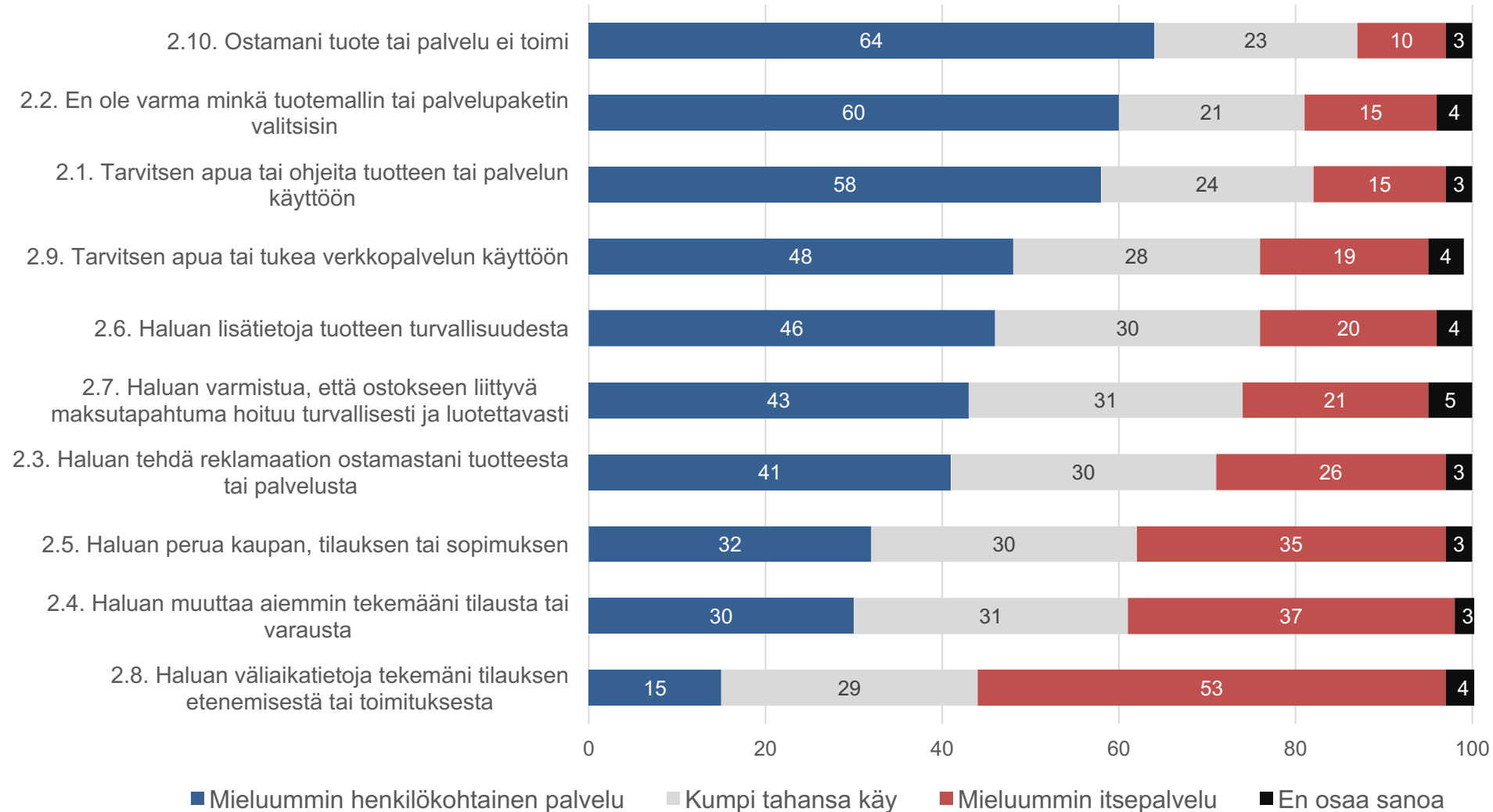
Itsepalvelu





# Asiointi ongelmatilanteissa - kokonaistulokset

Seuraavassa on esimerkkejä erilaisista ongelmatilanteista. Hoitaisitko nämä mieluummin henkilökohtaisen palvelun vai itsepalvelun kautta? (% vastaajista, N=1000)



# Asiointi ongelmatilanteissa – tulokset taustamuuttujittain

Seuraavassa on esimerkkejä erilaisista ongelmatilanteista. Hoitaisitko nämä mieluummin henkilökohtaisen palvelun vai itsepalvelun kautta?

(keskiarvo 1-3, jossa 1=Henkilökohtainen palvelu, 2=Kumpi tahansa käy ja 3=Itsepalvelu)

		Kaikki	Sukupuoli		Ikäluokka						Asuinalue					Talouden koko		
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	65 tai yli	Pääkaupunkiseutu	Muu Etelä-Suomi	Länsi-Suomi	Itä-Suomi	Pohjois-Suomi	1 henkilö	2 henkilöä	3 tai enemmän
Kaikki	N=	1000	500	500	100	196	205	183	118	198	272	144	347	124	113	261	321	190
2.10. Ostamani tuote tai palvelu ei toimi	ka. 1-3	1,4	1,5	1,4	1,5	1,7	1,5	1,4	1,3	1,3	1,5	1,5	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,5
2.2. En ole varma minkä tuotemallin tai palvelupaketin valitsisin	ka. 1-3	1,5	1,6	1,5	1,7	1,7	1,7	1,5	1,4	1,2	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,6
2.1. Tarvitsen apua tai ohjeita tuotteen tai palvelun käyttöön	ka. 1-3	1,6	1,6	1,5	1,7	1,8	1,7	1,5	1,3	1,3	1,6	1,6	1,6	1,5	1,5	1,6	1,5	1,6
2.9. Tarvitsen apua tai tukea verkkopalvelun käyttöön	ka. 1-3	1,7	1,8	1,7	1,9	1,9	1,8	1,6	1,6	1,5	1,7	1,8	1,7	1,7	1,6	1,7	1,7	1,8
2.6. Haluan lisätietoja tuotteen turvallisuudesta	ka. 1-3	1,7	1,8	1,7	1,9	2,0	1,9	1,7	1,6	1,4	1,8	1,8	1,7	1,6	1,7	1,7	1,7	1,7
2.7. Haluan varmistua, että ostokseen liittyvä maksutapahtuma hoituu turvallisesti ja luotettavasti	ka. 1-3	1,8	1,8	1,8	1,8	2,1	1,9	1,6	1,7	1,5	1,9	1,8	1,8	1,7	1,7	1,7	1,8	1,8
2.3. Haluan tehdä reklamaation ostamastani tuotteesta tai palvelusta	ka. 1-3	1,9	1,7	2,0	1,9	2,1	1,9	1,7	1,7	1,8	1,9	1,9	1,8	1,8	1,9	1,8	1,8	1,8
2.5. Haluan perua kaupan, tilauksen tai sopimuksen	ka. 1-3	2,0	2,0	2,1	2,3	2,3	2,2	1,9	2,0	1,7	2,1	2,0	2,0	2,0	2,1	2,0	2,0	2,1
2.4. Haluan muuttaa aiemmin tekemääni tilausta tai varausta	ka. 1-3	2,1	2,0	2,1	2,4	2,3	2,2	1,9	1,9	1,8	2,1	2,1	2,0	2,0	2,1	2,0	2,1	2,1
2.8. Haluan väliaikatieotoja tekemäni tilauksen etenemisestä tai toimituksesta	ka. 1-3	2,4	2,4	2,4	2,5	2,6	2,4	2,3	2,4	2,2	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4

## Tulosten tulkinta:

- Mitä tummempi sininen, sitä vahvemmin ryhmän mielipiteessä painottuu henkilökohtainen palvelu
- Mitä tummempi punainen, sitä vahvemmin ryhmän mielipiteessä painottuu itsepalvelu

Henkilökohtainen palvelu

Kumpi tahansa käy

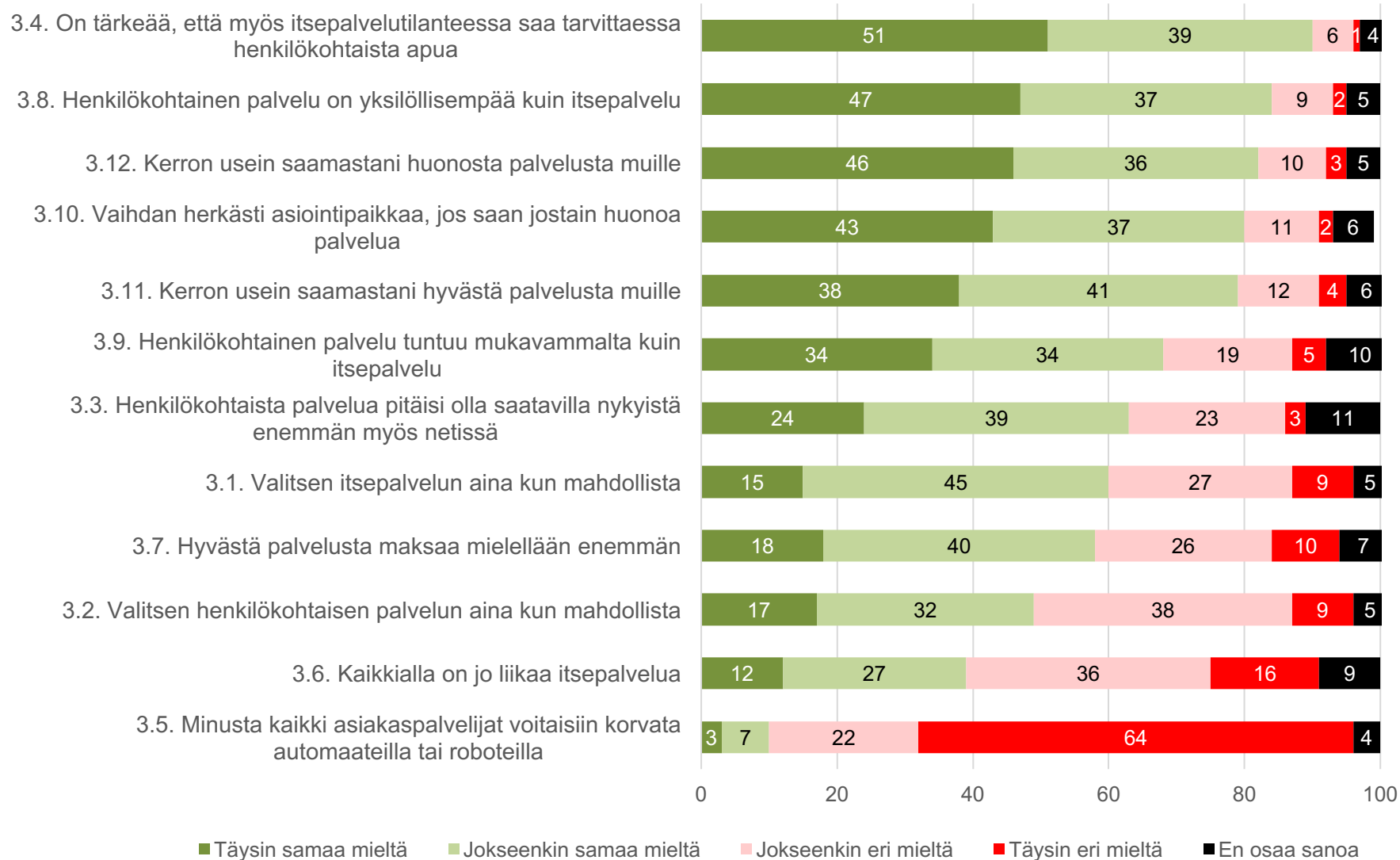
Itsepalvelu



# 5. Palvelutilanteisiin liittyvät väittämät ja palvelun ominaisuudet

# Palvelutilanteisiin liittyvät väittämät - kokonaistulokset

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (% vastaajista, N=1000)



# Palvelutilanteisiin liittyvät väittämät – tulokset taustamuuttujittain

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? (keskiarvo 1-4, 1=Täysin eri mieltä, 4=Täysin samaa mieltä)

	N=	Kaikki	Sukupuoli		Ikäluokka						Asuinalue					Talouden koko		
		Kaikki	Mies	Nainen	Alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	65 tai yli	Pääkaupunkiseutu	Muu Etelä-Suomi	Länsi-Suomi	Itä-Suomi	Pohjois-Suomi	1 henkilö	2 henkilöä	3 tai enemmän
Kaikki		1000	500	500	100	196	205	183	118	198	272	144	347	124	113	261	321	190
3.4. On tärkeää, että myös itsepalvelutilanteessa saa tarvittaessa henkilökohtaista apua	ka. 1-4	3,4	3,4	3,5	3,4	3,3	3,3	3,5	3,6	3,6	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5
3.8. Henkilökohtainen palvelu on yksilöllisempää kuin itsepalvelu	ka. 1-4	3,4	3,3	3,4	3,0	3,2	3,2	3,4	3,5	3,6	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3
3.12. Kerron usein saamastani huonosta palvelusta muille	ka. 1-4	3,3	3,3	3,4	3,2	3,2	3,3	3,4	3,4	3,4	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	3,4	3,4	3,4
3.10. Vaihdan herkästi asiointipaikkaa, jos saan jostain huonoa palvelua	ka. 1-4	3,3	3,3	3,3	2,9	3,1	3,3	3,3	3,4	3,6	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3
3.11. Kerron usein saamastani hyvästä palvelusta muille	ka. 1-4	3,2	3,1	3,3	2,9	3,0	3,1	3,2	3,3	3,5	3,1	3,2	3,3	3,2	3,2	3,1	3,3	3,3
3.9. Henkilökohtainen palvelu tuntuu mukavammalta kuin itsepalvelu	ka. 1-4	3,1	3,1	3,0	2,6	2,7	2,9	3,2	3,3	3,5	3,0	3,1	3,1	3,1	3,0	3,1	3,1	3,1
3.3. Henkilökohtaista palvelua pitäisi olla saatavilla nykyistä enemmän myös netissä	ka. 1-4	3,0	3,0	2,9	2,6	2,8	2,8	3,0	3,2	3,3	2,9	3,0	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	2,9
3.7. Hyvästä palvelusta maksaa mielellään enemmän	ka. 1-4	2,7	2,7	2,7	2,7	2,7	2,6	2,7	2,6	3,0	2,7	2,6	2,7	2,8	2,7	2,7	2,8	2,8
3.1. Valitsen itsepalvelun aina kun mahdollista	ka. 1-4	2,7	2,7	2,7	2,8	2,9	2,8	2,6	2,6	2,5	2,7	2,7	2,7	2,8	2,7	2,6	2,7	2,7
3.2. Valitsen henkilökohtaisen palvelun aina kun mahdollista	ka. 1-4	2,6	2,6	2,6	2,2	2,3	2,4	2,7	2,8	3,0	2,5	2,7	2,6	2,7	2,6	2,6	2,7	2,6
3.6. Kaikkiällä on jo liikaa itsepalvelua	ka. 1-4	2,4	2,4	2,4	1,9	2,1	2,2	2,6	2,5	2,8	2,3	2,5	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4	2,4
3.5. Minusta kaikki asiakaspalvelijat voitaisiin korvata automaateilla tai roboteilla	ka. 1-4	1,5	1,5	1,4	1,6	1,7	1,5	1,5	1,3	1,2	1,5	1,4	1,4	1,4	1,4	1,5	1,4	1,5

## Tulosten tulkinta:

- Mitä tummempi vihreä, sitä vahvemmin ryhmä on väittämän kanssa samaa mieltä
- Mitä tummempi punainen, sitä vahvemmin ryhmä on väittämän kanssa eri mieltä

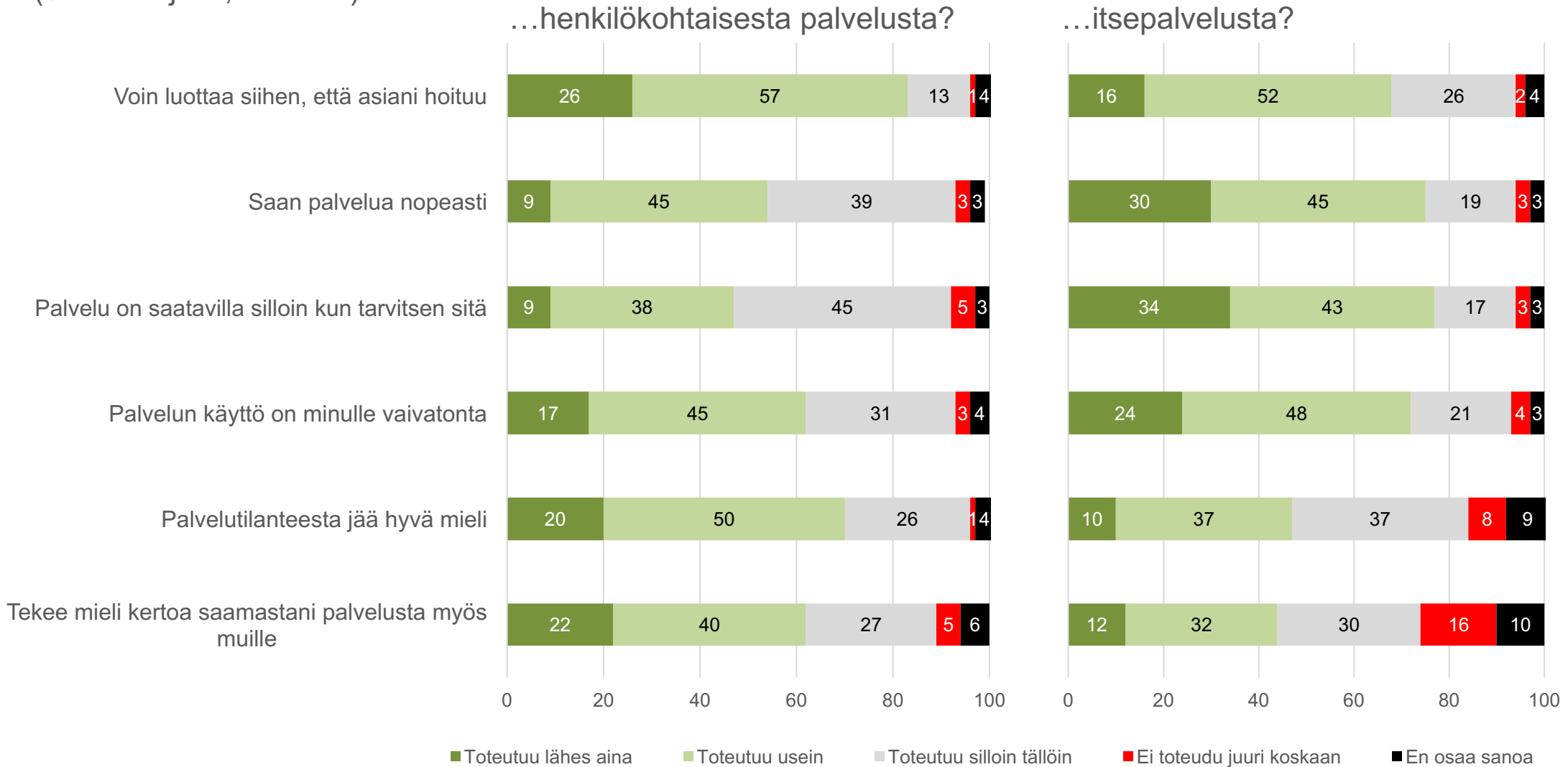
Samaa mieltä

Eri mieltä



# Palvelun ominaisuudet

Seuraavassa on lueteltu muutamia palvelun ominaisuuksia. Kuinka hyvin nämä mielestäsi toteutuvat, kun puhutaan ...  
(% vastaajista, N=1000)



# 6. Avoimet palautteet

# Avoimet palautteet

Kuvaile viimeisen vuoden ajalta jotakin erityisen onnistunutta palvelutilannetta. Oliko kyse itsepalvelusta, henkilökohtaisesta palvelusta vai näiden yhdistelmästä? Mikä tilanteesta teki onnistuneen? (sanapilvi)





# Avoimet palautteet

Kuvaile viimeisen vuoden ajalta jotakin erityisen onnistunutta palvelutilannetta. Oliko kyse itsepalvelusta, henkilökohtaisesta palvelusta vai näiden yhdistelmästä? Mikä tilanteesta teki onnistuneen?

(poimintoja avoimista vastauksista)

*Itsepalvelu ajanvaraus hammaslääkäriasemalle oli onnistunut, koska sivusto toimi moitteettomasti ja oli helppokäyttöinen. Pystyin valitsemaan sopivaa ajankohtaa rauhassa ja vertailemaan hintoja ilman ulkopuolista painostusta.*

*Vakuutusneuvonta chat-tukihenkilön kanssa. Helppoa, onnistui kotoa käsin, sain tarvimani tiedot.*

*Henkilökohtaisesta palvelusta. Reklamaatiotilanteessa tuotteen vaihto onnistui yllättävän hyvin.*

*Yleensä henkilökohtaisesta palvelusta jää parempi mieli ja tuntee, että sinua palvellaan. Onnistunut palvelutilanne riippuu useimmiten asiakaspalvelijasta ja tämän ammattitaidosta ja kyvystä palvella asiakasta ystävällisesti ja asiallisesti.*

*Itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun yhdistelmä. Onnistuneen tilanteesta teki nopea apu itsepalvelussa ja jatkokysymysten käsittely henkilökohtaisessa palvelussa.*

*Asioin pankissa asuntolainan tiimoilta. En ole koskaan ottanut lainaa ja asia oli täysin uusi ja vieras aihe minulle. Sain todella hyvää henkilökohtaista palvelua. Minulle kerrottiin asioista niin selkeästi ja tarkasti, että ymmärsin asiat.*

*Itsepalvelu, matkalippujen osto verkosta, se oli helppoa, sai valita istumapaikan ja muuttaa sitä useamman kertaa ennen lopullista ostoa.*

# Avoimet palautteet

Huolestuttaako tai harmittaako sinua henkilökohtaisen palvelun väheneminen? Miksi?

(poimintoja avoimista vastauksista)

*Ei huolestuta. Aina ei tosin heti tiedä minkä puoleen kääntyä ongelmatilanteissa. Yleensä kuitenkin ohjeet löytyvät.*

*Ei juuri muuten harmita, mutta joskus saattaa aikaa kulua enemmän, kun joutuu ensin opiskelemaan laitteiden käyttöä. Ja silloin kyllä harmittaa, jos laite jää jumiin kesken kaiken.*

*Ei oikeastaan. Jos homma toimii muuten, en kaipaa välttämättä henkilökohtaista kontaktia.*

*Erityisesti monimutkaiseksi kokemieni palvelukokonaisuuksien hahmottaminen oikein on melko haasteellista. Tällaisissa tilanteissa jää helposti epävarma olo jos päätös palvelusta täytyy tehdä itsepalvelumenetelmällä.*

*Henkilökohtainen palvelu on aina henkilökohtaista. Sitä ei robotti osaa.*

*Harmittaa lähinnä. Usein itsepalvelu on toki vaivattomampi ja nopeampi selkeissä tilanteissa, mutta jos tarvitsee jotain asiaa todella selvittää, on henkilökohtainen palvelu yleensä voittamaton.*

*Henkilökohtaisen palvelun väheneminen huolestaa, sillä tällöin vähenevät sekä työpaikat että asiantunteva henkilökunta.*

*Kyllä harmittaa! Työpaikat vähenee, ihmisten kanssakäyminen vähenee, kaikki menee liian robottimaiseksi. Emme ole robotteja. Ihmisenä kohtaan mieluummin ihmisen kuin koneen.*

# KIITOS!

**MENESTYSTÄ TIEDOSSA | FEELBACKgroup**

**Helsinki | Tampere | Lappeenranta | Kuopio**