

Kansa kiittää netti-Kelaa

26.1.2010 15:19 — Taloussanomat

Kuluttajien mielestä Kansaneläkelaitos pesee verkkoasioinnissa valtaosan Suomen suuryrityksistä ja organisaatioista. Kelan valtteja ovat helppous, nopeus ja henkilökohtaisuus.

Kansaneläkelaitoksen taakse jää yli 90 prosenttia suurista yrityksistä ja yhteisöistä, selviää kansallisesta verkkoasiointi- ja palvelututkimuksesta. Kuluttajien mielestä Kelan sivuilta on helppo ottaa yhteyttä asiakaspalveluun ja vastauksen saa nopeasti ja henkilökohtaisesti.

- Julkisen sektorin on näytettävä vahva esimerkki ja tähdättävä sähköisten palveluiden kärkeen luomalla uusia toimintamalleja ja yhteensopivuutta tietojärjestelmien mahdollistamalla tavalla, viestintäministeri **Suvi Lindén** kommentoi tutkimuksen tuloksia julkistamistilaisuudessa.

Yleisesti ottaen asioimista verkossa pidetään Suomessa nopeana ja helppona. Myös yli 50-vuotiaat ihmiset ovat löytäneet verkon edut: mahdollisuuksien kirjon ja vertailun helppouden.

Tunne on avain asiakassuhteeseen

Konsultointiyritysten toteuttamasta kyselystä ilmenee, että suomalaiset arvostavat verkkoasioinnissa ennen kaikkea nopeutta ja helppoutta. Palvelun henkilökohtaisuuteen on kuitenkin pettynyt 65 prosenttia vastaajista.

Kuluttajat kaipaivat enemmän viestejä, jotka on osoitettu heille, ja jotka on allekirjoittanut nimetty asiakaspalvelija. Häneen on tällöin helppo ottaa yhteyttä lisäkysymyksissä. Asiakassuhteesta tulee näin tunnepitoisempi.

- Jos asioi yrityksen kanssa pelkästään netin kautta, suhde on aika pelkistetty ja persoonaton - saa mitä tilaa, mutta ei ole läheisyyden tunnetta, eräs 32-vuotias nainen kommentoi kyselyssä.

Tunnetasolle ulottuva asiakaskokemus onkin avainasemassa kuluttajien kanssa asioimisessa. Juuri se erottaa verkossa jyvät akanoista.

Handelsbanken nousi kärkeen

Kyselyssä parhaiten pärjasi Handelsbanken. Sen perässä kakkospaikkaa piti lääkeyhtiö Sanofi-Aventis. Kolmanneksi sijoittui Tarjoustalo ja neljänneksi Kela. Aktia-pankki oli sijalla viisi.

Heikoimmin selvityksessä pärjäsivät vakuutusyhtiöt, terveydenhuoltoala ja teleoperaattorit. Paljon parantamisen varaa löytyy myös yksityisillä lääkäriasemilla, poliittisilla puolueilla ja lehtitaloilla.

Tutkimuksen toteutti konsultointiyritys Redera Oy yhdessä kasvuyrityksiä konsultoivan ja hallinnoivan Seedi Oy:n kanssa.

Tutkimuksessa haastateltiin reilua 2 000 internetiä käyttävää 15-75-vuotiasta suomalaista. Tutkimuksessa oli mukana yli 200 Suomen suurinta kuluttajakohderyhmässä toimivaa yritystä. Redera ja Seedi toteuttivat kyselyn ensimmäistä kertaa.

<http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2010/01/26/kansa-kiittaa-netti-kelaa/20101227/66>