

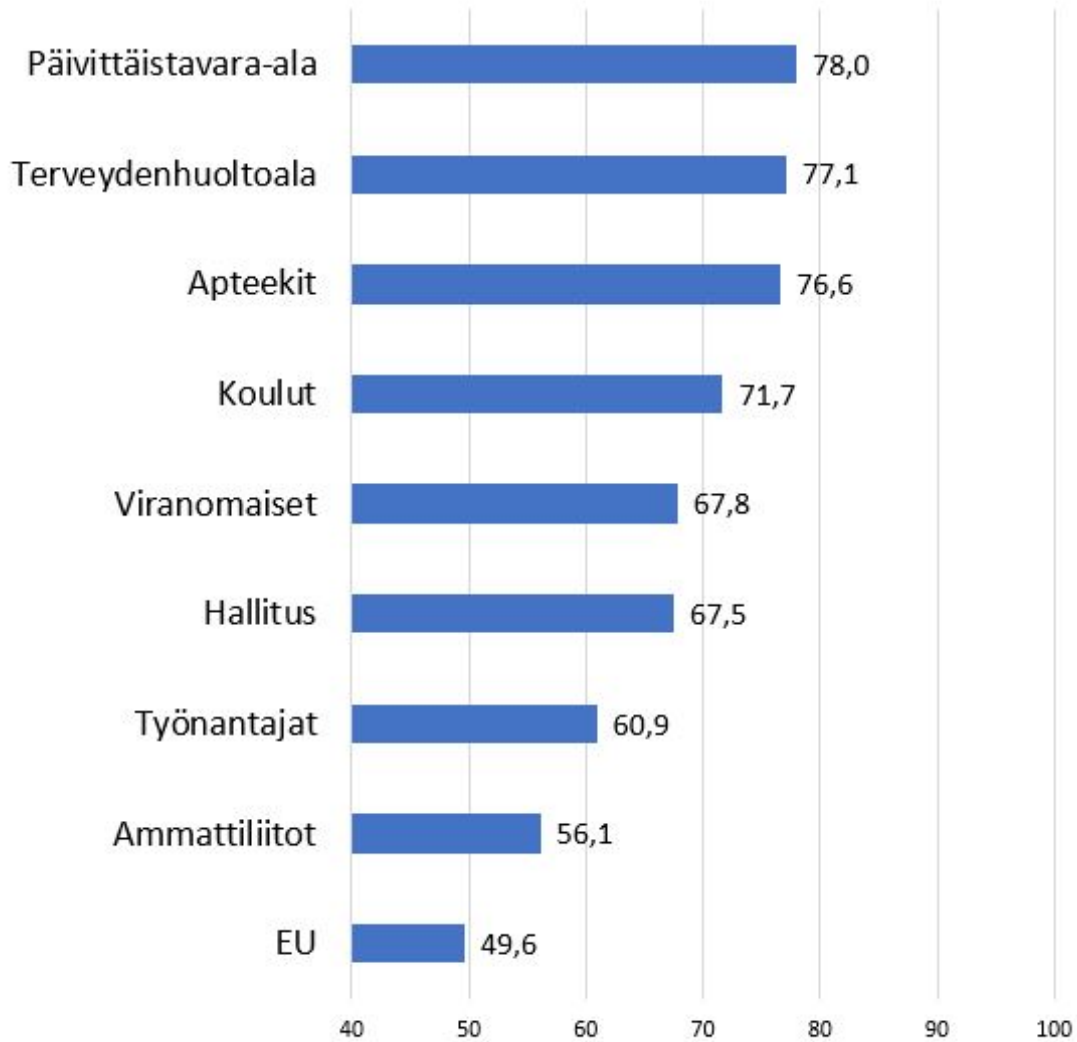
2020-04-02 06:00 EEST

Suomalaiset ovat pääosin tyytyväisiä koronatilanteen hoitamiseen

Suomalaiset pääosin tyytyväisiä koronatilanteen hoitamiseen

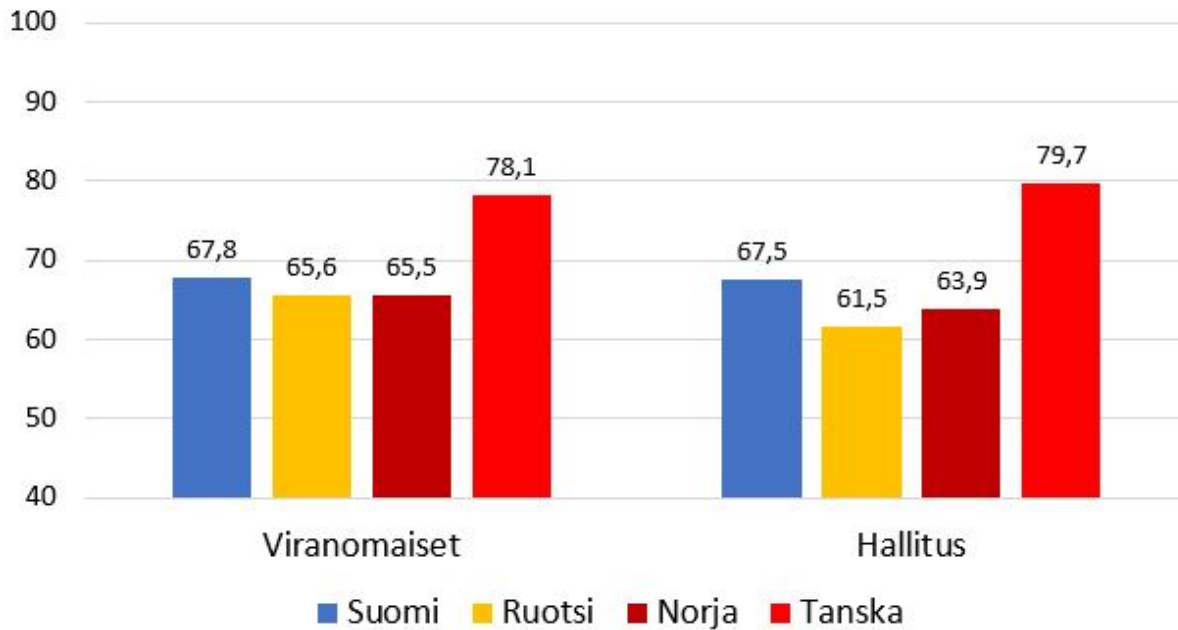
EPSI Rating Finland tutki, miten COVID-19 on vaikuttanut kuluttajien toimintaan, ja miten kuluttajien käytös muuttuu epidemian myötä. Samalla paneudutaan myös Pohjoismaisiin eroihin ja siihen, miten eri tekijät ovat toimineet COVID-19-tilanteen hoidossa.

Miten tyytyväinen olet siihen, miten seuraavat toimijat ovat hoitaneet COVID-19 -tilanteen?



Tutkimus paljastaa, että pohjoismaalaiset ovat yleisesti tyytyväisiä hallituksen, viranomaisten sekä terveydenhuollon toimintaan. Mutta myös paikallisia eroja löytyy. Tanskalaiset ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisimpiä yhteiskunnan kriisinhallintaan, kun taas ruotsalaiset ovat kriisinhallintaan kaikkein kriittisimpiä ja tyytymättömiä.

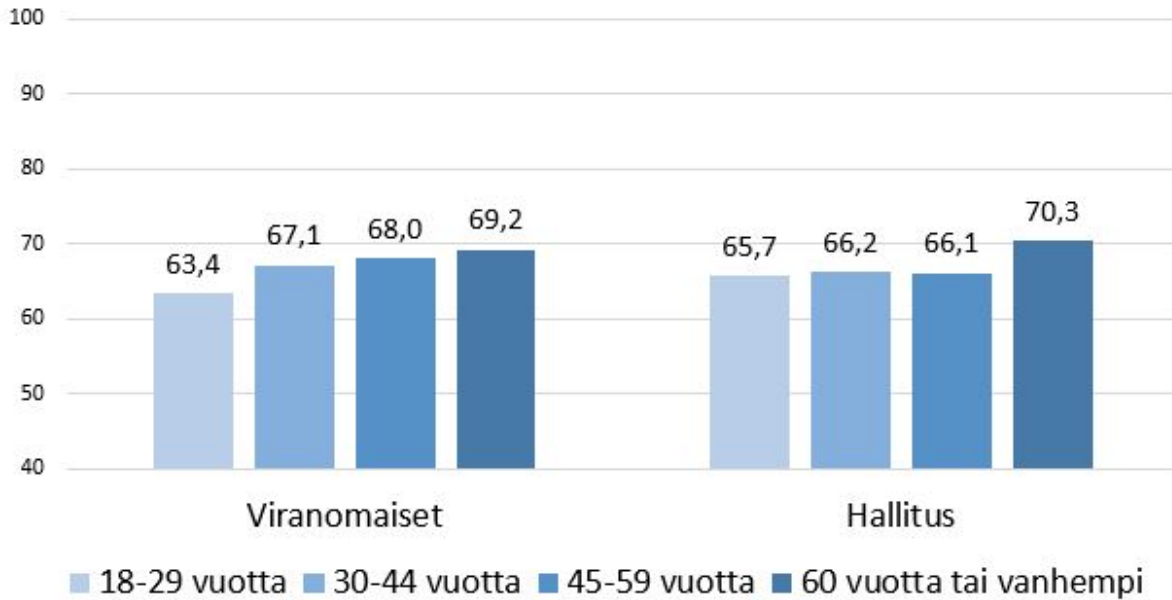
Miten tyytyväinen olet siihen, miten seuraavat toimijat ovat hoitaneet COVID-19 -tilanteen?



”Suomessa kriittisyyttä löytyy pääosin liian hidasta reagointia koskien ja ulkomailta palaavien matkailijoiden karanteenitoimiin. Hieman iäkkäämmistä kohderyhmistä taas löytyy jopa pelkoa siitä, että hoitopaikat eivät tule riittämään, tai että he olisivat tulevaisuudessa epäoikeudenmukaisessa asemassa nuorempiin verrattuna. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (EPR) tutkimuksen mukaan tyytyväisyys viranomaisiin ja hallitukseen on ikäryhmistä korkeinta juuri yli 60-vuotiaiden keskuudessa”, kertoo EPSI Rating Finlandin maajohtaja Heidi Laitinen.

Miten tyytyväinen olet siihen, miten seuraavat toimijat ovat mielestäsi hoitaneet COVID-19 -tilanteen?

Suomi

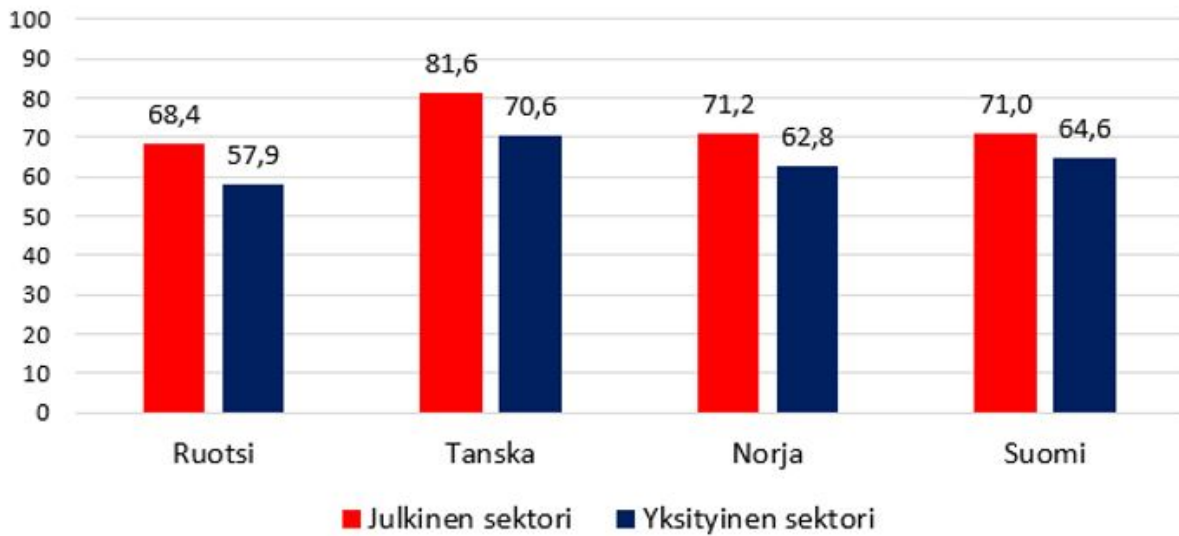


”Suomessa kriisinhallinta on pohjoismaisella tasolla kuitenkin selkeästi tyytyväisyydessä toisena, naapurimaatamme Ruotsia korkeammalla. Erityistä kiitosta suomalaisten keskuudessa ovat saaneet tiedotustilaisuudet, ohjeistaminen sekä rajoitteet.”, lisää Laitinen.

”Vaikka nämä kansalliset erot eri Pohjoismaiden kesken ovat suhteellisen suuria, samankaltaisuuksia on myös useita”, lisää EPSI Ratingin pääanalyytikko Johan Parmler. Pohjoismaalaiset ovat kautta linjan tyytyväisempiä siihen, kuinka viranomaiset, terveydenhuolto ja koulut ovat hoitaneet koronakriisin. Tämä koskee myös apteekkeja ja ruokakauppoja. EU:n reaktiota kriisinhallinnan hoitoon pidetään vastaavasti erittäin heikkona.

Viranomaisten sekä julkisen sektorin arvioidaan hoitaneen koronakriisin paremmin kuin muut suuret teollisuudenalat, kuten pankit, vakuutusyhtiöt, teleyritykset ja energiayhtiöt. ”Kriisin aikana on sanomattakin selvää, että kaikki keskittyvät enemmän julkiseen sektoriin, mutta samalla se tarjoaa mahdollisuuden muille toimijoille osoittaa sosiaalista vastuutaan”, kertoo Laitinen.

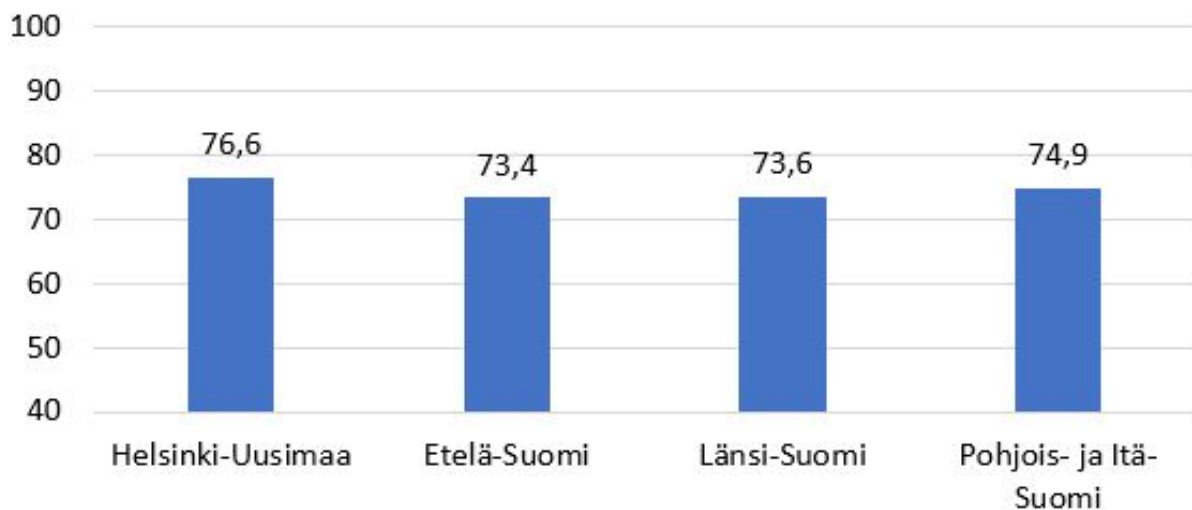
Tyytyväisyys COVID-19 -tilanteen hoitamiseen Pohjoismaat



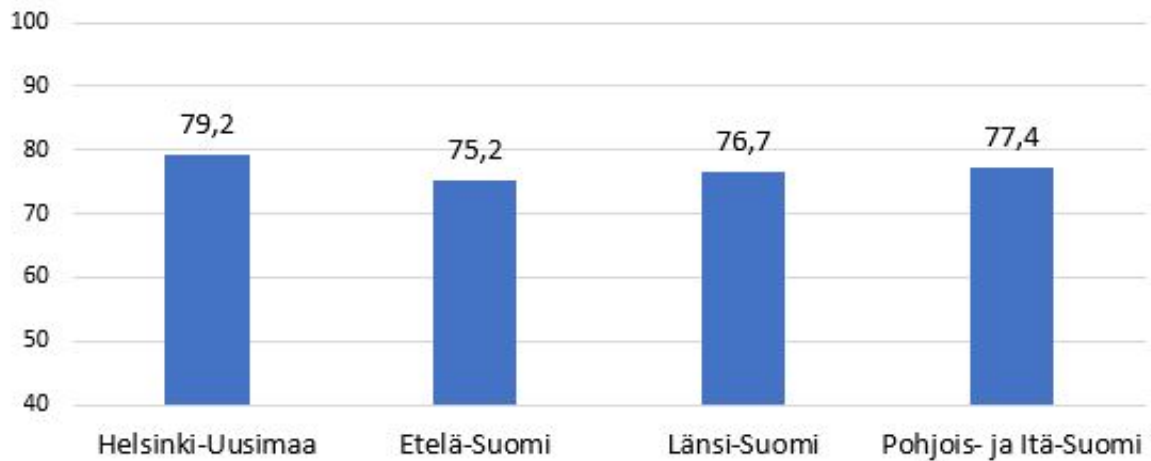
Luottamus ja tyytyväisyys terveydenhuoltoon korkeinta Uudellamaalla

Kokonaisuutena julkiseen terveydenhuoltoon ollaan Suomessa tällä hetkellä tyytyväisiä. Tyytyväisyys ja luottamus on kuitenkin suuralueista korkeinta Helsinki-Uusimaalla, joka vastaa Uudenmaan maakuntaa. Kaikilla suuralueilla terveydenhuollon koetaan onnistuneen tilanteen hoidossa hieman paremmin verrattuna alaan kohdistuvaan, sinänsä korkeaan, luottamukseen.

Miten korkea luottamus sinulla on julkiseen terveydenhuoltoon tänä aikana? NUTS2-aluejako



Miten hyvin seuraavat toimijat ovat mielestäsi hoitaneet COVID-19 -tilanteen? Terveystieteiden tutkimuskeskus

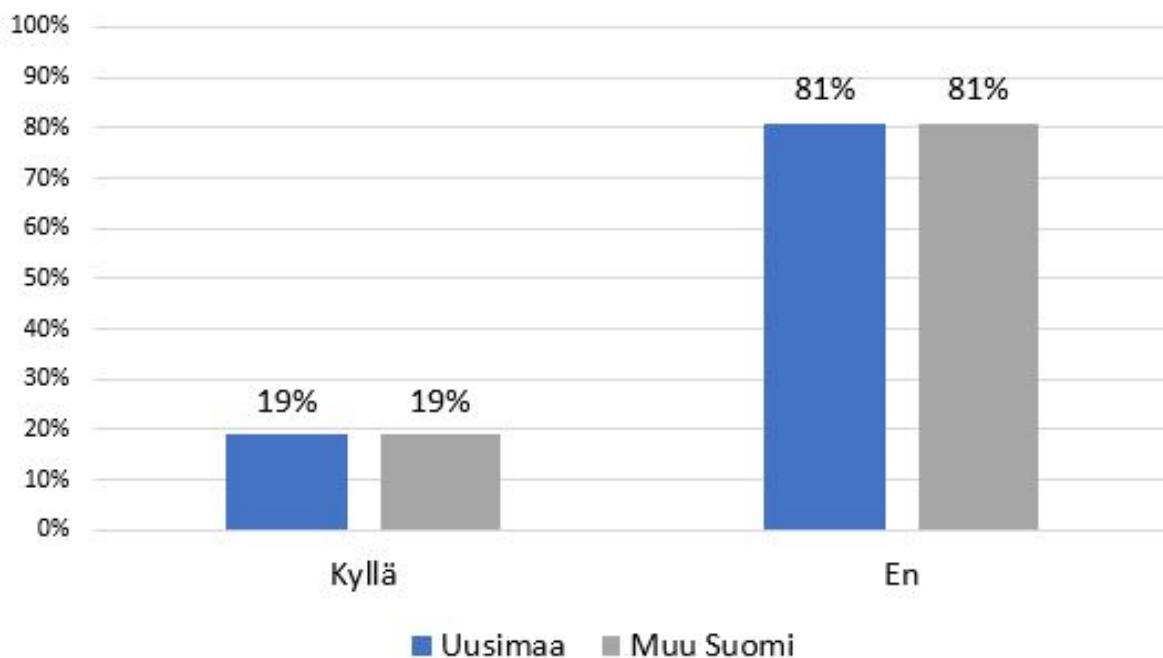
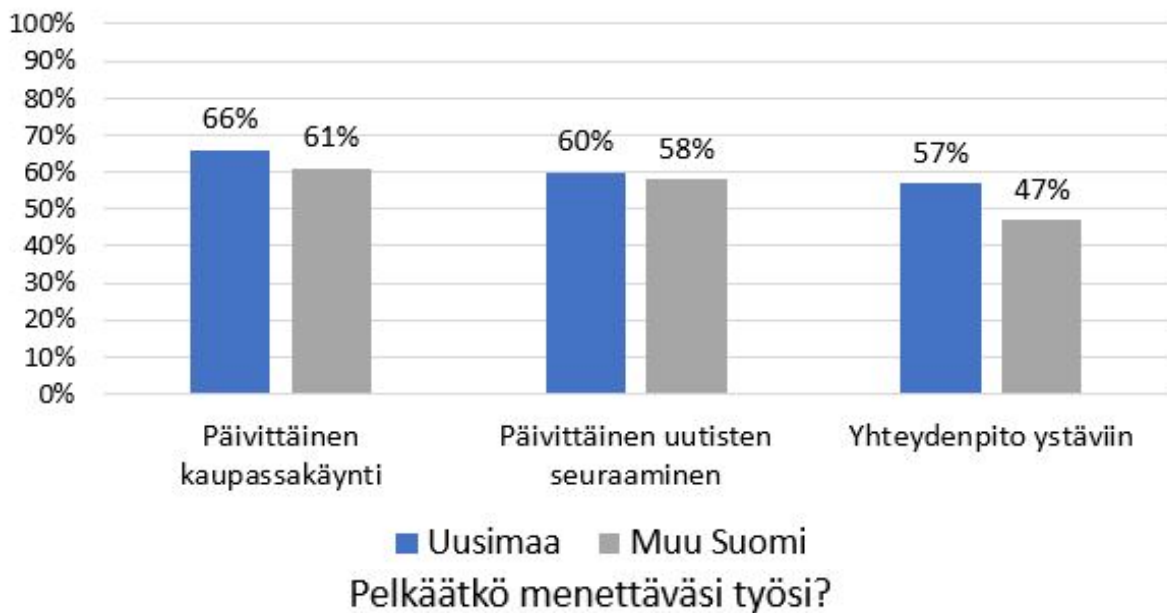


Korona muuttaa rutiineja

COVID-19 -tilanteella on suoria ja huomattavia vaikutuksia ihmisten päivittäiseen elämään. Hyvin suuri osa kokee toimintansa ja niiden edellytysten muuttuneen kauppasiöinnin, uutisten seuraamisen ja ystäviin kohdistuvan yhteydenpidon osalta. Liikkumiselta suljetulla Uudellamaalla muutosta on koettu jonkin verran muuta maata laajemmin.

Noin viidennes työssäkävivistä pelkää menettävänsä työpaikkansa. Luvut ovat identtiset Uudenmaan ja muun Suomen sekä myös Suomen ja Ruotsin välillä.

Ovatko seuraavat päivittäiset tekemisesi muuttuneet COVID-19 johdosta?
Uusimaa ja muu Suomi



Digitaalisten väylien merkitys kasvussa

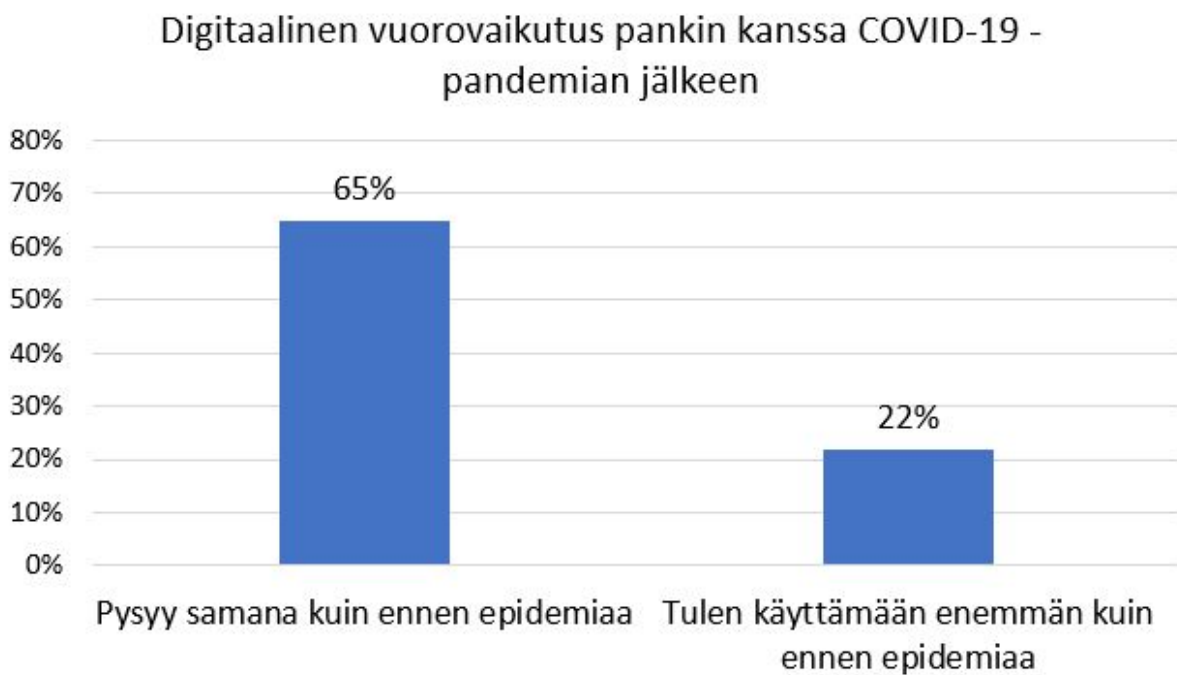
Ihmisten väliseen fyysiseen vuorovaikutukseen perustuvat kanavat ovat vähentyneet tai keskeytyneet epidemian seurauksena, tämä on tuonut kuluttajille mukanaan lyhytakaisia vuorovaikutuksen muutoksia, joilla näkyy tutkimuksen mukaan olevan pitkäaikaisia jälkivaikutuksia.

”Myynnin kasvu perustuu tällä hetkellä palveluihin, joissa asiakas kohdataan digitaalisesti ja digitaalisuuteen perustuva vuorovaikutus on voimakkaassa

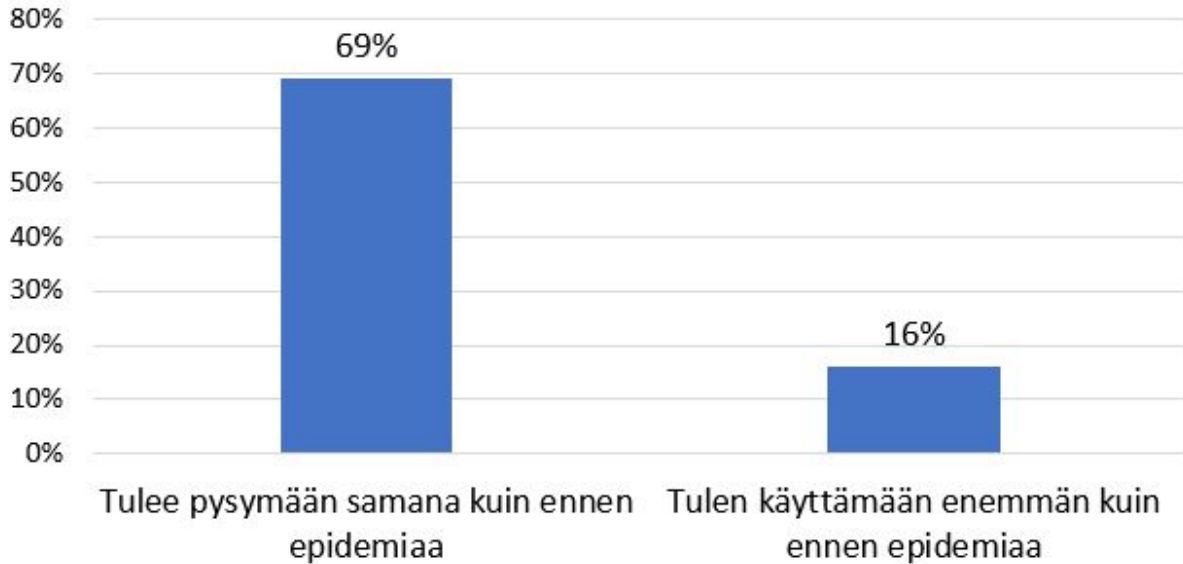
kasvussa”, lisää Laitinen.

Kuluttajat kokeilevat mm. ruoan verkko-ostamista ensimmäistä kertaa, tällä hetkellä 15% prosenttia kuluttajista toteaa ostamisen muutoksen jatkuvan myös epidemian jälkeisen aikana.

Myös muissa palveluissa on näkyvillä, että digitaalisen asiointin osuus tulee nousemaan huomattavasti epidemian seurauksena.”Epidemia muokkaa kuluttajien ajatusmaailmaa, ja digitaalinen asiointi tulee osaksi päivittäistä kanssakäymistä. Ajatusmaailman muutos selkeästi rohkaisee kuluttajia palaamaan samaan kanavaan myös tulevaisuudessa”.



Digitaalinen vuorovaikutus vakuutusyhtiön kanssa COVID-19 -epidemian jälkeen



Korona-epidemian vaikutukset kuluttajien toimintaan ovat tutkimustulosten valossa tulleet jäädäkseen. Tilanne on rohkaissut kuluttajia kokeilemaan digitaalisia palveluja, ja palvelujen sujuvuus madaltaa kynnyksiä käyttää digitaalisia palveluja myös tulevaisuudessa. Se, miten paljon digitaalisuus nousee kuluttajien jokapäiväisessä elämässä, riippuu taas palveluntarjoajista itsestään. Yritysten vastuulla on varmistaa, että he tarjoavat ratkaisuja, joihin voidaan luottaa, ja joita suurin osa kuluttajista pystyy käyttämään.

[Tietoa tutkimuksesta](#)

Haastattelut toteutettiin 25.3-31.3.2020 kunkin maan yli 18 vuotta täyttäneestä yleisväestöstä. Data kerättiin käyttäen non interlocked quota -kiintiöitä, ollen edustava otos kustakin maasta iän, sukupuolen ja alueiden mukaan (maksimipainotuksella 1,3 per ryhmä). Otokset kerättiin Userneedsin pohjoismaisessa paneelissa.

Tyytyväisyyskysymysten virhemarginaali on n. +/- 1,5 ja tilastollinen luottamustaso 95%.

Listätietoja:

Heidi Laitinen, maajohtaja EPSI Rating Finland

+358 50 4068 796

heidi.laitinen@epsi-finland.org

Linkki tutkimukseen: <http://www.epsi-finland.org/toimialatutkimukset/yhteiskunta/>

EPSI Rating tutkii, miten asiakkaista tulee asiakkaita ja miten he pysyvät uskollisina yritykselle. EPSI Ratingin tutkimukset selvittävät asiakkaiden kokemusten ja yrityksen kanssa käydyn vuorovaikutuksen avulla, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä. EPSI Ratingin tutkimusmenetelmä on Tukholman kauppakorkeakoulun suunnittelema ja toimii perustana puolueettomille ja luotettaville tutkimuksille.

Yhteyshenkilöt



Heidi Laitinen

Lehdistökontakti

Maajohtaja

heidi.laitinen@epsi-finland.org

+358 (0)50 4068 796