

TUTKIMUSRAPORTTI

Omaisten hautaaminen ja
hautauspalvelut. Suomalaisten
kokemuksia ja mielikuvia

Miten tutkimus tehtiin

1/2

Tutkimuksen tavoite

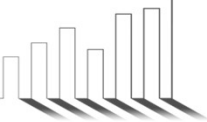
- Tutkimuksessa selvitettiin suomalaisten kuluttajien mielikuvia ja kokemuksia hautaamisesta, hautaamiseen liittyvistä traditiosta ja palveluista. Tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä hautauspalvelun ja siitä viestimisen tueksi. Tuloksia on mahdollista käyttää myös keskustelun herättäjänä tiedotusvälineissä
- Tutkimusta ei sellaisenaan ole toteutettu aiemmin. Kysymysaiheiden pohdintaan ja lomakkeen laadintaan osallistui Taloustutkimuksen asiantuntijoiden lisäksi hautausalan yrittäjiä.

Kohderyhmä

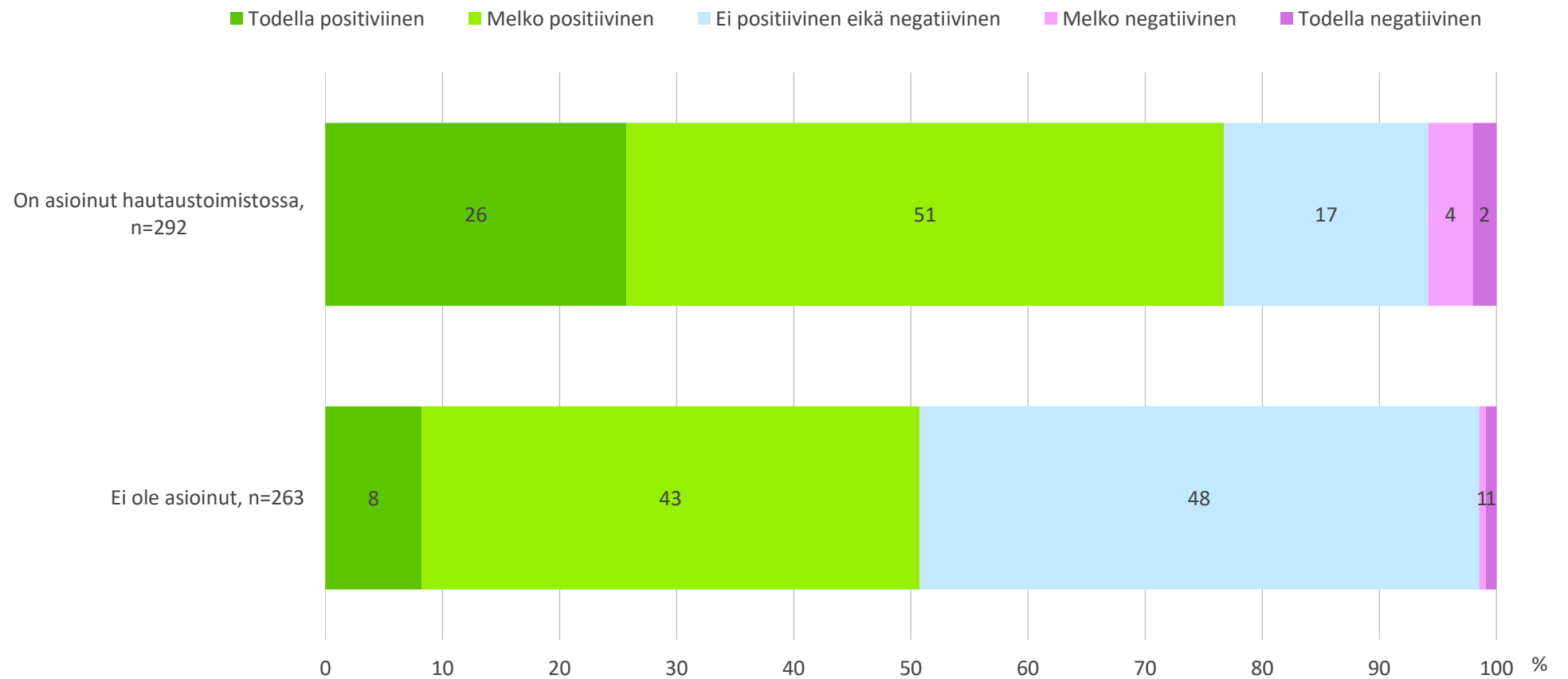
- Tutkimuksen kohderyhmänä olivat 18-79-vuotiaat suomalaiset miehet ja naiset. Vastaajia tutkimukseen saatiin 555. Tuloksia voidaan demografisten ryhmien lisäksi vertailla myös sen perusteella, onko vastaajalla aiempaa kokemusta hautaustoimiston kanssa asioimisesta

Kenttätyön ajankohta

- Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin Taloustutkimuksen Internet-paneelissa 14.-21.2.2018



Millainen mielikuva sinulla on hautaustoimistojen palvelutasosta?

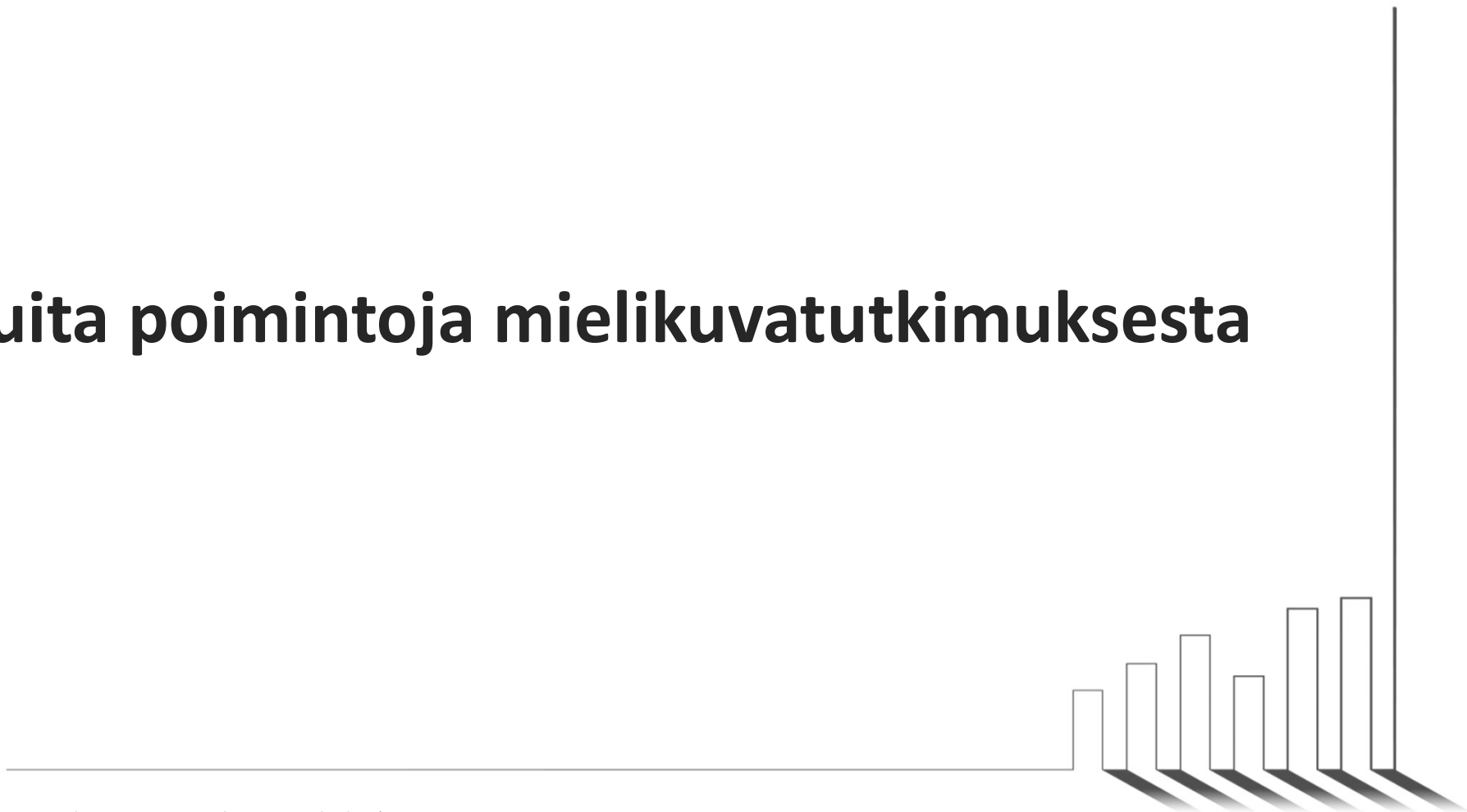


Vastaajat = 555

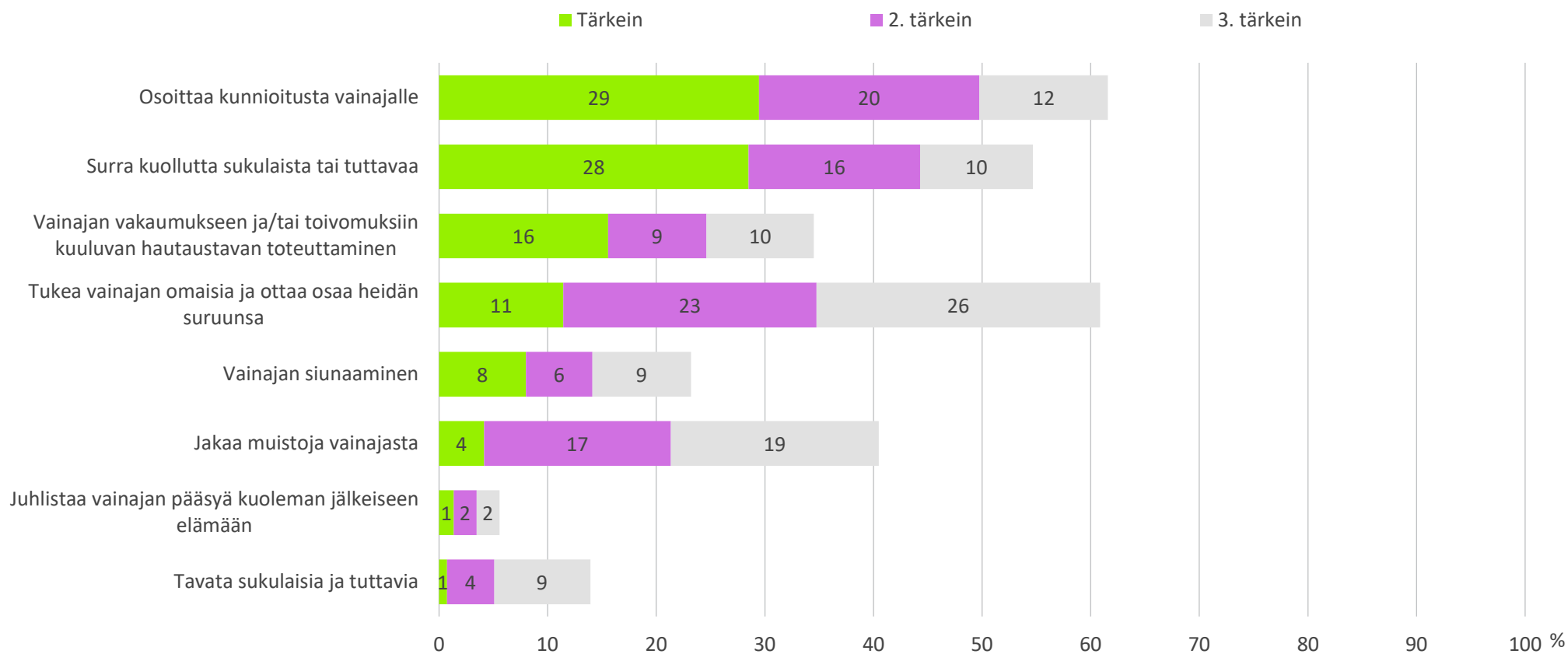
Poimintoja vielä käynnissä olevasta asiakastyytyväisyystutkimuksesta

- Palaute ja arviot hautaustoimistojen palvelusta ovat aivan poikkeuksellisen myönteisiä
 - 97% hyvin tai täysin tyytyväisiä asiakaspalveluun kokonaisuutena
 - NPS eli net promoter score on 90 eli parempi kuin esim. Applella
 - 95% hyvin tai täysin tyytyväisiä asiakaspalvelijaan
 - 93% hyvin tai täysin tyytyväisiä hautajaisten jälkeiseen palveluun
 - 98% hyvin tai täysin tyytyväisiä siunaus/jäähyväistilaisuuden järjestämiseen liittyen
 - 95% hyvin tai täysin tyytyväisiä kuljetuspalveluun
 - 56% hyvin tai täysin tyytyväisiä viestintään ja tiedottamiseen
- Ennen tulosten kokonaisraportointia toivotaan vielä mahdollisimman monta toimistoa mukaan tutkimukseen
- Tällä hetkellä tuloksia on noin 670 vastaajalta reilun 50 toimiston osalta
- Tuloksista saa raportin, joka sisältää oman toimiston tulokset verrattuna valtakunnalliseen tasoon

Muita poimintoja mielikuvatutkimuksesta



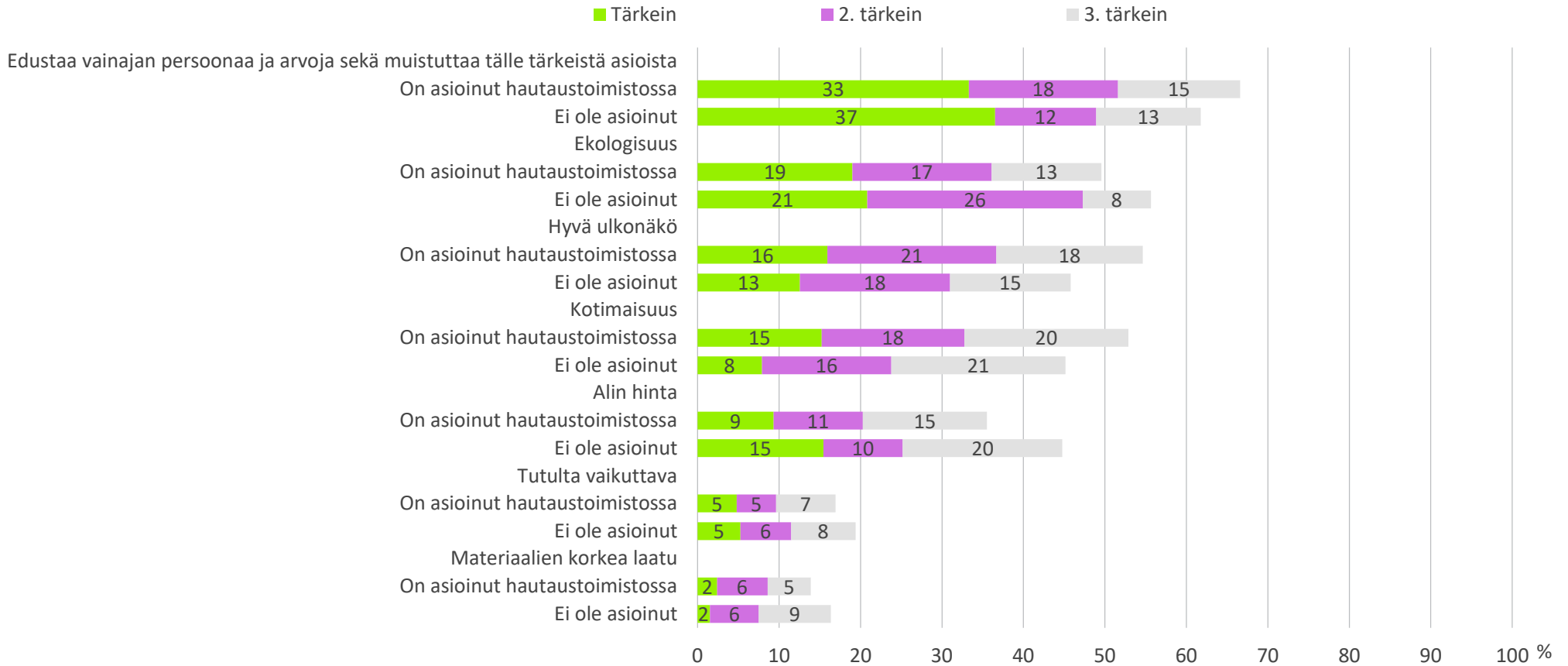
Hautajaisissa itselle tärkeintä



Vastaajat = 555

”Mikä mielestäsi on hautajaisissa itsellesi tärkeintä. Valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa ja aseta tärkeysjärjestykseen.”

Tärkeää arkun valinnassa

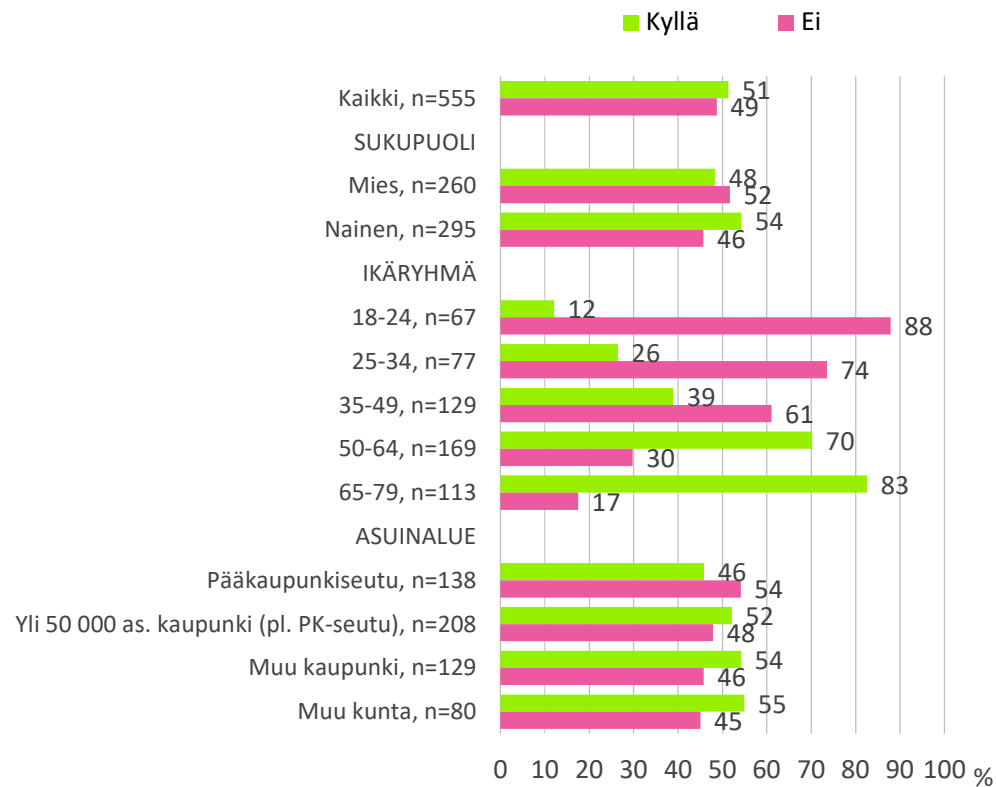


Vastaaajat = 555

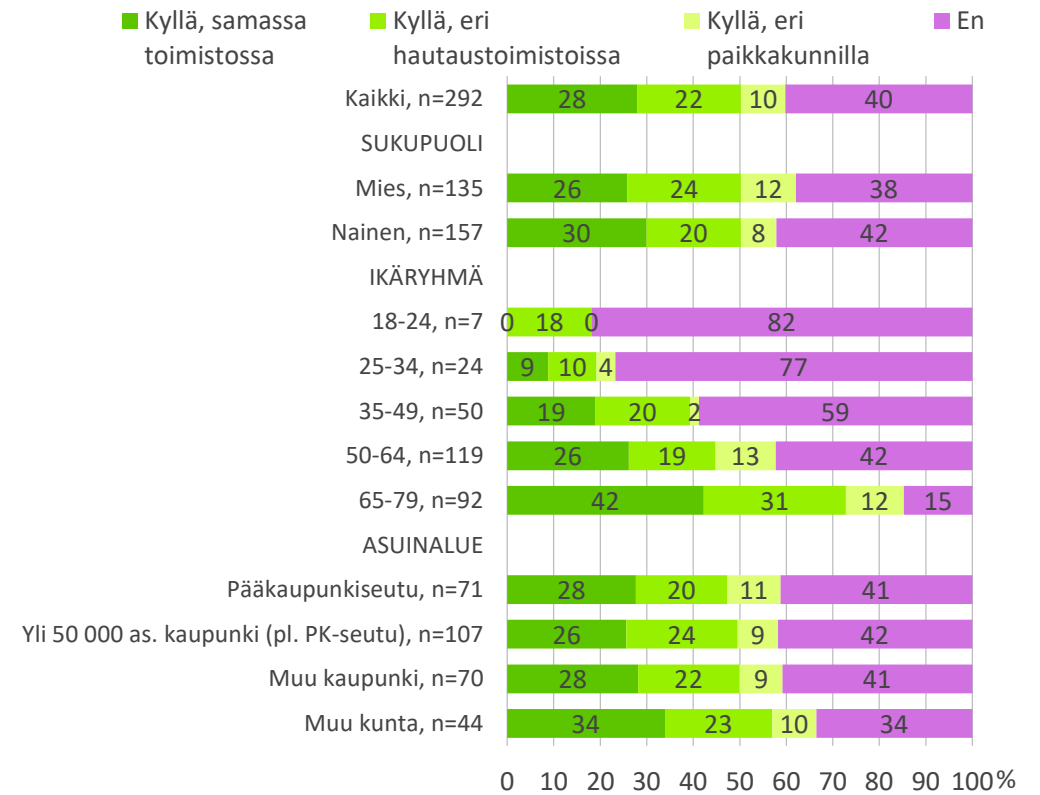
”Mitä ominaisuuksia pidät tärkeänä arkun valinnassa? Valitse kolme tärkeintä ja aseta tärkeysjärjestykseen.”

Asiointi hautaustoimistossa

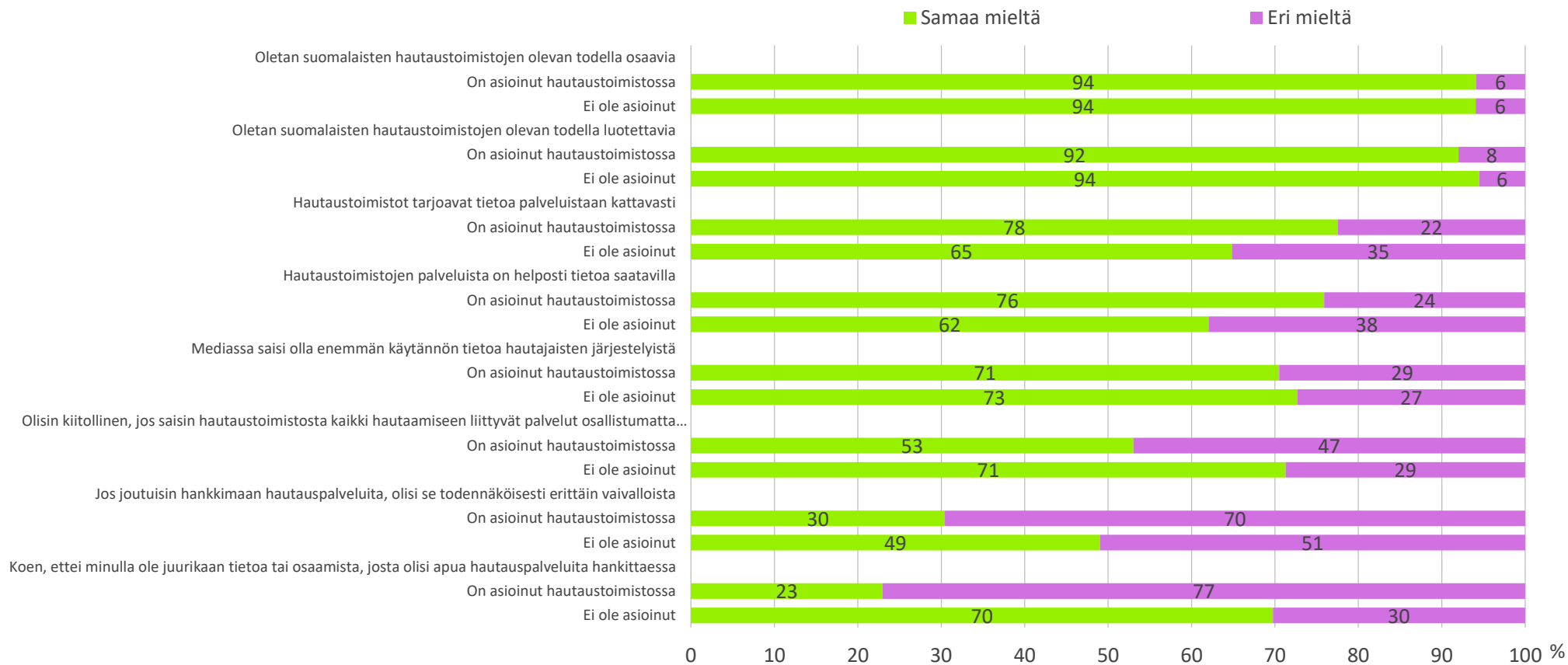
Oletko koskaan asioinut hautaustoimiston kanssa?



On asioinut: Oletko asioinut hautaustoimistossa hautausasioissa useammin kuin kerran?



Kuolemaan ja hautaamiseen liittyviä väittämiä

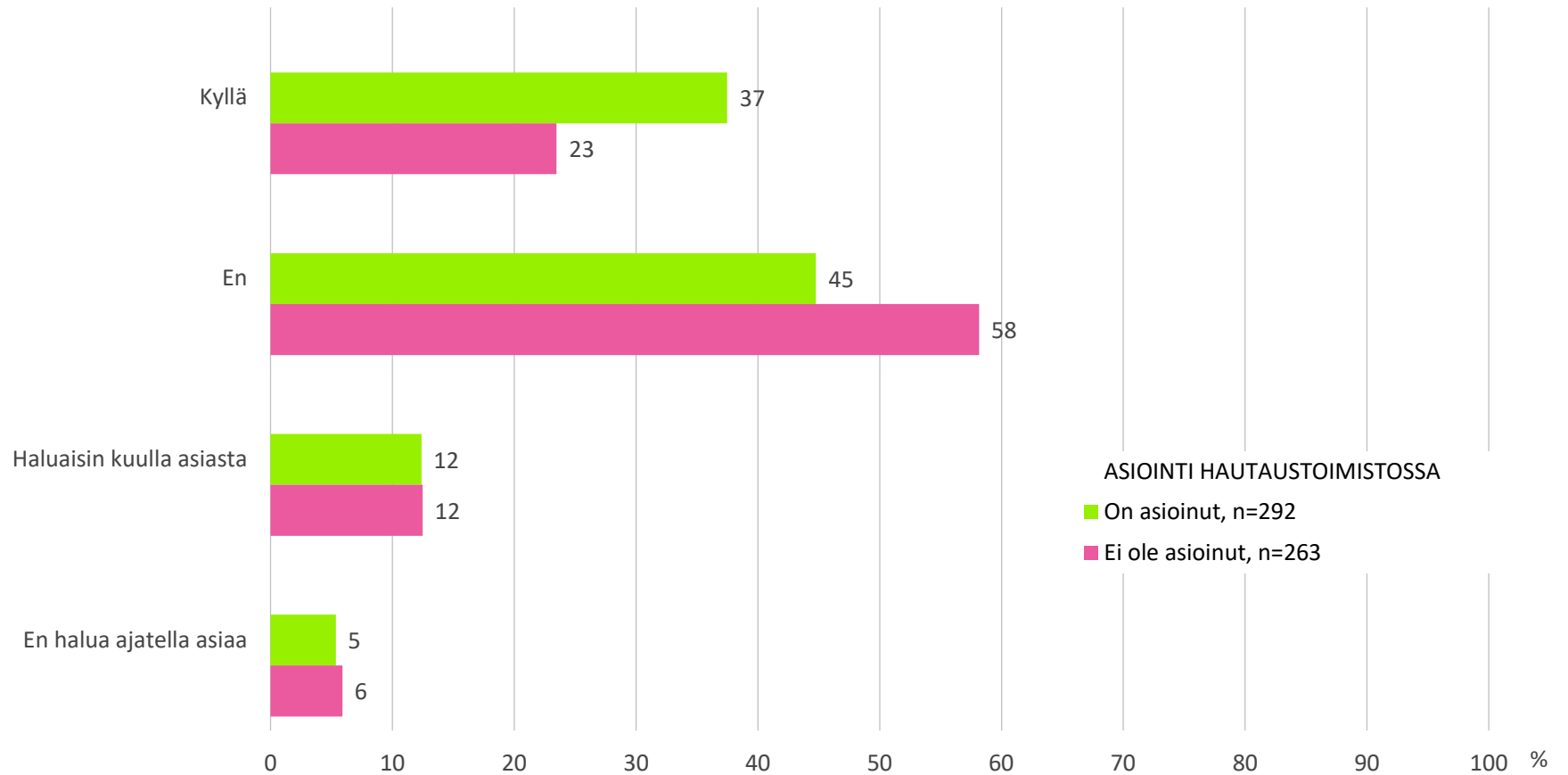


Vastajaat = 555

”Seuraavassa luetellaan kuolemaan ja hautaamiseen liittyviä väittämiä. Arvioi, oletko väittämän kanssa samaa vai eri mieltä.”

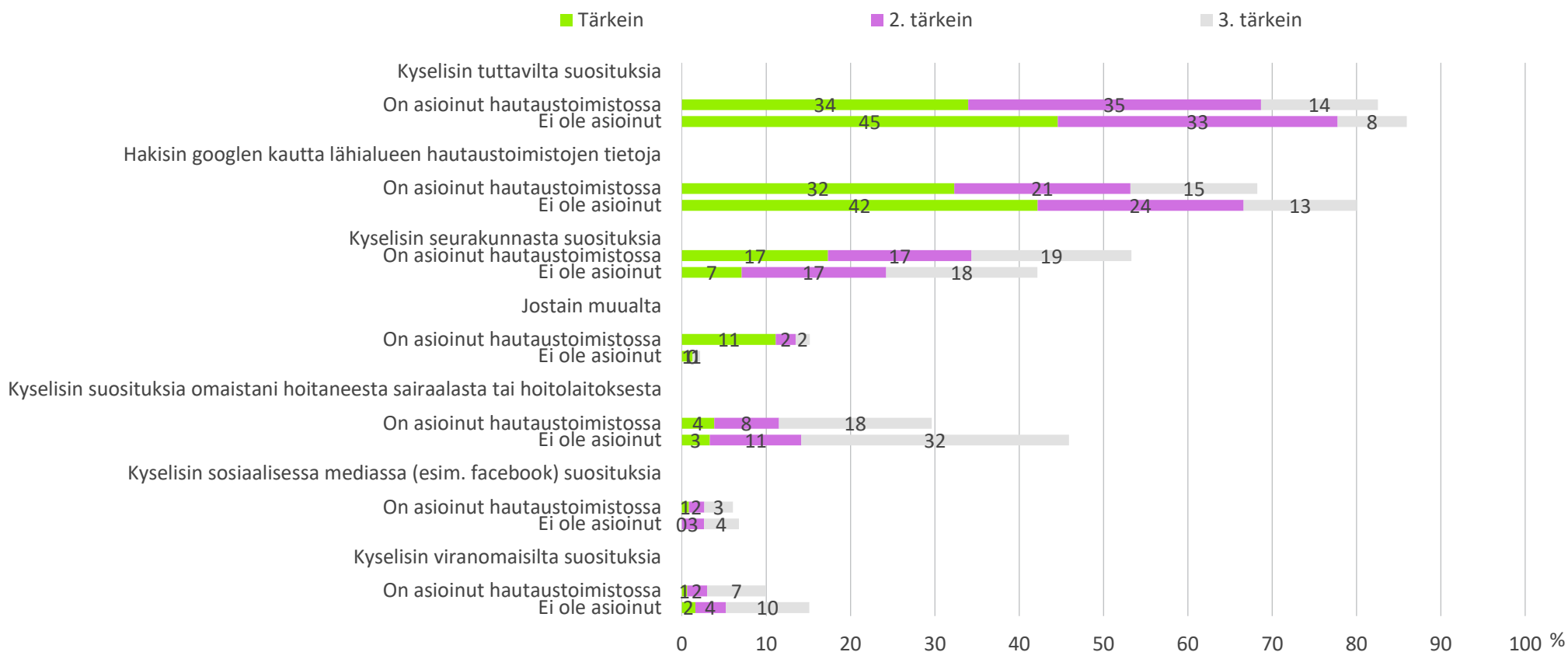
Hautauksen ennakkosuunnittelu

Oletko kuullut hautauksen ennakkosuunnitelmasta?



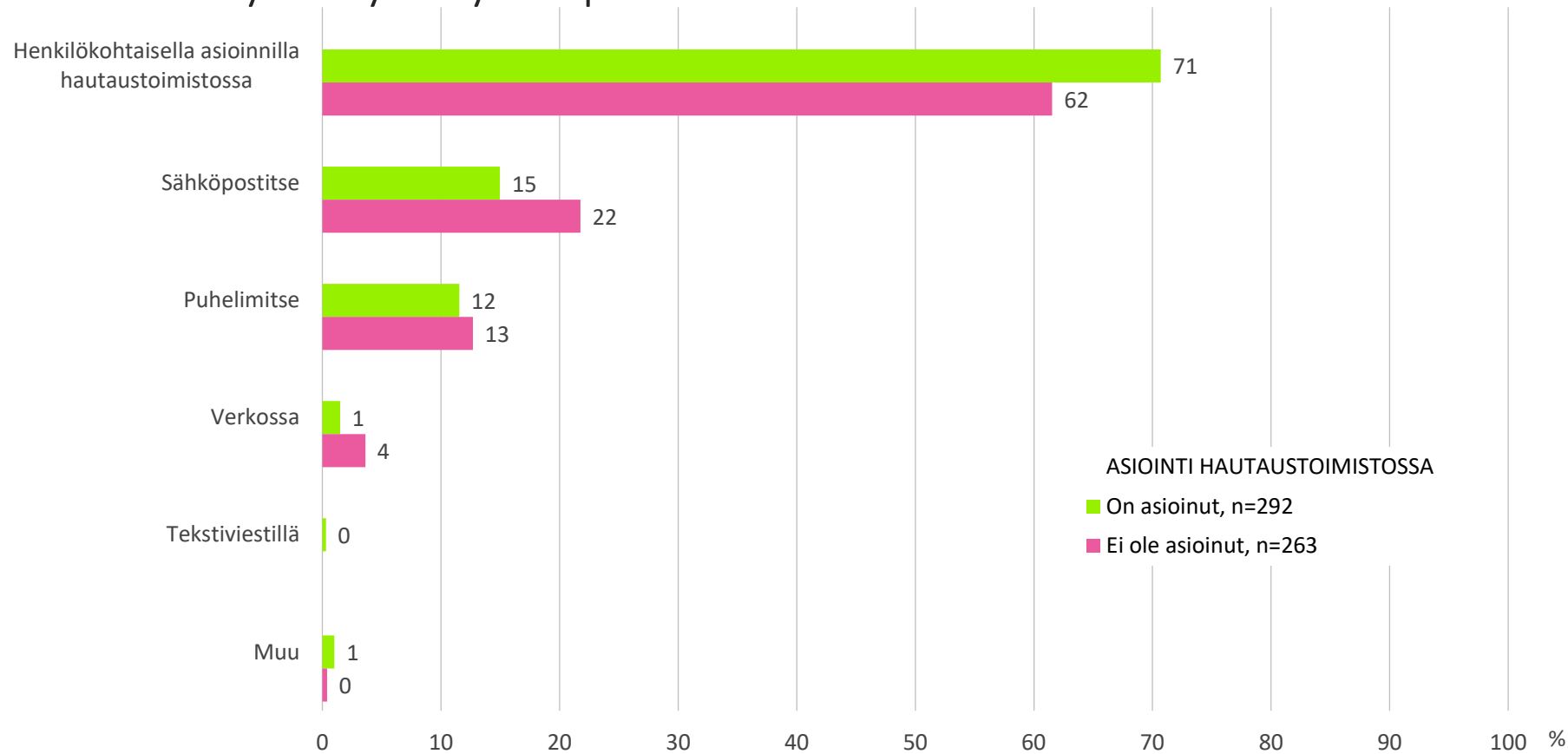
Vastaajat = 555

Mistä tietoa hautauspalveluista



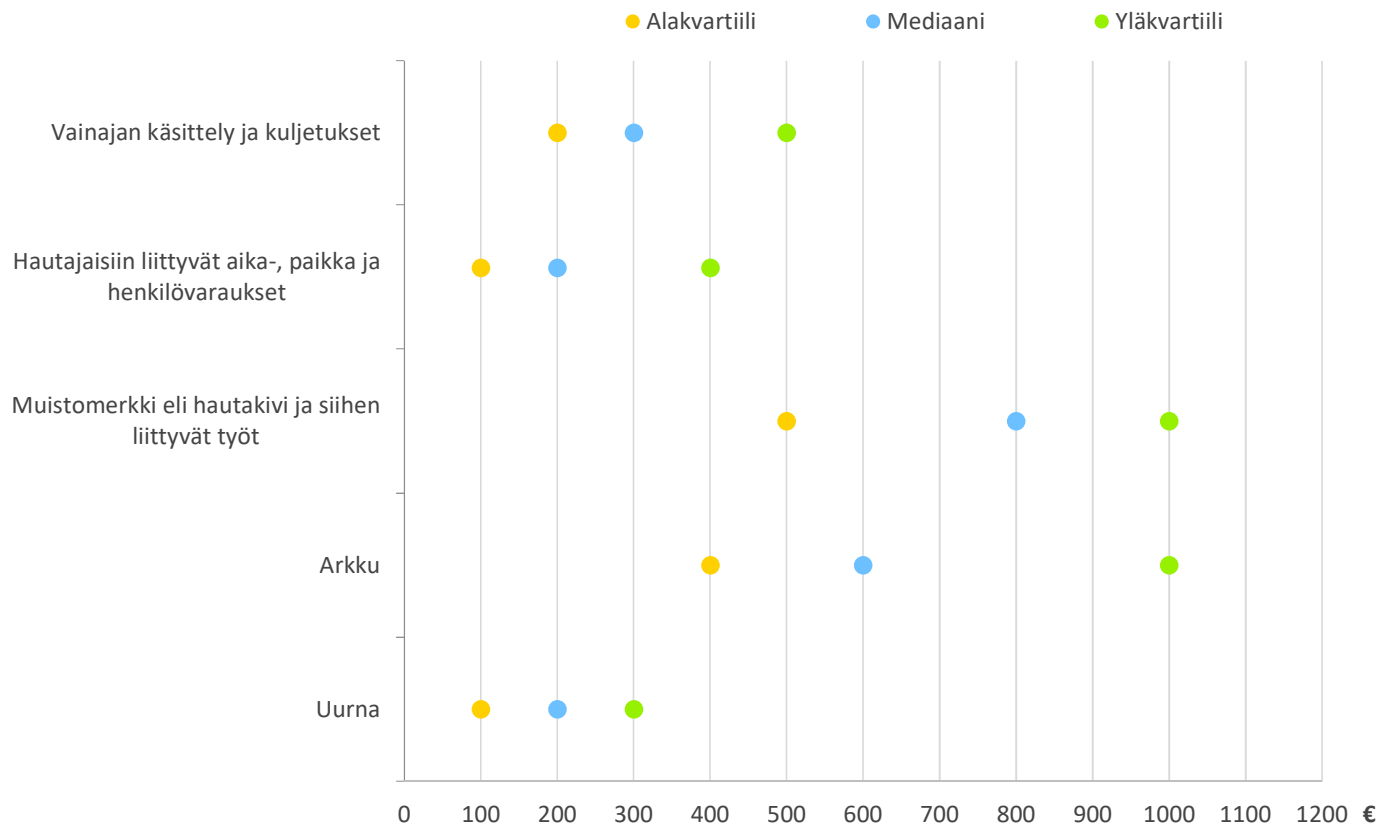
”Jos nyt tulisi tarve lähteä hankkimaan hautauspalvelua, mitä kautta lähtisit hakemaan ensikäden tietoa? Valitse kolme tärkeintä vaihtoehtoa ja aseta ne sitten tärkeysjärjestykseen.”

Miten mieluiten hoitaisit hautauspalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen liittyvän yhteydenpidon?



Vastaajat = 555

Kuluttajien arviot palveluiden ja tuotteiden hinnoista



Kuvan ja kvartiilitietojen ”lukuohje”:

- Alakvartiiliin kuuluvat arvioivat hinnan olevan alle keltaisen alakvartiilipisteen ja heitä on 25%
- Mediaani: 50% mielipiteistä on tämän pisteen ala-, 50% yläpuolella.
- 2. kvartiili alakvartiilin ja mediaanin välissä, 3. kvartiili mediaanin ja yläkvartiilin välissä
- Yläkvartiiliin kuuluvat arvioivat hinnan olevan yli yläkvartiilipisteen ja heitä on 25%
- Esimerkki: 50% vastaajista arvioi arkun maksavan 600 euroa tai enemmän. 25% vastaajista arvioi arkun maksavan 1000 euroa tai enemmän

Vastaajat = 555

Arvioi euroina, mikä on olettamasi hinta seuraavista palveluista