

Asianajoalan Asiakastyytyväisyys 2004 Tutkimustulokset



Promenade
Research

Asianajoalan Asiakastyytyväisyys 2004 - tutkimuksen perustiedot



Promenade
Research

- Kyselytutkimus asianajotoimistojen asiakkaille
- Tavoitteet:
 1. Tarjota asianajotoimistoille mahdollisuus oman asiakastyytyväisyyden selvittämiseen kohtuullisilla kustannuksilla
 2. Selvittää samalla toimialan asiakastyytyväisyys koko maan laajuisesti
- Laajin Suomessa asianajoalalla toteutettu asiakastyytyväisyyselvitys
- Laajuus:
 - 64 asianajotoimistoa, 27 paikkakuntaa
 - 211 arvioitua asianajajaa
 - Yhteensä 2904 vastaajaa (vastaus prosentti n. 35%)
- Toteutusajankohta: 1.12.2004 – 30.1.2005
- Toteuttaja: Promenade Research Oy
- Toimeksiantajat: yksittäiset asianajotoimistot
- Suomen Asianajajaliitto osallistui sisältösuunnitteluun ja tuki projektia taloudellisesti



Tutkimuksen sisältö

- Tutkimus toteutettiin samansisältöisenä ja samalla konseptilla kaikissa osallistuneissa asianajotoimistoissa
- Kyselylomakkeen suunnitteli Suomen Asianajajaliiton hallituksen asettama työryhmä yhdessä tutkimusyrityksen kanssa
- Kyselylomakkeen rakenne:
 1. Taustatiedot
 2. Asianajajan arviointi henkilönä
 3. Asianajotoimiston arviointi yrityksenä
 4. Muut kysymykset (mm. avopalaute)
- Kyselylomakkeessa 46 kpl asteikkokysymyksiä, 2 kpl monivalintakysymyksiä, 3 kpl avokenttäkysymyksiä; sekä 8 kpl taustatietoja koskevaa monivalintakysymystä

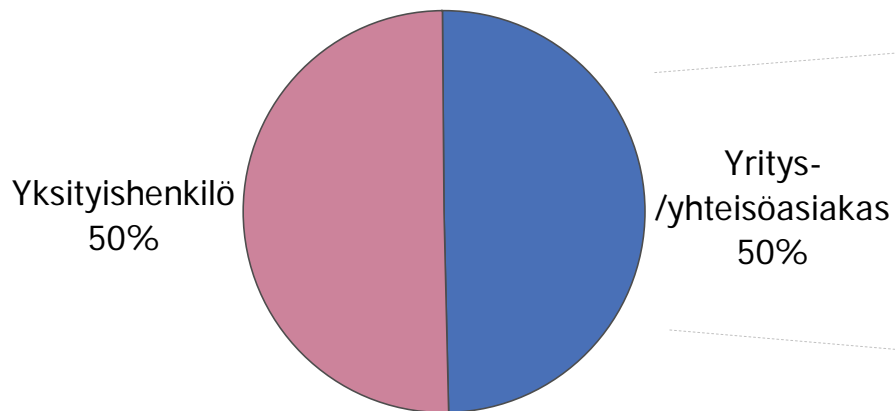
- Asiakassuhteiden luottamuksellisuudesta johtuen toimistot suorittivat tiedonkeruun itsenäisesti
 - Asiakastietoja ei luovutettu tutkimusyritykselle tai Suomen Asianajajaliitolle
- Toimistot lähetettiin kyselyt asiakkaille tarkan ohjeistuksen mukaisesti
 - Kohderyhmäksi tuli valita kaikki ne asiakkaat, joiden toimeksianto oli otettu hoidettavaksi 1.9.2003 jälkeen (=n. 1,5 vuoden ajanjakso)
 - Määräyksenvaraiset toimeksiannot tuli jättää tutkimuksen ulkopuolelle
 - Kyselyt tuli toimittaa asiakkuudesta vastaavan asianajajan nimissä
- Tiedonkeruumenetelminä käytettiin paperilomakkeita ja Internet-kyselyä
 - Paperilomakkeet: toimistot postittivat asiakkaille kyselylomakkeet, jotka palautettiin suoraan tutkimusyritykselle
 - Internet-kysely: toimistot lähettivät kutsut asiakkaille sähköpostilla, vastaaminen tutkimusyrityksen WWW-sivulla
- Vastaaminen suoritettiin täysin anonyyminä
 - Nimeä tai muita tunnistetietoja, joista vastaajat olisivat yksilöitävissä, ei kerätty tai kysytty kummassakaan tiedonkeruutavassa

Tulosten raportointi

- Tutkimuksen tulokset raportointiin suoraan osallistuneille asianajotoimistoille ja asianajajille
- Tutkimustulosten hyödyntäminen vertailevassa markkinoinnissa kiellettiin asianajotoimistoilta
- Raporttityypit:
 - Toimistoraportti: toimistokohtaiset tulokset ja avoimet kommentit + vertailu oman kokoluokan toimistoihin + vertailu saman kokoisilla paikkakunnilla toimiviin toimistoihin
 - Asianajajaraportti: asianajajakohtainen tulos ja avoimet kommentit + vertailu oman toimiston kokonaistulokseen + vertailut muihin toimistoihin
- Suomen Asianajajaliitolle toimitettiin yhteenvetotulokset koko tutkimusaineistosta, ilman toimistokohtaisia erittelyjä

Vastaajista puolet yksityishenkilöitä, puolet yritys-/yhteisöasiakkaita.

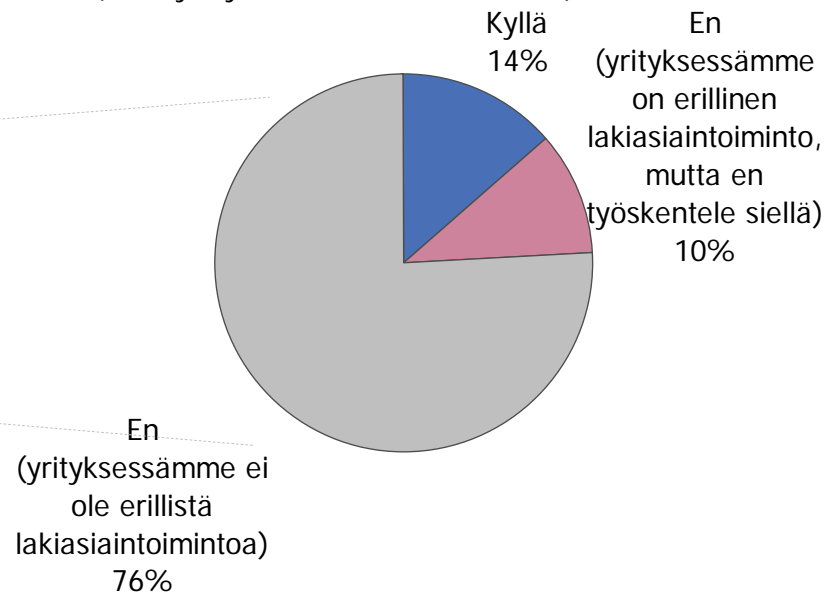
1.1 Asiakassuhteenne asianajotoimistoon



N=2904

1.2 Työskenteletkö lakiasiantoinnossa?

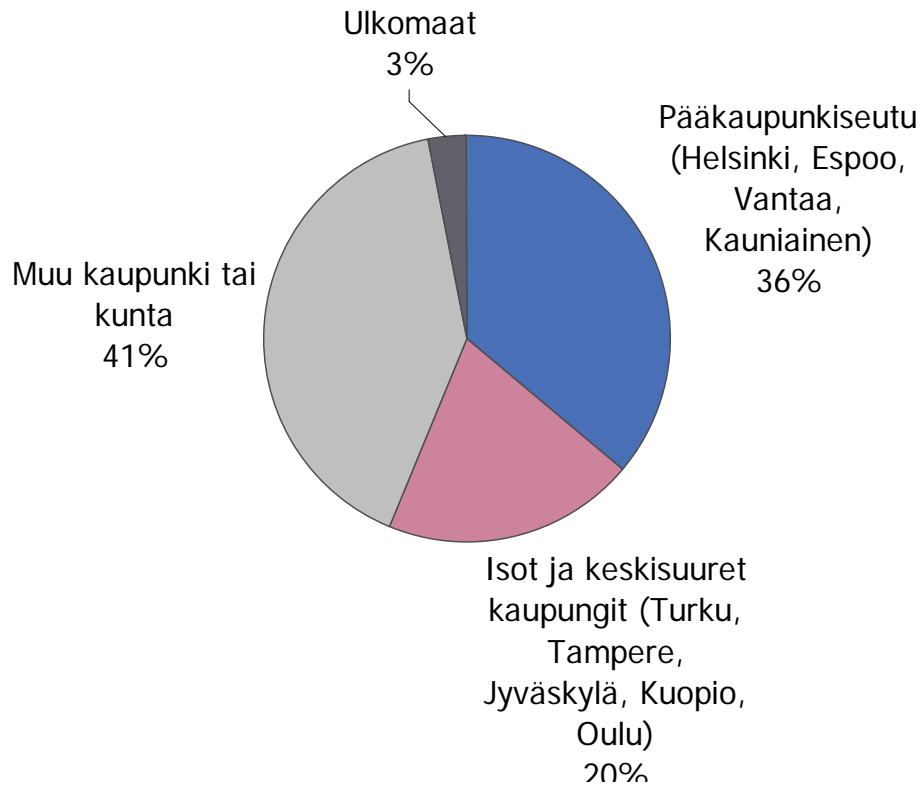
(Vain yritysasiakkaat vastanneet.)



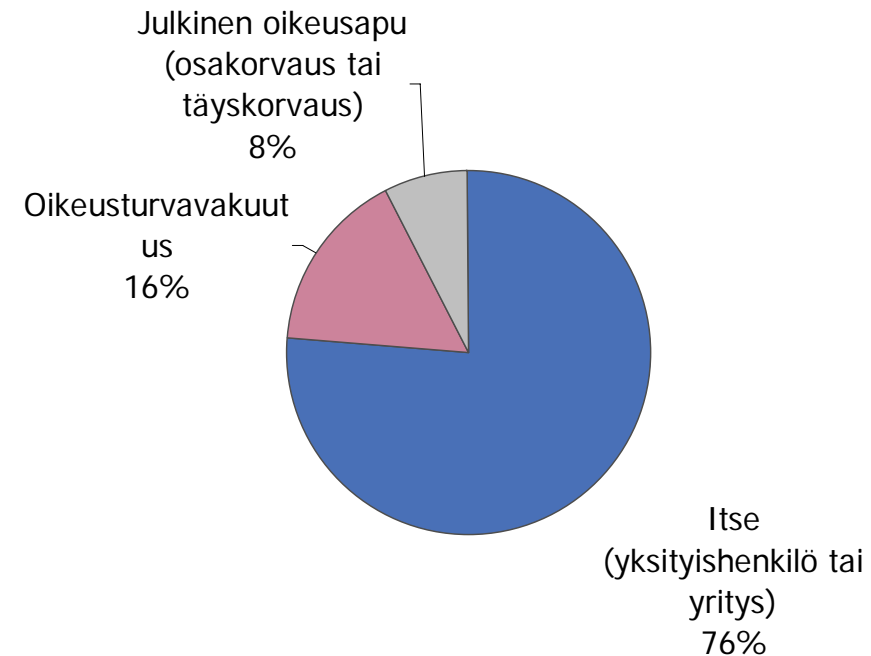
N=1482

Vastaajia sekä pääkaupunkiseudulta, isoimmista kaupungeista, että muilta paikkakunnilta. ¾ vastaajista maksavat itse asianajolaskunsa.

1.8 Asuinpaikkanne / yrityksenne sijaintipaikkakunta



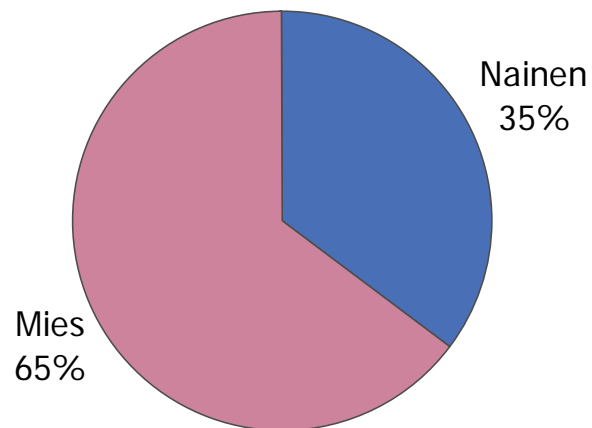
1.3 Kuka maksaa asianajolaskunne?



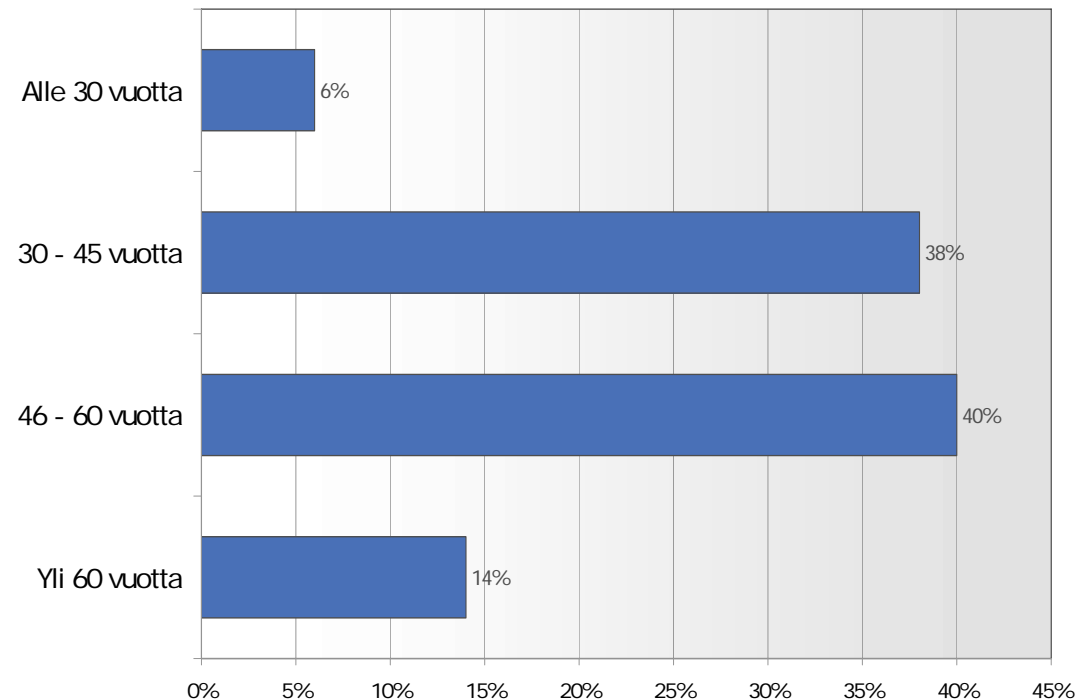
N=2904

2/3 vastaajista miehiä, tyypillisin vastaajan ikä 46-60 vuotta.

1.6 Vastaajan sukupuoli



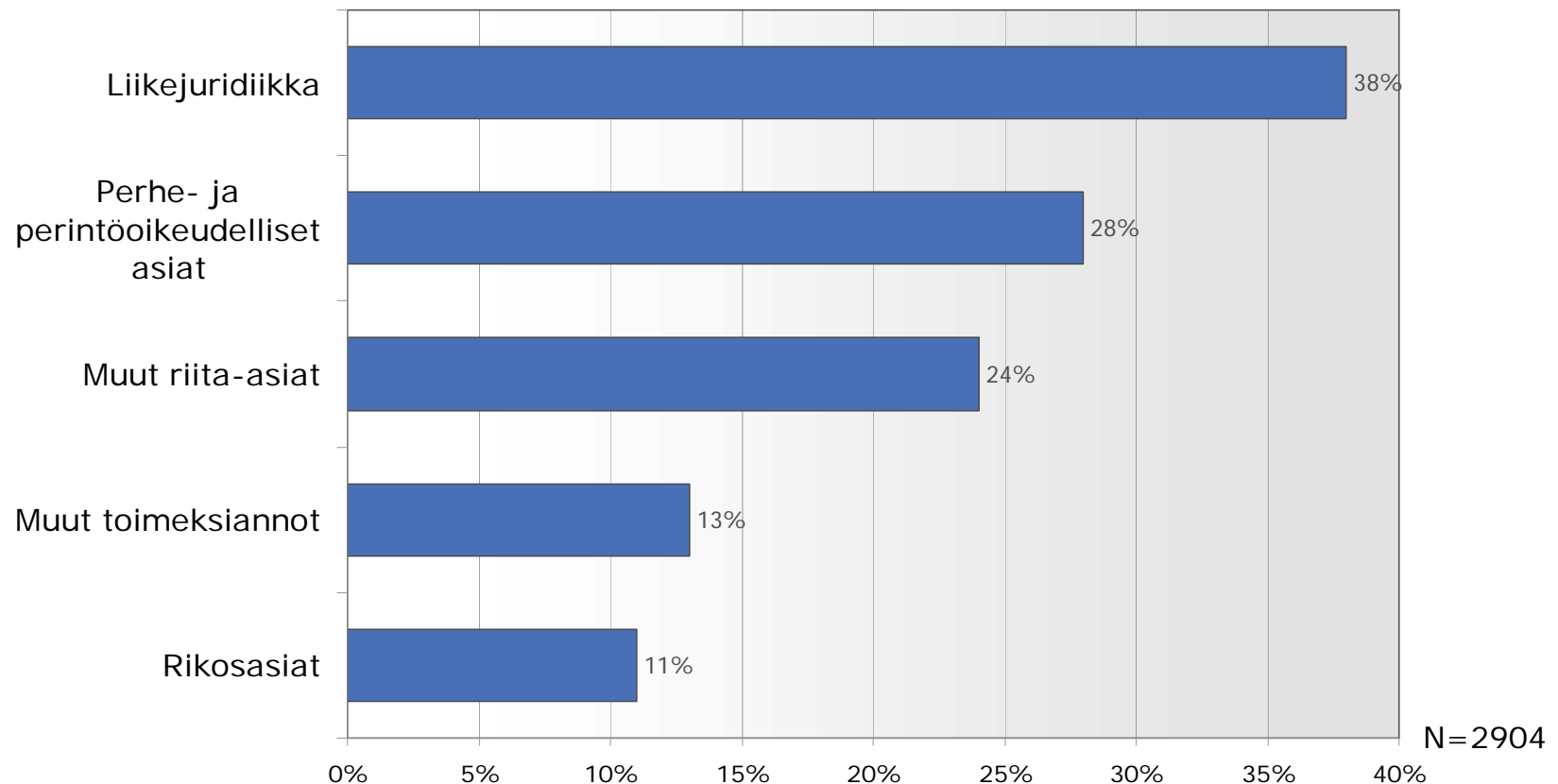
1.7 Vastaajan ikä



N=2904

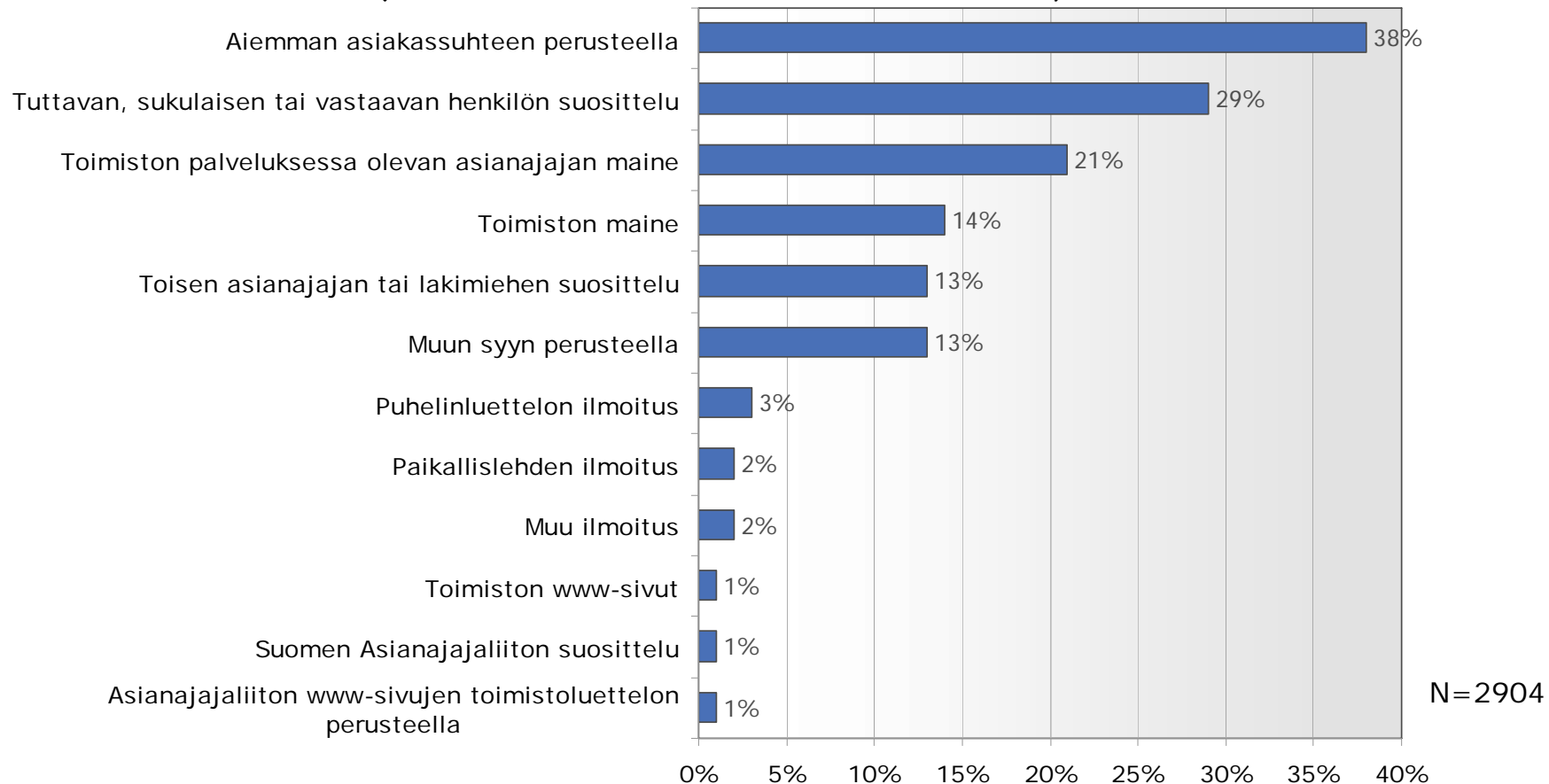
Reilulla 2/3 vastaajista toimeksianto kuuluu liikejuridiikan piiriin. Perhe- ja perintöoikeudellisia asioita 1/4 ja riita-asioita 1/4. Rikosasioita ja muita toimeksiantoja huomattavasti vähemmän.

1.5 Mihin seuraavista oikeudenaloista toimeksiantonne kuuluu?



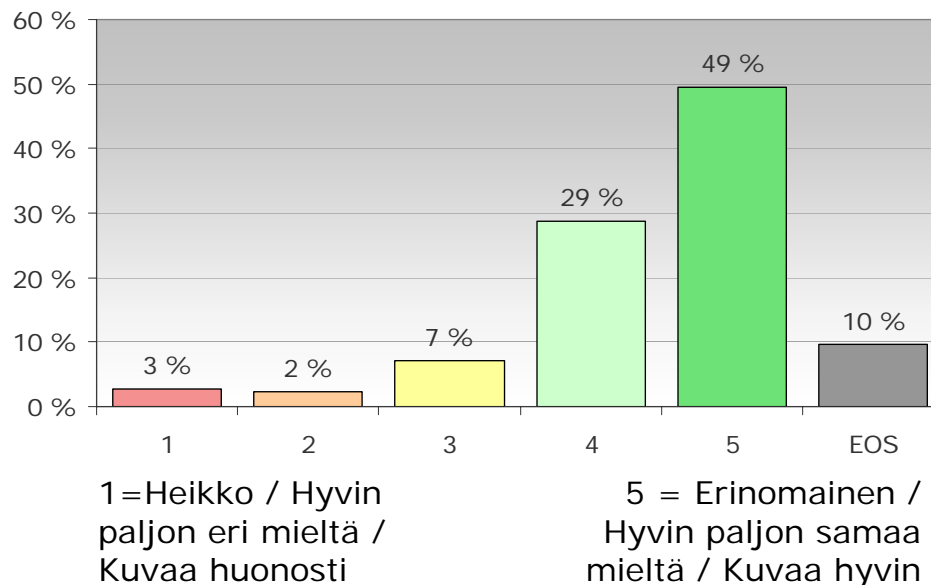
Toimiston valinta perustuu tyypillisimmin aiempaan kokemukseen tai saatuun suositukseen. Yksittäisen asianajajan maine vaikuttaa toimiston mainetta useammin valintaan.

1.4 Miksi valitsitte juuri tämän asianajotoimiston hoitamaan asiaanne? (Valitse enintään kaksi tärkeintä vaihtoehtoa.)



Tulokset yleisesti erinomaista tasoa.

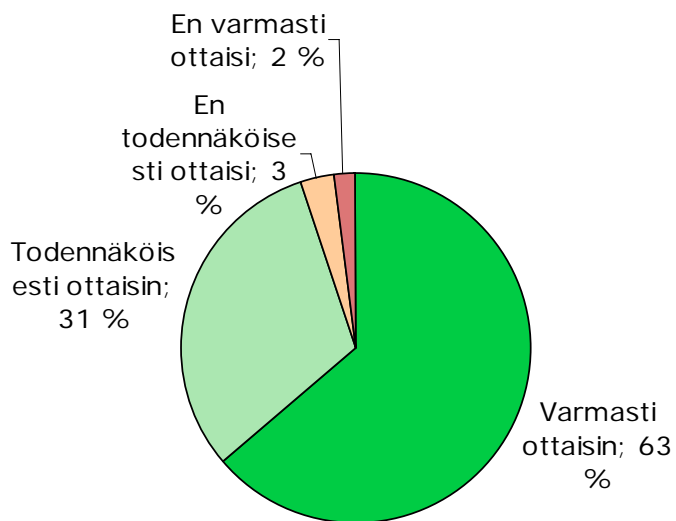
- Kaikista annetuista vastauksista 49% vastausasteikon paras vaihtoehto
- Parhaita arvosanoja annetaan luotettavuudesta ja yhteistyön sujuvuudesta; heikoimpia tiedottamisesta



2904 vastaajaa
129440 yksittäistä arviota

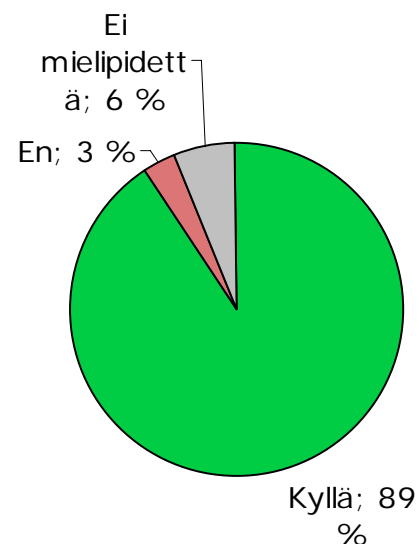
94% vastaajista ottaisi *varmasti* tai *todennäköisesti* yhteyttä samaan asianajotoimistoon, mikäli tarvitsevat uudelleen asianajopalveluja. 89% vastaajista *suosittelevi* toimistonsa palveluita muille.

4.2 Jos tarvitsette uudelleen asianajopalveluja, ottaisitteko yhteyden samaan asianajotoimistoon?



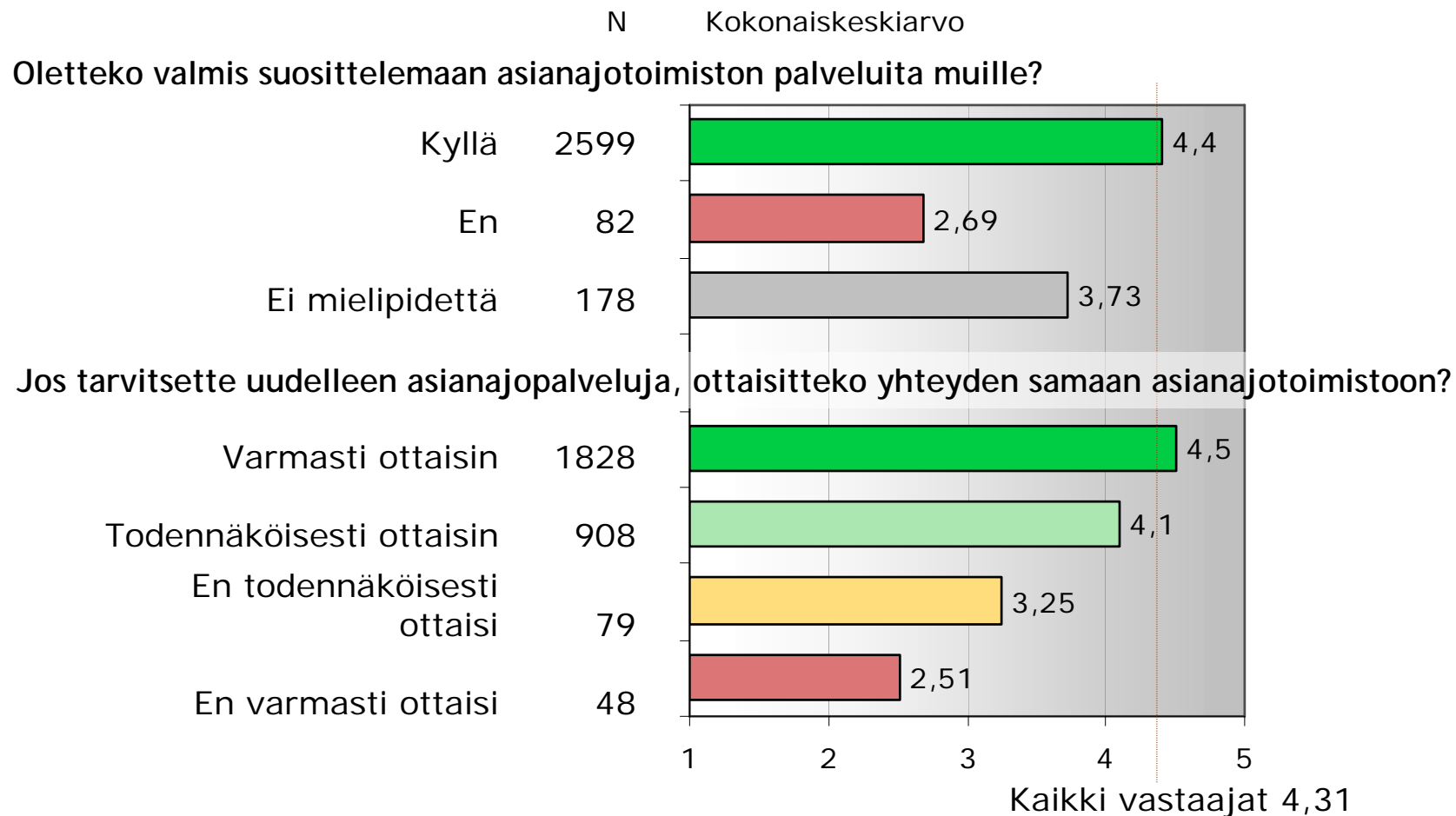
N=2904

4.3 Oletteko valmis suosittelemaan asianajotoimiston palveluita muille?



N=2904

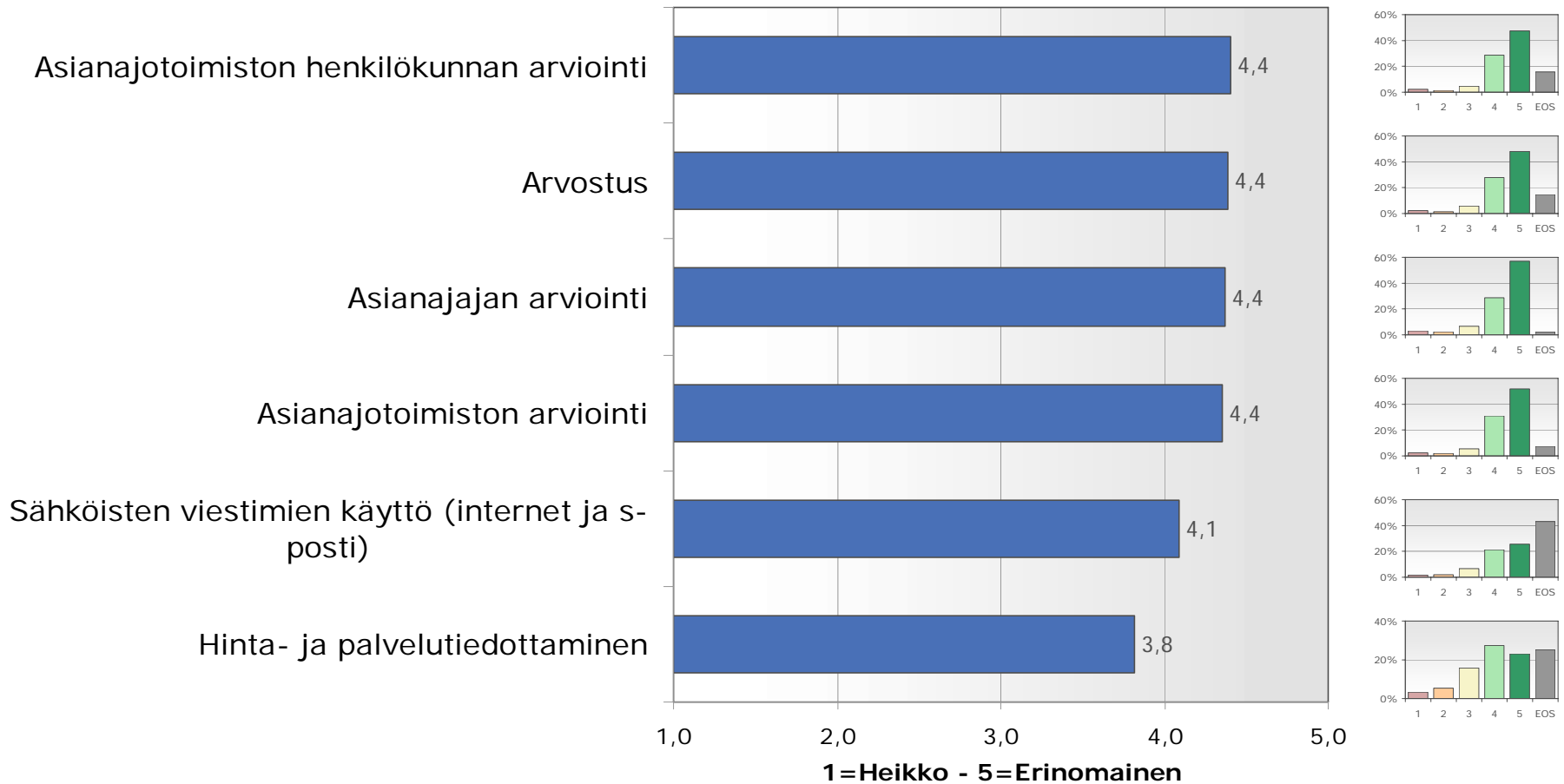
Ne vastaajat, jotka ovat valmiita suosittamaan toimistoa muille tai käyttämään itse saman toimiston palveluita uudestaan, ovat antaneet arvosanoja n. 4,5 kokonaiskeskiarvolla.



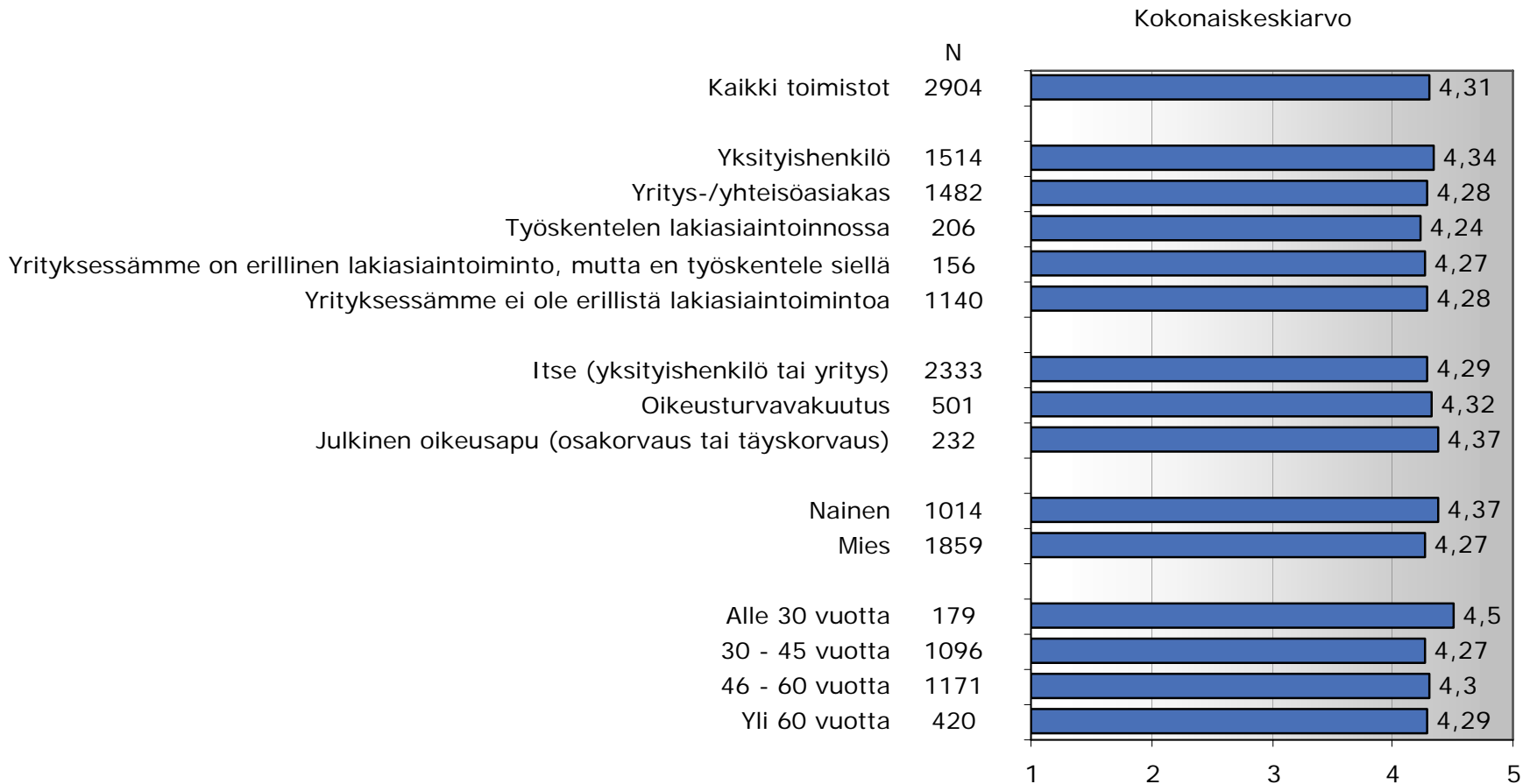
Muut kuin *hinta- ja palvelutiedottaminen ja sähköisten viestinten käyttö* saivat tutkimuksessa aivan huipputason arvosanoja.



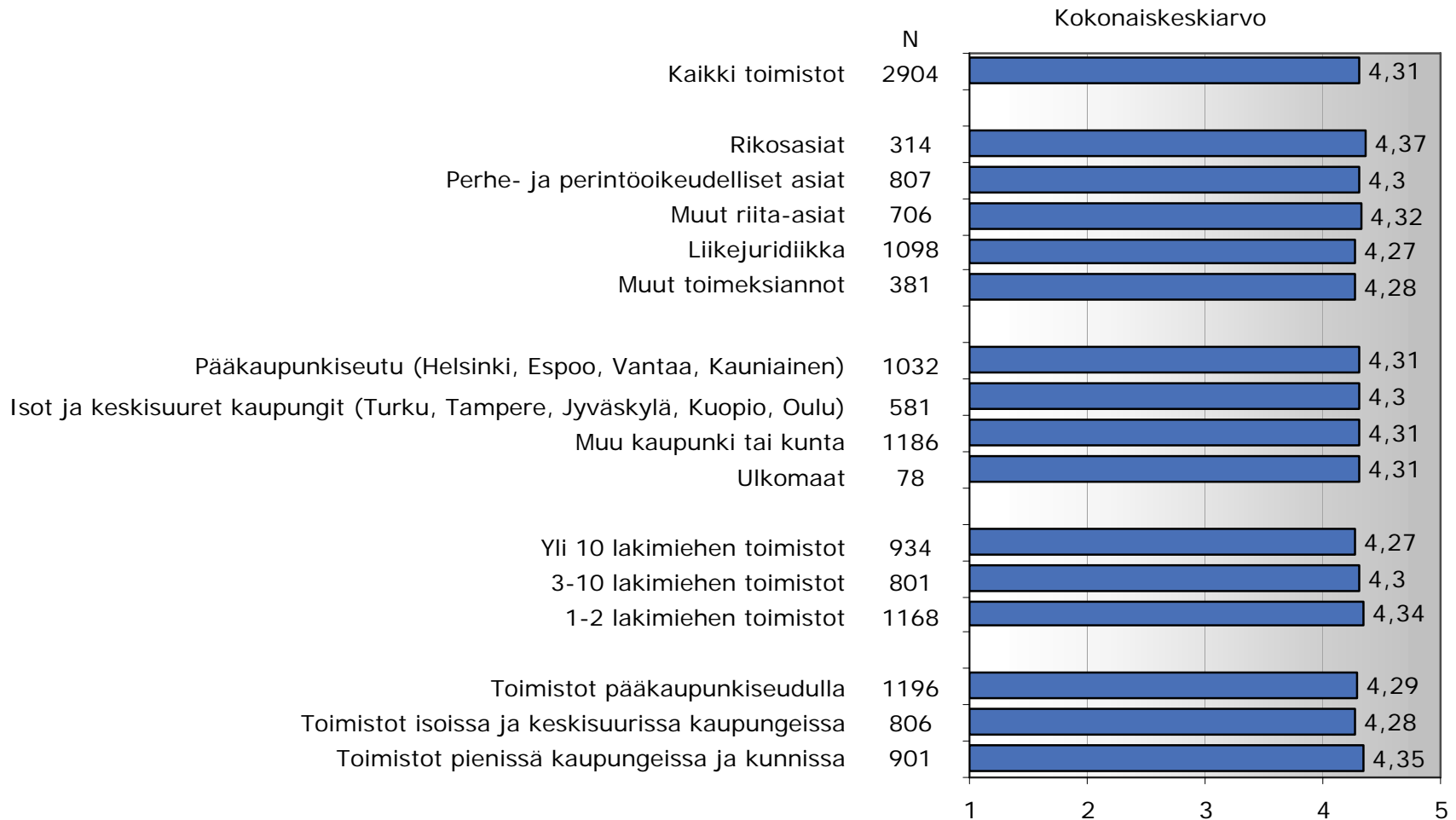
Vastausdatasta tilastollisesti kootut indeksit



Vastaajien taustatietojen mukaan vertailtuna erot ovat hyvin pieniä. Ryhmistä *alle 30 vuotiaat ja naiset* antavat hieman muita parempia arvosanoja.



Toimistojen taustatietojen mukaan vertailtuna vain hyvin pieniä eroja kokonaiskeskiarvoissa.



Suurin hajonta vastaajien välillä hintaa ja tiedottamista koskevilla kysymyksillä; pienin luotettavuutta, ammattitaitoa ja palvelua kuvaavilla kysymyksillä.

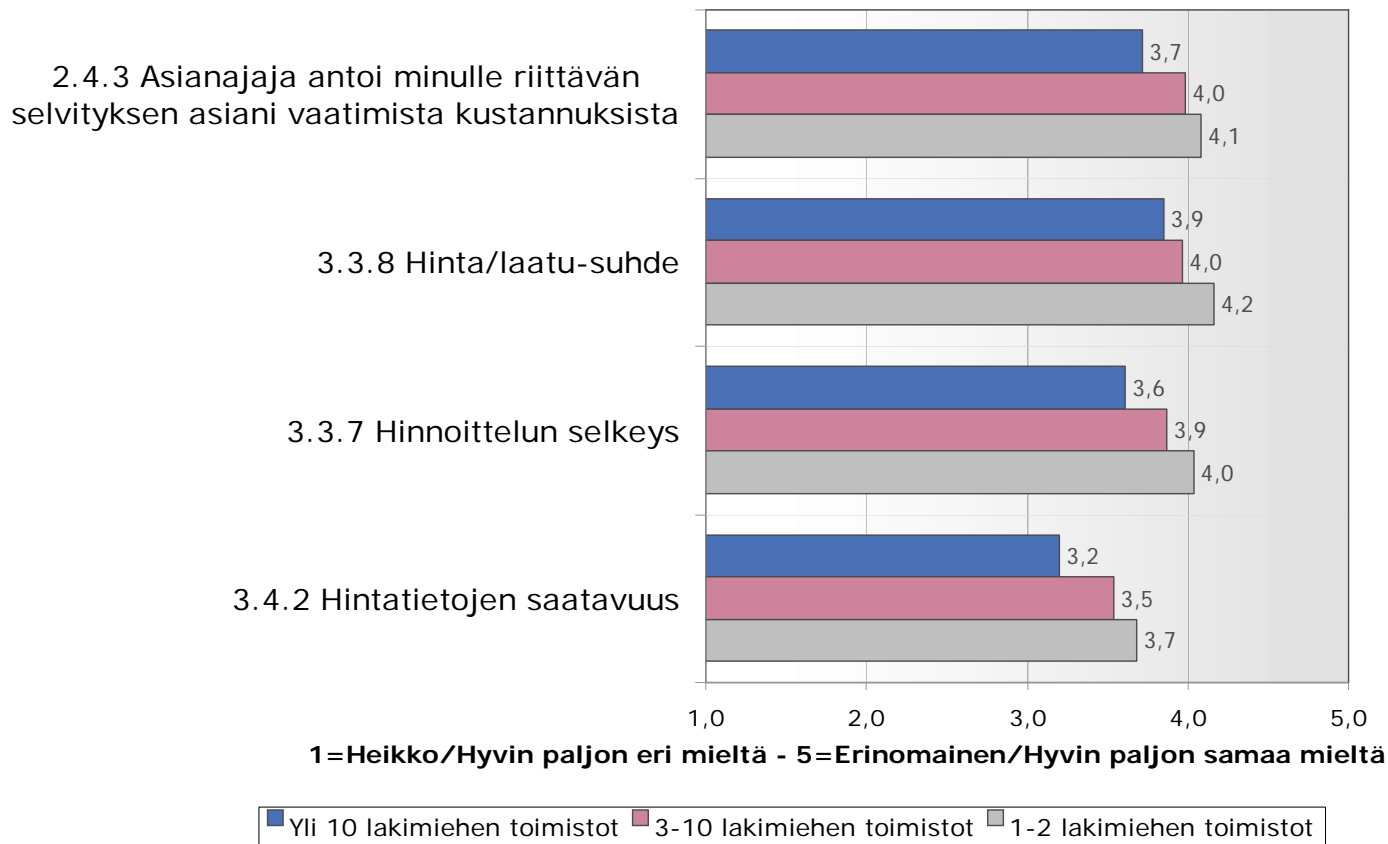
Eniten hajontaa

1. 2.4.3 Asianajaja antoi minulle riittävän selvityksen asiani vaatimista kustannuksista
2. 3.4.2 Hintatietojen saatavuus
3. 3.3.7 Hinnoittelun selkeys
4. 3.3.8 Hinta/laatu-suhde
5. 3.4.3 Esitteiden laatu
6. 2.2.4 Asianajaja pitää minuun riittävästi yhteyttä
7. 2.4.5 Asianajajani otti asiani omakseen
8. 4.1.2 Asianajopalvelujen käyttäminen helpotti oloani
9. 3.4.1 Palveluita koskevan informaation saatavuus
10. 2.4.4 Asianajaja tiedotti minulle riittävästi asiani etenemisestä

Vähiten hajontaa

1. 3.2.2 Luotettava (Toimisto)
2. 3.2.1 Ammattitaitoinen
3. 3.1.3 Toimistohenkilökunnan tavoitti hyvin
4. 3.3.1 Palveluiden laatutaso
5. 2.1.2 Luotettava (Asianajaja)
6. 3.3.4 Palveluvalikoiman riittävyys
7. 3.1.4 Saamani palvelu oli miellyttävää
8. 3.1.2 Toimistohenkilökunta oli ammattitaitoista
9. 3.1.1 Toimistohenkilökunta oli palveluhenkistä
10. 3.2.3 Arvostettu

Hinnoitteluun liittyvissä kysymyksissä pienet toimistot saavat suuria parempia arvosanoja.



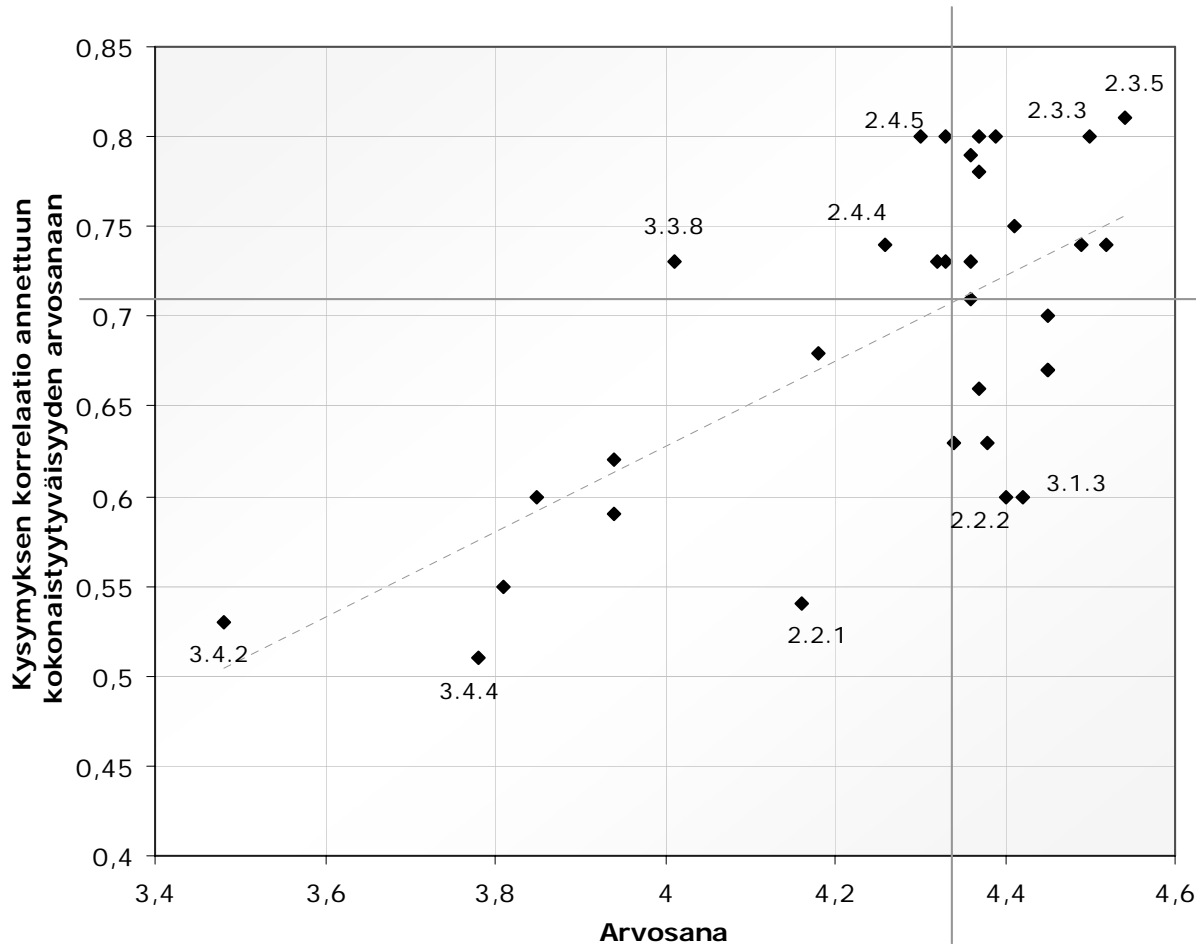
	Hinta/laatu-suhde	"Varmasti ottaisinkin"
Itse (yksityishenkilö tai yritys)	3,96	63%
Oikeusturvavakuutus	4,13	63%
Julkinen oikeusapu (osakorvaus tai täyskorvaus)	4,31	67%

Kokonaistyytyväisyyden kanssa voimakkaimmin korreloivia tekijöitä ovat yhteistyöhön toimivuuteen ja saatuun palveluun liittyvät kysymykset; vähiten korreloivia ovat tiedottamiseen liittyvät asiat.



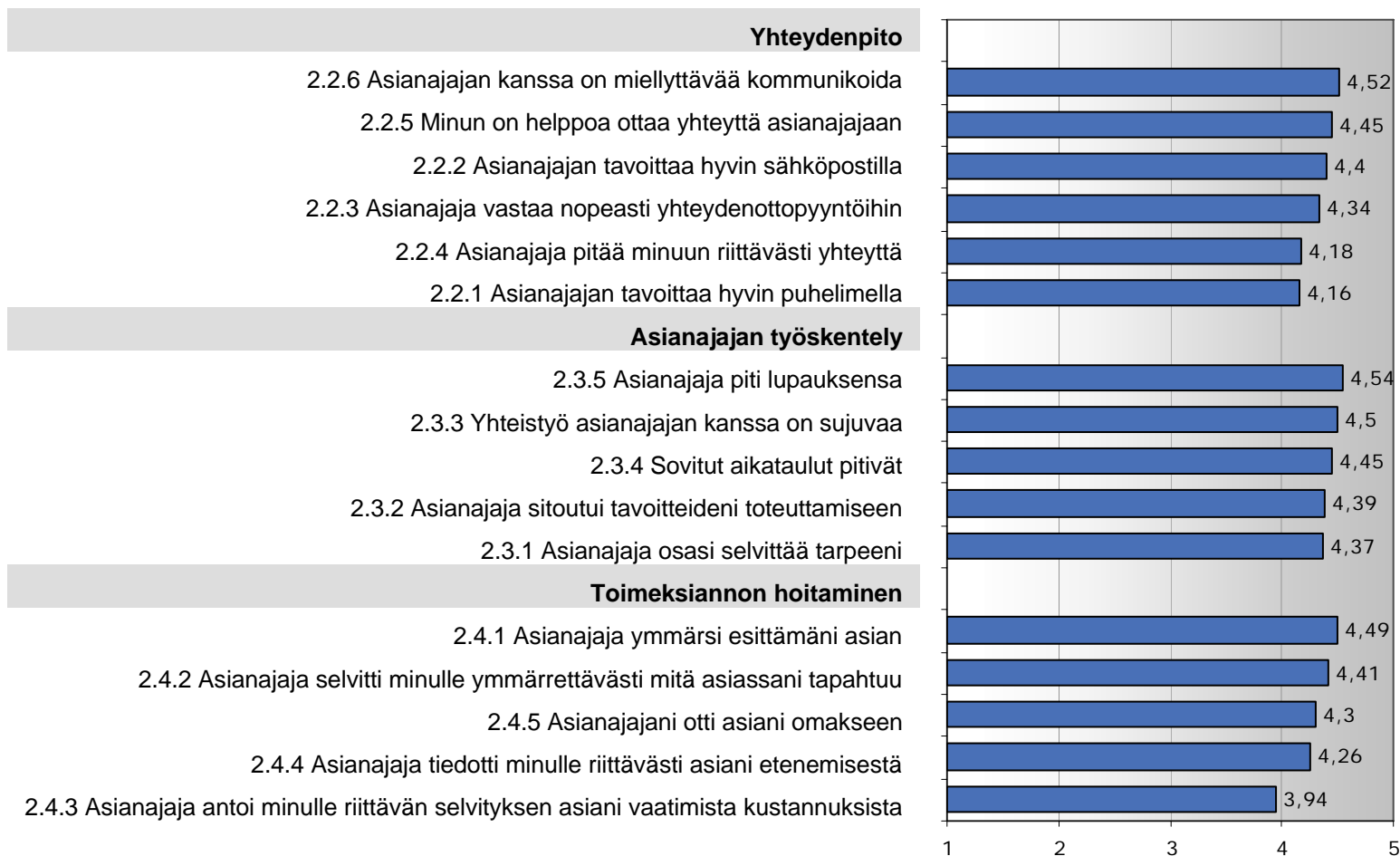
		Arvosana	Korrelaatio
Y	2.3.5 Asianajaja piti lupauksensa	4,54	0,81
Y	2.3.3 Yhteistyö asianajajan kanssa on sujuvaa	4,5	0,8
Y	2.3.2 Asianajaja sitoutui tavoitteideni toteuttamiseen	4,39	0,8
P	3.3.6 Palveluiden vastaavuus lupauksiin	4,37	0,8
P	3.3.1 Palveluiden laatu	4,33	0,8
Y	2.4.5 Asianajajani otti asiani omakseen	4,3	0,8
P	3.3.2 Palveluiden vastaavuus tarpeisiini	4,36	0,79
Y	2.3.1 Asianajaja osasi selvittää tarpeeni	4,37	0,78
Y	2.4.2 Asianajaja selvitti minulle ymmärrettävästi mitä asiassani tapahtuu	4,41	0,75
Y	2.2.6 Asianajajan kanssa on miellyttävää kommunikoida	4,52	0,74
Y	2.4.1 Asianajaja ymmärsi esittämäni asian	4,49	0,74
T	2.4.4 Asianajaja tiedotti minulle riittävästi asiani etenemisestä	4,26	0,74
P	3.1.5 Sain apua ongelmatilanteissa	4,36	0,73
P	3.3.5 Erityisasiantuntemuksen riittävyys	4,33	0,73
P	3.3.3 Palveluiden saannin nopeus	4,32	0,73
H	3.3.8 Hinta/laatu-suhde	4,01	0,73
P	3.3.4 Palveluvalikoiman riittävyys	4,36	0,71
Y	2.3.4 Sovitut aikataulut pitivät	4,45	0,7
T	2.2.4 Asianajaja pitää minuun riittävästi yhteyttä	4,18	0,68
Y	2.2.5 Minun on helppoa ottaa yhteyttä asianajajaan	4,45	0,67
Y	3.1.4 Saamani palvelu oli miellyttävää	4,45	0,67
P	3.1.2 Toimistohenkilökunta oli ammattitaitoista	4,37	0,66
Y	3.1.1 Toimistohenkilökunta oli palveluhenkistä	4,38	0,63
T	2.2.3 Asianajaja vastaa nopeasti yhteydenottopyyntöihin	4,34	0,63
T	3.4.1 Palveluita koskevan informaation saatavuus	3,94	0,62
T	3.1.3 Toimistohenkilökunnan tavoitti hyvin	4,42	0,6
T	2.2.2 Asianajajan tavoittaa hyvin sähköpostilla	4,4	0,6
H	3.3.7 Hinnoittelun selkeys	3,85	0,6
T	2.4.3 Asianajaja antoi minulle riittävän selvityksen asiani vaatimista kustannuksista	3,94	0,59
T	3.4.3 Esitteiden laatu	3,81	0,55
T	2.2.1 Asianajajan tavoittaa hyvin puhelimitse	4,16	0,54
T	3.4.2 Hintatietojen saatavuus	3,48	0,53
T	3.4.4 Toimiston www-sivujen taso	3,78	0,51

Laskennallinen tärkeys (=yksittäisen kysymyksen korrelointi kysymykseen "Olin kokonaisuutena tyytyväinen saamaani asianajopalveluun") korreloi melko hyvin annettujen arvosanojen kanssa.



	Arvosana	Tärkeys
2.3.5 Asianajaja piti lupauksensa	4,54	0,81
2.3.3 Yhteistyö asianajajan kanssa on sujuvaa	4,5	0,8
2.4.5 Asianajajani otti asiani omakseen	4,3	0,8
2.4.4 Asianajaja tiedotti minulle riittävästi asiani etenemisestä	4,26	0,74
3.3.8 Hinta/laatu-suhde	4,01	0,73
3.1.3 Toimistohenkilökunnan tavoitti hyvin	4,42	0,6
2.2.2 Asianajajan tavoittaa hyvin sähköpostilla	4,4	0,6
2.2.1 Asianajajan tavoittaa hyvin puhelimella	4,16	0,54
3.4.2 Hintatietojen saatavuus	3,48	0,53
3.4.4 Toimiston www-sivujen taso	3,78	0,51

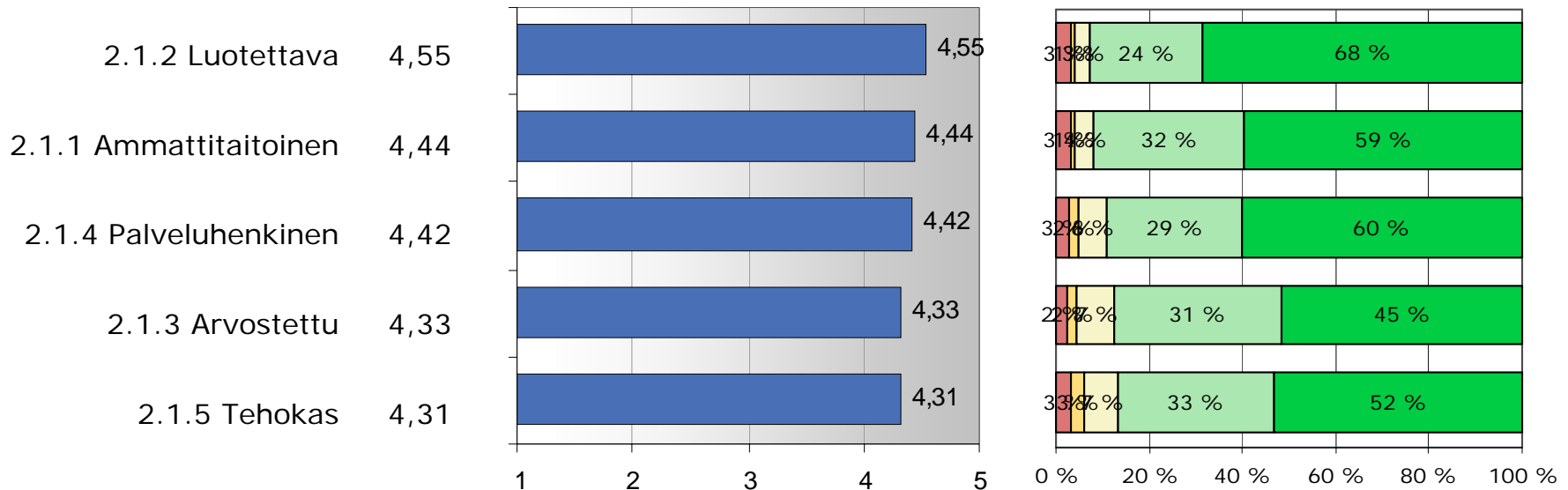
Henkilökohtaisista ominaisuuksista parhaita arvosanoja saa luotettavuus, sekä yhteistyötä kuvaavat kysymykset. Heikoimpia arvioita annetaan tiedottamisesta (kustannukset ja asian eteneminen) ja yhteydenpidosta.



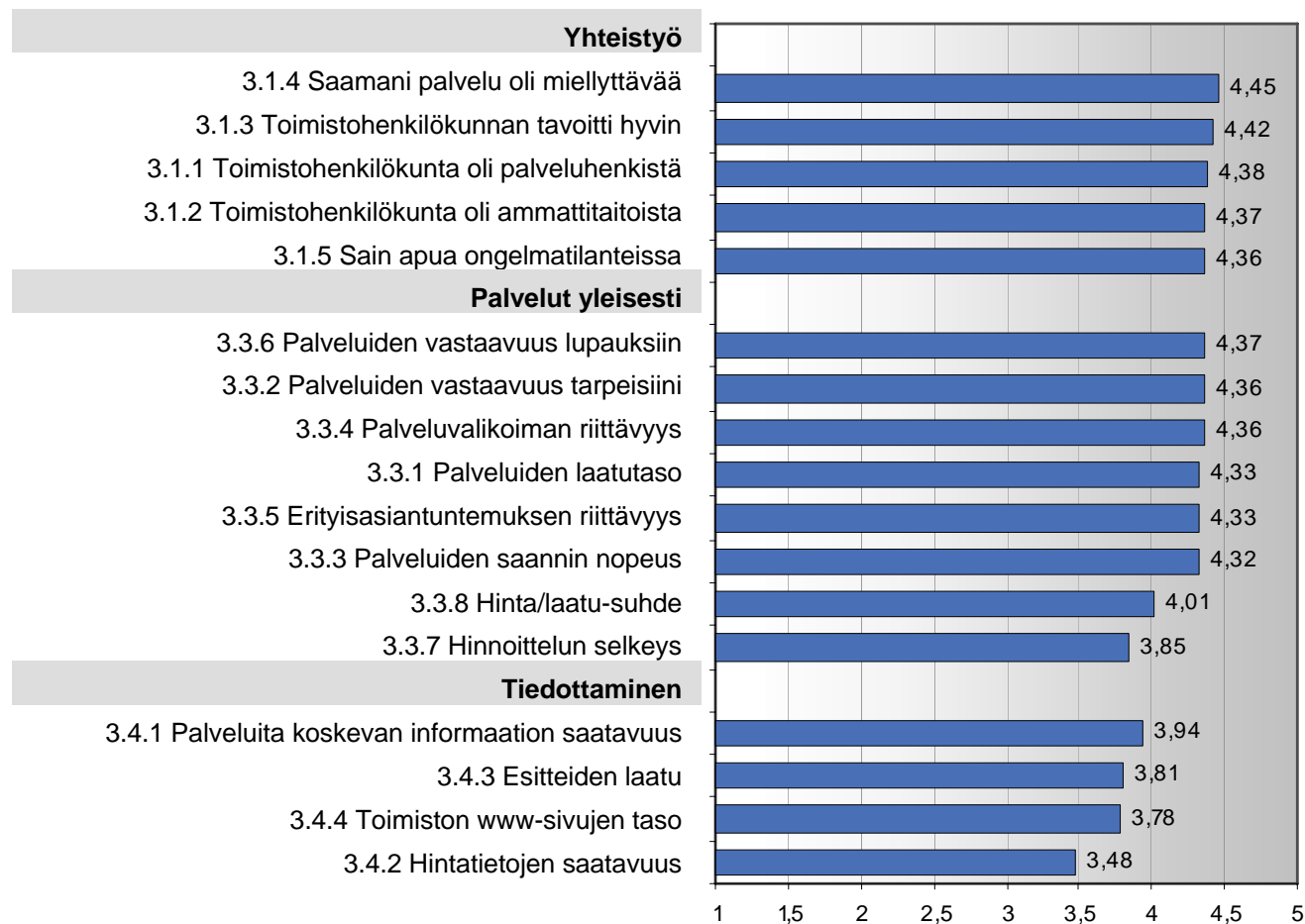
Annetuista adjektiiveista parhaiten asianajotoimistoa kuvaavia olivat *luotettava* ja *ammattitaitoinen*. Erot arvioitujen adjektiivien välillä oli melko pieniä.

Millaisen arvosanan annatte seuraaville asianajajaa henkilönä kuvaaville tekijöille?

1=Kuvaa huonosti - 5=Kuvaa hyvin



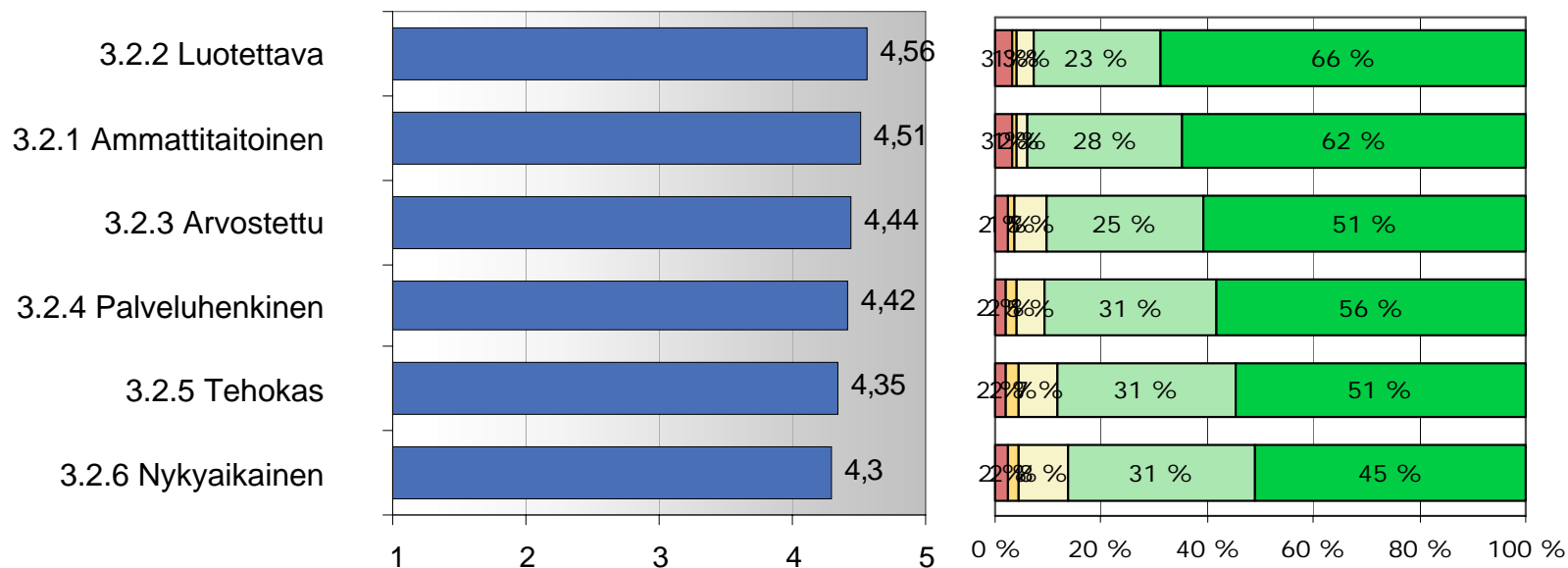
Toimiston arvioinnissa *yhteistyön sujuvuus ja palvelut* saavat erinomaisia arvosanoja; *tiedottaminen ja hinnoittelu* heikompia.



Annetuista adjektiiveista parhaiten asianajotoimistoa kuvaavia olivat *luotettava* ja *ammattitaitoinen*. Erot arvioitujen adjektiivien välillä oli melko pieniä.

3.2 Kuinka hyvin seuraavat adjektiivit kuvaavat asianajotoimistoa?

1=Kuvaa huonosti - 5=Kuvaa hyvin



Lisätiedot:

Antti Rasi
tutkimuspäällikkö
Puh. (09) 41311615
antti.rasi@promenade.fi

Promenade Research Oy
Kalevankatu 12 B
00100 Helsinki



Promenade
Research