

Venla Eloranta ja Minna Heikkilä

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KIINTEISTÖ OY TANKKA-
RILLE**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Joulukuu 2018	Tekijä/tekijät Venla Eloranta ja Minna Heikkilä
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY KIINTEISTÖ OY TANKKARILLE		
Työn ohjaaja Marko Ovaskainen	Sivumäärä 52 + 4	
Työelämäohjaaja Heikki Laitinen		
<p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kiinteistö Oy Tankkari. Tankkari tarjoaa Kokkolassa opiskelija-asuntoja eri asteen opiskelijoille.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asukkaiden tyytyväisyys Tankkarin tarjoamiin palveluihin eli asuntojen viihtyvyyteen, toimivuuteen, saatavuuteen ja yleisesti palvelun laatuun. Asukkaille annettiin myös mahdollisuus vapaaseen sanaan ja eri kehittämisideoihin. Asukkaat arvioivat myös palvelun laatua asteikolla 1-5, jolloin 1 oli huonoin ja 4 oli paras. Vastausvaihtoehto 5 oli ”en osaa sanoa”.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyttiin asiakaspalveluun ja asiakastyytyväisyyteen laajana kokonaisuutena. Mitä ne tarkoittavat ja mikä niitä määrittää? Opinnäytetyössä aiheena oli myös opiskelija-asuminen, sen rahoittaminen ja millaista se on ennen ollut. Käsittelimme Kokkolaa omana aihealueena, koska toimeksiantaja Kiinteistö Oy Tankkari on Kokkolassa toimiva yritys.</p> <p>Tutkimuksen toteutustapana oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kysely on lähetetty asukkaille sähköpostitse ja sähköpostissa on ollut linkki Webropolissa laadittuun kyselyyn. Tutkimustuloksista käy ilmi, että Tankkarin asukkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä yrityksen toimintaan. Kehittämisideoita tuli jonkin verran ja niihin yritys paneutuu omalla tahollaan.</p>		
Asiasanat Asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus, opiskelija-asuminen		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date December 2018	Author Venla Eloranta and Minna Heikkilä
Degree programme Business Administration		
Name of thesis CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FOR KIINTEISTÖ OY TANKKARI		
Instructor Marko Ovaskainen	Pages 52 + 4	
Supervisor Heikki Laitinen		
<p>This thesis was commissioned by a company named Kiinteistö Oy Tankkari. Tankkari offers student apartments in Kokkola for students of different education levels.</p> <p>The target of this thesis was to find out how satisfied the customers are with Tankkari's services: ergo comfort of the apartments, functionality, availability and generally the quality of service. The residents were given the opportunity to have free words and different ideas for development. The residents also estimated the quality of service on a scale 1-5, with 1 being the worst and 4 being the best. Option 5 was "I cannot say".</p> <p>The theoretical part of the thesis focused on customer service and customer satisfaction as a big picture; what they mean and what defines them. One of the topics was also student accommodation, its funding and its past. We handled Kokkola as its own topic, because Kiinteistö Oy Tankkari is a company in Kokkola.</p> <p>The customer satisfaction survey for Kiinteistö Oy Tankkari was carried out as a quantitative research. The survey has been sent to the residents via email and there has been a link to the survey in Webropol. The results of the research show that the residents of Tankkari are generally satisfied with the company's services. There were some ideas for development that the company is focusing on.</p>		
Key words Customer satisfaction, customer service, quantitative research, student housing		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 ASIAKASPALVELU	2
2.1 Mitä asiakaspalvelu on?	2
2.2 Asiakaspalvelun ominaisuudet.....	3
2.3 Palvelua eri kanavissa.....	3
2.4 Palvelun laadun määrittely	4
2.5 Asiakaspalvelun menestystekijät	5
2.6 Asiakaspalvelun vuorovaikutus	6
2.7 Asiakaspalvelun haasteet.....	7
2.7.1 Reklamaatio	8
2.7.2 Sähköisen palvelun asettama haaste.....	8
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	9
3.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?	9
3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	11
3.2.1 First Contact Resolution.....	11
3.2.2 NPS	11
3.2.3 CSAT (Customer Satisfaction Score)	12
3.2.4 CES (Customer Effort Score)	12
3.3 Asiakastyytyväisyyden kehittäminen	12
3.4 Asiakasuskollisuus.....	13
4 OPISKELIJA-ASUMINEN	15
4.1 Opiskelija-asuminen ennen ja nyt	15
4.2 Opiskelija-asumisen rahoittaminen.....	16
5 KOKKOLA JA KOKKOLAN OPISKELIJA-ASUNTOTARJONTA	18
5.1 Kokkola opiskelukaupunkina	18
5.2 Kokkolan opiskelija-asuntotilanne.....	18
5.3 Kiinteistö Oy Tankkari opiskelija-asuntojen tarjoajana	19
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	21
6.1 Tutkimusmenetelmät	21
6.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus	22
6.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus.....	23
6.2 Oman opinnäytetyömme tutkimus	24
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	26
7.1 Sukupuoli	26
7.2 Ikä.....	27
7.3 Missä Tankkarissa asut?	28
7.4 Asumismuoto	29
7.5 Nykyinen opiskelupaikka	31
7.6 Palvelut ja tilat.....	32

7.7 Teetkö vikailmoituksen Tankkarin nettisivujen kautta?	34
7.8 Tankkarin toimisto.....	36
7.9 Kehittämideoita	37
7.10 Vapaa sana	42
7.11 Tutkimuksen tulosten ja niiden luotettavuuden pohdinta	46
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	48
LÄHTEET	50

LIITTEET

LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskysely	
LIITE 2. Asiakastyytyväisyyskysely englannin kielellä.....	
LIITE 3. Sähköposti Heikki Laitiselta.	
LIITE 4. Saatekirje.....	

KUVIOT

KUVIO 1. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä.....	21
KUVIO 2. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet.....	23
KUVIO 3. Vastaukset koskien vastaajien sukupuolta.	27
KUVIO 4. Vastaukset koskien vastaajien ikää	28
KUVIO 5. Vastaajien asuinpaikka.....	29
KUVIO 6. Vastaajien asumismuoto.....	30
KUVIO 7. Vastaajien nykyinen opiskelupaikka.....	31
KUVIO 8. Vastaukset koskien yrityksen palveluita ja tiloja	33
KUVIO 9. Vastaukset koskien vikailmoituksen tekoa	34
KUVIO 10. Vastaukset koskien Tankkarin toimistoa	37

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Tekninen ja toiminnallinen laatu	5
TAULUKKO 2. Kysymyksen ”Sukupuoli” tilastotietoja.....	26
TAULUKKO 3. Vastaajien ikäjakauma	27
TAULUKKO 4. Vastaajien jakauma Tankkarin eri asuntojen välillä.....	28
TAULUKKO 5. Vastaajien asumismuoto	30
TAULUKKO 6. Vastaajien opiskelupaikka koulutusasteella tutkittuna	31
TAULUKKO 7. Kysymyksen ”Palvelut ja tilat” tilastotietoja.	32
TAULUKKO 8. Kysymyksen ”Teetkö vikailmoituksen Tankkarin nettisivujen kautta?” vastausten jakauma.....	34
TAULUKKO 9. Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset.	35
TAULUKKO 10. Tankkarin toimistoa koskevien vastausten jakaumat.....	36
TAULUKKO 11. Kysymyksen ”Kehittämideoita” vastaukset.	38
TAULUKKO 12. Kysymyksen ”Vapaa sana” vastaukset	42

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Kiinteistö Oy Tankkarin asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen toimintaan. Kiinteistö Oy Tankkari on Kokkolassa sijaitseva yritys, joka välittää opiskelija-asuntoja opiskelijoille. Yrityksen asukkaille tehtiin asiakastyytyväisyyskysely, joka sisälsi erilaisia kysymyksiä yrityksen palveluista sekä itse asunnoista.

Tutkimuksen teoriaosuus käsittelee asiakaspalvelua ja asiakastyytyväisyyttä käsitteenä. Mitä ne tarkoittavat ja mikä niitä määrittää? Vaikka asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys käsitteinä ovat monelle tuttuja, teoriaosuudessa avataan näitä enemmän kertomalla esimerkiksi asiakaspalvelun menestystekijöistä sekä asiakastyytyväisyyden kehittämisestä. Myös asiakastyytyväisyyden mittaamisesta on kerrottu ja avattu muutamaa mittaristoa enemmän, sillä asiakastyytyväisyyden mittaaminen oli opinnäytetyön tarkoitus. Kerroimme teoriaosuudessa myös tutkimusmenetelmistä, sillä ne ovat erittäin tärkeitä asiakastyytyväisyyskyselyä toteuttaessa. Opinnäytetyössämme syvensimme tietoa kvantitatiivisesta sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta, sillä koimme ne tähän aihealueeseen tärkeimmäksi.

Kiinteistö Oy Tankkari tarjoaa opiskelija-asuntoja opiskelijoille, joten koimme erityisen tärkeäksi kertoa opiskelija-asumisesta, sillä opiskelija-asunto on monelle ensiaskel itsenäiseen asumiseen. Kerroimme, millaista opiskelija-asuminen on ennen ollut, sekä millaisista asunnoista on nykyään suuri kysyntä. Myös asumisen rahoittamista on avattu omana aihealueenaan, sillä Kelan asumistuki on suuri apu opiskelijoille. Koimme myös tärkeäksi kertoa Kokkolasta kaupunkina, sillä Kiinteistö Oy Tankkari on Kokkolassa toimiva yritys.

Yritykselle suoritetun asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia yrityksen tuottamista palveluista. Asukkaille annettiin myös mahdollisuus vapaaseen sanaan sekä kehittämisideoihin. Tutkimuksessa selvitettiin myös vastaajien taustatietoja, kuten ikä ja sukupuoli, ja näiden avulla pystyttiin tutkimaan esimerkiksi mistä ikäluokasta vastattiin eniten. Muut kysymykset käsittelivät yrityksen palveluita, ja niiden tavoitteena oli saada selvitettyä asiakkaiden mielipide yrityksen tarjoamista palveluista. Vapaaseen sanaan ja kehittämisideoihin tuli yllättävän suuri määrä vastauksia, joihin yritys paneutuu omalla tahollaan.

2 ASIAKASPALVELU

Tässä luvussa käsittelemme asiakaspalvelua. Mitä se tarkoittaa, mitkä ovat sen ominaisuudet sekä mitkä ovat sen menestystekijät? Luvussa on käsitelty myös palveluita eri kanavissa sekä asiakaspalvelun vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä.

2.1 Mitä asiakaspalvelu on?

Asiakaspalvelu on tukea, jota tarjotaan asiakkaalle sekä ennen että jälkeen, kun he ovat ostaneet ja käyttäneet tuotetta tai palveluita (Salesforce). Asiakaspalveluun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan hyväksi tehdään joko välittömästi tai välillisesti. Asiakaspalvelu on käytännössä siis viestintää ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 8-9.) Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii tietoja, taitoja ja kärsivällisyyttä. Hyvä asiakaspalvelija osaa lukea erilaisia tilanteita sekä ymmärtää asiakasta, ja osaa näiden pohjalta vaikuttaa asiakkaaseen. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 14.)

Nykypäivän asiakaspalvelu on myös paljon laajempaa kuin esimerkiksi perinteinen puhelinasiakaspalvelu. Asiakaspalvelua toteutetaan nykyään sähköpostin, internetin, tekstiviestien ja median kautta. Useat yritykset tarjoavat myös itsepalvelua, jotta asiakkaat voisivat löytää itse vastaukset kysymyksiinsä mihin kellonaikaan tahansa. Asiakkaat valitsevat yrityksen usein heidän hinnan, tuotteiden tai palveluiden perusteella, mutta nykyään kokemus kokonaisuudessaan merkitsee asiakkaalle yhä useammin. Mahdollisimman onnistuneen asiakaspalvelun tarjoaminen on yrityksille erittäin tärkeää, jotta asiakkaat säilyisivät ja liiketoiminta kasvaisi. (Salesforce.)

Asiakaspalvelun päätehtävä on hankkia organisaatiolle uusia asiakkaita sekä varmistaa nykyisten asiakkaiden asiakastyytyväisyys ja uskollisuus. Asiakaspalvelu vaikuttaa merkittäväällä tavalla asiakkaiden palvelukokemukseen organisaatiossa. (Kaakinen 2018.) Asiakaspalvelu ei ole vain kysymyksiin vastaamista, vaan asiakkaan auttamista, vaikka he eivät edes vielä olisikaan pyytäneet apua. (Keeping 2018.)

2.2 Asiakaspalvelun ominaisuudet

Palvelutapahtumassa on aina kysymys asiakkaan auttamisesta ja hänen tarpeidensa täyttämisestä. Asiakas tarvitsee jotain sellaista, mitä yritys tarjoaa: asunnon elämiseen, paikan missä tavata muita ihmisiä, luontoseikkailun tai jotain muuta sellaista, jota hän ei itse osaa tai halua tehdä, tai johon hänellä ei muuten ole tilaisuutta. (Eräsalo 2011, 12.) Yrityksen tehtävänä on ymmärtää asiakkaita ja tietää mitä he haluavat. Ainoa tapa tehdä se on puhua heille, päästää heidät lähelle ja pysyä mukana. Asiakaspalvelussa tärkeää on mieltä kuin asiakas. (Keeping 2018.) Asiakaspalvelun tärkeimmät ominaisuudet nykypäivänä ovat sähköiset palvelut, monikanavaisuus, lyhyt vasteaika sekä ystävällisyys. Sähköisistä palvelukanavista tutuin on sähköposti, mutta eri chat-palvelut verkkosivustoilla ja sosiaalinen media ovat nousseet vahvasti sähköpostin rinnalle. Asiakaspalvelussa monikanavaisuus on tärkeää, sillä yritys pystyy tarjoamaan eri vaihtoehtoja tavoittamiseen ja jotkut asiakkaat voivat mieluiten asioida paikan päällä, soittamalla tai ”chattaamalla”. Digitaalisuus on tuonut mukanaan kärsimättömät asiakkaat, joten vasteajan täytyy olla mahdollisimman lyhyt. Sähköpostiin pitäisi vastata tunnissa, sosiaalisessa mediassa minuuteissa ja chatissa sekunneissa. Myös ystävällisyys on yksi asiakaspalvelun tärkeistä tunnuspiirteistä, kanavasta riippumatta. Oman haasteellisuutensa ystävällisyys tuo tekstin kirjoittamisessa. Chatin asiakkaille eivät välity eri äänensävyt tai iloiset asenteet, jolloin kirjoittamiseen ja sanojen muotoiluun pitää kiinnittää erityistä huomiota. (Projant 2018.)

2.3 Palvelua eri kanavissa

Palvelua on monenlaista. Nykyään palvelu ei välttämättä ole kasvokkaista, eikä asiakas aina ole edes itse paikalla palvelun aikana. Yhä useammin asiakasta palvellaan netissä, puhelimessa tai niin, että koko palveluidea perustuu asiakkaan itsenäiseen toimintaan ohjeiden mukaisesti esimerkiksi erilaisissa itsepalveluautomaateissa tai verkkopalveluissa. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 8-9.)

Työyhteisöissä sisäiset ja ulkoiset asiakaspalvelukohtaukset voivat olla erilaisia. Kahdensuuntaisia kasvotusten tapahtuvia keskustelutilanteita ovat tilanteet, joissa asiakaspalvelija näkee ja kuulee asiakkaan samanaikaisesti ja pystyy kysymään häneltä tarkentavia kysymyksiä sekä hyödyntämään asiakkaan kehon kieltä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi. On olemassa myös kahdensuuntaista viestintää puhelimitse, sähköpostitse sekä virtuaaliympäristössä, jota voi olla esimerkiksi asiantuntijaneuvonta eri keskustelupalstalla tai eri internetin palvelukanavien kautta. Yhdensuuntaisissa kohtaamisissa

asiakas lukee ohjeita tai mainoksia, kuuntelee tiedotteita tai hyödyntää liikkeen omia itsepalvelukaviana. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 116.)

Nykyisin yhä suurempi osa asiakaspalvelusta tapahtuu sähköisesti joko sähköpostitse asiakkaan kanssa viestien tai erilaisissa pikaviestipalveluissa. Kaikessa asiakaspalvelussa on tärkeää noudattaa työnantajan antamia viestintäohjeita. Sähköpostitse asiakasta palveltaessa käytetäänkin usein erilaisia mallivastauksia apuna, jotta ne pitävät asiakaspalveluviestinnän yhdenmukaisena. Mallivastauspohjia on kuitenkin tärkeää muistaa muokata asiakkaalle sopivaksi, jotta asiakas tuntisi itsensä arvostetuksi ja kokisi että hänen asiaansa on paneuduttu kunnolla, mikä antaa yrityksestä hyvän kuvan. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 57.) Asiakaspalvelu on menestyksen kivijalka yritykselle. Ilman tyytyväisiä asiakkaita on yrityksen yleensä mahdotonta menestyä. Digitalisaatio muovaa yritysten toimintaa ja prosesseja, eikä asiakaspalvelu ole poikkeus. Sähköinen asiakaspalvelu paitsi tehostaa toimintaa, myös palvelee asiakkaita paremmin. (Latokylä 2016.)

2.4 Palvelun laadun määrittely

Asiakaspalvelun laatu muodostuu asiakaspalveluhenkilöiden tietotaidoista, kuten palvelu- ja tuoteosaamisesta sekä palvelukäyttäytymisestä. Omaamalla nämä molemmat ominaisuudet saadaan kokonaisuus tasapainoiseksi ja toimivaksi. Parhaassa tapauksessa organisaatio on luonut itselleen kilpailuedun, jota kilpailijoiden on vaikea jäljitellä. Kilpailuedun tulee erottaa organisaatio muista kilpailijoistaan, jotta se voi sitouttaa asiakkaan pitkäaikaiseksi ja tuottavaksi organisaatiolle. Mielekkyyteen ja laatuun asiakaspalvelussa vaikuttavat keskeisellä tavalla asiakaspalveluhenkilöstön tiedot ja taidot sekä asiakaspalvelun osaaminen eri osa-alueilla. Ihannetilanne olisi, että asiakaspalvelu tuottaisi elämyksiä asiakkaille eikä ainoastaan tyydyttäisi heidän tarpeitaan. Asiakaspalveluhenkilöstön toimiessa työssään omaaloitteisesti ja palveluhenkisesti organisaatio vahvistaa asemaansa asiakkaiden keskuudessa. (Kaakinen 2018.)

Asiakkaan palvelukokemus jaetaan tekniseen ja toiminnalliseen osaan. Tekninen laatu liittyy koko palveluympäristöön ja sen toimivuuteen. Fyysisessä palveluympäristössä tämä tarkoittaa toimitilojen siisteyttä, sisustusta, opasteita ja sitä kaikkea, jonka asiakas näkee tullessaan yritykseen asioimaan.

TAULUKKO 1. Tekninen ja toiminnallinen laatu. (Mukaiillen Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 50.)

Tekninen laatu	Toiminnallinen laatu
Koneiden, laitteiden ja muun tekniikan toimiminen	Työntekijöiden itsetunto ja ammattitilaisuus sekä asiakaspalvelutaidot
Hyvin suunniteltu toimintaympäristö (toimitilat ja verkkopalveluympäristö)	Käyttäytyminen, innostuneisuus, aktiivisuus ja vuorovaikutus
Työntekijöiden tiedot, taidot, asiantuntemus ja osaaminen	Muut asiakkaat ja heidän toimintansa

Verkossa palvelun tekninen laatu tarkoittaa muun muassa verkkopalvelusivuston selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä, sivuston teknistä toimivuutta ja visuaalista ilmettä sekä sivustolla annetun tiedon oikeellisuutta. Puhelinpalveluissa teknistä laatua ovat esimerkiksi se, että palvelunumerossa vastataan aukioloaikojen mukaisesti ja kohtuullisessa ajassa. Toiminnallinen laatu tarkoittaa palvelutapahtumia, kohtaamisia, ilmapiiriä sekä vuorovaikutusta yrityksen henkilöstön ja muiden asiakkaiden välillä. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 50.)

2.5 Asiakaspalvelun menestystekijät

Asiakaspalvelussa olennaista on osata käyttäytyä oikein erilaisissa palvelutilanteissa sekä oppia tarkastelemaan palvelua asiakkaan näkökulmasta. Olennaista on osata asettua asiakkaan rooliin, ja sitä kautta pyrkiä hänen odotustensa ja arvostustensa ymmärtämiseen. Asiakkaan tarve ja odotukset ovat tekijöitä, jotka ovat olennaisia ja tärkeitä ymmärtää. Asiakkaan odotusten ja tarpeiden selvittäminen luo pohjan asiakkaan tilanteeseen sopivan ratkaisuehdotuksen löytymiseen. Positiivisen ensivaikutelman luominen, asiakkaan tilanteen huomioiminen ja siihen vastaaminen sekä onnistunut palvelutilanteen päätös ovat asiakaspalvelutilanteessa ne kriittiset tekijät, joilla onnistunutta asiakaspalvelua toteutetaan. Nämä asiat luovat pohjan asiakaspalvelijan oman asiakaspalvelutyylin määrittelemiselle ja sen vahvuuksien ja kehityskohteiden tunnistamiselle. Myös reklamaatiotilanteissa käyttäytyminen tulee hallita ja osata. Asiakasuskollisuuteen ja pysyviin asiakassuhteisiin vaikuttaa paljon juuri se, kuinka organisaatiossa hoidetaan mahdolliset ongelmatilanteet. Oikein toimiminen ongelmatilanteissa on yritykselle arvokasta, sillä parhaassa tapauksessa se lujittaa asiakassuhdetta ja asiakkaan luottamusta entisestään organisaatiota ja sen toimintatapaa kohtaan. (Kaakinen 2018.)

Hyvän asiakaspalvelun taito on jokaisen opittavissa ja siihen panostamalla organisaatio kehittää asiakaslähtöistä toimintatapaansa sekä tuottaa hyötyjä asiakkaalle. Asiakaspalveluun panostaminen ja henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen luovat konkreettisen edun asiakkaalle, jonka perusteella hän valitsee organisaation yhteiskumppanikseen yhä uudestaan ja uudestaan. Ensimmäinen askel asiakaspalvelun kehittämisessä on luoda organisaatioon toimiva perusta asiakaspalvelulle. Asiakaspalvelun tarkoituksen ja tavoitteiden kirkastamisen myötä organisaatiossa selkeytetään ja luodaan periaatteet omalle asiakaspalvelulle. (Kaakinen 2018.)

Asiakaspalvelun erinomaisuuteen vaikuttaa asiakaspalvelijan viipymättä vastaaminen. Nykypäivänä palautekanavia on monia ja keskustelut ovat aiempaa julkisempia, joten on tärkeää asiakaspalvelun kannalta vastata nopeasti. On myös tärkeää vastata palautteen antajalle, että hän tietää viestin saapuneen perille. Hyvän asiakaspalvelun tarkoitus on olla kohtelias tilanteesta riippumatta. Pahin virhe asiakaspalvelussa on aloittaa julkinen riitely esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Erinomainen asiakaspalvelu on vastuunottamista silloinkin, kun syy ei ole asiakaspalvelijassa. Negatiivisen palautteen saatuaan on ensimmäiseksi tärkeintä selvittää, mitä voidaan tehdä, jotta asia saadaan korjattua. Pahoittelemalla tilannetta ja tilanteen korjaamisella saa asiakkaan useimmiten heltymään. (Tiski 2017.)

2.6 Asiakaspalvelun vuorovaikutus

Asiakkaat ovat erilaisia, joten asiakaspalvelijan on paneuduttava jokaiseen asiakkaaseen yksilöllisesti ja oltava aidosti kiinnostunut tämän palvelemisesta (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 11-12). Asiakaspalvelu tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, vaikka vuorovaikutus ei aina tapahdukaan kasvokkain. Se voidaan hoitaa vaikkapa puhelimitse tai sähköpostilla, kun asiakas esimerkiksi varaa huoneen hotellista tai tilaa jonkin tuotteen. Yhteydenpito on kuitenkin tärkeä osa palvelutapahtuman kokonaisuutta ja vaikuttaa asiakkaan käsitykseen yrityksestä ja sen palvelusta. Merkittävintä on kasvokkain tapahtuva palvelu, joka on ihmissuhdetyötä. Asiakaspalvelijan tärkein työväline on hänen persoonansa, hänen kykynsä ja halunsa toimia vuorovaikutustilanteissa. Tunnistamalla omat ajattelumallinsa ja toimintatapansa niitä voi muuttaa haluttuun suuntaan. (Eräsalo 2011, 14.) Vuorovaikutus tarkoittaa sitä, että viestintä tapahtuu molempiin suuntiin. Asiakasta tulee kuunnella ja hänen toiveisiinsa pitää pyrkiä vastaamaan. Palveluammatteja ovat kaikki ammatit, joissa jollain tavalla toimitaan asiakkaan hyväksi. Laajasti ajateltuna useimpiin ammatteihin sisältyy asiakaspalvelua, sillä asiakas voi olla myös organisaation sisäinen asiakas. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen 2016, 11-12.)

Facebook, Twitter ja sähköposti ovat tuoneet ajallemme aivan uudet haasteet. On ollut havaittavissa, että perinteisestä kaksipuolisesta kommunikoinnista on tullut vaikeampaa, sillä ihmiset jopa välttelevät perinteistä kaksipuolista viestintää. Ihmiset eivät uskalla enää sanoa myönteisiä tai kielteisiä asioita kasvotusten, mutta internetissä kehdetaan kommentoida nimimerkein eikä omalla nimellä. Loppujen lopuksi palvelu on kaksipuolista kommunikaatiota, ja palveluhenkilöt ovat näyttämöllä kaiken aikaa. Kaksipuolinen kommunikaatio muodostuu ilmeistä ja eleistä, äänenpainoista sekä sanoista. Albert Mehrabianin (1971) mukaan palvelutilanteessa tulisi muistaa, että ilmeiden ja eleiden painoarvo kokonaisviestinnässä on 55%, äänenpainojen 38% ja sanojen vain 7%. (Valvio 2010, 107-108.)

2.7 Asiakaspalvelun haasteet

Normaaleissa rutiineissa ja tavanomaisissa kohtaamistilanteissa ei varsinaisesti vaadita erikoisia vuorovaikutustaitoja. Asiakaspalvelijan ammattitaitoa punnitaan vasta hankalan tilanteen sattuessa kohdalle. Arvostavalla asenteella pärjää, mutta vasta haastavan tilanteen kohdalla on tarpeen aktivoida käyttöön hiotut vuorovaikutustaidot. Aktiivisen kuuntelun taito, keskustelun ohjaamisen taito kysymyksillä, eri mieltä olemisen taito, tunteen käsittelyn ja toimintakyvyn palauttamisen taito, neuvottelutaito, perustelutaito sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen taito ovat hyviä vuorovaikutustaitoja eri tilanteisiin. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 106.)

Yleensä ottaen eri asioista johtuva kiire lisää sekä omaa että asiakkaan paineen tuntua. On vaikea päättää, kumpi saa huomion: puhelin, joka soi vai asiakas, joka on tiskillä. Joskus myös aikataulut pettävästä syystä, joihin ei itse pysty vaikuttamaan, esimerkiksi asiakas jää jaarittelemaan tiskille, kun haluaisit palvella jo seuraavaa asiakasta. Hankala lähtötilanne asiakaspalveluun on myös, jos asiakas on jo valmiiksi kiukkuinen, tulistunut, pettynyt tai turhautunut. Kitkaa asiakaspalvelutilanteeseen tuo myös, jos asiakkaan käsitys hänelle luvatussa laadusta, takuuehdoista tai muusta seikasta poikkeaa asiakaspalvelijan käsityksestä. Mielipahaa on todennäköisesti odotettavissa myös silloin, kun asiakas valittaa aiheellisesti, mutta esimerkiksi tuotteen takuu-aika on ehtinyt juuri umpeutua. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 107-108.)

2.7.1 Reklamaatio

Kun asiakas on tyytymätön kokemaansa tuotteen tai palvelun laatuun, hänellä on kuluttajasuojalain nojalla oikeus reklamoida asiasta eli valittaa palvelun tuottajalle. Reklamaation käsittelyn taito on olennainen osa jokaisen asiakaspalvelijan ammattitaitoa. Asiakkaan reklamaatio on aina luottamuksen osoitus, sillä se mahdollistaa ongelmatilanteen käsittelyn ja asiakassuhteen säilymisen myös jatkossa. Sen sijaan, että tyytymätön asiakas menetetään kokonaan, voi reklamaatiotilanteen taitavasti hoitamalla vahvistaa asiakkaan luottamusta ja saada pettyneen asiakkaan käännettyä kanta-asiakkaaksi ja jopa organisaation suurimmaksi puolestapuhujaksi. (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 109-110.)

2.7.2 Sähköisen palvelun asettama haaste

Sähköisen palvelun lisääntyessä asiakkaiden kohtaaminen palveluympäristössä on saanut uuden haasteen. Nopeus on hyvin tärkeässä asemassa puhuttaessa sähköisestä palvelusta. Nopea toiminta ja ilman turhia hidasteluja tapahtuva palveluprosessi ovat tärkeitä asioita asiakkaalle. Sähköinen palvelu luo toisenlaisen mahdollisuuden eri tuotteiden ja palveluiden tehokkaaseen jakeluun. On palveluita ja tuotteita, joita voidaan toisia paremmin tarjota sähköisesti, ja on tuotteita ja palveluita, joita ei ainakaan vielä ole syytä viedä verkkoon. Joitakin tuotteita ja palveluita pitää tuottaa yhä edelleen ”vanhalla ja perinteisellä tavalla”. (Valvio 2010, 23-24.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tässä luvussa käsittelemme asiakastyytyväisyyttä. Mitä asiakastyytyväisyys on, miten sitä mitataan ja kehitetään? Käsittelemme myös asiakasuskollisuutta ja sitä, miksi se on tärkeää yrityksille.

3.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Asiakastyytyväisyys on mittari, jolla määritellään, kuinka asiakkaan tarpeet ja palvelun saatavuus ovat yhteistyössä, sekä kuinka ne saadaan vastaamaan erinomaisesti asiakkaiden odotuksia. Se voidaan saavuttaa vain, jos asiakkaalla on yleisesti hyvä suhde palveluntarjoajaan. Nykypäivän kilpailussa liiketoimintaympäristössä asiakastyytyväisyys on tärkeä suorituskyvyn edustaja sekä liiketoiminnan strategioiden perustavanlaatuinen erottaja. Mitä enemmän on asiakastyytyväisyyttä, sitä enemmän on liiketoimintaa ja sidoksia asiakkaisiin. Liiketoiminta alkaa ja loppuu aina asiakkaiden kanssa, joten asiakkaita tulee kohdella kuin he olisivat markkinoiden kuninkaita. Kaikki organisaation liiketoiminnan parannukset, voitot, statukset ja imagot riippuvat asiakkaista. Siksi kaikkien organisaatioiden on tärkeää täyttää asiakkaiden odotukset ja saada asiakkaat tyytyväisiksi. (Juneja.)

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaiden saamaa tyydytystä tuotteesta tai palvelusta, riippuen siitä, täytyvätkö heidän tarpeensa vaivattomasti ja kätevästi, mikä tekee heistä uskollisia yrityksille. Siksi asiakastyytyväisyys on tärkeä askel asiakasuskollisuuden saamiseksi. Organisaatiot laskevat asiakastyytyväisyyden pistemääriä (CSAT), joka on asiakkaiden vastausten keskimääräinen luokitus. Nettosuositeluindeksi (NPS) osoittaa todennäköisyyden siitä, että asiakas suosittelee brändiä toiselle henkilölle. CES mittaa, kuinka helppoa asiakkaan on tehdä liiketoimintaa yrityksen kanssa. Asiakastyytyväisyysmittareita käytetään kuluttajien käyttäytymisen arviointiin. (My Accounting Course 2018b.)

On välttämätöntä organisaatiolle kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa säännöllisesti, jotta asiakastyytyväisyys kasvaisi. Viestinnässä ja vuorovaikutuksessa on velvollisuus määrittää asiakkaiden tarpeet ja vastata niihin. Vaikka tuotteet olisivat samanlaisia kilpailevilla markkinoilla olevien kanssa, tyytyväisyys voi taata pysyvän asiakassuhteen. Ostajat ja vähittäismyyjät käyttävät esimerkiksi osto- ja luottokortteja asiakastyytyväisyyden saamiseksi. Monet huipputason jälleenmyyjät tarjoavat myös jäsenkortteja sekä alennuksia, jotta asiakkaat pysyisivät uskollisina heille. Mitä korkeampi tyytyväisyysaste on, sitä korkeampi on asiakkaiden sentimentaalinen kiintyminen tiettyyn tuotemerkkiin

ja palveluntarjoajaan. Tämä auttaa luomaan vahvoja ja terveitä asiakassidoksia. Nämä sidokset velvoittavat asiakkaita tiettyyn palveluntarjoajaan, joten poikkeamismahdollisuudet ovat hyvin pienet. Tästä syystä asiakastyytyväisyys on tärkeä kokonaiskuva, johon jokaisen palveluntarjoajan tulisi keskittyä globaaleilla markkinoilla sekä näin ollen parantaa liiketoimintaa ja voittoa. (Juneja.)

Organisaation olemassaolon peruskysymys on asiakkaan ja hänen tarpeidensa ymmärtäminen. Asiakaskysymykset liittyvät yrityksen toimintaketjuun eli prosessiin ja prosessien kautta toiminnan johtamiseen. Asiakastyytyväisyys voi siis käytännössä tarkoittaa mitä tahansa. Se voi tarkoittaa esimerkiksi hintaa, toimitusaikaa, asiakkaiden pyyntöihin reagoimista, ammattimaisuutta tai luotettavuutta. Organisaatio ei voi kuitenkaan täysin hallita suurinta asiakastyytyväisyyteen vaikuttavaa tekijää eli asiakkaan käsitystä. Niiden organisaatioiden, jotka haluavat määrällistää asiakastyytyväisyyden, tulee käyttää datan keräystä ja analysointityökaluja, jotta ne ymmärtävät paremmin vaikeasti tavoitettavia ja muuttuvia käsityksiä. Tyypillisiä laatutyökaluja asiakastyytyväisyyden suunnitteluun ovat QFD, eli jossa asiakkaan tarve selvitetään, priorisoidaan ja käännetään operatiivisiksi ohjeiksi ja spekseiksi (sixsigma 2015.), sekä asiakastyytyväisyystutkimukset. Organisaatiot voivat muokata tuotteitaan ja toimiaan vastaamaan paremmin markkinoita. (Kokkonen 2006). Markkinoinnissa ja myynnissä suurimpia rooleja näyttelevät asiakastyytyväisyys sekä asiakaskokemus, sillä jos asiakas on tyytyväinen yrityksen palveluihin ja niiden laatuun, hän tulee todennäköisesti käyttämään niitä uudestaan. Asiakkaiden pysyvyyden kannalta hyvä asiakastyytyväisyys on erittäin tärkeää, sillä jopa 80% tyytymättömistä asiakkaista vaihtaa palveluntarjoajaa. (Asiakashaku Suomi.)

Asiakastyytyväisyyttä seurataan yleensä jatkuvasti, jotta tyytyväisyyden kehitys nähdään pitkällä tähtäimellä ja siihen osataan kehittää uusia palvelutapoja. Tyytyväisyysseuranta hälyttää, jos jokin ei toimi, ja yritys voi tällöin reagoida nopeasti, jotta asiakkaita ei menetettäisi. Asiakastyytyväisyyttä seurataan spontaanin palautteen, tyytyväisyystutkimusten ja suosittelumäärien perusteella. Spontaani palaute tarkoittaa kiitoksia, moitteita, valituksia, toiveita ja kehittämideoita, joita yritykset saavat asiakkailta. Yrityksen on houkuteltava asiakkaita antamaan palautetta ja tehtävä se helpoksi, esimerkiksi tarjoamalla palautelomakkeita eri paikoissa, tai antaa asiakkaalle mahdollisuus soittaa palautepuhelimeen tai lähettää tekstiviestiä. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan nykyiseen asiakaskuntaan ja niissä selvitetään yrityksen toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin, eikä suhteessa kilpailijoihin. Kokemusten lisäksi tulisi mitata asiakkaan odotuksia ja niiden toteutumisia. (Bergström & Leppänen 2009, 484–485.)

3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakaspalvelussa on totuttu käyttämään tietynlaisia mittareita, esimerkiksi volyymeita, palvelutasoja sekä käsittelyaikoja, jotka ovat yleisesti käytössä. Ne eivät kuitenkaan pelkästään riitä vastamaan nykypäivän mittaustarpeisiin. Monet asiakaspalvelun suosituimmista mittareista ovat melko vanhoja. Asiakaspalvelutoiminnan kehittyessä otetaan käyttöön myös uusia mittareita. Mittarit painottuvat usein tehokkuuteen ja asiakaspalvelijan suorituskykyyn. Jotta mittaaminen olisi kokonaisvaltaista, tulisi mittareiden prosessien tehokkuuden lisäksi mitata kuitenkin myös asiakaskokemusta, eli sitä kuinka hyvin asiakkaita palvellaan. Asiakaskokemuksien mittaamista pidetään yhtenä avainmittareista, mutta siinä tulee kuitenkin esille kaksi toistuvaa ongelmaa. Monet kyselyt ottavat selvää yleisesti palvelun laadusta ja ongelmaksi muodostuukin kysymysten yleisluontoisuus, joka ei anna mahdollisuutta asioiden parantamiselle. Toinen ongelma on saada tieto luotettavasti ja tarkasti kohdistumaan siihen, mikä osa asiakaspalvelukohtaamisesta meni huonosti. (Korpaeus & Latva-Koivisto, 2017.)

3.2.1 First Contact Resolution

First Contact Resolution on yksi uusista mittareista, joka vastaa asiakkaiden vaatimukseen saada asiansa kerralla hoidettua. Mittarin tavoitteena on eliminoida mahdollisen jatkokokontaktoinnin tarve. Mittari kannustaa asiakaspalvelijaa hoitamaan asiat kerralla kuntoon asiakkaan kanssa sen sijaan, että saisi vain asian hoidettua ”pois päiväjärjestyksestä”. Vaikka asian hoitaminen veisikin enemmän aikaa, se palkitsee lopussa. Uudet kanavat, kuten sosiaalinen media, pakottavat mittareita kehittymään nopeammin. Yhä useampi yritys pyrkii tekemään asiakaspalvelustaan kilpailuedun, jolloin mittareita on muokattu sopimaan asiakastyytyväisyyden tavoitteisiin. Asiakaspalvelun mittarit tulee sovittaa tukemaan yrityksen omaa liiketoimintaa. Alojen murroksien myötä merkityksellisten mittareiden joukko kuitenkin laajenee. (Korpaeus & Latva-Koivisto 2017.)

3.2.2 NPS

NPS eli nettosuosittelemisindeksi kertoo suositteluhaluudesta, eli kuinka moni asiakkaista suosittelisi yritystä tai palveluita muille (suosittelijat), kuinka moni on välinpitämätön (passiiviset), sekä kuinka moni on tyytymätön yrityksen toimintaan (arvostelijat). NPS:ää verrataan kuumemittariin, joka kertoo lämmön määrän, mutta ei diagnosoi itse tautia, eli miten asiakkaat kokevat yrityksen juuri sillä hetkellä

sekä miksi asiakkaat kokevat yrityksen näin. NPS:n avulla voidaan ennustaa laajempia trendejä koskien asiakasuskollisuutta, mutta yksittäisiä kehityskohteita se ei tuo esille. NPS kiteytyy kysymykseen: asteikolla 0-10, kuinka todennäköisesti suosittelet yritystä muille? (Tenhunen 2016.)

3.2.3 CSAT (Customer Satisfaction Score)

CSAT kertoo palvelun laadusta. Se mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä lyhyellä aikavälillä ja siinä otetaan selvää, kuinka tyytyväinen asiakas oli saamaansa palveluun. Jos asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä, voidaan häneen olla välittömästi yhteydessä. Näin ollen huonosti mennyt palvelukokemus voidaan vielä kääntää voitoksi. CSAT mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä rajatussa asiassa lyhyen ajanjakson aikana. CSAT:n avulla saadaan näkemys siihen, mikä on asiakkaan tyytymättömyyden syy. (Tenhunen 2016.)

3.2.4 CES (Customer Effort Score)

CES mittaa asiakkaan vaivannäköä kahdella kysymyksellä: asteikolla 1-5, kuinka paljon näit vaivaa saadaksesi toivomaasi palvelua, sekä tekikö yritys tuotteen/palvelun hankkimisen helpoksi? CES:in avulla palveluketjun pullonkaulat nousevat esille, jolloin palveluprosessia on helpompi lähteä kehittämään. Sujuva palvelu johtaa parempaan asiakaskokemukseen. CES on mittarina hyvä kertomaan palvelukokonaisuuden sujuvuudesta, mutta se ei tuo lisätietoa asiakkaiden toiveista sekä haasteista. (Tenhunen 2016.)

3.3 Asiakastyytyväisyyden kehittäminen

Sosiaalisempaa ja digitaalisempaa aikaa eläessämme, on tärkeää muistaa, että asiakkaat vaativat koko ajan enemmän. Asiakkaiden säilyttäminen on yritykselle kriittisempää kuin koskaan aiemmin. Asiakasuskollisuuden rakentaminen alkaa asiakkaiden kuuntelemisesta, palautteisiin reagoimisesta ja sen pohjalta toimimisesta. (Questback.) Asiakkaita tulisi kohdella kuin he olisivat kaikista tärkeimpiä ja niin kuin yritys haluaisi itseään kohdeltavan. Asiakkaita tulee kiittää yhteistyöstä, niin henkilökohtaisesti kuin myös esimerkiksi sähköpostitse. Jotta asiakastyytyväisyyden kehittymistä voitaisiin seurata, tulee yrityksen mitata asiakastyytyväisyyttä. Eri tutkimukset osoittavat, että 91% tyytymättömistä asiakkaista ei palaa asiakkaiksi. (Netigate.)

Valitukset ja ongelmatilanteet palvelussa ovat totuuden hetkiä. Se miten ongelmat ratkaistaan tai kuinka palautteisiin vastataan, näyttää, kuinka paljon yritys arvostaa asiakassuhteita. Se vaikuttaa myös suoraan asiakkaiden tyytyväisyyteen ja lisää uskollisuutta. Näyttämällä asiakkaille, että heitä arvostetaan, kuunnellaan, sekä heidän tarpeidensa pohjalta toimitaan, saadaan asiakkaat suosittamaan yritystä, ja siten pystytään lisäämään liiketoimintaa. Asiakastyytyväisyyden tilanteiden kääntäminen voitoksi vaikuttaa näin suoraan korkeampiin tuloihin. Asiakkaiden säilyttäminen on jopa kuusi kertaa halvempaa kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. Yli puolet kuluttajista siirtyy kilpailijalle viikon sisään, jos he ovat kokeneet huonon asiakastapahtuman. Huonot asiakaskokemukset ovat toisin sanoen kriittisiä asiakkaan säilyttämisen kannalta ja niihin tuleekin reagoida välittömästi. (Questback.)

3.4 Asiakasuskollisuus

Asiakasuskollisuus voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Ensisijaisesti asiakasuskollisuus on sitä, kun henkilö ostaa tietyn brändin tuotteita jatkuvasti. Uskollisuutta voi kuitenkin olla erilaista. Jotkut väittävät, että asiakasuskollisuus on pelkästään sitä, kun asiakas ostaa palveluita tai tuotteita vain tietyiltä brändeiltä. Tämä näkyy esimerkiksi asiakkaan ostaessa päivittäistavaroita vain yhdestä myymälästä, vaikka se ei olisikaan halvin vaihtoehto. Toiset taas väittävät, että uskollisuus ei aina ilmene ostoksissa, vaan käyttäytymisessä, kuten sosiaalisessa kannattamisessa. Jokaisen yrityksen on päätettävä, miten se määrittelee uskollisuutensa, olipa se koko, uskollisuus tai sitoutuminen. Asiakasuskollisuus yleensä tiivistyy lauseeseen: kun he tarvitsevat jotain tarjoamaasi, uskolliset asiakkaat antavat sinulle ensimmäisen mahdollisuuden ansaita. (Carter.)

Asiakkaiden uskollisuus tarkoittaa kuluttajan omistautumista yritykseen, tuotevalikoimaan tai brändiin. Asiakkaiden uskollisuus liittyy positiivisesti asiakastyytyväisyyteen, sillä tyytyväiset asiakkaat suosivat jatkuvasti yrityksiä, jotka vastaavat heidän odotuksiaan. Uskolliset asiakkaat ostavat usein yksinomaan tietyn yrityksen tuotteita tai palveluita, eivätkä he ole halukkaita vaihtamaan kilpailevaan yritykseen. Yritykset kiinnittävät erityistä huomiota asiakaspalveluun, sillä ne pyrkivät säilyttämään nykyisen tilan lisäämällä asiakkaiden uskollisuutta. Usein tarjotaan kanta-asiakasohjelmia sekä erilaisia asiakaspalkintoja uskollisimmille asiakkaille, koska yritykset ovat iloisia siitä, että niiden kanssa tehdään liiketoimintaa. (My Accounting Course 2018b.) Yrityksellä, jolla on monia uskollisia asiakaskuntia, brändin arvo on korkeampi. Asiakkaiden uskollisuus johtaa yritystä kasvuun ja kestäväyyteen. Asiakkaan uskollisuuden on monia syitä. Nämä syyt vaihtelevat riippuen liiketoiminnan näkökulmasta, palvelun luonteesta

ja laadusta, markkinoinnin taidoista, liiketoiminnan etiikasta, asiakaspalvelusta sekä yrityksen maineesta. (White Papers Review.)

Asiakastyytyväisyys ei aina takaa asiakasuskollisuutta, sillä tyytymätönkin asiakas voi jatkaa ostamista, koska ei jaksaa vaihtaa ostopaikkaa tai lähistöllä ei ole tarjolla parempia vaihtoehtoja. Monet asiakkaat ovat myös asiakassuhteessaan välinpitämättömiä eivätkä mieti, miksi ostavat juuri tietystä paikasta. Sopivan tilaisuuden tullen he kuitenkin voivat nopeasti muuttaa ostokäyttäytymistään. Uskollisuuteen vaikuttavat monet tekijät ja eri ihmisillä uskollisuuteen vaikuttavat myös eri tekijät. (Bergström & Leppänen 2009, 488.)

4 OPISKELIJA-ASUMINEN

Opiskelija voi hakea vuokra-asuntoja, jotka on tarkoitettu erityisesti opiskelijoille. Tavallisesti opiskelija-asuntojen vuokra on hieman edullisempi kuin muiden asuntojen. Asuntoja vuokraavat eri opiskelija-asuntosäätiöt, yliopistojen ylioppilaskunnat, osakunnat ja muut säätiöt. Oppilaitoksilla voi olla myös omia asuntoloita. Asuntoja voi hakea heti, kun on saanut tiedon opiskelupaikasta. Opiskelija-asunnoissa voi asua koko opiskeluajan, mutta opinnoissa tulee menestyä. (Infopankki 2017.) Opiskelija-asuntojen tarkoitus on tarjota opiskelijoille asumista kohtuulliseen hintaan, mutta kuitenkin antaa samalla suuntaa myös sille, mitä tulevaisuuden asuminen on (Lehtoruusu 2018).

Opiskelija-asunto on monelle ensiaskel itsenäiseen asumiseen. Siksi opiskelija-asunnoissa saadut asumiskokemukset voivat kantaa opiskeluaikaa pidemmälle. Positiiviset kokemukset yhteisöllisestä asumisesta voivat kannustaa jatkossakin valitsemaan saman asumismuodon. Opiskelija-asumisen vaikutus ei rajoitu pelkästään opiskelunaikaiseen asumiseen, vaan opiskelija-asuminen voi olla tulevaisuuden asumisen suunnannäyttävä, joka kehittää asumiskulttuuria kestävämpään, ennakkoluulottomampaan ja yhteisöllisempään suuntaan. Opiskelijat ovat kuitenkin erilaisia. Heillä on eri elämäntilanteet, työsuhteet sekä parisuhteet, ja tämä heijastuu asutokysyntään. Jotkut haluavat personoida ensimmäistä omaa kotiaan ja toiset taas etsivät vaivatonta ja edullista asuntoa. Kaikkia opiskelijoita kuitenkin yhdistää itse opiskelu ja monella on myös pienet tulot. (Lehtoruusu 2018.)

Yhteisöllisyyden merkitystä ei sovi unohtaa, vaikka nuorten asumistoiveissa ja -valinnoissa korostuvatkin yksityisyys ja yksiöt. Asumistoiveisiin heijastuvat aiemmat asumiskokemukset sekä asumisen diskurssi. Vanhempien luota poismuuttoa haaveileville itsenäisyyden ja yksityisyyden kaipuu on luontevaa, mutta yksinäisyys voi yllättää. Yhteisöllisen asumisen suosioon on panostettava myös opiskelija-asuntojen tarjoajien näkökulmista: yhteisöllinen asuminen voi lievittää yksinäisyyttä. Yhteisöllinen asuminen ei ole pelkästään yhteisen asunnon jakamista, vaan myös laajemman asuinyhteisön yhteisöllisyyttä. (Lehtoruusu 2018.)

4.1 Opiskelija-asuminen ennen ja nyt

Vielä 1980-luvulla rakennettiin paljon soluasuntoja. Soluasunnot ovat periaatteeltaan kaksioita tai kolmioita, joissa asuinhuoneiden välillä on normaalia parempi äänieristys. Asuinhuoneiden yhteistiloja

ovat keittiö ja kylpyhuone, varsinaista olohuonetta ei ole. Asuinhuone on lukittava ja se on kooltaan noin 10-13m², eli normaalin makuuhuoneen kokoinen. 1990-luvulla alettiin rakentaa opiskelijoille enemmän yksiöitä, koska niille oli kysyntää. Enää harva halusi asua solussa, vaan niissä asuttiin tarjonnan puutteen vuoksi. Opiskelijat pääsivät ensin asumaan soluun ja vasta muutaman vuoden jonottamisen jälkeen he saivat yksiön. Opiskelijat ovat voineet asua melko hulpeastikin, sillä yksiöistä saatettiin rakentaa varsin isoja. Tampereen opiskelija-asuntosäätiö on rakentanut 1980- ja 1990-lukujen taitteessa jopa lähes 40 m²:n 1h+tupakeittiö -tyyppisiä asuntoja yhden opiskelijan käyttöön. Myöhemmin ovat yleistyneet noin 30 m²:n kenkälaatikkotyypiset yksiöt, joissa on yksi asuinhuone ja kylpyhuone. Opiskelija taloihin on tehty normaalia asumista enemmän yhteistiloja, kuten kerhohuoneita. Ne ovat yhteisiä olohuoneita, joissa voi esimerkiksi lukea lehtiä ja katsella televisiota. (Hartikainen, Nenonen & Kiviniemi 2017.)

Ajankäyttö ja asumistarpeet ovat myös hyvin erilaiset kuin 30 vuotta sitten, jolloin suurin osa opiskelija-asunnoista on rakennettu. Uutta miniasuntokonseptia aloitettiin hahmottamaan seuraavien väittämien pohjalta: yksineläjiä on enemmän, opiskeluaajat ovat lyhentyneet, asunnolla ei vietetä enää niin paljon aikaa, ruokaa laitetaan harvemmin kotona ja ihmisillä on vähemmän tavaraa. Pienten asuntojen kysyntä on valtava ja ruokakuntien keskikoko on koko ajan vain pienempi. Lapsettomia pariskuntia on myös enemmän, kun lapsia hankitaan yhä myöhemmin. Ennen opiskeluaika on voinut kestää jopa kymmenenkin vuotta, mutta nykyään opiskeluaikoja on yritetty lyhentää. Vaikka opinnot suoritetaan tiiviimmässä tahdissa, on monesta tullut pätkäopiskelija. Myös vanhemmalla iällä kouluttaudutaan uuteen ammattiin. Tällaisesta väliaikaisuudesta voidaan olettaa, että monelle riittäisi pienempi asunto. Tärkeää on, että joka elämäntilanteeseen löytyy asunto, joka vastaa tarpeita ja johon voi joustavasti muuttaa. Opiskelijoiden elämä on usein erilaisia aktiviteetteja täynnä, joten asunnolla vietetään vähemmän aikaa, ja monesti siellä voidaan käydä jopa ”vain nukkumassa”. Opiskelu tapahtuu yhä useammin tiimityöskentelynä kodin ulkopuolella. Asunto voi olla pienikin, kunhan lähellä on tiivistä asumista kompensoivia palveluja, koska nykyihminen on liikkuvaisempi ja aktiivisempi. (Hartikainen, Nenonen & Kiviniemi 2017.)

4.2 Opiskelija-asumisen rahoittaminen

Asumisen kustannuksiin kuuluvat vuokran lisäksi vesi, sähkömaksut ja mahdollisesti kotivakuutus sekä nettiliittymät. Asumisen hinta vaihtelee paljon asuinpaikkakunnan ja asumismuodon mukaan. Pääkaupunkiseudulla on kalleinta, mutta mitä isompaan soluasuntoon muuttaa, sitä pienempi yleensä

vuokra on. Asuntoa hakiessaan opiskelijan tulee miettiä, mihin hänellä todellisuudessa onkaan varaa. Vuokra on yleensä suurin menoerä opiskelijan lompakosta. (Mediatalo Opiskelupaikka Oy 2018.)

Vuonna 2017 asumistukeen tuli muutoksia, kun Suomessa vuokralla asuvat opiskelijat siirtyivät 1.8.2017 yleisen asumistuen piiriin. Muutos suurensi noin 110 000 opiskelijan tukea keskimäärin 700 eurolla vuodessa ja noin 23 000 opiskelijalla tuen määrä ei muuttunut. Asumisen tuki pieneni 20 000 opiskelijalla ja 42 000:lla se loppui kokonaan. Asumistuki suurentui usein, sillä yleisessä asumistuessa huomioitavat enimmäisasumismenot ovat asumislisää korkeammat, ja koska asumistukea maksetaan kaikilta kuukausilta, eikä vain pelkästään opiskelukuukausilta. Asumisen tuen pienentyminen tai kokonaan loppuminen johtuu yleisen asumislisän alhaisemmista tulorajoista. Asumistuki on ruokakunta-kohtainen, eli puolison tai muun jäsenen tulot voivat estää asumistuen saannin. Moni asia muuttui, kun opiskelijat siirtyivät henkilökohtaisesta asumislisästä yleisen asumistuen piiriin. Kela lakkautti asumistukeen siirtyvien asumislisät automaattisesti, joten yleistä asumistukea tuli hakea uudella hakemuksella. (Kela 2017.)

5 KOKKOLA JA KOKKOLAN OPISKELIJA-ASUNTOTARJONTA

Tässä luvussa käsitellään ensin yleisesti Kokkolaa ja sen opiskelija-asuntotarjontaa. Tämän jälkeen tarkastellaan erityisesti tämän opinnäytetyön toimeksiantajaa Kiinteistö oy Tankkaria opiskelija-asuntojen tarjoajana.

5.1 Kokkola opiskelukaupunkina

Kokkola on vuonna 1620 perustettu kaupunki, jossa asuu 47 723 asukasta. Kokkola sijaitsee pituus-suunnassa keskellä Suomea, Pohjanlahden rannalla. Kokkola on Keski-Pohjanmaan maakunnan taloudellinen, hallinnollinen ja sivistyksellinen keskus. Kokkolan vahvoihin kaupan ja logistiikan perinteisiin on vaikuttanut meren läheisyys. Yrittäjähenkisyys heijastuu kaikkialle Kokkolassa. Kaupunki ympäröivine maakuntineen tarjoaa yrityksille vetovoimaisen toimintaympäristön. Alueen oppilaitokset kouluttavat osaavaa ja kaksikielistä työvoimaa eri yritysten käyttöön. Yritysten menestymistä tuetaan eri koulutus-, tutkimus- ja kehittämispalveluilla. Kokkolassa on kattavan kieliohjelman lisäksi mahdollisuus opiskelijoille valita erikoistumisalakseen vaikkapa musiikki tai kemia. Ammatillisia perustutkintoja ja ammattitutkintoja voi suorittaa Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymässä. Centria-ammattikorkeakoulussa ja Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa on tarjolla monen alan korkeatasoista opetusta. (Kokkola.fi 2018.) Kokkola tarjoaa erinomaiset mahdollisuudet aktiiviseen opiskelijaelämään palveluidensa sekä kulttuuri- ja liikuntamahdollisuuksiensa puolesta. Kokkolassa voi harrastaa musiikin ja teatterin lisäksi myös eri urheilulajeja, kuten jääkiekkoa ja jalkapalloa. (Centria-ammattikorkeakoulu 2018b.)

5.2 Kokkolan opiskelija-asuntotilanne

Vuonna 2014 syksyllä opiskelijoiden asuntopula kärjistyi Kokkolassa, kun satapaikkainen opiskelija-asuntola Tankkari 1 purettiin. Se toi paineita yksityisille markkinoille, jotka eivät kuitenkaan pystyneet vastaamaan tarpeeseen. Vuoden 2014 syyskuussa myös Yle uutisoi opiskelijoiden asuntotilanteesta Kokkolassa. Esimerkiksi Centria-ammattikorkeakouluun saapuneita ulkomaalaisia opiskelijoita oli joutunut yöpymään hotelleissa ja leirintäalueella vuokra-asuntojen niukan saatavuuden takia. Centria-ammattikorkeakoulun opiskelijajärjestö Copsasta kerrottiin, että majapaikkoja oli kuitenkin löydetty

lähipaikkakunnilta sekä yksityisiltä markkinoilta. Osa opiskelijoista oli myös hankkinut isommalla porukalla yhteisen asunnon. (Holopainen 2014.)

Yksityisten vuokramarkkinoiden hinnat ovat olleet korkealla. Kokkolan asuntojen vuokrien hinnat ovat nousseet reilusti 2000-luvun alusta. Peruskuntoisen yksion vuokra oli vuonna 2000 noin 230–300 euroa. Vuonna 2014 se oli 400 euron molemmin puolin. (Holopainen 2014.) Kokkolan asuntotilanne vuonna 2018 on kuitenkin helpottamaan päin, kun Tankkari 1 rakennettiin uudelleen ja se valmistui vuonna 2017. Siihen rakennettiin yhteensä 65 yksiötä, jotka ovat tällä hetkellä kaikki asutettuja (LIITE 3).

5.3 Kiinteistö Oy Tankkari opiskelija-asuntojen tarjoajana

Kiinteistö Oy Tankkari on tarjonnut asuntoja opiskelijoille Kokkolassa jo yli 30 vuotta. Kiinteistöyhtiö on perustettu vuonna 1976 ja sen tehtävänä on rakentaa, ylläpitää ja vuokrata asuntoja pääasiassa opiskelijoille. Yhtiö on Kokkolan kaupungin konserniyhtiö ja se sijaitsee Kokkolan keskustassa lähellä palveluita. Tällä hetkellä (2018) Tankkarilla on kuusi kappaletta asuintaloja, ja asukkaita on yhteensä noin 500. (Kiinteistö Oy Tankkari.) Tankkari tarjoaa kalustettuja soluasuntoja sekä erikokoisia perheasuntoja. Perheasuntoja on yksiöistä kolmioihin. Perheasunto ei ole kalustettu ja sitä vuokrataan vain samaan ruokakuntaan kuuluville. (Centria-ammattikorkeakoulu 2018a.)

Tankkarin asunnot on nimetty numeroittain: Tankkari 1, Tankkari 2, Tankkari 3, Tankkari 4, Tankkari 5 ja Tankkari 6. Tankkarin asunnot on rakennettu aikavälillä 1980 – 2017. Tankkarilla on 8 kerrostaloa ja 18 rivitaloa. Näihin rakennuksiin mahtuu 103 yksiötä ja 124 perheasuntoa. 2-3 hengen soluja löytyy yhteensä 124, ja asuntoja on yhteensä jopa 351. Opiskelija-asutopaikkoja on yhteensä noin 540. Toimitusjohtaja Heikki Laitisen antaman tiedon mukaan 14.9.2018 oli vapaana 20 kappaletta 2-3 hengen solupaikkoja ja yksi perheasunto (LIITE 3).

Tankkari 1 siis purettiin ja rakennettiin uudelleen vuosina 2015 – 2017. Tankkari 1:een rakennettiin 31-32m² yksiötä yhteensä 65 kappaletta ja ne ovat kaikki asutettuja. Tankkari 2 on rakennettu Pohjois-Hakalahteen vuosina 1980 – 1982. Kohteen kuntotutkimus valmistui 2018 alkuvuodesta ja sen perusteella arvioidaan perusparannustarpeiden kannattavuus ja kohteen kehittämistarpeet lähivuosina. Tankkarin vuokraus- ja asukaspalvelut siirtyivät 15.10.2018 alkaen Kampuksen uudelle opintotorille Centria-ammattikorkeakoulu Oy:n hoidettavaksi, jolloin nämä palvelut ovat fyysisesti lähellä Tankkarin

asiakkaita, eli opiskelijoita. Tankkarin asukaspalvelut täydentää osaltaan jatkossa Centria-ammattikorkeakoulun palvelutarjontaa ja parantaa Tankkarin asukaspalveluita ja opiskelija-asuntojen markkinointia. (LIITE 3)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi edellä mainittu Kokkolassa sijaitseva yritys Kiinteistö Oy Tankkari. Yritykselle ei oltu tietojemme mukaan tehty asiakastyytyväisyyskyselyä aikaisemmin, joten se katsottiin tarpeelliseksi. Asiakastyytyväisyyskyselyllä otettiin selvää asukkaiden mielipiteistä ja yleisesti siitä, mitä parannettavaa yrityksellä on.

Tässä luvussa kerromme ensin kahdesta tutkimusmenetelmätyypistä, joita ovat määrällinen ja laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmiä on monenlaisia, mutta ne kuuluvat yleensä aina näihin kahteen tutkimustyyppiin tai yhdistelevät niitä. Tämän jälkeen tarkastelemme tarkemmin omaa opinnäytetyötämme ja sen menetelmiä.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta ja -analyysimetodeja tai -tekniikoita, jotka voidaan luokitella laadullisiin eli kvalitatiivisiin ja määrällisiin eli kvantitatiivisiin menetelmiin. Tutkimusmenetelmiä valittaessa on hyvä tietää, että ratkaisujen tulisi seurata tutkimusongelmasta. Tutkimusta tehdessä tulee miettiä, mitkä ovat ne aineistot, joiden avulla saadaan parhaiten tietoa tutkimuskohteesta, ja millä tutkimustekniikoilla. (Saukkonen P.)

Tieteelliset tutkimusmenetelmät jaetaan laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin. Laadullisessa tutkimuksessa aineistot ovat pienempiä ja aineiston laatu korostuu määrän rinnalla. Laadullisen tutkimuksen avulla etsitään useimmiten vastausta kysymyksiin ”miksi” ja ”miten”. Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusaineistot ovat laajoja ja perustuvat numeroihin, kuten tilastoihin. Tutkimukset vastaavat useimmiten kysymyksiin ”kuinka suuri” tai ”montako”. (RajatOn 2015.)

Määrällinen tutkimus (Quantitative research)	Laadullinen tutkimus (Qualitative research)
Laajat määrälliset aineistot (esim. tilastot)	Pienempi aineisto, aineiston laadun merkitys
Mittaaminen ja testaaminen	Havainnointi ja tulkitseminen
Tutkija aineistostaan ulkopuolinen	Tutkija aineiston tulkitsijana
Vastaa kysymykseen ”kuinka suuri”, ”montako”	Vastaa kysymykseen ”miksi”, ”millainen”
Yleistettävyys	Joustavuus

KUVIO 1. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä. (Mukaiillen RajatOn 2015.)

Laadullista ja määrällistä tutkimusta ei voida laittaa paremmuusjärjestykseen, vaan tutkimuskysymykset määräävät sen, kumpaa menetelmää kannattaa käyttää. Usein tutkimuksissa sovelletaan sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. (RajatOn 2015.)

6.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita erilaisista luokitteluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä. Siihen sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä. (KOPPA 2015.)

Kvantitatiivista menetelmää käyttävä tutkimus kuvaa ja tulkitsee ilmiöitä mittausmenetelmillä, jotka keräävät numeerisia tutkimusaineistoja. Jos aineisto kerätään kyselylomakkeen avulla, lomake sisältää pääasiassa strukturoituja kysymyksiä. Määrällinen tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka tuloksena syntyy lukuarvoja sisältävä havaintoaineisto, jota analysoidaan tilastollisin analyysimenetelmin. (Vilpas.) Kvantitatiivista tutkimusta käytetään, kun kysyttävät asiat ovat jo tiedossa ja halutaan mitata asian esiintymistä perusjoukossa. Kysymykset voivat olla esikoodattuja tai avoimia, ja tulokset esitetään numeerisina arvoina. Kvantitatiivisen tutkimuksen onnistumisen kannalta oleellista on kysymysten muotoilu ja otannan edustavuus. Tulokset ovat otoksen perusteella saatuja estimaatteja, joihin saattaa sisältyä satunnaisvaihtelun aiheuttamaa virhettä. Kvantitatiivisia menetelmiä ovat esimerkiksi puhelinhaastattelut, internet-tutkimukset, web-paneelit, kirjekyselyt sekä monitilaajatutkimukset. (ISS-Otantatutkimus Oy.)



KUVIO 2. Kvantitatiivisen tutkimusprosessin vaiheet. (Mukaillen Heikkilä 2014, dia 9)

Ensimmäinen vaihe kvantitatiivisessa tutkimusprosessissa on tutkimusongelman määrittäminen, valitaan aihealue, asetetaan tavoitteet sekä hankitaan taustatietoja. Näiden jälkeen voidaan alkaa perehtymään aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin, sekä laaditaan tutkimussuunnitelma, johon selvennetään esimerkiksi tutkimuksen tavoitteen täsmentäminen, tutkimusmenetelmien valitseminen sekä otantamenetelmän valitseminen. Sen jälkeen laaditaan mahdollinen hypoteesi, rakennetaan tiedonkeruuväline ja aloitetaan tietojen keruu. Lopuksi käsitellään ja analysoidaan saadut tiedot, raportoidaan saaduista tuloksista ja tehdään johtopäätökset saaduista tuloksista.

6.1.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa monin eri menetelmin. Näissä menetelmissä yhteisenä piirteenä korostuvat kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat. (KOPPA 2015.) Kvalitatiivista menetelmää käytetään, kun halutaan pureutua ongelman ytimeen ja ymmärtää syvällisesti kohderyhmän käyttäytymistä, asenteita ja motiiveja. Aineisto

kerätään usein vapaasti keskustelemalla, mutta noudattamalla suunniteltua keskustelurunkoa. Suunniteltu keskustelun sisältö voi kuitenkin muuttua, mikäli esiin nousee keskustelun edetessä uusia asioita. Kvalitatiivisen tutkimuksen tärkein osatekijä onnistumisessa on tutkijan ammattitaito. Tutkija tekee keskustelurungon, johtaa keskustelua ja tekee aineistoista analyysin ja toimenpide-ehdotukset. Kvalitatiivisia menetelmiä ovat esimerkiksi ryhmäkeskustelut, parihaastattelut, syvähaastattelut ja online-menetelmät. (ISS-Otantatutkimus Oy.)

Laadullinen tutkimus sisältää vapaamuotoisia menetelmiä, joilla saadaan syvällistä tietoa ihmisten piilossa olevista syistä ja perusteluista. Sen tavoitteena on luoda ymmärrys jostakin aiheesta, ilmiöstä tai ongelmasta tietyn henkilön näkökulmaa käyttäen. Laadullinen tutkimus määritellään minkä tahansa tyyppiseksi tiedonkeruuksi, jonka tarkoituksena on kuvailla, mutta ei ennustaa. Laadullinen tutkimus voi tuottaa syvällistä ja tarkkaa tietoa aiheesta, mutta se sopii usein vain pientä ihmisjoukkoa koskien käytettäväksi. Siksi se soveltuu vain kuvailemaan, joten laadullinen tutkimus ei voi yksin auttaa tekemään päätöksiä tai johtopäätöksiä. (SurveyMonkey.)

6.2 Oman opinnäytetyömme tutkimus

Opinnäytetyössämme toteutetussa tutkimuksessa selvitettiin siis asukkaiden tyytyväisyyttä Tankkarin tarjoamiin palveluihin. Asiakastyytyväisyyskyselyä ei oltu tehty Tankkarille sinä aikana, kun Heikki Laitinen on ollut toimitusjohtajana, joten kysely oli tarpeellinen. Kyselyyn vastaaminen kesti noin 5-10 minuuttia ja siinä oli myös mahdollisuus vapaaseen sanaan. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin Tankkarin toimesta kaikille asukkaille sähköpostitse, jossa oli linkki Webropoliin tehtyyn kyselyyn. Webropol on kyselytyökalu, jossa voi luoda erilaisia kysymyksiä kyselypohjalle. Valmiin kyselyn pystyi tallentamaan ja julkaisemaan Webropolissa. Kysely lähetettiin helmi- ja maaliskuussa. Kysely lähetettiin kahteen kertaan, joista toinen lähetys tehtiin muutama päivä ennen kyselyn päättymistä. Näin saatiin asukkaita muistutettua asiakastyytyväisyyskyselystä.

Valmiisiin kysymyksiin vastattiin asteikolla 1-5, jolla arvioitiin tyytyväisyyttä. Vastausvaihtoehto 1 oli muotoiltu ”Täysin eri mieltä” ja vastausvaihtoehto 4 oli muotoiltu ”Täysin samaa mieltä”. Vaihtoehdot 2 ja 3 olivat näiden väliltä, ja vaihtoehto 5 oli ”En osaa sanoa”. Annoimme asukkaille mahdollisuuden vastata kysymyksiin myös vaihtoehdolla ”En osaa sanoa”, sillä kyselyssä kysyttiin kysymyksiä, joihin jotkut asukkaat eivät välttämättä olisi voineet vastata, esimerkiksi koskien vikailmoitusten tekoa, sillä jotkut asukkaat eivät ole tehneet vikailmoitusta.

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin Tankkarin asukkaille sähköpostitse, jossa oli linkki Webropolissa tehtyyn kyselyyn. Kysely lähetettiin kahteen kertaan, joista toinen lähetys tehtiin muutama päivä ennen kyselyn päättymistä. Näin saatiin asukkaita muistutettua asiakastyytyväisyyskyselystä. Kysely tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa tyytyväisyyttä arvioitiin numeroin. Joissain kysymyksissä oli myös vapaa sana, ja näin ollen pääsimme paremmin perille siitä, mitä mieltä asiakkaat ovat ja mitä kehitysideoita heillä on.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Asiakastytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää, mitä mieltä Tankkarin asukkaat olivat palveluista ja tiloista, vikailmoitusten teosta, nettisivujen selkeydestä sekä Tankkarin toimistosta yleisesti. Kyselyssä keskityttiin tutkimaan, miten palvelut toimivat ja missä on parannettavaa. Kyselyä täydennettiin vapaan sanan mahdollisuudella ja kehittämisideoilla. Asiakastytyväisyyskyselyyn tuli kaiken kaikkiaan 148 kappaletta vastauksia. Kyselyyn ei sisällytetty ominaisuutta, että kaikkiin kysymyksiin olisi pakko vastata. Jotkut eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, mutta vastauksia saatiin silti hyvä määrä.

Huomattavassa osassa kysymyksistä on käytetty edelläkin kuvattua numeerista arviointiasteikkoa 1-5, jossa vaihtoehto 1 tarkoitti ”Täysin eri mieltä” ja vaihtoehto 4 ”Täysin samaa mieltä”. Vaihtoehto 5 oli puolestaan ”En osaa sanoa”.

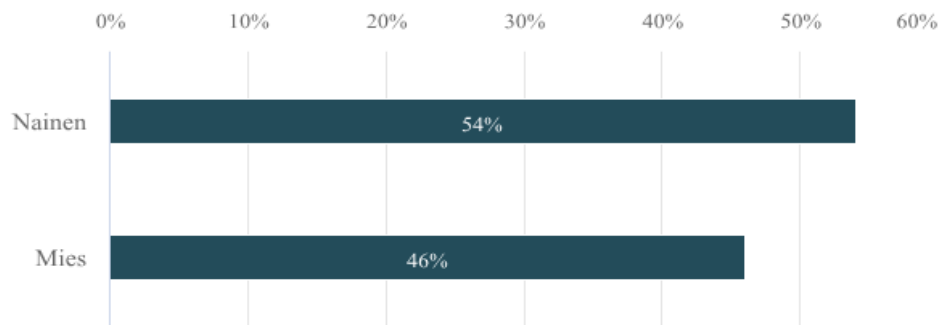
7.1 Sukupuoli

Tutkimme ensin tutkimuksen taustamuuttujana vastanneiden sukupuolijakaumaa, eli kuinka moni vastaajista oli naisia ja kuinka moni oli miehiä. Vastauksia tuli yhteensä 147 eli yksi jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Tällä kysymyksellä otettiin siis selvää vastanneiden Tankkarin asukkaiden sukupuolijakaumasta, jota voidaan halutessa myös verrata.

TAULUKKO 2. Vastaajien sukupuoli

	N	Prosentti
Nainen	79	53,74%
Mies	68	46,26%

Kysymykseen vastasi 79 naista ja 68 miestä eli vastauksia tuli yhteensä 147 kappaletta. Yksi jätti vastaamatta. Vastaavat prosenttiosuudet olivat: naisia 53,74% ja miehiä 46,26%.



KUVIO 3. Vastaukset koskien vastaajien sukupuolta.

Vastauksia tuli siis aika tasaisesti kummaltakin sukupuolelta. Naisia oli vain 11 kappaletta enemmän kuin miehiä.

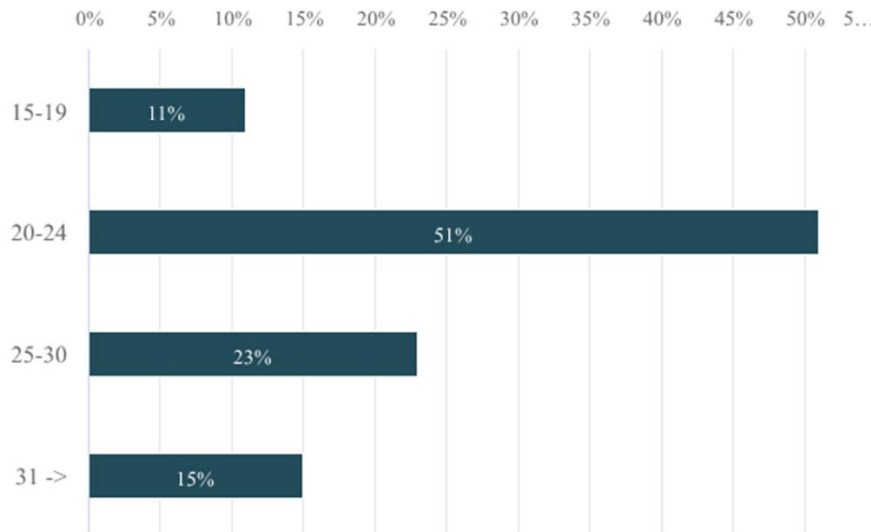
7.2 Ikä

Tutkimme vastanneiden ikäjakaumaa, eli minkä ikäisiä kyselyyn vastanneet olivat. Vastauksia tuli yhteensä 148, eli kaikki vastasivat tähän kysymykseen.

TAULUKKO 3. Vastaajien ikäjakauma

	N	Prosentti
15-19	16	10,81%
20-24	75	50,68%
25-30	34	22,97%
31 ->	23	15,54%

Kysymykseen vastasi 15-19 -vuotiaita 16 kappaletta, 20-24 -vuotiaita 75 kappaletta, 25-30 -vuotiaita 34 kappaletta ja yli 31-vuotiaita 23 kappaletta. Vastaavat prosenttiosuudet olivat: 15-19 -vuotiaita 10,81%, 20-24 -vuotiaita 50,68%, 25-30 -vuotiaita 22,97% ja yli 31-vuotiaita 15,54%. Suurin luokka olivat 20-24 -vuotiaat, joita oli yhteensä 75.



KUVIO 4. Vastaukset koskien vastaajien ikää.

Pylväsdiagrammista voimme selkeästi nähdä, että reilusti eniten vastauksia tuli 20-24 -vuotiailta. Vastauksia kyseiseltä ikäryhmältä tuli siis yhteensä 75 kappaletta. Toiseksi eniten vastauksia tuli 25-30 -vuotiaiden ikäryhmästä, ja vastauksia heiltä tuli yhteensä 34 kappaletta. Ero on suuri, sillä eniten ja toiseksi eniten vastauksia antaneilla ikäryhmien vastausmäärässä on eroa 41 kappaletta. Tämän kyselyn perusteella voidaankin olettaa, että Tankkarissa asuu eniten 20-24 -vuotiaita.

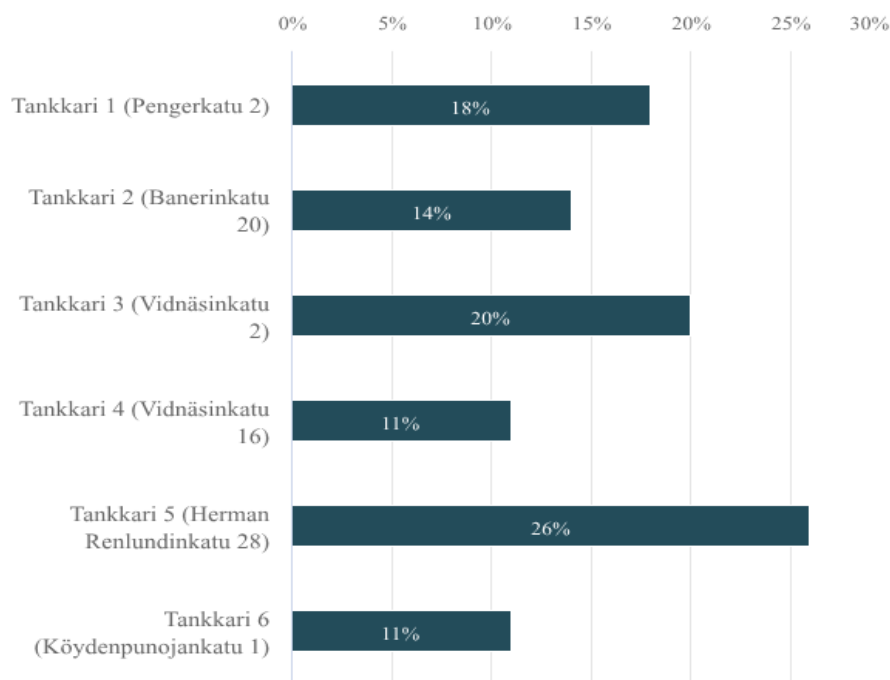
7.3 Missä Tankkarissa asut?

Tutkimme, missä Tankkarissa vastaajat asuvat. Tankkarin asuintaloja on yhteensä 6 kappaletta. Kysymykseen tuli yhteensä 148 vastausta eli kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat tähän kysymykseen.

TAULUKKO 4. Vastaajien jakauma Tankkarin eri asuntojen välillä.

	N	Prosentti
Tankkari 1 (Pengerkatu 2)	26	17,57%
Tankkari 2 (Banerinkatu 20)	21	14,19%
Tankkari 3 (Vidnäsinkatu 2)	29	19,59%
Tankkari 4 (Vidnäsinkatu 16)	17	11,49%
Tankkari 5 (Herman Renlundinkatu 28)	39	26,35%
Tankkari 6 (Köydenpunojankatu 1)	16	10,81%

Kyselyyn vastasi 26 kappaletta Tankkari 1 asukkaista, 21 kappaletta Tankkari 2 asukkaista, 29 kappaletta Tankkari 3 asukkaista, 17 kappaletta Tankkari 4 asukkaista, 39 kappaletta Tankkari 5 asukkaista sekä 16 kappaletta Tankkari 6 asukkaista. Vastaavat prosenttiosuudet vastaajista olivat Tankkari 1:n asukkaat 17,57%, Tankkari 2:n asukkaat 14,19%, Tankkari 3:n asukkaat 19,59%, Tankkari 4:n asukkaat 11,49%, Tankkari 5:n asukkaat 26,35% ja Tankkari 6:n asukkaat 10,81%. Suurin luokka eli moodi oli Tankkari 5 26,35% osuudella. Vähiten vastauksia tuli Tankkari 6:sta 10,81% osuudella.



KUVIO 5. Vastaajien asuinpaikka

Myös pylväsdiagrammista voidaan huomata eniten vastauksia tulleen Tankkari 5:n asukkailta. Eri Tankkarin asuntojen asukkailta tuli kuitenkin melko tasaisesti vastauksia.

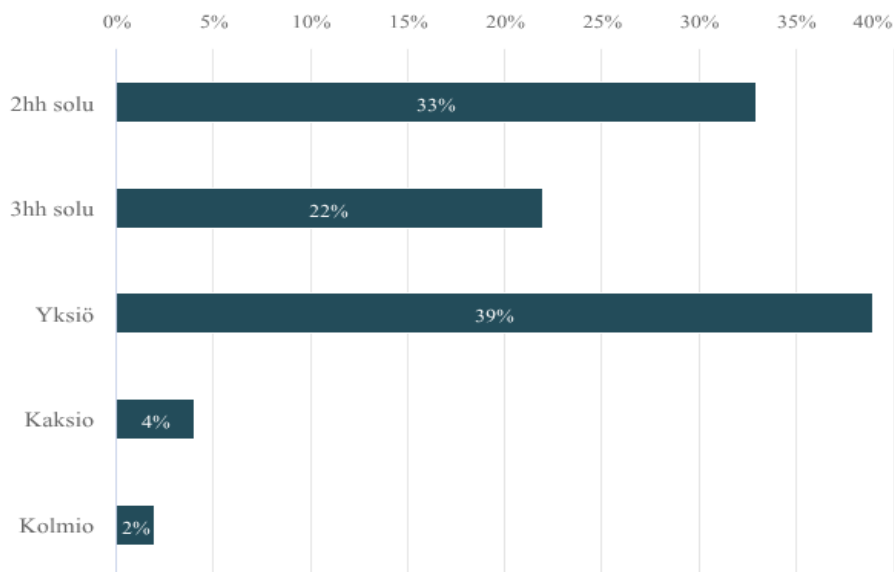
7.4 Asumismuoto

Seuraavaksi tutkimme vastanneiden asumismuotoa. Tankkari tarjoaa asukkailleen 2hh ja 3hh soluja sekä yksiöitä, kaksioita ja kolmioita. Kysymykseen vastasivat kaikki vastaajat, ja vastauksia kertyi siis yhteensä 148.

TAULUKKO 5. Vastaajien asumismuoto

	N	Prosentti
2hh solu	48	32,43%
3hh solu	33	22,30%
Yksiö	58	39,19%
Kaksio	6	4,05%
Kolmio	3	2,03%

Vastaajista suurin osa asui yksiöissä ja pienin osa kolmioissa. Yksiöissä asui 58 vastaajaa, kun taas kolmioissa asui vain 3. Vastaajia asui myös 2hh soluissa 48 vastaajaa, 3hh soluissa 33 vastaajaa, sekä kaksioissa 6 vastaajaa ja kolmioissa 3 vastaajaa. Yksiöissä asui 39,19 % vastanneista ja 2hh soluissa asui 32,43 %. 3hh soluissa asui 22,3 %, kaksiossa 4,05 % ja kolmioissa 2,03 %. Suurin luokka eli moodi on yksiö 39,19% osuudella.



KUVIO 6. Vastaajien asumismuoto

Myös pylväsdiagrammista selviää, että vastanneista suurin osa (39%) asui yksiöissä. Vähiten vastauksia tuli puolestaan kolmioissa asuivilta (2%). Kyselyn tuloksista voidaan arvioida, että perheasunnoissa on tällä hetkellä vähiten asukkaita, sillä heidän osuutensa vastaajista oli yhteensä vain 6%. Yksiöiden lisäksi myös 2hh solut ovat yleinen asumismuoto ja niiden osuus Tankkarin asuntojen tarjonnasta on merkittävä.

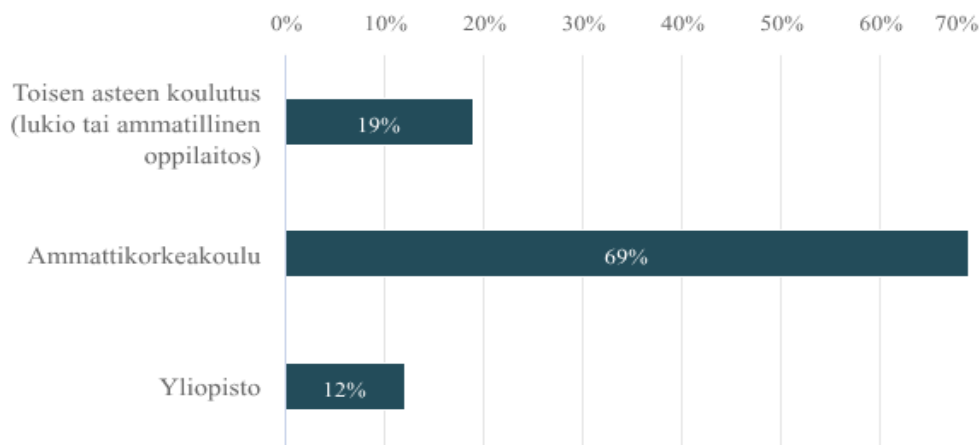
7.5 Nykyinen opiskelupaikka

Viidennessä kysymyksessä tutkimme Tankkarissa asuvien nykyistä opiskelupaikkaa koulutusasteiden perusteella. Vaihtoehtoina olivat toisen asteen koulutus, ammattikorkeakoulu sekä yliopisto. Kysymykseen tuli vastauksia 147, eli yksi jätti vastaamatta kysymykseen.

TAULUKKO 6. Vastaajien opiskelupaikka koulutusasteella tutkittuna

	N	Pro-sentti
Toisen asteen koulutus (lukio tai ammatillinen oppilaitos)	28	19,05%
Ammattikorkeakoulu	101	68,71%
Yliopisto	18	12,24%

Kyselyyn tuli yhteensä 147 vastausta. Toisen asteen koulutuksen opiskelijoita oli yhteensä 28 kappaletta, ammattikorkeakoulun opiskelijoita 101 ja yliopistossa opiskelevia 18. Vastaavat prosenttiosuudet olivat ammattikorkeakoulu 68,71 %, toisen asteen koulutus 19,05 % ja yliopisto 12,24 %. Suurin luokka eli moodi oli ammattikorkeakoulu 68,71% osuudella.



KUVIO 7. Vastaajien nykyinen opiskelupaikka

Vastauksista voidaan päätellä, että suurin osa Tankkarin asukkaista on ammattikorkeakoulun opiskelijoita.

7.6 Palvelut ja tilat

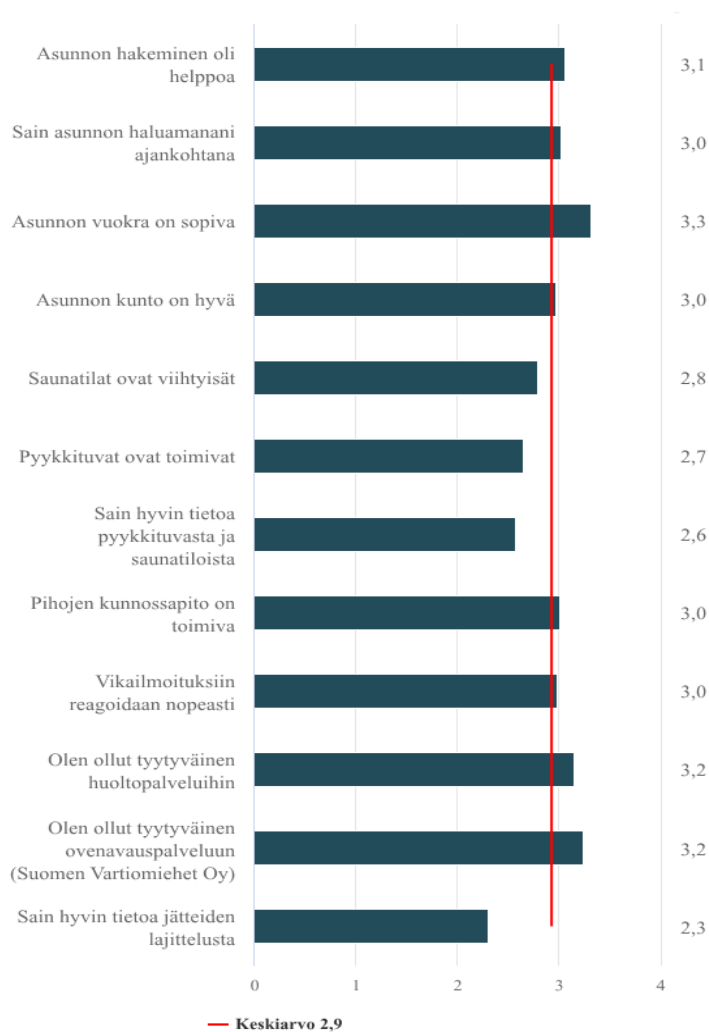
Kuudennessa kysymyksessä halusimme ottaa selvää Tankkarin tarjoamista palveluista ja tiloista. Tässä meillä oli käytössä arviointiasteikko, jossa arvioitiin palveluita numeroin 1-5, jolloin 1 oli ”huonoin”vaihtoehto (”Täysin eri mieltä”) ja 4 ”paras” vaihtoehto (”Täysin samaa mieltä”). Vaihtoehto 5 oli puolestaan ”En osaa sanoa”. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 148 vastaajaa, mutta kysymysten kaikkiin alakohtiin ei tullut kaikilta vastanneilta vastauksia.

TAULUKKO 7. Kysymyksen ”Palvelut ja tilat” tilastotietoja.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
Asunnon hakeminen oli helppoa	19	18	40	65	5	147	3,06	3
	12,93%	12,24%	27,21%	44,22%	3,4%			
Sain asunnon haluamani ajankohtana	24	15	31	67	11	148	3,03	3
	16,22%	10,13%	20,95%	45,27%	7,43%			
Asunnon vuokra on sopiva	5	13	49	65	15	147	3,32	3
	3,4%	8,84%	33,33%	44,22%	10,21%			
Asunnon kunto on hyvä	9	34	47	49	9	148	2,98	3
	6,08%	22,97%	31,76%	33,11%	6,08%			
Saunatilat ovat viihtyisät	14	19	33	28	52	146	2,8	3
	9,59%	13,01%	22,6%	19,18%	35,62%			
Pyykkituvat ovat toimivat	12	30	48	17	40	147	2,65	3
	8,16%	20,41%	32,65%	11,57%	27,21%			
Sain hyvin tietoa pyykituvasta ja saunatiloista	26	32	45	28	16	147	2,57	3
	17,69%	21,77%	30,61%	19,05%	10,88%			
Pihojen kunnossapito on toimiva	12	24	47	50	15	148	3,02	3
	8,11%	16,22%	31,76%	33,78%	10,13%			
Vikailmoituksiin reagoidaan nopeasti	11	22	35	43	36	147	2,99	3
	7,48%	14,97%	23,81%	29,25%	24,49%			
Olen ollut tyytyväinen huolto- palveluihin	11	11	41	51	34	148	3,16	3
	7,43%	7,43%	27,7%	34,46%	22,98%			
Olen ollut tyytyväinen ovenavauspalveluun (Suomen Vartiomiehet Oy)	6	5	31	36	68	146	3,24	3
	4,11%	3,42%	21,23%	24,66%	46,58%			
Sain hyvin tietoa jätteenlajittelusta	40	31	35	22	17	145	2,3	2
	27,59%	21,38%	24,14%	15,17%	11,72%			
Yhteensä	189	254	482	521	318	1764	2,92	3

Taulukosta 7 selviää palveluiden olevan yleisesti hyviä, mutta täysin tyytyväisiä ei kuitenkaan oltu asuntojen kuntoon, pyykkitupien toimivuuteen ja niistä saatuun tiedotukseen sekä jätteiden lajittelua koskevaan tiedotukseen. Yleisesti tyytyväisiä oltiin asunnon hakemisen helppouteen, asunnon saamiseen haluttuna ajankohtana, asunnon vuokraan sekä huoltopalveluihin. Osista väitteistä oltiin myös yleisesti eri mieltä, ja toiset olivat väitteiden aihepiireihin tyytyväisiä ja toiset eivät niinkään. Korkein keskiarvo oli kohdassa ”asunnon vuokra on sopiva” ja alhaisin keskiarvo kohdassa ”sain hyvin tietoa jätteiden lajittelusta”.

Vastausten jakaumista voidaan huomata, että suurin osa vastausten keskiarvoista on vaihtoehdon 3 molemmin puolin, eli asukkaat ovat melko tyytyväisiä palveluihin ja tiloihin. Jätteiden lajittelua sekä pyykkituvan ja saunan ohjeistukseen oltiin eniten tyytymättömiä.



KUVIO 8. Vastaukset koskien yrityksen palveluita ja tiloja.

Kuvion 8 pylväsdiagrammissa on myös esitetty eri kysymyksen vastausten keskiarvot. Punaisella viivalla on merkitty kaikkien kysymysten keskiarvo (2,9 %), johon on helppo verrata yksittäisten väitteiden vastauksia. Yleisesti ottaen asukkaat olivat vähintäänkin melko tyytyväisiä palveluihin ja tiloihin. Kuitenkin saunatilojen, pyykkitupien ja jätteiden lajitteluun olisi siis kaivattu enemmän ohjeistusta.

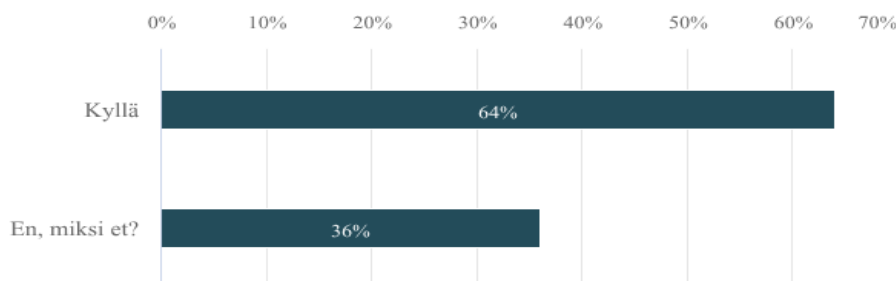
7.7 Teetkö vikailmoituksen Tankkarin nettisivujen kautta?

Seuraavalla kysymyksellä haluttiin selvittää, tekeekö asukkaat vikailmoitukset Tankkarin nettisivujen kautta. Nettisivuilla on oma erillinen kohta vikailmoitusten tekemiselle. Kysymyksessä otettiin myös selvää siitä, että jos asukas ei tee vikailmoituksia nettisivujen kautta, niin miksi ei. ”Miksi ei” -vastauksen kohdalla oli vapaa sana, johon vastaaja sai kertoa, miksi hän ei käytä Tankkarin nettisivuilla olevaa vikailmoitustoimintaa, vaan tekee ilmoituksen jollain muulla tavalla. Kysymykseen tuli vastauksia 143 kappaletta, eli 5 jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

TAULUKKO 8. Kysymyksen ”Teetkö vikailmoituksen Tankkarin nettisivujen kautta?” vastausten jakauma

	N	Prosentti
Kyllä	92	64,34%
En, miksi et?	51	35,66%

Taulukosta 8 selviää, että vastaajista 92 (64,34%) vastasi kyllä ja 51 (35,66%) vastasi ei.



KUVIO 9. Vastaukset koskien vikailmoituksen tekoa.

Pylväsdiagrammista selviää vastaajien prosenttiosuudet, 64 % vastasi kyllä ja 36 % vastasi ei. Suurin osa vastanneista, 64% osuudella, tekee siis vikailmoitukset Tankkarin nettisivujen kautta.

Moni kuitenkin vastasi, että ei tiennyt vikailmoitusmahdollisuudesta netin kautta, vaan on tehnyt ilmoituksen muuta kautta. Melko suuri osa ei myöskään ollut kokenut vikailmoituksen tekoa tarpeelliseksi.

TAULUKKO 9. Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset.

Vastausvaihtoehdot	Teksti
En, miksi et?	Too slow
En, miksi et?	pyykituvan vikailmoitukset tehdään eri paikkaan.
En, miksi et?	Its nearby so i usually meet them in the office
En, miksi et?	En ole tehnyt vikailmoituksia.
En, miksi et?	by handwriting
En, miksi et?	Saan paremmin yhteyttä puhelimitse
En, miksi et?	I just used the paper given the day of my arrival
En, miksi et?	ei tarvinnut
En, miksi et?	I haven't used it yet because I haven't had a problem until this week.
En, miksi et?	En tiennyt, että sinne voi ilmoittaa.
En, miksi et?	Ei ole ollut tarvetta
En, miksi et?	Its not good need to update the website :)
En, miksi et?	Didn't have to notice
En, miksi et?	They wont listen
En, miksi et?	ei ole ollut tarvetta vikailmoituksille vielä
En, miksi et?	I didn't know
En, miksi et?	Because I have the Tankkari email through which I was offered a room
En, miksi et?	En tiennyt sen olemassa olosta
En, miksi et?	I only try to call
En, miksi et?	Never necessary
En, miksi et?	käyn toimistossa
En, miksi et?	Sähköpostilla toimistolle enkä tiennyt toista vaihtoehtoa
En, miksi et?	Haven't made a notice.
En, miksi et?	Olen tarpeen tullen soittanut toimistoon, koska silloin saan suoraan palvelua.
En, miksi et?	Hoidan asiat toimistolla, asia tulee näin heti hoidettua ja se on yksinkertaisempaa
En, miksi et?	En ole joutunut tekemään
En, miksi et?	I send email and sometime get reply some time i don't
En, miksi et?	En ole tiennyt, olen lähettänyt sähköpostia suoraan tankkarin toimistoon, koska se mainitaan käyntikortissa minkä toimistolta otin.
En, miksi et?	En ole saanut tästä tietoa.
En, miksi et?	ei ole ollut tarvetta
En, miksi et?	ei ole tullut oikeastaan mitään erikoista. Pieni asia, joka hoidettiin, hoitui samalla kun vein sen täytettävän lappusen asunnosta.
En, miksi et?	Vaikea käyttöiset
En, miksi et?	ei ole tarvinnut vielä tehdä
En, miksi et?	Its easier calling personally
En, miksi et?	ei ole ollu vielä tarvetta
En, miksi et?	I usually go to tankkari office
En, miksi et?	ei ole ollut tarvetta
En, miksi et?	ei ole ollut tarvetta ja en tiennyt että sen voi tehdä sähköisesti

Taulukkoon 9 on koottu avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset. Halusimme, että opinnäytetyössä näkyvät kaikki avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset, eikä vain osa, jotta voidaan saada kokonaiskuva vastauksista ja vastauksien määristä. Kysymykseen ”Miksi ei”, yleisin vastaus oli, että vielä ei ole koettu tarvetta tehdä vikailmoitusta, tai ei tiedetty Tankkarin sivuilla olevasta vikailmoitusosiosta. Monet myös lähettävät sähköpostia, soittavat tai menevät suoraan toimistoon saadakseen palvelua heti.

7.8 Tankkarin toimisto

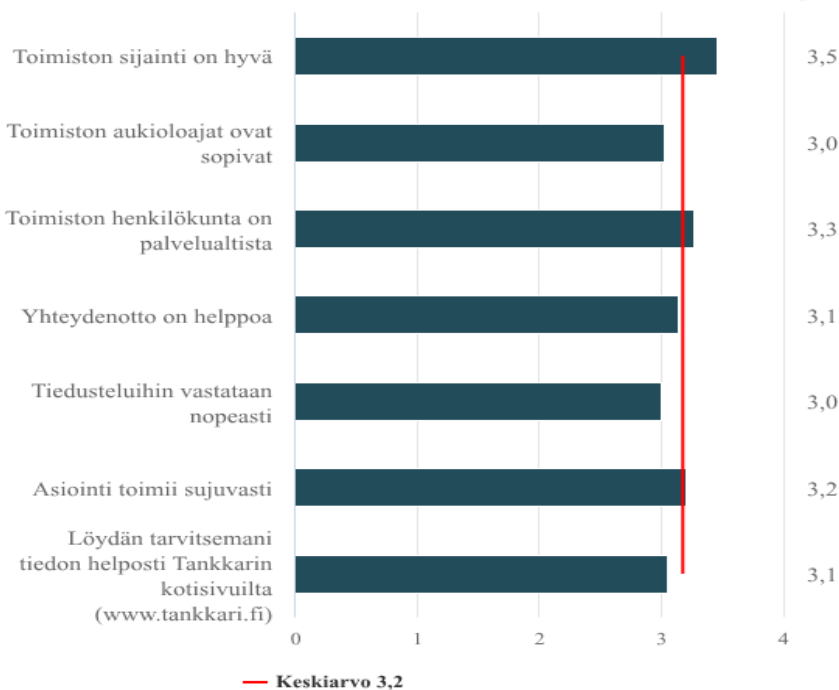
Kysymyksessä haluttiin kartoittaa Kiinteistö Oy Tankkarin toimiston tarjoamia palveluita ja niiden sujuvuutta. Kysymyksiin vastasi yhteensä 147, eli yksi jätti vastaamatta.

TAULUKKO 10. Tankkarin toimistoa koskevien vastausten jakaumat

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo	Mediानी
Toimiston sijainti on hyvä	3	11	40	79	14	147	3,47	4
	2,04%	7,48%	27,21%	53,74%	9,53%			
Toimiston aukioloajat ovat sopivat	12	16	58	45	15	146	3,04	3
	8,22%	10,96%	39,73%	30,82%	10,27%			
Toimiston henkilökunta on palvelualltista	6	16	48	65	12	147	3,27	3
	4,08%	10,89%	32,65%	44,22%	8,16%			
Yhteydenotto on helppoa	10	18	48	58	13	147	3,15	3
	6,8%	12,25%	32,65%	39,46%	8,84%			
Tiedusteluihin vastataan nopeasti	15	16	50	47	19	147	3,01	3
	10,2%	10,89%	34,01%	31,97%	12,93%			
Asiointi toimii sujuvasti	9	16	46	61	15	147	3,2	3
	6,12%	10,89%	31,29%	41,5%	10,2%			
Löydän tarvitsemani tiedon helposti Tankkarin kotisivuilta (www.tankkari.fi)	6	19	59	38	25	147	3,06	3
	4,08%	12,92%	40,14%	25,85%	17,01%			
Yhteensä	61	112	349	393	113	1028	3,17	3

Taulukosta 10 selviävät vastaajien määrät ja prosenttiosuudet. Eniten tyytyväisiä oltiin toimiston sijaintiin, toimiston henkilöstön palveluallttiuteen sekä asiointin sujuvuuteen. Vähemmän tyytyväisiä oltiin kohtiin ”löydän tarvitsemani tiedon helposti Tankkarin kotisivuilta” ja ”toimiston aukioloajat ovat

sopivat”. Eriäviä mielipiteitä löytyi erityisesti kohdista ”yhteydenotto on helppoa” ja ”asiointi toimii sujuvasti”.



KUVIO 10. Vastaukset koskien Tankkarin toimistoa.

Myös kuvion 10 pylväsdiagrammista selviävät eri väittämien vastauksien keskiarvot. Eri väittämien vastauksien keskiarvot ovat olleet lähellä toisiaan. Myös kaikkien vastauksien keskiarvo on merkitty kuvioon punaisella viivalla, jolloin eri väittämien tulosta on helppo verrata myös siihen. Eniten tyytyväisiä oltiin toimiston sijaintiin ja toimiston henkilökunnan palveluulttiuteen. Vähiten tyytyväisiä oltiin toimiston aukioloaikoihin ja tiedusteluiden vastausaikaan. Kaikkein väittämien vastauksien keskiarvot olivat kuitenkin yli 3, joka on todella hyvä tulos, sillä arviointi tapahtui numeroin 1–4, vastausvaihtoehdon 5 oltua ”En osaa sanoa”.

7.9 Kehittämisiäideoita

Kehittämissideoihin asukkailla oli mahdollisuus kertoa omia ideoitaan siitä, miten Tankkari voisi kehittää palveluitaan. Vastauksia tuli yhteensä 47 kappaletta.

TAULUKKO 11. Kysymyksen ”Kehittämisasiideoita” vastaukset.

Vastaukset
Puheluihin vastataan huonosti.
Its threatening cold and sauna is not in use in tankkari 2..please fix the problem..we have to go to swimming hall to sit on sauna..☹️☹️☹️
I think Tankkari 2 varasto is full of useless stuff. People often leave their stuff there whenever they leave the room. We often face problem whenever we want to put our bicycles inside the varasto. Therefore, it would be nice if you manage your time to check it more often.
could you please leave a note or any notice that maintance man have fixed anything I. The room, because last time I report three things, only one thing got fixed, the others were still there, I don't know if there something wrong with the other things, and nobody came again, so please next time tell me why they can fix all the things I report it. Thank you.
Saunavuorot voisivat olla sellaiset että ne voisi varata (kuten pyykkituvankin vuorot). Pyörätalliin paremmat valot.
It could be a good idea I think to have a room with former student's things as plates, mugs, glasses... that new students could take when they arrive.
Pesukone ei toimi kunnolla ja myös pesutuva on aina likainen.
Pyykkitupaan kaipaisin varauslistoja vapaiden koneiden käyttäilyn ja turhan odottamisen välttämiseksi.
Olisi myös kiva, että omaa saunavuoroa voisi käyttää ilman, että naapurit vievät sen.
The tankkari office should provide students with a much cheaper price and the main problem we are facing here is regarding the available of room at the time we expected. Tankkari office should inform the students the possibilities for getting the room so that they can search for other possibilities
Saunatilaan voisi hankkia kuivauslastan.
Renovation would be good. Room heaters should either be more in numbers or with more heating capacity.
Tankkareiden sivuilla voisi olla tarkemmin tietoa asumiseen liittyen ja kategorioiden pitäisi olla loogisempi nykyisiin verrattuna.
-Jätteiden lajitteluun paremmin ohjeistusta. -Lisää saunapäiviä, tai vielä mieluummin varattavat saunavuorot (tankkari 5)
Jostain syystä kylmää vettä ei tule hanoista. Vesi on haaleaa vaikka sitä valuttaisi kuinka pitkään.
Selkeämmin saisi ulkomaalaisille opiskelijoille kertoa "säännöt". Jätteiden lajittelu ei onnistu ollenkaan, hiljaisuutta ei noudateta. Tupakantumpit eivät kuulu käytävälle ja ympäri pihaa.
Tankkari 6: pesukone ei toimi.
Make sure that one person living in the one room which is supposed to serve one person!
Update the website :)
How about sauna open more often
lämmitys ei vielääkään toimi ja ikkunan lähellä ollessa huomaa kuinka kylmä huokuu sisään. keittiön tiskihana on huono, sillä muotoilusta johtuen vesi roiskuu herkästi pöydille ja lattialle. suihkussa ei tahdo riittää vedenpaine, joutuu laittamaan suihkun melkein täysille, että vesi virtaa jatkuvasti. avaimet eivät tahdo aukaista lukkoja muutenkuin monen yrittämisen jälkeen. pesutuvan rahastus ei vielääkään toimi kunnolla ja joutuu monta kertaa soittamaan rahastukseen.

Pitää tarkistaa solu asunnossa, koska yhdessä huoneessa asuvat 2 tai 3 henkilöä, jotka häiritsevät kämppäkavereille.
Asukkaita voisi muistuttaa hilaisuus ajoista. Usein herään keskellä yötä kun musiikkia soi viereisessä asunnossa. Iltaisin välillä vaikea saada unta melun vuoksi.
Every apartment should be checked If there's some defects every year so that the new tenants won't be blamed for any defects that they are not aware of.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Students should be provided with certain instructions and knowledge of cleaning the apartments. Which kind of cleaning products to use for which areas, and which places should be cleaned ie. fridge, sides of oven, wc surfaces, floors etc. 2. Shared apartments should have a randomly monthly checking of apartment cleanliness as some apartments become so dirty that it can cause health hazards. 3. Tankkari should be more strict about more than 1 person living in 1 room. Apartments should be checked randomly often to find out if people are sharing room with others. If 3 person apartment have 5-8 persons living in it, it becomes disaster. 4. Complain and feedback box could be set up in every tankkari so people can give opinion in free hand writing. Could be checked every semester once at least.
The office personnel should be more friendly and take care to those who applying the room There are so many of my friends who seeking and applying a room for a long time but they were not offered while some rooms are still available
Would be good to renew the website a bit. Overview of currently available apartments would make application and such way easier and comfortable.
When someone applies for an apartment on the website, we should receive an automatic reply confirming that the application was submitted.
Please be fair to all student who comes from different background and culture. Don't bring any favor between western and eastern students. A fact i heard from my friend is that an Asian student who sent the application in July 2016 gets nothing, but a Russian student who didn't send anything but he is white and he gets an apartment from Tankkari earlier. That is disgusting, we are all Human.
Kun on olemassa yhteinen sääntö, sitä pitää myös valvoa ja puuttua rikkeisiin välittömästi. Viihtyvyyys kärsii muuten ja asunto ei pysy hyvänä, kannattavuus heikkenee ja ongelmat lisääntyvät, jos millään ei ole mitään väliä, esim. tupakointi missä sattuu ja roskaaminen samoin, tulee tupakanhajuja ilmastoinnin kautta asuntoon asti saati yhteisiin tiloihin, kun tupakoidaan lähellä sisäkäyntejä ja lähellä ilmanottoaukkoja. Jätteen lajitteluakaan ei valvota, mustat kompostipussit ja valkoiset sekajätepussit.
Tankkari 2:n autonlämmitystolpista olisi mukava saada virtaa tarpeen, ei tiettyjen kellonaikojen mukaan.
Pakkaspäivinä huoneiden lämpötila vaihtelee, jos illalla on lämmintä ja yöllä pakkasta, niin aamulla sama huone on kylmä ja lämpö lähtenyt. Välillä aamuisin joutuu viluisena elelemään hetken ennen kuin saa lämmitettyä asunnon. Voisiko siis lämmitykseen vaikuttaa jotenkin? Ja lähinnä vain siis talvipakkas-öiden aikaan, muutoin on lämpötila keväisin-syksyisin sopiva
<p style="text-align: center;">Yksinkertaisemmat nettisivut Suora puhelinnumero Hätä-/apu nro oltava aina käytettävissä</p>
Can you please fix the sauna for female??? I haven't used it since moving to tankkari 3. Thank you
Use proper medicine for bed box problems and fux the defect on time, update and notice about closing time on internet website and make free call for enquires
Waiting time for room allocation too long, lapse of communication, one is just asked to wait and no communication after that. The car parking charging system can be opened by many keys, can it be only the person paying being able to open
There should be provision of student's pocket friendly internet in Tankkari houses.

I live in 4 floor and I hear people in the fifth walking, their phone vibrating and flushing the bathroom like everything can be heard especially it becomes worse in night. In conclusion, something to absorb sound can be used maybe.
Asuntojen tarjoaminen luvattuna aikana ei toimi ja tämä pitäisi muuttaa.
I wish that the services of Tankkari is more better than now. It is so hard for me and my friends also to get the offer for the apartment! One more thing more importance that Tankkari is never go to check the room and the full apartment clearly when people return the room ! I want Tankkari go and check to every room now, cause the shared room apartment is more than the amount allowed and so many bad things like it is dirty ! About my room, the roommate is so dirty , he makes the kitchen so dirty that I cannot do anything also for the bathroom, I have report a lots but nothing happens and changes ! I do not agree with this
Tankkari 4 D-rakennuksen luokse roskikset!! Lähimmät roskikset löytyy A ja B -rakennusten päädyistä ja vaikka matka sinänsä ei ole mikään pitkä, niin turhauttavaa kuitenkin kävellä sinne asti. varsinkin jos on isompi siivous ja pitää monta kertaa kävellä edestakaisin roskasäkkejä..... Yleisiä saunavuoroja saisi olla 2 kertaa viikossa. Lisäksi, asuntoihin voisi vaihtaa paremmat äänieriste-ovet. tällä hetkellä eriste on 30dB mutta äänet silti kuuluu läpi aivan selkeästi. huono juttu varsinkin yöllä.
Jätteiden lajittelupisteet lähelle rakennusta.
Vikailmoitus lomake on hankala käyttöinen
Pyykkituvat ovat toimimattomat :) monesti koneet eivät lähde käyntiin maksun jälkeen, olen joutunut sen takia pantaamaan vaatteiden pesua myöhempään aikaan tai käydä muualla pesemässä. Suunnitelmissa oma pesukone, jotta ei tarvitsi puhelinmaksukoneita käyttää enää.
Need maintenance inside the apartment. There are sometimes problem in the air maintenance.
Provide the room on time so that the students donot feel as homeless.
Improve upon the methods of getting rid of bed bugs.
Piha-alueen hoito on ollut olematonta. Rikkaruohot rehottavat ja muutenkin on hoitamattoman näköistä.

Kehittämissideoihin tuli odotettua enemmän vastauksia, johon olemme todella tyytyväisiä. Vastauksia tuli yhteensä 47 kappaletta, mikä on noin kolmannes kaikkien vastaajien määrästä.

Yhdeltä asukkaalta oli tullut toivetta, että mahdollisuudesta saada asunto kerrottaisiin paremmin, jolloin hakijat voisivat katsella muualtakin asuntoja, jos asuntoja ei ole vapautumassa. Oli myös maininta yhdeltä vastaajalta, että jotkut asukkaat ovat saaneet asunnon aiemmin, kuin ne asukkaat, jotka ovat täyttäneet asuntohakemuksen ennen kyseessä olevia asukkaita. Myöskään asuntojen tarjoaminen luvattuna aikana ei ole aina toiminut moitteettomasti.

Muutama kyselyyn vastanneista asukkaista kertoivat, että talvisin huoneet ovat kylmät, jolloin pattereita tulisi saada säädettyä isommalle kuin ne nyt ovat. Parissa vastauksessa toivottiin myös, että huoneiden äänieristys olisi parempi, sillä tällä hetkellä naapuriasunnoista kuuluvat todella hyvin äänet läpi,

eikä näin ollen öisin saa aina nukuttua. Kehittämisideoissa myös kerrottiin ilmanlaatuun toivovan parannusta. Pienillä huoneiden korjauksilla asumisen laatua voitaisiin parantaa ja näin ollen lisätä asukkaiden tyytyväisyyttä. Hankkimalla paremmat tiivisteet asuntoihin saavutettaisiin tasaisempi sisäilma.

Vastauksiin tuli myös pariinkin otteeseen toive, että soluja tarkistettaisiin niin, että yhdessä huoneessa asuu oikeastikin vain yksi ihminen. Tästä voidaan päätellä, että ilmeisesti osassa yhden hengen huoneista saattaa majoittua useampikin henkilö. Kehittämisideoissa toivottiin myös ohjeistusta siivoamiseen, sillä se koettiin tarpeelliseksi. Vastaajien toivomuksen mukaan olisi myös hyvä muistuttaa solu-asunnoissa asujia, että yhteiset tilat ovat kirjaimellisesti yhteisiä, jolloin perussiisteys on tärkeää ja tilojen siivous kuuluu kaikille osapuolille. Kehittämisideoissa tuli myös esille toive, että asuntojen loppu-tarkastukset olisivat tarkempia, ettei huone olisi likainen tai kalusteissa tai muussa huonevarustuksessa olisi erinäisiä vikoja seuraavan asukkaan saapuessa.

Huonoa palautetta tuli myös pariinkin otteeseen auton lämmitystolpista, sillä tällä hetkellä lämmitystolpista saa virtaa vain tiettyinä aikoina, ja toivottiinkin, että virtaa saataisiin aina tarvittaessa. Toivottiin myös, että lämmitystolpan saisi pelkästään asukkaan omilla avaimilla auki, sillä tällä hetkellä siihen vastattiin käyvän melkein mikä tahansa avain. Yhdessä vastauksessa kerrottiin myös pyöräkatoksien olevan täynnä ja pyörävarastoiden olevan sotkuisia. Kehittämisidea onkin, että pyörävarastoja tulisi siivota aina välillä, ja pyörävarastoihin toivottiin myös parempia valaistuksia.

Myös pihojen kunnossapidosta tuli yhdessä vastauksessa palautetta, jossa toivottiin, että kunnossapitoon panostettaisiin aiempaa enemmän. Melko paljon tuli myös kommentteja pyykkituvista, sillä ne ovat joidenkin asukkaiden mielestä likaiset, eivätkä pesukoneet aina toimi puhelimella soitettaessa. Vastauksiin oli muutamaankin otteeseen toivottu, että pyykkitupiin olisi erilliset varauslistat, jolloin asukas voisi varata itselleen sopivimman ajan pyykinpesulle. Asukkaat toivoivat myös enemmän saunavuoroja sekä mahdollisuutta omiin saunavuoroihin, jolloin asukas voisi varata sopivimman saunavuoron itse. Yhdessä vastauksessa oli myös toive, että pesutiloihin olisi hyvä saada kuivauslastat.

Tankkarin nettisivut saivat myös osakseen palautetta. Kehittämisideoissa kerrottiin, että yrityksen nettisivujen tulisi olla selkeämmät sekä paremmin kategorioidut. Myös erilaisia asumiseen liittyviä tietoja tulisi olla kerrottuna nettisivuilla. Vastauksissa oli myös kehoitus, että Tankkarin sivuilla olisi hyvä olla oma palautelaatikko, johon asukkaat voisivat antaa palautetta. Toiveena nousi myös esite, että nettisivuilla vikailmoituksen teko olisi yksinkertaisempaa ja selkeää, sekä päivystävän korjaajan puhelinnumeroa kaipailtiin sivuille.

Myös erilaisia muita toiveita esitettiin kehittämisideoissa, kuten vuokran toivottiin olevan alhaisempi. Asukkaat kertoivat myös, että ulkomaalaisille opiskelijoille tulisi ilmaista selkeämmin säännöt, sillä he tulevat eri kulttuurista, jolloin heillä ovat omat tapansa toimia ja nämä tavat eivät välttämättä kohtaa suomalaista tapakulttuuria. Vastauksissa oli myös kehittämisideana, että olisi hienoa, jos asukkaille, varsinkin vaihto-opiskelijoille, tarjottaisiin valmiiksi erilaisia astioita, kuten mukeja, lautasia sekä kahvikuppeja. Myös jätteiden lajittelusta toivottiin enemmän tietoa ja toivottiin, että jätteiden lajittelua pystyttäisiin valvomaan jollakin tavalla. Oli myös toive, että kun korjaaja on käynyt korjaamassa asunnossa olevan vian, hän ilmoittaisi, että asunnossa on käyty tekemässä korjaustoimenpiteitä. Olisi hyvä, jos korjaajat jättäisivät joka kerta asuntoon lapun, kun asunnossa on tehty jotain huoltoa tarvitsevia toimenpiteitä.

Vastauksien määrään olimme yllättyneitä, sillä niitä tuli enemmän, kun osasimme odottaa ja oli hienoa huomata, että melkein kaikki ideat olivat sellaisia, joihin yrityksen olisi helppo tarttua. Esimerkki tästä on jätteiden lajitteluun sekä siivoamiseen liittyvä ohjeistus. Puuttuvien ohjeistuksien korjaaminen on helppoa, eikä se vaadi yritykseltä isoja toimenpiteitä.

7.10 Vapaa sana

Vapaaseen sanaan asukkaat saivat kertoa vapaasti omista mielipiteistään sekä huomatuista puutteista. Vastauksia vapaaseen sanaan tuli yhteensä 44 kappaletta. Läheskään kaikki eivät vastanneet tähän kysymykseen, mutta vastauksia saatiin kuitenkin hyvä määrä.

TAULUKKO 12. Kysymyksen ”Vapaa sana” vastaukset

Vastaukset
Pyykkituvan ongelmat ovat jatkuvia ja vaikka se ei kai kuulu Tankkarin vastuulle on joku vastuu oltava myös Tankkarilla. Saunatiloihin voisi toimittaa lastan, jotta pesuhuoneen saa siistittyä saunomisen jälkeen.
no comments
Olisi kiva jos asunnossani olisi uuni.
I like people, who live near me, that's my salvation))
I pretty much like to stay in the student apartment. Tankkari is good to stay. Talking about services, I think it depends on problems. However, sometimes services are very quick whereas sometimes services are really late or they don't ever appear. I am saying because I have faced these problems many times. Thank you!

This was really a good survey and good topic chosen.
Sauna in tankkari 2 has been closed for a long time. I hope it will be opened soon again.
Tankkari 3:n asuntojen ikkunat alkavat olla todella kurjassa kunnossa sillä melun ulkona (liikenne yms.) kuulee todella helposti.
Jostain syystä kylmää vettä ei tule hanoista. Vesi on haaleaa vaikka sitä valuttaisi kuinka pitkään.
Most of the rooms are cold in winter time. Especially floor is cold as it's outside.
Vessan ikkunoista näkee suoraan sisälle vaikka niissä on sellainen "häivytyt". Vieläpä kun vessan ikkuna on portaiden kohdalla, on näkyvyys suoraan vessaan. Myöskin jos jotain remonttia olisi asuntoihin tulossa, niin eteinen ja wc ovat todella kylmät kun ulko-ovi on todella ohut ja eteisessä ainut lämmitin on katossa (lämmin ilma tunnetusti nousee ylöspäin joten siitä ei paljoa ole hyötyä). Kylmästä eteisestä pääsee kylmä ilma vessaan.
En ole käyttänyt saunaa tai pyykkitupaa.
Tankkari 1 pihaa voisi hiekoittaa enemmän. Talvikunnossapito on ollut tähän mennessä luokatonta. Lumet auraamatta, piha hiekoittamatta jne.
Clean the apartments or if you take the money from the people when they leave use it well. Some places are just out of a nightmare.
jotkut asukkaista kytkevät pesutuvan laitteita pois päältä ja sulkevat vedet yms., niin jos ei itse huomaa laittaa niitä takaisin päälle, niin menee pesuvuoro ja raha hukkaan.
Tankkari 2: ssa nykyään ei ole saunaa, voisitteko toimia/korjata sauna, koska nykyään on jääkylmä.
Parkkipaikka aurattu todella huonosti.
Asunnon kunto oli tullessa hyvä, mutta asunto alkaa vanhentua jo nyt ja rakennuksessa on puutteita.
Roomate really dirty and I don't receive help from Tankari office
Common room or some gathering room in some tankkari for free or 10e/24h, once in a month will be great. It will divert many home parties, gathering etc. to a different place.
the floor and furnitures are too old right now i hope you can change to new one
asunnon keittiön kunto todella huono,kaapit pitäisi uusia
Please respect what a queue is. Please accept students to transfer to Tankkari 3 or 4.
Asukkaiden pitäisi voida vaikuttaa talon asioihin kuten saunavuoroihin. Pitäisi saada saunavuoro maksua vastaan joka viikko eikä nykyistä jokaiselle pakollista (joka toinen viikko) omaa saunavuoroa kaikkien maksettavaksi, varsinkaan kun kaikki eivät edes käyrä vuoroaan. Tämä ei ole kestävää kehitystä, se on energian tuhlaamista, mistä kaikki asukkaat kuitenkin maksavat.
Itselläni asunnonhakuprosessi oli hankala. Tarvitsin asunnon muuttaessani toiselta puolelta Suomea opiskelemaan, mutta meinasin jäädä ilman. Vasta monien tiedustelujen, soittojen sekä toimistossa toiselta puolelta Suomea käynnin jälkeen sain asunnon, jonka vuokrasopimuksen alkupäivämääräkin oli hankala sovittaa muuton ja koulun alun kanssa yhteen, vaikka asunto selkeästi oli tyhjillään. Koin, että asiat etenivät vasta, kun isäni hoiti niitä, vaikka hän sanoi vain suunnilleen samat asiat uudestaan samalla lailla kuin minäkin. Tämä oli mielestäni hyvin hämmentävää, etenkin kun olen itsenäinen aikuinen ihminen.
Ollut aivan mahtava asumispaikka ja -muoto. Toimiva ja kompakti opiskelija-asunto :)
Toimistolla ammattitaitoiset työntekijät
Asunto on liian kylmä. Vaikka mittari näyttää 20 astetta, todellisuudessa asunto tuntuu paljon kylmemmältä ilmastoinnin, isojen ikkunoiden ja kylmien lattioiden (joissa lämmitys) takia. Pyykinpesukoneeseen on mennyt monet turhat rahat, kun ei ole ensimmäisellä, joskus jopa toisellakaan yrityksellä toiminut.
Hyvin tietoa annettu, ja asiakaspalvelutilanteissa on ollut todella hyvää palvelua saatu. On ollut helppoa asukkaana!

Nothing
Provide room on time and with suitable rent and other services too
Read you email and you should fix problem more quickly such as the dryer and the washing machine still broken!!!!
I like the summer half rates and sauna.
Asukkaita voisi muistuttaa hiljaisuusajoista.
Regular checking to buildings will promote tidiness
Tankkari 1:n siivous toimii heikosti. Jonkun jättämä homehtunut kurkku oli ulko-oven edessä kuu- kausia, ja ajoittain tuhkakuppi on tursunnut tupakantumpeja reilusti yli. Roskiksetkin on usein niin täynnä, ettei sinne mahdu mitään. Vuokra Tankkari 1:ssä on kallis, olkoonkin, että asunnot ovat uusia. Miksi ihmeessä Tankkari 1 ei kuulu vesi ja sähkö, kuten muissa Tankkareissa?
I want my apartment is more cleaner and better ! Please do something for helping me improve it !
Hyvin homma toimii!
Koska opintotukia leikattiin, niin voisi vähän noita vuokriakin alentaa. suurimmalta osalta lähti ra- hoista 80-150 euroa pois leikkausten jälkeen. Ja kuten jo sanoin, äänieristeet on huonoja. Tankkarin sivuilla saisi olla jokin lista mistä näkee täydellisen asunto-tilanteen eli onko asuntoja vapaana/vapautumassa, vuokrat ja pohjapiirrustukset. Tällä hetkellä ei näy pohjapiirrustuksia eikä asuntojen vapaustilannetta eikä vuokratkaan eivät ole ajantasalla.
In general apartment is good. Only when there was a problem in sauna. They open it long time and didn't receive proper explanation regarding the matter. Thank you.
Problems should be solved in time so that students donot have to face it weeks and weeks.
Staffs in the Tankkari office are doing a great job
Sauna of tankkari II is still shut down, could you restart it?
On ollut mukava asua uudessa asunnossa mutta ihmetyttää miksi rakentamisen jälkeen kukaan ei siivonnut paikkoja. Huoneistot jouduimme siivoamaan itse ja yhteisissä tiloissa esim. ikkunat ovat edelleen rakentamisen jäljiltä pesemättä. Lämmitys on nyt korjaantunut ja tarkenee hyvin! Talossa on fiksut asukkaat ja siellä on ollut rauhallista asua! Toivottavasti pesukone toimii jatkossa moitteettomasti koska sen kanssa on ollut paljon ongelmia.

Vapaaseen sanaan tuli mielestämme hyvin vastauksia. Osa kommenttikenttään jätetyistä vastauksista oli ilmoituksia asunnossa olevista puutteista tai vioista, jotka olisi hyvä esittää myös Tankkarin omilla nettisivuilla vikailmoituksia -kohtaan. Asukkaan olisi hyvä tehdä vikailmoitus heti, kun huomaa puutteen tai vian, jolloin Tankkari pystyisi aloittamaan tarvittavat huoltotoimenpiteet. Tankkari sai osakseen myös hyvää palautetta, samoin kuin asiakastyytyväisyyskysely siitä, että aiheet koettiin hyvin va-
lituiksi ja kysely hyväksi.

Kehittämisideoihin oli jätetty paljon vastauksia pyykkitupien toimimattomuudesta, ja myös vapaa sana-kohta sai osakseen palautetta samasta aiheesta. Aukkaat kertoivat useaan otteeseen, että ovat joutuneet soittamaan monta kertaa pesukoneen käytönmaksunumeroon, jotta pesukoneen käytön saisi maksettua, mutta se ei ole toiminut. Rahat ovat menneet hukkaan ja näin ollen vaatteitakaan ei ole saatu pestyä. Saunan puuttumisesta, eritoten Tankkari 2:ssa, tuli myös jonkin verran palautetta pariltakin asukkaalta.

Vapaaseen sanaan oli useampi kertonut lämmöneristysten ja äänieristysten puutteista. Esimerkiksi Tankkari 3:ssa ikkunoiden koettiin alkavan olla jo niin huonossa kunnossa, että pihalta kuuluvat äänet tulevat hyvin läpi sisälle. Aukkaat kertoivat, että talviaikaan lattiat ovat olleet myös kylmät. Asunnon lattioista ja huonekaluista tuli myös palautetta, että ne ovat jo liian vanhoja ja toivottaisiin, että ne vaihdettaisiin uusiin. Myös asuntojen keittiöt ovat vastauksien perusteella huonossa kunnossa ja vastauksissa toivottiinkin, että keittiönkaapit vaihdettaisiin uusiin.

Asiakaspalvelutilanteet ja henkilökunta saivat muutamassa vastauksessa osakseen hyvää palautetta, sillä asukkailta tuli palautetta henkilökunnan olevan ammattitaitoista sekä tekevän hyvää työtä. Asiakaspalvelutilanteissa on saatu hyvää palvelua. Asiakaspalvelun toimivuudesta tuli kiitettävästi myös jonkin verran moitittavaa, sillä sen on kerrottu välillä olleen nopeaa, hidasta tai sitä ei ole saanut ollenkaan.

Tankkari sai osakseen myös runsaan määrän hyvää palautetta. Yhdessä vastauksessa kävi ilmi, että aukkaat ovat tyytyväisiä Tankkarin kesäpuolitus mahdollisuuteen, jossa soluasuntonsa voi pitää kesän yli maksamalla vain puoli vuokraa enintään kolmelta kuukaudelta kesän ajan, jos asunnon avaimen palauttaa kesän ajaksi Tankkarin toimistolle. Vastauksissa keuhuttiin myös, että asiat toimivat hyvin ja Tankkarissa on helppoa olla asukkaana. Myös naapurit saivat yhdessä vastauksessa osakseen kehuja siitä, että talossa on fiksuja asukkaita ja näin ollen on ollut rauhallista asua Tankkarin asunnoissa. Vastauksissa toivottiin, että Tankkarin nettisivuille saataisiin lista, josta näkee tämän hetkisen täydellisen asuntotilanteen, eli onko asuntoja vapaana tai vapautumassa, asuntojen vuokrien suuruudet sekä pohjapiirustukset. Tällä hetkellä nettisivuilla ei näy asuntojen pohjapiirustuksia, asuntojen vapautumistilanteita eivätkä vuokratkaan ole ajan tasalla.

7.11 Tutkimuksen tulosten ja niiden luotettavuuden pohdinta

Seuraavaksi pohdimme tutkimuksessa saavutettuja tuloksia ja niiden luotettavuutta tutkimusprosessiimme kytkeytyen. Tieteellisessä tutkimuksessa tulosten arviointia tehtäessä viitataan usein käsitteisiin validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti ilmaisee sitä, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää. Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät sopivat tutkittavaan ilmiöön. Voidakseen olla validi, sovellettavan tutkimusotteen tulee tehdä oikeutta tutkittavan ilmiön kysymyksenasettelulle. Validiteetin kannalta ei ole keskeisintä ryhtyä pohtimaan sitä, millä yksittäisillä mittareilla tuloksia saavutetaan, vaan sitä, millainen tutkimuksen strategia on validi. Validiteetin totaalinen puuttuminen tekee tutkimuksesta arvottoman, sillä tällöin tutkitaan todellisuudessa aivan muuta asiaa kuin mitä kuvitellaan tai alun perin on ollut tarkoitus. (Hiltunen 2009.) Validiteetin lajeina pidetään ulkoista ja sisäistä validiteettia. Näiden lisäksi joskus erotetaan myös muita validiteetin lajeja. Sisäinen validiteetti merkitsee tulkinnan sisäistä loogisuutta ja ristiriidattomuutta, kun taas ulkoinen validiteetti merkitsee yleistyvyyttä muualla kuin tutkituun tapaukseen. (Koskinen 2005.)

Reliabiliteetti puolestaan kertoo, miten luotettavasti ja toistettavasti mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttuja ilmiöitä. Sen yhteydessä ilmoitetaan usein mittavirhe ja reliabiliteettia voidaan arvioida toistomittauksilla. (Hiltunen 2009.)

Täsmällisemmin reliabiliteetilla ymmärretään:

1. Metodin stabiilisuutta, eli olisi toivottavaa, että tietty metodi tuottaisi samat tulokset joka kerran, kun sitä käytetään saman ilmiön tutkimiseen.
2. Havaintojen stabiilisuutta, eli havaintojen pitäisi pysyä samoina ajan yli
3. Havaintojen samanlaisuutta saman ajanjakson sisällä. (Koskinen 2005.)

Aluksi omassa tutkimuksessamme strategiana oli perehtyä Kiinteistö oy Tankkariin yrityksenä ja ottaa selvää yrityksen tarjoamista palveluista. Lähdimme siis toteuttamaan tutkimusta ja siihen liittyntä kyselyä selvittämällä ensin, mihin asioihin yritys haluaa keskittyä ja mistä se haluaa eniten tietoa. Pohdimme kyselyssä esillä olevia kysymyksiä ja kuuntelimme jokaisen osapuolen toiveita. Laadimme kysymykset yhteistyönä yrityksen toimitusjohtajan Heikki Laitisen kanssa, jotta saisimme myös yrityksen näkökulmaa kyselyyn. Kyselylomakkeen kysymykset on myös tarkastettu, että ne olisivat olleet

kieliopillisesti oikein. Tankkarin asukkaille lähetettiin myös yrityksen toimesta sähköpostia, jossa ohjeistettiin asukkaita vastaamaan suorittamaamme asiakastyytyväisyyskyselyyn. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Kiinteistö oy Tankkarin asukkaiden tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin palveluihin sekä selvittää, mitä asioita voitaisiin parantaa.

Mielestämme kyselyn vastaukset ovat melko edustavia ja hyvin yleistettävissä yrityksen asukkaisiin. Eniten vastauksia saimme yksiöissä asuvilta ja vähiten kolmioissa asuvilta. Kolmioita kuitenkin on vähemmän suhteessa yksiöihin, joten tämä ei vaikuttanut tulosten luotettavuuteen. Kyselyn vastausten perusteella uskomme, että suurin osa on vastannut täysin rehellisesti kyselyyn, eikä valheellista tietoa näin ollen kertynyt. Esimerkiksi kehittämisideoihin tuli myös hyviä ehdotuksia, mikä osoittaa vastaajien kiinnostusta, joten uskomme, että asukkaat ovat halunneet antaa rehellisiä vastauksia kyselyyn. Tähän vaikutti osaltaan todennäköisesti myös asemamme yrityksestä riippumattomina ulkopuolisina tutkijoina. Vaikka kysely olisi tehty jonkun toisen toimesta, uskommekin, että tulokset olisivat olleet melko samanlaiset nyt saatujen tulosten kanssa.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä opinnäytetyössä toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää Kiinteistö Oy Tankkarin asukkaiden mielipiteitä yrityksen tarjoamista palveluista, sekä selvittää, onko asukkailla kehittämideoita yritykselle. Kyselyn toimeksiantajana toimi Kiinteistö Oy Tankkari ja kysely toteutettiin Webropolin verkkopohjaisella kyselytutkimustyökalulla.

Tutkimuksen vastauksista voidaan päätellä, että asukkaat ovat olleet kokonaisuutena varsin tyytyväisiä Kiinteistö Oy Tankkarin tarjoamiin palveluihin. Tankkarin saamat arvosanat toiminnan eri osa-alueilla olivat aika tasaiset. Kehittämideoita ja palautetta Tankkarille tuli myös hyvin. Niihin on nyt hyvä perehtyä ja siten parantaa yrityksen toimintaa. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää yrityksille, jotta ongelmat ilmenisivät ja niihin voitaisiin puuttua. Huonoa tai hyvää palautetta ei kumpaakaan kannata aliarvioida.

Asiakastyytyväisyyden mittaamisen arvo on koko ajan nousemassa. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen onkin nykyään teknisesti helppoa, eikä se vie vastaajalta muutamaa minuuttia kauempaa. Sähköpostin yleistyttyä yritykset ovat pystyneet lisäämään asiakastyytyväisyyden mittaamista asiakkaan käytettyä palveluita. Tyytyväiset asiakkaat ovat arvokkainta pääomaa yrityksille, ja kuten on todettu, ei yritys toimisi ilman tyytyväisiä asiakkaita.

Ehdotimme asiakastyytyväisyyskyselyn tekemistä Kiinteistö Oy Tankkarille itse, sillä pidimme aihetta tärkeänä, emmekä olleet varmoja, onko Tankkarille aiemmin tehty kyseistä kyselyä. Tiedusteltuamme mahdollisuutta tehdä kysely Tankkarin asukkaille, tuli ilmi, että asiakastyytyväisyyskyselyä ei oltu tehty nykyisen toimitusjohtajan Heikki Laitisen aikana. Tutkimuksen sisältöä suunniteltaessa pohdimme aluksi yhdessä aihealueita ja kysymyksiä, minkä jälkeen sovimme toimitusjohtaja Heikki Laitisen kanssa tapaamisen, jossa voisimme käydä kysymyksiä läpi ja näin ollen miettiä lisättäviä kohtia. Päätimme, että kysely lähetetään kaikille Tankkarin asukkaille, jotta saisimme mahdollisimman paljon vastauksia. Kyselyn linkki lähetettiin Tankkarin toimesta kaksi kertaa asukkaille ja kahdessa viikossa vastauksia kertyi yhteensä jopa 148, johon olimme todella tyytyväisiä. Kyselyssä perehdyttiin tyytyväisyyteen yrityksen palveluihin, tiloihin sekä toimistoon. Kehittämideoihin ja vapaaseen sanaan sai itse kirjoittaa omin sanoin omia mielipiteitään.

Olemme tyytyväisiä menetelmään, jota käytimme tutkimuksessa. Tutkimuksen laatimisessa käytimme Webropol –ohjelmistoa, joka oli selkeä ja helppo käyttää. Kyselylomakkeen valmistuttua kyselyn linkin voi liittää sähköpostiin ja lähettää yrityksen asiakkaille eli asukkaille. Asukkailla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn. Webropolista oli helppo seurata, kuinka moni on vastannut kyselyyn ja millaisia vastauksia oli jo ehtinyt kertyä. Vastauksien raportointi Webropolissa oli selkeästi näkyvillä, joten vastauksia oli helppo lukea.

Asiakastyytyväisyyskysely tuli Kiinteistö Oy Tankkarille tarpeeseen. Yritys sai tietoa korjattavissa olevista asioista. Kysely oli samalla osoitus asukkaille siitä, että asukkaat ovat tärkeitä yritykselle ja heidän mielipiteensä halutaan kuulla. Kiinteistö Oy Tankkari hyödyntää asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia omalla tahollaan. Nettisivuja on tähän mennessä päivitetty ja sivuille on lisätty uutta tietoa, joita asukkaat kaipailivatkin. Kyselyssä tuli hyvin selville sellaisia kehittämideoita, joihin yrityksen on helppo tarttua ja näin ollen parantaa asiakastyytyväisyyttä.

Mielestämme tutkimuksen pohjalta Tankkarin olisi tärkeintä tarttua yhteisien tilojen, kuten pyykkitupien ja saunatilojen kunnossapitoon ja kehittämiseen. Vastauksia tuli muutamaankin otteeseen siitä, että olisi hyvä saada lisää saunavuoroja tai pyykkituvat eivät ole olleet toimivia. Yrityksen olisi myös tärkeää ohjeistaa asukkaita jätteiden lajittelusta, sillä asukkailta tuli tähän toive. Ohjeet jätteiden lajitteluun helpottavat asukkaiden arkea ja auttaa heitä samalla oppimaan lajittelemaan oikein. Yrityksen olisi myös tärkeää kunnostaa nettisivuja, joihin tulisi esimerkiksi kertoa juurikin ohjeita jätteiden lajittelusta sekä lisätä totuudenmukainen asuntotilanne nettisivuille, joista hakija pystyisi näkemään saatavilla olevan tarjonnan. Asuntojen ääni- ja lämmöneristyksen kanssa olleet ongelmat olisi hyvä katsoa ja tämä olisikin tärkeä aihe yritykselle tarttua. Myös vastauksissa ilmi tulleet ongelmat henkilömääristä soluasunnoissa olisi melko keskeinen aihe yritykselle, sillä moni vastaajista kertoi, että yhden hengen soluhuoneessa majoittuu useampikin henkilö. Jokaiselle asukkaalle olisi tärkeää noudattaa järjestys- sääntöjä, jonka vuoksi yrityksen olisi hyvä ottaa tämä asia puheeksi kaikkien asukkaiden kanssa.

Pystyäkseen tarjoamaan asuntoja jatkossakin tyytyväisille asukkaille, Tankkarille olisi tärkeää tehdä asiakastyytyväisyyskysely esimerkiksi viiden vuoden välein ja kartoittaa tilannetta. Varsinkin tässä tyytyväisyyskyselyssä esille tulleista puutteista olisi tärkeää selvittää sen hetkistä tilannetta. Uusimalla asiakastyytyväisyyskyselyjä saadaan selvyttä, onko ongelmakohteisiin tullut muutosta.

LÄHTEET

Asiakashaku Suomi. Asiakastyytyväisyys. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://asiakashaku.fi/asia-kastyytyvaisuus/>. Viitattu 1.8.2018.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Carter, B. What Is The Definition of Customer Loyalty? ACCESS. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://blog.accessdevelopment.com/what-is-the-definition-of-customer-loyalty>. Viitattu 30.8.2018.

Centria-ammattikorkeakoulu. 2018a. Asuminen Kokkolassa. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://web.centria.fi/hakijalle/centria-opiskelupaikkana/asuminen>. Viitattu 10.9.2018.

Centria-ammattikorkeakoulu. 2018b. Opiskelukaupungit. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://web.centria.fi/hakijalle/centria-opiskelupaikkana/opiskelukaupungit>. Viitattu 15.9.2018.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.

Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio, V. 2016. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. 2., uudistettu painos. Keuruu: Edita Publishing Oy.

Hartikainen, M., Nenonen, S. & Kiviniemi, P. 2017. Ratkaisumalleja tulevaisuuden opiskelija-asumiseen. Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.ara-hankepankki.fi/project/get_file/58be6799e138231531000002/61c49461b96f4db6/download. Viitattu 14.9.2018.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. PDF-dokumentti. Edita Publishing Oy. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 3.10.2018.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Viitattu 18.11.2018.

Holopainen, H. 2014. Opiskelijoiden asuntotilanne helpottaa Kokkolassa – asuminen on silti kallista. Yle. Julkaistu 12.9.2014. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-7466181>. Viitattu: 14.09.2018.

Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A. & Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. 9., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Infopankki. 2017. Opiskelijan asuminen. Www-dokumentti. Julkaistu 30.6.2017. Saatavissa: <https://www.infopankki.fi/fi/elama-suomessa/asuminen/vuokra-asunto/opiskelijan-asuminen>. Viitattu 14.8.2018.

ISS-Otantatutkimus Oy. Menetelmät. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.otanta.com/menetelmat/>. Viitattu 1.10.2018.

Juneja, P. What is Customer Satisfaction? Management Study Guide. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.managementstudyguide.com/customer-satisfaction.htm>. Viitattu 18.8.2018.

- Kaakinen, T. 2018. Asiakaspalvelun menestystekijät. Balentor. Julkaistu 5.10.2018. Saatavissa: <http://www.balentor.fi/asiakaspalvelun-menestystekijat>. Viitattu 5.9.2018.
- Keeping. What is customer service? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.keeping.com/customer-service/what-is-customer-service/>. Viitattu 25.8.2018.
- Kela. 2017. Opiskelijat yleisen asumistuen piiriin elokuussa – 110 000 opiskelijan asumisen tuki suurenee. Julkaistu 14.3.2017. Saatavissa: https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/opiskelijat-yleisen-asumistuen-piiriin-elokuussa?_101_IN-STANCE_bXQwrAFx2FGH_redirect=%2F. Viitattu 10.9.2018.
- Kiinteistö Oy Tankkari. Internet -sivut. Saatavissa: <http://www.tankkari.fi/>. Viitattu 31.8.2018.
- Kokkola.fi, 2018. Kokkola-tietoa. Päivitetty 11.9.2018. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/kokkola-tietoa/fi_FI/etusivu/. Viitattu 15.8.2018.
- Kokkonen, O. 2006. Asiakastytyväisyys kaiken perusta. Quality Knowhow Karjalainen Oy. Julkaistu 2.10.2006. Saatavissa: <http://www.qk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastytyvaisyys-kaiken-perusta>. Viitattu 1.8.2018.
- KOPPA. 2015. Jyväskylän yliopisto. Määrällinen tutkimus. Päivitetty 23.4.2015. Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Viitattu 14.9.2018.
- Korppaeus, T. & Latva-Koivisto, M. 2017. Asiakaspalvelun mittarit vaativat päivitystä. Provad. Julkaistu 11.4.2017. Saatavissa: <https://www.provad.fi/blogi/asiakaspalvelun-mittarit-vaativat-paivitysta>. Viitattu 15.8.2018.
- Koskinen, I. 2005. Reliabiliteetti, validiteetti ja yleistäminen. PDF-tiedosto. Saatavissa: http://www2.uiah.fi/~ikoskine/ke62-2005/ke62-2005-reliabiliteetti_ja_validiteetti.pdf. Viitattu: 18.11.2018.
- Latokylä, J. 2016. Anders innovations. Näin yrityksesi hyötyy sähköiseen asiakaspalveluun siirtymisestä. Julkaistu 25.5.2016. Saatavissa: <https://www.anders.fi/fi/blogi/nain-yrityksesi-hyotyy-sahkoiseen-asiakaspalveluun-siirtymisesta/>. Viitattu 10.7.2018.
- Lehtoruusu, L. 2018. PUHEENVUORO: Opiskelija-asuminen voi olla tulevaisuuden asumisen suunnannäyttäjä. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Julkaistu 25.1.2018. Saatavissa: [http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoartikkelit/PUHEENVUORO_Opiskelijaasuminen_voi_olla_\(45763\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAviesti/ARAviestin_verkkoartikkelit/PUHEENVUORO_Opiskelijaasuminen_voi_olla_(45763)). Viitattu 18.8.2018.
- Mediatulo Opiskelupaikka Oy, 2018. Asumisen rahoittaminen. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.opiskelupaikka.fi/Opiskelijaelama/Opiskelija-asunnot/Asumisen-rahoittaminen>. Viitattu 14.9.2018.
- My Accounting Course. 2018a. What is Customer Satisfaction? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.myaccountingcourse.com/accounting-dictionary/customer-satisfaction>. Viitattu 18.8.2018.

- My Accounting Course. 2018b. What is Customer Loyalty? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.myaccountingcourse.com/accounting-dictionary/customer-loyalty>. Viitattu 30.8.2018.
- Netigate. 4 great ways to improve your customer satisfaction. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.netigate.net/articles/customer-satisfaction/4-great-ways-improve-customer-satisfaction/>. Viitattu 15.9.2018.
- Projant. 2018. Asiakaspalvelu, sosiaalinen media. Mitä tarkoittaa hyvä asiakaspalvelu vuonna 2018? Julkaistu 9.1.2018. Saatavissa: <https://projant.fi/mita-tarκοittaa-hyva-asiakaspalvelu-vuonna-2018/>. Viitattu 6.9.2018.
- Questback. Asiakaskokemus - Retention. Asiakasuskollisuus on tärkeä. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/ratkaisut/asiakaskokemus/retention/>. Viitattu: 15.9.2018.
- RajatOn. 2015. Tutkijan ABC. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://rajatontatiedekasvata.wordpress.com/tutkijan-abc/>. Viitattu 6.10.2018.
- Salesforce. Overview: What Is Customer Service?. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.salesforce.com/products/service-cloud/what-is-customer-service/>. Viitattu: 25.8.2018.
- Saukkonen, P. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Saatavissa: <http://www.mv.helsinki.fi/home/psaukkon/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>. Viitattu 5.10.2018.
- Sixsigma. 2015. Asiakaslähtöinen tuotekehitys (QFD). Saatavissa: <http://www.sixsigma.fi/fi/artikkelit/qfd/>. Viitattu 3.11.2018.
- SurveyMonkey. Laadullisen tutkimuksen tekeminen. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/conducting-qualitative-research/>. Viitattu 1.10.2018.
- Tenhunen, M. 2016. NPS, CES, CSAT - miten asiakaskokemusta kannattaa mitata? Questback. Julkaistu 24.5.2016. Saatavissa: <https://www.questback.com/fi/blogi/nps-ces-csat-miten-asiakaskokemusta-kannattaa-mitata/>. Viitattu 15.8.2018.
- Tiski. 2017. Erinomaisen asiakaspalvelun 4 peruskiveä. Julkaistu 3.3.2017. Saatavissa: <https://tiski.fi/parempaa-asiakaspalvelua/>. Viitattu 25.8.2018.
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Helsingin seudun kauppamari / Helsingin Kamari Oy.
- Vilpas, P. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. Pdf-tiedosto. Saatavissa: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Viitattu 1.10.2018.
- White Papers Review. What is Customer Loyalty? Www-dokumentti. Saatavissa: <https://whatis.ciowhitepapersreview.com/definition/customer-loyalty/>. Viitattu 30.8.2018.

LIITE 1. Asiakastyytyväisyyskysely

1. Sukupuoli

- a. Nainen
- b. Mies

2. Ikä

- a. 15-19
- b. 20-24
- c. 25 -30
- d. 31 ->

3. Missä Tankkarissa asut?

- a. Tankkari 1 (Pengerkatu 2)
- b. Tankkari 2 (Banerinkatu 20)
- c. Tankkari 3 (Vidnäsinkatu 2)
- d. Tankkari 4 (Vidnäsinkatu 16)
- e. Tankkari 5 (Herman Renlundinkatu 28)
- f. Tankkari 6 (Köydenpunojankatu 1)

4. Asumismuoto

- a. 2hh solu
- b. 3hh solu
- c. Yksiö
- d. Perheasunto (kaksio, kolmio)

5. Nykyinen opiskelupaikka

- a. Toisen asteen koulutus
- b. Ammattikorkeakoulu
- c. Yliopisto

Vastatkaa väittämiin numerolla, joka kuvaa parhaiten mielipidettänne

1= Täysin eri mieltä

2= Jokseenkin eri mieltä

3= Jokseenkin samaa mieltä

4= Täysin samaa mieltä

5= En osaa sanoa

Palvelut ja tilat

1. Asunnon hakeminen oli helppoa

1

2

3

4

5

2. Sain asunnon haluamani ajankohtana

3. Asunnon vuokra on sopiva

4. Asunnon kunto on hyvä

5. Saunatilat ovat viihtyisät

6. Pyykkituvat ovat toimivat

7. Sain hyvin tietoa pyykkituvasta ja saunatiloista

8. Pihojen kunnossapito on toimiva

9. Vikailmoitukseen reagoidaan nopeasti

10. Olen ollut tyytyväinen huoltopalveluihin

11. Olen ollut tyytyväinen ovenavauspalveluun (Suomen Vartiomiehet Oy)

12. Sain hyvin tietoa jätteiden lajittelusta

Teetkö vikailmoitukset Tankkarin nettisivujen kautta?

- Kyllä
- En, miksi et? _____

Tankkarin toimisto

1. Toimiston sijainti on hyvä
2. Toimiston aukioloajat ovat sopivat
3. Toimiston henkilökunta on palvelualtista
4. Yhteydenotto on helppoa
5. Tiedusteluihin vastataan nopeasti
6. Asiointi toimii sujuvasti
7. Löydän tarvitsemani tiedon helposti Tankkarin kotisivuilta www.tankkari.fi

Kehittämisiäideoita

Vapaa sana

LIITE 2. Asiakastytyväisyyskysely englannin kielellä

1. Gender

- d. Female
- e. Male

2. Age

- a. 15-19
- b. 20-24
- c. 25 -30
- d. 31 ->

3. Which Tankkari building are you living in?

- a. Tankkari 1 (Pengerkatu 2)
- b. Tankkari 2 (Banerinkatu 20)
- c. Tankkari 3 (Vidnäsinkatu 2)
- d. Tankkari 4 (Vidnäsinkatu 16)
- e. Tankkari 5 (Herman Renlundinkatu 28)
- f. Tankkari 6 (Köydenpunojankatu 1)

4. Apartment/room type

- a. Shared apartment for 2 persons
- b. Shared apartment for 3 persons
- c. Single-room apartment
- d. Two-room apartment
- e. Three-room apartment

5. Current study place

- a. Upper secondary school or vocational school
- b. University of Applied Sciences
- c. University

Answer the following questions by choosing the number that is closest to your opinion

1= I disagree completely

2= I disagree partly

3= I agree mostly

4= I agree completely

5= I can't say

Services and premises?

1. Applying for an apartment/room was easy

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. I received an offer for a room according to the “date of apartment need”, stated in my application
3. Apartment rent is reasonable
4. Apartment condition is good
5. Sauna facilities are good
6. Laundry facilities are functional
7. I received enough information about sauna and laundry possibilities
8. Yard area maintenance is working well
9. Notices of defects are handled quickly
10. I am happy with the service company
11. I am happy with door opening services (Suomen vartiomiehet Oy)
12. I received detailed information on how to recycle

Do you use Tankkari website when making a notice of defect?

- Yes
- No, why not? _____

Tankkari office

13. Office location is good
14. Office opening hours are suitable
15. Office personell is helpful
16. Contacting the office is easy
17. Inquiriea are answered quickly
18. Different matters are handled quickly
19. I find the information I need easily on Tankkari website (www.tankkari.fi)

Development ideas

Other comments

LIITE 3. Sähköposti Heikki Laitiselta

Hei,

Ohessa tietoja:

Asuntokanta:

Tankkari I – VI yhteensä

- valmistumisvuodet	1980 – 2017
- kerrostaloja	8 kpl
- rivitaloja	18 kpl
- yksiöitä	103 kpl
- perheasuntoja	124 kpl
- 2-3-hengen soluasuntoja	124 kpl
- asuntoja	351 kpl
- opiskelija-asuntoaikat	noin 540 kpl

Vapaana on tällä hetkellä:

- 1 perheasunto (2H+k) ja 2-3 hengen solupaikkoja 20 kpl.

Muuta ajankohtaista:

Tankkari I, os. Pengerkatu 2, purettiin ja rakennettiin uudelleen 2015-2017. Kohteeseen rakennettiin yksiöitä (31-32 m²) 65 kpl, jotka on tällä hetkellä 100 % asutettu.

Tankkari II, os. Banerinkatu 20-22, on rakennettu Pohjois-Hakalahteen vuosina 1980 – 1982. Kohteen kuntotutkimus valmistui alkuvuodesta 2018, jonka perusteella arvioidaan perusparannustarpeiden kannattavuus ja kohteen kehittämistarpeet lähivuosina.

Tankkarin vuokraus- ja asukaspalvelut siirtyvät 15.10.2018 alkaen Kampuksen uudelle opintotorille Centrian-ammakorkeakoulu Oy:n hoidettavaksi, jolloin nämä palvelut ovat fyysisesti lähellä Tankkarin asiakkaita, eli opiskelijoita. Tankkarin asukaspalvelut täydentää osaltaan jatkossa Centrian palvelutarjontaa ja parantaa Tankkarin asukaspalveluita ja opiskelija-asuntojen markkinointia.

Hyvää jatkoa opiskeluun ja opinnäytetyöhön

Ystävällisin terveisin

Heikki Laitinen

toimitusjohtaja

Kt Oy Tankkari

Puh. 0400 560 690

heikki.laitinen@talohoito.fi

www.talohoito.fi

LIITE 4. Saatekirje

Hyvä Tankkarin asukas,

Pyydämme Teitä vastaamaan asiakastyytyväisyyskyselyyn koskien Tankkarin palveluita. Vastausten perusteella saamme tietoon asukkaiden mielipiteet palveluista, sekä mahdollisista kehittämisideoista.

Kysely on melko lyhyt ja aikaa vastaamiseen menee korkeintaan 5 minuuttia.

Kyselyyn voi vastata 11.3.2018 mennessä. Muista, että voit vastata kyselyyn vain kerran. Kysely on toteutettu osana Centrian opinnäytetyötä.

Linkki kyselyyn:

<https://link.webropolsurveys.com/S/362364D898C96C47>

Ystävällisin terveisin,
Tankkari

Dear Tankkari resident

We ask you kindly to participate in a survey concerning your satisfaction on Tankkari services. By answering these survey questions, you will help us develop our services.

Answering the survey takes about 5 minutes.

Survey is available until 11 March, 2018. Remember, that you can answer the survey only once. This survey is a part of Centria UAS thesis.

Click here to answer the survey:

<https://link.webropolsurveys.com/S/362364D898C96C47>

We appreciate your answer.

Best Regards,
Tankkkari

Terveisin / Best Regards,

Milla Vähäkainu
kiinteistösihteeri / housing secretary
Kustaa Aadolfinkatu 1

67100 Kokkola, Finland

p. +358 40 1817 400, +358 40 1732 552

milla.vahakainu@talohoito.fi

Kokkolan Vuokra Asunnot Oy & Kt Oy Tankkari

HUOM! Toimiston aukioloaika: ma – pe 11.00-16.30 (muista poikkeuksista ilmoitetaan mahdollisuuksien mukaan netissä)