



# Kiinteistöpalveluiden toiminnan kehittäminen

Anne Syvälahti

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2020

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma  
Restonomi AMK

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma  
Restonomi AMK

SYVÄLAHTI ANNE:  
Kiinteistöpalveluiden toiminnan kehittäminen

Opinnäytetyö 43 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Toukokuu 2020

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Raision seudun koulutuskuntayhtymän kiinteistöpalveluita. Keväällä 2020 toiminnan kehittämisen keinoja etsittäessä, tehtiin asiakaspalautekysely Webprool-kyselytyökalulla. Tutkimuksen tavoitteena oli saada palautetta asiakkailta, minkä avulla voidaan kiinteistöpalveluiden toimintaa kehittää tulevaisuudessa vastaamaan asiakkaiden odotuksia. Kyselyn tarkoituksena on toimia jatkossa kiinteistöpalveluiden laatutyökaluna.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä tarkastellaan muun muassa kiinteistöpalveluita, asiakaspalvelua, asiakastyytyväisyyttä, laatua, siivouspalvelun ja kiinteistöhoidon laatua. Tutkimuksen toteutusosassa esitellään käytössä olleet tutkimusmenetelmät ja tulokset. Kysely lähetettiin 212 henkilölle ja vastauksia saatiin 71 kappaletta. Kyselyn tulokset antoivat tietoa asiakastyytyväisyydestä sekä keinoja kehittää kiinteistöpalveluiden toiminnan laatua.

Tutkimus vahvisti, että Rasekon kiinteistöpalveluiden sisäiset asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluun ja sen laatuun. Tyytyväisyydestä huolimatta tutkimuksessa kävi ilmi kehittämiskohteita. Kehittämiskohteiksi nousivat tiedottaminen esimerkiksi siivoojien vastuualueista sekä muutoksista kiinteistöissä ja kierrättämisen lisääminen.

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hospitality Management

SYVÄLAHTI ANNE:  
Development of Real Estate Services

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 2 pages  
May 2020

---

The purpose of this thesis was to develop real estate services of the Raisio seudun koulutus kuntayhtymä. In the spring of 2020, a customer feedback survey was made using the Webprool query tool to find ways to develop operations. The purpose of the research was to obtain feedback from customers, which will enable the operations of real estate services to be developed in the future to meet customers' expectations of the services.

The study was quantitative and qualitative. Both research extracts provided an opportunity to collect information in a diverse way, thereby improving the reliability of the research. The theoretical framework for research deals with customer service, service quality, customer satisfaction and real estate services.

The target group of the customer feedback survey was internal customers of real estate services. The target group was limited to other staff. The questionnaire was sent to 212 people and 71 replies were received. When analysing the results of the research, it was found that customer satisfaction in real estate services was good. The survey will also serve as a quality tool for real estate services in the future.

---

Key words: customer service, quality of service, real estate services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	KIINTEISTÖPALVELU .....	6
	2.1 Kiinteistönhoitajan toimenkuva .....	6
	2.2 Siivoojan toimenkuva .....	7
3	ASIAKASPALVELU .....	8
4	ASIAKAS .....	11
5	LAATU .....	12
	5.1 Siivouspalvelun laatu .....	14
	5.2 Kiinteistönhoidon laatu .....	15
6	ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	17
7	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA .....	19
8	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	21
	8.1 Rasekon kiinteistöpalvelut .....	22
9	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	23
	9.1 Tutkimusongelma .....	23
	9.2 Tutkimusmenetelmän ja kohderyhmän valinta .....	23
	9.3 Kyselylomakkeen suunnittelu .....	24
	9.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	25
	9.5 Aineiston käsittely ja esittely .....	26
10	TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS .....	28
11	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
	11.1 Asiakaspalautekyselyn analysointi .....	30
	11.2 Tulosten lyhyt yhteenveto .....	36
12	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	37
	LÄHTEET .....	39
	LIITTEET .....	42
	Liite 1. Asiakaspalautekyselylomake .....	42

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä tutkittiin asiakaspalvelua, laatua ja asiakastyytyväisyyttä. Empiirisen tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa sisäisten asiakkaiden eli muun henkilökunnan tyytyväisyyttä Rasion seudun koulutuskuntayhtymän (Raseko) kiinteistöpalveluihin. Asiakastyytyväisyyskyselystä rajattiin pois oppilaat, jotka ovat myös kiinteistöpalveluiden sisäisiä asiakkaita. Tutkimusote oli kvantitatiivinen (määrällinen) ja kvalitatiivinen (laadullinen). Tutkimuksen aineistona toimii keväällä 2020 toteutettu kysely. Asiakastyytyväisyyskyselyä ei ole aiemmin tehty Rasekon kiinteistöpalveluille. Aineiston keruussa käytettiin verkkolomaketta.

Opinnäytetyön alussa tarkastellaan tutkimuksen kannalta keskeisiä käsitteitä ja tutkimusaiheeseen liittyviä aikaisempia tutkimuksia. Tutkimuksen kannalta tärkeimpiä käsitteitä ovat kiinteistöpalvelut, asiakaspalvelu, asiakas, palvelun laatu, kiinteistöhoidon ja siivouspalvelun laatu. Sen jälkeen kerrotaan, miten tutkimus on toteutettu ja sen tuloksista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus jatkossa hyödyntää Rasion Seudun koulutuskuntayhtymän kiinteistöpalveluiden toiminnan kehittämiseen ja palvelun laadun varmistamiseen. Opinnäytetyön lopuksi esitellään tutkimuksen johtopäätökset ja millaisia jatkotutkimuksen aiheita tutkimus on tuottanut.

Asiakaspalautekysely lähetettiin 212 henkilölle ja vastauksia saatiin 71 kappaletta. Vastausprosentti oli 33,5 %. Kyselyn tuloksia analysoitaessa huomattiin vastaajien olevan erittäin tai hyvin tyytyväisiä kiinteistöpalveluiden toimintaan. Kehityskohteita löytyi silti, kuten esimerkiksi tiedottamisen ja kierrätyksen lisäämisen osalta.

## 2 KIINTEISTÖPALVELU

Kiinteistöpalveluiden tuote on palvelu, jota ei voida valmistaa valmiiksi etukäteen vaan se yleensä tuotetaan sekä kulutetaan samanaikaisesti (Flink, Kerttula, Nordling & Rautio 2016, 56). Kiinteistöpalveluilla on useita sidosryhmiä. Heitä valvovat esimerkiksi kiinteistöjen omistajat ja asiakkaat, jotka ovat usein myös tilojen käyttäjiä. Kiinteistöpalvelut ostavat myös alihankintapalveluita sekä tavaroita yksityisiltä ja julkisilta tavarantoimittajilta sekä vesi- ja sähkölaitokselta. Kiinteistöpalvelu tarjoaa tilojen käyttäjälle turvallisuutta sekä viihtyisyyttä että myöskin terveellisyyttä. (Hekkanen, Marttila & Äijälä 1992, 17.)

Kiinteistöpalvelualalla pidetään tärkeänä riittävää perustietoa, mutta työntekijöiltä edellytetään myös halua elinikäiseen oppimiseen (Kiinteistönhoito 2020). Työntekijällä pitää olla teknistä osaamista, kykyä työskennellä itsenäisesti, yhteistyökykyä, asiakaspalvelutaitoja sekä vastuullisuutta. Työtehtävät ovat alalla moninaisia ja työntekijän päivät erilaisia. (Kiinteistöpalvelut 2020.) Ammattitaitoisella ja suunnitelmallisella kunnossapidolla kiinteistöt säilyttävät kuntonsa ja arvonsa (Kiinteistönhoito 2020). Tavoitteellinen kiinteistönhoito edellyttää suunnitelmallisuutta, valvontaa ja jälkiarviointia (Hekkanen ym. 1992, 20).

Kiinteistöpalvelualalla on monenlaisia työtehtäviä kuten esimerkiksi kiinteistönhoito-, siivous-, johto-, esimies-, kehittämis- ja myyntitehtäviä. Esimerkkeinä ammateista voidaan mainita kiinteistönhoitaja, siivooja, huoltomies, kiinteistösihteeri ja kiinteistöpäällikkö. (Kiinteistönhoito 2020.)

### 2.1 Kiinteistönhoitajan toimenkuva

Kiinteistönhoitajien työhön kuuluvat erilaiset kiinteistöihin liittyvät huolto- sekä korjaustyöt. Heidän vastuullaan ovat kiinteistöjen toimivuus ja erilaisten kulujen, esimerkiksi lämmityskulujen, pitäminen normaalilla tasolla. Kiinteistönhoitajilla on myös tärkeä merkitys rakennusten käytettävyyden, viihtyisyyden ja kiinteistöjen elinkaaren kannalta. Heidän tekemänsä työ on itsenäisesti sekä vastuullisesti

tehtyä palvelualan työtä. Heidän pitää tuntea työkohteensa rakenteet, erilaiset LVI- sekä sähköjärjestelmät että erilaiset turvallisuusmääräykset. Kiinteistöhoitajien ammattitaitoon kuuluvat myös vuorovaikutustaidot, oma-aloitteisuus, suunnittelukyky sekä erilaisten asioiden järjestelytaito. (Kiinteistöhoitaja 2020.)

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto voidaan opiskella toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa. Ammattinimike on kiinteistöhoitaja. Tutkinnon opiskelu oppisopimuksella on myös mahdollista. Perustutkinnon jälkeen voi opiskella ammatti- ja erikoisammattitutkinnot. (Kiinteistöhoitaja 2020.)

## **2.2 Siivoojan toimenkuva**

Siivousalan työntekijöiden tekemä työ on merkittävää yhteiskunnallisesti. Siivoojan työ muodostuu perustyöstä luoden tilassa toimiville ja heidän toiminnalleen sopivan ympäristön. Puhtaanapidon tavoitteena on pitää tilat puhtaana sekä järjestyksessä. Näin tiloista saadaan turvallisia, toimivia ja viihtyisiä. Ammatillaisen toteuttama siivous palvelee tilojen käyttäjiä, jotta he voivat keskittyä omiin työtehtäviinsä. (Huilaja 2012, 27.)

Siivoojan työ on asiakaspalveluammatti. Työtehtäviin kuuluu ylläpito- ja perussiivousta. Siivoustyö on päivittäin vaihtelevaa ja siinä tarvitaan kykyä itsenäiseen työhön, yhteistyökykyä, vastuullisuutta ja hyviä vuorovaikutustaitoja. (Siivooja 2020.) Siivooja on alansa ammattilainen, joka osaa valikoida siivousajankohdan, siivousmenetelmät ja -välineet. Hän osaa käyttää siivouskoneita, valita oikeat puhdistusaineet sekä noudattaa loogista työjärjestystä. Hän on henkilö, joka tuntee kiinteistössä tapahtuvan toiminnan ja sen merkityksen siivoukselle. (Kakko, Koskinen, Ryyänen & Vainio 2016, 2.)

Toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa voidaan opiskella puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan perustutkinto, jonka jälkeen voi opiskella ammatti- ja erikoisammattitutkinnot. Tutkinnon opiskelu on myös mahdollista oppisopimuksella. Työnantaja usein antaa perehdytyksen siivoojan työhön mennessä. (Siivooja 2020.)

### 3 ASIAKASPALVELU

On harvinaista nykyaikana törmätä ammattiin, johon ei liittyisi asiakaspalvelua. Asiakaspalveluun vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaat, asiakaspalvelijat sekä yritys ja sen toimintaohjeet ja palvelukulttuuri. Asiakaspalvelu käsittää sekä tuotteen että palveluun sisältyvää vuorovaikutusta erilaisten asiakkaiden kanssa. Asiakaspalvelijoita ovat kaikki ne, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa. Hyvän asiakaspalvelijan tärkeitä ominaisuuksia ovat asiakkaan kuuntelu, hänen tarpeidensa etusijalle asettaminen, palvelun luotettavuus ja joustavuus, yksilöllisyyden sekä ihmisyyden kunnioittaminen. (Kannisto & Kannisto 2008, 7, 51-52.)

Palvelutapahtuma on aina asiakkaan sekä asiakaspalvelijan välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Asiakas asettaa tietyt odotukset palvelutapahtumalle. Kun asiakastapahtuma tapahtuu kasvokkain, liittyy siihen myös sanallista viestintää, erilaisia ilmeitä, eleitä sekä palvelualttiutta ja -asennetta. Asiakas- sekä ihmissuhteissa luottamus on yksi tärkeimmistä onnistumisen vaatimuksista. Yhtä tärkeitä ovat myös hienotunteisuus sekä kohteliaisuus. Työntekijän on reagoitava välittömästi asiakkaan liikehdintään, kasvojen ilmeisiin sekä eleisiin. Asiakaspalvelu ei aina ole kasvotusten tapahtuvaa vaan se voi myös tapahtua esimerkiksi puhelimella tai sähköpostitse. Palvelu on aina henkilökohtainen kokemus, minkä vuoksi se näkyy, kuuluu, ja tuntuu kaikille erilaisena. Siksi asiakaspalvelutilanteet ovat aivan kuin näyttämöitä, missä viestiminen on näkyvää ja täten vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan organisaation palvelualttiudesta. Säännöllinen yhteydenpito esimerkiksi erilaisten asiakaskyselyjen avulla, on tärkeä osa onnistunutta asiakaspalvelutapahtumaa vaikuttaen asiakkaan arvioon saamastaan palvelusta. (Flink ym. 2016, 75-78; Eräsalo 2011, 13; Pitkänen 2006, 39; Hämäläinen 1999, 61.)

Palveluosaamisen yksi tärkeimmistä kulmakivistä on, että työntekijät tietävät omat tehtävänsä (Flink ym. 2016, 48). Asiakaspalvelijan on hyvä ymmärtää, kuinka hän hyötyy, kun yritys menestyy. Työntekijä on edustamansa yrityksen käyntikortti. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 7.) Asiakaspalvelutyö on asiantuntijatehtävä. Työntekijälle edellytyksenä toimia hyvänä asiakaspalvelijana on



riittävä asiantuntemus tuotteesta, omasta organisaatiosta sekä asiakkaista. (Hämäläinen 1999, 49.) Asiantuntemukseen perustuvassa osaamisessa ymmärrettään se, kuinka asiat pitää tehdä ja se luo työntekijälle riittävän uskottavuuden (Hämäläinen 1999, 50-51).

Työntekijä kykenee toteuttamaan itseään omassa työssään, kun hänelle annetaan mahdollisuus palvelun kehittämiseen sekä hänelle annetaan myös mahdollisuus toimia itsenäisesti käyttäen luovuuttaan (Hämäläinen 1999, 97). Eräs tapa kehittää palveluja on säännöllisten asiakaspalautekyselyjen tekeminen, kuten Rasekon kiinteistöpalveluissa on tarkoitus jatkossa tehdä. Palvelu on asiakkaalle aina yksilöllinen sekä ainutkertainen kokemus. Toisaalta on hyvä muistaa, että se mikä on toisen asiakkaan mielestä hyvää palvelua ei välttämättä ole sitä toiselle asiakkaalle. Tämä tekee asiakaspalvelutyöstä haasteellista ja vastuullista. (Kannisto & Kannisto 2008, 16.)

Tilannetaju on taitoa havainnoida tilanteita sekä tunnistaa erilaisia tunteita sekä mielialoja. Se sisältää myös kyvyn empatiaan (Flink ym. 2016, 98). Empatia on sitä, että tunnistamme toisen tunteet ja osaamme eläytyä hänen ongelmaansa (Hämäläinen 1999, 77). Tilanneosaamisen taitoa lisää ihmisen elämäkokemus, työkokemus ja koulutus. Ne auttavat ymmärtämään asioiden syy- ja seuraussuhteita (Flink ym. 2016, 98). Asiakastietoisuus pitää sisällään sen, että ymmärrämme asiakasta sekä osaamme kunnioittaa hänen tarpeitaan ja omaamme yhteistyökyvyn taidot. Asiakasta pitää kuunnella, pelkkä kuuleminen ei riitä. Toisaalta taito ymmärtää asiakasta on jatkuva oppimisprosessi. Se vaatii kykyä tarkastella tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja taitoa toimia tavalla jota asiakas arvostaa. (Hämäläinen 1999, 59.) Tilannetaju on tärkeää myös silloin, kun verkossa toteutetaan asiakaskyselyjä ja tarkastellaan niistä saatuja vastauksia.

Asiakaspalvelussa luottamus muodostuu erilaisten vaikutelmien, tekojen sekä työntekijän käytöksen avulla. Luottamus voidaan menettää nopeasti organisaation normaalissa arjessa. (Pitkänen 2006, 43.) Asiakkaalle annettujen lupauksen pitäminen on tärkeää. Työntekijän on hyvä tarkistaa, että asiakas on ymmärtänyt asian samalla lailla kuin työntekijä. Organisaatiossa on hyvä selvittää vastuut

sekä valtuudet eli kuka tekee päätökset ja mistä asioista. Henkilökohtaista palvelua arvostetaan ongelmatilanteissa. (Pitkänen 2006, 41.)

Asiakaspalvelutilanteissa on kysymys työntekijän käyttäytymisestä sekä hänen hienotunteisuudestaan. Asiakkaan kanssa ei saa mennä henkilökohtaisuuksiin eikä hänen kanssaan väitellä tai kinastella. Asiakkaan säännöllinen informointi on erittäin tärkeää. Se parantaa asiakkaan ja organisaation välistä luottamusta vähentäen samalla erilaisia huhuja, asiakkaan epäilyksiä ja kyselyitä. Tiedotuksen pitää aina lähteä viestin vastaanottajan näkökannasta. (Pitkänen 2006, 43-69.) Tämä näkyy käytännössä esimerkiksi asiakaskyselyjä tehtäessä. Asiakkaille kerrotaan, kuinka saatua palautetta hyödynnetään jatkossa. Näin osoitetaan konkreettisilla toimenpiteillä, että asiakkaan antama palaute on oikeasti merkityksellistä.

Esimiehen tärkeä tehtävä on pyrkiä luomaan työn arvostusta, saada asiakaspalvelijat sitoutumaan tavoitteisiin ja parantaa heidän työmotivaatiotansa. Tavoitteiden asettaminen yhdessä on tärkeää ja ne voivat olla esimerkiksi asiakkaiden määrä, palvelu, palvelun laatu sekä käsitellyt palautteet. Hyvä palvelu vaatii asiakasta, joka haluaa laadukasta palvelua ja saa näin vastinetta rahoilleen. Kokeumuksen ja tottumuksen kautta syntyy asiakaspalvelijalle ja asiakkaalle laatutietoisuus. (Kannisto & Kannisto 2008, 90.)

Kun yritys on palveluhenkinen, sen henkilökunta voi hyvin ja siellä on myönteinen työilmapiiri, heijastuu se heti asiakaspalveluun. Tällöin asiakas kokee palvelutilanteen iloisena, luonnollisena ja tehokkaana. Oma persoona on asiakaspalvelijan tärkein työväline ja tämä voi joskus tuoda haasteita työssä jaksamiselle. Asiakaspalvelijalle tärkeitä resursseja työssä jaksamiselle ovat työtoverit, esimies ja työnantaja. Esimerkiksi työyhteisöltä saatu tuki ja kannustus ovat olennaisia asioita työntekijän työuupumuksen ennaltaehkäisemiseksi. Työyhteisön hyvä ilmapiiri koostuu oikeastaan samoista asioista kuin onnistunut asiakaskokemus. Näitä ovat rehellisyys, työtovereiden kuuntelu ja kunnioittaminen sekä kaikkien tasavertainen kohtelu. (Kannisto & Kannisto 2008, 84-85 ja 90; Hämäläinen 1999, 25.)

## 4 ASIAKAS

Asiakkaita ovat ihmiset tai yritykset, jotka käyttävät tuotetta tai palvelua. Erilaiset aineelliset hyödykkeet ovat tuotteita, mihin asiakkaalle siirtyy omistusoikeus ja sen he voivat halutessaan vaikka varastoida. Palvelu taas on aineeton hyödyke, sillä se kulutetaan ja tuotetaan samanaikaisesti, joten siinä ei siirry lainkaan omistusoikeutta asiakkaalle. (Kannisto & Kannisto 2008, 6.)

Organisaatiossa työskentelevän on tunnistettava omat asiakkaat ja miten asiakkaita palvellaan (Flink ym. 2016, 52). Jukka Hämäläisen mukaan asiakaspalvelutyössä on kolme tärkeää asiaa. Ensinnäkin asiakaspalvelutyö edellyttää elinikäistä oppimista, koska asiakkaat ja asiat muuttuvat. Toinen tärkeä asia kyetä kuuntelemaan asiakasta. Kolmas tärkeä asia on osata kuunnella organisaation sisäistä ääntä ja jakaa omaa tietotaitoaan asiakkaista. (Hämäläinen 1999, 37.)

Organisaatiolla on sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaita. Ulkoisia asiakkaita ovat he, jotka tulevat yrityksen ulkopuolelta ostaen esimerkiksi palveluita. Sisäisiä asiakkaita ovat organisaatiossa työskentelevä henkilökunta riippumatta ovatko he samassa rakennuksessa tai samalla osastolla työssä eli kaikki organisaatiossa työskentelevät ovat toistensa asiakkaita. (Hämäläinen 1999, 25). Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijän pitää omien työtehtäviensä lisäksi tuntee myös organisaation muut toiminnot ja niiden tehtävät ja tarkoitus, ottaen se huomioon joka päivä tapahtuvassa työssään. Sisäisen palvelun laatua on se, miten hyvin kaikki työntekijät ja erilaiset yksiköt osaavat toimia yhdessä toistensa kanssa. (Flink ym. 2016, 55.)

## 5 LAATU

Yritykset määrittelevät toiminnalleen laatumäärittelyksiä ja niihin liittyviä ohjeita henkilökunnalleen. Käytännössä laatu on kuitenkin monisäikeinen kokonaisuus, koska viime kädessä laadun määrittelee aina organisaation ulkopuolinen henkilö eli asiakas. (Eräsalo 2011, 17.) Yritykselle haasteelliseksi tilanteen tekee esimerkiksi se, että palvelut muodostuvat prosesseista ja ovat usein suhdokeskeisiä. Lisäksi on tavallista, että asiakkaan kokemus laadusta muuttuu ja kehittyy asiakassuhteen jatkuessa. (Grönroos 2015, 123.)

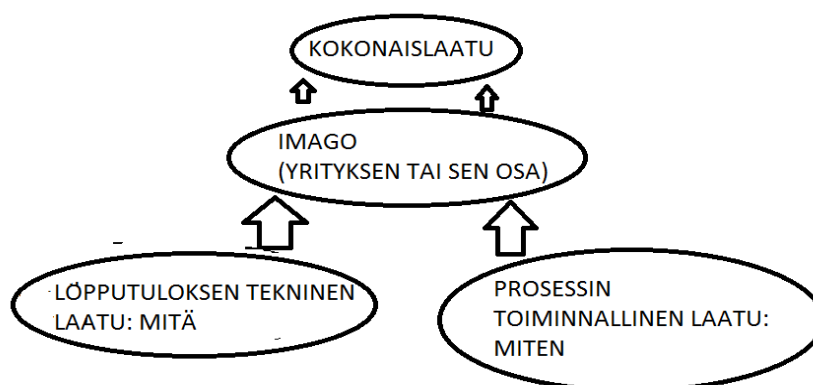
Palvelu voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat ydin-, tuki- ja lisäpalvelu. Ydinpalvelu on toiminnan kannalta tärkeintä eli asiakas saa, mitä hän tarvitsee. Tukipalvelu tukee ydinpalvelua toiminnallaan. Lisäpalvelussa taas on vain taivas rajana, koska sillä osoitetaan ystävällisyyttä ja halua palvella vahvistaen asiakassuhdetta. (Lundberg & Töytäri 2010, 74.) Esimerkiksi Rasekon kiinteistöpalveluiden ydinpalvelua on kiinteistöjen ylläpidosta huolehtiminen, joka pitää sisällään muun muassa siivouspalvelut, kiinteistöhoitopalvelut sekä teknisistä järjestelmistä, ulkoalueista ja jätehuollosta huolehtimisen.

Laatu ilmaisee sitä, mikä tuotteelle tai palvelulle on tunnusomaista ja sitä, mitä pidetään erinomaisena. Laatu on kokonaisuus, jonka jokainen kokee yksilöllisesti ja ominaisuuksia, joita voidaan mitata sekä asettaa sille vaatimuksia. Anttilan ja Jussilan artikkelin mukaan laatumääritelmien sisällöt jaetaan viiteen ryhmään tuoteperusteiset, tuotantoperusteiset, rahalliset arvoperusteet, reaalityökaloudelliset arvoperusteet sekä heuristiset ja myyttiset määritelmät. (Anttila & Jussila 2016.)

Laadun tuoteperusteiset käsitteet pitävät sisällään esimerkiksi tuotteen mitattavissa olevia ominaispiirteitä, kuten muun muassa nopeus ja tehokkuus. Tähän määritelmään lisätään yleensä tuotteen hinta ja kustannukset. Lähtökohtaisesti ajatellaan että korkeampi laatuisele tuotteelle pystytään hinnoittelemaan korkeampi hinta. Tuotantoperusteiset käsitteet sisältävät laadulle asetettujen vaatimusten toteuttamisen. Tämä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan laadun virheettömyysastetta ja se on puolueettomasti ja selkeästi mitattavissa. Taloudellinen arvoperusteinen käsite pitää sisällään sen, että laatu on hyödykkeelle määritellyn

käyttöarvon ja maksettaessa suoritettavan hinnan välinen suhde. Käsitteet, jotka ovat reaalityoudellisia arvoperusteisia pitävät sisällään hyötyarvot hyödykkeelle. Näitä kyetään määrittämään ainoastaan subjektiivisesti. Heurististen ja myyttisten laatuksitteiden avulla laadun voidaan täsmentää olevan korkealaatuista ja ylivoimaista. (Anttila & Jussila 2016.)

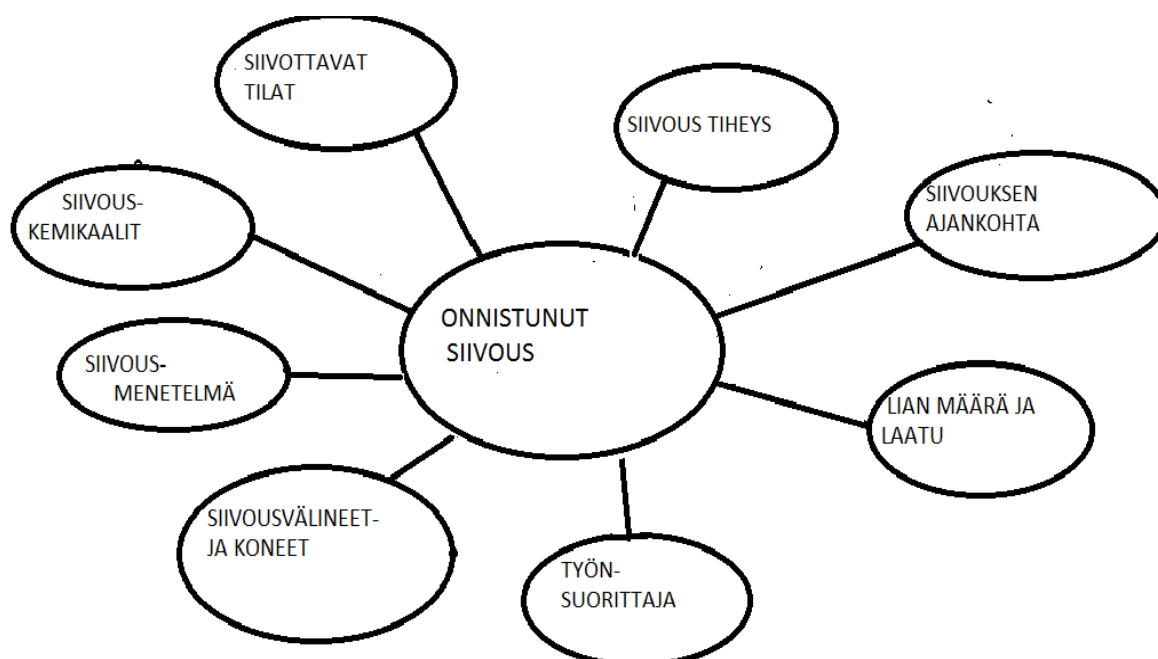
Kuvio 1:ssä on kuvattu kokonaislaadun muodostuminen Christian Grönroosin mukaan. Tekninen ja toiminnallinen palvelun laatu ovat perusta asiakkaan kokemukseksi palvelusta. Tekninen laatu vastaa kysymykseen mitä ja toiminnallinen laatu taas miten. (Grönroos 2015, 100.) Teknillinen tarkoittaa sitä, millä välineillä palvelutapahtuma on hoidettu ja toiminnallinen tarkoittaa tapaa, miltä palvelutapahtuman kokonaisuus tuntuu asiakkaasta. Kokemuksessa palvelusta on tärkeää myös asiakkaan omat odotukset. (Lundberg & Töytäri 2010, 42.) Toiminnallinen laatu pitää myös sisällään palvelutapahtuman sujuvuuden, nopeuden sekä palvelun henkilökohtaisuuden (Eräsalo 2011, 20). Organisaation imago on keskeinen tekijä palvelun kokemisessa. Jos asiakkaalla on organisaatiosta positiivinen mielikuva, antaa hän todennäköisesti pienet virheet anteeksi. Jos asiakkaan mielikuva on negatiivinen, vaikuttavat pienetkin virheet haitallisesti palvelun kokemiseen. (Grönroos 2015, 100 - 103.)



KUVIO 1. Kokonaislaatu (Grönroos 2015, muokattu)

## 5.1 Siivouspalvelun laatu

Seuraavaksi tarkastelen tutkimuksen kyselyn kannalta yhtä keskeistä käsitettä eli siivouspalvelun laatua. Siivouksen onnistumiseen vaikuttavat monet tekijät kuten ammattitaitoinen työntekijä, joka tietää millaista toimintaa tiloissa on ja millaisia vaatimuksia siivoukselle on asetettu. Näiden asioiden perusteella kyetään valitsemaan siivoukselle oikea ajankohta, siivousmenetelmät, puhdistusaineet sekä siivousvälineet ja -koneet. Kuvioon 2 on kerätty tekijöitä, jotka vaikuttavat onnistuneeseen lopputulokseen siivouksessa. (Kakko ym. 2016, 2-3.)



KUVIO 2. Onnistuneen siivouksen tärkeimpiä tekijöitä (Kakko ym. 2016, muokattu)

Tekninen laatu vastaa kysymykseen mitä ja toiminnallinen laatu vastaa taas kysymykseen miten. Kumpikaan laatu ei yksinään riitä vaan tarvitaan molemmat. Toiminnalliseen laatuun kuuluvat arvot, yrityskuva, markkinointi, palautejärjestelmä, nopea tiedonkulku, täsmällisyys, oma-aloitteisuus, siistit toimivat työasut, työtilat sekä toimivat kalusteet. Tekninen laatu pitää sisällään siivouskoneet, puhdistusaineet, siivousvälineet, perehdytys, koulutus, opastus, turvallisuus, työsuojelu, ympäristö, siivousmenetelmät ja mitoitus. Siivouspalvelun laatuun vaikuttavat myös asiakkaan odotukset sekä kokemukset. (Seppälä 2001, 96-97.)

Siivouksen jälkeistä puhtaustulosta voidaan tarkastella silmäilemällä ja tekemällä havaintoja. Useat laatujärjestelmät ja siivoukselle asetetut standardit pohjautuvat visuaaliseen arvioon, mutta ainoastaan siihen liittyvät menetelmät eivät ole tarpeeksi, sillä kaikkea likaa ei kyetä huomaamaan katsomalla ja ihmisillä on erilaiset mielihavainnot puhtaudesta. (Kakko ym. 2016, 10.) Esimerkiksi tasopintojen puhtausta ja siivouksen tulosta pystytään mittaamaan myös mikrobiologisilla ja instrumentaalisilla metodeilla. Siivouksen laadun analysointiin ja tarkasteluun laadittiin standardi INSTA 800 (SFS 5994) vuonna 2012. Siinä olevat arviointiperusteet tekevät helpommaksi asiakkaiden ja siivouspalveluyritysten keskinäisen yhteistyön ja kommunikoinnin siivouksen laatua arvioitaessa. Siivouspalveluyrityksille ja –organisaatioille on mahdollista ottaa käyttöönsä laatusertifikaatteja, kuten esimerkiksi laaduntuottokyky Clean card- sertifikaatti, ISO 9001-sertifikaatista käy ilmi asiakaslähtöisyys ja systemaattinen laadun edistäminen ja ISO 4001 ympäristösertifikaatti. (Kakko ym. 2016, 10.) Siivouksen laadun arvioimisessa on hyvä olla yhteiset sovitut kriteerit, koska ihmisillä ovat erilaiset käsitykset puhtaudesta. Työntekijä tietää mitä pitää tehdä ja asiakas tietää, millaista palvelua hän saa. Kun on yhteiset kriteerit, asiakkaan kanssa on myös helpompi kommunikoida siivouksen laadusta.

## 5.2 Kiinteistönhoidon laatu

Laadukas kiinteistöpalvelujen toiminta on helposti itsestään selvää ja kaiken sujuessa ilman ongelmia ei muisteta edes kiittää. Tavallisesti vasta, kun tulee vaikeuksia kiinteistönhoito saa osakseen huomiota ja palautetta. Kiinteistönhoidon palvelun laatuun vaikuttaa se kuinka hyvin palveluyritys pääsee asiakkaan kanssa yhdessä sovittuun tasoon. (Nikander, Heimburger, Junnonen & Puhto 2007, 53.) Sovittujen asioiden kirjaaminen huoltokirjaan on olennaista, jotta tarpeellinen tieto kiinteistöistä on koko ajan käytettävissä. Kiinteistöpalveluille tunnusomaista on työtehtävien sesonkiluonteisuus ja toistuvuus. (Nikander ym. 2007, 30, 60.)

Kiinteistöpalveluiden laadun parantamisen tarkoituksena on ennen kaikkea edistää asiakastytyväisyyttä ja yrityksen henkilökunnan työtyytyväisyyttä. (Nikander

ym. 2007, 31.) Kiinteistönhoidon palvelun laatu jaetaan kahteen osaan tekniseen ja toiminnalliseen. Teknisen laadun avulla tarkastellaan palvelun lopullista tulosta, kuten esimerkiksi piha-alueiden siisteyttä kiinteistönhoidon siivouksen toteututtua. Onnistunut tekninen laatu merkitsee, että asiakkaan kokemus kiinteistöpalveluyrityksen toiminnasta on ollut hänen odotuksiaan vastaava. Tekninen laatu pitää sisällään hoitotaajuuden, käytettävissä olevan teknologian esimerkiksi seuranta- ja ohjausmenetelmät, palvelujen järjestelyn ja työntekijöiden vankan ammattiosaamisen. Teknistä laatua kyetään varmentamaan toistuvilla mittauksilla sekä auditoinneilla. Mittauskohteita ovat esimerkiksi lämpötilat, sisäilman laatu, reklamaatioiden kokonaismäärä ja laatu sekä se, miten näihin vastataan. (Nikander ym. 2007, 55-56.)

Toiminnallinen laatu kuvaa kiinteistöhoitoyrityksen kykyä toteuttaa palveluja niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä (Nikander ym. 2007, 60). Toiminnalliseen laatuun sisältyy varsinainen palvelun tuottaminen, jota kyetään arvioimaan esimerkiksi kiinteistöhuollon palvelupyyntöihin reagointi- ja suoritusajoina katsomalla. Näihin liittyvät ajat kerätään luotettavasta systeemistä. Laadun arviointiin voidaan käyttää myös reklamaatioiden määrää. Niistä pitää poistaa perusteettomat ja epäolennaiset viestit. Asiakkaiden tyytyväisyys kiinteistöhuollon laatuun on tärkeä mittauskeino. (Nikander ym. 2007, 60.)



## 6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on yrityksen tärkein mittari palvelua mitattaessa. (Aarnikoivu 2005, 37). Tämän vuoksi Rasekon kiinteistöpalveluissa myös toteutetaan kiinteistönhuoltoon asiakastyytyväisyyskysely. Palautetta asiakkailta on hyvä kerätä systemaattisesti ja säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi. Esimerkiksi lomakkeilla toteutetut asiakaspalautekyselyt antavat asiakkaan kokemukselle ja mielihiteelle mahdollisuuden tulla kuulluksi. Lisäksi arjessa tapahtuvat kohtaamiset asiakkaiden kanssa ovat tärkeä osa palvelun kehittämistä. Palautekyselyissä kerätään tietoa esimerkiksi asiantuntemuksesta, ystävällisyydestä, tilojen toimivuudesta ja asiakkaiden tarpeista. (Aarnikoivu 2005, 37-38, 46, 67.) Lisäksi arkipäivän kohtaamisissa työntekijöiden on hyvä säännöllisesti tiedustella asiakkaan vaikutelmia tapahtuvasta palvelusta ja tuotteesta (Eräsalo 2011, 21).

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa esimerkiksi palveluyrityksen ammattitaito, koulutus, viestintä ja henkilökohtainen lähestymistapa. Asiakastyytyväisyyttä täydentää ulko- ja sisätilojen laadukkuus, kuten muun muassa tilojen siisteys, viheralueet, valaistus ja informaatio. Sen tutkiminen on tärkeää yritykselle ja se on myös osa toimivaa laadunhallintaa. Asiakastyytyväisyyden arvioinnin perussyy on saada tietoa asiakkailta, jotta voidaan tehdä oikeita päätöksiä tyytyväisyyden parantamiseksi. Sitä pystytään tutkimaan esimerkiksi kyselylomakkeilla keräten tietoa asiakkaan tyytyväisyydestä tarjottuihin palveluiden laatuun. Tutkimustulosten informointi kaikille työntekijöille on tärkeää, jotta asiakastyytyväisyyttä kyetään lisäämään tulevaisuudessa. (Klementova, Zavadsky & Zavadska 2015, 126-130.)

Kiinteistöjen tilankäyttäjien tyytyväisyyttä voidaan mitata tyytyväisyyskyselyillä ja reklamaatioilla sekä erilaisilla alalle tyypillisillä selonteoilla ja auditoinneilla. Pelkkä palautteen kerääminen ei saa olla itseisarvo vaan siitä saatu tieto on käytettävä konkreettisesti hyödyksi palvelujen kehittämistoiminnassa, kuten esimerkiksi ad-hoc-tyyppisten ongelmien ehkäisemiseen ja korjaamiseen heti niiden ilmaannuttua sekä toisaalta palvelutoiminnan pidemmän tähtäimen kehitystyöhön. (Routto & Puhto 2000, 11,13.)

Asiakkailta saatu palaute antaa tärkeää tietoa asiakkaan kokemasta palvelulaadusta ja siihen liittyvistä odotuksista. Kerätty palaute voi olla positiivista tai negatiivista. Molemmat palautteet ovat yhtä tärkeitä toiminnan kehittämisen kannalta. Erityisesti rakentavassa hengessä annettu palaute antaa usein konkreettisia eväitä parantaa yrityksen tarjoamia palveluita vastaamaan paremmin asiakkaiden odotuksia. Asiakastyytyväisyyden mittaamista olisi hyvä suorittaa säännöllisesti esimerkiksi joka vuosi, jolloin mittauskeinoja ja saadun palautteen käsittelyä kyetään kehittämään paremmin organisaation tarpeisiin sopiviksi. (Routto & Puhto 2000, 11,13.) Rasekon kiinteistöpalveluissa on tarkoitus jatkossa tehdä asiakastyytyväisyyskyselyjä säännöllisesti toiminnan kehittämiseksi asiakkaiden odotuksia vastaavaksi.

## 7 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA AIHEESTA

Kiinteistöpalveluita, asiakastytyvyyttä sekä asiakaspalvelukyselyitä on tutkittu paljon aikaisemminkin. Muiden toteuttamaan tutkimukseen tutustuminen on ollut tärkeää tutkimuksen teoriaosuuden rakentamisessa ja tutkimuksen toteutuksessa. Seuraavissa kappaleissa esittelen muutaman tutkimuksen.

Essi Kajanderin kandidaatintyön (2016) tavoite oli selvittää tekijät, joita asiakkaiden kokema palvelun laatu sisältää, kuinka sitä kyetään mittaamaan ja miten tuloksia voidaan käyttää toiminnan parantamiseksi. Tuloksena pystyttiin toteamaan palvelun ja laadun olevan yrityksille tärkeä kilpailukeino. Kandidaatintyö oli kirjallisuuskatsaus, missä lähteinä käytettiin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja artikkeleita. (Kajander 2016.)

Satu Aholan ja Ilona Ruokokosken opinnäytetyössä (2009) tavoitteena oli asiakastytyvyysskyselyn toteuttaminen VTI Technologies Oy:n henkilökunnalle. Kysely tehtiin lomakekyselynä, joka sisälsi sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Tuloksista kävi ilmi siivoushenkilöstön vuorovaikutustaitojen parantamisen tärkeys. (Ahola & Ruokokoski 2009.)

Malla Kaylan opinnäytetyön Service quality and customer satisfaction at ISS facility service company (2012) tavoitteena oli selvittää ISS:n palvelun laatua ja siinä ilmeneviä ongelmia. Tutkimus tehtiin Agora yliopiston rakennuksessa, jonka puhtaanapidosta ISS huolehtii. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse henkilöille, jotka oli valittu satunnaisesti asiakkaiden joukosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli parantaa asiakastytyvyyttä. (Malla 2012.)

Holappa Tiinan pro gradututkimuksessa (2013) Asiakkaan palvelupolku kiinteistöhuoltopalveluissa tutkittiin kiinteistöhuollon asiakkaiden palveluprosesseja. Tavoitteena oli selvittää palvelutuokioita ja kontaktipisteitä kiinteistöhuollonpalveluissa. Tutkimus on tehty osana Oulun yliopiston ja VTT:n Modu Servprojehtia. (Holappa 2013.)

Mari Valtosen (2015) opinnäytetyössä suunniteltiin asiakastyytyväisyyskyselylomake Satakunnan sairaanhoitopiirin siivouskeskukselle. Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Hän tutki vastaavanlaisten yritysten asiakaspalautekyselyjä sekä tutustui aiheen kirjallisuuteen. Asiakastyytyväisyyskyselystä saadaan hänen mukaansa toimiva työväline yritykselle hyvin suunniteltuna. Valtosen mukaan on tärkeää miettiä, kuinka kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää konkreettisesti parhaalla mahdollisella tavalla. (Valtonen 2015.)

Nyrösen Ullan pro gradussa (2017) Koetun arvon ja asiakastyytyväisyyden vaikutus asiakasuskollisuuteen. Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaan kokemuksen vaikutuksista asiakastyytyväisyyteen ja -uskollisuuteen. Tutkimuksessa käytettiin menetelmänä kvantitatiivista survey-tutkimusta. Tietojen keräämiseen käytettiin kyselylomaketta ja strukturoitua haastattelua. (Nyrönen 2017.)

Servo Terhin opinnäytetyön (2012) tavoitteena oli saada selville Raivion kiinteistöhuollon asiakkaiden tyytyväisyys palvelun laatuun. Tutkimus suoritettiin jakamalla asiakkaille kyselylomake. Tulokseksi saatiin kehittämissuhteita, kuten kuinka voidaan parantaa tulevaisuudessa ulkoalueiden ja porraskäytävien siisteyttä. (Servo 2012.)

## 8 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY / Raision seudun koulutuskuntayhtymä

Opinnäytetyö oli toimeksianto Raision Seudun koulutuskuntayhtymältä (Raseko). Sen omistajakuntia ovat Raisio, Nousiainen, Mynämäki, Naantali, Rusko ja Masku. Rasekon tehtävänä on järjestää ammatillista koulutusta oman alueensa tarpeisiin. Koulutusaloja ovat muun muassa tekniikan alat, liiketoiminta, tietojenkäsittely, terveys- ja hyvinvointiala, ravintola- ja cateringala sekä kiinteistö- ja puhdistuspalveluala. Tulevaisuuden tavoitteena on olla menestyvä, itsenäinen valtakunnallisestikin arvostettu työelämän kehittäjä ja koulutuksen järjestäjä. (Raseko toimintakertomus 2018-2019, 4-5.)

Organisaatio muodostuu tällä hetkellä kahdesta tulosyksiköstä Rasekon ammattiopisto sekä yhteiset palvelut. Kuntayhtymän korkein päättävä elin on yhtymävaltuusto ja toimeenpanoelimenä toimii yhtymähallitus, johon kuuluvat puheenjohtaja, kuusi jäsentä ja heidän lisäksi valitaan seitsemän varahenkilöä. Kuntayhtymän johdossa on johtava rehtori ja yhteisten palveluiden johdossa toimii hallintojohtaja. (Raseko toimintakertomus 2018-2019, 5.)

Toiminnassa ja tavoitteiden saavuttamisessa korostetaan seuraavia arvoja: osaaminen, yhteistyökyky, elämänläheisyys, yritteliäisyys, inhimillisyys ja vastuuntunto. Yleistavoitteena on taata nuorille ja aikuisille yhteiskunnan, työelämän sekä niiden kehittymisen ja jatko-opintojen edellyttämät riittävät valmiudet tiedoissa, taidoissa ja asenteissa. (Raseko 2020.)

Rasekon henkilökunnan kokonaismäärä oli 186 henkilöä vuonna 2018, joista tukipalveluissa työskenteli 45 henkilöä. Tukipalvelut pitävät sisällään yhteiset palvelut, oppisopimuksen, hallinnon, kehittämisen sekä laadun. (Rasekon toimintakertomus 2018-2019, 34.)

Rasekossa on käytössä IMS toiminnanhallinnan järjestelmä. Se on luotu Arter Oy:n IMS-ohjelmistoon. Se toimii Rasekon laadunhallinnan perustana. IMS muodostuu prosessien kuvaamisista ja erilaisista ohjeista. IMS:istä löytyy esimerkiksi

organisaation tavoitteet, toimintatavat ja henkilökunnan ohjeistus. Toimintajärjestelmä on sertifioitu ISO 9001:2015 sertifikaatilla. Riippumattomana auditoijana toimii DNY-GL sertifiointilaitos. (Raseko intra 2020; Arter Oy 2020.)

### **8.1 Rasekon kiinteistöpalvelut**

Raision seudun koulutuskuntayhtymän kiinteistöpalvelut ovat osa organisaation yhteisiä palveluja (Raseko 2020). Kiinteistöpalveluihin kuuluvat kiinteistöpäällikkö, 8 siistijää, huoltomestari ja kaksi kiinteistönhoitajaa. Siistijöistä kaikki ovat kokoaikaisia ja vakituisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä. Osaston tehtävänä on kiinteistöjen kokonaisvaltainen ylläpito. Kiinteistöpäällikkö toimii myös työsuojelupäällikkönä. Raision seudun koulutuskuntayhtymän kiinteistöt toimivat oppilaitostiloina, joten siivoojat ja kiinteistönhoitajat huolehtivat oppilaitoksen siisteydestä, turvallisuudesta ja kiinteistöjen kunnosta. Lumityöt ja kulkuväylien hiekoittaminen sekä ruohonleikkaaminen kuuluvat aliurakoitsijalle. Siivoojien sekä kiinteistönhoitajien asiakkaita ovat tilankäyttäjät eli muun muassa opettajat, oppilaat sekä tukihenkilöstö. (Raseko intra 2020.)

## 9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 9.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Raision seudun koulutuskuntayhtymän sisäisten asiakkaiden tyytyväisyyttä kiinteistöpalveluiden toimintaan ja palvelun laatuun. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada palautetta asiakkailta, minkä avulla voidaan kiinteistöpalveluiden toimintaa kehittää tulevaisuudessa vastaamaan asiakkaiden odotuksia palveluilta. Palautteen kerääminen suoritettiin asiakaspalautekyselyn avulla, jonka linkki lähetettiin sähköpostitse. Kyselysovelluksena käytettiin Webprool kyselytyökalua. Kysely toimii jatkossa kiinteistöpalveluiden laatutyökaluna IMS-toimintajärjestelmässä.

### 9.2 Tutkimusmenetelmän ja kohderyhmän valinta

Ensinnäkin opinnäytetyön teoreettinen taustatieto auttaa lukijaa hahmottamaan tutkimusaiheen kannalta keskeiset käsitteet ja kuinka toteutettu tutkimus asettuu tutkimusalueeseen. Toisaalta teoreettinen tarkastelu auttaa myös hahmottamaan tehdyn tutkimuksen toteutusta ja tulosten tarkastelua. (Viskari 2000, 36.)

Tiedonkeruumenetelmän valinnan ratkaisevia seikkoja ovat tutkimukselle asetetut tavoitteet, laatu, tutkimuksen rakenne, asiasisältö, kohdevalinta, vastausten haluttu määrä ja tutkimukselle tuleva hinta. Tiedonhankintakeinoilla on merkitys aikatauluun, tutkimustulosten laadukkuuteen, kyselylomakkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Tilastokeskus n.d.)

Kvantitatiiviselle eli määrälliselle tutkimukselle tyypillinen tavoite on tulkita, havainnollistaa, määrittää, tarkastella tai ennakoida esimerkiksi ihmisiin kohdistuvia toimintoja. Tulokset ilmaistaan yleensä numeraalisesti ja tutkimusmateriaalista pyritään löytämään tyypillisimmät lainalaisuudet. Määrällinen tutkimus aloitetaan käsitteiden tarkastelusta ja asiat, joita halutaan mitata, laaditaan tästä teoria-

osasta. Määrällisen tutkimuksen ominaispiirre on kausaalisuhteiden selvittäminen tutkimusmateriaalista ja tulkita niitä. Kausaalisuus merkitsee sitä, että materiaalista yritetään saada näkyviin syy – ja seuraussuhteita. (Vilkkä 2007, 23, 26.)

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan Hirsijärven ym. mukaan kuvailla esimerkiksi seuraavilla adjektiiveilla hellävarainen, sopeutuva, omakohtainen, looginen, suhteellinen, hyvä ja huono (Hirsijärvi ym. 2000, 123). Oletuksena kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on kuvata todellista maailmaa ja tilanteita ja tutkia niitä kokonaisuuksina. Arvot vaikuttavat siihen mitä ja kuinka tutkijalla on tavoitteena ymmärtää havainnoimiaan tapahtumia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on yrityksenä havaita uusia realiteetteja kuin vahvistaa jo tähän mennessä olemassa olevia totuuksia. (Hirsijärvi ym. 2000, 152.)

### **9.3 Kyselylomakkeen suunnittelu**

Tässä tutkimuksessa mittausvälineenä toimi kyselylomake, joten tutkimuksen onnistuminen oli kiinni lomakkeen toimivuudesta käytännössä. Erinomainen kyselylomake on sellainen, missä yhdistyvät sekä tilastolliset että sisällölliset ominaisuudet (Vehkalahti 2019, 20). Onnistuneen kyselylomakkeen on oltava selkeä ja sen laadinnassa kannattaa välttää epämääräisyyksiä. Tarkoin määritellyt kysymykset ovat yleisiä kysymyksiä suotavampi vaihtoehto. Mahdollisimman tarkoin määriteltyyn kysymykseen sisältyy vähemmän mahdollisuuksia tulkita väärin. Kohderyhmälle esitettyjen kysymysten on hyvä olla lyhyitä, eivätkä ne saa sisältää kaksoismerkityksiä. Vastausvaihtoehtona on aina tarjottava mahdollisuus vastata minulla ei ole mielipidettä. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2000, 189-190.)

Kyselomakkeessa valmiina olevat vastaukset selventävät mittaamista ja tekevät helpommaksi tutkimuksen tulosten tarkastelemisen ja jatkohyödyntämisen. Kyselylomakkeeseen kannattaa laittaa myös mahdollisuus vastata vapaasti omin sanoin, koska avovastauksista voidaan saada tehtävän tutkimuksen osalta olennaista tietoa, joka mahdollisesti muuten voisi jäädä huomaamatta. (Vehkalahti 2019, 25.)



Kysymyslomakkeessa on hyvä suunnitella kysymysten lukumäärä ja missä järjestyksessä ne ovat lomakkeella. Kysymyksissä käytettävät sanat pitää miettiä tarkoin ja ne eivät saisi olla liian johdattelevia. Kun kysymykset on valmisteltu, valittu, laaditaan ja toteutetaan lomake. Palautelomakkeiden haasteena on usein se, kuinka saadaan kerättyä riittävä määrä vastauksia. Tästä syystä kyselylomakkeen on hyvä näyttää nopeasti ja helposti täytettävältä sekä sen tulee olla vaikutelmaltaan virheetön. Avovastauksille on hyvä olla tarpeeksi tilaa. Lomakkeen saatekirjeessä on hyvä kertoa kyselyn tarkoitus ja kannustaa vastaamaan kyselyyn. Lisäksi on hyvä ilmoittaa, kuinka kauan kyselylomake on auki ja lopuksi kiittää kaikkia kyselyyn vastanneita. (Hirsijärvi ym. 2000, 191.) Kyselylomaketta kannattaa testata etukäteen, jotta voidaan varmistaa lomakkeen tekninen ja sisällöllinen toimivuus. Testauksessa ei vastaajia tarvitse olla montaa henkilöä. (Vehkalahti 2019, 48.)

#### **9.4 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti**

Tutkimusta tehdessä tavoitteena on mahdollisten virheiden estäminen. Tästä huolimatta tuloksien luotettavuus ja oikeellisuus voivat joskus muuttua. Tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen on mahdollista tehdä useilla mittaus- ja tutkimuskeinoilla. (Hirsijärvi ym. 2000, 213.) Tutkimusta tehdessään on tutkijan muistettava olla puolueeton. Tutkimustulosten voidaan sanoa olevan objektiivisia, sen ollessa riippumaton tutkimuksen tekijästä. Esimerkiksi tutkimuksen toteutusta ja saatujen tulosten puolueettomuutta edistää tutkittavan ja tutkijan kaukainen vuorovaikutussuhde tutkimuksen käytännön toteutuksen kuluessa. Tutkijan on pyrittävä varmistamaan, että hänellä on mahdollisimman pieni vaikutus tutkimustulokseen. (Vilkka 2007, 13, 16.)

Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy kaksi periaatetta validiteetti ja reliabiliteetti. Tutkimuksen kulku on tärkeää raportoida mahdollisimman tarkasti, koska validiteettia ja reliabiliteettia parantaa tutkijan mahdollisimman täsmällinen selvitys siitä, miten tutkimus on toteutettu. Validiteetin suomenkielinen vastine on pätevyys ja reliabiliteetin vastine on tarkkuus. Validiteetti ilmaisee sen, että mitattiinko sitä, mitä oli tarkoitus ja reliabiliteetti ilmaisee sen, että millä tarkkuudella mitattiin.

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa. Näin ollen tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Hirsijärven ym. mukaan validius tarkoittaa havainnollistamisen ja siihen yhdistettyjen selvitysten ja näkemysten yhteen soveltuvuutta. Lisäksi esimerkiksi vastausprosentti on yksi kyselytutkimuksen luotettavuuden mittari (Hirsijärvi ym. 2000, 214; Vehkalahti 2019, 41,44.)

## 9.5 Aineiston käsittely ja esittely

Määrällinen tutkimusprosessi sisältää neljä eri vaihetta tutkimusmateriaalin koaminen, sen tarkastelu, analysointi ja tulkitseminen. Tutkimusaineiston tarkastelu aloitetaan, kun kyselyllä hankittu materiaali on kerätty. Tutkimusmateriaalin tarkastelu merkitsee sitä, että kyselylomakkeella oleva materiaali käydään läpi, tiedot tallennetaan tietokoneelle niin, että niitä kyetään tutkimaan numeraalisesti esimerkiksi Excel-taulukko-ohjelman avulla. (Vilkka 2007, 106.)

Tutkimuksessa kootun materiaalin analysoiminen, tulkitseminen ja päätelmien tekeminen ovat pääasia. Tutkimusdatan analysointia tehtäessä tutkijalle käy ilmi, millaisia vastauksia saadaan tutkimuskysymyksiin. (Hirsijärvi ym. 2000, 207.) Määrällisessä tutkimuksessa tarkastellaan palautettujen kyselyvastausten henkilöiden määrää, joille kysely lähetettiin. Seuraavaksi tarkastellaan, miten kyselyyn on vastattu ja siten pysytään määrittämään tutkimuksen otoskoko prosenttilukuna, mikä on palautettujen kyselyvastausten määrä suhteessa kyselyn vastaanottajien määrään. (Vilkka 2007, 60.) Tutkimuksen toteutuksen kannalta on tärkeää tarkastella myös tutkimusvastausten katoa. Kyselyyn vastaamatta jättämisen välttäminen vaatii tutkijalta tarkkaavaisuutta. Yksi keino sen välttämiseen on lähettää uudestaan viestiä kohderyhmälle ja motivoida heitä vastaamaan kyselyyn. (Vilkka 2007, 107.)

Määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan kuvata taulukoina, kuviaina esimerkiksi pylväinä, erilaisina tunnuslukuina ja näitä selittävinä teksteinä. Kuviota hyödynnetään yleensä, kun jaetaan tietoa tiivistetysti ja selkeästi. Tutkija tekee itse päätöksen, miten tulokset esitellään. (Vilkka 2007, 137.)

Empiirinen tutkimus on usein sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista. Molempien tutkimusmenetelmien hyödyntäminen tutkimuksessa auttaa keräämään tutkimuskysymyksiin monenlaista tietoa. Esimerkkinä kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen erosta voidaan mainita tutkijan ja tutkimuskohteen suhde, joka ensin mainitussa on läheinen, kun taas jälkimmäisessä se on etäisempi. Kvalitatiivista tutkimusta analysoitaessa on tärkeä selvittää tutkimuksen kohde, kuinka aineisto on kerätty ja kuinka aineisto analysoidaan. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kirjoittaminen tärkeässä asemassa. Se alkaa erillisillä havainnoinneilla päätyen yleispäätelmiin. (Hirsijärvi ym. 2000, 124, 242, 246.)

## 10 TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Asiakastytyväisyyskyselyn kohderyhmä oli Raision seudun koulutuskuntayhtymän kiinteistöpalveluiden sisäiset asiakkaat. Sisäisiä asiakkaita ovat henkilökunta sekä opiskelijat. Tutkimuksen kohderyhmäksi rajattiin henkilökunta. Henkilökunnasta työntekijät, jotka eivät työskentele kiinteistöpalveluissa. Kysely lähetettiin 212 kohderyhmään kuuluvalla.

Toteutettu tutkimus oli kvantitatiivien (määrällinen) ja kvalitatiivinen (laadullinen). Molemmat tutkimusotteet antoivat mahdollisuuden kerätä tietoa monipuolisesti ja parantaa näin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusaineiston keruussa käytettiin verkkolomaketta, joka tehtiin käyttämällä Webprool-kyselytyökalua. Kyselylomakkeeseen sisältyi seitsemän strukturoitua kysymystä ja yksi avoin kysymys. Kyselylomake lähetettiin linkkinä sähköpostitse henkilökunnalle. Sähköpostissa oli ohessa lyhyt saatekirje, jossa kerrottiin, miksi kysely toteutetaan. Tutkimus tehtiin Rasekon henkilökunnalle niin, että he vastasivat anonyymisti eikä heitä ole mahdollista tunnistaa vastausten analysoinnissa.

Asiakaspalautekysely toteutettiin ajalla 22.4 – 29.4.2020. Kyselylomake testattiin ennen kyselyn lähettämistä, jotta voitiin varmistua lomakkeen toiminnasta. Koe-tallennusten avulla kyselylomakkeen vastausten tallentuminen Webprool-ohjelmaan haluttiin varmistaa. Kysymysten toimivuus haluttiin myös varmistaa kohderyhmän ja tutkimuksen aiheen kannalta sopiviksi. Testauksessa huomattiin esimerkiksi muutama kirjoitusvirhe. Lomakkeessa oli strukturoiduissa kysymyksissä valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen avoin muu palaute, jolla tutkittiin vastausvaihtoehtoja, joita ei ollut otettu huomioon vastausvalintoja mietittäessä (Hiltunen 2008, 5). Kyselylomakkeen kysymykset suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. (liite 1).

Muistutusviesti lähetettiin 28.4.2020, jotta kyselylomakkeen saaneet muistavat vastata kyselyyn. Lisäksi kyselyä jatkettiin vielä yhdellä päivällä. Lopullinen kyselyyn vastanneiden määrä oli 71 henkilöä. Määrällisen aineiston perusanalyysiin

käytettiin MS Excel taulukkolaskentaohjelmaa. Avoimien kysymysten analysoinnissa käytin kvalitatiivista tutkimusotetta. Avoimien kysymysten vastausten analysointi aloitettiin ryhmittelemällä vastaukset. Tulosten käsittelyssä oli tavoitteena huolehtia kaikkien osapuolten tietosuojasta. Tästä syystä vastaukset, joissa palaute kohdistui, yksittäiseen työntekijään henkilökohtaisesti poistettiin.

## 11 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käydään läpi Rasekon kiinteistöpalveluiden muulle henkilökunnalle toteutetun asiakaspalautekyselyn tulokset. Tutkimuksen kohderyhmänä oli organisaation työntekijät, jotka eivät työskentele kiinteistöpalveluissa. Kysely tehtiin Webprool-kyselytyökalua käyttäen. Kyselyyn vastasi 30.4.2020 mennessä 71 vastaajaa 212:sta. Vastausprosentti oli 33,5 %. Vastausprosentin alhaisuuteen vaikuttivat useat tekijät. Ensinnäkin suurin osa henkilökunnasta oli kotona etätyössä COVID 19 viruksen aiheuttaman pandemian vuoksi. Vastausaikataulu kyselyssä oli lyhyt. Lisäksi kevään aikana organisaatiossa oli toteutettu useita kyselyitä, joka saattoi aiheuttaa kyselyn vastausten vähäiseen määrään.

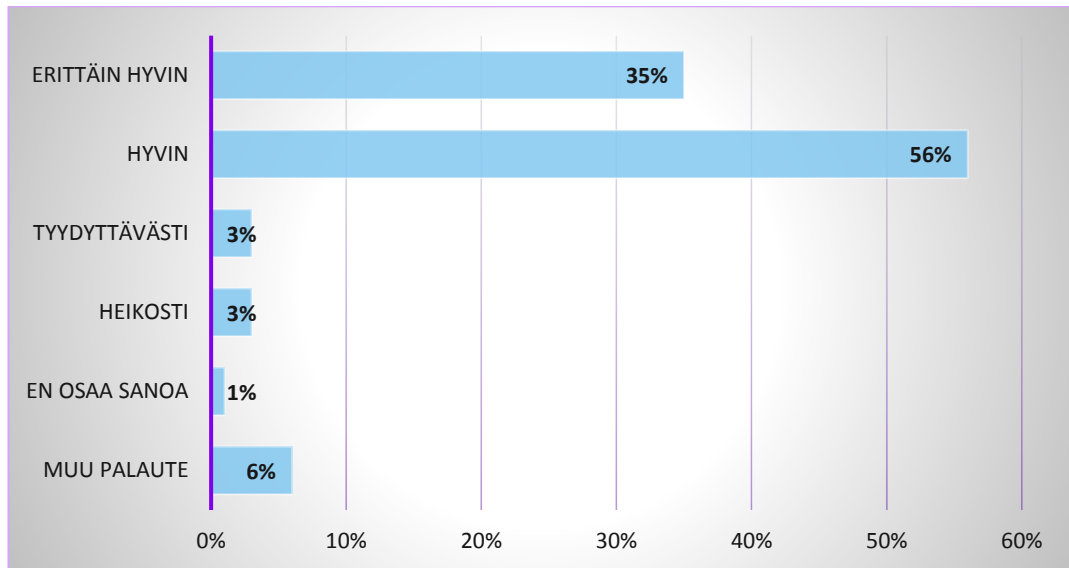
Asiakaspalautekyselyn numeerisessa aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Excel ohjelmaa. Tutkimuksen aineistoa on kuvattu kaavioiden ja taulukoiden avulla, jotta tarkastelu olisi helpompaa ja selkeämpää. Avoimilla kysymyksillä kerätty tieto on ryhmitelty ja vastaukset ovat jokaisen siihen liittyvän kysymyksen yhteydessä. Vastauksista on poistettu yksittäisiin henkilöihin kohdistuva palaute. Näin on varmistettu kaikkien osapuolten tietosuojat. Kysymyslomakkeen kahdeksas kysymys oli avoin, jossa oli mahdollisuus antaa palautetta ja kehittämissuhteita kiinteistöpalveluille. Näistä vastauksista on koottu tiivistelmä asiakaspalautekyselyn analysoinnin loppuun.

Kyselylomake löytyy liitteenä opinnäytetyön lopuksi (liite 1). Kysymykset on suunniteltu yhdessä toimeksiantajan kanssa. Asiakaspalautekyselyllä haluttiin selvittää muun muassa kiinteistöpalveluiden tavoitettavuutta, yhteistyökykyä, tiedottamista ja asiakkaiden tyytyväisyyttä kiinteistöhoitoon, siivouspalveluihin ja jätehuollon järjestämiseen. Kyselyn vastausvaihtoehtoina oli erittäin hyvä, hyvä, tyydyttävä, heikko, en osaa sanoa ja muu palaute. Avoin muu palaute vastausvaihtoehdossa tutkittiin kyseiseen kysymykseen liittyvää palautetta.

### 11.1 Asiakaspalautekyselyn analysointi

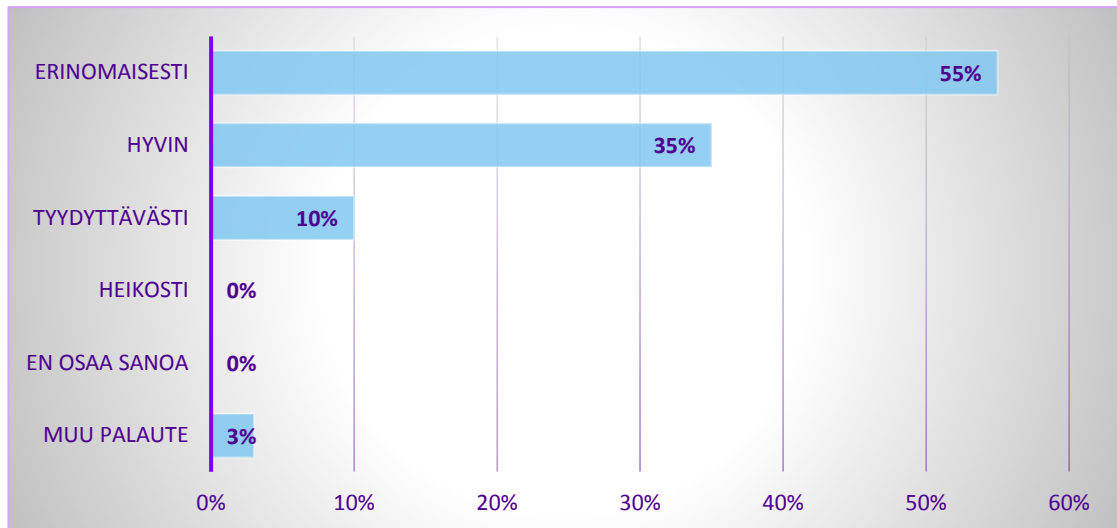
Asiakaspalautekyselyn analysoinnissa esitellään kyselyn tutkimustulokset. Vastajia kyselyssä oli 71 ja vastausprosentti oli 33,5 %. Asiakaspalautekyselyn ensimmäinen kysymys (kuviot 3) oli ovatko kiinteistöpalvelut hyvin tavoitettavissa ja

saatteko tarvitsemanne avun. Vastaajista 25 eli 35 % oli erittäin hyvin tyytyväisiä. Hyvin tyytyväisiä vastaajista oli 40 henkilöä, joka oli 56 % vastaajista. Tyydyttävästi ja heikosti tyytyväisiä oli molemmissa kaksi vastaajaa, joka oli yhteensä 6 % vastaajista. Yksi vastaaja oli vastannut en osaa sanoa. Avoimessa vastausvaihtoehdossa oli nostettu esiin siistijöiden työnkiertoon liittyvä ongelma. Vastaajan mielestä oli välillä hankalaa tietää kuka vastaa mistäkin alueesta ja oikean henkilön tavoittaminen voi olla haasteellista.



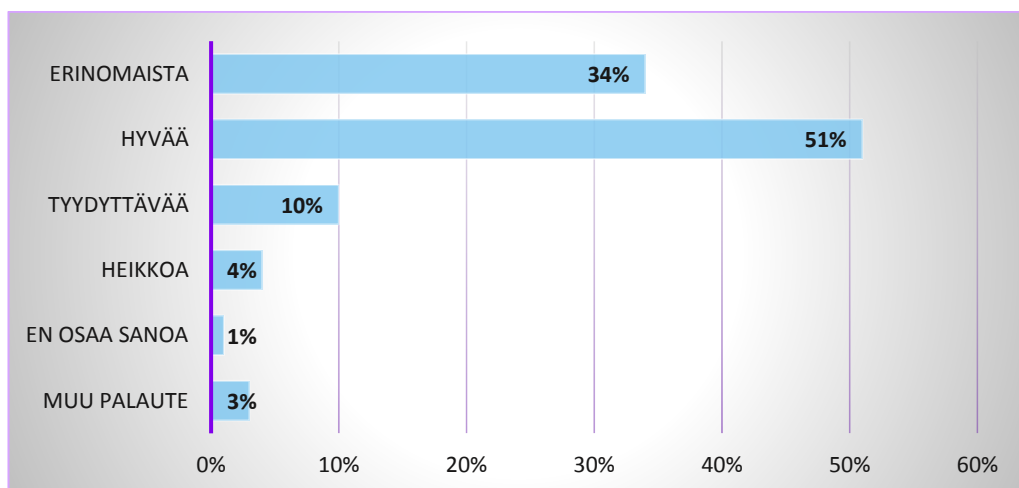
KUVIO 3. Tyytyväisyys kiinteistöpalveluiden tavoitettavuuteen ja avun saantiin.

Asiakaspalautekyselyn toinen kysymys (kuvio 4) koski yhteistyön toimivuutta kiinteistöpalvelujen kanssa. Vastaajista 39 eli 55 % vastasi erinomaisesti. Yhteistyön toimivuudesta oli 25 vastaajaa eli 35 %, joiden mielestä se toimii hyvin. Seitsemän vastaajaa eli 10 % arvioi yhteistyön tyydyttäväksi.



KUVIO 4. Yhteistyön toimivuus kiinteistöpalvelujen kanssa.

Asiakaspalautekyselyn kysymys kolme käsitteli tiedottamista (kuvio 5). Siinä kysyttiin vastaajien mielipidettä viestinnän toimivuudesta koskien tiloja ja niiden muutoksia. Tiedottamisen toimivuuden arvioi erinomaiseksi 24 eli 34 % vastaajista ja 36 piti tiedottamista hyvänä eli 51 % vastaajista. Tiedottamisen arvioi tyydyttäväksi tai heikoksi 10 eli 14 % vastaajista. Avoimessa vastauksessa toivottiin lisää tiedottamista ja informaatiota kiinteistöissä tapahtuvista muutoksista.

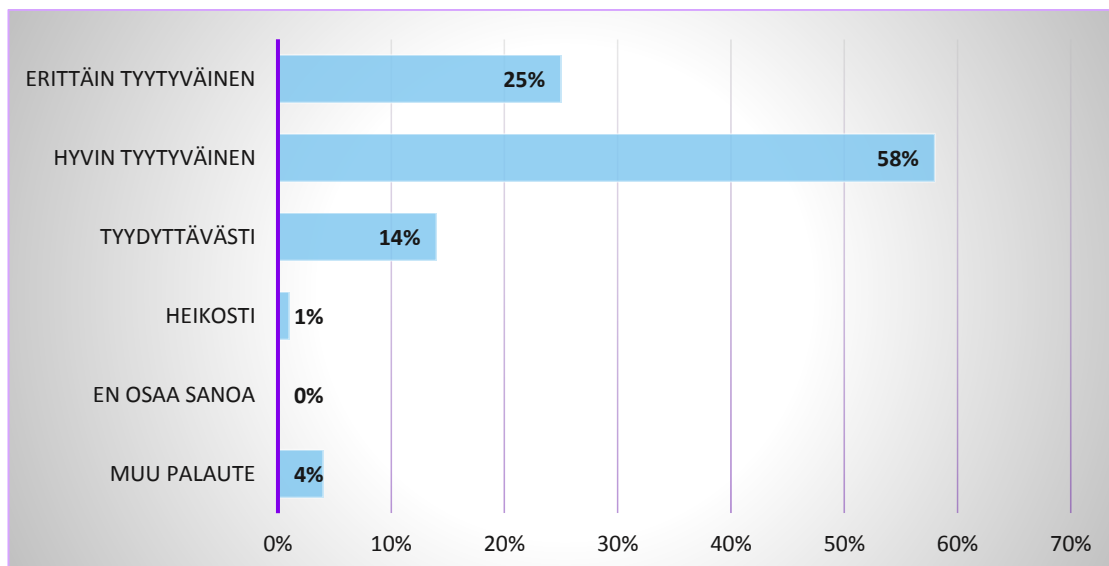


KUVIO 5. Tyytyväisyys tiedottamiseen koskien tiloja ja niiden muutoksia.

Kyselylomakkeen neljännen kysymyksen (kuvio 6) avulla kerättiin tietoa vastaajien tyytyväisyydestä kiinteistöhoitopalveluihin. Vastaajista 18 eli 25 % oli erit-

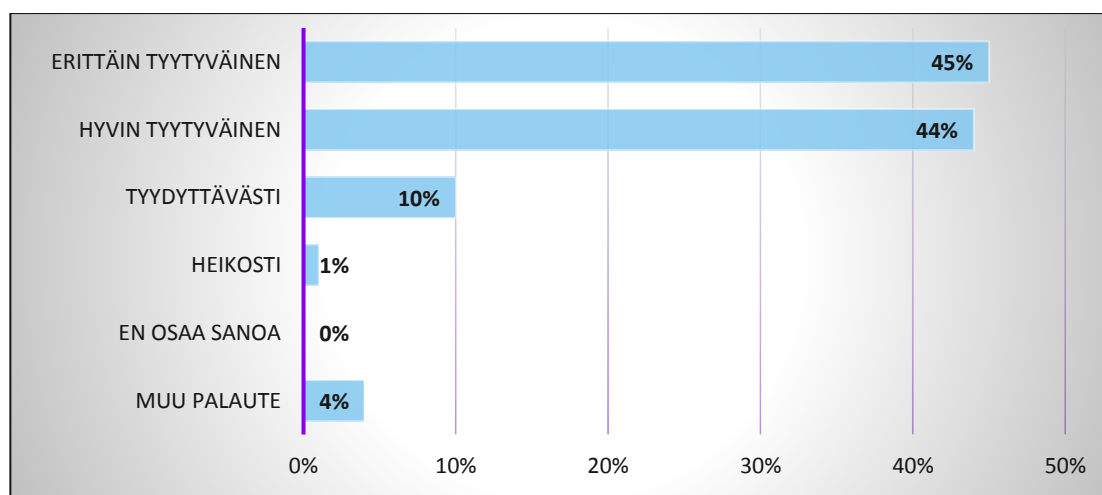


täin tyytyväisiä. Hyvin tyytyväisiä oli 41 vastaajaa, joka on 58 % vastaajista. Vastaajista 10 vastasi olevansa tyydyttävästi ja 1 heikosti tyytyväinen kiinteistöhoitopalveluihin.



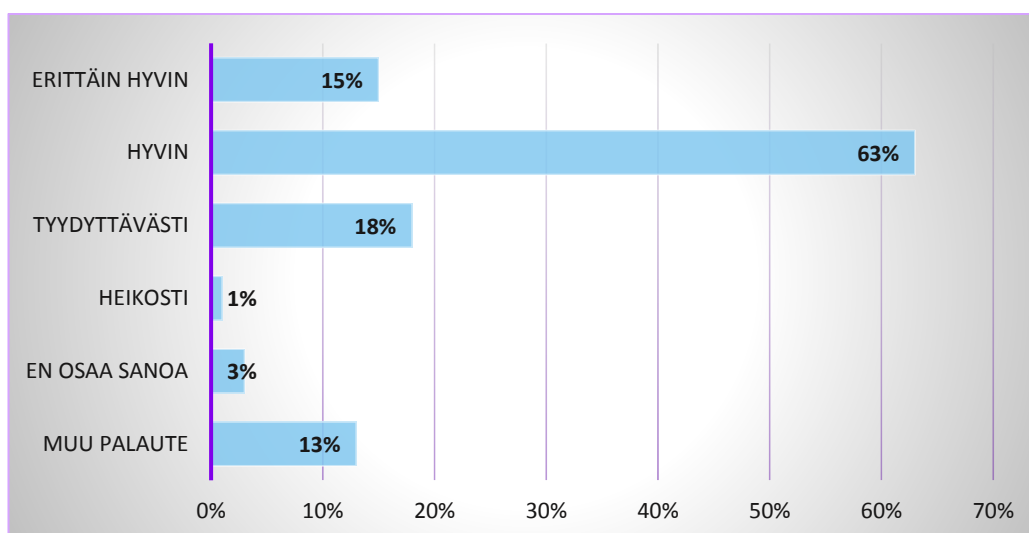
KUVIO 6. Tyytyväisyys kiinteistöhoitopalveluihin.

Kyselylomakkeen viidennellä kysymyksellä kerättiin palautetta siivouksesta (kuvio 7). Vastaajista 32 oli erittäin tyytyväisiä ja se oli 45 % vastanneista. Siivouspalveluihin oli hyvin tyytyväisiä 31 eli 44 % vastaajista. Seitsemän vastaajaa koki siivouksen tyydyttäväksi ja se oli vastaajista 10 %. Yksi vastaaja oli heikosti tyytyväinen. Avoimessa vastauksessa nostettiin esiin saippuan loppumisesta tiloissa. Lisäksi toivottiin, että oppilaiden sotkemiseen pitäisi puuttua (kuvio 7).



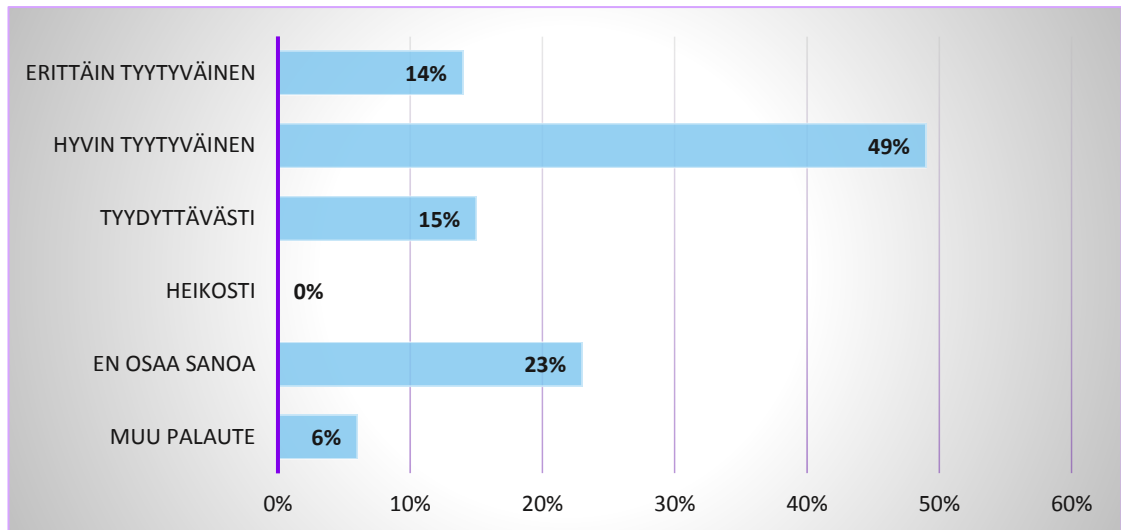
KUVIO 7. Tyytyväisyys siivouspalveluihin.

Asiakaspalautekyselyn kuudennessa kysymyksessä oltiin kiinnostuneita palveluista koskien jätehuoltoa ja piha-alueita (kuvio 8). Vastaajista 11 eli 15 % oli erittäin tyytyväisiä. Palveluun hyvin tyytyväisiä vastaajista oli 45 eli 63 % vastaajista. Vastaajista 13 eli 18 % arvioi palvelun tyydyttäväksi. Heikon vaihtoehdon oli valinnut yksi ja en osaa sanoa kaksi vastaajaa. Avoimissa vastauksissa toivottiin talvella hiekoituksen aikaistamista liukkaalla kelillä, työtiloihin roska-astioiden lisäämistä, muovinkeräyksen aloittamista sekä paperinkeräysroska-astioita ulos lisää ja ulkona olevien roska-astioiden tyhjentämistä useammin.



KUVIO 8. Tyytyväisyys kiinteistöpalveluiden onnistumiseen jätehuollon järjestämisessä ja piha-alueiden kunnossapidossa.

Kyselylomakkeen seitsemännen kysymyksen avulla kerättiin palautetta kiinteistöpalvelujen viestinnästä organisaation yhteisessä intranetissä (kuvio 9). Intra on Rasekon sisäinen verkko, joka vaatii käyttöoikeuden. Vastaajista oli 10 erittäin tyytyväinen ja se oli 14 % vastaajista. Hyvin tyytyväinen oli 35 vastaajaa, joka on 49 % vastaajista. Tyydyttävän vastasi 11 ja se on 15 % vastaajista. Avoimista vastauksista löytyi selitys siihen, miksi en osaa sanoa vaihtoehtoa oli valinnut niin moni vastaajista. Intrassa koettiin olevan liian paljon sivuja ja tiedon löytäminen haasteellista. Toisaalta toivottiin, että siivoojien vastualueet ja yhteystiedot löytyisivät jatkossa Intrasta.



KUVIO 9. Tyytyväisyys Intran materiaaliin koskien kiinteistöpalveluita.

Kyselylomakkeen kahdeksas kysymys oli avoin ja sen avulla vastaajien oli mahdollista antaa kiinteistöpalveluille palautetta ja kehittämisehdotuksia. Vastauksien analysoinnissa on rajattu yksittäisiin henkilöihin koskeva palaute pois ja huolehdittu vastaajien tietosuojan säilymisestä. Avoimessa vastauksessa oli mahdollisuus antaa kiinteistöpalveluille palautetta vapaamuotoisesti. Tätä kautta saatiin useita positiivisia ja kannustavia palautteita. Tässä esimerkinomaisesti muutamia:

”Kokonaisuus toimii hyvin, jatkoa toivotaan samalla tavalla, Kiitos ”

”Kiitos 😊 Ystävällistä, avuliasta ja helposti lähestyttävää”

”Kiitos kaikille! Teette hyvää työtä!”

”Kiitos, hienosti hoituu ja palvelu ystävällistä!”

”Aina apu saatu, kun sitä on pyydetty/tarvittu”

”Eryteisesti siivouspalveluiden toiminta muuttunut aikaisempaa dynaamisemmaksi. Perinteisiä toimintatapoja on muutettu, mikä näkyy toiminnan tehokkuudessa (ilman laadun heikentymistä!!!) ja henkilöstön osaamisessa. Tietynlainen henkisen ilmapiirin muutos näkyy myös ulospäin avoimempana ja positiivisempana suhtautumisena asioihin. Eryteisesti siistijöiden kyky vastaanottaa muuttuvien tilanteiden haasteita on parantunut, mikä myös näkyy positiivisesti ulospäin.”

Kiinteistöpalvelut saivat palautteissa myös konkreettisia kehittämisehdotuksia:

”Kysytään muutoksista tilojen käyttäjiltä jo suunnitteluvaiheessa.”

”Autojen latauspaikkoja parkkialueille”

”Tasopintojen pyyhintään huomiota”

”Ikkunoiden pesu”

”Missä mahtaa olla muovinkeräys??”

Lisäksi toivottiin ulkoalueiden pensaiden leikkaamista sekä kierrätyspisteiden lisäämistä.

## 11.2 Tulosten lyhyt yhteenveto

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää sisäisten asiakkaiden tyytyväisyyttä Rasekon kiinteistöpalveluiden toimintaan. Kiinteistöpalveluille ei ole aikaisemmin tehty asiakaspalautekyselyä. Kyselyyn vastaajia oli 71 ja vastausprosentti oli 33,5 %. Tutkimuksen perusteella havaittiin kyselyyn osallistuneiden vastaajien olevan tyytyväisiä kiinteistöpalveluiden toimintaan. Kysymyksiin vastanneet olivat suurelta osin valinneet vaihtoehdoksi joko erittäin tyytyväinen tai hyvin tyytyväinen. Osa vastaajista oli tyytymätön kiinteistöpalveluihin. Avoin palaute oli lähtökohtaisesti positiivista. Vastausten joukkoon mahtui myös palvelujen kehittämisehdotuksia. Tulevia kehittämiskohteita saatujen palautteiden perusteella ovat esimerkiksi tiedotus ja kierrätys. Nämä asiakkailta saadut tärkeät palautteet otetaan huomioon kiinteistöpalveluiden tulevissa suunnitelmissa.

Tämän kyselyn perusteella voidaan todeta, että asiakaspalautekyselyjä on hyvä tehdä säännöllisesti. Ne ovat yksi keino varmistaa palvelujen laatu ja toimivuus. Kysely voi toimia myös viestinnän keinona asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Rasekon kiinteistöpalveluiden kohdalla on hyvä miettiä kyselyn sopivaa aikaväliä, koska asiakkaiden vaihtuvuus on kuitenkin vähäistä. Hyvä aikaväli voisi olla esimerkiksi muutama vuosi.

## 12 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lähtökohtana tutkimukselle oli kehittää Rasekon kiinteistöpalveluiden toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena oli saada sisäisiltä asiakkailta palautetta, minkä avulla kiinteistöpalveluiden toimintaa voidaan tulevaisuudessa kehittää vastaamaan asiakkaiden odotuksia. Tutkimusprosessissa selvitettiin Rasekon kiinteistöpalveluiden sisäisten asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Kyselytutkimus toimii erittäin hyvin tämän tyyppisessä tutkimuksessa. Vastausten kerääminen oli helppoa, vastaaminen joustavaa ja nopeaa. Kerätyn aineiston analysointiin käytetty sähköinen työkalu toimi hyvin. Tämän kyselyn vastausprosentti oli 33,5. Alhaiseen vastausprosenttiin on voinut vaikuttaa COVID-19 viruksen aiheuttama poikkeustilanne, jonka vuoksi osa henkilökunnasta oli etätyössä kotona. Toisaalta kyselyn vastausaika oli lyhyt. Lisäksi tulevaisuudessa on hyvä ajoittaa kysely ajankohtaan, jolloin organisaatiossa ei ole muita kyselyitä samaan aikaan ja ollut tai tulossa lähiaikoina.

Tutkimuksen aineisto kerättiin asiakaspalautekyselyn avulla, joka toteutettiin Webprool kyselytyökalulla. Kohderyhmäksi valittiin sisäiset asiakkaat. Sisäisiä asiakkaita ovat muu henkilökunta ja oppilaat. Kysely rajattiin koskemaan vain organisaation henkilökuntaa, joka ei työskentele kiinteistöpalveluissa. Asiakaspalautekysely on tarkoitettu toteuttaa säännöllisesti. Kyselylomakkeen kysymyksiä on hyvä jatkossa tarkastella uudelleen ja uusia niitä tarpeen mukaan.

Tutkimuksessa käytettyä sähköistä kyselylomaketta voidaan käyttää jatkossakin tehtävissä asiakaspalautekyselyissä. Kyselylomaketta suunniteltaessa tavoitteena oli kysymysten selkeys ja yksinkertaisuus, jotta ne mittaavat sitä, mitä oli suunniteltu. Tutkimuksen tarkoitus oli mitata asiakastyytyväisyyttä. Työn reliabiliteettia olisi voitu lisätä esimerkiksi Webprool-kyselytyökalulla tehdyn kyselyn lisäksi haastattelemalla sisäisiä asiakkaita.

Kun Rasekon kiinteistöpalveluiden sisäisten asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä tutkittiin palautekyselyllä, linkki jaettiin kaikille kohderyhmään kuuluville sähköpostitse. Kysymyslomake oli selkeä ja kysymyksiä sopiva määrä. Strukturoitujen

kysymysten valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen oli avoin muu palaute vastaus mahdollisuus ja kysymyslomakkeen viimeisenä oli avoin kysymys, näiden avulla saatiin tietoa, joiden avulla toimintaa voidaan kehittää.

Kyselytutkimuksen lopputuloksena voidaan todeta, että palvelut ja niiden laatu ovat tärkeää asiakaspalvelutyössä. Kiinteistöpalveluiden toiminnan kehittäminen on tärkeää jatkossa, jotta kyselyyn vastaajat kokevat osallistuvansa toiminnan kehittämiseen. Kysely tulee jatkossa toimimaan Rasekon kiinteistöpalveluiden yhtenä laatutyökaluna liitettynä IMS-toimintajärjestelmään. Kyselyn tulokset tullaan käymään läpi yksityiskohtaisesti kiinteistöpalveluiden osastopalaverissa, jonka jälkeen mietitään kehittämisideoiden toteuttamista.

Yksi mahdollinen tulevaisuuden jatkotutkimusaihe voisi olla asiakaspalautekysely toteuttaminen oppilaille, jotka ovat myös sisäisiä asiakkaita Rasekon kiinteistöpalveluille. Laajempi ja tarkempi kysely henkilökunnalle voisi olla esimerkiksi koskien siivouksen ajankohtaa, kiinteistönhoidon reagointiaikaa, kysymystä siivoojan ja kiinteistöhoitajan toimenkuvasta, tilojen yleissiisteyttä sekä siivouksen laadusta visuaaliseen ja havainnointiin perustuvaa tutkimusta.

## LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WS Rockwell Oy. Juva

Ahola, S. & Ruokokoski, I. 2009. Asiakastyytyväisyyskysely siivouspalvelun laadusta Case: VTI Technologies Oy. Laurea Ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen

Anttila, J. & Jussila, K. 2016. Mitä laatu on? SFS Standardisoimisliitto. Luettu 20.4.2020. [https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet\\_2016/mita\\_laatu\\_on\\_artikkeli](https://www.sfs.fi/ajankohtaista/uutiskirjeet/uutiskirjeet_2016/mita_laatu_on_artikkeli)

Arter oy. 2020. IMS-ohjelmisto. Luettu 12.02.2020 <https://www.arter.fi/ohjelmistot/ims-ohjelmisto/>

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Hansaprint Direct Oy. Vantaa.

Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio, V. 2016. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita publishing Oy. Otavan kirjapaino Oy.

Grönroos. C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Tillman, M. 5. painos. Talentum. Hansaprint 2015. Vantaa. Alkuperäinen teos 2009.

Hekkanen, M., Marttila, M. & Äijälä, S. 1992. Tavoitteellinen kiinteistönpito. Suomen kiinteistöliitto. Kiinteistöalan kustannus Oy. Nettopaino Oy. Joutsa.

Hiltunen, L. 2008. Kyselytutkimus. Jyväskylän yliopisto. Luettu 19.4.2020. <http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/kyselytutkimus.pdf>

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6-7.painos. Tammuvuoren kirjapaino Oy. Vantaa.

Holappa, T. 2013. Asiakkaan palvelupolku kiinteistöpalveluissa. Oulun yliopisto. Taloustieteidentiedekunta. Markkinoinnin koulutusohjelma. Pro gradu.

Huilaja, E. 2012. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T. (Toim.). Siivoustyön käsikirja. 22.painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja. 1:7. Saarijärven Offset oy. Saarijärvi.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu: kohtele asiakastasi kuin itseäsi. Luma. Kuopio.

Kajander, E. 2016. Asiakkaan kokema palvelun laatu ja laatumittaamisen hyödyntäminen yrityksen toiminnan kehittämisessä. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Tuotantotalous. Kandidaatintyö.

Kakko, L., Koskinen, M., Ryyänen, P. & Vainio, P. 2016. Siivous turvaa elin- ja työympäristösi turvallisuuden ja viihtyisyyden. Suomen Siivoustekninen liitto Ry.

Puhtauspankki. Luettu 31.1.2020 [https://puhtauspankki.fi/site/assets/files/7648/siivous\\_turvaa\\_elin- ja\\_tyoymparistosi\\_turvallisuuden\\_ja\\_viihtyisyyden\\_1\\_7\\_2016.pdf](https://puhtauspankki.fi/site/assets/files/7648/siivous_turvaa_elin- ja_tyoymparistosi_turvallisuuden_ja_viihtyisyyden_1_7_2016.pdf)

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu – Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kiinteistönhoitaja. 2020. Työmarkkinatori kokeiluversio. KEHA-keskus. Luettu 30.04.2020. <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattit/Kiinteist%C3%B6nhoitaja>

Kiinteistönhoito. 2020. Ammattinetti. TE-palvelut. Luettu 11.04.2020. <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/20/416ac542c0315a8d01a0b907e7389c15;jsessionid=A645DE30CD2F2100A958ABD6A16C90DD>

Kiinteistöpalvelualan työsuojeluopas. 2016. Työturvallisuuskeskus. Korjattu 5.painos. Paintek Pihlajamäki Oy.

Kiinteistöpalvelut. 2020. Ammattinetti. TE-palvelut. Luettu 11.04.2020. <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/alahaku/20>

Klementova, J., Zavadsky, J. & Zavadska, Z. 2015. The measurement and evaluation of the service quality through customers satisfaction. Procedia economics and finance. Volume 26. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221256711500893X>

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Positiivarit Oy. Markprint Oy. Lahti

Malla, K. 2012. Service quality and customer satisfaction at ISS facility service company (cleaning service). Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Degree programme in facility management tourism, catering and domestic services. Opinnäytetyö.

Nikander, R. Heimburger, M. Junnonen, J-M, Puhto, J. 2007. Kiinteistöpalvelujen teknisen laadun arviointi. Teknillinen korkeakoulu. Rakentamistalous. Teknillisen korkeakoulun laboratorion selvityksiä 67. 1. painos. Picaset Oy. Helsinki. <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Selvitys%2067%20Nikander%20et-al.pdf>

Nyrönen, U. 2017. Koetun arvon ja asiakastyytyväisyyden vaikutus asiakasuskollisuuteen. Jyväskylän yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Markkinointi. Pro gradu.

Pesonen, H-L. & Lehtinen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua – Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa?. WS Bookwell Oy. WSOY Pro. Juva.

Raseko intra 2020. Luettu 14.2.2020 Vaatii käyttöoikeuden. <https://intra.raseko.fi/>

Raseko. 2020. Luettu 02.02.2020 [www.raseko.fi](http://www.raseko.fi)



Raseko toimintakertomus 2018-2019.

Routto, E. Puhto, J. 2000. Ulkoistetun kiinteistönhoidon laadunhallinta. Teknillinen korkeakoulu. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 189. Otamedia Oy. Espoo. <http://www.cem.tkk.fi/fsr/Julkaisut/Raportti%20189.pdf>

Seppälä, A. 2001. Siivouspalvelun laatu ja sen mittaaminen. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. Korjattu 2.painos. Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Servo, T. 2012. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja kehittäminen Case: Raivion kiinteistöhuolto. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Siivooja. 2020. Työmarkkinatori kokeiluversio. KEHA-keskus. Luettu 30.04.2020. <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammatit/Siivooja>

Tilastokeskus n.d. Tiedonkeruumenetelmän valinta. Luettu 18.04.2020. [www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk\\_toiminta\\_tiedonkeruu.html](http://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tiedonkeruu.html)

Valtonen, M. 2015. Asiakastyytyväisyyskyselylomake sisäisille asiakkaille – Case Satakunnan sairaanhoitopiiri. Turun Ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Vehkalahti, K. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin yliopisto. Luettu 19.4.2020. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

Viskari, S. 2000. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet. Opas kirjoittamiseen ja seminaarityöskentelyyn. JuvenesPrint. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.

## LIITTEET

### Liite 1. Asiakaspalautekysely

## Asiakaspalautekysely

### 1. Ovatko kiinteistöpalvelut hyvin tavoitettavissa ja saatteko tarvitsemanne avun?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

### 2. Miten mielestänne toimii yhteistyö kiinteistöpalveluiden kanssa?

- Erinomaisesti
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

### 3. Miten koette tiedottamisen koskien tiloja ja niiden muutoksia?

- Erinomaista
- Hyvää
- Tyydyttävää
- Heikkoa
- En osaa sanoa
- Muu palaute

### 4. Rasekon kiinteistöjä korjataan ja huolletaan. Kuinka tyytyväinen olette kiinteistöhoitopalveluihin?

- Erittäin tyytyväinen
- Hyvin tyytyväinen
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

**5. Rasekon kiinteistöjä siivotaan päivittäin. Kuinka tyytyväinen olette siivouspalveluihin?**

- Erittäin tyytyväinen
- Hyvin tyytyväinen
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

**6. Miten kiinteistöpalvelut on onnistunut mielestänne jätehuollon järjestämisessä ja piha-alueiden kunnossapidossa?**

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

**7. Oletteko tyytyväinen Intrassa olevaan materiaaliin koskien kiinteistöpalveluita?**

- Erittäin tyytyväinen
- Hyvin tyytyväinen
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- En osaa sanoa
- Muu palaute

**8. Muuta palautetta ja kehittämisideoita kiinteistöpalveluille!**

- 
-