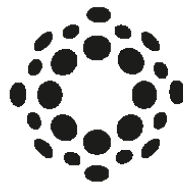


Tommi Manninen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
MIKKELIN ASUMISOIKEUS OY:LLE


Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

Toukokuu 2015




MAMK
University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 12.5.2015				
Tekijä(t) Tommi Manninen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Liiketalouden koulutusohjelma				
Nimeke Asiakastyytyväisyyskysely Mikkelin Asumisoikeus Oy:lle					
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Mikkelin Asumisoikeus Oy:n asiakkaiden tyytyväisyys asumiseen ja siihen liittyviin asioihin. Tästä lähtökohdasta muodostui tutkimusongelma: Miten tyytyväisiä tai tyytymättömiä asiakkaat ovat asumiseen Mikkelin Asumisoikeus Oy:n asunnoissa. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsiteltiin palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.</p> <p>Tutkimus suoritettiin pääosin kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää käyttäen. Tutkimusmateriaali kerättiin kyselylomakkeella joka lähetettiin kaikille asumisoikeuden haltijoille. Kyselyssä oli strukturoituja kysymyksiä asteikolla 1-5 joilla kysyttiin asumiseen liittyviä asioita. Mahdollisuus oli vastata myös ”en osaa sanoa”. Vastaajilla oli mahdollisuus antaa myös kehitysehdotuksia ja kommentteja avoimissa vastauksissa. Kysely toteutettiin maaliskuu-huhtikuussa 2014. Vastausprosentiksi muodostui 51,6. Vastaukset analysoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että vastaajat ovat kohtuullisen tyytyväisiä asumisoikeusasumiseen. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä isännöintipalveluihin ja kiinteistöhoitoon. Näiden molempien kokonaiskeskiarvo oli 3 paremmalla puolella. Tyytymättömiä asiakkaat olivat asuntojen kuntoon. Myös tiedottamisessa oli tutkimustulosten mukaan parantamisen varaa.</p> <p>Merkittävää tuloksissa oli se, että asiakkaat antoivat kokonaisarvosanaksi asumisoikeusasumiselle 3,32. Vastausten mukaan suurin osa vastaajista myös suosittelisi asumisoikeusasumista tuttavilleen. Nämä ovat hyviä asioita tulevaisuutta ajatellen.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan asumisoikeusasuntoja kannattaa alkaa kunnostamaan järjestelmällisesti jotta asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin voidaan parantaa. Myös asioista tiedottaminen on tehtävä nykyistä paremmin.</p>					
Asiasanat (avainsanat) asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, asumisoikeusasuminen					
Sivumäärä 42 s. + liitteet 19 s.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Kieli</td> <td style="width: 33%;">URN</td> </tr> <tr> <td>Suomi</td> <td></td> </tr> </table>	Kieli	URN	Suomi	
Kieli	URN				
Suomi					
Huomautus (huomautukset liitteistä)					
Ohjaavan opettajan nimi Sami Heikkinen	Opinnäytetyön toimeksiantaja Mikkelin Asumisoikeus Oy				

DESCRIPTION

		Date of the bachelor's thesis
		12.5.2015
Author(s)	Degree programme and option	
Tommi Manninen	Business Management	
Name of the bachelor's thesis		
Customer satisfaction survey for Mikkelin Asumisoikeus Oy		
Abstract		
<p>The objective of this bachelor's thesis was to explore the level of customer satisfaction among inhabitants of right-of-occupancy apartments. The research problem was: How satisfied or dissatisfied are the inhabitants with living in the apartments of Mikkelin Asumisoikeus Oy. In the theory part the concept of the quality of service and the customer satisfaction were analysed.</p> <p>The research was conducted mainly by quantitative methods. Inquiry forms were sent to all the inhabitants and they were asked to answer the questions on a scale of one to five. There was a possibility to answer "I don't know" as well. The respondents were asked to give suggestions for improvement and feedback as well. The inquiry was carried out in March and April in 2014. The response rate was 51.6. The results were analysed by spreadsheet computation programme Excel.</p> <p>The results show that the inhabitants were moderately satisfied with living in their right-of-occupancy apartments. They were quite satisfied with the services of real estate management and maintenance. Both of them were evaluated over 3 in mean. The issue that aroused most dissatisfaction was the condition of the apartments.</p> <p>Noticeable is that the final grade the inhabitants gave on living in right-of-occupancy apartments was 3.32. 87 per cent of the respondents would recommend living in a right-of-occupancy apartment to their acquaintances.</p> <p>Maintenance should be executed systematically and informing about matters more effectively in order to achieve better customer satisfaction.</p>		
Subject headings, (keywords)		
customer satisfaction, quality of service, right-of-occupancy system		
Pages	Language	URN
42 p. + 19 app. p.	Finnish	
Remarks, notes on appendices		
Tutor	Bachelor's thesis assigned by	
Sami Heikkinen	Mikkelin Asumisoikeus Oy	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
2	PALVELUN LAATU	1
	2.1 Palvelun laatu käsitteenä	2
	2.2 Palvelun laadun osatekijät	5
	2.3 Palvelun laadun totuuden hetket	7
	2.4 Palvelun laatukuilut	9
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	11
	3.1 Asiakastyytyväisyys käsitteenä	11
	3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	13
	3.3 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen	15
4	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	16
	4.1 Asumisoikeusasuminen Suomessa	17
	4.2 Mikkelin asumisoikeus	18
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
	5.1 Tutkimusmenetelmän valinta	18
	5.2 Aineiston kerääminen	20
	5.3 Tutkimuksen toteutus ja aineiston tutkiminen	21
6	TUTKIMUSTULOKSET	22
	6.1 Vastaajien taustatiedot	22
	Asumisoikeusasumisen suosittelu tuttaville	25
	6.2 Isännöintipalveluiden arviointi	26
	Ovenia Isännöinnin toimisto	26
	6.3 Isännöinti	31
	6.4 Kiinteistöhoitopalveluiden arviointi	32
	Kiinteistönhoidon ulkotyöt	32
	Kiinteistönhoidon muut työt, esim. huoneistoissa tapahtuvat korjaukset	32
	Talkootalot	33
	6.5 Asumisoikeusasuminen	35
	Asunnon kunto	35
	Piha-alueet	36
	Asuminen asumisoikeusasunnossa	36

	Avoimet palautteet.....	37
7	POHDINTA	38
	Tutkimustulosten luotettavuus.....	39
8	LOPUKSI.....	40
	LÄHTEET	42

LIITTEET

- 1 Kyselylomakkeen saatekirje
- 2 Kyselylomake ja jakaumataulukot

1 JOHDANTO

Asuminen on nykyään esillä mediassa lähes päivittäin. Uutiset kertovat omistusasuntojen hintojen vaihtelusta ja eri paikkakuntien välisistä eroista. Välillä kerrotaan kuinka hyvä tai huono valinta on asua vuokra-asunnossa. Käytännössä mediassa käsitellään näitä kahta asumismuotoa ja unohdetaan muut mahdollisuudet, kuinka oman asumisensa voi toteuttaa. Yksi näistä muista asumismuodoista on asumisoikeusasuminen. Valitessaan omaksi asumismalliksi niin sanotun ASO-asunnon, voidaan tämä asumisen muoto lokeroida omistusasumisen ja vuokra-asumisen väliin.

Tämän tutkimusaiheen siemen kylvettiin jo muutama vuosi sitten oman asumismuotoni kautta. Asun itse ASO-asunnossa ja aloin selvittämään, että onko asukkaille koskaan tehty asiakastyytyväisyyskyselyä. Selvisi, ettei asukkaiden tyytyväisyyttä asumiseen ole koskaan tutkittu Mikkelin Asumisoikeus Oy:ssä. Otin yhteyttä Mikkelin Asumisoikeus Oy:n hallitukseen alkutalvesta 2014 ja esitin mahdollisuutta teettää opintoihini liittyvänä osana tyytyväisyyskyselyn ASO-asukkaille.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asukkaiden tyytyväisyys Mikkelin Asumisoikeuden tarjoamiin palveluihin ja asumiseen asumisoikeusasunnoissa. Pyrin myös tutkimuksen avulla selvittämään, mitä kehitettävää toiminnassa olisi. Tutkimusongelma on kysymyksen muodossa esitettynä: Kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat Mikkelin Asumisoikeus Oy:n tarjoamiin palveluihin ja kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat asumiseen asumisoikeusasunnoissa.

Opinnäytetyön tutkimusosio suoritettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin kyselylomakkeena joka lähetettiin postitse vastaajille. Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

2 PALVELUN LAATU

Tässä luvussa käsitellään palvelun laadun käsitettä ja palvelun laadun osatekijöitä. Luvussa tarkastellaan myös palvelun laadun osatekijöitä sekä palvelun laatuksiluja. Näiden pohjalta saadaan kokonaiskuva palvelun laadusta.

2.1 Palvelun laatu käsitteenä

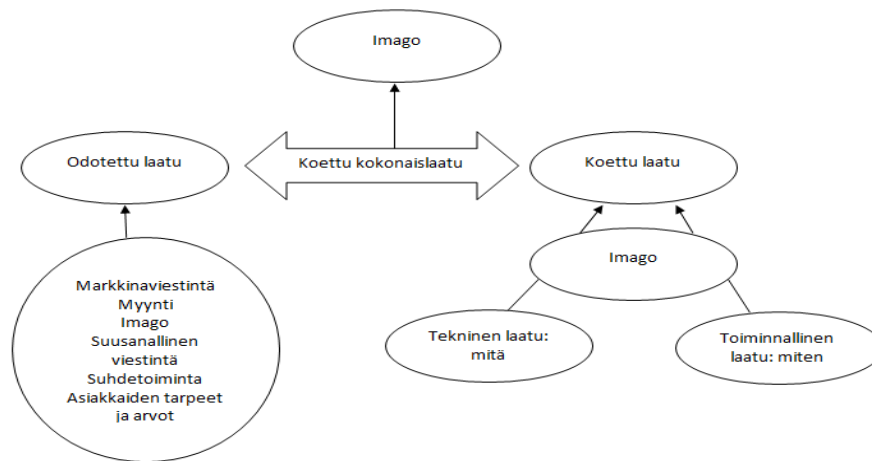
Palvelun laadun määrittelemineen on monimutkaista ja vaikeaa, sillä asiakas päättää millaisena hän sen kokee. Asiakas määrittelee tuotteen laadun, oli se sitten palvelu tai tavara, kokemuksensa perusteella. (Ylikoski 2001, 118.)

Usein palvelu tarkoittaa asiakkaan ja palveluita tarjoavan yrityksen välistä kanssakäymistä. Joskus voidaan myös juuri asiakkaalle suunnitellusta tuotteesta sanoa sen olevan palvelua vaikka tuote itsessään olisikin tavara joka voidaan nähdä. Yleensä palvelu kuitenkin määritellään siten, että se on aineetonta ja sen avulla pystytään täyttämään asiakkaan tarpeet. (Grönroos 1998, 49–52.)

Monet palvelut ovat monen eri tekijän summa ja näin ollen palvelun laatu koostuu monesta eri tekijästä. Tuotteen laatu on helpommin selvitettävissä, sillä usein tuote on tekninen asia joka voidaan helposti ymmärtää ja käsittää. (Grönroos 2003, 98.)

Asiakas muodostaa kokemansa laadun kolmen eri tekijän yhteistuloksesta. Ensimmäisenä asiakas määrittelee sen, mitä hän on palveluprosessin jälkeen saanut. Kun tämä lopullinen palvelu on asiakkaalla, hän arvioi sen miten hyvin koko prosessi meni. Tässä kohtaa selviää se, miten hyvin asiakkaan ja yrityksen välinen kanssakäyminen on sujunut. Tämä voi olla usein asiakkaalle jopa tärkeämpi kuin itse lopputulos. Lopputuloksella tarkoitetaan tässä sitä, mistä palvelusta asiakas on maksanut. (Ylikoski 2001, 118.)

Kolmantena asiana, joka vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, on asiakkaan mielikuva yrityksestä. Asiakas peilaa saamaansa palvelua yrityksen imagon kautta, jolloin koettu laatu voi muuttua hieman suuntaan tai toiseen riippuen siitä, minkälainen yrityskuva asiakkaalla on. Jos asiakkaan mielestä yrityksen imago on hyvä, voi puutteet palvelun laadussa jäädä asiakkaan mielestä vähäisiksi. (Ylikoski 2001, 118.)



KUVA 1. Koettu kokonaislaatu (Grönroos 2009, 105)

Asiakas arvio saamaansa palvelun laatua monen eri tekijän kautta. Kuvassa 1 näkyy, mistä kaikesta asiakkaan kokema kokonaislaatu syntyy. Odotettu laatu koostuu monesta eri tekijästä. Näitä ovat markkinointiviestintä, imago, myynti, suusanallinen viestintä ja suhdetoiminta. Myös asiakkaiden tarpeet ovat yksi tekijä odotetussa laadussa. Laatu on silloin hyvä, kun se on asiakkaan odotusten mukaista. Kuvassa 1 on esitetty asia niin, että kokonaislaatu on odotetun laadun ja koetun laadun lopputulos. Joskus voi käydä niin, että asiakkaan odotukset palvelun laadusta ovat liian korkealla ja saatuaan palvelun, hän pettyy. Tämä voi johtua esimerkiksi mainoskampanjasta, jossa on luvattu liian paljon palvelusta ja sen laadusta. (Grönroos 2009, 105–106.)

Pesonen (2007, 36) määrittelee laadun seuraavasti: ”Laatu on kaikki ne ominaisuudet ja piirteet jotka tuotteella tai palvelulla on ja joilla se täyttää asiakkaan odotuksia, vaatimuksia tai toteamuksia, olivatpa ne ilmaistuja tai piilossa olevia”. Määritelmässä sanotaan *kaikki ominaisuudet* siksi, että niihin liittyy sekä hyviä että huonoja ominaisuuksia. Toinen tärkeä asia määritelmässä on kohta *piilossa olevat*. Tällaisista piilossa olevista ominaisuuksista voi mainita esimerkiksi jonkin sopimuksen tekemisen johon laitetaan asiat kirjallisesti ylös, mutta kaikkea ei voi kuitenkaan sopimukseen kirjallisesti sisällyttää. (Pesonen 2007, 36.)

Monesti käsitetään laadun olevan jotain erityisen hyvää ja täydellistä. Laatu on kuitenkin sitä, että asiakas saa odotuksilleen vastinetta. Palvelun tarjoajan pitää tietää, mikä on asiakkaalle sopivaa palvelua. Asiakas ei välttämättä itse aina tiedä, minkälaista palvelua hän voi odottaa. Yksinkertaistettuna laatu on asiakkaan vaatimusten mukaista. (Pesonen 2007, 36.)

Palveluyrityksen tavoitteena on saavuttaa hyvä laatu omassa toiminnassaan. Yritys pyrkii hyvään laatuun ja sitä pitää kehittää koko ajan. Hyvä palvelun laatu ei koskaan tule valmiiksi ja se on kokoajan muutoksessa oleva. (Lämsä & Uusitalo 2002, 22.)

Palvelun ominaispiirteet voidaan jakaa neljään osaan:

- aineettomuus
- heterogeenisyys
- tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus
- ainutkertaisuus.

Aineettomuudella tarkoitetaan sitä, että palvelua ei voi nähdä, maistaa, kokeilla tai koskettaa ennen sen ostamista toisin kuin tuotteissa. Heterogeenisyys on palveluille tyypillistä, sillä jokainen palvelu on oma tapahtumansa ja niissä on paljon vaihtelevuutta. Palvelutapahtumassa on mukana ihmisiä joiden käyttäytymistä ja vaikutusta itse palvelutapahtumaan on vaikea ennakolta tietää. Palvelun aikana voivat muut asiakkaat tai yrityksen toiset työntekijät vaikuttaa itse tapahtuman onnistumiseen. Tuotannon (palvelu) ja kulutuksen samanaikaisuus on sitä, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan yhtä aikaa. Palvelu tuotetaan sillä hetkellä, kun asiakas sen ostaa ja heti sen jälkeen tapahtuu kulutus. Esimerkkinä tästä on ravintolapalvelu jossa asiakas ravintolaan saapumisen jälkeen tilaa ruoan ja nauttii sen. Palvelun ainutkertaisuus syntyy siitä, että palvelun kuluttamisen jälkeen palvelu on kadonnut. Sitä ei voi säilyttää tai palauttaa. Edellä mainittujen ominaispiirteiden vuoksi palvelun laatua on vaikea määrittää. (Lämsä & Uusitalo 2002, 18–19.)

Grönroos (2009, 100) toteaa alan kirjallisuuteen pohjautuen, että palvelun laatu voi olla kaikkea sitä mitä asiakas kokee sen olevan. Laatu pitäisi määritellä yrityksessä samalla tavalla kuin asiakkaatkin sen määrittelevät. Usein tapahtuu niin, että mitä tuotekeskeisempi yritys on, niin palvelun laatu keskittyy tuotteen teknisiin ominaisuuksiin. Tällöin palvelun laatu saattaa olla määritetty liian kapeasti. (Grönroos 2009, 100.)

Lecklin (2006, 18) toteaa yleisellä tasolla laadun olevan asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä tehokkaasti ja kannattavasti yrityksen näkökulmasta katsoen. Tällaisessa laadun määrittelyssä ei ole tarkoitus saada asiakastyytyväisyys korkealle tasolle yrityksen kannattavuuden kärsiessä. Tällaisesta laadun määrittämisestä voidaan käyttää esi-

merkkinä pankkia joka lainaa asiakkailleen rahaa pienellä korolla, jolloin pankin kannattavuus saattaa mennä jopa negatiiviseksi. Asiakas on varmasti tyytyväinen mutta pankin toiminta ei ole laadukasta koska se ei tällä tavalla ole kannattavaa.

2.2 Palvelun laadun osatekijät

Palvelun laadun arviointia on tutkittu paljon. Nämä tehdyt tutkimukset ovat pitkälti perustuneet mittaamaan odotusten ja kokemusten välistä eroa. Tunnetuimpia näistä tutkimuksista ovat Leonard Berryn ja kollegoidensa SERVQUAL- menetelmään perustuvat tutkimukset. Menetelmässä annetaan tietyille joukolle määritteet, jotka kuvaavat palvelun ominaisuuksia. Tutkimuksen vastaajien tehtävänä on antaa arvosana palvelusta näiden määritteiden osalta. (Grönroos 2009, 112, 114.) SERVQUAL menetelmän avulla voidaan mitata asiakkaiden kokemaan palvelun laatua (Grönroos 2009, 116).

Berryn, Parasuraman ja Zeithamlin tekemässä tutkimuksessa on kymmenen osatekijää joista palvelun laatu muodostuu (Grönroos 2009, 114). Grönroos (2009, 114–115) ja Ylikoski (2001, 126–129) esittävät asian seuraavien kymmen kohdan avulla:

1. Luotettavuus on sitä, että palvelusuoritus tapahtuu heti ensimmäisellä kerralla oikein. Tämä tarkoittaa käytännössä sellaisten asioiden kuin laskutuksen, arkistoinnin ja palvelun toimittamisen täsmällisyyttä ja oikea-aikaisuutta. Luotettavuus on tärkein kriteeri asiakkaan tekemän palvelun laadun arvioinnissa. Luotettavuuteen perustuu koko palvelun laatu.
2. Reagoitavuus on palveluyrityksen henkilöstön halukkuus ja valmius palvella asiakasta nopeasti ja viivytyksettä
3. Pätevyys tarkoittaa sitä, että yrityksen palvelutuotantoon osallistuvilla ihmisillä on tarvittavat tiedot ja taidot hyvän palvelun toteuttamiseksi. Myös yrityksen kyky seurata oman alansa kehitystä ja tehdä tarvittavaa tutkimusta jotta yritys pysyy oman alansa kehityksen mukana.
4. Saavutettavuus merkitsee yhteydenoton helppoutta. Asiakas saa helposti yhteyden yritykseen esimerkiksi puhelimen tai internetin kautta. Jos yrityksen saavutettavuus on hyvä, ei asiakkaan tarvitse jonottaa puhelimesta ja yrityksen aukioloajat ovat sopivat. Myös palvelupisteen sijainti on tärkeä asia saavutettavuuden kannalta.

5. Kohteliaisuus on kunnioitusta asiakasta kohtaan. Asiakkaalle ollaan ystävällisiä ja huomaavaisia. Siisti pukeutuminen viestii asiakkaalle siitä, että asiakasta arvostetaan.
6. Viestintä merkitsee palvelun laatutekijänä sitä, että jokaiselle asiakasryhmälle viestitään heidän tarpeidensa mukaan. Käytännössä asiakkaan tulee ymmärtää mitä hän saa palvelun ostettuaan ja mitä se tulee maksamaan. Myös mahdolliset palvelumuutokset ja siitä johtuvat hinnan muutokset pitää asiakkaalle kertoa sillä tavalla, että hän sen ymmärtää.
7. Uskottavuus on sitä, että asiakas pystyy luottamaan siihen, että yritys toimii rehellisesti ja pyrkii ajamaan asiakkaan etua. Uskottavuuteen liittyy yrityksen maine, yrityksen nimi ja palveluhenkilöstön tapa tehdä myyntityötä. Myyntihenkilöiden persoonallisuus vaikuttaa palvelutapahtumaan. Jos yritys yrittää liian kovasti myydä palveluaan asiakkaalle, saattaa se kääntyä yritystä vastaan.
8. Luottamuksellisuus tarkoittaa palvelun olevan fyysisesti turvallista eikä palveluun liity taloudellisia riskejä. Luottamuksellinen palvelu on myös sitä, että asioita käsitellään luottamuksellisesti. Luottamuksellisuus korostuu silloin kun palveluiden valintaan kohdistuu suuri riski tai asiakas ei osaa arvioida mitä palveluun liittyy. Asiakaspalveluhenkilöstön rooli korostuu luottamuksen syntymiseen.
9. Asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen on sitä, että yritys pyrkii ymmärtämään asiakkaan tarpeet ja löytämään juuri hänelle ne oikeat palvelut ja ratkaisut. Jos palveluhenkilöstö oppii tuntemaan vakioasiakkaat henkilökohtaisesti, niin sillä on merkitystä asiakassuhteeseen.
10. Fyysinen ympäristö on se palveluympäristö, missä palvelu tapahtuu. Palveluympäristöön vaikuttavat kaikki asiakkaan näkemät asiat jotka yritykseen liittyvät. Esimerkiksi erilaiset kanta-asiakaskortit, laitteet, koneet, henkilökunnan ulkoinen olemus ja muut samassa tilassa olevat asiakkaat liittyvät fyysiseen ympäristöön.

Edellä mainituissa asioissa suurin osa on palvelun tuottamiseen liittyviä laatutekijöitä. Melkein kaikissa laatutekijöissä on kyse siitä, miten palvellaan asiakasta. Ainoastaan pätevyys laatutekijänä on selvästi palvelun lopputulokseen liittyvä. Palvelun lopputuloksella tarkoitetaan sitä, mitä asiakas lopulta saa ostettuaan palvelun. Uskottavuus laatutekijänä on yhteydessä yrityksen yrityskuvaan. (Ylikoski 2002, 129.)

Berry, Parasurama ja Zeithamlin (Grönroos 2009, 116) karsivat myöhemmässä tutkimuksessaan osatekijät viiteen eri osa-alueeseen.

1. Konkreettinen ympäristö
2. Luotettavuus
3. Reagointialttius
4. Vakuuttavuus
5. Empatia

Konkreettisella ympäristöllä tarkoitetaan kaikkea sitä mitä palveluntarjoajan toimitilat, laitteet ja muut fyysiset asiat asiakkaasta tuntuvat ja millä tavalla asiakas ne kokee. Myös asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus liittyy tähän konkreettiseen ympäristöön. Luotettavuudella tässä tapauksessa tarkoitetaan sitä, että asiakas saa virheetöntä ja hyvää palvelua jo heti ensimmäisestä kerrasta alkaen. Luotettavuus on myös sitä, että palvelu tapahtuu silloin kun on sovittu ja se pitää sisällään sen mitä on luvattu. Reagointialttiudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaita autetaan viipymättä heidän tarpeidensa mukaan ja sitä, että pystytään vastaamaan asiakkaalle milloin palvelu annetaan. Vakuuttavuus on sitä, että työntekijöiden käyttäytymisen perusteella asiakkaat pystyvät luottamaan yritykseen ja tuntemaan, että heillä on turvallinen olo käyttäessään tämän yrityksen palveluita. Työntekijät myös käyttäytyvät kohteliaasti ja pystyvät vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. Empatialla tarkoitetaan kykyä ymmärtää asiakasta hänen ongelmissaan ja pyrkiä toimimaan asiakkaiden etujen mukaisesti. (Grönroos 2009, 116.)

2.3 Palvelun laadun totuuden hetket

Palvelut ovat yksilöllisesti koettavia tapahtumia, joissa kulutus- ja tuotantotoiminnot ovat samaan aikaan tapahtuvia. Palvelun ostajan ja myyjän välillä on palvelutapahtuman aikana vuorovaikutustilanteita. Näihin tilanteisiin sisältyy niin sanottuja totuuden hetkiä. (Grönroos 2009, 100). Totuuden hetki merkitsee sitä, että palveluntarjoajalla on ainutkertainen tilaisuus näyttää palvelujensa laatu asiakkaalle. Hetkeä myöhemmin tilaisuus on mennyt eikä uutta mahdollisuutta välttämättä enää toista kertaa tule. Asiakas kokee monta totuuden hetkeä palvelutapahtumassa. Esimerkkinä tällaisesta monen totuuden hetken palvelutapahtumasta on lentoyhtiön palvelujen käyttäminen. Palvelutapahtuma alkaa lentolippujen ostamisesta ja päättyy lentokentältä lähtemiseen. Tässä välissä on ollut monia yksittäisiä totuuden hetkiä kuten esimerkiksi matkatavaroiden

käsittely, itse lentotapahtuma, lennolla tarjoiltavat palvelut ja niin edelleen. (Grönroos 2009, 111.)

Pesonen (2007, 26) selittää, että totuuden hetki on ainutlaatuinen tilanne jossa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat. Tässä tilanteessa asiakas tekee havaintoja palvelusta, oli se sitten hyvää tai huonoa. Palvelutapahtuman mentyä ohi, sitä ei voi enää uusia. Jos palvelutapahtumassa on tapahtunut virhe, niin ainut keino tilanteen korjaamiseksi on pyytää anteeksi ja tehdä asia uudelleen paremmin. Joskus totuuden hetkeä ei voi uusia. Tällaisesta tilanteesta hyvänä esimerkkinä on teatteriesitys.

Kotler ym. (2009, 663) toteavat, että laadunkehittämisessä on otettava huomioon ja ymmärrettävä se, kuinka asiakas kohdataan tärkeimmillä hetkillä. Laatusuunnittelussa tärkeimpiä hetkiä ovat ne, kun asiakas kohtaa jonkin merkin tai tuotteen. Esimerkiksi hotelleissa tärkeimpiä hetkiä ovat varauksen tekeminen, sisään kirjaus, uloskirjaus, huonepalvelu, liikuntamahdollisuudet, pyykkipalvelut, ravintolat, baarit ja niin edelleen.

Totuuden hetki on palvelutilanne jossa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat. Tämä on ainutkertainen tapahtuma eikä se tule koskaan toistumaan täysin samanlaisena. Asiakaspalvelutilanteen merkitystä voi esittää 1/12 säännöllä joka tarkoittaa sitä, että aina kun asiakas kokee palvelutilanteen kielteiseksi, tarvitsee hän 12 positiivista tapahtumaa jotta se yksi negatiivinen asia käytännössä unohtuu. Ensivaikutelma minkä asiakas saa kohdatessaan ensimmäisen kerran yrityksen palveluhenkilön, on erittäin tärkeä. On todettu, että ensivaikutelma syntyy kahdeksan sekunnin aikana. Jos asiakas on ensimmäisellä kerralla saanut huonoa palvelua, voi tämä heijastua myöhempiinkin palvelukokemuksiin kyseisen yrityksen kanssa. Hyvän ensikokemuksen saanut asiakas tulee luultavasti tulevaisuudessa hyväksymään välillä myös hieman huonomman palvelun koska ensimmäinen kokemus oli positiivinen. Varsinkin jos ensimmäisellä kerralla on jopa ylitetty asiakkaan odotukset. Yrityksen henkilökunta on suuressa roolissa kun pyritään kääntämään ensimmäisellä kerralla huonoa palvelua saaneen asiakkaan asiakassuhde positiiviseksi. (Aarnikoivu 2005, 93–94.)

2.4 Palvelun laatukuilut

Ylikoski (2001, 144–145) ja Grönroos (2009, 144–149) määrittelevät laatukuilut seuraavasti:

Kuilu 1: Yrityksen johto ei tunne asiakkaiden odotuksia riittävästi.

Tämä kuilu syntyy esimerkiksi silloin kun johto ei ole tehnyt riittävää markkinatutkimusta ja tulkinnot tehdyistä tutkimuksista ovat virheellisiä tai puutteellisia.

Myös yhteistyö johdon ja organisaation välillä ja keskittyminen uusiin asiakkaisiin sen sijaan että hoidettaisiin hyvin jo olemassa olevia asiakassuhteita, voi johtaa tähän kuiluun.

Kuilu 2: Johto näkee laadun eri tavalla kuin palvelut on suunniteltu.

Jos palveluiden suunnittelu on virheellistä tai puutteellista, voi syntyä kuilu 2. Myös johdon on oltava riittävän sitoutunut palvelun laadun suunnitteluun. Kuilu voi syntyä myös silloin, kun unohdetaan asiakkaan näkökulma palvelusta.

Kuilu 3: Palvelujen tuottaminen ei toteudu yrityksessä sovittujen ja päätettyjen suunnitelmien mukaan. Tällainen kuilu voi syntyä silloin kun henkilöstö ei ymmärrä laatuvaatimuksia tai he kokevat ne liian vaikeiksi toteuttaa. Myös palvelujen tarjonta ja kysyntä voivat johtaa kuiluun kolme jos ne ovat epätasapainossa.

Kuilu 4: Palvelujen markkinointi on virheellistä tai puutteellista.

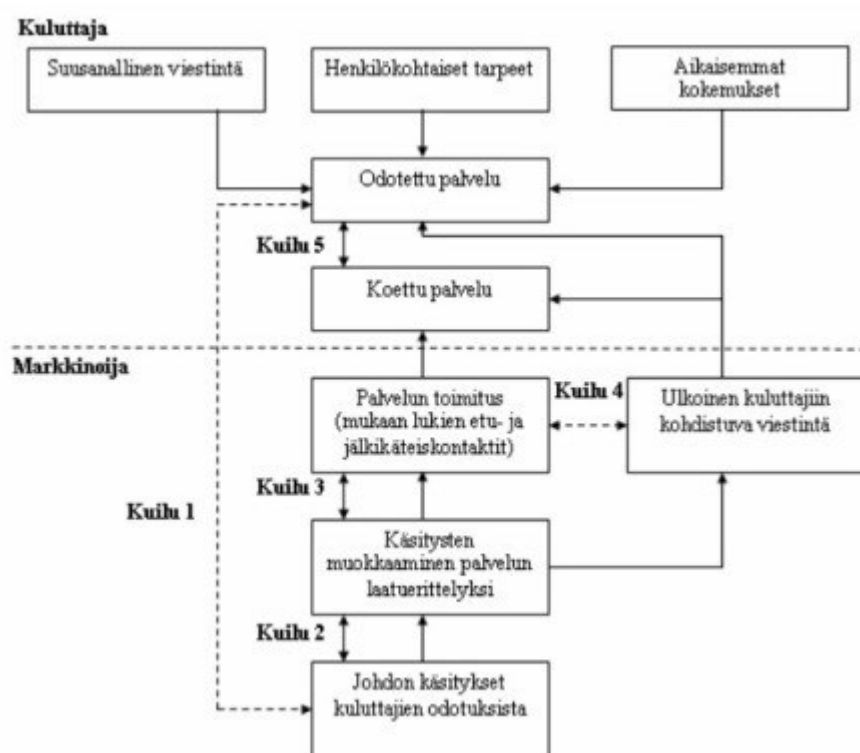
Markkinointi saattaa luvata liikoja palvelusta ja tarjottu palvelu ei lunasta siihen kohdistuneita asiakkaan odotuksia. Yrityksessä ei noudateta päätettyjä vaatimuksia laadusta ja viestintä organisaation sisällä on puutteellista. Edellä mainituista esimerkeistä voi syntyä kuilu 4.

Kuilu 5 syntyy silloin kun edellä käsitellyistä kuiluista joku tai jotkut toteutuvat. Kuilu 5 on odotetun ja koetun laadun yhteistulos. Kuilu 5 voi olla myös positiivinen jolloin syntyy hyvää tai liian hyvää laatua. Jos kuilu 5 syntyy, niin yleensä se on syntynyt sen takia, että asiakas on kokenut saaneensa jossakin vaiheessa huonoa laatua. Asiakkaat kertovat usein toisilleen huonoista kokemuksesta ja pahimmassa tapauksessa huonoa laatua saanut asiakas saattaa lopettaa yrityksen palveluiden käyttämisen. (Grönroos 2009, 144–149, Ylikoski 2002, 144–145.)

Laadusta puhuttaessa monesti mietitään mikä on hyvää ja riittävää laatua. Usein sanotaan, että asiakkaalle pitää tarjota hieman parempaa laatua kuin mitä hän odottaa. On olemassa hyväksyttävä laatu, joka tarkoittaa sitä, että asiakas saa sitä laatua mitä hän odottaakin saavansa mutta odotuksia ei kuitenkaan ylitetä. Hyvä laatu on sellaista, että

asiakkaan odotukset ylitetään jollain pienellä eleellä tai teolla josta ei synny yritykselle ylimääräisiä kuluja mutta asiakas kokee saavansa odotuksiinsa nähden parempaa palvelua. Tällaista odotusten ylitystä ei voi kuitenkaan tehdä vain kerran ja sitten palata vanhaan laatuun vaan näitä pieniä ylityksiä on hyvä tehdä säännöllisesti. Asiakas voi pettyä seuraavilla kerroilla kun sitä pientä ylitystä palvelun laadussa ei olekaan vaikka palvelu lähtökohtaisesti olisi riittävän laadukasta. (Grönroos 2009, 141–42.)

Laatuun vaikuttavat hyvin monet asiat ja usein ei ole helposti selvitettävissä mistä huono laatu johtuu. Ne asiat jotka vaikuttavat laatuun, niin niiden selvittämisessä voidaan käyttää niin sanottua kuiluanalyysimallia. (Ylikoski 2001, 142.)



KUVA 2. Kuiluanalyysimalli (Grönroos 2009, 144)

Kuiluanalyysimallin on kehittänyt Berry kollegoineen. Kuvasta 2 voidaan nähdä, mistä asioista palvelun laatu syntyy. Analyysimallin ylempään osaan sijoittuu asiakkaaseen liittyvät asiat ja alaosassa on palvelun tarjoajaan yhdistyvät ilmiöt. Yläosassa oleva laatikko jossa lukee odotettu palvelu, sisältää asiakkaan aikaisempia kokemuksia, henkilökohtaisia tarpeita ja suusanallista viestintää. Odotettuun palveluun vaikuttaa myös yrityksen markkinoinnin toimet. (Grönroos 2009, 143.)

Koettu palvelu syntyy yrityksen oman toiminnan tuloksena. Yrityksen johdolla on oma käsityksensä siitä, minkälaisia odotuksia asiakkailla on palveluun liittyen. Näitä palvelun laatuvaatimuksia yritys seuraa palvelun toimituksen aikana. Asiakas kokee kaksi osatekijää jotka ovat toiminnallinen laatu ja tekninen laatu. Toiminnalliseen laatuun liittyy palvelun tuotanto- ja toimitusprosessi ja näiden jälkeen tulee tekninen laatu, jossa selviää mitä asiakas saa kun palvelutapahtuma on ohi. (Grönroos 2009, 143.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tämän luvun aiheena on asiakastyytyväisyys. Sitä tarkastellaan ensin asiakastyytyväisyyden käsitteen kautta. Tämän jälkeen selvitetään asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Viimeisenä osana on asiakastyytyväisyyden selvittäminen.

3.1 Asiakastyytyväisyys käsitteenä

Jokainen asiakas kokee yrityksen omalla tavallaan. Asiakkaan odotukset yrityksen toiminnasta voivat olla aikaisempia omakohtaisia kokemuksia, mainonnan avulla tuotettuja tai esimerkiksi ystävän kokemuksiin perustuvia. (Rope & Pöllänen 1998, 58–59.)

Asiakastyytyväisyys on käsitteenä laaja ja varsin usein laatua ja tyytyväisyyttä käytetään ilmaisemaan samaa asiaa. Palvelun laatu on vain yksi osatekijä tyytyväisyyteen johtavista asioista sillä palvelukokemukseen liittyy myös muita tekijöitä jotka vaikuttavat siihen kuinka tyytyväinen tai tyytymätön asiakas siihen on. (Ylikoski 2001, 149.)

Rope ym. (1998, 14) toteavat asiakastyytyväisyys käsitteen muuttuneen alkuperäisestä odotusten ja kokemusten rinnasteisuudesta paljon laajemmaksi käsitteeksi.

Asiakastyytyväisyystyötä kutsutaan nykyään asiakastyytyväisyysjohtamiseksi (Rope, 2000, 535).

Lämsän ja Uusitalon (2002, 62) mukaan asiakkaan tyytyväisyyden ja sen miten asiakas on kokenut saamansa laadun, on läheinen yhteys. Tutkijat ovat miettineet ja yrittäneet selvittää tätä yhteyttä eri tavoin. Nykyisin on sellainen käsitys, että asiakkaan kokema laatu on yksi tekijä asiakkaan kokemassa tyytyväisyydessä. Asiakastyytyväi-

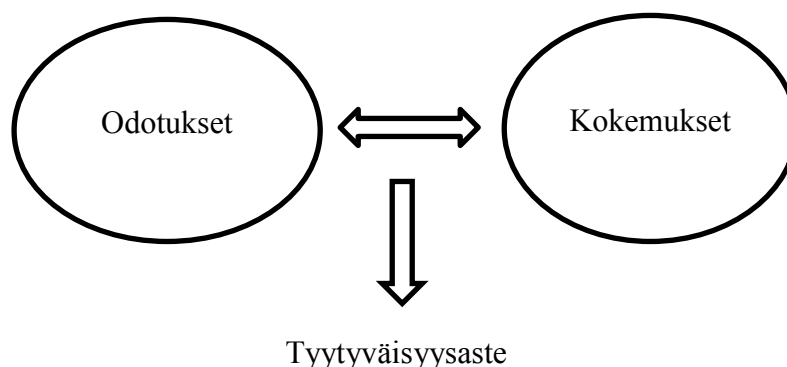
syyteen vaikuttaa laadun lisäksi fyysisen tuotteen laatu, asiakkaan omat ominaisuudet, palvelun hinta ja tilannetekijät. Tilannetekijöillä tarkoitetaan esimerkiksi muita myymälässä olevia asiakkaita tai sitä minkälainen sää ulkona vallitsee.

Myös Ylikoski (2001, 149) toteaa sen, että tyytyväisyys on laatua laajempi käsite. Palvelun laatu on vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Asiakastyytyväisyyden avulla yritys pyrkii saavuttamaan asettamansa tavoitteet. Tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa sillä, että tiedetään mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan tyytyväisyyteen. Näitä asioita ei saada mistään muualta kuin asiakkaalta itseltään.

Asiakas tekee vertailua omien odotustensa ja saamansa palvelun välillä. Tästä syntyy asiakastyytyväisyys tai asiakastyytymättömyys. Nämä asiat syntyvät palvelusta itseltään tai siihen liittyvistä palveluprosesseista. (Ylikoski 2001, 109.)

Yrityksen pyrkiessä asiakastyytyväisyyteen, sen pitäisi saavuttaa tai ylittää asettamansa omat tavoitteensa ja sen mitä asiakkaat odottavat. Näihin asiakkaan odotuksiin voidaan vaikuttaa luomalla erilaisia käsityksiä palvelun laadusta ja siitä minkälaisia ne ovat. Mielikuvia laadusta ei saa asettaa liian korkeiksi jotta asiakas ei pety ja näin ollen asiakastyytyväisyys laskee. Liian matala mielikuva on helposti toteutettavissa mutta se kostaatuu asiakkaiden kiinnostuksen vähyytenä yritystä kohtaan. Asiakastyytyväisyys savutetaan sillä, että riittävän korkealle asetetulla mielikuvalla pystytään houkuttelemaan asiakas asiakkaaksi ja samalla pystytään täyttämään tai ylittämään mielikuvalla asetetut asiakkaan odotukset. (Lecklin 2006, 91–92.)

Tyytyväisyys sanana liittyy asteikkoon jossa vastakohtana on tyytymättömyys. Kun puhutaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä, niin se muodostuu kuvan 3. mukaisesti. (Rope 2000, 538.)



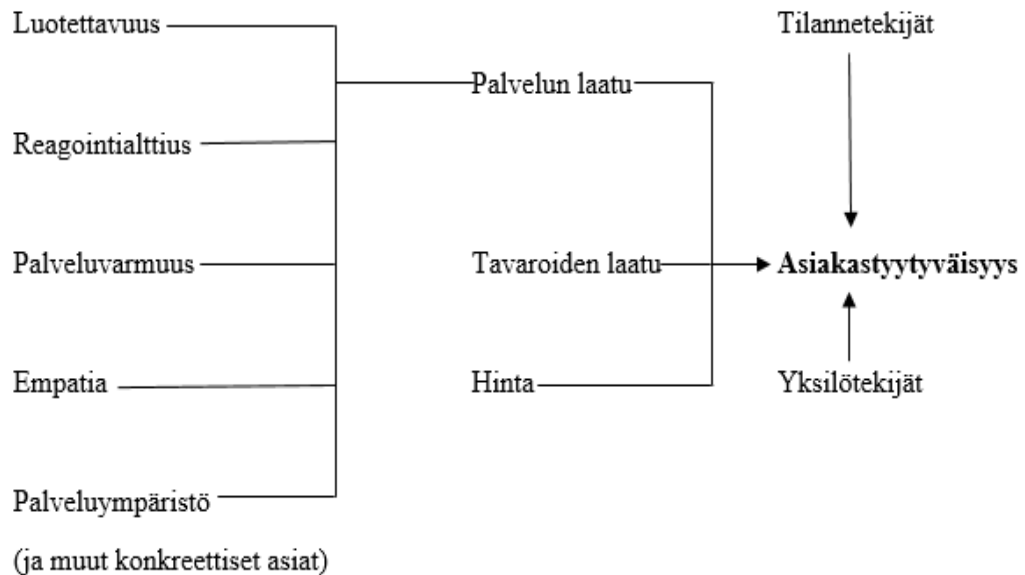
KUVA 3. Odotusten ja kokemusten muodostama tyytyväisyys

Kuvassa 3 näkyy se, että odotustaso on lähtökohta ja vertailuperusta kokemuksille, joista sitten syntyy tietyn tasoinen tyytyväisyysaste. Jos kaksi eri asiakasta saa samantasoista palvelua, voi toinen kokea pettymystä ja toinen voi iloisesti yllättyä. Tämä johtuu siitä, että heillä on erilaiset odotukset. (Rope 2000, 538.)

3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakas täyttää omat tarpeensa käyttämällä jotakin palvelua. Usein ei tiedetä, mistä syystä asiakas palvelua käyttää. Tällaisia tiedostomattomia syitä voivat asiakkaalle olla esimerkiksi yhteenkuuluvuuden ja itsearvostuksen nostaminen. Se, miten asiakas tietoisesti kokee saamansa palvelun, liittyy kaikkeen siihen minkälaista hyötyä hän palvelun ostaessaan saa. Esimerkkinä tällaisista hyödyistä voidaan käyttää korkeatasoista hotellia. Asiakas kokee tyytyväisyyttä laadukkaista materiaaleista joita huoneessa ja hotellissa on käytetty. Nämä ovat konkreettisia ominaisuuksia. Abstraktina ominaisuutena on asiakaspalvelu jota hän hotellissa saa. Käyttäessään hotellin palveluja, niistä syntyy toiminnallisia ja psykologisia seurauksia. Toiminnallisesta palvelun käytön seurauksesta asiakkaan tyytyväisyyttä lisää esimerkiksi hotellin sijainti. Jos hotelli sijaitsee sellaisella paikalla, että nähtävyydet ja palvelut ovat lähellä, asiakas tuntee tyytyväisyyttä. Psykologisena puolena voi olla asiakkaan käyttämän hotellin tunnettavuus ja muiden ihmisten mielikuva kyseisestä laadukkaasta hotellista. (Ylikoski 2001, 151–152.)

Kun yritys haluaa parantaa asiakastyytyväisyyttään, sen täytyy löytää asiat jotka antavat asiakkaalle tyytyväisyyden kokemuksia. Palveluyrityksessä asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiat näkyvät kuvassa 4. Palveluun voi liittyä myös fyysisiä tekijöitä jotka vaikuttavat tyytyväisyyteen. Esimerkiksi ruoka vaikuttaa ravintolassa asioivan asiakkaan tyytyväisyyteen. Myös hinnalla voidaan lisätä asiakastyytyväisyyttä. Tilanetekijöihin ei pystytä yrityksen toiminnalla vaikuttamaan. Asiakkaalle voi olla esimerkiksi kiire johon palveluorganisaatio ei voi vaikuttaa. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös jokaisen asiakkaan yksilöllisyys. Se mikä sopii toiselle asiakkaalle hyvin ja tuottaa hänelle tyytyväisyyttä, voi toiselle asiakkaalle tuottaa tyytymättömyyttä. (Ylikoski 2001, 153.)



KUVA 4. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Ylikoski 2001, 152)

Kuvassa 4 on esitetty asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät. Vasemmalla olevista viidestä kohdasta muodostuu palvelun laatu. Palvelun laatu yhdessä hinnan ja tavaroiden laadun kanssa muodostaa asiakastyytyväisyyden. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa edellä mainittujen lisäksi yksilö- ja tilannetekijät. (Ylikoski 2001, 152.)

Kun asiakas tekee valintoja eri palveluntarjoajien välillä, hän arvioi, paljonko hänen oma panostuksensa palveluun on ja minkälaisen hyödyn hän siitä saa. Tätä kutsutaan asiakkaan saamaksi arvoksi jota kutsutaan myös asiakkaan saamaksi lisäarvoksi. Asiakastyytyväisyys, asiakkaan saama arvo ja palvelun laatu luovat yhdessä asiakkaan palvelukokemuksen. (Ylikoski 2001, 153.)

Asiakkaan käyttäessä yrityksen palveluja, syntyy yksittäisiä palvelutilanteita. Asiakastyytyväisyyttä voidaan selvittää sekä yksittäisten tilanteiden osalta ja kokonaistyytyväisyyden kannalta. Voi käydä niin, että asiakas on esimerkiksi joutunut odottamaan ravintolassa tarjoilua liian kauan ja todennut näin ollen palvelutapahtuman epäonnistuneeksi. Asiakas voi kuitenkin olla tyytyväinen ravintolan kokonaispalveluun vaikka yksi palvelutapahtuma aiheutti tyytymättömyyttä. (Ylikoski 2001, 154–155.)

3.3 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen

Lecklin (2006, 105) toteaa asiakastyytyväisyyden olevan peruslähtökohta hyvälle laadulle. Asiakas on se, joka viimeinen määrittää laadun. Menestyvän yrityksen perustana ovat tyytyväiset asiakkaat.

Asiakastyytyväisyydestä saatua tietoa voi hyödyntää monin tavoin. Ropen (2000, 578–579.) mukaan käyttöalueet ovat seuraavat:

1. Yrityksen toiminnan laadun selvittäminen ja ongelmakohtien löytäminen
2. Yrityksen nykyisen laatutason ylläpitäminen
3. johtamisjärjestelmän ja tavoitepalkkioiden määrittämisen väline
4. asiakkaiden mielipiteiden saaminen järjestelmällisesti ja heidän arvostustensa saaminen yrityksen käyttöön
5. Asiakastyytyväisyystutkimus antaa markkinoinnille työkalun käyttöön jota voidaan käyttää asiakkaille kohdistettavaan markkinointiin

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata asiakastyytyväisyystutkimusten avulla ja suoran palautteen järjestelmän kautta. Nämä molemmat ovat tärkeitä menetelmiä selvitetessä asiakastyytyväisyyttä mutta yksittäin käytettynä ne eivät luo hyvää välineistöä tyytyväisyyden selvittämiseksi. Näiden kahden osatekijän yhteistoimintaa kutsutaan asiakastyytyväisyyden kuuntelujärjestelmäksi. Asiakastyytyväisyystutkimus tarkoittaa tutkimusmenetelmien avulla tehtyä tutkimusta ja suoran palautteen järjestelmä on taas spontaania palautetta asiakkailta. Suoraa palautetta voi yritys saada erilaisten puhelinpalautteiden tai palautekorttien muodossa. (Rope 2000, 576.)

Asiakastyytyväisyyttä pitäisi seurata jatkuvasti. Jos yrityksessä ei ole aikaisemmin tehty tyytyväisyysmittauksia, on hyvä tehdä ensimmäisellä kerralla laaja-alainen tutkimus jossa kartoitetaan asiat joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja samalla saadaan tietoon mahdolliset ongelmakohdat. Kun tällainen kertatutkimus on tehty, voidaan seuraavassa tutkimuksessa tarkentaa tutkimusaluetta. (Lecklin 2006, 112.)

Kaikessa tavoitteellisessa toiminnassa on tiedettävä missä ollaan nyt ja mitä tulevaisuudelta halutaan. Tällaisessa tilanteessa voidaan käyttää apuna erilaisia tutkimuksia. Markkinatutkimukset ovat yksi tällainen tutkimustyyppi. Nykyään on helppo tehdä kyselyitä internetin kautta ja saada nopeasti vastauksia. Osa tällaisista kyselyistä on

kuitenkin tehty markkinoinnin näkökulma edellä ja silloin tulokset ovat helposti ennalta arvattavia ja kysyjän mielen mukaisia. Tutkimuslajeina on kaksi eri tyyppiä; kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vasta kysymyksiin mitä ja miksi ja kvantitatiivinen on määrällistä tutkimusta jossa saadaan vastauksia kysymyksiin miten paljon, ketkä, miten, milloin ja missä. (Sipilä 2008, 254–256.)

Rope (2000, 577–578) esittää asiakastyytyväisyysmittauksen toteuttamiseen liittyvän vaiheistuksen seuraavasti:

1. Asiakastyytyväisyyden mittauksen käyttökohteiden selvittäminen
 - kohteiden yksilöinti
 - toimintamenetelmät asiakastyytyväisyysmittaus tietojen hyödyntämisessä
2. Mittaustavan suunnittelu
 - mittaustiheys
 - kohdeyksilöiden valinta ja otannan määrittely
3. Mittareiden rakentaminen
 - kysymysten laadinta ja niiden testaukset
 - mittareiden kokonaisrakentaminen
4. Mittausluokittelun toteuttaminen
 - mittaaminen
 - koulutus
 - mittarien hyödyksi käyttäminen
 - tulostus
5. Mittaamisesta johtamis- ja markkinointijärjestelmään
 - kehitys seuranta ja kehitys- ja markkinointitoimenpiteet

Asiakastyytyväisyyden selvittämismenetelmä rakennetaan ja toteutetaan edellä mainitussa järjestyksessä. Se mihin ja miten hankittua tietoa tullaan käyttämään, määrittelevät tarvittavan välineistön ja toimenpiteet. (Rope 2000, 578.)

4 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Tässä luvussa tarkastellaan asumisoikeusasumista yleisesti ja perehdytään Mikkelin Asumisoikeus Oy:n toimintaan. Luvussa käsitellään asumisoikeusasumista yleisellä

tasolla eikä aiheeseen paneuduta kovin syvällisesti. Esimerkiksi eri taloyksiköiden erityispiirteitä ei tässä luvussa käsitellä.

4.1 Asumisoikeusasuminen Suomessa

Asumisoikeusasuminen on omistusasumisen ja vuokra-asumisen väliin jäävä asumismalli jossa asukkaalla on asumisoikeus asunnon rakennuttaneen yhtiön omistamaan huoneistoon. Suomessa on noin 37 000 asumisoikeusasuntoa. Asumisoikeusasuntoja omistavat kuntien omistuksessa olevat asumisoikeustaloyhtiöt. Näistä voidaan mainita esimerkiksi Helsingin Asumisoikeus Oy ja Varsinais-Suomen Asumisoikeus Oy.

Asumisoikeusasuntoja voivat omistaa myös yleishyödylliseksi nimetyt asuntoyhteisöt joista suurimpina mainittakoon Asokodit ja AVAIN Asumisoikeus Oy. (ARA 2013.)

Asumisoikeusasukkaaksi pääsemiseksi on ensimmäiseksi haettava kunnalta järjestysnumero jonka saa ilmoittautumisen yhteydessä asumisoikeusasunnon hakijaksi. Tämän jälkeen hakija ottaa yhteyttä siihen asumisoikeustalon omistajaan, josta hän haluaa asuntoa hakea. Asumisoikeustalon omistaja tarjoaa sitten asuntoja hakijalle hänen järjestysnumeron mukaisesti. Kunta valvoo tehtyjä asukasvalintoja. (ARA 2013.)

Asukkaaksi pääsemiseksi pitää olla 18 vuotta täyttänyt ja tarve asunnolle. Asumisoikeusasuntoa ei voi kuitenkaan saada, jos hakijalla on samalla alueella josta hän asumisoikeusasuntoa hakee, omistusasunto joka on suurin piirtein samanlainen kuin hakukohteena oleva asunto. Toinen rajoittava tekijä on hakijan omaisuus. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos hakija pystyy maksamaan vähintään puolet vastaavan tyyppisestä asunnosta omalla varallisuudellaan, ei näin ollen ole oikeutettu asumisoikeusasuntoon. Nämä rajoitukset eivät koske asunnosta toiseen vaihtavia asukkaita tai 55 vuotta täyttäneitä hakijoita. (ARA 2013.)

Asunnoista maksetaan käyttövastiketta omakustannuseriaatteen mukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että käyttövastike määritellään sen suuruiseksi, jotta sillä pystytään kattamaan asuinkiinteistön rahoitusmenot ja hoitapuolen kulut. Asumisoikeusmaksu on korkeintaan 15 % asunnon hankinta-arvosta. Tämä maksetaan ennen asuntoon muuttoa asunnon omistajalle. Asuntoa ei voi lunastaa omaksi. Asunnosta luopuessa asukas saa tämän asumisoikeusmaksun takaisin. Tarkka palautussumma lasketaan rakennuskustannusindeksin muutoksen mukaisesti. (ARA 2013.)

4.2 Mikkelin asumisoikeus

Mikkelissä sijaitsevat asumisoikeusasunnot omistaa Mikkelin Asumisoikeus Oy. Mikkelin kaupunki omistaa kaikki osakkeet edellä mainitusta yhtiöstä. Mikkelissä on yhteensä 14 asumisoikeuskohdetta. Asuntoja on yhteensä 213 kappaletta. Pääosin asunnot ovat rivitaloissa. Kaksi kohdetta on kerrostaloja. Vanhin asumisoikeuskohde on valmistunut vuonna 1992 ja uusin valmistui vuonna 2002. Pienimmät asunnot ovat yksiöitä ja suurimmissa asunnoissa on 5 huonetta, keittiö ja sauna. Keskimääräinen käyttövastike oli 9,156 euroa asuinneliötä kohti vuonna 2013. (Mikkelin Asumisoikeus Oy, 1996)

Jokaisessa kohteessa järjestetään kerran vuodessa asukaskokous, jossa käsitellään taloyksikön asioita. Kokoukseen kutsutaan kaikki asukkaat. Asukaskokouksissa valitaan jokaiselle yksikölle asukastoimikunta jonka tehtävänä on toimia linkkinä Mikkelin Asumisoikeus Oy:n toimitusjohtajaan ja asumisoikeuden hallitukseen päin taloyksikö koskevissa asioissa. Asukastoimikunnat valitsevat keskuudestaan puheenjohtajat jotka edustavat kerran vuodessa kaikille taloyksiköille järjestettävässä kokouksessa omia yksiköitään. (Mikkelin Asumisoikeus Oy, 1996)

Mikkelin Asumisoikeuden hallitukseen kuuluu viisi jäsentä, joista kaksi on asukasedustajia. Asumisoikeuden toimitusjohtajana toimii Juhani Kortelainen Ovenia Isännöinti Oy:stä. Ovenia Isännöinti Oy vastaa Mikkelin asumisoikeusasuntojen isännöinnistä.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Luvussa esitellään miten tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmä on valittu. Käydään myös lävitse aineiston kerääminen ja tutkimuksen toteutus. Myös tutkimustulosten luotettavuutta ja pätevyyttä käsitellään tässä luvussa.

5.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusmenetelmät jaetaan kvantitatiivisiin (määrällisiin) ja kvalitatiivisiin (laadullisiin) menetelmiin. Usein määrällistä menetelmää toteutetaan joko lomakekyselyn tai

strukturoidun lomakehaastattelun avulla. Lomakehaastattelua käytettäessä kysytään suurelta joukolta samoja asioita ja samassa muodossa. Määrällinen menetelmä sopii hyvin silloin kun halutaan testata jonkin teorian paikkaansa pitävyyttä. (Ojasalo ym. 2009, 93.)

Jotta kvantitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa, tarvita riittävän suuri ja edustava otos tutkittavasta asiasta. Vastaukset, joita saadaan kvantitatiivisen tutkimuksen perusteella, ovat määrällisiä. Ne voivat olla euroja, prosentteja, kappaleita jne. Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymyksinä voidaan esittää seuraavia:

- kuka?
- missä? / mistä?
- mitä?
- kuinka paljon?
- kuinka usein?

Näiden kysymysten avulla saadaan kokonaiskuva tilanteesta mutta asioiden syitä ei pystytä selittämään. (Rope 2000, 423.)

Määrällistä menetelmää käytetään silloin, kun voidaan tutkia numeerisessa muodossa ilmaistavia muuttujia ja siinä käytetään hyväksi tilastollisia menetelmiä. Usein kysymykset luodaan sillä tavalla, että niistä saatavat vastaukset voidaan tilastollisesti käsitellä. Kvalitatiiviseen menetelmään verrattuna otoskoot ovat usein kvantitatiivisessa tutkimuksessa suurempia. Kysymykset ovat helposti ymmärrettäviä ja lyhyitä. (Mäntyneva ym. 2008, 32.)

Hirsjärvi ym (2009, 161) toteaa laadullisen tutkimuksen olevan todellisen elämän kuvaamista ja sitä, että pyritään kokonaisvaltaisesti tutkimaan kohdetta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa yritetään paljastaa tai löytää asioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. Rope (2000, 423) kertoo laadullisen tutkimuksen vastaavan usein kysymyksiin miksi ja miten. Verrattuna määrälliseen tutkimukseen laadullisen tutkimuksen otoskoko on suhteellisen pieni. Tämä selittyy sillä, että pyrkimyksenä on löytää selittävät tekijät tutkimuskohteesta.

Tämän opinnäytetyön tutkimus on tehty pääasiassa kvantitatiivista menetelmää käyttäen. Menetelmän valintaan vaikutti se, ettei toimeksiantaja ollut vielä kertaakaan tehnyt tutkimusta asukkaiden tyytyväisyydestä asumisoikeusasumiseen. Määrällistä me-

netelmää käyttäen saadaan suuri määrä numeraalista tietoa jota voidaan tilastollisesti tutkia. Kyselyssä oli mahdollista antaa myös avoimia vastauksia ja näiden tulkinta on tehty laadullista menetelmää käyttäen. Kvalitatiivisen menetelmän avulla saadaan tässä tapauksessa havainnollisempi esitys toimeksiantajan käyttöön kuin jos olisi tehty pelkästään määrällinen tutkimus.

5.2 Aineiston kerääminen

Yksi tutkimusaineiston keräämistavoista on kysely. Tämä tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Survey tarkoittaa sellaista kyselyä jossa kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat tarkalleen samalla tavalla. Yleensä surveyn avulla kerätty aineisto käsitellään kvantitatiivisesti. Kyselytutkimuksen etuna pidetään mahdollisuutta saada paljon aineistoa tutkittavaksi. Kyselylomake on helppo lähettää useille vastaajille ja saadut vastaukset pystytään tietokoneavusteisesti käsittelemään. Tuloksien tulkinnassa voi tulla kuitenkin ongelmia. Kyselytutkimuksen aineistoa ei pidetä niin syvällisenä ja teoreettisena kuin muita aineistonkeruumenetelmin saatuja aineistoja. Muita haittoja kyselytutkimuksessa on muun muassa se, että ovatko vastaajat olleet tarpeeksi rehellisiä ja huolellisia, onko kysymykset ymmärretty oikein, ovatko vastaajat selvillä kysytyistä asioista ja vastauskato saattaa nousta suureksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–195.)

Kirjekyselyssä vastaajalle postitetaan saatekirje, postimaksulla varustettu palautuskuori ja kyselylomake. Kirjekyselyissä on yleistä tehdä vielä uusintapostitukset vastaajille jotta vastaajakato olisi mahdollisimman pieni. Saatekirjeessä mainitaan tutkimusaihe ja lyhyt kuvaus siitä, mitä asioita on tarkoitus tutkia. Saatekirjeessä on mainittava myös vastausaika ja osoite mihin vastaukset voi palauttaa tai postitse lähettää. Osa vastaajista saattaa jättää osallistumasta mahdolliseen arvontaan säilyttääkseen anonymiteettinsä. (Mäntyneva ym. 2008, 49.)

Kyselylomakkeen laadinta ja sen suunnittelu perustuu tutkittavan asian tavoitteisiin. Nämä tavoitteet tulee olla selvillä ennen kyselylomakkeen alkamista. Lomakkeeseen laitetaan vain ne asiat, jota tarvitaan tutkimustavoitteiden saavuttamiseksi. Nopeasti ja huolimattomasti laadittu kyselylomake saattaa johtaa tutkimuksen laadun laskuun ja aiheuttaa tekijälle ylimääräistä työtä. Kyselyn pitää olla sopivan mittainen eikä vastausaika saa ylittää 20 minuuttia. Lomakkeen kysymysten pitää olla tarkkoja, lyhyitä,

yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä jotta kaikki vastaajat ymmärtävät ne samalla tavalla. (Ojasalo ym. 2009, 115–117.)

Kyselylomakkeessa olevat kysymykset ovat usein monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysymystyyppit voidaan eritellä vielä avoimiin, puoliavoimiin, puoli-strukturoituihin ja strukturoituihin kysymyksiin. Avoimella kysymyksellä tutkimuksen tekijä jättää vastaajalle mahdollisuuden vastata mitä tahansa. Toisessa ääripäässä on strukturoidut kysymykset joihin vastataan esimerkiksi antamalla kysymykseen vastaus numeroiden 1-5 väliltä, ykkösen ollessa huonoin ja viiden ollessa paras. (Mäntyneva ym. 2008, 55.)

Kun tutkimustyötä tehdään, niin paras mahdollinen vaihtoehto teoriassa on lähettää kysely kaikille tutkimuskohteena oleville. Tällaista tutkimusta kutsutaan kokonaistutkimukseksi. Yleensä kuitenkin tällainen kokonaistutkimus on vaikea toteuttaa jo pelkästään taloudellisesti. Tutkijan pitää löytää sellainen joukko jonka vastauksista saadaan luotettavia verrattuna perusjoukkoon. Esimerkkinä voidaan käyttää kaikkia Mikkelin asumisoikeusasukkaita. Tämä on perusjoukko. Tästä perusjoukosta tutkija tekee edustavan otoksen jonka vastausten perusteella pystytään tekemään päätelmiä koko perusjoukosta. Otanta tapoja on monenlaisia. On olemassa yksinkertaista satunnaisotantaa, ositettua otantaa, ryväotanta ja systemaattista otantaa. Lähtökohtana otannan suuruudesta, on tutkimustavoitteiden tarkkuus. Mitä tarkemmin tutkimustulosten halutaan vastaavan perusjoukkoa, sitä suurempi on otoskoon oltava. (Hirsjärvi ym. 2009, 179–180.)

5.3 Tutkimuksen toteutus ja aineiston tutkiminen

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin lähettämällä kirjekysely kaikille Mikkelin asumisoikeusasuntojen haltijoille. Perusjoukkona ovat kaikki Mikkelin asumisoikeusasukkaat josta kyselyyn poimittiin vastaajiksi asumisoikeusasuntojen haltijat. Käytännössä kysely lähetettiin jokaiseen asumisoikeusasuntoon, sillä joissakin tapauksissa asunnolla voi olla kaksi haltijaa, eikä näin ollen ole tutkimuksen kannalta merkittävää lähettää kyselyä molemmille haltijoille. Ennen kyselyn lähettämistä vastaajille, kyselylomake annettiin Mikkelin Oventia Isännöinnin henkilökunnalle vastattavaksi, jotta puutteet ja ongelmakohdat voitiin korjata. Kyselyt lähetettiin maaliskuussa 2014. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Vastaajien kesken arvottiin tabletti-

tietokone. Saatekirjeessä oli arvontalomake jonka täyttämällä pystyi arvontaan osallistumaan. Vastaajien osoitetiedot saatiin Ovenia Isännöinnin asumisoikeusrekisteristä. Lomakkeen mukana oli postimaksulla varustettu vastauskuori. Osa vastaajista palautti vastauslomakkeen Ovenia Isännöinnin toimistoon henkilökohtaisesti. Kyselylomakkeita lähetettiin yhteensä 213 kappaletta ja vastauksia saatiin 110 kappaletta. Vastausprosentti oli 51,6. Vastausmäärän ollessa näin suuri, ei uusintapostitusta tarvinnut tehdä. Kyselylomakkeessa oli vastaajien taustatietoja kartoittavia kysymyksiä ja strukturoituja kysymyksiä, joihin vastattiin seuraavien vaihtoehtojen mukaan:

1 = heikko

2 = tyydyttävä

3 = hyvä

4 = erinomainen

5 = kiitettävä

6 = eos, en osaa sanoa

Lomakkeen lopussa oli yksi avoin kysymys jossa kysyttiin kehitysehdotuksia asumisoikeusasumiseen liittyen ja yksi avoin kohta johon sai laittaa muita kommentteja. Kehitysehdotuksia ja muita kommentteja saatiin 110 kappaletta.

Aineisto analysoitiin Excel-tilukkolaskentaohjelman avulla. Ohjelman avulla pystyttiin laskemaan syötettyjen tietojen perusteella esimerkiksi prosenttiosuuksia ja keskiarvoja. Ohjelmalla luotiin myös graafisia kuvia selventämään tutkimustuloksia. Tutkimustulokset esitetään prosentteina, keskiarvoina ja sanallisesti.

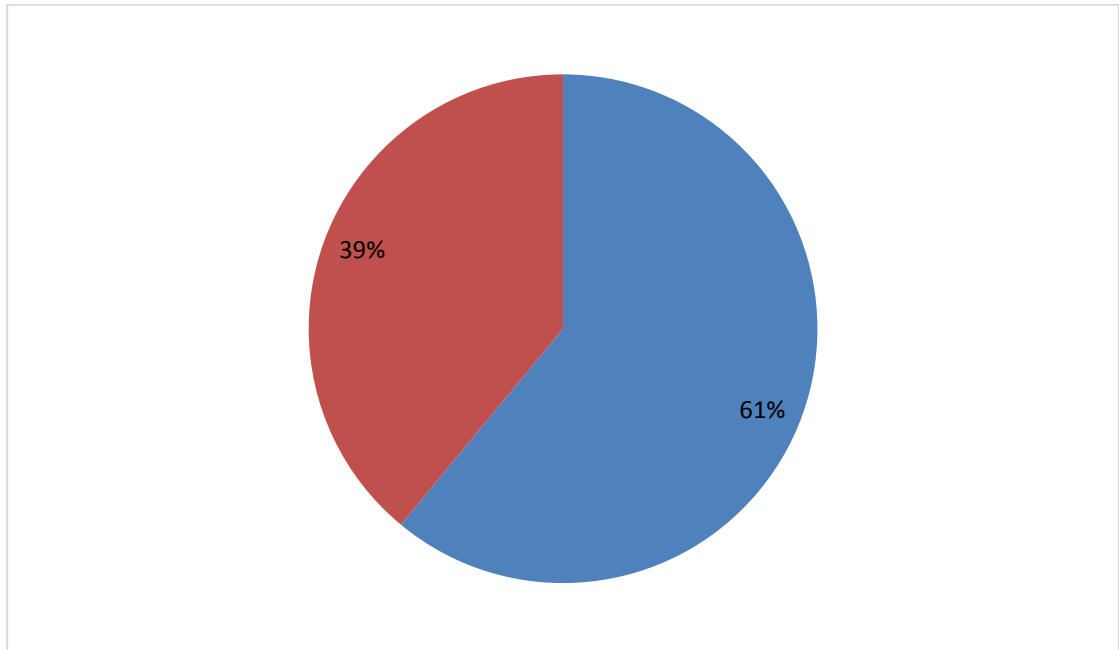
6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsitellään ja esitetään asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset. Tulokset esitetään kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Tulosten esittämisen apuna käytetään graafisia tulosteita.

6.1 Vastaajien taustatiedot

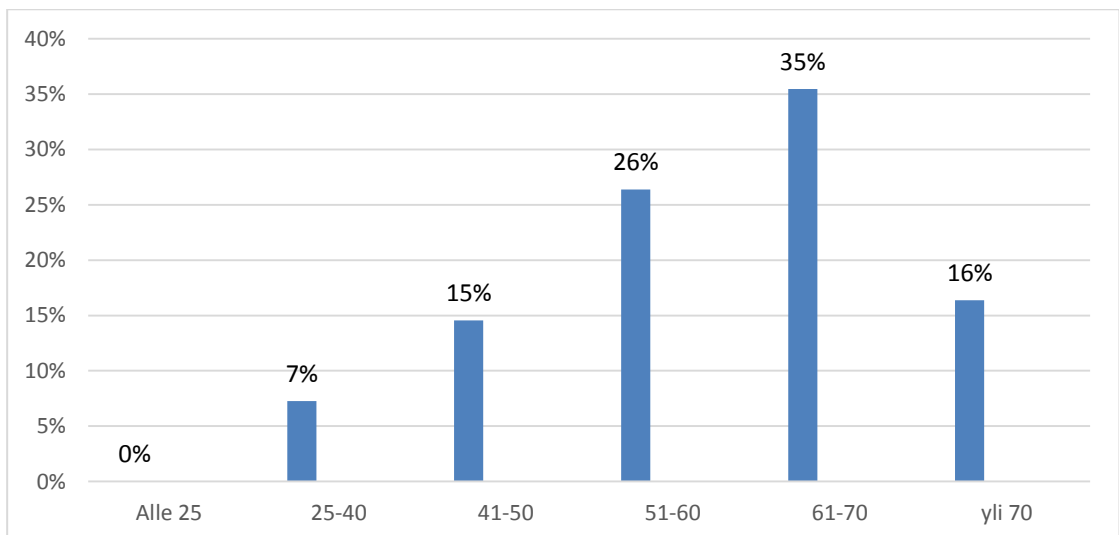
Ensimmäisenä asiana asukkailta kysyttiin taustatietoja. Kysymyksissä kysyttiin asukkaan sukupuoli, ikä, montako asukasta taloudessa, asumisoikeuskohde, asumisaika asunnossa ja onko asukas vaihtanut asuntoa yhtiön sisällä ja montako kertaa.

Vastaajista naisia oli 67 (61 %) ja miehiä 43 (39 %). (Kuva 5.)



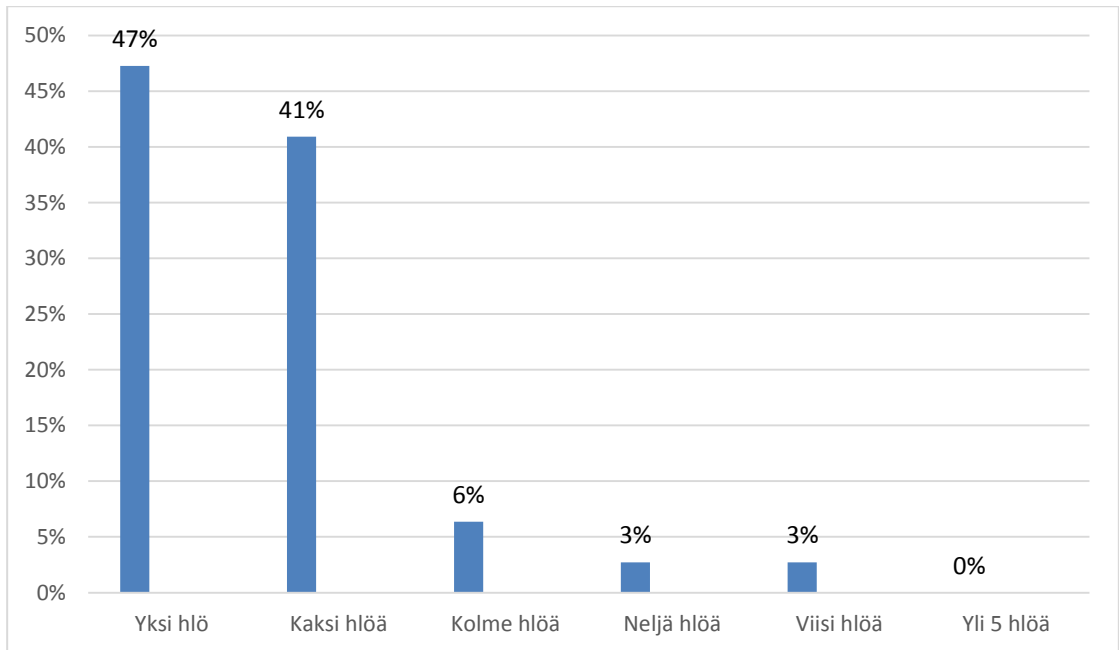
KUVA 5. Vastaajien sukupuoli (N=110)

Vastaajista 35 % oli 61–70-vuotiaita. Tämä erottautui suurimpana vastausryhmänä. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 51–60-vuotiaita 26 % osuudella vastaajista. Yli 70-vuotiaita oli 16 %. Alle 25-vuotiaita ei ollut lainkaan. (Kuva 6.)



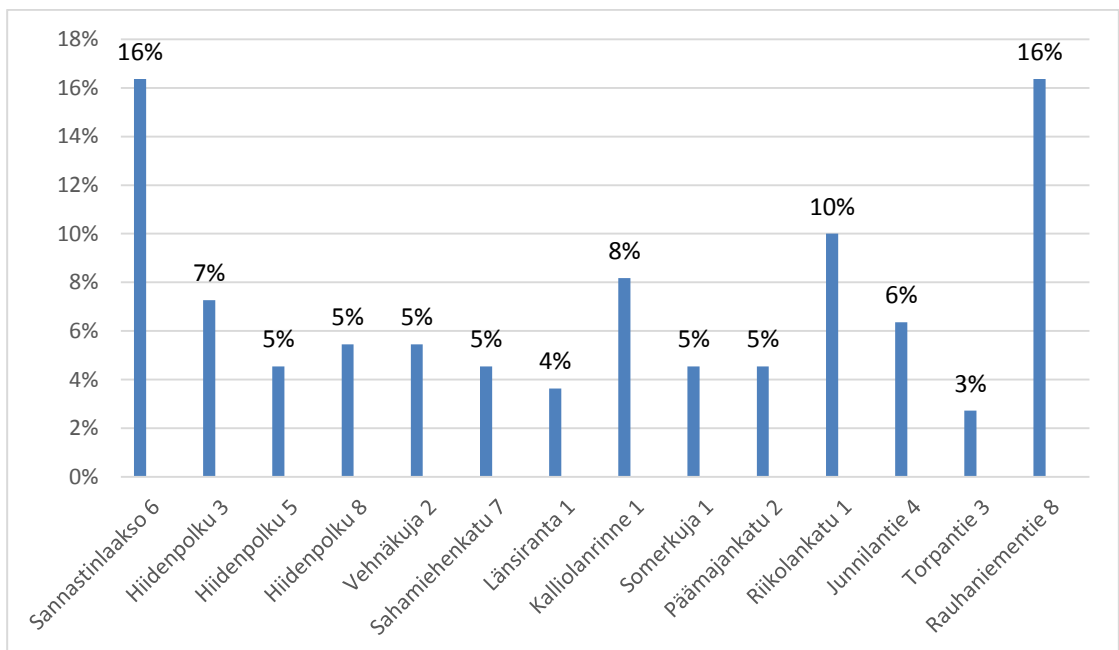
KUVA 6. Asukkaan ikä (N=110)

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin taloudessa asuvien asukkaiden määrää. Vastaajista yksin asuvia oli 52 henkilöä (47 %) ja kahden henkilön talouksia oli 45 kappaletta (45 %). Kolmen hengen talouksia oli 7 kappaletta (6 %) vastaajista. Yli viiden hengen talouksia ei ollut yhtään. (Kuva 7.)



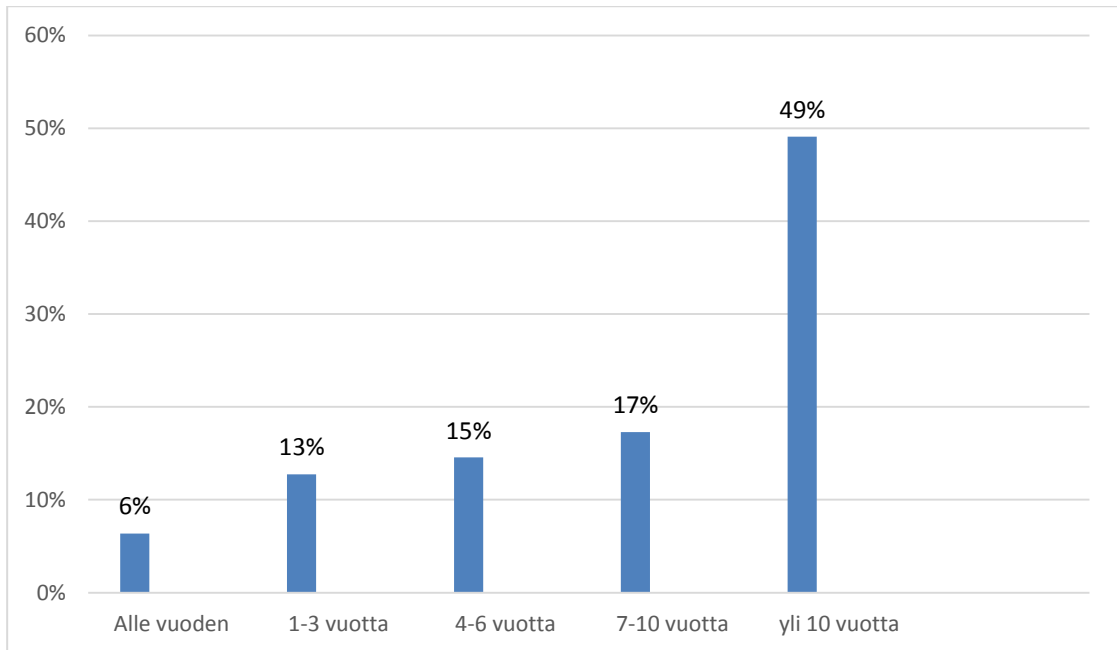
KUVA 7. Talouden koko (N=110)

Vastauksia saatiin kaikista 14 taloyksiköistä. Sannastinlaakso 6:sta ja Rauhaniementie 8:sta saatiin molemmista 18 kappaletta vastauksia. Näiden kahden taloyksikön osuus oli 32 % kaikista vastauksista. (Kuva 8.)



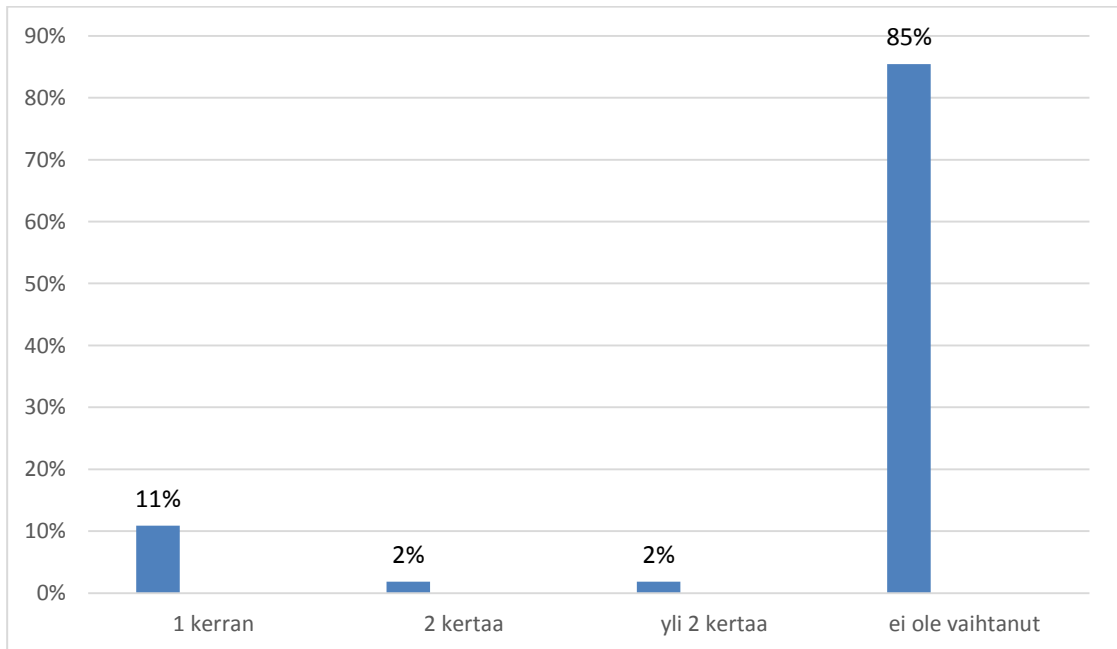
KUVA 8. Asumisoikeuskohde (N=110)

Vastaajista suurin osa oli asunut asumisoikeusasunnossa yli kymmenen vuotta. Näitä oli 49 % vastaajista. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 7–10 vuotta asunnossa asuneet, 17 % osuudella. Alle vuoden asuneita vastaajista oli 6 %. (Kuva 9.)



KUVA 9. Asumisaika asumisoikeusasunnossa

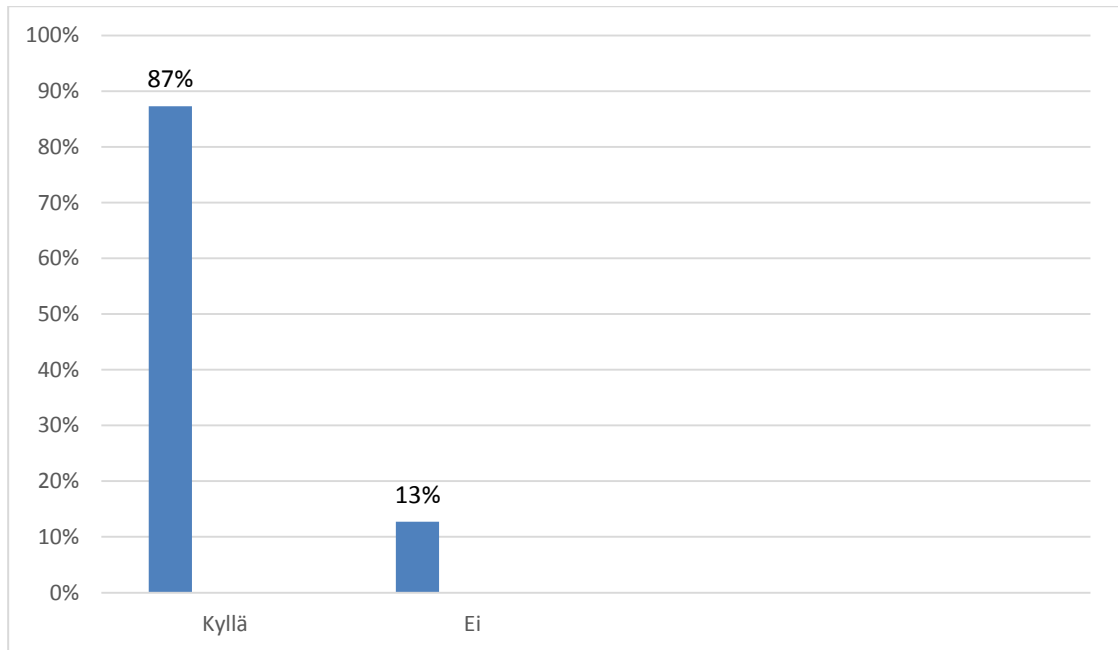
Vastaajista 85 % ei ole vaihtanut asuntoa kertaakaan yhtiön sisällä. Yhden kerran vaihtaneita oli 11 %. (Kuva 10.)



KUVA 10. Asunnon vaihto yhtiön sisällä (N=110)

Asumisoikeusasumisen suosittelu tuttaville

Vastaajista 96 (87 %) oli sitä mieltä, että he suosittelisivat asumisoikeusasuntoa tuttavilleen. Kaikki eivät kuitenkaan asumisoikeusasumista tuttavilleen suosittelisi. Näitä vastaajista oli 14 (13 %). (Kuva 11.)



KUVA 11. Suosittelisiko asukas asumisoikeusasuntoa tuttavilleen (N=110)

6.2 Isännöintipalveluiden arviointi

Kyselylomakkeessa pyydettiin taustatietojen jälkeen vastaajia arvioimaan isännöintipalveluiden laatua. Arvoasteikkona käytettiin seuraavaa luokittelua:

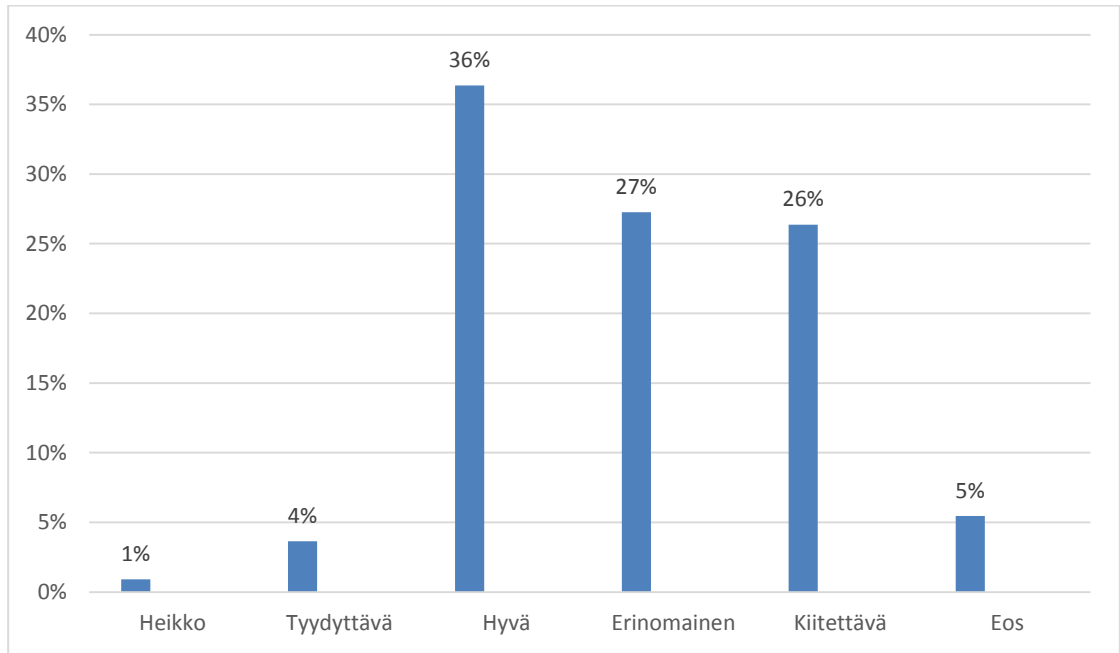
- 1 = heikko
- 2 = tyydyttävä
- 3 = hyvä
- 4 = erinomainen
- 5 = kiitettävä
- 6 = eos, en osaa sanoa

Tätä samaa luokittelua käytettiin kyselylomakkeen kaikissa lopuissa strukturoiduissa kysymyksissä. Jokaisen kysymyksen tulkinnessa on mukana arvosanojen keskiarvo johon ei ole laskettu mukaan niitä jotka vastasivat ”en osaa sanoa”.

Ensimmäisenä kysymyksenä pyydettiin vastaajia antamaan arvosana Ovenia Isännöinnin toimiston palveluille.

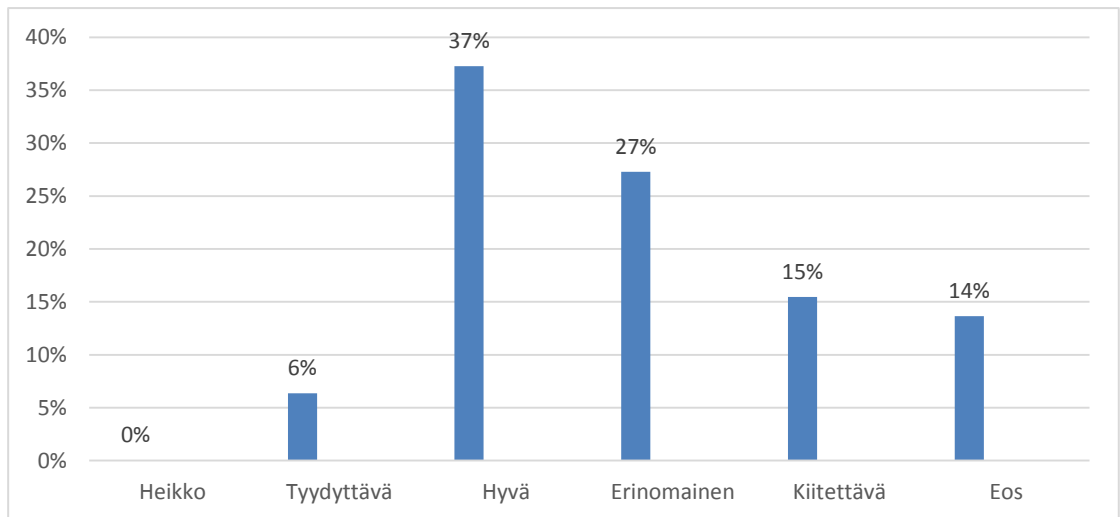
Ovenia Isännöinnin toimisto

Toimiston sijainti oli monen vastaajan mielestä vähintään hyvä. Kiitettävän arvosanan sijainnille antoi 26 % vastaajista. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,79. (Kuva 12.)



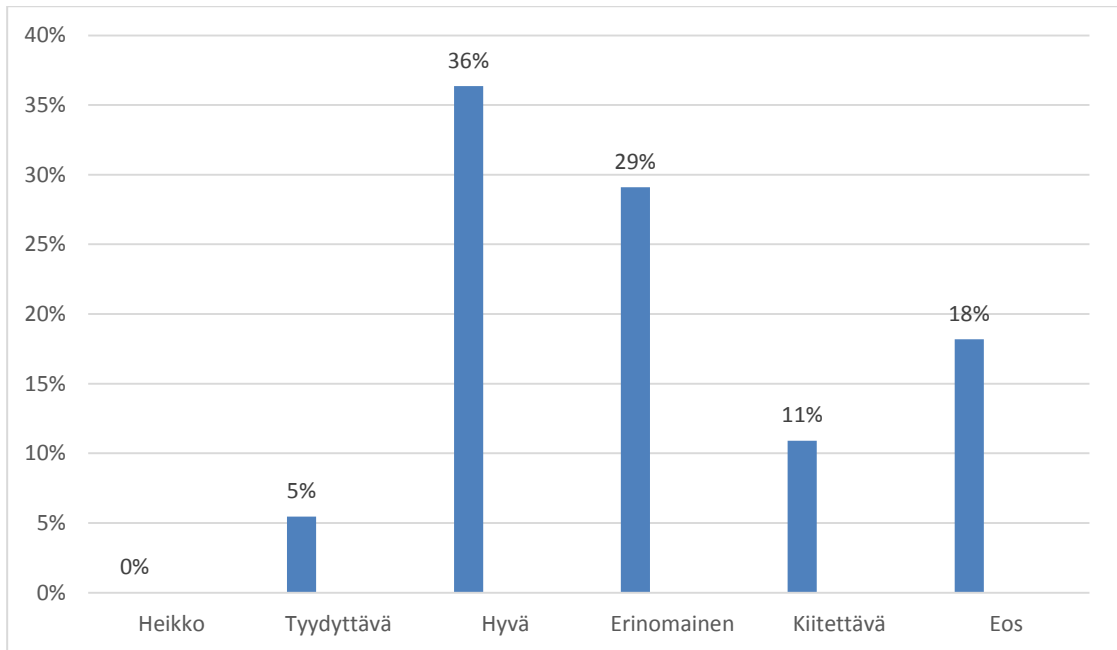
KUVA 12. Toimiston sijainti (N=110)

Toimiston aukioloajat olivat monen vastaajan mielestä riittävät. Vastaajista 37 % oli sitä mieltä, että toimiston aukioloajat ovat hyvät. Erinomaisen tai kiitettävän arvosanan antoi noin 42 % vastaajista. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,60. (Kuva 13.)



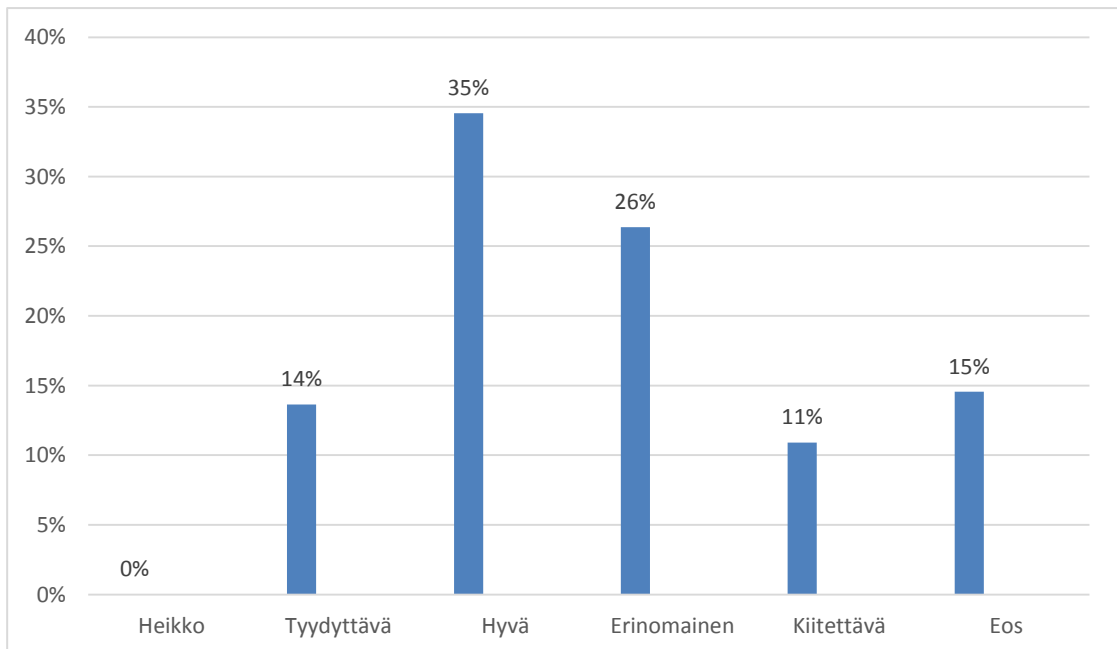
KUVA 13. Toimiston aukioloajat (N=110)

Toimiston yleisilme oli joko hyvä tai erinomainen 72 (35 %) vastaajan mielestä. Kiitettävän arvosanan antoi 12 (11 %) vastaajaa. Vastaajista 20 (18 %) ei osannut kertoa mielipidettään toimiston yleisilmeestä. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,56. (Kuva 14.)



KUVA 14. Toimiston yleisilme (N=110)

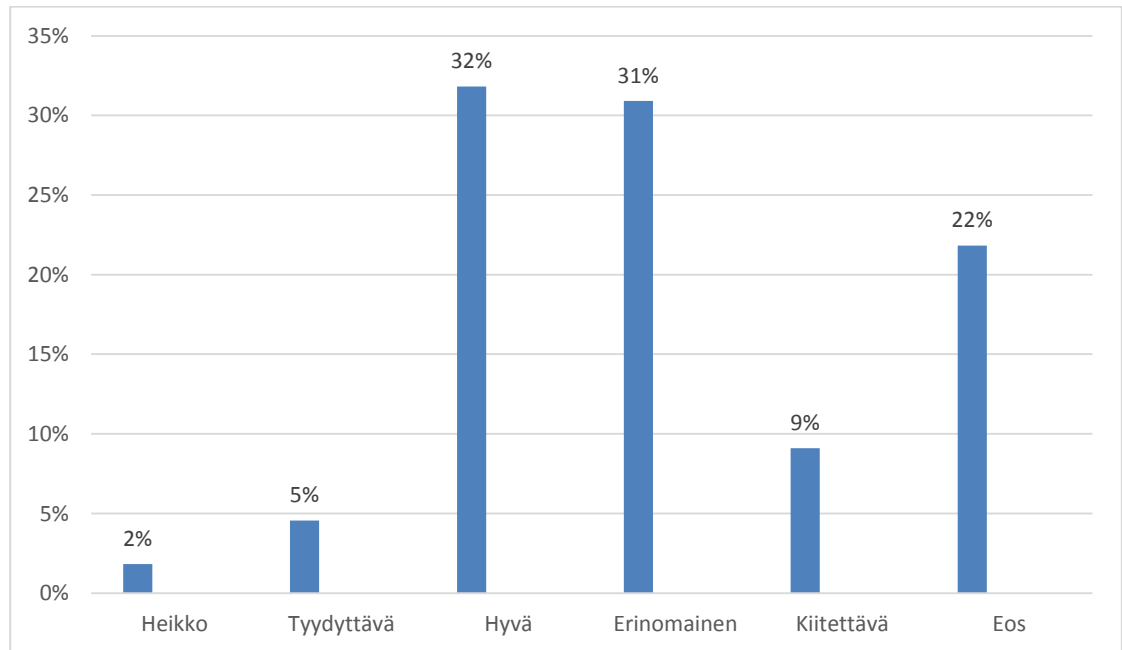
Henkilökunnan ammattitaitoa piti arvioida seuraavassa lomakkeen kysymyksessä. Vastaajista 35 % piti henkilökunnan ammattitaitoa hyvänä. Erinomaisen tai kiitettävän arvosanan antoi 37 % vastaajista. Ammattitaito oli tyydyttävällä tasolla 14 % mukaan vastaajista. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,40. (Kuva 15.)



KUVA 15. Henkilökunnan ammattitaito. (N=110)

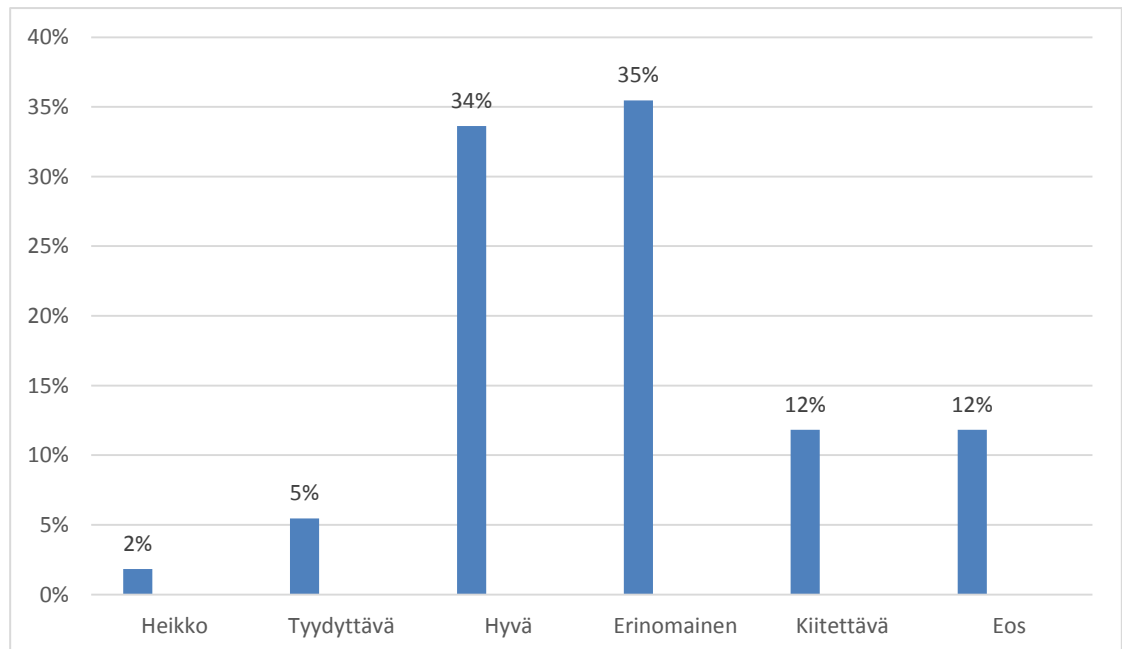
Henkilökunnan luotettavuutta piti hyvänä 35 (32 %) vastaajaa. Vastaajista 34 (31 %) antoi henkilökunnan luotettavuudelle arvosanan erinomainen. Vastaajista 7 (7 %) oli

sitä mieltä, että luotettavuus on joko tyydyttävää tai heikkoa. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,52. (Kuva 16.)



KUVA 16. Henkilökunnan luotettavuus (N=110)

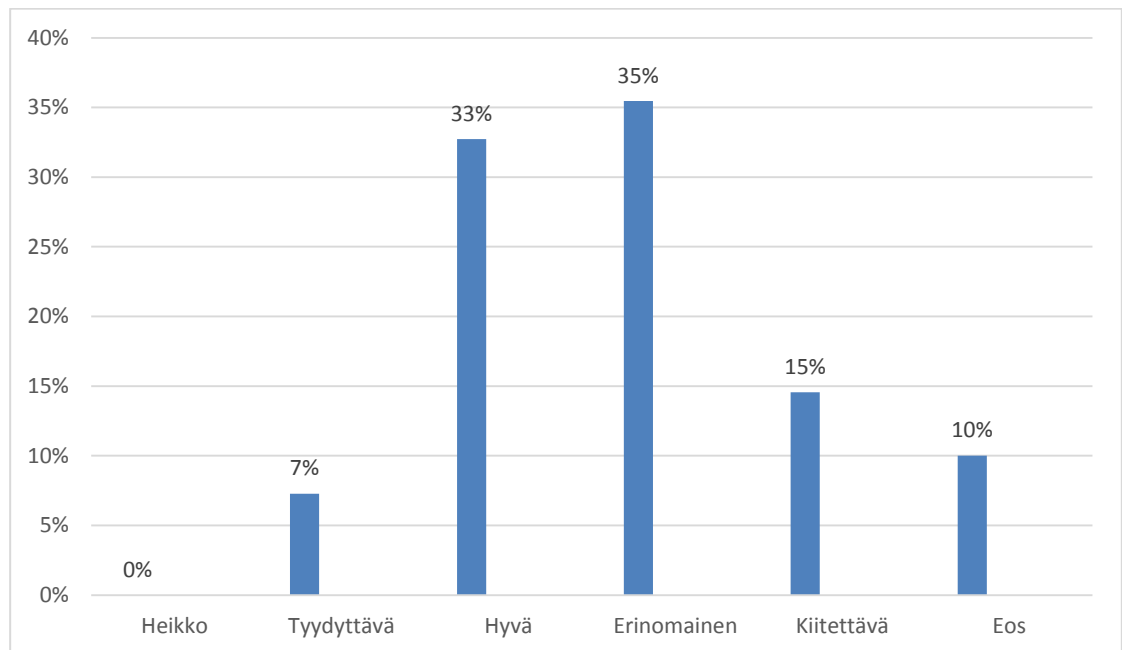
Vastaajista 35 % piti henkilökunnan palvelualltiutta erinomaisena. Kiitettävän arvosa-
nan antoi 12 % vastaajista. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,57. (Kuva 17.)



KUVA 17. Henkilökunnan palvelualltiitus (N=110)

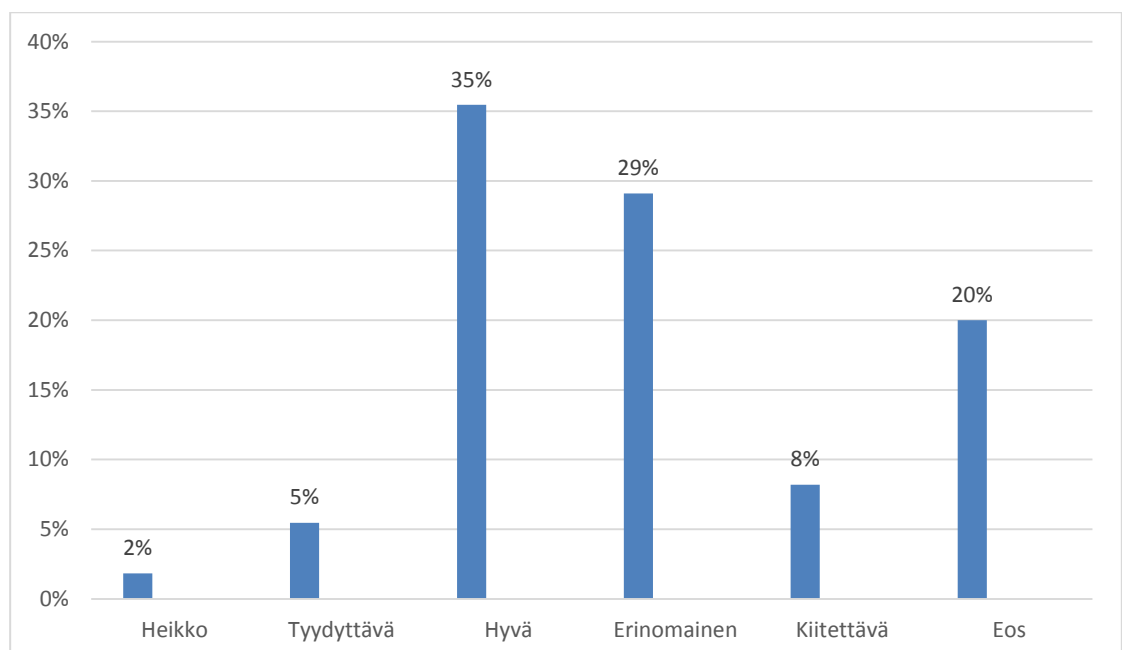
Vastaajista 91 (83 %) piti henkilökunnan ystävällisyyttä vähintään hyvänä. Kahdeksan
(7 %) vastaajan mielestä henkilökunnan ystävällisyys oli tyydyttävällä tasolla mutta

kukaan ei antanut ystävällisyydelle heikkoa arvosanaa. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,64. (Kuva 18.)



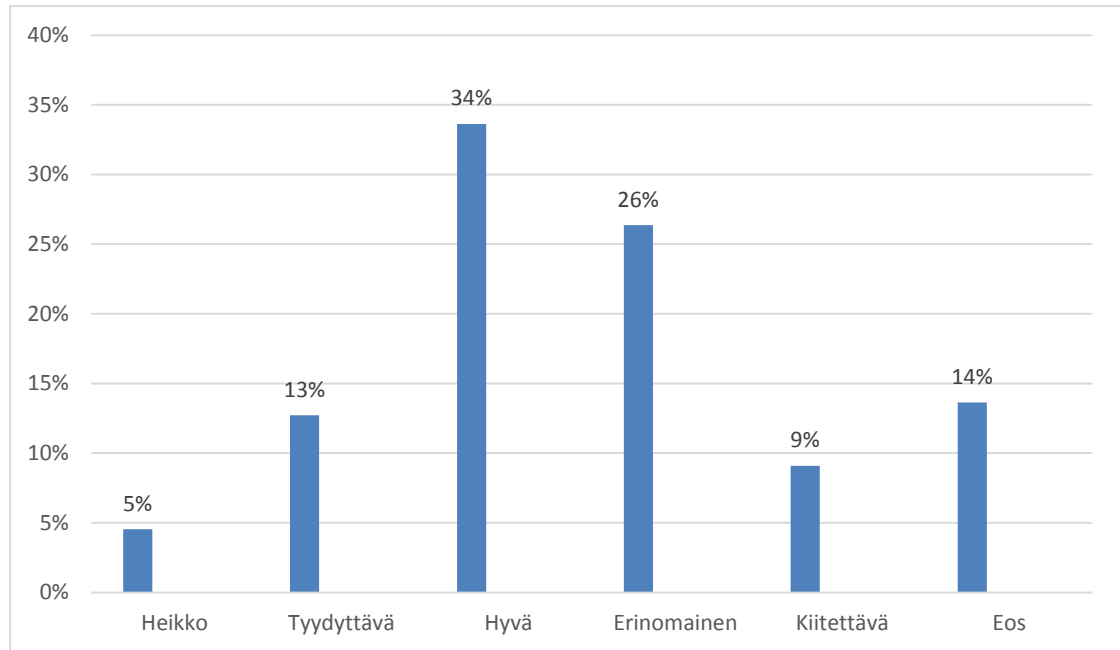
KUVA 18. Henkilökunnan ystävällisyys (N=110)

Vastaajista 71 (64 %) piti henkilökunnan huolellisuutta hyvänä tai erinomaisena. Yhdeksän (8 %) vastaajan mielestä henkilökunta ansaitsee huolellisuudesta kiitettävän arvosanan. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,45. (Kuva 19.)



KUVA 19. Henkilökunnan huolellisuus (N=110)

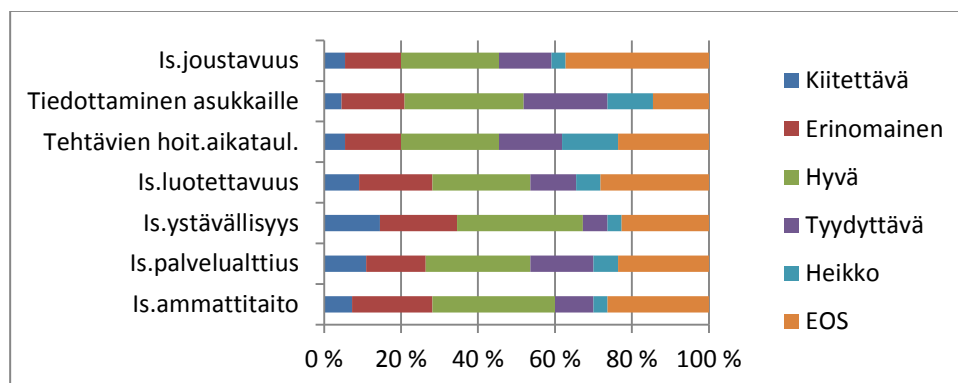
Henkilökunnan tavoitettavuus oli 76 (69 %) vastaajan mielestä vähintään hyvällä tasolla. Viisi (5 %) vastaajaa antoi heikon arvosanan ja 14 (13 %) antoi tyydyttävän arvosanan. Vastausten arvosanojen keskiarvo oli 3,26. (Kuva 20.)



KUVA 20. Henkilökunnan tavoitettavuus (N=110)

6.3 Isännöinti

Isännöinnin joustavuus sai vastaajilta arvosanojen keskiarvoksi 3,07. Isännöitsijän tiedottaminen asioista asukkaille sai keskiarvon 2,77. Tehtävien hoitaminen aikataulussa oli vastaajien mielestä keskiarvolla mitattuna 2,74. Vastaajat antoivat luotettavuudesta isännöitsijälle keskimäärin arvosanan 3,18. Isännöinnin ystävällisyys oli keskiarvolla mitattuna 3,46 arvoista. Palvelualltiudesta isännöinti arvostettiin 3,11 arvoiseksi. Isännöinti sai ammattitaidosta arvosanojen keskiarvoksi 3,25. Prosenttien jakaumaa osoittavassa kuvassa näkyvät annetut arvosanat kullekin kysymykselle. (Kuva 21.)



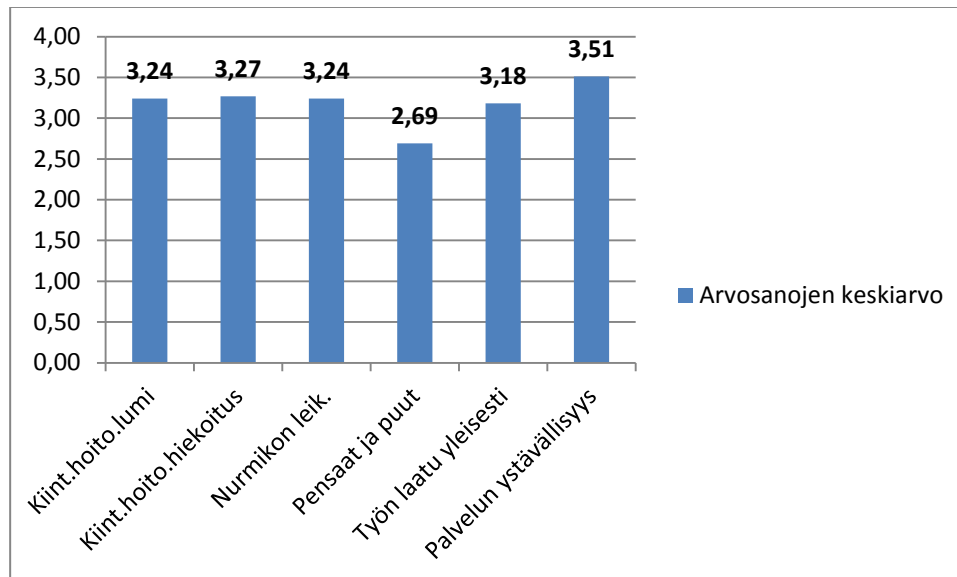
KUVA 21. Isännöinnin arvosanojen jakauma prosentuaalisesti (N=110)

6.4 Kiinteistönhoitopalveluiden arviointi

Taloyksiköitä on yhteensä 14 joista neljässä yksikössä kiinteistönhoitotyöt hoidetaan talkootyö tyypisesti. Osittain tästä johtuen tietyissä kysymyksissä tuli paljon ”en osaa sanoa” vastauksia. Näitä edellä mainittuja vastauksia ei ole otettu huomioon keskiarvoja laskettaessa.

Kiinteistönhoidon ulkotyöt

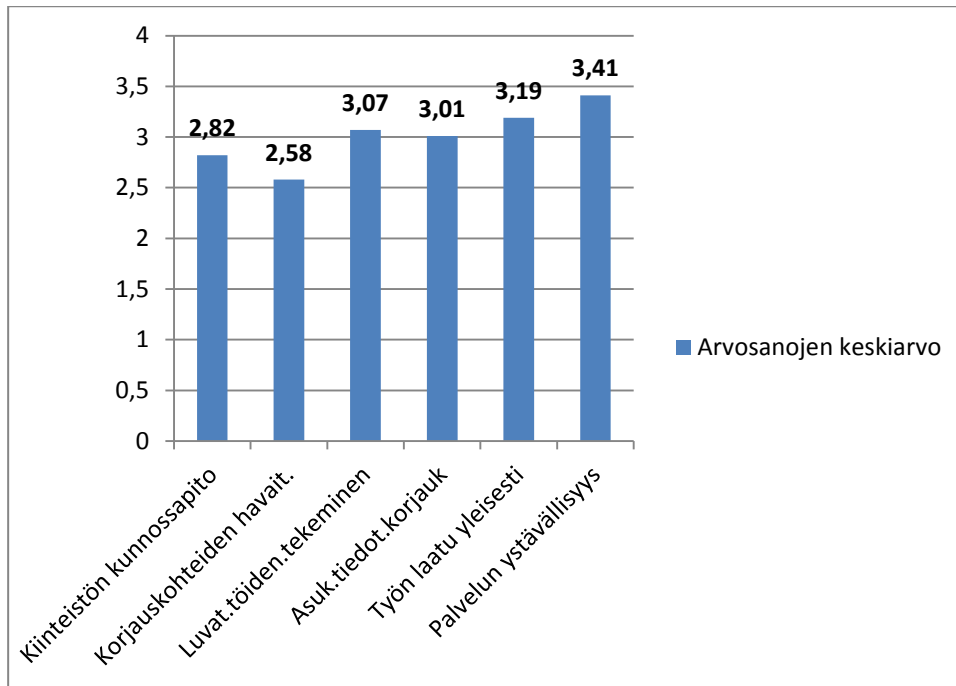
Vastaajien mielestä kiinteistönhoito tekee kiinteistöjen ulkotyöt melko hyvin. Pensaiden ja puiden siistimisessä jäädään alle 3 keskiarvon mutta muilta osin työnjalke ulkotoissa on vastaajien mielestä hyvä. (Kuva 22.)



KUVA 22. Kiinteistönhoidon ulkotyöt

Kiinteistönhoidon muut työt, esim. huoneistoissa tapahtuvat korjaukset

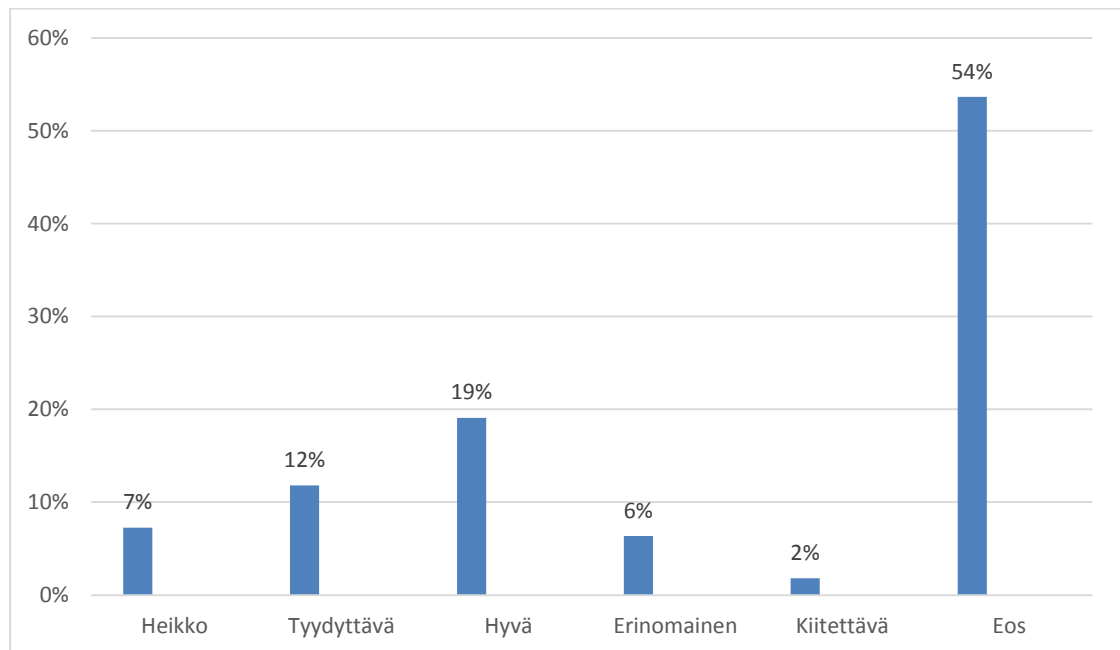
Kiinteistönhoito saa muiden töiden hoitamisesta keskiarvoksi yli 3, paitsi kiinteistön kunnossapitoon liittyvissä asioissa sekä korjauskohteiden havainnoimisessa. (Kuva 23.)



KUVA 23. Kiinteistönhoidon muut työt, esim. huoneistoissa tapahtuvat korjaukset

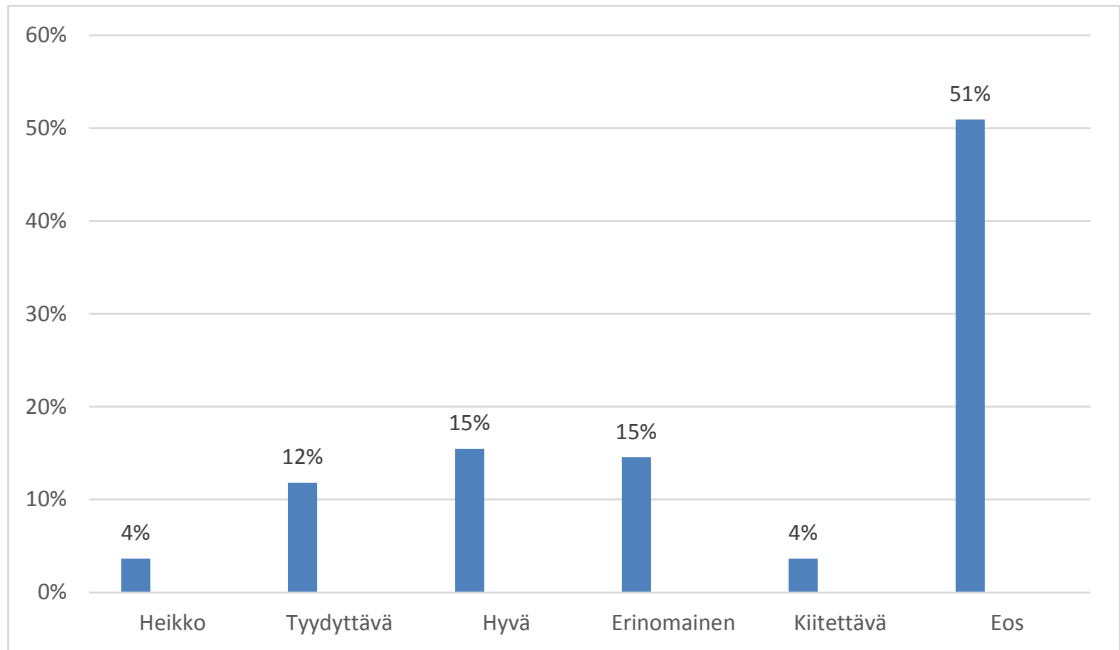
Talkootalot

Vastaajista 21 (19 %) oli sitä mieltä, että talkootöiden jakaantuminen on hyvällä tasolla. Heikon tai tyydyttävän arvosanan antoi 21 vastaajaa. Vastaajista 59 (54 %) ei osannut vastata tähän kysymykseen. (Kuva 24.)



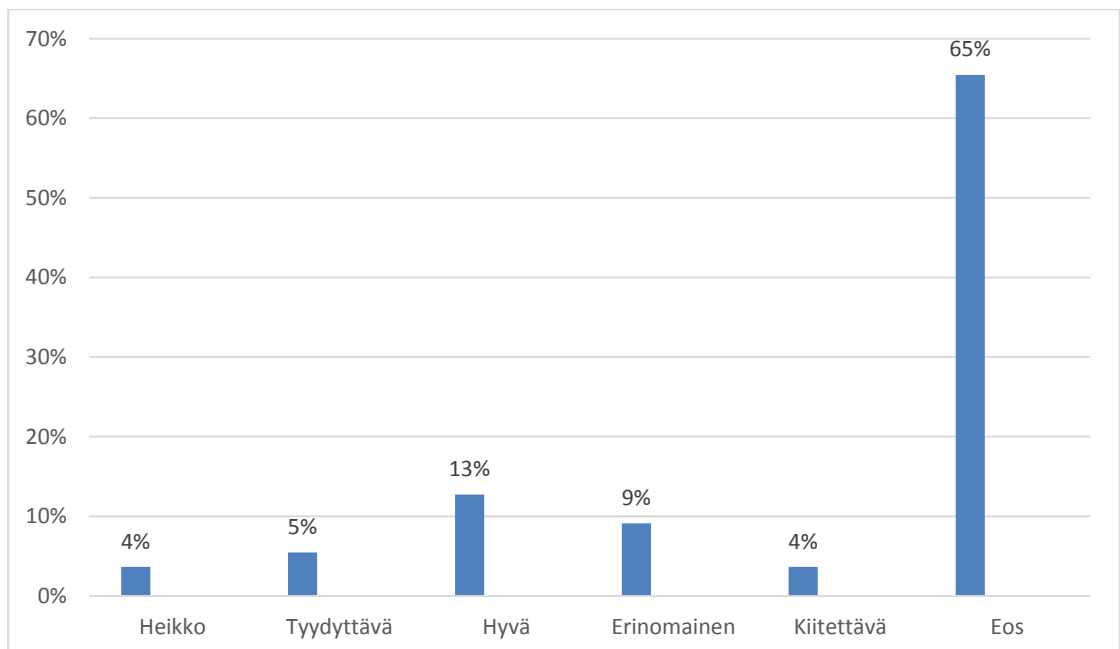
KUVA 24. Talkootöiden jakaantuminen tasapuolisesti (N=110)

Vastaajista 20 (19 %) oli sitä mieltä, että talkootöiden hoitaminen sovitusti toimii erinomaisesti tai kiitettävästi. Tyydyttävän tai heikon arvosanan antoi 17 (15 %) vastaajaa. Vastaajista 56 (51 %) ei osannut vastata tähän kysymykseen. (Kuva 25.)



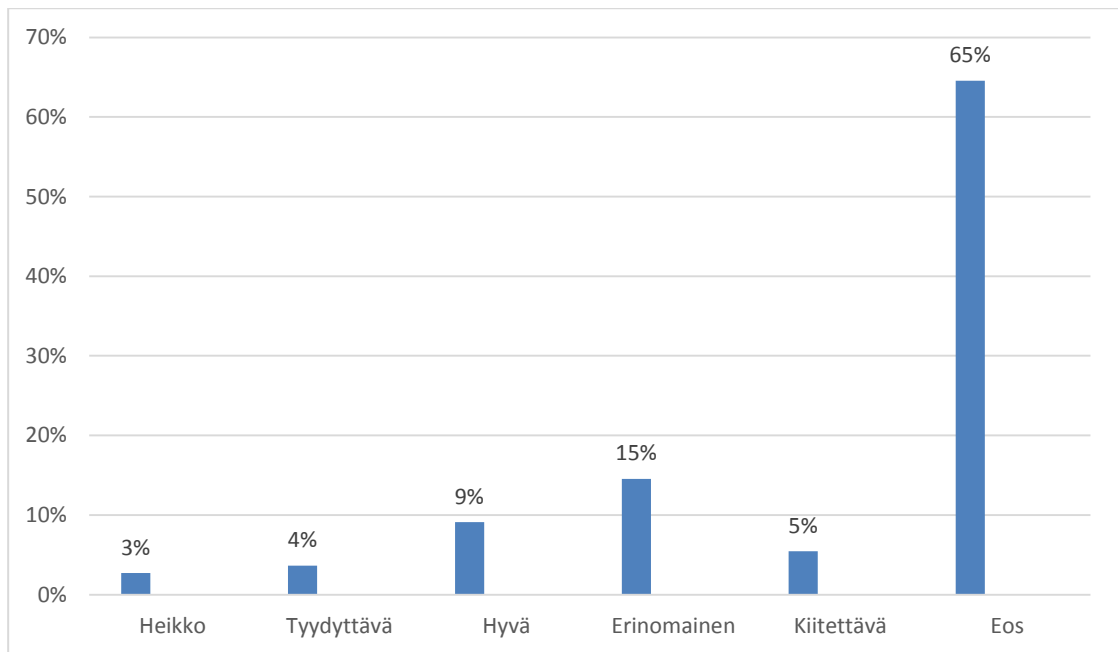
KUVA 25. Talkootöiden hoitaminen sovitusti (N=110)

Tähän kysymykseen 72 (65) vastaajaa ei osannut sanoa mitään. Vastaajista 24 (19 %) oli sitä mieltä, että ulkopuolista apua saa hyvin tai erinomaisesti. (Kuva 26.)



KUVA 26. Ulkopuolisen avun saaminen tarvittaessa (N=110)

Vastaajista 20 (20 %) mielestä talkootyöllä tulee joko erinomainen tai kiitettävä hintalaatusuhde. Vastaajista 71 (65 %) ei osannut vastata tähän kysymykseen. (Kuva 27.)



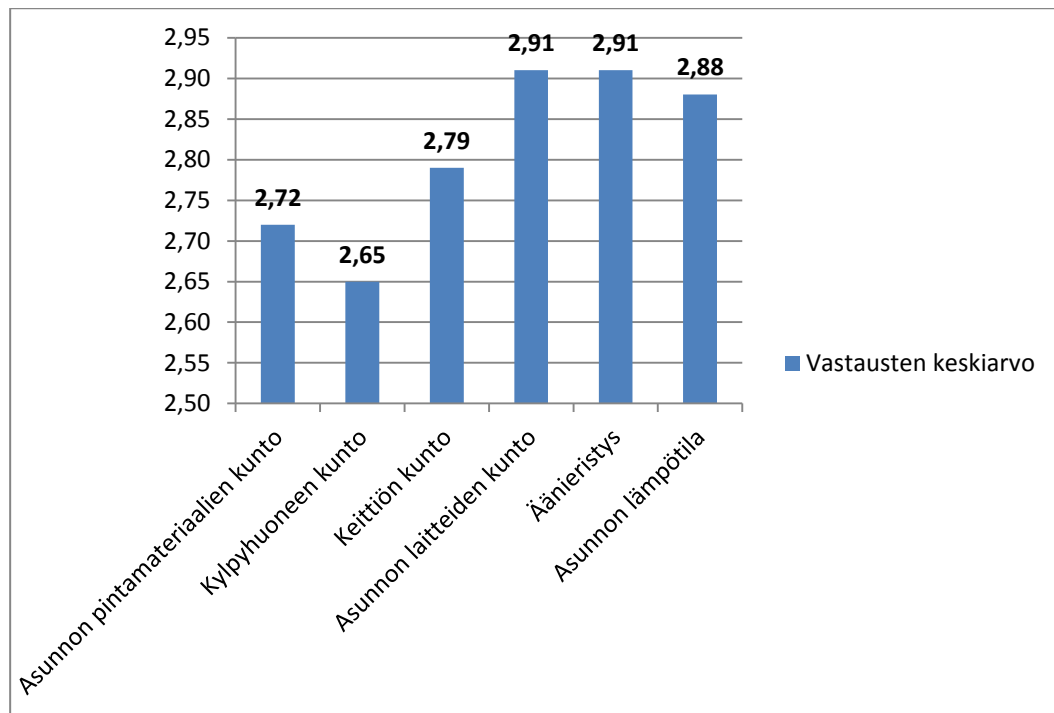
KUVA 27. Talkootyönä tulee paras hinta-latusuhde (N=110)

6.5 Asumisoikeusasuminen

Kyselylomakkeen viimeiset kysymykset koskivat asumisoikeusasumista. Seuraavassa käydään lävitse tulokset asunnon kunnan, piha-alueiden ja asumisen asumisoikeusasunnossa osalta.

Asunnon kunto

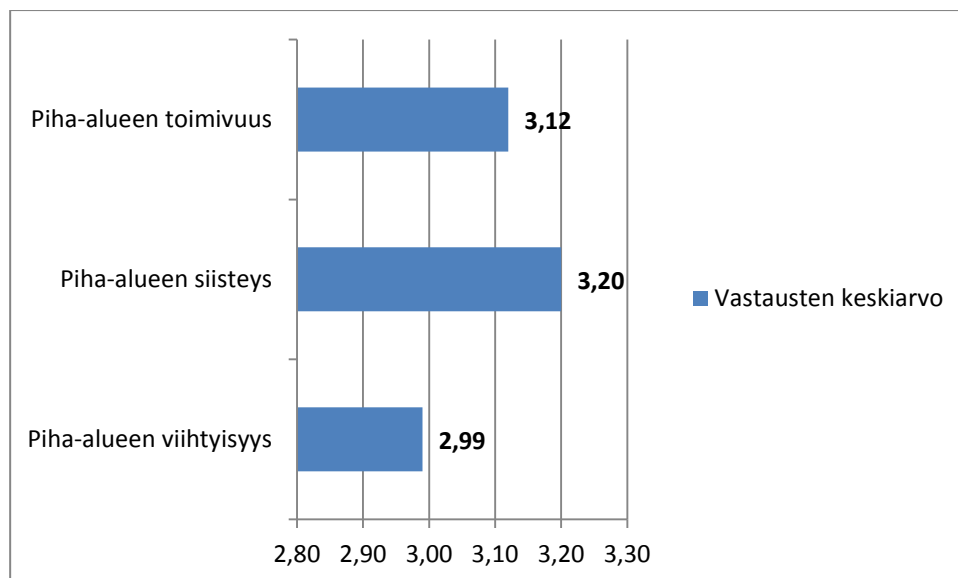
Asunnon kunnan arvosanat on esitetty keskiarvoina jokaisen kysymyksen osalta. Asunnon kuntoa koskevissa vastauksissa ei ollut kuin yhteensä kolme ”en osaa sanoa” vastausta. Nämä vastaukset olivat kysymyksissä jotka koskivat asunnon äänieristystä ja asunnon lämpötilaa. (Kuva 28.)



KUVA 28. Asunnon kunto (N=110)

Piha-alueet

Piha-alueiden siisteys ja toimivuus oli vastaajien mielestä vähintäänkin hyvällä tasolla. Piha-alueiden viihtyisyys jäi hieman edellisten keskiarvoista. (Kuva 29.)



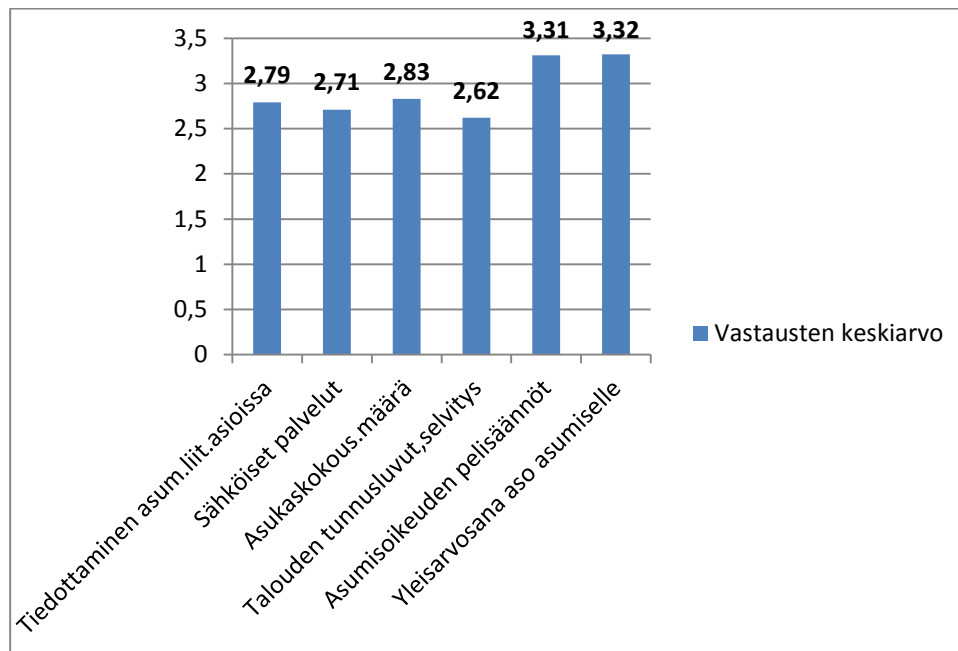
KUVA 29. Piha-alueet (N=110)

Asuminen asumisoikeusasunnossa

Vastaajia pyydettiin antamaan arvosana lomakkeen viimeisissä strukturoiduissa kysymyksissä seuraaviin asioihin:

- tiedottaminen asumiseen liittyvissä asioissa
- sähköiset palvelut, esim. internet-sivut
- asukaskokousten määrä, nykyisin 1 krt/vuosi
- Talouden tunnuslukujen selvittäminen asukkaille, esim. mistä muodostuu käyttövastike
- tiedän asumisoikeusasumisen pelisäännöt
- yleisarvosana asumisoikeusasumiselle

Ainoastaan kahdessa kysymyksessä vastaajat antoivat keskiarvillisesti vähintään 3 arvosanan. Muissa kysymyksissä vastausten keskiarvo jäi alle 3. (Kuva 30.)



KUVA 30. Asuminen asumisoikeusasunnossa (N=110)

Avoimet palautteet

Avoimia kommentteja ja kehitysehdotuksia tuli yhteensä 110 kappaletta. Huoneistojen ja asuinkiinteistöjen kunnosta tuli eniten palautetta. Asukkaiden mielestä korjaustarpeita on paljon. Monessa palautteessa toivottiin pintaremontteja asuntoihin. Myös asumisen kalleudesta annettiin runsaasti palautetta. Tiedottaminen asumiseen liittyvissä asioissa tuli avoimissa palautteissa esille, että siinä on parantamisen varaa. Asumisoikeuden hallinto sai myös osakseen pientä kritiikkiä.

7 POHDINTA

Asiakkaiden taustatietoja kysyttiin ensimmäisenä kysymyslomakkeella. Tuloksista selviää, että tutkimuksen vastaajista naisten osuus oli noin 60 % ja miehiä oli noin 40 %. Vastaajista suurin osa oli yli 50 -vuotiaita josta voidaan päätellä, että asumisoikeusasunnoissa asuu hieman iäkkäämpiä ihmisiä kuin voisi olettaa. Vastaajista suurin osa oli yhden tai kahden hengen talouksia. Kaikista taloyksiköistä saatiin vastauksia, mikä oli erittäin hyvä asia tutkimuksen näkökulmasta. Vastaajista monet olivat asuneet asumisoikeusasunnossa jo useita vuosia. Asumisoikeusasunnosta melkein kaikki olivat sitä mieltä, että he voisivat suositella asumisoikeusasumista tuttavilleen. Ainoastaan 13 % prosenttia ei kyseistä asumismuotoa suosittelisi. Tutkimukseen vastasi 110 asumisoikeuden haltijaa 213:sta. Tämä oli mielestäni erittäin hyvä vastausmäärä.

Isännöintipalveluiden arvioinnissa arvosanojen keskiarvo oli 3 paremmalla puolella mutta isännöitsijän tiedottaminen asukkaille ja tehtävien hoitaminen aikataulun mukaan jäi alle 3 keskiarvon.

Kiinteistöhoitopalveluihin oltiin kokonaisuudessa ihan tyytyväisiä, mutta muutamat kohdat kuten korjauskohteiden havainnointi ja kiinteistön kunnossapidolliset toimet jäivät keskiarvolla mitattuna alle 3. Osassa taloyksiköissä kiinteistöhoitotyöt tehdään talkoilla eli asukkaat itse huolehtivat pääosin kiinteistön kunnossapidosta. Kyselylomakkeessa kysyttiin muutamia kysymyksiä myös näihin talkootaloihin liittyen. Näissä vastauksissa tuli paljon ”en osaa sanoa” vastauksia koska vastaajina oli myös niitä, joiden taloyksiköissä ei tehdä kiinteistöhoitotyötä talkoilla.

Viimeisenä kysymyskokonaisuutena pyydettiin asukkaita arvioimaan muun muassa asuntojen kuntoa. Tuloksista käy ilmi, että asukkaat ovat melko tyytymättömiä asuntojen kuntoon. Tämä näkyi myös avoimissa vastauksissa ja muissa kommentteissa. Yleisarvosanaksi vastaajat antoivat asumisoikeusasumiselle 3,32, mikä on kuitenkin kokonaisuutena hyvä arvosana.

Kehittämisehdotuksia ja muita kommentteja tuli paljon ja niistä voidaan päätellä sama asia kuin strukturoitujen kysymysten vastauksista. Suurin tyytymättömyys syntyi asuntojen kunnosta. Toisen asiana oli asumisen kalleus ja asumiseen liittyvä tiedottaminen. Kyselyssä ei kysytty asumiskuluihin liittyviä asioita lainkaan, sillä asumisen

kustannuksiin vaikuttavat pääasiassa ne asiat joihin ei voida asumisoikeuden hallinnon sisällä vaikuttaa. Avoimissa vastauksissa oli paljon kehitysehdotuksia ja kommentteja joiden toteuttaminen vaatisi suuria investointeja kiinteistöihin. Ja tämä taas osaltaan nostaisi asumisen hintaa.

Mielestäni tämä tutkimus selvitti suurimmat tyytymättömyyden aiheet ja samalla saatiin tiedoksi asiat jotka ovat hyvällä mallilla. Mikkelin asumisoikeuden kannattaisi ensimmäiseksi parantaa tiedottamista asukkaille. Tiedottamisella saadaan asukkaat mukaan paremmin asumisoikeusasumiseen. Asukaskokouksia voisi pitää useamman kerran vuodessa. Tiedottamisella pystytään kertomaan asukkaille ne tosiasiat, joiden mukaan asumista kehitetään ja viedään eteenpäin. Kuten muissakin asumismalleissa, niin raha näyttelee suurta roolia. Jotta asumisoikeusasuminen säilyy kilpailukykyisenä asumismuotona, on Mikkelissäkin pakko aloittaa lähivuosina huoneistojen ja kiinteistöjen kunnostaminen. Hyvänä apuvälineenä tähän olisi rakennustekniikan ammattilaisen laatima 10 vuoden korjaustarveselvitys. Se kannattaisi teettää kaikkiin taloyksiköihin ja selvitysten pohjalta aloittaa kunnostustyöt.

Tutkimustulosten luotettavuus

Tutkimustyössä pyritään välttämään virheitä. Tutkimuksia täytyy kuitenkin arvioida, jotta pystytään arvioimaan saatujen tulosten pätevyyttä ja luotettavuutta. Reliabelius tarkoittaa luotettavuutta ja validius on tutkimuksen pätevyys. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Reliabiliteetti tarkoittaa esimerkiksi kahden arvioijan päätymistä samanlaiseen tulokseen heidän arvioidessaan samaa tutkimusta (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Luotettava tutkimusmenetelmä antaa muita kuin sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus on luotettava silloin kun käytetty tutkimusmenetelmä ja käytössä olleet mittarit saavuttavat luotettavia tuloksia. Laadukas tutkimus on toistettavissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jos joku toinen tutkija suorittaisi tämän tutkimuksen samalla tavalla, tulokset olisivat samansuuntaisia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan toistettavuudesta ja kvalitatiivisen tutkimuksen ollessa luotettava, sanotaan sen olevan yleistettävissä. (Mäntyneva ym. 2008, 34–35.)

Hirsjärvi ym. (2009, 231) toteavat pätevyyden eli validiuksen olevan tutkimuksessa käytettyjen mittareiden kykyä mitata juuri sitä mitä halutaankin mitata. Jotta tutkimuksessa saavutettaisiin korkea validiteetti, on tutkimusraportti tehtävä sillä tavalla, että siinä on tarkasti käyty koko tutkimusprosessi lävitse. Tutkimusraportti pitää tehdä niin yksityiskohtaisesti, että raportin lukijan on mahdollista tehdä tutkimus uudelleen raportin pohjalta. (Mäntyneva 2008, 34.)

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli mitata Mikkelin asumisoikeusasukkaiden tyytyväisyyttä asumisoikeusasumiseen. Tutkimus on pätevä koska tutkimustuloksista voidaan päätellä se, mihin asioihin asukkaat ovat tyytyväisiä ja mihin asioihin pitää tulevaisuudessa kiinnittää huomiota jotta asiakastyytyväisyys saataisiin paremmalle tasolle.

Tutkimus on myös luotettava, sillä otoskoko perusjoukosta oli riittävä ja vastausprosentti oli yli 50. Luotettavuutta lisää myös avoimien vastausten ja kommenttien suuri määrä. Tämä heijastaa vastausprosentin kanssa sitä, että kysely oli vastaajille tärkeä asia.

8 LOPUKSI

Opinnäytetyöni käsitteli Mikkelin Asumisoikeus Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluiden laatuun ja asumiseen asumisoikeusasunnossa. Tutkimuksessa pyydettiin asiakkaita arvioimaan isännöintipalveluiden, kiinteistönhoitopalveluiden ja asumisoikeusasumiseen liittyviä asioita. Vastaajia pyydettiin antamaan myös kehitysehdotuksia ja muita kommentteja asumisoikeusasumiseen liittyen.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitelin ensin palvelun laadun käsitettä, sen osatekijöitä, totuuden hetkiä ja laatukuiluja. Toisen asiana teoriaosuudessa oli asiakastyytyväisyys. Selvitin asiakastyytyväisyyden käsitettä, tekijöitä jotka vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen ja sitä, millä tavalla asiakastyytyväisyyttä voi selvittää. Teoriaosuudessa käytin lähteinä alan kirjallisuutta.

Tämä oli ensimmäinen asiakastyytyväisyystutkimus mikä tehtiin Mikkelin Asumisoikeuden asukkaille. Mielestäni tutkimus onnistui pääosin hyvin ja saaduista tuloksista on hyötyä niin toimeksiantajalle kuin asukkaillekin. Mielestäni tämä tutkimus soveltuu pohjatyöksi tuleville tutkimuksille. Tutkimuslomaketta kannattaa hieman muokata

jotta saataisiin enemmän vastauksia joissakin kysymyksissä. Esimerkiksi talkootaloja koskevat kysymykset voisivat olla paremmin esitetty ja rajattu, jotta niihin vastaisi ainoastaan ne, jotka niissä talkootaloissa asuvat.

Opinnäytetyöni aiheena oli saada selville asukkaiden tyytyväisyyden taso kysyttyihin asioihin. Mielestäni tutkimustuloksista voidaan päätellä, että työn tavoite onnistuttiin täyttämään.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli itselleni raskas ja aikaa vievä projekti. Aloitin sen vuoden 2014 alussa ja lopetin sen huhtikuussa 2015. Ajan löytäminen työn ohessa tuotti vaikeuksia. Toivottavasti tästä työstä on toimeksiantajalle ja asumisoikeuden asukkaille hyötyä myös tulevana vuosina pohjatyon ominaisuudessa.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2013. Asumisoikeusasuminen. WWW-dokumentti.
http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjaus_ja_valvonta/ARAasuntokannan_ohjaus_ja_valvonta/Asumisoikeusasunnot
 Päivitetty 12.12.2013. Luettu 2.4.2015.
- Grönroos, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.
- Grönroos, Christian 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.
- Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY-pro.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M. & Hansen, T. 2009. Marketing Management. 13. painos. Essex: Pearson Education Limited.
- Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Lämsä, Anna-Maija & Uusitalo Outi 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Mikkelin Asumisoikeus Oy 1996. Asukasvihko
- Mäntyneva, Mikko, Heinonen, Jarmo & Wrange Kim 2003. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti Teemu 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Pesonen, Herkko 2007. Laatu! Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: Infor Oy.
- Rope, Timo 2000. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Kauppakaari Oyj.
- Rope, Timo & Pöllänen, Jouni 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Sipilä, Lauri 2008. Käytännön markkinointi. Nyt. Keuruu: Infor Oy.
- Ylikoski, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? Keuruu: KY-palvelu Oy.

LIITE 1.
Saatekirje kyselylle

Tommi Manninen
Mikkelin ammattikorkeakoulu
Liiketalouden laitos

SAATEKIRJE
Maaliskuu 2014

Arvoisa Mikkelin Asumisoikeus Oy:n asukas

Olen Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelija Tommi Manninen. Teen opinnäytetyöni Mikkelin Asumisoikeus Oy:lle.

Mikkelin asumisoikeuden hallitus haluaa selvittää asukkaiden asiakastytyväisyyden asumisoikeusasumiseen.

Liitteenä olevan kyselyn avulla pyritään parantamaan ja kehittämään asumista asumisoikeusasunnoissa.

Kysely on lähetetty kaikille niille joilla on sopimus Mikkelin Asumisoikeus Oy:n kanssa. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja ne käsitellään kokonaisuutena eikä niitä pysty yhdistämään johonkin tiettyyn henkilöön. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 5 minuuttia.

Pyytäisin Teitä palauttamaan vastauslomakkeen oheisessa palautuskuoressa postitse **4.4.2014 mennessä**. Palautuskuoren postimaksu on valmiiksi maksettu.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan taulutietokone (Samsung Galaxy Tab 3 10.1”).

Palkinnon arvo n. 300 euroa. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Osallistumislomake löytyy tämän saatekirjeen lopusta. Yhteystietoja ei käytetä muuhun kuin arvontaan.

Annan mielelläni lisätietoja tutkimukseen liittyen. Minut tavoittaa puhelimitse numerosta 040- 485 5397.

Ystävällisin terveisin

Tommi Manninen

----- ✂ -----

Osallistun taulutietokoneen arvontaan

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Kyselylomake ja jakaumataulukot

KYSELYLOMAKE

Taustatiedot

Merkitse sopiva vaihtoehto

1. Sukupuoli

Nainen Mies

2. Ikä

Alle 25 –vuotias 25-40 41-50 51-60 61-70 yli 70

3. Montako henkeä on taloudessanne?

1 2 3 4 5 yli 5

4. Asumisoikeuskohde, jossa asutte

Sannastinlaakso 6 Hiidenpolku 3 Hiidenpolku 5 Hiidenpolku 8 Vehnäkuja 2 Sahamiehenkatu 7 Länsiranta 1 Kalliolanrinne 1 Somerkuja 1 Päämajankatu 2 Riikolankatu 1 Junnilantie 4 Torpantie 3 Rauhaniementie 8

5. Kuinka pitkään olette asuneet asumisoikeusasunnossa?

Alle vuoden 1-3 vuotta 4-6 vuotta 7-10 vuotta yli 10 vuotta

6. Kuinka usein olette vaihtaneet asumisoikeusasuntoa?

1 kerran 2 kertaa yli 2 kertaa en ole vaihtanut

7. Suosittelesitteko asumisoikeusasumista tuttavillenne?

Kyllä En

Kyselylomake ja jakaumataulukot

1. Isännöintipalveluiden arviointi

Arvoasteikko: 1 = Heikko, 2 = Tyydyttävä, 3 = Hyvä, 4 = Erinomainen, 5 = Kiitettävä, Eos = en osaa sanoa

Ympyröikää mielestänne sopivin arvosana esitetyille asioille

1.1 Ovenia Isännöinnin toimisto

Toimiston sijainti	1	2	3	4	5	Eos
Toimiston aukioloajat	1	2	3	4	5	Eos
Toimiston yleisilme	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan ammattitaito	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan luotettavuus	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan palvelualttius	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan ystävällisyys	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan huolellisuus	1	2	3	4	5	Eos
Henkilökunnan tavoitettavuus	1	2	3	4	5	Eos

1.2 Isännöinti

Isännöitsijän ammattitaito	1	2	3	4	5	Eos
Isännöitsijän palvelualttius	1	2	3	4	5	Eos
Isännöitsijän ystävällisyys	1	2	3	4	5	Eos
Isännöitsijän luotettavuus	1	2	3	4	5	Eos
Tehtävien hoitaminen aikataulussa	1	2	3	4	5	Eos
Asioista tiedottaminen asukkaille	1	2	3	4	5	Eos
Isännöitsijän joustavuus	1	2	3	4	5	Eos

Kyselylomake ja jakaumataulukot

2. Kiinteistöhoitopalveluiden arviointi

Arvoasteikko: 1 = Heikko, 2 = Tyydyttävä, 3 = Hyvä, 4 = Erinomainen, 5 = Kiitettävä, Eos = en osaa sanoa

Ympyröikää mielestänne sopivin arvosana esitetyille asioille. Joissakin taloyksiköissä ei ole varsinaista kiinteistöhoitoa, joten voitte vastata "Eos" jos teillä ei ole kyseisestä asiasta kokemusta.

2.1 Kiinteistöhoitopalveluiden ulkotyöt

Lumitöiden tekeminen	1	2	3	4	5	Eos
Hiekoitus	1	2	3	4	5	Eos
Nurmikon leikkaus	1	2	3	4	5	Eos
Pensaiden ja puiden hoito	1	2	3	4	5	Eos
Työn laatu yleisesti	1	2	3	4	5	Eos
Palvelun ystävällisyys	1	2	3	4	5	Eos

2.2 Kiinteistöhoitopalveluiden muut työt, esim. huoneistoissa tapahtuvat korjaukset

Kiinteistön kunnossapito	1	2	3	4	5	Eos
Korjauskohteiden havaitseminen	1	2	3	4	5	Eos
Luvattujen töiden tekeminen	1	2	3	4	5	Eos
Asukkaiden tiedottaminen korjauksista	1	2	3	4	5	Eos
Työn laatu yleisesti	1	2	3	4	5	Eos
Palvelun ystävällisyys	1	2	3	4	5	Eos

2.3 Talkootalot

Talkootyöt jakaantuvat tasapuolisesti	1	2	3	4	5	Eos
Talkootöiden hoitaminen sovitusti	1	2	3	4	5	Eos
Ulkopuolisen avun saaminen tarvittaessa	1	2	3	4	5	Eos
Talkootyönä tulee paras hinta-laatusuhde	1	2	3	4	5	Eos

Kyselylomake ja jakaumataulukot

3. Asumisoikeusasuminen

Arvoasteikko: 1 = Heikko, 2 = Tyydyttävä, 3 = Hyvä, 4 = Erinomainen, 5 = Kiitettävä, Eos = en osaa sanoa

Ympyröikää mielestänne sopivin arvosana esitetyille asioille.

3.1 Asunnon kunto

Asunnon pintamateriaalien (esim.lattia) kunto	1	2	3	4	5	Eos
Kylpyhuoneen kunto	1	2	3	4	5	Eos
Keittiön kunto	1	2	3	4	5	Eos
Asunnon laitteiden kunto (mm. liesi jne.)	1	2	3	4	5	Eos
Äänieristys	1	2	3	4	5	Eos
Asunnon lämpötila	1	2	3	4	5	Eos

3.2 Piha-alueet

Piha-alueiden viihtyisyys	1	2	3	4	5	Eos
Piha-alueiden siisteys	1	2	3	4	5	Eos
Piha-alueiden toimivuus/käytännöllisyys	1	2	3	4	5	Eos

3.3 Asuminen asumisoikeusasunnossa

Tiedottaminen asumiseen liittyvistä asioista	1	2	3	4	5	Eos
Sähköiset palvelut, esim. internet-sivut	1	2	3	4	5	Eos
Asukaskokousten määrä, nykyisin 1 krt/vuosi	1	2	3	4	5	Eos
Talouden tunnuslukujen selvittäminen asukkaalle, esim. mistä muodostuu käyttövastike	1	2	3	4	5	Eos
Tiedän asumisoikeusasumisen ”pelisäännöt”	1	2	3	4	5	Eos
Yleisarvosana asumisoikeusasumiselle	1	2	3	4	5	Eos

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Avoimet kysymykset

1. Millä tavoin asumisoikeusasumista voisi mielestänne kehittää?

2. Muut kommentit

Kiitos vastauksestanne!

TAULUKKO 1. Vastaajan sukupuoli (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Nainen	67	61 %
Mies	43	39 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 2. Asukkaan ikä (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Alle 25-vuotias	0	0 %
25-40	8	7,3 %
41-50	16	14,5 %
51-60	29	26,4 %
61-70	39	35,5 %
Yli 70	18	16,4 %
Yhteensä	110	100%

TAULUKKO 3. Talouden koko (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Henkilömäärä		
1	52	47,3 %
2	45	40,9 %
3	7	6,4 %
4	3	2,7 %
5	3	2,7 %
Yli 5	0	0 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 4. Asumisoikeuskohde (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Sannastinlaakso	18	16,4 %
Hiidenpolku 3	8	7,3 %
Hiidenpolku 5	5	4,5 %
Hiidenpolku 8	6	5,5 %
Vehnäkuja 2	6	5,5 %
Sahamiehenkatu 7	5	4,5 %
Länsiranta 1	4	3,6 %
Kalliolanrinne 1	9	8,2 %
Somerkuja 1	5	4,5 %
Päämajankatu 2	5	4,5 %
Riikolankatu 1	11	10,0 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Junnilantie 4	7	6,4 %
Torpantie 3	3	2,7 %
Rauhaniementie 8	18	16,4 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 5. Asumisaika asumisoikeusasunnossa (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Alle vuoden	7	6,4 %
1-3 vuotta	14	12,7 %
4-6 vuotta	16	14,5 %
7-10 vuotta	19	17,3 %
yli 10 vuotta	54	49,1 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 6. Asunnon vaihto yhtiön sisällä (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
1 kerran	12	10,9 %
2 kertaa	2	1,8 %
yli 2 kertaa	2	1,8 %
en ole vaihtanut	94	85,5 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 7. Asumisoikeusasumisen suosittelu tuttaville (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Kyllä	96	87,3 %
En	14	12,7 %
Yhteensä	110	100

TAULUKKO 8. Toimiston sijainti (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	1	0,9 %
Tyydyttävä	4	3,6 %
Hyvä	40	36,4 %
Erinomainen	30	27,3 %
Kiitettävä	29	26,4 %
En osaa sanoa	6	5,5 %
Yhteensä	110	100 %

TAULUKKO 9. Toimiston aukioloajat (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
--	-----------	---------------------

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Heikko	0	0,0 %
Tyydyttävä	7	6,4 %
Hyvä	41	37,3 %
Erinomainen	30	27,3 %
Kiitettävä	17	15,5 %
En osaa sanoa	15	13,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 10. Toimiston yleisilme (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	0	0,0 %
Tyydyttävä	6	5,5 %
Hyvä	40	36,4 %
Erinomainen	32	29,1 %
Kiitettävä	12	10,9 %
En osaa sanoa	20	18,2 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 11. Henkilökunnan ammattitaito (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	0	0,0 %
Tyydyttävä	15	13,6 %
Hyvä	38	34,5 %
Erinomainen	29	26,4 %
Kiitettävä	12	10,9 %
En osaa sanoa	16	14,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 12. Henkilökunnan luotettavuus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %
Tyydyttävä	5	4,5 %
Hyvä	35	31,8 %
Erinomainen	34	30,9 %
Kiitettävä	10	9,1 %
En osaa sanoa	24	21,8 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 13. Henkilökunnan palvelualltius (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Tyydyttävä	6	5,5 %
Hyvä	37	33,6 %
Erinomainen	39	35,5 %
Kiitettävä	13	11,8 %
En osaa sanoa	13	11,8 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 14. Henkilökunnan ystävällisyys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	0	0,0 %
Tyydyttävä	8	7,3 %
Hyvä	36	32,7 %
Erinomainen	39	35,5 %
Kiitettävä	16	14,5 %
En osaa sanoa	11	10,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 15. Henkilökunnan huolellisuus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %
Tyydyttävä	6	5,5 %
Hyvä	39	35,5 %
Erinomainen	32	29,1 %
Kiitettävä	9	8,2 %
En osaa sanoa	22	20,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 16. Henkilökunnan tavoitettavuus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	5	4,5 %
Tyydyttävä	14	12,7 %
Hyvä	37	33,6 %
Erinomainen	29	26,4 %
Kiitettävä	10	9,1 %
En osaa sanoa	15	13,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 17. Isännöitsijän ammattitaito (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	11	10,0 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Hyvä	35	31,8 %
Erinomainen	23	20,9 %
Kiitettävä	8	7,3 %
En osaa sanoa	29	26,4 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 18. Isännöitsijän palveluالتتius (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	7	6,4 %
Tyydyttävä	18	16,4 %
Hyvä	30	27,3 %
Erinomainen	17	15,5 %
Kiitettävä	12	10,9 %
En osaa sanoa	26	23,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 19. Isännöitsijän ystävällisyys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	7	6,4 %
Hyvä	36	32,7 %
Erinomainen	22	20,0 %
Kiitettävä	16	14,5 %
En osaa sanoa	25	22,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 20. Isännöitsijän luotettavuus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	7	6,4 %
Tyydyttävä	13	11,8 %
Hyvä	28	25,5 %
Erinomainen	21	19,1 %
Kiitettävä	10	9,1 %
En osaa sanoa	31	28,2 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 21. Tehtävien hoitaminen aikataulussa (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	16	14,5 %
Tyydyttävä	18	16,4 %
Hyvä	28	25,5 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Erinomainen	16	14,5 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	26	23,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 22. Asioista tiedottaminen asukkaille(N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	13	11,8 %
Tyydyttävä	24	21,8 %
Hyvä	34	30,9 %
Erinomainen	18	16,4 %
Kiitettävä	5	4,5 %
En osaa sanoa	16	14,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 23. Isännöitsijän joustavuus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	15	13,6 %
Hyvä	28	25,5 %
Erinomainen	16	14,5 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	41	37,3 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 24. Lumitöiden tekeminen (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	5	4,5 %
Tyydyttävä	18	16,4 %
Hyvä	40	36,4 %
Erinomainen	29	26,4 %
Kiitettävä	12	10,9 %
En osaa sanoa	6	5,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 25. Hiekoitus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	3	2,7 %
Tyydyttävä	22	20,0 %
Hyvä	32	29,1 %
Erinomainen	36	32,7 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Kiitettävä	10	9,1 %
En osaa sanoa	7	6,4 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 26. Nurmikon leikkaus (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	13	11,8 %
Hyvä	35	31,8 %
Erinomainen	25	22,7 %
Kiitettävä	8	7,3 %
En osaa sanoa	25	22,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 27. Pensaiden ja puiden hoito (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	15	13,6 %
Tyydyttävä	17	15,5 %
Hyvä	30	27,3 %
Erinomainen	14	12,7 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	30	27,3 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 28. Työn laatu yleisesti (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	15	13,6 %
Hyvä	41	37,3 %
Erinomainen	32	29,1 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	14	12,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 29. Palvelun ystävällisyys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %
Tyydyttävä	9	8,2 %
Hyvä	30	27,3 %
Erinomainen	32	29,1 %
Kiitettävä	12	10,9 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

En osaa sanoa	25	22,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 30. Kiinteistön kunnossapito (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	6	5,5 %
Tyydyttävä	25	22,7 %
Hyvä	41	37,3 %
Erinomainen	17	15,5 %
Kiitettävä	2	1,8 %
En osaa sanoa	19	17,3 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 31. Korjauskohteiden havaitseminen (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	10	9,1 %
Tyydyttävä	28	25,5 %
Hyvä	33	30,0 %
Erinomainen	13	11,8 %
Kiitettävä	0	0,0 %
En osaa sanoa	26	23,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 32. Luvattujen töiden tekeminen (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	8	7,3 %
Tyydyttävä	14	12,7 %
Hyvä	44	40,0 %
Erinomainen	23	20,9 %
Kiitettävä	7	6,4 %
En osaa sanoa	14	12,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 33. Asukkaiden tiedottaminen korjauksista (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	5	4,5 %
Tyydyttävä	22	20,0 %
Hyvä	37	33,6 %
Erinomainen	21	19,1 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	19	17,3 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Yhteensä	110	100,0 %
----------	-----	---------

TAULUKKO 34. Työn laatu yleisesti (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	0	0,0 %
Tyydyttävä	18	16,4 %
Hyvä	43	39,1 %
Erinomainen	30	27,3 %
Kiitettävä	3	2,7 %
En osaa sanoa	16	14,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 35. Palvelun ystävällisyys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %
Tyydyttävä	9	8,2 %
Hyvä	39	35,5 %
Erinomainen	38	34,5 %
Kiitettävä	7	6,4 %
En osaa sanoa	15	13,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 36. Talkootyöt jakaantuvat tasapuolisesti (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	8	7,3 %
Tyydyttävä	13	11,8 %
Hyvä	21	19,1 %
Erinomainen	7	6,4 %
Kiitettävä	2	1,8 %
En osaa sanoa	59	53,6 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 37. Talkootöiden hoitaminen sovitusti (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	13	11,8 %
Hyvä	17	15,5 %
Erinomainen	16	14,5 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	56	50,9 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 38. Ulkopuolisen avun saaminen tarvittaessa (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	6	5,5 %
Hyvä	14	12,7 %
Erinomainen	10	9,1 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	72	65,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 39. Talkootyönä tulee paras hinta-laatusuhde (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	3	2,7 %
Tyydyttävä	4	3,6 %
Hyvä	10	9,1 %
Erinomainen	16	14,5 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	71	64,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 40. Asunnon pintamateriaalien kunto (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	13	11,8 %
Tyydyttävä	36	32,7 %
Hyvä	38	34,5 %
Erinomainen	15	13,6 %
Kiitettävä	8	7,3 %
En osaa sanoa	0	0,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 41. Kylpyhuoneen kunto (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	10	9,1 %
Tyydyttävä	40	36,4 %
Hyvä	43	39,1 %
Erinomainen	13	11,8 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	0	0,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 42. Keittiön kunto (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	5	4,5 %
Tyydyttävä	34	30,9 %
Hyvä	52	47,3 %
Erinomainen	17	15,5 %
Kiitettävä	2	1,8 %
En osaa sanoa	0	0,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 43. Asunnon laitteiden kunto (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	7	6,4 %
Tyydyttävä	29	26,4 %
Hyvä	47	42,7 %
Erinomainen	21	19,1 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	0	0,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 44. Äänieristys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	11	10,0 %
Tyydyttävä	30	27,3 %
Hyvä	33	30,0 %
Erinomainen	26	23,6 %
Kiitettävä	8	7,3 %
En osaa sanoa	2	1,8 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 45. Asunnon lämpötila (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	10	9,1 %
Tyydyttävä	32	29,1 %
Hyvä	38	34,5 %
Erinomainen	19	17,3 %
Kiitettävä	10	9,1 %
En osaa sanoa	1	0,9 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 46. Piha-alueiden viihtyisyys (N=110)

Kyselylomake ja jakaumataulukot

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	30	27,3 %
Hyvä	43	39,1 %
Erinomainen	25	22,7 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	2	1,8 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 47. Piha-alueiden siisteys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	16	14,5 %
Hyvä	47	42,7 %
Erinomainen	35	31,8 %
Kiitettävä	5	4,5 %
En osaa sanoa	3	2,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 48. Piha-alueiden toimivuus/käytännöllisyys (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	1	0,9 %
Tyydyttävä	24	21,8 %
Hyvä	49	44,5 %
Erinomainen	27	24,5 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	3	2,7 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 49. Tiedottaminen asumiseen liittyvissä asioissa (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	10	9,1 %
Tyydyttävä	29	26,4 %
Hyvä	39	35,5 %
Erinomainen	20	18,2 %
Kiitettävä	4	3,6 %
En osaa sanoa	8	7,3 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 50. Sähköiset palvelut, esim. internet sivut (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
--	-----------	---------------------

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Heikko	3	2,7 %
Tyydyttävä	16	14,5 %
Hyvä	22	20,0 %
Erinomainen	6	5,5 %
Kiitettävä	1	0,9 %
En osaa sanoa	62	56,4 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 51. Aukaskokousten määrä, nykyisin 1 krt/vuosi (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	26	23,6 %
Hyvä	45	40,9 %
Erinomainen	9	8,2 %
Kiitettävä	5	4,5 %
En osaa sanoa	21	19,1 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 52. Talouden tunnuslukujen selvittäminen asukkaille (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	15	13,6 %
Tyydyttävä	28	25,5 %
Hyvä	39	35,5 %
Erinomainen	14	12,7 %
Kiitettävä	3	2,7 %
En osaa sanoa	11	10,0 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 53. Tiedän asumisoikeuden pelisäännöt (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	4	3,6 %
Tyydyttävä	14	12,7 %
Hyvä	43	39,1 %
Erinomainen	32	29,1 %
Kiitettävä	11	10,0 %
En osaa sanoa	6	5,5 %
Yhteensä	110	100,0 %

TAULUKKO 54. Yleisarvosana asumisoikeusasumiselle (N=110)

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Heikko	2	1,8 %

Kyselylomake ja jakaumataulukot

Tyydyttävä	12	10,9 %
Hyvä	49	44,5 %
Erinomainen	39	35,5 %
Kiitettävä	6	5,5 %
En osaa sanoa	2	1,8 %
Yhteensä	110	100,0 %