

**LAMK**

Lahden ammattikorkeakoulu  
Lahti University of Applied Sciences

# VUOKRALAISYHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN TOIMITILA- MARKKINOILLA

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ja matkailun ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Syksy 2018  
Paul Kukkonen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Kukkonen, Paul	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 44 sivua	Valmistumisaika Syksy 2018 8 liitesivua
Työn nimi <b>Vuokralaisyhteistyön kehittäminen toimitilamarkkinoilla</b>		
Tutkinto Liiketalouden ja matkailun ala		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön aihe on vuokralaisyhteistyön kehittäminen toimitilamarkkinoilla. Työn tarkoituksena oli tuottaa toimeksiantajan toimitilojen vuokralaisille kysely, jossa tiedusteltiin heidän tyytyväisyyttään toimitiloja, kiinteistönhuoltoa ja ylläpitoa kohtaan. Lisäksi kerättiin tietoa asiakaskokemuksesta ja siitä, miten vuokranantaja ja vuokralainen voivat kehittää yhteistyötään. Työeläkevakuuttamisen alalla toimiva toimeksiantaja halusi pysyä nimettömänä opinnäytetyössä. Toimeksiantajan liikekiinteistöt sijaitsevat pääkaupunkiseudun alueella ja heidän omistuksessaan on noin 45.000 neliötä toimitiloja, joista suurin osa on toimistotiloja.</p> <p>Lomakkeelle valikoitui yhteensä 32 kysymystä, joista osa oli avoimia kysymyksiä. Kyselylomake luotiin käyttäen Webropol-ohjelmistoa. Toimeksiantajan toimitilojen vuokralaisille lähetettiin sähköpostilla saatekirje, joka sisälsi linkin kyselyyn. Saatekirje lähetettiin yhteensä 74 toimitilan vuokralaiselle ja kyselyyn vastasi 18 henkilöä. Vastausprosentti oli tällöin 24,32 prosenttia. Kysely oli avoinna vastaajille 8 päivää, jonka jälkeen vastausaika umpeutui. Opinnäytetyön teoreettinen osuus teemoitettiin kyselylomakkeen tavoin ja sen pohjalta perehdyttiin alan kirjallisuuteen. Lisäksi teoriaosuudessa perehdyttiin liikesuhteisiin, asiakastytyväisyyteen, palveluihin ja laatuun.</p> <p>Kyselylomakkeen avulla saatiin kerättyä paljon arvokkaita mielipiteitä toimitilojen vuokralaisilta. Keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi kyselylomakkeen perusteella nousivat pientoimistotilojen pintaremontti ja tiedonkulku. Lisäksi osa vuokralaisista haluaa vuokranantajan tarjoavan pienempiä tai isompia tiloja nykyisten toimitilojen tilalle.</p> <p>Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että asiakastytyväisyys vuokranantaja sekä kiinteistönhuoltoa kohtaan on hyvällä tasolla. Vuokranantajaa pidetään myös luotettavana vuokranantajana.</p>		
Avainsanat Toimitilat, Vuokralaisyhteistyö		

## Abstract

Author(s) Kukkonen, Paul	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2018
	Number of pages 44 pages	8 pages of appendices
Title of publication <b>Title</b> Development of tenancy co-operation in commercial real estate business		
Name of Degree Bachelor's Degree in Business		
Abstract <p>The subject of this thesis is the development of tenancy co-operation in the commercial real estate business. The purpose of the thesis was to produce a questionnaire for the client's tenants about the satisfaction with the client's premises and their maintenance. In addition, information on customer experience and suggestions on the development of the landlord-tenant co-operation was collected. The client of this thesis, who acts in the field of occupational pension insurance, wanted to remain anonymous. The commercial real estate properties of the client are located in the metropolitan area in Finland. The client owns approximately 45,000 square meters of commercial real estate properties, most of which are office spaces.</p> <p>A total of 32 questions were selected on the form. Some of them were open questions. The questionnaire was created using Webropol software. The tenants were sent an email with a cover letter containing a link to the questionnaire. The cover letter was sent to a total of 74 tenants, of which 18 tenants answered the questionnaire. Hence, the response rate was 24.32 per cent. The questionnaire was open for eight days the respondents, after which the response time expired. The theoretical part of this thesis covers, related literature, with the topics linked to the questions in the questionnaire. The theoretical part also discusses business relationships, customer satisfaction, services and quality.</p> <p>The questionnaire resulted in the gathering of a lot of valuable information about the opinions of the tenants for the property owner. The most important issues with the potential for development, which rose from the questionnaire were, a facelift of the office spaces and improving the flow of information. In addition, some tenants wanted, to be offered smaller or bigger premises.</p> <p>Based on the results of this thesis, it can be concluded that customer satisfaction with the landlord and real estate maintenance is at a good level. The client is also regarded as a reliable landlord.</p>		
Keywords Commercial real estate, Co-operation with tenants		

JOHDANTO.....	1
1.1 Tavoite, tarkoitus ja rajaus.....	1
1.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset .....	1
1.3 Opinnäytetyön rakenne .....	2
2 TOIMITILAT JA TOIMITILAJOHTAMINEN.....	3
2.1 Toimitilat .....	3
2.2 Kiinteistöjohtaminen ja toimitilajohtaminen .....	5
2.2.1 Toimitilapalvelut .....	5
2.2.2 Kiinteistöjenhoito ja ylläpito .....	6
3 LIIKETOIMINTAKUMPPANIT, VERKOSTOSUHTEET JA KEHITTÄMINEN ....	7
3.1 Liiketoimintakumppanuus .....	7
3.1.1 Verkostosuhteet .....	8
3.1.2 Hyödyt ja mahdolliset haitat.....	9
3.2 Yhteistyön kehittäminen .....	11
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS, PALVELUT JA LAATU.....	13
4.1 Asiakastyytyväisyys ja sen merkitys .....	13
4.1.1 Asiakastyytymättömyys .....	14
4.1.2 Asiakastyytyväisyyden mittaus .....	15
4.2 Palvelu, palvelun laatu ja palvelun laadun mittaaminen.....	16
4.3 Palvelun ja asiakastyytyväisyyden kehittäminen.....	20
5 TUTKIMUS .....	21
5.1 Toimeksiantaja.....	21
5.2 Tutkimuksen taustatiedot.....	21
5.3 Toimitilan vuokraus .....	22
5.4 Toimitilat .....	26
5.5 Huolto ja ylläpito .....	30
5.6 Vuokralaisyhteistyön kehittäminen .....	34
5.7 Tutkimuksen luotettavuus.....	35
5.8 Tutkimuksen yhteenvedo, pohdinta ja kehitysehdotukset .....	36
6 YHTEENVETO .....	41
LÄHTEET .....	42
LIITTEET .....	45

## JOHDANTO

### 1.1 Tavoite, tarkoitus ja rajaus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on perehtyä vuokralaisyhteistyön kehittämiseen toimitilasektorissa ja löytää kehittämisalueita sekä ideoita joustavamman vuokralaisyhteistyön saavuttamiseksi.

Kannattava liikekiinteistösijoitustoiminta on palveluala, jossa asiakkaan huomioiminen on tärkeää tuloksen saavuttamiseksi. Toimitilakiinteistöjen vuokraustoiminnassa vuokralaisen ja vuokranantajan tulee yhteistyössä neuvotella molempia osapuolia hyödyttävä sopimus. Tällä varmistetaan vuokralaissuhteen hyvä aloitus. (Rakli ry 2018.)

#### **Rajaus**

Tutkimus on rajattu koskemaan toimeksiantajan toimitilakiinteistöjen vuokralaisia. Tässä tutkimuksessa ei käsitellä vuokraustoimenpiteitä. Tutkimuksessa käsitellään voimassa olevaa vuokralaissuhdetta ja sen kehittämisen kohteita.

### 1.2 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää eli laadullista menetelmää. Tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä toimii kyselylomake, joka lähetetään toimeksiantajan vuokralaisille. Kyselylomake sisältää avoimia ja monivalintakysymyksiä. Avoi-miin kysymyksiin vastaajalla on mahdollisuus vapaamuotoisesti kirjoittaa vastaus. Teoreettisessa osuudessa käsitellään asiakastyytyväisyyteen, palvelun laatuun, liikesuhteisiin ja kiinteistöjohtamiseen liittyvää alan kirjallisuutta.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmaksi muodostui: Miten vuokralaisyhteistyötä voidaan kehittää?

Tutkimuksen alakysymyksiksi muodostuivat seuraavat:

1. Mitkä ovat keskeiset asiat hyvässä vuokralaisyhteistyössä?
2. Miten asiakas kokee saamansa palvelun?
3. Millä keinoin vuokralaissuhdetta ylläpidetään sopimuskauden aikana?
4. Mitä muita palveluita vuokranantaja voi tarjota vuokralaisille?

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö on rakentunut päätutkimuskysymyksen ympärille, miten vuokralaisyhteistyötä voidaan kehittää. Yhdessä toimeksiantajan kanssa rakennettiin tutkimusongelman ympärille teemat, jotka tukevat tutkimusongelmaa ja sen alakysymyksiä, joihin tahdotaan saada vastauksia. Teemoiksi muodostuivat toimitilan vuokraus, toimitilat, huolto ja ylläpito ja vuokralaisyhteistyön kehittäminen.

Teemojen luonnin jälkeen opinnäytetyössä siirryttiin teoriaosuuden valmisteluun ja tutkittiin alan kirjallisuutta sekä teoriaosuuteen tuotiin tutkimukseen tärkeitä aiheita kuten toimitilat ja kiinteistöjohtaminen, liikesuhteet, asiakastyytyväisyys, palvelut ja laatu.

Teoriaosuuden jälkeen siirryttiin empiriaosuuteen, jossa ratkottiin aiheelle sopiva tiedonkeruumenetelmä ja valmisteltiin kysymykset jo aikaisemmin lueteltujen teemojen mukaan. Tässä opinnäytetyössä päätettiin, että tiedonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta, joka luotiin Webropol-ohjelmalla. Lomakkeella oli monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.

Tutkimusosuudessa käsitellään teemoittain saadut vastaukset kysymyksiin sekä esitetään omia ajatuksia vastauksiin liittyen. Pohdintaosuudessa käydään lävitse tämä tutkimuksen perusteella tärkeimmäksi koetut vastaukset ja esitetään kehitysehdotuksia toiminnalle.

## 2 TOIMITILAT JA TOIMITILAJOHTAMINEN

### 2.1 Toimitilat

Toimitiloilla tarkoitetaan liikekiinteistöjä, jotka ovat tarkoitettu yrityksiä, ammatinharjoittajien tai yhdistyksien käyttöön. Liikekiinteistöt ovat toimistotiloja, liiketiloja, teollisuustiloja, hotelleja ja muita liiketoiminnan käyttöön tarkoitettuja erikoistiloja. Toimitila on yleiskäsite liikekiinteistölle. (Leväinen 2013, 14.)

Toimistotilat ovat tarkoitettu yrityksille, joiden liiketoiminta keskittyy lähinnä palvelualueille kuten esimerkiksi tilitoimisto. Toimistotilat ovat usein toimistotaloissa, joissa on useita kerroksia. Toimistotilat ovat suunniteltu niin, että niitä on tarvittaessa helppo muuttaa tilankäyttäjän tarpeiden mukaisesti. Toimistotilojen käyttäjien keskuudessa yhdeksi trendiksi ovat nousseet monitoimityötilat, jolla tarkoitetaan työympäristöä, joka on suunniteltu tehokkaasti. Monitoimityötiloissa on avaraa toimitilaa ja työhuoneita tarpeen mukaan. (Sponda 2018.)

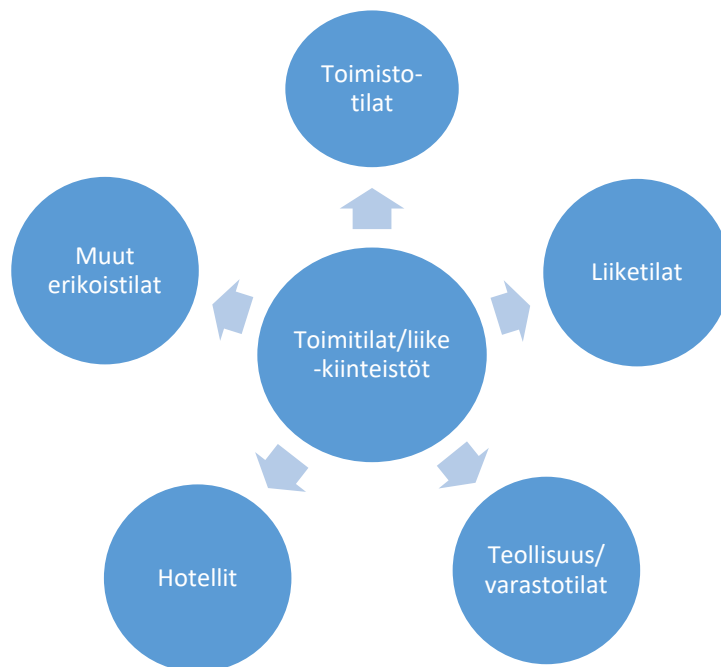
Liiketiloilla tarkoitetaan myymälätiloja ja ne ovat tarkoitettu kaupallisten toimijoiden käyttöön. Liiketiloja sijaitsee esimerkiksi kauppakeskuksissa ja kerrostalojen katutasoissa. Kerrostalojen katutasoissa sijaitsevia liiketiloja kutsutaan ”kivijalkamyymälöiksi” ja niissä on isot näyteikkunat. Kivijalkakaupat edustavat kaupungeissa kaupunkikulttuuria. (Vedenpää 2016.)

Teollisuus- ja varastotilojen tarkoituksena on palvella yrityksiä, joiden liiketoiminta-alue on tuotannossa tai varastoinnissa. Teollisuus- ja varastokiinteistöt ovat usein suunniteltu rakenteiltaan niin, että niiden käyttöä tarvittaessa pystytään helposti muuttamaan toiminnan muuttuessa tai sen laajetessa. Teollisuus- ja varastokiinteistöjen suunnittelussa on huomioitu logistinen näkökulma, jotta tavaraliikenne on saatu kulkemaan yksinkertaisesti ja vaivattomasti. (Leväinen 2013, 14.)

Perinteisten hotellien lisäksi markkinoille on tullut viime vuosina monia toimistohotellityypisiä yrityksiä. Toimistohotellien liiketoimintaidea on rakentaa toimitiloista yrityksille toimistotiloja, jotka palvelevat yhden hengen yritystä kuin myös suurempaa joukkoa. Toimistohotellit pyrkivät rakentamaan tilat niin, että ne ovat helposti muokattavissa vuokralaisen tilantarvetta vastaavaksi. (Kenno Lounge 2018; Regus 2018.)

Muihin erikoistiloihin voidaan luetella paikoitustalot eli pysäköintitalot sekä erikoistoiminnalliset tuotantotilat. Erikoistoiminnallisilla tiloilla tarkoitetaan esimerkiksi tuotantotiloja, jotka vaativat erikoisia tilaratkaisuja, kuten voimalaitokset. Näiden kiinteistöjen kohdalla erikoisliiketoimintaa harjoittava yritys usein omistaa itse kiinteistön. (Leväinen 2013, 14.)

Kuviossa 1 on selkeytetty liikekiinteistöjen jakautuminen erilaisiin toimitilatyyppeihin.



KUVIO 1. Toimitilat/liikekiinteistöt

Toimitilamarkkinoita ohjaavat toimitilojen ympärillä olevat yritykset ja heidän toimitilatarpeensa. Toimitilojen kysyntä on kääntynyt viime vuosina parempaan suuntaan ja tätä on vauhdittanut uudisrakentaminen ja talouskasvu. (Rakli ry 2018.)

Toimistotilojen kysyntä on yleisemmin sidoksissa yrityksessä työskenteleviin henkilöihin, mikäli henkilömäärä suurenee, tarvitsee yritys suuremmat tilat. Mikäli henkilömäärä pienenee yrityksessä pitkällä aikavälillä, tarvitsee se pienemmät tilat. Viime vuosina toimistotiloissa on tapahtunut muutoksia niiden työskentelytehokkuuden parantamiseksi. Yritykset ovat kiinnittäneet huomiota hukkaneliöihin, ja pyrkineet vähentämään erilaisin tilaratkaisun näitä. (Leväinen 2013, 14; Rakli ry 2018.) Esimerkiksi avarista tiloista on tullut erittäin suosittuja toimiston tarvitsijoille.



Liiketilöjen kysyntää ohjaavat merkittävästi ostovoima ja kuluttaminen. Mitä enemmän ihmiset kuluttavat hyödykkeisiin, sitä enemmän markkinoille tulee yrityksiä tarjoamaan tuotteitaan. Tämä johtaa siihen, että yritykset etsivät aktiivisesti toiminnalleen liiketiloja. (Rakli ry 2018)

## 2.2 Kiinteistöjohtaminen ja toimitilajohtaminen

Kiinteistöjohtaminen on Suomessa melko nuori käsite, lisäksi käsitteenä se on erittäin laaja. Kiinteistöjohtaminen voidaan kohdistaa kiinteistöliiketoimintaan ja kiinteistönpitoon. Kiinteistöjohtaminen käsitteenä voidaan jakaa kiinteistösijoitustoimintaan tai kiinteistöjen operatiivisen toiminnan johtamiseen. Kiinteistöjohtamisella tarkoitetaan esimerkiksi kiinteistökohteen johtamista, toimitilajohtamista tai isännöintinä. Kiinteistöjohtaminen on lähinnä kiinteistöjen toimintojen taloudellista johtamista, kuten hallintaan, korjauksiin, hankintaan ja myyntiin liittyvää hoitoa. (Rakli 2001, 8.)

Kiinteistöjohtaminen ja toimitilajohtaminen kulkevat käsikädessä eivätkä ne käsitteiltään juurikaan poikkea. Toimitilajohtaminen keskittyy enemmän työympäristöön, henkilöstön tyytyväisyyden ja suorituskyvyn parantamiseen. Toimitilajohtamisen englannin kielinen termi on "facility management" ja tästä käytetään lyhennettä FM. Lyhenne on Suomessakin jo vakiintunut, jolla tarkoitetaan toimitilajohtamista. (Talouselämä 2013; Rakli 2001, 8.)

Kiinteistöjohtamisen ja toimitilajohtamisen avulla on mahdollista tarjota asiakkaille houkuttelevia toimitiloja, jotka ovat hyvällä sijainnilla, työympäristö palvelee yritystä tuloksellisesti sekä tukee heidän yrityksensä brändiä. Toimitilajohtamisella pyritään myös vaikuttamaan työn tehokkuuteen, jolloin tila räätälöidään asiakkaalle soveltuvaksi huomioimalla heidän tarpeensa toimitilan ilmanlaadun, lämpötilan, valaistuksen ja akustiikan suhteen sekä kartoittamalla mitä kiinteistöpalveluja he tarvitsevat. Tilaratkaisuissa tulisi ottaa huomioon kustannustehokkuus ja toteuttaa tilaratkaisut aina investointeja, hoitokuluja ja käyttöastetta pienentäen. Ratkaisut tulisi toteuttaa niin, ettei tyytyväisyydestä sekä tuottavuudesta tingittäisi. Kiinteistöjohtamisen päämääränä on tuottaa lisäarvoa niin asiakkaalle kuin organisaatiolleenkin. (Lindholm 2004, 24.)

Toimitilajohtaminen on prosessi, jonka tarkoituksena on parantaa yrityksen ydinliiketoiminnan tehokkuutta. Toimitilajohtamisen sisältö on erityyppinen eri yrityksissä ja se muuttuu aina tarpeiden mukaiseksi. (Leväinen 2013, 41-43.)

### 2.2.1 Toimitilapalvelut

Toimitilapalveluilla tarkoitetaan toimitilojen käyttäjien tukipalveluita, jotka helpottavat heidän yrityksensä toimintaa sekä auttavat henkilökuntaa ja asiakkaita. Toimitilapalveluita on

melko suuri joukko ja niitä järjestetään lähinnä toimistorakennuksiin. Toimitilapalveluista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, mitkä ovat hänelle soveltuvat palvelut. (KEHA-keskus, 2018a.) Toimitilapalveluihin kuuluvat palvelut ovat aulapalvelu, puhelinvaihddepalvelu, postituspalvelu, kokouspalvelu ja siivouspalvelu.

Aulapalvelun tarkoituksena on ottaa vastaan kiinteistöön tulevat vieraat ja auttaa heidät oikeaan paikkaan kiinteistössä. Aulapalvelun tarkoituksena on myös auttaa kiinteistön vuokralaisia kulkukortteihin ja huoltopyyntöihin liittyvissä asioissa. Puhelinvaihddepalvelu ja postituspalvelu on usein aulassa olevana palveluna, jota hoitaa aulapalvelija. (KEHA-keskus 2018a.)

Kokouspalvelu käsittää kokousten käytännön järjestelyjen hoitamisen kuten esitystekniikan ja laitteiden sekä tarvittavan aineiston toimittamisen kokoushuoneeseen. Kokouspalvelu sisältää myös tarjottavien toimittamisen kokoukseen esimerkiksi kahvin ja muun tarjottavan. Siivouspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan toimiston siivousta. (KEHA-keskus 2018a.)

Toimitilapalveluilla voi olla suuri merkitys kiinteistön toimitilojen käyttäjien asiakastyytyväisyyteen ja pitkäaikaisen yhteistyön kehittymiseen. (ISS 2014.)

## 2.2.2 Kiinteistöjenhoito ja ylläpito

Kiinteistöjenhoito ja ylläpito on keskittynyt kiinteistöjen rakenteiden ja teknisten järjestelmien huoltoon sekä ylläpitoon. Kiinteistöjenhuoltotöitä voivat olla esimerkiksi huoneistokorjaukset, kiinteistön lämmitys, vesi, viemäri, ilmastointi sekä automaatiohuoltotyöt. Kiinteistöissä on yhä enemmän taloteknisiä laitteita, joilla voidaan seurata kiinteistön olosuhteita ja toimintoja. Kiinteistön seurattavina toimintoina voivat esimerkiksi olla kulunvalvonta tai energiankulutuksen seuranta kiinteistössä. Kiinteistönylläpidolla pyritään säilyttämään kiinteistön laatutasoa ja ominaisuuksia. (KEHA- keskus 2018b.)

Kiinteistöhoitoon ja ylläpitoon liittyy myös kiinteistön piha-alueiden hoito kuten pihojen puhtaanapito, nurmikoiden leikkuu, lumityöt ja talvella tarvittava hiekoitus. Siivouspalvelut ovat myös olennainen osa kiinteistöhoitoa, jolla pyritään lisäämään asiakkaiden viihtyvyyttä. Toimitilojen asiakkaat voivat myös ostaa siivouspalvelun kyseiseltä toimijalta vuokrattuun toimitilaan. (KEHA- keskus 2018b.)

### 3 LIIKETOIMINTAKUMPPANIT, VERKOSTOSUHTEET JA KEHITTÄMINEN

#### 3.1 Liiketoimintakumppanuus

Liiketoimintakumppanuus käsitteenä tarkoittaa syvempää kumppanuutta, joka on luottamuksellista yhteistyötä liiketoiminnassa. Liiketoimintakumppanuus on prosessi, mitä ei voi hetkessä saavuttaa vaan se perustuu luottamukseen ja kumppanuuden taso saavutetaan ajan myötä. Kumppanuus on ihmisten ja yrityksiä välistä sosiaalista vuorovaikutusta, joka perustuu henkilökohtaisempaan tuntemukseen. (Maaseutupolitiikka 2018.)

Liiketoimintakumppanuuden voi jakaa kolmeen eri ryhmään:

- operatiivinen kumppanuus
- taktinen kumppanuus
- strateginen kumppanuus

Operatiivinen kumppanuus on luonteeltaan kustannuksien alentamista ja keskittämistä osaamista omaan ydinliiketoimintaan. Operatiivinen kumppanuus perustuu yhteistoimintasopimukseen. Yhteistoimintasopimuksella määritellään tarkasti kummankin osapuolen tehtävät, vastuut ja suoritukset. Operatiivisen kumppanuuden luottamus perustuu yhteistoimintasopimukseen ja sen ehtoihin. Mikäli ehtoja noudatetaan molemmin puolin, luottamus syntyy. Esimerkiksi alihankintasuhde voivat olla operatiivisen kumppanuuden muotoja. (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 60.)

Taktisen kumppanuuden tarkoituksena on kumppanien välinen yhdessä oppiminen. Toiminnan tarkoituksena on yhdistää yrityksiä välisiä prosesseja ja työskentelytapoja. Molemmat osapuolet hyötyvät taktisesta kumppanuudesta oppimalla toinen toiselta. Taktisen kumppanuuden johdosta liiketoimintakumppanit säästävät. Taktisen kumppanuuden verkosto on usein monimutkainen, jonka takia sitä on vaikea johtaa ja sen tulee perustua luottamukseen. Esimerkkinä taktisesta kumppanuudesta voidaan pitää, kun kaksi saman alan yritystä yhdistää osaamistaan tai toimintojaan, josta seuraa toiminnan tehostuminen. Näin voidaan löytää tehokkaampia toimintatapoja, jotka johtavat yrityksessä säästöihin. (Hakanen ym. 2007, 60.)

Strategisen kumppanuuden tarkoituksena on yhdistää liiketoimintakumppanien välisiä tietoja, jolloin kumppanien välisistä yrityksistä pyritään tekemään strategisesti parempia kuin kilpailijansa. Tietojen vaihdolla kumppanit pyrkivät oppimaan uutta ja saavuttamaan pa-

rempaa tulostasoa. Strategiselle kumppanuudelle on tyypillistä suuri verkosto, jonka suhteet ovat eri tasoisia. Strateginen kumppanuus on hyvin organisoitua ja sen johto on sitoutunut yhteistyöhön. (Hakanen ym. 2007, 60.)

Hinkkanen toteaaakin kirjassaan *Tie menestykseen* (2004, 34-36), että yksi yrityksen menestystekijöistä on strateginen kumppanuus, koska liiketoimintakumppanuuden tavoitteena on rakentaa kestävä liiketoimintakumppanuus, jonka toiminta on avointa ja toiminnan tarkoituksena on strategisesti olla vahvempi kuin kilpailijat. Tämä auttaa liiketoimintakumppaneita menestyksekkäämpään liiketoimintaan.

### 3.1.1 Verkostosuhteet

Kiinteistöala tunnetaan verkostomaisena kumppanuutena. Kiinteistöalalla lisäarvopalveluiden tuottaminen kumppaneille on mahdollistanut yrityksille uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Verkostokumppanien toiminnan palvelunlaatu tulee vastata kumppanien odotuksia ja tarpeen mukaan kehittää laatua odotetulle tasolle. (Hinkkanen 2004, 36-39.)

Verkostosuhte on yritysten tai organisaatioiden välinen pitkäaikainen suhde, joka on pitkäjänteistä, tavoitteellista yhteistyötä. Verkostosuhteet voivat olla tiivistä tai löyempää yhteistyötä riippuen yritysten välisen yhteistyön tarpeesta. Liiketoiminnassa verkostoitumisella pyritään parempaan kilpailuasetelmaan markkinoilla. Verkostoitumista pidetään yrityksissä strategisena menetelmänä, jota johdetaan ja rakennetaan. (Hakanen ym. 2007, 76; Toivola 2006, 22.)

Verkostosuhteissa yrityksen tulisi saada hyötyä verkostosta enemmän kuin se itse antaa verkostolle. Verkostosuhteita rakentaessa tulee tunnistaa oman organisaation heikkoudet ja vahvuudet. Heikkouksien ja vahvuuksien tunnistaminen auttaa löytämään verkostosta oikeat kumppanit, täydentämään toinen toistaan. (Vakaslahti 2004, 30-31.)

Toivola jakaa kirjassaan *Verkostoituvaa yrittäjyys* (2006, 25.) verkostosuhteet viiteen eri tyyppiin. (taulukko 1). Yritykset rakentavat verkostoja useasti sillä perusteella, minkälaista verkostotyyppiä yritykset tarvitsevat liiketoiminnan ympärilleen. Verkostotyyppin valintaan vaikuttaa myös yrityksen toimiala.

Esimerkiksi kauppaliike valitsee verkostotyyppistä vaihdantaverkoston, jossa yritys on yhteistyössä tukkuliikkeen kanssa, jolloin yrityksen ja tukkuliikkeen välillä tapahtuu vaihdantaa. He ovat samalla voineet sopia sopimuksen vaihdannasta.

TAULUKKO 1. Yhteenveto pienten yritysten verkostotyypeistä (Toivola 2006)

VERKOSTOTYYPPI	KUVAUS
Vaihdantaverkosto	Yritysten välinen yhteistyö, jonka toimintaan vaikuttavat sekä vuorovaikutus että sosiaaliset verkostot.
Vuorovaikutusverkosto	Verkostosuhteita, joiden kanssa ei tehdä kauppaa, vaan vaihdetaan tietoa.
Sosiaalinen verkosto	Verkostot ovat ihmisten välisiä. Sosiaaliset verkostot rakentuvat perheen, ystävien ja tuttavien kesken.
Horizontaalinen verkosto	Samana toimialan sisällä toimiva, kilpailijoiden välisiä yhteistyöverkostoja.
Vertikaalinen verkosto	Samana arvoketjujen jäseniä, jossa tuotteet tai palvelut täydentävät toisiaan.

### 3.1.2 Hyödyt ja mahdolliset haitat

Verkostoyhteistyön potentiaalisuutena on myös synnyttää uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Syitä yhteistyölle voidaan jakaa myös markkinaolosuhteiden perusteella. (Taulukko 2). Näillä pyritään vauhdittamaan markkinoita tai löytämään uusia liiketoimintamahdollisuuksia. (Vakaslahti 2004, 30-31.)

TAULUKKO 2. Syitä yhteistyölle erilaisissa markkinaolosuhteissa (Vakaslahti 2004)

Markkina	Syy
Hidas sykli	pääsy tietyille liiketoimintamarkkinalle markkinoiden tasapainon ylläpitäminen
Standardisykli	markkinavoiman saaminen kaupallisten esteiden voittaminen kilpailun haasteiden kohtaaminen uusien liiketoimintamallien oppiminen resurssien jakaminen suurempiin hankkeisiin
Nopea sykli	tuotteiden ja palveluiden nopeampi lanseeraus avaa nopeammin uusia markkinoita markkinajohtajuuden ylläpitäminen jakaa tuotekehityksen riskejä liiketoiminnan epävarmuustekijöiden vähentäminen

Vakaslahti toteaa kirjassaan Jalosta liikesuhde kumppanuudeksi (2004, 38-44), että yhteistyön johdosta voidaan vaikuttaa oman yrityksen myynnin kasvattamiseen ja tämän ansiosta tuloksellisempaan liiketoimintaan. Yhteistyön johdosta reagointiaika nopeutuu ja yritys pystyy vastaamaan entistä nopeammin verkoston avulla tarpeisiin ja kysyntään. Etenkin isoissa organisaatioissa liiketoimintojen ulkoistaminen on auttanut organisaation reagointinopeuteen. Tämä johtaa myös siihen että, yritys pystyy nopeatempoisessa markkinatilanteessa mukautumaan nopeammin markkinatilanteeseen. Yhteistyökumppanilla voi olla suuri merkitys yrityksen uskottavuuteen ja hankkeiden edistymiseen.

### **Mahdolliset haitat**

Vakaslahti (2004, 46-47) toteaa, että yhteistyösuhteissa tulee olla huolellinen ja pohjatyö on syytä tehdä huolella kumppania valitessaan. Kumppanisuhdetta valittaessa on hyvä tehdä markkina-analyysi ja kartoittaa toimintaympäristöä sekä kilpailijoita. Tilanteen kartointus voi auttaa yritystä luomaan selkeämmän kuvan siitä, millaisen kumppanin hän tarvitsee yhteistyöverkostoonsa. Jotkin kumppanuussuhteet voivat rajoittaa liiketoimintaa kilpailuteknisien seikkojen osin. Kumppanien on hyvä laatia yhteistoimintasopimuksella selkeät ehdot sopimuksen purusta, mikäli yhteistyö ei tuota suunniteltua tulosta.

TAULUKKO 3. Yhteistyön mahdolliset riskit ja haitat (muokattu Vakaslahti 2004)

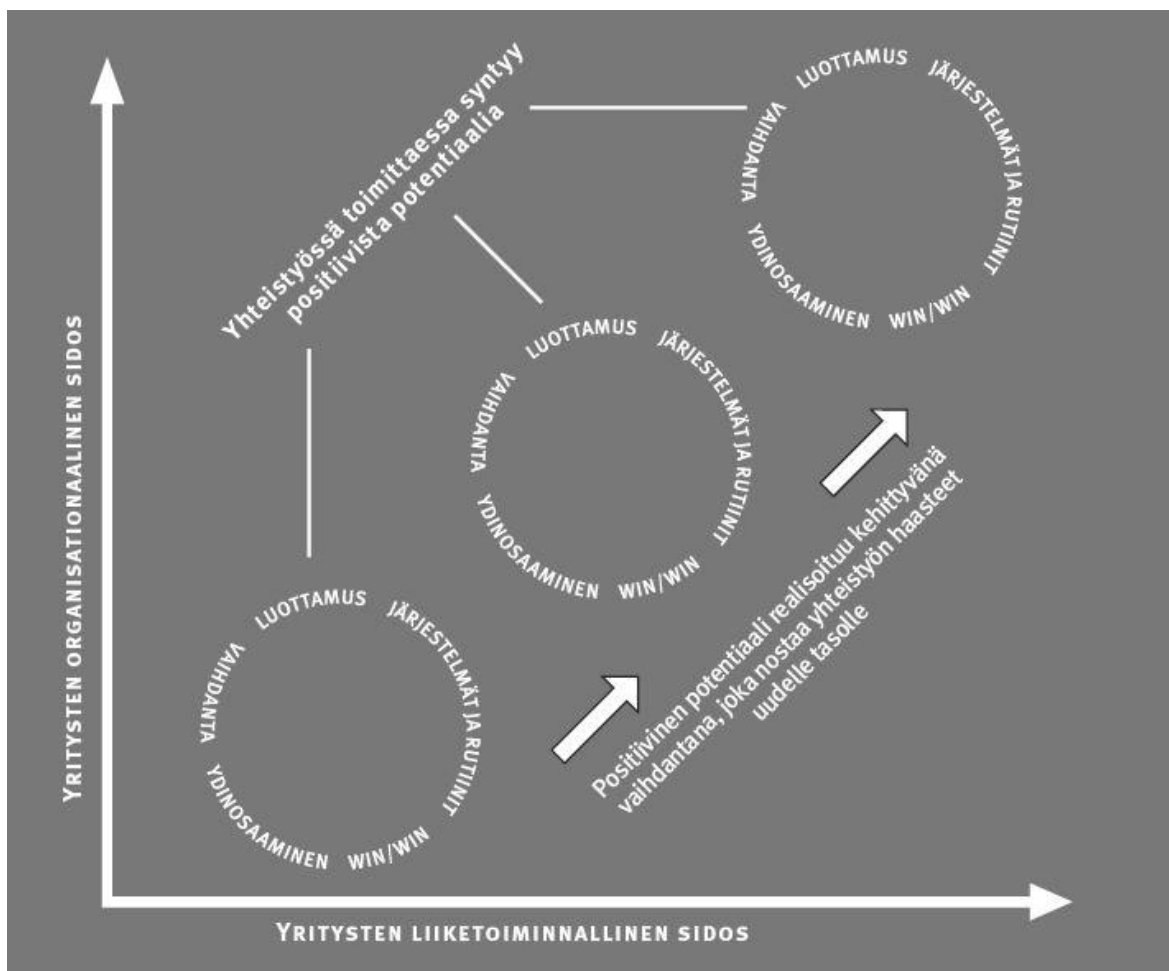
<b>Mahdollinen riski</b>	<b>Mahdollinen haitta</b>
Yhteistyön voitto-osuuden jako	molemmat osapuolet ei hyödy yhteistyöstä saman verran panostukseensa nähden
Yritys ulkoistaa liikaa toimintojaan	monimutkainen yritysstrategia, jossa on paljon yhteistyökumppaneita voi olla vaikeasti hallittavissa
Yhteistyö kilpailijan kanssa	yhteistyösopimukset ovat kirjattu löysin ehdoin ja toinen osapuoli oppii enemmän suhteesta ja hyödyntää oppimaansa kilpailuedun saavuttamiseen
Liiketoiminnan muutokset	mahdolliset fuusiot ja liikesuhteisiin vaikuttavat markkinatilanteet

### 3.2 Yhteistyön kehittäminen

Yhteistyötä kuvataan monesti yhdessä oppimiseksi, koska molempien osapuolien on tarkoitus oppia yhteistyöstä ja saada siitä liiketoimintaansa hyötyä. Yhteistyön kehittämisessä molempien osapuolien tulee olla avoimia sekä ideoimassa uutta. Uusia tapoja ja menetelmiä tulee laittaa käytäntöön ja sen jälkeen mitata toiminnan saavutuksia. Tällä tavoin yhteistyösuhteeseen syntyy molemminpuolinen oppimisen ilmapiiri. (Vesalainen 2006, 55.)

Vesalainen (2006, 56) kirjoittaa, että yhteistyösuhteen kehittämisen näkökulmasta on molempien osapuolien tärkeä ymmärtää toisiaan ja heillä tulee olla hyvä keskusteluyhteys. Yhteistyön kehittämisen elementeiksi voidaan kuvata seuraavat: luottamus, keskusteluyhteys, oppiminen ja yhteinen näkemys.

Kuviossa 2 on kuvattu yhteistyön välistä vaikutusta liiketoiminnalle. Yhteistyöllä on mahdollista saada lisäpotentiaalia liiketoimintaan. Yhteistyöllä voi olla suuri merkitys liiketoiminnan kasvussa. Yhteistyökumppanit oppivat toinen toiseltaan ja kun osaaminen jakautuu molempiin yrityksiin voi toiminta tehostua, josta syntyy parhaimmassa tapauksessa liikevaihdon kasvua ja kulujen alenemista. Tätä kutsutaan win-win tilanteeksi, eli molemmat osapuolet voittavat yhteistyön vaikutuksesta. Yhteistyö vaatii osapuoliltaan luottamusta, jotta yhteistyöstä tulee kestävä. Yhteistyön ansiosta yrityksiin välinen vaihdanta tehostuu, jolloin yritys voi mahdollisesti ostaa tuotetta tai palvelua yhteistyökumppaniltaan edullisempaan hintaan kuin muualta.



KUVIO 2. Yritysten liiketoiminnallinen sidos (Vesalainen 2006)



## 4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS, PALVELUT JA LAATU

### 4.1 Asiakastyytyväisyys ja sen merkitys

Kokkonen (2006) kirjoittaa artikkelissaan: mitä on asiakastyytyväisyys, että asiakastyytyväisyyden näkökulmia on niin monia kuin asiakkaitakin. Asiakkailla voi olla erilaisia arvoja, jonka pohjalta heille määräytyy yrityksestä asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys voi muodostua esimerkiksi seuraavista seikoista: hinta, toimitusajat, reagointi, asiakkaan pyyntöön vastaaminen, luottamus, ammattimaisuus tai henkilökemiat.

Nämä seikat muodostavat yhdistelmän, joka kuvataan palveluyrityksessä laaduksi. Palvelun laatua määrittää palvelun taso, henkilökemiat, ammattimaisuus ja reagointi. Asiakastyytyväisyydellä on merkittävä vaikutus yrityksen palvelunlaatuun ja sen tehostamiseen. (Kokkonen 2006.)

Lecklin toteaa kirjassaan, laatu yrityksen menestystekijänä (2006, 105), että laadunkehittämisessä yksi tärkeimmistä aiheista on asiakastyytyväisyys. Asiakas on se, joka kokee saamansa palvelun tai tuotteen, joten asiakas pystyy antamaan palvelusta tai tuotteesta tarkan arvioinnin. Menestyvän organisaation yksi kulmakivistä ovat tyytyväiset asiakkaat. Parhaimmassa tapauksessa tyytyväiset asiakkaat voivat olla yritykselle erinomainen suositelijaverkosto ja tätä kautta lisätä yrityksen myyntiä. (Kuusela 2001, 96.)

Asiakaslähtöisyys nousee yhä enemmän ja enemmän keskustelujen aiheeksi yrityksissä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että asiakas nousee keskiöön palvelua tai tuotetta tehdessä. Asiakasta kuunnellaan ja hänen mielipiteensä otetaan tarkasti huomioon. Asiakaslähtöisyydellä pyritään vaikuttamaan palveluprosesseihin ja toimintatapoihin, jotka johtavat tuloksellisempaan asiakastyytyväisyyteen. (Talouselämä 2008.)

Hinkkanen (2004, 40-41) mainitsee, että asiakkaan kuunteleminen ja se miten asiakkaalle palvelua tuotetaan millaiseenkin tilanteeseen ovat tärkeitä asioita. Kiinteistöalalla on hyvä seurata asiakkaan kehitystä tulevaisuuteen, koska kiinteistöön tehtävät asiakkaan mukaiset muutokset saattavat vaikuttaa kiinteistön arvoon sekä kiinteistön käytettävyyteen.

Asiakas on yhä enemmän kiinnostunut saamastaan palvelusta ja sen tuottamasta mahdollisesta lisäarvosta yritykselleen. Asiakas tulee ottaa huomioon aktiivisena ja vuorovai-kutteisena osanottajana. Kiinteistöalalla se merkitsee parhaimmassa tapauksessa pitkiä asiakassuhteita. Hyvinä mittareina toimiikin asiakasuskollisuus ja asiakkaiden pysyvyys. (Hinkkanen 2004, 41.)

#### 4.1.1 Asiakastyytymättömyys

Asiakastyytyväisyyden kolikon toisella puolen on asiakastyytymättömyys. Asiakastyytymättömyys antaa yritykselle yhtä paljon tietoa kuin asiakastyytyväisyyskin. Laadunkehittämisenä kolikon molemmat puolet ovat yhtä tärkeässä osassa. Yritykselle tyytymättömät asiakkaat ovat riskiryhmässä, koska he ovat valmiita vaihtamaan kilpailijayritykseen sekä he ilmaisevat negatiivisia kokemuksia ympärillä oleville yrityksille. Tyytymättömille asiakkaille on hyvä kohdistaa tarkempi asiakastyytyväisyyskysely, joka auttaa yritystä näkemään ongelma-kohtat ja löytämään tyytymättömyyden syyt. Syiden löytyessä yrityksen on helpompi aloittaa toimenpiteet tyytymättömyyden korjaamiseksi. (Lecklin 2006, 113.)

Asiakastyytymättömyyden syitä voivat olla esimerkiksi, että tuote tai palvelu ei vastaa asiakkaan odotuksia tai asiakkailla on yli odotuksia tuotteesta tai palvelusta. Kilpailijoiden tarjoamilla tuotteilla tai palveluilla voi olla myös vaikutus yrityksen asiakastyytymättömyyteen, koska samaa tuotetta tai palvelua tarjoava yritys voi tarjota tuotetta edullisempaan hintaan tai eri ominaisuuksilla. (Quality Gurus 2018.)

Asiakastyytymättömyyden välttämiseksi on neljä kohtaa, joilla voidaan vähentää tyytymättömyyttä.

1. *Ennakointi*

Pitämällä neuvottelut asiakkaan tarpeen kartoittamiseksi on hyvä keino vähentää tyytymättömyyttä.

2. *Reagointi*

Asiakkaan palautteeseen reagoiminen sekä asiakkaan ongelman ratkaiseminen.

3. *Rehellisyys*

Kunnioittamalla asiakasta ja kertomalla hänelle rehellisesti tuotteen tai palvelujen ominaisuuksista.

4. *Realistisuus*

Asiakkaan odotukset tulee tiedostaa ja kartoittaa onko ne linjassa tuotteen tai palvelun kanssa. Mikäli asiakkaalla on yliodotuksia tuotteesta tai palvelusta on ne hyvä selventää tuotteen tai palvelun mukaiseksi, jotta asiakastyytymättömyydeltä vältytään. (Quality Gurus 2018.)

#### 4.1.2 Asiakastyytyväisyyden mittaus

Asiakastyytyväisyys on yksi olennaisista mittareista tutkittaessa organisaation onnistumista lyhyellä ja pitkällä aikavälillä. Yrityksen asiakastyytyväisyys voi olla heikolla tasolla ja samanaikaisesti tulos-taso voi olla hetkittäin erittäin hyvälläkin tasolla. Näin ei kuitenkaan voi jatkua pidemmällä aikavälillä, koska asiakastyytymättömyys yrityksestä kuuluu ja näkyy. Enemmissä määrin asiakkaiden kokemukset yrityksestä kiinnostavat muita mahdollisia asiakkaita, joten asiakastyytyväisyyden mittaaminen väliajoin on hyvä tapa nähdä, mitä asiakkaat ajattelevat yrityksestä ja sen palvelusta. (Rope & Pöllänen 1998, 58.)

Ennen asiakastyytyväisyyden mittaamista on hyvä määritellä asiakastyytyväisyyden kohde, jotta mitattavasta asiasta saadaan enemmän tietoa. Tutkittavan aiheen kysymykset tulee olla huolellisesti suunniteltu ja niiden tulee liittyä olennaisesti tutkittavaan aiheeseen. Asiakastyytyväisyyden aiheita voivat olla esimerkiksi: asiakaspalvelu, myyntitoimet, laskutus, henkilökunnan ammattitaito, jälkimarkkinointi tai muut palvelut. (Lecklin 2006, 106.)

Asiakastyytyväisyyden tutkimiseksi voidaan käyttää kvantitatiivista tai kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka toteutetaan lähinnä lomakekyselyillä tai puhelinhaastatteluilla. Tutkimuksessa asiakasta pyydetään antamaan arvosana asiakastyytyväisyydestään. (Lecklin 2006, 107-109.)

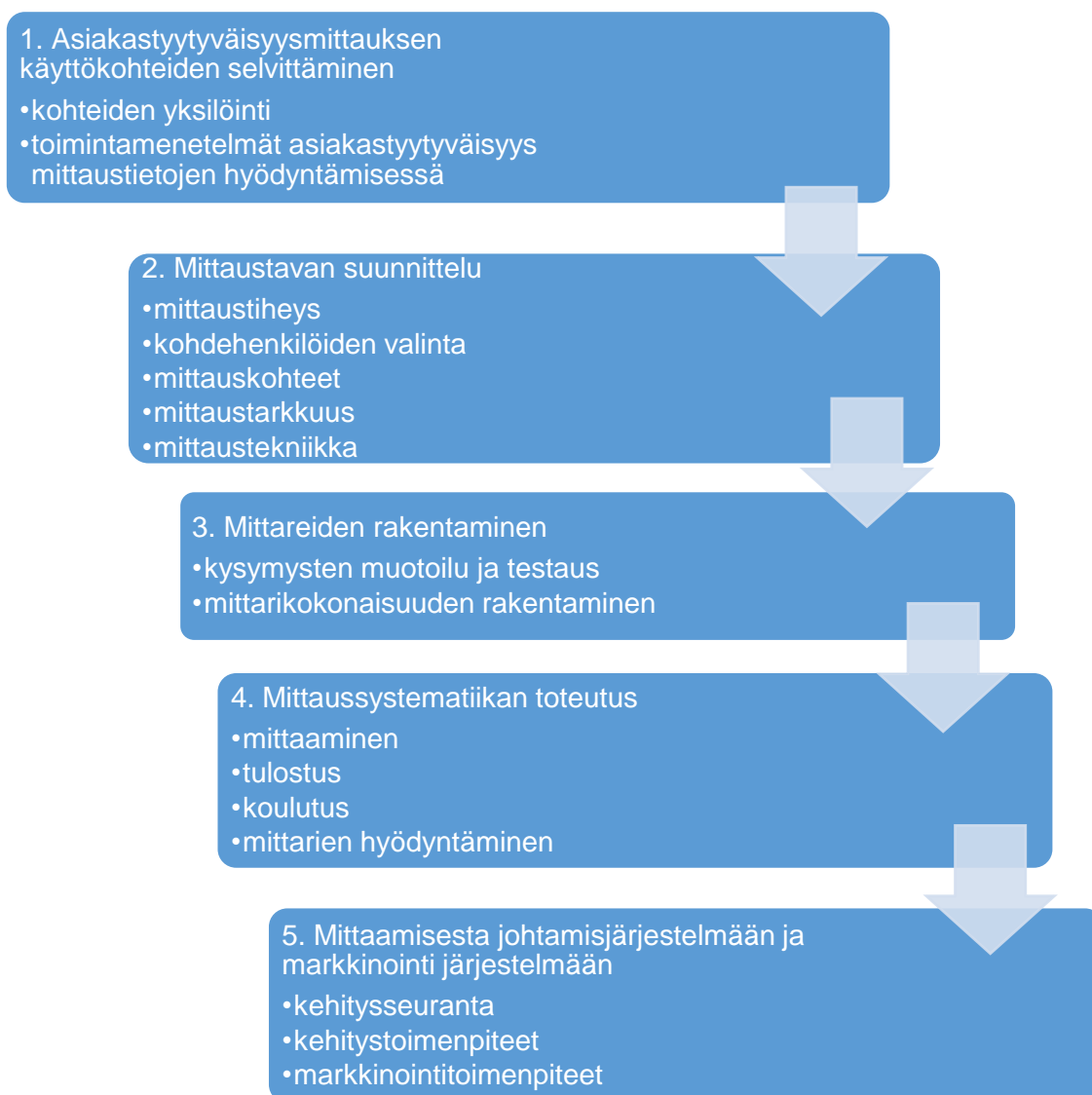
Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka on suoritettu haastatteluin kasvokkain henkilökohtaisesti tai ryhmäkeskusteluin. Henkilökohtaisia haastatteluja pidetään tutkimusmuodoista tehokkaimpana ja luotettavimpana, koska henkilökohtaisessa tapaamisessa haastateltava antaa helpommin rehellisemmän palautteen kuin esimerkiksi lomakekyselyssä. (Lecklin 2006, 107-109.)

Asiakastyytyväisyyttä mitataan 5-portaisella Likert-asteikolla:

1. = erittäin tyytymätön
2. = tyytymätön
3. = ei tyytyväinen eikä tyytymätön
4. = tyytyväinen
5. = erittäin tyytyväinen

Tyytyväisyyden tulos saadaan, kun lasketaan keskiarvo vastaustuloksista. Tuloksista on hyvä myös laatia taulukoita, joista selviää helpommin kehityksen kohteet. (Lecklin 2006, 107-109.)

Kuviossa 3 on selitetty asiakastyytyväisyyden mittaamisen prosessi vaiheittain.



KUVIO 3. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen toteuttamisvaiheet (Rope & Pöllänen.1998, 60)

#### 4.2 Palvelu, palvelun laatu ja palvelun laadun mittaaminen

Palvelu on laaja-alainen käsite ja sillä voidaan tarkoittaa niin henkilökohtaista palvelua kuin tuotteen tarjoamaa palvelua. Palvelulla voidaan tarkoittaa, kun esimerkiksi tuotteesta räätälöidään asiakkaalle toivomuksien mukainen tuote. Palveluita myydään ja niitä voivat olla esimerkiksi laskutus, reklamaatioiden käsittely, tilitoimistopalvelut, siivouspalvelut ja monet muut palvelut, joita yritys voi tarjota asiakkaalleen. (Grönroos 2009, 77.) ”Palvelu

on jotain mitä, voi ostaa ja myydä, mutta sitä ei voi pudottaa varpailleen” (Grönroos 2009, 77).

Palveluun sisältyy olennaisena osana vuorovaikutusta, joka voi vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen siitä minkälaisena hän pitää yritystä ja saamaansa palvelua. Palveluprosessit näkyvät asiakkaalle niin hyvinä kuin huonoinakin. Palveluprosessien kehityksen keskiössä on yleensä asiakas, koska asiakas kokee saamansa palvelun. (Grönroos 2009, 77-78.)

### **Palvelun laatu**

Palvelun laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin palvelu on tuotettu ja onko asiakas saanut palvelusta hyvän asiakaskokemuksen. Useasti palvelun tarjoajalla ja asiakkaalla on erilainen näkemys palvelun onnistumisesta. Asiakas arvioi saamansa palvelun tunteiden, palvelukokemuksen ja muiden havaintojen perusteella. Palvelun tuottaja arvioi palveluprosessinsa onnistumisen mittapuuksi usein käytetyn panostuksen ja resurssit. Palvelun tuottajan tuleekin tehdä palveluprosessin onnistumisesta yhteenveto, jossa hän huomioi asiakkaan antaman palautteen sekä oman arvioinnin palveluprosessista. (Rissanen 2005, 17.)

Liiketoiminnassa asiakas on tärkeässä asemassa palvelunlaadun mittaamisessa. Asiakas muodostaa mielipiteensä palvelunlaadusta seuraavien kohtien perusteella:

#### **1. Pätevyys ja ammattitaito**

Tällä tarkoitetaan sitä, miten hyvin palvelun tuottaja pystyy ratkaisemaan asiakkaan ongelman tai tarjoamaan asiakkaalle palvelua juuri asiakkaan toivomusten mukaisesti.

#### **2. Luotettavuus**

Asiakas saa juuri toivotun mukaisen palvelun, jonka laadussa ei ole virheitä. Keskustellut asiat on otettu huomioon asiakkaan ja yrityksen välillä. Palveluprosessi on sujunut ongelmitta.

#### **3. Uskottavuus**

Asiakkaan ja yrityksen välille on syntynyt luottamus ja asiakas luottaa siihen mitä he ovat yrityksen kanssa sopineet palvelusta. Yritys tuottaa palvelun asiakkaan toivomusten mukaisesti.

#### **4. Saavutettavuus**

Palvelu on toteutettu asiakkaalle mahdollisimman pienellä vaivalla. Asiakkaalle on tärkeää saada yritykseen helposti yhteyttä.

## 5. Turvallisuus

Mikäli edelliset arvot ovat toteutunut asiakas kokee turvallisuuden tunteen yritystä kohtaan.

## 6. Kohteliaisuus

Palvelun tuottajan palveluasenne.

## 7. Palvelualltius, palveluaste

Palvelutilanteen selkeys. Miten selkeää ja avointa kommunikaatio on yrityksen ja asiakkaan välillä.

## 8. Viestintä

Asiakas ymmärtää selkeästi viestinnän. Viestintä on laadukasta.

## 9. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen

Palvelun tuottajalla on kyky kuunnella asiakasta ja arvioida asiakkaan palvelun tarve.

## 10. Palveluympäristö

Palveluympäristöllä tarkoitetaan sitä millainen ilmapiiri sekä viihtyvyys palvelu tilanteessa on.

(Rissanen 2005, 215-216.)

### Palvelun laadun mittaaminen

Kirjallisuudessa on käsitelty kahta eri mittaustapaa palvelun laadun mittaamiseksi.

- Kvantitatiiviset mittaustekniikat, mittaustekniikka perustuu kuvaamaan palvelun ominaisuuksia
- Toisena tekniikkana on käytetty kvalitatiivista tutkimusta, joka perustuu enemmän kriittisten asioiden arviontiin.

Kvalitatiivisella mittaustekniikalla haastatellaan valittua joukkoa joko ryhmähaastatteluin tai henkilökohtaisesti. Valikoitua joukkoa pyydetään miettimään saamaansa palvelua ja sen prosessia. Tämän jälkeen haastattelijä pyytää haastateltavaa kertomaan mahdollisimman tarkasti palvelusta ja arvioimaan sen prosessia, mitä tapahtui ja millaisena hän kokee palvelun. Tutkija saa vastaajilta tietoa palvelun kulusta ja sen tuottamista kokemuksista asiakkaalle. Tämän pohjalta tutkija pystyy kuvailemaan mahdollisia laatuongelmia. Vastaavasti mikäli palaute on ollut ainoastaan positiivista tutkija

saa tiedon siitä, millä keinoin palvelunlaadusta on saatu tuotettua erinomaista. (Grönroos 2009, 120.)

Taulukosta 4 selviää seitsemän kriteeriä laadukkaaksi koetusta palvelusta. Palvelun laadusta on tehty monia tutkimuksia eri yrityksissä ja näiden pohjalta on saatu yhteenvetona pohdintoja laadukkaasta palvelusta. Asiakkaat pitävät tärkeimpinä kriteereinä seuraavia kohtia: Ammattimaisuus, asenne, lähestyttävyyys, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema ja uskottavuus.

TAULUKKO 4. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä (Grönroos 2009, 122)

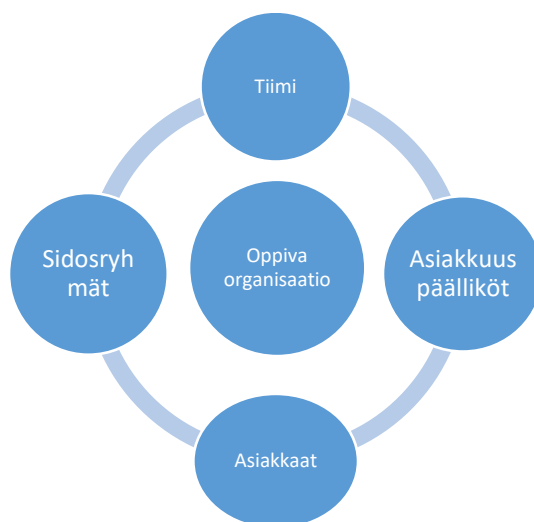
<b>1.</b>	<b>Ammattimaisuus ja taidot</b>
	Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>2.</b>	<b>Asenteet ja käyttäytyminen</b>
	Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>3.</b>	<b>Lähestyttävyyys ja joustavuus</b>
	Asiakkaat tuntevat, että palvelun tarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät on suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>4.</b>	<b>Luotettavuus</b>
	Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palvelun tarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>5.</b>	<b>Palvelun normalisointi</b>
	Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>6.</b>	<b>Palvelumaisema</b>
	Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta. (prosessiin liittyvä kriteeri)
<b>7.</b>	<b>Maine uskottavuus</b>
	Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä. (imagoon liittyvä kriteeri)

### 4.3 Palvelun ja asiakastyytyväisyyden kehittäminen

Palvelun ja asiakastyytyväisyyden kehittäminen kulkevat käsi kädessä, koska palvelujen kautta syntyy asiakastyytyväisyys. Erinomaisen palvelun tuottaminen, asiakkaan tarpeen tyydyttäminen sekä asiakkuudesta huolehtiminen vaativat hyviä yhteistyötaitoja niin asiakkaan kuin sidosryhmien kanssa. Yrityksen ollessa yhteistyössä kehittämisessä eri sidosryhmien ja asiakkaiden kanssa voidaan turvata palveluiden kehittyminen. Joissain tapauksissa asiakassuhteen kriisitilanne voi olla yritykselle uuden oppimisen näköalapaikka. (Rissanen 2005, 96.)

Rissanen kirjoittaa kirjassaan *Hyvä palvelu* (2005, 96), että palveluiden kehittämiseen tehokkain tapa on oppiva organisaatio. Tällä tarkoitetaan sitä, että sisäisesti yrityksessä luodaan uudet toimintatavat asiakkuuksienhallintaan ja palveluiden tuottamiseen. Yrityksen tulee itse nähdä asiakkuuksien haasteet ja johtaa muutosta asiakkuuksissa. Asiakkaat tulee tuntea ja nähdä heidän kehityksensä, jotta yritys kykenee ennakoimaan ajoissa mahdollisiin muutoksiin. Oppiva organisaatio tarvitsee innovatiivisen asenteen ylläpitääkseen oppivaa organisaatiota. Parhaimmillaan oppivassa organisaatiossa hyväksi todetut toimenpiteet voidaan siirtää muihin kehityskohteisiin.

Kuviossa 4 kuvataan esimerkkiä oppivan organisaation rakennetta, jossa asiakkuuspäälliköt ja tiimin tuki on tärkeässä roolissa. Asiakkuuspäälliköt työskentelevät asiakasrajapinnassa, jossa he ovat tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Asiakkuuspäälliköt keräävät tietoa palvelusta ja sen laadusta sekä koko prosessin toimivuudesta asiakkailta sekä sidosryhmiltä. Asiakkuuspäälliköt jakavat tiedon tiimin kanssa ja kehittävät tarpeen mukaan palveluprosessia. Koko ympyrän ulkokehällä on tärkeää avoin viestintä, joka johtaa hyvään tiedonkulkuun. Tiedonkulku auttaa kehittymistarpeissa ja laadun parantamisessa.



KUVIO 4. Esimerkki oppiva organisaatio



## 5 TUTKIMUS

### 5.1 Toimeksiantaja

Tämä opinnäytetyön toimeksiantaja toimii työeläkevakuuttamisen alalla. Toimeksiantajalla on toimitilakantaa noin 45.000 neliötä, jotka jakautuvat suurimmaltaan osalta toimistotiloihin sekä muutamiin liiketiloihin. Toimitilat sijaitsevat pääkaupunkiseudun alueella. Toimitilojen kunnosta ja huollosta vastaa heidän oma kiinteistöhuolto.

Toimeksiantajan sijoitustoiminta on ollut kannattavaa. Vuonna 2017 sijoitustoiminnan tuotot ovat olleet 8,1 prosenttia, mikä on ollut muihin eläkeyhtiöihin verrattuna tuottoisampaa. Toimeksiantajan sijoitukset koostuvat: sijoituksista kotimaisiin ja ulkomaisiin pörssiyhtiöihin, osakerahastoihin, korkorahastoihin, infrastruktuurirahastoihin, pääomarahastoihin sekä kiinteistösijoituksiin. Kiinteistösijoitukset jakautuvat asuinkiinteistöihin ja liikekiinteistöihin. (Toimeksiantaja 2018.)

Toimeksiantaja odottaa tältä opinnäytetyöltä tietoa siitä, miten hyvin se on onnistunut arviomaan vuokralaisen tarpeet ja kuinka hyvin he ovat onnistunut palvelemaan asiakastaan. Toimeksiantajalle ovat tärkeitä prosessien toimivuus, asiakkaiden tyytyväisyys ja tarpeet sekä myös esiin tulevat kehittämiskohteet.

### 5.2 Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa toimeksiantajalle, millä keinoin vuokralaisyhteistyötä voidaan kehittää toimitilasektorissa. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä eli laadullisen menetelmä. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää tutkittava ilmiö ja havainnollistaa ilmiö empiriasta teoriaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi, hankkiminen ja käsitteet lomittuvat yhteen. Laadullinen tutkimus antaa tietoa muustakin kuin vain tutkittavasta ilmiöstä. Muulla tiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on yleistettävissä muihin aiheisiin kuin vain tutkittavaan ilmiöön. (Pitkäranta 2014, 27-35.)

Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetään kyselylomaketta. Kyselylomakkeen avulla, joka lähetetään kaikille toimeksiantajan toimitilojen vuokraajille, pyritään saamaan enemmän tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Lomakkeella on avoimia kysymyksiä sekä valintakysymyksiä. Kyselylomake on liitteessä 1. Lomakkeen runko on jaoteltu teemoittain, jotta saatua tietoa on helpompi analysoida tutkimusosiossa. Lomakkeen teemat ovat sidoksissa tämän työn teoriaosuuteen. Kyselylomakkeen kysy-

mykset painottuvat seuraaville teemoille: toimitilat/vuokraus, huolto ja ylläpito ja vuokralaisyhteistyön kehittäminen. Kyselylomakkeen kysymykset pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Lomakkeelle kysymyksiä valikoitui 32 kappaletta.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin strukturoituja kysymyksiä, mikä tarkoittaa sitä, että kysymykset ovat ennalta mietittyjä ja osalle kysymyksistä on annettu vastausvaihtoehto. (KvaliMOTV 2018.) Osaan kysymyksistä on myös liitetty mukaan ”en osaa sanoa” vaihtoehto, jotta kysely jatkuisi loogisesti, mikäli vastaajalla ei ole sopivaa vaihtoehtoa tarjolla kysymykseen. Kyselylomakkeella on kahdeksan avointa kysymystä ja loput kysymyksistä ovat valintakysymyksiä. Lisäksi kuudessa valintakysymyksessä on valintavaihtoehtona ”jotain muuta, mitä”. Mikäli vastaaja valitsee tämän vastausvaihtoehdon, avoin kommenttikenttä avautuu, johon hän voi kirjoittaa vastauksensa.

Kyselylomake tehtiin Webropol-nettiselaimessa ja toimeksiantajan vuokralaisille lähetettiin sähköpostilla saatekirje ja linkki kyselyyn. Saatekirje lähetettiin 74:lle ja kyselyyn vastasi kahdeksantoista toimeksiantajan toimitilojen vuokralaista. Vastausprosentti oli 24,32 prosenttia. Tutkimukseen vastanneet vuokralaiset pidetään nimettöminä. Osa kyselylomakkeen kysymyksistä oli lukittuja sekä kyselylomake piti sisällään valintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Vastausaikaa kyselyyn oli 8 päivää, jonka jälkeen vastausaika umpeutui.

### 5.3 Toimitilan vuokraus

Toimitilojen vuokrausosiossa kartoitettiin seuraavia: mistä kanavista vastaajat ovat etsineet toimitiloja, miten hyvin toimeksiantajan vapaat toimitilat ovat löydettävissä internetistä, mitkä ovat keskeisempiä tekijöitä toimitilan valinnassa, kuinka hyvin ne toteutuivat nykyisessä toimitilassa, tehtiinkö nykyiseen toimitilaan muutostöitä ja mikäli tehtiin, niin miten hyvin ne onnistuivat vastaajan mielestä. Lisäksi tässä osiossa kartoitettiin sitä, millainen asiakaskokemus vastaajalle oli jäänyt toimitilan vuokrausprosessista ja onko vuokrausprosessissa heidän mielestä kehitettävää sekä voiko vuokranantaja tarjota vuokralaisille jotain lisäpalvelua vuokraustilanteessa.

Suosituimmaksi toimitilojen etsimiseen käytettäväksi kanavaksi valikoitui Oikotie.fi. Tässä kysymyksessä vastaaja sai valita useita vaihtoehtoja, koska toimitilan etsimiseen käytettäviä kanavia on useita sekä on luonnollista etsiä vapaata toimitilaa monista eri kanavista. Jokin muu kanava, nousi toiselle sijalle. Tässä valintavaihtoehdossa vastaajat saivat kirjoittaa käytetyn toimitilakanavan. Kuviosta 6 selviävät jotain muuta vastanneiden toimitilan etsimiseen käytettävät kanavat. Neljä vastaajista oli käyttänyt eri hakusanoja Googlessa.

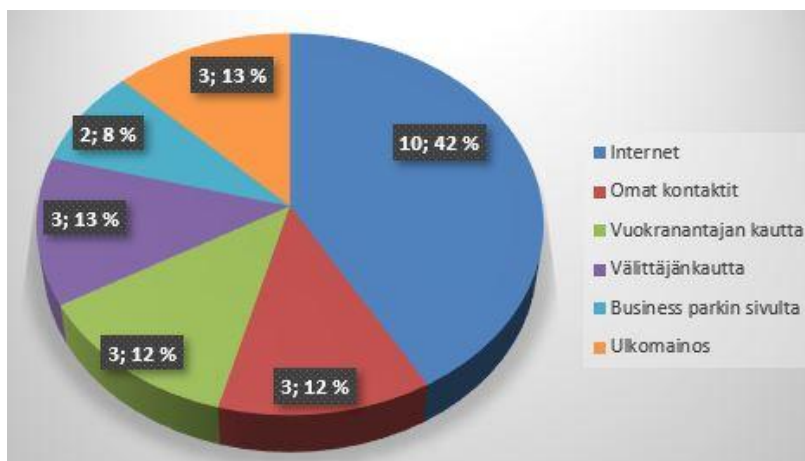
Loppu joukko vastaajista oli etsinyt toimitiloja omien kontaktien kautta, eläkevakuutusyhdistiön internetsivujen kautta, business parkkien sivuilta ja toimitilanvälityspalvelua tarjoavan yrityksen kautta. Kuvio 5 havainnollistaa käytettyjä toimitilojen hakukanavia.

Toimitilat.fi, Tiloja.fi ja Kauppalehden palvelut ovat myös internetissä toimivia toimitilojen hakukanavia. Nämä ovat hyvin vastaavia kuin Oikotie.fin kanava.



KUVIO 5. Kanavat, joista etsitään vapaita toimitiloja

Alla olevasta kuviosta 6 selviää jakauma, mitä eri kanavia pitkin nykyinen toimitila oli löytynyt. Kuvioon 6 lisätty myös edelliseen kysymykseen vastanneet ”jokin muu kanava”. Suurin osa vastaajista oli löytänyt nykyisen toimitilan internetin kautta käyttäen eri hakukanavia kuten Oikotie.fi palvelua. Osa vastaajista oli myös kulkenut vuokrattavan tilan ohitse, jossa oli nähnyt mainoksen vuokrattavasta tilasta ja ollut tätä kautta vuokraajaan yhteydessä. Omien kontaktien kautta myös vuokranantajan tilat ovat tulleet tutuksi osalle vuokralaisista. Tiloja esitellyt vuokranantaja oli ehdottanut eri tilavaihtoehtoja, josta nykyinen toimitila oli valikoitunut muutamille toimitilan vuokraajista. Toimitilanvälityspalvelun ja business parkin kautta oli myös osa löytänyt nykyisen tilan.



KUVIO 6. Mitä kautta nykyinen toimitila löytyi

Nykyisiltä toimitilojen vuokraajilta kysyttiin, onko vuokranantajan vapaat toimitilat helposti löydettävissä internetissä. Yksitoista vastaajista ei osannut sanoa. Tähän voi olla syynä, että he ovat toimineet jo pidempään nykyisissä toimitiloissa ja toimitilojen etsinnälle ei ole ollut tarvetta hetkeen. Niin kuin alla olevasta kuviosta 7 selviää, että neljä vastaajista oli sitä mieltä, että tilat ovat helposti löydettävissä ja vastaavasti kolme henkilöä sitä mieltä, että tilat ovat hankalasti löydettävissä.

Aikaisemmassa kysymyksessä, jossa käsiteltiin, mitä kautta nykyinen toimitila löytyi, vastaajista suurin osa löysi toimitilan internetin välityksellä. Kuitenkin kysymykseen, ovatko vuokranantajan vapaat toimitilat helposti löydettävissä vastauseroa on yhden vastaajan verran kyllä ja ei välillä. Tätä on hyvä miettiä kriittisesti, koska suurin osa vapaita toimitiloja etsivistä etsii toimitilaa internetin välityksellä.



KUVIO 7. Ovatko vuokranantajan vapaat toimitilat helposti löydettävissä internetistä

Alla olevassa kaaviossa 8 käsitellään sitä, mitkä asiat ovat tärkeimpiä toimitilaa valittaessa. Toimitilan valinnassa kolme tärkeintä tekijää ovat sijainti, hinta ja tilan soveltuvuus vuokraajan toiminnalle. Kiinteistön kunto ja tilojen yleinen siisteys on myös tärkeässä roolissa toimitilaa valittaessa. Osalle vastaajista tärkeitä ovat myös tarjottavat lisäpalvelut esimerkiksi, löytyykö kiinteistöstä kokoustiloja, yhteiset sosiaalililat, siivouspalvelut, nettiyhteys ja ruokalapalvelut. Liikenneyhteydet ja joustavuus nousivat esille kyselyssä. Joustavuudella tarkoitetaan, sitä miten hyvin vuokralaisen ja vuokranantajan välinen yhteistyö toimii ja miten hyvin asioista voidaan sopia esimerkiksi suullisesti. Toimitilojen naapurit, pysäköintimahdollisuus ja tilan muunneltavuus ovat asioita, joita vuokralaiset arvostavat kyselyn perusteella.



KUVIO 8. Tärkeimmät tekijät toimitilan valinnassa

Vastaajilta kysyttiin myös sitä, kuinka hyvin tärkeimmiksi luetellut tekijät toteutuivat nykyisen toimitilan osalta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen näiden tärkeimpien asioiden toteutuminen. Keskiarvoksi tuli neljä, joten voidaan todeta, että toimitila on vastannut vuokralaisten vaatimuksia. Vuokralaisista kaksitoista vastasi myös, että heidän vuokraamaansa tilaan tehtiin muutostöitä vuokranantajan toimesta. Viidelle vastaajista tila oli sopiva sellaisenaan ja yksi vastaajista vastasi, että muutostöitä ei tehty. Vuokranantajan toimesta tehtyihin muutostöihin vuokralaiset olivat keskiarvon mukaan tyytyväisiä. Keskiarvoksi muutostöiden onnistumiseen tuli neljä asteikolla yhdestä viiteen.

Toimeksiantajan vuokralaisilta tiedusteltiin sitä, millainen asiakaskokemus heille jäi kokonaisuudessaan toimitilan vuokrauksesta. Taulukosta 5 selviää, että vastaajia oli kahdeksantoista ja heistä 16 vastaajaa oli hyvin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä asiakaskokemukseen. Vastaajista kaksi henkilöä oli tyytyväisiä. Keskiarvoksi muodostui 4,22.

## TAULUKKO 5. Asiakaskokemuksen arvosana

Vastaajien määrä: 18

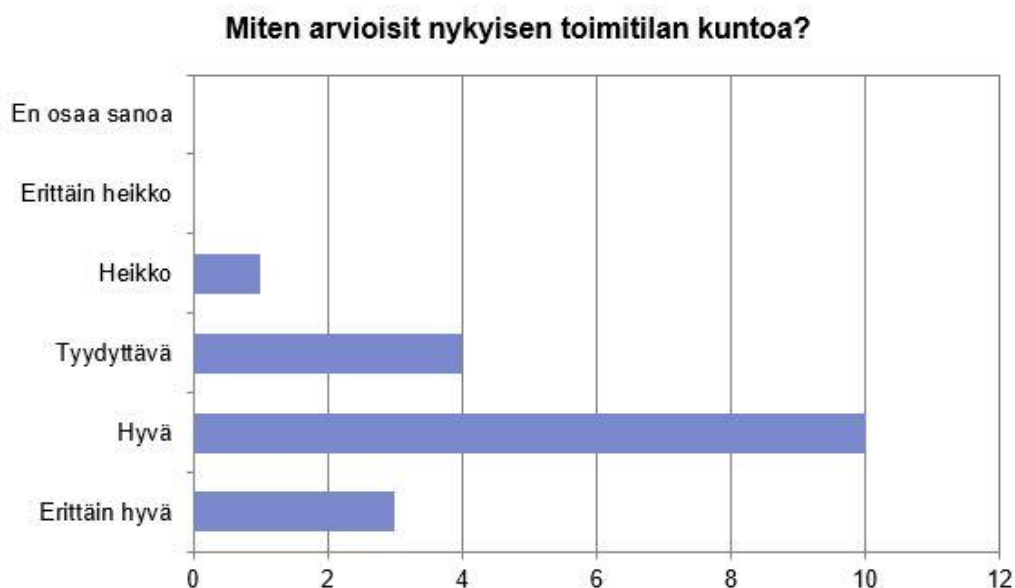
	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin huono	0	0	2	10	6	Erittäin hyvä	18	4,22
	0%	0%	11,11%	55,56%	33,33%			
Yhteensä	0	0	2	10	6		18	4,22

Vuokranantaja on kiinnostunut siitä, voisiko se tarjota joitain vuokrausta helpottavia palveluja vuokraustilanteessa. Vastaajia pyydettiin vastaamaan avoimeen kysymykseen, mitä palvelua he toivoisivat tarjottavan vuokraustilanteessa. Esille nousi seuraavia kohtia: siivouspalveluja, verkkoyhteyspalveluja, muuttopalvelua ja pientoimistojen vuokralaisille hyvät lisäpalvelut. Lisäksi haluttiin kuulla vuokralaisten mielipide siitä, miten vuokranantajan tulisi kehittää tai parantaa toimitilanvuokrausta vuokralaisen näkökulmasta. Tähän kysymykseen vastaajia oli kahdeksan, joista neljä ei osannut kommentoida. Loput neljän vastaukset jakaantuvat seuraavasti: tarjottaisiin aktiivisemmin isompia tai pienempiä tiloja nykyisten tilojen tilalle, toimitilan vuokraaminen tulisi tehdä mahdollisemman helpoksi kuin myös tilan muokkaaminen, reagointi kyselyihin tulisi olla nopeampaa sekä yleisistä pelisäännöistä halutaan ilmoitettavan. Esille nousi myös se, että toimitilojen löydettävyyttä ja näkyvyyttä tulisi parantaa vuokrauksen kannalta.

### 5.4 Toimitilat

Toimitilojen osiossa kartoitettiin vuokralaisten viihtyvyyttä nykyisissä tiloissa sekä mitä mieltä vuokralaiset ovat toimitilojen nykyisestä kunnosta ja onko tiloihin liittyen parannusehdotuksia. Tässä osiossa pyydettiin myös vuokralaisia arvioimaan tilojen turvallisuutta ja miten hyvin palo/pelastusturvallisuus on hoidettu vuokralaisen tiloissa sekä kiinteistöllä. Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan toimitilojensa vuokratasoa verrattuna markkinoilla oleviin saman tyyppisiin toimitiloihin.

Alla olevasta kuviosta 9 selviää, miten vuokralaiset arvioivat toimitilansa kuntoa. Vastaajista ainoastaan yksi arvioi toimitilan kunnoksi heikon tason. Neljä vastaajista oli sitä mieltä, että toimitilan kunto on tyydyttävällä tasolla. Suurin joukko vastaajista vastasi, että toimitilan kunto on hyvällä tasolla. Erittäin hyvällä tasolla vastaajia oli kolme.



KUVIO 9. Miten arvioisit nykyisen toimitilan kuntoa.

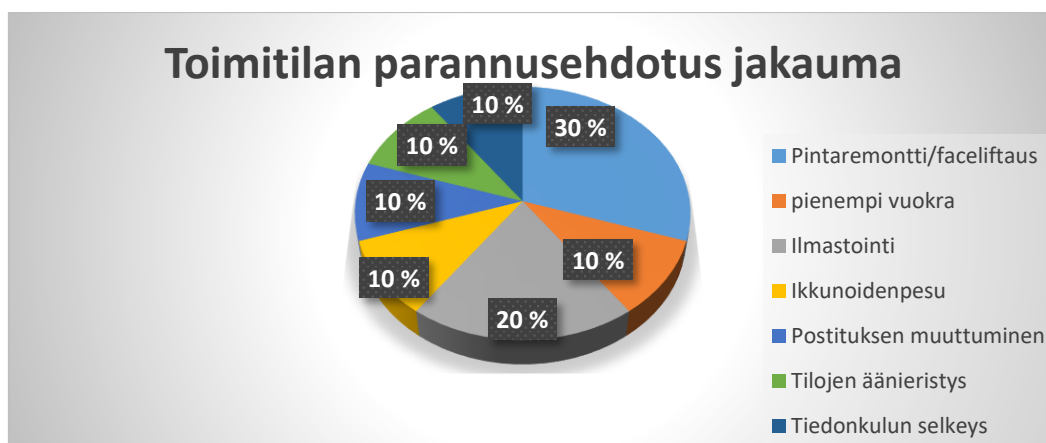
Seuraavaksi vuokralaisilta kysyttiin heidän viihtyvyyttään nykyisissä toimitiloissa. Erittäin tyytyväisiä viihtyvyyteen oli suurin joukko vastaajista. Kaksi vastaajista vastasi jotain muuta ja toiset kaksi, että he eivät ole tyytyväisiä toimitiloihin. Näitä vastauksia analysoidaan tarkemmin seuraavassa kysymyksessä, missä vastaajat saavat kertoa parannusehdotuksia toimitiloihin liittyen. Kaksi vastaajaa vastasi, että tila käy pieneksi tai suureksi. Kuviosta 10 selviää toimitilojen vuokralaisien tyytyväisyys nykyisiin toimitiloihin.



KUVIO 10. Vuokralaisten viihtyvyys nykyisessä toimitilassa

Vuokranantajan toimitilojen vuokralaisilta kysyttiin, mitä parannusehdotuksia heillä on toimitiloihin liittyen. Tämä kysymys oli avoin ja vastaajat saivat kirjoittaa vapaamuotoisesti oman mielipiteensä. Tämä kysymys ei myös ollut lukittu ja kahdeksastatoista vastaajasta siihen vastasi kolmetoista henkilöä, joista kaksi vastaajista vastasi ei osaa kommentoida.

Yksi vastaajista kertoi, että toimitilakiinteistössä alkaa mittava saneeraus ja tämä haittaa vuokralaisen toimintaa, joten siirtyy muihin tiloihin. Tämä oli yksi viihtyvyyttä haittaavista seikoista. Suurin osa vastaajista ehdottaa parannusehdotukseksi face-liftausta eli pintaremonttia, joka parantaisi yleisten tilojen sekä toimitilojen viihtyvyyttä. Suurin osa vastaajista toivoi tätä etenkin pientoimistokohteisiin. Vastaajat pitävät pientoimistokohteiden seinien väriä vanhanaikaisena ja yhteiskäytössä olevia neuvottelutiloja pidetään huono kuntoisina, mihin toivotaan päivitystä. Lisäksi pientoimistotilojen äänieristykseen toivotaan muutosta, koska ääni kulkeutuu huoneiden lävitse. Tämä vaikuttaa neuvotteluihin, joissa käydään salassa pidettäviä keskusteluja. Esille nousi ilmaston puute tai sen heikko toiminta. Tähän myös toivotaan muutosta, jotta keväästä syksyyn ei olisi niin kuumaa ja hapetonta. Loput vuokralaisten toimitilan parannusehdotuksista jakautuivat seuraavasti: pienempi vuokra, ikkunoidenpesu, postituksen muuttuminen ja tiedonkulun selkeys. Vastaajan mukaan eräässä vuokranantajan kohteessa postin toimitus oli muuttunut ja tilalle olivat tulleet postilaatikot, joihin ei mahdu A4 kokoista kirjekuorta. Tiedonkulkuun toivotaan myös parannusta niin, että tarvittava tieto olisi yhdessä paikassa selkeästi. Kuviosta 11 selviää toimitilan parannusehdotusten jakauma.



KUVIO 11. Toimitilan parannusehdotus jakauma



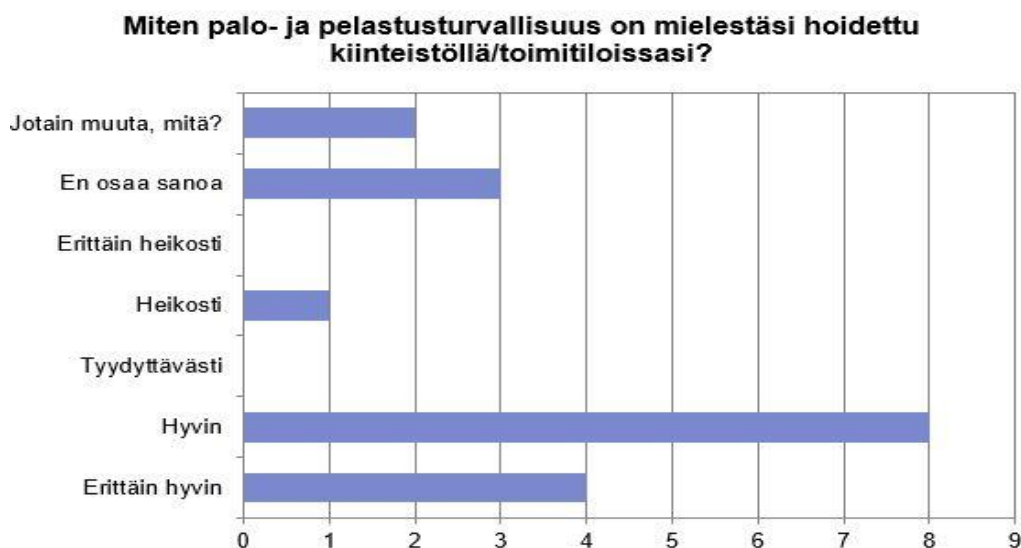
Vastaajilta kysyttiin, miten he arvioisivat toimitilan vuokratasoa verrattuna muihin vastaaviin markkinoilla oleviin tiloihin. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että vuokrataso on sopiva. Yksi vastaajista ei osannut kommentoida asiaa ja kahden vastaajan mielestä vuokrataso oli yli markkinahinnan. Kuviossa 12 selviää vastaajien jakauma.



KUVIO 12. Toimitilan vuokrataso verrattuna muihin vastaaviin tiloihin

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että kiinteistöllä ja toimitiloissa on huomioitu palo- ja pelastusturvallisuus erittäin hyvin/ hyvin. Neljän vastaajan mielestä kyseiset asiat on huomioitu erittäin hyvin ja kahdeksan vastaajista oli sitä mieltä, että palo- ja pelastusturvallisuusasiat on huomioitu hyvin. Kolme vastaajista ei osannut kommentoida asiaan ja yhden vastaajan mielestä palo- ja pelastusturvallisuusasiat oli hoidettu heikosti kiinteistöllä ja toimitilassa.

Jotain muuta vastanneiden mielipiteet palo- ja pelastusturvallisuuteen jakautuivat seuraavasti; sammutin puuttuu kokonaan ja palohälytysjärjestelmää ei ole vuokralaisen toimitilassa. Kuviossa 13 selviää kysymykseen vastanneiden vastausjakauma.



KUVIO 13. Miten palo- ja pelastusturvallisuus on mielestäsi hoidettu kiinteistöllä/ toimitilassa

## 5.5 Huolto ja ylläpito

Huolto ja ylläpidon teeman kysymykset asettuivat seuraavasti: ovatko kiinteistönhuollon yhteyshenkilöt vuokralaisilla tiedossa, miten hyvin kiinteistönhuolto on toiminut, ovatko huoltomiehet hyvin tavoitettavissa, tiedotetaanko kiinteistöllä tapahtuvista huolto- ja korjaustöistä, millä arvosanalla vastaaja arvioi kiinteistönhuollon palvelua ja ulkoalueiden hoitoa sekä vastaajaa pyydettiin arvioimaan yleisten/yhteistilojen siisteyttä ja sisäilmaolosuhteita. Lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus jättää vapaamuotoinen palaute kiinteistönhuollolle ja siivouspalvelun tuottajalle.

Toimeksiantajan vuokralaisilla suurimmalla osalla on tiedossa kiinteistönhuollon yhteyshenkilöt. Kahdeksastatoista vastaajasta vain yhdellä henkilöllä ei ole tiedossa kiinteistönhuollon yhteyshenkilöitä. Vastausten perusteella voidaan olettaa, että huoltomiehet ovat olleet hyvin tavoitettavissa, kun vuokralaiset ovat tarvinneet huoltomiestä, sillä kolmetoista vastaaja vastasi, että huoltomiehet ovat helposti tavoitettavissa. Neljä vastaajista ei osannut kommentoida asiaan ja yhden vastaajan mielestä huoltomiehet eivät ole helposti tavoitettavissa. Vuokralaisia pyydettiin arvioimaan kiinteistönhuollon toimivuus asteikolla yhdestä viiteen. Keskiarvoksi vastauksille tuli 4,06. Alla olevasta taulukosta 6 selviää vastaajien arvosana jakauma kiinteistönhuollon toimivuudelle.

## TAULUKKO 6. Kiinteistöhuollon toimivuus

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin heikosti	0	0	3	11	4	Erinomaisesti	18	4,06
	0%	0%	16,67%	61,11%	22,22%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>4</b>		<b>18</b>	<b>4,06</b>

Toimitilojen vuokralaisilta kysyttiin, tiedotetaanko kiinteistöllä tapahtuvista huolto- ja korjaustoimenpiteistä. Vastaajia tähän kysymykseen oli kahdeksantoista ja yksitoista heistä vastasi, kyllä tiedotetaan. Kolme henkilöä vastasi, että ei tiedoteta ja kaksi henkilöä ei osaa kommentoida kysymykseen. Loput kaksi vastasi jotain muuta. Yksi heistä vastasi, että vain ovissa on ilmoitukset huolto- ja korjaustoimenpiteistä ja vastaaja on sitä mieltä, että kaikki kiinteistössä olevat henkilöt eivät näe tätä ilmoitusta. Toinen vastaajista oli myös sitä mieltä, että ovissa olevien ilmoitusten lisäksi olisi hyvä saada esimerkiksi sähköposti tulevista huolto- ja korjaustoimenpiteistä. Vuokralaisia pyydettiin myös arvioimaan kiinteistöhuollon palvelua yhdestä viiteen arvosanalla. Kiinteistöhuollon palveluun on oltu hyvin tyytyväisiä, sillä vastausten keskiarvoksi tuli neljä. Kolme vastaajista oli erittäin tyytyväisiä, kaksitoista henkilöä oli hyvin tyytyväisiä ja vastaajista loput kolme olivat tyytyväisiä kiinteistöhuollon palveluun. Alla olevasta taulukosta 7 selviää tyytyväisyys kiinteistöhuollon palveluun.

## TAULUKKO 7. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon palveluun

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin heikko	0	0	3	12	3	Erittäin hyvä	18	4
	0%	0%	16,67%	66,66%	16,67%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>		<b>18</b>	<b>4</b>

Seuraavissa kysymyksissä käsiteltiin kiinteistönhuollon ulkoalueiden hoitoa ja yleisten/yhteisten tilojen siisteyttä kiinteistöllä. Ulkoalueidenhoidosta ja yleisten ja yhteisten tilojen siisteydestä pyydettiin vastaajaa antamaan numeerinen arvosana asteikolla yhdestä viiteen.

Ulkoalueiden hoitoa vuokralaiset pitivät melko hyvänä. Arvosanan antaneita vastaajia oli kahdeksantoista ja arvostukset jakautuvat seuraavasti: kolme henkilöä antoi arvostuksen kolme, kaksitoista henkilöä arvostuksen neljä ja kolme vastaajaa arvosteli ulkoalueiden hoidon arvostuksella viisi. Keskiarvoksi näin ollen tuli 3,67. Taulukosta 8 selviää vastanneiden arvostusjakauma.

#### TAULOKKO 8. Ulkoalueiden hoidon arvostus

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin heikko	0	2	6	6	4	Erittäin hyvä	18	3,67
	0%	11,11%	33,34%	33,33%	22,22%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		<b>18</b>	<b>3,67</b>

Toimitilojen vuokraajat antoivat suurin piirtein samanlaisen arvioinnin yleisten ja yhteisten tilojen siisteydestä kuin ulkoalueiden hoidosta. Taulukosta 9 selviää arvostelun jakauma. Vastaajia oli kahdeksantoista ja keskiarvoksi tuli 3,78. Kaksi vastaajista antoi arvostuksen kaksi, neljä vastaajaa arvostuksen kolme, kahdeksan vastaajaa arvostuksen neljä ja loput neljä vastaajista oli erittäin tyytyväisiä siisteyden tasoon.

#### TAULUKKO 9. Yleisten ja yhteisten tilojen siisteys

Vastaajien määrä: 18

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Erittäin heikko	0	2	4	8	4	Erittäin hyvä	18	3,78
	0%	11,11%	22,22%	44,45%	22,22%			
<b>Yhteensä</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>18</b>	<b>3,78</b>

Alla oleva kuvio 14 selkeyttää toimitilojen vuokralaisten arviointia kiinteistön/toimitilan sisäilmanolosuhteista. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että sisäilmanolosuhteet ovat hyvällä tasolla. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että erittäin hyvällä tasolla. Tyydyttävällä tasolla vastaajia oli neljä. Erittäin heikolla tasolla ja jotain muuta vastauksia antoivat yksi henkilö kumpaankin vastausvaihtoehtoon. Aikaisemmassa kysymyksessä mitä parannusehdotuksia vuokralaisilla on toimitiloihin liittyen, saatiin avoimeen kysymykseen vastaus, että sisäilmaan toivotaan saatavan muutoksia, koska kevästä syksyyn tiloissa on erittäin kuuma ja ilmanlaatu on heikkoa.



KUVIO 14. Miten arvioisitte kiinteistön/toimitilan sisäilmaolosuhteita

Lopuksi huollon ja ylläpidon osion kysymyksiin vastaajilla oli mahdollista antaa vapaamuotoinen palaute kiinteistönpalvelun ja siivouspalvelun tuottajalle. Avoimeen palautteeseen vastasi neljä henkilöä kahdeksastatoista henkilöstä.

1. Toimitilojen ikkunat toivottiin pestävän ja talvella lisättävän hiekoitusta parkkipaikoilla.
2. Viikonlopun jäljiltä usein kiinteistön edusta on roskainen
3. Toivotaan jalkakäytävän reunuskivetyksiä kiinni
4. Kiinteistössä on hyvät palvelut

## 5.6 Vuokralaisyhteistyön kehittäminen

Viimeisessä osiossa kartoitettiin, onko vastaajilla tiedossa vuokranantajan yhteystiedot sekä mistä asioista vuokralainen haluaa, että vuokranantaja viestii vuokralaisilleen. Lisäksi tutkittiin; miten luotettavana vuokralaiset pitävät vuokranantajaa sekä ovatko heidän tilantarpeensa muuttunut lähiaikoina. Mikäli muutoksia tilantarpeissa oli tapahtunut niin haluavatko vuokralaiset, että vuokranantaja olisi heihin yhteydessä tilanmuutoksien tiimoilta. Lopuksi pyydettiin vastaajaa antamaan vapaamuotoista palautetta, jolla vuokranantaja pystyisi kehittämään palveluaan.

Tämän osion ensimmäisenä kysymyksenä oli vuokralaisille, onko heille tiedotettu vuokranantajan yhteystiedot. Tämä kysymys oli lukittu, joten siihen tuli vastauksia kahdeksantoista kappaletta. Neljällätoista vastaajista on tiedossa vuokranantajan yhteystiedot ja lopuilla neljällä ei ole yhteystiedot tiedossa.

Seuraava kysymys oli mistä asioista vastaajat haluavat vuokranantajan viestivän. Tämä kysymys oli avoin kysymys ja se ei ollut lukittu, joten vastaajat, joilla ei ollut vastausta tähän kysymykseen saivat jättää kysymyksen välistä. Vastauksia tähän kysymykseen tuli seitsemän kappaletta. Vastaajista suurin joukko oli sitä mieltä, että he haluavat vuokranantajan viestivän remonteista ja muutoksista kiinteistöllä. Huolloista ja käyttökatoista halutaan myös, että vuokranantaja viestii selkeästi. Lisäksi nousi esille seuraavia kohtia, joista halutaan viestittävän: uudet tilat, muutokset vuokrasuhteissa, palveluissa sekä uusista vuokralaisista. Alla olevassa kuviossa 15 on kuvattu vastausten jakaumaa.



KUVIO 15. Mistä haluat vuokranantajan viestivän

Vuokralaisyhteistyön kolmannessa kysymyksessä vuokranantaja haluaa tietoa siitä, ovatko vuokralaisten tilan tarpeet muuttuneet viime aikoina. Tämä kysymys oli lukittu ja tähän kysymykseen tuli vastauksia kahdeksantoista kappaletta. Tässä kysymyksessä, mikäli vastaaja vastasi kyllä, tuli heidän kirjoittaa avoimeen kenttään, miten tilan tarve on muuttunut. Kyllä vastanneita henkilöitä oli kuusi, joista neljä vuokralaista tarvitsee lisää toimitilaa. Yksi vastaajista kertoi, että kiinteistön saneeraus vaikuttaa heidän toimintaansa. Viimeinen vastaajista muuttaa pois toimitiloista. Kuusi henkilöä vastasi, että heidän tilantarpeensa on muuttunut.

Vuokralaisyhteistyön kehittämisen viimeisenä kohtana toimitilojen vuokralaisilla oli mahdollisuus jättää vapaamuotoinen palaute. Vapaamuotoisen palautteen antoi seitsemän vastaajaa, joista yksi henkilö viittasi aikaisemmin antamaansa palautteeseen ilmastoinnista.

Eräässä vuokranantajan kohteessa sisäpihan parkkipaikkojen jako on mennyt vuokralaisen mukaan niin, että kuka ehtii ensin. Tämä on tuonut hieman haasteita parkkipaikkoja käyttäville vuokralaisille. Yksi vastaajista toivoo päivitystä vuokranantajan internetsivuille, koska siellä on vielä vanhentunutta tietoa kontaktihenkilöstä, joka hoitaa erään toimitila kohteen vuokrausta.

Kiinteistönkunto ja tuleva peruserontti on tuottanut muuttopainetta yhdelle toimitilanvuokralaiselle mutta tämä ei kuitenkaan ole muuttamassa toimitiloista pois. Vuokralainen kertookin, että uuden kiinteistöpäällikön aloitettua yhteistyö on parantunut merkittävästi.

Yksi vastaajista toivoisi, että kiinteistössä olevien vuokralaisten välinen tiedottaminen ja palveluiden markkinoiminen olisi sallitumpaa. Tähän voisi kehittää esimerkiksi oman markkinointikanavan, jossa kaikki halukkaat vuokralaiset voisivat olla mukana markkinoimassa tuotteitaan tai palveluitaan. Lisäksi hän kommentoi, ” hienoa, että loitte kyselyn ja olette aktiivisia vuokralaisten tyytyväisyyden ylläpitämisessä”.

## 5.7 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimukseen kuuluu olennaisena osana tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen. Tässä tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin keinoin. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä, miten tutkimuksen vastaukset ovat toistettavissa. Haastattelukysymyksissä yleensä on tulkinnanvaraa eri vastaajien kesken, jotta vastauksista saadaan mahdollisimman luotettavia, tulee kysymyksiä testauttaa. (KAMK 2018.)

Tämän tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykset testautettiin useampaan otteeseen ja tarvittavat muutokset tehtiin kysymyksien asetteluun, jotta ne olisivat mahdollisimman selkeät ja helposti ymmärrettävissä. Kyselylomakkeen testauksella pyrittiin parantamaan tämän tutkimuksen luotettavuutta. Kuitenkin tämän tutkimuksen reliabiliteettia on vaikea arvioida, koska tämä tutkimus on tehty vain kertaalleen. Mikäli tutkimus toteutettaisiin uudelleen samalla vastaajien ryhmällä niin tutkimus hyvin todennäköisesti toistaisi itseään.

Validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tutkimusmenetelmä mittaa tutkittavaa kohdetta. Toisin sanoen validiteetilla voidaan tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. (KAMK 2018).

Tässä tutkimuksessa on testautettu kyselylomake useampaan. Lomake testautettiin ulkopuolisilla henkilöillä, jotka eivät osallistuneet kyselyyn. Kyselyn jälkeen he antoivat palautteen kyselystä ja varmistettiin, että testaajat ymmärsivät kysymyksien asettelun niin kuin ne ovat tarkoitettu. Lomakkeen kysymykset on rakennettu niin, että ne ovat selkeät. Valintakysymyksissä on rakennettu vastausvaihtoehdot niin, että vastaajalla on mahdollisuus vastata en osaa sanoa, mikäli hänellä ei ole kommentoitavaa kysymykseen. Lisäksi valintakysymyksissä oli myös monissa kohdissa vastaajalla vaihtoehtona, jotain muuta. Tämän valittuaan vastaaja sai kirjoittaa avoimeen kenttään vastauksensa. Tämän tutkimuksen validiutta voidaan arvioida hyvälle tasolle, koska jo tällä otannalla vastaukset alkoivat toistaa itseään.

## 5.8 Tutkimuksen yhteenveto, pohdinta ja kehitysehdotukset

Tutkimus onnistui hyvin vaikka vastausmäärä olisi voinut olla hieman korkeampi, jotta tutkimukseen olisi saatu laajempaa näkökulmaa. Kuitenkin tällä vastausmäärällä saatiin tarpeeksi tarkka kuva toimitilojen vuokralaisten tyytyväisyydestä kiinteistönhuollosta, vuokrausprosessista ja toimitiloista. Kehittämisen kohteita on tutkimuksen perusteella havaittavissa. Ennalta laadittuihin tutkimuskysymyksiin saatiin tämän tutkimuksen perusteella vastaukset. Tässä osiossa esitetään teemoittain tutkimuksen keskeisimmät asiat:

### *Toimitilan vuokraus*

Toimitilojen vuokraajat etsivät pääsääntöisesti toimitiloja käyttäen eri internetkanavia. Vastaajien keskuudessa nousi toimeksiantajan vapaiden tilojen näkyvyys puheenaiheeksi. Toimeksiantajan tilat voisivat olla selkeämmin näkyvillä eri internetin kanavissa. Ulkomailnonnan kautta myös osa vuokraajista oli päätenyt nykyiseen tilaan. Toimitilan vuokraajien keskuudessa tärkeimmiksi kriteereiksi toimitilan valinnassa ovat sijainti, hinta ja tilan soveltuvuus.



Toimitilan vuokrauksesta oli jäänyt vuokraajille hyvä asiakaskokemus ja muutostöihin he olivat myös hyvin tyytyväisiä. Vuokraustilanteessa tarjottaviin palveluihin vuokralaiset toivoivat muuttopalvelua, arkkitehtipalvelua, pientoimistoille hyvät palvelut ja sähköistä laskutusta nykyisen paperilaskun sijasta.

Toimitilavuokrauksen kehittämässä nousivat keskeisemmiksi kohdiksi; pienempien tai isompien toimitilojen aktiivinen tarjoaminen nykyisien toimitilojen tilalle, vuokraaminen tulisi tehdä helpommaksi, samoin tilojen muunneltavuus. Lisäksi toivotaan, että kyselyihin reagoidaan nopeammin kuin myös kiinteistöllä tapahtuvista asioista tiedotetaan paremmin. Lisäksi toimitilojen vuokralaisten palautteen perusteella toimitilojen näkyvyyttä tulisi parantaa.

#### *Toimitilat*

Toimitilojen vuokralaiset olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä toimitilojen vuokratason ja kuntoon, muutamia poikkeuksia lukuunottamatta. Kuitenkin toimitilojen viihtyvyyteen kaivataan kyselyn perusteella muutoksia. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että pintaremontti olisi paikallaan pientoimistokiinteistön yhteisissä ja yleisissä tiloissa, jotta viihtyvyyttä tiloissa saataisiin parannettua. Lisäksi kiinteistön ilmanvaihtoon toivotaan parannusta, etenkin keväästä syksyyn.

#### *Huolto ja ylläpito*

Yhteenvetona kiinteistönhuolto on toiminut vuokralaisten mukaan hyvin. Kiinteistönhuollon tarjoama palvelu on ollut hyvää ja huoltomiehet ovat olleet hyvin tavoitettavissa. Ulkoalueiden hoitoon vuokralaiset toivovat parannusta, kuten talvella hiekoitusta ja kiinteistön edustan siisteyttä.

#### *Vuokralaisyhteistyön kehittäminen*

Toimitilojen vuokralaiset haluavat vuokranantajan viestivän etenkin; remonteista ja kiinteistöllä tapahtuvista muutoksista, huolloista ja käyttökatoista, uusista tiloista, palveluista ja uusista vuokralaisista. Vuokralaiset pitävät vuokranantajaa erittäin luotettavana tahona. Osalla toimitilojen vuokralaisista on tilantarve muuttunut ja he tarvitsevat lisää tilaa.

Yhteenvetona voidaan kertoa, että vuokralaisyhteistyön kehittämiseksi vuokralaiset toivovat tiedonkulun parannusta niin kiinteistöllä tapahtuvissa asioissa kuin vuokranantajan ja vuokralaisen välillä. Yhteistyö on toiminut hyvin ja eräs vuokralainen antaakin palautteeksi, että ” on mukava olla vuokralla paikassa, jossa asioista voi sopia suullisesti ja ne myös pitävät.”

## Pohdinta ja kehitysehdotukset

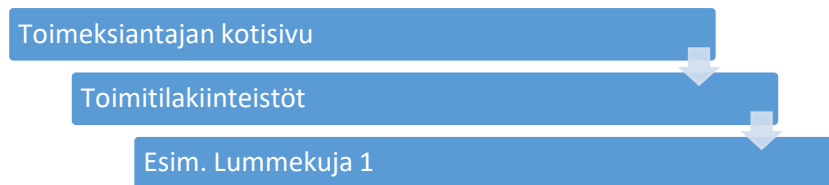
Tässä tutkimuksessa toimitilojen vuokralaisilla nousi selkeästi kehittämissuhteissa pientoimistotilojen pintaremontti. Kyselyyn vastanneista moni toivoo, että pientoimistotilojen yleistä ilmettä parannettaisiin ja yhteiskäytössä olevista tiloista tehtäisiin edustavammat. Lisäksi ilmastointiin toivottiin päivitystä. Pintaremontilla lisättäisiin vuokralaisten viihtyvyyttä tiloissa, joka parantaa vuokralaisen ja vuokranantajan välistä yhteistyötä. Vuokralaisille tilojen kunto on tärkeää, koska he tuovat tiloihin myös asiakkaita. Tiloissa, jossa yritys toimii, viestitään mielikuvaimagoa yrityksestä. Tämä voi olla yritysten välisessä yhteistyössä tärkeässäkin roolissa. Tämä korreloi teoriaosuudessa käsiteltävään aiheeseen kiinteistö ja toimitilajohtamisesta.

*”Kiinteistöjohtamisen ja toimitilajohtamisen avulla on mahdollista tarjota asiakkailleen houkuttelevia toimitiloja, jotka ovat hyvällä sijainnilla, työympäristö palvelee yritystä tuloksellisesti sekä tukee heidän yrityksensä brändiä. Toimitilajohtamisella pyritään myös vaikuttamaan työn tehokkuuteen, jolloin tila räätälöidään asiakkaalle soveltuvaksi huomioimalla heidän tarpeensa toimitilan ilmanlaadun, lämpötilan, valaistuksen, akustiikan suhteen sekä kartoittamalla mitä kiinteistöpalveluja he tarvitsevat”. (Lindholm 2004, 24.)*

Tämän tutkimuksen päätutkimusongelma oli, miten vuokralaisyhteistyötä kehitetään. Kyselylomakkeeseen vastanneiden toimitilojen vuokralaisten perusteella voidaan sanoa, että tutkimusongelmaan löydettiin vastaus. Vuokralaisyhteistyön kehittämisen yksi keskeisimmäksi asiaksi nousi tiedonkulku. Toimitilojen vuokralaiset haluavat selkeästi tietää mitä kiinteistössä tapahtuu milloinkin ja vuokralaiset haluavat, että heiltä kysytään, mitä heille ”kuuluu”. Tätä voidaan myös verrata teoriaosuudessa käsitellyyn aiheeseen yhteistyön kehittämisestä, jossa Vesalainen (2006, 56) kirjoittaa, että yhteistyösuhteen kehittämisen näkökulmasta on molempien osapuolien tärkeä ymmärtää toisiaan ja heillä tulee olla hyvä keskusteluyhteys.

Tällä hetkellä kiinteistöissä tapahtuvista huolloista ym. ilmoitetaan perinteisesti kiinteistön ilmoitustaululla tai ovissa. Tämän lisäksi tiedonkulun kanavaksi voisi käyttää toimeksiantajan omia kotisivuja, jossa heidän toimitilat ovat esillä.

Esimerkkinä tiedonkulunkanava, joka löytyy kuvioista 16 ja 17. Vuokralaisen tulisi kirjautua toimeksiantajan kotisivulle ja valita kiinteistö, jossa hän on vuokralaisena.



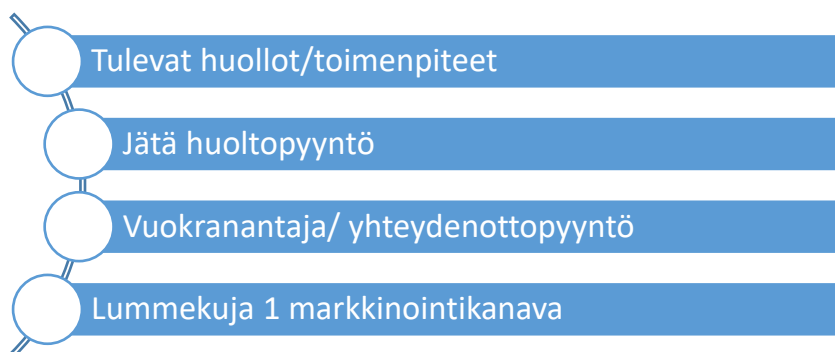
KUVIO 16. Esimerkki tiedonkulun kanava osa 1

Seuraavaksi vuokralaiselle tulee näkymä, jossa hän voi valita haluamansa toiminnon. Tulevat huollot ja toimenpiteet osiolla kiinteistönhuolto ja vuokranantaja tiedottaa kiinteistöä koskevista huolloista/toimenpiteistä.

Vuokralainen voi jättää huoltopyynnön klikkaamalla ”jätä huoltopyyntö”. Tähän vuokralaisen tulee kommentoida, mitä asia koskee.

Vuokranantaja/ yhteydenottopyyntö painike koskee vuokralaisen ja vuokraajan välistä yhteydenpitoa. Esimerkiksi, jos vuokralaisella tila alkaa käymään pieneksi tai suureksi hän voi viestiä vuokranantajalle tätä kanavaa pitkin asiasta. Lisäksi painikkeen takaa löytyvät yhteyshenkilöt vuokrausasioihin liittyen.

Viimeisenä painikkeena on kiinteistön oma markkinointikanava, jossa on esillä kaikki ne vuokralaiset, jotka ovat antaneet suostumuksen siihen, että heidän tietonsa saavat näkyä kiinteistön omalla markkinointikanavalla. Markkinointikanavalla on kaikkien luvanantaneiden yritysten logot ja yhteystiedot sekä yrityksistä on pienimuotoinen yritysesittely.



KUVIO 17. Esimerkki tiedonkulun kanava osa 2

Jatkotutkimusehdotuksena tutkimusta voisi syventää vielä haastatteluilla. Esimerkiksi tässä esiin tulleiden pientoimistotilojen vuokralaisia voitaisiin haastatella, jotta saataisiin vielä tarkempaa tietoa siitä millaista pintaremonttia toimitilojen vuokralaiset toivovat tiloihin. Lisäksi jatkotutkimusta voi keskittää niihin kiinteistöihin, jossa kiinteistöt saivat heikompaa arvostelua. Tällä tavoin voitaisiin saada lisäinformaatiota kiinteistönjohtamiseen.

## 6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää toimeksiantajalle kehitysideoita vuokralaisyhteistyön kehittämiseksi. Toimeksiantaja halusi lisäksi tietoa siitä; mitkä ovat keskeiset asiat hyvässä vuokralaisyhteistyössä, miten asiakas kokee saamansa palvelun, millä keinoin vuokralaissuhdetta ylläpidetään sopimuskauden aikana ja mitä muita palveluita vuokranantaja voi tarjota vuokralaisilleen.

Teoriaosuudessa käsiteltiin tämän tutkimuksen keskeisempiä käsitteitä kuten; toimitilat, kiinteistöjohtaminen, kiinteistöjen huolto ja ylläpito, yhteistyö ja asiakastyytyväisyys. Teoriaosuuden ja empiirisen osuuden välillä on selkeä yhteys

Opinnäytetyön empiirinen osio toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Toimeksiantajan vuokralaisille lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin, että vuokranantaja on kiinnostunut kuulemaan palautetta vuokralaisilta, siitä miten hyvin he viihtyvät toimitiloissa ja kuinka hyvin toimeksiantaja on onnistunut vuokraustoiminnoissa. Saatekirje sisälsi linkin kyselyyn. Kyselylomake lähetettiin 74 vuokralaiselle, josta 18 henkilöä vastasi kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeen teemat painottuivat seuraavasti: toimitilan vuokraus, toimitilat, huolto ja ylläpito ja vuokralaisyhteistyön kehittäminen.

Tutkimuksessa saatiin kerättyä hyvin tietoa tutkimusongelmaan ja sen alakysymyksiin. Vaikka haastattelulomakkeeseen vastasi vain 18 henkilöä, oli jo tällä otannalla havaittavissa vastauksien toistuminen. Keskeisemmiksi asioiksi, joissa on kehittämisen varaa, nousi kyselylomakkeen perusteella; pientoimistotilojen pintaremontti, tiedonkulku sekä osa vuokralaisista haluaa vuokranantajan tarjoavan pienempiä tai isompia tiloja nykyisten toimitilojen tilalle. Tarjottavina lisäpalveluina vuokralaiset ovat toivoneet muuttopalvelua, arkkitehtipalvelua ja hyviä palveluja pientoimistoille. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että asiakastyytyväisyys vuokranantajaa sekä kiinteistöhuoltoa kohtaan on hyvällä tasolla.

## LÄHTEET

Eskola, J. & Suoranta, J. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. Verkostojen strategiat – Menesty yhteistyössä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hinkkanen, K. 2004. Tie menestykseen- Laatu ja itsearviointi kiinteistöalalla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KAMK 2018. Luotettavuus [viitattu 4.11.2018] Saatavissa:

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Luotettavuus?refreshTree=0&contentId=6311f696-3ebe-4ab2-9d95-6b9739294ecf#Validiteetti>

KEHA-keskus 2018a. Toimitilapalvelut [viitattu 1.9.2018] Saatavissa: <http://www.ammatti-netti.fi/ammattialat/detail/20/21bbf9d80a65344600d55478cecb70b0;jsessionid=CC897BD524BE28A851FBD0027E612BAA>

KEHA-keskus 2018b. Kiinteistönhoito [viitattu 2.9.2018] Saatavissa: <http://www.ammatti-netti.fi/ammattialat/detail/20/416ac542c0315a8d01a0b907e7389c15>

Kennolounge 2018. Konsepti. [viitattu 30.8.2018] Kennolounge. Saatavissa: <https://www.kennolounge.fi/konsepti/>

Kokkonen, O. 2006. Mitä on asiakastytyväisyys? Quality knowhow Karjalainen Oy [viitattu 6.9.2018] Saatavissa: <http://www.gk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/asiakastytyvaeisyys-kaiken-perusta/>

Kuusela, H. 2001. Palvelut ja asiakassuhteet. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy.

KvaliMOTV 2018. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. [viitattu 30.10.2018] Saatavissa: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html)

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Leväinen, K. 2013. Kiinteistö- ja toimitilajohtaminen. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lindholm, A-L. 2004. Kiinteistöjohtaminen yrityksissä- pakollinen menoerä vai lisäarvoa tuottava resurssi? Nro 4/2004 [viitattu 1.9.2018] Saatavissa: [https://maankaytto.fi/ar-kisto/mk404/mk404\\_67\\_lindholm.pdf](https://maankaytto.fi/ar-kisto/mk404/mk404_67_lindholm.pdf)

Maaseutupolitiikka, 2018. Mitä kumppanuus on? [viitattu 3.9.2018] Saatavissa: [https://www.maaseutupolitiikka.fi/kumppanuus/mita\\_kumppanuus\\_on](https://www.maaseutupolitiikka.fi/kumppanuus/mita_kumppanuus_on)

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. [viitattu 25.9.2018] Saatavissa: <https://masto.finna.fi/Record/masto.140220>

Quality Gurus 2018. Customer dissatisfaction- Reasons and ways to deal with it. [viitattu 19.9.2018] Saatavissa: <https://www.qualitygurus.com/customer-dissatisfaction-reasons-and-ways-to-deal-with-it/>

Rakli ry 2001. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto. Helsinki: Rakli ry

Rakli ry 2018. Kiinteistösijoittaminen. [viitattu 28.8.2018] Rakli ry. Saatavissa: <http://www.rakli.fi/kiinteistosijoittaminen/vuokraustoiminta.html>

Regus 2018. Office space and workstations. [viitattu 19.9.2018] Saatavissa: <https://www.regus.fi/en-fi/office-space>

Rope, T., Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu-mitä se on? Kuinka se saavutetaan? Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen kvalimotv. [viitattu 27.9.2018] Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)

Seppälä, J. 2014. Kallarannan asiakaspalvelussa korostuu kokonaisvastuu ja asiakaskokemus. ISS Palvelut [viitattu 1.9.2018] Saatavissa: <https://www.fi.issworld.com/fi-FI/media-news/asiakasesimerkit/2014/case-kallanranta>

Sponda Oyj. 2018. Monipuoliset työtilat edistävät työhyvinvointia – mutta sopiiko se monitilatoimisto kaikille? [viitattu 2.9.2018] Saatavissa: <https://www.sponda.fi/magazine/monipuoliset-tyotilat-edistavat-tyohyvinvointia-mutta-sopiiko-monitilatoimisto-kaikille>

Talouselämä, 2008. Asiakaslähtöisyys on sydämen asia. [viitattu 6.9.2018] Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/asiakaslahtoisuus-on-sydamen-asia/00299ffc-68d5-3ce5-a3ba-8dd7d669bc50>

Taloueselämä. 2018. Kiinteistönhoidosta tuli taitolaji. [viitattu 2.9.2018] Saatavissa: <https://www.taloueselama.fi/uutiset/kiinteistönhoidosta-tuli-taitolaji/36191e54-55bd-3506-99e1-96cab756548e>

Toimeksiantaja 2018. Vuosikatsaus 2017

Toivola, T. 2006. Verkostoituva yrittäjyys- strategiana kumppanuus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vakaslahti, P. 2004. Jalosta liikesuhde kumppanuudeksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vedenpää, V. 2016. Kivijalkakaupat kiinnostavat jälleen-nettikaupassa ei voi hypistellä vaatteita tai hengaila kavereiden kanssa. [viitattu 2.9.2018] Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8778101>

Vesalainen, J. 2006. Kaupankäynnistä kumppanuuteen. Teknologiateollisuus ry [viitattu 13.9.2018] Saatavissa: <https://masto.finna.fi/Record/masto.129129>



## LIITTEET

## Liite 1. Kyselylomake

1. Arvomme kaikkien vastaajien kesken, jotka jättävät yhteystietonsa 2 kappaletta 50 € lahjakortteja Giganttiin.

*Jätäthän yhteystietosi, mikäli haluat osallistua lahjakortin arvontaan!*

Etunimi \_\_\_\_\_

Sukunimi \_\_\_\_\_

Matkapuhelin \_\_\_\_\_

Sähköposti \_\_\_\_\_

Toimitilan vuokraus

2. Mistä kanavista etsit toimitiloja? \*

Oikotie.fi

Toimitilat.fi

Tiloja.fi

Kauppalehti.fi

Jokin muu kanava, mikä?

\_\_\_\_\_

3. Mitä kautta sait tiedon nykyisestä toimitilasta? \*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Ovatko eläkekassan vapaat toimitilat mielestäsi helposti löydettävissä internetistä? \*

Kyllä

- Ei
- En osaa sanoa

5. Mainitse kolme tärkeintä tekijää , jotka vaikuttavat toimitilan valintaasi?

---



---



---

6. Kuinka hyvin edellä mainitsemat asiat toteutuivat nykyisen toimitilan osalta?

1 2 3 4 5

Erittäin huonosti      Erittäin hyvin

7. Toteutettiinko toimitilassa toimintaasi tai toiveisiisi liittyviä muutostöitä? \*



Kyllä



Tila oli sopiva sellaisenaan



Ei

8. Mikäli vastasit edelliseen kyllä; Miten hyvin mielestäsi muutostyöt onnistuivat?

*Mikäli et vastannut kyllä edelliseen kysymykseen niin jätä tähän kysymykseen vastaamatta.*

1 2 3 4 5

Erittäin heikosti ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvin

9. Millainen asiakaskokemus sinulle jäi vuokrauksesta kokonaisuudessaan? \*

1 2 3 4 5

Erittäin huono ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

10. Onko jotain vuokrausta helpottavia palveluja, mitä toivoisit vuokraustilanteessa tarjottavan?

---

---

---

11. Miten toimitilavuokrausta voisi mielestäsi yleisesti kehittää/parantaa?

---

---

---

Toimitilat

12. Miten arvioisit nykyisen toimitilan kuntoa? \*

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Tyydyttävä
- Heikko
- Erittäin heikko
- En osaa sanoa

13. Oletteko tyytyväisiä nykyisiin toimitiloihin (viihtyvyys, tarkoituksenmukaisuus)? \*

- Erittäin tyytyväisiä

- Emme ole tyytyväisiä
- Tila käy pieneksi / suureksi
- En osaa sanoa

Jotain muuta, mitä?

\_\_\_\_\_

**14.** Mitä parannusehdotuksia teillä on toimitiloihinne liittyen?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**15.** Miten arvioisit toimitilan vuokratasoa verrattuna muihin vastaaviin markkinoilla oleviin tiloihin nähden? \*

- Vuokrataso on alle markkinahinnan
- Vuokrataso on yli markkinahinnan
- Vuokrataso on mielestäni sopiva
- En osaa sanoa

Jotain muuta, mitä?

\_\_\_\_\_

**16.** Miten palo- ja pelastusturvallisuus on mielestäsi hoidettu kiinteistöllä/toimitiloissasi? \*

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Tyydyttävästi
- Heikosti
- Erittäin heikosti
- En osaa sanoa

Jotain muuta, mitä?

\_\_\_\_\_

## Huolto ja ylläpito

17. Ovatko kiinteistöhuollon yhteyshenkilöt teillä tiedossa? \*

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

18. Miten hyvin mielestäsi kiinteistöhuolto on toiminut?

1 2 3 4 5

Erittäin heikosti      Erinomaisesti

19. Ovatko kiinteistön huoltomiehet helposti tavoitettavissa? \*

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

20. Tiedotetaanko kiinteistöllä tapahtuvista huolto- ja korjaustöistä? \*

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa  
 Jotain muuta, mitä?

\_\_\_\_\_

21. Millä arvosanalla arvioisit kiinteistöhuollon palvelua kiinteistöllä?

1 2 3 4 5

Erittäin heikko      Erittäin hyvä

22. Millä arvosanalla arvioisit ulkoalueiden hoitoa kiinteistöllä?

1 2 3 4 5

Erittäin heikko ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

**23.** Miten arvioisit yleisten ja yhteisten tilojen siisteyttä?

1 2 3 4 5

Erittäin heikko ○ ○ ○ ○ ○ Erittäin hyvä

**24.** Miten arvioisitte kiinteistön/toimitilan sisäilmaolosuhteita? \* Erittäin hyvä Hyvä Tyydyttävä Erittäin heikko En osaa sanoa Jotain muuta, mitä?

---

**25.** Vapaamuotoinen palaute/terveiset kiinteistöhuollolle ja siivouspalvelujen tuottajalle

---

---

---

Vuokralaisyhteistyön kehittäminen

**26.** Onko sinulle tiedotettu vuokranantajan yhteyshenkilöt? \* Kyllä Ei En osaa sanoa**27.** Mistä asioista haluaisitte vuokranantajan viestivän teille?

---

---

---

**28.** Kuinka luotettavana pidätte vuokranantajaa? \*

- Erittäin luotettavana
- Melko luotettavana
- En pidä luotettavana
- En osaa sanoa

**29.** Onko tilan tarpeenne muuttunut tai muuttumassa lähiaikoina? \*

Kyllä, miten?

---

- Ei
- En osaa sanoa

**30.** Toivotteko, että vuokranantaja on teihin yhteydessä mahdollisiin tilatarpeisiin liittyen?

- Kyllä
- Ei

**31.** Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen kyllä ja haluat, että olemme sinuun yhteydessä muuttuneen tilantarpeen johdosta niin jätä yhteystietosi:

Nimi:

---

Puhelinnumero:

---

Sähköposti:

---

**32.** Lopuksi vapaa sana, risut ja ruusut, joilla voimme kehittää yhteistyötä ja toimintaamme

---

---

---