

Julia Laurila

VUOKRA-ASUNTOJEN DIGITAALISEN HAKUPALVELUN SISÄLLÖN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Julia Laurila	Tradenomi (AMK)	Toukokuu 2019
Opinnäytetyön nimi		75 sivua 7 liitesivua
Vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun sisällön kehittäminen		
Toimeksiantaja		
Kiinteistömaailma Mikkeli Asuntoporras Oy LKV		
Ohjaaja		
Heli Aaltonen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön aihe on digitaalisen hakupalvelun luominen vuokravälityksen tueksi. Tavoitteena on luoda ehdotus digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun sisällöstä, jotta palvelun käyttäjien tarpeisiin vastattaisiin mahdollisimman hyvin. Työssä käytetyt tutkimuskysymykset ovat ”Mitä toimintoja hakupalvelun pitää sisältää?” ja ”Millaisia vastaavia hakupalveluja on muilla vuokravälitystä käsittelevillä verkkosivuilla?”.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin kahta tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimuksen kautta aineistonkeruussa hyödynnettiin kyselytutkimusta. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi puolestaan valikoitui vertailututkimus. Kysely toteutettiin Webropol-työkalulla ja vertailututkimus toteutettiin vertailemalla kolmea eri vuokravälitystä harjoittavaa verkkosivua. Menetelmien avulla kerättiin tutkimustulokset.</p> <p>Kyselyn avulla saatiin selville potentiaalisten käyttäjien tarpeita, kun taas puolestaan vertailututkimuksen tarkoitus oli vertailla ja kerätä mahdollisesti hyödynnettävää tietoa muilta sivustoilta. Tutkimuksesta saatujen tulosten ja teorian pohjalta saadun teoriaymmärryksen avulla laadittiin johtopäätöksiä, jotka toimivat pohjana toimeksiantajalle laadittaville toimenpidesuosituksille. Niistä keskeisiksi nousivat ehdotus ryhmittelystä ja ehdotus hakulomakkeen loppuun sijoitettavasta yhteenvedosta. Ryhmittelyn tarkoitus on selkeyttää hakulomakkeella olevia kriteerejä ja sisältöä. Lopussa olevan yhteenvedon avulla puolestaan olisi mahdollista päästä tarkistamaan lomakkeelle täytetyt tiedot ennen haun tallentamista.</p>		
Asiasanat		
Vuokra-asunnot, hakupalvelu, käyttäjäkokemus		

Author (authors)	Degree	Time
Julia Laurila	Bachelor of Business Administration	May 2019
Thesis title		75 pages
Content development of digital services of renting apartments		7 pages of appendices
Commissioned by		
Kiinteistömaailma Mikkeli Asuntoporras Oy LKV		
Supervisor		
Heli Aaltonen		
Abstract		
<p>The subject of this bachelor's thesis was making a digital service to support providing rental apartments. The objective of the thesis was to create a proposal for a digital service and its content regarding rental services of apartments so that it could meet its users' needs as well as possible. The research questions, which are used in this thesis are "What kind of functions should there be in the searching service?" and "What same kind of searching services are used by competitors?".</p> <p>Two research methods were used in the research. The quantitative research was done by using a survey. The qualitative research method in turn was benchmarking. The survey was made by using Webropol and benchmarking was carried out by comparing three service providers, which also rent apartments. These research methods generated the results of this research.</p> <p>With the survey it was possible to find out the needs of potential users whereas the purpose of using benchmarking was to find out what was good about the other services. The proposals for measures to be taken and the conclusions are based on these research findings. One main proposal for measures is to use some kind of summary in the end of the application. The summary would serve a chance to check the application before saving it.</p>		
Keywords		
Rental apartments, searching service, user experience		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	DIGIPALVELU	6
2.1	Digipalvelun käsite ja erityispiirteet	6
2.2	Digipalvelut kuluttajan arjessa	8
2.3	Digipalvelun kehittäminen	9
2.4	Onnistunut digipalvelu	12
2.5	Tietosuojalainsäädännön huomioiminen digipalvelussa	13
3	KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA KÄYTETTÄVYYS	15
3.1	Käyttäjäkokemus	15
3.2	Käytettävyys	18
4	KIINTEISTÖMAAILMA MIKKELI ASUNTOPORRAS OY LKV	21
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTOT.....	22
5.1	Kyselytutkimus ja aineiston analyysi.....	23
5.2	Vertailututkimus ja aineiston analyysi	30
5.3	Tutkimuksen toteutus.....	34
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	38
6.1	Kyselytutkimus.....	39
6.2	Vertailututkimus	47
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	56
7.1	Yhteenveto	56
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	64
8	LOPUKSI	71
	LÄHTEET.....	73
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kyselytutkimuksen jakaumataulukot

Liite 3. Vertailututkimuksen toteutuksessa hyödynnetty lomake

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Mikkelin Kiinteistömaailma Asuntoporras Oy LKV. Kiinteistömaailma Asuntoporras Oy on osa suurempaa Kiinteistömaailman konsernia, mutta toimii franchising-yrityksenä kahden yrittäjän johdolla Mikkeliissä. Yritys toimii kiinteistönvälitysalalla sekä myynnin että vuokrauksen tehtävissä.

Opinnäytetyön aihe on digitaalisen hakupalvelun luominen vuokranvälityksen tueksi. Työn rajaus rakentuu Mikkelin Kiinteistömaailman toimipisteen vuokravälityksen sekä digitaalisuuden ympärille. Opinnäytetyön tavoite on luoda toimeksiantajalle ehdotus digitaalisen vuokravälitykseen liittyvän hakupalvelun sisällöstä, huomioiden potentiaalisten asiakkaiden tarpeet. Työssä ei oteta kantaa palvelun toteutukseen.

Opinnäytetyön tutkimusongelmiin pyritään vastaamaan kahden päätutkimuskysymyksen kautta. Kysymykset ovat ”Mitä toimintoja hakupalvelun pitää sisältää?” ja ”Millaisia vastaavia hakupalveluja on muilla vuokravälitystä käsittelevillä verkkosivuilla?”. Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelminä on sekä laadullinen että määrällinen tutkimus, joiden avulla pyritään pääsemään tavoitteisiin hyödyntäen kysely- ja vertailututkimusten menetelmiä. Kyselytutkimuksen avulla pyritään selvittämään potentiaalisten digitaalisen hakupalvelun käyttäjien tarpeita ja toiveita, jotta niihin voidaan vastata mahdollisimman tarpeita täyttävästi. Vertailututkimus puolestaan auttaa konkretisoimaan muiden vastaavien palvelujen sisältöä ja toimintoja. Näin ollen pystytään erilaistumaan ja keskittymään perusteellisesti tuottamaan tehokas ehdotus hakupalvelun sisällöstä toimeksiantajalle.

Johdannon jälkeen siirrytään käsittelemään teoriaa, jonka tarkoituksena on luoda käsitys työstä teorian pohjalta. Teoriaosuus koostuu kahdesta pääluvusta, jotka tukevat työn tavoitteiden ymmärtämistä teorian kautta. Teorian pääluvut käsittelevät digipalvelua ja käyttäjäkokemusta sekä käytettävyyttä. Neljännessä pääluvussa käsitellään opinnäytetyön toimeksiantajaa ja heidän odotuksiaan työltä sekä kartoitetaan myös toimeksiantajan nykytila. Viides pääluku avaa tässä opinnäytetyössä käytettyjä tutkimusmenetelmiä sekä nii-

den aineistonkeruumenetelmiä teorian pohjalta. Näiden lisäksi käsitellään tutkimuksen toteutusta. Kuudes pääluku pitää sisällään tutkimustulokset ja seitsemäs pääluku käsittelee johtopäätökset ja toimenpidesuosituksset toimeksiantajalle. Viimeinen pääluku on tarkoitettu opinnäytetyön kokonaisuuden tarkasteluun ja prosessin onnistumisen arvioimiseen.

2 DIGIPALVELU

Tässä luvussa käsitellään digipalvelun kehittämistä. Ensin paneudutaan digipalvelun käsitteeseen ja erityispiirteisiin, jotta voidaan myöhemmässä vaiheessa tulkita kokonaisuutta syvemmin. Käsitteiden lisäksi perehdytään digipalveluihin kuluttajan arjessa ja siihen, miten digipalvelu ylipäätään kehitetään. Näiden lisäksi tutustutaan siihen, millainen on onnistunut palvelu. Digitaalissa ympäristössä tulee toimia tietosuojalainsäädännön puitteissa, joten sen käsitteleminen on myös yksi keskeinen aihe.

2.1 Digipalvelun käsite ja erityispiirteet

Digitaalinen palvelu tarkoittaa kaikkia järjestelmiä, joiden toimivuuteen liittyy näkyviä tai näkymättömiä digitaalisia ominaisuuksia ja toimintoja. Digipalvelut koostuvat ideoiden ja elementtien yhdistelmästä. (Solinor 2018.) Digitaalinen palvelu ja liiketoiminta tapahtuvat hyödyntämällä digitaalisia kanavia. Parhaimmillaan ja helpoiten se voi tarkoittaa verkkokauppaa. Usein toiminta on selkeää, ettei loppukäyttäjille näy kaikki liiketoiminnan taustalla olevat digitaalisessa muodossa esiintyvät prosessit. (Levoranta 2018.) Palvelu puolestaan on eräänlainen ilmiö, jota on vaikea määritellä tarkkaan. Palvelun käsitteellä on useita merkityksiä, sillä palvelun voi muodostaa niin monella eri tavalla. (Grönroos 2015, 76–77.) Esitettyjä palvelun määritelmiä voidaan nimetä joitakin: toimintaa, jonka tarkoitus on helpottaa tekemään jotakin, palvelu on vuorovaikutusta, tekoja ja toimintaa, jolla ratkaistaan ongelmia, palvelu on abstraktia, jolloin arvon muodostuminen tapahtuu kanssa käymisen seurauksena. Mainittujen määritelmien lisäksi palvelu on aineetonta toimintaa, joka koostuu prosesseista. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Kun palvelua tarjotaan verkossa, puhutaan digipalvelusta. Digipalvelun muoto on kuitenkin hieman poikkeava kasvokkain tapahtuvasta palvelusta. Palvelun

kuten myös digipalvelun tarkoitus on vastata asiakkaan ongelmiin ja täyttää tarpeet mahdollisimman yksilöidysti ja perusteellisesti. Useissa tapauksissa palvelut toimitetaan järjestelmien kautta ja etenkin digipalveluissa verkkotoiminta on suuressa roolissa. Palvelu voidaan joissakin tapauksissa toimittaa muutenkin kuin verkossa, vaikka kyseessä olisi digipalvelu. (Grönroos 2015, 76–77.)

Palveluilla on kolme yleispiirrettä, joita kutsutaan peruspiirteiksi. Nämä esiintyvät peruspiirteet koskevat myös digipalveluja, vaikka ympäristö onkin erilainen. Peruspiirteisiin lukeutuu asiakkaan osallistuminen, palvelujen prosessin omaisuus ja kulutus sekä tuottaminen, jotka tapahtuvat samanaikaisesti. Grönroosin (2015) mukaan asiakas osallistuu aina jossain määrin palvelun tuottamiseen ja on läsnä palvelua tuottaessa, palveluprosessissa. Kun asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin, voidaan puhua kanssatuottamisesta. Tällainen osallistuminen mahdollistaa asiakkaalle prosessin näkemisen sen edetessä useissa vaiheissa. Asiakkaat käyttävät palveluja yksinään toimissaan verkossa, esimerkiksi asioidessaan verkkopankissa. Tällaisissa tilanteissa tapahtuu myös palvelun piirteisiin kuuluvaa vuorovaikutusta, vaikka se ei olekaan suoranaisesti henkilöiden välillä käytävää vuorovaikutusta. Kyseisenlaisissa tilanteissa vuorovaikutus tapahtuu asiakkaan ja yrityksen järjestelmien välillä. Vaikka vuorovaikutus tapahtuu järjestelmien kanssa, asiakas osallistuu yhtä lailla palveluprosessiin. Vuorovaikutuksen ei tule aina tapahtua suoraan henkilökohtaisesti yrityksen henkilökunnan kanssa. Palvelujen luonne kuitenkin pysyy melko samana, vaikka niiden muoto, ympäristö ja mahdollisuudet vaihtelevat. Tiivistetysti, palvelut ovat toiminnoista muodostuvia prosesseja, jotka tuotetaan ja kulutetaan ainakin osin samanaikaisesti. Tämän lisäksi olennaista on, että asiakas osallistuu prosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2015, 79.)

Palvelutapahtumassa on kaksi osa puolta, jotka ovat palvelun tuottaja ja sen käyttäjä. Sama pätee digipalveluun, vaikka palvelun ympäristö muodostuu verkossa eikä kasvokkain. Digipalvelussa palvelu tuotetaan pääosin verkossa ja palvelun tarjoaja toimii verkon välityksellä. Palvelun lopputuote voidaan kuitenkin toimittaa myöhemmällä ajalla. Käyttäjänä puolestaan toimii asiakas, joka käyttää palvelua verkossa. Näin ollen palvelun käyttäjä toteuttaa itsepalvelua. Palvelun tuottamiseen voidaan käyttää esineitä, mutta palvelun keskiö

itsessään on miltei aina aineeton. Tämä pitää sisällään sen, ettei palvelua ole mahdollista säilöä vaan, kuten mainittua, se tuotetaan ja käytetään suurimmaksi osaksi samanaikaisesti. Palvelun tuottaminen tapahtuu yhteistyössä palvelun osapuolten kesken. Palvelua ei ole mahdollista kuvata täysin ennen sen tapahtumista, eikä sitä voi palauttaa. (Rissanen 2005, 17–20.)

Tismalleen samanlaista palvelua on käytännössä mahdotonta luoda. Jokainen palvelu muotoutuu osapuolten näköiseksi, oli se sitten digipalvelu tai täysin kasvokkain tapahtuva palveluprosessi. Palvelut vaativat osaamista, jota on vaikea kopioida sellaisenaan. Jokaisen on rakennettava palvelukulttuuri itse henkisten ja fyysisten saavutusten muodostamaksi kokonaisuudeksi. (Tuulaniemi 2011, 55.)

Useissa tilanteissa digitaalisia palveluja ei ymmärretä osaksi liiketoiminnan kokonaisuutta. Digipalvelujen kehitys nähdään suurimmaksi osaksi vain järjestelmien kehityksenä ja digitaalisuuden hyödyntäminen omassa liiketoiminnassa tehokkaasti tapahtuu vain murto-osalla. Monilla mielikuva digitaalisesta palvelusta käsittää verkkosivut ja mobiilisovellukset, mutta todellisuudessa suurin osa meitä ympäröivästä miljööstä on digitaalisten palveluiden ohjaamaa. (Solonor 2016.)

2.2 Digipalvelut kuluttajan arjessa

Kuluttajilla on päällimmäinen ajatus säästää aikaa, jolloin arvoa syntyy. Arvoa syntyy, kun omaa aikaa käytetään ja uhrauksia tehdään mahdollisimman vähän. Sujuvuus ja ajan säästäminen ovat sellaisia ominaisuuksia, jotka nousevat esille jo hintaakin isompana tekijänä. Kuluttajat kokevat saavansa hyötyjä, kun palvelut ja niiden kautta syntyvät kokemukset onnistuvat helpottamaan elämää ja arkea. (Löytänä & Kortesus 2011, 54.)

Tulee tuntea kohderyhmän tavoitteet ja se, mitä tavoitellut potentiaaliset käyttäjät arvostavat. Tavoite voi perustua tehokkuuteen. Tehokkuus pitää sisällään vaivattomuuden ja käytön helppouden. Koettu arvo perustuu henkilökohtaisiin kokemuksiin ja käyttäjän omaan arvioon. Saatuja hyötyjä, joiden kautta arvo nousee, voidaan mainita helppous, turvallisuus, säästäminen, omien arvojen ilmaisu ja viihteellisyys. Helppous tarkoittaa lähinnä yksinkertaista käyttöä,

joka mahdollistuu hyvillä ohjeilla. Turvallisuuteen kuuluu muun muassa ohjeiden noudatus ja turvallisuuden tunnetta lisää palvelun tuttuus. Säästäminen koostuu rahallisesta edusta, joita voidaan tarjota esimerkiksi palvelun maksutomuudella. Omien arvojen ilmaisu kulkee lähellä muitakin koettuja arvoja, jotka voidaan tavoittaa noudattamalla vastuullisuutta ja rehellisyyttä. Viihteellisyys tarkoittaa oman ajanvietettä ja huvittelua, jota hyvä palvelu voi tarjota. Näin ollen palvelulla miellytetään käyttäjää, jolloin koetaan arvoa ja mahdollistetaan arjen helpotusta luomalla hyötyjä. (Bergström & Leppänen 2015, 23–24.)

Hankalat ja vaikeasti käytettävät sivustot karkottavat käyttäjiä. Verkossa tapahtuvissa palvelutapahtumissa pitää yhtä lailla huomioida asiakas, kuin kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa. Tähän liittyen tulee varmistaa, että kaikki käyttäjille relevantti tieto on saatavilla ja ajan tasalla. (Hämäläinen & Patjas 2018, 96.)

Digitaaliset ratkaisut laajentavat jatkuvasti kenttäänsä ja niihin keskittyvät roolit kasvavat sen myötä. Toisinaan rooleja voidaan pitää pieninä tai niiden osuutta vähäisinä, mutta roolit voivat olla ratkaiseva tekijä muodostuvassa hyödyn kokemisessa. Digipalvelut ja niiden luomat kokemukset ja muodostuvat arvot ovat usein osa monikanavaista palveluketjua. Tulee ymmärtää, että digitaalisen palvelun luoma kokemus ja laatu kytkeytyvät aina helppouteen ja siihen, miten onnistutaan koko palveluketjun kannalta määritellyssä tehtävässä. Vaihtoehtoja onnistumisessa on tasan kaksi, joko koettu hyöty paranee tai aiheuttaa pettymyksen. (Filenius 2015, 76.)

2.3 Digipalvelun kehittäminen

Digipalvelun suunnitteluun ja kehittämiseen tulee hyödyntää oikeanlaista osaamista, jotta voidaan toteuttaa mahdollisimman hyviä kokemuksia ja vastata muuttuviin tarpeisiin. Osaamisella tarkoitetaan kykyä, joilla muodostetaan tavoitteiden suuntaista toimintaa. Muodostaminen tapahtuu tietoa, taitoa, kokemuksia ja verkostoja hyödyntämällä. (Zansen ym. 2017, 112.) Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka päätavoite on saavuttaa määritelty tavoite. Kehittämisen kohde vaihtelee ja kenttä on laaja riippuen kohteesta, laajuudesta ja lähtökohdista. (Toikko & Rantanen 2009, 14.)

Digipalvelun kehittäminen alkaa tavoitteiden määrittelystä, kuten muutkin prosessit. Jotta päämäärän tavoittaminen ei tuntuisi vain kaukaiselta, tulee määritellä myös välitavoitteita. Niiden saavuttaminen lisää motivaatiota ja sitoutuneisuutta. Hyvä tavoite tulee olla mitattavissa, sillä se toimii edellytyksenä, jotta tavoite koetaan merkityksellisenä. Tavoitteen tulee olla saavutettavissa, mutta tarpeeksi haastava. Mikäli ei löydy haastetta, tekemisen laatu kärsii. (Niemi-nen & Tomperi, 2008.) Tärkeää on määritellä palvelun idea ja millaisiin tarpeisiin pyritään vastaamaan. Tästä seuraa kohderyhmien tunnistaminen ja kartoitus, jotta tarpeisiin vastaaminen voidaan muotoilla sen mukaan. (Tuulaniemi 2011, 132.) Tarpeet voivat olla toisinaan piileviä. Tällä tarkoitetaan asetettuja odotuksia, joita käyttäjät eivät vielä itsekään tiedosta. Digitaaliset ratkaisut mahdollistavat muuttuvien ja piilevien tarpeiden täyttymisen. (Miettinen ym. 2011, 31.) Tulee muistaa, että palvelua kehitetään käyttäjille eikä omaan käyttöön. Kehitettävä digipalvelu rakentuu osittain vanhojen tietojen päälle, jolloin virheiden tunnistaminen on ehdotonta. Kun virheet tunnistetaan, voidaan vanhojen ratkaisujen tilalle keksiä uudet toimivammat ratkaisut. Olemassa olevan tiedon hyödyntäminen lisää kustannustehokkuutta ja mahdollistaa paremman lopputuloksen. (Solinor 2016.)

Usein alussa määritellään myös käytettävissä oleva budjetti ja prosessin kulkuun kuuluva aikataulu. Kehitysprosessin edetessä tulee usein muuttuvia osia, jotka tulee myös huomioida aikataulua laadittaessa. Muuttuvista asioista tulee informoida eri osapuolille. (Tuulaniemi 2011, 132–133.) Osapuolien välinen kommunikointi on välttämätöntä, jotta tavoite on mahdollista saavuttaa. Tavoitteen saavuttamiseksi on hyödyllistä luoda näkemys myös ensimmäisestä julkaistavasta versiosta. Tähän vaiheeseen kannattaa edetä mahdollisimman nopeasti, jotta ensimmäinen versio voidaan julkaista jo varhaisessa vaiheessa. Ensimmäisestä versiosta voidaan käyttää käsitettä prototyyppi. (Solinor 2016.)

Digitaalista palvelua kehitettäessä prototyypin tarkoitus on luoda alustava kokemus siitä, millainen valmis digipalvelu mahdollisesti olisi (Solinor 2016). Prototyyppejä hyödynnetään pitkälti kaikessa tuotekehityksessä. Ne toimivat myös hyvänä apuna tiedon hankinnassa. (Hyysalo 2006, 171.) Prototypoin-

nilla testataan ja tietoa hankitaan muun muassa palvelun toimivuuden kannalta. Tiedonhankintaan ja testaukseen liittyy muun muassa, onko palvelu asiakkaan kannalta kiinnostava, millaista on palvelun käytettävyys ja onko palvelu taloudellinen palveluntarjoajan näkökulmasta (Tuulaniemi 2011, 195).

Digipalvelua kehitettäessä tulee jatkuvasti arvioida etenemistä. Pitkät suunnittelu- ja toteutusvaiheet ilman arviointia voivat pahimmillaan saada aikaan käyttäjille huonon ja sopimattoman palvelun. Arvioimattomuus voi vaikuttaa myös kustannustehokkuuteen, mikäli virheisiin ei puututa ajoissa. Digitaalisen palvelun kehittämisen taustalla on liiketoiminnan päämäärät. Mikäli digipalvelu ei tuota lisää asiakkaita tai vaihtoehtoisesti säästä kustannuksia, palvelun toteutuksen kannattavuutta kannattaa punnita uudelleen. (Solinor 2016.)

Toteutusvaiheeseen päästäessä tulee huomioida digipalvelun perustaksi mahdollisimman ajantasainen, mutta hyväksi huomioitu teknologia (Solinor 2016). Toteutuksessa on sitoutumisen kannalta oleellista, että prosessiin osallistuneet ovat yhä mukana. Syynä tälle on alusta alkaen prosessiin kuuluva sitoutuminen ja mukana olleet tietävät, mihin lopputulos pohjautuu. (Tuulaniemi 2011, 228.) Vastuu tekemisestä ja toteutuksesta kannetaan aidosti, kun tekemisestä ollaan oikeasti vastuussa (Solinor 2016). Lanseeratessa palvelua on hyvin tärkeää, että palvelulla tavoitetaan määritellyt kohderyhmät. Tavoittaminen tulee tapahtua sopivissa ympäristöissä ja suunnatulle kohderyhmälle omaksutulla tavalla. (Tuulaniemi 2011, 238.)

Palveluiden luomisessa tulee ymmärtää, missä yhteyksissä sitä käytetään. Palvelun luomisen kannalta on paras luoda selkeää ja ymmärrettävää sisältöä. Palvelun saavutettavuutta ei tule laiminlyödä ja sujuvuuden kannalta sen huomioiminen on keskiössä. Digipalvelun luomisessa tulee huomioida, ettei tyydytä luomaan vain verkkosivuja. Pääsääntöisesti halutaan luoda digipalvelu, josta asiakkaat hyötyvät ja saavat tarpeen tyydytyksen. (Helsingin kaupunki 2017.) Käyttämisen helppouden kannalta tulee olla läsnä ja tarjota apua sitä tarvittaessa. Asiakas on jokseenkin mukana palvelun luomisessa, sillä kulluttaminen tapahtuu osin samanaikaisesti. Tähän pohjautuen tuleekin ottaa asiakas huomioon ja mahdollisesti mukaan kehittämiseen. Hyvän digipalvelun luomisen yksi tavoite on jatkuva kehittyminen ja oppiminen. Sen vuoksi omien

ideoiden jakaminen muiden kanssa ja oman opin eteenpäin vieminen palvelee parhaiten kaikkien tarpeita. (Helsingin kaupunki 2017.)

2.4 Onnistunut digipalvelu

Palvelusta saadaan ja tuleeikin kerätä jatkuvasti palautetta. Palautteen antamisen mahdollisuus on todella hyvä keino kuunnella käyttäjiä ja onnistua palvelussa yhä edelleen kehittämällä epäkohtia. Vaikka pyritään vastaamaan tarpeisiin, aina löytyy tyytymättömiä, joiden kaikkia toivomuksia ei pystytä toteuttamaan. Tyytymättömiltä käyttäjiltä voi kuitenkin saada kehittämis ehdotuksia, joissa on potentiaalia ja näin ollen voidaan toteuttaa ainakin resursseihin sopivia muutoksia. Kaikkia ehdotuksia tai vaatimuksia ei todellisuudessa pystytä konkretisoimaan. Ideaalitilanteessa käyttäjä voi oppia jotakin palvelun tarjoajalta, jolloin palvelussa on onnistuttu. (Begström & Leppänen 2015, 450.) Onnistuminen vaatii molemmien puolista luottamusta. Luottamuksen saaminen vaatii sen, että toimitaan luottamuksen arvoisesti ja sitä kautta luottamus voidaan ansaita. Tällainen toimiminen vaatii riittävää näyttöä osapuolten välillä, jotta luottamus voi rakentua hyvälle ja vakaalle pohjalle. (Maister ym. 2012, 42.)

Palvelu onnistuessaan edistää tyytyväisyyttä, jolloin käyttäjät palaavat mielellään käyttämään samaa palvelua uudelleen (Grönroos 2015, 177). Käyttäjien odotukset kasvavat asiakasymmärryksen myötä. Asiakasymmärrys näkyy muun muassa kasvaneina odotuksina, joita käyttäjät luovat koskien yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Palveluilta vaaditaan tietynlaista räätälöintiä, jotta voidaan onnistua tuottamaan odotuksia täyttävä onnistunut digipalvelu. (Heller ym. 2013, 29.) Tyytyväiset käyttäjät voivat parhaimmillaan suositella palvelua muillekin, jolloin saadaan lisää käyttäjiä. Näin ollen käyttäjien tyytyväisyyttä tulee seurata, jotta pysytään ajan tasalla onnistumisesta. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

Onnistunut digipalvelu toimii juuri käyttäjilleen ominaisella tavalla vastaten odotuksiin ja toimien helposti sekä vaivattomasti. Onnistuneen palvelun avulla saadaan tukea omille tarpeille ja niiden tyydyttämiselle. Selkeä navigointi helpottaa käyttöä, jota voidaan myös pitää yhtenä onnistumisen piirteinä. Eheät

digipalvelun käyttöön tarkoitetut sivut lisäävät käytön helppoutta. Johdonmukaisuus mahdollistaa sen, että käyttäjän on helppo löytää juuri itselleen olennaiset toiminnot. Onnistunut digipalvelu tarjoaa käyttäjilleen vain ne toiminnot, joita tarvitaan. Liian rönsyilevä sisältö hämmentää ja heikentää onnistumista. (Sinkkonen ym. 2009, 35–36.)

2.5 Tietosuojalainsäädännön huomioiminen digipalvelussa

Tietosuojalainsäädäntö tarkoittaa toteutustapaa, jolla henkilötietoja suojataan. Henkilötietojensuoja puolestaan on yksilön ja hänen yksityisyyden suojaamista tietosuojalainsäädännön keinoin. (Koskinen ym. 2012, 41.) Henkilötietojen käsittely on säänneltyä ja nopeasti kehittyvää. Henkilötietojen käsittelystä säädetään laissa. Henkilötietojensuoja kuuluu yksityisyydensuojaan, mutta kaikkein arimmat tiedot kuuluvat vielä suojatumpaan alueeseen. Henkilötietojen käsittelyä on käytännössä kaikki toimenpiteet, jotka kohdistuvat henkilötietojen käsittelyyn. Tällaista toimintaa on henkilötietojen luovutus ja poistaminen sekä kaikki niihin liittyvä toiminta. Valitettavasti henkilötietojen käsittelyyn liittyvät tilanteet ovat toisille vielä sellaisia, ettei niitä aina tunnisteta. (Koskinen ym. 2012, 6.)

Tietosuoja on kansainvälisesti käytössä oleva ilmaisu, kun puhutaan henkilötietojen säätelystä oikeudellisesti. Käsitteenä tietosuoja ei ole Suomessa lailla määritelty. Sitä kuitenkin käytetään puhuttaessa säännöksistä, jotka liittyvät henkilötietojen käsittelyä koskeviin oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Tietosuojan yksinomainen tarkoitus ei ole suojata ainoastaan tietoja, vaan myös henkilön yksityisyyttä, oikeutta sekä etuja. (Koskinen ym. 2012, 40.)

EU:n määräämä tietosuoja-asetus on tullut voimaan vuonna 2016, mutta sen soveltaminen on tapahtunut 25.5.2018 alkaen. Tietosuoja-asetuksesta käytetään lyhennettä GDPR, joka tulee sanoista General Data Protection Regulation. Asetus korvaa henkilötietolain ja sen vaikutus koskee sekä yksityistä että julkista sektoria. Mikäli vuoden 2018 loppuun mennessä ei noudateta asetuksen vaatimuksia, siitä seuraa sanktioita. Asetuksen taustalla on muun muassa identiteettivarkaudet, joiden kasvua halutaan hillitä. Internetin maailmassa yksityisyydensuoja ei ole itsestäänselvyys, joten asetuksen tarkoitus on turvata EU-kansalaisten henkilötietojensuojaa paremmin etenkin verkkopalveluissa.

(Arter s.a.) GDPR luo tehokkaamman suojan henkilötiedoille ja mahdollistaa enemmän keinoja hallita henkilötietojen käsittelyä (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a).

Yrityksen tulee huomioida, että jo potentiaalisten asiakkaiden tietojen hallussapito muodostaa henkilörekisterin. Henkilörekisterillä tarkoitetaan yhteenkuuluvia merkintöjä, jotka muodostavat henkilötietojen joukon. Tietoja käsitellään kokonaan tai ainakin osin tietojärjestelmien avulla. Usein rekisterit muodostetaan niin, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot on helppo löytää ja ne ovat selkeästi samassa paikassa. (Tietosuojalait 2016, 14.)

Digipalveluissa ja muutenkin yrityksissä tulee suojata tiedot niin, ettei ulkopuoliset tahot pääse niihin käsiksi. Kun henkilörekisterin tietoja päästään käyttämään, ne muuttuvat arvokkaaksi ja väärin käsiin joutuessaan vahingot ovat mittavia. Oleellista on pitää huoli siitä, miten, missä ja keillä on mahdollisuus päästä käsittelemään tietoja. Tarvittaessa tulee pystyä todistamaan, että tiedot on suojattu kaikissa niiden käsittelyvaiheissa. (Deltagon s.a.)

GDPR tuo mukanaan oikeuksia käyttäjille. Käyttäjällä on oikeus tietoon siitä, mitä henkilötietoja organisaatiolla on häneen liittyen. Sen lisäksi on oikeus saada tietää mihin tarkoitukseen henkilötietoja käytetään ja käsitellään. Yrityksen tulee huomioida myös, että tarvittaessa käyttäjä voi vaatia tietojensa poistamista tai tietojen siirtämistä toisen organisaation käsiteltäväksi. Huomioitavaa on, ettei päätöksiä tehdä automaattisesti, vaan käyttäjä on otettava huomioon kaikissa vaiheissa. (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.)

Käyttäjien tulee olla tietoisia, mikäli heidän henkilötietojaan käsitellään. Heille tulee selkeästi ilmoittaa, mitä tietoja käsitellään. Tiedoksi tulee antaa myös se, kuinka kauan tietoja säilytetään. Huomioitavaa on henkilötietojen käsittelyn oikeudellinen peruste ja mikäli henkilötietoja siirretään EU:n ulkopuolelle, siitä tulee antaa tieto käyttäjille. Tarvittaessa on mahdollisuus tehdä valitus tietosuojaviranomaiselle, jos se koetaan tarpeelliseksi. Esimerkkinä tilanne, jossa säädöksiä ei noudateta tai laiminlyödään. Käyttäjillä tulee olla oikeus peruuttaa suostumus, mikäli henkilötietojen käsittelyä varten on vaadittu suostumus.

(Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a.) Suostumus on vapaaehtoista tahdon ilmaisua. Tällainen tahdon ilmaisu antaa luvan käsitellä käyttäjän tai rekisteröidyn henkilötietoja. (Tietosuojalait 2016, 14.)

3 KÄYTTÄJÄKOKEMUS JA KÄYTETTÄVYYS

Tässä luvussa käsitellään käyttäjäkokemusta ja mistä se muodostuu. Lisäksi perehdytään siihen, mitä puolestaan tarkoitetaan käytettävyydellä. Käyttäjäkokemuksen merkityksen ymmärtäminen on ehdottoman tärkeää, jotta voidaan muodostaa digipalvelun avulla hyviä kokemuksia sen käyttäjille. Tärkeää on myös ymmärtää erot käyttäjäkokemuksen ja käytettävyyden välillä sekä käyttäjä- ja asiakaskokemuksen välillä.

3.1 Käyttäjäkokemus

Käyttäjäkokemuksella tarkoitetaan tunteiden pohjalta syntyvää kokemusta, joka muodostuu digipalveluita käytettäessä. Pahimmillaan voi tuntua siltä, että digipalveluista ei löydy haettuja hyötyjä. Syynä tälle on digipalveluiden tarjoama vaihtoehtojen paljous. Digitaalisissa ympäristöissä ostamiseen ei käytetä usein paljoakaan aikaa, toisin kuin fyysisissä ympäristöissä. (Zansen ym. 2017, 149.) Käyttäjäkokemuksen voidaan kuvata olevan myös käyttäjän kokemuksen laatu. Käyttäjäkokemuksesta käytetään myös käyttökokemus-käsitettä, mutta sillä on suppeampi merkitys. Tästä johtuen tässä opinnäytetyössä käytetään käyttäjäkokemuksen käsitettä, jolle löytyy englannin kielessä vastaava merkitys User Experience (UX) termin takaa. (Sinkkonen ym. 2009, 18–23.) Sinkkonen (2009) mukaan käyttäjäkokemus määritellään myös käyttäjän sen hetkisinä tuntemuksina palvelua käytettäessä. Haluttaessa hieman laajempaa tulkintaa, voidaan tunteiden lisäksi mainita sekä palvelun että käyttötilanteen ja edelleen aiempien kokemusten vaikuttavan muodostuvaan uuteen kokemukseen. Mainittujen asioiden lisäksi muodostuvaan kokemukseen vaikuttavat palvelun sisällön ja hyödyllisyyden onnistuminen.

Käyttäjäkokemukseen liittyy kolme kysymystä miksi, miten ja kuinka. Miksi liittyy käyttäjien motivaatioon ja käyttäjien tarpeisiin palvelun hyödyntämisessä. Motivaatio pitää sisällään myös sen, mitkä ovat käyttäjien odotukset. Mitä puolestaan vastaa siihen, mitä toimintoja palvelu mahdollistaa käyttäjälleen.

Kuinka pyrkii vastaamaan siihen, millä tavoin saavutettavuus ja käyttö toteutuvat palvelussa. (Interaction design foundation s.a.)

Käyttäjäkokemus on vahvasti tilanne- ja aikariippuvaista. Ensimmäinen käyttökerta pohjautuu ennalta kaavailtuihin odotuksiin, jotka pyritään täyttämään ensimmäisellä palvelun käyttökerralla. Käyttäjä on helppoa yllättää positiivisessa mielessä, kun odotukset ovat matalat. Odotusten ollessa korkeat, muodostunut kokemus voi tuottaa käyttäjälle pettymyksen, mikäli se ei vastaa ennakkoodotusta. Näin ollen kokemus muodostuu negatiiviseksi. Usein käyttäjällä on jo tietyt oletukset toimivuudesta ja odotetaan tiettyä laatua. Taustana tällaiselle on moderni käyttäjä, jonka odotukset ovat tietyllä tasolla koskien kaikkia digitaalisia palveluja. Myöhemmällä ajalla käyttäjäkokemuksen määrittelee aiemmat kokemukset ja etenkin mieleen jääneet kohokohdat sekä epäonnistuneet kokemukset yhdessä. Kokemukseen vaikuttaa oleellisesti myös käyttäjän sen hetken mielentila ja muut satunnaiset tekijät. (Palviainen 2017.)

Kokemukset muodostuvat aina yksilöllisesti. Voimakkain kokemus kuitenkin syntyy sen ollessa sidoksissa henkilön omaan identiteettiin. Kulutusta koskevan identiteetin takana on usein kokonaisuuksien summa, kuten arvot ja uskomukset. Tunteet vaikuttavat kokemaamme ja siihen, kuinka luomme käsityksiä. Kuluttamisen voidaan kuvailla olevan eräänlaista rakentamista, sillä sen avulla tarpeet tyydytetään ja tunteille saadaan konkretiaa. (Hämäläinen ym. 2016, 43.)

Digiajan yksi trendi ja käyttäjäkokemukseen positiivisesti vaikuttava seikka on nopeus ja helppous, jotka ovat aiemmankin korostuneet ja nousseet esille. Kun digipalvelut varmistavat helpon ja vaivattoman asioinnin, se muodostaa tärkeän roolin asiakkaan silmissä. Aika on kortilla ja se halutaan käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Osa digipalveluista mahdollistaa käyttäjille omien tietojen tallennuksen tietokantaan, joka lisää prosessin nopeutta. (Hämäläinen ym. 2016, 47–48.)

Hämäläinen ym. (2016) kertovat kirjassaan, kuinka kysynnän ennakkointi mahdollistaa käyttäjille tarjottavan sisällön olevan mahdollisimman ennakkoodotuksia täyttävää. Tämä puolestaan mahdollistaa sen, että tarpeisiin vastataan

jo ennen kuin käyttäjä edes lähtee etsimään itse vaihtoehtoja. Kyseisenlaiseen toimintaan sitoutuu vahvasti kokemusten vaihto muiden käyttäjien kanssa sekä omista kokemuksista että verraten omia kokemuksiaan muiden kokemuksiin.

Monet tyytyväisistä käyttäjistä päätyvät jakamaan mieluisat käyttäjäkokemukset muiden tietoisuuteen. Kokemusten vertailu ja jakaminen muiden käyttäjien kanssa on yleistä. Käyttäjät luottavat muiden käyttäjien sanaan ja toisten käyttäjien kommentteja pidetään uskottavina ja rehellisinä. (Aminoff & Rubanovitsch 2015, 113–114.) Jotta käyttöä voidaan todellisuudessa ymmärtää, tarkastelun näkökulmaa tulee muuttaa ihmisten todellisiin tavoitteisiin ja pyrkimykseen (Hyysalo 2006, 26).

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus määritellään kohtaamisten ja mielikuvien yhdessä luomaksi kokemukseksi, joka muodostuu asiakkaalle yrityksen toiminnasta. Kohtaamisten ja mielikuvien lisäksi tähän liittyy vahvasti myös tunteet. Yrityksillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaisen kokemuksen he asiakkailleen haluaisivat tuottaa. Asiakaskokemus on yksittäisten tulkintojen muodostama kokonaisuus. (Löytänä & Korteso 2011, 11.)

Kuten asiakaskokemuksen luomisessa kasvokkain, niin myös digitaalisessa ympäristössä asiakas on mukana kokemuksen luomisessa. Digitaalisen ympäristön luomaa asiakaskokemusta voidaan rinnastaa käyttäjäkokemukseen. Käyttäjäkokemus on tunteiden pohjalta muodostunut kokemus, joka digipalveluiden käytöstä syntyy. (Zansen ym. 2017, 149.) Digipalvelussa eräs esimerkki tällaisesta on kuvakirjapalvelut. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle on luotu valmiit toiminnot kuvakirjan luomiseen. Tarjotut välineet palvelun toteutukseen ja tuotteen toimitus muodostavat palvelun, jonka sisällön asiakas kuitenkin tuottaa itse. Kuvakirjapalvelu tarjoaa mallit ja apuvälineet kuvakirjan rakentamiseen, mutta asiakas itsessään valitsee kuvakirjalleen tarinan. Palvelu tarjoaa välineet tekemiselle ja toimittaa lopputuotteen, jonka asiakas on itse rakentanut. (Fischer & Vainio 2014, 167.)

Filenius (2015) kertoo kirjassaan, kuinka asiakkaan tai käyttäjän kokemuksista voidaan käyttää useita eri termejä asiayhteydestä riippuen. Käyttäjäkoke-
mus koetaan henkilökohtaisena ja se muuttuu muotoaan ajan myötä. Asiakaskoke-
mus puolestaan syntyy kontekstiin lisättäessä lopullinen tarkoitus ja prosessi.
Tällaiseen prosessiin liittyy usein kolmaskin osapuoli, joka toimii palvelun tar-
joajana. Suurin ero käyttäjä- ja asiakaskokemuksen välillä on ympäristö, jossa
ne muodostuvat ja missä niitä käytetään. Pitkälti ne kuitenkin kulkevat rinnak-
kain. Kuitenkin on tärkeää osata erottaa, kummasta todellisuudessa on kyse
eli käyttäjä- vai asiakaskokemuksesta. Asiakaskokemuksen määritelmä on yk-
sinkertaisesti asiakkaan kokemus yrityksen toiminnasta ja tämä muodostuu
tunteiden ja kohtaamisten summasta. (Filenius 2015, 24–29.) Käyttäjäkoke-
mus puolestaan ytimekkäästi kuvattuna tarkoittaa tunteiden pohjalta muodos-
tuvaa kokemusta, joka digipalvelua käytettäessä syntyy (Zansen ym. 2017,
149). Tästä voidaan sanoa asiakas- ja käyttäjäkokemuksen eroiksi, että asia-
kaskokemus syntyy kohtaamisissa tunteiden pohjalta, kun taas käyttäjäkoke-
mus muodostuu digiympäristössä palvelun käytön myötä. Näin ollen käyttäjä-
kokemus voidaan ajatella eräänä asiakaskokemuksen muotona.

3.2 Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan mittaria, jonka tarkoitus on mitata, kuinka teho-
kas tuote on, kun sitä käytetään oikeassa ympäristössä ja käyttäjinä toimii sen
omat käyttäjät. Arkikielessä opittavuus ja helppokäyttöisyys rinnastetaan hel-
posti käytettävyyden käsitteeseen, mutta määritelmä ei sano niistä mitään.
Opittavuus ja helppokäyttöisyys liittyvät enemmän tehokkuuteen ja sen käsit-
teeseen. Käytettävyys verkkopalvelussa saavutetaan, kun tuotteen osatekijät
ovat huolellisesti tehtyjä ja ne sulautuvat johdonmukaisesti kokonaisuuteen.
Osatekijöiden tulee myös soveltua palvelun käyttäjille siinä ympäristössä,
jossa verkkopalvelua on tarkoitettu käytettävän. (Sinkkonen ym. 2009, 20.)

Kuutin (2003) mukaan käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin käyttäjä
toteuttaa tuotteen tai palvelun toimintoja ja ominaisuuksia päästäkseen tavoit-
teeseensa. Käytettävyys muodostuu ihmisen ja koneen vuorovaikutuksessa.
Käytettävyyden kuvataan muodostuvan osa-alueista, joihin lukeutuu opitta-
vuus ja muistettavuus, tehokkuus sekä miellyttävyys ja viimeisenä virhealttius,
jonka tulisi olla mahdollisimman pieni.

Palvelun käytettävyyteen voidaan liittää kaksi puolta. Ensimmäisenä sen soveltuvuus ihmisille. Toinen puoli pitää sisällään soveltuvuuden itse tehtävään, tietysti tilanteeseen, ympäristöön ja tärkeimpänä käyttäjät. Tässä tapauksessa käyttäjillä tarkoitetaan niitä, joille palvelu on tarkoitettu. Hyvään käytettävyyteen päästään, kun käyttäjä on tyytyväinen. Tehokkuus, palvelun sopivuus sekä hyödyllisyys käyttäjälle lisäävät tyytyväisyyttä. (Sinkkonen ym. 2009, 21.)

Käytettävyyden kannalta liiallinen sisältö ja toiminnot ovat yhtä haitallista, kun jos jotakin sisältöä puuttuu. Ominaisuuksien sopiva määrä riippuu siitä, millaiset tarpeet kohderyhmällä on. Toimintojen ryhmittelyä voidaan pitää yhtenä käytettävyyden tärkeimmistä tekijöistä. Ryhmittelyn yleissääntönä voidaan pitää seuraavia: tärkeimmät seikat tulee esittää selkeimmin ja niiden tulisi olla helppoiten käytettäviä, puolestaan vähemmän käyttöä vaativat toiminnot siivuun, samaan kokonaisuuteen liittyvät asiat tulisi ryhmitellä samaan ryhmään, helposti toisiinsa sotkeutuvat seikat selkeästi erilleen ja siirtymiset luontevaan järjestykseen. Vastaavuus tulisi rakentaa käyttäjien aiempien tottumusten pohjalta, sillä uusiin kokemuksiin lähdetään vanhojen kokemusten pohjalta. Sisällön kannalta graafisuutta kannattaa hyödyntää esimerkiksi selkeyttämään ryhmittelyä. Käytettävyyden osatekijä, joka usein jää vähemmälle huomiolle, on nimeäminen. Harhaan johtavat nimeämiset voivat tehdä hyvästäkin toiminnosta sekavan. (Hyysalo 2006, 159–161.)

Käytettävyydestä tulisi tehdä tärkeä osa kokonaisuutta jo alusta alkaen. Sen tarkoituksen ymmärtämiseen tulee keskittyä heti, jotta voidaan saada hyötyä. Tarkoitus menee hukkaan, jos sen merkitystä ei ymmärretä tai osata hyödyntää. (Krug 2014, 112.) Mikäli käytettävyys on huono, käyttäjät turhautuvat ja mahdollisesti eivät enää palaa käyttämään palvelua (Aum 2018). Käytettävyydestä on muodostunut tärkeä kilpailukeino ja käyttäjien odotusten kasvaessa käytettävyyteen kiinnitetään yhä suurempaa huomiota (Kuutti 2003, 15).

Kuutin (2003) kirjoittamassa kirjassa kuvataan erästä IT-alan yritysjohtajille toteutettua kyselyä. Kyselyn tarkoitus oli arvioida asteikolla 1-5, kuinka kyselyyn vastanneiden mielestään tietyt taidot ovat tärkeitä. Käytettävyys nousi listalla kuudenneksi tärkeimmäksi koetuksi taidoksi ja ominaisuudeksi. Otos oli pieni, mutta tulosta voidaan pitää suuntaa antavana.

Käytettävyyden testaus

Käytettävyydestillä varmistetaan käytettävyys ja mahdollistetaan kehittyminen eteenpäin. Usein ulkopuolinen testaaja sopii testin tekoon parhaiten, sillä mukana ollessa helposti sokeutuu käytettävyydelle ja joistakin toiminnoista voi tulla itsestään selviä. Testien avulla löydetty virheet tulee korjata ja jo yhdenkin epäselvyyden korjaus parantaa kokonaisuutta. (Sinkkonen ym. 2009, 297.)

Käytettävyyden testaamisen tärkein tarkoitus on muokata käyttölaadusta entistäkin parempi. Tämä tapahtuu seuraamalla käyttäjien toimintaa aidoissa tilanteissa. Käytettävyyden testityyppejä on kahdenlaisia. Näistä ensimmäinen tyyppi liittyy osaksi kehitystyötä ja toinen mittaa, onko tuote tai palvelu käytettävyydeltään sellainen, että sitä kannattaa levittää ja jakaa laajempi alaisesti. Käytettävyydestin tarkoitus ei ole mitata asetettuja odotuksia, vaan mittaus kohdistuu siihen, kuinka käytettävyys todellisuudessa ja käytännössä toteutuu. Käytettävyydestin yksi mahdollisuus on tarjota mittaamista, jolla selvitetään potentiaalisen käyttäjän selviytyminen palvelua käytettäessä. Testien avulla on siis tehokasta selvittää potentiaalisia ongelmia. (Sinkkonen ym. 2009, 297–302.)

Testit toteutetaan niin, että testattavat toimivat ominaisessa ympäristössä työsten ympäristöön kuuluvia tehtäviä. Heidän toimiessaan toimintaa mitataan ja kaikki toiminta tallennetaan. Myöhemmässä vaiheessa toimintaa arvioidaan ja analysoidaan, jotta voidaan ruveta toimenpiteisiin ongelmien poistamiseksi. (Sinkkonen ym. 2009, 299.)

Testiin voidaan valita jokin palvelun osa tai prototyyppi, mahdollisesti myös koko palvelu. Keskeiset toiminnot ovat hyvä mittauksen kohde, sillä niiden rooli palvelun kokonaisuuden ja käytettävyyden kannalta on keskiössä. Toisaalta testattavaksi valikoituu usein myös ongelmakohdat, joiden uskotaan tuottavan epäselvyyksiä ja vaikeuttavan käytettävyyttä. (Sinkkonen ym. 2009, 299.)

4 KIINTEISTÖMAAILMA MIKKELI | ASUNTOPORRAS OY LKV

Kiinteistömaailma Asuntoporras Oy LKV on Mikkeliissä ainoa Kiinteistömaailman toimipiste. Kiinteistömaailma toimii ympäri Suomen franchising-ketjuna. Mikkelin Kiinteistömaailma sijaitsee Porrassalmenkadulla, aivan Stellan kaupapakeskuksen vieressä lähellä Kirkkopuistoa.

Opinnäytetyö on alusta alkaen pyritty toteuttaa niin, että toimeksiantaja pääsee hyödyntämään sen tuloksia käytäntöön. Työn tarkoituksena on kehittää digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun sisältöä vuokrauksen tueksi. Toimeksiantajalla on tavoitteena tarjota asiakkailleen apua vuokra-asunnon hakuun digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun avulla. Tähän pyritään vastaamaan digitaalisin keinoin, luoden tehokas hakumahdollisuus vuokra-asuntoihin liittyen. Tarkoitus on helpottaa asuntojen etsintää ja luoda sujuvuutta. Opinnäytetyön avulla toimeksiantajalle tarjoutuu tietoa siitä, mitä asiakkaat todella toivovat digitaaliselta vuokra-asuntojen hakupalvelulta. Sitä kautta työ palvelee toimeksiantajan tavoitteita ja on tarpeellinen toiminnan kannalta.

Kiinteistömaailma Asuntoporras Oy toimii kahden yrittäjän vetämänä, työllistään neljä kiinteistönvälitystä harjoittavaa myyntineuvottelijaa ja kiinteistönvälittäjää. Näiden lisäksi yrityksen henkilöstön kokoonpanoon kuuluu myyntisihteeri, jolla on alan koulutus koskien sekä vuokrausta että kiinteistönvälitystä (LVV ja LKV). Myyntisihteerin vastuualueisiin kuuluu vuokravälitys ja kauppa-kirjojen laadintaan kuuluvat tärkeät työt sekä vastuu markkinoinnista yhdessä yrittäjien kanssa. Kokoonpano on täydentynyt vuosien varrella ja muodostanut hyvin yhteen hiileen puhaltavan ja yhteisiin tavoitteisiin tähtäävän yrityksen.

Tämän hetkiset yrittäjät Teija Häyrinen ja Pertti Orava ovat aloittaneet yrittäjinä vuonna 2012. Siitä asti toiminta on ollut ja on vuodesta toiseen tavoitteellista. Yritys pyrkii olemaan jatkuvasti kiinni kehityksessä ja tarjoamaan asiakkailleen ajankohtaisimmat ja tuoreimmat vaihtoehdot palveluille.

Yritys tarjoaa asiakkailleen parhaan mahdollisen kodinvaihtokokemuksen. Yritys toimii sekä myyjien että ostajien eduksi, jotta onnistuneet kaupat saadaan aikaan ja lopputulos on kaikkia palveleva. Toimintaan kuuluu kohteiden väli-

tyksen lisäksi vuokraukset, johon tässä opinnäytetyössäkin keskitytään. Vältystöiminnan ja vuokrausten lisäksi palveluihin lukeutuu myös kiinteistöjen kauppakirjanlaadinnat, jotka on mahdollista toteuttaa myös sähköisesti. Näiden lisäksi asiakirja- ja arviointipalvelut löytyvät palveluvalikoimasta. Kiinteistömaailma Asuntoporras Oy:n alueisiin kuuluvat Etelä-Savossa Mikkelin sekä lähikuntien kaupunkialueet. Osaamista ja ammattitaitoa löytyy osakkeista omakotitaloihin sekä teollisuushalleista liiketiloihin ja maataloihin mukaan lukien tontit. Asuntoporras Oy:n osaava henkilöstö omaa laajaa osaamista myös mökkikaupoissa. Yrityksen alueisiin kuuluu muun muassa Saimaan ja Puulan kauniit vesistöt ja Kyyveden rannat. Mökkikohteita löytyy myös Mäntyharjun alueelta.

Nykytilan kuvaus

Toimeksiantajan verkkosivuilla on mahdollisuus hakea digitaalisesti vuokra-asuntoja ja jättää niin sanottu hakuvahti palveluun. Hakuvahti tarkoittaa omien tietojen täyttämistä sekä halutun vuokrakohteen kriteerien jättämistä hakulomakkeelle, jonka kautta oikeanlaisen kohteen ilmaannuttua saadaan tieto kohteesta. Tällä hetkellä toimeksiantajan hakulomakkeelle tulee kertoa omista tiedoista nimi, kotiosoite, sähköpostiosoite ja puhelinnumero. Palvelu tarjoaa 24 tunnin etumatkan kohteen tiedoista, ennen kuin tiedot menevät Kiinteistömaailman sivuilta eteenpäin muiden vuokravälitystä harjoittavien palvelun tarjoajien sivuille. Hakulomakkeella on kerrottu vielä 24 tunnin etumatkasta ja sen tarkoituksesta. Hakulomakkeella on mahdollista valita vuokrakohte, alue, millainen asunto halutaan, talotyyppi (kerrostalo, rivitalo...), vuokran määrä sekä asunnon pinta-ala. Lisäehtoihin on mahdollista valita rakennusvuosi, asunnon kunto, halutaanko uudiskohde vai ei ja ominaisuudet, joihin lukeutuu hissi, järvi- tai merinäköala, omaranta, parveke ja oma sauna. Palvelujen sivuilla on mahdollista antaa palautetta. Sivuille ei tule erikseen rekisteröityä. Kun hakulomake on täytetty ja tallennettu palveluun, siitä saadaan sähköpostiin vielä vahvistusviesti.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTOT

Tässä luvussa perehdytään tehtyyn tutkimukseen ja käytettyihin tutkimusmenetelmiin. Tämä opinnäytetyö on toteutettu hyödyntämällä sekä määrällistä eli

kvantitatiivista että laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta. Määrällisen tutkimuksen menetelmänä on hyödynnetty kyselytutkimusta ja puolestaan laadullisen tutkimuksen menetelmäksi valikoitui vertailututkimus.

5.1 Kyselytutkimus ja aineiston analyysi

Kysely on aineistonkeruumenetelmä, jossa kysymysten muoto on aina vakio. Kyselymenetelmää hyödynnettäessä kysymykset ovat kaikille kyselyyn vastaajille samat ja ne esitetään samassa järjestyksessä. Kyselyyn vastattaessa osallistujat lukevat kysymykset omatoimisesti ja vastaavat itse suoraan kysymyksiin. Kyselyn toteutukseen voidaan käyttää postitusta tai sähköistä vastaamista internetissä. Kyseistä menetelmää sovelletaan, mikäli vastaajat ovat hajallaan toisistaan ja heitä on paljon. Kyselytutkimuksen ongelmana voidaan pitää lomakkeiden hidasta palautumista takaisin tutkijalle. Tärkein asia kyselyä toteutettaessa on sen ajoitus. Näin ollen tulee suunnitella tarkkaan etukäteen, miten kyselyn ajoitus toteutetaan. Hyvin ajoitettu kysely pienentää liian alhaisen vastaajamäärän riskiä. (Vilkkä 2007, 27–28.)

Kyselylomake on olennainen osa kyselytutkimuksen toteutusta. Kysymykset tulee suunnitella huolellisesti ja selkeästi etukäteen, jotta mahdollisilta virheilta välttyttäisiin. Tutkimuslomakkeen ollessa puutteellinen, se voi vääristää tai pilata koko tutkimuksen. Jotta lomakkeen muotoileminen ja suunnittelu onnistuisi mahdollisimman hyvin, edellytetään perehtymistä sopivaan kirjallisuuteen. Tämän lisäksi tutkimusongelma ja käsitteet tulee tarkoin määritellä. Lisäksi tutkimusasetelma tulee valita huolellisesti. Tärkeää on huomioida myös aineiston käsittely. Kyselyn toteuttajan tulee tietää, millä toiminnoilla kysely toteutetaan ja millä tavoin tiedot tullaan syöttämään ja kuinka tulosten raportointi tapahtuu. (Heikkilä 2014, 45.)

Kyselyn toteuttamiseen tarvittavan lomakkeen laadintaan sisältyy tietyt vaiheet. Kyseisistä vaiheista ensimmäinen on tutkittavien asioiden nimeäminen, josta kaikki aloitetaan. Tästä seuraa suunnittelu, joka koskee lomakkeen rakennetta. Kuten mainittua, kysymysten tarkka suunnittelu ja määrittely ovat väärinkäsitysten välttämiseksi todella tärkeä vaihe. Näiden jälkeen siirrytään

lomakkeen testaukseen, josta seuraa lomakkeen epäkohtien korjaus. Korjauksen jälkeen lomake on valmis ja sitä päästään hyödyntämään. (Heikkilä 2014, 46.)

Saatekirje

Saatekirjeellä tarkoitetaan tekstiä, jonka tarkoitus on motivoida vastaajaa osallistumaan kyselyyn. Usein kirjeessä kerrotaan tietoja tutkimuksen taustoista ja vastaamisesta. Joissakin tapauksissa saatekirje voi olla ratkaiseva tekijä, osallistuuko mahdollinen vastaaja kyselyyn vai ei. Saatekirje sisältyy monissa tapauksissa tutkimuslomakkeeseen varsinaisen lomakkeen lisäksi. (Heikkilä 2014, 59.)

Kysymystyyppit

Kyselylomakkeeseen voidaan valita erilaisia kysymystyyppejä. Eräs kysymysmuoto on avoimet kysymykset, joita hyödynnetään enemmän kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Tästä huolimatta kyselytutkimuksissakin on mukana avoimia kysymyksiä, mutta niitä käytetään jokseenkin vähemmän. Avoimille kysymyksille tyypillisiä piirteitä on niiden laatimisen helppous, mutta jälkikäteen käsittely on haasteellista. Toisinaan niiden piirre on myös se, että niihin jätetään vastaamatta kokonaan. Sanallisia vastauksia on myös vaikeaa jaotella. Toisinaan avoimissa kysymyksissä voidaan saada sellaisia vastauksia, joihin ei osattu etukäteen varautua. Avoimien kysymysten vastauskenttä tulee olla tarpeeksi suuri, ettei tila lopu kesken ja ne kannattaa sijoittaa lomakkeen loppuosaan. (Heikkilä 2014, 48.)

Toinen kyselylomakkeeseen mahdollinen kysymystyyppi on suljetut kysymykset. Tällä tarkoitetaan kysymyksiä, jotka antavat vastaajille valmiit vaihtoehdot. Näistä käytetään myös nimitystä strukturoidut kysymykset. (Heikkilä 2014, 49). Mikäli vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi, voidaan puhua myös monivalintakysymyksistä (Vilka 2007, 67). Tällaisten kysymysten tarkoitus on tehdä vastausten käsittelystä yksinkertaista ja virheiden torjunta on helpompaa. Valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat niitä vastaajia, joiden on vaikea muotoilla vastauksiaan. Toisinaan vastaajat yrittävät välttää kritiikkiä, jolloin

valmiiden vastausten mahdollisuus helpottaa kritiikin antamista, eikä vastauksia näin ollen turhaan kaunistella. Suljettujen kysymysten piirteisiin kuuluu, ettei vastausvaihtoehtoja ole kovinkaan montaa. Kaikille vastaajille pyritään tarjoamaan vaihtoehto, joka sopii juuri kyseiselle vastaajalle. Vastausvaihtoehtojen tulee olla sellaisia, että ne sulkevat toisiaan pois. Vaihtoehtojen tulee kuitenkin olla fiksuja ja järkeen käyviä. Suljettujen kysymysten etuna voidaan pitää niiden nopeutta ja tulosten käsittelyn sujuvuutta. Haittana taas harkitsemattomat vastaukset ja joskus voi olla niin, että jokin vaihtoehto puuttuu. (Heikkilä 2014, 49.)

Kolmas kysymysten muotoilun vaihtoehto on sekamuotoiset kysymykset. Tällaisissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoista suurin osa on yleensä annettu ja viimeinen vastausvaihtoehto on avoin. Tällaisissa kysymyksissä avoin vastausvaihtoehto on yleensä merkitty ”Muu, mikä?”. Tätä on hyvä hyödyntää, mikäli koetaan, ettei kysymyksiä laadittaessa keksitä kaikkia vastausvaihtoehtoja. (Heikkilä 2014, 50.)

Täsmällisillä tosiasiakysymyksillä ei kysyä mielipiteitä, vaan niiden vastaukset perustuvat faktoihin. Esimerkkinä kun kysytään vastaajan ikää tai muita tarkkoja tietoja. Tällaisia kysyttäessä tulee huomioida, että kysymykset ovat yksiselitteisiä. Esimerkkinä voidaan sanoa, kun kysytään ammattia. Tällöin tulee ohjeistaa, miten eläkkeellä olevat vastaavat. (Heikkilä 2014, 53.)

Arvionvaraiset tosiasiakysymykset taas tarkoittavat sellaisia kysymyksiä, joissa mitataan pääsääntöisesti määriä. Mittauksen kohteena olevia määriä, joiden rajaus voi olla haasteellista, on esimerkiksi kahvioissa käyntien tiheys. Mainitun laisissa kysymyksissä vastausvaihtoehtojen tarkka määrittäminen on haasteellista, jolloin toisinaan hyödynnetään kysymyksiä ”Miten usein” tai vaihtoehtoisesti ”Milloin viimeksi”. (Heikkilä 2014, 53.)

Kysymyksissä voidaan käyttää myös niin sanottua parivertailua, jolloin vastaajan tulee valita kahdesta vaihtoehdosta parempi. Esimerkkinä voi olla muun muassa käytkö mieluummin kahvilassa vai lounasravintolassa, jolloin vastaaja valitsee toisen. Jos kuitenkin vaihtoehtoja ja vertailun kohteita onkin useampia, voidaan pyytää vastaajaa asettamaan vaihtoehdot tärkeysjärjestykseen. (Heikkilä 2014, 54.)

Asenneasteikot

Usein mielipidekyselyissä, joissa väittämiä on esitetty suljettujen kysymysten muodossa, hyödynnetään väittämiin vastatessa asteikkotyypisiä vastausvaihtoehtoja. Näissä etuna on niiden antama tiedon määrä, joka saadaan kerättyä pieneen tilaan. Heikkoutena voidaan pitää, ettei vastaajien painoarvoa voida tietää ja painoarvojen väliset merkitykset voivat vaihdella vastaajien välillä. Heikkoutena voidaan pitää myös sitä, miten edelliset vastaukset voivat heijastua nyt vastattavaan kysymykseen. (Heikkilä 2014, 51.)

Yleisimmät käytetyt asenneasteikot ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. Likertin asteikkoa hyödynnetään mielipideväittämissä, jossa useimmiten sovelletaan 4-5 portaista asteikkoa. Ääripäistä löytyy pääsääntöisesti täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä. Näiden äärimmäisyyksien väliin sijoittuu muut vaihtoehdot. Asteikolta vastaaja valitsee itselleen parhaan mahdollisen vaihtoehdon. (Heikkilä 2014, 51.)

Osgoodin asteikossa on esitetyt väittämät, jossa asteikolla on yleisesti viidestä seitsemään vaihtoehtoa. Vaihtoehdot muodostuvat niin, että ääripäissä on toistensa vastakohdat adjektiiveina. Tällaista asteikkoa hyödynnetään esimerkiksi tuotekuvatutkimuksissa. (Heikkilä 2014, 52.)

Otos ja perusjoukko

Vilka (2007) kirjoittaa kirjassaan otoksen tarkoittavan tutkimuksen kohteena olevan kohderyhmän, perusjoukon, osaa. Perusjoukko tarkoittaa joukkoa, josta tehdään päätelmiä tutkimuksessa. Otos antaa kokonaiskuvan koko perusjoukosta. Otoksen tarkoitus on, että sillä voitaisiin kuvata koko perusjoukon ominaisuuksia. Näin ollen perusjoukosta mikä tahansa havaintoyksikkö tulisi olla sellainen, että sen on mahdollista osua valikoiduksi. Otos kokonaisuutena muodostuu havaintoyksiköistä.

Hyvä otos toimii edustavana, kun sen sisällössä on saman verran ominaisuuksia kuin perusjoukossa. Otos ei kuitenkaan ole sama asia kuin perusjoukko,

eikä koskaan päästä siihen, että otos kuvaisi perusjoukon täydellisesti. Mitä suurempi otos otetaan, sitä enemmän piirteitä siihen voidaan sisällyttää. Tästä johtuen suositellaan ottamaan aina hieman suurempi otos, jotta tulos olisi mahdollisimman luotettava. (Vilkka 2007, 57.)

Näyte

Näyte muodostuu harkinnan varaisista havaintoyksiköistä (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2003). Näytettä ei poimita sattuman varaisesti, jolloin toisinaan näytteiden hyödyntämistä tästä syystä voidaan pitää puolueellisena (VirtuaaliAMK s.a). Näytteestä voidaan käyttää myös käsitettä harkinnan varainen otos, joka viittaa tutkijan havaintoyksiköiden valintaan parhaaksi katsomallaan tavalla. Tällaiseen menettelyyn tutkija kuitenkin perustelee valintansa. Näyte sopii tutkimuksiin, jota ei ole aikomus soveltaa suureen perusjoukkoon. (Vilkka 2007, 58.)

Otanta

Otanta puolestaan on menetelmä, jota hyödynnetään, kun otosta valitaan perusjoukosta. Otantamenetelmiä on useita, jolloin vaihtoehtoista valitaan sopivin menetelmä tutkimuksesta riippuen. Mainittakoon menetelmistä kokonaisotanta, yksinkertainen satunnaisotanta, systemaattinen otanta, ositettu otanta ja ryväotanta. Kokonaisotantaa hyödynnettäessä koko perusjoukko on mukana tutkimuksessa. Tästä syystä se ei ole varsinaisesti otantamenetelmä. Yksinkertaista satunnaisotantaa voidaan pitää perusmenetelmänä ja sen luonteeseen kuuluu havaintoyksiköiden valikoiminen sattumanvaraisesti. Menetelmä on usein käytössä, kun havaintoyksiköiden ominaisuudet ovat vakiot. Systemaattinen otanta otetaan käyttöön, kun perusjoukko ei ole tarkasti tiedettävissä. Menetelmä on suositeltava, kun havaintoyksiköiden numerointi on haasteellista. Puolestaan ositettu otanta soveltuu tutkimukseen silloin, kun perusjoukko on hajanainen. Ryväotannasta voidaan käyttää myös käsitettä klusteriotanta ja se toimii silloin, kun tutkimuskohteena on jokin luonnollinen ryhmä. Ryväotantaa toteutettaessa havaintoyksiköt poimitaan monivaiheisest eli suurista kokonaisuuksista muodostetaan pienempiä kokonaisuuksia. Otantamenetelmät ovat suosiossa, kun tarvitaan suuria tutkimusaineistoja. Niiden avulla voidaan säästää kustannuksissa. (Vilkka 2007, 52–55.)

Lomakkeen testaus

Huolellinen lomakkeen toteutus ei kuitenkaan pois sulje kaikkia ongelmakohtia. Lomake tulee aina testata etukäteen. Se voi tapahtua esimerkiksi niin, että se toimitetaan kohdejoukolle, jotka testaavat sen toimivuutta. Lomakkeen testaamiselle kohtuullinen määrä on viidestä kymmeneen henkilöä. Lomakkeen testaamisen tarkoitus on selvittää, kuinka yksiselitteinen lomake on, toimivatko vastausvaihtoehdot sisältöineen, kuinka pitäisikin, kauan vastaaminen vie aikaa ja onko vastaaminen raskasta. Tässä vaiheessa voidaan vielä miettiä, onko jotakin kysymyksiä mahdollisesti unohtunut vai löytyykö kaikki kyselyn kannalta oleellinen lomakkeelta. Testaamisesta seuraa lomakkeeseen tehtävien muutosten toteutus. Muutoksia voi tapahtua lomakkeen rakenteessa, kysymysten järjestyksessä tai muotoilussa sekä vastausvaihtoehdoissa. Muutosten tekemisen jälkeen lomake kannattaa kuitenkin vielä tarkistaa ja todeta toimivaksi. (Heikkilä 2014, 58.)

Aineiston analyysi

Määrällisen tutkimuksen (kvantitatiivinen) aineiston analysointiin valitaan aina sellainen menetelmä, jolla saadaan tietoa, mitä ollaan tutkimassa. Tässä tarkasteltava kyselylomake kuuluu määrällisen tutkimuksen menetelmiin. Tutkimusongelmaan sopiva analyysimenetelmä pyritään ennakoimaan jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Analyysitapa valikoituu sen mukaan, kuinka montaa muuttujaa ja niiden välistä riippuvuutta tutkitaan. (Vilkka 2007, 119.)

Määrällisessä tutkimuksessa aineistonkeruu, käsittely ja analysointi ovat erillisiä vaiheita. Aineiston käsittely aloitetaan esimerkiksi, kun tutkimusaineisto on kerätty kokoon kyselyä hyödyntämällä. Aineiston käsittelyllä tarkoitetaan lomakkeiden kautta saadun tiedon tarkastamista ja tietojen syöttämistä sellaiseen muotoon, jossa sitä päästään analysoimaan numeraalisin keinoin erilaisia ohjelmia hyödyntämällä. Tiedot tallennetaan tietokoneelle ja apuohjelmat ovat taulukko- tai tilasto-ohjelmia. Tutkimusaineiston läpikäynti tapahtuu, kun vastaaminen tai aineistonkeruun määräaika täyttyy. Kyselytutkimuksessa vastaamiselle varattu aika on usein noin kaksi viikkoa. (Vilkka 2007, 106.)

Tutkijalla on mahdollisuus tarkastella saatuja vastauksia joko samaan aikaan, kun niitä tulee tai vaihtoehtoisesti vasta kun kaikki vastaukset on saatu. Tulosten valmistuttua varmistetaan saadut tiedot ja arvioidaan laatua. Laadun arvioimisen lisäksi käydään läpi mahdolliset puutteet ja virheet. Huolimattomasti ja virheellisesti täytetyt lomakkeet poistetaan, josta voidaankin päätellä kysymysten onnistumista. Aineistoa tarkistettaessa tärkeintä on kiinnittää huomiota aineiston katoon. Kato vastaa, kuinka paljon puuttuvaa tietoa tutkimuksessa on määrällisesti. Se ei kuitenkaan ole ongelma, mikäli kato on suhteellinen, satunnaisesti jakautunut tai sitä on vähän. (Vilkka 2007, 106.)

Mikäli tietoa tulee saada vain yhdestä muuttujasta, analysointiin valitaan pääsääntöisesti sijaintiluvut. Sijaintiluvut kuvaavat havaintoarvojen sijaintiin liittyviä tunnuslukuja. Puolestaan kun tutkitaan ja analysoidaan kahden muuttujan välistä riippuvuutta, hyödynnetään ristiintaulukointia. Ristiintaulukointi ja korrelaatiokerroin esittävät tietoja siitä, kuinka muuttujat ovat toisistaan riippuvaisia. Niiden avulla saadaan tietoa esimerkiksi siitä, kuinka havaitut tiedot vaikuttavat keskenään. (Vilkka 2007, 119–120.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimustulosten analysointi ja esittäminen voidaan toteuttaa taulukoita, kuvioita tai tunnuslukuja hyödyntämällä sekä tekstimuotoisena. Tutkija päättää tulosten esitystavan. Esitystavan tulisi kuitenkin olla sellainen, ettei tulosten esittäminen liity tutkijaan vaan on puolueetonta. Taulukko sopii, kun on paljon tietoa. Kuvioita hyödynnetään, kun halutaan tietojen olevan nopeasti luettavissa. Tunnusluvut soveltuvat silloin, kun halutaan esittää yhden luvun informaatio. Mainitut menetelmät eivät kuitenkaan yksistään riitä, vaan niiden tueksi tarvitaan aina tekstiä. Tekstikin tarvitsee aina tukeen jotakin mainituista analysointimenetelmistä. Tärkeimpiin tuloksiin kuitenkin suositellaan aina taulukoita ja kuvioita. Muut asiat voivat olla sanallisessa esitysmuodossa. (Vilkka 2007, 135.)

Määrällisissä tutkimuksissa tarkimmat tiedot ovat pääsääntöisesti numeerisia. Numeeriset tiedot on helpointa esittää taulukoin. Liiallinen tieto taulukossa tekee siitä sekalaisen ja vaikeasti tulkittavan. Näin ollen informaatioarvo voi laskea. Selkeää on hyödyntää kokonaislukuja, jolloin ei vajota liiallisesti pieniin seikkoihin. (Vilkka, 2007, 136.) Taulukossa tulee olla kaikki oleellinen tieto.

Hyvä taulukko ilmoittaa ilmiön sijainnin, mittayksiköt, lähteet tai tiedonhankintamenetelmän sekä tiedon luotettavuuden. Suora jakauma ilmoittaa muuttujien luokkien yleisen esiintymisen havaintoaineistossa. Tulosten ilmoittaminen lukumäärinä, prosenttilukuina tai molempina riippuu siitä, mitä pyritään esittämään. (Heikkilä 2014, 144.) Taulukosta tulee ilmetä myös, mitä tietoa esitetään, milloin tieto on saatu ja missä. Näiden kautta taulukon tulkinta helpottuu. (Vilkka 2007, 136.)

Tekniikan kehittymisen myötä nykyisin suositaan paljon graafisia kuvioita. Graafiset kuviot voivat toisinaan kuitenkin jättää liikaa tulkinnan varaa. Kuvioiden hyödyntäminen on kuitenkin hyvä keino, kun halutaan esittää tuloksia visuaalisesti. Graafisia kuvioita voidaan mainita pylväskuvio, jonka ajatus perustuu havaintojen määrään. Pylväskuvio (pylväsdiagrammi) on hyvä, kun kuvataan frekvenssijakaumia. Frekvenssijakauma on taulukko, jossa kokonaisfrekvenssien jakauma ilmoitetaan muuttujien eri arvojen kesken. Toinen graafinen kuvio on piirakkakuvio eli sektoridiagrammi. Sektoridiagrammi kuvaa, miten suuri suhteellinen osuus jokaisella muuttujalla on kokonaisuuden kannalta. Tällä diagrammilla voidaan esittää ainoastaan yhden muuttujan arvot. Kolmas graafisen esittämisen tapa on viiva- ja aluekuviot. Ne kuvaavat vain jatkuvia muuttujia. (Vilkka 2007, 138–145.)

5.2 Vertailututkimus ja aineiston analyysi

Vertailututkimuksen yhtenä käsitteenä voidaan käyttää benchmarkingia. Benchmarking on menetelmä, jolla tavoitellaan oman toiminnan kehittämistä ja parantamista hyödyntäen jo olemassa olevia parhaita käytäntöjä. Benchmarking tarkoittaa esikuvilta oppimista, johon toimiala ei vaikuta. (Hottonen ym. 2001, 6.) Menetelmän perustana voidaan pitää kiinnostusta toisten menestykseen. Benchmarkingissa vertailuun valitaan pääosin jokin menestyvä yritys, jolta pyritään poimimaan omaan käyttöön sopivimmat menestyksen keinot. (Ojasalo ym. 2014, 186.) Tarkoitus on löytää sellaisia tietoja sekä taitoja, joista on hyötyä omassa kehittämisessä. Benchmarkingilla ei ole suoraa käännöstä, mutta sen kuvaillaan olevan arviointia, oppimista, keino rakentaa ja kyseenalaistaa omia tutkimuksia ja prosesseja sekä mikä tärkeintä, se

on vertailua. Benchmarking on eräänlainen vuorovaikutteinen oppimismenetelmä. (Hotanen ym. 2001, 6–7.) Tämän työn kannalta benchmarkingia tarkastellaan vertailun määritelmän kautta sekä keskitytään laadullisiin seikkoihin.

Benchmarkingia voidaan toteuttaa eri tapoja hyödyntämällä, joista kuitenkin voidaan mainita kuusi melko yleisesti hyödynnettyä tapaa. Tunnuslukuvertailu on ensimmäinen mainittu tapa, vaikkei se vielä täysin ole benchmarkingia. Sen avulla kuitenkin päästään vertaamaan suorituskkyä ja näin ollen se on helppo keino aloittaa benchmarking. (Hotanen ym. 2001, 8.)

Hotanen ym. (2001) luettelee kirjassaan seuraavaksi prosessibenchmarkingin muodon, jossa vertaillaan liiketoiminnan prosesseja. Kyseinen tapa mahdollistaa suurien kehitysaskelien ottamisen jo nopeallakin aikataululla. Kolmas tapa toteuttaa benchmarkingia on kilpailijabenchmarking. Tämä voi pitää sisällään joko prosessi- tai tunnuslukubenchmarkingia. Tällä menetelmällä tiedonkeruu voi osoittautua haastavaksi, joka johtaa varsinaisten tarkasteltavien asioiden sivuuttamisen. Yksi benchmarkingin keino on kansainvälinen benchmarking, jota toteutetaan kahden organisaation vuorovaikutteisen oppimisen vertailun kautta. Ryhmäbenchmarking puolestaan vaatii osallistujiaan käymään useita omia prosesseja läpi, joiden kautta vertailua tapahtuu vaiheiden kautta. Kumppanuusbenchmarking on mainituista muodoista viimeinen ja sen taustalla on toteutus, joka tapahtuu yhteistyössä esimerkiksi alihankkijan kanssa. (Hotanen ym. 2001, 9.)

Benchmarking toteuttamiselle vaaditaan kattavat taustatyöt. Kaikki aloitetaan oman kehittämiskohteen kartoittamisella. Menetelmänä benchmarking sopii parhaiten sellaisen toiminnan kehittämiseen, joka on selkeästi määriteltävissä. Seuraavana vaiheena tulee etsiä omalle kehittämiskohteelle jokin vertailukohde, jonka koetaan olevan parempi ja josta haetaan ne parhaaksi koetut seikat. Tämän jälkeen edetään selvittämään, miten vertailun kohteena oleva esimerkiksi yritys, onnistuu toteuttamaan toimintansa paremmin. Näiden tietojen saamisen jälkeen saatuja tuloksia analysoidaan niin, että saadaan juuri oikeat omaan toimintaan sovellettavat asiat esiin ja hyödynnettäväksi. Huomioitavaa on kuitenkin, ettei kaikkia hyväksi koettuja asioita voida hyödyntää omassa toiminnassa. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

Empiiristä eli havainnoivaa tutkimusta varten kerätyistä materiaaleista käytetään yleensä nimitystä havainto- tai tutkimusaineisto (Heikkilä 2014, 13). Vertailua tai strukturoitua eli ennalta määriteltä havainnointia tehdessä kiinnitetään huomiota ennalta määriteltuihin kriteereihin. Havainnoitavat kriteerit on määriteltä tutkimusongelman ja –kysymysten kautta. Havainnointi ja vertailu tapahtuvat esimerkiksi etukäteen määriteltyn lomakkeeseen. Siihen kirjataan tutkittavat asiat eli havaintoaineisto. (Kananen 2015, 139.) Havaintoaineisto kootaan tutkimusyksiköiden tiedoista, joita ovat esimerkiksi tuotteet tai palvelut. Muuttuja on jokin mitattava arvo, jonka arvoissa esiintyy vaihtelua. Saatava aineisto vastaa tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä 2014, 13–15.)

Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätessä voidaan joissain tapauksissa samanaikaisesti analysoida saatua aineistoa. Niiden välillä ei kaikissa tapauksissa ole selkeää eroa. Ennen analysointia tulee kuitenkin saattaa aineisto sellaiseen muotoon, että sen analysointi on mahdollista. (Metsämuuronen 2008, 48.)

Perinteinen analyysimenetelmä, jota voidaan hyödyntää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa, on sisällönanalyysi. Sitä voidaan pitää joko yksittäisenä metodina tai teoreettisena kehyksenä. Teoreettisen kehyksen muodossa sisällönanalyysi voidaan liittää erilaisiin kokonaisuuksiin. Mikäli kyseessä on laajempi viitekehys, voidaan ajatella jokseenkin kaikkien laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmien liittyvän sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Aineiston sisältöanalyysin luokitteluperusteet voidaan johtaa joko teorioista, aineistosta tai molemmista (Kananen 2015, 171). Sisällönanalyysi perustuu kuitenkin tulkintoihin sekä päättelyyn, jossa aineiston kautta edetään kohti käsitteellistä näkemystä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112).

Sisällönanalyysi kuvataan menettelytapana, jossa dokumentteja voidaan analysoida systemaattisesti. Dokumentilla tarkoitetaan muun muassa kirjoja tai raportteja tai mitä tahansa kirjallisessa muodossa olevaa materiaalia. Sisällönanalyysilla pyritään saamaa aineistosta tiivistetty kuvaus. Tällä menetelmällä saadaan aineisto kasaan johtopäätöksiä varten. Sisällönanalyysin voidaan sanoa olevan tekstianalyysia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–104.)

Toteutuksen voi tehdä joko aineistolähtöisenä tai teorialähtöisenä analyysinä. Aineistolähtöisen toteutuksen kuvataan olevan kolmivaiheinen prosessi. Prosessin vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luonti. Pelkistämisessä aineistosta karsitaan kaikki ylimääräinen tieto pois esimerkiksi tiivistämällä aineistoa. Ryhmittelyssä samaa tarkoittavat termit kasataan yhteen ryhmittelyn avulla luokiksi ja nimetään luokka samaa tarkoittavalla käsitteellä. Teoreettisten käsitteiden luomisen vaiheessa kielelliset ilmaukset liitetään käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Tätä vaihetta toteutetaan yhdistelemällä luokituksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.)

Teorialähtöisessä analyysin toteutustavassa luokittelu tapahtuu teorian pohjalta. Tässä menettelytavassa ensimmäisenä muodostetaan analyysille runko, jonka kautta muodostuu luokitukset. Runko voi olla myös strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain analyysirunkoon sopivat asiat. Tätä vaihetta seuraa pelkistäminen, joka noudattaa samaa tapaa kuin aineistolähtöinenkin menettelytapa. Luokittelua varten runko juonnetaan teoriasta, joka koskee tutkittavaa ilmiötä. Luokat ja sen kategoriat määritellään aiemman tiedon ja teorian pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 113–115.)

Metsämuurosen (2008) kirjassa sisällönanalyysin vaiheet kuvataan puolestaan alkamaan tutkijan perehtymisestä omaan aineistoon. Tässä tulee hallita keskeiset käsitteet, jonka jälkeen aineisto tulee sisäistää. Näiden jälkeen hyödynnetään syvää ajattelua, josta seuraa aineiston luokittelu. Aineiston luokittelussa aineistoa jaetaan keskeisiin teemoihin. Seuraavaksi siirrytään täsmentämään tutkimustehtävä ja tarvittavat käsitteet. Täsmennyksen jälkeen paneudutaan ilmiöiden tiheyteen ja todetaan poikkeukset sekä tehdään mahdollisesti uudet luokittelut. Näiden jälkeen saatuja luokkia puolletaan tai horjutetaan aineistojen avulla. Viimeinen vaihe on aineiston tulkinta, jonka pohjalta rakennetaan johtopäätökset. (Metsämuuronen 2008, 50.)

Benchmarking analyysin sisältö ja vaiheet voidaan jakaa Hannuksen (1994) mukaan viiteen osaan. Hannus (1994) kertoo kirjassaan vaiheista ensimmäiseksi ydinprosessien ja mittareiden määrittelyn. Toinen vaihe sisältää vertailukohteiden parhaiden toimintatapojen tunnistamisen. Tämän jälkeen kol-

mantena analysoidaan erot ja syyt, miksi oma toiminta poikkeaa alan parhaista. Neljänteen vaiheeseen kuuluu muutosten suunnittelu sekä toimeenpano niin, että voidaan saavuttaa parhaiden toimintatapojen taso. Viides vaihe on seuranta ja suoritusten arviointi. Pyritään jatkuvaan ydinprosessien parantamiseen. (Hannus 1994, 96.)

Laadullisen tutkimusaineiston analysointi soveltuu myös määrällisen tutkimuksen muotoon systemaattinen havainnointi. Systemaattista havainnointia hyödynnetään havainnoimalla aistein, kuten näkö tai kuulo. Systemaattinen havainnointi tapahtuu yleensä ennalta määritellyn lomakkeeseen, johon kerätään havainnot. Systemaattinen havainnointi soveltuu myös sähköisessä muodossa olevaan materiaaliin. (Vilkkä 2007, 29–30.)

5.3 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä tutkimus on toteutettu sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen menetelmiä hyödyntäen. Määrällisen tutkimuksen menetelmistä sopivimmaksi valikoitui kysely. Laadullisista tutkimusmenetelmistä sopivin menetelmä tälle työlle oli vertailututkimus. Ensin tarkastellaan kyselyn toteutusta, jonka jälkeen siirrytään tarkastelemaan vertailututkimusta ja sen toteutusta.

Kyselytutkimus

Tähän opinnäytetyöhön päätettiin hyödyntää kyselytutkimusta, joka toteutettiin Webropol-kyselyohjelmaa käyttäen. Webropolin kautta tehtyä kyselyä varten kyselylomakkeelle laadittiin yksitoista kysymystä (liite 1). Ensin haluttiin kartoittaa hieman vastaajien taustoja. Taustatietoja kartoittavat kysymykset olivat heti kyselyn alussa. Ennen kysymyksiä lomakkeella oli kerrottu lyhyesti, mitä tarkoitetaan digitaalisella vuokra-asuntojen hakupalvelulla. Tämä tehtiin, jotta vastaajat tietäisivät täysin, mistä on kyse.

Taustatietojen jälkeen kysyttiin todennäköisyyttä sille, kuinka todennäköisesti vastaaja uskoo tulevaisuudessa hakevansa vuokra-asuntoa. Tällä haluttiin karsia vastaajia, jotta vastaajiksi saataisiin oikeanlainen kohderyhmä. Mikäli

kyselyyn vastannut vastasi tähän kysymykseen ”Erittäin epätodennäköisesti”, vastaaja ohjattiin kyselyn loppuun.

Seuraavaksi haluttiin tietää, onko vastaaja hyödyntänyt aikaisemmin digitaalista hakupalvelua vuokra-asuntoa hakiessaan. Mikäli tähän kysymykseen vastasi edes kerran hyödyntäneensä vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua, vastaaja ohjattiin kysymykseen, jossa kysyttiin vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun hyödyllisyyttä. Mikäli vastaaja vastasi edelliseen kysymykseen, ettei ole hyödyntänyt vuokra-asuntoa hakiessaan digitaalista hakupalvelua, ohjattiin vastaaja suoraan kysymykseen numero seitsemän.

Seitsemäs, kahdeksas ja yhdeksäs kysymys liittyivät tietosuojalakiin ja haun voimassaoloon. Vastaajilta kysyttiin, mitä tietoja he olisivat valmiita luovuttamaan hakupalveluun ja kuinka kauan mahdollisesti toivoisivat haun olevan voimassa. Tarkoitus oli saada tietoa siitä, miten suostuvaisia vastaajat olisivat luovuttamaan tietojaan, jotta haku voitaisiin tehdä mahdollisimman yksilöidysti.

Kymmenes kysymys koski hakukriteerien tärkeyttä. Vastaajien tuli valita asteikolla itselleen sopivin vaihtoehto jokaiselle ennakoon määritellylle hakukriteerille. Vastausvaihtoehdot olivat erittäin tärkeä, jossain määrin tärkeä, jossain määrin tarpeeton ja täysin tarpeeton. Vastausvaihtoehdoksi annettiin myös en osaa sanoa.

Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaajilta kysyttiin mahdollisia muita ajatuksia hakulomakkeelle ja sen sisältöön. Vaikka kyselyyn oli sijoitettu joihinkin kysymyksiin Jokin muu, mikä? –vaihtoehtoja, niin viimeisellä kysymyksellä haluttiin tarjota vastaajille vielä enemmän sanavaltaa.

Kysymykset valittiin palvelemaan tutkimuksen tavoitteita niin, että vastauksista saataisiin mahdollisimman käytäntöön soveltuvia vastauksia ja sen kautta kehittämisen ehdotuksia. Alustavat kyselyn kysymykset laadittiin Word-tiedostoon, josta ne siirrettiin Webropoliin lomakkeen testausta varten. Ennen kyselyn julkaisua, lomake testattiin muutamalla henkilöllä. Testaus mahdollisti teknisten puutteiden huomaamisen ja niiden korjaamisen ennen kuin lopullisen kyselylomakkeen julkaisu tapahtuisi. Lomakkeen testauksen jälkeen tehtiin tarvittavat muutokset.

Valmis kysely toteutettiin niin, että vastausaikaa oli kaksi ja puoli viikkoa. Vastausaika sijoittui helmikuulle 7.2.2019–24.2.2019 ennen talvilomaa. Ajoitus oli suunniteltu niin, että vastaajia saataisiin tarpeeksi. Vastaajiksi pyrittiin tavoittamaan vuokra-asuntoa tulevaisuudessa hakevia henkilöitä, jotka ovat digitaalisen hakupalvelun potentiaalisia käyttäjiä. Vastaajiksi haettiin eri ikäisiä ja eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä näyte ja sitä kautta tulos muodostuisi luotettavaksi. Tärkeintä oli, että kaikki vastaajat iästä ja elämäntilanteesta huolimatta olisivat potentiaalisia vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun käyttäjiä, jotta tavoitteeseen päästäisiin juurikin potentiaalisten käyttäjien tarpeet huomioiden.

Kyselyä varten haettiin ammattikorkeakoululta tutkimuslupa, jonka kautta kysely saatiin julkaisuun opiskelijoille. Kyselyn mukana julkaistiin saate, jossa vastaajille kerrottiin, mistä kyselyssä on kyse. Kysely jaettiin saatteen kanssa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opiskelijoille Studentin kautta. Student on opiskelijoiden ja oppilaitoksen yhteisön järjestelmä, josta löytyy ajankohtaisia uutisia ja muun muassa raporttipohjia sekä kaikkea muuta opiskelun tueksi tarvittavaa materiaalia. Tämä kanava valittiin, sillä opiskelijoiden ajateltiin olevan potentiaalinen vuokra-asuntoja hakeva kohderyhmä, joilla on paljon ajatuksia digipalvelun kehittämiseksi. Toinen kanava valikoitui sen perusteella, että opiskelijoiden lisäksi saataisiin mahdollisimman paljon myös työssä käyviä vastaajia. Toinen kanava oli Facebook-ryhmä Mikkelin Puskaradio, johon kyselylinkin lisäksi laadittiin myös saate. Kolmas kyselyn julkaisukanava saatteineen oli toimeksiantajan omat Facebook- ja Instagram-sivut. Näiden kanavien kautta tarkoitus oli saada vastaajia kaiken ikäisistä kohderyhmistä, jotta näyte ei rajoittuisi ainoastaan opiskelijoihin.

Kyselyn vastaajamääräksi saatiin 101. Osa vastaajista karsiutui neljännen kysymyksen kohdalla, jossa kartoitettiin todennäköisyyttä tulevaisuuden vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun käytölle. Loppuun asti kyselyyn vastasi 86 vastaajaa.

Vertailututkimus

Toinen tässä opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä oli vertailututkimus. Tutkimusta varten valittiin kolme vuokra-asuntoa välittävää verkkosivustoa tai -palvelua. Valinnat tehtiin käsitysten pohjalta, joiden mukaan vertailukohteet koettiin hyviksi palvelun tarjoajiksi ja joista uskottiin saatavan parhaiksi koetut asiat. Valitut kolme sivustoa ovat Oikotie, Vuokraovi ja Mikalo Oy. Oikotie ja Vuokraovi toimivat yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, mutta niiden kautta välitetään muitakin vuokra-asuntoja. Näihin mainittuihin kahteen palveluun voi jättää hakuvahdin, mikäli omia kriteerejä vastaavaa vuokra-asuntoa ei ole heti tarjolla.

Kolmas vertailuun valittu kohde oli Mikalo Oy ja sen sivut. Mikalo Oy on Mikkelissä toimiva kiinteistöjä omistava yhtiö, joka vuokraa niitä. Voitaisiin sanoa yhtiön olevan tällä alueella yksi suurimmista kilpailijoista. Sen vuoksi haluttiin perehtyä mitä mahdollisia toimintoja yhtiön sivuilta ja palvelusta löytyy, jotta niistä voitaisiin saada näkökulmaa opinnäytetyön tavoitteita tukevasti.

Vertailututkimusta varten laadittiin alustavat vertailussa hyödynnettävät kriteerit, joiden kautta vertailua lähdettiin toteuttamaan. Kriteerit syntyivät tutkimuskysymysten sekä teorian pohjalta. Tarkoituksena oli vastata ennalta laadittuihin kriteereihin mahdollisimman sisältöä tarkastelevan näkökulman kautta. Ennalta laadittujen kriteerien tarkoitus oli keskittyä tämän työn kannalta oleellisiin seikkoihin. Tavoitteena oli huomioida samoja kriteerejä eri vertailukohteita tutkittaessa, joista parhaimmaksi koetut asiat voitaisiin myöhemmin hyödyntää toimenpidesuosituksia laadittaessa.

Vertailututkimus toteutettiin noin viikon aikajaksona 18.3.–24.3. Ajanjakson aikana haluttiin varmistaa, että kaikki huomioitavat seikat saataisiin varmasti kerättyä. Jokaiseen valittuun vertailukohteeseen paneuduttiin huolellisesti. Vertailututkimusta varten valittuihin kahteen palveluun luotiin hakuvahti, jotta saataisiin mahdollisimman selkeä kokonaiskäsitys prosessin etenemisestä valituilla sivustoilla. Vertailun kautta saatu tutkimusaineisto kerättiin erilliseen lomakkeeseen (liite 3). Lomakkeen tarkoitus oli selkeyttää tulosten keräämistä ja myöhemmin helpottaa aineiston analysointia.

Aineiston analyysi tässä opinnäytetyössä

Tässä opinnäytetyössä tehdyn kyselytutkimuksen aineiston analyysi aloitettiin kyselyn sulkeuduttua, kun tutkimusaineisto oli kerätty. Ensin kyselystä saadut vastaukset tarkastettiin ja käytiin huolellisesti läpi. Näin ollen huolimattomasti täytettyjä vastauksia voitiin tarkastella lähemmin laadun varmistamiseksi.

Määrällisen tutkimuksen aineisto tulee saattaa sellaiseen muotoon, että sitä voidaan analysoida esimerkiksi numeerisena. Tässä opinnäytetyössä aineisto saatiin numeerisena Webropol-kyselytyökalun avulla helposti. Raportointi muodostettiin kuvin ja taulukoin, joista ilmenee tarkemmat tiedot jokaisen kysymyksen vastauksista. Kuvia hyödynnettiin aineistoa analysoitaessa taulukoita enemmän. Vastausten jakaumataulukot sijoitettiin liitteisiin. Kuvien ja taulukoiden lisäksi aineistoa kuvailtiin tekstimuotoisena, jonka tarkoitus oli tukea kuvia sekä taulukoita.

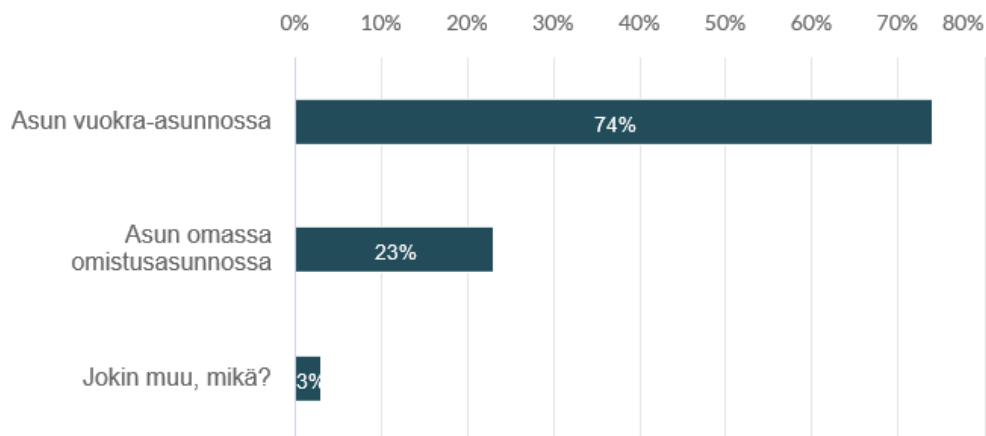
Vertailututkimuksen aineiston analyysi tapahtui hyödyntämällä sisällönanalyysia. Aineiston analyysia laadittaessa perehdyttiin saatuun tutkimusaineistoon. Aineistoa analysoitaessa hyödynnettiin syvää ajattelua, jonka tarkoitus oli aineiston luokittelu. Sisällönanalyysissa luokitteluperusteita voidaan johtaa monin keinoin, joista tähän työhön valittiin teorian kautta laaditut perusteet. Teorian kautta johdettiin valmiiksi vertailun kriteerit, jotka koottiin vielä taulukkoon (liite 3) yhdessä vertailuun valittujen kohteiden kanssa. Taulukkoa käytettiin pohjana vertailun tuloksia analysoitaessa, mutta taulukon lisäksi toteutettiin tekstimuotoista kuvailua havainnollistamaan saatuja tuloksia laajemmin. Luokittelun avulla yhdisteltiin saatuja havaintoja, jotta saataisiin tiivis käsitys saaduista tuloksista.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia. Ensin käsittelyssä ovat kyselytutkimuksen tulokset. Niiden käsittelyn jälkeen syvennytään tehdyn vertailututkimuksen tuloksiin.

6.1 Kyselytutkimus

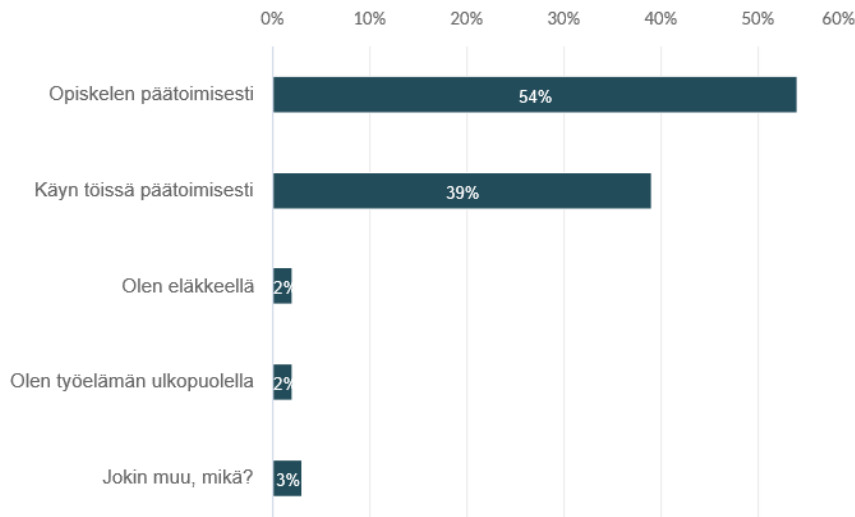
Webropol-kyselytyökalulla toteutetun kyselyn kolme ensimmäistä kysymystä kartoittivat vastaajien (n=101) taustoja. Vastaajilta haluttiin selvittää sukupuoli, johon vastausvaihtoehtoja oli kaksi. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että naisia oli vastaajista noin 22 % ja miehiä noin 78 % (taulukko 2, liite 2).



Kuva 1. Vastaajien asumismuoto (n=101)

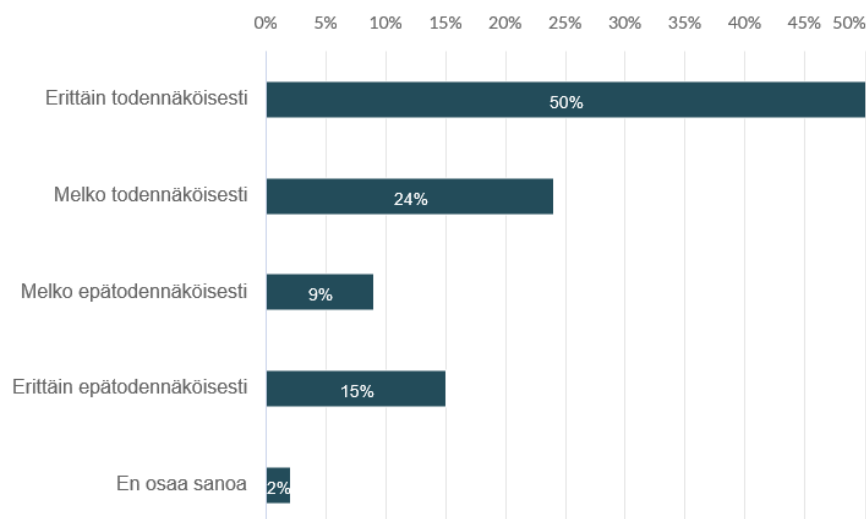
Seuraava kysymys kartoitti vastaajien (n=101) tämän hetken asumismuotoa. Vastaajista selkeästi suurin osa asuu joko vuokra- tai omistusasunnossa. Vastaajista enemmistö (74 %) asuu tällä hetkellä vuokra-asunnossa (kuva 1). Toinen vastausvaihtoehto oli "Asun omassa omistusasunnossa", johon vastauksia saatiin toiseksi eniten (23 %).

Kolmannen kysymyksen kohdalla haluttiin tietää vastaajien (n=101) tämän hetkinen tehtävä tai toimenkuva. Kuvasta 2 nähdään kyselyyn vastanneiden olevan pääasiassa opiskelijoita (54 %) ja työssä käyviä (39 %).



Kuva 2. Vastaajien päätoimenkuva (n=101)

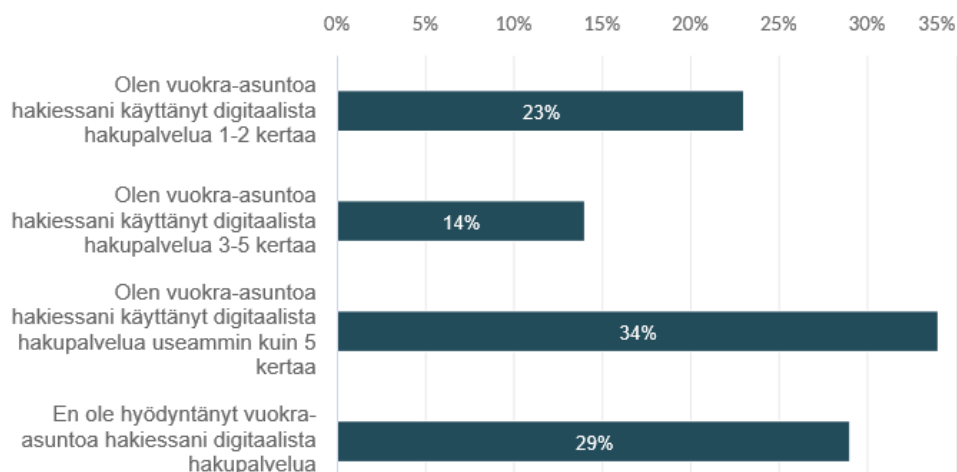
Neljännän kysymyksen tarkoitus oli karsia vastaajia. Tämä tehtiin, jotta vastaukset saataisiin poimittua potentiaalisen kohderyhmän ajatuksista. Mikäli vastaaja valitsi ”Erittäin epätodennäköisesti”, ohjattiin vastaaja kyselyn loppuun. Syynä kyselyn loppuun ohjaamiselle oli, etteivät ”Erittäin epätodennäköisesti” -vaihtoehdon valinneet tuskin tule hakemaan vuokra-asuntoa. Näin he eivät ole ydinkohderyhmää. Vastaajista (n=101) enemmistö (74 %, n=75) ilmoitti hakevansa jatkossa vuokra-asuntoa joko erittäin todennäköisesti tai melko todennäköisesti (kuva 3).



Kuva 3. Vastaajien vuokra-asunnon tarpeen todennäköisyys tulevaisuudessa (n=101)

Viides kysymys kartoitti vastaajien (n=86) aiempia kokemuksia vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun käytöstä. Vastanneista 71 % kertoi aiemmin

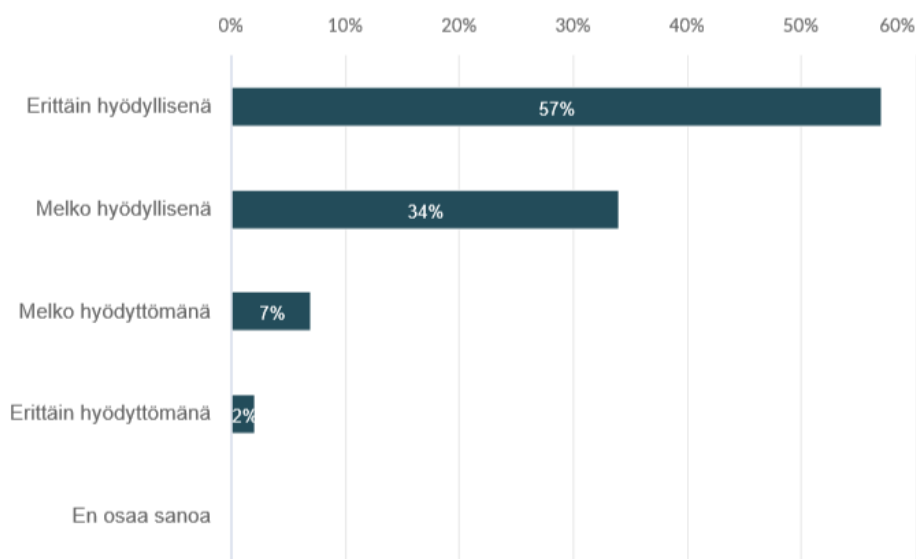
vuokra-asuntoa hakiessaan hyödyntäneensä vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua (kuva 4).



Kuva 4. Vastaajien aiemmat vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun käyttökerrat (n=86)

Mikäli vastaaja vastasi joskus hyödyntäneensä vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua, tarjottiin seuraava kysymys liittyen käytön tyytyväisyyteen. Vastaajista vajaa kolmasosa ei ollut käyttänyt vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua (kuva 4).

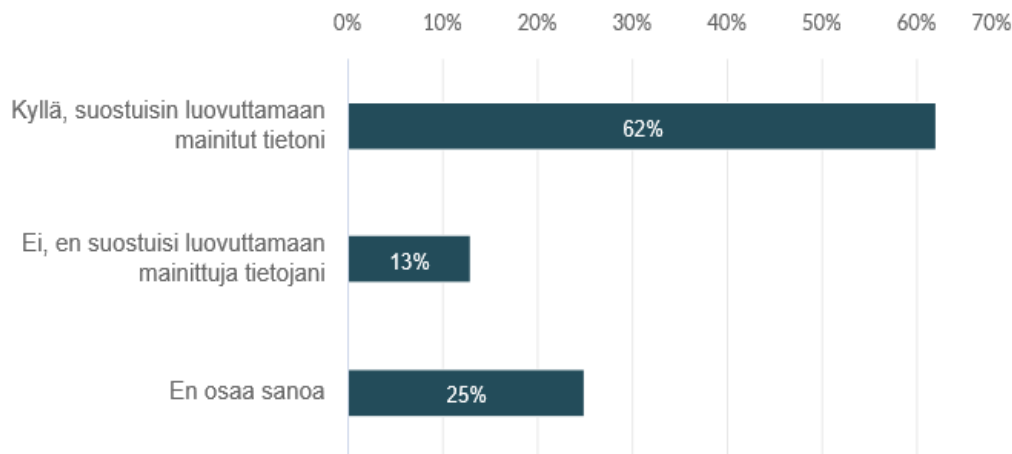
Kuudes kysymys oli vain vastaajille, jotka olivat aiemmin hyödyntäneet vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua. Vastanneilta (n=61) selvitettiin, kuinka hyödyllisenä he olivat kokeneet hakupalvelun sellaista käyttäessään. Enemmistö (91 %) kysymykseen vastanneista koki vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun joko erittäin hyödyllisenä tai melko hyödyllisenä (kuva 5).



Kuva 5. Aiemmin vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua hyödyntäneiden vastaajien kokemukset palvelun hyödyllisyydestä (n=61)

Hakupalvelun käyttö edellyttäisi vähintään nimen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen luovuttamista. Kysymyksen seitsemän kohdalla vastaajilta

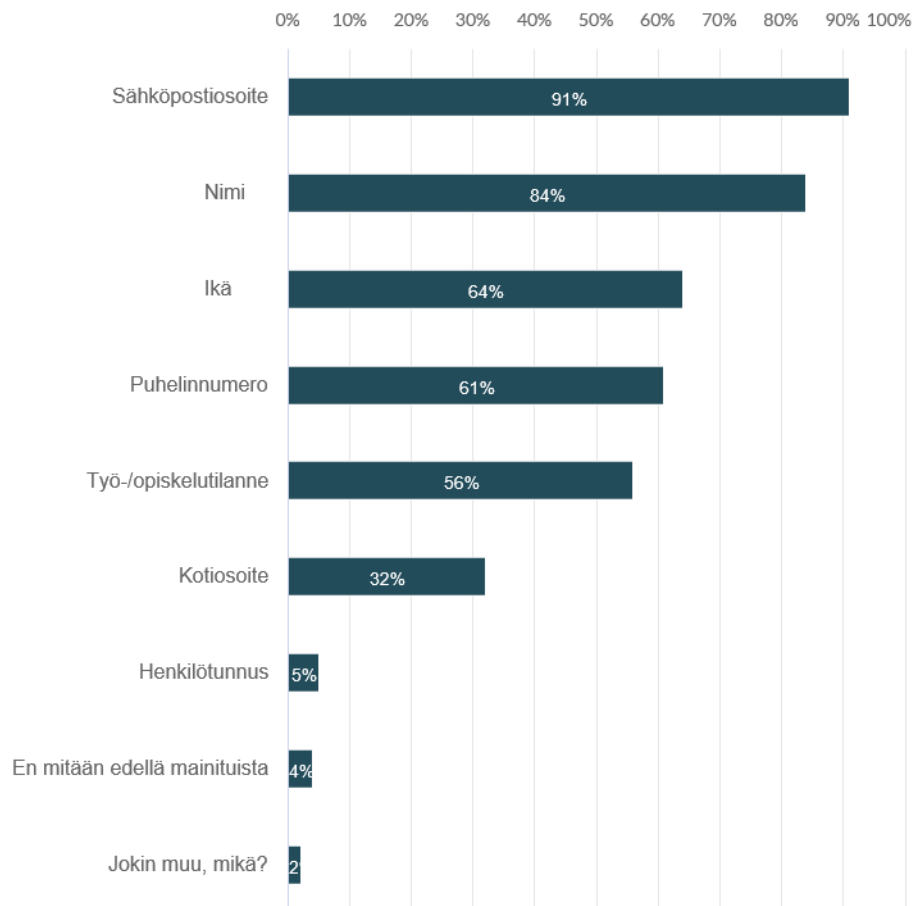
(n=86) haluttiin kysyä, mitä näistä tiedoista he olisivat valmiita luovuttamaan hakupalvelun käyttöön (kuva 6). Kuvasta 6 nähdään, että 62 % vastaajista olisi valmis luovuttamaan mainitut tiedot eli nimen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen. Mainittuja tietojaan ei olisi valmis luovuttamaan 13 % vastaajista. Neljännes vastaajista ei osannut sanoa (kuva 6).



Kuva 6. Määriteltyjen tietojen luovuttamisen suostuvuusjakauma kaikkien vastaajien kesken (n=86)

Kysymyksen kahdeksan kohdalla haluttiin kartoittaa vastaajien (n=86) mieltä siitä, mitä tietoja he olisivat valmiita luovuttamaan digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun käyttöön (kuva 7). Tietojen luovutus mahdollistaisi palvelun käytön.

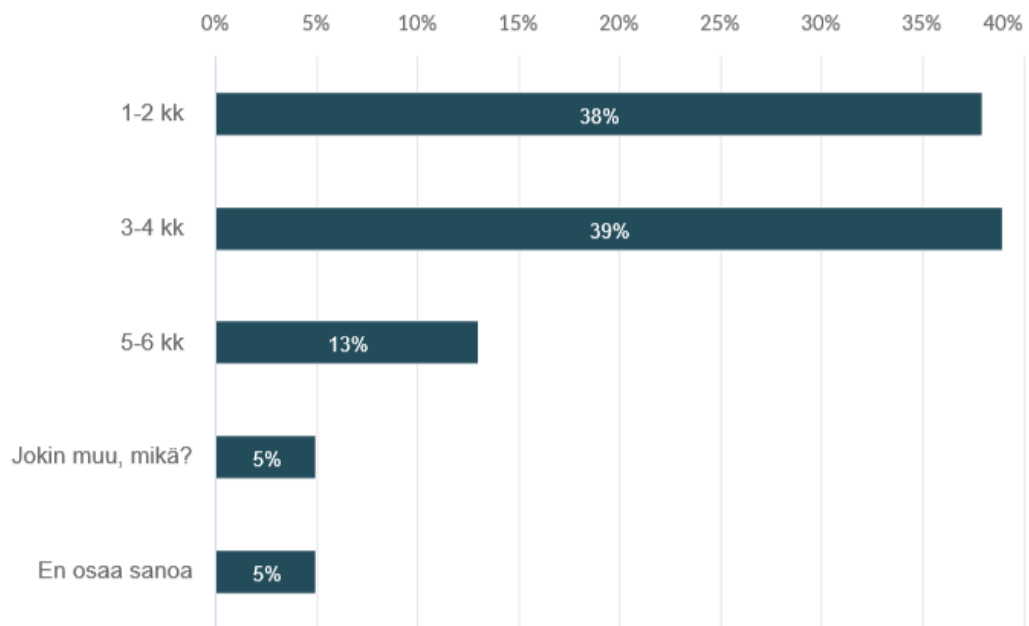
Vastaajien luovutettaessa tietojaan hakupalvelun käyttöön, tietoja ei käytettäisi muihin tarkoituksiin. Sähköpostiosoitteen olisi valmis luovuttamaan 91 % vastaajista. Toiseksi eniten (84 %) kannatusta sai nimen luovutus. Iän olisi valmiita luovuttamaan 64 % kyselyyn vastanneista (kuva 7).



Kuva 7. Vastausjakauma hakupalveluun luovutettavista tiedoista (n=86)

Puhelinnumeron olisi valmiita luovuttamaan melkein yhtä suuri osa vastaajista (61 %). Henkilötunnustaan ei olisi monikaan (5 %) valmis ilmoittamaan. Osa vastaajista ei olisi valmis luovuttamaan mitään edellä mainituista.

Yhdeksännessä kysymyksessä vastaajilta (n=86) haluttiin kysyä, kuinka kauan he toivoisivat oman haun olevan voimassa hakupalvelussa. Tarkoituksena olisi, että haku poistuisi automaattisesti. Haun voimassaolon kestoon voisi kuitenkin itse vaikuttaa, ennen haun automaattista poistumista. 38 % vastaajista oli sitä mieltä, että haun tulisi olla voimassa 1-2 kk. Vastaajista 39 % kertoi 3-4 kk olevan sopiva aika haun voimassa ololle ennen automaattista poistamista (kuva 8).



Kuva 8. Haun voimassaolon toiveet vastaajien kesken (n=86)

Kyselyn kymmenes kysymys mahdollistaa vastaajille vahvan kannan oton hakulomakkeen sisältöön (kuva 9). Vastaajilta haluttiin selvittää, kuinka hyödyllisinä he pitäisivät annettuja hakukriteerejä, mikäli hakisivat vuokra-asuntoa digitaalista hakupalvelua apuna käyttäen. Jokaiseen hakukriteeriin vastaajan tuli ottaa kantaa vaihtoehtoin "Erittäin tärkeä", "Jossain määrin tärkeä", "Jossain määrin tarpeeton" tai "Täysin tarpeeton". Vastausvaihtoehtona "Erittäin tärkeä" vastaa arvoa 4 ja "Täysin tarpeeton" vastaa arvoa 1.

Kuvasta 9 ilmenee, mitä hakukriteerejä pidettiin tärkeimpinä ja mitkä hakukriteerit puolestaan koettiin vähiten tärkeinä. Kuvasta 9 nähdään, että vastaajien kesken vuokran määrää hakukriteerinä pidettiin tärkeimpänä. Asunnon pinta-ala ja neliöt nousivat toiseksi tärkeimmäksi hakukriteeriksi.



Kuva 9. Vastaajien hakukriteerien tärkeyden keskiarvo

Viimeinen kyselyn kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajilla oli mahdollisuus jättää omia kommentteja. Kysymys kuului: ”Mitä muuta haluaisitte digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun sisältävän?”. Tähän kysymykseen ei ollut välttämätöntä vastata ja kysymykseen saatiin 25 kappaletta erilaisia kommentteja vastaajilta.

Kommenttien pohjalta saadut toiveet voidaan jakaa karkeasti neljään yläluokkaan, joiden lisäksi saatiin yleisiä kommentteja. Ensimmäisen luokan sisältö

pohjautuu toiveisiin asunnosta. Toiveena oli tieto lemmikeistä, saako niitä ottaa asuntoon ja onko asunnossa mahdollisesti aiemmin ollut lemmikkejä. Sisältöön toivottiin myös rajausta ja tietoa siitä, saako asunnossa tupakoida. Tähän luokkaan voidaan liittää myös toive asunnon varustelusta, jolla tarkoitettiin tietoa kalusteista. Kalusteista haluttiin rajata, onko asunto valmiiksi kalustettu vai ei.

Toisena luokkana voidaan pitää toiveita taloyhtiön tiedoista. Hissittömyyden kannalta toivottiin rajausta ja tarkennusta sen suhteen, onko ensimmäinen asuinkerros maan tasalla vai muutaman rappusen päässä. Kommenteissa kerrottiin sillä olevan merkitystä hissittömyyden kannalta, esimerkiksi jos kyseessä on liikuntarajoite. Taloyhtiön tiedoista haluttiin hakulomakkeen sisältöön rajausta myös pyykkituvasta, löytyykö sellainen vai ei. Taloyhtiötä ja osittain myös asuntoa koskeviin kriteereihin toivottiin myös rajausta tulevista remonteista.

Kolmantena luokkana voidaan pitää kohteen lähiympäristöä. Tällä tarkoitettiin ja toivottiin tietoa siitä, millaiset julkisen liikenteen mahdollisuudet asunnon läheisyydestä löytyy. Toiveena oli myös ympäristöön liittyen rajausta hakulomakkeelle siitä, millaisia lähialueen palveluja on saatavilla.

Avoimen kentän kautta saatujen vastausten pohjalta neljänteen luokkaan voidaan jakaa kommentit koskien vuokranantajaa ja vuokrasuhdetta. Vuokranantajan kohdalla toiveena oli rajausta ja kriteeri sille, onko vuokranantaja yritys vai yksityinen. Ehdotuksena toivottiin myös tietoa sopimuksen luonteesta eli onko kyseessä määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. Mikäli mahdollista, toivottiin myös ajatuksia ja kommentteja aiemmilta vuokralaisilta siitä, millaista asunnossa on asua. Vuokrakohdetta koskien toivottiin lomakkeen sisältöön rajausta myös siitä, onko asunnon kohdalla harkittu myyntiä.

Yleisiä kommentteja saatiin siitä, että hakulomakkeen sisällön tulisi olla selkeä. Kommenttien pohjalta toiveena oli yksinkertainen hakulomake, jonka täyttö olisi helppoa. Kommenteissa ei ilmennyt selkeitä ehdotuksia, kuinka näitä tulisi toteuttaa. Avoimen kysymyksen vastauksia saatiin useita erilaisia, joista osa ehkä ei vastannut täysin sitä, mitä alun perin ajateltiin tai vastaajilta haettiin. Kyselyn tarkoitus oli kerrottu vastaajille heti alussa. Voi kuitenkin olla,

ettei tarkoitusta ja tavoitetta tästä huolimatta täysin sisäistetty. Siitä lisää tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa.

6.2 Vertailututkimus

Tässä alaluvussa käydään läpi vertailututkimuksen kautta saatuja tuloksia. Tulokset kerättiin kriteereittäin, joiden mukaan edetään myös tuloksia tarkasteltaessa. Tulokset kerättiin etukäteen laaditun lomakkeen (liite 3) mukaisesti sekä lomakkeen lisäksi tuloksia koottiin tekstimuotoisena.

Vuorovaikutus

Vertailussa käytetyistä kriteereistä ensimmäinen oli vuorovaikutus, jonka kautta perehdyttiin palvelun tapaan toteuttaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa. Tutkimusaineiston mukaan Oikotie toteuttaa vuorovaikutusta käyttäjien kanssa käyttäjän rekisteröitymisen kautta, kuten myös Vuokraovi. Käyttäjältä vaaditaan rekisteröitymistä, jotta voidaan luoda omat sivut. Rekisteröityminen toimii myös edellytyksenä oman hakuvahdin tallentamiselle. Molempien mainittujen palvelun tarjoajien omien sivujen kautta käyttäjä voi selata luomiin hakuvahteja sekä lisätä suosikkeja halutuista kohteista. Omia hakuvahteja on mahdollista muokata tai poistaa sekä Oikotiellä että Vuokraoven sivuilla. Oikotiellä käyttäjän omille sivuille on sijoitettu asiakaspalvelun puhelinnumero isolla, johon voi soittaa ongelmatilanteessa. Vuokraovi kerää palautetta käyttäjiltään ja sivuilla onkin selkeästi ”Anna palautetta” –linkki, jonka kautta käyttäjillä on mahdollisuus antaa palautetta palvelun kehittämiseksi.

Voidaan myös sanoa, että Vuokraovi vuorovaikuttaa käyttäjiensä kanssa huomioiden palvelun käyttökielen. Käyttäjillä on mahdollisuus valita joko suomi tai englanti asiointikielekseen. Sama mahdollisuus asiointikielen valinnan suhteen on myös kolmannen vertailukohteen Mikalo Oy:n sivuilla.

Mikalo Oy toteuttaa vuorovaikutusta hieman eri tavalla, kun kaksi muuta palvelun tarjoajaa. Mikalo Oy:llä on sivuillaan toimiston aukioloajat, käyntiosoite ja asiakaspalvelun puhelinnumero. Muutoin vuorovaikutusta käyttäjiin ei lomakkeen kannalta ole. Hakuomaketta täytettäessä vaaditaan käyttäjän tiedot, mutta rekisteröitymistä sivuille ei vaadita samalla lailla kuin kahdella muulla

palveluntarjoajalla. Mikalo Oy ei myöskään tarjoa käyttäjilleen omia sivuja samalla tavoin kuin kaksi muuta vertailukohdetta.

Tehokkuus

Tehokkuudella tarkoitetaan tässä tapauksessa vaivattomuutta ja helppokäyttöisyyttä. Tutkimuksesta ilmeni, että lomakkeelle vaaditut kriteerit asunnon haku varten löytyvät heti sivujen alusta sekä Oikotien että Vuokraoven sivuilla. Tämä luo vaivattomuutta. Oikotien sivuilla tehokkuus on melko onnistunutta, kunhan käyttäjä ymmärtää olevansa vuokra-asuntojen puolella eikä esimerkiksi myytävien kohteiden sivuilla ja hakulomakkeella. Myyntikohteiden sivut löytyvät melkein samoja väyliä pitkin, joten tulee olla tarkkana.

Vuokraoven sivut puolestaan on tarkoitettu ainoastaan vuokra-asuntoja varten. Näin ollen sivuilla lisätään tehokkuutta helppokäyttöisyyden kautta, kun muut asiat eivät ole sekoittamassa käyttäjän ajatuksia. Vuokraoven sivuilla tehokkuutta lisää hakulomaketta täytettäessä mahdollisuus rajaukseen haetaanko vuokra-asuntoa, kimppakämpää vai ko mahdollisesti muita vaihtoehtoja. Sekä Oikotien että Vuokraoven sivuilla haku varten voi tarvittaessa kirjata lisää hakukriteerejä, mutta niiden huomaaminen voi olla tehokkuuden kannalta heikkoa. Syynä tälle, ettei lisää hakukriteerejä vaihtoehtoa ole juuriakaan korostettu tai tuotu esiin. Sen lisäksi lisää kriteerejä valittaessa avautuu uusi-ikkuna, eikä pysytä enää etusivulla. Hakuvahdin jättäminen kummallakaan näillä sivuilla ei kuitenkaan vaadi lisää kriteerejä, vaan niiden täyttäminen on käyttäjälle vapaaehtoista. Näin ollen hakuvahdin voi toteuttaa melko pienelläkin määrällä hakukriteerejä.

Mikalo Oy:n asunnon hakulomake on looginen täyttää. Hakulomake ei kuitenkaan ole heti etusivulla sellaisenaan, vaan se avautuu erillisen linkin kautta. Linkki kuitenkin löytyy jo etusivulta. Muiden palvelun harjoittajien lomakkeet ovat yksisivuisia, kun taas Mikalo Oy:lla lomake on jaettu teemojen mukaan eri sivuille lomakkeen täytön edetessä. Alussa kysytään hakijan tietoja ja mahdollisia kanssahakijan tietoja. Mikäli asuntoa haetaan yksin, voidaan sanoa, että kanssahakijan tiedot tässä vaiheessa voivat hieman horjuttaa tehokkuutta. Kanssahakijan tiedot voivat antaa sekavan kuvan. Toisaalta jos hakijoita on useampia, samalla lomakkeella mahdollistettu haku molemmille tekee

käytöstä vaivatonta. Vaivattomuutta lomakkeella lisää myös tähdellä merkityt pakolliset kohdat.

Ongelman ratkaisu

Tutkimuksen kolmas ennalta määritelty vertailun kriteeri oli ongelman ratkaisu. Sen avulla haluttiin kartoittaa, kuinka käyttäjä saa ongelmaansa ratkaisun. Oikotien hakulomakkeen rakennetta noudatettaessa ongelmaan saadaan ratkaisu, sillä lomakkeen avulla tehty hakuvahti varmistaa ongelman ratkaisun käyttäjälle tarjoamalla oikeanlaisen kriteerit täyttävän kohteen sellaisen löytyessä. Sama pätee Vuokraoven kautta toteutettuun hakuvahtiin. Vuokraoven ongelman ratkaisu kuitenkin toimii hieman yksilöidymmin, sillä käyttäjällä on mahdollista rajata hakuvahti koskemaan esimerkiksi vuokra-asuntoja tai kimp-pakämppejä.

Mikalo Oy toteuttaa ongelman ratkaisua myös hakulomakkeen avulla. Mikäli hakulomakkeen täytössä tarvitaan apua ongelmien ilmetessä, palveluntarjoajalla ei ole tarjota samanaikaisesti ratkaisua tähän. Tällaisessa tilanteessa käyttäjän on palattava etusivulle hakemaan apua. Oikotie ja Vuokraovi eivät myöskään tarjoa selkeitä ohjeita tai apua lomakkeen tai hakuvahdin täyttöön. Oikotien sivuilla kuitenkin yhteystiedot ja asiakaspalvelun tietojen linkit löytyvät samoilta sivuilta hakulomakkeen kanssa. Oikotien asiakaspalvelun tiedot avautuvat erilliseen välilehteen, jolloin tietoja voidaan tarvittaessa hyödyntää samanaikaisesti lomakkeen täytön yhteydessä ongelmatilanteessa.

Arvon muodostaminen

Neljäntenä vertailututkimuksessa haluttiin selvittää, kuinka palvelu muodostaa arvoa käyttäjilleen. Arvoa muodostavat sujuva ja nopea palvelun käyttäminen. Tutkimuksessa havaittiin, että Oikotien, kuten myös Vuokraoven kautta laadittavan hakuvahdin ja sen lomakkeen täyttäminen tapahtuvat nopeasti. Molempien palvelun tarjoajien hakulomakkeen looginen eteneminen tuo lomakkeen täyttöön sujuvuutta. Täytettävän haun kannalta tärkeät hakukriteerit löytyvät heti hakulomakkeen alusta ja pikkutarkat seikat on sijoitettu lomakkeen loppuosioon, jolloin niihin perehtyminen ei ole välttämätöntä. Tätä kautta voidaan säästää aikaa ja toteutetaan nopeaa asiointia. Tutkimuksen myötä ilmeni

myös, että Oikotie kuten Vuokraovikin tuottavat käyttäjilleen arvoa olemalla maksuttomia. Mikalo Oy:n vuokra-asunnon hakulomakkeen jättäminen on myös maksutonta.

Mikalo Oy:n hakulomake etenee myös loogisesti ja arvoa saadaan sujuvuuden kautta, joka varmistetaan lomakkeen loppuun sijoitetulla yhteenvedolla. Siitä käyttäjä voi tarkistaa tallentamansa tiedot. Mikalo Oy:n hakulomakkeella on välttämätöntä luovuttaa oma henkilötunnus. Tarkkaa syytä sen kysymiselle ei ole annettu, joka voi luoda osittain hieman turvattoman tunteen.

Saatujen tulosten mukaan voidaan sanoa, että selkeät ohjeet luovat arvoa käyttäjille. Oikotien sivuilla on ohjeet ainoastaan yksityisille ilmoittajille. Ohjeita ei tutkimusaineiston perusteella löydy lomakkeen täyttöön. Vertailukohteista Vuokraovi eikä Mikalo Oy myöskään tarjoa käyttäjilleen erikseen ohjeita hakulomakkeen tai –vahdin täytölle. Mikalo Oy kuitenkin tarjoaa käyttäjälleen erikseen ”Asuntoa hakevalle” –linkin, jonka takaa löytyy tietoa asuntoa hakevalle käyttäjälle. Nämä yleiset ohjeet eivät kuitenkaan koske hakulomakkeen täyttämistä.

Tehdyn tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa Oikotiellä käytettävän yhteistyöväittäjiä, joiden nimet tuodaan selkeästi esille. Tällainen lisää käyttäjille turvallisuuden tunnetta, sillä tutut yritykset luovat tunteen tuttuudesta ja muodostavat eräänlaisen luottamuksen. Muihin vertailun kohteeksi valittujen palveluntarjoajien sivuilta ei löytynyt yhtä selkeästi samaa huomiota.

Tiedon ajantasaisuus

Oikotie tarjoaa käyttäjilleen ajankohtaista tietoa esimerkiksi tarjoamalla käyttäjille ajankohtaista sisältöä siitä, millaisia vapaita asuntoja on tällä hetkellä saatavilla. Tieto on sijoitettu hakulomakkeen lähelle sivun alkuun, joka kiinnittää huomion. Tutkimuksen mukaan tarjottavat vapaat asunnot koskevat kaikkia asuntoja, mikäli hakukriteerejä ei ole vielä tallennettu.

Vuokraovi Oikotien sivujen lailla tarjoaa käyttäjilleen myös ajankohtaista tietoa yksityisten vuokranantajien kohteista. Mikalo Oy tarjoaa käyttäjilleen mahdolli-

suuden tarkastella kriteerejä täytettäviä kohteita lomakkeen alussa, kun asunnon kriteerit on täytetty. Mikalo Oy kertoo hakulomakkeellaan myös käyttäjille tiedon siitä, mitä kaikkia liitteitä tulee mahdollisestikin toimittaa vuokra-asuntoa hakiessa. Tämä on ajankohtaista käyttäjälle, sillä käyttäjästä tulee vuokra-asunnon hakija. Vuokraoven hakulomakkeen läheltä löytyy mainoksia, jotka tarjoavat myös käyttäjän kannalta oleellista ja ajankohtaista informaatiota. Kuitenkaan millään vertailuun valituilla palveluntarjoajan sivuilla käyttäjille ei tarjota tuoreimpia käänteitä koskien vuokra-asuntojen saamista tai välitystä. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi, millainen kysyntä on tällä hetkellä tai onko uusia lakimuutoksia mahdollisesti tullut.

Relevantti tieto

Oikotiellä asioidessa voidaan sanoa, että kaikki oleellinen ja relevantti tieto löytyvät samalta sivulta. Käyttäjän ei tarvitse palata takaisin erillisille sivuille hakulomaketta täyttäessään, mutta kuitenkin uuteen välilehteen voi tarvittaessa avata esimerkiksi omat sivut. Hakulomakkeen kanssa samalta sivulta löytyy myös tietoa esimerkiksi palveluista, uutisista, käyttöehdoista tai tietosuojasta, mikäli käyttäjä kokee tarvitsevänsä niistä apua lomakkeen tekohetkellä.

Jokainen kolmesta palvelun tarjoajasta tarjoaa lomakkeella relevantit vaihtoehdot asunnon haun kannalta. Mitä tulee palvelun tarjoajien sivuihin, jokainen tarjoaa myös muita tärkeitä tietoja, kuitenkin toisistaan osin poiketen. Mikalo Oy:n hakulomakkeella on mahdollisuus jättää ”Vapaa sana” –hakukenttään lomakkeelle ja sitä kautta hakuun. Vapaa sana mahdollistaa käyttäjälle relevanttien tietojen lisäksi sellaisten tietojen luovutuksen, jotka koetaan oleellisiksi jo olemassa olevien tietojen lisäksi.

Navigointi, saavutettavuuden toteutus

Oiketien navigoinnin voidaan sanoa olevan helppoa. Hakulomake haun tekoon löytyy tutkimuksen tulosten mukaan jo heti alussa. Kriteerejä hakukenttiin täytettäessä ei välttämättä huomata hakukenttien olevan mahdollisuus myös haun tallennukselle. Kun haku halutaan tallentaa ja muodostaa haku-

vahti, sen tallennus tapahtuu samojen hakukenttien kautta, jotka mahdollistava ajanvietteenä toimivan kohteiden selailun. Hakuvahtia varten ei ole omaa lomaketta, joka olisi mahdollista tallentaa.

Vuokraovi tarjoaa myös hakukriteerien hakukentät heti sivujen alkuun, joten hakuvahtia luodessa käyttäjän on helppoa navigoida ja löytää itsensä tähän. Kuten myös Oikotiellä samoin Vuokraoven sivuilla tulee oivaltaa, että hakuvahti luodaan juurikin tässä. Itsessään hakulomakkeella navigointi ja liikkuminen on helppoa. Tarvittaessa Vuokraoven sivuilla hakuvahtia voi tehdä suuremmassa ikkunassa, jos valitaan lisää hakukriteerejä. Tällöin sivuille navigointi tulee tehdä uudelleen. Toisaalta tuloksista ilmenee, että mikäli käyttäjä haluaa esimerkiksi tietoa vuokramökeistä lomaketta täytettäessä, vuokramökien ikkuna aukeaa jo olemassa olevan päälle, jolloin sivulta on haasteellista navigoida itsensä takaisin alkuperäiselle sivulle.

Mikalo Oy:n navigointia helpottaa sivujen yläpalkissa olevat tärkeät tiedot, joita asunnon hakija tai sivujen käyttäjä mahdollisesti tarvitsee lomakkeen täyttöä varten. Mikalo Oy jakaa lomakkeen osiin teemoittain, jolloin eri teemat aukeavat aina uudelle sivulle vanhan tilalle. Näin ollen käyttäjä voi palata takaisin edelliselle tarkastelemaan täyttämäänsä tietoja, mikäli kokee sen tarpeelliseksi. Navigoinnin kannalta tämä on loogista ja selkeää. Toisaalta Mikalo Oy:n hakulomake aukeaa pääsivun päälle, jolloin navigointia varten tulee avata uusi välilehti, mikäli tarvitaan tietoja pääsivuilta.

Liika sisältö

Oikotien sivuilla esiintyvät mainokset voivat luoda sekavan kuvan sekä käyttäjän huomio voi toisinaan kiinnittyä paremmin mainoksiin ja itse hakulomake jää varjoon. Oikotien sivut voivat vaikuttaa rönsyileviltä, sillä samojen sivujen kautta voi etsiä, esimerkiksi työpaikkaa ja muitakin vuokraukseen liittymättömiä palveluja. Toisaalta kiinnostavuuden kannalta muutkin tarjotut mahdollisuudet samojen sivujen kautta voivat luoda käyttäjälle arvoa. Kiinnostavuutta hakulomakkeeseen ja sivustoon lisää se, että omia hakuvahteja pääsee tarkastelemaan ja tämä lisää sitoutuneisuutta.

Vuokraoven sivut tarjoavat myöskin mainoksia ja muutamia liikkuvia osia löytyy muitakin. Nämä luovat sekavuutta ja antavat kuvaa liiallisesta sisällöstä. Mainitut liikkuvat osat ja mainokset näkyvät, kun lomaketta täyttää. Ne voi välttää vain, mikäli lomake avataan erikseen tai valitaan lisää hakukriteerejä, jolloin lomake aukeaa suurempana uuteen ikkunaan.

Mikalo Oy:n sivuilla sekavuutta ja liikaa sisältöä voi luoda kanssahakijan kohta lomakkeessa. Kuitenkin muutoin lomaketta täytettäessä sen yläpalkissa näkyy, missä vaiheessa lomakkeen täyttö etenee prosentillisesti. Tutkimusaineiston mukaan kaikki lomakkeelle vaadittu tieto käyttäjästä tai hakijasta ei ole samalla sivulla, vaan tiedot on jaettu teemoittain, kuten jo mainittua. Tämä voi tuntua liialliselta sisällöltä tai toisaalta selkeyttää etenemistä riippuen käyttäjän tunteista muodostuvista kokemuksista. Lomakkeen täyttöä voidaan pitää pitkäväteisenä, sillä täytettäviä tietoja on usealla sivulla. Tutkimusaineiston mukaan mielenkiintoa Mikalo Oy:n hakulomakkeeseen voi vähentää, että lomakkeella kysytään käyttäjän varallisuudesta. Tämä tieto on osin hieman henkilökohtaista tietoa, jonka luovuttaminen voi tuntua inhottavalta.

Avun tarjoaminen

Vertailututkimuksessa haluttiin tietää myös, kuinka palvelu tarjoaa apua käyttäjilleen. Oikotiellä on jonkinlainen Chat-mahdollisuus, mutta se ei ole aina saatavilla. Apua hakulomakkeen tai -vahdin täyttöön ei ole erikseen. Omien sivujen kautta käyttäjä löytää helposti asiakaspalvelunumeron, johon voi soittaa apua tarvittaessa. Ajantasaisesti apua ja ohjeita ei kuitenkaan juurikaan ole.

Vuokraovi ei myöskään tarjoa juurikaan apua tai ohjeita itse hakulomakkeen täyttöön. Ota yhteyttä –linkki sivuilta löytyy, jota kautta voi ottaa yhteyden ongelmatilanteessa. Tutkimuksesta ilmenee, että Mikalo Oy:n hakulomaketta täytettäessä ei ole mahdollista saman aikaisesti hyödyntää tai kysyä keneltäkään apua, jos tulee askarruttavia asioita. Kuitenkin ennen hakulomaketta yleistä tietoa on jonkin verran, josta voidaan joissakin tapauksissa saada apua.

Tietosuojan huomioiminen

Tutkimusaineiston perusteella voidaan sanoa, että Oikotiellä tietosuojaseloste löytyy sivun alaosista. Sitä ei kuitenkaan ole tarkemmin tuotu esille hakuvahdin tai -lomakkeen kautta. Tietosuojaseloste kertoo rekisterinpitäjästä ja mikäli käyttäjä tallentaa itselleen hakuvahdin, kerrotaan, miten tietoja käsitellään. Vuokraoven kohdalla tietosuojaseloste ja sen sisältämät tiedot löytyvät sivujen alaosasta, mutta hakulomakkeen alussa ei ole kerrottuna mitään tarkemmin. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi tiivistelmää tai yhteenvetoa, joka ottaa kantaa nimenomaan hakulomakkeen kautta luovutettaviin tietoihin tarkemmin.

Mikalo Oy:n tietosuojaseloste löytyy ”Yhtiö” -linkin alta. Kyseinen linkki on sijoitettu sivujen alkuun. Mikalo Oy:n hakulomaketta täytettäessä henkilötietojen käsittelyyn tulee antaa suostumus hakemuksen lopussa rastittaen sitä varten laadittu ruutu.

Käyttötarkoitus

Käyttötarkoitukseen eli vuokra-asuntojen digitaalisen hakupalvelun palveluna Oikotie sopii käyttötarkoitukseen melko hyvin. Mahdollisesti kuitenkin muut palvelut kuten työpaikat jne. voivat sekoittaa käyttäjää, sillä palveluntarjoajan sivusto ei ole ainoastaan vuokra-asuntojen palvelu. Käyttäjän tulee olla tarkka samaan aikaan, ettei erehdy vuokra-asuntoa hakiessaan myytävien kohteiden puolelle.

Puolestaan Vuokraovi sopii käyttötarkoitukseensa todella hyvin, sillä sivulla tarjotaan ainoastaan vuokra-asuntoja. Mikalo Oy:n sivujen käyttäjällä on mahdollisuus hakea vuokra-asuntoa. Sivut mahdollistavat saman hakulomakkeen molemmille, mikäli muuttaa jonkun kanssa. Näin ollen molempien ei tarvitse täyttää ja tallentaa hakemusta. Mikalo Oy tarjoaa vuokra-asuntoja ja on keskitynyt niihin, joten voidaan sanoa sivujen sopivan niiden käyttötarkoitukseen.

Lomakkeen löytyminen

Oikotiellä hakulomake vuokra-asuntoja varten löytyy heti alusta. Käyttäjältä vaaditaan rekisteröityminen, jotta lomakkeen ja sen kautta hakuvahdin voi jättää. Vuokra-asuntoja voi kuitenkin selata ilman rekisteröitymistä. Mikalo Oy:n etusivulla on ”täytä hakemus”, josta helppoa edetä heti asunnon hakuun. Näin ollen käyttäjä tai asunnon hakija ei voi erehtyä. Tutkimusaineiston mukaan Vuokraoven kohdalla vuokra-asunnon hakulomake löytyy etusivulta myöskin jo heti, kuten Oikotienkin sivuilla. Yleisen vuokra-asuntojen haun kautta on mahdollisuus luoda hakuvahti. Kuten on jo noussut esiin, sivuilla ei tarjota erillistä hakulomaketta, joka mahdollistaisi vuokra-asuntojen hakuun jätettävän hakemuksen.

Yhteenveto

Tutkimuksen kautta saatujen tulosten pohjalta voidaan muodostaa yhteenveto saaduista havainnoista, joita palvelun tarjoajia vertailtaessa syntyi. Lyhyesti vuorovaikutus toteutuu rekisteröitymällä tai Mikalo Oy:n sivuilla asiointikielen avulla. Tehokkuutta toteutetaan tarjoamalla hakulomake sivujen alussa. Vuokraovi tarjoaa palveluja ainoastaan vuokra-asuntoja koskien, joka on tehokasta. Mikalo Oy:n tehokkuus perustuu taas hakulomakkeen täyttöön, joka tapahtuu teemoittain.

Ongelman ratkaisu toteutuu jokaisen palvelun tarjoajan sivuilla hakulomakkeen avulla, jolla pyritään tarjoamaan käyttäjälle juuri oikeanlainen ja haluttu vuokrakohde. Arvon muodostaminen lyhyesti kaikkien palvelun tarjoajien kesken koostuu loogisella lomakkeella, joka on helppo täyttää. Ajantasaista tietoa tarjotaan hieman eri keinoin. Oikotiellä kuten myös Mikalo Oy:n sivuilla se tapahtuu tarjoamalla tietoja asunnoista, kun taas Vuokraovi tarjoaa myös tietoa yksityisistä vuokranantajista. Navigointi toteutuu kaikilla sivustoilla tarjoten hakulomake etusivulla, jota kautta navigointi on helppoa.

Käsitys liiasta sisällöstä voi muodostua tarjotuista mainoksista, jotka voivat sotkea käyttäjän keskittymistä. Yhteenvetona avun tarjoamisen toteuttamisesta voidaan sanoa Oikotiellä olevan Chat, Vuokraovi tarjoaa ”Ota yhteyttä” -

linkin ja Mikalo Oy tarjoaa yleistä tietoa ennen hakulomaketta. Tietosuo-
jaselosteeseen on otettu kantaa kaikilla sivuilla samalla tavoin eli se löytyy
palvelun tarjoajan sivuilta linkkien takaa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Tässä luvussa käsitellään molempien tutkimusten kautta saatujen tulosten
pohjalta johtopäätöksiä, joista juonnetaan edelleen toimenpidesuosituksia.
Johtopäätösten tarkoitus on toimia pohjana laadittaville toimenpidesuosituksille.
Saatujen tutkimustulosten lisäksi johtopäätöksiä muodostettaessa pide-
tään mukana myös teorian kautta saatu tieto ja ymmärrys. Näiden jälkeen ar-
vioidaan tutkimuksen luotettavuutta teoriassa sekä pohditaan tässä opinnäyte-
työssä hyödynnettyjen tutkimusten luotettavuutta.

7.1 Yhteenveto

Tämä alaluku käsittelee teorian ja tutkimustulosten pohjalta laaditut johtopää-
tökset. Sen lisäksi tässä alaluvussa tuodaan esille toimeksiantajalle ehdotetut
toimenpidesuosituksien. Toimenpidesuosituksien tarkoitus on toimia toimeksian-
tajalle mahdollisimman tehokkaasti apuna, jotta digitaalisen vuokra-asuntojen
hakupalvelun sisältöä voidaan kehittää.

Hakulomakkeen pakolliset tiedot

Toteutetun kyselytutkimuksen vastaajista aiemmin vuokra-asuntojen digitaal-
ista hakupalvelua käyttäneet kokivat sen hyödyllisenä. Palviaisen (2017) mu-
kaan aiemmat kokemukset vaikuttavat myöhemmin muodostuvaan käyttäjäko-
kemukseen. Tulosten pohjalta ilmeni, että tietojen luovutukseen enemmistö
olisi valmiita luovuttamaan nimen, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Tä-
män perusteella voidaan muodostaa johtopäätös, että näiden mainittujen tieto-
jen luovutus voidaan määrittää välttämättömiksi. Näin voidaan yksilöidä käyt-
täjiä ja tarjota sopivia kohteita sellaisten löydyttyä.

Lisäksi ilmenneiden tulosten perusteella voidaan sanoa, että ikä, työ-/opiske-
lutilanne sekä kotiosoite ovat tietoja, joiden kautta hakija voidaan yksilöidä yhä

paremmin. Tietosuojalain puitteissa tulee kuitenkin huomioida, että jo potentiaalistenkin asiakkaiden tietojen hallinta muodostaa henkilörekisterin (Tietosuojalait 2016, 14). Henkilötunnusta vastaajien enemmistö ei olisi valmiita luovuttamaan, joten sen luovuttaminen hakulomakkeelle tulisi olla vapaaehtoista. Toimenpidesuosituksena ehdotetaan hakulomakkeen sisältöön nimen, kotiosoitteen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen lisäksi pakollisiksi täytettäviksi tiedoiksi myös ikä ja työ-/opiskelutilanne, sillä tavoitteena on tarjota hyvää palvelua käyttäjille tarpeiden mukaan. Näiden tietojen pohjalta käyttäjistä saadaan melko laajat taustatiedot, jolloin yksilöity tarpeisiin vastaaminen on helpompaa. Opinnäytetyön yksi tavoite on vastata potentiaalisten käyttäjien tarpeisiin yksilöidysti ja tarpeet täyttävästi.

Hakukohteen raja

Mahdollisuus rajata vuokrauksen kohde, kuten asunto tai hallitila, mahdollistaa kohdennetumman haun ja ongelman ratkaisun. Vaikka vuokra-asuntoja mahdollisesti haetaan eniten, hakulomakkeen kautta hakuvahdin voi joidenkin palvelun tarjoajien sivuilla muodostaa myös esimerkiksi hallitiloille. Hakukriteerejä valittaessa tietysti kohdennetaan hakua vielä lisää. Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että vuokrakohteiden hakulomakkeella olisi mahdollista erotella vuokrauksen kohde heti alkuun. Tämä erottelu tapahtuisi valitsemalla asunto, halli ym. kaikista vaihtoehtoista, jota varten hakulomake täytetään. Näin ollen voidaan minimoida virhealttius.

Vuorovaikutus ja rekisteröityminen

Saaduista tutkimustuloksista ilmenee, että vuorovaikutusta toteutetaan rekisteröitymisen avulla muiden palvelun tarjoajien sivuilla. Omien tietojen tallennus tietokantaan lisää prosessin nopeutta (Hämäläinen ym. 2016, 47–48). Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että rekisteröitymisen kautta käyttäjät ja asunnon hakijat sitoutetaan palveluun ja rekisteröityminen pienentää vaivan näköä. Tämän perusteella toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että palveluun tulisi rekisteröityä haun tallentamiseksi. Rekisteröitymisen kautta voitaisiin myös tarjota ajankohtaista tietoa omilla sivuilla sekä hakuvahteja pääsisi tarvittaessa muokkaamaan.

Haun voimassaolo

Haun voimassaoloa toivottiin pääosin 1–4 kk välille, mutta ajatuksena oli myös vapaavalintainen määrittely voimassaololle. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että käyttäjälle suotavinta olisi mahdollistaa vapaasti valinta kauanko haku olisi voimassa ennen sen poistumista. Näin ollen voidaan toteuttaa mahdollisimman monen käyttäjän tarpeet ja toiveet, kun hakuaika voidaan itse määrittää. Joidenkin palvelun tarjoajien sivuilla haku on automaattisesti tietyn aikaa voimassa, joka ei välttämättä aina ole käyttäjien tietoisuudessa. Näin ollen itse määritelty voimassaolo haulle lisää tietoisuutta ja käyttäjä voi olla varma siitä, milloin haku poistuu. Näiden tulosten pohjalta toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että palvelun sisältöön lisätään vapaavalintainen kohta, jossa käyttäjä pääsee itse määrittelemään haun voimassaolon.

Ryhmittely

Vuokran määrä, asunnon neliöt sekä tyyppi ja huoneluku koettiin tärkeimpinä kriteereinä. Asunnon toivottu sijaintialue nousi myös korkeaksi kriteeriksi, kun puolestaan ei-toivottu sijaintialue ei saanut kannatusta. Tästä johtopäätöksenä voidaan sanoa, että asuntoa koskevat hakukriteerit koetaan tärkeimpinä haun kannalta. Asunnon sijaintialueen valinta hakukriteerinä voisi olla yhdistettynä, jolloin hyödynnetään ryhmittelyä. Ryhmittelyä hyödynnettäessä tulee valita oikeanlaiset otsikot, sillä huonosti nimetyt ryhmät luovat lomakkeesta sekavan (Hyysalo 2006, 159–161). Hyysalon (2006) mukaan ryhmittelyssä parasta olisi esittää oleelliset seikat ensimmäisenä ja vähemmän tarpeelliset toiminnot tulisi sijoittaa sivummalle. Saatujen tutkimustulosten pohjalta voidaan sanoa, että pieniin yksityiskohtiin kantaottavien hakukriteerien sijoittaminen ja ryhmittely lomakkeen loppupuolelle mahdollistaisi lomakkeella eheyden ja pysytävyyden selkeässä sisällössä. Nopea ja vaivaton käyttäminen mahdollistetaan ilmenneiden tulosten pohjalta lomakkeen selkeällä sisällöllä.

Veden ja sähkön hintaa pidettiin tulosten mukaan melko tärkeänä hakukriteerinä. Autopaikan saatavuus sekä parveke/piha hakukriteereinä saivat keski-vertokannatusta. Saunaa huoneistokohtaisena hakukriteerinä pidettiin tärke-

ämpänä kuin taloyhtiön sauna, joka edelleen tukee ajatusta huoneistokoh-
taisten kriteerien tärkeydestä. Nettiysteys, hissi, ilmastointi sekä asuinkerros
eivät nousseet kovinkaan vahvasti esiin. Johtopäätöksenä edelleen voidaan
sanoa, että asunnon ominaisuuksia pidetään pääosin tärkeämpinä ja kiinnos-
tavampina, kuin taloyhtiön yleisiä ominaisuuksia.

Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että hakulomakkeen sisältö muodoste-
taan ryhmittelyä hyödyntämällä. Se toteutuisi niin, että tärkeimmäksi koetut
hakukriteerit sijoitetaan ryhmitellysti lomakkeen alkuun ja haun viilausta mah-
dollistavat kriteerit ryhmitellään myöhemmälle. Näin ollen pysytään selkeässä
kokonaisuudessa lomakkeella, joka luo arvoa käyttäjille. Alkuun tulisi sijoittaa
ensin hakijan tiedot, joiden kautta haku saataisiin alkuun. Sitten asunnon omi-
naisuudet ja kriteerit, joiden jälkeen vasta kriteerit taloyhtiöstä.

Lisätoiveet

Tehdyn tutkimuksen pohjalta ilmeni, että mahdollisuus lemmikkieläimistä halu-
taan rajata jo hakulomakkeella. Ensimmäisen asuinkerroksen kohdalla puoles-
taan tulisi tehdä tarkennus, onko kyseessä maan tasalla oleva asunto vai
mahdollisesti muutaman rappusen päässä sijaitseva ensimmäinen kerros.
Tämä vaikuttaa tietoon hissittömyydestä, jonka rooli muuttuu, mikäli kyseessä
on ensimmäinen asuinkerros muutaman rappusen päässä. Näin ollen hissiä
tarvitaan mahdollisesti jo ensimmäiseen kerrokseen siirryttäessä, kun taas lii-
kuntarajoitteinen pääsee maan tasalla olevaan asuntoon ilman hissiä.

Tuloksista ilmeni myös, että tieto vuokranantajasta haluttiin rajata hakulomak-
keella. Tällä tarkoitetaan rajausta yksityisten vuokranantajien ja yrityksistä
vuokranantajina kesken. Ehdotuksena oli myös tieto siitä, onko remontteja tu-
lossa ja onko asunto mahdollisesti menossa myyntiin. Johtopäätöksenä voi-
daan sanoa, että lomakkeelle tulisi sijoittaa edellä mainituista asioista vaihto-
ehdot kriteereiksi. Näin ollen asunnon hakija voi rajata hakuaan edelleen yksi-
löidymmäksi. Valmiiksi kalustetut asunnot haluttiin myös sisällyttää kriteerei-
hin.

Toimenpidesuosituksena näiden pohjalta ehdotetaan, että tieto lemmikeistä, tarkennus ensimmäisestä asuinkerroksesta hissittömyyden merkityksessä, raja- ja vuokranantajista, tieto tulevien remonttien mahdollisuudesta sekä myynnin mahdollisuudesta ja valmiiksi kalustetusta asunnosta tulisi sisällyttää lomakkeelle. Nämä kaikki ovat lisätoiveita vuokrakohteesta, jolloin tässäkin voidaan hyödyntää ryhmittelyä. Lisätoiveet tulisi ryhmitellä lomakkeen loppuun, jotta edelleen säilytetään selkeys.

Ryhmittely nousee parhaaksi mahdolliseksi tavaksi toteuttaa sisältöä, jolloin sisältö on ymmärrettävää ja loogista. Lisätoiveet eivät myöskään ole kaikille yhtä tärkeitä, jolloin edelleen voidaan säästää aikaa, kun ne eivät sekoita käyttäjää lomakkeen alussa. Tämän kautta voidaan taas palata siihen, että vastaanottajien tarpeisiin mahdollisimman odotuksia vastaavasti ja tehokkaasti.

Käyttötarkoitus

Saadun teoriaymmärryksen sekä tulosten pohjalta voidaan sanoa, että hakulomake tulee kohdistaa ainoastaan vuokrakohteiden hakuun. Sinkkonen ym. (2009) määrittelevät palvelun käytettävyyteen kuuluvan sen soveltuvuus sille tarkoitettuun tehtävään. Muut mahdolliset lisäpalvelut esimerkiksi myytävistä asunnoista tulee tarjota eri kautta. Näin ollen lomakkeen käyttötarkoitus pysyy siinä, mihin se on tarkoitettu. Tuloksista ilmenee, että vuokra-asuntojen hakeneminen ja selailu ovat mahdollista myös tallentamatta hakulomaketta. Kohteita voi hakea täyttämällä hakukriteerikentät, mutta haun jättäminen ei ole pakollista. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että hakukenttien lähelle tulisi sijoittaa erikseen hakulomake, mikäli haku halutaan jättää lomakkeen kautta palveluun. Näin ollen ei luoda sekavuutta siitä, miten hakulomake on mahdollista tallentaa palveluun oikeanlaisen vuokrakohteen löytämiseksi pelkän selailun sijaan.

Tällä hetkellä toimeksiantajan hakuvahdin tallennettua saadaan vahvistussähköposti, mutta sen lisäksi varmuutta ja selkeyttä lisääisi hakulomakkeen selkeä käyttötarkoitus oikein sijoitettuna. Olisi oleellista sijoittaa hakulomake oikein nimettynä ja selkeästi selailua mahdollistavien hakukenttien lähelle. Näin mahdollistetaan selkeä navigointi, joka helpottaa palvelun käyttöä ja muodostaa

eheät sivut ja sisällön (Sinkkonen ym. 2009, 35–36). Hakulomakkeella on eri tehtävä, kuin pelkillä selailun mahdollistavilla hakukentillä. Sen vuoksi ne tulisi erotella toisistaan, mutta navigoinnin kannalta sijoittaa kuitenkin toistensa läheisyyteen. Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että oikeanlaisen kohteen löytämiseksi tallennettava hakulomake sijoitettaisiin erikseen selailukentistä, kuitenkin niiden läheisyyteen ja selkeästi erilleen myytävistä kohteista.

Avun tarjoaminen

Saatujen tutkimustulosten mukaan avun tarjoaminen voi tapahtua Chat-mahdollisuutta tarjoten. Palvelunumero, selkeät lomakkeen täyttöohjeet ja ajankohtaiset tiedotteet tarjoavat käyttäjälle apua Chat-palvelun ollessa suljettuna ongelmatilanteen ilmetessä. Näin ollen voidaan helpottaa lomakkeen täyttöä tukemalla ja tarjoamalla apua ajankohtaisesti. Chat-palvelun palveluajankohdat tulisi lukea selkeästi, jotta käyttäjä voi tarvittaessa palata käyttämään palvelua Chat-palvelun ollessa käytettävissä. Lomakkeella tulisi olla tieto palvelunumeron mahdollisuudesta Chat-palvelun saatavuuden ulkopuolella. Palvelunumerosta käyttäjän olisi mahdollista saada ajankohtainen apu Chat-palvelun ollessa suljettuna. Käyttämisen helppouden vuoksi tulee olla saatavilla ja tarjota mahdollisuus avun saamiselle tarvittaessa (Helsingin kaupunki 2017). Toimenpidesuosituksen ehdotetaan, että hakulomakkeen täyttöä varten tarjotaan ajankohtaisesti apua lomakkeen täyttöä varten tai muunlaisten ongelmien ilmetessä Chat-palvelun lisäksi myös palvelunumeron ja ajankohtaisten tiedotteiden avulla.

Tietosuojalausekkeen huomioiminen

Tehdyn tutkimuksen tuloksista ilmenee, että tietosuojaselosteet löytyvät palvelun tarjoajien sivustoilta. Niitä ei kuitenkaan erikseen tuoda esille hakulomakkeella. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että haussa kysyttävät henkilötiedot ei ole perusteltu erikseen hakulomakkeella, vaan tieto tulee etsiä hakulomakkeen ulkopuolelta. Toimeksiantaja tarjoaa hakuvahtia täytettäessä tietosuojaselosteen linkin, josta ilmenee kaikki tietosuojaan liittyvä tieto. Linkki kuitenkin kertoo yleisesti tietosuojaa koskevista asioista. Tiivistetty informaatiota antava teksti, joka koskee nimenomaan hakulomakkeelle luovutettavia henkilötietoja, lisäisi tietoisuutta ja turvallisuuden tunnetta. Käyttäjillä on oikeus saada

tieto, mihin henkilötietoja käytetään (Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a). Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että ennen tietojen täyttöä hakulomakkeelle sijoitettaisiin tiivis teksti, jossa vielä kerrotaisiin tietojen tulevan suojatusti palvelun tarjoajan käyttöön. Tällä varmistettaisiin selkeästi käyttäjän tietoisuus siitä, mihin tietoja käytetään ja muodostetaan luottamusta käyttäjän ja palvelun tarjoajan välille. Hakulomakkeen loppuun tulisi sijoittaa myös viimeinen suostumuksen antamisen ruutu, jossa käyttäjä antaa luvan tietojen käsittelylle. Suostumuksen kautta käyttäjä antaa vapaaehtoisesti luvan tietojen käsittelyyn (Tietosuojalait 2016, 4).

Lomakkeen yhteenveto

Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että eräs vertailukohteeksi valittu palvelun tarjoaja esittää lomakkeen lopussa vielä yhteenvedon täytetystä lomakkeesta. Yhteenvedosta hakija pääsee tarkastamaan täyttämänsä tiedot. Johtopäätöksen voidaan sanoa, että tämä luo selkeyttä ja mahdollistaa viime hetken muutokset lomakkeelle ennen tallentamista. Toimenpidesuosituksena ehdotetaan, että hakulomakkeen lopusta löytyisi yhteenveto tehdystä lomakkeesta ja tarjottaisiin hakijalle mahdollisuus myös palata muokkaamaan hakulomakettaan ennen sen tallentamista. Mikäli aiemmin ehdotettu rekisteröityminen otetaan käyttöön, sitäkin kautta pääsee muokkaamaan hakua myöhemmin. Kuitenkin tässä vaiheessa olisi selkeää vielä kerrata, mitä hakuun on jo tallennettu ja mahdolliset virheet olisi mahdollista korjata jo heti tässä.

Yhteenveto toimenpidesuosituksista

Kootaan vielä yhteenvetona ehdotetut toimenpidesuosituksiset. Ensimmäisenä hakulomakkeella vaaditut pakolliset tiedot. Ehdotus oli, että hakulomakkeelle lisättäisiin hakijan tietoihin täytettäväksi pakollisiksi tiedoiksi hakijan ikä ja työ-/opiskelutilanne. Ne tulisivat jo olemassa olevien vaadittujen tietojen lisäksi.

Toinen toimenpidesuositus koski hakukohteen rajausta. Toimenpidesuositus oli, että hakua varten rajattaisiin selkeämmin hakukohde pelkkien hakukriteerien lisäksi. Tällä tarkoitetaan sitä, että jo heti alussa valittaisiin, haetaanko vuokra-asuntoa vai esimerkiksi hallitilaa.

Kolmantena ehdotettiin rekisteröitymistä palveluun, jonka kautta hakulomake tallennetaan. Rekisteröityminen olisi edellytyksenä haun tallentamiselle. Rekisteröityminen lisää sitoutumista sekä mahdollistaa omien tietojen tarkastelun jälkikäteen.

Neljäntenä ehdotuksena hakulomakkeen tallentamisesta syntyvä tietojen tallennus ja niiden voimassaolo. Haun voimassaolosta ehdotettiin omavalintaista haun voimassaolon määrittystä. Näin käyttäjä olisi mahdollisimman tietoinen oman hakunsa ajantasaisuudesta. Tätä kautta olisi mahdollista myös tarjota mahdollisimman monelle tarpeiden täyttäminen.

Viidentenä toimenpidesuosituksena ehdotettiin hakulomakkeen sisällön ja kriteerien muodostettavan ryhmittelyä hyödyntämällä. Ryhmittely tuntui olevan ratkaisu selkeään ja ymmärrettävään sisällön luomiselle. Ryhmittelyn hyödyntäminen tehostaisi hakulomaketta ja loisi loogisuutta, joka edelleen tehostaa palvelun tarkoitusta.

Kuudes toimenpidesuositus oli koottu sen pohjalta, mitä kaikkia lisätoiveita potentiaalisilla käyttäjillä oli tulosten perusteella ehdottaa. Tähän ehdotettiin muun muassa hakulomakkeen sisällytettävän rajausta lemmikeistä, ensimmäisen asuinkerroksen tarkennus, vuokranantajien valinta, remontit, asunnon mahdollinen myynti tulevaisuudessa sekä onko asunto kalustettu vai ei. Näiden toteutukseen ehdotetaan myös ryhmittelyä, jotta hakulomakkeella säilytetään selkeys.

Seitsemäntenä ajatuksena ehdotettiin käyttötarkoituksen rajaamista. Näin olleen hakulomake olisi ainoastaan tallennettua hakua varten eikä hakulomakkeelle sotkettaisi erikseen muuta. Käyttötarkoituksen turvaamiseksi hakulomake sijoitettaisiin selailua mahdollistavien hakukenttien läheisyyteen selkeästi myytävistä kohteista erilleen.

Kahdeksas toimenpidesuositus liittyi ajankohtaiseen avun tarjoamiseen. Ehdotuksena oli Chat-palvelun rinnalle tarjottava palvelunumero, joka tarjoaisi myös apua hakulomakkeen kanssa ilmenevissä ongelmissa. Ajatus olisi myös tarjota ajankohtaista tietoa ja selkeät lomakkeen täyttöä koskevat ohjeet.

Yhdeksäntenä toimenpidesuosituksena ehdotettiin henkilötietojen käsittelyä koskevaa pientä tiivistystä ennen hakulomakkeen täytön aloittamista. Yhteen veto kertoisi nimenomaan tietojen käytöstä hakulomakkeen palvelun yhteydessä. Tässä perusteltaisiin selkeästi tietojen kysyminen hakulomakkeella.

Viimeisenä ehdotus hakulomakkeen loppuun sijoitettavasta yhteenvedosta. Yhteen veto mahdollistaisi hakulomakkeen viime hetken muutokset ja korjaukset. Näin ollen tallentaminen tapahtuisi vasta yhteenvedon jälkeen ja suostumuksen varmistamiseksi käyttäjä hyväksyisi näin vielä tietojensa luovutuksen palvelun tarjoajalle.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tässä alaluvussa tarkastellaan tutkimuksen luotettavuuden teoriaa. Ensin syvennytään kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden teoriaan, jonka jälkeen siirrytään käsittelemään kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta teoriassa. Näiden jälkeen arvioidaan tässä opinnäytetyössä tehtyjen tutkimusten luotettavuutta.

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Hyvän tutkimuksen raportissa arvioidaan jatkuvasti luotettavuutta. Edellytys luotettavuudelle on tutkimuksen toteutus, joka on tehty tutkimukselle asetettujen kriteerien mukaisesti. Mittauksen luotettavuutta kuvataan määrällisessä tutkimuksessa käsitteillä reliabiliteetti ja valideetti. Näiden avulla muodostetaan kokonaisluotettavuus. (Heikkilä 2014, 176.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Voidaan siis sanoa, että reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä. Pysyvyys on onnistunutta, kun tutkimuksesta toiseen saadaan samanlaisia tuloksia ja toteutetaan luotettavuutta. (Vilka 2007, 149–150.) Sisäinen reliabiliteetti on onnistunut, mikäli samaa tilastoyksikköä mitattaessa useaan kertaan saadaan sama tulos. Ulkoinen reliabiliteetti taas todetaan, mikäli mittaukset ovat toistettavissa muissakin tilanteissa. (Heikkilä 2014, 178.) Reliabiliteettia tulisi tarkastella jo tutkimuksen aikana, mutta tarkastelu onnistuu

myös tutkimuksen toteutuksen jälkeen. Reliabiliteettia voidaan tarkastella kysymysten avulla, kuten miten otos on onnistunut edustamaan perusjoukkoa, millainen vastausprosentti on saatu, miten huolellisesti havaintoyksikköjen tiedot on syötetty, millaisia mittausvirheitä tutkimukseen sisältyy esimerkiksi lomakkeen kysymykset. Reliabiliteetin avulla tarkastellaan ennen kaikkea mittaukseen liittyviä asioita ja sen tarkkuutta tutkimusta toteutettaessa. Tässä tapauksessa tarkkuudella tarkoitetaan virheiden välttämistä. (Vilkkä 2007, 149–150.) Puutteellinen reliabiliteetti juontaa yleensä satunnaisvirheistä. Mittaus- tai käsittelyvirheet voivat muodostaa satunnaisvirheitä. Tuloksen tarkkuuteen vaikuttaa otoksen koko, tiettyyn pisteeseen asti. Pienempi otos antaa epätarkempia ja satunnaisempia tietoja kokonaisuudesta. (Heikkilä 2014, 178.)

Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on ollut tarkoitus mitata. Kyseessä on tutkijan onnistuminen sen suhteen, kuinka on onnistuttu muuttamaan teoriakäsitteet arkikielelle ja edelleen sitä kautta lomakkeeseen eli mittariin. Validius on onnistunutta, kun käsitteiden tasolla ei ole jouduttu hakoteille ja virheet puuttuvat. (Vilkkä 2007, 150.) Kyselytutkimuksessa hakoteille voidaan joutua esimerkiksi kyselyn kysymyksiä laadittaessa eli saadaanko niillä haluttu vastaus. Validiuden tarkastelu jälkikäteen on haasteellista. Validiteettia tarkasteltaessa voidaan törmätä systemaattiseen virheeseen, joka ei pienene otoskoon suhteessa. Systemaattinen virhe muodostuu jostakin aineiston keräämisen tekijästä ja sen suuruutta on vaikea arvioida. Systemaattinen virhe voi olla esimerkiksi valehtelua kyselyyn vastattaessa. Mikäli mittauksen suhteen muodostuu systemaattisia virheitä, samalla alenevat sekä validiteetti että reliabiliteetti. (Heikkilä 2014, 177.)

Tutkimuksen luotettavuutta tulee tarkastella käytössä olevien tietojen pohjalta. Luotettavuuden kannalta otoksen tulee olla edustava, vastausprosentin tulee olla riittävän korkea sekä kysymysten tulisi mitata oikeita asioita koko tutkimusongelman kannalta. Tilasto-ohjelmilla voidaan tutkia joitakin tietoja ja niiden luotettavuutta, kuten otantavirhettä. Monet tiedot tutkimuksen osalta ovat kuitenkin sellaisia, joiden luotettavuutta tutkijan tulee arvioida itse. (Heikkilä 2014, 179.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus

Virheiden välttämiseksi tehdyissä tutkimuksissa tulee aina arvioida luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa ei ole yhtä oikeaa tapaa toteuttaa sitä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusten välillä luotettavuutta tarkasteltaessa painotetaan eri asioita. Tämän vuoksi tulee pohtia, onko laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelussa yhtenäisiä käsityksiä luotettavuuden arvioinnista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa nousee esille totuuskysymys, jonka lisäksi esille nousee myös totuuden luonteesta muodostuvat näkemykset. Muodostuvat näkemykset vaikuttavat luotettavuuteen. Tietoteoreettisessa keskustelussa nousee esiin neljä eri totuusteoriaa. Korrespondenssiteorian mukaisesti väite on totta vain todellisuutta vastatessaan. Todentaminen tapahtuu aistein. Koherenssiteorian mukaan taas väite on totta, mikäli se on yhtä paikkaansa pitävä muiden väitteiden kanssa. Pragmaattinen totuusteoria sitoutuu käytäntöön eli mikäli se koetaan hyödyllisenä, voidaan sitä pitää luotettavana. Konsensukseen pohjautuva totuusteoria puolestaan painottaa yhteisymmärrystä, jossa voidaan yhdessä luoda käsitys totuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135.)

Totuuskysymyksen lisäksi laadullisessa tutkimuksessa tulee erottaa havaintojen luotettavuus sekä niiden puolueettomuus. Puolueettomuus perustuu tutkijan pyrkimykseen ymmärtää saatuja tietoja, eli suodatetaanko saatuja tietoja tutkijan ajatusten mukaan vai pystytäänkö toimimaan puolueettomasti. Tutkijan puolueellisuuteen voi vaikuttaa muun muassa tutkijan omat taustat, sukupuoli, ikä tai uskonto. Luotettavuutta arvioitaessa tulisi huomioida juuri tämä tutkijan näkökulma puolueellisuudesta tai puolueettomuudesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.)

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta tarkastellaan reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Niiden käyttöä laadullisen tutkimuksen piirissä on kritisoitu, sillä ne ovat muodostuneet pääosin määrällisen tutkimuksen kautta. Useissa laadullisen tutkimuksen oppaissa on ehdotettu näiden käsitteiden korvaamista laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Tämän vuoksi on syntynyt osin sekavaa kuvaa siitä, millaisin kriteerein laadullisen tutkimuksen luotettavuutta

tulisi tarkastella. Kuitenkin muutama suomenkielessä käytetty kriteeri, joiden kautta luotettavuutta arvioidaan, on uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys, luotettavuus, tutkimustilanteen arviointi, varmuus, riippuvuus, vakiintuneisuus, vahvistettavuus ja vahvistuvuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–140.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetyt kriteerit uskottavuus, vastaavuus jne. jotka edellä on mainittu, on määritelty Tuomen ja Sarajärven (2009) kirjassa seuraavasti. Uskottavuuden kerrotaan tarkoittavan sitä, vastaako tutkijan muodostamat käsitteet ja tulkinta tutkittaville muodostuneita käsityksiä (Eskola & Suoranta 1996). Vastaavuus määritellään kirjassa vastaamaan tutkijan tekemien rekonstruktioiden ja tutkittavien todellisuutta alkuperäisistä rekonstruktioista. Siirrettävyyden kuvataan tarkoittavan tulosten siirtämistä toiseen kontekstiin riippuen tutkimusympäristön ja todellisen ympäristön samankaltaisuudesta. Luotettavuus puolestaan kuvataan ulkopuolisen henkilön tarkastamista koskien tutkimusprosessia ja sen toteutumista. (Niiranen 1990.) Tutkimustilanteen arvioinnissa tutkijan tulee huomioida vaihtelua aiheuttavat tekijät sekä tutkittavasta ilmiöstä itsestään johtuvat asiat (Tynjälä 1991). Varmuuden varmistamiseksi taas tulee huomioida tutkimukseen vaikuttavat tekijät, joita ei voida etukäteen ennustaa (Eskola & Suoranta (1996). Kyseessä on riippuvuus, mikäli tutkimuksen toteutus on tapahtunut tieteellisiä periaatteita noudattaen (Parkkila ym. 2000). Vakiintuneisuudella tarkoitetaan myös ulkopuolisen arviointia, mutta arvion kohteena ovat tulkinnat, suositukset ja löydöt, kun taas luotettavuudessa arvioitiin tutkimusprosessia (Niiranen 1990). Tulee osata erottaa vahvistettavuus, joka tarkoittaa totuusarvon varmistamista ja vahvistuvuus, jossa sen sijaan tulkinnoille saadaan tukea vastaavanlaisia ilmiöitä tutkineista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 1996).

Luotettavuutta arvioitaessa on tärkeää huomioida tutkimuksen kohde, mitä tutkitaan ja minkä vuoksi. Aineistonkeruu, miten se on toteutettu ja mahdolliset ongelmat sekä erityispiirteet. Tutkimuksen tiedonantajat, millä perusteella on valittu, miten kontaktoitiin ja monta heitä valittiin tutkimusta varten. Tässä tutkijan tulee huomioida, ettei tiedonantajien henkilöllisyys tule ilmi. Sen lisäksi tulee huomioida tiedonantajan ja tutkijan suhde ja tehdä arvio, kuinka suhde toimii ja ovatko tiedonantajat nähneet tuloksia. Tulosten näkeminen voisi vaikuttaa vastauksiin. Seuraavana tutkimuksen aikataulu, millaisella aikataululla tutkimus on toteutettu. Aineiston analyysi eli miten aineisto on analysoitu, miten

tulokset saatiin ja johtopäätökset johdettiin sen myötä. Tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida ja perustella miksi tutkimus on luotettava ja eettinen. Tutkimuksen raportoinnissa tulee huomioida, kuinka tutkimusaineisto on saatu kerättyä ja taas edelleen analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.)

Alusta alkaen tutkimusongelmaa laadittaessa tulee huomioida, että tutkitaan oikeita asioita. Aineisonkeruumenetelmiä valitessa mittareiden tulee olla oikeanlaiset ja mitata niitä seikkoja, jotka ovat tutkimuksen kannalta oleellisia. Tutkimuksen teorian tulkinta tulee olla oikeanlaista ja vastata todellisuutta. Teorian kautta saatu ymmärrys tulee olla pitävää, jonka kautta saadut tulokset osataan tulkita oikein ja näin ollen niistä saadaan pysyviä. Johtopäätösten kautta tuloksista muodostetaan pysyviä. (Kananen 2015, 356.)

Luotettavuuden parantamiseksi perusvaatimuksena voidaan pitää aikaa, joka tutkijalla on käytettävissä tutkimuksen teossa. Julkisuus on toinen, josta on puhuttu luotettavuuden parantamisessa. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi yksityiskohtaista raportointia. Kolmas on niin sanottu ”face-validateetti”, joka perustuu tutkimustulosten esittämiseen niitä koskeville tahoille. Tässä tilanteessa heiltä pyydetään arvioita siitä, vastaako tulokset tutkittua. Tällainen menettely tulee kuitenkin olla perusteltua. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142.)

Luotettavuuden arviointi tässä opinnäytetyössä

Määrällinen tutkimusmenetelmä tässä opinnäytetyössä oli kyselytutkimus. Kyselytutkimuksen osalta voidaan arvioida reliabiliteettia ja validiteettia. Reliabiliteettiin vaikuttaa mittaukseen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi kyselyn vastaajamäärä ja tutkimuksen mittausvirheet. Tässä toteutetussa tutkimuksessa kyseessä on näyte, josta voidaan myös käyttää käsitettä harkinnan varainen otos. Tämän kyselytutkimuksen vastaajamäärä eli näyte oli suhteellisen pieni, jolloin kuvaus kokonaisuudesta on epätarkempi. Mittausvirheistä voidaan sanoa lomakkeen kysymykset, joissa oli havaittavissa virheitä. Tämä voidaan perustella vastauksilla, joita saatiin avoimen kysymyksen vastauskenttään. Avoimen kysymyksen vastauksista kaikki vastaukset eivät vastanneet täysin siihen, mitä kysyttiin. Suurin osa saaduista vastauksista kuitenkin vastasi siihen, mitä haluttiin selvittää tutkimuskysymyksiä tukevasti.

Arvioitaessa tutkimuksen validiteettia, voidaan sanoa validiteetin tarkoittavan kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus. Tässä kyselytutkimuksessa validiteettiin vaikutti teoriakäsitteet, jotka pyrittiin muuttamaan mahdollisimman ymmärrettävään muotoon. Vastausten pohjalta kuitenkin voidaan sanoa, että joitakin mitattavia asioita ei täysin onnistuttu mittaamaan. Suurimmaksi osaksi onnistuttiin mittaamaan sitä, mitä oli tarkoitus, mutta kuitenkin vastausten pohjalta osa vastauksista mittasi hieman vääriä asioita. Tätä voidaan perustella juurikin vapaasti muotoiltujen kysymysten vastausten pohjalta. Sen lisäksi luotettavuuteen voi vaikuttaa systemaattinen virhe, joka syntyy valehtelusta kyselyyn vastattaessa. Tätä on vaikea arvioida, sillä ei voida olla varmoja siitä, kuinka rehellisesti vastaajilta on saatu tietoja. Verkon kautta tehdyissä kyselyissä tulee aina huomioda, ettei kyselystä saatu näyte ole edustava. Tämän tutkimuksen kautta sitäkin voidaan perustella pienellä vastaajamäärällä.

Näin ollen tehdyn kyselytutkimuksen heikkouksiksi voidaan sanoa saatujen vastausten ja tulkintojen pohjalta kysymysten muotoilut. Virhealttiutta pyrittiin minimoimaan selittämällä kyselyn alussa vielä, mitä digitaalisella vuokra-asuntojen hakupalvelulla tarkoitetaan. Kuitenkin sen esiin tuominen jäi ehkä hieman varjoon, sillä vastausten perusteella voidaan tulkita, ettei kaikki vastaajat ole välttämättä ymmärtäneet digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun tarkoitus. Heikkouksiin voidaan lukea myös saatu näyte, joka kokonsa vuoksi ei ole täysin pitävä. Näytteen avulla saatiin kuitenkin pätevää tietoa.

Laadullisen tutkimuksen menetelmänä käytetty vertailututkimus ja sen luotettavuuden arviointi voidaan perustaa joihinkin yleisiin kriteereihin, mutta tarkkaa käsitystä luotettavuudesta on haasteellista muodostaa. Luotettavuuden arviointi voidaan perustaa jo aiemmin listattuihin uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys jne. kriteereihin.

Laadullisen tutkimuksen menetelmistä käytettyä vertailututkimusta varten valittiin kolme vertailun kohdetta, jotka ovat toisistaan riippumattomia. Vahvistettavuuteen voidaan ottaa kantaa palvelun tarjoajien sivuihin tukeutuen, sillä saadut tulokset on tehty palvelun tarjoajien sivujen kautta. Sivut ovat pysyviä ja ainakin tutkimuksen aikana vakiintuneita. Vertailun kautta saadut tulokset ovat toisistaan riippumattomia ja vertailuun valitut kriteerit on kerätty aina vertailukohde kerrallaan, jolloin kohteiden tiedot eivät tukeudu toisiinsa. Tutkimus on

pyritty toteuttamaan hyvien tieteellisten periaatteiden mukaisesti. Tutkimuksen rajoituksena oli etukäteen valitut vertailukohteet, joiden lisäksi vastaavia palvelun tarjoajia voi olla muitakin. Valintojen ulkopuolelle jätetyt palvelun tarjoajat voivat hyödyntää joitakin hyviä toimintoja, joita ei voida saada tämän tutkimuksen rajausten perusteella käyttöön tai tietoisuuteen.

Vertailukohteet valittiin harkiten ja parhaiksi koetuista palvelun tarjoajista, mutta heikkoutena voidaan pitää juuri rajausta. Syynä tälle voidaan pitää, että loppujen lopuksi vasta vertailututkimuksen edetessä ilmenee valittujen vertailukohteiden toimintatavat, vahvuudet ja heikkoudet. Tästä päästäänkin arvioimaan täyttykö tutkimuksessa kriteereistä varmuus. Vahvuuksia ja heikkouksia ei ole voitu etukäteen ennustaa ja juuri sellaiset seikat, joita ei voida ennustaa liittyvät varmuuteen. Näin ollen esiin nousseet palvelun tarjoajien ominaisuudet ei ole olleet etukäteen tiedossa, joka horjuttaa etukäteen muodostuneita oletuksia. Valituista vertailukohteista saadut tulokset voivat paljastua odotettua heikommaksi, eikä voida tietää, olisivatko ulkopuolelle jätetyt vertailukohteet voineet olla parempia. Tämä edelleen vahvistaa käsitystä siitä, että ei voida olla täysin varmoja onko saatu tieto kaikkein parasta tutkimuksen kannalta.

Muutama vertailuun valittu palvelun tarjoaja antaa yleiskuvan tutkittavasta ilmiöstä. Niiden kautta saadut tulokset eivät kuitenkaan kerro kaikkea. Heikkous voi olla myös se, ettei mikään palvelun tarjoaja toteuta täysin samanlaista palvelua. Sivustot ja niiden tarjoamat palvelut poikkeavat aina osittain toisistaan ja vaikka pyritään poimimaan parhaiksi koettuja seikkoja muilta palvelun tarjoajilta, koskaan ei voida olla täysin varmoja niiden toimivuudesta omassa palvelussa. Tämä selviää ainoastaan kokeilemalla.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta huomioitavaa on tutkijan puolueettomuus. Tehdyn tutkimuksen pohjalta voidaan sanoa, että tässä työssä tutkijan taustat voivat vaikuttaa tehtyyn vertailuun. Tietysti vertailututkimus on pyritty tekemään mahdollisimman objektiivisesti, jotta virheiltä vältyttäisiin.

8 LOPUKSI

Tämä opinnäytetyö on aloitettu lokakuun lopulla 2018. Aihe on saatu toimeksi-antajalta ja aiheeseen päädyttiin yhdessä tuumien. Aiheen ollessa varma työn tarkemmat rajaukset ja tavoitteet käytiin läpi yhdessä ohjaajan kanssa. Niiden pohjalta laadittiin alustava aikataulu ja suunnitelma työn kulusta. Teoreettinen viitekehys laadittiin palvelemaan työn tavoitetta. Teoriaosuus toi hieman haasteita ja muuttui alkuvaiheessa jonkin verran, joka hieman hidasti kirjoittamista. Kuitenkin aikataulussa pysyttiin melko hyvin ja muuttujista huolimatta teoria oli valmiina tammikuulla.

Teorian jälkeen paneuduttiin valittujen tutkimusmenetelmien teoriaan, joiden jälkeen toteutettiin menetelmäksi valikoitunut kyselytutkimus ensin helmikuun lopulla. Kyselytutkimusta ajatellen olisin nyt tässä kohtaa ehkä hionut sisältöä enemmän ja laatinut muutamia tarkempia kysymyksiä. Kyselytutkimuksen kautta saadut vastaukset palvelevat työn tavoitetta kehittää digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun sisältöä potentiaalisten käyttäjien kannalta. Tämän vuoksi olisin panostanut siihen tutkimukseen enemmän ja perehtynyt tutkimusta varten taustoihin tarkemmin. Kyselytutkimuksen ollessa vastattavissa laadittiin vielä viimeiset teoriaosuudet valmiiksi, joiden jälkeen lähdettiin toteuttamaan vertailututkimusta.

Vertailututkimus oli aikomus tehdä kyselyn ollessa avoinna, mutta aikataulusta hieman lipsuttiin ja kyselyn kautta saatu tutkimusaineisto saatiin valmiiksi ennen vertailututkimuksen aloittamista. Näin ollen kyselyn tulokset laadittiin ennen vertailututkimuksen toteutusta. Kyselyn kautta saatiin hyviä vastauksia, mutta kuten mainittua, olisin halunnut panostaa siihen vielä enemmän, jotta tulosten avulla saadut johtopäätökset ja toimenpidesuosituksiset olisivat entistäkin parempia ja konkreettisempia.

Vertailututkimukseen valitut vertailukohteet olivat mielestäni hyviä ja niiden kautta saatiin myös paljon hyviä tuloksia johtopäätöksiä ja toimenpidesuosituksia varten. Olisin kuitenkin voinut toteuttaa taustatyöt vertailututkimusta varten paremmin ennen tutkimuksen toteutusta. Tutkimuksen aloittaminen venyi osin myös ehkä siitä syystä, etten aluksi meinannut täysin saada ajatuksesta kiinni, kuinka aloitan vertailun ja miten se oikeasti toteutetaan.

Vertailun tulosten kirjoittamisen vaiheessa tuntui, että etukäteen laaditut vertailun kriteerit olivat hieman päällekkäisiä, vaikkakin ne oli johdettu teorian kautta. Tästä päästäänkin mietteisiin teoriasta. Tässä vaiheessa ajateltuna olisin voinut aloittaa työni kirjoittamisen aiemmin, jotta aikaa teorian kirjoittamiselle olisi ollut enemmän ja sieltä olisi saatu enemmän irti tutkimusten toteutuksen tueksi.

Tulosten jälkeen laadittiin johtopäätökset, joiden kirjoittaminen oli helpompaa kyselytutkimuksen kautta kuin vertailusta saatujen tietojen pohjalta. Olen kuitenkin sitä mieltä, että valitut tutkimusmenetelmät täydensivät toisiaan kohtia työn tavoitetta. Laaditut toimenpidesuosituksset olivat mielenkiintoisia laatia, mutta niiden linkitys teoriaan tuntui haasteelliselta. Uskon kuitenkin saaneeni hyviä ehdotuksia toimeksiantajalle, joiden kautta heillä on mahdollisuus toteuttaa laatimiani toimenpidesuosituksia. Ajattelen silti, että toimenpidesuosituksia varten olisi voinut myös käyttää enemmän aikaa, jotta työ olisi entistäkin parempi. En ole täysin tyytyväinen toimenpidesuosituksiin, sillä loppujen lopuksi ideoita on paljon, mutta ne liittyvät jo osin teknisen toteutuksen puoleen, johon työssä ei ole tarkoitus ottaa kantaa. Toivon kuitenkin, että toimeksiantaja saa tästä itselleen ideoita ja toteutuskelpoisia ajatuksia.

Työ opetti paljon aikatauluttamisesta ja myös kasvatti osakseen stressin sietokykyä. Mieleen jäi paljon asiaa, mutta uskon vielä olevan paljon opittavaa. Työn aikana syntyi paljon ajatuksia ja toisinaan oli vaikea rajata ajatukset niin, että pysytään tämän työn rajauksissa eikä mennä sivuraiteille. Varmasti on paljon asioita, joita voisi tehdä toisin, mutta omalta osaltani olen ylpeä, että työ saatiin kunnialla päätökseen ja aikataulussa pysyttiin. Jatkoa ajatellen uskon, että muita samaan aiheeseen liittyviä tutkimuksia tulisi tehdä, sillä aiheesta tehtyjä tutkimuksia ei juurikaan ole ja digitaalisuus on kuitenkin tätä päivää jokaisella toimialalla.

LÄHTEET

Aminoff, J. & Rubanovitsch, M. 2015. Ostovallankumous, miten moderni myyjä vastaa asiakkaan muuttuvaan ostoprosessiin. Saarijärvi: Johtajatiimi.

Arter s.a. Tietosuoja-asetus. WWW-dokumentti. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://www.arter.fi/tietosuoja-asetus/> [viitattu 13.12.2018]

Aum, 2018. Why usability is important for a website? Verkkoartikkeli. Päivitetty 23.4.2018. Saatavissa: <https://www.nirmal.com.au/why-usability-is-important-for-a-website/> [viitattu 14.12.2018]

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Deltagon s.a. 3 askelta: Näin valmistaudut jo nyt vuoden 2018 tietosuojauudistukseen. Verkkoartikkeli. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://www.deltagon.com/fi/blogi/3-askelta-nain-valmistaudut-jo-nyt-vuoden-2018-tietosuoja-uudistukseen> [viitattu 13.12.2018]

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus – menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen, Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. 4. painos. Jyväskylä: HM & V Research Oy.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Helander, N. Kujala, J, Lainema, K. & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakaslähtöisyyteen – Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Helsingin kaupunki, 2017. Digipalveluopas. WWW-dokumentti. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://digi.hel.fi/digipalveluopas/> [viitattu 30.11.2018]

Hotanen, J. Laine, R. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas: opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Laatuokeskus.

Hämäläinen, M. & Patjas, L. 2018. Palvelun taitajaksi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hämäläinen, V. Maula, H. & Suominen, K. 2016. Digiajan strategia. Helsinki: Talentum.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.

Interaction design foundation s.a. User Experience (UX) Design. Verkkoartikkeli. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-design> [viitattu 15.1.2019]

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas – Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Koskinen, S. Alapuranen, L. Heino, A. & Lehtonen, L. 2012. Henkilötietojen käsittely työelämässä. Porvoo: Edita.

Krug, S. 2014. Don't make me think: Web Usability: Das intuitive Web. MITP-Verlags GmbH & Co. KG.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Helsinki: Talentum.

Levoranta, T. s.a. Mitä digitaalinen liiketoiminta tarkoittaa? Verkkoartikkeli. Päivitetty 8.11.2018. Saatavissa: https://resources.digia.com/digitaalinen-liiketoiminta?gclid=EAlaIQobChMI6MO9mfOU3wIVw4ayCh18EA0TE-AAYASAAEgl5JfD_BwE [viitattu 10.12.2018]

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Maister, D. Green, C. & Galford, R. 2012. Luottamuksen arvoinen. Helsinki: Talentum.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Miettinen, S. Koivisto, M. Hämäläinen, K. Vilka, H. Mattelmäki, T. Vaajakallio, K. Kalliomäki, M. Ruuska, J. & Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Helsinki: WSOYpro.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Palviainen, J. 2017. Miten käyttäjäkokemus eroaa käytettävyydestä? Verkkoartikkeli. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://profitsoftware.com/miten-kayttajakokemus-eroaa-kaytettavyydesta/?lang=fi> [viitattu 11.12.2018]

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja – hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Vaasa: Pohjantähti.

Sinkkonen, I. Nuutila, E. & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Hämeenlinna: Tietosanoma.

Solinor, 2016. Digitaaliset palvelut. PDF-dokumentti. Ei päivitystietoja. Saatavissa: <https://solinor.fi/wp-content/uploads/2017/07/digitaaliset-palvelut-opas.pdf> [viitattu 29.11.2018]

Tietosuojalait, 2016. Lakikokoelmat. Helsinki: Edita.

Tietosuojavaltuutetun toimisto s.a. Usein kysyttyä EU:n tietosuoja-asetuksesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/gdpr> [viitattu 13.12.2018].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 2.painos. Tampere: Tampere University Press.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

VirtuaaliAMK – tuotantorenkaat. s.a. Otanta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/mater/tutkimusmenetelmat/kvantitat/kuvailu/otanta.htm> [viitattu 24.1.2019]

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2003. Otot ja otantamenetelmät. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.9.2003. Saatavissa: <https://www.fsd.uta.fi/menetelma-opetus/otos/otantamenetelmat.html> [viitattu 31.1.2019]

Zansen, J. Haapanen, M. & Syrjänen T. 2017. Digilogistiikka: kuluttajan ohjaama liiketoimintaa. Viro: Futugene.

KYSELYLOMAKE

Saate

Osallistu kyselyyn!

Tämä opinnäytetyö toteutetaan liittyen vuokra-asuntojen välityksen digitaalisen hakupalvelun kehittämiseen. Tätä varten on tehty kysely, johon toivomme mahdollisimman paljon vastauksia.

Jos sinulla on kokemusta asunnon vuokraamisesta tai mahdollisesti saatat jossain vaiheessa vuokrata asuntoa tai sinulla on muutoin näkemyksiä digitaalisen hakupalvelun kehittämisestä, pyydämme sinua vastaamaan kyselyyn. Kysely toteutetaan Etelä-Savon alueella. Vastaaminen vie noin kolme minuuttia ja kysely toteutetaan anonyymisti, vastaajien tietoja ei julkaista.

Kiitos kaikille vastaajille!

Vuokra-asuntojen välityksen digitaalisella hakupalvelulla tarkoitetaan vuokra-asuntojen välityspalvelun tarjoamaa mahdollisuutta, jossa hakija voi luovuttaa tietonsa palvelulomakkeelle hakua varten. Omien tietojen luovutus lomakkeelle mahdollistaa hakijalle lähetettävän ilmoituksen, kun hakukriteerit täytävä vuokra-asunto löytyy.

1. Sukupuoli?
 - ☐ Nainen
 - ☐ Mies
2. Mikä on tämän hetkinen asumismuotonne?
 - ☐ Asun vuokra-asunnossa
 - ☐ Asun omassa omistusasunnossa
 - ☐ Jokin muu, mikä?
3. Mikä on tämän hetkinen tehtävänne?
 - ☐ Opiskelen päätoimisesti
 - ☐ Käyn töissä päätoimisesti
 - ☐ Olen eläkkeellä
 - ☐ Olen työelämän ulkopuolella
 - ☐ Jokin muu, mikä?
4. Kuinka todennäköisesti tulette jatkossa hakemaan vuokra-asuntoa? Vaikka asuisitte tällä hetkellä omistusasunnossa, huomioitthän mahdolliset väliaikaiset vuokra-asunnon tarpeet. Huom: jos valitsemanne vaihtoehto on "Erittäin epätodennäköisesti" niin kysely ohjautuu loppuun ja kiitämme vastauksistanne.
 - ☐ Erittäin todennäköisesti
 - ☐ Melko todennäköisesti
 - ☐ Melko epätodennäköisesti
 - ☐ Erittäin epätodennäköisesti
 - ☐ En osaa sanoa

5. Olemme kehittämässä vuokra-asuntojen tueksi digitaalista hakupalvelua. Oletteko aiemmin käyttänyt vuokra-asuntojen välitykseen liittyvää digitaalista hakupalvelua vuokra-asuntoa hakiessanne?
 - Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua 1–2 kertaa
 - Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua 3–5 kertaa
 - Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua useammin kuin 5 kertaa
 - En ole hyödyntänyt vuokra-asuntoa hakiessani digitaalista hakupalvelua
6. Kun olette käyttänyt vuokra-asuntojen digitaalista hakupalvelua, kuinka hyödyllisenä koitte digitaalisen vuokra-asuntojen välityksen hakupalvelun?
 - Erittäin hyödyllisenä
 - Melko hyödyllisenä
 - Melko hyödyttömänä
 - Erittäin hyödyttömänä
 - En osaa sanoa
7. Hakupalvelun käyttö edellyttäisi vähintään nimen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen luovuttamista. Kuinka suostuvainen olisitte luovuttamaan edellä mainitut tiedot?
 - Kyllä, suostuisin luovuttamaan mainitut tietoni
 - Ei, en suostuisi luovuttamaan mainittuja tietojani
 - En osaa sanoa
8. palvelun tarjoaja noudattaa tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä. Mitä seuraavista tiedoista olisitte valmis luovuttamaan palvelun tarjoajalle, jotta digitaalista hakupalvelua voisi hyödyntää? Tietoja ei käytettäisi muihin tarkoituksiin. Voitte valita useita vaihtoehtoja.
 - Nimi
 - Kotiosoite
 - Puhelinnumero
 - Sähköpostiosoite
 - Henkilötunnus
 - Ikä
 - Työ-/opiskelutilanne
 - Jokin muu, mikä?
 - En mitään edellä mainituista
9. Tiedot poistuvat digitaalisesta hakupalvelusta automaattisesti. Kuinka kauan haluaisitte hakunne olevan voimassa ennen automaattista poistamista?
 - 1–2 kk
 - 3–4 kk
 - 5–6 kk
 - Jokin muu, mikä?
 - En osaa sanoa

10. Mikäli tällä hetkellä hakisitte vuokra-asuntoa ja käyttäisitte digitaalista hakupalvelua, kuinka hyödyllisinä pitäisitte seuraavia hakukriteereitä?

	Erittäin tärkeä	Jossain määrin tärkeä	Jossain määrin tarpeeton	Täysin tarpeeton	En osaa sanoa
Asunnon pinta-ala, neliömäärä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokran määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veden ja sähkön hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntotyyppi (kerrostalo, rivitalo...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneluku (esim. 1 h, kk tai 3 h, k)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon toivottu sijainti alue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon ei-toivottu sijaintialue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuinkerros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parveke/piha	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmastointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettiyhteys saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiön sauna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneistokohtainen sauna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autopaikka saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hissi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mitä muuta haluaisitte digitaalisen vuokra-asuntojen hakupalvelun sisältävän?

200 merkkiä

KYSELYTUTKIMUKSEN JAKAUMATAULUKOT

Taulukko 2. Vastausjakauma vastaajien sukupuolesta

	n	Prosentti
Nainen	79	78,22%
Mies	22	21,78%

Taulukko 3. Vastausjakauma vastaajien asumismuodosta

	n	Prosentti
Asun vuokra-asunnossa	75	74,26%
Asun omassa omistusasunnossa	23	22,77%
Jokin muu, mikä?	3	2,97%

Taulukko 4. Vastausjakauma vastaajien toimenkuvasta

	n	Prosentti
Opiskelen päätoimisesti	55	54,46%
Käyn töissä päätoimisesti	39	38,61%
Olen eläkkeellä	2	1,98%
Olen työelämän ulkopuolella	2	1,98%
Jokin muu, mikä?	3	2,97%

Taulukko 5. Vastaajien todennäköisyys vuokra-asunnon tarpeelle

	n	Prosentti
Erittäin todennäköisesti	51	50,5%
Melko todennäköisesti	24	23,76%
Melko epätodennäköisesti	9	8,91%
Erittäin epätodennäköisesti	15	14,85%
En osaa sanoa	2	1,98%

Taulukko 6. Vastaajien vastausjakauma digitaalisen hakupalvelun käyttökerroista

	n	Prosentti
Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua 1-2 kertaa	20	23,26%
Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua 3-5 kertaa	12	13,95%
Olen vuokra-asuntoa hakiessani käyttänyt digitaalista hakupalvelua useammin kuin 5 kertaa	29	33,72%
En ole hyödyntänyt vuokra-asuntoa hakiessani digitaalista hakupalvelua	25	29,07%

Taulukko 7. Vastausjakauma aiemmin digitaalista hakupalvelua hyödyntäneiden vastaajien kokemuksista palvelun hyödyllisyyden kannalta

	n	Prosentti
Erittäin hyödyllisenä	35	57,38%
Melko hyödyllisenä	21	34,42%
Melko hyödyttömänä	4	6,56%
Erittäin hyödyttömänä	1	1,64%
En osaa sanoa	0	0%

Taulukko 8. Vastaajien suostuvuus tietojen määriteltyjen tietojen luovutukselle

	n	Prosentti
Kyllä, suostuisin luovuttamaan mainitut tietoni	53	61,63%
Ei, en suostuisi luovuttamaan mainittuja tietojani	11	12,79%
En osaa sanoa	22	25,58%

Taulukko 9. Vastaajien vastausjakauma luovutettavien tietojen suostuvuudesta

	n	Prosentti
Nimi	71	83,53%
Kotiosoite	27	31,76%
Puhelinnumero	52	61,18%
Sähköpostiosoite	77	90,59%
Henkilötunnus	4	4,71%
Ikä	54	63,53%
Työ-/opiskelutilanne	48	56,47%
Jokin muu, mikä?	2	2,35%
En mitään edellä mainituista	3	3,53%

Taulukko 10. Vastausjakauma haun voimassaolosta

	n	Prosentti
1-2 kk	33	38,37%
3-4 kk	34	39,54%
5-6 kk	11	12,79%
Jokin muu, mikä?	4	4,65%
En osaa sanoa	4	4,65%

Taulukko 11. Vastausjakauma hakukriteerien tärkeydestä

	Erittäin tärkeä	Jossain määrin tärkeä	Jossain määrin tarpeeton	Täysin tarpeeton	En osaa sanoa
Asunnon pinta-ala, neliömäärä	62,79%	36,05%	1,16%	0%	0%
Vuokran määrä	93,02%	6,98%	0%	0%	0%
Veden ja sähkön hinta	32,56%	58,14%	8,14%	1,16%	0%
Asuntotyyppi (kerrostalo, rivitalo, omakotitalo...)	61,63%	32,56%	4,65%	0%	1,16%
Huonelukku (esim. 1h, kk tai 3h, k)	61,63%	32,56%	5,81%	0%	0%
Asunnon toivottu sijaintialue	58,14%	33,72%	6,98%	1,16%	0%
Asunnon ei-toivottu sijaintialue	33,72%	32,56%	26,74%	3,49%	3,49%
Asuinkerros	17,44%	32,56%	37,21%	10,46%	2,33%
Parveke/piha	31,4%	38,37%	26,74%	3,49%	0%
Ilmastointi	15,11%	36,05%	40,7%	3,49%	4,65%
Nettiyhteys saatavilla	24,42%	36,05%	25,58%	12,79%	1,16%
Taloyhtiön sauna	10,46%	19,77%	36,05%	30,23%	3,49%
Huoneistokohtainen sauna	31,4%	32,56%	30,23%	5,81%	0%
Autopaikka saatavilla	45,35%	27,91%	15,12%	10,46%	1,16%
Hissi	19,77%	41,86%	29,07%	5,81%	3,49%

VERTAILUTUTKIMUKSEN TOTEUTUKSESSA HYÖDYNNETTY LOMAKE

Taulukko 12. Vertailututkimuksen kriteerit ja valitut vertailukohteet

	Oikotie	Vuokraovi	Mikalo Oy
Kuinka palvelu onnistuu vuorovaikutuksessa käyttäjien kanssa, kuinka käyttäjä on huomioitu kokonaisuudessa?			
Tehokkuus tarkoittaa vaivattomuutta ja helppokäyttöisyyttä. Kuinka helppokäyttöinen palvelu on käyttäjän kannalta?			
Ongelman ratkaisu, vastataanko käyttäjän ongelmaan tai saako käyttäjä itse ratkaisun ongelmaansa?			
Arvon muodostaminen. Kuinka sujuvaa ja nopeaa palvelun käyttäminen on (sujuvuus ja nopeus luovat arvoa)?			
Kuinka palvelu onnistuu tarjoamaan käyttäjilleen ajantasaista tietoa?			
Onko kaikki tärkeä tieto saatavilla (relevantti tieto)?			
Navigointi, saavutettavuuden toteutus. Löytyvätkö oleelliset tiedot helposti, toimiiko sivujen navigointi?			
Liika sisältö. Onko palvelun sisältö rönsyilevää?			
Avun tarjoaminen. Tarjotaanko palvelussa apua käyttäjille ja mahdollisesti lomakkeen täyttölle?			
Tietosuojaan huomioiminen. Onko tietosuojaseloste jossakin selkeästi esillä? Löytyykö siitä oleellinen, jota käyttäjän tulee tietää lomaketta varten?			
Kuinka hyvin palvelu sopii sen käyttötarkoitukseen?			
Kuinka hyvin hakulomake löytyy palvelusta?			