



ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Case: Opiskelijoiden Vuokravälitys

Katri Hämäläinen

**Opinnäytetyö
Lokakuu 2008**

Liiketalous



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) HÄMÄLÄINEN, Katri	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 110	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus Salainen _____ saakka	
Työn nimi ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS Case: Opiskelijoiden Vuokravälitys		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) SÄRKKÄ, Sirkka		
Toimeksiantaja(t) Opiskelijoiden Vuokravälitys		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Opiskelijoiden Vuokravälityksen asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksella haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä saamastaan palvelusta, välityspalkkiosta, toimistotilojen viihtyvyydestä ja sijainnista, aukioloaikojen sopivuudesta, internet-sivujen toimivuudesta sekä muista sähköisesti käytettävistä palveluista. Lisäksi haluttiin selvittää, kuinka välityspalkkio maksukäytännön muutos on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteen. Teoreettinen viitekehys muodostuu asiakastyytyväisyydestä ja palvelusta.</p> <p>Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Tutkimus toteutettiin kahtena erillisenä kyselynä, joista toinen oli suunnattu asunnonhakijoille ja toinen vuokranantajille. Tiedot kerättiin pääasiassa sähköpostikyselynä Webropol-sovellusta käyttäen. Kyselylomakkeet olivat strukturoituja, joita oli täydennetty avoimilla kysymyksillä. Tutkimukseen osallistui kaikkiaan 529 vastaajaa.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittavat, että asiakkaat olivat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä saamaansa palveluun. Henkilökuntaa pidettiin ystävällisenä, ammattitaitoisena, luotettavana ja nopeana. Internet-sivuja ja muita sähköisiä palveluita pidettiin toimivina ja tarpeellisina. Toimiston viihtyvyyteen, sijaintiin ja aukioloaikoihin vastaajat olivat melko tyytyväisiä. Lisäksi asunnonhakijat olivat tyytyväisiä runsaaseen asuntotarjontaan, asunonäyttöjen pikaiseen järjestymiseen ja sähkö- ja vakuutusasioiden hoitumiseen samassa paikassa. Vuokranantajat arvostivat oikeaa kohderyhmää ja luotettavia vuokralaisia. Parannusta vastaajat olisivat halunneet lähinnä välityspalkkioihin ja Hakuvahti-palveluun. Tutkimus tuotti paljon konkreettisia kehitysideoita, joita Opiskelijoiden Vuokravälitys voi hyödyntää toiminnassaan.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakastyytyväisyys, palvelu, laatu, asiakasuskollisuus		
Muut tiedot		

Author(s) HÄMÄLÄINEN, Katri	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 110	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title CUSTOMER SATISFACTION RESEARCH Case: Opiskelijoiden Vuokravälitys		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) SÄRKKÄ, Sirkka		
Assigned by Opiskelijoiden Vuokravälitys (Student rental service)		
Abstract <p>The purpose of this research was to study customer satisfaction with the student rental services provided by Opiskelijoiden Vuokravälitys. The aim was to find out the customers' opinions of the services of Opiskelijoiden Vuokravälitys, regarding the services, commission, the ambience and location of the office premises, office hours and the functionality of the website and other online services. Additionally, the research tried to find out how the change in the payment of the commission has affected customer satisfaction. The theoretical part of this thesis deals with customer satisfaction and services.</p> <p>The research was conducted using a quantitative method. The research included two separate e-mail surveys, one for the tenants and the other for the renters. The information was collected through structured questionnaires complemented by some ended questions. 529 respondents took part in the research.</p> <p>The results of the research show that the customers were as a whole quite pleased with the services of Opiskelijoiden Vuokravälitys. Customers were satisfied with the office staff's services which were regarded as friendly, professional, trustworthy and quick. Customers were also pleased with the functionality of the website and other online services. The ambience of the office, office hours and location were found quite good. Additionally, the tenants were satisfied with the number of apartments and smoothly organised apartment presentations. The tenants were also pleased with the fact that they can negotiate electricity contract and home insurance at the same place. The renters appreciated the correct target group and trustworthy tenants. Improvements were suggested for concerning commissions and the Hakuvahti-service. Opiskelijoiden Vuokravälitys also got practical proposals from their customers. With the help of the results of this research Opiskelijoiden Vuokravälitys can improve and develop their operations.</p>		
Keywords Customer satisfaction, service, quality, customer loyalty		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
1.1 Tutkimusongelma.....	6
1.2 Tutkimuksen rakenne	6
2 OPISKELIJOIDEN VUOKRAVÄLITYS	8
2.1 Opiskelijoiden Vuokravälitys, Jyväskylä	8
2.2 Toimeksiantosopimus ja välityspalkkio	8
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	11
3.1 Uskolliset asiakkaat	12
3.2 Asiakastyytyväisyystutkimus.....	14
4 PALVELU	17
4.1 Palvelupaketti.....	20
4.1.1 Laajennettu palvelutarjonta.....	21
4.1.2 Asiantuntijapalvelut.....	22
4.2 Palvelun laatu.....	23
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	28
5.1 Tutkimusmenetelmä	28
5.2 Kyselylomake ja aineiston käsittely	28
5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	30
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	32
6.1 Asunnonhakijoiden asiakastyytyväisyys	32
6.1.1 Vastaajien taustatiedot	32
6.1.2 Vuokravälittäjän valinta	36
6.1.3 Miksi hait asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?.....	39
6.1.4 Välityspalkkion maksaminen	40
6.1.5 Asiakastyytyväisyys	55
6.1.6 Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?.....	59
6.1.7 Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?.....	60
6.2 Vuokranantajien asiakastyytyväisyys.....	61
6.2.1 Vastaajien taustatiedot	61
6.2.2 Vuokravälittäjän valinta	64
6.2.3 Miksi välitit asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?	68

6.2.4 Välityspalkkion maksaminen	69
6.2.5 Asiakastyytyväisyys	77
6.2.6 Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?	81
6.2.7 Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?	81
7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	82
LÄHTEET	90
LIITTEET	92
Liite 1. Vastauspyyntö asunnonhakijoille.....	92
Liite 2. Asunnonhakijoiden kyselyn kysymykset	93
Liite 3. Miksi hait asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?	98
Liite 4. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää? (asunnonhakijat).....	99
Liite 5. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?(asunnonhakijat).....	100
Liite 6. Vastauspyyntö vuokranantajille	101
Liite 7. Postitettujen kyselyiden saate	102
Liite 8. Vuokranantajien kysely	103
Liite 9. Miksi valitsit Opiskelijoiden Vuokravälityksen vuokravälittäjäksesi? (Vuokranantajat).....	108
Liite 10. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää? (Vuokranantajat).....	109
Liite 11. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa? (vuokranantajat)	110

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Palveluiden ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 2003, 81)	18
TAULUKKO 2. Vastaajien sukupuoli (N=455).....	33
TAULUKKO 3. Vastaajien ikä (N=459)	33
TAULUKKO 4. Vastaajien siviilisääty (N= 458)	33
TAULUKKO 5. Vastaajien asunnon haku (N= 457).....	34
TAULUKKO 6. Vastaajien elämäntilanne.....	34
TAULUKKO 7. Vastaajien asuinpaikka (N= 458).....	35

TAULUKKO 8. Vastaajat kuulivat OVV:stä (N=459).....	36
TAULUKKO 9. Iän vaikutus OVV:stä kuulemiseen	37
TAULUKKO 10. Siviilisäädyn vaikutus OVV:stä kuulemiseen	37
TAULUKKO 11. Vastaajien asunnon hakupaikat (N=459)	38
TAULUKKO 12. Vastaajat saivat asuntonsa (N=446).....	39
TAULUKKO 13. Välityspalkkion maksaminen (N=118)	40
TAULUKKO 14. Siviilisäädyn vaikutus välityspalkkion maksamiseen.....	41
TAULUKKO 15. Hain asuntoa ja välityspalkkion maksaminen	41
TAULUKKO 16. Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta (N= 51)	42
TAULUKKO 17. Asuinpaikan vaikutus välityspalkkiosta tietämiseen	42
TAULUKKO 18. Hakuvahtipalvelun käyttö (N= 51)	43
TAULUKKO 19. Sukupuolen vaikutus hakuvahtipalvelun käyttöön	43
TAULUKKO 20. Elämäntilanteen vaikutus hakuvahtipalvelun käyttöön.....	43
TAULUKKO 21. Asunnon hakeminen muualta välityspalkkion välttämiseksi (N= 53)	44
TAULUKKO 22. Iän vaikutus muualta hakemiseen.....	45
TAULUKKO 23. Siviilisäädyn vaikutus muualta hakemiseen.....	45
TAULUKKO 24. Hain asuntoa ja muualta hakeminen	46
TAULUKKO 25. Asuinpaikka ja hakeminen muualta	46
TAULUKKO 26. Vastaajien mielipide välityspalkkion suuruudesta (N= 53)	47
TAULUKKO 27. Sukupuoli ja mielipide välityspalkkion suuruudesta	48
TAULUKKO 28. Ikä ja mielipide välityspalkkion suuruudesta	48
TAULUKKO 29. Elämäntilanne ja mielipide välityspalkkion suuruudesta.....	48
TAULUKKO 30. Välityspalkkion maksaja (N=48).....	49
TAULUKKO 31. Sukupuoli ja välityspalkkion maksaja.....	50
TAULUKKO 32. Ikä ja välityspalkkion maksaja	50
TAULUKKO 33. Elämäntilanne ja välityspalkkion maksaja	51
TAULUKKO 34. Välityspalkkion maksaminen uudelleen (N= 51)	51
TAULUKKO 35. Sukupuoli ja välityspalkkion maksaminen uudelleen.....	52
TAULUKKO 36. Ikä ja välityspalkkion maksaminen uudelleen.....	52
TAULUKKO 37. Hain asuntoa ja välityspalkkion maksaminen uudelleen.....	52
TAULUKKO 38. Siviilisäätty ja välityspalkkion maksaminen uudelleen	53
TAULUKKO 39. Elämäntilanne ja välityspalkkion maksaminen uudelleen	53
TAULUKKO 40. Asuinpaikka ja välityspalkkion maksaminen uudelleen	54

TAULUKKO 41. Hakisivatko vastaajat uudestaan, jos välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=29).....	54
TAULUKKO 42. Asunnonhakijoiden asiakastyytyväisyys.....	56
TAULUKKO 43. Vastaajien sukupuoli (N=69).....	62
TAULUKKO 44. Vastaajien ikä (N=69)	62
TAULUKKO 45. Vastaajien siviilisääty (N= 70)	62
TAULUKKO 46. Vastaajien asuinpaikka (N=67)	63
TAULUKKO 47. Välityksessä olevan asunnon omistaja.....	63
TAULUKKO 48. Vastaajat kuulivat OVV:stä (N=70).....	64
TAULUKKO 49. Iän vaikutus OVV:stä kuulemiseen.....	65
TAULUKKO 50. Asuinpaikan vaikutus OVV:stä kuulemiseen.....	65
TAULUKKO 51. Vastaajat välittivät asuntoa (N=70)	66
TAULUKKO 52. Sukupuolen vaikutus asunnon välittämiseen muualla	67
TAULUKKO 53. Vuokralaisen saaminen (N=68)	68
TAULUKKO 54. Välityspalkkion maksaminen (N=58)	69
TAULUKKO 55. Sukupuolen vaikutus välityspalkkion maksamiseen.....	69
TAULUKKO 56. Iän vaikutus välityspalkkion maksamiseen	70
TAULUKKO 57. Toimeksiannon tekeminen (N=51)	70
TAULUKKO 58. Sukupuolen vaikutus toimeksiannon tekemiseen	71
TAULUKKO 59. Iän vaikutus toimeksiannon tekemiseen.....	71
TAULUKKO 60. Asuinpaikan vaikutus toimeksiannon tekemiseen	72
TAULUKKO 61. Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta (N=51)	72
TAULUKKO 62. Asunnon välittäminen muualla (N= 50).....	73
TAULUKKO 63. Asunnon omistajan vaikutus asunnon välittämiseen muualla	74
TAULUKKO 64. Välityspalkkion suuruus.....	74
TAULUKKO 65. Iän vaikutus mielipiteeseen välityspalkkiosta	75
TAULUKKO 66. Välityspalkkion maksaminen uudelleen (N=49)	75
TAULUKKO 67. Sukupuolen vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen.....	76
TAULUKKO 68. Iän vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen	76
TAULUKKO 69. Asuinpaikan vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen.....	76
TAULUKKO 70. Välittäisivätkö vastaajat asuntoa uudestaan, jos välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=5)	77
TAULUKKO 71. Vuokranantajien asiakastyytyväisyys	78

1 JOHDANTO

Uskollisten asiakkaiden pitäminen on yritykselle huomattavasti kannattavampaa, kuin uusien asiakkaiden hankkiminen. Tyytyväiset asiakkaat käyttävät mielellään yrityksen palveluita jatkossakin, ja kertovat positiivisesta kokemuksesta ystävilleen. Samalla tavoin, pettyneet asiakkaat kertovat huonosta kokemuksesta eteenpäin. Asiakkaat kertovat harvoin mielipiteensä suoraan yrityksen henkilöstölle. Yrityksen henkilöstö saattaa niin ikään olettaa asiakkaidensa olevan tyytyväisempiä/ tyytymättömpiä, kuin he todellisuudessa ovatkaan. Jotta asiakastyytyväisyydestä saataisiin todellinen kuva, asiaa on kysyttävä asiakkailta.

Tutkimuksen toimeksiantaja on Opiskelijoiden Vuokravälityksen (OVV) Jyväskylän toimisto, jossa suoritin opintoihini liittyvän työharjoittelun. Idea tutkimukseen lähti liikkeelle harjoitteluni aikana, kun Webropol Oy tarjosi palveluitaan OVV:lle. Webropol Oy:n tuottaa internet-pohjaista kyselysovellusta, jonka avulla yritykset voivat laatia tarpeisiinsa sopivia sähköpostikyselyitä. Webropol Oy on alansa markkinajohtaja Suomessa, ja sen asiakkaisiin kuuluu niin pk-yrityksiä, kuin julkisen sektorin yrityksiäkin, järjestöjä, koulutusorganisaatioita ja konsultointiyrityksiä. Kyselysovelluksen tarkoituksena on tuottaa helposti, nopeasti ja edullisesti arvokasta tietoa yritysjohdon tarpeisiin. (Webropol 2008.)

Toimeksiantajaa kiinnosti kuulla asiakkaidensa mielipiteitä toiminnastaan. OVV:n Jyväskylän toimiston asiakkaiden tyytyväisyyttä ei ollut aiemmin tutkittu, joten tutkimus oli toimeksiantajalle ajankohtainen ja tarpeellinen. Toimeksiantaja ehdotti, että tekisin opinnäytetyönä asiakastyytyväisyyskyselyn OVV:n Jyväskylän toimiston asiakkaille. Tutkimukseen kuuluu kaksi kyselyä, joista toinen on suunnattu asunnonhankijoille ja toinen vuokranantajille. Tutkimus käsittelee asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta palveluun liittyviä asioita. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää OVV:n asiakkaiden keskeisimmät tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät, joiden avulla toimeksiantaja voi tulevaisuudessa kehittää toimintaansa. Tutkimus on ajankohtainen myös siitä syystä, että asuntotilanne Jyväskylässä on muuttunut. Asuntoja on tarjolla enemmän kuin ennen, ja siksi välityspalkkion maksukäytännössä on tapahtunut merkittävä muutos. Välityspalkkion maksaa toimeksiantaja, joka tässä markkinatilanteessa on yleensä vuokranantaja. Aiemmin toimeksiannon teki ja välityspalkkion maksoi vuok-

ralainen. Tutkimuksella halutaan selvittää tämän muutoksen mahdollisesti aiheuttamia muutoksia asiakastyytyväisyydessä.

1.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksella halutaan selvittää OVV:n asiakkaiden asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksessa selvitetään mihin asiakkaat olivat tyytyväisiä OVV:ssä ja mitä kehitettävää toiminnassa on. Alaongelmana on välityspalkkiomaksun vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Jyväskylässä on vuokra-asuntoja tällä hetkellä runsaasti. Asuntojen runsas tarjonta on johtanut siihen, että vuokralaisten ei tarvitse enää maksaa ylimääräistä asunnon saamiseksi. Toimeksiannon tekeminen ja välityspalkkion maksaminen ovat siirtyneet vuokranantajien tehtäviksi. Vielä vuonna 2006 asunnoista oli pulaa ja tilanne oli päinvastoin.

Tutkimuksen on tarkoitus vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä OVV:n toiminnassa, ja mitä toiminnassa pitäisi kehittää?
- Miten välityspalkkion maksukäytännön muutos on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteen?

1.2 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä pääluvusta. Ensimmäinen luku toimii tutkimuksen johdantona. Johdanto käsittelee tutkimuksen aiheen valintaa, tarkoitusta ja tutkimusongelmaa. Toinen luku esittelee toimeksiantajan Opiskelijoiden Vuokravälityksen, sekä tutkimuksen kannalta olennaiset asiat toimeksiantosopimuksesta ja välityspalkkiosta. Kolmas ja neljäs luku ovat tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Kolmas luku käsittelee asiakastyytyväisyyttä, asiakasuskollisuutta ja asiakastyytyväisyystutkimusta. Neljäs luku käsittelee palvelua. Luku määrittelee palvelun käsitteen, palvelupaketin, laajennetun palveluntarjonnan, asiantuntijapalvelut sekä palvelun laadun. Viidennessä luvussa käsitellään tutkimusmenetelmää, tutkimuksen suorittamista, kyselylomaketta sekä tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia. Kuudes luku esittelee empiirisen tutkimuksen tulokset. Tutkimustulokset perustuvat OVV:n asiakkaille ke-

vään ja kesän 2008 aikana tehtyihin asiakastyytyväisyyskyselyihin. Viimeisessä luvussa kootaan yhteen kahdesta kyselystä saadut tulokset ja esitetään niiden perusteella johtopäätöksiä. Viimeinen luku sisältää myös työn tuloksia ja toteuttamista koskevan pohdinnan.

2 OPISKELIJOIDEN VUOKRAVÄLITYS

Opiskelijoiden Vuokravälitys (OVV) on ainoa valtakunnallinen vuokra-asuntoja välittävä ketju Suomessa. Se toimii tällä hetkellä 11 paikkakunnalla, jotka ovat: Helsinki, Joensuu, Jyväskylä, Kuopio, Lahti, Oulu, Pieksämäki, Pori, Rauma, Tampere ja Turku. OVV:n kautta vuokra-asuntoja on välitetty 14 vuotta. Toiminta alkoi vuonna 1994 Turussa. OVV välittää yksityisten vuokranantajien asuntoja asunnon tarpeessa oleville. Asunnon hakijat ovat pääasiassa opiskelijoita tai muita nuoria aikuisia. Vuosittain OVV -ketju välittää noin 4000 asuntoa. (OVV 2008.)

OVV:n palvelu sisältää asunnon välittämiseen liittyvät asiat alusta loppuun: asunnon markkinoinnin, asuntonäyttöjen järjestämisen, vuokrasopimusten laatimisen, avainten luovutuksen, sekä irtisanomisten hoitamisen. OVV:n henkilökunta auttaa ja opastaa kaikissa vuokra-asumiseen liittyvissä asioissa koko asiakassuhteen ajan. Myös vuokravakuustilin avaaminen, sekä sähkönsopimuksen ja kotivakuutuksen ottaminen onnistuu OVV:n kautta.

2.1 Opiskelijoiden Vuokravälitys, Jyväskylä

OVV - ketju toimii franchising-periaatteella ja jokaisella toimistolla on oma yrittäjänsä. Jyväskylässä yrittäjänä ja vastaavana hoitajana on kesästä 2004 saakka toiminut Katriina Mäenpää. Syksyllä 2004 toimintaa laajennettiin myös Pieksämäelle. Pieksämäen asuntoasiat hoituvat Jyväskylän toimiston kautta. Jyväskylän toimistossa työskentelee yrittäjän lisäksi yksi vakituinen työntekijä, ja lisäksi toimistossa on lähes kokoajan yksi tai kaksi harjoittelijaa Jyväskylän ammattikorkeakoulusta.

2.2 Toimeksiantosopimus ja välityspalkkio

Välitysliikkeen ja toimeksiantajan välistä sopimusta kutsutaan toimeksiantosopimukseksi. Toimeksiantaja voi olla niin vuokranantaja kuin vuokralainenkin. Kun vuokranantaja tekee toimeksiannon, välitysliikkeen tehtävä on etsiä hänelle vuokralainen. Kun vuokralainen tekee toimeksiannon, välitysliike etsii hänelle asunnon. Välitysliik-

keen tulee toimia toimeksiantosopimuksen mukaisesti, ja jotta tämä olisi mahdollista, toimeksiantajan on annettava välittäjälle sen tarvitsemat tiedot. Toimeksiantajan tulee myös maksaa välittäjälle sopimuksen mukainen palkkio tehdystä työstä. Välityspalkkio voidaan periä vain toimeksiantajalta. Mikäli vuokranantaja ja vuokralainen ovat tehneet samasta asunnosta toimeksiannon, välitysliike voi periä välityspalkkion vain toiselta osapuolelta. Välityspalkkion on oltava kohtuullinen, ja yleensä kohtuullisena pidetään 1–2 kuukauden vuokran määrää, johon lisätään arvonnalisävero. (Kasso 2001, 186–187.)

Toimeksiantosopimus voi olla voimassa enintään neljä kuukautta kerrallaan. Sopimuksen jatkuessa toimeksiantaja ja välittäjä laativat toimeksiantosopimuksen uudelleen. Toimeksiantajalla on oikeus painavista syistä irtisanoa sopimus sen voimassaoloaikana. Tällöin toimeksiantajan on korvattava välittäjälle aiheutuneet kustannukset, kuten asunnon markkinoinnista aiheutuneet kulut. Korvaus ei voi olla suurempi kuin sopimuksessa oleva välityspalkkio. Lain mukaan irtisanomisoikeus päättyy siihen hetkeen, kun toimeksiantaja on hyväksynyt välitettävää kohdetta koskevan tarjouksen. (Kasso 2001, 180.)

Toimeksiantosopimus on tehtävä joko kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimusta ei saa yksipuolisesti muuttaa sopimuksen teon jälkeen. Välittäjällä ei ole oikeutta vedota sopimusehtoon, joka ei ole sopimuksesta nähtävissä. Toimeksiantajalla on oikeus vedota myös suullisiin sopimusehtoihin. Toimeksiantosopimuksen sisällöstä voidaan sopia tapauskohtaisesti molempien osapuolten näin salliessa. Toimeksiantosopimuksen muutoksista, kuten vuokranalentamisista, on mahdollista sopia erikseen sopimuksen voimassaoloaikana. Toimeksiantosopimuksessa tulee näkyä ainakin seuraavat asiat: toimeksiantajan ja välitysliikkeen yhteystiedot, yhteyshenkilön nimi, toimeksiannon sisältö ja toimeksiannosta maksettava korvaus sekä toimeksiannon vastaanotopäivä ja voimassaoloaika. (Kasso 2001, 181–182.)

Välitysliikkeen tehtävä on saattaa vuokranantaja ja vuokralainen yhteen, sekä laatia vuokrasopimukset. Lisäksi välitysliike avustaa muihin sopimuksen toteuttamiseen liittyvissä asioissa, kuten huolehtii siitä, että vuokralainen on maksanut vuokravuuden ja luovuttaa avaimet. Välittäjällä on oltava riittävästi ammattitaitoa hoitaakseen asiat mallikkaasti, ja hänen tulee tuntea alan lainsäädäntö, markkinatilanne, sekä so-

pimuskäytännöt. Hänen on noudatettava toiminnassaan hyvää välitystapaa. Välittäjän on oltava puolueeton. Hänen on annettava rehellisesti tietoja molemmille osapuolille ja huolehdittava, ettei sopimukseen tule kummankaan kannalta kohtuuttomia ehtoja. Välitysvälityksen tehtävä on aloittaa asunnon välittäminen välittömästi toimeksiannon saatuaan. (Kasso 2001, 182.)

Käytännössä paikkakunnan asuntotilanne säätelee, kumpi toimeksiannon tekee. Jyväskylässä asuntotilanne on hyvä ja asuntoja on runsaasti tarjolla. Koska asunto on helposti saatavilla vuokralaiset haluavat asunnon, joista heidän ei tarvitse maksaa välityspalkkiota. Asuntojen runsas tarjonta on kääntänyt tilanteen Jyväskylässä niin, että vuokranantajien on tehtävä toimeksianto saadakseen asunnon vuokratuksi. Vielä 2006 asuntotilanne oli toinen ja vuokralaiset olivat toimeksiantajina.

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakastyytyväisyys on yrityksen tekemien lupauksen pitämistä tai jopa niiden ylittämistä sekä asiakkaan odotusten täyttämistä (Lecklin 2006, 91). Asiakas vertaa saamaansa tuotetta/ palvelua asettamiinsa odotuksiin, jos odotukset täyttyvät asiakas tuntee mielihyvää. Jos asiakkaan asettamat odotukset eivät täyty, hän on pettynyt. (Kotler 2006, 144.) Asiakkaat odottavat tuotteilta tiettyä laatua, toimivia ratkaisuja, ammattimaista, osaavaa ja yhteistyökykyistä henkilökuntaa. Odotukset saattavat perustua aiempiin kokemuksiin tai sitten ne ovat uusien asiakkaiden mielikuvien perusteella luomia odotuksia. Nämä ensikertalaisten odotukset muodostuvat yrityksen imagon, asiakkaiden omien arvojen ja tarpeiden ja yrityksen kilpailijoiden perusteella. Tekniikan kehittyessä myös asiakkaiden odotukset kasvavat. Nykyään asiakkaat odottavat yhä nopeampaa palvelua. He odottavat saavansa tilaamansa tuotteet päivässä tai kahdessa, kun ennen vastaavaa pakettia odoteltiin rauhassa kuukausia. (Lecklin 2006, 91.)

Yritys voi vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin mielikuvien avulla. Yritys voi välittää asiakkaille mielikuvaa korkeasta laadusta. Tämä nostaa asiakkaiden odotuksen korkealle, ja mikäli yritys ei lunasta lupauksiaan, asiakkaat ovat tyytymättömiä. Mikäli yrityksen strategia on välittää asiakkailleen matalaa laatumielikuvaa, sen on helpompi täyttää heidän odotuksensa. Toisaalta mielikuva matalasta laadusta alentaa asiakkaiden mielenkiintoa yritystä kohtaan. (Lecklin 2006, 91–92.)

Asiakastyytyväisyys on yrityksenkilpailukeino ja siksi keskeinen osa yrityksen menestystä. Hyvällä palvelulla menestyvää yritystä vastaan on vaikea taistella. Tuotteet pysytään kopioimaan helpommin kuin hyvä palvelu. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.) Asiakkaiden on helppo vaihtaa ostopaikkaa ja kokeilla uusia mahdollisuuksia. Tyytyväinen asiakas käyttää mielellään yrityksen palveluita uudestaan. Tutkimusten mukaan tyytyväinen asiakas kertoo myönteisestä kokemuksestaan keskimäärin kolmelle henkilölle, kun taas tyytymätön, jopa 11 henkilölle. Asiakkaat markkinoivat yritystä niin hyvässä kuin pahassakin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9.) Tyytymättömyyden lisäksi asiakkaat valittavat harvoin suoraan yritykselle. Möllerin 26/27-säännön mukaan 27 pettyneestä asiakkaasta vain yksi tekee asiasta valituksen. Lopuista 26 pettymyksestä yritys ei

tiedä mitään. Kuitenkin asiakkaat kertovat pettymyksistään jopa 9-10 muulle ihmiselle. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

Asiakastyytyväisyyttä arvioitaessa voidaan tyytyväisyys jakaa kahteen osaan, tapahtumakohtaiseen tyytyväisyyteen ja kokonaistyytyväisyyteen. Tapahtumakohtainen tyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan tyytyväisyyttä yksittäisessä palvelutilanteessa. Kokonaistyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan yleistä tyytyväisyyttä yrityksen toimintaan. Kokonaistyytyväisyys muodostuu kaikista niistä palvelutilanteista joissa asiakas on ollut mukana. Mikäli asiakkaat ovat jo valmiiksi hieman pettyneitä yritykseen, voi yksittäinen huono kokemus ajaa heidät kokonaan pois. Jos taas asiakkaat ovat valmiiksi tyytyväisiä, he eivät anna yhden yksittäisen pettymyksen vaikuttaa asiakassuhteeseen. Kokonaistyytyväisyys siis ratkaisee, jatkuuko asiakassuhde. Asiakassuhteen alkuvaiheessa asiakkaalla ei ole kokonaiskuvaa yrityksestä ja jokaisella yksittäisellä tapahtumalla on suuri merkitys asiakassuhteen jatkumiselle. (Lahtinen & Isoviita, 2001, 85.)

3.1 Uskolliset asiakkaat

Yritykset pyrkivät kasvattamaan asiakasuskollisuutta kanta-asiakasjärjestelmien avulla. Ihmiset kantavat lompakoissaan monenlaisia kanta-asiakaskortteja. Kanta-asiakasjärjestelmät ovat käytössä monien eri alojen yrityksillä, kuten kaupoilla, hotelleilla ja lentoyhtiöillä. Lähes jokaisella kauppa- tai palveluyrityksellä on omat korttinsa ja asiakkailla on monesti kaikkien kauppoyritysten kortit itsellään. Kanta-asiakaskorteilla saa pisteitä, bonuksia tai muita palkintoja sen mukaan, kuinka paljon asiakas ostaa. Monet yritykset ovat perustaneet asiakkailleen jäsenkerhoja, jotka tarjoavat asiakkailleen etuja ja monet esimerkiksi jäsenlehdet. Näillä keinoin yritykset yrittävät hankkia itselleen uskollisia asiakkaita.

Muita keinoja uskollisten asiakkaiden hankintaan ovat esimerkiksi sponsorointi ja erilaiset lisenssit. Yritys voi markkinoida itseään sen asiakkaita kiinnostavissa tapahtumissa. Yritys voi myös antaa asiakkaiden käyttöön tietokoneohjelmia tai laitteita, jotka asiakkaan on palautettava siirtyessään toisen yrityksen asiakkaaksi. (Kotler 2005, 111.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa voimakkaasti se, mitä asiakas tuntee. Erittäin tyytyväisille asiakkaille on muodostunut tunneside tuotteeseen/palveluun ja siksi he eivät mielellään vaihda tuotetta/palvelua toiseen. Nämä uskolliset asiakkaat ostavat yrityksen tuotteita/palveluita, vaikka saisivat vastaavat muualta edullisemmin. He luottavat yrityksen tuotteiden/ palveluiden paremmuuteen, vaikka muualta vakuuteltaisiin toisin. He eivät halua kuulla, ettei heidän mielestään paras olekaan enää paras. (Lahtinen & Isoviita 2001, 85–86.) Tyytyväisetkin asiakkaat voivat vaihtaa yrityksen toiseen, jos esimerkiksi hintataso on liian korkea. Toimialalla on suuri merkitys asiakasuskollisuudessa. Vaatekauppa on helpompi vaihtaa kuin vakuutusyhtiö. (Lecklin 2006, 114.) Kannattavien asiakassuhteiden hankinta vie aikaa ja rahaa. Kannattaviksi asiakassuhteet tulevat kestäessään niin kauan, että niistä ennätetään tehdä voittoa. Kaikki uskolliset asiakkaat eivät ole kannattavia. Yritys on saattanut esimerkiksi luvata asiakkaalle luottoa liian pienellä korolla. Mikäli asiakas on uskollinen yritykselle, mutta yritys ei hyödy hänen asiakkuudestaan, on hänestä osattava luopua. (Lahtinen & Isoviita 2001, 87.) Yrityksen toiminnan tulee olla kannattavaa. Asiakastyytyväisyyden nostaminen myymällä liian halvalla tai hintoja laskemalla, voi alentaa yrityksen kannattavuutta. (Kotler 2006, 144.)

Kestävä asiakastyytyväisyys ja uskolliset asiakkaat kertovat yrityksen tulevasta menestyksestä. Perinteiset mittarit, kuten myynnin määrä, kertovat menneestä. Panostus asiakassuhteisiin on panostus tulevaisuuteen. Asiakassuhteen kestäessä pitkään, myös sen arvo yritykselle kasvaa. Tämä johtuu siitä, että tyytyväinen asiakas ostaa enemmän ja on valmis maksamaan enemmän. Hän myös aiheuttaa vähemmän kustannuksia, koska häntä osataan jo palvella oikein. Suuria markkinointiponnisteluja ei myöskään tarvita, vaan päinvastoin asiakas markkinoi yritystä itse eteenpäin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 88–90.)

Asiakasuskollisuus voidaan jakaa kolmeen tasoon. Asiakasuskollisuuden tasot määrittyvät asiakassuhteen kiinteyden mukaan. Asiakasuskollisuuden tasot muodostuvat rahallisista, sosiaalisista ja rakenteellisista siteistä. (Lahtinen & Isoviita 2001, 83.)

Asiakasuskollisuuden rahalliset siteet ovat ensimmäisen tason asiakassuhteita ja perustuvat ainoastaan rahaan. Silloin asiakas asioi yrityksessä pelkästään edullisten hintojen takia. Yritykset kilpailevat edullisilla hinnoilla ja massamainonnalla. Mainon-

nasta aiheutuneet kulut katetaan asiakkailta myöhemmin saatavilla tuotoilla. Kanta-asiakkaiden saaminen voi olla hankalaa, koska kilpailijat voivat myös alentaa hintojaan. Tämä johtaa pahimmillaan hintasotaan. (Lahtinen & Isoviita 2001, 83.)

Asiakasuskollisuuden sosiaaliset siteet ovat niin rahallisia kuin sosiaalisiakin. Sosiaaliset siteet ovat toisen tason asiakassuhteita. Ne perustuvat asiakkaan ja yrityksen henkilökunnan väliseen vuorovaikutussuhteeseen ja luottamukseen, sekä rahaan. Yritykset eivät pyöri pelkillä sosiaalisilla suhteilla, joten hinnoittelulla on oma merkityksensä. Pitkäaikaiset uskolliset asiakkaat ovat yleensä yritykselle erityisen arvokkaita. (Lahtinen & Isoviita 2001, 84.)

Asiakasuskollisuuden kolmas taso on rakenteelliset siteet. Ne ovat niin rakenteellisia, sosiaalisia kuin rahallisiakin. Rakenteellisilla siteillä tarkoitetaan, että yritys tuottaa asiakkailleen niin räätälöityjä ja ainutlaatuisia palveluja, että asiakkaan olisi hyvin vaikea saada vastaavaa muualta. Rakenteelliset siteet saattavat johtaa jopa yritysten välisiin kumppanuussuhteisiin. (Lahtinen, Isoviita, 2001,84.)

Asiakasuskollisuutta kehitettäessä, yrityksen tulisi tietää, onko asiakas uskollinen koko yritykselle vai vain tietylle työntekijälle. Yrityksen tulisi saavuttaa asiakkaan luottamus kokonaisuudessaan. Jos asiakas luottaa vain yhteen yrityksen työntekijään, tulisi luottamusta laajentaa myös muun yrityksen piiriin. Mikäli asiakkaan luottohenkilö, ei ole paikalla tai ei työskentele enää yrityksessä, saattaa asiakassuhde katketa saman tien. Pois lähtenyt työntekijä saattaa myös viedä asiakkaat mukanaan. (Lahtinen & Isoviita 2001, 87, 84.)

3.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Yrityksen henkilöstöllä on oma näkemyksensä asiakkaiden tyytyväisyydestä. Yritysjohdon käsitys voi olla täysin erilainen kuin asiakkaita kohtaavalla myyjällä. Jokaisella asiakkaalla on myös näkemyksensä siitä, miten asioiden tulisi hoitua, jotta hän olisi tyytyväinen. (Rope & Pöllänen 1998, 58–59.) Todellisen asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi asiaa on kysyttävä asiakkailta. Vain harvat asiakkaat antavat suoraa palautetta tai jättävät ehdotuksiaan ”Ruusuja ja risuja” - laatikkoon, ja siksi asiakkaiden tyytyväisyyttä on tarpeellista mitata asiakastyytyväisyystutkimusten avulla.

Asiakastyytyväisyystutkimus mittaa asiakkaiden tyytyväisyyskokemuksia ja selvittää heidän mielipiteitään yrityksestä ja sen toiminnasta (Rope, 2000, 433). Asiakastyytyväisyystutkimuksella mitataan palvelun onnistumista kokonaisuudessaan. Sillä selvitetään esimerkiksi: asiakkaan kokeman ensivaikutelman positiivisuus, palvelun nopeus, ystävällisyys, asiantuntevuus, joustavuus tai muita tyytyväisyyteen liittyviä asioita kuten, yrityksen toimitilojen viihtyisyys. (Lahtinen & Isoviita 2001, 81.)

Asiakastyytyväisyystutkimus on markkinointitutkimus. Sen tulee täyttää markkinointitutkimuksen yleiset kriteerit: validiteetti, reliabiliteetti ja järjestelmällisyys. Sen täytyy myös tuottaa lisäarvoa ja kytkeytyä automaattisesti yrityksen toimintaan. Käsitteet, reliabiliteetti ja validiteetti on selitetty tarkemmin sivulla 30. Tutkimuksen tuloksia käytetään sisäisen toiminnan ja asiakassuhteiden kehittämiseen. (Rope & Pöllänen 1998, 83–84.) Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulisi olla jatkuva tutkimus. Tutkimus olisi siis käynnissä koko ajan tai se toistettaisiin tasaisin väliajoin. Näin sillä pystyttäisiin seuraamaan asiakastyytyväisyyden kehitystä ja mahdollisia muutoksia. Tutkimuksen tarkoituksena on saada mahdollisimman yksityiskohtaista tietoa siitä, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. (Rope, Pöllänen 1998, 85.) Tutkimuksella ei voida tavoittaa kaikkia asiakkaita, ja tällöin olisikin hyvä tietää, ketkä ovat yrityksen avainasiakkaita ja keskittyä saamaan heidän mielipiteensä (Lecklin 2006, 112). Yrityksen toiminnan kannalta olisi hyödyllistä tutkia myös jo menetettyjä asiakkaita ja syitä heidän tyytymättömyyteensä. Nykyisten ja menetettyjen asiakkaiden ohella mielipiteitä kannattaa kysyä muilta potentiaalisilta asiakkailta kuten, kilpailijoiden asiakkailta. (Lahtinen & Isoviita 2001,81.)

Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistuu kolme osapuolta: toimeksiantaja, tutkija ja tiedonantaja. Toimeksiantaja tarkoittaa tutkimuksen tilaajaa esimerkiksi yritystä. Tutkija tarkoittaa tutkimuksen tekijää ja tiedonantajaa, asiakkaita eli henkilöitä, joilta tutkija hankkii tiedot tutkimuksen toteuttamiseksi. Toimeksiantaja voi itse toimia tutkijana, jolloin hän itse kerää tiedot asiakkailta. (Lahtinen & Isoviita 1998, 21.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata niin kvantitatiivisilla kuin kvalitatiivisillakin menetelmillä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ja kuvailemaan tutkittavaa ilmiötä. Kvalitatiivisella tutkimuksella saatuja tietoja ei voida esit-

tää numeroin, eikä kysymyksiä voida asettaa strukturoituun muotoon. Mittausmenetelmät ovat mm. haastatteluihin, havainnointiin ja ryhmäkeskusteluihin perustuvia. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tuottaa numeerista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimukset toteutetaan yleensä strukturoitujen kyselylomakkeiden avulla. (Lecklin 2006, 107.) Strukturoituja kysymyksiä on helpompi analysoida ja poimia samankaltaisuuksia. Strukturoitujen kysymysten avulla saadaan selville, kuinka moni asiakas oli tyytyväinen. Mikäli tyytyväisyyden syitä halutaan selvittää tarkemmin, kannattaa kyselyyn liittää avoimiakin kysymyksiä. Niillä saadaan selville keskeisimmät tyytyväisyys-/tyytymättömyystekijät. Avointen kysymysten vastaukset tekevät kyselystä kattavamman ja helpommin hyödynnettävän. (Rope & Pöllänen 1998, 98–100.)

Oli tutkimus kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen, se on syytä valmistella kunnolla. Tutkimusta suunniteltaessa on mietittävä, ketkä asiakkaat tulevat mukaan otokseen, mitä asioita tutkimuksella mitataan ja kuinka usein tutkimus suoritetaan. (Rope & Pöllänen 1998, 62–63.) Tutkimuksen tulisi olla käytännössä helppo toteuttaa ja vastata, kattava, monipuolinen, vertailukelpoinen ja yritykselle taloudellinen toteuttaa (Rope & Pöllänen 1998, 85–88). Tutkimuksia suunniteltaessa on keskityttävä olennaiseen. Liian monet kysymykset estävät huomaamasta olennaisimmat asiat. Liian pitkät ja monimutkaiset kysymykset eivät houkuta asiakkaita vastaamaan. (Lecklin 2006, 106.)

4 PALVELU

Länsimaaailma elää palveluyhteiskunnassa. Näin voidaan sanoa, koska yli puolet Suomenkin bruttokansantuotteesta on tuotettu palvelualoilla. Nykyisin käytetään paljon termiä tietoyhteiskunta. Vaikka tiedon määrä on kasvanut räjähdysmäisesti, tietoa on kuitenkin ollut aina. Se ei muuta yhteiskunnan rakenteita niin kuin siirtyminen palvelutalouteen. Yhä useampien yritysten on lisättävä toimintoihinsa palveluita, kuten huolto-, konsultointi-, tai kuljetuspalveluita. Tuotteita osaavat valmistaa kilpailijatkin, mutta lisäpalvelut voivat tuoda kilpailuedun yritykselle. (Grönroos 2000, 25–29.)

1960–1980-luvuilla kehitettiin monia määritelmiä palveluille. Eräs niistä oli Gummesonin esittämä:

”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen.”

Palveluja voidaan siis ostaa, mutta niitä ei voida konkreettisesti koskea. (Grönroos 2003, 79.) Palveluille löytyy lukemattomia määritelmiä. Koska palvelut ovat aineettomia, niiden määritteleminen on vaikeaa. Tästä syystä palveluita verrataan usein fyysisiin tuotteisiin. Sivulla 18 olevasta Christian Grönroosin laatimasta taulukosta käy ilmi palveluiden ja fyysisten tuotteiden tärkeimmät erot.

TAULUKKO 1. Palveluiden ja fyysisten tavaroiden väliset erot (Grönroos 2003, 81)

Fyysiset tavarat	Palvelut
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeenisia	Heterogeenisia
Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja.
Asia	Toiminto tai prosessi
Ydinarvo tuotetaan tehtaassa.	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa.
Asiakkaat eivät (tavallisesti) osallistu tuotantoprosessiin.	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon.
Voidaan varastoida.	Ei voi varastoida.
Omistajuus siirtyy.	Omistajuus ei siirry.

Palvelut ovat prosessiluonteisia ja koostuvat peräkkäisistä toiminnoista, eivät asioista. Palvelut käytetään ainakin osittain samaan aikaan kun ne tuotetaan. Asiakas on yleensä ainakin jossain määrin mukana palvelutilanteessa. Palveluja ei voi varastoida, mutta asiakkaita voi yrittää varastoida. (Grönroos 2003, 78–82.) Jos asunnonhakijalle ei löydy sopivaa kotia heti, häntä voi pyytää seuraamaan tilannetta ja ottamaan yhteyttä sopivien asuntojen vapautuessa. Vaikka asiakas yleensä on osallisena palvelutapahtumassa, on monissa palveluissa silti toimintoja, joita asiakas ei näe. Asuntonäytöille osallistuessaan, asiakas kokee palvelusta vain pienen osan. Asiakas arvioi palvelua sen perusteella, mitä hän näkee. Tällä lyhyellä kohtaamisella on suuri merkitys asiakkaan arvioidessa saamaansa palvelua. Joistain palveluista asiakas näkee vain lopputuloksen. Näillä näkymättömillä palveluilla tarkoitetaan esimerkiksi valitusten käsittelyä, joka on asiakkaalle olemassa oleva palvelu. Tällaiset palvelut koetaan usein negatiivisina, mutta niiden kehittämisessä piilee yksi yritysten kilpailumahdollisuus. (Grönroos 2003, 78–82.)

Kuten aiemmin todettiin, palveluun sisältyy useimmiten vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Näin ei kuitenkaan ole aina. Asiakas voi lähettää rikkoontuneen kameran postitse korjattavaksi. Kun posti tuo kameran kahden viikon kuluttua takaisin, asiakasta on palveltu ilman minkäänlaista vuorovaikutustilannetta. Asiakas voi arvioi-

da palvelua vain sen keston ja korjaustyön onnistumisen osalta. Mitä enemmän asiakkaat hyväksyvät itsepalvelutehtäviä ja muita tuotantoon liittyviä rutiineja, jotka heidän oletetaan hoitavan itse, sitä parempana he pitävät palvelua. Jos asiakas vie kameran liikkeeseen korjattavaksi ja saa saman korjauspalvelun, hän on kameran viemis-, ja hakemistilanteessa vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Liikkeessä saatava palvelu voi vaikuttaa merkittävästi siihen, millainen kuva asiakkaalle liikkeestä muodostuu. (Grönroos 2003, 80,101.)

Yksi palveluiden peruspiirteistä on aineettomuus. Palveluihin liittyy kokemuksia ja tunteita. Moniin palveluihin liittyy kuitenkin konkreettisia osia, kuten vuokravälitysliikkeen tekemät vuokrasopimukset. Asiakas ei palvelujen ostamisen jälkeen yleensä omista mitään uutta. Kun asiakas nostaa pankkiautomaatista rahaa, hän nostaa omalla tilillään olleita rahoja. Pankki on palvellut asiakasta ja säilyttänyt rahat ja maksanut niistä vielä korkoa. (Grönroos 2003, 83–84.)

Palveluiden heterogeenisuus tarkoittaa sitä, että koettu palvelu on aina erilainen. Sosiaalinen suhde on aina erilainen, vaikka palvelu muuten pysyisi samana. Kun kaksi asiakasta tekee toimeksiannon internetissä, mutta toinen ei ymmärrä ohjeita, he kokevat palvelun erilaisena. (Grönroos 2003, 83–84.)

Palvelu voidaan käsittää monella tapaa. Kaupassa asiakas saa henkilökohtaista palvelua. Toisaalta palvelu voi olla yrityksen tuote, kuten välitysliikkeellä asunnon välittämiseen ja vuokralaisen etsimiseen liittyvät palvelut. Jos fyysiseen tuotteeseen lisätään asiakkaan tarpeiden mukainen kotiinkuljetus, voidaan jälleen puhua palvelusta. Kun yritys tietää, millaista palvelua asiakkaat haluavat, se voi kehittää palvelua oikeaan suuntaan. Yrityksen tulisi pystyä selvittämään tarjotun palvelun edut asiakkailleen. Samalla tavoin kuin fyysisiä tuotteita ostettaessa, palvelujen ostaja haluaa tietää, mistä on maksamassa. (Grönroos 2003, 98–100.)

Palveluyrityksen tuottamat palvelut voivat olla samanlaisia kaikille asiakkaille, kuten esimerkiksi elintarvikekaupoissa. Palvelut voivat olla myös jokaisen asiakkaan tarpeisiin räätälöityjä, yksilöllisiä palveluita. Räätälöidyt palvelut tuottavat yrityksille kilpailuetua. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45–47.) Asiakkaat arvostavat laatua ja samaansa palvelua. Ne tuottavat yritykselle kilpailuetua. Monet yritykset pyrkivätkin paran-

tamaan näitä ominaisuuksia. Kun kaikki yritykset hoitavat nämä asiat hienosti, ne muuttuvat tavanomaisiksi ja asiakkaat ryhtyvät etsimään eroavaisuuksia muista asioista, kuten tuotteen ominaisuuksista, toimitusnopeudesta tai itselle räätälöidyistä palveluista. (Kotler 2005, 21.)

Nykyään yritykset pyrkivät parantamaan palveluaan ja samanaikaisesti leikkaamaan kustannuksia. Yritykset saattavat esimerkiksi järjestää työntekijöilleen asiakaspalvelukoulutuksia, mutta samaan aikaan ne vähentävät asiakaspalvelijoiden määrää. Asiakkaat saavat siis hyvää palvelua, mutta joutuvat odottamaan sitä kauan. Palvelu on yhtäaikaaisesti parantunut ja huonontunut. Tällaisessa tilanteessa olevien yritysten pitäisi keskittyä kannattavien asiakkaiden palveluiden parantamiseen. (Kotler 2005, 69–70.)

Tekniikan kehitys ja internetin käytön lisääntyminen ovat luoneet yrityksille mahdollisuuden asiakastietojen monipuolisempaan säilyttämiseen ja päivittämiseen. Aiemmin välitetyn asunnon tullessa uudelleen välitykseen, tiedot ovat jo valmiina tietokoneen muistissa. Internet helpottaa palveluiden saatavuutta, ja monet palvelut ovat saatavilla suoraan kotikoneen välityksellä mihin vuorokauden aikaan tahansa. Asiakkaan odotukset täytyy täyttää myös internetissä. WWW-sivuilta saatavan tiedon asunnon kunnosta on oltava totuudenmukaisesta ja siellä tehtyjen toimeksiantojen yhtä päteviä kuin toimistossa tehtyjen. Yrityksen on muistettava, että kaikilla asiakkailla ei ole halua tai taitoja internet-palvelujen käyttämiseen. Opastusta on tarjottava niin henkilöstölle kuin asiakkaillekin. (Grönroos 2003, 234–235.)

4.1 Palvelupaketti

Palvelupaketti koostuu kahdesta osasta: peruspalvelusta (ydinpalvelusta) sekä lisäpalveluista (liitännäispalveluista). Vuokravälitysliikkeellä asunnon välittäminen on peruspalvelu ja lisäpalvelu on esimerkiksi sähkösopimusten tekeminen. Palvelupaketin tulee ottaa huomioon kaikki palvelun vaiheet: palveluprosessin toiminnallinen laatu, lopputuloksen tekninen laatu sekä yrityksen imagon ja markkinointiviestinnän vaikutus asiakkaaseen. (Grönroos 2000, 117–118.)

Peruspalvelupaketti kertoo, mitä palveluja asiakas saa yritykseltä. Peruspalvelupaketista voidaan erottaa kolme osaa, jotka ovat ydinpalvelu, avustavat palvelut (ja tavarat) ja tukipalvelut (ja -tavarat). Yritys on olemassa tuottaakseen ydinpalveluaan. Ydinpalveluita voi olla yksi tai useampi. Ydinpalveluiden toteuttamiseen tarvitaan usein avustavia palveluita sekä joskus avustavia tavaroita. Asunnon välityksen onnistumiseksi asuntoa täytyy markkinoida eli tarvitaan siis markkinointipalveluita. Avustavat palvelut ovat välttämättömiä, varsinaisen palvelun toteuttamisen kannalta. Avustavia tavaroita tarvitaan esimerkiksi asuntonäytöillä, koska ilman avaimia ei päästä sisälle asuntoon. Tukipalvelut ovat liitännäispalveluita. Ne eivät helpota ydinpalvelun käyttöä, vaan niiden tarkoitus on lisätä koetun palvelun arvoa ja tuoda kilpailuetua. Vuokravälitysliikkeessä tukipalveluita voivat olla esimerkiksi samasta paikasta saatavat sähkösopimukset ja tukitavaroita vuokrasopimusten teon yhteydessä saatavat pienet lahjat. Avustavien palveluiden ja tukipalveluiden välinen ero on siinä, että avustavat palvelut ovat välttämättömiä ydinpalvelun toteuttamisen kannalta, ja tukipalvelut ovat ainoastaan yrityksen kilpailukeinoja. (Grönroos 2000, 118–120.)

4.1.1 Laajennettu palvelutarjonta

Peruspalvelupaketti ei ole sama kuin asiakkaan kokema palvelutuote. Se vastaa lähinnä siitä, mitä asiakkaat saavat. Se ei kerro, miten asiakkaat prosessin kokevat ja mikä on lopulta olennainen osa asiakkaan kokemaa palvelutuotetta. Palvelun saatavuus, vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa ja asiakkaan oma osallistuminen vaikuttavat siihen, millaisena asiakas kokee saamansa palvelun. Kun peruspalvelupakettia laajennetaan ottamaan huomioon nämä seikat, saadaan laajennetun palvelutarjonnan malli. (Grönroos 2000, 121.)

Palvelun saatavuus vaikuttaa paljon siihen, miten asiakkaat palvelun kokevat. Ammatitaitoista henkilökuntaa on oltava riittävästi, jotta asiakkaat saavat asianmukaista palvelua. Asiakkaat pitävät tärkeänä myös, että pääsevät asioimaan silloin kun heille sopii. Toiminnan riipeys ja se, että tehtävät suoritetaan aikataulussa, on tärkeä osa palvelua. Toimiston sijainti ja siisteys vaikuttavat myös palvelun saatavuuteen. Samoin kuin se, millaiset työvälaineet yrityksellä on käytössään. Toiset samaan aikaan asioivat asiakkaat vaikuttavat myös asiakkaan kokemukseen. Vaikka palvelupaketti ja itse työn lopputulos olisi erinomainen saattaa, pitkä jonotusaika tai muu seikka heikentää koetun palvelun arvoa. (Grönroos 2000, 120- 121.)

Seuraava laajennettuun palvelutarjontaan kuuluva tekijä on asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus. Asiakkaasta, myyjästä ja tilanteesta riippuu, millainen palvelutilanteesta muodostuu. Yrityksen työntekijä vaikuttaa käyttäytymisellään, tekemisillään ja asennoitumisellaan merkittävästi siihen, millainen kuva asiakkaalle yrityksestä muodostuu. Asiakas on vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa ilman henkilökohtaista kontaktiakin. Toimeksiannon asunnon vuokraamisesta voi tehdä helposti internetissä, mutta jos www-sivut eivät toimi, asiakas on tyytymätön. Paikan päällä asioitaessa myös muut samaan aikaan asioivat asiakkaat vaikuttavat vuorovaikutuksen kokemiseen. (Grönroos 2000, 123.)

Kolmas laajennettuun palvelutarjontaan kuuluva tekijä on asiakkaan osallistuminen. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. Hän täyttää asiakirjoja, käyttää pankkiautomaatteja jne. Asiakas vaikuttaa näin palvelun laatuun joko parantavasti tai heikentävästi. Jos asiakas ei ole halukas osallistumaan, palvelun laatu todennäköisesti heikkenee. (Grönroos 2000, 124.)

4.1.2 Asiantuntijapalvelut

Kaikki palveluyritykset eivät ole asiantuntijayrityksiä, vaikka haluaisivatkin. Asiantuntija on asiantuntijapalveluiden tuottaja, markkinoija ja myyjä. Asiantuntijayritys myy osaamistaan. Asiantuntijuus on suhteellista, eikä sitä voida tarkasti määritellä. Yrityksen on pystyttävä ilmaisemaan asiakkailleen, miksi juuri sillä on asiakkaan kannalta olennainen tieto hallussaan. Sen on osattava siirtää osaamistaan asiakkaille niin hyvin, että he käyttävät tämän palveluja jatkossakin. (Vahvaselkä 2004, 34.) Varsinkin pienten asiantuntijayritysten kannattaa keskittyä yhteen tai kahteen asiaan ja saavuttaa siinä itselleen johtavan yrityksen maine. Ei kannata yrittää olla joka asian asiantuntija, silloin asiakkaan odotukset saattavat jäädä täyttämättä. (Kotler 2005, 120.)

Asiantuntijapalveluissa keskeisessä roolissa on asiantuntemus, joka vaikuttaa koettuun laatuun. Työtä tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tässä tapauksessa asiakas ei ole aina oikeassa, vaan palveluntarjoaja ohjaa häntä oikeaan suuntaan. Asiakkaan on tiedettävä, miten palveluntarjoajan kanssa toimitaan ja mitä häneltä edellytetään. Asiakkaan on tehtävä oma osuutensa, jotta tehtävä pystytään suorittamaan. Jos asiakas jättää

kertomatta tehtävän kannalta olennaisia tietoja, voi koko projekti epäonnistua tai viivästyä merkittävästi. (Vahvaselkä 2004, 86.) Asuntoonsa vuokralaista etsivällä vuokranantajalla saattaa olla vääristynyt käsitys siitä, millaista vuokraa asukkaat ovat valmiita maksamaan. Välityслиikkeen tehtävä on ohjata vuokranantajaa oikeaan suuntaan, jotta sopiva vuokrataso saavutettaisiin. Vuokranantajalla on velvollisuus kertoa välittäjälle olennaiset tiedot asunnosta, kuten tiedot tulossa olevista remonteista. Jos nämä seikat selviävät muualta tai liian myöhään ne voivat aiheuttaa suuria ongelmia asunnon vuokrauksessa.

4.2 Palvelun laatu

Laadulla oli merkitystä jo vaihdantatalouden aikana. Ostaja tutustui kaupan kohteeseen ja tuotteen laatu arvioitiin saman tien. Tällä perusteella ostaja maksoi myyjälle sovittun määrän oravannahkoja tai muuta käytössä ollutta valuuttaa. Talouselämän kehittyessä laadunvalvontaa hoitivat käsityöläisammattikunnat. Kisälleitä ja mestareita kunnioitettiin. He arvioivat oppipoikien tekemän työn laatua. Kisällin arvon saavuttamiseen vaadittiin työkokemuksen lisäksi työnäytteitä. Laatua pidettiin kovassa arvossa. Teollisen vallankumouksen tultua tuotteita alettiin valmistaa massatuotantona tehtaissa. Tehtaisiin tarvittiin paljon työtekijöitä, joista kaikki eivät olleet ammattitaitoisia. Tuotteiden suunnittelu ja valmistaminen erotettiin toisistaan. Tämä koulukunta nimettiin perustajansa Frederik Taylorin mukaan taylorismiksi. Taylorismi pyrki työnjakomallin ohella tarkistamalla varmistamaan työn laadun. Työtä tehtiin liukuhinnallisesti ja virheitä sattui paljon. Virheiden poistamiseksi tehtaisiin muodostettiin laaduntarkkailijoiden ammattiryhmä. Heidän työnsä oli tarkastaa tuotteiden laatu ja raportoida virheistä. (Lecklin 2006, 15–17.)

Laaduntarkastajista liikkeelle lähtenyt laadunvalvontaa seurasi laadunohjauksen käyttöönotto, laadun varmistuksen tehostaminen ja myöhemmin kokonaisvaltainen laadunhallinta. Kokonaisvaltaisessa laadunhallinnassa (Total Quality Management, TQM) laatu sisältyy myös yrityksen johtamiseen, strategiseen suunnitteluun ja organisaation kehittämiseen. Toiminta muuttui asiakaskeskeiseksi ja asiakkaiden tarpeet sanelivat tuotteiden laadun. Tuotteiden laadun lisäksi tarkastelussa ovat yrityksen sidosryhmät: toimittajat, yhteistyökumppanit, asiakkaat, omistajat, rahoittajat ja koko ympäröivä yhteiskunta. (Lecklin 2006, 15–17.)

Nykyisin laatuajattelun lähtökohtana pidetään asiakkaita. Laatua verrataan heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. Yrityksen sisäinen tehokkuus ja virheettömät tuotteet eivät takaa korkeaa laatua, vaan laadun arvioi asiakas. Laadulla tarkoitetaan asiakkaan odotusten täyttämistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla. Yrityksen tulee toimia niin, että sen toiminta on kannattavaa. Liian halvalla ei kannata myydä, vaikka se ilahduttaisikin asiakkaita. (Lecklin 2006, 18–19.) Palvelun laatu käsitetään nykyisin yrityksen monipuolisena kehittämisenä, jonka tavoitteena ovat tyytyväiset asiakkaat, kannattava liiketoiminta ja kilpailukyvyn säilyttäminen ja parantaminen. (Vahvaselkä 2004, 83.)

Palvelun laatua tutkitaan paljon. Tutkimuksilla pyritään tuottamaan hyödyllistä tietoa yritysjohtoille lyhyessä luettelomuodossa. Eräs tällainen yritysjohton apuvälineeksi laadittu luettelo on koottu yhdistelemällä tehtyjä tutkimuksia ja teoreettista tietoa. Luettelo esittää hyväksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. (Grönroos 2003, 123.) OVV:n asiakkaille suoritettussa asiakastyytyväisyystutkimuksessa pyritään selvittämään asiakkaiden näkemyksiä siitä kuinka, hyvin nämä kriteerit toteutuvat OVV:n toiminnassa.

Ensimmäinen kriteereistä on ammattimaisuus ja taidot. Asiakkaat odottavat, että palveleva henkilökunta on ammattitaitoista. He odottavat henkilökunnalla olevan käytössään tarvittavat järjestelmät ja resurssit palvelun toteuttamiseen. Ne mittaavat palvelun lopputuloksen onnistumista. Toinen kriteeri on asenteet ja käyttäytyminen. Asiakkaat haluavat, että heidät otetaan huomioon ja heitä palvellaan spontaanisti ja ystävällisesti. Kolmas kriteeri on lähestyttävyyys ja joustavuus. Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoajan sijainti, aukioloajat, henkilökunta ja operatiiviset järjestelmät ovat helposti saatavilla ja mukautuvat joustavasti asiakkaan tarpeisiin. Neljäs kriteeri on luotettavuus, joka tarkoittaa, että asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajan antamiin lupauksiin. Viides kriteeri, palvelun normalisointi, tarkoittaa, että asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajan tekevän kaikkensa ongelmatilanteissa. Kuudes kriteeri, palvelumaisema tarkoittaa, että palveluympäristön, kuten toimitilojen, siisteys tukee asiakkaan positiiivista kokemusta. Edellä mainitut viisi kriteeriä ovat palveluprosessiin liittyviä kriteerejä. Seitsemäs kriteeri, maine ja uskottavuus, liittyy palveluntarjoajan imagoon. Asiakas kokee, että yritykseen voi luottaa ja että sillä on asiakkaan hyväksymät suosi-

tukset ja arvot. (Grönroos 2003, 123–124.) Hintaa voidaan myös joissakin tapauksissa pitää laatuksena. Sillä voidaan vaikuttaa asiakkaiden odotuksiin. Korkeammalla hinnalla asiakkaat saattavat odottaa saavansa parempaa laatua esimerkiksi asiantuntijapalveluissa. (Grönroos 2003, 124.)

Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys kulkevat käsi kädessä. Asiakas havaitsee ensin koetun palvelun laadun ja päättää sen jälkeen, onko tyytyväinen vai tyytymätön. (Grönroos 2003, 123.) Laadun tulisi vastata asiakkaan sille asettamia odotuksia. Toinen yritys pyrkii tarjoamaan parasta palvelua. Toinen tyytyy vähempään edullisemmalla hinnalla. Jos asiakkaan odotukset täyttyvät, laatu on koettu hyväksi. Yrityksen kannalta paras olisi, jos se pystyisi täyttämään ja jopa hieman ylittämään asiakkaan odotukset. Silloin ilahtunut asiakas haluaa asioida uudelleen ja kertoo kokemuksestaan myös muille. Asiakkaan odotusten ylittämisen voi tehdä pienillä asioilla, kuten toivotamalla hyvää viikonloppua. Yllättämiseen ei aina tarvita rahaa. Ongelma muodostuu silloin, jos asiakas alkaa odottaa positiivista yllätystä, joka asiointikerraltaan. Odotukset ovat kasvaneet ja yritys ei välttämättä pysty ylittämään uusia odotuksia. (Grönroos 2003, 142–144.)

Palvelu muodostuu kahdesta osasta: siitä, mitä palvelu pitää sisällään (tekninen laatu), ja siitä miten hyvin palvelutilanne hoidetaan (toiminnallinen laatu). Molempien osien pitää olla onnistuneita, jotta asiakas on tyytyväinen. Jos palvelua on markkinoitu korkealuokkaisena, asiakas odottaa sen olevan käytännössäkin korkealuokkaista. (Lecklin 2006, 94.) Monet palvelut, kuten valitusten käsittely, ovat osittain teknisiä ja osittain toiminnallisia. Jos yritys käsittelee valituksen asiakasta tyydyttävästi, prosessin tulos on teknisesti laadukas. Prosessiin on kuitenkin saattanut viedä asiakkaalta aikaa ja energiaa, joten toiminnallinen osuus ei ole niin onnistunut. Tämä heikentää koettua kokonaislaatua. (Grönroos 2003, 102.)

Totuuden hetki

1980-luvulla SAS-lentoyhtiön pääjohtaja Jan Carlsson lanseerasi liike-elämään termin ”totuuden hetki”. Termi on lähtöisin härkätaisteluista, joissa se tarkoittaa härän ja härkätaistelijan kohtaamista silmästä silmään. Carlsson huomasi, ettei SAS:n menestys riipu lentokalustosta tai yrityksen muusta teknisestä osaamisesta vaan asiakaskohtaamisista. Riippuu toimialasta, millaisia ja kuinka pitkiä asiakaspalvelutilanteet ovat,

mutta tärkeintä on pystyä täyttämään asiakkaan odotukset palvelutilanteissa. (Lecklin 2006, 92–93.)

Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat asiakkaan tarpeet, yrityksen oma markkinointiviestintä ja asiakkaan muualta saama tieto yrityksestä (Lecklin 2006, 94). Yrityksen on täytettävä asiakkaan odotukset joka kerta. Yrityksen jokaisen työntekijän on pystyttävä palvelemaan asiakasta tyydyttävällä tavalla. Asiakas ei juuri anna arvoa sille, että muutamat asiat palvelutilanteessa menevät hyvin. Hän odottaa, että kaikki menee hyvin. Kielteiset asiat jäävät hyvin mieleen. Myönteiset menettävät usein arvoaan, mikäli kielteisiä asioita tulee tilalle. Asiakaspalvelua pitää huoltaa, jotta se ei heikkenisi ja menettäisi arvoaan. Jos yritys haluaa parantaa palvelujaan, sen on panostettava siihen kunnolla. Asiakas erottaa todellisen parannuksen pintapuolisesta imagon kohottamisesta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 43–44.) Asiakkaan palvelukokemukseen voivat vaikuttaa myös yrityksestä riippumattomat seikat, kuten muut samaan aikaan asioivat asiakkaat. Muut asiakkaat saattavat pidentää jonoja tai häiritä muita asiakkaita. Toisaalta he saattavat kohentaa myyjän ja asiakkaan välistä yhteisymmärrystä. (Grönroos 2003, 101.)

Suomalaiset eivät juuri anna palautetta. Pettymyksensä he vihoittelevat itsekseen tai ystävilleen ja vaihtavat ostopaikkaa. Koska yritys ei tiedä pettymyksestä mitään, se ei voi korjata virhettään. Asiakkaat pitävät valittamista turhana, koska eivät usko sen muuttavan mitään. Asiakkaat keskustelevat palvelukokemuksistaan ja markkinoivat näin yritystä niin hyvässä kuin pahassakin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.)

Palveluntarjoaja ei voi piiloutua brandin taakse ongelman sattuessa. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ja näkee itse, mitä tapahtuu. Yrityksen tai paikallisen toimipisteen imagolla on suuri merkitys asiakkaan kokemaan laatuun. Jos asiakkaalla on myönteinen kuva yrityksestä, hän saattaa antaa pienet virheet anteeksi. Jos virheet ovat toistuvia, myönteinen kuva alkaa heikentyä. Jos asiakkaalla on jo valmiiksi negatiivinen kuva yrityksestä, pienetkin virheet vaikuttavat enemmän ja heikentävät käsitystä yrityksestä edelleen. (Grönroos 2003, 101.) Kun palvelut on suunniteltu hyvin etukäteen, virheitä sattuu vähemmän. Jos palvelutilanteessa jokin menee pieleen, on nopeasti keksittävä, miten tilanne korjataan. (Grönroos 2000, 100.) Asiakkaat haluavat, että heitä kohdellaan yksilöinä. He haluavat, että heitä kuunnellaan ja kunnioitetaan. Hyvä

asiakaspalvelija osaa ajatella asiaa asiakkaan näkökulmasta. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimusta ryhdyttiin suunnittelemaan maaliskuun 2008 lopussa. Tutkimus päätettiin toteuttaa sähköpostikyselynä Webropol-kyselysovelluksen avulla. OVV:n asiakaskunta jakautuu selkeästi kahteen segmenttiin, joiden molempien mielipiteet haluttiin selvittää. Tutkimus päätettiin tehdä kahtena erillisenä kyselynä, joista toinen suunnattiin asunnonhakijoille ja toinen vuokranantajille. Vastauksia haluttiin mahdollisimman paljon, joten kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman helposti ja nopeasti vastattava. Vaikka vastausprosentit jäivätkin suhteellisen alhaisiksi, vastauksia saatiin lyhyessä ajassa runsaasti.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tämä asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tuottaa numeerista tietoa tutkittavasta asiasta. Tutkimustulokset saadaan lukumäärä- tai prosenttimuodossa, jotka on helppo esittää taulukoin ja kuvioin. Tutkimuksen avulla selvitetään tutkittavien asioiden välisiä riippuvaisuuksia ja tutkittavassa asiassa tapahtuneita muutoksia. Jotta kvantitatiivisella tutkimuksella saataisiin luotettavaa tietoa, on otoskoon oltava riittävän suuri ja edustettava monipuolisesti tutkittavaa joukkoa. Käytettävät tutkimuslomakkeet ovat yleensä strukturoituja lomakkeita, jotka sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Kvantitatiivisen tutkimuksen heikkoutena voi olla, että se jää vain pintaraapaisuksi. Tulokset kyllä saadaan, mutta varsinaiset vastausten syyt jäävät epäselviksi. (Heikkilä 2004, 16.) Tähän tutkimukseen on lisätty kolme avointa kysymystä syventämään numeerista tietoa.

5.2 Kyselylomake ja aineiston käsittely

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia OVV:n asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimus toteutettiin kahtena erillisenä kyselynä. Ensimmäinen kysely oli suunnattu asunnonhakijoille ja toinen vuokranantajille. Molempien kyselyiden kysymykset oli laadittu niin, että ne tuottaisivat toimeksiantajalle tietoa juuri häntä kiinnostavista asi-

oista. Kyselyt pyrittiin pitämään keskenään vertailukelpoisina. Asunnonhakijoiden kyselyn kysymyksiä muokattiin jonkin verran vuokranantajien kyselyyn sopiviksi. Tutkimus suoritettiin sähköpostikyselynä. Vuokranantajien kyselyitä lähetettiin lisäksi tarkasti valitulle joukolle vastaajista kirjekyselynä, koska heidän sähköpostiosoitteitaan oli huomattavasti vähemmän saatavilla ja merkittävä osa vuokranantajista edustaa vanhempaa ikäluokkaa, joilla ei ole internetiä käytettävissä.

Tutkimuksen toteuttamiseen käytettiin kyselylomaketta, jossa vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Kyselystä haluttiin tehdä helposti ja nopeasti vastattava, jotta sähköpostin avanneet jaksaisivat täyttää kyselyn. Tästä syystä kysymykset laadittiin strukturoituun muotoon. Tarkempaa tietoa asiakkaiden näkemyksistä haluttiin kerätä avoimilla kysymyksillä. Kysely sisälsi myös vaihtoehtoisia kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehtoina on käytetty Likertin 5-portaista järjestysasteikkoa. Vastausvaihtoehtojen toisessa ääripäässä on täysin eri mieltä (1) ja toisessa täysin samaa mieltä (5). Vastaaja valitsi vaihtoehdoista omaa näkemystään vastaavan vaihtoehdon. Asteikossa voisi olla myös vain neljä porrasta, jolloin ”en osaa sanoa”- vaihtoehto on jätetty kokokaan pois. Asteikko voi vaihtoehtoisesti olla myös useampi- kuin viisiportainen. (Heikkilä 2004, 53.) Kyselylomake oli laadittu sähköisesti Webropol-sovellusta käyttäen (liitteet 2 ja 8).

Vastaajia pyydettiin sähköpostitse osallistumaan kyselyyn. Sähköpostin alalaidassa oli linkki, josta painamalla vastaajat ohjattiin kyselyyn. Kyselyissä oli sekä kaikille tarkoitettuja kysymyksiä, että kysymyksiä, joihin vastaaminen riippui aiemmista vastauksista. Kyselyssä oli siis käytössä asiakkaille näkymättömiä hyppyjä, jotka ohjasivat vastaajan seuraavaan kysymykseen. Mikäli vuokralainen ei ollut maksanut välityspalkkiota, ei hänen tarvinnut vastata välityspalkkiota koskeviin kysymyksiin. Kun vastaaja oli vastannut kaikkiin kysymyksiin, hän painoi Lähetä-nappia ja vastaukset rekisteröityvät Webropol-sovellukseen. Vastauksista ohjelma laati reaaliaikaisen raportin, jota voitiin muokata analysointi- ja ulkoasutyökaluilla (Webropol 2008). Saaduista vastauksista voitiin laatia erilaisia, suodatuksia ja kuvioita, sekä ristiintaulukoida hieman. Käyttämällä suodatuksia saatiin samalla tavalla eriteltyjä vastauksia kuin ristiintaulukoimalla.

Tutkimuksen tulokset on ilmoitettu suorina jakaumina ja otettu mukaan ohjelman mahdollistavia ristiintaulukointeja. Ohjelma ei näyttänyt automaattisesti, mitkä tulokset olivat merkittäviä, vaan kysymykset 8–16/18 (ei kysymys nro 9) ristiintaulukoitiin taustatietokysymyksien (1–5/6) kanssa yksi kerrallaan. Näistä kaavioista etsittiin poikkeamia ja löydetty tulokset merkittiin tutkimustuloksiin. Kysely sisältää kolme avointa kysymystä, joiden vastaukset näkyivät raportissa suoraan sellaisina kuin asiakas oli ne kirjoittanut (liitteet 3–5 ja 9–11).

5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimustulosten luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetilla ja validiteetilla. Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Jos esimerkiksi kaksi tutkijaa suorittaa saman tutkimuksen, heidän tulisi päätyä samaan tulokseen, jotta tutkimusta voitaisiin pitää reliabelina. Tällöin tutkimus on tuottanut ei-sattumanvaraista tietoa. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Esimerkiksi vastaajat saattavat ymmärtää, kyselylomakkeen kysymykset eri tavalla kuin tutkija on ajatellut. Jos tutkija kuitenkin käsittelee tulokset oman tulkintansa mukaan, ei tuloksia voida pitää pätevinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216–217.)

Tutkimuksen tarkoitus oli mitata OVV:n asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Saaduista vastauksista selvisi asiakastyytyväisyyden nykytila, joten tutkimusta voidaan pitää päteväenä. Tutkimuksella selvisi, mihin asiakkaat olivat erityisen tyytyväisiä ja mihin kaipasivat parannusta. Kyselylomake laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta toimeksiantajalle keskeiset asiat tulisivat esille. Ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä kyselylomaketta testattiin muutamalla henkilöllä ja heiltä saadun palautteen perusteella päädyttiin lopulliseen kyselylomakkeeseen.

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska vastaajat olivat OVV:llä viimeisen kahden ja puolen vuoden aikana asioineita asiakkaita. Koska tutkimuksella haluttiin selvittää myös välityspalkkiokäytännön muuttumisen vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, haluttiin vastauksia myös kahden vuoden takaa asioineilta henkilöiltä. Reliabiliteettia pyrittiin kasvattamaan saamalla mahdollisimman suuri otos OVV:n asiakkaista vastaamaan kyselyyn. Ensimmäinen kysely oli suunnattu asunnonhakijoille. Tähän

kyselyyn vastasi 459 vastaajaa. Vastausprosentti oli 22,14 %. Toisen kyselyn vastausprosentti oli parempi, vaikka vastaajia oli huomattavasti vähemmän. Vuokranantajille suunnattuun kyselyyn vastasi 70 vastaajaa ja vastausprosentti oli 34,83 %.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Ensimmäinen kysely suoritettiin 12.4–29.4.2008. Kysely oli suunnattu Opiskelijoiden Vuokranvälityksen Jyväskylän toimistossa 1.1.2006–10.4.2008 asioineille asunnon hakijoille. Kysely lähetettiin kaikkiaan 2073 toimivaan sähköpostiosoitteeseen. Vastauksia kertyi kaikkiaan 459 kappaletta. Kyselyn vastausprosentiksi saatiin 22,14 %.

Toinen kysely lähetettiin OVV:n Jyväskylän toimistossa 1.1.2006–13.5.2008 asioineille vuokranantajille. Vuokranantajien sähköpostiosoitteita oli saatavilla huomattavasti vähemmän. Monet merkittävät asiakkaat eivät myöskään käytä sähköpostia lainkaan. Tästä syystä kyselyitä lähetettiin vuokranantajille myös postitse. Sähköpostitse kysely lähetettiin 165 toimivaan sähköpostiosoitteeseen, sekä postitse 36 vuokranantajalle. Sähköpostikysely suoritettiin 29.5–19.6.2008. Sähköpostikyselyyn vastauksia kertyi 50 kappaletta. Postitse kyselyt lähetettiin tarkkaan valituille asiakkaille, joiden toivottiin vastaavan kyselyyn. Kyselyt postitettiin 16.6. ja vastausaikaa annettiin 7.7.2008 saakka. Postitse takaisin tuli vastauksia 20 kappaletta. Vuokranantajien kyselyn vastausprosentiksi saatiin 34,83 %.

6.1 Asunnonhakijoiden asiakastyytyväisyys

6.1.1 Vastaajien taustatiedot

Kysymyksillä 1–6 selvitettiin vastaajien taustatiedot: sukupuoli, ikä, siviilisääty, onko asuntoa haettu yksin, pariskuntana/perheenä vai kimppakämpäksi. Taustakysymyksissä selvitettiin myös asunnonhakijan työ-, opiskelu-, kautta muu elämäntilanne, sekä asuinpaikka. Tulosten alapuolella olevista taulukoista on nähtävissä vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.

Sukupuoli ja ikä

Kyselyyn vastanneista 73,6 % oli naisia ja 26,4 % miehiä (N= 455). Vastaajista 40,5 % oli 18–21-vuotiaita, 22–25-vuotiaita oli 36,6 %, sitä vanhempia 20,9 % ja alle 18-vuotiaita vajaat 2 % (N= 459).

TAULUKKO 2. Vastaajien sukupuoli (N=455)

Sukupuoli	Lukumäärä	%
Nainen	335	73,6
Mies	120	26,4

TAULUKKO 3. Vastaajien ikä (N=459)

Ikä	Lukumäärä	%
17 tai alle	9	2,0
18–21	186	40,5
22–25	168	36,6
26–40	83	18,1
yli 40	13	2,8

Siviilisäätö ja asunnon haku

Valtaosa vastaajista ilmoitti siviilisäädöykseen naimaton. Avoliitossa oli vastaajista 27,3 %, naimisissa 4,2 % ja eronneita 2,2 % (N= 458). Kyselyn tulosten mukaan asuntoa haettiin pääasiassa yksin, 60 %, tai pariskuntana/perheenä, 29,3 %. Kimppakämpäksi asuntoa haki vastanneista ainoastaan 10,7 % (N=457), (Taulukko 4 ja 5).

TAULUKKO 4. Vastaajien siviilisäätö (N= 458)

Siviilisäätö	Lukumäärä	%
Naimisissa	19	4,2
Avoliitossa	125	27,3
Naimaton	304	66,4
Leski	0	0,0
Eronnut	10	2,2

TAULUKKO 5. Vastaajien asunnon haku (N= 457)

Hain asuntoa	Lukumäärä	%
Yksin	274	60,0
Pariskuntana/ perheenä	134	29,3
Kimppakämpäksi	49	10,7

Elämäntilanne

Vastaajista valtaosa (61,1 %) oli opiskelijoita, 16,2 % työssäkäyviä, 12,2 % työssäkäyviä opiskelijoita, työttömiä oli joukossa 6,8 %. Loput 3,4 % olivat ase-/siviilipalveluksessa, äitiyslomalla/hoitovapaalla, eläkkeellä, yrittäjiä tai työmarkkintuella työllistettyjä (N=458).

TAULUKKO 6. Vastaajien elämäntilanne (N=458)

Asuntoa hakiesani olin	Lukumäärä	%
Opiskelija	280	61,1
Työssäkäyvä	74	16,2
Työssäkäyvä opiskelija	56	12,2
Työtön	31	6,8
Ase-/ siviilipalveluksessa	2	0,4
Äitiyslomalla/ hoitovapaalla	8	1,8
Eläkkeellä	2	0,4
Muu	4	0,9

Asuinpaikka

Asunnon hakijoista 66,6 % asui Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa. Muualla Keski-Suomessa asui 8,3 % ja jäljelle jäävä neljännes muualla Suomessa tai ulkomailla (N=458).

TAULUKKO 7. Vastaajien asuinpaikka (N= 458)

Asuinpaikka	Lukumäärä	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	305	66,6
Muualla Keski-Suomessa	38	8,3
Muualla Suomessa tai ulkomailla	115	25,1

6.1.2 Vuokravälittäjän valinta

Seuraavat kysymykset (7–10) selvittivät, miksi vastaajat hakivat asuntoa OVV:n kautta. Kysymyksillä haluttiin selvittää, mistä vastaajat olivat ensimmäisen kerran kuulleet OVV:stä, mistä muualta he hakivat asuntoa ja mistä saivat asunnon.

OVV:stä kuuleminen

Kyselyyn vastanneista 44,4 % oli kuullut OVV:stä ystäviltään tai tuttaviltaan. Lähes yhtä suuri joukko (36,2 %) oli kuullut Opiskelijoiden Vuokravälityksestä, joko Etuovi.com- internetpalvelun kautta tai muualta internetistä. OVV markkinoi vuokrakoheteitaan Etuovi.com-internetpalvelussa ja siksi monet olivat kuulleet siitä tätä kautta. Vastaajista 14,2 % oli huomannut OVV:n lehti-ilmoituksen, ja loput kuulivat OVV:stä opiskelupaikan kautta tai sattumalta toimiston ohi kävellessään (N=459),(Taulukko 8).

TAULUKKO 8. Vastaajat kuulivat OVV:stä (N=459)

Mistä kuulit OVV:stä	Lukumäärä	%
ystäviltä tai tutuilta	204	44,4
Lehti-ilmoituksesta	65	14,2
Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	166	36,2
Muualta	20	4,4

Ristiintaulukoinnin tuloksena selvisi, että yli 40-vuotiaat olivat muista ikäryhmistä poiketen kuulleet OVV:stä ensimmäisen kerran joko lehti-ilmoituksesta, Etuovi.com-internetpalvelun kautta tai muualta internetistä. Etuovi.com-internetpalvelun kautta OVV:n olivat löytäneet myös puolet eronneista. Muut siviilisäätyn edustajat olivat kuulleet enimmäkseen ystävien tai tuttavien kautta. Taulukoista 9 ja 10 on prosentuaalisesti nähtävissä, miten ikä ja siviilisäätyn vaikuttivat OVV:stä kuulemiseen.

TAULUKKO 9. Iän vaikutus OVV:stä kuulemiseen

Ikä	Ystäviltä tai tutuilta	Lehti-ilmoituksesta	Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	Muualta
	%	%	%	%
17 tai alle	55,6	11,1	33,3	0
18–21	49,2	14,1	31,9	4,9
22–25	40,7	10,8	43,7	4,8
26–40	47,6	18,3	31,7	2,4
yli 40	8,3	41,7	41,7	8,3

TAULUKKO 10. Siviilisäädyn vaikutus OVV:stä kuulemiseen

Siivisäätyn	Ystäviltä tai tutuilta	Lehti-ilmoituksesta	Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	Muualta
	%	%	%	%
Naimisissa	36,8	26,3	31,6	5,3
Avoliitossa	47,2	13	35,8	4,1
Naimaton	45,4	13,9	36,4	4,3
Leski	0	0	0	0
Eronnut	20	20	50	10

Asunnon hakupaikat

Kyselyyn vastanneet hakivat asuntoa OVV:n lisäksi paljon myös muiden yksityisiä asuntoja välittävien toimistojen kautta (36,8 %), Etuovi.com-internetpalvelun kautta (48,2 %), vastaamalla yksityisen vuokranantajan lehti-ilmoitukseen (25,1 %). Myös tuttavien kautta kyseltiin asuntoja (19 %), ja 10,5 % vastasi hakeneensa asuntoa omalla lehti-ilmoituksella. Vastaajista 16,3 % ilmoitti hakeneensa asuntoa myös muualta kuin yksityisiltä markkinoilta. Tällöin käytössä olivat lähinnä: Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiö KOAS, VVO, SATO, YH, Jyväskylän yliopiston internet-sivut, Jyväskylän kaupunki ja Jyväskylän nuorisoasunnot (N=459).

TAULUKKO 11. Vastaajien asunnon hakupaikat (N=459)

Asunnon hakeminen	Lukumäärä	%
Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta	425	92,6
Muun yksityisiä asuntoa välittävän toimiston kautta	169	36,8
Omalla lehti-ilmoituksella	48	10,5
Vastaamalla lehti-ilmoitukseen	115	25,1
Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	221	48,2
Tuttavien kautta	87	19,0
Muualta	75	16,3

Mistä vastaajat saivat asunnon

Kyselyyn vastanneista neljäsosa oli saanut asunnon OVV:n kautta. Toinen neljännes oli saanut asunnon pääasiassa joko KOAS:n, VVO:n, SATO:n, YH:n, Jyväskylän yli-

opiston internet-sivujen, Jyväskylän kaupungin tai Jyväskylän nuorisoasuntojen kautta, 12,6 % muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta, 15,2 % joko omalla lehti-ilmoituksella tai vastaamalla vuokranantajan lehti-ilmoitukseen, 9,9 % Etuovi.com- internetpalvelun kautta tai muualta internetistä ja loput 9,2 % tuttavien kautta. Pieni osa vastaajista ilmoitti olevansa edelleen vailla asuntoa (N=446).

TAULUKKO 12. Vastaajat saivat asuntonsa (N=446)

Asunnon saaminen	Lukumäärä	%
Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta	111	24,9
Muun yksityisiä asuntoa välittävän toimiston kautta	56	12,6
Omalla lehti-ilmoituksella	34	7,6
Vastaamalla lehti-ilmoitukseen	34	7,6
Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	44	9,9
Tuttavien kautta	41	9,2
Muualta	113	25,3

6.1.3 Miksi hait asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?

Tämä osio sisälsi yhden avoimen kysymyksen (9), jolla haluttiin selvittää, miksi vastaajat valitsivat OVV:n vuokravälittäjäksi. Kysymykseen vastasi 366 henkilöä.

Suurin OVV:n valintaan vaikuttanut tekijä oli hakijoiden omiin tarpeisiin sopiva asuntotarjonta. Muita OVV:n valintaan vaikuttaneita tekijöitä olivat: asunnon haun kiireys ja tästä johtuen kaikkien käytettävissä olevien väylien käyttäminen asunnon saamiseksi, OVV:stä kuultu positiivinen palaute, toimiva hakuvahti-palvelu, runsas asuntotar-

jonta, asunnonhaun ja yhteydenoton helppous, omat aiemmat kokemukset OVV:n palveluista sekä luottamus välitysliikkeen toimintaan. Vastaukset näkyvät luokiteltui-
na liitteessä 3.

OVV:lla hyvä maine ja mielestäni oli etuoikeus saada kunnon palvelua ja sopimusten teot sun muut tehtyä helposti. muistan saaneeni erityisen hyvää palvelua AINA ja aina pienen etsinnän jälkeen löytynyt A) hyvä koti B(tosi kivat vuokraemännät ja isännät c) mielenrauha

6.1.4 Välityspalkkion maksaminen

Kysymykset 11–18 koskivat välityspalkkion maksamista. Aiemmin asunnonhakemi-
nen edellytti toimeksiannon tekemistä. Jyväskylässä asuntotarjonnan lisääntyminen on
kääntänyt tilanteen niin, että vuokralaisen ei tarvitse enää maksaa välityspalkkiota.
Välityspalkkion maksaa toimeksiantaja, joka nykyisessä markkinatilanteessa on
yleensä vuokranantajaa. Nykyään vuokralaisen ei tarvitse tehdä toimeksiantoa, vaan
hän saa samat tiedot käyttämällä Hakuvahti-palvelua. Kyselyyn vastanneista suurin
osa (60,2 %) ei ollut maksanut välityspalkkiota OVV:lle. Kysymykseen vastasi 118
vastaajaa. (N=118).

TAULUKKO 13. Välityspalkkion maksaminen (N=118)

Välityspalkkion maksaminen	Lukumäärä	%
Kyllä	47	39,8
En	71	60,2

Ristiintaulukoinnista voidaan huomata, että siviilisäädyllä oli jonkin verran merkitystä välityspalkkion maksamiseen. Avoliitossa elävistä vastaajista vain 20,7 % oli maksanut välityspalkkion. Naimisissa olevista ja naimattomista vastaajista välityspalkkion oli maksanut lähes joka toinen. Tätä tukee myös se, että seuraavassa kohdassa yksin muuttaneista asunnon hakijoista puolet oli maksanut välityspalkkion ja kimppakämpään muuttaneista vain 7,7 %. Pariskuntana/perheenä muuttaneista 29 % oli maksanut välityspalkkion.

TAULUKKO 14. Siviilisäädyn vaikutus välityspalkkion maksamiseen

Siviilisäätty	Kyllä	En
	%	%
Naimisissa	50	50
Avoliitossa	20,7	79,3
Naimaton	45,8	54,2
Leski	0	0
Eronnut	0	0

TAULUKKO 15. Hain asuntoa ja välityspalkkion maksaminen

Hain asuntoa	Kyllä	En
	%	%
Yksin	50	50
Pariskuntana/ perheenä	29	71
Kimppakäm- päksi	7,7	92,3

Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta

Välityspalkkion maksaneista 70,6 % oli ennen toimeksiannon tekemistä tietoinen, että välityspalkkio tulee omasta pussista maksettavaksi. Loput 29,4 % eivät tätä olleet ottaneet huomioon. (N=51).

TAULUKKO 16. Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta (N= 51)

Välityspalkkiosta tietäminen	Lukumäärä	%
Kyllä	36	70,6
En	15	29,4

Lähes kaikki (86,7 %) Keski-Suomen ulkopuolella asuneet asunnonhakijat olivat tietoisia välityspalkkiosta. Jyväskylässä, Jyväskylän maalaiskunnassa tai muualla Keski-Suomessa asuneista asunnon hakijoista noin 60 % tiesi palkkiosta.

TAULUKKO 17. Asuinpaikan vaikutus välityspalkkiosta tietämiseen

Asuinpaikka	Kyllä	En
	%	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	64,5	35,5
Muualla Keski-Suomessa	60	40
Muualla Suomessa tai ulkomailla	86,7	13,3

Hakuvahti-palvelun käyttö

Vastaajista 64,7 % käytti asunnon haussa apunaan OVV:n hakuvahti-palvelua (N=51). Miehistä palvelua käytti 80 % ja naisista 61 %. Ristiintaulukoinnissa havaittiin myös (Taulukko 20), että työttömät asunnon hakijat käyttivät hakuvahti-palvelua vähiten. Heistä vain 25 % vastasi käyttäneensä hakuvahtipalvelua.

TAULUKKO 18. Hakuvahtipalvelun käyttö (N= 51)

Hakuvahtipalvelun käyttö	Lukumäärä	%
Kyllä	33	64,7
En	18	35,3

TAULUKKO 19. Sukupuolen vaikutus hakuvahtipalvelun käyttöön

Sukupuoli	Kyllä	En
	%	%
Nainen	61	39
Mies	80	20

TAULUKKO 20. Elämäntilanteen vaikutus hakuvahtipalvelun käyttöön

Elämäntilanne	Kyllä	En
	%	%
Opiskelija	70,3	29,7
Työssäkäyvä	60	40
Työssäkäyvä opiskelija	60	40
Työtön	25	75
Ase-/ siviilipalveluksessa	0	0
Äitiyslomalla/ hoitovapaalla	0	0
Eläkkeellä	0	0
muu	0	0

Asunnon hakeminen muualta välityspalkkion välttämiseksi

Vastaajista 41,5 % ilmoitti hakeneensa asuntoa muualta, jotta eivät joutuisi maksamaan välityspalkkiota. Lisäksi 13,2 % vastasi käyttäneensä niin OVV:n palveluja kuin välityspalkkiottomia paikkojakin, kuten KOAS:a. Lähes puolet (45,3 %) vastasi hakeneensa asuntoa vain OVV:n kautta (N= 53).

TAULUKKO 21. Asunnon hakeminen muualta välityspalkkion välttämiseksi (N= 53)

Hakeminen muualta	Lukumäärä	%
Kyllä	22	41,5
En	24	45,3
Hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa	7	13,2

22–25-vuotiaat vastaajat hakivat asuntoa eniten myös muualta, jotta välttyisivät välityspalkkiomaksulta. Heistä 78,5 % ilmoitti hakeneensa asuntoa myös muualta. Taulukoista 22 ja 23 nähdään, että yli 40-vuotiaat vastaajat ja naimisissa olevat vastaajat hakivat asuntoa vain OVV:n kautta. Kuitenkin pariskunta/perheenä asuntoa hakeneista, vain 30 % haki asuntoa pelkästään OVV:n kautta. Avoliitossa olevat hakivat asuntoa eniten muualta. Myös kimppakämpän hakijoista kaikki (2 kpl) ilmoittivat hakeneensa asuntoa muualtakin (Taulukko 24).

TAULUKKO 22. Iän vaikutus muualta hakemiseen

Ikä	Kyllä	En	Hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa
	%	%	
17 tai alle	0	50	50
18–21	37,5	54,2	8,3
22–25	57,1	21,4	21,4
26–40	45,5	45,5	9,1
yli 40	0	100	0

TAULUKKO 23. Siviilisäädyn vaikutus muualta hakemiseen

Siviilisäätty	Kyllä	En	Hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa
	%	%	
Naimisissa	0	100	0
Avoliitossa	57,1	28,6	14,3
Naimaton	41,9	44,2	14
Leski	0	0	0
Eronnut	0	0	0

TAULUKKO 24. Hain asuntoa ja muualta hakeminen

Hain asuntoa	Kyllä	En	Hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa
	%	%	
Yksin	41,5	51,2	7,3
Pariskuntana/ perheenä	40	30	30
Kimppakämpäsi	50	0	50

Ristiintaulukoinnista kävi ilmi, että asuinpaikka vaikutti asunnon hakemiseen muualta. Kauempaa muuttavista yli 60 % haki asuntoa vain OVV:n kautta. Jyväskylässä ja muualla Keski-Suomen alueella asuvista suurin osa asuntoa haki myös muualta, jotta välttyisi välityspalkkiomaksulta, ja pelkästään OVV:n kautta asuntoa haki n. 40 %.

TAULUKKO 25. Asuinpaikka ja hakeminen muualta

Asuinpaikka	Kyllä	En	Hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa
	%	%	
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	40,6	37,5	21,9
Muualla Keski-Suomessa	60	40	0
Muualla Suomessa tai ulkomailla	37,5	62,5	0

Välityspalkkion suuruus

OVV:n asunnonhakijoilta veloittama välityspalkkio oli 75 % yhden kuukauden vuokran määrästä, mikäli asunnonhakija oli opiskelija. Mikäli asunnonhakija ei ollut opiskelija, välityspalkkio oli 95 % yhden kuukauden vuokran määrästä. Summa sisältää alv:n. Välityspalkkio tulee maksettavaksi, kun sopiva asunto/vuokralainen on löytynyt. Yli puolet vastanneista piti välityspalkkiota liian suurena, lähes 40 % kohtuullisena ja 7,6 % pienenä summana saavutetusta hyödystä (N=53).

TAULUKKO 26. Vastaajien mielipide välityspalkkion suuruudesta (N= 53)

Välityspalkkion suuruus	Lukumäärä	%
Liian suuri	28	52,8
Kohtuullinen	21	39,6
Pieni summa saavutetusta hyödystä	4	7,6

Ristiintaulukoinnin tuloksena voidaan huomata, että miehet pitivät välityspalkkiomaksua kohtuullisempana kuin naiset. Miehistä puolet piti maksua kohtuullisena ja 10 % pienenä summana saavutetusta hyödystä. Naisista suurin osa piti maksua liian suurena (Taulukko 27). Ikä vaikutti myös vastauksissa. Alle 18-vuotiaat vastaajat (2 kpl) ja yli 40 -vuotiaat vastaajat (2 kpl) pitivät kaikki välityspalkkiomaksua kohtuullisena. Alle 18-vuotiaat eivät tosin maksaneet välityspalkkiota itse. 18–25-vuotiaista suurin osa piti välityspalkkiota liian suurena. 26–40-vuotiaista 45,5 % piti palkkiota liian suurena (Taulukko 28). Työssäkävivistä jopa 71,4 % piti palkkiota kohtuullisena. Opiskelijoista, työssäkävivistä opiskelijoista ja työttömistä yli puolet piti välityspalkkiota liian suurena (Taulukko 29).

TAULUKKO 27. Sukupuoli ja mielipide välityspalkkion suuruudesta

Sukupuoli	Liian suuri	Kohtuullinen	Pieni summa saavutetusta hyödystä
	%	%	%
Nainen	55,8	37,2	7
Mies	40	50	10

TAULUKKO 28. Ikä ja mielipide välityspalkkion suuruudesta

Ikä	Liian suuri	Kohtuullinen	Pieni summa saavutetusta hyödystä
	%	%	%
17 tai alle	0	100	0
18–21	62,5	25	12,5
22–25	57,1	35,7	7,1
26–40	45,5	54,5	0
yli 40	0	100	0

TAULUKKO 29. Elämäntilanne ja mielipide välityspalkkion suuruudesta

Elämäntilanne	Liian suuri	Kohtuullinen	Pieni summa saavutetusta hyödystä
	%	%	%
Opiskelija	56,8	32,4	10,8
Työssäkäyvä	28,6	71,4	0
Työssäkäyvä opiskelija	60	40	0
Työtön	50	50	0
Ase-/ siviilipalveluksessa	0	0	0
Äitiyslomalla/ hoitovapaalla	0	0	0
Eläkkeellä	0	0	0
muu	0	0	0

Välityspalkkion maksaja

Välityspalkkion omista tuloistaan maksoi 70,8 % vastaajista. Vanhemmat maksoivat 20,8 %:n välityspalkkion. Loput ottivat palkkion maksua varten lainaa pankista, ystäviltä tai kääntyivät sosiaalitoimiston puoleen (N=48).

TAULUKKO 30. Välityspalkkion maksaja (N=48)

Välityspalkkion maksaja	Lukumäärä	%
Omista tuloistaani	34	70,8
Vanhemmat maksoivat	10	20,8
otin lainaa pankista	1	2,1
Otin lainaa ystäviltäni/sukulaisiltani	2	4,2
Sosiaalitoimi maksoi	1	2,1

Ristiintaulukoinnin tuloksista voidaan huomata, että naiset (76,3 %) olivat maksaneet välityspalkkion itse useammassa tapauksessa kuin miehet (50 %). Ikä vaikutti luonnollisesti sillä tavalla, että alle 18-vuotiaiden vanhemmat olivat maksaneet lastensa välityspalkkiot ja yli 40-vuotiaat olivat kaikki maksaneet maksun omista tuloistaan (Taulukko 32). Elämäntilanteella oli ristiintaulukoinnin mukaan vaikutusta vastauksiin, sillä työssäkäyvät, työssäkäyvät opiskelijat ja työttömät maksoivat palkkiomaksunsa itse. Opiskelijoista vain 56,3 % maksoi palkkion itse. Loput opiskelijat kääntyivät vanhempien, ystävien/sukulaisten tai sosiaalitoimiston puoleen tai lainasivat rahat pankista (Taulukko 33).

TAULUKKO 31. Sukupuoli ja välityspalkkion maksaja

Sukupuoli	Omista tuloistani	Vanhemmat maksoivat	Otin lainaa pankista	otin lainaa ystäväiltäni/ sukulaisiltani	Sosiaali-toimi maksoi
	%	%	%	%	%
Nainen	76,3	18,4	2,6	2,6	0
Mies	50	30	0	10	10

TAULUKKO 32. Ikä ja välityspalkkion maksaja

Ikä	Omista tuloistani	Vanhemmat maksoivat	Otin lainaa pankista	otin lainaa ystäväiltäni/ sukulaisiltani	Sosiaali-toimi maksoi
	%	%	%	%	%
17 tai alle	0	100	0	0	0
18-21	76,2	19	4,8	0	0
22-25	64,3	28,6	0	7,1	0
26-40	77,8	0	0	11,1	11,1
yli 40	100	0	0	0	0

TAULUKKO 33. Elämäntilanne ja välityspalkkion maksaja

Elämäntilanne	Omista tuloistani	Vanhemmat maksoivat	Otin lainaa pankista	Otin lainaa ystäviltäni/sukulaisiltani	Sosiaali-toimi maksoi
	%	%	%		
Opiskelija	56,3	31,3	3,1	6,3	3,1
Työssäkäyvä	100	0	0	0	0
Työssäkäyvä opiskelija	100	0	0	0	0
Työtön	100	0	0	0	0
Ase-/ siviili-palve-luksessa	0	0	0	0	0
Äitiyslomalla/hoitovapaalla	0	0	0	0	0
Eläkkeellä	0	0	0	0	0
muu	0	0	0	0	0

Välityspalkkion maksaminen uudelleen

Välityspalkkion maksaneista lähes puolet (47,1 %) olisi valmis maksamaan välityspalkkion uudelleen (N=51).

TAULUKKO 34. Välityspalkkion maksaminen uudelleen (N= 51)

Välityspalkkion maksaminen uudelleen	Lukumäärä	%
Kyllä	24	47,1
En	27	52,9

Ristiintaulukoinnin tuloksista voidaan huomata, että miehet ovat hieman naisia valmiimpia tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudelleen (taulukko 35). Vastaajista 26–40-vuotiaat ovat haluttomampia maksamaan palkkion uudelleen,

kun taas yli 40-vuotiaista kaikki (2kpl) ovat valmiita maksamaan palkkion uudelleen (Taulukko 36).

TAULUKKO 35. Sukupuoli ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Sukupuoli	Kyllä	En
	%	%
Nainen	43,9	56,1
Mies	60	40

TAULUKKO 36. Ikä ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Ikä	Kyllä	En
	%	%
17 tai alle	50	50
18–21	47,8	52,2
22–25	50	50
26–40	30	70
yli 40	100	0

Yksin muuttaneista noin puolet olisi valmis tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudestaan. Pariskuntana/ perheenä asuntoa hakeneista vajaa kolmannes maksaisi palkkion uudelleen, nämä ovat avoliitossa olevia. Naimisissa olevista kaikki olisivat valmiita maksamaan uudelleen. Kimppakämpän hakijoista kaikki olivat valmiita maksamaan uudelleen, mutta näitä vastaajia oli vain yksi (Taulukko 38).

TAULUKKO 37. Hain asuntoa ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Hain asuntoa	Kyllä	En
	%	%
Yksin	52,5	47,5
Pariskuntana/ perheenä	30	70
Kimppakäm- päksi	100	0

TAULUKKO 38. Siviilisäätö ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Siviilisäätö	Kyllä	En
	%	%
Naimisissa	100	0
Avoliitossa	14,3	85,7
Naimaton	48,8	51,2
Leski	0	0
Eronnut	0	0

Työllisyystilanne vaikutti siten, että työttömistä vain neljännes olisi valmis maksamaan välityspalkkion uudelleen. Asuinpaikalla oli myös vaikutusta, Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan ulkopuolelta muuttavat olivat valmiimpia maksamaan palkkion uudestaan kuin Jyvässeudulla asuvat (Taulukko 40).

TAULUKKO 39. Elämäntilanne ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Elämäntilanne	Kyllä	En
	%	%
Opiskelija	48,6	51,4
Työssäkäyvä	57,1	42,9
Työssäkäyvä opiskelija	40	60
Työtön	25	75
Ase-/ siviili-palveluksessa	0	0
Äitiyslomalla/ hoitovapaalla	0	0
Eläkkeellä	0	0
muu	0	0

TAULUKKO 40. Asuinpaikka ja välityspalkkion maksaminen uudelleen

Asuinpaikka	Kyllä	En
	%	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	30	70
Muualla Keski-Suomessa	100	0
Muualla Suomessa tai ulkomailla	62,5	37,5

Hakeminen uudelleen ilman välityspalkkiota

Vaikka yli puolet ei olisi valmis maksamaan välityspalkkiota uudelleen, silti lähes kaikki olisivat valmiita hakemaan asuntoa uudelleen OVV:n kautta. Kysymykseen vastanneista 93,1 % hakisi asuntoa uudelleen OVV:n kautta, jos välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=29).

TAULUKKO 41. Hakisivatko vastaajat uudestaan, jos välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=29)

Asunnon uudelleen hakeminen ilman välityspalkkiota	Lukumäärä	%
Kyllä	27	93,1
En	2	6,9

6.1.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä tarkasteltiin kysymyksellä 19. Siinä vastaajia pyydettiin merkitsemään mielipiteensä seuraaviin väittämiin asteikolla 1–5. Kaikkien väittämien keskiarvoksi muodostui 3,83. Kolmannes kaikista vastauksista oli merkitty kohtaan, 3= en osaa sanoa. Vastaukset näkyvät vastausmäärineen taulukosta 42.

1= täysin eri mieltä

2= jokseenkin eri mieltä

3= en osaa sanoa

4= jokseenkin samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

TAULUKKO 42. Asunnonhakijoiden asiakastyytyväisyys

	1= täysin eri mieltä	2= jokin eri mieltä	3= en osaa sanoa	4= jokin samaa mieltä	5= täysin samaa mieltä	yhteensä N=	keskiarvo
Henkilökunta oli ystävällistä	4	8	114	114	207	447	4,1
Henkilökunta oli ammattitaitoista	3	12	123	152	156	446	4
Henkilökunta selvitti tarpeeni ja palveli minua niiden mukaan	9	42	111	151	132	445	3,8
Henkilökunta pysyi sovituissa aika- taulussa	6	19	146	116	159	446	3,9
Puheluihini ja sähköposteihini vastattiin nopeasti	4	16	104	145	178	447	4,1
Sain tiedon vapaista asunnoista nopeasti	10	12	50	142	232	446	4,3
Sain riittävästi tietoa vapaana olevista asunnoista	14	31	69	166	162	442	4
Asuntonäytöt järjestyivät toi- veideni mukaisesti	14	35	182	104	103	438	3,6
Asuntonäytöillä sain vastaukset esittämiini kysymyksiin	9	16	197	105	108	435	3,7
Toimistotilat olivat toimivat ja siistit	2	8	217	116	92	435	3,7
Toimiston sijainti oli hyvä	2	17	190	113	118	440	3,7
Toimisto löytyi helposti	5	18	189	123	105	440	3,7
Toimiston aukioloajat olivat sopi- vat	3	23	202	135	77	440	3,6
Internet-sivut olivat toimivat ja asianmukaiset	2	21	86	185	150	444	4
Sain helposti tietoa asunnoista internet-sivujen kautta	4	31	74	193	147	449	4
Hakuvahtipalvelun/toimeksiannon tekeminen oli helppoa	5	12	84	153	189	443	4,1
Sain hakuvahtipalvelun kautta tietoa minulle sopivista asunnois- ta	7	23	88	164	160	442	4
Toimiston yhteystiedot löytyivät internet-sivulta helposti	3	12	105	156	171	447	4
Minulle selitettiin vuokrasopimus selkeästi	9	19	234	72	94	428	3,5
Minulle selitettiin muut vuok- rasuhteeseen liittyvät asiat selke- ästi	9	21	231	87	83	431	3,5
Sähkösoipimus hoitui kätevästi samasta paikasta	11	9	255	52	99	426	3,5
Kotivakuutus hoitui kätevästi samasta paikasta	14	18	290	35	67	424	3,3
Suosittelisin Opiskelijoiden vuok- ravälitystä ystäväilleni	12	20	79	156	175	442	4
Yhteensä	161	443	3420	2935	3164	10123	3,83

Palvelu

Ensimmäisenä vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilökunnalta saamaansa palvelua, henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa, henkilökohtaista palvelua, aikataulussa pysymistä, tiedonkulkua ja joustavuutta aikatauluissa.

Vastaajista valtaosa (71,8 %) piti henkilökuntaa ystävällisenä ja oli väittämän kanssa joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Kymmenkunta vastaajaa oli väittämän kanssa joko jokseenkin tai täysin eri mieltä. Suurin osa vastaajista piti henkilökuntaa ammattitaitoisena, mutta mukaan mahtui myös muutama täysin tai jokseenkin eri mieltä oleva vastaaja. Henkilökohtaista palvelua täysin onnistuneena piti vajaa kolmannes ja jokseenkin onnistuneena reilu kolmannes. Reilut 10 % vastaajista koki, ettei heidän tarpeitaan oltu täysin tai lainkaan selvitetty eikä palveltu niiden mukaan. Aikataulussa pysymiseen täysin tyytyväisiä olivat hieman vajaa kolmannes vastaajista ja toinen kolmannes melko tyytyväisiä. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 4,3 % (19) vastaajista ja aikataulut pettivät pahasti kuuden vastaajan mielestä.

Palvelun nopeus ja saatujen tietojen tarkkuus

Seuraavilla väittämillä selvitettiin vastaajien mielipidettä OVV:n toiminnan nopeudesta. Puheluihini ja sähköposteihini vastattiin nopeasti -väittämän kanssa, täysin samaa mieltä oli lähes 40 % vastaajista. Lisäksi lähes kolmannes vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 3,6 % (16) ja täysin eri mieltä vain muutama vastaaja. Yli puolet vastaajista oli mielestään saanut tiedon vapaana olevista asunnoista nopeasti. Lähes kolmannes oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vajaat 5 % vastaajista oli tyytymättömiä asunnoista ilmoittamisen nopeuteen. Riittävät tiedot asunnoista oli mielestään saanut lähes kolme neljäs osaa vastaajista. Puutteellisina tietoja piti reilut 10 % vastaajista. Asunonäyttöjen ajankohtaan täysin tyytyväisiä oli vajaa neljännes vastaajista ja jokseenkin tyytyväisiä vastaajia oli toinen neljännes. Reilut 10 % vastaajista ei ollut tyytyväinen siihen, milloin asunonäytöt pidettiin. Asunonäytöt järjestetään asunnon sillä hetkellä asuvan asukkaan ja OVV aikatauluja yhteen sovittamalla. Näytöt pidetään virka-aikaan eli kello 9–17.00. Näytöille otetaan ilmoittautumisjärjestyksessä tietty määrä asunonhakijoita. Uusi näyttö pidetään vain, jos asunto jää näytön jälkeen vapaaksi. Puolet asunonäytöillä käyneistä vastaajista oli saanut vastaukset kaikkiin esittämiinsä kysymyksiin. 5,8 % vastaajista ei tiennyt vastauksia kysymyksiinsä vielä näytön jälkeenkään.

Toimistotilat

Asiakkaiden mielipiteitä toimiston viihtyvyydestä, sijainnista ja aukioloajoista tarkasteltiin seuraavien kysymysten avulla. Toimiston tiloja toimivina ja siisteinä piti vajaa puolet vastaajista. Puolet kysymykseen vastanneista ei osannut kommentoida toimistotiloja. Kymmenen vastaajaa ei pitänyt toimistoa toimivana eikä siistinä. Toimiston sijainti ja toimiston löytyminen saivat aika lailla samanlaisen arvostelun, sillä vähän yli puolet vastaajista piti sijaintia hyvänä ja löysi helposti perille, runsas 40 % ei ottanut kantaa ja loput noin 20 vastaajaa ei pitänyt sijaintia hyvänä, eikä ollut löytänyt toimistoa helposti. Toimiston aukioloaikoja hyvinä piti vajaa viidennes vastaajista, jokseenkin hyvinä vajaa kolmannes ja noin 6 % olisi valinnut aukioloajat toisin.

Internet-sivut ja Hakuvahti-palvelu

Internet-sivujen ja hakuvahti-palvelun osalta esitettiin muutama kysymys. Yli kolme neljäsosaa vastaajista oli sitä mieltä, että OVV:n internet-sivut olivat toimivat ja asianmukaiset ja niistä sai helposti tietoa asunnoista ja yrityksestä. Jäljelle jäävä vajaa neljäsosaa ei joko osannut sanoa tai ei ollut tyytyväinen sivuihin. Myös hakuvahti-palvelun tekeminen ja käyttäminen koettiin pääasiassa helpoksi, en osaa sanoa - tai eri mieltä olevia vastauksia oli tässäkin vajaa neljäsosaa.

Vuokrasopimuksen tekeminen

Vastaajista noin viidennes oli sitä mieltä, että vuokrasopimukseen ja muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat selitettiin selkeästi. Jokseenkin samaa mieltä asiasta oli myös vajaa viidennes vastaajista. Jokseenkin epäselväksi sopimus ja muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat olivat jääneet vajaalle 5 %:lle ja erittäin epäselväksi 2,1 %:lle vastaajista. Yli puolet kysymykseen vastanneista valitsi vaihtoehdon: En osaa sanoa. Sähkösovimuksen saamista samasta paikasta piti hyvänä reilu kolmasosa vastaajista. Noin 60 % vastaajista ei osannut sanoa mitään tähän kysymykseen ja loput noin 5 % olivat joko jokseenkin tai täysin eri mieltä. Kotivakuutuksen hoitumiseen samasta paikasta joko täysin tai jokseenkin tyytyväinen oli vajaa neljäsosaa vastaajista. Valtaosa (68,4 %) vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.

OVV:n suosittelu

Viimeinen väittämä kuuluu: Suosittelisin Opiskelijoiden Vuokravälitystä ystäville. Täysin saamaa mieltä väittämän kanssa oli vastaajista runsas kolmannes ja jokseenkin samaa mieltä toinen kolmannes, eli noin 75 % kaikista vastaajista suosittelisi OVV:n palveluja ystävilleen. Vajaa viidennes ei osannut sanoa. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 4,5 % ja täysin eri mieltä 2,7 % vastaajista. Kaiken kaikkiaan asiakas-tyytyväisyys kysymysten keskiarvoksi muodostui 3,83.

6.1.6 Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?

Kyselyn lopussa oli kaksi avointa kysymystä (20–21), joissa asunnonhakijoilla oli mahdollista eritellä tarkemmin, mihin olivat erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Ensimmäinen kysymys oli: ”Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?”. Kysymykseen vastasi 271 henkilöä. Toiminnan hyväksi puoliksi nousivat henkilökunnalta saatu palvelu, toimiva hakuvahti-palvelu ja internet-sivut, sekä itse asunnot. Kysymyksen 20 vastaukset ovat luokiteltuina liitteessä 4.

Henkilökunta sai kiitosta erityisesti ystävällisestä palvelusta ja nopeudesta, myönteisestä asenteesta, asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamisesta, ihmissläheisestä toimintatavasta, nuorekkuudesta, ammattitaitoisesta otteesta, joustavuudesta, luotettavuudesta, tukemisesta ja mutkattomuudesta. Nopea palvelu korostuu monissa vastauksissa niin sähköpostiin vastaamisen, asuntoilmoitusten lähettämisen kuin asunnon löytymisen ja sopimusten teon suhteen.

Hakuvahti-palvelun ja internet-sivujen toimintaa pidettiin hyvä ja toimivana. Nopeus korostui tässäkin. Vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, miten paljon tietoa asunnoista sai jo ennen näyttöä. Myös asunnon tiedoissa olevia kuvia kiiteltiin kovasti. Itse asuntoja keuhuttiin myös. Vastaajat pitivät asuntojen vuokraa ja sijaintia itselleen sopivina. Runsasta asuntotarjontaa arvostettiin myös. Muutama maininta oli myös siitä, että sopimusten teon ja näytöt pystyi sopimaan joustavasti ja, että samalla sai hoidettua sähkö- ja kotivakuutusasiat kuntoon.

”Lyhyesti sanottuna: kaikki. Hämmästyttävän nopeaa toimintaa, paljon asuntovaihtoehtoja, erittäin ystävällistä asiakaspalvelua, kaikki asunnon etsimiseen ja valitsemi-

seen liittyvät seikat (asunnon näyttö) hoituivat vaivattomasti.”

6.1.7 Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?

Viimeinen kysymys (21) kokosi vastaajien kehitysehdotuksia. Ehdotuksia tuli kaikkiaan 225. Vastauksissa oli myös ideoita, jotka ovat toteutuneet vastaajan edellisen asiointi kerran jälkeen. Nämä ehdotukset liittyvät lähinnä välityspalkkioihin. Kysymyksen 21 vastaukset ovat luokiteltuina liitteessä 5.

Vastauksissa näkyy selvästi tyytymättömyys välityspalkkiomaksuihin. Nykyään tilanne on Jyväskylässä runsaan asuntotilanteen vuoksi kääntynyt niin, ettei vuokralaisen tarvitse enää tehdä toimeksiantoa. Toimeksiannon tekee vuokranantaja. Hän myös maksaa välityspalkkion vuokralaisen löydyttyä. Vastaajat kritisoivat välityspalkkiomaksujen kovaa hintaa ja kohtuuttomuutta pienellä budjetilla maksettaviksi.

Toinen merkittävästi kritiikkiä herättänyt aihe oli myös paljon kiitosta saanut hakuvahti-palvelu. Asunnon hakijat eivät olleet tyytyväisiä, kun palvelu lähetti tietoa asunnoista, jotka eivät vastanneet omia hakukriteerejä. Hakuvahti-palvelu lähettää tiedot palveluun rekisteröityneille sähköpostilla. Tiedot asunnoista lähetetään ainoastaan asunnon huonelukumäärän perusteella. Vastaajat ehdottivat, että tiedot tulisivat vain asunnoista, jotka sijaitsevat heidän valitsemallaan alueella, ei ympäri kaupunkia. Hakuvahtiin haluttiin lisätä kriteeriksi myös esimerkiksi vuokran määrä, jottei liian kalliista asunnoista tulisi edes tietoa. Myös se, että samasta kohteesta tuli useampi viesti, ärsytti monia. Hakuvahti tulisi vastaajien mielestä saada myös itse pois päältä.

Asunnon tietoihin kaivattiin myös parannusta. Vastaajien mielestä monesta asunnosta oli liian vähän tietoa. Lisätietoja kaivattiin esimerkiksi antenni-, / kaapeliverkkoasioista ja siitä, saako asuntoon viedä lemmikkieläimiä. Useassa vastauksessa mainittu puute oli, ettei kaikista asunnoista ollut nähtävillä kuvia. Monet toivoivat halvempia asuntoja muita itse asuntoihin liittyviä asioita, joihin välitystoimiston on hankala vaikuttaa. Muita kehitysehdotuksia oli markkinoinnin lisääminen ja toiminnan mainostaminen oppilaitoksissa. Markkinoinnin kehittämistä ehdotettiin mm. internet-sivujen uudistamisen muodossa.

Kehitettävää löydettiin myös asunonäytöistä. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että näytöille otetaan liikaa katsojia ja toiset taas sitä mieltä, että liian vähän ja että kaikille pitäisi suoda mahdollisuus. Muutama vastaaja oli tyytymätön siihen, että henkilökunta ei ollut asunonäytöillä osannut vastata kaikkiin kysymyksiin.

Vastaajat toivoivat vuodenehdon poistamista sopimuksista. Vuodenehto on lähes jokaisessa sopimuksessa. Ehto tarkoittaa sitä, että vuokralaisen olisi asuttava asunnossa vähintään vuosi. Mikäli vuokralainen haluaa irtisanoa itsensä ennen ensimmäistä mahdollista päättymispäivää, hän on siihen oikeutettu, mikäli suorittaa vuokranantajalle 1 kk:n suuruisen irtisanomiskorvauksen. Käytännössä irtisanomisaika on asuinhuonevuokralain mukainen (AHVL) eli 1 täysi kalenterikuukausi, mutta vuokravakuus jää vuokranantajalle, mikäli vuokralainen asuu asunnossa alle vuoden. Ehto sitoo myös vuokranantajaa ja hän ei voi tänä aikana irtisanoa vuokralaista. Monet kokivat vuodenehdon liian pitkänä ja sitovana.

Henkilökunnan pysymistä aikatauluissa pidettiin myös kehitettävänä toimenpiteenä. Henkilökunnalta toivottiin myös henkilökohtaisempaa palvelua. Toimiston sijainnista, aukioloajoista ja sisustuksesta oli muutama maininta.

”Välityspalkkiot liian suuria opiskelijoille.”

”Jos pystyisi hakuvahtiin lisäämään hintaluokan, mistä päin, onko autopaikkaa, lemmikkejä, parveketta yms yms. olisi hyvä (:”

6.2 Vuokranantajien asiakastyytyväisyys

6.2.1 Vastaajien taustatiedot

Vuokranantajille suunnatussa kyselyssä selvitettiin aluksi vastaajien taustatiedot kysymyksillä 1-5. Näillä kysymyksillä selvitettiin vastaajan: sukupuoli, ikä, siviilisääty, asuinpaikka ja asunnon omistaja. Tulosten alapuolella olevista taulukoista on nähtävissä vastaajien lukumäärät ja prosenttiosuudet.

Sukupuoli, ikä ja siviilisäät

Kyselyyn vastasi yhteensä 70 vastaajaa. Vastaajat olivat tasaisesti naisia ja miehiä. Naisia oli vastaajista 52,2 % ja miehiä 47,8 %. Yksi vastaaja ei ilmoittanut sukupuoltaan (N=69). Vastaajista nuorimmat olivat 30-vuotiaita tai sen alle ja iäkkäimmät yli 70-vuotiaita. 30-vuotiaita tai nuorempia vastaajista oli 8,7 %, 31–40-vuotiaita 13 %, 41–50-vuotiaita 17,4 %, 51–60-vuotiaita 30,4 %, 61–70-vuotiaita 21,7 % ja yli 70-vuotiaita 8,7 % (N=69). Vastaajista suurin osa (61,4 %) oli naimisissa. 17,1 % eli avoliitossa. Loput vastaajat olivat naimattomia, eronneita tai leskeksi jääneitä (N= 70).

TAULUKKO 43. Vastaajien sukupuoli (N=69)

Sukupuoli	Lukumäärä	%
Nainen	36	52,2
Mies	33	47,8

TAULUKKO 44. Vastaajien ikä (N=69)

Ikä	Lukumäärä	%
30 tai alle	6	8,7
31–40	9	13
41–50	12	17,4
51–60	21	30,4
61–70	15	21,7
yli 70	6	8,7

TAULUKKO 45. Vastaajien siviilisäät (N= 70)

Siviilisäät	Lukumäärä	%
Naimisissa	43	61,4
Avoliitossa	12	17,1
Naimaton	6	8,6
Leski	3	4,3
Eronnut	6	8,6

Asuinpaikka

Vastaajista lähes puolet (46,3 %) asui Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa. Muualla Keski-Suomessa asui 19,4 % vastaajista. Loput 34,3 % vastaajista asui muualla Suomessa tai ulkomailla (N=67).

TAULUKKO 46. Vastaajien asuinpaikka (N=67)

Asuinpaikka	Lukumäärä	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	31	46,3
Muualla Keski-Suomessa	13	19,4
Muualla Suomessa tai ulkomailla	23	34,3

Asunnon omistaja

Kyselyyn vastanneista puolet omisti vuokraamansa asunnon yksin. Tämän lisäksi perheensä kanssa yhteisesti asunnon omisti 28,6 %. Loput välittivät perikunnan, yrityksen/yhdistyksen, sukulaisen, taloyhtiön tai jonkun muun omistamaa asuntoa. Vastaajat (2kpl), jotka olivat vastanneet asunnon omistajaksi jonkun muun, tarkoittivat tälläkin perhepiirissä olevia asuntoja, eli toinen vastaajista omisti asunnon yhdessä isänsä kanssa ja toisen asunnon omistaja oli vastaajan aviomies (N=70).

TAULUKKO 47. Välityksessä olevan asunnon omistaja

Asunnon omistaja	Lukumäärä	%
Minä	35	50
Minä yhdessä perheeni kanssa	20	28,6
Sukulaiseni	2	2,9
Yritys/ yhdistys	4	5,7
Taloyhtiö	1	1,4
Perikunta	6	8,6
Joku muu, kuka?	2	2,9

6.2.2 Vuokravälittäjän valinta

Seuraavat kysymykset (6-9) käsittelevät vuokravälittäjän valintaan liittyviä asioita. Kysymyksillä haluttiin selvittää, mistä vastaajat olivat ensimmäisen kerran kuulleet OVV:stä, missä muualta he välittivät asuntoa ja mitä kautta saivat vuokralaisen.

OVV:stä kuuleminen

Vastaajista reilu kolmannes oli kuullut OVV:stä ystäviltä tai tutuilta. Lähes yhtä suuri joukko oli huomannut ilmoituksen lehdessä. 4,3 % vastaajista oli kuullut OVV:stä etuovi.com-internetpalvelun kautta. Loput 18,6 % olivat kuulleet OVV:stä asunnosta pois muuttavalta vuokralaiselta, asioidessaan OVV:n toimistossa toisessa kaupungissa, internetistä, omalta tai puolison työpaikalta tai ihan sattumalta ohi kulkiessaan (N=70).

TAULUKKO 48. Vastaajat kuulivat OVV:stä (N=70)

Mistä kuulit OVV:stä	Lukumäärä	%
ystäviltä tai tutuilta	27	38,6
Lehti-ilmoituksesta	26	37,1
Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	3	4,3
Muualta	14	20

Ristiintaulukoinnin tuloksista voitiin huomata, että ikä ja asuinpaikka vaikuttivat siihen, mistä vastaajat kuulivat OVV:stä ensimmäisen kerran. 30-vuotiaista ja sitä nuoremista vastaajista lähes kaikki kuulivat OVV:n palveluista tuttaviltaan. 61–70-vuotiaista vastaajista vain 13 % oli kuullut OVV:stä tuttaviltaan. Heistä suurin osa oli huomannut OVV:n lehti-ilmoituksen. Muiden ikäluokkien edustajista noin 40 % oli kuullut OVV:stä tuttaviltaan. Etuovi.com-internetpalvelun kautta OVV:n oli löytänyt 25 % 41–50-vuotiaista vastaajista, muiden ikäryhmien vastaajat eivät olleet tätä kautta

OVV:stä kuulleet. Asuinpaikan vaikutuksesta huomasit, että Jyväskylän ja Jyväskylän maalaiskunnan ulkopuolella asuvista vajaa kolmannes oli kuullut OVV:stä jotain muuta kautta, kuten asioidessaan OVV:n toimistossa toisessa kaupungissa tai internetistä.

TAULUKKO 49. Iän vaikutus OVV:stä kuulemiseen

Ikä	Ystäviltä tai tutuilta	Lehti-ilmoituksesta	Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	Muualta
	%	%	%	%
30 tai alle	83,3	16,7	0	0
31–40	44,4	11,1	0	44,4
41–50	41,7	16,7	25	16,7
51–60	42,9	47,6	0	9,5
61–70	13,3	66,7	0	20
yli 70	40	40	0	20

TAULUKKO 50. Asuinpaikan vaikutus OVV:stä kuulemiseen

Asuinpaikka	Ystäviltä tai tutuilta	Lehti-ilmoituksesta	Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)	Muualta
	%	%	%	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	45,2	48,4	3,2	3,2
Muualla Keski-Suomessa	23,1	46,2	0	30,8
Muualla Suomessa tai ulkomailla	40,9	18,2	9,1	31,8

Asunnon välityspaikat

Kyselyyn vastanneista 94,3 % vastasi välittäneensä asuntoa OVV:n kautta. Tämän lisäksi he välittivät asuntoa omalla lehti-ilmoituksella, vastaamalla asunnon hakijan

lehti-ilmoitukseen, tuttavien kautta tai Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta. Muutama vastaaja (5,7 %) oli välittänyt asuntoaan myös muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta. Kolme vastaajaa vastasi vaihtoehdon muualla missä. Näistä vastaajista ensimmäinen oli välittänyt asuntoa yliopiston oppilaskunnan kautta, toinen puolison työpaikan kautta ja kolmas oli saanut vuokralaiseksi pois muuttavan vuokralaisen opiskelukaverin (N= 70).

TAULUKKO 51. Vastaajat välittivät asuntoa (N=70)

Asunnon välittäminen	Lukumäärä	%
Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta	66	94,3
Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta	4	5,7
Omallalla lehti-ilmoituksella	9	12,9
Vastaamalla asunnon hakijan lehti-ilmoitukseen	8	11,4
Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta (tai muualta internetistä)	6	8,6
Tuttavien kautta	9	12,9
Muualta	3	4,4

Ristiintaulukoimalla voitiin huomata, että naiset välittivät asuntoaan OVV:n lisäksi eniten tuttavien kautta, Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta sekä muiden yksityisiä asunoja välittävien toimistojen kautta. Miehet puolestaan välittivät asuntoaan lehti-ilmoittelun avulla.

TAULUKKO 52. Sukupuolen vaikutus asunnon välittämiseen muualla

Sukupuoli	OVV:n kautta	Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta	Omalla lehti-ilmoituksella	Vastaaamalla asunnon hakijan lehti-ilmoitukseen	JYU:n internet-sivujen kautta (tai muualta internetistä)	Tuttavien kautta	Muualta
	%	%	%	%	%	%	%
Nainen	65,5	5,5	3,6	3,6	7,3	12,7	1,8
Mies	63,8	0	14,9	10,6	4,3	4,3	2,1

Vuokralaisen saaminen

Vastaajista 82,4 % oli saanut vuokralaisen OVV:n kautta. Loput hajaantuivat tasaisesti muiden vastausvaihtoehtojen kesken. Osa oli saanut vuokralaisen omalla lehti-ilmoituksella tai vastaamalla hakijan lehti-ilmoitukseen, osa Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta ja osa tuttavien kautta. Lisäksi yksi vastaaja ilmoitti saaneensa vuokralaisen monien edellä mainittujen väylien kautta. Yksi vastaaja ei ollut vielä saanut vuokralaista ollenkaan (N= 68), (Taulukko 53).

TAULUKKO 53. Vuokralaisen saaminen (N=68)

Vuokralaisen saaminen	Lukumäärä	%
Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta	56	82,4
Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta	0	0
Omalla lehti-ilmoituksella	3	4,4
Vastaamalla asunnon hakijan lehti-ilmoitukseen	1	1,5
Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta (tai muualta internetistä)	2	2,9
Tuttavien kautta	4	5,9
Muualta	2	2,9

6.2.3 Miksi välitit asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?

Kysymyksellä numero 9 haluttiin selvittää vuokravälittäjän valintaan johtaneita syitä hieman tarkemmin. Kysymykseen vastasi 50 vuokranantajaa. Suurimmat tekijät OVV:n valintaan olivat: vastaajien tyytyväisyys saatuun palveluun, opiskelijat kohderyhmänä, sekä omat tai tuttavien aiemmat kokemukset joko Jyväskylässä tai muualla Suomessa. Palvelussa arvostettiin tehokkuutta, ystävällisyyttä ja edullisia välityspalkkioita. Moni vastaaja oli valinnut OVV:n oikean kohderyhmän takia. Vuokralaiseksi haluttiin nimenomaan opiskelijoita. Vastaajat arvostivat sitä, että saivat asuntoonsa luotettavat ja maksukykyiset vuokralaiset. Vastaajat arvostivat myös palvelun luotet-

tavuutta. Muita OVV:n valintaan johtaneita syitä olivat internet-sivuilta saatu informaatio, toimiston sijainti lähellä asuntoa sekä sattuma.

”Oln käyttänyt Oulun OVV:n palveluja jo lähes 10 vuotta.”

”Helpon, edullisen ja miellyttävän asioinnin vuoksi.”

”Halusin vuokrata asunnon opiskelijoille”

6.2.4 Välityspalkkion maksaminen

Kysymykset 10–16 koskivat välityspalkkion maksamista. Kyselyyn vastanneista valtaosa oli maksanut välityspalkkion OVV:n toimistolle (N= 58).

TAULUKKO 54. Välityspalkkion maksaminen (N=58)

Välityspalkkio- maksu	Lukumäärä	%
Kyllä	51	87,9
En	7	12,1

Ristiintaulukoinnin tuloksista käy ilmi, että miehistä yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kaikki maksoivat välityspalkkion OVV:n toimistolle. Naisista lähes viidennes ei ollut maksanut välityspalkkiota. Iän vaikutuksen huomasi siinä, että 61–70-vuotiaista 27,3 % ei ollut maksanut välityspalkkiota. Muissa ikäryhmissä lähes kaikki olivat maksaneet (Taulukko 56).

TAULUKKO 55. Sukupuolen vaikutus välityspalkkion maksamiseen

Sukupuoli	Kyllä	En
	%	%
Nainen	80,6	19,4
Mies	96,2	3,8

TAULUKKO 56. Iän vaikutus välityspalkkion maksamiseen

Ikä	Kyllä	En
	%	%
30 tai alle	83,3	16,7
31-40	100	0
41-50	90	10
51-60	88,2	11,8
61-70	72,7	27,3
yli 70	100	0

Toimeksiannon tekeminen

Välityspalkkion maksaneista toimeksiannon internetissä oli tehnyt 45,1 %. Toimistolla toimeksiannon kävi tekemässä 37,3 % vastaajista. Lopuille 17,6 %:lle postitettiin toimeksiantosopimukset kotiin allekirjoitettaviksi (N=51).

TAULUKKO 57. Toimeksiannon tekeminen (N=51)

Toimeksiannon tekeminen	Lukumäärä	%
Internetissä	23	45,1
Paikan päällä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistossa	19	37,3
Pyynnöstäni, minulle postitettiin toimeksiantosopimukset	9	17,6

Ristiintaulukoinnissa sukupuolella havaittiin olevan hieman merkitystä toimeksiannon tekemiseen. Naisista yli puolet oli tehnyt toimeksiannon internetissä, miehistä vastaavasti 40 %. Miehistä suurin osa oli tehnyt toimeksiannon paikan päällä OVV:n toimistossa (Taulukko 58). Iän vaikutus toimeksiannon tekemiseen oli selvä, sillä yli 60-vuotiaista vastaajista kukaan ei ollut tehnyt toimeksiantoa internetissä. Ahkerimmin toimeksiantoja internetissä tekivät 31–40-vuotiaat vastaajat (Taulukko 59). Ristiintaulukoinnissa asuinpaikalla huomattiin olevan vaikutusta toimeksiannon tekemiseen.

Keski-Suomen ulkopuolella asuvista valtaosa oli tehnyt toimeksiannon internetissä. Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa asuvista suurin osa kävi OVV:n toimistossa tekemässä toimeksiannon ja muualla Keski-Suomessa asuville postitettiin toimeksiantosopimukset kotiin allekirjoitettaviksi (Taulukko 60).

TAULUKKO 58. Sukupuolen vaikutus toimeksiannon tekemiseen

Sukupuoli	Internetissä	Paikan päällä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistossa	Pyynnöstäni, minulle postitettiin toimeksiantosopimukset
	%	%	%
Nainen	52	28	20
Mies	40	44	16

TAULUKKO 59. Iän vaikutus toimeksiannon tekemiseen

Ikä	Internetissä	Paikan päällä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistossa	Pyynnöstäni, minulle postitettiin toimeksiantosopimukset
	%	%	%
30 tai alle	60	20	20
31–40	100	0	0
41–50	77,8	0	22,2
51–60	40	40	20
61–70	0	87,5	12,5
yli 70	0	66,7	33,3

TAULUKKO 60. Asuinpaikan vaikutus toimeksiannon tekemiseen

Asuinpaikka	Internetissä	Paikan päällä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistossa	Pyynnöstäni, minulle postitettiin toimeksiantosopimukset
	%	%	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	34,8	52,2	13
Muualla Keski-Suomessa	25	25	50
Muualla Suomessa tai ulkomailla	72,2	16,7	11,1

Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta

Kaikki vastaajat olivat toimeksiantoa tehdessään tietoisia maksettavakseen tulevasta välityspalkkiomaksusta (N=51).

TAULUKKO 61. Vastaajien tietoisuus välityspalkkiosta (N=51)

Välityspalkkiosta tietäminen	Lukumäärä	%
Kyllä	51	100
En	0	0

Asunnon välittäminen muualta välityspalkkion välttämiseksi

Vain muutama vastaaja välitti asuntoa muuta kautta, jotta ei joutuisi maksamaan välityspalkkiota (N=50).

TAULUKKO 62. Asunnon välittäminen muualla (N= 50)

Välittäminen muualla	Lukumäärä	%
En	46	92
Kyllä, välitin asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa	4	8

Ristiintaulukoinnissa huomattiin asunnon omistajalla olevan pieni vaikutus asunnon välittämiseen muualla. Välityspalkkion välttämiseksi perikunnat välittivät asuntojaan myös muualla. Niistä kolmannes (2 kpl) vastasi välittäneensä asuntoa myös muualla välttääkseen välityspalkkion (Taulukko 63).

TAULUKKO 63. Asunnon omistajan vaikutus asunnon välittämiseen muualla

Asunnon omistaja	En	Kyllä, välitin asuntoa myös paikoisissa, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa
	%	%
Minä	92,3	7,7
Minä yhdessä perheeni kanssa	100	0
Sukulaiseni	100	0
Yritys/ yhdistys	100	0
Taloyhtiö	0	0
Perikunta	66,7	33,3
Joku muu, kuka?	100	0

Välityspalkkion suuruus

Suurin osa 70,6 % vastaajista piti välityspalkkiota kohtuullisena, loput 29,4 % piti välityspalkkiota liian suurena (N=51).

TAULUKKO 64. Välityspalkkion suuruus

Välityspalkkion suuruus	Lukumäärä	%
Liian suuri	15	29,4
Kohtuullinen	36	70,6
Pieni summa saavutetusta hyödystä	0	0

Ristiintaulukoimalla huomattiin, että erityisesti nuorimmat (30-vuotiaat ja sitä nuoremmat) ja iäkkäimmät (yli 70-vuotiaat) vastaajat pitivät palkkiota liian suurena.

TAULUKKO 65. Iän vaikutus mielipiteeseen välityspalkkiosta

Ikä	Liian suuri %	Kohtuullinen %	Pieni summa saavutetusta hyödystä %
30 tai alle	60	40	0
31-40	14,3	85,7	0
41-50	22,2	77,8	0
51-60	26,7	73,3	0
61-70	25	75	0
yli 70	50	50	0

Välityspalkkion maksaminen uudelleen

Lähes kaikki vastaajat (93,9 %) olisivat valmiita tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudelleen (N=49).

TAULUKKO 66. Välityspalkkion maksaminen uudelleen (N=49)

Välityspalkkion maksaminen uudelleen	Lukumäärä	%
Kyllä	46	93,9
En	3	6,1

Ristiintaulukoinnista huomattiin, että kaikki miehet olisivat valmiita tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudelleen. Naisista 12,5 % (3 kpl) ei tekisi toimeksiantoa ja maksaisi välityspalkkiota uudelleen. Näistä kolmesta vastaajasta kaksi oli 30-vuotiasta tai alle ja yksi 31–40-vuotias. He kaikki asuivat Jyväskylän tai Jyväskylän maalaiskunnan alueella.

TAULUKKO 67. Sukupuolen vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen

Sukupuoli	Kyllä	En
	%	%
Nainen	87,5	12,5
Mies	100	0

TAULUKKO 68. Iän vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen

Ikä	Kyllä	En
	%	%
30 tai alle	60	40
31–40	83,3	16,7
41–50	100	0
51–60	100	0
61–70	100	0
yli 70	100	0

TAULUKKO 69. Asuinpaikan vaikutus välityspalkkion uudelleen maksamiseen

Asuinpaikka	Kyllä	En
	%	%
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa	87	13
Mualla Keski-Suomessa	100	0
Mualla Suomessa tai ulkomailla	100	0

Hakeminen uudelleen ilman välityspalkkiota

Kaikki loput vastaajat olisivat valmiita välittämään asunnon uudelleen OVV:n kautta, mikäli välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=5).

TAULUKKO 70. Välittäisivätkö vastaajat asuntoa uudestaan, jos välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa (N=5)

Asunnon uudelleen hakeminen ilman välityspalkkiota	Lukumäärä	%
Kyllä	5	100
En	0	0

6.2.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä tarkasteltiin kysymyksellä 17. Siinä vastaajia pyydettiin merkitsemään mielipiteensä seuraaviin väittämiin asteikolla 1–5. Kaikkien väittämien keskiarvoksi muodostui 4,2. Vajaa kolmannes kaikista vastauksista (28 %) oli merkitty kohtaan, 3= en osaa sanoa. Vastaukset näkyvät vastausmäärineen sivulla 78 olevasta taulukosta.

1= täysin eri mieltä

2= jokseenkin eri mieltä

3= en osaa sanoa

4= jokseenkin samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

TAULUKKO 71. Vuokranantajien asiakastyytyväisyys

	1= täysin eri mieltä	2= jokuseenkin eri mieltä	3= en osaa sanoa	4= jokuseenkin samaa mieltä	5= täysin samaa mieltä	yhteensä	keskiarvo
Henkilökunta oli ystävällistä	4	0	0	13	48	65	4,6
Henkilökunta oli ammattitaitoista	4	1	1	17	42	65	4,4
Henkilökunta selvitti tarpeeni ja palveli minua niiden mukaan	4	3	1	16	41	65	4,3
Henkilökunta piti minut ajan tasalla ja informoi minua tarpeen mukaan	4	4	1	13	43	65	4,3
Puheluihini ja sähköposteihini vastattiin nopeasti	4	0	2	13	45	64	4,5
Toimeksiannon tekeminen oli helppoa	4	0	0	18	42	64	4,5
Asuntoani markkinoitiin riittävästi	3	1	14	12	31	61	4,1
Sain vuokralaisen asuntooni riittävän nopeasti	6	1	4	16	37	64	4,2
Minulle kerrottiin riittävästi asunnon varanneista henkilöistä	6	3	4	22	29	64	4
Toimistotilat olivat toimivat ja siistit	3	1	10	23	24	61	4
Toimiston sijainti on hyvä	3	4	10	16	30	63	4
Toimiston löytää helposti	3	3	10	18	29	63	4,1
Toimiston aukioloajat ovat sopivat	3	1	10	28	21	63	4
Internet-sivut ovat toimivat ja asianmukaiset	1	1	13	20	24	59	4,1
Sain helposti tietoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnasta internet-sivujen kautta	1	1	10	24	21	57	4,1
Toimiston yhteystiedot löytyivät internet-sivulta helposti	1	0	11	17	27	56	4,2
Minulle selitettiin toimeksiantosopimus selkeästi	4	0	5	20	34	63	4,3
Minulle selitettiin vuokrasopimus selkeästi	3	1	6	16	37	63	4,3
Minulle selitettiin muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat selkeästi	4	1	8	18	33	64	4,2
Sain apua ongelmatilanteissa	4	1	13	14	29	61	4
Suosittelisin Opiskelijoiden Vuokravälitystä ystäväilleni	4	0	6	14	41	65	4,4
Yhteensä	73	27	139	368	708	1315	4,2

Palvelu

Ensimmäisenä vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilökunnalta saamaansa palvelua, henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa, henkilökohtaista palvelua ja tiedonkulua. Vastaajista lähes 3/4 osaa piti henkilökuntaa ystävällisenä, 1/4 osa jokseenkin samaa mieltä, loput 4 vastaajaa eivät pitäneet henkilökuntaa lainkaan ystävällisenä. Henkilökuntaa joko täysin tai jokseenkin ammattitaitoisena pitivät lähes kaikki vastaajat. Loput 10 % vastauksista oli jakautunut muiden vastausvaihtoehtojen välille. Henkilökunnan palvelua täysin yksilöllisenä ja asiakkaan tarpeet huomioivana piti suurin osa vastaajista. Neljäsosa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Reilut 10 % vastaajista piti asiakkaan tarpeiden huomioimista jokseenkin tai täysin epäonnistuneena. Henkilökunnalta tulevaan informaatioon täysin tai jokseenkin tyytyväisiä oli suurin osa vastaajista. Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin erimieltä olevia vastaajista oli 12,4 %.

Palvelun nopeus ja tehokkuus

Seuraavilla väittämillä selvitettiin asiakkaiden tyytyväisyyttä OVV:n toiminnan nopeuteen ja tehokkuuteen. Vastaajista valtaosa piti puheluihin ja sähköposteihin vastaamista nopeana. Viidesosa vastaajista sai vastukseen kohtuullisen nopeasti. Neljä (6,3 %) vastaajaa ei pitänyt vastaamista riittävän nopeana. Toimeksiannon tekemisen helppona tai kohtalaisen helppona kokivat lähes kaikki vastaajat. Toimeksiannon tekemisen erityisen vaikeana koki neljä vastaajaa. Puolet kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että heidän asuntoaan oli markkinoitu riittävästi. Viidennes oli jokseenkin tyytyväinen asunnon markkinoinnin määrään. 23 % ei osannut vastata kysymykseen, ja loput 6,5 % olisivat markkinoineet asuntoa enemmän. Vastaajista suurin osa oli mielestään saanut vuokralaisen riittävän nopeasti. Väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä oli neljäsosa vastaajista. Lähes 10 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin erimieltä ja koki vuokralaisen saamiseen menneen liikaa aikaa. Vastaajista lähes 80 % oli mielestään saanut riittävät tiedot vuokralaisehdokkaista. Loput vastaajat eivät osanneet sanoa tai eivät mielestään saaneet riittäviä tietoja. Asunnonhakijat täyttävät asuntonäytöllä asunnon varauskaavakkeen, jossa kysytään asunnonhakijan perustiedot. Lisäksi asunnonhakijoiden luottotiedot tarkistetaan. Näiden tietojen perusteella OVV:n henkilökunta kertoo asunnonhakijoista vuokranantajalle.

Toimistotilat

Seuraavien väittämien avulla tarkasteltiin toimistotilojen saatavuutta ja viihtyisyyttä. Vajaa 40 % vastaajista piti OVV:n toimistoa siistinä ja viihtyisänä. Toiset 40 % vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Kymmenen (15,9 %) vastaajaa ei osannut sanoa ja loput eivät pitäneet toimistoa siistinä ja viihtyisänä. Toimiston sijaintia piti hyvänä ja toimiston löysi helposti lähes puolet vastaajista. Rungas neljännes oli väittämien kanssa jokseenkin samaa mieltä. Hieman päälle 10 % ei ollut sijaintiin tyytyväinen. Loput 15,9 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa asiaan. Aukioloaikoihin täysin tyytyväisiä oli kolmasosa vastaajista. Vajaa puolet vastaajista oli jokseenkin tyytyväinen nykyisiin aukioloaikoihin. Muutama vastaaja ei pitänyt aukioloaikoja lainkaan sopivina.

Internet-sivut

Seuraavat väittämät käsittelevät asiakkaiden tyytyväisyyttä OVV:n internet-sivustoihin. Internet-sivuja toimivina ja asianmukaisina piti 40,7 % vastaajista. Kolmannes vastaajista piti sivuja kohtuullisen toimivina. Kahden vastaajan mielestä sivut eivät olleet toimivat. Loput eivät osanneet sanoa kantaansa asiaan. Rungas kolmannes vastanneista oli mielestään saanut helposti tietoa OVV:n toiminnasta internet-sivujen kautta. Väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä oli 42,1 % vastaajista. Kaksi vastaaja ei ollut löytänyt tarvitsemiaan tietoja helposti. Lähes puolet vastaajista oli löytänyt toimiston yhteystiedot internet-sivuilta helposti ja lähes kolmannes suhteellisen helposti.

Saadut tiedot ja apu

Vastaajista yli puolet oli sitä mieltä, että toimeksiantosopimus selitettiin heille selkeästi, ja vajaalle kolmasosalle se selitettiin kohtalaisen selkeästi. Neljä vastaajaa koki, että toimeksiantosopimus oli jäänyt pahasti epäselväksi. Yli puolet vastaajista koki, että vuokrasopimus ja muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat oli selitetty heille selkeästi. Neljäs osa vastaajista koki saaneensa kohtalaiset tiedot asioista. Muutama vastaaja piti saamiaan tietoja puutteellisina. Lähes puolet vastaajista koki, että OVV oli auttanut heitä ongelmatilanteissa. Lähes neljännes piti saamaansa apua kohtalaisena. Viisi vastaajaa koki jääneensä yksin ongelmatilanteessa. Neljäsosa kysymykseen vastanneista valitsi vaihtoehdon: 3= en osaa sanoa.

OVV:n suositteluinen

Valtaosa vastaajista suosittelisi OVV:tä ystävilleen. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 63,1 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 21,5 % vastaajista. Muutama vastaaja ei missään tapauksessa suosittelisi OVV:tä ystävilleen.

6.2.6 Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?

Kyselyn lopussa oli kaksi avointa kysymystä (18–19), joilla haluttiin selvittää asiakkaiden tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen vaikuttaneita seikkoja tarkemmin. Ensimmäisellä kysymyksellä selvitettiin, mihin asiakkaat olivat OVV:n toiminnassa tyytyväisiä. Kysymykseen vastasi 52 vastaajaa. Kysymyksen 18 vastaukset ovat luokiteltuina liitteessä 10.

Yli puolet vastaajista piti saamaansa palvelua hyvänä ja toimivana. Palvelua pidettiin helppona, ystävällisenä, joustavana, luotettavana ja ammattitaitoisena. Erityisesti vastaajat arvostivat saamansa palvelun nopeutta. Muina hyvinä puolina vastaajat mainitsivat, avustamisen ongelmatilanteissa, internet-sivujen informatiivisuuden, oikean kohderyhmän ja luotettavat vuokralaiset, sekä toimeksiannon tekemisen vaivattomuuden.

”Vuokralainen löytyi nopeasti ja helposti. Palvelu oli ystävällistä ja yhteydenpito riittävää.”

6.2.7 Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?

Viimeinen kysymys (19) pyrki selvittämään, mihin asiakkaat olivat olleet tyytymättömiä ja mihin kaipasivat parannusta. Kysymykseen vastasi 38 vastaajaa. Kysymyksen vastaukset ovat luokiteltuina liitteessä 11.

Kehitysehdotuksista yleisin oli välityspalkkion pienentäminen tai siirtäminen vuokralaisten maksettavaksi. Eräs ehdotus oli, että välityspalkkio olisi puolet yhden kuukauden vuokrasta nykyisen 75 %:n sijaan. Välityspalkkiota halusi pienentää tai siirtää vuokralaiselle 4 vastaajaa. Koska OVV vuokraa asuntoja muillekin kuin opiskelijoille,

muutama vastaaja ehdotti yrityksen toiminimen muuttamista. Tällä muutoksella vastaajat halusivat tavoittaa paremmin muitakin asunnonhakijoita kuin opiskelijoita. Palvelua vastaajat parantaisivat mm. asunnon kuntotarkastuksella ja henkilökunnan paremmalla tavoitettavuudella. Yksittäisiä mainintoja oli myös vuokralaisen taustojen tutkimisesta, vuokralaisen ja vuokranantajan tapaamisesta, toimitilojen ehostamisesta, toiminnan laajentamisesta myyntipuolelle, avunannosta ongelmatilanteissa ja pidempiaikaisten asunnon tarvitsijoiden hankkimisessa.

”Välityspalkkio on kohtuuton koska vuokralaiset vaihtuvat tiheään. Maksimissaan 1/2 osaa välityspalkkiosta vuokranantajan maksettavaksi - mielellää ei sitäkään.”

”Ymmärtääköhän ihmiset että ko. välityksessä voi asioida muutkin kuin opiskelijat. Olisiko syytä miettiä nimeä?”

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä OVV:n toiminnasta. Tuloksilla haluttiin saada selville keskeisimmät tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät, sekä selvittää miten välityspalkkion maksussa tapahtunut muutos on vaikuttanut asiakastyytyväisyyteen. Tutkimuksessa yhdistettiin kaksi eri asiakassegmenteille suunnattua kyselyä. Ensimmäinen kysely suoritettiin huhtikuussa 2008 aikana. Tämä kysely oli suunnattu asunnonhakijoille. Vastauksia kertyi kaikkiaan 459 kappaletta. Kyselyyn vastausprosentiksi saatiin 22,14 %. Toinen kysely suunnattiin vuokranantajille ja se toteutettiin touko- heinäkuun 2008 aikana. Kyselyyn vastasi 70 vuokranantaja. Heistä 50 vastasi sähköpostitse lähetettyyn kyselyyn ja 20 postin välityksellä lähetettyyn kyselyyn. Vuokranantajien kyselyn vastausprosentiksi saatiin 34,83 %. Ensimmäisen kyselyn otoskoko oli huomattavasti suurempi ja vaikka vastausprosentti on alhaisempi, tuloksia voidaan pitää luotettavina.

Asunnonhakijoiden kyselyyn vastanneet olivat pääasiassa 18–25-vuotiaita nuoria. Vastaajat olivat suurimmaksi osaksi naisia. Suurin osa heistä oli naimattomia tai avoliitossa asuvia. Suurin osa hakikin asuntoa yksin. Vastaajat olivat pääasiassa opiskelijoita ja asuivat jo ennestään Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa. Neljännes asunnonhakijoista oli Keski-Suomen ulkopuolelta. Vuokranantajien kyselyyn vastan-

neet olivat tasaisesti naisia ja miehiä. Heistä nuorimmat olivat alle 30-vuotiaita ja vanhimmat yli 70-vuotiaita. Suurin osa vastaajista oli naimisissa. Hieman alle puolet vastaajista asui Jyväskylän tai Jyväskylän maalaiskunnan alueella. Vajaa viidennes asui muualla Keski-Suomessa ja jäljelle jäävä kolmannes muualla Suomessa tai ulkomailla. Suurin osa vastaajista omisti vuokraamansa asunnon itse tai perheensä kanssa yhdessä. Loput asunnot olivat perikunnan, yrityksen, sukulaisen tai taloyhtiön omistuksessa.

Molemmissa kyselyissä haluttiin selvittää, miksi vastaajat päättivät käyttää OVV:n palveluita. Molempien kyselyiden vastaajista suurin osa oli kuullut OVV:stä ystäviltä tai tutuilta. Asunnonhakijat olivat huomanneet OVV:n asuntoilmoituksen Etuovi.com-internetpalvelusta tai lehdestä. Vuokranantajat olivat niin ikään huomanneet OVV:n lehti-ilmoituksen tai saaneet tietonsa muuta kautta, kuten toisen kaupungin OVV:ssä asioidessaan. Asunnonhakijat ilmoittivat hakeneensa asuntoa OVV:n lisäksi lähinnä Etuovi.com -internetpalvelun kautta, muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta, vastaamalla lehti-ilmoitukseen tai kyselemällä tuttavien kautta.

Yksityiset vuokranantajat eivät voi itse ilmoittaa asuntojaan Etuovi.com:ssa. Siellä näkyvät yksityisessä omistuksessa asunnot ovat välityksessä OVV:n tai muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta. Toisin kuin asunnonhakijat muita välitystoimistoja ilmoitti käyttäneensä vain muutama vuokranantaja. Vuokranantajat välittivät asuntojaan OVV:n lisäksi lähinnä omalla lehti-ilmoituksella tai vastaamalla asunnonhakijan lehti-ilmoitukseen sekä kyselemällä tuttavien kautta sopivia vuokralaisia. Asunnonhakijoista OVV:n kautta asunnon oli saanut neljäsosa vastaajista. Vuokranantajista OVV:n kautta vuokralaisen olivat saaneet lähes kaikki (82,4 %) vastaajat. Molemmissa kyselyissä selvitettiin OVV:n valintaan johtaneita syitä myös avoimella kysymyksellä. Asunnonhakijat valitsivat OVV:n koska siellä oli tarjolla omiin tarpeisiin sopivia asuntoja. Asunnonhakijat tarvitsivat usein asuntoa nopealla aikataululla ja hakivat näin ollen kaikista mahdollisista paikoista. He arvostivat myös toimivaa Hakuvahti-palvelua, yhteydenoton helppoutta ja runsasta asuntotarjontaa. Vuokranantajat puolestaan valitsivat OVV:n palvelun tehokkuuden, ystävällisyyden, edullisuuden, sekä oikean kohderyhmän takia. Molempiin kyselyihin vastanneista suuri joukko oli valinnut OVV:n omien tai tuttavien positiivisten kokemusten perusteella. Molempien kyselyiden vastaajat arvostivat myös toiminnan luotettavuutta.

Toimeksiannon tekeminen ja välityspalkkion maksamisen siirtyminen vuokranantajien maksettavaksi puoli toista vuotta sitten näkyi tuloksissa selvästi. Asunnonhakijoista välityspalkkion oli maksanut noin 40 % vastaajista, kun taas vuokranantajista lähes 90 %. Välityspalkkion maksaneiden vuokranantajien joukossa on luultavasti sellaisiakin vuokranantajia, jotka ovat aiemmin välittäneet asuntoaan OVV:n kautta ilman välityspalkkiomaksua. Kaikki vuokranantajat tiesivät välityspalkkiosta ennen toimeksiannon tekoa. Asunnonhakijoista vajaa kolmannes ei ennen toimeksiannon tekoa tiennyt joutuvansa maksamaan välityspalkkion. Välityspalkkion välttämiseksi asunnonhakijoista hieman yli puolet haki asuntoa myös muuta kautta. Vuokranantajista vain muutama ilmoitti välittäneensä asuntoa tästä syystä muualla. Välityspalkkiota liian suurena piti hieman yli puolet asunnonhakijoista, lopuista summa oli kohtuullinen. Vuokranantajat pitivät välityspalkkiota enimmäkseen kohtuullisena, mutta vaajaa kolmannes heistäkin oli sitä mieltä, että välityspalkkio oli liian suuri. Asunnonhakijoista alle puolet olisi valmis maksamaan välityspalkkion uudelleen. Vuokranantajien asiakkuuteen välityspalkkiolla ei ole suurta merkitystä, sillä lähes kaikki (93,9 %) maksaisivat palkkion tarvittaessa uudelleen. Molempiin kyselyihin vastanneista lähes kaikki käyttäisivät OVV:n palveluja uudestaan, mikäli välityspalkkiota ei tarvitsisi maksaa.

OVV:n tarjoamien internet-palveluiden käyttö oli vilkkaampaa asunnonhakijoiden keskuudessa. Hakuvahti-palvelu oli käytössä 64,7 %:lla asunnonhakijoista. Vuokranantajista 45,1 % teki vastaavasti toimeksiannon internetissä. Yli 60-vuotiaista vastaajista kukaan ei ollut tehnyt toimeksiantoa internetissä.

Molemmat kyselyt sisälsivät kysymyksen, jossa vastaajia pyydettiin merkitsemään mielipiteensä asiakastyytyväisyyttä koskeviin kysymyksiin asteikolla 1–5. Kyselyihin vastanneet olivat melko tyytyväisiä OVV:n toimintaan, eikä suuria eroavaisuuksia ollut kyselyiden välillä havaittavissa. Asunnonhakijoiden kyselyssä vastausten keskiarvoksi muodostui 3,83 ja vuokranantajien kyselyssä 4,2, eli vuokranantajat olivat hieman tyytyväisempiä OVV:n toimintaan. Vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä OVV:n toimintaan, mutta molempiin kyselyihin oli vastannut myös pieni joukko petyneitä asiakkaita. Vuokranantajille postitetuissa kyselyissä oli havaittavissa, että osa vastaajista oli tulkinnut asteikon väärin ja vastannut vaihtoehdon 1 (täysin eri mieltä),

vaikka tarkoitus oli vastata 5 (täysin samaa mieltä). Avoimien kysymysten vastauksista huomasi, että asiakas oli ollut toimintaan tyytyväinen.

Saadut tulokset osoittavat, että niin asunnonhakijat kuin vuokranantajatkin pitivät OVV:n henkilökuntaa ystävällisenä ja ammattitaitoisena. Henkilökohtaiseen palveluun vastaajat olivat melko tyytyväisiä. Vuokranantajat olivat asunnonhakijoita tyytyväisempiä henkilökunnalta saamaansa palveluun. Väittämiin henkilökunnan ystävällisyydestä, ammattitaitoisuudesta ja henkilökohtaisesta palvelusta suurin osa vuokranantajista oli täysin samaa mieltä. Asunnonhakijoista suurin osa oli joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä.

Molempiin kyselyihin vastanneet pitivät puheluihin ja sähköposteihin vastaamista nopeana. Asunnonhakijoiden mielestä tieto vapaista asunnoista tuli nopeasti. Asunnosta saamia tietoja he pitivät kohtuullisina. Vastaajat kaipaivat lisätietoja lähinnä, remonteihin, lemmikineläinten pitämiseen, pesukoneliitintään ja antenni-/kaapeliverkkoasioihin liittyen. Lisäksi he toivoivat jokaisen asunnon tietoihin liitettävän asunnon kuvia. Asuntonäyttöjen järjestymiseen ja siellä saatuun informaatioon asunnonhakijat olivat melko tyytyväisiä. Koska asuntonäytöille voidaan ottaa rajoitettu määrä katsojia, kaikki halukkaat eivät aina pääse mukaan. Uusi näyttö järjestetään vain, jos asunto jää vapaaksi. Asuntonäyttöjen ajankohtaan vaikuttaa niin asunnon sen hetkisen asukkaan kuin OVV:n aikataulu. Näytöt järjestetään virka-aikaan, joka voi estää monen osallistumisen näyttöön. Asuntonäyttöjen järjestäminen kaikille halukkaille lisäisi kuluja ja asunnon vuokraamiseen kuluva aikaa huomattavasti. Muutaman vastaajan mielestä asuntonäytöllä oli ollut liikaa asunnonkatsojia.

Vuokranantajat pitivät asunnon markkinointia kohtalaisena, mutta saivat kuitenkin mielestään vuokralaisen riittävän nopeasti. Vuokralaisehdokkaista saamiinsa tietoihin vastaajat olivat tyytyväisiä. Vuokranantajat kokivat myös toimeksiannon tekemisen helpoksi. Vuokranantajat olivat hieman tyytyväisempiä myös toimiston saatavuuteen ja viihtyisyyteen. Kaiken kaikkiaan vastaajat pitivät toimiston viihtyisyyttä, sijaintia ja aukioloaikoja melko hyvinä. Muutama vastaaja ehdotti aukioloaikojen pidentämistä. Vastaajista suuri joukko oli valinnut vastausvaihtoehdon, 3 =en osaa sanoa. Asunnonhakijoista jopa suurin osa ei osannut sanoa mielipidettään. Tämä johtuu luultavasti

siitä, että he ovat asioineet pelkästään internetin, sähköpostin tai puhelimen välityksellä, ja eivät ole käyneet toimistossa lainkaan.

Internet-sivuja vastaajat pitivät yleisesti ottaen melko toimivina, asianmukaisina ja informatiivisina. Asunnonhakijoiden mielestä Hakuvahti-palvelu oli melko toimiva ja helppokäyttöinen. Vaikka vastaajat olivat tyytyväisiä Hakuvahti-palveluun, moni vastaaja olisi kehittänyt palvelua. Vuokranantajat olivat tyytyväisempiä saamiinsa tietoihin vuokrasopimuksen tekohetkellä. Asunnonhakijoista yli puolet ei osannut sanoa, oliko saanut riittävät tiedot vuokrasopimusta ja muuta vuokrasuhdetta koskien. Myös sähkönsopimusta ja kotivakuutusta koskevissa väittämissä suurin osa ei ollut osannut sanoa kantaansa. Tämä johtuu luultavasti siitä, että osalla vastaajista sähkö- ja vakuutusasiat ovat valmiiksi kunnossa, joten kysymys ei koskettanut heitä. Suurin osa molempiin kyselyihin vastanneista suosittelisi OVV:tä ystävilleen. Tässäkin kysymyksessä vuokranantajat suosittelisivat hieman hanakammin kuin asunnonhakijat.

Avoimet kysymykset kyselyn lopussa selvittivät tarkemmin asiakkaiden tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä. Ensimmäisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, mihin asiakkaat olivat tyytyväisiä OVV:n toiminnassa. Toisen kysymyksen tarkoitus oli havaita toiminnan epäkohtia.

Tuloksista kävi ilmi, että vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Niin asunnonhakijat kuin vuokranantajatkin pitivät henkilökuntaa ystävällisenä, nopeana, ammattitaitoisena ja luotettavana. Kyselyiden vastauksista on havaittavissa asiakkaiden tyytyväisyys toimiviin internet-sivuihin ja Hakuvahti-palveluun. Asunnonhakijat olivat tyytyväisiä asuntotarjontaan ja itselle sopiviin asuntoihin, näyttöjen järjestymiseen joustavasti sekä sähkö- ja vakuutusasioiden hoitumiseen samassa paikassa. Vuokranantajat olivat tyytyväisiä luotettaviin vuokralaisiin, opiskelijoihin kohderyhmänä ja avun saamiseen ongelmatilanteissa.

Kehitettävää molemmat vastaajaryhmät löysivät välityspalkkiomaksuista. Molempiin kyselyihin tuli vastauksia, joiden mukaan välityspalkkio pitäisi siirtää toisen osapuolen maksettavaksi tai poistaa kokonaan. Asunnonhakijat olivat erityisesti tyytymättömiä suuriin välityspalkkioihin, joita heidän aiemmin oli pitänyt maksaa. Koska asunnonhakijoiden ei tarvitse enää maksaa välityspalkkiota, on kehitysehdotus heidän

kohdaltaan jo toteutettu. Välityspalkkion maksukäytännön muutoksen voidaan katsoa parantaneen asiakastyytyväisyyttä, koska suurin osa tyytymättömistä oli asunnonhakijoita. He pitivät välityspalkkiota liian suurena pienituloiselle. Välityspalkkion maksaneista asunnonhakijoista alle puolet maksaisi palkkion uudelleen. Vuokranantajista lähes kaikki olivat maksaneet välityspalkkion. Heistä suurin osa piti palkkiota kohtuullisena ja lähes kaikki olivat valmiita maksamaan palkkion uudelleen. Vain muutama vuokranantaja ilmoitti välittäneensä asuntoa muualla, jottei joutuisi maksamaan välityspalkkiota. Vuokranantajista vain muutama ehdotti välityspalkkion poistamista. Tutkimuksen mukaan välityspalkkio vaikutti negatiivisesti asunnonhakijoiden asiakastyytyväisyyteen. Vuokranantajien tyytyväisyyteen sillä ei ollut suurta merkitystä.

Viisi asunnonhakijaa ehdotti myös sopimuksissa olevan vuodenehdon poistamista. Mikäli ehto poistettaisiin, moni vuokranantaja olisi tyytymätön, koska heille tulisi lisää kustannuksia vuokralaisten vaihtuessa tiheään. Vuodenehdolla pyritään ajamaan molempien osapuolien etuja. Vuokranantajat hyötyvät saadessaan vuokralaisen vähintään vuodeksi. Jos vuokralainen muuttaa aiemmin pois, välityspalkkio jää vuokranantajalle irtisanomiskorvauksena. Vuokralaiset kokevat ehdon sitovana. He hyötyvät kuitenkin tietäessään, että heidät voidaan irtisanoa aikaisintaan vuoden kuluttua.

Muut kehitysehdotukset olivat toisesta vastaajaryhmästä riippumattomia. Asunnonhakijat kehittäisivät hakuvahtipalvelua niin, että palvelu lähettäisi tiedon vain omia kriteereitä vastaavista asunnoista. Nykyinen palvelu lähettää tiedot ainoastaan huonelukumäärän perusteella. Vuokran määrää, asunnon sijaintia, tai muita kriteerejä ei ole otettu huomioon. Vastaajat haluaisivat lisätä palveluun kriteerejä, esimerkiksi lemmikkieläinten omistajat haluaisivat tietoja vain asunnoista, joissa lemmikit ovat sallittuja. Mikäli asuntoa ei ole saatu vuokrattua tai tietoihin on tullut muutoksia, tiedot asunnosta lähetetään hakijoille uudelleen. Monet mainitsivat, etteivät halua samojen asuntojen tietoja useaan otteeseen. Asunnonhakijat toivoivat myös kuvia nähtäväksi jokaisesta asunnosta. Se ei kuitenkaan ole mahdollista, koska kuvaamiseen täytyy olla vuokranantajan ja asunnossa välityshetkellä asuvan ihmisen lupa. Kaikki eivät halua kuvia kodistaan julkaistavan internetissä. Asunnoista kaivattiin myös lisää tietoja, kuten tietoja tulevista remonteista, lemmikkieläinten pitämisestä, pesukoneliitännästä ja antenni-/kaapeliverkkoon kuulumisesta. Asunnon tietojen tarkentaminen, auttaisi myös OVV:n henkilökuntaa vastaamaan asuntonäytöillä esitettyihin kysymyksiin.

Hakuvahti-palveluun ja asunnontietoihin liittyvät kehitysehdotukset ovat konkreettisesti ja edullisesti toteutettavissa. Asunnonhakijat kaipailivat myös edullisempia ja omiin tarpeisiin sopivia asuntoja. Muita kehitysehdotuksia olivat esimerkiksi markkinoinnin lisääminen opiskelijoiden keskuudessa, esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan (JAMKO) Jarkko-lehdessä. JAMKO lähettää myös jäsenilleen noin kahden viikon välein sähköpostitiedotteen, jossa kerrotaan opiskelijoille tärkeistä asioista. Tiedottamalla toiminnastaan tätä kautta OVV saavuttaisi suuren joukon Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Kahdeksan vastaajaa parantaisi markkinointia internet-sivuja uudistamalla.

Vuokranantajat olivat tyytyväisempiä OVV:n toimintaan ja kehitysehdotuksia tuli vähemmän. Muutama vastaaja ehdotti toiminimen muuttamista, koska OVV välittää asuntoja muillekin kuin opiskelijoille. Toiminimen muutoksella, he ajattelivat saavansa paremmin huomiota myös muiden asunnonhakijoiden keskuudessa. Vastaajat toivoivat, että vuokralaisten vaihtuessa asuntoon tehtävän kuntotarkastuksen. Nykyään kuntotarkastus voidaan tehdä maksua vastaan erikseen sovittaessa. Tästä mahdollisuudesta olisi hyvä mainita vuokranantajille, esimerkiksi toimeksiantosopimuksen yhteydessä. Pari mainintaa oli myös siitä, ettei henkilökunta ollut tavoitettavissa tai vuokranantajaa ei ollut tiedotettu riittävästi. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin tyytyväinen saamaansa informaatioon ja muuhun palveluun, joten varsinaisia ongelmia nämä eivät ole.

Tutkimuksen arviointia

Kokonaisuudessaan tutkimuksen suorittaminen sujui hyvin. Tutkimus eteni aikataulussa ja olen tyytyväinen lopputulokseen. Mahdollisissa jatkotutkimuksissa kannattaa kuitenkin huomioida, että kahden kyselyn analysoimiseen kuluu myös kaksin verroin aikaa. Tutkimus suunnattiin OVV:n asiakkaille ja vastauksia saatiin lyhyessä ajassa paljon. Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina. Tutkimuksella saatiin vastaus asetettuun tutkimusongelmaan, asiakkaiden tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät selvisivät. Tulokset olivat pääasiassa positiivisia. Myös alaongelmaan saatiin vastaus. Tutkimuksen mukaan välityspalkkion siirtyminen vuokranantajien maksettavaksi on parantanut asiakastyytyväisyyttä. Lisäksi tutkimus tuotti monia konkreettisia kehitysideoita, joiden avulla toimeksiantaja voi kehittää toimintaansa. Monet ehdotukset olivat pieniä asioita, joiden toteuttaminen ei vaadi toimeksiantajalta suuria ponnisteluja.

Kehitysehdotuksista, esimerkiksi Hakuvahti-palvelun kehittämiseen, asunnontietojen tarkentamiseen ja oppilaitoksiin suuntautuvan markkinoinnin lisäämiseen liittyvät ehdotukset ovat konkreettisesti ja edullisesti toteutettavissa. Tutkimuksen mukaan näillä pienillä parannuksilla olisi merkittävä vaikutus asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun, mutta mukaan mahtui myös pettyneitä asiakkaita. Kaikkien asiakkaiden odotukset on mahdotonta täyttää. Jokaisen asiakas asettaa palvelulle omat odotuksensa ja jokainen palvelutilanne on erilainen. Asiakkaan odotuksiin vaikuttavat hänen aiemmat kokemuksensa, asenteet ja mielikuvat. Jos sopivaa asuntoa ei heti löydy, asiakas saattaa pettyä ja ajatella, ettei häntä edes haluta auttaa. Rakentavan kritiikin avulla toimeksiantaja voi kehittää toimintatapojaan ja palveluaan.

OVV:n Jyväskylän toimiston asiakastyytyväisyyttä ei ollut aiemmin tutkittu. Tutkimuksen avulla saatiin ajantasaista ja tärkeää tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja toiveista. Asiakastyytyväisyyttä tutkittiin niin asunnonhakijoiden kuin vuokranantajienkin osalta. Jotta tieto asiakastyytyväisyydestä pysyisi ajantasaisena, ehdottaisin kyselyn toistamista tulevaisuudessa. Silloin tutkimuksen voisi tehdä vain asunnonhakijoille, jotka eivät ole maksaneet välityspalkkiota ja/tai vuokranantajille, jotka ovat maksaneet. Vertailemalla tutkimusten tuloksia keskenään saataisiin kattavampi kuva välityspalkkion ja mahdollisesti toteutettujen kehitysehdotusten vaikutuksista asiakastyytyväisyyteen.

LÄHTEET

- Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. p. Porvoo: WS Bookwell.
- Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 2. p. Porvoo: WS Bookwell.
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud. p. Helsinki: Edita Prima.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10 p., osin uud. laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kasso, M. 2001. Huoneenvuokrasopimukset. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kotler, P. 2005. Kotlerin kanta- Markkinoinnin maailmanauktoriteetti vastaa kysymyksiin. Helsinki: Rastor.
- Kotler, P., Keller, K. 2006. Marketing management. 12p., Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Lecklin, O. 2006. Laatu Yrityksen menestystekijänä. 5. uud. p. Hämeenlinna: Karisto.
- Opiskelijoiden vuokravälitys. 2008. Mediakortti. Viitattu 11.6.2008. <https://www.ovv.com>, OVV, mediakortti.
- Opiskelijoiden vuokravälitys. 2008. Yritys. Viitattu 11.6.2008. <https://www.ovv.com>, OVV, yritys.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. p. Juva: WSOY.
- Rope, T. 2000. Suuri Markkinointikirja. Helsinki: Otavan Kirjapaino.
- Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito- onnistuneen markkinoinnin ja myyntityön perusteita. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.
- Webropol. 2006. Tietoa yrityksestä. Viitattu 27.8.2008. <http://www.webropol.fi>, yritys.
- Webropol. 2006. Hyödyt yrityksellenne. Viitattu 27.8.2008. <http://www.webropol.fi>, hyödyt yrityksellenne.

Webropol. 2006. Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 27.8.2008.
<http://www.webropol.fi>, FAQ.

LIITTEET

Liite 1. Vastauspyyntö asunnonhakijoille

Moi!

Haluamme parantaa palveluamme ja siksi pyydämme sinua antamaan arvokkaan palautteesi. Pääset vastaamaan klikkaamalla henkilökohtaista linkkiäsi viestin alalaidassa. Kyselyyn vastaaminen vie pari minuuttia.

Kiitokseksi vaivannäöstäsi arvomme vastanneiden kesken neljä Finnkinon elokuvalippua. Arvonta suoritetaan 2.5.2008 ja voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kehitysterveisin,

Katri, Minna ja Katriina

OVV Jyväskylä
Yliopistonkatu 6
40100 Jyväskylä

Puh. 050 3410 224
jkl@ovv.com, www.ovv.com

http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=225676_5a0b30857dd84a4c

Liite 2. Asunnonhakijoiden kyselyn kysymykset

Olkaa hyvät ja ympyröikää sopiva vastausvaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

1. Sukupuoli
Nainen
Mies

2. Ikä
17 tai alle
18–21
22–25
26–40
Yli 40

3. Siviilisäätö
Naimisissa
Avoliitossa
Naimaton
Leski
Eronnut

4. Hain asuntoa
Yksin
Pariskuntana/perheenä
Kimppakämpäksi

5. Asuntoa hakiessani olin
Opiskelija
Työssäkäyvä
Työssäkäyvä opiskelija
Työtön
Ase-/siviilipalveluksessa
Äitiyslomalla/hoitovapaalla
Eläkkeellä
Muu, mikä _____

6. Asuntoa hakiessani asuin
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa
Muualla Keski-suomessa
Muualla Suomessa tai ulkomailla

VUOKRAVÄLITTÄJÄN VALINTA

7. Mistä kuulit Opiskelijoiden Vuokravälityksestä ensimmäisen kerran?

Ystäviltä tai tutuilta
 Lehti-ilmoituksesta
 Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)
 Muualta, mistä _____

8. Mitä kautta hait asuntoa? (Merkitse kaikki käyttämäsi vaihtoehdot)

Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta
 Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta
 Omalla lehti-ilmoituksella
 Vastaamalla lehti-ilmoitukseen
 Etuovi.com- internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)
 Tuttavien kautta
 Muualta, mistä _____

9. Miksi hait asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta? (avoin)

10. Mitä kautta sait asuntosi?

Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta
 Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta → Hyppy kysymykseen 19
 Omalla lehti-ilmoituksella → Hyppy kysymykseen 19
 Vastaamalla lehti-ilmoitukseen → Hyppy kysymykseen 19
 Etuovi.com- internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä) → Hyppy kysymykseen 19
 Tuttavien kautta → Hyppy kysymykseen 19
 Muualta, mistä _____ → Hyppy kysymykseen 19

VÄLITYSPALKKION MAKSAMINEN

11. Maksoitko välityspalkkion Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistolle?

Kyllä
 En → Hyppy kysymykseen 19

12. Olitko ennen asunnon hakemista tietoinen, että toimeksiannon tekeminen edellyttää välityspalkkion maksamista?

Kyllä
En

13. Käytitkö hakuvahtipalvelua?

Kyllä
en

14. Haitko asuntoa muualta, jotta et joutuisi maksamaan välityspalkkiota?

Kyllä
En
hain asuntoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen lisäksi paikoista, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa, mistä _____

15. Välityspalkkio oli mielestäni?

Liian suuri
kohtuullinen
Pieni summa saavutetusta hyödystä

16. Maksoin välityspalkkioni?

Omista tuloistani
Vanhemmat maksoivat
Otin lainaa pankista
Otin lainaa ystäviltäni/sukulaisiltani
Sosiaalitoimi maksoi

17. Olisitko valmis tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudelleen?

Kyllä → siirry kysymykseen 19
En

18. Hakisitko asuntoa uudelleen OVV:n kautta, jos sinun ei tarvitsisi maksaa välityspalkkiota?

Kyllä
En

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

19. Merkitse sopivin vaihtoehto

- 1= täysin eri mieltä
- 2= jokseenkin eri mieltä
- 3= en osaa sanoa
- 4= jokseenkin samaa mieltä
- 5= täysin samaa mieltä

Henkilökunta oli ystävällistä

Henkilökunta oli ammattitaitoista

Henkilökunta selvitti tarpeeni ja palveli minua niiden mukaan

Henkilökunta pysyi sovitussa aikataulussa

Puheluihini ja sähköposteihini vastattiin nopeasti

Sain tiedon vapaista asunnoista nopeasti

Sain riittävästi tietoa vapaana olevista asunnoista

Asuntonäytöt järjestyivät toiveideni mukaisesti

Asuntonäytöillä sain vastaukset esittämiini kysymyksiin

Toimistotilat olivat toimivat ja siistit

Toimiston sijainti oli hyvä

Toimisto löytyi helposti

Toimiston aukioloajat olivat sopivat

Internet-sivut olivat toimivat ja asianmukaiset

Sain helposti tietoa asunnoista internet-sivujen kautta

Hakuvahtipalvelun/toimeksiannon tekeminen oli helppoa

Sain hakuvahtipalvelun kautta tietoa minulle sopivista asunnoista

Toimiston yhteystiedot löytyivät internet-sivulta helposti

Minulle selitettiin vuokrasopimus selkeästi

Minulle selitettiin muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat selkeästi

Sähkösojimus hoitui kätevästi samasta paikasta

Kotivakuutus hoitui kätevästi samasta paikasta

Suosittelisin Opiskelijoiden vuokravälitystä ystävilleni

20. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää? (avoin)

21. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa? (avoin)

Liite 3. Miksi hait asuntoa juuri Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta?

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. Tarjolla omiin tarpeisiin sopivia asuntoja. (116)
2. Se oli yksi monista asunnonhaku paikoistani. (75)
3. Kaverit suosittelivat. (44)
4. Hakeminen oli helppoa koska vapaiden asuntojen ilmoitukset tulivat suoraan sähköpostiin.(30)
5. OVV tarjosi eniten asuntovaihtoehtoja. (28)
6. Helppoa ja vaivatonta. (28)
7. Olen aiemmin hakenut toisessa kaupungissa ja olin tyytyväinen palveluihinne. (24)
8. OVV kuulosti ihan fiksulta välitystoimistolta. (22)
9. Kokeilin hakea sitä kautta ja totesin sen hyvin helpoksi ja mukavaksi tavaksi! Suosittelen muillekin. Välittäjät olivat mukavia ja tarttuivat toimeen nopeasti. (17)
10. Hyvät nettisivut, josta näki suoraan, mitä asuntoja on tarjolla. Helppous. (14)
11. Sattumalta (14)
12. Halvemmat välityshinnat, suosittu (10)
13. Helppo tapa hakea,kun saa jatkuvasti sähköpostiin paljon kattavia asuntoilmoituksia.Toimiston kautta saa kätevästi hoidettua kaikki vuokrasopimukseen,takuuvuokraan ym liittyvät asiat.Saa neuvoa kaikkeen,mihin tarvitsee. (4)
14. Näin ilmoituksen lehdessä ja se herätti huomioni.(2)
15. En tiennyt muita vuokravälitysfirmoja.(2)

Liite 4. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää? (asunnonhakijat)

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. Nopea ja ystävällinen palvelu (128)
2. Hakuvahtipalvelu, sillä sen kautta saan heti tiedot vapaista asunnoista sähköpostiini.(79)
3. Erinomaiset nettisivut. Helppokäyttöiset, yksinkertaiset, mutta kaikki tieto löytyi tarvittaessa. (22)
4. En tiedä, kun en asioinut kovin paljoa.(20)
5. suuri tarjonta asunnoissa (17)
6. Se, että sain asunnon melko nopeasti ja vaivattomasti.(14)
7. Toiminta oli hyvää ja sopimuksen mukana sai sähkösopimuksen ja kotivakuutuksen hoidettua.(11)
8. Kaikki tuntuu toimivan (9)
9. Asunnosta sai riittävästi tietoa ja näytöt järjestyivät nopeasti.(5)
10. Edullisuus ja tehokkuus (3)
11. toimiston sijainti, henkilökunnan ammattitaito (2)
12. Halvat vuokrat. (2)
13. Nimi ja maine (1)

Liite 5. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?(asunnonhakijat)

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. Eipä tule nyt mitään mieleen. :) (59)
2. Välityspalkkiot liian suuria opiskelijoille.(25)
3. Hakuvahtipalvelu tulisi olla arkempi eli saisi laittaa tarkemmat kriteerit mitä etsii.(25)
4. Mielellään kaikista asunnoista tulisi liittää kuvia mukaan.(18)
5. Mainostaa/ tuoda itseään enemmän esille.(14)
6. Enemmän asuntoja opiskelijoiden tarpeisiin.(14)
7. Lisää ja tarkempaa tietoa vapaista asunnoista.(13)
8. palvelu voisi olla vielä henkilökohtaisempaa. Nyt toiminta tuntui kuin liukuhihnatoiminnalta.(8)
9. kehittää nettisivuja ja eritoten hakuominaisuuksia yms.(8)
10. asuntojen esittelijät eivät olleet riittävän asiantuntevia, eivätkä tienneet riittävästi asunnoista.(6)
11. Vuoden vuokrasopimus-systeemi ärsyttää ja ahdistaa (5)
12. Suuremmat ja houkuttelevammat toimistotilat.(4)
13. kaikilla tavoin (4)
14. Miettiä, voisiko aukioloaikoja pitää hieman illemmallakin, sillä harvoin päivällä ehtii asioimaan toimistossa. (4)
15. En pitänyt siitä, että vanhan maksuhäiriömerkinnän vuoksi minun on käytännössä mahdotonta saada kauttanne adsuntoa, vaikkka minulla on täydelliset edellytykset maksaa vuokra, takuut, kotivakuutus, ja jopa esittää todisteetkin siitä. (3)
16. liian paljon katselijoita samassa asunnossa.(3)
17. En osaa sanoa. Mutta on tärkeää että asunnon tarpeen kiireellisyys otetaan huomioon. Esim. pienen lapsen kanssa asuntoa etsivä eron sattuessa ym. laitetaisiin etusijalle.(2)
18. Keskittää toimintaansa nimensä mukaisesti, tai vaihtaa yrityksen nimeä. Valittavasti opiskelijat ovat harvoin niitä, jotka asunnon saavat, jos mukana esittelyssä on myös työssäkäyviä tai opiskelunsa lopettaneita. (2)
19. esittelyt pitäisi järjestää mahd. monelle. Lisäksi sähkö postiin tulee ilmoituksia liian laajalta alueelta, vaikka hakualue olisikin määritelty paljon pienemmäksi....(2)
20. Jos asunto on ollut tyhjillään, niin panostaa vähän esillepanoon. Yhdessä asunnossa joka oli tyhjä, niin jääkaapin ovesta puuttui kahva, joka olisi pitänyt olla jo korjattu. Asiakas ei jaksaa panostaa asuntoon jos on yksinkertaisiakin puutteita. Lisäksi pienellä asunnon kalustamisella saadaan asiakkaalle kuva asunnosta sekä millaista siellä olisi asua. sohva + sänky + pari viherkasvia asuntoihin joita ei ole mennyt kaupaksi, niin eiköhän asunnolle löysy ostaja. (1)
21. Vuokravakuustili tuntuu oudolta ratkaisulta. Tosin ei siitä paljoa ylimääräistä vaivaa ollut.(1)
22. Perutusta asunnosta (kun vuokrasopimusta ei ole vielä tehty=ei tarvitsisi periä maksuja.(1)

Liite 6. Vastauspyyntö vuokranantajille

Hei!

Haluamme parantaa palveluamme ja siksi pyydämme sinua antamaan arvokkaan palautteesi. Pääset vastaamaan klikkaamalla henkilökohtaista linkkiäsi viestin alalaidassa. Kyselyyn vastaaminen vie vain pari minuuttia.

Pian on edessä myös vuoden kiireisin aika vuokra-asuntojen välityksessä. Olethan yhteydessä, mikäli asuntosi vapautuu!

Kehitysterveisin,

Katri, Minna ja Katriina

OVV Jyväskylä
Yliopistonkatu 6
40100 Jyväskylä

Puh. 050 3410 224
jkl@ovv.com, www.ovv.com

http://www.webropol.com/p.aspx?t=1&l=235855_ae428d11611f45eb

Liite 7. Postitettujen kyselyiden saate

Kesäkuu 2008

Hei!

Vuoden kiireisin aika nostaa jo päätään Opiskelijoiden Vuokravälityksessä (OVV). Muistutammekin olemaan aktiivisesti yhteydessä, mikäli asuntosi vapautuu – etenkin kesän aikana hyvä vuokralainen löytyy kauttamme yleensä todella nopeasti.

Markkinatilanne	Kuluvan vuoden aikana Jyväskylässä on ollut korostetusti nähtävissä se, että asunnon hakijat ovat entistäkin tarkempia asunnon kunnosta. Jopa siinäkin määrin, että asunnon etsijät ovat valmiita maksamaan korkeampaa vuokraa saadakseen hyvässä kunnossa olevan asunnon. Myös vuokralaisen löytyminen peruskuntoisiin asuntoihin on kestänyt kauemmin kuin aiemmin. Huoneiston kuntoon kannattaa kiinnittää huomiota, kun asunto seuraavan kerran vapautuu, ja ehottaa asuntoa tarpeen mukaan.
Asiakaskysely	Kevään aikana työharjoittelunsa Jyväskylän Opiskelijoiden Vuokravälitykselle tehnyt Katri Hämäläinen tekee OVV:lle myös opinnäytetyötään. Hän toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn, joka on tämän kirjeen mukana palautuskuoren kera. Toivommekin mahdollisimman paljon vastauksia, jotta voimme Katrin työn tuloksena edelleen kehittää Jyväskylän OVV:n toimintaa. Palautathan kyselyn maanantaihin 7.7.08 mennessä!

Iloista ja lämmintä kesää toivottaen,

Minna Moilanen, Katriina Mäenpää ja Katri Hämäläinen
Opiskelijoiden Vuokravälitys Jyväskylä

Liite 8. Vuokranantajien kysely

Olkaa hyvät ja ympyröikää sopiva vastausvaihtoehto tai kirjoittakaa vastaus sille varattuun tilaan.

1. Sukupuoli
Nainen
Mies

2. Ikä
30 tai alle
31- 40
41-50
51-60
61-70
Yli 70

3. Siviilisääty
Naimisissa
Avoliitossa
Naimaton
Leski
Eronnut

4. Asuinpaikka
Jyväskylässä tai Jyväskylän maalaiskunnassa
Muualla Keski-suomessa
Muualla Suomessa tai ulkomail la

5. Vuokraamani asunnon omistaa
Minä
Minä yhdessä perheeni kanssa
Sukulaiseni
Yritys/ yhdistys
Taloyhtiö
Perikunta
Joku muu, kuka _____

VUOKRAVALITTÄJÄN VALINTA

6. Mistä kuulit Opiskelijoiden Vuokravälityksestä ensimmäisen kerran?

Ystäviltä tai tutuilta
Lehti-ilmoituksesta
Etuovi.com-internetpalvelun kautta (tai muualta internetistä)
Muualta, mistä _____

7. Mitä kautta välitit asuntoa? (merkitse kaikki käyttämäsi vaihtoehdot)

Opiskelijoiden Vuokra välityksen kautta
 Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta
 Omalla lehti-ilmoituksella
 Vastaamalla asunnon hakijan lehti-ilmoitukseen
 Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta (tai muualta internetistä)
 Tuttavien kautta
 Muualta, mistä _____

8. Mitä kautta sait vuokralaisen asuntoosi?

Opiskelijoiden Vuokra välityksen kautta
 Muun yksityisiä asuntoja välittävän toimiston kautta → Siirry suoraan kysymykseen 17
 Omalla lehti-ilmoituksella → Siirry suoraan kysymykseen 17
 Vastaamalla asunnon hakijan lehti-ilmoitukseen → Siirry suoraan kysymykseen 17
 Jyväskylän Yliopiston internet-sivujen kautta (tai muualta internetistä) → Siirry suoraan kysymykseen 17
 Tuttavien kautta → Siirry suoraan kysymykseen 17
 Muualta, mistä _____ → Siirry suoraan kysymykseen 17

9. Miksi valitsit Opiskelijoiden Vuokravälityksen vuokravälittäjäksesi?

VÄLITYSPALKKION MAKSAMINEN

10. Maksoitko välityspalkkion Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistolle?

Kyllä
 En → siirry suoraan kysymykseen 17

11. Miten teit toimeksiannon?

Internetissä
 Paikan päällä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toimistossa
 Pyynnöstäni, minulle postitettiin toimeksiantosopimukset

12. Olitko ennen toimeksiannon tekemistä tietoinen, että välityspalkkio tulee maksettavaksesi?

Kyllä
En

13. Välititkö asuntoa muuta kautta, jotta et joutuisi maksamaan välityspalkkiota?

En
Kyllä, välitin asuntoa myös paikoissa, joissa välityspalkkiota ei tarvitse maksaa,
missä _____

14. Välityspalkkio oli mielestäni?

Liian suuri
kohtuullinen
Pieni summa saavutetusta hyödystä

15. Olisitko valmis tekemään toimeksiannon ja maksamaan välityspalkkion uudelleen?

Kyllä → siirry kysymykseen 17
En

16. Välittäisitkö asuntosi uudelleen Opiskelijoiden Vuokravälityksen kautta, jos sinun ei tarvitsisi maksaa välityspalkkiota?

Kyllä
En

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

17. Rastita sopivin vaihtoehto

- 1= täysin eri mieltä
- 2= jokseenkin eri mieltä
- 3= en osaa sanoa
- 4= jokseenkin samaa mieltä
- 5= täysin samaa mieltä

1= täysin eri mieltä 2= jokseenkin eri mieltä 3= en osaa sanoa 4= jokseenkin samaa mieltä 5= täysin samaa mieltä

Henkilökunta oli ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta oli ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta selvitti tarpeeni ja palveli minua niiden mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta piti minut ajan tasalla ja informoi minua tarpeen mukaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puheluihini ja sähköposteihini vastattiin nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimeksiannon tekeminen oli helppoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asuntoani markkinoitiin riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain vuokralaisen asuntooni riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle kerrottiin riittävästi asunnon varanneista henkilöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimistotilat olivat toimivat ja siistit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimiston sijainti on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimiston löytää helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimiston aukioloajat ovat sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet-sivut olivat toimivat ja asianmukaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain helposti tietoa Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnasta internet-sivujen kautta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimiston yhteystiedot löytyivät internet-sivulta helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1= täysin eri mieltä 2= jokseenkin eri mieltä 3= en osaa sanoa 4= jokseenkin samaa mieltä 5= täysin samaa mieltä

Minulle selitettiin toimeksiantosopimus selkeästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle selitettiin vuokrasopimus selkeästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle selitettiin muut vuokrasuhteeseen liittyvät asiat selkeästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sain apua ongelmatilanteissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suosittelisin Opiskelijoiden Vuokravälitystä ystävilleni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää?

21. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa?

ISO KIITOS JA AURINKOISTA KESÄÄ!

Liite 9. Miksi valitsit Opiskelijoiden Vuokravälityksen vuokravälittäjäksi? (Vuokranantajat)

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. Helpon, edullisen ja miellyttävän asioinnin vuoksi. (13)
2. Halusin vuokrata asunnon opiskelijoille.(10)
3. Hyvä kokemus aikaisemmista vuokravälityksistä (9)
4. Sattumalta (8)
5. Tuntui luotettavalta ja homma on hoitunut (5)
6. Kehuttiin hyväksi. (3)
7. Saa varmimmat maksajat.(2)
8. Läheinen sijainti vuokrattavaan asuntoon (2)
9. Mielestäni oli paras vaihtoehto saatavilla olevista. Päätöksenteon tein nettitietojen/-sivujen perusteella. (1)
10. Koska OVV:llä on netissä hyvät valokuvat ja tiedot välitettävästä asunnosta. On hyvä, että hakija näkee kuvat asunnosta jo ennen asunnon näyttöä. Varsinkin paikkakunnalle muuttavalle tämä on tärkeää. (1)
11. Luottotietojen tarkastus (1)

Liite 10. Mikä Opiskelijoiden Vuokravälityksen toiminnassa oli hyvää? (Vuokranantajat)

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. Vuokralainen löytyi nopeasti ja helposti. Palvelu oli ystävällistä ja yhteydenpito riittävää.(32)
2. Kaikki (8)
3. Asioihin tartuttiin ripeästi, kun ilmeni ongelmia. Vuokranantajaa pidettiin ajan tasalla.(6)
4. Nettisivujen välityksellä ihmisillä on tilaisuus tutustua tilanteeseen.(4)
5. Luotettavuus (4)
6. En osaa sanoa (3)
7. Olen saanut hyviä vuokralaisia (3)
8. Laaja opiskelija määrä hakijana.(2)
9. Vaivattomuus antaa toimeksianto. Naytot onnistuivat myös vaivattomasti ja toiminnan ripeys.(1)

Liite 11. Miten Opiskelijoiden Vuokravälityksen tulisi kehittää toimintaansa? (vuokranantajat)

Alla olevat vastaukset on luokiteltuina niin, että samankaltaisten vastausten lukumäärä näkyy suluissa. Useissa vastauksissa oli lueteltuna monia eri seikkoja, joten tästä syystä vastausten lukumäärä on enemmän kuin kysymykseen vastanneiden määrä.

1. En osaa sanoa (12)
2. Jatkaa samaan tyyliin! (8)
3. Välityspalkkio on kohtuuton koska vuokralaiset vaihtuvat tiheään. Maksimissaan 1/2 osaa välityspalkkiosta vuokranantajan maksettavaksi - mielellään ei sitäkään. (4)
4. Ymmärtääköhän ihmiset että ko. välityksessä voi asioida muutkin kuin opiskelijat. Olisiko syytä miettiä nimeä? (3)
5. Henkilökunta palvelualltiutta ja nopeutta pidän tärkeänä (3)
6. vuokralaisten vaihtuessa toivoisin ns. erityispalvelua (esim. huokeampi hinta, asunnon kuntotarkastus, edelleen vuokraus) (2)
7. Selvittää vuokralaisen taustat, opiskeleeko todella, miksi joutunut lähtemään edellisestä asunnosta. Viimeksi saamani vuokralainen ei opiskele, ja on aiheuttanut siinä määrin häiriötä varoituksista huolimatta, että harkitsen vuokrasuhteen purkamista. (1)
8. Toimitilaa voisi ehostaa (kohottaa) viihtyisemmäksi.(1)
9. Mahdollinen esittäytyminen vuokralaisen kanssa, jotta tuntee edes vuokralaisen ulkonäöltä.(1)
10. Henkilökohtaisesti en pidä välityssopimuksen tekemisestä netissä. Palkkio on mielestäni hieman liian suuri. (1)
11. myynti toimintaa tulisi laajentaa. Sijoittajia ehkä kiinostaisi kokonaispalvelu, jossa voisi ostaa jo vuokratun asunnon ja saada tarvittaessa uudet vuokralaiset helposti. (1)
12. Vuokrasuhteet olisin toivonut kestävän pidempään, takuuvuokra on kylläkin korvannut kulut uudelleen välityksestä, jos irtisanottu ennen sopimuksen päättymistä! (1)
13. Olla apuna vuokralaista koskevissa asioissa, jossa vuokranmaksussa ja irtisanomisessa on ongelmia. Ja jos vuokrasopimukseen tulee ehtoja, niitä on myös noudatettava, eikä sanota, että ne vaan kirjoitetaan siihen.(1)