

Opinnäytetyö (AMK)

Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma

Konetekniikka

2011

Elina Launiainen

Asiakastyytyväisyystutkimus

Case: Putkiaivot Oy



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kone- ja tuotantotekniikan koulutusohjelma | Konetekniikka

Joulukuu 2011 | 73 sivua, 5 liitettä

Ohjaaja: Rabbe Storgårds

Elina Launiainen

Asiakastyytyväisyystutkimus Case: Putkiaivot Oy

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys ja kehittää parannusehdotuksia. Opinnäytetyön tutkimusongelmana on saada selville asiakkaiden tyytyväisyyden taso ja vastata kysymykseen, millainen on Putkiaivot Oy:n asiakkaiden tämänhetkinen asiakastyytyväisyys ja onko eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kyselynä kevään 2011 aikana. Tutkimus oli kokonaistutkimus, jossa perusjoukkona olivat yritysasiakkaat. Tutkimuksessa käytettiin yrityksen asiakasrekisteriä, jossa yritysasiakkaita oli 125 henkilöä. Kyselylomakkeessa oli suljettuja kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Lomakkeessa väittämät jaettiin kolmeen aihealueeseen, joista muodostettiin kolme summamuuttujaryhmää. Aihealueet olivat palvelun laatu, yrityksen saavutettavuus ja löydettävyys sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Kysymyslomakkeessa väittämät olivat myönteisessä ja kielteisessä muodossa. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille sähköpostiin Webropol - kysely- ja tiedonkeruusovelluksen kautta ja sen jälkeen tutkimustulokset analysointiin SPSS-ohjelmalla.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen vastausprosentti oli 38,4 prosenttia. Naisia vastanneista oli vain 8,3 prosenttia. Vastanneiden suurin ikäryhmä oli 40—44-vuotiaat, joihin kuului 27,1 prosenttia vastanneista. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 50 tai yli, joihin kuului 22,9 prosenttia vastaajista. Vastanneista yrityksistä 95,8 prosenttia sijaitsi Suomessa. Tutkimuksen perusteella yritysasiakkaat ovat tyytyväisiä Putkiaivot Oy:n toimintaan. Asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun laatuun ja kokevat yrityksen olevan saavutettavissa. Asiakkaat ovat myös tyytyväisiä yrityksen tuotteisiin ja palveluihin.

ASIASANAT:

asiakastyytyväisyys, ostokäyttäytyminen, palvelun laatu, saavutettavuus, tuotteet ja palvelut

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Mechanical and Production Engineering | Mechanical Engineering

December 2011 | 73 pages, 5 appendices

Instructor: Rabbe Storgårds

Elina Launiainen

Customer Satisfaction Survey. Case: Putkiaivot Ltd

The purpose of this thesis was to examine the customer satisfaction of the business customers of Putkiaivot Ltd. and to develop suggestions for improvement. The research problem of the thesis was to find out the customer satisfaction level among the customers, what their current customer satisfaction is and if there are any differences between them.

The study was conducted as a quantitative questionnaire during the spring 2011. The study was an overall research made up of corporate customers. The company's customer records, which consisted of 125 people, were used in the study. The questionnaire included closed questions, mixed questions and open questions. The statements in the form were divided into three categories of which three variable groups were formed. The three categories were the quality of the service, the accessibility of the company and the company's products and services. The statements of the questionnaire were in the positive and negative form. Using the Webropol - survey and data collection application, questionnaires were sent to the customers by e-mail and after that the results were analyzed using the SPSS program.

The response rate for the questionnaire was 38.4 percent. There were only 8.3 percent of female respondents. The largest age group, which made up 27.1 percent of the respondents, was 40—44 years. The next largest age group was 50 or over, which formed 22.9 percent of the respondents. 95.8 percent of the companies that responded were located in Finland. Based on the study the business customers are satisfied with the actions of Putkiaivot Ltd. The customers are satisfied with the quality of service and they feel that the company is accessible. The customers are also satisfied with the company's products and services.

KEYWORDS:

customer satisfaction, purchasing behaviour, quality of service, accessibility, products and services

SISÄLTÖ

JOHDANTO	5
1 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	6
1.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen ja mittaaminen	6
1.2 Ostokäyttäytyminen	7
1.3 Palvelun laatu	8
1.4 Tuotteet ja palvelut	10
1.5 Saavutettavuus ja löydettävyys	11
1.6 Case: Putkiaivot Oy	11
2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
2.1 Tutkimusmenetelmän valinta	16
2.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus	17
2.1.2 Lomakkeen rakentaminen	18
2.1.3 Validiteetti ja reliabiliteetti	19
2.2 Tutkimustulosten analysointi	20
2.2.1 Ristiintaulukointi	21
2.2.2 Summamuuttujat	22
3 TUTKIMUSTULOKSET	25
3.1 Taustatiedot	25
3.2 Ostokäyttäytyminen	27
3.3 Palvelun laatu	46
3.4 Saavutettavuus ja löydettävyys	52
3.5 Tuotteet ja palvelut	59
3.6 Kehitysehdotukset	69
4 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO	70
LÄHTEET	73

KUVAT

Kuva 1. Eurolavan ergonomiakoroke.	14
Kuva 2. Paletteline.	14
Kuva 3. Teline.	15
Kuva 4. Työpöytä.	15
Kuva 5. Valitkaa seuraavista tärkeimmät tekijät yhteistyöllenne Putkiaivojen kanssa. .	46

KUVIOT

Kuvio 1. Organisaatiokaavio Putkiaivot Oy.	12
Kuvio 2. Toimintakaavio Putkiaivot Oy.	13
Kuvio 3. Tuotantokaavio Putkiaivot Oy.	13
Kuvio 4. Palvelun laatu osion keskiarvot.	47
Kuvio 5. Saavutettavuus ja löydettävyys osion keskiarvot.	53
Kuvio 6. Tuotteet ja palvelut osion keskiarvot.	59

TAULUKOT

Taulukko 1. Väittämien vastausvaihtoehdot ja vastauksien pisteytys.	23
Taulukko 2. Sukupuoli.	25
Taulukko 3. Ikä luokiteltuna.	25
Taulukko 4. Ammatti / asema yrityksessä.	26
Taulukko 5. Yrityksen sijainti.	26
Taulukko 6. Lääni.	26
Taulukko 7. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Sukupuoli.	28
Taulukko 8. Chi-Square Tests.	28
Taulukko 9. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Ikä.	29
Taulukko 10. Chi-Square Tests.	29
Taulukko 11. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Yrityksen sijainti.	30
Taulukko 12. Chi-Square Tests.	30
Taulukko 13. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Lääni.	31
Taulukko 14. Chi-Square Tests.	31
Taulukko 15. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Sukupuoli.	32
Taulukko 16. Chi-Square Tests.	32
Taulukko 17. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Ikä.	33
Taulukko 18. Chi-Square Tests.	33
Taulukko 19. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Yrityksen sijainti.	34
Taulukko 20. Chi-Square Tests.	34
Taulukko 21. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Lääni.	35
Taulukko 22. Chi-Square Tests.	35
Taulukko 23. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Sukupuoli.	36
Taulukko 24. Chi-Square Tests.	36
Taulukko 25. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Ikä.	37
Taulukko 26. Chi-Square Tests.	37
Taulukko 27. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Yrityksen sijainti.	38
Taulukko 28. Chi-Square Tests.	38
Taulukko 29. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Lääni.	39
Taulukko 30. Chi-Square Tests.	39
Taulukko 31. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Sukupuoli.	40
Taulukko 32. Chi-Square Tests.	40
Taulukko 33. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Ikä.	41
Taulukko 34. Chi-Square Tests.	42

Taulukko 35. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Yrityksen sijainti.....	43
Taulukko 36. Chi-Square Tests.....	43
Taulukko 37. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Lääni.....	44
Taulukko 38. Chi-Square Tests.....	44
Taulukko 39. Palvelu on ystävällistä * Sukupuoli.....	48
Taulukko 40. Palvelu on hidasta * Sukupuoli.	49
Taulukko 41. Palvelu on asiantuntevaa * Sukupuoli.....	50
Taulukko 42. Palvelua ei ole saatavissa * Sukupuoli.....	51
Taulukko 43. Aukioloajat eivät ole riittävät * Sukupuoli.....	54
Taulukko 44. Aukioloajat eivät ole riittävät * Ikä.	54
Taulukko 45. Näkyvyys on hyvä * Yrityksen sijainti.	55
Taulukko 46. Nettisivut ovat hyvät * Sukupuoli.....	56
Taulukko 47. Mainonta on vähäistä * Yrityksen sijainti.	57
Taulukko 48. Valikoima on laaja * Sukupuoli.....	60
Taulukko 49. Hinta-laatusuhde on hyvä * Sukupuoli.	61
Taulukko 50. Sovitut aikataulut eivät pidä * Sukupuoli.	62
Taulukko 51. Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa * Sukupuoli.	63
Taulukko 52. Työ tehtiin asiantuntevasti * Sukupuoli.	64
Taulukko 53. En saanut toivomaani tuotetta * Sukupuoli.....	65
Taulukko 54. En saanut toivomaani palvelua * Sukupuoli.	66
Taulukko 55. Toimitusajat ovat nopeat * Sukupuoli.....	67
Taulukko 56. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Sukupuoli.	68

LIITTEET

Liite 1: Saatekirje

Liite 2: Kyselylomake

Liite 3: Cover letter

Liite 4: Questionnaire

Liite 5: Väittämien ristiintaulukointi ja Khiin neliön -riippumattomuustestit

LYHENTEET

SPSS = Statistical Package for Social Sciences

JOHDANTO

Tutkimuksen toimeksiantajana toimi salolainen yritys Putkiaivot Oy, joka aloitti toimintansa lokakuussa 2009. Yrityksen päätuote on putki- ja liitinjärjestelmä. Asiakkaina ovat yritykset ja yksityishenkilöt, tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin yritysasiakkaat. Putkiaivot Oy:lle ei ole aikaisemmin tehty asiakastyytyväisyystutkimusta.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää Putkiaivot Oy:n asiakastyytyväisyys ja kehittää parannusehdotuksia. Putkiaivot Oy:lle on jo kehittynyt oma asiakaskunta, mutta kilpailu toimialalla on kovaa. Tämän vuoksi Putkiaivot Oy haluaa selvittää asiakkaidensa tyytyväisyyden tason, jotta yritys voi parantaa asiakkaidensa tyytyväisyyttä ja kasvattaa asiakaskuntaansa.

Tutkimuksen teoriaosuudessa käsitellään asiakastyytyväisyyttä, ostokäyttäytymistä, palveluprosessia, yritystä ja tutkimuksen teoriaa. Tutkittavia osa-alueita ovat ostokäyttäytyminen, palvelun laatu, yrityksen näkyvyys ja saavutettavuus sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Asiakkailta kysyttiin lisäksi kehitysehdotuksia, joita pohditaan opinnäytetyössä.

Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille sähköpostiin Webropol - kysely- ja tiedonkeruusovelluksen kautta maanantaina 11.04.2011 ja vastausaikaa oli keskiviikkoon 20.4.2011 asti. Muistutusviesti lähetettiin maanantaina 18.04.2011. Muistutusviestin jälkeen vastausprosentti nousi 38,4 prosenttiin. Tutkimus analysointiin SPSS-ohjelmalla tehden ristiintaulukoinnit ja Khiin neliön -riippumattomuustestit.

1 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

1.1 Asiakastyytyväisyyden muodostuminen ja mittaaminen

Organisaation tarkoituksena on saada asiakas tyytyväiseksi. Asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen on organisaation olemassaolon perusta. Asiakastyytyväisyys voi tarkoittaa monia asioita, kuten toimitusaikaa, hintaa, luotettavuutta tai laatua. Usein se on monien tekijöiden yhdistelmä. Asiakastyytyväisyyden tavoittelulla organisaatio pyrkii pysymään markkinoilla. Asiakastyytyväisyysprosessit ovat investointeja, jotka tuottavat tulosta vasta pitkällä aikavälillä. Asiakasnäkökulma pitää kulkea läpi koko organisaation ja sille pitää olla varattu riittävät voimavarat. (Kokkonen 2011.)

Asiakas käyttää palvelua tyydyttääkseen jonkin tarpeensa. Palvelua käytettäessä käyttömotiivit ovat usein tiedostamattomia. Asiakkaan tiedostettu tyytyväisyyden kokemus liittyy siihen, minkälaisen hyödyn hän kokee saavansa. Asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. Palvelukokemukseen vaikuttaa asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Näihin kolmeen tekijään voidaan vaikuttaa markkinoinnin keinoin. Palvelukokemukseen vaikuttavat vuorovaikutustilanteet, hinta, imago ja ympäristö. Näillä kaikilla on vaikutusta laatuun ja asiakkaan saamaan arvoon. (Ylikoski 2001, 151—155.)

Organisaatiokohtaisia tutkimuksia tarvitaan selvittämään, miten hyvin kyseinen organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa. Tutkimusten avulla saadaan selville oma tilanne heikkouksista ja vahvuuksista suhteessa kilpailijoihin. Tyytyväisyysseuranta ei yksinään riitä, vaan tarvitaan seurantaan perustuvaa toimintaa, jolla asiakastyytyväisyyttä parannetaan. (Ylikoski 2001, 149.)

Tutkimuksista ja suorasta palautteesta koostuu asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. Asiakastyytyväisyyden seurannassa tutkimuksen asema on keskeisin. Tutkimuksissa, jossa tutkitaan asiakastyytyväisyyttä on neljä päätavoitetta, jotka ovat keskeisten tekijöiden selvittäminen, tämänhetkisen

tilanteen mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen ja kehittymisen seuranta. (Ylikoski 2001, 155—156.)

1.2 Ostokäyttäytyminen

Ostokäyttäytyminen ohjaa yksityisten kuluttajien ja yritysten kaikkia valintoja, jotka liittyvät ostoprosessiin. Valinnat ilmenevät tapoina ja totumuksina ostajan käyttäytymisessä. Tarpeet laukaisevat ostokäyttäytymisen ja niitä ohjaavat motiivit. Ostokäyttäytymisen taustalla ovat myös henkilökohtaiset ominaisuudet, ympäröivä yhteiskunta ja markkinoivien yritysten toimenpiteet. (Bergström & Leppänen 2009, 100—102.)

Yksilön ostokäyttäytyminen koskee useimmiten kulutushyödykkeiden kysyntää. Organisaatio ostaa hyödykkeitä toimintaansa varten. Organisaation ja yksilön ostokäyttäytyminen on lähtökohdiltaan samanlaista, mutta organisaation ostokäyttäytyminen mielletään suunnitelmallisemmaksi. Organisaatiotkin rakentuvat ihmisistä ja he toimivat ihmisten lailla. Taustatekijät ovat samat organisaation ostokäyttäytymisessä kuin yksilön ostokäyttäytymisessäkin. Organisaatioiden ostokäyttäytymiseen vaikuttavat persoonallisuustekijät sekä organisaation koko, henkilökunnan määrä, sijainti, kulttuuri, strategiat, päämäärät ja mielikuvatekijät. (Bergström & Leppänen 2009, 145—147.)

Ostoprosessi ei pääty ostamisen jälkeen, vaan jatkuu palvelun ja tavaran kuluttamisena sekä niihin liittyvien ratkaisujen arvioimisena. Asiakkaan ostokäyttäytymiseen myöhempänä ajankohtana vaikuttaa se, onko hän ollut tyytyväinen vai tyytymätön. Palveluun tai tuotteeseen tyytyväinen asiakas tekee todennäköisemmin uusintaoston ja antaa myönteistä palautetta. Tyytymätön asiakas käyttäytyy päinvastoin, hän palauttaa tuotteen ja antaa huonoa palautetta. Asiakkaan tyytyväisyyttä tulee seurata, sillä on tärkeää, että ostaja on tyytyväinen. Tyytymätön etsii muita vaihtoehtoja ostotarpeidensa tyydyttämiseksi. (Bergström & Leppänen 2009, 143.)

Yritys menestyy, jos se pystyy tyydyttämään asiakkaan tarpeet. Asiakkailta on mahdollisuus valita eri vaihtoehtoja, jotka tyydyttävät heidän tarpeensa. Vaihtoehtoista asiakkaat valitsevat sen, joka tuottaa heille eniten hyötyä ja arvoa. Yrityksellä on oltava asiakkaan kokemaa paremmuutta muihin nähden eli kilpailuetua. Yrityksen kilpailuetu voi olla taloudellinen, toiminnallinen tai imagollinen. Yrityksen todellisia etuja ovat asiakkaan kokemat edut. (Bergström & Leppänen 2009, 86—87.)

1.3 Palvelun laatu

Asiakkaan mielestä palvelua on kaikki se toiminta ja reaktiot, josta hän maksaa. Palvelun määrittelyjä on monenlaisia ja tässä yksi palvelun määritelmä. (Ylikoski 2001, 20.)

“Palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.” (Zeithamal & Bitner 1996, 5.)

Asioimme päivittäin palvelutoimintojen vaikutuspiirissä. Laajasti ajatellen palvelua on kaikessa ihmisten välisessä toiminnassa. Ihmisten asiantuntemus on lisääntynyt ja he hallitsevat yhä pienempiä erikoisalueita verrattuna aikaisempiin sukupolviin. Erikoistumisen seurauksena yhteiskunta tulee yhä riippuvaisemmaksi osaamiseen pohjautuvasta palvelusta. Ilman asiakkaita yritys ei voi toimia, minkä vuoksi asiakas on yrityksen tärkein toiminnan kohde. Asiakas nauttii materiaalisesta, tiedollisesta, taidollisesta tai tunne-elämän avusta ja tästä palvelutyön tuloksesta hän maksaa. Palvelutapahtuman kautta asiakkaalle siirtyy tuotos, joka on aineeton tai aineellinen. Asiakkaan ja palvelun tarjoajan välille syntyy kiinteämpi suhde, mitä tyytyväisempi asiakas on. Asiakas tulee uudelleen, jos suhde hyödyntää molempia osapuolia. (Jokinen ym. 2000, 220—222.)

Laadulla tarkoitetaan, että tuotteella tai palvelulla on kyky täyttää vaatimukset, jotka sille on asetettu. Kilpailukykyinen tuote koostuu hyvästä laadusta,

alhaisista kustannuksista, toimitusajasta ja toimitusvarmuudesta. Todellisen käsityksen laadusta luo asiakas, johon vaikuttavat monet laatumuuttajat. Laatumuuttujia ovat esimerkiksi tuotteen tai palvelun imago, yksilöllisyys, merkki, materiaali ja väri. (Lepola & Raivio 2000, 25.)

Palvelun laatu on asiakkaan kokemus palvelun laadusta, johon vaikuttaa koko palveluprosessi. Asiakkaalla olevat mielikuvat ja ennakkokäsitykset yrityksestä ja sen palveluista ovat muotoutuneet mainonnan, suusanallisen tiedon ja aikaisempien kokemusten perusteella. Asiakkaan kokema laatu muodostuu, kun asiakas arvioi palvelun laatua ja vertaa sitä odotuksiinsa. Palvelutapahtumat ovat ainutkertaisia, koska asiakas arvioi jokaisen palvelukerran uudelleen. (Lepola ym. 1998, 28.)

Asiakastyytyväisyyden korostuessa kehittyi asiakastyytyväisyysperusteinen laatu. Asiakastyytyväisyyden varmistamisessa ja kehittämisessä pitää keskittyä toiminnan laatulementteihin, joilla on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Käytännössä menetelmän tuloksellinen soveltaminen edellyttää luotettavia ja selkeitä sisäisiä mittareita yrityksen kaikissa toiminnoissa. (Rope & Pöllänen 1994, 157.)

Asiakastyytyväisyyslaatu on laatukäsite, mikä luo asiakkaalle tyytyväisyydentunteen. Asiakkaalle syntynyt tyytyväisyydentunne tulee kokemuksista, mitkä hänelle on muodostunut yrityksestä ja sen toiminnoista. Asiakastyytyväisyyslaatu sisältää kaikki osa-alueet, mistä on muodostunut asiakkaan tyytyväisyys. Asiakastyytyväisyysperusteinen laatujohtaminen pyrkii liiketaloudellisesti, rationaalisesti ja tuloksellisesti turvaamaan keskeytymättömän asiakastyytyväisyyden. (Rope & Pöllänen 1994, 162.)

Asiakkaalle kehittyä ostoprosessin kuluessa ennakkokäsityksiä tulevasta palvelusta. Asiakkaan odotuksilla on ennakoiva ja normatiivinen luonne ja ne käsittelevät esimerkiksi palvelun lopputulosta, hintaa, ympäristöä ja laatua. Asiakkaan valikoidessa palvelua ensimmäistä kertaa ovat hänen odotuksensa ennakoivia. Normatiivisiksi odotukset kehittyvät kokemusten lisääntyessä. (Ylikoski 2001, 119—120.)

1.4 Tuotteet ja palvelut

Yrityksen tärkein kilpailukeino on tuote, koska muut kilpailukeinot rakentuvat sen ympärille. Tuotteelle voidaan antaa seuraavanlainen määritelmä: Tuotteet luovutetaan markkinoille, jotta asiakkaat voivat arvioida, ostaa ja kuluttaa tuotetta niin, että heidän tarpeensa ja odotuksensa täytetään. Tuotteet voidaan jaotella monella tavalla, esimerkiksi käytön, ostotavan, ostajan, kestävyys- ja tuotteen iän perusteella. Toinen tapa on jaotella tuotteet sisällön mukaan: tavaratuotteisiin, palvelutuotteisiin, paikkatuotteisiin, aatetuotteisiin, taidetuotteisiin, tapahtumatuotteisiin ja henkilötuotteisiin. Tuotteet rakentuvat todellisuudessa monista osista ja siksi ne pitää rakentaa toimiviksi kokonaisuuksiksi eli tarjoomaksi, mikä tyydyttää asiakkaan tarpeet. (Bergström & Leppänen 2009, 194—195.)

Palvelutuote jaetaan kolmeen tasoon, jotka ovat ydinpalvelu toisin sanoen peruspalvelu, lisäpalvelu eli liitännäispalvelu ja tukipalvelu. Palvelun ydin on peruspalvelu, jonka asiakas tarvitsee ja ostaa yritykseltä. Peruspalveluita täydentävät lisäpalvelut ja ne ovat pakollisia peruspalvelun tuottamiseksi. Peruspalveluun liittyvät vaihtoehdot ovat tukipalveluita, jotka eivät ole välttämättömiä peruspalvelun kannalta, mutta helpottavat peruspalvelun käyttöä. (Pesonen ym. 2002, 29—32.)

Tuotteen hinnalla katsotaan olevan kaksi roolia, taloudellinen sekä psykologinen. Taloudellisella roolilla on merkitystä mietittäessä yrityksen kannattavuutta ja psykologinen rooli vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen. Tuotteiden hinnoitteluun on kolme perusmenetelmää: kustannusperusteinen hinnoittelu, kilpailuperusteinen hinnoittelu ja kysyntäperusteinen hinnoittelu. Palvelu voidaan hinnoitella kokonaisuutena tai erillisinä osina, kuten peruspalveluna ja lisä- ja tukipalveluina. (Pesonen ym. 2002, 36—37.)

1.5 Saavutettavuus ja löydettävyys

Asiakas haluaa tuotteensa oikea-aikaisesti ja mahdollisimman vaivattomasti. Tämä varmistetaan saatavuudella, johon vaikuttaa esimerkiksi työntekijöiden lukumäärä, heidän taitonsa, aukioloajat, aikataulut, palvelupisteiden paikka ja viihtyvyys. Kyseisten tekijöiden perustella asiakas kokee palvelun saatavuuden hyväksi tai vaikeasti saavutettavaksi. Palvelu voi mennä pilalle pienistä asioista, jotka liittyvät saavutettavuuteen, kuten asiakkaan tiedusteluihin ei vastata tai hän ei tavoita oikeaa henkilöä. (Pesonen ym. 2002, 38.)

Saatavuudella luodaan edellytykset, jolla tyydytetään asiakkaan tarpeet. Tuotteen pitää vastata markkinoiden vaatimuksia ja olla hinnoiteltu oikein sekä olla saatavilla silloin, kun asiakas sitä tarvitsee. Seuraavana saatavuuden määritelmä. (Bergström & Leppänen 2009, 287.)

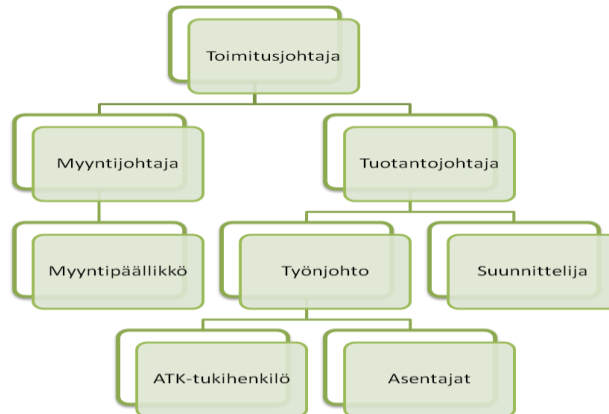
“Saatavuudella varmistetaan, että tuote on asiakkaiden ulottuvilla niin, että ostamisen helpottaminen tuottaa asiakkaalle arvoa ja hyötyä ja että yrityksen liiketoiminnalle ja markkinoinnille asetetut tavoitteet toteutuvat.” (Bergström & Leppänen 2009, 287.)

Saatavuus on hyvä, kun asiakkaat saavat tuotteensa oikea-aikaisesti, oikeassa paikassa, oikeana määränä ja mutkattomasti. Saatavuus on jaoteltu kolmeen ryhmään: markkinointikanavaan, fyysiseen jakeluun sekä ulkoiseen ja sisäiseen saatavuuteen. Markkinointikanava tarkoittaa ketjua, jonka välityksellä tuotteet ja palvelut myydään markkinoille. Fyysinen jakelu tarkoittaa materiaalitoimintoja, joista puhutaan myös nimellä logistinen järjestelmä. Ulkoisella saatavuudella tarkoitetaan sitä, miten vaivattomasti yritys löydetään ja miten sinne päästään. Sisäisellä saatavuudella tarkoitetaan tuotteiden tarjontaa toimipaikan sisällä. (Bergström & Leppänen 2009, 287—288.)

1.6 Case: Putkiaivot Oy

Putkiaivot Oy aloitti toimintansa lokakuussa 2009. Yhtiön osakkaina ovat Juha Lehtonen, Mikko Hakala ja Timo Niemi. He ovat työskennelleet jo aikaisemmin yhdessä ja heillä on kymmenien vuosien kokemus tuotantomenetelmien

kehittämisestä ja teollisuuden kunnossapitotöistä. (Teollisuuden Näytelehti 2010, 12—13.) Yrityksen toimitusjohtajana toimii Juha Lehtonen, myyntijohtajana Mikko Hakala ja tuotantojohtajana Timo Niemi (kuvio 1).



Kuvio 1. Organisaatiokaavio Putkiaivot Oy.

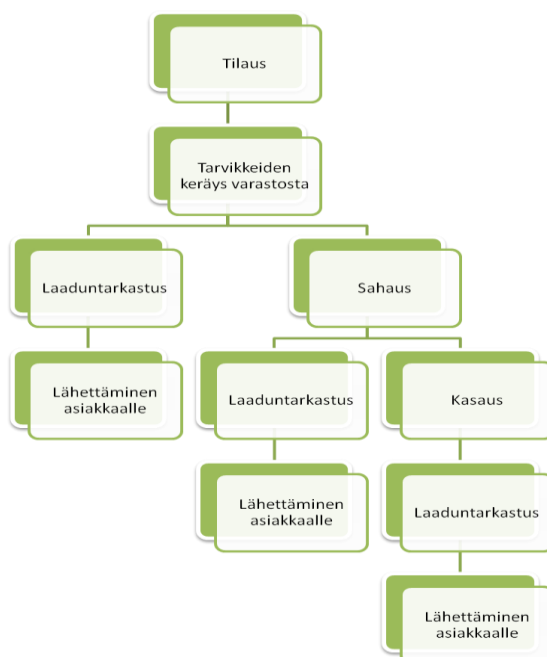
Yrityksen päätuote putki- ja liitinjärjestelmä on kehitetty yrityksille, jotka tarvitsevat helposti muokattavan, kustannustehokkaan, ergonomisen, luontoa säästävän ja edustuskelpoisen kokonaisuuden. Tuotantotilasta saadaan rakennettua toimiva kokonaisuus putkijärjestelmän avulla ja sitä pystytään muuttamaan tarvittaessa. Putket ja liittimet voidaan käyttää uudelleen ja niistä voidaan muokata jotain toisenlaista. (Teollisuuden Näytelehti 2010, 12—13.) Putki- ja liitinjärjestelmä on kehitetty Aasiassa Toyotan tehtailla. Autoteollisuudessa putkista rakennettiin apuvälineitä päivittäiseen työhön. (Laakso 2010.)

Putkiaivot tekevät lisäksi teollisuuden kunnossapitotöitä, kuten sähkötyöt, prosessilinjojen mekaaniset että sähköiset asennukset sekä huollot, laitesiirot ja teollisuusmuutot. (Teollisuuden Näytelehti 2010, 12—13.)

Toimintakaavio kertoo tuotteen matkan asiakkaalle asti (kuvio 2). Tuotantokaaviosta nähdään erilaisten tilausten eteneminen tuotannossa (kuvio 3).

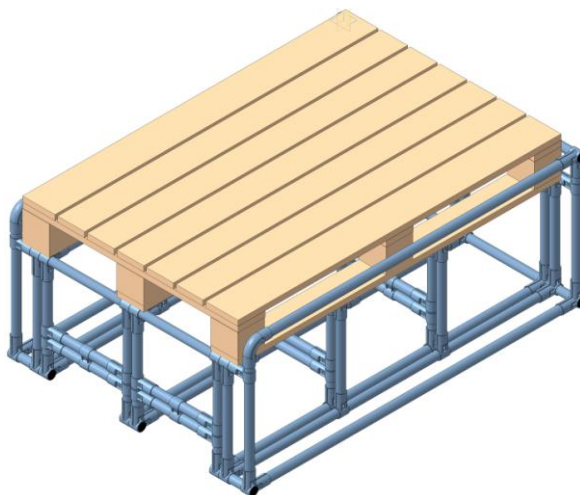


Kuvio 2. Toimintakaavio Putkiaivot Oy.

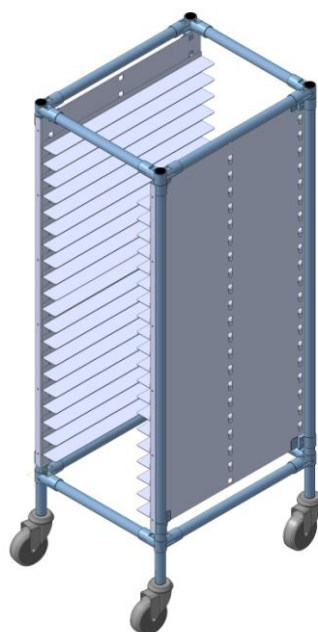


Kuvio 3. Tuotantokaavio Putkiaivot Oy.

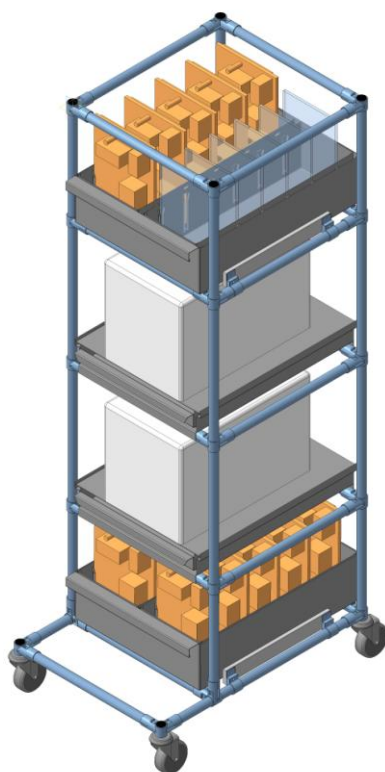
Putkiaivojen tuotteita.



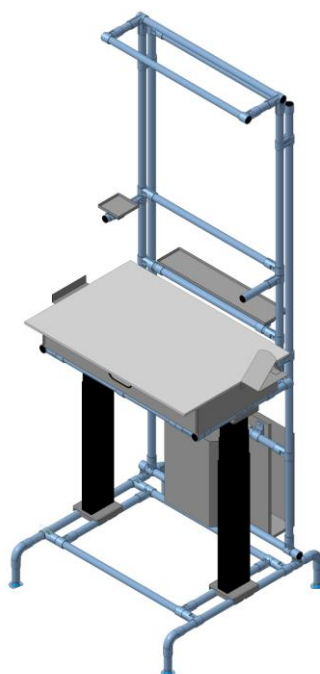
Kuva 1. Eurolavan ergonomiakoroke.



Kuva 2. Paletteline.



Kuva 3. Teline.



Kuva 4. Työpöytä.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

2.1 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimusprosessi on kokonaisuus, joka muodostuu tutkimuksen eri vaiheista. Tutkimusongelman määrittämisen jälkeen käynnistyy tutkimusprosessi. Empiirisen tutkimuksen tutkimusasetelma muodostuu kolmesta tekijästä, jotka ovat tutkimusongelma, aineisto ja menetelmä. Tärkein tekijä näistä kolmesta on tutkimusongelma. Tutkijan tietäessä tutkimusongelmansa, hänelle selkeytyy empiirisen osan suunnittelu ja toteutus. Aineiston kasaamista, käsittelyä ja analysointia ohjaa tutkimusongelma. (Heikkilä 2008, 22—23.)

Tutkimusongelman rajaamisen jälkeen kerätään aineistoa viitekehystä varten. Viitekehys koostuu teorian osa-alueista, jotka ovat oleellisia tutkimuksen kannalta. Viitekehyksessä määritellään myös tutkimukseen liittyvät käsitteet, analysoidaan aiheesta aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia ja selvitetään missä käytännön yhteyksissä tutkimus toteutetaan. Tutkijan keräämä viitekehys johtaa tutkimuksen empiiristä työtä ja liittää teoreettisen ja empiirisen osan yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. (Heikkilä 2008, 26.)

Opinnäytetyössä keskityttiin selvittämään yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada selville yritysasiakkaiden tyytyväisyyden taso. Millainen on Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaiden tämänhetkinen asiakastyytyväisyys ja onko asiakkaiden tyytyväisyydessä eroavaisuuksia? Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään asiakkaiden ostokäyttäytymistä ja tutkimaan, ovatko asiakkaat tyytyväisiä palvelun laatuun, yrityksen tuotteisiin ja palveluihin ja kokevatko he yrityksen olevan löydettävissä ja saatavilla. Asiakkailta kysyttiin myös kehitysehdotuksia, joita pohditaan opinnäytetyössä. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena ja tutkimusainesto käsiteltiin SPSS-ohjelmalla.

2.1.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivista toisin sanoen määrällistä tutkimusta saatetaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää lukumäärin ja prosenttiosuuksiin kohdistuvia kysymyksiä. Tämä vaatii tutkimukselta suurta ja kattavaa otosta. Tutkimuksen tuloksia voidaan todentaa taulukoilla ja kuvioilla. Useasti tutkimuksessa käsitellään eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai ilmiössä tapahtuneita käännteitä. Nykytilanne saadaan kartoitettua kvantitatiivisellä tutkimuksella, mutta ei pystytä tarpeeksi tarkasti selvittämään syitä. (Heikkilä 2008, 16.)

Perusjoukko on tarkastelun kohteena oleva ryhmä, josta halutaan kerätä tietoa tutkimukseen. Tutkimus voi olla kokonaistutkimus tai osatutkimus eli otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa tutkitaan koko perusjoukko. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa näin kannattaa tehdä lähes aina, jos perusjoukon koko on alle sata. (Heikkilä 2008, 14, 33.)

Perusjoukko on määriteltävä ensin mahdollisimman tarkasti, ennen kuin siitä voidaan valita edustava otos. Määrittämisen jälkeen pitää selvittää, onko perusjoukosta rekisteriä ja voidaanko sitä käyttää tutkimuksessa. Otos ei koskaan kuvaa tarkasti perusjoukkoa ja otoksesta saadut tulokset ovat päteviä vain tietyllä todennäköisyydellä. (Heikkilä 2008, 34.)

Otoskoko suunniteltaessa on huomioitava kadon vaikutus. Vastaamattomien lisäksi voi mukana olla puutteellisesti tai virheellisesti täytettyjä lomakkeita. Kato on yksikköato tilastoyksikön puuttuessa täysin. Muuttujien yksittäisten arvojen puuttumista kutsutaan eräkadoksi. (Heikkilä 2008, 43.)

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena, jossa perusjoukkona olivat yritysasiakkaat. Tutkimuksessa käytettiin yrityksen asiakasrekisteriä, missä yritysasiakkaita oli 125 henkilöä. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille sähköpostiin Webropol - kysely- ja tiedonkeruusovelluksen kautta, maanantaina 11.04.2011 ja vastausaikaa oli keskiviikkoon 20.4.2011 asti. Muistutusviesti lähetettiin maanantaina 18.04.2011. Tutkimusainesto analysointiin SPSS-ohjelmalla.

2.1.2 Lomakkeen rakentaminen

Ennen lomakkeen suunnittelua on perehdyttävä kirjallisuuteen, tutkimusongelman pohtimiseen ja täsmentämiseen, käsitteiden määrittelyyn ja tutkimusasetelman valintaan. Suunnittelussa tulee huomioida miten aineisto tullaan käsittelemään. Tutkijan on tiedettävä mihin kysymyksiin haetaan vastauksia ja mikä on tutkimuksen tavoite, ennen kuin lomaketta aloitetaan tekemään. Tiedonkeruun jälkeen kyselylomaketta ei voi enää muuttaa. Onnistuneen tutkimuksen edellytykset ovat hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä. Vastaaajan mielenkiinto pyritään herättämään laittamalla helppoja kysymyksiä lomakkeen alkuun. Vastauksia harkitaan tarkemmin alussa kuin lopussa, joten alkuun kannattaa laittaa tärkeitä kysymyksiä. Tutkimuslomakkeen laatimisen vaiheita ovat: tutkittavien asioiden nimeäminen, lomakkeen rakenteen suunnittelu, kysymysten muotoilu, lomakkeen testaus, korjaukset ja lopullinen lomake. (Heikkilä 2008, 47—48.)

Lomakkeessa on kaksi osaa, jotka ovat saatekirje ja varsinainen lomake. Saatekirje on mahdollista korvata myös saatesanoilla ennen kysymyksiä. Saatekirjeessä kerrotaan tutkimuksen tavoite, tekijä, luottamuksellisuus, tutkimustietojen käyttötapa, vastaajien valintatapa, vastausaika ja lomakkeen palautusohje. (Heikkilä 2008, 61—62.)

Kysymystyyppejä ovat avoimet kysymykset, suljetut kysymykset ja sekamuotoiset kysymykset. Avoimia kysymyksiä on helppo laatia, mutta niiden käsittely on työlästä. Avoimet kysymystyypit houkuttelevat myös vastaamatta jättämiseen ja niiden luokittelu on vaikeaa. Kysymysten avulla voidaan kuitenkin saada vastauksia, joita ei etukäteen oltu ajateltu. Suljetut kysymykset antavat valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettujen kysymystyyppien tavoitteena on vastausten käsittelyn yksinkertaistaminen ja virheiden poistaminen. Kysymysten etuina ovat vastaamisen nopeus ja tilastollisen käsiteltävyyden helppous. Sekamuotoisissa kysymyksissä vastausvaihtoehtojen lisäksi on annettu avoimia kohtia. Avoimia kysymyksiä kannattaa laittaa mukaan, jos on epävarma vastausvaihtoehtojen riittävydestä. (Heikkilä 2008, 49—52.)

Lomake kannattaa testata vähintään 5-10 henkilöllä ennen kuin se lähetetään tutkittavalle kohderyhmälle. Testaajien pitää pyrkiä selvittämään kysymysten ja ohjeiden yksiselitteisyys, selkeys, vastausvaihtoehtojen sisällöllinen toimivuus, vastaamisen kuormittavuus sekä aika. Heidän tulee myös pohtia, onko jotain olennaista jäänyt pois tai onko joukossa tarpeettomia kysymyksiä. Tarvittavia korjauksia voi olla lomakkeen rakenteessa, kysymysten järjestelyssä, muotoilussa ja vastausvaihtoehdoissa. Korjausten jälkeen lomake kannattaa antaa vielä jollekin toiselle luettavaksi. (Heikkilä 2008, 61.)

Kyselylomakkeessa oli suljettuja kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Suljettuja kysymyksiä oli valittu tilastollisen käsiteltävyyden sekä vastaamisen nopeuden vuoksi. Sekamuotoisia kysymyksiä oli valittu kysymyksiin, joissa vastausvaihtoehdot saattoivat olla riittämättömät. Avoimia kysymyksiä oli valittu, jotta saadaan asiakkaiden mielipiteitä paremmin selville heidän omin sanoin. Saatekirje ja kyselylomake tehtiin suomeksi ja englanniksi, koska osa asiakkaista oli vieraskielisiä. Saatekirje ja kyselylomake lähetettiin testattavaksi kymmenelle henkilölle, heistä viisi saivat englanninkielisen ja viisi suomenkielisen. Korjausten jälkeen saatekirje ja kyselylomake lähetettiin vielä luettavaksi opinnäytetyön ohjaajalle.

2.1.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Tutkijan on pidettävä huolta, että tutkimus mittaa sitä, mitä sen on tarkoituskin selvittää. Tutkimuksen tekijän on asetettava täsmällisiä tavoitteita tutkimukselleen, ettei hän tutki vääriä asioita. Validius merkitsee laajasti ajatellen järjestelmällisen virheen puuttumista. Mittattavat käsitteet ja muuttujat on tarkoin määriteltävä, jotta mittaustulokset ovat valideja. (Heikkilä 2008, 29—30.)

Reliabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta. Tutkimuksen tulokset pitää olla tarkkoja, ne eivät saa olla sattumanvaraisia. Koko tutkimuksen ajan on tutkijan oltava huolellinen ja kriittinen. Tutkijalle voi sattua virheitä tietoja kerätessä,

syötettäessä, käsiteltäessä ja tuloksia tutkittaessa. Tutkijan onkin tärkeää analysoida tutkimusaineistoa sellaisilla analysointimenetelmiä, jotka hän hallitsee. Luotettavia tuloksia saadaan, jos otoskoko on tarpeeksi suuri. Kyselytutkimuksessa kannattaa ottaa huomioon kato eli kyselylomakkeen palauttamatta jättäneiden määrä. Otoksen kohderyhmä ei saa olla myöskään vino, vaan edustaa koko perusjoukkoa, jota ollaan tutkimassa. Otoksen pitää kattaa kaikki perusjoukkoon kuuluvat ryhmät. Esimerkiksi joulunviettotapoja ei voi kysyä pelkästään yhden lehden lukijakunnalta. (Heikkilä 2008, 30—31.)

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaiden asiakastytyvyyttä, joten tutkimus oli perusteltu. Tutkimus antaa tärkeää tietoa yritykselle heidän yritysasiakkaidensa asiakastytyvyydestä. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena, jossa kaikki perusjoukkoon kuuluvat olivat mukana. Tutkimusaineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla, tehden ristiintaulukoinnit ja Khiin neliön -riippumattomuustestit. Osa kysymyksistä oli väittämämuodossa, jotka muodostivat kolme tutkittavaa aihealuetta. Aihealueiden väittämärhymistä laskettiin summamuuttujat. Tutkimuksen kysymykset oli tarkkaan mietitty ja testattu ennen lopullisen lomakkeen lähettämistä.

2.2 Tutkimustulosten analysointi

Tilastollista analyysiä ei voida tehdä ennen tilastoaineistoa. Tilastoaineiston voi hankkia valmiista tilastolähteistä tai tilastoaineisto voidaan kerätään itse. Tutkijan pitää valmistua huolellisesti, jos aineisto kerätään itse. Tutkijan pitää tietää mitä omakohtaisella tietojen keräämisellä halutaan selvittää. Tutkimusaineiston pitää olla uutta, tarkoitukseen sopivaa, tarkkaa ja riittävää. Empiirisellä tutkimuksella halutaan usein tutkia muuttujien välisiä riippuvuuksia tai testata hypoteesi. (Holopainen ym. 2004, 14.)

Tilastotieteessä muuttujat jaetaan jatkuviin ja diskreettisiin muuttujiin. Jatkuva muuttuja voi saada minkä tahansa arvon tietyllä välillä ja diskreetti vain tiettyjä

arvoja. Mitta-asteikkoja muuttujilla on absoluuttisesta suhdeasteikosta luokitteluasteikkoon. Yhteen luokkaan muuttujan arvojen perusteella kuuluva havainto on luokitteluasteikollinen. Luokitteluasteikollisia ovat esimerkiksi asuinkunta, sukupuoli ja veriryhmä. Havainnot, jotka muuttujan perusteella jaetaan keskinäisen järjestyksen omaaviin luokkiin ovat järjestysasteikollisia. Järjestysasteikollisia ovat esimerkiksi koulutustaso ja sotilasarvot. Muuttuja on välimatka-asteikollinen, kun muuttujan luokilla on järjestys ja välimatkat luokkien välillä ovat yhtä suuret. Välimatka-asteikollisia ovat esimerkiksi leveysasteet ja vuosiluvut. Absoluuttisen nollapisteen omaava muuttuja on suhdeasteikollinen. Suhdeasteikollisilla muuttujanluokilla etäisyydet ovat yhtä suuria. Suhdeasteikollisia ovat esimerkiksi pituus ja paino. Kahden muuttujan välisiä yhteyksiä tarkasteltaessa nousevat tärkeäksi termit selitettävä ja selittävä muuttuja. Kiinnostuksen kohde on selitettävä muuttuja ja selittävä on yleensä taustamuuttuja. Taustamuuttujia ovat esimerkiksi sukupuoli, ikä, koulutustausta, yrityksen sijainti ja koko. (Holopainen ym. 2004, 26—28.)

2.2.1 Ristiintaulukointi

Ristiintaulukointia käytetään kokeellisissa ja selittävissä tutkimuksissa, joissa selvitetään kahden tai useamman muuttujan tilastollista yhteyttä. Tilastollinen yhteys tarkoittaa, että toinen muuttuja antaa selityksen toisen muuttujan arvoihin. (Holopainen ym. 2004, 157.)

Muuttujista toinen asettuu taulukossa sarakemuuttujaksi ja toinen rivimuuttujaksi. Sarakemuuttujaksi kannattaa valita selittävä muuttuja, esimerkiksi sukupuoli. Rivimuuttujaksi valitaan riippuva muuttuja eli selitettävä muuttuja. Täysin selkeästi ei aina voida sanoa kumpi on selitettävä tai selittävä muuttuja. Näissä tapauksissa rivi- ja sarakemuuttuja päätetään harkinnan mukaan. Ristiintaulukossa toisin sanoen kontingenssitaulukossa olevissa soluissa frekvenssit osoittavat kuinka paljon aineistossa on tiettyä yksilöä. (Heikkilä 2008, 210.)

Ristiintaulukoinnissa on oltava riittävä suuri otos, jotta taulukot olisivat kiinnostavia. Aineisto jaetaan ristiintaulukoinnissa ryhmiin, jonka vuoksi ryhmien koko saattaa jäädä pieneksi. Luotettavia johtopäätöksiä ei voida tehdä, jos taulukon havaintoarvojen määrä jää pieneksi. Taulukosta tehtyjä tilastollisia johtopäätöksiä ei voida yleistää koko perusjoukkoon. (Holopainen ym. 2004, 158.)

Usein käytettäessä ristiintaulukointia selvitetään Khiin neliön -testillä onko muuttujien välillä riippuvuutta. Nollahypoteesina on tällöin oletus, ettei tilastollista riippuvuutta ole muuttujien välillä. Testi edellyttää, että odotetuista frekvensseistä 20 % saa olla pienempiä kuin viisi ja jokaisen on oltava suurempi kuin yksi. Edellytysten on oltava voimassa, jotta testiin voi luottaa. Alkuperäisiä luokkia yhdistelemällä voidaan saada testin edellytykset voimaan, mutta se ei aina ole kovin mielekästä. Johtopäätökset tehdään Sig.-arvon perusteella, joka kertoo missä määrin riippuvuus johtuu sattumasta. Nollahypoteesi jää voimaan, jos riski on liian suuri (Sig. > 0,05). (Heikkilä 2008, 212—215.)

2.2.2 Summamuuuttajat

Mielipideväittämissä käytetään Likertin asteikkoa, jossa toisessa ääripäässä on täysin samaa mieltä ja toisessa ääripäässä täysin eri mieltä. Vastaaja valitsee vaihtoehdon, joka vastaa parhaiten hänen käsitystään asiasta. Vastausvaihtoehto en osaa sanoa voidaan jättää pois, jos halutaan pakottaa kaikki vastaajat ottamaan kantaa suuntaan tai toiseen. En osaa sanoa -vaihtoehto voidaan kuitenkin lisätä, jos kaikilla vastaajilla ei ole kokemusta asiasta. Analysoitaessa vastauksia en osaa sanoa -vastaus voidaan käsitellä puuttuvana tietona. Keskiarvoa ei yleensä saa laskea järjestysasteikon tasoiselle muuttujalle, mutta yleiskuvan luomiseksi mielipidetiedusteluissa keskiarvo kuitenkin lasketaan. (Heikkilä 2008, 53—54.)

Summamuuuttujaksi kutsutaan muuttujaa, jonka luku on saatu laskemalla yhteen useiden muuttujien arvot. Summamuuuttuja muodostuu useista väittämistä, jotka

muodostavat yhdessä samaa asiaa koskevan ryhmän. Summamuuttuja saadaan, kun lasketaan yhteen kaikkien muuttujien summa ja jaetaan muuttujien lukumäärällä. (Valtiotieteellisen tiedekunnan TVT-opetus 2011.)

Vastaajan ollessa kaikista neljästä myönteisistä väittämistä eri mieltä saa pisteekseen neljä ja vastaaja joka on kaikista myönteisistä väittämistä samaa mieltä saa pisteekseen 16. Vastaajien pisteet voivat siis vaihdella 4—16 välillä. Asenteita voidaan mitata myönteisillä ja kielteisillä väittämillä, joilloin vastaajan on kiinnitettävä huomiota kysymyksiin ja vastausten suuntaan. Laskettaessa ryhmälle summamuuttujaa tulee kielteisten väittämien koodaus muuttaa käänteisesti, jotta väittämien koodaus on yhteneväinen. Tulokseksi saatu pieni arvo kertoo negatiivisesta asennoitumisesta ja suurempi luku positiivisesta asennoitumisesta. (Yhteiskuntatieteellinen tietokanto 2011.)

Taulukko 1. Väittämien vastausvaihtoehdot ja vastauksien pisteytys.

Vastausvaihtoehdot	Pisteet myönteisistä väittämistä	Pisteet kielteisistä väittämistä
Täysin eri mieltä	1	4
Jonkin verran eri mieltä	2	3
Jonkin verran samaa mieltä	3	2
Täysin samaa mieltä	4	1

Lomakkeen väittämät jaettiin kolmeen aihealueeseen, joista muodostettiin kolme summamuuttujaryhmää. Aihealueet olivat palvelun laatu, yrityksen saavutettavuus ja löydettävyys sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Kysymyslomakkeessa väittämät olivat myönteisessä ja kielteisessä muodossa, jotta vastaajat pysyisivät tarkkaavaisina eikä systemaattista lomakkeen täyttöä olisi. Väittämien vastausvaihtoehdoksi oli valittu täysin eri mieltä, jonkin verran eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jonkin verran samaa mieltä ja täysin samaa mieltä (ns. Likertin asteikko). Väittämien pisteytyksessä on käytetty taulukon 1. mukaisia arvoja. Vastausvaihtoehdot ei samaa eikä eri mieltä jätettiin pois tutkimustulosten analysointi vaiheessa.

Analysoitaessa tutkimustuloksia edellä mainitut kolme aihealuetta toimivat summamuuttujaryhminä. Täydet pisteet antavasta vastausvaihtoehdosta saa

neljä pistettä. Ensimmäinen summamuuttujan muodostama ryhmä palvelun laatu sisälsi neljä väittämää, joista kaksi oli myönteisessä muodossa ja kaksi kielteisessä muodossa. Maksimipistemäärä palvelun laatu väittämäryhmälle on 16 pistettä. Toinen summamuuttujan muodostama ryhmä saavutettavuus ja löydettävyys sisälsi neljä väittämää, joista kaksi oli myönteisessä muodossa ja kaksi kielteisessä muodossa. Maksimipistemäärä saavutettavuus ja löydettävyys väittämäryhmälle on 16 pistettä. Kolmas summamuuttujan muodostama ryhmä tuotteet ja palvelut sisälsi yhdeksän väittämää, joista viisi oli myönteisessä muodossa ja neljä kielteisessä muodossa. Maksimipistemäärä tuotteet ja palvelut väittämäryhmälle on 36 pistettä. Tulosten analysointi vaiheessa laskettiin yhteen kaikkien vastanneiden yhdelle summamuuttujalle antamat pisteet. Tämän jälkeen saatu luku jaettiin summamuuttujan maksimipistemäärällä, joka oli väittämäryhmästä riippuen 16 tai 36 pistettä x vastanneiden henkilöiden lukumäärä. Summamuuttujan arvoilla on yksiselitteinen järjestys, jossa samanmielisyys vähenee toiseen suuntaan (0) ja kasvaa toiseen suuntaan (1). Mitä lähempänä summamuuttujan arvoksi saatu on lukua 1, sitä positiivisemmat ovat vastaajien mielipiteet.

3 TUTKIMUSTULOKSET

3.1 Taustatiedot

Taulukko 2. Sukupuoli.

	Frequency	Percent
Valid Nainen	4	8,3
Mies	44	91,7
Total	48	100,0

Kyselyn vastausprosentti oli 38,4 prosenttia. Vastamatta jätti 77 henkilöä. Vastanneista naisia oli 4 henkilöä ja miehiä 44 henkilöä.

Taulukko 3. Ikä luokiteltuna.

	Frequency	Percent
Valid Alle 30	5	10,4
30-34	5	10,4
35-39	6	12,5
40-44	13	27,1
45-49	6	12,5
50 tai yli	11	22,9
Total	46	95,8
Missing System	2	4,2
Total	48	100,0

Vastanneiden suurin ikäryhmä oli 40—44 vuotta, joihin kuului 27,1 prosenttia vastanneista. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 50 tai yli, joihin kuului 22,9 prosenttia vastaajista.

Taulukko 4. Ammatti / asema yrityksessä.

	Frequency	Percent
Valid Tekninen ala	22	45,8
Kaupallinen ala	5	10,4
Yrittäjä	2	4,2
Muu	19	39,6
Total	48	100,0

Asiakkailta kysyttiin ammattia tai asemaa yrityksessä. Vastaukset olivat hyvin kirjavia, jonka vuoksi ammattialaa tai yrityksen toimialaa oli vaikea määrittää. Suuri osa ammattinimikkeistä oli määritelty niin, ettei yrityksen toimialasta tai ammattialasta voinut olla varma. Kysymys olisi pitänyt olla muotoiltu eri tavalla, jotta siitä olisi ollut hyötyä tutkimuksen kannalta. Kysymys ei palvellut tutkimusta, jonka vuoksi se on jätetty pois kokonaan tutkimuksen analysoinnista.

Taulukko 5. Yrityksen sijainti.

	Frequency	Percent
Valid Suomi	46	95,8
Eurooppa	2	4,2
Total	48	100,0

Taulukko 6. Lääni.

	Frequency	Percent
Valid Lapin lääni	1	2,1
Etelä-Suomen lääni	12	25,0
Länsi-Suomen lääni	33	68,8
Total	46	95,8
Missing System	2	4,2
Total	48	100,0

Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaat sijaitsivat pääosin Suomessa. Suomessa sijaitsevia yrityksiä oli 120, joista 46 vastasi kyselyyn. Euroopassa sijaitsi viisi yritystä, joista kaksi vastasi kyselyyn. Suomessa 33 yrityksistä sijaitsi Länsi-Suomen läänissä, 12 Etelä-Suomen läänissä ja yksi Lapin läänissä.

3.2 Ostokäyttäytyminen

Ostokäyttäytyminen osioon kuuluivat kysymykset 5—8. Kysymyksiin viisi ja kuusi kuului lisäksi jatkokysymykset vastausten perusteella.

5. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta?

- Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa?
- Onko jokin syy, miksi ette ole tehnyt tilausta?

6. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä?

- Mikä tieto jäi puuttumaan?

7. Miten sait tietää yrityksestä Putkiaivot?

8. Valitkaa seuraavista tärkeimmät tekijät yhteistyöllenne Putkiaivojen kanssa.

Taulukko 7. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta	Kyllä	Count	3	30	33
		% within Sukupuoli	75,0%	69,8%	70,2%
	En	Count	1	12	13
		% within Sukupuoli	25,0%	27,9%	27,7%
	Tarjouspyyntövaiheessa	Count	0	1	1
		% within Sukupuoli	,0%	2,3%	2,1%
Total	Count	4	43	47	
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 8. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,118 ^a	2	,942
Likelihood Ratio	,203	2	,903
Linear-by-Linear Association	,079	1	,779
N of Valid Cases	47		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Vastaajista 70,2 % oli ostanut tuotteen tai palvelun putkiaivoilta.

Naisista 75 % ja miehistä 69,8 % oli ostanut tuotteen tai palvelun. Tuotetta tai palvelua ei ollut ostanut 27,7 % vastaajista. Tarjouspyyntövaiheessa oli yhdellä henkilöllä (taulukko 7). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,09 ja Sig-arvo on 0,942 (taulukko 8).

Taulukko 9. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Ikä.

			Ikä					50 tai yli	Total
			Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49		
Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta	Kyllä	Count	4	4	5	8	3	8	32
		% within Ikä	80,0%	80,0%	83,3%	66,7%	50,0%	72,7%	71,1%
	En	Count	0	1	1	4	3	3	12
		% within Ikä	,0%	20,0%	16,7%	33,3%	50,0%	27,3%	26,7%
	Tarjouspyyntö- vaiheessa	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% within Ikä	20,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	2,2%
Total	Count	5	5	6	12	6	11	45	
	% within	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Ikä	%	%	%	%	%	%	%	

Taulukko 10. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	11,719 ^a	10	,304
Likelihood Ratio	9,255	10	,508
Linear-by-Linear Association	,027	1	,869
N of Valid Cases	45		

a. 16 cells (88,9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

Vastaajien suurin ikäryhmä oli 40—44-vuotiaat, joihin kuului 12 vastaajaa. Heistä 66,7 % oli ostanut tuotteen tai palvelun. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 50 tai yli olevat vastaajat. Heistä 72,7 % oli ostanut tuotteen tai palvelun (taulukko 9). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 88,9 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,11 ja Sig-arvo on 0,304 (taulukko 10).

Taulukko 11. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Yrityksen sijainti.

			Yrityksen sijainti		Total
			Suomi	Eurooppa	
Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta	Kyllä	Count	31	2	33
		% within Yrityksen sijainti	68,9%	100,0%	70,2%
	En	Count	13	0	13
		% within Yrityksen sijainti	28,9%	,0%	27,7%
	Tarjouspyyntö- vaiheessa	Count	1	0	1
		% within Yrityksen sijainti	2,2%	,0%	2,1%
Total		Count	45	2	47
		% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 12. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,886 ^a	2	,642
Likelihood Ratio	1,452	2	,484
Linear-by-Linear Association	,801	1	,371
N of Valid Cases	47		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.

Suomessa sijaitsevista yrityksistä 68,9 % oli ostanut tuotteen tai palvelun. Euroopassa sijaitsevat kaksi yritystä, jotka olivat vastanneet kyselyyn, olivat kumpikin ostaneet tuotteen tai palvelun (taulukko 11). Khiin neliön - riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,04 ja Sig-arvo on 0,642 (taulukko 12).

Taulukko 13. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta * Lääni.

			Lääni			Total
			Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta	Kyllä	Count	1	8	22	31
		% within Lääni	100,0%	72,7%	66,7%	68,9%
	En	Count	0	3	10	13
		% within Lääni	,0%	27,3%	30,3%	28,9%
	Tarjouspyyntö-vaiheessa	Count	0	0	1	1
		% within Lääni	,0%	,0%	3,0%	2,2%
Total		Count	1	11	33	45
		% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 14. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,873 ^a	4	,928
Likelihood Ratio	1,401	4	,844
Linear-by-Linear Association	,651	1	,420
N of Valid Cases	45		

a. 6 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.

Suomessa sijaitsevista yrityksistä suurin osa sijaitsi Länsi-Suomen läänissä. Heistä 66,7 % oli ostanut tuotteen tai palvelun. Seuraavaksi eniten yrityksiä sijaitsi Etelä-Suomen läänissä. Heistä 72,7 % oli ostanut tuotteen tai palvelun (taulukko 13). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista

frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,02 ja Sig-arvo on 0,928 (taulukko 14).

Kaikista vastanneista 70,2 % oli ostanut tuotteen tai palvelun. Heistä 27,7 % ei ollut ostanut tuotetta ja tarjouspyyntövaiheessa oli 2,1 % (taulukot 7 & 11). Kiihin neliön -riippumattomuustestejä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden.

Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole vaikutusta tuotteen tai palvelun ostamisessa (taulukot 8 & 10 & 12 & 14).

Taulukko 15. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa	Kyllä	Count	1	3	4
		% within Sukupuoli	33,3%	9,7%	11,8%
	Ei	Count	2	28	30
		% within Sukupuoli	66,7%	90,3%	88,2%
Total		Count	3	31	34
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 16. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,475 ^a	1	,225		
Continuity Correction ^b	,076	1	,783		
Likelihood Ratio	1,099	1	,294		
Fisher's Exact Test				,322	,322
Linear-by-Linear Association	1,431	1	,232		
N of Valid Cases	34				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,35.

b. Computed only for a 2x2 table

Vastanneista naisista 66,7 % ja miehistä 90,3 % oli sitä mieltä, että tuotteissa ei ollut reklamoitavaa (taulukko 15). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 75 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,35 ja Sig-arvo on 0,225. Taulukossa on lisäksi Fisherin eksakti todennäköisyydesti, jota käytetään 2x2 taulukoissa (taulukko 16).

Taulukko 17. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Ikä.

			Ikä					Total	
			Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49		50 tai yli
Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa	Kyllä	Count	0	0	1	3	0	0	4
		% within Ikä	,0%	,0%	20,0%	33,3%	,0%	,0%	12,1%
	Ei	Count	4	4	4	6	3	8	29
		% within Ikä	100,0%	100,0%	80,0%	66,7%	100,0%	100,0%	87,9%
Total		Count	4	4	5	9	3	8	33
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 18. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,714 ^a	5	,243
Likelihood Ratio	7,915	5	,161
Linear-by-Linear Association	,007	1	,931
N of Valid Cases	33		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,36.

Vastanneista eniten kuului ikäryhmään 40—44-vuotiaat ja seuraavaksi eniten kuului ikäryhmään 50 tai yli. Tuotteessa reklamoitavaa kokeneet kuuluivat ikäryhmään 40—44 vuotta ja ikäryhmään 35—39 vuotta. Vastanneista muihin

ikäryhmiin kuuluneet eivät kokeneet, että tuotteissa olisi ollut reklamoitavaa (taulukko 17). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 83,3 % on alle viiden ja pienin frekvenssi on 0,36 ja Sig-arvo on 0,243 (taulukko 18).

Taulukko 19. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Yrityksen sijainti.

			Yrityksen sijainti		Total
			Suomi	Eurooppa	
Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa	Kyllä	Count	4	0	4
		% within Yrityksen sijainti	12,5%	,0%	11,8%
	Ei	Count	28	2	30
		% within Yrityksen sijainti	87,5%	100,0%	88,2%
Total	Count		32	2	34
	% within Yrityksen sijainti		100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 20. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,283 ^a	1	,595		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,517	1	,472		
Fisher's Exact Test				1,000	,775
Linear-by-Linear Association	,275	1	,600		
N of Valid Cases	34				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24.

b. Computed only for a 2x2 table

Kaikki yritykset, jotka kokivat tuotteissa olevan reklamoitavaa sijaitsivat Suomessa. (taulukko 19). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 75 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,24 ja Sig-arvo on 0,595. Taulukossa on lisäksi Fisherin eksakti todennäköisyydesti, jota käytetään 2x2 taulukoissa (taulukko 20).

Taulukko 21. Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa * Lääni.

			Lääni			Total
			Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa	Kyllä	Count	0	1	3	4
		% within Lääni	,0%	11,1%	13,6%	12,5%
	Ei	Count	1	8	19	28
		% within Lääni	100,0%	88,9%	86,4%	87,5%
Total	Count	1	9	22	32	
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 22. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,185 ^a	2	,912
Likelihood Ratio	,309	2	,857
Linear-by-Linear Association	,164	1	,685
N of Valid Cases	32		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.

Eniten yrityksistä, jotka kokivat tuotteissa olevan reklamoitavaa sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (taulukko 21). Eniten tuotteita tai palveluita ostaneet yritykset sijaitsivat myös Länsi-Suomen läänissä (taulukko 13). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi 0,13 ja Sig-arvo on 0,912 (taulukko 22).

Kaikista vastanneista 11,8 % oli sitä mieltä, että tuotteissa oli reklamoitavaa ja 88,2 % vastaajista oli sitä mieltä ettei tuotteissa ollut reklamoitavaa (taulukot 15 & 19). Khiin neliön -riippumattomuustestestä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole vaikutusta reklamointiin (taulukot 16 & 18 & 20 & 22).

Sekamuotoiseen kysymykseen onko tuotteessa ollut reklamoitavaa vastattiin, että kiinnitysten vahvuuksia ja liittimien yhteensopivuutta pitäisi parantaa. Lisäksi ilmeni, että tilauksista oli puuttunut osia. Avoimeen kysymykseen onko jokin syy, miksi ette ole tehnyt tilausta vastattiin, ettei ole vielä tullut tarvetta ja tuotteet ovat liian kalliita.

Taulukko 23. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä	Kyllä	Count	3	42	45
		% within Sukupuoli	75,0%	95,5%	93,8%
	En	Count	1	2	3
		% within Sukupuoli	25,0%	4,5%	6,3%
Total		Count	4	44	48
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 24. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,618 ^a	1	,106		
Continuity Correction ^b	,291	1	,590		
Likelihood Ratio	1,673	1	,196		
Fisher's Exact Test				,234	,234
Linear-by-Linear Association	2,564	1	,109		
N of Valid Cases	48				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. Computed only for a 2x2 table

Naisista 75 % ja miehistä 95,5 % koki saaneensa riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä (taulukko 23) . Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 75 % on alle viiden, pienin frekvenssi on

0,25 ja Sig-arvo on 0,106. Taulukossa on lisäksi Fisherin eksakti todennäköisyystesti, jota käytetään 2x2 taulukoissa (taulukko 24).

Taulukko 25. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Ikä.

			Ikä						Total
			Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä	Kyllä	Count	5	5	6	11	5	11	43
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	84,6%	83,3%	100,0%	93,5%
	En	Count	0	0	0	2	1	0	3
		% within Ikä	,0%	,0%	,0%	15,4%	16,7%	,0%	6,5%
Total	Count	5	5	6	13	6	11	46	
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 26. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,572 ^a	5	,470
Likelihood Ratio	5,611	5	,346
Linear-by-Linear Association	,190	1	,663
N of Valid Cases	46		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

Vastanneista, jotka eivät kokeneet saaneensa riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä kuuluivat ikäryhmään 40—44-vuotiaat ja 45—49-vuotiaat (taulukko 25). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,33 ja Sig-arvo on 0,470 (taulukko 26).

Taulukko 27. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Yrityksen sijainti.

			Yrityksen sijainti		Total
			Suomi	Eurooppa	
Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä	Kyllä	Count	43	2	45
		% within Yrityksen sijainti	93,5%	100,0%	93,8%
	En	Count	3	0	3
		% within Yrityksen sijainti	6,5%	,0%	6,3%
Total		Count	46	2	48
		% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 28. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,139 ^a	1	,709		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,264	1	,607		
Fisher's Exact Test				1,000	,878
Linear-by-Linear Association	,136	1	,712		
N of Valid Cases	48				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.

b. Computed only for a 2x2 table

Kaikki vastanneet yritykset, jotka eivät kokeneet saaneensa riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä sijaittivat Suomessa (taulukko 27). Khiin neliön - riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 75 % on alle viiden ja pienin frekvenssi on 0,13 ja Sig-arvo on 0,709. Taulukossa on lisäksi Fisherin eksakti todennäköisyydestä, jota käytetään 2x2 taulukoissa (taulukko 28).

Taulukko 29. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä * Lääni.

			Lääni			Total
			Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä	Kyllä	Count	1	12	30	43
		% within Lääni	100,0%	100,0%	90,9%	93,5%
	En	Count	0	0	3	3
		% within Lääni	,0%	,0%	9,1%	6,5%
Total	Count	1	12	33	46	
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 30. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,264 ^a	2	,531
Likelihood Ratio	2,074	2	,354
Linear-by-Linear Association	,953	1	,329
N of Valid Cases	46		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Kaikki vastanneet yritykset, jotka eivät kokeneet saaneensa riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (taulukko 29). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,07 ja Sig-arvo on 0,531 (taulukko 30).

Kaikista vastanneista 93,8 % koki saaneensa riittävästi tietoa ja 6,3 % ei kokenut saaneensa riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä (taulukot 23 & 27). Khiin neliön -riippumattomuustestestä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole vaikutusta kysymykseen saitteko riittävästi tietoa

yrittystapaamisen yhteydessä (taulukot 24 & 26 & 28 & 30). Avoimessa kysymyksessä mikä tieto jäi puuttumaan, selvisi ettei osa vastaajista koennut saaneensa mitään tietoa tai he eivät olleet edes osallistuneet yrittystapaamiseen.

Taulukko 31. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot	Internet	Count	1	6	7
		% within Sukupuoli	25,0%	13,6%	14,6%
	Sanoma- ja aikakauslehtien mainonta	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	6,8%	6,3%
	Kollega	Count	0	11	11
		% within Sukupuoli	,0%	25,0%	22,9%
	Muu, mikä	Count	3	24	27
		% within Sukupuoli	75,0%	54,5%	56,3%
Total	Count	4	44	48	
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 32. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,870 ^a	3	,600
Likelihood Ratio	2,958	3	,398
Linear-by-Linear Association	,006	1	,936
N of Valid Cases	48		

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Vastanneista naisista 75 % oli saanut tietää yrityksestä muuta kautta ja 25 % internetin kautta. Naiset eivät olleet kuulleet yrityksestä kollegaltaan tai saaneet tietää yrityksestä sanoma- tai aikakauslehtien mainonnan kautta. Vastanneista

miehistä 54,5 % oli saanut tietää yrityksestä muuta kautta ja 25 % miehistä oli kuullut yrityksestä kollegaltaan. Lisäksi miehistä 13,6 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta ja 6,8 % sanoma- ja aikakauslehtien mainonnasta. Muita reittejä olivat puskaradio, yhteydenotto yrityksestä ja mainostarrat yrityksen autoissa (taulukko 31). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 62,5 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,25 ja Sig-arvo on 0,600 (taulukko 32).

Taulukko 33. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Ikä.

			Ikä					50 tai yli	Total
			Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49		
Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot	Internet	Count	1	0	1	3	0	2	7
		% within Ikä	20,0%	,0%	16,7%	23,1%	,0%	18,2%	15,2%
	Sanoma- ja aikakauslehtien mainonta	Count	0	0	0	2	1	0	3
		% within Ikä	,0%	,0%	,0%	15,4%	16,7%	,0%	6,5%
	Kollega	Count	2	2	2	2	0	2	10
		% within Ikä	40,0%	40,0%	33,3%	15,4%	,0%	18,2%	21,7%
	Muu, mikä	Count	2	3	3	6	5	7	26
		% within Ikä	40,0%	60,0%	50,0%	46,2%	83,3%	63,6%	56,5%
Total		Count	5	5	6	13	6	11	46
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 34. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,543 ^a	15	,713
Likelihood Ratio	15,088	15	,445
Linear-by-Linear Association	,087	1	,768
N of Valid Cases	46		

a. 22 cells (91,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,33.

Alle 30 vuotta ikäryhmään kuuluneista 40 % oli saanut tietää yrityksestä muuta kautta ja 40 % myös kollegaltaan. Heistä 20 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta. Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 60 % olivat saanut tietää yrityksestä muuta kautta ja heistä 40 % oli kuullut yrityksestä kollegaltaan. Ikäryhmään 35—39 vuotta kuuluneista 50 % oli saanut tietää yrityksestä muuta kautta ja 33,3 % oli kuullut yrityksestä kollegaltaan sekä 16,7 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta.

Ikäryhmään 40—44-vuotiaat olivat kuulleet yrityksestä kaikkia vaihtoehtoissa olevia reittejä kautta ja lisäksi muuta kautta. Heistä 46,2 % oli kuullut yrityksestä muuta kautta. Internetin kautta oli saanut tietää 23,1 % ja 15,4 % oli kuullut kollegaltaan sekä 15,4 % saanut tietää yrityksestä sanoma- tai aikakauslehtien mainonnasta. Ikäryhmään 45—49 vuotta kuuluneista 83,3 % oli saaneet tietää yrityksestä muuta kautta ja 16,7 % sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta. Ikäryhmään 50 tai yli kuuluneista 63,6 % oli kuullut yrityksestä muuta kautta. Heistä 18,2 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta sekä 18,2 % sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta.

Sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta olivat kuulleet vain ikäryhmään 40—44 vuotta ja 45—49 vuotta kuuluneet. Ikäryhmään 45—49 vuotta kuuluneet olivat ainut ikäryhmä mikä ei ollut kuullut yrityksestä kollegaltaan. Ikäryhmään 30—34 vuotta ja 45—49 vuotta kuuluneet eivät olleet saaneet tietää yrityksestä internetin kautta lainkaan. Kaikki ikäryhmät olivat saaneet tietää yrityksestä

muuta kautta (taulukko 33). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 91,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,33 ja Sig-arvo on 0,713 (taulukko 34).

Taulukko 35. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Yrityksen sijainti.

			Yrityksen sijainti		Total
			Suomi	Eurooppa	
Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot	Internet	Count	7	0	7
		% within Yrityksen sijainti	15,2%	,0%	14,6%
	Sanoma- ja aikakauslehtien mainonta	Count	3	0	3
		% within Yrityksen sijainti	6,5%	,0%	6,3%
	Kollega	Count	9	2	11
		% within Yrityksen sijainti	19,6%	100,0%	22,9%
	Muu, mikä	Count	27	0	27
		% within Yrityksen sijainti	58,7%	,0%	56,3%
Total	Count	46	2	48	
	% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%	

Taulukko 36. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,020 ^a	3	,071
Likelihood Ratio	6,197	3	,102
Linear-by-Linear Association	,076	1	,783
N of Valid Cases	48		

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,13.

Suomessa sijaitsevista yrityksistä 58,7 % oli saanut tietää yrityksestä Putkiaivot muuta kautta ja 19,6 % oli kuullut kollegaltaan. Heistä 15,2 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta ja 6,5 % sanoma- ja aikakauslehtien mainonnasta. Euroopassa sijaitsevat yritykset olivat kuulleet yrityksestä kollegaltaan (taulukko 35). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä

62,5 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,13 ja Sig-arvo on 0,071 (taulukko 36).

Taulukko 37. Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot * Lääni.

			Lääni			Total
			Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot	Internet	Count	1	3	3	7
		% within Lääni	100,0%	25,0%	9,1%	15,2%
	Sanoma- ja aikakauslehtien mainonta	Count	0	1	2	3
		% within Lääni	,0%	8,3%	6,1%	6,5%
	Kollega	Count	0	3	6	9
		% within Lääni	,0%	25,0%	18,2%	19,6%
	Muu, mikä	Count	0	5	22	27
		% within Lääni	,0%	41,7%	66,7%	58,7%
Total		Count	1	12	33	46
		% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

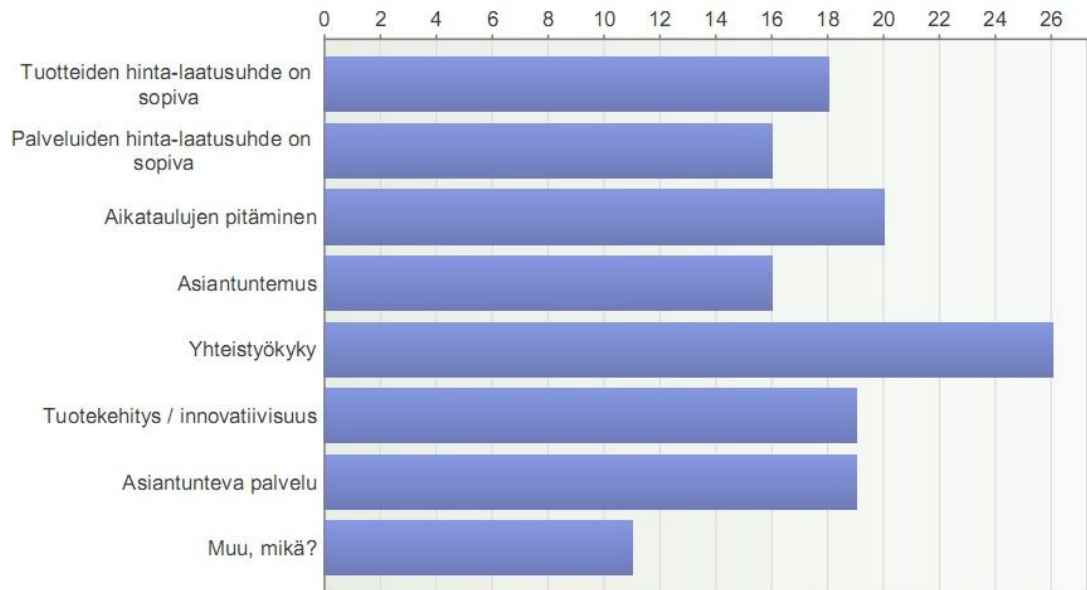
Taulukko 38. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,375 ^a	6	,212
Likelihood Ratio	6,617	6	,358
Linear-by-Linear Association	6,345	1	,012
N of Valid Cases	46		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Länsi-Suomen läänissä sijaitsevista yrityksistä 66,7 % oli saanut tietää yrityksestä Putkiaivot muuta kautta ja 18,2 % oli kuullut yrityksestä kollegaltaan. Internetin kautta oli saanut tietää 9,1 % ja 6,1 % sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta. Etelä-Suomen läänissä sijaitsevista yrityksistä 41,7 % oli saanut tietää yrityksestä Putkiaivot muuta kautta. Internetin kautta yrityksestä oli saanut tietää 25 % ja kollegaltaan oli myös kuullut 25 %. Sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta oli saanut tietää 8,3 %. Lapin läänissä sijaiseva yritys oli saanut tietää yrityksestä Putkiaivot internetin kautta (taulukko 37). Khiin neliön -riippumattomuustesti kertoo, että odotetuista frekvensseistä 66,7 % on alle viiden, pienin frekvenssi on 0,07 ja Sig-arvo on 0,212 (taulukko 38).

Kaikista vastanneista 56,3 % oli saanut tietää yrityksestä muuta kautta. Muita reittejä olivat puskaradio, yrityksestä oli otettu yhteyttä, mainostarrat yrityksen autoissa ja osalle ensimmäinen tieto yrityksestä oli tämä kysely. Vastanneista 22,9 % oli kuullut yrityksestä kollegalta ja 14,6 % oli saanut tietää yrityksestä internetin kautta. Sanoma- ja aikakauslehtien mainonnan kautta oli saanut tietää 6,3 % (taulukot 31 & 35). Kysymykseksi oli valittu sekamuotoinen kysymys, koska vastausvaihtoehdot saattoivat olla riittämättömät. Vastaukset osoittivat, että vastausvaihtoehdot olivat riittämättömät. Khiin neliön -riippumattomuustestejä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole vaikutusta kysymykseen miten saitte tietää yrityksestä Putkiaivot (taulukot 32 & 34 & 36 & 38).



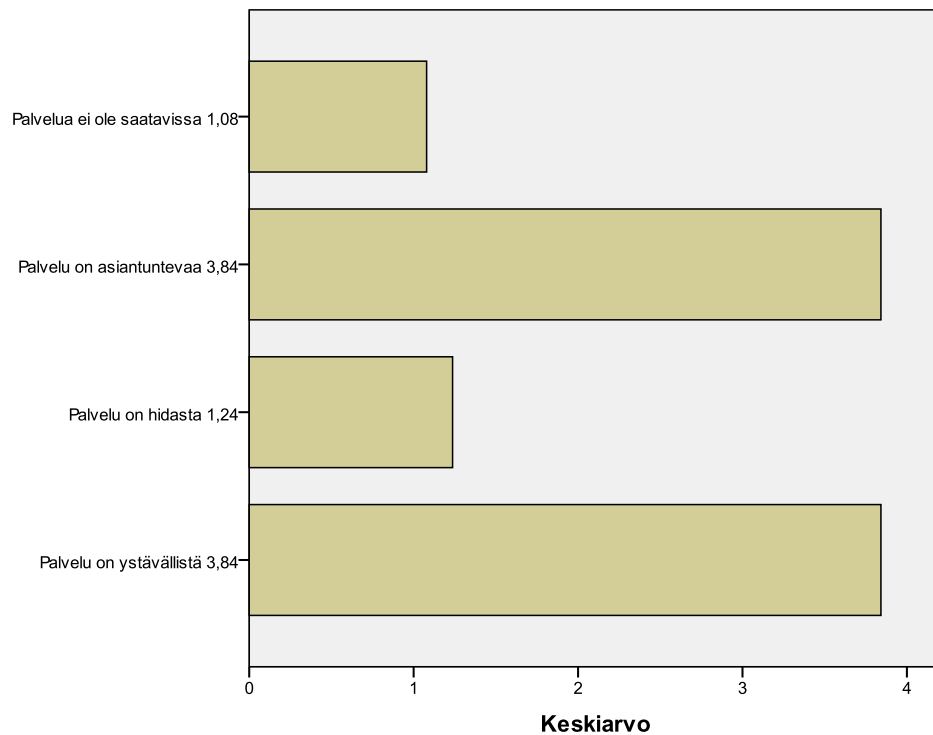
Kuva 5. Valitkaa seuraavista tärkeimmät tekijät yhteistyöllenne Putkiaivojen kanssa.

Tärkeimmäksi tekijäksi oli valittu yhteistyökyky ja seuraavaksi tärkeimmäksi aikataulujen pitäminen. Avoimessa vaihtoehdossa oli mainittu sijainti yhteistyön tärkeimmäksi tekijäksi.

3.3 Palvelun laatu

Palvelun laatu osioon kuuluivat väittämät:

- Palvelu on ystävällistä
- Palvelu on hidasta
- Palvelu on asiantuntevaa
- Palvelua ei ole saatavissa



Kuvio 4. Palvelun laatu osion keskiarvot.

Palvelun laatu osion keskiarvot ovat laskettu vastauksista 1 = täysin eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 3 = jonkin verran samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Keskiarvoa laskettaessa on jätetty pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Myönteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa neljä ja kielteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa yksi (kuvio 4).

Taulukko 39. Palvelu on ystävällistä * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Palvelu on ystävällistä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	7,3%	6,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	38	41
		% within Sukupuoli	100,0%	92,7%	93,2%
Total		Count	3	41	44
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 93,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on ystävällistä. Miehistä 7,3 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on ystävällistä (taulukko 39). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 50 % kokee, ettei palvelu ollut ystävällistä (liite 5, taulukko 3). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 7,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on ystävällistä. Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukot 5 & 7). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,84 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 4). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee palvelun olevan ystävällistä, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 93,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on ystävällistä.

Taulukko 40. Palvelu on hidasta * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Palvelu on hidasta	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	34	37
		% within Sukupuoli	100,0%	89,5%	90,2%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	4	4
		% within Sukupuoli	,0%	10,5%	9,8%
Total		Count	3	38	41
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 90,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on hidasta. Miehistä 10,5 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on hidasta (taulukko 40). Ikäryhmään 30—34 vuotta ja 35—39 vuotta kuuluneista 20 % kokee, että palvelu on hidasta (liite 5, taulukko 11). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 10,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on hidasta. Yritykset, jotka kokivat palvelun olevan hidasta sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä ja Etelä-Suomen läänissä (liite 5, taulukot 13 & 15). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,24 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 4). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee ettei palvelu ole hidasta, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 90,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on hidasta.

Taulukko 41. Palvelu on asiantuntevaa * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
Palvelu on asiantuntevaa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	2	2
		% within Sukupuoli	,0%	5,0%	4,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	38	41
		% within Sukupuoli	100,0%	95,0%	95,3%
Total		Count	3	40	43
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 95,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on asiantuntevaa. Miehistä 5 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on asiantuntevaa (taulukko 41). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 33,3 % kokee, ettei palvelu ole asiantuntevaa (liite 5, taulukko 19). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 4,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelu on asiantuntevaa. Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukot 21 & 23). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,84 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 4). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee palvelun olevan asiantuntevaa, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 95,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelu on asiantuntevaa.

Taulukko 42. Palvelua ei ole saatavissa * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Palvelua ei ole saatavissa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	37	40
		% within Sukupuoli	100,0%	94,9%	95,2%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	2	2
		% within Sukupuoli	,0%	5,1%	4,8%
Total		Count	3	39	42
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 95,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelua ei ole saatavissa. Miehistä 5,1 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelua ei ole saatavissa (taulukko 42). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 20 % ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 11,1 % kokee, että palvelua ei ole saatavissa (liite 5, taulukko 27). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 5 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä palvelua ei ole saatavissa. Yritykset, jotka eivät kokeneet palvelun olevan saatavissa sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä ja Etelä-Suomen läänissä (liite 5, taulukot 29 & 31). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,08 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 4). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee palvelun olevan saatavissa, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 95,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä palvelua ei ole saatavissa.

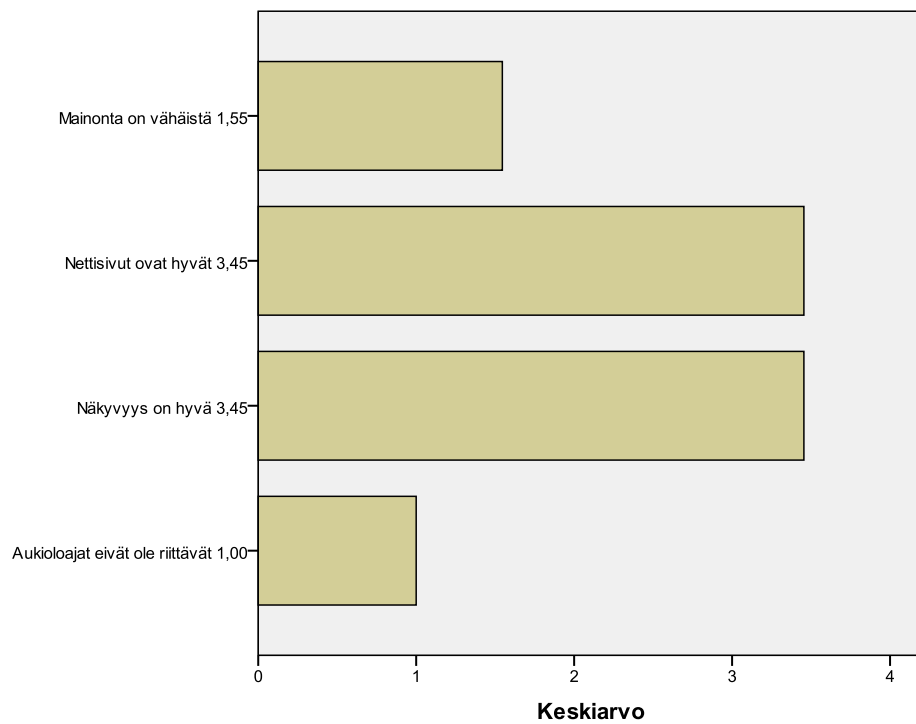
Väittämäryhmän summamuuttujaa laskettaessa jätettiin pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Vastaajien lukumäärä muuttui väittämäkohtaisesti, joten väittämien maksimipistemäärää laskettaessa on käytetty vastaajien keskiarvoa. Summamuuttujan muodostamassa ryhmässä

palvelun laatu oli neljä väittämää. Vastaajien keskiarvoksi tuli 42,5 vastaajaa. Maksimipistemäärä väittämärühmälle on 16 pistettä. Palvelun laatu osio sai 610 pistettä neljästä väittämästä. Summamuuttujan maksimipistemäärä palvelun laatu osiolle on 680 pistettä. Saatu pistemäärä 610 ja maksimipistemäärä 680 jaettiin ja saatiin 0,90 merkitsevyysarvoksi. Khiin neliön -riippumattomuustestejä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole riippuvuutta väittämiin (liite 5, taulukot 2 & 4 & 6 & 8 & 10 & 12 & 14 & 16 & 18 & 20 & 22 & 24 & 26 & 28 & 30 & 32).

3.4 Saavutettavuus ja löydettävyys

Saavutettavuus ja löydettävyys osioon kuuluivat väittämät:

- Aukioloajat eivät ole riittävät
- Näkyvyys on hyvä
- Nettisivut ovat hyvät
- Mainonta on vähäistä



Kuvio 5. Saavutettavuus ja löydettävyys osion keskiarvot.

Saavutettavuus ja löydettävyys osion keskiarvot ovat laskettu vastauksista 1 = täysin eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 3 = jonkin verran samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Keskiarvoa laskettaessa on jätetty pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Myönteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa neljä ja kielteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa yksi (kuvio 5).

Taulukko 43. Aukioloajat eivät ole riittävät * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
Aukioloajat eivät ole riittävät	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	27	30
		% within Sukupuoli	100,0%	90,0%	90,9%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	10,0%	9,1%
Total		Count	3	30	33
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 44. Aukioloajat eivät ole riittävät * Ikä.

			Ikä					Total	
			Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49		50 tai yli
Aukioloajat eivät ole riittävät	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	4	4	4	8	3	6	29
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	85,7%	90,6%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	0	0	2	0	1	3
		% within Ikä	,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	14,3%	9,4%
Total		Count	4	4	4	10	3	7	32
		% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 90,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä aukioloajat eivät ole riittävät. Miehistä 10 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä aukioloajat eivät ole riittävät (taulukko 43). Ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista 20 % ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 14,3 % kokee, että aukioloajat eivät ole riittävät (taulukko 44). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 9,4 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä aukioloajat eivät ole riittävät. Yritykset, jotka eivät kokeneet aukioloaikojen olevan riittäviä sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukot 37 & 39). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,00 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 5). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee aukioloaikojen olevan riittävät, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 90,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä aukioloajat eivät ole riittävät.

Taulukko 45. Näkyvyys on hyvä * Yrityksen sijainti.

			Yrityksen sijainti		Total
			Suomi	Eurooppa	
Näkyvyys on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	6	1	7
		% within Yrityksen sijainti	18,8%	50,0%	20,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	26	1	27	
	% within Yrityksen sijainti	81,3%	50,0%	79,4%	
Total	Count	32	2	34	
	% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%	

Vastaajista 79,4 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä. Miehistä 18,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä (liite 5, taulukko 41).

Ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 57,1 % olivat täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä näkyvyys ole hyvä. Kaikki vastanneet, jotka kuuluivat Ikäryhmään alle 30 vuotta ja 45—49 vuotta olivat jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä (liite 5, taulukko 43). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 18,8 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä (taulukko 45). Nämä yritykset sijaitsivat Etelä-Suomen läänissä ja Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 47). Euroopassa sijaitsevista yrityksistä 50 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä (taulukko 45). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,45 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 5). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee näkyvyyden olevan hyvä, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 79,4 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä näkyvyys on hyvä.

Taulukko 46. Nettisivut ovat hyvät * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Nettisivut ovat hyvät	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	9,7%	8,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	28	31
		% within Sukupuoli	100,0%	90,3%	91,2%
Total		Count	3	31	34
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 91,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä nettisivut ovat hyvät. Miehistä 9,7 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä, väittämästä nettisivut ovat hyvät (taulukko 46). Ikäryhmään

alle 30 vuotta kuuluneista 33,3 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä nettisivut ovat hyvät. Kaikki vastanneet, jotka kuuluivat Ikäryhmiin 35—39 vuotta, 45—49 vuotta ja 50 vuotta tai yli olivat jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä nettisivut ovat hyvät (liite 5, taulukko 51). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 9,4 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä nettisivut ovat hyvät (liite 5, taulukko 53). Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 55). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,45 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 5). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee nettisivujen olevan hyvät, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 91,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä nettisivut ovat hyvät.

Taulukko 47. Mainonta on vähäistä * Yrityksen sijainti.

		Yrityksen sijainti		Total	
		Suomi	Eurooppa		
Mainonta on vähäistä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	12	1	13
	% within Yrityksen sijainti		60,0%	100,0%	61,9%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	8	0	8
	% within Yrityksen sijainti		40,0%	,0%	38,1%
Total	Count		20	1	21
	% within Yrityksen sijainti		100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 61,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä mainonta on vähäistä. Kaikki kantaottavan vastauksen antaneet olivat miehiä ja heistä 38,1 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä mainonta on vähäistä. Kaikki vastanneet naiset olivat vastanneet väittämään ei samaa eikä eri mieltä (liite 5, taulukko 57 & 59). Vastanneista

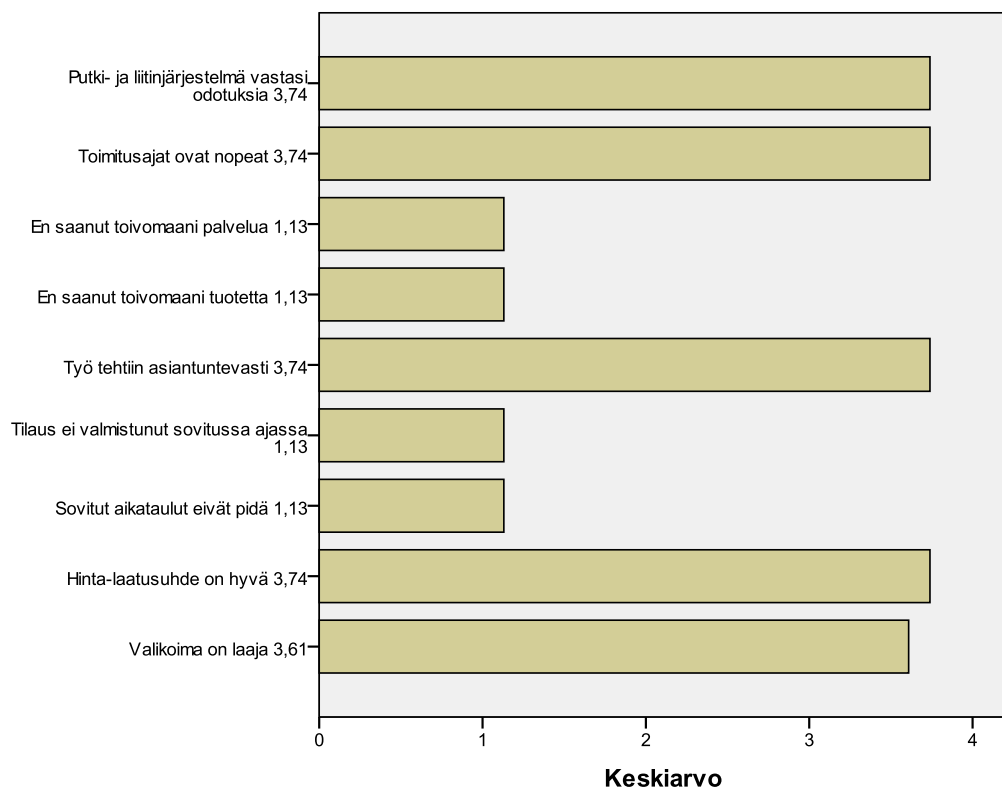
kaikki Ikäryhmään alle 30 vuotta kuuluneista ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä mainonta on vähäistä (liite 5, taulukko 61). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 40 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä mainonta on vähäistä (taulukko 47) Yritykset, jotka eivät kokeneet mainonnan olevan riittävää sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä ja Etelä-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 65). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,55 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 5). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee mainonnan olevan riittävää, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 61,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä mainonta on vähäistä.

Väittämäryhmän summamuuttujaa laskettaessa jätettiin pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Vastaajien lukumäärä muuttui väittämäkohtaisesti, joten väittämien maksimipistemäärää laskettaessa on käytetty vastaajien keskiarvoa. Summamuuttujan muodostamassa ryhmässä saavutettavuus ja löydettävyys oli neljä väittämää. Vastaajien keskiarvoksi tuli 30,5 vastaajaa. Maksimipistemäärä väittämäryhmälle on 16 pistettä. Palvelun laatu osio sai 389 pistettä neljästä väittämästä. Summamuuttujan maksimipistemäärä osiolle on 488 pistettä. Saatu pistemäärän 389 ja maksimipistemäärä 488 jaettiin ja saatiin 0,80 merkitsevyysarvoksi. Khiin neliön -riippumattomuustestejä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole riippuvuutta väittämiin (liite 5, taulukot 34 & 36 & 38 & 40 & 42 & 44 & 46 & 48 & 50 & 52 & 54 & 56 & 60 & 62 & 64 & 66).

3.5 Tuotteet ja palvelut

Tuotteet ja palvelut osioon kuuluivat väittämät:

- Valikoima on laaja
- Hintalaatusuhde on hyvä
- Sovitut aikataulut eivät pidä
- Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa
- Työ tehtiin asiantuntevasti
- En saanut toivomaani palvelua
- Toimitusajat ovat nopeat
- Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia



Kuvio 6. Tuotteet ja palvelut osion keskiarvot.

Tuotteet ja palvelut osion keskiarvot ovat laskettu vastauksista 1 = täysin eri mieltä, 2 = jonkin verran eri mieltä, 3 = jonkin verran samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Keskiarvoa laskettaessa on jätetty pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Myönteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa neljä ja kielteisissä väittämässä hyvä keskiarvo tavoittelee arvoa yksi (kuvio 6).

Taulukko 48. Valikoima on laaja * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Valikoima on laaja	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	4	4
		% within Sukupuoli	,0%	11,8%	10,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	30	33
		% within Sukupuoli	100,0%	88,2%	89,2%
Total		Count	3	34	37
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 89,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä valikoima on laaja. Miehistä 11,8 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä valikoima on laaja (taulukko 48). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä valikoima on laaja. Kaikki vastanneet, jotka kuuluivat ikäryhmiin alle 30 vuotta, 35—39 vuotta ja 45—49 vuotta olivat jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä valikoima on laaja (liite 5, taulukko 69). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 8,6 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä valikoima on laaja (liite 5, taulukko 71). Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 73). Euroopassa sijaitsevista

yrittäjistä 50 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä valikoima on laaja (liite 5, taulukko 71). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,61 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuviot 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee valikoiman olevan laaja, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 89,2 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä valikoima on laaja.

Taulukko 49. Hinta-laatusuhde on hyvä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
Hinta-laatusuhde on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	5	5
		% within Sukupuoli	,0%	18,5%	16,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	22	25	
	% within Sukupuoli	100,0%	81,5%	83,3%	
Total	Count	3	27	30	
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	

Vastaajista 83,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä. Miehistä 18,5 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä (taulukko 49). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 33,3 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä. Kaikki vastanneet, jotka kuuluivat ikäryhmiin alle 30 vuotta ja 35—39 vuotta olivat jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä (liite 5, taulukko 77). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 17,2 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä (liite 5, taulukko 79). Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä ja Etelä-Suomen läänissä

(liite 5, taulukko 81). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,74 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee hinta-laatusuhteen olevan hyvä, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 83,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä hinta-laatusuhde on hyvä.

Taulukko 50. Sovitut aikataulut eivät pidä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
Sovitut aikataulut eivät pidä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	32	35
	% within Sukupuoli	100,0%	91,4%	92,1%	
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	3	3
	% within Sukupuoli	,0%	8,6%	7,9%	
Total	Count	3	35	38	
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	

Vastaajista 92,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä sovitut aikataulut eivät pidä. Miehistä 8,6 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä sovitut aikataulut eivät pidä (taulukko 50). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä sovitut aikataulut eivät pidä (liite 5, taulukko 85). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 8,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä sovitut aikataulut eivät pidä (liite 5, taulukko 87) Yritykset, jotka eivät kokeneet sovittujen aikataulujen pitävän sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä ja Etelä-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 89). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,13 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee sovittujen aikataulujen

pitävän, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 92,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä sovitut aikataulut eivät pidä.

Taulukko 51. Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	33	36
	% within Sukupuoli		100,0%	94,3%	94,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	2	2
	% within Sukupuoli		,0%	5,7%	5,3%
Total		Count	3	35	38
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 94,7 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa. Miehistä 5,7 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa (taulukko 51). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista 9,1 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa (liite 5, taulukko 93). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 5,6 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa (liite 5, taulukko 95) Yritykset, jotka eivät kokeneet tilauksen valmistuneen sovituksessa ajassa sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 97). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,13 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee tilauksen valmistuneen sovituksessa ajassa, jota

todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 94,7 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa.

Taulukko 52. Työ tehtiin asiantuntevasti * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Työ tehtiin asiantuntevasti	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	2	2
		% within Sukupuoli	,0%	6,1%	5,6%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	31	34
		% within Sukupuoli	100,0%	93,9%	94,4%
Total		Count	3	33	36
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 94,4 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä työ tehtiin asiantuntevasti. Miehistä 6,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä työ tehtiin asiantuntevasti (taulukko 52). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista 9,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä työ tehtiin asiantuntevasti. (liite 5, taulukko 101). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 5,9 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä työ tehtiin asiantuntevasti (liite 5, taulukko 103). Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 105). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,74 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 6). Voidaan todeta suurimman osan vastaajista kokevan, että työ tehtiin asiantuntevasti, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 94,4 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä työ tehtiin asiantuntevasti.

Taulukko 53. En saanut toivomaani tuotetta * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
En saanut toivomaani tuotetta	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	32	35
		% within Sukupuoli	100,0%	94,1%	94,6%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	2	2
		% within Sukupuoli	,0%	5,9%	5,4%
Total		Count	3	34	37
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 94,6 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä en saanut toivomaani tuotetta. Miehistä 5,9 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani tuotetta (taulukko 53). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 11,1 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani tuotetta (liite 5, taulukko 109). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 5,7 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani tuotetta (liite 5, taulukko 111) Yritykset, jotka eivät kokeneet saaneensa toivomaansa tuotetta sijaitsivat Etelä-Suomen läänissä ja Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 113). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,13 joka antaa yleiskuvan väittämstä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee saaneensa toivomansa tuotteen, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 94,6 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä en saanut toivomaani tuotetta.

Taulukko 54. En saanut toivomaani palvelua * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total	
		Nainen	Mies		
En saanut toivomaani palvelua	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	3	34	37
		% within Sukupuoli	100,0%	91,9%	92,5%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	8,1%	7,5%
Total		Count	3	37	40
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 92,5 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä en saanut toivomaani palvelua. Miehistä 8,1 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani palvelua (taulukko 54). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 11,1 % sekä ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista 8,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani palvelua (liite 5, taulukko 117). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 7,9 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä en saanut toivomaani palvelua (liite 5, taulukko 119) Yritykset, jotka eivät kokeneet saaneensa toivomaansa palvelua sijaitsivat Etelä-Suomen läänissä ja Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 121). Kielteisen väittämän keskiarvo oli 1,13 joka antaa yleiskuvan väittämstä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee saaneensa toivomansa palvelun, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 92,5 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä en saanut toivomaani palvelua.

Taulukko 55. Toimitusajat ovat nopeat * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Toimitusajat ovat nopeat	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	9,1%	8,3%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	30	33
		% within Sukupuoli	100,0%	90,9%	91,7%
Total		Count	3	33	36
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 91,7 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä toimitusajat ovat nopeat. Miehistä 9,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä toimitusajat ovat nopeat (taulukko 55). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 50 vuotta tai yli kuuluneista 12,5 % sekä ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä toimitusajat ovat nopeat. (liite 5, taulukko 125). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 8,8 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämstä toimitusajat ovat nopeat (liite 5, taulukko 127). Nämä yritykset sijaitsivat Etelä-Suomen läänissä ja Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 129). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,74 joka antaa yleiskuvan väittämstä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee toimitusajan olevan nopea, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 91,7 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämstä toimitusajat ovat nopeat.

Taulukko 56. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	2	2
		% within Sukupuoli	,0%	6,3%	5,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	30	33
		% within Sukupuoli	100,0%	93,8%	94,3%
Total		Count	3	32	35
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Vastaajista 94,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia. Miehistä 6,3 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia (taulukko 56). Ikäryhmään 30—34 vuotta kuuluneista 25 % ja ikäryhmään 40—44 vuotta kuuluneista 12,5 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia. (liite 5, taulukko 133). Suomessa sijaitsevista yrityksistä 6,1 % oli täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä väittämästä putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia (liite 5, taulukko 135). Nämä yritykset sijaitsivat Länsi-Suomen läänissä (liite 5, taulukko 137). Myönteisen väittämän keskiarvo oli 3,74 joka antaa yleiskuvan väittämästä (kuvio 6). Voidaan todeta, että suurin osa vastaajista kokee putki- ja liitinjärjestelmän vastanneen odotuksia, jota todistavat väittämän keskiarvo ja se että, vastaajista 94,3 % oli jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämästä putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia.

Väittämäryhmän summamuuttujaa laskettaessa jätettiin pois vastaajat, jotka vastasivat väittämään ei samaa eikä eri mieltä. Vastaajien lukumäärä muuttui väittämäkohtaisesti, joten väittämien maksimipistemäärää laskettaessa on

käytetty vastaajien keskiarvoa. Summamuuttujan muodostamassa ryhmässä tuotteet ja palvelut oli yhdeksän väittämää. Vastaajien keskiarvoksi tuli 36,3 vastaajaa. Maksimipistemäärä väittämärühmälle on 36 pistettä. Tuotteet ja palvelut osio sai 1135 pistettä yhdeksästä väittämästä. Summamuuttujan maksimipistemäärä osiolle on 1307 pistettä. Saatu pistemäärän 1135 ja maksimipistemäärä 1307 jaettiin ja saatiin 0,87 merkitsevyysarvoksi. Khiin neliön -riippumattomuustestejä ei voinut käyttää, koska taulukoiden odotetuista frekvensseistä yli 20 % oli alle viiden ja pieninkin frekvenssi oli alle yhden. Taulukoiden Sig-arvokaan ei kertonut riippuvuuksista, joten nollahypoteesi jäi kaikissa voimaan. Tarkoittaen, ettei sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ole riippuvuutta väittämiin (liite 5, taulukot 68 & 70 & 72 & 74 & 76 & 78 & 80 & 82 & 84 & 86 & 88 & 90 & 92 & 94 & 96 & 98 & 100 & 102 & 104 & 106 & 108 & 110 & 112 & 114 & 116 & 118 & 120 & 122 & 124 & 126 & 128 & 130 & 132 & 134 & 136 & 138).

3.6 Kehitysehdotukset

Asiakkailta kysyttiin kehitysehdotuksia palveluiden ja tuotteiden suhteen. Asiakkaat kertoivat toivovansa yhteydenottoa tuotteen toimituksen jälkeen. Miten tuote on esimerkiksi toiminut tarkoituksessaan ja onko ilmennyt ongelmia tuotteen kanssa. Asiakkaat ehdottivat myös halvempia hintoja, jolloin tuotteita voisi tilata enemmän kotitalouksiin. Asiakkaat toivoivat lisäksi halvempaa työtasojen korkeudensäätöä, laatikkojärjestelmää, raskaammalle tuotannolle omaa järjestelmää ja suunnittelu mahdollisuutta yksinkertaisen ohjelman avulla. Asiakkaat toivoivat myös valmiita tuotteita, kuten kevyitä telttoja ja kampaamo kalusteita, joita voisi pienillä muutoksilla muokata omaan tarpeeseensa.

Asiakkailta kysyttiin myös arviota Putkiaivojen toiminnasta kokonaisuutena. Asiakkaat kokivat pääosin olevan tyytyväisiä yrityksen kokonaistoimintaan. Yrityksen toiminta koettiin olevan sujuvaa, tehokasta ja palvelu koettiin suurelta osin ystävälliseksi.

4 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO

Tutkimuksen toimeksiantajana toimi salolainen yritys Putkiaivot Oy, jolle ei ollut tehty aikaisemmin asiakastyytyväisyystutkimusta. Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys ja kehittää parannusehdotuksia. Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli saada selville asiakkaiden tyytyväisyyden taso. Millainen on Putkiaivot Oy:n asiakkaiden tämänhetkinen asiakastyytyväisyys ja onko eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä.

Tutkimuksen teoriaosuus käsittelee asiakastyytyväisyyttä, ostokäyttäytymistä, palveluprosessia, yritystä ja tutkimuksen teoriaa. Tutkittavia osa-alueita olivat ostokäyttäytyminen, palvelun laatu, yrityksen näkyvyys ja saavutettavuus sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Asiakkailta kysyttiin lisäksi kehitysehdotuksia Putkiaivojen tuotteisiin ja palveluihin. Heiltä kysyttiin myös kokonaiskuvaa yrityksestä Putkiaivot.

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kokonaistutkimuksena, jossa perusjoukkona olivat yritysasiakkaat. Yritysasiakkaat valittiin tutkittavaksi kohderyhmäksi, koska heitä oli eniten. Tutkimuksessa käytettiin yrityksen asiakasrekisteriä, jossa yritysasiakkaita oli 125 henkilöä.

Kyselylomakkeessa oli suljettuja kysymyksiä, sekamuotoisia kysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Suljettuja kysymyksiä oli valittu tilastollisen käsiteltävyyden sekä vastaamisen nopeuden vuoksi. Sekamuotoisia kysymyksiä oli valittu kysymyksiin, joissa vastausvaihtoehdot saattoivat olla riittämättömät. Avoimia kysymyksiä oli valittu, jotta saadaan asiakkaiden mielipiteitä paremmin selville heidän omin sanoin. Lomakkeessa väittämät jaettiin kolmeen aihealueeseen, joista muodostettiin kolme summamuuttujaryhmää. Aihealueet olivat palvelun laatu, yrityksen saavutettavuus ja löydettävyys sekä yrityksen tuotteet ja palvelut. Kysymyslomakkeessa väittämät olivat myönteisessä ja kielteisessä muodossa, jotta vastaajat pysyisivät tarkkaavaisina eikä systemaattista lomakkeen täyttöä olisi. Väittämien vastausvaihtoehdoksi oli valittu täysin eri mieltä, jonkin verran eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jonkin verran samaa mieltä ja täysin samaa mieltä (ns. Likertin asteikko). Saatekirje ja kyselylomake

tehtiin suomeksi ja englanniksi, koska osa asiakkaista oli vieraskielisiä. Saatekirje ja kyselylomake lähetettiin testattavaksi kymmenelle henkilölle, heistä viisi saivat englanninkielisen ja viisi suomenkielisen. Tutkimuksen kysymykset oli tarkkaan mietitty ja testattu ennen lopullisen lomakkeen lähettämistä. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä kysymykset hyväksytettiin yrityksen omistajilla ja he myös testasivat kyselylomaketta sähköpostin kautta. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille sähköpostiin Webropol - kysely- ja tiedonkeruusovelluksen kautta maanantaina 11.04.2011 ja vastausaikaa oli keskiviikkoon 20.4.2011 asti. Muistutusviesti lähetettiin maanantaina 18.04.2011. Tutkimusaineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla, tehden ristiintaulukoinnit ja Khiin neliön -riippumattomuustestit. Osa kysymyksistä oli väittämämuodossa, jotka muodostivat kolme tutkittavaa aihealuetta. Aihealueiden väittämäryhmistä laskettiin summamuuttujat.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen vastausprosentti oli 38,4 prosenttia. Naisia vastanneista oli vain 8,3 prosenttia. Putkiaivojen asiakkaista suurin osa on miehiä, joten naisten vähäinen vastausprosentti selittyy sillä. Putkiaivot Oy:n tulisi hankkia lisää naisia asiakkaakseen, esimerkiksi panostamalla asiakaskäynnteihin, jotka kohdistuvat naisvaltaisille aloille. Vastanneiden suurin ikäryhmä oli 40—44-vuotiaat, joihin kuului 27,1 prosenttia vastanneista. Seuraavaksi suurin ikäryhmä oli 50 tai yli, joihin kuului 22,9 prosenttia vastaajista. Vastanneista asiakkaista vähiten kuului ikäryhmiin 30—34-vuotiaat ja alle 30-vuotiaat. Putkiaivot Oy:n kannattaisi panostaa 34 vuotta ja alle olevien kiinnostukseen yrityksen tuotteista ja palveluista.

Kyselyyn vastanneet yritykset sijaitsivat pääosin Suomessa ja vain kaksi yritystä Euroopassa. Putkiaivot Oy:n tulisi panostaa enemmän myyntiin ulkomaille. Nettisivut olisi hyvä laittaa myös englannin kielellä luettaviksi. Putkiaivot Oy:n yritys asiakkaat olivat valinneet yhteistyön tärkeimmäksi tekijäksi yhteistyökyvyn ja aikatalujen pitämisen.

Kehitysehdotuksissa esille tullut itsenäisen suunnittelun tarvetta ollaan muokkaamassa nettisivujen päivitysten myötä. Nettisivulle tulee 2D-kuvat, jonka avulla asiakas pystyy itse laskemaan ulko- tai sisämittojen perusteella

suunnittelemansa tuotteen putkien mitat. Putket ja liittimet voi tilata osina ja rakentaa kokoonpanon haluamallaan tavalla. Liittimien 3D-komponenttien antaminen asiakkaan käyttöön ei kuitenkaan ole mahdollista, kuin erillisen sopimuksen myötä.

Summamuuttujien perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun laatuun, joka sai summamuuttuja arvoksi 0,90. Asiakkaat ovat myös tyytyväisiä yrityksen saavutettavuuteen ja löydettävyyteen, joka sai summamuuttuja arvoksi 0,80. Yrityksen tuotteisiin ja palveluihin ollaan myös tyytyväisiä, joka sai summamuuttuja arvoksi 0,87. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että taustamuuttujilla, kuten sukupuolella, iällä tai yrityksen sijainnilla ei ollut merkittävää vaikutusta tutkimuksen tuloksiin. Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia Putkiaivot Oy:n yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, joten tutkimus oli perusteltu. Tutkimus antaa tärkeää tietoa yritykselle heidän yritysasiakkaidensa asiakastyytyväisyydestä.

LÄHTEET

- Bergström, S.; Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 13., uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Holopainen, M.; Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SPSS. Hamina: Oy Kotkan Kirjapaino Ab.
- Jokinen, T.; Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Kokkonen, O. 2.10.2006. Asiakastytyväisyys kaiken perusta. Quality Knowhow Karjalainen Oy. Viitattu 14.5.2011 <http://www.qk-karjalainen.fi/?sivu=Artikkelit&id=64>
- Laakso, J. 2010. Putki taipuu osajaan kädessä moneksi. Lehto-Media 15.4.2010.
- Lepola, R.; Raivio, L. & WSOY. 2000. Tuotetuntemus. Porvoo: WS Bookwell Oy
- Lepola, R.; Pulkkinen, I.; Raivio, L.; Selinheimo, R.; Sulkanen, L. 1998. Asiakaspalvelu. Porvoo: WSOY.
- Pesonen, H-L.; Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rope, T.; Pöllänen, J. 1994. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY:n graafiset laitokset.
- Teollisuuden näytelehti (TN-lehti Oy). 2010. Putkiaivot Oy pistää tuotantoon vauhtia. Teollisuuden Näytelehti 15/2010, 12—13.
- Valtiotieteellisen tiedekunnan TVT-opetus 2008. tilasto-ohjelmistokurssi (SPSS). Viitattu 30.6.2011 <http://www.valt.helsinki.fi/blogs/tvt-stat/harjoitus3.htm>
- Valvio, T.; Helsingin seudun kauppakamari. & Helsingin Kamari Oy. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 30.6.2011 <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/summamuuttujat/summamuuttuja.html>
- Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? 2., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Zeithamal, V. & Bitner, M. 1996. Services marketing. New York: McGraw-Hill.

Hyvä Putkiaivojen asiakas

Olen Turun ammattikorkeakoulun insinööriopiskelija ja teen asiakastyytyväisyystutkimusta Putkiaivot Oy:lle. Putkiaivot Oy haluaa selvittää asiakkaidensa tyytyväisyydentason parantaakseen teidän tyytyväisyyttänne.

Kysymyksiin vastaaminen kestää noin viisi minuuttia. Kyselyn vastaukset kootaan keväällä 2011 julkaistavaan opinnäytetyöhön. Kyselyyn vastataan täysin anonyymisti.

Pyydän ystävällisesti, että vastaisit kyselyyn **keskiviikkoon 20.04.2011** mennessä.

Kiitos ajastasi, vastauksesi on meille tärkeä.

Lisätietoja kyselystä: elina.launiainen@students.turkuamk.fi

Ystävällisin terveisin,

Elina Launiainen

Alla olevasta linkistä pääset kyselylomakkeelle:

Kyselylomake

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- 1) Nainen
- 2) Mies

2. Ikä

Vuotta _____

3. Ammatti / asema yrityksessä _____

4. Yrityksen sijainti

- 1) Suomi
- 2) Eurooppa

4. 1) Lääni

- 1) Itä-Suomen lääni
- 2) Lapin lääni
- 3) Oulun lääni
- 4) Etelä-Suomen lääni
- 5) Länsi-Suomen lääni
- 6) Ahvenanmaan lääni

Ostokäyttäytyminen

5. Oletko ostanut tuotteen tai palvelun Putkiaivoilta?

- 1) Kyllä
- 2) En
- 3) Tarjouspyyntövaiheessa

5. 1) Onko tuotteessa ollut reklamoitavaa?

1) Kyllä, mitä?

2) Ei

5. 2 & 3) Onko jokin syy, miksi ette ole tehnyt tilausta?

6. Saitteko riittävästi tietoa yritystapaamisen yhteydessä?

1) Kyllä

2) En

6. 2) Mikä tieto jäi puuttumaan?

7. Miten sait tietää yrityksestä Putkiaivot?

1) internet

2) sanoma- ja aikakauslehtien mainonta

3) kollega

4) muu, mikä? _____

8. Valitkaa seuraavista tärkeimmät tekijät yhteistyöllenne

Putkiaivojen kanssa.

- Tuotteiden hinta-laatusuhde on sopiva
- Palveluiden hinta-laatusuhde on sopiva
- Aikataulujen pitäminen
- Asiantuntemus
- Yhteistyökyky
- Tuotekehitys / innovatiivisuus
- Asiantunteva palvelu
- Muu, mikä? _____

Arvioi seuraavien väittämien paikkaansa pitävyyttä omalla kohdallasi asteikolla 1-5. Valitse sopivin vaihtoehto.

- 1 = Täysin eri mieltä
- 2 = Jonkin verran eri mieltä
- 3 = Ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = Jonkin verran samaa mieltä
- 5 = Täysin samaa mieltä

Palvelun laatu

- | | | | | | |
|--------------------------------|----|----|----|----|----|
| 9. Palvelu on ystävällistä | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 10. Palvelu on hidasta | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 11. Palvelu on asiantuntevaa | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 12. Palvelua ei ole saatavissa | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |

Saavutettavuus ja löydettävyys

- | | | | | | |
|-------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 13. Aukioloajat eivät ole riittävät | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 14. Näkyvyys on hyvä | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 15. Nettisivut ovat hyvät | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 16. Mainonta on vähäistä | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |

- 1 = Täysin eri mieltä
2 = Jonkin verran eri mieltä
3 = Ei samaa eikä eri mieltä
4 = Jonkin verran samaa mieltä
5 = Täysin samaa mieltä

Tuotteet ja palvelut

17. Valikoima on laaja	1)	2)	3)	4)	5)
18. Hinta-laatusuhde on hyvä	1)	2)	3)	4)	5)
19. Sovitut aikataulut eivät pidä	1)	2)	3)	4)	5)
20. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa	1)	2)	3)	4)	5)
21. Työ tehtiin asiantuntevasti	1)	2)	3)	4)	5)
22. En saanut toivomaani tuotetta	1)	2)	3)	4)	5)
23. En saanut toivomaani palvelua	1)	2)	3)	4)	5)
24. Toimitusajat ovat nopeat	1)	2)	3)	4)	5)
25. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia	1)	2)	3)	4)	5)

Kehitysehdotukset

26. Miten toivoisitte meidän parantavan palvelujamme?

27. Miten kehittäisitte Putkiaivojen tuotteita?

28. Miten arvioisitte Putkiaivojen toimintaa kokonaisuutena?

Kiitos vastauksestanne!

Dear Putkiaivot Customer

I am a student at the Turku University of Applied Sciences and I am doing my Bachelor's thesis on customer satisfaction for Putkiaivot Ltd. Putkiaivot wishes to improve their customer satisfaction so that they can serve you better.

Answering these questions will take about five minutes. The results of the survey will be gathered and published in my Bachelor's thesis during the spring 2011. Your answers will be anonymous.

I kindly ask you to answer these questions before **Wednesday 20.04.2011**.

Thank you for your time. Your feedback is appreciated.

If you need more information about the survey, please send me an e-mail: elina.launiainen@students.turkuamk.fi

Best Regards,
Elina Launiainen

Link to questionnaire:

Questionnaire

Background information

1. Sex

- 1) Female
- 2) Male

2. Age

years _____

3. Profession / Position in the company _____

4. Company location

- 1) Finland
- 2) Europe

4. 1) Region

- 1) Eastern Finland
- 2) Lapland
- 3) Oulu
- 4) Southern Finland
- 5) Western Finland
- 6) Aland Islands

Purchasing Behavior

5. Have you bought a product or a service from Putkiaivot?

- 1) Yes
- 2) No
- 3.) Requesting for an offer

5. 1) Have you had any problems with the product?

1) Yes, specify?

2) No

5. 2 & 3) If not, then is there some particular reason why you have not placed an order?

6. Did you get enough information during the business meeting?

1) Yes

2) No

6. 2) If not, then what information did you feel was lacking?

7. How did you find out about the company Putkiaivot?

1) Internet

2) Magazine advertising

3) Colleague

4) Other, specify? _____

8. Choose the main reasons for your partnership with Putkiaivot from below.

- Price-quality ratio of products is good
- Price-quality ratio of service is good
- Keeping the timetables
- Professionalism
- Co-operativeness
- Product development / innovativeness
- Expert service
- Other, specify? _____

Review the next arguments on a scale of 1-5. Select the most suitable option.

- 1 = Totally disagree
- 2 = Partially disagree
- 3 = Neither agree nor disagree
- 4 = Partially agree
- 5 = Totally agree

Quality of service

- | | | | | | |
|------------------------------|----|----|----|----|----|
| 9. Service is friendly | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 10. Service is slow | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 11. Service is professional | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 12. Service is not available | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |

Accessibility

- | | | | | | |
|--------------------------------------|----|----|----|----|----|
| 13. Opening hours are not sufficient | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 14. Visibility is good | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 15. Website is good | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 16. Advertising is limited | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |

- 1 = Totally disagree
2 = Partially disagree
3 = Neither agree nor disagree
4 = Partially agree
5 = Totally agree

Products and services

- | | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| 17. The selection is extensive | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 18. Price-quality ratio is good | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 19. Agreed timetables do not keep | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 20. Order did not finish in time | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 21. The work was done professionally | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 22. I did not get the desired product | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 23. I did not get the desired service | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 24. Delivery time is fast | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| 25. The pipe and the connector system has satisfied my requirements | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |

Development Proposals

26. Do you have any recommendations on how we could improve our services to meet your needs and serve you better?

27. What improvements would you suggest to our products?

28. How would you estimate the actions of Putkiaivot as a whole?

Thank you for your answers!

TAULUKOT

Taulukko 1. Palvelu on ystävällistä * Sukupuoli.

Taulukko 2. Chi-Square Tests.

Taulukko 3. Palvelu on ystävällistä * Ikä.

Taulukko 4. Chi-Square Tests.

Taulukko 5. Palvelu on ystävällistä * Yrityksen sijainti.

Taulukko 6. Chi-Square Tests.

Taulukko 7. Palvelu on ystävällistä * Lääni.

Taulukko 8. Chi-Square Tests.

Taulukko 9. Palvelu on hidasta * Sukupuoli.

Taulukko 10. Chi-Square Tests.

Taulukko 11. Palvelu on hidasta * Ikä.

Taulukko 12. Chi-Square Tests.

Taulukko 13. Palvelu on hidasta * Yrityksen sijainti.

Taulukko 14. Chi-Square Tests.

Taulukko 15. Palvelu on hidasta * Lääni.

Taulukko 16. Chi-Square Tests.

Taulukko 17. palvelu on asiantuntevaa * Sukupuoli.

Taulukko 18. Chi-Square Tests.

Taulukko 19. palvelu on asiantuntevaa * Ikä.

Taulukko 20. Chi-Square Tests.

Taulukko 21. palvelu on asiantuntevaa * Yrityksen sijainti.

Taulukko 22. Chi-Square Tests.

Taulukko 23. palvelu on asiantuntevaa * Lääni.

Taulukko 24. Chi-Square Tests.

Taulukko 25. Palvelua ei ole saatavissa * Sukupuoli.

Taulukko 26. Chi-Square Tests.

Taulukko 27. Palvelua ei ole saatavissa * Ikä.

Taulukko 28. Chi-Square Tests.

Taulukko 29. Palvelua ei ole saatavissa * Yrityksen sijainti.

Taulukko 30. Chi-Square Tests.

Taulukko 31. Palvelua ei ole saatavissa * Lääni.

Taulukko 32. Chi-Square Tests.

Taulukko 33. Aukioloajat eivät ole riittävät * Sukupuoli.

Taulukko 34. Chi-Square Tests.

Taulukko 35. Aukioloajat eivät ole riittävät * Ikä.

Taulukko 36. Chi-Square Tests.

Taulukko 37. Aukioloajat eivät ole riittävät * Yrityksen sijainti.

Taulukko 38. Chi-Square Tests.

Taulukko 39. Aukioloajat eivät ole riittävät * Lääni.

Taulukko 40. Chi-Square Tests.

Taulukko 41. Näkyvyys on hyvä * Sukupuoli.

Taulukko 42. Chi-Square Tests.

Taulukko 43. Näkyvyys on hyvä * Ikä.

Taulukko 44. Chi-Square Tests.

Taulukko 45. Näkyvyys on hyvä * Yrityksen sijainti.

Taulukko 46. Chi-Square Tests.

Taulukko 47. Näkyvyys on hyvä * Lääni.

Taulukko 48. Chi-Square Tests.

Taulukko 49. Nettisivut ovat hyvät * Sukupuoli.

Taulukko 50. Chi-Square Tests.

Taulukko 51. Nettisivut ovat hyvät * Ikä.

Taulukko 52. Chi-Square Tests.

Taulukko 53. Nettisivut ovat hyvät * Yrityksen sijainti.

Taulukko 54. Chi-Square Tests.

Taulukko 55. Nettisivut ovat hyvät * Lääni.

Taulukko 56. Chi-Square Tests.

Taulukko 57. Mainonta on vähäistä * Sukupuoli.

Taulukko 58. Chi-Square Tests.

Taulukko 59. Mainonta on vähäistä * Sukupuoli.

Taulukko 60. Chi-Square Tests.

Taulukko 61. Mainonta on vähäistä * Ikä.

Taulukko 62. Chi-Square Tests.

Taulukko 63. Mainonta on vähäistä * Yrityksen sijainti.

Taulukko 64. Chi-Square Tests.

Taulukko 65. Mainonta on vähäistä * Lääni.

Taulukko 66. Chi-Square Tests.

Taulukko 67. Valikoima on laaja * Sukupuoli.

Taulukko 68. Chi-Square Tests.

Taulukko 69. Valikoima on laaja * Ikä.

Taulukko 70. Chi-Square Tests.

Taulukko 71. Valikoima on laaja * Yrityksen sijainti.

Taulukko 72. Chi-Square Tests.

Taulukko 73. Valikoima on laaja * Lääni.

Taulukko 74. Chi-Square Tests.

Taulukko 75. Hinta-laatusuhde on hyvä * Sukupuoli.

Taulukko 76. Chi-Square Tests.

Taulukko 77. Hinta-laatusuhde on hyvä * Ikä.

Taulukko 78. Chi-Square Tests.

Taulukko 79. Hinta-laatusuhde on hyvä * Yrityksen sijainti.

Taulukko 80. Chi-Square Tests.

Taulukko 81. Hinta-laatusuhde on hyvä * Lääni.

Taulukko 82. Chi-Square Tests.

Taulukko 83. Sovitut aikataulut eivät pidä * Sukupuoli.

Taulukko 84. Chi-Square Tests.

Taulukko 85. Sovitut aikataulut eivät pidä * Ikä.

Taulukko 86. Chi-Square Tests.

Taulukko 87. Sovitut aikataulut eivät pidä * Yrityksen sijainti.

Taulukko 88. Chi-Square Tests.

Taulukko 89. Sovitut aikataulut eivät pidä * Lääni.

Taulukko 90. Chi-Square Tests.

Taulukko 91. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa * Sukupuoli.

Taulukko 92. Chi-Square Tests.

Taulukko 93. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa * Ikä.

Taulukko 94. Chi-Square Tests.

Taulukko 95. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa * Yrityksen sijainti.

Taulukko 96. Chi-Square Tests.

Taulukko 97. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa * Lääni.

Taulukko 98. Chi-Square Tests.

Taulukko 99. Työ tehtiin asiantuntevasti * Sukupuoli.

Taulukko 100. Chi-Square Tests.

Taulukko 101. Työ tehtiin asiantuntevasti * Ikä.

Taulukko 102. Chi-Square Tests.

Taulukko 103. Työ tehtiin asiantuntevasti * Yrityksen sijainti.

Taulukko 104. Chi-Square Tests.

Taulukko 105. Työ tehtiin asiantuntevasti * Lääni.

Taulukko 106. Chi-Square Tests.

Taulukko 107. En saanut toivomaani tuotetta * Sukupuoli.

Taulukko 108. Chi-Square Tests.

Taulukko 109. En saanut toivomaani tuotetta * Ikä.

Taulukko 110. Chi-Square Tests.

Taulukko 111. En saanut toivomaani tuotetta * Yrityksen sijainti.

Taulukko 112. Chi-Square Tests.

Taulukko 113. En saanut toivomaani tuotetta * Lääni.

Taulukko 114. Chi-Square Tests.

Taulukko 115. En saanut toivomaani palvelua * Sukupuoli.

Taulukko 116. Chi-Square Tests.

Taulukko 117. En saanut toivomaani palvelua * Ikä.

Taulukko 118. Chi-Square Tests.

Taulukko 119. En saanut toivomaani palvelua * Yrityksen sijainti.

Taulukko 120. Chi-Square Tests.

Taulukko 121. En saanut toivomaani palvelua * Lääni.

Taulukko 122. Chi-Square Tests.

Taulukko 123. Toimitusajat ovat nopeat * Sukupuoli.

Taulukko 124. Chi-Square Tests.

Taulukko 125. Toimitusajat ovat nopeat * Ikä.

Taulukko 126. Chi-Square Tests.

Taulukko 127. Toimitusajat ovat nopeat * Yrityksen sijainti.

Taulukko 128. Chi-Square Tests.

Taulukko 129. Toimitusajat ovat nopeat * Lääni.

Taulukko 130. Chi-Square Tests.

Taulukko 131. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Sukupuoli.

Taulukko 132. Chi-Square Tests.

Taulukko 133. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Ikä.

Taulukko 134. Chi-Square Tests.

Taulukko 135. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Yrityksen sijainti.

Taulukko 136. Chi-Square Tests.

Taulukko 137. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Lääni.

Taulukko 138. Chi-Square Tests.

Palvelun laatu osioon kuuluivat väittämät:

Palvelu on ystävällistä (taulukot 1.-8.)

Palvelu on hidasta (taulukot 9.-16.)

palvelu on asiantuntevaa (taulukot 17.-24.)

Palvelua ei ole saatavissa (taulukot 25.-32.)

Taulukko 1. Palvelu on ystävällistä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Palvelu on ystävällistä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 0	3	3
	% within Sukupuoli	,0%	7,3%	6,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 3	38	41
	% within Sukupuoli	100,0%	92,7%	93,2%
Total	Count	3	41	44
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 2. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,236 ^a	1	,627		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,439	1	,507		
Fisher's Exact Test				1,000	,805
Linear-by-Linear Association	,230	1	,631		
N of Valid Cases	44				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 3. Palvelu on ystävällistä * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 0	2	0	1	0	0	3
% within Ikä	,0%	50,0%	,0%	8,3%	,0%	,0%	7,1%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 5	2	6	11	5	10	39
% within Ikä	100,0%	50,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	92,9%
Total	Count 5	4	6	12	5	10	42
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 4. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	13,103 ^a	5	,022
Likelihood Ratio	9,186	5	,102
Linear-by-Linear Association	1,819	1	,177
N of Valid Cases	42		

a. 9 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

Taulukko 5. Palvelu on ystävällistä * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Palvelu on ystävällistä Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count	3	0	3
% within Yrityksen sijainti	7,1%	,0%	6,8%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count	39	2	41
% within Yrityksen sijainti	92,9%	100,0%	93,2%
Total Count	42	2	44
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 6. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,153 ^a	1	,695		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,289	1	,591		
Fisher's Exact Test				1,000	,867
Linear-by-Linear Association	,150	1	,699		
N of Valid Cases	44				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 7. Palvelu on ystävällistä * Lääni.

		Lääni			Total
		Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	0	3	3
	% within Lääni	,0%	,0%	10,3%	7,1%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	1	12	26	39
	% within Lääni	100,0%	100,0%	89,7%	92,9%
Total	Count	1	12	29	42
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 8. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,448 ^a	2	,485
Likelihood Ratio	2,324	2	,313
Linear-by-Linear Association	1,080	1	,299
N of Valid Cases	42		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,07.

Taulukko 9. Palvelu on hidasta * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Palvelu on hidasta	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count	3	34	37
	% within Sukupuoli	100,0%	89,5%	90,2%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count	0	4	4
	% within Sukupuoli	,0%	10,5%	9,8%
Total	Count	3	38	41
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 10. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,350 ^a	1	,554		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,641	1	,423		
Fisher's Exact Test				1,000	,729
Linear-by-Linear Association	,341	1	,559		
N of Valid Cases	41				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 11. Palvelu on hidasta * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 5	4	4	11	3	8	35
% within Ikä	100,0%	80,0%	80,0%	91,7%	100,0%	88,9%	89,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	1	1	1	0	1	4
% within Ikä	,0%	20,0%	20,0%	8,3%	,0%	11,1%	10,3%
Total	Count 5	5	5	12	3	9	39
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 12. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,001 ^a	5	,849
Likelihood Ratio	2,622	5	,758
Linear-by-Linear Association	,001	1	,981
N of Valid Cases	39		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,31.

Taulukko 13. Palvelu on hidasta * Yrityksen sijainti.

		Yrityksen sijainti		Total
		Suomi	Eurooppa	
Palvelu on hidasta	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 35	Count 2	Count 37
	% within Yrityksen sijainti	89,7%	100,0%	90,2%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 4	Count 0	Count 4
	% within Yrityksen sijainti	10,3%	,0%	9,8%
Total	Count	39	2	41
	% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 14. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,227 ^a	1	,634		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,422	1	,516		
Fisher's Exact Test				1,000	,812
Linear-by-Linear Association	,222	1	,638		
N of Valid Cases	41				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,20.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 15. Palvelu on hidasta * Lääni.

		Lääni			Total
		Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	1	9	25	35
	% within Lääni	100,0%	90,0%	89,3%	89,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	0	1	3	4
	% within Lääni	,0%	10,0%	10,7%	10,3%
Total	Count	1	10	28	39
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 16. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,121 ^a	2	,941
Likelihood Ratio	,223	2	,894
Linear-by-Linear Association	,080	1	,777
N of Valid Cases	39		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

Taulukko 17. Palvelu on asiantuntevaa * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Palvelu on asiantuntevaa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	2	2
	% within Sukupuoli	,0%	5,0%	4,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	38	41
	% within Sukupuoli	100,0%	95,0%	95,3%
Total	Count	3	40	43
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 18. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,157 ^a	1	,692		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,296	1	,586		
Fisher's Exact Test				1,000	,864
Linear-by-Linear Association	,154	1	,695		
N of Valid Cases	43				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 19. Palvelu on asiantuntevaa * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 0	1	0	1	0	0	2
% within Ikä	,0%	33,3%	,0%	8,3%	,0%	,0%	4,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 5	2	6	11	5	10	39
% within Ikä	100,0%	66,7%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	95,1%
Total	Count 5	3	6	12	5	10	41
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 20. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,877 ^a	5	,230
Likelihood Ratio	5,279	5	,383
Linear-by-Linear Association	,705	1	,401
N of Valid Cases	41		

a. 9 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

Taulukko 21. Palvelu on asiantuntevaa * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 2	Count 0	Count 2
% within Yrityksen sijainti	4,9%	,0%	4,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 39	Count 2	Count 41
% within Yrityksen sijainti	95,1%	100,0%	95,3%
Total	Count 41	Count 2	Count 43
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 22. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,102 ^a	1	,749		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,195	1	,659		
Fisher's Exact Test				1,000	,908
Linear-by-Linear Association	,100	1	,752		
N of Valid Cases	43				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 23. Palvelu on asiantuntevaa * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Palvelu on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä asiantuntevaa Count within Lääni	0 ,0%	0 ,0%	2 7,1%	2 4,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count within Lääni	1 100,0%	12 100,0%	26 92,9%	39 95,1%
Total Count within Lääni	1 100,0%	12 100,0%	28 100,0%	41 100,0%

Taulukko 24. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,976 ^a	2	,614
Likelihood Ratio	1,573	2	,456
Linear-by-Linear Association	,726	1	,394
N of Valid Cases	41		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Taulukko 25. Palvelua ei ole saatavissa * Sukupuoli.

	Sukupuoli		Total
	Nainen	Mies	
Palvelua ei ole Täysin eri mieltä tai saatavissa jonkin verran eri mieltä	Count 3	Count 37	Count 40
% within Sukupuoli	100,0%	94,9%	95,2%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	Count 2	Count 2
% within Sukupuoli	,0%	5,1%	4,8%
Total	Count 3	Count 39	Count 42
% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 26. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,162 ^a	1	,688		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,304	1	,581		
Fisher's Exact Test				1,000	,861
Linear-by-Linear Association	,158	1	,691		
N of Valid Cases	42				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,14.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 27. Palvelua ei ole saatavissa * Ikä.

		Ikä						Total
		Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Palvelua ei ole saatavissa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 5	4	5	11	5	8	38
	% within Ikä	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	95,0%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	1	0	0	0	1	2
	% within Ikä	,0%	20,0%	,0%	,0%	,0%	11,1%	5,0%
Total	Count	5	5	5	11	5	9	40
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 28. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,444 ^a	5	,487
Likelihood Ratio	4,598	5	,467
Linear-by-Linear Association	,023	1	,880
N of Valid Cases	40		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Taulukko 29. Palvelua ei ole saatavissa * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Palvelua ei ole Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä saatavissa	Count 38	Count 2	Count 40
% within Yrityksen sijainti	95,0%	100,0%	95,2%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 2	Count 0	Count 2
% within Yrityksen sijainti	5,0%	,0%	4,8%
Total	Count 40	Count 2	Count 42
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 30. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,105 ^a	1	,746		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,200	1	,655		
Fisher's Exact Test				1,000	,906
Linear-by-Linear Association	,103	1	,749		
N of Valid Cases	42				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 31. Palvelua ei ole saatavissa * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Palvelua ei ole Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä saatavissa	Count 1	Count 9	Count 28	Count 38
% within Lääni	100,0%	90,0%	96,6%	95,0%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	Count 1	Count 1	Count 2
% within Lääni	,0%	10,0%	3,4%	5,0%
Total	Count 1	Count 10	Count 29	Count 40
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 32. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,726 ^a	2	,696
Likelihood Ratio	,680	2	,712
Linear-by-Linear Association	,170	1	,680
N of Valid Cases	40		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,05.

Saavutettavuus ja löydettävyys osioon kuuluivat väittämät:

Aukioloajat eivät ole riittävät (taulukot 33.-40.)

Näkyvyys on hyvä (taulukot 41.-48.)

Nettisivut ovat hyvät (taulukot 49.-56.)

Mainonta on vähäistä (taulukot 57.-66.)

Taulukko 33. Aukioloajat eivät ole riittävät * Sukupuoli.

	Sukupuoli		Total
	Nainen	Mies	
Aukioloajat eivät ole Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	3	27	30
% within Sukupuoli	100,0%	90,0%	90,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	3	3
% within Sukupuoli	,0%	10,0%	9,1%
Total	3	30	33
% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 34. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,330 ^a	1	,566		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,601	1	,438		
Fisher's Exact Test				1,000	,744
Linear-by-Linear Association	,320	1	,572		
N of Valid Cases	33				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 35. Aukioloajat eivät ole riittävät * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Aukioloajat eivät Täysin eri mieltä Count	4	4	4	8	3	6	29
ole riittävät tai jonkin verran eri mieltä % within Ikä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	80,0%	100,0 %	85,7%	90,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count	0	0	0	2	0	1	3
% within Ikä	,0%	,0%	,0%	20,0%	,0%	14,3%	9,4%
Total Count	4	4	4	10	3	7	32
% within Ikä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taulukko 36. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,079 ^a	5	,688
Likelihood Ratio	4,163	5	,526
Linear-by-Linear Association	,941	1	,332
N of Valid Cases	32		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

Taulukko 37. Aukioloajat eivät ole riittävät * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Aukioloajat eivät ole Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä riittävät	Count 29 % within Yrityksen sijainti 90,6%	Count 1 % within Yrityksen sijainti 100,0%	Count 30 % within Yrityksen sijainti 90,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 3 % within Yrityksen sijainti 9,4%	Count 0 % within Yrityksen sijainti ,0%	Count 3 % within Yrityksen sijainti 9,1%
Total	Count 32 % within Yrityksen sijainti 100,0%	Count 1 % within Yrityksen sijainti 100,0%	Count 33 % within Yrityksen sijainti 100,0%

Taulukko 38. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,103 ^a	1	,748		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,194	1	,660		
Fisher's Exact Test				1,000	,909
Linear-by-Linear Association	,100	1	,752		
N of Valid Cases	33				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 39. Aukioloajat eivät ole riittävät * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Aukioloajat eivät ole Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 1	Count 8	Count 20	Count 29
% within Lääni	100,0%	100,0%	87,0%	90,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	Count 0	Count 3	Count 3
% within Lääni	,0%	,0%	13,0%	9,4%
Total	Count 1	Count 8	Count 23	Count 32
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 40. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,295 ^a	2	,523
Likelihood Ratio	2,100	2	,350
Linear-by-Linear Association	,917	1	,338
N of Valid Cases	32		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Taulukko 41. Näkyvyys on hyvä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Näkyvyys on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	1	6	7
	% within Sukupuoli	100,0%	18,2%	20,6%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	27	27
	% within Sukupuoli	,0%	81,8%	79,4%
Total	Count	1	33	34
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 42. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3,974 ^a	1	,046		
Continuity Correction ^b	,545	1	,460		
Likelihood Ratio	3,281	1	,070		
Fisher's Exact Test				,206	,206
Linear-by-Linear Association	3,857	1	,050		
N of Valid Cases	34				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,21.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 43. Näkyvyys on hyvä * Ikä.

		Ikä						Total
		Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Näkyvyys on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count	0	1	1	1	0	4	7
	% within Ikä	,0%	33,3%	25,0%	10,0%	,0%	57,1%	21,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	4	2	3	9	4	3	25
	% within Ikä	100,0%	66,7%	75,0%	90,0%	100,0%	42,9%	78,1%
Total	Count	4	3	4	10	4	7	32
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 44. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,413 ^a	5	,135
Likelihood Ratio	9,240	5	,100
Linear-by-Linear Association	2,343	1	,126
N of Valid Cases	32		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,66.

Taulukko 45. Näkyvyys on hyvä * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Näkyvyys on hyvä Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	6	1	7
% within Yrityksen sijainti	18,8%	50,0%	20,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	26	1	27
% within Yrityksen sijainti	81,3%	50,0%	79,4%
Total	32	2	34
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 46. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,124 ^a	1	,289		
Continuity Correction ^b	,025	1	,874		
Likelihood Ratio	,917	1	,338		
Fisher's Exact Test				,374	,374
Linear-by-Linear Association	1,091	1	,296		
N of Valid Cases	34				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,41.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 47. Näkyvyys on hyvä * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Näkyvyys on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä hyvä	Count 0	Count 3	Count 3	Count 6
% within Lääni	,0%	30,0%	14,3%	18,8%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 1	Count 7	Count 18	Count 26
% within Lääni	100,0%	70,0%	85,7%	81,3%
Total	Count 1	Count 10	Count 21	Count 32
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 48. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,336 ^a	2	,513
Likelihood Ratio	1,443	2	,486
Linear-by-Linear Association	,147	1	,702
N of Valid Cases	32		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,19.

Taulukko 49. Nettisivut ovat hyvät * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Nettisivut ovat hyvät	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	3	3
	% within Sukupuoli	,0%	9,7%	8,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	3	28	31
	% within Sukupuoli	100,0%	90,3%	91,2%
Total	Count	3	31	34
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 50. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,318 ^a	1	,573		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,582	1	,446		
Fisher's Exact Test				1,000	,751
Linear-by-Linear Association	,309	1	,578		
N of Valid Cases	34				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 51. Nettisivut ovat hyvät * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Nettisivut ovat Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 1	Count 1	Count 0	Count 1	Count 0	Count 0	Count 3
% within Ikä	33,3%	20,0%	,0%	12,5%	,0%	,0%	9,4%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 2	Count 4	Count 5	Count 7	Count 4	Count 7	Count 29
% within Ikä	66,7%	80,0%	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	90,6%
Total	Count 3	Count 5	Count 5	Count 8	Count 4	Count 7	Count 32
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 52. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,438 ^a	5	,488
Likelihood Ratio	5,061	5	,409
Linear-by-Linear Association	2,709	1	,100
N of Valid Cases	32		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,28.

Taulukko 53. Nettisivut ovat hyvät * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Nettisivut ovat hyvät Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	3	0	3
% within Yrityksen sijainti	9,4%	,0%	8,8%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	29	2	31
% within Yrityksen sijainti	90,6%	100,0%	91,2%
Total	32	2	34
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 54. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,206 ^a	1	,650		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,381	1	,537		
Fisher's Exact Test				1,000	,829
Linear-by-Linear Association	,200	1	,655		
N of Valid Cases	34				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 55. Nettisivut ovat hyvät * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Nettisivut ovat Täysin eri mieltä tai hyvät jonkin verran eri mieltä	Count 0	Count 0	Count 3	Count 3
% within Lääni	,0%	,0%	12,0%	9,4%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 1	Count 6	Count 22	Count 29
% within Lääni	100,0%	100,0%	88,0%	90,6%
Total	Count 1	Count 6	Count 25	Count 32
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 56. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,927 ^a	2	,629
Likelihood Ratio	1,566	2	,457
Linear-by-Linear Association	,651	1	,420
N of Valid Cases	32		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Taulukko 57. Mainonta on vähäistä * Sukupuoli.

		Sukupuoli	
		Mies	Total
Mainonta on vähäistä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count	13	13
	% within Sukupuoli	61,9%	61,9%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count	8	8
	% within Sukupuoli	38,1%	38,1%
Total	Count	21	21
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%

Taulukko 58. Chi-Squaren Tests.

	Value
Pearson Chi-Square	. ^a
N of Valid Cases	21

a. No statistics are computed because Sukupuoli is a constant.

Taulukko 59. Mainonta on vähäistä * Sukupuoli.

			Sukupuoli		Total
			Nainen	Mies	
Mainonta on vähäistä	Täysin eri mieltä	Count	0	6	6
		% within Sukupuoli	,0%	14,0%	12,8%
	Jonkin verran eri mieltä	Count	0	7	7
		% within Sukupuoli	,0%	16,3%	14,9%
	Ei samaa eikä eri mieltä	Count	4	22	26
		% within Sukupuoli	100,0%	51,2%	55,3%
	Jonkin verran samaa mieltä	Count	0	5	5
		% within Sukupuoli	,0%	11,6%	10,6%
	Täysin samaa mieltä	Count	0	3	3
		% within Sukupuoli	,0%	7,0%	6,4%
Total		Count	4	43	47
		% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 60. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,531 ^a	4	,473
Likelihood Ratio	5,036	4	,284
Linear-by-Linear Association	,125	1	,724
N of Valid Cases	47		

a. 7 cells (70,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

Taulukko 61. Mainonta on vähäistä * Ikä.

		Ikä						Total
		Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Mainonta on vähäistä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 1	Count 1	Count 0	Count 3	Count 3	Count 3	Count 11
	% within Ikä	100,0%	50,0%	,0%	42,9%	100,0%	60,0%	57,9%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	Count 1	Count 1	Count 4	Count 0	Count 2	Count 8
	% within Ikä	,0%	50,0%	100,0%	57,1%	,0%	40,0%	42,1%
Total	Count	1	2	1	7	3	5	19
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 62. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,994 ^a	5	,417
Likelihood Ratio	6,801	5	,236
Linear-by-Linear Association	,120	1	,729
N of Valid Cases	19		

a. 12 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,42.

Taulukko 63. Mainonta on vähäistä * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Mainonta on vähäistä Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	12	1	13
% within Yrityksen sijainti	60,0%	100,0%	61,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	8	0	8
% within Yrityksen sijainti	40,0%	,0%	38,1%
Total	20	1	21
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 64. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,646 ^a	1	,421		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,990	1	,320		
Fisher's Exact Test				1,000	,619
Linear-by-Linear Association	,615	1	,433		
N of Valid Cases	21				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 65. Mainonta on vähäistä * Lääni.

	Lääni		Total
	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Mainonta on vähäistä Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 3	9	12
% within Lääni	42,9%	69,2%	60,0%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 4	4	8
% within Lääni	57,1%	30,8%	40,0%
Total	Count 7	13	20
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 66. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,319 ^a	1	,251		
Continuity Correction ^b	,449	1	,503		
Likelihood Ratio	1,311	1	,252		
Fisher's Exact Test				,356	,251
Linear-by-Linear Association	1,253	1	,263		
N of Valid Cases	20				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,80.

b. Computed only for a 2x2 table

Tuotteet ja palvelut osioon kuuluivat väittämät:

Valikoima on laaja (taulukot 67.-74.)

Hinta-laatusuhde on hyvä (taulukot 75.-82.)

Sovitut aikataulut eivät pidä (taulukot 83.-90.)

Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa (taulukot 91.-98.)

Työ tehtiin asiantuntevasti (taulukot 99.-106.)

En saanut toivomaani tuotetta (taulukot 107.-114.)

En saanut toivomaani palvelua (taulukot 115.-122.)

Toimitusajat ovat nopeat (taulukot 123.-130.)

Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia (taulukot 131.-138.)

Taulukko 67. Valikoima on laaja * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Valikoima on laaja	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	4	4
	% within Sukupuoli	,0%	11,8%	10,8%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	3	30	33
	% within Sukupuoli	100,0%	88,2%	89,2%
Total	Count	3	34	37
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 68. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,396 ^a	1	,529		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,718	1	,397		
Fisher's Exact Test				1,000	,702
Linear-by-Linear Association	,385	1	,535		
N of Valid Cases	37				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,32.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 69. Valikoima on laaja * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Valikoima on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä laaja	Count 0	1	0	1	0	2	4
% within Ikä	,0%	25,0%	,0%	11,1%	,0%	22,2%	11,4%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 4	3	4	8	5	7	31
% within Ikä	100,0%	75,0%	100,0%	88,9%	100,0%	77,8%	88,6%
Total	Count 4	4	4	9	5	9	35
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 70. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,442 ^a	5	,632
Likelihood Ratio	4,564	5	,471
Linear-by-Linear Association	,442	1	,506
N of Valid Cases	35		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,46.

Taulukko 71. Valikoima on laaja * Yrityksen sijainti.

		Yrityksen sijainti		Total
		Suomi	Eurooppa	
Valikoima on laaja	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 3	1	4
	% within Yrityksen sijainti	8,6%	50,0%	10,8%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	32	1	33
	% within Yrityksen sijainti	91,4%	50,0%	89,2%
Total	Count	35	2	37
	% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 72. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3,368 ^a	1	,066		
Continuity Correction ^b	,441	1	,506		
Likelihood Ratio	2,100	1	,147		
Fisher's Exact Test				,207	,207
Linear-by-Linear Association	3,277	1	,070		
N of Valid Cases	37				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,22.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 73. Valikoima on laaja * Lääni.

		Lääni			Total
		Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Valikoima laaja	on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	0	3	3
	% within Lääni	,0%	,0%	11,5%	8,6%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	1	8	23	32
	% within Lääni	100,0%	100,0%	88,5%	91,4%
Total	Count	1	8	26	35
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 74. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,136 ^a	2	,567
Likelihood Ratio	1,879	2	,391
Linear-by-Linear Association	,814	1	,367
N of Valid Cases	35		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Taulukko 75. Hinta-laatusuhde on hyvä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Hinta-laatusuhde on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	5	5
	% within Sukupuoli	,0%	18,5%	16,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	22	25
	% within Sukupuoli	100,0%	81,5%	83,3%
Total	Count	3	27	30
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 76. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,667 ^a	1	,414		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	1,159	1	,282		
Fisher's Exact Test				1,000	,567
Linear-by-Linear Association	,644	1	,422		
N of Valid Cases	30				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,50.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 77. Hinta-laatusuhde on hyvä * Ikä.

		Ikä						Total
		Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Hinta-laatusuhde on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 0	1	0	2	1	1	5
	% within Ikä	,0%	33,3%	,0%	28,6%	25,0%	16,7%	17,2%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 4	2	5	5	3	5	24
	% within Ikä	100,0%	66,7%	100,0%	71,4%	75,0%	83,3%	82,8%
Total	Count	4	3	5	7	4	6	29
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 78. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,219 ^a	5	,666
Likelihood Ratio	4,562	5	,472
Linear-by-Linear Association	,416	1	,519
N of Valid Cases	29		

a. 11 cells (91,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,52.

Taulukko 79. Hinta-laatusuhde on hyvä * Yrityksen sijainti.

		Yrityksen sijainti		Total
		Suomi	Eurooppa	
Hinta-laatusuhde on hyvä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	5	0	5
	% within Yrityksen sijainti	17,2%	,0%	16,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	24	1	25
	% within Yrityksen sijainti	82,8%	100,0%	83,3%
Total	Count	29	1	30
	% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 80. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,207 ^a	1	,649		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,371	1	,542		
Fisher's Exact Test				1,000	,833
Linear-by-Linear Association	,200	1	,655		
N of Valid Cases	30				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 81. Hinta-laatusuhde on hyvä * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Hinta-laatusuhde on Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count % within Lääni	0 0,0%	1 14,3%	4 19,0%	5 17,2%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count % within Lääni	1 100,0%	6 85,7%	17 81,0%	24 82,8%
Total Count % within Lääni	1 100,0%	7 100,0%	21 100,0%	29 100,0%

Taulukko 82. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,299 ^a	2	,861
Likelihood Ratio	,470	2	,790
Linear-by-Linear Association	,283	1	,595
N of Valid Cases	29		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Taulukko 83. Sovitut aikataulut eivät pidä * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Sovitut aikataulut eivät pidä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 3	32	35
	% within Sukupuoli	100,0%	91,4%	92,1%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	3	3
	% within Sukupuoli	,0%	8,6%	7,9%
Total	Count	3	35	38
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 84. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,279 ^a	1	,597		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,515	1	,473		
Fisher's Exact Test				1,000	,776
Linear-by-Linear Association	,272	1	,602		
N of Valid Cases	38				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 85. Sovitut aikataulut eivät pidä * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Sovitut aikataulut eivät pidä	5	3	5	9	3	8	33
Täysin eri mieltä jonkin verran eri mieltä % within Ikä	100,0%	75,0%	100,0%	90,0%	100,0%	88,9%	91,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count	0	1	0	1	0	1	3
% within Ikä	,0%	25,0%	,0%	10,0%	,0%	11,1%	8,3%
Total Count	5	4	5	10	3	9	36
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 86. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,764 ^a	5	,736
Likelihood Ratio	3,373	5	,643
Linear-by-Linear Association	,042	1	,838
N of Valid Cases	36		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Taulukko 87. Sovitut aikataulut eivät pidä * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Sovitut aikataulut eivät Täysin eri mieltä tai Count pidä jonkin verran eri mieltä	33	2	35
% within Yrityksen sijainti	91,7%	100,0%	92,1%
Jonkin verran samaa Count mieltä tai täysin samaa	3	0	3
% within Yrityksen sijainti	8,3%	,0%	7,9%
Total	36	2	38
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 88. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,181 ^a	1	,671		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,338	1	,561		
Fisher's Exact Test				1,000	,846
Linear-by-Linear Association	,176	1	,675		
N of Valid Cases	38				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 89. Sovitut aikataulut eivät pidä * Lääni.

		Lääni		Total
		Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Sovitut aikataulut eivät pidä	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 8	Count 25	Count 33
	% within Lääni	88,9%	92,6%	91,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 1	Count 2	Count 3
	% within Lääni	11,1%	7,4%	8,3%
Total	Count	9	27	36
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 90. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,121 ^a	1	,728		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,114	1	,735		
Fisher's Exact Test				1,000	,590
Linear-by-Linear Association	,118	1	,731		
N of Valid Cases	36				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 91. Tilaus ei valmistunut sovitusajassa * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Tilaus ei valmistunut sovitusajassa	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	3	33	36
	% within Sukupuoli	100,0%	94,3%	94,7%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	2	2
	% within Sukupuoli	,0%	5,7%	5,3%
Total	Count	3	35	38
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 92. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,181 ^a	1	,671		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,338	1	,561		
Fisher's Exact Test				1,000	,846
Linear-by-Linear Association	,176	1	,675		
N of Valid Cases	38				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 93. Tilaus ei valmistunut sovitussa ajassa * Ikä.

		Ikä						Total
		Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Tilaus valmistunut sovitussa ajassa	ei Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 5	3	5	10	3	8	34
	% within Ikä	100,0%	75,0%	100,0%	90,9%	100,0%	100,0%	94,4%
	Jonkin samaa mieltä tai täysin mieltä	Count 0	1	0	1	0	0	2
	% within Ikä	,0%	25,0%	,0%	9,1%	,0%	,0%	5,6%
Total	Count	5	4	5	11	3	8	36
	% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 94. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,380 ^a	5	,496
Likelihood Ratio	4,248	5	,514
Linear-by-Linear Association	,422	1	,516
N of Valid Cases	36		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Taulukko 95. Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Tilaus ei valmistunut sovituksessa ajassa	34	2	36
Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	94,4%	100,0%	94,7%
% within Yrityksen sijainti			
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	2	0	2
% within Yrityksen sijainti	5,6%	,0%	5,3%
Total	36	2	38
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 96. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,117 ^a	1	,732		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,222	1	,637		
Fisher's Exact Test				1,000	,896
Linear-by-Linear Association	,114	1	,735		
N of Valid Cases	38				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 97. Tilaus ei valmistunut sovitusajassa * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Tilaus ei valmistunut sovitusajassa	1	8	25	34
Täysin eri mieltä	100,0%	100,0%	92,6%	94,4%
Jonkin verran eri mieltä				
Jonkin verran samaa mieltä	0	0	2	2
Täysin samaa mieltä	,0%	,0%	7,4%	5,6%
Total	1	8	27	36
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 98. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,706 ^a	2	,703
Likelihood Ratio	1,189	2	,552
Linear-by-Linear Association	,507	1	,476
N of Valid Cases	36		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Taulukko 99. Työ tehtiin asiantuntevasti * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Työ tehtiin asiantuntevasti	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	2	2
	% within Sukupuoli	,0%	6,1%	5,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	31	34
	% within Sukupuoli	100,0%	93,9%	94,4%
Total	Count	3	33	36
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 100. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,193 ^a	1	,661		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,359	1	,549		
Fisher's Exact Test				1,000	,838
Linear-by-Linear Association	,187	1	,665		
N of Valid Cases	36				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 101. Työ tehtiin asiantuntevasti * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Työ tehtiin Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count % within Ikä	0 0,0%	1 25,0%	0 0,0%	1 9,1%	0 0,0%	0 0,0%	2 5,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count % within Ikä	5 100,0%	3 75,0%	5 100,0%	10 90,9%	3 100,0%	7 100,0%	33 94,3%
Total Count % within Ikä	5 100,0%	4 100,0%	5 100,0%	11 100,0%	3 100,0%	7 100,0%	35 100,0%

Taulukko 102. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,206 ^a	5	,520
Likelihood Ratio	4,132	5	,531
Linear-by-Linear Association	,363	1	,547
N of Valid Cases	35		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Taulukko 103. Työ tehtiin asiantuntevasti * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Työ tehtiin Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	2	0	2
% within Yrityksen sijainti	5,9%	,0%	5,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	32	2	34
% within Yrityksen sijainti	94,1%	100,0%	94,4%
Total	34	2	36
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 104. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,125 ^a	1	,724		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,235	1	,628		
Fisher's Exact Test				1,000	,890
Linear-by-Linear Association	,121	1	,728		
N of Valid Cases	36				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 105. Työ tehtiin asiantuntevasti * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Työ tehtiin Täysin eri mieltä tai asiantuntevasti jonkin verran eri mieltä	0 0,0%	0 0,0%	2 7,7%	2 5,9%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	1 100,0%	7 100,0%	24 92,3%	32 94,1%
Total	1 100,0%	7 100,0%	26 100,0%	34 100,0%

Taulukko 106. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,654 ^a	2	,721
Likelihood Ratio	1,111	2	,574
Linear-by-Linear Association	,465	1	,496
N of Valid Cases	34		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Taulukko 107. En saanut toivomaani tuotetta * Sukupuoli.

	Sukupuoli		Total
	Nainen	Mies	
En saanut toivomaani Täysin eri mieltä tai jonkin tuotetta verran eri mieltä	Count 3	32	35
% within Sukupuoli	100,0%	94,1%	94,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	2	2
% within Sukupuoli	,0%	5,9%	5,4%
Total	Count 3	34	37
% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 108. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,187 ^a	1	,666		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,348	1	,555		
Fisher's Exact Test				1,000	,842
Linear-by-Linear Association	,182	1	,670		
N of Valid Cases	37				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,16.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 109. En saanut toivomaani tuotetta * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
En saanut toivomaani tuotetta jonkin verran eri mieltä	5	3	4	10	3	8	33
Count	5	3	4	10	3	8	33
% within Ikä	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	94,3%
Jonkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	1	0	0	0	1	2
Count	0	1	0	0	0	1	2
% within Ikä	,0%	25,0%	,0%	,0%	,0%	11,1%	5,7%
Total	5	4	4	10	3	9	35
Count	5	4	4	10	3	9	35
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 110. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,581 ^a	5	,469
Likelihood Ratio	4,555	5	,473
Linear-by-Linear Association	,021	1	,886
N of Valid Cases	35		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

Taulukko 111. En saanut toivomaani tuotetta * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
En saanut toivomaani tuotetta Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	33	2	35
% within Yrityksen sijainti	94,3%	100,0%	94,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	2	0	2
% within Yrityksen sijainti	5,7%	,0%	5,4%
Total	35	2	37
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 112. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,121 ^a	1	,728		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,229	1	,632		
Fisher's Exact Test				1,000	,893
Linear-by-Linear Association	,118	1	,732		
N of Valid Cases	37				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 113. En saanut toivomaani tuotetta * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
En saanut toivomaani tuotetta Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä Count % within Lääni	1 100,0%	8 88,9%	24 96,0%	33 94,3%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä Count % within Lääni	0 ,0%	1 11,1%	1 4,0%	2 5,7%
Total Count % within Lääni	1 100,0%	9 100,0%	25 100,0%	35 100,0%

Taulukko 114. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,684 ^a	2	,711
Likelihood Ratio	,656	2	,720
Linear-by-Linear Association	,128	1	,720
N of Valid Cases	35		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,06.

Taulukko 115. En saanut toivomaani palvelua * Sukupuoli

	Sukupuoli		Total
	Nainen	Mies	
En saanut toivomaani palvelua Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	3	34	37
% within Sukupuoli	100,0%	91,9%	92,5%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	3	3
% within Sukupuoli	,0%	8,1%	7,5%
Total	3	37	40
% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 116. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,263 ^a	1	,608		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,487	1	,485		
Fisher's Exact Test				1,000	,786
Linear-by-Linear Association	,256	1	,613		
N of Valid Cases	40				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,23.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 117. En saanut toivomaani palvelua * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
En saanut toivomaani palvelua	5	3	5	11	3	8	35
Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	100,0 %	75,0 %	100,0 %	91,7 %	100,0 %	88,9 %	92,1 %
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	0	1	0	1	0	1	3
Count							
% within Ikä	,0 %	25,0 %	,0 %	8,3 %	,0 %	11,1 %	7,9 %
Total	5	4	5	12	3	9	38
Count							
% within Ikä	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Taulukko 118. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,855 ^a	5	,722
Likelihood Ratio	3,329	5	,649
Linear-by-Linear Association	,039	1	,843
N of Valid Cases	38		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,24.

Taulukko 119. En saanut toivomaani palvelua * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
En saanut toivomaani palvelua Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 35	Count 2	Count 37
% within Yrityksen sijainti	92,1%	100,0%	92,5%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 3	Count 0	Count 3
% within Yrityksen sijainti	7,9%	,0%	7,5%
Total	Count 38	Count 2	Count 40
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 120. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,171 ^a	1	,679		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,320	1	,571		
Fisher's Exact Test				1,000	,854
Linear-by-Linear Association	,166	1	,683		
N of Valid Cases	40				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,15.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 121. En saanut toivomaani palvelua * Lääni.

	Lääni			Total
	Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
En saanut toivomaani palvelua Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 1	Count 8	Count 26	Count 35
% within Lääni	100,0%	80,0%	96,3%	92,1%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 0	Count 2	Count 1	Count 3
% within Lääni	,0%	20,0%	3,7%	7,9%
Total	Count 1	Count 10	Count 27	Count 38
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 122. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,753 ^a	2	,252
Likelihood Ratio	2,428	2	,297
Linear-by-Linear Association	,872	1	,350
N of Valid Cases	38		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,08.

Taulukko 123. Toimitusajat ovat nopeat * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Toimitusajat ovat nopeat	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	Count 0	3	3
	% within Sukupuoli	,0%	9,1%	8,3%
	Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count 3	30	33
	% within Sukupuoli	100,0%	90,9%	91,7%
Total	Count	3	33	36
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 124. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,298 ^a	1	,585		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,546	1	,460		
Fisher's Exact Test				1,000	,764
Linear-by-Linear Association	,289	1	,591		
N of Valid Cases	36				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 125. Toimitusajat ovat nopeat * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Toimitusajat ovat Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	1	0	1	0	1	3
Count							
% within Ikä	,0%	25,0%	,0%	10,0%	,0%	12,5%	8,6%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	5	3	5	9	3	7	32
Count							
% within Ikä	100,0%	75,0%	100,0%	90,0%	100,0%	87,5%	91,4%
Total	5	4	5	10	3	8	35
Count							
% within Ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 126. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,780 ^a	5	,734
Likelihood Ratio	3,447	5	,631
Linear-by-Linear Association	,075	1	,785
N of Valid Cases	35		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,26.

Taulukko 127. Toimitusajat ovat nopeat * Yrityksen sijainti.

		Yrityksen sijainti		Total	
		Suomi	Eurooppa		
Toimitusajat ovat Täysin eri mieltä tai nopeat jonkin verran eri mieltä	Count	3	0	3	
	% within Yrityksen sijainti	8,8%	,0%	8,3%	
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	31	2	33	
	% within Yrityksen sijainti	91,2%	100,0%	91,7%	
Total		Count	34	2	36
		% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 128. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,193 ^a	1	,661		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,359	1	,549		
Fisher's Exact Test				1,000	,838
Linear-by-Linear Association	,187	1	,665		
N of Valid Cases	36				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 129. Toimitusajat ovat nopeat * Lääni.

		Lääni			Total
		Lapin lääni	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Toimitusajat ovat Täysin eri mieltä tai nopeat jonkin verran eri mieltä	Count	0	1	2	3
	% within Lääni	,0%	12,5%	8,0%	8,8%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	1	7	23	31
	% within Lääni	100,0%	87,5%	92,0%	91,2%
Total	Count	1	8	25	34
	% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 130. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,252 ^a	2	,882
Likelihood Ratio	,327	2	,849
Linear-by-Linear Association	,001	1	,978
N of Valid Cases	34		

a. 4 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.

Taulukko 131. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Sukupuoli.

		Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia	Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	2	2
	% within Sukupuoli	,0%	6,3%	5,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	Count	3	30	33
	% within Sukupuoli	100,0%	93,8%	94,3%
Total	Count	3	32	35
	% within Sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 132. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,199 ^a	1	,656		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,370	1	,543		
Fisher's Exact Test				1,000	,834
Linear-by-Linear Association	,193	1	,660		
N of Valid Cases	35				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,17.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 133. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Ikä.

	Ikä						Total
	Alle 30	30-34	35-39	40-44	45-49	50 tai yli	
Putki- ja Täysin eri mieltä tai liitinjärjestelmä jonkin verran eri vastasi odotuksia mieltä % within ikä	0 ,0%	1 25,0%	0 ,0%	1 12,5%	0 ,0%	0 ,0%	2 6,1%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä % within ikä	5 100,0%	3 75,0%	5 100,0%	7 87,5%	3 100,0%	8 100,0%	31 93,9%
Total	5	4	5	8	3	8	33
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 134. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2- sided)
Pearson Chi-Square	4,458 ^a	5	,486
Likelihood Ratio	4,563	5	,472
Linear-by-Linear Association	,366	1	,545
N of Valid Cases	33		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.

Taulukko 135. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Yrityksen sijainti.

	Yrityksen sijainti		Total
	Suomi	Eurooppa	
Putki- ja liitinjärjestelmä Täysin eri mieltä tai vastasi odotuksia jonkin verran eri mieltä	2	0	2
% within Yrityksen sijainti	6,1%	,0%	5,7%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	31	2	33
% within Yrityksen sijainti	93,9%	100,0%	94,3%
Total	33	2	35
% within Yrityksen sijainti	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 136. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,129 ^a	1	,720		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,243	1	,622		
Fisher's Exact Test				1,000	,887
Linear-by-Linear Association	,125	1	,724		
N of Valid Cases	35				

a. 3 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,11.

b. Computed only for a 2x2 table

Taulukko 137. Putki- ja liitinjärjestelmä vastasi odotuksia * Lääni.

	Lääni		Total
	Etelä-Suomen lääni	Länsi-Suomen lääni	
Putki- ja liitinjärjestelmä Täysin eri mieltä tai jonkin verran eri mieltä	0	2	2
% within Lääni	,0%	8,0%	6,1%
Jonkin verran samaa mieltä tai täysin samaa mieltä	8	23	31
% within Lääni	100,0%	92,0%	93,9%
Total	8	25	33
% within Lääni	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 138. Chi-Square Tests.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,681 ^a	1	,409		
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	1,151	1	,283		
Fisher's Exact Test				1,000	,568
Linear-by-Linear Association	,661	1	,416		
N of Valid Cases	33				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,48.

b. Computed only for a 2x2 table