

Kansainvälisten opiskelijoiden asumis- palveluiden järjestäminen Keski- Suomen Opiskelija-asuntosäätiössä

Tiia Karppinen
Opinnäytetyö

Helmikuu 2012

Liiketalous
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) KARPPINEN, Tiia	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.02.2012
	Sivumäärä 72	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi KANSAINVÄLISTEN OPISKELIJOIDEN ASUMISPALVELUJEN JÄRJESTÄMINEN KESKI-SUOMEN OPISKELIJA-ASUNTOSÄÄTIÖSSÄ		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) SÄRKKÄ, Sirkka		
Toimeksiantaja(t) Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö		
Tiivistelmä Tutkimuksen toimeksiantajana oli Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö. Työn pääasiallinen tavoite oli selvittää, millaisia asumispalveluita kansainvälisille opiskelijoille voitaisiin tarjota jatkossa. Nykyisen palvelun määrittelyn ja arvioinnin sekä mahdollisten erilaisten mallien arviointi asiakkaiden palautteiden pohjalta noudatti asiakaslähtöisen tuotteistamisen teorian alkuvaiheita. Eri opiskelijaryhmien vertailussa ja erojen merkittävyyden arvioimisessa hyödynnettiin segmentoinnin teoriaa. Opinnäytetyön pääasiallinen tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin kyselylomakkeella. Tutkimustulosten avulla arvioitiin kansainvälisten opiskelijoiden ryhmän jakamista pienempiin segmentteihin opiskelijaryhmän mukaisesti; pääryhminä pidettiin tutkinto-opiskelijoita sekä vaihto-opiskelijoita. Työssä saatiin myös selvitettyä asiakasnäkökulma sekä nykyisestä palvelusta että siitä, millaisia palveluita jatkossa tulisi tarjota. Työn lähtökohtien selvittämisessä käytettiin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä haastattelujen muodossa. Kvantitatiivinen kysely toteutettiin internet-kyselynä. Säätiön asiakasrekisteristä poimittiin kaikki kansainväliset opiskelijat, joille lähetettiin kyselykutsu ja linkki kyselylomakkeeseen. Aineistoa jäsenneltiin ZEF-ohjelmiston avulla siten, että eri ryhmien vastauksia voitiin vertailla. Kyselyyn vastasi 43,4 % säätiön kansainvälisistä opiskelijoista. Kyselyyn oli mahdollista vastata kolmen viikon ajan. Tutkimustuloksissa näkyi eroja eri opiskelijaryhmien välillä. Vaihto-opiskelijat arvioivat tärkeimmäksi asumispalveluihin vaikuttavaksi tekijäksi kalustuksen, tutkinto-opiskelijat taas matalat asumiskustannukset. Myös enimmäisasumiskustannusten osalta opiskelijaryhmien näkemykset olivat erilaiset. Tulosten pohjalta voitiin todeta, että asiakkaiden osalta tärkeää olisi turvata vaihto-opiskelijoille kalustettujen asuntojen saatavuus sekä hillitä asumiskustannusten nousua. Työssä esiteltiin lopuksi muita mahdollisia palvelumalleja asumisen järjestämiseen.		
Avainsanat (asiasanat) tuotteistus, segmentointi, ulkomaalaiset opiskelijat, palvelutarpeet, opiskelija-asunnot		
Muut tiedot		



Author(s) KARPPINEN, Tiia	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13022012
	Pages 72	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title ORGANIZING HOUSING SERVICES FOR INTERNATIONAL STUDENTS IN THE CENTRAL FINLAND STUDENT HOUSING FOUNDATION		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) SÄRKKÄ, Sirkka		
Assigned by The Central Finland Student Housing Foundation		
Abstract <p>The study was assigned by the Central Finland Student Housing Foundation. The objective of the study was to discover different options for organizing housing services for international students in the future. The initial phases of the theory of customer-oriented productization were applied in defining the current service model and in assessing it through the customer feedback received. Differences between the groups of students and the assessment of the significance of the differences were analyzed according to the theory of segmentation.</p> <p>The main research method used was quantitative research, which was conducted by way of a questionnaire. The possibility of dividing the group of international students into smaller customer segments was explored by analyzing the results of the study. It was assumed that the main potential customer groups were exchange students and degree students. The survey also illustrated how the customers assessed the current service and what kinds of services should be offered in the future. In addition, a qualitative approach, in the form of interviews, was used in order to define the starting point for the study.</p> <p>The quantitative enquiry was conducted on the Internet. An invitation and a link to the questionnaire were sent to all the international students in the customer register of the organization. The software used in outlining the data was ZEF-Solutions, which made it possible to compare the responses of each group with each other. The response rate was 43,4 %. The respondents were supposed to give their answers within three weeks.</p> <p>The results of the study showed differences between the groups of students. Firstly, the key issues derived from the results of the survey were the need for guaranteeing furnished apartments for exchange students and the importance of keeping the cost of living as low as possible for degree students. Secondly, the opinions of the maximum costs of living differed between the groups. Therefore, it would be important to guarantee the availability of furnished apartments for the exchange students and also, to try to curb the rise in the costs of living. Finally, other potential service models for organizing housing services were presented.</p>		
Keywords Productization, segmentation, international students, student housing, need for services		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	ASUMISPALVELUITA KANSAINVÄLISILLE OPISKELIJOILLE	4
2	ASUMISPALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN JA SEGMENTOINTI.....	6
2.1	Asumispalvelujen tuotteistaminen	6
2.2	Asumispalvelujen segmentointi.....	14
2.3	Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä	20
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
3.1	Tutkimusongelma ja tutkimuksen luonne	22
3.2	Tutkimusmenetelmät	23
3.3	Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutus	24
3.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	26
4	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TULOKSET	27
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat.....	27
4.2	Asiakaskyselyn tulokset.....	30
4.2.1	Vastaajien taustatiedot	31
4.2.2	Asuminen.....	33
4.2.3	Asumiskustannukset	42
4.2.4	Yhteenveto vastauksista	45
4.3	Vaihtoehtoisia asumispalvelumalleja.....	48
4.3.1	Muissa vastaavissa organisaatioissa käytössä olevia palvelumalleja	49
4.3.2	Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön esittämä uusi palvelumalli.....	50
4.4	Kehitysehdotuksia asumispalvelujen järjestämisestä KOASilla	52
5	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET	57

LIITTEET 60

Liite 1. Kyselykutsu.	60
Liite 2. Muistutusviesti.	61
Liite 3. Kyselylomake.	62
Liite 4. Avointen kysymysten vastaukset.	65
Liite 5. Kyselytilastoja.	68
Liite 6. Haastattelujen rungot.....	69

KUVIOT

KUVIO 1. Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla.....	9
KUVIO 2. Palvelutarjooma.....	12
KUVIO 3. Asukkaaksi siirtyminen.....	13
KUVIO 4. Asunnon vastaaminen tarpeita.....	34
KUVIO 5. Erityispalvelujen tarve	35
KUVIO 6. Hakujärjestelmä	36
KUVIO 7. Kalustuksen merkitys	37
KUVIO 8. Asuinkumppanin opiskelijataustan merkitys.....	38
KUVIO 9. Kiinnostus asumiseen suomalaisen opiskelijan kanssa	39
KUVIO 10. Asunnon sijainti.....	40
KUVIO 11. Vuokran kohtuullisuus	42
KUVIO 12. Kiinnostus asuinhuoneen jakamiseen	43

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Taustatiedot.....	31
TAULUKKO 2. Vastaajien kansallisuudet	32
TAULUKKO 3. Asumisen perustiedot.....	33
TAULUKKO 4. Tärkein asumispalveluihin vaikuttava tekijä	40
TAULUKKO 5. Enimmäisasumiskustannukset	44

1 ASUMISPALVELUITA KANSAINVÄLISILLE OPISKELIJOILLE

Kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelut ovat luonteeltaan erikoispalveluita, joihin korkeakoulujen jatkuvan kansainvälistymistavoitteen myötä kohdistuu tulevaisuudessa lisäpaineita. Opetus- ja kulttuuriministeriön selvityksen mukaan kansainvälisten asumispalvelujen järjestäminen on korkeakouluille tärkein kansainvälistymistä tukeva palvelu (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 40).

Asumispalveluita järjestävän organisaation näkökulmasta palveluiden järjestäminen kansainvälisille opiskelijoille tuo lisähaastetta toiminnan kannattavuuden ja resurssien mitoituksen osalta. Esimerkiksi vaihto-opiskelijoiden asunnontarpeen sesonkiluonteisuus lisää kuormitusta syksyisin ja asuntoja ei riitä kaikille hakijoille, mutta kevään ja kesän aikana erityisesti vaihto-opiskelijoille suunnatut kalustetut asunnot ovat lähes tyhjiä. Syksyn asuntopula vaikuttaa myös korkeakoulujen mahdollisuuksiin löytää asuntoja opiskelijoille. Voidaan siis todeta, että kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden tutkiminen on tärkeää sekä säätiön toiminnalle että sen sidosryhmille.

Tutkimuksen toimeksiantaja on Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö, KOAS. Säätiö on voittoa tavoittelematon organisaatio, jonka taustalla toimivat Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän yliopiston Ylioppilaskunta JYY, Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijakunta JAMKO sekä Jyväskylän ammattiopiston opiskelijakunta JAMO. Säätiö vuokraa opiskelija-asuntoja sekä kotimaisille että kansainvälisille peruskoulun päättäneille opiskelijoille. Asuntopaikkoja KOASilla on noin 4000, ja asukkaista kansainvälisiä vaihto- ja tutkinto-opiskelijoita on noin 600. Kansainvälisten opiskelijoiden asuminen on keskitetty erityisesti kalustettuihin asuntokohteisiin.

Opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, miten ja millaisia asuntoja säätiö voisi tarjota kansainvälisille opiskelijoille jatkossa. Opinnäytetyössä kartoitetaan kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden ongelmakohtia, määritellään nykyinen palvelu ja

asiakasryhmän tarpeet sekä arvioidaan mahdollisia muita ratkaisumalleja tämän asiakasryhmän asumispalveluiden järjestämiseen. Myös opetus- ja kulttuuriministeriön raportin, Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut, suosituksissa (2011, 42–43) mainitaan, että opiskelija-asuntoja tarjoavien tahojen tulisi jatkossa kehittää toimintaansa ja aktiivisesti seurata ja arvioida yleisten, kansainvälisten opiskelijoiden asumista määrittelevien tavoitteiden toteutumista.

Jotta kansainvälisille opiskelijoille suunnattuja asumispalveluita voidaan arvioida, selvennetään opinnäytetyössä tämän asiakassegmentin erityistarpeita ja jaetaan tämä asiakasryhmä sisäisesti pienempiin segmentteihin. Segmenttejä käytetään myös kerätyn tutkimusaineiston arvioinnissa, jotta voidaan todentaa, onko eri asiakassegmenttien välisissä tarpeissa merkittäviä eroja.

Nykytilanteen kartoittamisessa käydään läpi tuotteistamisprosessin vaiheita asiakkaiden tarpeiden määrittämisestä palvelun rakenteen, sisällön ja suoritustavan kuvaukseen. Asiakkaiden tarpeita arvioidaan muun muassa asiakaskyselyn tuloksien perusteella. Kyselyssä selvitetään tälle ryhmälle suunnattujen palvelun erityispiirteiden, kuten kalustuksen, merkitystä ja kartoitetaan myös alustavasti suhtautumista mahdollisiin muutoksiin. Kyselyn tuloksia vertaillaan myös aiempien asiakaskyselyiden tuloksiin. Teorian osalta käsitellään myös asiakaslähtöisen tuotteistamisen näkökulma.

Palvelu ja sen ongelmakohdat kuvataan ja määritellään, jotta saadaan konkretisoitua vertailukohta muille ratkaisumalleille. Palvelun määrittelyssä käytetään yrityksen materiaalia ja osallistuvalla tutkimusotteella saatua tietoa. Ongelmakohtia yrityksen näkökulmasta kuvataan KOASin toimitusjohtajan lausunnon pohjalta. Ongelmakohtia peilataan myös JAMKin kansainvälisen toiminnan päällikön ja Jyväskylän yliopiston kansainvälisten koordinaattorin lausuntojen avulla.

Opetus- ja kulttuuriministeriön loppuraportti sekä Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön esittämä uusi sopimusmalli ovat olennaisia vaihtoehtoisten ratkaisumallien pohjia. Näitä ratkaisumalleja arvioidaan toteuttamismahdollisuuksien ja asiakastarpeiden kartoituksen perusteella ja lopuksi esitetään vielä muita mahdollisia

kehitysehdotuksia. Taustamateriaalin osalta työssä viitataan Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön keväällä järjestämään asukastyytyväisyyskyselyyn sekä Jyväskylän yliopiston vaihto-opiskelijoille vuonna 2011 järjestettyyn kyselyyn.

Pääasiallisena käytettynä tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen tutkimus, joka toteutetaan asiakaskyselyn muodossa. Luonteeltaan opinnäytetyö on ohjaava tutkimus, jossa kartoitetaan lähtötilannetta, selvitetään, mihin tulisi pyrkiä, ja esitetään ratkaisumalleja, joilla toivottuun lopputulokseen tai lähimmäs sitä voitaisiin päästä. Ratkaisuehdotusten arvioimisessa pyritään huomioimaan sekä säätiön että sen sidosryhmien tarpeet.

2 ASUMISPALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN JA SEGMENTOINTI

2.1 Asumispalvelujen tuotteistaminen

Asumispalvelujen tuotteistusta pohditaan määrittelemällä termi asumispalvelu sekä yleisellä tasolla että kuvaamalla Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiöllä käytössä oleva, kansainvälisille opiskelijoille määritelty palvelu. Tuotteistuksen teorioista avainasemassa tässä opinnäytetyössä on asiakaslähtöinen tuotteistus, jossa todetaan tuotteistamisen avainlähtökohdan olevan asiakkaan huomioiminen palvelun tuotteistamisessa jo alkuvaiheessa (Toivonen 2010, 10–11).

Asumispalvelujen määritelmä ja erityisluonne

Yksinkertaisimmillaan *palvelu* voidaan määritellä toimintona tai suorituksena, joka on aineeton eikä johda asian konkreettiseen omistamiseen. Useilla palveluilla ei ole lainkaan fyysistä, konkreettista muotoa. (Kotler & Keller 2009, 214.)

Tässä opinnäytetyössä kuvattu palvelu on kansainvälisille opiskelijoille suunnattu asumispalvelu. *Asumispalvelu*-termillä viitataan siis opiskelija-asumiseen opiskelija-asuntosäätiön hallitsemissa asunnoissa. Opiskelija-asuntosäätiö taas on opiskelijajär-

jestöjen ja kaupungin hallitsema voittoa tavoittelematon yleishyödyllinen yhteisö. Opiskelija-asumisen peruseriaate on, että opiskelijoille pyritään tarjoamaan asunto ja hyvät asumisolosuhteet. (SOA, Asumisen opas n.d.) Opiskelijoiden asumispalveluita käsiteltäessä tulee lisäksi huomioida, että esimerkiksi rahoittamisen ja asuntorakentamisen lainsäädäntö sekä yhteiskunnalliset ratkaisut liittyvät niihin kiinteästi. (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 14.) Asumispalvelu pitää sisällään opiskelija-asuntojen vuokraamista, rakennuttamista, ylläpitämistä sekä erilaisia neuvontapalveluita.

Asumispalveluihin liittyy kiinteästi fyysinen elementti eli asunto sekä sen ominaisuudet. Asumispalveluita voitaisiin määritellä myös palvelutuotteena. Palvelutuotteissa toimivuuden kokemus on vahvasti sidoksissa yksilön henkilökohtaisiin tunteuksiin, ja palvelutuotteen voidaan katsoa muodostuvan kolmesta elementistä: fyysisestä tuotteesta, välittömästä palvelusta ja asiakkaan hyödystä tai edusta. Fyysinen tuote ja välitön palvelu ovat elementtejä, joihin yritys voi suoraan toiminnallaan vaikuttaa, ja ne muodostavat toiminnallisen palvelusisällön. (Rope & Pyykkö 2003, 191.)

Fyysinen tuote asumispalveluissa koostuu asunnosta ja sen mahdollisista lisävarusteista. Kansainvälisille opiskelijoille suunnatuissa asunnoissa asumispalveluun kuuluu hyvin usein myös kalustus. Asumispalveluissa fyysisen tuotteen merkitys on asiakkaalle ilmeinen, sillä asunnon voidaan katsoa kuuluvan ihmisen perustarpeisiin – asunto täyttää vähintään sekä fysiologisen että turvallisuuden tarpeen (Rope & Pyykkö 2003, 60).

Välitön palvelu sisältää ihmislähtöisen, henkilökohtaisen palvelun (Rope & Pyykkö 2003, 192). Asumispalveluissa välittömään palveluun lukeutuvat asunnon vuokraamiseen, laskutukseen ja yleiseen asumisneuvontaan liittyvät palvelut. Välittömät palvelut hoidetaan asiakaspalvelussa joko henkilökohtaisesti sähköpostin tai puhelimen välityksellä.

Grönroosin (2001, 26–27) mukaan asiakas ei kuitenkaan koe ostavansa tuotetta tai palvelua, vaan palvelun tai tuotteen tuottaman kokonaishyödyn. Palvelutuotteen arvo asiakkaan näkökulmasta määrittyy siis vasta asiakkaan käyttäessä palvelua.

Asumispalvelussa asiakkaan saama hyöty ja etu muodostuvat sekä majoittumisen järjestymisestä että sitä tukevista välittömistä palveluista. Palvelutuotteen onnistuneisuuden arviointi perustuu asiakkaan kokemukseen tuotekokonaisuudesta (Baron & Harris 2003, 137).

Tuotteistaminen

Tuotteistamisen määritelmä

Lyhyesti määriteltynä *tuotteistaminen* tarkoittaa palvelun ja siihen kuuluvien lisäpalvelujen kuvausta sellaisessa muodossa, että yrityksen ja asiakkaan on helpompi mieltää ne ”tuotteina”. Tuotteistamista käytetäänkin hyvin usein palveluliiketoiminnan tutkimisen ja kehittämisen apuvälineenä käytännössä. (Valminen 2010, 1–2.) Tuotteistamisella pyritään ratkaisemaan kysynnän vaihteluun ja laadunhallintaan sekä tehottomuuteen, kasvuun ja kannattamattomuuteen liittyviä ongelmia (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1).

Miksi tuotteistamista tarvitaan?

Tuotteistamisen takana on ajatus yrityksen kilpailukyvyyn parantamisesta. Kun tuote määritellään tarkasti, sekä asiakas että palvelua tarjoava yritys saavat selkeyttä siihen, mitä palveluun tosiasiasa kuuluu. Kun tuote on selkeästi kuvailtu, tuotteen ja sen lisäpalvelujen hinnoittelu, seuranta ja markkinoinnin suunnittelu helpottuu. Toisaalta myös asiakkaiden on helpompaa arvioida, onko tuotteen hinnoittelu sopiva ja vastaako tuote asiakkaan tarpeita. (Jaakkola, ym. 2009, 5.)

Vaikka tuotteistamisessa on selkeitä hyötyjä yritykselle, tulisi tuotteistamisessa ottaa huomioon myös asiakasnäkökulma. Asiakasnäkökulman hyödyntäminen vähentää tuotteistamisprosessin riskejä ja mahdollisesti antaa uusia ideoita tuotekehitykseen. (Valminen 2010, 7, 10.)

Tässä opinnäytetyössä olennaista on erityisesti asiakasnäkökulman hyödyntäminen tuotteistamisprosessin lähtökohtana: työssä selvitetään asiakkaiden näkökulmasta, miten olemassa olevaa tuotetta voitaisiin kehittää ja millainen uusi tuote olisi kenties vartenotettava lisä olemassa olevaan palvelutarjoamaan.

Tuotteistamisprosessi

Tuotteistamisprosessi sisältää uuden tai olemassa olevan tuotteen määrittelyn, systematisoimisen ja vakioinnin (Jaakkola ym., 2009, 5). Seuraavan kuvan avulla voidaan selkeyttää, miten palveluliiketoimintaa voidaan kehittää tuotteistamisen avulla. Päätaavoite on kilpailukykyinen liiketoiminta. Jotta tähän päästäisiin, jotain osa-aluetta tai alueita halutaan kehittää. Tähän päästään tuotteistamisen keinoilla, ja lopputuloksena saavutetaan kannattavuutta, kasvua, kilpailuetua, laatua tai tuottavuutta.



KUVIO 1. Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla (Jaakkola ym. 2009, 6)

Tässä opinnäytetyössä kehityskohteena on erityisesti palvelutarjooma. Kehitystarvetta arvioidaan asiakaskyselyn ja palvelutarjooman määrittelyn keinoin.

Tuotteistamisen haasteet

Valmisen ja Toivosen (2009,13) mukaan onnistunut tuotteistaminen vaatii kolme tekijää:

- selkeä käsitys ja ymmärrys tuotettavasta palvelusta
- riittävä resurssien ohjaus tuotteistamiseen
- asiakasnäkökulman huomioiminen ja arvon tuottaminen sekä asiakkaalle että yritykselle.

Näistä tekijöistä voidaan johtaa myös tuotteistamisen ongelmakohdat.

Vaikkakin hyvin usein palveluja tuottavalla yrityksellä on käsitys siitä, millaista palvelua se tuottaa, esimerkiksi välittömien palveluiden sisällyttäminen voi osoittautua haasteelliseksi. Tukipalveluita ei laskuteta erikseen, eikä asiakas välttämättä näe niitä osana maksamaansa palvelua. Myös yritys saattaa pitää näitä enemmän rutiineina kuin lisäarvoa tuottavina palveluina. (Grönroos 2001, 25–26.)

Tuotteistamiseen ei aina kyetä käyttämään tarpeeksi resursseja, sillä tuotteistaminen vaatii suunnittelua, valmistelua ja markkinointipanostusta. Palvelujen tuotteistamisessa materiaalikustannukset voivat kuitenkin jäädä pienemmiksi kuin esimerkiksi teollisuuden tuotekehittelyssä. (Lahti-Nuutila 2009, 16.)

Asiakasnäkökulman huomioiminen on tuotteistamisessa olennaista. On tärkeää konsultoida oikeaa asiakasryhmää ja löytää tapa, jolla asiakkaat voivat tehokkaasti antaa palautetta. (Toivonen 2010, 10–11.) Asiakkaat tulisi ottaa huomioon jo tuotteistamisen alkuvaiheissa eikä esitellä vasta pitkään valmisteltua lopputuotetta (Niemelä, 2008a).

Tuotteistus asumispalveluissa

Asiakasnäkökulma osana tuotteistamista

Valminen (2010, 9) esittää tuotteistamisen lähtökohdaksi asiakastietojen keräämistä. Asiakastietojen ymmärtäminen ja hyödyntäminen voidaan siten sisällyttää tuotteistamisprosessin eri vaiheisiin. Tuotteistamisprosessissa yrityksen sisällä tapahtuvia vaiheita ovat palvelukonseptin luominen, palvelun sisällön ja rakenteen määrittely, palveluprosessin kuvaus, olemassa olevien resurssien ja kompetenssien kartoitus ja menestyksen arvioinnin mittarien määrittely. Kun nämä vaiheet on saatu päätökseen, voidaan suunnitella tuotteen markkinointi ja viestintä asiakkaille.

Valmisen (2010) kuvaama asiakaslähtöinen tuotteistamisprosessi on pohjana tässä tutkimuksessa toteutettavalle jo olemassa olevan palvelukonseptin kehittämiseksi. Vaikka tuotteistamisprosessia ei viedä loppuun saakka, luodaan tutkimuksella tarvittavia taustatietoja, joiden avulla tuotteistamisprosessia voidaan viedä eteenpäin ja

pyritään arvioimaan, millainen tuote olisi hyvä lisä tai muutos olemassa olevaan palvelumalliin.

Tuotteistamisen vaiheet

Vaikka tuotteistamisprosessi etenee aina tapauskohtaisesti, on tiettyjen vaiheiden toistuminen yleistä. Jaakkola (2009) kuvaa tuotteistamisen vaiheita seuraavasti:

1. Palvelutarjooman arviointi ja kehittäminen
2. Palvelun määrittäminen
3. Palvelun vakioiminen
4. Palvelun konkretisointi
5. Palvelun hinnoittelu
6. Palvelun seuranta ja mittaaminen
7. Jatkuva kehittäminen

Tässä tutkimuksessa käydään läpi jo olemassa olevien tuotteiden palvelutarjooman määrittely ja arviointi, palvelun määrittely sekä vakioitu toimintamalli. Näitä tietoja hyödynnetään tutkimuksessa lähtötilanteen arvioinnin perustana.

Palvelutarjooman kuvaus

Yleisesti voidaan todeta, että *palvelutarjooma* sisältää kaikki yrityksen tuottamat palvelut kokonaisuudessaan. Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön palvelutarjooma on suunniteltu vastaamaan eri elämän tilanteissa olevien opiskelijoiden asunnontarpeeseen. Asiakasryhmien perusteella tämänhetkinen, koko asiakaskunnalle suunnattu palvelutarjooma voitaisiin kuvata esimerkiksi seuraavasti:

Kansainväliset opiskelijat	Perheelliset opiskelijat	Yksin asuvat opiskelijat
<ul style="list-style-type: none"> • Solu-asunto • Kalustus • Tutor-yhteistyö • Asunnon vuokraus • Asiakasneuvonta 	<ul style="list-style-type: none"> • Perhe-asunto, kaksio tai kolmio • Asunnon vuokraus • Asiakasneuvonta 	<ul style="list-style-type: none"> • Solu-asunto tai yksiö • Asunnon vuokraus • Asiakasneuvonta

KUVIO 2. Palvelutarjoama

Kansainvälisten opiskelijoiden palvelukokonaisuutta ei ole eriytetty tutkinto- tai vaihto-opiskelijoille. Myös perheelliset kansainväliset opiskelijat haluavat usein vuokrata kalustetun asunnon: tällöin perheellisille opiskelijoille vuokrataan kokonainen solu-asunto. Myös vaihto-opiskelijoilla on mahdollisuus hakea kalustamattomia perheasuntoja sekä solu-asuntoja ja yksiöitä: palvelutarjoamaa arvioitaessa tulisi huomioida, että kalustamattomat yksiöt ovat kysytyjä myös kotimaisten opiskelijoiden keskuudessa ja kaikki yksiöitä jonottavat hakijat ovat samassa hakujonossa.

Palvelun määrittely ja vakiointi

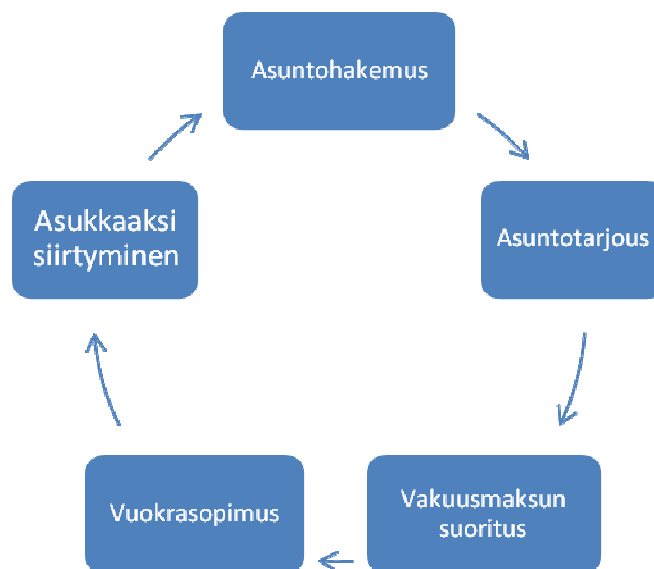
Kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelu sisältää *ydinpalveluna* solu-asunnon. Asunnossa asukkaalla on käytettävissään lukittava huone sekä yhteinen keittiö ja kylpyhuone. Vuokraan sisältyvät vesi- ja sähkömaksut sekä Internet-yhteys. Soluasunnot, joissa on kalustus, on sijoitettu Roninmäkeen, Keltinmäkeen, Ristonmaalle ja Myllyjärvelle. Näissä kohteissa hinnat ovat edullisempia kuin lähempänä keskustaa sijaitsevilla asunnoilla.

Kansainvälisten opiskelijoiden *lisäpalveluihin* kuuluvat kalustus sekä tutor-yhteistyö. Normaalisti soluasuntojen asuintiloissa tai yhteisissä tiloissa ei ole kalusteita, mutta kansainvälisille opiskelijoille suunnatuissa kalustetuissa asunnoissa sekä asuinhuone että yhteiset tilat sisältävät peruskalustuksen. Kalustetuissa asunnoissa vuokran lisäksi veloitetaan kalustemaksu. Tutor-yhteistyön puitteissa korkeakoulujen tutorit

voivat normaalijärjestelyistä poiketen hakea kansainvälisten opiskelijoiden avaimet ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista.

Tukipalveluja ovat asunnon vuokrauspalvelu, asiakasneuvonta sekä laskutus. Kansainväliset opiskelijat täyttävät samanlaisen hakukaavakkeen kuin kotimaiset asukkaat. Tästä poikkeuksena ovat yliopiston vaihto-opiskelijat, joiden hakutiedot syötetään järjestelmään manuaalisesti, ja tämän jälkeen hakemukset siirtyvät normaaliin käsittelyprosessiin. Asiakasneuvonta tapahtuu sekä paikan päällä, puhelimitse että sähköpostitse. Kansainvälisten opiskelijoiden laskutus ja laskutusneuvonta tapahtuu kuten kotimaistenkin opiskelijoidenkin, mutta esimerkiksi asuntojen vakuusmaksujen käsittelyt ja niiden kohdistus suoritetaan manuaalisesti.

Palveluprosessi on hakemisen osalta *vakioitu*, ja toimintamalli on sama kaikille asiakasryhmille. Prosessin vaiheita voidaan kuvata seuraavasti.



KUVIO 3. Asukkaaksi siirtyminen

Prosessin kaikissa vaiheissa asiakas saa tukea ja lisätietoa asiakaspalvelusta. Asukasneuvontaa on saatavilla myös asukkaaksi siirtymisen jälkeen. Prosessi on kuvattu jatkuvana, sillä mikäli asukas haluaa myöhemmin vaihtaa asuntoa, käydään läpi samat prosessin vaiheet.

Myös kansainväliset asukkaat voivat hakea asunnon vaihtoa asumisensa aikana – tämä mahdollisuus koskee myös määräaikaisen sopimuksen solmineita kansainvälisiä opiskelijoita.

Vaikka sopimus olisi solmittu määräaikaiseksi, myös kansainvälisen asukkaan on mahdollista, normaalin irtisanomisajan mukaisesti, irtisanoa sopimuksensa ennen määrä-ajan päättymistä. Kaikki opiskelija-asuntosäätiöt eivät tarjoa tätä mahdollisuutta. Esimerkiksi HOAS tarjoaa vaihto-opiskelijoille ainoastaan määräaikaisia sopimuksia, joita ei voi irtisanoa ennen määräajan päättymistä. Myöskään asunnon vaihto määräaikaisuuden aikana ei onnistu. (HOAS, Exchange students n.d.)

2.2 Asumispalvelujen segmentointi

Asumispalvelujen segmentoinnissa olennaista on määritellä segmentoinnin peruskäsite sekä tuoda esille kaksi tutkimuksen osalta olennaista näkökulmaa:

Toisaalta tarkoituksena on pohtia olemassa olevan asiakasryhmän olennaisia piirteitä ja luoda hypoteesi siitä, voitaisiinko asiakasryhmä jakaa pienempiin asiakassegmentteihin. Toisaalta taas pohditaan myös, mikäli asiakasryhmät ovat erilaiset, voitaisiinko olemassa olevaa palvelua eriyttää eri segmenteille.

Segmentoinnin lähtökohdat

Segmentointi perustuu ajatukseen markkinoiden jakamisesta. Markkinoiden jakamisella pyritään löytämään asiakasjoukosta erottuvia potentiaalisia asiakasryhmiä, joilla on keskenään samanlaiset tarpeet, toiveet ja mielenkiinnon kohteet (Anttila & Ilta-nen 2001, 95) ja jotka ovat yrityksen kannalta hyödyllisimpiä. Näille asiakassegmenteille voidaan siten tarjota eriytettyjä tuotteita tai palveluita sekä suunnata tietynlaisia markkinointiviestintää (Rope 2003, 157–159). Segmentointi soveltuu markkinoinnin suunnittelun apuvälineeksi, mutta onnistunut segmentointi tarjoaa merkittävää etua myös tuotteen tai palvelun kehittämisessä.

Anttilan ja Iltasen (2001, 96) mukaan segmentoinnin onnistuminen edellyttää seuraavia tekijöitä:

- Yrityksellä on oltava riittävän laajaa potentiaalista asiakaskuntaa, jotta segmentointi olisi kannattavaa. Yritys, joka ei tavoittele voittoa, voi saavuttaa segmentoinnilla asiakkaille parempaa ja tehokkaampaa palvelua.
- Segmentin sisällä olevilla ostajilla tulisi olla samanlaiset tarpeet.
- Segmenttien on oltava selvästi erilaiset.
- Segmentteille suunnatun markkinoinnin tulee saavuttaa kohderyhmä taloudellisesti ja tehokkaasti.

Tyypillisimpiä lähestymistapoja segmentointiin ovat asiakkaiden jakaminen alueellisten tekijöiden, ostotavan tai demografisten ja sosioekonomisten tekijöiden perusteella. *Alueellisia tekijöitä* ovat muun muassa maantieteellinen sijainti, asukastiheys ja liikenneyhteydet. *Ostotapaan liittyviä tekijöitä* ovat taas tuotteen käytön määrä, merkki- ja liikeuskollisuus, oston motiivit ja ostosten suorittamistapa. *Demografisia ja sosioekonomisia tekijöitä* ovat ikä, sukupuoli, perheen koko, elämänvaihe, koulutus, ammatti, sosiaaliluokka, etninen ryhmä sekä tulot ja omaisuus. *Psykograafisiin tekijöihin* eli ihmisen ominaisuuksiin ja elämäntyyliin perustuvaa segmentointia käytetään apuna erityisesti markkinointiviestinnässä. (Anttila & Iltanen 2001, 104.)

Segmentointia voidaan toteuttaa markkinapohjaisesti tai tuotepohjaisesti. Markkinapohjaisessa segmentoinnissa etsitään alustavasti ensin tekijät, joiden pohjalta markkinat jaetaan. Sen jälkeen arvioidaan ja määritellään kohderyhmät, ja toimintamallit valitaan kohderyhmien mukaisesti. Tuotepohjainen segmentointi taas lähtee liikkeelle tuotteesta ja sen käyttöperustan arvioinnista. Käyttöperustan mukaan taas voidaan määritellä joukot, jotka tuotetta tarvitsevat, ja näistä valitaan yrityksen kannalta sopivimmat ryhmät. Vaikka lähtökohdat segmentoinnin taustalla olisivat erilaiset, pyritään molemmilla tavoilla luomaan segmenttiperusteista tarjontamarkkinointia. (Rope & Pyykkö 2003, 44–49.)

Pohdittaessa segmentoinnin perusteita Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiössä voidaan todeta, että tällä hetkellä kansainväliset opiskelijat muodostavat yhden

isomman asiakasryhmän ja asiakassegmentin. Koska säätiö on voittoa tavoittelematon yhteisö, joka pyrkii toiminnan turvaamiseen, pyritään segmentoinnin avulla löytämään asiakasryhmät, joille voitaisiin tarjota eriytettyjä palveluja. Segmentoinnin teoriaa käytetään asiakasryhmän tunnistamiseen ja määrittämiseen ja selvittämään, voidaanko jo olemassa olevaa asiakassegmenttiä rajata tiukemmin palvelun tehostamiseksi. Säätiön tavoitteena on jatkossakin tarjota asuntoja myös kansainvälisille opiskelijoille.

Kansainväliset opiskelijat asiakasryhmänä

Termejä asiakasryhmä ja asiakassegmentti käytetään usein synonyymeina, vaikka käsite asiakasryhmä tarkoittaa henkilöitä, jotka ovat jo hankkineet tietyn tuotteen tai palvelun. Asiakassegmentti taas viittaa ryhmään, jolle tuote tai palvelu on suunniteltu. (Rope 2003, 159.) Tässä opinnäytetyössä kansainvälisiä opiskelijoita käsitellään asiakasryhmänä mutta pohditaan, voitaisiinko tämä asiakasryhmä jakaa jatkossa segmentteihin, joille kohdistettaisiin eriytettympiä asumispalveluita.

Kansainvälinen opiskelija määritellään kansainvälisissä koulutustilastoissa opiskelijana, joka on suorittanut aiemman tutkintonsa eri maassa, kuin missä nyt opiskelee, tai opiskelijana, jolla ei ole pysyvää asumisoikeutta opiskelumaassaan. Määritelmiä on useita. Suomessa toteutettavissa tutkimuksissa yleisesti käytettävän määritelmän mukaan kansainvälisen opiskelijan, tutkijan tai harjoittelijan kriteerinä on, että henkilö tulee rajatuksi ajanjaksoksi ulkomailta Suomeen opiskelemaan, harjoittelemaan tai työskentelemään. (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 13.)

Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön asukkaista kansainvälisiksi opiskelijoiksi määritellään asiakkaat, joiden vakituinen oleskelumaa on muu kuin Suomi ja jotka ovat Suomessa harjoittelun tai opiskelun vuoksi. Tähän ryhmään kuuluvat sekä tutkinto-että vaihto-opiskelijat.

Segmentoinnin pohjaksi voitaisiin tässä tapauksessa valita ostokäyttäytyminen. Kansainvälisten opiskelijoiden asiakasryhmän ostokäyttäytyminen, asiakkuuden kesto ja asunnon valintaan vaikuttavat tekijät eroavat selvästi kotimaisten opiskelijoiden ostokäyttäytymisestä (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 13). Kansainvälisten opiskelijoiden muodostamaa asiakasryhmää voitaisiinkin määritellä seuraavasti:

Yleisesti voidaan todeta, että kansainvälisillä opiskelijoilla ei usein ole tarpeeksi tietoa kohdemaastaan tai asunnonhakumahdollisuuksista, jotta he voisivat itsenäisesti hoidtaa asumisjärjestelynsä. Tästä syystä erityisesti viestinnän osalta kansainväliset opiskelijat kaipaavat erityishuomiota. Tämä koskee sekä vaihto-opiskelijoita että erityisesti ensimmäisen vuoden tutkinto-opiskelijoita. (Kelo 2010, 51–52.)

Sekä vaihto- että tutkinto-opiskelijoille on myös yhteistä asumisen ja asunnon tarpeen määräaikaisuus. Myös huomattava osa tutkinto-opiskelijoista luopuu asunnostaan keväällä ja palaa kesäksi kotimaahansa – tämä vaikuttaa ratkaisevasti seuraavan syksyn hakutilanteeseen.

Toinen merkittävä, kansainvälisiä opiskelijoita yhdistävä tekijä on vaihteleva maksuvalmius. Osa vaihto- ja tutkinto-opiskelijoista kokee asumiskustannukset Suomessa kohtuuttomiksi (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 14), ja suurelle osalle alhainen kuukausivuokra on tärkeämpi tekijä kuin asunnon sijainti.

Kolmanneksi, kalustuksen saatavuus on aiempien Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön tekemien kyselyiden mukaan tärkeää kaikille kansainvälisille opiskelijoille. Merkittävä osa kansainvälisistä opiskelijoista on Suomessa rajallisen ajan, eikä tästä syystä halua hankkia kaikkia asumisen kannalta tarvittavia huonekaluja. Kotimaiset opiskelijat taas eivät koe tarvitsevänsä kalustettuja asuntoja eivätkä siten ole valmiita maksamaan kalustemaksuja. (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 15.)

Kansainväliset opiskelijat voitaisiin vielä tarkemmin erotella vaihto-opiskelijoihin ja tutkinto-opiskelijoihin. Vaihto-opiskelijat tarvitsevat asumispalveluita 3–10 kuukaut-

ta. Asunnon tarve on hyvin sesonkiluonteinen: asunto vuokrataan vain lukukaudeksi tai enintään lukuvuodeksi, ja huomattava osa saapuvista vaihto-opiskelijoista tulee maahan syyskuussa. Tämän ryhmän asunnon tarve painottuu siis selvästi syysluku-kauteen. Edellisen kyselyn pohjalta (Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön asiakaskysely, 2011a) voidaan arvioida, että yhteisöllisyys ja muiden vaihto-opiskelijoiden läheisyys on tälle ryhmälle tärkeää.

Tutkinto-opiskelijoiden asuminen on luonteeltaan pidempiaikaista ja voitaisiinkin ajatella, että esimerkiksi useamman vuoden Suomessa viettävä opiskelijaryhmä saattaisi olla valmis hankkimaan itse osan kalusteista. Vaikka esimerkiksi ensimmäisen vuoden tutkinto-opiskelijat saattavat tarvita yhtäläistä ohjausta asunnon hakuvaiheessa, seuraavina vuosina ohjausta tuskin tarvitaan samassa mittakaavassa. Tutkinto-opiskelijoiden ryhmää arvioitaessa tulisi huomioida, että merkittävä osa tutkinto-opiskelijoista hakee edullisia asumisratkaisuja, ja esimerkiksi valtakunnallisesti arvioiduna huomattava määrä kansainvälisistä tutkinto-opiskelijoista asuu opiskelija-asunnoissa, vaikka asunto olisi kenties saatavilla yksityisiltäkin markkinoilta. (Niemelä 2008b, 82–83.)

Tässä työssä esiteltävässä asiakaskyselyssä tutkitaan eroja näiden asiakasryhmien välillä ja selvitetään, voitaisiinko kansainvälisille opiskelijoille suunnattu palvelu jakaa jatkossa tarkemmin näille segmenteille. Syksyinen asuntopula ja erityisesti kalustettujen asuntopaikkojen vähyys on merkittävä ongelmatekijä – asiakasryhmän tarkempi segmentointi voi tuoda konkreettisia ratkaisuja ongelmaan.

Asumispalvelujen eriyttäminen

Kansainvälisten opiskelijoiden ryhmän segmentointi mahdollistaa myös kansainvälisten asumispalvelujen eriyttämisen. Asumispalvelujen segmentoinnissa voidaan palata aiemmin esiteltyyn asumispalvelun määritelmään: Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön kansainvälisille opiskelijoille tarjoama asumispalvelu koostuu sekä ydinpalvelusta, joka sisältää asunnon vesi- ja sähkökuluineen sekä Internet-yhteyden, että lisä- ja tukipalveluista. Lisäpalvelujen osalta kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluun kuuluu kalustus ja tutor-yhteistyö. Tukipalveluihin kuuluvat asiakkaiden

laskutus, neuvonta sekä hakupalvelut. Palvelun segmentointia voidaan siis lähteä pohtimaan näiden osa-alueiden pohjalta.

Euroopan komission ylläpitämän ENATIS (Enhancing Attractiveness through International Student Services) -projektin (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 9) organisoiman kyselyn mukaan kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelujen järjestämisessä merkittävä ongelma on aloittaville tutkinto-opiskelijoille suunnatun tiedotuksen vähäisyys. Vaihto-opiskelijat huomioidaan erikoisryhmänä, tutkinto-opiskelijat taas samaistetaan usein paikallisiin opiskelijoihin. Kuitenkin myös tutkinto-opiskelijat tarvitsisivat riittävää tiedotusta erityisesti ennen saapumista – ensimmäisen vuoden tutkinto-opiskelijat ovat usein hyvin samanlaisessa tilanteessa kuin vaihto-opiskelijat. (Kelo 2010, 51–52.)

Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiössä viestintää tai hakuprosessia kansainvälisille opiskelijoille ei ole varsinaisesti eriytetty eri opiskelijaryhmien välillä; sekä tutkinto-opiskelijat että vaihto-opiskelijat käyttävät samoja, englanninkielisiä lomakkeita ja vierailevat samoilla sivuilla. Myöskään neuvontapalveluissa ei ole asukkaiden välistä jakoa. Viestinnän ja lisäpalveluiden osalta asumispalveluja ei siis ole segmentoitu.

Vaikka kaikki täyttävät saman hakulomakkeen, Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö huomioi Jyväskylässä ensimmäistä vuottaan opiskelevat tutkinto-opiskelijat asukasvalinnassaan vaihto-opiskelijoihin rinnastettavana ryhmänä – esimerkiksi syksyisin asuntoja tarjotaan ensisijaisesti uusille, Jyväskylään saapuville opiskelijoille. Opiskelijoille suositellaan myös asunnon vastaanottamista jo elokuussa, sillä syyskuussa asuntotilanne on hektisin.

Koska kansainvälisille opiskelijoille on saatavilla englanninkielinen materiaali ja myös kaikki neuvontapalvelut on saatavilla myös englanniksi, ei viestinnän ja tukipalvelujen osalta syytä eriyttämiseen tällä hetkellä ole. Mikäli kuitenkin jatkossa palvelumalleja eriytetään, on syytä arvioida esimerkiksi uudenlaisen hakulomakkeen tarve.

Tällä hetkellä asunto-tarjonta kansainvälisille opiskelijoille muodostuu kalustetuista asunnoista tietyissä asuntokohteissa. Kalustetut asunnot ovat ratkaisultaan soluasuntoja, jotka sisältävät kaikki elämiseen välttämättömät kalusteet. Kalustuksessa ja va-

rustelutasossa ei ole eroa eri kohteiden välillä. Kalustettujen asuntojen vuokrauspe-
rusteita voitaisiin jatkossa rajata tarkemmin vain tietylle asiakassegmentille. Kalustet-
tuja asuntoja tarjottaisiin esimerkiksi vain vaihto-opiskelijoille ja mahdollisesti en-
simmäisen vuoden tutkinto-opiskelijoille määrä-aikaisin vuokrasopimuksin.

Palveluja voitaisiin jatkossa segmentoida tarkemmin eri hinta- ja varustelutasoisiin
kohteisiin, sillä asumiskustannukset ja asuntotyyppi ovat yksi tärkeimpiä asunnon
valintaan vaikuttavia tekijöitä. Esimerkiksi edullisimman, asuntolatyyppisen majoit-
usvaihtoehdon tarjoaminen voisi tulla kysymykseen. Tutkinto-opiskelijoilla taas saat-
taisi olla toiveena yksiö. Mahdollista olisi segmentoida palvelut siten, että tutkinto-
opiskelijoille voitaisiin tarjota kalustettuja yksiöitä korkeammalla hinnalla. Erityyppis-
ten palvelujen tarjoaminen kansainvälisille opiskelijoille on tyyppillistä myös muiden
maiden korkeakouluopiskelijoiden asumispalveluissa (Korkeakoulujen kansainvälis-
tymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 29).

Toisaalta voidaan kyseenalaistaa, kannattaisiko esimerkiksi yksiöihin sijoittaa kalus-
tusta. Yksiöiden hinta voi nousta kynnyksikysymykseksi kansainvälisille opiskelijoille, ja
mikäli kalustetut yksiöt kohteissa jäisivät tyhjilleen, ne lisäisivät asuntojen tyhjäkäyt-
töä ja siten nostaisivat asumiskustannuksia jatkossa. Lisäksi myös kotimaisten opiske-
lijoiden pääsy suoraan yksiöön on poikkeuksellista: yksiöitä tarjotaan ensisijaisesti jo
soluasunnoissa asuville, yksiöön vaihtoa jonottaville asukkaille.

2.3 Yhteenveto tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu tuotteistamisen ja segmentoinnin
teoriasta. Näitä teorioita käytetään nykytilanteen kartoittamisen apuvälineinä sekä
olemassa olevan palvelutuotteen että asiakasryhmän osalta.

Valmisen (2010) kuvaaman asiakaslähtöisen tuotteistamisprosessin (ks. s.10) vaiheis-
ta opinnäytetyössä toteutetaan asiakkaan tarpeen määrittely sekä palvelutarjooman,
palvelun rakenteen, sisällön ja suoritustavan määrittely. Tuotteistamisen loppuvai-
heet eivät kuulu opinnäytetyöhön, vaikka tutkimusta voidaan käyttää pohjana jatko-
toimenpiteille ja kehitysehdotuksille. Edellytyksenä tuotteistuksen loppuunvientiin

on, että kehitysehdotuksista olisi suunniteltavissa palvelukonsepti, joka vastaisi sekä asiakkaiden tarpeita että säätiön tavoitteita.

Keskeisenä ajatuksena tutkimuksen taustalla on asiakaslähtöisyyden huomioiminen tuotteistamisessa. Asiakaslähtöisyys otetaan huomioon jo ennen kuin uutta toimintamallia aletaan suunnitella hyvin konkreettisella tavalla, sillä opinnäytetyössä suoritetaan asiakaskyselyn muotoinen tarvekartoitus, jonka mukaan voidaan arvioida kehitysehdotuksia sekä sitä, minkä tyyppisiä palveluja asiakkaat kokevat tarvitsevänsä.

Segmentoinnin teorian pohjalta analysoidaan kansainvälisiä opiskelijoita segmenttinä ja asiakasryhmänä. Tämänhetkinen palvelutuote on suunnattu koko kansainvälisten opiskelijoiden ryhmälle, mutta mikäli nykyistä palvelua ja palvelutarjoomaa muutetaan, on tärkeää selvittää, voitaisiinko tämä asiakasryhmä jakaa perustellusti pienempiin segmentteihin, joille eriytettyjä palveluja tarjotaan.

Segmentoinnin perusteena käytetään ostokäyttäytymiseen liittyvää segmentointia: aiempien tutkimusten (Asiakaskysely 2011a, Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011) mukaan kansainvälisten opiskelijoiden asiakasryhmän ostokyky, ostohalu, asiakkuuden kesto ja asunnon valintaan vaikuttavat tekijät eroavat selvästi kotimaisten opiskelijoiden ostokäyttäytymisestä. Koska kansainvälisten opiskelijoiden ryhmä on kasvava, jatkossa kansainvälisten opiskelijoiden sisäiset ryhmät voitaisiin huomioida entistä tarkemmin. (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 13.)

Merkittävänä viitoittavana tutkimuksena työn taustalla on keväällä 2011 opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta valmistunut työryhmän loppuraportti, Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut. Raportista käyvät ilmi yleisellä tasolla kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden tavoitteet ja tämän asiakasryhmän erikoistarpeet. Raportissa on myös esitelty muutamia ratkaisumalleja kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden järjestämiseksi. Raportin esittämiä yleisiä kansainvälisten opiskelijoiden arvoituksia asumisen suhteen on käytetty opinnäytetyössä kvantitatiivisen kyselylomakkeen kysymysten asettelun tukena. Lisäksi opinnäyte-

työssä viitataan myös Jyväskylän yliopiston sekä Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön toteuttamiin kyselyihin.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimusongelma ja tutkimuksen luonne

Opinnäytetyön pääasiallisena tutkimusongelmana on, millaisia asumispalveluita kansainvälisille opiskelijoille voitaisiin tarjota jatkossa. Tutkimusongelmaa lähestytään seuraavasti: aluksi kuvataan kansainvälisten opiskelijoiden asuntopalveluiden ongelmakohtia ja nykytilannetta sekä säätiön, asukkaiden että korkeakoulujen näkökulmasta. Tämän jälkeen selvitetään, miten kansainvälisille opiskelijoille suunnattu nykyinen asumispalvelu Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiössä vastaa eri asiakasryhmien tarpeisiin ja onko asiakasryhmien tarpeissa eroja. Selvinneiden seikkojen valossa arvioidaan muita, käytössä olevia ratkaisumalleja kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden järjestämiseksi ja pohditaan, voitaisiinko näitä malleja jotenkin soveltaa Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön toiminnassa.

Ensisijaisena tutkimustehtävänä on saada todenmukaista ja ajankohtaista tietoa kansainvälisten opiskelijoiden muodostaman asiakasryhmän tarpeista ja arvioida, onko asiakasryhmän sisällä mahdollisesti erillisiä asiakassegmenttejä, joille voitaisiin tarjota eriytettyjä palveluita.

Opinnäytetyötä voitaisiin kokonaisuudessaan kuvailla ohjaavana tutkimuksena, joka toteutetaan yhteistyössä välittömien sidosryhmien kanssa – tässä tutkimuksessa välittömiä sidosryhmiä ovat sekä yrityksen edustajat, asiakkaat että korkeakoulujen edustajat. Tutkimuksessa pyritään kuvaamaan lähtötilanne, selvittämään, millaiseen tilanteeseen tulisi pyrkiä, ja antamaan ohjaavia kehitysehdotuksia. (Routio 2007, 24–25.)

3.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivisen, eli määrällisen, tutkimuksen tulokset saadaan numeromuotoisina ja niitä käsitellään mahdollisimman objektiivisesti. Yleisin kvantitatiivisen tutkimuksen toteutustapa on kyselylomake. (Kananen 2011, 15–19.) Kvalitatiivinen tutkimus taas pohjautuu usein haastatteluihin ja sanalliseen aineistoon – kvalitatiivisessa tutkimuksessa vastausten tulkinta on usein subjektiivisempaa (Kananen 2011, 15–16). Kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään selvittämään mahdollisimman tarkasti ilmiön taustoja (Kananen 2008, 37).

Tässä opinnäytetyössä pääpaino on asiakaskyselynä toteutetussa kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Tutkimuksen kvantitatiivisella osalla kartoitetaan asiakkaiden tarpeita ja arvostuksia sekä tarpeiden keskinäistä järjestystä asumispalveluiden suhteen. Kvantitatiivisen osion tuloksia analysoidaan ja analyysin pohjalta voidaan huomioida asiakasnäkökulma erilaisten asumispalvelumallien arvioinnissa.

Tässä opinnäytetyössä kvalitatiivisella osuudella pyritään täydentämään käsitystä tutkimuksen lähtökohdista – lukujen tulkitseminen vaatii usein syvempää ymmärrystä niiden merkityksestä (Kananen 2008, 29). Kvalitatiivisilla metodeilla kerätty tieto ei kuitenkaan muodosta työn varsinaista tutkimuspohjaa. Kvalitatiivisilla metodeilla on selvitetty lisätietoja sidosryhmiltä: yritysnäkökulman huomioimiseksi opinnäytetyössä on käytetty asiantuntijalähteenä Suomen Opiskelija-asuntosäätiön toimitusjohtajan, Matti Tanskasen, lausuntoa. Myös merkittävien sidosryhmien, Jyväskylän yliopiston sekä Jyväskylän ammattikorkeakoulun näkemys on haluttu ottaa mukaan työhön ja tästä syystä myös JYY:n ja JAMKin kansainvälisen toiminnan suunnittelijoilta on pyydetty lausuntoa kansainvälisten opiskelijoiden määrien kehityksestä tulevaisuudessa, asumispalvelujen ongelmakohdista sekä mahdollisista kehitysehdotuksista. Haastattelurungot on esitetty työn liitetiedoissa (ks. s. 69, liite 6).

Opinnäytetyö noudattaa muutoin yleistä opinnäytetyön rakenteen kaavaa (Liukko & Perttula 2010, 7–9), mutta tutkimustulokset esitetään kertomuksen tyyliä noudatta-

en. Ensin esitellään tutkimuksen lähtökohdat, seuraavana asiakaskyselyn tulokset ja lopulta esitetään muutamia kehitysehdotuksia.

3.3 Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön kvantitatiivinen osuus suoritettiin Internet-kyselynä. Kyselykutsu lähetettiin KOASin asiakasrekisteristä kootulle asiakaslistalle sähköpostitse. Yhteensä kutsuja lähetettiin 661 asiakkaalle. Kyselyotokseksi päädyttiin valitsemaan kansainvälisten opiskelijoiden asiakasryhmä kokonaisuudessaan, jotta tulokset olisivat mahdollisimman kattavat. Kyselyn toteutustavasta johtuen suuri otos ei lisännyt kustannuksia.

Lomakkeella haluttiin selvittää, mitä tekijöitä kansainväliset asukkaat pitivät merkittävimpinä asumispalveluissa sekä oliko eri asiakasryhmien arvostuksissa ja tarpeissa merkittäviä eroja. Lisäksi kyselyllä kartoitettiin, olisiko opiskelijoilla kiinnostusta palvelun muutoksiin ja oltaisiinko valmiita esimerkiksi jakamaan asuinhuone asumiskustannusten pienentämiseksi.

Kyselylomakkeen laadinnassa hyödynnettiin opetus- ja kulttuuriministeriön raportin, Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, esittämiä arvioita kansainvälisten opiskelijoiden merkittävimpinä pitämistä asunnonvalintaan vaikuttavista tekijöistä. Lomake ja kyselykutsut lähetettiin englanninkielisinä sillä oletuksella, että suurin osa vaihto- ja tutkinto-opiskelijoista ymmärtää englantia tarpeeksi hyvin. Lomakkeen tarkisti Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön edustaja, asiakaspäällikkö Tiia Matilainen sekä opinnäytetyön ohjaaja. Kyselylomake sekä lähetetyt kyselykutsut esitetään opinnäytetyössä liitteenä (ks. s. 59–61, liitteet 1–3). Kyselyn ajankohdaksi valittiin lokakuun ja marraskuun vaihde, jotta myös vaihto-opiskelijoilta saataisiin vastauksia – osalla vaihto-opiskelijoista vuokrasopimus päättyy jo marraskuun lopussa.

Kysely toteutettiin ZEF-arviointikoneen kyselyohjelmalla. ZEF-arviointikone on Internet-kyselyjen luomiseen käytettävä ohjelma, jonka avulla kyselyissä kerättyä palautetta pystyy jäsentelemään ja analysoimaan. Analyysit tulevat graafisten raporttien

ja lukujen muodossa. Ohjelman raportteja on mahdollista tulostaa myös kohderyhmittäin, joten kvantitatiivisen tutkimuksen aineistoa voidaan myös eriyttää. Näin saadaan selvitettyä, eroavatko eri asiakasryhmien tarpeet toisistaan. (ZEF Solutions n.d.)

Kysymykset jaettiin kolmeen osioon:

1. Taustatiedot (Background Information)
2. Asumistarpeet (Housing needs)
3. Asuinkustannukset (Cost of living)

Ensimmäisessä osiossa kartoitettiin asukkaiden opiskelijastatus, oppilaitos, asuntopohde sekä kotimaa. Näitä tietoja voitiin käyttää vastausten ryhmittelyyn. Tutkijoiden ja työharjoittelijoiden osuus kansainvälisistä opiskelijoista on pieni, ja ryhmää ei voida pitää kovin homogeenisena, joten ryhmän tulokset otettiin mukaan vain kokonaisuuden arviointiin.

Tulokset on esitetty sekä taulukoina että tutkinto-opiskelijoiden ja vaihtoopiskelijoiden ryhmän osalta erillisinä, graafisina palkkikaavioina. Esitetyt prosenttiluvut ovat aina vastaajaryhmäkohtaisia. Kyselytulosten tarkempi tilastointi on esitetty opinnäytetyön liitetiedoissa (ks. s. 64;67, liitteet 5 ja 6). Taulukoissa kysymykset on esitetty alkuperäisessä muodossa englanniksi, jotta virhetulkintojen määrä olisi mahdollisimman pieni.

Toisessa ja kolmannessa osiossa kysymykset esitettiin väittämien muodossa, ja asukkaat pystyivät valitsemaan yhden, omaa mielipidettään lähinnä olevan vaihtoehdon. Vastausvaihtoehtoina olivat seuraavat: (1) =Strongly Disagree, (2) =Disagree, (3)= Undecided, (4)=Agree, (5)= Strongly Agree. Vastausvaihtoehdoille annettiin lopuksi myös numeroarvo, jotta niistä voitiin laskea tarvittaessa keskiarvo. Osioden 2 ja 3 viimeiset kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, joissa asukkaiden tuli valita mielipidettään lähin vaihtoehto valmiiksi määritellyistä vaihtoehdoista.

Kyselyyn saatiin 296 vastaajaa ja vastaajaprosentiksi saatiin 44,8 %. Tästä määrästä pieni osa (9) jätti vastaamisen kesken. Myös kyselyn kesken jättäneiden vastaukset ovat mukana tuloksissa. Kyselyn suoritti loppuun 287 vastaajaa eli 43,4 % kutsutuista. Näin ollen voidaan todeta otoksen olevan riittävän suuri, ja vastausten voidaan olettaa kuvastavan vastaajien perusjoukkoa melko luotettavasti.

Tuloksien yhteenvedossa esitetään vastausten painotetut keskiarvot kaikkien vastaajien, vaihto-opiskelijoiden sekä tutkinto-opiskelijoiden, osalta. Keskiarvot on laskettu antamalla kullekin mielipidevastausvaihtoehdolle arvo välillä 1–5. Kaikkien vastausvaihtoehtojen vastaajamäärä on kerrottu annetulla vastausvaihtoehdolle annetulla arvolla ja eri vastausvaihtojen muodostama luku on jaettu vastaajien määrällä.

3.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Termit reliabiliteetti ja validiteetti tarkoittavat molemmat tutkimuksen luotettavuutta. Validiteettia arvioitaessa arvioidaan sitä, mitataanko tutkimuksessa tutkimusongelman kannalta oikeita asioita, reliabiliteettia arvioitaessa taas tutkitaan enimmäkseen sitä, ovatko tutkimustulokset pysyviä ja toistettavissa. (Kananen 2011, 118–124.)

Reliabiliteettia voidaan arvioida stabiliteetin tai konsistenssin kannalta – stabiliteetillä tarkoitetaan sitä, olisivatko tutkimustulokset samat, mikäli mittaus toistettaisiin. Konsistenssi taas viittaa enemmänkin mittarin osatekijöihin ja siihen, ovatko ne yhdenmukaiset. (Kananen 2011, 118–124.) Tässä opinnäytetyössä reliabiliteettia voidaan jossain määrin arvioida vertaamalla kyselyn tuloksia aiempiin, samaa aihetta käsitteleviin kyselyihin. Tulokset ovat koko asiakasryhmän osalta samansuuntaiset verrattuna keväällä 2011 (Asiakaskysely 2011a) suoritettuna kyselyn tuloksiin.

Validiteetin osatekijöitä ovat sisäinen validiteetti, ennustevaliditeetti, rakennevaliditeetti ja kriteerivaliditeetti. Sisäistä validiteettia ja käsitevaliditeettia arvioitaessa tarkastetaan, että mittarit mittaavat teorian kannalta olennaista asiaa, ja sitä, ettei jotain olennaista mittaria ole rajattu ulos. Sisäistä validiteettia voidaan parantaa määrittelemällä avainkäsitteet tarkasti jo teorian määrittelyvaiheessa, ja ulkoinen

validiteetti taas tarkoittaa sitä, kuinka hyvin otoksesta saadun tuloksen voidaan yleistää koskevan koko joukkoa. (Kananen 2011, 118–124.) Tämän tutkimuksen sisäistä ja ulkoista validiteettia voidaan tarkastella seuraavasti.

Ennen kyselyn toteuttamista teorian osalta olennaisimmat avainkäsitteet oli määritetty. Oletus olennaisimmista asiakasryhmän tarpeista ja kriteereistä asunnonvalinnan suhteen muodostavat tutkimuksen olennaisimmat mittarit. Nämä oletukset pohjaavat aiempiin selvityksiin samasta aiheesta (Asiakaskysely 2011a, Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut 2011).

Kvantitatiivisen tutkimuksen tehtävänä oli kartoittaa, mitkä tekijät ovat asumispalveluissa tärkeimpiä ja mitkä ovat kansainvälisten asiakkaiden tarpeet asumispalvelujen suhteen. Lisäksi tehtävänä oli selvittää, onko kansainvälisten opiskelijoiden asiakasryhmässä eri opiskelijaryhmien välillä eroja arvostuksissa ja asumistarpeissa. Kyselyssä saatiin selville eri opiskelijaryhmien välisiä eroja kysymällä taustatiedossa ennalta määritelty opiskelijaryhmä. Tarpeiden osalta käsiteltiin sekä yksittäisten tarpeiden merkitys, että pyydettiin vastaajia arvottamaan jokin tekijä tärkeimmäksi. Kaikki avainkäsitteet, esimerkiksi tutkinto-opiskelija ja vaihto-opiskelija, oli määritetty myös vastaajille, jotta tuloksia voitaisiin käsitellä yhdenmukaisesti.

Kyselyyn vastasi 43,4 % Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön kansainvälisistä opiskelijoista. Koska vastausprosentti kyselyyn oli yli 40 %, voidaan olettaa, että vastaajien ryhmä edustaa koko perusjoukkoa. Näiden seikkojen valossa voidaan siis todeta, että kyselyn ulkoinen validiteetti on tarpeeksi kattava.

4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TULOKSET

4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Opetus- ja kulttuuriministeriön selvityksen mukaan korkeakouluille kansainvälisten asumispalvelujen järjestäminen on tärkein kansainvälistymistä tukeva palvelu (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 40). Jyväskylässä

korkeakouluilla on hieman erilaiset lähtökohdat kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden suhteen: Jyväskylän yliopiston kansainvälisten opiskelijoiden on mahdollista majoittua myös Kortepohjaan JYY:n ylioppilaskylään lukuvuoden ajaksi, kun taas toistaiseksi JAMKin opiskelijat käyttävät pääsääntöisesti Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön palveluita. Myös yliopiston toiveena kuitenkin on, että KOASin palveluita voitaisiin hyödyntää jatkossakin, sillä yliopistolla ei ole resursseja järjestää itse vastaavia palveluita. (Tolvanen 2011.)

Kansainvälisten opiskelijoiden määrä on viime vuosina ainakin ammattikorkeakoulun osalta kasvanut, ja jatkossa lukumäärät pysyvät suunnilleen samoina. Yliopiston osalta taas kansainvälistä liikkuvuutta pyritään lisäämään entisestään, ja vaihto-opiskelijoiden määrän kasvu on todennäköistä. Erityisesti vaihto-opiskelijoiden määrän lisääntyminen pyritään jaksottamaan jatkossa kevätlukukaudelle, mutta muiden maiden lukukausien ajoitus suosii opiskelijoiden saapumista syksyllä. (Tolvanen 2011.) Mikäli asumispalvelut säilyvät entisellään, syksyllä asuntojen tilanne tulee olemaan entistä tiukempi.

Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö tarjoaa tällä hetkellä kaikille kansainvälisille opiskelijoille yhtenäistä asumispalvelua, johon kuuluu kalustettu soluasunto. Kalustettuja soluasuntoja ei kuitenkaan aina riitä kaikille hakijoille, ja niiden tarve on sesonkiluonteista sekä usein myös määräaikaista. Nykyisestä palvelusta tehdään asiakkaan kanssa vuokrasopimus, joka voi olla luonteeltaan määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Pääsääntöisesti vaihto-opiskelijoille tarjotaan määräaikaisia sopimuksia opiskelijan asumisajankohdan mukaisesti. Myös määräaikainen sopimus on mahdollista keskeyttää normaalin irtisanomisajan puitteissa.

Aiemmat asiakaskyselyt kansainvälisten opiskelijoiden asukastyytyväisyydestä (KOAS, asiakaskysely 2011a; Yliopisto, vaihto-opiskelijoiden kysely 2011) viittaavat siihen, ettei opiskelijoilla ole mielenkiintoa maksaa palveluista enempää ja että yleisesti asiakkaat ovat olleet nykyisiin palveluihin tyytyväisiä. Syksyllä ilman asuntoa jääneiden tilanne tosin on haasteellinen, ja osa opiskelijoista joutuu turvautumaan tilapäismajoitukseen.

Jyväskylän korkeakoulujen arviot KOASin tarjoamasta asumispalvelusta ovat melko yhtenevät: korkeakoulun edustajien näkökulmasta aiempina vuosina asumispalvelut KOASilla on järjestetty yleisesti hyvin (Tolvanen 2011; Björn 2011), ja JAMKin kansainvälisen suunnittelijan mukaan myös asuntopaikkojen tilanne on kansainvälisessä vertailussa ollut hyvä. Yliopiston kansainvälisen toiminnan suunnittelija taas pitää syksyn asuntopulaa ongelmallisena ja arvioi, että kalustettuja asuntopaikkoja tulisi jatkossa lisätä (Tolvanen 2011). Tulevaisuudessa asumispalveluiden järjestämisen osalta tilanne saattaa kuitenkin muuttua ja keskusteluyhteys korkeakoulujen ja palveluntarjoajan välillä on auki – keskeisenä keskustelunaiheena on Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön esittämä uusi yhteistyösopimusmalli (ks. kohta 4.3.2) (Björn 2011; Tolvanen 2011).

Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön toimitusjohtajan, Matti Tanskasen, näkökulmasta kansainvälisille opiskelijoille suunnatut palvelut tuovat mukanaan lisähaasteita. Suurimpana ongelmana palveluntarjoajan kannalta on syys- ja kevätlukukausien epätasapaino. Toinen merkittävä haaste on, ettei korkeakouluilta saada ajankohtaisia tietoja esimerkiksi vaihto-opiskelijoiden määrästä eikä aloituspaikkojen määrästä, eikä näin ollen asuntopaikkojen määrää voida tarkasti ennakoita. Esimerkiksi viime vuosina KOAS on varannut noin 700 asuntopaikkaa ulkomaalaisille opiskelijoille, mutta alkuvuodesta uusia ulkomaisia opiskelijoita on selvästi vähemmän kuin syksyllä. Tyhjäkäyttö lisääntyy kevään edetessä ja on kesäkuukausina suurimmillaan; kesällä koko vuodeksi varatuista asunnoista on käytössä vajaa puolet. (Tanskanen 2011a.)

Tyhjäkäytön aiheuttamat taloudelliset kustannukset ovat huomattavat; esimerkiksi kansainvälisille opiskelijoille suunnatuissa Roninmäen ja Myllyjärven kohteissa tyhjäkäyttökustannukset olivat vuonna 2011 aikavälillä tammikuu-heinäkuu yhteensä noin 170 000 euroa. 137 636 euroa tästä summasta muodostui kesä- ja heinäkuussa. Nämä kustannukset vaikuttavat myös konkreettisesti säätiön muiden asukkaiden asuinkustannuksiin esimerkiksi vuokrankorotuksina. (Tanskanen 2011a; Tanskanen 2011b.)

Jotta KOAS pystyisi paremmin ja tehokkaammin vastaamaan kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelujen tarpeeseen ja takaamaan tämän toiminnan jatkuvuuden,

tulisi harkita erilaisia tapoja järjestää kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelut. Palveluiden tulisi vastata mahdollisimman hyvin sekä asiakkaiden, palveluntarjoajan että sidosryhmien tarpeisiin.

4.2 Asiakaskyselyn tulokset

Asiakaskyselyn tulokset esitellään samassa järjestyksessä, kuin niitä on kysytty vastaajilta. Vastauksista esitetään sekä suorat jakaumat (ks. s. 64–68, liitteet 4 ja 5) että graafiset palkkikuviot. Vastaukset esitellään osioittain kolmessa osassa, ja tulokset kootaan lopulta yhteenvedoksi.

4.2.1 Vastaajien taustatiedot

TAULUKKO 1. Taustatiedot

1.1. I am..			
	Kaikki	Vaihto-opisk.	Tutkinto-opisk.
N	292	139	134
	%	%	%
An exchange student	47,6	100	0
A degree student	45,9	0	100
Neither	6,5	0	0
Yhteensä	100	100	100
1.2. Where do you study?			
	Kaikki	Vaihto-opisk.	Tutkinto-opisk.
N	290	137	131
	%	%	%
JYU	51	46,0	51,9
JAMK	46,9	54,0	45,8
Neither	2,1	0	2,3
Yhteensä	100	100	100
1.3. In which housing location do you live?			
	Kaikki	Vaihto-opisk.	Tutkinto-opisk.
N	289	137	131
	%	%	%
Roninmäki	59,9	66,4	56,5
Myllyjärvi	14,5	21,9	6,1
Ristonmaa	11,4	5,1	16,8
Keltinmäki	9,0	5,8	10,7
Some other location	5,2	0,7	9,9
Yhteensä	100,0	99,9	100

Kokonaisuudessaan kyselyn vastaajista suurin osa (93,5 %) oli tutkinto- tai vaihto-opiskelijoita. Tämä määrä jakautui tasaisesti tutkinto-opiskelijoiden (45,9 %) ja vaihto-opiskelijoiden (47,6 %) kesken. Tutkijoiden, harjoittelijoiden ja muiden kansainvälisten opiskelijoiden osuus (6,5 %) kyselyihin vastanneista oli suhteellisen pieni. Koska vastanneiden tutkinto-opiskelijoiden (134) ja vaihto-opiskelijoiden (139) ryhmäkoot olivat tasaiset, voidaan vastauksia verrata toisiinsa melko luotettavasti.

Tarkasteltaessa oppilaitosten välistä jakaumaa koko otoksen osalta, voidaan todeta, että vastaajien lukumäärissä ei ollut merkittävää oppilaitoskohtaista eroa: kaikista vastaajista pieni enemmistö (51 %) opiskeli Jyväskylän yliopistolla. Lähes puolet (46,9

%) vastaajista opiskeli JAMKissa. Loput (2,1 %) opiskelivat muualla tai olivat tutkijoina tai harjoittelijoina.

Tutkinto-opiskelijoiden taustoista voidaan todeta, että opiskelijat jakautuvat melko tasaisesti yliopisto- ja AMK-opiskelijoihin, sillä yliopisto-opiskelijoiden osuus oli yli puolet (51,9 %) vastaajista, ja ammattikorkeakoulussa taas opiskeli hieman pienempi määrä vastanneista (45,8 %).

Vaihto-opiskelijoiden osalta suurin osa vastaajista (56 %) tässä ryhmässä opiskeli ammattikorkeakoulussa, ja yliopistossa taas opiskeli hieman alle puolet (46 %) vastaajista.

TAULUKKO 2. Vastaajien kansallisuudet

1.4. What is your country of origin?

	Kaikki
N	287
	%
Aasia	24,0
Afrikka	11,5
Amerikka	2,8
Eurooppa	60,3
Muut	1,4
Yhteensä	100,0

Kansallisuuksien osalta kaikista vastaajista suurin osa oli taustaltaan eurooppalaisia (61,1 %), seuraavaksi eniten vastaajissa oli aasialaistaustaisia (21,2 %) ja afrikkalais-taustaisia (11,3 %).

Taustatietojen pohjalta voidaan todeta, että kyselyn vastaajat edustavat uskottavasti Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön eri asiakasryhmien perusjoukkoa, ja vastaajien keskinäiset lukumäärät heijastavat todellista asiakaskuntaa.

4.2.2 Asuminen

TAULUKKO 3. Asumisen perustiedot

2.1.	I live in an apartment furnished by KOAS			
		Kaikki	Vaihto-opisk.	Tutkinto-opisk.
	N	291	138	133
		%	%	%
Yes		78,7	97,1	64,7
No		21,3	2,9	35,3
Yhteensä		100	100	100
2.2.	I got the apartment..			
		Kaikki	Vaihto-opisk.	Tutkinto-opisk.
	N	279	136	124
		%	%	%
When I arrived to Finland this autumn		39,4	50,7	29,0
I had to stay in temp. accommodation for a while		8,2	11,0	6,5
I rented the apart. before the beginning of the semester		52,3	38,2	64,5
Yhteensä		99,9	99,9	100

Kaikista vastaajista suurin osa (78,7 %) asui KOASin kalustamassa asunnossa. Yli puolet (52,3 %) vastaajista oli vuokrannut asunnon ennen syyslukukauden alkua, ja melko suuri osa (39,4 %) vastaajista taas oli saanut asunnon saavuttuaan syksyllä Suomeen. Vastaajista alle joka kymmenes (8,4 %) oli asunut tilapäismajoituksessa.

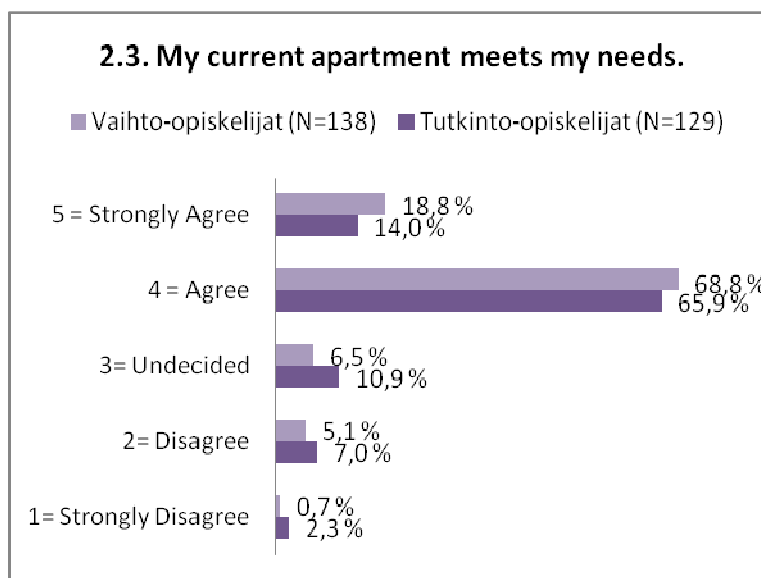
Vaihto-opiskelijoista merkittävä enemmistö (97,1 %) asui KOASin kalustamissa asunnoissa. Suurin osa (50,7 %) sai asunnon tultuaan Suomeen. Yli kolmannes (38,2 %) vaihto-opiskelijoista otti asunnon vastaan ennen lukukauden alkua. Tilapäismajoituksessa asuneiden vaihto-opiskelijoiden osuus oli noin joka kymmenes (11,0 %) vastaajista. Vaihto-opiskelijoiden ryhmässä asunnon vastaanottaminen ennen lukukauden

alkua tarkoittaa mahdollisesti asunnon vastaanottamista jo elokuussa, vaikka opetus alkaisikin vasta syyskuussa.

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmässä kalustetussa asunnossa asui enemmistö (64,7 %) vastaajista. Ennen syyslukukauden alkua asunnon vuokrasi suurin osa (64,5 %) opiskelijoista. Lähes kolmannes (29 %) vastaajista taas sai asunnon Suomeen saavuttuaan, ja pieni osa (6,5 %) vastaajista oli asunut tilapäismajoituksessa. Tutkinto-opiskelijoiden osalta tulee huomioida, että osa vastaajista on todennäköisesti aloittavia tutkinto-opiskelijoita, ja oletettavasti merkittävä osa syksyllä asunnon saaneista kuuluu aloittavien opiskelijoiden ryhmään.

Asumispalvelujen vastaanminen tarpeisiin

Kaikista kyselyyn vastanneista yli 80 % oli sitä mieltä, että heidän tämänhetkinen asuntonsa vastaa vähintään jossain määrin heidän tarpeitaan. Epävarmoja oli alle kymmenesosa (8,7 %) vastaajista. Pieni osa (8 %) taas oli sitä mieltä, ettei asunto vastaa heidän tarpeitaan. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



KUVIO 4. Asunnon vastaanminen tarpeita

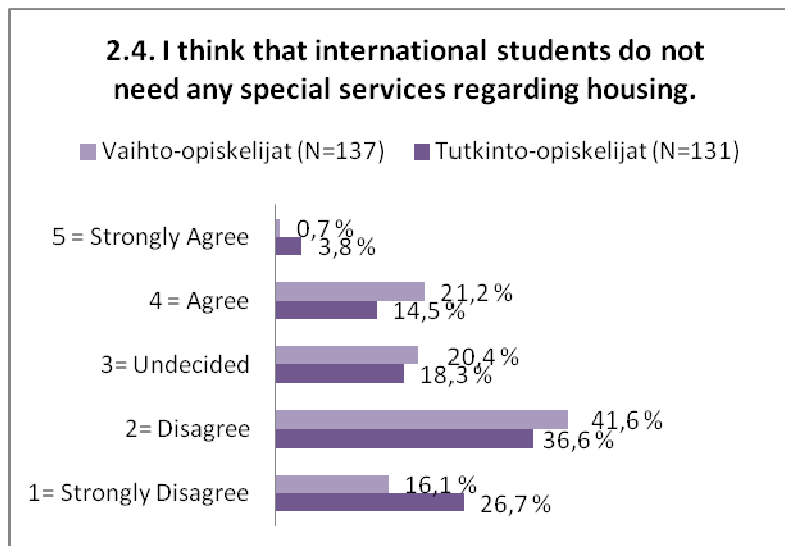
Ohessa esitettyssä kuviossa näkyy vastausten jakautuminen vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden ryhmien osalta. Vaihto-opiskelijoista suurin osa (87,6 %) oli sitä mieltä,

että asunto vastaa heidän tarpeitaan. Tutkinto-opiskelijoiden osalta luku oli hieman pienempi (79,9 %).

Yleisesti ottaen voidaan todeta, että molempien ryhmien osalta nykyinen asunto vastaa asukkaiden tarpeita hyvin, ja tyytymättömien osuus on molemmissa ryhmissä suhteellisen pieni.

Erityispalvelujen tarve

Suurin osa kaikista kyselyn vastaajista (60,7 %) oli sitä mieltä, että kansainväliset opiskelijat tarvitsevat edelleen erityispalveluita. Noin joka viides (20,5 %) vastaajista taas oli sitä mieltä, ettei erityispalveluita tai järjestelyjä tarvita. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



KUVIO 5. Erityispalvelujen tarve

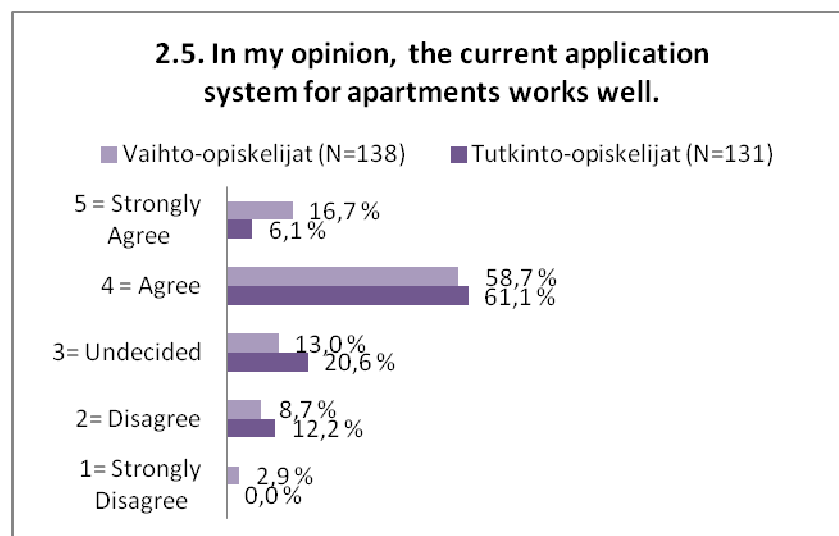
Sekä vaihto- että tutkinto-opiskelijat olivat sitä mieltä, että erityispalveluja tarvitaan. Vaihto-opiskelijoista suurin osa (57,7 %) koki, että kansainväliset opiskelijat tarvitsivat erityispalveluja tai järjestelyjä. Tutkinto-opiskelijoiden osalta määrä oli hieman suurempi (63,3 %). Noin joka viides (21,9 %) vaihto-opiskelijoista ja hieman alle viidennes (18,3 %) tutkinto-opiskelijoista koki, ettei erityisjärjestelyille asumispalveluiden osalta ole tarvetta.

Kysymyksen vastauksia analysoitaessa tulee huomioida virhemahdollisuus – muut väittämät on esitetty myönteisinä, tämän väittämän osalta muotoilu on kielteinen.

Myös mahdollisuus siihen, etteivät opiskelijat miellä esimerkiksi kalustusta erityispalveluna, on tunnistettava. Toisaalta myös palveluntarjoajan tarjoamat palvelut ja oppilaitoksen tarjoamat neuvontapalvelut voivat eri opiskelijaryhmien suhteen vaihdella. Kenties vaihto-opiskelijoille on tarjolla kattavampaa neuvontaa oppilaitoksissa ja tästä syystä erityispalveluja ei koettu yhtä tärkeäksi. Erot vastauksissa eri ryhmien välillä eivät kuitenkaan olleet kovin suuret.

Asunnon hakeminen

Kaikkien vastaajien osalta voidaan todeta, että asukkaat olivat tyytyväisiä nykyiseen hakujärjestelmään. Enemmistö vastaajista (71,5 %) oli sitä mieltä, että hakujärjestelmä toimii hyvin. Tyytymättömiä järjestelmään oli kaikista vastaajista hieman yli kymmenes (11,5 %). (Ks. s. 67–68, liite 5.)



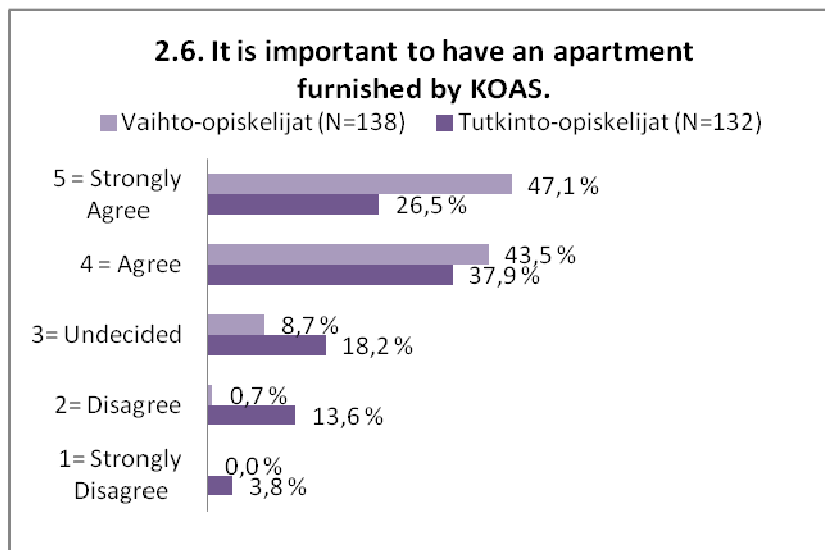
KUVIO 6. Hakujärjestelmä

Vaihto-opiskelijoista suurin osa (75,4 %) oli sitä mieltä, että asunnon hakujärjestelmä toimii hyvin, ja vaihto-opiskelijoista tyytymättömiä oli hieman yli kymmenesosa (11,6 %) vastaajista.

Myös tutkinto-opiskelijoiden osalta enemmistö (67,2 %) piti järjestelmää toimivana. Tyytymättömien osuus oli hieman suurempi tutkinto-opiskelijoiden (12,2 %) osalta.

Kalustuksen merkitys

Kalustuksen merkitys vastaajille oli kyselyn perusteella suuri: enemmistö (76,8 %) vastaajista piti mahdollisuutta kalustettuun asuntoon vähintään tärkeänä, ja vain joka kymmenes (10 %) ei pitänyt kalustusta merkittävänä tekijänä. Vastaukset olivat hieman ristiriidassa erityispalvelujen tarpeen arvioinnin kanssa. Tämä vaikuttaisi tukevan arviota siitä, että kalustusta ei mahdollisesti mielletty erityisesti kansainvälisille opiskelijoille suunnatuksi palveluksi. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



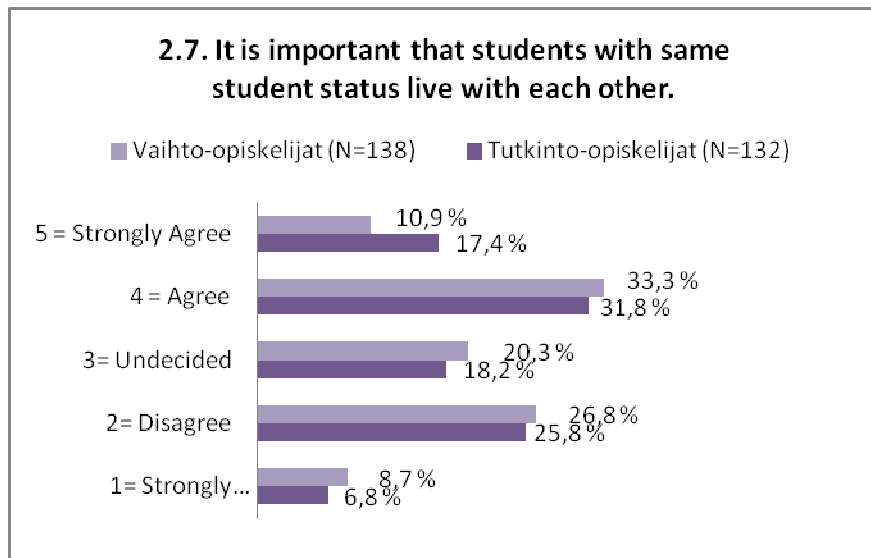
KUVIO 7. Kalustuksen merkitys

Valtaosa vaihto-opiskelijoista (90,6 %) piti kalustusta tärkeänä. Tutkinto-opiskelijoista 64,4 % piti kalustusta merkityksellisenä. Vaihto-opiskelijoiden osalta tulos tukee oletusta siitä, että kalustus on tälle opiskelijaryhmälle erittäin merkittävä tekijä asunnon valinnan suhteen. Kyselyn perusteella voidaan arvioida, että tutkinto-opiskelijoiden osalta kalustuksen tarve ja merkitys on pienempi. Ryhmän vastauksissa oli enemmän hajontaa kuin vaihto-opiskelijoiden ryhmässä.

Asuinkumppanin opiskelijataustan merkitys

Kysyttäessä preferenssistä asuinkumppanien suhteen, vastaukset koko otoksen osalta jakautuivat melko tasaisesti eri vaihtoehtojen suhteen. Lähes puolet (47,1 %) asukkaista oli sitä mieltä, että samaa opiskelijastatusta olevan opiskelijan kanssa asuminen olisi tärkeää. Toisaalta noin viidesosa vastaajista (20,4 %) ei osannut sanoa

ja noin kolmasosa (32,5 %) vastaajista ei pitänyt asuinkumppanin opiskelijastatusta tärkeänä.

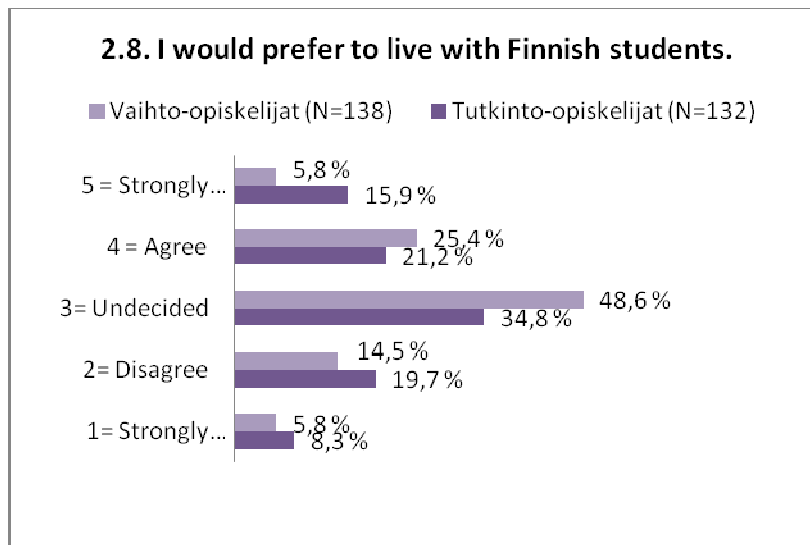


KUVIO 8. Asuinkumppanin opiskelijataustan merkitys

Vaihto-opiskelijoiden ja tutkinto-opiskelijoiden vastauksissa ei vaikuttaisi olevan suuria eroja asuinkumppanin opiskelijataustan merkityksen suhteen. Kuvaajan perusteella voidaankin todeta, että vaikka lähes puolet vastaajista, vaihto-opiskelijoista 44,2 % ja tutkinto-opiskelijoista 49,2 %, on sitä mieltä, että on tärkeää asua saman opiskelijataustan omaavan henkilön kanssa, epätietoisten ja eri mieltä olevien määrä on huomattavan suuri.

Asuminen suomalaisen kanssa

Hieman alle puolet (41,9 %) kansainvälisistä opiskelijoista ei osannut sanoa, asuisiko mieluummin suomalaisen kanssa. Noin joka kolmas (34,2 %) vastaajista asuisi mieluummin suomalaisen kanssa ja hieman alle neljännes (23,9 %) kansainvälisistä opiskelijoista taas ei asuisi mieluummin suomalaisen kanssa. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



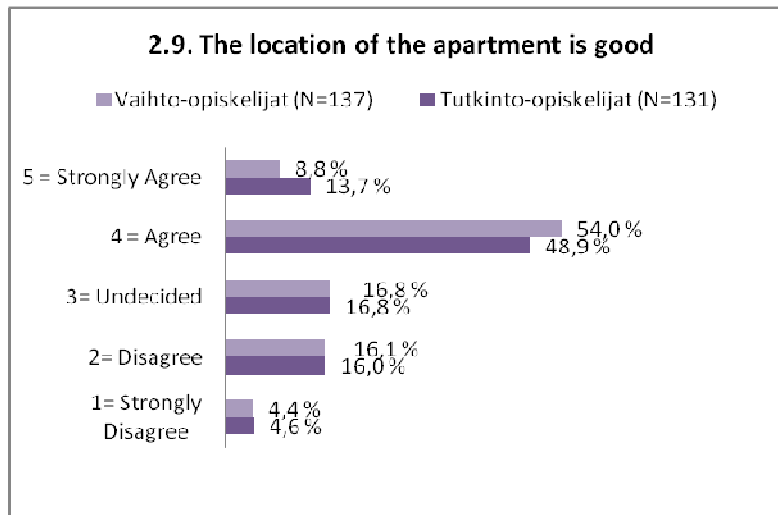
KUVIO 9. Kiinnostus asumiseen suomalaisen opiskelijan kanssa

Lähes puolet (48,6 %) vaihto-opiskelijoista ei osaa sanoa, asuisiko mieluiten suomalaisen opiskelijan kanssa. Hieman alle kolmasosa (31,2 %) oli sitä mieltä, että asuisi mieluummin suomalaisen kanssa. Vaihto-opiskelijoista noin viidennes (20,4 %) ei haluaisi mieluiten asua suomalaisen kanssa.

Tutkinto-opiskelijoista yli kolmasosa (37,1 %) suhtautuu positiivisesti asumiseen suomalaisen opiskelijan kanssa. Noin kolmannes (34,8 %) tutkinto-opiskelijoista ei osaa sanoa, haluaisiko asua suomalaisen kanssa mieluiten, ja hieman yli neljännes (28 %) ei haluaisi mieluiten asua suomalaisen kanssa. Kysymyksen suhteen hajonta oli suuri molemmissa joukoissa, eikä vastauksista voida vetää yleistettäviä johtopäätöksiä.

Asunnon sijainti

Tämänhetkisen asunnon sijainti oli kaikkien vastaajien enemmistön (63,4 %) mielestä hyvä. Noin kuudesosa (16,4 %) kansainvälisistä opiskelijoista oli asunnon sijainnin suhteen epävarmoja, ja noin viidesosa (20,2 %) vastaajista ei pitänyt asunnon sijaintia hyvänä. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



KUVIO 10. Asunnon sijainti

Vaihto-opiskelijoiden enemmistö (62,8 %) piti asunnon sijaintia hyvänä, ja tyytymättömiä sijaintiin oli noin viidesosa (20,55). Myös tutkinto-opiskelijoista suurin osa (62,6 %) piti sijaintia hyvänä. Noin viidesosa tutkinto-opiskelijoista (20,6 %) oli tyytymättömiä asunnon sijaintiin. Tuloksien perusteella molemmat ryhmät olivat melko tyytyväisiä asunnon sijaintiin, ja ryhmien vastausten välillä ei ollut juurikaan eroavaisuuksia.

Tärkein tekijä asumispalveluiden suhteen

TAULUKKO 4. Tärkein asumispalveluihin vaikuttava tekijä

2.10. Considering housing services, the most important thing is..			
N	Kaikki 289 %	Vaihto-opisk. 138 %	Tutkinto-opisk. 132 %
Location of the apartment	19,7	10,9	25,8
Low cost of living	40,1	35,5	45,5
Getting a furnished apartment	25,6	39,1	14,4
Proximity of other students of the same student status	6,6	10,1	3,8
Something else	8,0	4,3	10,6
Yhteensä	100,0	99,9	100,1

Kysyttäessä asukkaiden arvostuksista asumispalvelujen suhteen huomattava osa (40,1 %) kaikista vastaajista piti tärkeimpänä edullisia asumiskustannuksia. Noin neljännes (25,6 %) vastaajista piti kalustusta tärkeimpänä tekijänä, ja noin viidesosa (19,7 %) vastaajista taas piti tärkeimpänä tekijänä asunnon sijaintia. Vastaajista 6,6 % piti tärkeimpänä asumista samaa opiskelijastatusta olevien opiskelijoiden läheisyydessä, ja 8 % opiskelijoista taas vastasi tärkeimmän tekijän olevan jonkin muun.

Taulukosta on todettavissa, että vaihto-opiskelijoista merkittävän osan (39,1 %) mielestä tärkein asumispalvelun tekijä oli kalustetun asunnon saaminen. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin pieniä asumiskustannuksia (35,5 %). Asunnon sijaintia ja samaa opiskelijastatusta olevien asukkaiden läheisyyttä piti tärkeimpänä vastaajista noin kymmenesosa (10,9 %, 10,1 %).

Tutkinto-opiskelijoiden osalta lähes puolet (45,5 %) oli sitä mieltä, että tärkein tekijä asumispalvelujen suhteen olivat matalat asumiskustannukset. Noin neljännes (25,8 %) vastaajista piti tärkeimpänä asunnon sijaintia, ja vain noin joka kuudes (14,4 %) vastaajista oli sitä mieltä, että kalustus oli tärkein asumispalveluihin vaikuttava tekijä. Samaa opiskelijastatusta olevien opiskelijoiden läheisyyttä tärkeimpänä piti vain 3,8 % vastaajista.

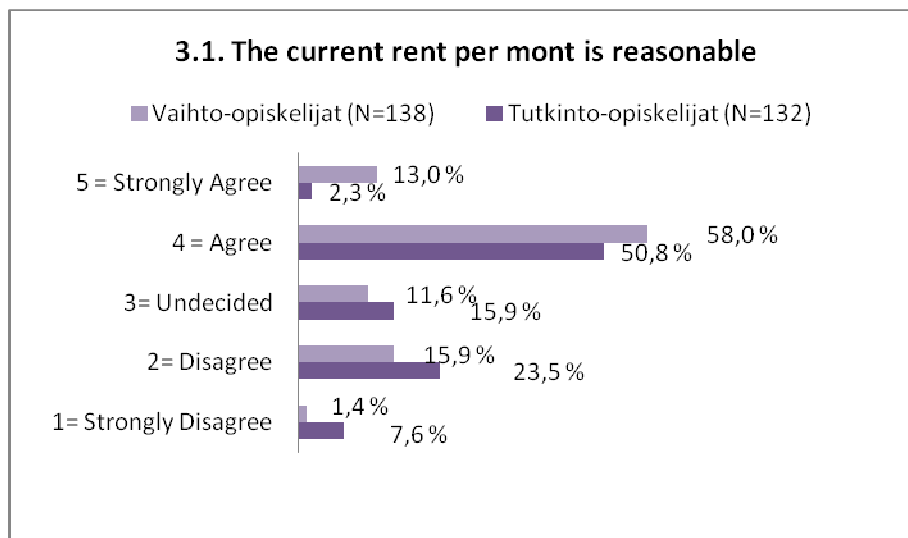
Tutkinto-opiskelijoista noin kymmenesosa (10,6 %) oli sitä mieltä, että tärkein tekijä oli jokin muu. Tässä kategoriassa vastaukset jakoutuivat seuraavasti: vapaapalautteissa mainituista muista tekijöistä kävi ilmi, että osa piti useita esitetyistä vaihtoehtoista yhtä tärkeinä tekijöinä eikä siitä syystä halunnut valita vain yhtä vaihtoehtoa. Muita tärkeimmiksi mainittuja tekijöitä olivat asumismukavuuteen liittyvät tekijät, kuten lämmityksen toimivuus, asumisen laatu, siisteys, hiljaisuus sekä hyvä ilmapiiri, johon koettiin vaikuttavan muun muassa yhteisten tapahtumien ja sopivan asuin-
kumppanin kanssa asumisen.

4.2.3 Asumiskustannukset

Vuokran kohtuullisuus

Aiempien kyselytulosten (Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö, Kansainvälisten opiskelijoiden asiakaskysely, kevät 2011) perusteella voidaan todeta, että asumiskustannukset ovat merkittävä tekijä asumispalveluiden suhteen. Asumiskustannuksiin oltiin yleisesti suhteellisen tyytyväisiä, vaikka vastausten perusteella voidaan todeta, että vastaajista osan odotukset ja arviot kohtuullisista asumiskustannuksista olivat epärealistiset.

Nykyisiä asumiskustannuksia kohtuullisina piti 63,3 % kaikista vastaajista. 13,1 % vastaajista ei osannut sanoa ja 23,5 % opiskelijoista oli sitä mieltä, etteivät nykyiset asumiskustannukset ole kohtuulliset. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



KUVIO 11. Vuokran kohtuullisuus

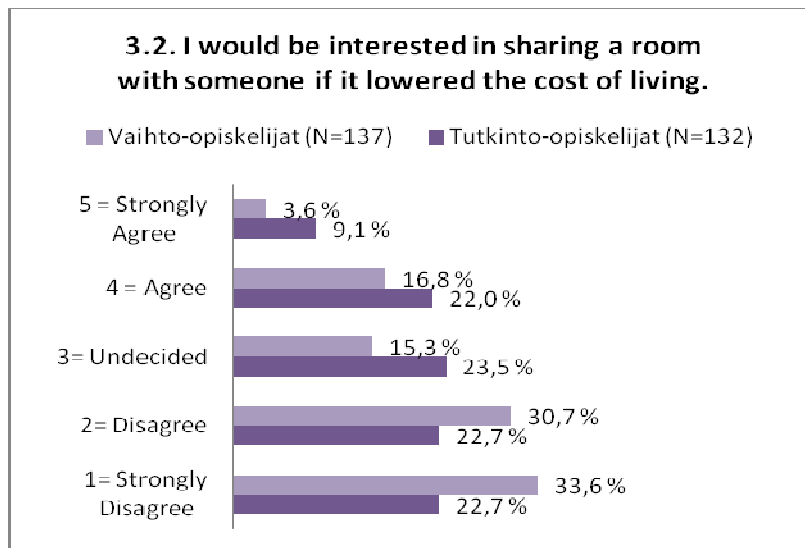
Vaihto-opiskelijoista enemmistö (71 %) piti nykyisiä asumiskustannuksia kohtuullisina. Kohtuuttomina kustannuksia piti alle viidesosa (17,3 %).

Myös tutkinto-opiskelijoista enemmistö (53,1 %) piti asumiskustannuksia kohtuullisina, mutta kohtuuttomiksi kustannukset koki jopa lähes kolmasosa (31,1 %).

Koska suurin osa vastaajista asui Roninmäessä, vuokraerot eivät todennäköisesti selittä eroa asumiskustannusten kohtuullisuuden kokemuksessa. Tutkinto-opiskelijoiden joukossa oltiin selvästi tyytymättömämpiä nykyisiin vuokriin.

Kiinnostus asuinhuoneen jakamiseen

Kysyttäessä asukkaiden kiinnostuksesta huoneen jakamiseen asumiskustannusten pienentämiseksi huomattava osa (56,6 %) kansainvälisistä opiskelijoista ei ollut kiinnostunut tästä vaihtoehdosta. Lähes viidesosa vastaajista (19,4 %) ei osannut sanoa ja noin neljäsosa (24 %) vastaajista oli jossain määrin kiinnostunut mahdollisuudesta huoneen jakamiseen. (Ks. s. 67–68, liite 5.)



KUVIO 12. Kiinnostus asuinhuoneen jakamiseen

Vaihto-opiskelijoista valtaosa (64,3 %) ei ollut kiinnostunut asuinhuoneen jakamisesta, ja noin viidesosa (20,4 %) oli kiinnostuneita mahdollisuudesta asuinhuoneen jakamiseen asumiskustannusten pienentämiseksi.

Tutkinto-opiskelijoista taas hieman alle puolet (45,4 %) ei ollut kiinnostunut vaihtoehdosta, ja hieman alle kolmasosa (31,1 %) oli kiinnostunut tästä vaihtoehdosta. Tutkinto-opiskelijat siis suhtautuvat hieman positiivisemmin ajatukseen huoneen jakamisesta asuinkustannusten pienentämiseksi.

Enimmäisasumiskustannukset

Enimmäisasumiskustannuksista kysyttäessä suurin osa kansainvälisistä opiskelijoista (52,3 %) piti enimmäisasumiskustannuksina kalustetussa, jakamattomassa soluhuoneessa hintatasoa 201–250 e/kk. Hintatasoa alle 200 e/kk sopivana piti 34,5 % vastaajista. Vastaajista vain 13,2 % olisi ollut valmis maksamaan enemmän kuin 250 e/kk.

TAULUKKO 5. Enimmäisasumiskustannukset

3.3. The maximum cost of living for a person living in a furnished shared apartment not sharing a room is..				
	N	Kaikki 289 %	Vaihto-opisk. 138 %	Tutkinto-opisk. 132 %
e/kk				
<200		34,5	26,3	15,8
200-250		52,3	56,9	68,4
251-300		12,2	16,1	10,5
301-		1	0,7	5,3
Yhteensä		100,0	100,0	100,0

Vaihto-opiskelijoista suurin osa (56,9 %) piti enimmäisasumiskustannuksina hintatasoa 200–250 e/kk. Hieman yli neljäsosa (26,3 %) vastaajista piti enimmäisasumiskustannuksina alle 200:aa euroa kuukaudessa.

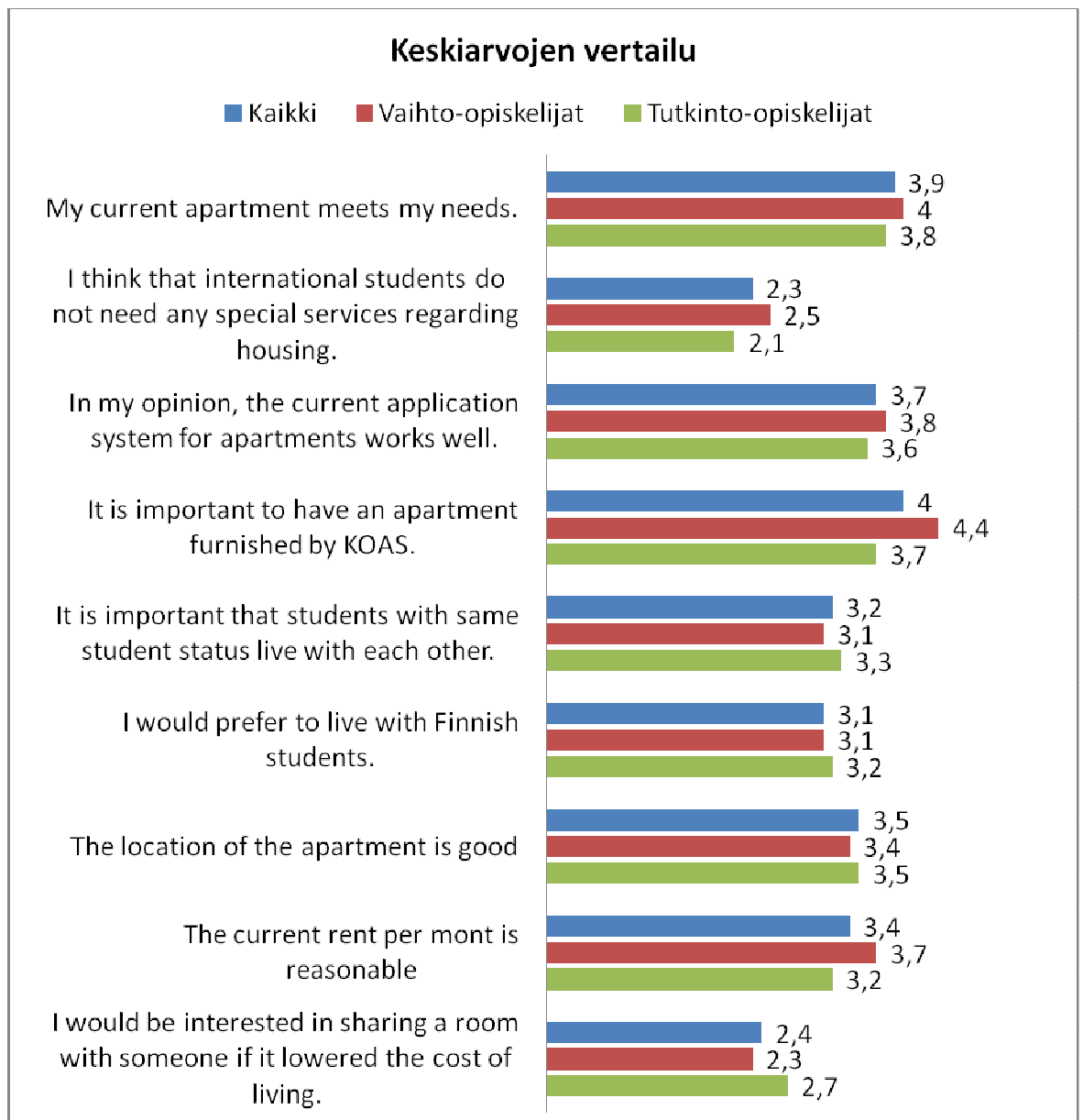
Tutkinto-opiskelijoista lähes puolet (45,8 %) piti enimmäisasumiskustannuksina alle 200:aa euroa kuukaudessa, kun taas lähes sama osuus (45 %) piti enimmäiskustannuksina hintatasoa 200–250 euroa kuukaudessa.

Yleisesti kummassakaan ryhmässä ei oltu kovin halukkaita maksamaan asumisesta yli 251:tä euroa kuukaudessa: vaihto-opiskelijoista enimmäisasumiskustannuksina yli 251 euroa kuukaudessa olisi valmis maksamaan noin kuudesosa (16,8 %), tutkinto-opiskelijoista taas vain alle kymmenesosa (9,2 %) olisi valmis maksamaan enimmäisasumiskustannuksina yli 251 euroa kuukaudessa.

Vastausten pohjalta voidaankin arvioida, että tutkinto-opiskelijoiden joukossa on selvästi enemmän opiskelijoita, joilla ei ole varaa maksaa vuokraa yli 200:aa euroa

kuukaudessa. Myös vuokran nousu voi olla suurempi ongelma tälle asiakasryhmälle, sillä joukossa on suhteellisen vähän asukkaita, jotka pitivät enimmäiskustannuksina hintatasoa 251–300 euroa kuukaudessa.

4.2.4 Yhteenveto vastauksista



Kuvio 12. Keskiarvojen vertailu asteikolla 1–5

Yllä olevassa keskiarvovertailussa on esitetty kaikkien vastaajien tulokset, vaihto-opiskelijoiden tulokset sekä tutkinto-opiskelijoiden tulokset. Kaikkien vastaajien tulokset ovat mukana kuvaajassa vertailun vuoksi. Tulokset on esitetty asteikolla 1–5,

jossa (5) on täysin samaa mieltä, (4) samaa mieltä, (3) ei osaa sanoa, (2) eri mieltä, (1) täysin eri mieltä.

Aiemmin esitettyjen prosenttivertailun ja keski-arvojen pohjalta tuloksia voitaisiin tulkita seuraavasti.

Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että kansainväliset opiskelijat olivat yleisesti tyytyväisiä asumispalveluihin kokonaisuutena; enemmistön mielestä asunto vastasi asukkaiden tarpeita, hakujärjestelmä oli toimiva, asunnon sijainti hyvä ja vuokra kohtuullinen. Myös kaikki keski-arvot sijoittuvat näissä kysymyksissä välille 3,2–4.

Hakujärjestelmän, sijainnin ja asuinkumppanipreferenssien osalta asiakasryhmien välillä ei ollut suuria eroja ja erityisesti asuinkumppanitoiveiden suhteen vastauksista ei voitu vetää vahvoja johtopäätöksiä. Asuinkumppaneihin liittyvissä kysymyksissä keski-arvot jäivät välille 3,1–3,3.

Suurimmat erot ryhmien välillä olivat tärkeimpiin asumispalveluihin liittyvien tekijöiden arvioinnissa sekä kalustukseen ja asumiskustannuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Erityispalveluja kansainvälisille opiskelijoille kaivataan myös jatkossa. Kalustus vaikuttaisi olevan tärkeä lisäpalvelu koko kansainvälisten opiskelijoiden ryhmälle, mutta kalustuksen merkitys oli erityisen suuri vaihto-opiskelijoille: keski-arvojen osalta vaihto-opiskelijoiden keski-arvo kalusteellisen tarpeellisuuden arvioinnissa oli 4,4, tutkinto-opiskelijoiden 3,7.

Yksi kyselyn tärkeimpiä selvitettäviä asioita oli, mitä asioita asukkaat pitivät tärkeimpinä asumispalvelun suhteen. Tärkeimmät tekijät olivat opiskelijaryhmien välillä erilaiset: vaihto-opiskelijoille tärkeimpiä olivat kalustus ja matalat asumiskustannukset, kun taas tutkinto-opiskelijoille tärkeimpiä olivat matalat asumiskustannukset ja asunnon sijainti.

Tutkinto-opiskelijat pitivät matalia asumiskustannuksia tärkeämpänä kuin vaihto-opiskelijat. Tätä tukivat vastaukset asumiskustannusten kohtuullisuuden arviosta sekä enimmäiskustannusten arviosta. Asumiskustannusten kohtuullisuusarvioissa keskiarvo tutkinto-opiskelijoiden osalta oli 3,2, vaihto-opiskelijoiden keski-arvo taas

oli 3,7. Nykyiseen vuokratasoon tyytyväisten määrä tutkinto-opiskelijoiden osalta oli pienempi kuin vaihto-opiskelijoiden vastaava määrä, ja myös tyytymättömien osuus oli selvästi suurempi.

Tutkinto-opiskelijat pitivät mahdollisuutta huoneen jakamiseen kustannusten pienentämiseksi kiinnostavampana kuin vaihto-opiskelijat. Tutkinto-opiskelijoiden keskiarvo tämän väittämän suhteen oli 2,7, vaihto-opiskelijoiden taas 2,3.

Kalustuksen merkityksellisyyden ja asumiskustannuksiin liittyvien kysymysten suhteen vaihto-opiskelijoiden vastaukset olivat melko yhdenmukaisia. Vaihto-opiskelijoiden osalta voitaisiinkin todeta, että asiakasryhmän tarpeet olivat ryhmän sisällä suhteellisen yhtenäiset ja ne erosivat tutkinto-opiskelijoiden ryhmän tarpeista. Vaihto-opiskelijoista suurimmalla osalla oli suhteellisen realistinen käsitys asumiskustannuksista, ja osa (16,8 %) olisi valmis maksamaan enemmän kuukausivuokraa nykyisiä vastaavista palveluista. Vaihto-opiskelijoille tulisi jatkossakin pyrkiä tarjoamaan kalustettuja asuntoja.

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmän sisällä vastauksissa oli enemmän hajontaa esimerkiksi kalustuksen tarpeen suhteen. Yhdenmukaisuuksia löytyi lähinnä asumiskustannusten osalta. Tutkinto-opiskelijoiden enemmistö (90,8 %) ei olisi valmis maksamaan asumisesta enemmän kuin 250 euroa kuukaudessa.

Tämän hetkiset vuokrat kansainvälisille opiskelijoille suunnatuissa kohteissa sijoittuvat enimmäkseen hintaluokkaan 200–250 euroa, poikkeuksena peruskorjattu Myllyjärven kohde, jossa vuokrataso soluasunnoissa on yli 250 euroa kuukaudessa (KOAS, Asuntokohteet n.d.). Yleisesti asumiskustannukset ja vuokratustannukset Jyväskylässä ovat suhteellisen korkeat, sillä Jyväskylä kuuluu asumismenojen kalleusluokituksen osalta luokkaan II (KELA, Enimmäisasumiskustannukset n.d.). Mahdollisesti nykyisiä vastaavia palveluita ei jatkossa pystytä tarjoamaan alle 200 euron kuukausivuokralla, ja tutkinto-opiskelijoille tulisikin kenties suunnata uudenlaisia, edullisempia asumisratkaisuja.

Kvantitatiivisen kyselyn tutkimustulokset vastasivat asiakaslähtöisen tuotteistuksen teorian vaatimuksia siitä, että asiakasnäkökulma tulisi ottaa huomioon jo ennen uu-

sien palvelumallien pitkälle vietyä kehitystä: asiakkaiden tarpeet sekä tyytyväisyysaste jo olemassa olevaan palveluun selvisivät kyselytuloksista. Kyselyllä onnistuttiin tavoittamaan palvelun kannalta keskeinen asiakasryhmä, ja heiltä saatiin kerättyä palvelun suunnittelun osalta olennaisia tietoja palvelun hinnoittelun onnistumisesta, lisäpalveluista ja tarpeiden keskinäisestä järjestyksestä. Näitä tietoja pystytään jatkossa käyttämään palvelumallien ja palvelutarjooman kehityksen apuvälineenä.

Tarkasteltaessa kansainvälisten opiskelijaryhmien keskinäisiä eroja segmentoinnin teorian pohjalta voidaan todeta, että vaikka molemmat ryhmät olivat suhteellisen tasakokoiset, erityisesti vaihto-opiskelijoiden ryhmää voidaan jatkossa pitää erillisenä asiakassegmenttinä. Vaihto-opiskelijoiden asiakasryhmällä on selkeästi eriävät tarpeet muihin ryhmiin nähden. Tämä näkyi kalustuksen merkityksen arvioinnissa sekä verrattaessa asumispalveluiden osalta tärkeimpiä tekijöitä. Lisäksi vaihto-opiskelijoiden ryhmä oli vastauksissaan suhteellisen yhtenäinen. Markkinoinnin kohdistuksen osalta esimerkiksi erillisillä hakulomakkeilla ja tiedotteilla on mahdollista jatkossa tavoittaa erityisesti tämä ryhmä. Tutkinto-opiskelijoiden ryhmä taas oli hajanaisempi, ja yhdenmukaisen, juuri tämän ryhmän tarpeisiin vastaavan palvelumallin luominen olisikin huomattavasti haasteellisempaa. Tulosten pohjalta on kuitenkin perusteltua todeta, että kansainvälisten opiskelijoiden ryhmän sisällä on erillisiä asiakassegmenttejä.

4.3 Vaihtoehtoisia asumispalvelumalleja

Keski-Suomen opiskelija-asuntosäätiön tämänhetkinen palvelumalli kansainvälisille opiskelijoille on tarkoitettu koko asiakasryhmälle. Muissa vastaavissa organisaatioissa on käytössä hyvinkin erilaisia ratkaisumalleja, jotka voivat kenties vastata paremmin sekä yrityksen että asukkaiden tarpeisiin.

Jyväskylän korkeakoulut sekä Keski-Suomen Opiskelijasäätiö ovat myös neuvotelleet erilaisesta sopimusmallista kansainvälisten opiskelijoiden asumiseen liittyen, mutta tältä osin tilanne ei ole vielä ratkennut.

4.3.1 Muissa vastaavissa organisaatioissa käytössä olevia palvelumalleja

Korkeakouluyhteistyö ja kiintiömalli

Helsingissä asumispalveluiden jatkuvuutta on pyritty turvaamaan korkeakoulujen ja HOASin välisillä yhteistyösopimuksilla. Yhteistyökorkeakouluilla on tietty määrä *kiintiöpaikkoja* kansainvälisille vaihto-opiskelijoille. Korkeakoulut vastaavat kiintiöpaikkojen tyhjäkäyttökuluista sekä riskikuluista, jotka aiheutuvat esimerkiksi maksamatta jääneistä vuokrista sekä asunnolle aiheutuneista vahingoista. Kulujen pienentämiseksi HOAS on suorittanut vuokran *jyvityksen* siten, että kesäkuukausien, jotka usein ovat tyhjäkäyttökuukausia, vuokra on jyvitetty kiintiöpaikoissa lukuvuoden vuokraan. Sopimusten myötä säätiön ja korkeakoulujen välillä on huomattavasti kiinteämpää yhteistyötä, jolla pyritään kehittämään kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluja molempia osapuolia hyödyttäväksi. (Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut 2011, 27–30). Tätä mallia tarkasteltaessa on tärkeää huomioida, että käytäntö on hyvin yleinen myös muissa Euroopan maissa (Kelo vuosi, 55).

Korkeakoulujen ja palveluntarjoajien välinen yhteistyö voi liittyä myös koulutusohjelmien aloitusaikoihin: Århusin yliopisto on aikaistanut kansainvälisten opiskelijoiden valintapäätöksiä, jotta tarvittavien asuntojen määrä saadaan selville aiemmin ja asuntojen tarpeeseen kyetään vastaamaan. (Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut 2011, 32–38.)

Economy-malli

HOASilla ja TOASilla on pyritty lisäämään kapasiteettia ja huomioimaan edullisten asuntojen tarve jakamalla kalustettuja yksiöitä ja soluhuoneita. Jaetuissa yksiössä ja soluhuoneissa vuokrakustannukset ovat edullisemmat ja tämä ns. ”economy”-malli on todettu suosituksi opiskelijoiden keskuudessa. Tampereella joissain kohteissa economy-malliin sisältyvät myös petivaatteet.

Tämän mallin etuina voidaan pitää seuraavia seikkoja: se vastaa sekä edullisemman asumisvaihtoehdon tarpeeseen että lisää asuntojen kapasiteettia. Toisaalta asunnon

jakaminen tuntemattoman kanssa voi aiheuttaa myös ongelmatilanteita. (Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut 2011, 27–30; TOAS, Furnished locations n.d.)

Lukukauden mittaiset sopimukset

Tampereen opiskelija-asuntosäätiössä vaihto-opiskelijoille on määritelty erityinen haku-aika, jonka puitteissa asuntoa voi hakea. Sopimukset tehdään määräaikaaisiksi ja esimerkiksi keväällä 2012 sopimukset solmitaan ajalle 1.1.2012–31.5.2012. Sopimuksia voidaan tarvittaessa jatkaa. (TOAS, Housing n.d.) Myös Helsingin opiskelija-asuntosäätiössä vaihto-opiskelijoiden sopimukset solmitaan määrä-aikaaisiksi, ja asunnonvaihto ei ole sopimuskauden aikana mahdollista (HOAS, Exchange students n.d.).

4.3.2 Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön esittämä uusi palvelumalli

Jotta asuntopaikkojen määrä saataisiin varmistettua ja jotta tyhjäkäyttökustannukset eivät nostaisi asumiskustannuksia kohtuuttomiksi, KOAS on ehdottanut korkeakouluille ratkaisuksi uutta sopimusmallia. Tämä sopimusmalli on yhä harkintavaiheessa.

Ratkaisumalli on pääpiirteiltään seuraava: kansainvälisille tutkinto-opiskelijoille, joiden asuminen kestää yli vuoden, tarjotaan normaalit asumispalvelut. He voivat hakea asuntoa tavanomaisen hakuprosessin kautta. Tutkinto-opiskelijat ovat täysin samassa asemassa kuin kaikki muutkin opiskelijat, ja mikäli korkeakoulut eivät sovi tutkinto-opiskelijoille kiintiöitä, heille ei ole mahdollista taata asuntopaikkaa.

Vaihto-opiskelijoiden osalta korkeakoulujen kanssa tehdään lukuvuodeksi kerrallaan sopimus, jossa eritellään KOASin, korkeakoulujen sekä vaihto-opiskelija-asukkaiden tehtävät ja vastuut. Sopimuksella korkeakoulut varaavat 1.8.–31.5. ne asunnot, joita heidän vaihto-opiskelijansa tarvitsevat.

Oppilaitokset vastaavat sopimuskauden aikaisesta tyhjäkäytöstä sekä muista opiskelijoidensa aiheuttamista kuluista, mikäli näitä kuluja ei saada perittyä opiskelijalta itseltään tai opiskelijan maksama vakuus ei riitä näiden kattamiseen. KOAS olisi myös valmis parantamaan asumispalveluja esimerkiksi asuntojen varustelun osalta. (Tans-

kanen 2011.) Tarjottu sopimusmalli on pääpiirteiltään samanlainen kuin Helsingissä käytössä oleva yhteistyö- ja kiintiömalli. Vastaavanlaista mallia käytetään yleisesti myös muualla maailmassa. (Kelo 2010, 55.)

Korkeakoulut ja palveluntarjoaja ovat käyneet keskusteluja uudesta ratkaisumallista, ja toistaiseksi keskusteluyhteys korkeakoulujen ja KOASin välillä on yhä avoin. Haasteita kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelujen taloudelliseen tukemiseen JAMKin osalta aiheuttaa korkeakoulujen toimintaan vaikuttava kiristynyt taloudellinen tilanne. Asumiskustannusten nousua tulevaisuudessa pidetään realistisena, mutta ammattikorkeakoulun näkökulmasta loppuvastuu asumisen kustannuksista jäänee opiskelijoille. (Björn 2011.) Myös yliopiston kanssa keskustelut yhteistyömallista ovat yhä kesken, mutta esimerkiksi hakujärjestelmän muuttamista siten, että yliopisto-opiskelijat voisivat itse lähettää suoraan hakemuksensa KOASille, on pidetty mahdollisena uudistuksena (Tolvanen 2011). Toistaiseksi sopimusmalli on yhä harkintavaiheessa, mutta sekä ammattikorkeakoulu että yliopisto ovat ymmärtäneet tilanteen haasteet, ja ratkaisumallin pohjalta on suunnitteilla palveluntarjoajan ja korkeakoulujen välinen sopimus. Mikäli vain toinen korkeakoulusta hyväksyy sopimuksen, korkeakoulujen keskinäinen tilanne asuntopaikkojen suhteen muuttunee – tällä hetkellä asuntopaikkoja on tarjottu tasapuolisesti molempien korkeakoulujen opiskelijoille. (Tanskanen 2011.)

KOASin esittämä ratkaisumalli hyödyttäisi sekä palveluntarjoajaa, kansainvälisiä opiskelijoita että korkeakouluja. Esimerkiksi Helsingissä mallilla on päästy tiiviimpään yhteistyöhön palveluntarjoajan ja korkeakoulujen välillä, palvelujen laadun hallinta on standardisoitunut ja opiskelijoille voidaan taata asunto. (Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut 2011, 27–30.)

Mikäli sopimusmalli otettaisiin käyttöön, KOAS pystyisi varaamaan tarvittavat asuntopaikat opiskelijoille sekä panostamaan asuntopalvelujen ja lisäpalvelujen laatuun – tämä hyödyttäisi myös opiskelijoita. Lisäksi, mikäli korkeakoulut ottaisivat osan vastuusta vaihto-opiskelijoiden palvelujen tyhjäkäyttökustannuksista, ne eivät jäisi täysin opiskelijoiden maksettavaksi. Myös kyselyn tuloksista kävi ilmi, etteivät asukkaat suhtaudu lisäkustannuksiin positiivisesti.

4.4 Kehitysehdotuksia asumispalvelujen järjestämisestä KOASilla

Tutkimuksen pääasiallisena tavoitteena oli selvittää, millaisia asumispalveluita kansainvälisille opiskelijoille tulisi tarjota jatkossa. Mikäli KOASin esittämän sopimusmallin mukainen yhteistyö ei toteudu, tulisi pyrkiä muutoin tiivistämään palveluntarjoajan ja korkeakoulujen yhteistyötä. Korkeakouluyhteistyön osalta kriittisin tekijä olisi toimiva opiskelijamääristä tiedottaminen sekä opiskelijamäärien tasaaminen syys- ja kevätlukukausien välillä. Jo olemassa olevien ratkaisumallien, kyselytulosten sekä asiantuntijalausuntojen pohjalta olisi perusteltua esittää seuraavia kehitysehdotuksia.

Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö tarjoaa syksyisin asuntoja ensisijaisesti uusille, Jyväskylään muuttaville opiskelijoille – tämä koskee myös kansainvälisiä opiskelijoita. Mikäli asunto haluttaisiin taata kaikille uusille tulijoille myös sesonkiaikana, asunto- paikkoja tulisi lisätä. Tämä taas lisäisi tyhjäkäyttökustannuksia eikä vaihtoehtoa voida pitää tehokkaana, vaikka se vastaisi jossain määrin asukkaiden ja korkeakoulujen tarpeita. Palvelumallin uudistaminen olisikin tässä tilanteessa järkevämpi ratkaisu.

Tyhjäkäyttökustannusten pienentämiseksi vastaavilla organisaatioilla on nähtävissä selkeä pyrkimys kesäkuukausien tyhjäkäyttökulujen siirtämiseen käyttökuukausien vuokriin: jyvitysperiaate on käytössä Helsingin lisäksi ainakin Tampereella ja jatkossa tätä käytäntöä voitaisiin hyödyntää myös Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiössä. Jyvityskäytäntö on aiheuttanut keskustelua ja epäilyksiä tasavertaisuuden vaarantumisesta, mutta esimerkiksi Tampereen Opiskelija-asuntosäätiön tapauksessa vähemmistövaltuutettu on antanut lausunnon jyvitysperiaatteen oikeellisuudesta. Lausunnon mukaan jyvitysperiaatteen käyttö on perusteltua tilanteessa, jossa asuminen on luonteeltaan määräaikaista ja sesonkiluonteista. Mahdollisista poikkeavista jyvityskäytänteistä tosin tulisi tiedottaa asiakkaille selkeästi sekä hakemisen että markkinoinnin ja tiedotuksen yhteydessä. (Korkeakoulujen kansainvälistymistä tukevat asumispalvelut 2011, 16.)

Jyvityksestä aiheutuvia, nousevia vuokratkustannuksia voitaisiin kompensoida täydentämällä tarjontaa myös edullisemmilla ratkaisuilla, esimerkiksi muutamalla jaetulla,

kalustetulla yksiöllä. Jaetut, kalustetut yksiöt tai soluasunnot turvaisivat asumiskustannusten pienenä säilymisen niille, joille asumisen enimmäiskustannukset ovat alhaiset.

Mikäli korkeakoulut eivät ole halukkaita varaamaan opiskelijoilleen kiintiöitä tai osallistumaan opiskelijoiden vuokranmaksun riskikuluihin, voisi säätiö tästä huolimatta luoda kiintiöllisen, kalustetun asuntopalvelumallin vastaamaan erityisesti vaihto-opiskelijoiden tarpeisiin. Kiintiömalli vähentäisi todennäköisesti säätiön tyhjäkäyttökustannuksia sekä vastaisi asukasnäkökulmasta vaihto-opiskelijoiden ryhmälle tärkeäksi todettuun kalustettujen asuntojen saantimahdollisuuksien turvaamiseen. Palvelumallissa tulisi selvästi määritellä kohderyhmä, esimerkiksi aloittavat tutkinto-opiskelijat ja vaihto-opiskelijat, sekä kiintiöpaikkojen määrä. Kiintiömalli vaikuttaisi myös hakukäytäntöihin.

Vaihto-opiskelijoille ja aloittaville tutkinto-opiskelijoille suunnatuissa kiintiöpaikoissa asumisen kesto voisi olla lukukausiperusteista nykyisen joustavan käytännön sijaan, ja mikäli kohderyhmänä olisivat erityisesti määräaikaisten asujien, myös jyvityskäytäntö olisi perusteltua. Lukukausiperusteinen sopimus vähentäisi tyhjäkäyttöä lukuvuoden aikana ja nopeuttaisi hakemusten ja sopimusten käsittelyä. Kesäkuukausien ajaksi asuntoihin voitaisiin tehdä sopimuksia tarpeen mukaan. Kesän aikana esimerkiksi edellisenä syksynä opintonsa aloittaneilla tutkinto-opiskelijoilla olisi mahdollisuus asua asunnossa ja hakea syksyksi asuntoa normaalin hakujärjestelmän kautta. Lukukausiperusteisten kiintiöpaikkojen määrä säilyisi näin vuosittain samana.

Mikäli asumiskustannusten nousu jatkuu, jonkinlaisen ”economy”-mallin kehittäminen olisi tulevaisuudessa tarpeellista. Merkittävä enemmistö, noin yhdeksän kymmenestä tutkinto-opiskelijasta, ei olisi valmis maksamaan vuokraa yli 250:tä euroa kuukaudessa. Asunnon ja asuinhuoneen jakamiseen pohjautuva edullisempi asumisratkaisu ei vähentäisi asumispaikkoja, mutta pienentäisi asumis- sekä tyhjäkäyttökustannuksia. Edullisimmissa vaihtoehdoissa voisi olla mahdollisuus jakaa soluhuone esitetyn kämppistoiveen mukaisesti. Vaikka kyselyn mukaan alustava reaktio huoneen jakamiseen oli jokseenkin negatiivinen, tulee ottaa huomioon, että esi-

merkiksi tutkinto-opiskelijoista lähes kolmannes oli kiinnostunut tästä mahdollisuudesta.

Kyselyn tuloksista kävi myös ilmi, että vaikka suurin osa opiskelijoista piti nykyisiä asumiskustannuksia kohtuullisina ja pieni osa olisi valmis maksamaan enemmän, asukkaiden käsitys enimmäisasumiskustannuksista Suomessa ja Jyväskylän alueella ei vastannut alueen todellista hintatasoa. Jatkossa siis sekä korkeakoulujen että asumispalvelujen tarjoajien tulisikin lisätä tiedotusta realistisista asumiskustannuksista ja asuntotilanteesta. KOASin osalta esimerkiksi nettisivuille voitaisiin sisällyttää erityinen info-sivu tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille, josta selviäisi normaali hintojen taso sekä syksyn asuntotilanne.

Sekä aiemmat kyselyt (Asiakaskysely 2011a, Vaihto-opiskelijoille suunnattu kysely, lukuvuosi 2010–2011) että opinnäytetyössä toteutettu kysely viittaavat siihen, että asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä nykyiseen palvelun tasoon ja asumiskustannusten nousuun suhtaudutaan varovaisesti. Kyseltäessä asukkailta, mitä he pitivät asumisessa tärkeimpänä, merkittävimpiä tekijöitä olivat asumiskustannukset ja kalustetun asunnon saaminen. Uusia maksullisia lisäpalveluita ei siis tulosten pohjalta voida suositella.

5 POHDINTA

Kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelujen kehittäminen tulevaisuudessa on olennaista sekä palveluntarjoajan, asiakkaiden että sidosryhmien osalta. Nykyinen palvelumalli vastaa asukkaiden tarpeita hyvin, mutta jatkossa muutokset malliin ovat mahdollisia.

Asumiskustannusten nousu ja tyhjäkäyttökustannusten jakaminen ovat kaikkien osapuolten kannalta kriittinen tekijä. Merkittävä osa asukkaista pitää nykyisiä asumiskustannuksia enimmäisasumiskustannuksina, mutta ilman korkeakoulujen osallistumista asumiskustannukset luultavasti nousevat entisestään.

Asiakkaiden sekä korkeakoulujen osalta huomattavaa on, että nykyisellä palvelumallilla ei voida taata asuntoja kaikille aloittaville tutkinto- ja vaihto-opiskelijoille. Säätiön näkökulmasta taas nykyinen malli ei anna tarpeeksi tietoa opiskelijamääristä, jotta asuntopaikkoja kyettäisiin realistisesti ennakoimaan. Toisaalta taas tyhjäksi jääneitä aiheuttaa huomattavia kustannuksia.

Tutkimuksessa pyrittiin huomioimaan asiakaslähtöisyys tuotteistuksen alkuvaiheissa uuden palvelumallin tai mallien luomisessa. Tähän pyrittiin selvittämällä, vastasiko nykyinen palvelumalli asiakkaiden tarpeita, mitä seikkoja asukkaat pitivät asumispalveluissa tärkeinä sekä oliko asiakasryhmien välillä merkittäviä eroja. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että erityisesti hinnoittelun ja asumiskustannusten suhteen asukkaiden arviot olivat jossain määrin epärealistisia. Tuotteistuksen osalta tutkimustulokset antoivat tarpeeksi taustatietoja nykytilanteen arviointiin, jotta jatkotoimia voitiin ehdottaa. Opinnäytetyön kyselytulosten tarkastelu eriyttynä vahvisti näkemystä ryhmien erilaisista tarpeista erityisesti asumisen lisäpalvelujen, kuten kalustuksen, suhteen.

Opiskelijaryhmien osalta voidaan todeta, että erityisesti vaihto-opiskelijoiden ryhmä oli suhteellisen yhtenäinen, ja kalustetut asunnot olivat erityisen merkittävä tekijä asunnonvalinnassa. Jo aiemmin todettuja selkeitä, tälle ryhmälle ominaisia piirteitä ovat asumisen lyhyt kesto ja määräaikaisuus. Tätä ryhmää voidaan pitää potentiaalisena asiakassegmenttinä. Vaihto-opiskelijoiden osalta erillinen kiintiömalli (ks. s. 47; 51–52) voisikin olla ratkaisu tyhjäksi jääneiden sekä kalustettujen asuntojen takaamisen ratkaisemiseksi.

Tutkinto-opiskelijoiden ryhmää taas voidaan pitää jakautuneempana ja ainoana selkeänä yhdistävänä tekijänä vaikutti olevan haluttomuus vuokratilustusten nousuun. Tämä tukisi ajatusta jonkinlaisen economy-mallin (ks. s. 48, 52) kehittämisestä, mikäli tälle asiakasryhmälle haluttaisiin tarjota eriytettympiä palveluja.

Jatkossa jonkinlainen uusi palvelumalli voisi vastata tehokkaammin sekä säätiön että asiakkaiden tarpeisiin. Jos uusia palvelumalleja otetaan käyttöön, niiden osalta tärkeää on tiedotuksen onnistuminen sekä selkeä näkemys kohderyhmästä. Uudet pal-

velumallit tai jo olemassa olevien palvelujen mukauttaminen toisivat myös mukanaan erilaisia käytäntöjä sekä muutoksia hakujärjestelmään.

Työssä esitetyn kvantitatiivisen kyselyn tuloksia voidaan pitää suhteellisen luotettavina, mutta jatkomittaukset ja seuranta olisivat tärkeitä, jotta asiakasnäkökulma pystyttäisiin vielä tarkemmin huomioimaan. Saadut tulokset olivat samansuuntaisia kuin aiempien kyselyjen tulokset ja uudet tiedot eivät olleet ristiriidassa edellisten arvioiden kanssa. Tutkimuksen yleistä luotettavuutta arvioitaessa olennaista on myös se, että tulosten arviointiin vaikuttavat myös kirjoittajan työssä keräämät havainnot kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluiden järjestämisen toimivuudesta. Lisäksi tulosten luotettavuuden ja käytettävyyden osalta tulee huomioida, että kyselyyn vastanneille ei pystytty suunnittelemaan kovin tarkkoja kysymyksiä mahdollisista uusista palvelumalleista – tutkimustulokset ovat siis enemmän suuntaa antavia. Mikäli palvelumalleja uudistetaan, niistä voidaan tarvittaessa suunnitella erillinen jatkokysely.

Myös tutkimuksen kvalitatiivisessa osassa saatiin tärkeitä kommentteja asumispalveluista merkittävilta sidosryhmiltä. Vastaukset eivät sinällään olleet yllätyksellisiä, joskin jatkossa korkeakoulujen voitaisiin olettaa osallistuvan kansainvälisten asumispalvelujen kehittämiseen enenevässä määrin. Mikäli tällä hetkellä kiinnostusta taloudelliseen yhteistyöhön ei ole, tulisi KOASin suunnitella sellaisia palvelumalleja, jotka voidaan toteuttaa korkeakoulujen osallistumisesta riippumatta. Toisaalta myös korkeakoulujen tulee siinä tapauksessa olla tietoisia siitä, että asumiskustannusten nousu on mahdollista eikä asuntopaikkoja välttämättä kyetä takaamaan jatkossa kaikille saapuville kansainvälisille opiskelijoille.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen perusteella voidaan todeta, ettei asumispalvelujen järjestämiseen jatkossa ole yksinkertaista ratkaisua. Palveluntarjoajan mahdollisuudet rajautuvat uusien palvelumallien luomiseen ja tyhjäkäyttökustannusten jaksottamiseen. Näillä toimenpiteillä ei kuitenkaan voida ratkaista varsinaista ongelman syytä eli vaihto-opiskelijoiden syys- ja kevätlukukausien opiskelijamäärän vaihtelun aiheuttamaa tyhjäkäyttöä. Myöskään asuntopaikkojen realistinen arviointi ilman yhteistyötä korkeakoulujen kanssa ei ole mahdollista. Jatkossa tärkeintä olisikin yhteistyön kehittäminen korkeakoulujen kanssa.

LÄHTEET

Anttila, M. & Iltanen, K. 2001. Markkinointi. 5. uud.p. Helsinki: WSOY.

Asiakaskysely 2011a. Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö, kansainvälisille opiskelijoille suunnattu kysely, kevät 2011.

Asiakaskysely 2011b. Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö, kansainvälisille opiskelijoille suunnattu kysely, syksy 2011.

Asumisen opas. 2011. Opiskelija-asunnot.fi. SOA Ry:n sivusto. Viitattu 31.10.2011. <http://www.opiskelija-asunnot.fi/asumisenopas/default.aspx>

Baron, S. & Harris, K. 2003. Services Marketing. 2.p. China:Palgrave Macmillan.

Björn, N. 2011. Kansainvälisen toiminnan päällikkö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Haastattelu 22.11.2011.

Grönroos, C.2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. EKONOMIA-sarja. Porvoo : WSOY.

Exchange Students. Helsingin Opiskelija-asuntosäätiö, HOAS. Viitattu 3.1.2012. www.hoas.fi, säätiön internet-sivut.

Furnished locations, Housing. Tampereen Opiskelija-asuntosäätiö, TOAS. Viitattu 3.1.2012. <http://www.toas.fi/en/>, säätiön internet-sivut.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut. 2011. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Työryhmän loppuraportti. Viitattu 22.9.2011. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/tr02.pdf?lang=fi>

Kotler, K. & Keller, P. 2009. A Framework for Marketing Management. 4.p. The United States of America : Pearson Education International.

- Kelo, M. 2010. Katsaus kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluihin neljässä Euroopan maassa. Korkeakoulujen kansainvälistymiseen liittyvät asumispalvelut. Työryhmän loppuraportin liite.
- Lahti-Nuuttila, K. 2009. Palvelun tuotteistaminen. Opinnäytetyö. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Viitattu 27.9.2011. <https://publications.theseus.fi/handle/10024/19215>.
- Liukko, S. & Perttula, S. 2010. Opinnäytetyön raportointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Niemelä, A. 2008a. Tuote kuuluu pakettiin. Markkinointi & Mainonta 31.10.2008 s.17. Talentum-lehtiarkisto. Viitattu 22.9.2011. <http://lehtiarkisto.talentum.com/lehtiarkisto/search/show?eid=1440072>
- Niemelä, A. 2008b. Kansainväliset tutkinto-opiskelijat Suomen Yliopistoissa. SYL-julkaisu, 3:2008. Suomen Ylioppilaskuntien Liitto Ry: Helsinki. Viitattu 2.11.2011. <http://www.valoa-hanke.fi/portals/2/VALOA-hanke/tutkimukset/Kansainvaliset%20tutkinto-opiskelijat%20Suomen%20yliopistoissa.pdf>
- Rope, T. 2003. Johdon markkinointiratkaisut: strateginen markkinointi. Helsinki : WSOY.
- Rope, T. & Pyykkö, M. 2003. Markkinointipsykologia. Väylä asiakasmieliseen markkinointiin. Helsinki: Talentum.
- Routio, P. 2007. Ammattien tiede. Tuotteiden ja palvelujen tutkimus ja kehittäminen. Internet painos. Viitattu 27.9.2011. <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/kirja.doc>
- Tanskanen, M. 2011a. Vastauksia kysymyksiin kansainvälisten opiskelijoiden asumispalveluista. Sähköpostiviesti 2.12.2011. Vastaanottaja Tiia Karppinen. Keski-Suomen Opiskelijasäätiön toimitusjohtajan kommentteja.
- Tanskanen, M. 2011b. Keski-Suomen Opiskelijasäätiön toimitusjohtaja. Haastattelu 30.12.2011.
- Tolvanen, E. 2011. KV-opiskelijoiden asumiseen liittyviä kysymyksiä. Sähköpostiviestejä, 8.11.2011, 9.12.2011. Vastaanottaja Tiia Karppinen. Jyväskylän Yliopiston kansainvälisen toiminnan suunnittelijan kommentteja.
- Vaihto-opiskelijoille suunnattu kysely, lukuvuosi 2010-2011. Jyväskylän yliopiston kansainvälinen toimisto. Sähköpostiviestin liite, 8.11.2011. Vastaanottaja Tiia Karppinen.
- Valminen, K. 2010. Towards customer-oriented productisation in services. Conference paper. The XXth International RESER Conference. Gothenburg, Sweden. Aalto University, School of Science and Technology, BIT Research Centre. Viitattu 27.9.2011. <http://www.reser.net/file/94634/>

Valminen, K. & Toivonen, M. 2009. Productisation of services: What, why and how? Conference paper. The XIXth International RESER Conference. Budapest, Hungary. Helsinki University of Technology, BIT Research Centre. Viitattu 27.9.2011.
<http://www.reser.net/file/75458/>

Zef Arviointikone, Zef Solutions. Viitattu 22.11.2011.
<http://www.zef.fi/fi/arviointikone.html>

LIITTEET

Liite 1. Kyselykutsu.

Dear #EVAL_NAME,

we are inviting you to give your feedback concerning housing services aimed at international students. The survey is conducted by a student of Jyväskylä University of Applied Sciences for KOAS and the results will be used to help evaluate the possibilities of developing the housing services in the future. Your opinion is important.

Please start answering by clicking the following internet link or by copying the link on your web browser:

#WWW_CLIENT

Thank you for your participation!

Best regards,

#USER_NAME

#USER_EMAIL

INSTRUCTIONS IN BRIEF:

1. Click your answers with mouse on the response base.
2. You can change your answers by activating the question from the list and replacing your answer on the response base.
3. You can interrupt your answering to go on later by clicking "Continue later" button.
4. When you have answered all the questions click "Exit" button.

Liite 2. Muistutusviesti.

Dear #EVAL_NAME,

we are inviting you to give your feedback concerning housing services aimed at international students. The survey is conducted by a student of Jyväskylä University of Applied Sciences for KOAS and the results will be used to help evaluate the possibilities of developing the housing services in the future. Your opinion is extremely important!

The answering time for the survey ends on Nov. 22nd, 2011.

Start answering by clicking the following internet link or by copying the link on your web browser:

#WWW_CLIENT

Thank you for your participation!

Best regards,

#USER_NAME

#USER_EMAIL

INSTRUCTIONS IN BRIEF:

1. Click your answers with mouse on the response base.
2. You can change your answers by activating the question from the list and replacing your answer on the response base.
3. You can interrupt your answering to go on later by clicking "Continue later" button.
4. When you have answered all the questions click "Exit" button.

Liite 3. Kyselylomake.

1 Background information

1. I am..

Please choose the option that describes your situation best.

- 1. An exchange student (you're here for one academic year or a shorter period of time)
- 2. A degree student (you're staying in Finland for more than one academic year)
- 3. Neither (for example, a researcher, teacher, trainee)

2. Where do you study?

- 1. In the University of Jyväskylä (JYU)
- 2. In the Jyväskylä University of Applied Sciences (JAMK)
- 3. Neither

3. In which housing location do you live?

- 1. Roninmäki
- 2. Myllyjärvi
- 3. Ristonmaa
- 4. Keltinmäki
- 5. Some other location, which one?

4. What is your country of origin?

2 Housing needs

1. I live in an apartment furnished by KOAS. (Multi Choice Question)

- 1. Yes.
- 2. No.

2. I got the apartment.. (Multi Choice Question)

- 1. When I arrived to Finland this autumn.
- 2. I had to stay in temporary accommodation for a while.
- 3. I rented the apartment before the beginning of this semester.

3. My current apartment meets my needs. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

4. I think that international students do not need any special services or arrangements regarding housing. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

5. In my opinion, the current application system for apartments works well. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

6. It is important to have an apartment furnished by KOAS. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

7. It is important that students with same student statuses live with each other. (Multi Choice Question)

For example, a degree student and an exchange student are student statuses.

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

8. I would prefer to live with Finnish students. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

9. The location of the apartment is good. (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.

- 5. Strongly agree.

10. Considering housing services, the most important thing is.. (Multi Choice Question)

Please choose the option that is closest to your opinion.

- 1. The location of the apartment
- 2. Low costs of living
- 3. Getting a furnished apartment
- 4. Proximity of other students of same student status (for example, degree student or exchange student is a student status)
- 5. Something else, please describe it with a few words

3 Cost of living

1. The current rent per month is reasonable (Multi Choice Question)

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

2. I would be interested in sharing a room with someone if it lowered the cost of living per month. (Multi Choice Question)

Please note, sharing a room would mean that there would be two people living in one room in a shared apartment.

- 1. Strongly disagree.
- 2. Disagree.
- 3. Undecided / This option is not relevant to me.
- 4. Agree.
- 5. Strongly agree.

3. In your opinion, choose the maximum cost of living for a person living in a furnished, shared apartment, not sharing a room? (Multi Choice Question)

Even if you do not live in a shared apartment, please choose the amount that you think would be reasonable.

- 1. under 200 euros/month
- 2. 200-250 euros/month
- 3. 251-300 euros/month
- 4. 301 euros/month or more

Liite 4. Avointen kysymysten vastaukset.

1.3. In which housing location do you live?

Muut vastaukset, N=15

Kuokkalan alue			12
<i>Etelä-Kekkola</i>		6	
kekkola	(1)		
Kuokkala (Toritie)		(1)	
kekkolantie	(1)		
Pellenreuna	(1)		
ETELA KEKKOLA		(1)	
Etela kekkola	(1)		
<i>Kuokkala</i>	4		
<i>Koppiari</i>	2		
Koppiari, Kuokkala		(1)	
Kopparintalo	(1)		
Kortepohja		3	
Taitoniekantie			2
Kortepohja		1	

1.4. What is your country of origin?

N=287

Eurooppa	173	Afrikka	33	Aasia	69
Mother Russia	1	Ghana	5	China	24
Russia	21	Nigeria	6	Kiina	1
Belgium	3	Rwanda	1	Hong Kong China	2
Austria	7	Somalia/Ethiopia	1	china-hong kong	1
Switzerland	1	Ethiopia	1	Iran	4
Switzerland / Finland	1	Botswana	1	Indonesia	2
sweden	1	Cameroon	4	Bangladesh	1
France	16	Kenya	8	Singapore	1
The Netherlands	5	tanzanian	1	India	4
Holland	1	Morocco	1	Nepal	2
Germany	36	zambia	1	Sri Lanka	1
Spain	16	liberia	1	Pakistan	5
Greece	5	The Gambia	1	Kazakhstan	1
Turkey	2	BURUNDI	1	Vietnam	15
Romania	1	Amerikka	8	Korea	1
Portugal	1	USA	2	Taiwan	2
Estonia	4	Costa Rica	3	Japan	2
Lithuania	3	Mexico	2	Muut	4
Latvia	1	Brazil	1	?	1
Czech Republic	8			Don't want to answer	1
Slovakia	8			Finland	1
Slovenia	3			El Dorado	1
Hungary	2				
Ukraine	5				
Serbia	1				
Croatia	1				
Poland	11				
Puola	1				
Italy	7				

2.10. Considering housing services, the most important thing is..

Muut vastaukset, N=23.

Ei osaa valita tekijöiden väliltä **11**

Cost of apartment and location (1)

Cost, location and live with different people (not from your same country!) (1)

low accommodation cost (1)

both location and cost of living (1)

location, not very high price (1)
 location and low cost as we are students (1)
 both - furniture and good price (1)
 THE LOCATION AND THE COST OF RENT (1)
 Rents, location, proximity to shops etc (1)
 All options are important (1)
 everything above is equally important (1)

Asumismukavuus 12

Lämmityksen toimivuus 2
 TO LIVE IN WARM FLAT WHEN IT IS -4 OUTSIDE (1)
 an apartment with good heating (1)

Siisteys, asumisen laatu 4
 comfortable apartment (1)
 cleanliness, quiet residence (1)
 Clean and silent (1)
 quality of the housing (1)

Sopeutuminen asuinympäristöön 6

Keep quiet (1)
 personal harmony with flatmates (eg hobbies, interests, value orders) (1)
 Friendly Atmosphere (requires more social gatherings, not necessary related to drinking alco) (1)
 Making sure that the person sharing with is a student not to make us share with people who came here to work and have made the apartment full of their belongings not giving us space and at the same time being bossy and bully in the apartment. (1)
 Good atmosphere (1)
 Having a good polite roommate. (1)

Liite 5. Kyselytilastoja.

Mielipidekysymykset. Asuminen.

Kansainväliset opiskelijat		N (yht.)	Strongly Dis.		Disagree		Undecided		Agree		Strong. Ag.		KA
			1	2	3	4	5						
			N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
2.3.	My current apartment meets my needs.	286	4	1,4 %	19	6,6 %	25	8,7 %	190	66,4 %	48	16,8 %	3,9
	Vaihto-opiskelijat	138	1	0,70 %	7	5,1 %	9	6,5 %	95	68,8 %	26	18,8 %	4
	Tutkinto-opiskelijat	129	3	2,30 %	9	7,0 %	14	10,9 %	85	65,9 %	18	14,0 %	3,8
	Muut	19	0		3		2		10		4		
2.4.	I think that international students do not need any special services regarding housing.	287	59	20,6 %	115	40,1 %	54	18,8 %	52	18,1 %	7	2,4 %	2,3
	Vaihto-opiskelijat	137	22	16,1 %	57	41,6 %	28	20,4 %	29	21,2 %	1	0,7 %	2,5
	Tutkinto-opiskelijat	131	35	26,7 %	48	36,6 %	24	18,3 %	19	14,5 %	5	3,8 %	2,1
	Muut	19	2		10		2		4		1		
2.5.	In my opinion, the current application system for apartments works well.	288	4	1,4 %	29	10,1 %	49	17,0 %	174	60,4 %	32	11,1 %	3,7
	Vaihto-opiskelijat	138	4	2,9 %	12	8,7 %	18	13,0 %	81	58,7 %	23	16,7 %	3,8
	Tutkinto-opiskelijat	131	0	0,0 %	16	12,2 %	27	20,6 %	80	61,1 %	8	6,1 %	3,6
	Muut	19	0		1		4		13		1		
2.6.	It is important to have an apartment furnished by KOAS.	289	5	1,7 %	24	8,3 %	38	13,1 %	118	40,8 %	104	36,0 %	4
	Vaihto-opiskelijat	138	0	0,0 %	1	0,7 %	12	8,7 %	60	43,5 %	65	47,1 %	4,4
	Tutkinto-opiskelijat	132	5	3,8 %	18	13,6 %	24	18,2 %	50	37,9 %	35	26,5 %	3,7
	Muut	19	0		5		2		8		4		
2.7.	It is important that students with same student status live with each other.	289	22	7,6 %	72	24,9 %	59	20,4 %	97	33,6 %	39	13,5 %	3,2
	Vaihto-opiskelijat	138	12	8,7 %	37	26,8 %	28	20,3 %	46	33,3 %	15	10,9 %	3,1
	Tutkinto-opiskelijat	132	9	6,8 %	34	25,8 %	24	18,2 %	42	31,8 %	23	17,4 %	3,3
	Muut	19	1		1		7		9		1		
2.8.	I would prefer to live with Finnish students.	289	20	6,9 %	49	17,0 %	121	41,9 %	66	22,8 %	33	11,4 %	3,1
	Vaihto-opiskelijat	138	8	5,8 %	20	14,5 %	67	48,6 %	35	25,4 %	8	5,8 %	3,1
	Tutkinto-opiskelijat	132	11	8,3 %	26	19,7 %	46	34,8 %	28	21,2 %	21	15,9 %	3,2
	Muut	19	1		3		8		3		4		
2.9.	The location of the apartment is good	287	13	4,5 %	45	15,7 %	47	16,4 %	147	51,2 %	35	12,2 %	3,5
	Vaihto-opiskelijat	137	6	4,40 %	22	16,10 %	23	16,8 %	74	54,0 %	12	8,8 %	3,4
	Tutkinto-opiskelijat	131	6	4,60 %	21	16,00 %	22	16,8 %	64	48,9 %	18	13,7 %	3,5
	Muut	19	1		2		2		9		5		

Mielipidekysymykset. Asumiskustannukset.

Kansainväliset opiskelijat	N (yht.)	Strongly Dis. 1		Disagree 2		Undecided 3		Agree 4		Strong. Ag. 5		KA
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
3.1. The current rent per month is reasonable	289	13	4,5 %	55	19,0 %	38	13,1 %	161	55,7 %	22	7,6 %	3,4
Vaihto-opiskelijat	138	2	1,4 %	22	15,9 %	16	11,6 %	80	58,0 %	18	13,0 %	3,7
Tutkinto-opiskelijat	132	10	7,6 %	31	23,5 %	21	15,9 %	67	50,8 %	3	2,3 %	3,2
Muut	19	1		2		1		14		1		
3.2. I would be interested in sharing a room with someone if it lowered the cost of living.	288	86	29,9 %	77	26,7 %	56	19,4 %	52	18,1 %	17	5,9 %	2,4
Vaihto-opiskelijat	137	46	33,6 %	42	30,7 %	21	15,3 %	23	16,8 %	5	3,6 %	2,3
Tutkinto-opiskelijat	132	30	22,7 %	30	22,7 %	31	23,5 %	29	22,0 %	12	9,1 %	2,7
Muut	19	10		5		4		0		0		

Liite 6. Haastattelujen rungot.

Kysymyksiä korkeakoulujen edustajille.

Onko kansainvälisten opiskelijoiden määrä kasvamassa tulevaisuudessa?

Miten kansainvälisten opiskelijoiden asumispalvelujen järjestämisessä on onnistuttu KOAS:illa korkeakoulujen näkökulmasta?

Mikäli ongelmia asumispalvelujen järjestämisessä on havaittu, mitkä ovat suurimmat ongelmakohdat?

Miten kansainvälisille opiskelijoille suunnattuja asumispalveluita voitaisiin jatkossa kehittää KOAS:illa? Olisiko nykyisiin palveluihin kehitysideoita?

Kysymyksiä Keski-Suomen Opiskelija-asuntosäätiön toimitusjohtajalle.

Mitkä ovat vaihto-opiskelijoiden asumispalveluidenjärjestämisen suurimmat haasteet KOAS:ille?

Mitä konkreettisia seurauksia näistä on?

Miten tyhjäkäyttökustannukset maksetaan?

Miten KOAS:in sopimusmalli on otettu vastaan korkeakoulujen puolelta?