

Sofia Aarola

KIINTEISTÖ OY SÄKYLÄN TALOT ALHAISEN KÄYTTÖASTEEN  
SYIDEN SELVITYS

Liiketalouden koulutusohjelma  
2013

## OPINNÄYTETYÖN NIMI

Aarola, Sofia  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2014  
Ohjaaja: Pirkanaho, Tapio  
Sivumäärä: 51  
Liitteitä: 2

Asiasanat: Aukastyytyväisyys, palvelun laatu, vuokrausprosessi, vuokra-asuminen

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on asiakastyytyväisyys KOy Säkylän Talojen yksityisille henkilöille tarjoamaan asumisen palveluun. Tutkimuksessa asukastyytyväisyys on yhtä kuin asiakastyytyväisyys.

Tutkimusongelmana on selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä asumiseen KOy Säkylän Taloissa ja selvittää tekijöitä, jotka saattaisivat olla syynä alhaiseen käyttöasteeseen. Teoriaosuudessa käsitellään asiakastyytyväisyyttä sekä asuntomarkkinoita ja näiden vaikutusta vuokra-asuntojen kysyntään. Tutkimuksen empiirinen osa koostuu kolmesta osasta: kotitalouksien taustatiedoista, asuinympäristön arvioimisesta sekä SERVQUAL-analyysistä.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella menetelmällä kyselylomakkeiden avulla. Asiakastyytyväisyys kysely lähetettiin 126 kotitalouteen postitse ja vastauksia saatiin 33 kappaletta. Kysely toteutettiin huhtikuussa 2013.

Tutkimus on aiheellinen, sillä asukkaiden tyytyväisyyttä ei ole kattavasti aikaisemmin selvitetty. Tutkimuksen tuloksia pyritään käyttämään pohjana mietittäessä ratkaisuja alhaisen käyttöasteen nostamiseksi. Tuloksista voidaan erottaa selviä tekijöitä, joita parantamalla asukastyytyväisyys saataisiin nousemaan.

## OPINNÄYTETYÖN NIMI ENGLANNIKSI

Aarola, Sofia

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics

May 2014

Supervisor: Pirkanaho, Tapio

Number of pages: 51

Appendices: 2

Keywords: tenant satisfaction, service quality, rental process, rental housing

---

The purpose of this thesis is to research the tenant satisfaction in residential services offered by KOy Säkylän Talot. Tenants are the customers of the company. Therefore, in this thesis, customer satisfaction is the same thing as tenant satisfaction.

The research problem was to find out how satisfied tenants are for the housing services offered by KOy Säkylän Talot and to find out factors that might have a downward effect for utilization rate. In the theoretical part we address the customer satisfaction, real estate markets and the affects these two have on the demand for rental housing. The empirical part of this survey consists of three parts: the background information of the households, evaluating the living environment and SERVQUAL-analysis.

The survey was implemented with quantitative method by using questionnaires. The questionnaire was sent to 126 households via post and 33 replies were received back. The survey was implemented on April 2013.

The survey is relevant because the company does not have any proper data about their customers' satisfaction. Research results are intended to use as basic information when searching for methods to improve the utilization rate. From the results can be distinguished clear factors which have negative effect on customer satisfaction.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASUNTOMARKKINOIDEN TARKASTELUA .....	6
2.1	Asuntomarkkinat ja asunto hyödykkeenä .....	6
2.2	Asuntojen kysyntä ja tarjonta, sekä niiden taustalla vaikuttavia tekijöitä .....	7
2.3	Vuokrausprosessi .....	12
2.3.1	KOy Säkylän Talot esittely .....	14
2.3.2	Hintataso ja sen kehittyminen .....	15
2.3.3	Väestön kehitys Säkylässä .....	16
3	PALVELUN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MUODOSTUMINEN JA MITTAAMINEN .....	17
3.1	Mitä on asiakastyytyväisyys ja miten se muodostuu? .....	17
3.2	Palvelun laatu.....	19
3.3	Palvelun asiakastyytyväisyyden mittaaminen/tutkiminen .....	20
3.4	Asumistyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	22
3.4.1	Rakennettu ympäristö.....	24
3.4.2	Sosiaalinen ympäristö .....	25
3.4.3	Toiminnallinen ympäristö .....	25
4	ONGELMAN ASETTELU JA TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS .....	26
4.1	Tutkimusongelma ja tutkimustavoitteet.....	26
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	29
5.1	Tutkimusote ja tutkimusmenetelmät.....	29
5.2	Perusjoukon määrittäminen ja otanta.....	29
5.3	Aineiston kerääminen ja analysointi .....	30
5.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	32
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	33
6.1	Vastaajien taustatiedot .....	33
6.2	Vastaajien tyytyväisyys asumiseen ja palveluun .....	36
6.3	SERVQUAL-kysely ja vastausten analysointi .....	40
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
7.1	Merkittävimmät tyytymättömyyden aiheuttajat.....	44
7.2	Vahvuudet.....	45
8	TOIMINTASUOSITUKSET .....	46
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

KOy Säskylän Talot tarjosivat minulle opinnäytetyön aihetta ja kiinnostuin siitä heti. Tutkimuksen taustalla oli taloyhtiön taloudellinen ahdinko, joka aiheutui pääasiassa asuntojen alhaisesta käyttöasteesta. Tutkimuksen avulla he toivovat saavansa vastauksia alhaisen käyttöasteen aiheuttajasta sekä myös ratkaisuja sen nostamiseen. Aihe oli mielestäni mielenkiintoinen ja sain itse vaikuttaa paljon siihen, mistä näkökulmasta lähdän asiaa tutkimaan. Päätinkin alkaa tutkimaan asiaa asiakastyytyväisyyden ja asumisen laadun kannalta.

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää asukkaiden tyytyväisyys asumiseensa ja saamaansa palveluun KOy Säskylän Taloissa. Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä tuottavat tekijät pyritään erottelamaan ja näin saada selville, mitä asioita tulisi muuttaa asukkaiden tyytyväisyyden nostamiseksi. Tutkimuksessa keskityn asuinympäristöön ja sen osa-alueisiin sekä palvelun laatuun.

Yritykselle ei ole aikaisemmin tehty mittavaa asiakastyytyväisyyskyselyä. Kyselyn avulla asukkaista ja heidän mieltymyksistään saadaan tärkeää tietoa ja tätä kautta pyritään etsimään syitä ja ratkaisuja asuntojen alhaiseen käyttöasteeseen. Asiakastyytyväisyyttä ja sen kehittymistä on hyvä seurata säännöllisin väliajoin. Näin voidaan seurata eri toimenpiteiden vaikutusta asiakastyytyväisyyteen.

Tässä opinnäytetyössä tutkimukseen liittyvä teoria käydään ensin läpi. Teoriaosuudessa käyn läpi asuntomarkkinoita ja asiakastyytyväisyyttä. Empiriaosuudessa käyn läpi toteuttamani tutkimuksen ja sen tulokset. Lopussa on vielä toimintasuosituksia ja ratkaisumalleja yrityksen taloudellisen tilanteen parantamiseksi.

## 2 ASUNTOMARKKINOIDEN TARKASTELUA

### 2.1 Asuntomarkkinat ja asunto hyödykkeenä

Asunto on monesta muusta hyödykkeestä poikkeava siinä mielessä, että se on kuluttajalle välttämätön. Jokaisen on asuttava jossakin eikä asunto ole kuluttajalle pelkkä hyödyke, vaan koti. Käsitteenä koti edustaa niitä asunnon ominaisuuksia, joihin ei ole liitettävissä taloudellisesti mitattavia ominaisuuksia tai tuotto-odotuksia. Asunnon perimmäisin tarkoitus on perusturvan tuottaminen, peruselintoimintojen mahdollistaminen sekä suojan antaminen. Poikkeavaa on myös se, että asunnon käyttöikä on pitkä ja sijainti kiinteä. Asuntoon siis sitoudutaan usein pitkäksi aikaa, vaikka tarpeet ja elämäntilanne saattaisivatkin muuttua. (Nykänen ym. 2013, 24.)

Asumisen kuluttajia ovat kotitaloudet sekä niihin kuuluvat henkilöt. Asunto onkin monipuolinen investointi- ja kulutushyödyke, jolla on sekä symbolisia että toiminnallisia ominaisuuksia ja merkityksiä. (Nykänen ym. 2013, 24.) Kuten tiedämme, asuminen on melko hinnakas hyödyke (varsinkin Pohjoismaissa) ja tämä taas johtuu asuntojen rakentamisen hintavuudesta. Kotitaloudet voivat valita omistusasunnon ja vuokra-asunnon välillä tarpeistaan ja rahatilanteestaan riippuen. Vuokra-asuminen on erityisesti pientuloisten, kuten opiskelijoiden suosiossa.

Asuntojen myynti, osto ja vuokraus tapahtuvat asuntomarkkinoilla. Vuokra-asuntojen kysyntä ja tarjonta muodostavat vuokra-asuntomarkkinat, jonka perusteella vuokrien hintataso määräytyy. Vuokramarkkinoihin vaikuttavat monet eri tekijät ja vuokrien hintataso saattaa vaihdella suurestikin eri asuinalueilla.

Markkinat ovat kokonaisuus, joka perustuu toisistaan riippumattomaan kysyntään ja tarjontaan. Näin markkina toimii hyödykkeiden osto- ja myyntipaikkana sekä ostajien ja myyjien kohtaamispaikkana. Kaupankäynti muodostuu talousyksikköjen välisestä vapaaehtoisesta kaupankäynnistä, jossa päätökset tehdään omaa etua tavoitellen: kuluttajat tavoittelevat mahdollisimman suurta arvoa sekä tarpeentyydytystä ja tuottajat mahdollisimman suurta voittoa. Markkinoilla kuluttajat edustavat kysyntää ja yritykset edustavat tarjontaa. Muodostuvat hinnat ohjaavat

talousyksiköiden, eli kuluttajien päätöksentekoa, joka vaikuttaa kulutukseen ja tuotantoon. (Pohjola, Pekkarinen & Sutela 2006, 20, 31, 35–36).

Asuntojen osto, myynti ja vuokraus tapahtuvat kilpailullisilla markkinoilla. Tämä tarkoittaa, että markkinat sallivat vapaaehtoisen kaupankäynnin talousyksiköiden välillä, talousyksiköiden poistumisen markkinoilta ja uusien talousyksiköiden tulon markkinoille. Markkinat ovat kilpailulliset silloin, kun markkinoilla on niin paljon samaa hyödykettä tarjoavia yrityksiä, että jokainen pitää markkinoilla määräytyvää hintaa omista toimistaan riippumattomana. (Kultti 2010.) Yritys toimii useilla toisiinsa liittyvien markkinoiden muodostamassa verkossa, jossa kaikki samaa tuotetta tarjoavat tahot ovat yrityksen kilpailijoita (kauppakorkeakouluun [www-sivut](http://www.sivut) 2009).

Markkinoiden hinnat muodostuvat pääasiassa sen mukaan, kuinka haluttu jokin hyödyke on. Mitä harvinaisempi ja haluttu hyödyke on, sitä korkeammat hinnat markkinalla vallitsevat. Jos taas on kyse yleisestä ja vähemmän halutusta hyödykkeestä, myös hinnat ovat alhaiset. Tilanne markkinoilla voi myös muuttua. Yleisestä ja vähemmän halutusta hyödykkeestä voi tulla harvinaisempi ja haluttava hyödyke, jolloin hinnat lähtevät nousuun. Pääsääntönä on, että kun kysyntä ylittää tarjonnan, hinnat pyrkivät nousemaan ja kun tarjonta ylittää kysynnän, hinnat pyrkivät laskemaan. (Mankiw & Taylor 2011, 70-71.)

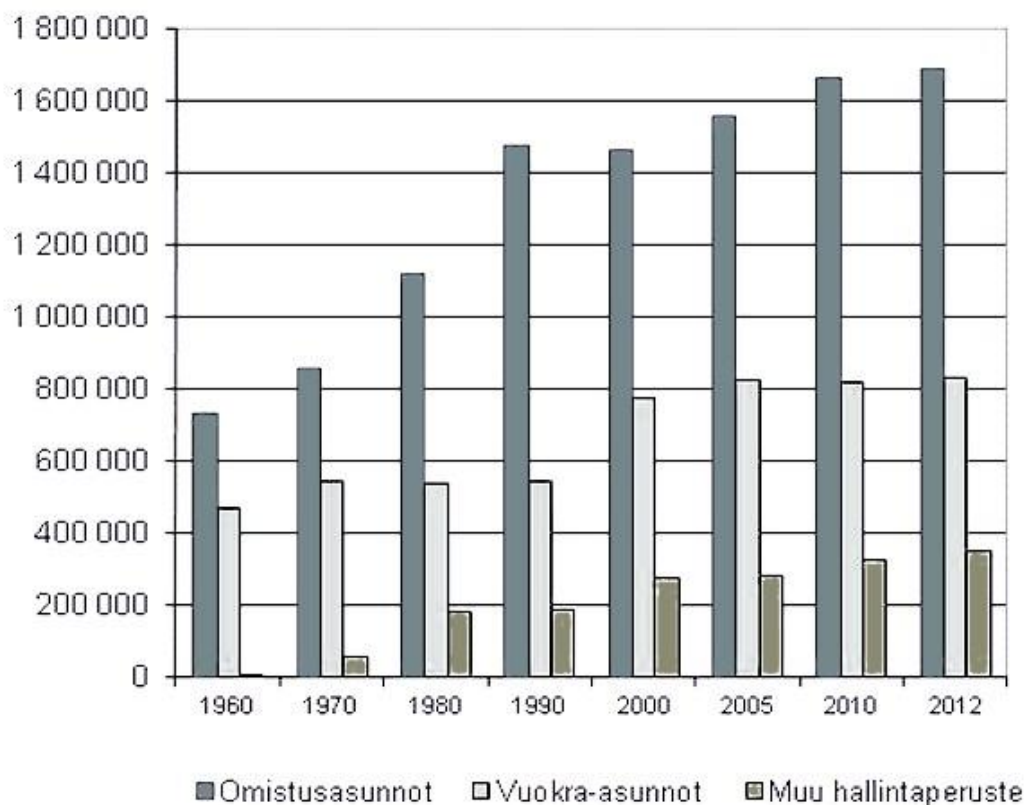
## 2.2 Asuntojen kysyntä ja tarjonta, sekä niiden taustalla vaikuttavia tekijöitä

Asuntojen tarjonta muodostuu jo olemassa olevista asunnoista. Tarjonta muuttuu aina sitä mukaan, kun uusia asuntoja rakennetaan ja vanhoja puretaan tai poistetaan käytöstä. Vuodesta 1990 lähtien asuntokanta on ollut kasvussa keskimäärin 28 000 asuntoa vuodessa (Kivistö 2012, 7), eli uusia asuntoja on tullut markkinoille enemmän kuin niitä on markkinoilta poistunut.

Asuntojen tarjontaa rajoittava tekijä on rakennuskelpoisen maan niukkuus. Rakennuskelpoisen maan vähetessä sen arvo on nousussa ja tämä taas houkuttaa maanomistajia pitämään tonttimaansa rakentamattomina ja odottamaan hintojen

nousevan entisestään. (Kivistö 2012, 9.) Ilmiselvää on, että rakennetuista asunnoista kaikki eivät päädy vuokrauskäyttöön, vaan osa päättyy omistusasunnoiksi.

Vuoden 2012 lopulla vakituisesti asuttuja asuntoja oli Suomessa 2 580 000, joista vuokra-asuntojen osuus oli 30 prosenttia. Vuokralla asuvia henkilöitä oli 1,3 miljoonaa, eli yksi neljäsosa väestöstä. Vuokra-asunnoissa asuu pääosin yhden tai kahden hengen asuntokuntia (86 prosenttia). Loput olivat kolmen tai useamman hengen asuntokuntia. Tästä voimme vetää johtopäätöksen, että pienikokoisemmille vuokra-asunnoille on eniten kysyntää vuokramarkkinoilla. Asuntokunta tarkoittaa henkilöitä, jotka asuvat vakituisesti samassa asuinhuoneistossa. (Tilastokeskuksen www-sivut 2012).



Kuvio 1. Asunnot hallintaperusteen mukaan 1960–2012 (Tilastokeskuksen www-sivut 2012a).

Kuvaajasta nähdään, että omistusasuntojen määrä on noussut huomattavasti. Pieni notkahdus näkyy 2000-luvun kohdalla, johon oli luultavasti syynä 1990-luvulla alkanut lama. Epävakaata taloustilanne sai vuokra-asuntojen määrän nousemaan



melkoisesti vuodesta 1990 vuoteen 2000. Vuoden 2005 jälkeen kasvua ei kuitenkaan juuri ole tapahtunut. Samaan aikaan omistusasuntojen määrä on ollut pienessä nousussa. Kuvaajasta voimme päätellä taloustilanteella olevan suuri vaikutus omistus- ja vuokra-asuntojen suhteeseen. Asunto on suhteellisen hinnakas hyödyke, joten epävakaa taloustilanteessa suurien rahasummien sitomista hyödykkeisiin vältetään ja vuokran maksu pidetään taloudellisesti turvallisempaa ratkaisuna kuin asuntolainan ottamista.

Vuokra-asuminen on yleinen asumismuoto nuorille asutokunnille. Kun verrataan asutokuntia, joiden vanhin henkilö on 30-vuotias, vuokralla asui 71 prosenttia. 30–44 vuotta täyttäneistä asutokunnista vuokralla asui hieman reilu 30 prosenttia kun taas 45 vuotta täyttäneistä asutokunnista vain 21 prosenttia asui vuokralla. Kun asutokunnan vanhin asukas oli 74-vuotias tai vanhempi, oli oman talon omistaminen harvinaisempaa, mutta asunto-osakkeen omistaminen kaikkein yleisin asumismuoto. (Tilastokeskuksen www-sivut 2012b.)

Asuntojen kysyntään vaikuttavat eniten kysynnän perustekijät eli väestön kasvu, väestön ikäjakauma ja reaalitytulot. Nämä tekijät selittävät usein paitsi asuntojen kysyntää, myös hintojen kehitystä. Seuraavaksi käsittelen joitakin kysyntään vaikuttavia tekijöitä:

- **Reaalitytulot.** Useissa tutkimuksissa on todettu, että reaalitytulot ovat yksi merkittävimmistä asuntojen kysyntään vaikuttavista tekijöistä. Tulojen kasvaessa myös omistusasuntojen osto lisääntyy. Saman johtopäätöksen voimme tehdä kuvio 1. tarkastelemalla. Vuokramarkkinoiden kannalta heikko taloustilanne on siis suotuisa.
- **Väestön kasvu ja ikäjakauma.** Tutkimusten mukaan yhden prosentin väestönkasvu lisää myös alueen asuntojen kysyntää suunnilleen saman verran. Myös väestön ikärakenteella on vaikutusta. Erityisesti asumisuran alkupäässä olevien nuorten aikuisten määrä vaikuttaa asutokysyntään.
- **Korkotas.** Veron jälkeen reaalitykorko on tärkeä tekijä omistusasumisen kustannuksissa. Se vaikuttaa myös sijoitusasuntojen tuottovaatimuksiin. Reaalitykorkojen noustessa asuntojen hinnat alenevat ja korkojen laskiessa hinnat nousevat.

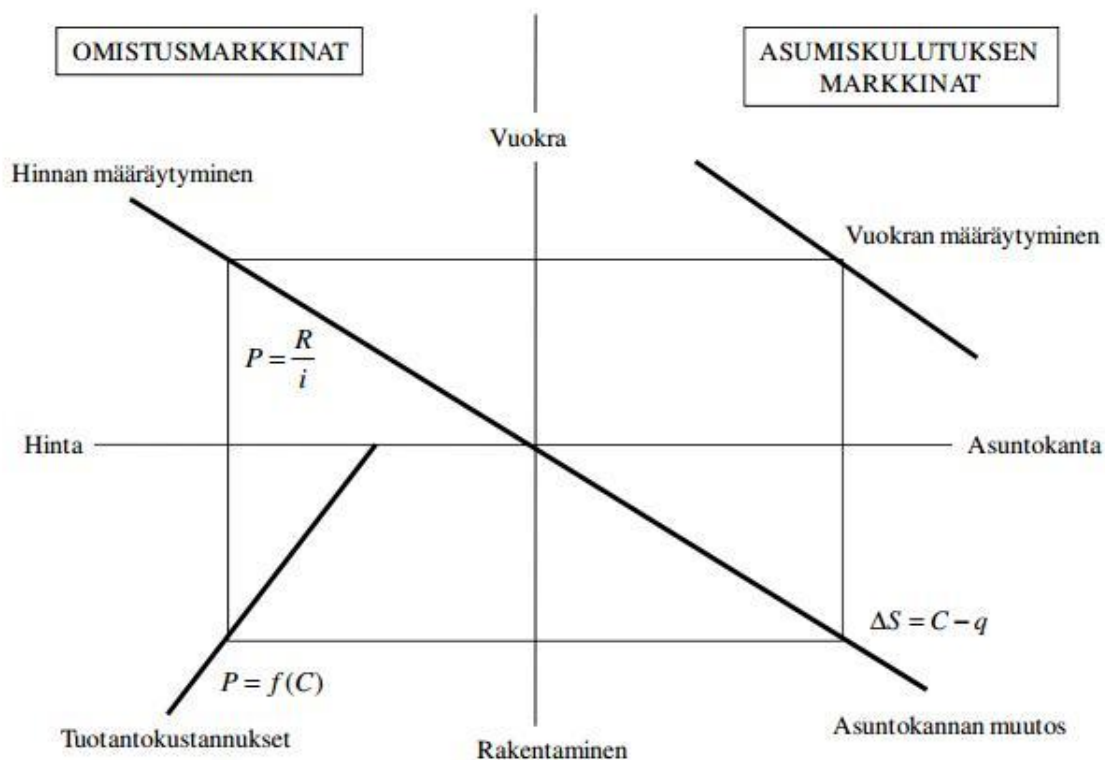
- **Muuttoliike.** Nopea muuttovoitto lisää asuntojen kysyntää. Suomessa tämä on aiheuttanut painetta erityisesti kasvukeskuksiin, esimerkiksi Helsingin seudulle.
- **Muut tekijät.** Asuntojen kysyntään vaikuttavat myös odotukset taloustilanteen kehittymisestä ja luottamus talous- ja työllisyystilanteeseen. Oleellisinta on, miten asuntojen ostajat/vuokraajat kokevat henkilökohtaisen taloustilanteensa kehittyvän. (Asuntojen kysynnän ja hintojen perustekijät 2012.)

Kuten tässä luvussa on todettu, asuntojen kysyntään vaikuttaa moni tekijä. Epävarmemmassa taloudellisessa tilanteessa vuokra-asuntojen kysyntä nousee ja omistusasuntojen kysyntä laskee. Kysyntä taas vaikuttaa markkinoiden tarjontaan. Kysynnän, tarjonnan, omistus- ja vuokra-asumisen suhteita ja vaikutuksia toisiinsa käsitellen tarkemmin seuraavassa luvussa.

#### *Asuntomarkkinoiden neljän kvadrantin – malli*

DiPasquale ja Wheaton (1992) kehittivät neljän kvadrantin – mallin, joka tarjoaa teoreettisen kehyksen asuntojen hintojen muodostumiseen pitkällä aikavälillä. Kuvaaja sisältää neljä muuttujaa jotka jaetaan kahtia asuntokantaan kohdistuvan kysynnän perusteella. Koska asuntopääomasta koituu omistajalleen tuottoa, on osa kysynnästä sijoittajien muodostamaa. Asuntopääoma tarjoaa kotitalouksille asumispalveluja ja tästä muodostuu omistuskysynnän toinen ryhmä, omistusasukkaat. Asuntokanta voi tarjota myös ainoastaan asumispalveluja, jolloin siihen kohdistuu kulutuskysyntää, joka syntyy vuokra-asukkaista.

Kuviossa 2 pelkistetty neljän kvadrantin – malli, joka havainnollistaa asuntokannan, rakentamisen, vuokrien ja asuntojen hintojen vaikutusta toisiinsa. Y-akseli on jaettu kahtia niin, että ylempi osa kuvaa vuokratasoa (€/m<sup>2</sup>) ja alempi osa rakentamisen määrää (m<sup>2</sup>). X-akseli on myös jaettu kahteen osaan: Oikeanpuoleinen osa kuvaa asunnon kokoa (m<sup>2</sup>) ja vasemmanpuoleinen osa asuntojen hinta-tasoa (€/m<sup>2</sup>). Kuvien oikea puolisko edustaa asumiskulutuksen markkinoita, eli vuokra-asuntoja ja vasen puolisko edustaa omistusmarkkinoita. Seuraavaksi tarkastellaan, kuinka asuntojen hinnat ja vuokrat määräytyvät kuvion mukaan.



Kuvio 2. DiPasqualen ja Wheatonin (1992) asuntomarkkinoiden neljän kvadrantin – malli. Kuvaajan suomennos (Luukkonen 2011, 11.)

Vuokrien hintataso on sijoitettu kuvion oikeaan yläkulmaan. Vuokrat määräytyvät asumiskulutuksen kysynnän ja asuntojen tarjonnan kautta. Oikealle alas laskeva suora kuvaa tarjonnan ja vuokratason välistä yhteyttä, eli kuinka paljon vuokralaiset ovat valmiita maksamaan vuokraa kysynnän ja tarjonnan tietyssä tilanteessa. Jos asunnoista on pula, ovat vuokralaiset valmiita maksamaan korkeampaa hintaa kun taas jos asunnoista on ylitarjontaa, laskee myös vuokran taso. Asuntokanta on siis tässä kuvaajassa sama kuin kysyntä.

Vasen yläkulma edustaa ensimmäistä osaa asuntojen hintojen muodostumisesta. X-akseli kuvastaa hyödykkeen, eli asunnon hintaa ja y-akseli kuvastaa nettovuokraa. Yhdessä nettovuokrat ja asunnonomistajien vaatima voitto eli korkoprosentti määrittävät asuntojen hinnan. Asuntojen hinnat ovat siis sitä korkeammat mitä, mitä

korkeampi on nettovuokra eli  $R$  ja mitä alhaisempi on asunnon omistajien tuottovaatimus eli  $i$ . (Oikarinen 2007, 18.)

Vasen alakulma kuvaa uusien asuntojen rakentamista omistusmarkkinoilla. X-akseli kuvastaa rakentamisen yksikkökustannusta ( $f$ ) ja y-akseli rakennettujen yksiköiden määrää ( $C$ ) tiettyä aikana. Voidaan olettaa, että rakentamisen yksikkökustannukset nousevat rakentamisen lisääntyessä. Tämä siksi, että esimerkiksi rakentamiskelpoisen maan hinta nousee, ammattitaitoisen työvoiman tarve ja palkat nousevat. Lisäksi on tärkeää huomioida, ettei suora  $P=f(C)$  ala origosta, sillä asunnon rakentaminen vaatii aina tietyn suuruisen minimihinnan. (Luukkonen 2011, 11.)

Kuvion oikea alakulma kuvastaa asuntokannan muutosta asumiskulutuksen markkinoilla. Omistusmarkkinoilla vuoden aikana ( $\Delta S$ ) rakennetuista asunnoista osa päätyy vuokrattavaksi. Asuntokannan vuotuinen muutos on yhtä suuri kuin rakentamisen määrä ( $C$ ), josta on vähennetty poistot ( $q$ ). Jotta asuntokanta pysyisi samana, tulisi vuotuisen rakentamisen määrän kattaa poistot. Jos kuitenkin kysyntää uusille asunnoille ei ole, ei uusia asuntoja kannata rakentaa. (Luukkonen 2011, 11.)

On ilmeistä, että kaikki nämä kuvion osiot vaikuttavat toisiinsa. Vuokrataso on kriittinen tekijä omistusasuntojen hintojen määräytymisessä, hintataso vaikuttaa rakennettavien asuntojen määrään, ja asuntojen määrä vaikuttaa taas vuokran tasoon. Kun jonkun tasapaino näistä neljästä muuttuu, vaikuttaa se lopulta muihinkin osioihin ja markkina hakee uuden tasapainon. Suorakulmio kuvion keskellä kuvastaa tätä tasapainoa.

### 2.3 Vuokrausprosessi

Kuten jo aikaisemmassa luvussa todettiin, asunto- ja vuokramarkkinat vaikuttavat toinen toisiinsa. On kuitenkin hyvä muistaa näiden olevan kaksi eri aluetta. Vuokramarkkinoiden tarkastelu ja tulkitseminen on tärkeä osa vuokrausprosessia. Markkinoiden analysoinnin tarkoituksena on selvittää asunnon senhetkinen kilpailukyky.

Vuokrausprosessi on monivaiheinen tapahtumaketju. Vuokranantajan tavoitteet toimivat hänen vuokraustoimintansa lähtökohtana. Tavoitteet sanelevat esimerkiksi sen, millaisia vuokralaisia tavoitellaan, millaista sopimusrakennetta ja palveluja hän vuokralaisille tarjoaa. Kinnusen (2011, 602) esittämässä vuokrausprosessissa on yhdeksän vaihetta, jotka on listattu alla:

- **Vuokrausstrategia.** Tämän perusteella pyritään tunnistamaan vuokraukseen liittyviä mahdollisuuksia ja tunnistamaan siihen liittyviä riskejä. Esimerkiksi asiakkuusstrategian avulla vuokranantaja voi määrittellä, millaisia vuokralaisia tavoitellaan ja millaisia palveluratkaisuja heille tarjotaan.
- **Tilan ja markkinoiden analysointi.** Kilpailukykyyn eniten vaikuttavia tekijöitä ovat asunnon sijainti, alueen palvelutarjonta sekä asunnon kunto. Markkinoiden analysoinnin tavoitteena on muodostaa käsitys siitä, millainen kysyntä asunnolle on. Analysoinnin jälkeen vuokranantajalla on lähtökohdat tavoitevuokratason asettamiselle. Parhaassa tilanteessa vuokranantaja seuraa vuokramarkkinoita jatkuvasti ja tehdyt huomiot myös vaikuttavat päätöksentekoon.
- **Vuokranmääräytymismekanismit.** Tavoitevuokra määrittellään kiinteistöstrategian, markkinatilanteen ja itse asunnon perusteella.
- **Vuokrauskohteen markkinointi.** Markkinoinnin tavoitteena on sopivan vuokralaisen löytäminen. Vuokraustoiminnassa usein käytettyjä markkinointikeinoja ovat esimerkiksi lehti-ilmoitukset, suoramainonta, Internet, ikkunamainonta, vapaat asunnot –lista sekä välittäjien käyttö.
- **Sopimusneuvottelut.** Kartoitetaan asiakkaan tarpeet, tilan sisältö ja käyttötarkoitus, muutostyöt, mukaan liitettävät palvelut ja lopullinen vuokra. Sopimusneuvottelun avulla voidaan määrittellä vuokralaisen ja vuokranantajan yhteinen tavoite vuokraukselle.
- **Muutostöiden toteutus ja tilan luovutus.** Vuokrasopimuksen solmimisen jälkeen vuokranantaja toteuttaa vuokrauskohteeseen erikseen sovitut muutostyöt. Tilaa luovutuksen yhteydessä on hyvä tehdä muistio tilan kunnosta. Vuokralaiselle voidaan myös antaa kiinteistökansio, joka sisältää tietoa vuokrauskohteesta ja kiinteistöstä.

- **Palvelutuotannon käynnistäminen ja hallinta.** Se, mitä palveluja vuokralaisille tarjotaan, riippuu vuokranantajasta. Tyypillisesti palveluihin sisältyy esimerkiksi ulkoalueiden siivous ja puhtaanapito, lumityöt, porraskäytävien ja muiden yhteisten tilojen siivous sekä vartiointi. palvelujen kysyntä ja tarjonta tulee todennäköisesti monipuolistumaan ja lisääntymään tulevaisuudessa.
- **Asiakassuhteen hoito.** Tämä on ajallisesti vuokrausprosessin pisin vaihe. Tämä vaihe sisältää vuorovaikutusta asukkaan kanssa, vuokrauskohteen kunnan ylläpitoa ja parantamista, palvelujen kehittämistä sekä vuokrahallintoa. Onnistuminen näissä osa-alueissa vaatii aktiivista vuoropuhelua vuokralaisten kanssa ja vuokralaisten tarpeiden jatkuvaa kartoittamista. Vuokranantajan resursseista riippuen vuorovaikutuksen keinoja voivat olla asiakastyytyväisyysmittaukset, suoran palautteen kanavat, lehdet tai muut julkaisut, help desk –palvelut, asiakastilaisuudet sekä reklamaatiojärjestelmät.
- **Asiakkaan lähtö ja tilojen vastaanotto.** Tämä on vuokrausprosessin viimeinen vaihe. Kun vuokrasuhde päättyy, kannattaa panostaa asukkaan lähdön syiden analysointiin. Tietoja voidaan hyödyntää myöhemmin toiminnan kehittämiseen. Viimeisen vaiheen jälkeen vuokrausprosessi alkaa uudelleen alusta. (Kinnunen 2011a, 602–606.)

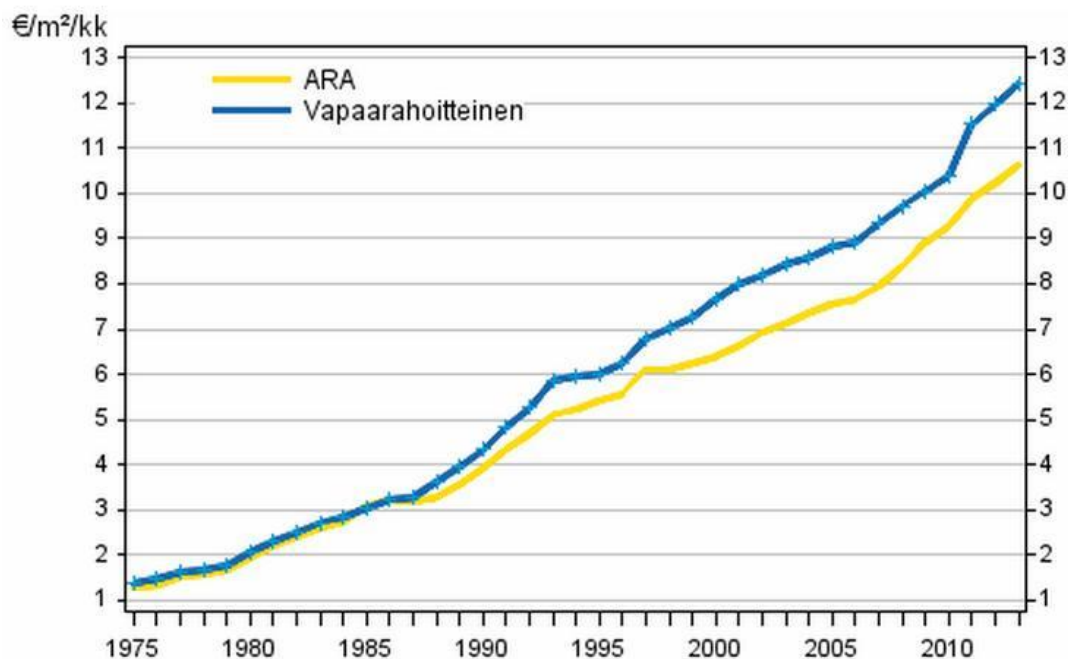
### 2.3.1 KOy Säkylän Talot esittely

Kiinteistö Oy Säkylän Talot on Säkylän kunnan omistama vuokrataloyhtiö. Yhtiöön kuuluu noin 25 eri kerros- tai rivitaloa ja asuntoja on yhteensä noin 200 jotka kaikki sijaitsevat Säkylän keskustan alueella. KOy Säkylän Talot on itsenäinen yhtiö ja siis vastuussa omasta taloudestaan ja tuloksestaan. Yrityksen ainoa tulojen lähde on huoneistovuokrat. Yhtiöllä on myös meneillään fuusiojärjestelyjä, joissa KOy Säkylän Taloihin ostetaan lisää kunnan omistamia asuntoja.

Kiinteistö Oy Säskylän talot on osa suurempaa konsernia, kiinteistökeskus Harjuseutua, joka toimii laajemmalla alueella ja tuottaa asunnonvuokrauspalvelujen lisäksi isännöinti ja välityspalveluja.

### 2.3.2 Hintataso ja sen kehittyminen

Vuonna 2013 ARA-asuntojen sekä vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen vuokrat kohosivat koko maassa keskimäärin 3,8 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. ARA-asuntoja ovat valtion tuella rakennetut vuokra-asunnot. Keskineliövuokra ARA-asunnoissa oli 10,64 euroa koko maassa. Tämä muodostuu pääkaupunkiseudun keskineliövuokrasta joka oli 11,67 euroa ja muun maan keskineliövuokrasta joka oli 10,10 euroa. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.)



Kuvio 3. Keskimääräisten neliövuokrien (€/m<sup>2</sup>/kk) kehitys koko maassa vuosina 1975–2013 (Tilastokeskuksen www-sivut 2014).

Vuokra määräytyy vuokralaisen ja vuokranantajan välisen sopimuksen mukaan ja sitä voidaan korottaa vain, jos siitä on kirjattu ehto vuokrasopimukseen. Tällä hetkellä kustannusten nousu luo painetta vuokrankorotuksille, mutta kuitenkin Suomen Vuokranantajien teettämän kyselyn mukaan vain alle puolet vuokranantajista korottaa vuokraa vuosittain. Vuokrankorotuksia välttämällä saadaan

vuokralaiset pysymään asunnossa pidempään. Jos vuokraa kuitenkin päätetään nostaa, tulee noston olla perusteltu. (Suomen kiinteistölehdessä www-sivut 2014.)

Jos vuokralainen kokee asuntonsa vuokran kohtuuttomaksi, voi hän vaatia sitä alennettavaksi. Vuokraa voi vaatia alennettavaksi tuomioistuimessa, jos vuokra ylittää huomattavasti samalla alueella sijaitsevien ja vuokra-arvoltaan samanarvoisten asuntojen vuokrat. Vuokralaisen tulee kuitenkin kyetä osoittamaan, että samalla alueella vastaavista asunnoista maksettavat vuokrat ovat olennaisesti alhaisempia. Jos tuomioistuin päättää alentaa vuokraa, se voi myös määrätä jo maksettua ylimääräistä vuokraa palautettavaksi. (Heinonen, Kinnunen & Viita 2010, 35)

### 2.3.3 Väestön kehitys Säkylässä

Säkylän kunta on muuttotappio kunta. Sen asukasluku väheni 0,9 prosentilla vuodesta 2011 vuoteen 2012. Vuonna 2014 tammikuussa asukasluku oli 4 566. Kun Rauman seudun kaupunkeja verrataan keskenään, voidaan todeta, että mitä pienempi kunta, sitä enemmän on 65 vuotta täyttäneitä. Tämä tarkoittaa myös sitä, että eläkkeellä olevia on paljon. Eläkeläisten osuus Säkylän väestöstä oli 30 prosenttia vuonna 2012. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.)

Kuten edellisessä kappaleessa mainitsin, on vuokra-asuminen yleinen asumismuoto nuorille asuntokunnille. Asuntokuntien ollessa melko iäkkäitä, on vuokra-asuminen harvinaisempaa. Säkylässä vuokra-asunnossa asuvien asuntokuntien osuus vuonna 2012 oli 19 prosenttia kun taas Raumalla sama prosenttiosuus oli 26 prosenttia. Mitä suuremmasta kaupungista on kyse ja mitä nuorempaa väestö on, sitä yleisempää myös vuokra-asuminen on. Esimerkiksi Helsingissä vuokra-asunnossa asuvien asuntokuntien osuus lähentelee jopa 50 prosenttia. (Tilastokeskuksen www-sivut 2012.)



### 3 PALVELUN ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MUODOSTUMINEN JA MITTAAMINEN

#### 3.1 Mitä on asiakastyytyväisyys ja miten se muodostuu?

Tyytyväisyys on asiakkaan mielihyvän tai pettymyksen tunne, joka on lähtöisin odotetun laadun ja saavutetun laadun vertaamisesta toisiinsa. Jos palvelu alittaa asiakkaan odotukset, on asiakas tyytymätön. Jos palvelu on odotusten vertainen, on asiakas tyytyväinen. Jos palvelu ylittää odotukset, on asiakas erittäin tyytyväinen ja ilahtunut. (Ylikoski 1999, 126)

Asiakkaan arviot palvelun tasosta riippuvat monesta tekijästä, erityisesti asiakasuskollisuudesta. Asiakkaat usein muodostavat paremman kuvan tuotteesta, jos heillä on jo valmiiksi positiivinen kuva kyseisestä yrityksestä tai brändistä. Tällä selittyy esimerkiksi asiakasuskollisuus ja se, miksi uskolliset asiakkaat antavat tuotteen tai palvelun epätäydellisyyttä helpommin anteeksi kuin uudet asiakkaat. (Kotler & Keller 2012, 150.) On selvää, että juuri tämä ominaisuus tekee uskollisista asiakkaista tärkeitä yritykselle.

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, on asiakkaan odotuksilla suuri merkitys asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Miten asiakkaat sitten muodostavat odotuksia? Odotukset syntyvät ostoprosessin aikana, ystävien ja tuttavien kertomusten ja kokemusten kautta, yrityksen markkinointi luo odotuksia ja myös kilpailijoiden markkinoinnilla ja lupauksilla on vaikutusta odotusten muodostumiseen. Jos yrityksen markkinointi nostaa asiakkaan odotukset liian korkealle, tulee asiakas todennäköisesti pettymään palvelukokemukseen. Ei ole kuitenkaan myöskään hyvä, jos markkinointi asettaa odotukset liian alhaalle. Tällöin yritys ei houkuttele tarpeeksi asiakkaita, vaikkakin ne harvat ovat tyytyväisiä ostokokemukseensa. (Kotler & Keller 2012, 150.) Markkinoinnilla on siis suuri merkitys asiakkaiden odotusten luomisessa. Tästä voimme päätellä parhaan tavan markkinoida olevan niin, että palvelu toteutuu samalla tasolla kuin markkinointi on antanut ymmärtää. Näin yritys saa tyytyväisiä asiakkaita ja tätä kautta uskollisia asiakkaita.

Asiakas ei valitse käyttämäänsä palvelua sattumanvaraisesti. Asiakas käyttää jotakin tiettyä palvelua koska hän haluaa tyydyttää jonkin tietyn tarpeen. Palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta saamaan arvoa sen avulla. Asiakkaan kokema arvo ei synny palvelusta, vaan hyödystä, jonka asiakas palvelua käyttämällä saa. (Pohjoisviitan www-sivut 2010.)

Palvelua valitessaan asiakas pohtii, mikä organisaatio tuottaisi juuri hänelle eniten arvoa. Palvelun arvoa arvioidessaan asiakas vertaa palvelun kustannuksia saamaansa hyötyyn. Kustannuksilla tarkoitetaan sekä rahallisia että psyykkisiä kustannuksia. Psyykkisillä kustannuksilla tarkoitetaan palvelun käyttämiseen liittyviä harmeja, kuten tönkeyttä asiakaspalvelua tai pitkiä jonotusaikoja. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys liittyvät olennaisesti toisiinsa ja ovat kaikki vaikuttamassa asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski 1999, 153.)

Yritykselle on tärkeää pitää asiakkaat tyytyväisinä. Näin asiakkaat ostavat useammin ja enemmän ja näin heistä muodostuu vähitellen yrityksen uskollisia asiakkaita. Mikään muu ei tarjoa samanlaista pitkäaikaista kilpailuetua kuin asiakkaiden tyytyväisinä pitäminen. (Milind & Jagdish 1987, 1.) Kun yrityksellä on pitkäaikaisia ja uskollisia asiakkaita, he turvaavat yritykselle säännöllisemmät tulot ja näin toiminta entistä kannattavampaa.

Tyytyväisyyttä tuottavat palvelun ominaisuudet sekä käytön seuraukset. Vuokra-asunnon etsijälle asunnon hyvä kunto ja siisteys tuottavat tyytyväisyyttä (konkreettinen ominaisuus) tai korkeatasoinen asiakaspalvelu isännöitsijöiltä tai kiinteistöhuollolta (abstrakti ominaisuus). Palvelun käytön seuraukset voivat olla joko toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnallisilla seurauksilla tarkoitetaan käytännön seurauksia kuten esimerkiksi asunnon hyvää sijaintia ja palveluiden läheisyyttä. Vuokra-asuntoon voi liittyä myös psykologisia seurauksia, kuten esimerkiksi statuksentavoittelua asumalla juuri remontoitussa laadukkaassa asunnossa.

### 3.2 Palvelun laatu

Palvelua käytettyään asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön kokemukseensa. Jos palvelu oli laadukasta, on asiakkaan helppo olla tyytyväinen. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, ja näin palvelun laatu on vain yksi tekijä joka vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen.

Nykypäivänä tuotteet muistuttavat yhä enemmän toisiaan ja näin palvelun laatu korostuu. Palvelun laadulla voidaan erottua kilpailijoista. Tuotteeseen voidaan kytkeä palveluja ja räätälöidä palvelut asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisiksi. Esimerkiksi asuntoa vuokratessa asunto on itse tuote, mutta sen mukana voidaan tarjota laadukasta ja monipuolista palvelua. Vuokra-asuntomarkkinoilla kilpailijoista voidaan erottua myös tekemällä remontteja asuntoihin ja pitämällä vuokrataso kohtuullisena. Vuokra-asunnon tarjoaminen on kuitenkin laaja kokonaisuus ja palvelu sekä sen laatu on oleellinen osa asukastyytyväisyyden muodostumisessa.

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osaan:

- tekninen laatu, joka osoittaa tuotteen laadun
- toiminnallinen laatu, joka osoittaa, miten asiakas kokee ja saa palvelun.

Vaikka tuote olisikin teknisesti hyvä, ei asiakas ole täysin tyytyväinen jos palvelutapahtuma ja vuorovaikutus asiakaspalvelijan kanssa jättävät toivomisen varaa. Toisaalta vaikka tuote ei olisikaan täysin odotusten mukainen, voi asiakaspalvelija pelastaa tilanteen aistimalla asiakkaan tunteet ja vastaamalla niihin. Näin tekninen laatu ja toiminnallinen laatu täydentävät toisiaan. (Eräsalo 2011, 17–18.)

Palvelun laatukokemukseen vaikuttaa merkittävästi se, miten henkilökohtaista palvelua asiakas kokee saavansa. Henkilökohtaista palvelua kyetään tarjoamaan omistautumalla, keskittymällä juuri kyseiseen asiakkaaseen ja kyseiseen tilanteeseen. Hyvä asiakaspalvelija on läsnä juuri siinä hetkessä. (Eräsalo 2011, 21.)

### 3.3 Palvelun asiakastyytyväisyyden mittaaminen/tutkiminen

Asiakastyytyväisyyden arviointi ja mittaaminen ovat toiminnan kehittämisen edellytys (Nygrén 2009, 113). On hyvä tehdä organisaatiokohtaisia tutkimuksia asiakastyytyväisyydestä. Niiden avulla saadaan selville, miten hyvin kyseinen organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa. Tutkimusten avulla voidaan selvittää oma tilanne – omat heikkoudet ja vahvuudet suhteessa kilpailijoihin. (Ylikoski 1999, 149.) Tutkimustulosten perusteella organisaation tulee ryhtyä toimiin parantaakseen asiakastyytyväisyyttä. Ylikosken (1999, 156) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta:

- Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen
- Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen
- Toimenpide-ehdotusten tuottaminen
- Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta

Asiakastyytyväisyyden taso kertoo kuinka hyvin yritys kykenee vastaamaan asiakkaiden odotuksiin tai parhaassa tapauksessa jopa ylittämään asiakkaiden odotukset. Asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä mittarina selvittäessä yrityksen menestymistä nyt ja tulevaisuudessa. Asiakaspalvelu, palvelu odotukset ja palvelun laatu ovat kaikki yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. (e-economic www-sivut 2013.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella joko kumulatiivisesti tai tilannekohtaisesti. Tilannekohtaisessa asiakastyytyväisyydessä asiakas arvioi tiettyä, juuri kuluttamaansa palvelua. Yrityksen olisikin hyvä ymmärtää asiakkaiden tyytyväisyyttä tilannekohtaisesti, koska näin voidaan tarvittaessa tehdä muutoksia palvelutapahtumaan. Kun asiakkaalla on useita eri kokemuksia joihin saattaa sisältyä asiointi eri toimipisteissä eri kanavia käyttäen, asiakastyytyväisyys on kumulatiivista.

Kumulatiivisesti palvelua tarkasteltaessa asiakas antaa arvion kokonaisuudesta. Kumulatiivinen asiakastyytyväisyys ennustaa myös paremmin asiakkaiden uskollisuutta kuin tilannekohtainen asiakastyytyväisyys (Zeithaml, Bitner & Gremler 2006, 108). Vuokra-asuntoa hankkiessa asiakas käy läpi monia eri prosesseja ehkä

pitkälläkin aikavälillä. Nämä kaikki prosessit asunnon tarpeen toteamisesta aina yhtiön asunnosta pois muuttamiseen saakka muodostavat kokonaisuuden, jonka kaikki osat vaikuttavat asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen.

Asiakastyytyväisyyden kartoittaminen koostuu joko suoran palautteen järjestelmästä tai tutkimuksesta (Ylikoski 1999, 155.) Asiakastyytyväisyyttä voi kartoittaa joko kvantitatiivisella tai kvalitatiivisella, eli määrällisellä tai laadullisella tutkimuksella. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään saamaan kattava määrä vastauksia jotka kuvastavat otantaa eli tutkimuksen kohteena olevaa ryhmää. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään yleistävyyteen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa taas pyritään tarkastelemaan jotakin tiettyä ilmiötä läheltä, havaitsemaan erilaisia vivahteita sekä erilaisia tulkintamahdollisuuksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen otanta on usein pieni ja tutkimus voidaan toteuttaa esimerkiksi haastattelujen avulla. Tutkimuksen avulla pyritään kartoittamaan mahdolliset epäkohdat ja näin lähteä kehittämään palvelua parhaalla mahdollisella tavalla. (Viestintätieteellinen tutkimus www-sivut 2014.) On selvää ettei tyytymättömiä asiakkaita saa olla kovin paljoa, mutta vielä tärkeämpää on tietää mahdollisen tyytymättömyyden syyt (Pohjoisviitan www-sivut 2010).

Asiakastyytyväisyyttä voi arvioida monella tapaa, mutta sen mittaamiseen tarvitaan tarkempia työkaluja. Jotta asiakkaiden tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaista tyytyväisiä tai tyytymättömiä (Ylikoski 1999, 149). Varmin tapa tämän tiedon hankkimiseen on kysyä suoraan asiakkaalta itseltään. Kun mittaus- ja tutkimusmenetelmät valitaan huolella, varmistetaan, että tutkimus mittaa juuri sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Toisin sanoen tutkimuksen tulee olla validi. Validiteetti on hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Tämä tarkoittaa siis sitä, että tutkimus josta validius puuttuu totaalisesti, on arvoton. Tällöin tutkitaan aivan jotain muuta asiaa kuin on alun perin ollut tarkoitus. (Hiltunen 2009.)

### *SERVQUAL-malli, eli palvelun laadun kuiluanalyysi*

Servqual-malli on Zeithamlin, Berryn ja Parasuramin (1988) luoma malli, joka luotiin mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun. Asiakas on

tyytyväinen palvelun laatuun kun laatu vastasi hänen odotuksiaan. Jos asiakkaan odotukset eivät täyty, jää odotusten ja koetun laadun välille laatukuilu. Alkuperäisessä versiossa oli kymmenen laadun palvelun laatua koskevaa mittaria, mutta määrä on ajan mittaan tiivistynyt viiteen.

Servqual-malliin jääneet viisi eri osa-aluetta ovat seuraavat:

- Konkreettinen ympäristö – Asunto, piha-alueet, toimisto, muu rakennettu ympäristö.
- Luotettavuus
- Reagointialttius – Asiakaspalvelu, auttamishalukkuus, reagointi asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin
- Vaikuttavuus – Ammattitaito
- Empatia – Asiakaspalvelijat ovat aidosti läsnä palvelutilanteissa ja haluavat auttaa.

Näitä osa-alueita kuvataan eri attribuuteilla joihin asiakas vastaa yleensä seitsemän kohdan asteikolla mitä he odottavat palvelulta ja mitä heidän kokemuksensa ovat. Odotusten ja kokemusten välille jäävän kuilun suuruudesta voidaan päätellä kokonaislaatua kuvaava tulos. Mitä suurempi ero asiakkaiden odotusten ja koetun laadun välillä on, sitä heikompilaatuista palvelu on. (Grönroos 2009, 114–117.)

Servqual-mallilla on kuitenkin omat epäkohtansa. Odotusten mittaaminen on ongelmallista, koska yleensä palvelukokemuksen odotuksia mitataan palvelukokemuksen aikana tai sen jälkeen. Tällaisissa tilanteissa asiakas on jo ollut jonkun näköisessä vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa eikä mittauksen kohteena olekaan todellinen odotus, vaan jo koetun kokemuksen myötä vääristynyt odotus. (Grönroos 2009, 118–119.)

### 3.4 Asumistyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Asiakas käyttää palvelua, koska hän haluaa tyydyttää jonkin tarpeen (Ylikoski 1999, 151). Vuokralaisten tyytyväisyys on tärkeää asunto-osakeyhtiölle, sillä ilman vuokralaisia ei ole myöskään tuloja. Vuokralaisille tulee tarjota monia tapoja olla

yhteydessä vuokranantajaan jotta ongelmista raportoiminen ja palautteen antaminen sujuisi ongelmitta. Jos vuokralaisen on liian vaikea tavoittaa vuokranantajaa, asukastyytymättömyyttä ei välttämättä osata aavistaakaan ennen kuin asukkaita irtisanoo vuokrasopimuksiaan. (Spinner 2008.)

Asumistaso on subjektiivinen ja yksilön arvoista peräisin oleva asia. Asunnon eri ominaisuuksilla on eri painoarvo eri yksilöille. (Lankinen & Lönnqvist 2010, 7) Asuntoalueen laadun arviointi voidaan jakaa neljään eri laatutekijään: rakennettu ympäristö, sosiaalinen ympäristö, toiminnallinen ympäristö ja paikan identiteetti. Kaikki nämä laatutekijät liittyvät toisiinsa. Tulee ottaa myös huomioon, että laatutekijöiden objektiivisuus vaihtelee. Rakennettua ja toiminnallista ympäristöä voidaan arvioida monilta osin objektiivisesti, ilman varsinaista asumiskokemusta. Jokaiseen laatutekijään liittyy kuitenkin subjektiivisia, asukaskokemukseen kytköksissä olevia laatuaroja, joita ulkopuolinen toimija ei pysty määrittelemään ilman asukastietoa. (Nykänen ym. 2013, 22–23.)

Vain alueen nykyisillä asukkailla on todenmukainen käsitys paikan vetovoimatekijöistä ja identiteetistä ja heillä on myös aito asumiskokemus. Jos asukkaiden kokemaan laatuun halutaan vaikuttaa, on alueelliset laatutekijät selvitettävä asukkailta kysellen. Laatutekijöiden tärkeys saattaa vaihdella eri asukasryhmissä esimerkiksi iän ja asutokunnan koosta riippuen. Lapsiperheellä saattaa olla hyvinkin erilaiset kriteerit verrattuna esimerkiksi nuoreen opiskelijaan. Asumisen koettuun laatuun ei voida vaikuttaa suoraan konkreettisia tekijöitä muuttamalla, vaan laatu rakentuu ensisijaisesti jokaisen asukkaan oman asumiskokemuksen kautta. Asumisen koetun laadun ydin muodostuu itse asunnosta, sen muokkautumisesta kodiksi sekä kodin lähiympäristöstä. (Nykänen ym. 2013, 23.)

Erityisen suuri merkitys asumisviihtyvyyden ja kodin tunnun muodostumiseen on asukkaiden mahdollisuudella vaikuttaa taloyhtiötä koskeviin päätöksiin, eli siihen, vastaako koti visuaalisilta ja toiminnallisilta piirteiltään omia toiveita ja käsityksiä. Itse asukkaat ovat tämän hetkisen asumisensa asiantuntijoita. Asumisen tarpeita peilataan sen hetkiseen elämäntilanteeseen ja tarpeisiin. Tulevaisuuden tarpeiden arviointi voi kuitenkin olla haastavaa. Mitä viihtyisämpi, muuttuviin elämäntilanteisiin ja tarpeisiin sopeutuvampi asunto on, sen uskollisemmat asukkaat

asunnossa asuvat. Rakenteelliset ja talotekniset seikat eivät siis pelkästään takaa pitkää käyttöelinkaarta, vaan kodin on vastattava asukkaan odotuksiin toimivuudeltaan sekä viihtyvyydeltään vuodesta toiseen, muuttuvissakin elämäntilanteissa. (Hasu 2010, 158.)

### 3.4.1 Rakennettu ympäristö

Rakennettu ympäristö kattaa rakennetun ja luonnonelementeistä muodostuvan ympäristön. Näiden kahden elementin kokonaisvaltainen tarkastelu tuo esille niiden vuorovaikutteisuuden. Oleellista ei siis ole kumpaankin käytetty maa-ala, vaan pikemminkin se, miten nämä kaksi eri maankäyttöluokkaa limittyvät toisiinsa ja ovat asukkaiden koettavissa. Rakennettu ympäristö sisältää siis myös kaupunkiviherympäristöt. (Nykänen ym. 2013, 22.)

Rakennetussa ympäristössä asukkaita erityisesti viehättää historiallinen kerrostuneisuus. Myös kasvillisuuden kerrostuneisuus on tärkeää. katupuut ja täysikasvuinen puusto muutenkin ovat usein asukkaiden silmissä tärkeitä asumislaadun luoja. Vaikka kasvillisuus mielletään usein silmää miellyttäväksi viihtyvyyseikaksi, on viherympäristöllä ja asunnosta avautuvalla näkymällä vaikutusta kiinteistön arvoon ja ne myös lisäävät asumisen laatua. (Nykänen ym. 2013, 22.)

Kiinteistön suunnitelmallisella ylläpidolla ja korjausrakennuttamisella voidaan vaikuttaa merkittävästi taloyhtiössä asumisen viihtyisyyteen, turvallisuuteen, terveellisyyteen ja omaisuuden arvon kehittymiseen. Ulkoalueiden hoito on näkyvä osa kiinteistöhoitoa jota muutkin kuin kiinteistön asukkaat voivat helposti arvioida sitä. Ulkoalueiden hoidon tavoitteena on lisätä viihtyisyyttä sekä turvallisuutta. Kesällä piha-alueiden viihtyisyys ja visuaalinen puoli korostuvat, kun taas esimerkiksi talvella turvallisuus korostuu: jäiset ja hoitamattomat pihat saattavat aiheuttaa vaaratilanteita. (Niitynpää 2011, 376-377.)



### 3.4.2 Sosiaalinen ympäristö

Sosiaalinen ympäristö kuvaa asuinalueella asuvien välisiä suhteita ja vuorovaikutusta. Ensisijaisesti naapurusto muodostaa asukkaan sosiaalisen ympäristön, mutta laajemmin ajateltuna siihen liittyy tietyn alueen asukkaiden luomat viralliset ja epäviralliset suhteet toisiinsa. Asukkaiden mahdollisuus osallistua asuinyhteisön toimintaan naapureiden, taloyhtiön asukkaiden, korttelin tai koko asuinalueen tasolla muokkaavat voimakkaasti sosiaalisia laatutekijöitä. (Nykänen ym. 2013, 22.) Sosiaaliset verkostot kehittyvät asukkaiden yhteisen tekemisen ja vuorovaikutuksen kautta, pelkällä samalla alueella asuminen ei siis riitä.

Rakennettu ympäristö vaikuttaa sosiaaliseen ympäristöön huomattavasti. Asukkaat elävät omalla henkilökohtaisella tasollaan ympäristössä, jossa yksityisyys ja yhteisöllisyys muodostavat tasapainon. Asuntojen kulkuväylät, äänieristys, parveke ja pihatilat muokkaavat asukkaan ja ympäristön välistä suhdetta. (Nykänen ym. 2013, 22.) Asukkailla tulee siis tarjota mahdollisuuksia ja tiloja sosiaaliseen kanssakäymiseen, mutta heidän tulee myös kokea, että heillä on yksityisyyttä.

Sosiaalisen ympäristön muodostumiseen vaikuttaa moni asia ja sen kehittymiseen voidaan vain osittain vaikuttaa rakennetun ympäristön tarjoamalla mahdollisuuksilla. Sosiaalisen ympäristön muodostumisen kannalta tärkeitä tekijöitä ovat alueen sosiaalinen arvostus, asukasrakenne, sijainti kaupunkirakenteessa sekä alueen fyysinen ja toiminnallinen ympäristö. Näiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta alueen asukkaille muodostuu tietyt toimintatavat joiden pohjalta sosiaaliset prosessit käynnistyvät. (Jalkanen, Kajaste, Kauppinen, Pakkala & Rosengren 1997, 36.)

### 3.4.3 Toiminnallinen ympäristö

Toiminnallinen ympäristö on kokonaisuus, joka käsittää muun muassa palvelut, liikkumis- ja harrastusmahdollisuudet sekä muut toiminnallisuutta mahdollistavat tekijät. Toiminnallisen ympäristön tekijöitä on mahdollista mitata ja määritellä objektiivisesti. Toiminnallista ympäristöä luo alueen työpaikkaomavaraisuuden aste.

(Nykänen ym. 2013, 22.) Toiminnallisesti monipuolinen ympäristö on hyvä lähtökohta asukkaiden toisiinsa tutustumiselle ja yhteistoiminnan syntymiselle (Jalkanen, Kajaste, Kauppinen, Pakkala & Rosengren 1997, 37).

Kulkureiteillä on suuri merkitys asuinalueen laadun kokemiseen. Henkilöautoliikenteen ja parkkipaikkojen ylivertaisuus jättää usein varjoonsa kävelyn ja pyöräilyn kulkureitit. Miellyttävät jalankulkualueet ovat keskeinen tekijä asuinalueen ja asumisen laatutekijänä ja se mahdollistaa asukkaiden kohtaamisia ja näin piha-alue elävöityy. (Nykänen ym. 2013, 22.)

Asukkaiden käytössä olevat palvelut luovat asukastyytyväisyyttä ja vaikuttavat jo itse muuttopäätökseen. Eri palveluiden tarve riippuu asukasmäärästä sekä asukkaiden ikä- ja sosiaalirakenteesta. Lapsiperheille koulujen ja päiväkotien läheisyys on tärkeää kun taas vanhuksille päivittäistavarakauppojen ja muiden usein tarvittavien peruspalvelujen läheisyys on tärkeää. Harvemmin käytettävät, laajalle alueelle ja suurelle väestöpohjalle suunnatut palvelut voidaan hakea kauempaa. (Jalkanen 1997,141.)

## 4 ONGELMAN ASETTELU JA TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS

### 4.1 Tutkimusongelma ja tutkimustavoitteet

Säkylän talot Oy on vuokra-talo yhtiö, jonka huoneistojen käyttöaste on ollut laskussa. Käyttöasteen lasku aiheuttaa taloudellista painetta yhtiölle ja siksi laskun aiheuttajat tulee selvittää ja ongelmat poistaa. Epäkohdat selvitetään asukkaille ja pois muuttaneille tehtävällä kyselyllä.

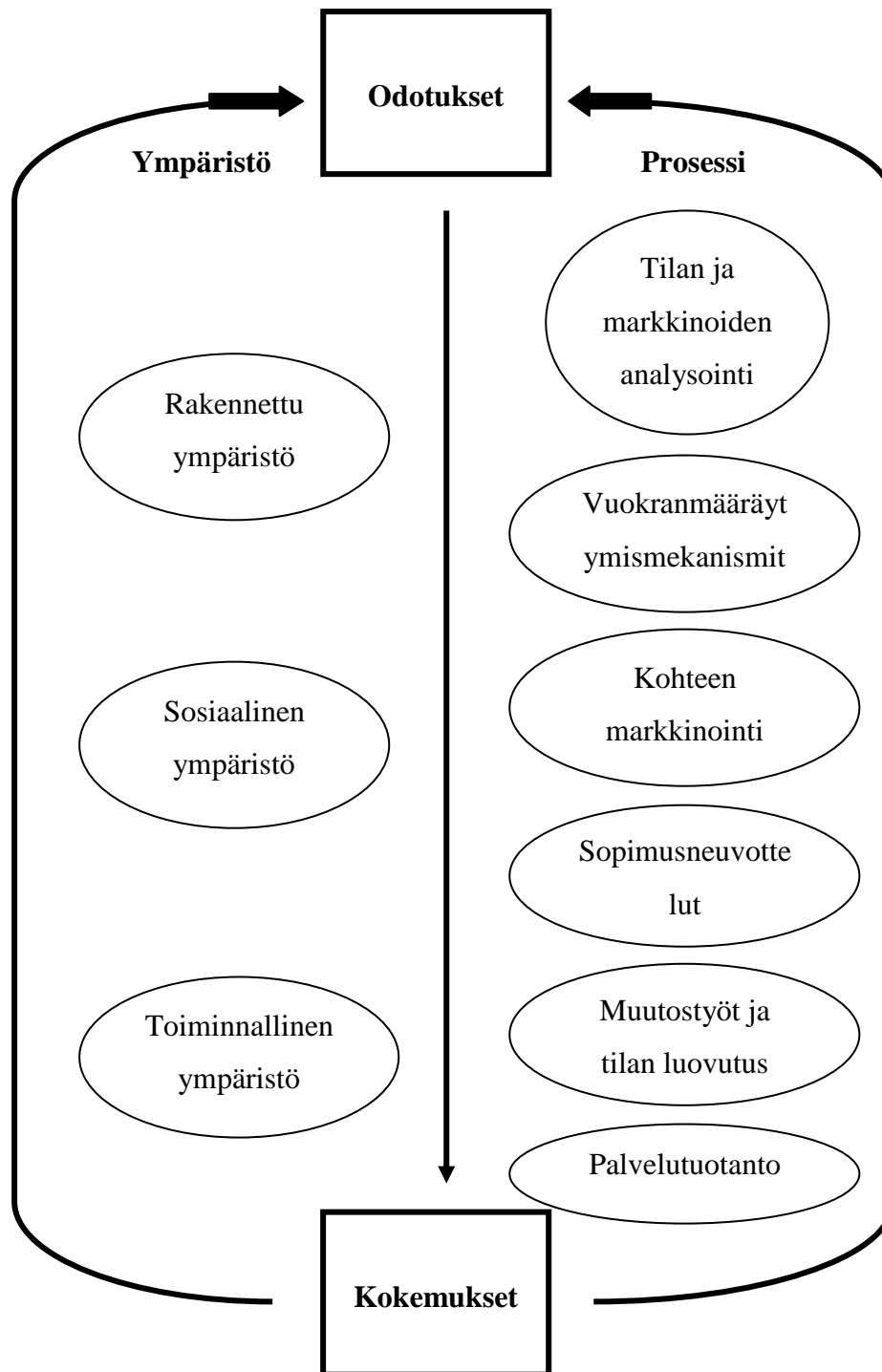
### *Tutkimustavoitteet*

- Selvittää Säkylän talot Oy:n asukkaiden tyytyväisyyttä asumiseen ja selvittää ne tekijät, joihin asukkaat eivät ole tyytyväisiä.
- Selvittää Säkylän vuokramarkkinoita ja Säkylän talot Oy:n sijoittumista näille markkinoille.
- Selvittää asukastyytyväisyyden muodostumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä.
- Selvittää millä toimenpiteillä käyttöaste voitaisiin saada nousuun.
- Ovatko asukkaat tyytyväisiä asuinympäristöönsä ja saatuun palveluun?
- Kokeeko asiakas saavansa rahoilleen vastinetta?

### *Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys*

Tutkimuksen käsitteellinen viitekehys koostuu asiakastyytyväisyydestä sekä tekijöistä, joita asukas käy läpi asumispalveluja ostaessaan. Kuten jo aikaisemmin on todettu, asiakastyytyväisyys muodostuu odotusten ja kokemusten ristipaineessa. Kuvaajassa ylimmäisenä ovat odotukset, joita jokaisella asiakkaalla on ennen palvelun ostamista. Asiakkaalla on odotuksia asuinympäristöönsä kohtaan sekä vuokrausprosessin eri vaiheita ja palvelua kohtaan.

Vuokrausprosessin edetessä asiakas arvioi sen osia ja saamaansa palvelua. Samalla asiakas arvioi asumispalvelun mukana saamiaan konkreettisia ominaisuuksia, kuten asuinympäristöä. Näistä muodostuu siis asiakkaan kokemus palveluprosessista sekä asumisen konkreettisista ominaisuuksista. Tämän jälkeen kokemus taas vaikuttaa odotuksiin ja niiden toteutuminen vaikuttaa taas asiakastyytyväisyyteen. Vuokrausprosessin jokaisella vaiheella on vaikutus asiakkaan kokemaan laatukokonaisuuteen.



Kuvio 4. Odotusten ja kokemusten muotoutuminen asumisprosessin aikana sekä niiden vaikutus asumisen laatuun.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusote ja tutkimusmenetelmät

Tutkimus voi olla joko kvantitatiivinen (määrällinen) tai kvalitatiivinen (laadullinen). Kvalitatiiviseksi luokitellussa tutkimustavassa lähtökohtana ja tutkimuskohteena on yleensä ajatus merkityksen keskeisyydestä. Tarkoituksena on valittujen vastaajien kokemusten tai käsitysten kuvaus, ei niinkään yleistettävissä olevan tai numeraalisesti mitattavan informaation etsiminen. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 17–18.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otetaan vahvasti huomioon se, että jokainen ihminen tulkitsee asioita valitsemastaan näkökulmasta ja sillä ymmärryksellä, joka heillä on (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2007, 156).

Kvantitatiivinen tutkimus taas hyödyntää määrällisyyttä, määrien muutoksia, määrien jatkumojia, ryhmien ja kontekstien välisiä eroja. Nämä määrien muutokset tiivistetään tunnusluvuiksi eri tavoin, ja ne analysoidaan useimmiten matemaattisiin tilastoihin vertaamalla. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 19.) Lyhyesti sanottuna kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään käyttäytymistä. se vastaa kysymyksiin miksi ja miten. Kvantitatiivinen tutkimus taas vastaa kysymyksiin miten paljon, miten usein, kuinka moni ja miten tärkeää jokin asia on.

Tutkimuksen empiirisessä osassa päädyttiin käyttämään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tämä siksi, että otannan tulisi olla riittävän suuri perusjoukosta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää KOy Säkö Talojen asukkaiden tyytyväisyyttä/tyytymättömyyttä sekä yksilöidä tähän vaikuttavien tekijöitä ja niiden merkitystä. Tekijät hajotettiin muuttujiksi, joista kerätään havaintoja kysymällä konkreettisia osakysymyksiä (Ronkainen ym. 2008, 19).

### 5.2 Perusjoukon määrittäminen ja otanta

Yksi tapa kerätä aineistoa kvantitatiivista tutkimusta varten on suorittaa kysely. Tätä menetelmää kutsutaan survey-tutkimukseksi. Survey-tutkimus on strategia, jonka

tavoitteena on kerätä tietoa suurehkosta määrästä ihmisiä ja sen voi toteuttaa joko haastattelemalla tai tekemällä kyselyn. (Trochim 2006.) Jos aineiston keräämiseen käytetään kyselyä, tulee sen olla standardoitu. Tämä tarkoittaa sitä, että kyselyn ja sen kysymysten tulee olla samanlaisia kaikille vastaajille. (Hirsjärvi ym. 2007, 174.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään saamaan yleistettävissä olevat tutkimustulokset. Tämä tarkoittaa, että vastanneiden vastausten perusteella voidaan vetää yleistäviä johtopäätöksiä perusjoukosta. Perusjoukko tarkoittaa siis joukkoa, josta halutaan tehdä päätelmiä tutkimuksen avulla. (Kananen 2008, 13.) Kokonaistutkimuksessa kaikki perusjoukon yksiköt mitataan. Joissakin tilanteissa perusjoukko on kuitenkin niin suuri, että jokaisen yksikön mittaaminen ei ole mahdollista. Tällöin voidaan tehdä otantatutkimus, joka tarkoittaa, että perusjoukkoa edustaa otos. Otoksen tulee kuvastaa perusjoukkoa mahdollisimman hyvin, jotta saatuja tuloksia voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008, 70).

Tämän tutkimuksen perusjoukko oli KOy Säskylän Talojen asukkaat, Tarmon kiinteistön asukkaat pois lukien. Tarmon kiinteistön asukkaat päätettiin jättää tutkimuksen ulkopuolelle, koska sen asuntojen käyttöaste oli jo melko hyvä. Kyseinen kiinteistö on myös huomattavasti uudempi verrattuna muihin kiinteistöihin ja asukaskunta koostuu vanhuksista. Siksi arveltiin, että Tarmon kiinteistön asukkaiden vastaukset saattaisivat vääristää tuloksia ja johdattaa tuloksia ongelmakohtista poispäin. Perusjoukko muodostui siis muista, sillä hetkellä KOy Säskylän Talojen muissa kiinteistöissä asutuista 126 asunnosta ja niiden asukkaista. Koska tässä tapauksessa perusjoukko oli pienehkö, toteutettiin tutkimus kokonaistutkimuksena. Tämä tarkoittaa, että kysely lähetettiin jokaiselle perusjoukon edustajalle.

### 5.3 Aineiston kerääminen ja analysointi

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään yleensä niin, että siihen saadaan mukaan sen ominaispiirteitä kuvaavia muuttujia (Virtuaali-ammattikorkeakoulun www-sivut 2013.) Tässä tutkimuksessa tällaisia muuttujia ovat esimerkiksi asunnon

sijainti, vuokrasuhteen kesto, asukkaiden ikäjakauma, elämäntilanne ja tulojen koostumus. Näin saadaan tietoa esimerkiksi siitä, miten vastaajan taustatiedot vaikuttavat asumistyytyväisyyteen.

Tulosten analysointi on tärkeä ja haastava osa tutkimuksen tekoa. Analysointi voidaan tehdä aineistoa kuvailemalla tunnuslukujen, ristiintaulukoinnin ja riippuvuusanalyysien avulla. Jos taas pyritään johtamaan muuttujien välisiä riippuvuussuhteita, käytetään hypoteesien testausta ja monimuuttujamenetelmää. (Kananen 2008, 51.)

Aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake laadittiin yhteistyössä KOy Säkyän Talojen henkilökunnan sekä opinnäytetyöohjaajan kanssa. Kyselylomakkeeseen valittiin kolme pääaihetta, jotka koostuivat asukkaiden taustatiedoista, asuinympäristöstä sekä palvelusta ja SERVQUAL-kyselystä. Kysely jaettiin osioihin näiden aihealueiden mukaan.

Kyselylomake lähetettiin postin kautta huhtikuun loppupuolella vuonna 2013 jokaiselle perusjoukkoon kuuluvalla henkilölle (kuitenkin niin, että enintään yksi kysely per kotitalous). Vastausaikaa asukkaille annettiin noin kaksi viikkoa. Kyselyn mukana lähetettiin jo valmiiksi maksettu palautuskuori vastausten takaisin lähettämistä varten. Mukana oli myös yhteistietolomake jonka täyttämällä asukas vastaanotti lahjan kiitokseksi kyselyyn vastaamisesta.

Kyselyyn lisättiin myös puhelinnumero ja sähköposti johon ottaa yhteyttä epäselvissä tilanteissa, mutta yhtään yhteydenottoa vastaajien osalta ei kuitenkaan tullut. Kysely lähetettiin yhteensä 126 kotitalouteen ja vastauslomakkeita lähetettiin takaisin yhteensä 33 kappaletta. Vastausprosentti oli siis noin 26 prosenttia. Vastauslomakkeista tiedot siirrettiin Excel-taulukkoon ja näiden pohjalta tehtiin erilaisia graafisia kuvioita ja kuvaajia.

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kun arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta, käytetään termejä validiteetti- ja reliabiliteetti. Tutkimuksen luotettavuus koostuu siis näistä molemmista tekijöistä. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan tutkimusongelman kannalta oikeita asioita. Reliabiliteetti taas kuvastaa tutkimustulosten pysyvyyttä. (Kananen 2008, 79.)

Tulosten pysyvyydellä tarkoitetaan tulosten muuttumattomuutta tutkimus toistettaessa. Tutkimuksessa käytettyjen mittarien tulisi siis tuottaa samat tulokset eri mittauskerroilla jolloin saadut tulokset eivät johdu sattumasta. Reliabiliteetti ei takaa validiteettia. (Kananen 2008, 79.) Reliabiliteetti voidaan jakaa kahteen osatekijään: stabiliteettiin ja konsistenssiin. Stabiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä. Mitattava ilmiö voi muuttua ajan mukana, mutta sen stabiliteettia voi nostaa suorittamalla tutkimuksia peräkkäin. Konsistenssi eli yhtenäisyys tarkoittaa sitä, että mittarin osatekijät mittaavat samaa asiaa. (Kananen 2008, 80)

Tutkimuksen mittari on validi, jos se mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata. Tämän voi varmistaa käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Validiteetti sisältää useita alalajeja. Näistä kaksi olennaisinta ovat sisäinen ja ulkoinen validiteetti. Mittarin määrittely ja tarkka dokumentointi auttavat validiteetin arvioinnissa. Kieli asettaa myös omat haasteensa. Kyselylomakkeen kysymykset ja ohjeet tulisi olla laadittu niin, että kaikki tutkittavat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. (Kananen 2008, 83.)

Tämän tutkimuksen validiuden parantamiseksi kyselylomake laadittiin huolella. Siitä tehtiin mahdollisimman yksiselitteinen, selkeä ja helposti ymmärrettävä. Mitattavat muuttujat harkittiin tarkoin tutkimusongelman pohjalta jotta tutkimus tulisi antamaan vastauksen haluttuun ongelmaan. Myös yleisesti asumisessa arvostettuja ja asumisviihtyvyyttä lisääviä tekijöitä pyrittiin selvittämään, jolloin tutkimustuloksia voitaisiin soveltaa myös muihin lähiöalueisiin.

Tutkimuksen otos jäi hieman toivottua pienemmäksi alhaisen vastausprosentin vuoksi, mutta tutkimuksen reliabiliteetti tuskin kuitenkaan kärsi tämän vuoksi liikaa. Vastausprosentti oli kuitenkin melko korkea, 26 prosenttia. Kyselylomake lähetettiin

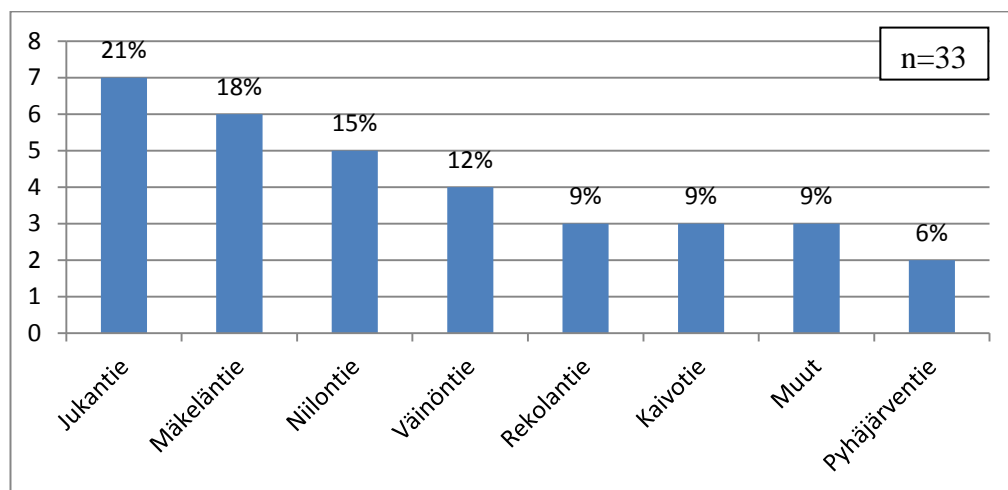


siis kaiken kaikkiaan 126 kotitalouteen joista takaisin lähetettiin 33 vastausta. Tosiasia kuitenkin on, että mitä pienempi vastanneiden määrä, sitä pienempi reliabiliteetti. Pienemmässä otoksessa satunnaisvirheitä on enemmän ja tulokset saattavat olla epätarkkoja ja poiketa paljon esimerkiksi todellisista keskiarvoista. (Kananen 2008, 79–80.)

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Vastaajien taustatiedot

KOy Säkylän taloihin kuuluu noin 200 huoneistoa, joista asuttuja oli 126 (Tarmon kiinteistö pois luettuna). Eniten vastauksia tuli Jukantiellä sijaitsevistä asunnoista (kuvio 5). Pyhäjärventieltä tuli 6 prosenttia, eli vähinten vastauksia. ”Muut” kohtaan on merkitty ne lomakkeet, joihin ei tien nimeä tai muuta paikkatietoa ollut ilmoitettu.

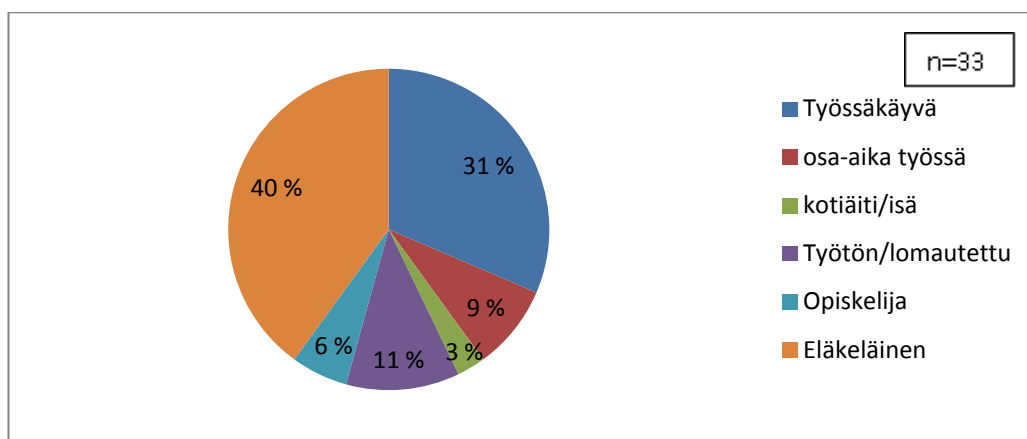


Kuvio 5. Vastausten jakautuminen asuinalueittain

Asiakastyytyväisyys muodostuu monesta eri tekijästä ja vastaajan elämäntilanne ja muut taustatiedot ovat yksi vaikuttava tekijä. Siksi kyselyssä oli osio, jossa pyydettiin vastaamaan kysymyksiin omasta elämäntilanteesta.

Vastaajien elämäntilannetta kysyttäessä (Kuvio 6.) lähes puolet vastanneista oli eläkeläisiä. Työssäkäyvät muodostivat toiseksi suurimman ryhmän häviten noin yhdeksällä prosentilla eläkeläisille. Työttömät ja lomautetut muodostivat kolmanneksi suurimman ryhmän jonka kannoilla on osa-aika työssä olevien asukkaiden ryhmä.

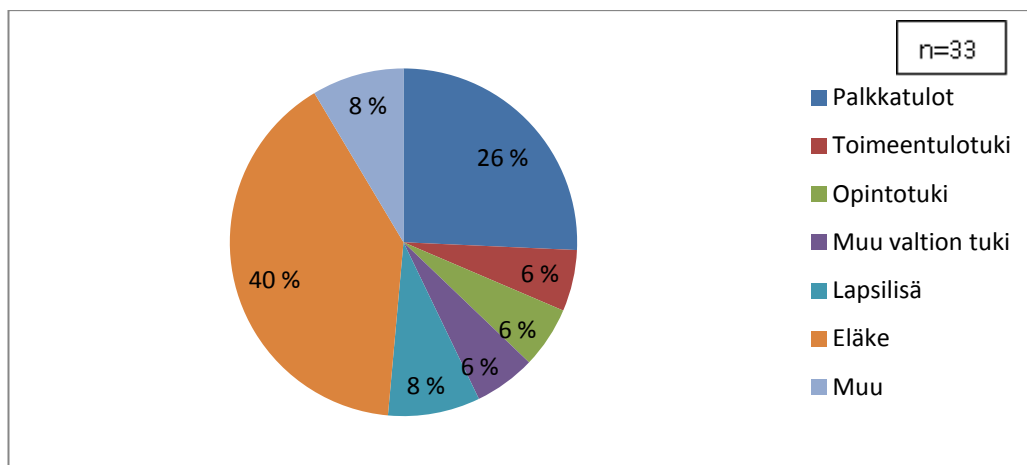
Opiskelijat ja kotiäidit/isät muodostivat kaksi pienintä vastaajaryhmää. Opiskelijoiden pieni määrä ei ole yllättävä, sillä Säkylässä ei ole muita toisen asteen koulutus mahdollisuuksia kuin lukio.



Kuvio 6. Vastaajien elämäntilanne

Vaikka suurin osa vastanneista oli eläkeläisiä, vain 3 henkilöä ilmoitti liikuntarajoittuneisuudesta. Kukaan heistä ei kuitenkaan kokenut kotona ja lähiympäristössä liikkumista päivittäistä elämää hankaloittavaksi. Eläkeläiset olivat keskimäärin tyytyväisempiä asumiseensa kuin työssäkäyvät. Ero ei kuitenkaan ollut kovinkaan merkittävä.

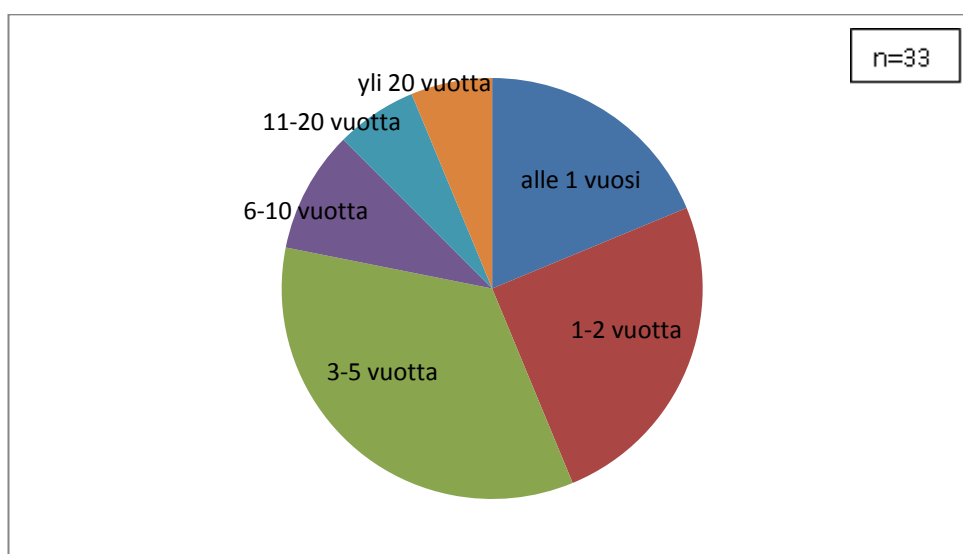
Suuri eläkeläisten määrä näkyi myös vastanneiden toimeentulorakenteessa (Kuvio 7), sillä 40 prosenttia vastaajista ilmoitti nostavansa eläkettä. Palkkatulot muodostivat eläkkeen jälkeen suurimman toimeentulonlähteen. Jäljelle jäävät 34 prosenttia vastaajien tuloista muodostui esimerkiksi lapsilisästä, opintotuesta, toimeentulotuesta tai muista tuista.



Kuvio 7. Vastaajien toimeentulo

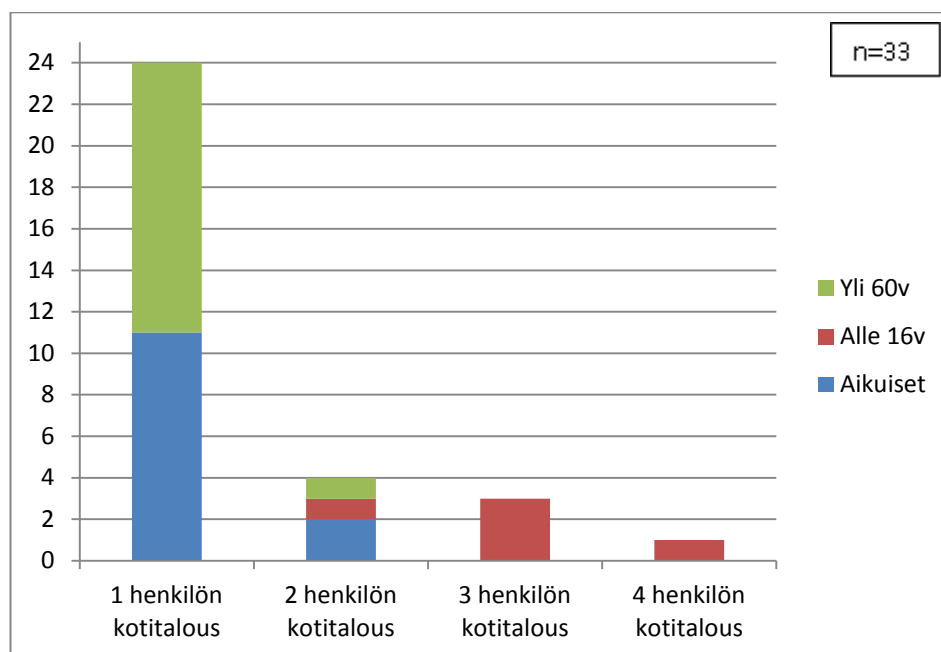
Suurimman vuokralaisryhmän muodosti 3-5 vuotta Säskylän Talojen asunnossa asuneet kotitaloudet (Kuvio 8.). 25 prosenttia vastaajista ilmoitti asuneensa Säskylän Taloissa 1-2 vuotta, 19 prosenttia alle vuoden ja 9 prosenttia 6-10 vuotta. Kaksi pienintä ryhmää muodostuivat asukkaista, jotka olivat asuneet Säskylän taloissa 11 vuotta tai kauemmin.

Vaikka suurin osa vastaajista oli eläkeikäisiä, heistä 43 prosenttia oli asunut KOy Säskylän Taloissa 3-5 vuoden ajan. He ovat siis muuttaneet joko juuri ennen eläkkeelle jäämistä tai jonkin aikaa sen jälkeen. Eläkkeelle jäävät voisivat olla potentiaalinen kohderyhmä Säskylän Talojen markkinoinnille.



Kuvio 8. Vuokrasuhteen pituus

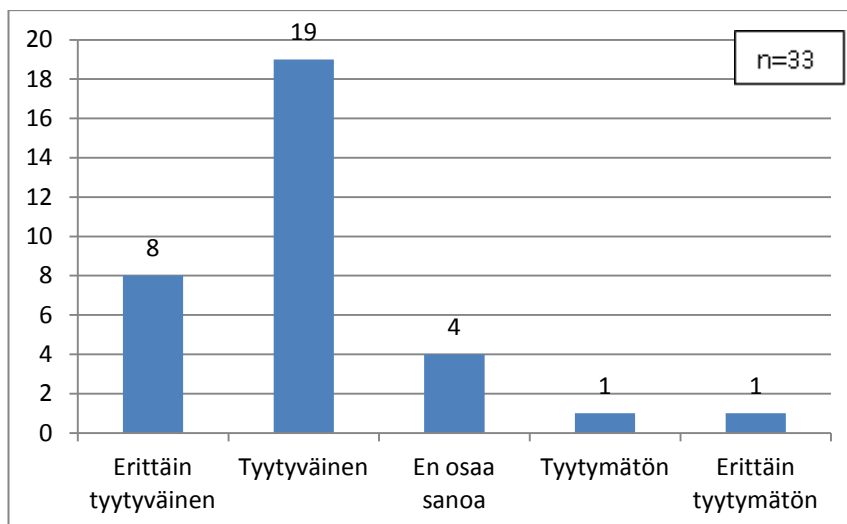
Vastanneiden kotitalouksien koostumus vaihteli yhden hengen kotitalouksista neljän hengen kotitalouksiin. Yhden hengen kotitalouksia oli huomattavasti eniten; 75 prosenttia vastaajista asui asunnossaan yksin. Nämä yhden hengen taloudet jakautuivat melkein puoliksi sen suhteen, oliko asukas alle 60-vuotias vai yli 60-vuotias. 12,5 prosenttia vastanneista kotitalouksista oli kaksihenkisiä. Näistä yksi neljäsosa muodostui yli 60-vuotiaista ja yhdessä neljäsosassa kotitalouksista asui alle 16-vuotias lapsi. Jokaisessa kolme ja neljähenkisessä kotitaloudessa asui aikuisten lisäksi alle 16-vuotiaita lapsia.



Kuvio 9. Kotitalouksien koostumus

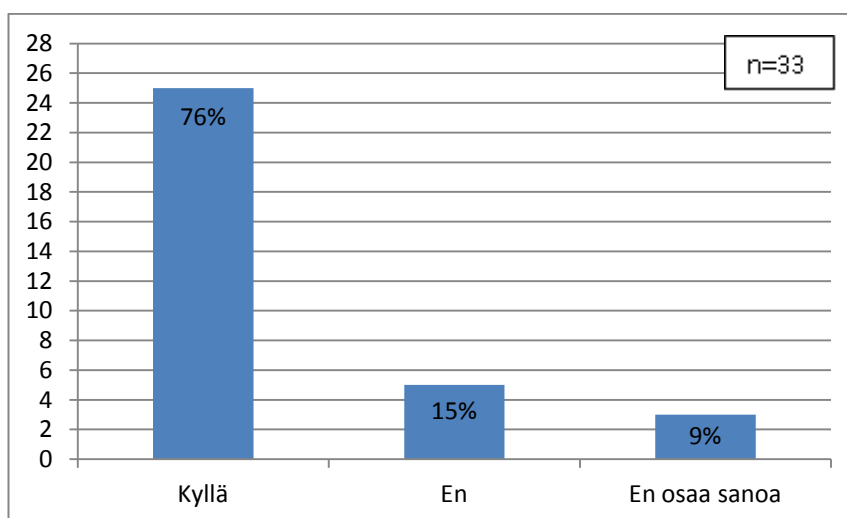
## 6.2 Vastaajien tyytyväisyys asumiseen ja palveluun

82 prosenttia vastaajista oli joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä hakuprosessiin, sen toimivuuteen, saatuun apuun ja asiakaspalveluun (Kuvio 10.). Yksi vastaaja oli tarkentanut tyytymättömyytensä syytä kertomalla, että ”asunnon saaminen oli erittäin vaikeaa”.



Kuvio 10. Tyytyväisyys asunnon hakuprosessiin ja sen yhteydessä saatuun palveluun

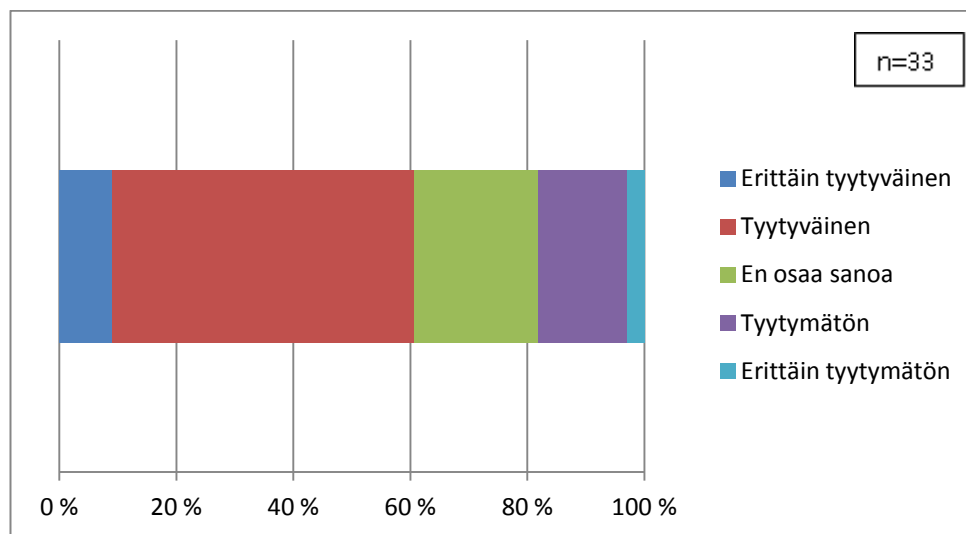
76 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä asuntonsa kuntoon ja siisteyteen siihen muutettaessa (Kuvio 11.). Vastanneista ne, jotka eivät olleet tyytyväisiä, mainitsivat syiksi muun muassa lattian ja seinien huonon kunnon.



Kuvio 11. Olitko tyytyväinen asunnon kuntoon ja siisteyteen siihen muutettaessa?

Kyselyssä halusin selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä heidän asuinympäristöön ja siitä huolta pitävään kiinteistöhuoltoon. Monet vastanneista tarkensivat, ettei heille ollut vielä muodostunut selkeää mielipidettä kiinteistöhuollosta, sillä se oli vaihtunut vasta hetki sitten. Tämä selittää neutraalin vastauksen antaneiden melko korkea

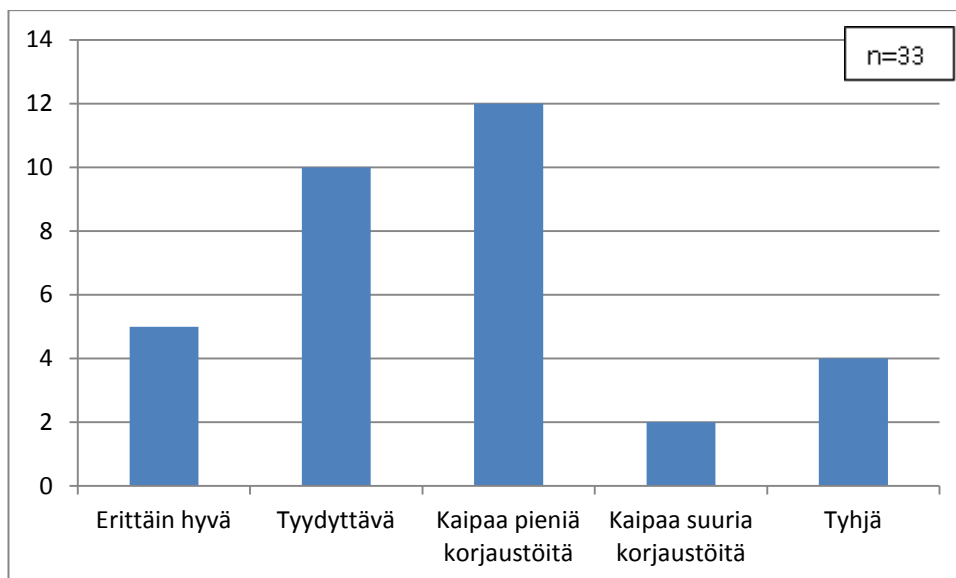
prosenttiosuutta (Kuvio 12.). Kaksi asukas mainitsi, että kiinteistöhuollon vaihtaminen oli positiivinen asia ja ovat nyt tyytyväisempiä siihen kuin ennen.



Kuvio 12. Tyytyväisyys asuinympäristöön ja kiinteistöhuoltoon

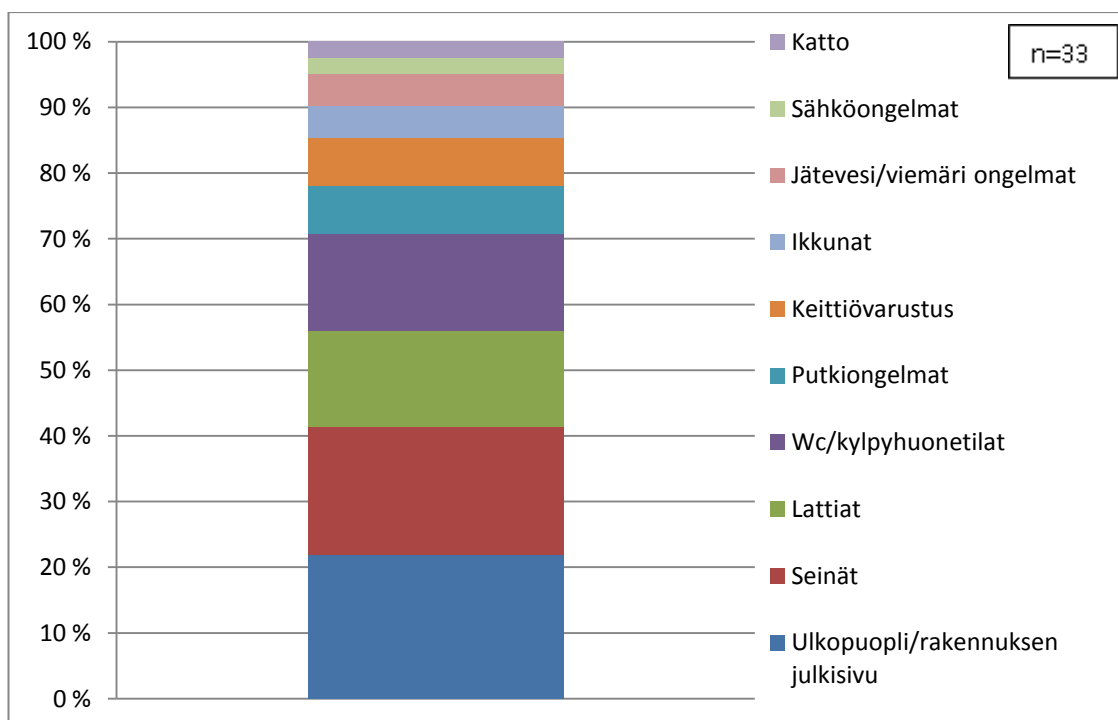
Kysyttäessä vastaajien tyytyväisyyttä asuntonsa kuntoon noin 36 prosenttia kertoi asunnon kaipaavan pieniä korjaustöitä. Suuria korjaustöitä asuntoonsa kaipaisi noin 6 prosenttia (Kuvio 13.). Suuria korjaustöitä asuntoonsa kaipaavat asukkaat kertoivat esittäneensä toiveen yhtiölle viimeisen vuoden sisällä. Vastaajista, joiden asunto kaipaisi pieniä korjaustöitä, noin puolet kertoi ilmaiseen asian korjauksista puolen vuoden sisällä ja loput eivät ole keskustelleet korjauksista yhtiön kanssa ollenkaan.

Samalla tiellä asuvien tyytyväisyys asuntonsa kuntoon saattoi vaihdella paljonkin. Kaivotiellä ja Pyhäjärventiellä asukkaat näyttivät olevan kaikkein tyytyväisimpiä kun taas Mäkeläntiellä asuvat kaipasivat eniten korjaustöitä. Eri teiltä tuli kuitenkin niin vaihtelevat määrät vastauksia, että korjausten tarvetta ja suuruutta on tiekohtaisesti hankala verrata.



Kuvio 13. Asunnon tämänhetkinen kunto

Suurin osa vastanneista, joiden asunto kaipasi korjauksia, ilmoitti rakennuksen ulkopuolen/julkisivun olevan korjauksen tarpeessa. 20 prosenttia korjaustarpeista muodostui seinistä ja 15 prosenttia lattioista. Toiset 15 prosenttia muodostuivat Wc/kylpyhuoneiden korjaamisen tarpeesta.



Kuvio 14. Korjausta kaipaavat osa-alueet

Monet vastaajat valitsivat enemmän kuin yhden korjausta kaipaavan osa-alueen ja osa vastaajista ilmoitti joitakin yksittäisiä asioita, jotka olivat korjauksen/vaihtamisen tarpeessa, kuten esimerkiksi:

- Saunan lauteet
- Keittiön kaapistojen kahvat
- Lasten leikkipaikkojen kunnostus
- Parvekkeiden lasitus

### 6.3 SERVQUAL-kysely ja vastausten analysointi

#### *SERVQUAL-kysely*

Yksi kyselyn osio toteutettiin SERVQUAL-mallin mukaisesti. Tässä mallissa vastaajat arvioivat, kuinka tärkeänä he henkilökohtaisesti pitävät arvioitavia tekijöitä ja sitä, kuinka hyvin arvioitava yritys on näiden tekijöiden kohdalla onnistunut. Mitä suurempi ero asiakkaan tarpeiden ja koetun laadun välille jää, sitä matalammalla tasolla asiakkaiden tyytyväisyys yritykseen on. Hyvä palvelun laatu saavutetaan silloin, kun asiakkaan kokema palvelun laatu vastaa asiakkaan tarpeita ja hänen niille asettamaa painoarvoa. Näin ero odotetun ja koetun palvelun välillä pienenee tai häviää.

Taulukoissa on kaksi viivaa joista sininen kuvaa vastanneiden näkemystä siitä, kuinka tärkeä ja merkityksellinen jokin tekijä heille henkilökohtaisesti on. Punainen viiva kuvaa vastaajien kokemuksia siitä, kuinka hyvin tekijät toteutuvat KOy Säkylän Taloissa. Vastaukset on annettu asteikolla 1-5 (1=ei yhtään tärkeää/erittäin tyytymätön, 5=erittäin tärkeää/erittäin tyytyväinen).

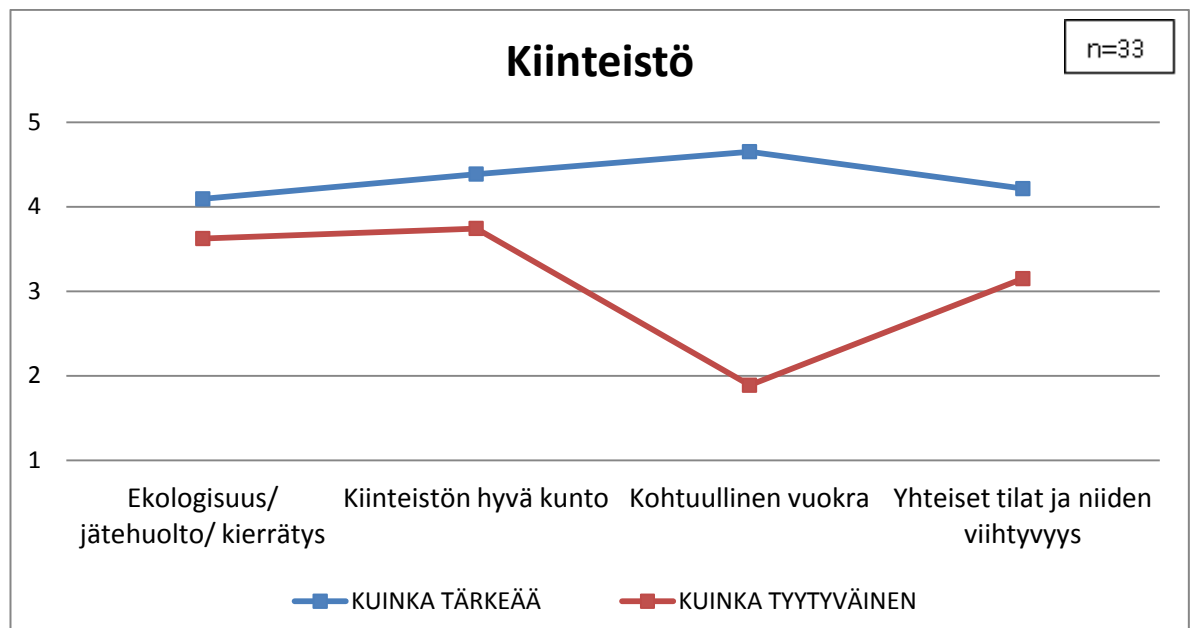
#### *Vastausten analysointi*

Kohtuullinen vuokra oli lähes kaikille vastaajille tärkeä tai erittäin tärkeä tekijä, mutta siihen oltiin kaikkein tyytymättömmimpiä. Ero asukkaiden toivoman vuokratason ja todellisen vuokratason välillä oli todella suuri, jopa kaksi ja puoli



yksikköä. Yksi asukas mainitsi myös yhtiövastikkeen olevan liian suuri siihen nähden, ettei yhtiössä ole tehty mitään peruskorjauksia sen rakentamisen jälkeen.

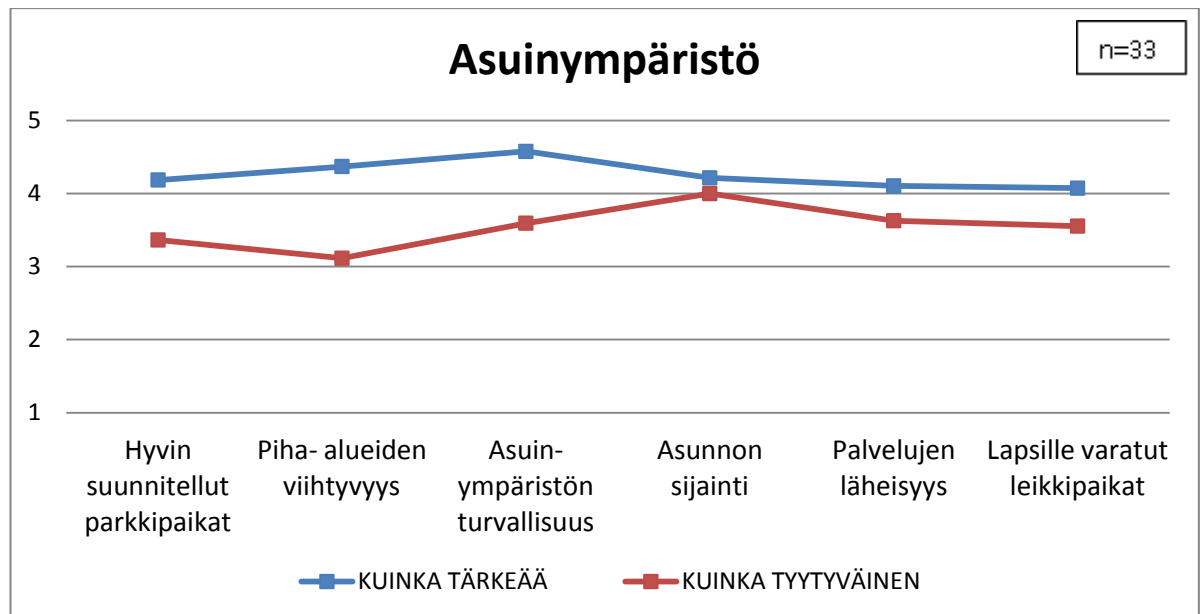
Yhteisien tilojen viihtyvyyttä ei pidetty niin tärkeänä kuin kohtuullista vuokraa, mutta viihtyvyys jää kuitenkin alle asukkaiden toivoman tason. Jätehuollossa ja kiinteistön kunnossa olisi pientä parantamisen varaa, mutta ero asukkaiden toiveisiin ei kuitenkaan ole suuri.



Kuvio 15. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistöön

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä asuinympäristöönsä (Kuvio 16.). Piha-alueiden viihtyvyyden tärkeys oli tasolla 4,4, kun taas tyytyväisyys piha-alueisiin oli hieman yli kolmen tasolla. Asukkaat mainitsivat tyytyväisyyttä alentavina tekijöinä mm. pihojen roskaisuuden ja kuoppaisuuden keväisin lumien sulettua. Viihtyvyyttä voitaisiin yhden asukkaan mukaan lisätä esimerkiksi kukkaistutuksilla ja tilavammilla parkkipaikoilla

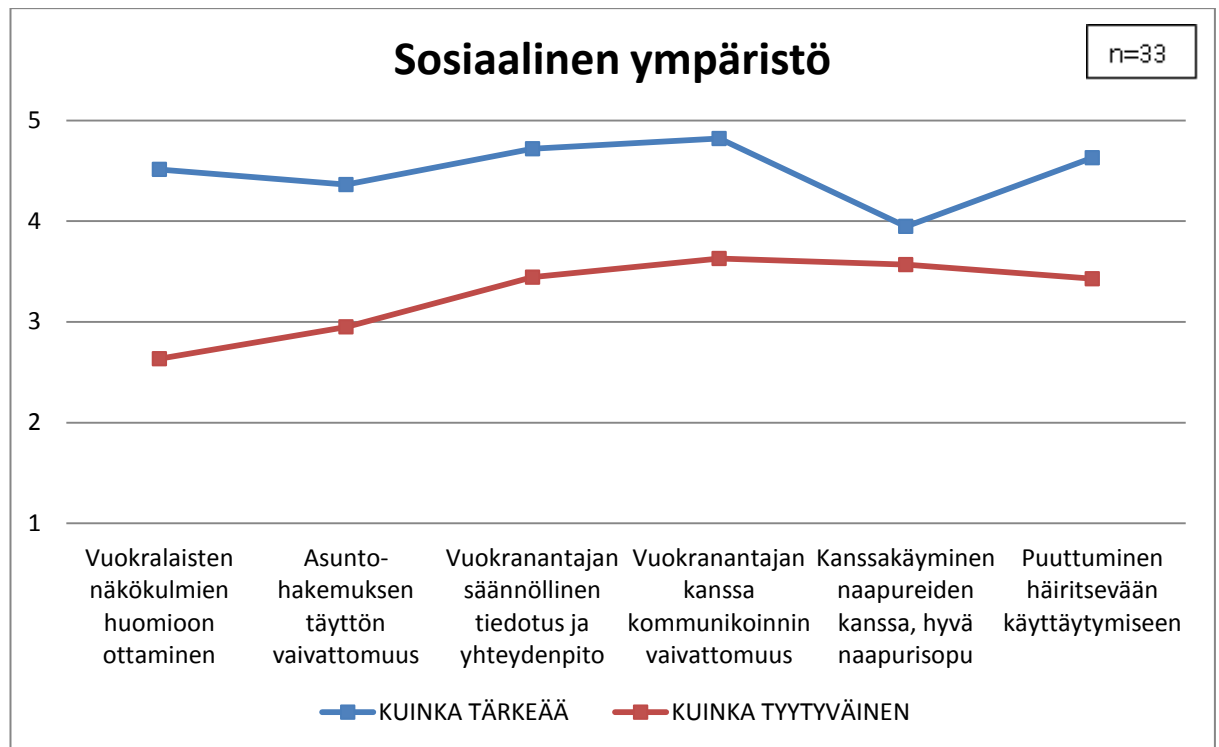
Asunnon sijainti oli asukkaille melko tärkeä tekijä ja tähän he olivat myös tyytyväisiä. Palvelujen läheisyys on myös tekijä jossa toiveet ja kokemukset ovat lähellä toisiaan.



Kuvio16. Vastaajien tyytyväisyys asuinympäristöön

Vastaajien mielestä vuokralaisten näkökulmien huomioon ottaminen päätöksiä tehtäessä on erittäin tärkeää, mutta heidän tyytyväisyys tämän tekijän suhteen jää alhaiselle tasolle (kuvio 17.). Vaivatonta yhteydenpitoa vuokranantajan kanssa pidetään huomattavasti tärkeämpänä kuin kanssakäymistä naapureiden kanssa, joka onkin lähellä vuokralaisten odottamaa tasoa. Vastanneiden kokemukset vuokranantajan tiedottamisesta ja kommunikoinnin vaivattomuudesta jäivät alle niille annetun painoarvon.

82 prosenttia vastanneista oli tyytyväisiä asunnon hakuprosessiin muilta osin (katso kuva 10), mutta asuntohakemuksen täyttöä ei koettu niin vaivattomaksi kun odotettiin. Vastaajien mielestä taloyhtiön alueella tapahtuvaan häiritsevään käytökseen on puututtu, mutta puuttumisen tulisi olla tehokkaampaa. Yksi vastaaja toivoi esimerkiksi hiljaisuuden alkamisajan selventämistä asukkaille, sillä häiritsevää meteliä kuuluu ajoittain hiljaisuuden aikana.



Kuvio 17. Vastaajien tyytyväisyys sosiaaliseen ympäristöön

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen teoriaosuudessa, luvussa kaksi ja kolme, tarkasteltiin asuntomarkkinoita sekä asiakastyytyväisyyttä. Nämä aihealueet ovat olennaisia tutkimuksen kannalta ja molemmilla on suuri vaikutus asuntojen käyttöasteeseen. Erona kuitenkin on, että asuntojen markkinatilanteeseen on yksittäisen yhtiön lähes mahdoton vaikuttaa, mutta omien asukkaiden tyytyväisyyden parantamiseksi voi tehdä paljonkin. Markkinatilanteen tarkkailu on kuitenkin olennaista sen vuoksi, että vuokrataso osataan suhteuttaa kysynnän määrän perusteella.

Vuokrausprosessilla ja sen toimivuudella on suuri merkitys asukkaiden kokemaan laatuun. Yhdessä konkreettisen ympäristön kanssa nämä muodostavat asumisen palvelun, jota asukkaat arvioivat odotusten ja kokemusten pohjalta. Tärkeää olisi kiinnittää huomiota vuokrausprosessin jokaiseen vaiheeseen ja varmistaa, että vaiheesta toiseen siirtyminen käy asiakkaan näkökulmasta vaivattomasti.

Konkreettinen ympäristö luo asumisen perus edellytykset. Jokainen haluaa viihtyä omassa kodissaan ja siksi on tärkeää, että rakennettu-, toiminnallinen ja sosiaalinen ympäristö ovat kunnossa. Kuten aiemmin todettiin, on asuminen subjektiivinen kokemus. Asukkaat kokevat asumisen eri tavalla ja eri asiat ovat tärkeitä eri asukkaille. Siksi on tärkeää kohdella jokaista asukasta yksilönä, ottaa heidän yksilölliset toiveet sekä tarpeet huomioon ja reagoida niihin mahdollisimman nopeasti.

Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että käyttöasteen nostaminen KOy Säkylän Taloissa tulee olemaan haasteellista asuntomarkkinatilanteen vuoksi. Säkylä on muuttotappiokunta ja väestö on melko iäkästä. Tämän vuoksi senioriasumisen mahdollisuudet kannattaa ottaa huomioon. Tarmon kiinteistö on hyvä esimerkki ikäihmisille suunnatusta asumisesta joka on toiminut hyvin Säkylässä. Ehkä toisenkin taloyhtiön voisi kunnostaa vanhuksille sopivaksi. Vaihtoehtoisesti jokin taloyhtiöistä voisi erikoistua johonkin muuhun asukasryhmään, kuten esimerkiksi lapsiperheisiin.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää KOy Säkylän Talojen asukkaiden tyytyväisyyttä ja tekijöitä, jotka saattavat osaltaan vaikuttaa alentavasti käyttöasteeseen. Tutkimus toteutettiin lähettämällä kyselylomake jokaiseen asuttuun huoneistoon keväällä 2013. Tarmon kiinteistö jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle sen ollessa niin paljon poikkeava muista kiinteistöistä.

### 7.1 Merkittävimmät tyytymättömyyden aiheuttajat

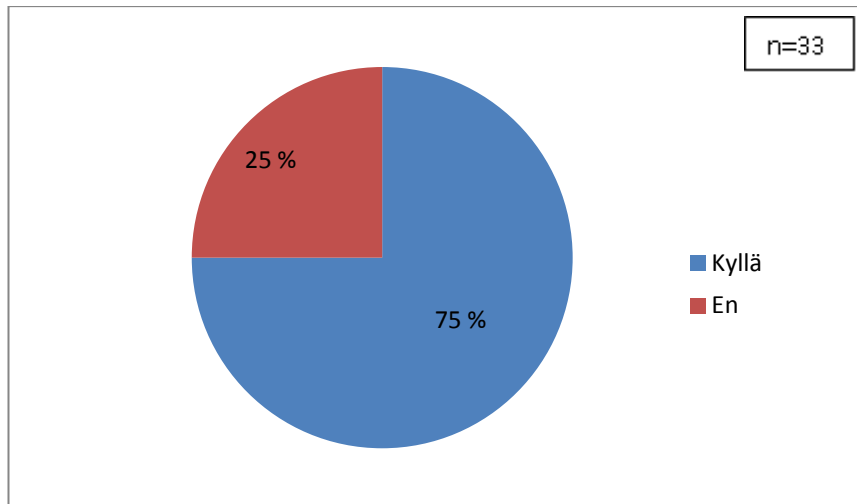
Merkittävin tyytymättömyyden aiheuttaja oli vuokran taso. Asukkaat ilmaisivat, että vaikka vuokraa on nostettu lähiaikoina melko paljonkin, eivät he koe saaneensa rahoilleen vastinetta. He kokevat siis asumisesta saamansa arvon laskeneen. Vuokran taso on myös ensimmäisiä asioita johon mahdolliset uudet vuokralaiset kiinnittävät huomiota asuntoa etsiessään. Jo pelkästään liian korkean vuokran perusteella vuokralainen voi hylätä aikeen tutustua asuntoihin paremmin.

Vuokrien nostaminen ei ratkaise taloudellisia ongelmia eikä se houkuttele uusia asukkaita asuttamaan tyhjillään olevia asuntoja. Vuokrien jatkuva nostaminen on lyhytnäköinen ratkaisu, ja pitkässä juoksussa se ei johda mihinkään. Jos vuokria on kuitenkin välttämätöntä nostaa esimerkiksi kustannusten nousun johdosta, tulisi nousun syyt selvittää mahdollisimman yksityiskohtaisesti vuokralaisille. Vuokrien nostot aiheuttavat vähemmän tyytymättömyyttä kun asukkaat tietävät, mihin heidän vuokransa käytetään ja hyötyjen tulisi olla myös näkyviä asukkaille, esimerkiksi piha-alueiden uusimisena tai muun remontin muodossa.

Asukkaat eivät olleet tyytyväisiä piha-alueisiin ja tilavampia parkkipaikkoja toivottiin myös. Näitä tekijöitä merkittävämpi tyytymättömyyden aiheuttaja oli vuokralaisten kokemus siitä, että heidän näkökulmiaan ei oteta tarpeeksi huomioon päätöksiä tehtäessä. Asukkaat toivoivat myös, että vuokralaisen ja vuokranantajan välinen kommunikointi olisi vaivattomampaa.

## 7.2 Vahvuudet

Asukkaat olivat tyytyväisiä KOy Säkylän Talojen asuntojen sijaintiin ja tarvittavien palvelujen läheisyyteen. Myös hakuprosessi ja sen yhteydessä saatu asiakaspalvelu saivat kiitosta vastanneilta. Naapurisopuun asukkaat olivat myös tyytyväisiä, vaikkakin osa vastaajista mainitsi häiritsevää käyttäytymistä ja melusta hiljaisuuden jälkeen. 75 prosenttia vastaajista kertoi, että suosittelisi KOy Säkylän Talojen asuntoja tuttavalleen.



Kuvio 18. Suositteletko KOy Säkylän Talojen asuntoja tuttavillesi?

Asuntojen keskeistä sijaintia kannattaa hyödyntää ja tehdä taloyhtiöiden julkisivusta ja piha-alueesta mahdollisimman edustavan näköinen. Näin luodaan KOy Säkylän Taloista positiivista kuvaa myös niille, jotka eivät asunnoissa asu. Hyvä sijainti on vuokralaiselle tärkeä, mutta yksin se ei riitä houkuttelemaan vuokralaisia muuttamaan.

Sosiaalisilla suhteilla on merkittävä vaikutus asukastyytyväisyyteen. Tutkimuksesta kävi ilmi, että naapurisopu ja kanssakäyminen naapureiden kanssa olivat lähellä asukkaiden odotuksia. Tästä on siis hyvä lähteä luomaan entistä vahvempaa mehenkeä asukkaiden keskuuteen. Erilaisilla talkoo-tapahtumilla, yhteisellä tekemisellä ja panostamalla yhteisiin tiloihin tämä käy melko helposti.

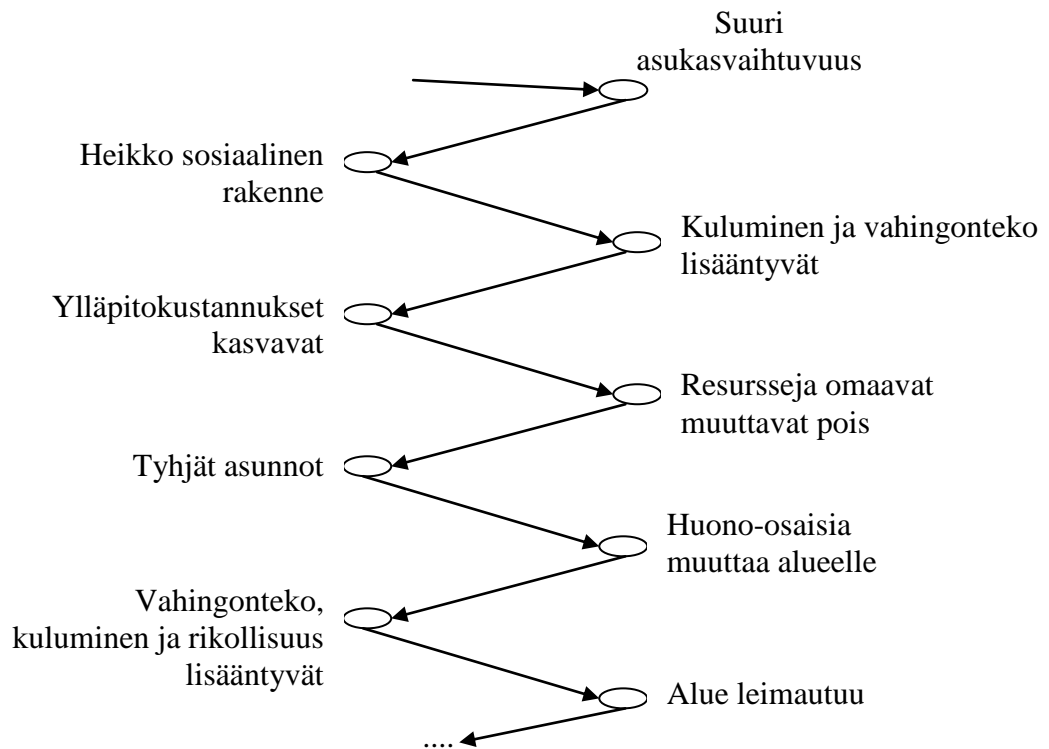
## 8 TOIMINTASUOSITUKSET

Asukastyytyväisyys saataisiin nousuun jo pienilläkin korjaustöillä jotka vahvistaisivat positiivista kuvaa KOy Säkylän Taloista. Tutkimustulosten perusteella piha-alueista, rakennusten julkisivusta ja parkkipaikoista olisi hyvä aloittaa. Ennen korjaustöiden aloittamista olisi asukkaita hyvä tiedottaa niistä ja antaa heille mahdollisuus kertoa omia näkemyksiään siitä, mitä tulisi ottaa huomioon. Näin asukkaat kokevat, että heidän mielipiteensä on tärkeä ja taloyhtiö pitää tärkeänä, että

asukkaat viihtyvät asuinympäristössään. Itse asukkaathan ovat oikeastaan ainoat henkilöt, jotka todella tietävät joka päivä ilmenevistä asumisviihtyvyyttä laskevista tekijöistä, joten parhaan tuloksen saa kysymällä asukkaiden mielipidettä.

KOy Säkylän Taloissa on melko korkea vaihtuvuus eivätkä vuokrasuhteet ole kovin pitkäaikaisia. Jo pelkästään vuokralaisen vaihtumisesta koituu taloyhtiölle kustannuksia ja siksi pitkäaikaiset vuokrasuhteet ovat kannattavampia. Pitkäaikaisille vuokralaisille olisi hyvä tarjota tilaisuus remontoida omaa asuntoaan ja tätä yhtiö voisi tukea rahallisesti esimerkiksi kustantamalla remontointiin tarvittavat materiaalit. Asukkaat viihtyvät asunnossaan pidempään kun saavat remontoida siitä itselleen mieluisen ja viihtyisän. Remontointitarvikkeisiin voisi sisältyä esimerkiksi asukkaan valitsema maali ja/tai tapetti, maalaus ja tapetointitarvikkeet ja mahdollisesti myös lattiamateriaalit. Remonttipakkauksen voisi tarjota jokaiselle halukkaalle, jotka ovat asuneet asunnossa kolme vuotta. Näin asukaspysyvyys nousisi. Myös taloyhtiö hyötyisi tästä järjestelystä säästämällä työvoimakustannuksissa ja samalla asuntoon tulee tehtyä pientä pintaremonttia.

Remonttipakkausta voitaisiin soveltaa myös aivan vuokrasuhteen alussa. Tässä tilanteessa tulevat asukkaat saisivat remontoida tulevasta asunnostaan mieleisensä jo ennen muuttoa ja näin ollen voidaan olettaa, että he myös viihtyisivät asunnossa pidempään. Pitkäaikaiset vuokrasuhteet ovat arvokkaita taloyhtiölle, sillä suuri asukasvaihtuvuus voi johtaa ikävään kierteeseen joka on kuvattuna alla.



Kuvio 19. Lähiön slummikierre J. Rådbergin mukaan (Jalkanen 1997, 37.)

Kuten edellisissä kappaleissa, ja kuvassa todettiin, pitkät vuokrasuhteet ovat kannattavia taloyhtiölle. Säskylä on kuitenkin kaunis kesäkaupunki, joka saattaisi houkutella jonkun verran matkustelijoita ja lomailijoita. Ehkä muutamiin KOy Säskylä Talojen asuntoihin voitaisiin hankkia perus kalusteet niin, että asunnon voisi vuokrata lomailijoille tietyksi ajanjaksoksi. Matkustelijat, joilla on useampi määränpää matkallaan, kaipaisivat yösijaa ehkä muutamaksi yöksi, kun taas jotkut saattaisivat haluta viettää Säskylän kauniissa kesämaisemissa esimerkiksi viikon. Yöpymisen asiakkaat maksaisivat etukäteen ja yöpymisen loputtua, avainten luovutuksen yhteydessä, annetaan asiakkaalle takaisin avaimesta maksettu tietyn suuruinen panttimaksu.

Uusien asukkaiden lämmin ja avulias vastaanotto on tärkeää, mutta vähintään yhtä tärkeää on tietojen kerääminen pois muuttaneista asukkaista. Varsinkin pois muuton syytä/syitä kannattaa kysyä ja kirjoittaa muistiin. Pois muuttaneilta kannattaa myös kysyä yleistä palautetta koko asunnon vuokraus prosessista ja siitä, missä asioissa olisi parannettavaa ja mihin he olivat tyytyväisiä. Asunnon irtisanomisen yhteydessä



asukkaille voisi tarjota lyhyttä lomaketta täytettäväksi, jossa kysyttäisiin juuri edellä mainittuja asioita. Näin KOy Säkylän Talot saisi lisää materiaalia, jonka pohjalta toimintaa voisi kehittää entistä paremmaksi. Kehittämisestä olisi hyvä luoda prosessi, jonka edistymistä tarkkaillaan jatkuvasti.

Remontin tarpeita olisi tärkeää pohtia jokaisen taloyhtiön kohdalla erikseen. Uusimalla esimerkiksi ikkunat ja niiden tiivisteet, voitaisiin saada lämmityskustannuksia laskettua. Taloyhtiön julkisivu ja piha-alue on myös tärkeä mielikuvan luoja. Lohkeillut ja kulunut maalipinta ei luo houkuttelevaa kuvaa ohikulkijan mieleen.

Yhteisten tilojen, kuten esimerkiksi piha-alueiden ja rappukäytävien kunnostus voitaisiin toteuttaa talkootyylisesti; pitämällä materiaalikustannukset melko alhaisina ja luomalla yhteishenkeä pitämällä talkoot asukkaiden kesken. Näin asukkaat pääsevät itse luomaan ympäristöstään viihtyisämpää ja asukkaiden yhteishenki kasvaisi siinä samalla. Piha-alueille on hyvä sijoittaa asukkaiden yhteisöllisyyttä ja sosiaalisuutta lisääviä elementtejä, kuten grillikatoksia, lasten leikkipaikkoja, istuinpaikkoja tai muita tekijöitä, jotka luovat hyvät puitteet asukkaiden väliseen vuorovaikutukseen. Kesä luo oivat puitteet esimerkiksi puutarhatöihin ja muihin ulkona tapahtuviin korjaustöihin.

Monet asiat vahvistavat, että asuinalueiden sosiaalisen ja toiminnallisen ympäristön merkitys asukkaille kasvaa. Vanhusten ja yksinasujien määrä kasvaa sekä ruokakuntakoot pienenevät. Asuinalueella vietetään entistä enemmän aikaa työttömyyden, osa-aika työn ja mahdollisten etätöiden johdosta. Asuinalueen sosiaalisen elämän kehittyminen vaatii yhteisiä toimintamahdollisuuksia, pelkkä samalla alueella asuminen ei riitä. Asukkaiden yhteisen toiminnan kautta sosiaalinen verkosto asukkaiden kesken kehittyy. (Jalkanen 1997, 36.)

Sosiaalisen ympäristön kehittämiseen vaikuttaa monet tekijät. Tärkeimpiä ovat alueen sosiaalinen arvostus, asukasrakenne, sijainti kaupunkirakenteessa sekä itse alueen fyysinen ja toiminnallinen ympäristö. Nämä tekijät vaikuttavat asukkaiden toimintatapoihin, joiden myötä taas sosiaaliset prosessit käynnistyvät. Asukasrakenteella on suuri vaikutus me-hengen kehittymiseen. Ikä, sosiaaliryhmä, elämänvaihe ja elämäntapa vaikuttavat siihen,

millaiset edellytykset yhteisöllisyydelle on olemassa. (Jalkanen 1997, 36.) KOy Säkylän Taloissa asukaskunta koostui suurimmaksi osaksi eläkeläisistä ja työssäkäyvistä aikuisista. Nuoria ja lapsia oli melko vähän. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole huono asia, sillä samassa elämäntilanteessa ja iässä olevat muodostavat helpommin sosiaalisia suhteita keskenään.

Toiminnallisesti monipuolinen asuinympäristö on hyvä lähtökohta asukkaiden keskinäiseen vuorovaikutukseen. On tärkeää, että asuntojen lisäksi lähiympäristössä on mahdollisuuksia työhön, paikkoja vapaa-ajan viettoon, mahdollisuuksia harrastuksille sekä tiloja asukkaiden omalle toiminnalle. Sosiaaliset kontaktit muodostuvat mielekkään yhteisen toiminnan yhteydessä. Toiminta voi olla esimerkiksi nykyistä suurempaa vastuuta ympäristöstä ja talosta, niiden kohentamisesta ja kunnossapidosta. Se voi olla huolehtimista naapureista esimerkiksi naapuriavun muodossa tai lapsista ja vanhuksista huolehtimista. (Jalkanen 1997,37.) Asukkaille voidaan kehittää myös yhteinen harrastus. Vanhemmille ihmisille käsityö tai kutomiskerho voisi olla osuva. Kirja ihmisiä varten voitaisiin perustaa kirjakerho ja naapurit voisivat kierrättää suosittelemiaan kirjoja naapureiden luettavana sekä pitää tapaamisia, jossa keskustelisivat lukukokemuksistaan. Lapsille ja lapsiperheille voitaisiin järjestää erilaisia peli-iltoja. On tärkeää tarjota hyvät puitteet sosiaalisen toiminnan muodostamista varten.

Saunatiloihin panostaminen ja niiden viihtyisyys loisi positiivista kuvaa taloyhtiöstä ja johonkin taloyhtiöistä voitaisiin lisätä jotakin hieman erikoisempaa positiivista kuvaa luomaan. Esimerkiksi pienen kuntosalin rakentaminen asukkaiden käyttöön saisi taloyhtiön poikkeamaan muista ja varmasti toimisi uusien asukkaiden houkuttimena. Hissiremontin toteuttaminen taloihin, joissa on kolme tai useampi kerros, on harkitsemisen arvoinen asia. Tutkimuksesta kävi ilmi, että suuri osa asukkaista on eläkeikäisiä ja hissi varmasti helpottaisi heidän kulkemistaan (tai vähintään se helpottaisi uusien asukkaiden muuttamista) ja lisäisi tyytyväisyyttä asumiseen. Remontointeja mietittäessä on kuitenkin tärkeää harkita siitä koituva hyöty ja kustannukset. Tässäkin asiassa asukkaiden toiveet on tärkeää ottaa huomioon.

Kommunikointi vuokralaisen ja vuokranantajan välillä tulisi olla mahdollisimman vaivatonta. Kommunikointikanavia olisi hyvä olla jopa useita. Harjuseudun Internet sivuille voitaisiin tehdä palautejärjestelmä, jonka kautta asukkaat voisivat

vaivattomasti lähettää yhtiölle pieniäkin heitä askarruttavia asioita tai toiveita. Isännöitsijään yhteyden ottamisen kynnyks tulisi laskea mahdollisimman alas. Tämä toki myös edellyttää sitä, että asukkaiden yhteydenottoihin vastataan ja heidän toiveitaan myös toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

KOy Säkylän Taloille olisi hyvä saada lisää näkyvyyttä Internetissä. Yhä useammin asuntoa etsitään Internetin kautta ja siksi ilmoittelu vapaista asunnoista eri sivustoilla on hyödyllistä. Useilla sivustoilla ilmoituksen tekeminen on toki maksullisia, mutta myös ilmaisia sivustoja löytyy. Internetissä oleviin asuntoilmoituksiin on tärkeää lisätä muutamia kuvia asunnosta ja sen lähiympäristöstä, sillä juuri kuvat houkuttelevat ihmisiä avaamaan ilmoituksen ja tarkastelemaan sitä lähemmin.

Vapaita asuntoja olisi hyvä markkinoida välillä myös Säkylän ulkopuolella. Esimerkiksi Satakunnan alueelle jaettavaan lehtiin voisi laittaa mainoksen aina silloin tällöin, tai miksi ei myös ihan tavallista asuntoilmoitusta lehden ”asuntoja vuokrattavana” – palstalle. Sanomalehdet sekä Internet ovat ensimmäisiä paikkoja joista uudet asukkaat alkavat vieraalta paikkakunnalta vapaita asuntoja etsimään.

Jatkotutkimuksena voitaisiin teettää yrityskuvatutkimus, jonka avulla saataisiin selville Säkylässä asuvien mielikuvat KOy Säkylän Taloista. Yrityskuvatutkimuksen pohjalta markkinointia voitaisiin kehittää niin, että yrityksen imago saataisiin kehitettyä haluttuun suuntaan. Tämä totta kai edellyttää myös käytännön toimia, jottei markkinointi luo korkeita odotuksia, mutta itse palvelukokemus alittaa nämä odotukset. Tällöin syntyy asiakastytymättömyyttä. Markkinointi, yrityksen imago ja itse asumispalvelu tulisi saada tasolle, joka tuottaa asukastyytyväisyyttä ja houkuttaa uusia asukkaita. Myös lyhytaikaisten loma-asuntojen vuokraamistarvetta voitaisiin tutkia ja miettiä, olisiko sille kysyntää. Hyvällä markkinoinnilla kysyntää saa myös synnytettyä ja ohjattua matkailijoita Säkylään.

## LÄHTEET

Asuntojen kysynnän ja hintojen perustekijät. 2012. Salkun rakentaja 11.12.2012. Viitattu 1.4.2014. <http://www.salkunrakentaja.com>

E-economic www-sivut. 2013. Viitattu 10.5.2013. <http://www.economic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastyytyvaisuus>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro

Hasu, E. 2010. Kaupunkipientalo – asukasunelmia ja todellisuutta. Malminkartanon Vuorenjuuren asukaskokemuksia. Teoksessa H. Lehtonen & M. Norvasuo (toim.) Asutaan urbaanisti! Laadukkaaseen kaupunkiasumiseen yhteisellä kehittelyllä. Espoo: Aalto yliopisto, 151–170.

Heinonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2010. Hyvä vuokrasuhde. Käytännön opas asunnon vuokraukseen. 3. painos. Helsinki: Cosmoprint Oy

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja Reliabiliteetti. Luento Jyväskylän Yliopiston graduryhmälle 18.2.2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uud. p. Keuruu: Tammi.

Itä-Suomen yliopiston www-sivut. 2010. Viitattu 22.5.2013. <http://www.uef.fi>

Jalkanen, R., Kajaste, T., Kauppinen, T., Pakkala, P. & Rosengren, C. 1997. Asuinaluesuunnittelu. Tampere. Tammer-Paino Oy

Kananen, J. 2008. Kvantti, kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.

Kauppakorkeakouluun www-sivut. 2009. Viitattu 1.4.2014. <http://kauppakorkeakouluun.com/>

Kinnunen, H. 2011a. Vuokrausprosessi ja vuokraustoiminnan riskit. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy, 601–609.

Kivistö, J. 2012. Suomen asuntohintakehitys ja siihen vaikuttavat tekijät. Rahapolitiikka- ja tutkimusosasto. Suomen pankki. Viitattu 3.3.2014. [http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset\\_ja\\_raportit/bof\\_online/Documents/BoF\\_Online\\_04\\_2012.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/selvitykset_ja_raportit/bof_online/Documents/BoF_Online_04_2012.pdf)

Kotler, P. & Keller, K. 2012. Marketing management. 14. painos. Harlow: Pearson

Kultti, K. 2010. Markkinainstituutio ja markkinoiden toiminta. Viitattu 31.3.2014. <http://blogs.helsinki.fi/>

Lankinen, M. & Lönnqvist, H. 2010. Neliöt tiukilla, asumisväljyys Helsingissä. Helsingin kaupungin tietokeskus.

Luukkonen, P. 2011. asuntojen hintojen muodostuminen ja kotitalouksien velkaantumisen rooli. Onko pääkaupunkiseudulla asuntokupla? Pro gradu -tutkielma. Aalto-yliopisto.

Mankiw, G. & Taylor, M. 2011. Economics. China: RR Donnelley.

Milind, M. & Jagdish, N. 1987. Asiakas–menestyksen avain. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Niitynpää, A. 2011. Kiinteistön hoito ja kunnossapito. Teoksessa K. Kaivanto, K. Harmaa, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy, 363–474

Nygrén, U. 2009. Asiakastytyväisyyskysely yliopistokirjaston kehittämisen ja strategisen suunnittelun välineenä: LIBQUAL Turun kauppakorkeakoulussa. Teoksessa M. Huotari & A. Lehto (toim.) Johtamishaasteena muutos–kirjasto akateemisessa yhteisössä. Tampere: Juvenes Print, 113–201.

Nykänen, V., Lahti, P., Knuuti, A., Hasu, E., Staffans, A., Kurvinen, A., Niemi, O. & Virta, J. 2013. Asuntoyhtiöiden uudistava korjaustoiminta ja lisärakentaminen. Kuopio: Kopijyvä Oy

Oikarinen, E. 2007. Studies on housing price dynamics. Väitöskirja. Turun kauppakorkeakoulu.

Pohjoisviitan www-sivut. 2010. Viitattu 5.5.2013.  
<http://pohjoisviitta.fi/2010/03/10/asiakastytyvaisyyden-tasmamittaus/>

Pohjola, M., Pekkarinen, J. & Sutela, P. 2006. Taloustiede. Helsinki: WSOY

Ronkainen, S., Mertala, S. & Karjalainen, A. 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa S. Ronkainen & A. Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto paino, 17–30.

Spinner, J. 2008 Gauging tenant satisfaction. Viitattu 9.5.2013.  
<http://www.lowesforpros.com/gauging-tenant-satisfaction>

Suomen kiinteistölehden www-sivut. 2014. Viitattu 20.3.2014.  
<http://www.kiinteistolehti.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2012. Ennakkoväkiluku alueittain, tammikuu 2014. Viitattu 24.3.2014. <http://www.tilastokeskus.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2012a. Asunnot ja asuinolot. Viitattu 24.3.2014.  
<http://www.tilastokeskus.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2012b. Asunnot ja asuinolot. Viitattu 24.3.2014.  
<http://www.tilastokeskus.fi/>

Tilastokeskuksen www-sivut. 2014. Asuntojen vuokrat. Viitattu 19.3.2014.  
<http://www.stat.fi/index.html>

Trochim, W. 2006. Types of surveys. Viitattu 4.6.2013.  
<http://www.socialresearchmethods.net/kb/survtype.php>

Viestintätieteellinen tutkimus www-sivut. 2014. Viitattu 21.3.2014.  
<http://viesverk.uta.fi/>

Virtuaali ammattikorkeakoulun www-sivut. 2013. Viitattu 4.6.2013.  
<http://www2.amk.fi>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otava.



## Kiinnostaako sinua asumisesi laatu?

### Nyt sinulla on tilaisuus vaikuttaa!

Hei! Olet juuri vastaanottanut lomakkeen, jolla pyritään kartoittamaan talosi asukkaiden tyytyväisyyttä. Kyselyn on laatinut Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelija Sofia Aarola. Tutkimus suoritetaan yhteistyössä Koy Säkylän Talot kanssa. Vastaamalla ja palauttamalla tämän kyselyn pääset vaikuttamaan asuinympäristöäsi koskeviin päätöksiin ja autat minua, ammattikorkeakoulu opiskelijaa, opinnäytetyöni tekemisessä ja ammattiin valmistumisessa.

Opinnäytetyöni ja tutkimustulosten kannalta olisi tärkeää saada vastaus mahdollisimman monelta asukkaalta. Siksi **jokaiselle** vastanneelle lähetetään lahja kiitokseksi! Kyselyn mukana tulee valmiiksi maksettu kirjekuori jolla voit lähettää vastauksesi minulle. Täytätähän myös yhteystietolomakkeen. Sisällytä se taitettuna (erillisessä kirjekuoressa) samaan kirjekuoreen vastatun kyselyn kanssa. Näin voin lähettää kiitoslahjan kaikille vastanneille. Vastauksia ja henkilötietoja ei yhdistetä toisiinsa. Lähetäthän vastauksesi mahdollisimman pian, kuitenkin toukokuun toiseen päivään (2.5.2013) mennessä. Voit viedä vastauksesi myös Koy Säkylän talot toimistolle niin halutessasi.

Kyselyyn vastaa yksi henkilö kustakin taloudesta ja vastaajan tulisi mielellään olla 18 vuotta täyttänyt. Luethan kysymykset ja ohjeet huolella kun vastaat kyselyyn. Kaikki vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti eikä henkilötietoja ja vastauksia liitetä toisiinsa. Varmistathan, että vastaat jokaiseen kohtaan.

Kyselyyn liittyvissä asioissa ja kysymyksissä voit ottaa yhteyttä minuun joko puhelimitse (040 5166877) tai sähköpostilla: [sofia.aarola@hotmail.fi](mailto:sofia.aarola@hotmail.fi)

Ystävällisin kevät terveisin

Sofia Aarola

## Yleistä tietoa kotitaloudesta

Vastaamalla seuraaviin kotitalouteesi liittyviin kysymyksiin autat meitä muodostamaan paremman kuvan siitä, että mitkä ryhmät asukkaista ovat tyytyväisiä/tyytymättömiä kotiinsa ja palveluun jota he saavat.

### 1. Millä alueella asuntonne sijaitsee?

Tien nimi tai kaupunginosa riittää.

\_\_\_\_\_

### 2. Kuinka kauan sinä ja kotitaloutesi olette asuneet Koy Säkylän talojen asunnossa?

Merkitse X yhteen ruuduista.

Alle 1 vuoden.....

1-2 vuotta.....

3-5 vuotta.....

6-10 vuotta.....

11-20 vuotta.....

enemmän kuin 20 vuotta....

En osaa sanoa.....

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

### 3. Kuinka monta ihmistä asuu vakituisesti asunnossasi?

Kirjoita numero laatikkoon.

### 4. Kuinka moni asunnon asukkaista on alle 16 vuotta?

Kirjoita numero laatikkoon. (Jollei yhtään, laita 0.)

### 5. Kuinka moni asunnon asukkaista on 60 vuotta tai enemmän?

Kirjoita määrä laatikkoon. (Jollei yhtään, laita 0.)



**6. Onko kenelläkään kotitaloudessasi liikuntakyvyttömyyttä ja/tai muuta pitkäaikaista sairautta joka vaikeuttaa/rajoittaa päivittäistä elämää?**

Merkitse X yhteen ruuduista

Kyllä..... Ei..... En osaa sanoa..... (Jos  
ei tai en osaa  
sanoa, siirry  
kysymykseen 7)

Jos kyllä:

miten näitä rajoituksia olisi mahdollista minimoida asuinympäristöstäsi ja  
asunnostasi?

---



---

**7. Mikä on elämäntilanteesi?**

Merkitse X ruutuihin jotka sopivat sinun ja muiden talouden asukkaiden tilanteeseen.

Työssäkäyvä.....  
Osa-aika työssä (vähemmän kuin 30 tuntia viikossa).....  
Kotiäiti/ -isä.....  
Työtön/Lomautettu.....  
Koululainen.....  
Opiskelija.....  
Eläkeläinen.....  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**8. Mistä suurin osa taloutesi toimeentulosta koostuu?**

Merkitse X ruutuihin jotka sopivat talouteesi

Palkkatulot.....  
Toimeentulo tuki.....  
opintotuki.....  
Muu valtion tuki.....  
Lapsilisä.....  
Eläke.....  
Muu, mikä? \_\_\_\_\_



## 12. Kuinka tyytyväinen/tyytymätön olet tällä hetkellä seuraaviin tekijöihin Koy Säkylän taloissa?

Merkitse X jokaisen kohdan yhteen ruutuun.

	Erittäin Tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin Tyytyväinen
Ekologisuus/ jätehuolto/kierrätys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistön kuntoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjaus- ja huoltotoimenpiteisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokran määrään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteisiin tiloihin ja niiden viihtyvyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parkkipaikkoihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piha-alueiden viihtyvyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asuinympäristösi turvallisuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asuntosijaintiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsille varattuihin leikkipaikkoihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluiden läheisyyteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokralaisten näkö- kulmien kysymiseen ja huomioon ottamiseen päätöksiä tehtäessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asuntohakemuksen täyttöprosessiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vuokranantajan tiedoittamiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokran-antajaan yhteydenottamisen vaivattomuuteen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kanssakäyminen naapureiden kanssa ja naapurisopu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puuttuminen ilki-valtaan ja häiritsevään käytökseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

### 13. Millainen on asuntosi kunto tällä hetkellä?

Ympyröi vastauksesi.

Erittäin hyvä (siirry kys.14)	Tyydyttävä (siirry kys.14)	Kaipaa pieniä korjaustöitä	Kaipaa suuria korjaustöitä
----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

#### a) Oletko ilmoittanut yhtiölle toiveen korjaus/kunnostustoimenpiteistä?

Kyllä.....

En.....

##### a.1. Jos kyllä, niin minkä ajan sisällä olet tehnyt ilmoituksen?

Kuukauden

6 kuukauden

Vuoden

Muulloin, milloin?

**a) Minkälaista korjausta asuntosi kaipaisi?**

Merkitse X kohtiin jotka kaipaisivat korjausta

Lattiat.....	<input type="checkbox"/>
Katto.....	<input type="checkbox"/>
Seinät (reikiä tai muita vaurioita).....	<input type="checkbox"/>
Ikkunoiden vaihto.....	<input type="checkbox"/>
Sähköongelmat.....	<input type="checkbox"/>
Putkiongelmat.....	<input type="checkbox"/>
Jätevesi/viemäri ongelmat.....	<input type="checkbox"/>
Ulkopuoli/rakennuksen julkisivu.....	<input type="checkbox"/>
Wc/kylpyhuonetilat.....	<input type="checkbox"/>
Keittiövarustus.....	<input type="checkbox"/>

**14. Mistä kuudit/sait tiedon Koy Säkylän talojen tarjoamista vuokra-asunnoista?**

Tuttavalta	Internetistä	Lehdestä	Mainoksesta	Sattumalta	Kunnalta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Suositteletko Koy Säkylän talojen vuokra-asuntoja tuttavillesi?**

Kyllä  En

**16. Kuinka tärkeänä koet seuraavat asiat yleisesti asumisessa?**

Ympyröi mielipidettäsi parhaiten kuvaava numero.

(1=ei yhtään tärkeä, 5=erittäin tärkeä)

Ekologisuus/jätehuolto/ kierrätys	1	2	3	4	5
Kiinteistön hyvä kunto	1	2	3	4	5
Huoneiston hyvä kunto	1	2	3	4	5
Kohtuullinen vuokra	1	2	3	4	5
Säännölliset korjaus- ja huoltotoimenpiteet	1	2	3	4	5
Yhteiset tilat ja niiden viihtyvyys	1	2	3	4	5
Hyvin suunnitellut parkkipaikat	1	2	3	4	5
Piha-alueiden viihtyvyys	1	2	3	4	5
Kukkapenkit, viherkasvillisuus, puut, pensaat	1	2	3	4	5
Asuinympäristön turvallisuus	1	2	3	4	5
Asunnon sijainti	1	2	3	4	5
Palvelujen läheisyys	1	2	3	4	5
Lapsille varatut leikkipaikat	1	2	3	4	5
Vuokralaisten näkökulmien kysyminen ja huomioon- ottaminen päätöksiä tehtäessä	1	2	3	4	5
Asuntohakemuksen täytön vaivattomuus	1	2	3	4	5
Tutustuminen ja kanssakäyminen naapureiden kanssa, hyvä naapurisopu	1	2	3	4	5
Puuttuminen ilkkivaltaan ja häiritsevään käyttäytymiseen	1	2	3	4	5

**1. Ruusut ja risut.**

Haluatko antaa palautetta? Nyt sana on vapaa!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitos vastauksistasi!

## LIITE 2

## ”Ruusut ja risut”-avoin palaute

- Tarttis tehdä jotain saunassa lauteille laudat irti. Keittiön kaapiston kahvoja tarttis saada.
- Vuokranantaja siirtää vastuun talonmiehelle. Talonmies tuskin välittää (Joulusauna). Uudesta talonmiehestä ei vielä kokemusta.
- Täällä on kaikki suhteellisen hyvin. Ehkä lasten leikkipaikkoja voisi vähän kunnostaa.
- Ei lisättävää.
- Yhteydenottoihin on suhtauduttu asiallisesti ja niihin on otettu kantaa.
- Mielestäni kuuluisi peruskorjauksia tehdä vähintään 4.5 vuoden välein koska kyllä asumisesta aina huoneisto käytössä kuluu joten jos korjauksia tehtäisiin säännöllisesti niin remontin tarve olisi paljon pienempi.
- Vuokra on asuntojen kuntoon nähden liian paljon. Kiinteistö huollossa kesti aina kauan kun oli sanonut jostain vanhan kiinteistöhuollon kanssa. Mutta nyt kun tuli uusi niin hommat kyllä hoituukin sitten, siitä hyvästä ruusuja. (ei meinaan tarvi odottaa 6kk et jotain tapahtuu)
- Esimerkiksi pihaa voisi kunnostaa viihtyisämmäksi (kukkia yms.). Lisäksi parvekkeet voisi lasittaa tai suojata muutoin (talvisin lumi tukkii koko parvekkeen kun ei ole edes katosta). \*Parkkipaikka saisi olla tilavampi\*. Ilmoitustaululle (tai muulla tavoin) voisi laittaa muistutuksen hiljaisuudesta (eräät asukkaat eivät sitä aina tunnu huomaavan, asunnoista kuuluu meteliä myöhäänkin).
- Kaikki on kiitettävästi
- Rauhallinen paikka asua!
- Vuokran korotusten pitäisi loppua. Ovat nyt jo korkealla.
- Tyytyväinen nykyiseen asuntoon ja asuinympäristöön. Miinuspuoli-palvelut kaukana.
- Toivoisin, että jätteastioihin tulisi nimet mitä mihinkin astiaan tulisi laittaa.
- Minä tulin 1.12.2010 ja oli todella hyvää ja mukava, mutta 2011 alkoi naurin pojat häiritse autoni rikkoi ja muut. V. 2012 ne muutti pois ja nyt on todella mukava , mutta kun vuokra on todella kallis. Olen mietinyt muuttaa pois, 50m 524,09 € + sähkö. En ymmärrä. Huone makso. todella kallis. Muut



asiat ovat todella hyvää. Isännöitsijät ovat todella mukavia ja pysty tehdä rasti sopimus etc etc.

- Kun muutimme asuntoon vuokra nousi 80 euroa ja se on mielestäni liikaa yhdellä kerralla. Seinätapetit olisi voinut vaihtaa ennen uusia asukkaita (=me) ja lattialistat korjata (edellinen asukas on ilmeisesti pitänyt koiraa, joka on raapinut/pureskellut listoja). Muovilattiat ovat täynnä likaläikkiä, jotka eivät lähde pesemällä. Asunto on muuten viihtyisä ja tilava, rauhallisella paikalla. Vuokranvälittäjä on toiminut asiallisesti ja on ollut avulias.
- Pääosin varsin tyytyväinen, vuokrat eivät kohtuullisia markkinatilanteessa...
- Kysely on hyödyllinen. Mielestämme Säkylän vuokra-asuntojen vuokrahinnat ovat kohtuuttomat. Vuokria nostettu niin paljon, että asuntoja on tyhjiään paljon! Ei työssäkävillä ihmisillä, saati sitten opiskelijoilla ole varaa asua tälläisissä. Vuokrat nousevat, mutta mitään uudistuksia/remontteja ei tehdä, miksi? Säkylässä on turvallista asua ja meidän asuntomme (ja nämä uudemmat) ovat vielä kohtuullisen hyvässä kunnossa, mutta nyt niitä hintoja alas, että saadaan asunnot taas täyteen!
- Vuokratasoon nähden palvelu huonontunut. Kallis vesi. Roskia ei kerätä, liputus lopetettu jne. Kyselyt tyytyväisyydestä piti olla vuosittaisia kun isännöinti vaihtui mutta mentiin ojasta allikkoon. Vuokrantaso korkeampi kuin naapurikunnissa pakottaa kai itsenikin muuttamaan, toivottavasti ei!
- Säkylä on hyvä paikka asua, joskin kokemusta on vain runsas kuukausi. Ehkä taloyhtiön isännöitsijät ovat osaltaan auttaneet mielikuvan luomisessa...
- En asu enää Koy Säkylän Talossa mutta olin tyytyväinen Kiitos!
- Piha-alueiden siisteys puutteellinen ja asuntoon luvatut korjaukset tekemättä.