

Liisa Mikkonen

Katja Niemi

OPISKELIJA-ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS PORIN YH-  
ASUNTOJEN PALVELUN LAATUUN

Liiketalouden koulutusohjelma

2015

# OPISKELIJA-ASIAKKAIDEN TYYTYVÄISYYS PORIN YH-ASUNTOJEN PALVELUN LAATUUN

Mikkonen, Liisa  
Niemi, Katja  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Huhtikuu 2015  
Ohjaaja: Minkkinen, Eila  
Sivumäärä: 83  
Liitteitä: 5

Asiasanat: palvelun laatu, asiakastyytyväisyys, vuokra-asunnot, opiskelija-asunnot

---

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palvelun laatuun. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutyöntekijöiden näkemyksiä palvelun laadusta. Opiskelija-asiakkaiden ja yrityksen asiakaspalveluhenkilöstön näkemyksiä vertailtiin ja saatiin selville, vastasivatko näiden kohderyhmien näkemykset toisiaan.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa kerrottiin vuokravälitysalasta toimialana, toimeksiantajayrityksestä, asumisesta yleisesti sekä asumiseen liittyvistä seikoista erityisesti korkeakoulu-opiskelijoiden näkökulmasta katsottuna. Lisäksi teoreettisessa osassa käsiteltiin palvelun laatua sekä asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimusongelman selvittämiseksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa opiskeleville Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaille suoritettiin asiakastyytyväisyyskysely ja Porin YH-Asuntojen kolmea asiakaspalvelutehtävistä vastaavaa työntekijää haastateltiin. Asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin sähköisellä kyselylomakkeella ja haastattelut pidettiin Porin YH-Asuntojen omissa tiloissa.

Tutkimustulokset osoittivat, että opiskelija-asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä kokemaansa palvelun laatuun. Opiskelija-asiakkaiden ja Porin YH-Asuntojen asiakaspalveluhenkilöstön käsitykset palvelun laadusta olivat melko hyvin tasapainossa keskenään. Opiskelija-asiakkaat kuitenkin kokivat yrityksen palvelun laadussa olevan parantamisen varaa sellaisten asioiden kohdalla, jotka eivät nousseet esille asiakaspalvelijoiden haastatteluissa. Moni opiskelija esimerkiksi koki asunnon saamisen hankalaksi ja asuntohakemusten jonotusjärjestelmän heikoksi. Porin YH-Asunnot voi jatkossa kiinnittää huomiota näihin asioihin ja niiden parantamiseen saadakseen palvelunsa laadun entistäkin paremmalle tasolle.

# STUDENT CUSTOMERS' SATISFACTION OF SERVICE QUALITY IN PORIN YH-ASUNNOT

Mikkonen, Liisa

Niemi, Katja

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business and Administration

April 2015

Supervisor: Minkkinen, Eila

Number of pages: 83

Appendices: 5

Keywords: service quality, customer satisfaction, rented apartments, student apartments

---

The purpose of this thesis was to explore student customers' satisfaction of service quality in Porin YH-Asunnot and also to explore company's customer servants' views of the issue. Student customers' and customer servants' viewpoints were compared and found out if they were similar.

The topics discussed in the theoretical part of the thesis include the issues of accommodation brokerage as field of business, our principal company, issues of housing in general and especially from university students' perspective. The theoretical part also deals with the service quality and customer satisfaction.

To solve the research problem writers carried out a customer satisfaction survey on company's student customers and interviewed three of company's customer servants. The customer satisfaction survey was carried out using an electric questionnaire and the interviews were conducted in Porin YH-Asunnot's own premises.

The results of this study showed that student customers were mainly satisfied with the experienced service quality. The balance between student customers' and customer servants' viewpoints of the service quality was quite good. Anyway student customers also found that there were some rough edges in issues that didn't come up in the interviews of customer servants. For example, many students considered that it was difficult to get an apartment and that the queuing system for apartment applications was weak. In the future Porin YH-Asunnot can pay attention to these issues and make improvement to them in order to raise the level of its service quality even more.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TOIMIALAN JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY.....	7
2.1	Vuokravälitysala toimialana .....	7
2.1.1	Hyvä vuokravälitystapa.....	7
2.1.2	Hyvä vuokratapa.....	8
2.2	Toimeksiantajayritys Porin YH-Asunnot Oy.....	8
2.2.1	Opiskelijoille suunnatut vuokra-asuntokohteet .....	9
2.2.2	Yrityksen kilpailijat .....	11
3	OPISKELIJOIDEN ASUMINEN SUOMESSA.....	12
3.1	Asumisessa tapahtuneet suuret muutokset ja nykytilanne .....	12
3.2	Tarvehierarkia ja asumisen tarpeet .....	15
3.3	Asumistoiveet ja -unelmat .....	17
3.4	Toimeentulo ja asumisen kustantaminen .....	18
4	PALVELU JA SEN LAADUN MERKITYS .....	20
4.1	Nykyajan palvelukulttuuri .....	20
4.2	Palveluketju vuokra-asuntojen välittämisessä opiskelijoille .....	21
4.3	Palvelun laatu.....	24
4.4	Laadukas asiakaspalvelu .....	26
4.5	Tapoja asiakaspalvelun parantamiseen .....	27
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS VUOKRAVÄLITYKSESSÄ.....	30
5.1	Asiakastyytyväisyyden merkitys .....	30
5.2	Asiakaspalaute ja sen huomiointi.....	31
6	TUTKIMUKSEN KUVAUS .....	33
6.1	Tavoite .....	33
6.2	Tutkimusmenetelmät.....	33
6.3	Kysely ja saatekirje .....	35
6.4	Haastattelu.....	39
7	KYSELYN TULOKSET .....	42
7.1	Perustiedot vastaajista.....	42
7.2	Palvelun laatu.....	47
7.3	Kiinteistönhuolto.....	63
7.4	Siisteys ja viihtyvyys .....	65
7.5	Porin YH-Asuntojen erityiset onnistumisen kohteet .....	70
7.6	Porin YH-Asuntojen kehittämistarpeet.....	70
8	HAASTATTELUN TULOKSET.....	71

8.1	Perustiedot vastaajista.....	71
8.2	Palvelun nopeus .....	71
8.3	Palvelussa painotettavat asiat/piirteet .....	72
8.4	Palvelun onnistuminen.....	73
8.5	Parantamisen vara palvelussa .....	73
8.6	Arvio opiskelija-asiakkaiden tyytyväisyydestä palvelun laatuun .....	74
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	75
9.1	Tulosten vertailu .....	75
9.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	78
	LÄHTEET.....	81
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheena on selvittää Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palvelun laatuun. Kohderyhmänämme ovat Porin YH-Asuntojen kautta opiskelun aikaisen asuntonsa hankkineet Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat. Selvitämme myös, millaisia näkemyksiä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavilla henkilöillä on opiskelijoille suunnatun palvelun laadusta, ja vertaamme ovatko henkilöstön ja opiskelijoiden mielipiteet tasapainossa keskenään. Tutkimuksessamme selviää muun muassa se, kokevatko sekä yrityksen asiakaspalveluhenkilöstö että opiskelija-asiakkaat palvelujen laadun riittävän hyväksi ja olisiko palvelun muutoksille tai päivitykselle tarvetta. Tutkimuksemme teoriaosuudessa kerromme vuokravälitysalasta toimialana, toimeksiantajayrityksestämme, asumisesta yleisesti ottaen sekä asumiseen liittyvistä seikoista erityisesti korkeakoulu-opiskelijoiden näkökulmasta katsottuna sekä palvelun laadusta ja asiakastyytyväisyydestä.

Opinnäytetyömme aihetta pohtiessamme päädyimme tähän aiheeseen sen vuoksi, että asiakastyytyväisyyden tutkiminen on yleisesti sopiva aihe opinnäytetyölle ja olemme lisäksi hyvin kiinnostuneita Porin YH-Asuntojen toiminnasta jo senkin vuoksi, että olemme itse Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Toinen meistä myös asuu Porin YH-Asuntojen kautta hankitussa opiskelija-asunnossa tälläkin hetkellä. Aiheemme on ajankohtainen, sillä opiskelijoiden asumistilanteeseen liittyviä asioita on puitu viimeaikoina paljon julkisuudessa, ja esimerkiksi sekä paperi- että virtuaalilehdissä on käsitelty asiaa runsaasti. Lisäksi opiskelija-asuntoihin liittyvät asiat kiinnostavat paitsi opiskelijoita itseään, myös esimerkiksi kuntiemme ja valtiomme päättäjiä. Toimeksiantajayrityksemme lisäksi myös muut opiskelija-asuntoja välittävät yritykset voivat hyötyä opinnäytetyöstämme soveltamalla siitä saatua tietoa omaan toimintaansa. Opinnäytetyöllemme on myös selkeää tarvetta Porin YH-Asuntojen kannalta, sillä vastaavankaltaisen asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttamisesta yrityksessä on aikaa lukuisia vuosia, minkä vuoksi tutkimuksen toteuttaminen nyt on hyvin ajankohtaista.

## 2 TOIMIALAN JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

### 2.1 Vuokravälitysala toimialana

Vuokravälitysala on osa laajempaa toimialakokonaisuutta, kiinteistönvälitysalaa. Kiinteistönvälitysalan toimijat tarjoavat sekä vuokra-asuntojen että myynnissä olevien asuntojen välittämiseen liittyviä palveluita asiakkailleen. (Nevala, Palo, Sirén & Haulos 2013, 27.) Alalla toimivien yritysten kokonaismäärä Suomessa on noin 1 500 (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2014). Näistä yrityksistä noin 60 on keskittynyt pelkästään vuokravälitykseen (Aluehallintoviraston www-sivut 2014).

Kiinteistönvälitystä Suomessa säätelevät laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä sekä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Vuokrahuoneiston välitys on lain määritelmän mukaan toimintaa, jossa vuokrauksen sopijapuolet ovat kosketuksissa toisiinsa tarkoituksenaan saada aikaan sopimus vuokrauksesta. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 1075/2000, 1 §.) Asuntojen välittämistilanteissa tulee noudattaa myös esimerkiksi hyvää vuokravälitystapaa ja hyvää vuokratapaa (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n www-sivut 2015).

#### 2.1.1 Hyvä vuokravälitystapa

Hyvästä vuokravälitystavasta annettu voimassaoleva ohjeistus on laadittu vuonna 2008 ja sitä edeltää Suomen Kiinteistövälittäjäliitto ry:n vuonna 2002 laatima ohjeistus. Nykyisen ohjeistuksen laadintaan ovat osallistuneet Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry:n laki- ja lausuntovaliokunta, Suomen Kiinteistövälittäjäliitto ry:n vuokravälitysvaliokunta sekä Suomen Vuokranantajat ry ja Vuokralaisten Keskusliitto ry. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 12.)

Hyvän vuokravälitystavan ohjeistuksella pyritään saamaan vuokravälitysalan markkinoille vallitsemaan yhtenäiset tavat, joiden mukaan toimiminen hyödyttää molempia sopijaosapuolia eli vuokranantajia ja vuokralaisia. Ohjeistuksessa neuvotaan esimerkiksi millaisella asianmukaisella tavalla toimeksiantosopimus tulee laatia, vuok-

rakohteen katselmuksia suorittaa, asiakirjat ja tarvittavat selvitykset hankkia sekä muun muassa miten vuokratilasta voi markkinoida, mitä tietoja siitä tulee luovuttaa ja millä tavalla vuokrasopimus tulee laatia. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 2.) Hyvän vuokravälitystavan periaatteiden mukaisesti toimiminen siis edesauttaa vuokravälitystilanteiden sujuvuutta. Asiakkaan kannalta tämä vaikuttaa usein positiivisesti hänen kokemaansa asiakastyytyväisyyteen vuokravälitysliikkeestä sekä sen tarjoaman palvelun laadusta, minkä vuoksi hyvään vuokravälitystapaan liittyvät asiat ovat vahvasti yhteydessä myös tutkimuksemme käsiteltäviin asioihin.

### 2.1.2 Hyvä vuokratapa

Asuinhuoneiston vuokraamisessa tulee Suomen Kiinteistöliitto ry:n, Suomen Vuokranantajat ry:n, Vuokralaiset VKL:n sekä Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:n yhdessä laatiman ohjeistuksen mukaisesti noudattaa hyvää vuokratapaa. Nykyinen ohjeistus on laadittu vuonna 2008 ja sitä edelsi vuonna 2003 laadittu ensiversio ohjeistuksesta, jonka laatimistyöhön RAKLI ei vielä tuolloin osallistunut. (Hienonen, Kinnunen & Viita 2010, 11–12.)

Ohjeistus sisältää periaatteet, joiden noudattaminen mahdollistaa sen, että huoneenvuokrasuhteesta muodostuu sekä vuokranantajan että vuokralaisen kannalta toimiva ja ongelmaton niin vuokrasuhteen luomistilanteessa, jatkuvassa ylläpidossa kuin vuokrasuhteen päättymisen hetkelläkin. Ohjeistus sisältää siis neuvoja, joiden mukaisesti tulisi toimia vuokrasuhteen eri hetkillä, jollaisia ovat esimerkiksi vuokrasopimuksen tekeminen, vuokran mahdollinen korottaminen, erilaiset remontit sekä vuokralaisen suorittama loppusiivous silloin, kun hän on muuttamassa pois vuokra-asunnosta. Ohjeistuksessa korostetaan etenkin vuokranantajan ja vuokralaisen välisen luottamuksen, lojaliteetin sekä avoimuuden merkitystä. (Hienonen ym. 2010, 11–12.)

## 2.2 Toimeksiantajayritys Porin YH-Asunnot Oy

Toimeksiantajayrityksemme Porin YH-Asunnot Oy on Porissa toimiva yksitoimipaikkainen, osakeyhtiömuotoinen yritys, jonka toimialaan kuuluu opiskelija-



asuntojen ja muiden vuokra-asuntojen omistaminen, hallitseminen, välittäminen ja rakennuttaminen sekä isännöintipalvelujen tarjoaminen asiakkaille (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015). Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2014 14,4 miljoonaa euroa. Liikevaihdosta noin 93 % syntyi vuokraustoiminnasta, noin 5 % ulkopuolisesta isännöinnistä ja noin 2 % rakennuttamistoiminnasta. (Träskelin 2015.)

Porin YH-Asuntojen asuntotarjonta kattaa tällä hetkellä kokonaisuudessaan noin 600 opiskelijoille tarkoitettua asuntoa sekä 1 400 muunlaista vuokra-asuntoa. Isännöinti-kohteita yrityksellä on yhteensä noin 2 500. Kohteet ovat Porin kaupungissa sijaitsevia asuntoja sekä muita kiinteistöjä. Yritys on myös osa Porin kaupunkikonsernia. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.) Yrityksen toiminnan tavoitteena on asumispalvelujen toteuttaminen suurena ja laadullisena edelläkävijänä Porin kaupungin alueella Porin kaupunginvaltuuston ohjauksessa sekä kasvavan kiinteistösubstanssin aikaansaaminen pitkällä ajanjaksolla mitattuna (Träskelin 2015). Yrityksen henkilöstö koostuu yhteensä 22 toimihenkilöstä, joista viisi työskentelee asiakaspalvelu- ja kiinteistösihteerin tehtävissä. Muiden toimihenkilöiden työtehtävät jakautuvat siten, että kaksi henkilöä vastaa vuokravaliannasta, yksi asumisneuvonnasta, viisi isännöinnistä, neljä rakennuttajapalveluista ja viisi taloushallinnollisista tehtävistä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

### 2.2.1 Opiskelijoille suunnatut vuokra-asuntokohteet

Opiskelijoille suunnatut vuokra-asuntokohteet jakautuvat kahdeksaan kohteeseen, joiden asuntotarjontaan kuuluu kooltaan niin soluasunto-, yksiö-, kaksio- kuin kolmiokokoisia asuntoratkaisujakin. Kohteiden sijainnit ovat Porin Asemapäällikönkatu 3, Korpraalintie 36, Maamiehenkatu 10, Peräsimentie 1, Taiteilijankatu 1, Tekniikantie 4, Tommilankatu 1 sekä Vapaudenkatu 5. Kaikkien opiskelija-asuntojen vuokrat sisältävät vesimaksun, internetyhteyden, kaukolämmityskustannukset sekä mahdollisuuden käyttää ilmaista pesutupaa riippumatta esimerkiksi asunnon koosta tai sijainnista. Suurimmassa osassa kohteista kuukausivuokra sisältää myös sähkön käytön ilman erillistä lisämaksua. Asukkaat voivat halutessaan varata itselleen myös saunavuoron. Opiskelija-asunnoissa ei saa pitää lemmikkejä lukuun ottamatta Peräsimen-

tien ja Tommilantien asuntokohteita. Asukkaille on tarjolla myös autopaikkoja. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Asemapäällikönkatu 3 on vuonna 2004 rakennettu kerrostalo, jonka asuntotarjonta koostuu 58 yksiökokoisesta, parvekkeellisestä asunnosta. Asuntokohtaisen kuukausivuokran suuruus vaihtelee asunnosta riippuen 381 ja 442 euron välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Korpraalintie 36 on vuonna 1967 rakennettu kerrostalo, jossa on 40 yksiö-, 12 kaksio- ja 32 soluasuntotyyppistä asuntoa. Kerrostaloon on tehty lisärakennus vuonna 1991 ja taloon on suoritettu peruskorjausta vuosina 2000 sekä 5. ja 6. asuinkerroksen osalta vuonna 2011. Asuntokohtaisen kuukausivuokran suuruus vaihtelee 258 ja 540 euron välillä. Alkuperäisrakennuksessa sijaitsevat asunnot sisältävät myös asukkaalle maksuttomat peruskalusteet, lisärakennuksessa nämä ovat lisämaksullisia. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Maamiehenkatu 10 on vuonna 1962 rakennettu kerrostalo, jossa on 32 yksiö-, 37 kaksio- ja kolme kolmiotyyppistä asuntoa. Kohteeseen on tehty peruskorjaus vuonna 2007 ja asuntojen kuukausivuokrat vaihtelevat 336 ja 700 euron välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Peräsimentie 1 on vuonna 1974 rakennettu kerrostalo, jossa on 56 kaksiotyyppistä asuntoa, joista osassa on parvekkeet. Taloon on suoritettu peruskorjaus vuonna 2001 ja asuntojen kuukausittaiset vuokrat vaihtelevat 227 ja 563 euron välillä. Asukkaille on tarjolla autopaikkojen lisäksi myös autotallipaikkoja. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Taiteilijankatu 1 on vuonna 1938 rakennettu kerrostalo, jossa on 56 yksiö- ja neljä kaksiotyyppistä asuntoa. Taloon on suoritettu peruskorjaus vuonna 2001 ja sen asuntojen kuukausivuokrat vaihtelevat 350 ja 624 euron välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Tekniikantie 4 on vuosien 1970 (A- ja B-raput), 1971 (C-, D-, E- ja F-raput) ja 1988 (G- ja H-raput) aikana rakennettu kerrostalo, jossa on 97 yksiö- ja 20 kaksiotyyppistä

asuntoa sekä yksi kolmio. Kerrostalon G- ja H-rappuihin on suoritettu peruskorjaus vuonna 1995, F-rappuun 2008, D- ja E-rappuihin 2009 sekä A-, B-, C- ja F-rappuihin 2011. Asuntokohteen kuukausittaiset vuokrat vaihtelevat 322 ja 578 euron välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Tommilantie 1 on vuosina 1992, 1993 ja 1997 rakennettu yhdeksän kerrostalon (A, B, C, D, E, F, G, H ja I) talokokonaisuus, jossa on 12 yksiö-, 100 kaksio- sekä 13 kolmiotyyppistä asuntoa. Taloista E, F ja H on peruskorjattu vuonna 2010, A 2012 ja B, C, D, G ja I vuonna 2013. Asuntojen kuukausivuokrat vaihtelevat 421 ja 734 euron välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

Vapaudenkatu 5 on vuonna 2003 rakennettu kerrostalo, jossa on 52 yksiötyyppistä, ranskalaisella parvekkeella varustettua asuntoa. Asuntojen kuukausivuokrat vaihtelevat 411 ja 559 välillä. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)

### 2.2.2 Yrityksen kilpailijat

Kilpailu on oleellinen osa yritystoimintaa, sillä on harvinaista, että markkinoilla on jollakin alueella vain yksi tietynlaiseen tuote- tai palvelutarjontaan keskittynyt yritys (Bergström & Leppänen 2011, 62). Porissa varsinaisena opiskelija-asuntojen tarjoajana toimii keskitetysti ainoastaan Porin YH-Asunnot (Porin kaupungin www-sivut 2015). Kuukausittaisten vuokrien erot Porin YH-Asuntojen ja muiden vuokranantajien tarjoamien asuntojen välillä ovat kuitenkin pienemmät kuin monessa muussa kaupungissa, minkä vuoksi opiskelijat hakevat usein asuntoa myös muilta tahoilta kuin Porin YH-Asunnoilta (Pirttijärvi 2013). Tästä johtuen Porin YH-Asunnoilla voidaan katsoa olevan toiminta-alueellaan lukuisia kilpailijoita, joista merkittävimpiä ovat muun muassa Vuokra-asuntopalvelu Lukaali Ky LKV, Vuokrapori LVV, Suomen Asuntotoimisto, Vuokra-asuntopalvelu Lännen Vuokravälitys sekä OVV Asuntopalvelut.

Mitä enemmän yrityksellä on kilpailijoita, sitä enemmän sen täytyy myös kiinnittää huomiota kilpailutilanteeseensa ja pyrkiä erottumaan positiivisesti joukosta. Jotta tämä olisi mahdollista, tulee yrityksellä olla kilpailuetua eli asiakkaiden kokemusta

siitä, että yritys on jollain tavalla tai tasolla parempi kuin kilpailijansa. (Kotler & Armstrong 2014, 94.) Eräs keino tähän on differoitus eli yrityksen tuote- tai palvelutarjonnan erilaistaminen verrattuna kilpailijoiden vastaavatyypisiin tuotteisiin tai palveluihin. Palvelujen tarjoamiseen keskittyneessä yrityksessä differoituskeinot voivat liittyä esimerkiksi erilaisten lisäpalveluiden tarjoamiseen peruspalvelujen yhteydessä. (Juuti, Laukkanen & Puusa 2013, 60.) Porin YH-Asuntojen voidaan katsoa differoituvan kilpailijoistaan esimerkiksi siten, että yrityksen opiskelija-asuntojen kuukausittaiset vuokrat sisältävät vesimaksun ja internetyhteyden sekä suurimmassa osassa kohteita myös sähkömaksun. Muilta tahoilta vuokratuissa asunnoissa asiakas joutuu usein vastaamaan edellä mainituista kustannuksista erikseen.

### 3 OPISKELIJOIDEN ASUMINEN SUOMESSA

#### 3.1 Asumisessa tapahtuneet suuret muutokset ja nykytilanne

Asuminen Suomessa on muuttunut paljon vuosikymmenten kuluessa. Muutosten voidaan katsoa tapahtuneen suhteellisen hitaasti, mutta tästä huolimatta selvästi. (Kahri ym. 2011, 6.) Esimerkiksi asuntojen keskimääräiset asuinneliömäärät henkilöä kohden ovat kasvaneet suuresti väestön elintason kohoamisen seurauksena. Vielä vuonna 1970 asunnon keskimääräinen pinta-ala henkilöä kohden oli noin 19 neliometriä. (Harmaala & Jallinoja 2012.) Vuoteen 2013 mennessä kyseinen luku oli kohonnut lähes 40 neliometriin, mikä tarkoittaa käytännössä asuinhuoneistojen neliömäärän henkilöä kohden yli kaksinkertaistuneen vuosikymmenten saatossa (Asuntokanta, huoneiston keskimääräinen pinta-ala (m<sup>2</sup>) 1970–2013 2013). Tästä huolimatta Suomessa asutaan yhä edelleen kansainvälisiin asuntojen pinta-alavertailuihin katsottuna melko ahtaasti (Juntto 2010, 31).

Asuntokuntien kokokin on nykyään hyvin erilainen kuin vuosikymmeniä sitten. Vuonna 1970 Suomen asuntokunnat koostuivat keskimääräisesti 2,99 henkilöstä ja ainoastaan noin 36 % asuntokunnista eli yhden tai kahden hengen talouksissa. Asuntokuntien keskimääräinen koko on laskenut vuosikymmenestä toiseen ja vuoden 2013 loppupuolella se olikin enää 2,05 henkilöä. Tuolloin asuntokuntamme koostui-

vat lähes 75-prosenttisesti pienasuntokunnista eli yhden tai kahden hengen talouksista. (Asuntokunnat koon mukaan ja asuntokuntien keskikoko 1960–2013 2013.) Pienasuntokuntien määrän kasvu johtuu etenkin suurten ikäluokkien nopeasta ikääntymisestä, nuoren väestön aiemmin tapahtuvasta kotoa muuttamisesta sekä avio- ja avoliitosta eroamisen yleistymisestä (Kahri ym. 2011, 6–8.) Nuoren väestön aiemmin tapahtuva kotoa muuttaminen johtuu usein toisella paikkakunnalla opiskelemisesta, sillä kun nuori saa opiskelupaikan korkeakoulusta, tarkoittaa se useimmiten hänen kannaltaan sitä, että hänen on myös samalla aloitettava oma, itsenäinen elämänsä. Nykyään Suomen korkeakouluopiskelijoista jopa 96 prosenttia asuu itsenäisesti. Prosentuaalinen luku on koko Euroopan tasolla hyvin korkea, ja se selittyy osittain sillä tosiasialla, että Suomi on maantieteelliseen kokoonsa nähden harvaan asuttu maa. Korkeakoulu ei siis useinkaan sijaitse samalla paikkakunnalla kuin vanhempien koti, joten mikäli nuori haluaa aloittaa opiskelun korkeakoulussa, on hänen yksinkertaisesti muutettava. Suomessa vallitsevan yksilökeskeisen ja itsenäistymistä korostavan kulttuurin voidaan katsoa olevan myös osasyynä tälle muuttoilmiölle. (Kunttu ym. 2011, 62.)

Asuntojen hallintamuotojen yleisyys on myös vaihdellut eri aikoina. Vuokralla asuminen oli Suomen kaupungeissa selkeästi vallitsevana asumismuotona ennen toisen maailmansodan syttymistä, jolloin jopa 70–80 % kaupunkilaisväestöstä asui vuokra-asunnoissa. Sodan päätyttyä omistusasuntoja alettiin hankkia aiempaa enemmän, mikä vaikutti vuokralla asuvien asuntokuntien määrän laskemiseen. Omistusasunnoissa asuminen kasvatti suosiotaan aina 1990-luvun alkuun saakka, ja vuosina 1989–1990 Suomen asuntokunnista asuikin vähimmillään enää alle 30 prosenttia vuokralla. 1990-luvun laman seurauksena vuokra-asuntojen kysyntä lähti kuitenkin taas nousuun ja vuokra-asuntojen määrä kasvoi kasvamistaan aina vuoteen 2005 saakka. Tuolloin omistusasuminen alkoi taas yleistyä. (Junto 2010, 37.)

Vuoden 2013 loppupuolella Suomen väestöstä lähes 72 prosenttia asui omistusasunnoissa eli tilanne on kehittynyt vähitellen samankaltaiseksi kuin millainen se oli vuosina 1989–1990 (Asuntokunnat ja henkilöt asunnon hallintaperusteen mukaan 1970–2013 2013). Vaikka asuminen onkin selkeästi omistusasuntopainotteista, tarvitaan vuokra-asuntojakin Suomessa yhä suuresti eikä niiden merkitystä tule aliarvioida. Esimerkiksi erilaisista sosiaalisista ja taloudellisista syistä riippuen moni haluaa tai

vaihtoehtoisesti joutuu asumaan vuokra-asunnossa joko lyhyt- tai pitkäaikaisesti. (Juntto 2010, 38–39.) Etenkin opiskelijoiden asunnot ovat hallintamuodoltaan useimmiten vuokra-asuntoja. Tilastojen mukaan korkeakouluopiskelijoista 29 prosenttia asuu opiskelija-asunnoissa ja 68 prosenttia yksityisten asuntomarkkinoiden kautta löytyneissä asunnoissa. (Kunttu ym. 2011, 62–63.) Opiskelijoiden varallisuus ei yleensä riitä omistusasuntoon sijoittamiseen eikä tätä koeta usein edes järkeväksi vaihtoehdoksi, sillä kun opinnot päättyvät, on muutto toiseen kaupunkiin tai ainakin asuntoon yleensä ajankohtaista. Alle 25-vuotiaiden suomalaisten vuokralla asumisen yleisyys onkin jopa 89 % eli vain 11 % kyseisestä ikäluokasta asuu nykyään omistusasunnoissa. (Juntto 2010, 154.)

Paikoitellen vuokra-asuntojen kysyntä jopa ylittää selkeästi niiden tarjonnan, minkä vuoksi vapautuvista vuokra-asunnoista käydään usein kovaakin kilpailua. Kesäisin nuorten saadessa tiedot opiskelupaikkojen saamisesta, on etenkin suurissa yliopisto-kaupungeissa opiskelijoille sopivista, hintatasoltaan riittävän edullisista asunnoista usein suurta pulaa. Vaikein tilanne on Helsingissä, jossa asuntojen vuokrataso on noussut selkeästi muuta maata korkeammalle. Esimerkiksi elokuussa 2014 yksityisillä vuokramarkkinoilla tarjolla olleesta Helsingin Punavuoressa sijaitsevasta 30-neliöisestä yksiöstä pyydettiin jopa 829 euron kuukausittaista vuokraa ja Helsingin Kalliossa sijaitsevasta 12-neliöisestä yksiöstäkin 595 euroa. (Keppola 2014.) Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö Hoasin kautta hankitun yksiön kuukausivuokra taas oli halvimmillaan 280 euroa Kannelmäessä ja esimerkiksi Kampissa 433 euroa (Helsingin opiskelija-asuntosäätiö Hoasin www-sivut 2014). Hakijoita Hoasin opiskelija-asunnoille oli syksyllä 2014 noin 5 300 henkilöä, mutta koska asuntoja riitti vain osalle, oli monen opiskelijan hankittava asuntonsa korkeasta hintatasosta huolimatta yksityisiltä asuntomarkkinoilta (Huotilainen 2014).

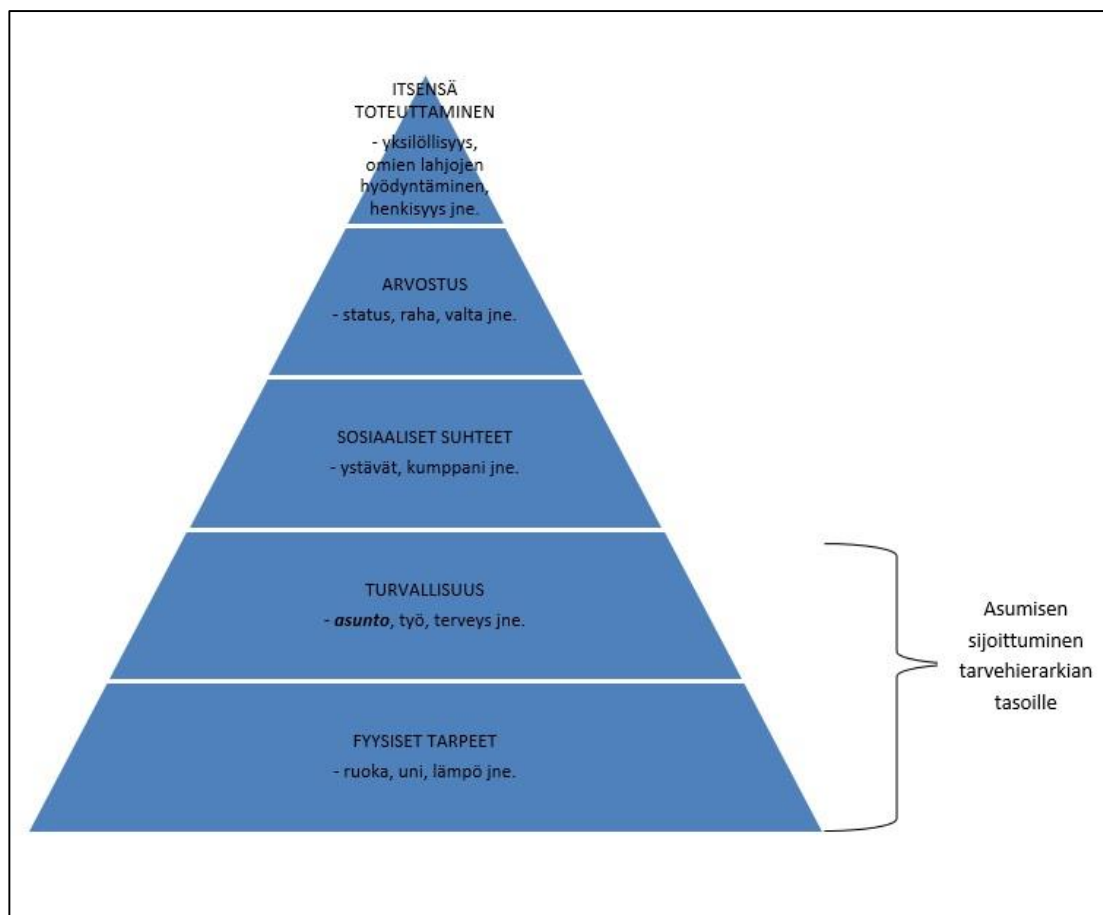
Muulla maassa vuokra-asuntotilanne ei ole kuitenkaan yhtä hankala kuin Helsingissä. Esimerkiksi Porissa opiskelijan mahdollisuus saada hinta-laatusuhteeltaan sopiva asunto on hyvä (Opiskelijoiden asuntotilanne on... 2014). Porin YH-Asuntojen opiskelija-asuntojen kuukausivuokrat vaihtelevat 227 euron ja 734 euron välillä (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015). Kaikille Porissa opiskelevillekaan ei riitä opiskelija-asuntoa Porin YH-Asuntojen kautta, mutta toisaalta Porissa yksityisiltä asuntomarkkinoiltakin sopivan kokoisen asunnon saa alhaisimmillaan alle 400 euron kuu-

kausittaisella vuokralla, minkä vuoksi läheskään kaikki opiskelijat eivät opiskelija-asuntoa edes hae (Pirttijärvi 2013). Porin YH-Asunnoilta asuntoa jonotti toukokuun 2014 lopussa 100 opiskelijaa (Opiskelijoiden asuntotilanne on... 2014).

### 3.2 Tarvehierarkia ja asumisen tarpeet

Tarpeilla tarkoitetaan koettuja puutostiloja, jotka halutaan saada tyydytettyä tavalla tai toisella. Esimerkiksi nälkäisellä ihmisellä on ruoan tarve, jonka tyydyttämiseksi hän saattaa esimerkiksi poiketa hakemaan pikaruokaravintolasta hampurilaisen tai vaihtoehtoisesti valmistaa tarvitsemansa ruoan vaikka itse omassa kodissaan kaupasta ostamista aineksista. Tarpeet voivat olla joko psykologisia tai biologisia ja toisaalta myös joko tiedostettuja tai tiedostamattomia. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2013, 94.)

Tarpeita voidaan tarkastella psykologi Abraham Maslowin vuonna 1943 julkaiseman tarvehierarkian avulla (kuvio 1). Tarvehierarkiassa ihmisen tarpeet on luokiteltu yksinkertaistetusti pyramidin muotoon siten, että sen kolmella alimmalla tasolla ovat ihmisen perustarpeet ja kahdella ylimmällä henkilökohtaisen kasvun tarpeet. Perustarpeet ovat tarpeita, joiden on oltava tyydytettyjä, jotta voidaan yleensäkin tavoitella ylemmän tason tarpeita, mutta joita ei suuremmin ajatella tai huomioida silloin, kun ne ovat tyydytettyjä. Kun ihmisen perustarpeet on tyydytetty, voi hän keskittyä kahden ylimmän tason tarpeiden tyydyttämiseen. Näitä tarpeita kutsutaan myös henkilökohtaisen kasvun tarpeiksi ja niiden täydellisen tyydyttymisen katsotaan olevan suorastaan mahdotonta. (Krogerus & Tschäppeler 2012, 88.)



Kuvio 1. Maslowin tarvehierarkia

Asuminen on yksi ihmisen perustarpeista (Kahri ym. 2011, 6). Ihmisillä on erilaisia yksilöllisiä asumiseen liittyviä tarpeita, mutta pohjimmiltaan asumistarpeet lähtevät kuitenkin liikkeelle samoista perusasioista: asunnon on annettava ainakin suojaa ja lämpöä (Turvallinen kaupunki -hankkeen www-sivut 2015). Kun nämä asumisen perusedellytykset ovat kunnossa, voi ihminen omien mahdollisuuksiensa ja toiveidensa mukaan keskittyä tavoittelemaan asumiseltaan enemmän. Usein asumiselta vaaditaan yhä enemmän ja enemmän silloin, kun se elintason ja muiden seikkojen puolesta on mahdollista. Koska opiskelijoiden varallisuustaso on keskimääräisesti alhainen ja toisaalta opiskelu on vain väliaikainen vaihe ihmisen elämässä, ovat opiskelijoiden asumiseen liittyvät tarpeet usein alhaisemmat kuin monilla muilla ryhmillä. Opiskelijoilla on kuitenkin muun väestön tavoin paljon asumiseen liittyviä toiveita ja unelmia.



### 3.3 Asumistoiveet ja -unelmat

Suomalaisten asumistoiveet ja unelmat ovat riippuvaisia etenkin vallitsevasta aika-kaudesta sekä siihen liittyvistä asioista ja ilmiöistä. Esimerkiksi sotien päättymisen jälkeisenä aikana, jolloin suomalaisten elintaso oli nykyiseen verrattuna hyvin matala ja asuntojen varustelutaso alhainen, haaveiltiin luonnollisestikin erilaisista asioista kuin nykyään. Elintason kohoamisen seurauksena suomalaiset unelmoivat nykyään usein sellaisista ylellisyyksistä, joita aiemmin ei ollut vielä edes olemassa. (Andersson, Hetemäki, Mustonen & Sihvola 2011, 150–151.) Tähän vaikuttaa oleellisesti myös tekniikassa ja tietoteknisissä laitteissa tapahtunut kehitys ja niiden yleistyminen kodeissa, minkä seurauksena asumisen unelmat ovat nykyään yhä useammin laadultaan teknisiä unelmia. Asumiseen liittyvät nykyaikaiset perusmukavuudet, kuten jääkaappi ja pyykkikone, eivät aina enää riitä, vaan usein toivotaan yhä hienompia laitteita ja järjestelmiä, joiden tarkoituksena on sekä helpottaa arkielämää että lisätä asuinmukavuutta ja vapaa-ajan käyttömahdollisuuksia. Tavanomaisia nykyajan asumiseen liittyviä teknisiä unelmia ovat esimerkiksi viihde-elektroniikan ja suurten taulutelevisioiden sekä kotiteatterijärjestelmien hankinta. (Andersson ym. 2011, 155.)

Jokainen ihminen on yksilö, jonka toiveisiin ja unelmiin vaikuttavat suuresti hänen omat henkilökohtaiset tekijänsä, joita ovat muun muassa henkilön elämänvaihe, ikä, persoona, käsitys itsestä sekä varallisuustilanne (Juntto 2010, 67). Tästä huolimatta suomalaisten asumiseen liittyvissä toiveissa ja unelmissa on nähtävissä myös selkeitä yhdenmukaisuuksia. Nykyään suuri osa väestöstä esimerkiksi unelmoi pientalossa asumisesta luonnonläheisellä alueella. (Sireni 2011, 10.) Pientaloiksi lasketaan omakoti- ja paritalot sekä omakotitalot, joissa on kaksi kerrosta ja kaksi eri asuntoa (Tilastokeskuksen www-sivut 2014). Elinympäristön rauhallisuus ja väljyys koetaan hyvin tärkeiksi asioiksi, mutta toisaalta samanaikaisesti toivotaan, että oma koti olisi lähellä palveluita ja hyvien liikenneyhteyksien varrella (Sireni 2011, 10). Asunnon haluttaisiin siis sijaitsevan kaupungissa palvelujen keskellä, mutta ei kuitenkaan liian lähellä muita ihmisiä, missä ilmenee selkeä ristiriitaisuus (Juntto 2010, 46). On kuitenkin huomioitava myös se, että kaikki asumiseen liittyvät toiveet ja unelmat eivät kuitenkaan nykyäänkään ole suuria. Asumisen pienemmät, arkiset unelmat voivat liittyä esimerkiksi toiveisiin uusista sohvatyynyistä tai kylpyhuoneen matoista. (Andersson ym. 2011, 151.)

Opiskelijoiden asumiseen liittyvät toiveet ja unelmat noudattavat pääosin samaa yhdenmukaisuuden kaavaa kuin suomalaisten enemmistönkin. Lähes 70 prosenttia nuoresta väestöstäkin nimittäin unelmoi pientalossa asumisesta. (Juntto 2010, 154.) Tämän kaltaiset unelmat eivät kuitenkaan useimmiten toteudu vielä opintojen aikana eikä opiskelun aikaiselta asunnolta yleensä vaaditakaan niin paljoa kuin asunnolta, johon muutetaan opintojen päätyttyä. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että opiskelijat toivovat opiskelun aikaisen asuntonsa olevan vuokratasoltaan mahdollisimman edullinen, sijainniltaan hyvä (esimerkiksi oppilaitoksen tai kaupungin keskustan lähellä) ja varustelutasoltaan riittävä. Lisäksi opiskelijat arvostavat suuresti oman asuntonsa kodikkuutta ja viihtyisyyttä. (Juntto 2010, 36.) On kuitenkin huomioitava, että nykyäänä opiskelijatkin vaativat usein aiempaa enemmän asunnoiltaan. Opiskelijalle saattaa esimerkiksi hyvin kelvata yksiö, jossa on vain pieni keittokomero varsinaisen keittiön sijasta, kunhan keittokomeroon on saatu mahtumaan astianpesukone. (Heikkonen 2014.)

Opiskelijoiden iällä ja elämäntilanteilla on suuri merkityksensä siihen, mitä he opiskelun aikaisilta asunnoiltaan toivovat ja vaativat. Keski-ikä ensimmäisen lapsen saamiselle on nykyään Suomessa lähes 30 vuotta, minkä perusteella voidaan todeta, että lasten hankkiminen on usein ajankohtaista vasta korkeakouluopintojen päätyttyä ja elämäntilanteen vakiinnuttua. (Juntto 2010, 10.) Näin ollen yksin muuttavan opiskelijan elämäntilanteessa esimerkiksi asuinympäristön rauhallisuus ei välttämättä ole yhtä tärkeä tekijä kuin lapsiperheiden ja ikääntyvän väestön näkökulmasta katsottuna (Andersson ym. 2011, 154).

### 3.4 Toimeentulo ja asumisen kustantaminen

Se, miksi korkeakoulussa opiskelevalla henkilöllä ei useinkaan ole varaa maksaa asumisestaan paljoa, johtuu opiskelijoiden keskimääräisesti alhaisesta varallisuustasosta. Korkeakouluopiskelijan toimeentulo koostuu usein hyvin pitkälti valtion kausittain maksamasta opintotuesta eli opintorahan ja asumislisän yhteismäärästä. Opintotuessa on myös niin sanottu kolmas osa, valtion takaama opintolaina, jota opiskelijan on mahdollista nostaa helpottaakseen toimeentuloaan. Opintolainan nostaminen ei ole kuitenkaan opiskelijoiden keskuudessa kovin suosittua, sillä vuosittain

vain joka viides opiskelija hyödyntää mahdollisuuden lainan nostamiseen. Tutkimuksen mukaan  $\frac{3}{4}$  opiskelijoista kuitenkin kokee opintorahan ja asumislisän yhteissumman olevan liian pieni kattamaan kuukausittaiset menot. (Kunttu ym. 2011, 56–57.) Osa opiskelijoista päätyykin tekemään töitä opintojensa ohella. Työssäkäynnin avulla opiskelijan on mahdollisuus ansaita toimeentuloa helpottavaa palkkatuloa ja mahdollisesti välttyä sen myötä velalta, jota opintolainan nostamisesta kertyisi. (Forss & Vattula-Pimiä 2014, 109.) Lähtökohtaisesti työssäkäynti opintojen ohella on sitä yleisempää, mitä vanhempi opiskelija on iältään. Monen opiskelijan toimeentuloa helpottavat myös esimerkiksi vanhempien antamat taloudelliset avustukset. (Kunttu ym. 2011, 56–57.)

Korkeakouluopiskelijalle myönnettävän opintotuen suuruus määräytyy opiskelijan oppilaitoksen, iän, asumismuodon, siviilisäädyn sekä ensimmäisten korkeakouluopintojen aloittamisajankohdan perusteella. Mikäli opiskelijan ensimmäiset korkeakouluopinnot ovat alkaneet ennen 1.8.2014, on hän oikeutettu 301,89 euron kuukausittaiseen opintotukeen, kuten kuvioista 2 ilmenee. Mikäli taas opinnot ovat alkaneet joko 1.8.2014 tai sen jälkeen, on opiskelijan kuukausittain saaman opintorahan määrä 335,32 euroa. Asumislisän enimmäismäärä Suomessa opiskelevalla korkeakouluopiskelijalla on 201,60 euroa kuukaudessa ja lisäksi hän on oikeutettu 400 euron suuruiseen kuukausittaiseen opintolainan valtiontakaukseen. Näin ollen kotimaassa korkeakouluopintojaan suorittavan suomalaisen opiskelijan kuukausittaisen opintorahan, asumislisän sekä opintolainan valtiontakauksen suuruus on bruttosummana maksimissaan joko 903,49 tai 936,92 euroa. (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2015.) Käytännössä suuren osan kohdalla bruttosumma on kuitenkin todellisuudessa joko 503,49 tai 536,92 euroa, sillä suurin osa opiskelijoista ei nosta opintolainaa, vaikka siihen onkin mahdollisuus (Kunttu ym. 2011, 56–57).

Opintotuen enimmäismäärä lukuvuonna 2014-2015		
	Kotimaassa	Ulkomailla
Opintoraha	301,89 / 335,32	301,89 / 335,32
Asumislisä	201,60	210
Opintolainan valtioneuvoston takaus	400	700

18 Kela KVI-koulutus korkeakoululle Kela|Fpa

Kuvio 2. Korkeakouluopiskelijan opintotuen enimmäismäärä lukuvuonna 2014–2015 (Kansaneläkelaitoksen www-sivut 2015)

## 4 PALVELU JA SEN LAADUN MERKITYS

### 4.1 Nykyajan palvelukulttuuri

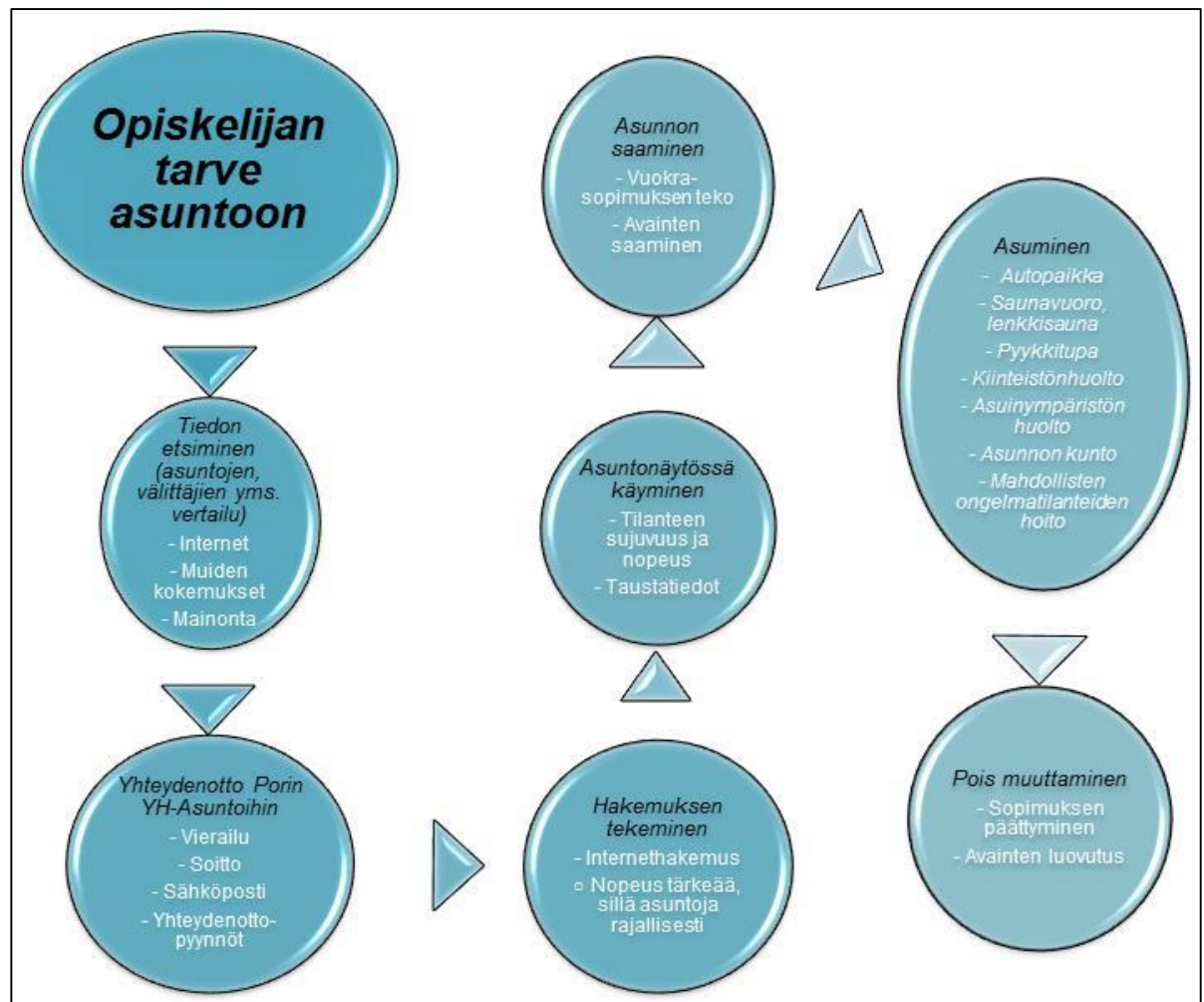
Palvelukulttuuri on muuttunut suuresti kuluneen kymmenen vuoden aikana. Kun aiemmin tarjolla ei ollut niin sanottua sähköistä palvelua, on nykyään sen merkitys suuri. Tulevaisuudessa palvelu tulee tukeutumaan yhä enemmän ja enemmän sähköiselle palvelulle, sillä internetin yleistymisen seurauksena tuotteita ja palveluita voidaan etsiä, vertailla ja ostaa helposti ja nopeasti lähtemättä edes kodin ulkopuolelle. Internetissä tarjontakin on useimmiten hyvin laajaa. Monet palvelutapahtumat hoidetaan nykyään sähköisellä tavalla, mikä toisaalta voi helpottaa ja tehostaa yrityksen toimintaa, mutta toisaalta myös lisätä palvelun tarjonnan haasteita. Yrityksissä ei aina esimerkiksi osata varautua siihen, kuinka suuri osa asiakkaista haluaa käyttää asioinnissaan hyödyksi sähköistä palvelua, mikä voi johtaa palvelun ruuhkautumi-

seen. Asiakkaiden odotukset ja vaatimukset ovat suuret ja esimerkiksi asiakkaiden sähköisesti lähettämiin kyselyihin tulisi pystyä vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Mikäli asiakas kokee yhteydenoton kestäneen liian kauan, on hän pettynyt, mikä vaikuttaa helposti laskevasti hänen mielikuvaansa yrityksen palvelun laadusta. (Valvio 2010, 19–24.)

Vaikka sähköisen palvelun rooli palveluiden kokonaisuudessa on nykyään hyvin merkittävä, on niin sanotulle perinteisellekin palvelulle selkeää tarvetta. Kaikkia palveluita ei ole edes ainakaan vielä nykyään mahdollista myydä kokonaan sähköisen palvelukanavan kautta, sillä ne ovat tyypiltään henkilökohtaista palvelukohtaamista vaativia. (Valvio 2010, 24.) Yritys voi myös tarjota palvelua sekä internetissä että perinteisellä tavalla. Esimerkiksi vuokravälitysalan liikkeen asuntotarjontaa ja ohjeita voi yleensä tutkia yrityksen www-sivuilta, mutta vuokrasopimus tehdään kuitenkin henkilökohtaisesti yrityksen toimipisteellä. Näin on myös toimeksiantajayrityksellämme Porin YH-Asunnoilla.

#### 4.2 Palveluketju vuokra-asuntojen välittämisessä opiskelijoille

Se, millainen palveluketju yrityksen ja asiakkaan välillä on, riippuu siitä, millaisesta yrityksestä on kyse ja millaiset tavoitteet yrityksellä on toiminnalleen. Vuokravälitysalan toimija saattaa esimerkiksi keskittyä tietynlaisten asiakkaiden tavoittelemiseen ja soveltaa tarjottavat palvelut asiakasryhmän tarpeiden ja vaatimusten mukaisesti. (Nevala ym. 2013, 601.) Porin YH-Asuntojen asuntotarjontaan kuuluu juuri erilaisille asiakasryhmille (opiskelijat, eläkeläiset jne.) suunnattuja, erilaisia asuntoja. Kohdeyrityksen asiakkaista tärkeä osa koostuu opiskelija-asiakkaista, sillä sen noin 2000 asunnosta 600 on suunnattu opiskelijoille. (Porin YH-Asuntojen www-sivut 2015.)



Kuvio 3. Porin YH-Asuntojen palveluketju opiskelija-asuntojen välittämisessä

Kuten kuviosta 3 ilmenee, pohjautuu Porin YH-Asuntojen ja opiskelija-asiakkaan välinen suhde opiskelijan *tarpeelle* saada edullinen, omien tarpeiden ja vaatimusten mukainen vuokra-asunto opintojen ajaksi. Aluksi opiskelija *etsii tietoa* vapaista asunnoista ja vertailee esimerkiksi internetistä löytyvien vapaiden asuntojen ilmoituksia ja näin ollen tutustuu eri asunnonvälittäjien tarjontaan. Tiedon etsimisessä tärkeässä roolissa ovat usein myös mainonta sekä muiden ihmisten kertomat kokemukset. Mikäli opiskelija kiinnostuu Porin YH-Asuntojen tarjonnasta ja *ottaa yhteyttä* yritykseen tavalla tai toisella, lähtee prosessi yrityksen ja opiskelijan välillä varsinaisesti liikkeelle. Yhteydenotto Porin YH-Asuntoihin voidaan suorittaa niin toimistolla vierailun, soiton, sähköpostiviestin kuin yrityksen internet-sivuilta lähetettävän yhteydenottopyynnönkin avulla.

Tämän jälkeen vuorossa on *asuntohakemuksen tekeminen ja asunonäytössä käyminen*. Kuten muidenkin kaupunkien opiskelija-asuntoja välittävien toimijoiden kohdalla, on myös Porin YH-Asunnoilla rajallinen määrä opiskelija-asuntoja ja etenkin syksyisin hakijoiden määrä ylittää tarjolla olevien asuntojen määrän. Asunnon saaminen ei siis ole varmaa, mutta kuitenkin hyvin mahdollista, minkä vuoksi opiskelijan oma nopeus onkin tärkeää. Jos opiskelija toivoo saavansa asunnon Porin YH-Asuntojen kautta, kannattaa hänen tehdä asuntohakemus viivyttelämättä sen jälkeen, kun tieto opiskelupaikan saamisesta on varma.

Jos opiskelija *saa hakemansa asunnon* Porin YH-Asunnoilta, on vuorossa vuokrasopimuksen tekeminen, avainten saaminen sekä asuntoon muuttaminen. Palveluketju ei lakkaa asunnon saamisenkaan jälkeen, sillä Porin YH-Asunnot on vastuussa esimerkiksi kiinteistöhuollon järjestämisestä, isännöintipalveluista, saunavuorojen, pyykkituvan ja autopaikkojen tarjoamisesta sekä asuinympäristön hoidosta. Jos opiskelijalla on kysyttävää, palautetta tai muuta syytä lähestyä vuokranantajaansa, ottaa hän yhteyttä Porin YH-Asuntoihin. Palveluketju pysyy siis yllä myös opiskelijan asunnossa *asumisen* aikana.

Palveluketjun viimeinen vaihe on tilanteessa, jossa opiskelijan *muuttaminen pois asunnosta* tulee ajankohtaiseksi. Usein syynä on opinnoissa valmistuminen, mutta opiskelija saattaa muuttaa myös opiskeluvaiheessaankin, esimerkiksi muuttuneiden tarpeiden ja vaatimustensa vuoksi. Opiskelija saattaa haluta vaikkapa muuttaa lähemmäs kaupungin keskustaa tai on aikeissa muuttaa yhteen tyttö- tai poikaystävänsä kanssa, minkä vuoksi senhetkisen asunnon neliömäärät eivät enää tunnu riittäviltä. Jos uusi asunto hankitaan muulta taholta kuin Porin YH-Asunnoilta, katkeaa yrityksen ja opiskelijan välinen suhde sen jälkeen kun kaikki poismuuttoon liittyvät käytännön asiat ja muodollisuudet on hoidettu, mutta jos seuraavakin asunto on Porin YH-Asuntojen välittämä, jatkuu palveluketju edelleen aiemmin mainittujen palveluketjun vaiheiden osoittamalla tavalla.

### 4.3 Palvelun laatu

Yrityksen palvelun laatua voidaan tutkia, tarkastella ja määritellä eri tavoin. Eräs tapa on jaotella palvelun laatu sisältönsä perusteella kovaan ja pehmeään. Sisällöllisesti kovalla palvelun laadulla tarkoitetaan kaikkia sellaisia palvelun laadun piirteitä, joita on mahdollista mitata laskennallisten mittareiden avulla. Kovan palvelun piirteitä ovat siis esimerkiksi palveluun käytetty aika ja palvelunopeus. (Valvio 2010, 79–81.) Vastaavasti pehmeä palvelun laatu koostuu sellaisista asioista, joita ei voida mitata samalla tavalla ja joiden määrittely on haasteellisempaa. Pehmeän laadun tekijöitä ovat esimerkiksi henkilöstön motivoituneisuus ja sitoutuneisuus, asenteet sekä kaikki muut ihmisiin itseensä kohdistuvat seikat. Yrityksen palvelun kokonaislaadun kannalta ihanteellisessa tilanteessa kova ja pehmeä palvelu ovat tasapainossa keskenään. (Valvio 2010, 79–81.) Palvelun laadun voidaan näin ollen sanoa olevan hyvällä tasolla yrityksessä, jonka palvelussa korostuvat esimerkiksi seuraavat asiat:

- sekä ajallisesti että asiakkaiden kokemusten mukaan mitattuna riittävän nopeat palvelutilanteet
- asiakkaiden kokema palvelun ystävällisyys, asiantuntevuus, joustavuus sekä viestinnän selkeys
- henkilökunnan aito motivoituneisuus ja sitoutuneisuus laadukkaan palvelun tarjoamisessa

Yrityksessä palvelun laadun katsotaan koostuvan sekä sisäisestä että ulkoisesta palvelusta, vaikka useimmiten palvelua tarkasteltaessa keskitytäänkin ulkoiseen palveluun, joka on näkyvämpi ja tärkeämpänä pidetty osa yrityksen toimintaa. Ulkoinen palvelu tarkoittaa käytännössä yrityksen asiakaspalvelutehtäviä hoitavan työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta ja sisäinen palvelu taas yrityksen työntekijöiden välistä suhdetta esimieheensä ja toisiinsa sekä sitä, millaisella tasolla kanssakäyminen yrityksen sisällä yleisesti ottaen on. On totta, että asiakkaan kohtaaminen ja palveleminen ovat ensisijaisen tärkeitä tekijöitä yrityksen kokonaispalvelun laadun kannalta, mutta sisäisen palvelunkaan merkitystä ei tule aliarvioida, sillä mikäli sisäisessä palvelussa on puutteita, kärsii myös ulkoinen palvelu tästä. Mahdollisia sisäisen palvelun puutteita tai heikkouksia ovat esimerkiksi huono työilmapiiri ja sisäisen viestinnän toimimattomuus. Sisäinen ja ulkoinen palvelu ovat näin ollen riippuvaisia toisis-



taan, ja jotta asiakkaat voivat kokea yrityksen palvelun laadun mahdollisimman hyvänä, on yrityksen sisäisten asioiden oltava ensin kunnossa. Kun yrityksen sisäinen palvelu on asianmukaista, voidaan keskittyä kunnolla ulkoisen palvelun toimivuuteen ja siihen, millä tavoin asiakkaiden kokema palvelun laatu saataisiin mahdollisimman korkealle tasolle. (Valvio 2010, 75.)

Palvelun laadun arvioijana toimii asiakas, jonka kokemus palvelun laadusta riippuu niin häneen itseensä liittyvistä tekijöistä (sukupuoli, ikä, tausta jne.) kuin erilaisista tilanteistakin (Valvio 2010, 81). Asiakkaan kokeman palvelun laadun voidaan katsoa joka tapauksessa tulevan parhaiten esille siinä vaiheessa, kun hän kohtaa yrityksen asiakaspalvelutehtäviä hoitavan henkilön. Se, millä tavalla asiakas tulee tuossa tilanteessa kohdelluksi ja millaiseksi hän tilanteen kokee, vaikuttaa suuresti hänen kokonaismielikuvaansa yrityksen palvelun laadusta. (Valvio 2010, 86.) Esimerkiksi vuokravälitysalan liikkeessä asiakaspalvelu on hyvin oleellinen osa palveluketjua, minkä vuoksi asiakkaan kokema palvelun laatuakin koostuu hyvin suurelta osin hänen saamansa asiakaspalvelunsa koetusta tasosta.

Opinnäytetyömme tutkimuksellisessa osassa keskitymme etenkin Porin YH-Asuntojen kovan palvelun laadun tutkimiseen siten, että huomiomme painopisteenä on yrityksen ulkoinen palvelu. Tiedostamme sen, että merkittäviä tekijöitä yrityksen palvelun kokonaislaadun kannalta ovat myös pehmeä palvelun laatu sekä sisäinen palvelu, mutta koska näiden tekijöiden tutkiminen ei ole opinnäytetyömme tuloksen kannalta niin merkittävää, jätämme ne vähemmälle huomiolle tutkimustamme. Sisäisen palvelun vaikutusta esimerkiksi asiakaspalveluun on myös hyvin hankalaa osoittaa konkreettisesti. Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaille suunnatun kyselylomakkeen avulla saamme tietoa yrityksen kovan, ulkoisen palvelun laadusta, emmekä painota kyselylomakkeessa pehmeän laadun tutkimista senkään vuoksi, että opiskelijoilla ei todennäköisesti ole selkeää tietoa tai käsitystä siitä, millaista pehmeä palvelu yrityksen sisällä on, sillä tällaisia asioita ei yleensä niin sanotusti paljasteta yrityksen ulkopuolisille henkilöille. Yrityksen asiakaspalveluhenkilöstölle suoritettavassa haastattelussa selvitämme henkilöstön käsityksiä yrityksen ulkoisesta palvelusta, sillä ne ovat tutkimuksemme kannalta merkittävimpiä tekijöitä. Haastattelut ovat tilanteina lisäksi niin lyhyitä, että niiden pohjalta ei ole järkevää tehdä yleistyksiä yrityksen pehmeän, sisäisen laadun tasosta.

#### 4.4 Laadukas asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu tarkoittaa toimintaa, jonka pyrkimyksenä on asiakkaan auttaminen ja opastaminen (Bergström & Leppänen 2011, 138). Kasvotusten tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalla on jo asiakaspalvelijan kohtaamishetkellä tietynlaiset odotukset siitä, millaista palvelua hän tulee saamaan. Esimerkiksi yrityksen hienot, viihtyisät toimitilat saattavat kohottaa aluksi asiakkaan mielikuvaa yrityksestä, mutta mikäli hänen saamansa asiakaspalvelu osoittautuu epämiellyttäväksi, eivät toimitilojen hyvät puolet riitä enää korvaamaan pilalle mennyttä asiakaspalvelukokemusta. (Pakkanen ym. 2013, 9.) Sama pätee esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä tapahtuvassa asiakaspalvelussa, sillä vaikka asiakkaan mielikuva yrityksestä olisi alun perin positiivinen, muuttuu se helposti negatiiviseksi, mikäli palvelu ei vastaa laadultaan asiakkaan odotuksia.

Laadukas ja hyvä asiakaspalvelu lähteekin liikkeelle asiakaspalveluhenkilöstön hyvien vuorovaikutus- ja vaikuttamistaitojen pohjalta. Asiakas alkaa muodostaa käsitystään asiakaspalvelijasta sekä saamastaan palvelusta jo esimerkiksi asiakaspalvelijan olemuksen, sanavalintojen sekä tilanneherkkyyden pohjalta. (Selin & Selin 2013, 199–200.) On siis tärkeää kiinnittää huomiota siihen, millaisen ensivaikutelman asiakaspalvelija itsestään asiakkaalle antaa. Ensivaikutelmaa nostaa asiakaspalvelijan onnistunut sanaton viestintä (ilmeet, eleet, kehon asento, katsekontakti, äänenpaino jne.). (Valvio 2010, 108.) Jos asiakaspalvelija taas esimerkiksi vaikuttaa tympeältä eikä osoita kiinnostusta asiakkaan ongelmaa tai asiaa kohtaan, huomaa asiakas tämän nopeasti. Tämän seurauksena hänen luottamuksensa asiakaspalvelijaa ja itse yritystä kohtaan ei ainakaan vahvistu. Mikäli asiakas kokee vielä myöhemminkin saavansa kyseisen yrityksen asiakaspalvelijalta huonoa palvelua, saattaa hänen asiakasuskollisuutensa laskea niinkin paljon, että hän siirtyy kilpailijayrityksen asiakkaaksi. Tutkimusten mukaan jo kaksi negatiivista kokemusta saattavat aiheuttaa sen, että asiakkaan mielipide yrityksestä muuttuu pysyvästi negatiiviseksi. (Selin & Selin 2013, 199–200.)

Hyvän asiakaspalvelijan piirteitä ovatkin muun muassa asiakaslähtöisyys, asiakkaan näkökulman ymmärtäminen, palveluhalukkuus, ystävällisyys, vastuullisuus, motivoituneisuus, asiantuntevuus, hyvä organisointikyky, asiallisuus sekä asiakkaan aito

kuunteleminen (Selin & Selin 2013, 200–202). Kaikki edellä mainitut hyvän asiakaspalvelijan piirteet ovat yhteydessä toisiinsa ja esimerkiksi asiakaslähtöiseksi asiakaspalvelijaksi kehittyminen ei ole periaatteessa edes mahdollista, mikäli asiakaspalvelijalla ei ole kykyä asiakkaan aitoon kuuntelemiseen (Valvio 2010, 73). Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan tarkennetusti kykyä asiakkaan tarpeiden ja niiden kehittymisen tunnistamiseen (Viitala & Jylhä 2013, 64).

Asiakaspalvelijan tulisi kyetä hoitamaan asiakaspalvelutehtävänsä nopeasti, täsmällisesti, asiantuntevasti ja kohteliaasti vaikeissakin tilanteissa. Asiakaspalvelutilanteet vaihtelevat asiakkaiden mukaan ja asiakaspalvelijan työssään kohtaamat asiakkaat voivat olla hyvinkin erilaisia esimerkiksi henkilökohtaisten taustojensa, perimänsä, arvojen ja asenteidensa sekä tarpeidensa ja käyttäytymisensä perusteella. (Selin & Selin 2013, 200–202.) Hyvä asiakaspalvelija pystyykin tunnistamaan erilaiset asiakkaat ja mukauttamaan tarvittaessa toimintatapaansa joustavasti eri asiakkaiden kohdalla siten, että asiakaspalvelusta syntyvät tulokset ovat sekä asiakkaan että yrityksen kannalta toivottuja (Pakkanen ym. 2013, 16).

Vuokravälitysalan toimijoilla asiakaspalvelutehtävät ovat monipuolisia ja vaihtelevia, sillä yritysten asiakaskunnat koostuvat erityyppisistä asiakkaista (opiskelijat, eläkeläiset, lapsiperheet jne.). Asiakkaiden palveluun on yrityksestä riippuen myös monia kanavia ja tapoja – esimerkiksi toimeksiantajayrityksessämme Porin YH-Asunnoissa asiakaspalvelutehtävistä vastuussa olevat työntekijät palvelevat asiakkaitaan niin kasvotusten, puhelimitse kuin sähköpostin ja internetin välitykselläkin. Näin ollen voidaan todeta, että asiakkaiden kokema asiakaspalvelun laadukkuus koostuu vuokravälitysalan liikkeessäkin yleensä pääasiassa samoista tekijöistä kuin asiakaspalvelussa yleensäkin, minkä vuoksi laadukas asiakaspalvelukin pohjautuu vahvasti aiemmin mainituille tekijöille.

#### 4.5 Tapoja asiakaspalvelun parantamiseen

Asiakaspalvelua voidaan parantaa lähtökohtaisesti monilla tavoilla. Yrityksen henkilöstölle voidaan esimerkiksi järjestää asiakaspalveluhenkisyyteen liittyvää valmennusta, jossa sovitaan yhteiset toimintatavat, joiden mukaisesti asiakkaita pyritään jat-

kossa palvelemaan erilaisissa tilanteissa. Tämä yhdenmukaistaa ja helpottaa asiakaspalvelun sujuvuutta. (Selin & Selin 2013, 215.) Asiakaspalveluhenkisyden on kuitenkin pohjimmiltaan lähdeittävä työntekijän henkilökohtaisesta sitoutumisesta, sillä loppujen lopuksi hän vaikuttaa yksilönä kuitenkin aina omiin toimintatapoihinsa ja tekee valintoja esimerkiksi omien tunteidensa perusteella. Jos asiakaspalvelutyöntekijä on esimerkiksi kohdannut paljon vihaisia asiakkaita, saattaa hänelle olla yleistynyt ajatus, että asiakkaat ovat aina tyytymättömiä ja asiakaspalvelutilanteet epämiellyttäviä. Tämän kaltaisessa tilanteessa asiakaspalvelua voisi parantaa jo se, että asiakaspalvelija kiinnittäisi huomiota omaan toimintaansa eikä jäisi pohtimaan liikaa aikaisempia, negatiivisia tunteita synnyttäneitä asiakaskohtauksia, vaan ottaisi jokaisen asiakkaan vastaan positiivisella mielellä. Yrityksen johto tai muut työntekijät voivat omalta osaltaan lisätä työntekijän sitoutumista antamalla tälle arvostusta sekä mahdollisuuksia ammatilliseen kehittymiseen. (Fischer & Vainio 2014, 18–19.)

Jotta henkilöstö jaksaa panostaa asiakaspalvelutehtävien tekemiseen parhaalla mahdollisella tavalla, tulee myös heidän hyvinvoinnistaan huolehtia. Asiakaspalvelutyö sisältää usein jatkuvaa istumista, mistä seuraa helposti esimerkiksi selkäongelmia ja jalkojen turvotusta. Tällöin työnteon miellyttävyys laskee, mikä taas vaikuttaa helposti asiakaspalvelutehtävien suorittamisen lopputulokseenkin. Tämän vuoksi onkin tärkeää huolehtia siitä, että työntekijöiden työasennot ovat mahdollisimman ergonomiset ja että he voivat lähteä välillä niin sanotusti jaloittelemaankin. (Pakkanen ym. 2013, 17.)

Asiakaspalvelun parantamisen kannalta oleellista on myös erilaisen asiakastiedon ja asiakkaiden mielipiteiden taltioiminen ja hyödyntäminen jatkossa. Jos monet asiakkaista esimerkiksi toteavat saavansa parempaa palvelua kilpailijayritykseltä, tulee heidän mielipiteidensä syyt selvittää ja ryhtyä toimenpiteisiin, joilla tilanne saadaan muutettua paremmaksi. Asiakastiedon talteen ottamisen avulla on myös mahdollista kasvattaa henkilöstön asiakastuntemusta kokonaisuudessaan. Asiakastuntemus ei muodostu hetkessä vaan sen kokonaisuus syntyy hiljalleen monien pienten, erillisten osien pohjalta (esimerkiksi useiden samaan asiakkaaseen kohdistuneiden asiakaspalvelutilanteiden myötä). Jotta asiakastuntemus ei jäisi vain hetkelliseksi hyödyksi, ei pelkkä asiakastietojen kertaluontoinen kokoaminen ja tallentaminen kuitenkaan riitä, vaan on tärkeää myös pitää asiakastuntemus ajan tasalla eli päivittää koottuja tietoja

tarvittaessa. Jos asiakas on esimerkiksi edellisellä kerralla asiakaspalvelijan tavatesaan maininnut jostain itselleen tärkeästä asiasta ja asiakaspalvelija ”muistaa” seuraavallakin tapahtumakerralla kysyä siitä, kokee asiakas luultavasti arvostuksen, tärkeyden sekä hyväksytyksi tulemisen tunteita. Tämä lisää myös asiakkaan luottamusta, kun hän tuntee asiakaspalvelijan niin sanotusti muistavan hänet ja hänen asiansa. Asiakaspalvelijan on näin ollen helpompi tarjota asiakasta miellyttävää asiakaspalvelua. (Selin & Selin 2013, 212–214.) Hyvin sujuneesta ja onnistuneesta asiakaspalvelutilanteesta jää asiakkaalle positiivinen muistijälki, jonka pohjalta asiakassuhdetta on helpompi ylläpitää jatkossakin (Fischer & Vainio 2014, 134).

On myös järkevää huomioida se, että asiakaspalvelu kokonaisuutena vaatii muiden yritystoiminnan osien tavoin ajoittaista päivittämistä ja kehittämistä. Yrityksen asiakaspalvelukonseptia tulisikin pyrkiä kehittämään jatkuvasti niin, että se olisi koko ajan mahdollisimman hyvällä tasolla. Jos asiakaspalvelusta saadaan kehitettyä asiakkaalle parempi kokemus kuin millaisen kilpaileva yritys pystyy tarjoamaan, on kyseessä kilpailuetu, jonka avulla kyetään erottumaan muiden samankaltaisten yritysten joukosta positiivisesti. (Selin & Selin 2013, 216.)

Kuten suurimmassa osassa yrityksissä, on myös vuokravälitysliikkeiden toiminnassa kannattavaa kiinnittää huomiota asiakaspalvelun laatuun sekä siihen, millä tavoin asiakaspalvelua voisi mahdollisesti yhä parantaa. Edellä mainitut tavat ovat sovellettavissa hyvin monenlaisiin asiakaspalvelua tarjoaviin yrityksiin, kuten esimerkiksi juuri vuokravälitysalan toimijoihin. Asiakaspalveluhenkilöstön on helpompaa ja mukavampaa tehdä työtään oikeanlaisella asenteella ja innokkuudella silloin, kun henkilöstö kokee, että heistä välitetään. Tällaista välittämistä on esimerkiksi juuri työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen.

## 5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS VUOKRAVÄLITYKSESSÄ

### 5.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä yrityksen tarjoaman tuotteen tai palvelun laatuun, asiakassuhteeseen tai hinnan ja laadun väliseen suhteeseen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan ennako-odotukset siitä, millaista palvelua hän tulee saamaan ja se muodostuu näiden odotusten sekä itse palvelusta syntyneiden kokemusten vertailemisesta. (Viitala & Jylhä 2013, 80.) Kokonaisvaltaisen asiakastyytyväisyyden saavuttaminen lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeiden ratkaisemisesta, seurannan suorittamisesta sekä toimivasta yhteydenpidosta. Asiakkaaseen tulee olla yhteydessä senkin jälkeen, kun sopimus tuotteesta tai palvelusta on tehty ja kaikki näyttää olevan kunnossa. Tämä onnistuu muun muassa asiakastyytyväisyysseurannan sekä mainosten lähettämisen avulla. (Bergström & Leppänen 2011, 111.)

Yrityksen on myös aidosti hyväksyttävä se tosiasia, että vaikka palvelun laatuun olisi panostettu kovinkin ja palveluprosessi olisi hyvin suunniteltu, tapahtuu palvelussa siitäkkin huolimatta ajoittain ongelmia ja virheitä. Mahdollisimman laadukkaan ja hyvän palvelun kehittämisen lisäksi onkin tärkeää varautua myös kohtaamaan mahdolliset ongelma- ja virhetilanteet ja pystyä hoitamaan ne asianmukaisella tavalla. Jos asiakas esimerkiksi jättää yritykselle yhteydenottopyynnön tai reklamaation eli valituksen, on tärkeää, että se huomioidaan nopeasti ja epäkohtiin puututaan niiden edellyttämällä tavalla. Jos asiakas kokee, että asia on hoidettu hitaasti ja sitä ei ole esimerkiksi saatu kerralla kuntoon vaan se on jäänyt niin sanotusti roikkumaan, laskee hänen tyytyväisyytensä yrityksen palveluun helposti. (Juuti ym. 2013, 120–121.) Yrityksen toiminnan ja maineen kannalta tärkeää tietoa asiakastyytyväisyydestä voidaan kerätä erikseen suoritettavien asiakastyytyväisyysmittausten ja -tutkimusten avulla. Oleellista tutkimusten hyödyn kannalta on, että asiakastyytyväisyyteen negatiivisesti vaikuttaviin tekijöihin suhtaudutaan vakavasti ja havaitut ongelmat tai puutteet korjataan mahdollisuuksien mukaan erilaisilla toimenpiteillä. (Valvio 2010, 160.)

Tyytyväiset asiakkaat voivat olla yritykselle todellinen voimavara, sillä he kasvattavat yrityksen hyvää mainetta jakamalla positiivisia kokemuksiaan ja suositellessaan yritystä muille. (Viitala & Jylhä 2013, 80.) Vastaavasti tyytymättömät asiakkaat vaikuttavat laskevasti yrityksen maineeseen. Asiakastyytyväisyyden kannalta tärkeää on, että jokaista asiakasta palvellaan hyvin, riippumatta esimerkiksi tilanteesta. Vaikka työpaikalla olisi esimerkiksi kova kiire, tulee asiakkaan siitä huolimatta saada asianmukaista palvelua – jos asiakaspalvelija ei esimerkiksi osaa vastata hänen kysymyksiinsä, ei asiakaspalvelija voi silti kiireeseen vedoten sanoa, ettei ehdi selvittämään vastausta. Vastaavasti vaikka jokin asiakaspalvelutehtävä olisi luonteeltaan monimutkainen ja useiden eri työntekijöiden aikaa ja vaivaa vaativa, ei asiakkaalle kuulu silti asiasta ”valittaa”. Lisäksi asiakkaan siirtämistä asiakaspalvelijalta toiselle palvelutilanteen aikana tulisi välttää, sillä kyseinen toiminta aiheuttaa asiakkaalle usein kokemuksen siitä, että työntekijät eivät ole kiinnostuneita auttamaan häntä vaan yrittävät siirtää vastuuta eteenpäin. Asiakkaan tulee saada yhtä laadukasta palvelua riippumatta siitä, kenen työntekijän kanssa hän asioi, ja mikäli näin ei ole, vaikuttaa tämä negatiivisesti hänen yritystä kohtaan kokemaansa tyytyväisyyteen. (Rubanovitsch & Aalto 2007.)

## 5.2 Asiakaspalaute ja sen huomiointi

Asunnon vuokrausprosessi pohjautuu pitkälti vuorovaikutukselliseen asiakassuhteeseen. Jotta vuokravälitysliike tai muu alan toimija kykenee huolehtimaan vuokra-asunnon kunnan jatkuvasta ylläpitämisestä ja parantamisesta sekä asiakkaalle tarjottavien palvelujen kehittämisestä, on hänen tiedettävä niin sanotusti missä mennään ja millaisia tarpeita asiakkaalla on. Asiakkaiden tarpeet eivät ole muuttumattomia, minä vuoksi vuorovaikutuksen tulisi olla jatkuvaa. Asiakkaiden tarpeita ja mielipiteitä on hyvä kartoittaa saadun asiakaspalautteen pohjalta. Asiakaspalautetta voidaan kerätä esimerkiksi suorittamalla asiakkaille suunnattuja asiakastyytyväisyystutkimuksia ja asiakastilaisuuksia sekä ylläpitämällä toimivaa sähköistä palautejärjestelmää internetissä. (Nevala ym. 2013, 605–606.) Asiakkaille tulisi tarjota myös mahdollisuus muiden palautekanavien käyttöön. Tällaisia kanavia ovat esimerkiksi puhelimitse tai henkilökohtaisessa tapaamisessa (asiakaspalvelutilanne) tapahtuva palautteen anto. (Bergström & Leppänen 2011, 147.)

Se, että yritys saa toiminnastaan välillä negatiivistakin palautetta asiakkailtaan, ei itsessään ole välttämättä ongelma, kunhan palautteeseen vain osataan suhtautua oikein ja toimia sen edellyttämällä tavalla. Negatiivisen palautteen saaminen tuntuu luonnollisestikin ikävältä, mutta sen sijaan, että palaute jätettäisiin huomioimatta, tulee se ajatella rakentavana ja yrityksen palvelun laatua parantavana tekijänä. Asiakkaiden ilmaisemat mielipiteet ja kokemukset palvelusta antavat tärkeää tietoa yritykselle siitä, mitkä asiat ovat kunnossa ja millaisiin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota aiempaa enemmän. (Valvio 2010, 148–150.)

Saatu palaute tulee aina huomioida, mutta se, millä tavalla huomioiminen tehdään ja miten palautteeseen tulee konkreettisesti reagoida, riippuu palautteesta itsestään sekä esimerkiksi tilanteesta, joka on johtanut siihen, että asiakas on päättänyt antaa kyseisenlaisen palautteen. Yleisesti ottaen voidaan kuitenkin sanoa, että mikäli kyseessä on negatiivinen palaute tai varsinainen reklamaatio, kannattaa asiakkaalle välittää anteeksipyyntö tilanteesta. Anteeksipyyntö on tehtävä silloinkin, vaikka virhe ei olisikaan palautteen käsittelevän työntekijän aiheuttama tai edes varsinaisesti yrityksen toiminnasta johtuva. Asiakkaan sanaan on lähtökohtaisesti luotettava eikä hänen antamansa palautteen todenmukaisuutta tule kyseenalaistaa ilman painavaa syytä (esimerkiksi jatkuvat aiheettomiksi osoittautuneet valitukset). Vaikka asiakaspalvelijalla olisikin erilainen käsitys asiasta ja hän kokisi asiakkaan olevan väärässä, tulee muistaa, että asiakkaalla on oikeus omiin henkilökohtaisiin mielipiteisiinsä ja kokemuksiinsa, joiden mukaan hän toimii. Ikävältä ja hankalalta tuntuvassakaan tilanteessa asiakaspalvelijan ei tulisi yrittää siirtää vastuuta toiselle taholle, vaan pyrkiä hoitamaan asia kuntoon, sillä asiakas ei voi tietää esimerkiksi yrityksen sisäisistä vastuunjaoista. Tärkeää on myös se, ettei asiakkaalle anneta perättömiä lupauksia (esimerkiksi lupaus rahallisesta korvauksesta, mikäli sellaisen myöntämismahdollisuus ei ole työntekijän varmassa tiedossa). Lisäksi valitus tulee tietenkin käsitellä ja asia hoitaa kokonaisuudessaan mahdollisimman nopeasti, jotta asiakkaalle jää tilanteesta mahdollisimman positiivinen kokemus. (Valvio 2010, 148–150.)

Vastaavasti myös positiivisten palautteiden huomioiminen ja käsittely on yrityksen toiminnan kannalta tärkeää. Positiiviset palautteet esimerkiksi kohottavat henkilöstön käsitystä työnsä merkityksellisyydestä, mikä taas nostaa omalta osaltaan henkilöstön motivoituneisuutta ja halua yhä parempien työtulosten saavuttamiseen. Positiivisia



palautteita olisikin hyvä käsitellä aika ajoin esimerkiksi osana työpaikan yhteisiä palavereja. (Viitala & Jylhä 2013, 76.)

## 6 TUTKIMUKSEN KUVAUS

### 6.1 Tavoite

Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaiden asiakastytyväisyys yrityksen palvelun laatuun. Selvitämme myös, millaisia näkemyksiä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavilla henkilöillä on opiskelijoille suunnatun palvelun laadusta, ja vertaamme ovatko henkilöstön ja opiskelijoiden mielipiteet tasapainossa keskenään. Tutkimuksellamme on siis kaksi kohderyhmää, Porin YH-Asuntojen kautta opiskelun aikaisen asuntonsa hankkineet Satakunnan ammattikorkeakoulun Porin kampusten opiskelijat sekä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavat työntekijät.

### 6.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessamme käytettiin sekä kvalitatiivisia (laadullisia) että kvantitatiivisia (määrällisiä) tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen kvalitatiivinen osuus kohdistui Porin YH-Asuntojen asiakaspalveluhenkilöstöön, jonka näkemyksiä yrityksen palvelun laadusta selvitettiin teemahaastattelun avulla. Valitsimme tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun, koska Porin YH-Asunnoilla on asiakaspalveluhenkilöstöä määrällisesti sen verran vähän, että uskoimme saavamme parhaan tuloksen haastattelun avulla. Tutkimuksen kvantitatiivinen osuus taas kohdistui Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaisiin, joiden kokemuksia Porin yrityksen palvelun laadusta tutkittiin verkossa toteutetun kyselytutkimuksen avulla. Valitsimme verkkokyselyn tutkimusmenetelmäksi sen nopeuden ja helppouden takia, sekä sen vuoksi, että uskoimme opiskelijoiden vastaavan mieluiten nopeaan sähköiseen kyselyyn, jota ei esimerkiksi tarvitse erikseen lähettää takaisin postitse.

Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus jaotellaan yleensä vastakkaisiksi tutkimuksiksi. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen suurimmat erot ovat niiden tutkimustavat ja se, mihin tutkija kiinnittää huomionsa. Yksinkertaisesti voidaan sanoa, että kvantitatiivisen tutkimuksen keskiössä ovat mitattavuus ja numeraalisuus, kun taas kvalitatiivinen tutkimus keskittyy sanalliseen ja kirjalliseen aineistoon. (Ronkainen, Pehkola, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 79–81.)

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston kerääminen ja käsittelemisen eroavat toisistaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto saadaan numeroina, jotka voidaan laittaa havaintomatriisien muotoon. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa sen sijaan analysoidaan puheen ja kirjoitetun tekstin merkitystä. Vaikka pääsääntöisesti kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus jaotellaan edellä mainitulla tavalla, eivät ne silti ole menetelminä toisiaan poissulkevia. Kaikki kielellinen materiaali on ainakin periaatteessa mahdollista muuttaa numeraaliseksi aineistoksi, tosin se voi johtaa materiaalin muuttumiseen epätarkaksi ja epätarkoituksenmukaiseksi. Näin ollen on huomioitava, että vaikka kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimukset voidaan jaotella toimivasti, ei niiden välille voida kuitenkaan vetää selvää rajaa. (Ronkainen ym. 2011, 79–81.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa hyödynnetään määrällisyyttä, kuten määrien jakautumista, muutoksia ja eroja. Siinä pyritään kuvaamaan ja tulkitsemaan tutkittavaa ilmiötä, havaittuja yhteyksiä sekä vaikutussuhteita. Kyselyllä saadut vastaukset ja niiden muutokset kootaan tunnusluvuiksi ja niitä analysoidaan yleensä tilastollisesti, matemaattisin mallein tai matemaattisesti mallintamalla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkittava asia järjestellään pienempiin asiakokonaisuuksiin, joita mitataan kyselylomakkeen kysymyksin. Kysymykset ja vastaukset muutetaan muuttujiksi, joille kaikille annetaan omat arvot. Arvot laitetaan havaintomatriisille, josta tulosten analysointi on helppoa. (Ronkainen ym. 2011, 83–84.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen verkossa toteuttamisen suurin etu on menetelmän edullisuus. Se ei aiheuta tekijälleen posti-, matka- tai puhelinkuluja. Verkossa toteutettuna kysely tavoittaa myös sellaisia kohderyhmiä, joita olisi muutoin vaikeaa tai jopa mahdotonta saada tavoitettua. Aineisto saadaan myös yleensä kerättyä nopeammin ja erilaiset lisävaiheet, kuten esimerkiksi tallennusvaihe, jäävät pois. Verkkokysely voi-

daan toteuttaa kolmella eri tavalla: verkkokyselynä, sähköpostiin upotettuna kyselynä tai sähköpostin liitteenä olevana kyselynä. (Kananen 2014, 156–157.)

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoite on ymmärtää tutkittavaa kohde-ryhmää tai ilmiötä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa hankitaan tietoa ja aineistoa luonnollisista ja todellisista tilanteista. Tutkija luottaa tutkimusta tehdessään omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin, joita hän on käynyt tutkittavien henkilöiden kanssa. Tutkija haluaa muodostaa itse käsityksen asiasta ja tutkia asian mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161–164.) Kvalitatiivisen tutkimuksen eteneminen ei ole yhtä tarkkavaiheista kuin kvantitatiivisen tutkimuksen ja sen tutkimusongelma on yleensä asetettu väljemmin – kvalitatiivisessa menetelmässä korostetaan tutkimuksen joustavuutta. Tulosten analysointimenetelmät eivät myöskään ole yhtä tarkkaan määriteltyjä kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkimuksen tuloksia tarkastellessaan tutkijalla pitää olla analyyttistä herkkyyttä ja osaamista, sillä kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulokset ovat melkein aina tekstistä analysoitua materiaalia, jota on mahdollista tulkita monella eri tavalla. (Ronkainen ym. 2011, 81–83.)

### 6.3 Kysely ja saatekirje

Kvantitatiivista tutkimusta määrittää tutkimusongelma, joka muutetaan tutkimuskysymykseksi. Tutkimuskysymystä tukemaan tarvitaan tukikysymyksiä, jotka tuottavat tietoa varsinaiselle tutkimuskysymykselle. Tutkimuksen onnistumiseen vaikuttaa se, kuinka hyvin valituilla kysymyksillä saadaan kerättyä tietoa. Tiedon keräämisen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi kysymysten ymmärrettävyys, vastaajien tiedot sekä heidän halunsa jakaa tietonsa sekä kysymysten yksiselitteisyys. Kysymykset ovat tutkimuksen onnistumisen ja luotettavuuden kannalta tärkeimmässä roolissa. (Kananen 2014, 142–143.)

Tutkimuksen strukturoidut kysymykset koostuvat kysymysosesta sekä vastausosasta. Kaikkien kysymystekstien tulee olla yksiselitteisiä, jotta jokainen vastaaja ymmärtää ne samalla tavalla. Kysymysten tulee olla myös lyhyitä, jotta vastaajan on helpompaa hahmottaa kysymykset kokonaisuudessaan. Lyhyet kysymykset on myös helpompi muistaa ja vastaajan on näin ollen vaivattomampaa ja nopeampaa vastata kyselyyn,

jonka kysymykset ovat pituudeltaan lyhyitä. Kysymykset on lisäksi pidettävä neutraaleina eli on vältettävä johdattelevia kysymyksiä. Kysymysten ei myöskään tule olla kielteisiä. Kysymysten järjestys on lisäksi mietittävä siten, ettei niiden järjestys vaikuta tuloksiin - järjestyksen tulee olla looginen ja jokainen aihealue tulee käsitellä erillään. Etenemisjärjestyksessä tulisi olla ensin yleisluontoisia kysymyksiä, joiden jälkeen voidaan edetä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Kysymysten muotoilemisessa on huomioitava, ettei samassa kysymyksessä tule kysyä kahta asiaa. Tämä johtuu siitä, että mikäli kysymyksessä on kaksi muuttujaa, ei voida olla varmoja siitä, millä tavoin vastaaja kysymyksen ymmärtää. Kysymykset pitää myös määrittää mahdollisimman tarkaksi, sillä mikäli näin ei ole tehty, voivat vastaajat vastata kysymyksiin yleisluontoisesti ja näin tulosten tarkkuus kärsii. (Kananen 2014, 143–147.)

Kysymysten vastausosassa tulee muistaa, että kaikilla vastaajilla ei välttämättä ole joka kohtaan tietoa tai halua vastata, minkä takia täytyy varata myös vastausvaihtoehto ”ei ole tietoa” tai ”en osaa sanoa”. Jos vastaajat niin sanotusti pakotetaan vastaamaan jokaiseen kysymykseen mielipiteellään, aiheuttaa se vastauksiin epätarkkuutta ja vastaaminen voidaan keskeyttää helposti. Lomakkeen vastausvaihtoehtojen pitää olla yksiselitteisiä, ymmärrettäviä ja toisensa poissulkevia. Vaihtoehtojen tulee myös pitää sisällään kaikki mahdolliset vastaamisvaihtoehdot. Koska kaikkia vastauksia on mahdotonta eritellä erikseen, kannattaa vaihtoehtoiksi laittaa yleisempiä vastausvaihtoehtoja, ja viimeiseksi avoin kohta eli ”jokin muu, mikä?”. (Kananen 2014, 145–148.)

Kun tutkimuslomake on saatu valmiiksi, se lähetetään valitulla menetelmällä vastaajille. Tutkimuslomake koostuu saatekirjeestä ja varsinaisesta kyselylomakkeesta. Saatekirjeen tarkoituksena on saada kohderyhmä vastaamaan lomakkeeseen ja siinä kerrotaan myös tutkimuksen sekä sen tekijöiden taustaa. Saatekirje voi vaikuttaa siihen, vastataanko kyselyyn, minkä vuoksi kirjeen tulee olla kohtelias. Saatekirje ei saa lisäksi olla liian pitkä. (Heikkilä 2014, 59.)

Toteutimme opiskelijoille suunnatun verkkokyselymme E-lomake 3 -ohjelman avulla. E-lomake 3 on selaimella käytettävä ohjelma, jolla voidaan julkaista monipuolisia verkkolomakkeita. Saadut tulokset voidaan siirtää taulukkolaskenta- ja tilasto-

ohjelmistoihin kuten Microsoft Exceliin. Tietoja oli myös mahdollista selata E-lomake 3 -ohjelman sisällä tulosten analysoimisen aikana. Julkaisimme kyselyn 9.3.2015 ja se oli auki 23.3.2015 asti eli kokonaisuudessaan kahden viikon ajan. Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena siten, että kyselyn julkaisupäivänä lähetimme kaikille Satakunnan ammattikorkeakoulun Porin kampusten (Tiedepuisto A, Tiedepuisto B ja Tiilimäki) opiskelijoille sähköpostiviestin, joka sisälsi saatekirjeen (Liite 1) sekä linkin [www-kyselylomakkeeseen](#) (Liite 3). Varsinaista kohderyhmäämme olivat kuitenkin vain ne Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat, jotka olivat hankkineet opiskelun aikaisen asuntonsa Porin YH-Asunnoilta, mistä kerrottiin saatekirjeessä. Seitsemän viesteistä ei mennyt perille erilaisista syistä johtuen, kuten esimerkiksi siksi, että vastaajanottajan sähköpostilaatikko oli täynnä. Porin YH-Asuntojen isännöitsijä Eeva Muinosen mukaan yrityksen opiskelija-asiakkaista arviolta jopa puolet eli noin 300 koostui Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoista. (Henkilökohtainen tiedonanto 17.11.2014).

Saatekirjeessä kerroimme vastaajille lisäksi, millaista kyselyä teemme ja keitä itse olemme sekä sen, että kyselyyn vastaamisella on mahdollista vaikuttaa Porin YH-Asuntojen palvelun laatuun, sillä yritys voi hyödyntää kyselymme tuloksia toiminnassaan. Uskoimme tämän lisäävän opiskelijoiden kiinnostusta kyselyyn vastaamiseen. Kerroimme lisäksi käsittelevämme vastaukset anonymisti siten, ettei vastaajien henkilöllisyys paljastu heidän antamiensa vastausten pohjalta. Tämän uskoimme rohkaisevan vastaajia kertomaan kokemuksistaan avoimemmin. Saatekirje sisälsi lisäksi tiedon siitä, kuinka kauan kysely oli auki sekä arvion kyselyyn vastaamiseen kuluvasta ajasta. Kirjeen lopussa vielä osoitimme vastaajillemme kiitoksen kyselyyn vastaamisesta jo etukäteen. Porin YH-Asuntojen isännöitsijä Eeva Muinosen mukaan yrityksen opiskelija-asiakkaista arviolta jopa puolet eli noin 300 koostui Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijoista. (Henkilökohtainen tiedonanto 17.11.2014). Tästä henkilömäärästä 60–80 toivoimme vastaavan kyselyymme.

Lähetimme opiskelijoille muistutusviestin kyselyyn vastaamisesta 17.3.2015. Muistutusviesti sisälsi aiemmin lähettämämme saatekirjeen tavoin linkin [www-kyselylomakkeeseen](#) ja viesti oli muiltakin osin hyvin samankaltainen kuin alkupe räinen saatekirje. Muistutusviestin lähettämisen avulla pyrimme saamaan vastauksia kyselyymme niiltä Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkailta, jotka eivät olleet ky-

selyyn vielä vastanneet. Kerroimme muistutusviestissä, ettei kyselyyn jo vastanneiden henkilöiden tarvinnut vastata uudelleen ja kiitimme lisäksi jo vastauksensa antaneita kyselyyn osallistumisesta. Kerroimme myös, kuinka kauan vastausaikaa oli vielä jäljellä.

Kyselylomakkeemme sisälsi kahdeksan taustatietokysymystä vastaajista sekä 11 mielipidekysymystä siitä, millaisena vastaajat olivat kokeneet Porin YH-Asunnoilla saamansa asiakaspalvelun. Toimeksiantajayrityksemme yhteyshenkilömme pyynnöstä sisällytimme kyselyyn lisäksi kysymyksen vastaajien asuintalojen yleisestä siisteystä. Lomakkeen kysymykset olivat pääsääntöisesti kysymyssarjoihin koottuja, strukturoituja mielipidekysymyksiä, joihin olimme antaneet viisi erilaista vastausvaihtoehtoa. Lomakkeessa oli myös yksi puolistrukturoitu kysymys sekä kaksi avointa kysymystä, joiden vastaukset on kerätty liitteeseen 5. Halusimme pitää kysymykset yksinkertaisina ja helppoina vastata, koska kyselyyn vastaamisesta pyrittiin luomaan siihen osallistuvien henkilöiden kannalta mahdollisimman vaivaton ja nopea prosessi. Pyrimme siis pitämään kyselyn pituudeltaan mahdollisimman lyhyenä, ytimekkäänä ja helposti ymmärrettävänä, kuitenkin samalla mahdollisesti karsimatta kyselystä saatavaa tärkeää tietoa.

Lomakkeen taustatietokysymyksissä kysyimme vastaajan ikää, sukupuolta, koulua sekä missä asunnossa hän asui ja kuinka kauan hän oli kyseisessä asunnossa asunut. Kysyimme myös, mitä kautta vastaaja oli saanut tietää ensimmäistä kertaa Porin YH-Asunnoista ja suosittelisiko hän yritystä ystävälleen omien kokemuksensa pohjalta. Lisäksi taustatieto-osio sisälsi tarkentavan kysymyksen siitä, miksi vastaaja ei mahdollisesti suosittelisi Porin YH-Asuntoja ystävälleen.

Lomakkeen mielipidekysymyksissä kysyimme vastaajien mielipiteitä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun nopeudesta, ystävällisyydestä, asiantuntevuudesta, viestinnän selkeydestä sekä joustavuudesta. Kyselylomakkeessamme oli myös asumisen viihtyvyyteen liittyviä kysymyksiä sekä kysymyksiä siitä, kuinka hyvin Porin YH-Asunnot oli vastaajien mielestä hoitanut normaaliin asumiseen liittyviä asioita, kuten mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämisen. Lomakkeella oli lisäksi kysymyksiä kiinteistönhuollosta sekä asuintalojen yleisestä siisteystä. Kysymyslomakkeemme kaksi viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, joiden avulla vastaajille an-

nettiin mahdollisuus kertoa mielipiteensä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun hyvistä ja huonoista puolista omin sanoin. Kyselyn tulokset analysoimme tilastollisesti Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmalla.

#### 6.4 Haastattelu

Teemahaastattelulla pyritään ymmärtämään ja saamaan mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys tutkittavasta asiasta. Teemahaastattelu tarkoittaa aina haastattelijan ja haastateltavan välistä keskustelua ja haastattelulla pyritään avaamaan ja ymmärtämään haastateltavan toimintaa. Haastattelu koostuu teemoista, joihin saaduista vastauksista saadaan tehtyä tarkentavia kysymyksiä. Teemat ovat hyvin yleisluontoisia keskustelunaiheita, jotka on saatu ennakkokäsitysten pohjalta. Teemojen tulee sisältyä mahdollisimman hyvin tutkittavaan ilmiöön ja haastattelijan pitää haastattelutilanteessa huomioida mahdolliset uudet tiedot, jotka voivat auttaa selventämään tutkittavaa ilmiötä. (Kananen, 2014 83, 86–87.)

Teemahaastattelua varten luodaan teemahaastattelurunko, johon on merkitty kaikki keskusteltavat aiheet. Hyvät haastattelukysymykset voivat olla avoimia, jatkokysymyksiä tai hypoteettisia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä saadaan laajempia vastauksia, koska haastateltava ei pysty vastaamaan niihin ainoastaan ”kyllä” tai ”ei”. Jatkokysymyksiä käytetään silloin, kun haastattelussa nousee esille uutta tietoa tai mikäli halutaan tarkentaa saatua vastausta. Jatkokysymyksillä pystytään myös välittämään haastateltavalle kiinnostusta hänen kokemuksistaan sekä luomaan luonnollisen tuntuinen vuorovaikutuskokemus. Hypoteettisilla kysymyksillä taas pyritään saamaan tietoa sellaisista asioista, joista ei muuten saataisi tietoa. Vastausten luotettavuus tosin on yleensä heikko, koska vastaukset perustuvat kuviteltuun tilanteeseen. Kysymykset, joita kannattaa välttää teemahaastattelua tehdessä, ovat sellaisia, joihin voidaan vastata vain yhdellä sanalla tai jotka ovat itsestään selviä. Jos kysymys ei lisää haastattelijan ymmärrystä aiheesta, on se turha. (Kananen 2014, 92–93.)

Teemahaastatteluiden tulisi selittää ilmiötä peruskysymysten pohjalta. Peruskysymyksiä ovat ”kuka?”, ”mitä?”, ”missä?”, ”milloin?”, ”miksi?”, ”kuinka?” ja ”miten?”. Tutkittavaa ilmiötä lähdetään tutkimaan selvittämällä se, keitä ilmiössä on

mukana. Kaikkia kysymyksiä on mahdotonta suunnitella valmiiksi, koska jokin vastaus voi johtaa täysin uuteen kysymykseen. Tämä vaatii haastattelijalta tilanneherkkyyttä tarttua vastauksen mukanaan tuomaan uuteen kysymysmahdollisuuteen. Kysymysten muotoilussa tulee kiinnittää huomiota muutamiin asioihin: koska teema-haastattelussa kysytään haastateltavien kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä, on vaarana, että vastaukseksi saadaan yleisluonteisia ja yleisesti hyväksytyjä kliseeitä. Vastaus voi myös ajautua oikean aiheen ohi, jonka arvioiminen tosin on haastavaa. Tällaisissa tilanteissa haastattelijan pitää kysyä tarkentavia kysymyksiä ja pyytää vastaajaa täsmentämään vastaustaan. Tarkentavilla kysymyksillä saadaan myös haastattelijalle varmuus epäselvien vastausten kohdalla. Vaikka kysymyksen kertaamista ei koeta mukavana tapana, on tärkeää selventää epätarkkoja vastauksia. Haastateltava voi myös ilmaista itseään epätarkasti tai käyttää kiertoilmaisuja. Myös tällaisissa tapauksissa kannattaa haastateltavalta kysyä tarkentava kysymys siitä, mitä hän vastauksellaan tarkoittaa. (Kananen 2014, 94–96.)

Toteutimme tutkimuksemme haastattelun puolistrukturoituna temahaastatteluna, joka pohjautui etukäteen laatimaamme temahaastattelurunkoon (Liite 4). Haastattelurunko sisälsi kaikille haastateltaville esitetyt kysymykset, joiden tarkoituksena oli selvittää, millaisia käsityksiä Porin YH-Asuntojen asiakaspalveluhenkilöstöllä oli yrityksen nykyisestä palvelun tasosta ja laadusta. Haastattelun kysymykset laadittiin sellaisiksi, että ne vastaisivat mahdollisimman hyvin yrityksen opiskelija-asiakkaille esitettyjä kysymyksiä. Kysymysten muotoiluissa kiinnitettiin kuitenkin huomiota myös siihen, etteivät kysymykset olisi liian johdattelevia. Kysymysten esittämisjärjestyksellä ei ollut väliä ja haastattelussa oli mahdollisuus myös haastateltaville henkilöille esitettäviin lisäkysymyksiin, jollaisia olivat esimerkiksi tarkentavat ”miksi?” ja ”miten?” -kysymykset. Halusimme pitää haastattelutilanteet mahdollisimman rentoina ja pituuksiltaan melko lyhyinä, jotta haastateltavamme eivät kokisi haastatteluja häiritsevinä, liikaa aikaa vievinä tai ahdistavina kokemuksina.

Kun haastattelut on suoritettu, on niistä saatu aineisto tyypillisesti laaja ja monisäikeinen tekstimassa, jota pystytään analysoimaan monella eri tavalla (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11). Nauhoitetun haastattelun ensimmäinen käsittelyvaihe on litterointi eli haastattelun muuntaminen tekstiksi. Litteroinnin tarkkuuden määrää tutkimusongelma ja miten sitä selvitetään. Kun tutkimuksen tarkoituksena on



selvittää jonkin tietyn tilanteen tai prosessin kulkua, riittää hyvin vähemmän tarkka litterointi. (Ruusuvoori 2010, 424–425.) Litteroinnin tarkkuudella on kolme erilaista tasoa, joista tarkin on sanatarkka litterointi. Sanantarkassa litteroinnissa jokainen äännähdys ja tauko on kirjattu ylös. Vastaavasti myös jokainen äänenpaino, kasvojen eleet ja katseet kirjataan. Yleiskielisessä litteroinnissa teksti taas muutetaan kirjakielleksi ja siitä poistetaan murteet ja puhekieliset ilmaukset. Proportiotason litteroinnissa sen sijaan kirjoitetaan vain puheen ydinsisältö ylös. (Kananen 2014, 108–109.)

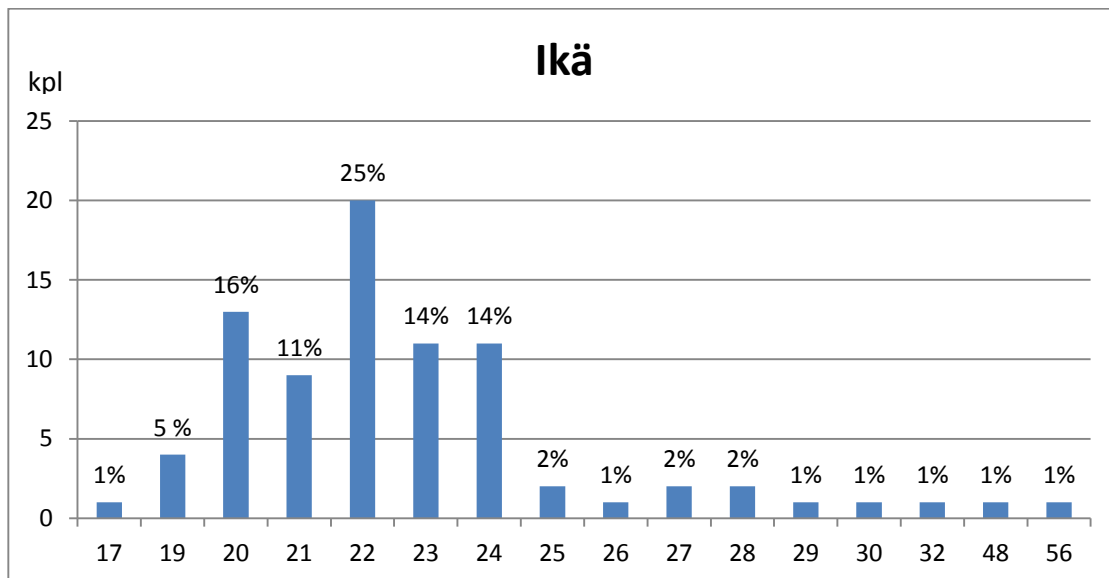
Tutkimuksemme teemahaastattelut pidettiin Porin YH-Asuntojen toimistolla 18.3.2015 kello 9.30–10.15 välisenä aikana. Haastattelimme kolmea Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavaa työntekijää. Yrityksen asiakaspalvelussa työskenteli haastattelun suorittamishetkellä viisi henkilöä, joista yksi oli äitiyslomalla. Haastatteluista sovittiin etukäteen sähköpostin välityksellä Porin YH-Asuntojen isännöitsijä Eeva Muinosen kanssa ja haastattelupaikkana toimi kaikissa haastatteluissa Porin YH-Asuntojen toimiston kahvihuone. Haastattelut pidettiin yksilöhaastatteluina ja kaikille haastateltaville esitettiin samat kysymykset hieman eri järjestyksessä. Jokaiselle haastateltavalle kerrottiin haastattelutilanteessa, että vastaukset käsitellään nimettöminä, mikä mahdollisti vapautuneemman keskustelun haastateltavien kanssa. Haastattelut kestivät haastateltavasta riippuen 10–15 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin litterointia varten ja myös tästä kerrottiin haastateltaville ennen haastattelun alkua. Litterointi suoritettiin yleiskielisesti, sillä sanatarkka litterointi ei ollut oleellista tutkimuksen tulosten kannalta.

On olemassa useita erilaisia tapoja, joilla kerättyä aineistoa voidaan analysoida. Aineiston analysointitapa pitää kuitenkin päättää valmiiksi jo samaan aikaan kuin aletaan suunnittelemaan haastattelukysymyksiä, sillä tutkimuksen analysointimenetelmät kytkeytyvät aineiston keruumenetelmiin. Laadullisessa tutkimuksessa saadusta aineistosta voidaan tehdä johtopäätöksiä esimerkiksi sisällönanalyysin avulla, jonka valitsimmekin tutkimuksemme analysointimenetelmäksi. Sisällönanalyysin kohteena voivat olla kaikki tekstimuodossa olevat aineistot ja sillä pyritään löytämään tulkittavasta tekstistä ydinasiat. Analysoimme haastattelusta saamamme aineiston sisällönanalyysin avulla siten, että saatu aineisto järjestettiin teemoihin haastatteluteemojen mukaisesti. (Kananen 2012, 116.)

## 7 KYSELYN TULOKSET

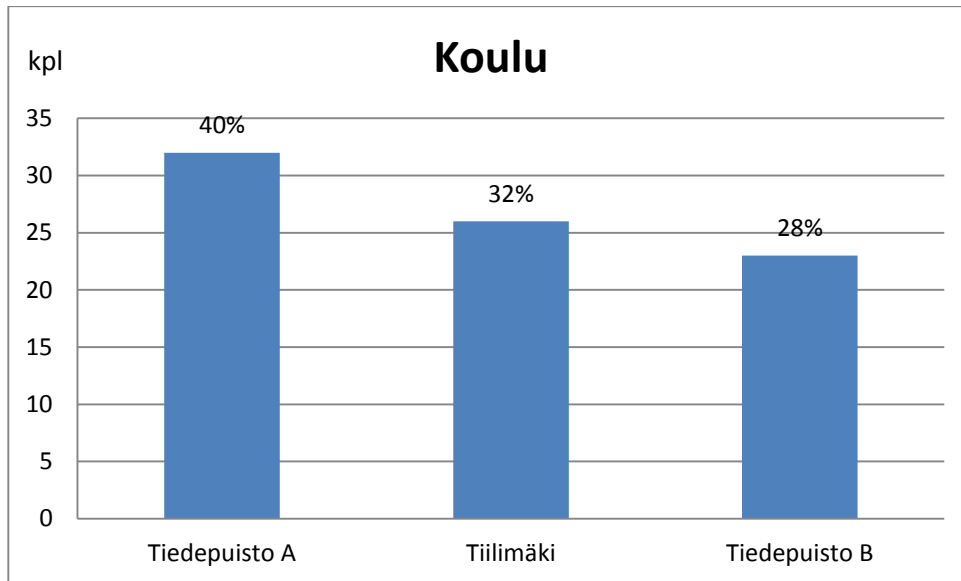
### 7.1 Perustiedot vastaajista

Saimme kyselyymme vastauksia 81 kappaletta eli kyselymme vastausprosentti oli noin 27 %. Vastaajista noin 53 % eli 43 oli naisia ja miehiä noin 47 % eli 38.



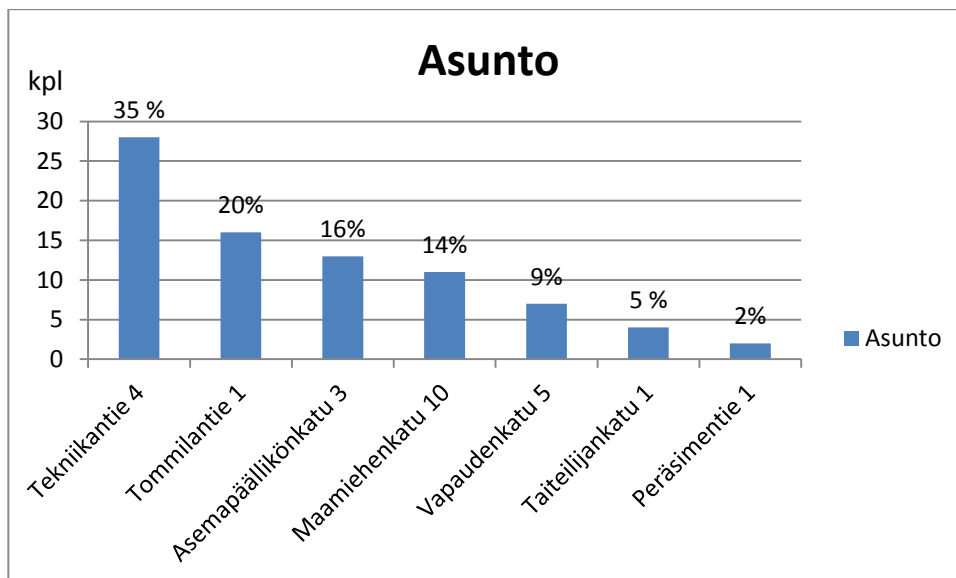
Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma n=81

Vastaajien ikä vaihteli 17–56 vuoden välillä (kuvio 4). 20–24-vuotiaat muodostivat kuitenkin vastaajien enemmistön. 20 henkilöä eli noin 25 % vastaajista oli 22–vuotiaita ja 13 henkilöä eli noin 16 % 20–vuotiaita.



Kuvio 5. Vastaajien opiskelupaikat n=81

Vastaajista noin 40 % (32 henkilöä) opiskeli Tiedepuisto A:n puolella, jossa tarjolla olevat koulutusohjelmat ovat liiketalous ja matkailu, kuten kuvio 5 osoittaa. Tiedepuisto B:n eli tekniikan ja tietojenkäsittelyn puolella opiskeli vastaajista noin 28 % (23 henkilöä). Tiilimäen sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelmia tarjoavalla kampuksella opiskelevia taas oli noin 32 % (26 henkilöä) vastaajista.



Kuvio 6. Vastaajien asunnot n=81

Kuvio 6 osoittaa, että kyselyyn vastanneista noin 35 % (28 henkilön) asunto sijaitsi Tekniikantie 4:ssä ja noin 20 % (16 henkilön) Tommilantie 1:ssä. Asemapäällikönkatu 3:ssa asui vastaajista noin 16 % (13 henkilöä), Maamiehenkatu 10:ssä noin 14 %

(11 henkilöä) ja Vapaudenkatu 5:ssä noin 9 % (7 henkilöä). Ainoastaan 5 % vastaajista (4 henkilöä) ilmoitti asuntonsa sijaitsevan Taitelijankatu 1:ssä. Präsimentie 1:ssä asui vastaajista noin 2% (2 henkilöä).



Kuvio 7. Vastaajien asumisaikat asunnoissa n=81

Vastaajien asumisaikat Porin YH-Asunnoilta vuokratuissa asunnoissa vaihtelivat alle yhden vuoden ja yli kolmen vuoden välillä (kuvio 7). Vastaajista suurin osa, noin 36 % eli 29 henkilöä, oli asunut kyselyyn vastatessaan asunnossaan alle vuoden. Noin 30 % vastaajista eli 21 henkilöä ilmoitti asumisaikan pituudekseen kaksi vuotta. Vastaajista vain 9 % eli seitsemän henkilöä oli asunut asunnossaan yli kolme vuotta.



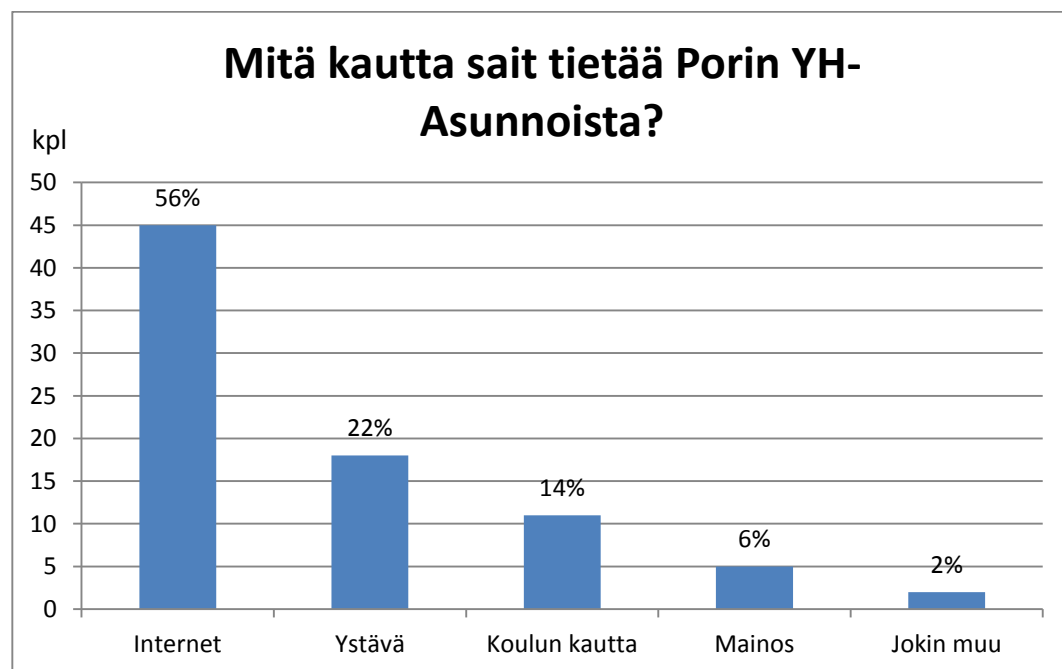
Kuvio 8. Vastaajien suositukset yrityksestä n=81

Noin 80 % (65 henkilöä) eli suurin osa vastaajista ilmoitti voivansa suositella Porin YH-Asuntoja ystävälleen (kuvio 8). Noin 20 % vastaajista (16 henkilöä) oli eri mieltä asiasta eikä suosittelisi yritystä ystävälleen. Vastaajat, jotka eivät suositellua tekisi, mainitsivat syiksi muun muassa asunnon saamisen vaikeuden, korkeaksi koetun vuokratason sekä asiakaspalvelussa ilmenneet ongelmat.

<b>Suosittelujen jakautuminen asuintalokohtaisesti</b>			
	Suosittelisin	En suosittelisi	<b>yhteensä</b>
Asemapäällikönkatu 3	10 (77 %)	3 (23 %)	13 (16 %)
Maamiehenkatu 10	10 (91 %)	1 (9 %)	11 (14 %)
Peräsimentie 1	2 (100 %)	0 (0 %)	2 (2 %)
Taiteilijankatu 1	4 (100%)	0 (0 %)	4 (5 %)
Tekniikantie 4	24 (86 %)	4 (14 %)	28 (38 %)
Tommilantie 1	9 (56 %)	7 (44 %)	16 (20 %)
Vapaudenkatu 5	6 (86 %)	1 (14 %)	7 (9 %)
<b>Yhteensä</b>	<b>65 (80 %)</b>	<b>16 (20 %)</b>	<b>81 (100 %)</b>

Kuvio 9. Asuintalokohtainen suosittelu n=81

Kuviosta 9 ilmenee, miten suosittelut jakautuivat eri asuintaloissa asuvien vastaajien välillä. Eniten suositteluja tuli Tekniikantie 4:ssä asuvilta vastaajilta, jotka muodostivat myös koko kyselyyn vastanneiden enemmistön. Tekniikantie 4:ssä asuvista vastaajista noin 86 % ilmoitti, että voisi suositella Porin YH-Asuntoja ystävälleen. Toiseksi eniten vastauksia tuli Tommilantieltä, jossa asuneilta vastaajilta saimme yhteensä 16 vastausta. Tommilantiellä asuneiden vastauksissa oli enemmän hajontaa - vastaajista vain hieman yli puolet, noin 56 % suosittelisi Porin YH-Asuntoja ystävälleen. Asemapäällikönkadulta asuneilta vastaajilta saimme yhteensä 13 vastausta, joista ilmeni, että asuintalossa asuneista noin 77 % suosittelisi Porin YH-Asuntoja ystävälleen. Maamiehenkadulla asuneita vastaajia osallistui kyselyyn yhteensä 11. Näistä vastaajista lähes kaikki, noin 91 % suosittelisi yritystä ystävälleen. Vastaajista seitsemän taas asui Vapaudenkadulla, ja heistä noin 86 % ilmoitti, että voisi suositella Porin YH-Asuntoja ystävälleen. Taiteilijankadulta asuvilta henkilöiltä saimme kaksi vastausta ja Peräsimentieltä neljä. Kaikki näiden asuintalojen vastaajista kokivat, että voisivat suosittelun tehdä.



Kuvio 10. Kanavat, joita kautta vastaajat olivat saaneet tietää Porin YH-Asunnoista  
n=81

Vastaajista yli puolet, noin 55 % (45 henkilöä) oli saanut tietää Porin YH-Asunnoista internetin kautta (kuvio 10). Yleisiä tiedonsaantikanavia olivat myös vastaajien ystävien sekä koulun kautta saatu informaatio. Ystävän kautta Porin YH-Asunnoista oli kuullut noin 22 % (18 henkilöä) ja koulun kautta noin 14 % (11 henkilöä). Mainonnan kautta Porin YH-Asunnoista taas oli kuullut noin 6 % (viisi henkilöä) vastaajista. Vastaajista 2 % (kaksi henkilöä) ei ollut saanut tietää yrityksestä minkään edellä mainitun kanavan kautta, vaan ilmoitti saaneensa tiedon Porin YH-Asunnoista jollakin muulla tavalla.

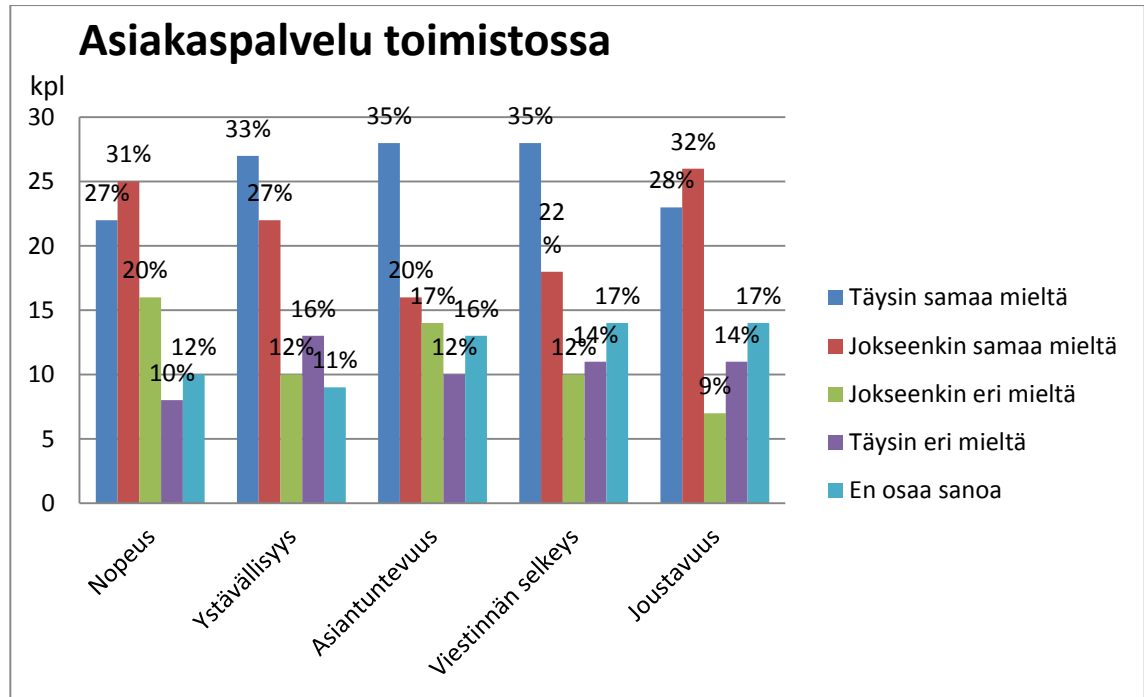
## 7.2 Palvelun laatu

Halusimme selvittää kyselyllä opiskelija-asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun nopeudesta, ystävällisyydestä, asiantuntevuudesta, viestinnän selkeydestä sekä asiakaspalvelun joustavuudesta. Pyysimme vastaajia kertomaan oman mielipiteensä siitä, millaista asiakaspalvelua he olivat kokeneet saaneensa seuraavissa tilanteissa:

- Asioidessaan Porin YH-Asuntojen toimistolla
- Soittaessaan toimistolle
- Saadessaan vastauksen toimistolle jättämäänsä yhteydenottopyyntöön
- Sopiessaan asunonäytöstä asiakaspalvelutyöntekijän kanssa
- Asuntohakemuksen hoitamistilanteessa
- Vuokrasopimuksen tekohetkellä
- Asunnon avainten luovutuksessa
- Vakuusasioiden hoitamisessa.

Kysymyksemme olivat väitemuodossa eli esimerkiksi ”Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut nopeaa”, ja vastaajilla oli mahdollisuus vastata niihin oman kokemuksensa mukaisesti ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”en osaa sanoa”, ”jokseenkin eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. ”Täysin samaa mieltä” tai jokseenkin samaa mieltä” -vastausvaihtoehdot tarkoittivat siis käytännössä sitä, että vastaajat olivat olleet kysytyyn asiaan joko tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä eli kokeneet kysytyn asian olleen joko hyvällä tai melko hyvällä tasolla. ”Jokseenkin eri

mieltä” tai ”täysin eri mieltä” -vastausvaihtoehdot taas ilmaisivat vastaajien olleen melko tyytymättömiä tai tyytymättömiä kysytyyn asiaan, ja kokivat sen kaivanneen parannusta.



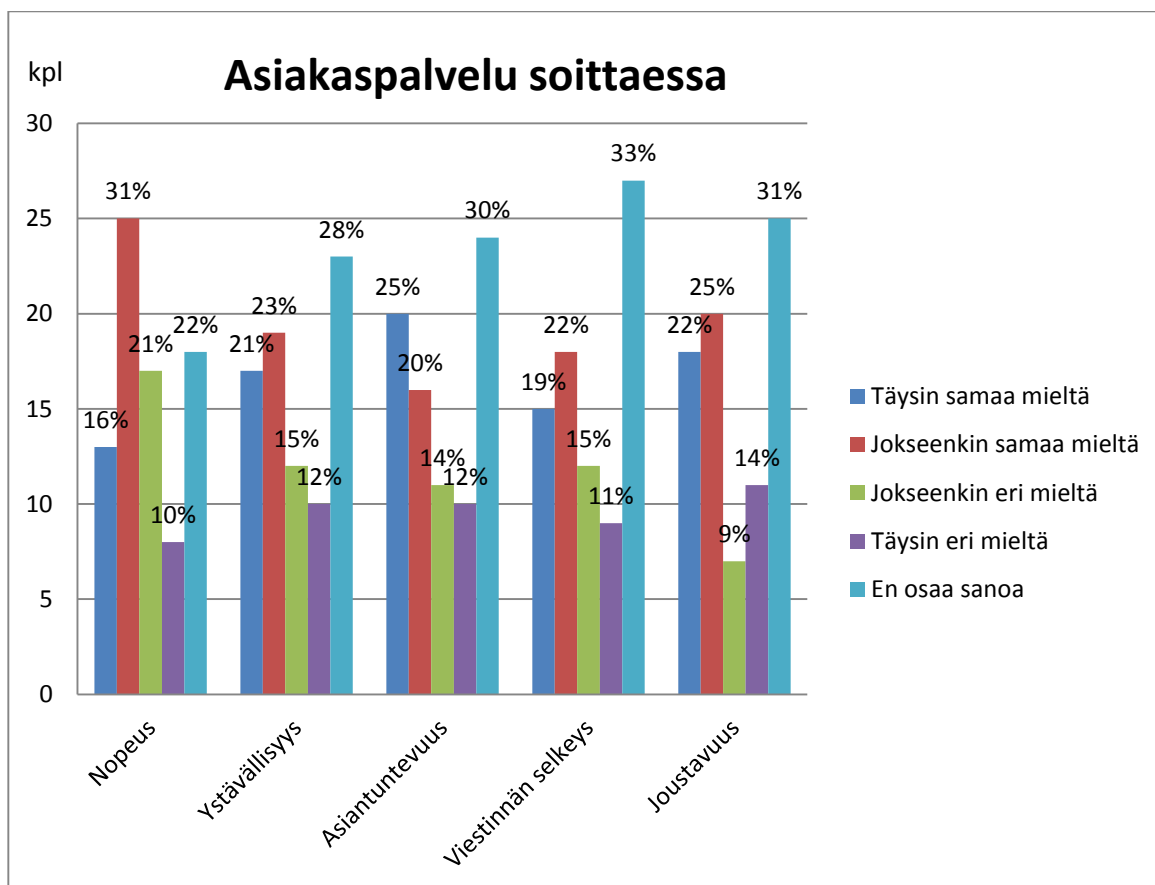
Kuvio 11. Asiakaspalvelu toimistossa n=81

Asiakaspalvelun nopeudesta positiivisen arvion antoi noin 58 % vastaajista ja negatiivisen taas noin 30 % vastaajista (kuvio 11). Väitteeseen ”Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut nopeaa” vastasi ”täysin eri mieltä” ainoastaan noin 10 % vastaajista. Ystävällisenä tai melko ystävällisenä toimistolla saamansa asiakaspalvelun ilmoitti kokeneensa noin 60 % vastaajista ja epäystävällisenä tai melko epäystävällisenä noin 28 % vastaajista. Asiakaspalvelu oli ollut asiantuntevaa tai melko asiantuntevaa vastaajista noin 54 % mielestä, kun taas noin 30 % vastaajista koki, että asiakaspalvelussa olisi parannettavaa tältä osin. Oma mielipidettään asiakaspalvelun asiantuntevuudesta ei osannut sanoa noin 16 % vastaajista. Asiakaspalvelun viestinnän selkeys toimistolla oli vastaajista noin 57 % mielestä ollut joko selkeää tai melko selkeää ja vastaavasti epäselvää tai melko epäselvää vastaajista noin 26 % mielestä. Mielipidettään asiaan ei osannut sanoa noin 17 % vastaajista. Asiakaspalvelun joustavuus toimistolla asioidessa oli vastaajista noin 60 % kokemuksen mukaan ollut joko joustavaa tai melko joustavaa. Noin 22 % vastaajista ilmoitti olevansa joko



seenkin eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” siitä, että asiakaspalvelu oli ollut joustavaa. Noin 17 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiaan.

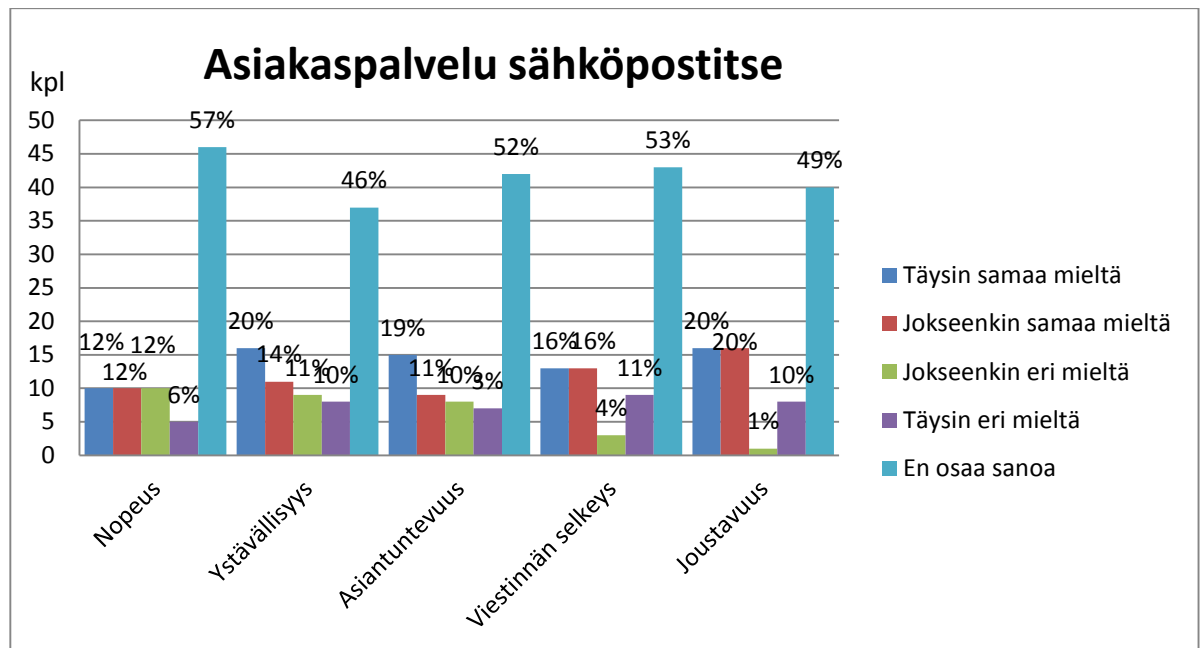
Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu toimistolla oli vastaajien mielestä yleisesti ottaen hyvää, mikä ilmenee siinä, että kaikissa viidessä kohdassa yli puolet vastaajista vastasi asiakaspalvelun olleen joko hyvää tai melko hyvää. Erityisen hyvin asiakaspalvelijoiden koettiin onnistuneen joustavuudessa ja ystävällisyydessä. Vastaajat, jotka eivät osanneet kertoa mielipidettään kysytyistä asioista, eivät luultavasti olleet kiinnittäneet niihin erityistä huomiota toimistolla asioidessaan. ”En osaa sanoa” -vastauksia saattoi aiheutua myös sen vuoksi, että vastaajista osan ei luultavasti ollut tarvinnut asioida toimistolla montaa kertaa ja mikäli viime asiointikerrasta oli paljon aikaa, ei asiakaspalvelukokemuksesta ollut välttämättä vastaajalla enää selkeää muistikuvaa.



Kuvio 12. Asiakaspalvelu soittaessa n=81

Noin 47 % vastaajista koki saaneensa nopeaa tai melko nopeaa asiakaspalvelua soittaessaan toimistolle (kuviot 11 ja 12). Vastaajista noin 31 % taas ei kokenut saaneensa palvelua riittävän nopeasti ja noin 22 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Noin 28 % vastaajista ei myöskään osannut sanoa, oliko soittaessa saatu asiakaspalvelu ollut ystävällistä, mutta kuitenkin noin 44 % vastaajista ilmoitti kokeneensa asiakaspalvelun olleen joko ystävällistä tai melko ystävällistä. Asiakaspalvelun asiantuntevuus soittaessa oli vastaajista noin 45 % mielestä hyvää tai melko hyvää. Parannettavaa siinä oli vastaajista noin 26 % mielestä ja kantaansa asiaan ei osannut ilmaista noin 30 % vastaajista. Viestinnän selkeydestä saimme eniten ”en osaa sanoa”-vastauksia, sillä noin 33 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Viestintä oli kuitenkin ollut selkeää tai melko selkeää vastaajista noin 41 % mielestä. Epäselvää tai melko epäselvää viestintä oli vastaajista noin 25 % kokemusten mukaan. Vastaajista noin 47 % koki lisäksi soittaessa tapahtuneen asiakaspalvelun toimineen joko joustavasti tai melko joustavasti. Kantaansa joustavuuteen ei osannut kertoa noin 31 % vastaajista ja joustavuudessa oli parannettavan varaa vastaajista noin 23 % mielestä.

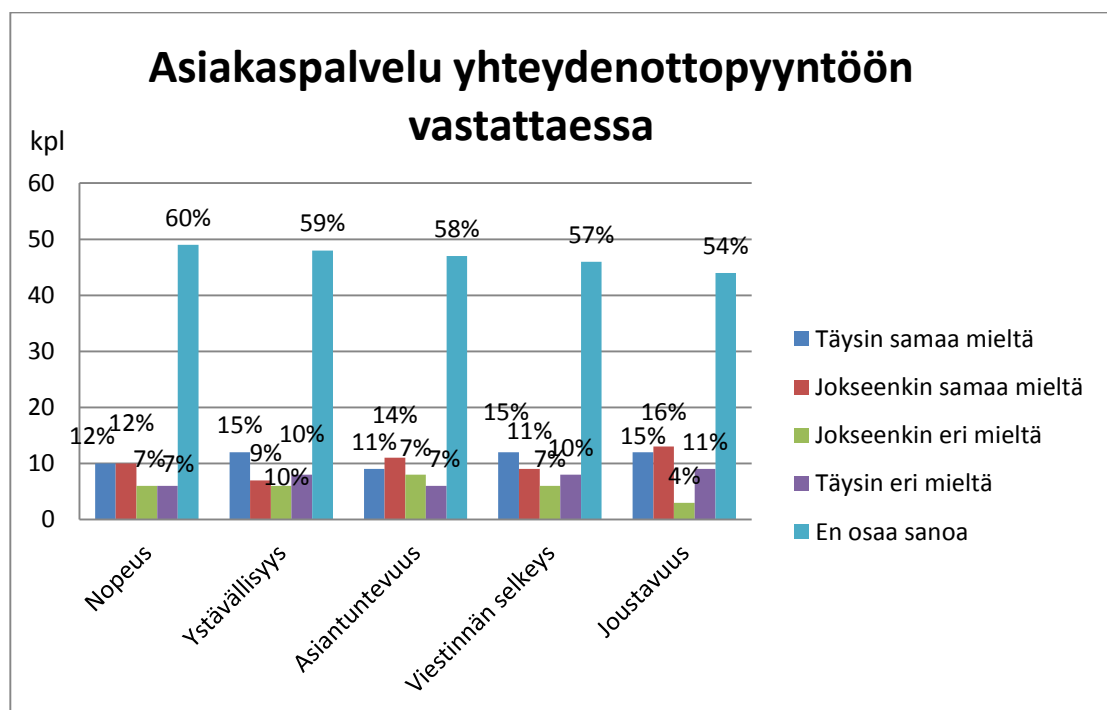
Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu toimistolle soittaessa oli opiskelija-asiakkaiden mielestä pääasiassa hyvää tai melko hyvää. Erityisesti asiakaspalvelu oli onnistunut vastaajien mukaan nopean ja joustavan palvelun tarjoamisessa. Saamissamme vastauksissa ilmeni kuitenkin pientä hajontaa, kuten kuviosta 12 ilmenee. Saimme paljon ”en osaa sanoa”-vastauksia, mikä voi johtua useastakin eri syystä, kuten esimerkiksi siitä, ettei vastaajan ollut tarvinnut soittaa toimistolle, vaan hän on hoitanut yhteydenoton esimerkiksi käymällä henkilökohtaisesti toimistolla. Tällaisessa tilanteessa vastaajalla ei tietenkään voinut olla kokemusta puhelimitse saatavasta asiakaspalvelusta. On myös mahdollista, että osa vastaajista ei ollut kiinnittänyt huomiota puhelimitse saamaansa palveluun erityisemmin, vaikka olisi puhelimen välityksellä asioinutkin. Näin on voinut käydä, mikäli asiakaspalvelutilanne ei esimerkiksi kestänyt kauaa eikä siinä ilmennyt erityisiä ongelmia.



Kuvio 13. Asiakaspalvelu sähköpostitse n=81

Asiakaspalvelu sähköpostin välityksellä oli nopeaa tai melko nopeaa vastaajista noin 24 % mielestä, kun taas parantamisen varaa siinä koki olleen vastaajista noin 18 % (kuvio 13). Nopeudesta ei osannut sanoa mielipidettään noin 57 % vastaajista. Vastaajista noin 34 % piti sähköpostitse saamaansa asiakaspalvelua joko ystävällisenä tai melko ystävällisenä. Vastaajista noin 21 % koki asiakaspalvelun ystävällisyydessä olevan parannettavan varaa ja lähes puolet vastaajista, noin 46 %, ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Sähköpostitse tapahtuva asiakaspalvelu oli vastaajista noin 30 % mielestä joko asiantuntevaa tai melko asiantuntevaa ja noin 19 % vastaajista koki, ettei asiantuntemuus ollut riittävän hyvällä tasolla. ”En osaa sanoa” -vastauksia tuli vastaajista noin 52 % eli yli puolet vastaajista ei ilmaissut asiasta mielipidettään. Sähköpostitse tapahtuneen asiakaspalvelun viestinnän koki selkeänä tai melko selkeänä vastaajista noin 32 %. Vastaajista noin 15 % mielestä sähköpostitse tapahtuneen asiakaspalvelun viestintä oli ollut joko epäselvää tai melko epäselvää. Asiakaspalvelu oli lisäksi vastaajista noin 40 % kokemuksen mukaan ollut sähköpostin välityksellä joko joustavaa tai melko joustavaa. Parannettavaa asiakaspalvelun joustavuudessa oli vastaajista noin 11 % mielestä. ”En osaa sanoa” -vastauksia tuli tähänkin kohtaan lähes puolelta vastaajista, sillä noin 49 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään sähköpostitse tapahtuneen asiakaspalvelun joustavuudesta.

Vastaajista suurin osa ei osannut kertoa, kuinka hyvin Porin YH-Asunnot oli hoitanut asiakaspalvelun sähköpostin välityksellä, kuten kuviosta 13 ilmenee. Tästä voidaan päätellä, että kovinkaan monella vastaajalla ei ollut kokemusta sähköpostin välityksellä asioimisesta Porin YH-Asuntojen kanssa. Kuitenkin niistä vastaajista, jotka olivat saaneet asiakaspalvelua myös sähköpostin välityksellä, enemmistö oli sitä mieltä, että Porin YH-Asunnot oli hoitanut sähköpostitse tapahtuneen asiakaspalvelun joko hyvin tai melko hyvin. Parhaiten Porin YH-Asuntojen koettiin onnistuneen sähköpostitse tapahtuneen asiakaspalvelun joustavuudessa sekä viestinnän selkeydessä.

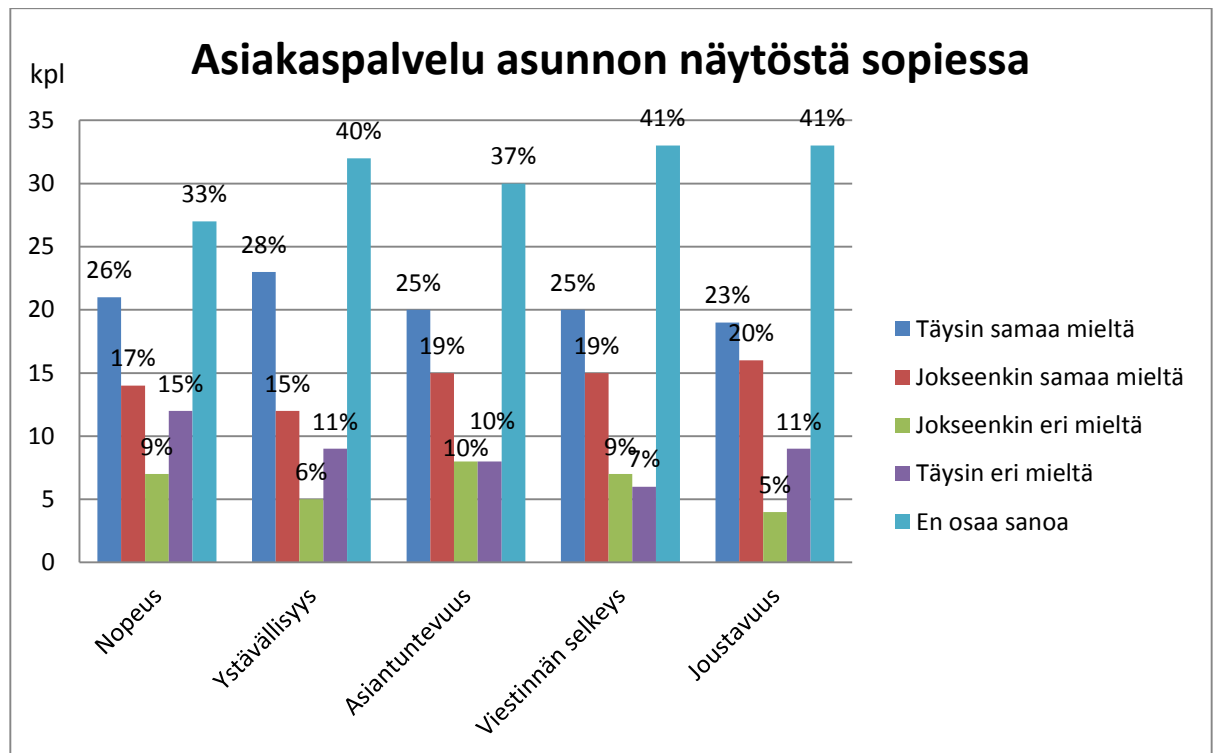


Kuvio 14. Yhteydenottoopyyntöihin vastaaminen n=81

Asiakaspalvelijoiden nopeutta yhteydenottoopyyntöihin vastaamiseen piti hyvänä tai melko hyvänä noin 25 % vastaajista (kuvio 14). Vastaajista noin 12 % koki, että nopeudessa olisi parannettavan varaa ja suurin osa, noin 60 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Yhteydenottoopyyntöihin vastattaessa palvelu oli ollut joko ystävällistä tai melko ystävällistä vastaajista noin 23 % mielestä. Palvelun oli kokenut epäystävällisenä tai melko epäystävällisenä vastaajista noin 17 % ja enemmistö vastaajista, noin 59 %, ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Vastaajista noin 25 % piti asiakaspalvelun asiantuntevuutta hyvänä tai melko hyvänä. Parannettavaa asiakaspalvelun asiantuntevuudessa oli vastaajista noin 17 % mielestä ja noin 58 %

vastaajista ei ottanut kantaa asiaan. Yhteydenottopyyntöön vastaamiseen liittyvän viestinnän koki selkeänä tai melko selkeänä noin 26 % vastaajista. Epäselvänä tai melko epäselvänä sen koki noin 17 % vastaajista ja noin 57 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Joustavana tai melko joustavana asiakaspalvelua yhteydenottopyyntöön vastattaessa piti noin 31 % vastaajista. Parannettavan varaa joustavuudessa oli vastaajista noin 15 % mielestä ja noin 53 % vastaajista vastasi kyseiseen kohtaan ”en osaa sanoa”.

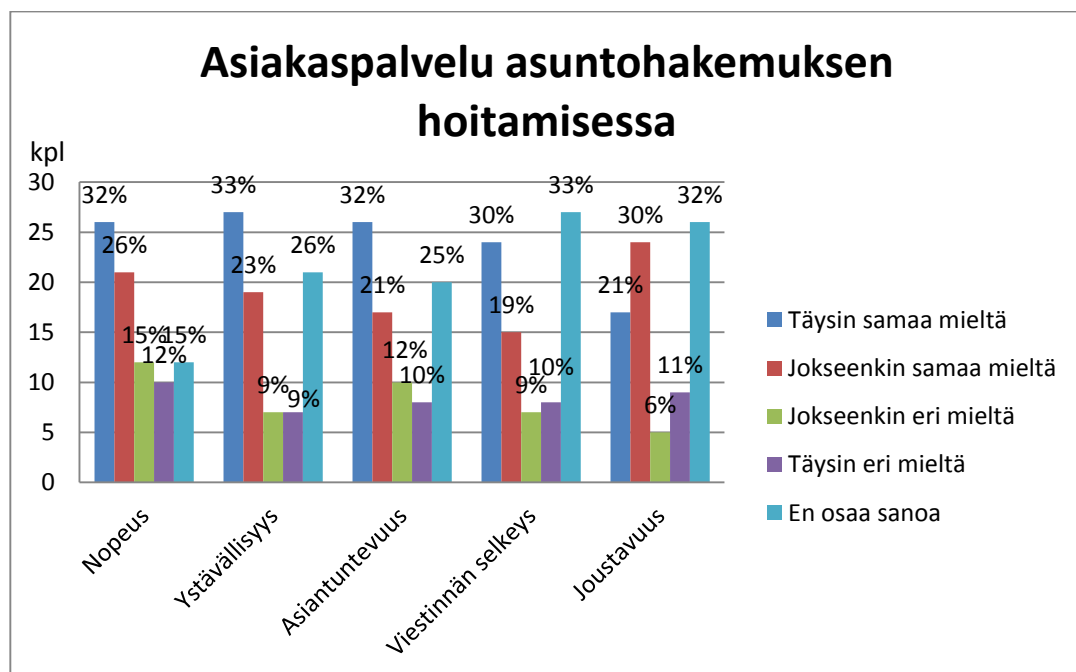
Saamistamme vastauksista asiakaspalvelun laadusta yhteydenottopyyntöihin vastattaessa huomaa selkeimmin tilanteen, jossa suurella osalla vastaajista ei ollut todellakaan selkeitä mielipiteitä kysytystä asiasta. Kuten kuviosta 14 huomaa, jokaisessa kohdassa reilusti yli puolet vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Uskomme tämän johtuvan yksinkertaisesti siitä, että vastaajista melko harva oli jättänyt yhteydenottopyyntöjä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelijoille. Yhteydenottopyyntöjä jättäneiden vastaajien mielipiteet jakautuivat melko tasaisesti eikä esiinnoussut kohtaa, jossa asiakaspalvelu olisi onnistunut selkeästi muita kohtia paremmin tai huonommin. Ainoa kohta, jossa oli hieman enemmän hajontaa, oli asiakaspalvelijoiden joustavuus yhteydenottopyyntöön vastattaessa. Kyseisen kohdan vastauksia tarkasteltaessa voidaan todeta, että yhteydenottopyyntöjä jättäneet vastaajat olivat tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä saamaansa asiakaspalveluun asiakaspalvelijan vastatessa pyyntöön.



Kuvio 15. Asiakaspalvelu asunnon näytöstä sopiessa n=81

Noin 43 % vastaajista ilmoitti olevansa sitä mieltä, että asiakaspalvelu oli toiminut nopeasti tai melko nopeasti asuntonäytöstä sopimiseen liittyvissä asioissa (kuvio 15). Parannettavaa nopeudessa oli noin 23 % mielestä ja vastaajista noin 33 % ei ilmaissut mielipidettään asiasta. Asunnon näytöstä sopiessa asiakaspalvelu oli ollut ystävällistä tai melko ystävällistä vastaajista noin 43 % mielestä. Parannettavaa ystävällisyydessä oli vastaajista noin 17 % kokemuksen mukaan. Vastaajista noin 40 % ei ilmaissut mielipidettään asiasta. Asiakaspalvelua asiantuntevana tai melko asiantuntevana näytöstä sopiessa piti noin 43 % vastaajista. Vastaavasti asiakaspalvelun asiantuntevuuden parantamiseen näyttöä sopiessa tuli kiinnittää enemmän huomiota vastaajista noin 20 % mukaan ja noin 37 % vastaajista valitsi tässä kohdassa vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Asiakaspalvelun viestinnän selkeänä tai melko selkeänä asunnon näytöstä sopiessa oli kokenut noin 43 % vastaajista. Melko epäselvänä tai epäselvänä asiakaspalvelun viestintää tässä tilanteessa piti noin 16 % vastaajista. Noin 41 % vastaajista taas ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Joustavana tai melko joustavana asiakaspalvelun asunnon näytöstä sopiessa koki noin 43 % vastaajista, kun taas parannettavaa joustavuudessa oli vastaajista noin 16 % mielestä. Noin 41 % vastaajista vastasi kyseiseen kohtaan ”en osaa sanoa”.

Suurin osa vastaajista koki Porin YH-Asuntojen onnistuneen joko hyvin tai melko hyvin kaikissa asunnon näyttöön liittyvien asiakaspalvelutilanteiden hoitamisen osaluokissa. Erityisen hyvin Porin YH-Asuntojen koettiin onnistuneen viestinnän selkeydessä sekä asiakaspalvelun joustavuudessa. Tässäkin kohdassa tuli jonkin verran ”en osaa sanoa” -vastauksia, mikä selittyy suurelta osin sillä, etteivät kaikki vastaajat ole välttämättä käyneet katsomassa asuntoa ennen muuttoa. Tällainen tilanne saattoi olla etenkin niiden vastaajien kohdalla, jotka olivat muuttaneet Poriin kauempaa. Asunnon näytöstä sopiminen oli saattanut olla lisäksi hieman erilaista, mikäli asunnon edellinen asukas ei ollut vielä muuttanut pois asunnosta.



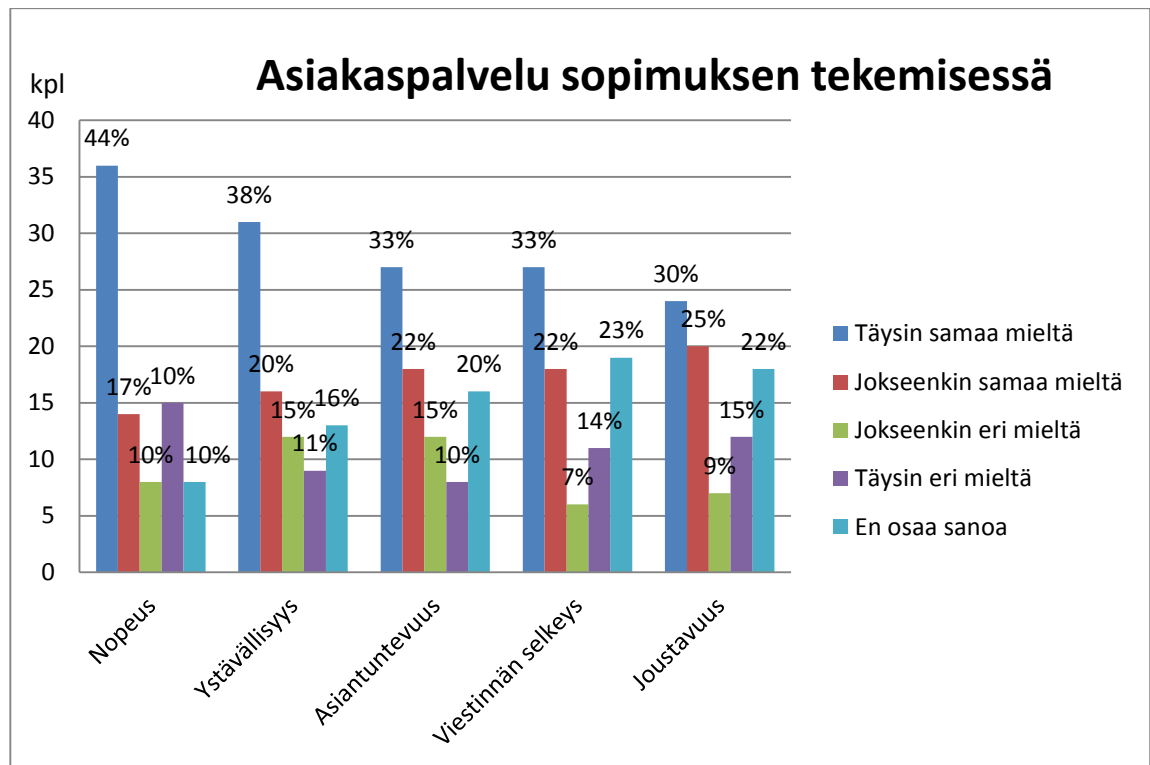
Kuvio 16. Asuntohakemusten hoitaminen n=81

Asiakaspalvelu oli toiminut nopeasti tai melko nopeasti asuntohakemuksen hoitamistilanteissa vastaajista noin 58 % mielestä (kuvio 16). Asuntohakemuksen hoitaminen ei ollut tapahtunut riittävän nopeasti vastaajista noin 27 % mielestä ja noin 15 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiaan. Asiakaspalvelu asuntohakemuksen hoitamistilanteessa oli ollut ystävällistä tai melko ystävällistä vastaajista noin 57 % mielestä ja vastaavasti epäystävällistä tai melko epäystävällistä vastaajista noin 17 % kokemuksen mukaan. Vastaajista noin 25 % ei osannut sanoa, kuinka ystävällistä asiakaspalvelu oli ollut tässä tilanteessa. Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelua oli pi-

tänyt asiantuntevana tai melko asiantuntevana asuntohakemuksen hoitamistilanteessa noin 53 % vastaajista. Parannettavan varaa asiantuntevuudessa oli vastaajista noin 55 % mielestä. Asiakaspalvelun viestinnän koki asuntohakemuksen hoitamisessa selkeänä tai melko selkeänä noin 48 % vastaajista. Melko epäselvää tai epäselvää se oli vastaajista noin 19 % mielestä. Noin 32 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa viestinnän selkeyteen. Asuntohakemuksen hoitamistilanne oli tapahtunut joustavasti tai melko joustavasti vastaajista noin 51 % mukaan. Joustavuus kaipasi parannusta tässä tilanteessa vastaajista noin 17 % mukaan ja vastaajista noin 32 % ei ilmaissut mielihpidettään asiasta.

Saamistamme vastauksista ilmeni, että vastaajat olivat olleet enimmäkseen joko tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä Porin YH-Asunnoilta saamaansa asiakaspalveluun asuntohakemusten hoitamistilanteissa. Kaikissa viidessä arvioitavassa kohdassa vastausten pääpaino oli juuri hyväksi ja melko hyväksi koetussa asiakaspalvelussa. Vastaajat kokivat Porin YH-Asunnot onnistuneen erityisen hyvin tilanteiden nopeassa ja ystävällisessä hoitamisessa. ”En osaa sanoa” -vastaukset selittyvät tässäkin kohdassa ainakin osittain sillä, että vastaajat eivät välttämättä olleet kiinnittäneet asuntohakemuksen hoitamistilanteessa huomiota kaikkiin käsittelemiimme asioihin, sillä asuntohakemuksen tekoon kuluva aika on useimmiten melko lyhyt.

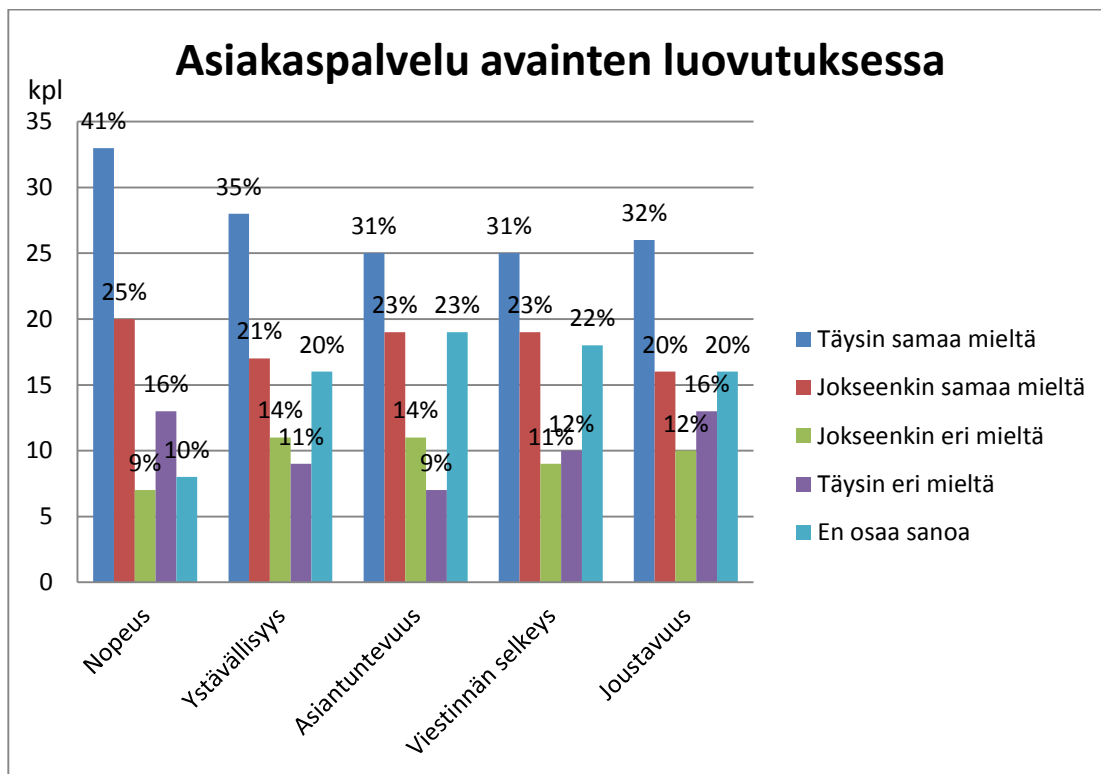




Kuvio 17. Vuokrasopimuksen tekeminen n=81

Vastaajista noin 62 % ilmoitti olevansa sitä mieltä, että Porin YH-Asunnot oli onnistunut toimimaan vuokrasopimuksen tekemiseen liittyvien asioiden hoitamisessa nopeasti tai melko nopeasti (kuvio 17). Vastaajista noin 28 % taas ei ollut kokenut palvelua kovin nopeana ja noin 10 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Asiakaspalvelua sopimuksen tekoilanteessa ystävällisenä tai melko ystävällisenä piti noin 58 % vastaajista. Parannettavan varaa ystävällisyydessä oli vastaajista noin 26 % mielestä ja noin 16 % vastaajista ei ilmaissut kantaansa asiaan. Vastaajista noin 56 % kokemuksen mukaan palvelu oli asiantuntevaa tai melko asiantuntevaa sopimusta tehtäessä. Vastaajista noin 25 % koki asiantuntevuuden kaivanneen parannusta ja noin 20 % vastaajista ei ollut mielipidettä asiaan. Noin 56 % vastaajista oli sitä mieltä, että viestinnän selkeys oli joko hyvä tai melko hyvä sopimuksen tekoilanteessa. Vastaajista noin 21 % kokemuksen mukaan viestintä oli epäselvää tai melko epäselvää. Noin 23 % vastaajista ei osannut sanoa, kuinka selkeää viestintä kyseisessä tilanteessa oli. Vastaajista noin 54 % piti Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelua joustavana tai melko joustavana sopimuksen tekoilanteessa ja vastaavasti joustavuuteen parannusta kaipasi noin 23 % vastaajista. Vastaajista noin 22 % ei osannut kertoa mielipidettään asiasta.

Kuten kuvioista 17 ilmenee, oli Porin YH-Asunnot hoitanut vastaajien mielestä vuokrasopimuksien tekotilanteisiin liittyvän asiakaspalvelun pääsääntöisesti todella hyvin. Kaikissa viidessä kohdassa vastaajilta kertyi eniten ”täysin samaa mieltä” tai ”jokseenkin samaa mieltä” -vastauksia. Parhaiten asiakaspalvelun koettiin tässä tilanteessa onnistuneen nopeudessa ja ystävällisyydessä.

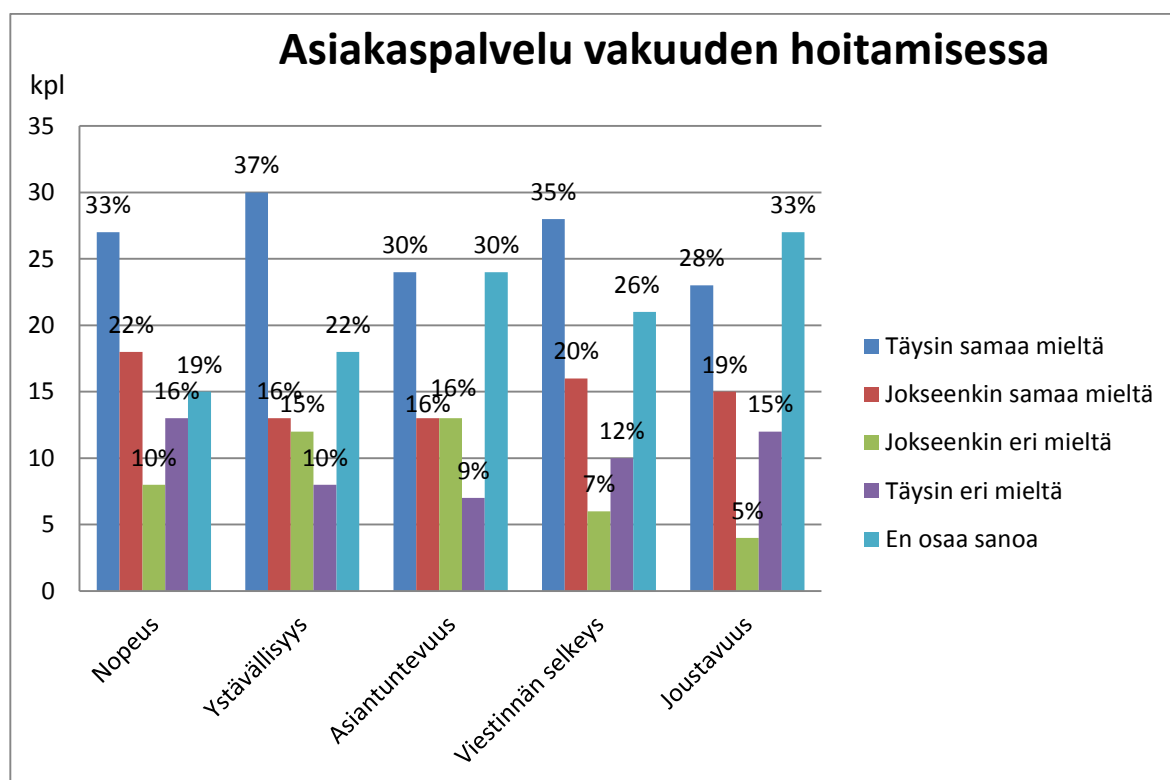


Kuvio 18. Avainten luovutus n=81

Avainten luovuttamiseen liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa vastaajista noin 65 % mielestä asiakaspalvelun nopeus oli ollut joko hyvää tai melko hyvää (kuvio 18). Vastaajista noin 25 % taas koki palvelun olleen joko hidasta tai melko hidasta. Noin 10 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa avainten luovuttamiseen liittyvien asiakaspalvelutilanteiden nopeuteen. Asiakaspalvelun ystävällisyyteen oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä vastaajista noin 56 %. Noin 25 % vastaajista koki, ettei asiakaspalvelu ollut riittävän ystävällistä, ja noin 20 % vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Vastaajista noin 54 % piti asiakaspalvelua asiantuntevana tai melko asiantuntevana. Asiantuntevuuteen parannusta toivoi vastaajista noin 22 % ja noin 23 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Viestinnän selkeyden avainten luovuttamisessa koki hyvänä tai melko hyvänä vastaajista noin 54 %.

Viestintään lisäselkeyttä toivoi noin 23 % vastaajista ja ”en osaa sanoa” -vastauksia viestinnän selkeydestä tuli noin 22 % vastaajista. Asiakaspalvelu oli joustavaa tai melko joustavaa avaimien luovutuksessa vastaajista noin 52 % kokemuksen mukaan ja vastaajista noin 28 % vastaavasti koki, ettei asiakaspalvelu ollut joustavaa avainten luovutuksessa. Vastaajista noin 20 % vastaus tässä kohdassa oli ”en osaa sanoa”.

Vastaajista suurin osa piti Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelua joko hyvänä tai melko hyvänä avainten luovuttamiseen liittyvissä tilanteissa. Erityisen hyvänä pidettiin asiakaspalvelun nopeutta ja ystävällisyyttä. Avainten luovuttamistilanteissa heikoimmat arviot annettiin joustavuudesta, vaikka joustavuudenkin koki kuitenkin yli puolet vastaajista hyvänä.

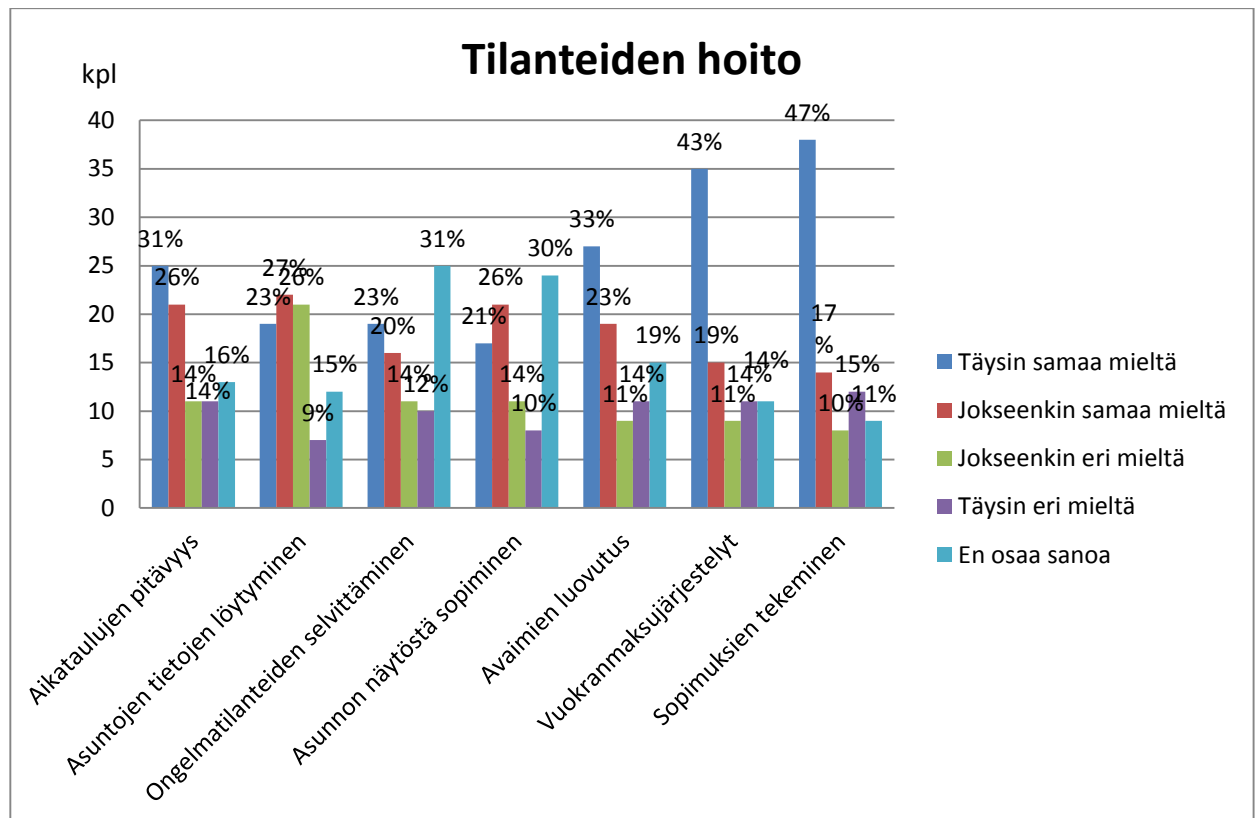


Kuvio 19. Vuokravakuuden hoitaminen n=81

Vastaajista noin 56 % koki asiakaspalvelun olleen joko nopeaa tai melko nopeaa vuokravakuuden hoitamistilanteessa (kuvio 19). Vastaajista noin 26 % koki, ettei nopeus ollut riittävän hyvää ja noin 19 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiaan. Ystävällisenä tai melko ystävällisenä asiakaspalvelua piti noin 53 % vastaa-

jista ja epäystävällisenä tai melko epäystävällisenä taas noin 25 % vastaajista. Vastaajista noin 22 % ei ollut mielipidettä siitä, kuinka ystävällistä palvelu oli ollut vakuuden hoitamiseen liittyvissä tilanteissa. Vastaajista noin 46 % koki asiakaspalvelun olleen tässä tilanteessa joko asiantuntevaa tai melko asiantuntevaa. Parempaa asiantuntevuutta toivoi noin 20 % vastaajista ja noin 30 % vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Vastaajista noin 54 % koki vakuuden hoitamiseen liittyvissä asioissa saamansa palvelun olleen viestinnältään selkeää tai melko selkeää. Viestinnän selkeyteen kaipasi parannusta noin 20 % vastaajista ja noin 26 % vastaajista ei ilmaissut mielipidettään asiasta. Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun joustavuutta vakuuden hoitoon liittyvissä asioissa piti hyvänä tai melko hyvänä 47 % vastaajista. Joustavuuteen tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä oli vastaajista noin 20 % ja noin 33 % vastaajista taas ei osannut kertoa mielipidettään asiasta.

Vastaajista suurin osa koki Porin YH-Asuntojen onnistuneen vuokravakuuden hoitamiseen liittyvien asiakaspalvelutilanteiden hoidossa joko hyvin tai melko hyvin, kuten kuvioista 19 ilmenee. Kaikkiin viiteen kohtaan tuli runsaasti ”täysin samaa mieltä” ja ”melko samaa mieltä” -vastauksia. Asiakaspalvelun koettiin onnistuneen parhaiten ystävällisyydessä ja nopeudessa. ”En osaa sanoa” -vastauksia tuli myös jonkin verran, ja niiden arvelemme selittyvän ainakin osittain sillä tosiasialla, että vuokravakuuteen liittyvien asioiden hoitamiseen ei välttämättä mene kovinkaan kauan aikaa, minkä vuoksi kaikilla vastaajilla ei varmaankaan ollut tarkkaa muistikuvaa tilanteesta.



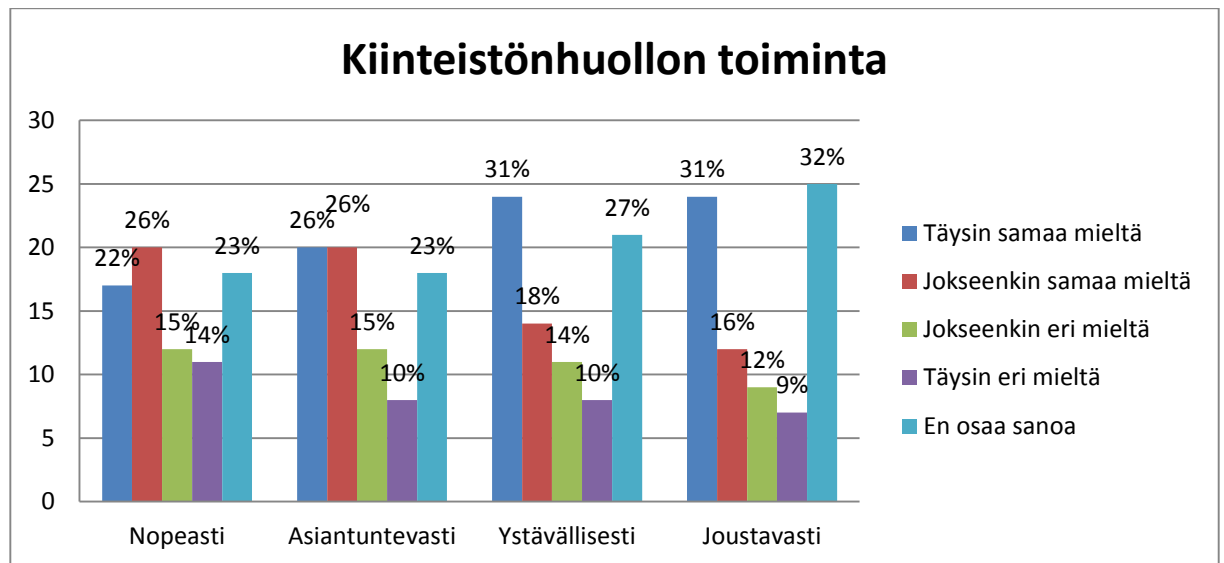
Kuvio 20. Asiakaspalvelutilanteiden hoito n=81

Kysyimme vastaajilta myös, kuinka hyvin Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu oli onnistunut tiettyjen asiakaspalvelutilanteiden hoidossa. Selvitimme opiskelija-asiakkaiden mielipiteitä aikataulujen pitävyydestä, asuntojen tietojen löytyvyydestä, ongelmatilanteiden selvittämisestä, asunonäytöistä sopimisesta, avainten luovutuksesta, vuokranmaksujärjestelyistä sekä vuokrasopimusten tekemisestä, kuten kuvios-  
ta 20 ilmenee. Vastaajista noin 57 % mielestä aikataulut olivat pitäneet joko hyvin tai melko hyvin. Vastaajista noin 27 % koki, että aikataulujen pitävyydessä olisi parantamisen varaa. ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon tässä kohdassa valitsi vastaajista noin 16 %. Asunnoista löytyi joko hyvin tai melko hyvin tietoa vastaajista noin 51 % mielestä. Noin 35 % vastaajista koki, että asunnoista pitäisi löytyä enemmän tietoa. Mielipidettä asiaan ei osannut kertoa vastaajista noin 15 %. Ongelmatilanteiden selvittäminen oli onnistunut joko hyvin tai melko hyvin vastaajista noin 43 % mielestä. Noin 26 % vastaajista koki, että ongelmatilanteiden selvittämisessä olisi parannettavan varaa. Noin 31 % vastaajista ei osannut sanoa, kuinka onnistunutta ongelmatilanteiden selvittäminen oli ollut.

Asunnon näytöstä sopiminen oli sujunut joko hyvin tai melko hyvin vastaajista noin 47 % mielestä. Noin 23 % vastaajista koki, että asunnon näytöstä sopiminen ei ollut riittävän hyvin onnistunutta. Noin 30 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asiasta. Vastaajista noin 57 % oli sitä mieltä, että Porin YH-Asunnot oli hoitanut avainten luovutuksen hyvin tai melko hyvin. Parannettavan varaa avainten luovutus-tilanteessa koki olleen vastaajista neljännes eli noin 25 %. Noin 19 % vastaajista vastasi tähän kohtaan ”en osaa sanoa”. Vuokranmaksujärjestelyihin oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä vastaajista noin 62 % ja vastaavasti noin 25 % vastaajista oli vuokranmaksujärjestelyihin joko tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä. ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon kannalla oli noin 14 % vastaajista. Vuokrasopimusten tekeminen oli ollut onnistunutta vastaajista noin 64 % kokemuksen mukaan. Vastaajista noin 25 % taas koki, että Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu olisi voinut hoitaa vuokrasopimusten teko-tilanteet paremmin. Noin 11 % vastaajista ei ottanut kantaa asiaan.

Vastauksista ilmenee, että Porin YH-Asunnot oli vastaajien mielestä onnistunut parhaiten tilanteissa, jotka liittyivät vuokranmaksujärjestelyihin ja vuokrasopimusten teko-tilanteisiin. Näiden tilanteiden osalta enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että asiat oli hoidettu todella hyvin. Asiakaspalvelun koettiin onnistuneen kuitenkin yleisesti ottaen hyvin myös muissa kyselyssä käsitellyissä tilanteissa. Eniten parannettavan varaa ilmeni vastaajien mukaan asuntojen tietojen löytymisessä, vaikka enemmistö vastaajista koki tietojen löytymisenkin olleen riittävän hyvällä tasolla. Eniten ”en osaa sanoa” -vastauksia tuli kohtiin asunnon näytöstä sopimisesta sekä ongelmatilanteiden selvittämisestä. Asunnon näytöstä sopimisesta saadut vastaukset selittyvät ainakin osittain sillä, että kaikki vastaajat eivät välttämättä olleet käyneet katsomassa asuntoaan ennen muuttoa. Lisäksi mikäli asunto oli asuntonäytön aikana vielä edellisen vuokralaisen käytössä, voitiin näytöstä sopia hänen kanssaan Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun sijaan. Ongelmatilanteiden selvittämisestä taas jokainen vastaaja ei luonnollisestikaan osannut kertoa mielipidettään, sillä mikäli kaikki oli sujunut niin kuin pitääkin, ei ongelmatilanteita ollut ilmennyt eikä niitä näin ollen ollut myöskään tarvinnut selvittää Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun kanssa.

## 7.3 Kiinteistöhuolto



Kuvio 21. Kiinteistöhuollon toiminta n=79

Vastaajista noin 47 % koki asuintalonsa kiinteistöhuollon toiminnan olleen joko nopeaa tai melko nopeaa (kuviot 20 ja 21). Vastaajista noin 29 % oli sitä mieltä, että kiinteistöhuolto toimi joko hitaasti tai melko hitaasti. Noin 23 % vastaajista ei osannut kertoa, oliko kiinteistöhuolto toiminut riittävän nopeasti. Asiantuntevana tai melko asiantuntevana kiinteistöhuollon toiminnan koki noin 51 % vastaajista. Asiantuntevuuteen parannusta toivoi asiakkaista noin 26 %. Noin 23 % asiakkaista ei ottanut kantaa asiaan. Kiinteistöhuollon ystävällisyyteen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä oli vastaajista lähes puolet eli noin 49 %. Epäystävällisenä tai melko epäystävällisenä kiinteistöhuollon toiminnan koki vastaajista noin 24 %. Noin 27 % vastaajista vastasi kysymykseen ”en osaa sanoa”. Kiinteistöhuollon joustavuus oli vastaajista noin 47 % kokemusten mukaan hyvällä tai melko hyvällä tasolla. Parannettavaa kiinteistöhuoltotoiminnan joustavuudessa oli vastanneista noin 21 % mielestä ja lisäksi noin 32 % vastanneista ei ilmaissut mielipidettään asiasta.

Kuten kuviosta 21 ilmenee, oli asuintalojen kiinteistöhuollon toiminta vastaajien enemmistön mielestä hyvällä tasolla. Erityisen tyytyväisiä vastaajat olivat kiinteistöhuollon ystävällisyyteen ja asiantuntevuuteen, sillä näissä kummassakin kohdassa noin puolet vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon ”täysin samaa mieltä” tai ”jokseenkin samaa mieltä”. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että vastaajat kokivat

eniten parannettavan varaa olleen kiinteistöhuollon toiminnan nopeudessa. Kuitenkin lähes puolet vastaajista koki kiinteistöhuollon nopeudenkin olleen riittävää. ”En osaa sanoa” -vastauksia tuli jonkin verran ja ne korostuivat etenkin kohdassa, jossa käsiteltiin kiinteistöhuollon toiminnan joustavuutta. Monella vastaajalla ei välttämättä ollut esimerkiksi kokemusta kiinteistöhuollon kanssa asioinnista, mikäli huoltomiehen apua ei esimerkiksi ollut tarvittu. On myös mahdollista, että vastaajat asioidivat harvoin kiinteistöhuollon kanssa eivätkä muistaneet sen vuoksi enää tarkasti, miten kiinteistöhuollon toiminta oli käytännössä sujunut. Kiinteistöhuollon toiminnan joustavuus on lisäksi käsitteenä sellainen, etteivät kaikki vastaajat välttämättä yksinkertaisesti olleet kiinnittäneet siihen huomiota.

<b>Kiinteistöhuolto on toiminut nopeasti</b>				
	Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä	Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	<b>yhteensä</b>
Asemapäällikönkatu 3	6 (50 %)	1 (8 %)	5 (42 %)	12 (15 %)
Maamiehenkatu 10	6 (60 %)	3 (30 %)	1 (10 %)	10 (13 %)
Peräsimentie 1	0 (0 %)	2 (100 %)	0 (0 %)	2 (3 %)
Taiteilijankatu 1	1 (25 %)	1 (25 %)	2 (50 %)	4 (5 %)
Tekniikantie 4	16 (57 %)	7 (25 %)	5 (18 %)	28 (35 %)
Tommilantie 1	6 (38 %)	6 (38 %)	4 (25 %)	16 (20 %)
Vapaudenkatu 5	3 (48 %)	3 (43 %)	1 (14 %)	7 (9 %)
<b>Yhteensä</b>	<b>38 (48 %)</b>	<b>23 (29 %)</b>	<b>18 (23%)</b>	<b>100 (100 %)</b>

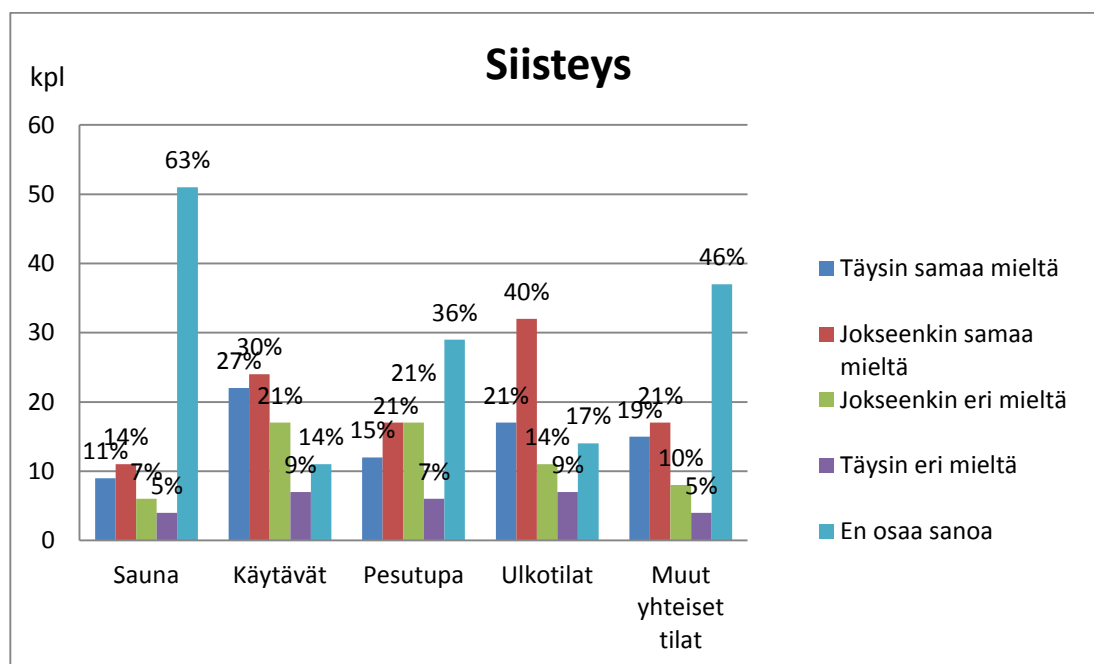
Kuvio 22. Vastaajien tyytyväisyys kiinteistöhuollon nopeuteen n=79

Teimme myös tarkempaa vertailua eri asuintalojen asukkaiden mielipiteistä, jotka koskivat kiinteistöhuollon nopeutta, kuten kuviosta 22 ilmenee. Eniten vastauksia tuli Tekniikantiellä asuneilta vastaajilta, joista noin 57 % oli sitä mieltä, että kiinteistöhuolto oli toiminut nopeasti. Nopeudessa oli parannettavaa noin 25 % mielestä ja mielipidettään asiaan ei osannut sanoa noin 18 % vastaajista. Tommilantiellä asuneista vastaajista noin 25 % käytti ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehtoa, ja muut kiin-



teistönhuollon nopeuteen liittyvät vastaukset jakautuivat tasaisesti siten, että kiinteistönhuollon koki nopeaksi noin 38 % vastaajista, ja vastaavasti hitaaksi myös noin 38 %. Asemapäällikönkadulla asuneista vastaajista noin 50 % oli sitä mieltä, että kiinteistönhuolto toimi tarpeeksi nopeasti. Vain noin 8 % mielestä siinä olisi parannettavan varaa ja noin 42 % ei ollut mielipidettä asiasta. Maamiehenkadulla asuneet vastaajat osoittautuivat kaikkein tyytyväisimmiksi kiinteistönhuollon nopeuteen, sillä näistä vastaajista noin 60 % ilmoitti kiinteistönhuollon olleen nopeaa. Noin 30 % kokemuksen mukaan nopeudessa oli parannettavan varaa ja noin 10 % vastasi ”en osaa sanoa”. Vapaudenkadulla asuneiden vastaajien kohdalla saamamme vastaukset jakautuivat kahtia siten, että noin 43 % koki kiinteistönhuollon nopeana ja sama prosentuaalinen määrä hitaana. Noin 14 % ei ottanut kantaa asiaan. Taiteilijankadulta asuneilta vastaajilta taas saimme eniten ”en osaa sanoa” -vastauksia. Näitä vastauksia kertyi noin 50 % vastaajista. Taiteilijankadun opiskelija-asiakkaista tyytyväisiä kiinteistönhuollon nopeuteen ilmoitti olleensa 25 % vastaajista ja sama määrä vastaajista oli myös tyytymättömiä asiaan. Peräsimentien asukkaista kaikki olivat sitä mieltä, että kiinteistöpalvelu olisi voinut toimia nopeamminkin.

#### 7.4 Siisteys ja viihtyvyys



Kuvio 23. Siisteys n=81

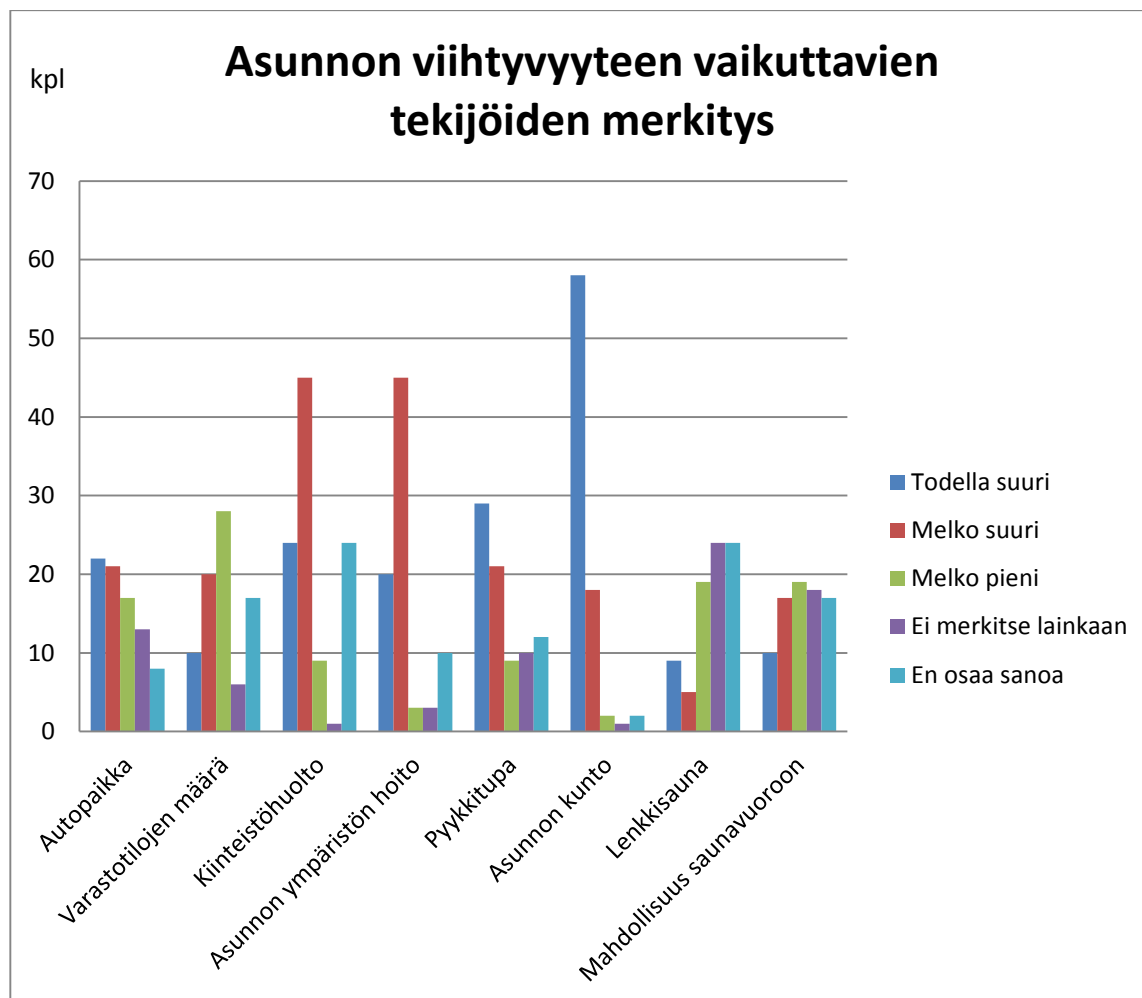
Suurin osa, jopa noin 63 % vastaajista ei osannut kertoa mielipidettään asuintalonsa saunatilojen siisteydestä (kuvio 23). Vastaajista noin 25 % ilmoitti saunatilojen siisteystason olevan joko hyvä tai melko hyvä. Epäsiisteinä tai melko epäsiisteinä saunatilat koki noin 13 % vastaajista. Asuintalojen käytävien siisteyteen oli tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä noin 57 % vastaajista. Noin 30 % vastaajista koki käytävien tilojen olevan epäsiistejä tai melko epäsiistejä ja noin 14 % vastaajista ei ilmaissut mielipidettään asiasta. Asuintalojen pesutupien siisteystaso oli hyvällä tai melko hyvällä tasolla vastaajista noin 36 % mielestä, ja vastaajista noin 28 % taas koki, etteivät pesutuvat olleet riittävän siistejä. Vastaajista noin 36 % ei osannut kertoa mielipidettään asiasta. Asuintalojen ulkotilojen siisteyteen tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä oli suurin osa, noin 60 % vastaajista. Ulkotilojen siisteydessä parantamisen varaa oli vastaajista noin 22 % mukaan ja noin 17 % vastaajista ei ilmaissut kantaansa asiasta. Asuintalojen muiden yhteisten tilojen (esim. pyöräsuojat ja varastotilat) siisteystason hyväksi tai melko hyväksi koki vastaajista neljännes eli noin 25 %. Vastaajista ainoastaan noin 15 % oli sitä mieltä, että yleiset tilat eivät olleet riittävän siistejä. Lähes puolet, noin 46 % vastaajista ei kuitenkaan osannut kertoa mielipidettään asiasta.

Kuten kuvio 23 näkyy, vastaajat olivat tyytyväisiä asuintalojensa siisteyteen erityisesti käytävien ja ulkotilojen osalta. Näihin kohtiin saimme vastaajilta myös eniten mielipidevastauksia, mikä johtuu siitä, että kyseiset tilat liittyvät jokapäiväiseen asumiseen vahvasti. Vastaajat liikkuvat asuintalojensa ulkotiloissa ja käytävillä useimmiten päivittäin, minkä vuoksi vastaajilla oli tilojen siisteydestä kyselyyn vastaamisen hetkellä tuoreet muistikuvat. Muut asuintalojen tilat, joiden siisteydestä pyysimme vastaajilta arvioita, ovat tyypiltään sellaisia, joita kaikki eivät välttämättä käytä usein tai edes ollenkaan. Saunan siisteystasosta mielipidettä ei ollut yli puolella vastaajista, mikä johtuu varmasti siitä, että kyseiset vastaajat eivät hyödynnä mahdollisuutta saunavuorojen varaamiseen. Vastaavasti asuintalojen pesutupien siisteydestä mielipiteensä kertoivat luultavasti vain ne vastaajat, joilla ei ollut pyykinpesukonetta omassa asuinhuoneistossaan tai muuta pesumahdollisuutta (esim. pyykkien peseminen vanhempien luona). Kaikilla vastaajilla ei myöskään ollut välttämättä esimerkiksi polkupyörää tai omaisuutta, jonka säilyttämiseen tarvittiin varastotiloja.

<b>Asuintalon käytävätilat ovat olleet siistejä</b>				
	Täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä	Täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	<b>yhteensä</b>
Asemapäällikönkatu 3	8 (62 %)	2 (15 %)	3 (23 %)	13 (16 %)
Maamiehenkatu 10	6 (55 %)	4 (36 %)	1 (9 %)	11 (14 %)
Peräsimentie 1	2 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	2 (2 %)
Taiteilijankatu 1	3 (75 %)	0 (0 %)	1 (25 %)	4 (5 %)
Tekniikantie 4	17 (61 %)	9 (32 %)	2 (7 %)	28 (35 %)
Tommilantie 1	4 (25 %)	8 (50 %)	4 (25 %)	16 (20 %)
Vapaudenkatu 5	6 (86 %)	1 (14 %)	0 (0 %)	7 (9 %)
<b>Yhteensä</b>	46 (57 %)	24 (30 %)	11 (14 %)	81 (100 %)

Kuvio 24. Tyytyväisyys asuintalojen käytävien siisteyteen n=81

Vastaajien mielipiteet omien asuintalojensa käytävien siisteydestä ovat eriteltyinä yksityiskohtaisemmin kuviossa 24. Kuten kuvioista näkyy, Peräsimentieellä asuneista vastaajista kaikki olivat tyytyväisiä talon käytävien siisteyteen. Kyselyyn vastanneista Tekniikantie 4 asukkaista tyytyväisiä oli noin 61 %. Parannettavan varaa siisteydessä oli noin 32 % mielestä ja mielipidettä asiaan ei ollut noin 7 %. Tommilantiella asuneista opiskelija-asukkaista 25 % koki käytävien olevan riittävän siistejä, mutta jopa 50 % vastaajista oli siisteyteen tyytymättömiä. Mielipidettään asiaan ei osannut kertoa 25 % vastaajista. Vastaajista, jotka ilmoittivat asuintalokseen Maamiehenkatu 10, tyytyväisiä oli yli puolet eli noin 55 %. Parannettavaa käytävien siisteydessä taas oli noin 15 % kokemuksen mukaan ja noin 23 % valitsi kannakseen ”en osaa sanoa”. Vapaudenkadulla asuneista vastaajista jokainen ilmaisi mielipiteensä käytävien siisteydestä. Noin 86 % vastaajista oli tyytyväisiä siisteystasoon ja tyytymättömiä oli vastaavasti noin 14 % vastaajista. Taiteilijankadulla asuvien vastaajien mielipiteistä ilmeni, että noin 75 % koki käytävät siisteinä ja noin 25 % ei ollut asiasta mielipidettä.



Kuvio 25. Asuntojen viihtyvyys n=81

Asunnon viihtyvyyteen vaikuttavista tekijöistä autopaikan saamista piti tärkeänä tai melko tärkeänä vastaajista noin 53 % (kuviot 24 ja 25). Autopaikalla ei ollut lainkaan merkitystä tai sen merkitys oli vähäinen vastaajista noin 26 % mielestä. Noin 10 % vastaajista ei osannut ottaa kantaa asiaan. Varastotilojen määrällä oli asunnon viihtyvyyden kannalta paljon tai melko paljon merkitystä vastaajista noin 37 % mielestä. Noin 42 % vastaajista sen sijaan koki, että varastotilojen määrä vaikutti viihtyvyyteen vain hieman tai ei ollenkaan. ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehtoa käytti tässä kohtaa käytti noin 21 % vastaajista. Kiinteistöhuollon toimivuus vaikutti vastaajista noin 73 % mielestä paljon tai melko paljon asunnon viihtyvyyteen. Vain noin 11 % vastaajista piti kiinteistöhuoltoa merkityksettömänä tai melko merkityksettömänä viihtyvyyden kannalta. Noin 16 % vastaajista ei ilmaissut mielipidettään asiasta. Vastaajista noin 80 % oli sitä mieltä, että asunnon ympäristön hoidon vaikutus asunon viihtyvyyteen oli joko suuri tai melko suuri. Vain noin 7 % vastaajista koki,

ettei ympäristön hoidolla ollut lainkaan merkitystä viihtyvyyteen tai sen merkitys oli melko pieni. Vastaajista noin 12 % ei ilmaissut mielipidettään asiasta.

Vastaajista noin 62 % piti mahdollisuutta pyykkituvan käyttöön tärkeänä tai melko tärkeänä tekijänä asumisen viihtyvyyden kannalta. Vastaajista noin 23 % mielestä taas pyykkituvalla ei ollut joko lainkaan merkitystä viihtyvyyteen tai sen merkitys oli vähäinen. Vastaajista noin 12 % käytti tässä kohtaa ”en osaa sanoa” - vastausvaihtoehtoa. Suurin vaikutus viihtyvyyteen oli vastaajien mielestä asunnon kunnolla, sillä jopa noin 94 % vastaajista ilmoitti asunnon kunnan vaikuttavan asumisviihtyvyyteen joko suuresti tai melko suuresti. Vain noin 4 % vastaajista koki asunnon kunnan joko melko merkittömänä tai täysin merkittömänä asiana asumisviihtyvyyden kannalta. Ainoastaan noin 2 % vastaajista ei osannut arvioida, kuinka suuri vaikutus asunnon kunnolla on viihtyvyyteen. Mahdollisuus lenkkisaunavuoroon oli vastaajista noin 17 % mielestä tärkeä tai melko tärkeä tekijä asumisen viihtyvyyden kannalta. Noin 53 % vastaajista kuitenkin koki lenkkisaunan merkityksen joko vähäiseksi tai olemattomaksi, ja lisäksi noin 30 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään asiasta. Mahdollisuus saunavuoron varaamiseen vaikutti asumisviihtyvyyteen joko paljon tai melko paljon vastaajista noin 33 % mielestä. Noin 46 % vastaajista sen sijaan koki, ettei saunavuoron varaamismahdollisuus ollut asumisen viihtyvyyden kannalta lainkaan merkittävä tekijä tai sen merkitys oli melko pieni. Noin 21 % vastaajista ei ottanut kantaa asiaan.

Kuten kuviosta 25 näkee, kokivat vastaajat asumisviihtyvyyden riippuvan etenkin asunnon kunnosta. Lähes kaikki vastaajat pitivät asunnon kunnan vaikutusta viihtyvyyteen joko todella suurena tai melko suurena. Tähän kohtaan saimme myös kaiken eniten mielipidevastauksia, sillä vastaajista ainoastaan kaksi käytti vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. Toiseksi merkittävin tekijä asumisen viihtyvyyden kannalta oli saamiemme vastausten perusteella kiinteistönhuolto, jonka vaikutus oli joko todella suuri tai melko suuri vastaajien selkeän enemmistön mielestä. Myös asuintalon ympäristön hoito sekä pyykkituvan käyttömahdollisuus olivat vastaajista suuren osan mielestä viihtyvyyteen joko todella paljon tai melko paljon vaikuttavia tekijöitä. Vastauksista ilmenee hyvin se, että pyykkituvan merkitystä suurempana pitivät ne vastaajat, jotka eivät omistaneet omaa pyykkikonetta tai käyneet esimerkiksi pesemässä pyykkejään vanhempiansa luona. Varastotilojen määrä ei vaikuttanut vastaajien

enemmistön mielestä ratkaisevasti asumisviihtyvyyteen, mikä johtuu varmaankin siitä, että opiskelija-asunnoissa asunnoissa ei asuta yleensä kovinkaan pitkiä aikoja, jolloin varastoitavaa tavaraakaan ei välttämättä kerry juurikaan. Myös mahdollisuudet lenkkisaunaan sekä saunavuoron varaamiseen osoittautuivat vastaajien mielestä melko vähän viihtyvyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi. Koska saunominen ei vaikuttanut olevan vastaajista suurimman osan mielestä tärkeää, ei kaikilla vastaajilla luultavasti ollut edes kokemusta lenkkisaunan ja saunavuoron käyttämisestä asuintalossaan. Tämä selittää sen, miksi kohtiin tuli jonkin verran ”en osaa sanoa” -vastauksia.

### 7.5 Porin YH-Asuntojen erityiset onnistumisen kohteet

81 vastaajasta noin 62 % (50 henkilöä) vastasi avoimeen kysymykseen ”Missä Porin YH-Asunnot on onnistunut erityisesti”. Vastauksissa oli jonkin verran yksilöllistä vaihtelua, mutta jokaisen käsittelemämme asiakaspalvelun osan kohdalta tuli ainakin yksi kehu, ja etenkin asiakaspalveluun liittyvien erilaisten tilanteiden nopeus sai vastaajilta runsaasti kehuja. Noin 26 % (13 henkilöä) nimittäin mainitsi nopeuden erityisen onnistuneena osa-alueena. Vastauksissa asiakaspalvelun nopeus sai kehuja niin toimistolla asioimisen kuin puhelimitse ja sähköpostitse tapahtuneen palvelunkin osalta. Moni vastaajista myös ilmoitti saaneensa asunnon nopeasti. Lisäksi asiakaspalvelun joustavuus sai monelta vastaajalta positiivista palautetta, sillä noin 14 % kysymykseen vastanneista mainitsi joustavuuden erityisenä onnistumisen kohteena.

### 7.6 Porin YH-Asuntojen kehittymistarpeet

81 vastaajasta noin 56 % (45 henkilöä) vastasi avoimeen kysymykseen ”Missä Porin YH-Asunnot voisi kehittyä?”. Vastauksissa nousivat esille etenkin opiskelija-asiakkaiden negatiiviset kokemukset Porin YH-Asuntojen asuntohakemusten jonotusjärjestelmästä sekä asunnon saamisen koetusta hankaluudesta, sillä noin 20 % (9 henkilöä) mainitsi kyseisistä asioista vastauksessaan. Kiinteistöhuollon toiminnasta negatiivista sanottavaa oli vastaajista noin 16 % (7 henkilöllä). Vastauksissa korostuivat kokemukset kiinteistöhuollon hitaudesta, toimimattomuudesta sekä kiinteistöhuoltoyhtiön ja Porin YH-Asuntojen toimiston välisen viestinnän heikkoudesta. Osa vastaajista koki tiedonsaamisen ja -kulun kanssa olleen ongelmia asiakaspalve-

luhenkilöstön kanssa asioidessa. Kaksi vastaajaa myös piti puhelimitse saamaansa palvelua tylynä. Lisäksi Tekniikantie 4:ssä asuvasta 28 henkilöstä noin 18 % (5 henkilöä) koki asuintalon pesutuvassa olevan parantamisen varaa.

## 8 HAASTATTELUN TULOKSET

### 8.1 Perustiedot vastaajista

Haastattelimme kolmea Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavaa työntekijää. Haastateltavat olivat sukupuoleltaan naisia ja heidän tarkennetut toimenkuvansa Porin YH-Asunnoilla jakautuivat siten, että kaksi haastateltavista palveli asiakkaita varsinaisilla asiakaspalveluluukuilla ja yksi vastasi enimmäkseen vaihtopilaiden asioiden hoitamisesta sekä puhelimitse tapahtuvasta asiakaspalvelusta. Kaikilla haastateltavillamme oli paljon kokemusta asiakaspalvelutehtävien hoitamisesta ja heidän työskentelyaikansa Porin YH-Asunnoilla asiakaspalvelutehtävissä vaihteli 2–8 vuoden välillä.

### 8.2 Palvelun nopeus

Kaikki haastateltavamme kertoivat pyrkivänsä palvelemaan asiakkaita mahdollisimman nopeasti kaikenlaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Asiakaspalvelutilanteet liittyivät niin asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen toimistolla kuin myös puhelimitse ja sähköpostitse tapahtuvaan palveluun. Haastateltavat kertoivat, että toimistolla asioivat asiakkaat otetaan vastaan jonotusperiaatteen mukaisesti eikä ketään niin sanotusti laiteta odottamaan turhaan. Haastateltavien mukaan puhelimeen vastataan sopivassa tilanteessa (kun esimerkiksi edellinen asiakas on lähtenyt eikä asiakaspalvelutyöntekijällä ole vielä seuraavan asiakkaan asiaa hoidettavanaan) ja toimistolla on kiertävä puhelinlinja eli jos jonkun puhelin on varattu tai hän ei ehdi vastaamaan, soi seuraavan asiakaspalvelijan puhelin. Puhelinrinki koostuu haastateltavien kertoman mukaan neljästä tai viidestä asiakaspalvelijasta kerrallaan. Haastatteluissa selvisi myös, että asiakaspalvelutyöntekijöiden työpäivät alkavat kaksi tuntia ennen toi-

miston aukeamista asiakkaille, jolloin työntekijät hoitavat edelliseltä päivältä mahdollisesti kesken jääneet työtehtävät loppuun ja vastaavat saapuneisiin sähköposteihin. Sähköposteihin vastataan myös päivän mittaan mahdollisuuksien mukaan.

*”Tosi nopeasti. Ei tietenkään ketään laiteta odottamaan turhan takia ja puhelimeen aina vastamaan miten ehditään. Meillä on sellainen kiertävä linja, jos joku puhuu jo toista puhelua, se menee aina seuraavalle. Neljä on ringissä. Yritämme parhaamme.”*

Kaikkien haastateltavien näkemykset olivat yhdenmukaisia myös siinä asiassa, että vaikka asiakaspalvelu pyritäänkin pitämään mahdollisimman nopeana, ei nopeustavoite aina onnistu. Palvelun nopeutta heikentää välillä asiakkaiden runsaasta määrästä johtuva kiire sekä esimerkiksi sairaustapauksista johtuva henkilökuntavaje. Haastateltavista yksi mainitsi myös asiakastilanteiden erilaiset kestot – jotkin asiakkaista (etenkin vanhemmat ihmiset) haluavat keskustella usein muistakin kuin asuntoon liittyvistä asioista, mikä ruuhkauttaa välillä palvelua.

### 8.3 Palvelussa painotettavat asiat/piirteet

Kaikki haastateltavat kertoivat painottavansa palvelussaan ystävällisyyttä. Haastateltavat mainitsivat painotuksen kohteikseen myös työhön liittyvien asioiden tuntemisen, todenmukaisten asioiden kertomisen asiakkaalle, kohteliaisuuden, asiakkaan kysymyksiin vastaamisen, luottamuksellisuuden sekä asiakkaan tarpeiden selvittämisen. Haastateltavista yksi kertoi palvelevansa asiakasta sillä tavalla, että asiakkaalle jäisi tilanteesta mahdollisimman hyvä mielikuva. Kaksi haastateltavista mainitsi myös pyrkivänsä palvelemaan asiakasta sillä tavalla, että asiakkaan hyvän mielen lisäksi myös asiakaspalvelijalle itselleen jäisi tilanteesta hyvä mieli.

*”Hyvä asiakaspalvelu merkitsee minulle mitä että pysytyn vastaamaan esitettyihin kysymyksiin. Pyrin löytämään asiakkaalle mahdollisimman hyvin kohteen. Kerron myös muista Porin palveluista. Toivon että molemmille jää hyvä mieli.”*



#### 8.4 Palvelun onnistuminen

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että vaikka asiakasta pyritään palvelemaan mahdollisimman hyvin, ei se aina onnistu. Haastateltavista yksi mainitsi syyksi kiireiset päivät, jolloin henkilökuntaa on liian vähän (esimerkiksi sairastumistapausten vuoksi) ja puhelin soi jatkuvasti. Muut kaksi haastateltavaa totesivat kohtaavansa joskus tilanteita, joissa asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin vastaaminen ei ole mahdollista esimerkiksi asiakkaan epärealististen vaatimusten vuoksi. Asiakkaan tarpeet on näin ollen joskus mahdotonta täyttää.

*”Elämässä on asioita jotka eivät suju hyvin, kun taas toiset sujuu hyvin. Voi johtua monesta eri asiasta, asiakkaasta, asiakaspalvelusta tai asiasta. Asiakas voi hakea jotain tiettyä juttua, mitä ei ole tarjota.”*

Pääsääntöisesti palvelu oli kuitenkin onnistunutta haastateltavien mielestä. Haastateltavat kertoivat omaavansa paljon kokemusta asiakaspalvelutehtävistä ja yksi haastateltavista mainitsi kokeneensa onnistuneensa erityisesti tilanteissa, joissa asunnonhakijalle pystytään tarjoamaan heti hänen tarpeitaan vastaava asunto. Yhden haastateltavan mukaan asiakkailta oli myös saatu positiivista palautetta palvelun onnistumisesta ja onnistuminen näkyi esimerkiksi siinä, että aiemmin toimistolla asioinut asiakas halusi asioida usein myöhemminkin saman asiakaspalvelijan kanssa.

#### 8.5 Parantamisen vara palvelussa

Kaikki haastateltavat kokivat, että palvelussa olisi aina myös parantamisen varaa. Yhden haastateltavan mukaan ainoa epäkohta palvelussa oli ajoittainen kiire, johon olikin tulemassa parannusta lähiaikoina, sillä yritykseen oltiin palkkaamassa uusi asiakaspalvelija. Yksi haastateltava taas mainitsi parannusehdotukseksi yrityksen www-sivujen kehittämisen paremmaksi. Www-sivuilta olisi haastateltavan mukaan hyvä löytyä esimerkiksi asuntojen pohjapiirustukset sekä lista vapaista asunnoista, sillä tämä säästäisi sekä asiakasta että työntekijää ylimääräiseltä vaivalta. Koska tällaisia tietoja asunnoista ei yrityksen www-sivuilta haastateltavan mukaan löytynyt, täytyi asiakkaan ottaa erikseen yhteyttä Porin YH-Asuntoihin, mikäli hän esimerkiksi

halusi nähdä jonkin asunnon pohjapiirroksen. Tämän jälkeen työntekijän täytyi etsiä kyseinen pohjapiirros mapista, skannata se omaan sähköpostiinsa ja lähettää sen jälkeen asiakkaalle.

*”Nettisivut voisivat olla paremmat. Siellä saisi olla esimerkiksi asuntojen pohjapiirustukset, koska asiakkaita tulee myös Porin ulkopuolelta. Nettisivuilla voisi myös parantaa asuntojen näkyvyyttä, kuten esimerkiksi lista vapaista asunnoista. Tilanteissa, joissa asiakas haluaa nähdä asunnon pohjapiirustuksen, pitää asiakkaan ja työntekijän nähdä vähän vaivaa. Asiakkaan pitää ottaa erikseen yhteyttä ja työntekijän pitää ensin etsiä pohjapiirustus mapista, ja skannata se sähköpostiin jolla se lähetetään.”*

## 8.6 Arvio opiskelija-asiakkaiden tyytyväisyydestä palvelun laatuun

Haastateltavista yksi arvioi opiskelijoiden olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun, vaikka kaikille opiskelijoille ei asuntoa jonottamisesta huolimatta pystytäkään tarjoamaan. Varsinkin syksyisin hakemuksia tulee moninkertainen määrä verrattuna tarjolla olevien asuntojen määrään, jolloin asiakkaita pyritään haastateltavan mukaan ohjaamaan myös muiden vuokranvälittäjien luokse. Toisenkin haastateltavan näkemys asiasta oli samankaltainen, ja hän arvioi, että opiskelijat jotka olivat saaneet asunnon heti ja olivat siihen tyytyväisiä, olivat myös itse asiakaspalveluun tyytyväisiä. Jos kuitenkin asuntoa ei onnistuttu järjestämään heti, niin tyytyväisyyskin kärsi. Yksi haastateltavista taas totesi yrityksen saaneen sekä positiivista että negatiivista palautetta opiskelijoilta, mutta hänen mukaansa etenkin asuntoihin opiskelijat olivat yleensä tyytyväisiä.

*”Meille tulee paljon hakemuksia, varsinkin syksyisin moninkertainen määrä verrattuna asuntoihin. On myös tilanteita, ettei opiskelija saa asuntoa vaikka jonottaisikin. Asunnon sijainnilla on myös merkitystä hakemuksien määrään. Ohjaamme opiskelijoita myös muiden vuokranvälittäjien puheille. Uskon, että opiskelija-asiakkaamme on pääsääntöisesti tyytyväisiä.”*

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 9.1 Tulosten vertailu

Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden enemmistö muodostui 20–24-vuotiaista henkilöistä, jotka opiskelivat Tiedepuiston (A ja B) kampuksilla. Vastaajista selkeä enemmistö asui Tekniikantie 4:ssä, mikä selittyy suurelta osin sillä, että kyseinen asuintalo on sijainniltaan todella lähellä Tiedepuistoa. Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu oli lähtökohtaisesti samanlaista riippumatta siitä, missä asuintalossa opiskelija-asiakas asui, mutta asuintalon voidaan kuitenkin katsoa vaikuttavan muihin tutkiimme tekijöihin (asunto itsessään, autopaikat, kiinteistönhuolto yms.). Vastaajista suurin osa ilmoitti lisäksi asuneensa asunnossaan alle vuoden ja vain 9 % yli kolmen vuoden ajan. Vastaukset tukevat sitä tosiasiaa, että opiskelija-asunnoissa asumisajat ovat tavanomaisesti niin sanottua normaalia vuokra-asumista lyhempiä opiskelun väliaikaisuuden vuoksi.

Vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä Porin YH-Asunnoilta saamaansa asiakaspalveluun. Noin 80 % vastaajista koki, että voisi suositella yritystä ystävälleenkin. Erityisen hyvin onnistuneina asiakaspalvelun piirteitä koettiin toimistolla asioidessa asiakaspalvelun joustavuus ja ystävällisyys ja puhelimitse tapahtuneessa asiakaspalvelussa nopeus ja joustavuus. Asunnon näyttöihin liittyvässä asiakaspalvelussa Porin YH-Asuntojen koettiin onnistuneen etenkin viestinnän selkeydessä ja palvelun joustavuudessa. Asuntohakemusten hoitamiseen liittyvän asiakaspalvelun osalta vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eikä selkeästi parhaiten onnistunutta osa-aluetta noussut esiin. Vuokrasopimusten teko- ja avainten luovuttamistilanteisiin sekä vuokravaikuuksien hoitamiseen liittyvän asiakaspalvelun koettiin olleen hyvää etenkin palvelun nopeuden ja ystävällisyyden osalta. Suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, kuinka hyvin asiakaspalvelu sen sijaan oli onnistunut sähköpostin välityksellä tai yhteydenottoopyyntöön vastattaessa, mistä voidaan päätellä, ettei sähköpostitse asioiminen ja yhteydenottoopyyntöjen jättäminen yritykselle ole opiskelija-asiakkaiden keskuudessa yleistä. Vastauksista ilmeni myös, että vuokranmaksujärjestelyihin ja vuokrasopimusten tekotilanteisiin liittyvään asiakaspalveluun oltiin kokonaisuudessaan kaikkein tyytyväisimpiä.

Haastattelemiemme Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutehtävistä vastaavien työntekijöiden vastauksissa korostuivat pyrkimykset tarjota opiskelija-asiakkaille nopeaa, ystävällistä, joustavaa ja muutenkin mahdollisimman onnistunutta palvelua kaikentyyppisissä asiakaspalvelutilanteissa. Opiskelijoille toteutetun kyselytutkimuksen sekä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutyöntekijöille suoritetun haastattelun tulosten perusteella voidaan todeta, että kohderyhmien mielipiteet ja käsitykset palvelun laadusta olivat hyvin pitkälti tältä osin tasapainossa keskenään. Haastateltavamme myös uskoivat opiskelijoiden pitävän asiakaspalvelun laatua pääsääntöisesti hyvänä, mikä osoittautui myöskin todenmukaiseksi arvioksi.

Kyselyyn vastanneiden opiskelijoiden vastauksista nousi esille kuitenkin myös kohtia, joihin vastaajat kokivat kaipaavansa parannusta. Vastauksissa korostuivat etenkin kokemukset asuntohakemusten jonotusjärjestelmän heikkoudesta sekä asunnon saamisen hankaluudesta. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat, jotka olivat saaneet halutun asunnon nopeasti ja ilman ongelmia, olivat asuntohakemuksiin liittyvään palveluun tyytyväisiä, ja vastaavasti ne, jotka eivät olleet asuntoa saaneet tai sen saamisessa oli ollut vaikeuksia, olivat asiaan tyytymättömämpiä. Osassa vastauksista ilmeni tyytymättömyyttä myös opiskelija-asuntojen vuokratason, sillä jotkut vastaajista ilmoittivat sen olevan liian korkea. Junton mukaan (2010, 36) opiskelijoille tärkeää onkin muiden seikkojen ohella nimenomaan se, että asunto olisi vuokratasoltaan mahdollisimman edullinen, mikä tukee tätä tulosta. On myös mahdollista, että opiskelija-asiakkaat, jotka eivät käy töissä opintojensa ohella, kokevat vuokratason useammin korkeaksi kuin ne opiskelijat, joilla on työssäkäynnin ansiosta enemmän rahaa käytettävissään.

Moni vastaaja oli myös tyytymätön asuintalonsa kiinteistönhuoltoon tavalla tai toisella. Myös Porin YH-Asuntojen tiedonkulku ja tiedon välittäminen asiakkaalle ei ollut kaikkien vastaajien mielestä riittävän hyvällä tasolla, sillä osa vastaajista koki esimerkiksi, ettei ollut saanut pyytämäänsä tietoa asiakaspalvelusta silloinkaan, kun oli sitä erikseen pyytänyt. Tekniikantie 4 asuvien vastaajien vastauksista ilmeni korostuneesti, että asuintalon pesutupa kaipaisi parannusta. Asuintalojen siisteyden suhteen vastaajat olivat tyytyväisiä etenkin ulkotilojen ja käytävien siisteyden tasosta ja asumisviihtyvyyteen eniten vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat asunnon kunto sekä

kiinteistöhuollon onnistuminen. Andersson ym. (2011, 154) totesivat, että vaikka asuinympäristön rauhallisuus on suomalaisten enemmistön mielestä asumisviihtyvyyteen merkittävästi vaikuttava tekijä, eivät opiskelijat välttämättä koe sitä kovinakaan tärkeänä. Opiskelija-asiakkaiden vastauksissa ei avoimienkaan kysymysten kohdalla ilmennyt koettuja puutteita asuinympäristön rauhallisuudessa, mistä voidaan päätellä, että opiskelija-asuntojen ympäristön rauhallisuus vaikuta oleellisesti opiskelijoiden käsitykseen asumisen viihtyvyydestä. Toinen vaihtoehto on se, että Porin YH-Asuntojen opiskelija-asuintalojen ympäristön rauhallisuus on niin hyvällä tasolla jo nyt, etteivät opiskelijat kiinnitä siihen juurikaan huomiota.

Haastattelemamme Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelutyöntekijät kokivat opiskelija-asiakkaiden tavoin, että palvelussa olisi myös parantamisen varaa. Työntekijöiden näkemykset siitä, mitä parannettavan varaa opiskelijoille suunnatussa palvelussa konkreettisesti olisi, osoittautuivat kuitenkin hieman erilaisiksi kuin opiskelija-asiakkaiden mielipiteet asiasta, lukuun ottamatta sitä, että yksi haastateltavista mainitsi, että yrityksen www-sivuja voitaisiin kehittää siten, että niiltä löytyisi enemmän tietoa asunnoista sekä vapaiden asuntojen lista. Tässä näkemyksessä oli paljon samaa kuin opiskelija-asiakkaiden vastauksissa esiin nousseissa mielipiteissä tiedon välittymisen puutteista. Muut haastateltavien kokemat asiat, jotka vaativat parannusta, olivat ajoittaisista kiiretilanteista johtuvat ongelmat. Tämä oli selkeä ero verrattuna opiskelijoiden vastauksiin, sillä esimerkiksi asuntohakemusten jonotusjärjestelmän heikkoudet sekä asunnon saamisen koettu vaikeus ei johdu varsinaisesti kiireestä, vaikka kiiretilanteet toki voivat niihinkin omalta osaltaan vaikuttaa. Tästä voidaan päätellä, että Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelussa on myös sellaisia kehittämisen kohtia, joihin henkilöstö ei ensimmäisenä kiinnitä huomiota. Asuintalojen siisteystaso sekä asumisviihtyvyys eivät ole tekijöinä sellaisia, että asiakaspalvelijat voisivat niihin suoraan pelkän asiakaspalvelunsa avulla vaikuttaa, mutta ne antavat kuitenkin yritykselle mielenkiintoista tietoa siitä, millaisia asioita asiakkaat asumisessaan arvostavat. Asioihin, jotka ovat asiakkaille merkityksellisimpiä, kannattaa tietenkin panostaa erityisen hyvin (esimerkiksi mahdollisesti huonokuntoisempia asuntoja remontoida), sillä mitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat asumisensa kaikin tavoin, sitä paremmaksi he usein myös kokevat yritykseltä saamaan palvelun.

Saatujen tulosten ja niiden vertailun perusteella voidaan todeta, että Porin YH-Asuntojen opiskelija-asiakkaille suunnattu asiakaspalvelu on pääosin onnistunutta ja asiakaspalvelun monet osa-alueet ovat todella hyvin hoidettuja. Jotta asiakaspalvelu voisi kehittyä entistä paremmaksi, kannattaa Porin YH-Asuntojen harkita ainakin asuntojen jonotussysteemin sekä www-sivujen kehittämistä nykyistä paremmalle tasolle. Eräs tapa, jolla asuntoon liittyviä tietoja saataisiin välitettyä paremmin opiskelija-asiakkaille, voisi olla myös esimerkiksi se, että avainten luovutustilanteessa asiakkaalle annettaisiin esite, joka sisältää tietoja juuri hänen asuintalostaan ja sen yhteisistä tiloista. Tekniikantie 4:ssä asuvien henkilöiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun lisäisi myös varmasti se, että talon pesutuvassa ilmenneet ongelmat hoidettaisiin kuntoon.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Työtä arvostellaan luotettavuuskäsitteiden avulla, jotka ovat erilaisia mittareita, joiden avulla arvioidaan tutkimustulosten oikeellisuutta. Opinnäytetöissä yleisimmät luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä eli sitä, saataisiinko tutkimuksesta samat tulokset, jos tutkimus uusittaisiin. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tulokset ovat uskottavia ja luotettavia ja että tutkimus on tehty oikein. (Kananen 2014, 259.)

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan eri tavoilla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuteen vaikuttaa tutkijan oma arviointi ja näyttö, minkä vuoksi tutkimusta on lähes mahdotonta saada täysin objektiiviseksi. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa taas on mahdollista tarkastaa ja laskea uudelleen saavutettuja tuloksia. Validiteettia ja reliabiliteettia kumpaakin käytetään kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelemisessa, mutta niiden käyttö tapahtuu menetelmästä riippuen eri tavalla. Myös niiden sisältö on erilainen kvantitatiivisessa ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa. (Kananen 2014, 259.)

Määrällisessä tutkimuksessa validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa mitataan oikeaa asiaa, mittarit ovat oikeat ja tulokset on tulkittu oikealla tavalla. Validiteetti voidaan jakaa kahteen osaan, sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin.

Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan oikeata syy-seuraussuhdetta ja ulkoisella validiteetilla saatujen tulosten yleistettävyyttä. Määrällinen reliabiliteetti voidaan varmistaa kahdella uusintamittauksella ja niiden yhtenäisyydellä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus eroaa määrällisen tutkimuksen luotettavuudesta ja sen luotettavuuskriteerejä ovat vahvistettavuus, arvioitavuus eli dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus sekä saturaatio eli tulosten kylläntyminen. (Kananen 2014, 261–271.) Tulosten kylläntyminen tarkoittaa käytännössä sitä, että aineisto on itseään toistavaa eikä sen avulla ole mahdollista kerätä tutkimuksen kannalta oleellista uutta tietoa (Pitkäranta 2014, 98).

Kyselytutkimuksemme kohderyhmä koostui Porin YH-Asuntojen isännöitsijä Eeva Muinosen arvion mukaan noin 300 opiskelija-asiakkaasta (Henkilökohtainen tiedonanto 17.11.2014), joista toivoimme vähintään 60–80 vastaavan kyselyymme. Epäilimme, ettei toiveemme vastausten määrästä ollut aivan realistinen, sillä kaikki opiskelijat eivät tarkista säännöllisesti sähköpostiaan tai vaikka tarkistaisivatkin, eivät kaikki viitsi tai halua vastata kyselyihin. Vastausten määrä kuitenkin ylitti positiivisesti odotuksemme, sillä vastauksia opiskelija-asiakkailta kertyi yhteensä 81 kappaletta, ja näin ollen myös alun perin asettamamme tavoite vastausten määrästä täyttyi. Kyselyn vastausprosentti oli noin 27 % eli tutkimukseemme osallistui hieman yli neljännes tavoitellusta kohderyhmästä. Tämä oli myös toimeksiantajamme mielestä todella hyvä määrä, sillä yrityksen aiemmin suorittamien asiakastytyväisyyskyselyjen vastausprosentit olivat jääneet paljon alhaisemmalle tasolle. Kyselymme vastausprosentti oli siis mielestämme riittävän hyvä siihen, että voimme yleistää tuloksemme kattamaan melko hyvin koko vastausjoukkoamme. Tämä parantaa etenkin tulostemme validiteettia, sillä kyse on tulosten luotettavuudesta ja oikeellisuudesta.

Kyselylomakkeen kysymykset olivat tarkkaan harkittuja ja työmme teoriaosuus tuki kysymyksiä vahvasti. Kyselyn tuloksia analysoidessamme pyrimme toimimaan objektiivisesti ja huolellisesti. Lomaketta ei testattu ennen sen varsinaista julkaisemista, mutta tuloksista voidaan kuitenkin hyvin suurella todennäköisyydellä tehdä oletus, että vastaajat ymmärsivät kysymykset samalla tavalla.

Haastattelututkimuksemme kohderyhmä koostui Porin YH-Asuntojen asiakaspalveluhenkilöstöstä, jonka kokonaismäärä yrityksessä on tavanomaisesti viisi henkilöä.

Haastattelun suorittamishetkellä yksi työntekijöistä oli äitiyslomalla, joten kolmen asiakaspalvelijan haastattelemisen mahdollisti mielestämme riittävän luotettavien ja yleistämiskelpoisten tulosten saamisen. Haastattelimme suurta osaa koko kohderyhmästä (Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelijat), minkä vuoksi saamamme tulokset voidaan siis yleistääkin kattamaan melko hyvin koko kohderyhmän käsityksiä opiskelija-asiakkaille suunnatun palvelun laadusta. Haastatteluissa käyttämämme teema-haastattelurunko oli laadittu huolellisesti kahden tutkijan yhteistyönä ja siihen oli sisällytetty oleellimmat asiat opiskelijoille suunnatusta kyselylomakkeesta. Näin pyrimme saamaan haastattelun ja kyselyn vastaamaan toisiaan siten, että pystyimme tekemään paikkansapitävää vertailua näiden tutkimusmenetelmien avulla saatujen tulosten välillä. Haastattelut kestivät 10–15 minuuttia haastateltavasta riippuen ja haastattelujen pituudet osoittautuivat sopiviksi.

Haastattelujen tulosten luotettavuutta paransi se, että haastattelut dokumentoitiin niiden suorittamishetkellä nauhoituksen avulla ja litteroitiin myöhemmin. Haastattelut ovat siis vahvistettavissa ja alkuperäinen materiaali niistä on tutkijoiden hallussa. Haastattelututkimuksen ja kyselytutkimuksen vertailu suoritettiin myös kahden tutkijan toimesta, mikä mahdollisti erilaisten näkökulmien huomioimisen tuloksia analysoitaessa. Uskomme myös, että tutkimuksen tulokset pysyisivät melko samankaltaisina, mikäli tutkimukset uusittaisiin.



## LÄHTEET

Aluehallintoviraston www-sivut. Viitattu 22.12.2014. <https://www.avi.fi/>

Andersson, L.C., Hetemäki, I., Mustonen, R. & Sihvola, A. 2011. Kaikki irti arjesta. Helsinki: Gaudeamus.

Asuntokanta, huoneiston keskimääräinen pinta-ala (m<sup>2</sup>) 1970–2013. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 3.12.2014.  
[http://www.stat.fi/til/asas/2013/01/asas\\_2013\\_01\\_2014-10-16\\_tau\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/asas/2013/01/asas_2013_01_2014-10-16_tau_004_fi.html)

Asuntokunnat ja henkilöt asunnon hallintaperusteiden mukaan 1970–2013. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 3.12.2014.  
[http://tilastokeskus.fi/til/asas/2013/01/asas\\_2013\\_01\\_2014-10-16\\_tau\\_003\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/asas/2013/01/asas_2013_01_2014-10-16_tau_003_fi.html)

Asuntokunnat koon mukaan ja asuntokuntien keskikoko 1960-2013. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 3.12.2014.  
[http://tilastokeskus.fi/til/asas/2013/01/asas\\_2013\\_01\\_2014-10-16\\_tau\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/asas/2013/01/asas_2013_01_2014-10-16_tau_001_fi.html)

Bergström, S. & Leppänen, A. 2011. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita. Viitattu 1.3.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-37-6248-3>

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum. Viitattu 16.1.2015.  
<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-952-14-2132-7>

Forss, P. & Vatula-Pimiä, M-L. 2014. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita.

Harmaala, M-M. & Jallinoja, N. 2012. Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Helsinki: SanomaPRO.

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

Heikkonen, A. 2014. Nirso voi jäädä asunnotta syksyn ruuhkissa. Viitattu 4.1.2014.  
<http://www.aviisi.fi/>

Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö Hoasin www-sivut. Viitattu 30.12.2014.  
<http://www.hoas.fi>

Hienonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2010. Hyvä vuokrasuhde: Käytännön opas asunnon vuokraukseen. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.  
Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huotilainen, H. 2014 Opiskelija saa taas jäädä taivasalle. Taloussanomat 6.9.2014. Viitattu 4.1.2015. <http://www.taloussanomat.fi>



- Pirttijärvi, V. 2013. Kylvän ilossa, asun voikilossa. Porin Ylioppilaslehti Pointti 3/2013, 17. Viitattu 23.2.2015. <http://porinylioppilaslehti.com>
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi. Viitattu 21.4.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/9789522828019>
- Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 1.1 2015. <http://www.pori.fi>
- Porin YH-Asuntojen www-sivut. Viitattu 1.1.2015. <http://www.porinyhasunnot.fi>
- Ronkanen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänen, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Rubanovitsch M., & Aalto, E. 2007. Myy enemmän – myy paremmin. Helsinki: Imperial Sales.
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta: avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Turku: SelinSelin@.
- Sireni, M. 2011. Maaseudun harvuus ja väljyys. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 3.12.2014. <http://www.stat.fi>
- Träskelin, I. 2015. Porin YH-Asunnot Oy:n tarkastuslautakunnan esitys 19.01.2015.
- Turvallinen kaupunki -hankkeen www-sivut. Viitattu 23.2.2015. <http://www.turvallinenkaupunki.fi>
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppamari. Viitattu 24.2.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/9789522460646>
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita. Viitattu 12.3.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-37-6412-8>

Asutko Porin YH-Asuntojen opiskelija-asunnossa?

Jos asut, niin tarvitsemme Sinun apuasi! Olemme kaksi liiketalouden kolmannen vuoden opiskelijaa ja teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Porin YH-Asuntojen palvelun laadusta opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta. Vastaamalla voit vaikuttaa myös omaan opiskelun aikaiseen asumiseesi, sillä Porin YH-Asunnot voi hyödyntää tutkimuksemme tuloksia toiminnassaan.

Vastaaminen vie vain noin 5 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset esitellään kokonaistuloksina. Kysely on auki 23.3.2015 asti. Kyse-  
lyyn pääset seuraavasta linkistä:

<https://elomake.samk.fi/lomakkeet/4230/lomake.html>

Kiitos jo etukäteen vastaamisestasi! ☺

Ystävällisin terveisin,

Liisa Mikkonen ja Katja Niemi

Asutko Porin YH-Asuntojen opiskelija-asunnossa?

Jos asut etkä ole vielä vastannut kyselyymme, niin tarvitsemme Sinun apuasi! Jos olet jo vastannut kyselyyn, kiitos siitä.

Olemme kaksi liiketalouden kolmannen vuoden opiskelijaa ja teemme opinnäytetyönämme tutkimusta Porin YH-Asuntojen palvelun laadusta opiskelija-asiakkaiden näkökulmasta. Vastaamalla voit vaikuttaa myös omaan opiskelun aikaiseen asumiseesi, sillä Porin YH-Asunnot voi hyödyntää tutkimuksemme tuloksia toiminnassaan.

Vastaaminen vie vain noin 5 minuuttia. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset esitellään kokonaistuloksina. Kysely on auki 23.3.2015 asti. Kyselyyn pääset seuraavasta linkistä:

<https://elomake.samk.fi/lomakkeet/4230/lomake.html>

Kiitos jo etukäteen vastaamisestasi! ☺

Ystävällisin terveisin,

Katja Niemi ja Liisa Mikkonen

## Kysely Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelusta

## Perustiedot

Ikä	<input type="text"/>
Sukupuoli	--Valitse tästä-- ▾
Koulu	--Valitse tästä-- ▾
Asunto	--Valitse tästä-- ▾
Kuinka pitkään olet asunut nykyisessä asunnossasi? ?	<input type="text"/>
Suosittelisitko Porin YH-Asuntoja ystävällesi?	--Valitse tästä-- ▾
Jos et, niin miksi?	<input type="text"/>
Mitä kautta sait tietää Porin YH-Asunnoista?	--Valitse tästä-- ▾

## Kysely

Vastaa alla oleviin väittämiin valitsemalla sopivin vaihtoehto.

- 1 - Täysin samaa mieltä
- 2 - Jotseenkin samaa mieltä
- 3 - En osaa sanoa
- 4 - Jotseenkin eri mieltä
- 5 - Täysin eri mieltä

Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut nopeaa: ?

	1	2	3	4	5
Toimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottopyyntöön vastattaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytön sopimisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntohakemuksen hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avainten luovutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuuden hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut ystävällistä: ?

	1	2	3	4	5
Toimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottopyyntöön vastattaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytön sopimisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntohakemuksen hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avainten luovutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuuden hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut asiantuntevaa: ?

	1	2	3	4	5
Toimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottoopyyntöön vastattaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytön sopimisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntohakemuksen hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avainten luovutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuuden hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelun viestintä on ollut selkeää: ?

	1	2	3	4	5
Toimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottoopyyntöön vastattaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytön sopimisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntohakemuksen hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avainten luovutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuuden hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on ollut joustavaa: ?

	1	2	3	4	5
Toimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottoopyyntöön vastattaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytön sopimisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntohakemuksen hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen tekemisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avainten luovutuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vakuuden hoitamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Porin YH-Asunnot on hoitaneet seuraavat asiat hyvin: ?

	1	2	3	4	5
Aikataulujen pitävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuntojen tietojen löytyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmatilanteiden selvittäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon näytöstä sopiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avaimien luovutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuokranmaksujärjestelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksien tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asuntosii kiinteistönhuolto on toiminut: ?

	1	2	3	4	5
Nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntevasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ystävällisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Oletko ollut tyytyväinen asuintalosi yleiseen siisteyteen: ?

	1	2	3	4	5
Sauna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesutupa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asuintalon ulkotilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muut yhteiset tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka suuri merkitys asumisen viihtyisyyteen seuraavilla asioilla sinulle on?

	Todella suuri	Melko suuri	En osaa sanoa	Melko pieni	Ei merkitse lainkaan
Autopaikka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastotilojen määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistöhuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon ympäristön hoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyykkitupa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lenkkisauna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus saunavuoroon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Missä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on onnistunut erityisesti?

Missä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu voisi kehittyä?

Tietojen lähetyks

Tallenna

Kiitos vastaamisesta!



1. Kuinka nopeasti pyritte palvelemaan asiakasta toimistolla?
  - Onko eteen tullut tilanteita, joissa nopea palvelu ei ole onnistunut syystä tai toisesta?
  
2. Millaisia piirteitä pyritte painottamaan palvelussanne (esim. joustavuus, ystävällisyys jne.)?
  
3. Kuinka hyvin koette palvelun yleisesti ottaen onnistuvan?
  - Tuleeko koskaan tilanteita, joissa koette, että palvelu ei kokonaisuutena onnistunut niin hyvin kuin olisitte toivoneet?
  - Voitteko mainita syitä sille, miksi palvelu ei aina onnistu (kiire yms.)?
  
4. Koetteko, että palvelussanne olisi vielä jotain parantamisen varaa vai onko se jo nyt riittävän hyvällä tasolla?
  
5. Millaisena uskotte opiskelija-asiakkaidenne pitävän palvelun laatua?

**Missä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu on onnistunut erityisesti?**

- Kun asunto on löytynyt, niin asioiden hoitaminen on ollut sujuvaa ja nopeaa.
- Asunnon hankinta oli helppoa ja joustavaa.
- Sopimuksen teko, avainten haku, näytön järjestäminen
- En osaa sano kun ei ole tarvinnut paljoa ottaa yhteyttä heihin.
- nettisivut
- Sähköpostiviesteihin vastaamisessa nopealla aikataululla!
- asunnon saamisessa
- Puheluihin vasyaamisessa
- Kevätkokouksen kutsujen hoidossa ja järjestelyissä
- Vakuuden hoitaminen sujui hyvin
- Palvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa.
- Apua saa heti kun tarvitsee. Yleistilat siistit.
- eos
- Aikataulujen sopimisessa, kun tulin tekemään sopimusta kämpästä ja hakemaan sen avaimia asuessani toisella paikkakunnalla.
- Nopea toiminta.
- asunto löytyi hyvin ja nopeasti, eikä minun ole sen jälkeen tarvinnut olla yhteydessä. Tiedotus hoitunut erittäin hyvin.
- laskujen suurentaminen
- toimistolla käydessä pääsee nopeasti kertomaan asiansa
- tavat toimia on hyvin selkeitä
- Vuokrasopimuksen allekirjoitus on sujunut hyvin ja siihen liittyvät asiat myös.
- Kylpyhuoneen hoito
- Nopeus vuokrasopimuksen teossa
- puhuu selkokieltä.
- Puhelimen välityksellä opastettiin nopeasti ja ohjattiin ottamaan yhteyttä vaadittaviin henkilöihin
- Asioidenhoito on sujunut hyvin.
- Joustavuudessa silloin kun olin muuttamassa, eikä asunnossa asunut ketään ja sain avaimet aikaisemmin, jotta pääsin siivoamaan.

- Vuokravakuus perittiin tehokkasti ja myös pakollinen kotivakuutus tuli kalliiksi
- Vuokrasopimuksen teko helppoa ja nopeaa, asunnon yleiskunto hyvä, asuntoja valvotaan hyvin, kiinteistöhuolto nopeaa
- sopimuksen teko
- Tulin kaukaa ja työntekijät olivat töissä 5 min pidempään jotta ehtisin paikalle – joustavuus
- Joustava vuokralleotto helpotti kauempaa muuttavaa
- Pesukone rikki -> Nopea huoltopalvelu
- joustavuus
- Joustavat järjestelyt sopimusten teossa
- Kaikin puolin asiat ovat hoituneet erittäin hyvin.
- Nopeat vastaukset haluttuihin kysymyksiin ja ongelmatilanteiden nopea hoitaminen
- Asunnon vuokraukseen liittyvät seikat on toiminut hyvin.
- ystävällisyydessä
- Viimeinen kerta kun asioin, koin saamani suhteellisen asiallista palvelua
- Asuintilojen tarjoamien hyödykkeiden ylläpidossa ja hankinnassa (Internet yhteyden päivitys ~3-4 vuotta sitten)
- Laskuttamine
- No
- Ystävällinen ja nopea asiakaspalvelu
- Tiedon saa nopeasti
- joustavuudessa
- laskuttamisessa.
- Loistava yhteistyö ja tuki asuntolan asukkaiden yhteisten tapahtumien toteuttamisessa.  
(tekunkorven grillikauden aloitus/ päättäjäiset yms.)
- Satunnaisesti ystävää palvelua.
- Asunnon saanti tapahtui nopeasti. Juuri muuta positiivista en keksi.
- Kysymyksiin on vastattu asiantuntevasti

## Missä Porin YH-Asuntojen asiakaspalvelu voisi kehittyä?

- Nettihakemuksiin kanssa, usein joutunut itse soittamaan ja kyselemään asuntoa, ja jos YH-asunnoilta on soitettu, ja en kyseisestä asunnosta ole ollut kiinnostunut niin hakemukseni on unohdettu (ei tarjottu muita vapautuneita asuntoja).
- Asuntojen jonotussysteemi kaipaa uudistusta (opiskelijaystävällisemmän, tasarvoisen järjestelmän), sillä järjestelmää ei käytännössä ole.
- Ei liity sinänsä varsinaiseen asiakaspalveluun, mutta Tekniikantien pesutupa on aina melko törkyinen, ja ulkoalueet ovat täynnä roskia ja tupakantumppeja.
- Yksi pesukone lisää pesutupaan (TOIMIVA) (Tekniikantie 4)
- Avaimia luovuttaessa ei kerrottu juurikaan mitään. Pesutuvasta ei mainittu missä se on jne.
- parempi kiinteistön huolto
- nopeammin antaa tietoa siitä onko päässyt kyseiseen asuntoon
- Pesutuvan pesukoneiden huollossa! Ja on todella raivostuttavaa, että siellä vain yksi teollinen pesukone mikä menee rikki ja toisessa kestää miljoona vuotta pyörittää yksi koneellinen liinavaatteita. Tarttisi olla kaksi teollista konetta. (Tekniikantie 4)
- Jotenkin asiakaspalvelijat tuntuvat aina hieman jähmeiltä toimistossa
- Ensin luvataan asunto, mutta kun soittaa että tulisi katsomaan kämppää, vanha asukas ilmoittaakin ettei ole muuttamassa, toimistosta tätä ei ilmoitettu. Asunnoille ei ole jonotusta vaan saan joka päivä soitettaa.
- Asiakaspalvelu voisi olla nopeampaa.
- Kun vuokralainen soittaa ja pyytää huoltomiehen paikalle, huoltomies voisi jättää lapun asukkaan poissaollessa, jossa lukisi mitä on tehty. Ei tarvitsisi arvella.
- Hakijoiden käsittelyssä. Hain keskustan asuntoja turhaan reilut puoli vuotta. Aina minulle sanottiin että asuntoja ei ole vapaana. Samaan aikaan kuulin toisilta opiskelijoilta että ovat päässeet kahden viikon hakuajalla samoihin asuntoihin. Käsittämättömyyttä
- Lämmin vesi ei riitä kaikkiin asuntoihin. Ilmastointikanavia voisi suunnitella uudelleen. Kaikki äännet kuuluvat muihin asuntoihin. (Tommilantie)
- Mukuloille vois sanoa et loppuu se roskaaminen.
- kiinteistöhuolto takkuu. lisäksi asunnon saaminen oli aika hankalaa, tuurilla sain.
- Toimiston palvelu nopeudessa on huomattavasti kehitettävää. Harvemmin kyllä toki joutuu käymään, mutta ne kerrat kun olen käynyt niin palvelu on mahdottoman hidasta

- Puhelimeen ei monesti vastata, eikä myöskään soittopyyntömahdollisuutta ole. Lisäksi toimistolla olisi hyvä tietää perustiedot talosta (pyykkitupa, varastojen sijainti/käyttö yms.), eikä vain todeta, että en tiedä, kysy huollosta.
- Kaikessa asiakaspalveluun liittyvässä. Informaation kulku huoltoyhtiön ja toimiston välillä käsinkosketeltavan surkeaa! Laiskuutta ilmassa....
- Asuntojen saanti on vähän epävarmaa. Ensin saattaa olla että ei ole vapaana ja sitten onkin.
- Asuntojen parantaminen ja hoito ennen uuden asiakkaiden asuttamisen, koska jotta asunnossani on vielä epäkunnossa
- toimiston asiantuntevuus oli niin ja näin. Varmaan uusi työntekijä.
- Ei varsinaisesti liity asiakaspalveluun, mutta kiinteistöfirmaan olen ollut pettynyt. Samasta asiasta on saanut soittaa monta kertaa eikä "ammattilaiset" osanneet tehdä asioille mitään. Mielestäni myös asuntojen sisätilojenkuntoon tulisi panostaa enemmän
- En tiedä.
- Puolen vuoden odotusaikaa vuokra-asunnon saamiseksi pidän kohtuuttomana
- puhelimesta asiakaspalvelijan äänensävy toisinaan tyyli ja vaikuttaa epäkiinnostuneelta (paikanpäällä asiakaspalvelu toisilla hyvää ja ystävällistä, toisilla tyyliä), selkeemmät laput ilmoitustauluille, että musiikki hiljaisemmalle 22->
- voisivat ottaa toisissaan asukkaiden valitukset tekunkorven pyykkituvasta!
- En osaa sanoa
- asuntojen pohjapiirustukset voisivat olla jossain esillä, tai ne pitäisi saada pyydettyessä. Tietämys eri kohteista (esim. isännöinti, varastotilan saatavuus ym) voisi olla parempaa.
- Vikatilanteisiin reagointi, toimiston tilaaman huollon nopeampi saapuminen (odotamme yhä pakastimen kahvaa tammikuusta alkaen)
- en osaa sanoa
- En osaa sanoa.
- Ongelmatilanteiden hoitaminen loppuun.
- selkeydessä
- Rehellisesti sanoen, kaikessa
- Pyykkituvan uudistus/ylläpito (Tekniikantie 4)
- Vois hieman katsoa mimmosta porukkaa tänne ottaa. Tääl joku vanha kylä aina käyttämäs roskiksella.
- More information and a place to keep the bike inside!

- Tietynlainen joustavuus kenties
- Asiakaspalvelu voisi olla ystävällisempää
- sähköposti asiointissa ja hakemuksien huomioon otossa. Tasa-arvoista kohtelua tulisi parantaa. En esimerkiksi saanut maksaa puolikasta vuokraa, vaikka osa ystäväistäni sai samoilla asumispäivillä.
- poreallas joka asuntoon olis ihan jees. ja oma sauna.
- Hakemuksiin vastaaminen. Tasapuolinen palvelu kaikille. (tiedän että yksi asukas joutui maksamaan vuokraa jo puolitoista kk ennenkuin muutti taloon ja eräs toinen aloitti maksamaan vasta kuukauden puolessa välissä.)
- Tiedonkulku! Ja sovittujen asioiden kirjaaminen ylös, jotta menevät perille huoltomiehille ym....
- Asiakaspalvelija oli puhelimessa tyly