

Sanna Koskinen

## **Vuokralla asuvien tyytyväisyys asuinoloihinsa**

Selvitys Lakea Oy:n vuokralatojen asukkaiden asukastyytyväisyydestä

Opinnäytetyö

Syksy 2020

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK, Liiketalous)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä: Sanna Koskinen

Työn nimi: Vuokralla asuvien tyytyväisyys asuinoloihinsa: Selvitys Lakea Oy:n vuokratalojen asukkaiden asukastyytyväisyydestä

Ohjaaja: Erkki Kytönen

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 28

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä asukastyytyväisyyskysely toimeksiantajaorganisaation, Lakea Oy:n, Seinäjoen vuokratalojen asukkaille. Yrityksen asiakkaita ovat asukkaat, joten työssä asiakas on asukas ja asukastyytyväisyys on yhtä kuin asukastyytyväisyys.

Tutkimustyön tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantajan, Lakea Oy:n Seinäjoen vuokratalojen asukkaiden asukastyytyväisyyttä. Kyselyn vastausten perusteella oli tarkoitus selvittää tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat asiat ja pohtia mahdollisia kehitystoimenpiteitä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselynä Microsoft Forms -ohjelmalla. Asukkaille lähetettiin tekstiviestillä linkki kyselyyn. Linkki kyselyyn lähetettiin noin 300 asukkaalle, ja vastauksia saatiin yhteensä 94, jolloin vastausprosentti oli noin 31,3 %.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä perehdyttiin erilaisiin asuinhuoneiston vuokrasopimuksiin ja niiden määritelmiin sekä huoneiston määritelmään AHVL:n kautta (laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta, L 31.3.1995/481). Teoreettinen viitekehys käsittelee myös asukastyytyväisyyden tutkimista, asukastyytyväisyyttä ja asiakaspalvelua, sekä niiden merkitystä yritystoiminnassa.

Asukastyytyväisyyskyselyssä selvisi monia mahdollisia kehittämiskohteita taloitain. Kyselyn avulla saatiin selvitettyä myös, mitkä asiat ovat jo tällä hetkellä hyvin ja mistä kannattaa pitää kiinni. Tyytymättömyyttä aiheuttaviin asioihin pohdittiin mahdollisia kehittämis- ja muutoskeinoja. Neljännestä luvusta on piilotettu liikesalaisuuksia sisältävät kohdat, joissa käsitellään asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja kehittämiskeinoja.

Avainsanat: vuokrasopimus, asukastyytyväisyys, asukastyytyväisyys, vuokrasuhde, asiakaspalvelu, asuinhuoneisto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Business Management

Author: Sanna Koskinen

Title of thesis: Tenants' satisfaction with their housing: Housing satisfaction survey among the tenants of Lakea Ltd

Supervisor: Erkki Kytönen

Year: 2020

Number of pages: 28

Number of appendices: 3

---

The aim of this thesis was to conduct a housing satisfaction survey among the tenants of Lakea Ltd, the commissioner organization of the thesis. The company's customers are residents, for which, in this thesis, a customer is a resident, and customer satisfaction means the same thing as resident satisfaction.

The survey was done to collect information on the housing satisfaction of the residents of the tenement houses owned by the commissioner, Lakea Ltd. With the answers to the survey, the aim was to find out the things causing satisfaction and dissatisfaction, as well as to possibly suggest improvements. The survey was quantitative, and it was done with Microsoft Forms. The residents received an SMS message with a link to the survey. The link was sent to 300 residents, of whom 94 answered it, which gave a response rate of 31.3 %.

The theoretical framework of the thesis focuses on how apartment rental contracts work and their definitions, as well as on the definition of an apartment, based on the Act on Apartment Rental (L 31.3.1995/481). The theoretical framework also deals with how to study customer satisfaction, the concepts of customer satisfaction and customer service, as well as their importance for business activities.

The resident satisfaction survey brought up many possible targets for improvement in the tenement buildings. The survey also showed what things were fine at the moment and worth preserving. Possible ways to improve the factors causing dissatisfaction were sought. The results of the survey and the suggestions for improvement are not shown in the fourth chapter of the thesis to protect the company's business.

Keywords: rental contract, resident satisfaction, customer satisfaction, tenancy, customer service, apartment

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	5
1 JOHDANTO .....	6
1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet .....	7
1.2 Opinnäytetyön rakenne .....	8
2 ASUINHUONEISTON VUOKRAUS .....	9
2.1 Huoneiston määritelmä .....	9
2.2 Asuinhuoneiston vuokrasopimus.....	9
2.3 Erilaiset vuokrasopimukset ja niiden päätyminen.....	10
2.4 Sopimuksen muoto ja sisältö.....	12
3 ASUKASTYYTYVÄISYYS.....	14
3.1 Mitä asiakastyytyväisyys on? .....	14
3.2 Asiakaspalvelun tärkeys asiakastyytyväisyydessä.....	15
3.3 Asiakas ja asiakasarvon tuottaminen .....	15
3.4 Asiakkaat yritystoiminnan kivijalkana .....	16
3.5 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen .....	17
4 KYSELYTUTKIMUS LAKEA OY:N VUOKRATALOJEN ASUKKAILLE .....	19
4.1 Toimeksiantajaorganisaatio .....	19
4.2 Aikaisempia tutkimuksia.....	19
4.3 Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät.....	21
4.4 Kyselytutkimuksen tulokset.....	23
4.5 Johtopäätökset.....	23
5 YHTEENVETO.....	24
LÄHTEET .....	26
LIITTEET.....	28

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>AHVL</b>	Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta.
<b>ARA</b>	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
<b>LAKEA</b>	Lakea Oy
<b>ASIAKAS</b>	Yksilö, yritys tai organisaatio, jolta saadaan tulovirtaa.
<b>ASIAKASSUHDE</b>	Asiakkaan ja myyjän välinen suhde

# 1 JOHDANTO

Vuokra-asuminen yleistyy ja on yleistynyt viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana hurjaa vauhtia. Yleistyminen alkoi näkyä 1990-luvulla, kun kaikista asuntokunnista vuokralla asuvien asuntokuntien osuus nousi 26 prosentista 32 prosenttiin. Kun vuonna 1990 asui asuntokuntia vuokra-asunnossa 533 539, asui taas 2017 vuonna jo 877 543. Kehitys on ollut kuitenkin tasaisempaa 2000-luvun alussa mutta 2010-luvulla vauhti kiihtyi uudelleen. Vuokralla asuvien asuntokuntien osuus vuonna 2017 oli jo 33 prosenttia. (Vuori, Karikallio & Keskinen 2019.)

Määrällisesti lähes yhtä paljon on kasvanut omistusasuntokuntien määrä mutta suhteellisesti vuokra-asuntokunnissa kasvu on ollut lähes kaksinkertainen. Esimerkiksi Helsingissä on vuodesta 2012 alkaen ollut vuokralla asuvia asuntokuntia enemmän, kuin omistusasuvia. Vuokralla asuvien osuus asuntokunnista on jo yli 60 % myös Jyväskylässä ja Oulussa. Opiskelijoiden osuus asukkaista on näissä kaupungeissa huomattava. (Vuori ym. 2019.)

Yhtä korkealla tasolla vuokra-asuntojen osuus asuntokunnista on ollut viimeksi 1970-luvulla. 1990-luvulta asti kehitys on ollut kasvavaa. Kehityssuunnat ovat kuitenkin voimakkaimmat suurimmissa kaupungeissa, mutta viime vuodet suunta on ollut sama kuitenkin myös koko maassa: vuokra-asumisen suosio kasvaa. Vuokra-asumisen kasvu ei kuitenkaan ole trendi pelkästään vain Suomessa vaan myös Euroopassa. Viimeisen kymmenen vuoden aikana vuokralla asuminen on kasvanut erityisesti myös Irlannissa, Baltian maissa ja Iso-Britanniassa. (Vuori ym. 2019.)

Vuori ym. (2019) ovat pohtineet sitä, miksi vuokra-asuntojen suosio on kasvanut? He uskovat, että yleistymisen syyt liittyvät kaupungistumiseen: asumispreferenssit ovat muuttuneet, vuokra-asuntotarjonta on monipuolistunut ja taloudelliset syyt ohjaavat kotitalouksia vuokra-asumisen kasvukeskuksiin.

Vuori ym. (2019) uskovat, että kaupungistuminen vaikuttaa vuokra-asuntojen kysyntään positiivisesti. He uskovat vuokra-asumisen näyttäytyvän useammin turvalisena, joustava ja helppona asumisen vaihtoehtona suuriin kasvukeskuksiin muut-

tavalle. Kaupunkeihin muuttavat haluavat usein asua myös kaupungin sykkeessä vapaa-ajan aktiviteettien, harrastusmahdollisuuksien ja palveluiden lähellä.

Vuori ym. (2019) toteavat hintatason olevan myös halutuimmilla asuinalueilla yleensä suhteellisen korkea, joka pois sulkee asunnon ostamisen vaihtoehdon monilta. He uskovat, että vuokraaminen on siis siinä tapauksessa ainoa vaihtoehto päästä asumaan näille halutuimmille asuinalueille. Heidän mukaansa vuokralla asumisessa rahaa jää myös paremmin oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen, palveluiden käyttämiseen ja elämyksien hakemiseen. Vuokralla asuminen tarjoaa heistä myös hyvää joustavuutta työelämän entistä suurempiin vaatimuksiin, koska elämäntilanteiden muutoksiin voi vastata nopeastikin.

Tällä vuosikymmenellä asuntotuotantokin on kasvanut huomattavasti. Pääasiassa rakentaminen on keskittynyt kerrostaloasuntoihin ja suurimpiin kaupunkeihin uusia kerrostaloja on valmistunut lähes kaksinkertainen määrä vuodesta 2010 alkaen. Tämä on tuonut markkinoille lisää erilaisia vuokra-asuntokohteita, vuokranantajia ja konsepteja. Tämä vuokra-asuntojen tarjonnan lisääntyminen on myös hidastanut vuokrien nousuvauhtia. (Vuori ym. 2019.)

Vuori ym. (2019) lisäävät vielä lopuksi, että vuokra-asumisen suosio jatkuu vielä tulevinakin vuosikymmeninä, sillä Suomessa kaupungistuminen ei ole pysähtymässä.

Nopeasti kasvavan vuokra-asuntotarjonnan vuoksi jokaisen vuokra-asuntoja tarjoavan on oltava kärryillä siitä, mitä nykypäivän vuokralaiset arvostavat ja mitä he vaativat omalta vuokranantajaltaan. Kun tilanne ei monessakaan kaupungissa ole enää se, että kaikki tarjolla olevat vuokra-asunnot menevät, vaan tarjontaa on yli tarpeiden, on pidettävä entistä tiukemmin kiinni omista vuokralaisistaan.

## **1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet**

Tämän opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena on kartoittaa toimeksiantajana toimineen Lakea Oy:n Seinäjoen vuokratalojen asukkaiden asukastyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa toteutetaan kysely toimeksiantajayrityksen vuokralaisille, jotka asuvat Seinäjoella. Kyselyn tarkoituksena on selvittää

kuinka tyytyväisiä toimeksiantajayrityksen asukkaat ovat asuinoloihinsa tällä hetkellä. Saatuja tietoja voidaan käyttää toimeksiantajan palveluiden kehittämiseen entistä asukaslähtöisemmiksi.

Toimeksiantajayrityksen on tärkeä saada tietää, kuinka tyytyväisiä heidän asukkaansa ovat. Aukastyytyväisyys heijastuu suuresti vuokrasuhteiden päättymisiin, ja lyhyet vuokrasuhteet vaativat yritykseltä enemmän resursseja, sillä jokainen irtisanominen vaatii mahdollisesti useankin työntekijän aikaa. Jokaisen irtisanomisen kohdalla vaaditaan aikaa vuokravälittäjältä ja kirjanpitäjältä, useassa tapauksessa myös isännöitsijältä.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Tämän opinnäytetyön ensimmäinen luku on johdanto, jossa käsitellään asuinhuoneiston vuokrauksen kehityskulkua ja tämänhetkistä tilannetta. Johdannossa käydään läpi muutamia mahdollisia syitä vuokra-asumisen suosiolle.

Toinen luku on teoreettinen viitekehys. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään asuinhuoneiston vuokrausta AHVL:n (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, L 31.3.1995/481) pohjalta. Teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi huoneiston määritelmä, erilaiset asuinhuoneiston vuokrasopimukset ja niiden päättymisen, vuokrasopimuksen muoto ja sisältö ja sopimusvapaus. Myös kolmas luku on teoreettinen viitekehys, jossa käsitellään asiakastyytyväisyyttä, joka on tässä työssä yhtä kuin aukastyytyväisyys. Luvussa käydään läpi, mitä asiakastyytyväisyys on ja perehdytään myös tarkemmin asiakaspalvelun tärkeyteen liiketoiminnan asiakastyytyväisyydessä, asiakasarvon tuottamiseen sekä aukastyytyväisyyden tutkimiseen.

Neljäs luku käsittelee tutkimustyön toteuttamista. Luvussa esitellään toimeksiantajayritys, tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät, kyselyn tulokset sekä johtopäätökset. Neljännessä luvussa käydään läpi myös Lakea Oy:n aiemmin Innolinkillä teettämä aukastutkimus sekä Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät KOVA ry:n yhteistyössä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Aran kanssa toteuttama aukastyytyväisyyskysely. Viides luku kokoaa tämän opinnäytetyön yhteenvetona.



## 2 ASUINHUONEISTON VUOKRAUS

Asuinhuoneiston vuokrausta säätelee laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta (L 31.3.1995/481). Laissa on tarkat määritelmät huoneistosta, vuokrasopimuksen muodoista ja niiden päättymisestä, sekä sopimusvapaudesta ja pakottavista säännöksistä. Laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta antaa turvaa sekä vuokralaiselle, että vuokranantajalle.

### 2.1 Huoneiston määritelmä

Huoneiston pääasiallisena käyttötarkoituksena on aina asuminen. Laissa huoneistoksi nimitetään vuokrauksen kohteena olevaa rakennuksen osaa tai rakennusta (L 31.3.1995/481). Huoneiston pääasiallinen sovittu käyttötarkoitus määrää siihen, onko kyse asuinhuoneiston vuokrasuhteesta vai jostain muusta vuokrasuhteesta. Vaikka huoneistoa sopimuksen mukaan voitaisiin käyttää myös osittain muuhunkin käyttöön, kuin asumiseen, voi kyseessä olla asuinhuoneiston vuokrasopimus, kunhan pääpaino on asumiskäytöllä. (Rikalainen 2009, 19.)

”Huoneisto” ei ole kuitenkaan mikä tahansa alue tai tila, jota koskevaan vuokrasopimukseen voidaan soveltaa lain L 31.3.1995/481 säännöksiä. Laissa L 31.3.1995/481 huoneistolla tarkoitetaan rakennuksen osaa tai rakennusta. Rakennuksella taas tarkoitetaan sellaista rakennelmaa, joka vaatisi uudishankkeena rakennusluvan ja on tehty vähintään pitkäaikaiseksi tai pysyväksi. Täten esimerkiksi työmaakoppeja koskevat vuokrasopimukset eivät kuitenkaan ole asuinhuoneiston vuokrasopimuksia, vaikka tiloja käytettäisiinkin asumiseen. (Rikalainen 20019, 20–21.)

### 2.2 Asuinhuoneiston vuokrasopimus

Kun vuokranantaja vuokraa huoneiston osan tai huoneiston, rakennuksen tai sellaisen osan tms. vuokralaiselle tämän asunnoksi käytettäväksi, sovelletaan sopimukseen silloin lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta L 31.3.1995/481 (Kasso 2001, 19).

Vuokrasopimuksen tunnusmerkistöön kuuluu huoneiston käytöstä korvauksen maksaminen omistajalle tai muulle asunnon luovuttajalle, vaikka siitä ei laissa erikseen mainita (Kasso 2001, 19). Vuokranantaja siis luovuttaa huoneiston vuokralaisen yksittäiseen käyttöön ja tästä hyvästä vuokralainen suorittaa vuokranantajalle vastiketta eli vuokraa. Osapuolten solmittua näitä molemminpuolisia suoritusvelvoitteita koskevan sopimuksen, syntyy heidän välilleen huoneenvuokrasuhde. (Rikalainen 2009, 17.)

Vuokranantajaksi nimitetään huoneiston luovuttajaa, vuokralaiseksi luovutuksen saajaa ja vuokraksi nimitetään vastiketta. Vuokrasopimuksen osapuolena voi olla luonnollisia henkilöitä, sekä erilaisia yhteisöjä. (Kasso 2001, 19–20.)

Niin vuokralaisia kuin vuokranantajakin voi olla samaan aikaan useita. Vuokranantaja on useita, mikäli huoneistolla on useampi omistaja. Vuokrasopimuskin voi kuulua monelle henkilölle vuokralaisena, kuten esimerkiksi avopuolisoille yhtenäisesti. Sopimuksen osapuolet ovat pääsääntöisesti yhteisvastuussa kukin sopimuksen velvoitteista. (Kasso 2001, 20.)

### **2.3 Erilaiset vuokrasopimukset ja niiden päättymisen**

Vuokrasopimus on aina joko voimassa toistaiseksi tai se on määräaikainen. Vuokrasopimuksessa yleensä mainitaan nimenomaisesti, kummasta sopimuksesta on kyse, toistaiseksi voimassa olevasta vai määräaikaisesta. Mikäli ei minkäänlaista mainintaa asiasta ole, katsotaan vuokrasopimuksen olevan voimassa toistaiseksi. Vuokrasopimus, joka on tehty suullisesti, katsotaan myös toistaiseksi voimassa olevaksi. (Rikalainen 2009, 27–28.)

Laissa ei ole asetettu rajoituksia määräaikaisen vuokrasopimuksen kestolle, se voidaan siis sopia lähtökohtaisesti kuinka pitkäksi tai lyhyeksi ajaksi vain. Tietyissä tilanteissa määräaikaiseksikin sovittu vuokrasopimus voidaan katsoa olevan toistaiseksi voimassa oleva. Esimerkiksi tilanteessa, jossa vuokranantaja vuokraa saman huoneiston samalle vuokralaiselle useammin kuin kahdesti peräkkäin enintään kolmen kuukauden määräajaksi, katsotaan sopimus toistaiseksi voimassa olevaksi huolimatta määräaikaa koskevasta ehdosta. Tarkoituksena tällä säädök-

sellä on estää irtisanomisoikeutta koskevien säännösten kiertely lyhyillä määräaikaisilla sopimuksilla. Myös erityisen pitkän määräaikaisen sopimuksen ehto voidaan jättää huomioon ottamatta, mikäli olisi kohtuutonta soveltaa ehtoa. (Rikalainen 2009, 28–29.)

Määräaikainen vuokrasopimus päättyy sopimuksen voimassaoloajan umpeuduttua, pääsääntöisesti ilman erityistä ilmoitusta sopimuksen määräajan päättymisestä. Mikäli sopimusvelvoitteita ei rikota, voivat kummatkin osapuolet luottaa siihen, että sopimus pysyy voimassa koko sovitun määräajan. Määräaikaisen sopimuksen voi irtisanoa vain, mikäli tuomioistuin katsoo sopimuksen voimassa pitämisen kohtuuttomaksi määräajan päättymiseen saakka. (Rikalainen 2009, 136–137.)

Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus päättyy irtisanomisella. Sopimuksen kumpi tahansa osapuoli voi milloin vain irtisanoa asunnon. Tällöin sopimus päättyy irtisanomisaikaa noudattamalla. Vuokranantajan oikeutta sopimuksen irtisanomiseen on kuitenkin hiukan rajoitettu, irtisanomiselle pitää olla peruste, joka on hyvän tavan mukainen. (Rikalainen 2009, 156–157.)

Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen irtisanomisaika on kuusi kuukautta, jos huoneiston vuokrasuhde on välittömästi ennen irtisanomista kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden, ja muussa tapauksessa kolme kuukautta. Vuokralaisen irtisanoessa vuokrasopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi. Ehto, jolla vuokranantajan irtisanomisaikaa lyhennetään tai vuokralaisen irtisanomisaikaa pidennetään, on mitätön. (L 31.3.1995/481.)

Vuokralaisen irtisanomisaikaa ei siis voi pidentää, mutta se voidaan määrätä sopimuksessa lyhyemmäksi. Jos sopimuksessa ei ole kuitenkaan sovittu mitään irtisanomisajasta, noudatetaan lain mukaista kuukauden irtisanomisaikaa. Pääsääntöisesti irtisanomisaika lasketaan alkavaksi sen kuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on tapahtunut. Irtisanomisajan alkamisesta kuitenkin voidaan sopia toisinkin. Irtisanominen on aina toimitettava kirjallisesti, mikäli näin ei kuitenkaan toimita, on irtisanominen tehoton. (Rikalainen 2009, 142, 144–145.)

Sekä määräaikaisen että toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen osapuolet voivat milloin vain vapaasti sopia vuokrasuhteen päättymisestä, mikäli he ovat siitä yksimielisiä. Tällöin ei merkitystä ole sillä, mitä on sovittu vuokrasuhteen kestosta,

sopimuksen säännönmukaisesta päättymistavasta tai sillä, onko lainmukaista perustetta sopimuksen päättämiseksi. (Rikalainen 2009, 135.)

Sekä määräaikainen että toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan kuitenkin myös purkaa päättymään heti, jolloin irtisanomisaikaa ei ole, vaan sopimus päättyy heti. Sopimuksen purkaminen perustuu yleensä jommankumman sopijakumppanin sopimusrikkomukseen. Sopimuksen purkaminen on mahdollista kuitenkin vain laissa L 31.3.1995/481 erikseen säännellyissä tilanteissa. (Rikalainen 2009, 173.) Vuokralaisen oikeus purkaa vuokrasopimus on esimerkiksi silloin, mikäli huoneiston saaminen hallintaan viivästyy, huoneiston kunto on puutteellinen tai jos huoneiston käytöstä aiheutuu vaaraa terveydelle. Vuokranantajan oikeus sopimuksen purkuun taas on esimerkiksi silloin, jos vuokralainen laiminlyö vuokranmaksun, jos vuokralainen viettää häiritsevää elämää tai mikäli huoneistoa vahingoitetaan. Ennen kuin vuokranantaja voi kuitenkaan purkaa sopimusta tulee hänen antaa varoitus vuokralaiselle sellaisessa tilanteessa, jossa sopimuksen purkuperuste niin edellyttää. (Rikalainen 2009, 202.)

## **2.4 Sopimuksen muoto ja sisältö**

Vuokrasopimus syntyy useimmiten osapuolten tekemällä sopimuksella, kirjallisella tai suullisella. Lain L 31.3.1995/481 5§:ssa mainitaan, että huoneenvuokrasopimus on tehtävä kirjallisesti. Tämä on kuitenkin muutosäännös, eli se ei ole kuitenkaan pakottava, eli sen laiminlyönnistä ei aiheudu tehottomuutta. Asuinhuoneiston määräaikainen vuokrasopimus ja sen muutos on tehtävä aina kirjallisesti, ellei näin ole tehty, katsotaan sopimuksen olevan voimassa toistaiseksi. Kirjallisen vuokrasopimuksen muotoon kuuluu sopimuksen allekirjoittaminen. Vuokrasopimukseen ei todistajia tarvita. (Kasso 2001, 23.)

Laissa L 31.3.1995/481 ei ole tarkempia säännöksiä sopimuksen kirjallisista muotovaatimuksista. Sopimuksen minimisisältöä ei ole laissa erikseen määritetty. Käytännön syistä sopimuksessa tulee kuitenkin määritellä vähintään seuraavat asiat: vuokra-aika, alkamis- ja päättymisaika, huoneisto yksilöitynä, vuokran määrä, vuokran mahdollinen tarkastaminen sekä osapuolten muut velvoitteet. Markkinoilla on kuitenkin saatavilla erilaisia valmiita sopimuslomakkeita. Niissä on otettuna

huomioon tärkeimmät ja tavallisimmat sopimusehdot. Lomakkeita julkaisevat mm. ympäristöministeriö sekä Suomen Kiinteistöliitto ry. (Kasso 2001, 23.)

Lain L 31.3.1995/481 lähtökohta on sopimusvapaus vuokrasuhteen osapuolten välillä. Sopimusvapaus on sitä, että ellei lain säännös ole pakottava, voidaan siitä sopimuksella poiketa. Sopimus on mitätön, mikäli se on pakottavan säännöksen vastainen. Mitättömyys tarkoittaa sitä, että pakottavan säännöksen vastaista suoritusta tai toimintaa ei voi toinen osapuoli vaatia, vaikka olisikin sovittu niin. Laissa L 31.3.1995/481 pakottavia normeja on esimerkiksi vakuuden määrä ja irtisanomisajan pituus. (Kasso 2001, 4.)

### 3 ASUKASTYYTYVÄISYYS

Asukastyytyväisyys on vielä nykypäivänäkin lähes tuntematon käsite kirjallisuudessa sekä verkosta löytyvässä aineistossa, eikä asukastyytyväisyydestä löydy luotettavaa materiaalia. Tässä opinnäytetyössä asukastyytyväisyys on kuitenkin lähes sama asia, kuin asiakastyytyväisyys, sillä asukas on yrityksen asiakas. Tässä luvussa asukastyytyväisyydestä puhutaankin asiakastyytyväisyytenä.

Asiakkaan toiveet, tarpeet ja ostotoiminta ovat yritystoiminnan lähtökohta. Markkinat ja kilpailu ovat muuttuneet radikaalisti globaalistumisen sekä kysynnän ylittävän tarjonnan vuoksi. Asiakkaiden tietoisuus ja valinnanvara palveluista ja tuotteista kasvaa jatkuvasti, myös markkinat muuttuvat kokoajan läpinäkyvimmiksi. Asiakassuhteiden säilyttämiseksi ja uusien asiakkaiden hankkimiseksi yrityksen on tehtävä töitä. Yrityksen myyntimenestykselle on asiakasosaamisesta muodostunut ratkaiseva tekijä. (Jylhä & Viitala 2013.)

#### 3.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Asiakastyytyväisyyden voidaan sanoa yksinkertaisimmillaan muodostuvan asiakkaan henkilökohtaisien odotusten täyttymisestä ja täyttymättä jäämisestä (Leväinen, [viitattu 15.10.2020]). Tyytyväinen asiakas todennäköisemmin ostaa samaa palvelua tai tuotetta uudestaan ja suosittelee käyttämäänsä palvelua tai tuotetta todennäköisemmin, kuin tyytymätön asiakas. Yrityksen on tunnettava asiakkaansa, jotta se pystyy ylittämään asiakkaan odotukset ja tuottamaan asiakkaalle arvoa. On tiedettävä millaisia odotuksia ja tarpeita asiakkaalla on ja mihin arvoihin päätökset ja valinnat perustuvat. Ihanteellisessa tilanteessa asiakassuhteita ylläpidetään ja kehitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakastyytyväisyyden lähtökohdina on asiakkuuksien kannattavuus, arvon tuottaminen asiakkaalle ja molempien tyytyväisyys. (Leväinen, [viitattu 15.10.2020].)

Huoneistoja vuokraavan yrityksen asukas on asiakas. Silloin voidaan asiakastyytyväisyyden ajatella muodostuvan siitä, mitä asiakas palvelulta, huoneistolta, taloyhtiöltä ja asumiselta odottaa ja mitä hän loppupeleissä saa ja kokee. Vastaavatko

hänen kokemansa asiat hänen odotuksiaan ja onko asuminen sellaista, mitä hän odotti.

### **3.2 Asiakaspalvelun tärkeys asiakastyytyväisyydessä**

Asiakaspalvelu on inhimillistä vuorovaikutusta. Asiakaspalvelu on palveluun tai tuotteeseen liittyvää sosiaalista kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Hyvällä asiakaspalvelulla yritys pystyy tuottamaan kilpailijoita parempaa tulosta ja erottumaan edukseen. (Kannisto & Kannisto 2008, 4–6.)

Markkinoilla erottumiseen yhä tärkeämmäksi tekijäksi on muodostunut asiakaspalvelu. Reinboth (2008, 5) toteaa, että asiakaspalvelun laadusta huolehtiminen kuitenkin jää liian usein vain asiakaspalvelua tekevien vastuulle, vaikka erinomaisen asiakaspalvelun ylläpitäminen ja kehittäminen edellyttää jokaiselta organisaatiossa toimivalta jatkuvaa panostusta. Asiakaspalvelu käynnistyy johtamisesta. Yrityksen tuote ja toimintatapa vaikuttavat asiakkaan kokemaan asiakaspalveluun siinä missä asiakaspalvelijan kanssa käyty vuorovaikutuskin. Reinboth (s. 5) huomauttaa, että toimintatapojen kehittäminen on erityisesti yksi edellytys asiakaspalvelun parantamiselle. Laatu muodostuu pienistä askelista ja asiakaspalvelun laadun kehittämisessä onkin jatkuvasti haasteita.

### **3.3 Asiakas ja asiakasarvon tuottaminen**

Jylhä ja Viitala (2013) katsovat, että nykypäivän asiakkaat ovat yksilöitä. Asiakkaat ovat aktiivisia ja he haluavat osallistua. Asiakas vertaa jatkuvasti omiin odotuksiinsa saamiaan kokemuksia.

Jylhä ja Viitala (2013) kertovat, että keskeinen elementti asiakasarvon syntymisessä on tunnetasolla tapahtuva asiakkaan sitoutuminen. Perinteisesti selvitetään, mitä asiakkaat haluavat ja sitä tarjotaan heille. Lähtökohtana nykyisin asiakasymmärryksen ohella on kuitenkin käsitys siitä, missä yritys haluaa ja voi olla hyvä. Jylhä ja Viitala painottavat, että arvon luo asiakas ja tämä on keskeistä ymmärtää

arvon syntymisessä. Arvo syntyy, kun asiakas käyttää palvelua tai tuotetta. Yritys voi siis vain mahdollistaa tämän arvon syntymisen.

Tunteilla on asiakkaan toiminnassa vahva sija. Tunteet johtavat toimintaan, kun taas järki päätelmiin. Tunteet vaikuttavat asiakas- ja brändiuskollisuuteen, sitoutumiseen ja ostopäätökseen. (Jylhä & Viitala 2013.) Jylhän ja Viitalan mukaan asiakkaan ja myyjän välille syntyy myönteinen sidos ja luottamus, jos asiakas pystyy tunnistamaan omia ajatuksiaan yrityksen arvoissa. Sitä tyytyväisempi asiakas on, mitä vahvempi on hänen saama myönteinen kokemus. Tyytyväisyys vaikuttaa asiakassuhteen lujuuteen ja asiakkaan sitoutumiseen. Mitä lujempi asiakkaan ja yrityksen välinen suhde on, sitä vähemmän asiakasta kiinnostavat muut vaihtoehdot. Sitoutuneet asiakkaat kertovat myös muille tyytyväisyydestään. He myös tekevät parannusehdotuksia ja antavat arvokasta palautetta.

### **3.4 Asiakkaat yritystoiminnan kivijalkana**

Yrityksen keskeiseksi strategisen johtamisen perustaksi on vähitellen laajentunut asiakkaisiin keskittyvä johtamisajattelu (Jylhä & Viitala 2013). Tämä johtamisajattelu näkyy esimerkiksi organisaatioiden organisoinnissa, seurannassa ja tavoitasetannassa. Asiakkuusjohtamisella tarkoitetaan kaikkea yrityksen toimintaa koskettavaa ja läpi yrityksen kulkevaa tapaa johtaa liiketoimintaa. Siinä seurataan ja asetetaan tavoitteita asiakaskunnassa tapahtuvien asioiden mukaan. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä ja pysyvyyttä, sekä parantaa asiakaskannattavuutta ja asiakkaiden hankintaa. Asiakkuusohjautuva toimintatapa on toinen nimitys asiakkuusjohtamiselle. (Jylhä & Viitala 2013.)

Jylhän ja Viitalan (2013) mukaan asiakaslähtöisyyttä ajatellaan nykyään yrityksen tärkeänä menestystekijänä. Sen ajatellaan oltava läsnä koko organisaation kehittämis- ja tutkimustoiminnasta toimitusketjun loppuun asti. Vaatii sinnikkyyttä ja ponnisteluja muuttaa toimintaa ohjaavia ajattelumalleja kohti asiakaslähtöisyyttä. Muutos lähtee siitä, että tehdään yhteinen sitoutuminen jatkuvan asiakasarvon luomiseen. Tämän jälkeen on ymmärrettävä miksi ja miten asiakasarvoa luodaan. Jylhä ja Viitala painottavat vielä, että johtamisen on myös muututtava: perinteisen tuote- ja talousjohtamisen rinnalle on nostettava asiakasjohtaminen.



Asiakkaiden valinnat kiinnostavat yrityksiä. Yrityksiä kiinnostaa, mihin asiakkaiden valinta perustuu eri tilanteissa ja miten asiakkaat valintojaan tekevät. Perinteisen ajattelutavan mukaan valinnat tehdään sen mukaan, sopiiko tuote kukkarolle tai miellyttääkö se silmää tai makua. Jylhän ja Viitalan (2013) mukaan kiinnitetään kuitenkin enemmän huomiota mielikuviin ja elämyksiin.

### **3.5 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen**

Yritykset arvioivat ja mittaavat numeerisesti monia tekijöitä, jotka liittyvät heidän strategiansa ja tavoitteidensa toteutumiseen (Leväinen, [viitattu 15.10.2020]). Leväinen huomauttaa, että useimmissa yrityksissä asiakastyytyväisyyden selvittäminen ja asiakastyytyväisyys koetaan tärkeäksi mutta dataa ja saatuja tuloksia ei hyödynnetä monestikaan riittävästi. Tuloksien hyödyntämättä jättäminen voi usein johtua aikaa vievistä ja monimutkaisista mittaustavoista.

Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa kerätään ja analysoidaan saatua tietoa. Yritykset tarvitsevat jatkuvasti tietoa asiakkaistaan, heidän mieltymyksistään ja arvoistaan, päätöksentekokriteereistään, -tavoistaan ja tottumuksistaan. Näiden saatujen tietojen avulla voidaan kehittää toimintaa vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja mieltymyksiin. Asiakastyytyväisyyden tutkimiseen on monia eri vaihtoehtoja. Suosituimpia tapoja ovat haastattelu- ja kyselytutkimukset, joissa tyytyväisyyttä palveluun tai tuotteeseen kartoitetaan joko henkilökohtaisesti haastatteleamalla tai lähettämällä ennalta valitulle kohderyhmälle kysely. (Jylhä & Viitala 2013). Reinboth (2008, 106) huomauttaa, että yleensä asiakastyytyväisyyskyselyssä asiakas vastaa väitteisiin omia tuntemuksiaan vastaavan numeron. Kyselyyn on yleensä mahdollista kirjoittaa myös vapaita kommentteja.

Reinboth (2008, 107–108) huomauttaa, että asiakastyytyväisyyskyselyä tehdessä ja vastauksia analysoidessa pitää muistaa, että asiakastyytyväisyys on tunne. Jokainen vastaaja tuntee asiat eri tavalla ja vastaavat sen pohjalta. Ihmiset kokevat numerot myös eri tavoin. Vastausasteikon ollessa 1–5 osa antaa numeron viisi, mikäli mitään erityistä valittamisen aihetta ei ole, osa taas ei anna viitosta, vaikka kaikki olisi hyvin, sillä aina löytyy kehittämisen varaa. Myös pienet otokset saattavat vääristää tulosta, sillä silloin yksittäisen vastaajan mielipide korostuu.

Jylhä ja Viitala (2013) kirjoittavat, että asiakkaiden aktiivisella kuuntelemisella pystytään lisäämään asiakasymmärrystä ja tunnistamaan heidän tarpeensa sekä niissä tapahtuvat muutokset paremmin ja nopeammin. Koko henkilöstön omaksuessa perusteellisesti asiakkaan kuuntelemisen ajattelutavat, ei tarvita välttämättä edes erillisiä tutkimuksia. Tutkimusta voi tehdä jokainen työntekijä, he voivat: tarkkailla asiakkaiden toimintaa, haastatella heitä, kehittää uusia ideoita asiakkaiden ja omien kokemustensa perusteella sekä ratkoa ongelmia heidän kanssaan. Näin saadut ideat ja tiedot viedään työpaikalla yhteiseen oppimiseen, ideointiin ja tarkasteluun.

Jylhä ja Viitala (2013) huomauttavat, että asiakaslähtöisyyteen kuuluu sen asian huomioiminen, että myös asiakas arvioi yritystä, eikä vain yritys asiakasta. Asiakas suorittaa arviointiaan omien tietojen ja kokemusten perusteella, omalla asteikollaan ja omilla kriteereillään. Asiakastutkimuksilla selvitetään sitä, kuinka hyvin yrityksen toiminta pystyy vastaamaan kriteereihin ja mitä kriteereitä ylipäättänsä on. Yritys voi pyrkiä myös itse asettumaan asiakkaan rooliin ja tehdä itsearviointia.

## **4 KYSELYTUTKIMUS LAKEA OY:N VUOKRATALOJEN ASUKKAILLE**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toteuttaa asukastyytyväisyyskysely toimeksiantajayritykselle Lakea Oy:lle. Asukastyytyväisyyskysely toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselynä. Kyselyn tuloksia analysoidaan kysymyskohdista taloittain.

### **4.1 Toimeksiantajaorganisaatio**

Lakea Oy toimii kiinteistöalalla isännöitsijänä, rakennuttajana, välittäjänä ja asunostosijoittajana. Lakea Oy tarjoaa omistusasuntoja, vuokra-asuntoja sekä muutamia liiketiloja. Lakea on myös kehittänyt Aran kanssa yhteistyössä Omaksi-mallin, joka yhdistelee vuokra- ja omistusasumista. Asukas siis säästää asuntoa itselleen vuokraa maksamalla. Lakean päätoimipiste sijaitsee Seinäjoella, mutta toimipisteitä on lisäksi Jyväskylässä, Kokkolassa, Vaasassa ja Vantaalla. Henkilöstöä Lakealla on tällä hetkellä noin 50. (Lakea Oy, [viitattu 15.11.2019].)

Lakea Oy:n omistaa 15 pohjalaista kuntaa ja se on toiminut suomalaisen asumisen kehittäjänä jo 40 vuotta. Omistajakuntia ovat: Seinäjoki, Lapua, Vaasa, Alavus, Kokkola, Kurikka, Ilmajoki, Kauhajoki, Nivala, Pietarsaari, Isokyrö, Kauhava, Alajärvi, Teuva ja Sievi. Vaikka Lakean juuret ovatkin vahvasti Pohjanmaalla, rakennuttaa Lakea ympäri Suomen. Lakea Oy on rakennuttanut yli 11 000 asuntoa Suomeen historiansa aikana. Lakea on perustettu vuonna 1975, jolloin se toimi nimellä Pohjanmaan Haka Oy. Lakea on toiminut myös nimellä Pohjanmaan YH-Rakennuttajat Oy. Vuonna 2010 nimeksi tuli Lakea Oy. (Lakea Oy, [viitattu 15.11.2019].)

### **4.2 Aikaisempia tutkimuksia**

Lakea Oy on teettänyt vuonna 2016 Innonlinkillä asukastutkimuksen. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Lakean vuokra-asuntojen asukkaat ja se toteutettiin puhelin-

haastatteluina. Tavoitteena oli saada selville asukkaiden tyytyväisyys Lakeaan ja Lakean palveluihin. Tutkimukseen saatiin 225 vastausta, jotka olivat kymmenen eri kohteen asukkailta, viidestä eri kaupungista.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia olivat:

- 91 % on jo suositellut tai suosittelisi kysyttäessä Lakeaa tuttavilleen.
- 94 % on melko tai erittäin tyytyväisiä Lakean toimintaan
- 93 % arvioi Lakean toiminnan parantuneen viimeisen vuoden aikana.
- 71 % arvioi, että tulee pysymään nykyisessä asunnossaan. 55 % on melko tai erittäin kiintyneitä asuntoonsa.
- 62 % pitää palveluita sitouttavina tekijöinä asuntoonsa. Seuraavaksi sitouttavimmat ovat liikenneyhteydet ja asuinympäristön viihtyvyys (55 %).

Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät KOVA ry on toteuttanut asukastyytyväisyyskyselyn yhteistyössä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Aran kanssa helmikuussa 2019. Kyselyyn osallistui yhteensä 16 KOVA ry:n jäsenyhteisöä. Kyselylomake lähetettiin 19 718 talouteen ja siihen oli mahdollista vastata myös nettissä. Kyselyn tavoitteena oli asukkaiden näkemysten kartoittaminen asumiseen liittyvistä teemoista, kuten asumisviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät, tyytyväisyys asuinoloon, asuntoon, vuokranantajaan, asuinympäristöön sekä asuintaloon liittyviin palveluihin. Kyselyyn saatiin 5 463 vastausta ja vastausprosentti oli 28 %. (Kaleva 2019.)

Kyselyyn vastanneista oli naisia 63,8 % ja miehiä 35,7 %. Suurin osa vastaajista oli iältään yli 60 vuotta. Vastaajista eniten oli yhden hengen talouksia 58 % ja kahden hengen talouksia 24 %. (Kaleva 2019.)

Kyselyn yksi kysymys oli: Kuinka kauan arvelette asuvanne asunnossanne vs. tähänastinen asumisaika. Yli kymmenen vuotta asuneista jopa 52 % oli vastannut, että yli 10 vuotta. 6–10 vuotta asuneistakin 38 % oli vastannut yli 10 vuotta. 3–5

vuotta asuneista taas jopa 30 % vastasi 3–5 vuotta. Myös 1–2 vuotta asuneet vastasivat eniten 3–5 vuotta (37 %) ja alle vuoden asuneista 3–5 vuotta vastasi 35 %. 0–5 vuotta asuneista suurin osa uskoi siis asuvansa nykyisissä asunnoissaan 3–5 vuotta kun taas yli 5 vuotta asuneista suurin osa uskoo asuvansa jopa yli 10 vuotta. (Kaleva 2019.)

Kyselyssä arvioitiin tyytyväisyyttä asuntoon, asuintaloon ja asuinympäristöön sekä asuntoon ja asuintaloon liittyviin palveluihin asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymätön ja 5=erittäin tyytyväinen). Keskiarvoksi kokonaistyytyväisyydelle asuntoon saatiin 3,9. Kyselyyn vastanneet olivat tyytyväisimpiä asunnon pohjaratkaisuun (4,0), asuintilan riittävyteen (4,2), asuintalon sijaintiin (4,3), alueen julkisiin palveluihin (4,1) ja julkisiin liikenneyhteyksiin (4,1). (Kaleva 2019.)

Eniten tyytymättömyyttä vastaajien keskuudessa on herättänyt asunnon lämpötila (3,5), asunnon äänieristys (3,3), asukas- ja kerhotilat (3,5), pysäköintimahdollisuudet (3,5), Piha-alueen viihtyvyys (3,5) sekä ulkoalueiden hoito talvella (3,2). Myös todennäköisyyttä vuokranantajan suositteluun kysyttiin asteikolla 0–10 (10=suosittelisin varmasti ja 0=en suosittelisi). Kyselyyn vastanneista 52 % olivat aktiivisia suosittelijoita (10–9), 33 % passiivisia (8–7) ja 14 % kriittisiä (0–6). (Kaleva 2019.)

### **4.3 Tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmät**

Kyselytutkimus on hyvä tapa tarkastella ja kerätä tietoa esimerkiksi erilaisista mielipiteistä, arvoista, asenteista, ihmisten toiminnasta sekä yhteiskunnan ilmiöistä. Kyselytutkimuksessa esitetään kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen välityksellä (Vehkalahti 2014, 11). Vehkalahti (s. 13) kertoo kyselytutkimuksen olevan enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa käytetään tilastollisia menetelmiä. Vaikka kyselytutkimuksen kysymykset esitetään sanallisesti, koostuvat kyselyaineistot pääosin mitatuista numeroista ja luvuista, sillä vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Kysymyksiin, joihin vastaaminen numeerisesti ei olisi järkevää, voidaan antaa vastauksia ja täydentäviä tietoja sanallisesti. Vehkalahti (s. 13) korostaa, että vaikka laadullisilla menetelmillä paneudutaan yksityiskohtiin ja määrällisellä tutkimusotteella haetaan yleiskäsityksiä, ei kaikkea kuitenkaan ratkaise tutkimus-

ote. Vehkalahti (s. 13) painottaa, että yksityiskohtiin päästään käsiksi myös tilastollisilla menetelmillä. On yleistä, että samassa tutkimuksessa käytetään molempia lähestymistapoja. Laadullisilla menetelmillä saattaa olla antoisampaa analysoida sanallisia vastauksia mutta määrällisillä menetelmillä voidaan kuitenkin tiivistäen esittää saadut tulokset. Tärkeintä on, että osaa valita parhaimmat lähestymistavat sen tutkimuksen tekemiseen, mistä on kiinnostunut.

Vehkalahti (2014, 17) kertoo mittauksen olevan määrällisen tutkimuksen peruskivi. Jos asioita halutaan tutkia tilastollisesti, täytyy erilaisilla mittareilla pystyä mittaamaan tietoja. Kyselytutkimuksessa tapahtuu mittaus kyselylomakkeella, joka koostuu väitteistä ja kysymyksistä. Näiden kysymysten ja väitteiden laatimiseen liittyy tilastollisia sekä sisällöllisiä haasteita. Vehkalahti (s. 17) tarkentaa, että kyselytutkimuksen kohteiden mittaus ei ole useinkaan aivan yksinkertaista, sillä asenteet, mielipiteet sekä arvot ovat usein moniulotteisia ja monimutkaisia. Millään analyysimenetelmillä ei voida korjata mittausvaiheessa tehtyjä virheitä, joten siihen vaiheeseen kannattaa panostaa. Ratkaisevaa on, kysytäänkö kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla ja ovatko ne oikeita kysymyksiä, kumpikaan näistä ei kuitenkaan yksin riitä. Hyvässä kyselylomakkeessa toteutuvat sekä tilastolliset että sisällölliset näkökohdat, Vehkalahti (s. 20) jatkaa.

Lopuksi Vehkalahti (2014, 51) ohjeistaa aineiston käsittelyyn. Kun aineisto on koottu, muodostetaan siitä taulukoita, tutkitaan tunnuslukuja ja piirretään kuvia. Tässä vaiheessa ei kannata hätäillä, Vehkalahti (s. 51) painottaa. Varsinaisille analyyseille luo vahvan pohjan perusteellinen aineiston esikäsittely. Esikäsittelyvaiheessa voidaan löytää mahdolliset virheet, joilta ei voida koskaan kokonaan välttyä. Tässä vaiheessa virheiden korjaaminen on kuitenkin vielä mahdollista, ennen kuin ne aiheuttavat enemmän vaikeuksia.

Tämän opinnäytetyön asukastyytyväisyyskyselyn (liite 1) kohteena ovat toimekiantajayrityksen Seinäjoen vuokratilojen asukkaat. Kysely toteutetaan verkkokyselynä. Asukkaille lähetetään keskiviikkona 20.11.2019 noin kello 17:30 tekstiviesti (liite 2), jossa kerrotaan asukastyytyväisyyskyselyn avoinna olosta, vastamiseen kuluvasta ajasta sekä palkinnosta. Viestissä on linkki, jota painamalla pääsee kyselyyn. Asukkaille lähetetään myös muistutustekstiviesti sunnuntaina 24.11.2019 noin kello 10:00. Muistutusviestissä (liite 3) muistutetaan kyselyyn vas-

taamisesta ja kilpailuun osallistumisesta. Muistutusviesti sisältää myös linkin kyselyyn. Kyselyyn vastanneiden ja arvontaan osallistuneiden kesken arvotaan Moccamaster-kahvinkeitin 2.12.2019. Voittajaan ollaan yhteydessä puhelimitse.

#### **4.4 Kyselytutkimuksen tulokset**

Ei julkinen – sisältö salattu

#### **4.5 Johtopäätökset**

Ei julkinen – sisältö salattu

## 5 YHTEENVETO

Vuokra-asuminen on yleistynyt viimevuosien ajan 1990-luvulta asti, eikä sen suosiolle näy loppua. Vuokralla asuvien osuus asuntokunnista alkaa lähennellä jo 35 %. Suomessa on kuitenkin jo kaupunkeja, joissa vuokralla asuvia asuntokuntia on jo enemmän kuin omistusasuvia. Tällaisia kaupunkeja ovat esimerkiksi opiskelija-kaupungeiksikin kutsutut Helsinki, Jyväskylä ja Oulu.

Vuokra-asumisen suosion kasvulle löytyy varmasti monia syitä mutta mahdollisia syitä ovat esimerkiksi monipuolistunut tarjonta, kaupungistuminen sekä taloudelliset syyt. Rungas vuokra-asuntotarjonta, jota on jo lähes yli kysynnän, vaikeuttaa asukkaan löytymistä jokaiseen vapaana olevaan huoneistoon. Tästä syystä on yrityksen oltava kärryillä siitä, mitä vuokra-asuntoa etsivät haluavat ja mitä he arvostavat. Yrityksen on vastattava asiakkaiden tarpeisiin ja pystyttävä jopa ennakkoimaan niitä. Tällöin yritys pysyy kiinnostavana ja haluttavana asumisen tarjoajana.

Kun puhutaan asuinhuoneiston vuokrauksesta, on tarkat määritelmät sille, mikä on huoneisto. Huoneiston vuokrausta säätelee laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta. Laki määrittelee esimerkiksi, mikä on huoneisto, erilaiset vuokrasuhteet ja sopimukset, kuten määräaikainen ja toistaiseksi voimassaoleva vuokra-sopimus. Huoneiston vuokrauksessa on noudatettava näitä lain määrittelemiä säännöksiä ja toimittava niiden mukaisesti. Laki ei ole kuitenkaan kokonaisuudessaan pakottava vaan laissa on monia säännöksiä, joista voidaan yhteisellä sopimuksella poiketa. Nämä poikkeamiset eivät kuitenkaan saa koskaan huonontaa vuokralaisen asemaa ja oikeuksia. Vuokranantajalla on mahdollisuus esimerkiksi tarjota vuokralaiselle lyhyempi irtisanomisaika. Mahdolliset vuokralaista hyödyttävät sopimuskohdat voivat omalta osaltaan lisätä asukastyytyvääsiä.

Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotusten täytymisestä ja täyttymättä jäämisestä. Asiakkaalla on aina jonkinlainen odotus tuotetta/palvelua kohtaan ja tämän odotuksen täyttyminen ja jopa sen ylittäminen lisää asiakastyytyvääsiä. Mikäli asiakkaan odotuksia ei pystytä täyttämään, on asiakas luultavimmin pettynyt eikä ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai tuotteeseen. Yrityksen asiakastyytyvääsiydellä on suuri merkitys yrityksen toimintaan ja kannattavuuteen. Siksi yritysten onkin tärkeää seurata ja mitata omaa asiakastyytyvääsiä. Asiakastyyty-



väisyyden mittaamiseen on monia eri keinoja mutta suosituimpia ovat kysely- ja haastattelututkimukset.

Tässä opinnäytetyössä tehtiin asukastyytyväisyyskysely Lakea Oy:n Seinäjoella sijaitsevien vuokratalojen asukkaille. Tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantajan Lakea Oy:n Seinäjoen vuokratalojen asukkaiden asukastyytyväisyys. Asukastyytyväisyys oli tässä opinnäytetyössä yhtä kuin asiakastyytyväisyys, sillä asukas on yrityksen asiakas, eikä vielä nykypäivänäkään kirjallisuudessa tunneta sanaa asukastyytyväisyys. Saatuja tietoja on tarkoitus käyttää toimeksiantajan palveluiden kehittämiseen entistä asukaslähtöisemmiksi.

Asukastyytyväisyyskyselyyn saadut vastaukset olivat todella tärkeitä ja hyödyllisiä. Vastauksien avulla saatiin nostettua selvästi esille taloittain kehittämiskohteet, sekä jo hyvällä mallilla olevat asiat. Vastausten avulla toimeksiantajayrityksen on mahdollista tehdä muutoksia, joiden avulla toimeksiantajan palveluita voidaan kehittää entistä asiakaslähtöisemmiksi.

## LÄHTEET

- ARA. 2019. Asukasvalintaopas arava- ja korkotukivuokra-asuntoihin. [Verkkopublication]. Lahti. [Viitattu 4.10.2019]. Saatavana: [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asukasvalintaopas\(34134\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asukasvalintaopas(34134))
- ARA Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus. 13.1.2013. [Verkkosivu]. Lahti. [Viitattu 20.11.2019]. Saatavana: <https://www.ara.fi/fi-FI/ARA>
- Jylhä, E. & Viitala, R. 2013. Liiketoimintaosaaminen Menestyvän yritystoiminnan perusta. [Verkkokirja]. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 4.11.2020]. Saatavana: Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kaleva, H. 9.4.2019. Asukastyytyväisyyskysely 2019 PowerPoint – esitys. [Ppt-tiedosto]. Helsinki: KTI Kiinteistötieto Oy. [Viitattu 9.2.2020]. Saatavana: [http://www.kovary.fi/wp-content/uploads/2019/04/KOVA-Asukastyytyv%C3%A4isyys-2019\\_Lehdist%C3%B6tilaisuus-9.4.\\_julkinen.pdf](http://www.kovary.fi/wp-content/uploads/2019/04/KOVA-Asukastyytyv%C3%A4isyys-2019_Lehdist%C3%B6tilaisuus-9.4._julkinen.pdf)
- Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-Kustannus 2008.
- Kasso, M. 2001. Huoneenvuokrasopimukset. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Lakea Oy. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.11.2019]. Saatavana: <https://lakea.fi>
- Leväinen, K. Ei päiväystä. Digimarkkinointi: Onko asiakastyytyväisyys aidosti yksi liiketoimintamittareista. [Blogikirjoitus]. Suomen Digimarkkinointi Oy. [Viitattu 15.10.2020]. Saatavana: <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/onko-asiakastyytyvaisuus-aidosti-yksi-liiketoimintamittareistasi>
- L 31.3.1995/481. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta.
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus: Laki ja käytännöt. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Asunnot ja asuinolot. Päivitetty 10.10.2018. [verkkopublication]. Yleiskatsaus 2017, Liitetaulukko 3. Asuntokunnat ja henkilöt asunnon hallintaperusteen mukaan 1970–2017. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu:

7.10.2019]. Saatavana: [http://www.stat.fi/til/asas/2017/01/asas\\_2017\\_01\\_2018-10-10\\_tau\\_003\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/asas/2017/01/asas_2017_01_2018-10-10_tau_003_fi.html)

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Oy Finn Lectura Ab.

Vuori, L., Karikallio, H. & Keskinen, P. 2019. Asuntomarkkinat 2019 - ennuste. [Verkkosivu]. Helsinki: Pellervon taloustutkimus. [Viitattu 4.10.2019]. Saatavana: <http://www.ptt.fi/ajankohtaista/uutiset/asuntomarkkinat-2019-ennuste.html>

## **LIITTEET**

Liite 1. Lakea Oy:n asukastyytyväisyyskysely

Liite 2. Tekstiviesti asukkaille kyselystä

Liite 3. Muistutustekstiviesti

## Liite 1. Lakea Oy:n asukastyytyväisyyskysely



# Lakea Oy:n Asukastyytyväisyyskysely

Arvoisa asukas!

Teen tutkimusta Lakea Oy:n Seinäjoen vuokra-asuntojen asukastyytyväisyydestä. Tutkimus kuuluu osaksi opinnäytetyötäni Seinäjoen ammattikorkeakouluun ja toteutan sen yhteistyössä Lakea Oy:n kanssa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kartoittaa asukkaiden tyytyväisyyttä asuinoloihinsa.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan hopea Moccamaster HB951 AO kahvinkeitin!

Asiakastyytyväisyystutkimus tehdään nimettömänä ja arvonnassa ilmoitettuja puhelinnumeroita ei yhdistetä kyselyyn.

Vastaamiseen kuluu aikaa n. 5-10min.

Lakean tuotesuojaselosteesta voit lukea lisää täältä:

<https://lakea.fi/tietosuojaseloste/> (<https://lakea.fi/tietosuojaseloste/>)

\* Pakollinen

1. Missä osoitteessa asut? \*

- Lintuviita 2
- Tervasviita 9 A tai B
- Tervasviita 6
- Koulukatu 50
- Leimakirveentie 8
- Ruukintie 16 tai 18
- Puskantie 19
- Puskantie 28
- Luomanranta 9

2. Minkä ikäinen olet? \*

- Alle 20 vuotta
- 20-30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-60 vuotta
- 61-70 vuotta
- 71-80 vuotta
- yli 81 vuotias

3. Onko asuntosi? \*

- Yksiö
- Kaksio
- Kolmio

4. Kuinka hyvin viihdyt nykyisessä asunnossasi? \*

*Vastausvaihtoehdot*

*1 = Erittäin huonosti 2 = Huonosti 3 = En osaa sanoa 4 = Hyvin 5 = Erittäin hyvin*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## 5. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin huoneistossasi \*

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	En osaa sanoa	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Vuokran määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneiston yleiskunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Äänieristys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmanvaihto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneiston lämpötila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin asuintalossasi/piha-alueen hoidossa \*

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	En osaa sanoa	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteistilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäilma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autopaikka- mahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nurmikon leikkaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lumityöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiekoitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoalueiden siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porraskäytävien siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteisten varastotilojen siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Oletteko tehnyt omaa asuntoanne koskevan vikailmoituksen/korjauspyynnön? \*

- En
- Kyllä, 1-2 kertaa
- Kyllä, 3 kertaa tai useammin

8. Mikä on ollut yhteydenottotapanne vikailmoitusta/korjauspyyntöä tehdessänne?

- Soittamalla
- Sähköpostitse
- Nettisivujen kautta
- Keskustelu talolla tai toimistolla

9. Vikailmoitusta/korjauspyyntöä tehdessänne, oletteko olleet yhteydessä

- Huoltoyhtiöön
- Lakean isännöintiin
- Lakean vuokranvälitykseen

10. Hoituiko asia ilmoituksenne perusteella

- Kyllä, ripeästi
- Kyllä, mutta viiveellä
- Ei hoitunut mielestäni

11. Oletko harkinnut muuttavasi toiseen vuorka-asuntoon? \*

- Olen
- En ole



12. Voisiko Lakea tehdä joitan toisin, jotta viihtyisit nykyisessä asunnossasi?

13. Mikä on painavin syy sille, että haluat vaihtaa asuntoa?

14. Mitä näistä ominaisuuksista arvostat eniten vuokra-asuntoa valitessasi? Valitse kolme tärkeintä. \*

- Keskeinen sijainti
- Hyvät liikenneyhteydet
- Oma sauna
- Parveke
- Huoneiston hyvä kunto
- Vuokran määrä
- Taloyhtiöstä löytyvät palvelut, esim. sauna, piha-alue ja yhteistilat

15. Onko sinulle asunnon valinnassa tärkeää se, kuka on vuokranantajasi? \*

- Kyllä
- Ei

16. Miksi se on tärkeää? Mitä arvostat vuokranantajassa?

17. Kun lähdet etsimään vuokra-asuntoa, mistä lähdet ensimmäisenä etsimään vapaita asuntoja? \*

- Facebookista
- Instagramista
- Asuntoportaalista (vuokra-ovi, oikotie yms.)
- Sanomalehdistä

Muu

18. Suositteletko Lakean vuokra-asuntoja ystävällesi? \*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

En lainkaan todennäköisesti

Erittäin todennäköisesti

19. Anna vielä vapaa palautteesi taloyhtiöstä, asunnosta, Lakeasta tai muut terveisesi!

20. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan hopea Moccamaster H931 AO kahvinkeitin. Mikäli haluat osallistua arvontaan vastaa kysymykseen kyllä ja syötä puhelinnumerosi. Puhelinnumeroja säilytetään voittajan tavoittamiseen asti. Arvonta suoritetaan 2.12.2019 ja voittajaan ollaan yhteydessä puhelimitse. \*

*Haluan osallistua moccamasterin arvontaan*

Kyllä

En

21. Puhelinnumeroni mahdollista voittoa varten.

## Liite 2. Tekstiviesti asukkaille kyselystä

Arvoisa Lakean vuokralainen!

Lähestymme teitä  
asukastyytyväisyyskyselyllä, jonka  
tarkoituksena on kartoittaa  
tyytyväisyyttänne nykyisiin  
asuinoloihinne. Kysely on avoinna  
20.11-24.11.2019. Vastaamiseen kuluu  
aikaa noin 5 minuuttia.

Kyselyyn vastanneiden kesken  
arvotaan Moccamaster!

Kyselyyn pääset tästä linkistä:  
<https://bit.ly/2XsA7fl>

Ystävällisin terveisin!  
Sanna Koskinen/Lakea Oy

### Liite 3. Muistutustekstiviesti

Hei!

Asukastyytyväisyyskyselymme on vielä avoinna tänään klo: 21:00 asti. Muistathan käydä vastaamassa kyselyyn ja samalla osallistua Moccamasterin arvontaan!

Linkki kyselyyn: <https://bit.ly/2XsA7fl>

Kiitos!  
Lakea Oy