

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Liiketalous Lappeenranta  
Liiketalous  
Kansainvälinen kauppa

Antti Ranta

## **Asiakastyytyväisyystutkimus LOAS:lle**

Opinnäytetyö 2013

## **Tiivistelmä**

Antti Ranta

Asiakastyytyväisyystutkimus LOAS:lle, 69 sivua, 3 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Liiketalouden koulutusohjelma

Kansainvälinen kauppa

Opinnäytetyö 2013

Ohjaaja: yliopettaja Tuuli Mirola, Saimaan ammattikorkeakoulu,

Palvelupäällikkö Joonas Grönlund, LOAS

Aiheena oli LOAS:lle asiakastyytyväisyystutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyden taso. Tutkimuksen pääkäsitteinä olivat asiakastyytyväisyys, tiedonkulku, turvallisuudentunne, palvelunlaatu ja asenteet asumiseen LOAS:lla.

Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena, jolla selvitettiin pääkäsitteiden alla oleviin aihealueisiin liittyviä kysymyksiä asukkaan eli vastaajan näkökulmasta.

Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin pääasiassa LOAS:n kohteissa Pallon ja Harapaisten asuinalueilla, johon muidenkin LOAS:n asuinalueuden asukkaat saivat vastata. Pallon ja Harapaisten alueiden asukkaille lähetettiin kutsu Internet-kyselyyn.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin Webropol-kyselypalvelun avulla. Tulokset analysointiin SPSS-ohjelmaa hyödyntäen. Kysymykset joita vastaajille esitettiin, oli jaettu kolmen eri tyyppiin kysymyksiin: avoimiin-, vaihtoehto- ja arvoasteikkokysymyksiin. Arvoasteikko on perustunut 1 - 5 pisteen luokitelman eli Likert-asteikkoon.

Tuloksien perusteella LOAS:n asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja sen laatuun. Päätelmät perustuvat laskettuihin keskiarvoihin ja tulosten analysoimiseen.

Vastausprosentti oli 12,2 %. Vastausprosentti jäi odotettua pienemmäksi. Pallon ja Harapaisten asuinalueen vastausmäärä oli 12 ja muilta LOAS:n asuinalueilta 15 vastausta. Muualta tulleet vastaukset olivat pääasiassa läntisen Lappeenrannan alueelta.

Asiasanat: Asiakastyytyväisyys, tiedonkulku, turvallisuuden tunne, palvelunlaatu

## **Abstract**

Antti Ranta

Customer satisfaction survey, Case: LOAS 69 pages, 3 appendix

Saimia University of Applied Sciences, Lappeenranta

Faculty of Business Administration

Degree Program in International Business

Bachelor's Thesis 2013

Instructor: Ms Tuuli Mirola, Principal Lecturer, Saimia University of Applied Sciences. Mr Joonas Grönlund, Service manager, LOAS.

The subject of thesis is a customer satisfaction survey for LOAS. Aim of the thesis was to determine the level of customer satisfaction of LOAS customers. The main concepts of the research were customer satisfaction, communication, sense of security, quality of service and the attitudes towards living at LOAS housing.

The study was conducted as quantitative research, in order to clarify the main concepts of the underlying themes of the study in the point of view of inhabitants that are, the answerer's. Customer satisfaction survey was conducted mainly in the residential area of Pallo and Harapainen. Survey was open for other residential areas as well.

The empirical study was conducted by using the Webropol service. The results were analyzed by using SPSS software. Based on the results Conclusions are based on the calculated average values and the results of the analysis.

The questions that were presented to the respondents were divided into three different types of questions: open, option, and the value of the scale questions value scale questions. Value scale questions are based on a 1-5 point scale of the Likert scale.

LOAS's customers are satisfied with the service and the quality of the service. The response rate was 12.2%. The response which was less than expected Pallo and Harapaisten residential areas answer amount was produced 12 replies and 15 replies from other Loas's residential. Answers from the other areas were mainly from the western area of Lappeenranta.

Keywords: Customer satisfaction, communication, sense of security, quality of service

## Sisällys

1 Johdanto .....	7
2 Tutkimusmenetelmä.....	7
3 Pääkäsitteet .....	9
3.1 Asiakastyytyväisyys .....	9
3.2 Tiedonkulku .....	11
3.3 turvallisuuden tunne .....	12
3.4 Palvelunlaatu .....	12
3.4.1 Laadun kaksi eri ulottuvuutta.....	13
3.4.2 Asiakkaan ymmärtäminen .....	13
3.5 Asiakkuusstrategia .....	14
3.5.1 Neppari.....	15
3.5.2 Vetoketju .....	15
3.5.3 Tarra.....	16
3.5.4 Asiakkuusstrategia case yrityksessä .....	16
3.6 Asiakasroolit .....	17
3.7 Maslow'n tarvehierarkia.....	17
3.8 Hofsteden ulottuvuudet.....	18
3.9 LOAS Hofsteden ulottovuuksien mukaan .....	19
4 Case-yritys LOAS .....	21
4.1 SWOT vuoden 2011 tilinpäätöksen tietojen perusteella. ....	21
4.1.1 Strengths eli vahvuudet.....	21
4.1.2 Weaknesses eli heikoudet.....	21
4.1.3 Opportunities eli mahdollisuudet .....	22
4.1.4 Threats eli uhat.....	22
4.1.5 Yhteenveto .....	22
4.2 Opiskelija-asuminen .....	23
4.2.1 Määritelmä.....	23
4.2.2 Opiskelijoiden odotukset .....	24
4.2.3 Tulevaisuuden näkymät .....	24

5 Asiakastyytyväisyyskysely .....	25
5.1 Perustiedot .....	25
5.2 Asunnon ja pihojen ominaisuudet.....	28
5.2.1 Nykyisen asunnon ominaisuudet.....	28
5.2.2 Asuntoihin liittyvä avoinkysymys ja sen vastaukset.....	31
5.2.3 Ulkoalueet .....	32
5.2.4 Ulkoalueisiin liittyvät avoimen kysymyksen vastaukset .....	33
5.3 Asuntotilanne.....	34
5.3.1 Avoimen kysymyksen vastaukset poismuuttoharkintaan liittyen.....	38
5.3.2 Muuttamiseen vaikuttavat tekijät ja lisäpalvelut.....	38
5.3.3 Avoin kysymys liittyen muuttokohteisiin.....	39
5.3.4 Lisäominaisuudet ja palvelut .....	39
5.3.5 Avoimen kysymyksen vastaukset liittyen lisäpalveluihin .....	44
5.4 LOAS:n omat palvelut.....	44
5.4.1 LOAS:n toimiston palvelut .....	45
5.4.2 Avoimet vastaukset LOAS:n toimiston palvelulaadusta.....	47
5.4.3 Huolto .....	47
5.4.4 Avoimet kysymykset LOAS:n huollon palvelulaadusta.....	49
5.5 Ulkoistetut palvelut .....	50
5.6 Talonvanhin.....	51
5.6.1 Talonvanhimman palvelulaatu.....	52
5.6.2 Avoimen kysymyksen vastaukset talonvanhimman palvelun laadusta.....	54
5.7 Tiedonvälitys.....	55
5.7.1 Tiedonvälitys muodot .....	55
5.7.2 Avoin kysymys tiedonsaantimuodoista.....	57
5.7.3 Tiedon laatu.....	57
5.8 Intrapalvelu .....	59
5.9 Turvallisuuden tunne .....	61
5.10 Palautetta kyselyn tekijälle ja/tai LOAS:lle avoimen kysymyksen vastaukset.....	61
6 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	62

6.1 Kyselyn onnistumisen .....	62
6.2 Yhteenveto kyselyn tuloksista.....	63
Kuvat.....	67
Lähteet.....	68
Liitteet	

## 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteena oli selvittää LOAS:n Harapaisten ja Pallon alueitten asukastyytyväisyys, kehityskohteet ja saada yleiskuva LOAS:n palveluiden laadusta asukkaiden näkökulmasta.

Lähtökohtana on ollut tuottaa LOAS:lle informaatiota jota se pystyy hyödyntämään päätöksenteossa, parantamaan omien ja kolmansien osapuolten tuottamien palveluiden laatua ja pitämään yllä asiakastyytyväisyyttä.

Kyselyn tavoitteena oli myös selvittää yleistä asumiseen ja LOAS:iin liittyvää asennoitumista. Kysymysten avulla selvitetään myös turvallisuuden tunnetta, tiedonkulkua ja asiakastyytyväisyyttä. Tutkimus oli tärkeä toteuttaa asukkaiden takia, että he saisivat äänensä kuuluviin. Tutkimusongelma on LOAS:n asiakkaiden eli asukkaiden tarpeiden ja tyytyväisyyden selvittäminen. Myös palveluihin liittyvät laadulliset kysymykset otettiin huomioon tutkimusta tehtäessä.

LOAS:n kiinnostus Pallon ja Harapaisten kohteiden kehittämiseen oli opinnäytetyön tutkimuksen pohja.

Kysymysten aihealueet

- Perustiedot.
- Tyytyväisyys asumiseen ja piha-alueisiin.
- Muuttoharkinta ja kehityskohteet asukkaiden silmin
- Tyytyväisyys palveluihin (sisäisiin ja ulkoisiin).
- Tiedonkulku, olemassa olevat tiedonlähteet ja niiden ajantasaisuus.
- Talonvanhin
- Turvallisuuden tunne yleisesti asumisessa.

## 2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä on määrällinen kysely, jolla selvitetään nykytilanne aikaisemmin mainittuihin asioihin. Kysely toteutettiin kahdelle

kohderyhmälle, jotka pääasiassa ovat LOAS:n asukkaita Pallon ja Harapaisten asuinalueilla.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Sähköiseen kyselyyn ohjaava kutsu jaettiin asukkaiden postilaatikoihin. Kyselyn kutsut jaettiin maaliskuun loppupuolella. Kysely rakennettiin yhteistyössä opinnäytetyöohjaajan ja LOAS:n edustajan kanssa. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa.

Kyseinen tutkimustapa on haavoittuvainen information luottavuuden suhteen, sillä vastausprosentti ja tiedon keruu on kyseenalaista, sillä vastausten saaminen edellyttää asukkaita omatoimisuutta eli kyselyyn vastaaminen intrassa on asukkaan omalla vastuulla. Sähköinen kysely toteutettiin LOAS:n intraa hyödyntämällä. Linkki webproppi-kyselyyn oli LOAS:n intrapalvelussa. Kutsussa oli ohjeet kyselyyn vastaamiseen. Ilmoitus asiakastytyväisyyskyselystä oli myös LOAS:n Internet-sivuilta.

Sähköisen kyselyn toteuttaminen on ajallisesti haastavaa, sillä aikaraja rajoittaa myös kyselyyn vastaavien määrä, mutta toisaalta tiedon käsittely on nopeampaa ja inhimillisten virheiden määrä on pienempi. Tietojen käsittelyssä käytettiin SPSS-ohjelmistoa, joka on luotu tällaisia tutkimuksia ajatellen.

Asiakastytyväisyyskyselyssä hyödynnettiin Likertin asteikkoa, joka soveltuu hyvin tällaisen tiedon keräämiseen. Likert-arvoasteikkolla saadaan tietoa vastaajan omista mielipiteistä ja tuntemuksista kysyttävää asiaa kohtaan. Asteikolla voi myös kerätä numerista tietoa, joka oli tutkimuksen päätarkoitus. Likert-asteikon huomattavin ongelma on se, että asteikko edustaa välimatka-asteikkoa, jossa vastaajien vastausten voidaan odottaa käyttäytyvän tietyllä tavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että vastaukset asettuvat asteikkolla oletusti. Tämä taas johtuu siitä, että ääripäiden vastaukset jäävät vastaajilta käyttämättä, toisin sanoen vastaajat suosivat keskivälin vaihtoehtoja mieluummin kuin ääripäitä. (Erätuuli 1994, 40).



Muutamassa kysymyksessä käytettiin Osgoodin luomaa semanttista erotusasteikkoa. Asteikon tarkoituksena on saada kuva vastaajan ajatus maailmasta käyttämällä adjektiivivastapareja, kuten kaunis - ruma, käytännöllinen - epäkäytännöllinen. Vastaparien välissä oli numeroasteikko 1 - 5, jonka avulla vastaaja pystyi määrittelemään mielipiteensä numeron tarkuudella. Vastaaja valitsee näistä itseään eniten mielyttävän vaihtoehdon, kun hän ajattelee asiaa eli tässä tutkimuksessa kysyttä mielipidettä Intrapalvelusta. (Connotative intelligence 2013.)

Tutkimuksessa käytettiin myös peruskysymyksiä kyllä ja ei -valinnoilla ja kysymyksiä muilla vaihtoehdoilla, esimerkkinä vastaajan sukupuoli mies vai nainen.

Vastaajilla oli myös mahdollisuus vastata avoimiin kysymyksiin. Avoimet kysymykset olivat vapaaehtoisia ja niitä toivottiin vastaajilta niissä tilanteissa, kun he olivat vastanneet arvosanoilla yksi tai kaksi, jotka ovat arvoasteikon heikkoimmat arvosanat.

### **3 Pääkäsitteet**

Tutkimuksessa on käytetty asiakastyytyväisyydestä peruskäsitteitä, jotka ovat asiakastyytyväisyys, tiedonkulku, turvallisuuden tunne, palvelunlaatu ja yleinen asennoituminen LOAS:lla asumiseen. Tässä tutkimuksessa on myös käsitelty Maslow'n tarvehierarkkia ja Hofsteden ulottuvuuksia, sillä niiden kautta voidaan analysoida vastauksia.

#### **3.1 Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys on yhdyssana, jonka voi jakaa kahteen sanaan: asiakas ja tyytyväisyys. Yhdessä nämä kaksi sanaa muodostavat tutkimuksen pääkäsitteen, joka kuvaa tätä kyseistä tutkimusongelmaa. Tätä sanaa käytetään kuvastamaan yleisestikin yritysten menestystä.

Asiakas on henkilö joka, asioi liikkeessä, josta henkilö ostaa tuotteen, tuotteita, palvelun tai palveluita omaan tai muiden käyttöön.

(SuomiSanakirja 2013a.) Asukas on LOAS:lle asiakas sillä LOAS tarjoaa asumispalveluita.

Tyytyväisyys käsitteenä tarkoittaa sitä, että asiakas omien ajatustensa kautta tulkitsee tuotteen tai palvelun toimintakykyä ja täten muodostaa oman mielipiteensä asiasta: joko asiakkaat ovat tuotteeseen tai palveluun epätyytyttyneitä, tyydyttyneitä tai jopa erittäin tyydyttyneitä. (Kotler & Keller 2006, 144).

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on erittäin tärkeä asia yrityksille ja voittoa tavoittelemattomille organisaatioille, sillä asiakastyytyväisyys on tärkeää tekijä yrityksen menestymisen ja imagon kannalta. Asiakastyytyväisyyttä voi esimerkiksi mitata Likertin asteikolla 1 - 5. Asteikon ensimmäinen numero tarkoittaa huonoa ja viimeinen numero erinomaista. Asiakas tuntee tulleensa väärinkohdelluksi tai saaneensa huonoa palvelua eli ei tunne saavansa rahalleen vastinetta (1). Hän miettii vakavasti yrityksen vaihtoa ja siirtymistä toiselle yritykselle asiakkaaksi. Asiakkaat, jotka ovat osittain tyytyväisiä palveluun tai tuotteeseen, eivät aktiivisesti mieti palveluntarjoajan vaihtoa, mutta paremman tarjouksen osuessa kohdalle vaihtavat empimättä (2 - 4). Asiakas, joka tuntee saaneensa hyvää palvelua jatkuvasti ei mieti vaihtamista ja näkee, että saa palvelulla tai tuotteella rahalleen vastinetta. Tyytyväinen asiakas levittää tietoa eteenpäin saamastaan hyvästä palvelusta, kuten huono asiakas levittää tietoa saamastaan huonosta palvelusta. (Kotler & Keller 2006,146.)

Yrityksen ei tulisi missään nimessä jättää huomioitta asiakkaidensa tyytyväisyyttä palveluun tai tuotteeseen, sillä sana kulkee, ja yritysten imago, tuottavuus ja kasvu/kehitys perustuu asiakkaiden tyytyväisyyteen.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen onnistuu kahdella eri tavalla: Sitä voi mitata kyselyillä ja haastatteluilla. Aiheesta voi tehdä kvantitatiivista- ja kvalitatiivista-tutkimusta.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen tapahtuu usein Likertin asteikolla. Kyselyssä vastaajalla tulee olla mahdollisuus kertoa omin sanoin

mielipiteitään kysytyistä asioista. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia arvioitaessa ei yleensä oteta huomioon kyselyn tiettyjä puutteita, jotka vaikuttavat lopputulokseen. Tunnetilaa on vaikea määritellä numeroin, sillä vastaajat koevat numerot eri tavoin. Palvelusta täyttä viitosta ei voida vastaajan toimesta antaa, vaikka vastaaja kokisi sen vitosen arvoiseksi, taas toisaalta joku toinen vastaaja antaa täydet pisteet sen perusteella, ettei ole mitään valittamista. Kysymysten saamat arvosanat ovat arvoitus, sillä vastaajan perusteluita numeron antamiselle ei tiedetä. Arvoasteikko on mittarina liian suppea, sillä se ei kerro tarkkaa tulosta. Liian suppea otos asiakaskunnasta vääristää tulosta, sillä yhden vastaajan mielipidettä arvotetaan liikaa. Asiakastyytyväisyys on asia, joka on vastaajakohtainen, sillä kaikille vastaajille palvelu ei sovellu, ja tämän perusteella annettut huonot arvosanat eivät kuvasta oikeaa tilannetta. (Reinboth 2008, 106 - 108.)

### **3.2 Tiedonkulku**

Tiedonkulku eli informaation kulku käsitteenä tarkoittaa tietosisällön eli vääristymättömän tiedon kulkemista tiedon antajalta tiedon vastaanottajalle (SuomiSanakirja 2013b).

Tiedonkululle välttämättömiä ovat väylät, jotka voivat olla mekaanisia, sähköisiä tai sosiaalisia. Mekaaninen tarkoittaa paperille painettua informaatiota joka yleisesti ottaen jaetaan asiakkaalle tai on saatavilla tietyissä pisteissä.

Sähköinen informaatio sijaitsee internetissa muun muassa sosiaalisessa mediassa, uutispalveluissa tai yritysten omilla kotisivuilla tai intrapalveluissa.

Sosiaalisella tiedonkululla tarkoitetaan ihmisten kanssakäymisessä vaihtuvaa tietoa, jonka valideettia ei pystytä takamaan ilman todisteita jotka ovat yleensä mekaanisia tai sähköisiä (Hytönen 2005, 20).

### **3.3 turvallisuuden tunne**

Turvallisuuden tunne on henkilön itsensä kokema tunne omasta ympäristöstään ja sosiaalisesta piiristään. Turvallisuuden tunne perustuu rakenteellisiin tekijöihin, kuten elinympäristöön, tietoisuuteen terveys- ja turvallisuuspalveluiden saatavuudesta sekä mahdollisuuteen vaikuttaa omaan elinympäristöön ja kehittää omia turvallisuustaitojaan. Arjen turvallisuus on keskeinen asia jokapäiväisessä elämässämme. Elinympäristöön kuuluu kodin lisäksi työ- ja koulupaikka. Rakennetun ympäristön turvallisuus voi lisätä asukkaan turvallisuuden tunnetta ja tietoisuutta. Turvallisuuden tunne on asia, jota voidaan kehittää esimerkiksi harjoittelemalla erilaisia tilanteita säännöllisesti. Harjoittelu antaa harjoittelijalle kyvyn ennakoida ja sietää vaaratilanteita paremmin. Asukkaalle annettu mahdollisuus osallistua hänen omaan elinympäristöön liittyvään päätöksen tekoon lisää turvallisuuden tunnetta. Yhteisöllisyys ja yhteistyö vähentävät riskitekijöitä ja lisäävät tunnetta siitä, että oma elinympäristö on turvallinen. (Sisäasiainministeriö 2012, 4.) Turvallisuuden tunne on yksi Maslow'n tarvehierarkian perustasoista, joita käsitellään alempana.

### **3.4 Palvelunlaatu**

Palvelunlaatu on myöskin tärkeä pääkäsite tässä tutkimuksessa, sillä tutkimuksen tarkoituksena oli myös selvittää asiakkaiden tyytyväisyys LOAS:n tarjoamiin palveluihin, joita ovat asiakaspalvelu, kolmansien osapuolien tuottamat palvelut ja talonvanhimman palvelut.

Sanan palvelunlaatu voi myös jakaa kahteen osaan. Palvelu on aineeton hyödyke. (SuomiSanakirja 2013c.)

Laatu on erittäin kyseenlainen termi ja sitä voidaan määritellä sen mukaan miten sitä katsoo. Katsojan silmissä laatu on yhtä kuin tyytyväisyys, Sillä tuote tai palvelu ei voi olla laadukas, jos se ei täytä käyttäjänsä tarpeita ja eikä käyttäjä voi olla tyytyväinen, jos tuote ei ole laadukas.

Koivula teoksessaan Jumalainen laatu – laatu organisaatiokulttuurisena sopusointuna käsittelee Lillrankin laadun määritelmän yhtenä tapana lähestyä sanaa laatu. Lillrank näkee tuotteen kuudesta eri näkökulmasta. Hänellä on valmistus-, tuote-, arvo, kilpailu-, asiakas- ja ympäristökeskeinen määritelmä. Tutkimuksen osalta Lillrankin arvoasteikossa asiakaskeskeinen on tärkein, sillä sen mukaan tuotteen tärkein laadullinen tekijä on tyydyttää asiakkaan tarpeet ja halut. Laadukas tuote on laadukassa, silloin kun asiakas on siihen tyytyväinen. Laadun ja asiakkaan välinen suhde on suhteellinen, moniulotteinen ja jatkuvasti muuttuva. (Koivula 2002, 49 - 50.)

LOAS:n asiakaskunta koostuu opiskelijoista, jotka ovat erityisryhmä suomalaisessa yhteiskunnassa ja LOAS:n ainoat asiakkaat eli asukkaat ovat erityisasemassa, kun katsotaan tulotasoa ja tulokehitystä. LOAS on luotu opiskelijoita varten ja täten sen olemassa olo edellyttää asiakaskeskeistä laatumääritelmää.

#### 3.4.1 Laadun kaksi eri ulottuvuutta

Laatu on jaettivassa kahteen eri kategoriaan, jotka ovat vuorovaikutuslaatu ja fyysinen laatu. Laatu luo asiakastyytyväisyyden ja asiakastyytyväisyys syntyy laadullisen tapahtuman seuraamuksena.

Vuorovaikutuslaatu syntyy tilanteessa, jossa asiakas on kanssakäymisessä yrityksen edustajan tai yrityksen informaatiovälityksen kanssa, esimerkkinä LOAS:n asukastoimisto, jonne asiakas menee allekirjoittamaan vuokrasopimusta. Vuorovaikutustilanne LOAS:n edustajan kanssa luo asiakkaalle käsityksen palvelun laadusta.

Fyysinen laatu syntyy siitä, kun asiakas käyttää tuotetta, esimerkiksi asiakas saa asunnon käyttöönsä ja käyttää sitä siinä tarkoituksessa, johon se on tarkoitettu eli asumiseen.

#### 3.4.2 Asiakkaan ymmärtäminen

Asiakkaan ymmärtäminen edellyttää jatkuvaa kuuntelemista ja edellyttää sitä, että asiakkaan tilannetta seurataan jatkuvasti. Seurannan hyödyllisten tulosten edellytyksenä on objektiivinen ja tilastollisesti

kelvolliset menetelmät. Selvittämisen kohteena ovat asiakkaiden tärkeänä pitämät asiat ja se, miten tärkeinä koetut asiat ovat muuttuneet. Jotta asiaan saadaan selvyys, tutkimusta täytyy toteuttaa jatkuvasti. Organisaatiolle on tärkeää ymmärtää asiakkaan näkemykset omista tärkeinä pitämistä asioista ja siitä minkälaisia muutoksia asiat ovat kokeneet. Tärkeiden asioiden ymmärtäminen asiakkaan näkökulmasta on erittäin tärkeää organisaation yhteisöllisyydelle. Asiakkaan ymmärtäminen on myös tärkeää sen takia, että palvelua tai tuotetta voidaan kehittää laadullisista näkökulmista katsottuna. (Lehtinen 1998, 88.)

Staattinen asiakastyytyväisyys, joka on kehittynyt tietylle tyytyväisyyden tasolle, voi toimia organisaation oman kehityksen jarruna, jos se on osa päätöksen teon prosessia, sillä tiedon arvo vähenee. Johtoporras, joka hyödyntää aktiivisesti asiakastyytyväisyyden tutkimuksen tuloksia on määrättyissä tilanteissa vaarassa hidastaa organisaation kehitystä tai pysäyttää sen. Syy tähän on se, että asiakkailta ei tule painetta palveluosaamisen kehittämiseen. Asiakastyytyvääsyyttä käsiteltäessä tulisi varmistaa otannan laajuus, jotta mukaan saataisiin myös tyytymättömiä asiakkaita, koska nämä asiakkaat tuovat esiin ongelmatilanteet ja auttavat parantamaan palvelua. Myös asiakastyytyväisyyden selvitysvälineitä tulisi päivittää ja muuttaa tarpeen mukaan. Tutkimusvälineet tulee myös valita tilanteen mukaan. Eri tilanteen mukaan käytetään joko määrällistä tai laadullista tutkimusmenetelmää tai molempia. (Lehtinen 1998, 88.)

### **3.5 Asiakkuusstrategia**

Asiakkuusstrategiat ovat tapa käsitellä yritystä ja asiakasta yhtenä kokonaisuutena. Kaikissa esiteltävissä malleissa on päätarkoituksena parantaa asiakassuhteen arvoa. Yritys määrittelee asiakkaan arvon itse ja käytetyin luokittelun arvoasteikko on kannattavuus. Asiakasstrategiat ovat yritysten perustan malleja, ja mallit voidaan jakaa kolmeen erilaiseen strategiaan, jotka kuvaavat yrityksen ja asiakkaan välistä

suhdetta. Mallit ovat nimeltään neppari-, vetoketju- ja tarrastrategia. (Lehtinen 1998, 69 – 72.)

### 3.5.1 Neppari

Nepparistrategia on yrityksen ja asiakkaan suhde, jossa yritys luo toteutussuunnitelman, johon asiakas adaptoituu. Kyseinen strategia on erttään suosittu, ja jos toteus onnistuu, on myös lopputulos keskimääräistä parempi asiakkaan kannalta. Onnistunut toteutus edellyttää yritykseltä jatkuvaa laajamittaista seurantaa ja kykyä luoda toteutussuunnitelman muutoksia ja päivityksiä. Tälle strategialle on ominaista se, että asiakkuuden arvo lisääntyy vain asiakkaan käyttäymistä ohjaamalla. Esimerkkinä tästä ovat kuluttajakaupassa myytävät kytkytuotteet ja tuoteperheet, jolloin asiakkaalle myydän valmis tuote tai tuotekokonaisuus, jossa on valmiit ohjeet ja tuote tai tuotepaketin käyttö edellyttää yleensä pidempiaikaista sitoutumista palvelun tuottajaan eikä asiakalla ole edellytyksiä muuttaa tuotetta, sopimuksia tai purkaa sopimusta sopimuskaudella. Palvelun käyttäjä alistuu yrityksen seurannan kohteeksi, ja yritys voi tämän avulla kohdentaa markkinointia ja täten asiakkaan arvo nousee. (Lehtinen 1998, 69 – 72.)

### 3.5.2 Vetoketju

Vetoketjustrategiaa voi verrata symbioosin, jossa asiakas ja yritys, sopeutuvat toistensa tarpeisiin ja kehittävät näin entistä paremman asiakassuhteen. Tällä strategialla on mahdollista toteuttaa huomattavia säästöjä, mutta onnistuakseen strategia vaati täydellisen harmonista symbioosia eli molempipuolista yhteistyötä. Kyseinen strategia on erittäin tuottoisa molemmille osapuolille, sillä osapuolet jakavat yhteisen intressin paremmasta huomisesta. Esimerkkinä tästä on asuntopalvelu, joka luo asuntopalveluita erityisryhmille, mikä edellyttää yhteistyötä molempien osapuolien yhteiseksi hyväksi. Asunto-osakeyhtiö voi tarjota asuntoja asiakkailleen ja asiakkaat voivat tarjota vastapainona maksukykyä eli ostaa asunto-osakkeen. Tällöin molemmilla osapuolilla on intressi yrityksen ja asiakkuuden toimivuuden suhteen. Asunto osakeyhtiössä asiakas on omistaja ja asiakas voi täten vaikuttaa yhtiön

toteutus suunnitelmaan haluamalla tavallaan ja yritys voi myös vaikuttaa asiakkaan arvoon. (Lehtinen 1998, 69 – 72.)

#### 4.5.3 Tarra

Tarrastrategia on verrannollinen tilanteeseen, jossa asiakas luo toteutussuunnitelman ja yritys on pakotettu tilanteeseen, jossa valta on siirtynyt asiakkaalle. Tilanne on erittäin huono yrityksen kannalta, sillä se edellyttää yritykseltä huomattavia investointeja onnistuakseen. Riski on olemassa, että asiakas käyttää valta-asemaa väärin ja tällöin riski epäonnistumiseen kasvaa huomattavasti. Esimerkkinä tästä ovat taide- ja käsityötuotteet, jotka ovat olemassa ainoastaan asiakkaan toiveena, sillä ne toteutaan mittatilaustyönä. Kysyntä lähtee asiakkaan tarpeesta, ja tuote on yleensä huomattavasti kalliimpi verrattuna generisiin tuotteisiin. Yleensä tuotteen tuottaminen ei ole tuottajalle kannattava. (Lehtinen, 1998, 69 – 72.)

#### 4.5.4 Asiakkuusstrategia case yrityksessä

LOAS edustaa nepparistrategiaa ja vetoketjustrategiaa katsotun näkökulman mukaan. Nepparistrategiassa yritys luo toiminnan edellytykset asiakkalleen. Asiakas sopeutuu tilanteeseen. Perusteluna tälle on se, että LOAS tarjoaa asuntoja opiskelijoille jo valmiilla ehdoilla. Asukkaalla ei ole asuinpaikalle vaihtoehtoja, esimerkiksi asunnon sijainti talossa tai talon sijainti asuinalueella. Asukas voi esittää toiveen, mutta sen toteutumista ei voida taata. LOAS toteuttaa myöskin jatkuvaa seurantaa ja muokkaa toteutussuunnitelman tilanteen mukaisesti. Tästä esimerkkinä asuintalo Sepon rakentaminen, joka tuo lisää yksiöitä Skinnarilaan, sillä yksiöille on kova kysyntä.

Vetoketjustrategia sopii LOAS:n toimintamalliin siitä syystä, että asiakkaat ovat edustettuina säätiön hallituksessa ja valtuuskunnassa opiskelijakuntien välityksellä, asuinpaikat ovat asukasdemokratian piirissä ja talousarvion laadintaan osallistuu myös asukastoimikunta. Nämä esimerkit osoittavat, että LOAS:illa ja sen asiakkailla on yhteinen päämäärä, joka on siis LOAS:n asiakaspalveluiden kehittäminen. (LOAS 2011.)



### **3.6 Asiakasroolit**

Asiakkaalle on tärkeää yrityksessä luoda rooli, sillä rooliton asiakas ei voi tuottaa arvoa yritykselle. Asiakkaan rooli muodostuu palvelun tai tuotteen tyypin mukaan. LOAS:n asiakkaan eli asukkaan rooli on osittain sulautunut säätiön toimintaan, sillä ilman asiakkaan tarvetta ei ole palvelua eikä ilman palvelua ole LOAS:ia. Täten molempien osapuolten yhteinen etu on eteenpäin kulkeva kehitys, jossa molemmat osapuolet toimivat yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Asiakkaan rooli on sosiaali-interaktiivinen, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas toimii oman sosiaalisen yhteisönsä parhaaksi vuorovaikutuksessa LOAS:n kanssa. (Lehtinen 1998, 86)

### **3.7 Maslow'n tarvehierarkia**

Maslow oli amerikkalainen psykologi, joka on kehittänyt tarvehierarkian, joka perustuu viiteen ihmisen perustarpeeseen. Ajatuksena tarvehierarkian takana on kuvata ihmisen psyykkisiä tarpeita kokonaisuutena. Maslow kuvaa tarvehierarkiaa pyraamidilla, jossa alinpana on kaikkein välttämättömimmät tarpeet eli elämisen perusedellytykset. Näitä edellytyksiä ovat fyysiset tarpeet eli ravinto, seksuaaliset tarpeet ja hoivavietti. Järjestelmällisyyden ja selkeän rakenteen tuottama tyydytys, utelisaisuus ja uutudenviehätys. Seuraava aste pyramidissa käsittelee turvallisuuden perustarpeita ja tähän tasoon sisältyvät turvallisuuden tunne, luonnon kauneuden tarve ja muutoksen tarve. Kolmannella asteella pyramidissa puhutaan rakkaudesta ja yhteenkuuluvuudesta. Tasossa käsitellään sosiaalisia tarpeita, viihtyisää elinympäristöä ja halua oppia. Neljännessä pyramidin tasossa käydään läpi sosiaalisen arvomaailman oletuksia jotka ovat oman arvon tunto, kauneuskäsitteet ja päämääröllinen tutkimus. Viimeisellä eli ylimmällä tasolla pyramidissa käsitellään personan tarvetta toteuttaa omaa olemassa oloaan. Viimeissä tasossa ovat elämäntarkoitus, kulttuurielämykset ja maailmankuva.

Tutkimusta tehtäessä on otettu huomioon vastaajien perustarpeet, Maslow'n tarvehierarkia on esillä kysymyksissä, esimerkiksi vastaajilta kysyttiin turvallisuuden tunnetta, joka on perustavalaatuinen osa Maslow'n tarvehierarkiassa kohdassa turvallisuuden tunne. Myös vastaajilta kysyttiin mielipiteitä asuntonsa ja elinympäristönsä kunnosta, ja nämä kysymykset voidaan liittää Maslow'n hierarkian rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarpeisiin, eli viihtyisään elinympäristöön ja haluun oppia. (Härkönen, Rannisto & Risteli 2003.)

Asukalla eli LOAS:n asiakkaalla nämä edellä mainitut hierarkian tasot ovat esillä. LOAS:n tavoite on tarjota asukkaalle turvallinen elinympäristö, jossa asukas pääsee ja pystyy toteuttamaan itseään henkisesti ja älyllisesti eli opiskelemaan. Toisin sanoen LOAS turvaa perusmahdollisuuden opiskella tarjoamalla opiskelija-asunnon. LOAS pyrkii tarjoamaan asukkailleen miellyttävän, turvallisen ja varustetasoltaan riittävän elinympäristön.

### **3.8 Hofsteden ulottuvuudet**

Hofsteden teoria erilaisista ulottuvuuksista perustuu ajatukseen siitä, että ihmiset eri kulttuureissa tuntevat asiat eri tavalla, tähän vaikuttavat yhteiskunnan rakenne, kulttuuri ja arvot. Tutkimus, jolla tiedot Hofstede keräsi tiedot toteutettiin yli 70 maassa 1970-luvulla työyhteisöissä. Tutkimusta jatketaan vieläkin. Hofsteden tutkimuksesta saatua tietoa voidaan soveltaa myös muihinkin yhteisöihin kuin työyhteisöihin.

Hofsteden ulottuvuudet ovat individualismi vastaan yhteisöllisyys, mikä tarkoittaa yhteiskunnassa esintyvää ajattelutapaa minä vai me. Valtaetäisyydessä on kyse hierarkian ja tasa-arvoisuuden vastakkainasettelusta, joka ilmenee esimerkiksi ihmisten suhtautumisena eri- ja samanarvoisuuteen. Epävarmuuden välttäminen vastaan epävarmuuden hyväksyminen on myös yksi ulottuvuuksista. Ulottuvuuksia ovat myös maskuliniisuus vastaan feminiinisyys ja aikaorientaatio eli miten ihminen kokee aikavälit. (The Hofstede center 2013a.)

Ulottuvuudet Suomessa esiintyvät seuraavalla tavalla:

Valtaetäisyydet ovat pienet ihmisten kesken ja tasa-arvo on suomalaisten mielestä tärkeä asia, esimerkiksi työyhteisöstä esimiehet luottavat työntekijöihin.

Invidualismi Suomessa on vahva ja tämä tarkoittaa sitä, että suomalaisessa kulttuurissa oletetaan, että ihminen huolehtii itsestään ja läheisistään. Esimerkinä työyhteisössä työhönvalinta perustuu pelkiin ansioihin eikä suhteisiin.

Maskuliinisuus vastaan feminiinisuus on Suomessa selvästi taipuvainen feminiinisyteen. Yleisesti maskuliinisuus tarkoittaa sitä, että tavoite on olla paras ja feminiinisyys taas sitä, että nauttii siitä, mitä tekee, esimerkiksi Suomessa statusta ei näytetä ja ongelmat ratkaistaan neuvotteluilla.

Epävarmuuden välttäminen on korkea ja tämä tarkoittaa siis sitä, että suomalainen yhteiskunta perustuu säännöille, jotta epävarmuudelta vältyttäisiin. Ihmiset suomalaisessa yhteiskunnassa pitävät itseään työteliinä ja kiireisinä, sillä näin vältetään epävarmuuden tunne. Epävarmuuden pelko on siis huomattava tekijä suomalaisessa yhteiskunnassa.

Suomalainen yhteiskunnan aikaväliodote on lyhyt. Tämä tarkoittaa sitä, että tulokset ovat saatava nopeasti, perinteitä kunnioitetaan ja säästämistä pidetään turhana. Tämä on tyyppillinen tapa läntisissä maissa. (The Hofstede center 2013b.)

### **3.9 LOAS Hofsteden ulottuvuuksien mukaan**

Tarkasteltaessa Hofsteden ulottuvuuksilla LOAS kuvastaa suomalaista yhteiskuntaa ja sen arvoja. Feminiinisyys näkyy siinä, että LOAS:n työntekijät tekevät tehtävänsä työn tekemisen ilosta ja LOAS haluaa tarjota asiakkailleen eli asukkaille mahdollisimman hyvän palvelun. LOAS ei kilpaile muiden vuokranantajien kanssa. LOAS:in ainoa tavoite on toteuttaa opiskelijoille hyvää asumista.

Valtaetäisyydet näkyvät LOAS:lla siinä, että organisaatio on pieni ja kevyt. LOAS:n työntekijät toimivat yhteistyössä toistensa kanssa. LOAS ei myöskään säätele asukkaiden asumista ja elämistä. Tämä kuvastaa luottamusta asukkaita kohtaan. Sääntöjen noudattamista ei seurata, ellei synny ongelmatilanteita.

Individualismi näkyy LOAS:lla siinä, että asukkaat haluavat mieluummin asua yksioissa kuin soluasunnoissa. LOAS on ottanut asian huomioon tarjoamalla enemmän yksiöasuntoja muun muassa Sepossa. LOAS:n tulisikin tarjota enemmän yksiöasuntoja opiskelijoille, sillä suomalaisessa kulttuurissa Hofsteden ulottovuuden mukaan yksityisyyttä arvostetaan enemmän kuin yhteisöllisyyttä. Esimerkkinä tästä ovat myös lisäpalvelut, joita tässä tutkimuksessa selvitettiin. Esille nousi vastaajien kiinnostus omaa saunaa kohtaan, joka kuvastaa yksilöllisyyden kaipuuta.

Aikaväliodote LOAS:n palveuissa on lyhyt, ja tämä näkyy eritoten huollon palveluissa, joissa koetetaan tehdä korjaukset mahdollisimman nopeasti vikailmoituksen saavuttua. Asiakkaan näkökulmasta isommat yleistä infrakstuuria koskevat korjaukset näyttävät kestävän pidempään, mutta tämä selittyy sillä, että asunnoille on laskettu peruskorjausaika joka on kohteen iästä, paikasta ja kunnosta riippuvainen. LOAS:n tavoite on korjata välttämättömimmät ensiksi ja sekudaanriset tämän jälkeen. Huomion arvoinen asia on se, että asukas näkee tilanteen eri tavalla kuin LOAS.

Epävarmuuden välttäminen näkyy LOAS:lla siinä, että kustannukset pidetään pieninä ja vuokrat käytännössä katsottiina sopivina ja LOAS:n organisaatio mahdollisimman kevyenä eli pienenä. Esimerkkinä tästä ovat vuokrasopimukset, jotka eivät sido asiakasta määräaikaiseen sopimukseen, vaan sen voi purkaa kuukauden varoitusajalla. LOAS ei edellytä aktiivista opiskelua eikä LOAS seuraa opiskeluiden edistymistä. LOAS ei saa opiskeluun liittyvää tietoa oppilaitoksista, vaan kyse on opiskelijan omasta rehellisyydestä. Suomalaisessa kulttuurissa normi on se, että annettuja sääntöjä noudatetaan. LOAS:lla on imago, joka luo asiakkaalleen epävarmuutta vähentävän tekijän tarjoamalla puitteet

hyvään ja turvalliseen asumiseen sekä tarjoamalla elinympäristön, joka on laadukas kaikissa kohteissa.

## **4 Case-yritys LOAS**

LOAS on Lappeenrannan Opiskelija Asuntosäätiö. LOAS tarjoaa opiskelijoille edullisia asuntoja sijaintiin ja palveluihin nähden. Huomioitavaa on myös se, että LOAS ei edellytä asukkailta korkeaa ennakkovuokraa tai vakuusmaksua.

Lappeenrantalaiset ylioppilas- ja oppilaskunnat, Lappeenrannan kaupunki ja Evankelisluterilaiset seurakunnat ovat olleet perustamassa LOAS:ia. Samat organisaatiot ovat myös toiminnassa mukana. LOAS:n oma organisaatio on rakennettu kevyeksi ja pieneksi. Pieni organisaatio mahdollistaa kevyet tehtävärajat ja avaa mahdollisuuden siihen, että LOAS: n työntekijät auttavat aina parhaimpansa mukaan.

LOAS:n asunnot on luotu perus-, jatko- tai täydennyskoulutuksessa oleville opiskelijoille. LOAS tarjoaa asuntotyyppeinä solu-, yksiö- ja perheasuntoja.

LOAS:lla on asuinalueita keskustassa ja Skinnarilassa. Skinnarillan asuinalue on haluituin, sillä siellä sijaitsevat Lappeenrannan tekninen yliopisto ja ammattikorkeakoulu Saimaa. Asukkaita LOAS:lla on noin 3000. (LOAS 2013)

### **4.1 SWOT vuoden 2011 tilinpäätöksen tietojen perusteella.**

#### **4.1.1 Strengths eli vahvuudet**

Pieni ja kevyt organisaatio mahdollistaa kyvyn muotoutua tilanteiden mukaan. LOAS on ainut opiskelija-asuntoja tarjoava organisaatio Lappeenrannan alueella. LOAS:lla on myös osaava henkilökunta ja laaja palvelutarjonta (erilaisia asuntoja eri alueilla ja kattavat huoltopalvelut). Palvelut (asunnot) ovat erittäin hyvin saatavilla ja kilpailukykyisiä verrattuna muihin alueen toimijoihin. Liikevaihdon tulos on positiivinen, asuntojen käyttöaste on korkea ja vikailmoisten hoitaminen on ripeää.

#### **4.1.2 Weaknesses eli heikoudet**

Vaihtopiskelijoiden osuus LOAS:lla asuvista opiskelijoista on huomattava syyslukukausien aikana, ja se luo käyttöasteen negatiivinen muutoksen

kesäkaudella. Verrattuna Suomen muihin opiskelija-asuntoja tarjoaviin organisaatioihin käyttöaste on matala. Markkinointikanavat ovat puuttelisia, sillä markkinoinnissa painotetaan omia Internet-sivuja ja intrapalvelua. Tilikauden voito on huomattavasti pienentynyt vuoteen 2010 verrattuna. Vieraspääoman määrä on suuri prosentuaalisesti LOAS:n omaisuudesta.

#### 4.1.3 Opportunities eli mahdollisuudet

Kysynnän kasvun luomat mahdollisuudet sekä länsialueiden kysynnän kasvu luovat mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Lainojen korkokehitys eli pienet korot voidaan laskea mahdollisuudeksi toteuttaa projekteja edullisesti. Opiskelijoiden mahdollinen positiivinen tulokehitys kun opintotuki sidotaan inflaatio indeksiin lisää opiskelijoiden varallisuutta.

#### 4.1.4 Threats eli uhat

LOAS:lla on rajoitteita asumisjärjestelyissä, mikä tarkoittaa sitä, että asukkaan on asuttava määräajan verran soluasunnossa, ennen kuin hänen on mahdollista hakea yksiötä, ja tämä aiheuttaa sen, että asukkaat hakevat yksiöitä yksityisiltä asunnon tarjoajilta. Yksiöiden rajallinen määrä rajoittaa tarjontaa potentiaalisille asiakkaille. Nouseva vuokrakehitys verrattuna aravavuokrien kehitykseen on negatiivinen, sillä vuokran nousussa ei huomioida opiskelijoiden tuloja. Peruskorjauskulujen nousu ajan saatossa sen takia, että asuintalot ovat vanhoja ja vaativat peruskorjauksia. Rakennusten arvon alennukset myytäessä sekä asumiseen liittyvien kulujen eli sähkön, veden ja muiden juoksevien kulujen kasvu lisäävät painetta nostaa vuokria ja keskustan asuntokysynnän laskun tuomat tulomenetykset ovat myös uhka tulevaisuudessa.

#### 4.1.5 Yhteenveto

LOAS:lla on tilanne positiivinen, kun otetaan huomioon positiivinen liikevaihto, korkea käyttöaste, Yliopiston ja AMK:n keskittyminen Skinnarilaan ja tulevaisuuden näkymät yleisesti.

Heikouksina LOAS:lla on riippuvaisuus ulkopuolisesta pääomasta ja huomattava tuoton pienentyminen vuoteen 2010 verrattuna.

Mahdollisuutena on otettava huomioon nykyinen talouden kehitys ja sen tuomat matalat korkokulut jotka on huomioitava lainojen kehityksen suhteen jotka ovat pääasiallisesti järjestelty valtion korkotukia käyttäen. Länsialuiden kysynnän kasvu varmistaa LOAS:n tekemien sijoitusten arvon kasvun ja käyttöasteen nousemisen kyseisillä asuinalueilla.

Uhkana on taloustilanteen laskusuhdanne jossa, LOAS:n on otettava huomioon opiskelijoiden eli asukkaiden maksukyky ja sen kehitys verrattuna asumiskulun nousuun. Uhkana on myös rakennusten arvonlasku ja niiden tarvitseman perushuollon synnyttämät kulut.

Ottaen huomioon nykytilanteen, jossa koulut sijaitsevat samalla Skinnarilan kampuksella, LOAS:n toimenpiteet ovat olleet perusteltuja eli Sepon rakentaminen, jolla huolehditaan yksiöiden saatavuuden lisäämisestä. Pallon asuinalueen myyminen Lappeenrannan kaupungin asuntopalvelu Oy:lle jolla poistettiin ylikapsiteettiä keskustan alueelta. Nämä päätökset, joita LOAS on tehnyt ja toteuttanut, kuvastavat johdon kykyä sopeuttaa strategiaa ja toteutusta tulevaisuutta ajatellen.

## **4.2 Opiskelija-asuminen**

### **4.2.1 Määritelmä**

Erityispiirteinä opiskelija-asunnoissa ovat normaalia pienempi koko, suurempi vaihtuvuus, vaihtuvuuden suuresta määrästä johtuva kuluminen ja käyttöasteen aleneminen kesäkuukausina. Opiskelijoiden tarve asumiselle on normaalia asumista lyhytaikaisempaa.

Toimivalle vaihto-opiskelijoiden asuttamiselle on varattava oma kiintiönsä asuntoja. Tämä luo ristiriitaisen tilanteen, jossa vaihto-opiskelijan on helpompi saada opiskelija-asunto suomalaiseen opiskelijaan verrattuna. Vaihto-opiskelijoiden käsittelyssä on omat ongelmansa hakutilanteissa, vuokraehdoissa ja asuinpaikan valitsemisessa, syynä tähän ovat kulttuurierot ja kiintiösuunnittelun toteutuminen. Vaihto-opiskelijoiden määrä Suomessa kasvaa. Noin puolet Suomeen tulevista vaihto-opiskelijoista saa kiintiön mukaisen asunnon opiskelija-asuntoja tarjoavalta organisaatiolta. Vaihto-opiskelijoiden määrän kasvu on vähentänyt aloittavien suomalaisten

opiskelijoiden mahdollisuutta saada opiskelija-asunto erityisesti syyslukukaudella. Monilla paikkakunnilla on kevät kaudella helpompi saada opiskelija-asunto, koska käyttöaste on pienempi kuin syksyllä. Syynä tähän on aloittavan opiskelijoiden ongelmallinen tilanne, jossa heille ei ole voitu tarjota opiskelija-asuntoa heti opiskelun alettua ja heidän on täytynyt ratkaista asumisensa muutoin eli hankkia vuokra asunto yksityiseltä tai kunnalliselta palveluntarjoajalta, joka yleisesti edellyttää vuoden vuokrasopimusta. Käyttöasteeseen kesän ajalta vaikuttaa myös kelan käytäntö, jossa ei opintotukea saa kesän aikana, ellei opiskele. (Sedig 2012, 8 – 16.)

#### 4.2.2 Opiskelijoiden odotukset

Opiskelijoiden odotuksena on erilaisia opiskelija-asuntoja erilaisille opiskelijoille, joissa otetaan tarjonnassa huomioon hakijan tarpeet. Opiskelijoiden odotukset tulevaisuuden opiskelija-asunnoista ovat seuraavanlaisia: Yksiöitä, Pieniä kaksioita ja personaalisia solu-asuntoja, joissa mukavuuksina on oma WC ja suihku. Opiskelijat odottavat asuinympäristöltään ja asumuksiltaan ympäristöystävällisyyttä. Opiskelijat tulevat tulevaisuudessakin arvostamaan oppilaitoksien läheisyyttä. (Sedig 2012, 8 – 16.)

#### 4.2.3 Tulevaisuuden näkymät

Tulevaisuuden näkymänä on lisärakentaminen ja olemassa olevien asuinalueiden peruskorjaukset. Asumiskulut tulevat lisääntymään, ja tämä luo paineita kehitykselle ja opiskelijoiden selviämistä taloudellisista rajoitteista, kuten vuokra ja normaali eläminen.

Tulevaisuudessa opiskelija-asuntoja tarjoavat organisaatiot joutuvat ottaamaan huomioon vuokrissa tyhjäkäytön ja lisäämään sen luomat kulut vuokriin. Käytännössä jos asukas asuu yhden lukuvuoden (elokuusta toukokuuhn), hän maksaa samalla koko vuoden asumisen asunnossa. Syynä tähän on opiskelija asuntoja tarjoavien organisaatioiden tilanne, jossa kuluja täytyy paikata lisäämällä vuokran määrää. Kesäkaudella tyhjiin asuntoihin ei yleensä saada väliaikaisia asukkaita, sillä jos asuntoja tarjotaan muille kuin opiskelijoille, niin normaalielämässä olevat asukkaat haluavat asunnon pidemmäksi aikaa. (Sedig 2012.)



## 5 Asiakastyytyväisyyskysely

Tutkimuksen osana on toteutettu asiakastyytyväisyyskysely. Asiakastyytyväisyyskysely oli pääasiallisesti kohdistettu Pallon ja Harapaisten alueelle, mutta muilla LOAS:n asuinalueilla eläville mahdollisille vastaajille tahdottiin tarjota myös mahdollisuus vastata asuinpaikkaa kysyvään kysymykseen ”muu” ja kirjoittaa vapaaseen kenttään vastaajan edustama asuinalue. Vastauksia tuli 27 kappaletta yhteensä kaikilta alueilta.

Kyselyn tavoitteena on tarjota LOAS:lle tilannekuva eli niin sanottu ”Snapshot” asiakastyytyväisyydestä ja siitä, miten asiakkaat kokevat LOAS:lla asumisen ja sen tarjoamat palvelut. Kysymyksissä on lähdetty perustiedoista, asunnon ja pihojen laadusta, muuttamiseen vaikuttavista tekijöistä, LOAS:n palveluiden laadusta toimiston, huollon, ulkoistettujen palveluiden osalta ja talonvanhimman osalta, tietoon liittyviä kysymyksiä, joilla saadaan kuva tiedonvälityksestä ja siitä millaiseisina vastaajat pitivät tiedon laatua, viimeisenä kysyttiin vastaajilta, tuntuuko heistä turvalliselta asua LOAS:n vuokra-asunnossa.

Kysely toteutettiin myös ulkomaalaisille vaihto-opiskelijoille, mutta vastausprosentti jäi huomattavan pieneksi (vain kaksi vastausta) tämän vuoksi vaihto-opiskelijoiden tuloksia ei käsitellä tässä tutkimuksessa.

### 5.1 Perustiedot

Kysymysrypäs yksi. Alla olevat ovat kysymykset, joita seuraavana käsitellen ovat niin sanottuja perustietokysymyksiä jotka tarjoavat perustavanlaatuista tietoa vastaajista: sukupuoli, asuntotyyppi, ikä, vastaajan päätoimi, vuokran määrä, asukkaan autopaikka, asuinalue, asumisaika LOAS:lla.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä ensimmäinen kysymys koski vastaajan sukupuolta. Naispuolisia vastaajia oli 21 ja miespuolisia 6. sukupuolijakauma ei ole tasapuolinen. Naiset ovat aktiivisempia osallistujia sosiaalisissa tutkimusasioissa kuten asiakastyytyväisyyskyselyissä. Sukupuoli-jakauma kuvastaa myös sitä, että naiset ovat kiinnostuneempia vaikuttamaan oman elinympäristönsä asioihin.

Toinen vastaajille esitetty kysymys koski asuntotyyppiä ja kysymys oli jaettu

seuraaviin valintoihin: yksiö, perhe-asunto ja solu-asunto. Asuntotyypit olivat tasavertaisesti edustettuina, eniten vastaajista asui yksiössä kymmenellä vastauksella ja vähiten perhe asunnoissa kahdeksalla vastauksella. Soluasunnossa asuvat vastaajat olivat edustettuina yhdeksällä vastauksella. Vastaajat otannollisesti edustavat LOAS:n asiakaskuntaa.

Kolmas kysymys käsitteli osallistujan ikää. Vastauksen osallistuja sai itse kirjoittaa vapaaseen kenttään. Nuorin ikäryhmä oli 17-vuotiaat kahdella vastauksella ja vanhin vastaaja oli 28-vuotias. Parhaiten edustettuina olivat vastaajat iältään 19 ja 22 vuotta. Molemmilta ikäryhmiltä tuli kuusi vastausta. Muut vastaaja edustavat sekalaisia ikäryhmiä vuosien 17 ja 28 väliltä. Vastaajat edustavat LOAS:n asukaita iän perusteella. Vastaajien keski-ikä on 21,07 vuotta.

Neljäs kysymys käsitteli kyselyyn osallistujan päätoimea, jossa vastaus vaihtoehtona oli työssäkäyvä, työtön, opiskelija tai muu, esimerkiksi osa-aikaopiskelija. Vastauksista tulee selväksi, että asukkaina LOAS:illa on pääasiassa opiskelijoita. vastaajista 92.6 prosenttia ilmoitti olevansa päätoiminen opiskelija ja vain kaksi vastaajaa ilmoitti olevansa töissä eli 7,4 prosenttia vastaajista. Kolmas vaihtoehto joka oli muu, ei saanut yhtään vastausta ja tästä voi päätellä, että vastaajat käsittävät itsensä täysipäivisiksi opiskelijoiksi, jotka yrittävät tulla toimeen kelan tuilla eivätkä tee sivussa töitä. Tosin vastauksen osuvuutta on vaikea osoittaa todeksi, sillä vastaajan vastaus on mielipide. Esimerkiksi työharjoittelua ei katsota osa-aika työskentelyksi.

Viides kysymys käsittelee vuokran määrää. Vastaaja kirjoitti vuokransa määrän vapaaseen kenttään. Summa kirjoitettiin euroina. Asuntojen vuokrat olivat 246 €:sta 659 €:oon ja siitä väliltä. Syynä eroihin vuokrahinnoissa on se, että vastaajat ilmoittavat vuokransa, niin kuin he näkevät sen maksamisen. Joku vastaaja voi kokea, että vuokratulu täytyy jakaa kaikkien perheasuntoa käyttävien kesken. Soluasuminen on edullisempaa verrattuna yksiöasumiseen ja perhe-asunto on hinnaltaan tästä välistä. Asuntojen hintahaitaria selittää myös se, että vastaajat asuvat eri asuinalueilla, erikokoisissa asunnoissa ja erilaisissa ratkaisuuissa, mikä vaikuttaa vuokran määrään. Erilaisella ratkaisulla tarkoitetaan

esimerkiksi autopaikkaa, jonka vastaja on laskenut vuokraan. Keskimääräinen vuokra on 379,92 €.

Kuudes kysymys käsitteli autopaikkoja ja sitä, oliko vastaaja ottanut itselleen autopaikan. Kysymyksessä oli vaihtoehtoina kyllä ja ei. Autopaikan oli ottanut 10 vastaajista ja 17 jättänyt ottamatta. Vaikka autopaikallisia vastaajia on huomattavasti vähemmän, on huomioitava, että mielipide autopaikkojen määrästä on hyvä. Johtopäätöksenä on se, että autoilevat LOAS:n opiskelijat ovat vähemmistönä ja autopaikkojen tarjonta on hyvin hoidettu. Huomioitavaa on, että mielipidettä autopaikkojen määrästä vieraille ei kysytty. Autopaikan käsite vastaajalle jolla ei ole omaa autoa voi tarkoittaa myös vieraspaikkoja, sillä asukkaan kokemukset autopaikkojen riittävydestä muodostuvat tämän kautta.

Seitsemäs kysymys käsitteli vastaajan asuinaluetta. Vastausmahdollisuudet on rajattu Pallon, Harapaisiin ja muuhun. Muu vaihtoehto lisättiin LOAS:n toivomuksesta ja toiveen toteuttaminen kannatti, sillä osallistujamäärä kohde alueiden ulkopuolelta oli huomattava. Harapaisten asuinalueelta vastauksia tuli 7 kappaletta, Pallon alueelta 8 kappaletta ja 12 kappaletta muilta LOAS:n asuinalueilta. tästä voidaan päätellä, että jos potentiaalisia vastaajia on ollut 220 molemmilla asuinalueilla yhteensä ja vastauksia on tullut  $7+8=15$  kappaletta, niin alueiden asukkaat eivät ole olleet tarpeeksi kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn ja täten auttamaan LOAS:n palveluiden kehittämisessä. Kyselyyn vastaajat jotka eivät olleet Pallostai Harapaisista, olivat pääasiassa läntisen Lappeenrannan alueelta eli Skinnarilasta ja Kourulasta. Korkea vastaajien määrä muilta alueilta on selvästikin otettava huomioon asikaskuntaa kuunneltaessa. Ilmeisesti LOAS:n läntisten alueiden asukkaat ovat kiinnostuneempia omasta asiakastyytyväisyydestään kuin LOAS:n keskustassa sijaitsevien kohteiden asukkaat. Harapaisten vastaajien ikähaarukka on 17 - 19 vuotta. vastausten perusteella voidaan olettaa, että Harapaisten keski-ikä on huomattavasti nuorempi kuin Pallon tai muiden asuinalueiden. Pallon asuinalueen vastaajien ikähaitari oli 19 - 26 vuotta. Aktiivisemmat vastaajat olivat ikäryhmissä 20 - 22 Pallon asuinalueella. Muiden asuinalueiden vastaajien ikähaitari oli 19 - 28. Oletetaan, että muilta alueilta vastanneiden opiskelupaikka on yliopisto, kun taas Harapaisten ja Pallon alueen vastaajat

opiskelevat perus tai ammattikoulussa koulujen sijainnin perusteella. Asiakastyytyväisyyskyselyssä ei kysytty vastaajan opiskeluastetta.

Kahdeksas kysymys käsitteli sitä, kuinka kauan vastaaja on asunut LOAS:lla. Asumisaika oli lyhyimmillään alle puoli vuotta ja pisin aika LOAS:lla asumisessa oli 6 vuotta. Keskimääräinen asumisaika vastaajien kesken on noin 1,9 vuotta. Lyhyt vastaajien keskimääräinen asumisaika on huomattavan lyhyt opiskeluaikaan nähden, joka on 3 - 5 vuoteen. Syynä voi tosin olla se, että vastaajat eivät ole asuneet LOAS:lla koko opiskeluaikaansa.

## **5.2 Asunnon ja pihojen ominaisuudet**

Kysymysrypäs kaksi käsittelee vastaajien asuinalueiden asuntojen ja pihojen laatua sekä kuntoa. Kysymyksillä haluttiin selvittää, miten vastaajat näkevät kyseiset asiat omassa asunnossaan ja ympäristössään.

### **5.2.1 Nykyisen asunnon ominaisuudet**

kysymys joukko käsitteli asunnon ominaisuuksia yleisesti. Osallistujalta kysyttiin mielipidettä asunnon laadusta ja pyydettiin valitsemaan sitä parhaiten kuvaavan numeron. Numero yksi kuvasi huonoa, numero kaksi tyydyttävä, numero kolme hyvä, numero neljä erittäin hyvä ja numero viisi erinomaista. Asuntoon liittyviä kysymyksiä olivat asunnon kunto, asunnon koko, keittiön kalusteiden kunto, muiden kalusteiden kunto, äänieristys, hintalaatusuhde ja yleisten tilojen kunto.

Asunnon kunto oli vastaajien mielestä erittäin hyvä (keskiarvo 3,52). Erinomaisena arvosanaltaan piti vastaajista sitä 3 ja erittäin hyvänä 10 vastaajaa ja hyvänä 12 vastaajaa sekä vain 2 vastaajista piti sitä tyydyttävänä. Yksikään vastaajista ei pitänyt asunnon kuntoa huonona.

Vertaamalla asunnon kunnosta annetuja arvossanoja eri asuinalueilla voidaan huomata, että Pallon asuinalueella on asunnon kuntoon tyytyväisimmät asukkaat. Tämä tyytyväisyys perustuu vasta kunnostettuihin asuntoihin.

Asunnon koko oli vastaajien mielestä erittäin hyvä (keskiarvo 3,59). Erinomaisena asunnon kokoa piti 4 vastaajista ja erittäin hyvän arvossanan antoi

11 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 10 vastaajaa ja vastaajista 1 mielestä asunnon koko oli tyydyttävä, samoin kuin 1 toisen vastaajan mielestä huono. Päätelmänä voidaan pitää sitä, että asunnon koko on suurimmilta osiltaan vastaajille sopiva. Asunnon kokoon oltiin tyytyväisimpiä muilla asuinalueilla, ja Harapaisissa asunnon kokoon oltiin vähiten tyytyväisiä.

Asunnon keittiökalusteiden kunto vastaajien mielestä oli erittäin hyvä (keskiarvo 3,69). Erinomaisen arvosanan antoi 4 vastaajaa ja 10 vastaajaa antoi arvosanan erittäin hyvä. Vastaajista 1 oli valinnut arvosanaksi tyydyttävä ja kukaan ei valinnut arvosanaa huono.

Vastauksista voimme päätellä, että LOAS:in asukkaat ovat tyytyväisiä asuntojensa keittiökalusteiden kuntoon. Harapaisista vastanneet pitivät keittiökalusteiden kuntoa parhaimpina verrattuna muihin alueisiin.

Muiden kalusteiden kunto vastaajien mielestä oli erittäin hyvä (keskiarvo 3,7). Erinomaisena muiden kalusteiden kuntoa piti 4 vastaajaa ja erittäin hyvä arvosanan antoi 11 vastaajaa. Vain 1 vastaaja piti kalusteiden kuntoa tyydyttävänä ja kukaan vastaajista ei antanut huono-arvosanaa. Päätelmänä on, että LOAS:n tarjoamat asunnot ovat hyvin kalustettuja ja asuntojen kalusteiden kunto on hyvä. Kalusteiden määritelmä on erittäin laaja ja vastaaja voi ajatella tästä, että kalusteita, joita tarkoitetaan ovat esimerkiksi vessakalusteet tai keittiön pöytä tai solun kalusteet. Kysymyksellä tarkoitettiin asunnossa kiinteästi sijaitsevia kalusteita. Kalustusta ei eritelty tai kysyty. Muilla alueilla vastaajat pitivät muiden kalusteiden kuntoa hyvänä.

Äänieristys sai vastaajiltaan arvosanaksi tyydyttävä (keskiarvo 2,33). Äänieristys jakoi vastaajien mielipiteen, sillä vastaajista kukaan ei arvioinut mielestään äänieristystä erinomaiseksi ja vain 2 vastaajista mielsi äänieristyksen erittäin hyväksi. Suurin osa piti äänieristystä hyvänä 10 vastausta tai tyydyttävänä 8 vastausta ja 6 vastaajista huonona.

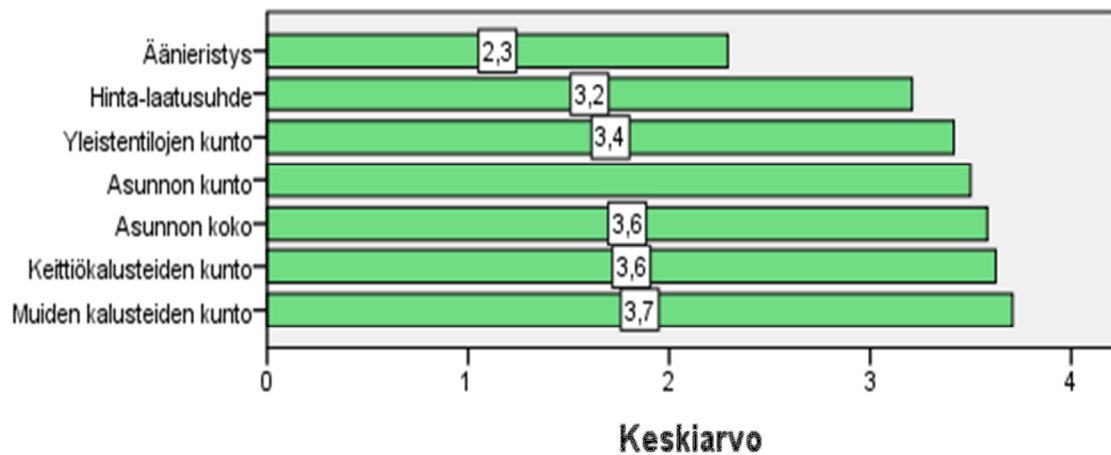
Vastauksista voi päätellä, että äänieristys jakaa asukkaiden mielipiteen, ja LOAS:n tulisi ottaa asia huomioon perusparanuksien yhteydessä ja annettavissa meluohjeistuksissa tai asumisen säännöissä. Tehostamalla sanktioita hiljaisuuden häiritsijöitä kohtaan, tällä tavoin asukkaat voivat

turvallisin mielin olettaa, ettei naapuri räyhää ja siten häiritse rauhaa. Nämä tulokset perustavat asukkaiden omiin kokemuksiin, tuloksia ei ole hankittu tieteellisesti mittaamalla desibelejä asunnoissa. Kerrostaloasumiseen kuuluvat elämisen äänet eikä niitä voida täysin poistaa tai vaimentaa. Harapaisten asuinalueen asukkaat ovat ilmeisesti herkempiä häiriöäänille. Kuten aikasemmassa kysymyksessä, jossa käsiteltiin vastaajien ikää todettiin, Harapaisten asuinalueella on vastausten mukaan nuorimmat asukkaat. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että asukkaat harapaisten asuinalueella eivät välttämättä ole asuneet nuorten ihmisten asuttamissa kerrostaloasunnoissa joissa on enemmän elämisen ääniä. Ikäjaukauman perusteella jo LOAS:n kohteessa asuvat vanhemmat ihmiset kokevat äänieristyksen huonoksi tai tyydyttäväksi.

Hintalaatu-suhde vastaajien mielestä on hyvä (keskiarvo 3,15). vastaajista 2 antoi hintalaatu-suhteelle arvosanan erinomainen ja 7 vastaajista erittäin hyvä arvosanan. Hyvä arvosanan antoi 12 vastaajaa. Tyydyttävänä hintalaatusuhdetta piti 5 vastaajista, huonona vain 1 vastaaja. Tästä voin päätellä, että vastaajat pitävät hinta-latuusuhdetta hyvänä. Pallon ja Harapaisten asuinalueilla ollaan pääasiassa tyytyväisiä, ja muilla asuinalueilla hinta-laatusuhde jakaa mielipiteitä, mutta pääasiassa siihen ollaan tyytyväisiä.

Yleistilojen kunto on vastaajien mielestä hyvä (keskiarvo 3,38). Erinomaisen arvosanan antoi 1 vastaajista ja 8 vastaajaa antoi arvosanan erittäin hyvä. Hyvä arvosanan antoi 17 vastaajaa, ja tyydyttävä tai huono arvosanaa kukaan ei valinnut.

LOAS:n asukkaat ovat tyytyväisiä yleistilojen kuntoon. Parhaimpana yleistilojen kuntoa pitivät muilta alueilta tulleet vastaajat. Alla olevassa kuvassa käsitellään keskiarvoja hyödyntäen kysymysten tulokset.



Kuva 1. Asunnon ominaisuuksiin liittyvien vastausten keskiarvo.

### 5.2.2 Asuntoihin liittyvä avoinkysymys ja sen vastaukset

Avoimen kysymyksen vastaukset liittyvät pääosin äänieristykseen ja hintalaatusuhteeseen, jotka ymmärrettävästi herättävät kysymyksiä, sillä vastaajat ovat pääosin opiskelijoita, joille edullinen asunto on tärkeä, kun ottaa rajalliset tulot huomioon. Suomalaisten asumisen laatuvaatimukset ovat korkeat, ja sietokyky voi joillakin asukkailla olla olematon. Syynä voi olla koulun tai työelämän luoma stressi ja sitä kautta rauhan tarve. Avoimiin kysymysten vastaukset ovat seuraavat:

- ”Hyvin huono äänieristys, esim parhaimmassa tapauksessa kuuluu yläkerrasta jonkun puhe tietystä kohdasta ja musiikki kuuluu kanssa jonkun verran, vaikka olisi hiljaisella. Äänieristetyt ovet eivät auta”
- ”Toisista asunnoista kuuluu jopa puhe ja asunnoista kuuluva musiikki haittaa etenkin yöllä. Hintalaatusuhde on tyydyttävä koska, asunto on pieni.”
- ”Kävelijöiden puheet kuulee helposti kolmanteen kerrokseen, sekä autojen äänet kuuluvat ulkoonta häiritsevän paljon. Muiden asukkaiden metelöintiä ei kuule, paitsi käytävässä.”
- Naapurien laulaminen ja soittimien soitto kuuluu erittäin hyvin omaan asuntooni. Kuulen laulujen sanat tarkalleen. Häiritsee omaa opiskelua kotonani.”
- ”Solu-asunnossa kuuluu läpi soluasukkaan naurut, sun muut. WC ei ollut siivottu kun tulin asumaan tänne Marr 2012. Eikä ole vielääkään siivottu, LOAS tai edellisten asukkaiden pitäisi siivota ennen uusi”
- ”Tässä talossa EI OLE ÄÄNIERISTYSTÄ!!!!!! SAMA KUIN EI OLISI SEINIÄ LAISINKAAN!!!!”
- ”Äänieristys LOAS:in asunnoissa huono, kuulee etenkin alapuolella asuvien naapurien äänet.”
- ”Yläkerran, seinänaapurin ja käytävän äänet kuuluvat melko hyvin seinien läpi. Muuttaessani asuntoon vuokra on noussut alle 3 vuodessa 30€ lisää, nyt melko kallista asua, nousee varmasti jatkossakin.”

- ”Naapurista kuuluu kaikki äänet. Vuokra keskustassa vastaa yksityisen hintoja.”
- ”Muista asunnoista kuuluu kyllä ääniä omaan asuntooni. Lisäksi asunto on mielestäni pieni sen vuokraan nähden, ja jotkut pikkujutut olivat jo valmiiksi hieman rikki kämpässäni kun muutin tänne.”
- ”Keittiökalusteet: Keittiö on osittain täynnä pinttynyttä likaa, mitä ei saa pois  
Äänieristys: Muiden asuntojen äänet kuuluu”
- ”Pöytien pinnat kuluneita, uuni erittäin likainen, liesi tyydyttävä.”
- ”Käytävästä kuuluu pienetkin äänet sisälle ja toisinpäin. Yläkerrasta kuuluu askeläänet ja liesituulettimen kautta puhe ja melu hyvin selvästi.”

### 5.2.3 Ulkoalueet

Kysymykset käsittelivät ulkoalueiden kuntoa ja julkisivua. Vastaajilta kysyttiin mielipidettä seuraaviin kysymyksiin: julkisivu, rapun siisteys ja kunto, piha-alueen viihtyvyys ja kunto, piha-alueen varustutetaso, autopaikkojen määrä. Arvosana asteikko oli: huono yksi, tyydyttävä kaksi, hyvä kolme, erittäin hyvä neljä ja erinomainen viisi.

Julkisivun kuntoa vastaajat pitivät hyvän arvosanan arvoisena (keskiarvo 3,33). Erinomainen arvosanan antoi 1 vastaaja ja 8 vastaajista antoi arvosanan erittäin hyvä. Hyvä arvosanan antoi 17 vastaajaa ja 1 vastaaja piti sitä tyydyttävänä. vastausten perusteella voi päätellä, että julkisivun kunto on asukkaiden mielestä hyvä. Pallon asuinalueella vastaajat olivat hieman muita tutkimuksen osallistuneiden asuinalueiden vastaajia tyytymättömämpiä oman asuinalueen talojen julkisivuun.

Rapun siisteyttä ja kuntoa vastaajat pitivät erittäin hyvän arvosanan arvoisena (keskiarvo 3,52). Erinomainen-arvosanaa käytti 2 vastaajista ja 10 vastaajaa erittäin hyvä. Hyvä arvosanan antoi 15 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei antanut rapun siisteydelle tai kunnolle tyydyttävä tai huono-arvosanaa. Kukaan ei siis ollut tyytymätön rapun siisteyteen ja kuntoon.

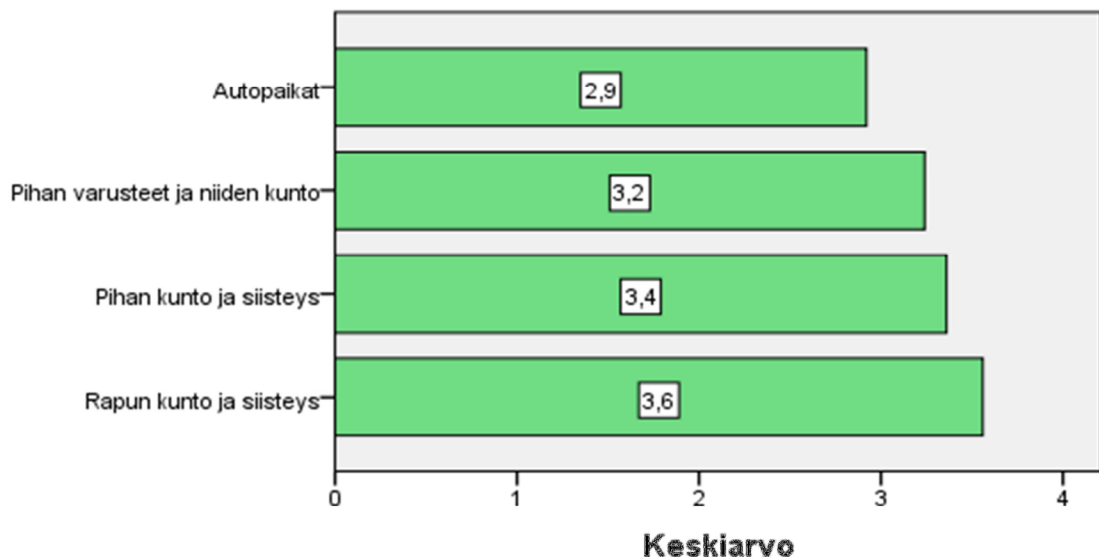
Pihan viihtyvyys ja kunto oli vastaajien mielestä hyvä (keskiarvo 3,33). Erinomaista arvosananaa ei antanut yksikään vastaajista, ja erittäin hyvä arvosanan antoi 10 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 14 vastaajaa ja vain 2 vastaajista piti pihan kuntoa ja viihtyvyyttä tyydyttävänä. Kukaan vastaajista ei antanut huono-arvosanaa. Tästä voimme tehdä päätelmän, että pihan kunto ja siisteys vastaajien asuinalueilla on hyvä. Muilla alueilla tyytyväisyys pihojen



kuntoon ja viihtyvyyteen oli parempi kuin Pallon ja Harapaisten alueella. Pallon ja Harapaisten asuinalueiden asukaiden mielipide oli vain vähän negatiivisempi pihojen kunnosta ja viihtyvyydestä.

Piha-alueen varustetaso oli vastaajien mielestä hyvä (keskiarvo 3,19). Erinomaista arvosanaa ei käyttänyt yksikään vastaajista ja erittäin hyvä arvosanan arvoisena 8 vastaajan mielestä. Hyvä-arvosanan antoi 15 vastaajista ja 3 vastaajista piti varustetasoa tyydyttävänä ja yksikään vastaaja ei pitänyt varustetaso piha-alueilla huonona. tyytyväisiä olivat Pallon ja Harapaisten alueiden asukkaat, ja muiden alueiden vastaajat taas olivat erittäin tyytyväisiä piha alueen varustetasoon.

Autopaikkojen määrät sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 2,92). Erinomaista arvosanaa ei antanut yksikään vastaajista, ja erittäin-hyvä arvosanan antoi 3 vastaajista. Hyvä-arvosanan antoi vastaajista 19, ja 3 vastaajista mielsi autopaikkojen määrän tyydyttäväksi. Huono-arvosanan arvoisena autopaikkojen määrää piti yksi vastaajista. Vastausten mukaisesti Autopaikkojen määrä on auton omistajien ja autottomien mielestä riittävä.



Kuva 2. Pihan ominaisuuksiin liittyvien vastausten keskiarvo.

#### 5.2.4 Ulkoalueisiin liittyvät avoimen kysymyksen vastaukset

Vastaajien kommentit liittyivät pääasiassa autopaikkojen niukkuteen. Yksi vastaajista toivoi lisää polkupyörien säilytystiloja ja yksi vastaaja moitti julkisivua

parvekkeiden ulkonäön takia, pihan viihtyvyyttä tupakoinnin häiritsevyyden takia ja sitä, että piha-alueen varusteet olivat vastaajan mielestä ”rumia. Yleisesti vastaukset seurasivat arvosanoja, sillä autopaikat saivat huonoimman keskiarvolla mitatun tuloksen 2,92. Avoimet vastaukset:

- ”Vieras autopaikkoja on niukasti. Kadun varsi on aina täynnä.”
- Ei ole paikkoja riittävästi
- ”Piha-alueen pyöränsäilytys tiloja liian vähän /liian ahtaat. Pihalla ei voi pyörää säilyttää, lukko 2 kertaa sulatettu ja kerran varastettu pyörä. Autopaikoista en osaa sanoa.”
- ”Kaikki autopaikat ovat käytössä ja osa autoista on tien varressa. Ei tuohon sen puoleen kyllä enemmän paikkoja mahtuisikaan.”
- ”Julkisivu: Parvekkeet rumia Pihaviihtyvyyys: TUPAKOITSEVAT TEINIT!!!! tätä ei voi korostaa liikaa Pihan varusteet: Rumia, mutta penkit hyvä asia”

### **5.3 Asuntotilanne**

Asuntotilannetta käsiteltiin kysymysryppäällä kolme, jossa selvitettiin asukkaiden mielipiteitä asuntotilanteeseen ja siitä, mitkä asiat vaikuttavat asunnon valinnassa ja mitä lisäpalveluita asukkaat tahtoisivat kuuluvan vuokraan. Kysymyksissä käsiteltiin tyytyväisyyttä asumiseen LOAS:lla sitä kautta, millainen poismuuttohalukkuus vastaajilla on. Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin vastaajien syitä mahdolliseen poismuuttoon. Vastaajajia pyydettiin arvioimaan tekijöitä sen mukaan, kuinka tärkeiksi he kokivat muuttamispäätökseen vaikuttavat tekijät. Kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin asukkaiden ensisijaisia muuttokohteita. Neljännes kysymyksessä asukkailta kysyttiin, minkälainen asuntotyyppi olisi ensisijainen valinta. Viidennessä kysymyksessä käsiteltiin mahdollisia palveluita, joista asukkaat ehkä olisivat valmiita maksamaan lisää vuokraa.

Ensimmäinen kysymys asuntotilanteesta koski asukkaan muuttohalukkuutta ja sitä onko vastaaja harkinnut muuttoa pois LOAS:lta. Vastauksia tuli yhteensä 27, ja vastaajista 13 oli miettinyt muuttoa. Syitä tähän prosentuaalisesti korkeaan tulokseen ovat LOAS:n asukkaiden elämän vaiheen muutokset kuten opiskelujen loppuminen tai muutokset perhesuhteissa. Vain yksi vastaaja ilmoitti syyksi huonon äänieristyksen.

Muuttoa harkitsevilta kysyttiin syitä siihen, että miksi he harkitsivat muuttoa.

Kysymyksiin tuli vastaukset 16 vastaajalta. Kysyttäjä asioita olivat korkea vuokra, liian pieni asunto, liian suuri asunto, talon sijainti, asunnon sijainti rakennuksessa, muutokset perhesuhteissa, nykyisen asunnon puuttellinen kunto, järjestyshäiriöt ja hissin puute.

Arvoasteikkona käytettiin: ei tärkeä yksi, vähän tärkeä kaksi, melko tärkeä kolme, tärkeä neljä erittäin tärkeä viisi. Inhimillisen virheen johdosta tärkeä neljä ja kolme melko tärkeä olivat vaihtaneet nimellisesti paikka. Vastaajien määrä oli 16.

Korkea vuokra on tärkeä pois muuton syy (keskiarvo 3,56). Korkeaa vuokraa pois muuttamiseen vaikuttavana tekijänä piti erittäin tärkeänä 3 vastaajista, tärkeänä 5 vastaajista. Melko tärkeänä piti 4 vastaajista ja vähän tärkeänä kolme vastaajaa. Vastaajista ei kukaan pitänyt korkeaa vuokraa ei-tärkeänä tekijänä pois muuton tekijänä. Loppupäätelmänä vastauksien hajonnasta voi tehdä, että korkea vuokra on tärkeä tekijä päätöksen teossa.

Liian pieni asunto oli tärkeä syy pois muuttoa harkitsevalle (keskiarvo 3,56). Liian pieni asunto pois muuttamiseen vaikuttavana tekijänä piti erittäin tärkeänä 3 vastaajista, tärkeänä 5 vastaajista. Melko tärkeänä 6 vastaajista ja vähän tärkeänä 2 vastaajista. Liian pieni asunto ei ollut yhdeenkään vastaajan mielestä ei-tärkeä tekijä pois muuttoa harkittaessa. Loppupäätelmänä asunnon pieni koko on tärkeä kriteeri pois muuttoa harkittaessa. Mistä voi päätellä, että suomalaiset vuokralla asujat arvostavat asuinneliöitä.

Liian suuri asunto pois muuttamiseen vaikuttavan tekijänä oli vastaajista vähän tärkeä tekijä (keskiarvo 2,13). Vastaajista piti sitä erittäin tärkeänä vain 1 henkilö ja tärkeänä myös 1 vastaaja. Melko tärkeänä tekijänä asiaa piti 2 vastaaja ja vähän tärkeänä 7 vastaajaa. Ei-tärkeänä sitä piti 5 vastaaja. Vastausten perusteella voimme tehdä päätelmän, että liian suuri asunto ei ole tärkeä tekijä pois muuttoa harkitsevalle, toisin kuin liian pieni asunto.

Talon sijainti oli tärkeä tekijä poismuuttoa harkitsevalle (keskiarvo 3,94). Talon sijaintia pois muuttamiseen vaikuttavana tekijänä piti erittäin tärkeänä 5

vastaajaa ja tärkeänä 8 vastaajaa. Melko tärkeänä 1 vastaajista ja vähän tärkeänä 1 vastaaja. Ei-tärkeänä vastaajista asiaa piti poismuuton kannalta 1 vastaaja. Talon sijainti on tärkeä tekijä asukkaan päätöksen teossa kun poismuuttoa harkitaan. Syynä tähän päätelmään on koulujen sijainti ja hyvät liikenne yhteydet.

Asunnon sijainti rakennuksessa on vähän tärkeä tekijä muuttoa harkitsevalle (keskiarvo 2,19). Asunnon sijaintia rakennuksessa ei yksikään vastaajista pitänyt erittäin tärkeänä, tärkeänä asiaa piti 2 vastaajaa, melko tärkeänä 3 vastaajaa, vähän tärkeänä 7 vastaaja ja ei-tärkeänä 4 vastaajaa. Asunnon sijainti rakennuksessa ei ole kovin tärkeä kriteeri pois muuttolle. Asunnon sijainti rakennuksessa ei opiskelijalle ole tärkeä asia, sillä se ei vaikuta asumisen laatuun millään tavalla.

Muutokset perhesuhteissa koettiin melko tärkeäksi tekijäksi poismuuttoa harkittaessa (keskiarvo 2,63). Muutokset perhesuhteissa pois muuttamisen kannalta oli 2 vastaajalle erittäin tärkeä, tärkeä 3 vastaajista ja melko tärkeä myöskin 3 vastaajalle. Vähän tärkeänä tekijänä sitä piti 3 vastaajaa ja ei-tärkeänä 5 vastaajaa. Perhesuhteiden muutokset vaikuttavat päätöksen tekoon, mutta perhesuhteet ovat asukkaiden sosiaalisia syitä eivätkä ne johdu LOAS:sta.

Nykyisen asunnon puutteellinen kunto oli melko tärkeä tekijä muuttoa harkittaessa (keskiarvo 2,88). Nykyisen asunnon puutteellinen kunto oli 1 vastaajalle erittäin tärkeä ja tärkeänä sitä piti 3 vastaajaa. Melko tärkeänä nykyisen asunnon puutteellista kuntoa piti 7 vastaajaa, vähän tärkeänä asiaa piti 3 vastaajista. Päätelmänä asiasta voi tehdä, että asunnon kunto on asukkaille tärkeä asia pois muuttoa harkittaessa. Aiemmin kysytyn asunnon kuntoon liittyvän kysymyksen perusteella voidaan todeta, että LOAS:n asuntojen kunto on hyvä ja poismuuton kannalta se ei ole pääsyy.

Järjestyshäiriöt olivat melko tärkeä tekijä pois muuttoa harkittaessa (keskiarvo 3,13). Järjestyshäiriöt ovat vastaajien mielipiteitä jakava asia, sitä ei siksi voi pitää suurimpana tai vähäisempänä syynä poismuuton vaikuttavista tekijöistä.

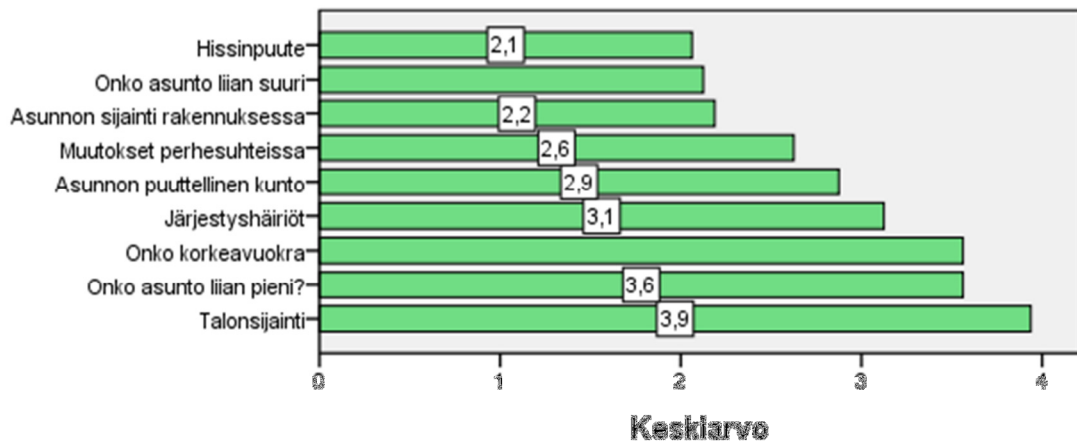
Erittäin tärkeänä sitä piti 3 vastaajista ja tärkeänä 4 vastaajista. Melko tärkeänä asian koki 3 vastaajista ja vähän tärkeänä 4 vastaajista. Ei-tärkeänä tekijänä asian koki 2 vastaajista.

Hissinpuute oli vain vähän tärkeä tekijä poismuuttoa harkitsevan mielestä (keskiarvo 2,06). Erittäin tärkeänä tekijänä asiaa piti vain 1 vastaaja ja tärkeänä myöskin 1 vastaaja. Melko tärkeänä asiaa piti 3 vastaajista ja vähän tärkeänä 4 vastaajaa. Ei-tärkeänä tekijänä päätöksen teossa poismuuttoa harkittaessa sitä piti 7 vastaajaa. Hissin puuttuminen LOAS:n taloista ei ole ongelma, sillä se ei ole tärkeä kriteeri poismuuttoa harkitsevalle.

Yhteenveto poismuuttoa harkintaan vaikuttavista tekijöistä keskiarvillisesti korkein oli talon sijainti ja toisen sijan jakoivat korkea vuokra ja liian pieni asunto. Kolmanneksi vaikuttavin tekijä oli järjestyshäiriöt, vaikka vastaajilla oli eriäviä mielipiteitä asian tärkeydestä.

Talon sijaintia pidettiin tärkeimpänä asiana pois muutttoa harkittaessa ja syynä tähän on koulujen sijainnit. Pallosta ja Harapaisten asuinalueelta on huomattava matka Skinnarilaan jossa teknillinen yliopisto ja ammattikorkeakoulu sijaitsevat (Matka Pallosta yliopistolle on 7,6 kilometriä ja Harapaisista 8,7 kilometriä henkilöautolla). Opiskelijan kannalta matkan taittaminen tapahtuu julkisilla kulkuvälineillä, ja siitä syntyy huomattava kuukausittainen kulu opiskelijalle ja myös ajan menetys, sillä aikaa on varattava päivittäin matkustukseen noin tunti. Pallon ja Harapaisten asuinalueet eivät sijaitse hyvien ja vilkaiden julkisten kulkuvälineiden lähellä kuten, esimerkkinä Leirin asuinalue josta on alle viidenminuutin kävelymatkan päästä julkisetyhteydet yliopistolle ja keskustaan. Ammattikouluun matka on lyhyempi, mutta huomioon otettava noin 2 kilometriä kummastakin kohteesta.

Järjestyshäiriöt yleisesti jakoivat mielipiteitä. Tarkemmin ei ole tutkittu, mitä järjestyshäiriöt yleisesti ovat ja miten paha ongelma on. Jokainen asukas kokee järjestyshäiriöt eri tavalla. Järjestyshäiriöiden arvoiminen melko tärkeäksi poismuuton tekijäksi heijastaa osaltaan asukkaiden turvallisuuden tunnetta. Seuraavassa kuvassa käsitellään poismuuttamisen tekijöitä keskiarvojen avulla.



Kuva 3. Poismuuttamisen vaikuttavien tekijöiden keskiarvo.

### 5.3.1 Avoimen kysymyksen vastaukset poismuuttoharkintaan liittyen

Vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä muita syitä pois muuton harkintaan. Avoimet vastaukset ovatkin kysymysten kaltaisia, mikä johtuu siitä, että kysymysten muotoilua tehtäessä on oletettu, että vastaaja ymmärtää syyn liittyvän esitettyihin kysymyksiin. Opiskeluiden loppuminen olisi ollut tarpeellinen kysymys, mutta asiaa on turha kysyä, sillä opiskelijan siirtyessä elämässä eteenpäin se on olettaisin syy miettiä pois muuttoa. Vastaukset:

- ”Opiskelut loppuu ”
- ”Äänieritystä ei ole”
- ”Opiskelun päätyminen”
- ”muutin juuri solusta yksioön tulevan kandityön vuoksi”

### 6.3.2 Muuttamiseen vaikuttavat tekijät ja lisäpalvelut

Seuraavissa kysymyksissä käsitellään, muuttamiseen liittyviä asioita, kuten vastaajien ensisijaista muuttokohdetta, mihin vastaaja ensijaisesti muuttaisi LOAS:n sisällä ja mitä palveluita hän haluaisi ottaa käyttöön korkeammalla vuokralla eli mistä ominaisuuksista ja palveluista vastaajat olisivat valmiita maksamaan lisää vuokrassa.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajien ensisijaista muuttokohdetta niissä tapauksissa joissa asukas on harkinnut muuttoa. Vastausvaihtoehdot olivat: LOAS:n toiseen kohteeseen, toiseen vuokra-asuntoon tai omistusasuntoon. Suosituin vaihtoehto vastaajien mielestä oli toinen LOAS:n

kohde, toiseksi suosituin oli muutto toiseen vuokra-asuntoon ja vähiten suosittu oli omistusasuntoon. Enemmistö haluaa asua vuokralla mieluummin kuin omistusasunnossa. Vastauksien määrä oli 24.

### 5.3.3 Avoin kysymys liittyen muuttokohteisiin

Muutokohteeseen liittyen oli avoin kysymys vastaajille, jotka vastasivat haluavansa muuttaa LOAS:n sisällä. LOAS:n sisällä muuttossa vastaajien toiveet olivat sijaintiin ja asunnon kokoon liittyviä toiveita. Sijainnissa Skinnarilan alue oli suosituin ja asunnon kokoon liittyvissä toiveissa taas yksiöt ja perhe-asunnot olivat toivotuimpia. Vastaajien avoimet vastaukset, joita tuli kymmenen kappaletta:

- ”Seppoon, uusi ja hieno ;)”
- ”Nykyinen kohde on hyvä. Kaksioon. Sijainti on hyvä, avopuolison kanssa vuokra olisi kohtuullinen ja tilaa olisi enemmän. Oma rauha on myös tärkeää ja se ei toteudu solussa.”
- ”Yliopiston lähelle”
- ”Yksiöön ja ÄÄNIERISTETTYYN SELLAISEEN KIITOS!!! ERÄILLÄ KOULUN KÄYNTI EDELLYTTÄÄ,ETTÄ YÖLLÄ SAA NUKKUA RAUHASSA!”
- ”Opiskelen Skinnarilan kampuksella, joten jos harkitsisin muutoa, haluaisin asunnos lähempää koulua.”
- ”Edullisempaan.”
- ”Haluaisin suurempaan yksiöön. Voisin muuttaa lähemmäs kotikuntaani ja keskustaa, eli Palloon.”
- ”Laserpuisto, koska hyvä sijainti.”
- ”peltola, siitä on erittäin lyhyt matka mihin tahansa.”
- ”Perheasunto”

Vastaajien mukaan toivotuin asuntotyyppi oli kerrostalo kaikissa huoneistotyypeissä 16 vastauksella. Omakotitalo soluratkaisuna ja rivitalo perhe- ja soluratkaisuna saivat vähiten vastauksia, joista omakotitalo sai vain kaksi vastausta ja rivitalo viisi. Vastaajat kokevat kerrostaloasumisen ensijaisena valintanaan. Syynä tähän voi olla se, että kerrostalossa oli ainoana vaihtoehtoista esillä myöskin yksiö.

### 5.3.4 Lisäominaisuudet ja palvelut

Vastaajilta kysyttiin, millaisista ominaisuuksista ja palveluista he olisivat valmiita maksamaan korkeampaa vuokraa. Parannusehdotuksia olivat: oma sauna, parveke, lasitettu parveke, summeripuhelin, ovisilmä ja turvalukko, ilmastointi, sähköiset varaus/vuokrauspalvelut, hissi, langaton yhteys, tulostamis- ja

kopiointipalvelun käyttö vuokrassa, kotisiivouspalvelu, harrastustilat, kuntosali ja asukaslehti. Arvoasteikko on: ehdottomasti ei yksi, ei kaksi, ehkä kolme, kyllä neljä, ehdottomasti kyllä viisi. Mainitut keskiarvot tarkoittavat tällä asteikolla mitattavissa olevia arvosanoja. Esimerkiksi oma sauna sai keskiarvoksi 3,65, mikä tarkoittaa arvoasteikkolla kyllä, sillä 3,65 pyöristetään seuraavan kokonaislukuun.

Oma sauna oli vastaajien mieleen, sillä vastaajat vastasivat kyllä (keskiarvo 3,65). Oma sauna sai 8 ehdottomasti kyllä vastausta ja 6 kyllä vastausta. Vastaajista kahdeksan haluaisi ehkä oman saunan ja 3 vastasi ei omalle saunalle. Ehdottomasti ei vastasi vain 1 vastaaja. Myönteinen suhtautuminen omaan saunaan johtuu suomalaisesta kulttuurista, sillä oma sauna on osa suomalaista asumiskulttuuria, ja sitä arvostetaan sekä odotetaan asunnolta. Ei ja ehdottomasti ei vastaukset liittyvät siihen, että omaa saunaa voidaan pitää tarpeettomana opiskelijaelämässä. Oma sauna on statuskysymys myöhemmässä elämän vaiheessa.

Parveke ei ollut vastaajien mielestä niin tärkeä kuin oma sauna. Parveke oli vastaajien mielestä ehkä (arvosana 2,88). Ehdottomasti kyllä vastasi 2 vastaajista ja kyllä 4 vastaajista. Ehkä vastasi suurin osa vastaajista 10 vastauksella ja ei vastasi 9 vastajaa. Ehdottomasti ei vastasi 1 vastajaa. Parvekkeella ei koettu olevan arvoa lisäävä vaikutusta. Todennäköisesti alhainen keskiarvo 2,88 johtuu siitä, että parvekkeen oletetaan kuuluvan jo asuntoon ja eikä siitä tarvitse maksaa erikseen.

Lasitettu parveke sai korkeamman keskiarvon 3,08 kuin tavallinen parveke. Vastaajista ehdottomasti kyllä vastasi 2 vastajaa ja kyllä sai 11 vastausta vastaajilta. Ehkä vastasi 4 vastajaa ja ei vastasi 5 vastajaa. Ehdottomasti ei vastasi 4 vastaajaa. Lasitetun parvekkeen koetaan tuovan lisäarvoa asunnolle ja siitä ollaan valmiita maksamaan lisää vuokraa. Syynä tähän on se, että lasitettu parveke tuo asuntoon enemmän asuinneliöitä.

Summeripuhelin sai keskiarvoksi 2,5. Summeripuhelin ei ollut yhdenkään vastaajan mielestä ehdottomasti kyllä ja vain 3 vastaajista vastasi kyllä. 9



vastajaa vastasi ehkä ja 12 vastajaa vastasi ei. Ehdottomasti ei sanoi 2 vastaajaa. Summeripuhelin koetaan asiakasi, joka kuuluu jo vuokraan. LOAS:n kaikissa kohteissa on jo asennettu jonkilainen ovisummeri järjestelmä.

Ovisilmää ja turvalukkoa arvosti vastaajista 2 vastaamalla ehdottomasti kyllä ja kyllä vastaajista vastasi 8. Ehkä vastasi 6 ja ei 8 vastaaja. Ehdottomasti ei vastasi kaksi. Ovisilmä ja turvalukko eivät ole pakollisia ja ovat täten asukkaan päätettävissä. Ne lisäävät turvallisuuden tunnetta ja täten luovat lisäarvoa asunnolle. Tämä alhainen keskiarvo summeripuhelimien keskiarvon kanssa (summeripuhelimen keskiarvo 2,5, ovisilmän ja turvalukon keskiarvo 3) korreloivat yleisen turvallisuuden kanssa eli näiden kahden ominaisuuden alhainen keskiarvo on todiste siitä, että asuminen LOAS:lla mieletään yleisesti turvalliseksi. Turvallisuuden tunne oli keskiarvoltaan 4,11.

Ilmastointi koettiin, asiaksi josta voitaisiin maksaa enemmän vuokraa. Ehdottomasti kyllä vastasi 1 vastaajista ja 13 vastaaja vastasi kyllä. Ehkä vastasi 9 ja 3 vastaajista ei. Yksikään vastaajista ei vastannut ehdottomasti ei. Keskiarvallisesti ilmastointi sijoitu toiseksi ja vastaajat kokivat ilmastoinnin olevan tärkeä ominaisuus asunnossa ja siitä maksettaisiin ylimääräistä sillä se parantaa elämisen laatua, tosin ilmastointi on kausituote Suomessa ja synnyttää lisäkuluja. Keskiarvo on 3,46.

Sähköiset varaus- ja vuokrauspalvelut eivät vastaajia houkuttaneet. Yksikään vastaajista ei vastannut ehdottomasti kyllä ja vastaajista vastasi kyllä vain 3. Ehkä vastasi 7 vastaajaa ja ei vastasi 13 vastaajaa. Ehdottomasti ei vastasi 3 vastaajista. Sähköiset varaus- ja vuokrauspalvelut koettiin turhiksi ja niiden oletetaan kuuluvan vuokraan. Keskiarvo oli 2,38.

Hissi vuokraa nostavana ominaisuutena nähdään tarpeettomana. Ehdottomasti kyllä vastasi 1 vastaajista ja kyllä vastasi 4 vastaajista. Ehkä vastasi 5 ja ei vastasi 11 vastaajaa. Ehdottomasti ei vastasi 5. Hissi nähdään osana jo talossa olevaa infrakstruktuuria, niin kuin esimerkiksi summeripuhelin ja parveke. Tällöin sen edellytetään jo kuuluvan vuokraan. Myöskin hissi koetaan turhaksi tietyn kokoisissa rakennuksissa ja myöskin vastaajien ikä vaikuttaa sen

tarpeellisuuteen, sillä reipaalle opiskelijalle raput eivät ole ongelma. Keskiarvo on 2,42.

Langaton yhteys oli kolmanneksi suosituin ominaisuus, josta vastaajat olisivat valmiita maksamaan lisävuokraa. Ehdottomasti kyllä vastasi 4 vastaaja ja kyllä vastasi vastaajista 8. Ehkä vastasi 4 vastaajista ja vastaajista 8 vastasi ei. Ehdottomasti ei vastasi 2 vastaajaa. Langaton yhteys sai korkean keskiarvon sillä perusteella, että vastaajat näkevät sen elämää helpottavaksi asiaksi, ja tämän perusteella se tuo lisäarvoa asunnolle. Keskiarvo oli 3,15

Tulostamis- ja kopiointipalvelun käyttö vuokrassa koettiin tarpeettomaksi, sillä keskiarvon mukaan kyseinen palvelu oli vastaajien mielestä arvioitu ei:n (2) ja ehkä (3) välille sillä keskiarvo oli 2,69. Vastaajista ehdottomasti kyllä vastasi 1 ja kyllä vastasi 2 vastaajaa. Ehkä vastasi 9 ja ei vastasi 10. Vastaajista 2 vastasi ehdottomasti ei. Syynä tähän on se, että opiskelijat pystyvät tulostamaan kouluilla tarvittavat materiaalit ilmaiseksi. Ongelmana olisi myös se, miten kyseinen palvelu pystyttäisiin käytännössä tarjoamaan ja toteuttamaan ilman huomattavia kuluja, kuten laitehankinnat ja jatkuva huolto.

Kotisiivouspalvelu sai alhaisimman tuloksen keskiarvolla mitatuna 1,85. Yksikään vastaajista ei vastannut ehdottomasti kyllä tai ehkä. Kyllä vastasi 3 vastaajista ja 13 vastaajaa vastasi ei. Ehdottomasti ei vastasi 10. Kotipalveluun negatiivisesti suhtautuvat vastaajat selittyvät sillä, että suomalaisessa kulttuurissa on tottu tekemään asiat itse ja arvostetaan yksityisyyttä. Kotisiivouspalvelusta syntyy kuva, että se ei ole opiskelijabudjetille ystävällinen.

Harrastustiloista 2 vastajaa vastasi ehdottomasti kyllä, 4 vastaajaa vastasi kyllä. 8 vastaajista vastasi ehkä ja 10 vastaajaa vastasi ei. Ehdottomasti ei sanoi harrastustiloille 2. Harrastustilat joutuvat samaan kategoriaan kuin parveke, summeripuhelin ja hissi eli niiden oletetaan kuuluvan jo vuokraan. Kaikilla ei ole tarvetta niille. Keskiarvo on 2,77.

Kuntosali oli 1 mielestä ehdottomasti kyllä ja kyllä vastasi vastaajista 8. Ehkä sai 10 vastausta ja ei 5 vastausta. Ehdottomasti ei sai 2 vastausta. Kuntosali on

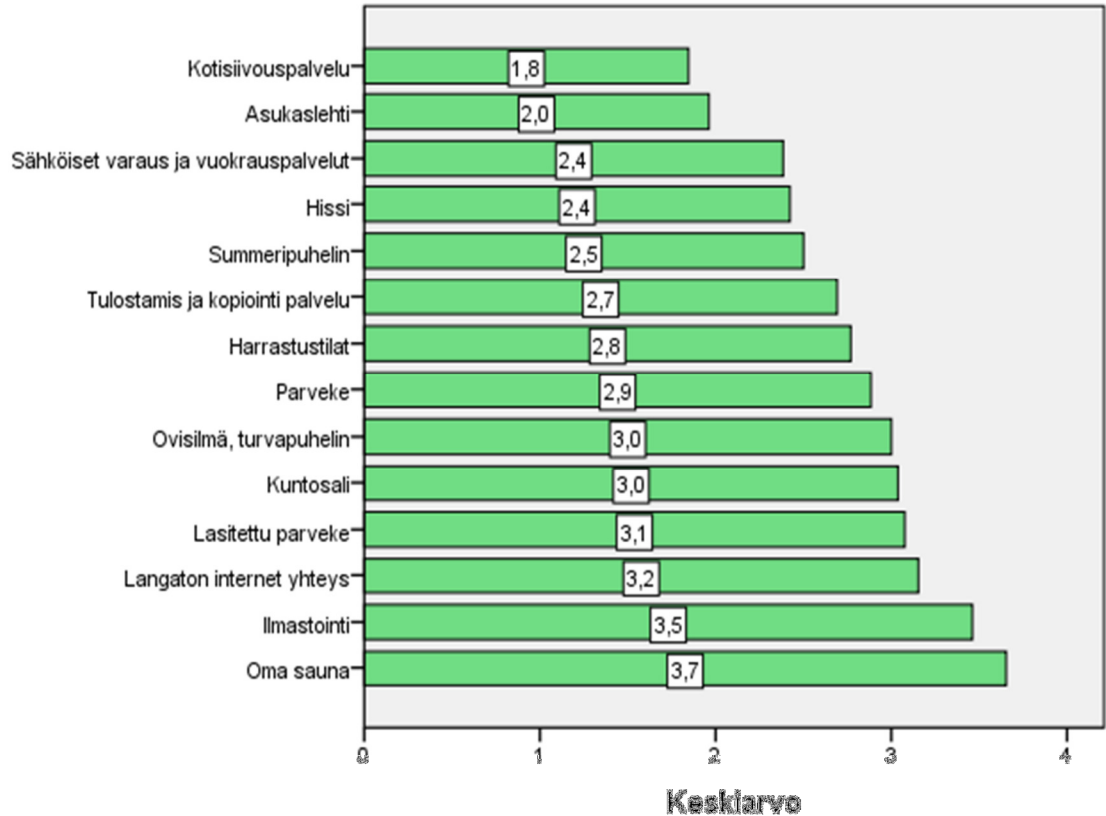
palvelu, joka edellyttää käyttäjiltään aktiivisuutta eivätkä kaikki näe sitä pakollisena asiana vuokrallossa. Kuntosali myös palveluna vaatii erityisosaamista jota LOAS:n organisaatio ei voi tarjota, ellei kuntosaliin liittyviä palveluita kuten, personal trainingiä tai muuta koulutusta oppilaitosten kanssa yhteistyössä. Keskiarvo oli 3,04.

Asukaslehti oli kotisiivouspalvelun jälkeen vähiten kiinnosta palvelu, johon asiakkaat rahansa sijoittaisivat. Ehdottomasti kyllä vastasi 0 vastaajaa ja kyllä vastasi vain 1 vastaaja. Ehkä vastasi 3 vastaajista ja vastaajista ei vastasi 16. Ehdottomasti ei vastasi 6. Asukaslehti nähdään turhana ja täten arvosanat jäivät keskiarvallisesti alhaiseksi. Kysymyksessä ei tarkennettu sitä, oliko asukaslehti paperisessa vai sähköisessä muodossa. Sähköisessä muodossa ilmestyvä lehti voisi hyvinkin olla tiedonlähteenä hyvin suosittu. Asukaslehden voisi toteuttaa hyvin opiskelijayhteisöjen kanssa yhteistyössä, jossa LOAS:n vastuu olisi nimellinen, LOAS tarjoaisi informaatiota ja maksaisi markkinoinista ja tekemisestä. keskiarvo oli 1,96

Yhteenvedona ominaisuuksista suosituimmat olivat oma sauna, ilmastointi ja lasitettu parveke. Kyseiset ominaisuudet ja niiden suosio perustuu siihen, että näitä ei oleteta kuuluvan perusopiskelija-asuntoon, mutta opiskelijat haluavat asumiseltaan tietynlaista luksusta. Palvelut ja asunnon ominaisuudet, jotka eivät menestyneet kyselyssä vastauksien perusteella ovat joko sellaisia jotka kuuluvat jo asuntoon, kuten parveke ilman lasitusta, summeripuhelin tai hissi. Kyseiset talon ominaisuudet saivat suhteellisen korkean keskiarvon 2 - 3 ja tämä selittyy sillä, että nämä talon ominaisuudet ovat niin sanottuja asumisen perusedellytyksiä eli niihin on totuttu ja niitä odotetaan asuinrakennuksella. Huonoiten menestyneet palvelut, kuten kotisiivouspalvelu, asiakaslehti ja sähköiset palvelut kuten varaus/vuokraus tai kopiointi/tulostamis palvelut selittyvät sillä, että näitä palveluita ei koeta normaaliksi osaksi vuokraa. Yleensä jos asukas haluaa esimerkiksi siivouspalvelun käyttöönsä, hän tilaa sen ulkopuoliselta palvelun tarjoajalta itse.

Fyysiset asunnon ominaisuudet ovat toivotuimpia ominaisuuksia asuntoihin, ja niistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan lisää.

Kysymyksillä, ei selvitty sitä, kuinka paljon vastaajat olisivat olleet valmiita maksamaan lisää. Seuraavassa kuvassa esitetetään ominaisuudet keskiarvoilla kuvattuina.



Kuva 4. Lisäpalvelukysymysten keskiarvo.

### 5.3.5 Avoimen kysymyksen vastaukset liittyen lisäpalveluihin

Jatkokysymyksenä vastaajilta kysyttiin, mitä palveluita, joita ei edellisessä kysymyksessä mainittu, he haluaisivat käyttöönsä. Yksi avoin vastaus tuli ja siinä pyydettiin, että: "Soluasunnoissa kohdennetaan asukkaat iän mukaan kiitos!". Opiskelija-asunnoille, joissa asukkaat ovat kohdistettu iän mukaan, olisi kysyntää.

## 5.4 LOAS:n omat palvelut

Neljäs kysymysrypäs käsittelee LOAS:n omat palvelut ja huolto. Kysymyksillä haluttiin selvitystä siihen, miten LOAS:n asukkaat näkevät ja kokevat LOAS:n tarjoaman palvelun laadun.

#### 5.4.1 LOAS:n toimiston palvelut

Ensimmäisessä kysymyksessä käsiteltiin LOAS:n toimiston palveluita ja sitä, miten asiakkaat näkevät seuraavat asiat: palvelun ystävällisyys, palvelun halukkuus, ongelmanratkaisu, asiantuntemus ja ammattitaito, tavoitettavuus (toimiston aukioloajat), tavoitettavuus (puhelin, sähköposti), joustavuus, lupauksen pitäminen. Arviointiasteikko, joka on ollut käytössä jo edellisissäkin tehtävissä, on seuraavanlainen huono yksi, tyydyttävä kaksi, hyvä kolme, erittäin hyvä neljä, erinomainen viisi.

Palvelun ystävällisyys LOAS:n toimistossa on erittäin hyvä vastaajien mielestä (keskiarvo 3,59). Erinomaisena palvelun ystävällisyyttä piti 3 vastaaja ja erittäin hyvänä 12 vastaajaa. Hyvänä asiaa piti 10 vastaajista ja tyydyttävänä 2 vastaajista. Kukaan vastaajista ei pitänyt LOAS:n toimiston asiakaspalvelua epäystävällisenä eli huonona. LOAS on hoitanut asiat hyvin toimistolla ja henkilökunta on tietoinen omasta asemastaan ja tämä kuvastuu LOAS:n imagoon.

LOAS:n toimiston palveluhalukkuus on hyvä (keskiarvo 3,48). Erinomaisena sitä piti 4 vastaajista ja erittäin hyvänä 7 vastaajista. Hyvänä palvelu halukuutta piti 14 vastaajaa ja tyydyttävänä 2 vastaajaa. Kukaan vastaajista ei pitänyt LOAS:n toimiston palveluhalukuutta huonona. LOAS:n toimiston henkilökunta ymmärtää palvelun laadun tärkeyden asiakassuhteissa ja ymmärtää aspektin tärkeyden. Sillä kub asiakas tuntee, että häntä autetaan, niin asiakas myös on halukas yhteistyöhön.

Ongelmanratkaisukyky oli vastaajien mielestä hyvä (keskiarvo 3,33). Vastaajista 3 piti asiaa erinomaisena ja 8 erittäin hyvänä. Hyvänä asiaa piti 11 vastaaja ja tyydyttävänä 5. Kukaan vastaajista ei antanut LOAS:n toimistolle huonoa arvosanaa.

Asiantuntemus ja ammattitaito oli erittäin hyvä (keskiarvo 3,56). Arvosanan erinomainen antoi kyseiselle asialle 3 vastaajaa ja erittäin hyvän arvosanan antoi 10 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 13 ja tyydyttävänä asiaa vain 1. Kukaan ei pitänyt asiantuntemusta ja ammattitaitoa huonona.

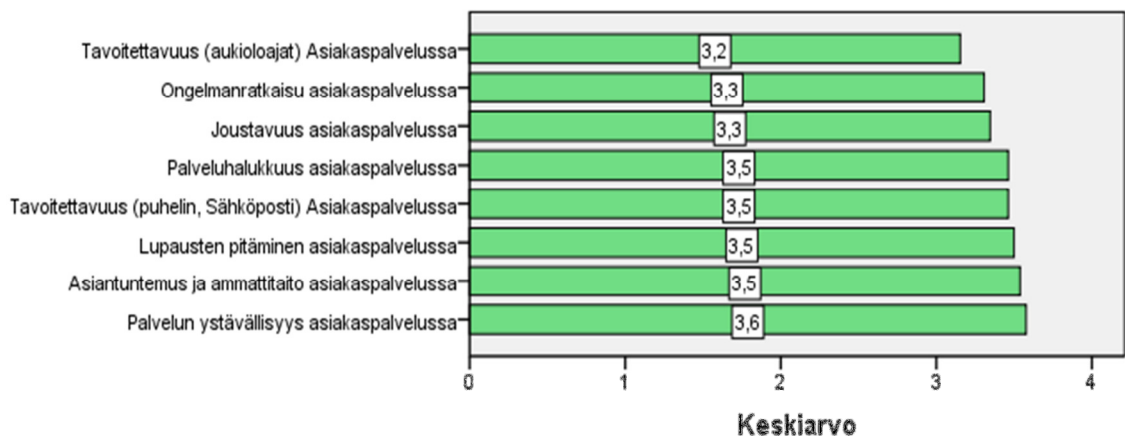
Tavoitettavuus toimistolla eli aukioloajat saavat arvosanan hyvä (keskiarvo 3,19). Erinomaiseksi luokitteli 1 vastaajista ja erittäin hyvänä asiaa piti 7 vastaajaa. Hyvänä LOAS:n toimiston aukioloaikoja piti 15 vastaajaa ja tyydyttävänä 4 vastaajaa. Kukaan ei antanut arvosanaa huono.

Tavoitettavuus puhelimitse tai sähköpostilla saa arvosanan hyvä (keskiarvo 3,48). Erinomaiseksi tavoitettavuuden puhelimitse ja sähköpostilla luokitteli 3 vastaajista ja erittäin hyväksi 10 vastaajista. Hyväksi tavoittevuuden luokitteli 11 vastaajaa ja tyydyttäväksi 3.

Kukaan ei valinnut vaihtoehtoa huono. Huomioitavaa tavoitettavuudessa puhelimitse ja sähköpostilla on se, että sille tuli korkeampi keskiarvo kuin toimiston aukioloajoille.

Joustavuus ansaitsi vastaajien mielestä arvosanan hyvä (keskiarvo 3,37). Erinomaisena LOAS:n toimiston joustavuutta piti 1 vastaajista ja erittäin hyvänä 10. Hyvä arvosanan antoi 14 vastaajaa ja tyydyttävän antoi 2 vastaajista.. Kukaan ei valinnut vaihtoehtoa huono.

Lupausten pitäminen saa arvosanaksi hyvä. Erinomaisena asiaa piti kaksi vastaajista ja erittäin hyvänä 11 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 10 ja 3 vastaajaa piti LOAS:n toimiston kykyä pitää lupauksensa tyydyttävänä.



Kuva 5. LOAS:n toimistoon liittyvien vastausten keskiarvo.

Yhteenvedon LOAS:n toimiston palveluiden yleinen keksiarvo on 3,43, joka oikeuttaa arvosanan hyvää. Huomioitavaa on, että kukaan vastaajista ei valinnut missään kohdassa vaihtoehtoa huono. Ainoana huomioitavana asiana on toimiston aukioloajat jotka tällä hetkellä ovat toimiston paikan huomioon ottaen vaikeat, sillä suurin osa asukkaista käy kouluja päiväsaikaan, jolloin toimisto on auki. Asiaan on ehkä tulossa helpotusta, kun LOAS:n toimisto siirtyy Skinnarilaan.

#### 5.4.2 Avoimet vastaukset LOAS:n toimiston palvelulaadusta

Avoimissa vastauksissa on kommentteja, joita on annettu sanallisen palautteen muodossa seitsemän kappaletta. Alapuolella avoimet vastaukset:

- ”Vieläkään ei ole tullut korjaamaan sähkövikoja (ei siis mitään kauhean kriittinen vika, mutta olisi toinen lamppu kiva saada toimimaan)”
- ”Palvelu on ”nihekää”. Toisinaan puhelimitse ja s-postitse vaikeaa saada yhteyttä. Toimisto auki kun itse on koulussa. ”
- ”Paha arvioida, kun en ole käyttnyt kuin kaksi kertaa palveluita 4,5 vuoden aikana
- ”Järjestyshäiriöihin olisi hyvä reagoida nopeasti!”
- ”Aukioloajat arkena ovat hieman hankalat, koska toimistolle ehtiminen vaatii järjestelyjä. Varsinkin nyt, kun opiskelupaikka on kauempana. ”
- ”opiskelijat ovat juuri tuon ajan, kun toimisto on auki, opiskelemassa ”
- ”Vaikea saada puhelimella kiinni. ”

Palautteesta selviää, että LOAS:n kanssa on vaikea asioida, varsinkin jos pitää käydä toimistossa, mikä johtuu aukioloaikojen päällekkäisyyksistä opiskelijan kanssa.

#### 5.4.3 Huolto

Kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin LOAS:n palveluiden synnyttämiä mielipiteitä käyttäen edellisessä kysymyksessä esiteltyä arvoasteikkoa. Kysyttiin samat kysymykset kuin toimistosta ja sen toiminnasta. Kysytyt asiat: palvelun ystävällisyys, palvelun halukkuus, ongelmanratkaisu, asiantuntemus ja ammattitaito, tavoitettavuus (puhelin, sähköposti), joustavuus, lupauksen pitäminen. Tähän kysymykseen vastasi 26 vastaajaa.

Palvelun ystävällisyys sai arvosanaksi vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,27). Kolme vastaajista antoi arvosanaksi erinomainen ja neljä vastaajista erittäin hyvä. Hyvä-arvosanan antoi 16 vastaajista ja vain kolme vastaajista antoi arvosanaksi tyydyttävä. Huono vaihtoehto jäi käyttämättä.

Palvelun halukkuus sai arvosanaksi vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,27). Vastaajista 3 antoi arvosanaksi erinomainen ja 4 vastaajista erittäin hyvä. Hyvä arvosanan antoi 16 vastaajista ja vain 3 vastaajista antoi arvosanaksi tyydyttävä. Vastaajat eivät antaneet huono-arvosanaa.

Ongelmanratkaisukyky saa arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,12). vastaajista 1 piti asiaa erinomaisena ja 5 erittäin hyvänä. Hyvänä LOAS:n huollon ongelmanratkaisukykyä piti 15 ja tyydyttävänä sitä piti 4. Kukaan ei valinnut vaihtoehtoa huono.

Asiantuntemus ja ammattitaito saa arvosanakseen vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,35). Erinomaisena LOAS:n asiantuntemusta ja ammattitaitoa piti 3 vastaajista ja erittäin hyvänä sitä piti 3 vastaajaa. Hyvä-arvosanan asialle antoi 20 vastaajaa ja tyydyttävänä sitä piti 0 vastaajaa. Huonona ei pitänyt kukaan.

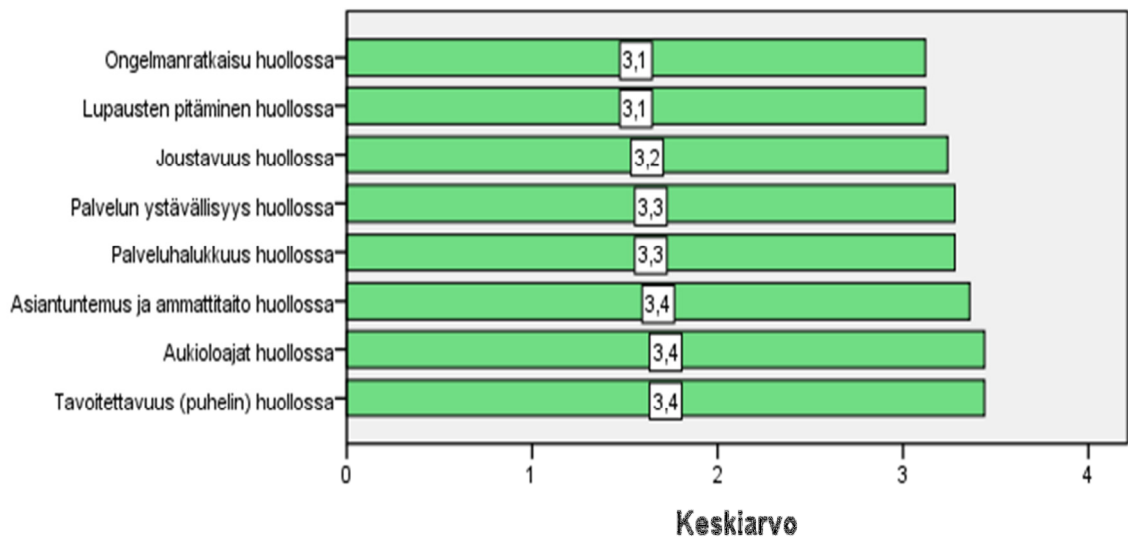
Aukioloajat saivat saman arvosanan kuin edeltävät kysymykset eli hyvän (keskiarvo 3,42). Erinomaisen arvosanan antoi 2 vastaajaa ja erittäin hyvä-arvosanan antoi 5 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 15 vastaajaa. Tyydyttäviä tai huonoja arvosanoja ei annettu lainkaan.

Tavoitettavuus (puhelin, sähköposti, intra) saa arvosanakseen hyvä (keskiarvo 3,42). Erinomaisena tavoitettavuutta piti 2 vastaajaa ja erittäin hyvänä 8 vastaajaa. Hyvänä vastaajista piti asiaa 15 ja vain 1 valitsi tyydyttävä-arvosanan. Kukaan ei huolinut antaa huollolle huonoa arvosanaa.

Joustavuus ansaitsee vastaajilta arvosnan hyvä (keskiarvo 3,23). Erinomaisena LOAS:n huollon palvelua piti 1 vastaajaa ja erittäin hyvänä sitä arvosti 5 vastaajaa. Hyvä arvosanan antoi 19 vastaajaa ja tyydyttävän arvosanan antoi vain 1. Huono arvosanan jäi vastaajilta antamatta.



Lupausten pitäminen on onnistunut LOAS:n huolloilta hyvin ja ansaitsee arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,12). Erinomaisena sitä piti 1 vastaaja ja erittäin hyvänä 5 vastaajaa. Hyvä-arvosanan antoi 16 vastaajaa ja tyydyttävänä sitä piti 4 vastaajaa. Seuraavassa kuvassa esitetään kysymysten keskiarvot.



Kuva 6. LOAS:n huoltoon liittyvien vastausten keskiarvo.

Yhteenvedona LOAS:n huollon palvelut ovat arvostettuja ja ovat ansainneet arvosanansa, joka on kokonaiskeskiarvolla hyvä eli 3,27. Tavoitettavuus, aukioloajat ja ammattitaito ja asiantuntemus olivat arvoistetuimmat osat LOAS:n huollon palvelua.

#### 5.4.4 Avoimet kysymykset LOAS:n huollon palvelulaadusta

Avoin jatkokysymys, johon vastaajia pyydettiin vastaamaan, jos oli valinnut huono tai tyydyttävä. Vastaukset seuraavasti:

- ”Vieläkään ei ole tullut korjaamaan sähkövikoja (ei siis mitään kauhean kriittinen vika, mutta olisi toinen lamppu kiva saada toimimaan)”
- ”Tullaan sisään omilla avaimilla ilman ennakkoon soittoa (vaikka sitä nimenomaan pyydetty). Huoltomies liimannut mm. keittiön listat epäsiististi niin että liima jöi pursuamaan rumasti.”

- ”Huollon tekemät toimenpiteet ovat pääosin OK. Välillä vaan häiritsee se, että ilmoitettuja vikoja ei oteta tosissaan tai ne käydään hutiloimassa kerran ja korjataan sitten seuraavien ilmoitusten perusteella. Huoltomiehissäkin on eroja, sen olen huomannut.”

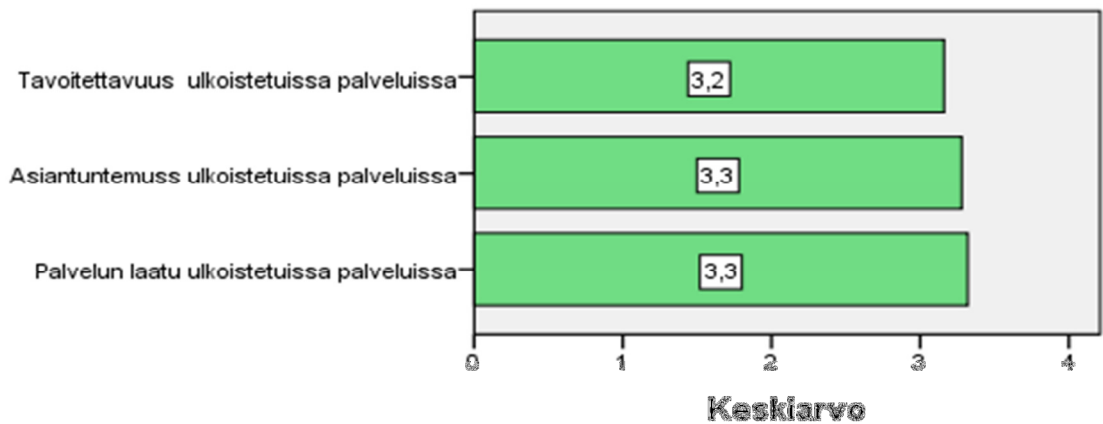
### **5.5 Ulkoistetut palvelut**

Neljännessä kysymyksessä käsitellään LOAS:n ulkoistettuja palveluita, kuten siivousta, vartiointia, pysäköinnin valvontaa ja ulkotilojen kunnossa pitoa. Vastaajia pyydettiin antamaan mielipiteensä seuraavista asioista: palvelun laatu, asiantuntemus ja ammattitaito ja tavoitettavuus puhelimitse ja sähköpostitse. Arvoasteikko on sama kuin kysymysryppään muissakin kysymyksissä eli huono 1, tyydyttävä 2, hyvä 3, erittäin hyvä 4 ja erinomainen 5.

Palvelun laatu LOAS:n ostomille palveluille sai arvosanaksi vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,33). Erinomaisena niitä piti 1 vastaaja ja erittäin hyvänä 7 vastaajaa. Hyvä-arvosanan antoi 19 vastaajista. Kukaan vastaajista ei antanut arvosanaa tyydyttävä tai huono.

LOAS:n ulkoistetut palvelut saivat asiantuntemuksen ja ammattitaidon osalta arvosanaksi vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,31). Erinomaisena niitä piti 1 vastaajista ja erittäin hyvänä 6 vastaajaa. 19 vastaajista piti asiantuntemusta ja ammattitaitoa hyvänä. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa tyydyttävä tai huono.

Tavoitettavuus(puhelin, sähköposti) sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,15). Erinomaisen arvosanan ulkoisten palveluiden tavoitettavuudesta antoi 1 vastaaja ja erittäin hyvän arvosanan antoi 2 vastaajista. Hyvänä tavoitettavuutta piti 23 vastaajista. Kukaan ei antanut tyydyttävää tai huono-arvosanaa. Seuraavassa kuvassa käsitellään vastausten keskiarvoja.



Kuva 7. LOAS:n ulkoistettuihin palveluihin liittyvien vastausten keskiarvo.

Yhteenvedona LOAS:n ulkoistetut palvelut saavat arvosanaksi kokonaiskeskiarvolla katsotuna hyvän 3,26. Hyvän arvosanan saantiin vaikuttaa se, että vastaajilla ei välttämättä ole omakohtaisia kokemuksia työn tekijöihin ja he näkevät vain tehdyn työn jäljen. Työn jälki on ollut hyvä.

## 5.6 Talonvanhin

Viidenessä kysymysryppäässä käsiteltiin talonvanhimpia ja heidän palveluitaan. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajilta sitä, tietävätkö he, kuka talon vanhin on. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin sitä, tietävätkö vastaajat, mitä palveluita talonvanhin voi heille tarjota. Molemmissa kysymyksissä vaihtoehtoina olivat kyllä ja ei -vaihtoehdot. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin vastaajilta mielipidettä talonvanhemman palvelun laadusta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajalta sitä, tietääkö vastaaja kuka on vastaajan asuinalueen talonvanhin. Kysymys vaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Vastaajista 21 tiesi, kuka on talonvanhin ja 5 vastajaa ei tiennyt, kuka on heidän asuinalueen talonvanhin.

Kysymys numero kahdessa kysyttiin vastaajalta sitä, tietääkö vastaaja mitä palveluita talonvanhin voi tarjota. Vastaus vaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Vastaajista 16 ilmoitti olevansa tietoinen mitä palveluita on mahdollista saada talonvanhimman kautta ja 11 vastajaa ilmoitti, ettei tiennyt, mitä palveluita talonvanhimmalta voi saada.

### 5.6.1 Talonvanhimman palvelulaatu

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin vastamaan palvelun laatuun koskevaan sarjaan kysymyksiä, jos he olivat vastanneet kyllä kahteen edelliseen kysymykseen. Asioita, joita vastaajilta kysyttiin, olivat palvelun laatu, palvelun halukkuus, ongelmanratkaisu asiantuntemus ja ammattitaito, tehdyn työn laatu, tavoitettavuus puhelimella ja sähköpostilla, joustavuus ja lupuasten pitäminen. Kysymyksissä käytettiin arvoasteikkoa, jossa huono on 1, tyydyttävä 2, hyvä 3, erittäin hyvä 4, erinomainen 5.

Palvelun ystävällisyys sai arvosanakseen vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,41). Erinomaisen vastasi 1 vastaajista ja erittäin hyvä 6 vastaajista. Hyvä arvosanan antoi 9 vastaajaa. Tyydyttävä arvosanan antoi vain 1 vastaaja. Huono-arvosanaa ei vastaajista kukaan antanut.

Palvelun halukkuus sai arvosanakseen vastaajilta hyvä (keskiarvo 3,41). Erinomaisen arvosanan antoi 3 vastaajista ja erittäin hyvä -arvosanan antoi 2. Hyvä arvosanan antoi 11 vastaajaa, tyydyttävä-arvosanan antoi 1 vastaaja. Huono-arvosanaa kukaan vastaajista ei antanut.

Ongelmanratkaisukyky sai vastaajilta arvosanakseen hyvä (keskiarvo 3,41). Erinomaisen arvosanan talonvanhimman ongelmaratkaisukyvyille antoi 3 vastaajaa ja erittäin hyvä -arvosanan antoi 3 vastaajista. Hyvä-arvosanan antoi 3 vastaajaa ja tyydyttävän antoi 2 vastaajaa. Huono arvosana jäi vastaajilta antamatta.

Asiantuntemus ja ammattitaito sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,35). Arvosanan erinomainen antoi 2 vastaajista ja erittäin hyvä -arvosanan antoi 3 vastaaja. Hyvä-arvosanan antoi 11 vastaaja ja tyydyttävä-arvosanan antoi vain 1 vastaajista. Huono -arvosana jäi vastaajilta käyttämättä.

Tehdyn työn laatu sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,29). Erinomaista arvosanaa antoi 2 vastaajista ja erittäin hyvä -arvosanan antoi 3 vastaajaa. Hyvä-arvosanan antoi 10 vastaajaa ja tyydyttävän -arvosanan antoi 2 vastaajaa. Huono-arvosanaa ei vastaajista kukaan käyttänyt.

Tavoitettavuus (puhelin, sähköposti) sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,18). Erinomaisen arvosanan valitsi vain 1 vastaaja ja erittäin hyvä arvosanan valitsi 3 vastaajista. Hyvä-arvosanan valitsi vastaajista 11 ja tyydyttävä-arvosanaa käytti vastaajista 2. Huono-arvosana jäi vastaajilta käyttämättä.

Joustavuus sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,18). Erinomaisen arvosanan vastaajista antoi 1 ja erittäin hyvä -arvosanan 4. Hyvä-arvosanaa käytti kuvailemaan talonvanhimman joustavuutta 10 vastaajaa ja 1 vastaaja antoi arvosanan tyydyttävä. Huono-arvosanan antoi 1 vastaaja.

Lupausten pitäminen sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,18). Erinomaisena talonvanhimman lupausten pitämistä piti vain 1 vastaaja ja erittäin hyvänä 4 vastaajaa. Hyvä-arvosanan antoi 10 vastaajaa ja tyydyttävän arvosanan vastaajista antoi 1 vastaaja. Huono-arvosanan antoi yksi vastaaja.

Yhteenvetona talonvanhimmat saivat vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,3) kokonaiskeskiarvolla tarkasteltaessa. Parhaan keskiarvon saivat palveluystävällisyys, palvelun halukkuus ja ongelmanratkaisu keskiarvolla 3,41. Talonvanhimpien palvelun laadussa on huomioita keskiarvollisesti huonoimmin arvoitettavat kysymykset jotka olivat: tavoitettavuus, joustavuus ja lupausten pitäminen keskiarvo jokaisella näistä oli 3,18. Joustavuus ja lupausten pitäminen kirvoittivat vastaajilta jopa yhden huono-arvosanan molempiin näistä kysymyksistä. Päätelmänä voi sanoa, että talonvanhempien tavoitettavuuteen, joustavuuteen ja lupausten pitämiseen tulisi keskittyä, sillä talonvanhimmat ovat yleensä linkki LOAS:n palvelukokonaisuudessa ja yleensä ovat talojen LOAS edustajia. Myös asukkaiden tietämättömyys palveluista, joita talonvanhin voi tarjota, tulisi parantaa. Tietoisuuden parantaminen on helppo toteuttaa infotauluille sijoitettavalla kirjasella. Alla olevassa kuvassa käsitellään vastausten tuloksia keskiarvoja hyödyntäen.



Kuva 8. LOAS:n talonvanhimman palveluihin liittyvien vastausten keskiarvo

#### 5.6.2 Avoimen kysymyksen vastaukset talonvanhimman palvelun laadusta.

Kysymyksessä annettiin vastaajille mahdollisuus vastata avoimeen kysymykseen jos oli vastannut tyydyttävä tai huono edelliseen kysymykseen. Avoimet vastaukset korreloivat kyselyn tuloksia vastausten keskiarvojen perusteella. Epätietoisuus siitä, kuka on talon vanhin, mitä hän voi tarjota asukkaille ja sitä, että joissakin tapauksissa talonvanhimman joustavuus ja lupauspitäminen ovat jättäneet huonon kuvan. Avoimet vastaukset ovat alla:

- ”En tiedä kuka on talonvanhin, koska en ole nähnyt minkäänlaista paperia siitä, kuka hän on ja mitä palveluita hän tarjoaa. Koska talojen asukkaat vaihtuvat vuosittain, niin olisi hyvä jos joka vuosi tulisi jonkun näköinen tiedote siitä kuka talonvanhin on ja missä asioissa häneen voi kääntyä.”
- ”Soitin talon vanhimmalle oven avausta, jonka lupasi ”kohta” hoitaa. Muutamia puhelinsoittoja tunnin välein, vastauksena ”kohta” tarkoitti yli 4 tuntia odotusta rappukäytävässä. ”
- ”Ei oo kauheen innostunut hommaansa, jonka takia olen kuullut myös muilta paljon negatiivista palautetta (ei saa kiinni ja jos saa niin ei ole esim halukas lähtemään avaamaan ovea) ”

Opinnäytetyön tekijällä on itselläänkin samanlaisia kokemuksia talonvanhimasta ja hän puoltaa vastaajien antamia vastauksia.

## 5.7 Tiedonvälitys

Kysymysryppäässä kysyttiin vastaajilta tiedonvälitykseen liittyviä kysymyksiä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin mielipiteitä siitä, miten tärkeiksi vastaajat kokevat eri tiedonvälitysmuodot, joilla he saavat tietoa asumisesta. Seuraava kysymys oli avoin, johon sai lisätä tiedonvälitysmuodon, jota listassa ei ollut. Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin mielipidettä tiedonkulusta ja sen laadusta. Neljäs kysymys käsitteli LOAS:n intrapalvelua, ja miten vastaajat suhtautuvat siihen. Viideneessä kysymys oli avoin, jossa vastaajilta kysyttiin intrapalvelulle parannusehdotuksia.

### 5.7.1 Tiedonvälitys muodot

Kysymysryppään ensimmäinen kysymys kysyi vastaajilta, mitä mieltä nämä ovat eri tiedonvälitysmuodoista eli miten tärkeinä vastaajat näkevät esitetyt tiedonvälitysmuodot. Tiedonvälitysmuodot, joista kysyttiin mielipidettä, olivat: intra, kirjeet ja muu paperinen informaatio, talonvanhin, ilmoitustaulu, LOAS:n nettisivut ja LOAS:N toimisto. Arvosana-asteikko joka oli käytössä, eroaa edellisistä hiukan, sillä kysymykset, joita esitettiin liittyvät vastaajien omiin näkemyksiin siitä, miten he kokevat eri tiedonvälitysmuotojen tärkeyden. Arvosanoihin oli vastauksia laadittaessa päässyt virhe termejä valittaessa. Melko tärkeä ja tärkeä olisi pitänyt olla toisin. Vastauksissa termit ovat korjattu. Onneksi arvosanat oli numeroitu, joten tuloksia voi pitää valideina. Arvosanat: Ei tärkeä 1, vähän tärkeä 2, tärkeä 3, melko tärkeä 4 ja erittäin tärkeä 5. Arvosanat hyvä ja melko hyvä ovat vaihdettu oikeille paikoilleen.

Intrapalvelu sai vastaajilta arvosanaksi melko tärkeä (keskiarvo 3,26). Erittäin tärkeä arvosanan antoi 4 vastaajista ja tärkeä arvosanan antoi 6 vastaajista. Melko tärkeä -arvosanan antoi 10 vastaajista. Vähän tärkeä -arvosanan antoi 7 vastaajaa. Ei tärkeä -arvosanaa ei antanu yksikään vastaaja.

Kirjeet (sisältää kotiin toimitetun paperisen informaation) sai vastaajilta arvosanaksi tärkeä (keskiarvo 4,11). Erittäin tärkeäksi kirjeet arvioi vastaajista 9 ja tärkeäksi kirjeet arvioi 12 vastaajaa. Melko tärkeäksi kirjeita arvioi 6

vastaajaa. Vähän tärkeää ja ei tärkeää -arvosanaa ei vastaajista yksikään antanut.

Talonvanhin tiedonlähteenä sai vastaajilta arvioinnin perusteella tärkeä arvosanan (keskiarvo 2,81). Erittäin tärkeä arvosanan valitsi 3 vastaajaa ja melko tärkeä -arvosanan 2 vastaajaa. Tärkeä -arvosanan antoi 11 vastaajaa ja vähän tärkeä -arvosanan 9 vastaajaa. Ei tärkeä -arvosanan antoi 2 vastaajaa.

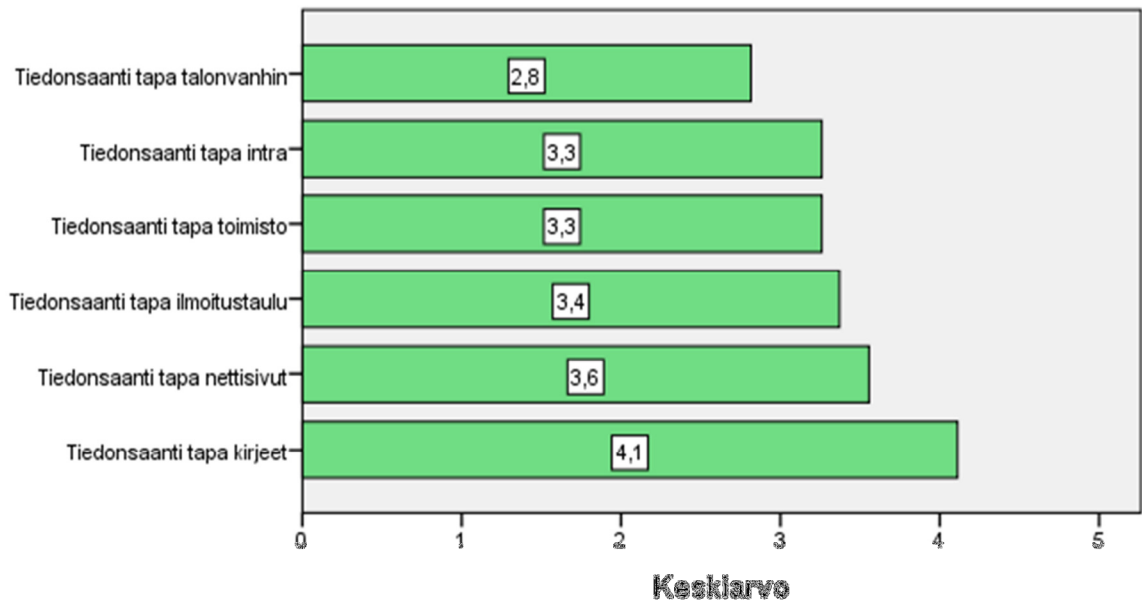
Ilmoitustaulu tiedonvälitysmuotona sai vastaajilta arvosanaksi melko tärkeä (arvosana 3,37). Erittäin tärkeäksi ilmoitustaulun kautta saadun informaation arvioi 4 vastaajista ja melko tärkeäksi 8 vastaajista. Tärkeänä ilmoitustaulun kautta saatavan informaation koki 9 vastaajaa ja vähän tärkeäksi 6 vastaajista. Vastaajista yksikään pitänyt ilmoitustaulua ei tärkeänä.

LOAS:n nettisivut vastaajien mielestä tiedonsaain lähteenä oli arvioitu melko tärkeäksi (arvosana 3,56). vastaajista 6 piti LOAS:n nettisivuja erittäin tärkeänä, ja tärkeänä myöskin asiaa piti 6 vastaajaa. Melko tärkeä -arvosanan antoi 12 vastaajaa ja vähän tärkeänä niitä piti 3 vastaajista. Ei tärkeä -arvosanaa ei kukaan vastaajista antanut.

LOAS:n toimisto tiedonvälityksen lähteenä sai vastaajilta arvosanaksi melko tärkeä (keskiarvo 3,26). Erittäin tärkeäksi asian tunsu 4 vastaajaa ja tärkeäksi 6 vastaajaa. Melko tärkeänä LOAS:n toimistoa tiedonlähteenä piti 10 vastaajaa ja vähän tärkeänä 7. Kukaan ei antanut arvosanaa ei tärkeä.

Keskiarvallisesti katsottuna LOAS:n tärkein tiedonvälitysmuoto olivat paperiset kirjeet kotiin toimitettuna, ja toiseksi tärkeimmäksi vastaajat katsoivat LOAS:n nettisivut. Vähiten tärkeäksi koettiin talonvanhin. Talonvanhimman sama huono keskiarvo 2,81 heijastelee yleisesti edellisen kysymysryppään tuloksia. Edellisissäkin vastauksissa tuli selväksi, että asukkaat eivät olleet tietoisia siitä, kuka on talonvanhin ja mitä palveluita häneltä voi saada. Yleisesti LOAS on hoitanut tiedonvälityksen hyvin, ja heillä on monta eri kanavaa käytössään. Seuraavassa kuvassa esitellään LOAS:n tiedonvälitysmuotojen hyödyllisyys keskiarvoja hyödyntäen.





Kuva 9. LOAS:n tiedonvälitys muotoihin liittyvien vastausten keskiarvot

### 5.7.2 Avoin kysymys tiedonsaantimuodoista

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin avoimella kysymyksellä ”Jos et löytänyt itsellesi tärkeintä tiedonsaantimuotoa, niin lisää se tähän”. Vastauksia tuli kaksi:

- ”Facebook”
- ”Ulko-ovi.”

LOAS:n on ottanut hyvin huomioon sosiaalisen median ja LOAS:lla on omat facebook-sivut, joilla LOAS jakaa informaatiota itsestään ja kohteista sekä toimii muutenkin tiedonlähteenä. Asukkaat osallistuvat myös Facebook-sivuilla tiedon jakamiseen ja se korostaa Facebookin arvoa tiedon lähteenä.

Ulko-ovi tiedonlähteenä on verrattavissa ilmoitustauluihin, jotka löytyvät rapuista. Ulko-ovi informaation lähteenä on erittäin hyvä, sillä oven avaajan katse kohtaa informaation suoraan eikä voi välttyä siltä.

### 5.7.3 Tiedon laatu

Toisessa kysymyksessä kysyttiin tiedon laatuun liittyviä kysymyksiä, ja miten vastaajat näkevät laadun. Kysytyt kysymykset olivat: tiedon saatavuus, ajankohtaisuus, laatu ja hyödyllisyys. Arvosana-asteikkona käytettiin erittäin heikko 1, vähän heikko 2, tyydyttävä 3, hyvä 4 ja erinomainen 5.

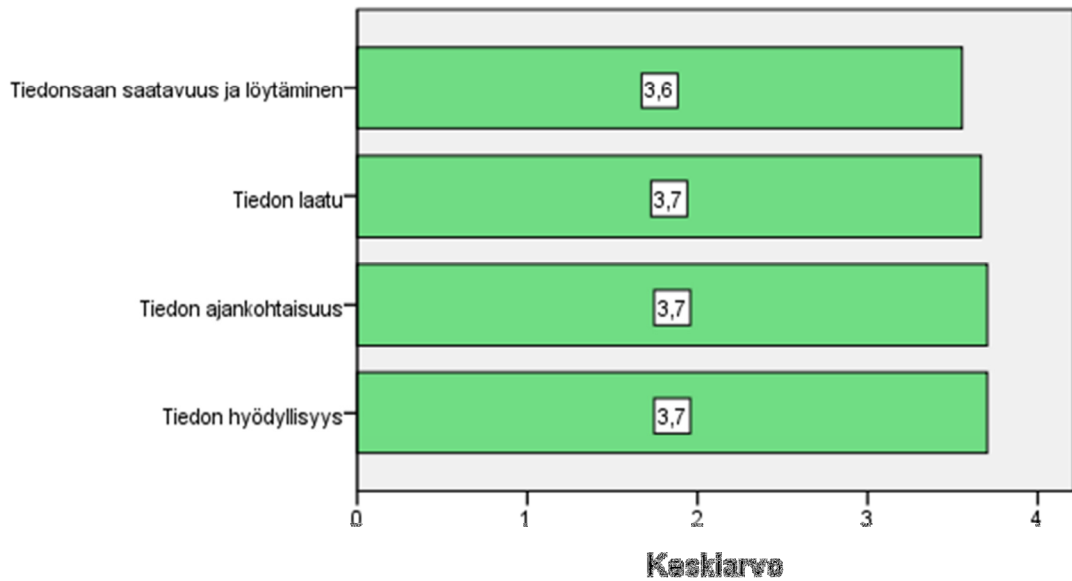
Tiedon saatavuus ja löytäminen saivat arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,56). Erinomainen arvosanan antoi 2 vastaajista ja hyvä arvosanan antoi 14 vastaajista. Tyydyttävän arvosanan antoi 3 vastaaja ja vähän heikko arvosanan antoi 3. Erittäin heikko arvosanaa tiedon saatavuudelle ja löytymiselle ei antanut yksikään vastaajista.

Tiedon ajankohtaisuudelle vastaajat antoivat arvosanan hyvä (keskiarvo 3,7). Erinomaisena tiedon ajankohtaisuutta piti 2 vastaajista ja hyvänä 16 vastaajista. Tyydyttävä arvosanan antoi 8 vastaaja ja 1 vastaaja piti tiedon ajankohtaisuutta vähän heikkona. Yksikään vastaaja ei antanut arvosanaa erittäin heikko.

Tiedonkulun laatu sai vastaajilta arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,67). Erinomaisena sitä piti 2 vastaajista ja hyvänä 15. Tyydyttävänä 9 ja vähän heikkona 1. Vastaajista kukaan ei antanut erittäin heikko -arvosanaa.

Tiedon hyödyllisyyttä pidettiin vastaajien mielestä hyvä arvosanan arvoisena (keskiarvo 3,7). Erinomaisen arvosanan antoi 3 vastaajista ja hyvä-arvosanan antoi 14 vastaajaa. 9 vastaajista piti sitä tyydyttävänä ja vähän heikkona 1 vastaaja. Kukaan vastaajista ei antanut erittäin heikko -arvosanaa tiedon hyödyllisyydelle.

Tiedonkulku ja sen laatu ovat hyvissä kantimissa, ja yleinen arvosana on hyvä 3,66 kokonaiskeskiarvolla. Tiedon saatavuus ja löytyminen sai pienimmän keskiarvon ja sekin oli 3,56. LOAS osaa tiedottaa ja pitää tiedotuksen annin ajankohtaisena sekä hyödyllisenä. Tiedon kulku ja sen laatu ovat tärkeä osa LOAS:n ja asukaiden kanssa käymistä, ja hyvin hoidettu tiedotus lisää palveluille arvoa. Seuraava kuva esittelee keskiarvoja hyödyntäen kysymysten tulokset.



Kuva 10. Tiedon laatuun liittyvien kysymysten keskiarvot

### 5.8 Intrapalvelu

Kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin intrapalvelua ja kysyttiin vastaajien mielipidettä intrasta käyttäen vastakohta adjektiivejä. Adjektiiviparit olivat käytännöllinen ja epäkäytännöllinen, helppo ja vaikea, helposti lähestyttävä ja vaikeasti lähestyttävä, kaunis ja ruma. Tietoisuutta intrasta mitattiin kysymällä vastajailta mikä intra ja se intra -kysymyksellä.

Käytännöllinen ja epäkäytännöllinen -parista käytännöllisen vastaajat arvioivat parhaiten intraa kuvaavaksi termiksi keskiarvolla 2,11.

Helppo ja vaikea -parista helppo valittiin kuvaamaan intrapalvelua keskiarvolla 2,22.

Helposti lähestyttävä ja vaikeasti lähestyttävä -parista helposti lähestyttävä valittiin kuvaamaan intrapalvelua keskiarvolla 2,3.

Kaunis ja ruma -parista valittiin ruma kuvaamaan intrapalvelua keskiarvolla 3,44.

Mikä intra ja se intra -parista valittiin se intra kuvaamaan intrapalvelua

keksiarvolla 4,08.

Yhteenvedona kysymyksen tuloksista voidaan sanoa, että intra on käytännöllinen, helppo, helposti lähestyttävä, ruma ja se intra. Kysymyksen perusteella voidaankin tehdä ehdotus, ulkoasun päivittämisestä modernimpaan suuntaan. Päivitetty ulkoasu vetoaa asukkaiden haluun käyttää palvelua ja lisäksi LOAS:n palveluiden positiivista imagoa tarjoamalla yhtenäisemmän kuvan palveluista. Intrapalvelun ulkoasu on kevyen oloinen ja muistuttaa internetin alkuajoista.

Vaikka tieto ja palvelut olisivat hyvin saatavilla intrapalvelun kautta, se saattaa olla pois työntävän näköinen joillekin asukkaille, jotka ovat jo tottuneet modernistisiin sivustoihin, joihin on integroitu sosiaalinen media. Intrapalvelun tarjoamista palveluista olisi hyvä muistuttaa asukkaita useammin kuin kerran vuodessa, sillä sieltä löytyvät kaikki asukkaalle tarpeelliset asiat, kuten vikailmoitus, tietoa asumisesta, vinkkejä ja yhteystietoja. LOAS voisi myös hyödyntää Intrapalvelua siten, että ensimmäisen tunnistautumisen jälkeen käyttäjältä vaaditaan yhteystietojen päivittäminen, joka sisältäisi käytössä olevan sähköpostin antamisen. Täten LOAS pystyisi jakamaan informaatiota paremmin asukkailleen.

Viimeisessä tietoa ja intraa koskevassa kysymyksessä annettiin vastaajille mahdollisuus vastata avoimeen kysymykseen joka oli ”jos haluaisit parantaa Intrassa jotain, niin mitä?” Kysymykseen tuli kaksi vastausta joissa molemmissa toivottiin Intrapalvelun ulkoasun päivittämistä. Vastaukset ovat seuraavat:

- ”Intran ulkoasun päivitys. ”
- ”Taitaa olla melko vanhoja peruja tuo intra, päälle on kasattu lisää uutta sitä mukaa kun on tarvittu. Kyllähän se asiansa ajaa. Olisi hyvä, jos olisi mahdollisuus saada ilmoitus kun uusia uutisia tulee.”

Tulevaisuudessa LOAS:n kannattaa kokeilla Intrapalvelun ulkoasun päivittämistä tälle vuosikymmenelle.

## 5.9 Turvallisuuden tunne

Viimeinen kysymys koski asumisen turvallisuutta. Vastaajia pyydettiin vastaamaan arvoasteikkolla 1 - 5 jossa yksi on turvaton ja 5 turvallinen. Vastausten keskiarvo oli 4,11, jonka perusteella LOAS:lla asuminen koettiin turvalliseksi. Kysymys heijasteli muiden kysymysten vastauksia. Esimerkiksi vastaajilta kysyttiin, olisivatko he valmiita maksamaan korkeampaa vuokraa turvalukosta, ovisilmästä ja summeripuhelimesta. Keskiarvon perusteella kumpikaan ei houkuttanut vastaajia. Summeripuhelimen keskiarvo oli 2,5 ja ovisilmän ja turvalukon 3. Keskiarvojen perusteella voidaan olettaa, että asukkaat näkevät kyseiset ominaisuudet turhina, sillä LOAS:lla on turvallista asua.

## 5.10 Palautetta kyselyn tekijälle ja/tai LOAS:lle avoimen kysymyksen vastaukset

Vastaajille annettiin viimeisessä kysymyksessä antaa palautetta kyselyn tekijälle ja/tai LOAS:lle. Vastaajien palaute on seuraava:

- "Asunnot talvisin TODELLA kylmiä. Patterit eivät lämmitä ja ikkunoista vetää. Viikonloppuisin yleensä rauhaton ja meluisa. "
- "Seuraavien peruskorjausten tai uudisrakentamisen aikana: ÄÄNIERISTYS KUNTOON JA HETI!!!! NOSTKAA VAIKKA VUOKRAA KUNHAN SE ÄÄNIERISTYS TOTEUTUU. EI OLE KIVA KUULLA JOS JOKU ALAKERRASSA NIISTÄÄ NENÄNSÄ!!!! "
- "Kysymykset olivat hyviä ja kattavia. Itse koin vastaamisen joihinkin kysymyksiin hankalaksi, koska en esimerkiksi ole juurikaan käyttänyt palvelua, siksi vaihtoehto en tiedä olisi ollut joihin kysymyksiin tarpeellinen. Tai sitten kysymyksen alla olisi voinut olla vapaan sanan laatikko, johon olisi voinut kommentoida vastaustaan (nyt pysytyi kommentoimaan vain, jos antoi huonon arvosanan). Tämä on pikku juttu, mutta pisti silmään: mielestäni tärkeä olisi voinut olla 4 ja melko tärkeä 3."
- "Kiitokset opiskelijoiden asumisen hoitamisesta! LOAS:n toiminnasta huokuu halu palvella asukkaitaan ja joustavuutta löytyy. Asenne ja toimintatavat ovat kaukana virastomaisesta kylmyydestä ja juuri se on plussaa Lappeenrannan opiskelija-asuntosäätiölle. Viime aikoina olette panostaneet toiminnan kehittämiseen ja se on huomattu."
- "Kyselyn tekijälle -Eikö "tärkeä" tarkoita tärkeämpää kuin "melko tärkeä" - Tarkkuutta sanamuotoihin, muuttamisen kysymyksissä tulkinnan varaa LOAS - Asunnonvaihto sujuu -Asuntojen siisteydessä muutettaessa parannettavaa, vaikka ensisijaisesti riippuu asukkaista "

- ”Olen todella tyytyväinen LOAS:iin. Toivon että säilytätte tasonne. Olette tehneet asumisen todella helpoksi ja mukavaksi nuorille ihmisille.”

## **6 Yhteenveto ja johtopäätökset**

Seuraava kappale käsittelee yhteenvedon muodossa kyselyn tuloksia ja tutkimuksen onnistumista.

### **6.1 Kyselyn onnistumisen**

Kyselyn vastausprosentti oli 12,7 %. 220 potentiaalisesta vastaajasta. Pallon ja Harapaisen asuinalueelta vastasi vain 15 asukasta. Loput vastauksista tulivat muilta asuinalueilta 12 vastausta. Vastausprosentista katsottuna vastausmäärät jäivät hyvin pieniksi, ja tutkimus näyttää tässä valossa epäonnistuneelta. Syitä pieneen vastausprosenttiin ovat lyhyt vastausaika, asukkaiden kiinnostus, toteuksen ajankohta, saatekirjeen informatiivisuus ja kyselyn pituus. Asukkaiden kiinnostusta aihetta kohtaa on ollut, koska 37 asukasta on avannut kyselyn, mutta ei ole lähettänyt vastausta.

Vastausajan lyhyys oli suuri tekijä vastausprosentissa. Vastausaika oli kaksi viikkoa eikä siinä ollut aikaa muistuttaa asukkaita vastaamaan kyselyyn. Vastausaika oli rajallinen siitä syystä, että tulokset piti ehtiä analysoida ajoissa.

Asukkaiden kiinnostus on huomioitava asia sillä, Pallon ja Harapaisten alueella asuu nuorempia asukkaita, jotka pääsosan osallistuvat toiseen asteen koulutukseen. Tästä voi tehdä päätelmän, että ikä ja koulutustaso voivat vaikuttaa kiinnostumiseen vastata kyselyihin yleisesti. Kyselyyn vastanneiden kesken ei arvottu mitään palkintoja. Sähköinen kysely oli parempi ratkaisu paperilliseen verrattuna, sillä paperisella kyselyllä vastausprosentti olisi ollut huomattavasti pienempi, sillä muilla alueilla vastanneet eivät olisi voineet osallistua kyselyyn. LOAS:n kannattaa jatkaa kyselyiden tuottamista Internetin avulla sillä se on helppoa, nopeaa, ei rajoita vastauspaikkaa eikä aikaa, ja se on käyttäjälleen helpompaa.

Ajankohta saattoi olla epäedullinen toteuttaa kysely, sillä asukkailla saattoi olla opiskeluissaan hektinen ajankohta. Toisaalta kevät saattaa muutenkin olla ajankohta, jolloin asukkailla muita asioita mielessä, kuten työpaikan löytäminen kesäksi.

Saatekirjeen muotoilu saattoi olla poisluotaan työntävä eikä asian tärkeys välittynyt vastaajille. Kyselyn pituus myös vaikutti vastausprosenttiin, sillä 37 kysymystä on paljon. Paperiversio olisi ollut kuitenkin paljon haastavempi vastaajalle, sillä sen pituus olisi ollut seitsemän sivua.

Kyselyyn tuli 27 vastausta, ja ottaen huomioon vastausten määrän, informaatiota kysytyihin kysymyksiin tuli hyvin. Avoimet vastaukset antoivat myös paljon hyödyllistä lisätietoa, joka oli LOAS:n toive ja täten kysely toteutui tyydyttävästi.

## **6.2 Yhteenveto kyselyn tuloksista**

LOAS menestyi vastausten mukaan hyvin ja yleisarvosanaksi tulee hyvä kokonaiskeskiarvolla mitattuna.

Vastaajista edustettuina olivat parhaiten naiset, ja ikäjaukama edusti hyvin LOAS:n asiakaskuntaa (17 - 28 vuotiaat). Asuinalueet, jotka olivat edustettuina kyselyssä, olivat seuraavat: Pallo, Harapainen, Skinnarila ja Kourula. Asiakastyytyväisyyskysely oli kohdennettu erityisesti Pallon ja Harapaisten asuinalueelle, mutta suurin osa vastaajista tuli muualta. Tästä voimme päätellä, että Pallon ja Harapaisten asuinaluiden asukkaat eivät ole kiinnostuneita omasta asiakastyytyväisyydestään tai he kokevat asioiden olevan kunnossa. Huomionarvoinen asia on myös se, että Pallon ja Harapaisten asuinalueella asuu muita asuinalueita nuorempaa väestöä, syynä tähän on asuinalueiden sijainti. LOAS:n kannattaa ottaa huomioon se, että Lappeenrannan keskustan alueella asuu enemmän toisen asteen opiskelijoita iän perusteella, ja kehittää kohteita tämän mukaan eikä siirtää kaikkea tarjontaa Skinnarilaan, vaikka alue on muuttovoittoinen yliopiston ja ammattikorkeakoulun uudelleen sijoittumisen takia.

Keskimääräinen vuokra keskiarvolla mitattuna on 379,92 euroa kaikilta asuinalueilta ja tämä on vastaajien mielestä hinta-laatusuhteeltaan hyvä.

Vastaajat pitivät nykyisen asuntonsa kuntoa kokonaiskeskiarvolla mitattuna hyvänä. Ainoa joka ei ole saanut arvosanaa hyvä, on äänieristys (keskiarvo 2,33), ja tähän vaikuttavat vastaajien omat mielipiteet, oletukset ja arvot. Äänieristys nousi esille tässä tutkimuksessa ja siihen olisi LOAS:n ehkä syytä tarttua ja tutkia asiaa desibelimittauksin. Ongelmaan voi puuttua monella tapaa. Yksi tapa on selventää käyttäytymissääntöjä ja tehdä samalla asukkaille selväksi, että kerrostaloasunnot ovat rakenteellisesti helpommin ääntä läpäisevät. Asukkaiden tulisi ottaa elämisen äänet huomioon itsensä ja muiden kohdalla. Toinen tapa on peruskorjausten yhteydessä keskittyä äänieristyksen parantamiseen. Kolmas keino on vahtia asukkaiden käyttäytymistä tiukemmin ja kohdentaa asuinalueet asukkaiden iän mukaan. Tosin tämä on jo tapahtunut, sillä keskusta-alueen asuinalueet ovat jo pääasialliset toisen asteen opiskelijoiden käytössä.

Autopaikkojen määrä on koettu riittämättömäksi, vaikka useimmat vastaajat eivät omista autopaikkaa. Tämä voi johtua siitä, että autopaikkoja ei ole tarjolla asukkaille eikä vieraille. Muuten LOAS:n asuinalueiden ulkoalueet saivat keskiarvolla mitattuna arvosanaksi hyvä (keskiarvo 3,26). Autopaikkojen määrä tulisi huomioida peruskorjauksia toteutettaessa ja tarkistaa, että onko niitä mahdollisuus lisätä.

Vastaajilta kysyttiin sitä, harkitsevatko vastaajat poismuuttoa LOAS:lta ja jatkokysymyksenä vastaajilta kysyttiin, miten vastaajat kokevat eri tekijät poismuuton harkinassa. Vaikka vastaajat pitivät hinta-laatusuhdetta ja vuokraa hyvänä, niin korkea vuokra ja liian pieni asunto nähtiin suurimmaksi syyksi harkita poismuuttoa LOAS:lta. Opiskelijoiden tulokehitys on myönteinen sillä perusteella, että lähitulevaisuudessa opintotuki sidotaan inflaatio-indeksiin, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että opiskelijoilla on enemmän tuloja käyttössään. Tyhjiökäytön tuomat kustannukset myös nostavat vuokran määrää. LOAS:n tarjoamien asuntojen sijaintiin, palveluihin ja kuntoon nähden vuokran määrä



on oikeutettu. Poismuuton harkintaan vaikuttavia tekijä LOAS:lla on opiskeluiden loppuminen, jota ei kysytty vaan se kävi ilmi avoimista vastauksista.

Suurin osa LOAS:lla asuvista vastaajista jotka, harkitsivat poismuuttoa, harkitsivat muuttoa LOAS:n sisällä ja toiveet kohdistuivat suurimmalta osalta yksiöihin ja perheasuntoihin. Sijaintitoiveena oli koulun läheisyys.

Tutkimuksen pääkohteena oli selvittää vastaajien halukuutta maksaa korkeampaa vuokraa tietyistä lisäpalveluista ja asunnon ominaisuuksista. Oma sauna keräsi eniten pisteitä. Suomalaisessa kulttuurissa arvostetaan yksityisyyttä, johon kuuluu oma sauna. Ilmastointi nähtiin myös sellaiseksi asunnon ominaisuudeksi, josta oltaisiin valmiita maksamaan lisää vuokraa, tosin ilmastoinnissa tulee ottaa huomioon se, että kyseessä on kausituote ja se, että se lisää kustannuksia myös LOAS:n puolelta. Tosin ilmastoinnin asentaminen saattaisi parantaa kesän käyttöastetta.

LOAS:n toimiston palvelut arvioidaan yleisesti keskiarvolla mitatuna hyväksi (keskiarvo 3,43). Vaikka keskiarvollisesti mitatunna toimiston tavoitettavuus on hyvä, vastaajien kommentien mukaan aukioloajat ovat haastavat, sillä toimisto on auki opiskelijoiden opiskellessa. LOAS:n toimisto on auki maantaista torstaihin kello 8 - 16 ja perjantaisin kello 8 - 12. Tämä selittää kommentit, joita vastaajilta tuli. Ratkaisuna voi ehdottaa, että LOAS:n toimisto siirtää aukioloaikoja tunnilla eteenpäin siten, että maantaista torstaihin toimisto olisi auki 9 - 17. Tällöin opiskelijoilla olisi paremmat mahdollisuudet ehtiä käymään toimistossa koulupäivän jälkeen. Toimiston sijainti vaikuttaa myös siihen, että tällä hetkellä Skinnarilassa asuvien asukkaiden on vaikea käydä toimistossa. Ratkaisun LOAS on jo tehnyt, ja LOAS suunnitelee toimiston siirtämistä yliopisto-kampukselle Skinnarilaan. Tämä on kaksiteräinen miekka, sillä tässä tapauksessa keskustassa olevat asukkaat jäävät ilman toimiston palveluita. LOAS voisi ottaa huomioon keskustan asuinalueet ja jättää Leiriin pienemmän palvelupisteen. Tavoitettavuus puhelimitse ja sähköpostitse pitäisi tarkistaa ja katsoa, mitkä ovat LOAS:n vastausajat ja jos niissä ilmenee viivettä, niin sitten parantaa niitä.

Talonvanhin jakaa vastaajien mielipiteet. Vaikka vastaajat arvioivat talon vanhimman palvelut arvosanalla hyvä (keskiarvo 3,3), niin he eivät ole tietoisia, mikä on talonvanhin ja mitä palveluita hän tarjoaa. Talonvanhimasta pitäisi lisätä tietoa. Talonvanhimman palvelulaatua LOAS:n tulisi tarkkailla, sillä se ei ole monenkaan mielestä toimivaa avointen vastausten perusteella. LOAS:n tulisi pyytää, että Talonvanhimaksi hakevalta olisi suosituksia esimerkiksi opiskelijayhdistyksiltä tai opettajilta. Täten talonvanhin olisi oikeasti kiinnostunut omasta asuinalueestaan ja toimimaan sen hyväksi.

Tiedonvälitysmuoto, jolla saadaan asumiseen liittyvää tietoa parhaiten välitettyä asukkaile, oli vastaajien mielestä kirjeet (sisältää kotiin paperisen informaation) tärkeä arvosanalla (keskiarvo 4,11). Talonvanhin tiedon välittäjänä oli vastaajista huonoin tiedon lähde. Tämä korreloi edellisten kysymysten vastauksia. Tiedonvälitys on yleisesti ottaen hyvissä kantimissa LOAS:lla. Kyselyyn annettujen vaihtoehtojen lisäksi vastaajat kertovat saaneensa tietoa myös Facebookista ja ulko-ovesta. Facebook on LOAS:lla hyvin hallussa ja LOAS ymmärtää sosiaalisen median käyttöarvon. Ulko-ovi on tehokas informaation välityspaikka, sillä sen kohtaavat kaikki kotiin tulevat asukkaat. Tosin ulko-oven ja ilmoitustaulun informaatio kärsii ajoittaisesta ilkeästä.

Vastaajien mielestä intrapalvelu on ruma (keskiarvolla 4,08). Myös avoimissa vastauksissa tuli kaksi kommenttia, joissa pyydettiin intrapalvelun ulkoasun päivitystä. Sosiaalisen median yhdistämistä intrapalveluun kannattaa tutkia.

LOAS:lla asuvat asukkaat tuntevat olonsa turvalliseksi (keskiarvolla 4,11). Tämä korreloi alkupään kysymysten kanssa, joissa käsiteltiin asumiseen liittyviä asioita. Esimerkkinä poismuuttoa harkitseva ei pitänyt järjestyshäiriöitä niin suurena tekijänä.

## **Kuvat**

Kuva 1. Asunnon ominaisuuksiin liittyvien vastausten keskiarvo, s. 31

Kuva 2. Pihan ominaisuuksiin liittyvien vastausten keskiarvo, s. 33

Kuva 3. Poismuuttamiseen vaikuttavien tekijöiden keskiarvo, s. 38

Kuva 4. Lisäpalvelukysymysten keskiarvo, s. 44

Kuva 5. LOAS:n toimistoon liittyvien vastausten keskiarvo, s. 46

Kuva 6. LOAS:n huoltoon liittyvien vastausten keskiarvo, s. 49

Kuva 7. LOAS:n ulkoistettuihin palveluihin liittyvien vastausten keskiarvo, s.51

Kuva 8. LOAS:n talonvanhimman palveluihin liittyvien vastausten keskiarvo s.54

Kuva 9. LOAS:n tiedonvälitysmuotoihin liittyvien vastausten keskiarvot, s. 57

Kuva 10. Tiedon laatuun liittyvien kysymysten keskiarvot, s. 59

## Lähteet

Connotative intelligence 2013. Osgood asteikko.

<http://www.connotative.com/> 12.5.2013

Erätuuli, M 1994. Kvantitatiiviset analyysimenetelmät ihmistieteessä.  
Helsinki : Kirjayhtymä, 1994 West Point

Hytönen, T, 2005. Työyhteisön tiedonkulkuun vaikuttavia tekijöitä:  
Tapaustudkimus tietotyöläisten tietämyksenhallinnasta.

[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/12986/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2006257.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/12986/URN_NBN_fi_jyu-2006257.pdf?sequence=1). Luettu 11.5.2013

Härkönen, P; Rannisto, K; Risteli, P 2003. ABRAHAM MASLOW

<http://www.sampo2002.oulu.fi/surkeat/persoonallisuus.html>. Luettu 11.5.2013

Kotler P & Keller K L 2006. Marketing management 12<sup>th</sup> edition. Harlow:  
Pearson, cop. 2012.

Koivula, S 2002. Jumalainen laatu. Oulu : Oulun yliopisto, 2002.

Lehtinen, J R. 1998. Asiakkuuslähtöinen johtaminen. Helsinki: Edita, 2002.

LOAS 2011 Tilinpäätös.

<http://www.loas.fi/Kiinteasivu.asp?KiinteasivuID=156&NakymaID=6>. Luettu 27.4.2013

LOAS 2013. Lappeenrannan seudun opiskelija-asuntosäätiö – LOAS

<http://www.loas.fi/> Luettu 13.5.2013

Reinboth C 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki : Tammi, 2008.

Sedig M 2012. Opiskelija-asumisselvitys 2012

<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=140353&lan=fi>. Luettu 28.4.2013

Sisäasiainministeriö, 2012. Arjen ja asumisen turvallisuuden parantaminen  
Sisäisen turvallisuuden ohjelman alatyöryhmäraportti/2012

[http://www.intermin.fi/download/37995\\_STO\\_arjen\\_ja\\_asumisen2012\\_FINAL.pdf](http://www.intermin.fi/download/37995_STO_arjen_ja_asumisen2012_FINAL.pdf). Luettu 12.5.2013

SuomiSanakirja 2013a. Asiakastyytyväisyys

<http://www.suomisanakirja.fi/asiakastyytyvy%C3%A4isyys> Luettu 13.5.2013

SuomiSanakirja 2013b. Tiedonvälitys

<http://www.suomisanakirja.fi/tiedonv%C3%A4litys> Luettu 13.5.2013

SuomiSanakirja 2013c. Palvelunlaatu

<http://www.suomisanakirja.fi/palvelunlaatu> Luettu 26.4.2013

TheHofsteden center 2013 a. Dimensions.

<http://geert-hofstede.com/finland.html>. Luettu 11.5.2013

TheHofsteden center 2013 b. What about Finland?.

<http://geert-hofstede.com/finland.html> Luettu, 13.5.2013

## Asiakastyytyväisyyskysely LOAS:lle

Hei

Arvoisa LOAS asukas. Edessäsi oleva kysely on toteutettu LOAS:lle osana opinnäytetyötä jonka tarkoituksena on selvittää asukkaiden tarpeita, tyytyväisyyttä ja muita aiheeseen liittyviä kysymyksiä. Vastaaminen kestää noin 10-15minuuttia.

Kyselyn vastaukset ovat anonymiä

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttaa Antti Ranta Saimaan ammattikorkeakoulusta.

Yhteystiedot  
puh. 0442799869  
sposti: antti.ranta@student.saimia.fi

Antti Ranta  
Kunnioittavin terveisin

### 1. Vastaajan sukupuoli \*

Valitse sopivin vaihtoehto

- Mies
- Nainen

### 2. Asuntotyyppi? \*

Minkälaisessa LOAS:in asunnossa asut?

- Yksiö
- Perheasunto
- Solu-asunto

### 3. Vastaajan ikä

---

0 merkkiä jäljellä

### 4. Vastaajan päätoimi? \*

Valitse sopivin.

- Opiskelija
- Muu (Opiskelee tai työskentelee osakaisesti)
- Työtön
- Työssäkäyvä

### 5. Vuokra?

Kuinka paljon maksat vuokraa kuukaudessa? Vastaus euroina.

---

0 merkkiä jäljellä

### 6. Autopaikka? \*

Onko sinulla käytössä maksullinen autopaikka LOAS:lta?

- Kyllä
- Ei

### 7. Asuinalue? \*

Valitse asuinalue jolla asut. Vaihtoehtoina ovat Pallo ja Harapainen

- Harapainen
- Pallo
- Muu
- 

---

## 8. Kauanko olet asunut LOAS:lla?

Kuinka kauan olet asunut vuokralla LOAS:in asunnossa. Vastaus numeroilla vuosina.

---

1 merkkiä jäljellä

## 9. Mitä mieltä olet nykyisen asunnon laadusta?

Asteikko on 1-5 jolloin 1 tarkoittaa huonoa ja 5 erinomaista. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono Tyydyttävä Hyvä Erittäin hyvä Erinomainen				
	1	2	3	4	5
Asunnon kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon koko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keittiön kalusteiden kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muiden kalusteiden kunto	<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"/>
Hintalaatusuhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleisten tilojen kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 10. Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustelle tähän miksi?

---

---

---

200 merkkiä jäljellä



### 11. Mitä mieltä olet ulkoalueista?

Asteikko on 1-5 jolloin 1 tarkoittaa huonoa ja 5 erinomaista. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono Tyydyttävä Hyvä Erittäin hyvä Erinomainen				
	1	2	3	4	5
Julkisivu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapun siisteys ja kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piha-alueen viihtyvyys ja kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piha-alueen varustetaso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autopaikkojen määrä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 12. Jos vastasit huono(1) tai tyydyttävä(2), perustele tähän miksi?

---

---

---

200 merkkiä jäljellä

### 13. Oletko harkinnut muuttoa?

Valitse mieleisesi vaihtoehto.

- Kyllä  
 Ei

### 14. Jos harkitset muuttoa LOAS:in sisällä, niin kuinka tärkeäksi näet nämä syyt?

Asteikko on 1-5, jolloin 1 tarkoittaa ei tärkeä ja 5 erittäin tärkeä. Täytä numeroimalla seuraavat kohdat.

Ei      Vähän      Tärkeä      Melko      Erittäin

	tärkeä	tärkeä	3	tärkeä	tärkeä
	1	2		4	5
Korkea vuokra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liian pieni asunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liian suuri asunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talon sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asunnon sijainti rakennuksessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muutokset perhesuhteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyisen asunnon puuttellinen kunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestyshäiriöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hissin puute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15. Muu syy mikä?**

---

---

---

200 merkkiä jäljellä

**16. Jos haluaisit muuttaa, niin mihin ensijaisesti muuttaisit?**

Valitse yksi vaihtoehto.

- LOAS:in toiseen kohteeseen
- Toiseen vuokra-asuntoon
- Omistusasuntoon

17. Jos valitsit muuton LOAS:in sisällä, niin mihin kohteeseen muuttaisit ja miksi?

---



---



---

200 merkkiä jäljellä

18. Minkälainen LOAS:in asuntotyyppi olisi ensijainen valintasi?

Valitse yksi vaihtoehto

- Omakotitalo (soluratkaisuna)
- Kerrostalo (solu, perhe, yksiö)
- Rivitalo (perhe, solu)

19. Millaisista asunnon ominaisuuksista ja palveluista olisit valmis maksamaan korkeampaa vuokraa

Asteikko on 1-5 jolloin 1 tarkoittaa Ehdottomasti ei ja 5 ehdottomasti kyllä. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Ehdottomasti ei	Ei Ehkä Kyllä			Ehdottomasti kyllä
	1	2	3	4	5
Oma Sauna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parveke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasitettu parveke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Summeripuhelin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ovisilmä, turvalukko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmastointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sähköiset varaus/vuokrauspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hissi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Langaton yhteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulostamis- ja kopiointipalvelun käyttövuookrassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kotisiivouspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harrastustilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuntosali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asukaslehti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**20.** Mitä muita palveluita, joita ei tässä kyselyssä mainittu haluaisit käyttöön?

---



---



---

200 merkkiä jäljellä

**21.** Mitä mieltä olet LOAS:in toimiston palveluista?

Asteikkolla 1-5 huono on yksi ja erinomainen 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen
	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun halukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus (aukioloajat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupausten pitäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**22.** Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

---



---



---

**23.** Mitä mieltä olet LOAS:in huollon palveluista?

Asteikolla 1-5 huono on yksi ja erinomainen 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen
	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun halukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti, intra)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupausten pitäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**24.** Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

---



---



---

**25.** Millaisiksi koet LOAS:in ulkoistetut palvelut? (Siivous, vartiointi, pysäköinnin valvonta ja ulkotilojen kunnossapito).

Asteikolla 1-5 huono on yksi ja erinomainen 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen
	1	2	3	4	5
Palvelun laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**26.** Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

---



---



---

**27.** Oletko tietoinen, kuka on teidän alueenne talonvanhin?

- Kyllä  
 Ei

**28.** Oletko tietoinen, palveluista joita talonvanhin voi tarjota?

- Kyllä  
 Ei

**29.** Jos vastasit edellisiin kahteen kysymykseen myöntävästi niin vastaa alla oleviin kysymyksiin. Mitä mieltä olet talonvanhimman palvelun laadusta?

Asteikolla 1-5 huono on yksi ja erinomainen 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Huono	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Erinomainen
	1	2	3	4	5
Palvelun ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelun halukkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmanratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiantuntemus ja ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tehdyn työn laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupausten pitäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**30.** Jos vastasit kysymyksissä huono (1) tai tyydyttävä (2), niin miksi?

---

---

---

**31.** Miten tärkeiksi koet seuraavat tiedonvälitysmuodot, joilla saat asumiseen liittyvää tietoa?

Asteikolla 1-5 Ei tärkeä on 1 ja Erittäin tärkeä 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Ei tärkeä	Vähän tärkeä	Tärkeä	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
	1	2	3	4	5
Intra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjeet (sisältää kotiin toimitetun paperisen informaation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talonvanhin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitustaulu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LOAS:in nettisivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LOAS:in toimisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**32.** Jos et löytänyt itsellesi tärkeintä tiedonsaantimuotoa, lisää se tähän.

---

---

---



### 33. Mitä mieltä olet tiedonkulusta ja sen laadusta?

Asteikolla 1-5 heikko on yksi ja erinomainen 5. Täytä valitsemalla seuraavat kohdat.

	Erittäin Heikko	Vähän heikko	Tyydyttävä	Hyvä	Erinomainen
	1	2	3	4	5
Tiedon saatavuus ja löytäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajankohtaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laatu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 34. Intrapalvelun on mielestäni....?

Valitse mieleisesi vaihtoehto

	1	2	3	4	5	
Käytännöllinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Epäkäytännöllinen
Helppo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vaikea
Helposti lähestyttävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vaikeasti lähestyttävä
Kaunis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ruma
Mikä intra?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SE intra

### 35. Jos haluaisit parantaa Intrassa jotain, niin mitä?

---



---



---

**36. Miten turvalliseksi tunnet asumisen LOAS:lla**

Valitse sopivin numero. 1 On turvaton ja 5 turvallinen

1 2 3 4 5

Turvaton ○○○○○ Turvallinen

**37. Palautetta kyselyn tekijälle ja/tai LOAS:lle?**

Ruusut ja risut.

---

---

---

Kiitos osallistumisesta.

Saatekirje

Asiakastyytyväisyystutkimus

Arvoisa LOAS:in asukas.

Käsissä oleva paperi ohjaa sinut kysymyskaavakkeeseen. Kysely on toteutettu osana LOAS:lle toteutettavaa opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää asukkaiden tarpeita, tyytyväisyyttä ja muita aihealueeseen liittyviä kysymyksiä. Tavoitteena on tutkimuksen avulla selvittää nykytilanne ja kehittämiskohteet Pallon ja Harapaisten alueilla.

Kyselyn löytää LOAS:in intrasta. Intraan pääsee osoitteesta <https://intra.loas.fi/> josta löytyy selvät ohjeet sisään kirjautumiseen. Linkki intraan löytyy myös LOAS:in sivuilta <http://www.loas.fi/> vasemmasta ylänurkasta.

Kyselyn täyttämiseen täyttäjältä menee 10-15 minuuttia. Palautus viimeistään 7.4.2013 LOAS:in intraan.

Kyselyn vastaukset ovat anonymoituja ja vastauksia ei voi yhdistää vastaajaan.

Tutkimuksen toteuttaa Antti Ranta Saimaan ammattikorkeakoulusta LOAS:in toimeksiannosta.

Yhteystietoni ovat seuraavat, jos syntyy kysymyksiä ottakaa minuun yhteyttä.

Puhelin: 0442799869

Sähköposti: [antti.ranta@student.saimia.fi](mailto:antti.ranta@student.saimia.fi)

Terveisin

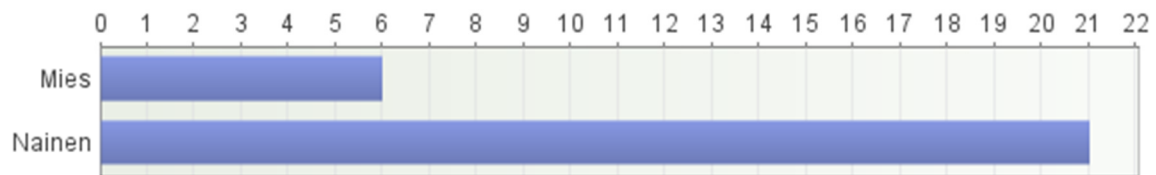
Antti Ranta

## Webropol tulokset

### Asiakastytyväisyyskysely

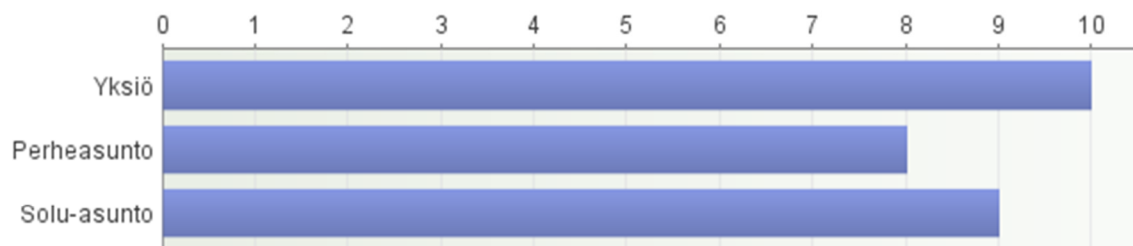
#### 1. Vastaajan sukupuoli

Vastaajien määrä: 27



#### 2. Asuntotyyppi?

Vastaajien määrä: 27



#### 3. Vastaajan ikä

Vastaajien määrä: 27

- 19
- 19
- 19
- 23
- 26
- 20
- 19
- 18
- 22
- 22
- 28
- 21
- 20
- 22
- 22
- 23
- 25
- 17
- 24
- 19
- 21
- 22
- 19
- 17
- 20
- 20

#### 4. Vastaajan päätoimi?

Vastaajien määrä: 27



## 5. Vuokra?

Vastaajien määrä: 26

- 319
- 555
- 380
- 423
- 424
- 319
- 581
- 294
- 406
- 246
- 282
- 272
- 317
- 415
- 469
- 423
- 266
- 311
- 659
- 316
- 435
- 260
- 443
- 330
- 262
- 471

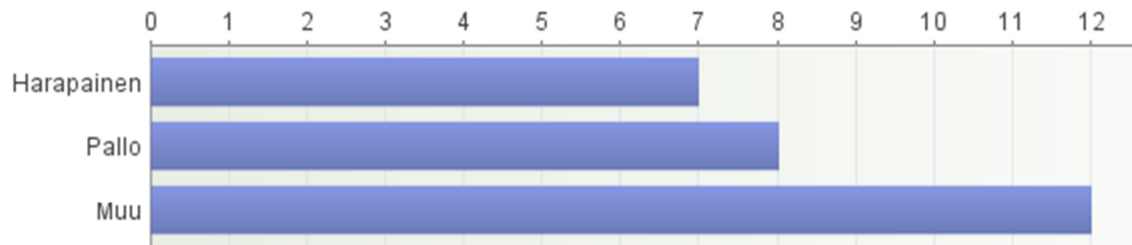
## 6. Autopaikka?

Vastaajien määrä: 27



## 7. Asuinalue?

Vastaajien määrä: 27



### Avoimet vastaukset: Muu

- Skinnarila
- Skinnarila
- Kourula
- Skinnarila
- Skinnarila
- Skinnarila
- Orion6
- Skinnarila
- Kimpinen
- Kourula

## 8. Kauanko olet asunut LOAS:lla?

Vastaajien määrä: 27

- 1/2
- 3
- 1v
- 3
- 4
- 1
- 1
- 2
- 3
- 1/2v
- 1
- 3
- 0
- 3

- 3
- 2
- 3
- 4
- 1
- 6
- 2½
- 1
- 1
- 0
- 2
- 0
- 1

### 9. Mitä mieltä olet nykyisen asunnon laadusta?

Vastaajien määrä: 27

	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Asunnon kunto	0	2	12	10	3	27	3,52
Asunnon koko	1	1	10	11	4	27	3,59
Keittiön kalusteiden kunto	0	2	10	11	4	27	3,63
Muiden kalusteiden kunto	0	1	10	12	4	27	3,7
Äänieristys	6	8	11	2	0	27	2,33
Hintalaatusuhde	1	5	12	7	2	27	3,15
Yleisten tilojen kunto	0	0	17	8	1	26	3,38
Yhteensä	8	19	82	61	18	188	3,33

### 10. Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustelle tähän miksi?



Vastaajien määrä: 13

- Hyvin huono äänieristys, esim parhaimmassa tapauksessa kuuluu yläkerrasta jonkun puhe tietystä kohdasta ja musiikki kuuluu kanssa jonkun verran, vaikka olisi hiljaisella. Äänieristetyt ovet eivät auta
- Toisista asunnoista kuuluu jopa puhe ja asunnoista kuuluva musiikki haittaa etenkin yöllä. Hintalaatusuhde on tyydyttävä koska, asunto on pieni.
  
- Kävelijöiden puheet kuulee helposti kolmanteen kerrokseen, sekä autojen äänet kuuluvat ulkoonta häiritsevän paljon. Muiden asukkaiden metelöintiä ei kuule, paitsi käytävässä.
- Naapurien laulaminen ja soittimien soitto kuuluu erittäin hyvin omaan asuntooni. Kuulen laulujen sanat tarkalleen. Häiritsee omaa opiskelua kotonani.
- Solu-asunnossa kuuluu läpi soluasukkaan naurut, sun muut. WC ei ollut siivottu kun tulin asumaan tänne Marr 2012. Eikä ole vielä kukaan siivottu, LOAS tai edellisten asukkaiden pitäisi siivota ennen uusi
- Tässä talossa EI OLE ÄÄNIERISTYSTÄ!!!!!!!  
SAMA KUIN EI OLISI SEINIÄ LAISINKAAN!!!!
- Äänieristys LOAS:in asunnoissa huono, kuulee etenkin alapuolella asuvien naapurien äänet.
- Yläkerran, seinänaapurin ja käytävän äänet kuuluvat melko hyvin seinien läpi.
  
- Muuttaessani asuntoon vuokra on noussut alle 3 vuodessa 30€ lisää, nyt melko kallista asua, nousee varmasti jatkossakin.
- Naapurista kuuluu kaikki äänet. Vuokra keskustassa vastaa yksityisen hintoja.
- Muista asunnoista kuuluu kyllä ääniä omaan asuntooni. Lisäksi asunto on mielestäni pieni sen vuokraan nähden, ja jotkut pikkujutut olivat jo valmiiksi hieman rikki kämpässäni kun muutin tänne.
- Keittiökalusteet: Keittiö on osittain täynnä pinttynyttä likaa, mitä ei saa pois
- Äänieristys: Muiden asuntojen äänet kuulu
- Pöytien pinnat kuluneita, uuni erittäin likainen, liesi tyydyttävä.
- Käytävästä kuuluu pienetkin äänet sisälle ja toisinpäin. Yläkerrasta kuuluu askeläänet ja liesituulettimen kautta puhe ja melu hyvin selvästi.

## 11. Mitä mieltä olet ulkoalueista?

Vastaajien määrä: 27

	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Julkisivu	0	1	17	8	1	27	3,33
Rapun siisteys ja kunto	0	0	15	10	2	27	3,52
Piha-alueen viihtyvyys ja kunto	0	2	14	11	0	27	3,33
Piha-alueen varustetaso	0	3	15	8	0	26	3,19
Autopaikkojen määrä	1	3	19	3	0	26	2,92
Yhteensä	1	9	80	40	3	133	3,26

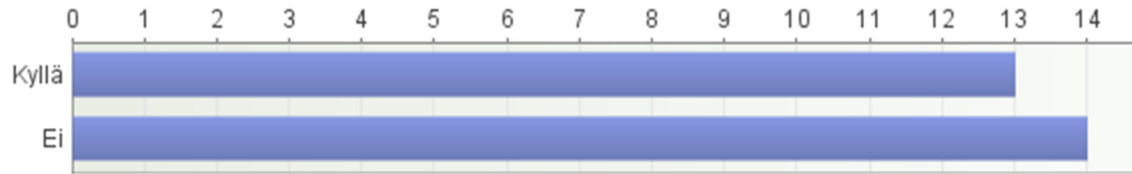
## 12. Jos vastasit huono(1) tai tyydyttävä(2), perustele tähän miksi?

Vastaajien määrä: 5

- Vieras autopaikkoja on niukasti. Kadun varsi on aina täynnä.
- Ei ole paikkoja riittävästi
- Piha-alueen pyöränsäilytys tiloja liian vähän /liian ahtaat. Pihalla ei voi pyörää säilyttää, lukko 2 kertaa sulatettu ja kerran varastettu pyörä.
  
- Autopaikoista en osaa sanoa.
- Kaikki autopaikat ovat käytössä ja osa autoista on tien varressa. Ei tuohon sen puoleen kyllä enemmän paikkoja mahtuisikaan.
- Julkisivu: Parvekkeet rumia  
Pihaviihtyvyys: TUPAKOITSEVAT TEINIT!!!! tätä ei voi korostaa liikaa  
Pihan varusteet: Rumia, mutta penkit hyvä asia

## 13. Oletko harkinnut muuttoa?

Vastaajien määrä: 27



#### 14. Jos harkitset muuttoa LOAS:in sisällä, niin kuinka tärkeäksi näet nämä syyt?

Vastaajien määrä: 16

	Ei tärkeä1	Vähän tärkeä2	Tärkeä3	Melko tärkeä4	Erittäin tärkeä5	Yhteensä	Keskiarvo
Korkea vuokra	0	3	4	6	3	16	3,56
Liian pieni asunto	0	2	6	5	3	16	3,56
Liian suuri asunto	5	7	2	1	1	16	2,13
Talon sijainti	1	1	1	8	5	16	3,94
Asunnon sijainti rakennuksessa	4	7	3	2	0	16	2,19
Muutokset perhesuhteissa	5	3	3	3	2	16	2,63
Nykyisen asunnon puuttellinen kunto	2	3	7	3	1	16	2,88
Järjestyshäiriöt	2	4	3	4	3	16	3,13
Hissin puute	7	4	3	1	1	16	2,06
Yhteensä	26	34	32	33	19	144	2,9

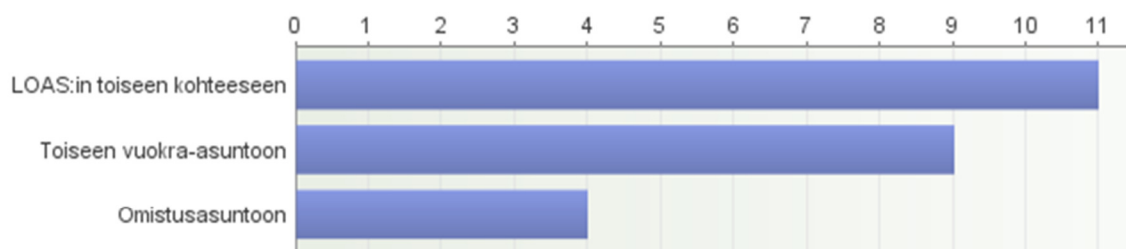
## 15. Muu syy mikä?

Vastaajien määrä: 4

- Opiskelut loppuu
- Äänieritystä ei ole
- Opiskelun päätyminen
- muutin juuri solusta yksioon tulevan kandityön vuoksi

## 16. Jos haluaisit muuttaa, niin mihin ensijaisesti muuttaisit?

Vastaajien määrä: 24



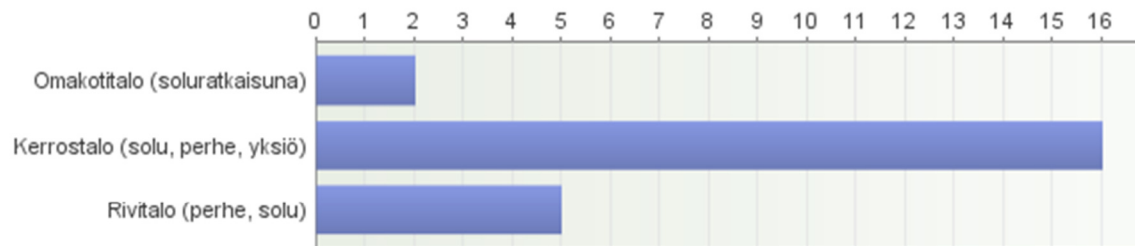
## 17. Jos valitsit muuton LOAS:in sisällä, niin mihin kohteeseen muuttaisit ja miksi?

Vastaajien määrä: 10

- Seppoon, uusi ja hieno ;)
- Nykyinen kohde on hyvä. Kaksioon. Sijainti on hyvä, avopuolison kanssa vuokra olisi kohtuullinen ja tilaa olisi enemmän. Oma rauha on myös tärkeää ja se ei toteudu solussa.
- Yliopiston lähelle
- Yksioon ja **ÄÄNIERISTETTYYN SELLAISEEN KIITOS!!!**
- **ERÄILLÄ KOULUN KÄYNTI EDELLYTTÄÄ, ETTÄ YÖLLÄ SAA NUKKUA RAUHASSA!**
- Opiskelen Skinnarilan kampuksella, joten jos harkitsisin muutoa, haluaisin asunnos lähempää koulua.
- Edullisempaan.
- Haluaisin suurempaan yksioon. Voisin muuttaa lähemmäs kotikuntaani ja keskustaa, eli Palloon.
- Laserpuisto, koska hyvä sijainti.
- peltola, siitä on erittäin lyhyt matka mihin tahansa.
- Perheasunto

18. Minkälainen LOAS:in asuntotyyppi olisi ensijainen valintasi?

Vastaajien määrä: 23



19. Millaisista asunnon ominaisuuksista ja palveluista olisit valmis maksamaan korkeampaa vuokraa

Vastaajien määrä: 26

	Ehdotto masti ei1	Ei2	Ehkä3	Kyllä4	Ehdotto masti kyllä5	Yhteensä	Keskiarvo
Oma Sauna	1	3	8	6	8	26	3,65
Parveke	1	9	10	4	2	26	2,88
Lasitettu parveke	4	5	4	11	2	26	3,08
Summeripuhelin	2	12	9	3	0	26	2,5
Ovisilmä, turvalukko	2	8	6	8	2	26	3
Ilmastointi	0	3	9	13	1	26	3,46
Sähköiset varaus/vuokrauspalvelut	3	13	7	3	0	26	2,38
Hissi	5	11	5	4	1	26	2,42
Langaton yhteys	2	8	4	8	4	26	3,15
Tulostamis- ja kopiointipalvelun käyttövuokrassa	2	10	9	4	1	26	2,69
Kotisiivouspalvelu	10	13	0	3	0	26	1,85
Harrastustilat	2	10	8	4	2	26	2,77
Kuntosali	2	5	10	8	1	26	3,04
Asukaslehti	6	16	3	1	0	26	1,96
Yhteensä	42	126	92	80	24	364	2,77

## 20. Mitä muita palveluita, joita ei tässä kyselyssä mainittu haluaisit käyttöön?

Vastaajien määrä: 1

- Solu asunnoissa kohdennetaan asukkaat iän mukaan kiitos!

## 21. Mitä mieltä olet LOAS:in toimiston palveluista?

Vastaajien määrä: 27

	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Palvelun ystävällisyys	0	2	10	12	3	27	3,59
Palvelun halukkuus	0	2	14	7	4	27	3,48
Ongelmanratkaisu	0	5	11	8	3	27	3,33
Asiantuntemus ja ammattitaito	0	1	13	10	3	27	3,56
Tavoitettavuus (aukioloajat)	0	4	15	7	1	27	3,19
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	0	3	11	10	3	27	3,48
Joustavuus	0	2	14	10	1	27	3,37
Lupausten pitäminen	0	3	10	11	2	26	3,46
Yhteensä	0	22	98	75	20	215	3,43

## 22. Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

Vastaajien määrä: 7

- Vieläkään ei ole tullut korjaamaan sähkövikoja (ei siis mitään kauhean kriittinen vika, mutta olisi toinen lamppu kiva saada toimimaan)
- Palvelu on "nihekää". Toisinaan puhelimitse ja s-postitse vaikeaa saada yhteyttä. Toimisto auki kun itse on koulussa.
- Paha arvioida, kun en ole käyttnyt kuin kaksi kertaa palveluita 4,5 vuoden aikana
- Järjestyshäiriöihin olisi hyvä reagoida nopeasti!
- Aukioloajat arkena ovat hieman hankalat, koska toimistolle ehtiminen vaatii järjestelyjä. Varsinkin nyt,

- kun opiskelupaikka on kauempana.
- opiskelijat ovat juuri tuon ajan, kun toimisto on auki, opiskelemassa
- Vaikea saada puhelimella kiinni.

### 23. Mitä mieltä olet LOAS:in huollon palveluista?

Vastaajien määrä: 26

	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Palvelun ystävällisyys	0	3	16	4	3	26	3,27
Palvelun halukkuus	0	3	16	4	3	26	3,27
Ongelmanratkaisu	0	4	15	5	1	25	3,12
Asiantuntemus ja ammattitaito	0	0	20	3	3	26	3,35
Aukioloajat	0	0	18	5	3	26	3,42
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti, intra)	0	1	15	8	2	26	3,42
Joustavuus	0	1	19	5	1	26	3,23
Lupausten pitäminen	0	4	16	5	1	26	3,12
Yhteensä	0	16	135	39	17	207	3,27

### 24. Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

Vastaajien määrä: 3

- Vieläkään ei ole tullut korjaamaan sähkövikoja (ei siis mitään kauhean kriittinen vika, mutta olisi toinen lamppu kiva saada toimimaan)
- Tullaan sisään omilla avaimilla ilman ennakkoon soittoa (vaikka sitä nimenomaan pyydetty). Huoltomies liimannut mm. keittiön listat epäsiististi niin että liima jöi pursuamaan rumasti.



- Huollon tekemät toimenpiteet ovat pääosin OK. Välillä vaan häiritsee se, että ilmoitettuja vikoja ei oteta tosissaan tai ne käydään hutiloimassa kerran ja korjataan sitten seuraavien ilmoitusten perusteella. Huoltomiehissäkin on eroja, sen olen huomannut.

25. Millaisiksi koet LOAS:in ulkoistetut palvelut? (Siivous, vartiointi, pysäköinnin valvonta ja ulkotilojen kunnossapito).

Vastaajien määrä: 27

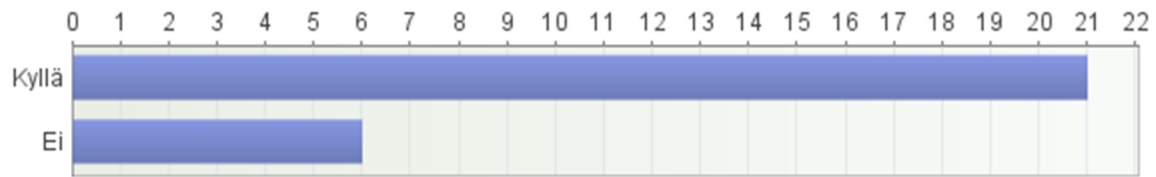
	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Palvelun laatu	0	0	19	7	1	27	3,33
Asiantuntemus ja ammattitaito	0	0	19	6	1	26	3,31
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	0	0	23	2	1	26	3,15
Yhteensä	0	0	61	15	3	79	3,26

26. Jos vastasit huono (1) tai tyydyttävä (2), perustele tähän miksi?

Ei vastauksia.

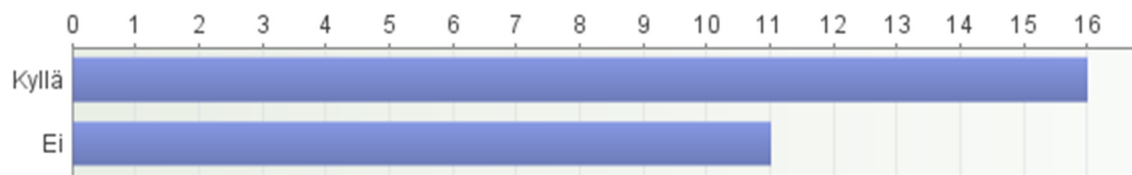
27. Oletko tietoinen, kuka on teidän alueenne talonvanhin?

Vastaajien määrä: 27



28. Oletko tietoinen, palveluista joita talonvanhin voi tarjota?

Vastaajien määrä: 27



29. Jos vastasit edellisiin kahteen kysymykseen myöntävästi niin vastaa alla oleviin kysymyksiin. Mitä mieltä olet talonvanhimman palvelun laadusta?

Vastaajien määrä: 17

	Huono1	Tyydyttävä2	Hyvä3	Erittäin hyvä4	Erinomainen5	Yhteensä	Keskiarvo
Palvelun ystävällisyys	0	1	9	6	1	17	3,41
Palvelun halukkuus	0	1	11	2	3	17	3,41
Ongelmanratkaisu	0	2	9	3	3	17	3,41
Asiantuntemus ja ammattitaito	0	1	11	3	2	17	3,35
Tehdyn työn laatu	0	2	10	3	2	17	3,29
Tavoitettavuus (Puhelin, sähköposti)	0	2	11	3	1	17	3,18
Joustavuus	1	1	10	4	1	17	3,18
Lupausten pitäminen	1	1	10	4	1	17	3,18
Yhteensä	2	11	81	28	14	136	3,3

### 30. Jos vastasit kysymyksissä huono (1) tai tyydyttävä (2), niin miksi?

Vastaajien määrä: 3

- En tiedä kuka on talonvanhin, koska en ole nähnyt minkäänlaista paperia siitä, kuka hän on ja mitä palveluita hän tarjoaa. Koska talojen asukkaat vaihtuvat vuosittain, niin olisi hyvä jos joka vuosi tulisi jonkun näköinen tiedote siitä kuka talonvanhin on ja missä asioissa häneen voi kääntyä.
- Soitin talon vanhimmalle oven avausta, jonka lupasi "kohta" hoitaa. Muutamat puhelinsoitot tunnin välein, vastauksena "kohta" tarkoitti yli 4 tuntia odotusta rappukäytävässä.
- Ei oo kauheen innostunut hommaansa, jonka takia olen kuullut myös muilta paljon negatiivista palautetta (ei saa kiinni ja jos saa niin ei ole esim halukas lähtemään avaamaan ovea)

### 31. Miten tärkeiksi koet seuraavat tiedonvälitysmuodot, joilla saat asumiseen liittyvää tietoa?

Vastaajien määrä: 27

	Ei tärkeä1	Vähän tärkeä2	Tärkeä3	Melko tärkeä4	Erittäin tärkeä5	Yhteensä	Keskiarvo
Intra	0	7	10	6	4	27	3,26
Kirjeet (sisältää kotiin toimitetun paperisen informaation)	0	0	6	12	9	27	4,11
Talonvanhin	2	9	11	2	3	27	2,81
Ilmoitustaulu	0	6	9	8	4	27	3,37
LOAS:in nettisivut	0	3	12	6	6	27	3,56
LOAS:in toimisto	0	7	10	6	4	27	3,26
Yhteensä	2	32	58	40	30	162	3,4

32. Jos et löytänyt itsellesi tärkeintä tiedonsaantimuotoa, lisää se tähän.

Vastaajien määrä: 2

- Facebook
- Ulko-ovi.

33. Mitä mieltä olet tiedonkulusta ja sen laadusta?

Vastaajien määrä: 27

	<b>Erittäin Heikko1</b>	<b>Vähän heikko2</b>	<b>Tyydyttävä3</b>	<b>Hyvä4</b>	<b>Erinomaisten5</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>Keskiarvo</b>
Tiedon saatavuus ja löytäminen	0	3	8	14	2	27	3,56
Ajankohtaisuus	0	1	8	16	2	27	3,7
Laatu	0	1	9	15	2	27	3,67
Hyödyllisyys	0	1	9	14	3	27	3,7
Yhteensä	0	6	34	59	9	108	3,66

### 34. Intrapalvelun on mielestäni....?

Vastaajien määrä: 27

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>		<b>Yhteensä</b>	<b>Keskiarvo</b>
Käytännöllinen	5	15	6	1	0	Epäkäytännöllinen	27	2,11
Helppo	3	17	5	2	0	Vaikea	27	2,22
Helposti lähestyttävä	3	15	7	2	0	Vaikeasti lähestyttävä	27	2,3
Kaunis	2	1	11	9	4	Ruma	27	3,44
Mikä intra?	0	0	7	8	9	SE intra	24	4,08
Yhteensä	13	48	36	22	13		132	2,83

### 35. Jos haluaisit parantaa Intrassa jotain, niin mitä?

Vastaajien määrä: 2

- Intran ulkoasun päivitys.
- Taitaa olla melko vanhoja peruja tuo intra, päälle on kasattu lisää uutta sitä mukaa kun on tarvittu. Kyllähän se asiansa ajaa. Olisi hyvä, jos olisi mahdollisuus saada ilmoitus kun uusia uutisia tulee.

### 36. Miten turvalliseksi tunnet asumisen LOAS:lla

Vastaajien määrä: 27

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Turvaton	1	1	3	11	11	Turvallinen	27	4,11

### 37. Palautetta kyselyn tekijälle ja/tai LOAS:lle?

Vastaajien määrä: 6

- Asunnot talvisin TODELLA kylmiä. Patterit eivät lämmitä ja ikkunoista vetää. Viikonloppuisin yleensä rauhaton ja meluisa.
- Seuraavien peruskorjausten tai uudisrakentamisen aikana: **ÄÄNIERISTYS KUNTOON JA HETI!!!! NOSTKAA VAIKKA VUOKRAA KUNHAN SE ÄÄNIERISTYS TOTEUTUU. EI OLE KIVA KUULLA JOS JOKU ALAKERRASSA NIISTÄÄ NENÄNSÄ!!!!**
- Kysymykset olivat hyviä ja kattavia. Itse koin vastaamisen joihinkin kysymyksiin hankalaksi, koska en esimerkiksi ole juurikaan käyttänyt palvelua, siksi vaihtoehto en tiedä olisi ollut joihin kysymyksiin tarpeellinen. Tai sitten kysymyksen alla olisi voinut olla vapaan sanan laatikko, johon olisi voinut kommentoida vastaustaan (nyt pysytyi kommentoimaan vain, jos antoi huonon arvosanan). Tämä on pikku juttu, mutta pisti silmään: mielestäni tärkeä olisi voinut olla 4 ja melko tärkeä 3.
- Kiitokset opiskelijoiden asumisen hoitamisesta! LOAS:n toiminnasta huokuu halu palvella asukkaitaan ja joustavuutta löytyy. Asenne ja toimintatavat ovat kaukana virastomaisesta kylmyydestä ja juuri se on plussaa Lappeenrannan opiskelija-asuntosäätiölle. Viime aikoina olette panostaneet toiminnan kehittämiseen ja se on huomattu.
- Kyselyn tekijälle
  - Eikö "tärkeä" tarkoita tärkeämpää kuin "melko tärkeä"
  - Tarkkuutta sanamuotoihin, muuttamisen kysymyksissä tulkinnan varaa

#### LOAS

- Asunnonvaihto sujuu
- Asuntojen siisteydessä muutettaessa parannettavaa, vaikka ensisijaisesti riippuu asukkaista
- Olen todella tyytyväinen LOAS:iin. Toivon että säilytätte tasonne. Olette tehneet asumisen todella helpoksi ja mukavaksi nuorille ihmisille.