

Opinnäytetyö (AMK)

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko.

Restonomi

2013

Krista Wirkkala

TOIMITILOJEN VUOKRALAISTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYS- KYSelyn KEHITTÄMINEN

– Turun Kiinteistöliikelaitos



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Krista Wirkkala

TOIMITILOJEN VUOKRALAISTEN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSSELYN KEHITTÄMINEN – TURUN KIINTEISTÖLIKELAITOS

Turun kaupungin palvelujen järjestämiseksi tarvitaan paljon toimitiloja. Turun Kiinteistöliikelaitoksen Tilapalvelut vuokraavat tarvittavat toimitilat kaupungin hallintokunnille. Tilapalvelut teettävät vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn vuokralaisilleen selvittääkseen heidän tyytyväisyytensä Tilapalvelujen tarjoamiin palveluihin. Turun kaupungin organisaatorakenne muuttui vuoden 2013 alussa, jolloin heräsi tarve kehittää myös Tilapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyä.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää kysely, jonka avulla saadaan selville tilojen suorituskyky, tilatehokkuus, käytettävyys sekä tukevatko ne työhyvinvointia. Jotta asiakastyytyväisyyskyselyllä pystytään selvittämään tyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät, tulee tarkastella mistä osapuolista asiakassuhde muodostuu. Muusta palveluliiketoiminnasta poiketen vuokrausliiketoiminnassa asiakassuhteessa on kolme osapuolta, kiinteistön omistaja, käyttäjä ja palveluntarjoaja. Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan verratessa keskenään palvelun hankkimisesta aiheutuneita kustannuksia ja näkemystään palvelun laadusta. Vertailusta syntyy asiakkaan kokema arvo, joka toimii välittävänä tekijänä asiakastyytyväisyyden syntymiselle. Fyysinen työympäristö vaikuttaa organisaation suorituskykyyn ja tehokkuuteen, joten toimitilojen arviointi on tärkeää.

Tilojen arvioinneilla saadaan selville, mitkä tekijät haittaavat vuokralaisten toiminnan harjoittamista. Ottamalla henkilöstö mukaan arviointeihin heistä tulee motivoituneempia, ja he sitoutuvat enemmän työhönsä. Korjaamalla henkilöstön osoittamat ongelmat tiloja voidaan muokata vastaamaan paremmin vuokralaisten tilatarpeisiin. Näin henkilöstön työskentely tehostuu. Huomioimalla käyttäjien osoittamat ongelmat voidaan säästää rahaa myös uusien tilojen suunnittelussa. Kun virheet korjataan jo suunnitteluvaiheessa, niitä ei tarvitse tehdä jälkikäteen.

ASIASANAT:

Asiakastyytyväisyystutkimus, kiinteistöarviointi, toimitilapalvelut, tilapalvelut, vuokraus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Hospitality Management

2013 | 57

Anna-Liisa Lindström

Krista Wirkkala

DEVELOPMENT OF A CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE FOR FACILITIES' TENANTS – TURKU MUNICIPAL PROPERTY CORPORATION

The City of Turku is a large organization and in order to arrange all the services it provides for the residents the numbers of facilities are needed. Turku Municipal Corporation's Property Management rents facilities for the city's units. Property Management carries out customer satisfaction questionnaires for their tenants in order to find out the stage of the customers' satisfaction to Property Management's services. The structure of the organization of Turku changed in the beginning of the year 2013 and this created a need for a development of the customer satisfaction questionnaire.

The goal of the thesis was to develop a questionnaire that measures the facilities' performance, usability, efficiency and how well they support the well-fare of the staff. In order to create a questionnaire which includes all the factors that influence to the customer's satisfaction it is needed to find out from which parties the customer relationship consists of. Unlike in other service industries facility management has three customer relationship parties: The owner, the user and the service provider. It is important to understand how the customer satisfaction forms. The customer compares the costs of purchasing the service and the perceived nature of the service.

The outcome of the comparison is the customer perceived value and it acts as an intermediary for customer satisfaction. It is important to figure out the customer's satisfaction to their facilities. Physical working environment has an impact on the organization's performance and efficiency. By conducting building appraisals, the lesser can find out which features of the facilities complicate carrying out the tenants' operations. By taking the staff's observations into consideration in building appraisals, their motivation and commitment will grow. The staff can point out which features of the facilities complicate their work and the problems can be fixed. By fixing the problems, the staff can carry out their tasks more efficiently. The problems can be taken into consideration in planning new facilities. Thus money is saved when there is no need to fix the problems later.

KEYWORDS:

Building appraisals, Customer satisfaction survey, Facility management, Renting of real estate

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)	6
1 JOHDANTO	7
2 TURUN KAUPUNGIN ORGANISAATIO	8
2.1 Toimialat ja hallintokunnat	8
2.2 Kiinteistöliikelaitoksen organisaatio	9
2.3 Kiinteistöliikelaitoksen tulosalueet	10
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS KIINTEISTÖTOIMIALALLA JA MITTAAMISEN EDUT	12
3.1 Asiakassuhteen ja asiakastyytyväisyyden rakentuminen	12
3.2 Asiakastyytyväisyyden vaikutus organisaation toimintaan ja mittaamisen edut	16
4 KYSELY ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISKEINONA	21
4.1 Kyselyn tekemisen teoreettinen tausta	21
4.2 Tilapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessi	25
4.3 Kyselyn rakenne ja kysymysten valinta	31
4.4 Testiotos ja kysymysten analysointi	38
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	44
LÄHTEET	47

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

KUVIOT

Kuvio 1. Turun kaupungin organisaatiokaavio (Turun kaupunki 2013)	9
Kuvio 2. Turun Kiinteistöliikelaitoksen organisaatiokaavio (Turun kaupunki 2013)	10
Kuvio 3. Vuokrasuhteen osapuolet (Rasila & Nenonen 2007,6)	13
Kuvio 4. Asiakkaan kokeman laadun muodostuminen (Rasila & Nenonen 2007, 12)	14
Kuvio 5. Yrityskuvan muodostuminen ja sen vaikutus asiakkaan näkemykseen palvelun laadusta (Barret & Baldry 2003, 61)	15

Kuvio 6. Asiakastyytyväisyyden muodostuminen (Grönroos 2007, 89; Rasila & Nenonen 2007, 14).	16
Kuvio 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessi	25
Kuvio 8. Kuva 8. Esimerkki asiakastyytyväisyyskyselyn kolmannesta versiosta	29
Kuvio 9. Kyselyn uusi skaala ja kysymysten muotoilu	32

KÄYTETYT LYHENTEET (TAI SANASTO)

POE	Post-Occupancy Evaluation (Barret & Baldry 2003, 120)
KTI	Kiinteistötalouden instituutti
Tilatehokkuus	Tilojen käyttäminen tehokkaasti taloudellisesti ja ajallisesti (Rakli 2013)
Tilojen käytettävyys	Tilojen helppokäyttöisyys asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi (Wikipedia 2013)
Tilojen suorituskyky	Tilojen kyky saavuttaa niille asetetut tavoitteet (Lindholm & Nenonen 2006, 13)

1 JOHDANTO

Turun kaupungin organisaatorakenne muuttui vuoden 2013 alussa. Rakennuudistuksella pyritään vastaamaan tulevaisuuden tarpeisiin. Vastatakseen niihin kaupungin hallintokuntien tulee kehittää toimintojaan. Myös Turun Kiinteistöliikelaitoksen toimintaa kehitetään. Yhtenä kehittämisen kohteena on Tilapalvelujen toimitilojen sisäisille vuokralaisille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely. Fyysinen työympäristö vaikuttaa suuresti työn tekemiseen ja tehokkuuteen, joten toimitilojen nykytilanteen selvittäminen on tärkeää. Lisäksi Kiinteistöliikelaitos toteuttaa Tilaohjelmaa osana Turku – sopimusta, jonka tarkoituksena on muun muassa tarjota kaupungin hallintokunnille mahdollisimman hyvin työn tekemistä ja henkilöstön työhyvinvointia tukevat tilat, sekä lisätä tilatehokkuutta ja tilojen joustavuutta. Kun toimitilojen nykytilanne on selvillä, niitä voidaan muokata vastaamaan vuokralaisten tilatarpeisiin paremmin. Käyttämällä puolistrukturoitua kyselyä asiakastyytyväisyyden mittaamiskeinona tarvittavat tiedot toimitilojen nykytilanteesta saadaan niiden vuokralaisilta nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Opinnäytetyön aiheena oli kehittää Turun Kiinteistöliikelaitoksen Tilapalveluiden käyttöön uusi toimitilojen sisäisille vuokralaisille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely. Kehittämistyön pohjana käytettiin Tilapalvelujen aiempia kyselyjä ja lähdemateriaaleja. Toimeksianto ei sisältänyt uuden asiakastyytyväisyyskyselyn teettämistä vuokralaisilla. Kyselyn kehittämiseen sisältyi uuden kyselylomakkeen testaus muutamalla Tilapalveluiden valitsemalla Turun kaupungin henkilöstön jäsenellä. Kyselylomakkeen testauksella oli tarkoitus löytää kyselyssä mahdollisesti olevat virheet ja ongelmat. Työn tavoitteena oli tuottaa kysely, jonka perusteella saataisiin selville vuokralaisten tyytyväisyyden taso Tilapalvelujen tarjoamiin palveluihin. Tavoitteena oli myös kehittää kyselyä siten, että sillä saataisiin aiempia kyselyjä tarkemmin selville toimitilojen nykytilanne käytettävyyden, suorituskyvyn, tilatehokkuuden ja työhyvinvoinnin tukemisen kannalta. Lisäksi kehittämistyön tavoitteena oli saada vuokralaisilta aiempaa enemmän tietoa aiheista ja kehitysehdotuksia.

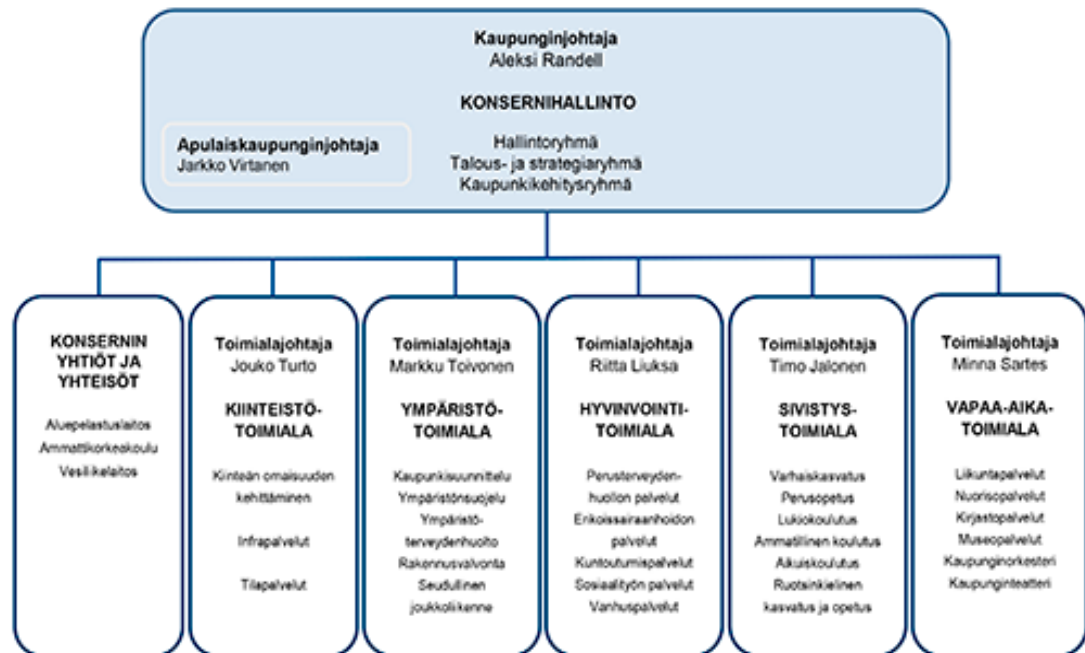
2 TURUN KAUPUNGIN ORGANISAATIO

Turun kaupungin organisaatio on laaja ja sen asukkaille tarjoamat palvelut monipuoliset. Näiden palveluiden järjestämiseksi kaupungin hallintokunnat tarvitsevat paljon erilaisiin toimintoihin soveltuvia tiloja. Turun Kiinteistöliikelaitoksen Tilapalvelut vuokraa hallintokunnille niiden tarvitsemat tilat sekä hallinnoi tiloja. (Turun kaupunki 2013). Tilapalvelut järjestävät vuokralaistensa tiloihin palveluiden tuottamista tukevat kiinteistöpalvelut, olivat tilat sitten ulkoa vuokrattu tai kaupungin omistamia (Arja Wilkman 26.4.2013). Yksiköiden käyttöön vuokrattujen tilojen tulee olla muun muassa niiden toimintaa tukevat ja tehokkaassa käytössä (Turun kaupunki 2013). Tilanteen selvittämiseksi Tilapalvelut teettää vuokralaisilleen vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn (Matti Kuitunen 4.2.2013).

2.1 Toimialat ja hallintokunnat

Vuoden 2013 alussa Turun kaupunki otti käyttöön uuden organisaatiomallin, joka koostuu konsernihallinnosta ja viidestä toimialasta. Toimialat ovat Kiinteistötoimiala, Ympäristötoimiala, Hyvinvointitoimiala, Sivistystoimiala ja Vapaa-aikatoimiala. (Turun kaupunki 2013).

Turun kaupungin organisaatio 1.1.2013



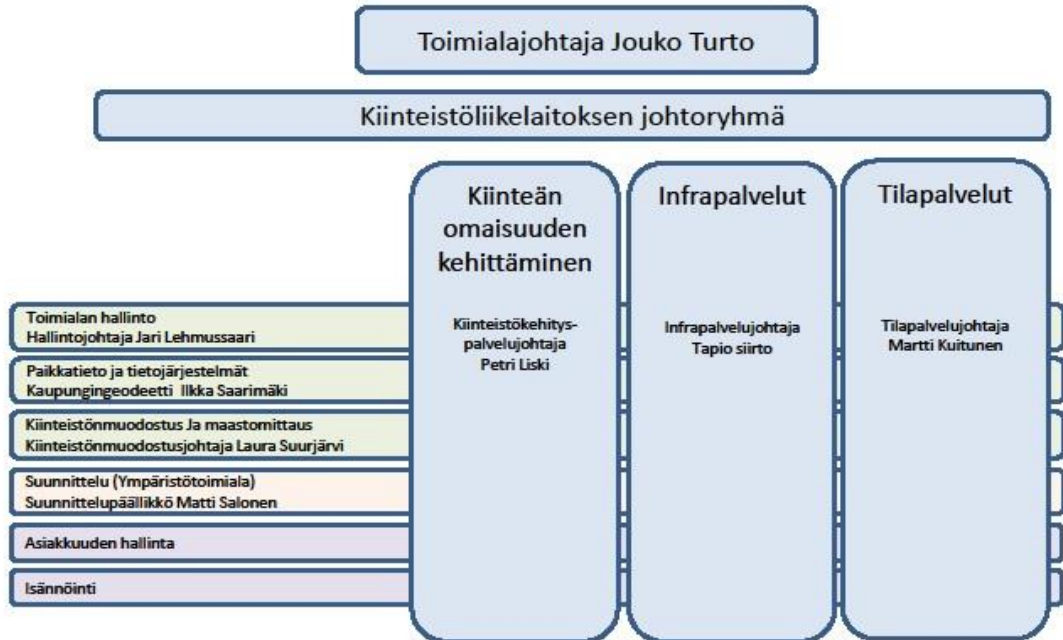
Kuva 1. Turun kaupungin organisaatiokaavio (Turun kaupunki 2013).

Kaikki toimialat on jaoteltu tulosalueiksi, eli hallintokunniksi. Kiinteistötoimialalla tulosalueita on kolme; Kiinteän omaisuuden kehittäminen, Infrapalvelut ja Tilapalvelut. Ympäristötoimialan tulosalueita ovat muun muassa Kaupunkisuunnittelu ja Seudullinen joukkoliikenne. Hyvinvointitoimiala koostuu viidestä hallintokunnasta, kuten Perusterveydenhuollon ja Sosiaalityön palveluista. Sivistystoimialan alaisuuteen kuuluvat muun muassa Perusopetus ja Ammatillinen koulutus. Vapaa-aikatoimialaan kuuluu kuusi hallintokuntaa, kuten Nuorisopalvelut ja Kirjastopalvelut. (Turun kaupunki 2013).

2.2 Kiinteistöliikelaitoksen organisaatio

Kiinteistötoimiala muodostuu kokonaisuudessaan Turun Kiinteistöliikelaitoksesta ja sen johtokunnasta. Uusi organisaatiomalli koskettaa Kiinteistötoimialaa siten, että Turun Tilaliikelaitos ja Kiinteistöliikelaitos yhdistettiin Turun Kiinteistöliikelaitokseksi. (Turun kaupunki 2013).

Turun Kiinteistöliikelaitos



Kuva 2. Turun Kiinteistöliikelaitoksen organisaatiokaavio (Turun kaupunki 2013).

Turun Kiinteistöliikelaitos (myöhemmin Kiinteistöliikelaitos) vastaa kaupungin kiinteän ja rakennutetun omaisuuden kehittämisestä ja hallinnoinnista. Kiinteistöliikelaitos myös tarjoaa toimintaympäristöjä ja toimitiloja pääasiassa kaupungin omille hallintokunnille, mutta myös muille tahoille. Kiinteistöliikelaitos koostuu kolmesta tulosalueesta. Näillä tulosalueilla on yhteinen hallinto ja tukitoiminnot. (Turun kaupunki 2013).

2.3 Kiinteistöliikelaitoksen tulosalueet

Kiinteistöliikelaitoksella on kolme tulosaluetta: Kiinteän omaisuuden kehittäminen, Infrapalvelut ja Tilapalvelut. Kiinteän omaisuuden kehittämisen tulosalue ”vastaa kaupungin omistamien kiinteistöjen kehittämisestä, luovutuksista ja maankäytösopimuksista sekä maanhankinnasta ja isännöinnistä.” (Turun kaupunki 2013.) Se vastaa myös asuntolainsäädännön mukaan kunnalle kuuluvista

viranomaistehtävistä ja hallinnoi maankäytön hankkeita (Turun kaupunki 2013). Infrapalvelut vastaa Turun kaupungin katu- ja puistoalueiden ylläpidosta, rakennuttamisesta ja hallinnasta. Myös muut yleiset alueet ja rakenteet ovat tulosalueen vastuulla. Infrapalveluiden tehtävänä ovat lisäksi ajoneuvonsiirrot, pysäköinninvalvonta, alueiden valvonta ja isännöinti sekä kadunpitäjälle kuuluvat tehtävät. (Turun kaupunki 2013)

Tilapalvelut vastaavat Turun kaupungin toimitilojen vuokraamisesta ensisijaisesti kaupungin eri yksiköille ja uusien tilojen hankkimisesta joko vuokraamalla, ostamalla tai rakennuttamalla. Tilapalvelut huolehtivat toimitilojen sekä muiden tilojen ylläpidosta ja kehittämisestä. Tarpeettomat toimitilat ja kiinteistöt joko myydään tai puretaan Tilapalveluiden toimesta. (Turun kaupunki 2013.) Tilapalvelujen palvelukseen ei kuulu siivous- ja kiinteistönhoitohenkilökuntaa, vaan Tilapalvelut ostavat palvelut yrityksiltä. Joissain tapauksissa yksiköt huolehtivat itse siivouspalveluiden hankinnasta. Tilapalvelut myös suunnittelevat siivouspalveluiden toteuttamista ja huolehtivat sopimusten kilpailutuksesta. (Kirsi Eronen 5.4.2013; Arja Wilkman 26.4.2013.)

Tilapalvelujen hallinnassa olevat toimitilat vuonna 2013 ovat noin 860 000 htm² (Eija Huttunen 3.5.2013). Vuonna 2011 tilojen määrä oli 965 248 htm². Tästä luvusta omien tilojen määrä kokonaisuudessaan oli 767 689 htm², sisään vuokrattujen tilojen määrä oli 197 559 htm². Vuonna 2011 eniten tiloja, 323 340 htm², oli vuokrattu Kasvatus- ja opetustoimelle. (Turun kaupunki 2013). Tilapalvelut toteuttavat vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn toimitilojen vuokralaisille, esimerkiksi terveyskeskuksille ja kouluille (Martti Kuitunen 4.2.2013). Kyselyillä selvitetään toimitilojen vuokralaisten tyytyväisyyttä Tilapalveluiden tarjoamiin palveluihin. Niistä selviää kehittämisen kohteet esimerkiksi toimitiloissa ja kiinteistönhoidossa.

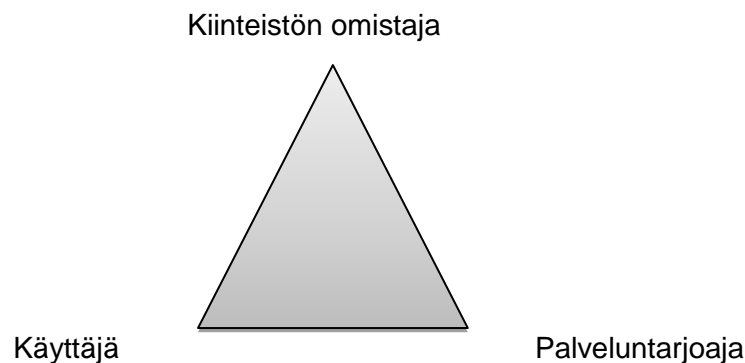
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS KIINTEISTÖTOIMIALALLA JA MITTAAMISEN EDUT

Jotta saataisiin selville asiakastyytyväisyyden taso ja toimitilojen nykytilanne muun muassa käytettävyyden ja suorituskyvyn kannalta, täytyy ensin tarkastella kuinka asiakassuhde rakentuu (Rasila & Nenonen 2007, 6). Näin asiakastyytyväisyyskyselyä tehtäessä osataan ottaa kaikki tekijät huomioon. Lisäksi tulee selvittää mitkä tekijät vaikuttavat asiakastyytyväisyyden muodostumiseen kiinteistötoimialalla (Barret & Baldry 2003, 61; Rasila & Nenonen 2007, 39). Tulee myös selvittää mitä etua tyytyväisistä asiakkaista ja toimivista tiloista on, sillä asiakastyytyväisyyden ym. selvittäminen vaatii resursseja (Barret & Baldry 2003, 98; Rasila & Nenonen 2007, 9). Jos tyytyväisyydestä ja toimitilojen nykytilanteen selvittämisestä ei seuraa hyötyjä, niiden selvittämiseen käytetyt resurssit, kuten aika ja raha, menevät hukkaan.

3.1 Asiakassuhteen ja asiakastyytyväisyyden rakentuminen

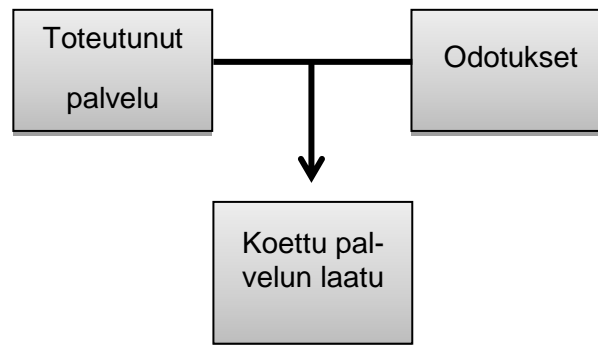
Asiakassuhde muodostuu perinteisesti palvelualoilla kahdesta osapuolesta, ostajasta ja myyjästä. Vuokrausliiketoiminnassa tähän liittyy kuitenkin myös kolmas osapuoli, palveluntarjoaja. Palveluntarjoajilla tarkoitetaan toimijoita, jotka tarjoavat kiinteistön ylläpitoon ja huoltoon liittyviä palveluita. He ovat sopimussuhteessa kiinteistön omistajaan, eivät kiinteistön käyttäjään. Vaikka toimitilojen vuokralaisen ja palveluntarjoajien välillä ei ole sopimussuhdetta, palveluntarjoajien toiminta vaikuttaa kuitenkin käyttäjien arkeen ja siihen, kuinka vuokratut toimitilat koetaan (Rasila & Nenonen 2007, 6). Tässä tapauksessa Turun Kiinteistöliikelaitoksen Tilapalvelut on omistajan roolissa, sillä se hallinnoi kaupungin eri tiloja. Turun Kiinteistöliikelaitos joko vuokraa Turun kaupungin omistamia toimitiloja kaupungin eri hallintokunnille tai vuokraa heidän käyttöönsä tarvittavat toimitilat ulkopuolelta (Martti Kuitunen 4.2.2013). Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta Tilapalveluiden kautta tehdään siivous- ja kiinteistöhoitosopimukset vuokralaisten toimitiloihin palveluntarjoajien kanssa. (Arja Wilkman

26.4.2013). Tilapalvelut ovat sopimussuhteessa palveluntarjoajiin sekä käyttäjiin. Tilojen käyttäjiä ovat kaupungin eri hallintokunnat, eli yksiköt. Yksiköiden Tilapalveluille maksamaan vuokraan sisältyvät kiinteistönhoito- ja ylläpitokustannukset, eli palvelujen järjestämiseksi tarvittavat rahat. Palveluntarjoajan roolissa ovat yritykset, jotka huolehtivat toimitilojen huoltoon ja ylläpitoon liittyvistä tehtävistä.



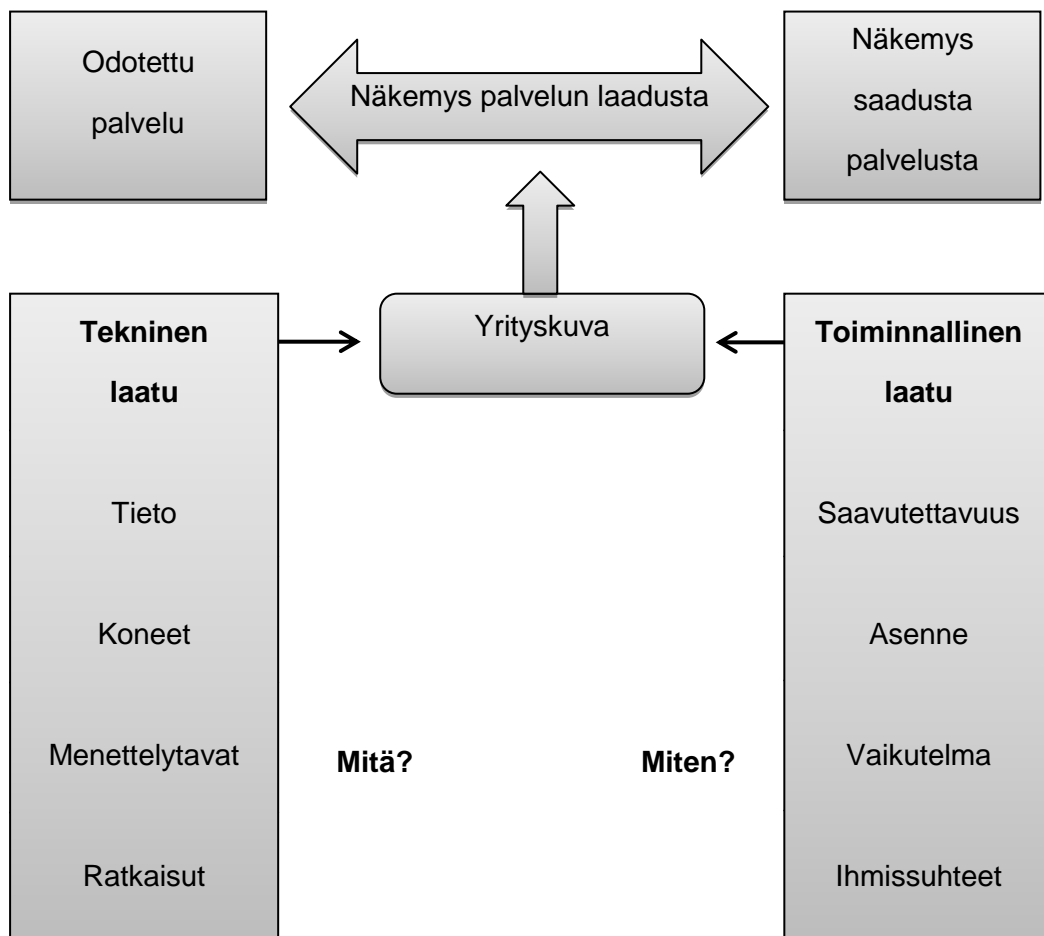
Kuva 3. Vuokrasuhteen osapuolet (Rasila & Nenonen 2007, 6).

Kiinteistöala oli vielä joitain vuosia sitten tuoteorientoitunutta kiinteistöliiketoimintaa, mutta se on muuttumassa asiakaslähtöiseksi palveluliiketoiminnaksi (Rasila & Nenonen 2007, 3). Toimitilat eivät ole enää tuote, jota vuokrataan asiakkaille, vaan palvelu, joka mahdollistaa asiakkaan liiketoiminnan harjoittamisen parhaalla mahdollisella tavalla (Rasila & Nenonen 2007, 33). Jotta palvelut voidaan järjestää asiakaslähtöisesti, tulee ottaa huomioon asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin. Asiakastyytyväisyyden muodostumiseen vaikuttaa asiakkaan, eli käyttäjän, kokema laatu. Koettu palvelun laatu muodostuu asiakkaan verrattessa odotuksiaan ja saatua palvelua keskenään. Jos asiakkaan odotukset ylittyvät, palvelu koetaan laadukkaaksi. Jos ne alittuvat, palvelun laatu koetaan huonoksi. (Grönroos 2007, 76; Rasila & Nenonen 2007, 12).



Kuva 4. Asiakkaan kokeman laadun muodostuminen (Rasila & Nenonen 2007, 12).

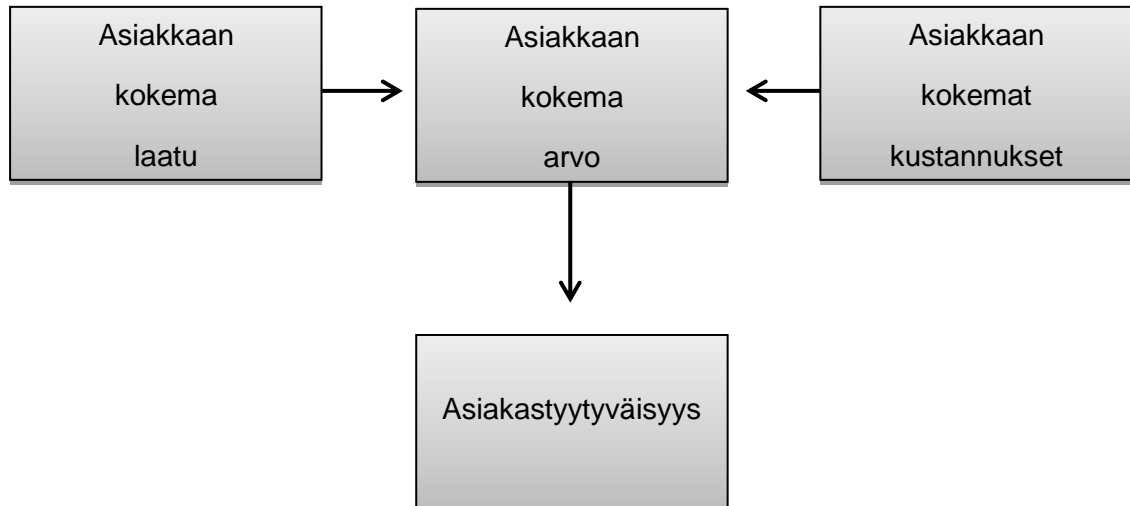
Koska kiinteistötoimiala tarjoaa palvelua ilman konkreettista lopputuotetta, asiakkaan voi olla vaikeaa hahmottaa kuinka palvelu todella vaikuttaa käyttäjäyrityksen toimintaan. Tästä syystä kiinteistöalalla asiakkaan kokema laatu muodostuu enemmänkin käyttäjän näkemyksestä saadusta palvelusta ja odotusten vertailusta, kuin todellisesta palvelusta. (Barret & Baldry 2003, 58–59). Asiakkaan näkemykseen palvelun laadusta vaikuttaa tiloja hallinnoivan organisaation yrityskuva. Asiakas muodostaa käsityksensä yrityskuvasta arvioimalla palvelun teknillistä laatua ja toiminnallista laatua. Vaikka näiden kahden tekijän merkitykset vaihtelevatkin yrityksittäin, asiakkaan arvio yrityskuvasta on todennäköisesti sekoitus molemmista tekijöistä. Teknillinen laatu käsittelee sitä, mitä yritys tekee. Toiminnallinen laatu käsittelee puolestaan sitä, miten yritys tuottaa palvelun. Toimitilapalvelujohtajat keskittyvät enemmänkin palveluissaan teknilliseen puoleen, eli käytettyihin järjestelmiin ja tekniikoihin. Kuitenkin vaikuttaa siltä, että kun asiakkaat arvioivat palvelun laatua, he kiinnittävät huomiota toiminnalliseen laatuun yllättävän paljon. Toiminnallinen laatu sisältää muun muassa henkilökunnan vaikutelman ja heidän asenteensa asiakasta kohtaan. (Barret & Baldry 2003, 60).



Kuva 5. Yrityskuvan muodostuminen ja sen vaikutus asiakkaan näkemykseen palvelun laadusta (Barret & Baldry 2003, 61).

Laatu ja asiakastyytyväisyys sekoitetaan usein toisiinsa, mutta asiakkaan kokemaa laatua vaikuttaa asiakastyytyväisyyden muodostumiseen. Vaikka palvelua pidettäisiinkin laadukkaana, se itsessään ei tee asiakasta tyytyväiseksi. Jos palvelun hankkimisen kustannukset, kuten raha ja aika, ylittävät palvelun hyödyn, asiakas ei ole tyytyväinen. Asiakkaan verrattessa palvelun hankkimisesta aiheutuvia kustannuksia ja koettua laatua keskenään, syntyy asiakkaan kokema arvo. Tämän arvon positiivisuus tai negatiivisuus vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. (Rasila & Nenonen 2007, 14). Vuokrausliiketoiminnan erityispiirteisiin kuuluu kuitenkin se, ettei suuri osa tilojen käyttäjistä, eli henkilöstöstä, tiedä tiloista aiheutuvia kustannuksia. Nämä henkilöstön jäsenet eivät voi tehdä hinta-laatu

vertailua, joten heille asiakastyytyväisyys ja laatu tarkoittavat samaa asiaa. (Rasila & Nenonen 2007, 33).



Kuva 6. Asiakastyytyväisyyden muodostuminen (Grönroos 2007, 89; Rasila & Nenonen 2007, 14).

3.2 Asiakastyytyväisyyden vaikutus organisaation toimintaan ja mittaamisen edut

Ainakin teoriassa laadun ja asiakastyytyväisyyden pitäisi vaikuttaa positiivisesti liiketoimintaan, sillä ne synnyttävät pitkäikäisiä asiakassuhteita. Ne vaikuttavat suoraan myös taloudellisesti. Asiakkaan ollessa tyytyväinen hän ostaa herkemmin palvelun samalta tuottajalta ja suosittelee yrityksen tarjoamia palveluja myös muille. Asiakas on lisäksi valmis maksamaan palvelusta enemmän. (Rasila & Nenonen 2007, 9). Vuokraliiketoiminta poikkeaa kuitenkin muusta palveluliiketoiminnasta siten, että toimitiloja vaihdetaan suhteellisen harvoin; välissä saattaa olla jopa vuosikymmeniä. Syynä tähän on osittain se, että tiloja ei ole mahdollista koekäyttää pitkään. Lisäksi toimitilojen vaihtaminen on suuri inves-

tointi, johon kuluu rahaa ja resursseja, eikä niitä muuttopäätöksen osoittautessa huonoksi saada enää takaisin. (Rasila & Nenonen 2007, 30–31).

Hallintokuntien toiminta eroaa kuitenkin liiketoimintaa harjoittavista yrityksistä tilojen vaihtamisen ollessa kyseessä. Yksiköille ei aiheudu tilojen vaihtamisesta samanlaisia kustannuksia kuin liiketoimintaa harjoittaville yrityksille, joten he ovat innokkaita vaihtamaan niitä (Arja Wilkman 26.4.2013). Myös Tilapalveluiden osalta löytyy poikkeavaisuuksia verrattaessa vuokrausliiketoimintaa harjoitaviin yrityksiin. Turun kaupungissa on käytössä sisäinen vuokrausjärjestelmä, mikä tarkoittaa vuokran perimistä toimitilojen käytöstä kuntaorganisaation sisällä (Isoniemi 2009, 69). Sisäisen vuokran perimisen tarkoituksena on muun muassa tehostaa hallintokuntien tilojen käyttöä, sillä silloin niitä ei koeta ilmaisiksi tai tarpeettomiksi (Isoniemi 2009, 66). Kohdistamalla kaikki tilojen käyttökustannukset vuokralaisille, kuten ylläpito, siivous ja tilan vuokra, on tarkoitus ohjata käyttäjien toimintaa. Vastineeksi maksamastaan vuokrasta käyttäjät saavat tarvetta vastaavat palvelut. Kun vuokra maksetaan suoraan vuokranantajalle ja tämä järjestää tarvittavat palvelut vuokralainen ei voi suunnata säästötoimenpiteitä väärin kohteisiin. (Isoniemi 2009, 21). Sisäisen vuokrausjärjestelmän ollessa kyseessä asiakastyytyvyyden liiketoiminnalliset hyödyt eivät päde. Tilapalveluiden toiminnalla ei pyritä tekemään voittoa, vaan järjestämään hallintokuntien käyttöön sopivat tilat. Hallintokunnat ovat sidoksissa Tilapalveluihin, eivätkä voi halutessaan vaihtaa vuokranantajaa. Tilapalvelut vuokraavat kuitenkin myös ulkopuolisille yrityksille toimitiloja. Tällöin asiakastyytyvyyden liiketoiminnalliset edut taas pätevät.

Toimitilojen vuokralaisilla on mahdollisuus vaikuttaa omalla toiminnallaan vuokran määrään. Sisäisen vuokran määrä koostuu pääomavuokrasta ja ylläpito- vuokrasta. Ylläpitovuokra pitää sisällään ylläpito-, käyttö- ja käyttäjäpalvelut. Ylläpitovuokran tarkoituksena on tarjota tilojen käyttäjille kaikki ne palvelut, jotka mahdollistavat yksikön päivittäisten toimintojen tuottamisen mahdollisimman

sujuvasti. Tilojen käyttäjät pystyvät vaikuttamaan erityisesti käyttöpalveluiden kautta tiloista aiheutuviin kustannuksiin. Käyttöpalvelut sisältävät sähkön, lämmityksen, veden ja jäteveden. Ohjaamalla käyttäjien toimintaa kohti pienempää kulutusta seuraavien vuosien ylläpitovuokrissa voidaan säästää. (Isoniemi 2009, 44–46). Tilojen kustannuksiin voi vaikuttaa myös ylläpitopalveluihin kuuluvan jätehuollon kautta edellyttäen, että vuokranantaja on järjestänyt vuokralaisille mahdollisuuden lajitella tuottamansa jätteet. Lajittelemalla jätteet säästetään rahaa, sillä sekajätteestä peritään korkeampaa maksua (Ekokompassi 2013). Käyttäjä pystyy alentamaan tilakustannuksia myös tehostamalla tilojen käyttöä. Tilatehokkuutta voidaan parantaa esimerkiksi luopumalla vajaakäyttöisistä tiloista tai muuttamalla toimintatapoja siten, että palvelut pystytään järjestämään pienemmissä tiloissa. Säästetyt rahat voidaan käyttää esimerkiksi henkilökunnan palkkaukseen. (Isoniemi 2009, 21). Yksiköiden henkilökunnan tietoisuutta omista vaikutusmahdollisuuksista kustannuksiin voidaan lisätä järjestämällä esimerkiksi koulutustilaisuuksia tai jakamalla infolehtisiä, vaikka se ei kovin ympäristöystävällinen tapa olekaan. Henkilökuntaa voidaan motivoida käyttämään ympäristöystävällisempiä toimintamalleja näyttämällä ja kertomalla heille konkreettisia esimerkkejä siitä, miksi tietyllä tavalla kannattaa toimia. Jos toiminnan muutoksesta seuraa mittavia säästöjä, se osaltaan alentaa paineita tehdä budjettileikkauksia esimerkiksi henkilötyövuosiin. Säästöistä kertyvät rahat voidaan mahdollisesti myös suunnata heidän työskentelynsä tukemiseen.

Fyysisen työympäristön vaikutus toiminnan harjoittamiseen

Pohjimmiltaan rakennus tarjoaa henkilöstölle perusedellytykset työn tekemiseen: Suojaa, valoa, lämpöä ja viemäroinnin. Muita perustarpeita ovat henkilöstön liikkuminen, kommunikointi ja yksityisyys. Jos perustarpeita ei oteta huomioon, tilat tuskin soveltuvat työympäristöksi. Tästä syystä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota rakennuksen suunnitteluun. Lisäksi tilajärjestelyt saattavat tukea tiettyjen toimintojen toteuttamista, kun taas jotkin estää niiden järjestämisen. Jotta tilat tukisivat mahdollisimman hyvin toiminnan harjoittamista, täytyy ottaa huomioon useita muitakin tekijöitä. Tilatarpeet ovat muuttuneet toimisto-

tekniikan, yritysten ilmapiirin ja ihmisten arvoissa tapahtuneen muutoksen johdosta. Ne ovat vaikuttaneet niin työtapoihin kuin organisaatorakenteisiin. Henkilöstö on nykyisin vaativampaa paremman koulutuksen, työn liikkuvuuden ja teknisen suuntautumisen seurauksena. He kiinnittävät huomiota työelämän ja työympäristön laatuun. Nämä sisältävät muun muassa työhyvinvoinnin ja heidän tarpeidensa huomioon ottamisen. (Barret & Baldry 2003, 96–97). Fyysinen työympäristö vaikuttaa organisaation suorituskykyyn ja tehokkuuteen. Näin ollen on tärkeää tuntea työympäristö ja sen vaikutukset käyttäjien toimintaan hyvin. Tällä tuntemuksella voidaan parantaa toiminnan tehokkuutta. (Barret & Baldry 2003, 93).

Henkilöstön osallistumisesta työympäristön suunnitteluun on kahdenlaisia selviä etuja: Organisaation kehittyminen ja parannukset rakennutettuun työympäristöön. Ottamalla henkilöstö mukaan suunnitteluun heidät saadaan tekemään päätöksiä omasta työympäristöstään ja ymmärtämään, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Tämä rohkaisee heitä ottamaan vastuun omasta ympäristöstään, jolloin he ovat motivoituneempia ja sitoutuneempia työhönsä. Huomioidulla henkilöstön mielipiteet heidät voidaan saada helpommin ymmärtämään ja hyväksymään suunnittelun lopputulos. Jos näin ei tehdä, tuloksena voi pahimmassa tapauksessa olla lopullisen suunnitelman hyljeksiminen ja vihaaminen. Nämä tunteet saattavat myös kohdistua johtohenkilöihin, jotka esittelevät lopullisen suunnitelman. Lisäksi huomioidulla henkilöstön mielipiteet voidaan parantaa jo olemassa olevia toimitiloja tai rakennutettavia tiloja, sillä kukapa tuntisi tilojen heikkoudet ja hyvät puolet paremmin kuin henkilöstö? Henkilöstö voi esimerkiksi osoittaa jo olemassa olevissa toimitiloissa olevat virheet, jotka vaikeuttavat heidän toimintaansa. Tällöin ne voidaan korjata ja työskentely tehostuu. Rakennuksen suunnitteluvaiheessa taas henkilöstö voi tuoda esiin edellisessä paikassa olleita suunnitteluvirheitä säästäten rahaa yritykselle. Kun virheet huomioidaan jo suunnitteluvaiheessa, niitä ei tarvitse korjata jälkikäteen. (Barret & Baldry 2003, 97–98).

Toimitilojen tehokkuuden ja suorituskyvyn pystyy selvittämään säännöllisillä rakennusten arvioinneilla (Barret & Baldry 2003, 98). Esimerkki käyttäjien tarpeisiin perustuvasta arvioinnista on Post-Occupancy Evaluation (POE). POE:ta käytetään erityisesti jo olemassa olevien rakennuksien arviointiin, mutta myös uusien tilojen suunnitteluun. POE:n käytön etuina ovat muun muassa toimitilojen ongelmien tunnistaminen ja ratkaisujen löytäminen. POE:n voi suunnata vain osittain käyttäjille tai sitten kokonaan. Ottamalla tilojen käyttäjät kokonaan mukaan toimitilojen arviointiin tilojen suorituskyvystä saadaan enemmän tietoa. Lisäksi kysymällä juuri tilojen käyttäjiltä heidän mielipiteitään, voidaan myös parantaa heidän asenteitaan. (Barret & Baldry 2003, 120).

Säännölliset rakennusten arvioinnit ovat erityisen tärkeitä myös taloudelliselta kannalta, eivät vain henkilöstön tyytyväisyyden selvittämisen. Rakennukset ovat huomattava osuus organisaatioiden varallisuutta ja kustannuksia. Tavallisesti toimitilajohtajilla täytyy olla hyvät perusteet sille, mihin ja miksi rahaa käytetään. Jos heillä ei ole rakennusten arviointien tuottamaa luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa suorituskyvystä ja kuluista, päätöksiä on vaikeaa perustella. Esimerkiksi ennen laajaa remonttia tilat eivät ole olleet tehokkaassa käytössä osan tiloista ollessa tyhjillään niiden käyttöön sopimattomuuden takia. Remontin jälkeen toteutetussa kyselyssä tilatehokkuus on kasvanut, jolloin investointipäätös oli oikeutettu. Säännöllisistä arvioinneista on apua myös pitkän aikavälin strategiseen suunnitteluun. Niistä näkee, mitkä rakennukset toimivat hyvin ja mitkä huonosti, sekä millaiset tilatarpeet tulevat olemaan tulevaisuudessa liiketoiminnan kehittyessä. Arviointeja voi hyödyntää lisäksi toiminta- ja ylläpitopäätöksiä tehtäessä. Arvioinneista näkee esimerkiksi mitkä rakennukset vaativat vähiten ylläpitoa tai missä tulee vähiten korjaustarpeita. (Barret & Baldry 2003, 98–99).

4 KYSELY ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN MITTAAMISKEINONA

Tilojen suorituskyvyn mittaamiseksi on olemassa useita keinoja, mutta asiakkaiden tyytyväisyyttä niihin ei saada selville muuten kuin kysymällä heiltä (Hirsjärvi ym. 2008, 180). Samalla voi myös kysyä heidän käyttöönsä vuokrattujen toimitilojen nykytilanteesta. Kuitenkin ennen varsinaisen tutkimustyön aloittamista täytyy tehdä tutkimussuunnitelma, jossa määritetään mitä tutkitaan, keneltä ja miten tarvittavat tiedot saadaan sekä miksi tietoja tarvitaan (Hirsjärvi & Hurme 2008, 54). Tarvittavat tiedot saadaan nopeasti ja kustannustehokkaasti toimitilojen vuokralaisilta kyselyä käyttämällä. Kyselylomakkeen suunnitteluun ja laadintaan tulee kuitenkin perehtyä kunnolla virheiden välttämiseksi. (Hirsjärvi ym. 2008, 190). Asiakastyytyväisyyskyselyn teko ei tapahdu hetkessä, vaan se on prosessi. Tiedon lisääntyessä alkuperäiseen kyselylomakkeeseen tulee muutoksia. Epäoleelliset kysymykset poistetaan ja jäljelle jääviä parannetaan. (Hirsjärvi ym. 2008, 64). Jotta turhilta ja epäoleellisilta kysymyksiltä vältytään, jokaiselle kysymykselle täytyy olla peruste (Virsta Virtual Statistics 2013). Prosessin seurauksena muotoutunut kysely täytyy lähettää testivastajiksi valituille henkilöille mahdollisten ongelmien löytämiseksi (Hirsjärvi ym. 2008, 199). Kysymyksiä kannattaa myös analysoida. Analysoinnissa tulee ottaa huomioon mitkä kysymykset voivat olla vaikeasti ymmärrettäviä tai epäselviä vastaajille, ja tarvittaessa muokata niitä. (Hirsjärvi ym. 2008, 197–198).

4.1 Kyselyn tekemisen teoreettinen tausta

Tämän työn tavoitteena oli kehittää Tilapalveluiden käyttöön toimitilojen sisäisten vuokralaisten asiakastyytyväisyyden mittaamiskeino. Mittaamismetodilla on tarkoitus selvittää toimitilojen vuokralaisten tyytyväisyyttä Tilapalveluiden palveluihin ja käyttämiinsä tiloihin, sekä selvittää tilojen käytettävyyttä, suorituskykyä, tilatehokkuutta ja tukevatko ne työhyvinvointia. Käytettävyyttä tarkoittaa sitä, kuinka hyvin ja tehokkaasti tilojen käyttäjät pystyvät tekemään työnsä niissä (Wiki-

pedia 2013). Tilojen suorituskyvyllä tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, kuinka hyvin tilat saavuttavat niille asetetut tavoitteet, eli kuinka hyvin ne soveltuvat toiminnan harjoittamiseen (Lindholm & Nenonen 2006, 13). Tilatehokkuudella puolestaan tarkoitetaan tilojen käyttämistä tehokkaasti niin taloudellisesti kuin ajallisestikin. Vuokralaisilla ei siis ole turhia tiloja tai he pystyvät tekemään työnsä pienemmissä tiloissa. (Rakli 2013). Nämä tiedot saadaan selville Turun kaupungin hallintokuntien johto- ja asiantuntijatehtävissä työskenteleviltä henkilöiltä. Heiltä saatuja tietoja käytetään Tilapalveluiden palvelujen kehittämiseen.

Tutkimuksen aihe määrittää käytettävän tutkimustavan ja metodin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27). Tutkimustavaksi valikoitui kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimustapojen sekoitus. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta käytetään tapauksissa, joissa tulokset halutaan taulukko- ja tilastomuotoon. Taulukoiden ja tilastojen analysoinnin pohjalta tehdään päätelmiä, jotka voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. (Hirsjärvi ym. 2008, 136). Kvalitatiivinen tutkimus keskittyy asioihin, joita ei voi määrällisesti mitata, kuten käyttäytymiseen ja mielipiteisiin (Hirsjärvi ym. 2008, 157). Tilapalvelujen asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset halutaan helposti taulukoituun muotoon, jolloin kokonaisvaltaista tyytyväisyyttä voidaan tarkastella aihealueittain. Tutkimuksella halutaan kuitenkin myös muun muassa kehitysehdotuksia ongelmien korjaamiseksi.

Asiakastyytyväisyyden mittaamismetodiksi valikoitui puolistrukturoitu kysely. Puolistrukturoitu kysely tarkoittaa, että kysely sisältää suuren osan strukturoituja kysymyksiä. Strukturoiduissa kysymyksissä kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat jokaiselle vastaajalle samat. Puolistrukturoidussa kyselyssä on kuitenkin lisäksi kysymyksiä, joihin vastaajat saavat vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47; Virsta Virtual Statistics 2013). Mittaamismetodin valintaan vaikutti tutkimuksen aihe. Tutkimuksella halutaan helposti taulukoitavaa tietoa sekä muun muassa kehitysehdotuksia ja lisätietoa toimitiloista. Strukturoidut kysymykset saadaan helposti taulukkomuotoon, jolloin Tilapalvelut voivat vertailla

asiakastyytyväisyydessä vuosittain tapahtuvia muutoksia. Tilapalvelut voivat lisäksi nähdä niistä kokonaistyytyväisyyden esimerkiksi tilojen ylläpitoon. Näin Tilapalvelut voivat myös tarkastella, missä palveluissa on parantamisen varaa ja missä on onnistuttu hyvin. Avoimilla kysymyksillä Tilapalveluiden on mahdollista saada lisätietoa aiheesta ja kehitysehdotuksia palvelujen parantamiseksi. (Virsta Virtual Statistics 2013). Kyselyllä on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto monilta henkilöiltä ja kysyä monia kysymyksiä. Kysely on myös edullinen toteuttaa, sillä sitä käyttämällä säästyy aikaa ja vaivaa. Huolellisesti suunniteltuna sen vastaukset voidaan analysoida nopeasti. Kyselyn heikkouksina voidaan kuitenkin pitää esimerkiksi katoa eli vastaamattomuutta ja sitä, ettei voida tietää ovatko vastaajat vastanneet kysymyksiin huolellisesti ja totuudenmukaisesti. Lisäksi ei ole varmuutta siitä, ovatko vastausvaihtoehdot olleet sopivia vastaajan kannalta. Hyvää kyselylomaketta ei tehdä hetkessä, vaan sen tekeminen vaatii aikaa ja vaivaa sekä tietoa ja taitoa. (Hirsjärvi ym. 2008, 190). Yksi kyselyn muodoista on posti- ja verkkokyselyt. Kysely lähetetään vastaajille, he täyttävät sen ja palauttavat. Jos kyselyn lähettää valikoimattomalle joukolla, vastausprosentti ei yleensä ole 30–40% enempää. Jos se lähetetään tietylle ihmisjoukolla, esimerkiksi opettajille, vastausprosentti saattaa olla korkeampi riippuen siitä, kuinka tärkeäksi aihe koetaan. Muistutukset lähetetään yleensä kaksi kertaa. Muistutusten takia vastausprosentti saattaa nousta paljonkin. (Hirsjärvi ym. 2008, 191).

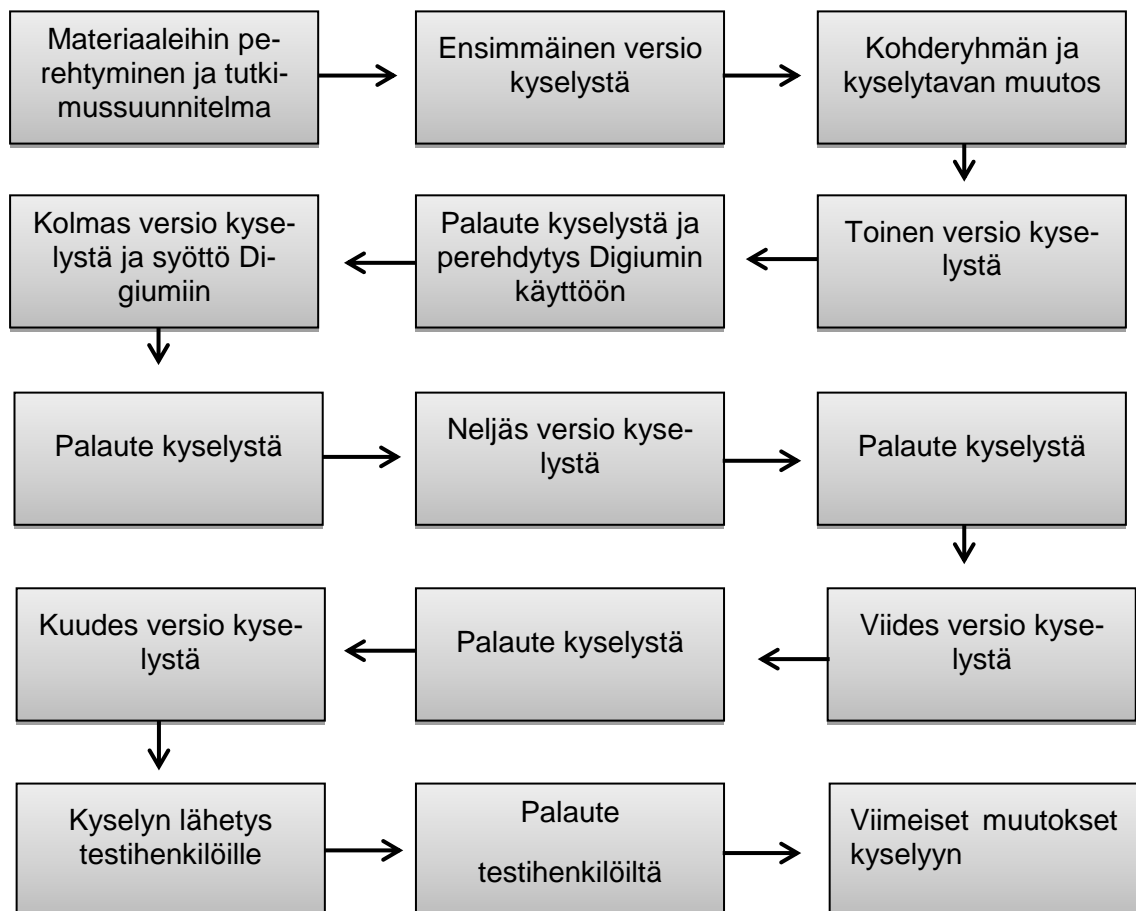
Johtuen hätäisesti valmistetuista lomakkeista monille on syntynyt kielteinen käsitys kyselylomakkeiden käytöstä metodina. Niiden suuren lähetysmäärän takia vastaajia on lisäksi vaikea saada. Tästä syystä on tärkeää kiinnittää huomiota lomakkeen tekemiseen ja kysymysten suunnitteluun. (Hirsjärvi ym. 2008, 193). Lomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota kysymysten selkeyteen; ne eivät saa olla epämääräisiä. Jotta vastaukset olisivat vertailukelpoisia, niiden tulee tarkoittaa samaa kaikille vastaajille. Kysymysten pitää olla tarkkoja, ei yleisiä. Yleiset kysymykset antavat liikaa tulkinnanvaraa. Esimerkiksi kysymys ”Mitä ostopalveluja olette hankkineet yrityksellenne?” on yleinen. Parempi vaihtoehto

on ”Mitä seuraavista ostopalveluista olette hankkineet yrityksellenne?” ja tarjota vastausvaihtoehtot. Pitkiä kysymyksiä on vaikea ymmärtää, joten kysymykset tulee pitää lyhyinä. Kysymyksiä laadittaessa tulee välttää myös kaksoismerkityksiä. Yksi kysymys ei saa sisältää kahta kysyttävää asiaa, sillä siihen ei pysty yhdellä vastauksella vastaamaan. Vastajille tulee myös antaa vaihtoehto ”ei mielipidettä”. Ilman sitä vastaajat vastaavat vaikka heillä ei olisikaan mielipidettä asiaan, ja tämä vääristää tuloksia. Monivalintakysymysten käyttäminen on parempi kuin ”Samaa mieltä/ eri mieltä” – väittämien. Tätä käytettäessä vastaajat valitsevat herkästi sen vastausvaihtoehdon, jonka kuvittelevat olevan suotava vastaus. (Hirsjärvi ym. 2008, 197–198).

Jokaisen kysymyksen käytölle tulee olla peruste, jotta vältetään turhilta tai epäoleellisilta kysymyksiltä (Virsta Virtual Statistics 2013). Kysymysten määrään ja järjestykseen tulee lomaketta tehtäessä kiinnittää huomiota. Yleisemmät kysymykset tulee kysyä aluksi ja siirtyä niistä tarkempiin. Vastausaika ei saa olla noin 15 minuuttia pidempi. Kyselylomaketta ei saa lähettää joulukuussa. Yrityksen tai instituution ollessa kyseessä sopivia päiviä kyselyn lähettämiseksi ovat maanantai ja tiistai. Johdattelua ei saa käyttää. Kysymysten tulee olla arkikielellä kirjoitettuja ilman ammattisanastoa, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät ne. Kyselylomakkeen tulee olla helposti täytettävän näköinen ja virheetön ulkoasultaan. Avoimiin kysymyksiin täytyy jättää riittävästi vastaustilaa. On myös tärkeää selittää vastaajille ennen kyselyyn vastaamista sen tarkoitus ja tärkeys sekä miksi kyselyyn kannattaa vastata. Myös viimeinen palautuspäivä on mainittava. Kyselyn lopussa täytyy kiittää vastauksista. (Hirsjärvi ym. 2008, 198–199). Kysely täytyy testata ennen käyttöönottoa virheiden ja ongelmien löytämiseksi sekä keskimääräisen vastaamisajan selvittämiseksi (Hirsjärvi ym. 2008, 198–199). Tilapalveluiden toimitilojen vuokralaisten asiakastyytyväisyyskyselyn testivastajiksi valittiin kaksi johtotehtävissä työskentelevää henkilöä Vapaa-aikatoimialta. Ensimmäinen on Nuorisopalveluiden ja toinen Kirjastopalveluiden yksiköistä. Tilapalvelut valitsi vastaajat sillä perusteella, että he olivat sopivia antamaan palautetta kyselystä kokemustensa perusteella.

4.2 Tilapalvelujen asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessi

Tilapalvelut toteuttavat asiakastyytyväisyyskyselyn kerran vuodessa toimitilojen vuokralaisille (Martti Kuitunen 4.2.2013). Vuodesta 2001 vuoteen 2009 asti kyselyjä toteutettiin kahden vuoden välein. Vuonna 2011 vastausprosentti jäi vain 18 %:iin. Verrattaessa verkko- ja postikyselyjen normaaliin 30–40 vastausprosenttiin tulos ei ollut kovin hyvä. (Turun kaupunki 2013). Toimitilojen vuokralaisten asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessi alkoi materiaaleihin ja aiempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin perehtymällä. Tilapalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyjen lisäksi materiaaleina olivat Kiinteistötalouden Instituutilta (KTI) saatu vuoden 2013 perusasiakastyytyväisyyskysely ja Helsingin kaupungin käytössä oleva kysely. Kehittämistyön tuloksena syntynyt kysely perustuu suurelta osin näihin materiaaleihin.



Kuva 7. Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessi.

Kysely oli ensin tarkoitus suunnata hallintokuntien suorittavan tason henkilöstölle, jotta saataisiin ensikäden tietoa muun muassa tilojen käytettävyydestä. Henkilöstön suuresta määrästä johtuen kysely olisi ollut hankala toteuttaa. Ongelmana oli lisäksi se, ettei kaikilla henkilöstöön kuuluvilla ole henkilökohtaisia tietokoneita. (Tiina Aaltonen 11.3.2013). Henkilöstö ei olisi myöskään pystynyt vastaamaan tärkeisiin kysymyksiin koskien muun muassa kustannuksia, joten kyselyn kohderyhmäksi valittiin toimialojen johto- ja asiantuntijatehtävissä työskentelevät henkilöt. He saavat alaisiltaan tietoa fyysisistä tiloista, vaikka eivät niissä itse työskentelekään. Kyselyssä oli tarkoitus käyttää niin sanottua kuilu-analyysia. Kuiluanalyysissä vastaaja valitsee kuinka tärkeänä hän pitää kysyttävää asiaa ja kuinka hyvin asiassa on onnistuttu (Turun kaupunki 2013). Asiakastyytyväisyyden mittaaminen kuilukyselyä käyttämällä olisi ollut monimutkaisempi ja haastavampi ensikertalaisen tehdä ja analysoida, joten kysymysten vastakkainasettelusta luovuttiin.

Kohderyhmän vaihtumisen takia kysely täytyi tehdä melkein kokonaan uudestaan. Toisen kyselyversion valmistuttua asiakastyytyväisyyskyselyn tekijä ja hänen ystävänsä täyttivät kyselyn keskimääräisen vastaamisajan selvittämiseksi ja virheiden löytämiseksi. Keskimääräiseksi vastausajaksi osoittautui 10–15 minuuttia. Kyselyn täyttämisen seurauksena sanavalintoihin tuli muutoksia ja osaa kysymyksistä selkeytettiin. Kolmas versio lähetettiin kommentoitavaksi Tilapalveluille. Palaute kyselyn kolmannesta versiosta saatiin Digiumin käyttöön perehdyttämisen yhteydessä. Muutosten jälkeen kyselyn neljäs versio syötettiin Digium – ohjelmistoon. Seuraavan palautteen myötä asiakastyytyväisyyskyselyyn tuli runsaasti muutoksia, esimerkiksi skaala muuttui ja kysymykset vaihtuivat kysymysmuotoon. Kun muutokset oli tehty, kyselyn viides versio lähetettiin uudestaan tarkastettavaksi. Palautteen myötä kysymyksiä muotoiltiin uudestaan epäselvyyksien välttämiseksi. Kyselyn kuudenteen versioon tuli vain pieniä muutoksia. Niiden jälkeen kysely lähetettiin testihenkilöille. Heiltä saadun palautteen pohjalta kyselyn skaalaan tehtiin lisäys ja pieniä muutoksia, ja kyselyn lopullinen versio oli valmis.

Alkuperäinen kyselylomake

Idea asiakastyytyväisyyskyselyn suuntaamiseksi suorittavan tason henkilöstölle syntyi Rasilan ja Nenosen (2007) Toimitilojen vuokraus osana asiakaslähtöistä liiketoimintaa – tutkimuksen pohjalta. Heidän haastattelemissaan vuokralaisorganisaatioissa ylin johto ei ollut juurikaan tekemisissä palveluntarjoajien kanssa. Ylin johto ei myöskään keskustellut suorittavan tason henkilökunnan kanssa tila-asioista. Ylimmän johdon ja suorittavan tason välikätenä toimi yhteyshenkilö, jonka vastuulla olivat päivittäiset tila-asiat ja yhteydenpito palveluntarjoajiin. (Rasila & Nenonen 2007, 27–28). Tästä heräsi kysymys olisivatko toimitilat paremmin tarpeita ja toimintaa tukevat, jos suorittavalta tasolta olisi tiedusteltu mielipiteitä ja käytännön kokemuksia? Tätä oletusta tukee ainakin Barretin ja Baldryn (2003) esittämät edut henkilöstön osallistumisesta päätöksentekoon. Tällöin työntekijöistä tulee motivoituneempia ja enemmän sitoutuneita työhönsä. Heidän osoittamansa huomiot työympäristön fyysisestä ja toiminnallisesta suori-tuskyvystä voivat parantaa tehokkuutta ja säästää rahaa yritykselle. (Barret & Baldry 2003, 97–98). Ainakin Turun kaupunkia pienemmässä organisaatiossa suorittava taso kannattaa ottaa mukaan päätöksentekoon. Turun kaupungin henkilöstöön kuuluu tuhansia ihmisiä, joten tässä yhteydessä asiakastyytyväisyyskyselyn suuntaaminen heille ei ollut mahdollista. He eivät myöskään olisi pystyneet vastaamaan tärkeisiin kysymyksiin, jotka käsittelevät esimerkiksi kustannuksia ja sopimuksia.

Asiakastyytyväisyyskyselyn rakenne perustuu yhdeksään vuokrausliiketoiminnan laadun ja asiakastyytyväisyyden ulottuvuuteen. Ulottuvuudet ovat sijainti, tilat, käytettävyys, muut vuokralaiset ja verkostot, sopimusasiat, asiakassuhde, palvelut, mielikuvat ja hinta/ kustannukset. (Rasila & Nenonen 2007, 38–39). Sisäistä vuokrausjärjestelmää noudattavan organisaation ollessa kyseessä kaikki ulottuvuudet eivät kuitenkaan ole samalla tavoin oleellisia kuin vuokrausliiketoimintaa harjoittavissa yrityksissä. Tiedon lisääntyessä alkuperäistä kyselyä piti mukauttaa vastaamaan tarpeisiin. Käyttäjät muodostavat käsityksensä

organisaatiosta ja sen tarjoamasta palvelusta sekä teknisen laadun että toiminnallisen laadun pohjalta. Tekninen laatu muodostuu tiedoista, koneista, menettelytavoista ja ratkaisuista. Toiminnallinen laatu muodostuu saavutettavuudesta, henkilökunnan asenteesta ja vaikutelmasta sekä ihmissuhteista. (Barret & Baldry 2003, 60). Koska laadun ja asiakastyytyväisyyden yhdeksän ulottuvuutta käsittelevät sekä teknillistä että toiminnallista puolta, niiden käyttäminen asiakastyytyväisyyskyselyn pohjana on perusteltua.

Kyselyn asteikko oli aluksi neljästä kymmeneen (4-10). Vastaajalla oli mahdollisuus valita myös vaihtoehto ”En osaa sanoa/ ei koske minua”. Asteikko valikoitui kyselyn tekijän mieltymysten ja sen tarkkuuden pohjalta. Aiemmissä kyselyissä kysymykset olivat muodossa ”Reklamaatioiden käsittely”, ”Pysyminen aikataulussa” jne. Kysymysten perässä oli arviointiasteikko. Tästä syystä kysymysten muotoilu oli aluksi samanlainen kehitettävässä kyselyssä, mutta vaikeasti tulkittavia kysymyksiä oli hieman avattu epäselvyyksien ja ympäripyöreiden välttämiseksi. Kolmannen kyselyversion aluksi tiedusteltiin vastaajalta hänen hallintokuntaansa ja kohdetta. Alkuperäisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä kysymysosioita oli yhdeksän: Asiakassuhde, Sijainti, Toimitilat, Käytettävyys, Vuokraustoiminta, Ylläpito (remontit ja vuosikorjaukset), Rakennuttaminen, Kiinteistönhoito ja Siivouspalvelut. Melkein kaikkien kysymysosioiden lopussa pyydettiin kehitysehdotuksia palvelujen parantamiseen. Muutamassa osiossa kysyttiin mahdollisia muutoksia tulevien vuosien aikana.

<u>Tyytyväisyys palveluun/ominaisuuteen</u>	
<u>1. Asiakassuhde</u>	
Viestinnän sujuvuus vuokranantajan ja vuokralaisen välillä. (Vastuuhenkilön tavoitettavuus, henkilökemiat, yhteydenpito ym.)	4 5 6 7 8 9 10 0 en osaa sanoa/ ei koske minua
Vuokranantajan tiedottaminen asiakkaalle oleellisista asioista.	4 5 6 7 8 9 10 0 en osaa sanoa/ ei koske minua

Kuva 8. Esimerkki asiakastyytyväisyyskyselyn kolmannesta versiosta.

1. Asiakassuhde – osiossa käsiteltiin vuokralaisen ja vuokranantajan välistä kanssakäymistä muun muassa viestinnän ja tiedotusten oleellisuuden kannalta.

2. Sijainti – osio käsitteli vuokralaisten tyytyväisyyttä vuokrattujen toimitilojen sijaintiin muun muassa saavutettavuuden ja lähiympäristön kannalta.

3. Toimitilojen tehokkuutta ja suorituskykyä selvitettiin Toimitilat – osiossa kysymällä muun muassa tilojen muunneltavuutta uusien tilatarpeiden ilmetessä ja soveltuvuutta toiminnan harjoittamiseen.

4. Käytettävyys – osiossa kysyttiin tila-asioita, jotka vaikuttavat käyttäjien työhyvinvointiin ja toiminnan tehokkuuteen.

5. Vuokraustoiminta – osiossa kysyttiin vastaajien tyytyväisyyttä Tilapalveluiden vuokraustoimintaan sopimusehtojen selkeyden, hinta-laatusuhteen, uusien toimitilojen tarjoamisen ja tilojen räätälöinnin osalta.

6. Tilojen ylläpito ja Rakennuttaminen – osioissa käsiteltiin palveluja ja hankkeita niiden onnistumisen näkökulmasta.

7. Kiinteistönhoito ja Siivouspalvelut – osiot käsitelivät asiakkaiden tyytyväisyyttä muun muassa töiden laatuun.

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittyminen

Kyselylomakkeen kehittyessä kysymykset muutettiin kysymysmuotoon ja niitä selkeytettiin. Myös arviointiasteikko muuttui, ja vastausvaihtoehdoiksi annettiin ”Erittäin tyytyväinen”, ”Tyytyväinen”, ”Tyytymätön” ja ”Erittäin tyytymätön” ja ”En osaa sanoa”. Koska alkuperäinen asiakastyytyväisyyskysely oli tehty liiketoimintaa harjoittavan yrityksen näkökulmasta, siihen tuli tiedon lisääntyessä sisäisesti vuokrausjärjestelmästä paljon muutoksia. Esimerkiksi käyttäjän näkemystä vuokranantajan rehellisyydestä ja luotettavuudesta ei tarvitse kysyä, sillä Tilapalvelut ja käyttäjäyksikkö ovat samaa organisaatiota. Asiakassuhde – osioon yhdistettiin Vuokraustoiminta, sillä ne käsittelevät samaa asiaa. Liiketoimintanäkökulman vaihtuessa asiakassuhdetta ja vuokraustoimintaa käsittelevistä kysymyksistä poistettiin epäoleelliset kysymykset. Sijainti – osio poistettiin kokonaan, ja ainut jäljelle jäänyt kysymys siirrettiin toimitiloja käsittelevään osioon. Sijaintikysymykset osoittautuivat epäoleellisiksi. Turun kaupunki järjestää palvelut paikkaan, jossa niitä tarvitaan. Lisäksi henkilöstö sopeutuu toimitilojen sijaintiin esimerkiksi käyttämällä omaa autoa jos julkisilla kulkuvälineillä ei pääse helposti paikalle (Rasila & Nenonen 2007, 41).

Toimitilat -, Käytettävyys -, Ylläpito – ja Rakennuttaminen – osioihin ei tullut paljoa muutoksia. Muutama epäoleellinen kysymys poistettiin ja yhden kysymyksen paikka vaihtui. Suurimmat muutokset tulivat osioihin, jotka käsittelivät kiinteistönhoitoa ja siivouspalveluita. Ne yhdistettiin, ja aiheita käsitellään vain yleisellä tasolla. Kaupungin toimitilojen siivouksen ja kiinteistönhoidon tason mittaamiseksi teetetään laajoja kyselyjä, joista käy selkeämmin ilmi kehittämisen kohteet. Palvelujen laaja käsittely asiakastyytyväisyyskyselyn yhteydessä on näin ollen tarpeetonta (Turun kaupunki 2013). Koska palveluntarjoajien toiminta vaikuttaa käyttäjän kokonaistyytyväisyyteen, siivous ja kiinteistönhoito täytyy kuitenkin sisällyttää kyselyyn yleisellä tasolla. (Rasila & Nenonen 2007, 69).

4.3 Kyselyn rakenne ja kysymysten valinta

Tilapalveluiden asiakastyytyväisyyskysely sisältää pääosin asteikkoon perustuvia kysymyksiä, mutta myös avoimia kysymyksiä. Arviointiasteikko muuttui alkuperäisestä (4-10). Liian tarkka asteikko vaikeuttaa kysymyksiin vastaamista. Skaalan on myös hyvä olla parillinen, sillä jos neutraali vastausvaihtoehto on tarjolla, se tulee yleensä valituksi. Tilanne, jolloin vastaajalla ei todella ole mielihäilyä asiaan on äärimmäisen harvinainen. (Arja Wilkman 26.4.2013). Muodossa ”erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, tyytymätön ja erittäin tyytymätön” vastausvaihtoehdot ovat myös vertailukelpoisia KTI:n asiakastyytyväisyyskyselyn kanssa. Vastaajat voivat edelleen valita vaihtoehdon ”En osaa sanoa”. Ensimmäisissä kyselyversioissa annettiin aihe, kuten ”Toimitilojen muunneltavuus uusien tilatarpeiden ilmetessä”. Vastaajan piti antaa arvosana aiheen nykytilanteelle. Kysymysmuodossa olevat kysymykset on helpompi avata vastaajalle, jolloin hänelle jää vähemmän tulkinnanvaraa. Aiemmistä kyselyistä poikkeava muotoilu saattaa myös tuoda uutuudenviehätystä vastaajille.

**12. Ovatko toimitilat muunneltavissa uusien tilatarpeiden ilmetessä?
(Tarve esim. tiimityöskentelytiloille.)**

Erittäin tyytyväinen
 Tyytyväinen
 Tyytymätön
 Erittäin tyytymätön
 En osaa sanoa

**13. Vastaako toimitilojen koko tarpeita?
(Käyttämättömiä tiloja ei ole, tai tilaa ei ole liian vähän.)**

Erittäin tyytyväinen
 Tyytyväinen
 Tyytymätön
 Erittäin tyytymätön
 En osaa sanoa

Kuva 9. Kyselyn uusi skaala ja kysymysten muotoilu.

Asiakastyytyväisyyskysely alkaa aiheen esittelyllä, eli kertomalla vastaajalle mistä on kysymys ja mihin tarkoitukseen vastauksia tullaan käyttämään. Vastaajalle myös kerrotaan arvioitu vastaamisaika, noin 10–15 minuuttia. Tämän jälkeen kysytään yleiset tiedot; millä toimialalla vastaaja työskentelee ja missä yksikössä. Kysymysosoita on kuusi: Asiakassuhde ja vuokraustoiminta, Toimitilat, Käytettävyys, Ylläpito (korjaustyöt ja vuosikorjaukset), Rakennuttaminen ja Kiinteistöhoito ja siivouspalvelut.

1. Asiakassuhde ja vuokraustoiminta – osio sisältää kahdeksan kysymystä. Ensimmäinen on ”Kuinka hyvin viestintä sujuu vuokranantajan ja vuokralaisen välillä? (Vastuuhenkilön tavoitettavuus, henkilökemiat, yhteydenpito ym.)” Seuraavaksi kysytään ”Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta oleellisista asioista?” ja ”Ymmärtääkö vuokranantaja vuokralaisen tarpeet ja otetaanko ne huomioon?”. Liiketoimintaa harjoittavien yritysten vuokralaiset pitävät erityisen tärkeänä sitä, että vuokranantaja tiedottaa asiakkaan kannalta olennaisista asioista. Ei niistä, jotka vuokranantaja kuvittelee olevan oleellisia vuokralaisilleen. Vuokranantaja ei saa häiritä vuokralaistaan liialla viestinnällä ja tiedottamisella, mikä häiritsee vuokralaisen toiminnan harjoittamista. (Rasila & Nenonen 2007,

50). Vuokralaisten mielestä vuokranantajat eivät ymmärrä heidän tarpeitaan niin viestinnän kuin heidän harjoittamansa liiketoiminnankaan osalta (Rasila & Nenonen 2007, 50; 60). Myös toimivilla henkilökemioilla on vaikutusta asiakastyytyväisyyteen, sillä se tekee yhteydenoton vastuuhenkilöön helpommaksi. (Rasila & Nenonen 2007, 52–53). Osio jatkuu vuokrausta käsittelevillä kysymyksillä: ”6. Ovatko vuokrasopimusehdot selkeät?”, ”7. Onko toimitilojen vuokrien hintalaatusuhde kohdallaan?” ja ”8. Kuinka hyvin toimitilat ”räätälöidään” yksikön tarpeiden mukaan?”. Vuokrasopimusehtojen on oltava selkeät, jotta asiakas ymmärtää mitä sopimus pitää sisällään. Saattaa käydä niin, että asiakas odottaa saavansa enemmän mitä sopimusehtojen mukaan kuuluu. Asiakas saakin odottamaansa vähemmän, koska ei ole täysin ymmärtänyt sopimuksen sisältöä. Asiakkaan odotusten ja asiakkaan kokeman laadun vertailusta syntyy asiakkaan näkemys palvelun laadusta, jolloin asiakas tuntee tyytymättömyyttä saatuaan odottamaansa vähemmän. (Barret & Baldry 2003, 59–60; Rasila & Nenonen 2007, 12). Tilojen vuokran hinta-laatusuhdetta on tärkeä kysyä, sillä asiakkaan kokeman laadun ja asiakkaan kokemien kustannusten vertailusta syntyy asiakkaan kokema arvo. Arvo toimii välittäjänä asiakastyytyväisyyden muodostumiselle. Samasta syystä hinta-laatusuhdetta kysytään Ylläpito-osiossa. Kysymys ”8. Kuinka hyvin toimitilat ”räätälöidään” yksikön tarpeiden mukaan?” kertoo Tilapalveluille kuinka hyvin tilat on onnistuttu muokkaamaan asiakkaidensa tarpeiden mukaan alun perin. Kysymys on tärkeä, sillä tilojen muokkaaminen aiheuttaa kustannuksia. Jos ”räätälöinti” on onnistunut, rahojen käyttö on perusteltua. (Barret & Baldry 2003, 98–99). Asiakassuhde ja vuokraustoiminta – osiossa kysytään myös ”9. Kuinka hyvin vuokranantaja toimii reklamaatiotilanteissa?”. On tärkeää selvittää, kuinka tyytyväinen asiakas on reklamaatiotilanteen hoitamiseen, sillä vuokrausliiketoiminnassa asiakas ottaa useimmiten yhteyttä vuokranantajaan jonkin ollessa pielessä. Reklamaatiotilanteen hoitaminen mahdollisimman hyvin ja nopeasti on vaativaa asiakkaan ollessa jo valmiiksi negatiivisella mielellä. Pahimmassa tapauksessa tyytymättömyys johtaa vuokrasopimuksen irtisanomiseen. (Rasila & Nenonen 2007, 32). Vaikka näin ei tulekaan käymään sisäisen vuokralaisen ollessa kyseessä, reklamaatiotilanteen huono hoitaminen aiheuttaa tyytymättömyyttä vuokralaisessa. Samasta syystä

reklamaatiotilanteen hoitamisesta kysytään myös ylläpitoa ja rakennuttamista käsittelevissä kyselyosioissa. Asiakassuhde ja vuokraustoiminta – osion lopussa vastaajalle annetaan mahdollisuus kertoa omin sanoin kehitysehdotuksia asiakassuhteen ja vuokraustoiminnan parantamiseksi.

2. Toimitilat – osiossa on viisi kysymystä, joista ensimmäinen on ”11. Sijaitsevatko toimitilat hyvällä paikalla asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kannalta?”. Sijainti, joka on ennen ollut keskeisellä paikalla asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin nähden, ei välttämättä olekaan sitä enää vuosien päästä (Rasila & Nenonen 2007, 39). Esimerkiksi kaupungin kasvaessa asiakkaat ovat levittäytyneet laajemmalle alueelle, jolloin yksikön toimitilat ovat saattaneet jäädä syrjään ja ovat näin ollen asiakkaiden vaikeasti saavutettavissa. Yhteistyökumppanit ovat saattaneet muuttaa oman toimintansa kannalta keskeisemmille alueille, jolloin esimerkiksi toimitusmatkat pidentyvät. Kysymys ”12. Ovatko toimitilat muunneltavissa uusien tilatarpeiden ilmetessä?” on tärkeä, sillä uusien työskentelytapojen ja toiminnan muuttumisen myötä saattaa herätä tarve muun muassa tiimityöskentelytiloille. Jos tiloja ei pysty muuntelemaan oikealla tavalla vastaamaan käyttötarkoitusta, niistä saattaa tulla työskentelyä häiritsevät esimerkiksi meluisuudellaan. (Rasila & Nenonen 2007, 43). Kysymys ”13. Vastaako toimitilojen koko tarvetta?” on niin kustannusten kuin asiakastyytyväisyyden kannalta oleellinen. Henkilöstömäärän kasvusta tai laskusta riippuen tilat voivat olla joko liian pienet tai liian suuret. Kummassakin tapauksessa toimitilat aiheuttavat tyytymättömyyttä käyttäjissä. (Rasila & Nenonen 2007, 43). Tilapalveluiden toteuttamassa Tilaohjelmassa pyritään tehostamaan tilojen käyttöä, joten jos toimitilat ovat liian suuret, ne eivät ole tehokkaassa käytössä osan tiloista ollessa käyttämättömiä. Asiakkaan täytyy myös maksaa koko tilasta, ei vain käytössä olevasta osuudesta. Tämä tietenkin lisää tyytymättömyyttä. Kysymys ”14. Soveltuvatko toimitilat yksikön toiminnan harjoittamiseen?” on oleellinen, sillä toiminnan muuttuessa tilat eivät välttämättä enää sovellu toiminnan harjoittamiseen. Saattaa olla etteivät ne ole alun perinkään tehneet niin. (Rasila & Nenonen 2007, 43). Tiloilla on suuri merkitys toiminnan harjoittamiseen, joten niiden täytyy vas-

tata tarpeisiin (Barret & Baldry 2003, 93). Avoin kysymys ”15. Tuleeko vastaajan yksikön henkilöstömäärässä tai työskentelytavoissa tapahtumaan seuraavan viiden vuoden aikana muutoksia, joiden takia nykyiset toimitilat eivät enää tule vastaamaan tarpeita?” tähtää ennakoimaan tulevia tilatarpeita. Ennakoinnilla pystytään varautumaan tuleviin toimitilojen muokkauksesta tai yksikön muutosta aiheutuviin kustannuksiin.

3. Käytettävyys – osio sisältää 11 kysymystä. Toimitilojen käytettävyyttä voidaan arvioida useilta eri näkökulmilta, muun muassa toiminnallisuuden, esteettisyyden, tehokkuuden, navigoinnin ja saavutettavuuden kannalta (Rasila & Nenonen 2007, 44). Osion ensimmäinen kysymys ”13. Millainen toimitilojen yleiskunto on?” liittyy esteettisyyteen. Kysymyksen kohdalla tulee esille mielikuvatekijöiden vaikutus käyttäjien asiakastyytyväisyyteen. Jos toimitilojen yleiskunto on päässyt rapistumaan, ne eivät enää viesti haluttuja asioita asiakkaille eivätkä käyttäjät koe niitä viihtyisiksi. (Rasila & Nenonen 2007, 69). Liiketilöiden vuokrausten keskuudessa eniten tyytymättömyyttä herättävät pysäköintimahdollisuudet verrattaessa muihin palveluihin. Näin ollen aiheen huomioon ottaminen asiakastyytyväisyyskyselyssä vaikuttaa oleelliselta. Pysäköintimahdollisuuksien puute hankaloittaa niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin elämää. (Rasila & Nenonen 2007, 54). Tilöiden toiminnallisuutta selvitetään asiakastyytyväisyyskyselyssä kysymyksillä ”18. Jakautuuko ilman lämpötila tasaisesti työhuoneissa? (Lämmitys jakautuu tasaisesti työhuoneisiin niin, ettei osa huoneista ole kylmiä.)”, ”19. Onko huoneilma raikasta työtiloissa? (Ilman haju tms.)” ja kysymyksellä ”20. Onko huoneilma puhdasta työtiloissa? Ilman pölyisyys tms.”. Ensimmäisissä versioissa nämä olivat sisällytetty samaan kysymykseen, mutta yhdellä kysymyksellä ei voi kysyä montaa asiaa (Hirsjärvi ym. 2008, 197). Esimerkiksi käyttäjän tyytymättömyyden aiheena saattaa olla vain yksi näistä, esimerkiksi huoneilman raikkaus. Tällöin hän ei pysty antamaan haluamaansa vastausta kysymykseen. Kysymyksen jakamiselle on perusteena myös se, että näihin kolmeen ongelmaan on eri ratkaisut (Sisäilmayhdistys 2013). Näiden kolmen tekijän selvittäminen on tärkeää myös siksi että oikeanlainen ilmasto

vaikuttaa henkilöstön terveyteen, työhyvinvointiin ja tuottavuuteen. Samanlaiset vaikutukset henkilöstöön on myös oikeanlaisella valaistuksella, jonka nykytilaa selvitetään kysymyksellä ”21. Onko valaistus mielestäsi riittävä?” (Työterveyslaitos 2013). Henkilöstö on nykyisin myös vaativampaa, ja he kiinnittävät enemmän huomiota työelämän ja työympäristön laatuun. He vaativat työnantajaa vastaamaan näihin tarpeisiin. (Barret & Baldry 2003, 97). Toimitilojen käytettävyyteen vaikuttavat myös ääniolosuhteet. Ne tulee selvittää, sillä liiallinen melu työpaikalla voi häiritä työn tekemistä vaikuttaen näin organisaation tehokkuuteen (Rasila & Nenonen 2007, 43). Tilanne saattaa olla myös päinvastainen; ääni ei kantaudu halutulla tavalla esimerkiksi luokkatiloissa.

Osio jatkuu tilojen toiminnallisuutta käsittelevillä kysymyksillä. Kysymyksellä ”24. Miten toimitilojen sisäinen liikenne sujuu? (Opasteet, kulkeminen ja tavaroiden kuljetus kiinteistössä, pullonkaulat henkilöiden liikkumisessa ym.)” pyritään selvittämään, onko toimitiloissa päivittäistä elämää haittaavia käytettävyyssongelmia. Esimerkiksi toimitilojen sokkeloisuuden ja opasteiden puutteellisuuden takia asiakkaiden ja henkilöstön voi olla vaikeaa löytää oikeaan paikkaan. Ongelmana saattaa myös olla, että esimerkiksi lounasaikaan tiloihin syntyy ”pullonkauloja”, eli ihmiset pakkautuvat vaikkapa ahtaalle ovelle. Sisäisen liikenteen sujuvuutta on kysytty aiemmin Tilapalveluiden kouluille suunnatussa käytettävyyss- ja käyttäjätyytyväisyyskyselyssä. Kysymyksiä ”23. Onko toimitiloissa otettu huomioon esteettömyys?” ja ”25. Onko vastaajalla mahdollisuus toimia tiloissa ympäristöystävällisesti, kuten kierrättää jätteitä?” eivät perustu aiempiin kyselyihin eivätkä luettuihin materiaaleihin. Ne ovat mukana siitä syystä, että liikuntarajoitteisilla tulisi olla yhtäläiset mahdollisuudet käyttää kaupungin palveluja. Ihmiset ovat alkaneet kiinnittää entistä enemmän huomiota omaan ympäristöystävällisyyteensä. Esimerkiksi jätteiden lajittelu ja energiansäästö vaikuttavat tiloista aiheutuviin kustannuksiin, joten käyttäjien ympäristöystävällisen toiminnan tukeminen on myös taloudellinen etu. Käytettävyyssosion lopussa pyydetään vastaajilta ehdotuksia käytettävyyden kehittämiseksi avoimella kysymyksellä.

4. Ylläpito (korjaustyöt ja vuosikorjaukset) ja Rakennuttaminen – osiot perustuvat aiemmille kyselyille. Kaikkien kysymysten käyttöä ei pysty perustelemaan pohjamateriaaleilla. Ne ovat kuitenkin olleet aiemmissä kyselyissä aina mukana omina osioinaan. Lisäksi ne ovat tärkeitä Tilapalveluiden tuottamia palveluita. Molempien osioiden alussa kysytään, onko niissä suoritettu kyseisiä hankkeita: ”Onko vuokraamissanne toimitiloissa tehty korjaustöitä ja/tai vuosikorjauksia?” ja ”Onko yksiköllenne rakennutettu uudet toimitilat?”. Vastauksen ollessa ei, vastaaja siirtyy kyselyn seuraavaan osioon. Ylläpito – osiossa kysytään ”28. Vastasivatko korjaustyöt/vuosikorjaushankkeet tarpeita?” ja ”31. Kuinka tyytyväinen olette korjaustöiden/ vuosikorjausten tulokseen?” Nämä perustuvat kustannusten oikein kohdistamiseen. Jos korjaukset eivät vastanneet tarpeita eivätkä tyydytä asiakasta, rahat menivät hukkaan. Myös Rakennuttaminen – osion kysymyksillä ”34. Saavutettiinko toiminnalliset tavoitteet? (Tilojen soveltuvuus toimintaan ym.)” ja ”36. Saavutettiinko laadulliset tavoitteet? (Tilojen ulkonäkö, materiaalit ym.)” pyritään saman selvyyden saamiseksi. (Barret & Baldry 2003, 98–99). Molemmissa osiossa kysytään aikataulun pitävyydestä ja informoitiinko vuokralaista riittävästi toimenpiteiden aikana. Korjaustyöt voivat hankaloittaa työntekijöiden toimintaa, joten viivästyessään ne voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä ja vaikuttaa organisaation tulokseen työtehokkuuden laskiessa. Rakennuttamisen viivästyminen taas vaikuttaa vuokralaisen muuttoaikatauluun. Muuton viivästyminen aiheuttaa kustannuksia, koska vanhoista tiloista täytyy maksaa viivästymisajalta vuokraa. Kommunikointi asiakkaan kanssa on tärkeää, sillä se edesauttaa luottamuksen syntymistä. Luottamus ja sitoutuminen yhdessä taas vaikuttavat asiakassuhteen laatuun. (Rasila & Nenonen 2007, 20). Rakennuttaminen – osiossa kysytään tyytyväisyyttä projektinhallintaan, sillä sen onnistumisella on vaikutuksia rakennuttamiseen muun muassa aikataulullisesti. Myös kustannusarviossa pysymisestä tiedustellaan, sillä sen ylittyminen ei luonnollisesti ole suotavaa. Molempien osioiden lopussa vastaajalta pyydetään kehitysehdotuksia.

5. Kiinteistönhoito ja siivouspalvelut – osiossa kysytään palveluista vain yleisellä tasolla. Tilapalvelut toteuttaa laajoja asiakastyytyväisyyskyselyjä, joissa perehdytään vain näihin asioihin. Kuitenkin nämä palvelut täytyy ottaa mukaan kyselyyn yleisellä tasolla, sillä niiden vaikutus käyttäjien kokonaistyytyväisyyteen on suuri (Rasila & Nenonen 2007, 69). Kysymyksiä osiossa on neljä: ”42. Onko kiinteistönhoidon tehtävät suoritettu hyvin toimitiloissanne?”, ”43. Kuinka hyvin ulkoalueet on hoidettu kesäkaudella?”, ”44. Kuinka hyvin ulkoalueet on hoidettu talvikaudella?” ja ”45. Kuinka hyvin siivouspalvelut on hoidettu?”. Kysymyksellä 42. selviää, kuinka hyvin toimitiloissa tehtävät talonmiestyöt, muun muassa ruuvien kiristykset ja pikakorjaukset, on suoritettu. Ulkoalueiden hoitoa käsittelevät kysymykset olivat alun perin yhdessä, mutta asiakas saattaa olla tyytyväinen ulkoalueiden hoitoon kesällä, kun taas talvella hän voi olla tyytymätön. Kaksoismerkityksen välttämiseksi nämä erotettiin omiksi kysymyksikseen. Siivouspalveluita koskevalla kysymyksellä saadaan selville kokonaistyytyväisyys palveluun. Kysymyksen ei tarvitse olla tässä tapauksessa yksityiskohtaisempi. Kyselyn lopussa pyydetään muita ajatuksia ja kehitysehdotuksia avoimella kysymyksellä. Lisäksi kysytään, saako vastaajan nimen ja/tai puhelinnumeron antaa Tilapalveluille mahdollista yhteydenottoa varten.

4.4 Testiotos ja kysymysten analysointi

Asiakastyytyväisyyskyselyn testaajiksi valittiin kaksi henkilöä, molemmat Vapaa-aikatoimialalta. Ensimmäisen yksikkö on Nuorisopalvelut ja toisen Kirjastopalvelut. Heihin otettiin yhteyttä puhelimitse ja pyydettiin osallistumaan testaukseen. Linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostitse. Heitä pyydettiin kyselyä tehdesään katsomaan, paljonko kyselyn täyttämiseen menee aikaa. Heitä pyydettiin myös kyselyä täyttäessä katsomaan onko siinä vaikeasti ymmärrettäviä kysymyksiä, pitäisikö jotain poistaa tai lisätä tms. Ensimmäiseltä testihenkilöltä kului vastaamiseen aikaa 13 minuuttia. Kyselyn vastausaika näyttää sopivan 15 minuutin vastausajan suositukseen (Hirsjärvi ym. 2008, 198). Vastausaika riippuu kuitenkin vastaajista; kirjoittavatko he pitkät vastaukset avoimiin kysymyksiin, ja kuinka nopeita he ovat kirjoittamaan. Tästä syystä vastausaika saattaa vastaa-

jakohtaisesti heitellä. Ensimmäinen vastaaja toivoi vielä yhtä vastausvaihtoehtoa, jolla hän voisi ilmaista olevansa joidenkin tilojen kohdalla tyytyväinen ja toisten kohdalla tyytymätön. Perusteluksi hän antoi tilojen suuren lukumäärän, joiden välillä vaihtelu on suurta. Vastausvaihtoehdon puuttuessa hän vastasi ”En osaa sanoa”. Palautteen perusteella asiakastyytyväisyyskyselyn skaalaan lisättiin vaihtoehto ”Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön”.

Ensimmäinen vastaaja vastasi ”En osaa sanoa” kysymykseen ”6. Ovatko vuokrasopimusehdot tarpeeksi selkeät.” Vastaus taitaa johtua siitä, että vuokrasopimuksen sisältö ei ole tiedossa, eikä siitä, että sopimusehdot poikkeavat toimitilojen välillä. Seuraava ”En osaa sanoa” – vastaus tuli kysymyksen ”11. Sijaitsevatko toimitilat hyvällä paikalla asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kannalta?” kohdalla. Luultavimminkin hän on ollut ”Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön” tähän seikkaan, kuin että ei ymmärtäisi kysymystä. Ainakaan palautteesta ei käynyt ilmi, että tällaisia kysymyksiä kyselyssä olisi. Sama koskee kysymyksiä ”16. Millainen toimitilojen yleiskunto on?” ja ”22. Ovatko ääniolosuhteet työtiloissa hyvät?” joihin hän vastasi ”En osaa sanoa.” Kysymyksen ”34. Onko yksiköllenne rakennutettu uudet toimitilat?” kohdalla ilmeni virhe ohjelmistossa, sillä hän on vastannut kohtaan ”Ei”. ”Ei” -vastauksen jälkeen vastaajan olisi pitänyt päätyä suoraan seuraavaan osioon. Hyppyä ei kuitenkaan ole tapahtunut, sillä hän on vastannut Rakennuttaminen – osion kysymyksiin.

Toisen vastaajan kohdalla ilmestyi myös ongelma. Sama linkki lähetettiin molemmille vastaajille ja vastausten välillä oli kaksi viikkoa. Ohjelmisto ei kuitenkaan päästänyt toista vastaajaa Asiakassuhde- ja vuokraustoiminta – osiota pidemmälle. Hän yritti vastata kahdesti ja myös kyselyn laatija yritti vastata kyselyyn, mutta heti osioon vastaamisen jälkeen ilmestyi ”Kiitos vastauksistasi!”. Syyinä tähän oli se, että Asiakassuhde ja vuokraustoiminta -osioon oli ilmestynyt ”hyppy”, joka ohjasi vastaajan kyselyn loppuun. Tiukasta aikataulusta johtuen ongelman korjaamiselle ja toiselle testivastauskierrokselle ei ollut aikaa. Kyse-

lyn arviointi toisen vastaajan kohdalla jäi Asiakassuhde- ja vuokraustoiminta - osion varaan. Olisi myös ollut hyödyllistä kysyä vielä tarkentavia kysymyksiä molemmilta. Toisella vastaajalla oli vaikeuksia kysymysten kohdalla, joihin hän vastasi ”En osaa sanoa”. Nämä kysymykset olivat ”4. Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta olennaisista asioista?” ja ”7. Onko toimitilojen vuokrien hinta-laatusuhde kohdallaan?” Ilmeisesti kysymyksestä 4. on ollut vaikea ymmärtää mitä sillä haetaan takaa. Vastaaja on kuitenkin ollut tyytyväinen viestinnän sujuvuuteen vuokranantajan ja vuokralaisen välillä, joten hän on ollut osallisena viestintään. Palautteen perusteella vaikuttaa siltä, että vastaaja ymmärtää seitsemännen kysymyksen. Hän vain ei tiedä millä perusteella vuokra määräytyy ja toivoo tietoa aiheesta. Palautteen perusteella neljättä kysymystä selvennettiin ”4. Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta oleellisista asioista, eikä niistä, joiden hän uskoo olevan oleellisia?”. Kysymyksestä tuli pidempi, mutta vastaajien luulisi nyt ymmärtävän mitä haetaan takaa.

Kysymysten analysointi

Kuten testivastaajien vastauksista ja palautteesta kävi ilmi, kysymys ”4. Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta oleellisista asioista?” tuotti vaikeuksia. Sitä selkeytettiin muotoon ”4. Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta oleellisista asioista, eikä niistä, joiden hän uskoo olevan oleellisia?”. Kysymyksestä tuli pidempi, eikä se ole niin ”ammattimainen”, mutta uudelleen muotoiltuna sen ei luulisi jättävän tulkinnan varaa. Kysymyksellä kuitenkin halutaan selvittää, onko informaatio, jota vuokranantaja lähettää sellaista tietoa, joka on asiakkaan kannalta oikeasti oleellista, vai tietoa, jonka vuokranantaja kuvittelee olevan oleellista asiakkaan kannalta. Toinen mahdollinen epäselvyyden kohde on kysymys ”11. Sijaitsevatko toimitilat hyvällä paikalla asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kannalta?”. Vastaajien saattaa olla vaikea hahmottaa, mitä tietoa kysymyksellä halutaan. Kysymyksen muotoileminen oli alun perinkin hankalaa ilman pitkää selitystä, joten näillä näkymin se taitaa olla helpoimmin ymmärrettävässä muodossa.

Kysymys ”3. Kuinka hyvin viestintä sujuu vuokranantajan ja vuokralaisen välillä? (Vastuuhenkilön tavoitettavuus, henkilökemiat, yhteydenpito ym.)” on oletettavasti vastaajan helppo ymmärtää, sillä viestinnän tarkoitusta on avattu. Kysymyksestä ”5. Ymmärtääkö vuokranantaja vuokralaisen tarpeet ja otetaanko ne huomioon?” ei käy suoraan selväksi, että kysymyksessä ovat vuokralaisen toiminnan asettamat tarpeet. Kysymys esitetään kuitenkin sellaisessa yhteydessä, ettei tarkoituksesta pitäisi olla epäselvyyttä. Jos kysymykset ovat liian ”väännety rautalangasta”, vastaaja luulee häntä pidettävän tyhmänä ja suuttuu siitä. Suurin osa kysymyksistä on sellaisia, ettei niissä ole joko kysymyksen aiheen takia tulkinnanvaraa, tai sitten niitä on selitetty kysymyksen yhteydessä. Kysymyksen ”14. Soveltuvatko toimitilat yksikön toiminnan harjoittamiseen?” kohdalla saattaa tulla vaikeuksia käsittää, mitä soveltuvuudella toimintaan tarkoitetaan. Vastaajat ovat toimialansa johto- ja asiantuntijatehtävissä, joten heidän voi olettaa tietävän kysymyksen tarkoittavan sitä, ovatko toimitilat sellaiset, että ne tukevat toiminnan harjoittamista parhaalla mahdollisella tavalla. Sama koskee Rakennuttaminen – osion kysymystä ”35. Kuinka hyvin toiminnalliset tavoitteet saavutettiin?”. Jos kuitenkin kyselyn varsinaisen toteuttamisen yhteydessä tulee paljon ”En osaa sanoa” – vastauksia kysymyksen 14. kohdalla, voidaan kysymykseen lisätä selitys: Tilat tukevat toiminnan harjoittamista parhaalla mahdollisella tavalla.

Kysymyksessä ”8. Kuinka hyvin toimitilat ”räätälöidään” yksikön tarpeiden mukaan?” saattaa tulla ongelmia käsitteen kanssa. Myös kysymyksissä 9. ja 32. joissa kysytään reklamaatiotilanteiden hoitamista, tulee ongelmia jos vastaajat eivät tunne käsitettä. ”Räätälöinti” ja reklamaatio ovat yleisesti käytössä ja kaikki jotka tuntevat käsitteet tulkitsevat ne samalla tavalla. ”12. Ovatko toimitilat muunneltavissa uusien tilatarpeiden ilmetessä? (Tarve esim. tiimityöskentelytiloille)” saattaa olla vaikea vastata, jos ei ole minkäänlaista käsitystä, mitkä tilat voidaan muokata mihinkin käyttöön. Kysymyksessä ”17. Onko asiakkaille ja henkilöstölle riittävät pysäköintimahdollisuudet?” on valitettavasti tulkinnanvaraa. Ei voida tietää mitä kukin vastaaja pitää riittävänä. Tarkoittaako se sitä, että

vapaata tilaa on paljon, jolloin hän saa auton nopeasti parkkiin joutumatta kier-
telemään parkkipaikkaa? Vai tarkoittaako riittävästi vastaajalle että vaikka paik-
kaa joutuukin hakemaan, hän tai asiakkaat eivät joudu koskaan etsimään park-
kipaikkaa muualta? Kysymys ”24. Miten toimitilojen sisäinen liikenne sujuu?
(Opasteet, kulkeminen ja tavaroiden kuljetus kiinteistössä, pullonkaulat henki-
löiden liikkumisessa ym.)” voi olla vaikea ymmärtää. Jos vastaaja ei huomaa
selvennyksestä, että kysymyksessä on kiinteistön sisällä tapahtuva henkilöiden
liikkuminen hän voi sekoittaa sen saman yksikön eri toimipisteiden välillä kul-
kemiseen. Rakentaminen – osion kysymyksen ”35. Saavutettiin toiminnalliset
tavoitteet? (Tilojen soveltuvuus toimintaan ym.)” on sama tilanne kuin kysymyk-
sessä 14. Jos ei tiedä mitä toiminnallisilla tavoitteilla tarkoitetaan eikä tilojen
soveltuvuudesta toimintaan, niin kysymystä ei ymmärrä.

Kyselyn tekeminen on ollut vaativaa, sillä laatija tulee sille nopeasti ”sokeaksi”.
Kun itse tietää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, on vaikeaa arvioida kuinka vas-
taajat ne käsittävät. Kuitenkin verrattuna aiempiin kyselyihin kysymyksiä on
joissain tapauksissa avattu. Esimerkiksi aiemmissa kyselyissä käytetty ”Toimin-
nallisten tavoitteiden saavuttaminen” on muotoiltu tässä asiakastyytyväisyys-
kyselyssä ”Saavutettiin toiminnalliset tavoitteet? (Tilojen soveltuvuus toimin-
taan ym.)”. Verrattaessa kehityksen tuloksena syntyneitä kyselyä aiempiin, ero
on huomattava. Tämä kysely keskittyy aiempia enemmän fyysisten toimitilojen
arviointiin ja tilojen käytettävyyteen. Siinä kysytään myös paljon aiempaa
enemmän kehitysehdotuksia vastaajilta. Esimerkiksi Tilapalveluiden profiilia
käsitellään suppeammin. Kyselyssä on vielä kehitettävää, esimerkiksi kysymyk-
sien muotoilua voidaan yhdenmukaistaa ja ”onko” – sanat korvata toisilla. Jälki-
käteen ajatellen ensimmäinen varsinainen kysymys ”3. Kuinka hyvin viestintä
sujuu vuokranantajan ja vuokralaisen välillä? (Vastuuhenkilön tavoitettavuus,
henkilökemiat, yhteydenpito ym.)” saattaa olla tarpeen jakaa useammaksi ky-
symykseksi kaksoismerkityksien välttämiseksi. Eli jos vastaaja on tyytymätön
esimerkiksi yhteydenpitoon, mutta henkilökemiat toimivat ja vastuuhenkilön ta-
voittaa helposti, vastaajan on vaikea ilmaista tyytyväisyyden tasonsa. Vastaajal-

la on kuitenkin mahdollisuus vastata ”Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön”. Tällöin käy selväksi, että jokin asia viestinnässä aiheuttaa tyytymättömyyttä. Vastauksesta ei vain käy ilmi mikä sen aiheuttaa. Jos tyytymättömyyden syy halutaan tarkasti selville kyselyn avulla, kysymys tulee jakaa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Turun kaupungin hallintokuntien käytössä on hyvin paljon toimitiloja ja henkilöstön määrä on suuri. Näiden takia tilojen arviointi on tärkeää erityisesti kustannussyistä. Asiakastyytyväisyyskyselyn teettämisestä toimitilojen vuokralaisille on selviä etuja Tilapalveluille. Ottamalla hallintokuntien henkilöstön mielipiteet huomioon heidän motivoituneisuutensa ja sitoutuneisuutensa työhön kasvaa. Nämä puolestaan johtavat kasvaneeseen työtehokkuuteen. Jo olemassa olevia toimitiloja voidaan kehittää henkilöstöltä saatujen tietojen perusteella siten, että ne tukevat työn tekemistä ja työhyvinvointia paremmin. He voivat osoittaa jo olemassa olevissa tiloissa olevat virheet, jolloin ne voidaan korjata. Henkilöstön osoittamat ongelmat voidaan ottaa huomioon uusien tilojen suunnittelussa. Näin Tilapalvelut säästävät rahaa, kun virheitä ei tarvitse ruveta korjaamaan jälkikäteen. Toinen kustannuksiin liittyvä etu asiakastyytyväisyyskyselyn teettämisessä on sillä saatava tieto investointien oikein suuntaamisesta. Kyselyn vastauksista käy ilmi, onko esimerkiksi vuosikorjaushankkeella ollut halutunlainen vaikutus tilojen suorituskykyyn. Jos hanke on vastannut käyttäjien tarpeisiin, investointipäätös on ollut oikea.

Verrattuna aiempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin kehittämistyön tuloksena syntynyt kysely mittaa fyysisiä toimitiloja paljon tarkemmin käytettävyyden, tilatehokkuuden, suorituskyvyn ja työhyvinvoinnin tukemisen kannalta. Tilapalveluiden toteuttaman Tilaohjelman tavoitteena on parantaa muun muassa näitä tilojen ominaisuuksia. Näin ollen kyselyllä pystytään saamaan aiempia paremmin selville Tilaohjelman toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Lisäksi kyselyllä on mahdollista saada aiempaa enemmän kehitysehdotuksia palvelujen parantamiseksi. Fyysisen työympäristön tunteminen ja sen vaikutukset henkilöstön toimintaan on tärkeää tuntea hyvin. Työympäristö vaikuttaa siihen, kuinka tehokkaasti henkilöstö pystyy tekemään työnsä. Selvittämällä tämän asiakastyytyväisyyskyselyn avulla fyysisissä tiloissa olevat työn tekemistä haittaavat ongelmat Tila-

palveluiden on mahdollista tehostaa vuokralaistensa toiminnan harjoittamista johtaen näin työtehokkuuden kasvuun. Käyttäjien esiin tuomat ongelmat nykyisissä toimitiloissa voidaan ottaa huomioon uusia tiloja suunnitellessa. Näin säästyy rahaa, sillä virheitä ei tarvitse ruveta korjaamaan jälkikäteen. Kyselystä käy myös ilmi tilojen suorituskyky ja tilatehokkuus. Jos vuokralaisten käytössä olevat tilat eivät vastaa heidän tarpeitaan toiminnan harjoittamisen kannalta, työtä ei pystytä tekemään parhaalla mahdollisella tavalla. Tilapalveluiden saadessa kyselyllä selville tilojen sopimattomuuden, he voivat muokata tiloja tai tarjota hallintokunnille työn tekemistä paremmin tukevat toimitilat. Asiakastytyväisyyskyselyllä saadaan tietää onko vuokralaisten toiminta muuttunut siten, että tilat ovat joko liian suuret tai liian pienet. Jos tilat ovat liian suuret, vuokralainen maksaa turhasta tilasta. Muutto pienempiin tiloihin alentaa vuokraa, jolloin hallintokunnalle kertyy säästöjä. Tilapalvelut ja vuokralaiset ovat samaa organisaatiota, joten molemmat hyötyvät tilojen käytön tehostamisesta. Jos liian suuriin tiloihin ei löydy uutta vuokralaista, niistä voidaan luopua kokonaan. Tällöin tyhjillään olevista tiloista ei aiheudu Tilapalveluille kustannuksia. Myös tilojen joustavuus uusien tilatarpeiden ilmetessä saadaan selville. Jos tilat eivät jousta vastaamaan uusiin tarpeisiin asiakas tarvitsee tilat, joissa hallintokunta voi tuottaa palvelunsa. Aiemmissa kyselyissä ei ole selvitetty ollenkaan toimitilojen työhyvinvoinnin tukemista. Tällä kyselyllä saadaan selville muun muassa sisäilman laatu. Selvittämällä toimitiloissa mahdollisesti olevat työhyvinvointia haittaavat tekijät ne voidaan korjata. Parantamalla työhyvinvointia voidaan vaikuttaa henkilöstön terveydentilaan. Näin sairauspoissaolot vähenevät ja syntyy kustannussäästöjä. Aiemmissa kyselyissä on otettu huomioon kiinteistönhoito, mutta ei siivouspalveluja. Näiden palveluntarjoajien toiminta vaikuttaa asiakkaiden arkeen ja sitä kautta tilojen kokonaistyytyväisyyteen. Tästä syystä palveluntarjoajien sisällyttäminen asiakastytyväisyyden mittaamiseen on tärkeää. Aiemmissa kyselyissä keskityttiin selvittämään Tilapalveluiden palvelujen toiminnallista laatua enemmän kuin teknistä laatua. Molemmat kuitenkin vaikuttavat vuokralaisten muodostamaan mielikuvaan Tilapalveluiden yrityskuvasta. Näin ollen molemmat laadulliset tekijät tulee ottaa huomioon, sillä yrityskuva vaikuttaa vuokralaisten näkemykseen palvelun laadusta.

Verrattaessa aiempiin kyselyihin kehittämistyön tuloksena syntynyt asiakastytyväisyyskysely on vastaajien helpommin ymmärrettävissä. Kysymyksiä on avattu ja vastaaja ymmärtää niistä paremmin mitä kysymyksillä haetaan takaa. Kysely kannattaa lähettää hallintokunnille maanantaina tai tiistaina. Kyselyn lähettämistä joulukuussa tulee välttää. Vaikka kysely ei ole niin virallisen oloinen kuin aiemmat, kysymykset täyttävät tarkoituksensa ja oleelliset asiat saadaan selville. Kysely on lisäksi vertailukelpoinen Kiinteistöalouden instituutin teettämien kyselyjen kanssa skaalan samankaltaisuuden takia. Vaikka uudella toimitilojen asiakastytyväisyyskyselyllä saadaankin tällä hetkellä tarvittavat tiedot muun muassa tilojen kehittämiseksi, sitä tulee kuitenkin alati muuttuvasta työympäristöstä johtuen tarkastaa aika-ajoin. Tarkistamalla kyselyä kysymykset pysyvät oleellisina.

LÄHTEET

Barret, P. & Baldry, D. 2003. Facilities management. Towards best practice. 2. painos. Oxford, UK: Blackwell Publishing.

Ekokompassi 2013. Jätteet ja kierrätys. Viitattu 2.6.2013.
<http://www.ekokompassi.fi/ymparistotietoa/ymparistotietoa-pk-yrityksille/jatteet-ja-kierratys/>.

Grönroos, C. 2007. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. 3. painos. West Sussex, Englanti: Wiley.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isoniemi, H. 2009. Sisäinen vuokra kunnassa ja kuntayhtymässä. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Lindholm, A. & Nenonen, S. 2006. Kiinteistö- ja toimitilojohtamisen onnistumisen mittaaminen käyttäjäorganisaation näkökulmasta – mittareita työkaluja ja menetelmiä. Espoo: Teknillinen korkeakoulu.

Rakli 2013. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2. laitos. Viitattu 9.6.2013.
<http://www.rakli.fi/attachements/2012-11-01T11-08-4261.pdf>.

Rasila, H. & Nenonen, S. 2007. Toimitilojen vuokraus osana asiakaslähtöistä kiinteistöliiketoimintaa. Tampere: Teknillinen korkeakoulu.

Sisäilmayhdistys 2013. Sisäilman tekijät. Viitattu 24.5.2013.
http://www.sisailmayhdistys.fi/portal/terveelliset_tilat/sisailmasto/sisailman_tekijat/.

Turun kaupunki 2013. Turun Kiinteistöliikelaitos. Viitattu 8.5.2013.
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=3149&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Työterveyslaitos 2013. Ilmastointi. Viitattu 24.5.2013.
<http://www.ttl.fi/fi/tyoymparisto/ilmastointi/sivut/default.aspx>.

Virsta Virtual Statistics 2013. Puolistrukturoitu haastattelu. Viitattu 8.5.2013.
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>

Wikipedia 2013. Käytettävyys. Viitattu 9.6.2013.
<http://fi.wikipedia.org/wiki/K%C3%A4ytett%C3%A4vyys>.

Asiakastyytyväisyyskysely

Toimitilojen vuokralaisten asiakastyytyväisyyskysely 2013

Esittely

Kiitos osallistumisestasi asiakastyytyväisyyskyselyyn. Vastauksillasi autat kehittämään Turun Kiinteistöliikelaitoksen Tilapalveluiden palveluja. Mielenpitesee on meille tärkeää. Vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti, ja niitä käytetään ainoastaan Turun Kiinteistöliikelaitoksen palveluiden kehittämistarkoituksiin.

Arvioi tyytyväisyyttäsi yksikkösi käyttöön vuokrattujen tilojen (päiväkoti, koulu, terveyskeskus, museo ym.) nykytilanteen kannalta. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 10-15 minuuttia.

Yleiset tiedot

1. Toimiala _____

2. Yksikkö _____

Asiakassuhde ja vuokraustoiminta

3. Kuinka hyvin viestintä sujuu vuokranantajan ja vuokralaisen välillä?

(Vastuuhenkilön tavoitettavuus, henkilökemiat, yhteydenpito ym.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

4. Tiedottaako vuokranantaja vuokralaisen kannalta oleellisista asioista, eikä niistä, joiden hän uskoo olevan oleellisia?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

5. Ymmärtääkö vuokranantaja vuokralaisen tarpeet ja otetaanko ne huomioon?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

6. Ovatko vuokrasopimusehdot tarpeeksi selkeät?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

7. Onko toimitilojen vuokrien hinta-laatusuhde kohdallaan?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

8. Kuinka hyvin toimitilat "räätälöidään" yksikön tarpeiden mukaan?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

9. Kuinka hyvin vuokranantaja toimii reklamaatiotilanteissa?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

10. Miten voisimme kehittää asiakassuhdetta ja vuokraustoimintaa vastaamaan paremmin vuokralaisen tarpeita?

Toimitilat

11. Sijaitsevatko toimitilat hyvällä paikalla asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kannalta?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

12. Ovatko toimitilat muunneltavissa uusien tilatarpeiden ilmetessä?

(Tarve esim. tiimityöskentelytiloille.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

13. Vastaako toimitilojen koko tarpeita?

(Käyttämättömiä tiloja ei ole, tai tilaa ei ole liian vähän.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

14. Soveltuvatko toimitilat yksikön toiminnan harjoittamiseen?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

15. Tuleeko vastaajan yksikön henkilöstömäärässä tai työskentelytavoissa

tapahtumaan seuraavan viiden vuoden aikana muutoksia, joiden takia nykyiset toimitilat eivät enää tule vastaamaan tarpeita?

Käytettävyys

16. Millainen toimitilojen yleiskunto on?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

17. Onko asiakkaille ja henkilöstölle riittävät pysäköintimahdollisuudet?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

18. Jakautuuko ilman lämpötila tasaisesti työhuoneissa?

(Lämmitys jakautuu tasaisesti työhuoneisiin niin, ettei osa huoneista ole kylmiä.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

19. Onko huoneilma raikasta työtiloissa?

(Ilman haju tms.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

20. Onko huoneilma puhdasta työtiloissa?**(Ilman pölyisyys ym.)**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

21. Onko valaistus mielestäsi riittävä?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

22. Ovatko ääniolosuhteet työtiloissa hyvät?**(Melu ei haittaa työntekoa, äänen kantavuus kokous- ja luokkatiloissa ym.)**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

23. Onko toimitiloissa otettu huomioon esteettömyys?**(Liikkuminen tiloissa pyörätuolilla ym.)**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

24. Miten toimitilojen sisäinen liikenne sujuu?**(Opasteet, kulkeminen ja tavaroiden kuljetus kiinteistössä, pullonkaulat henkilöiden liikkumisessa ym.)**

- Erittäin tyytyväinen

- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

25. Onko vastaajalla mahdollisuus toimia toimitiloissa ympäristöystävällisesti, kuten kierrättää jätteitä?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

26. Miten voisimme kehittää vastaajan toimitilojen käytettävyyttä vastaamaan paremmin tarpeita?

Ylläpito (korjaustyöt ja vuosikorjaukset)

27. Onko vuokraamissanne toimitiloissa tehty korjaustöitä ja/tai vuosikorjauksia?

- Kyllä
- Ei

Ei → kysymys 34.

28. Vastasivatko korjaustyöt/vuosikorjaukset tarpeita?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

29. Pysyttiinkö korjaustöissä/vuosikorjauksissa sovituissa aikatauluissa?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön

- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

30. Informoitiinko vuokralaista riittävästi korjaustöistä/vuosikorjauksista?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

31. Kuinka tyytyväinen olette korjaustöiden/vuosikorjausten tulokseen?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

32. Kuinka hyvin mahdolliset reklamaatiotilanteet hoidettiin?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

33. Millä tavoin voisimme kehittää korjaustöiden ja vuosikorjausten teettämistä vuokralaisen toimitiloissa, jotta ne vastaisivat paremmin tarpeita?

Rakennuttaminen

34. Onko yksikölle rakennettu uudet toimitilat?

- Kyllä
- Ei

Ei → kysymys 42.

35. Saavutettiin toiminnalliset tavoitteet?

(Tilojen soveltuvuus toimintaan ym.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

36. Saavutettiin laadulliset tavoitteet?**(Tilojen ulkonäkö, materiaalit ym.)**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

37. Sujuiko projektinhallinta rakennuttamisen aikana hyvin?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

38. Pysyttiin rakennuttamisen aikana sovituissa aikatauluissa?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

39. Informoitiin vuokralaista riittävästi rakennuttamisesta?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

40. Pysyttiin rakennuttamisessa sovituissa kustannuksissa?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

41. Millä tavoin voisimme kehittää rakennuttamispalvelujamme vastaamaan paremmin vuokralaisen tarpeita?

Kiinteistönhoito ja siivouspalvelut

42. Onko kiinteistönhoidon tehtävät suoritettu hyvin toimitiloissanne?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

43. Kuinka hyvin ulkoalueet on hoidettu kesäkaudella?

(Nurmikot jne.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

44. Kuinka hyvin ulkoalueet on hoidettu talvikaudella?

(Lumien auraus, hiekotus jne.)

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

45. Kuinka hyvin siivouspalvelut on hoidettu?

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Osittain tyytyväinen, osittain tyytymätön
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön
- En osaa sanoa

Lopuksi

46. Muita ajatuksia ja kehitysehdotuksia

47. Saako nimenne ja/tai puhelinnumeronne antaa eteenpäin Turun Kiinteistöliikelaitoksen henkilökunnalle mahdollista yhteydenottoa varten?

- Ei
- Kyllä _____

Kiitos vastauksistasi!