

Kankaan Piippurannan asukastyytyväisyys

Matti Hämäläinen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2018

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Hämäläinen, Matti	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2018
	Sivumäärä 65	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kankaan Piippurannan asukastyytyväisyys		
Tutkinto-ohjelma Palveluiden tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) Hintikka-Mäkinen Kirsti		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupunki. Jyväskylään rakennutetaan uutta kaupunginosaa nimeltään Kangas, jonka ensimmäiset asuinrakennukset valmistuivat vuoden 2017 alussa Kankaan Piippurannan alueelle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Piippurannan alueen asukkaiden asukastyytyväisyys.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin pääosin kvantitatiivista menetelmää, mutta myös osin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin jakamalla Piippurannan alueen asuntoihin kyselylomakkeet, ja vastausaikaa asukkaille annettiin kaksi viikkoa. Asukkaat palauttivat täytetyt kyselylomakkeet oman taloyhtiönsä huoltomiehen postilaatikkoon. Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin haastatteleamalla alueen palveluntuottajia, joihin lukeutuivat kiinteistöhoitoyritykset, isännöitsijät, energialaitos, sekä rakennuttajat. Haastattelut suoritettiin pääosin sähköpostilla, mutta myös puhelimitse. Asuntoihin jaettuja vastauslomakkeita palautettiin 65 kappaletta, ja vastausprosentiksi tuli 38 %.</p> <p>Kyselylomakkeiden vastausten perusteella Piippurannan asukkaat olivat pääosin tyytyväisiä asumiseensa alueella, vaikka rakennuttaminen vaikutti viihtyisyyteen negatiivisesti. Asukkailla oli optimistisia odotuksia alueen tulevasta lopputuloksesta, ja he toivoivat, että heidän omia ajatuksia otettaisiin enemmän huomioon erityisesti alueen taidetta suunniteltaessa. Kyselylomakkeen vastauksista kävi myös ilmi, että asukkaat eivät olleet tyytyväisiä pysäköinnin käytännön järjestelyihin ja alueen logistisiin ratkaisuihin.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella esitettiin kehitysideoita, joita voi hyödyntää, kun Kankaan aluetta suunnitellaan ja rakennetaan yhä suuremmaksi. Tutkimustuloksista saatu tieto on hyödyllistä toimeksiantajalle, sillä alue on uusi ja tarvitsee jatkuvaa tutkimista sekä seurantaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) asukastyytyväisyys, asuminen, laatu		
Muut tiedot		

Author(s) Hämäläinen, Matti	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2018
	Number of pages 65	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication Resident satisfaction in the Piippuranta in Kangas		
Degree programme Degree programme in Service Management		
Supervisor(s) Hintikka-Mäkinen Kirsti		
Assigned by The city of Jyväskylä		
<p>Description</p> <p>The thesis was assigned by the city of Jyväskylä. A new neighborhood called Kangas will be built in Jyväskylä. The first houses were completed at the beginning of year 2017 in the Kangas area called Piippuranta. The aim of thesis was to find out the Piippuranta resident satisfaction.</p> <p>Quantitative research method was mostly used in the study, but qualitative method was also partly used. The study was executed by distributing questionnaires in every apartment in the Piippuranta area, and the response time was two weeks. The residents returned the questionnaires in the post-box of the janitor. The questions of the questionnaires were made by interviewing the area's service providers, which included managers, maintenance, energy department and the area's builders. Interviews were conducted mostly by e-mail, but also on the phone. 65 questionnaires were returned and the response rate was 38 %.</p> <p>Based on the responses, the residents were mostly pleased with their living in the area even if the construction going on at the moment of the study had a negative effect on it. The residents were very optimistic about the future of the area, and they wished that especially art designers would ask the residents' opinions before making any art in the area. The results also revealed that the residents were not happy with the parking system and the logistics of the area.</p> <p>Based on the results, development ideas can be used now and later when the area of Kangas will be built even bigger. The results were useful for the city of Jyväskylä, because the Kangas area is a new neighborhood and it needs continuous development and monitoring to get the best result when it is completed.</p>		
Keywords (subjects) housing satisfaction, residence, quality		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 Johdanto	4
2 Tutkimusasetelma	5
3 Teoriaosuus.....	11
3.1 Asukastytyväisyys	11
3.2 Asumisen laatutekijät	13
4 Tutkimustulokset.....	15
5 Yhteenvedo ja kehittämisehdotukset	49
6 Pohdinta.....	50
Lähteet	52
Liitteet.....	54
Liite 1. Asukasvastauksia: Mitä hyvää prosenttikulttuuri tuo Kankaalle ja onko sillä huonoja puolia?.....	54
Liite 2. Asukasvastauksia: Mitä muuta haluaisitte sanoa.....	55
Liite 3. Haastattelulomakkeen saatekirje	57
Liite 4. Haastattelulomake.....	58
Kuviot	
Kuvio 1. Kangas-teemat	7
Kuvio 2. Viisas Kangas	8
Kuvio 3. Asumisen palveluliiketoiminnan tasot	12
Kuvio 4. Asumisen laatutekijät.....	15
Kuvio 5. Onko vastaaja asunnon omistaja vai vuokralainen.....	16
Kuvio 6. Vastaajan ikä.....	17
Kuvio 7. Missä Kankaan talossa vastaaja asuu?	17

Kuvio 8. Vastaajan asunnon tyyppi	18
Kuvio 9. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan talvella	19
Kuvio 10. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan keväällä.....	19
Kuvio 11. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan kesällä.....	20
Kuvio 12. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan syksyllä	21
Kuvio 13. Maksuvalmius viilennyksestä	22
Kuvio 14. Kiinnostus energiankulutuksen vertailuun taloyhtiöiden välillä.....	22
Kuvio 15. Kiinnostus huoneiston veden- ja sähkönkulutukseen.....	23
Kuvio 16. Haluaako asukas vertailla omaa kulutustaan muiden asukkaiden kulutukseen?	24
Kuvio 17. Käyttääkö asukas Kangasverkkoportaalia?	25
Kuvio 18. Sijainnin vaikutus asunnon hankintaan.....	25
Kuvio 19. Hinnan vaikutus asunnon hankintaan	26
Kuvio 20. Seppälän kaupunginosan palveluiden vaikutus asunnon hankintaan	27
Kuvio 21. Tourujoen vaikutus asunnon hankintaan.....	28
Kuvio 22. Imagon vaikutus asunnon hankintaan	28
Kuvio 23. Prosenttikulttuurin vaikutus asunnon hankintaan.....	29
Kuvio 24. Muun asian vaikutus asunnon hankintaan	30
Kuvio 25. Pysäköintijärjestelmän toimivuus	30
Kuvio 26. Onko pysäköinnin hinta kohtuullinen?	31
Kuvio 27. Tuoko energiansäästö lisäarvoa asumiseen.....	32
Kuvio 28. Tuoko aurinkoenergia lisäarvoa asumiseen	33
Kuvio 29. Tuoko alueellinen väestönsuoja lisäarvoa asumiseen	34
Kuvio 30. Tuoko pysäköintimalli lisäarvoa asumiseen	34
Kuvio 31. Tuovatko yhteispihat lisäarvoa asumiseen	35
Kuvio 32. Tuoko alueellinen jätehuolto lisäarvoa asumiseen.....	36
Kuvio 33. Tuovatko oppimisympäristöt lisäarvoa asumiseen.....	36
Kuvio 34. Tuoko valokuituverkko lisäarvoa asumiseen	37
Kuvio 35. Tuoko alueen palveluista ja tapahtumista tiedottaminen lisäarvoa asumiseen.....	38
Kuvio 36. Onko asukas tyytyväinen asuntoonsa?	38
Kuvio 37. Onko asukas tyytyväinen asuinympäristöönsä?	39
Kuvio 38. Onko asukas käyttänyt kiinteistönhoidon palveluita sisätiloihin liittyen? ...	40

Kuvio 39. Huoltomiehen asiakaspalveluhenkisyys.....	40
Kuvio 40. Huoltomiehen ammattitaito	41
Kuvio 41. Huoltotyötilauksien vasteaika	42
Kuvio 42. Huoltoyhtiön tavoitettavuus	42
Kuvio 43. Ulkoalueiden hoidon onnistuminen kesällä.....	43
Kuvio 44. Ulkoalueiden hoidon onnistuminen talvella	44
Kuvio 45. Istutusten ja pensaiden hoidon onnistuminen	44
Kuvio 46. Siivoajan asiakaspalveluhenkisyys.....	45
Kuvio 47. Onko siivous koettu riittäväksi?	46
Kuvio 48. Onko siivous onnistunut edesauttamaan viihtyvyyttä?.....	46
Kuvio 49. Vaikuttaako rakennuttaminen siivouksen tasoon?.....	47
Kuvio 50. Alueen viihtyvyys nyt.....	48
Kuvio 51. Arvio alueen tulevasta viihtyvyydestä.....	48

1 Johdanto

Kaupunkilaistuminen jatkuu koko, mikä merkitsee sitä, että kaupungit kilpailevat yhä enemmän potentiaalisista asukkaista. Jyväskylän kaupunki vastaa kilpailuun erilaisilla kehityshankkeilla, joista suurin on kokonaan uuden kaupunginosan rakennuttaminen. Kaupunginosan nimi on Kangas, ja tässä opinnäytetyössä tutkitaan Kankaan Piippurannan alueen asukastyytyväisyyttä.

Jyväskylän Kangas sijoittuu keskustan tuntumaan vanhan paperitehtaan alueelle. Paperitehdas lopetti toimintansa alkuvuonna 2010, minkä jälkeen Jyväskylän kaupunki alkoi suunnittelemaan alueesta uutta asuinalueita. Ensimmäiset kerrostalot valmistuivat vuoden 2017 alussa Piippurannan alueelle, jossa asui maaliskuun 2018 lopulla jo lähemmäs 200 asukasta. Kankaan Piippurannan alueella tulee asumaan yhteensä 570 - 620 asukasta, ja visiona on, että koko Kankaan alueella asuu noin 5 000 ihmistä vuoteen 2040 mennessä. Kankaan alue on ”Smart City”, jossa erilaiset kaupungin toiminnot ovat eri tavoin älykkäitä niin teknologisilta kuin rakenteellisilta ratkaisuiltaan. Alueen suunnittelussa on huomioitu muun muassa liikkuminen, ympäristö, resurssi- viisaus ja turvallisuus. Kankaan kokonaisinvestointi on noin miljardi euroa (Business Jyväskylä 2018).

Piippurannan alueen asukkaiden asukastyytyväisyyttä on syytä tutkia, sillä alueella on ehditty asua hieman yli vuosi tutkimuksen tekovaiheessa ja asukkaiden mielipiteet alueesta ja asumisesta ovat tärkeitä Kankaan kehittymisen kannalta. Opinnäytetyö auttaa toimeksiantajaa sekä useita eri sidosryhmiä (kiinteistöhoito, isännöitsijät, rakennuttajat) selvittämään asukkaiden mielipiteitä ja ratkaisemaan mahdollisia ongelmia asukastyytyväisyydessä. Tutkimuksesta saatavia tuloksia voidaan käyttää Kankaan alueen kehittämisessä, suunnittelussa ja rakennuttamisessa.

2 Tutkimusasetelma

Tutkimuksen tavoitteena oli mitata niiden asukkaiden asukastyytyväisyyttä, jotka asuivat tutkimusvaiheessa Jyväskylän Kankaan Piippurannan alueella. Opinnäytetyössä tehty kysely sisälsi laajasti kysymyksiä jotka liittyivät Piippurannan alueen kiinteistönhoidon laatuun, alueen tarjoamiin palveluihin ja asumiseen ylipäätään. Kysymykset laadittiin yhteistyössä alueen palveluntuottajien kanssa, joihin sisältyivät alueen isännöitsijät, kiinteistöhoitoyritykset, energialaitos sekä rakennuttajat. Asukkaille on järjestetty jonkin verran tapaamisia, joissa he ovat voineet keskustella asumisestaan, mutta yhtä laajaa kyselyä asukkaille ei oltu tehty.

Tutkimus keskittyy seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka tyytyväisiä Piippurannan alueen asukkaat ovat asumisensa laatuun?
2. Mihin asumisensa tukipalveluihin Piippurannan asukkaat olivat tyytyväisiä?

Jyväskylän uusi kaupunginosa Kangas

Kangas on Jyväskylän kaupungin merkittävin aluekehityshanke, ja siellä sijaitsee entinen paperitehdas. Tehdas oli Suomen ensimmäisiä paperiruukkeja, ja Kangas rakentuu sen ympärille. Tehtaan historiallinen merkitys perustuu lisäksi asemaan Keski-Suomen ja Jyväskylän varhaisena teollisuuslaitoksena. Tehtaan toiminta lakkasi alkuvuonna 2010, ja Jyväskylän kaupunki käytti etuosto-oikeuttaan, jolloin alue siirtyi kaupungin hallintaan 2.11.2010. Tehdasalueen pinta-ala on n. 27,0 ha ja koko suunnittelualueen n. 49,4 ha. Kankaan alue on älykäs, ”smart city”, kaupunginosa, jossa asutaan, viihdytään, työskennellään ja opiskellaan. Kankaan suunnittelussa ja toteutuksessa perinteisten suunnittelukaavojen tilalle on otettu käyttöön uudet ajattelu-

mallit ja viisaat ratkaisut alueen historiaa unohtamatta. Vuonna 2040 Kankaalla kaavillaan asuvan yli 5 000 ja työskentelevän noin 2 100 ihmistä. (Kankaan kaavoitus 2018.)

Kankaan kaupunginosalla on neljä eri teemaa, jotka määrittelevät sen kehittymistä haluttuun suuntaan.



Sydän-teema sisältää yhteisöllisyyttä, alueen monimuotoisuutta ja elämyksellisyyttä. Kankaan ”punatiilinen sydän” muodostuu vanhaan paperitehtaaseen, joka koostuu alueen keskuksen palvelut ja työpaikat sisäänsä ja ympärilleen. (Kangas, Jyväskyläläisten unelmien pikkuparatiisi 2017.)



Vihreä-teema: Kankaalla sijaitsevan Tourujoen luonnonsuojelualueella sijaitsee villiä kasvustoa ja vihreä teema jatkuu Kankaan alueella puistojen, katujen pihojen alueella erinäisten istutusten ja vehreyden myötä (Kangas, Jyväskyläläisten unelmien pikkuparatiisi 2017).



Jalka-teema: Alue on jalankulun ja pyöräilyn ympäristö, jossa autot parkkeeraataan alueen pysäköintilaitoksiin, eikä autoteitä ole niin paljon kuin normaaleissa kaupunkiympäristöissä. Sijainti keskustan vieressä houkuttelee ihmisiä ilman autoja. (Kangas, Jyväskyläläisten unelmien pikkuparatiisi 2017.)



Kestävä-teema tarkoittaa ekologista elämäntapaa tukevaa asuinympäristöä. Resurssiviisaat ratkaisut, kuten aurinkoenergian hyödyntäminen sisältyvät tähän teemaan. Muita teemaan sisältyviä osioita ovat muun muassa kyberturvallisuus ja alueportaali, joka mahdollistaa asukaslähtöisten palveluiden syntymisen ja kehittymisen. (Kangas, Jyväskyläläisten unelmien pikkuparatiisi 2017.)

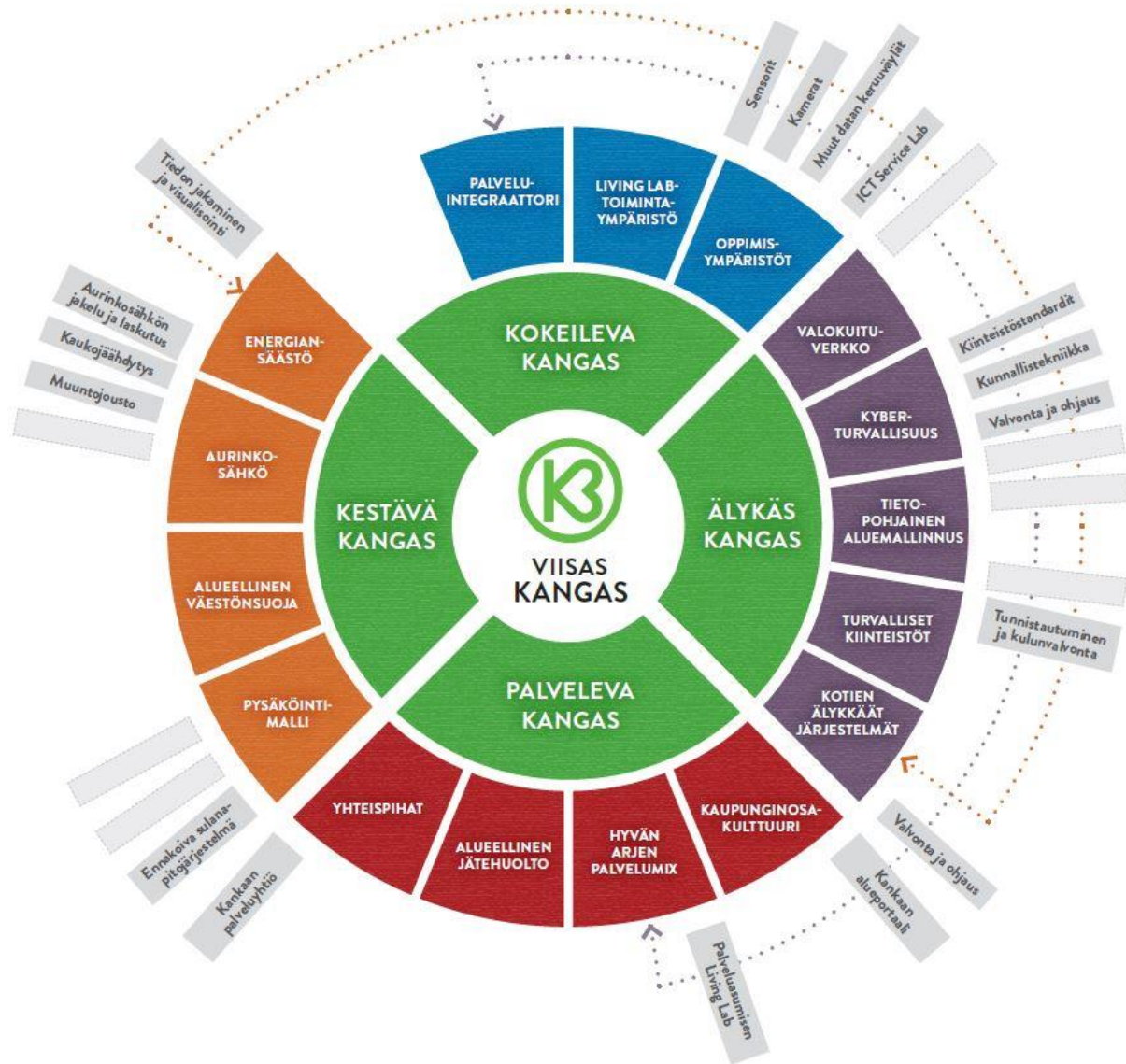


Kuvio 1. Kangas-teemat. (Jyväskylän Kangas 2018.)

Viisas "Smart City" Kangas

Ruuskan (2018) mukaan "Smart City" yhdistetään käsitteenä vahvasti teknologiaan, mutta se tarkoittaa paljon muutakin. Asukkaille on tarjottava elämisen helppoutta ja hyvinvointia sekä varmistettava palveluiden joustavuus ja tehokkuus. Yrityksille on mahdollistettava toimiva ympäristö, jossa on mahdollista toimia. Smart City –käsite voidaan nähdä kokonaisuutena, jossa teknologia toimii apuna kaupunginosan tavoitteiden saavuttamisessa. Smart City tarkoittaa tarkalleen jokaisessa kaupungissa ja alueessa omaa asiaansa, ja se, mistä se koostuu, tulee jättää kaupunkien, asukkaiden ja alueen käyttäjien päätettäväksi. Älykkäiden kaupunkien suunnittelussa tarvitaan yhteistyötä ja kehittämistä eri sidosryhmien ja alueen palveluntuottajien kanssa sekä asukaslähtöistä ajattelutapaa. (Ruuska 2018.) seuraava kuvio tiivistää Kankaan

”Smart city” -ajattelun.



Kuvio 2. Viisas Kangas (Jyväskylän Kangas 2018.)

Tutkimustapa

Tutkimushetkellä asukkaita oli Piippurannan alueella n.150 - 160, joten kvantitatiivinen, eli määrällinen, tutkimusmenetelmä oli selkeä valinta. Kyseisessä menetelmässä kyselyyn vastaajien määrä on suurempi kuin kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä, jossa vastaajien määrä on melko vähäinen. Kvalitatiivisessa menetelmässä tutkimusta varten tietoa kerätään usein erilaisilla haastatteluilla, esimerkiksi teemahaastatteluilla tai 4 - 8 henkilön ryhmäkeskusteluilla, minkä takia se ei sopinut tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi. Määrällinen, eli kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän määrän havaintoyksiköitä, jotta saadut tulokset olisivat luotettavia ja ne voisivat koskea koko perusjoukkoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen tapoina toimivat kysymykset, jotka muodostavat tiedonkeruumenetelmän, eli kyselyn. (Kananen 2011, 17 - 18.)

Kananen (2011, 21) mukaan määrällisessä tutkimuksessa lähtökohtana voidaan pitää itse tutkimusongelmaa. Se on mahdollista ratkaista, kun tiedetään, mitä tietoa haetaan ongelman ratkaisuun. Kun se on tiedossa, täytyy miettiä, miten ja mistä itse tieto kerätään. Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset, joilla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma. Määrällisen tutkimuksen taustalla on teorioiden ja mallien avulla saatu ensiymmärrys tutkimuskohteesta. Tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan muita, yksityiskohtaisempia kysymyksiä. Tutkimuskysymysten avuksi saateksti tulee harkita tarkasti virhetulkintojen välttämiseksi. (Kananen 2011, 21.)

Kuten Kananen (2011, 12) kertoo, kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se pyrkii siis yleistämään. Hän kertoo, että kvantitatiivista tutkimusta voidaan käyttää silloin, kun tutkittava ilmiö on tarpeeksi täsmentynyt. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mitattuja tuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin ja niitä havainnollistetaan erilaisilla kuvioilla ja taulukoilla. Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeella kerätään numeerista tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä muun muassa asuinympäristöönsä. Kyseistä tietoa pystytään käyttämään

alueen suunnittelussa ja rakennuttamisessa. Tutkimus on ajankohtainen, sillä ensimmäiset asukkaat muuttivat alueelle vuoden 2017 alussa. He ovat asuneet Piippuranan alueella hieman yli vuoden, ja kyselyllä selvitetään ovatko he tyytyväisiä asumiseensa alueella ja mitä kehittämisen kohteita nousee esiin.

Itse kyselylomake on laadittu haastattelemalla eri palveluntarjoajia selvittämällä, mitä he haluaisivat kysyä asukailta omasta näkökulmastaan. Haastattelut tapahtuivat puhelimitse, ja sähköpostilla. Palveluntarjoajista haastateltiin alueen molemmat kiinteistöhoitoyritykset, isännöitsijät, rakennuttaja ja energialaitos. Palveluntarjoajia oli tärkeää haastatella, sillä heillä on suuri vaikutus asukastyytyväisyyteen käytännön kannalta. Kaikki haastatellut olivat kiinnostuneita opinnäytetyön lopputuloksista ja vaikuttivat miettineen kysymyksiä harkiten.

Kyselyssä piilee se riski, ettei tarpeeksi moni asukas vastaa kyselyyn. Etenkin jos vastaaja kokee, että vastauksilla ei ole mitään merkitystä käytännön kannalta, hän jättää vastaamatta (Selin & Selin 2005, 180 – 181). Kananen (2011, 44) puolestaan kertoo, että jos lomake on huolittelemattoman näköinen tai epäselvä, vastaaja turhautuu ja jättää vastaamatta. Kyselylomakkeen ulkoasulla on suuri merkitys, sillä Kananen kertoo myös, että kysymysten muotoilu ja suunnittelu ovat tärkeitä seikkoja. Esteettinen ja hyvin aseteltu lomake houkuttelee vastaamaan.

Vastaamattomuuden riskiä vähennettiin arpomalla vastanneiden kesken S-ryhmän 50 euron lahjakortti sekä tekemällä kyselylomakkeesta mahdollisimman houkutteleva, selkeä ja helposti täytettävä, kuten Kananen (2011, 44) ohjeisti.

Tutkimuksen toteutus

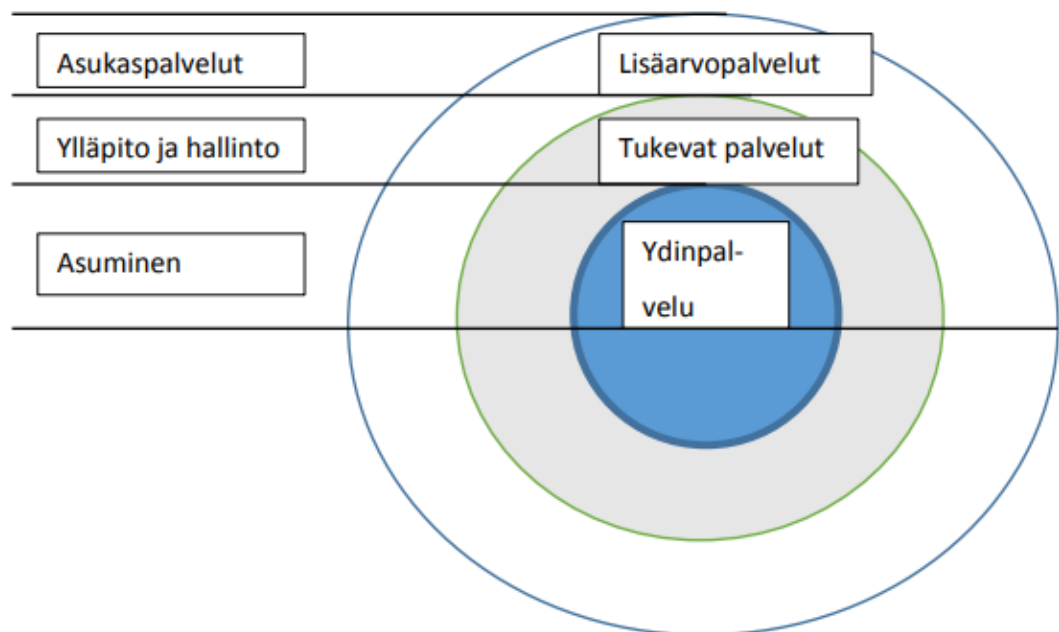
Tutkimus suoritettiin jakamalla maanantaina 12.2.2018 jokaiseen Piippurannan alueen asuntoon kyselylomake, jossa kysymyksiä oli yhteensä 25 kappaletta (liite 4). Kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 173 kappaletta. Vastausaikaa asukkaille annettiin reilu kaksi viikkoa aikavälille 12.2. - 2.3.2018. Kyselylomakkeen saatekirjeessä (liite 3) kerrottiin kyselyn tarkoitus ja neuvottiin lomakkeen täyttämässä ja palauttamisessa. Kyselylomakkeessa oli useampi osa-alue, joka vaikuttaa asukastyytyväisyyteen. Vastausasteikko oli 1 - 5, ja 1 tarkoitti, että asukas ei ole ollenkaan samaa mieltä kysymyksen väittämästä ja 5, että asukas on täysin samaa mieltä. Kyselylomakkeen lopussa oli myös vapaa kommenttiosio, johon asukkaat pystyivät kirjoittamaan esimerkiksi mielipiteitään ja kehitysehdotuksiaan omasta näkökulmastaan (liitteet 1 ja 2).

3 Teoriaosuus

3.1 Asukastyytyväisyys

Asukastyytyväisyys rinnastetaan tässä tutkimuksessa asiakastyytyväisyyteen, kun ajatellaan asukasta taloyhtiön asiakkaana. Taloyhtiö tarjoaa asukkaalle asumisen palveluita. Tapaninen, Kauppinen, Kivinen, Kotilainen, Kurenniemi ja Pajukoski (2002, 29) kertovat, että oma koti on useimmille tärkein elinympäristö, jossa vietetään keskimäärin yli puolet ajasta. He mainitsevat, että koti voi toimia myös työympäristönä, jolloin kotiympäristössä vietetty aika kasvaa entisestään. Hyvän elämisen perusedellytyksiä on terveellinen, turvallinen ja viihtyisä kotiympäristö. Elämisen sujumisen edellytyksenä on myös toimiva lähiympäristö erilaisine yhteisöineen, palveluineen, työpaikkoinen ja muine mahdollisuuksineen (Tapaninen ym. 2002,29). Ylikoski (2001, 109) kertoo, että kun puhutaan asiakkaan tyytyväisyydestä, sillä tarkoitetaan sellaista positiivista tunnereaktiota, joka liittyy hänen palvelukokemuksensa. Tässä tutkimuksessa palvelukokemuksella tarkoitetaan asumista ja siihen liittyviä tukipalveluita. Rautiainen ja Siiskonen (2016, 230) tiivistävät, että asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan kokemuksista ja odotuksista ja asiakkaalla on ennen palvelun käyttöä tietynasteiset odotukset, joihin hän vertailee saamaansa palvelua.

Palvelutuote muodostuu ydinpalvelusta ja sen tukipalveluista. Ydinpalveluna tässä tutkimuksessa toimii asuminen, joka tyydyttää asiakkaan, eli asukkaan, asumisen tarpeen. Ydinpalvelu on se palvelu, jonka asiakas varsinaisesti haluaa, ja tukipalvelut mahdollistavat ja tukevat varsinaisen ydinpalvelun käyttöä (Sipilä 1999, 62). Asumista tukevia palveluita ovat muun muassa kiinteistöjen hallinnointiin, ylläpitoon ja huoltoon liittyvät palvelut, jotka mahdollistavat viihtyisän ja turvallisen asumisen. Asukkaille tarjottavina lisäarvopalveluina toimivat erilaiset asukaspalvelut, jotka palvelevat asukkaita erilaisissa asumiseen ja päivittäiseen elämiseen liittyvissä asioissa. Niiden merkitys kasvaa, kun asumiseen liittyvät palvelutarpeet muuttuvat eri elämäntilanteissa. Asukkaan ympärille rakentuvaa kokonaisuutta asumisen palvelutoiminnoista kuvaa seuraava kuvio ”Asumisen palveluliiketoiminnan tasot”. (Huuskonen, Siltaloppi & Puhto 2013, 12.)



Kuvio 3. Asumisen palveluliiketoiminnan tasot. (Huuskonen, Siltaloppi & Puhto 2013, 12.)

Tässä tutkimuksessa ydinpalveluna on asuminen. Ydinpalvelua tukevia palveluina toimivat muun muassa kiinteistöhoito- ja siivouspalvelut. Lisäarvoa tuovana palveluina toimivat Kankaan alueen ”smart city” -ratkaisut, kuten alueen kangasportaali, energiansäästö, yhteispihat, alueellinen jätehuolto ja prosenttikulttuuri, johon sisältyvät alueen taide, kulttuuri ja tapahtumat. Rautiainen ja Siiskonen (2016, 230) mai-

nitsevat myös, että asiakastyytyväisyyden toteutumisessa asiakkaiden omat odotukset ovat tärkeitä, sillä tyytyväisyys kertoo, kuinka onnistuneesti on pystytty vastaamaan asiakkaan odotuksiin.

3.2 Asumisen laatutekijät

Laadulla tarkoitetaan myönteisiä ominaisuuksia ja haluttavuutta. Ominaisuudet ovat objektiivisia asioita, jotka voidaan määritellä ja luetella hyvinkin tarkkaan. Subjektiiivista laatu on, kun käyttäjät arvioivat sitä omien tarpeidensa ja kokemusten pohjalta. Asiakkaan kokema kokonaislaatu riippuu laatukokemuksen ja odotusten välisestä vertailusta. Jos asiakkaan odotukset toteutuvat, palvelun laatu koetaan riittäväksi. Vastaavasti, jos odotukset eivät täyty, palvelun laatua pidetään riittämättömänä. Kun odotukset ylitetään, saavutetaan ihanteellinen laatu. Laatu syntyy asiakkaan ennakko-odotuksista, toiminnallisesta ja tuloksellisesta laadusta. (Leväinen 2013, 75.) Eli jos asukas kokee, että Kankaan Piippurannan alueella asuminen ylittää odotukset, voidaan asumisen laatua pitää ihanteellisena.

Laatutekijöitä on useampi, ja kuten Mansikka (2006, 70) kertoo, asumisen laatutekijöihin vaikuttavat erilaiset elämysarvot – sosiaalinen kanssakäyminen, esteettiset elämykset ja luonnon läheisyys. Mansikan mukaan käytännöllisten rakennelmien suuri määrä vähenee ja tyylikkäiden ja luonteikkaiden yksityiskohtien merkitys lisääntyy. Suunnittelun kokonaisidea ohjaa toimintoja ja rakennuttamista. Erilaiset, persoonalliset näkymät asuinympäristössä kuuluvat Mansikan mukaan asuinympäristön suunnittelun arvoihin; alueen henki yritetään saada esiin ja tavoitellaan vaihtelevuutta ja tarjotaan runsaita yksityiskohtia, joista nauttia.

Asuinalue ja sen ympäristö on yksi keskeisimmistä asumisen laatutekijöistä. Yleisimmin asukas toivoo löytävänsä omannäköisensä asunnon alueelta, joka tukee hänen elämäntapaansa, sekä sopii hänen arkensa ja elämäntilanteensa kanssa. Yleensä joudutaan kuitenkin tekemään kompromisseja, sillä yksilölliset asumiseen liittyvät toiveet harvoin toteutuvat täydellisesti, koska asuinympäristö merkitsee erilaisia asioita

eri ihmisille. Peruslähtökohtana voidaan kuitenkin pitää, että hyvä asuin ympäristö tukee ihmisten toimintakykyä ja on turvallinen. Hyvä asuin ympäristö ei ole kuitenkaan haasteeton; se tarjoaa vaihtoehtoisia käyttötapoja ja vaihtelevuutta toimintakyvyltään erilaisille ihmisille ja heidän aisteilleen. Hyvältä asuin ympäristöltä edellytetään myös viihtyisyyttä. Viihtyisässä ympäristössä on mahdollisuuksia yhdessä- tai yksin oloon sekä erilaisten asioiden harrastamiseen. Ympäristöä, joka on siisti, ja turvallisen tuntuinen, pidetään yleensä viihtyisämpänä kuin hoitamatonta ja roskaista. (Tapaninen ym. 2002, 90 – 91.)

Käyttäjätutkimukset niin Tanskassa kuin Suomessakin osoittavat ihmisten pitävän piha-alueista, joilla kasvaa runsaasti erilaisia kasveja ja jotka muuttuvat vuodenaikojen mukaan. Puiden ja pensaiden lisäksi pihoille kaivataan myös kukkia ja istutuksia. (Mansikka 2006, 43.) Kankaan alueella sijaitsevan Tourujoen rannan rehevyys luo voimakkaan vastapainon Kankaan tehtaiden rakennetulle ympäristölle. Tourujoen jokilaakso on monin tavoin luonnonoloiltaan arvokas ja on osin rauhoitettu luonnonsuojelulla. Tourujoki sitä reunustavine viheralueineen muodostaa hyvin merkittävän osan Jyväskylän keskustaa ympäröivästä viheralueiden ketjusta. (Skanska 2008.) Monipuolinen kasvillisuus vaatii tarkkaa suunnittelua ja hoidon yhteensovittamista. Ammattitaitoinen hoito varmistaa, että suunnitelman alkuperäinen ajatus, esimerkiksi vaihtelevuus tai rehevyyden vaikutelma toteutuu ja säilyy. (Mansikka 2006, 70.)

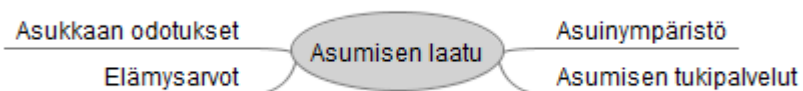
Myös Kankaan muihin ulkoalueisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä Päivisen (2004, 28) mukaan talojen asukkaat, asuivat he sitten omakoti-, rivi- tai kerrostalossa, käyttävät piha-alueita ulkoilemiseen ja leikkimiseen, mikä on tärkeää hyvinvoinnin kannalta. Hän mainitsee, että joillekin piha-alue saattaa olla ainoa paikka jossa voi viettää aikaa ulkoilmassa, tavata ja nähdä muita ihmisiä.

Asuin ympäristöllä on todettu olevan huomattava merkitys asukkaan hyvinvointiin, joka ei muodostu pelkästään henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. Ihmiset kokevat ympäristönsä ja viihtyisän asuin ympäristönsä hyvin eri tavoin. Tähän kokemukseen voi olla vaikuttamassa omat asenteet, kokemukset ja mieltymykset. (Heikkilä, Rintala, Airio, Kainulainen 2002, 21.) Eikä ole yhdentekevää missä määrin asumistoi- veet toteutuvat, sillä kuten Pahkasalo ym. (2010) kertovat, mitä paremmin asukas kokee omien ympäristön laatutekijöiden käyvän toteen, sitä paremmaksi hän kokee

oman hyvinvointista, elämänlaatusa ja terveytensä. (Kyttä, Pakkasalo, Vaattovaara, 2010, 91 - 92.)

Asumistarpeet ja elämäntilanteet muuttuvat elämän myötä, ja asuinympäristöä tulisi kehittää niin, että asukkaat voisivat asua pitkään samassa ympäristössä. Keskeinen hyvän asumisympäristön kehityksen ominaispiirre on, että kaikilla olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet asua, liikkua ja toimia. Asuinympäristöä tulisi kehittää ja rakentaa sitä kaikille sopivaksi asuinympäristöksi siten, että asuinympäristö olisi helppokäyttöinen, esteetön, viihtyisä ja turvallinen. Tällä tavoin luodaan erilaisille, eri-ikäisille ja eri elämäntilanteissa oleville ihmisille mahdollisuus asua samassa paikassa pitkään. (Päivinen, Saarikoski, Virrankoski, 2004, 27, 50.)

Olli (2012, 18) puolestaan kertoo, että viihtyisyys syntyy omasta myönteisestä vuorovaikutuksesta ympäristön kanssa. Hän sanoo, että ympäristö koetaan viihtyisäksi silloin, kun asukas voi tuntea vaikuttavansa sekä sosiaaliseen, että fyysiseen asuinympäristöön. Tämän lisäksi on tärkeää, että ympäristö tukee asukkaan omia pyrkimyksiä ja tavoitteita. Ympäristön viihtyisyys syntyy ympäristön fyysistä ja sosiaalisista ominaisuuksista, joita ovat tilojen ja ympäristön siisteys, kauneus, värikkyys, sekä tarkoituksenmukaisuus. Alla vielä kuvio, joka kiteyttää asumisen laatutekijät.



Kuvio 4. Asumisen laatutekijät (Hämäläinen, 2018.)

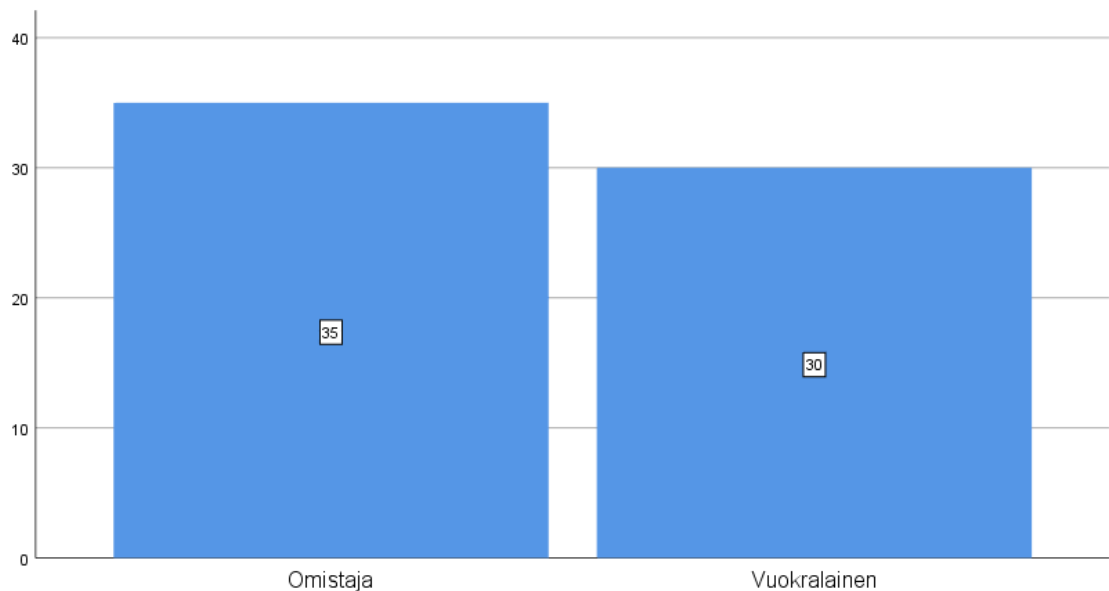
4 Tutkimustulokset

Kyselylomakkeita palautettiin kaikkiaan 65 kappaletta. Kyselyn vastausprosentti oli 38 % laskettuna jaettujen kyselylomakkeiden määrästä (173). Kaikki eivät vastanneet

jokaiseen kysymykseen ja siksi jokaisen kysymyksen kohdalla on kerrottu vastaajien määrä erikseen. Kyselyn pohjalta tehdyt kehittämissuositukset kerrotaan kappaletta ”yhteenveto ja kehittämissuositukset”.

Onko vastaaja asunnon omistaja vai vuokralainen

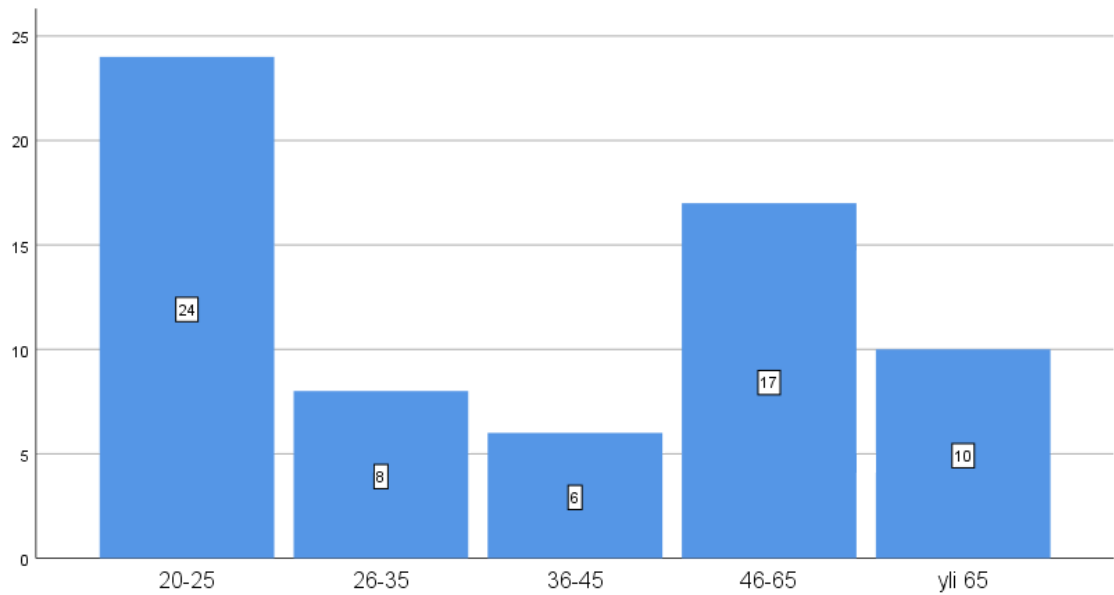
Kyselylomakkeen alussa kartoitettiin hieman vastaajien taustatietoja ja tässä kysymyksessä oli ideana selvittää tarkemmin vastaajan suhdetta itse asuntoon. Omistaja vastaajista oli 35 kappaletta (53,8 %) ja vuokralaisia 30 kappaletta (46,2 %). Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 5. Onko vastaaja asunnon omistaja vai vuokralainen

Vastaajan ikä

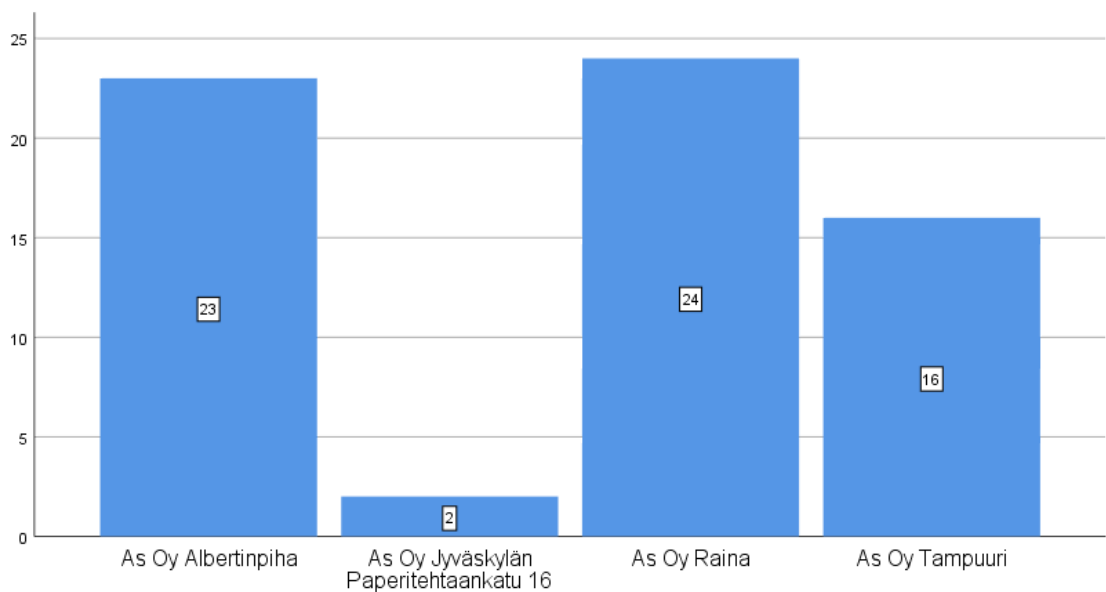
Tämän kysymyksen ideana oli myös kartoittaa vastaajien taustatietoja. Vastaajista 20-25-vuotiaita oli 24 vastaajaa (36,9 %). 26-35-vuotiaita oli kahdeksan vastaajaa (12,3 %). 36-45-vuotiaita oli kuusi vastaajaa (9,2 %), 46-64-vuotiaita 17 vastaajaa (26,2 %). Puolestaan yli 65-vuotiaita oli kymmenen vastaajaa (15,4 %). Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 6. Vastaajan ikä

Missä Kankaan talossa vastaaja asuu?

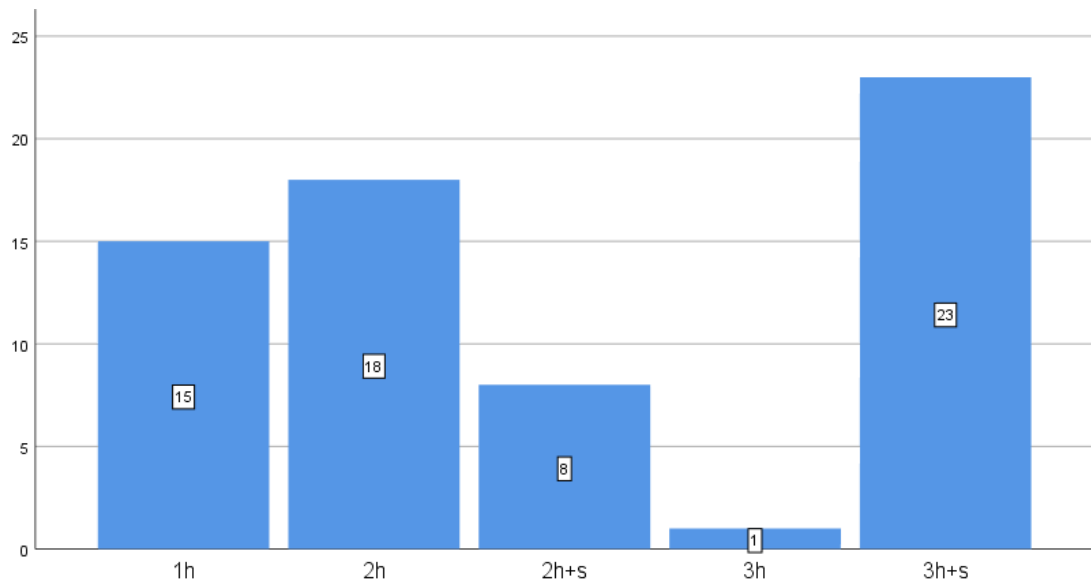
As Oy Albertinpihasta vastauksia tuli 23 asukkaalta (35,4 %). As Oy Jyväskylän Paperitehtaankatu 16:sta vastasi kaksi asukasta (3,1 %), joka selittyy sillä, että kyseinen talo oli vielä rakenteilla, eikä talon asunnoissa ollut niin paljoa asukkaita. As Oy Rainasta vastauksia tuli 24 kappaletta (36,9 %). As Oy Tampuurista vastasi 16 asukasta (24,6 %). Tähän vastasivat myös kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta.



Kuvio 7. Missä Kankaan talossa vastaaja asuu?

Vastaajan asunnon tyyppi

Tässä kysymyksessä selvitettiin asunnon tyyppi. Tämä kysymys lukeutuu myös vielä taustakysymyksiin. Asukkaista 1h vastasi 15 kappaletta (23,1 %), 2h vastasi 18 (27,7 %) asukasta, 2h+s vastasi 8 asukasta (12,3 %), 3h vastasi yksi asukas (1,5 %), 3h+s vastasi 23 asukasta (35,4 %). Kaikki 65 vastasivat tähän kysymyksen.

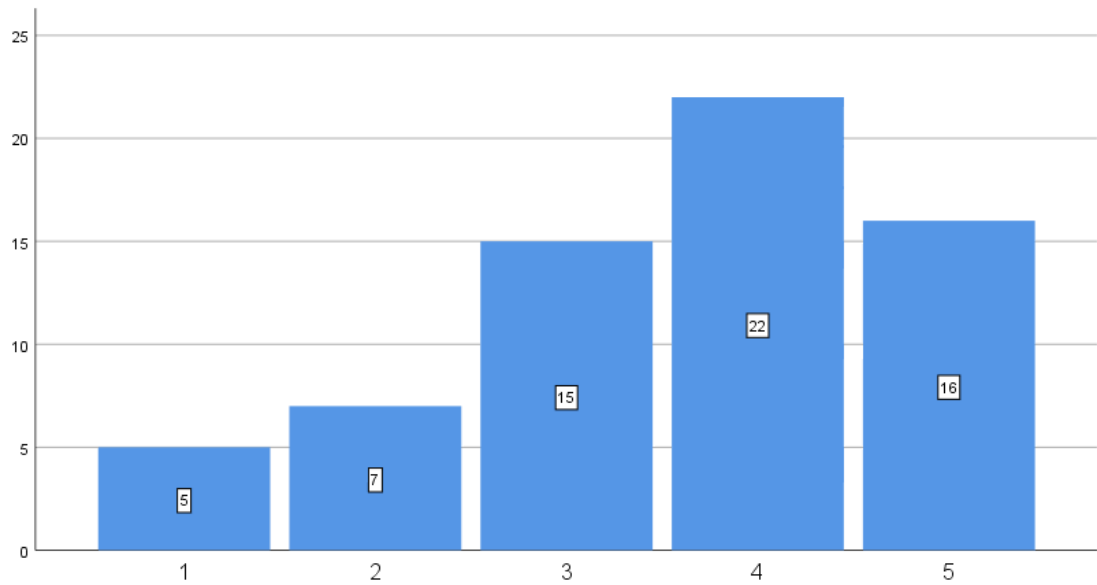


Kuvio 8. Vastaajan asunnon tyyppi

Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan talvella

Seuraavaksi kysyttiin asukkaan tyytyväisyyttä asunnon lämpötilaan eri vuoden aikoina ja ensimmäisenä vuodenaajoista oli vuorossa talvi. Kysymyksen alussa kerrottiin, että jos asukas ei ole asunut tiettyyn vuodenaikaan asunnossa, hän voi jättää vastaamatta kyseisen vuodenaajan kohdalta. Vastausasteikko oli jokaisessa vuodenaajassa 1-5, joista 1 tarkoitti, että asukas ei ole lainkaan tyytyväinen lämpötilaan ja 5 puolestaan tarkoitti, että asukas on erittäin tyytyväinen.

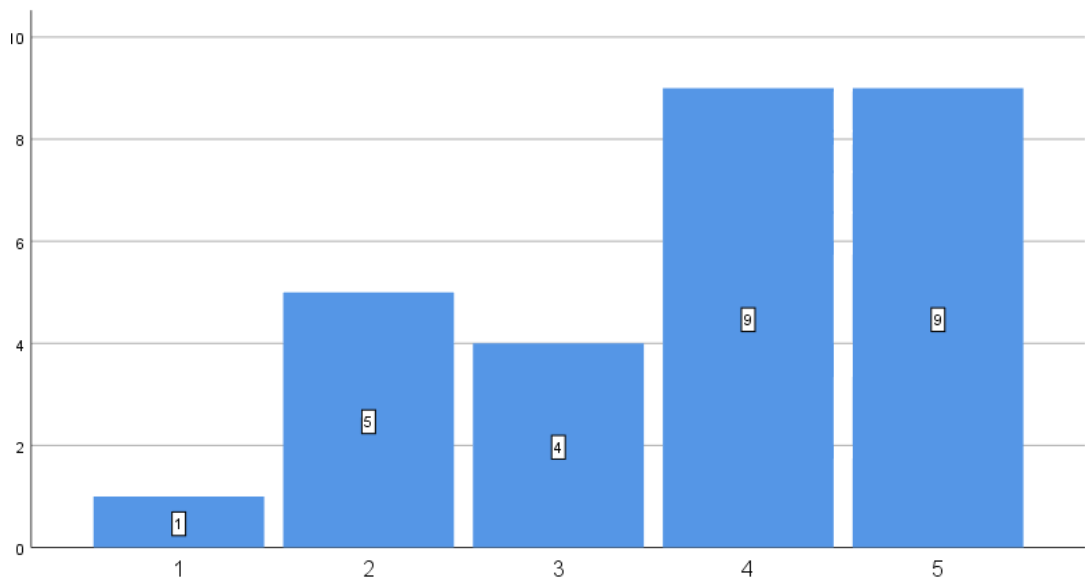
Ensimmäisenä vuodenaajoista oli vuorossa talvi. Viisi asukasta (7,7 %) eivät olleet lainkaan tyytyväisiä lämpötilaan talvella, eli he vastasivat vaihtoehdon 1. Vastaus vaihtoehdon 2 vastasi seitsemän asukasta (10,8 %), vaihtoehdon 3 vastasi 15 asukasta (23,1 %), vaihtoehdon 4 vastasi 22 asukasta (33,8 %). 16 asukasta (24,6 %) olivat erittäin tyytyväisiä asuntonsa lämpötilaan talvella, eli he vastasivat vaihtoehdon 5. Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta vastasivat tähän.



Kuvio 9. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan talvella

Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan keväällä

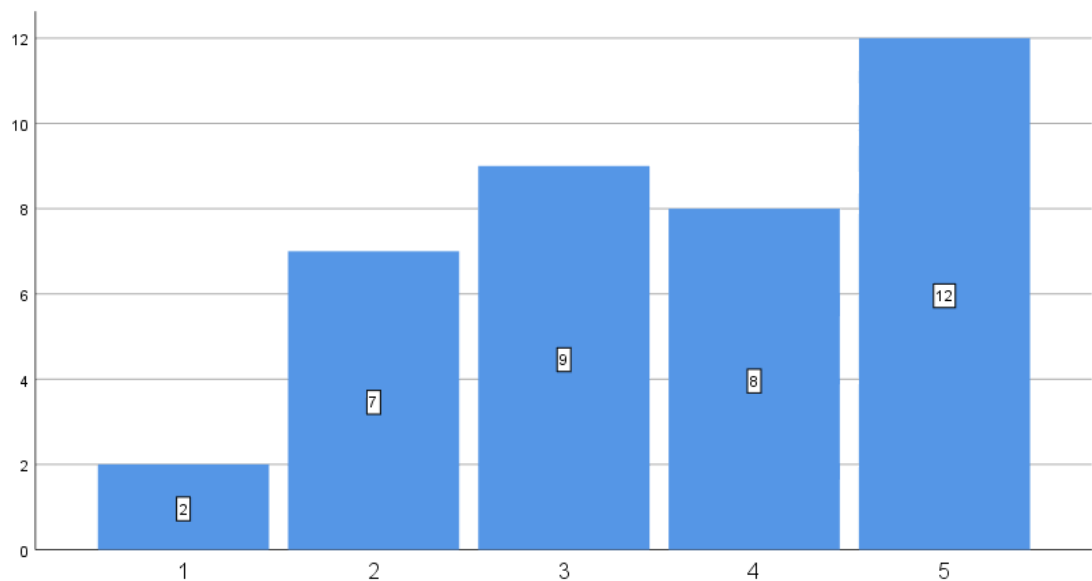
Yksi asukas (3,6 %) ei ollut lainkaan tyytyväinen lämpötilaan keväällä. Vaihtoehdon 2 vastasi viisi asukasta (17,9 %). Vaihtoehdon 3 vastasi neljä asukasta (14,3 %), vaihtoehdon 4 vastasi yhdeksän asukasta (32,1 %). Puolestaan yhdeksän asukasta (32,1 %) olivat erittäin tyytyväisiä asuntonsa lämpötilaan keväällä. Vastaamatta kevään lämpötilaan jätti 37 asukasta, koska he eivät olleet asuneet kyseisenä vuoden aikana asunnossa.



Kuvio 10. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan keväällä

Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan kesällä

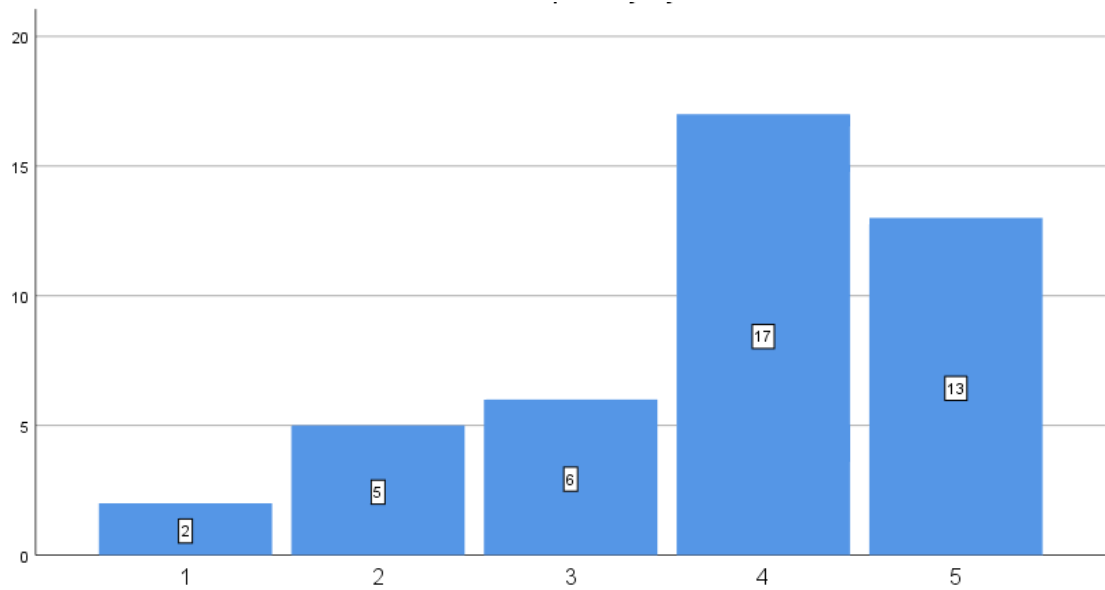
Kaksi asukasta (5,3 %) eivät olleet lainkaan tyytyväisiä asunnon lämpötilaan kesällä. Vastaus vaihtoehdon 2 vastasi seitsemän asukasta (18,4 %), vaihtoehdon 3 vastasi yhdeksän asukasta (23,7 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi kahdeksan asukasta (21,1 %). 12 asukasta (31,6 %) olivat erittäin tyytyväisiä lämpötilaan kesällä, he vastasivat siis vaihtoehdon 5. Osa vastaajista, jotka eivät olleet tyytyväisiä, kertoivat asunnossa olevan liian kuuma etenkin auringon paisteella. Vastaamatta jätti 27 asukasta koska he eivät olleet asuneet kyseisenä vuoden aikana asunnossa.



Kuvio 11. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan kesällä

Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan syksyllä

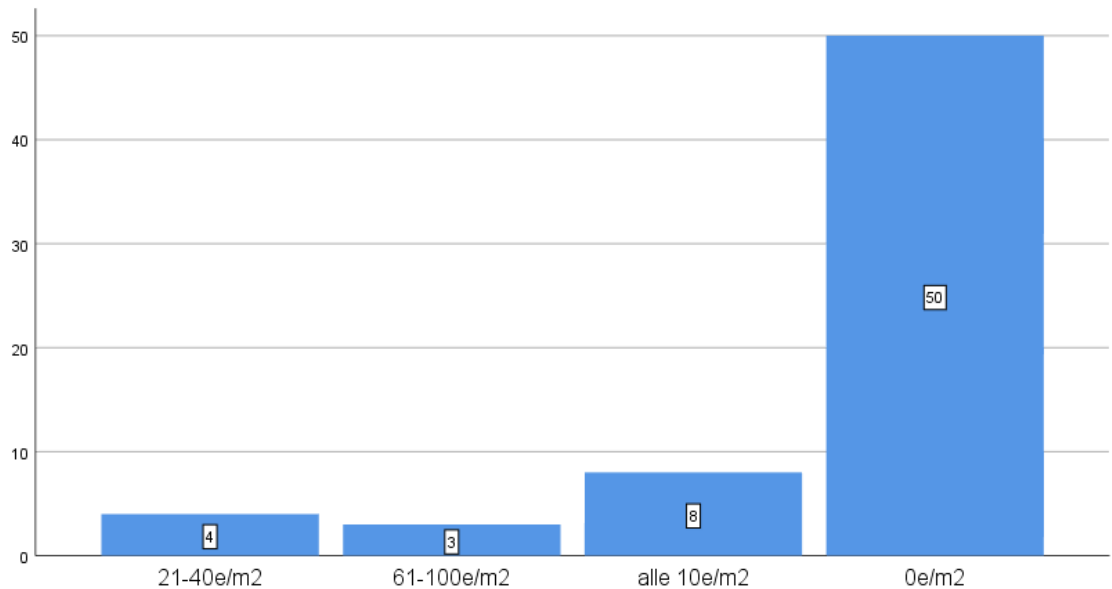
Kaksi asukasta (4,7 %) eivät olleet lainkaan tyytyväisiä asunnon lämpötilaan syksyllä, joten he vastasivat vastausvaihtoehdon 1. Vaihtoehdon 2 vastasi viisi asukasta (11,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi kuusi asukasta (14,0 %), vaihtoehdon 4 vastasi 17 asukasta (26,2 %). 13 asukasta (30,2 %) olivat erittäin tyytyväisiä asunnon lämpötilaan syksyllä, joten he vastasivat vaihtoehdon 5. Vastaamatta jätti 22 asukasta koska he eivät olleet asuneet asunnossa kyseisenä vuodenaikana.



Kuvio 12. Tyytyväisyys asunnon lämpötilaan syksyllä

Maksuvalmius viilennyksestä

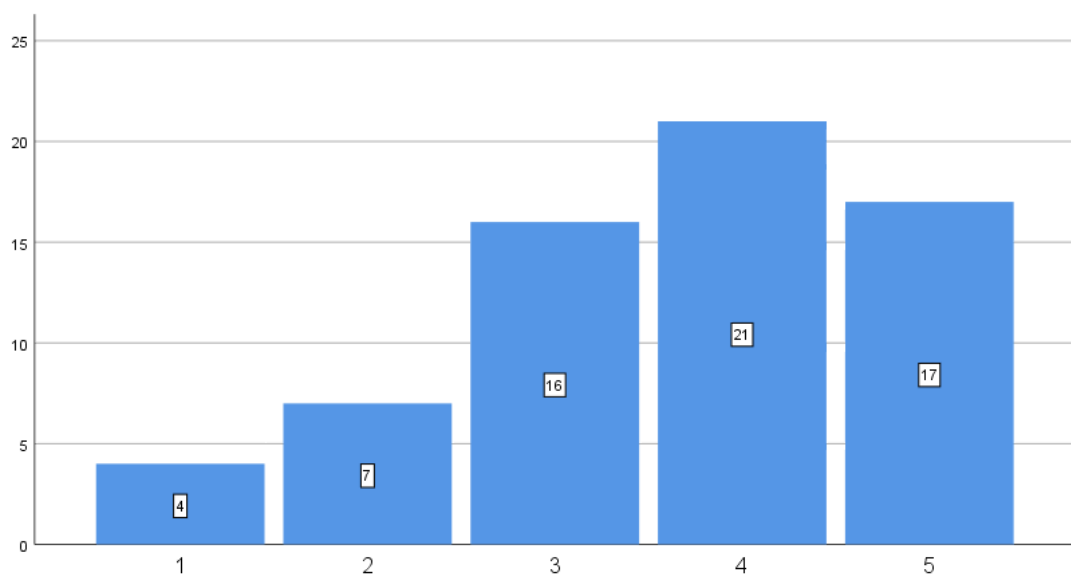
Kyselylomaketta laadittaessa palveluntuottajien kanssa tuli esiin myös kysymys, että olisiko asukas ollut valmis maksamaan viilennyksestä lisähintaa, jos semmoinen olisi saatavilla. Lisähinnan vaihtoehdot laitoin muodossa x-määrä euroja/neliometri. Vastauksista ilmeni, että 21-40e/m² lisää olisi ollut valmis maksamaan neljä asukasta (6,2 %), 61-100e/m² olisi ollut valmis maksamaan kolme asukasta (4,6 %). Alle 10e/m² oli valmis maksamaan kahdeksan asukasta (12,3 %). Asukkaista ylivoimaisesti suurin osa eli 50 asukasta (76,9 %) ei ollut valmis maksamaan viilennyksestä. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta.



Kuvio 13. Maksuvalmius viilennyksestä

Kiinnostus energiankulutuksen vertailuun taloyhtiöiden välillä

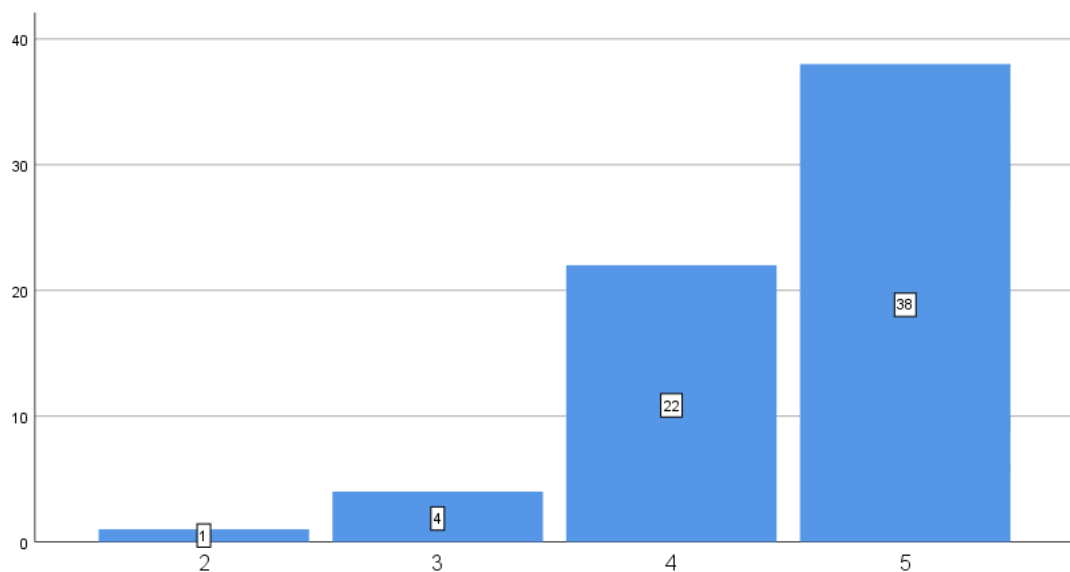
Tässä kysymyksessä selvitettiin, jos asukkaalla olisi mahdollisuus vertailla energiankulutusta eri taloyhtiöiden välillä, kiinnostaisiko se häntä. Neljä asukasta (6,2 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli heitä ei kiinnostanut kyseinen mahdollisuus ollenkaan. Seitsemän asukasta (10,8 %) vastasi vaihtoehdon 2. Vaihtoehdon 3 vastasi 16 asukasta (24,6 %), vaihtoehdon 4 vastasi 21 asukasta (32,2 %). 17 asukasta (26,2 %) vastasivat, että kyseinen mahdollisuus kiinnosti heitä erittäin paljon, sillä he vastasivat vastausvaihtoehdon 5. Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 14. Kiinnostus energiankulutuksen vertailuun taloyhtiöiden välillä

Kiinnostus huoneiston veden- ja sähkönkulutukseen

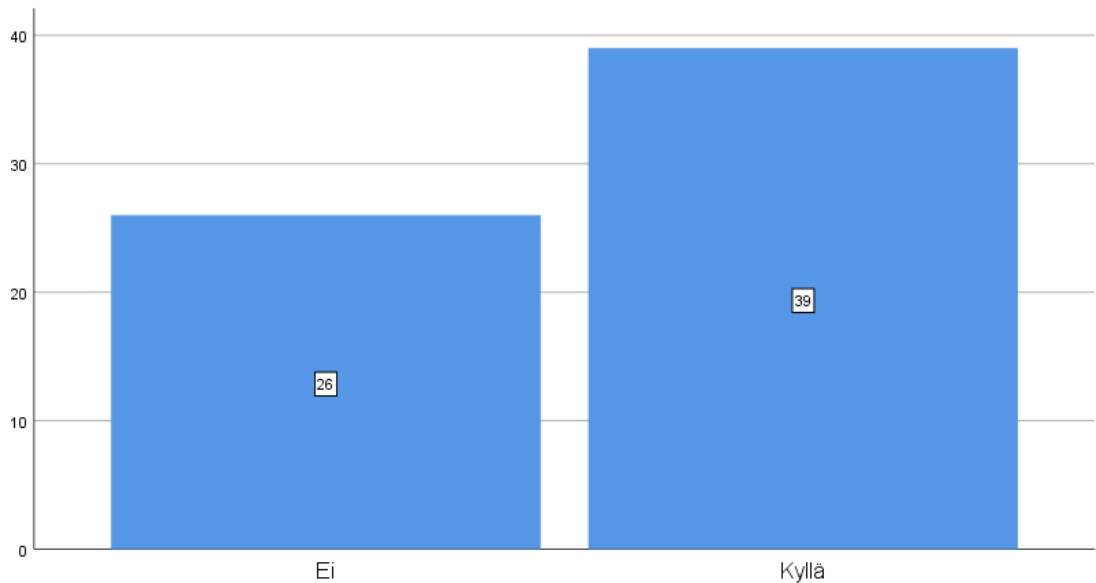
Yhtä asukasta (1,5 %) ei kiinnostanut juuri ollenkaan hänen huoneistonsa veden- ja sähkönkulutus, sillä hän vastasi vaihtoehdon 2. Vaihtoehdon 3 vastasi neljä asukasta (6,2 %), vaihtoehdon 4 vastasi 22 asukasta (33,8 %) ja 38 asukasta (58,5 %) vastasivat vaihtoehdon 5, eli he olivat erittäin kiinnostuneita huoneistonsa veden- ja sähkönkulutuksesta. Kukaan ei vastannut vaihtoehtoa 1, joka olisi tarkoittanut että kyseinen asia ei kiinnosta ollenkaan. Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 15. Kiinnostus huoneiston veden- ja sähkönkulutukseen

Haluaako asukas vertailla omaa kulutustaan muiden asukkaiden kulutukseen?

Tässä kysymyksessä haluttiin selvittää kiinnostaako asukasta vertailla omaa kulutustaan muiden asukkaiden kulutukseen. 26 asukasta (40,0 %) ei halunnut vertailla omaa kulutustaan muihin asukkaisiin ja puolestaan 39 asukasta (60,0 %) halusi. Kaikki 65 lomakkeen palauttanutta asukasta vastasi tähän kysymykseen.

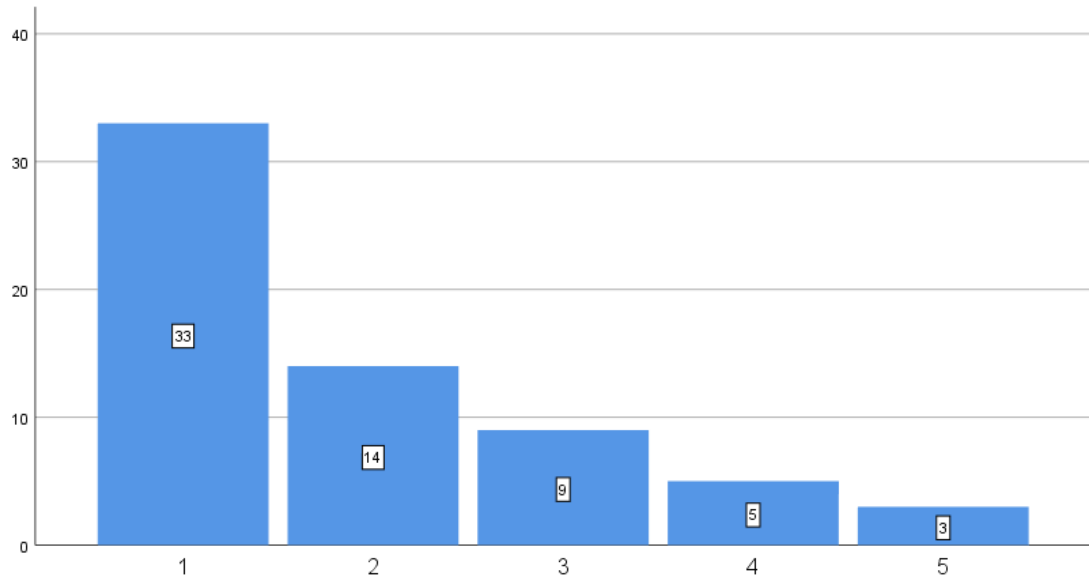


Kuvio 16. Haluaako asukas vertailla omaa kulutustaan muiden asukkaiden kulutukseen?

Käyttääkö asukas Kangasverkkoportaalia?

Kangasverkkoportaali on Kankaan alueella olevien asukkaiden käytössä oleva verkko, johon rekisteröitymällä he saavat asuinalueensa koskevaa uutisointia ja tiedotteita, jättää huoltopyyntöjä, tehdä varauksia taloyhtiön tiloihin, jättää palautetta ja muuta hyödyllistä. Kysymyksen alkuun laitettiin myös vastaus vaihtoehto ”Jos et käytä Kangasverkkoportaalia, niin miksi et?”

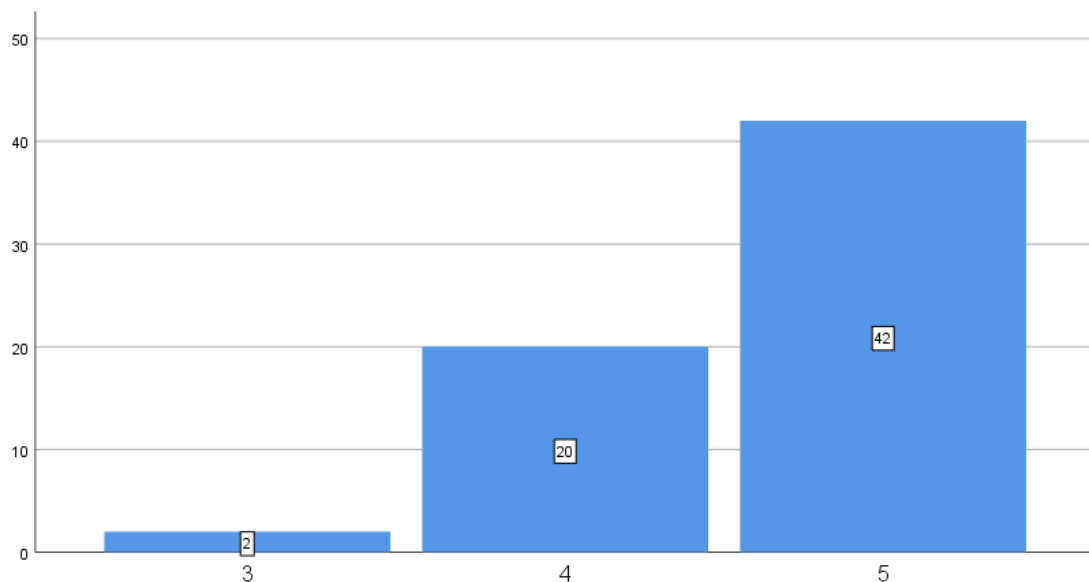
Yli puolet vastaajista, 33 vastaajaa (51,6 %), vastasi vastausvaihtoehdon 1 ja yleisin vastaus siihen miksi asukas ei käytä portaalia oli se, että asukas ei ollut tietoinen siitä. Muutama vaihtoehdon 1 vastanneista asukkaista ei nähnyt portaalia tarpeelliseksi. Vastausvaihtoehdon 2 vastasi 14 asukasta (21,9 %), vaihtoehdon 3 vastasi yhdeksän asukasta, (14,1 %) 4 vastasi viisi asukasta (7,8 %). Kolme asukasta (4,7 %) käyttää portaalia erittäin aktiivisesti, eli he vastasivat vastausvaihtoehdon 5. Yksi asukas jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 17. Käyttääkö asukas Kangasverkkoportaalia?

Sijainnin vaikutus asunnon hankintaan

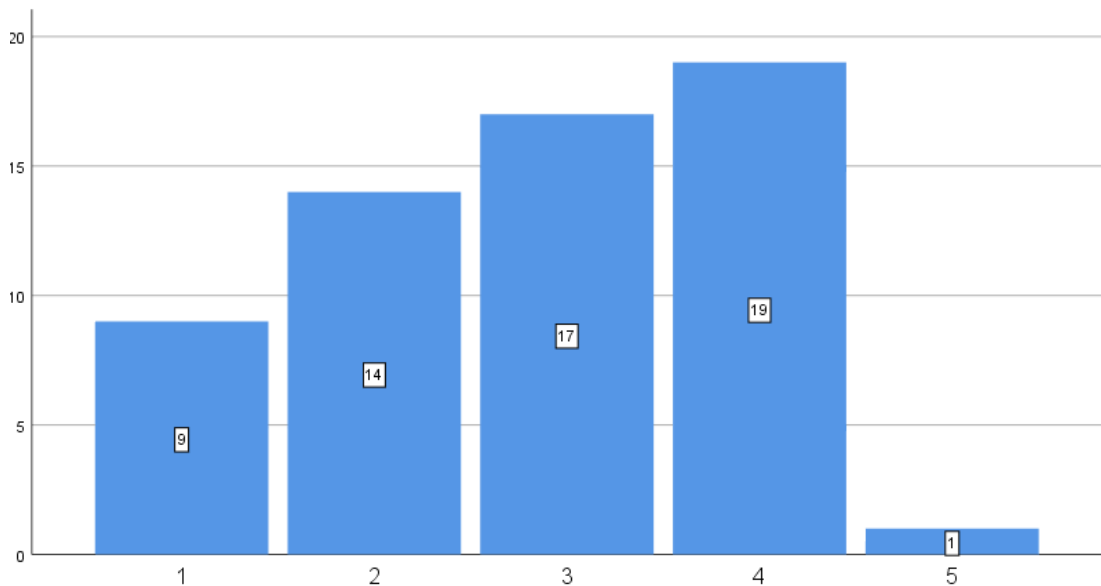
Vastanneista asukkaista kaksi (3,1 %) vastasi vastausvaihtoehdon 3, vaihtoehdon 4 vastasi 20 asukasta (31,3 %) ja puolestaan vaihtoehdon 5, vastasi 42 asukasta (65,6 %). Sijainnilla on ollut siis suuri vaikutus asunnon hankintaan Kankaan alueella. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta yksi asukas.



Kuvio 18. Sijainnin vaikutus asunnon hankintaan

Hinnan vaikutus asunnon hankintaan

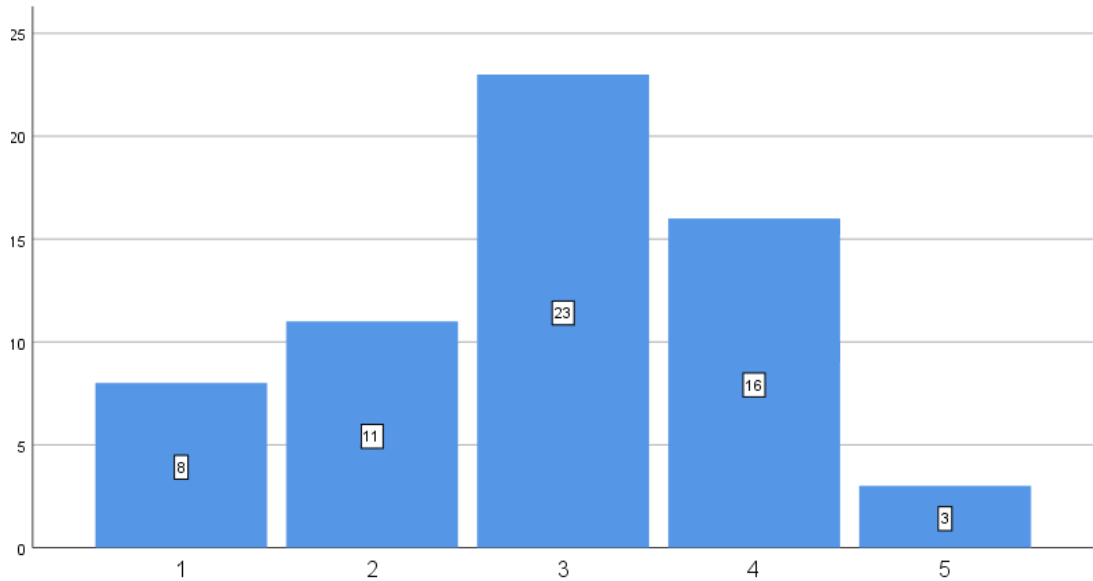
Yhdeksän asukasta (15,0 %) vastasi vaihtoehdon 1, mikä tarkoitti, että hinnalla ei ole ollut mitään vaikutusta asunnon hankintaan Kankaan alueella. Vaihtoehdon 2 vastasi 14 asukasta (21,5 %), vaihtoehdon 3 vastasi 17 asukasta (28,3 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 19 asukasta (31,7 %). Vaihtoehdon 5 vastasi yksi asukas (1,7 %), eli hänelle hinta on ollut ratkaiseva tekijä hankkia asunto Kankaan alueelta. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta viisi asukasta. Tästä voi päätellä, että asuntojen hinnoittelu on ollut sopivaa.



Kuvio 19. Hinnan vaikutus asunnon hankintaan

Seppälän kaupunginosan palveluiden vaikutus asunnon hankintaan

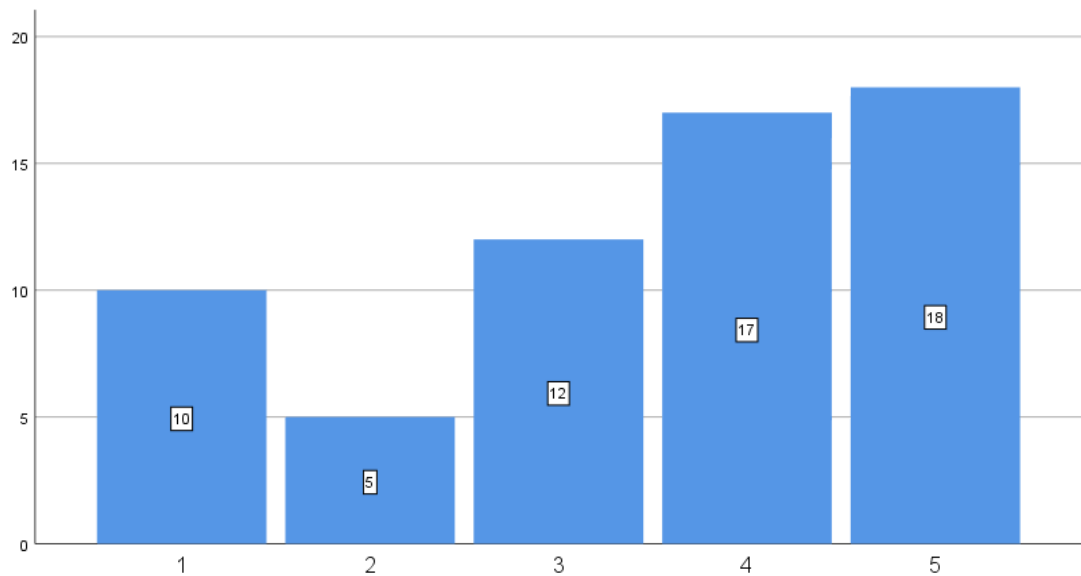
Kahdeksan asukasta (13,1 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli Seppälän alueen palvelut eivät vaikuttaneet heillä asunnon hankintaan ollenkaan. Vaihtoehdon 2 vastasi 11 asukasta (18,0 %), vaihtoehdon 3 vastasi 23 asukasta (37,7 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 16 asukasta (26,2 %). Kolme asukasta (4,9 %) vastasi vaihtoehdon 5, joka tarkoittaa, että Seppälän alueen palvelut ovat vaikuttaneet erittäin paljon asunnon hankintaan Kankaan alueelta. Tähän kysymykseen vastaamatta jätti neljä asukasta. Eniten vastauksia sai vaihtoehto 3, eli asukkailla on ollut suhteellisen neutraali suhtautuminen Seppälän alueen palveluihin koskien asunnon hankintaa Kankaalta. Tähän voi vaikuttaa keskustan alueen lähellä olevat palvelut. Kuviosta 18. käy ilmi, että sijainti on vaikuttanut suuresti asunnon hankintaan ja Kankaan Piippurannan sijainti on keskustan läheisyydessä.



Kuvio 20. Seppälän kaupunginosan palveluiden vaikutus asunnon hankintaan

Tourujoen vaikutus asunnon hankintaan

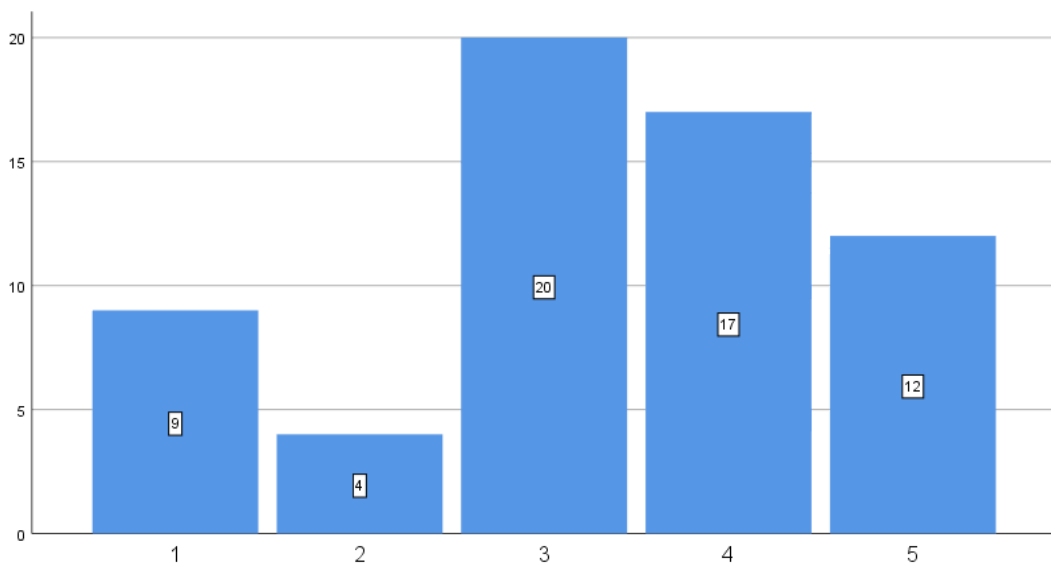
Kymmenen asukasta (16,1 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli he eivät kokeneet Tourujoen vaikuttavan ollenkaan asunnon hankintaan Kankaalta. Vaihtoehdon 2 vastasi viisi asukasta (8,1 %), vaihtoehdon 3 vastasi 12 asukasta (19,4 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 17 asukasta (27,4 %). Vaihtoehdon 5 vastasi 18 asukasta (29,0 %), eli he kokivat Tourujoen vaikuttavan erittäin paljon asunnon hankintaan Kankaan alueelta. Tähän kysymykseen vastaamatta jätti kolme asukasta. Tästä voi päätellä, että Tourujoen sijainti Kankaan alueella ei ole merkityksetön, vaan päinvastoin suuri lisäarvo.



Kuvio 21. Tourujoen vaikutus asunnon hankintaan

Imagon vaikutus asunnon hankintaan

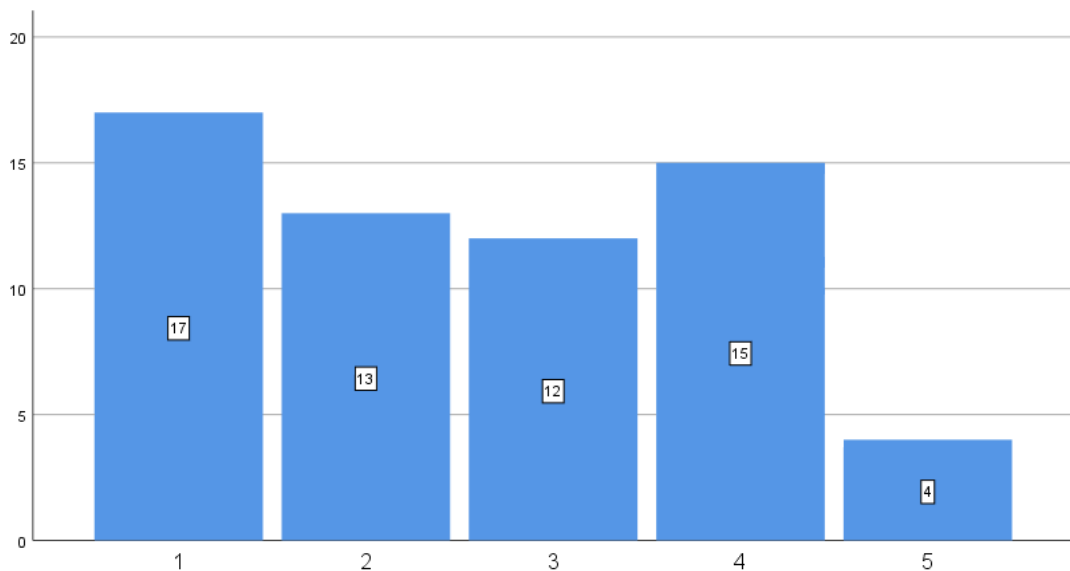
Vastaus vaihtoehtoon 1 vastasi yhdeksän asukasta (14,5 %), eli he eivät kokeneet Kankaan alueen imagon vaikuttavan ollenkaan asunnon hankintaan alueelta. Vaihtoehtoon 2 vastasi neljä asukasta (6,5 %) vaihtoehtoon 3 vastasi 20 asukasta (32,3 %) ja vaihtoehtoon 4 vastasi 17 asukasta (27,4 %). Vaihtoehtoon 5 vastasi 12 asukasta (19,4 %), eli he kokivat Kankaan imagon vaikuttavan erittäin paljon asunnon hankintaan Kankaan alueelta. Tässä kysymyksessä suurimman vastausmäärän sai vastausvaihtoehto 3, eli suurin osa vastanneista asukkaista suhtautui neutraalisti imagon vaikutukseen asunnon valinnassa.



Kuvio 22. Imagon vaikutus asunnon hankintaan

Prosenttikulttuurin vaikutus asunnon hankintaan

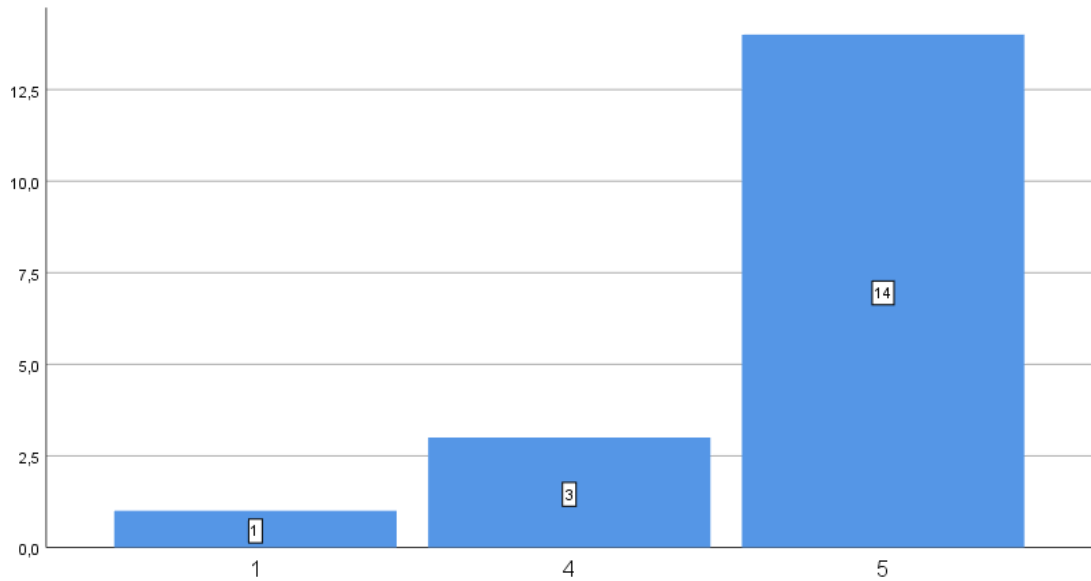
Tässä kysymyksessä selitettiin ensin, että prosenttikulttuuri tarkoittaa alueen taidetta, kulttuuria ja tapahtumia. 17 asukasta (27,9 %) vastasi tähän kysymykseen vaihtoehdon 1, eli he eivät kokeneet prosenttikulttuurin vaikuttavan ollenkaan asunnon hankintaan Kankaan alueelta. Vaihtoehdon 2 vastasi 13 asukasta (21,3 %), vaihtoehdon 3 vastasi 12 asukasta (19,7 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 15 asukasta (24,6 %). Vaihtoehdon 5 vastasi neljä asukasta (6,6 %), eli he kokivat prosenttikulttuurin vaikuttavan erittäin paljon asunnon hankintaan. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehto 1 oli suosituin. Prosenttikulttuuri kuitenkin tuo todella paljon lisäarvoa asumiseen alueella, kuten liitteestä 1 käy myöhemmin ilmi. Neljä asukasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 23. Prosenttikulttuurin vaikutus asunnon hankintaan

Muun asian vaikutus asunnon hankintaan

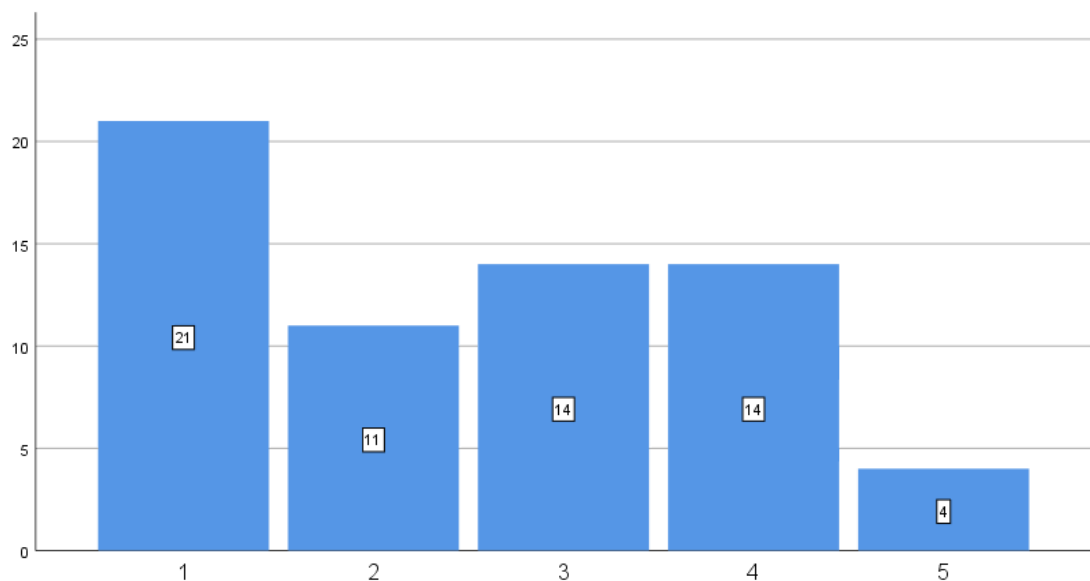
Vastausvaihtoehdon 1 vastasi yksi asukas (5,6 %), eli hän ei kokenut minkään muun asian vaikuttavan asunnon hankintaan alueelta. Vaihtoehdon 4 vastasi kolme asukasta (16,7 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi 14 asukasta (77,8 %). Perustelujen mukaan suurin syy asunnon hankintaan alueelta oli se, että alue ja talot ovat täysin uusia. Vastaamatta jätti 47 asukasta.



Kuvio 24. Muun asian vaikutus asunnon hankintaan

Pysäköintijärjestelmän toimivuus

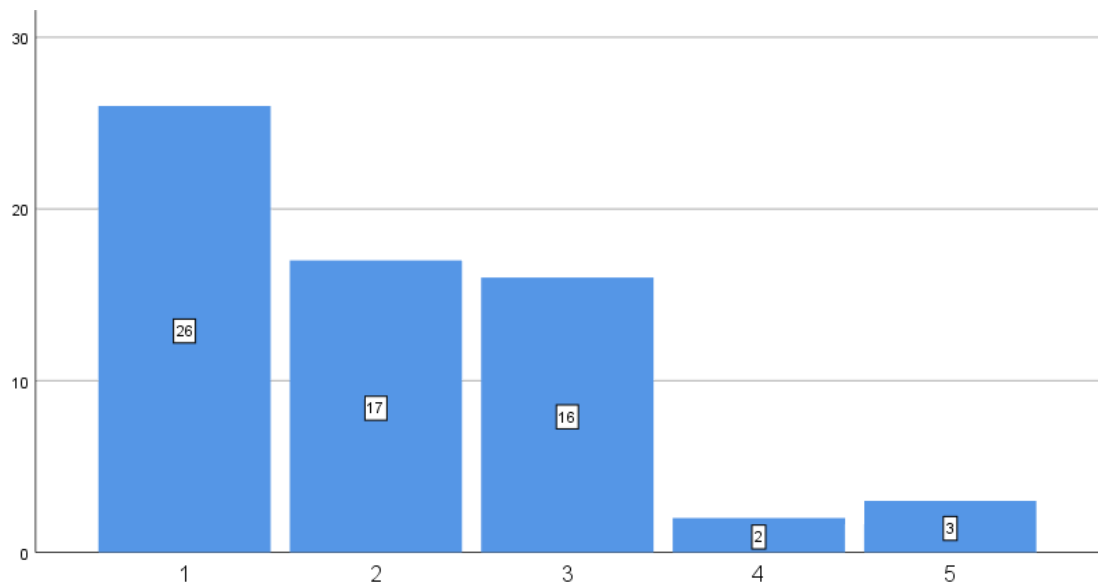
Tämän kysymyksen vastauksista nousi yksi suurimmista kehityksen kohteista. Kysymyksen perässä oli myös kenttä, johon asukas sai perustella vastauksensa. Vastausvaihtoehdon 1 vastasi 21 asukasta (32,8 %), eli he olivat sitä mieltä, että pysäköintijärjestelmä ei ole lainkaan toimiva. Vastausvaihtoehdon 2 vastasi 11 asukasta (17,2 %), vaihtoehdon 3 vastasi 14 asukasta (21,9 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 14 asukasta (21,9 %). Neljän asukkaan (6,3 %) mielestä pysäköintijärjestelmä oli täysin toimiva, ja he vastasivat vaihtoehdon 5. Eniten tuli kommentointia siitä, että alueella ei ole tarpeeksi kiekko- eikä vieraspaikkoja. Yksi asukas jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 25. Pysäköintijärjestelmän toimivuus

Pysäköinnin hinnan kohtuullisuus

Moni vastaajista kertoi jo edellisessä kysymyksessä hinnan olevan liian korkea (70e/kk). Vaihtoehdon 1 vastasi 26 asukasta (40,6 %), eli suurin osa koki pysäköinti-hinnan liian korkeaksi. Vaihtoehdon 2 vastasi 17 asukasta (26,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi 16 asukasta (25,0 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi kaksi asukasta (3,1 %). Kolme asukasta (4,7 %) koki hinnan erittäin sopivaksi. Tämänkin kysymyksen perässä oli jatkokysymys, jossa kysyttiin asukkaan mielestä sopivaa hintaa. Asukkaiden ehdottamat hinnat vaihtelivat, ja keskiarvoksi kaikista vastauksista tuli 55 euroa kuukaudessa nykyisen 70 euron sijaan. Mediaani vastauksissa oli ”30 - 40 euroa/kk”. Yksi ehdotus oli, että pysäköinti maksaisi 2 euroa päivässä ja perusteluna mainittiin, että nykyinen järjestelmä ei ota huomioon satunnaisia autoilijoita ja erityisesti vieraita. Eräs vastaajista mainitsi, että *tämä asia on kankaan alueella yksi suurimmista epäkohdista ja vaikuttaa asumishalukkuuteen suuresti*. Useammassa lomakkeessa mainittiin se, että kun alue ei ole keskustaa, hinnan tulisi olla paljon alhaisempi.

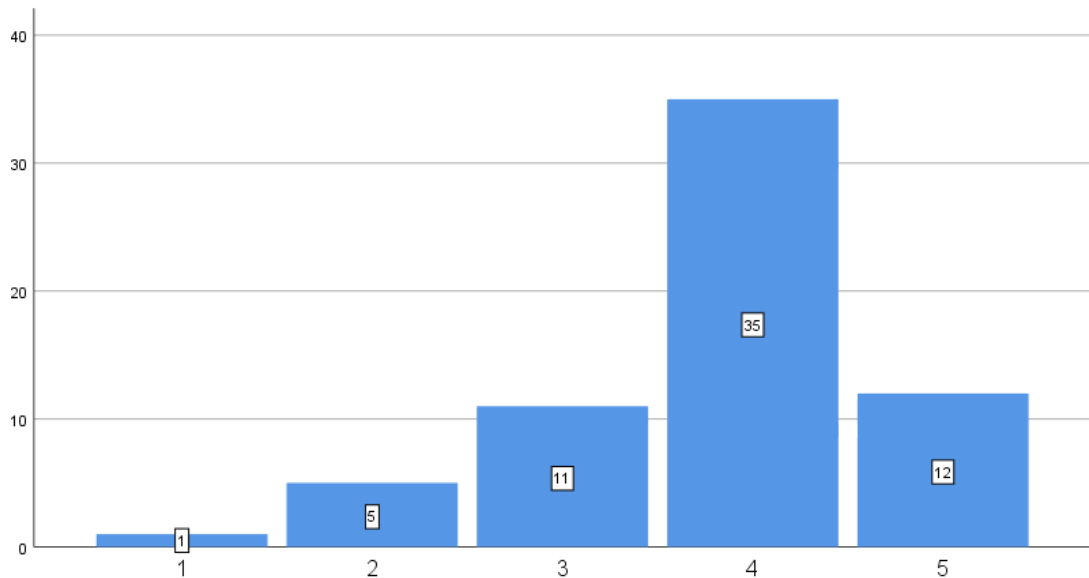


Kuvio 26. Onko pysäköinnin hinta kohtuullinen?

Energiansäästön lisäarvo

Vaihtoehdon 1 vastasi yksi asukas (1,6 %), eli hän ei kokenut energiansäästön tuovan lisäarvoa ollenkaan. Vaihtoehdon 2 vastasi viisi asukasta (7,8 %), vaihtoehdon 3 vastasi 11 asukasta (17,2 %), ja suurin osa, eli 35 asukasta (54,7 %), vastasi vaihtoehdon

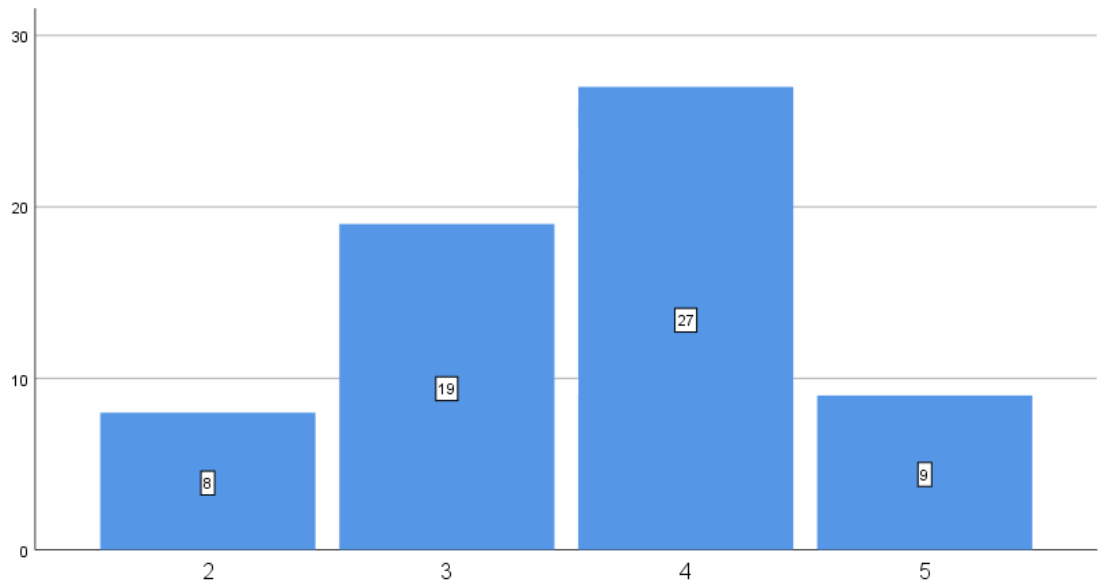
4. Vaihtoehdon 5 vastasi 12 asukasta (18,8 %), eli he kokivat energiansäästön tuovan erittäin paljon lisäarvoa asumiseen. Tämän perusteella vastanneet asukkaat kokivat energiansäästön tuovan paljon tai erittäin paljon lisäarvoa asumiseensa. Yksi asukas jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 27. Tuoko energiansäästö lisäarvoa asumiseen

Aurinkoenergian lisäarvo

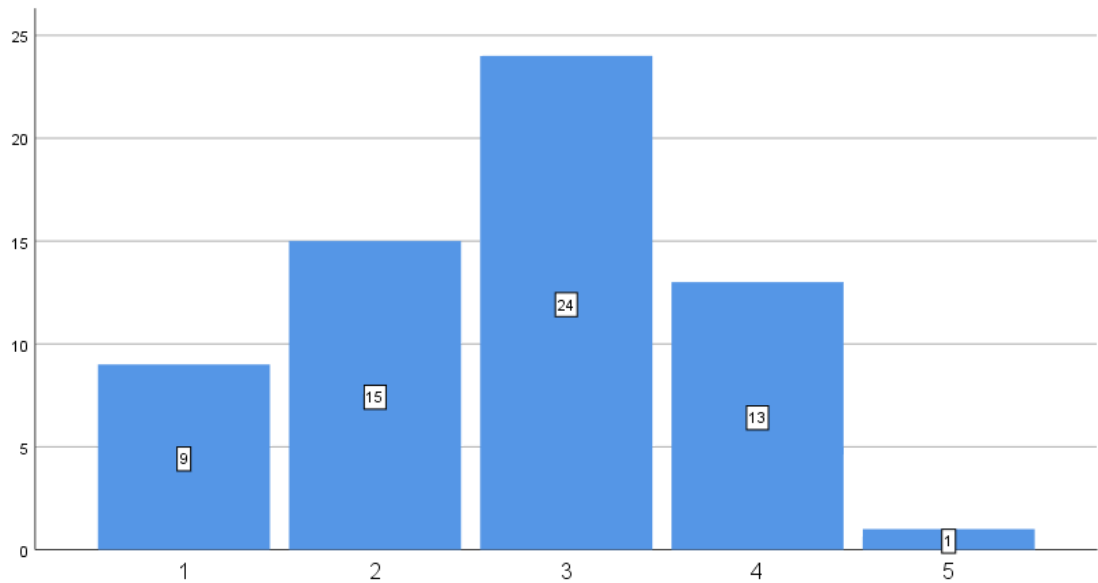
Kahdeksan asukasta (12,7 %) vastasi vaihtoehdon 2, eli he eivät juuri kokeneet aurinkoenergian tuovan lisäarvoa. Vastausvaihtoehdon 3 vastasi 19 asukasta (30,2 %). Suurimman määrän vastauksia keräsi vaihtoehto 4, jonka valitsi 27 asukasta (42,9 %). Vaihtoehdon 5 valitsi yhdeksän asukasta (14,3 %), eli he kokivat aurinkoenergian tuovan erittäin paljon lisäarvoa asumiseen. Aurinkoenergian koettiin tuovan siis paljon lisäarvoa asumiseen. Kaksi asukasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 28. Tuoko aurinkoenergia lisäarvoa asumiseen

Alueellisen väestösuojan lisäarvo

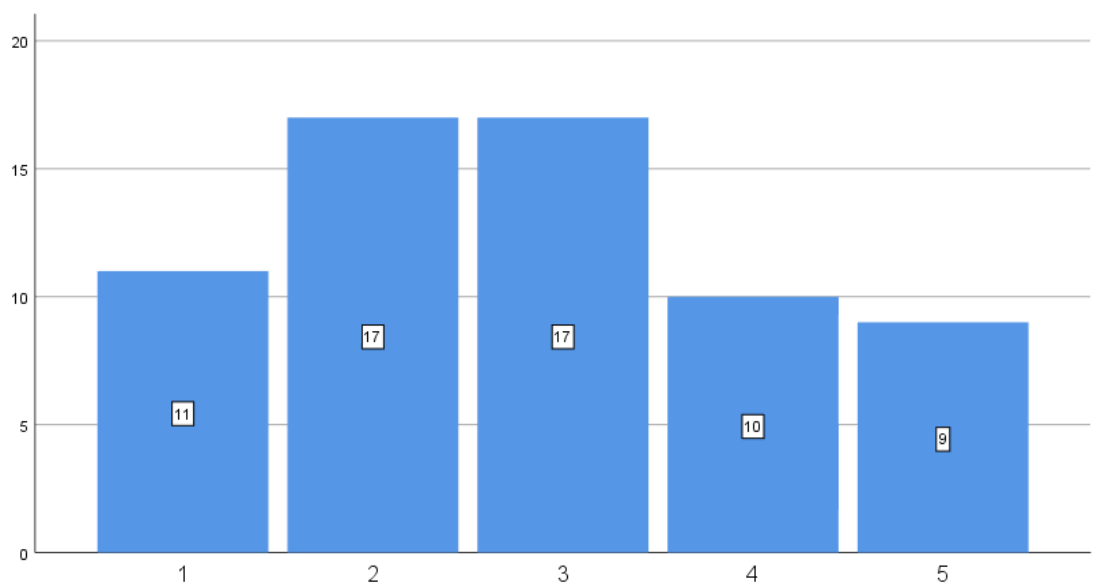
Kankaan alueella on keskitetty, yhteinen, väestösuoja kaikille alueen asukkaille. Yhdeksän asukasta (14,5 %) vastasi vaihtoehtoon 1, eli he eivät kokeneet alueellisen väestösuojan tuovan lisäarvoa ollenkaan asumiseensa. Vaihtoehtoon 2 vastasi 15 asukasta (24,2 %), vaihtoehtoon 3 vastasi 24 asukasta (38,7 %) ja vaihtoehtoon 4 vastasi 13 asukasta (21,0 %). Yksi asukas (1,6 %) vastasi vaihtoehtoon 5, eli hän koki väestösuojan tuovan lisäarvoa erittäin paljon. Eniten vastauksia keräsi vaihtoehto 3, eli suurin osa suhtautui asiaan hyvin neutraalisti. Se voi kertoa siitä, että väestösuojaa, tai ainakaan sen keskittämistä, ei koeta nykypäivänä kovinkaan merkittäväksi asiaksi. Kolme asukasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 29. Tuoko alueellinen väestönsuoja lisäarvoa asumiseen

Pysäköintimallin lisäarvo

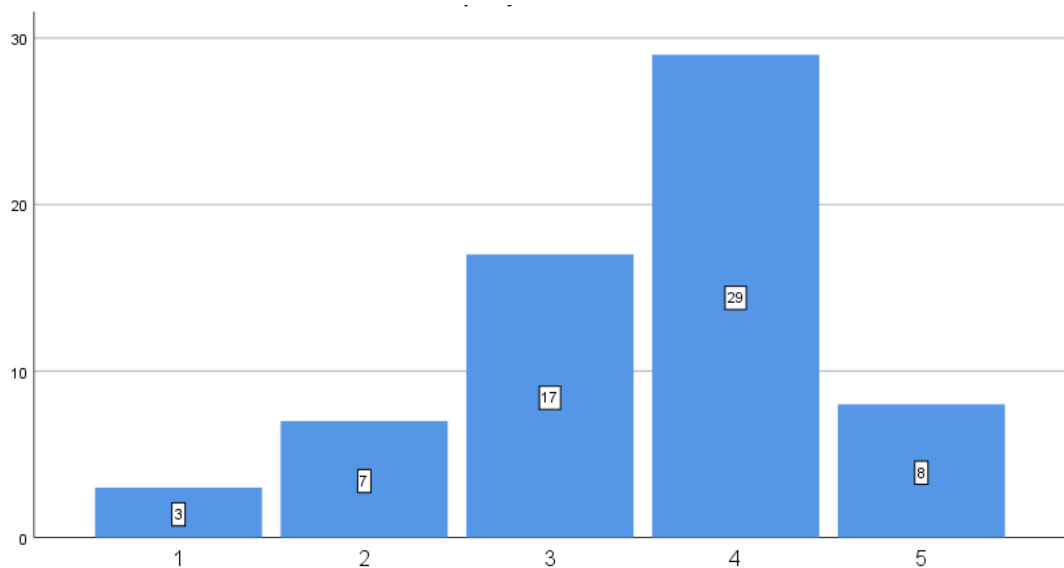
Kankaan alueella on alueellinen pysäköinti, eikä talojen pihoilla ole niin paljon parkkipaikkoja, kuin yleensä. 11 asukasta (17,2 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli he eivät kokeneet pysäköintimallin tuovan lisäarvoa ollenkaan. Vaihtoehdon 2 vastasi 17 asukasta (26,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi 17 asukasta (26,6 %), vaihtoehdon 4 vastasi kymmenen asukasta (15,6 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi yhdeksän asukasta (14,1 %), eli he kokivat pysäköintimallin tuovan erittäin paljon lisäarvoa asumiselle. Yksi asukas jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 30. Tuoko pysäköintimalli lisäarvoa asumiseen

Yhteispihojen lisäarvo

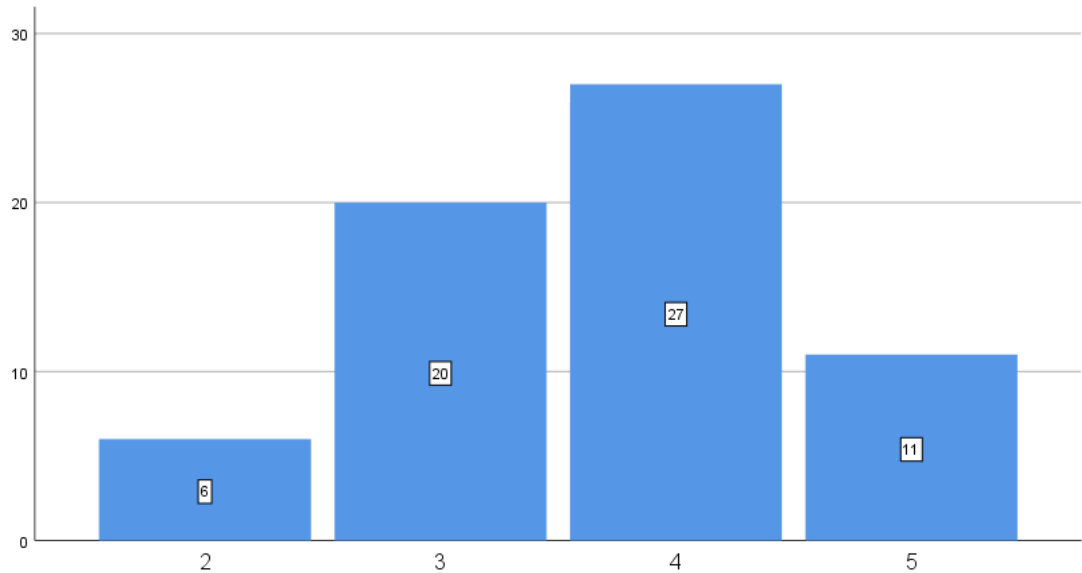
Kankaan alueella on yhteispihat, eli kaikki piha-alueet ovat yhteistä aluetta taloyhtiöiden välillä, eikä niillä ole omaa pihaa, paitsi ainoastaan itse talon reunan tontit. Vaihtoehdon 1 vastasi kolme asukasta (4,7 %), vaihtoehdon 2 vastasi seitsemän asukasta (10,9 %), vaihtoehdon 3 vastasi 17 asukasta (26,6 %), vaihtoehdon 4 vastasi 29 asukasta (45,3 %), vaihtoehdon 5 vastasi kahdeksan asukasta (12,5 %). Tämä kertoo, että suurin osa asukkaista suhtautuu myönteisesti yhteispihoihin. Yksi asukas jätti vastamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 31. Tuovatko yhteispihat lisäarvoa asumiseen

Jätehuollon lisäarvo

Kankaan alueella on alueellinen jätehuolto, eli taloyhtiöillä ei ole omaa roskakatosta, vaan kaikki tuovat omat roskansa keskitetylle jätehuoltopisteelle. Vaihtoehdon 2 vastasi kuusi asukasta (9,4 %), vaihtoehdon 3 vastasi 20 asukasta (31,3 %), vaihtoehdon 4 vastasi 27 asukasta (42,2 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi 11 asukasta (17,2 %). Kukaan ei vastannut, että alueellinen jätehuolto ei tuo lainkaan lisäarvoa ja eniten vastauksia keräsi vaihtoehto 4, eli alueellinen jätehuolto koetaan alueella tuovan lisäarvoa paljon. Yksi asukas jätti vastamatta tässä kysymyksessä.

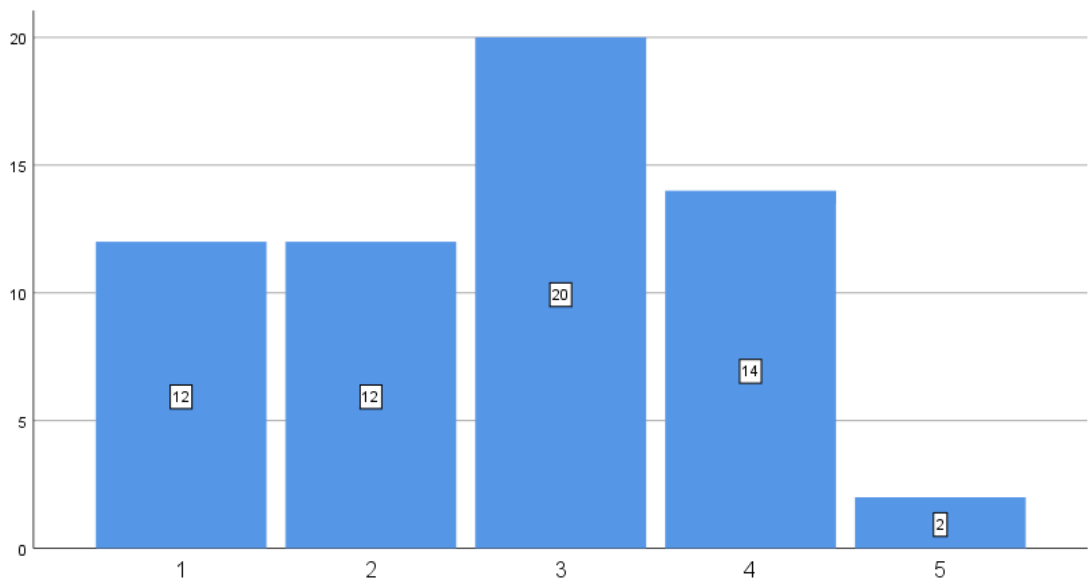


Kuvio 32. Tuoko alueellinen jätehuolto lisäarvoa asumiseen

Oppimisympäristöjen tuoma lisäarvo

Jyväskylä on opiskelijakaupunki ja tämä on huomioitu Kangasta suunniteltaessa.

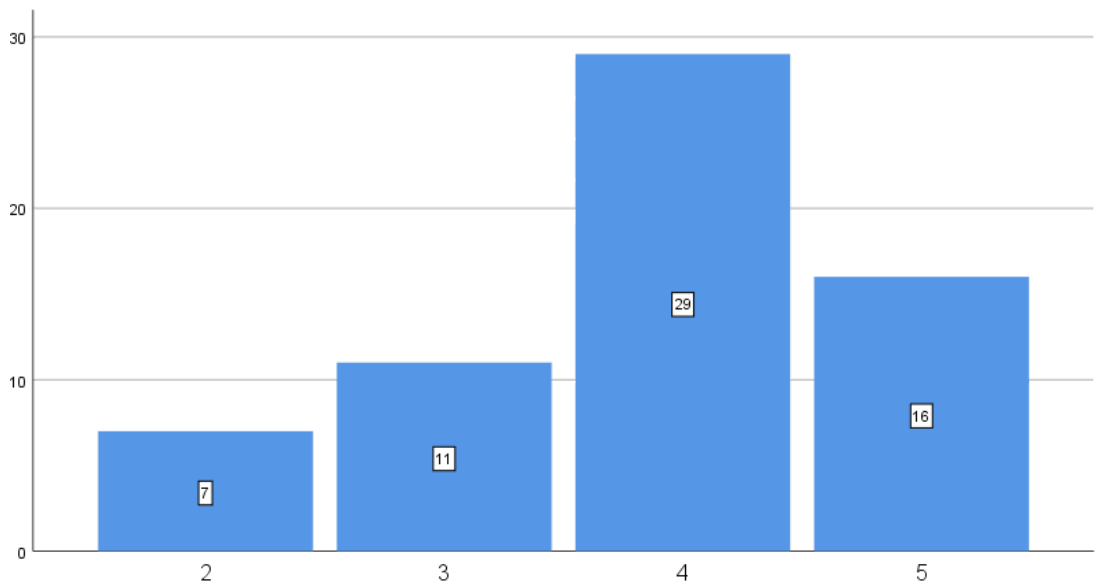
Tässä kysymyksessä 12 asukasta (20,0 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli he eivät kokeneet oppimisympäristön tuovan lisäarvoa asumiseensa, vaihtoehdon 2 vastasi 12 asukasta (20,0 %), vaihtoehdon 3 vastasi 20 asukasta (33,3 %), vaihtoehdon 4 vastasi 14 asukasta (23,3 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi kaksi asukasta (3,3 %). Viisi asukasta jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 33. Tuovatko oppimisympäristöt lisäarvoa asumiseen

Valokuituverkon lisäarvo

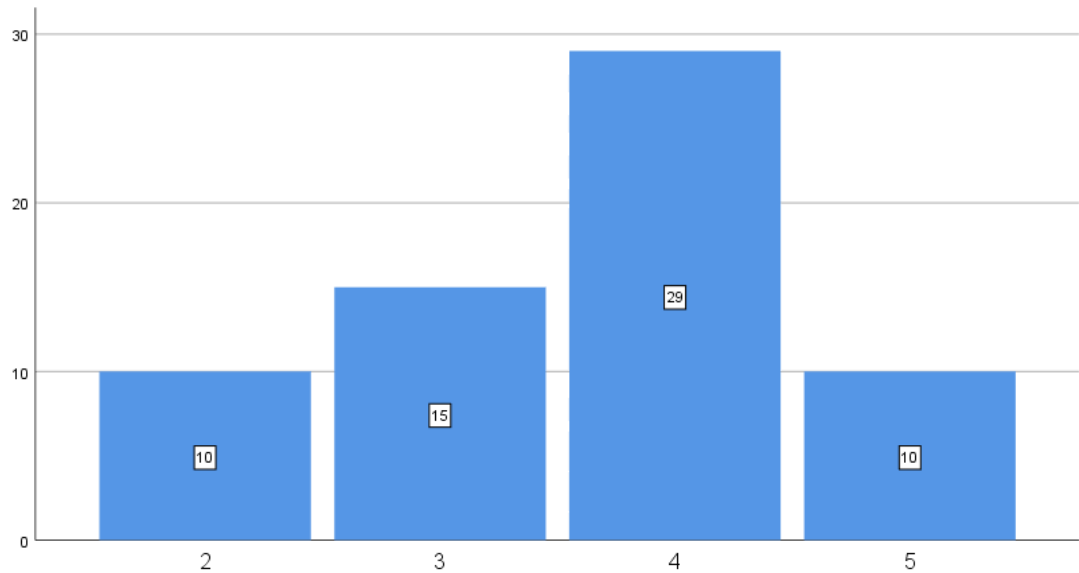
Asukkaiden käytettävissä on valokuituverkko. Tässä kysymyksessä vaihtoehdon 2 vastasi seitsemän asukasta (11,1 %), vaihtoehdon 3 vastasi 11 asukasta (17,5 %), vaihtoehdon 4 vastasi 29 asukasta (46,0 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi 16 asukasta (25,4 %). Vaihtoehto 4 keräsi eniten vastauksia, eikä kukaan vastannut vaihtoehtoa 1, joten valokuituverkon koettiin tuovan lisäarvoa hyvin paljon. Kaksi asukasta jätti vastaamatta tässä kysymyksessä.



Kuvio 34. Tuoko valokuituverkko lisäarvoa asumiseen

Tiedottamisen lisäarvo

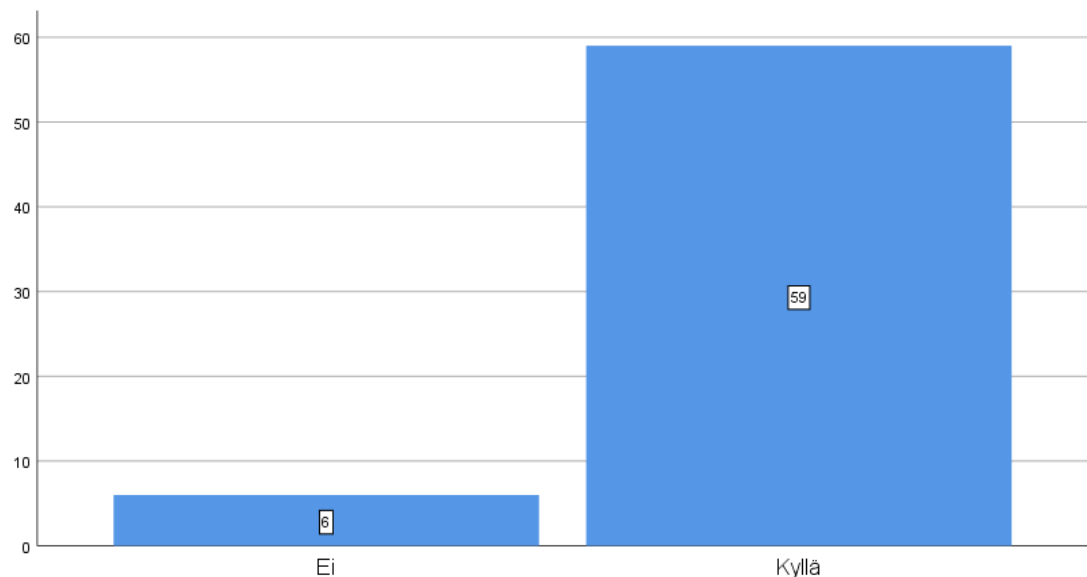
Kankaan alueella on paljon tapahtumia ja alue on vielä rakenteilla, joten tiedottamista tapahtuu alueella paljon. Asukkaista kymmenen (15,6 %) vastasi vaihtoehdon 2, vaihtoehdon 3 puolestaan vastasi 15 asukasta (23,4 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 29 asukasta (45,3 %). Vaihtoehdon 5 vastasi kymmenen asukasta (15,6 %). Vaihtoehdot 3 ja 4 keräsivät eniten ääniä, joten tämä kertoo tiedottamisen olevan asukkaille tärkeä asia. Yksi asukas jätti vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 35. Tuoko alueen palveluista ja tapahtumista tiedottaminen lisäarvoa asumiseen

Onko asukas tyytyväinen asuntoon

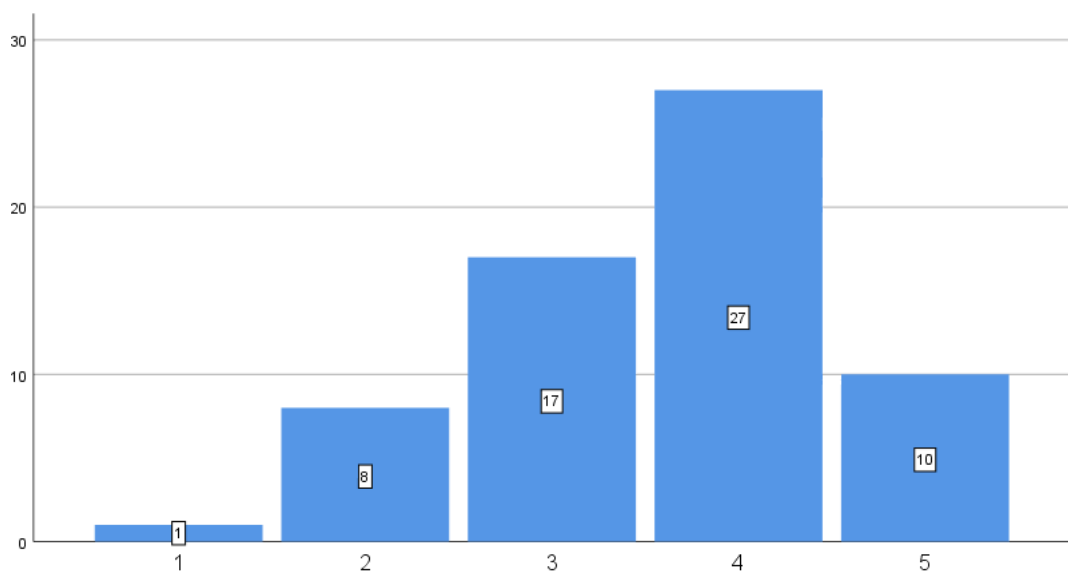
Tähän kysymykseen laitoin ainoastaan kyllä ja ei –vastausvaihtoehdot. Asuntoon ei ollut tyytyväinen kuusi asukasta (9,2 %) Asuntoon oli tyytyväinen 59 asukasta (90,8 %). Erityisesti pohjaratkaisua, ikkunoiden määrää ja asunnon uutuus viehätti vastajia. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 65.



Kuvio 36. Onko asukas tyytyväinen asuntoonsa?

Tyytyväisyys asuinympäristöön

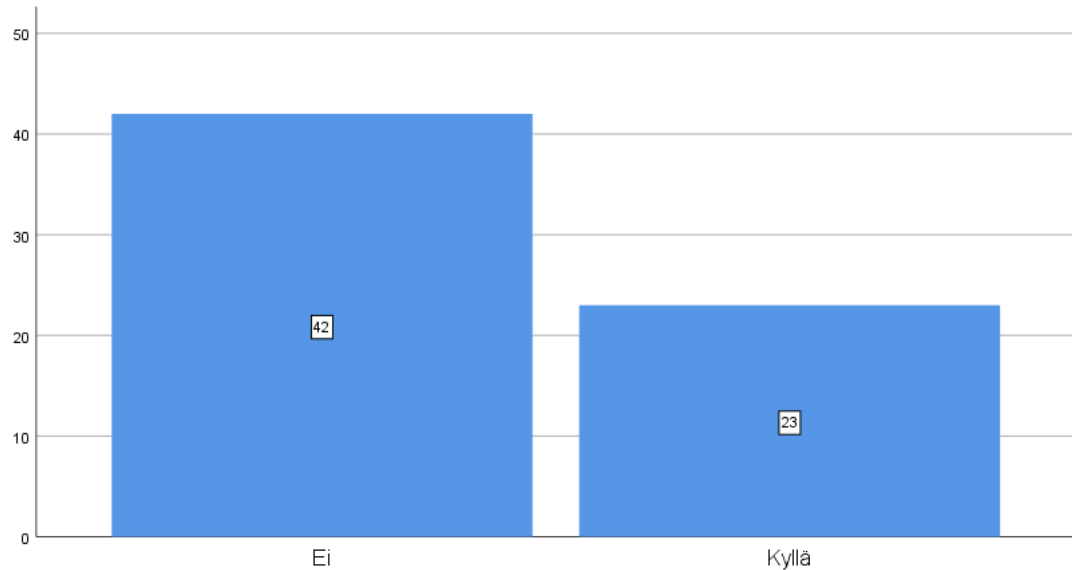
Vaihtoehdon 1 vastasi yksi asukas (1,6 %), eli hän ei ollut lainkaan tyytyväinen asuin- ympäristöön. Vaihtoehdon 2 vastasi kahdeksan asukasta (12,7 %), vaihtoehdon 3 vastasi 17 asukasta (27,0 %), vaihtoehdon 4 vastasi 27 asukasta (42,9 %) kymmenen asu- kasta (15,9 %) vastasi vaihtoehdon 5, eli he olivat erittäin tyytyväisiä asuinypäris- töönsä. Vastamatta jätti kaksi asukasta. Alueen rakennuttaminen vaikutti vastauk- siin negatiivisesti, mutta asukkaat toisaalta olivat hyvin ymmärtäväisiä rakennuttami- sesta aiheutuneisiin häiriötekijöihin.



Kuvio 37. Onko asukas tyytyväinen asuinympäristöönsä?

Onko asukas käyttänyt kiinteistönhoidon sisäpalveluita

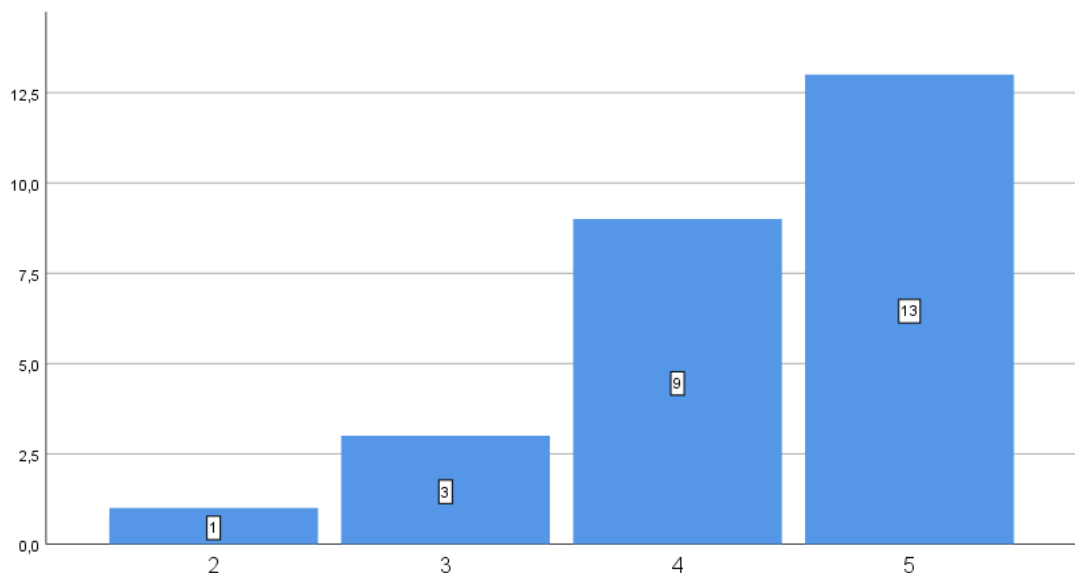
Tätä kysymystä seurasi jatkokysymys, jos asukas oli käyttänyt kiinteistönhoidon sisä- palveluita. Palveluita ei ollut käyttänyt 42 asukasta (64,6 %) ja palveluita oli käyttänyt 23 asukasta (35,4 %). Kaikki vastasivat tähän kysymykseen.



Kuvio 38. Onko asukas käyttänyt kiinteistöhoidon palveluita sisätiloihin liittyen?

Huoltomiehen asiakaspalveluhenkisyys

Huollon sisäpalveluita käyttäneistä yksi asukas (1,5 %) vastasi vaihtoehdon 2, eli hän ei kokenut huoltomiehen juurikaan olleen asiakaspalveluhenkinen. Vaihtoehdon 3 vastasi kolme asukasta (11,5 %), vaihtoehdon 4 vastasi yhdeksän asukasta (34,6 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi 13 asukasta (50 %). 39 asukasta jätti vastaamatta, koska ei ollut käyttänyt kiinteistöhoidon sisäpalveluita.

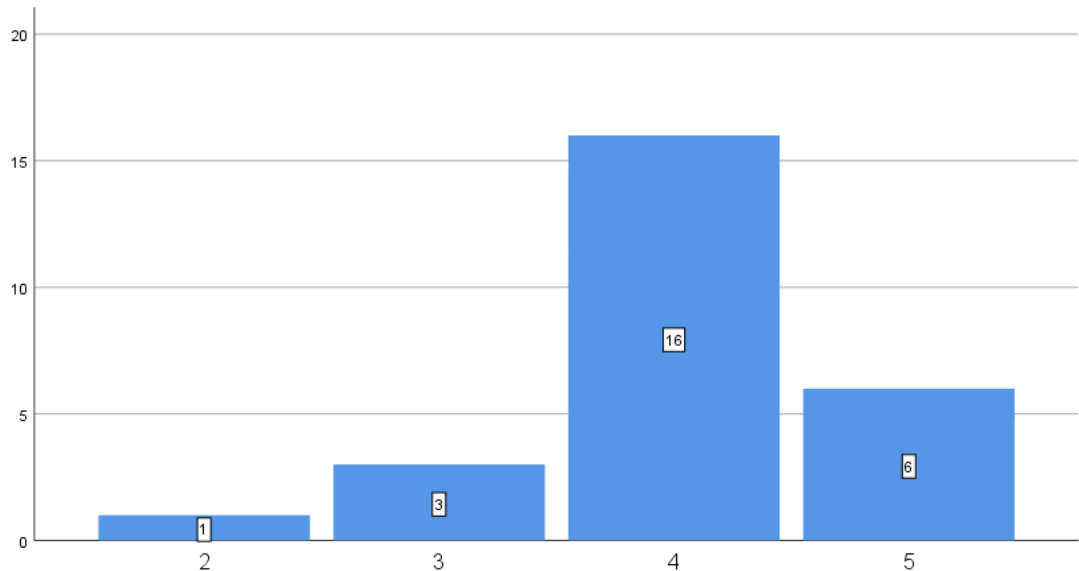


Kuvio 39. Huoltomiehen asiakaspalveluhenkisyys

Huoltomiehen ammattitaito

Vastausvaihtoehdon 2 vastasi yksi asukas (3,8 %), vaihtoehdon 3 vastasi kolme asukasta (11,5 %), vaihtoehdon 4 vastasi 16 asukasta (61,5 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi

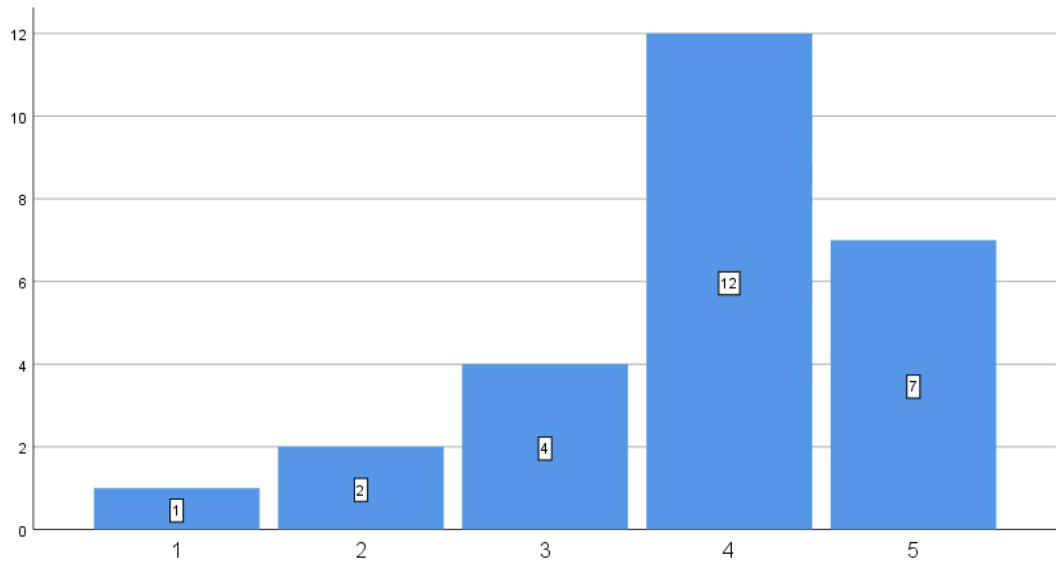
kuusi asukasta (23,1 %). Suurin osa on siis ollut hyvin tyytyväisiä huoltomiehen ammattitaitoon. 39 asukasta jätti vastaamatta, koska ei ollut käyttänyt kiinteistönhoidon sisäpalveluita.



Kuvio 40. Huoltomiehen ammattitaito

Kiinteistönhoidon vasteaika

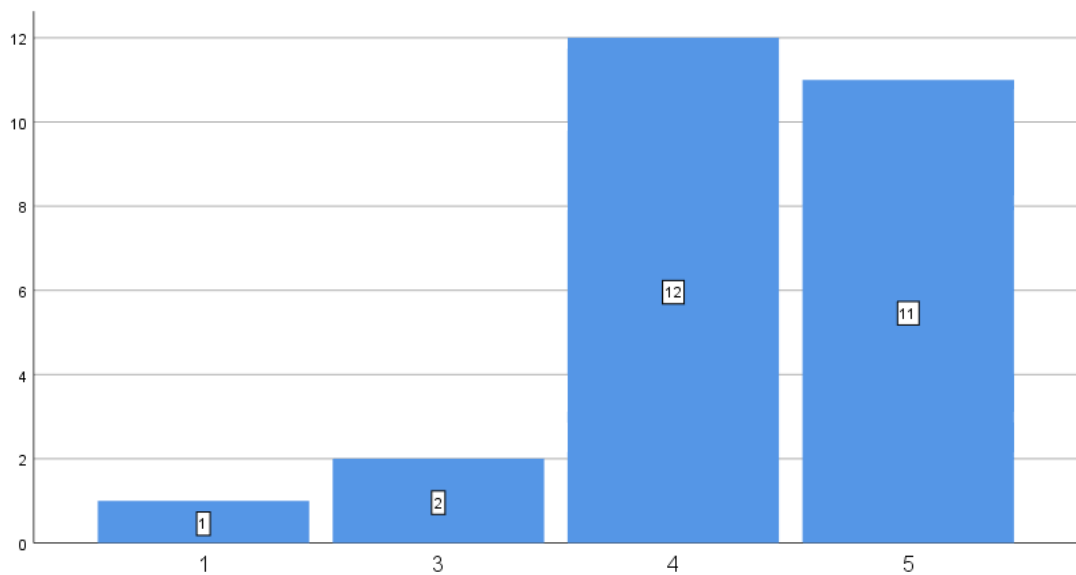
Vaihtoehdon 1 vastasi yksi asukas (3,8 %), eli hän ei ollut tyytyväinen kiinteistönhoidon vasteaikaan. Vaihtoehdon 2 vastasi kaksi asukasta (7,7 %), vaihtoehdon 3 vastasi neljä asukasta (15,4 %), vaihtoehdon 4 vastasi 12 asukasta (46,2 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi seitsemän asukasta (26,9 %). Tästä voi päätellä, että kiinteistönhoidon vasteaika on ollut hyvällä tasolla. 39 jätti vastaamatta, koska ei ollut käyttänyt kyseisiä palveluita.



Kuvio 41. Huoltotyötilauksien vasteaika

Kiinteistönhuollon tavoitettavuus

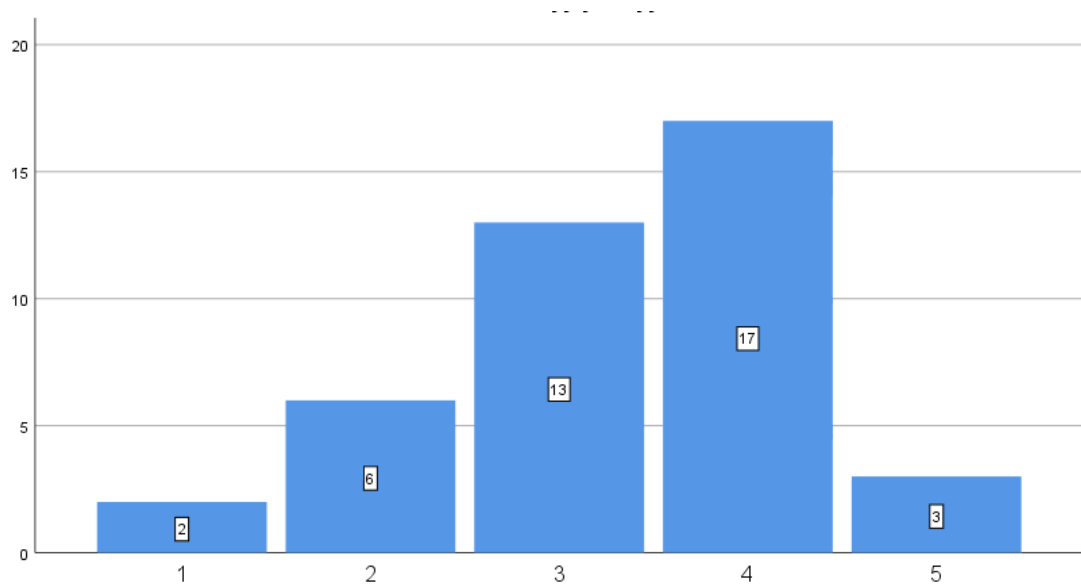
Vaihtoehtoon 1 vastasi yksi asukas (1,5 %), vaihtoehtoon 3 vastasi kaksi asukasta (7,7 %) ja vaihtoehtoon 4 vastasi 12 asukasta (46,2 %). Vaihtoehtoon 5 vastasi 11 asukasta (42,3 %). Tästä voi päätellä, että kiinteistönhuolto on hyvin tai erittäin hyvin tavoitettavissa. Tähän jätti vastaamatta 39 asukasta, koska he eivät olleet käyttäneet kyseistä palvelua.



Kuvio 42. Huoltoyhtiön tavoitettavuus

Ulkoalueiden hoidon tyytyväisyys kesällä

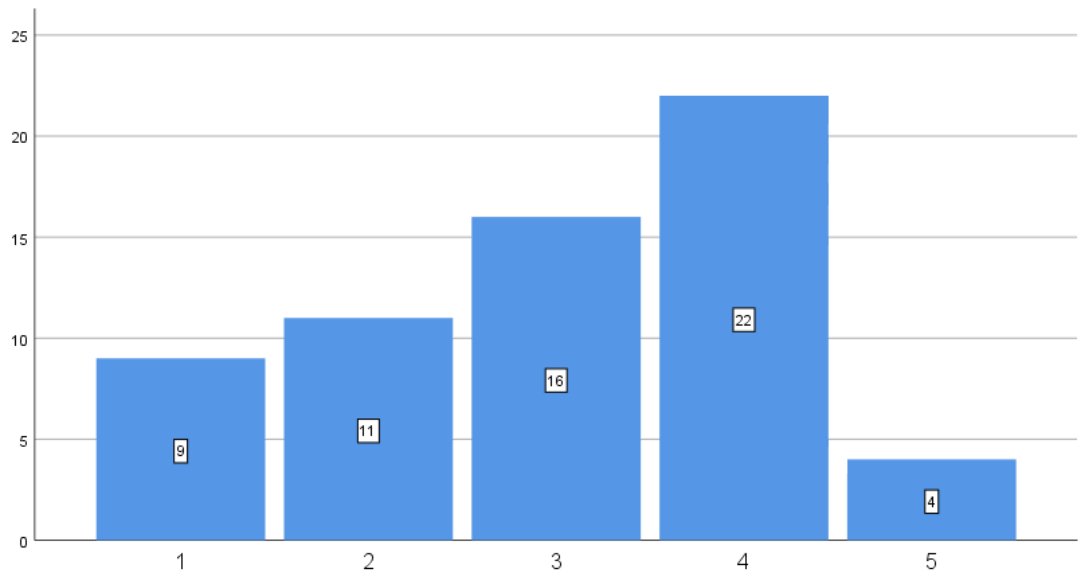
Ulkoalueiden hoidon tyytyväisyyttä koskien vaihtoehdon 1 vastasi kaksi asukasta (4,9 %), eli he eivät olleet lainkaan tyytyväisiä ulkoalueiden hoitoon. Vaihtoehdon 2 vastasi kuusi asukasta (14,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi 13 asukasta (31,7 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 17 asukasta (41,5 %). Vaihtoehdon 5 vastasi kolme asukasta (7,3 %), eli he olivat erittäin tyytyväisiä ulkoalueiden hoitoon kesällä. Vastaamatta jätti 24 asukasta.



Kuvio 43. Ulkoalueiden hoidon onnistuminen kesällä

Ulkoalueiden hoidon tyytyväisyys talvella

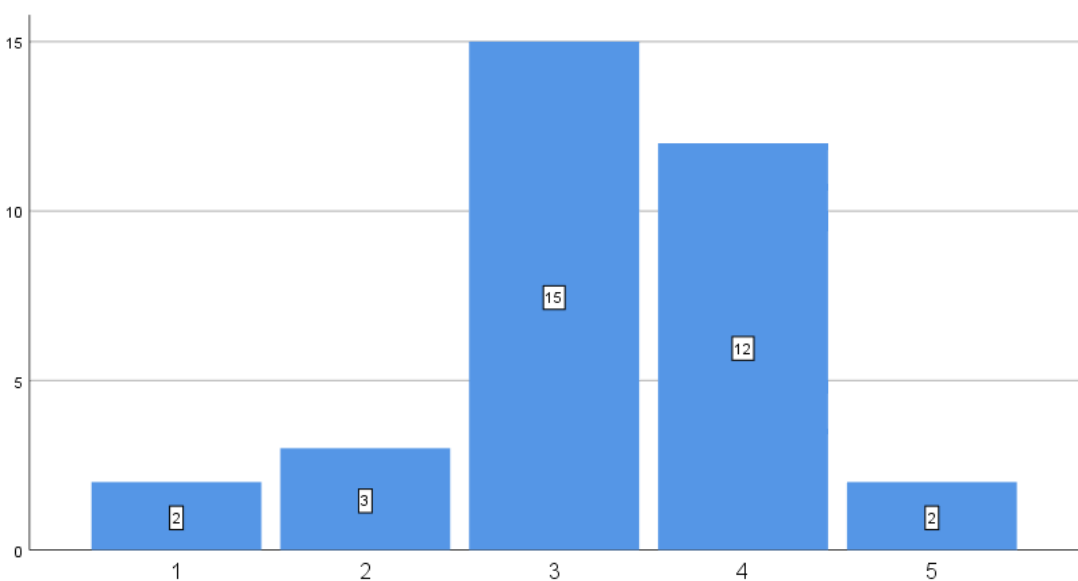
Vaihtoehdon 1 vastasi yhdeksän asukasta (14,5 %), eli he eivät olleet tyytyväisiä ulkoalueiden hoitoon talvella. Vaihtoehdon 2 vastasi 11 asukasta (17,7 %), vaihtoehdon 3 vastasi 16 asukasta (25,8 %). Vaihtoehdon 4 vastasi 22 asukasta (35,5 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi neljä asukasta (6,5 %). Osa kommentoi, että hiekoituksessa on ollut puutetta, mutta muuten tulokset kertovat ulkoalueiden hoidon toimineen hyvin. Kolme asukasta jättivät vastaamatta tähän kysymykseen.



Kuvio 44. Ulkoalueiden hoidon onnistuminen talvella

Istutusten hoidon onnistuminen

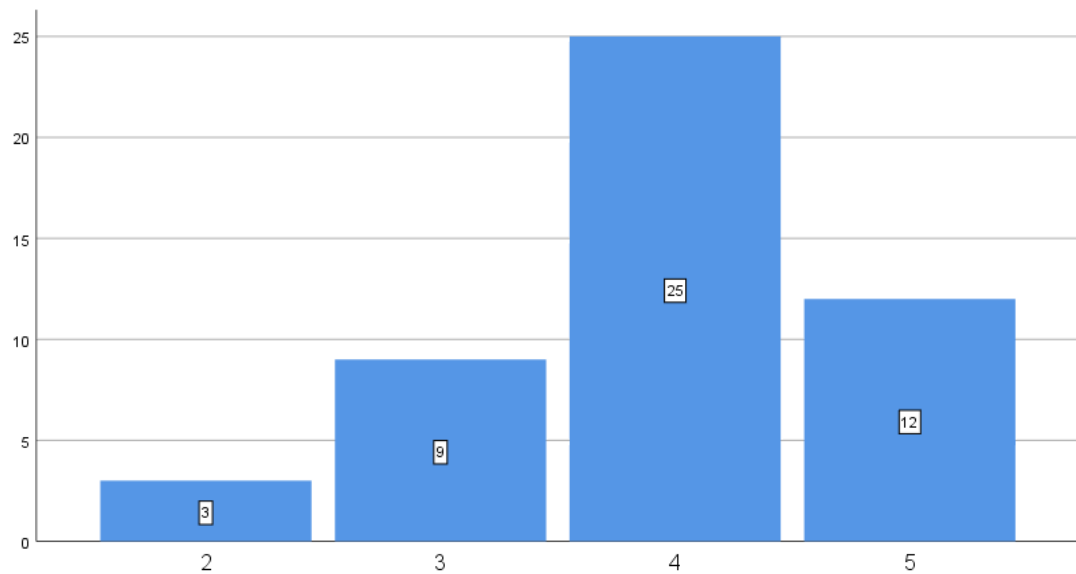
Vaihtoehtoon 1 vastasi kaksi asukasta (5,9 %), eli he eivät olleet tyytyväisiä istutusten hoitoon. Vaihtoehtoon 2 vastasi kolme asukasta (8,8 %), vaihtoehtoon 3 vastasi 15 asukasta (44,1 %) ja vaihtoehtoon 4 vastasi 12 asukasta (35,3 %). Vaihtoehtoon 5 vastasi kaksi asukasta (5,9 %). 31 asukasta jätti vastaamatta, koska osa ei ole asunut alueella kesällä. Pensaita ja istutuksia ei juurikaan ole alueella vielä ja tästäkin saattaa johtua vastaamatta jättäneiden suuri määrä.



Kuvio 45. Istutusten ja pensaiden hoidon onnistuminen

Siivoajan asiakaspalveluhenkisyys

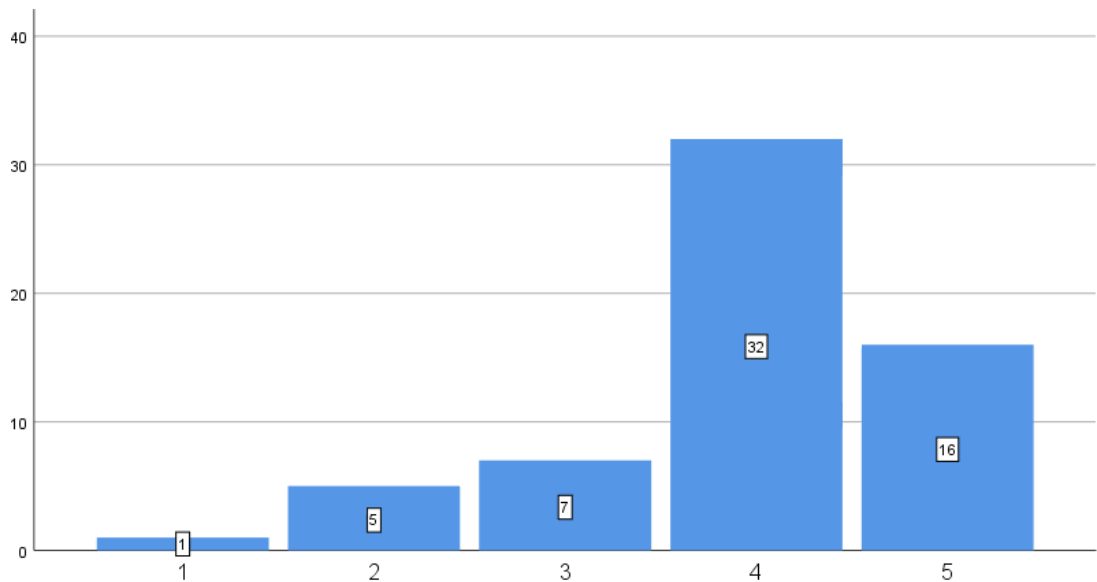
Vaihtoehdon 2 vastasi kolme asukasta (6,1 %), joten he eivät kokeneet siivoajan olevan kovinkaan asiakaspalveluhenkinen. Vaihtoehdon 3 vastasi yhdeksän asukasta (18,4 %), vaihtoehdon 4 vastasi hieman yli puolet, eli 25 asukasta (51,0 %). 12 asukasta (24,5 %) koki siivoajan olevat erittäin asiakaspalveluhenkinen ja he vastasivat vaihtoehdon 5. Vastaamatta jätti 16 asukasta ja osa kertoi, että ei ole tavannut siivoajaa.



Kuvio 46. Siivoajan asiakaspalveluhenkisyys

Siivouksen riittävyys

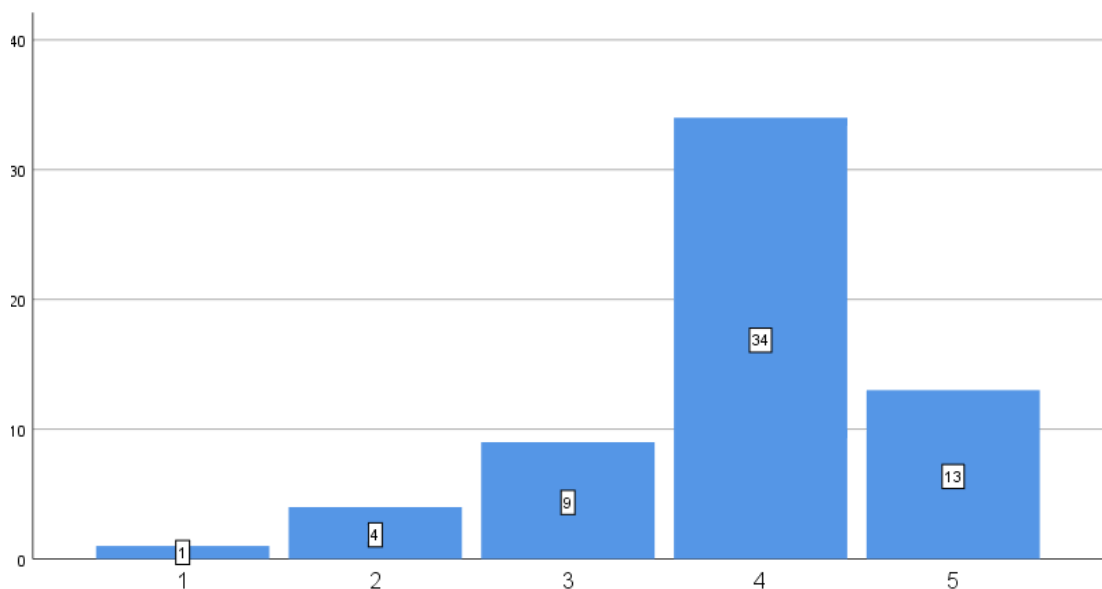
Vaihtoehdon 1 vastasi yksi asukas (1,6 %), eli hän ei kokenut siivouksen olevan lainkaan riittävää. Vaihtoehdon 2 vastasi neljä asukasta (6,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi yhdeksän asukasta (14,8 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi 34 asukasta (55,7 %). Vaihtoehdon 5 vastasi 13 asukasta (21,3 %). Tästä voi päätellä, että suurin osa koki siivouksen olevan riittävää tai erittäin riittävää. Neljä asukasta jätti vastaamatta.



Kuvio 47. Onko siivous koettu riittäväksi?

Edesauttaako siivous viihtyvyyttä

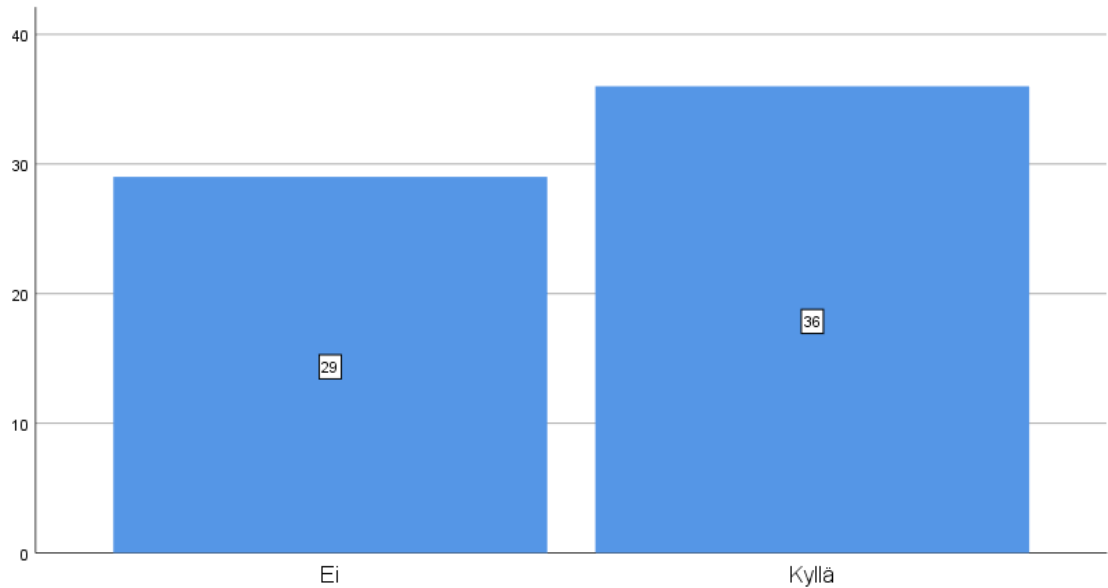
Yksi asukas (1,6 %) vastasi vaihtoehdon 1, eli hän ei kokenut siivouksen edesauttavan viihtyvyyttä ollenkaan. Vaihtoehdon 2 vastasi neljä asukasta (6,6 %), vaihtoehdon 3 vastasi yhdeksän asukasta (14,8 %), vaihtoehdon 4 vastasi 34 asukasta (55,7 %) ja vaihtoehdon 5 vastasi 13 asukasta (21,3 %). Tämä kertoo, että asukkaat kokevat siivouksen edesauttavan viihtyvyyttä pääsääntöisesti paljon tai erittäin paljon. Tähän kysymykseen jätti vastaamatta neljä asukasta.



Kuvio 48. Onko siivous onnistunut edesauttamaan viihtyvyyttä?

Vaikuttaako rakennuttaminen siivouksen tasoon

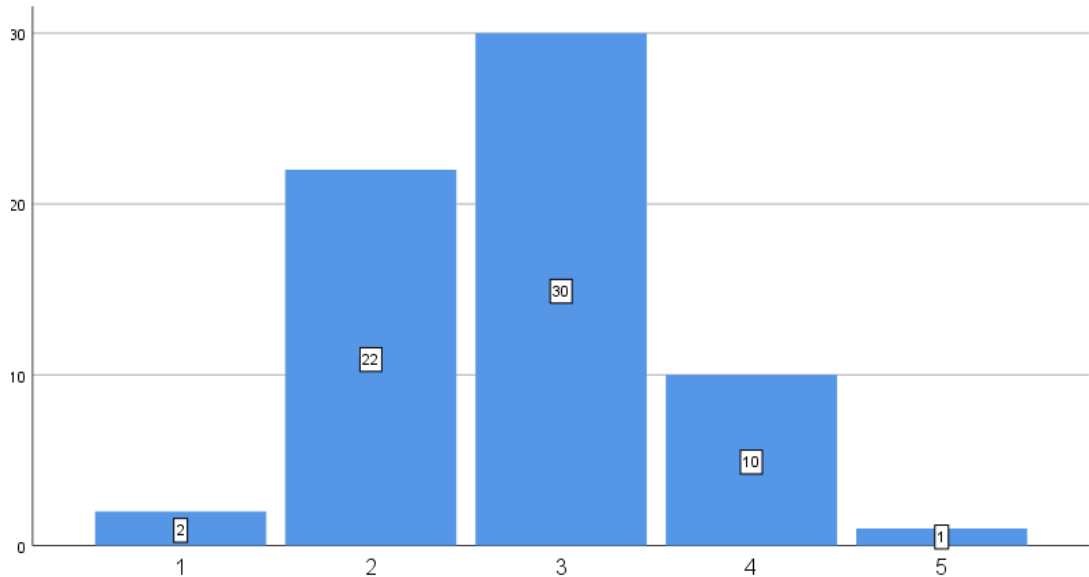
29 (44,6 %) asukkaan mielestä rakennuttaminen ei vaikuta siivouksen tasoon, mutta 36 (55,4 %) asukkaan mielestä vaikuttaa. Kaikki 65 vastasivat.



Kuvio 49. Vaikuttaako rakennuttaminen siivouksen tasoon?

Alueen viihtyvyys nyt

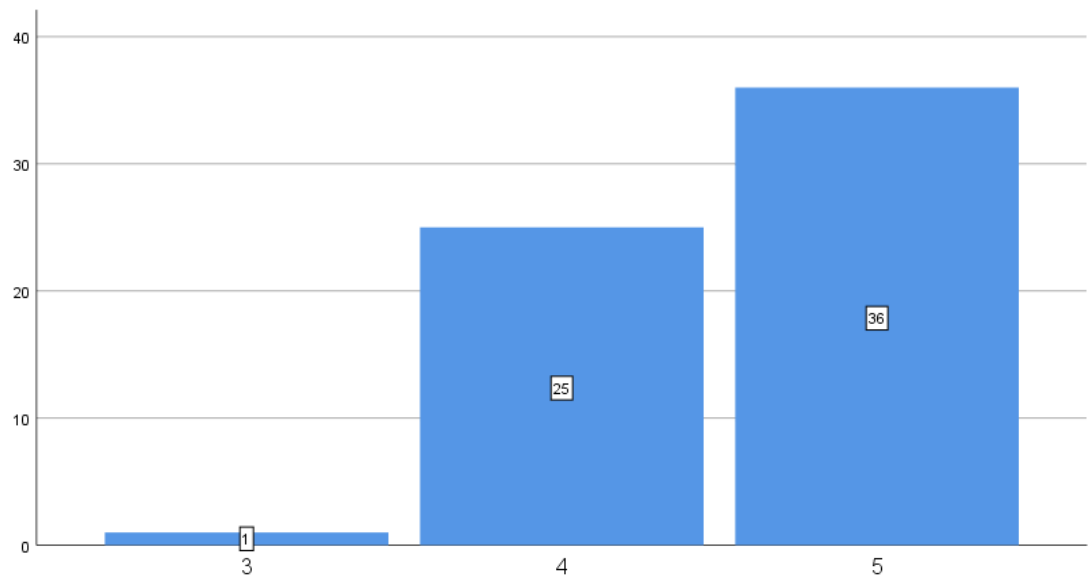
Vaihtoehdon 1 vastasi kaksi asukasta (3,1 %), eli he eivät kokeneet alueen olevan viihtyisä tällä hetkellä ollenkaan. Vaihtoehdon 2 vastasi 22 asukasta (33,8 %), vaihtoehdon 3 vastasi 30 asukasta (46,2 %) ja vaihtoehdon 4 vastasi kymmenen asukasta (15,4 %). Vaihtoehdon 5 vastasi yksi asukas (1,5 %), eli hän koki alueen olevan erittäin viihtyisä. Osa kommentoi, että rakennuttaminen vaikuttaa alueen viihtyisyyteen. Kaikki 65 vastasivat tähän.



Kuvio 50. Alueen viihtyvyys nyt

Arvio alueen tulevasta viihtyvyydestä

Vaihtoehtoon 3 vastasi yksi asukas (1,6 %), vaihtoehtoon 4 vastasi 25 asukasta (40,3 %) ja vaihtoehtoon 5 vastasi 36 asukasta (58,1 %). Kukaan ei vastannut vaihtoehtoa 1 tai 2 ja eniten vastauksia keräsi vaihtoehto 5. Tämä kertoo, että asukkaat arvioivat alueen olevan tulevaisuudessa viihtyisä tai erittäin viihtyisä. Kolme asukasta jätti vastauksensa.



Kuvio 51. Arvio alueen tulevasta viihtyvyydestä

Vapaasti vastattavat kysymykset

Kyselylomakkeen loppuun tehtiin kaksi vapaasti vastattavaa kysymystä ja ensimmäinen niistä koski Kankaan prosenttikulttuuria ja toinen oli täysin rajoittamaton kysymys. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin ”mitä hyvää prosenttikulttuuri (taide, tapahtumat ym.) mielestäsi tuo Kankaalle? Onko prosenttikulttuurilla mielestäsi huonoja puolia?”. Toinen vapaasti vastattava kysymys oli muodossa ”mitä muuta haluaisitte sanoa?”. Vastauksista löytyi yhtäläisyyksiä ja yleisimmät vastaukset on koottu liitteisiin 1 ja 2 opinnäytetyön loppuun.

5 Yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Vastausten perusteella Kankaan Piippurannan alueen asukkaat ovat pääosin tyytyväisiä asumisensa laatuun ja alueen tukipalveluihin, mutta muutama kysymys nosti esiin myös epäkohtia. Alueen rakennuttamisen koettiin vähentävän viihtyisyyttä, mutta asukkaat toisaalta uskovat alueen olevan valmistuttuaan erittäin viihtyisä, kuten kuvioista 51. käy ilmi.

Useammassa vastauksessa prosenttikulttuurin koettiin elävöittävän aluetta ja lisäävän yhteisöllisyyttä, kuten on tarkoitus, mutta vastauksista kävi ilmi, että asukkaiden mielipiteitä itse taideteoksiin ja tapahtumiin haluttaisiin kuultavan enemmän. Erityisesti ”Kuuseen Kurkottaja” taideteos keräsi kommentteja siitä, että se tulisi poistaa. Kuten Olli (2012, 18) mainitsee, ympäristö koetaan viihtyisäksi silloin, kun asukas voi tuntea vaikuttavansa sekä sosiaaliseen että fyysiseen asuinympäristöön.

Toinen kehitysehdotus koskee alueen pysäköintijärjestelmää ja sen hintaa. Kuten kuvioista 25 ja 26 käy ilmi, asukkaat kokivat hallipaikan olevan liian kallis, sillä alue ei ole ihan keskustaa. Alueelle toivottiin vieras- ja kiekkopaikkoja ja mainittiin, että pysäköintiajat eivät olleet realistisia, vaan asukkailla tulisi olla ympärivuorokautinen pysäköinti alennetulla hinnalla. Nykyinen 70 euroa kuukaudessa koettiin liian suureksi etenkin, kun halli on kylmä. Kuvion 22 tuloksista käy ilmi, että asukkaiden ehdottamien hintojen keskiarvoksi tuli 55 euroa kuukaudessa nykyisen 70 euron sijaan. Yksi

ehdotus oli, että pysäköinti maksaisi 2 euroa päivässä. Perusteluna oli, että nykyinen järjestelmä ei ota huomioon satunnaisia autonkäyttäjiä ja erityisesti vieraita.

Lomakkeen vastauksista kävi myös ilmi, että asukkaita harmittaa, ettei alueelle pääse ajamaan suoraan Taulumäen suunnalta, vaan joutuu kiertämään Tourulan kautta. Se lisää huomattavasti kilometrejä ja ruuhkauttaa Vapaaherrantien ja Lohikoskentien risteystä entisestään. Asukkaat toivoivat myös suurempaa yhteyttä keskustan alueelle. Yksi ehdotuksista oli, että Tourujoen yli rakennettaisiin silta, joka lyhentäisi matkaa. Tourujokea itsessään pidettiin suurena lisäarvona alueelle, kuten kuviosta 21 käy ilmi.

6 Pohdinta

Jyväskylän Kangas on erittäin mielenkiintoinen hanke, ja tutkimus tehtiin Jyväskylän kaupungille Piippurannan alueen asukastyytyväisyydestä. Opinnäytetyön ajankohta oli sopiva, sillä kyselyssä olevista asunnoista suurin osa on valmistunut vuoden 2017 alussa ja asukkaat ovat asuneet alueella reilun vuoden ajan. Vuoden aikana asumisesta on saatu tarpeeksi kokemusta joten kyselyyn pystyi vastaamaan tarpeeksi vanhalta pohjalta.

Kun opinnäytetyön lopullinen aihe ”Kankaan Piippurannan asukastyytyväisyys” oli selvinnyt, niin tutkijalla oli selvä visio siitä, kuinka kvantitatiivinen kysely suoritettaisiin. Vaikka Kankaan alueella on käytettävissä asukasportaali, johon kyselyn olisi voinut laittaa, päädyttiin perinteiseen paperilomakkeeseen. Tämä siitä syystä, että asunnoissa oletettiin asuvan myös vanhempia ihmisiä, jotka tutkijan kokemuksen mukaan pitävät perinteisistä paperilomakkeista. Työssä tietoperustan kerääminen tuntui aluksi haastavalta vaiheelta. Ongelmaksi kirjallisuuden hankkimisessa muodostui se, että lähes kaikki kirjallisuus käsitteli asiakastyytyväisyyttä, eikä ”asukas”tyytyväisyyttä. Aihe on liian vähän tutkittuja se vaatii lisää tutkimista, sillä asukastyytyväisyys on suuri kilpailuetu monille vuokranantajille ja kaupungeille, jotka kilpailevat asukkaista muiden asumisen palveluntarjoajien kanssa.

Opinnäytetyön suorittamisessa suurimmaksi haasteeksi muodostui ajan ja kirjallisuuden vähyys. Jyväskylän kaupungin henkilöstö ja kaikki ohjaajat ansaitsevat kiitoksen ymmärtävyydestä. Kaikki osapuolet kenen kanssa tutkija työskenteli, suhtautui opinnäytetyöhön avoimin mielin ja olivat erittäin yhteistyökykyisiä.

Tutkija on työskennellyt opintojen ohessa useamman vuoden kiinteistöpalvelualalla eri tehtävissä, joten asumisen toimintaympäristö oli ennestään tuttu myös palveluntuottajan näkökulmasta. Ammattitaito kasvoi opinnäytetyön edetessä entisestään. Oli hienoa huomata erityisesti se, että ymmärrys asumisen tärkeydestä on kasvanut erilaisten asumismallien kehittyessä. Asuminen on kuitenkin yksi elämän tärkeimmistä asioista, vaikka sitä pidetään itseisarvona. Kilpailun ollessa kovaa, ei pärjätä sillä, että asukkaille tarjotaan vaan ”kämppiä”, vaan pitää tarjota yhteisöllistä, persoonallista asumista mahdollisimman asukaslähtöisellä tavalla.

Tutkimus antoi toimeksiantajille ja palveluntarjoajille tietoa alueen asukastyytyvyyden osa-alueiden onnistumisesta ja tietoa asioista, joita tulevaisuudessa kannattaa kehittää. Tämän opinnäytetyön tietoperustaa ja teoriaosuutta voidaan hyödyntää erityisesti tutkiessa asukastyytyvyyttä ja sitä, mitä onnistunut asukastyytyvyys vaatii. Tietoperustassa on käyty läpi asukastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät ja niitä voi käyttää rakenteellisena kehyksenä tulevien asuinalueiden toteutuksessa. Kankaan alue on arvioitu valmistuvan täysin vuonna 2040, joten jatkotutkimuksia ajatellen alueesta löytyy paljon tutkittavia osa-alueita nyt ja tulevaisuudessa. Eri alueiden valmistuttua voidaan tehdä uusia asukastyytyvyys kyselyitä tai tutkia esimerkiksi erilaisia smart city –ratkaisujen toimivuutta.

Lähteet

Business Jyväskylä. 2018. Kaupunkikehityshankkeet. Viitattu 9.3.2018.

<http://www.businessjyvaskyla.fi/kehitys/kangas>

Heikkilä, M., Rintala T., Airio, I. & Kainulainen S. 2002. Hyvinvointi ja tulevaisuus maalla ja kaupungissa. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Huuskonen, A., Siltaloppi, J. & Puhto, J. 2013. Asumisen ja hyvinvoinnin uudet palvelumallit. Aalto-yliopiston julkaisusarja Tiede + teknologia 3/2013. Tutkimusraportti. Helsinki: Unigrafia. Viitattu 8.2.2018. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/8773/isbn9789526050393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Juntto, A. 2010. Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus.

Jyväskylän Kaupunki. 2017. Kangas, Jyväskyläläisten unelmien pikkuparatiisi. Viitattu 24.1.2018. <http://www3.jkl.fi/blogit/kangasjyvaskyla/?p=3494>

Jyväskylän Kaupunki. 2018. Kankaan kaavoitus. Viitattu 24.1.2018.

http://www3.jkl.fi/blogit/kangasjyvaskyla/?page_id=317)

Jyväskylän Kaupunki. 2018. Jyväskylän Kangas. Viitattu 24.1.2018.

http://www3.jkl.fi/blogit/kangasjyvaskyla/?page_id=2537

Leväinen, K. 2009. KiinteistöRYL. Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. Helsinki: Rakennustietosäätiö RTS.

Mansikka, M. 2006. Pihvoja Ihmisille. Helsinki: Multikustannus Oy.

Olli, M. 2012. Kulttuurihistorialliset rakennukset tiivistyvän kaupunkirakenteen kuristusotteessa: Tapaustutkimus rakennussuojeluun liittyvistä arvoista ja intressistä Joensuun keskustan osayleiskaavaprosessissa. Yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta. Itä-Suomen yliopisto. Ympäristöpolitiikan ja -oikeuden pro gradu -tutkielma

Päivinen, J., Saarikoski, P. & Virrankoski, L. 2004. Elämänkaarikortteli – Kohti sosiaalisesti kestävästä asumisesta ja kaupunkielämästä. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2016. Hotellin asiakasliikenne ja kannattavuus. Vantaa: Restamark.

Ruuska, A. 2018. Mitä Smart City tarkoittaa? Sinä päätät. Viitattu 25.1.2018.

<https://vttblog.com/2018/01/03/mita-smart-city-tarκοittaa-sina-paatat/>

Selin, E. & Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta: Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Pieksämäki: RT-Print oy. Skanska. 2018. Kangas: keskellä kaupunkia, kehitystä ja elämää. Viitattu 8.2.2018. <https://kodat.skanska.fi/asuinalueet/jyvaskylan-kangas>

Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. 2.painos. Helsinki: Wsoy.

Tapaninen, A., Kauppinen, T., Kivinen, K., Kotilainen, H., Kurenniemi, M. & Pajukoski, M. 2002. Ympäristö ja hyvinvointi. Helsinki: WSOY.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1. Asukasvastauksia: Mitä hyvää prosenttikulttuuri tuo Kankaalle ja onko sillä huonoja puolia?

”Mukavaa vilskettä ja yhteisöllisyyttä. Ei huonoja puolia. Valokaupungin jälkeen jäänyt lampussa roikkuva vanhus-vauva on tosin hämmentävä”.

”Vaihtelevat tapahtumat hyvä asia. Taideteoksista osa rumia, esim. Piippurannan ”kuuseen kurkottaja” aivan hirveä (pilaa maiseman)”.

”Hyvää: rikastuttaa ympäristöä, luo parhaimmillaan viihtyisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Huonoa: Sama taide ei miellytä kaikkia”.

”+Prosenttikulttuuri erottaa aluetta muista. – taideteokset pitäisi valita huolella ja kysyä asukkailta hyväksyntä. Kuuseenkurkottaja on karmeaa!”

”Pelkästään positiivinen asia. On mahtavaa asua talossa, jonka julkisivu on täysin uniikki seinän taideteoksen ansiosta. Nautin taiteesta ja tapahtumista!”

”Toivottavasti jatkossakin kiinnitetään huomiota tapahtumien äänenvoimakkuuteen.”

”Jotta asukkaat olisivat mukana, tarvittaisiin asukkaista lähtöisin olevaa ideointia”

”Hyvä juttu”.

”Kulttuuri tuo eloa ja kiinnostavuutta, lieveilmiöitäkin saattaa esiintyä, mutta vaikutun pääosin positiivinen”.

Liite 2. Asukasvastauksia: Mitä muuta haluaisitte sanoa

Kyselylomakkeen viimeiseksi kysymykseksi jätettiin vapaa kommenttiosio. Tässä yleisiä kommentteja:

”Harkintaa taideteoksiin + asukkaiden mielipiteiden kuuntelua enemmän”

”Asukaspysäköintiin tehtävä muutoksia. Pysäköintiajat eivät ole realistisia esim. opiskelijoille, työttömille ja vuorotyöläisille. Pysäköinti muutenkin erittäin kallis, vaikka olemme laitakaupungilla.”

”Kulkuyhteydet keskustaan tulisi avata kävelijöille ja silta rakentaa joen yli”.

”Biojäteastia on aivan liian pieni. Usein täynnä ja joutuu miettimään mitä biojätteelle tekisi”.

”Taloon ja asuntoon olen ollut tyytyväinen paria rakennusvirhettä lukuun ottamatta, jotka korjataan vuosikorjauksen yhteydessä. Kankaaasta tulee varmasti oikein mainio ja kaunis alue. Kiitos!”.

”Lyhyt kävelyreitti on oikeasti tärkeä!”.

”Toivoisin kauppaa Kankaan alueelle”.

”Kankaan alue on hyvin viihtyisä ja odotamme kovasti sen valmistumista. Toivomme, että harkitsisitte vakavasti ”kuuseen kurkottaja” poistamista muuten kauniilta Tourujoen varrelta”.

”Saunavuoron hinta on älyttömän iso”.

”En muuttaisi mistään hinnasta pois”.

”Lumilapio ja kola voisi olla yhteiskäytössä. Taloyhtiössä voisi olla mankeli ja kirja/lehtihylly, jonnekka voisi jättää ylimääräiset aikakauslehdet ja kirjat”.

”Jätehuolto ei ole toiminut optimaalisesti ja rakennusjätettä on liikaa”.

”Läpiajo Kankaalla (koko Paperitehtaankatu) pitäisi ehdottomasti sallia! Betonipossu pois toisesta päästä”.

”Alue on loistava ja tulee varmasti valmistuessaan olemaan Jyväskylän vetovoimaisin asuinalue. ps. oma lähikauppa olisi POP!”

Liite 3. Haastattelulomakkeen saatekirje



Kankaan Piippurannan alueen asukkaiden asumistyytyväisyyskysely

Hyvä Kankaan Piippurannan asukas! Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää asukkaiden asumistyytyväisyyttä uudessa kaupunginosassa. Toimeksiantajana toimii Jyväskylän Kaupunki ja tutkijana toimitilajohtamisen restonomiopiskelija Matti Hämäläinen Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötä. Teidän mielipiteenne ovat erittäin tärkeitä, joten täyttehän kyselyn harkiten ja palautattehan sen Pe 2.3.2018 mennessä huoltomiehen postilaatikkoon. Vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti.

Vastaamalla kyselyyn voit osallistua S-ryhmän 50 euron lahjakortin arvontaan!

Jos haluat osallistua arvontaan, jätä kyselyn loppuun yhteystietosi.

Huoltomiehen (TL-Maint) postilaatikkojen sijainnit:

As Oy Jyväskylän Paperitehtaankatu 16: Ulko-oven lähetyvillä käytävällä

As Oy Tampuuri: 1-kerroksessa rappusten alla

As Oy Raina: Kellaritasossa portaiden alla

As Oy Albertinpiha: Kellarikäytävällä

Merkitä rastilla itsellenne sopiva vaihtoehto ja tarvittaessa kirjoittakaa vastaus kysymyksen jäljessä olevalle viivalle. **Vastausasteikko on 1-5. Numero 1 tarkoittaa, että et ole lainkaan samaa mieltä ja numero 5 tarkoittaa, että olet täysin samaa mieltä.**

Jos mitä tahansa kysyttävää ilmenee, otattehan minuun yhteyttä sähköpostiini h3052@student.jamk.fi. Kiitos jo etukäteen vastauksista ja onnea arvontaan!

Ystävällisin terveisin,

Matti Hämäläinen

Liite 4. Haastattelulomake

Piippurannan asukkaiden kyselylomake**1. Olen**

- Vuokralainen
- Omistaja

2. Ikä

- Alle 20
- 20-25
- 26-35
- 36-45
- 46-65
- Yli 65

3. Asun Kankaan Piippurannan

- As Oy Tampuurissa
- As Oy Rainassa
- As Oy Albertinpihassa
- As Oy Jyväskylän Paperitehtaankatu 16:ssa

4. Asuntotyyppi

- 1h
- 1h+s
- 2h
- 2h+s
- 3h
- 3h+s
- 4h
- 4h+s

5. Oletko ollut tyytyväinen huoneistosi lämpötilaan eri vuodenaikoina (jos et ole asunut johonkin vuodenaikaan, niin voit jättää vastaamatta kyseisen vuodenajan kohdalta)

1 erittäin tyytymätön, 5 erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Talvella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keväällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kesällä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syksyllä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Olisitko ollut valmis maksamaan asunnostasi hieman korkeampaa neliöhintaa jos olisit sillä saanut asuntoosi viiennyksen? Jos kyllä, minkä verran enemmän olisit ollut valmis maksamaan?

- En olisi ollut valmis maksamaan
- Alle 10e/m²
- 11-20 e/m²
- 21-40 e/m²
- 41-60 e/m²
- 61-100 e/m²
- yli 100 e/m²

7. Kiinnostaako sinua taloyhtiösi energiankulutus ja energiatehokkuus verrattuna alueen muihin taloyhtiöihin?

1 erittäin vähän, 5 erittäin paljon

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kiinnostaako sinua huoneistosi sähkön ja veden kulutus?

1 erittäin vähän, 5 erittäin paljon

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Haluaisitko vertailla omaa kulutustasi taloyhtiösi muiden asukkaiden kulutukseen?

- Kyllä
- En

10. Käytätkö aktiivisesti alueesi Kangasverkko-portaalia?

1 en käytä, 5 käytän erittäin aktiivisesti

	1	2	3	4	5
Jos et, miksi? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mikä vaikutti asunnon hankintaan juuri Kankaan alueelta?

1 ei vaikuttanut lainkaan, 5 vaikutti erittäin paljon

	1	2	3	4	5
Sijainti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seppälän kaupunginosan palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tourujoki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Imago	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taide, kulttuuri, tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu syy? Mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Onko pysäköintijärjestelmä mielestäsi toimiva?

1 ei ole toimiva 5 erittäin toimiva

	1	2	3	4	5
Jos ei, niin miksi? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Onko pysäköinnin hinta mielestäsi kohtuullinen?

1 ei ole kohtuullinen, 5 erittäin kohtuullinen

	1	2	3	4	5
Jos ei, niin mikä on mielestäsi realistinen kuukausihinta pysäköinnille? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Kuinka paljon koet seuraavien ratkaisuiden tuovan lisäarvoa asumisesi kannalta:

1 en lainkaan, 5 erittäin paljon

	1	2	3	4	5
Energiansäästö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aurinkoenergia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueellinen väestönsuoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pysäköintimalli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteispihat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueellinen jätehuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oppimisympäristöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valokuituverkko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alueen palveluista ja tapahtumista tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Oletko tyytyväinen asuntoosi? Jos et ole tyytyväinen, niin miksi?

- Olen tyytyväinen
- En ole tyytyväinen, miksi:

16. Kuinka tyytyväinen olet asuinympäristöösi? Haittaako jokin asia asuinympäristössäsi?

1 erittäin tyytymätön, 5 erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4	5
Jos jokin haittaa, niin mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Oletko käyttänyt kiinteistönhoidon palveluita (sisäalueet)?

- Kyllä
- En (jos vastasit tämän, voit mennä suoraan kohtaan nro 19.)

18. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan (sisäalueet)

1 erittäin huono, 5 erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
Huoltomiehen asiakaspalveluhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltomiehen ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltotyötilauksien vasteaika	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoltoyhtiön tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan (ulkoalueet)

1 erittäin huono, 5 erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
Ulkoalueiden hoidon onnistuminen kesällä (nummikon hoito ja piha-alueiden yleinen siisteys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoalueiden hoidon onnistuminen talvella (piha-alueiden aeraus ja liukkaudentorjunta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Istutusten ja pensaiden hoidon onnistuminen kesällä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Kiinteistöjen siivous

1 erittäin huono, 5 erittäin hyvä

	1	2	3	4	5
Siivoojien asiakaspalveluhenkisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko siivous riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onko siivous onnistunut edesauttamaan viihtyvyyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Koetko alueen rakennuttamisen vaikuttavan siivouksen tasoon? Kyllä En

22. Alueen viihtyisyys nyt

1 ei lainkaan viihtyisä, 5 erittäin viihtyisä

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Arvio alueen tulevasta viihtyisyydestä

1 ei lainkaan viihtyisä, 5 erittäin viihtyisä

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Mitä hyvää prosenttikulttuuri (taide, tapahtumat ym.) mielestäsi tuo Kankaalle? Onko prosenttikulttuurilla mielestäsi huonoja puolia?

25. Mitä muuta haluaisitte sanoa?

26. Voit antaa yhteystietosi, mikäli haluat osallistua S-ryhmän lahjakortin (50e) arvontaan. Yhteystietoja ei yhdistetä vastauksiin, vaan vastaukset käsitellään anonyymisti.

Etunimi	
Sukunimi	
Matkapuhelin	
Sähköposti	
Osoite	
Postinumero	
Postitoimipaikka	
Puhelin	

Kiitos vastauksistasi!
