

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS 2018

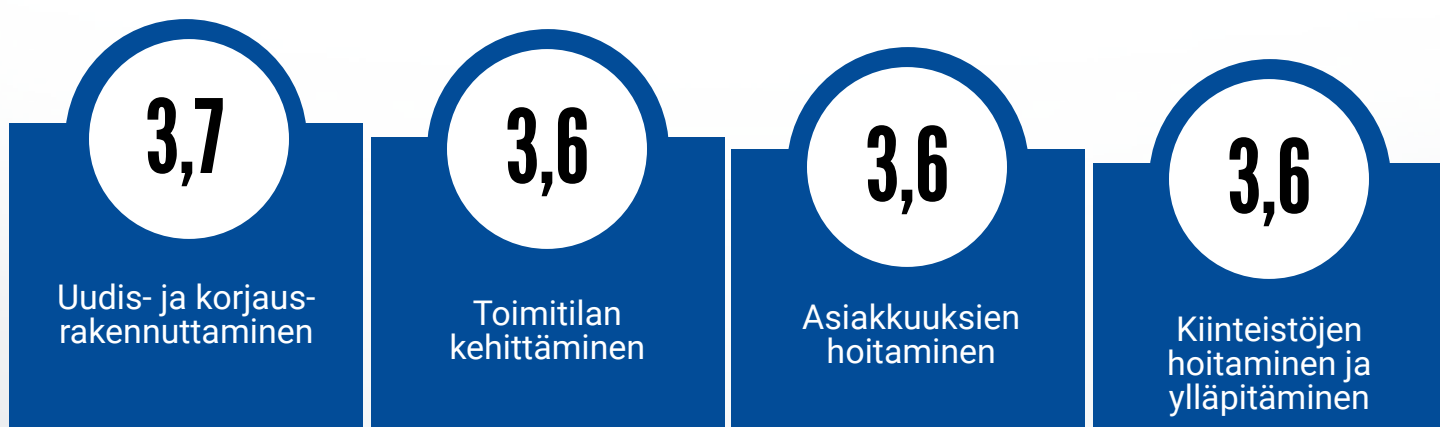
Suomen Yliopistokiinteistöt Oy (SYK) teetti loka-marraskuussa 2018 asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli kartoittaa asiakastyytyväisyyttä, asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Innolink. Tutkimukseen vastasi yhteensä 101 SYK Oy:n asiakasta, joista 57 oli yliopistoasiakkaita ja 44 yritysasiakkaita.

ASIAKASTYYTYVÄISYYS

SYK Oy on onnistunut toiminnassaan ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyden yhteenlaskettu keskiarvo kaikilta tarkastelluilta osa-alueilta on 3,6.

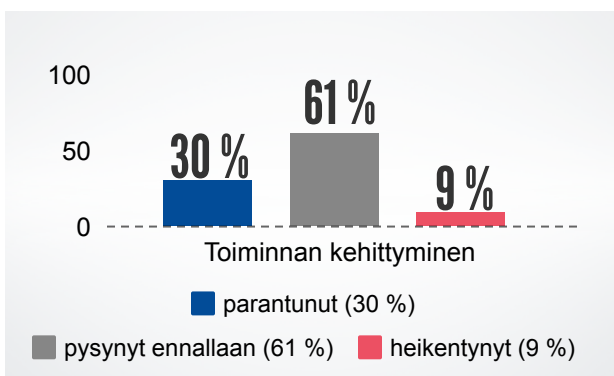


SYK Oy:n onnistuminen teemoittain:



Yli puolet vastaajista antoi arvon 4 tai 5 eri teemoille asteikolla 1-5. Tyytyväisin asiakasryhmä on kampusalueen yritykset.

Asteikko: 1=onnistunut erittäin huonosti... 5=onnistunut erittäin hyvin

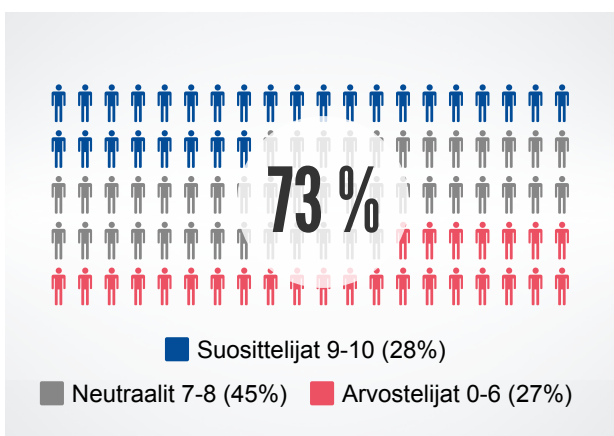
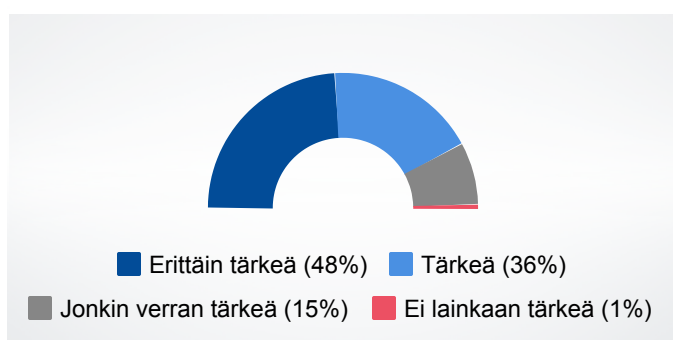


YHÄ USEAMPI ARVIOI TOIMINNAN KEHITTYNEEN VUODEN AIKANA

Aiempaa useampi asiakas arvioi SYK:n toiminnan parantuneen viimeisen vuoden aikana (2017: 20 %).

SYKIN ROOLI

84 % asiakkaista pitää SYK:n roolia yliopistoalueen kehittäjänä melko tai erittäin tärkeänä (2017: 98 %)



SUOSITTELU 2018

Vastaajat näkevät SYK Oy:n luotettavana toimijana. Kokonaisuudessaan 73 % vastaajista antoi arvosanaksi vähintään 7 kun kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat SYK Oy:tä kollegoilleen ja muille tahoille.

PALAUTE

Yhteistyö on ollut avointa ja luottamuksellista.

SYK on hyvin vastannut yliopiston tarpeisiin uudisrakennusten tai isojen peruskorjausten suhteen. Yhteistyö tällä tasolla on ollut hyvää.

KEHITTÄMISTARPEET

Asiakaslähtöisyys, ratkaisukeskeisyys ja innovatiivisuus.



KIITOS!

"Suuret kiitokset kaikille vastaajille. Antamanne palaute on erittäin tärkeää toimintamme ohjaamisessa.

Annattehan arvokkaan palautteenne myös jatkossakin!"

Suomen Yliopistokiinteistöt Oy,
toimitusjohtaja
Mauno Sievänen