



Suomen Yliopistokiinteistöt Oy (SYK) toteutti marraskuussa 2019 asiakastutkimuksen, jonka tavoitteena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä SYK:in toimintaan. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluiden ja sähköisen kyselyn yhdistelmänä. Kohderyhmän muodostivat yliopiston henkilöstö 42 %, tilapalveluorganisaatiot 20 %, kampusalueen yritykset 25 % ja ylioppilaskuntien puheenjohtajat 2 %. Lisäksi SYK:in henkilöstö vastasi kyselyyn itsearvioina 11 %. Tutkimustulokset perustuvat 198 vastaukseen.

SYK:n roolia yliopistoalueen kehittäjänä pidetään merkittävänä

87 %

asiakkaista pitää SYK:n roolia yliopistoalueen kehittäjänä melko tai erittäin tärkeänä.
2018: 84 %

26 %

asiakkaista arvioi SYK:n toiminnan parantuneen viimeisen vuoden aikana.
2018: 30 %

Kokonaisarvosana viime vuoden tasolla

SYK Oy on onnistunut toiminnassaan ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. Asiakastytyväisyyden yhteenlaskettu keskiarvo on 3,6. Yli puolet vastaajista antoi arvion 4 tai 5 eri teemoille asteikolla 1-5. Tyytyväisin asiakasryhmä oli kampusalueen yritykset (3,7).

SYK Oy:n onnistuminen teemoittain:

3,6

2018: 3,6

3,8

Uudis- ja korjaus-
rakennuttaminen

3,6

Kiinteistöjen hoito
ja ylläpito

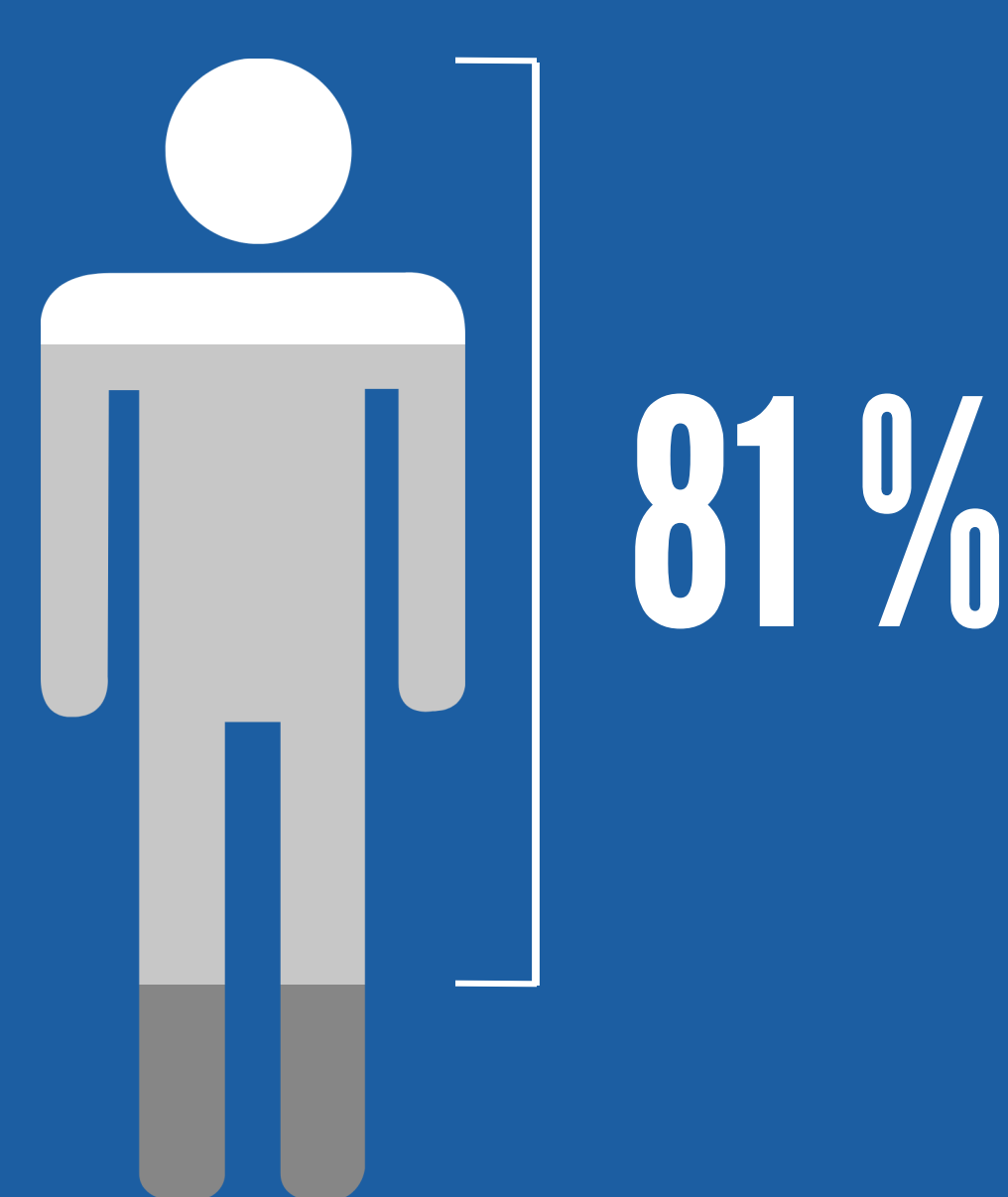
3,5

Asiakkuuksien
hoito

3,5

Toimitilakehitys

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



Arvostelijat 0-6 (19%) Neutraalit 7-8 (56%)
Suosittelevat 9-10 (25%)

SYK:iä suositellaan todennäköisemmin kuin viime vuonna

Vastaajat näkevät SYK:n luotettavana toimijana. Kokonaisuudessaan 81 % (2018: 73 %) vastaajista antoi arvosanaksi vähintään 7, kun kysyttiin suosittelevatodennäköisyyttä kollegoille ja muille tahoille.

Asiakasarvioiden NPS on myös noussut viime vuodesta. (2019:6, 2018:1).

Poimintoja suosittelijoilta

"SYK on tuonut uudenlaisen otteen kiinteistöjen kehittämiseen ja ylläpitoon sekä tasehallintaan."

"Olemme selkeästi nähneet mahdollisuuden ansaita lisäarvoa kampuustoiminnallamme. Toki oma aktiviteetti tärkeää."

"Toimivaa ja ripeää yhteistyötä!"



Suuret kiitokset kaikille vastaajille. On ollut mukava huomata, että SYK:in roolia pidetään merkittävänä yliopistoalueen kehittämisessä. Antamanne palaute on erittäin tärkeää toimintamme ohjaamisessa. Aiommekin jatkossa tehostaa vuoropuhelua ja viestintää sekä huomioida loppukäyttäjää entistä enemmän kehittämistyössä. Annattehan arvokkaan palautteen myös tapaamisten yhteydessä koottavan jatkuvan palautteen muodossa!

Sanna Sianoja
Toimitusjohtaja
Suomen Yliopistokiinteistöt Oy