

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Liilia Türkson

**TEENUSE KVALITEEDI MÕÕTMINE TTÜ ÜLIÕPILASKÜLA
NÄITEL**

Bakalaureusetöö

Õppekava TABB, peeriala turundus

Juhendaja: Oliver Parts, PhD

Tallinn 2022

Deklareerin, et olen koostanud lõputöö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on 7188 sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Liilia Türkson

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 202392TABB

Üliõpilase e-posti aadress: liturk@ttu.ee

Juhendaja: Oliver Parts, PhD:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

LÜHIKOKKUVÕTE	4
SISSEJUHATUS	5
1. TEENUSE KVALITEET JA SELLE MÕÕTMISE TEOREETILISED LÄHENEMISED	7
1.1. Teenuse kvaliteedi olemus.....	7
1.2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise mudelid	9
1.2.1. SERVQUAL mudel	9
1.2.2. NPS soovitusindeksi mudel	12
2. TTÜ ÜLIÕPILASKÜLA ÜLEVAADE NING ÜLIÕPILASMAJUTUSE TURG	15
2.1. TTÜ Üliõpilasküla ülevaade	15
2.2. Üliõpilasmajutuse turu ülevaade Eestis	18
3. TTÜ ÜLIÕPILASKÜLA TEENUSE KVALITEEDI UURING	21
3.1. Uuringu eesmärk, valim ning meetodika	21
3.2. Uuringu tulemused ning analüüs.....	23
3.3. Järeldused ning ettepanekud TTÜ Üliõpilaskülale	34
KOKKUVÕTE	38
SUMMARY	40
KASUTATUD ALLIKATE LOETELU.....	43
LISAD	47
Lisa 1. TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi mõõtmise küsimustik	47
Lisa 2. SERVQUAL mudeli järgi koostatud küsimustiku väidete tähised	54
Lisa 3. TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi küsimustikule vastajate protsentuaalne jagunemine.....	56
Lisa 4. Lihtlitsents.....	60

LÜHIKOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö uurimisprobleemiks on ebapiisav teadmine teenuse kvaliteedi tasemest TTÜ Üliõpilaskülas. Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada teenuse kvaliteet TTÜ Üliõpilaskülas. Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud kolm järgnevat uurimisküsimust:

- 1) Millisel tasemel on TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteet?
- 2) Milliste teenustega on kliendid rahul ja mis põhjustab rahulolematust?
- 3) Mida peaks juhtkond ette võtma, et parendada ja tõsta asutuse teenuse kvaliteeti?

Bakalaureusetöös kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks viiakse asutuse klientide seas elektroonselt läbi teenuse kvaliteedi mõõtmise küsitlus. Teenuse kvaliteedi mõõtmine põhineb SERVQUAL ning NPS soovitusindeksi mudelitel. Küsitluses kasutatakse ka avatud vastustega küsimusi. Mõõtmistulemuste abil tehakse ettepanekuid ettevõtte juhtkonnale teenuse kvaliteedi parendamiseks. Andmete statistilises analüüsis kasutatakse Spearmani astakorrelatsioonikordajad.

Bakalaureusetöö tulemused näitavad, et TTÜ Üliõpilasküla tajutud teenuse kvaliteet on madalamal tasemel kui oodatud teenuse kvaliteet. Kliendid on Üliõpilaskülas kõige rohkem rahul personaliga. Kõige vähem ollakse rahul materiaalse dimensiooni atribuutidega. Üliõpilasküla soovitusindeksiks mõõdeti 38,7%, mis on autori hinnangul hea. Autor järeldab, et heal tasemel on Üliõpilasküla personal, kuid muutmist vajab ühiselamute sisustus. Muutuste sisseviimine aitab Üliõpilaskülal tõsta teenuse kvaliteeti ning kliendirahulolu veelgi.

Võtmesõnad: teenuse kvaliteet, SERVQUAL, NPS soovitusindeks, kliendirahulolu, TTÜ Üliõpilasküla

SISSEJUHATUS

Suurenenud konkurentsi tingimustes on ettevõtetel võimalik eristuda, pakkudes konkurentidest kõrgemat teenuse kvaliteeti. Teenuste mitmekesisus on tekitanud olukorra, kus tarbija vajadused ja nõudmised kõrge teenuse kvaliteedi järele on kasvanud. Teadlikkus teenuse kvaliteedist aitab leida tugevusi ja nõrkusi ettevõtte teenustes. Teenuse kvaliteedi mõõtmine on üks olulisemaid mõõtmisvahendeid selgitamaks välja klientide vajadusi, ootuseid ja soove.

TTÜ Üliõpilasküla on mittetulundusühing, mis asutati 2000. aastal Tallinna Tehnikaülikooli ja SA Tallinna Tehnikaülikooli Arengufondi poolt. Aastal 2010 lisandus kolmanda asutajaliikmena mittetulundusühing TTÜ Üliõpilasühendus. Üliõpilasküla põhieesmärgiks on organiseerida üliõpilastele, lühi- ja pikaajaliste kursuste kuulajatele ja külalistele majutusvõimalusi ning osutada sellega seonduvaid teenuseid kas ühingule kuuluvates ruumides või selleks otstarbeks renditud ruumides. (Põhikiri, 2019) Üliõpilaskülal on kolm põhitegevust – majutusteenuse osutamine hostelites (lühiajaline majutus), eluruumide üürile andmine (pikaajaline majutus) ning kinnisvara korrashoid.

2021. aasta sügisel TTÜ Üliõpilaskülas läbiviidud tegevusauditi käigus selgus, et Tallinna Tehnikaülikooli kui omaniku ootused oma tütarettevõtte tegevusele ei ole senini olnud piisavalt täpselt kirjeldatud ja mõõdetavad. Selleks, et aru saada, kas seatud eesmärkidega ollakse muutust või progressi saavutamata, leiti vajadus läbi viia teenuse kvaliteedi uuring kasutades rahvusvaheliselt tunnustatud rahulolu uuringu meetodikaid. (Juhatusesisedokument, 2022) Uuringu läbiviimine ja selle tulemused aitavad TTÜ Üliõpilaskülal arendada üliõpilasmajutuse teenuse kvaliteeti ning pakkuda klientidele ootuspärast majutust. Varasemalt on TTÜ Üliõpilasküla iga-aastaselt läbi viinud kliendirahulolu uuringuid, kuid teenuse kvaliteeti ei ole varem meetoodiliselt mõõdetud. Teema vastu on autoril ka isiklik huvi, olles ise olnud Üliõpilasküla klient ning nende poolt pakutava majutusteenusega kokku puutunud (Türkson 2021).

Bakalaureusetöö probleemiks on ebapiisav teadmine teenuse kvaliteedi tasemest TTÜ Üliõpilaskülas. Töö eesmärgiks on TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi taseme välja selgitamine.

Eesmärgi saavutamiseks püstitas autor järgnevad uurimisküsimused:

- 1) Millisel tasemel on TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteet?
- 2) Milliste teenustega on kliendid rahul ja mis põhjustab rahulolematust?
- 3) Mida peaks juhtkond ette võtma, et parendada ja tõsta asutuse teenuse kvaliteeti?

Bakalaureusetöö esimene peatükk on teoreetiline, kus kirjeldatakse teenuse olemust, teenuse kvaliteedi olemust ning teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeleid. Teoreetilises peatükis on kasutatud tunnustatud teaduslikke allikaid ning välja toodud eri autorite ja teadlaste arvamusi. Esimeses peatükis antakse samuti ülevaade TTÜ Üliõpilaskülast ning üliõpilasmajutuse turust Eestist.

Bakalaureusetöö raames kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks viidi vahemikus 16.03.2022 kuni 31.03.2022 asutuse klientide seas läbi teenuse kvaliteedi mõõtmise küsitlus. Küsitlus saadeti elektroonselt täitmiseks kõikidele asutuse klientidele. Teenuse kvaliteedi mõõtmiseks on mitmeid mudeleid, kuid autor on valinud töös kasutada SERVQUAL mudelit. Lisaks kasutati kliendi rahulolu mõõtmiseks NPS soovitusindeksi mudelit, et mõõta seda, kui rahul on kliendid ettevõtte poolt pakutava teenusega. Uuringu tulemuste andmete analüüsis kasutati Spearmani astakorrelatsioonikordajat. Töö viimases peatükis tehakse saadud tulemuste põhjal järeldusi ning tehakse ettepanekuid TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnale teenuse kvaliteedi parendamiseks.

Bakalaureusetöö autor avaldab tänu töö juhendajale Oliver Partsile, kes aitas kaasa töö edukale valmimisele. Samuti tänab töö autor TTÜ Üliõpilasküla juhtkonda meeldiva koostöö eest, mille abil sai töö edukalt valmida.

1. TEENUSE KVALITEET JA SELLE MÕÕTMISE TEOREETILISED LÄHENEMISED

Esimeses peatükis antakse ülevaade teenuse definitsioonist, teenuse kvaliteedi teoreetilisest olemusest ning kirjeldatakse teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeleid. Töö raames kirjeldatakse lähemalt neid teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeleid, mida autor töö raames kasutab teenuse kvaliteedi mõõtmise jaoks.

1.1. Teenuse kvaliteedi olemus

Teenuse olemust võib defineerida mitmeti ning selle tähendus võib laialdaselt varieeruda. Grönroos (2015), üks tuntumaid teenuste turunduse arendajaid, on defineerinud teenust kui mitme tähendusega sõna, mis võib tähendada personaalset teenust või teenust toote näol. Teenus võib olla nii materiaalne kui ka immateriaalne ning võib pakkuda kliendile lisandväärtust. (Grönroos 2015, 2) Teenust võib defineerida ka tegevuse või eelisenä, mida võib üks osapool teisele pakkuda ning mis ei saa olla kellegi omand (Armstrong *et al.* 2020, 245). Teenust on defineerinud ka Kotler (1991) lisades, et teenus võib kuid ei pea olema seotud füüsilise tootega. Teenust on kirjeldatud kui majanduslikku tegevust, mis loob väärtust ning kasu kliendile teatud ajal ja -kohas (Lovelock *et al.* 2002). Sarnaselt eelnevatele autoritele, on teenust defineerinud ka Zhao (2009) väites, et teenust võib pidada tegevuseks ja tegevuse tulemuseks, mida pakub üks osapool teisele, mis loob väärtust ja kasu teatud ajal ja -kohas.

Teenust aitab defineerida ka teenuse vaatlemine kolmes erinevas faasis. Faasilises käsitluses vaadeldakse esmalt teenuse osutamiseks vajalikku potentsiaali. Seejärel vaadeldakse teenuse osutamise protsessi käiku ning viimasena teenuse tulemust. Vaatluse käigus saab järeldada, kas tegemist on teenusega või mitte. (Perens 1998)

Potentsiaal teenuse osutamiseks näitab teenuse pakkuja valmisolekut ning oskuseid kindlaks tegevuseks, mis on vajalikud kliendi kindlate vajaduste rahuldamiseks. Valmisolekut teenuse osutamiseks võib näha ettevõtte sisemistest tootmisteguritest, milleks on töövahendid, -ruumid

ning personal. Oskused teenuse osutamiseks võivad olla nii vaimsed kui ka füüsilised. Nende vahendite, valmisoleku ning oskuste olemasolul on teenuse pakkujal võimalik kliendile pakkuda enda teenust õigeaegselt, kasutades enda potentsiaali. Kuna teenus ei ole kliendi poolt enne osutamist tajutav, siis on oluline enne teenuse osutamist kliendile kirjeldada, kuidas teenust osutatakse ning milline on teenuse osutamise tulemus. Kliendile tuleb põhjalikult kirjeldada, kuidas ettevõtte teenuse abil saavad kliendi vajadused rahuldatud (*Ibid.*).

Pärast kliendi huviavaldust või tellimust kujundatakse välja valmis tootmisteguritest ning oskustest soovitud lõppkombinatsioon. Teenuse protsess võib kujuneda kliendi jaoks kõige olulisemaks osaks teenuse osutamise juures. Sellisel juhul on klient keskendunud rohkem protsessile kui teenuse osutamise lõpptulemusele. Kliendile on oluline, kuidas talle seda teenust osutatakse. Teenuse osutamise protsessi ajal on oluline klienti võimalikult palju kaasata, eriti isikdominantsete teenuste puhul. Teenuse tulemust mõistetakse kui olekut või muutust, mis saabub pärast teenuse osutamist. Tulemusele orienteeritud klienti huvitab kõige rohkem lõpptulemus. Teenuse tulemuseks võib olla esemeliste, ruumiliste ning -ajaliste vajaduste rahuldamine (*Ibid.*).

Käesolevas töös on teenust käsitletud sarnaselt Grönroos (2015) definitsiooniga, mille kohaselt on teenus nii materiaalne kui ka immateriaalne ning pakub kliendile lisandväärtust. Lisaks arvestatakse ka Zhao (2009) definitsiooniga, mille kohaselt on teenus tegevuse tulemus ning loob väärtust ja kasu teatud ajal ja -kohas.

Igapäevaselt võime kasutada sõna “kvaliteet“ määramaks eseme või nähtuse omadusi. Teenuse kvaliteedi mõistet on läbi aegade kirjanduses defineeritud mitmeti. Teenuse kvaliteeti on A. Perens defineerinud kui tarbija ootuste ja ettekujutuste täitumise ulatust teenuse osutamise protsessis või pärast protsessi. (Perens 1998, 82) Tänapäevases kõrge konkurentsiga turul on ettevõttel võimalik eristuda, pakkudes kõrgemat teenuse kvaliteeti kui konkurendid. Paljudel tippasemega teenindustevõtetel on seatud ka kindlad teenuse kvaliteedi standardid. Jälgitakse hoolega nii enda kui ka konkurentide teenuse kvaliteeti. (Armstrong *et al.* 2020, 249) Zeithaml sõnul on tajutud teenuse kvaliteet kliendi hinnang üksuse üldise tippaseme või paremuse kohta (Zeithaml 1988, 3).

Teenindussektori suurenemine turul ja teenuste mitmekesisus tõstavad vajadust kõrge teenuse kvaliteedi järele, mis aitab saavutada klientide rahulolu. Teadlikkus teenuse kvaliteedist võib

aidata teenusepakkujatel leida oma nõrkuseid ja tugevusi ning samal ajal välja selgitada klientide vajadused ja soovid. (Ghotbabadi *et al.* 2015, 269)

Teenuse kvaliteeti aitavad kirjeldada teenuse kvaliteedi mudelid. Üheks tuntuimaks teenuse kvaliteedi mudeliks on Parasuramani, Zeithamli ja Berry poolt välja töötatud GAP mudel (*ingl.k. GAP analysis model*). GAP mudel demonstreerib, kuidas teenuse kvaliteet kujuneb. Mudel on mõeldud kvaliteedi probleemide analüüsimiseks ning ettevõtte juhtkonnale abinõuks teenuse kvaliteedi parendamise viisidest. (Grönroos 2015, 129-130) GAP mudeli abil mõõdetud lünkade eesmärgiks on välja tuua erisusi teenuse kvaliteedi mõõtmise ja tajuvuse vahel. Oodatud teenus on seotud kliendi eelneva kogemusega, isiklike vajadustega ning suusõnalise kommunikatsiooniga. Oodatud teenust mõjutab ka ettevõtte väline kommunikatsioon tarbijatega. Saadud teenust mõjutavad lõplikult sisemised tegurid ehk ettevõtte arusaamad klientide ootustest. (Parasuraman *et al.* 1985)

1.2. Teenuse kvaliteedi mõõtmise mudelid

Teenuse kvaliteedi mõõtmine on üks olulisemaid mõõtmisvahendeid, mille abil saavad ettevõtted aru klientide vajadustest ja soovidest. Selleks tuleb analüüsida klientide kogemusi ja klientide rahulolu pakutavate teenustega. (Ghotbabadi *et al.* 2015) Teenuse kvaliteedi mõõtmise mudeleid on mitmeid, kuid antud bakalaureusetöös on teenuse kvaliteedi mõõtmiseks valitud välja Parasuramani, Zeithamli ja Berry poolt arendatud SERVQUAL mudel. Lisaks on autor valinud SERVQUAL mudelile ka NPS soovitusindeksi mudeli, et mõõta seda, kui rahul on kliendid ettevõtte poolt pakutava teenusega.

1.2.1. SERVQUAL mudel

Parasuraman, Zeithaml ja Berry lisasid edasise GAP mudeli uurimise käigus mudelisse viis dimensiooni, milleks on usaldusväärsus, reageerimisvõime, kindlustunne, materiaalsus ja empaatia. Autorid andsid täiustatud GAP mudelile nimeks SERVQUAL (lühend sõnadest *service* ja *quality*). 1985. aastal tutvustatud SERVQUAL mudelist on tänaseks saanud üks tuntumaid ning levinumaid mudeleid, mida kasutatakse teenuse kvaliteedi mõõtmise jaoks. (Ghotbabadi *et al.* 2015)

SERVQUAL mudelit saab kohandada vastavalt ettevõtte tingimustele, mis on selle mudeli üheks suurimaks plussiks. Mudelit saab rakendada erinevates turusegmentides ning on tõhus teenuse kvaliteedi mõõtmiseks. (Koranne 2020) SERVQUAL aitab välja selgitada detailselt ettevõtte tugevused ja nõrkused (Parasuraman *et al.* 1991).

Algselt koosnes SERVQUAL mudel kümnest erinevast dimensioonist, mille abil teenuse kvaliteeti sai hinnata (Parasuraman *et al.* 1985):

- 1) usaldusväärsus;
- 2) reageerimisvõime;
- 3) pädevus;
- 4) juurdepääsetavus;
- 5) viisakus;
- 6) suhtlus;
- 7) usutavus;
- 8) turvalisus;
- 9) mõistmine/kliendi tundmine;
- 10) materiaalsus.

1988. aastal tegid Parasuraman, Zeithaml ja Berry mudelis muudatusi. Mudelisse jäeti viis dimensiooni, mille vahel oli tugevam korrelatsioon. Täiendatud SERVQUAL mudelis hinnatakse lähemalt viite dimensiooni, milleks on (Parasuraman *et al.* 1988, 47):

- 1) materiaalsus;
- 2) usaldusväärsus;
- 3) reageerimisvõime;
- 4) kindlustunne;
- 5) empaatia.

Esimene dimensioon sisaldab endas materiaalsuse aspekte nagu ettevõtte ruumid, sisustus, seadmed ning personali väljanägemine. Teine dimensioon on seotud usaldusväärusega, mis väljendub täpsuses ja korrektsuses teenuse osutamisel. Kolmas dimensioon hindab reageerimisvõimet ehk ettevõtte valmisolekut ja soovi lahendada kliendi probleeme ning kiirus probleemide lahendamisel. Neljas dimensioon sisaldab kindlustunde aspekte, mis väljenduvad töötajate teadmistes, viisakuses, usaldatavuses ning ettevõtte oskuses tekitada kindlustunnet. Viies

dimensioon näitab empaatiat ettevõttes, mis väljendub hoolivuses ning individuaalse tähelepanu osutamises. (*Ibid*)

SERVQUAL mudeli küsimustik mõõdab erinevust oodatud teenuse kvaliteedi ning tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Küsitluses on kasutatud Likert skaalaga väiteid, mis põhinevad eelnevalt välja toodud viie dimensiooni alusel. Küsimustik on jaotatud kaheks osaks. Esimeses osas uuritakse kliendi ootusi teenusele 22 väite abil. Teises osas uuritakse samal meetodil välja kliendi tajutud teenuse kvaliteet, samuti 22 väite abil. Väiteid on võimalik hinnata Likerti skaalal 7-palli skaalal. Skaala kõige väiksem väärtus on “ei ole üldse nõus” ning suurim väärtus on “olen täiesti nõus” (*Ibid*)

Teenuse kvaliteedi mõõtmiseks arvutatakse kõigi viie dimensiooni tegurite keskmised hinnangud eraldi välja. Tajutud hinnangute keskmised lahutatakse oodatavate hinnangute keskmistest ning saadakse lüngad, mis näitavad erinevust oodatava teenuse kvaliteedi ning tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Mida suurem välja arvutatud lõhe, seda madalam on teenuse kvaliteet. (Buttle 1996)

SERVQUAL mudeli rakendamiseks tuleks võimalikult vähe mudelit muuta. Loomulik on teha mõningad muudatused ettevõtte järgi, kuid mudeli põhielemente ei tohiks mudeli kasutamisest välja jätta. Lisaks tuleks läbi viia kvalitatiivsed või kvantitatiivsed uuringud, et välja selgitada lüngad ehk erinevused viie dimensiooni vahel. Lüngad aitavad välja selgitada puudujääke ning anda infot teenuse kvaliteedi parendamise võimaluste kohta. Oluline on SERVQUAL mudelit kasutada ettevõttes perioodiliselt, et kursis olla teenuse kvaliteedi trendidega. (Parasuraman *et al.* 1991)

SERVQUAL mudel on üks enim levinumaid mudeleid teenuse kvaliteedi mõõtmiseks, ning seda mudelit kasutatakse paljudes valdkondades teenuse kvaliteedi arendamiseks (Maghsoodi *et al.* 2019). SERVQUAL mudeli populaarsusest olenemata on mudelil ka negatiivseid külgi ning puudujääke. Mudeli teoreetilises pooles on leitud puudujääke näiteks selles, et SERVQUAL on keskendunud teenuse osutamise protsessile, kuid mitte teenuse tulemusele ning mudeli viis dimensiooni ei ole universaalsed. Mudeli funktsionaalses pooles on leitud selles, et (*Ibid.*):

- “oodatud“ mõiste on mitme definitsiooniga ning vastajad võivad seetõttu hindamise aluseks võtta muid standardeid kui ootuseid;
- neli kuni viis väidet iga dimensiooni kohta ei saa tabada dimensioonide õiget varieeruvust;

- likert tüüpi 7-palli skaala ei ole ideaalne;
- vastajad ei pruugi mõista vahet oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedil.

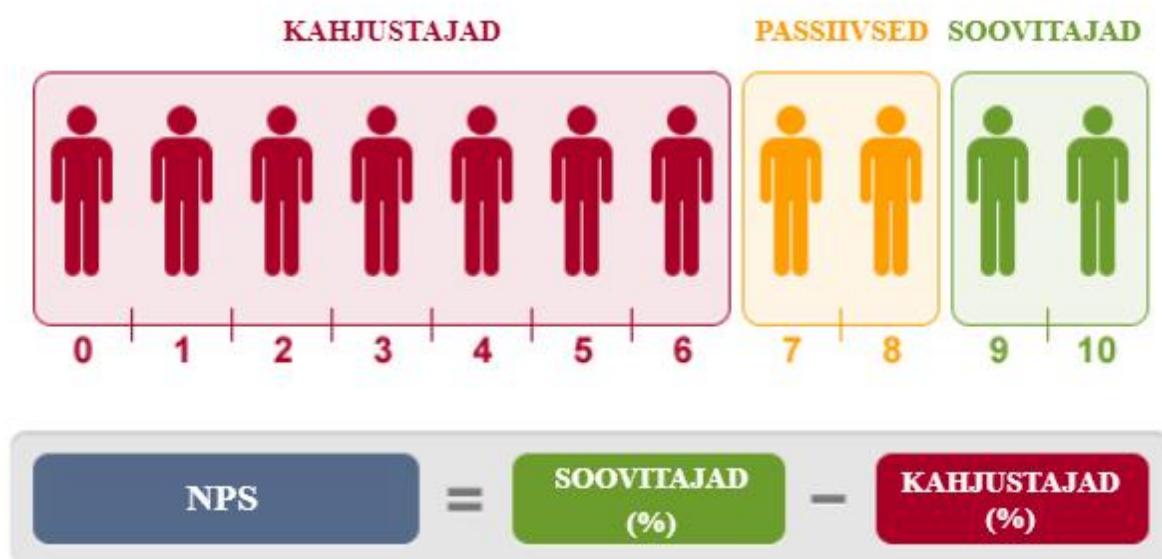
SERVQUAL mudeli täiustamiseks löid Cronin ja Taylor uue mudeli nimega SERVPERF, kus eemaldati kliendi oodatud kvaliteedi mõiste ning uuritakse vaid kliendi tajutud kvaliteeti. SERVPERF küsimustikus kasutatakse 22 küsimust. Mudeli abil leitud arvu põhjal saab teha järelduse, et mida kõrgem on kliendi tajutud kvaliteet, seda kõrgem on teenuse kvaliteet ja ka kliendi rahulolu. (Cronin *et al.* 1992)

1.2.2. NPS soovitusindeksi mudel

2003. aastal töötas Reichheld välja Net Promoter Score (lühendina NPS) soovitusindeksi mudeli. Soovitusindeksi leidmiseks viiakse läbi küsitlus, mille vastuseid seostatakse klientide tegeliku käitumisega, ostumustrite ja soovitustega ning lõpuks tuuakse seos ka ettevõtte kasvuga. Küsitluses küsitakse vaid üks küsimus, mis on seotud klientide valmisolekuga soovitada toodet või teenust kellelegi teisele. Nende klientide protsent, kes on piisavalt entusiastlikud, et sõbrale või kolleegile soovitada, võib näidata klientide lojaalsust. (Reichheld 2003) Mudeliga välja arvutatud kokkuvõtlik protsent, mis saadakse kliendiküsitlusest, on piisav, et anda hinnang kasumlikkuse mõõtmiseks ja kliendilojaalsuse juhtimiseks. Hinnangu saamiseks küsitakse klientidelt küsitluses üks küsimus: "Kui tõenäoliselt Te soovitaksite (ettevõtet X) sõbrale või kolleegile?". (Grisaffe 2007)

Mudeli järgselt kasutatakse skaalat 0-10, kus 10 tähendab "väga tõenäoliselt soovitaksin", 5 tähendab neutraalset seisukohta ning 0 tähendab "tõenäoliselt ei soovitaks üldse". Selle skaala järgselt jagatakse kliendid kolme klastrisse. Skaalal kõrgeimad väärtused 9 ja 10 valinud kliendid on soovitajad. Soovitajad on kliendid, kes suurema tõenäosusega kasutavad teenust uuesti või soovitavad teenust ka teistele. Skaalal 7-8 väärtuse valinud kliendid on passiivselt rahulolevad. Kõige madalamad väärtused ehk 0-6 väärtuse valinud kliendid on halvustajad või teisisõnu kahjustajad. Kahjustajad võivad kahjustada ettevõtte mainet läbi suulise negatiivse kogemuse ja informatsiooni edastamise. (Reichheld 2003)

Soovitusindeksi arvutamiseks võetakse kliendid protsendina arvestusele ning seejärel soovitajate protsendist lahutatakse kahjustajate protsent. Arvutuskäigust jäetakse välja passiivselt rahulolevad kliendid. (Grisaffe 2007)



Joonis 1. NPS soovitusindeksi mudel.

Allikas: Cassar, A. Net Promoter Score (NPS) – Can one metric measure so much? 2016; Reichheld 2003

Soovitusindeks on omakorda protsent, mis näitab kui paljud kliendid on ettevõttel suusõnaliseks kommunikatsiooniks (*ingl.k. word-of-mouth*). Suusõnaline kommunikatsioon on käitumuslik tagajärg, mis tuleneb strateegilisest kliendikogemuse juhtimisest ning ettevõtte väärtuspakkumise tajumisest ja hinnangust. (*Ibid.*) Rahulolevad kliendid jagavad hea meelega oma head kogemust teistega ning äratavad uutes potentsiaalsetes klientides tähelepanu (Zimonjić 2018, 476). Suusõnalise kommunikatsiooni kolm olulist tunnust on (Brady *et al.* 2019, 593):

- 1) Usaldusväärne: suusõnalist kommunikatsiooni jagatakse inimestega, keda usaldatakse;
- 2) Isiklik: suusõnaline kommunikatsioon baseerub isiklikel kogemustel ja arvamustel;
- 3) Aktuaalne: suusõnaline kommunikatsioon ilmneb, kui potentsiaalsed kliendid on ostu sooritamises või teenuse kasutamisest huvitatud.

Selleks, et soovitusindeks oleks ettevõtte jaoks praktiline ning toimiv on vaja, et ettevõtte määraks soovitajate osakaalu ning käituks vastavalt sellele. Edu ning kasvu alus on soovitajate juurde tekitamine ning kahjustajate arvu vähendamine. (Reichheld 2003)

Soovitusindeksi taset tuleks eelkõige võrrelda teiste sama valdkonna ettevõtete keskmisega, et hinnata enda ettevõtte soovitusindeksi taset. On ka teatavad üldised tasemed, millega saab

soovitusindeksit hinnata. Kui soovitusindeksi näitaja on positiivne on see juba rahuldav, kuna see tähendab, et soovitajaid on rohkem kui kahjustajaid. Soovitusindeks, mille näitaja on üle 50%, on väga hea tulemus ning üle 80% näitajaga soovitusindeks näitab väga kõrget, isegi erakordselt head taset. (Amaresan 2022) Ettevõtte eesmärgiks peaks ka lisaks ootuste täitmisele olema ootuste ületamine (Zimonjić 2018, 478).

Kliendirahulolu mõõtmine on üheks võimaluseks, et teada saada klientide soovidest, ootustest ja vajadustest. Kliendirahulolu mõõtmine lihtsustab ka turu trendide ja hetkeolukorra mõistmist (Sepehr, Head 2018, 418). Tänapäeval on ettevõtte edukuse alustalaks kliendikesksus. Kliendikeskne ettevõtte panustab kliendirahulolu parendamisele. (Gill *et al.* 2019)

2. TTÜ ÜLIÕPILASKÜLA ÜLEVAADE NING ÜLIÕPILASMAJUTUSE TURG

Antud peatüki eesmärgiks on anda ülevaade organisatsioonist MTÜ TTÜ Üliõpilasküla, asutuse eesmärkidest ning klientuurist. Peatükis antakse ülevaade üliõpilasmajutuse turust Eestis ning TTÜ Üliõpilasküla peamistest konkurentidest Tallinna turul.

2.1. TTÜ Üliõpilasküla ülevaade

TTÜ Üliõpilasküla on asutatud 2000. aastal Tallinna Tehnikaülikooli ja SA Tallinna Tehnikaülikooli Arengufondi poolt. Aastal 2010 lisandus kolmanda asutajaliikmena mittetulundusühing TTÜ Üliõpilasühendus. Liitumise eesmärk oli suurem üliõpilasorganisatsioonide kaasatus TTÜ Üliõpilasküla juhtimistegevustesse. Üliõpilasküla juriidiliseks vormiks on mittetulundusühing, juhatusse kuulub 2022. aasta seisuga 2 liiget (Majandusaasta aruanne, 2021). Üliõpilasküla organisatsiooni struktuur jaguneb peamiselt viite valdkonda - tudengimajutus, ärimajutus Academic Hostelis ja Virumaa Hostelis, kinnisvara haldus ja hooldus ning finants- ja tugiteenused. 2022. aasta märtsikuus töötab Üliõpilaskülas kokku 42 töötajat. Tabel 1 ja 2 annavad ülevaate TTÜ Üliõpilasküla majandustulemustest 2022 aprilli seisuga.

Tabel 1. TTÜ Üliõpilasküla majandustulemused tuhandetes eurodes 2016-2021

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	KOKKU
Tulud kokku	3,257.2	3,410.1	3,742.4	3,888.4	3,567.6	3,604.3	21,470.0
Kulud kokku	3,141.3	3,443.0	3,612.9	3,772.0	3,523.2	3,643.6	21,136.0
Tulem	115.9	-32.9	129.5	116.4	44.4	-39.3	334.0

Allikas: Kääp, J. TTÜ Üliõpilasküla sisedokument (18.04.2022)

Tabel 2. Käibe- ja netovara TTÜ Üliõpilaskülas tuhandetes eurodes 2016-2021

	01/01/2016	01/01/2022
Käibevara	487,629 €	488,584 €
Netovara	565,920 €	899,932 €

Allikas: Kääp, J. TTÜ Üliõpilasküla sisedokument (18.04.2022)

Bilansimaht oli TTÜ Üliõpilaskülas seisuga 31.12.2021 394 667 eurot.

TTÜ Üliõpilasküla missiooniks on pakkuda üliõpilastele kõrge kvaliteediga majutust soodsa hinnaga. Üliõpilasküla visiooniks on kujundada TTÜ Üliõpilasküla linnakust atraktiivseim ja kõige üliõpilasesõbralikum elukeskkond Eestis, mis ei jää oma tasemelt alla parimatele üliõpilasküladele põhjamaades (Arengukava, 2013).

TTÜ Üliõpilasküla identiteedi kujunemise aluseks on (Arengukava, 2013):

- 1) Üliõpilasküla kinnisvarakeskkond tervikuna;
- 2) pakutavate teenuste tase;
- 3) Üliõpilasküla töötajate professionaalsus, motiveeritus ja ühtekuuluvustunne;
- 4) vastastiku kasulik koostöö TTÜ, üliõpilasorganisatsioonidega, kohaliku omavalitsuse ja erasektoriga;
- 5) kõrge maine ja pidev valmisolek pakkuda üliõpilastele parimat võimalikku teenindust.

TTÜ Üliõpilasküla prioriteetideks on (*Ibid.*):

- 1) Üliõpilasküla elanike püsiva rahulolu tagamine elukeskkonna ja pakutavate teenustega;
- 2) soodsa hinnataseme säilitamine üliõpilaselamutes;
- 3) motiveeritud ja professionaalse personali olemasolu ja arendamine;
- 4) tulemuslik koostöö TTÜ, üliõpilasesinduse ja partneritega.

TTÜ Üliõpilasküla põhitegevuseks on üliõpilastele ja ülikooli külalistele majutusteenuse pakkumine. Põhitegevus jaguneb kaheks: lühiajalise- ja pikaajalise majutusteenuse pakkumine. Pikaajaline majutusteenus hõlmab eluruumide üürile andmist ja lühiajaline majutus majutusteenuse osutamist hostelites. Lühiajalist majutusteenust pakutakse peamiselt Academic Hostelis TTÜ liikmeskonnale, kaugõppuritele, doktorantidele, Erasmus programmi tudengitele ning ka tavakülalistajatele ja turistidele. Pikaajalist majutust pakutakse tudengitele ühiselamutes. Üliõpilasküla halduses on kokku 11 hoonet, mille majutuskohdade arv on suurusjärgus 2700 kohta.

Kaheksa hoonet asuvad TTÜ Mustamäe linnakus, üks Kristiine linnaosas, üks Kohtla-Järvel ja üürile on võetud üks korrus hoonest Tallinna kesklinnas Endla tänaval. TTÜ Üliõpilasküla halduses on ka Ida-Virumaa kolledži läheduses asuv Virumaa Hostel. Hoones pakutakse nii üliõpilasmajutust kui ka hosteli majutust kõikidele külastajatele. (Kääp 2021)

TTÜ Üliõpilasküla pakutavate ühiselamu ruumide valik on üsna lai ning tudengitel on võimalik valida erinevate boksi- ja toatüüpide vahel ning elada üksi, kahekesi või neljakesi. Kõige rohkem on boksitüüpi elamispidu, kus on kaks tuba, ühine köök, dušš ja tualett. Ühiselamutest erineb pereühiselamu, kus pakutakse privaatseid elamustingimusi 1- ja 2- toalistes korterites. Tudengitele on loodud ühiselamute lähedusse võimalused ka pesu pesemiseks ning auto- ja jalgrattaparklad. Käesoleva bakalaureusetöö kirjutamise hetkel sisaldavad ühiselamute üürihinnad kõiki kommunaalkulusid ning üürihinnale muid kulusid juurde ei lisandu. Kõikides Üliõpilasküla hoonetes on tasuta WiFi leviala ja turvalisust valvab turvateenistus. Tehniliste probleemidega aitavad tudengeid hooldustehnikud. (Majutusinfo, 2022)

Academic Hostel, mis asub TTÜ Mustamäe linnakus, pakub 2-ja 3-kohalisi tube, milles on kahe toa peale jagatud köök, dušš ja tualett (Toad ja hinnad, 2022). Hosteli põhimõte on müüa ainult tervet tuba, mitte voodikohti, mis on maailma hostelites väga levinud. Seega, on seal erinevalt teiste hostelitega suurem privaatne. TTÜ liikmetele, partneritele ja töötajatele on hostelis hinnasoodustus. Samuti on erihinnad Erasmus programmi tudengitele. Endla filiaalis on enamik toatüübid kahele inimesele, kuid seal on ka mõned privaatseid ühekohalised toad, mille järele on suur nõudlus. Hosteli teenuseid kasutavad lisaks ülikooli liikmeskonnale ja külalistele ka Tehnopolis liikmed ja ettevõtted. Academic Hostel Mustamäel on võimeline pakkuma majutust 216-le inimesele, Endla 4 filiaalis on kokku 67 kohta (Majandusaasta aruanne, 2021).

Virumaa Hostelis on kolme tüüpi tube – standardtuba, superiorituba ja 3-kohaline tuba. Vastavalt mugavusastmele on kujunenud ka tubade hinnad. Superior on luksustuba, millel on eraldi magamistuba, elutuba ning privaatne vannituba. Standardtuba on kahekohaline, samuti privaatse duširuumi ja tualetiga. 3-kohaline tuba on kortertüüpi planeeringuga ning sobib seetõttu hästi gruppide majutamiseks. Ühes korteris on kaks vaheustega eraldatud 3-kohalist tuba. (Toad ja hinnad, 2022) Virumaa Hostelis on pikaajalisi majutuskohi 100-le tudengile ning hosteli osas ärimajutusena 53 kohta (Majandusaasta aruanne, 2021). Tabel 3 annab ülevaate TTÜ Üliõpilasküla hallatavatest hoonetest 2021 novembri seisuga, voodikohtade arvudest ja pindade suuruselt.

Tabel 3. Üliõpilasküla hoonete andmed

Hoone	Bokse/ kortereid	Tube	Voodikohti	Ehitusaasta	Renoveerimisaasta
Akadeemia tee 5	151	273	273	1964	2001
Akadeemia 7/1	89	174	344	2008	
Akadeemia 7/2	90	174	344	2009	
Akadeemia tee 11	60	120	240	2003	
Raja 4D	49	98	196	2006	
Siidisaba 7	203	367	597	1968	2012, 2015
Akadeemia 5a pereühiselamu	80	90	240	1986	2017
Academic Hostel Mustamäe	54	108	216	2003	
Academic Hostel Endla	37	37	67		2013
Kohtla-Järve üliõpilaskodu	27	53	102	50ndad	2008
Virumaa Hostel Kohtla-Järve	19	23	54	50ndad	2008
Akadeemia tee 7 korterimaja	31		45	1991	
KOKKU	890	1517	2718		

Allikas: Kääp, J. TTÜ Üliõpilasküla sisedokument (18.11.2021)

Iga aasta kandideerib vabadele ühiselamukohtadele ligikaudu 400-500 esmakursuslast, kohti vabaneb suurusjärgus 400. Seega üliõpilasmajutuse valdkonnas on hetkel nõudlus suurem kui pakkumine, kuid viimased kaks aastat (2020-2021) on näidanud, et kõik õigeaegselt kohataotlused teinud esmakursuslased saavad õppeaasta alguseks koha ühiselamus. Ühiselamutes elavad nii kohalikud kui ka välisüliõpilased, viimaste osakaal on koguni 40%.

2.2. Üliõpilasmajutuse turu ülevaade Eestis

TTÜ üliõpilasmajutus konkureerib Tallinna turul peamiselt üürimajutuse turuga. Viimastel aastatel on ülikooli lähedusse ehitatud mitmeid üürimaju, samuti pakutakse tudengitele üürimisvõimalust üürikorterites. Uued üürimajad ning -korterid on tudengi jaoks oluliselt kallim alternatiiv, olles ühiselamu hinnatasemest umbes 2 või enam korda kallimad. Kui ühiselamu üürilepingus on üür fikseeritud, siis üürimajades ja -korterites peab tudeng arvestama lisanduvate kõrvalkuludega nagu näiteks kommunaalkulud, lepingutasud, internetiteenus ning tasuline parkimine.

Eestis teevad üliõpilasmajutuse teenuse pakkujad omavahel tihedat koostööd. TTÜ Üliõpilasküla peamisteks partneriteks on teised Eesti suurimad üliõpilaskülad – Tartu Üliõpilasküla ja Tallinna Ülikooli Dormitorium. Asutused vahetavad omavahel kogemusi regulaarsete kohtumiste abil ning samuti korraldatakse külastusvisiite Euroopa välisülikoolide üliõpilasmajutusasutustesse. Põhimõtted on Euroopas tudengimajutusasutustel sarnased ning kogemuste vahetamine on oluline asutuste arenguks.

Tartu Üliõpilasküla halduses on 11 üliõpilaselamut, 1800 tuba ning 3390 kohta tudengite majutamiseks. Kaheksa üliõpilaselamut asub Tartus, kaks Viljandis ning üks Narvas. (Elamisvõimalused tudengitele, 2022) Ühiselamutes on kahekohalistes tubades kaks üheinimese voodit ning ühekohalistes tubades on üks üheinimese voodi. Köögid on varustatud pliidi, köögimööbli ja külmikuga ning Viljandi ühiselamute köökides on ka elektriahi. (Elamistingimused, 2022) Tartu Üliõpilasküla ühiselamute tasuta lisateenuste hulka kuulub internetiühendus, selvepesula ning jalgrattaparkla (Lisateenused, 2022). Majutust pakutakse eelkõige Tartu ülikooli tudengitele, vabade kohtade olemasolul ka teiste Tartu kõrgkoolide üliõpilastele ja Tartu linna külalistele. Majutuskohad on garanteeritud ka Tartusse õppima tulevatele välistudengitele. (Merisalu 2014)

Tallinna Ülikooli Dormitorium pakub tudengimajutust Tallinnas kolmes hoones – Karu majas, Västriku majas ning Räägu majas (Majutusvõimalused, 2022). Karu maja üliõpilaselamu asub Tallinna kesklinnas, Tallinna Ülikooli läheduses. Ühiselamus on kokku 381 majutuskohta. Karu majas on ühe- ja kahekohalised toad, kus on voodid, lauad, toolid, riiulid jaapid. Igas boksis on duširuum, tualett ja sisustatud köök köögitehnikaga. (Karu maja tutvustus, 2022) Västriku maja üliõpilaselamus on ühe- ja kahekohalised toad, mis moodustavad kahe toa kaupa korteriboksi. Kahekohalisi tubasid on Västriku majas kahte tüüpi – suuremad ja väiksemad toad. Västriku maja 2.korrusel ja 4.korrusel on ka privaattoad. Korteri boksis on kaks privaattuba, mis jagavad boksi peale ühiselt kööginurka. (Västriku maja tutvustus, 2022) Räägu maja üliõpilaselamus on kahekohalised möbleeritud toad. Ühe korruse peale on majas 23 tuba. Pesuruumid, köögid ja puhkeruumid on ühiskasutuses. Köökides on iga ühiselamu toa kohta üks lukustatav hoiukapp isiklike köögitarvikute hoiustamiseks. (Räägu maja tutvustus, 2022)

Lisaks Tallinna Tehnikaülikoolile pakuvad Eestis üliõpilasmajutust ka järgmised avalik-õiguslikud kõrgkoolid: Eesti Maaülikool, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool, Tartu Tervishoiu Kõrgkool, Eesti

Kunstiakadeemia ja Eesti Muusika- ja Teatriakadeemia. Samuti pakuvad üliõpilasmajutust Eestis riiklikud rakenduskõrgkoolid, kutseõppeasutused ja eraülikoolid.

Eesti Maaülikool pakub tudengimajutust kahes hoones Tartus – ühiselamutes nimedega “Betton“ ning “Torn“. Ühiselamu “Torn“ on 16-korruseline hoone, milles on kahe- ja neljatoalised korterid. Majas asuvad ka peretoad. (Ühiselamu “Torn“, 2022) Ühiselamu “Betton“ on 5-korruseline hoone, kus on lisaks kahetoalistele korteritele ka ühe- kui kahekohalisi tube (Ühiselamu “Betton“, 2022).

Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli ühiselamu asub Tallinnas, Kristiine linnaosas. Ühiselamu asub õppehoonele lähedal ning mahutab ligikaudu 200 elanikku. Ühiselamu igal korrusel on köök, duširuum ja tualetid. (Majutus üliõpilaskodus, 2022) Sarnaselt Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolile pakub ka Tartu Tervishoiu Kõrgkool üliõpilasmajutust ühes hoones, mis asub Tartus aadressil Nooruse 5. Tartu Tervishoiu Kõrgkooli ühiselamu pakub tavalisi bokse nelja kahetoalise toaga ning kortertüüpi bokse. Tavalistes boksides on nelja toa peale ühiskasutuses tualett ning duširuum. Kortertüüpi boksides on kolme toa peale tualett, duširuum ja köök. (Ühiselamu, 2022)

Eesti Kunstiakadeemial ja Eesti Muusika- ja Teatriakadeemial on ühine ühiselamu Tallinna kesklinnas (Majutus, 2022) . Ühiselamus on ühe- ja kahe- ja kolme boksigi tube, perekortereid ning külaliskortereid. Elanikel on võimalik rentida harjutusruume, mis on spetsiaalselt ruumid pillimängu harjutamiseks ning ateljeepinda, mis on möbleerimata, varustatud kraanikausi ning trapiga pörandas. (Korduma kippuvad küsimused, 2022)

3. TTÜ ÜLIÕPILASKÜLA TEENUSE KVALITEEDI UURING

Kolmas peatükk sisaldab bakalaureusetöö uuringu eesmärki ning valimi ja meetodika valiku põhjendusi ja selgitust. Peatükk keskendub lisaks uuringu tulemuste analüüsile, järeldustele ning saadud tulemuste põhjal tehakse ettepanekuid TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnale.

3.1. Uuringu eesmärk, valim ning meetodika

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada teenuse kvaliteet TTÜ Üliõpilasküla asutuses ning saadud mõõtmistulemuste abil teha ettepanekuid ettevõtte juhtkonnale teenuse kvaliteedi parendamiseks. Bakalaureusetöös kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks viidi asutuse klientide seas läbi teenuse kvaliteedi mõõtmise küsitlus. Teenuse kvaliteedi mõõtmine põhineb SERVQUAL ning NPS soovitusindeksi mudelitel. Lisaks on küsimustikus kasutatud ka avatud vastustega küsimusi, kus oli vastajal võimalik kommenteerida oma valikuid ning vastajate soo ning vanuse määramise küsimused. TTÜ Üliõpilasküla juhtkonna soovil on lisatud küsimustikku ka lisaküsimused.

Küsitlus algab sissejuhatusega, kus tutvustatakse küsimustiku eesmärki, vastamisele kuluvat aega, küsitluse toimumise aega ning sisaldab ka vajalikku lisainformatsiooni. Küsitluse esimene osa on koostatud SERVQUAL mudeli põhjal, mis tugineb Parasuraman *et al.* (1988) artiklile. SERVQUAL mudeli eesmärk on määrata klientide oodatud ning tajutud teenuse kvaliteeti, milleks on kasutatud kokku 44 väidet viies erinevas dimensioonis – materiaalses, usaldusväarsuse, reageerimisvõime, kindlustunde ning empaatia dimensioonides. Väited kooskõlastati ettevõtte juhtkonna liikmega.

Esimesena hindavad vastajad oodatud teenuse kvaliteeti, seejärel tajutud teenuse kvaliteeti TTÜ Üliõpilaskülas. Hinnangu andmiseks kasutati küsimustikus Likerti skaalat, mis tugineb samuti Parasuraman *et al.* (1988) artiklile. Likerti skaalal on vahemikus 1-7, kus 1 tähendab “ei nõustu üldse” ning 7 tähendab “nõustun täielikult”. Vastuste põhjal arvutatakse välja iga dimensiooni

tegurite keskmised hinnangud välja. Tajutud teenuse hinnangute keskmised lahutatakse oodatavate teenuse hinnangute keskmistest ning saadakse lüngad, mis näitavad erinevust oodatava teenuse kvaliteedi ning tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Lisaks kasutab autor uuringu andmete statistilises analüüsis Spearmani astakkorrelatsioonikordajat. Spearmani astakkorrelatsioonikordaja arvutatakse SPSS programmi abil. Seoste tugevust saab hinnata astakkorrelatsioonikordaja järgi (Tooding 2015):

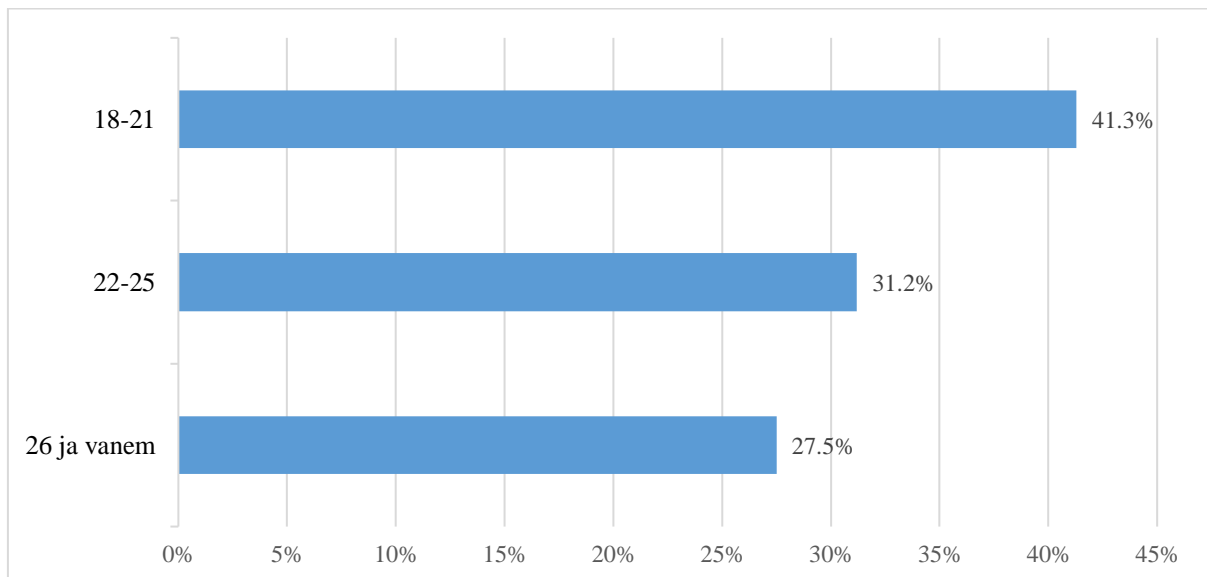
- 0,0 – 0,2 on väga nõrk seos;
- 0,21 – 0,4 on nõrk seos;
- 0,41 – 0,7 on keskmise tugevusega seos;
- 0,71 – 0,9 on tugev seos;
- 0,91 – 1,0 on väga tugev seos.

Teises küsimustiku osas järgneb SERVQUAL mudeli väidetele NPS soovitusindeksi küsimus, mille mudeli tugineb Reichheld (2003) artiklile. Mudelile tuginev küsimus on: “Kui tõenäoliselt Te soovitaksite TTÜ Üliõpilasküla oma sõbrale või tuttavale?”. Hinnangu andmiseks kasutatakse skaalat vahemikus 0-10, kus 0 tähendab “tõenäoliselt üldse ei soovitaks” ning 10 tähendab “väga tõenäoliselt soovitaksin”. NPS soovitusindeksi hindamiseks kasutatud skaala tugineb samuti Reichheld (2003) artiklile. Vastuste põhjal arvutatakse välja soovitusindeks, mille jaoks võetakse kliendid protsendina arvestusele ning seejärel soovitajate protsendist lahutatakse kahjustajate protsent. Arvutuskäigust jäetakse välja passiivselt rahulolevad kliendid.

Küsimustiku viimane osa sisaldab küsimusi vastaja tausta kohta ning lisaküsimusi, mis lisati TTÜ Üliõpilasküla juhatuse soovil. Küsimustikus uuritakse, miks on valinud klient Üliõpilasküla elamiseks, kui kaua on klient ühiselamus elanud ning millises ühiselamus klient elab. Eeltoodud küsimused on TTÜ Üliõpilaskülale olulised järelduste tegemiseks ning oma teenuse kvaliteedi parendamiseks. Küsimustiku lõpus oli võimalik vastata avatud küsimusele ning avaldada mõtteid ja kommentaare seoses ühiselamus elamisega. Avatud vastustega küsimustele vastamine oli vabatahtlik. Lisaks oli küsimustiku lõppu võimalik vastajal soovi korral panna kirja enda kontaktid, et osaleda loosis. Küsimustik oli anonüümne, ning kontakte käsitleti ainult loosimise jaoks. Loosi korraldas TTÜ Üliõpilasküla, et motiveerida kliente vastama. Üliõpilasküla loosis 4. aprillil 2022 vastajate vahel välja 3 Partner kinkekaarti 20 euro väärtuses.

Küsitlus saadeti elektroonselt täitmiseks läbi haldustarkvara e-Kyla kõikidele asutuse klientide e-maili aadressidele. Küsimustik oli loodud *Google Forms* keskkonnas ning koostati kaks küsimustikku – eesti ning inglise keeles, kuna asutuse klientidest suurusjärgus 40% on välisstudengid. Küsimustik oli avatud vahemikus 16.03.2022 kuni 31.03.2022, mille jooksul laekus kokku 385 küsimustiku vastust. Välja kujunenud valim uuringu jaoks on autori hinnangul esinduslik, kuna kõigil klientidel oli võrdne võimalus valimisse sattuda. Küsimustik saadeti 16.03.2022 seisuga 1715 kliendile. Vastajate arv vastab ootustele, kuna vastajate osakaal kogu klientide arvust on ligikaudu 22%.

385-st vastajast moodustasid mehed 61,6% ja naised 38,4%. Vastajate vanuseline jaotus protsentuaalselt on välja toodud järgneval joonisel (Joonis 2).



Joonis 2. Vastajate vanuseline jaotumine; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

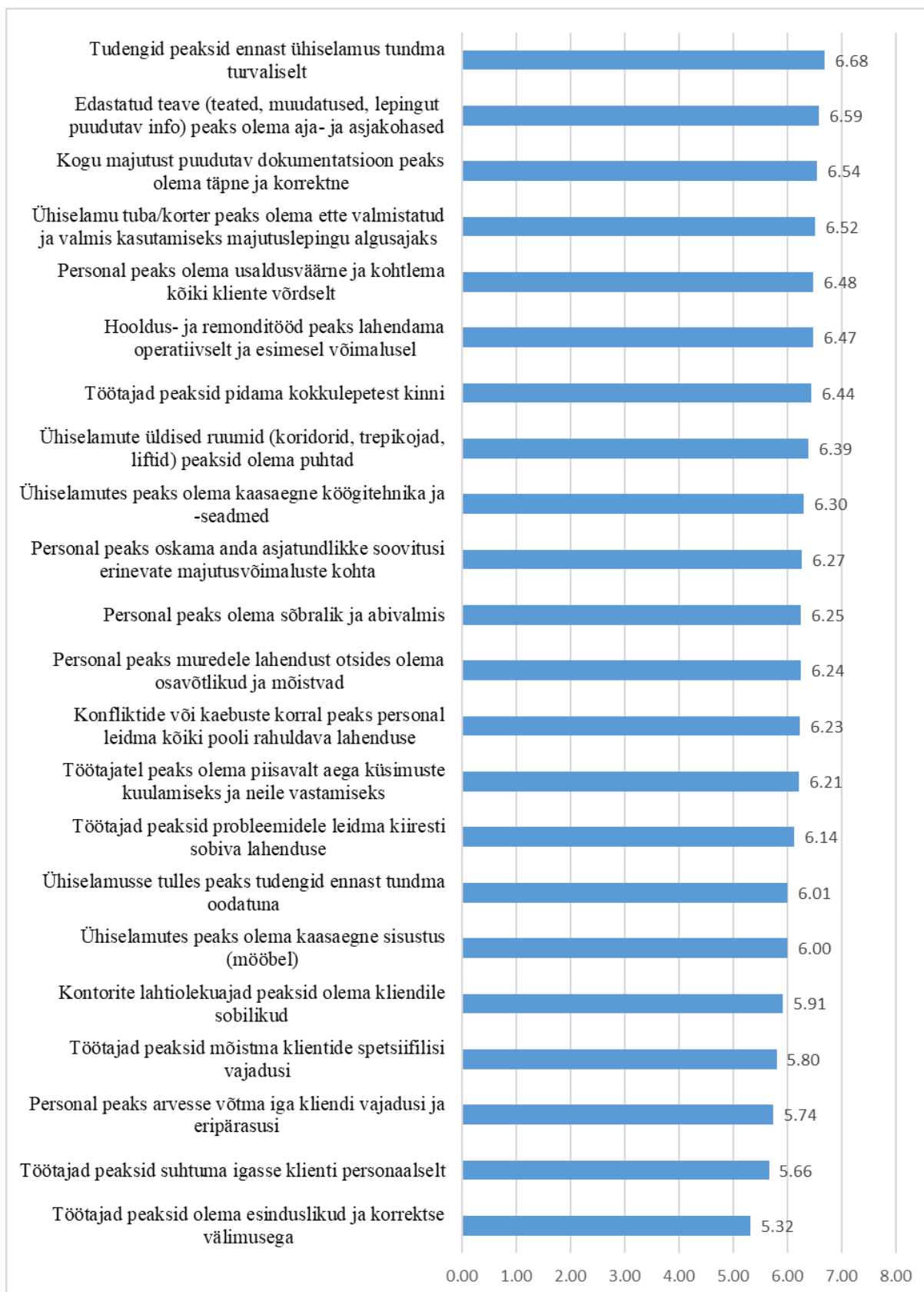
Eeltoodud jooniselt on näha, et suurim osa vastajatest oli vanusevahemikus 18-21, keda oli arvuliselt kokku 159 (41,3%). Vanusevahemikus 22-25 oli kokku 120 vastajat (31,2%) ning vanusevahemikus 26 ja vanemad oli kokku kõige vähem vastajaid ehk 106 vastajat (27,5%).

3.2. Uuringu tulemused ning analüüs

Käesolevas peatükis on esitatud TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi uuringu tulemused ning tulemuste analüüs. Esmalt esitatakse küsimustiku esimese osa tulemused, kus vastajad andsid oodatud- ning tajutud teenuse kvaliteedile hinnanguid, SERVQUAL mudelile põhinevatel

väidetele. Esitletakse iga viie dimensiooni tegurite keskmiseid hinnanguid ning tuuakse välja lõhed tajutud teenuse hinnangute keskmiste ning oodatavate teenuse hinnangute keskmiste väärtuste põhjal.

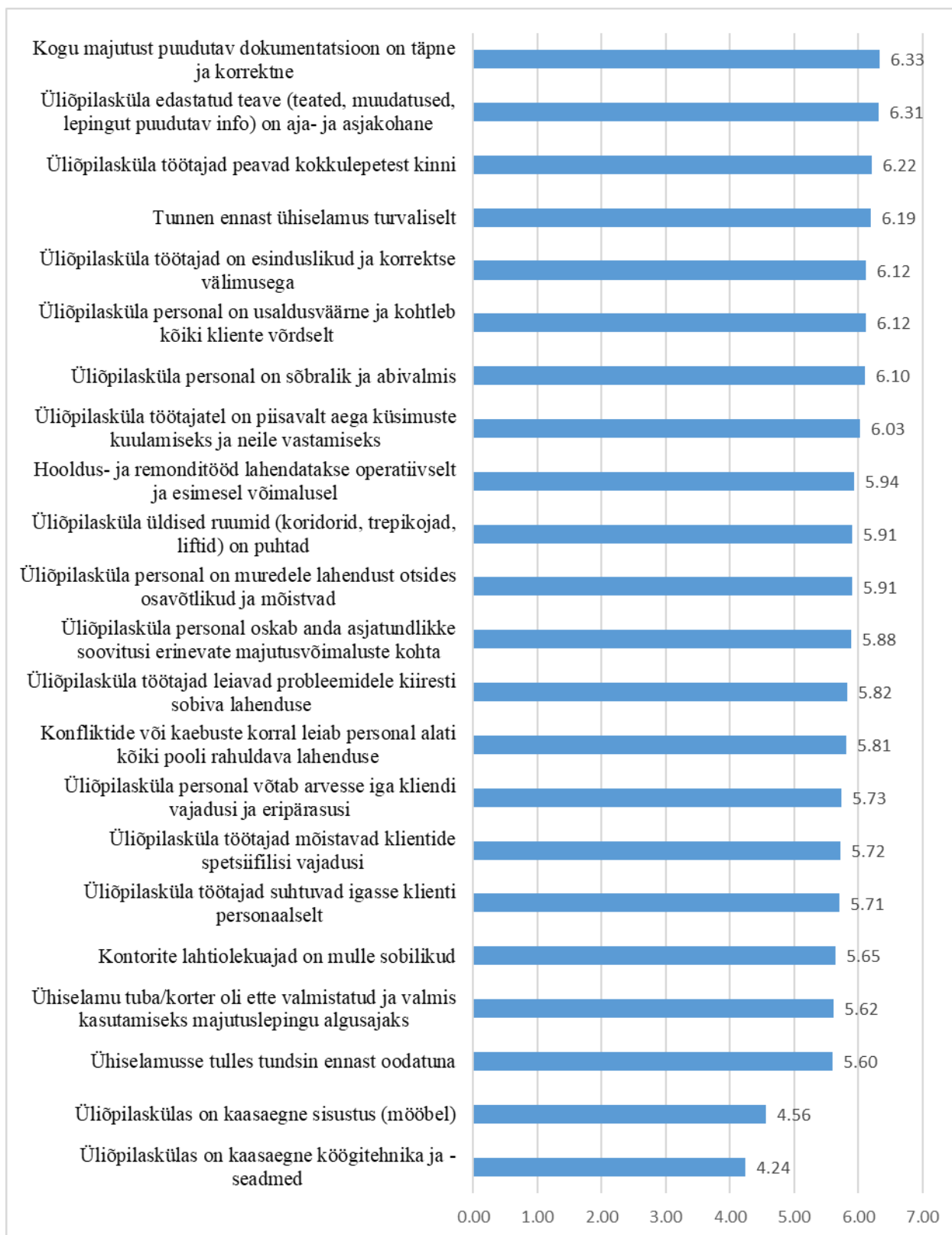
Tulemuste analüüsi jaoks koondati esmalt eesti- ja inglisekeelsete küsimustike tulemused ühte faili kokku. Küsitluse tulemuste analüüsist selgus, et oodatud teenuse kvaliteedi juures hinnati keskmiselt kõige kõrgemalt usaldusväarsuse dimensiooni (6,44) ning keskmiselt kõige madalamalt empaatia dimensiooni (5,87). Sellest saab järeldada, et tudengimajutuse teenuse puhul ootavad kliendid usaldusväarsust kõige kõrgemal tasemel ning empaatia dimensioonis on klientidel väiksemad ootused. Teistest oodatud teenuse kvaliteedi dimensioonidest hindasid vastajad materiaalsuse dimensiooni keskmiselt 6,00 palliga, reageerimisvõime dimensiooni keskmiselt 6,30 palliga ning kindlustunde dimensiooni keskmiselt 6,36 palliga. Väitele “Töötajad peaksid olema esinduslikud ja korrektse välimusega“ anti keskmiselt kõige madalam hinnang (5,32) oodatud teenuse kvaliteedi väidete hulgas. Keskmiselt kõige kõrgem hinnang (6,68) oodatud teenuse kvaliteedi väidete hulgas anti väitele “Tudengid peaksid ennast ühiselamus tundma turvaliselt“. Väidete hinnangute põhjal saab järeldada, et klientide jaoks ei ole kõige suuremad ootused personali välimusele. Kõrged ootused on klientidel turvalisusele ühiselamus. Joonisel 3 on järjestatud oodatud teenuse kvaliteedi väidete keskmised hinnangud kahanevalt, et hinnata, milliseid väärtusi peavad kliendid kõige olulisemaks.



Joonis 3. SERVQUAL mudeli oodatud teenuse kvaliteedi väidete hinnangute aritmeetilised keskmised; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

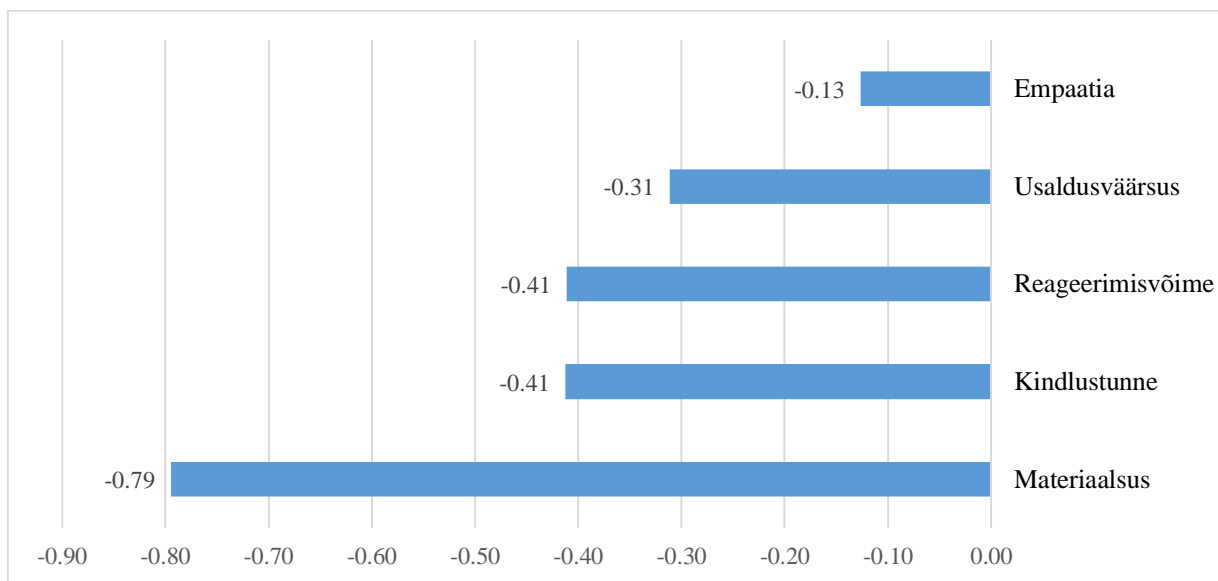
Tajutud teenuse kvaliteedi dimensioonidest hinnati keskmiselt kõige kõrgemalt usaldusväarsuse dimensiooni (6,12) ning keskmiselt kõige madalamalt materiaalsuse dimensiooni (5,21). Sellest võib järeldada, et TTÜ Üliõpilasküla usaldusväarsus on kõrgel tasemel, kuid materiaalse dimensiooni aspektidel on arenguruumi. Klientide kõrge hinnang usaldusväarsuse dimensioonile on hea, kuna kõige kõrgemalt hinnati usaldusväarsuse dimensiooni ka oodatud teenuse korral. Tajutud teenuse kvaliteeti teistes dimensioonides hinnati keskmiselt 5,95 palli kindlustunde dimensioonis, reageerimisvõime dimensioonis 5,89 palli ning empaatia dimensioonis 5,74 palli. Keskmiselt kõige madalama hinnangu (4,24) sai väide “Üliõpilaskülas on kaasaegne köögitehnika ja -seadmed“, millest saab järeldada, et Üliõpilasküla köögitehnika ja -seadmete kaasaegsus ei vasta klientide ootustele. Keskmiselt kõrgeima hinnangu (6,33) sai väide “Kogu majutust puudutav dokumentatsioon on täpne ja korrektne“, millest saab järeldada, et Üliõpilasküla dokumentatsiooni täpsust ja korrektust hindavad kliendid kõrgelt. Joonisel 4 on järjestatud tajutud teenuse kvaliteedi väidete keskmised hinnangud kahanevalt.



Joonis 4. SERVQUAL mudeli tajutud teenuse kvaliteedi väidete hinnangute aritmeetilised keskmised; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

Järgmises etapis analüüsiti oodatud ning tajutud teenuse kvaliteedi erinevusi. Kõik tajutud ning oodatud teenuse kvaliteedi lõhed osutusid negatiivseteks, mis tähendab, et klientide ootused ei vastanud tajutud teenuse kvaliteedile. Kõige suurem lõhe oli materiaalses dimensioonis (-0,79) ning väikseim lõhe empaatia dimensioonis (-0,13). Võrdselt negatiivne oli lõhe suurus reageerimisvõime ning kindlustunde dimensioonides (mõlemas -0,41) ning usaldusväarsuse dimensiooni lõhe oli -0,31. Joonisel 5 on näha kõigi viie dimensiooni oodatud ning tajutud teenuse kvaliteedi lõhesid.



Joonis 5. SERVQUAL mudeli viie dimensiooni oodatud ning tajutud teenuse kvaliteedi hinnangute aritmeetiliste keskmiste lõhed; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

Täpsema hinnangu saamiseks analüüsiti eraldi väidete hinnangute erinevusi oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Positiivseks kujunesid väidete “Üliõpilasküla töötajad on esinduslikud ja korrektse välimusega“ (0,80) ning “Üliõpilasküla töötajad suhtuvad igasse klienti personaalselt“ (0,05) hinnangute lõhed, kus tajutud teenuse kvaliteedi puhul hinnati väiteid kõrgemalt kui oodatud teenuse kvaliteedi puhul. Positiivse ja negatiivse lõhe piiri peale jäid väited “Üliõpilasküla personal võtab arvesse iga kliendi vajadusi ja eripärasusi“ (-0,003) ning “Üliõpilasküla töötajad mõistavad klientide spetsiifilisi vajadusi“ (-0,08). Kõige suurem lõhe esines oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi puhul väidetes “Üliõpilaskülas on kaasaegne köögitehnika ja -seadmed“ (-2,06), “Üliõpilaskülas on kaasaegne sisustus (mööbel)“ (-1,44) ja “Ühiselamu tuba/korter oli ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks“ (-0,90). Oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi väidete lõhesid on näha joonisel 6 ja joonisel 7.



Joonis 6. SERVQUAL mudeli oodatud ning tajutud teenuse kvaliteedi väidete hinnangute aritmeetilised keskmised; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused



Joonis 7. SERVQUAL mudeli oodatud ning tajatud teenuse kvaliteedi väidete hinnangute aritmeetiliste keskmiste lõhed; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

Analüüsi tulemusena saab järeldada, et kõige vähem ollakse rahul Üliõpilasküla köögitehnika ja -seadmetega, sisustusega ning esineb ka puudujääke ühiselamu toa/korteri ettevalmistustega

majutuslepingu algusajaks. Nende väidete puhul oli lõhe oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi vahel kõige suurem. Kõige rohkem ollakse rahul Üliõpilasküla töötajate välimusega ning sellega, et Üliõpilasküla töötajad suhtuvad igasse klienti personaalselt. Nende väidete puhul ületasid tajutud teenuse hinnangud oodatud teenuse hinnanguid ehk lõhe osutus positiivseks.

Oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi väidete omavahelise seose mõõtmiseks kasutati statistilist analüüsi, täpsemalt Spearmani astakorrelatsioonianalüüsi. Spearmani astakorrelatsioonikordaja arvutati SPSS programmi abil. Astakorelatsioonikordaja väärtuseks leiti $\rho = 0,509$. Leitud väärtus näitab, et väidete vahel ($n=22$) on keskmise tugevusega seos. Tabelis 4 on näha korrelatsioonianalüüsi tulemusi.

Tabel 4. Spearmani astakorrelatsioonianalüüs oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi väidete hinnangute vahel; $n=22$

		Oodatud kvaliteet	Tajutud kvaliteet
Oodatud kvaliteet	Korrelatsioonikordaja	1	0,509*
	Olulisus (kahepoolne test)	.	0,016
	N	22	22
Tajutud kvaliteet	Korrelatsioonikordaja	0,509*	1
	Olulisus (kahepoolne test)	0,016	.
	N	22	22

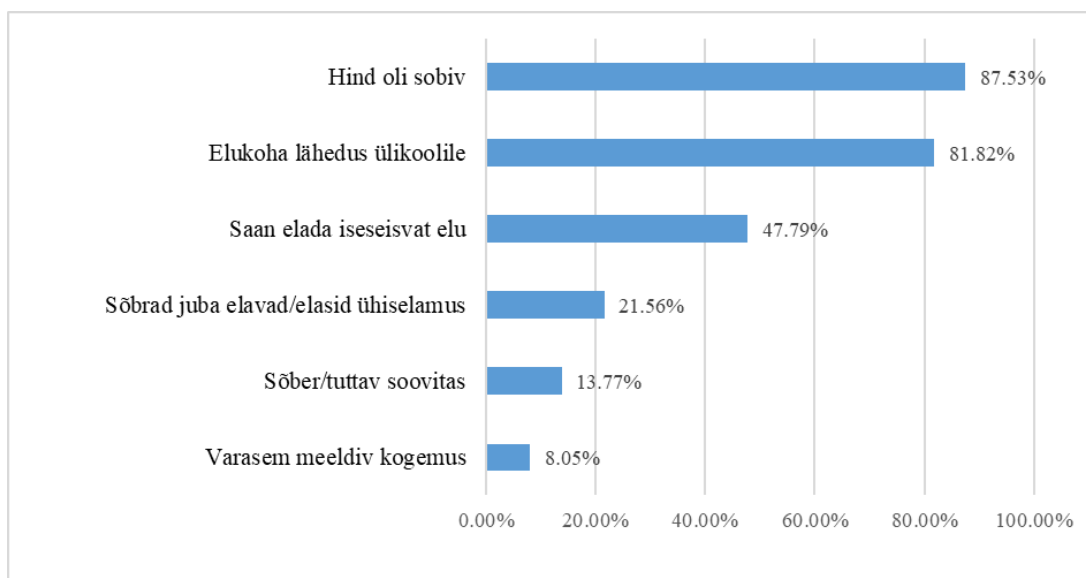
*Olulisus kahepoolse testi puhul on väärtusega 0,05

Allikas: Autori koostatud

Seejärel analüüsiti küsimustiku teist osa, kus mõõdeti küsimuse “Kui tõenäoliselt Te soovitaksite TTÜ Üliõpilasküla oma sõbrale või tuttavale?” abil soovitusindeks. Vastuste analüüsist selgus, et soovitajaid, ehk väärtused 9 ja 10 valinud kliente, oli kokku 198 (51,43%). Skaalal väärtused 7 ja 8 valinud kliente ehk passiivselt rahulolevaid oli kokku 138 (35,84%). Kahjustajaid ehk skaalal 0 kuni 6 valinud kliente oli kokku 49 (12,73%). Soovitusindeks saadi arvutuskäigu tulemusel, kus soovitajate protsendist (51,43%) lahutati kahjustajate protsent (12,73%). TTÜ Üliõpilasküla soovitusindeksiks mõõdeti seejärel 38,7%, mis on rahuldav tulemus. Võrreldes hotelliettevõtete keskmise soovitusindeksiga, milleks on 39% (Comparing...2021), on TTÜ Üliõpilasküla

soovitusindeks tavapärase, kuid üliõpilasmajutust ei saa ka täpselt võrrelda hotellinduse keskmise tulemusega. Seega võttes arvesse, et soovitusindeks on positiivne, on tulemus hea.

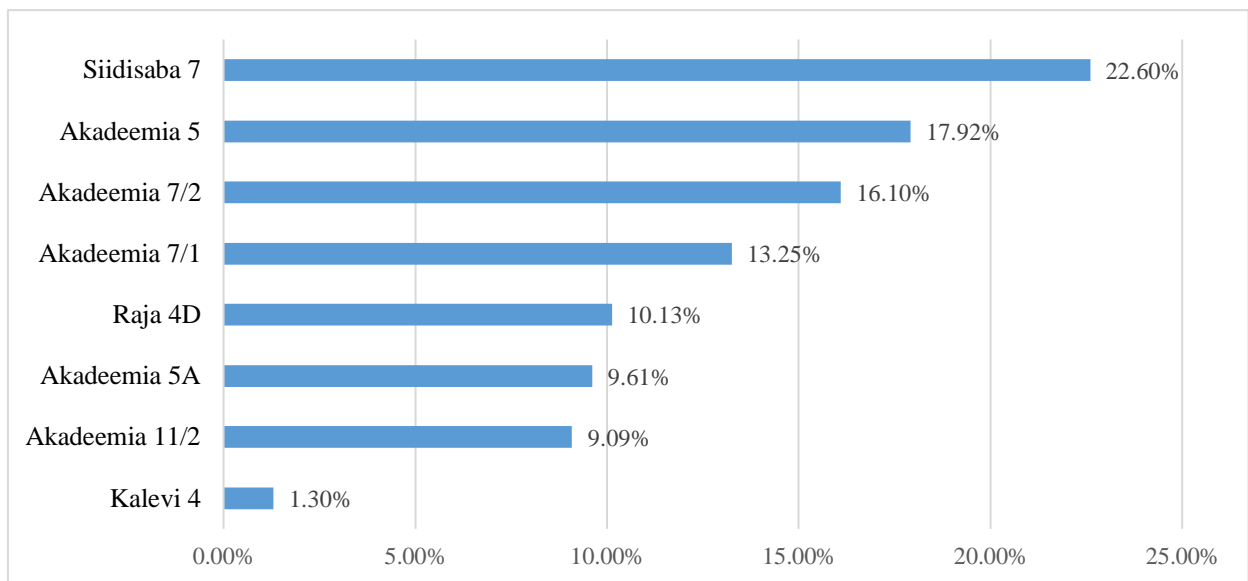
Lisaks analüüsiti TTÜ Üliõpilasküla soovil lisatud küsimuste tulemusi. Analüüsi käigus selgus, et elamiseks valiti just TTÜ Üliõpilaselamu peamiselt sobiva hinnataseme (87,53%) pärast ning samuti oli oluline elukoha lähedus ülikoolile (81,82%). Peamisteks põhjusteks osutusid lisaks eelnevatele põhjustele ka iseseisva elu võimalus (47,79%) ning võeti eeskuju juba ühiselamus elavatest sõpradest (21,56%). Tulemusi on näha alljärgneval joonisel (Joonis 8).



Joonis 8. TTÜ Üliõpilasküla ühiselamu valiku põhjuste jaotumine; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

Taustinformatsioonina küsiti vastajatelt, millises ühiselamus nad elavad ning kaua on vastajad ühiselamus elanud. Analüüsi käigus selgus, et ligikaudu võrdselt on elatud ühiselamus 1 kuni 3 aastat (41,30%) ning vähem kui üks aasta (41,82%). See tähendab, et enamus kliente on elanud ühiselamus vahemikus 0 kuni 3 aastat. Kõige enam vastajaid elab Siidisaba 7 ühiselamus, Kristiine linnaosas (22,60%). Suurem hulk kliente elab Akadeemia 5 (17,92%), Akadeemia 7/2 (16,10%) ning Akadeemia 7/1 (13,25%) ühiselamutes, mis asuvad Mustamäel, ülikoolilinnakus. Täpsemaid tulemusi on näha joonisel 9.



Joonis 9. Vastajate jaotumine TTÜ Üliõpilasküla ühiselamutes; n=385

Allikas: Autori koostatud uuringu tulemused

Järgmisena analüüsiti avatud vastustega küsimuste tulemusi. Avatud vastustega küsimuste analüüsiks töödeldi kõik vastused eraldi läbi ning jaotati teemade järgi ära. Teemade järgi jaotamine aitab analüüsi käigus välja tuua küsimuste olulisemad kommentaarid ja soovitusel, mida esines vastuste seas tihedamini.

Esimese avatud vastusega küsimusena oli vastajatel võimalik kommenteerida oma valikuid seoses oodatud teenuse kvaliteedi väidete hinnangu valikutega. Peamiselt kommenteerisid vastajad, et oodatud teenuse kvaliteedi puhul on nad mõistvamad töötajate suhtumise osas. Lisaks sellele toodi välja, et tudengimajutuse puhul oodatakse eelkõige häid õppimistingimusi, puhtust ühiselamus, turvatunnet ning sätestatud reegleid elanikele. Esimese avatud küsimuse sekka oli lisatud ka mitmeid kommentaare seoses kogemustega TTÜ Üliõpilasküla majutusteenusega.

Teises avatud küsimuses oli klientidel võimalik põhjendada oma valikuid seoses tajutud teenuse kvaliteedi väidete hinnangu valikutega. Vastajad põhjendasid mõne valiku erandit ning tehti ka ettepanekuid, et küsimustikus oleks võinud olla “ei oska öelda“ vastusevariant.

Kolmanda avatud vastusega küsimuse juures oli vastajatel võimalik põhjendada enda valikut soovitusindeksi skaala hinnangu valikul. Neljanda avatud vastusega küsimuses said vastajad lisada soovi korral kommentaare või mõtteid seoses ühiselamus elamisega. Kolmanda ja neljanda avatud

vastusega küsimuste juures kommenteeriti nii TTÜ Üliõpilasküla teenuseid kui ka üldiseid arvamusi ühiselamus elamise kohta.

Avatud vastustega küsimuste analüüsi käigus selgusid vastajate soovitusel TTÜ Üliõpilaskülale ning toodi välja positiivset kui ka negatiivset tagasisidet. Vastajad kiitsid, et TTÜ Üliõpilasküla tudengimajutus on heas hinnaklassis, turvaline, abivalmis personaliga ning kiire reageerimisega juhul kui soovitakse remonttöid või murede korral. Positiivseks peeti üürihinna juures seda, et igakuine üür sisaldab endas kommunaalkulusid (vesi, elekter, internet), mis on fikseeritud. Eraldi plussina toodi välja mitmeid kordi pereühiselamu olemasolu, mis on juba sisustatud. Vastajatele meeldis ka, et ühiselamud on möbleeritud ning pisemaid sisustuselemente (näiteks madrats, laualamp, dušikardin) saab soovi korral uuendada või välja vahetada.

Negatiivsete asjaoludena TTÜ Üliõpilasküla ühiselamutes toodi välja peamiselt aegunud või rikkis köögitehnikat, ahju puudumist osades ühiselamutes, ebastabiilset internetti ning kallist pesuteenust. Vastajad soovitasid eriti köökides läbi viia renoveerimise, kuna köögitehnika on praeguseks ajaks osades ühiselamutes aegunud. Hooajalisteks murekohtadeks olid vastajatel talviti libedad teeolud ühiselamu läheduses ning sisehoovi parkla talvine hooldus. Ettepanekuks toodi ka ventilatsiooni või konditsioneeride paigaldamine ühiselamutesse, kuna suvel ei ole muud võimalust tubade jahutamiseks kui akna avamine. Avatud vastusega küsimustele laekus ka mitmeid klientide isiklikke muresid, mis said edastatud TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnale.

3.3. Järeldused ning ettepanekud TTÜ Üliõpilaskülale

Küsimustiku analüüsi tulemusena selgus, et oodatud teenuse kvaliteedi dimensioonidest tudengimajutuse valdkonnas on klientidel kõige kõrgemad ootused usaldusväarsusele, mida hinnati keskmiselt 6,44 palliga ning kõige madalamad ootused on klientidel empaatia osas, mida hinnati keskmiselt 5,87 palliga. Kliendid ootavad peamiselt, et tudengimajutuses saaks ennast tunda turvaliselt, et edastatud teave oleks aja- ja asjakohane ning dokumentatsiooni täpsust ja korrektsust. Väiksemad ootused on klientidel töötajate esinduslikule välimusele ning personaalsele suhtumisele. Oodatud teenuse kvaliteedi kõrgelt hinnatud väärtustest tuleks TTÜ Üliõpilaskülal meeles pidada, et kõige olulisem on klientidele tudengimajutuses turvalisus, dokumentatsiooni täpsus ning aja- ja asjakohase teabe edastamine.

TTÜ Üliõpilasküla kliendid hindasid tajutud teenuse dimensioonide hulgas keskmiselt kõige kõrgemalt usaldusväärust (6,12) ning kõige madalam hinnang anti materiaalsele dimensioonile (5,21). Kõrged hinnangud anti Üliõpilasküla täpsele dokumentatsioonile, edastatud teabe aja- ja asjakohasusele ning hinnati kõrgelt ka kokkulepetest kinni pidamist. Madalamaid hinnanguid anti Üliõpilasküla kaasaegsele sisustusele, köögitehnikale ja -masinatele. Tulemuste põhjal soovib autor TTÜ Üliõpilaskülal uuendada sisustust ning vahetada välja köögitehnika ja -masinad uuemate vastu välja. Rahul võib olla usaldusvääruse dimensiooni kõrge hinnanguga, kuna oodatud teenuse kvaliteedi puhul oli samuti klientidele olulisimaks usaldusvääruse dimensioon.

Täpsemaks küsitluse tulemuste analüüsimisteks arutati välja erinevused ehk lõhed oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi vahel. Kõik lõhed osutusid negatiivseteks ehk TTÜ Üliõpilasküla klientide ootused olid kõrgemad kui tajutud teenuse kvaliteet. Kõige suurem lõhe esines materiaalsuse dimensioonis (-0,79) ning selle dimensiooni lõhe vähendamiseks soovib autor Üliõpilaskülal esimesena tegeleda. Materiaalse dimensiooni tajutud teenuse kvaliteedi väidete keskmistest hinnangutest saab välja tuua, et prioriteediks võiks olla köögitehnika ja -masinate välja vahetamine uute vastu ning samuti ühiselamute sisustuse uuendamine. Kõige väiksem lõhe oli empaatia dimensioonis (-0,13). Üldiselt on väike lõhe hea tulemus.

Veel täpsema oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi erinevuste välja toomiseks leiti lõhed ka kõikide väidete vahel. Rahul võib olla tulemusega, et kahe väite puhul osutus lõhe hoopis positiivseks, ehk tajutud teenus ületas oodatud teenuse kvaliteeti. Positiivsed erinevused leiti väidetes Üliõpilasküla töötajate esindusliku välimuse kohta ning klienti personaalselt suhtumise kohta. Järelikult Üliõpilasküla töötajad näevad esinduslikud ja korrektsed välja ning klienti suhtutakse personaalsemalt kui oodatakse. Väiksed lõhed leiti väidete “Üliõpilasküla personal võtab arvesse iga kliendi vajadusi ja eripärasusi“ (-0,003) ning “Üliõpilasküla töötajad mõistavad klientide spetsiifilisi vajadusi“ (-0,08) puhul. Seetõttu saab järeldada, et peaaegu ootuspärane on Üliõpilaskülas klientide vajaduste ja eripärasustega arvestamine ning arvestatakse klientide spetsiifiliste vajadustega. Kõige suuremad lõhed oodatud ja tajutud teenuse kvaliteedi väidete vahel leiti väidetes “Üliõpilaskülas on kaasaegne köögitehnika ja -seadmed“ (-2,06), “Üliõpilaskülas on kaasaegne sisustus (mööbel)” (-1,44) ja “Ühiselamu tuba/korter oli ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks“ (-0,90). Suured lõhed eelnevate väidete puhul tõstavad eriti kriitiliselt välja klientide kõrgemad ootused materiaalses dimensioonis. Lisaks ühiselamute sisustuse uuendamisele ning köögitehnika ja -seadmete välja vahetamisele soovib autor Üliõpilaskülal keskenduda ühiselamu ettevalmistusega majutuslepingu algusajaks.

Väite madal hinnang võib vihjata asjaolule, et ühiselamu ei ole alati olnud ettevalmistatud majutuslepingu algusajaks või ettevalmistus ei vastanud kliendi ootustele.

Küsitluse teises osas mõõdeti välja TTÜ Üliõpilasküla soovitusindeks, milleks on 38,7%. Autor peab saadud tulemust heaks, kuna positiivne soovitusindeks näitab, et asutusel on soovitavaid kliente rohkem kui kahjustavaid. Autor järeldeb sellest, et järeldevalt on Üliõpilasküla suusõnaline kommunikatsioon ka enamjaolt positiivne. Kaudselt saab võrrelda Üliõpilasküla soovitusindeksit hotellitettevõtete keskmise soovitusindeksiga (39%), mis näitab, et Üliõpilasküla soovitusindeks on heal tasemel. Üldine hinnang Üliõpilasküla soovitusindeksile on autori hinnangul hea, kuid alati saab paremuse poole püüelda.

Järgmised järeldeused põhinevad küsimustiku lisaküsimuste vastuste põhjal. Esimese lisaküsimuse tulemustest saab välja tuua, et peamised kolm põhjust, miks kliendid on valinud elamiseks just TTÜ Üliõpilasküla ühiselamu on sobiv hind, ühiselamu lähedus ülikoolile ning iseseisva elu võimalus. Autori soovitusel peaks Üliõpilasküla tagama klientidele võimalikult hea ja taskukohase üürihinna ning seda taset edasi hoidma ning tulevikus uusi ühiselamuid rajada ülikoolile võimalikult lähedale.

Küsitluse teiste lisaküsimuste vastustest selgus, et enamus vastajatest on ühiselamus elanud vahemikus 0-3 aastat (kokku 83,12% vastajatest). Kõige rohkem vastas küsitlusele kliente, kes elavad Siidisaba 7, Akadeemia 5 ning Akadeemia 7/2 ühiselamutes.

Viimasena kasutatakse ettepanekute tegemisteks avatud vastustega küsimuste vastuseid, kus kliendid tõid välja positiivset kui ka negatiivset tagasisidet. Kliendid olid rahul ja kiitsid TTÜ Üliõpilasküla häid ja taskukohaseid üürihindasid ning abivalmis personali. Üürihindade juures meeldis klientidele, et hinnas sisalduvad kommunaalkulud, ehk igakuine üür on ühiselamutes fikseeritud. Mitmeid kordi kiitsid vastajad pereühiselamu olemasolu ning asjaolu, et ühiselamud on sisustatud. Lisaks sellele kiideti kiiret reageerimist ja lahendusi probleemide ja/või murede puhul.

Rahulolematust väljendasid kliendid Üliõpilasküla teenuste puhul peamiselt köögitehnika ja -masinate osas. Klientide tagasiside põhjal soovitaks Üliõpilasküla juhtkonnal lisada ühiselamute köökidesse ahjud, kus need veel puuduvad. Samuti kordab autor siinkohal soovitus renoveerida ühiselamute köökide sisustust ning -tehnikat ja teeb ettepaneku parandada

õhupuhastajate ühendust ventilatsioonisüsteemiga. Eriti suurt rahulolematust andis distantsõppe ajal klientidele tunda ebastabiilne internet, mille tõttu ei saanud vahetevahel kliendid veebipõhisel õppel Üliõpilasküla poolt pakutava internetiga osaleda. Autor soovib Üliõpilaskülal arendada internetiteenuse pakkujaga interneti stabiilsust, mis on aina olulisem digitaliseerivas maailmas. Arendada võiks Üliõpilasküla lisaks veel pesuteenust, kuna pesuteenuse hinna ja turvalisusega ei olnud samuti mitmed kliendid rahul. Turvalisuse vaatenurgast tõid kliendid välja, et pesumasinaid ja kuivateid on võimalik igapähele avada ning puudub videovalve. Tähelepanu tasuks Üliõpilaskülal pöörata lisaks veel hooajalistele probleemidele, millele kliendid negatiivset tagasisidet andsid. Soovitavalt võiks Üliõpilasküla talvel keskenduda ühiselamu parklate ning läheduses olevate kõnniteede hooldusele. Suvisel ajal tuleks leida lahendusi ühiselamute temperatuuri reguleerimiseks, mis tuleksid kasuks ka talvisel ajal.

Kokkuvõttes soovib autor TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnale:

- uuendada sisustust ning vahetada välja köögitehnika ja -masinad uuemate vastu välja;
- tagada klientidele ka tulevikus head ja taskukohast üürihinda;
- arenguplaanide korral uusi ühiselamuid rajada ülikoolile võimalikult lähedale;
- kliendi rahulolu ja teenuse kvaliteedi tõstmiseks esmalt tegeleda materiaalse dimensiooni hinnangu tõstmisega;
- tähelepanu tuleks pöörata ühiselamu ettevalmistusele majutuslepingu ajaks, et tagada meeldiv vastuvõtt klientidele;
- arendada internetiteenuse pakkujaga interneti stabiilsust;
- talvel keskenduda ühiselamu parklate ning läheduses olevate kõnniteede hooldusele;
- suvel tuleks leida lahendusi ühiselamute temperatuuri reguleerimiseks, mis tuleksid kasuks ka talvisel ajal.

Peale ettepanekute elluviimist ja muudatuste tegemist soovib autor TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnal mõõta asutuses uuesti teenuse kvaliteeti ning kliendirahulolu. Sellisel viisil on võimalik asutusel hinnata muudatuste mõju ning näha, kas muudatused tõstsid teenuse kvaliteeti ja kliendi rahulolu. Uuringu kordamisel on võimalik koguda klientidelt tagasisidet ning olla kursis kõige aktuaalsemate kliendi vajadustega.

KOKKUVÕTE

Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada teenuse kvaliteet TTÜ Üliõpilasküla asutuses ning saadud mõõtmistulemuste abil teha ettepanekuid ettevõtte juhtkonnale teenuse kvaliteedi parendamiseks. Eesmärgi saavutamiseks püstitatud uurimisküsimustele leiti vastused ning uurimisprobleem sai lahendatud.

Esmalt leiti töös teenuse kvaliteedi tase SERVQUAL mudeli abil. Uuringu tulemuste analüüsist selgus oodatud teenuse kvaliteedi tase ning tajutud teenuse kvaliteedi tase, mille järel mõõdeti oodatud ning tajutud teenuse kvaliteedi erinevusi. Analüüsi käigus mõõdeti tajutud teenuse kvaliteedi tase madalamaks kui oodatud teenuse kvaliteet. Kõik leitud erinevused ehk lõhed olid negatiivsed. Kõige suurem lõhe oli materiaalsuse dimensioonis (-0,79) ning kõige väiksem lõhe oli empaatia dimensioonis (-0,13)

Täpsema hinnangu saamiseks analüüsiti eraldi oodatud teenuse kvaliteedi väidete hinnanguid ning tajutud teenuse kvaliteedi väidete hinnanguid. Positiivseks osutusid analüüsi käigus kahe väite lõhed, mis tähendab, et kliendid hindasid tajutud teenuse kvaliteeti kõrgemalt kui oodatud teenuse kvaliteeti. Klientide ootusi ületati klientidesse personaalse suhtumisega ning töötajate korrektse ja esindusliku välimusega. Kõige suuremad negatiivsed lõhed esinesid väidete puhul, mis puudutasid materiaalsust dimensiooni, täpsemalt sisustust ning köögitehnikat. Suur lõhe esines ka väite puhul, kus vastajatel tuli hinnata ühiselamu ettevalmistust majutuslepingu algusajaks.

Seejärel leiti töös NPS soovitusindeks, et mõõta klientide rahulolu. TTÜ Üliõpilasküla soovitusindeksiks mõõdeti 38,7%, mis on autori hinnangul hea tulemus. Positiivne soovitusindeks näitab, et asutusel on soovitavaid kliente rohkem kui kahjustavaid kliente.

Avatud vastustega küsimuste analüüsi käigus andsid vastajad tagasisidet TTÜ Üliõpilasküla tudengimajutuse teenuse kohta. Positiivse tagasisidena tõid vastajad välja Üliõpilasküla häid ja taskukohaseid üürihindu ning abivalmis ja kiirelt reageerivat personali. Negatiivse tagasisidena anti märku rahulolematusest ühiselamu sisustusega, täpsemalt köögitehnika ja -masinatega.

Saadud tulemuste põhjal tegi autor TTÜ Üliõpilasküla juhtkonnale ettepanekuid. Autor soovib Üliõpilaskülal:

- tagada klientidele jätkuvalt head ja taskukohast üürihinda;
- arenguplaanide korral uusi ühiselamuid rajada ülikoolile võimalikult lähedale;
- kliendi rahulolu ja teenuse kvaliteedi tõstmiseks esmalt tegeleda materiaalse dimensiooni hinnangu tõstmisega;
- renoveerida ühiselamute köökide sisustust ning -tehnikat;
- lisada võib ühiselamutesse ahjud, kus need veel puuduvad ning parandada ühendust ventilatsioonisüsteemiga;
- tähelepanu tuleks pöörata ühiselamu ettevalmistusele majutuslepingu ajaks, et tagada meeldiv vastuvõtt klientidele.

Autor soovib peale muudatuste tegemist ning ettepanekute elluviimist mõõta uuesti teenuse kvaliteeti ning kliendirahulolu. Sellisel viisil on võimalik Üliõpilaskülal näha, kas muudatused tõstsid teenuse kvaliteeti ja kliendi rahulolu. Lisaks pakub teenuse kvaliteedi uuringu läbiviimine võimalust koguda klientidelt uuesti tagasisidet ning keskenduda kõige aktuaalsematele kliendi vajadustele.

SUMMARY

MEASURING SERVICE QUALITY IN TTÜ STUDENT CAMPUS

Liilia Türkson

The research problem of this bachelor's thesis is insufficient knowledge of service quality in TTÜ Student Campus. The aim of this thesis is to measure service quality in TTÜ Student Campus and to make suggestions to the company's management to improve service quality. The suggestions are based on the obtained measurement results. To achieve the goal of this bachelor's thesis, three research questions are set:

- 1) What is the service quality in TTÜ Student Campus?
- 2) What services are customers satisfied with and what causes dissatisfaction?
- 3) What should the management do in order to improve service quality in the company?

This thesis is based on a quantitative research method. To collect data, a survey was conducted digitally amongst the clients of the company. The survey consisted of the SERVQUAL model questions to measure service quality and of the NPS model question to measure customer satisfaction. Open-ended questions were also used in the survey. Measurements were made based on the collected data. The collected data was analysed statistically using the Spearman's correlation coefficient.

First, the service quality was measured using the SERVQUAL model. The analysis of the data revealed the expected service quality and the perceived service quality, and differences between them were measured. The perceived service quality was measured to be lower than the expected service quality. All differences, or in other words gaps, were found to be negative. The largest gap was in the material dimension (-0,79) and the smallest gap was in the empathy dimension (-0,13).

In order to obtain a more detailed assessment, the expected service quality statements and the perceived service quality statements were analyzed separately. The gaps between the two

statements turned out to be positive, which means that customers rated the perceived service quality higher than the expected service quality. The expectations of the customers were exceeded with the personal attitude towards the customers and the tidy and representative appearance of the employees. The biggest negative gaps were measured in the claims concerning the material dimension, in particular, the furnishing and kitchen appliances. There was also a big gap in the statement where the clients had to assess the preparation of the dorm room for the start of the accommodation contract.

Then the NPS in the TTÜ Student Campus was measured to be 38,7%, which is a good result, the author estimates. A positive recommendation index indicates that the company has more promotable customers than detracting customers.

The clients provided feedback about TTÜ Student Campus accommodation service in the open-ended questions, which were analysed. As positive feedback, the respondents pointed out the good and affordable rental prices of the Student Campus and praised the helpful and responsive staff. As negative feedback, dissatisfaction was signalled with the dormitory furnishings, more precisely with the kitchen appliances and machines.

Based on the collected data analysis, the author made suggestions to the management of TTÜ Student Campus. The author recommends the Student Campus management:

- to continue to provide customers a good and affordable rental price;
- in case of development plans, to build new dormitories as close as possible to the university;
- in order to increase customer satisfaction and the quality of service, firstly increasing the qualities of the material dimension;
- to renovate the furnishings and equipment of the kitchens in the dormitories;
- to add stoves to dormitories where they do not exist yet and improve the connection to the ventilation system;
- to pay attention to the preparation of the dormitory room for the start of the accommodation contract to ensure a pleasant arrival for customers.

The author recommends re-measuring the service quality and customer satisfaction after making the suggested changes and implementing the proposals. Re-measuring gives a good opportunity

for the Student Campus to see whether the changes increased the service quality and customer satisfaction. In addition to that, conducting a service quality survey provides an opportunity to gather feedback from customers again and focus on the most relevant customer needs.

KASUTATUD ALLIKATE LOETELU

Amaresan (14.04.2022) What is a Good Net Promoter Score? Kättesaadav: <https://blog.hubspot.com/service/what-is-a-good-net-promoter-score>

Armstrong, G., Kotler, P., Opresnik, M. O. (2020) Marketing: an Introduction. 14th ed. Harlow: Pearson.

Brady, M., Goodman, M., Hansen, T., Keller, K. L., Kotler, P. (2019) Marketing Management. 4th European edition. Pearson.

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. - European Journal of Marketing, Vol. 30, 8-32.

Cassar, A. (2016, Sept 29) Net Promoter Score (NPS) – Can one metric measure so much? Kättesaadav: <https://mpk732t22016clustera.wordpress.com/2016/09/29/net-promoter-score-nps-can-one-metric-measure-so-much/>, 20. märts 2022.

Comparing Your Net Promoter Score. NICE Satmetrics. Kättesaadav: <https://www.netpromoter.com/compare/>, 14. aprill 2022

Cronin Jr., J. J., Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. – Journal of Marketing, Vol. 56, No. 3, 55-68

Elamistingimused. Tartu Üliõpilasküla. Kättesaadav: <https://www.campus.ee/elamistingimused/>, 09. mai 2022.

Ghotbabadi, R. A., Baharun, R., Feiz, S. (2015). Service Quality Measurements: A Review. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 5, No. 2, 267-286.

Gill, L., McCarthy, V., Grimmett, D. (2019). Voice of the Customer: Creating Client Centered Cultures in Accounting Firms for Retaining Clients and Increasing Profitability – Journal of Accounting, Business and Management, 26, 46-58.

Grisaffe, D. B. (2007). Questions about the ultimate question: Conceptual considerations in evaluating Reichheld's net promoter score (NPS). – Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior, Vol. 20, 36–53.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. – European Journal of Marketing, Vol. 18, No. 4, 36 – 43

Grönroos, C. (2015). Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic. 4th ed. Chichester: Wiley.

Elamisvõimalused tudengitele. MTÜ Tartu Üliõpilasküla. Kättesaadav: <https://www.campus.ee>, 19. märts 2022.

Karu maja tutvustus. MTÜ Dormitorium. Kättesaadav: https://dormitorium.ee/karu_maja/, 09. mai 2022.

Kotler, P. (1991). Marketing Management Analysis, Planning, Implmentation and Control. 7th ed. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Koranne, S. (2020). A Methodical Assessment of the SERVQUAL Model. – Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, Vol 17, No. 12, 967-980.

Korduma kipuvad küsimused. Muusa Majutus. Kättesaadav: <https://yhikas.eamt.ee/kkk/>, 09. mai 2022.

Kääp, J. TTÜ Üliõpilasküla halduses olevate hoonete ülevaade ja tehnilise seisukorra hinnang.

Kääp, J. TTÜ Üliõpilasküla majandustulemused.

Lisateenused. Tartu Üliõpilasküla. Kättesaadav: <https://www.campus.ee/lisateenused/>, 09. mai 2022.

Lovelock, C., Wright, L. (2002). Service marketing and management. Principles of second Edition. New Jersey: Pearson Education.

Maghsoodi, A. I., Saghaei, A., Hafezalkotob, A. (2019). Service Quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and hybrid decision support system – European Research on Management and Business Economics, 25, No. 3, 151–164.

Majutus. Eesti Kunstiakadeemia. Kättesaadav: <https://www.artun.ee/oppimine/tudengielu/majutus/>, 09. mai 2022.

Majutusinfo. TalTech. Kättesaadav: <https://taltech.ee/majutus>, 19. märts 2022.

Majutusvõimalused. MTÜ Dormitorium. Kättesaadav: <https://dormitorium.ee/>, 19. märts 2022.

Majutus üliõpilaskodus. Tallinna Tervishoiu Kõrgkool. Kättesaadav: <https://ttk.ee/et/uliopilaskodu>, 09. mai 2022.

Merisalu, M. (2014). Tudengite huvi ühiselamute vastu kasvab. *UT*, 1,1.

MTÜ TTÜ Üliõpilasküla arengukava 2013-2017. 2013.

MTÜ TTÜ Üliõpilasküla majandusaasta aruanne 2021.

MTÜ TTÜ Üliõpilasküla põhikiri 14.11.2019.

MTÜ TTÜ Üliõpilasküla sisedokument. 2022.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. – *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. – *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. – *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, 420-450.
- Perens, A. (1998). *Teenuste marketing*. Tallinn: Külim.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. – *Harvard Business Review*, December, 46–54.
- Räägu maja tutvustus. MTÜ Dormitorium. Kättesaadav: <https://dormitorium.ee/raagu-maja-tutvustus/>, 09. mai 2022.
- Sepehr, S., Head, M. (2018). Understanding the Role of Competition in Video Gameplay Satisfaction. *Information & Management*, 55, 407-421
- Toad ja hinnad. Academic Hostel. Kättesaadav: <https://www.academichostel.com/toad-ja-hinnad/> , 14. aprill 2022
- Toad ja hinnad. Virumaa Hostel. Kättesaadav: <https://www.virumaahostel.com/toad-ja-hinnad/>, 14. aprill 2022
- Tooding, L.-M. (2015). *Andmete analüüs ja tõlgendamine sotsiaalteadustes*. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus
- Türkson, L. *Praktikaaruanne*. 2021.
- Västriku maja tutvustus. MTÜ Dormitorium. Kättesaadav: <https://dormitorium.ee/vastriku-maja-tutvustus/>, 09. mai 2022.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. – *Journal of Marketing*, Vol. 52, No. 3, 2–22.
- Zhao, F. (2009). The influence of selected elements of service quality provided by Chinese fine dining restaurants in Port Elizabeth. *Business Administrator at Nelson mandel Metropolitan University*, 169.
- Zimonjić, V. (2018). Examination of Satisfaction Level of Bank Service Customer Using Servqual Model. – *Economic Themes*, Vol. 56, No. 4, 475-486.
- Ühiselamu. Tartu Tervishoiu Kõrgkool. Kättesaadav: <https://www.nooruse.ee/et/korgkoolis-oppimine/uhiselamu>, 09. mai 2022.
- Ühiselamu “Betton“. Eesti Maaülikool. Kättesaadav: <https://dorm.emu.ee/fotogalerii/uhiselamu-betton/>, 09. mai 2022.

Ühiselamu "Torn". Eesti Maaülikool. Kättesaadav: <https://dorm.emu.ee/fotogalerii/uhiselamu-torn/>, 09. mai 2022.

LISAD

Lisa 1. TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi mõõtmise küsimustik

Head Üliõpilasküla elanikud!

Kutsun Teid osalema TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi mõõtmise uuringus. Alljärgnev küsimustik on koostatud eesmärgiga välja selgitada TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi taset. Saadud tulemusi kasutatakse Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi tõstmiseks ning bakalaureusetöös uuringu tulemuste analüüsimiseks. Küsimustikule vastamine võtab aega umbes 5-7 minutit. Küsimustikku saab täita kuni 31.märtsini 2022.

Küsimustik on anonüümne, kuid need, kes lisavad ankeedile oma nime ja e-maili aadressi saavad osaleda loosis. Üliõpilasküla loosib vastajate vahel välja 3 Partner kinkekaarti 20 euro väärtuses.

Täna Teid küsitluses osalemise eest!

Liilia Türkson

Majandusteaduskonna äranduse eriala tudeng

* Kohustuslik

Lisa 1. järg

1. Palun andke hinnang, millised on Teie ootused tudengimajutusele ja millistele kriteeriumitele peaks majutusteenus vastama. Palun vastake 7-palli skaalal allolevatele väidetele, kus 1= ei nõustu üldse ja 7= nõustun täielikult. *

Märkige ainult üks vastus rea kohta.

	1 (Ei nõustu üldse)	2	3	4	5	6	7 (Nõustun täielikult)
Ühiselamutes peaks olema kaasaegne sisustus (mööbel)							
Ühiselamutes peaks olema kaasaegne köögitehnika ja -seadmed							
Ühiselamute üldised ruumid (koridorid, trepikojad, liftid) peaksid olema puhtad							
Töötajad peaksid olema esinduslikud ja korrektse välimusega							
Töötajad peaksid probleemidele leidma kiiresti sobiva lahenduse							
Töötajad peaksid pidama kokkulepetest kinni							
Edastatud teave (teated, muudatused, lepingut puudutav info) peaks olema aja- ja asjakohased							
Hooldus- ja remonditööd peaks lahendada operatiivselt ja esimesel võimalusel							
Kogu majutust puudutav dokumentatsioon peaks olema täpne ja korrektne							
Personal peaks olema sõbralik ja abivalmis							
Töötajatel peaks olema piisavalt aega küsimuste kuulamiseks ja neile vastamiseks							
Konfliktide või kaebuste korral peaks personal leidma kõiki pooli rahuldava lahenduse							

Lisa 1. järg

Ühiselamu tuba/korter peaks olema ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks							
Personal peaks oskama anda asjatundlikke soovitusi erinevate majutusvõimaluste kohta							
Tudengid peaksid ennast ühiselamus tundma turvaliselt							
Ühiselamusse tulles peaks tudengid ennast tundma oodatuna							
Personal peaks olema usaldusväärne ja kohtlema kõiki kliente võrdselt							
Töötajad peaksid suhtuma igasse klienti personaalselt							
Töötajad peaksid mõistma klientide spetsiifilisi vajadusi							
Kontorite lahtiolekuajad peaksid olema kliendile sobilikud							
Personal peaks muredele lahendust otsides olema osavõtlikud ja mõistvad							
Personal peaks arvesse võtma iga kliendi vajadusi ja eripärasusi							

2. Palun lisage soovi korral kommentaar oma eeltoodud valikutele

.....
.....

Lisa 1. järg

3. Palun andke hinnang TTÜ Üliõpilasküla majutusteenusele. Võtke vastamisel arvesse oma isiklikke kogemusi. Palun vastake 7-palli skaalal allolevatele väidetele, kus 1= ei nõustu üldse ja 7= nõustun täielikult. *

Märkige ainult üks vastus rea kohta.

	1 (Ei nõustu üldse)	2	3	4	5	6	7 (Nõustun täielikult)
Üliõpilaskülas on kaasaegne sisustus (mööbel)							
Üliõpilaskülas on kaasaegne köögitehnika ja - seadmed							
Üliõpilasküla üldised ruumid (koridorid, trepikojad, liftid) on puhtad							
Üliõpilasküla töötajad on esinduslikud ja korrektse välimusega							
Üliõpilasküla töötajad leiavad probleemidele kiiresti sobiva lahenduse							
Üliõpilasküla töötajad peavad kokkulepetest kinni							
Üliõpilasküla edastatud teave (teated, muudatused, lepingut puudutav info) on aja- ja asjakohane							
Hooldus- ja remonditööd lahendatakse operatiivselt ja esimesel võimalusel							
Kogu majutust puudutav dokumentatsioon on täpne ja korrektne							
Üliõpilasküla personal on sõbralik ja abivalmis							
Üliõpilasküla töötajatel on piisavalt aega küsimuste kuulamiseks ja neile vastamiseks							
Konfliktide või kaebuste korral leiab personal alati kõiki pooli rahuldava lahenduse							

Lisa 1. järg

Ühiselamu tuba/korter oli ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks							
Üliõpilasküla personal oskab anda asjatundlikke soovitusi erinevate majutusvõimaluste kohta							
Tunnen ennast ühiselamus turvaliselt							
Ühiselamusse tulles tundsin ennast oodatuna							
Üliõpilasküla personal on usaldusväärne ja kohtleb kõiki kliente võrdselt							
Üliõpilasküla töötajad suhtuvad igasse klienti personaalselt							
Üliõpilasküla töötajad mõistavad klientide spetsiifilisi vajadusi							
Kontorite lahtiolekuajad on mulle sobilikud							
Üliõpilasküla personal on muredele lahendust otsides osavõtlikud ja mõistvad							
Üliõpilasküla personal võtab arvesse iga kliendi vajadusi ja eripärasusi							

4. Palun lisage soovi korral kommentaar oma eeltoodud valikutele

.....

5. Miks valisid elamiseks just TTÜ Üliõpilaselamu? Võimalik on valida mitu vastust. *

- Elukoha lähedus ülikoolile Muu (palun täpsustage).....
- Saan elada iseseisevat elu
- Sõbrad juba elavad ühiselamus
- Hind oli sobiv
- Sõber/tuttav soovitas
- Varasem meeldiv kogemus

Lisa 1. järg

6. Kui tõenäoliselt Te soovitaksite TTÜ Üliõpilasküla oma sõbrale või tuttavale? Hinnake 10 palli skaalal. *

Märkige ainult üks vastus.

0 (Tõenäoliselt üldse ei soovitaks)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 (Väga tõenäoliselt soovitaksin)
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------------

7. Palun põhjendage soovi korral oma valikut

.....
.....

SINU TAUST

8. Sugu *

Mees

Naine

9. Vanus *

18-21

22-25

26 ja vanem

10. Kaut oled ühiselamus elanud? *

Vähem kui 1 aasta

1-3 aastat

Rohkem kui 3 aastat

Lisa 1. järg

11. Millises ühiselamus elad? *

- Akadeemia 5
- Akadeemia 5A
- Akadeemia 7/1
- Akadeemia 7/2
- Akadeemia 11/2
- Raja 4D
- Siidisaba 7
- Kalevi 4

12. Soovi korral lisage veel mõtteid või kommentaare seoses ühiselamus elamisega. Mis on hästi või mida oleks vaja muuta

.....
.....

13. Küsimustik on anonüümne, kuid kui soovite osaleda kinkekaartide loosimises, siis lisage siia oma nimi ja e-posti aadress. Küsimustik on anonüümne ja andmeid käsitletakse ainult loosimise jaoks. Loosimine toimub 4.aprillil 2022 ja võitjatega võetakse ühendust e-posti teel.

.....
.....

Allikas: Autori koostatud

Lisa 2. SERVQUAL mudeli järgi koostatud küsimustiku väidete tähised

Oodatud teenuse kvaliteet		Tajutud teenuse kvaliteet	
1A	Ühiselamutes peaks olema kaasaegne sisustus (mööbel)	1B	Üliõpilaskülas on kaasaegne sisustus (mööbel)
2A	Ühiselamutes peaks olema kaasaegne köögitehnika ja -seadmed	2B	Üliõpilaskülas on kaasaegne köögitehnika ja -seadmed
3A	Ühiselamute üldised ruumid (koridorid, trepikojad, liftid) peaksid olema puhtad	3B	Üliõpilasküla üldised ruumid (koridorid, trepikojad, liftid) on puhtad
4A	Töötajad peaksid olema esinduslikud ja korrektse välimusega	4B	Üliõpilasküla töötajad on esinduslikud ja korrektse välimusega
5A	Töötajad peaksid probleemidele leidma kiiresti sobiva lahenduse	5B	Üliõpilasküla töötajad leiavad probleemidele kiiresti sobiva lahenduse
6A	Töötajad peaksid pidama kokkulepetest kinni	6B	Üliõpilasküla töötajad peavad kokkulepetest kinni
7A	Edastatud teave (teated, muudatused, lepingut puudutav info) peaks olema aja- ja asjakohased	7B	Üliõpilasküla edastatud teave (teated, muudatused, lepingut puudutav info) on aja- ja asjakohane
8A	Hooldus- ja remonditööd peaks lahendada operatiivselt ja esimesel võimalusel	8B	Hooldus- ja remonditööd lahendatakse operatiivselt ja esimesel võimalusel
9A	Kogu majutust puudutav dokumentatsioon peaks olema täpne ja korrektne	9B	Kogu majutust puudutav dokumentatsioon on täpne ja korrektne
10A	Personal peaks olema sõbralik ja abivalmis	10B	Üliõpilasküla personal on sõbralik ja abivalmis
11A	Töötajatel peaks olema piisavalt aega küsimuste kuulamiseks ja neile vastamiseks	11B	Üliõpilasküla töötajatel on piisavalt aega küsimuste kuulamiseks ja neile vastamiseks

Lisa 2. järg

12A	Konfliktide või kaebuste korral peaks personal leidma kõiki pooli rahuldava lahenduse	12B	Konfliktide või kaebuste korral leiab personal alati kõiki pooli rahuldava lahenduse
13A	Ühiselamu tuba/korter peaks olema ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks	13B	Ühiselamu tuba/korter oli ette valmistatud ja valmis kasutamiseks majutuslepingu algusajaks
14A	Personal peaks oskama anda asjatundlikke soovitusi erinevate majutusvõimaluste kohta	14B	Üliõpilasküla personal oskab anda asjatundlikke soovitusi erinevate majutusvõimaluste kohta
15A	Tudengid peaksid ennast ühiselamus tundma turvaliselt	15B	Tunnen ennast ühiselamus turvaliselt
16A	Ühiselamusse tulles peaks tudengid ennast tundma oodatuna	16B	Ühiselamusse tulles tundsin ennast oodatuna
17A	Personal peaks olema usaldusväärne ja kohtlema kõiki kliente võrdselt	17B	Üliõpilasküla personal on usaldusväärne ja kohtleb kõiki kliente võrdselt
18A	Töötajad peaksid suhtuma igasse klienti personaalselt	18B	Üliõpilasküla töötajad suhtuvad igasse klienti personaalselt
19A	Töötajad peaksid mõistma klientide spetsiifilisi vajadusi	19B	Üliõpilasküla töötajad mõistavad klientide spetsiifilisi vajadusi
20A	Kontorite lahtiolekuajad peaksid olema kliendile sobilikud	20B	Kontorite lahtiolekuajad on mulle sobilikud
21A	Personal peaks muredele lahendust otsides olema osavõtlikud ja mõistvad	21B	Üliõpilasküla personal on muredele lahendust otsides osavõtlikud ja mõistvad
22A	Personal peaks arvesse võtma iga kliendi vajadusi ja eripärasusi	22B	Üliõpilasküla personal võtab arvesse iga kliendi vajadusi ja eripärasusi

Allikas: Autori koostatud

Lisa 3. TTÜ Üliõpilasküla teenuse kvaliteedi küsimustikule vastajate protsentuaalne jagunemine

SERVQUAL MUDELI OODATUD TEENUSE KVALITEEDI VÄITED	HINNANGUD						
	1	2	3	4	5	6	7
1A	0.26%	1.04%	3.12%	7.27%	20.00%	18.96%	49.35%
2A	0.00%	0.26%	4.16%	3.90%	9.35%	21.82%	60.52%
3A	0.52%	0.52%	2.86%	3.64%	8.31%	16.10%	68.05%
4A	2.86%	5.71%	6.49%	14.29%	17.40%	18.44%	34.81%
5A	0.26%	0.52%	2.86%	6.75%	11.43%	27.79%	50.39%
6A	0.26%	0.52%	2.34%	4.42%	4.94%	18.96%	68.57%
7A	0.26%	0.52%	2.60%	1.82%	4.16%	12.99%	77.66%
8A	0.52%	0.52%	2.34%	2.60%	4.42%	21.30%	68.31%
9A	0.26%	0.52%	3.12%	2.60%	3.38%	14.81%	75.32%
10A	0.26%	0.52%	3.64%	5.71%	10.39%	18.18%	61.30%
11A	0.26%	0.78%	3.90%	5.19%	9.87%	22.86%	57.14%
12A	1.04%	1.04%	2.60%	4.16%	10.65%	21.56%	58.96%
13A	0.26%	0.78%	2.34%	4.16%	4.94%	11.17%	76.36%
14A	0.00%	0.78%	2.60%	5.19%	11.17%	20.78%	59.48%
15A	0.52%	0.52%	1.82%	1.56%	1.82%	10.39%	83.38%
16A	1.04%	0.78%	4.68%	8.57%	10.91%	22.86%	51.17%
17A	0.26%	1.30%	2.08%	3.38%	5.97%	13.51%	73.51%
18A	3.12%	2.60%	3.90%	9.09%	18.44%	22.34%	40.52%
19A	1.56%	2.34%	2.86%	8.57%	18.96%	23.64%	42.08%
20A	1.30%	1.30%	2.34%	10.13%	17.40%	20.00%	47.53%
21A	0.26%	0.26%	3.12%	5.71%	11.17%	21.04%	58.44%
22A	1.30%	2.60%	4.42%	10.39%	17.92%	21.04%	42.34%

Lisa 3. järg

SERVQUAL MUDELI TAJUTUD TEENUSE KVALITEEDI VÄITED	HINNANGUD						
	1	2	3	4	5	6	7
1B	6.49%	4.94%	13.51%	20.26%	22.86%	20.00%	11.95%
2B	8.83%	9.61%	14.55%	20.78%	19.48%	15.06%	11.69%
3B	1.30%	2.08%	3.90%	6.23%	12.99%	30.65%	42.86%
4B	0.26%	0.78%	3.90%	5.45%	11.69%	27.01%	50.91%
5B	0.78%	3.12%	4.42%	7.27%	14.55%	28.83%	41.04%
6B	0.52%	1.82%	3.12%	3.38%	10.39%	22.86%	57.92%
7B	0.52%	1.30%	2.86%	3.12%	6.49%	25.19%	60.52%
8B	0.52%	3.64%	3.64%	5.45%	12.47%	29.09%	45.19%
9B	0.26%	1.56%	2.60%	4.42%	5.45%	23.12%	62.60%
10B	0.52%	1.56%	2.60%	5.71%	10.91%	29.61%	49.09%
11B	0.78%	0.78%	2.86%	5.97%	14.03%	30.91%	44.68%
12B	1.04%	3.12%	4.42%	8.57%	12.73%	28.31%	41.82%
13B	4.68%	6.23%	4.42%	7.27%	10.13%	19.22%	48.05%
14B	0.78%	3.12%	3.64%	7.79%	12.99%	27.53%	44.16%
15B	0.26%	2.86%	3.12%	4.68%	9.61%	18.96%	60.52%
16B	2.08%	3.90%	7.01%	9.61%	14.29%	22.86%	40.26%
17B	0.26%	1.82%	4.16%	6.23%	8.05%	26.23%	53.25%
18B	2.08%	2.34%	4.68%	9.61%	15.06%	27.01%	39.22%
19B	1.82%	2.34%	5.19%	9.35%	15.06%	26.49%	39.74%
20B	1.30%	4.42%	4.94%	10.39%	13.77%	26.75%	38.44%
21B	0.52%	2.34%	4.16%	10.13%	10.13%	27.27%	45.45%
22B	1.30%	2.08%	4.42%	12.73%	13.77%	25.19%	40.52%

Miks valisid elamiseks just TTÜ Üliõpilaselamu?	
Varasem meeldiv kogemus	8.05%
Sõber/tuttav soovitas	13.77%
Sõbrad juba elavad/elasid ühiselamus	21.56%
Saan elada iseseisvat elu	47.79%
Elukoha lähedus ülikoolile	81.82%
Hind oli sobiv	87.53%

Lisa 3. järg

NPS mudeli küsimus	
Kui tõenäoliselt Te soovitaksite TTÜ Üliõpilasküla oma sõbrale või tuttavale?	
HINNANG	
0	0.00%
1	0.00%
2	0.26%
3	1.30%
4	1.56%
5	4.93%
6	4.68%
7	15.06%
8	20.78%
9	18.44%
10	32.99%

Sugu	
Mees	61.56%
Naine	38.44%

Vanus	
26 ja vanem	27.5%
22-25	31.2%
18-21	41.3%

Kaua oled ühiselamus elanud?	
Rohkem kui 3 aastat	16.88%
1-3 aastat	41.30%
Vähem kui 1 aasta	41.82%

Lisa 3. järg

Millises ühiselamus elad?	
Kalevi 4	1.30%
Akadeemia 11/2	9.09%
Akadeemia 5A	9.61%
Raja 4D	10.13%
Akadeemia 7/1	13.25%
Akadeemia 7/2	16.10%
Akadeemia 5	17.92%
Siidisaba 7	22.60%

Allikas: Autori koostatud

Lisa 4. Lihtlitsents

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks¹

Mina, Liilia Türkson

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose "Teenuse kvaliteedi mõõtmine TTÜ Üliõpilasküla näitel", mille juhendaja on Oliver Parts,
 - 1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

_____ (kuupäev)

¹ Lihtlitsents ei kehti juurdepääsupiirangu kehtivuse ajal vastavalt üliõpilase taotlusele lõputööle juurdepääsupiirangu kehtestamiseks, mis on allkirjastatud teaduskonna dekaani poolt, välja arvatud ülikooli õigus lõputööd reprodutseerida üksnes säilitamise eesmärgil. Kui lõputöö on loonud kaks või enam isikut oma ühise loomingu tegevusega ning lõputöö kaas- või ühisautor(id) ei ole andnud lõputööd kaitsvale üliõpilasele kindlaksmääratud tähtajaks nõusolekut lõputöö reprodutseerimiseks ja avalikustamiseks vastavalt lihtlitsentsi punktidele 1.1. ja 1.2, siis lihtlitsents nimetatud tähtaja jooksul ei kehti.