



TOAS
STRATEGIA

STRATEGIAVIDEO

<https://www.youtube.com/watch?v=obBd7uVsYEM>

STRATEGIAN RAKENNE

- TOIMINNAN TARKOITUS
- ARVOMME
- STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄMME
- TAVOITTEET
 - *vuosittain tavoitteet toimintasuunnitelmaksi*

TOIMINTAMME TARKOITUS

”Tarjotaan opiskelijoille kohtuuhintaisia ja houkuttelevia vuokra-asumispalveluita erilaisiin opiskeluajan asumistarpeisiin.”



ARVOMME

- **OPIKELIJALÄHTÖINEN**
 - *TOASilla asuminen on helppoa sekä kohtuuhintaista ja luo hyvät edellytykset opiskeluun.*
- **VASTUULLINEN**
 - *TOAS on luotettava ja turvallinen, pitää kiinni annetuista lupauksista ja kohtelee tasapuolisesti.*
- **SUUNTAANÄYTTÄVÄ**
 - *TOAS on rohkeasti kokeileva, kehittämishaluinen ja aktiivinen yhteistyökumppani.*

STRATEGISET PÄÄMÄÄRÄMME

- **HELPOTAMME OPISKELIJOIDEN ARKEA**
 - *Helpotamme opiskelijoiden arkea. Ymmärrämme opiskelijoiden moninaiset asumisen tarpeet. Työskentelemme aktiivisesti yhdessä sidosryhmien kanssa opiskelijoiden parhaaksi.*
- **KASVAMME KESTÄVÄSTI**
 - *Kasvamalla kestävästi tuemme opiskelijoiden määrän alueellista kasvua. Asumispalveluiden tarjontamme on monipuolista ja houkuttelevaa.*
- **TYÖYHTEISÖMME ON AVOIN JA OSAAVA**
 - *Tekemisen tavat ovat kannustavia ja osallistavia.*



TAVOITTEET

- ERINOMAINEN
PALVELUKOKEMUS
OPIKSELIJALLE
- AKTIIVINEN YHTEISTYÖ
OPIKSELIJAN PARHAAKSI
- KESTÄVÄ KASVU JA VAHVA
TOAS-BRÄNDI

TAVOITTEET

ERINOMAINEN PALVELUKOKEMUS OPIKSELIJALLE

- YHTEYDENPIDON JA VIESTINNÄN LISÄÄMINEN
 - *Asiakaspolun eri vaiheiden tunnistaminen ja täsmentäminen*
 - *Asiakkaita osallistetaan ja kerätään palautetta säännöllisesti (kyselyt, yhteistoiminta)*
- MONIPUOLISET JA NYKYAIKAISET KANAVAT KÄYTÖSSÄ
 - *Henkilökohtainen palvelu muiden kanavien rinnalla käytössä edelleen*
 - *Asukasportaali*
 - *Sähköiset palvelut ajan hermolla, digitalisaation jatkuva hyödyntäminen*
 - *Tavoitteena nopea reagointi, lyhyt vasteaika*
 - *Asiakkaalla mahdollisuus seurata oman asian etenemistä (hakemus, viikailmoitus)*
- YHTENÄINEN PALVELUKOKEMUS (OMA HENKILÖSTÖ/ALIHANKKIJAT)
 - *Koko asiakassuhde oltava onnistunut*
 - *Palvelutason määrittely eri palveluihin*
 - *Ratkaisuhakuisuus ja asiakkaan auttaminen eri tilanteissa keskeinen elementti toimintatavoissa*

TAVOITTEET

AKTIIVINEN YHTEISTYÖ OPISKELIJAN PARHAAKSI

- AVAINKUMPPANIEN MÄÄRITTELY
- JOHTAMISMALLIN MÄÄRITTELY KUMPPANUUKSIIN
 - *säännönmukaisuus, konkreettiset yhteistyön muodot, suunnitelmallisuus*
- AVAINHENKILÖIDEN OSTO-OSAAMISEN LISÄÄMINEN
- OSTAMISEN TOIMINTAMALLIN MÄÄRITTELY
- OSALLISTAVAT TOIMINTATAVAT KÄYTÖSSÄ

TAVOITTEET

KESTÄVÄ KASVU JA VAHVA TOAS-BRÄNDI (1/2)

- MINIMITAVOITE SÄILYTTÄÄ SUHTEELLINEN MARKKINAOSUUS NYKYTASOLLA (25%/ 1 TALO/ VUOSI 100-150 ASUNTOA/ VUOSI) TALOUDELLISESTI KANNATTAVASTI
- VUOKRATASO PIDETÄÄN 20% ALLE MARKKINOIDEN KESKIHINNAN
- KIINTEISTÖSALKKU PIDETÄÄN MONIPUOLISENA JA JOUSTAVANA
 - *Nykykannan muokkaus ja peruskorjaus, uudistuotanto, myynti ja osto mahdollisia*
- UUSIUTUVAT ENERGIARATKAISUT OTETAAN KÄYTTÖÖN UUSISSA KOHTEISSA
- UUSIA ASUMISEEN LIITTYVIÄ PALVELUITA OTETAAN KÄYTTÖÖN

TAVOITTEET

KESTÄVÄ KASVU JA VAHVA TOAS-BRÄNDI (2/2)

- KOKEILUT AKTIIVISENA OSANA TOIMINTAA
 - *Jatkuvan kehittämisen malli*
 - *Kokeilukulttuurin mahdollistaminen ja johtaminen (palvelut ja tekniset ratkaisut)*
 - *Kokeiluista ja uusista ratkaisuista aktiivisesti kertominen/markkinointi*
- MUUTTUVAN TOIMINTAYMPÄRISTÖN JATKUVA SEURAAMINEN JA ENNAKOIVA TOIMINTATAPA
- OLEMME AKTIIVINEN TOIMIJA JA YHTEISTYÖTEKIJÄ TAMPEREEN KAUPUNGIN STRATEGISTEN PÄÄMÄÄRIEN TOTEUTTAMISESSA

Helppoa asumista kasvaviin
tarpeisiin

MILLAISIA OLETTAMUKSIA OLEMME TEHNEET TOASIN TOIMINNASTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ?

- HOUKUTTELEUVUUS

- *Opiskelijat valitsevat TOASin erityisesti edullisuuden ja sijainnin perusteella. Muita houkuttelutekijöitä ovat asuntojen helppo saatavuus, TOASin tarjoama yhteisöllisyys ja turvallisuus vuokranantajana sekä monipuolinen asuntotarjonta. Asuntoja pidetään edullisina ja kohtuuhintaisina opiskelijoille, kun vuokrataso pysyy 20% alle markkinahinnan.*

- OPISKELIJOIDEN TARPEET

- ***Opiskelijat eivät ole homogeeninen joukko, vaan heidän tarpeensa ovat erilaisia.** Opiskelijan tarpeiden tunnistaminen on avainasemassa strategiamme toteutuksessa. Ns. premium-asuminen ja asumisen lisäpalvelut nostavat päätään. Yksiöiden kysyntä on ollut kasvussa jo muutaman vuoden. Edelleen näemme, että suuri osa opiskelijoista haluaa luoda asunnostaan kodin – ei vain paikkaa, jossa nukkua. Toisaalta myös ns. pistäytymisen tarve kasvaa tutkintorakenteiden uudistuessa siten, että opiskelija voi suorittaa osan tutkinnostaan eri paikkakunnilla. Lisäksi kasvavana ryhmänä ovat kansainväliset opiskelijat ja heidän tarpeensa. Asiakaskäyttäytymiselle on tyypillistä, että opiskelijoiden asuntotarpeet muuttuvat opiskelujen aikana ja opiskelijalle tulee tarve muuttaa erilaiseen asuntoon. Näin asuntotarjonnan on hyvä olla monipuolista ja lähellä muita palveluita. Näihin tarpeisiin pyrimme vastaamaan tarjonnallamme ja aktiivisella viestinnällä asumisen aikana.*

- MIELIKUVIA

- ***”Helppo saatavuus”-mielikuvassa on kehitettävää.** TOASiin liitetään edelleen mielikuva asuntojonoista, vaikka vapaita asuntoja on jatkuvasti saatavilla. Jonojen analysointi on tarpeen. Selvitämme ilman asuntoa olevat uudet hakijat ja asunnon vaihtajat TOASin sisäisesti ja seuraamme näiden kehittymistä sekä käyttöastetta. TOASin käyttöasteen analysointi kysynnän ja tarjonnan kohtaannon varmistamiseksi auttaa paremman tarjonnan suunnittelussa ja salkutuksessa sekä viestinnän suuntaamisessa.*

MILLAISIA OLETTAMUKSIA OLEMME TEHNEET TOASIN TOIMINNASTA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖSTÄ?

- SIDOSRYHMÄT JA KUMPPANIT

- *Yhteistyökumppaneista Tampereen kaupunki ja yliopistot näkevät TOASin merkittävänä opiskelijakaupunki-imagon tukijana, opiskelijoiden kotiutumisen edistäjänä, opiskelijan arjen sujuvoittajana ja kestävän kasvun mahdollistajana. TOASilta toivotaan myös uudenlaisia avauksia mm. hiilineutraaliuden edistämässä. Uudenlaiset rakentamisen tavat ja yhteistyömuodot opiskelijoiden asumispalvelujen tarjoamisessa ovat tervetulleita. Kestävän kasvun rakentamisessa panostamme kokeilujen kautta oppimiseen ja joustavan tarjonnan luomiseen.*

- TOAS VUOKRA-ASUNTOJEN TARJOAJANA

- *TOASin roolina Tampereen asuntotarjonnassa on varmistaa, että opiskelijoille on tarjolla riittävästi kohtuuhintaista asumista. Asunnon vuokraustoiminta on kasvanut ja kilpailu kiristynyt. Vielä ei ole näköpiirissä yksityisiä toimijoita, jotka tarjoavat vuokra-asuntoja pelkästään opiskelijoille. TOASin erityisyytenä tulee edelleen olemaan opiskelijan tarpeet ja näihin vastaaminen tiiviisti yhdessä opiskelijoiden ja kumppaneiden kanssa toimien.*

- TRENDIT

- *TOASin strategia on luotu kestävän kasvun ja opiskelijoiden arjen helpottamisen mahdollistamiseksi seuraavia trendejä hyödyntäen: jakamistalous, digitaalisuus, asukkaat kehittäjinä, kumppanuudet, kokeilukulttuuri, ekologisuus, lisääntyvät palvelut ja asiakaskokemuksen tärkeys.*

TOAS

toas.fi