

## Liite 1. Kutsu osallistua kyselyyn

### **Kehitetään K- Market Sodankylää yhdessä!**



Haluamme palvella sinua entistä paremmin – kerro meille, mitä toivot ja tarvitset!  
Vastaa lyhyeen anonyymiin asiakaskyselyyn ja auta meitä kehittämään palveluita juuri sinulle sopiviksi.

Skannaa QR-koodi ja anna äänesi kuulua!

Kiitos ajastasi ja arvokkaasta palautteestasi!

Kyselyn toimeksiantaja K-Market Sodankylä  
Kyselyn toteutus: Rovaniemen ammattikorkeakoulu, YAMK opiskelijat

### **Let's Improve K-Market Sodankylä Together!**



We want to serve you even better – tell us what you need and wish for!

Take a short anonymous customer survey and help us develop services to better suit you.

Scan the QR code and make your voice heard!

Thank you for your time and valuable feedback!

Client survey commissioner: K-Market Sodankylä

Customer survey implementation:  
Rovaniemi University of Applied Sciences,  
YAMK students

## Liite 2 1(4). Kyselylomake suomeksi



### PÄIVITTÄSTARVAKAUPAN PALVELUKONSEPTIN KEHITTÄMINEN LAPSSA

– Saatokse kyselyyn osallistujalle –

Hyvä vastaaja,

Olemme kolme Lapin ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulun (YAMK) opiskelijaa, ja toteutamme tämän kyselyn osana opinnytetyötämme. Kysely liittyy kehittämisehtävään, jonka tavoitteena on kehittää päivittäistarvakaupan palvelukonseptia Lapissa – erityisesti markkinoiden ja liikkuvan asiakkaan näkökulmasta.

Kysely toteutetaan yrityksissä K-Market Sodankylän kanssa. Vastauksesi auttaa määrittämään asiakaskokemuksia paremmin ja takee palveluiden kehittämistä alueellisessa kontekstissa.

Kysely on täysin anonymi, emme kerää henkilökohtaisia tietoja, kuten nimiä, sähköpostiosoitteita tai IP-osoitteita. Yhdistäessä vastauksia ei voida tunnistaa. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, ja kerätty aineisto hävietään heti analysoinnin valmistuttua.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 5–10 minuuttia. Kiitämme lämpimästi ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi tutkimukseemme!

Ystävällisin terveisin,

Kalle Oerlund

Henna-Mari Jantola

Jukka-Pekka Karhola

Opinnaytetyön ohjaja Merja Kuitkainen

#### 1. Ikä

15-24

25-44

45-64

65+

## Liite 2 2(4). Kyselylomake suomeksi

3. Kotipaikkakunta ja maa?

---

---

---

---

4. Millä kulkuvälineellä liikut Sodankylässä?

- Auto
- Bussiauto
- Pyörä
- Julkinen liikenne
- Muu kulkuväline

5. Matkasi tarkoitus:

- Päivämatka
- Ohikoumatka
- Työmatka
- Yövyt paikkakunnalla
- Aiempi paikkakunta

6. Mistä sait tietoa Sodankylän kaupoista?

- Instagram
- TikTok
- Facebook
- Hakukone, esim. Google
- Karttasovellus, esim. Googlemaps
- Näin sopivan kaupan
- Joku suosittelee sinulle
- Kauppa/kauppakehju oli ensiudestaan tuttu
- jokin muu väylä

## Liite 2 3(4). Kyselylomake suomeksi

7. Minkä vähittäistavarakaupan valitsit Sodankylässä:

- K-Market, Sodankylä  
 K-Supermarket Pohjantähki Sodankylä  
 Lidl, Sodankylä  
 S-Market, Sodankylä  
 En osunut mihään vähittäistavarakauppaan

8. Jos asioit vähittäiskaupassa, mikä sai sinut valitsemaan kyseisen kaupan?

---

---

---

---

Arvioi alla olevia väittämiä asteikolla 1–5 sen mukaan, kuinka hyvin ne vastasivat kokemustasi.

1 = Erittäin huono

2 = Huono

3 = Neutraali

4 = Hyvä

5 = Erittäin hyvä

|                           | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tilojen siisteys          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tilojen viihtyisyys       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tunnelma                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palveluattitus            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Valikoima                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tavaroiden järjestys      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tavaroiden löydettävyyttä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nopea sähköautonlataus    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Minkälaisia ostoksia teit?

- Ruuan valmistukseen osaksi-ainooi  
 Välipalat

## Liite 2 4(4). Kyselylomake suomeksi

- Pikaruoka (esim. pizza, voiveli)
- Valmiiruoka-ainos
- Pökkeliste ruokaa
- Juoma
- Muut tuotteet

**11. Mitä palvelua meidän tulisi kehittää?**

---

---

---

---

## Liite 3 1(3). Kyselylomake englanniksi



TEKIVÄ OIKENNÄITÄMÄN KIRJEEN KÄSITTELY (KIRJEENKÄSITTELY) -ALUE

– Tervetuloa osallistumaan kyselyyn –

Dear respondent,

We are three Master's degree students (YAMG) at Lappeenranta University of Applied Sciences, and we are conducting this survey as part of our thesis work. The survey is related to a development project that aims to enhance the grocery retail service concept in Lappeenranta — particularly from the perspective of travelers and mobile customers.

The survey is carried out in cooperation with K-Market Sodankylä. Your response will help us better understand the customer experience and support the development of services in the local context.

The survey is completely anonymous — we do not collect personal data such as your name, email address, or IP address. Individual respondents cannot be identified. All responses will be treated confidentially, and the collected data will be destroyed once the analysis is complete. The survey takes approximately 5–10 minutes to complete. We sincerely thank you for your time and valuable contribution to our research!

Kind regards,  
Kalle Oksanen  
Hanna-Mari Järvelin  
Jukka-Pekka Karola  
Thesis Supervisor: Merja Kakkola

### 1. Age?

- 15-24
- 25-44
- 45-64
- 65+

### 2. Gender?

- Female
- Male
- Other
- Prefer not to say

### 3. Place of residence and country?

---

## Liite 3 2(3). Kyselylomake englanniksi

---

---

---

---

### 4. What mode of transport do you use in Sodankylä?

- Car
- Electric car
- Bicycle
- Public transport
- Other vehicle

### 5. Purpose of your visit:

- Day trip
- Passing through
- Business trip
- Staying overnight in the area
- I live in the area

### 6. How did you hear about shops in Sodankylä?

- Instagram
- TikTok
- Facebook
- Search engine (e.g. Google)
- Map app (e.g. Google Maps)
- I saw a suitable shop
- Someone recommended it to me
- The store/chain was already familiar
- Other channel

### 7. Which grocery store did you choose in Sodankylä?

- K-Market Sodankylä

## Liite 3 3(3). Kyselylomake englanniksi

- K-Supermarket Pöytäkatu Sodankylä
- Lidl, Sodankylä
- S-Market, Sodankylä
- I did not visit any grocery store

8. If you visited a grocery store, what made you choose that specific one?

---

---

---

---

9. How was your experience with the service?

Evaluate the following statements on a scale from 1 to 5 based on how well they matched your experience.

- 1 = Very poor
- 2 = Poor
- 3 = Neutral
- 4 = Good
- 5 = Very good

|                              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Cleanliness of premises      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Comfort of premises          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atmosphere                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Service orientation          | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Product selection            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Product placement in a store | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ease of finding products     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fast electric car charging   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. What kind of purchases did you make?

- Ingredients for cooking
- Snacks
- Fast food (e.g. panini, waffle)
- Ready-made meal

- Local food
- Drinks
- Other products

11. Is there a service you think we could improve?

---

---

---

---

## Liite 4. Sosiaalisen median julkaisu

← Julkaisut

**kmsodankyla**  
K-Market Sodankylä



**Kehitetään K-Market Sodankylää yhdessä!**

Hiljainen palaute on ollut lauantai-iltoina. Kärsi meitä, että löydä se toimii! Muutimme iltojen ajankohdan lauantai-iltoihin ja nyt meidän onnistunut onnittelut onnittelut!

Esimerkki QR-koodista ja sen sijaan...

93 1 1

**kmsodankyla** Työntekijämme Hanna-Mari suorittaa parhaillaan opintoja YAMK:issa. Hanna-Marin kanssa samaan ryhmään kuuluvat myös Jukka-Pekka Karkkola sekä Katja Granlund. Osana opintojaan he kehittävät työelämää opinnäytetyöllä, jossa toimeksiantaja on meidän kauppaamme.

Anonyymillä kyselyllä halutaan kuulla teitä asiakkaitamme, sekä teidän toiveitanne ja ideoitanne. Vastaa siis lyhyeen asiakaskyselyyn ja anna äänesi kuuluu! Kiitämme kaikista vastauksista.

Kyselyyn pääset joko kuvista näkyvistä QR-koodeista tai