

Isännöintiyrityksen palvelun kehittäminen

Jolaka Oy:n asiakastyytyväisyystutkimus

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Erika Mynttinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MYNTTINEN, ERIKA:

Isännöintiyrityksen palvelun kehittäminen
Jolaka Oy:n asiakastyytyväisyystutkimus

Taloushallinnon opinnäytetyö, 76 sivua, 9 liitesivua

Syksy 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä kvantitatiivinen opinnäytetyö tutkii ja kartoittaa toimeksiantajana toimivan Jolaka Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa yrityksen isännöintipalveluun sekä yrityksen palvelun laatua. Jolaka Oy on lahtelainen vuonna 2007 perustettu kiinteistöjen isännöintialalla toimiva yritys. Työn tavoitteena on laatia kehitysehdotuksia saatavien tutkimustulosten perusteella yrityksen isännöintipalvelun toiminnan kehittämiseksi ja siten mahdollistaa myös yrityksen sisäisten toimintatapojen kehittäminen. Lisäksi työn tavoitteena on tuoda yritys ja asiakkaat yhä lähemmäksi toisiaan ja antaa toimeksiantajalle selvitys yrityksen palvelutarjonnan tasosta sekä luoda yritykselle mahdollisuudet kehitysehdotusten toteuttamiseksi.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: teoreettisesta viitekehyksestä ja empiriasta. Työn teoreettinen viitekehys käsittelee asunto-osakeyhtiötä, isännöintiä, asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Työn empiriaosudessa tarkastellaan syksyllä 2015 toteutetun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset, joihin tehdyt kehitysehdotukset pohjautuvat. Kysely on toteutettu soveltuvin osin SERVQUAL-menetelmän mukaisesti.

Tutkimustulosten analysoinnin tuloksena selvisi, että Jolaka Oy:n asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä isännöintiyrityksensä ammattitaitoon, asiakaspalveluun, luotettavuuteen sekä henkilökunnan asiantuntijuuteen. Parannusta toivottiin tiedotukseen ja tavoitettavuuteen liittyen. Laadittujen kehitysehdotusten toimeenpano jää toimeksiantajan päätettäväksi.

Koska toimeksiantaja ei ole aikaisemmin tutkinut asiakkaidensa tyytyväisyyden tasoa palveluunsa, opinnäytetyössä laadittu asiakastyytyväisyystutkimus on yritykselle erittäin tarpeellinen ja hyödyllinen. Tutkimuksessa saadut tulokset antavat yritykselle keinon luoda toimintaansa yhä asiakaslähtöisemmäksi. Saatujen tutkimustulosten avulla Jolaka Oy:llä on mahdolliset edellytykset asiakkaidensa toiveiden toteuttamiseksi.

Asiasanat: asunto-osakeyhtiö, isännöinti, asiakastyytyväisyys

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

MYNTTINEN, ERIKA:

Real estate management service development
A customer satisfaction survey of
Jolaka Oy

Bachelor's Thesis in Financial Management, 76 pages, 9 pages of appendices

Autumn 2015

ABSTRACT

This quantitative thesis surveys and examines the level of customer satisfaction and the quality of the real estate management service of the case company Jolaka Oy. Jolaka Oy is a real estate management company founded in 2007. The aim of this thesis is to draw up development propositions on the basis of research results to improve the real estate management service and to enable changes in the internal policies of the company. In consequence, the focus of this thesis is also to bring the company and its customers closer together and to provide Jolaka Oy an understanding of the level of its service and to create the opportunity to implement the development propositions.

This thesis consists of two parts: a theoretical framework and an empirical part. The theoretical framework discusses concepts such as a housing company, real estate management, customer satisfaction and quality of service. The customer satisfaction survey that was carried out in the fall of 2015 is discussed in the empirical part of the thesis. The development propositions of this thesis are based on the customer satisfaction survey. The questionnaire was carried out, *mutatis mutandis*, in accordance with the SERVQUAL method.

The analysis of the research results reveals that the customers of Jolaka Oy are extremely satisfied with the company's workmanship, customer service, reliability and staff expertise. Improvement suggestions concerned announcement and reachability. How to implement the development propositions is to be decided by the case company.

As the case company has not examined customer satisfaction before, this survey is very useful and necessary for the company. Based on the results, the company can improve its service and be more customer oriented. With the help of the results of the survey, Jolaka Oy has the possible means to implement its customers' wishes.

Key words: housing company, real estate management, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset	2
1.3	Opinnäytetyön toteutus ja tutkimusmenetelmät	5
1.4	Opinnäytetyön rakenne	7
2	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ	8
2.1	Asunto-osakeyhtiö	8
2.2	Osakkeet	10
2.3	Yhtiökokous	11
2.4	Hallinto	14
2.4.1	Hallitus	15
2.4.2	Isännöitsijä	18
3	ISÄNNÖINTI	20
3.1	Isännöintiala Suomessa	20
3.2	Isännöitsijän asema ja oikeudet	21
3.3	Isännöitsijän tehtävät	22
3.3.1	Hallinnolliset tehtävät	23
3.3.2	Taloushallinnon tehtävät	25
3.3.3	Teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyvät tehtävät	25
3.4	Isännöintisopimus	27
3.5	Hyvä isännöintitapa	28
3.6	Muutokset ja uudistukset alalla	29
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU	32
4.1	Asiakastyytyväisyyden määritelmä	32
4.2	Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	33
4.3	Palvelun määritelmä	35
4.4	Palvelun laadun tutkiminen	37
4.5	Isännöinnin Asiakaskuuntelu -tutkimus 2015	39
4.6	Isännöinnin laatu 2015 -tutkimus	40
5	JOLAKA OY:N ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS	43
5.1	Toimeksiantajan esittely	43

5.2	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	44
5.3	Tutkimustulokset ja johtopäätökset	46
5.3.1	Teema 1. Yleistä	46
5.3.2	Teema 2. Isännöintipalvelu	50
5.3.3	Teema 3. Lisätietoa	58
5.4	Kehitysehdotukset tutkimustulosten pohjalta	61
6	TYÖN ARVIOINTI	65
6.1	Oman työn arviointi	65
6.2	Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttaminen	65
6.3	Hyöty toimeksiantajalle	66
6.4	Validiteetti ja reliabiliteetti	67
7	YHTEENVETO	69
	LÄHTEET	72
	LIITTEET	77

1 JOHDANTO

Johdannossa selvitetään opinnäytetyön taustaa, tutkimuksen tavoitetta ja rajausta. Syyt aiheen valinnalle ja työn tarkoitus tuodaan myös esille. Tämän lisäksi kerrotaan työn toteutustavasta sekä käytetystä tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmästä. Lisäksi tuodaan esille myös opinnäytetyön rakenne. Näiden taustatietojen avulla lukija johdatellaan työssä läpi käytäviin aiheisiin.

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Nykypäivän (vuosi 2015) yhteiskunnan muutokset ovat tehneet isännöinnistä toimialana kiinnostavan. Asumiseen käytettävän rahan määrä kasvaa sekä asumisen kulut kasvavat energian hinnan noustessa ja vanhojen talojen korjaustarpeen kasvaessa. Lisäksi kuluttajat ja heidän tarpeensa ovat muuttuneet radikaalisti, sillä nykyisin asumismukavuutta parantaviin asioihin halutaan panostaa yhä enemmän. (Ympäristöministeriö 2011.)

Kaksi miljoonaa suomalaista asuu taloyhtiöiden omistamissa asunnoissa. Isännöinnillä on keskeinen vaikutus heidän kaikkien asumiseen ja sen laatuun. Suurin osa ihmisistä on isännöinnin asiakkaita, jonka vuoksi isännöinti on nykyisin hyvin pinnalla oleva aihe julkisuudessa sen vaikuttaessa niin monen ihmisen arkeen. Lisäksi isännöinti on keskustelua aikaansaava aihe nyky-yhteiskunnassa myös siksi, että ilmastonmuutokseen ja luonnonvaroihin liittyvät kysymykset ovat jatkuvasti ilmoilla. (Ympäristöministeriö 2011.)

Isännöintiliiton toimitusjohtaja Tero Heikkilä (2014) vertaa artikkelissaan: Isännöinti = Jokerit isännöintiyritystä jääkiekkjoukkueeseen ja isännöintiä joukkueurheiluun. Vertauksellaan Heikkilä tuo ilmi, että ollakseen voitokas ja menestyksenkäs isännöinti tarvitsee jääkiekkjoukkueen tavoin hyvää palautetta, hyvää valmennusta ja joukkueelle onnistumisen kokemuksia. Näin aikaansaadun itseluottamuksen avulla isännöintialasta tulee todellinen arvostettu voittaja. Lopuksi Heikkilä vielä toteaa: ”Asuminen Suomessa tarvitsee hyviä isännöintijoukkueita.”

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona lahtelaiselle kiinteistöjen isännöintialalla toimivalle isännöintiyritys Jolaka Oy:lle. Työn tarkoituksena on tutkia ja kartoittaa Jolaka Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa yrityksen isännöintipalveluun. Työn tavoitteena on myös tutkia yrityksen isännöintipalvelun laatua sekä kehittää yrityksen isännöintipalvelua entisestään asiakkaiden tarpeita paremmin huomioivaksi. Työn empiriaosuuden tavoitteena on toteuttaa yrityksen asiakkailla asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla tyytyväisyyden taso saadaan selvitettyä. Lisäksi työn tarkoituksena on laatia kehitysehdotuksia saatavien tutkimustulosten perusteella yrityksen isännöintipalvelun kehittämiseksi ja siten mahdollistaa myös yrityksen sisäisten toimintatapojen kehittäminen.

Idea opinnäytetyöhön syntyi keväällä 2015, kun toimeksiantopyyntö tuli suoraan isännöintiyritykseltä, Jolaka Oy:ltä. Yrityksen tunteminen entuudestaan aikaisemman henkilökohtaisen työkokemuksen kautta mahdollisti yrityksen tarpeiden tehokkaan alkukartoittamisen. Jolaka Oy:n toiveena oli toteuttaa nimenomaisesti asiakastyytyväisyystutkimus, jonka avulla yritys saisi mahdollisuuden kehittää isännöintipalveluaan. Lisäksi isännöinti on henkilökohtaisesti entuudestaan tuttu ja omaa mielenkiintoa herättävä ala, mikä osaltaan vaikutti toimeksiantajan ja työn aiheen valintaan. Opinnäytetyön aihe on myös hyvin ajankohtainen, sillä isännöintiala on lähitulevaisuudessa suurten muutosten edessä. Opinnäytetyön muoto ja aikataulun laatiminen tapahtui kesällä 2015, lukukauden päätyttyä, kun valmistumisen ajankohta selkeytyi.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys:

- Kuinka tyytyväisiä Jolaka Oy:n asiakkaat ovat yrityksen isännöintipalveluun ja sen laatuun?

Päätutkimuskysymystä tuetaan alatutkimuskysymysten avulla, joiden kautta luodaan yritykselle mahdollisuudet isännöintipalvelunsa parantamiseksi.

- Kuinka Jolaka Oy:n isännöintipalvelua voidaan kehittää yhä asiakaslähtöisemmäksi?
- Mitä konkreettisia kehitysmuutoksia Jolaka Oy:n tulee toteuttaa isännöintipalvelussaan tulevaisuudessa?

Työn teoreettinen viitekehys on rajattu käsittelemään asunto-osakeyhtiön toimintaa, isännöitsijän toimenkuvaa sekä asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun tutkimista. Rajausta on tehty myös opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käytettyjen kirjallisuudesta ja ajankohtaisista Internet-lähteistä saatujen tietojen valinnassa. Työssä on käytetty sekä kotimaisia että vieraskielisiä lähteitä. Lisäksi työssä on käytetty hyödyksi yritykseltä saatuja tietoja sekä omakohtaisesta työkokemuksesta karttuneita tietoja. Opinnäytetyön empiria on rajattu painottumaan yhä enemmän asiakastyytyväisyyden tutkimiseen ja palvelun laadun kehittämiseen.

Leena Jäppinen (2010) on tutkinut isännöitsijän työtä opinnäytetyössään ”Isännöitsijäksi asunto-osakeyhtiöön”. Työn tavoitteena oli tutkia isännöitsijän ammattitaitoon liittyviä vaatimuksia. Työn tarkoituksena oli myös selvittää erilaisia ammattitaidon hankintatapoja, isännöitsijän ammatillisen osaamisen kehittymistä sekä isännöintialalle hakeutumisen syitä. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluita käyttäen. Työn tutkimustuloksista kävi ilmi, että isännöitsijät ovat hankkineet ammatillisen osaamisensa pääasiassa työtehtävien ja täydennyskoulutuksien kautta. Lisäksi tutkimuksesta selvisi, että erityisesti isännöitsijän koulutuksen suhteen on tapahtunut muutoksia. Loppuyhteenvetona Jäppinen toteaa isännöitsijöiden määrittelevän työnsä eritoten hallinnolliseksi ja taloudelliseksi. Erityisesti hyvän suhdeverkoston luominen ja ylläpitäminen koettiin alalla tärkeäksi.

Myös Katri Tissari (2014) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan isännöitsijän ammattia ja alan ammatillisia vaatimuksia. Tutkielman tavoitteena oli selvittää isännöitsijän työtä ammattina, isännöitsijän tarvitsemia taitoja, isännöitsijän ammattikunnan kehittymistä sekä alan mahdollisia muutoksia tulevaisuudessa. Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkielmassa kävi ilmi, että isännöitsijän työn tärkein tehtävä on taloyhtiön

omaisuuden hoito. Isännöitsijän ammatin vaatimuksina korostuivat luotettavuus, rehellisyys sekä vuorovaikutustaidot. Tutkielman mukaan tulevaisuudessa isännöitsijän työn merkitys ja arvostus kasvavat, mutta samalla isännöinnin ammattitaidon merkitys korostuu entisestään.

Mohamed Jama ja Ville Korhonen (2012) ovat puolestaan tutkineet opinnäytetyössään ”Sähköinen isännöinti taloyhtiössä” sähköisiä isännöintipalveluja. He ovat työssään tarkastelleet, kuinka tietotekniikan merkitys kasvaa isännöintityössä ja mitkä sähköiset isännöintipalvelut ovat parhaita taloyhtiöille. Tutkimusmenetelmäksi työssä valikoitiin kysely, jonka vastajiksi valittiin isännöintitoimiston asiakkaat. Toimeksianto työlle tuli hankkeen kautta. Tutkimuksesta kävi ilmi, että sähköiset isännöintipalvelut koettiin tärkeiksi, mutta perinteinen isännöinti ei kuitenkaan tule kokonaan korvautumaan sähköisillä palveluilla lähitulevaisuudessa.

Henri Salonen (2012) on keskittynyt opinnäytetyössään asiakaskeskeisyyden tutkimiseen isännöintipalvelussa. Tutkimus rajattiin koskemaan Espoon aluetta ja opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten asiakaskeskeisyys näkyy alueen isännöintipalvelussa. Lisäksi työssä selvitettiin yleisesti, mitä isännöinti on ja miten palvelun laatu sekä asiakaskeskeisyys muodostuvat isännöintipalvelussa. Työn tiedonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Tutkimuksesta selvisi, että asiakaskeskeisyys edellyttää sekä asiakkaiden että isännöitsijöiden sitoutumisen. Asiakaskeskeisen konseptin luominen palvelun kehittämisessä vaatii isännöitsijöiden ja asiakkaiden välisen jatkuvan kommunikaation.

Edellä mainittujen tutkimusten mukaisesti yleisesti isännöinnistä, isännöintipalvelusta ja isännöitsijän työstä on tehty paljon aikaisempia opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkielmia. Tämän vuoksi tässä opinnäytetyössä keskitytään yleisesti isännöintialan tutkimisen sijaan yksittäisen isännöintiyrityksen toiminnan ja palvelun tutkimiseen. Täten mahdollistetaan syvällisempi tutkimusote, jossa jokaista isännöintipalveluun liittyvää osa-aluetta tutkitaan tarkasti ja yksilöllisesti. Lisäksi aikaisemmissa töissä on suurimmaksi osaksi käytetty tiedonkeruumenetelmänä teemahaastattelua, mutta tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmäksi on valittu kysely.

Koska tämän opinnäytetyön tutkimus laaditaan yksittäiselle isännöintiyritykselle, se ei ole vertailtavissa toisten isännöintiyritysten asiakastyytyväisyystutkimuksiin, sillä isännöintiyritysten palvelutarjonta ja asiakaskunta vaihtelevat suuresti. Tämän opinnäytetyön voidaan katsoa olevan ikään kuin jatkumo Salosen (2012) työlle, sillä töiden peruslähtökohta on samankaltainen. Tässä opinnäytetyössä kuitenkin keskitytään tietyn maantieteellisen alueen sijaan yksittäisen isännöintiyrityksen palvelun kehittämiseen ja asiakaskeskeisyyttä tutkitaan tarkemmin asiakastyytyväisyyden ja palvelun laadun kautta.

Opinnäytetyön lopullisena tavoitteena on auttaa Jolaka Oy:tä kehittämään ja parantamaan sekä omaa liiketoimintaansa että asiakkaidensa tyytyväisyyttä yrityksen isännöintipalveluun. Työssä suoritettavan tutkimuksen toivotaan edesauttavan työn toimeksiantajan saamaa yleiskuvaa asiakkaidensa tyytyväisyyden tasosta sekä tarjota yritykselle mahdollisuudet isännöintipalvelunsa kehittämiseksi. Työn tavoitteena on myös yhdistää aikaisemman työkokemuksen aikaiset kokemukset osaksi opinnäytetyön kirjoittamisprosessia niin, että teoria ja käytäntö tukevat toisiaan.

1.3 Opinnäytetyön toteutus ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen lähteinä on käytetty sekä kotimaisia että vieraskielisiä kirjallisia ja sähköisiä lähteitä. Työssä on hyödynnetty myös muista opinnäytetöistä, tutkielmista ja tutkimuksista jo saavutettua tutkimustietoa. Itse työn tutkimus on toteutettu kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, koska menetelmän katsottiin soveltuvan parhaiten opinnäytetyöhön. Määrällisen tutkimusmenetelmän tiedonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin strukturoitua kyselyä, jota täydennettiin avoimen palautteen osiolla.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa kysyttävät asiat ovat tiedossa ja niiden esiintymistä mitataan perusjoukossa. Tutkimuksessa käytettävät kysymykset voivat olla joko esikoodattuja tai avoimia ja tulokset esitetään numeerisina arvoina. (ISS-Otantatutkimus Oy 2015.) Tilasto-

keskuksen (2015) mukaan strukturoidut kysymykset esitetään kvantitatiivisessa tutkimuksessa aina satunnaisesti valitulle otokselle.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellisin asia, joka usein jää käytännön tasolla ratkaisematta, on aineiston totuudellisuuden vaatimus. Tutkimuksen objektiivisuus saavutetaan, kun tutkija ei luo kysymysten ulkopuolista vuorovaikutusta, jolloin tutkimuskohdetta tarkkaillaan puolueettomasti. Kvantitatiivisen tutkimuksen haasteena ovat otannan satunnaisvaihtelun aiheuttamat mahdolliset virheet, jonka vuoksi kysymysten muotoilu ja otannan edustavuus ovat tutkimuksen onnistumisen kannalta oleellisia. (Tilastokeskus 2015.)

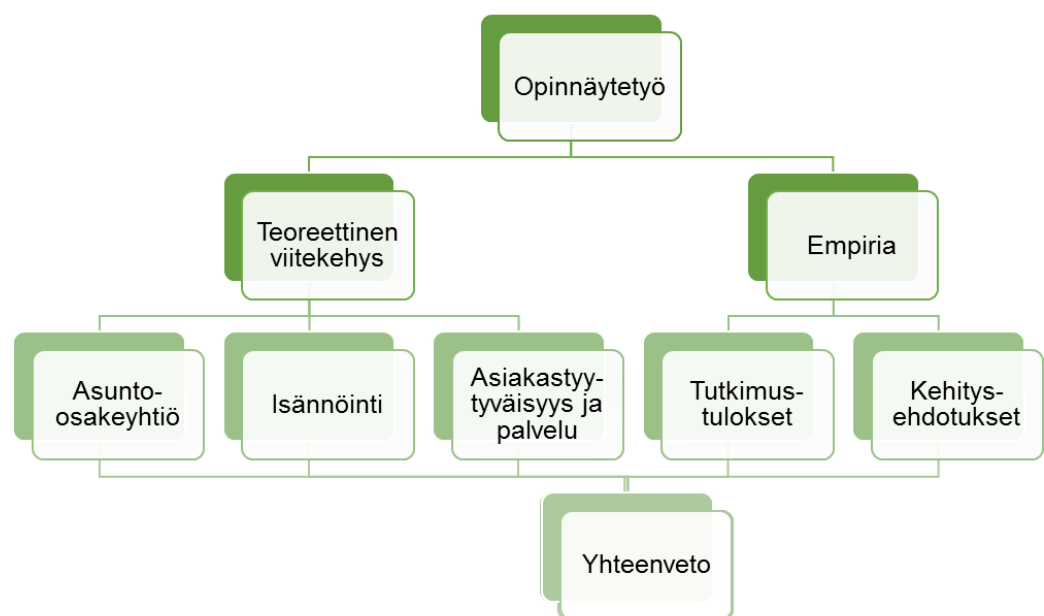
Kysely- eli survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada koottua tietyn, tarkoin määritellyn kriteerein rajatulta kohderyhmältä vastauksia samoihin kysymyksiin. Tutkimuksen kohteena on siis otoksen avulla valittu kohdejoukko tietyistä valikoidusta perusr ryhmästä. Kyselytutkimuksessa useimmiten käytetään tiedonkeruumenetelmänä kyselylomaketta. Kyselytutkimuksen toteuttaminen edellyttää kyselyyn liittyvien muuttujien määrän ja sisällön tarkkaa määrittämistä. On tärkeää, että kyselytutkimuksen kohderyhmäksi valitut pystyvät vastaamaan jokaiseen kysymykseen yksiselitteisesti ja varmasti. Kysely on tärkeää pitää lyhyenä, yksinkertaisena ja suoraviivaisena. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015.)

Opinnäytetyön saatekirje (Liite 1) ja asiakastyytyväisyyskysely (Liite 2) on toteutettu syksyllä 2015. Vastaajiksi tutkimukseen on valittu vain yrityksen asiakkaina olevien taloyhtiöiden hallituksen puheenjohtajat kaikkien asiakkaiden sijaan, sillä yrityksen asiakaskunta on varsin laaja. Asiakastyytyväisyyskysely on jaettu kolmeen suurempaan teemaan, jotka ovat yleistä, isännöintipalvelu ja lisätietoa. Yleistä-teema sisältää peruskysymyksiä taloyhtiön huoneistojen määrästä, asiakassuhteen kestosta, viestintävälineistä ja toimistohenkilökunnan kanssa asioinnista. Isännöintipalveluteemassa selvitetään asteikon avulla palveluun, isännöintiin, tiedotukseen, tavoitettavuuteen, taloyhtiön johtamiseen ja taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyviä väittämiä. Lisätietoa-teemassa tarkastellaan yrityksen Internet-

sivuja, muuttanutta asunto-osakeyhtiölakia sekä annetaan vastaajille mahdollisuus kertoa avoimesti isännöintipalvelun kehitystoiveista.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdannosta, teoreettisesta viitekehystä, empiriasta sekä yhteenvedosta. Teoreettinen viitekehys tukee työn empiiristä osuutta. Alla oleva kuvio (Kuvio 1) havainnollistaa tämän opinnäytetyön rakennetta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön johdanto käsittelee työn taustaa, tavoitteita, tutkimuskysymyksiä, rajouksia, tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmiä sekä toteutusta. Teoreettinen viitekehys koostuu kolmesta pääluvusta, jotka käsittelevät aiheina asunto-osakeyhtiötä, isännöintiä sekä asiakastytyväisyyttä ja palvelun laatua. Työn empiriaosuus koostuu tutkimusprosessin aikana kerätyistä aineistosta, syksyllä 2015 teetetyn asiakastytyväisyyskyselyn tuloksista, joita tarkastellaan teemajaon mukaisesti. Asiakastytyväisyyskysely jakautuu kolmeen teemaan, jotka ovat yleistä, isännöintipalvelu ja lisätietoa. Työn lopussa tehtävät kehitysehdotukset pohjautuvat tutkimuksesta saatuihin tuloksiin. Teoreettisen viitekehysten ja empirian jälkeen työn teoria ja tutkimustulokset kootaan yhteenvedoksi.

2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ

Vuonna 2015 Suomessa on noin 80 000 asunto-osakeyhtiötä, joista 50 000 käyttää isännöintiyritysten palveluita. Noin kaksi miljoonaa suomalaista asuu vuonna 2015 asunto-osakeyhtiön omistamassa rakennuksessa joko omistaen itse asuntonsa osakkeet tai asuen jonkun toisen omistamassa huoneistossa. (Isännöintiliitto 2015a.) Sillanpään ja Vahteran (2011, 15) mukaan asunto-osakeyhtiö voi olla yhdestä tai useammasta kerrostalosta muodostuva kokonaisuus tai se voi myös koostua rivitalosta, paritalosta tai omakotitalosta. Tämä luku käsittelee aiheina asunto-osakeyhtiön toimintaa, osakkeita sekä asunto-osakeyhtiön toimielimiä ja niiden tehtäviä.

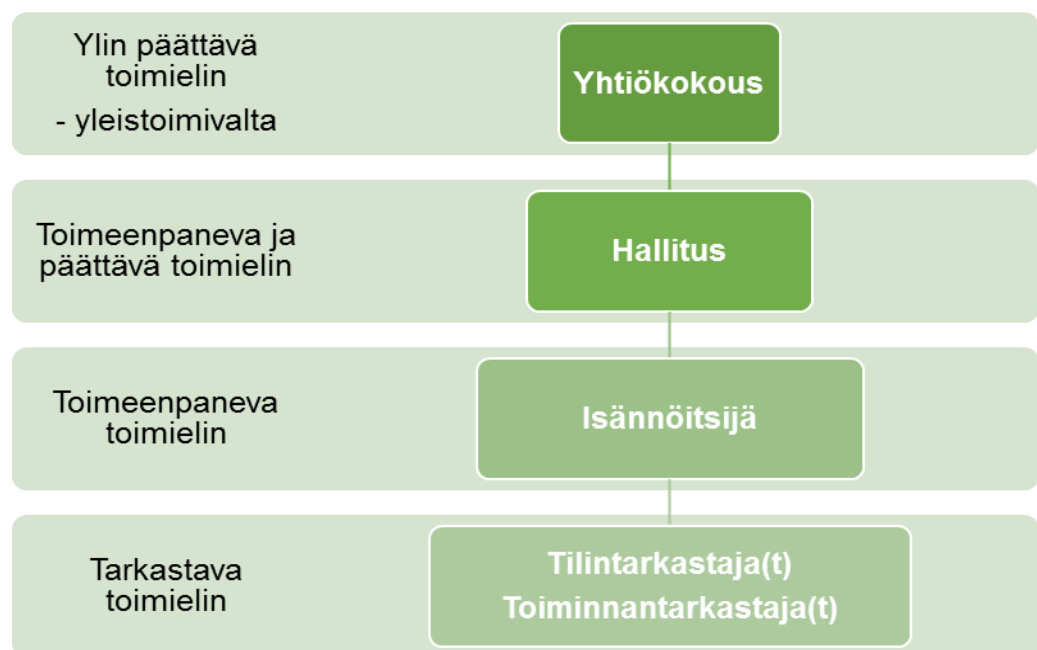
2.1 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 2 §:n mukaan asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.)

Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajilla on omistamiensa osakkeiden nojalla oikeus hallita yhtiön omistamassa rakennuksessa olevaa huoneistoa tai muuta rakennuksen tilaa. Yhtiöjärjestyksestä ilmenee, mitkä osakkeet oikeuttavat kunkin huoneiston tai muun tilan hallintaan. Tämä peruste samalla määrää osakkeenomistajan taloyhtiölle maksaman vastikkeen määrän hallittavasta huoneistosta tai muusta tilasta. Vastikkeista saatujen varojen avulla taloyhtiö puolestaan rahoittaa omistamansa rakennuksen ylläpidon aiheuttamat kustannukset. Asunto-osakeyhtiötä voidaan verrata osakeyhtiöön, mutta erona on kuitenkin se, että asunto-osakeyhtiön tavoitteena on osakkeenomistajien asumistarpeen tyydyttäminen taloudellisen voiton tavoittelun sijaan. (Grass, Heino, Kaivanto, Koskela & Kulomäki 2010, 17.)

Asunto-osakeyhtiön tärkeimpänä tarkoituksena on yhtiön kiinteistön ja rakennusten hallitseminen osakkaiden asumistarpeiden tyydyttämiseksi. Tämä tarkoittaa muun muassa kiinteistön ja rakennusten ylläpitoa ja kunnossapitoa yhtiötä velvoittavien säännösten ja määräysten mukaisesti sekä yhtiön rakennusten ja kiinteistön kehittämistä yhtiökokouksen päätösten mukaisesti. Asunto-osakeyhtiö ei saa harjoittaa ilman kaikkien osakkeenomistajien suostumusta toimintaa, johon liittyy vastaava riski kuin elinkeinotoimintaan. Poikkeuksena tästä säännöstä on yhtiön hallinnassa olevien tilojen vuokraustoiminta. (Sillanpää & Vahtera 2011, 24.)

Furuhjelm, Kemppinen ja Pujals (2013, 10) toteavat, että asunto-osakeyhtiössä on useita toimielimiä (Kuvio 2). Asunto-osakeyhtiössä ylin päättävä toimielin on yhtiökokous, jossa osakkeenomistajat käyttävät päätösvaltaansa. Ylimpänä toimeenpanevana toimielimenä puolestaan toimivat yhdessä hallitus ja isännöitsijä. Tarkastavana toimielimenä yhtiössä toimivat yhdessä tilin- ja toiminnantarkastajat.



Kuvio 2. Asunto-osakeyhtiön toimielimet

Sillanpään ja Vahteran (2011, 16) mukaan asunto-osakeyhtiön asioita hoitavat tavallisesti osakkeenomistajat itse, jonka vuoksi asunto-osakeyhtiötä koskevat säännöt on koottu erilliseen lakiin, asunto-osakeyhtiölakiin (AsOYL 1599/2009). Asunto-osakeyhtiölain avulla pyritään edesautta-

maan asunto-osakeyhtiömuotoista asumista järjestämällä asuminen osakkeenomistajien kannalta mahdollisimman turvallisesti, ennakoitavasti ja tehokkaasti. Asunto-osakeyhtiölakiin on koottu kaikki asunto-osakeyhtiötä koskevat säännöt. (Kuhanen, Kanerva, Furuholm & Kinnunen 2010, 9.)

Suomalainen asunto-osakeyhtiö on kansainvälisessä vertailussa todettu ainutlaatuiseksi omistusasumisen muodoksi. Suomalainen asunto-osakeyhtiömuoto helpottaa rakennuksen hallintoa ja kunnossapitoa. Lisäksi asunto-osakeyhtiömuoto tekee huoneistojen luovutuksen ja niihin liittyvän varallisuuden käyttämisen velan vakuutena helpoksi ja luotettavaksi toisin kuin monet ulkomailla käytettävät menettelytavat. Suomessa omistusasuminen on huomattavasti yleisempää kuin ulkomailla, missä suositaan puolestaan pitkäaikaisia vuokrasopimuksia. (Sillanpää & Vahtera 2011, 17.)

2.2 Osakkeet

Asunto-osakeyhtiölain 2 luvun 1 §:n mukaan kaikki osakkeet tuottavat yhtiössä yhtäläiset oikeudet, jollei tästä laista tai yhtiöjärjestyksestä muuta johdu. Asunto-osakeyhtiölain 2 luvun 2§:n mukaan osakkeen saajalla on oikeus käyttää osakkeenomistajalle yhtiössä kuuluvia oikeuksia vasta, kun hänet on merkitty 12 §:n 1 momentissa tarkoitettuun osakeluetteloon tai hän on ilmoittanut yhtiölle, että hänen omistukseensa on tullut yhtiön osakkeita ja esittänyt asiasta luotettavan selvityksen. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.)

Asunto-osakeyhtiössä huoneiston hallinta perustuu osakkeiden omistukseen. Omistuksessa olevat osakkeet tuottavat oikeuden hallita yhtiöjärjestyksen huoneistoselityksessä määriteltyä tilaa. Osakkeiden omistus antaa osakkaalle tiettyjä laissa ja yhtiöjärjestyksessä määrättyjä oikeuksia ja velvollisuuksia. (Taloyhtio.net 2015a.) Sillanpään ja Vahteran (2011, 41) mukaan osakkeenomistajalla on oikeus käyttää osakkeenomistajalle tarkoitettuja yhtiössä kuuluvia oikeuksia vasta, kun tarvittava merkintä on tehty osakeluetteloon tai osakkeen omistuksesta on saatu ilmoitus ja riittävä selvitys.

Osakkeenomistajien yhdenvertaisuus on yksi asunto-osakeyhtiön keskeisistä periaatteista. Tämän säännön tarkoituksena on estää enemmistö-osakkeenomistajien suosiminen ja täten suojella vähemmistöosakkeenomistajia. Jokaisella osakkeenomistajalla on oikeus luottaa kaikkien osakkeiden tuottavan yhtäläiset oikeudet sekä uskoa yhtiöjärjestysmääräyksiä johtuvien erilaisten osakeoikeuksien pysyvyyteen. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 24.)

Sillanpää ja Vahtera (2011, 28, 42) muistuttavat, että asunto-osakeyhtiön on annettava osakeluetteloon merkitylle osakkeenomistajalle osakekirja, kun yhtiö ja osake on rekisteröity. Arjasmaa ja Kaivanto (2012, 30) kertovat, että asunto-osakeyhtiön osakkeet ovat vapaasti luovutettavia, jolloin yhtiöstä irrottautuminen ja omistuksen muuttaminen rahaksi on mahdollista. Osakkeiden luovutusta, hankintaa tai siirtämistä voidaan rajoittaa ainoastaan yhtiöjärjestykseen otettavalla määräyksellä, lunastuslausekkeella.

Asunto-osakeyhtiön osakkeista on pidettävä osakeluetteloa. Osakeluettelossa on oltava merkittynä kaikki yhtiön osakkeet osakeryhmittäin numerojärjestyksessä. Lisäksi osakeluettelosta tulee käydä ilmi, minkä osakehuoneiston hallintaan osakeryhmä tuottaa oikeuden ja milloin kukin osakekirja on annettu. Osakeluettelon ylläpitäminen yhtiön osakkeista on hallituksen velvollisuus. (Furuhjelm, Kempainen & Pujals 2013, 69.)

2.3 Yhtiökokous

Viialan ja Rantasen (2012, 19) mukaan yhtiökokous on ylin päättävä elin asunto-osakeyhtiössä. Taloyhtio.net (2015b) mukaan yhtiökokouksella on asunto-osakeyhtiössä yleistoimivalta, mikä tarkoittaa, että yhtiökokous päättää kaikki ne asiat, joita ei asunto-osakeyhtiölaissa ole määrätty hallituksen erityistehtäviksi. Koska yhtiön hallituksen ja isännöitsijän toimivalta on laissa määritelty, yhtiökokoukselle kuuluvat asiat, jotka on yhtiökokoukselle suoraan määrätty. Lisäksi yhtiökokoukselle kuuluvat yleisesti kaikki muut asiat, joita ei ole määrätty hallituksen tai isännöitsijän toimivaltaan. (Sillanpää & Vahtera 2011, 108.)

Varsinainen yhtiökokous on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa yhtiön tilikauden päättymisestä. Muusta yhtiökokouksen määräajasta ei ole mahdollista määrätä yhtiöjärjestyksessä. Kaikki osakkeenomistajat on kutsuttava yhtiökokoukseen. Varsinaisen yhtiökokouksen koolle kutsuminen on hallituksen tehtävä. Kaikille osakkeenomistajille on lähetettävä kirjallinen kokouskutsu, jossa on mainittava kaikki kokouksessa käsiteltävät aiheet. Yhtiökokoukseen tulevat päätettäväksi asunto-osakeyhtiölaissa ja yhtiöjärjestyksessä määrätyt sekä hallituksen päättämät asiat. (Arjasmaa & Kivanto 2012, 67–68, 71, 75.)

Varsinaisessa yhtiökokouksessa on esitettävä aina tilinpäätös ja toimintakertomus sekä mahdolliset tilintarkastus- ja toiminnantarkastuskertomukset. Lisäksi hallituksen on esitettävä kirjallinen selvitys rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitotarpeesta seuraavan viiden vuoden aikana sekä selvitys yhtiössä jo tehdyistä huomattavista korjaus- ja kunnossapitotöistä. (Sillanpää & Vahtera 2011, 112.) Yhtiökokouksessa päätetään tilinpäätöksen vahvistamisesta, taseen osoittaman voiton käyttämisestä sekä vastuuvapaudesta hallituksen jäsenille ja isännöitsijälle. Lisäksi on päätettävä myös talousarviosta ja yhtiövastikkeen määrästä, mikäli tämä yhtiöjärjestyksen mukaan kuuluu yhtiökokoukselle. Kokouksen aikana on tehtävä myös hallituksen jäsenten, tilintarkastajien ja toiminnantarkastajien valinnat, ellei yhtiöjärjestyksessä tai asunto-osakeyhtiölaissa muutoin määrätä. (Viiala & Rantanen 2012, 20.)

Lain määrittämien varsinaisessa yhtiökokouksessa pakollisesti käsiteltävien asioiden lisäksi yhtiöjärjestyksessä voi olla mainittuna muita ylimääräisiä päätettäviä asioita, kuten hallituksen ja tilintarkastajan palkkiot. Tällöin myös nämä ylimääräiset asiat on käsiteltävä, koska kaikki yhtiöjärjestyksessä yhtiökokouksen käsiteltäväksi mainitut asiat on aina käsiteltävä varsinaisessa yhtiökokouksessa. Lisäksi kokouksessa on mahdollista käsitellä asioita, jotka kokouskutsun mukaan ovat yhtiökokouksen asialistalla, kuten erilaiset hallituksen tai osakkeenomistajien ehdotukset yhtiökokouksessa päätettäväksi asioiksi. Yhtiökokouksessa ei voida käsitellä kokouskutsussa mainitsemattomia asioita, elleivät ne poikkeuksellisesti ole asunto-osakeyhtiölain tai yhtiöjärjestyksen mukaan automaattisesti kyseiseen

yhtiökokoukseen kuuluvia. (Sillanpää & Vahtera 2011, 116.) Alla oleva kuvio (Kuvio 3) havainnollistaa varsinaisessa yhtiökokouksessa esitettävät ja päätettävät asiat.

Varsinainen yhtiökokous

- esitetään tilinpäätös ja toimintakertomus
- esitetään mahdolliset tilintarkastus- ja toiminnantarkastuskertomukset
- esitetään kirjallinen selvitys rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitotarpeesta seuraavan viiden vuoden aikana
- esitetään selvitys yhtiössä tehdyistä huomattavista korjaus- ja kunnossapitotöistä
- päätetään tilinpäätöksen vahvistamisesta
- päätetään taseen osoittaman voiton käyttämisestä
- päätetään vastuuvapaudesta hallituksen jäsenille ja isännöitsijälle
- päätetään talousarviosta
- päätetään yhtiövastikkeen määrästä
- valitaan hallituksen jäsenet, tilintarkastajat ja toiminnantarkastajat

Kuvio 3. Varsinainen yhtiökokous

Furuhjelm, Kemppinen ja Pujals (2011, 44, 57) kertovat, että osallistumisoikeus yhtiökokoukseen on kaikilla osakkeenomistajilla. Osallistumisen edellytyksenä on, että osakkeenomistajan on oltava merkittynä osakeluteluun tai ilmoitus ja selvitys osakkeiden omistusoikeuden siirtymisestä on tehty. Yhtiökokouksessa valitaan puheenjohtaja, sihteeri, pöytäkirjantarkastajat sekä ääntenlaskijat. Taloyhtio.net (2015b) mukaan päätöksenteko yhtiökokouksessa tapahtuu demokraattisesti enemmistöpäätöksin.

Viiala ja Rantanen (2012, 24) muistuttavat, että yhtiökokouksesta on kokouksessa valitun sihteerin laadittava pöytäkirja, josta ilmenee kokouksessa tehdyt päätökset sekä äänestysten tulokset. Lisäksi pöytäkirjassa on mainittava mahdolliset ehdotukset yhtiöjärjestyksen muuttamiseksi ja tehty päätös. Pöytäkirjan allekirjoittavat puheenjohtaja sekä yksi pöytäkirjantarkastajaksi valittu, jonka jälkeen se on toimitettava isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luokse osakkeenomistajien nähtäväksi. Sillanpään ja Vahteran (2011, 130, 132) mukaan osakkeenomistajien lisäksi myös isännöitsijällä, tilintarkastajalla sekä toiminnantarkastajalla on oikeus olla läsnä ja käyttää puhevaltaa yhtiökokouksessa. Yhtiökokous voi tarvittaessa sallia muiden henkilöiden läsnäolo-oikeuden, jos tämä on välttämätöntä.

Asunto-osakeyhtiössä on kahdenlaisia yhtiökokouksia: varsinaisia ja ylimääräisiä yhtiökokouksia (Furuhjelm, Kemppinen & Pujals 2013, 42). Taloyhtiössä voidaan pitää ylimääräisiä yhtiökokouksia tiettyjen, yksittäisten asioiden hoitamiseksi (Taloyhtiö.net 2015b). Kaikilla osakkeenomistajilla, joilla on vähintään kymmenesosa yhtiön osakkeista, on oikeus vaatia ylimääräisten yhtiökokousten pitämistä. Ylimääräinen yhtiökokous tulee myös pitää, mikäli yhtiökokous tai hallitus katsoo sen tarpeelliseksi. (Viiala & Rantanen 2012, 21.) Lisäksi, jos yhtiöjärjestyksessä on määräys ylimääräisen yhtiökokouksen pitämisestä, se on tällöin pidettävä. Ylimääräisessä yhtiökokouksessa pitoajankohtaa eikä käsiteltäviä asioita määrätä yhtä yksityiskohtaisesti kuin varsinaisessa yhtiökokouksessa. Yleisimmin ylimääräiset yhtiökokoukset liittyvät yhtiön suorittamiin kunnossapito- tai uudistushankkeisiin, yhtiöjärjestyksen muuttamiseen, hallituksen valtuuttamiseen tai hallituksen vaihtamiseen. (Sillanpää & Vahtera 2011, 117.)

2.4 Hallinto

Asunto-osakeyhtiöön kuuluu yhtiökokouksen ja tarkastajien lisäksi yhtiön johto eli hallinto, johon kuuluvat hallitus ja isännöitsijä. Hallitus on asunto-osakeyhtiössä pakollinen toimielin. Hallitus on kollegiaalinen toimielin, joka tekee päätökset ja edustaa yhtiötä aina yhtenä kokonaisuutena. Hallituksen tekemät päätökset tehdään pääsääntöisesti päätösvaltaisissa hallituksen kokouksissa. Hallituksen kokouksissa tehtävien päätösten lisäksi hallituksen velvollisuutena on jatkuvasti seurata hallituksen vastuulle kuuluvia asioita. (Sillanpää & Vahtera 2011, 205.)

Asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallituksen lisäksi myös isännöitsijä, mikäli yhtiöjärjestyksessä näin vaaditaan tai yhtiökokous näin päättää. Jos yhtiöjärjestyksessä ei ole määräystä isännöitsijästä, yhtiökokous voi silti päättää isännöitsijän ottamisesta. Tällöinkin isännöitsijän valitsee aina yhtiön hallitus. (Sillanpää & Vahtera 2011, 205.)

Joensuu, Kulomäki ja Rusi (2009, 12) kertovat, että hallituksen rooli taloyhtiössä on johtaa ja edustaa taloyhtiötä yhteistoimin isännöitsijän kanssa. Koska hallituksen jäsenet eivät usein ole taloyhtiön johtamisen ammattilai-

sia, isännöitsijän ja hallituksen roolit on määriteltävä tarkasti ja täsmällisesti suhteessa toisiinsa. Pääsääntöisesti hallitus toimii päätöksentekijänä ja isännöitsijä puolestaan hallituksen päätösten toimeenpanijana.

Isännöinnin rooli taloyhtiössä on johtaa ja palvella taloyhtiön tavoitteita pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti. Isännöitsijän tehtävä taloyhtiössä on johtaa yhtiötä ja siten hän on vastuussa siitä, että taloyhtiö toimii ammattimaisesti. Isännöitsijän toimenä on valmistella ja esitellä asiat hallituksen päätettäviksi sekä toteuttaa hallituksen tekemät päätökset. Isännöitsijän vastuulla on järjestää taloyhtiölle kaikki sen tarvitsemat palvelut. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 12–13.)

Asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 11 §:ssä on maininta asunto-osakeyhtiön johtoa koskevasta yleisestä huolellisuusvelvollisuudesta. Velvollisuus edellyttää, että yhtiön hallinto eli hallitus ja isännöitsijä toimivat huolellisesti yhtiön etua edistäen. Yleinen huolellisuusvelvollisuus tarkoittaa sekä vaatimusta huolellisesta toiminnasta että yhtiön edun edistämisestä. (Furuhelm, Kemppinen & Pujals 2013, 104.) Seuraavissa alaluvuissa 2.4.1 ja 2.4.2 käsitellään tarkemmin hallitusta ja isännöitsijää asunto-osakeyhtiön toimieliminä.

2.4.1 Hallitus

Viialan ja Rantasen (2012, 26) mukaan asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus. Hallituksessa on oltava kolmesta viiteen varsinaista jäsentä, ellei muutoin ole sovittu yhtiöjärjestyksessä. Mikäli hallituksessa on alle kolme jäsentä, on lisäksi oltava vähintään yksi varajäsen. Taloyhtio.net (2015c) mukaan hallituksen tehtävänä on huolehtia yleisesti yhtiön hallinnosta ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Joensuun, Kulomäen ja Rusin (2009, 15–16) mukaan hallituksella on taloyhtiössä ennen kaikkea valvonta- ja kehitysvastuu. Hallituksen tulee taata, että taloyhtiöllä on käytävissään osaavat ammattilaiset. Hallituksen vastuulla on huolehtia, että taloyhtiössä hoidetaan strategiset tehtävät, kokonaisuuden hallinta ja tulevaisuuden suunnittelu, isännöitsijän valitseminen ja valvominen, omistajien edunvalvonta, talouden seuranta sekä yhtiöjärjestyksen noudattaminen.

Vaikka hallituksella on taloyhtiön asioiden yleinen hoitovelvollisuus, asunto-osakeyhtiölaissa on lisäksi säädetty hallitukselle nimenomaisia tehtäviä, joita hallitus ei voi saattaa yhtiökokouksen päätettäviksi. Nämä yksinomaisesti hallituksen toimivaltaan kuuluvat tehtävät ovat isännöitsijän nimittäminen ja osakekirjan antaminen tai vaihtaminen. Hallituksen velvollisuutena on myös huolehtia, että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on järjestetty luotettavalla ja asianmukaisella tavalla. Tästä huolimatta varsinaisen käytännön vastuu kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavuudesta kuuluu kuitenkin isännöitsijälle. (Taloyhtio.net 2015d.)

Hallituksen tehtävänä on myös tehdä tarvittavat valmistelut yhtiökokoukselle korjaus- ja perusparannushankkeissa sekä toteuttaa yhtiökokouksen päätös hanketta koskien (Taloyhtio.net 2015d). Hallitus ei voi päättää taloyhtiön laajoista korjauksista, sillä se tarvitsee aina yhtiökokouksen päätöksen. Tästä huolimatta hallituksen on kuitenkin ryhdyttävä laajakantoisiin toimiin, mikäli yhtiökokouksen päätöstä ei voida odottaa aiheuttamatta taloyhtiölle olennaista haittaa. Hallituksen vastuulla on esittää yhtiökokoukselle vuosittain kunnossapitotarveselvitys sekä selostus tehdyistä laajoista korjauksista. (Viiala & Rantanen 2012, 26.) Alla oleva kuvio (Kuvio 4) havainnollistaa tekstissä edellä mainitut hallituksen tehtävät.



Kuvio 4. Hallituksen tehtävät

Koska hallituksen rooli on yhtiön tavoitteellinen johtaminen ja edunvalvonta, hallituksen on osattava jakaa operatiivista päätöksentekovaltaa isän-

nöitsijälle (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 19–20). Hallitus voi antaa monia tehtäviään, jopa laissa sille määrättyjä erityistehtäviä isännöitsijän hoitettavaksi, mutta se ei kuitenkaan voi siirtää tehtäviään kokonaisuudessaan isännöitsijälle (Taloyhtio.net 2015d). Yhtiön tavoitteiden selkeä tiedostaminen mahdollistaa sen, että hallitus voi keskittyä selkeään ja oikea-aikaiseen päätöksentekoon ja isännöitsijä puolestaan juoksevien asioiden hoitamiseen. Hallitus tekee päätökset aina isännöitsijän esitysten pohjalta. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 20.) Jos yhtiössä ei ole isännöitsijää, myös isännöitsijän työt kuuluvat hallituksen vastuulle. Tällöin hallituksen tehtävänä on huolehtia päivittäisestä hallinnosta ja kirjanpidon sekä varainhoidon järjestämisestä. (Sillanpää & Vahtera 2011, 206.)

Viiala ja Rantanen (2012, 28) kertovat, että hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan, ellei yhtiöjärjestys määrää valintaa yhtiökokouksen päätettäväksi. Isännöitsijä voidaan valita puheenjohtajaksi ainoastaan, jos yhtiöjärjestyksessä on siitä määräys. Puheenjohtajan vastuulla on hallituksen kokouksen koollekutsuminen ja hallituksen toiminnan valvominen.

Hallituksen kokouksiin ottavat osaa varsinaiset hallituksen jäsenet sekä isännöitsijä. Varsinaisille hallituksen jäsenille on hyvissä ajoin ennen kokousta lähetettävä kokouskutsu, josta ilmenee käsiteltävät asiat. Hallituksen kokouksesta on laadittava pöytäkirja, jonka hallituksen puheenjohtaja ja vähintään yksi hallituksen jäsen tai isännöitsijä allekirjoittavat. Hallituksen kokouksessa päätettyjen asioiden täytäntöönpanosta huolehtii isännöitsijä. (Viiala & Rantanen 2012, 28–31.) Päätöksenteko hallituksen kokouksissa tapahtuu määräenemmistön mukaisesti. Jos äännet menevät tasan, päätökseksi muodostuu mielipide, jota puheenjohtaja kannattaa. Lähtökohtaisesti jokaisen hallituksen jäsenen on otettava kantaa päätettävänä oleviin asioihin. Kun yli puolet hallituksen jäsenistä on paikalla, hallitus on päätösvaltainen. (Furuhjelm, Kemppinen & Pujals 2011, 72.)

Hallituksen jäsenet ovat vahingonkorvausvastuussa, jos he ovat rikkoneet jäsenenä toimimisen aikana hallituksen jäsenille asetettua huolellisuusvelvoitetta tai aiheuttaneet toiminnallaan vahinkoa taloyhtiölle. Hallituksen jäsenten tulee korvata vahinko myös, jos he ovat aiheuttaneet vahinkoa

rikkomalla tahallisesti asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä tai aiheuttamalla vahinkoa taloyhtiölle tai osakkeenomistajille huolimattomuuden vuoksi. Korvausvaateen päätöksenteko hallituksen jäseniä kohtaan kuuluu yhtiökokoukselle. (Furuhjelm, Kemppinen & Pujals 2013, 104.)

2.4.2 Isännöitsijä

Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten kunnossapidosta sekä hoitaa taloyhtiön päivittäistä hallintoa. Isännöitsijän tehtävien hoitoon antaa määräykset ja ohjeet hallitus. Isännöitsijä puolestaan antaa hallitukselle kaikki tiedot, jotka hallitus tarvitsee tehtäviensä hoitamiseen. Isännöitsijä voi hoitaa vain hallituksen valtuutuksen perusteella tehtäviä, joihin hallitus tarvitsee yhtiökokouksen päätöksen. Isännöitsijän vastuulla on taloyhtiön kirjanpidon ja varainhoidon järjestäminen luotettavalla ja lainmukaisella tavalla. (Viiala & Rantanen 2012, 41.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että isännöitsijän tulee hoitaa itse tätä tehtävää, vaan hän voi antaa tämän sopivaksi katsomansa tahon hoidettavaksi. Tästä huolimatta vastuu on aina kuitenkin viime kädessä isännöitsijällä. Yleisten tehtävien lisäksi isännöitsijälle on myös laissa määrätty erityistehtäviä, kuten isännöitsijäntodistuksen antaminen. (Sillanpää & Vahtera 2011, 223.) Alla oleva kuvio (Kuvio 5) havainnollistaa tekstissä edellä mainitut isännöitsijän tehtävät.



Kuvio 5. Isännöitsijän tehtävät

Sillanpää ja Vahtera (2011, 218, 223) toteavat, että isännöitsijä voi poik-

keuksellisesti ryhtyä, vain hallituksen valtuutuksen nojalla, yleisiä tehtäviään laajempiin toimiin, joita hallitus ei saa tehdä ilman yhtiökokouksen päätöstä. Isännöitsijä voi myös ryhtyä toimiin tilanteessa, jossa hallituksen päätöstä ei voida odottaa aiheuttamatta haittaa yhtiön toiminnalle. Tällöin isännöitsijän on annettava hallitukselle tieto toimista mahdollisimman pian. Isännöitsijä voi toimia myös hallituksen puheenjohtajana, jos se on mahdollista yhtiöjärjestyksen perusteella tai, jos kaikki osakkeenomistajat antavat suostumuksensa. Isännöitsijäksi voidaan valita joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö, kuten osakeyhtiö, osuuskunta tai henkilöyhtiö. Isännöitsijän tehtäviä käsitellään tarkemmin työn luvussa 3.3.

Isännöitsijän rikkoessa isännöitsijälle asetettua huolellisuusvelvoitetta, isännöitsijän on korvattava aiheuttamansa vahinko. Jos isännöitsijä rikkoo tarkoituksella asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestyksestä tai aiheuttaa tahallisesti toiminnallaan vahinkoa taloyhtiölle tai osakkeenomistajille, hän on myös korvausvelvollinen teostaan. Korvausvaateen päätöksenteko isännöitsijää kohtaan kuuluu yhtiökokoukselle. (Furuhjelm, Kemppinen & Pujals 2013, 104.)

3 ISÄNNÖINTI

Isännöinnillä tarkoitetaan taloyhtiölle sopivaa palvelukokonaisuutta. Isännöinnillä on useita rooleja taloyhtiössä, sillä isännöitsijä on yhtiön edunvalvoja, operatiivinen johtaja, toimitusjohtaja, asiantuntija, asioiden valmistelija ja esittelijä sekä lopuksi tehtyjen päätösten toteuttaja. Käsite isännöinti on vaikea määritellä, koska laki määrää ainoastaan isännöinnin vähimmäistason. Tästä huolimatta isännöintiyritykset voivat kuitenkin tarjota hyvin monipuolisia palveluita taloyhtiöiden tarpeista riippuen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 15.) Tämä luku käsittelee isännöintialaa Suomessa, isännöitsijän asemaa ja oikeuksia sekä isännöitsijän tehtäviä. Lisäksi käydään lävitse isännöintisopimusta, hyvää isännöintitapaa sekä isännöintialan tulevaisuuden muutoksia.

3.1 Isännöintiala Suomessa

Vuonna 2015 Suomessa on noin 80 000 asunto-osakeyhtiötä, joista 50 000 käyttää isännöintiyritysten palveluita. Suomessa on tällä hetkellä kaiken kaikkiaan noin 700 isännöintiyritystä. (Isännöintiliitto 2015a.) Isännöintiala työllistää yhteensä noin 5000 työntekijää, joista isännöitsijöitä on noin 2500 ja muita asiantuntijoita noin 2500. Isännöitsijän tukena ja apuna toimivat alan muut asiantuntijat, kuten kiinteistösihteerit, reskontranhoitajat, kirjanpitäjät, nettitukihenkilöt ja tekniset asiantuntijat. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Suomalaisessa isännöintiyrityksessä on tyypillisesti kolme viiteen työntekijää. Suomessa isännöitsijöiden keski-ikä on 52 vuotta ja naisia alalla on noin 30 prosenttia. Isännöinti vaikuttaa noin 2,7 miljoonan suomalaisen elämään vuokra- ja asunto-osakeyhtiöissä. (Isännöintiliitto 2015a.)

Isännöintiala on kasvava ala ja vakaa työllistäjä, sillä alan palveluita tarvitaan niin nousu- kuin laskusuhdanteissa. Isännöintialalla toimiminen vaatii tietämystä taloudesta, kiinteistötekniikasta, asiakaspalvelusta, viestinnästä ja juridiikasta. Lisäksi isännöitsijän tehtävissä vaaditaan itsenäistä työkentelyotetta, järjestelmällisyyttä, loogista ajattelukykyä, organisointitaitoja, tarkkuutta ja vastuuntuntoa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Yhteensä kaksi kolmasosaa Suomen isännöitsijöistä kuuluu isännöitsijöiden ja isännöintiyritysten etuja ajavaan Isännöintiliittoon. Isännöintiliitolla on yli 400 yristysjäsentä ja 22 yhdistystä, joissa on yli 1400 henkilöjäsentä. (Isännöintiliitto 2015a.) Isännöintiliitto toimii jäsentensä etujen edistäjänä. Liiton tarkoituksena on edistää isännöintipalvelun ammattimaisuutta ja isännöinnin tunnettuutta sekä toimia isännöinti- ja kiinteistöalan yhteisten pyrkimysten ja päämäärien hyväksi. (Isännöintiliitto 2014a.)

3.2 Isännöitsijän asema ja oikeudet

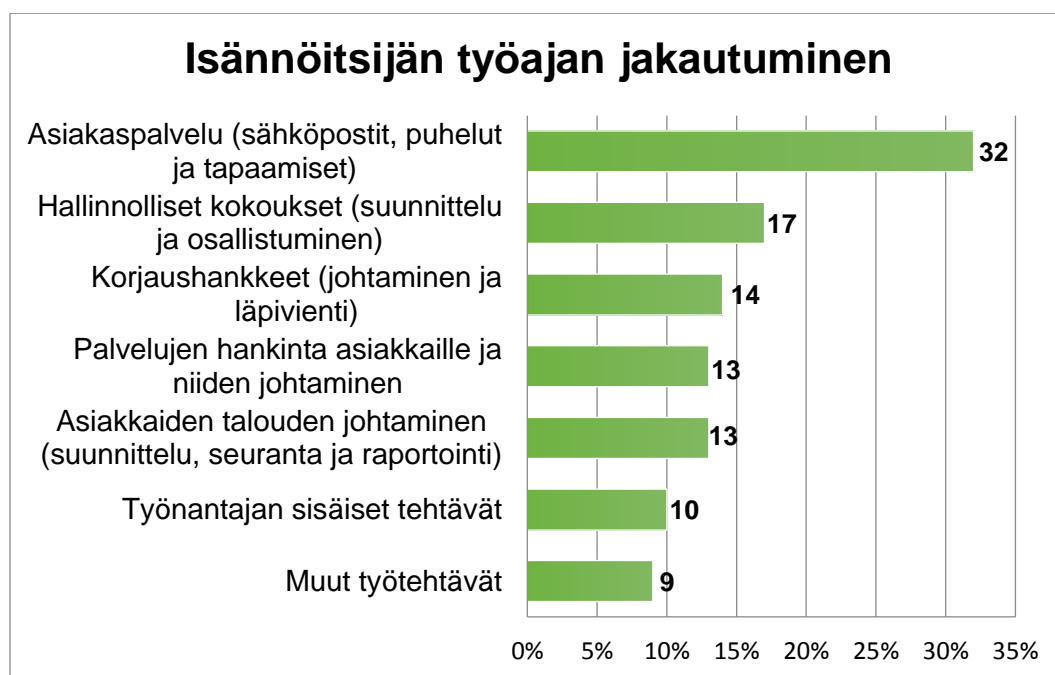
Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiön toimitusjohtajana ja täten vastaa merkittävältä osin yhtiön toiminnan järjestämisestä ja onnistumisesta. Asunto-osakeyhtiölaissa oleva vaatimus yhdenvertaisesta kohtelusta ilmentää isännöitsijän asemalle ominaista tasapuolisen ja asiallisen toimintatavan vaatimusta. Tämä yhdenvertainen kohtelu tarkoittaa sitä, että isännöitsijä ei toiminnallaan saa aiheuttaa osakkeenomistajalle tai muulle henkilölle epäoikeutettua etua yhtiön tai toisen osakkeenomistajan kustannuksella. (Ingman & Haarma 2005, 13.)

Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijällä on oikeus edustaa yhtiötä asioissa, jotka edellä mainitun lain mukaan kuuluvat hänen tehtäviinsä. Edustus-oikeuden lisäksi isännöitsijälle on usein annettu myös nimenkirjoitusoikeus. Lisäksi asunto-osakeyhtiölaki määrittää isännöitsijälle annettavaksi seuraavanlaisia oikeuksia: oikeus osallistua hallituksen kokouksiin ja oikeus käyttää näissä puhevaltaa, oikeus vaatia hallituksen kutsumista koolle, oikeus valvoa taloyhtiön osakkeenomistajien muutostöiden suoritusta, oikeus päästä osakkaiden huoneistoihin yhtiön korjaustöiden tai huoneiston hoidon vuoksi, oikeus saada eriävä mielipiteensä merkityksi yhtiökokouksen pöytäkirjaan sekä oikeus hakea lääninhallituksesta oikeutusta yhtiökokouksen koollekutsumiseen, mikäli se ei ole asianmukaisesti kutsuttu koolle. Lisäksi isännöitsijällä on aina oikeus tehtävänsä vuoksi tutustua kaikkiin yhtiön asiapapereihin. (Ingman & Haarma 2005, 14.)

3.3 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän toimenkuva koostuu hyvin monenlaisista tehtävistä. Aika, jonka isännöitsijä käyttää yhden taloyhtiön isännöintitehtävien hoitamiseen riippuu taloyhtiön iästä, koosta sekä muun henkilökunnan käytettävyydestä. Yhden isännöitsijän hoidettavien kiinteistöjen lukumäärä on useimmiten suoraan verrannollinen isännöintiyrityksen kokoon, sillä suurissa isännöintitoimistoissa on yleensä erikseen taloudellisiin ja teknisiin tehtäviin erikoistuneita ammattilaisia, jolloin isännöitsijän vastuu näiden nimenomaisten tehtävien suorittamisesta vähenee. (Saarenheimo 1995, 47–49.)

Kiinkon eli Kiinteistöalan Koulutussäätiön (2014) toimesta tutkittiin isännöintialan ammattilaisia. Vuonna 2014 toteutettu tutkimus keskittyi erityisesti isännöitsijöiden työajan kartoittamiseen. Alla oleva kuvio (Kuvio 6) havainnollistaa isännöitsijän työajan jakautumista eri tehtäviin koko työajan suhteutettuna.



Kuvio 6. Isännöitsijän työajan jakautuminen (Isännöinnin ammattilaiset 2014)

Asunto-osakeyhtiölaissa on määritelty isännöitsijän perustehtävät. Isännöitsijän on huolehdittava yhtiön juoksevasta hallinnosta hallituksen ohjeita ja määräyksiä noudattaen. Isännöitsijän on myös huolehdittava, että

yhtiön kirjanpito on lainmukainen ja yhtiön varainhoito on järjestetty luotettavalla tavalla. Näiden perustehtävien lisäksi asunto-osakeyhtiölaissa on myös lueteltu isännöitsijälle kuuluvia lukuisia erityistehtäviä. (Grass, Heino, Kaivanto, Koskela & Kulomäki 2010, 108–109.)

Ingman ja Haarma (2005, 15) tuovat ilmi, että lain määrittämien tehtävien lisäksi isännöitsijä usein myös hoitaa huomattavan osan hallitukselle osoitetuista tehtävistä ja juoksevaan hallintoon kuuluvia tehtäviä. Isännöitsijän tehtävien selkeyttämiseksi Suomen Kiinteistöliitto on julkaissut Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueuettelon, jossa isännöitsijän tehtävät jaetaan kolmeen ryhmään: hallinnollisiin tehtäviin, taloushallinnon tehtäviin sekä teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyviin tehtäviin.

3.3.1 Hallinnolliset tehtävät

Hallinnollisiin tehtäviin luetaan kuuluviksi yhtiökokousten hoitaminen ja hallituksen päätösten tekemiseen osallistuminen sekä hallituksen päätösten täytäntöönpano yhtiöjärjestyksen ja lakien mukaisesti. Erinäiset valvontatehtävät, ilmoitusvelvollisuuksien hoitaminen ja kiinteistöä koskevien sopimusasioiden hoitaminen kuuluvat myös hallinnollisiin tehtäviin. Lisäksi mahdolliset työsuhteisiin liittyvien asioiden hoitaminen luetaan hallinnollisiin tehtäviin. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

Kangasluoman (2014, 29) mukaan kokoukset ovat yksi tärkeimmistä isännöitsijän tehtävistä. Tähän katsotaan kuuluvaksi sekä yhtiökokousten että hallitusten kokousten valmistelu, kokousten ennakkomateriaalin valmistelu, kokoukutsujen lähettäminen ja kokouksiin osallistuminen. Kokouksissa isännöitsijä usein toimii sihteerinä ja täten hänen tehtävänä on laatia kokouspöytäkirjat. Saarenheimo (1995, 29–30) kertoo, että yhtiökokouksissa isännöitsijän tehtävänä on myös varata kokoustilat ja perehtyä etukäteen kokouksen aiheisiin päätöksentekoa varten tarvittavien perusteluiden antamiseksi. Hallituksen kokouksissa isännöitsijän tehtävänä on sopia yhdessä hallituksen puheenjohtajan kanssa kokouksen koollekutsumisesta ja laatia mahdollisimman yksityiskohtainen esityslista.

Isännöitsijän vastuulle kuuluvat kiinteistön sopimusasiat. Isännöitsijän tehtävänä on valvoa hallituksen kanssa taloyhtiön etuja sopimusten solmimistilanteissa. Valvonta ulottuu vuokra-, vakuutus-, kaukolämpö-, laitehuolto-, kiinteistöhoito-, sähkö-, ja jätehuoltosopimuksiin sekä muihin hankintoihin liittyviin tilaussopimuksiin. (Viiala & Rantanen 2012, 68, 70–71.) Isännöitsijän vastuulla on selvittää sopimusten kustannusvaikutus ja merkitys taloyhtiölle, sillä vahingon sattuessa isännöitsijä voi joutua hallituksen ohella vahingonkorvausvastuuseen. Isännöitsijän tulee myös valvoa kiinteistöön kohdistuvan lainsäädännön, kuten asunto-osakeyhtiölain, rakennuslain ja väestönsuojelulain, kunnallisten säännösten, kuten yleisen järjestyssäännön, jätehuoltomääräysten, palomääräysten ja väestönsuojelujärjestyksen sekä viranomaismääräysten noudattamista. (Saarenheimo 1995, 31–32.)

Isännöitsijällä on työsuhdeasioihin sisältyviä tehtäviä vain, jos taloyhtiöllä on kiinteistötyön hoitaja suorassa työsuhhteessa. Tällaisessa tapauksessa isännöitsijän tehtävänä on työsopimusten tekeminen, työn valvonta ja ohjaus sekä lomien sijaisuusjärjestelyjen hoitaminen. Ilmoitusvelvollisuuksista oleellisimpia ovat muutosilmoituksen tekeminen kaupparekisteriin taloyhtiön hallituksen kokoonpanossa tapahtuvista muutoksista, isännöitsijän tai yhtiön toiminimen kirjoittajan vaihtumisesta tai yhtiöjärjestyksen muutoksista. Isännöitsijän tehtävänä on tehdä myös verotukseen liittyvät ilmoitukset. Lisäksi isännöitsijän velvollisuutena on asukastiedotteiden toimitaminen hallituksen tai yhtiökokouksen päätöksen mukaisesti. Toimiva tiedonkulku isännöitsijän, asukkaiden ja kiinteistönhoidon välillä on ensiarvoisen tärkeää. (Saarenheimo 1995, 33–34.)

Kangasluoman (2014, 30) mukaan muita hallinnollisia tehtäviä, joista isännöitsijä on vastuussa, ovat taloyhtiön arkistoon kuuluvien asiakirjojen säilyttäminen, asukkaiden tiedotusten ja valitusten vastaanottaminen sekä näiden selvittäminen. Isännöitsijäntodistusten ja muiden tilattavien asiakirjojen antaminen osakkaille kuuluu myös isännöitsijän vastuulle. Lisäksi taloyhtiön osakeluettelon ylläpitäminen jää usein hallitukselta isännöitsijän tehtäväksi.

3.3.2 Taloushallinnon tehtävät

Taloyhtiön talouden suunnitteluun kuuluu olennaisesti toiminta- ja rahoitussuunnitelmien sekä talousarvion laadinta. Taloussuunnitteluun kuuluu lisäksi kaikki taloyhtiön maksuvalmiuden seurantaan ja kassavarojen hoitoon liittyvät tehtävät. Isännöitsijän tehtävänä on laatia seuraavalle talousarviokaudelle talousarvioehdotus, joka vahvistetaan yhtiökokouksessa hallituksen käsittelyn jälkeen. On tärkeää, että isännöitsijä ottaa huomioon menojen ajoittumisen ja laatii talousarvion niin, että taloyhtiö kykenee suoriutumaan erääntyvistä maksuista koko tilivuoden ajan. Lisäksi isännöitsijän tulee seurata taloyhtiön maksuvalmiutta ja vahvistetun talousarvion toteutumista tilikauden aikana sekä antaa hallitukselle selvitys taloyhtiön rahoitustilanteesta ja talousarvion toteutumisesta vähintään neljännesvuosittain. (Saarenheimo 1995, 35–36.)

Isännöitsijän taloushallinnon tehtäviin kuuluvat laskentatoimeen liittyvät toimenkuvat, kuten kirjanpidon ja tilinpäätöksen asiat, lainojen hoitaminen, vuokra- ja vastikekirjanpito, laskujen maksaminen sekä palkka-asiat (Kangasluoma 2014, 31). Isännöitsijän vastuulla on taloyhtiön kirjanpidon hoitaminen lainmukaisesti sekä yhtiön varojen hoitaminen luotettavalla tavalla. Isännöitsijän tehtävänä on myös tilinpäätösehdotuksen valmistelu hallitukselle ja tämän jälkeen tilintarkastajille. Isännöitsijän tulee antaa tilintarkastajille kaikki tarvittavat tilinpäätösasiakirjat sekä taloyhtiön hallintoon liittyvät asiakirjat ja selvitykset. Isännöitsijän vastuulla on myös juoksevien maksujen ja laskujen sekä palkkojen hoitaminen. Isännöitsijän tulee maksaa lainojen lyhennykset ja korot lainaehtojen ja talousarvioon tehtyjen varauksien mukaisesti sekä huolehtia vuokra- ja vastikekirjanpidosta. (Saarenheimo 1995, 37–39.)

3.3.3 Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät

Kiinteistönpitoon luetaan kuuluviksi kiinteistön ylläpito eli kiinteistönhoito ja kunnossapito sekä perusparantaminen. Kiinteistönhoitoon kuuluvia isännöitsijän tehtäviä ovat kaikki taloyhtiön kiinteistönhoidon järjestämiseen,

ohjaukseen ja valvontaan liittyvät tehtävät. Isännöitsijälle kuuluu myös kaikki alihankintana ostettavien käyttö- ja huoltotehtävien valvonta ja ohjaus. Isännöitsijän vastuulla on selvittää taloyhtiön hallitukselle kiinteistönhoidon eri tasovaihtoehtojen kustannusvaikutukset ja huolehtia sopimuksessa määrätyn kiinteistönhoidon tason säilymisestä. (Saarenheimo 1995, 39–40.)

Isännöitsijän valvonta- ja ohjaustehtävät käsittävät siivouksen ja ulkoalueiden hoitoa sekä varusteiden ja laitejärjestelmien toimintakunnon ylläpidon tehtäviä. Tämän lisäksi isännöitsijän on huolehdittava, että kiinteistöhoitajalla on kiinteistön varusteiden ja laitejärjestelmien huolto-ohjeet ja että näitä ohjeita noudatetaan. Muita isännöitsijän kiinteistönhoidon tehtäviä ovat kulutusarvojen seuranta sekä kiinteistönhoidossa käytettävien tarvikkeiden ja materiaalien hankinta. (Kangasluoma 2014, 32.)

Saarenheimo (1995, 42–44) kertoo, että taloyhtiön kunnossapitoon sisältyviä isännöitsijän tehtäviä ovat rakenteiden, vaipan ja laitteiden kunnan seurannan, kertaluonteisten korjaustöiden sekä äkillisten vikojen korjaamisen järjestäminen. Isännöitsijän tulee osallistua järjestettäviin rakenteiden, vaipan ja laitteiden kuntotarkastuksiin ja katselmuksiin. Isännöitsijä voi laatia myös kuntoarvion, mikäli on perehtynyt sen laadintaan. Kertaluonteisissa korjaustöissä isännöitsijän tehtävänä on huolehtia työn hallinnollisista järjestelyistä, työn valvonnasta ja urakkakilpailun järjestämisestä. Äkillistä korjausta edellyttävien vikojen ilmetessä, isännöitsijän on huolehdittava vikojen korjaamisesta mahdollisimman pian niiden esiintymisen yhteydessä. Isännöitsijälle kuuluu myös taloyhtiön edun valvonta huoneistokohtaisissa muutos- ja korjaustöissä niin, että korjaustoimenpiteet eivät aiheuta vahinkoa esimerkiksi yhtiön rakenteille, julkisivuille tai muille osakkeenomistajille.

Perusparantamisen hallinnollinen organisointi on isännöitsijän vastuulla. Isännöitsijän tulee laatia hanketta koskeva kustannusarvio ja suunnitelma hankkeen rahoittamisesta. Isännöitsijä vastaa hankkeen käynnistämiseen liittyvistä käytännön toimenpiteistä sekä hankkii tarvittavat luvat. Isännöitsijä huolehtii myös, että urakoitsija tiedottaa yhtiön asukkaita aloitettavista

hankkeista ja niiden aikatauluista. Takuiden ja vakuuksien edellyttämä valvonta on myös yksi isännöitsijän perusparantamisen tehtävistä. Tärkeää on huolehtia, että työt suoritetaan urakkasopimuksen mukaisesti. Isännöitsijän on huolehdittava, että urakoitsijan antamia takuita ja vakuuksia ei palauteta ennen kuin työt on saatu loppuun sopimuksen mukaisesti. (Kangasluoma 2014, 33.)

3.4 Isännöintisopimus

Taloyhtiön hallitus päättää kokouksessaan isännöintiyrityksen valinnasta äänienemmistön päätöksen mukaisesti. Hallituksen kokouksessa on oltava tällöin läsnä päätösvaltainen määrä hallituksen jäseniä. Isännöintiyrityksen valinnasta on päätettävä aina yksimielisesti, mikäli taloyhtiön yhtiöjärjestys näin edellyttää. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 36.)

Kun päätös isännöintiyrityksen valinnasta on tehty, isännöintisopimus voidaan solmia. Taloyhtiön puolesta isännöintisopimuksen voi allekirjoittaa vain henkilö, jolla on oikeus kirjoittaa taloyhtiön nimi. Tähän oikeutettujen henkilöiden nimet löytyvät taloyhtiön kaupparekisteriotteesta. Useimmissa tapauksissa vain hallituksen puheenjohtajalla on yksin oikeus kirjoittaa taloyhtiön nimi. Joissakin tapauksissa hyvänä käytäntönä on, että kaikki hallituksen jäsenet allekirjoittavat isännöintisopimuksen. Isännöintisopimuksen isännöintiyrityksen puolesta voi allekirjoittaa vain henkilö, jolla on oikeus kirjoittaa isännöintiyrityksen nimi. Tyypillisesti yrityksen toimitusjohtaja allekirjoittaa isännöintisopimuksen, mutta oikeus on voitu myös luovuttaa muulle henkilölle. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 36.)

Kangasluoma (2014, 167) korostaa, että isännöintisopimus on kokonaisvaltainen sopimus, jossa sovitaan isännöitsijän tai isännöintiyrityksen hoitavan kaikki lain mukaiset ja muut taloyhtiön tarpeiden mukaiset isännöinti-tehtävät. Furuhjelm ja Sallmén (2014, 39–40) tuovat esille, että isännöintisopimuksen tarkoituksena on taata taloyhtiön arjen sujuminen ja osakkaiden omaisuuden arvon kehittyminen pitkällä aikavälillä. Isännöintisopimuksessa määritellään isännöintipalvelun sisältö, laatu, laajuus ja palvelun veloituserusteet. Erityisen tärkeitä on palveluiden kuvaaminen riittävän

yksiselitteisesti ja tarkasti. Isännöintisopimuksen edellytyksenä on sopimuksen osapuolten välinen luottamus ja avoimuus.

Isännöintisopimusten tueksi kiinteistöalan järjestöt, kuten Suomen Isännöintiliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry ja RAKLI ry ovat laatineet Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot (ISE 2007). Sopimusehdot koskevat isännöintisopimuksen muuttamista, siirtoa ja päättämistä, isännöintipalkkion maksamista, hinnantarkistusta, alihankkijoiden käyttämistä, vahingonkorvausvastuuta sekä erimielisyyksien ratkaisemista. Sopimusehdot ovat sovellettavissa ainoastaan, jos sopimuksen osapuolet ovat sisällyttäneet ne sopimukseen. ISE 2007 -yleiset sopimusehdot eivät siis ole automaattisesti osa isännöintisopimusta. (Kangasluoma 2014, 167–168, 906–911.)

3.5 Hyvä isännöintitapa

Kiinteistöalan kehittyminen on nopeaa ja siksi onkin tärkeää, että isännöitsijä kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan (Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy 2002, 84). Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat laatineet hyvää isännöintitapaa koskevat ohjeet isännöinnin eettisyydestä noudatettavaksi alkaen vuodesta 2008 (Taloyhtio.net 2015e). Näiden eettisten ohjeiden avulla pyritään tukemaan kiinteistöalan kehittymistä turvaamalla isännöintitehtävien riittävän korkeatasoinen hoitaminen, kiinteistönpidon osaamisen lisääntyminen sekä kiinteistöalan yleisen arvostuksen kehittyminen (Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy 2002, 84). Taloyhtio.net (2015e) mukaan ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet hyvän isännöintitavan ohjeiden noudattamiseen sekä niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin.

Hyvän isännöintitavan eettisiä ohjeita on jokaisen isännöitsijän noudatettava. Isännöitsijän on lisäksi valvottava, että hyvää isännöintitapaa toteuttavat kaikki hänen vastuullaan työskentelevät henkilöt. Hyvää isännöintitapaa koskevat eettiset ohjeet käsittelevät seuraavia aihealueita: isännöitsijän toiminta, isännöitsijätehtävien suorittaminen, isännöitsijän palkkio,

isännöitsijän vaihtolovelvollisuus, isännöitsijän ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen sekä tiedottaminen hyvästä isännöintitavasta. (Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy 2002, 85–89.) Hyvän isännöintitavan eettiset ohjeet on luettavissa tarkemmin työn liitteenä (Liite 4).

3.6 Muutokset ja uudistukset alalla

Taloyhtiöt ja isännöinti tulevat muuttumaan nopeasti tulevaisuudessa, jolloin asiakkaiden kokemuksilla isännöinnistä voi olla yhä suurempi merkitys. Muutos on nopeaa, sillä asukkaat vanhenevat, perhemuodot eriytyvät ja uudenlaisia palveluita tarvitaan taloyhtiöissä. Muutoksen vuoksi isännöintiyritysten ja taloyhtiöiden asukkaiden välisen vuorovaikutuksen merkitys kasvaa. Avoin vuorovaikutus mahdollistaa isännöintiyrityksen palveluiden kehittämisen yhä enemmän asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. (Isännöintiliitto 2015b.) Isännöintiliitto (2015c) korostaa, että isännöinnin on kehityttävä, jotta ala voi vastata tulevaisuuden haasteisiin.

Isännöintiliiton (2015c) arvion mukaan useita muutoksia tulee tapahtumaan tulevaisuudessa. Kiinteistöjen korjaukset lisääntyvät taloyhtiöiden peruskorjaustarpeen ja energiatehokkuustavoitteiden vuoksi sekä osakkaiden ja asukkaiden tarpeet lisääntyvät muun muassa ikääntymisen ja monikulttuurisuuden vuoksi. Resursseja niukentavat muuttuva lainsäädäntö, kokeneiden isännöitsijöiden suuri eläköitysmäärä, kokeneiden henkilöiden saaminen taloyhtiöiden hallitukseen sekä osakkaiden ja asukkaiden varojen riittävyyden takaaminen tarvittaviin investointeihin.

Talouselämän (2014) mukaan isännöintialalla on tällä hetkellä suuri tarve uusille osaajille. Seuraavan kymmenen vuoden sisällä eläkkeelle on jäämässä noin puolet nykyisistä isännöitsijöistä. Ongelmaksi on muodostunut se, että uudet työnhakijat eivät ole vielä löytäneet isännöintialaa, sillä useat alan yritykset kamppailevat rekrytointihaasteiden kanssa. Isännöintiliiton (2014b) mukaan ongelmana on myös se, että nuoret eivät löydä isännöintialaa, koska alalle johtavia koulutuspolkuja on useita. Useimmiten isännöitsijäksi päädytään jonkin muun ammatin kautta. Isännöintiliitto on

avannut Isännöintialle.fi -palvelun, jonka avulla osaavan työvoiman löytymistä pyritään helpottamaan.

Tulevaisuudessa muutosta saa aikaan myös jatkuva kiinnostuksen kasvaminen. Asumisen ja arjen ympäristöjen toimivuus muuttuu yhä tärkeämmäksi, isännöinnin merkitys kasvaa taantuvilla alueilla, jatkuva kaupungistuminen lisää isännöinnin kysyntää sekä isännöinnin ulkoistaminen kiinteistönomistajien tarpeesta jatkuu toimijoiden pyrkiessä keskittymään ydintehtäviinsä tuottavuuden parantamiseksi. Nämä mainitut muutokset tulevat Isännöintiliiton mukaan eniten vaikuttamaan isännöintialan kehitykseen lähitulevaisuudessa. (Isännöintiliitto 2015c.)

Työ- ja elinkeinoministeriön (2015) mukaan isännöintialaan tulevaisuudessa vaikuttavat muutosvoimat ovat sekä väestön että isännöintialan työntekijöiden ikääntyminen, kansainvälistyminen, lisääntyvä rakennusten korjaustarve sekä kasvavat tehokkuusvaatimukset. Ikääntyvän väestön määrän kasvaessa isännöinnin merkitys palvelujen välittäjänä kasvaa merkittävästi, sillä erilaisten asumis-, hoiva- ja hyvinvointipalveluiden kysyntä tulee lisääntymään huomattavasti. Väestön ikääntyminen on tulevaisuudessa otettava entistä näkyvämmiin huomioon kiinteistöjen palveluja ja toimintoja toteutettaessa. Työ- ja elinkeinoministeriö (2015) kuitenkin muistuttaa, että suomalainen isännöinti on saavuttanut maailmalla erityishuomiota poikkeuksellisenä palvelumuotona. Tämän vuoksi ikääntyvän väestön mukana tulevat asumishaasteet voivat toimia myös kansantalouden eduksi, sillä tällaisesta isännöintipalvelutarjontamallista on mahdollista luoda toimiva vientituote.

Isännöintiliiton ja talouselämän mukaisesti myös työ- ja elinkeinoministeriö (2015) tuo esille nykyisten isännöitsijöiden korkean keski-ikä, mikä tulevaisuudessa johtaa sukupolvenvaihdokseen. Tämä suuri muutos korostaa tietotaidon ja yhteistyöverkostojen säilymisen merkityksen suureksi. Lisäksi tulevaisuudessa kiinteistöala kansainvälistyy ulkomaalaisten sijoittajien ja kiinteistöjen käyttäjien myötä entisestään ja siten kansainväliset yhteistyökumppanit ja palveluiden tarjoajat yleistyvät.

Rakennusten korjausten ja ylläpidon tarve kasvaa rakennuskannan vanhenemisen myötä. Julkisivu- ja putkisaneeraukset sekä muut kiinteistökorjaukset muuttuvat yhä haasteellisemmiksi ja saattavat vaatia uuden osamisen omaksumista. Tulevaisuudessa isännöintiyrityksiltä odotetaan entistä parempaa palvelua ja kiinteistöjen hallinnolle sekä ylläpidolle asetetaan korkeampia vaatimuksia, sillä ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimukset sekä asumisen laatuvaatimukset kiristyvät. Lisäksi ennen kaikkea verkostoitumisen ja sähköisen viestinnän merkitys korostuu. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.)

Kangasluoman (2014, 22) mukaan muutosta aikaansaa myös muuttuva lainsäädäntö. Erityisesti vuonna 2010 käyttöön otettu uusi asunto-osakeyhtiölaki (AsOYL 1599/2009) on tuonut muutosta isännöitsijän työhön. Laki määrää, että isännöitsijän tehtäviin kuuluu kiinteistönpidosta ja rakennusten kunnosta huolehtiminen. Tämä velvoittaa isännöitsijältä entistä suunnitelmallisempaa ja pitkäjänteisempää toimintaa, jotta kiinteistöä voidaan kehittää koko sen elinkaaren ajan.

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU

Sopimussuhteen alkaessa isännöitsijä ja asiakas sopivat yhdessä asiakkuudelle asetettavista tavoitteista. Hyvän asiakassuhteen luomisen edellytyksenä on, että sekä asiakas että isännöintitoimisto tunnistavat asiakkaan vaatimukset ja tarpeet sekä toimivat niiden täyttämiseksi. Oikeiden tavoitteiden asettaminen on aina sekä asiakkaan että isännöitsijän vastuulla. Asiakasvaatimusten täyttämisestä on puolestaan vastuussa isännöitsijä. (Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy 2002, 26.) Tässä luvussa määritellään sekä asiakastyytyväisyyttä että palvelun laatua ja tuodaan esille palvelun laatua mittaava SERVQUAL-menetelmä sekä kaksi isännöintialasta tehtyä valtakunnallista tutkimusta.

4.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Termejä tyytyväisyys ja laatu käytetään usein arkikielessä synonyymeinä. Todellisuudessa tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite, ja palvelun laatu on puolestaan vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. (Ylikoski 2000, 149.) Leppäsen (2007, 138) mukaan tyytyväisyys muodostuu odotusten ja kokemusten vertailusta. Tyytyväisyys tarkoittaa positiivista tunnereaktiota palvelukokemukseen, joka voi syntyä joko palvelun sisällöstä tai palveluprosessista.

Selvitettäessä yrityksen menestystä, asiakastyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä mittareista. Asiakastyytyväisyystutkimuksista saatavat tulokset toimivat hyödyllisinä apukeinoina yrityksille toiminnan tarkkailun kannalta. Asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset ovat kaikki suorassa yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. (e-conomic 2015.) Ylikosken (2000, 155) mukaan asiakkaan tyytyväisyyttä on mahdollista tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että kokonaistyytyväisyytenä.

Asiakastyytyväisyyden toteutumisessa asiakkaiden odotukset ovat tärkein määrittävä tekijä. Mitä korkeammat odotukset ovat, sitä vaativampaa niitä on täyttää. (e-conomic 2015.) Asiakkaille annettavien lupauksen tulee vastata yrityksen laadunluottokykyä. Toimivan asiakassuhteen luomisen ja

hoitamisen vuoksi on tärkeää huolehtia, että asiakkaiden odotukset ovat aina oikealla tasolla. Olennaista on pyrkiä luomaan pysyvä ja luotettava asiakkuussuhde, sillä tyytyväiset asiakkaat ovat halukkaita ostamaan yrityksen tuotteita uudestaan. (Yritys-Suomi 2015.) Uskollisten asiakkaiden saaminen on tavoiteltavaa, koska tuote saa näin positiivista markkinointia asiakkaiden sosiaalisissa piireissä (e-conomic 2015). Yritys-Suomen (2015) mukaan yrityksen panostaessa asiakkaidensa todellisten tarpeiden ymmärtämiseen ja reagoidessa asiakaspalautteeseen, yritys saa merkittävän kilpailuedun.

4.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakaskeskeisyys edellyttää, että tietoa on hankittava suoraan asiakkailta. Asiakkailta saatavan täsmällisen tiedon avulla voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Pelkkä asiakastyytyväisyyden tutkiminen ei kuitenkaan vielä yksistään riitä, sillä tyytyväisyysseuranta vaatii myös seurantaan pohjautuvaa toimintaa, jonka tavoitteena on asiakastyytyväisyyden parantaminen. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen ja seuranta on jatkuvaa toimintaa, määrätietoisten tietojen keräämisen ja hyväksikäyttämisen muodossa. (Ylikoski 2000, 149–150.)

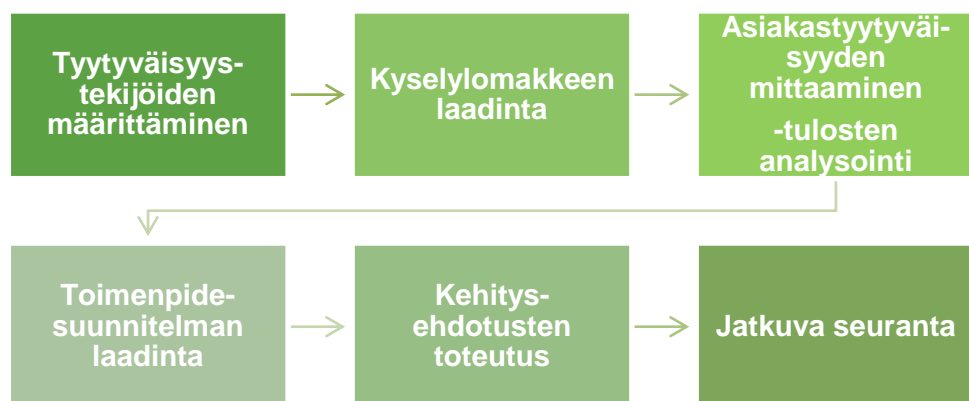
Asiakastyytyväisyys määräytyy sekä asiakkaan odotuksista että tuotteen tai palvelun suorituskyvystä. Jos palvelu vastaa asiakkaan odotuksia, se koetaan tarpeita tyydyttäväksi. Määrällisen tutkimuksen käyttäminen tutkimusmenetelmänä on tyypillistä asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa. (Vandercammen & Gauthy-Sinéchal 1999, 217.) Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan sekä asiakkailta satunnaisesti saatavan palautteen perusteella että systemaattisesti asiakastyytyväisyystutkimusten avulla (Yritys-Suomi 2015). Kangasluoma (2014, 741) kertoo, että isännöintiyrietykset toteuttavat asiakastyytyväisyysmittauksia tavallisesti asiakastyytyväisyyskyselyillä.

Vandercammen ja Gauthy-Sinéchal (1999, 217) toteavat, että kyselyssä käytettävien parametrien valinta on tärkeää, jotta tyytyväisyyttä voidaan tutkia riittävän tehokkaasti ja tarkasti. Lisäksi kyselyyn on valittava tarkoin asiakkaan kannalta tärkeimmät tutkittavat ominaisuudet. Ylikoski (2000,

163) mainitsee, että asiakastyytyväisyystutkimuksen kysymykset ovat usein valmiiksi luokiteltuja, mikä nopeuttaa tietojen analysointia. Lomakkeen lopussa on lisäksi yleensä muutama avoin kysymys, joiden avulla vastaajille annetaan mahdollisuus tuoda esille mielipiteensä omin sanoin.

Asiakastyytyväisyyskyselyillä on usein myös tarkoitus selvittää asiakastyytyväisyystekijöiden tärkeysjärjestystä, jonka vuoksi asiakkaita pyydetään arvioimaan näitä tekijöitä eriportaisilla asteikoilla. Kokonaistyytyväisyys on kaikkien kysymysten perusteella selville saatu summa, joka kertoo nopean kuvan tyytyväisyyden tasosta. (Ylikoski 2000, 163–164.) Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset ilmaistaan usein keskiarvoina. Tuloksista jätetään neutraalit vastaukset huomioimatta, jolloin asiakastyytyväisyyden taso saadaan selville tyytyväisten ja pettyneiden asiakkaiden suhteesta. (e-conomic 2015.)

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen prosessina (Kuvio 7) alkaa asiakkaalle tärkeiden tyytyväisyystekijöiden määrittämisellä. Selvitettyjen tyytyväisyystekijöiden pohjalta laaditaan tutkimuksen tavoitteisiin soveltuva asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla tyytyväisyyttä mitataan valitulla kohderyhmällä. Saatujen tutkimustulosten perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelma, jonka mukaisesti tehdyt kehitysehdotukset toteutetaan. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen vaatii jatkuvaa seuranta. (Ylikoski 2000,156.)



Kuvio 7. Asiakastyytyväisyyden tutkiminen prosessina

Ylikosken (2000, 156, 165) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksista ja suorasta palautteesta saadut tiedot antavat kokonaiskuvan asiakkaiden tyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyystutkimusten tarkoituksena on pyrkiä

parantamaan asiakastytyväisyyttä ja seuraamaan, mitä toimeenpantavat toimenpiteet saavat aikaan. Asiakastytyväisyystutkimuksilla on neljä tavoitetta: asiakastytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen, asiakastytyväisyyden tason mittaaminen, toimenpide-ehdotusten tuottaminen sekä asiakastytyväisyyden kehittymisen seuranta. Eri aikoina kerättyjen tutkimusaineistojen tulisi aina olla keskenään vertailukelpoisia, jotta asiakastytyväisyyden kehitystä on mahdollista seurata pitkällä aikavälillä.

Asiakastytyväisyyden tutkiminen mahdollistaa asiakkaiden tyytyväisyyden systemaattista ja jatkuvaa mittaamista. Tämän ansiosta yritys voi jatkuvasti seurata asiakastytyväisyyden kehitystä. Asiakastytyväisyystutkimusten avulla yritys saa tarkkaa tietoa omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan, jolloin yrityksen on mahdollista verrata omien asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa kilpailijoiden ja markkinoiden keskimääräiseen asiakastytyväisyyteen. Lisäksi yritys saa keinon tunnistaa kehityskohteita asiakastytyväisyyden parantamiseksi. (KTI Kiinteistötieto Oy 2015.) Kangasluoma (2014, 737, 741) muistuttaa, että asiakastytyväisyyden mittaamisella ei ole kuitenkaan mitään merkitystä, jos saatujen tulosten perusteella ei suoriteta tarvittavia toimenpiteitä, joiden avulla asiakkaiden tyytyväisyyttä saadaan parannettua. Asiakaslähtöinen ajattelutapa on tärkeää erityisesti isännöintiyrityksissä, sillä isännöitsijät hoitavat taloyhtiön osakkaiden omaisuutta. Jolaka Oy:n toimitusjohtaja Mynttinen kiteyttää asian seuraavasti:

”Asiakaslähtöisyys on yrityksen arvo. Jos palvelaan asiakkaita varten ja ollaan toiminnassa asiakaskeskeisiä, asiakkaat ovat valmiita maksamaan palvelusta. Aito kiinnostus asiakkaiden toiveiden täyttämisestä johtaa moneen hyvään.”

4.3 Palvelun määritelmä

Isännöitsijätoimiston palveluiden ja tuotantomenetelmien kehittämisen tavoitteena on uusien palveluiden luominen, olemassa olevien palveluiden tuotantokustannusten alentaminen sekä palveluiden laadun parantaminen. Tuotantomenetelmien kehittäminen tapahtuu poistamalla epäolennaisia

vaiheita ja vastaavasti lisäämällä vaiheita, joiden avulla lopputuote saadaan paremmin tarkoitukseensa sopivaksi. Tuotekehityksen kautta voidaan mahdollistaa isännöitsijätoimiston osaamisalueen laajentaminen uusiin palvelutuotteisiin. (Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy 2002, 55.)

Ylikoski (2000, 17) määrittelee palvelun joksikin, jota voidaan ostaa ja myydä, mutta jota ei voi pudottaa varpailleen. Palvelut ovat siis aineettomia, mutta usein niihin liittyy kuitenkin jotain tavaraa. Rissanen (2005, 18–19) puolestaan määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemukseksi, mielihyvänä, ajan tai materiaalin säästönä jne.” Palvelun käyttäjä voi kokea käyttämänsä palvelun lukuisilla eri tavoilla, jopa eri tavalla kuin palvelun tuottaja on sen tarkoittanut koettavaksi.

Lahtinen ja Isoviita (2001, 46) taas määrittelevät palvelun aineettomaksi tuotteeksi, jota ei voi koskea, havaita eikä esitellä konkreettisesti. Palvelua ei voi myöskään varastoida eikä jälleenmyydä. Palvelulle on tyypillistä myös se, että se on toimintaa ja sen tuottamiseen asiakas voi itse osallistua. Grönroosin (2009, 77) mukaan palvelu on aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä asiakkaan, palvelutyöntekijän ja fyysisten resurssien tai tuotteiden ja palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Ylikosken (2000, 19–20) mukaan palvelussa olennaista on, että jotakin tehdään asiakkaan puolesta. Asiakkaan näkökulmasta palveluun kuuluu kaikki toiminta, josta hän kokee maksavansa. Markkinoijan näkökulmasta taas palvelu on teko, toiminta tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotakin aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.

4.4 Palvelun laadun tutkiminen

Ylikosken (2000, 118) mukaan palvelun laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote eli tavara tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia eli kuinka hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet tyydyttyvät. Laadun voidaan katsoa olevan asiakkaan muodostama yleinen näkemys tuotteen tai palvelun onnistuneisuudesta. Laatua tulisi aina tarkastella ennen kaikkea asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan saama kokemus laadusta muodostuu sekä itse palvelun lopputuloksesta että palveluprosessin onnistumisesta. Palvelukokemuksen onnistumisen kannalta on tärkeää panostaa palveluorganisaation henkilöstön ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. Laadun tulkitsemiseen vaikuttaa myös olennaisesti asiakkaan mielikuva organisaatiosta.

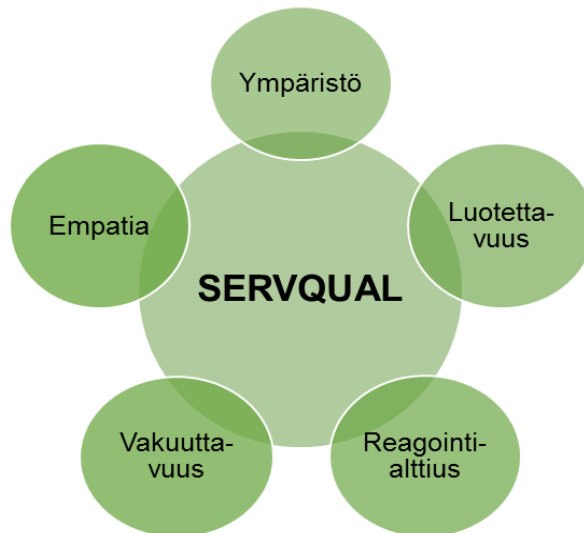
Grönroos (2009, 100) on puolestaan selvittänyt palvelun laadun olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Koettu laatu on usein yhteydessä tuotteen tai palvelun teknisiin ominaisuuksiin, mutta todellisuudessa asiakkaat kuitenkin kokevat laadun paljon laajemmin. Asiakkaan kokemaan palveluun vaikuttaa merkittävästi se, mitä tapahtuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Leppänen (2007, 135) vielä muistuttaa, että palvelun laatu on aina subjektiivinen asia, sillä asiakas itse päättää laadusta ja laatuun liittyvistä kriteereistä.

Palvelun laatua mitataan kahdenlaisten mittausvälineiden avulla, jotka ovat attribuuttipohjaiset ja kvalitatiiviset mittausvälineet. Attribuuttipohjaisista mittausvälineistä tunnetuin on SERVQUAL-menetelmä, jossa määritetään joukko palvelun ominaisuuksia kuvaavia attribuutteja. Kyselyn vastaajat antavat arvosanan palvelusta määriteltyjen attribuuttien avulla. Kvalitatiivisissa menetelmissä vastaajat puolestaan kuvailevat palvelua omien käsitystensä pohjalta. Kvalitatiivisista menetelmistä käytetyin on kriittisten tapahtumien menetelmä. (Grönroos 2009, 113–114.)

SERVQUAL-menetelmä

Parasuraman, Zeithaml ja Berry ovat kehittäneet palvelun laatua tutkivan SERVQUAL-menetelmän, jossa määritetään joukko palvelun ominaisuuksia

sia kuvaavia attribuutteja. Menetelmän avulla on mahdollista mitata, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. (Grönroos 2009, 114.) SERVQUAL-menetelmä on tunnettu ja sitä käytetään monien mittausten pohjana (Lotti 2001, 74). Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1988, 23) kertovat, että SERVQUAL perustuu viiteen osa-alueeseen (Kuvio 8), jotka ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia.



Kuvio 8. SERVQUAL-menetelmän osa-alueet

Konkreettinen ympäristö liittyy yrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyyteen sekä asiakaspalvelijoiden ulkoiseen olemukseen. Luotettavuudella tarkoitetaan, että yritys tarjoaa asiakkailleen täsmällistä ja virheetöntä palvelua heti ensimmäisellä kerralla sekä toteuttaa sovituksessa aikataulussa kaiken sen, mitä on sovittu. Reagointialttiudella tarkoitetaan palveluyrityksen työntekijöiden halukkuutta auttaa asiakkaita, vastata asiakkaiden pyyntöihin sekä palvella asiakkaita viipymättä. Vakuuttavuudella tarkoitetaan yrityksen työntekijöiden kohteliaisuutta ja käyttäytymistä niin, että asiakkaat saadaan luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Empatia tarkoittaa sitä, että yritys ymmärtää asiakkaiden ongelmia, kohtelee asiakkaita yksilöinä ja pyrkii asiakkaiden etujen toteuttamiseen. Edellä mainittuja osa-alueita kuvataan 22 attribuutilla eli väittämällä. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988, 23).

Menetelmässä asiakkaat arvioivat edellä mainittuja attribuutteja seitsemän kohdan asteikon avulla (Kuvio 9), jossa vastausääripäät ovat täysin samaa

mieltä ja täysin eri mieltä. Ennen palvelutilannetta asiakkaat arvioivat etukäteen palvelulle asettamia odotuksia, jolloin saadaan selville palvelun odotettu laatu. Palvelutilanteen jälkeen asiakkaat puolestaan arvioivat, kuinka palvelu todellisuudessa koettiin, jolloin saadaan selville palvelun koettu laatu. Asiakkailta saatujen odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien perusteella saadaan selville kokonaislaatua kuvaava tulos. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988, 17.) Grönroosin (2009, 114, 116) mukaan koettu palvelun laatu on sitä heikempi, mitä selvemmin tulos osoittaa kokemusten jääneen odotuksia heikommaksi.



Kuvio 9. SERVQUAL-asteikko

Grönroos (2009, 117) toteaa, että SERVQUAL-menetelmää tulee soveltaa aina harkitusti. Menetelmän osa-alueita ja attribuutteja tulee suunnitella etukäteen. Alkuperäiseen osatekijä- ja attribuuttijoukkoon on tutkimuksesta riippuen joskus tarpeen lisätä uusia tai vastaavasti poistaa tarpeettomia näkökulmia. Kun SERVQUAL-menetelmää käytetään palvelun laadun mittaamiseen, osa-alueet ja attribuutit tulee siis mukauttaa aina tilanteeseen sopiviksi.

4.5 Isännöinnin Asiakaskuuntelu -tutkimus 2015

Good House toteutti marraskuun 2014 ja helmikuun 2015 välisenä aikana Isännöintiliiton koordinoiman Isännöinnin Asiakaskuuntelu -tutkimuksen. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 13 629 taloyhtiön hallituksen jäsentä ja tutkimukseen osallistui 149 Isännöintiliiton jäsenyritystä. Tutkimuksella kartoitettiin taloyhtiön hallitusten jäsenten tyytyväisyyttä isännöintipalveluun eri puolilla Suomea. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaiden tyytyväisyys isännöintiin on kasvanut. Jopa yhdeksän kymmenestä isännöintiyrityksestä sai hyvän arvosanan hallituksilta. (Isännöintiliitto 2015e.)

Tutkimuksessa nousi esiin viestinnän tärkeys. Parhaimmiksi isännöintiyrityksiksi katsottiin erityisesti yritykset, joissa viestintäasiat olivat kunnossa, vaikka muiden asioiden hoidosta ei saatu täysiä arvosanoja. Tutkimuksen tulokset osoittivat hallituksen jäsenten pitävän isännöintiyrityksiä ammattitaitoisina. Isännöintiyritysten taito hoitaa talouteen ja hallintoon liittyvät toimet sekä päivittäiset juoksevat asiat sai hallituksen jäseniltä erityistä luottamusta. Lisäksi 75 prosenttia hallituksen jäsenistä oli tyytyväisiä isännöintiin. He kokivat asioiden hoituvan taloyhtiössä hallituksen päätösten mukaisesti ja kokivat hallituksen jäsenenä olemisen helpoksi sekä tunsivat taloyhtiön asioiden olevan osaavissa käsissä. Tutkimuksen yli 13 600 vastaajaa teki siitä alan kattavimman. (Isännöintiliitto 2015e.)

4.6 Isännöinnin laatu 2015 -tutkimus

Kiinteistöliitto teetti huhtikuussa 2015 Isännöinnin laatu 2015 -tutkimuksen, jonka avulla mitattiin taloyhtiöiden hallitusten ja osakkaiden sekä toiminnan- ja tilintarkastajien tyytyväisyyttä isännöintiin. Tutkimuksen toteutti KTI Kiinteistötieto Oy Suomen Kiinteistöliiton toimeksiannosta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää taloyhtiöiden tyytyväisyyttä yksittäisten isännöitsijöiden ja isännöintiyritysten palveluun, eri palvelujen tärkeyttä, isännöinnin kehittämiskohteita sekä taloyhtiöiden tarpeita ja odotuksia. Vastaajina tutkimuksessa toimivat hallitusten puheenjohtajat, jäsenet, varajäsenet, yhtiön osakkaat, toiminnantarkastajat sekä tilintarkastajat. Kyselyyn vastasi yhteensä 5424 henkilöä. (Suomen Kiinteistöliitto 2015.)

Toiminnan laadusta sekä isännöitsijät että isännöintiyritykset saivat arvosanan 7,8. Henkilöstön asiantuntemus ja yrityksen luotettavuus nousivat keskeisiksi isännöintiyrityksen laatutekijöiksi, sillä luotettavuudesta saatiin arvosanaksi 8,1 ja asiantuntemuksesta 8,1. Ammattitaito, asiantuntemus ja luotettavuus nousivat myös yksittäisten isännöitsijöiden toiminnan keskeisiksi tekijöiksi. Kehitystä vastanneet puolestaan toivoivat isännöitsijöiltä viestintä- ja vuorovaikutustaidoissa, tiedottamisessa sekä aloitteellisuudessa. Isännöitsijän toiminta yhtiökokouksessa arvioitiin samalla vähiten tärkeäksi että vahvimaksi osaamisalueeksi yksittäisen isännöitsijän toi-

minnassa. Isännöintiyritysten toimintaan tyytyväisimpiä olivat taloyhtiöiden hallituksen puheenjohtajat ja tilintarkastajat. Puolestaan osakkaiden arvio isännöinnin laadusta oli välttävä. (Suomen Kiinteistöliitto 2015.) Alla oleva taulukko (Taulukko 1) esittää tutkimuksessa saadut tarkat tulokset.

Taulukko 1. Isännöinnin laatu 2015 -tutkimustulokset (Suomen Kiinteistöliitto 2015)

Arvioitava osa-alue	ka
Ammattitaito ja asiantuntemus	8,14
Palveluhenkisyys	7,98
Aloitteellisuus	7,43
Luotettavuus	8,13
Tavoitettavuus	8,10
Soittopyyntöihin ja sähköpostiviesteihin vastaaminen	8,21
Viestintä- ja vuorovaikutustaidot	7,88
Tiedottaminen	7,57
Toiminta yhtiökokouksessa	8,27

Isännöinnistä annettu laatuarvio vaihteli vastaajaryhmittäin. Taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat ja tilintarkastajat olivat tyytyväisimpiä isännöintiyritysten toimintaan. Puheenjohtajat antoivat isännöinnistä arvosanaksi 8,0 ja tilintarkastajat 8,2. Puolestaan osakkaiden arvio isännöinnistä jäi välttäväksi arvosanalla 6,7. Annetut arvosanat voivat osittain pohjautua siihen tosiasiaan, että hallituksen puheenjohtaja ja isännöitsijä ovat usein yhteydessä toisiinsa työn piirissä, kun taas osakkaille isännöintiyrityksen palvelut ja isännöitsijän toimenkuva jäävät usein etäisiksi.

Isännöintiyritysten suosittelemista koskien hallitusten puheenjohtajat olivat huomattavasti osakkaita valmiimpia suositusten antajia. Puheenjohtajien osalta suosittelemiseksi muodostui 27 ja hallitusten jäsenten osalta -3. Osakkaiden osalta suosittelemiseksi puolestaan muodostui vain -36. (Suomen Kiinteistöliitto 2015.)

Taloyhtiöiden hallitusten mukaan isännöitsijät onnistuivat parhaiten yhteistyössä hallituksen kanssa, kokousten läpikäynnissä sekä kirjanpitoon ja budjetointiin liittyvissä tehtävissä. Kehittämiskohteiksi lueteltiin kiinteistön tekniikkaan ja korjaustarpeiden ennakointiin liittyvät asiat sekä isännöitsijän aloitteellisuus. Isännöintipalvelun laatuun oltiin kuitenkin kokonaisuudessaan keskimäärin tyytyväisiä. (Suomen Kiinteistöliitto 2015.)

5 JOLAKA OY:N ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja sekä tarkastellaan työn tutkimuksen suunnittelua ja toteutusta. Tämän jälkeen siirrytään tutkimusaineiston esittelyyn. Tutkimustulokset käsitellään järjestelmällisesti teemajaon mukaisesti, jonka jälkeen saaduista tuloksista tehdään kehitysehdotukset.

5.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on vuonna 2007 perustettu lahtelainen kiinteistöjen isännöintialalla toimiva yritys Jolaka Oy. Yritys on erikoistunut isännöinnin ja kirjanpidon monialaisiin tehtäväkenttiin. Yrityksen toimitusjohtajana toimii Pertti Mynttinen ja hallituksen puheenjohtajana Reijo Nykänen. Yrityksessä on kahdeksan työntekijää, joista neljä on isännöitsijöitä, kolme kiinteistösihteeriä ja yksi asiakasneuvoja. Kaikki yrityksen työntekijät ovat alalle kouluttautuneita ja työhönsä sitoutuneita. Isännöitsijöiden vastuulla ovat työn hallinnollisen puolen hoitaminen, juoksevien tehtävien hallinta sekä teknisten tehtävien suoritus. Kiinteistösihteerien työnkuvaan kuuluvat puolestaan taloyhtiöiden kirjanpidon ja palkanlaskennan hoitaminen sekä alv-kirjausten, veroilmoitusten ja tilinpäätösten laadinta. Erinäiset taloudelliset tehtävät isännöitsijät ja kiinteistösihteerit hoitavat useimmiten yhdessä. (Mynttinen 2015.) Alla Jolaka Oy:n logo (Kuva 1).



Kuva 1. Jolaka Oy:n logo (Jolaka Oy 2015)

Jolaka Oy tarjoaa asiakkailleen kokonaisvaltaisen isännöinnin. Kaikki yrityksen tarjoamat palvelut ovat ammattitaidolla toteutettuja. (Mynttinen 2015.) Jolaka Oy:n toiminta pohjautuu vankkaan ammattitaitoon hallinnollisten ja teknisten isännöintitehtävien vaihtelevissa ja vaativissa osa-alueissa, hyvään palveluun sekä oma-aloitteisuuteen taloyhtiön asioiden hoidossa. Yrityksen erityisosaamisena on korjausrakentamisen eri osa-

alueiden kokonaisvaltainen hallinta. (Jolaka Oy, 2015.) Mynttinen (2015) kertoo, että yrityksen arvoja ovat rehellisyys, täsmällisyys, luotettavuus, avoimuus, asiakaslähtöisyys sekä ammattitaidon kehittäminen.

Jolaka Oy:n toimitusjohtaja Pertti Mynttinen (2015) toteaa: ”Jolaka Oy pyrkii suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen kiinteistönpitoon sekä asuinalueen asuinviihtyvyyteen, jotka ovat peruslähtökohtia kiinteistön arvon säilymiselle. Yrityksemme asiakkaat arvostavat ennen kaikkea asiantuntijuutta, ammattitaitoa ja asiakaspalveluhenkisyttä ja näitä arvoja Jolaka Oy tarjoaa vahvuusalueinaan. Kaikki yritykselle uskotut tehtävät hoidetaan tehokkaasti loppuun saakka.”

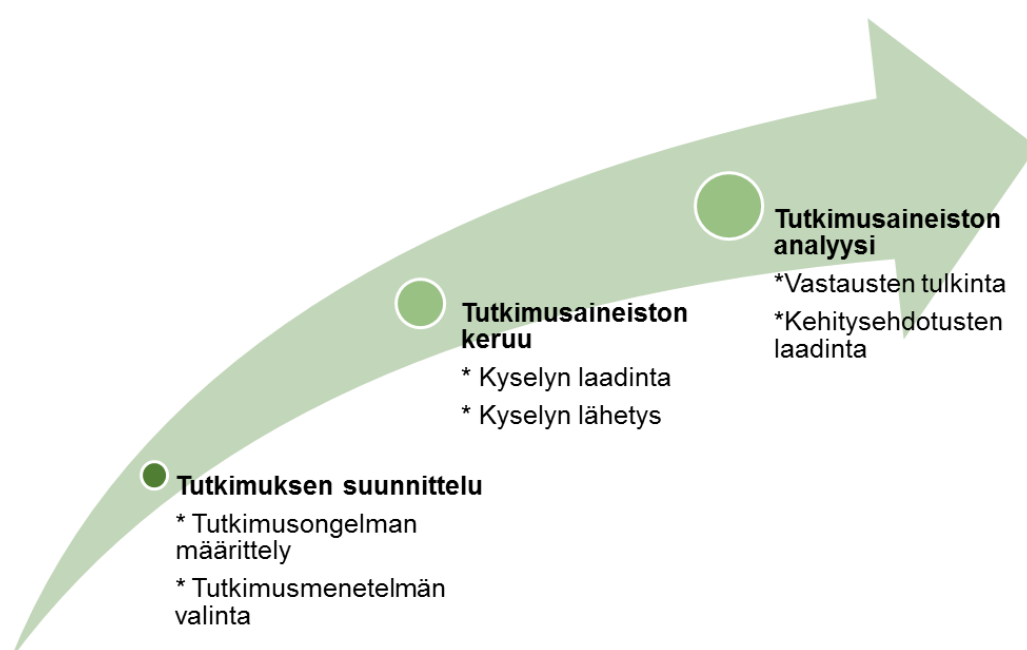
5.2 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Opinnäytetyön tutkimusprosessi rakentui kolmesta vaiheesta, jotka olivat tutkimuksen suunnittelu, tutkimusaineiston keruu ja tutkimusaineiston analyysi. Opinnäytetyön asiakastytyväisyyskysely suunniteltiin yhdessä työn toimeksiantajan kanssa ja se perustui työn teoreettiseen viitekehykseen. Koska Jolaka Oy:lle ei ollut tehty aikaisempia asiakastytyväisyystutkimuksia, kyselystä tuli laaja ja kattava yrityksen halutessa saada mahdollisimman paljon palautetta asiakaskunnaltaan. Kyselyn avulla kerätystä aineistosta haluttiin saada kattava myös siksi, että tutkimustuloksista saataisiin mahdollisimman paljon tulkintoja sekä vastauksia työn alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin. Kysely toteutettiin syksyllä 2015 lähettämällä se kirjeitse yrityksen asiakkaina olevien taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille. Vastausajaksi kyselyyn määriteltiin kaksi viikkoa.

Asiakastytyväisyyskysely jaettiin kolmeen teemaan, jotka olivat yleistä, isännöintipalvelu ja lisätietoa. Yleistä-teemassa käytiin lävitse peruskysymyksiä muun muassa taloyhtiön huoneistojen määrästä, asiakassuhteen kestosta, viestintävälineistä ja toimistohenkilökunnan kanssa asioinnista. Isännöintipalvelu-teema puolestaan sisälsi väittämiä palveluun, isännöintiin, tiedotukseen, tavoitettavuuteen, taloyhtiön johtamiseen ja taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyen. Lisätietoa-teemassa arvioitiin yrityksen Internet-sivuja sekä kehoitettiin vastaajia kertomaan avoimesti isännöintipal-

veluun liittyvistä toiveista ja parannusehdotuksista. Tutkimuksen jakaminen eri teemoihin helpotti tutkimustulosten läpikäyntiä teema kerrallaan.

Tutkimuksen perusjoukkona eli tutkittavana kohdejoukkona olivat Jolaka Oy:n taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat. Yrityksellä on hoidossaan yhteensä 84 taloyhtiötä ja kysely lähetettiin kaikkien taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille. Kyselyyn vastasi 48 puheenjohtajaa, jolloin vastausprosentiksi muodostui 57. Vastausmäärä on luotettava otanta verrattuna kaikkien puheenjohtajien määrään. Alla oleva kuvio (Kuvio 10) havainnollistaa tutkimuksen tarkan rakenteen.



Kuvio 10. Tutkimuksen rakenne

Kyselylomakkeen suunnittelussa käytettiin pohjana soveltuvin osin SERVQUAL-mallia. Grönroosin kehoituksen mukaisesti menetelmän osa-alueita ja attribuutteja suunniteltiin ja muokattiin alkuperäisestä mallista poiketen sopimaan toteutettuun kyselyyn. Menetelmän alkuperäinen seitsemän kohdan asteikko muutettiin viisikohtaiseksi ja kyselyn osa-alueita rajattiin. Kyselyssä keskityttiin myös vain koetun laadun tutkimiseen ja täten odotettua laatua ei tutkittu. Lisäksi kyselyssä oli monivalintakysymyksiä ja muutama avoin kysymys.

5.3 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Työn tutkimustulokset esitellään teemajaon mukaisesti kysymyskohtaisesti. Ensin käsitellään teema 1. Yleistä, jonka jälkeen siirrytään teemaan 2. Isännöintipalvelu ja lopulta päädytään kyselyn viimeiseen teemaan 3. Lisätietoa. Ensimmäinen teema sisältää kuusi kysymystä. Toinen teema puolestaan koostuu kuudesta osa-alueesta, jotka ovat palvelu, isännöinti, tiedotus, tavoitettavuus, taloyhtiön johtaminen ja taloyhtiön hallituksen kokoukset. Nämä osa-alueet sisältävät yhteensä 30 väittämää. Kolmas teema sisältää kahdeksan kysymystä, joista kolme on avoimia.

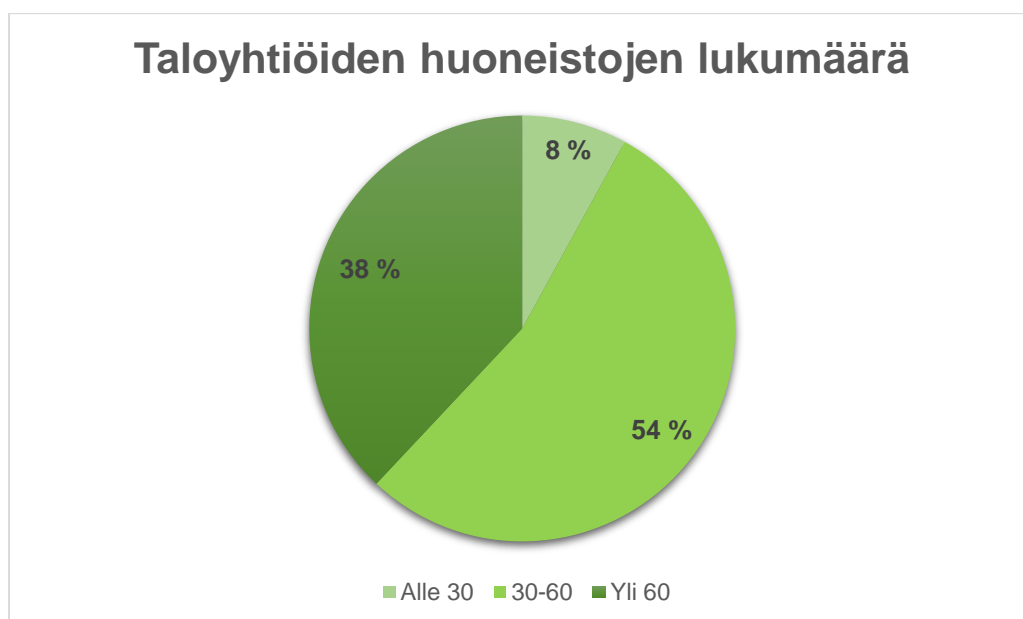
Kyselyn avointen kysymysten tarkoituksena oli saada yksityiskohtaista palautetta Jolaka Oy:n palvelusta sekä kommentteja työn tavoitteena olevien kehitysehdotusten laatimista varten. Apuna lomakkeen suunnittelussa toimivat toimeksiantaja, muiden yritysten teettämät asiakastyytyväisyyskyselyt sekä valtakunnalliset isännöintiyrityksille teetetyt kyselyt. Näitä apuna käyttäen kyselylomake sai nimenomaisesti Jolaka Oy:lle kohdennetun muotonsa. Kyselylomakkeen kieliasu oli tarkoituksellisesti helposti ymmärrettävä, jotta mahdolliset väärin tulkitsemiset saatiin minimoitua.

Koska Jolaka Oy:n asiakastyytyväisyyttä tutkittiin ensimmäisen kerran, kyselystä tuli asiakokonaisuutena laaja. Laajuudesta huolimatta kysely saatiin kuitenkin laadittua tiiviiksi, täsmälliseksi ja tutkimuskysymyksiin kohdentuvaksi. Kaikki kyselyyn tarkoin valitut kysymykset olivat tarpeellisia, jotta työn tutkimuskysymyksiin voitaisiin vastata.

5.3.1 Teema 1. Yleistä

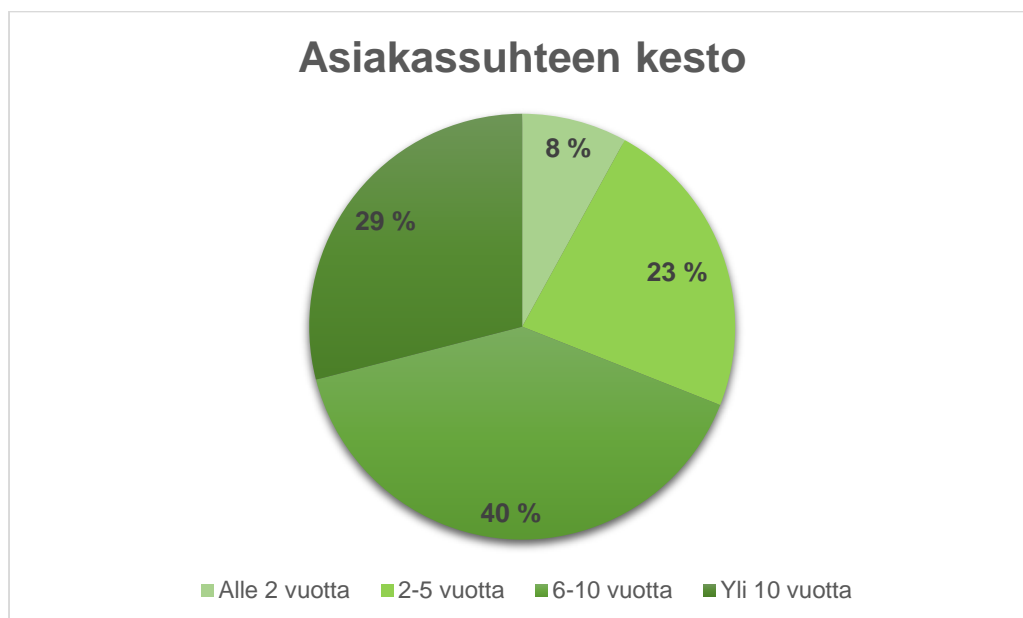
Teeman ensimmäisessä kysymyksessä tiedusteltiin taloyhtiön rakennustyyppiä. Kysymyksen vastausvaihtoehdot olivat kerrostalo, rivitalo ja paritalo. Kaikki vastanneet edustivat taloyhtiöitä, jotka olivat kerrostaloja.

Kyselyn toinen kysymys käsitteli taloyhtiöiden huoneistojen lukumäärää. Vastaajista neljä (8 %) valitsi vastausvaihtoehdon alle 30, 26 (54 %) valitsi 30–60 ja 18 (38 %) valitsi yli 60. Alla oleva kuvio (Kuvio 11) havainnollistaa taloyhtiöiden huoneistojen lukumäärää.



Kuvio 11. Taloyhtiöiden huoneistojen lukumäärä

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin asiakassuhteen kestoa. Vastaajista neljä (8 %) oli ollut yrityksen asiakkaana alle 2 vuotta, 11 (23 %) 2-5 vuotta, 19 (40 %) 6-10 vuotta ja 14 (29 %) yli 10 vuotta. Alla oleva kuvio (Kuvio 12) havainnollistaa taloyhtiöiden asiakassuhteen kestoa.



Kuvio 12. Asiakassuhteen kesto

Neljännän kysymyksen avulla kartoitettiin syitä, miksi taloyhtiöt olivat valinneet Jolaka Oy:n isännöintiyritykseksi. Syyvaihtoehdot olivat seuraavat: hinta, hyvä palvelu, hyvä sijainti, luotettavuus, muilta saadut suosituk-

set, etukäteen yrityksen tunteminen tai jokin muu syy. Vastaajista kuusi (13 %) valitsi syyksi hyvän palvelun, seitsemän (15 %) luotettavuuden, kolme (6 %) muilta saadut suositukset, seitsemän (15 %) etukäteen yrityksen tuntemisen, yksi hyvän sijainnin (2 %) ja 10 (21 %) jonkin muun syyn. Muiksi syiksi vastaajat luettelivat toisesta isännöintiyrityksestä siirtymisen, Jolaka Oy:n valinta jo ennen nykyisen puheenjohtajan valintaa, yhteistyön jatkaminen tietyn isännöitsijän kanssa ja isännöitsijän siirtyminen toisesta isännöintiyrityksestä Jolaka Oy:hyn. Osa vastaajista myös valitsi yhden sijasta useamman vastausvaihtoehdon. Vastauksista käy ilmi, että puheenjohtajien mielestä selvästi eniten isännöintiyrityksen valintaan vaikuttavat tekijät olivat hyvä palvelu ja luotettavuus. Alla oleva kuvio (Kuvio 13) kertoo Jolaka Oy:n isännöintiyritykseksi valitsemiseen johtaneet syyt.



Kuvio 13. Jolaka Oy:n valintaan vaikuttaneet syyt

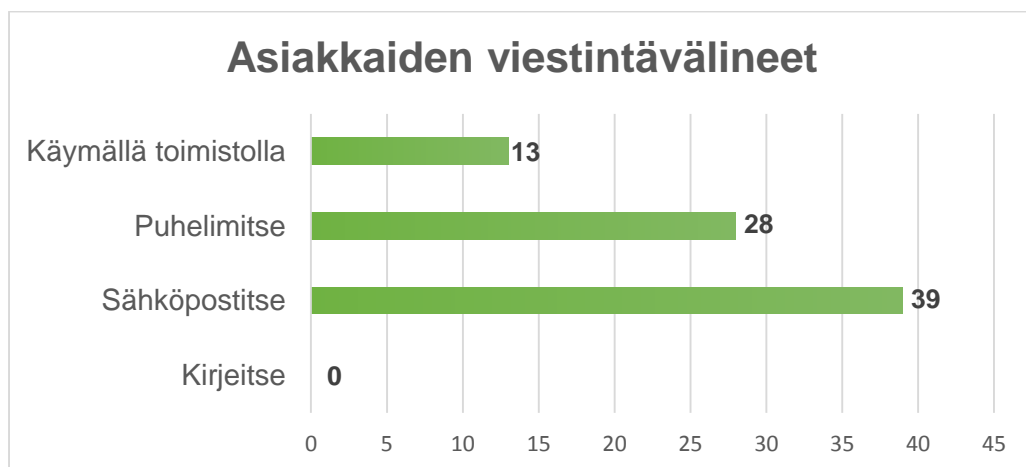
Kysymykset viisi ja kuusi kohdistuivat asiakkaiden asiointiin yrityksen toimistohenkilökunnan kanssa. Viides kysymys käsitteli, kuinka usein asiakkaat asioivat toimistohenkilökunnan kanssa. Vastausvaihtoehdot olivat kerran tai useammin viikossa, kerran tai useammin kuukaudessa ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Vastaajista kaksi (4 %) asioi kerran tai useammin viikossa, 25 (52 %) asioi kerran tai useammin kuukaudessa ja 21 (44 %) asioi harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Alla oleva kuvio

(Kuvio 14) ilmentää asiakkaiden asioiden määrää Jolaka Oy:n toimistohenkilökunnan kanssa.



Kuvio 14. Toimistohenkilökunnan kanssa asiointi

Kuudes kysymys käsitteli asiakkaiden viestintävälineitä. Vastaajista kaksi (4 %) asioidi käymällä toimistolla, kolme (6 %) puhelimitse ja 17 (35 %) sähköpostitse. Lisäksi osa vastaajista valitsi useamman vaihtoehdon. Vastaajista 15 (31 %) valitsi puhelinoiton ja sähköpostin, yksi (2 %) toimistokäynnin ja sähköpostin, kuusi (13 %) toimistokäynnin, puhelinoiton ja sähköpostin ja neljä (8 %) toimistokäynnin ja puhelinoiton. Alla oleva kuvio (Kuvio 15) havainnollistaa asiakkaiden suosimia viestintävälineitä.



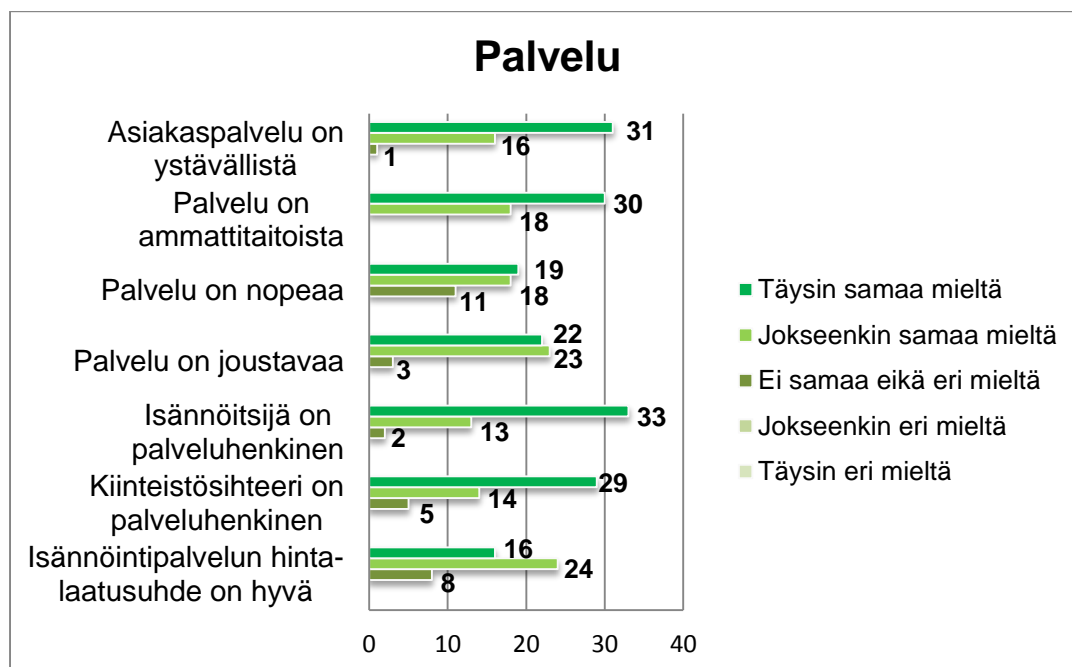
Kuvio 15. Asiakkaiden viestintävälineet

5.3.2 Teema 2. Isännöintipalvelu

Isännöintipalveluteemassa vastaajia pyydettiin arvioimaan isännöintipalveluun liittyviä väittämiä valitsemalla sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5. Viisiportaisessa asteikossa vastausvaihtoehdot olivat SERVQUAL-menetelmän mukaisesti seuraavat: 5= täysin samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä ja 1= täysin eri mieltä. Isännöintipalvelu-teema jakautuu kuuteen osaluueeseen, jotka ovat: palvelu, isännöinti, tiedotus, tavoitettavuus, taloyhtiön johtaminen ja taloyhtiön hallituksen kokoukset.

Palvelu

Palvelua koskevat väittämät koskivat palvelun ystävällisyyttä, ammattitaitoa, nopeutta ja joustavuutta. Lisäksi arvioitavana olivat isännöitsijän ja kiinteistösihteerin palveluhenkisyys sekä isännöintipalvelun hintalaatusuhde. Väittämiä oli yhteensä seitsemän. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 16) näkyy vastaajien tyytyväisyys palvelua koskeviin väittämiin.



Kuvio 16. Palvelu

Suurin osa vastaajista piti asiakaspalvelua ystävällisenä, sillä asiakkaista 31 (65 %) oli täysin samaa mieltä ja 16 (33 %) jokseenkin samaa mieltä asiakaspalvelun ystävällisyydestä. Vain yksi vastaaja (2 %) ei ollut samaa

eikä eri mieltä asiasta. Edellä mainitun mukaisesti myös palvelun ammattitaitoisuus sai vastaajilta hyvää palautetta, sillä vastaajista 30 (63 %) piti palvelua ammattitaitoisena ja 18 (38 %) oli jokseenkin samaa mieltä palvelun ammattitaitoisuudesta.

Palvelu oli 19 (40 %) vastaajan mielestä nopeaa ja 18 (38 %) mielestä jokseenkin nopeaa. Vastaajista 11 (23 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Vastaajista 22 (46 %) mukaan palvelu oli joustavaa ja 23 (48 %) mukaan jokseenkin joustavaa. Vain kolme (6 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta.

Isännöitsijän ja kiinteistösihteerien palveluhenkisyys sai vastaajilta hyvän arvion, sillä vastaajista peräti 33 (69 %) koki isännöitsijän ja 29 (60 %) kiinteistösihteerin palveluhenkiseksi. Vastaajista 13 (27 %) koki isännöitsijän ja 14 (29 %) kiinteistösihteerin jokseenkin palveluhenkiseksi. Vain vastaajista kaksi (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä isännöitsijän palveluhenkisyydestä ja viisi (10 %) kiinteistösihteerin palveluhenkisyydestä.

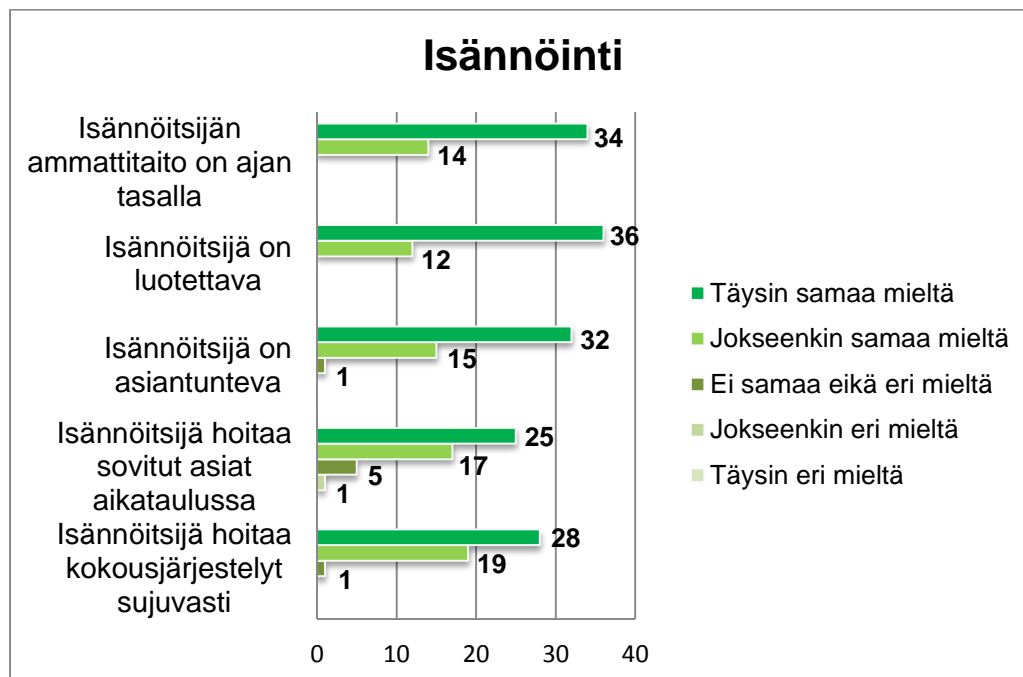
Isännöintipalvelun hinta-laatusuhdetta pidettiin sopivana. Vastaajista 16 (33 %) oli täysin samaa mieltä ja 24 (50 %) jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain kahdeksan (17 %) vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä.

Palvelu-osa-alueesta saatu palaute oli kokonaisuudessaan positiivinen. Väittämistä yksikään ei saanut negatiivista palautetta. Erityisesti palvelun ystävällisyys ja ammattitaitoisuus sekä isännöitsijän ja kiinteistösihteerin palveluhenkisyys saivat vastaajilta hyvät arviot. Ainoa hieman mielialpidettä jakanut väittäjä koski palvelun nopeutta.

Isännöinti

Teeman toinen osa-alue käsitteli nimenomaisesti isännöintiä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan isännöitsijän ammattitaitoa, luotettavuutta ja asiantuntevuutta. Lisäksi arvioitavana olivat myös isännöitsijän tapa hoitaa sovitut asiat sovituksessa aikataulussa sekä kokousjärjestelyjen hoitaminen. Tämän osa-alueen väittämiä oli yhteensä viisi. Alla oleva kuvio (Kuvio 17)

havainnollistaa, mitä mieltä puheenjohtajat olivat yrityksen isännöintiin liittyvistä väittämistä.



Kuvio 17. Isännöinti

Vastaajista 34 (71 %) oli täysin samaa mieltä ja 14 (29 %) jokseenkin samaa mieltä, että isännöitsijän ammattitaito on ajan tasalla. Isännöitsijän luotettavuus sai hyvän palautteen, sillä vastaajista peräti 36 (75 %) oli täysin samaa mieltä ja 12 (25 %) jokseenkin samaa mieltä isännöitsijän luotettavuudesta. Vastaajista 32 (67 %) koki isännöitsijän asiantuntevaksi ja 15 (31 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi (2 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä.

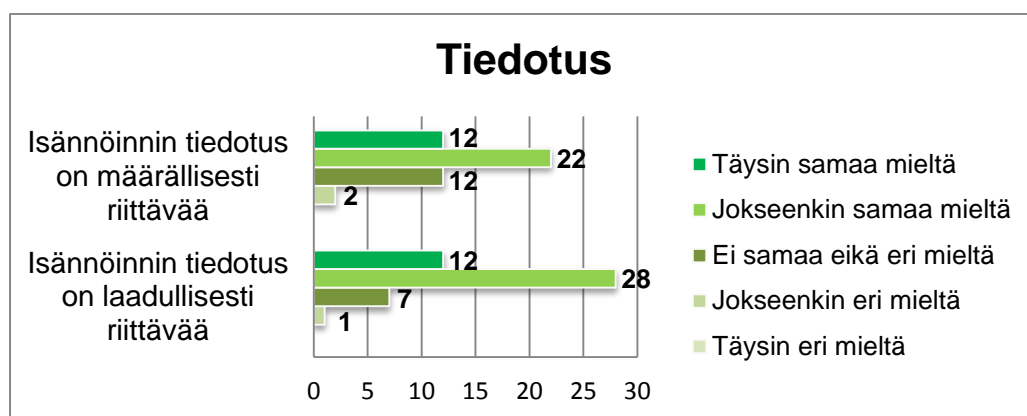
Suurimman osan mielestä isännöitsijä hoitaa sovitut asiat aikataulussa, sillä 25 (52 %) oli asiasta täysin samaa mieltä ja 17 (35 %) jokseenkin samaa mieltä. Viisi (10 %) vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä ja vain yksi (2 %) oli asiasta jokseenkin eri mieltä. Isännöitsijän taidoista hoitaa kokousjärjestelyt sujuvasti oli 28 (58 %) vastaajaa täysin samaa mieltä ja 19 (40 %) jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi (2 %) ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä.

Isännöinti-osa-alueen saama palaute oli kokonaisuudessaan selvästi positiivinen. Erityisen hyvää palautetta saivat ajan tasalla oleva isännöitsijän

ammattitaito sekä isännöitsijän luotettavuus. Lisäksi hyvää palautetta sai myös isännöitsijän asiantuntemus. Osa-alue sai vain muutamia neutraaleja vastauksia ja yhden negatiivisen palautteen koskien isännöitsijän taitoa hoitaa sovitut asiat aikataulussa.

Tiedotus

Tiedotusta arvioitiin isännöintipalvelu-teeman kolmannessa osa-alueessa. Tarkoituksena oli saada arvio isännöinnin tiedotuksen laadusta ja sen määrän riittävydestä. Tässä osa-alueessa väittämiä oli vain kaksi. Alla oleva kuvio (Kuvio 18) ilmentää vastaajien mielipiteet.



Kuvio 18. Tiedotus

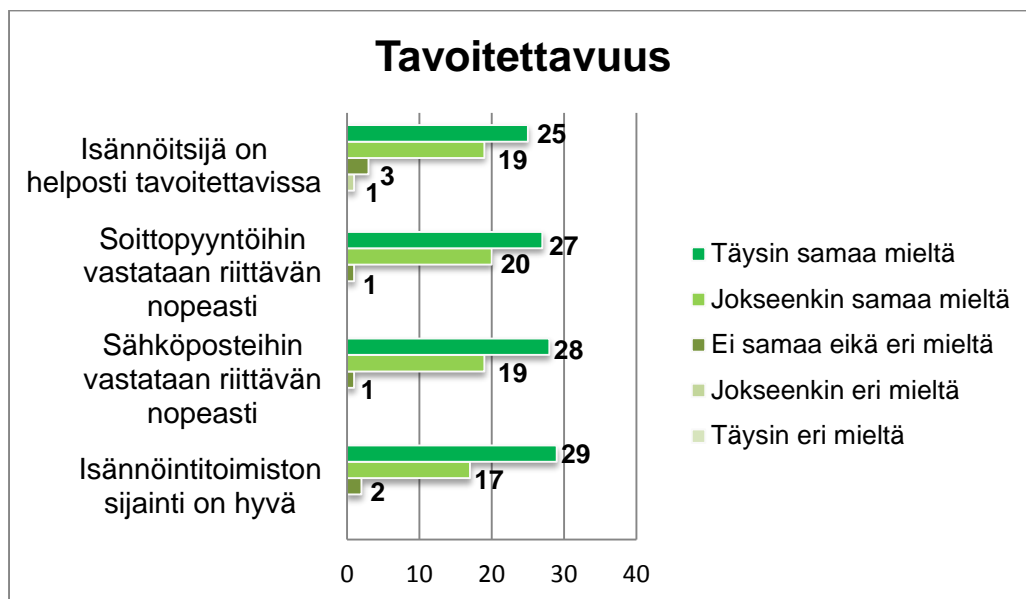
Isännöinnin tiedotuksen määrää koskien vastaajista 12 (25 %) oli täysin samaa mieltä ja 22 (46 %) jokseenkin samaa mieltä tiedotuksen määrällisestä riittävydestä. Vastaajista 12 (25 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa ja vain kaksi (4 %) oli asiasta jokseenkin eri mieltä.

Isännöinnin tiedotuksen laadun riittävydestä 12 (25 %) oli täysin samaa mieltä ja 28 (58 %) jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista seitsemän (15 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä sekä yksi (2 %) vastaajista oli jokseenkin eri mieltä.

Tiedotus-osa-alueen palaute oli edellisten osa-alueiden palautteeseen verrattuna vaihtelevampaa. Sekä tiedotuksen laatua että määrää oli arvioitu hyvin samankaltaisesti. Neutraaleja vastauksia oli huomattavasti enemmän kuin aikaisemmissa osa-alueissa ja palautteesta oli havaittavissa muutama yksittäinen negatiivinen vastaus.

Tavoitettavuus

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin antamaan arvio tavoitettavuudesta. Arvioitavia asioita olivat isännöitsijän tavoitettavuuden helppous, soittopyyntöihin ja sähköposteihin vastaaminen sekä isännöintitoimiston sijainti. Väittämiä oli yhteensä neljä. Alla oleva kuvio (Kuvio 19) kertoo asiakkailta saadut vastaukset.



Kuvio 19. Tavoitettavuus

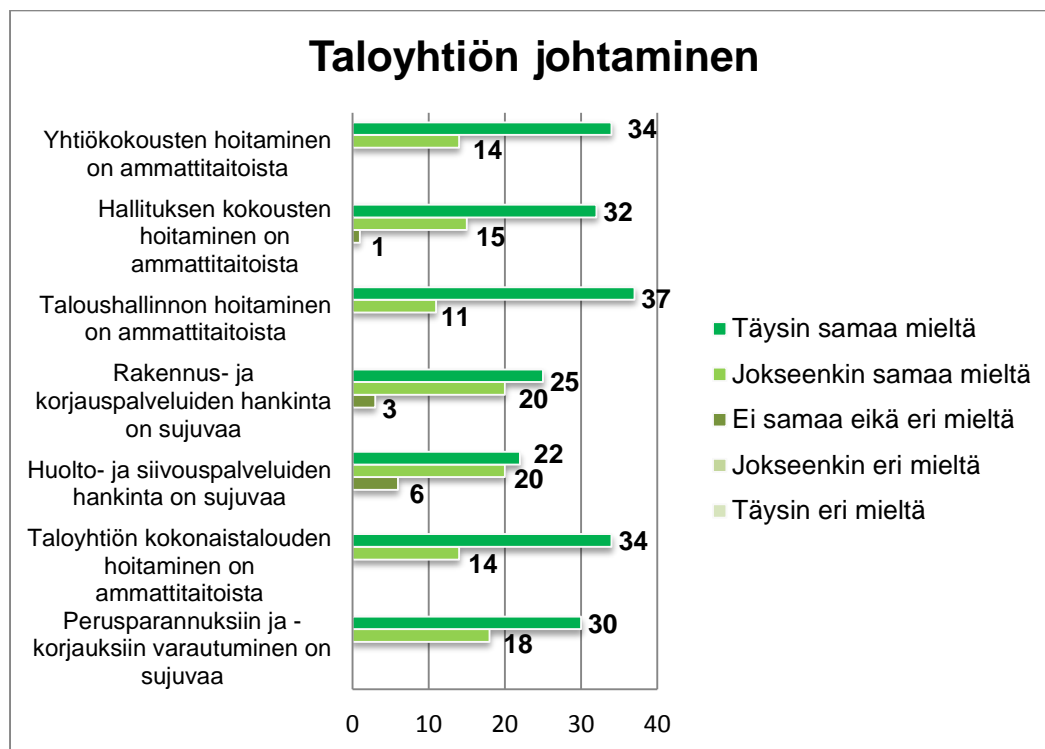
Vastaajista 25 (52 %) koki saavansa isännöitsijän helposti tavoitettua ja 19 (40 %) oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Kolme (6 %) ei ollut isännöitsijän tavoitettavuudesta samaa eikä eri mieltä ja vain yksi (2 %) oli jokseenkin eri mieltä. Vastaajien mielestä soittopyyntöihin vastataan riittävän nopeasti, sillä 27 (56 %) oli täysin samaa mieltä ja 20 (42 %) jokseenkin samaa mieltä asiasta. Yksi vastaaja (2 %) antoi neutraalin vastauksen.

Soittopyyntöjen mukaisesti myös sähköposteihin vastataan riittävän nopeasti, sillä jopa 28 (58 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 19 (40 %) jokseenkin samaa mieltä asiasta. Yksi vastaajista (2 %) ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Isännöintitoimiston sijainti koettiin hyväksi, sillä suurin osa eli 29 (60 %) oli täysin samaa mieltä ja 17 (35 %) jokseenkin samaa mieltä asiasta. Kaksi vastaajista (4 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä.

Tavoitettavuus-osa-alue sai vastaajilta kokonaisuudessaan positiivista palautetta. Osa-alueen väittämiä arvioitiin hyvin samankaltaisesti. Neutraaleja vastauksia tuli hyvin vähän. Erityisesti yrityksen toimiston sijainti sekä nopea sähköposteihin vastaaminen saivat vastaajilta hyvää palautetta.

Taloyhtiön johtaminen

Viidennessä osa-alueessa vastaajat arvioivat yhtiökokousten ja hallituksen kokousten sekä taloushallinnon hoitamisen ammattitaitoisuutta. Lisäksi arvioitiin rakennus- ja korjauspalveluiden sekä huolto- ja siivouspalveluiden hankintaa, taloyhtiön kokonaistalouden hoitamista sekä perusparannuksiin ja -korjauksiin varautumista. Väittämiä oli yhteensä seitsemän. Alla oleva kuvio (Kuvio 20) havainnollistaa asiakkaiden mielipiteet.



Kuvio 20. Taloyhtiön johtaminen

Vastaajista 34 (71 %) koki, että yhtiökokoukset hoidetaan ammattitaitoisesti ja loput 14 (29 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Hallituksen kokousten hoitaminen koettiin myös ammattitaitoiseksi, sillä vastaajista jopa 32 (67 %) oli täysin samaa mieltä ja 15 (31 %) jokseenkin samaa mieltä. Vain yksi (2 %) vastaajista valitsi vastausvaihtoehdon ei samaa eikä eri mieltä. Enemmistö vastaajista eli 37 (77 %) oli sitä mieltä, että taloushallinnon

hoitaminen on ammattitaitoista ja loput 11 (23 %) olivat jokseenkin samaa mieltä asiasta.

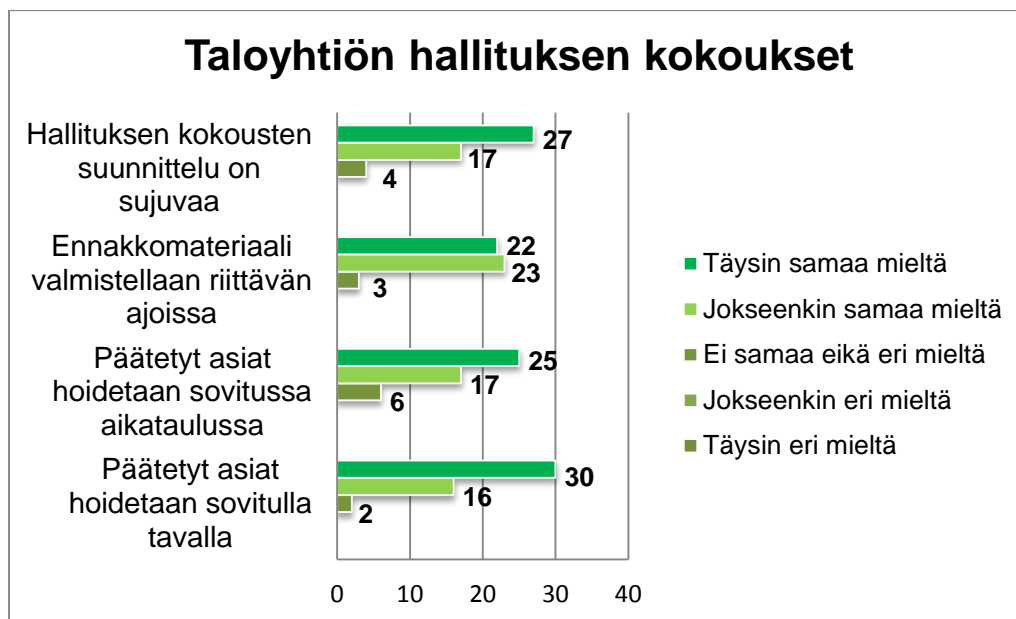
Rakennus- ja korjauspalveluiden hankinnan katsottiin olevan sujuvaa, sillä 25 (52 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 20 (42 %) jokseenkin samaa mieltä. Kolme (6 %) vastaajista ei ollut asiasta samaa eikä eri mieltä. Huolto- ja siivouspalveluiden hankinnan sujuvuudesta oli täysin samaa mieltä 22 (46 %) vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä 20 (42 %) vastaajaa. Loput kuusi (13 %) vastaajaa eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä asiasta.

Vastaajista 34 (71 %) oli täysin samaa mieltä ja 14 (29 %) jokseenkin samaa mieltä taloyhtiön kokonaistalouden hoitamisesta ammattitaitoisesti. Perusparannuksiin ja -korjauksiin varautumisen katsottiin olevan sujuvaa. Vastaajista peräti 30 (63 %) oli täysin samaa mieltä ja loput 18 (38 %) olivat jokseenkin samaa mieltä asiasta.

Taloyhtiön johtaminen -osa-alue sai kokonaisuudessaan vastaajilta positiivisen palautteen. Negatiivista palautetta ei tästä osa-alueesta tullut ja neutraaleja vastauksia tuli hyvin vähän. Palautteesta nousivat esille erityisesti taloushallinnon, yhtiökokousten sekä taloyhtiön kokonaistalouden hoitaminen ammattitaitoisesti. Hallituksen kokousten hoitaminen ammattitaitoisesti sekä perusparannuksiin ja -korjauksiin varautuminen saivat myös vastaajilta positiivista palautetta.

Taloyhtiön hallituksen kokoukset

Isännöintipalvelu-teeman viimeisenä arvioitavana osa-alueena olivat taloyhtiön hallituksen kokoukset. Tarkoituksena oli saada arvio hallituksen kokousten suunnittelusta ja kokousten ennakkomateriaalin valmistelusta. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka kokouksissa päätettyjen asioiden hoitaminen onnistuu sovitulla tavalla sovitussa aikataulussa. Tämä osa-alue sisälsi yhteensä neljä väittämää. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 21) näkyvät vastaajien mielipiteet yhtiön hallituksen kokouksiin liittyen.



Kuvio 21. Taloyhtiön hallituksen kokoukset

Hallituksen kokousten suunnittelu katsottiin sujuvaksi, sillä vastaajista 27 (56 %) oli täysin samaa mieltä ja 17 (35 %) jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Neljä (8 %) vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta. Vastaajista 22 (46 %) oli täysin samaa mieltä ja 23 (48 %) jokseenkin samaa mieltä, että kokousten ennakkomateriaali valmistellaan riittävän ajoissa. Kolme (6 %) vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä asiasta.

Jopa 25 (52 %) vastaajista on täysin samaa mieltä ja 17 (35 %) jokseenkin samaa mieltä siitä, että päätetyt asiat hoidetaan sovitussa aikataulussa. Ainoastaan kuusi (13 %) ei osannut ottaa asiaan kantaa. Vastaajien mielestä päätetyt asiat hoidetaan myös sovitulla tavalla, sillä runsaat 30 (63 %) oli asiasta täysin samaa mieltä ja 16 (33 %) jokseenkin samaa mieltä. Vain kaksi (4 %) vastaajaa antoi neutraalin vastauksen tästä asiasta.

Taloyhtiön hallituksen kokoukset -osa-alue sai vastaajilta hyvän palautteen, sillä negatiivisia vastauksia ei tullut ja neutraaleja vastauksia oli vain muutama. Erityisen hyvää palautetta saivat asioiden hoitaminen sovitulla tavalla sekä hallituksen kokousten suunnittelun sujuvuus. Vastaajien mielestä päätetyt asiat hoidetaan sovitun tavan mukaisesti myös sovitussa aikataulussa.

Isännöintipalvelu-teeman kaikki kuusi osa-aluetta saivat kokonaisuudessaan kiitettävää palautetta. Negatiivisia ja neutraaleja vastauksia tuli vain muutama. Alla oleva taulukko (Taulukko 2) havainnollistaa kaikkien isännöintipalvelun osa-alueiden keskiarvot.

Taulukko 2. Isännöintipalvelun osa-alueiden keskiarvot (n=48)

Osa-alue	ka
Palvelu	4,4
Isännöinti	4,6
Tiedotus	4,0
Tavoitettavuus	4,5
Taloyhtiön johtaminen	4,6
Taloyhtiön hallituksen kokoukset	4,5

Kaikki osa-alueet saivat keskiarvoksi vähintään 4 asteikolla 1-5. Parhaimmat palautteet saivat isännöintiin ja taloyhtiön johtamiseen liittyvät tekijät, kun taas tiedotukseen liittyviin asioihin toivottiin parannusta. Kiitettävää palautetta tuli myös tavoitettavuudesta, palvelusta ja taloyhtiön hallituksen kokousten hoidosta.

5.3.3 Teema 3. Lisätietoa

Kyselyn lisätietoa-osiossa vastaajilta tiedusteltiin, olivatko he vierailleet yrityksen Internet-sivuilla. Vastaajista 37 (77 %) oli entuudestaan käynyt tutustumassa yrityksen Internet-sivuihin. Puolestaan 11 (23 %) vastaajista ei ollut vierailut yrityksen Internet-sivuilla.

Henkilöitä, jotka vastasivat edellä mainittuun kysymykseen myöntävästi, pyydettiin seuraavaksi arvioimaan yrityksen Internet-sivuja asteikolla 1-5, jossa 5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä ja 1= välttävä. Palautetta pyydettiin Internet-sivujen ulkoasuun, sisältöön ja tiedon löytämisen helppouteen liittyen. Lisäksi vastaajat arvioivat asiakirjojen tilaami-

sen helppoutta Internet-sivujen kautta. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 3) näkyvät Internet-sivujen osa-alueiden keskiarvot.

Taulukko 3. Internet-sivujen osa-alueiden keskiarvot (n=37)

Osa-alue	ka
Sivujen ulkoasu on mielenkiintoa herättävä	3,8
Sivujen sisältö on tarpeeksi kattava	4,0
Tiedon löytäminen on helppoa ja vaivatonta	4,0
Asiakirjojen tilaaminen on helppoa	4,1

Internet-sivujen ulkoasu sai vastaajilta kokonaisarvosanaksi 3,8, josta voi päätellä sivujen ulkoasun tarvitsevan hieman parannusta. Sivujen sisältö puolestaan sai kokonaisarvosanan 4,0, josta voi päätellä vastaajien olevan erittäin tyytyväisiä sivustojen sisältämän tiedon kattavuuteen. Lisäksi vastaajat arvioivat tiedon löytämisen sivuilta helpoksi, sillä arvosanaksi muodostui tästä osa-alueesta kiitettävä 4,0. Vastaajat kokivat myös asiakirjojen tilaamisen vaivattomaksi, sillä he antoivat asiakirjojen tilaamisen helppoudelle arvosanan 4,1.

Vastaajilta kyseltiin myös halukkuutta yrityksen palveluiden suositteluun muille. Vastaajista selvä enemmistö eli 44 (92 %) oli halukkaita suositteluun Jolaka Oy:tä hyvänä isännöintiyrityksenä. Puheenjohtajista neljä (8 %) voisi mahdollisesti suositella Jolaka Oy:n palveluita. Yksikään puheenjohtajista ei kieltäytynyt suosittelujen antamisesta.

Seuraavaksi puheenjohtajia pyydettiin vastaamaan kolmeen avoimeen kysymykseen. Kysymysten avulla vastaajia kehoitettiin kertomaan vapain sanoin, mihin yrityksen isännöintipalvelun toimintaan he olivat erityisen tyytyväisiä ja vastaavasti, mihin isännöintipalvelun toimintaan kaivattaisiin parannusta. Lisäksi vastaajilta tiedusteltiin, mitä mahdollisia lisäpalveluita he toivoisivat isännöitsijältä. Kyselylomakkeen avointen kysymysten tarkat vastaukset ovat työn liitteenä (Liite 3).

Saaduissa vastauksissa oli havaittavissa paljon samoja toteamuksia. Eri-tyisen tyytyväisiä asiakkaat olivat isännöitsijöiden ammattitaitoon, kokonaisvaltaisesti hyvään palveluun ja koko henkilökunnan asiantuntijuuteen. Eri-tyiskiihosta sai myös joustava, nopea ja tehokas asioiden hoito sovitulla tavalla määrättyssä aikataulussa. Sana luotettavuus toistui useasti vastauksissa ja sen asiakkaat kokivat erityisen tärkeäksi.

Asiakkaat kokivat parannuksen tarpeelliseksi erityisesti lisätiedotuksen määrässä. Monet kokivat, että tiedotusta ei ole koskaan mahdollista olla liikaa, vaan pienistäkin asioista olisi hyödyllistä tietää. Toinen useasti mainittu parannusehdotus koski kiinteistökierron järjestämistä vähintään kerran vuodessa esimerkiksi hallituksen kokousten yhteydessä. Asiakkaat myös toivoivat tiedon saamista isännöitsijöiden loma-ajoista ja mahdollisuutta varahenkilön järjestämiselle loma-ajoiksi. Eräs vastaajista toivoi myös lisäohjeistusta siitä, kuinka tuleviin remontteihin tulisi varautua. Lisäksi isännöintiyrityksen Internet-sivuille toivottiin taloyhtiöiden kotisivuja, joissa olisi mahdollisuus ilmoitella taloyhtiön uutisia.

Toiveita lisäpalveluita koskien asiakkailla oli vain muutama. Suurin osa vastanneista totesi nykyisen palvelutarjonnan monipuoliseksi ja enemmän kuin riittäväksi ja siten mahdollisten lisäpalveluiden kehittämisen tarpeettomaksi. Ainoastaan yksi vastanneista toi ilmi sähköiset palvelut, joiden avulla mahdollistuisi sähköinen tiedottaminen asiakkaille, pöytäkirjojen koonti sähköisesti sekä taloyhtiöportaalin käyttöönotto, jossa kaikki asiat olisivat kootusti ja nopeasti tarkistettavissa.

Seuraavaksi vastaajia pyydettiin antamaan yrityksen isännöintipalvelulle kokonaisarvosana asteikolla 1-5, jossa 5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä ja 1= välttävä. Vastaajista 23 (48 %) antoi yritykselle arvosanan viisi ja 25 (52 %) arvosanan neljä. Yrityksen isännöintipalvelun kokonaisarvosanaksi muodostui korkea 4,5.

Viimeisenä kysymyksenä vastaajilta tiedusteltiin uuden asunto-osakeyhtiölain vaikutuksista hallitustyöskentelyyn. Kysymyksessä haluttiin tietää, olivatko puheenjohtajat havainneet uuden vuonna 2010 käyttöön

otetun asunto-osakeyhtiölain (AsOYL 1599/2009) paremmaksi kuin vanhan asunto-osakeyhtiölain (AsOYL 809/1991). Vastaaajista 25 (52 %) ei osannut ottaa kantaa asiaan. Myöntävän vastauksen puolestaan antoi 23 (48 %) vastaajaa. Kukaan vastaajista ei valinnut kielteistä vastausvaihtoehtoa.

5.4 Kehitysehdotukset tutkimustulosten pohjalta

On tärkeää ymmärtää, että teetetyn tutkimuksen tulokset eivät yksistään riitä muutosten syntyyn, vaan saatujen tulosten pohjalta on laadittava ja toteutettava toimenpidesuunnitelma. Asiakastyytyväisyyskyselyssä Jolaka Oy sai asiakkailtaan isännöintipalvelulleen kokonaisarvosanaksi 4,5, jolloin yrityksen palvelun taso on huomattavasti keskimääräistä korkeampi. Ylikosken (2000, 166) mukaan yrityksen saadessa palvelustaan hyvän arvosanan, yrityksen tulee pitää yllä aikaansaamaansa tyytyväisyyden tasoa. Pientä kehittämismahdollisuutta on yrityksen kuitenkin mahdollista aina tehdä.

Laadittu kyselylomake ja saadut tutkimustulokset jäävät toimeksiantajalle hyödynnettäviksi. Tulevaisuudessa yrityksen on suositeltavaa jatkaa asiakastyytyväisyyskyselyjen teettämistä, jotta palvelun tasoa voidaan säännöllisesti seurata. Tulevina vuosina yrityksen kannattaa myös toteuttaa nykyistä suppeampia kyselyjä, jolloin voidaan kohdentaa tietyn yksittäisen palvelun osan kehittämiseen koko palvelutarjonnan sijaan. Ylikosken (1999, 170) toteamuksen mukaisesti uusia tutkimuksia ei kuitenkaan kannata suorittaa ennen kuin edellisen tutkimuksen mukaiset toimenpiteet on toteutettu. Tämänkertainen asiakastyytyväisyystutkimus oli tarkoituksellisesti laaja, koska tyytyväisyyden tasoa arvioitiin ensimmäisen kerran, jolloin se oli tarpeellista.

Kyselyn kautta saadut parannusta koskevat tarpeet liittyivät erityisesti tiedotuksen määrään. Vastajaat kokivat, että tiedotusta ei ole koskaan liikaa, vaan pienistäkin asioista on hyödyllistä saada tieto. Yrityksen on hyvä kiinnittää tiedotuksen määrään huomiota. Useat vastaajat myös toivoivat kiinteistökierrosten lisäämistä. Yrityksen isännöitsijät tekevät taloyhtiökierr-

roksia vähintään kolme ja parhaimmillaan jopa viisi kertaa vuodessa yhtä taloyhtiötä kohden. Lisäkierrosten tekemistä yritys voi suunnitella taloyhtiökohtaisesti, jotta isännöitsijöiden osallistuminen olisi aiempaa näkyvämpää.

Puheenjohtajien toiveena oli saada tietoa isännöitsijöiden loma-ajoista, jotta turhat yhteydenotot voitaisiin välttää. Yritykselle on edullista ilmoittaa taloyhtiöille isännöitsijöiden loma-ajat jo hyvissä ajoissa etukäteen, jotta asiakkaat eivät suotta yritä tavoitella isännöitsijöitä loma-aikoina. Yrityksellä on käytössään ainoastaan automaattinen loma-aikojen ilmoituskäytäntö sähköpostissa. Yrityksen kannattaa harkita puhelimiin tehtävää puheviestiä, joka ilmoittaa isännöitsijöiden loma-ajoista ja ajankohdista, jolloin isännöitsijät ovat jälleen tavoitettavissa. Lisäksi yritys voi myös tiedottaa loma-ajoista muiden tiedotteiden tapaan paperisesti lisäämällä lomatiedotteet taloyhtiöiden rappukäytävien tiedotustauluihin.

Isännöitsijöiden loma-aikojen tiedottamisen lisäksi vastaajat kyselivät myös mahdollisuutta järjestää varahenkilö isännöitsijöiden loma-aikojen ajaksi, jotta asioiden hoito jatkuisi sujuvana myös loma-aikoina. Yrityksellä ei ole suoranaisesti nimettyjä henkilöitä, jotka toimivat sijaisina isännöitsijöiden loma-aikoina, vaan sijaisuudet sovitaan aina lomakohtaisesti. Koska yrityksessä on neljä isännöitsijää, lomat on usein järjestetty niin, että kaksi isännöitsijää on korkeintaan lomalla samanaikaisesti. Tällöin tarvittavat akuutit asiat saadaan hoidettua viipymättä loma-ajoista huolimatta.

Lisätoiveena puheenjohtajat ehdottivat lisäohjeistuksien saamista tulevista remonteista, jotta niihin on mahdollisimman helppo varautua etukäteen. Lisäohjeistusten antaminen on yritykselle helppo tapa huomioida asiakkaitaan tehokkaammin ja sitä on suositeltavaa kokeilla. Lisäksi yrityksen Internet-sivuille toivottiin taloyhtiöiden omia kotisivuja, joilla olisi mahdollista ilmoitella tärkeistä tapahtumista ja uutisista. Suositeltavaa on ottaa tämä ehdotus harkintaan, sillä koti-sivujen avulla isännöitsijä voi tiedottaa ja muistuttaa tärkeistä ajankohtaisista asioista. Tällaisen taloyhtiöportaalin käyttöönotto ja ylläpito tuovat kuitenkin isännöitsijöille mahdollisesti kohtuuttoman suuren lisätyön jo muutoinkin kiireiseen työtahtiin, jolloin vaihto-

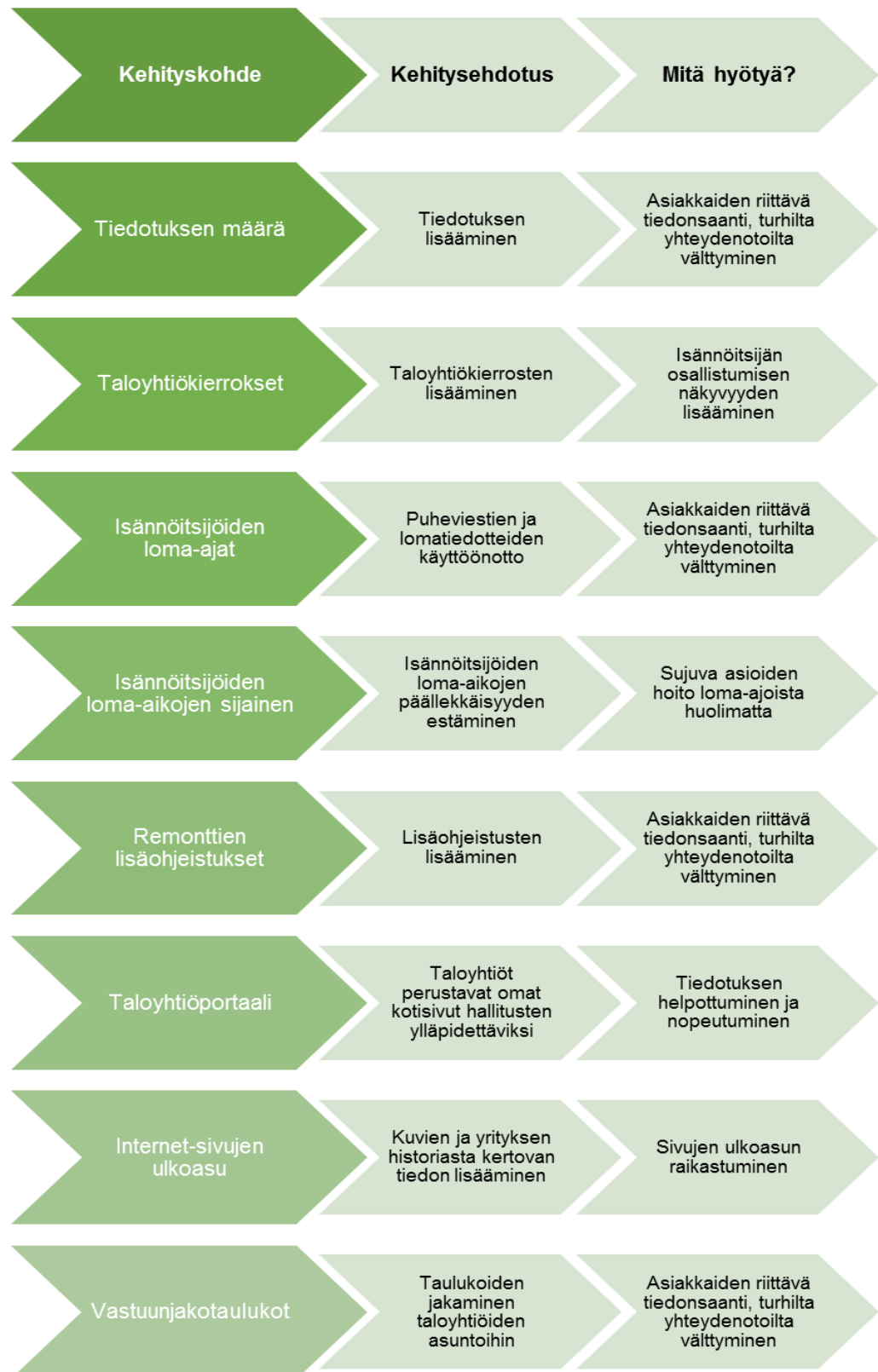
ehtona on se, että taloyhtiöt itse perustavat taloyhtiöilleen kotisivut, joita ylläpitää esimerkiksi taloyhtiöiden hallitukset. Toinen ongelma kotisivujen perustamisessa on sivustojen käyttäjätunnusten hallinta. Taloyhtiöiden asukaskunta on usein vaihtuva ja jatkuva käyttäjätunnusten luominen uusille asukkailla sekä vastaavasti edellisiltä asukkailta poissaaminen voivat aiheuttaa kohtuutonta lisätyötä.

Yrityksen Internet-sivut saivat kyselyssä hieman kritiikkiä. Erityisesti sivujen ulkoasuun toivottiin parannusta, joten yrityksen kannattaa kiinnittää tähän huomiota. Yritys voi lisätä esimerkiksi isännöintialaan liittyviä kuvia, joilla saataisiin raikastettua sivujen ulkoasu mielenkiintoisemmaksi ja kutsuvammaksi. Lisäksi suositeltavaa on myös lisätä sivuille tietoa yrityksen historiasta, jotta asiakkaille on saatavilla tietoa yrityksen toiminnan kehityksestä vuosien aikana. Sivujen sisältö puolestaan koettiin kattavaksi ja tiedon löytäminen helpoksi ja vaivattomaksi. Lisäksi asiakirjojen tilaamisen helppous sivujen kautta miellytti useita vastaajia ja tätä yrityksen kannattaa markkinoida asiakkailleen entistä tehokkaammin.

Lisäehdotuksena asiakkaiden toiminnan helpottamiseksi yritys voi jakaa taloyhtiöiden asuntoihin vastuunjakotaulukot, joista selviää töiden vastuualueiden jaot taloyhtiön ja kiinteistöhuollon välillä. Tämä kehitysehdotus aiheuttaa hetkellisen suuren kuluerän, mutta jälleen turhilta asiakkaiden yhteydenotoilta ja väärinkäsityksiltä voidaan välttyä. Tällä hetkellä vastuunjakotaulukot tilataan vain hallituksille ja useimpien taloyhtiöiden yleisille tiedotustauluille.

Kiitollisuuden ja asiakkaiden lisähuomioimisen osoituksena yrityksen on suositeltavaa vielä lähettää toteutetun tutkimuksen tulokset puheenjohtajille joko kirjeitse tai sähköpostitse. Mikäli yritys päättää toteuttaa laadittuja kehitysehdotuksia, sen kannattaa tiedottaa myös näistä tulevista muutoksista samaisessa tiedotteessa. Näin yritys saa tilaisuuden kiittää asiakkaitaan saamastaan arvokkaasta palautteesta. Lisäksi suositeltavaa on, että yritys lisää Internet-sivuilleen asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset, jotta asiakkaat voivat niitä tarkastella. Edellä mainittujen tutkimustulosten

perusteella laaditut kehitysehdotukset ovat tiivistettynä alla olevassa kuviossa (Kuvio 22).



Kuvio 22. Kehitysehdotukset

6 TYÖN ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioidaan opinnäytetyöprosessia kokonaisuudessaan. Arvioinnissa otetaan huomioon niin oman työn arviointi kuin tutkimukselle alussa asetettujen tavoitteiden saavuttamisen arviointi. Lisäksi arvioidaan myös työn toimeksiantajan saama lopullinen hyöty tehdystä tutkimuksesta ja saaduista tutkimustuloksista. Luvun lopussa arvioidaan vielä tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia.

6.1 Oman työn arviointi

Alkuperäinen ajatus opinnäytetyöstä syntyi jo muutaman vuoden takaisen työkokemuksen kautta, mutta varsinainen opinnäytetyöprosessi alkoi vasta kesällä 2015, kun haluttu toimeksiantaja työlle varmistui. Opinnäytetyön työstäminen alkoi välittömästi kesällä 2015 toimeksiannon jälkeen. Työn aihe on alusta lähtien ollut hyvin tarkka ja selkeä ja siksi opinnäytetyön kirjoitusvaihe on ollut hyvin tehokasta. Ainoastaan opinnäytetyön asiakas-tyytyväisyyskyselyä on muokattu useamman kerran toimeksiantajan kaikkien toiveiden täyttämiseksi. Opinnäytetyön rajaus tarkentui ja selkeytyi entisestään opinnäytetyöohjaajan tapaamisen jälkeen.

Opinnäytetyöprosessi on henkilökohtaisella tasolla tuonut paljon uutta ja se on mahdollistanut aikaisemman työkokemuksen käytännön sekä opiskelun teorian yhdistymisen toisiinsa. Isännöinti on alana ollut aikaisemman työkokemuksen ansiosta entuudestaan tuttu, mutta alan sanaston ja käsitteiden sekä lainsäädännön oppiminen on ollut antoisaa ja opettavaista. Lisäksi tieteellisen tekstin kirjoittaminen ja lähteiden käyttö ovat kehittyneet entisestään.

6.2 Opinnäytetyön tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön lähtökohtana oli kartoittaa Jolaka Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyden taso yrityksen isännöintipalveluun ja sen laatuun sekä kehittää palvelua kohtaamaan asiakkaiden tarpeet yhä paremmin. Tutkimuksessa asiakkailta saadut palautteet on otettu huomioon mahdollisimman tarkasti.

Opinnäytetyö on saavuttanut alun perin asetetut tavoitteet, sillä toimeksiantaja on työn ansiosta saanut selkeän kuvan asiakkaidensa tyytyväisyyden tasosta, toiveista ja tarpeista sekä mahdollisista kehitysehdotuksista. Yrityksellä on hyvät mahdollisuudet kehitysehdotusten toteuttamiseen.

Teoreettisen viitekehyksen tavoitteena oli aikaansaada tiivis katsaus tarpeellisista tekijöistä yrityksen palvelun kehitysehdotuksia varten. Alkuperäinen tavoite on onnistunut, sillä tietoperusta on luonut pohjan tutkimuksessa käytettävälle asiakastyytyväisyyskyselylle ja yrityksen palvelun kehittämiseksi tulevaisuudessa. Teoreettinen viitekehys on kytkeytynyt tutkimusongelmaan, jolloin teoreettisen viitekehyksen ja empirian välillä on selvä looginen jatkumo.

Haastetta työlle toi erityisesti asiakaskunnan tavoittaminen ja palautteiden saaminen. Työn haasteena oli myös ottaa mahdollisimman perusteellisesti huomioon teetetyt asiakastyytyväisyyskyselyn kautta saadut vastaukset, sillä työn tavoitteena olevan palvelun parantamisen mahdollistaminen ei muutoin täytyisi. Lisähaastetta toi myös opinnäytetyöprosessin kanssa samanaikainen työharjoittelu, joka pakotti keskittymään tehokkaaseen työskentelytapaan. Haasteena työssä on myös se, että tutkija ei pääse henkilökohtaisesti näkemään tulevien mahdollisten kehitysehdotusten toteuttamista ja niiden aikaansaamia muutoksia.

6.3 Hyöty toimeksiantajalle

Koska Jolaka Oy ei ollut koskaan aikaisemmin tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyä palvelustaan, tutkimuksen tekeminen oli toimeksiantajalle tarpeellinen ja hyödyllinen. Teetetyt asiakastyytyväisyyskyselyn avulla toimeksiantaja sai mahdollisuuden tietää asiakkaiden tyytyväisyyden tason isännöintipalveluunsa. Lisäksi tutkimus mahdollisti suoran palautteen saamisen asiakkailta koskien palvelun laatua ja sisältöä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen oli myös itse toimeksiantajan toivomus, koska se katsottiin tarpeelliseksi yrityksen toiminnalle. Toteutettu kysely oli toimeksiantajan toiveiden mukainen, mikä tekee siitä onnistu-

neen. Työn tutkimuksen avulla yritys sai konkreettisia keinoja kehittää palveluaan asiakkaidensa toiveiden mukaisesti. Lisäksi toimeksiantajalla on mahdollisuus hyödyntää laadittua asiakastyytyväisyyskyselyä seuraavina vuosina muokkaamalla sitä haluamallaan tavalla.

6.4 Validiteetti ja reliabiliteetti

Virtuaaliammattikorkeakoulun (2015) mukaan reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen mittarin tai menetelmän luotettavuutta. Reliabiliteetilla viitataan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyyn saavuttaa tarkoitettuja tuloksia sattumanvaraisten tulosten sijaan. Tutkimuksen reliabiliteettia voidaan arvioida neljän eri näkökulman kautta, jotka ovat:

1. Kongruenssi eli yhdenmukaisuus (saman asian mittaaminen eri indikaattoreilla)
2. Instrumentin tarkkuus (saman ilmiön havainnointitarkkuuden mittaaminen)
3. Instrumentin objektiivisuus (havainnoinnin tekijän tarkoituksen ymmärtäminen)
4. Ilmiön jatkuvuus (havainnon jatkuva samankaltaisuus)

Työn reliabiliteettia eli luotettavuutta voidaan tarkastella työssä erityisesti asiakastyytyväisyyskyselyssä. Kysely lähetettiin 84 puheenjohtajalle, joista 48 vastasi, jolloin kyselyn otoskoko on luotettava. Tutkimuksesta tekee reliaabelin myös se, että tutkimus on toteutettavissa samanlaisena ja tutkimustulokset ovat toistettavissa tutkijasta riippumatta. Reliabiliteettia luotiin käyttämällä kyselyssä mahdollisimman selkeää kieltä sekä muokkaamalla kysymykset yksiselitteisiksi väärinkäsitysten minimoimiseksi. Lisäksi opinnäytetyöprosessin aikana on hyödynnetty sekä työn ohjaajan että toimeksiantajan ammattitaitoa ja täten luotu työlle lisäreliabiliteettia.

Työn kongruenssia eli yhdenmukaisuutta horjuttaa se, että tutkimuksessa ei ole käytetty kuin yhtä tutkimusmenetelmää eli kyselyä. Useampien tutkimusmenetelmien käyttö lisäisi tutkimustulosten luotettavuutta yhdenmukaisuuden kautta. Työn instrumentin tarkkuutta eli ilmiön havainnointitark-

kuuden mittaamista voidaan myös kritisoida siitä, että tutkittava ajanjakso oli hyvin lyhyt. Mikäli kyselyitä toteutettaisiin useammin, tutkimustulokset olisivat sitä luotettavampia. Instrumentin objektiivisuutta ei myöskään voida pitää täysin luotettavana, sillä tutkimuksen havainnoitsijoita on ollut vain yksi. Luotettavuutta saataisiin parannettua useamman havainnoitsijan avulla. Tutkimuksen ilmiön jatkuvuutta eli havainnoinnin samankaltaisuuden jatkuvuutta on myös vaikea arvioida, sillä tutkittava aika oli lyhyt ja tulevaisuuden suuret muutokset isännöintialalla aikaansaavat muutosta.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on otettava huomioon, että tutkimuksiin liittyy aina mahdollisuus myös satunnaisista virheistä. Tällaisia virheitä voivat olla esimerkiksi väitteen väärintulkittamiset sekä tulosten laskenta- ja muut analysointivirheet. Työn reliabiliteettia voivat horjuttaa myös vastajiin kohdistuvat erilaiset inhimilliset tekijät, kuten mielialan, muistin ja olosuhteiden aiheuttamat virheet.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksessa käytettyjen mittausmenetelmien soveltuvuutta tutkimukseen (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2015). Työn validiteetti eli pätevyys näkyy työn asiakastyytyväisyyskyselyyn tarkasti suunniteltujen ja valittujen kysymysten laadinnassa. Jo opinnäytetyöprosessin alussa työlle asetettiin hyvin selkeät tavoitteet ja siten saadut tutkimustulokset tekevät työstä validin. Käytetty tutkimusmenetelmä on validi, koska se mittaa tutkimuksessa määritellyjä tutkimuksen kohteita. Kysely itsessään tuo myös validiteettia, sillä sen avulla saadut tiedot antavat tarkat vastaukset työn tutkimuskysymyksiin.

Kyselyä laadittaessa on käytetty hyödyksi toimeksiantajan tietoja, muiden yritysten teettämiä asiakastyytyväisyyskyselyitä sekä valtakunnallisia isännöintiyrityksille teetettyjä kyselyitä, jotka myös tuovat työlle lisävaliditeettia. Lisäksi kyselyä testattiin neljällä henkilöllä ja siten koehenkilöiden hyödyntäminen lisää validiteettia. Tutkimus pohjautuu myös tarkoin laadittuun teoriaan ja opinnäytetyön lähteet ovat tarkoin valittuja, mikä osaltaan tuo työlle aineisto- eli sisältövaliditeettia. Koko tutkimuksessa ylläpidettiin ja noudatettiin rehellistä, huolellista ja tarkkaa sekä yleisesti hyvää tieteellistä toimintatapaa.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia työn toimeksiantajana toimivan Jolaka Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen isännöintipalveluun sekä kartoittaa yrityksen palvelun laatua. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä uudistuksia ja parannuksia asiakkaat kaipaavat yrityksen palvelutarjontaan, jotta heidän tarpeensa ja toiveensa saataisiin huomioitua entistä paremmin. Työssä haluttiin myös selvittää konkreettisia kehityskeinoja, joiden avulla yrityksen palvelu ja toiminta saadaan muokattua yhä enemmän asiakkaita huomioivaksi. Työn lopputuloksena oli luoda yritykselle selvät tavoitteet isännöintipalvelun kehittämiseksi.

Tutkimuksen pääkysymykseksi muodostui:

- Kuinka tyytyväisiä Jolaka Oy:n asiakkaat ovat yrityksen isännöintipalveluun ja sen laatuun?

Päättökysymyksen tueksi laadittiin kaksi alatutkimuskysymystä:

- Kuinka Jolaka Oy:n isännöintipalvelua voidaan kehittää yhä asiakaslähtöisemmäksi?
- Mitä konkreettisia kehitysmuutoksia Jolaka Oy:n tulee toteuttaa isännöintipalvelussaan tulevaisuudessa?

Opinnäytetyö koostui kahdesta osasta: teoreettisesta viitekehuksesta ja empiriasta. Teoreettinen viitekehys jakautui kolmeen pääluokkaan: asunto-osakeyhtiöön, isännöintiin sekä asiakastyytyväisyyteen ja palveluun. Työn empiria keskittyi tutkimaan isännöintiyrittäjä Jolaka Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen isännöintipalveluun ja sen laatuun sekä luomaan yritykselle kehitysehdotuksia palvelun parantamiseksi.

Empirian tutkimus suoritettiin käyttämällä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, jossa tiedonkeruumenetelmänä toimi survey- eli kyselytutkimus. Kysely suoritettiin syksyllä 2015. Tutkimuksen kysymykset muodostettiin teoreettisen viitekehysten pohjalta. Asiakastyytyväisyyskysely jaettiin kolmeen suurempaan teemaan: yleistä, isännöintipalvelu ja

lisätietoa. Kyselyssä hyödynnettiin soveltuvin osin SERVQUAL- menetelmää. Saadut tutkimustulokset vastasivat kokonaisuudessaan työn alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin, mikä tekee työstä onnistuneen.

Tutkimustuloksista kävi yksiselitteisesti ilmi, että Jolaka Oy:n asiakkaat olivat kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä yrityksen tarjoamaan isännöintipalveluun. Kokonaisarvosanaksi palvelustaan yritys sai vastaajilta kiitettävän 4,5. Erityisen tyytyväisiä asiakkaat olivat yrityksen isännöitsijöiden ammattitaitoon, kokonaisvaltaisesti hyvään ja monipuoliseen palveluun sekä koko henkilökunnan asiantuntijuuteen. Asiakkaat kokivat myös, että yritys oli onnistunut luomaan pysyvän luotettavuuden tunteen asiakkaiden ja yrityksen välille, mitä pidettiin erittäin tärkeänä. Erityiskiitosta sai myös yrityksen nopea, tehokas ja joustava asioiden hoito sovitulla tavalla sovitussa aikataulussa.

Kokonaisuudessaan positiivisesta asiakaspalautteesta huolimatta yritykselle laadittiin muutamia kehitysehdotuksia tulevaisuutta varten. Kyselyn kautta saadut palvelun parannusta koskevat tarpeet liittyivät erityisesti tiedotuksen määrään, jonka vuoksi yrityksen on hyvä kiinnittää tähän huomiota. Asiakkaat kokivat, että tiedotusta ei voi koskaan olla liikaa. Monet vastaajista myös toivoivat kiinteistökierrosten lisäämistä. Yritys tekee jo tällä hetkellä useita kierroksia vuoden aikana, joten näiden lisäämistä yritys voi harkita taloyhtiökohtaisesti.

Vastaajat toivat kyselyssä esille myös isännöitsijöiden loma-ajat. Toiveena oli saada tietoa isännöitsijöiden loma-ajoista, jotta turhat yhteydenotot voitaisiin välttää. Yrityksen on suositeltavaa ottaa käyttöön puhelimiin puheviesti, joka ilmoittaa soittajille, koska isännöitsijät ovat lomalla ja koska he ovat tavoitettavissa. Lisätoiveena oli myös isännöitsijöiden sijainen lomaajoiksi, jotta asioiden hoito sujuisi moitteettomasti myös loma-aikoina. Erilisten sijaisten järjestäminen on lähes mahdotonta, mutta yrityksen kannattaa ottaa huomioon loma-aikojen sijoittuminen niin, että vain yksi tai enintään kaksi isännöitsijää on lomalla samanaikaisesti. Tällöin työssä olevat isännöitsijät pystyvät hoitamaan lomalla olevien isännöitsijöiden asiakkaiden kiireelliset asiat.

Parannusta asiakkaat toivoivat myös lisäohjeistuksien suhteen esimerkiksi tulevista remonteista, jotta niihin on mahdollisimman helppo varautua. Lisäohjeistuksien antaminen asiakkaille on yritykselle helppo tapa parantaa asiakasystävällisyyttään. Tämän yritys voi helposti hoitaa esimerkiksi laatimalla lisäohjeita taloyhtiöiden ilmoitustauluille asiakkaille luettaviksi. Muutamalta asiakkaalta tuli myös toive taloyhtiöportaaliin liittyen. Tällaisen portaalin käyttöönotto on kuitenkin hyvin aikaavievä ja siten isännöitsijöille tulee tällaisen sivuston ylläpitämisestä kohtuutonta lisätyötä. Vaihtoehtona yritys voi kuitenkin ehdottaa taloyhtiöille sivustojen luomisen niin, että ylläpito jää taloyhtiöiden hallitusten vastuulle. Viimeinen kehitysehdotus liittyi yrityksen Internet-sivuihin. Vastaja toivoivat piristystä sivustojen yleisille ja tätä yrityksen on mahdollista aikaansaada erilaisten kuvien myötä sekä lisäämällä sivuille yrityksen historiasta kertovan osion.

Tutkimuksen todettiin olevan luotettava ja pätevä. Opinnäytetyön merkitys toimeksiantajalle arvioitiin suureksi, sillä yritys ei ollut aikaisemmin tutkinut palvelunsa asiakastytyväisyyttä ja laatua sekä asiakastytyväisyystutkimuksen toteuttaminen oli toimeksiantajan oma toive. Työn lopputulos täytti alun perin sille asetetut tavoitteet, sillä työssä saatiin selvitettyä asiakkaiden tyytyväisyyden ja palvelun laadun taso sekä tutkimuksen avulla saadun palautteen avulla Jolaka Oy:llä on mahdollisuudet tulevien muutosten toteuttamiseksi kehitysehdotusten mukaisesti. Näiden perustelujen pohjalta voidaan todeta, että opinnäytetyö saavutti kaikki sille asetetut tavoitteet, niin tutkimuksen kuin toimeksiantajan osalta.

Tämän opinnäytetyön jälkeen Jolaka Oy:lle on mahdollista tehdä jatkotutkimuksia. Yrityksen on hyvä suorittaa tulevaisuudessa tiiviimpiä asiakastytyväisyyskyselyjä esimerkiksi yksittäisiin palvelun osiin liittyen kokonaisvaltaisen kyselyn sijaan tai kohdistamalla kyselyn hallituksen puheenjohtajien sijaan taloyhtiöiden osakkaille. Yrityksen isännöintipalvelun hinnoittelua voi myös kartoittaa ja tutkia tai kehittää yrityksen sähköistä isännöintipalvelua. Mahdollisuuksia on lukuisia jatkotutkimuksille.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Arjasmaa, P. & Kaivanto, K. 2012. Toimiva hallitus, taloyhtiön hallituksen käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Asunto-osakeyhtiölaki (AsOYL) 1599/2009.

Furuhjelm, M., Kemppinen, A. & Pujals, M. 2011. Päätöksenteko asunto-osakeyhtiössä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Furuhjelm, M., Kemppinen, A. & Pujals, M. 2013. Hallituksen pikaopas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Furuhjelm, M. & Sallmén, J. 2014. Ostamme isännöintiä, opas isännöintipalvelujen hankintaan. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Grass, B., Heino, J., Kaivanto, K., Koskela, S. & Kulomäki, M. 2010. Hyvä hallintotapa taloyhtiössä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy & Rakennustieto Oy. 2002. Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja. Helsinki: Tammer-Paino Oy.

Ingman, I. & Haarma, K. 2005. Tehokas isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Jama, M. & Korhonen, V. 2012. Sähköinen isännöinti taloyhtiössä. Opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma.

Joensuu, M., Kulomäki, M. & Rusi, T. 2009. Tehoa hallitustyöhön, kokouskäytäntö ja viestintä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Jäppinen, L. 2010. Isännöitsijäksi asunto-osakeyhtiöön. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma/taloushallinto.

- Kangasluoma, M. 2014. Isännöinnin käsikirja 2015. 16. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Kuhanen, P., Kanerva, A., Furuholm, M. & Kinnunen, H. 2010. Asunto-osakeyhtiölaki pähkinänkuoressa. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lotti, L. 2001. Tehokas markkina-analyysi. Juva: WS Bookwell Oy.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, volume 64, number 1.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.
- Saarenheimo, U. 1995. Isännöinti taloyhtiössä. Joutsa: Nettopaino Oy.
- Salonen, H. 2012. Asiakaskeskeisyys Suurpellon isännöintipalveluissa. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma.
- Sillanpää, M. & Vahtera, V. 2011. Asunto-osakeyhtiölaki käytännössä. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Tissari, K. 2014. Isännöitsijän ammatti. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Johtamistieteiden laitos, hallintotiede.
- Vandercammen, M. & Gauthy-Sinéchal, M. 1999. Recherche marketing, Outil fondamental du marketing, Préface de Roland Saintrond. Paris, Bruxelles: De Boeck & Larcier s.a.
- Viihala, H. & Rantanen, R. 2012. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Elektroniset lähteet

e-conomic. 2015. Asiakastytyväisyys - Mitä tarkoittaa Asiakastytyväisyys? [viitattu 17.7.2015]. Saatavissa: <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>.

Heikkilä, T. 2014. Isännöinti = Jokerit. Isännöintiliitto [viitattu 18.9.2015]. Saatavissa: <http://pihaparlamentti.fi/2014/05/isannointi-jokerit/>.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. 2015. Hyvä isännöintitapa [viitattu 9.9.2015]. Saatavissa: <http://isa.latom.fi/hyvaisannointitapa/>.

Isännöintiliitto. 2014a. Suomen Isännöintiliitto ry:n säännöt [viitattu 17.8.2015]. Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/saannot/>.

Isännöintiliitto. 2014b. Isännöintiala tarvitsee satoja uusia osajia vuosittain [viitattu 15.7.2015]. Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/rss/33833.aspx>.

Isännöintiliitto. 2015a. Isännöinti Suomessa [viitattu 15.7.2015]. Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannointialasuomessa/>.

Isännöintiliitto. 2015b. Tyytyväisyys isännöintiin kasvaa [viitattu 15.7.2015]. Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/36821.aspx>.

Isännöintiliitto. 2015c. Isännöinnin tulevaisuus [viitattu 16.7.2015]. Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannoinnintulevaisuus/>.

Jolaka Oy. 2015. Asiantuntevaa ja asiakaslähtöistä isännöintipalvelua [viitattu 29.7.2015]. Saatavissa: <http://www.jolaka.fi/>.

Kiinko. 2014. Isännöinnin ammattilaiset 2014 [viitattu 29.9.2015]. Saatavissa: <http://www.kiinko.fi/media/files/tutkimus-ja-kehitys/isannoinnin-ammattilaiset-2014>.

KTI Kiinteistötieto Oy. 2015. KTI Asiakastyytyväisyysvertailu [viitattu 22.7.2015]. Saatavissa:

<http://www.kti.fi/asiakastyytyvaisyysbm?PHPSESSID=9f78d0faa817feb8df2c2a7eab1d51a1>.

LAMK. 2011. Reppu: Opinnäytetyön ohje [viitattu 1.12.2011]. Lahden Ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

<http://reppu.lamk.fi/mod/book/view.php?id=116250>.

Suomen Kiinteistöliitto. 2015. Isännöinnin laatu 2015 -tutkimus: Hallituksen puheenjohtajat tyytyväisiä, osakkaat kriittisempiä [viitattu 22.7.2015]. Saatavissa: <http://www.kiinteistoliitto.fi/49548.aspx>.

Talouselämä. 2014. Työllistää Suomessa jo 5000 - alkaa tarjota satoja työpaikkoja vuodessa [viitattu 16.7.2015]. Saatavissa:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/tyollistaa+suomessa+jo+5000++alkaa+tarjota+satoja+tyopaikkoja+vuodessa/a2265335>.

Taloyhtio.net. 2015a. Osakkaana taloyhtiössä [viitattu 21.7.2015]. Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/asukas/omistajaasukas/>.

Taloyhtio.net. 2015b. Yhtiökokous [viitattu 21.7.2015]. Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/yhtiokokous/>.

Taloyhtio.net. 2015c. Hallitus [viitattu 21.7.2015]. Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/hallitus/>.

Taloyhtio.net. 2015d. Hallituksen tehtävät [viitattu 21.7.2015]. Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/hallitus/tehtavat/>.

Taloyhtio.net. 2015e. Hyvä isännöintitapa - Isännöinnin eettiset ohjeet [viitattu 21.7.2015]. Saatavissa:

<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/hyvaisannointitapa/>.

Tilastokeskus. 2015. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot [viitattu 22.7.2015]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Isännöitsijä [viitattu 15.9.2015]. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/346_ammatti.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2015. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen [viitattu 18.9.2015]. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2015. Tutkimuksen reliabiliteetti [viitattu 31.10.2015]. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2015. Tutkimuksen validiteetti [viitattu 31.10.2015]. Saatavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>.

Ympäristöministeriö. 2011. Isännöinnin tulevaisuus [viitattu 23.7.2015].

Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/41514>.

Yritys-Suomi. 2015. Asiakastyytyväisyys [viitattu 16.7.2015]. Saatavissa:

<https://www.yrityssuomi.fi/asiakastyytyvaisuus>.

Suulliset lähteet

Mynttinen, P. 2015. Toimitusjohtaja. Jolaka Oy. Haastattelu 9.9.2015.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn avointen kysymysten vastaukset

Liite 4. Hyvä isännöintitapa

Liite 1. Saatekirje

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

JOLAKA OY

Arvoisa taloyhtiön puheenjohtaja,

Olen liiketalouden opiskelija Lahden ammattikorkeakoulusta ja teen opin-
näytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn isännöintitoimisto Jolaka Oy:lle.

Lähetän tämän kyselyn niille taloyhtiöiden puheenjohtajille, joiden isän-
nöinnistä Jolaka Oy vastaa. Tämän kyselyn avulla teillä on mahdollisuus
vaikuttaa, sillä tutkimustulosten avulla luodaan Jolaka Oy:lle mahdollisuus
parantaa palvelujaan ja toimintaansa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Kaikki kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä.
Vain allekirjoittanut näkee täytetyt kyselylomakkeet.

**Olkaa hyvä ja palauttakaa kyselylomake täytettynä viimeistään
31.8.2015 mennessä oheisena olevalla kirjekuorella. Postimaksu on
valmiiksi maksettu.**

Kiitän yhteistyöstänne!

Ystävällisin terveisin

Erika Mynttinen
erika.mynttinen1@student.lamk.fi

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

JOLAKA OY

Yleistä

Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

1. Mikä on taloyhtiönne rakennustyyppi?
 - a) kerrostalo
 - b) rivitalo
 - c) paritalo

2. Kuinka monta huoneistoa taloyhtiössänne on?
 - a) alle 30
 - b) 30–60
 - c) yli 60

3. Kuinka kauan yhtiönne on ollut Jolaka Oy:n asiakkaana?
 - a) alle 2 vuotta
 - b) 2-5 vuotta
 - c) 6-10 vuotta
 - d) yli 10 vuotta

4. Miksi olette valinneet Jolaka Oy:n?
 - a) hinta
 - b) hyvä palvelu
 - c) hyvä sijainti
 - d) luotettavuus
 - e) suositukset muilta
 - f) etukäteen yrityksen tunteminen
 - g) muu syy, mikä? _____

5. Kuinka usein asioitte Jolaka Oy:n toimistohenkilökunnan kanssa?
 - a) kerran tai useammin viikossa
 - b) kerran tai useammin kuukaudessa
 - c) harvemmin kuin edellä mainitut vaihtoehdot

6. Miten asioitte mieluiten Jolaka Oy:n toimistohenkilökunnan kanssa?
 - a) käymällä toimistolla
 - b) puhelimitse
 - c) sähköpostitse
 - d) kirjeitse

Isännöintipalvelu

Arvioikaa seuraavia isännöintipalveluun liittyviä väittämiä ympyröimällä sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5. (5= täysin samaa mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä ja 1= täysin eri mieltä)

7. Palvelu

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - asiakaspalvelu on ystävällistä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - palvelu on ammattitaitoista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - palvelu on nopeaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - palvelu on joustavaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöitsijä on palveluhenkinen | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - kiinteistösihteeri on palveluhenkinen | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöintipalvelun hinta-laatusuhde on hyvä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Isännöinti

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - isännöitsijän ammattitaito on ajan tasalla | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöitsijä on luotettava | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöitsijä on asiantunteva | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöitsijä hoitaa sovitut asiat aikataulussa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöitsijä hoitaa kokousjärjestelyt sujuvasti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Tiedotus

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - isännöinnin tiedotus on määrällisesti riittävää | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöinnin tiedotus on laadullisesti riittävää | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Tavoitettavuus

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - isännöitsijä on helposti tavoitettavissa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - soittopyyntöihin vastataan riittävän nopeasti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - sähköposteihin vastataan riittävän nopeasti | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - isännöintitoimiston sijainti on hyvä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Taloyhtiön johtaminen

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - yhtiökokousten hoitaminen on ammattitaitoista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - hallituksen kokousten hoitaminen on ammattitaitoista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - taloushallinnon hoitaminen on ammattitaitoista | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - rakennus- ja korjauspalveluiden hankinta on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - huolto- ja siivouspalveluiden hankinta on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - taloyhtiön kokonaistalouden hoitaminen on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - perusparannuksiin ja -korjauksiin varautuminen on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Taloyhtiön hallituksen kokoukset

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| - hallituksen kokousten suunnittelu on sujuvaa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - ennakkomateriaali valmistellaan riittävän ajoissa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - päätetyt asiat hoidetaan sovitusso aikataulussa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| - päätetyt asiat hoidetaan sovituulla tavalla | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Lisätietoa

8. Oletteko vierailleet Jolaka Oy:n Internet-sivuilla?

- a) kyllä
- b) ei

9. Jos vastasitte kysymykseen 8 **kyllä**, arvioikaa seuraavia Internet-sivuihin liittyviä väittämiä ympyröimällä sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5. (5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä ja 1= välttävä)

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| a) sivujen ulkoasu on mielenkiintoa herättävä | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| b) sivujen sisältö on tarpeeksi kattava | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| c) tiedon löytäminen on helppoa ja vaivatonta | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| d) asiakirjojen tilaaminen on helppoa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

10. Suosittelettko Jolaka Oy:n palvelua muille?

- a) kyllä
- b) ei
- c) ehkä

11. Mihin Jolaka Oy:n isännöintipalvelun toimintaan olette erityisen tyytyväinen?

12. Mihin Jolaka Oy:n isännöintipalvelun toimintaan kaipaisitte parannusta?

13. Mitä lisäpalveluita toivoisitte isännöitsijältä?

14. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte Jolaka Oy:n isännöintipalvelulle asteikolla 1-5?

(5= erinomainen, 4= kiitettävä, 3= hyvä, 2= tyydyttävä ja 1= välttävä).

a) 5 b) 4 c) 3 d) 2 e) 1

15. Koetteko, että uusi asunto-osakeyhtiölaki (AsOYL 1599/2009) on parempi kuin vanha asunto-osakeyhtiölaki (AsOYL 809/1991) ja onko se mielestänne selkeyttänyt hallitustyöskentelyä?

a) kyllä b) ei c) en osaa sanoa

Kiitos, kun autatte meitä kehittämään palveluamme!

Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn avointen kysymysten vastaukset

Kysymys 11. Mihin Jolaka Oy:n isännöintipalvelun toimintaan olette erityisen tyytyväinen?

- rakennusten kunnossapito ja korjaaminen
- asioiden hyvä hoito
- ammattitaito
- isännöitsijän ammattitaito
- riipeys sovittujen asioiden hoidossa
- nopea, joustava, osaava, luotettava ja ystävällinen toiminta
- isännöitsijän kokemuksen mukana tuoma asiantuntemus
- luotettavuus ja asiantuntijuus
- nopea ja jämäkkä yhteydenotto sekä tarkat vastaukset asioihin
- luotettavuus ja ammattitaito
- yleinen kokonaisuus
- asiakaslähtöinen palvelu
- mukavat työntekijät
- hymyilevät työntekijät
- asioiden nopea selvilleotto
- sovittujen asioiden hoitaminen sovitulla aikataululla
- kaikki asiat
- hyvä yhteistyö hallituksen ja isännöitsijän välillä
- hyvä isännöitsijä
- toimiva kokonaisuus
- helppo yhteydensaanti isännöitsijään
- joustava ja sovittu asioiden hoito sekä yhteydenpito
- asiallinen ja ammattimainen palvelu
- isännöitsijä Mynttinen
- luotettavuus
- ammattitaitoinen isännöinti
- joustavuus ja nopeus
- isännöitsijän asiantuntijuus, täsmällisyys ja tarkkuus

- isännöitsijä Mynttisen jämäkkyys ja pelisilmä
- luotettavuus, viestintä ja asioiden sujuva hoitaminen
- nopea ja laadukas palvelu
- asiat hoituvat sovitulla tavalla ammattitaitoisesti ja ripeästi
- asetusten ja määräysten hyvä tuntemus
- aikatauluissa pysyminen
- nopea vastausten saaminen

Kysymys 12. Mihin Jolaka Oy:n isännöintipalvelun toimintaan kaipaisitte parannusta?

- lisätiedotus
- monipuolisuus
- pienenpienkin asioiden perille vieni
- kiinteistökierrosten lisääminen
- varahenkilö isännöitsijän loma-ajoksi
- isännöitsijän tulee muistuttaa lainmukaisesta toiminnasta
- isännöitsijän loma-ajoista tiedottaminen taloyhtiöön
- tiedotteiden ulkoasu
- palkkio ja erilliskorvausten korotukset
- lisätietoa remonteista ja niihin varautumisesta
- taloyhtiöiden kotisivut yrityksen Internet-sivuille
- väliaikatietojen lisääminen

Kysymys 13: Mitä lisäpalveluita toivoisitte isännöitsijältä?

- sähköiset palvelut: tiedottaminen asiakkaille ja pöytäkirjat sähköisesti koottuna
- taloyhtiöportaali

Liite 4. Hyvä isännöintitapa (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2008)

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n hyvää isännöintitapaa koskevilla eettisillä ohjeilla tuetaan kiinteistöalan kehittymistä. Niillä turvataan isännöintitehtävien riittävän korkeatasoinen hoitaminen, kiinteistönpidon osaamisen lisääntyminen ja alan yleisen arvostuksen kehittyminen.

Auktorisoidut isännöintiyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan hyvää isännöintitapaa. Ohjeet koskevat yritystä ja kaikkia sen työntekijöitä. Yrityksen tehtävä on huolehtia siitä, että sen työntekijät tuntevat ohjeet ja ovat sitoutuneet noudattamaan niitä.

Hyvä isännöintitapa (voimassa alkaen 18.9.2008)

Isännöintiyritys

- ✓ toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- ✓ kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- ✓ toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- ✓ toimii tasapuolisesti
- ✓ edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- ✓ noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- ✓ huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ✓ ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- ✓ tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- ✓ tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- ✓ huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ✓ ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- ✓ kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- ✓ sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- ✓ edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat hyväksyneet nämä eettiset ohjeet koko isännöintialan noudatettaviksi.

ISA-auktorisoidut isännöintiyrietykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvontamenettelyihin. Tästä merkinä yrityksellä on ISA-tunnus.