

## Tuotettava asukaspalvelu asunto-osakeyhtiöön

Carita Nyqvist

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

2018



<b>Tekijä(t)</b> Nyqvist Carita	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Tuotettava asukaspalvelu asunto-osakeyhtiöön	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 36 + 7
<p>Opinnäytetyö on toiminnallinen ja tavoitteena työssä on toteuttaa asunto-osakeyhtiöön asukaspalvelukokeilu, joka on liikkuva polkupyörähuolto. Kokeilulla on tarkoitus selvittää, onko kyseiselle asukaspalvelulle asunto-osakeyhtiöissä mielenkiintoa. Asukaspalvelukokeilu tuotettiin Helsingin Kruununhaassa, Meilahdessa ja Iso Roobertinkadulla sijaitsevilla asunto-osakeyhtiöissä. Opinnäytetyössä käydään läpi, kuinka tuotettava asukaspalvelu kokeilu päädyttiin tekemään liikkuvalla polkupyörähuollolla sekä miten asukaspalvelua lähdettiin toteuttamaan.</p> <p>Tarkoituksena on saada kuva kuinka paljon asunto-osakeyhtiöillä olisi mielenkiintoa liikkuvaan polkupyörähuoltoon asumispalveluna. Lisäksi opinnäytetyössä haluttiin kartoittaa, saadaanko palvelukokeilusta lisäarvoa toimeksiantajalle MTR-Isännöinti Oy:lle.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustana toimii haastattelut, teoretieto ja kirjoittajan omat kokemukset asukaspalveluista. Teoreettinen tietoperusta pohjautuu isännöinnin ammattikirjallisuuteen, markkinointijohtamiseen ja toimeksiantajan työntekijän tekemään pro-gradu tutkielmaan ja sen asiakastytyväisyystuloksiin, jonka tulosten mukaan liikkuvaa polkupyörähuoltoa lähdettiin toteuttamaan. Lisäksi tietoperustassa käydään läpi myös isännöinnin historiaa ja koulutustaustoja sekä koulutusmahdollisuuksista.</p> <p>Opinnäytetyön prosessi alkoi keväällä 2018 teoretiedon etsimisellä ja tutkimalla kilpailevien isännöintiyriyten asukaspalvelutarjontaa. Syksyllä 2018 pidettiin yhdessä Isännöintiliiton kanssa suunnittelupalaveri ja tämän jälkeen opinnäytetyö eteni yhteistyökumppanin etsimisellä ja heidän aloituspalaverilla. Syyskuussa 2018 päästiin tekemään ensimmäinen kokeilu taloyhtiöön tuotettavasta asukaspalvelusta. Viimeisten asukaspalvelukokeilujen jälkeen pidettiin yhteistyökumppanin kanssa loppupalaveri ja yhteistyötä päätettiin jatkaa vielä vuonna 2019 mutta palvelu vietäisiin MTR-Isännöinti Oy:n kaikille asiakkaille tiedoksi.</p>	
<b>Asiasanat</b> Asukaspalvelut, isännöinti, palveluntuottaminen.	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite .....	1
1.2	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja toteutus .....	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	2
1.4	Opinnäytetyössä keskeiset käsitteet .....	3
2	Isännöintialan pohjatietoa .....	4
2.1	Isännöinti toimialana .....	5
2.2	Isännöinti vuonna 2018.....	7
2.3	Kokemukset isännöinnistä .....	7
3	Isännöitsijän ammattikuva.....	8
3.1	Isännöinnin eri muodot .....	10
3.2	Isännöitsijän ammattivaatimukset .....	10
3.3	Isännöitsijäksi kouluttautuminen.....	11
4	Isännöinnin tulevaisuus.....	16
4.1	Isännöintialan palvelun kehittäminen .....	18
4.2	Kilpailukyvyyn kehittäminen .....	21
5	Mitä ovat asukaspalvelut? .....	23
5.1	Taloyhtiön tuotettavat asukaspalvelut muilla yrityksillä.....	24
6	Asukaspalvelun tuottamisen vaiheet .....	25
6.1	Mitä palveluita MTR-Isännöinti Oy:n asiakkaat toivoivat? .....	26
6.2	Tutkimusongelmana tuotettava asukaspalvelu taloyhtiöihin.....	28
6.3	SWOT-analyysi .....	30
6.4	Isännöitsijän rooli asukaspalvelun tuottajana.....	32
7	Pohdinta .....	34
7.1	Produktin hyödynnettävyys sekä tarpeellisuus .....	35
7.2	Oman oppimisen arviointi .....	36
7.3	Jatkotutkimusehdotukset .....	37
	Lähteet .....	38
	Liitteet.....	40
	Liite 1. Tiedote liikkuvasta polkupyörähuollosta asukkaille .....	40
	Liite 2. Tiedote liikkuvasta polkupyörähuollosta ilmoitustaululle .....	41
	Liite 3. Esite liikkuvasta polkupyörähuollosta hallituksille.....	42
	Liite 4. Haastattelu kysymykset Krister Ilvonen. ....	45
	Liite 5. Haastattelukysymykset Petri Haapa-Aho. ....	46
	Kuvaluettelo.....	47

# 1 Johdanto

Isännöinti niin asunto-osakeyhtiössä kuin liikehuoneistopuolella on kehittynyt ja muuttunut isännöinnin historian alkuajoista hurjaa vauhtia. Kiinteistöala ja etenkin isännöintiala on nopeasti muuttuva ala. Isännöitsijäyrityksiltä vaaditaan jatkuvasti enemmän uusia palveluita, jotka palvelevat taloyhtiöiden tarpeita. Isännöitsijäyritykset eivät pelkää tarjota asunto-osakeyhtiöille eli taloyhtiöille taloudenhallinnan työkaluja vaan nykypäivänä (2018) halutaan tarjota helpotusta myös arjen sujuvuuteen. Puhutaan uusista tarjottavista palveluista, joita taloyhtiöihin voitaisiin tarjota. Näistä palveluista puhutaan asukaspalveluina, jotka ovat käsitteenä jo tuttuja monille kaupunkien tuottamina sosiaalipalveluina. Tarjolla on paljon yksityishenkilöiden tarkoitettuja kotisiivous- tai ruokatoimituspalveluita mutta ei ole tarjolla isännöintiyrityksen toimesta tulevaa yhtä kokonaista palveluntarjontakokonaisuutta, jonka taloyhtiön osakas tai asukas saisi helposti ja nopeasti liitettyä esimerkiksi joka kuukausi maksettavan vastikkeen yhteyteen.

Taloyhtiön tarjottavien asukaspalveluiden tuotteistamisessa on hyvin vähän kokemusta eikä kovin moni isännöintiyritys tarjoa näitä palveluita, sillä niitä ei ole koettu kovin tarpeelliseksi. Asukaspalveluiden tulee olla räätälöitävissä eri kokoisille taloyhtiöille ja niistä tulee luoda toimiva kokonaispalvelukonsepti.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyö on toiminallinen ja työ on toteutettu yhteistyössä MTR-Isännöinti Oy:n kanssa, joka toimii toimeksiantaja työssä. MTR-Isännöinti Oy on pitkän linjan isännöintiyritys, joka toimii hyvin innovatiivisesti ja asiakaslähtöisesti. MTR-Isännöinti Oy on perustettu vuonna 2000. Tavoitteena opinnäytetyössä on laajentaa MTR-Isännöinti Oy:n palveluita perinteisen isännöinnin palveluista asiakasläheisiin asukaspalveluihin. Yritys tarjoaa hallinnollista isännöintiä sekä teknillistä isännöintiä. Lisäksi yritys tarjoaa paljon muitakin palveluita, kuten taloyhtiön strategia- ja johtamisenpalvelut, projektinjohto, energiapalvelut sekä viestintä- ja lakipalvelut. Yritys hyödyntää nykYTEKNIikkaa ja sähköisiä viestintävälineitä. Opinnäytetyössä selvitetään, millaisella palvelumuotoilulla saadaan toteutettua taloyhtiöitä palveleva asukaspalvelu. Tavoitteena oli myös saada selville, kuinka saadaan yhteistyökumppanin kanssa toteutettua toimiva palvelukokonaisuus.

## 1.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät ja toteutus

Opinnäytetyön rakenne koostuu teoriasta, toiminnallisesta-osuudesta ja pohdinnasta. Teoriaosuus sisältää perustietoa isännöitsijän työstä, kouluttautumisesta, alan tulevaisuudesta ja palvelun tuottamisesta. Toiminnallisessa osuudessa pureudutaan asukaspalvelun toteuttamiseen asunto-osakeyhtiössä eli taloyhtiössä. Edellä mainittu aihe on tämän opinnäytetyön tutkimusongelma.

Teoreettinen viitekehys on rajattu isännöinti alan historiaan, alaan liittyviin vaatimuksiin, koulutukseen, asiakkaiden kokemuksiin, asukaspalveluiden taustoihin sekä asukaspalveluiden tuottamiseen. Olen hyödyntänyt opinnäytetyössäni Kiinteistö Kustannus Oy:n (2015) Isännöinnin käsikirjaa, Christian Grönroosin (2009) Palvelujen johtaminen ja markkinointi, Anu Henttosen (2014) diplomityötä *Asukaspalveluiden tarjontamallien yrityslähtöinen kehittäminen*. Tytti Wiinikan, Juha-Matti Junnosen ja Jukka Puhdon (2013) tekemään tutkimukseen: *Asumista tukevien palvelujen kehittäminen*. Lisäksi olen saanut hyvää teoriapohjaa työlleni Kiinteistöalankoulutuskeskuksen eli Kiinkon ja isännöintiliiton yhteistyössä tekemästä tutkimuksesta (2017): *Isännöinnin ammattilaiset 2017* sekä Isännöintiliiton alan lehdistä.

Toiminnallisen osuuden viitekehyyksenä on käytetty MTR-Isännöinti Oy Jani Riiholan tekemää pro gradu tutkimusta asukaspalveluiden tarpeista taloyhtiöissä. Aloitin Jani Riiholan tekemien tutkimustulosten pohjalta asukaspalveluiden tuotteistamisen. Halusin saada selvitettyä, kuinka saadaan tuotettua, jonkin uusi asukaspalvelu taloyhtiöille.

## 1.3 Opinnäytetyön rakenne.

Opinnäytetyön rakenne koostuu kolmesta ei osasta. Tietoperusta on työn ensimmäinen alue, joka jakautuu kolmeen kokonaisuuteen. Tarkoituksena on saada ymmärrystä isännöintialaan ja sen tulevaisuudesta palvelulla asunto-osakeyhtiöiden asukkaita monipuolisemmin. Ensimmäisessä luvussa käsitellään isännöintialan historiaa, alan kehitystä, alalle kouluttautumista erilaisten opintopolkujen kautta sekä miten asukkaat kokevat isännöinnin. Toisessa luvussa käsitellään asukaspalveluiden nykytilannetta (2018) ja miten asukaspalveluita voitaisiin hyödyntää palvelemaan taloyhtiöiden asukkaita paremmin ja tuomaan asumista helpottavat palvelut lähemmäksi käyttäjiään.

Empiirisessä osuudessa käsitellään asunto-osakeyhtiöihin tuotettavaa asukaspalvelua, kuinka asukaspalvelua lähdettiin toteuttamaan ja kuinka hyödylliseksi se koettiin. Myöhemmin tekstissä käytetään asunto-osakeyhtiöstä nimitystä taloyhtiö. Tuotettava asukaspalvelu oli liikkuva polkupyörähuolto. Tuotettavan asukaspalvelun alakappaleessa käsitellään perusteita, miksi liikkuva polkupyörähuolto valikoitui MTR-Isännöinti Oy:n asukaspalvelu kokeiluun. Pohdinta osuudessa käsitellään liikkuvan polkupyörähuollon tarpeellisuutta taloyhtiöissä sekä oman oppimisen arviointia. Liitteenä on liikkuvan polkupyörähuollon taloyhtiö mainokset, sähköpostihaastattelu ja esite liikkuvasta polkupyörähuollosta.

#### **1.4 Opinnäytetyössä keskeiset käsitteet**

##### **Asukaspalvelut**

Asukaspalvelut ovat asuinrakennuksiin sekä huoneistoihin tuotettavia erilaisia palveluita, joilla helpottamaan sekä tukemaan kotona asumista tai tuodaan helpotusta kodinhoitoon. Asukaspalveluita ovat esimerkiksi asennus-, remontti-, sisustus-, kotisiivous ja hoivapalvelut. (Henttonen 2014, s.10.)

##### **Asunto-osakeyhtiö**

Asunto-osakeyhtiö eli taloyhtiö on osakeyhtiö, joka omistaa vähintään yhden tai useamman rakennuksen. Yli puolet rakennuksen yhteenlasketusta pinta-alasta on oltava asuinkäyttöön soveltuvia huoneistoja. Taloyhtiö huolehtii hallinnassaan olevista rakennuksista ja kiinteistöistä yhtiöjärjestyksessä määrätyllä tavalla. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599. Luku 1,4-5§.)

##### **Isännöinti**

Isännöinti huolehtii, että taloyhtiöissä tehdään lainmukaisia päätöksiä, taloyhtiön hallituksille annetaan riittävästi tietoja taloyhtiön asioista. Isännöinti laatii taloyhtiön talousarvion seuraavalle tilikaudelle taloyhtiön strategian pohjalta. Isännöinti auttaa pitämään asumiskustannukset kohtuullisina sekä avustaa päätöksen teossa isoissa peruskorjaushankkeissa. Isännöinti on entistä enemmän talouden asiantuntemusta, viestintää, asiakaspalvelua. (Isännöintiliitto 2018 a.)

##### **Isännöitsijä**

Isännöitsijällä tarkoitetaan asunto-osakeyhtiöiden tai vuokratalojen isännöintitehtäviä hoitavaa henkilöä. Isännöitsijä huolehtii rakennusten ja kiinteistön ylläpidosta sekä hoitaa taloyhtiön päivittäisiä hallinnollisia tehtäviä asunto-osakeyhtiölain asettamalla tavalla.

Isännöitsijä vastaa, että kirjanpito on toteutettu taloyhtiössä lain mukaan sekä varainhoito on järjestetty luotetulla tavalla. (Asunto-osakelaki 22.12.2009/1599, luki 1, 17 §.)

## 2 Isännöintialan pohjatietoa

Isännöintiala on kytköksissä Suomen historiaan rakennuskannan kehittymisen sekä lainsäädännöllisten muutosten johdosta. Isännöintialan alkupisteenä pidetään vuotta 1926, vaikka kiinteistöjen hoitoon sekä hallintaan liittyviä palvelutoimintoja on ollut olemassa hyvin paljon pidempään. Vuoden 1926 asunto-osakelaki on ollut alan merkittävä kulmakivi. Tuolloin asunto-osakeyhtiölakia sovellettiin osakeyhtiölaista. Isännöintiala oli vielä hyvin alkuvaiheessa tuossa vaiheessa. Silloin laissa ei vielä oltu määritelty isännöitsijän tehtäviä tai asemaa asunto-osakeyhtiössä. Kuitenkin lain 22 §:ssä on mainittu, että ”Osakkeenomistaja on velvollinen päästämään hallituksen jäsenen tai isännöitsijän huoneistoon, milloin on tarpeen korjaustöiden tai huoneiston silmälläpidon vuoksi. Voidaan tämän mukaan olettaa, että isännöitsijän on oletettu olevan asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2014a, s.19.) Asunto-osakeyhtiöstä puhutaan opinnäytetyön myöhemmässä vaiheessa taloyhtiöstä.

Tärkein tehtävä isännöitsijällä on alusta alkaen ollut osakkaiden varallisuuden kehittäminen ja turvaaminen. Isännöinnin alkuaikoina isännöitsijä oli usein henkilö, joka hoiti sivutoimisesti taloyhtiön taloutta, valvoi kunnossapitoon liittyviä asioita, hallinnoi juoksevaa asioita ja sekä huolehti kirjanpidosta. Kiinteistöyhdistys ja Suomen Kiinteistöliitto järjestivät ensimmäiset isännöintikurssit 1950-luvulla. Tästä alkoi isännöintitoiminnan ammattimaistuminen, johon vaikutti myöskin aluelämpö- ja aluehuoltoyhtiöiden perustaminen. Kiinteistöjen huolto- ja kunnossapitohenkilöstön lisäksi aluehuoltoyhtiössä oli töissä isännöintiin erikoistunut henkilö tai henkilöitä. Nämä isännöitsijät hoitivat tietyllä alueella sijaitsevia kohteita. 1950-luvusta eteenpäin, kun Suomessa alkoi voimakas asuntorakentamisen aika, alkoi samalla kaupungistuminen ja näin syntyi myös paljon uusia taloyhtiöitä. Tämä johti siihen, että isännöitsijöiden määrä kasvoi voimakkaasti. Sivutoimisia isännöitsijöitä oli kuitenkin vielä runsaasti. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015b ,19, 20.)

Kulmakivi isännöinnin ammattimaistumiselle oli Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen perustaminen vuonna 1978. Vuonna 1987 perustettiin Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA ry, jonka johdosta alettiin enemmän kiinnittämään huomiota isännöintitoiminnan luotettavuuteen ja laatuun. Vuonna 1991 tapahtui isännöintialalla iso murros, kun palkkiosuosituksista luovuttiin johtuen kilpailuoikeudellisista syistä. Isännöintiala sai sysäyksen muuttua enemmän liiketaloudellisempaan toimintaan.

Taloyhtiöiden vaatimukset ja tarpeet kasvoivat jatkuvasti, yksittäisen isännöitsijän oli hoidettava suurempi määrä kohteita, jotta toiminta olisi ollut kannattavaa. Tänäkin päivänä ongelma on yhä työpanoksen jakautuminen liian monelle taloyhtiölle. Nykyistä edeltänyt asunto-osakeyhtiölaki tuli voimaan 1992, jolla virallistettiin isännöitsijän asema. Tämän myötä alettiin puhua taloyhtiön johdosta, joka käsitti isännöitsijän sekä hallituksen. Laissa todettiin, että jos yhtiöjärjestyksessä määrätään tai yhtiökokous päättää voi asunto-osakeyhtiöllä olla isännöitsijä. Tuolloin säädettiin, että isännöitsijän tehtäviin kuului muun muassa varainhoidon valvonta ja kirjanpito. Myöskin säädettiin, että isännöitsijän kuuluisi hoitaa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaan hoitaa taloyhtiön juoksevaa hallinnointia. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015c, 19, 20, 21.)

## **2.1 Isännöinti toimialana.**

Isännöinnin pääperiaate on saada asunto-osakeyhtiön arki sujumaan mahdollisimman vaivattomasti ja helposti. Isännöintiliiton antamien tietojen mukaan Suomessa toimii noin 700-800 isännöintiyritystä ja isännöintiala työllistää noin 5000 ammattilaista. Päätoimisia isännöitsijöitä on noin 2500. Isännöitsijällä voi olla hoidossaan 50-100 miljoonan euron arvoinen asunto-omaisuus, joka on kansallisvarallisuutemme merkittävä osa sekä monen ihmisen suurin omistama omaisuus. Valtaosassa isännöitsijäyrityksissä työskentelee 3 – 5 työntekijää ja isännöintiyritysten palveluita ostaa noin 50 000 kerrostalo - ja rivitalo taloyhtiötä. (Isännöinnin ammattilaiset 2017a, 6.)

Isännöintiala on ammattimaistunut nopeasti ja ammatinharjoittamisesta on siirrytty seuraavalle tasolle eli liiketoiminnan harjoittamiseen. Tämä on mahdollistanut yrityskokojen nopean kasvun. Isännöintiyritysten laajentumisten myötä isännöinti ei ole pelkästään enää yksilötyötä vaan työssä toimitaan usean hengen työtiimeissä tuottamassa taloyhtiön saamaa kokonaispalvelua. Isännöintiala on pikkuhiljaa alkanut kiinnostamaan myös naisia. Isännöintialalla työskentelevien naisten määrä on nykypäivänä jo 30 prosenttia.

Yhden taloyhtiön asioiden ympärillä voi toimia useita henkilöä kuten isännöitsijä, kirjanpitäjä, tekniset asiantuntijat ja kiinteistösihteerit riippuen taloyhtiön iästä, kunnosta ja rakenteellisista haasteista. Kun taloyhtiön asioiden hoitaminen jakautuu monelle eri henkilölle, täytyy yrityksen sisäinen kommunikaation toimia saumattomasti ja sovitulla tavalla. (Isännöinnin käsikirja 2015d, 24). Alalle on saatu myös paljon digitaalisia ratkaisuja, jotka tuovat uusia toimiajoita ja uudenlaisia palveluita. (Isännöinnin ammattilaiset 2017b, 6.)



Yritys, joka tuottaa isännöintipalveluita on erittäin vastuullisessa asemassa. Isännöintiyritykseltä ja sen työntekijöiltä vaaditaan korkeaa moraalista ja ammattietiikkaa, jotta voidaan edustaa isännöintiyritystä lojaalisti ja hoitaa taloyhtiön asioita puolueettomasti ja ajatellen taloyhtiön etua vuosittaisissa budjetillisissa asioissa tai isommissa kertaluontoisissa hankkeissa. (Isännöinnin käsikirja 2015e, 24.)

Uusia velvoitteita taloyhtiössä on tullut vuoden 2009 jälkeen useita. Vuonna 2010 astui voimaan uusi asunto-osakeyhtiölaki. Lain uudistuksessa on todettu, että asunto-osakeyhtiölaki on kirjoitettu kokonaisuudessaan uudelleen. Uudistuneessa laissa on pyritty korjaamaan edellisessä laissa olevia puutteita. Uudistuksessa on selvennetty osakkeenomistajan itsemääräämisoikeutta huoneistostaan sekä osakkeenomistajan ja taloyhtiön vastuun rajoja kunnossapitovastuuhun liittyen. Lisäksi on korostettu osakkeenomistajien huomioonottamista ja yhdenvertaisuusperiaatetta päätöksenteossa. (Omataloyhtiö 2010.) Uudistukset ovat tehneet omatoimisesta isännöinnistä taloyhtiössä hankalampaa eikä hallituksen osaaminen tai aika riitä hoitaa vaadittuja asioita. Tästä johtuen taloyhtiöt ovat alkaneet ulkoistamaan taloyhtiön asioiden hoitamisen isännöintiyrityksille. Kilpailu isännöintiyritysten välillä on kova ja valinnanvaraa taloyhtiöille löytyy paljon. Monille taloyhtiöille isännöinnin merkitys ja palvelut ovat epäselviä. Isännöintipalvelun hyödyistä ja sisällöstä ei useasti olla tiedotettu riittävästi taloyhtiössä. (Isännöinnin ammattilaiset 2017c, 6.)

Taloyhtiön isännöinnistä tehdään kirjallinen sopimus isännöintiyrityksen ja taloyhtiön välille. Isännöintiyritys valitsee yrityksensä sisältä vastuullisen isännöitsijän, joka aloittaa hoitamaan hänelle annetun taloyhtiön asioita ja hallinnointia. Isännöintiyritys on hyvin poikkeuksellisessa asemassa verrattuna moneen muuhun toimialaan. Isännöintiyrityksen ja isännöitsijän tulee yhdessä tuottaa asiakkaalleen eli taloyhtiölle erittäin hyvää palvelua, jotta taloyhtiö maksaa palvelusta ilomielin. Kun yhteistyö sujuu taloyhtiön ja isännöintiyrityksen ja henkilöisännöitsijän kanssa tietävät osakkaat, että heidän omistamastaan asunto-osakkeesta pidetään huolta. (Isännöinnin käsikirja 2015f, 25.)

Vuoteen 2000 asti isännöintiala on toimialana ollut työsisällöltään varsin yhdenmukainen. Vasta 2000-luvun jälkeen on alettu tuotteistaa isännöintipalveluita uudella tavalla sekä luomaan räätälöidympiä palvelusisältöjä erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin. Isännöintitoimiala ei ole suhdanne herkkä ala verrattuna kiinteistöalan muihin toimialoihin. Asunto-osakeyhtiön, liikehuoneistot, yritykset sekä yksityiset henkilöt tarvitsevat isännöitsijän palveluita, oli sitten yhteiskunnallinen taloustilanne mikä tahansa. (Isännöinnin käsikirja 2015g, 25.)

## 2.2 Isännöinti vuonna 2018

Isännöintiala on kehittynyt tämän vuosituhannen aikana hurjaa vauhtia. Alan järjestöt yhdistyivät yhdeksi liitoksi, isännöitsijäliitoksi vuonna 2005. Tämä mahdollisti isännöitsijöiden tehokkaamman kehitystyön ja edunvalvonnan. Kiinteistöhallinnan tietojärjestelmät ovat ottaneet kehityksen mukana suuren askeleen eteenpäin. Ollaan siirrytty kynästä ja paperista nykypäivän mahdollistamiin tietokone- ja mobiilijärjestelmiin, jotka tehostavat osaltaan alan toimintatapoja. Isännöintitoimistojen yrityskoot ovat kasvaneet vuosien aikana. Isännöintitoimistojen joukosta löytyy myös pienempiäkin yrityksiä. Toimenkuva isännöitsijällä on muuttunut taloyhtiöiden vaatimustasojen noustessa. Isännöitsijän on tunnettava palveluntarjoajat, tiedettävä mistä kannattaa hankkia palvelut taloyhtiölle ja verkoston on oltava hyvin laaja. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015h, 22.)

Isännöitsijä on moniosaaja mutta kaikkea isännöitsijän ei tarvitse tehdä itse tai osata. Isännöitsijä tekee paljon yhteistyötä eri nimikkeillä toimivien isännöitsijöiden kanssa, kuten esimerkiksi teknillisten isännöitsijöiden kanssa. Teknillisten isännöitsijöiden ammattiosaamisen merkitys kasvaa erityisesti korjaushankkeiden yleistymisen johdosta. Isännöitsijältä vaaditaan yhä enemmän pitkäjänteisempää ja suunnitelmallisempaa toimintaa sekä pyrkimystä kehittää kiinteistöä koko sen elinkaaren ajan. (Isännöinnin ammattilaiset 2017d,6.)

Asunto-osakelaki (22.12.2009/1599) vaatii, että kiinteistönpidosta ja rakennusten kunnosta huolehtiminen on isännöitsijälle kuuluva tehtävä. Yksi suurimmista ongelmista isännöintialalla on työn heikko arvostus. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015i, 22.) Vuonna 2018 isännöitsijän työssä korostuu ihmisläheinen asiantuntijatyö, jossa täytyy olla pelisilmää, kun taloyhtiöissä väistämättä törmää yhteiskunnan eri ilmiöihin, kuten ikääntyminen, syrjäytyminen, yksinäisyys ja sosiaaliset ongelmat. Isännöitsijän vaikuttaa työllään monen suomalaisen asumisen sujuvuuteen. Joka vuosi alalta jää jopa 10 prosenttia isännöitsijöistä eläkkeelle, joten uusille vastuullisille ja osaaville tekijöille on tarvetta.

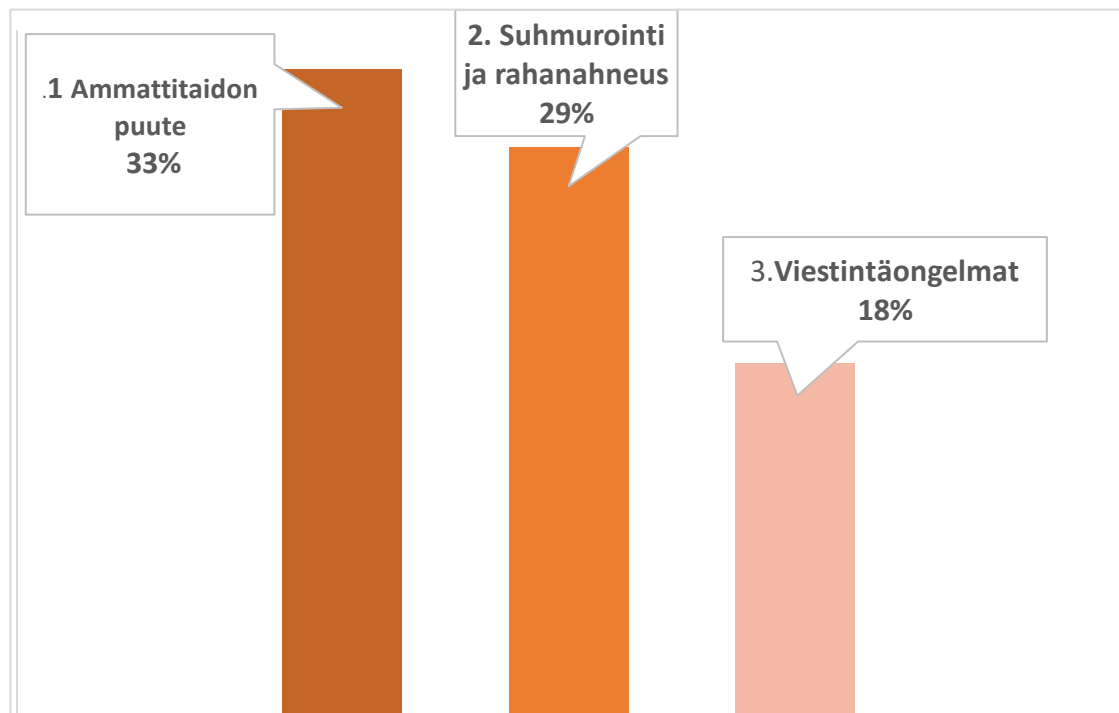
(Kiinteistöalan kustannus Oy 2015j, 22; Isännöinnin ammattilaiset 2017e,6.)

## 2.3 Kokemukset isännöinnistä

Isännöitsijöistä on hyvin erilaisia kokemuksia ja mielikuvia. Helsingin Sanomat teetti lukijakyselyn marraskuussa 2017. Kyselyssä pyydettiin hyvää ja huonoja isännöintikokemuksia. Vastauksien mukaan isännöitsijältä toivotaan parempaa ammattitaitoa ja viestintää sekä rehellistä ja avointa toimintaa. Kyselyyn vastasi noin sata

ja vastaukset olivat moni sivuisia. Vastaajat olivat isännöinnin asiakkaita ja pieni osa vastaajista oli isännöinti alan sisältä. Otos koko on hyvin pieni, ottaen huomioon, että noin 50 000 asunto-osakeyhtiötä käyttävät isännöinti yrityksen palveluita. Vastaajien pieneen määrään suhteutettuna tämä tutkimus tulos ei ole kovin luotettava. Artikkelista nousi vastaajien kesken esille kolme isännöitsijässä ärsyttävää asiaa.

Kuva 1. Helsingin Sanomien kyselytulokset isännöitsijä kokemuksista. (Helsingin Sanomat 2018.)



Artikkelissa oli myös haastateltu isännöintialan asiantuntijaa, joka ei voinut henkilötietosuojan takia esiintyä omalla nimellään. Hän kommentoi isännöintialan ongelmia mutta merkittävin ongelma on lakiin kirjoitettu isännöitsijän vaatimukseksi: ”hänen tulee olla EU-alueella asuva luonnollinen henkilö.” Tämä tarkoittaa käytännössä tilannetta, että kuka tahansa on isännöitsijän tehtävään kelpollinen. Isännöitsijältä kuitenkin vaaditaan taloudellista, teknillistä ja juridista osaamista. Haastateltu asiantuntija on sitä mieltä, että isännöintikoulutus tulisi järjestää julkiselta puolelta, ja alalla pitäisi olla tutkintovaatimus.

(Helsingin Sanomat koti 2018, D2, D3.)

### 3 Isännöitsijän ammattikuva

Isännöitsijä on henkilö, joka työskentelee isännöintiyrityksessä kiinteistönjohdollisissa tehtävissä. Hänen tehtävänsä on organisoida ja johtaa asiakasyhtiöiden asioita. Asiakasyhtiöt voivat olla asunto-, vuokra- tai liikehuoneistoyhtiöitä. Isännöitsijältä

vaaditaan laaja-alaista tuntemusta monenlaisista kiinteistöön liittyvissä asioissa sekä palveluvalmiutta, koska hän joutuu työskentelemään paljon erilaisten ihmisten kanssa.

Isännöitsijä työskentelee ja hoitaa tehtäviään laajan kumppanuusverkoston ja tukiorganisaation avulla. Isännöitsijä tekee arvioita kiinteistön kunnosta, laatii sekä järjestää kiinteistön ylläpitämiseen vaadittavat huolto-, siivous ja muut palvelut. Häneltä vaaditaan myöskin kiinteistöjen teknillistä osaamista ja asunto-osakeyhtiölain tuntemista. Isännöitsijän ollessa ammattilainen hän lisää asumisviihtyisyyttä sekä ylläpitää ja mahdollisesti nostaa kiinteistön arvoa. (Ammattinetti 2018 a; Kiinteistöalan kustannus 2015k,24.)

Isännöitsijän ammattitaito auttaa taloyhtiöiden osakkaita ja hallitusta päätöksenteossa ja pitää asuin kustannukset kohtuullisina. Isännöitsijä huolehtii, että päätökset, jotka taloyhtiössä tehdään ovat lainmukaiset, varmistaa että taloyhtiön hallitus saa riittävästi tietoa taloyhtiössä tapahtuvista asioista. (Isännöintiliitto 2018.)

Vuoden 1926 sovellettavassa asunto-osakeyhtiölaissa isännöitsijää tituleerattiin taloyhtiön toimitusjohtajaksi. Tänä päivänä (2018) ei välttämättä voida mieltää isännöitsijää taloyhtiön toimitusjohtajan nimikkeelle, koska isännöitsijällä saattaa olla samanaikaisesti isännöitäväänään 14-30 yhtiötä riippuen palvelun laajuudesta. Isännöitsijä tekee tiivistä yhteistyötä taloyhtiöiden hallituksen, asukkaiden ja osakkaiden kanssa. Isännöitsijä hoitaa taloyhtiöiden edunvalvontaa, projektien johtamista, valvoo huoltoyhtiön toimintaa taloyhtiössä, valmistele kokouksia, esityksiä ja toteuttaa päätöksen tekoa. Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijän on huolehdittava taloyhtiön juoksevasta hallinnosta taloyhtiön hallituksen kanssa sovitulla tavalla. Kirjanpidon ja varainhoidon tulee olla taloyhtiössä järjestettynä luotetulla tavalla. (Ammattinetti a, 2018.)

Mikäli isännöitsijä ei itse hoida sitä niin hänen on varmistettava, että kirjanpitäjä on luotettava ja osaava henkilö. Isännöintiin liittyvät muut isännöintipalvelut sovitaan taloyhtiön ja isännöintiyrityksen välisellä sopimuksella. Talouteen ja hallinnointiin liittyvät isännöinnin tehtävät ovat taloyhtiön hallituksen- ja yhtiökokousten valmistelu, kokousten päätösten toteuttaminen. Isännöitsijä laatii taloyhtiölle heidän strategian pohjalta seuraavalle tilikaudelle talousarvion. Aikaisemminkin mainittu edunvalvonta on isännöitsijän tehtävistä. Hän edustaa taloyhtiötä taloyhtiön suostumuksella palveluiden hankinnassa, valvontatehtävissä, sopimusten tekemisessä sekä tekee ilmoituksia viranomaisille. (Ammattinetti a, 2018.) Isännöintiyrityksen aloittaessa asukaspalveluiden tuottamisen ei tarvitse miettiä isännöitsijöiden lisäkouluttautumista. Kuka vaan pystyy

aloittamaan asukaspalveluiden tuottamisen. Monet uudet uudistukset yrityksissä vaatii lisäkoulutautumista mutta asukaspalveluissa riittää innovaativuus.

### **3.1 Isännöinnin eri muodot**

Isännöinti on kiinteistöjohtamisen alakäsite. RAKLI ry:n kiinteistötoiminnan sanaston mukaan tämä tarkoittaa asumisyhteisöjen kiinteistön ylläpitoon ja kiinteistönhallintoon liittyviä palveluita ja tehtäviä. Isännöitsijällä tarkoitetaan yleiskielellä taloyhtiön isännöintitehtävien hoitajaa. Vuokratalon isännöitsijä ja asunto-osakeyhtiön isännöitsijän perusvaatimukset eivät olennaisesti eroa toisistaan. Vuokratalon isännöitsijän on tärkeää tuntea syvällisesti huoneenvuokralaki asunto-osakeyhtiölain sijasta. Vuokrataloisännöitsijäksi pystyy erikoistumaan isännöitsijän ammattitutkinnossa. Vuokrataloyhtiöiden erikoisaloina voidaan erottaa sosiaalinen isännöinti tai asukasisännöinti. Liikehuoneistoja isännöidessä puhutaan yleisimmin kiinteistömanagerista tai kiinteistöpäälliköstä. Isännöitsijä, joka on erikoistunut pelkästään rakennusteknillisiin tehtäviin, on ammattinimekkeeltään tekninen isännöitsijä. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015l, 23.)

### **3.2 Isännöitsijän ammattivaatimukset**

Asunto-osakeyhtiölaissa ei ole asetettu vaatimuksia isännöitsijän koulutukselle, kokemukselle ja osoitetulle ammattitaidolle (1599/2009.) Isännöitsijän ammattitaitoa kuitenkin korostetaan lain esitöissä (HE24/2009ja Ym VM 10/2009.) Isännöitsijää valittaessa on otetta huomioon isännöitsijän tehtäviä koskevan lain säännösten perusteella määritelty ammattitaito. Taloyhtiön hallitus on asunto-osakeyhtiölain mukaan vastuussa siitä, että taloyhtiön hallinnointi on asianmukaisesti järjestetty eli hallituksen tulee varmistua isännöitsijän riittävästä ammattitaidosta. Asunto-osakeyhtiölakia valmisteltaessa (YmVM 10/2009.) tuotiin esille seuraavia seikkoja:

1. Isännöitsijän koulutuksen ja ammattipätevyyden viranomaisvalvonnalla ei ole katsottu voitavan tavoittaa samoja tuloksia kuin kiinteistönvälittäjien tai tilintarkastajien valvontajärjestelmillä.
2. Pienissä taloyhtiöissä on otettava huomioon, että osakas voi toimia isännöitsijänä tai käytetään jotain muuta sivutoimista isännöitsijää.
3. Tulevaisuudessa isännöitsijän ammattitaidon merkitys lisääntyy, kun korjaustarve kiinteistöissä kasvaa ja asetetaan yhä enemmän vaatimuksia kunnossapidolle.
4. Perus- ja jatkokoulutusta tulee kehittää ja lisätä isännöintialalla. Kun isännöitsijöille on ammattitutkinto, on mahdollista arvioida asiaa uudelleen lainsäädännössä ja

asettaa kelpoisuusedellytyksiä tai edellyttää isännöitsijältä vaadittua osaamistasoa. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2014m, 34,35.)

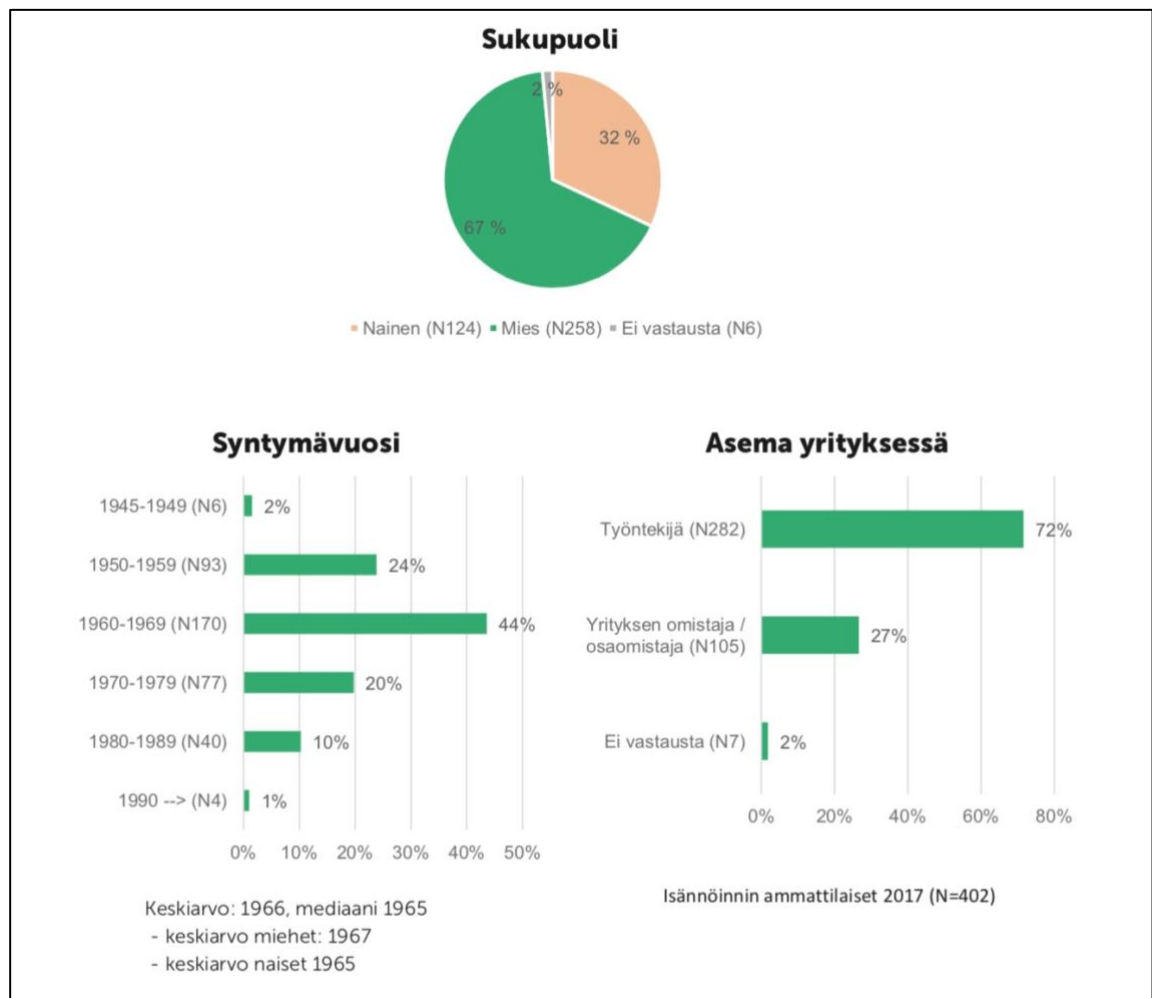
Isännöintiliitolla on käynnistynyt vuonna 2017 työryhmä- ”Isännöinti lakisääteiseksi? ” Työryhmässä selvitetään tarvitsisiko isännöintiä säädellä lailla ja miten se toteutettaisiin. Useita muita kiinteistöaloja säädetään lailla, jonka johdosta laatutaso on noussut ja tulokset ovat parantuneet. Työryhmän tavoitteena on esiselvityksessä saada tietoa millä eri vaihtoehtoisilla tavoilla isännöintiä voidaan säädellä ja mitkä ovat eri vaihtoehtojen vaikutukset. Työryhmän tarkoitus on viedä asia eduskuntaan asti. Edellä mainittu Helsingin Sanomien artikkeli epäpätevistä isännöitsijöistä on esimerkki alan sisällä olevasta kuohunnasta. Ei ole epäselvää, että isännöintiala tarvitsee lakeihin kirjattuja säädöksiä. (Isännöintiliiton jäseninfo 2-2018, 7,8.)

### **3.3 Isännöitsijäksi kouluttautuminen**

Isännöitsijänä toimitaan hyvin eri koulutus- ja työtaustoilta. Pohjakoulutuksena voi olla oikeastaan mikä vain ammatti mutta suositeltavaa on joko teknillinen tai kaupallinen koulutus riippuen työtehtävien painotuksesta. (Isännöinnin ammattilaiset 2017f, 2.)

Kiinko eli Kiinteistöalojen Koulutuskeskus teettää neljän vuoden välein Isännöinnin ammattilaiset- kyselytutkimuksen liittyen isännöinti alan kehittymiseen. Ensimmäinen tutkimus on toteutettu vuonna 2007 ja seuraavat vuonna 2014 sekä 2017. Tavoitteena tutkimuksissa on tutkia alan ammattilaisia saadakseen vertailukelpoisia tietoja alan kehitymisestä. (Isännöinnin ammattilaiset 2017g, 2.) Vuonna 2017 Isännöinnin ammattilaiset tutkimukseen vastasi yhteensä 402 henkilöä. Eri mittauskertojen välillä vastausten määrät ovat tasaisesti vähentyneet. Vastauksia tuli vuonna 2014 546 kappaletta kun vuonna 2007 vastauksia tuli 647 kappaletta. Vastausprosentin ollessa 15, voidaan tutkimustulosta pitää vähintään kohtuullisena. (Isännöinnin ammattilaiset 2017h, 10.)

Kuva 2. Isännöinnin ammattilaiset tutkimukseen vastanneiden sukupuoli jakauma, syntymävuosi sekä asema yrityksessä (Isännöinnin ammattilaiset 2017h.)

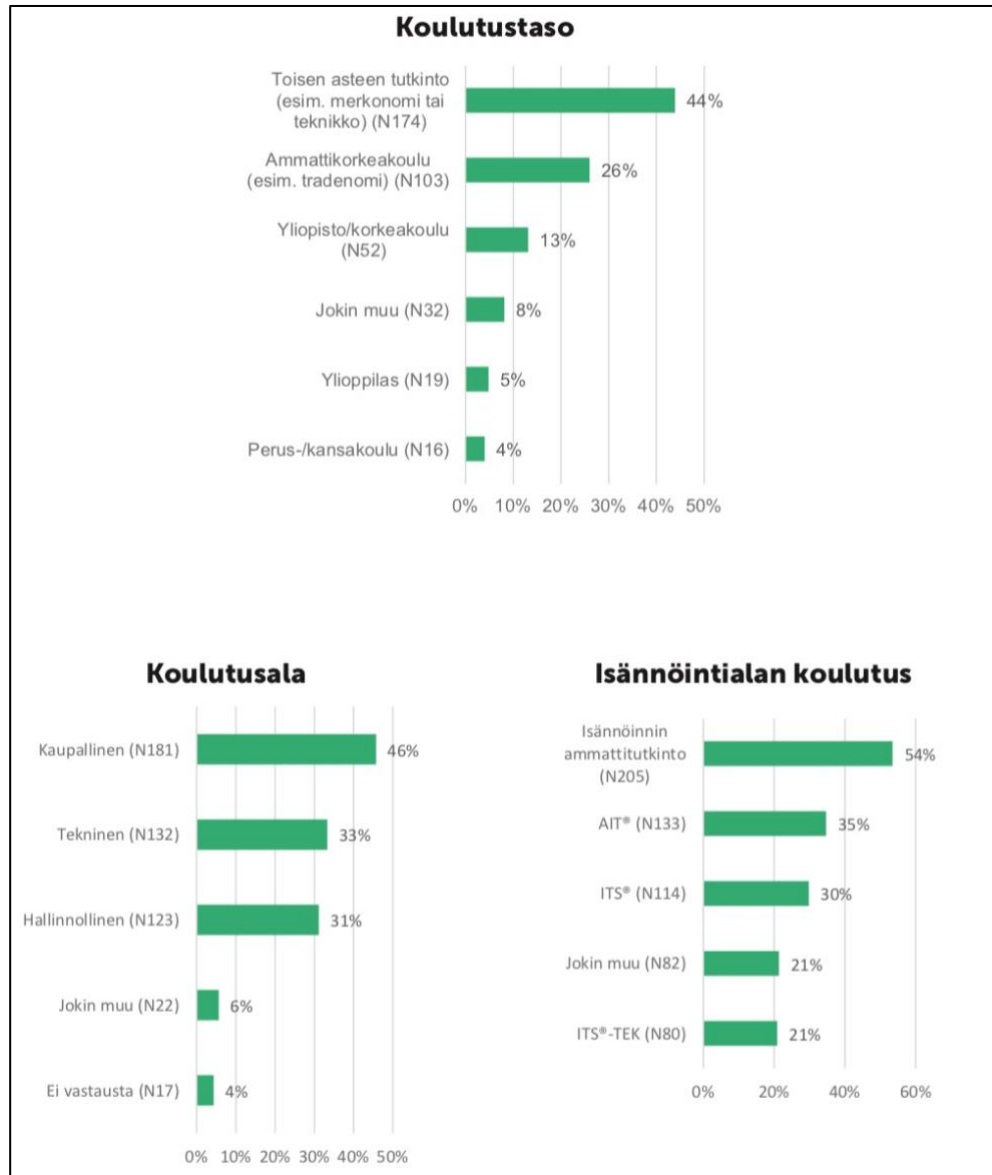


Vastaajista 67 prosenttia oli miehiä, 32 prosenttia naisia ja 2 prosenttia ei kommentoinut. Vastaajien ikäjakauma on hyvinkin suuri. Selkeästi eniten isännöintialalla työskentelee 49-58 vuotiaita 44 %. 24 % isännöitsijöistä on 59-68 vuotiaita ja 20 % on 29-48 vuotiaita. Vain 10 % on 80-luvulla syntyneitä, jotka ovat ikähaarukassa 28-38 vuotiaita. Vain 1 % on 1990-luvulla syntyneitä alalla työskenteleviä henkilöitä. Tämä tulos kertoo hyvin paljon siitä, että isännöintialalle ei vielä vuonna 2017 saatu nuorempaa osaamista. Eläkkeelle jäävien henkilöiden prosentuaalinen osuus on 24 %, joka on melko korkea. Tämä kertoo myös siitä, että alalla työskennellään vielä pitkälti yli saavutetun eläkeiän. Tarve uusille ammattilaisille on melkein jo hälyttävä (2018).

Kyselyn saaman tuloksen mukaan 72 prosenttia työskentelee alalla työntekijänä. Vain 27 prosenttia vastaajista toimii yrityksen omistajana tai osaomistajana. Alan laillisuudet, lakimuutokset (2018) ja kova kilpailu vaikuttavat omalta osaltaan yrittäjyyden suhteellisen

pieneen prosenttiosuuteen. Tuloksesta voidaan tehdä myös havainto, että alalla pidetään työntekijöistä huolta ja työntekijät viihtyvät työssään. (Isännöinninammattilaiset 2017i, 10.)

Kuva 3. Isännöinnin ammattilaiset tutkimuksen 2017 vastanneiden koulutustaso, koulutusala sekä isännöintialan koulutus (Isännöinnin ammattilaiset 2017j, 11.)



Koulutustasolla isännöitsijänä työskennellään 44 prosenttia toisen asteen tutkinnolla, esimerkiksi merkonomin tai teknikon ammatilla. 26:lla prosentilla isännöitsijöistä on tradenomintutkinto eli ammattikorkeakoulututkinto. Yliopisto/korkeakoulu tutkinto on 13 prosentilla isännöitsijöistä. Jokin muu tutkinto on 8 prosentilla. Ylioppilastutkinto on 5 prosentilla ja perus-/kansakoulututkinto on 4 prosentilla.

Melkein puolella kyselyyn vastanneista isännöitsijöistä oli suorittanut kaupallisen koulutusalan (46 %). Tekninen koulutusala löytyi 33 prosentilla ja hallinnollinen



koulutusala 31 prosentilla vastanneista isännöitsijöistä. Jokin muu koulutusala oli 6 prosentilla ja ei vastausta oli 4 prosentilla.

Isännöinnin ammattitutkinto on 54 prosentilla vastanneista. Tuloksesta voidaan tulkita, että yli puolet isännöitsijöistä on suorittanut alalle suositeltavan isännöinnin ammattitutkinnon. Isännöintialan jatkokoulutuksista 35 prosenttia vastanneista on suorittanut AIT- tutkinnon eli johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto. AIT-koulutusta pääsee suorittamaan, kun hakijalla on suoritettuna ITS eli isännöitsijän koulutus ja tutkinto sekä vähintään kahden vuoden päätoimista isännöintikokemusta tai viideltä vuodelta kokemusta alalta. 30 prosentilla on vähintään suoritettuna ITS-tutkinto eli isännöitsijän koulutus ja tutkinto, joka on ammatti-isännöitsijän tehtäviin valmistava koulutus. ITS-Tek on teknisen isännöitsijän tutkinto, jonka vastanneista 21 prosenttia ilmoitti tutkinnokseen. 21 prosenttia toimii isännöintialalla jollain muulla tutkinnolla. (Kiinko 2018a.)

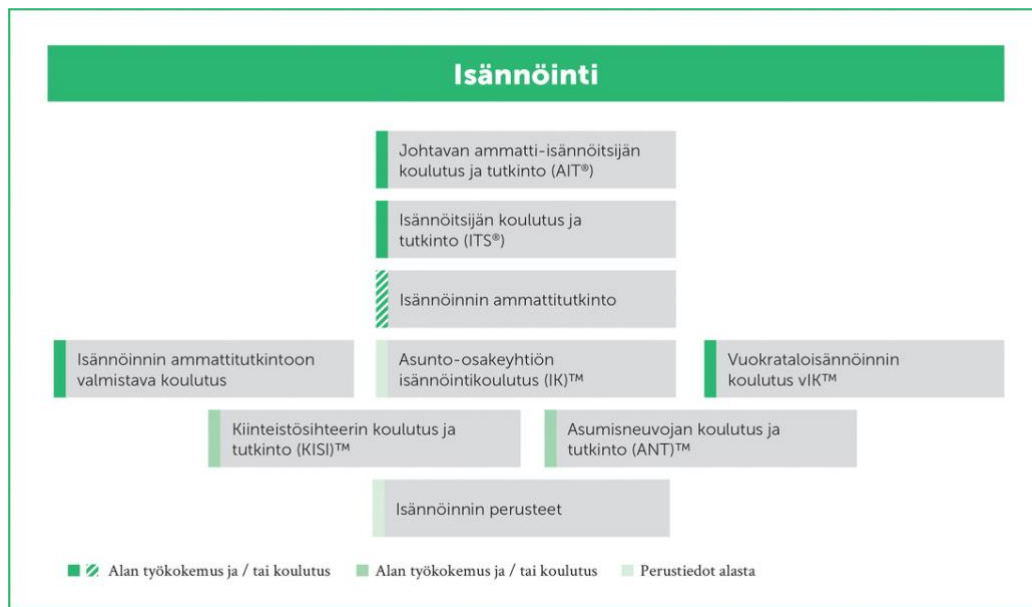
Koulutusvaihtoehtoja isännöitsijäksi aikovalle on paljon. Usein koulutukset ovat aikuiskoulutuksia, jotka ovat suunnattu jo työelämässä oleville. Opinnot ovat räätälöityjä, jotta ne voi suorittaa työn ohessa tai liittää omiin työtehtäviin. (Kiinko 2018b.) Kiinko järjestää isännöintialan perus-, jatko- ja täydennyskoulutusta sekä ammattitutkintoja kiinteistöalan ammattitehtäville ja alalle hakeutuville henkilöille. Koulutukset kestävät muutaman päivän perehdytyksestä kahteen vuoteen, riippuen tutkintotavoitteesta. Yleisimmin isännöitsijällä on talouden ja hallinnon alan peruskoulutus sekä isännöintialan jokin täydennyskoulutus esimerkiksi isännöinnin perusteet (ISPE). ISPE- koulutus antaa perustiedot isännöintitehtävistä sekä velvollisuus- ja vastuu kysymyksistä. Tämä koulutus on sopiva myös henkilölle, joka toimii yhteistyössä isännöitsijöiden kanssa. Isännöintialasta kiinnostuneille on tarjolla vuoden mittainen Asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutus (IK). Tämä koulutus on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat vaihtamassa alaa eivätkä ole työllistyneet isännöintialalle. Isännöinnin ammattitutkinnon voi suorittaa näyttötutkintona mutta tämä vaatii, että on alalta jo kokemusta. Isännöinnin tutkintoon valmistavia koulutuksia järjestetään useassa oppilaitoksessa. (Kiinko 2018c.)

Vuonna 2017 isännöinnin ammattitutkinnon perusteet uusiutuivat kokonaan ja isännöintialankoulutus ohjelmaan tuli uutena tutkintona isännöinnin erikoisammattitutkinto. Taustalla uudistuksiin on vaikuttanut tietoisuus osaamisen jatkuvasta kehittämisestä, asiakkaiden luottamuksen vahvistaminen sekä tavoite lisätä isännöitsijöiden ammattiosaamista. Isännöitsijän tulee sitoutua ammatilliseen eettisyyteen eli oman toiveen mukaisesti alan yrittäjyyteen ja hyvän isännöintitavan mukaiseen toimintaan.

(Isännöinninammattilaiset 2017k, 3.) Lisäksi koulutus tarjonnassa on täysin uusi isännöintialalle soveltuva tekniikan erikoisammattitutkinto. Tämä koulutus keskittyy pääasiallisesti työnjohdollisen osaamisen osoittamiseen.

Isännöitsijöille on tarjolla monta koulutusvaihtoehtoa uran eri vaiheisiin sekä ammatillisiin tarpeisiin. Isännöintialalla on hyvin arvostettua, että isännöitsijällä on ammatti-isännöitsijän tutkinto eli ITS-tutkinto. Puhutaan siis isännöitsijän koulutus- ja tutkintoportaasta. Kyseistä tutkintoa voi lähteä suorittamaan, kun työkokemusta isännöintialasta on kertynyt vuoden verran. Johtavan ammatti-isännöitsijän tutkintoa (AIT) voi lähteä suorittamaan, kun taustalla on vahvaa osaamista isännöintialasta eli vähintään kahden vuoden kokemus päätoimisesta isännöinnistä tai viiden vuoden kiinteistöpäällikökokemusta sekä riittävä pohjakoulutus. (Kiinko 2018d.)

Kuva 3. Kiinkon isännöitsijöiden koulutustarjonta (Kiinko 2018d.)



Koulutusvaihtoehtoja isännöitsijäksi aikovalle on Kiinkon lisäksi myös ammattikorkeakoulutasolla. Haaga-Helian ammattikorkeakoulu (Helsinki), Liiketalouden koulutusohjelma on laajuudeltaan 210 opintopistettä ja 3,5 vuotta. Haaga-Helia tarjoaa erillisenä opintopolkuna isännöinnin ja kiinteistöjohtamisen polkua. Tavoitteena on kehittää monipuolista tietotaitoa kiinteistöjohtamisesta ja isännöinnistä sekä toimitavoista ja periaatteista kiinteistöalalla. Koulutusohjelmaan voi hakea ilman alan työkokemusta tai aikaisempaa alan koulutusta. (Isännöintialalle 2018 a.) Uutena opintopolkumahdollisuutena Haaga-Helia, Laurea (Espoo) ja Metropolia (Helsinki) tarjoavat opiskelijoilleen mahdollisuuden osallistua näiden yhteistyökoulujen yhteisiin osaamispolkuihin. Osaamispolut tarjoavat laajemmat kurssivalinnat ja ovat 15 opintopisteen toteutuksia. Osaamispolusta löytyy Kiinteistöalan kehittäjä osaamispolku.

Tavoitteena on kiinteistöjohtamisen, kiinteistövälityksen ja isännöinnin alan tietotaidon kehittäminen. Kyseisen osaamispolun kursseille voi osallistua kaikki ammattikorkeakouluopiskelijat, riippumatta opintosuuntautumisesta tai aikaisemmista opinnoista. (Metropolia 2018.)

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu JAMK (Jyväskylä) tarjoaa liiketalouden koulutusohjelmaa, joka on laajuudeltaan 210 opintopistettä sekä opintojen kesto on 2,5 - 3,5 vuotta. Koulutus perehdyttää muun muassa taloushallintoon, digimarkkinointiin, sähköiseen liiketoimintaan, esimiestyöhön ja asiakkuuksien hallintaan. Opintoihin kuuluu lisäksi oikeudellisia suhteita kuten yritys-, sopimus ja informaatio-oikeus sekä kiinteistö- ja varallisuus-oikeus. Työpaikalla tai aiempia suoritettuja opintoja sekä työelämän osaamista voidaan hyväksyä osaksi tutkintoa. Koulutus on suunniteltu toteutettavaksi monimuoto-opiskeluna. (Isännöintialalle 2018b.)

Rakennustekniikan koulutusohjelma Kajaanin ammattikorkeakoulussa (Kajaani). Suuntautumisvaihtoehtona Kajaanin ammattikorkeakoulu tarjoaa insinööritutkintoa 240 opintopisteen laajuudessa, jossa voi suuntautumisvaihtoehtona opiskella isännöintiä. Keskeisiä insinööriopintojen sisältöjä ovat korjausrakentaminen, rakennustuotanto, kiinteistöjen kunnossapidon pitkän ajan suunnittelu ja kiinteistöautomaatio. Tutkintoon kuuluu lisäksi oikeus-, yrittäjyys-, ja talousopintoja. Isännöintiin suuntaavissa opinnoissa keskitytään asunto-osakeyhtiön laskentatoimeen ja kiinteistöyhteisön talouteen sekä hallintoon. Koulutukseen hakeminen vaatii alemman suoritettun opintoasteen tai ammatillisen korkea-asteen insinööritutkinnon sekä yleistä työkokemusta kaksi vuotta. Riippuen aiemmista opinnoista koulutus kestää 1,5-4 vuotta. (Isännöintialalle 2018c.)

Metropolia Ammattikorkeakoulu (Espoo), Talotekniikka: kiinteistöjohtaminen. Koulutuksen suorittaminen kestää neljä vuotta ja on räätälöity aikuisopiskelijoille toteutettavaksi monimuoto-opetuksena. Koulutus on insinöörin (AMK) tutkintoon johtava, jossa perehdytään kiinteistöjen talouteen, tekniikkaan ja hallintaan. Isännöintiopintoja on 60 opintopisteen edestä. (Isännöintialalle 2018d.)

#### **4 Isännöinnin tulevaisuus.**

Isännöintiala on jatkuvassa muutostilassa ja työllisyys näkymät alalla nähdään erinomaisina. (Isännöinninammattilaiset 2017m, 6,8.) Vaatimustaso alalla on noussut ja isännöitsijän toimenkuva on muuttunut. Isännöinnin tehokkuusvaatimukset ovat kasvaneet johtuen kiinteistöjen korjaustarpeiden lisääntyessä sekä ala on alkanut kansainvälistymään. Kaikki nämä tuovat painetta alalle ja yritysten on pysyttävä

kehittyvässä vaatimustasossa mukana. Isännöitsijäyrityksiltä odotetaan parempia, monipuolisempia ja uudistuneita palveluita. (Kiinteistöalankustannus 2014l,39.)

Työllisyysnäkymät nähdään erinomaisina edellisten tehtyjen tutkimusten perusteella. Työllisyysnäkyä erinomaisina piti, joka toinen isännöintiliiton kyselyyn vastannut henkilö ja 38 prosenttia piti työllisyysnäkyä hyvänä. Luottamus alan tulevaisuuteen ei ollut samalla tasolla kuin vuonna 2014 tehdyn kyselyn mukaan. Vuonna 2014 vastanneista peräti 93 prosenttia ammatti-isännöitsijöistä koki tulevaisuuden työllisyysnäkyjen olevan hyvät. (Isännöinninammattilaiset 2017j,8.) Vuonna 2017 tehdyssä kyselyssä vastaajat eivät uskoneet alan työpaikkojen houkuttelevuuteen, vaikka määrällisesti työtä riittäisikin. Mahdollisuuksiin edetä uralla uskoi vain 45 prosenttia vastaajista. 40 prosenttia vastaajista uskoo, että ala pystyy tarjoamaan vastaajalle houkuttelevia työpaikkoja. Alan ammattilaiset pitävät työn sisältöä merkityksellisenä ja mielekkäänä mutta alan myönteiseen kehittymiseen alan arvostuksessa uskoo alle puolet vastaajista. (Isännöinninammattilaiset 2017k, 8.)

Kasvava palvelutarjonta pitäisi pystyä toteuttamaan yrityksen olemassa olevalla henkilöstömäärällä. Yhteistyöverkostojen säilyttäminen nousee tärkeään asemaan, kun isännöitsijäkunnassa tapahtuu sukupolven vaihdosta. Kilpailun ollessa alalla tiukka täytyy hinnoittelukin olla kilpailukykyinen ja toiminnan oltava tehokasta. Nyt (2018) ollaan jo hieman osattu hyödyntää tarjolla olevia digitaalisia palveluita mutta näiden palveluiden tuottaminen tulevaisuudessa vain kasvaa. On kuitenkin muistettava, että tarjottavien uusien palveluiden on palveltava kaikkia talossa asuvia osakkaita ja asukkaita. Ikääntyvän väestön lukumäärän kasvaessa täytyy ottaa huomioon kiinteistön toimintaa ja palveluita suunniteltaessa, että kaikkia asukkaita palvellaan tasavertaisesti. (Ammattinetti 2018a.)

Kansainvälisenä tarkasteltuna suomalainen isännöinti kerää erityishuomiota, koska suomessa ollaan kehitetty asukaspalveluita edistyksellisesti ja innovatiivisesti jo jonkin aikaan. Kansainvälistymistä kiinteistöalalle on tuonut ulkomaiset sijoittajat. Myöskin monista eri kulttuureista tulevat kiinteistöjen käyttäjät tuovat kansainvälisyyttä taloyhtiöihin. Yhteistyökumppanit ja palveluiden tarjoajat suomen rajojen ulkopuolelta ovat yleistyneet, mikä lisää kansainvälistymistä. Rakennuskannan vanhentuu joudutaan laajentamaan yhteistyökumppanuus verkostoa, jotta saadaan pidettyä taloyhtiöiden korjauksien suorittaminen nykyajan (2018) vaatimalla tasolla. Taloyhtiöissä tehdään kiihtyvällä tahdilla peruskorjauksia, julkisivu- ja putkisaneerauksia ja kiinteistöjen muita korjauksia. Korjaukset muuttuvat haastavammiksi ja vaativat uudenlaista osaamista. (Ammattinetti 2018c.) Taloyhtiöiden osakkaat ja asukkaat ovat paljon valveutuneempia ja kiinnostuneempia sijoittamansa kiinteistön kunnosta. Tämä asettaa kiinteistön ylläpidolle

ja hallinnolle jatkuvasti suurempia vaatimuksia, sillä taloyhtiössä tiedostetaan ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimukset ja yleisesti asumisen laatuvaatimukset. (Ammattinetti 2018d.)

#### **4.1 Isännöintialan palvelun kehittäminen**

Isännöintiyritys on vastuussa palveluntuotteensa tuotteistamisesta, henkilöstön kouluttamisesta, palveluiden hinnoittelusta ja muiden teknillisten edellytysten luomisesta. Kiinteistöasakeyhtiöt ovat viitoittaneet tietä ja isännöintialan moninaisia tehtäviä on selkeytetty isännöintisopimuksissa. Taloyhtiön hallitus ja osakkaat ymmärtävät paremmin mistä he maksavat ja mitä palveluita he voisivat hyödyntää enemmän. Isännöintiyrityksen on tärkeää pystyä markkinoimaan uudistuneita palveluitaan asiakkailleen, oli kyseessä sitten uusia tai vanhoja asiakkaita. (Kiinteistöalan kustannus Oy 2015 D. s. 25,26.)

Palvelut tarjoavat yrityksille uusia ja merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Yritys voi myös erottua kilpailijoistaan palveluiden avulla. Tämä myöskin sitouttaa asiakkaita, koska palvelusuhdetta ei pysty kopioimaan. (Tuulaniemi 2016a, 18.) Tänä päivänä (2018) kaikki yritykset tarjoavat asiakkailleen monenlaisia palveluita. (Gröönroos 2009a, 21,22.) Yrityksissä ollaan alettu tajuamaan, mikä strateginen arvo kokonaispaketissa on, millaisen mahdollisuuden se antaa kilpailuedun kehittämisessä. Näitä palveluita voidaan kutsua piilopalveluiksi. Kun yritys ymmärtää tehdä piilopalveluista asiakasläheisiä palveluita, eikä pidä niitä vain pakollisina suoritteina, niin yritys pystyy vahvistamaan asiakaskontaktejaan. Kovinkaan usein ei ymmärretä, että laskutus, dokumentaatio ja reklamaatioiden käsittely olisi asiakkaille tarjottava palvelu. Edellä mainittuja asioita pidetään enemminkin taloudellisina, teknisinä ja hallinnollisina rutiineina, jotka yrityksen on vain hoidettava. (Gröönroos 2009b,23.) Isännöintiyrityksissä tämä korostuu hyvinkin paljon.

Palvelut nähdään usein liian kapea katseisesti ja keskitytään vain laskutettaviin palveluihin. Usein nämä ovat palveluita, jotka pystytään sisällyttämään kokonaisliikevaihtoon ja josta voidaan laskuttaa asiakasta. Tällaiset palvelut ovat vain osa asiakkaille tarjottavista palveluista. Yritys- ja yksityisasiakkaat kiinnittävät väistämättä huomiota yrityksen kanssa asioidessa moneen erilaiseen seikkaan. Esimerkiksi laskutuksen hoitaminen, laatuongelmat, virheiden korjaaminen, valitusten käsittely nopeus, miten vastataan sähköpostitiedusteluihin ja kysymyksiin, kuinka huomioidaan asiakkaan erityistoiveet ja kuinka hyvin yritys pitää lupauksensa. Edellä mainitut kohdat joko vaikeuttavat tai helpottavat asiakkuutta ja sen ylläpitämistä. Kun nämä asiat on suunniteltu ja toteutettu asiakaslähtöisesti asiakkaat pysyvät yrityksen asiakkaina eivät

ryhdy etsimään kilpailevia palvelun tarjoajia. (Gröönroos 2009c, 24.) Asiakkaille tarjotaan aina palveluja riippumatta siitä mitä yritys tuottaa.

Asiakkaat eivät osta ainoastaan tuotteita tai palveluita, vaan näistä syntyviä hyötyjä.

Asiakkaat etsivät ratkaisuja tai paketteja, joista saadaan arvoa päivittäisiin toimintoihin tai joka päiväiseen elämään. Kun asiakkaat hakevat ulkopuoliselta palveluntarjoajalta tukea jokapäiväisiin toimintoihin, voidaan silloin puhua asiakkaan arvontuottamisprosessista.

Jokapäiväisiä toimintoja, voi olla esimerkiksi kotitalouden puhtaanapitoprosessi.

(Gröönroos 2009d, 25.) Yrityksen tulisi muistaa, että ylläpito- ja huoltotehtävät on hoidettava kunnollisesti sekä oikein, asiakkaille luodaan palvelusta oikeanlainen arvo.

Huomio tulisi kiinnittää myös siihen, että asiakkaat eivät sinänsä etsi tuotteita tai palveluita vaan he etsivät ratkaisuja. Ratkaisujen on vastattava heidän luomia arvontuottamisprosessejaan. (Gröönroos 2009e, 25.)

Yrityksen on tärkeää tuntea asiakkaansa ja analysoida asiakkaitensa päivittäisten toimintojen arvontuottamisprosesseja huolellisesti. On aloitettava rakentamaan palvelunäkökulmaa, koska oikean palvelunäkökulman valinta on yleensä asiakkaille hyödyksi eikä pelkästään yritykselle. Palvelunäkökulma on valitettavan usein asia, josta luovutaan edullisemman hinnan vuoksi. (Gröönroos 2009f, 26.) Ei ole poikkeava tilanne, että yritys aloittaa hinnalla kilpailun. Merkittävänä kilpailuetuna ja kilpailukeinona ovat piilopalvelut.

Piilopalveluita ovat esimerkiksi asiantuntijoiden antama neuvonta. Jotta yritys saisi parhaimman hyödyn tarjottavista palveluistaan sekä piilopalveluistaan, tulisi liiketoimintaa tarkastella palvelunäkökulman kautta. Varsinaisen ydintuotteen lisäksi tarjottavat lisäpalvelut ovat yksi keino peitota kilpailijat varsinkin tilanteessa, jossa kilpailijan ydintuote tai tuotteet ovat laadultaan ja hinnaltaan samalla tasolla. (Gröönroos 2009g, 26.) Kilpailuetua on vaikea kehittää, mikäli se on pelkästään ydintuotteen varassa. Mikäli yrityksellä ei ole pysyvää kilpailuetua esimerkiksi patentoidun tekniikan osalta tai elleivät ydintuotteen kustannukset ole jatkuvasti pienemmät kuin kilpailijoilla. Hinnalla kilpaileminen voi joskus olla toimiva ja tehokasratkaisu mutta useimmiten tämä tarkoittaa vain luopumista tärkeistä tarvittavista tuotoista. Hävittyjä tuottoja ei voida hyödyntää ydintuotteiden, palveluiden ja ylläpidon kehittämiseen, joilla voitaisiin taata erottuminen kovassa kilpailussa. Pysyvänä etuna ei koskaan voida pitää edullista hintaa, sillä kun joku kilpailijoista alittaa yrityksen perimän hinnan, asiakas vaihtaa palveluntarjoajaa. (Gröönroos 2009h, 26.)

Hyvän kilpailuedun tavoittelemiseksi yrityksen olisi hyvä omaksua mitä tarkoittaa palvelunäkökulma. Palvelunäkökulmassa keskitytään strategisesti tärkeisiin

asiakassuhteisiin ja kiinnitetään erityistä huomiota tarjottaviin palvelukokonaisuuksiin. Tarjottavan palvelun tai fyysisen ydintuotteen on oltava riittävän hyvä, jotta yritys saavuttaa hyvän kilpailuedun. Edellä mainitut asiat evät yksinään riitä takaamaan menestystä perinteisillä sekä mobiili- ja internetpohjaisilla markkinoilla. Asiakkaan näkökulma on se minkä mukaisesti tarjotaan palveluita, tuotteita sekä niiden lisäksi erikseen laskutettavia palveluja. Kuitenkaan ei pidä unohtaa laskuttamattomia palveluja kuten reklamaatioiden käsittelyä ja laskutusta tai neuvontaa. Nämä ovat asiakkaalle tarjottavia arvoa lisääviä ominaisuuksia. Hyvänä perustana pysyvälle kilpailuedulle tulee kehittää palvelunäkökulman lisäksi muita asiakassuhteen osatekijöitä, kuten ydintuotteenäkökulmaa, hintanäkökulmaa ja imagonäkökulmaa. (Gröönroos 2009i, 28.)

Ydintuotteenäkökulman kilpailuetuna pidetään perinteistä lähestymistapaa eli ydinratkaisuna on laatu. Yritykset, joilla on tekninen etu markkinoilla voivat hyötyä tästä näkökulmasta. Oletetaan yrityksen ydintuotteen olevan asiakkaalle ainoa arvoa tuottava tekijä. Ydintuotteenäkökulma on hyvä strategia yrityksille, joilla on teknillinen kilpailuetu mutta yritykset, joilla tällaista ei ole lankeaa helposti kilpailemaan edullisella hinnalla. Tällaisessa tilanteessa yritykselle ei välttämättä ole strategisesti hyötyä panostaa palveluun, vaikka palvelu onkin asiakassuhteiden kannalta tärkeä tekijä. Yrityksen kilpaillessa pelkäänsä ydintuotteen edullisella hinnalla voi yritys löytää itsensä tilanteesta, jossa asiakas ostaa ydintuotteen ainoastaan hinnan perusteella eikä ydintuote erotu kilpailussa muista tuotteista. Pitkällä aikavälillä tämä ei ole yritykselle kannattavaa eikä strategia ole kovin kestävä. (Gröönroos 2009j, 27.) Yritys, joka pitää tärkeämpänä kilpailuetuna edullista hintaa on omaksunut hintanäkökulman. Mikäli yritys pystyy saavuttamaan sekä säilyttämään pitkällä tähtäimellä kilpailuedun edullisella hinnalla on hintanäkökulma silloin yritykselle kannattava. On hyvin mahdollista, että yritys saa edullisesta hinnasta huolimatta hyvän katetuoton, joka kantaa myös tulevaisuudessa. Mikäli yritys menettää kustannusedun tulee hintanäkökulmasta strategisesti vaarallinen. Kilpailijoiden alentaessa hintoja, ei yritys pysty kehittämään kilpailuetuaan. (Gröönroos 2009k, 27.)

Edellä käytettyjen erilaisten näkökulmien lisäksi tulee kiinnittää huomiota myös markkinointiviestintään. Varsinkin niiden yritysten, jotka soveltavat markkinointiviestintää kilpailuetunaan. Markkinointiviestintä luo ydintuotteelle täydentäviä kuvitteellisia arvoja, jota kutsutaan imagonäkökulmaksi. Tämä näkökulma soveltuu yrityksille, jotka myyvät esimerkiksi desing-tuotteita. Edellytys imagonäkökulmalle on ydintuotteen houkuttelevuus ja toimivuus. Ratkaisevaa on miten yritys luo kuvitteellisia lisäaineksia kokonaispakettiin. Näkökulman soveltaminen vaatii jatkuvaa panostamista markkinointiviestintään. Mikäli

yritys lakkaa vahvistamasta tätä näkökulmaa saattaa ydintuotteen näkyvyys hukkuu kilpailijoiden joukkoon. (Gröönroos 2009l, 26-27.)

Yrityksillä on mahdollisuus valita mikä tahansa näkökulman edellä luetelluista. Valittuaan yritykselle sopivimman näkökulman tulee yrityksen kehittää näkökulmaa niin, että se palvelee strategisesti yritystä parhaiten. Vaikka yritys valitsisi yhden näkökulman ei tämä tarkoita, että täytyisi väheksyä muita näkökulmia. Useimmilla markkinoilla ja aloilla on erittäin kova kilpailu, joten yrityksen on pakko kehittää ydintuotettaan tai palvelujaan vielä paremmaksi, jotta he voisivat saada paremman kilpailuedun. Jotta yritys voisi kehittää kokonaisvaltaista palvelutarjontaansa tulee yrityksen ymmärtää, miten yritystä tulee johtaa. (Gröönroos 2009 m, 27, 29.)

## **4.2 Kilpailukyvyn kehittäminen**

Jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä, tulee jalostaa palvelutarjontaa, johon kuuluu arvoa kasvattavia palveluaineksia, jotka ovat ilmaisia sekä laskutettavia. Kilpailu palveluilla on todellisuutta nykyisille (2018) yrityksille. Yritys joutuu vaikeuksiin, jollei osata hyödyntää palvelulogiikkaa. Tarve keskittyä palveluiden kehittämiseen on osittain asiakaslähtöistä, osittain kilpailulähtöistä sekä osittain tekniikkalähtöistä. Kun yritys huomioi nämä omassa palvelunäkökulmassaan on palvelukilpailussa selviytyminen helpompaa. (Gröönroos 2009n, 34.) Voidaan puhua oikeastaan palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu auttaa havainnoimaan palveluiden ja liiketoiminnan strategiset mahdollisuudet.

Palvelumuotoilussa yhdistetään uudella tavalla vanhoja asioita. Tarkoituksena on yhdistää konkreettisesti käyttäjien odotukset ja tarpeet sekä palveluntuottajan tavoitteet liiketoiminnallisesti toimiviksi palveluiksi. Tavoitteena on palvelumuotoilun avulla saada palvelutuotteet taloudellisesti, ekologisesti sekä sosiaalisesti kestäviksi. Ajatusmallina käytetään ajatusta, että useammat ihmiset käyttävät parempia palveluita ja palveluista maksetaan kertahankintahinta sekä toistuvina ostoksina enemmän. Hyvä palvelu ilahduttaa asiakkaita ja paremmat palvelut johtavat laadukkaampaan asiakasuskollisuuteen. (Tuulaniemi 2016b, 24-25, 29.)

Asiakkaat ovat muuttuneet vähitellen valistuneemmiksi ja vaativat yrityksiltä muutakin kuin pelkkiä teknillisiä ratkaisuja ongelmaansa. He haluavat lieventää ja vähentää ongelmia, lisäkustannuksista karsitaan sekä mukavuutta halutaan lisätä. Yritykset haluavat tarjota asiakkailleen monipuolisempaa palvelutarjontaa, joka pakottaa myös kilpailijat reagoimaan muutokseen ja kiinnittämään enemmän huomiota heidän omaan



palvelutarjontaansa. Tietotekniikan kehittyessä yrityksetkin voivat vaivattomammin kehittää tai luoda uusia palveluita.

Internetin ansiosta yritykset pystyvät luomaan asiakkaisiin parempaa asiakassuhdetta ja vuorovaikutusta sekä auttaa myös tarjoamaan uusia tapoja asiakassuhteiden hoitamiseen. Mobiiliteknologian - ja sähköisten mahdollisuuksien johdosta pystyvät asiakkaat pitämään paremmin sekä sujuvammin yhteyttä palveluntarjoajiin. Tämä mahdollistaa myös asiakkaille palveluiden käyttämisen mahdollisuudet ilman paikan tai ajan rajoituksia sekä antaa asiakkaiden jokapäiväisiin toimintoihin lisäarvoa niille, jotka sitä arvostavat. (Gröönroos 2009m, 34.) Suomessa on kuitenkin iso haaste saada minimoitua kaupallisuuden liiallinen vaikutelma eli pitäisi saada maksimoitua asiakkaan tunne lisäarvon saamisesta. (Tuulaniemi 2016c,280.) Taloyhtiöihin odotetaan lähivuosina suurta digiaikaan loikkaamista. Taloyhtiöissä asuu yhä enemmän ihmisiä, jotka käyttävät digitaalisia palveluita jokapäiväisten asioiden hoitamiseen esimerkiksi pankki-, hyvinvointi-, ja ruokapalvelut.

Asumiseen liittyvät digitaaliset palvelut ovat vielä hyvin olemattomia. Hyvät palvelut ovat käyttäjälleen niin helppotajuisia, ettei niihin tarvita käyttöohjeita. Sähköiset palvelut ovat nykypäivää (2018) eikä ole mitään syytä siirtyä niistä enää vanhaan, kun hyvin moni asia hoituu helposti ja nopeasti sähköisesti. Sähköistyminen auttaa myös isännöintiyhtiöksiä kommunikoimaan paremmin asukkaiden kanssa. Lisäksi se myös muuttaa odotuksia taloyhtiön viestinnästä. Isännöinti yritysten tulee huomioida, että taloyhtiöihin muuttaa jatkuvasti nuorempaa sukupolvea, joille internetin käyttö on joka päiväistä ja siellä hoidetaan kaikki asiat mitä vain pystytään. Täytyy myöskin huomioida asukaskunta, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita. (Kotilato 6- 2017a, 20-21.)

Pienemmissä isännöintiyhtiöissä digitalisuuteen siirtyminen on hitaampaa, koska se vaatii mielenkiintoa, rahoitusta ja resursseja. Digitalisuuden jälkeen jäämistä ollaan isännöintialalla yritetty paikkaila viimeisten vuosien aikana ongelma kerrallaan yksittäisillä sovelluksilla. Kehittämistarpeita isännöinnin toimiville työkaluille on tarvittu jo pitkään, mutta järkevästi ja kustannustehokkaasti tuotettavia ratkaisuja ei yleisellä tasolla ole vielä tarjolla. Isännöintiyhtiöt ovat koonneet monista yksittäisistä eri palveluista digitaaliset palvelunsa, jotta voisivat palvella asiakkaitaan paremmin. Ongelmana on, että ohjelmia on monta ja ne eivät välttämättä kommunikoivat keskenään. Tässä on haaste tuottaa asiakkaille vielä parempia, uudistuneita ja ennakoivia palveluja. Innovatiivisemmat isännöintiyhtiöt ovat luoneet omia digitaalisia ohjelmia, joilla saadaan heidän omille asiakkailleen välitettyä toimivampia palveluita ja pystytään kehittämään palveluita enemmän asiakkaita hyödyttäväksi. (Suomenkiinteistölehti 2.2018a, 15,16.)

Isännöintiverkko Oy on mukana USCO-hankkeessa (Using Digital Co-Creation for Business Development), jonka myötä isännöintiala ottaa ison digitalisoitumisen harppauksen eteenpäin. Isännöintiverkko kehittää uutta sähköistä palveluaan yhteistyössä Talokeskuksen Tampuurin kanssa, joka on toiminnanohjausjärjestelmä isännöitsijöille. Uuden palvelun olisi tarkoitus olla ketterämpi, läpinäkyvämpi ja yksinkertaisempi. Järjestelmä toimisi isännöintiyrityksen ” verkkokauppana” taloyhtiöille, josta voisi ostaa kaikki asumiseen liittyvät palvelut, olivat ostettavat palvelut sitten isännöintitodistuksen tilaamista tai siivouspalvelun hankkimista. Taloyhtiöt osaavat jo vaatia digitaalisia palveluita ja isännöintiä kilpailuttaessa digitaalisuus on yksi kilpailutus kriteereistä. On tärkeää kuunnella mitä asiakkaat toivovat ja yrityksen tulisi omien resurssiensa mukaan kehittää kuultuja toiveita. (Suomenkiinteistölehti 2.2018b, 15,16.) Ei riitä, että panostetaan vain digitaaliseen viestintään vaan taloyhtiöiden asukkaille tulisi kehittää digitaalinen palvelualusta, josta asukaspalvelut olisivat kätevämmiin saavutettavissa. Tämä auttaisi yritystä kovassa kilpailussa.

## **5 Mitä ovat asukaspalvelut?**

Asukaspalvelut ovat asuinrakennuksissa ja asuntoihin tuotettavia palveluita, joita käytetään arjen helpottamiseen ja normaaliin asumiseen liittyvien tavallisten asioiden toteuttamiseen. Jotta asuminen olisi viihtyisää ja turvallista se edellyttää ympärilleen palveluja. (Wiinikka, Junnonen, Puhto 2013 a, 15.) Asukaspalveluina pidetään yleisellä tasolla hoivapalveluita, kotitalouspalveluita, remontti-, asennus-, ja sisustuspalveluita. (Henttonen 2014a,1.) Mutta niihin kuuluu muun muassa myös kiinteistöjen huoltoon, ylläpitoon ja hallinnointiin liittyvät erilaiset palvelut. Tässä kappaleessa puhutaan asukkaille tarjottavista lisäarvonpalveluista, joiden merkitys kasvaa jatkuvasti. Asukaspalveluista puhuttaessa on tärkeää kuitenkin huomioida, että asukaspalveluita ei pidä sekoittaa asumispalveluihin. Asumispalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluita, jotka ovat kunnan järjestämiä palveluita. Nämä asumispalvelut ovat tarkoitettu henkilöille, jotka eri syistä tarvitsevat palveluja asumisensa tukemiseen sekä järjestämiseen. (Wiinikka, Junnonen, Puhto 2013 b, 15.)

Asukaspalvelut parantavat elämisen helppoutta sekä sen laatua. Asukaspalveluiden tarjonta ja markkina ovat viime vuosien aikana ollut hyvin nopeasti kasvava liiketoiminta. (Henttonen 2014c,1.) Tulevaisuudessa asumisliiketoimintaan on tärkeää rakentaa asukkaille monipuolinen palvelutarjonta perinteisen toimintalogiikan rinnalle. Palveluntuottajien ja kiinteistönomistajien liiketoiminta tulee laajentumaan monipuolisten palvelusisältöjen kautta. (Wiinikka, Junnonen, Puhto 2013 c, 14.) Asumista tukevia

palveluita on hyvä lähteä tarkastelemaan palveluviitekehityksen kautta.

Palveluviitekehityksessä tarkastellaan erilaisia palvelutoimintoja, jotka rakentuvat asukkaiden ympärillä olevaan kokonaisuuteen. Ydinpalveluna on tällöin asunto ja sen on tyydytettävä asiakkaan asumisen tarpeet. (Wiinikka, Junnonen, Puhto 2013 d, 15.)

Asukaspalveluiden käytön kasvuun on vaikuttanut tilastotietojen mukaan huomattavasti kotitalousvähennyksen käyttö. (Henttonen 2014b,1.) Kotitalousvähennysten kokonaismäärä oli vuonna 2001 32,408 miljoonaa euroa, kun vuonna 2016 kokonaismäärä oli 392,668 miljoonaa euroa. Kotitalousvähennyksen saajien lukumäärä oli vuonna 2001 72 420 henkilöä ja vuonna 2016 luku on kasvanut 406 483 henkilöön. (Veronmaksajat 2018.) Asumisen palveluliiketoiminnassa korostuu asukaspalveluiden monimuotoisuus.

### **5.1 Taloyhtiöön tuotettavat asukaspalvelut muilla yrityksillä**

Asukaspalveluiden tuottaminen on helpottunut ja monipuolistunut paljon. Vuonna 2014 koettiin asukaspalveluiden tuottamisen organisoinnissa ja johtamisessa koettiin liittyvän monenlaisia haasteita johtuen uusien tarjontamallien kehittymisestä. (Henttonen 2014d, 2.) Silloin kysynnän ja asiakasrajapinnan ongelmaksi muodostui kehittymätön kysyntä. Kuluttajilla oli epätietoisuutta palveluista ja asenteet eivät olleet vielä vastaanottavaisia. Palveluntuottajat eivät tuolloin nähneet liiketoiminnallista potentiaalia asukaspalveluiden tuottamiselle. Yritykset kokivat myös tuolloin (2014), ettei asukaspalveluiden kysyntä ollut riittävä sekä kysynnän kasvu oli hidasta koska uskottiin itsepalvelukulttuurin vallitsevan liian voimakkaasti. (Henttonen 2014e, 2.)

Vuokra-asuntopuolella asumisen palveluliiketoimintaa on tuotettu jo pidemmän aikaa ja asukaspalveluihin kohdistuneet tutkimukset ovat hyvin pitkälle tehty vuokra-asumisen näkökulmasta. Asukaspalvelutarjonnan esimerkkinä voidaan tarkastella vuokra-asuntoja välittävän Sato Oy:n sekä Lumon Oy:n asukaspalvelu tarjontaa. Kumpikin yritys tarjoaa vuokra-asujilleen jo hyvin laajan asukaspalvelu tarjonnan ja helppokäyttöiset digitaaliset palvelut asumisen tueksi. Yritysten verkkosivuilta asukas saa hoidettua käytännössä kaiken nopeasti ja kätevästi oli hän missä vain. Verkkosivuilla on myös paljon hyödyllistä asumiseen liittyvää tietoa ja ohjeita, kuinka toimitaan hankalissa tilanteissa tai mistä voi kysyä neuvoa. Sato Oy tarjoaa hyvin laajan yhteistyökumppanuus verkoston asukkailleen, minkä avulla he saavat hintaetuja esimerkiksi vakuutuksista, muuttopalveluista, sähköliittymistä, kotisiivouksesta, asennuspalveluita, ruuan kotiinkuljetus palvelusta. Tämän lisäksi löytyy vielä urheiluun ja silmälaseihin tarjottuja hintaetuja. Sato Oy on luonut houkuttelevat yhteistyökumppanuusverkostot, joilla saadaan asukkaiden arki toimimaan mutkattomammin ja houkuttelevuus olla heidän asiakkaana vain kasvaa. (Sato 2017 & Lumo 2018a.)

Lumo Oy:n asukkaille tarjottavat palvelut ovat myöskin hyvin kattavat. Heidän asukkaat saavat etuja myöskin perinteisimmistä asumisenpalveluista mutta huomiota herättävät yhteisauton käyttö mahdollisuus, autonvuokraus etu yhteistyökumppanilta. Etua saa myös Viking Line risteilyistä tai hotellimajoituksesta Holiday Club hotelleista tai jos tykkää tilata lehtiä niin Otava Medialta tilatuista lehdistä saa hintaedun. Näiden yhteistyökumppaneiden tarjoamien etujen lisäksi on tarjolla talomiespalvelua, joka toimii huoltoyhtiön tavoin taloyhtiössä mutta työ on asukasläheisempää. Lumo Oy:n asukkaat voivat tilata nimetyn talonmiehen asukassivuiltaan tekemään huoneiston pieniä korjauksia ja huoltoja. Näin asukkaan ei itse tarvitse välttämättä osata vaihtaa lamppua tai ihmetellä miksi patteri ei lämpene, kun kynnys pyytää taloyhtiön oma talonmies käymään on paljon pienempi, kuin tilata sama palvelu huoltoyhtiön kautta. (Lumo 2018b.) Vuokra-asujalle on tarjolla hyvin laajasti ja kattavasti erilaisia asukaspalveluita ja muita palveluita, joita ei vielä olla osattu ottaa käyttöön omistusasunto puolella. Palvelun tarjoajia olisi mutta niitä ei vain osata vielä hyödyntää ja tämä on hyvin paljon kiinni siitä miten paljon isännöinti yritykset haluavat panostaa asiakkaisiinsa ja miten tarjottavat palvelut saadaan myytyä. Asukaspalvelun tai palveluiden hankkiminen on vielä ollut hyvin pitkälle asukkaan vastuulla. Asukaspalveluiden tarjoamisen kautta isännöinti yritys saisi luotua asukkaille lisäpalveluarvoa. Vuonna 2010 Suomen Isännöintiliiton teettämässä asukaskyselyssä selvitettiin toivottuja asukaspalveluita taloyhtiöihin. Kyselyn tuloksena kävi ilmi, että toivottuja asukaspalveluita oli edellä mainittujen lisäksi: pienremonttipalvelut, siivouspalvelut, kiinteistönvälitys, verkkopalvelut, ruokapalvelut, pysäköintipaikkojen vuokraus, varastot, muuttopalvelut, tietoa lähiympäristöstä ja lakipalvelut. (Henttonen 2014b,1). Näin isännöitsijäyritys pystyisi tuottamaan asiakkailleen parempaa palvelua ja luomaan yritykselleen enemmän kilpailukykyä. (Henttonen 2014c,1.)

## **6 Asukaspalvelun tuottamisen vaiheet**

Asukaspalvelukokeilu toteutettiin yhdessä MTR-Isännöinti Oy:n kanssa. MTR-Isännöinti Oy on innovatiivinen ja aidosti asukkaista välittävä isännöinti yritys. Yritys on perustettu vuonna 2000. Vuonna 2007 yrityksen osti Krister Ilvonen ja Teemu Kaltiainen, jotka työskentelivät yrityksen vastuuisännöitsijöinä. Vuonna 2015 yritys sai kolmannen osakkaan Tuulia Sirvion Kiinteistöpalvelu AGORA Oy:n yritys oston myötä. Tällä hetkellä yritys työllistää noin 40 isännöintialan ammattilaista. Yritys vaikuttaa vahvimmin Vantaan, Espoon, Helsingin, Hyvinkään ja Klaukkalan seudulla. Yritys tarjoaa laaja-alaisesti kiinteistönhallintapalveluita monelle erikokoiselle taloyhtiölle. Yrityksen tarjoamiin palveluihin kuuluu tekninen- ja hallinnollinen isännöinti. Yrityksessä pyritään jatkuvasti kehittämään toimintaa, joka vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Lisäksi yritys haluaa

olla edelläkävijä uusien asukaspalveluiden tuottamisessa. Täytyy kuitenkin huomioida, että isännöitsijän päätehtävinä on hoitaa taloyhtiöiden talouden hallinta, kokouksien valmistelu, korjausten hallinnointi sekä varmistaa, että kirjanpito on lainmukaisesti tehty ja maksuliikenne on oikea-aikaista. Kuten luvussa 4.1 mainittiin olemassa olevilla henkilöstömäärillä pitäisi pystyä toteuttamaan kasvavan palvelutarjonnan määrä. Isännöitsijöiden työmäärä ei saisi uusien asukaspalveluiden takia kasvaa. Tämän johdosta harva isännöintiyritys on lähtenyt vielä toteuttamaan asukaspalveluita laajemmin. Kotisiivous ja remonttipalveluita on jonkin verran isännöintiyrityksillä käytössä mutta liikkuvaa polkupyörähuoltoja ei ole toteutettu isännöintiyrityksen toimesta. Ongelmaksi saatetaan kokea hyvien yhteistyökumppanien löytyminen. Haasteeksi koetaan, miten palveluja lähdetäisiin tarjoamaan taloyhtiöihin, ilman merkittävää lisätyötä.

### **6.1 Mitä palveluita MTR-Isännöinti Oy:n asiakkaat toivoivat?**

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana on tuottaa liikkuva polkupyörähuolto taloyhtiöiden pihalle. MTR-Isännöinti Oy:ssa polkupyörähuolto valikoitui toteutettavaksi asukaspalveluksi pohjautuen Jani Riiholan tekemään pro gradu- tutkielmaan (2018). Ja erityisesti tutkielman osaan, joka käsittelee tulevaisuuden taloyhtiötä. Pro gradututkielma, toteutettiin online-pohjaisena asiakastytyväisyyskyselynä. Puutteellisten sähköisten yhteystietojen johdosta asiakastytyväisyyskyselyä ei voitu toteuttaa täysin sähköisenä. Osakkaat, jotka olivat antaneet suostumuksen sähköiselle tiedottamiselle, saivat kirjepostin sisällön sähköpostilla. Jotta asiakastytyväisyyskysely pystyttiin toteuttamaan laajasti ja tasaisesti kaikille osakkaille, joilla ei ollut sähköisen tiedottamisen suostumusta lähetettiin heille asiakastytyväisyyskysely kirjepostina. Kysely lähetettiin myös vuokralaisille.

Kyselyn otanta on ollut noin 1000 huoneistoa. Pro gradu-tutkielman mukaan, edellä mainittu huoneistomäärä on noin viidesosa MTR-isännöinti Oy:n kaikista isännöimien kohteiden huoneistojen lukumäärästä. Taloyhtiöt joihin kysely toteutettiin, valitsi yrityksen toimitusjohtaja Krister Ilvonen. Näin kysely ei painotu pelkästään tietyille postinumeroalueelle. Kyselyssä oli mukana eri-ikäisiä ja eri suuruisia taloyhtiöitä. Asukastytyväisyyskyselyllä haettiin taustatietoa millaisia asukaspalveluita MTR-Isännöinti Oy:n asiakkaat toivovat taloyhtiöihinsä ja mihin suuntaan asukaspalveluita tulisi lähteä viemään. Kyselyn kysymykset olivat tyyliltään hyvinkin erilaisia kuin mitä useimmissa isännöintialaan yhdistetyissä kyselyissä on kysytty. Kysymyksissä haluttiin painottaa kokemusta palvelun laadusta ja mitä osia asiakas kokee tärkeäksi osaksi palvelua. Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 140 henkeä. Taloyhtiön hallituksen jäsenten määrä oli 29, osakkaiden osuus oli 96 ja 15 oli vuokralaisia. 54 % vastaajista oli yli 50-vuotiaita.

20-vuotiaiden ja sen alle olevien vastaajien määrä oli 0 %. Tästä voi tehdä johtopäätöksen, että vanhempi väestö taloyhtiössä on kiinnostuneempi taloyhtiön tuotettavista erilaisista palveluista. Kokonaisasiakasmäärästä 140 vastauksen määrä on hyvin pieni, joten tästä yritys saa vain suuntaa mitä asukaspalveluita kannattaa lähteä kokeilemaan. (Riihola 2018 a, 28, 31.)

Vastauksille on laskettu erikseen jokaiselle kysymykselle aritmeettinen keskiarvo, moodi ja mediaani. Vastauksista on laskettu myöskin kullekin kysymykselle suosittelijoiden lukumäärä. Vastaaja, joka antoi parhaan mahdollisen arvosanan, määriteltiin suosittelijaksi. Tätä käsitettä on sovellettu kysymyksissä, joissa tutkitaan uusien palvelumuotojen käyttöönottoa. (Riihola 2018 b, 30-31.)

Taulukko 1. Tulevaisuuden taloyhtiö (Riihola 2018b.)

Attribuutti	Suosittelija	Keskiarvo	Mediaani	Moodi
Postin pakettiautomaatti	32	5,2	5	1
Kotihoitopalvelut	4	3,8	4	1
Huoneistojen siivous	8	4,8	5	1
Taloyhtiön yhteiskäyttöauto	9	3,3	1	1
Taloyhtiön yhteiskäyttöpyörä	7	3,1	1	1
Vuosittainen pyörähuolto asukkaiden pyörille	28	5,7	6	1
Sähköinen porrasnäyttö tiedotukseen	17	4,9	5	1
Vartiointipalvelu	3	3,9	4	1
Valmiiksi kilpailutettu kiinteistönvälityspalvelu	8	4,2	3	1
Ajantasaiset, huoneistokohtaiset sähkön, veden ja lämmityksen kulutustiedot	33	7,2	8	10
Sähköautoille lataustolppia	14	4,8	5	1
Sähköinen lukitusjärjestelmä huoneistojen ulko-oviin	22	5,8	7	1

Ajantasaiset kulutustiedot vedestä, lämmityksestä ja sähköstä saivat positiivisimman arvion. 33 oli suosittelijana Postin pakettiautomaatille mutta loput arviot antavat tulkinnanvaraista tietoa. Tästä voi tulkita, että taloyhtiökohtaiset arviot poikkeavat toisistaan. Vuosittainen pyörähuolto antaa hieman tulkinnanvaraista vastauksiin, koska suosittelijoita on 28 mutta mediaani on 6 ja moodi 1. Tuloksen tulkinnanvaraisuudesta huolimatta suosittelijoiden lukumäärä oli ratkaiseva, jonka johdosta tätä palvelua lähdettiin kokeilemaan. Postin pakettiautomaatin tuominen taloyhtiöihin on isomman prosessin takana, mistä johtuen sen kokeilu päätettiin jättää pois. (Riihola 2018 c, 36).

## 6.2 Tutkimusongelmana tuotettava asukaspalvelu taloyhtiöihin

Tutkimusongelmana lähdettiin toteuttamaan uutena asukaspalveluna liikkuvaa polkupyörähuoltoa taloyhtiöihin. Yhteistyökumppaniksi valikoitui liikkuva polkupyörähuolto Yeply. Perustelut miksi Yeply valikoitui yhteistyökumppaniksi, oli heidän monipuolinen palvelukokonaisuus ja mahdollisuudet toteuttaa polkupyörähuolto myös pienemmällä sisäpihalla sekä mahdollisuudet saapua keskelle Helsingin ydinkeskustaa. Yrityksen perustajat olivat hyvin innovatiivisia ja avoimia toteutettavalle yhteistyölle. Yeply on tehnyt kesällä 2018 polkupyörähuolto kokeilun Sato Oy:n kanssa Espoossa sijaitsevaan taloyhtiöön. Kokeilusta Yeply sai erittäin hyvää palautetta ja tapahtuma oli heidän mukaan hyvin onnistunut.

Yrityksen toinen perustaja Tommi Särkinen kertoi haastattelussaan, että polkupyörähuoltoa on toteutettu kaikista eniten pääkaupunkiseudun alueista Vantaalla ja Espoossa. Pyörähuoltotilaukset ovat tulleet näissä tapauksissa asukkaiden toimesta, lukuun ottamatta kokeilua Sato:n kanssa. Seutuna nämä kohteet ovat olleet heille myös hyvin helppoja, koska pihalla on tilaa ja parkkipaikka-alueetkin löytyy, johon heidän huoltoautonsa saa parkkeerattua. Uudeksi aluevaltauksiksi he ovat halunneetkin Helsingin kantakaupungin. (Tommi Särkinen 2018.)

Asukaspalvelua lähdettiin toteuttamaan sopimalla Yeplyn kanssa huoltojen päivämäärät, jonka jälkeen liikkuvasta polkupyörähuollosta tehtiin tiedotteet, jotka laitettiin taloyhtiön asukassivuille, ilmoitustauluille sekä jaettavaksi postiluukkujen kautta asukkaille. Tiedotteissa oli kerrottu polkupyörähuollosta, sen sisällöstä, ohjeista miten polkupyörähuolto toimii ja mitä se kustantaisi sekä lisäksi tiedotteesta löytyi verkko-osoite polkupyörähuollon ennakkovaraukseen. Jotta oltaisiin saatu mahdollisimman paljon ennakkovaroituksia, sovittiin ennakkovaraajien eduksi kausihuollon hinta 75 €, kun ilman ennakkovarausta huolto maksaisi 85 €. Yeplyn liikkuvapolkupyörähuolto toteutetaan pakettiautolla, jonka takatiloista löytyy polkupyörälle teline ja huoltotarvikkeet. Lisäksi heillä on huoltoteltta, jota käytetään tapauksissa, kun pakettiauto ei mahdu piha-alueelle tai pakettiautolla ei pääse piha-alueella. Polkupyörähuoltojen ajankohta oli klo 15-22 välisenä aikana. Ajankohta ajoitettiin iltapäivästä iltaan, jotta asukkaat ovat saapumassa töistä koteihin ja voivat kotiin mennessä jättää polkupyörän huoltopisteelle. Huollettavat polkupyörät käydään yhdessä mekaanikon kanssa läpi ja asiakas saa heti tietää mitä polkupyörän huolto kustantaa sekä mitä huoltotoimenpiteitä siihen tehtäisiin. Tämän jälkeen polkupyörä jätetään Yeplyn omaan polkupyörätelineeseen, josta polkupyörä otetaan työn alle.

Ensimmäinen toteutus tehtiin Helsingin Kruununhaassa sijaitsevaan taloyhtiöön nimeltään Asunto-osakeyhtiö Uranus Bostadsaktiebolag. Tässä toteutuksessa tiedotus oli liian lyhyellä varoitusaajalla. Tiedotus laitettiin viikkoa ennen tapahtuman ajankohtaa, joka on liian lyhyt aika reagoida tapahtumaan. Haluttiin kuitenkin saada asukaspalvelu kokeilu nopeasti käyntiin, jotta kokeilua pystyttäisiin tekemään vielä muissakin taloyhtiöissä syksyn 2018 aikana. Nopeasta aikataulusta johtuen ennakkovarauksia ei tullut kuin yksi, mutta tapahtumapäivänä polkupyöriä tuotiin kaiken kaikkiaan huoltoon neljä. Polkupyörille tehtiin kausihuoltoja sekä pikahuoltoja. Normaalisti liikkuva polkupyörähuolto tehtäisiin Yeplyn pakettiautossa mutta kantakaupungin porttikongit ovat hyvin ahtaita ja tälle pihalle se ei mahtunut. Huoltotoimenpiteet toteutettiin huoltoteltan avulla.

Asukkaat, jotka toivat polkupyöränsä huoltoon kommentoivat palvelua positiivisesti ja tervetulleeksi taloyhtiöön, koska kantakaupungissa polkupyörähuoltojen kivijalkaliikkeet ovat monesti hankalan matkan päässä täytyy miettiä millä kulkee päivän, kun polkupyörä on huollossa ja erikseen miettiä sen hakeminen. Nyt tätä ongelmaa ei ollut, kun palvelu tuotiin heidän omalle kotipihalle. Lisäksi heistä oli hienoa, että isännöitsijä toi palvelun heidän taloyhtiöön, kun tiedottaminen tapahtui asukassivujen kautta sekä postiluukku tiedotteena. Asunto-osakeyhtiö Uranus Bostadsaktiebolag hallituksen jäsen Kirsi Mäntymäki kommentoi palvelua myöskin hyvin positiivisesti ja hänen mielestään palvelua tulisi ehdottomasti jatkaa! Ja hän uskoi, että keväällä palvelulle olisi enemmän kysyntää. Hän näkee erilaisten palvelujen kehittymisen hyvinkin tervetulleena, sillä taloyhtiöissä asuu monenlaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. (Meidän MTR, 2018, 3.)

Meilahdessa sijaitsevat taloyhtiöt joihin pilotointi toteutettiin, olivat Asunto-osakeyhtiö Kelarinne ja Asunto Oy Mäntytie 25 Bostads Ab. Näille taloyhtiöille sovittiin yhteiset huoltoillat. Huoltoiltoja sovittiin kaksi ja ne järjestettiin Asunto-osakeyhtiö Kelarinteen pihalla. Taloyhtiöt sijaitsevat hyvin lähellä toisiaan ja MTR-Isännöinti Oy isännöi kumpaakin taloyhtiötä. Haluttiin saada tietoa tulisiko huollettavia polkupyöriä enemmän, kun yhdistettäisiin kaksi taloyhtiötä samalle huoltoillalle sekä saataisi tietoa, onko mahdollisesti etäisyyksillä vaikutusta huollettavien polkupyörien määrään. Yeplyn antamien myyntilukujen perusteella kahden taloyhtiön yhdistäminen olisi kannattavaa. Huollettavia polkupyöriä oli ensimmäisenä iltana 2 kpl ja toisena iltana 6 kpl. Myyntilukuihin vaikutti suuresti palvelun uutuus. Asukkaat eivät olleet kerenneet sisäistämään mistä oli oikein kyse eivätkä ehkä tämän johdosta tulleet sankoin joukoin tuomaan polkupyöriä huoltoon. Pilotointien ajankohta ajoittui lokakuun alkupuolella, jolloin säät olivat hyvin sateisia ja tällä on suuri merkitys, miten ihmiset tuovat polkupyöriään huoltoon. Huoltoiltojen jälkeen kummankin taloyhtiön hallituksilta pyydettiin kommentteja ja mahdollisia kokemuksia palvelusta. Asunto-osakeyhtiö Kelarinteen yksi hallituksen



jäsen oli tuonut kolme polkupyöräänsä huoltoiltaan ja hän kehui kovasti tätä ideaa. Kahdelta muulta hallituksen jäseneltä tuli myöskin positiivista palautetta palvelusta. (As Oy Kellarinne 18.10.2018.)

Asunto Oy Iso Roobertinkatu 8 valikoitui toteutettavaksi kohteeksi sen haastavuuden takia. Katualue on hyvin ahdas ja porttikongi on matala ja kapea, jolloin liikkuvaa polkupyörähuoltoa ei voitaisi toteuttaa pakettiautolla. Tässä kohteessa käytettiin huoltotelttaa, kun asunto-osakeyhtiö Uranus Bostadsaktiebolagissa. Ongelmaksi tässä vain syntyi, ettei kuljetuskalustolle meinannut löytyä pysähdyspaikkaa. Lisäksi huoltojen myynnin kannalta taloyhtiön pieni koko ei ole kaikista parhain. Huoltoja saatiin myytyä kahtena huoltoiltana 2 kpl. Tästä voidaan tulkita, että aivan ydinkeskustassa ei tämän yhden toteutuksen osalta ollut kannattavuutta. Huonoon myyntiin vaikuttaa hyvin suurelta osin myöhäisen syksyn ajankohta. Ihmiset huoltavat innokkaasti polkupyöriään keväällä, kun polkupyöräkausi on alkamassa. Useasti ei ymmärretä, että huollon voisi ennakoida ja tehdä talvea vasten.

Asukaspalveluista ja liikkuvasta polkupyörähuollosta tehtiin artikkeli MTR-Isännöinti Oy:n Meidän MTR lehteen 2/2018. Lehti tuotetaan yhdessä isännöintiliiton kanssa ja lehti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa. Lehti toimitetaan Kotitalo-lehden välissä hallituksen jäsenille, jotka ovat Kotitalo-lehden tilaajia. Vaikka Jani Riiholan tekemän asiakastytyväisyystutkimuksen mukaan saadaan tulkinnanvaraista tulosta asukkaiden kiinnostuksesta liikkuvaa polkupyörähuoltoa kohtaan, on kuitenkin toteutukset kertoneet muuta. Palaute on erittäin hyvää ja palvelu on asukkaiden kesken otettu hyvin vastaan. Asukaspalvelun tuottamisessa on onnistuttu saatujen palautteiden perusteella.

### **6.3 SWOT-analyysi**

Vahvuus liikkuvan polkupyörähuollon tuottamisessa on sen helpous ja kustannustehokkuus, koska MTR-Isännöinti Oy toimii ainoastaan palvelun välittäjänä. Lisäksi saadaan yritykselle positiivista näkyvyyttä sekä vahvistusta olemassa olemaan palvelutarjontaa. Heikkoutena kyseisen asukaspalvelun tuottamiselle on sen helppo kopioitavuus sekä aikaisemman kokemuksen puute. Lisäksi toistaiseksi palvelun tuottaminen taloyhtiöille vaatii isännöitsijän aktiivisuutta markkinoida palvelua hallituksille sekä laatia palvelusta erikseen tiedotteet. Palvelun tuominen helposti taloyhtiön ulottuville vaatisi yritykseltä verkkosivun, josta taloyhtiön hallitus voisi tilata palvelun ja isännöitsijän ei tarvitsisi käyttää työaikaansa muuhun kuin tiedotteen tekemiseen. Mahdollisuuksina näin, että palvelulla päästäisiin saavuttamaan laajasti eri kokoisia taloyhtiöitä sekä uskoisin sen lisäävän yrityksen asiakastytyväisyyttä. Yritys pystyisi palvelun avulla

parantamaan kilpailukykyään. Uhkana palvelulle on sen toimimattomuus eli palvelua ei saataisi tarpeeksi markkinoitua taloyhtiöille. Taloyhtiöiden hallitusten näkökulmasta palvelun saaminen taloyhtiöön voidaan kokea haastavana, koska asiasta täytyy ensin ilmoittaa isännöitsijälle ja hän tilaa palvelun. Välissä on liian monta välivaihetta ennen kuin palvelu tavoittaa taloyhtiön. Yrityksen imagolle on myös uhka, että palvelusta annetaan negatiivista palautetta, vaikka palvelun tuottajana ei suoraan olekaan MTR-Isännöinti Oy. Lisäksi uhkana on myös luotettavan yhteistyökumppanin löytyminen, joka vie jonkun työntekijän työaika ja tämä on pois päätulonlähteestä.

Kuva 4. SWOT-analyysi asukaspalvelusta

<p style="text-align: center;"><b>Vahvuudet</b></p> <p style="text-align: center;">Helppo toteuttaa Kustannus tehokas Palvelutarjonnan lisääntyminen Positiivinen näkyvyys</p>	<p style="text-align: center;"><b>Heikkoudet</b></p> <p style="text-align: center;">Ei aikaisempaa kokemusta Helposti kopioitavissa Vaatii isännöitsijän välittämään palvelun Ei toimivaa verkkosivu ratkaisua</p>
<p style="text-align: center;"><b>Mahdollisuudet</b></p> <p style="text-align: center;">Saavuttaa laajasti erilaisia taloyhtiöitä Lisää asiakastyytyväisyyttä Kilpailukyvyn parantaminen</p>	<p style="text-align: center;"><b>Uhat</b></p> <p style="text-align: center;">Toimimattomuus Vaikeasti saatavilla Negatiivinen palaute voi heijastua yrityksen imagoon Luotettavan yhteistyökumppanin löytäminen</p>

#### 6.4 Isännöitsijän rooli asukaspalvelun tuottajana

Isännöitsijän rooli asukaspalvelun tuottajana on tuoda palvelut asukkaiden tietoisuuteen sekä valikoida luetettava yhteistyökumppani. Isännöitsijä on tärkeässä osassa palvelun toimivuutta mutta täytyy myös huomioida, että palvelun tuottaminen on kuitenkin toissijainen asia isännöitsijän työssä. Palvelun tuottaminen pitää saada tehtyä niin helpoksi, että se ei vie isännöitsijän ajasta kuin enintään 10 minuuttia ja tämäkin aika kuluu lähinnä huoltoajansopimiseen, tiedotteen päivittämiseen ja sen välittämiseen eteenpäin. Tässä asukaspalvelu kokeilussa pohdittiin mitä hyötyä tästä voisi olla MTR-Isännöinti Oy:lle muuta kuin välittäjänä tällaisen palvelun tarjoajana. Lähtökohtana palvelun tarjoaminen ei saa aiheuttaa ylimääräisiä kuluja MTR-Isännöinti Oy:lle.

Lisäksi pitää huomioida asiakkaat miksi heidän kannattaisi hyödyntää tätä tarjottua palvelua. Asiakas kuitenkin itse maksaa polkupyörähuoltonsa, joten on mahdollisuus, että hän vie polkupyöränsä muualle huoltoon. MTR-Isännöinti Oy haluaa kuitenkin olla edelläkävijä asukaspalveluiden tuottajana, joten MTR-Isännöinti Oy:n asiakkaat saada ennakkovaraajan edun, kun tuovat polkupyöränsä huoltoon taloyhtiön järjestetyllä päivämäärällä. MTR-Isännöinti Oy:n toimitusjohtaja Krister Ilvosen mielestä asukaspalvelut ovat tulevaisuutta ja haluaa, että yrityksessä panostetaan niihin tulevaisuudessa enemmän. Erityisesti hän uskoo, että liikkuvasta polkupyörähuollosta kehkeytyvän yrityksen kestoasukaspalvelu. Polkupyörähuolto on helposti lähestyttävä ja

konkreettinen palvelu, jota on helppo lähteä toteuttamaan. Lisäksi yrityksessä aikaisemmin tehty asukastyytyväisyyskysely antoi tulosten valossa osoitusta siitä, että polkupyörähuolto olisi asukaspalveluista se palvelu, jota halutaan pitkälti kaikissa asumisen profiileissa. Nyt yrityksessä on saatu enemmän ymmärrystä näiden ensimmäisten toteutuksien avulla siitä mitä asukkaat voisivat tarvita ja haluta asukaspalveluilta. Seuraavaksi yrityksessä aloitetaan rakentamaan selkeää palveluvalikoimaa sekä keräämään kehityskohteita. Kun yrityksessä ollaan saatu palveluvalikoimaan selkeyttä, aloitetaan tämän jälkeen kehittämään palvelualustaa, josta asukaspalvelut saadaan helposti kaikkien asukkaiden ulottuville. Uudet palvelut ja tuotteet kehitetään lähtökohtaisesti asukkaille ja näin ollen eivät tule, lisäämään isännöitsijöiden työmäärää. Palveluiden vienti taloyhtiöihin vie aluksi hieman isännöitsijän aikaa, koska uudet palvelut voidaan tarvittaessa tulla esittelemään ensin taloyhtiön hallituksille sekä mahdollisesti asukkailta tulevat kysymykset uusii palveluihin liittyen voi löytää tiensä isännöitsijän työpöydälle. Lopuksi Krister kommentoi, että jos itse asuisi taloyhtiössä niin heidän perhettä palvelisi polkupyörähuollon lisäksi, polkupyörien kausisäilytys, kotisiivous sekä pesulapalvelu. (Ilvonen 19.10.2018.)

Tulevaisuuden asukaspalvelut vaikuttavat myös MTR-Isännöinti Oy:n isännöitsijöihin. Asukaspalveluiden tulevaisuuden näkymistä on lisäksi haastateltu yrityksen isännöitsijältä Petri Haapa-Aholta. Hän kokee, että asukaspalvelut muuttavat isännöintiä uudenlaiseen suuntaan sekä asukaspalveluille on tarvetta. Isännöitsijöistä tulee monialaisempia osaajia eikä tulevaisuudessa hoideta pelkästään taloyhtiöiden ylläpitoa vaan voitaisiin myös tarjota laajempia palveluita niin sanottuja ”oheistuotteita”. Oheistuotteina voisi esimerkiksi olla kilpailutettuja remonttiyrityksiä, sisustuspalveluita tai vaikka asukkaiden pukeutumisneuvonta. Tai asukkaille tarkoitettu asumisen käyttöopas, joka löytyisi esimerkiksi taloyhtiönasukassivuilta. Asukasoppaassa olisi kerrottu asumiseen liittyviä perusasioita kuten, miten taloyhtiössä lajitellaan, onko taloyhtiössä laajakaistaa, mistä löytyisi pesutupa tai taloyhtiön sauna. Petri Haapa-Aho kuitenkin muistuttaa, että palveluiden tulisi olla jollain tavalla asumiseen liittyviä, ettei isännöinti yrityksestä vain tule marketti konsepti vaikutelmaa. Hän lisää vielä, että taloyhtiöiden asukkaat luottavat isännöitsijään, joten alan kovan kilpailun kannalta on tärkeää lähteä kehittämään uusia asukaspalveluita ja kun eletään digitaalisuuden aikaa, niin saadaan tiedon määrää lisättyä helposti asukkaille sekä syntyy siitä myös tarve saada laatupalvelua nopeasti. Riskinä hän kokee perusisännöinnin maineen vaarantamisen. Asukas voi helposti lähteä syyttämään isännöitsijää asukaspalvelun huonosta laadusta. Petri vertaa näkemystään huonosti tehtyyn urakkaan, jossa valvoja on riitojen selvittelijä eikä isännöitsijä. Asukaspalveluille oli yrityksen maineen kannalta hyvä luoda oma palvelukonsepti. Lisäksi hän lähtisi kehittämään asukaspalvelu konseptille sähköistä portaalia, josta palvelut välitettäisiin

suoraan oikealle henkilölle sekä oikeaan paikkaan. Järjestelmään tunnistauduttaisiin esimerkiksi pankkitunnuksilla, jolla saataisiin varmistettua osakkaan henkilöllisyys sekä sitoumus palvelun tilaamiselle. Haastattelun lopuksi pyysin Petri Haapa-Aholta kommentteja asukaspalveluihin, joita hän itse arvostaisi taloyhtiössään. Hän arvostaisi sisustuspalvelua, koska on vaikeaa löytää laadukasta tekijää. (Haapa-Aho 22.10.2018.)

## 7 Pohdinta

Asukaspalvelu kokeilu on osoittautunut tarpeelliseksi ja hyödylliseksi taloyhtiön asukkaille. On mielenkiintoista, miten palvelu saadaan vietyä MTR-Isännöinti Oy:n kokonaisvaltaiseen käyttöön, jotta kaikki heidän asiakkaat pääsisivät hyödyntämään tätä hienoa palvelua. Odotan myöskin, kuinka yrityksen isännöitsijät ottavat palvelun vastaan ja markkinoivat tätä omille taloyhtiöilleen. Opinnäytetyöni aihe on hyvin puhutteleva ja liittyy hyvin vahvasti isännöintiyritysten muutoksen murrokseen. Vastaavanlaista asukaspalvelua ei vielä ole tullut vastaan muissa isännöintiyrityksissä, joita olen kartoittanut opinnäytetyö tehdessäni. Opinnäyteprosessi ei ole ollut kaikista helpoin toteuttaa, koska aiheesta ei ole juurikaan ole tehty tutkimuksia tai tutkimukset on toteutettu monen vuoden takaa, joten asioita on muuttunut paljon matkanvarrella sekä tarjonta on laajentunut hyvin paljon. Prosessin aikana huomasin, että isännöintialalla on käynnissä murros vaihe, joka on monelta osin hyvin kankea taipumaan uusiin palvelukokonaisuuksiin. Vaikka vastaanotto taloyhtiössä palveluille on ollut positiivista, niin ovat asukkaat olleet ihmeissään, miten isännöintiyritys välittää tällaisen palvelun heidän taloyhtiönsä. Opinnäytetyölle ei varsinaisesti oltu asetettu valmistusaikataulua mutta tuotteistamista päästiin tekemään alkuperäisestä aikataulutuksesta paljon myöhemmin johtuen asiakastytyväisyyskyselyn viivästymisestä. Olen kuitenkin tyytyväinen, että palvelu päästiin aikataulu haasteista huolimatta toteuttamaan ja jatkoa palvelulle näyttäisi olevan. Prosessi on avannut uusia kontakteja ja antanut enemmän näkemystä isännöintialasta ja sen monesta erilaisesta haasteesta. Alan muutos on hyvin paljon kiinni yritysten omasta halusta ja suunnasta mihin he haluavat palveluitaan viedä sekä kuinka näkyvästi se halutaan tehdä. Tällä hetkellä isännöitsijöiden täytyisi omaksua tämä polkupyörähuolto sopia Yeplyn kanssa päivämäärät, milloin palvelu toteutettaisiin. Monilla taloyhtiöillä on käytössään asukassivut, johon voidaan ajoittaa tiedotteiden ajankohta. Tämä helpottaa isännöitsijän työtä, jotta liikkuvan polkupyörähuollon tiedotteet näkyvät asukassivuilla oikeana ajankohtana. Muuten isännöitsijän tulee huolehtia jaettavien tiedotteiden ajankohdasta. Tämä lisää haasteita varsinkin, kun polkupyörähuollot on sovittu hyvin pitkän ajan päähän. Polkupyörähuolto on palveluna hyvin yksinkertainen ja helppo ja se on näppärä toteuttaa hyvin erilaisiin taloyhtiöihin. Eikä

palvelun tarjoaminen taloyhtiöihin vie isännöitsijältä juurikaan aikaa. MTR-Isännöinti Oy:n sisällä tuotteistamista täytyy vielä jatkaa, että palvelun tarjoamisesta saadaan kaikille isännöitsijöille mahdollisimman helppoa.

## **7.1 Produktin hyödynnettävyys sekä tarpeellisuus**

Opinnäytetyön hyödynnettävyys nousee tarpeesta saada isännöintialaa muuttumaan lähemmäksi asukkaita sekä kuromaan umpeen rakoa isännöitsijän ja asukkaiden väliltä. Vuokra-asujille tarjotaan paljon enemmän palveluita, jotka tukevat asumisen helppoutta kotona sekä apua arjen kiireyteen. On kummallista, että tätä ei laajemmin ole osattu hyödyntää isännöintiyrityksissä. Keskusteluiden perusteella asukkaiden, hallituksen jäsenten, yrityksen sisällä ja omassa lähipiirissä on ajatus asukaspalveluista saanut vain pelkästään kannatusta. Asukaspalvelut tarvitsisivat tuekseen verkkosivupohjan, joka toimisi ”verkkokauppa” tyyppisesti, joka helpottaisi ja madaltaisi kynnyistä tilata erilaisia asukaspalveluita.

Isännöintiyrityksen on mahdollistettava tarjontaa asukaspalveluista, jotta se pärjäisi kovassa kilpailussa. On osattava verkostoitua myös alan ulkopuolella toimivien yhteistyökumppaneiden kanssa esimerkiksi asumis-, hyvinvointi-, ja hoivapalveluiden tuottajien kanssa. Yrityksen sisällä täytyy myös tehdä töitä ja saada isännöitsijät tarjoamaan asukaspalveluita omille taloyhtiöilleen. Etenkin siinä vaiheessa, kun asukaspalvelut ovat laajemmin käyttöön yrityksessä ja työvälineet sen toteuttamiseen on olemassa. Asukaspalveluiden tulevaisuuden kysyntä ja tarve vain lisääntyy samassa linjassa kuin nuorempi sukupolvi haluaa arkea helpottavia palveluita taloyhtiönsä. Ikääntyvälle väestölle tarjottavista asumispalveluista voidaan tehdä koko kansatalouden etu, jos tästä palvelutarjonnasta onnistutaan luomaan malli, josta voidaan tehdä vientituote. Tuotettava liikkuva polkupyörähuolto oli erittäin ajankohtainen kokeilu. Kivijalkaliikkeet ovat Helsingin keskustassa vaikeissa paikoissa ja monilla henkilöillä on useampi polkupyörä niin joutuisi käymään useaan kertaan kivijalkaliikkeessä ennen kuin on saanut omistamansa polkupyörät huollettua. Nyt kun palvelu tuodaan asiakkaiden luo niin he väistämättä altistuvat palvelutarjonnalle ja kiinnostus palvelua kohtaan kasvaa. Useat ihmiset elävät hyvin hetkistä elämää ja päivät ovat erittäin aikataulutettuja minuutilleen niin ei polkupyörän huoltaminen ole välttämättä ensisijainen asia mitä pitäisi tehdä ja varsinkaan silloin, kun sen joutuu kuljettamaan jonnekin. On monelle erittäin iso apu, kun polkupyörän saa huollettua omalla kotipihalla sillä aikaa, kun hakee lapsia tarhasta, käy kaupassa tai tekee ruokaa. Uskon, että palvelu alkaa toimimaan erittäin hyvin, kun se vain saadaan yrityksen sisällä kaikkien isännöitsijöiden tietoisuuteen.

## 7.2 Oman oppimisen arviointi

Opin tämän opinnäytetyön aikana hyvin paljon isännöintialasta ja alaan liittyvistä monista erilaisista haastavuuksista. Aihe oli hyvin kiinnostava, johtuen omasta mielenkiinnosta suuntautua isännöintialalle ja päästä kehittämään jotain uutta alalle. Lisäksi aihe oli hyvin tärkeä, koska palveluita kehitetään jatkuvasti ja palveluntarjoajia on paljon mutta niitä osata yhdistää ja tästä syystä ne eivät laajemmin tavoita taloyhtiöissä asuvia henkilöitä. Opinnäytetyö suunnitelmassani olin pohtinut työn tavoitteita ja olin asettanut itselleni tavoitteeksi saada paremmin näkemystä isännöintialasta ja osaamista tulevaan ammattiini. Tavoitteissani oli myöskin yhtenä kohtana, kuinka itse voisin edistää tulevien taloyhtiöideni palvelutarjontaa. Opinnäytetyön palautus hetkellä minulla ei vielä ollut nimettyjä hoidettavia taloyhtiöitä mutta tiedän, miten tulevaisuudessa pystyisin edistämään taloyhtiöiden asukaspalveluita, tarjoamalla esimerkiksi tätä liikkuvaa polkupyörähuoltoa.

Ongelma-alueeksi ja riskiksi olin opinnäytesuunnitelmassani laittanut aikataululliset haasteet ja liian laajan työn. Tekemäni aikataulu ei pitänyt, johtuen kokeiltavan asukaspalvelun myöhästyneestä aikataulusta. Kun uusi aikataulu saatiin yrityksessä selville niin nopeasti sain pilotoinnit käyntiin ja työni pääsi taas edistymään. Työstäni ei olisi tullut ollenkaan niin hyvä kuin se on nyt, jos olisin sen alkuperäisen suunnitelman mukaan saanut valmiiksi keväälle 2018. Nyt työni myöhästyi alkuperäisestä suunnitelmasta kolme kuukautta mikä ei mielestäni ole aikana paha. Sain paljon enemmän kokemusta ja tietoa. Riskiksi olin erikseen maininnut lähteiden luotettavuuden. Lähteet tuottikin oman haasteensa, koska aiheesta ei juurikaan ole tehty tutkimuksia, jotka olisivat kovinkaan tuoreita ja kirjallisuutta oli hyvin huonosti. Onnistuin kuitenkin löytämään luotettavia lähteitä, joita pystyin käyttämään työssäni, joten työni perustuu täysin tietoperustaan ja vahvaan teorian tietoon.

Kokeilu tehtiin kuitenkin hyvin nopealla aikataululla eikä yrityksen sisällä juurikaan oltu mietitty kaikkia kohtia täysin selviksi mikä tuotti työn tekemisessä omat haasteensa. Kokeilu asukaspalvelut tehtiin hyvin pienelle määrälle ja tämä olisikin vaatinut useampia taloyhtiökokeiluja pidemmällä aikavälillä, että kannattavuudesta olisi saanut paremman näytön. Samalla olisi myöskin päässyt näkemään miten yrityksen muut isännöitsijät osaisivat tarjota palvelua taloyhtiöilleen. Positiivista oli kuitenkin huomata, että taloyhtiöt joihin kokeilu tehtiin, olivat erittäin innostuneita tästä palvelusta ja tämä kertoo siitä, että onnistuin tuottamaan taloyhtiöihin palvelun, jolle on tarvetta. Haasteena minulla oli, että millaisen tuotteistuksen teen tekemästäni työstä tähän opinnäytetyöhön, kun en tehnyt mitään kyselyä tai analyttistä tutkimusta. Päädyin kuitenkin tekemään tästä

asukaspalvelusta esitteen taloyhtiön hallituksen jäsenille, jota yritys voi tulevaisuudetta halutessaan käyttää markkinoinnissaan. Aloittaessani tätä opinnäytetyötä ei minulla ollut käsitystäkään kuinka helppoa mutta samalla haastavaa on tuottaa uusi palvelu taloyhtiöön. Todella piti miettiä, miten tiedotteisiin saataisiin tiiviisti kaikki tarvittava tietoa ja kuinka paljon aikaisemmin oli järkevää laittaa tiedotteet asukkaille. Piti myöskin ottaa huomioon, että kyseessä oli täysin uusi palvelu, jota ei taloyhtiöissä ole ennen ollut, joten hallitukselta piti ensin saada hyväksyntä. Tätä en ollut tullut ajatellekseni aikaisemmin. Tästäkin sain hyvää oppia, että hallitukselle tulee ilmoittaa kaikista suurimmista poikkeamista taloyhtiössä. Lisäksi yrityksessä ei oltu tässä vaiheessa vielä täysin päätetty miten pitkälle kokeilu vietäisiin.

Opinnäytetyötä aloittaessani en ollut suunnittelemani huomionnut visuaalisia taitoja. Olen Power Pointin käytössä erittäin hyvä ja olen käsitellyt kuvia mutta esitteen tekeminen ei ollutkaan niin helppoa kuin olin ajatellut. Olen nyt kuitenkin paljon viisaampi tämänkin asian suhteen ja uskon, että pääsen myös tulevaisuudessa hyödyntämään näitä taitojani. Toimeksiantaja on antanut kiitosta aktiivisuudestani ja neuvottelukyvystä yhteistyökumppanin kanssa. Aina kun tehdään uusia asioita, vaatii se luovuutta ja pohjaa miksi sitä kannattaa lähteä viemään eteenpäin. Uskon, että toimeksiantaja pääsee tekemään työni pohjalta laajempia päätöksiä, kun ollaan hieman saatu näkemystä kiinnostuksesta palvelua kohtaan. Olen myöskin päässyt nyt hieman viemään isännöintialaa eteenpäin ja olen siitä hyvin ylpeä.

### **7.3 Jatkotutkimusehdotukset**

Jatkotutkimusehdotuksena kartoittaisin olisiko MTR-Isännöinti Oy:n kannattavaa hankkia verkkoalusta, joka toimisi samalla idealla kuin verkkokaupatkin. Näin asukaspalvelu saataisiin kunnolla toimimaan omalla painollaan ja palvelun markkinointi voitaisiin aloittaa kunnolla. Verkkoalustasta osakas saisi tilattua osakkaalle kuuluvia palveluita, esimerkiksi isännöintitodistuksen tai tehtyä muutostyöilmoituksen. Samalle verkkoalustalle saisi lisättyä myös asukaspalveluita ja näin saataisiin helpotettu isännöitsijän työtä monessakin hänen päivittäisessä työtehtävässä. Lisäksi tarkastelisin liikkuvaa polkupyörähuoltoa 5-10 vuoden päästä onko palvelu enää kannattava ja viekö palvelu todellisuudessa liikaa aikaa isännöitsijän perustöistä tai kasvattaako liikaa yhden isännöitsijän työkuormaa. Lyhyemmällä aikavälillä voisi tarkastella onko taloyhtiöön tulleet uudet asukkaat saaneet palvelusta hyötyä ja onko tämä tuonut positiivista vaikutusta taloudelliseen kehitykseen. Lisäksi voisi kartoittaa onko taloyhtiöiden isännöintiyrityksen valintakriteereinä tarjotut asukaspalvelut, koska oletettavasti lähivuosina myös muutkin isännöintiyritykset ovat aloittaneet tuottamaan asukaspalveluita.



## Lähteet

Ammattinetti 2018.a. Ammattialat: Isännöinti. Luettavissa:  
<http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/4182c5cdc0315a8d002979332f575cc3>.  
Luettu: 8.7.2018

As Oy Kelarinne. 18.10.2018. Hallitus. As Oy Kelarinne.

Finlex 22.12.2009/1599. Luku 1, 4- 5 §. Luettavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>. Luettu: 7.7.2018

Grönroos C. 2009.Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOY.Helsinki

Haapa-Aho, P. 22.10.2018. Isännöitsijä. MTR-Isännöinti Oy. Haastattelu. Helsinki

Helsingin Sanomat. Koti 2018.

Ilvonen, K. 19.10.2018. Toimitusjohtaja. MTR-Isännöinti Oy. Haastattelu. Vantaa

Isännöintiliitto 2018. Mikä on isännöinti? Luettavissa:  
<https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>. Luettu: 2.5.2018

Isännöintialalle 2018. Tutkintoon johtava aikuiskoulutus. Luettavissa:  
<https://www.isannointialalle.fi/koulutus/uusi-ura-isannoitsijana/tutkintoon-johtava-aikuiskoulutus/>. Luettu: 1.4.2018

Isännöintiliiton jäseninfo 2-2018

Isännöintiliitto 2016. Uusi ura isännöitsijänä.  
Luettavissa:<https://www.isannointialalle.fi/koulutus/uusi-ura-isannoitsijana/tutkintoon-johtava-aikuiskoulutus/>. Luettu 1.4.2018

Kiinko 2018. Tietoa Kiinkosta. Kiinkon esittely. Luettavissa:  
<http://www.kiinko.fi/tietoa-kiinkosta/kiinkon-esittely> Luettu: 1.6.2018

Kiinko 2018.Koulutusohjelmat ja pätevyudet. Luettavissa:  
<http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutusohjelmat-ja-patevyudet/isannointi-ja-asuminen/koulutusohjelmat>. Luettu: 5.5.2018

Kiinko 2018. Isännöinnin ja asumisen tutkintokoulutus. Isännöinnin erikoisammattitutkinto.  
Luettavissa:<http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/isannointi-ja-asuminen/isannoinnin-ja-asumisen-tutkintokoulutus/isannoinnin-erikoisammattitutkinto>.  
Luettu 1.3.2018

Kiinko 2018. Isännöinnin ammatillaiset 2017. Luettavissa:  
[https://www.kiinko.fi/content/download/85507/1680066/file/Is%c3%a4nn%c3%b6innin%20ammattilaiset%202017\\_netiversio.pdf](https://www.kiinko.fi/content/download/85507/1680066/file/Is%c3%a4nn%c3%b6innin%20ammattilaiset%202017_netiversio.pdf). Luettu 1.5.2018

Kiinteistöalan kustannus Oy 2015.Isännöinnin käsikirja. Livonia Print Ltd. 2014

Lumo 2018. Aukkaan palvelut ja edut. Luettavissa:  
<https://asuminen.lumo.fi/asukkaan-apu/asukkaan-palvelut-ja-edut/>. Luettu 5.6.2018.

Meidän MTR. 2018. Isännöinti tuo palvelut kotiisi. 2-2018, s.3.

Metropolia 2018. Osaamispolut. Luettavissa:  
<https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=153585239>. Luettu: 8.7.2018  
[https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6094/uusi\\_asuntoosakeyhtiolaki\\_voimaan.htm](https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6094/uusi_asuntoosakeyhtiolaki_voimaan.htm)

Suomenkiinteistölehti 2.2018.

Sato 2017. Asukkaalle. Asiakasedut. Luettavissa:  
<https://www.sato.fi/fi/asukkaalle/asiakasedut>. Luettu 5.6.2018.

Särkkinen, T. 26.9. 2018  
Tuulaniemi J 2016. Palvelumuotoilu. Talentum pro. Helsinki

Veronmaksajat 2018. Kotitalousvähennys. Luettavissa:  
<https://www.veronmaksajat.fi/luvut/Tilastot/Tuloverot/Kotitalousvahennys/>. Luettu 1.5.2018

# Liitteet

## Liite 1. Tiedote liikkuvasta polkupyörähuollosta asukkaille



Asunto Oy Iso Roobertinkatu 8  
Iso Roobertinkatu 8  
00120 HELSINKI

Tiedote  
Pyörähuolto  
24.9.2018

### Polkupyörä kuntoon omalla kotipihalla 11.10.2018!

**Onko pyöräsi kausihuolto jäänyt tekemättä? Pyörä pölytty kellarissa lättänen renkaan vuoksi tai jarrut eivät toimi? Nyt voit hoitaa pyöräsi kuntoon helposti omalla kotipihallasi, kun liikkuva polkupyörähuolto Yeply saapuu taloyhtiöön 11.10.2018 klo 15-22.**

#### Kun haluat polkupyörän huoltoon toimi seuraavasti:

**1.** Varaa oma huoltoaikasi ennakkoon osoitteessa:  
[https://www.varaaheti.fi/yeplly/fi/yeplly\\_oy/huollot1](https://www.varaaheti.fi/yeplly/fi/yeplly_oy/huollot1)

Mainitse ennakkovaraussessasi, mikäli pyörääsi tulisi kausihuollon lisäksi vaihtaa jokin tietty osa esim. rengas. Varaosien vaihdot tehdään lisähinnalla.

**HUOM!** Pyörä käydään läpi mekaanikon kanssa ennen huollon aloittamista, jotta omistaja tietää etukäteen, mikäli huolto suosittelee kausihuollon lisäksi myös muita toimenpiteitä. Hinnat kerrotaan asiakkaalle etukäteen.

**2.** Tuo pyöräsi lukitsemattomana huoltopisteelle **11.10.2018 klo 15 eteenpäin**. (Huolto lukitsee pyörät omilla lukoillaan, joten pyörä on turvassa huollon ajan).

**3.** Saat tekstiviestin, kun pyörä on valmis ja noudettavissa. Haethan pyörän klo 22 mennessä.

**4.** Maksa huolto noudettaessa joko käteisellä tai kortilla.

**5.** Nauti turvallisesta ja sujuvasta pyöräilystä!

**Ennakkovaraajan etuna kausihuolto on 75,00 € (sis.aly)**

Ilman ennakkovarausta kausihuolto on 85,00 € (sis.aly)

#### Kausihuolto sisältää:

1. Jarrujen tarkistus ja säätö
2. Polkimien tarkistus ja kiristys
3. Ohjainlaakerin kiristys
4. Vanteiden suoristus
5. Renkaiden tarkistus ja täyttö
6. Napojen tarkistus ja kiristys
7. Kampien tarkistus ja kiristäminen
8. Keskiön tarkistus ja kiristäminen
9. Ketjujen öljyäminen
10. Vaihteiden säätö
11. Kaikkien ruuvien kiristäminen
12. Polkupyörän koeajo huollon jälkeen

Polkupyörän säännöllinen huoltaminen antaa pidemmän eliniän polkupyörälle, lisää ajoturvallisuutta sekä mahdollistaa paremman ajoelämyksen. Paljon ajettava pyörä tulisi huoltaa vähintään kerran vuodessa. Huollon voi suorittaa myös ennen talvisäilytystä, jolloin pyörää voi ajaa turvallisesti keväällä heti lumien sulettua. Mikäli pyörä on ympärivuotisessa käytössä, suositellaan huollattamista kahdesti vuodessa.

**Lisätiedot:** MTR-Isännöinti Oy / Carita Nyqvist, puh. (09) 8387 2558, carita.nyqvist@mtr.fi



Asunto Oy Mäntytie 25  
Mäntytie 25  
00270 HELSINKI

Tiedote  
Pyörähuolto  
27.9.2018

## Polkupyörähuolto taloyhtiön pihalla 9.-10.10.2018!

Onko pyöräsi kausihuolto jäänyt tekemättä?

Pyörä pölyttyy kellarissa lättänän renkaan vuoksi tai jarrut eivät toimi?

Nyt voit hoitaa pyöräsi kuntoon helposti naapuri pihallasi Mäntytie 21, 00270 Helsinki, kun liikkuva polkupyörähuolto YePLY saapuu taloyhtiöön 9.-10.10.2018 klo 15-22.



**Varaa oma huoltoaikasi 7.10.2018 mennessä osoitteessa:**  
**[https://www.varaaheti.fi/yePLY/fi/yePLY\\_oy/huollot1](https://www.varaaheti.fi/yePLY/fi/yePLY_oy/huollot1)**

**Hyödynnät samalla ennakkovaraajan edun!**

**Lisätiedot:** MTR-Isännöinti Oy / Carita Nyqvist, puh. (09) 8387 2558, carita.nyqvist@mtr.fi

*mtr*  
ISÄNNÖINTI

**TUO PALVELUN LÄHELLE SINUA.**

*Asukaspalvelu tiedote hallituksille.*



## Joko teidän taloyhtiössä tiedetään liikkuvasta polkupyörähuollosta?

Onko polkupyöräsi kausihuolto jäänyt tekemättä tai polkupyöräsi vain pölyttyy kellarissa?

Oletko miettinyt, että polkupyörän voisi huoltaa omalla kotipihalla?

Nyt se on mahdollista!

MTR-Isännöinti on aloittanut yhteistyön liikkuvan polkupyörähuollon Yeplyn kanssa. Palvelun voi tilata esimerkiksi talkoiden yhteyteen tai järjestää erillisen huoltoillan.



Tiesitkö, että polkupyörän säännöllinen huoltaminen antaa pidemmän eliniän polkupyörälle, lisää ajoturvallisuutta sekä mahdollistaa paremman ajoelämyksen.

Paljon ajettava pyörä tulisi huoltaa vähintään kerran vuodessa tai jopa kaksi kertaa vuoteen.

Huollon voi suorittaa myös ennen talvisäilytystä, jolloin pyörää voi ajaa turvallisesti keväällä heti lumien sulettua.

### Kuinka palvelun saa taloyhtiöön?

1. Taloyhtiön hallitus ilmoittaa isännöitsijälle kiinnostuksesta saada palvelu taloyhtiöön.
2. Isännöitsijä varaa huoltoajankohdan ja tiedottaa yhtiön asukkaita.
3. Huoltoaika on arki-iltana klo 15-22 välillä tai erikseen sovittuna lauantaisin talkoiden yhteydessä.

### Kun asukas haluaa polkupyöränsä huoltoon, toimii hän seuraavasti:

1. Varaa oman huoltoajan ennakkoon osoitteessa: [https://www.varaaheti.fi/yePLY/fi/yePLY\\_oy/huollot1](https://www.varaaheti.fi/yePLY/fi/yePLY_oy/huollot1)

Ennakkovarauksessa mainitaan, mikäli kausihuollon lisäksi polkupyörään tulisi vaihtaa jokin tietty osa esim. rengas. Varaosien vaihdot tehdään lisähinnalla.

HUOM! Polkupyörä käydään läpi mekaanikon kanssa ennen huollon aloittamista, jotta omistaja tietää etukäteen, mikäli huolto suosittelee kausihuollon lisäksi myös muita toimenpiteitä. Hinnat kerrotaan asiakkaalle etukäteen.

2. Huoltoiltana asukas tuo polkupyöränsä lukitsemattomana huoltopisteelle. Huolto lukitsee pyörät omilla lukoillaan, joten pyörä on turvassa huollon ajan.
3. Polkupyörän huollon valmistuttua saa asukas tekstiviestin, jonka jälkeen hän voi käydä noutamassa polkupyöränsä. Polkupyörä tulee olla haettuna klo 22 mennessä.
4. Asukas maksaa huollon käteisellä tai kortilla polkupyörän noudon yhteydessä.



**MTR- Isännöinnin asiakkaana asukkaat saavat ennakkovaraajan etuna kausihuollon hintaan 75,00 €.** (sis.alv)

Ilman ennakkovarausta kausihuolto on 85,00 €(sis.alv)

**Kausihuolto sisältää:**

1. Jarrujen tarkistus ja säätö
2. Polkimien tarkistus ja kiristys
3. Ohjainlaakerin kiristys
4. Vanteiden suoristus
5. Renkaiden tarkistus ja täyttö
6. Napojen tarkistus ja kiristys
7. Kampien tarkistus ja kiristäminen
8. Keskiön tarkistus ja kiristäminen
9. Ketjujen öljyäminen
10. Vaihteiden säätö
11. Kaikkien ruuvien kiristäminen
12. Polkupyörän koeajo huollon jälkeen



**Lisätiedot:**

MTR-Isännöinti Oy / Carita Nyqvist,

puh. (09) 8387 2558,  
carita.nyqvist@mtr.fi

#### **Liite 4. Haastattelu kysymykset Krister Ilvonen.**

1. Mistä tuli ajatus lähteä kokeilemaan liikkuvaa pyörähuoltoa taloyhtiöihin?
2. Näetkö kyseiselle asukaspalvelulle tulevaisuudessa kannattavuutta?
3. Miten MTR on ajatellut lähteä kehittämään kyseistä asukaspalvelua tai asukaspalveluita muuten?
4. Onko MTR kehittämässä verkkosivustoa palvelutarjonnan helpottamiseksi?
5. Onko palvelutarjonnan laajentumisessa huomioitu isännöitsijöiden mahdollinen lisääntyvä työkuorma?
6. Koetko yritysjohtajana, että asukaspalveluihin kannattaa panostaa tulevaisuudessa?
7. Mitä asukaspalveluita itse arvostaisit, jos asuisit taloyhtiössä?



## **Liite 5. Haastattelukysymykset Petri Haapa-Aho.**

1. Miten isännöitsijänä näet asukaspalveluiden tulevaisuuden?
2. Uskotko, että uusille asukaspalveluille on tarvetta?
3. Miten koet muilta yrityksiltä tulevat asukaspalvelujen välityksen isännöitsijän näkökulmasta?
4. Koetko isännöitsijänä tarpeelliseksi asukaspalvelut?
5. Miten ajattelet, että asukaspalveluita kannattaisi lähteä kehittämään?
6. Kuinka kehittäisit yrityksessä asukaspalvelu konseptia tai palvelualustaa?
7. Mitä asukaspalveluita itse arvostaisit taloyhtiössä?

## Kuvaluettelo

Kuva 1. Helsingin Sanomien kyselytulokset isännöitsijä kokemuksista. (Helsingin Sanomat 2018.) .....	8
Kuva 2. Isännöinnin ammattilaiset tutkimukseen vastanneiden sukupuoli jakauma, syntymävuosi sekä asema yrityksessä (Isännöinnin ammattilaiset 2017h.) .....	12
Kuva 3. Kiinkon isännöitsijöiden koulutustarjonta (Kiinko 2018d.).....	15
Kuva 4. SWOT-analyysi asukaspalvelusta.....	32