



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Palvelukonseptin kehittäminen pienille taloyhtiöille

Juha-Pekka Ahvenainen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Palvelukonseptin kehittäminen pienille taloyhtiöille

Palvelujen asiakaskeskeinen kehittäminen (YAMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2019

Juha-Pekka Ahvenainen

Palvelukonseptin kehittäminen pienille taloyhtiöille

Vuosi 2019 Sivumäärä 92

Tämän opinnäytetyön kehittämiskonteksti oli suomalainen asunto-osakeyhtiö. Suomen asunto-osakeyhtiöjärjestelmä on ainutlaatuinen maailmassa ja vain muutamissa maissa tiedetään olevan vastaavanlaisia järjestelmiä. Suomalaisessa asunto-osakeyhtiössä asioista päätetään yhteisesti ja kustannukset maksetaan yhdessä. Yhtiön hallinnassa on tontti ja rakennukset ja osakkailla on hallintaoikeus asuntoihinsa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää pienten taloyhtiöiden ongelmia ja haasteita. Työn tavoitteena oli luoda palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä käyttäen asiakaskeskeinen palvelukonsepti pienille taloyhtiöille. Kehitettävän palvelukonseptin pääkohderyhmänä ja pääloppukäyttäjänä olivat taloyhtiöiden hallitukset ja toissijaisina käyttäjinä asukkaat ja muut taloyhtiöiden sidosryhmät. Pienillä taloyhtiöillä tarkoitettiin tässä opinnäytetyössä asunto-osakeyhtiöitä, joissa on 2-30 asuntoa. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli eräs suomalainen IT-alan yritys.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Sen tietoperusta muodostuu asiakaskeskeisestä liiketoimintalogiikasta, arvon muodostumisen teoriasta ja muotoiluajattelusta. Asiakaskeskeisessä logiikassa asiakkaan oma maailma ja elämykset ovat keskiössä. Asiakkaalle muodostuu arvoa, kun hän käyttää palvelua. Yrityksen tulee siis keskittyä asiakkaan omien odotusten täyttämiseen.

Kehittämistyössä käytettiin määrällisiä ja laadullisia menetelmiä, jotka olivat netnografia, kysely ja haastattelut. Näiden menetelmien avulla kerättiin syvällistä ymmärrystä pienten taloyhtiöiden ongelmista ja haasteista taloyhtiöiden hallitusten näkökulmasta. Tuloksena syntyi palvelukonsepti pienille taloyhtiöille. Kerättyyn ymmärrykseen pohjautuvat konseptin toiminnallisuudet ovat dokumenttipankki, pitkän tähtäimen työkalu, vuosikello ja taloushallinto.

Asiasanat: Asiakaskeskeisyys, arvon muodostuminen, muotoiluajattelu

Juha-Pekka Ahvenainen

Development of a service concept for the small housing companies

Year	2019	Pages	92
------	------	-------	----

The development context of this thesis is a Finnish housing company. The Finnish housing company system is unique in the world and only a few countries are known to have similar systems. In a Finnish housing company, matters are decided jointly, and costs are paid together. The company manages land and buildings and shares ownership of its apartments.

The purpose of this thesis is to find out the problems and challenges of small housing companies. The aim of this work is to create a customer-oriented service concept for small housing companies using the service design process and methods. The main target group and main user of the service concept to be developed is the board of directors and, as secondary users, residents and other housing company stakeholders. For the purposes of this thesis, small housing companies refer to housing companies with 2-30 apartments. The project is commissioned by a Finnish IT company.

The thesis is a developmental research. Its knowledge base consists of customer dominant logic, value creation theory and design thinking. In customer dominant logic, the customer's own world and experiences are at the centre. Value for the customer is created by using the service. The company must therefore focus on meeting the customer's own expectations.

The quantitative and qualitative methods used in the development work were netnography, questionnaire and interviews. These methods provided an in-depth understanding of the problems and challenges faced by small housing companies.

The result was a service concept for small housing companies. The functionality of the concept based on the collected understanding is the Document Bank, the long-term tool, the annual clock and financial management.

Keywords: Service dominant logic, value creation, design thinking

Sisällys

1	Maailma muuttuu ja yritysten on pysyttävä mukana muutoksessa	7
2	Toimeksiantaja ja kehittämiskonteksti	8
2.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	8
2.2	Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet	9
3	Elämää suomalaisissa asunto-osakeyhtiöissä	10
3.1	Asunto-osakeyhtiöt Suomessa eilen, tänään ja huomenna	11
3.2	Uusi asunto-osakeyhtiölaki	11
3.3	Asunto-osakeyhtiö palveluyrityksenä	12
3.4	Asunto-osakeyhtiön hallinnointi.....	12
3.5	Pienten taloyhtiöiden haasteet	13
3.6	Taloyhtiöasumisen digitalisaation nykytila	13
4	Teoreettinen viitekehys.....	15
4.1	Liiketoimintalogiikoiden kehittyminen tuoteajattelusta asiakaskeskeiseen ajatteluun.....	16
4.2	Ihmiskeskeinen innovointi	19
4.2.1	Kohti ihmiskeskeisempää innovaatiotoimintaa.....	20
4.2.2	Ihmisyuden ymmärtämisen tärkeys liiketoiminnan ja palvelujen kehittämisessä sekä arvon muodostumisessa asiakkaille.....	21
4.2.3	Digitaalisuuden ja ihmisyuden kohtaaminen.....	23
4.2.4	Fenomenologisia näkökulmia arvon muodostumiseen	23
4.2.5	Kohti ihmisoivallusta	24
4.2.6	Ihmisoivallukset palvelujen ja liiketoiminnan kehittämisessä	24
4.3	Muotoiluajattelu	25
5	Kehittämistyön vaiheet ja menetelmät	27
5.1	Palvelumuotoiluprosessi	27
5.2	Löydä	30
5.2.1	Markkinoilla olevien ratkaisujen tunnistaminen benchmarkingin avulla	30
5.2.2	Taloyhtiöiden tarpeiden ymmärtäminen netnografian avulla.....	32
5.3	Määritä.....	33
5.3.1	Löydöksiä ja poimintoja netnograafisista tutkimuksista	33
5.3.2	Suunnitteluveturit	34
5.4	Kyselytutkimuksella määrällistä tietoa asiakkaiden maailmasta ja osallistujat jatkotutkimukseen	34
5.4.1	Kyselyn vastaukset.....	36
5.4.2	Taloyhtiötyypit	44
5.5	Kehitä	46

5.5.1	Aineiston litterointi, koodaus ja teemoittelu	47
5.5.2	Mistä asunto-osakeyhtiössä asumisessa on kysymys?.....	48
5.5.3	Miltä taloyhtiössä asuminen tuntuu?	50
5.5.4	Taloyhtiön digitalisaation kehittämiseen liittyvät asiat	51
5.5.5	Taloyhtiön dokumenttien hallintaan liittyvät asiat	52
5.5.6	Taloyhtiön vuosikiertoon liittyvät asiat	54
5.5.7	Taloyhtiön suunnitelmallisuus eli pitkä tähtäin.....	55
5.5.8	Taloyhtiön taloushallintoon liittyvät asiat	58
5.5.9	Taloyhtiön urakoihin liittyvät asiat	59
5.5.10	Taloyhtiön viestintään liittyvät asiat	60
5.6	Tuota	61
6	Tuloksena digitaalinen palvelukonsepti pienille taloyhtiöille	62
6.1	Digitaalinen dokumenttipankki.....	64
6.2	Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa	65
6.3	Taloushallinto.....	66
7	Pohdinta ja johtopäätökset	67
7.1	Prosessin ja menetelmien arviointia	68
7.2	Konseptin kehittäminen jatkuu	69

1 Maailma muuttuu ja yritysten on pysyttävä mukana muutoksessa

Jokainen liiketoimintaa harjoittava pyrkii siihen, että liiketoiminta menestyisi. Yrityksien kyky ymmärtää trendejä ja suunnistaa niiden mukaan, erottaa usein menestyvät yritykset kilpailijoistaan. Älykkäät yritykset havainnoivat trendejä sekä tekevät kokeiluja uusilla liiketoimintamalleilla. Liiketoimintaa on pyrittävä jatkuvasti kehittämään trendien avulla tai muuten on vaarana, että liiketoimintamallit vanhenevat ja asiakkaat menettävät kiinnostuksensa. Yrityksellä tulisi portfoliossaan monenlaisia kokeiluja, koska osa niistä voi osoittautua umpikujiksi, kun taas toiset kokeilut onnistuvat. Yrityksien haasteena on tehdä samaan aikaan ennakoivia kokeiluita sekä pyörittää menestyksekkäästi nykyisiä liiketoimintoja. Niillä yrityksillä, jotka pystyvät identifioimaan kuluttajien uudenlaista käyttäytymistä ja markkinoiden muutoksia on etulyöntiasema uusissa innovaatioissa. Kun tavoitteena on jatkuvasti uudistuva arvon luonti asiakkaille, on mahdollista pysyä kilpailukykyisenä omalla toimialalla. (Mason ym. 2015.)

Digitalisaatio on noussut teknologian valtavirtaan siten, että organisaatioiden menestyksen voidaan sanoa riippuvan vahvasti digisiirtymän onnistumisesta. Useat tutkimukset tukevat tätä. Constellation Researchin vuonna 2017 tekemässä CIO-kyselyssä 64 prosenttia vastaajista piti digitalisaatiota yritysten tuloksen kehittymiselle keskeisenä osa-alueena. Myös konsulttiyhtiö Frost & Sullivan luotasi digijärjestelmien loppukäyttäjien tuntemuksia. Kyselyn tulosten mukaan digitalisaatio on it-investointien merkittävin ajuri kahden seuraavan vuoden aikana. Muiksi yritysten kärkitavoitteiksi mainittiin kustannusten karsiminen, asiakaskokemusten parantaminen ja it:n linjaaminen bisnesstrategioiden kanssa. Nämä kaikki tavoitteet linkittyvätkin hyvin digitalisaation kanssa. (Pervilä 2018.)

Skanskan digitaalisten palveluiden kehityspäällikkö, tekniikan tohtori Miro Ristimäki on sanonut: "Digitaalisuudessa on oltava mukana tai ei ole mukana kisoissa enää lainkaan. Monet trendit tulevat ja menevät, mutta tähän pitää osallistua ja mieluiten rohkeasti, etukenossa." Digitalisaatiota ei voida pitää vain ohimenevänä trendinä, vaan se on alusta tulevaisuudelle. (Huusko 2018.)

Digitaalisuuden lisääntyessä monien toimialojen perusrakenteet alkavat väistämättömästi muuttumaan. Uusia digitaalisia palveluita tulee nopeaan tahtiin markkinoille. Kun on hyvä liikeidea ja ohjelmointitaitoja, niin voidaan perustaa nopeastikin uusi palvelu, nettisivu tai mobiilisovellus. Onkin vaarana, että alalla ennestään toimivat yritykset eivät kykene tarjoamaan riittävän kattavaa tuotevalikoimaa, hinnoittelevat tuotteensa tai palvelunsa liian kalliiksi tai heidän tarjontansa on epätydyttävää. Tämä tarjoaa uusille yrityksille houkuttelevia mahdollisuuksia hankkia kilpailuetua vanhoihin yrityksiin nähden. (Ruokonen 2016, 68 - 69.)

2 Toimeksiantaja ja kehittämiskonteksti

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli eräs suomalainen IT-alan yritys. Opinnäytetyön kehittämiskonteksti oli suomalainen asunto-osakeyhtiö. Suomen asunto-osakeyhtiöjärjestelmä on ainutlaatuinen maailmassa ja vain muutamissa maissa tiedetään olevan vastaavanlaisia järjestelmiä. Suomalaisessa asunto-osakeyhtiössä asioista päätetään yhteisesti ja kustannukset maksetaan yhdessä. Yhtiön hallinnassa on tontti ja rakennukset ja osakkailla on hallintaoikeus asuntoihinsa. (Grass, Heino, Kaivanto, Koskela & Kulomäki 2010, 18 - 19.) Taloyhtiö ja asunto-osakeyhtiö tarkoittavat tässä opinnäytetyöraportissa samaa asiaa.

2.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän työn tavoitteena oli digitaalinen palvelukonsepti tai konsepti, joka koostuu ainakin osittain digitaalisista ratkaisuista. Kehitettävän palvelukonseptin pääkohderyhmänä ja pääloppukäyttäjänä olivat taloyhtiöiden hallitukset ja toissijaisina käyttäjinä asukkaat ja muut taloyhtiöiden sidosryhmät. Pienillä taloyhtiöillä tarkoitettiin tässä opinnäytetyössä asunto-osakeyhtiöitä, joissa on 2-30 asuntoa.

Tutkimuskysymykseni olivat:

Millainen palvelukonsepti tuottaa arvoa pienille taloyhtiöille?

Mitkä ovat tärkeimmät ja keskeisimmät palvelun digitaaliset toiminnollisuudet, jotka tuottavat arvoa pienille taloyhtiöille?

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu yleensä käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden, käytäntöjen, palveluiden tai tuotteiden toteuttamista ja tuottamista. Usein tarkoituksena on kehittää ja ottaa käyttöön uusia ratkaisuja. Kehittämistyössä ei siis tyydytä vain tutkimaan ja kuvailemaan asioiden ja ilmiöiden vallitsevaa tilaa vaan pyritään viemään asioita käytännössä eteenpäin. Pää tavoitteena on siis uuden teorian sijaan saada aikaan parannuksia ja uusia ratkaisuja käytännön toimintaan. Toiminnan päämäärä vaikuttaa kehittämistyön prosessiin ja siinä käytettäviin menetelmiin. Uuden tiedon tuottaminen ilmiöstä on myös suotavaa, mutta ei pää tavoitteena kehittämistyössä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu työn dokumentointi ja julkisuus, jolloin on mahdollista luoda uutta ammatillista tietoa. Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaavat ensisijaisesti käytännölliset tavoitteet, joihin haetaan tukea teoriasta. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään siirtämällä niitä käytännön toimintaan ja kehittämistyössä syntyneiden ideoiden toteutukseen eli implementointiin. Keskeistä on ongelmien havainnointi ja niiden ratkaiseminen. Tutkimuksellinen kehittämistyö sisältää ihmisten välistä vuorovaikutusta, kysymysten asettelua, ilmiön tutkimista, tiedon tuottamista ja muutoksen hallintaa. Tutkimuksell-

linen kehittäjä kohtaa työnsä aikana usein myös yllättäviä haasteita ja epävarmuutta joutuesaan liikkumaan hänelle tuntemattomilla alueilla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 18 - 20.)

2.2 Opinnäytetyön rakenne ja keskeiset käsitteet

Opinnäytetyön kolmannessa luvussa kuvataan suomalaisen asunto-osakeyhtiön piirteitä. Lisäksi tarkastellaan asunto-osakeyhtiöiden toimintaan liittyviä aiempia tutkimustuloksia, joiden päälle tämä tutkimuksellinen kehittämistyö osittain rakentuu. Luvussa neljä tarkastellaan opinnäytetyön tietoperustaa, johon tutkimuksellinen kehittämistyö pohjautuu. Luvun alussa käydään lyhyesti läpi erilaiset liiketoimintalogiikat ja esitellään tähän kehittämistyöhön valittu asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka. Sen jälkeen syvennytään tarkemmin ihmiskeskeiseen innovointiin. Neljännen luvun lopussa kerrotaan muotoiluajattelusta ja palvelumuotoilusta sekä niiden soveltamisesta tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Viidennessä luvussa on kuvattu kehittämistyön vaiheet ja menetelmät. Kuudennessa luvussa esitellään ensimmäinen versio kehittämistyön tuloksena syntyneestä palvelukonseptista.

Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiö on tietynlainen osakeyhtiö, ja sen tarkoituksena on omistaa ja hallita yhtä tai useampaa rakennusta. Yleensä asunto-osakeyhtiössä olevien huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksen mukaisesti osakkeenomistajien hallinnassa olevia asuinhuoneistoja. Jokainen yksittäinen tai useampi osake antaa oikeuden hallita huoneistoa tai muuta osaa rakennuksesta tai yhtiön hallinnassa olevasta kiinteistöstä. (Asunto-osakeyhtiö 2019.)

Palvelu

Palvelu on prosessi, joka koostuu aineettomien toimintojen sarjasta. Palvelu täyttää jonkin asiakkaan tarpeen. Asiakas on tällöin vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa fyysisesti, digitaalisesti tai niiden yhdistelmällä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 232.)

Palvelukonsepti

Palvelukonsepti on palveluidea, joka kuvaa palvelun perusajatuksen (Koivisto ym. 2019, 232).

Asiakas

Asiakas voi olla yksityishenkilö, henkilöryhmä, yritys tai organisaatio. Asiakas on saavutettu tai potentiaalinen palvelun tai ratkaisun ostaja. (Koivisto ym. 2019, 229.)

Loppukäyttäjä

Loppukäyttäjiä ovat ne henkilöt, joiden tarpeisiin palvelu on kehitetty (Koivisto ym. 2019, 232).

Muotoiluajattelu

Design thinking eli muotoiluajattelu on ihmislähtöinen tapa ratkaista ongelmia. Se on innovaatioprosessi, jossa pyritään ymmärtämään ihmisten todellisia tarpeita. Muotoiluajattelu pyrkii yhdistämään ihmisten todelliset tarpeet, yrityksen eli palveluntarjoajan liiketoiminnalliset tavoitteet sekä teknologisen toteutettavuuden. (Koivisto ym. 2019, 229.)

Arvon muodostuminen asiakkaalle

Asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä. He ostavat tarjoamia, jotka muodostuvat tuotteista, palveluista, tiedoista, huomion osakseen saamisesta ja muista tekijöistä. Tämänlaiset tarjoamat ovat heille palveluja ja asiakkaan saama arvo syntyy palvelusta, jonka he kokevat tarjoaman heille tuottavan. Arvon muodostuminen tarkoittaa, että asiakkaiden prosesseissa syntyy arvoa. Asiakkaat etsivät ratkaisuja, jotka palvelevat heidän omia arvонуontiprosessejaan. (Grönroos 2015, 25 - 83.)

3 Elämää suomalaisissa asunto-osakeyhtiöissä

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa on yhteensä n. 88 000 asunto-osakeyhtiötä. Näistä n. puolet on yli 500m² rivitaloja tai yli 700m² kerrostaloja. (Asunto-osakeyhtiöiden talous 2017.) Vuonna 2016 asunnon keskimääräinen huoneistoala oli 79,9 neliometriä. Vuoden 2016 lopussa kerrostaloasuntoja oli 1 352 000 ja rivitaloasuntoja 405 000. Erillisiä pientaloja oli tuolloin 1154000. Kaikista asunnoista vuokra-asuntoja oli vuoden 2016 lopulla noin 926 000, joista väkijoukosta asuttuja oli 854 000. (Asuntokanta 2016.)

Vertailtaessa talotyyppejä näyttää siltä, että asuntokuntien muuttoliike kerrostaloihin on kasvussa. Tilastokeskuksen selvityksen perusteella vuonna 2017 kerrostaloissa asuvien asuntokuntien määrä kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 1,9 prosentilla eli 22 600 asuntokunnalla. Yhteensä kerrostaloissa asui 1 214 500 asuntokuntaa, mikä on melkein puolet kaikista Suomen asuntokunnista. (Asuntokunnat 2017.)

Asunto on useimmille suomalaisille tärkein taloudellinen sijoituskohte. Julkinen keskustelu painottuu usein pohdiskelemaan sitä, miten omistusasuntojen hinnat kehittyvät ja millaisia asuntolainojen korkosopimukset ovat milloinkin. Asunto on tietysti aina sijoitus mutta ennen kaikkea se on koti, joka antaa raamit jokapäiväiselle elämälle. Hintakeskustelun ulkopuolelle

jäävät asumisen muutospainetta aiheuttavat tekijät kuten väestön ikääntyminen, yksin asuvien määrän kasvu, kaupungistuminen ja kasvavat liikenneongelmat tiheään asutuilla alueilla. (Grass ym. 2010, 18.)

3.1 Asunto-osakeyhtiöt Suomessa eilen, tänään ja huomenna

Asunto-osakeyhtiö on voittoa tavoittelematon yhtiömuoto, joka on erikoistunut asuntojen omistamiseen. Yleensä asunto-osakeyhtiön kulut katetaan keräämällä osakkailta yhtiövastiketta. Asunto-osakeyhtiölain (22.12.2009/1599) mukaan asunto-osakeyhtiö on yhtiö, joka omistaa ja hallitsee yhtä tai useampaa rakennusta, joissa olevien huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksen mukaan osakkeenomistajien hallinnassa olevia huoneistoja. Osakkeenomistajat saavat hallintaansa yhtiöjärjestyksessä määrätyt huoneistot. Hallintaoikeuden ulkopuolelle jäävä yhtiön omaisuus kuten piha ja rappukäytävät ovat osakkaiden yhteisellä vastuulla. Osakkeen omistajan asunnon omistaa siis tosiasiallisesti asunto-osakeyhtiö. Yhtiöjärjestyksessä on kerrottu osakkeenomistajan velvollisuudet ja vastuut. Jokaisella osakkeenomistajalla on mahdollisuus vaikuttaa asunto-osakeyhtiön toimintaan osallistumalla yhtiökokoukseen ja vaikuttamalla yhtiön hallituksen valintaan. (Grass ym. 2010, 17 - 18.)

Asunto-osakeyhtiön tehtävät jakautuvat lakisääteisiin ja vapaaehtoisin tehtäviin. Laki ja asetukset määräävät asunto-osakeyhtiön pakolliset tehtävät. Erityisesti asunto-osakelaki määrittelee asunto-osakeyhtiön lakisääteisen toiminnan. Yhtiöjärjestys ohjaa yhtiötä sen sisäisissä asioissa, yhtiön ja osakkaan välisissä suhteissa sekä osakkeiden keskinäisissä yhtiöön liittyvissä asioissa. Asunto-osakeyhtiön tärkeimmät päätavoitteet ovat hyvän asumisen järjestäminen sekä asunto-omistuksen arvon kehittäminen. (Grass ym. 2010, 18.)

Suomen asunto-osakeyhtiöjärjestelmä on ainutlaatuinen maailmassa ja sitä voidaankin pitää suomalaisen lainsäädännön erikoistuotteena. Suomalaisessa asunto-osakeyhtiössä asioista päätetään yhteisesti ja kustannukset maksetaan yhdessä. Yhtiön hallinnassa on tontti ja rakennukset ja osakkailla on hallintaoikeus asuntoihinsa. Vain muutamissa maissa tiedetään olevan samanlaisia järjestelmiä. Suomalainen asunto-osakeyhtiölainsäädäntö syntyi, kun kerrostalovaltainen kaupunkimainen asumismuoto alkoi yleistymään. Suomen ensimmäinen asunto-osakelaki tulikin voimaan jo vuonna 1926. Jo 1800-luvun loppupuolella tiedetään olleen asunto-osakeyhtiöitä, jotka toimivat osakeyhtiöiden tapaan jaetun riskin periaatteella. Asunto-osakeyhtiöiden määrä on lisääntynyt erityisesti 1960- ja 1970-lukujen tehorakentamisen aikakaudella. (Grass ym. 2010, 18 - 19.)

3.2 Uusi asunto-osakeyhtiölaki

Uusimman asunto-osakelain säätämisen tavoitteina oli edistää asumisen järjestämistä mahdollisimman tehokkaasti, turvallisesti ja riittävän ennakoivalla tavalla. Laki on pyritty kirjoittamaan mahdollisimman selkeäksi ja siinä on otettu myös huomioon erikokoiset ja erityyppiset

asunto-osakeyhtiöt. Osakkeenomistajien yhdenvertaisuus on asunto-osakeyhtiölain keskiössä. Yhdenvertaisuusperiaatteita selvästi loukkaava päätös on uuden lain mukaan mitätön ja tehoton vaikkei päätöstä edes moitittaisi. (Grass ym. 2010, 24 - 26.)

3.3 Asunto-osakeyhtiö palveluyrityksenä

Grass ym. (2010, 27) ovat sitä mieltä, että taloyhtiön perustehtävä on vastata asukkaiden tarpeisiin palveluyrityksen tavoin. Asunto-osakeyhtiön tehtävä on siis palvella asukkaita ja osakkaita, jolloin yhtiössä olisi myös tiedettävä mitä taloyhtiön asukkaat ja osakkaat haluavat. Tämän selvittäminen kuuluu hallitukselle muistuttaa Grass ym. (2010, 27).

He ovat kiteyttäneet taloyhtiön toiminnan ytimen seuraavaan kolmeen periaatteeseen:

1. "Asunto-osakeyhtiö on palveluyritys, jonka tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa, vaan tarjota vastiketta vastaan asumispalveluita osakkeenomistajille ja asukkaille".
2. "Asukas on asiakas, joka haluaa hyviä asumispalveluita oikeaa vastiketta vastaan."
3. "Osakas on sijoittaja, joka vaatii asuntovarallisuutensa hoitamista." (Grass ym. 2010, 18.)

3.4 Asunto-osakeyhtiön hallinnointi

Taloyhtiön hallituksella on taloyhtiön asioiden yleinen hoitovelvollisuus. Hallitus on toimeenpaneva toimielin ja se voi itsenäisesti päättää tehtäviinsä kuuluvista asioista. Hallitus ei ole kuitenkaan oikeutettu tekemään päätöksiä kaikissa yhtiötä koskevissa asioissa. On tiettyjä toimia joihin hallitus ja isännöitsijä voivat ryhtyä ainoastaan yhtiökokouksen päätöksellä. Hallitus ja isännöitsijä voivat yleensä ryhtyä vähäisempiin toimiin saattamatta asiaa yhtiökokouksen päätettäväksi, jos hanke voidaan toteuttaa hyväksytyt budjetin raameissa. Poikkeuksia ovat kiireelliset tilanteet, jolloin yhtiökokouksen päätöksen odottaminen voisi aiheuttaa yhtiön toiminnalle merkittävää haittaa. (Taloyhtiön hallitus 2019.)

Suomen noin 80 000 asunto-osakeyhtiöstä, noin 50 000:ta hoitaa ammatti-isännöitsijä. (Kaskinen 2016.) Isännöitsijällä on keskeinen rooli taloyhtiön asioiden hoidossa. Isännöitsijän tulisi huolehtia kiinteistön ja rakennusten ylläpidosta sekä hoitaa juoksevaa hallintoa hallitukselta saamiensa ohjeiden mukaisesti. Laissa on mainittu joitakin isännöitsijälle kuuluvia erityistehtäviä, joita ovat isännöitsijäntodistuksen antaminen sekä velvollisuus huolehtia taloyhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon järjestämisestä luotettavasti. (Isännöitsijä 2019.)

3.5 Pienten taloyhtiöiden haasteet

Kiinteistöliiton (2017) tekemän kyselytutkimuksen mukaan joka kolmas pieni taloyhtiö (max. 10 asuntoa) oli kohdannut vaikeuksia isännöitsijän löytämisessä: 33 prosenttia vastaajista arvioi isännöinnin saatavuutta huonoksi tai kohtalaisen huonoksi. Alle puolet vastanneista oli kokenut, että isännöintipalveluja oli saatavilla hyvin tai kohtalaisesti. Kyselyyn oli vastannut 470 taloyhtiötä eri puolilta Suomea. (Pienet taloyhtiöt 2017.)

Vastanneista taloyhtiöistä lähes kahdella kolmesta oli kyseisellä vastaushetkellä käytössään ammatti-isännöitsijä. Pääkaupunkiseudulla ammatti-isännöitsijän palveluja käytti alle puolet pienistä taloyhtiöistä. Isännöintipalvelujen hankkiminen on kyselyn tulosten mukaan hankalinta pienimmille, yhdestä viiteen huoneistoa käsittävälle taloyhtiölle. Näistä yhtiöistä lähes joka kolmas ei ollut kuluneen kahden vuoden aikana saanut isännöintiä koskeviin tarjouspyyntöihinsä yhtään vastausta. Pienimmät lukemat olivat Itä- ja Pohjois-Suomessa sekä niissä pienissä yhtiöissä, joissa on ollut ulkopuolinen ammatti-isännöinti jo entuudestaan. Itä- ja Pohjois-Suomessa ja pääkaupunkiseudulla taloyhtiöt olivat saaneet hieman muuta maata enemmän vastauksia tarjouspyyntöihinsä. (Pienet taloyhtiöt 2017.)

Suurimpana saatavuuden puutteeseen vaikuttavana tekijänä pidettiin sitä, että pieniin taloyhtiöihin keskittyviä isännöitsijöitä on liian vähän tarjolla. Kolmannes vastaajista ei osannut sanoa syytä miksi tarjouksia ei ollut saatu. Vastaajat toivoivat tulevaisuudessa kehitystä mm. pienten taloyhtiöiden ryhmähankintoihin, digitalisaation tuomiin mahdollisuuksiin sekä palveluiden uudenlaiseen paketointiin. Myös palveluiden ostamiseen toivottiin lisää koulutusta ja hyviä käytäntöjä. Isännöitsijöiden koulutukseen kaivattiin pienten taloyhtiöiden nykyistä parempaa huomiointia sekä palvelumuotoiluosaamista. (Pienet taloyhtiöt 2017.)

3.6 Taloyhtiöasumisen digitalisaation nykytila

Kun digitalisaatio todella tulee kiinteistöalalle, se johtaa koko liiketoiminnan logiikan muuttamiseen, näin Fastighetsägarna Sverigen toimitusjohtaja Reinhold Lennebo pääkirjoituksessaan Fastighetstidningenissa. ”Toistaiseksi kiinteistöala on ottanut vain ensimmäiset digitaaliset askeleensa. Nyt tulee varautua siihen, että koko ala muuttuu perusteellisesti”, Lennebo kirjoittaa. Hänen mukaansa digitalisaation toinen askel on luoda uusia asiakasratkaisuja jo olemassa olevan liiketoiminta-ajatuksen puitteissa. Kolmas ja viimeinen askel voi tulla kääntämään koko liiketoiminnan logiikan pääläelleen. Silloin uudet toimijat ratkaisevat asioita uusilla, yksilöllisillä ja halvemmillä malleilla. (Lennebo 2017.)

Isännöintiliitto selvitti tutkimuksessaan Isännöinti Goes Digi jäsenyritystensä ja niiden isännöitsijöiden ja asukkaiden suhtautumista ja tahtotilaa liittyen asumiseen liittyvien palveluiden digitalisaatioon. Tarkasteltaessa kyselyn tuloksia täytyy ottaa huomioon, että myös itse kysely tehtiin sähköisesti eikä siihen kerätty vastauksia paperilomakkeilla, joten vastaajien digivalmiuden täytyi jo olla valmiiksi tietyllä tasolla. Asukaskyselyn vastaajista oli vuokralaisia

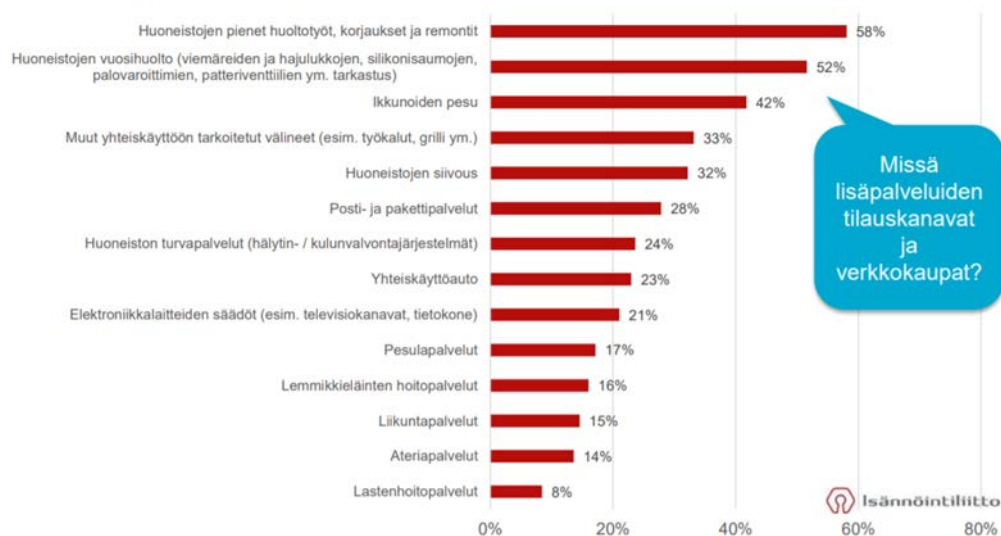
58 %, taloyhtiön hallituksen jäseniä tai puheenjohtajia 22 % ja taloyhtiön osakkaita 19 %. Kyselyssä oli melko hyvin edustettuna eri ikäryhmät ja asuinalueet Suomessa. Tällä hetkellä noin 20 % vastaajista pystyy tekemään saunavuoron tai pyykkivuoron tilauksen verkkopalvelussa ja vikailmoituksen huoltoyhtiöön voi tehdä verkossa noin 40 %. Sähköposti ja puhelin ovat yleisimmät kanavat asioiden hoitoon. Mobiilisovelluksia on mahdollista käyttää edellä mainittuihin asiointeihin noin viidellä prosentilla vastaajista. Kyselyn mukaan noin 75 % haluaa asioida sähköisesti. Noin 45 % vastaajista on kuitenkin tyytyväisiä nykytilaankin. Tyytymättöimpiä nykytilaan ovat taloyhtiön hallitukset. Sähköinen asiointi koettiin kuitenkin lähes yhtä tärkeäksi kaikissa ikäryhmissä ja kaikilla alueilla Suomessa. (Isännöinti Goes Digi 2018.)



Kuvio 1 Valmius tai halukkuus asioida sähköisesti tulevaisuudessa (Isännöinti Goes Digi 2018.)

Kyselyssä kysyttiin (kuviota 1). missä asioissa osallistujat olisivat valmiita tai halukkaita asioimaan sähköisesti eli verkkosivun tai älypuhelinsovelluksen kautta tulevaisuudessa. Noin 80 % tekisi jo vikailmoituksen sähköisesti. Noin 70 % hoitaisi sähköisesti erilaiset vuoron varaukset ja isännöintitodistuksen tilaamisen sekä haluaisi ottaa vastaan taloyhtiön tiedotteet sähköisesti. Noin 60 % hoitaisi korjausten tarkastelua, muuttoilmoituksia, huoneiston remontti-ilmoituksia, maksujen ja yhtiövastikkeiden tarkastelua ja yhtiökokouksen materiaalien tarkastelua sähköisesti. Isännöintiliiton kommentit ovat myös nähtävissä kuvasta, joiden mukaan voidaan ihmetellä miksi kyseisiä palveluita ei ole enemmän mutta toisaalta kuvatus laisia palveluita ei vielä käytetä paljon, jos niitä on tarjolla. (Isännöinti Goes Digi 2018.) Nämä vaativat ehkä tarkempia lisätutkimuksia haastattelujen ja työpajojen muodossa, jotta voitaisiin selvittää tarkemmin ihmisten ajatuksia ja motiiveja liittyen digitaalisiin palveluihin.

Kiinnostus asumisen lisäpalveluihin (taloyhtiön järjestämät palvelut)



Kuvio 2 Kiinnostus asumisen lisäpalveluihin (Isännöinti Goes Digi 2018.)

Kuviosta 2 selviää kyselyyn osallistuneiden kiinnostus helposti saatavissa olevien digitaalisesti tilattavia lisäpalveluita kohtaan. Eniten kiinnostusta herättävät lisäpalvelut (noin 60 %) olivat kyselyn mukaan huoneistojen pienet huoltotyöt, korjaukset ja remontit. Huoneiston vuosihoitot kuten erilaiset tarkastukset ja puhdistukset kiinnostivat noin 50 % vastaajista. Ikkunoiden pesu kiinnosti noin 40 % ja siivous 30 %. Myös erilaiset yhteiskäyttövälineet kiinnostivat noin 30 % vastaajista. (Isännöinti Goes Digi 2018.)

4 Teoreettinen viitekehys

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö tutki pieniä asunto-osaakeyhtiöitä taloyhtiöiden hallituksen näkökulmasta. Työn teoreettinen viitekehys eli tutkimuksellinen tietoperusta koostuu seuraavista osa-alueista: asiakaskeksinen palvelutoiminta, ihmiskeskeinen innovointi ja asiakaskeksinen palveluiden kehittäminen palvelumuotoilun keinoin (kuvio 3).

Palvelukeskeisessä liiketoiminnassa palvelu on liiketoiminnan perusta. Palvelu on aineeton hyödyke, ja palvelulogiikan mukaan yrityksen tarkoitus on palvella itseään palvelemalla muita. Perinteisessä tuotekeskeisessä liiketoiminnassa yritys valmistaa tuotteen omista lähtökohdistaan, jonka jälkeen asiakas osti sen ja otti sen käyttöön. Toimittaessa palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan mukaan, palvelua kehitetään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tuotannon asettamat vaatimukset voidaan ratkaista jälkikäteen, eikä niiden anneta määrittellä yrityksen tarjoamaa palvelua. (Lusch ym. 2014, 17 - 21).

Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka perustuu siis asiakassuhteisiin, joissa vaihdetaan osaamista ja erityistaitoja yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Vaihdamme kohteena ovat aineettomat voimavarat. Näin saadaan käyttöön tarvittavia kykyjä, joita itsellä ei ole. Vaihdetessa aineettomia voimavaroja, fyysinen tuote toimii välittäjänä arvon muodostumisessa. Fyysiset tuotteet ovat palvelun jakelukanavia, mutta eivät kuitenkaan sen päätarkoitus. Palvelu on prosessi, johon asiakas osallistuu. Arvo on asiakkaalle hänen kokemukseensa perustuvaa käyttöarvoa. Kilpailuetu perustetaan tietoon, ja tietoa hallitsemalla on mahdollista tarjota parempia palvelu- ja arvolupauksia kuin kilpailijoilla. (Lusch ym. 2007, 7.)

Lusch ym. (2008, 9 - 10) ovat kuvanneet palvelua vuorovaikutteiseksi prosessiksi, jolla saavutetaan toisen arvostamia asioita. Tällöin palvelua tarjoavan yrityksen näkökulma ei ole vain henkilökunnan tuottavuuden maksimointi. Tavoitteena on huomioida asiakkaiden saamien kokemusten lisäksi myös asiakkaiden tuottavuus. Grönroos (2015, 82) vaikuttaa olevan samoilla linjoilla. Hänen nimeämänsä palvelulogiikka tarkoittaa sitä, että edistetään sellaisia prosesseja, jotka tukevat asiakkaiden arvon luomista asiakkaiden päivittäisissä toiminnoissa ja prosesseissa. Palvelut ovat prosesseja, joissa joukko yrityksen resursseja on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, niin että asiakkaiden toimintoihin ja prosesseihin syntyy lisäarvoa. Asiakas osallistuu näihin vuorovaikutteisiin prosesseihin yhtenä resurssina sekä myöskin kuluttajana ja/tai käyttäjänä. Yritykset ja asiakkaat tuottavat palveluprosesseja ja luovat arvoa ainakin osittain yhdessä. (Grönroos 2015, 82 - 83.)

Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka Customer Dominant Logic (CDL), on Heinosen ym. vuonna 2010 esittämä näkökulma liiketoimintalogiikkaan. Asiakaskeskeisessä logiikassa asiakkaan oma maailma ja elämykset ovat keskiössä. Asiakaskeskeisen ajattelun mukaan yrityksen tulee pyrkiä ymmärtämään asiakkaan arvon muodostumista, ja sen on suunniteltava omat toimintonsa tämän palvelemiseksi. Yrityksen on selvitettävä, mitä tavoitteita asiakkaat haluavat palveluilla saavuttaa. (Heinonen ym. 2010, 531 - 538.)

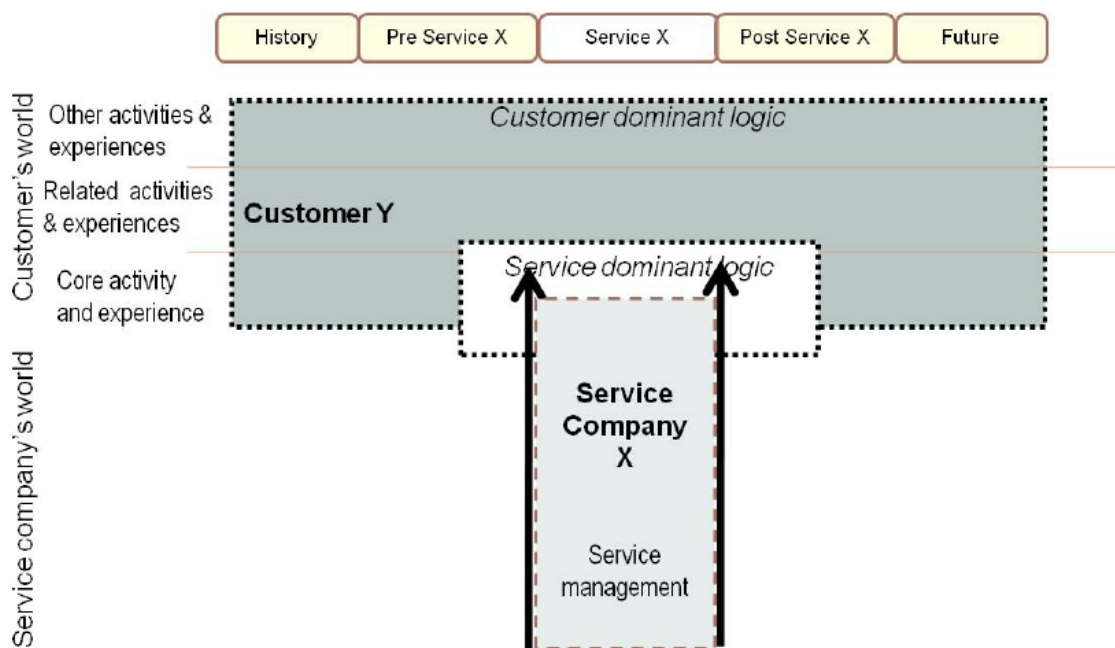
Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka pyrkii siis ymmärtämään asiakkaan kokemusta kokonaisvaltaisesti. Keskiössä ei ole pelkkä palvelu, vaan asiakaskokemus ja sen tuoma arvo asiak-

kaille heidän yksilöllisissä tilanteissaan (Heinonen ym. 2010, 531 - 538). Tavoitteena on asiakkaiden logiikan ymmärtäminen ja se, kuinka yritykset voivat sulautua osaksi asiakkaidensa elämää. (Strandvik & Heinonen 2015, 111). Asiakas ei käytä palvelua tyhjiössä, vaan siihen vaikuttavat monet tekijät. Tämän takia yrityksen ja asiakkaan näkemykset palvelusta eroavat. Yritysten tulee olla selvillä siitä, mitä asiakas on tekemässä ja miten palvelu voi auttaa asiakasta saavuttamaan tavoitteensa. (Heinonen ym. 2010, 531 - 538.)

Asiakkaat toimivat usein tiedostamattomasti ja tunteisiin perustuen, mistä johtuen heidän käyttöksensä on epärationaalista. Asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka kannustaa palveluntarjoajaa perehtymään asiakkaan päivittäisen toimintaan ja siihen, miten asiakas tavallisesti käyttäytyy. (Voima ym. 2010, 11). Asiakasta ympäröi ekosysteemi, johon kuuluvat ne toimijat, jotka tuottavat hänelle arvoa. Asiakkaan ekosysteemiin kuuluu ihmisten ja yritysten lisäksi aineettomia tekijöitä, jotka voivat olla esimerkiksi erilaisia tietojärjestelmiä. (Strandvik & Heinonen 2015, 121.)

Merkittävimmät näkökulmat, joissa palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka ja asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka eroavat toisistaan, ovat yhteiskehittäminen, arvon muodostuminen ja asiakaskokemus. Palvelukeskeisen liiketoimintalogiikan mukaan asiakas osallistuu yrityksen hallitsemaan yhteiskehittämiseen, kun taas asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukaan yritys osallistuu asiakkaan hallinnassa oleviin toimintoihin ja arvon luonti on asiakkaan hallinnassa. Arvon muodostumisessa palvelukeskeinen logiikka keskittyy näkyvään toimintaan ja vuorovaikutukseen, kun taas asiakaskeskeinen logiikka perehtyy laajemmin myös asiakkaan näkymättömämpään toimintaan ja ajatusmaailmaan. Palvelukeskeisessä liiketoimintalogiikassa asiakaskokemus muodostuu toimittaessa palvelun vaikutuspiirissä ja palvelun luonne voidaan ymmärtää erikoislaatuisena. Asiakaskeskeisessä liiketoimintalogiikassa asiakaskokemus on osa asiakkaan elämää ja palvelu on luonteeltaan arkipäiväinen. (Heinonen ym. 2010, 16.)

Alla on kuvattu (kuvio 4), miten asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka eroaa palvelukeskeisestä liiketoimintalogiikasta. Asiakkaan kokemus on kuvattu kolmella tasolla. Alimmalla linjalla ovat palveluun liittyvät ydintoiminnot ja kokemukset. Keskellä ovat palveluun läheisesti liittyvät toiminnot ja kokemukset. Ylimpänä ovat asiakkaan palveluun liittymätön toiminta ja kokemukset. Palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka keskittyy tarkastelemaan vain alinta tasoa eli palveluun liittyviä ydintoimintoja ja asiakkaan kokemuksia. Asiakaskeskeisen liiketoimintalogiikan mukaan asiakkaan muu elämä vaikuttaa merkittävästi asiakaskokemukseen. Tämän takia asiakaskeskeinen liiketoimintalogiikka kannustaa palveluntarjoajaa perehtymään asiakkaan päivittäisen toimintaan ja siihen, miten asiakas tavallisesti käyttäytyy. Asiakaskeskeinen palvelulogiikka tarkastelee laajasti koko asiakkaan elämänpiiriä ja myöskin asiakkaan historiaa ja tulevaisuutta. (Heinonen ym. 2010.)



Kuvio 4 Palvelukeskeisen ja asiakaskekeisen liiketoimintalogiikan eroja (Heinonen ym. 2010)

4.2 Ihmiskeskeinen innovointi

Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen (2011) ovat kirjoittaneet kirjan: Unohda innovointi, keskity arvon luontiin. He ovat pyrkineet tunnistamaan yrityksiä, jotka ovat omassa liiketoiminnassaan vieneet konkreettisesti läpi murrosta perinteisestä "tuote tai teknologia edellä" -ajattelusta tarve- ja markkinalähtöiseen arvo-ajatteluun. Heidän mukaansa yritysten tulisi enemmän miettiä, mikä on se lisäarvo, joka tarjotaan asiakkaille. Kuinka luodaan sellaisia palveluita, joiden arvolupaukset auttavat ihmisiä heidän jokapäiväisissä askareissaan?

Myös Korkmanin & Arantolan (2009, 14 - 16) mukaan yrityksen kasvun mahdollisuudet ovat asiakkaiden arjessa. Arki on paikka missä ihminen ja teknologia kohtaavat. Arkea voidaan kutsua kuluttamisen keskukseksi ja siksi se kiinnostaa niin muotoilijoita, kuluttajatutkijoita, sosiologeja, kaupunkisuunnittelijoita kuin yrityksiäkin. Arjesta kerätyn ymmärryksen pohjalta voidaan kehittää uusia käytäntöjä ja niihin sopivia välineitä. Kehittämisen tavoitteena on muuttaa arjen käytäntöjä paremmiksi. Ihmisten arki tulee nähdä arvokkaana ja sitä tarkastelemalla voidaan saada uudenlaista tietoa myös liiketoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Ihmisten käytäntöjä on pyrittävä ymmärtämään sellaisina kuin ne ovat. Myös Aalto-yliopiston yhdyskunta- ja kaupunkisuunnittelulaboratorio on tutkinut suomalaisten arkea. Asumisen haaveita ja arkea on selvitetty kyselyillä sekä haastatteluiden ja skenaarioiden avulla. Tutkimusten mukaan asumisen arki ja ihanteet eivät suinkaan aina kohtaa. (Korkman & Arantola 2009, 14 - 16.)

Korkman & Arantola (2009, 20 - 21) haastavat liiketoiminnan kehittäjät pureutumaan elämän arkisiin rutiineihin ja pieniin asioihin, joihin voidaan heidän mukaansa sijoittaa suurin osa liiketoiminnasta. Arkea voidaan pitää elämyksen vastakohtana. Arjessa samanlaisuus ja tavallisuus vallitsevat ilman pieniä ja erikoisia asiakasryhmiä. Arjessa vallitsevat suuret ja samanlaiset kontekstit ja niiden tunnusmerkkeinä ovat tasainen ja järkevä tekeminen. Jotta voisimme ymmärtää tavallisuutta, onkin ymmärrettävä arjen sävyjä ja pienten parannusten voimaa, suurten yllätysten ja jatkuvien uutuuksien sijaan.

Korkman ja Arantola (2009, 21) eivät suinkaan puhu elämyksiä vastaan, mutta haluavat korostaa, että palvelujen tulee ennen kaikkea tukea asiakkaiden käytäntöjä. He uskaltavatkin väittää, että yritysten voi olla pitkässä juoksussa vaikeaa kasvaa ilman sosiokulttuurista agendaa, jonka tavoitteena on olla merkityksellisesti mukana ihmisten elämässä ja yhteiskunnassa. Elämysajattelussa painotetaan usein yksilöllisyyttä ja personointia, jolloin arvokkainta on juuri minulle yksilöity palvelutapahtuma tai tuote. Arkiajattelu taas perustuu siihen, että pyritään löytämään monia asiakkaita, joilla on samankaltainen tarve tai tilanne. Arvon muodostuminen asiakkaalle ei ole kiinni siitä, että palvelutilanteet olisi räätälöity *yksin* hänelle. Arvoa muodostuminen saavutetaan jo silloin kun palvelutilanne sopii hyvin *myös* hänelle. Suurimmat markkinamahdollisuudet piilevät käytännössä, jotka toistuvat usein ja mahdollisimman monelle.

4.2.1 Kohti ihmiskeskeisempää innovaatiotoimintaa

Ruckensteinin ym. (2011, 11 - 12) suosittelema lähestymistapa, jota he kutsuvat innovaatioantropologiaksi, on soveltavan antropologian lähestymistapa, jossa asiakas- ja käyttäjärühmien tavoitteita, toiveita ja arkielämän ongelmia pyritään ymmärtämään niiden omasta perspektiivistä. Mallia käytetään jo yritysmaailmassa, mutta sen soisi leviävän nopeammin. Kliinisen insinööriajattelun mukaan teknisen ratkaisun keksiminen on ollut etusijalla, eikä se minkä arkipäivän ongelman keksintö ratkaisee.

Ruckensteinin ym. (2011, 11 - 12) mukaan käyttäjälähtöisyys ja ihmislähtöisyys ovat vakiintumassa innovaatiopolitiikkaa ohjaavaksi uudeksi näkökulmaksi mutta laajaa yhteisymmärrystä ihmislähtöisyyden muuntamisesta taloudelliseksi lisäarvoksi, ei ole vielä syntynyt. Perinteinen innovaatiotoiminta on keskittynyt uusien tuotteiden ja teknologioiden kehittämiseen. Globaalit toimintaympäristöt ovat nykyään hyvin monimutkaisia, eikä niitä oteta haltuun pelkillä tuote- ja teknologiainnovaatioilla. Siksi tarvitaan uutta innovaatioantropologista ajattelua ja osaamista. Innovaatioantropologia pyrkii yhdistämään tutkimuksen ja käytännön tekemisen. Innovaatioantropologia ei ole mikään tietty menetelmä tai prosessi, vaan ennen kaikkea uteliaisuutta ja luovaa ongelmanratkaisua vaativa työskentelytapa.

Ruckensteinin ym. (2011, 11 - 12) mukaan sana innovaatio sisältää taloudellisia ja poliittisia toiveita ja siksi niistä puhutaan paljon myös Suomessa. Käsite on merkityksiltään moninainen

ja vaikeasti hahmotettava. He haluavat määrittää innovaation tavalla, joka tekee siitä puhumisen taas mielekkääksi. Tämän määritelmän mukaan innovaatio on uudenlaisen arvon tuottamista. Innovaation tulee siis tuottaa arvoa jollekin ihmisryhmälle, yritykselle, organisaatioille tai yhteiskunnalle. Parhaat innovaatiot voivat tuottaa arvoa monille eri tahoille yhtäaikaaisesti, vaikka arvon syntymiseen ja tuottamiseen liittyvät tekijät ovat innovaation koskettamille tahoille erilaisia. Arvoa voidaan tuottaa monella eri tavalla mutta menestyneet innovaatiot perustuvat aina taloudelliseen, sosiaaliseen ja merkityksellistä eroa tuottavaan arvoon. Arvottamisen tavat ovat kytköksissä toisiinsa toimintaympäristölle tunnusomaisella tavalla.

Nykymaailmassa innovatiivisuus edellyttää arvon tuottamisen eri ulottuvuuksien yhteensovittamista ja hallintaa. Olisi tärkeää, että ainakin osa yrityksen työntekijöistä pystyy näkemään vakiintuneen toimialan ja päivittäisten työtehtävien yli. Innovatiivisuus on kykyä tunnistaa avautuvia mahdollisuuksia niissä tilanteissa, kun muuttuva toimintaympäristö synnyttää uusia tarpeita ja uudenlaisia suhteita. (Ruckenstein ym. 2011, 11 - 12.)

4.2.2 Ihmisyyden ymmärtämisen tärkeys liiketoiminnan ja palvelujen kehittämisessä sekä arvon muodostumisessa asiakkaille

Mikko Leskelä (2017) on pyrkinyt kirjassaan Ihmisoivallus kuvaamaan miten ihminen muuttuu ja miksi kehittämisenkin on tällöin muututtava. Yritysten ja muunkinlaisten yhteisöjen tulee kehittää kykyään ymmärtää ihmistä, tai peräti ihmisyyttä pärjätäkseen nopeasti muuttuvassa maailmassa. Ihmisymmärryksestä on tullut keskeinen ja yhä välttämättömämpi kilpailukyvyyn lähde, sillä kulttuuri ja ihmisten käyttäytyminen näyttää muuttuvan tällä hetkellä nopeammin kuin koskaan. Tätä ymmärtämisen tapaa voidaan pyrkiä kehittämään systemaattiseksi toiminnaksi sekä yksilöiden että yhteisöjen tasolla. (Leskelä 2017.)

Leskelän (2017, 11) mukaan liiketoimintaa on opetettu jo yli sata vuotta hyvin samanlaisilla metodeilla. Harvardin yliopiston vuonna 1908 perustetussa Business Schoolissa, joka sijaitsee Massachusettsin Bostonissa, keksittiin moderni business case -metodi. Tuolloin vasta perustetun korkeakoulun henkilökunnan oli äkkiä kehitettävä jokin metodi koska sen uuden liikkeenjohdon opetusohjelman tueksi ei tuolloin ollut olemassa vielä oppikirjoja. Tieteellisen liikkeenjohdon teoria oli vasta syntymässä Frederick Winslow Taylorin johdolla, ja sen julistus kirjattiin ensimmäistä kertaa kansien väliin kolme vuotta myöhemmin 1911 julkaistussa Taylorin opuksessa *The Principles of Scientific Management*. Harvardin henkilökunta alkoi haastatella liike-elämän johtajia, joiden kohtaamista ongelmista ja metodiikasta niiden ratkaisussa he kirjoittivat sitten yksityiskohtaisia kuvauksia. Näitä kuvauksia tai business caseja Harvard Business School käytti sitten pääasiallisena metodina liiketoiminnan opetuksessa. Oppilaat lukivat ensin case-kuvauksia ja keskustelivat niistä sitten luennoilla yrittäen samaan aikaan ratkaista, mitä kuvauksen liiketoiminnan omistajan olisi kannattanut tehdä seuraavaksi. Tästä johtuen business caset eli liiketoiminnan tapausesimerkit saivat sen muodon, jossa niitä käy-

tetään edelleen. Niissä on kuvattu jokin liiketoiminnan skenaario, jossa kertomuksen päähenkilön täytyy ratkaista ongelma sekä annettu paljon erilaista dataa analyysin ja mahdollisen ratkaisuehdotuksen tueksi. Nykyään tiedetään yleensä myös se, miten kuvatussa tilanteessa lopulta kävi.

Leskelän (2017, 13) mukaan oikea ratkaisu vaikeaan liiketoimintaongelmaan ei useinkaan löydy nykypäivänä enää kuvatusta casedatasta. Tämä johtuu siitä, että yhä harvempi liiketoiminnan strategisen tason ongelma tapahtuu tilanteessa, jossa ratkaisun voisi johtaa jostakin joukosta menneisyyttä kuvaavaa (pääasiassa numeerista) dataa.

Valtaosa merkittävistä liiketoiminnan muutoksista on Leskelän (2017, 13) näkemysten mukaan epälineaarisia. Tämä tarkoittaa sitä, että liiketoiminnan perusteissa tapahtuu niin suuria siirtymiä, ettei niitä voi ennustaa menneisyyden kehityksestä. Leskelä (2017, 13) maalaa tulevaisuuden ennustamattomista ilmiöistä seuraavanlaisen kuvan: ”Epälineaarisissa muutoksissa tapahtuu jotain samanlaista, kuin tapahtui sanomalehtibisnekselle silloin, kun nettijulkaisut internetin yleistyessä alkoivat ahdistaa paperilehtiä, mutta vain kymmenen kertaa nopeammin.” Esimerkkeiksi epälineaarisista muutosilmiöistä hän nostaa tuttuja disruptiivisia nyky-yrityksiä kuten Airbnb ja Facebook. Eri toimialojen nykyisille nopeille muutoksille Leskelä näkee selitykseksi yhdistelmän, joka sisältää digitaalista teknologiaa, globaalia kuluttajakäyttäytymisen muutosta sekä sääntelyn purkamista. Näiden lisäksi tarjonta muokkaa kulutusta: kun esimerkiksi Google tai Facebook tarjoavat riittävän laajan alustan koko toimialan kehitykselle, niillä on silloin huomattavasti vaikutusvaltaa siihen, millaisia palveluita kuluttajat haluavat ottaa käyttöön ja mitä heille voidaan tarjota. Tällöin toimialadatasta tehtävät ennusteet menettävät entistä enemmän merkitystään, koska yksittäisellä alustalla on valtaa päättää itse, mihin suuntaan toimiala kulkee. 2010-luvun alussa puhuttiin Facebookin tai iPhoneen tappajista, mutta nyt Facebook ja Apple yhä useammin päättävät itse, mikä palvelu kuolee ja mikä saa elää.

Leskelän (2017, 17) mukaan erilaiset empiiriset menetelmät ovat jo yleisesti käytössä tuote- ja palvelukehityksessä mutta suomalainen liiketoimintajohdon vallitseva logiikka on kuitenkin edelleen business case -logiikan kaltainen. Menneisyyttä kuvaavan numeerisen datan korostaminen strategisessa analyysissä kertoo siitä, että sen yhä luotetaan ennustavan myös tulevaisuutta. Oletuksena on, että muutokset liiketoiminnassa ja esimerkiksi kuluttajien käyttäytymisessä ovat enimmäkseen lineaarisia. Esimerkiksi lineaarisesta ajattelusta Leskelä (2017, 17-18) nostaa oletuksen, että hintaeroosio on parin prosentin luokkaa vuodessa, jolloin kohtuullisella markkinointipanostuksella on mahdollista saavuttaa neljän prosentin vuosittainen kasvu. Koska näin on ollut menneisyydessä, pystytään pienin korjauksin ennustamaan tulevaisuutta menneisyydestä käsin.

4.2.3 Digitaalisuuden ja ihmisyden kohtaaminen

Leskelä (2017, 229) luettelee toimialojen suurten ja epälineaaristen siirtymien tärkeimmiksi syiksi digitaalisen teknologian kehityksen, sääntelyn muutokset ja purkautumisen sekä kuluttajakäyttäytymisen äkilliset muutokset. Kaikkein merkittävimpänä tekijänä hän pitää kuluttajakäyttäytymisen muutosta. Tästä johtuukin, että valtaosassa digitalisaatiota ei ole kysymys pelkästään tai edes keskeisimmin palveluiden digitalisoinnista. Yhdenkään maailmaa muuttaneen digitaalisen palvelun pohjalla ei olekaan itse palvelun digitalisoiminen vaan tärkeämpää on sen oivaltaminen, mitä ihmiset haluavat tehdä, kun palvelu on mahdollista tuottaa digitaalisesti. Paljon palvelua itseään tärkeämpää on ymmärtää ihmistä, joka palvelua käyttää. Itse digitalisointi muodostuu useimmiten niin sanotuista standardiosista, jolloin tärkeintä on ymmärtää, mitä osia käytetään ja miten ne linkittyvät ihmisten kokemukseen itsestään palvelun käyttäjänä.

On tärkeää huomata, että Leskelä (2017, 23) ei keskity siihen mikä on ihmisten kokemus jostakin palvelusta vaan siihen, mikä on ihmisten kokemus itsestään palvelun käyttäjänä. Hän haluaa keskittyä siihen, mitä ihmisyyden itsessään on ja miten kukin palvelu siihen vetoaa. Kun puhutaan jonkin palvelun palvelukokemuksesta, käyttöliittymistä tai vaikka nettosuositelluindekseistä, niin puhutaan ihmisen suhteesta tuohon palveluun. Tämä kaikki jää vielä kohtalaisen pinnalliseksi, vaikka onkin tärkeää. Kun aletaan oikeasti puhumaan niistä ihmisten kokemuksista, jotka muokkaavat kokonaisia uusia toimialoja, tarvitaan huomattavasti syvempää ymmärrystä ihmisestä ja ihmisyydestä. Ihmiset luovat merkityksiä itse itselleen sekä yhdessä muiden kanssa. Humanistiset ihmistieteet ovat kehittäneet tähän välineitä ja näiden välineiden laajaa viitekehystä kutsutaan fenomenologiaksi. (Leskelä 2017, 23.)

4.2.4 Fenomenologisia näkökulmia arvon muodostumiseen

Fenomenologian näkökulma pyrkii ymmärtämään, miten todellisuus ilmenee ihmiselle hänen kokemusmaailmassaan. Sen sijaan, että fenomenologian tutkija keskittyisi tutkimaan vakuutuspalvelua, hän tutkiikin sitä, miten ihmiset mieltävät, mistä vakuuttamisessa on kyse. Tutkitaan esimerkiksi millaista arvoa ihmiset kokevat silloin, kun he ostavat itselleen vakuutuksia. Tällä lähestymistavalla päädytään myös tutkimaan esimerkiksi ihmisen suhdetta riskiin, ja voidaan myös huomata, että se on jatkuvassa muutoksessa yhteiskunnan muuttuessa. 90-luvun jälkeen syntyneiden suhtautuminen tulevaisuuteen, työn tarjontaan, vanhuuteen, vaurastumiseen ja omistamiseen on erilainen kuin 50-luvulla syntyneiden. Kun kehitetään erilaisia palveluita tai tuotteita, niin tärkein ulottuvuus fenomenologisessa lähestymistavassa on pyrkimys ymmärtää, miten ihmiset kokevat arvon: mistä arvo kulloinkin muodostuu. (Leskelä 2017, 23.)

Arvon muodostumisen ymmärtäminen tarkoittaa sitä, että ymmärretään, mitä arvostetaan. Vahvimmat arvostukset syntyvät ihmisten välillä luoduista yhteisistä merkityksistä, joten voidaan sanoa, että yhteisöjen merkitys on yksilön merkitystä suurempi arvon muodostumisessa.

Tämä selittää miksi fenomenologiassa on laajempi tarkastelukulma kuin yksilön psykologiaan nojaavassa käyttäjätutkimus. Käyttäjäkokeemus on usein rajoittunut tarkastelemaan vain yksittäisen tuotteen tai palvelun käyttöhetkeä. Tämä on harvoin riittävä tarkastelukulma, jos tavoitteena on tehdä jotain mullistavaa. (Leskelä 2017, 23-25.)

4.2.5 Kohti ihmisoivallusta

Termi *ihmisoivallus* on Mikko Leskelän (2017, 25) käännös englanninkielisistä sanoista *human insight*, ja tuota termiä käytetään Suomessa usein myös ihan sellaisenaan kääntämättä sitä suomeksi. Toinen mahdollinen käännös *ihmisymmärrys* ei tunnu hänestä riittävän vahvalta, että se tekisi oikeutta englanninkielisen termin sanalle *insight*, jossa on enemmän kysymys todellisesta oivalluksesta kuin pelkästä ymmärryksestä.

Leskelän (2017, 25) mukaan tarvitaan kaksi asiaa, jotta voidaan puhua todellisesta ihmisoivalluksesta:

1. "Täytyy syntyä jokin oivallus siitä, miten ihminen (yksilö, ryhmä tai vaikka kokonainen kulttuuri) toimii tai synnyttää merkityksiä."
2. "Oivallusta täytyy kyetä käyttämään jonkin ongelman ratkaisuun. Jotta oivallus voi olla merkityksellistä, ongelmankin täytyy olla vaikea."

Ihmisoivallus-näkökulmaa voi harjoittaa Leskelän (2017, 26) mukaan monella eri menetelmällä kuten haastatteluilla, kyselyillä, fokusryhmillä, havainnoinnilla, osallistuvalla havainnoinnilla, yhteissuunnittelulla joko asiantuntijoiden tai käyttäjien kanssa tai jopa syventymällä tutkimuskirjallisuuteen. Suurimassa osassa metodeista on mukana jonkinlainen etnografinen ote. Liiketoiminnallista ongelmaa ratkaistaessa huomion kohteena ei ole kuitenkaan puhdas metodin noudattaminen vaan ongelman ratkaiseminen.

4.2.6 Ihmisoivallukset palvelujen ja liiketoiminnan kehittämisessä

Ihmisoivallus-metodiikan erilaisia soveltamismahdollisuuksia ja painotuksia voidaan ymmärtää kuvailemalla ihmisoivalluksen sovellusalueen ääripäitä. Ääripäät liittyvät tutkittavan ongelman aikaperspektiiviin ja tutkimuksen kohteeseen. Sovellusalueen toisessa päässä on lyhyt aikaperspektiivi, jolloin tutkitaan asioita, jotka voivat toteutua jo nyt tai jotka voidaan helposti kehittää välittömästi. Tutkiminen tässä päässä on tilannekohtaista: voidaan keskittyä esimerkiksi tuotteen tai palvelun käyttökokeuksiin. Tällöin metodiikassa korostuu yksilön ymmärtäminen ja psykologia. Näkökulma keskittyy enemmän palvelukehitykseen kuin strategiatyöhön. Lyhyen aikaperspektiivin vuoksi tutkimus liittyy yleensä enemmän asioihin, jotka ovat olemassa. (Leskelä 2017, 27.)

Toisessa ääripäässä tutkitaan pitkäa aikaperspektiiviä ja keskitytään siihen mitä ei vielä ole edes olemassa, mutta mitä voisi olla. Tällöin tutkimuksen kohteena on enemmän kulttuuri

kuin yksilöt. Pyritään tutkimaan erityisesti sitä, mikä on kulttuurisesti muuttumassa niin, että se luo kehittäjälle uusia mahdollisuuksia. Tutkimuksen kohteena on enemmän ilmiöiden kuin yksittäisen palvelun ymmärtäminen. Painopisteenä on yhteisöjen antamien merkitysten tutkiminen. Näkökulma menee lähemmäksi strategiaa kuin palvelukehitystä. (Leskelä 2017, 27.)

Useimmiten liiketoiminnan kehityshaasteet sisältävät molempia elementtejä, mutta yleensä niitä kuitenkin tarkastellaan selvästi jommastakummasta näkökulmasta käsin. Syynä tähän on yleensä se, että tutkija itse on vahvempi toisessa ääripäässä. Sama pätee ihmisoivallus-metodiikkaa harjoittaviin konsulttitoimistoihinkin sillä ne ovat usein erikoistuneet vain toiseen näkökulmaan. Perinteisesti palvelumuotoilu ja design-ajattelu sijoitetaan kuvatun jaotellun alkupäähän, jolloin korostuvat lyhyt aikaperspektiivi ja psykologinen lähestyminen. Rajat eivät kuitenkaan ole niin selviä ja pääosassa on aina ratkaistava ongelma. Taitava ja kokenut tutkija pystyy liikkumaan alueelta tehtävän edellyttämällä tavalla, kunhan kyvyt vain antavan myöten. Edellä kuvattua erottelua on kuitenkin tärkeä ymmärtää, koska tarvittavat taidot ovat näissä ääripäissä hyvin erilaisia, ja työ täytyy organisoida jossain määrin eri tavalla. Pyrkinessään hyödyntämään näitä metodeja strategiankehittämissänsä Miko Leskelä kutsuu itseään business-antropologiksi eli liiketoiminta-antropologiksi. (Leskelä 2017, 27-28.)

Leskelän (2017, 28) mielestä kuka tahansa voi periaatteessa valita minkä tahansa lukuisista palvelumuotoilun, muotoiluajattelun tai strategiatyön metodeista ja operoida sillä täysin ohjekirjan mukaan saamatta kuitenkaan sellaisia tuloksia, joita voisi kutsua ihmisoivallukseksi. Palvelumuotoilukurssilta tulleen uuden muotoilijan suurin sudenkuoppa on kirjaimellinen ja konemainen metodien hallinta, jolloin menetöt vievät tutkijaa annetun ongelman todellisen ratkaisun sijaan.

4.3 Muotoiluajattelu

Tschimmelin (2016) mukaan muotoiluajattelun juuret juontavat 1970-luvulle. Muotoiluajattelua on hyödynnetty innovaatioprosesseissa katalyyttinä tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Hänen mukaansa muotoiluajattelun hyödyntäminen liiketoiminnan kehittämisessä saavutti suuremman suosion kuitenkin vasta noin kymmenen vuotta sitten. Nykyään muotoiluajattelu ymmärretään ajattelutapana, jolla voidaan edistää muutosta, kehitystä ja innovaatiotoimintaa. Sen avulla voidaan muuttaa toimintatapoja eri aloilla ja sillä voidaan saavuttaa uudenlaisia liiketoimintaetuja.

Lehmuskoski (2018) on samoilla linjoilla. Hänen mukaansa hyvä muotoilu on todistetusti hyvää liiketoimintaa. Moni kuitenkin mieltää muotoilun edelleen pelkäsi estetiikaksi, niin että se olisi vain jotain, jonka avulla asioista voidaan tehdä kauniita. Parhaimmillaan muotoilu on kuitenkin prosessi, joka tunnistaa ihmisen täyttymättömät tarpeet, ja luo tuotteen tai palvelun näiden tarpeiden täyttämiseksi. Se voi kuulostaa yksinkertaiselta, mutta ei ole sitä. Hyvän muotoilun tulee palvella sekä funktionaalisuutta, emotionaalisuutta, että helppokäyttöisyyttä

ja samaan aikaan sen tulee istua asiakkaan elämään. Hyvä muotoilu luo arvoa käyttäjälleen helpottamalla hänen elämäänsä ja ratkomalla hänen ongelmiaan.

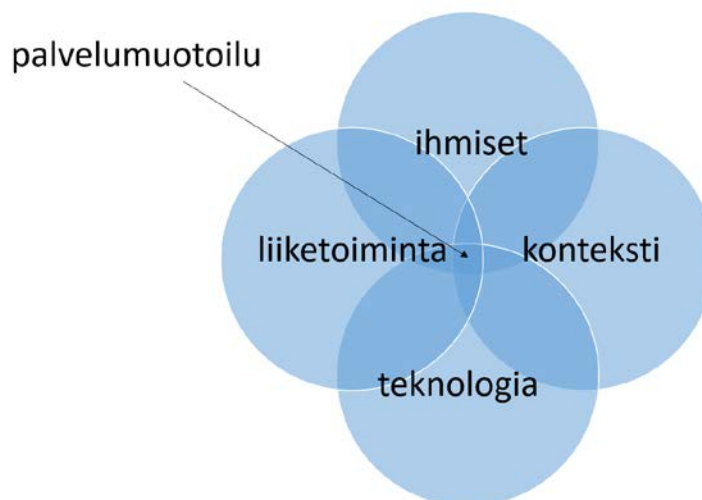
Mooten (2013) mielestä muotoiluajattelua noudattavaa organisaatioita voidaan kuvata muun muassa seuraavilla tunnusmerkeillä:

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| – ihmiskeskeinen | luova ja innovatiivinen |
| – nopea ja ketterä | verkostoitunut ja matalahierarkkinen |
| – mukautuva ja joustava | hauska ja leikkisä |
| – inspiroitunut ja intohimoinen | sitoutunut |
| – disruptiivinen | energinen |
| – intohimoinen | riskejä ottava |
| – merkityksellinen | |

Ojasalon ym. (38, 2014) mukaan palvelumuotoilu tarkoittaa yksinkertaisimmillaan sitä, että muotoilun prosesseja ja menetelmiä sovelletaan palvelun kehittämisessä. Tavoitteidensa osalta palvelumuotoilu saattaa muistuttaa muita tutkimuksellisia lähestymistapoja kuten konstruktivistista tutkimusta tai innovaatioiden tuottamista. Muihin tutkimuksellisiin lähestymistapoihin verrattuna käyttäjäkeskeisyys ja kokemuksellisuus korostuvat ajattelu- ja toteutusmaaleina palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilu on sovellettavissa kaikissa yrityksen elinkaaren eri vaiheissa ja sen toiminnan eri tasoilla. Palvelumuotoilun avulla voidaan uudistaa yrityksen strategiaa, liiketoimintamalleja, prosesseja, moniaistista palveluympäristöä sekä asiakaskontakteja. (Ojasalo ym. 38, 2014.)

Hyvin toteutettu palvelumuotoiluprojekti katsoo tuotteita ja palveluita asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Erinomainen palvelumuotoilu sen sijaan osallistaa asiakkaat ja loppukäyttäjät mukaan kehitysprosessiin. Näin uudistuksesta on mahdollista tehdä käyttäjälähtöistä ja sellaista, että se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan toiveita ja odotuksia. Palvelun tulisi olla ennen kaikkea sellainen, joka auttaa loppukäyttäjiä ratkaisemaan ongelmat, joihin he palveluasi tai tuotettasi käyttää. (Palvelumuotoilun avainmittarit 2018.)

Curedalen (2013, 16-37) mukaan (kuviot 5) palvelumuotoilussa tulee ottaa huomioon ihmiset, konteksti, liiketoiminta sekä teknologia. Nämä neljä osa-aluetta täytyy pyrkiä saamaan mahdollisimman optimaaliseen tasapainoon. Palvelumuotoilussa käytetään ymmärryksen keräämiseen sekä omia tutkimuksia (primary research), että toisten tekemiä tutkimuksia (secondary research). Yleensä käytetään sekä laadullisia, että määrällisiä tutkimuksia.



Kuvio 5 Palvelun osa-alueet (mukaiillen Curedale 2013, 16).

5 Kehittämistyön vaiheet ja menetelmät

Tässä luvussa kuvataan palvelumuotoilun prosessi, kehittämistyön vaiheet sekä menetelmät, joita työssä käytettiin.

5.1 Palvelumuotoiluprosessi

Euron, Kapasen, Kenttälän & Ilosen (2017, 16) mukaan British Design Counciliin kehittämä kaksoistimantti (kuvio 5) kuvaa hyvin muotoiluprosessia. Kaksoistimantin tietyissä vaiheissa näkemys laajenee ja ideoita voi syntyä liikaakin ja sen vuoksi seuraavassa vaiheessa supistetaan eli määritellään ja kiteytetään ajatuksia. Prosessi ei kuitenkaan etene suoraviivaisesti vaan siihen liittyy edestakaista liikettä eli iterointia.

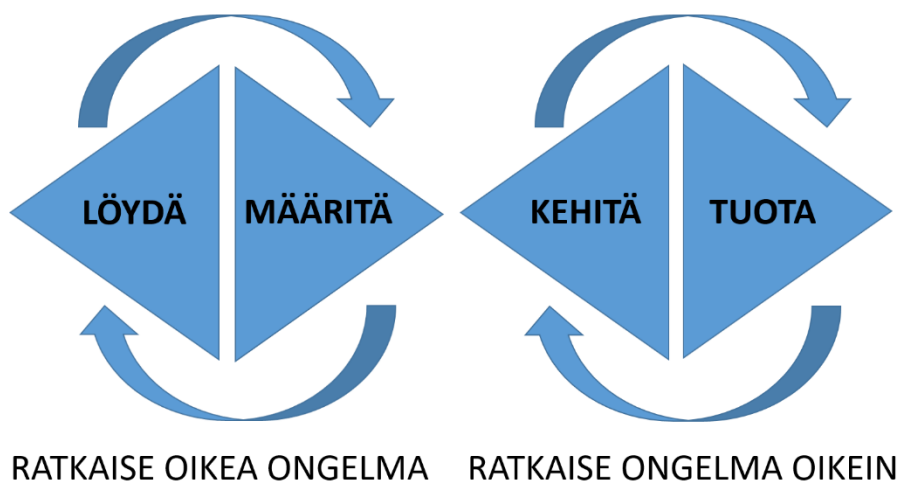
Koiviston, Säynäjäkankaan & Forsbergin (2019, 46) mukaan (kuvio 5) ensimmäinen timantti on luonteeltaan tutkimuksellisempi ja analyttisempi vaihe, jonka mottona on "ratkaise oikea ongelma". Toinen timantti on luovuuteen perustuva vaihe, jonka aikana kehitetään tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen parhaiten soveltuva ratkaisu. Toisen vaiheen mottona on "ratkaise ongelma oikein". Molemmissa timanteissa ensin laajennetaan eli luodaan vaihtoehtoja ja sitten supistetaan eli rajataan vaihtoehtoja. Vaikka tuplatimantti kuvaa prosessia lineaarisena, niin todellisuudessa se on iteratiivinen. Samaa vaihetta voidaan toistaa useampaan kertaan ja aikaisempiin vaiheisiin voidaan palata uudestaan tarvittaessa.

Tuplatimantti kuvaa palvelumuotoiluprosessin konseptointivaiheen, jota Koivisto ym. (2019, 46-47) kuvaavat *innovoinnin sumeaksi alkupääksi*. Konseptointivaiheessa tunnistetaan asiakas-

tarpeita ja luodaan vaihtoehtoisia konsepteja. Konseptin on tarkoitus määrittää kehitetty ratkaisu karkealla tasolla niin, että sen perusteella voidaan tehdä investointipäätös. Jos yritys päättää implementoida kehitetyn konseptin, niin alkaa ”perinteinen” palvelukehitysprosessi. Usein palvelukonseptin eri osat tarvitsevat jokainen oman kehittämisprosessinsa, jolloin tuplatimanttien määrä monistuu palvelukonseptin eri kohtia suunniteltaessa.

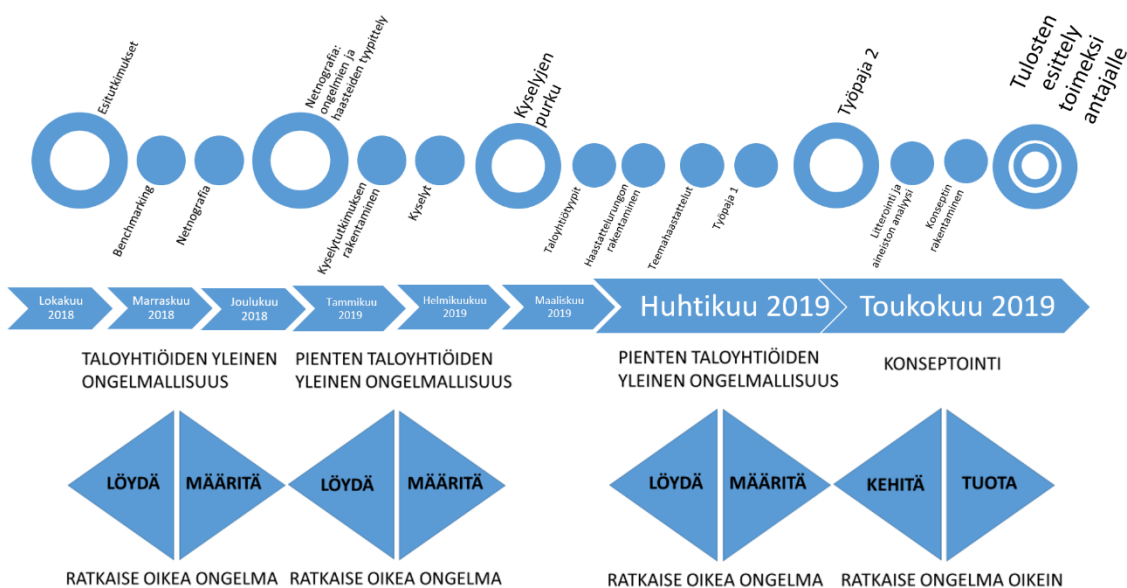
Tämä opinnäytetyö on rajattu koskemaan juuri tuota konseptointivaihetta eli innovoinnin sumeaa alkupäätä (kuvio 6).

KONSEPTOINTI, INNOVOINNIN SUMEA ALKUPÄÄ



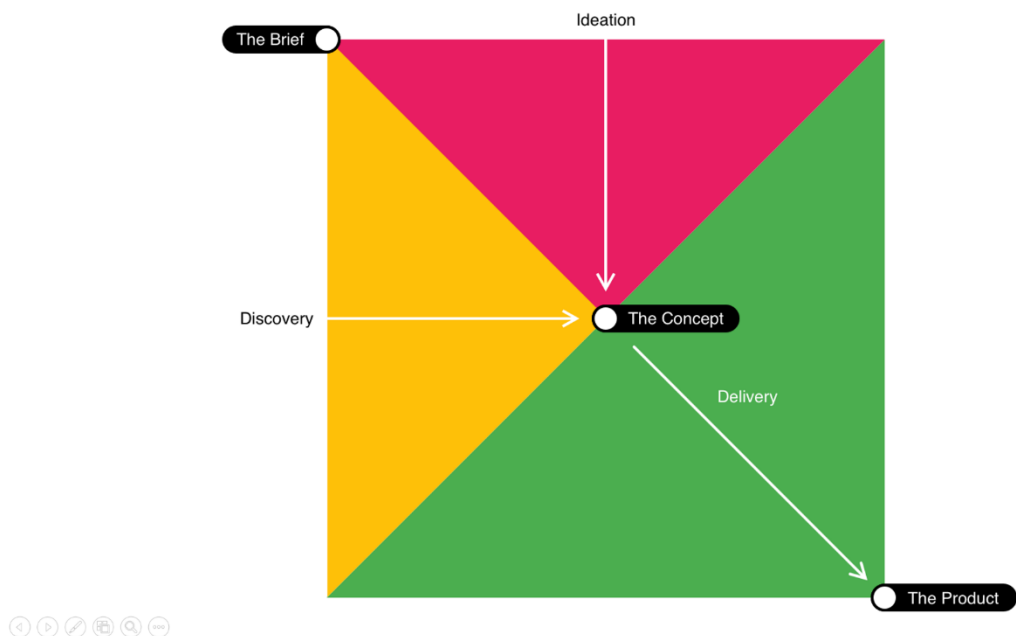
Kuvio 6 Double Diamond (mukaillen Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, British Design Council)

Kuviossa 7 on esitelty opinnäytetyön vaiheet. Kuvion keskellä kulkee aikajana ja sen yläpuolella on kuvattuna työvaiheet ja tutkimusmenetelmät. Kuvion alareunassa toistuvat tuplatimantit kuvaavat työn iteratiivisuutta. Kehittämistyön alussa kartoitettiin taloyhtiöiden yleistä ongelmallisuutta esitutkimuksilla ja netnografialla. Sen jälkeen tutkittiin pienten taloyhtiöiden yleistä ongelmallisuutta kyselytutkimuksella, teemahaastattelulla ja fokusryhmähaastattelulla. Fokusryhmähaastatteluiden lopussa ideoitiin työpajatyypisessä ratkaisuja pienten taloyhtiöiden ongelmiin. Myöskin teemahaastatteluiden kautta saatiin ratkaisuideoita ongelmiin. Kerätyn ymmärryksen ja ideoiden pohjalta rakennettiin palvelukonsepti pienille taloyhtiöille.



Kuvio 7 Opinnäytetyön vaiheet

Kuvio 8 kuvaa oikeastaan paremmin sen, että todellisuudessa ymmärryksen keräämistä ja ideointia tapahtuu samaan aikaan. Prosessin keskellä on ensimmäinen versio konseptista. Lopullinen palvelu tai tuote vaatii kuitenkin vielä paljon työtä ja iterointia, jota kuvaa vihreä kolmio.



Kuvio 8 Muotoiluprosessi (Lipiec 2019.)

5.2 Löydä

Tässä vaiheessa tutkitaan ihmisiä, joita ongelma koskee ja pyritään ottamaan selvää mahdollisimman paljon ongelman luonteesta ja sen olosuhteista sekä vaikutuksista. (Design Council, 2015, Euro ym. 2017, 17.)

Palvelumuotoiluprosessin alussa, jota usein kutsutaan myös ymmärrysvaiheeksi, kerätään tietoa olemassa olevasta tilanteesta ja ilmiöstä. Usein käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä kuten haastatteluita, havainnointia, luotaimia ja empatia karttaa. (Keränen 2018.)

Stickdornin, Lawrencen, Hormessin, Schneiderin (2018, 14.) mukaan esitutkimuksilla (preparatory research) pyritään kaivautumaan tutkittavaan aiheeseen ja ymmärtämään paremmin esimerkiksi kehittämisen kohteena olevaa toimialaa, oman organisaation toimintaa, kilpailijoita ja heidän tarjoamia tuotteita tai palveluita. Esitutkimuksissa tehdään usein verkkohakuja tutkittavaan aiheeseen liittyvillä hakusanoilla. Verkkohauulla pyritään löytämään kilpailijat sekä relevantit julkaisut ja tutkimukset aiheesta. Esitutkimus voi sisältää myös sosiaalisen median läpi kahlaamista tiettyjen hakusanojen ja avainsanojen avulla. Se voi sisältää myös sanomalehtien, seminaarien ja videoiden läpikäyntiä. Esitutkimuksen apuna voidaan käyttää yleisluontoisia ja laajoja tutkimuskysymyksiä, esimerkiksi miltä jokin asia tuntuu tai ketkä ovat potentiaalisia kilpailijoitamme? Esitutkimuksen tavoitteena on löytää oikeat kysymykset varsinaisen tutkimuksen tekemiseen. Esitutkimuksen avulla voidaan myös tehdä oletuksia.

Toimintaympäristöä ja kontekstia aloitettiin kartoittamaan perehtymällä Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton tutkimuksiin, tilastoihin sekä kirjallisuuteen ja julkaisuihin sekä digilehtien artikkeleihin ja mielipidekirjoituksiin. Tämä ymmärrys on kerätty raportin toiseen lukuun, jossa esitellään ja kuvataan kehittämistyön konteksti.

Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden saada ilmiöstä syvälinen näkemys. Ilmiö voi kuitenkin olla niin monimuotoinen, ettei yhdellä menetelmällä saada kaikkea tarvittavaa tietoa esiin. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta voidaan yhdistellä käyttämällä esimerkiksi kyselytutkimusta sekä teemahaastattelua. Laadullinen tutkimus onnistuu parhaiten luonnollisissa ympäristöissä, joissa ilmiö tapahtuu. Tutkimusaineisto on yleensä monilähteistä, jolloin voidaan käyttää esimerkiksi tekstiä, kuvia, haastatteluja jne. Päähuomio on tutkittavien näkökulmissa, merkityksissä ja näkemyksissä. (Kananen 2014, 81 - 82.) Palvelumuotoilussa käytetään perinteisesti monia eri menetelmiä asiakasymmärryksen keräämiseksi ja siksi tässä työssä käytettiin monia eri menetelmiä, joista osa oli määrällisiä ja osa laadullisia.

5.2.1 Markkinoilla olevien ratkaisujen tunnistaminen benchmarkingin avulla

Tutkimus aloitettiin siis Stickdornin ym. (2018, 14) suosittelemilla esitutkimuksilla, joihin kuului myös potentiaalisten kilpailijoiden kartoitus. Markkinoilla olevista digitaalisista palveluista tehtiin benchmarking, koska haluttiin tunnistaa markkinoilla jo olemassa olevat ratkaisut.

Ojasalon ym. (2014, 186) mukaan benchmarking on menetelmä, jota käytetään varsinkin silloin kun ollaan kiinnostuneita siitä, miten toiset yritykset toimivat ja menestyvät. Yleensä benchmarkingilla tutkitaan nimenomaan menestyviä yrityksiä, ja pyritään tutkimaan niiden menestyksen syitä sekä hyväksi havaittuja toimintatapoja.

Benchmarking aloitettiin etsimällä googlen avulla digitaalisia palvelukonsepteja taloyhtiöille. Erilaisia palveluita löytyi 17 kappaletta ja ne on listattu liitteen 1 vertailutaulukkoon. Palvelut jakaantuivat erilaisiin kategorioihin muun muassa sen mukaan, kuka on niiden pääkäyttäjä tai hallinnoija. Merkittävää on siis se, että kenellä on suurimmat käyttöoikeudet, ja kenen intressejä palvelu eniten palvelee. Kymmenen tarkastelluista digitaalisista palveluista oli selkeästi suunnattu Isännöintitoimistojen työkaluksi: As Oy.info, Meido, Premis, Taloyhtiö.info, Vismatampuuri, Asoypalvelut, Asumisinfo, Emma, VEKA/Fivaldi ja Majakka. Kahdeksan palveluista soveltuivat hyvin huoltoyhtiön työkaluiksi: As Oy.info, Smart Group, YIT PLUS, Premis, Taloyhtiö.info, Asoypalvelut, Asumisinfo ja Emma.

Potentiaalisiksi kilpailijoiksi voitiin tässä vaiheessa nähdä ne toimijat, joiden digitaaliset palvelut on suunnattu suoraan taloyhtiöille. Tällöin pääkäyttäjinä ja hallinnoijina toimivat taloyhtiön hallituksen jäsenet tai osa-aikainen oman toimen ohessa toimiva omaisännöitsijä, jolla ei ole varsinaista isännöitsijän koulutusta. Neljä palvelua soveltuivat taloyhtiöiden itsenäiseen käyttöön ilman ulkopuolisen isännöintitoimiston hallinnointia: ADCHelsinki, Smart Group, Asoypalvelut ja OmaSeppo.

ADC Helsinki tarjosi käyttäjilleen taloyhtiösivut, joilla voi keskustella taloyhtiön ajankohtaisista asioista, myydä, ostaa, vaihtaa, lainata, vuokrata tai antaa tavaroita. Siellä voi myös tutustua taloyhtiöön liittyviin dokumentteihin sekä seurata tapahtumia, tiedotteita ja osallistua taloyhtiön asioihin liittyviin äänestyksiin.

Smart Groupin Kotikatu palvelu tarjosi taloyhtiöille sähköisiä asiointimahdollisuuksia kuten huoltokutsut ja pesutuvan tai saunan varaaminen, digitaalinen porrashuoneen kosketusnäyttö ja taloyhtiön omat verkkosivut. Asukas voi käyttää palveluja kaikilla päätelaitteellaan: älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Kotikatu palvelu tarjoaa myös lähialueen palveluita kuten siivouksen tai parturin varaaminen, pizzan tilaaminen ja maksaminen eri kielillä.

Asoypalvelut oli vielä kehitysvaiheessa oleva palvelu. Sen on tarkoitus olla maksuton pilvipalvelu taloyhtiöiden asukkaiden viestintään ja asioiden hallintaan. Palveluun voidaan pyytää käyttäjiksi myös kaupungin eri laitosten/virastojen työntekijät, jotka pystyvät lähettämään viestejä kaupungin asukkaille hyvin tarkasti rajattuna esimerkiksi tiettyyn taloyhtiöön. Taloyhtiössä tapahtuvien remonttien ajaksi remonttiyhtiöille voidaan antaa tunnukset, jotta he voivat lähettää tietoa asukkaille remontin edistymisestä. Palvelu on tarkoitus rahoittaa mainoksilla. Palvelusta löytyvät taloyhtiön dokumentit kuten osakasluettelot, autopaidat, pelas-

tussuunnitelma, varaukset, talousarvio, tilinpäätös, kirjanpito, historia, korjaukset, kunnossapitosuunnitelma, tarjouspyynnöt, kalenteri ja sopimukset. Palvelussa on myös viestintäkanava ja ilmoitustaulu sekä maksullisten asiakirjojen tilaus.

OmaSeppo oli verkkotyökalu, joka auttaa ja ohjaa pienen taloyhtiön omaisännöitsijää. Hän voi luoda palvelussa pöytäkirjoja ja kirjata ylös tulevia tehtäviä sekä merkitä töitä tehdyiksi. OmaSeppo tarjoaa myös ammatti-isännöitsijän ja kiinteistösihteerin tukea, jos omaisännöitsijä tarvitsee ammattilaisten apua. OmaSeposta voi tilata veloituksetta huoneistokohtaisen isännöitsijätodistuksen. Palvelussa on vuosikello, joka huolehtii, että kaikki vaaditut työt tehdään tai ainakin huomioidaan vuoden aikana. Vuosikellossa on automaattisesti tiettyjä toimenpiteitä esimerkiksi hallituksen kokouksiin ja yhtiökokoukseen liittyen.

Eri palveluntarjoajien ohjelmistoista löytyi siis monenlaisia toiminnallisuuksia ja niiden yhdistelmiä. Se jäi kuitenkin arvoitukseksi, että kuinka asiakaskeksisesti näitä eri konsepteja tai palvelutarjoamia oli kehitetty. Onko tehty asiakaskeksistä kehittämistyötä vai perustuvatko ne vain yhden tai muutaman henkilön näkemukseen? Osassa palveluista pääpaino oli hallinnollinen ja palvelussa korostui dokumenttien ja tiedon hallinta. Osassa oli mukana myös viestintä- ja tiedotustoiminnot. Toisissa palveluissa taas korostui rappuihin asennettava näyttö ja siihen suunnatut toiminnot. Osa tarjosi smart home- eli älykotitoimintoja. Muutama uusi palvelu oli vasta tulossa markkinoille ja niiden ansaintamalli olisi mainosrahoitteinen. Onkin mielenkiintoista nähdä tulevaisuudessa, että saavatko nämä yritykset myytyä lähialueiden yrittäjille mainostilaa omassa digitaalisessa palvelussaan.

5.2.2 Taloyhtiöiden tarpeiden ymmärtäminen netnografian avulla

Seuraavaksi tutkimusmenetelmäksi valittiin netnografia. Ojasalon ym. (2014, 117 - 118) mukaan netnografia on laadullinen tutkimusmenetelmä, jossa hyödynnetään sosiaalisen median ja internetin erilaisten foorumien keskusteluja. Netnografia on siis internettiin sovellettua etnografiaa, jossa syvennyttään verkossa toimivan ryhmän keskusteluihin. Netnografian avulla voidaan kerätä laajoja ja monipuolisia aineistoja melko vapaamuotoisella prosessilla.

Kananen (2014, 100) suosittelee tutkimuseettisistä syistä tutkimusluvan pyytämistä verkkoyhteisöiltä, joita tutkimus koskee. Lähetin valitsemini Facebook-ryhmiin tutkimuslupapyynnön (Liite 2). Pyysin Facebook-ryhmän jäseniä ilmoittamaan, jos keskusteluja, joihin he ovat osallistuneet tai keskusteluja, joihin he osallistuvat, ei saa käyttää havainnoin materiaalina. Kananen (2014, 108) mukaan verkkosivuja voidaan havainnoida passiivisesti osallistumatta keskusteluihin tai aktiivisesti osallistumalla. Kananen (2014, 109) muistuttaa, että laadullisessa tutkimuksessa tiedonkeruuvaihe ja kerätyn aineiston analyysi kytkeytyvät syklimäisesti toisiinsa. Tämä tarkoittaa sitä, että analyysin avulla ratkaistaan, tarvitaanko lisää tietoa ja millaista tietoa tarvitaan. Ei ole siis yhtä oikeaa tapaa tehdä netnografista tutkimusta.

Kanasen (2014, 109 - 110) mukaan havainnointitilanteiden kaksi ääripäätä ovat ne, että tiedetään mitä havainnoidaan ja se, että ei tiedetä. Jos havainnoinnin tarkka tarkoitus ja yksityiskohdat tiedetään, niin niistä tekijöistä, joihin kiinnitetään huomioita, tehdään luettelo. Tällöin kyseessä on strukturoitu havainnointi. Strukturoidussa havainnoinnissa havainnoitavat asiat on määritelty tutkimusongelman yhteydessä. Usein ei kuitenkaan tiedetä tarpeeksi hyvin mistä on kysymys, jolloin koko ilmiö olisi hyvä tallentaa myöhempää tarkastelua varten. Jos tutkijalla ei ole minkäänlaista käsitystä siitä, mitä hän etsii ja tarvitsee, voi hän ajautua aineistotulvaan. Samanaikainen aineiston keräämisen aikana tapahtuva analyysi voi pitää tutkijan kuitenkin oikealla tiellä.

Tavoitteena oli löytää taloyhtiöiden asioista keskustelevia verkkoyhteisöjä, joihin kuuluisi pääasiassa taloyhtiöiden hallitusten jäseniä. Facebookista löytyikin kaksi keskusteluryhmää, jotka oli suunnattu taloyhtiön hallitusten jäsenille. Kyseisten ryhmien keskusteluja ja niiden teemoja tarkasteltiin noin kolmen kuukauden ajalta taaksepäin, jolloin tutkimuksen kohteeksi valikoitui joulun-, marras- ja lokakuu vuonna 2018.

Päätin ensimmäisessä vaiheessa valita havainnointini muodoksi suoran havainnoinnin. Suorassa havainnoinnissa tutkija seuraa verkkosivujen tapahtumia niin, että verkkoyhteisön jäsenet ovat tietoisia havainnoinnista. Jätin tässä vaiheessa avoimeksi mahdollisuudeksi jatkaa suoraa havainnointia tarvittaessa joko osallistuvalla havainnoinnilla tai kyselyillä ja/tai haastatteluilla. Myöhemmin tutkimusta jatkettiin sekä kyselyillä että haastatteluilla, joihin osallistuivat juuri samojen Facebook-ryhmien jäsenet. Netnografian tuloksia esitellään seuraavassa luvussa, jossa tuloksia käytetään määrittelemään tutkimuksen seuraavia vaiheita.

5.3 Määritä

Tässä vaiheessa pyritään tutkimuksen tulosten avulla määrittämään ongelma mahdollisimman tarkasti. Huomio pyritään kiinnittämään erityisesti siihen, mitä ongelma tarkoittaa siihen liittyvien ihmisten näkökulmasta. Valikoidaan tärkeä tieto kaikesta kerätystä. Tiedon ja ymmärryksen myötä voidaan rakentaa kokonaisvaltaisempi perusta suunnittelulle. Tämä vaihe on kuvattu kaksoistimantissa supistamisena eli tärkeän tiedon valitsemisena kaikesta kerätystä tiedosta. (Design Council, 2015, Euro ym. 2017, 17.)

5.3.1 Löydöksiä ja poimintoja netnograafisista tutkimuksista

Oma tutkimusstrategiani oli lähteä etupäässä tarkastelemaan yleisellä tasolla minkälaiset teemat, ongelmat ja haasteet näyttäytyvät valittujen Facebook-ryhmien keskusteluissa. Facebook-ryhmissä oli vilkasta keskustelua monista taloyhtiömaailmaan liittyvistä aiheista. Liitteessä 3 on laajempi koonti näistä aiheista. Tutkimustiedon jäsentelyyn käytettiin samankaltaisuuskaavioita. (Tuulaniemen 2011, 154) mukaan samankaltaisuuskaavio on menetelmä, jolla tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ne ryhmitellään yhteisten teemojen alle. Toisiinsa liittyvät löydökset ryhmitellään aihealueittain. Ryhmittelyllä saadaan nostettua

esille käyttäjille olennaisia asioita. Samankaltaisuuskaavion avulla kaikki käyttäjille merkitykselliset aiheet saadaan helposti luettavaan muotoon.

Netnografiset löydökset teemoiteltiin samankaltaisuuskaavion avulla pääteemoiksi, jotka ovat:

- Osakkaiden väliset riidat, ristiriidat ja ongelmat
- Osakkaiden huono osallistuminen yhteisten asioiden hoitoon ja huono osaamisen taso
- Pitkän tähtäimen suunnitelmat
- Hyviä käytäntöjä
- Viestintä
- Huoltotoimenpiteiden seuraukset ja dokumentointi
- Remontit
- Energia, lämpö, ilmanvaihto
- Hallitustyöskentely, isännöinti
- Yhtiöjärjestykseen liittyvät kysymykset
- Hallinnon kustannukset

5.3.2 Suunnitteluveturit

Osaa netnografialla löytyneistä teemoista käytettiin suunnitteluohjureina seuraavissa tutkimusvaiheissa. Tuulaniemen (2011, 156) mukaan design driverit eli suunnitteluveturit ovat suunnittelua ohjaavia määrittelyitä, joita muodostetaan asiakastutkimuksista tehtyjen löydösten perusteella. Niiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio voidaan tuoda suunnittelun keskipisteeseen. Suunnitteluveturit toimivat kiteytyksinä, jotka kertovat mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata.

5.4 Kyselytutkimuksella määrällistä tietoa asiakkaiden maailmasta ja osallistujat jatkotutkimukseen

Ojasalon ym. (2014, 134) mukaan kyselytutkimuksen painopiste on yleensä määrällisen tiedon tuottamisessa. Heidän mukaansa kyselytutkimuksella voi kuitenkin tuottaa sekä laadullista (avoimet kysymykset) että määrällistä dataa. Kyselyyn pienille taloyhtiöille (liite 4) tuli sekä määrällisiä että laadullisia kysymyksiä. Määrälliset kysymykset olivat valintakysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdoista valittiin yksi vaihtoehto. Laadulliset kysymykset olivat avoimia kysymyksiä ilman vastausvaihtoehtoja. Kyselyä testattiin sisäisesti toimeksiantajan työntekijöiden toimesta, jotka asuivat itse pienissä taloyhtiöissä. Palautteen

pohjalta kyselyyn tehtiin korjauksia, joilla pyrittiin vähentämään kysymysten tulkinvaraisuutta.

Kyselyllä haluttiin saada määrällistä ymmärrystä siitä, miten yleisiä netnografialla löytämäni haasteet olivat vastaajien keskuudessa. Samalla haluttiin myös selvittää, onko erilaisilla taloyhtiötyypeillä erilaisia haasteita ja ongelmia. Esitutkimuksien ja netnografian perusteella oli jo saatu selville, että taloyhtiöt jakautuvat eri tyyppisiin sen mukaan onko niillä ulkopuolinen isännöinti ja/tai kiinteä sopimus huoltoyhtiön kanssa. Hypoteesina oli myös, että digitaaliseen palveluun kannattaisi mahdollisesti rakentaa ominaisuus, jolla hallinnoitaisiin kiertäviä viikkovuoroja ja talkoovuoroja. Tämän takia kysyttiin, mitä töitä tehdään talkootoina tai viikkovuoroina. Osa kysymyksistä esitettiin, koska haluttiin saada ymmärrystä siitä millä alueilla on mahdollisia uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Näitä liiketoimintamahdollisuuksia kartoitettavia kysymyksiä olivat isännöintiin ja urakoihin liittyvät kysymykset. Näitä mahdollisia liiketoimintamahdollisuuksia voidaan kutsua olettamiksi (assumption), joita testataan keräämällä asiakasymmärrystä. Näihin oletuksiin saadaan kyselyjen jälkeen tarvittaessa lisäymmärrystä myös haastatteluiden avulla.

Toteuttamalla kyselytutkimuksella oli kuitenkin myös muita tavoitteita kuin pelkkä tiedon kerääminen. Kyselyyn osallistujista haluttiin saada jatko-osallistujia yksilö- ja ryhmähaastatteluihin ja tämä tavoite saavutettiin. Toinen kyselytutkimukselle asetettu tavoite oli löytää ja määritellä erilaiset taloyhtiötyypit, joita sisältyisi asunto-osakeyhtiöihin, joissa on 2-30 asuntoa. Tähänkin tavoitteeseen kyselytutkimuksella saatiin lisää ymmärrystä. Kyselyn avulla saadun alkuymmärryksen avulla pystyttiin kutsumaan jatko-haastatteluihin edustajia erilaisista taloyhtiötyypeistä. Kyselytutkimuksen kysymykset toimivat samalla hyvinä keskustelun avauksina jatko-haastatteluissa. Kysely (liite 4) sisälsi seuraavista aihealueista määrälliset kysymykset, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot:

- Vastaajan ikä? (tällä selvitettiin vastaajien ikäjakaumaa)
- Toimiiko tällä hetkellä tai onko aiemmin toiminut taloyhtiön hallituksessa? (kysely oli tarkoitettu ensisijaisesti henkilöille, joilla on kokemusta hallitustyöskentelystä)
- Taloyhtiön talotyyppi? (tällä oli oletettavasti mahdollista merkitystä taloyhtiötyyppien määrittelyssä ja mm. talkootöiden sisällössä)
- Taloyhtiön sijainti? (taustakysymys, jolla voi olla myöhemmin merkitystä muun muassa palvelun markkinoinnissa)
- Isännöinnistä
 - Onko isännöintitoimisto vai muu ratkaisu hallinnon hoitoon? (taloyhtiötyyppi)
 - Kuinka tarkasti tuntee isännöintisopimuksen?
 - Onko harkinnut kilpailuttavansa tai lakkauttavansa sopimuksen isännöinnin kanssa? (mahdollinen liiketoimintamahdollisuus)

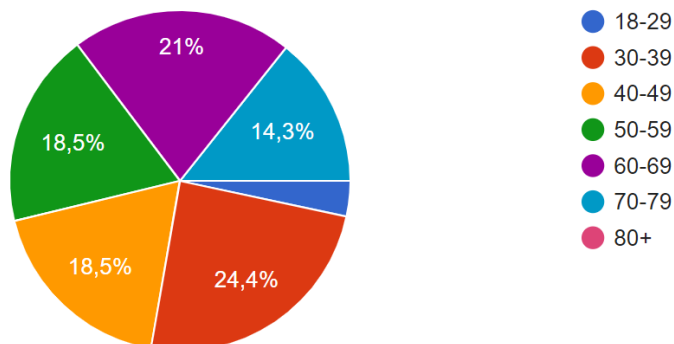
- Kuka hoitaa kirjanpidon? (mahdollinen liiketoimintamahdollisuus)
- Onko kiinteä sopimus huoltoyhtiön kanssa? (taloyhtiötyyppi)
- Mitä tehdään talkoina tai viikkovuoroina? (oletus: digitaalinen hallintatyökalu talkoovuorojen hallintaan)
- Remonteista ja urakoista (oletus: mahdollinen digitaalinen työkalu urakoitsijoiden kilpailuttamiseen?)
 - Onko löytynyt tarpeeksi urakoitsijoita urakoiden kilpailuttamiseen?
 - Miten tyytyväisiä olette olleet valittuihin urakoitsijoihin?
 - Miten urakat sujuivat?
 - Kaipaisitteko jatkossa apua luotettavien urakoitsijoiden löytämiseen?
- Käytetäänkö sähköisiä sovelluksia tai palveluita taloyhtiössä? (Mikä on digitalisaation nykytila taloyhtiöissä?)
- Mitä haluaisi jatkossa hoitaa sähköisesti? (Mitä ominaisuuksia kuluttajat haluavat eniten uuteen palveluun?)
- Mitkä asiat menevät hyvin tällä hetkellä ja missä asioissa on haasteita?
- Mihin kuluu eniten aikaa?

5.4.1 Kyselyn vastaukset

Kysely toteutettiin Google Formsilla. Seuraavaksi esitellään, mitä kyselyyn vastattiin. Kyselyyn vastasi yhteensä 119 täysi-ikäistä henkilöä. Ensimmäisenä kysyttiin vastaajan ikää (kuviokuva 9). Ikähaarukka vastaajissa oli laaja. 18-29 oli vain 3,5 % vastaajista. Muiden ikäryhmien osuus vaihteli noin 15%-25% välillä. Suurin ikäryhmä vastaajista oli kuitenkin 30-39 vuotiaat noin 24%.

Ikä

119 vastausta

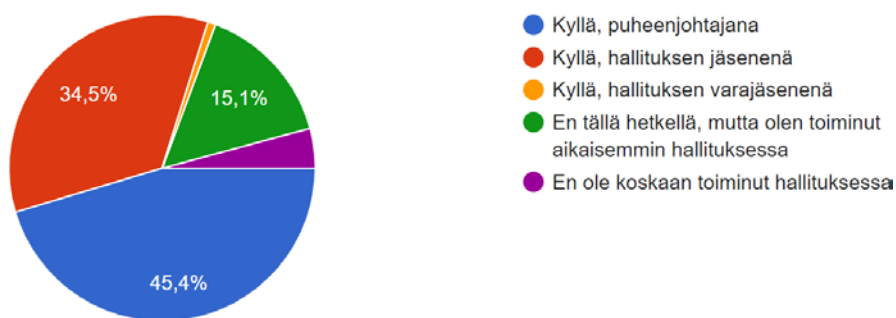


Kuvio 9 Vastaajien ikä

Vastaajista noin 45% toimi tällä hetkellä hallituksen puheenjohtajana (kuvio 10). Hallituksen jäseniä vastaajista oli noin 35%. Aikaisemmin hallituksessa toimineita oli vastaajista noin 15 prosenttia. Varajäseniä oli vain noin 1% ja noin 4% prosenttia ei ollut koskaan toiminut taloyhtiön hallituksessa. Tavoitteena oli saada kyselyn vastaajiksi taloyhtiöiden hallituksen jäseniä, ja tämä onnistuikin siis melko hyvin.

Toimitko tällä hetkellä taloyhtiön hallituksessa?

119 vastausta

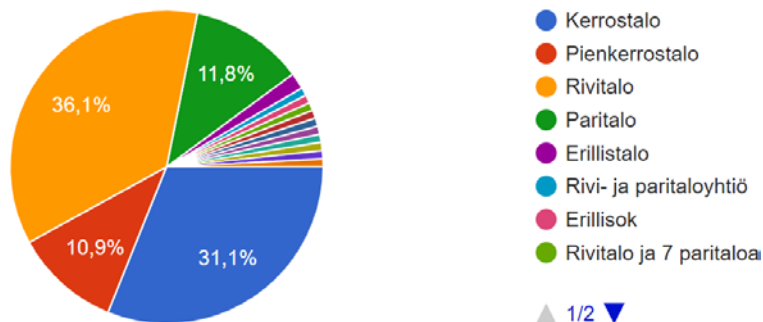


Kuvio 10 Toimiiko tällä hetkellä hallituksessa?

Vastaajien talotyypeistä oli noin 36% rivitaloja, 31% kerrostaloja, 12% paritaloja ja 11% pienkerrostaloja (kuvio 11). Erillistaloja oli noin 2%, jonka lisäksi oli muutamia erilaisia talotyyppien yhdistelmiä.

Mikä on taloyhtiösi talotyyppi?

119 vastausta

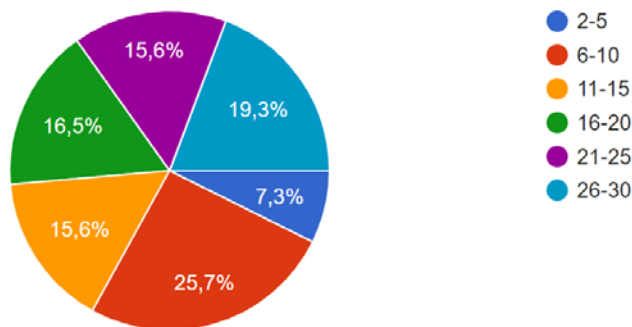


Kuvio 11 Mikä on taloyhtiösi talotyyppi?

Vastaajien asuntojen määrä jakautui seuraavasti: 2-5 asuntoa noin 7%, 6-10 asuntoa noin 25%, 11-15 asuntoa noin 16%, 16-20 asuntoa noin 17%, 21-25 asuntoa noin 16% ja 26-30 noin 19% (kuvio 12).

Montako asuntoa taloyhtiössänne on?

109 vastausta

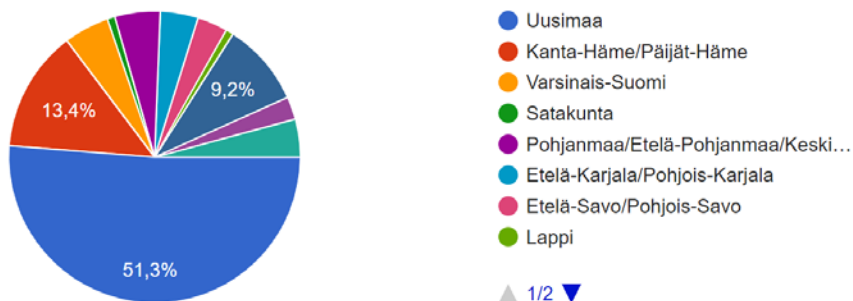


Kuvio 12 Montako asuntoa taloyhtiössänne on?

Noin 51% taloyhtiöistä sijaitsi Uudellamaalla, 13% Hämeen alueella, 9% Pirkanmaalla, 5% Varsinais-Suomen alueella, 5% Pohjanmaan alueella, 4% Keski-Suomessa, 4% Suomen Karjalan alueella, 3% Savon alueella, 3% Kymenlaaksossa, 1% Satakunnassa ja 1% Lapissa (kuvio 13).

Taloyhtiön sijainti

119 vastausta

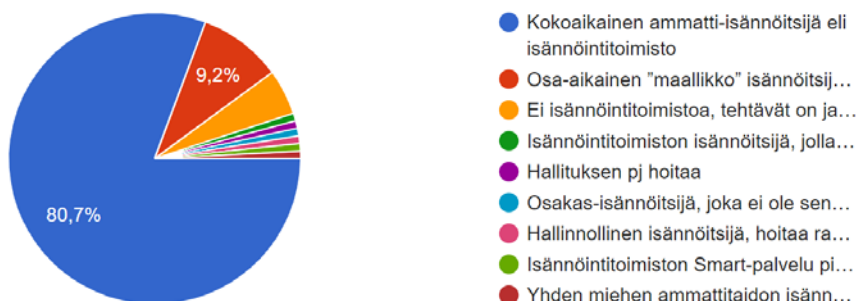


Kuvio 13 Taloyhtiön sijainti

Noin 80% taloyhtiöistä oli sellaisia, joilla isännöinnin hoiti isännöintitoimisto (kuvio 14). Taloyhtiön yksittäinen oma henkilö eli "maallikko" isännöitsijä oli noin 9%:lla taloyhtiöistä. Useammalla henkilöllä oli jaettu vastuu 5%:ssa taloyhtiöistä.

Onko teillä?

119 vastausta

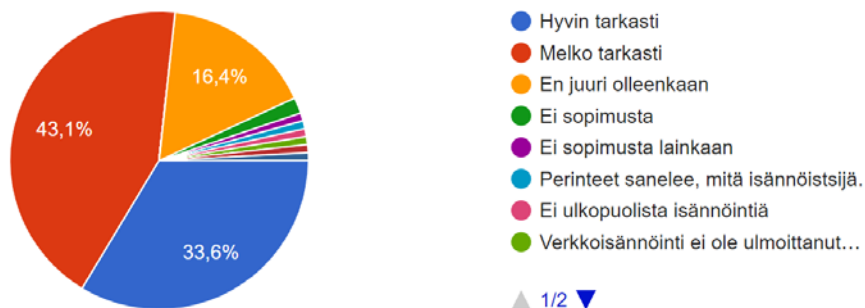


Kuvio 14 Isännöinti

Vastaajista noin 34% tunsivat taloyhtiönsä isännöintisopimuksen hyvin tarkasti, 43% melko tarkasti ja 16% ei juuri ollenkaan (kuvio 15).

Kuinka tarkasti tiedät mitä isännöintisopimukseenne kattaa?

116 vastausta

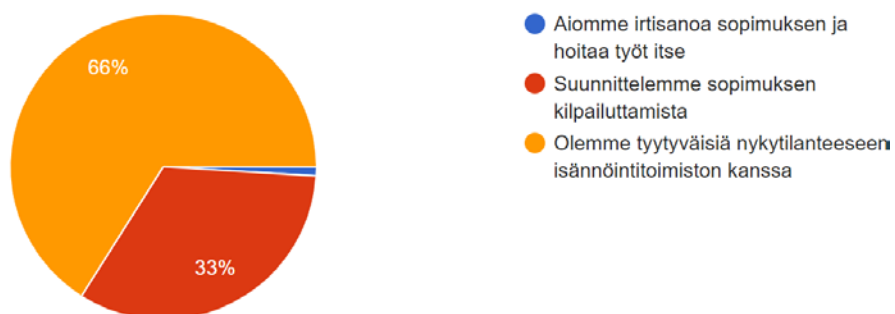


Kuvio 15 Isännöintisopimus

Vastaajista 66% oli tyytyväisiä nykyiseen isännöintitoimistoon (kuvio 16). 33% suunnitteli sopimuksen kilpailuttamista. 1% aikoi irtisanoa sopimuksen ja hoitaa isännöinnin itse.

Oletteko harkinneet viimeaikoina muutoksia isännöintitoimiston sopimuksessa?

106 vastausta

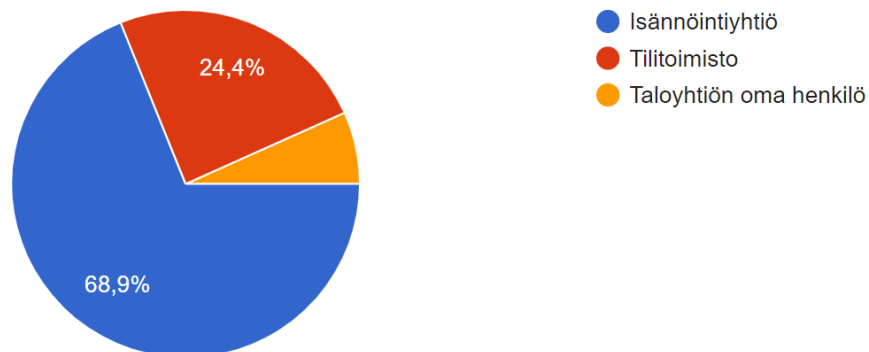


Kuvio 16 Onko harkinnut viime aikoina muutoksia isännöintitoimiston sopimukseen?

Kirjanpidon hoitaa 69%:lla taloyhtiöistä isännöintiyhtiö, 24%:lla tilitoimisto ja 7%:lla taloyhtiön oma henkilö (kuvio 17).

Kuka hoitaa kirjanpitonne?

119 vastausta

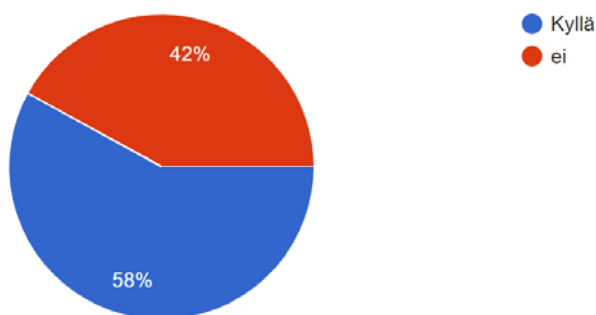


Kuvio 17 Kuka hoitaa kirjanpitonne?

Kiinteä sopimus huoltoyhtiön kanssa oli 58%:lla taloyhtiöistä.

Onko teillä käytössä huoltoyhtiö, jonka kanssa on kiinteä (määräajoin päivitettävä) huoltosopimus?

119 vastausta



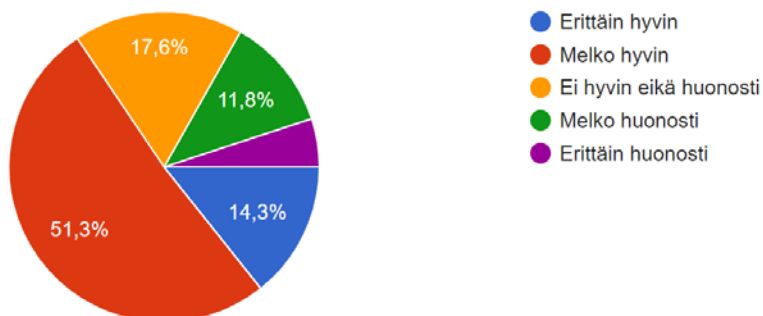
Kuvio 18 Sopimus huoltoyhtiön kanssa?

Seuraava kysymys oli avoin kysymys: mitä asioita hoidatte talkoilla tai viikkovuoroina? Eniten tehtiin erilaisia eri vuoden aikoihin liittyviä pihanhoitollisia tehtäviä kuten lumitöitä ja nurmen leikkausta. Tarkempi koonti vastauksista löytyy liitteestä 5.

Taloyhtiöistä 14% oli löytänyt urakoitsijoita erittäin hyvin ja 51% melko hyvin. 18 % vastasi tähän, että ei hyvin eikä huonosti. Taloyhtiöistä 12% oli löytänyt urakoitsijoita melko huonosti ja 5% erittäin huonosti (kuvio 19).

Oletteko löytäneet helposti tarpeeksi urakoitsijoita kilpailuttaaksenne taloyhtiön urakat?

119 vastausta

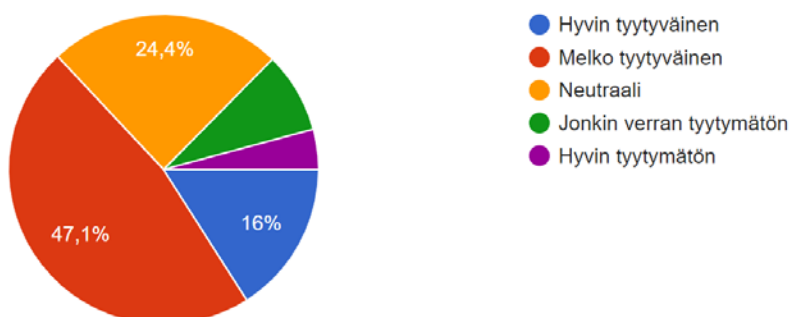


Kuvio 19 Onko löytynyt tarpeeksi urakoitsijoita?

Valittuihin urakoitsijoihin olivat hyvin tyytyväisiä 16% vastaajista ja melko tyytyväisiä 47%. Valittuihin urakoitsijoihin suhtautui neutraalisti 24%. Jonkin verran tyytymättömiä oli 8% vastaajista ja erittäin tyytymättömiä oli 4% vastaajista (kuvio 20).

Miten tyytyväisiä olette olleet valittuihin urakoitsijoihin?

119 vastausta

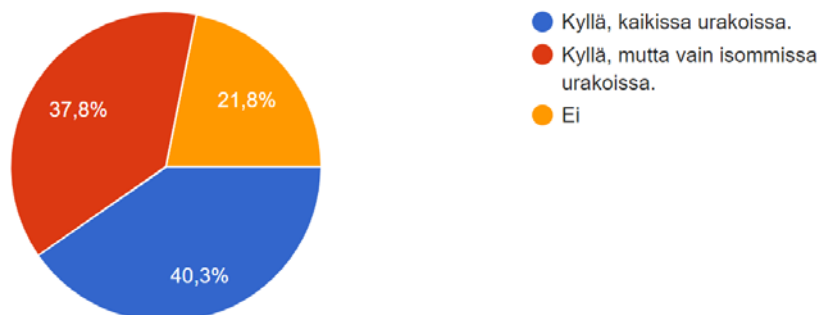


Kuvio 20 Miten tyytyväinen oli valittuihin urakoitsijoihin?

Urakoitsijoiden löytämiseen kaipasi jatkossa apua kaikissa urakoissa 40% vastaajista (kuvio 21). 38% kaipasi apua urakoitsijoiden löytämiseen vain isompien urakoiden yhteydessä. 22% ei kaivannut apua urakoitsijoiden löytämiseen.

Kaipaisitteko jatkossa apua luotettavien urakoitsijoiden löytämiseen?

119 vastausta



Kuvio 21 Kaipaisitteko jatkossa apua urakoitsijoiden löytämiseen?

Seuraavaksi kysyttiin avoin kysymys: miten urakat olivat sujuneet? Noin 20% vastasi, että urakat olivat sujuneet hyvin. Noin 12% yhtiöistä korosti valvonnan tärkeyttä. Huonosti tehtyä työtä oli 5%:lla vastaajista. Tarkempi koonti on liitteessä 5.

Sitten kysyttiin avoin kysymys: mitä sähköisiä palveluita tai sovelluksia käytät itse taloyhtiön asioiden hoitoon? Noin 50% vastaajista mainitsi sähköpostin, 20% WhatsAppin, 13% Facebookin, 8% Googlen työkalut, 7% isännöintiyrityksen palvelun, 5% Fivaldin ja 4% Kiinteistöliiton palvelun. Lisäksi mainittiin monia muita, joita käytti muutama tai yksittäinen käyttäjä. Tarkempi koonti on liitteessä 5.

Tämän jälkeen kysyttiin avoin kysymys: mitä sähköisiä palveluita tai sovelluksia koko taloyhtiö käyttää asioiden hoitoon? 20% vastaajista mainitsi sähköpostin, 13% isännöintiyrityksen sivut, 12% Facebookin, 9% WhatsAppin ja 4% huoltoyrityksen verkkopalvelun. 9% Yhtiöistä ei käyttänyt mitään sähköisiä palveluita tai sovelluksia asioiden hoitoon. Lisäksi oli useita muita palveluita tai sovelluksia, joita käytti muutama tai yksittäinen yhtiö. Tarkempi koonti on liitteessä 5.

Sitten kysyttiin avoin kysymys: mitä kaikkea haluaisitte jatkossa hoitaa sähköisesti taloyhtiösäntä? Viestinnän halusi hoitaa 18%, "kaiken" (jos kustannustehokasta) 16%, tiedotuksen 13%, dokumenttien hallinnan 10%, huoltoon liittyvät asiat 8%, 5% varaukset, 5% taloushallinnon, 4% muutostyöilmoituksen arkistoinen keskustelun hallitukselle ja isännöitsijälle 3%. Lisäksi oli monia muita yksittäisiä vastauksia. Tarkempi koonti löytyy liitteestä 5.

Seuraava avoin kysymys oli: Missä taloyhtiön asioiden hoidon osa-alueissa on eniten haasteita tällä hetkellä? 13% vastaajista mainitsi isännöinnin, 13% suunnitelmallisuuden, 8% tiedotuksen

ja viestinnän, 7% huoltoyhtiön, 4% remonttien suunnittelun, 3% korjaukset, 3% suunnitelmallisuuden, 3% hallitustyöskentelyn 3% lumityöt ja 3% talkootyöt yleisesti. Lisäksi mainittiin monia muita yksittäisiä haasteita. Tarkempi koonti löytyy liitteestä 5.

Viimeinen avoin kysymys oli: Mihin taloyhtiön asioiden hoitoon sinulla kuluu eniten aikaa? Vastajista 23% vastasi viestintä/tiedotus/sähköpostit, 11% hallituksen kokoukset/ kokousten valmistelu, 10% tarjouspyynnöt ja kilpailutus, 8% remonttien suunnittelu, 6% asioihin perehtyminen, 4% urakat, 3% kiinteistön ylläpidon suunnittelu, 3% hallitustyöskentely, 3% talousasiat, 3% talkootöiden järjestäminen, 3% lumityöt, 3% ongelmien selvittäminen, 3% yleinen seuranta. Lisäksi oli muita yksittäisiä vastauksia. Tarkempi koonti löytyy liitteestä 5.

5.4.2 Taloyhtiötyypit

Kyselyllä saatiin kerättyä ymmärrystä erilaisista taloyhtiötyypeistä. Taloyhtiöt jaoteltiin neljään päätyyppiin sen mukaan, onko niillä isännöintiyhtiö vai ei ja onko niillä huoltoyhtiö vai ei (kuviot 21-23). Kaikkein pienimmillä yhtiöillä oli kyselyn mukaan todennäköisemmin sellainen tilanne, että niillä ei ole sopimusta isännöintiyhtiön eikä myöskään huoltoyhtiön kanssa. Sellaisia yhtiöitä oli kyselyyn vastanneista noin 17%. Sellaisia yhtiöitä, joilla oli huoltoyhtiö mutta ei isännöintiä oli 119:sta vastaajasta vai yksi eli kaikista vastaajista vain 0,84%. Sellaisia yhtiöitä, joilla oli isännöintiyhtiö mutta ei huoltoyhtiötä oli 25% vastaajista. Mitä isompi yhtiö, niin sitä todennäköisemmin sillä oli sopimukset sekä isännöintiyhtiön että huoltoyhtiön kanssa. Kyselyyn vastanneista taloyhtiöistä 57% oli sellaisia, joilla oli sekä huoltoyhtiö että isännöintiyhtiö. Tämän jaottelun perusteella kutsuin jatkohaastatteluun ja ryhmähaastatteluihin taloyhtiöitä, jotka edustivat kolmea eri taloyhtiötyyppiä.

EI HUOLTOYHTIÖTÄ EIKÄ ISÄNNÖINTITOIMISTOA

Asuntojen määrä yleensä: 2-10

Ei isännöintiä, ei huoltoa

Sijainti usein Uudellamaalla

Talotyypit useimmiten rivitalo, mutta voi olla myös pienkerrostalo- tai erillistaloyhtiö

Osakasisännöitsijä, usein hallituksen puheenjohtaja (voi olla myös jaettu vastuu hallituksen kesken)

Kirjanpidon hoitaa tilitoimisto tai taloyhtiön oma henkilö

Talkoilla ja viikkovuoroilla hoidetaan mahdollisimman paljon

Kaipaavat usein apua urakoiden kilpailutukseen varsinkin isommissa urakoissa

- Sähköposti ja WhatsApp käytössä monilla yhtiöillä, myös Google Drive osalla käytössä
- **Haasteita mm.** Suunnitelmallisuus, dokumentointi, kustannusten seuranta, budjetointi, kiinteistön huolto ja korjaukset, työn jakautuminen, talkoovuorojen tasapuolisuus, pihatyöt, remonttien kilpailutus, kunnossapitotoimien suunnittelu, päätöksenteko, lakien ja määräysten tuntemus, isot remontit ja niiden rahoitus
- ”Nyt tulossa käyttövesisaneeraus, eka isompi remppa. Kaikki olemme maallikoita ja projekti vaatii paljon selvittelyä ja perehtymistä...”
- ”...Yhtiöjärjestys vaatii selvästi korjaamista.”
- **Aikaa menee mm.** Dokumentaatio, kirjanpito, maksut, sihteeri, kaikenlaista selvittelyä ja tarjouspyyntöjä, lumityöt, hallitustyöskentely, urakoiden kilpailuttaminen ja valvonta, hankinnat, vastuunjakokysymykset, talkoot,
- ”Aikaa menee keskusteluun siitä, mitä pitäisi tehdä ja miten ja kenen toimesta se tulisi tehdä.”

Kuvio 22 Taloyhtiötyyppi: Ei huoltoyhtiötä eikä isännöintitoimistoa

EI HUOLTOYHTIÖTÄ, ISÄNNÖINTI ON

Pääasiassa yhtiöitä joissa on 6-25 asuntoa

Talkoilla tai viikkovuoroina voidaan hoitaa:

Rivitalo- ja paritaloyhtiössä mm. Pihanhoito (lumityöt, hiekoitus, ruohonleikkuu, haravointi), yleiset tilat, huoltomaalaukset, liputus, rännien puhdistus, pienet ylläpitokorjaukset, kukkapenkit, puutarhajätteen kompostointi, katon pesu, lamppujen vaihto, mittareiden luku

Pienkerrostaloissa mm. Lumityöt, nurmikonleikkuu, haravointi, hiekoittaminen, puutarhatyöt, lipunnostot, rikkaruohojen kitkentä, porrassiivous, saunan siivous, yhteisten tilojen siivous

- Sähköposti yleisin viestintäväline, osalla käytössä myös whatsapp tai facebook
- Osa käyttää isännöinnin sähköistä järjestelmää
- **Haasteita mm.** Viestintä ja tiedotus, hallinnon laillisuus, aikataulutus, pienet ja isot korjausurakat ja niiden suunnittelu, kokonaiskuva: missä mennään ja miten jatketaan, talkootöiden tasapuolisuus, hallitukseen ei tunkua
- ”Hallituksen ja asukkaiden ymmärtämättömyys hallituksen tehtävistä ja kunnossapitosuunnitelmista, ja muustakin tulevaisuuden suunnittelusta. Puheenjohtaja on hommansa hyvin jos käy tarkistamassa lämmönjakohuoneen”
- ”Isännöinnin tehtävät ja niiden seuranta ja niihin liittyvä viestintä”
- ”Isännöitsijän kanssa on suppea sopimus ja en ole mikään ekspertti alalla. Isännöitsijältä ei saa mitään kommenttia kuin 3 kertaa kysymällä. Eli isännöinti on haastavinta. Tuntuu, että isännöitsijä ei ole aivan kartalla meidän piskuisesta taloyhtiöstämme.”
- ”Moni haluaa säästää eikä näe korjaustarvetta tai ylläpitohoittoa hyödylliseksi”

Kuvio 23 Taloyhtiötyyppi: Ei huoltoyhtiötä, isännöinti on

ISÄNNÖINTI ON JA HUOLTOYHTIÖ ON

Mitä isompi taloyhtiö niin sitä todennäköisemmin huoltoyhtiö hoitaa lähes kaikki työt mitä huoltoyhtiöille useimmiten kuuluu

Osa taloyhtiöistä pitää kevät- ja syystalkoita

Kaikista kyselyyn vastaajista 58%:lla oli huoltoyhtiön kanssa kiinteä sopimus

73%:lla niistä vastaajista joilla oli huoltoyhtiö, huoltoyhtiö hoitaa lähes kaikki tehtävät jotka useimmiten kuuluvat huoltoyhtiölle

Hallitukset käyttävät viestintään pääasiassa sähköpostia ja messengeriä.

Osalla yhtiöistä käytössä facebook tai isännöinnin sähköinen järjestelmä. Osa ei käytä mitään sähköisiä työkaluja.

- **Haasteita mm.** tyytymättömyys huoltoon, asukkaiden ikärakenne (korkea), remonttien suunnittelu, kokousten koolle kutsuminen, sähköautojen latauksen suunnittelu, tyytymättömyys isännöintiin, talouden hoito, viestintä, tiedotus, auraukset ja talvihuolto pihalle, suunnitelmallinen kiinteistönpito, arkistointi, päätöksenteon läpinäkyvyys, hallituksen jäsenien saanti hankalaa, oikeudellinen tietämys, yhtiökokoukseen osallistuminen ja sitä kautta hankkeiden eteneminen, elinkaaren hallinta, vaikeat asukkaat, Isännöitsijän ja puheenjohtajan omavaltaisuus

”Isännöinnin dokumenttien hallinnassa on ollut haasteita. Taloyhtiön tarkastusraportit ja keskustelut urakoitsijan kanssa eivät ole olleet keskitetyssä dokumenttivarastossa, mistä syystä osa on ollut kateissa isännöitsijän vaihduttua.

”Pienet ylläpitotyöt, jotka ovat liian pieniä kiinnostamaan firmoja ja toisaalta vaivalloisia talkoilla hoidettavaksi. Esimerkiksi väliaitojen maalaus.”

Kuvio 24 Taloyhtiötyyppi: Isännöinti on ja huoltoyhtiön on

5.5 Kehitä

Ongelman määrittelyn jälkeen, kehittämisvaiheessa ideoidaan erilaisia ratkaisuja, mielellään yhdessä niiden ihmisten kanssa, joita ongelma koskee. On pyrittävä saamaan mukaan ne ihmiset, jotka tuntevat parhaiten olosuhteet ja rajoitukset, joita ongelmaan liittyy. Ideoita voidaan rakentaa eri suuntiin ja samalla testataan erilaisia mahdollisuuksia. Pyritään luomaan potentiaalisia konsepteja. (Design Council 2015, Euro ym. 2017, 17.)

Tässä vaiheessa perehdyin vielä tarkemmin asiakkaisiin ja heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa. Tämä toteutettiin teemahaastatteluilta, joista osa oli yksilöhaastatteluita ja osa ryhmähaastatteluita. Teemahaastatteluilta saavutettiin lisää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2019) mukaan teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa haastattelija käy haastateltavan kanssa läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Teemahaastattelu on eräänlainen lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa ei tarvitse edetä yksityiskohtaisten, valmiiksi tarkkaan muotoiltujen kysymysten kautta vaan aihetta voidaan lähestyä väljemmin siten, että haastattelu kuitenkin kohdennetaan tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. Haastattelun tekijä valmistelee aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta aihepiirit, eli teemat, jotka ovat kaikille haastateltaville samoja. Teemojen sisällä liikutaan joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. Teemahaastattelussa haastattelija pyrkii huomioimaan ihmisten tulokset ja heidän merkityksenantonsa. Haastattelija antaa haastateltavien vapaalle puheelle tilaa, vaikka ennalta päätetyt teemat pyritäänkin keskustelemaan kaikkien haastateltavien kanssa. Teemat

voidaan listata ranskalaisin viivoin, joiden lisäksi voidaan käyttää apukysymyksiä tai avainsanoja keskustelua varten. Teemahaastattelua voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2019.)

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2019) mukaan teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin perehtymistä ja käsiteltävät teemat on valittava tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Kysymysten harkitsemisen lisäksi myös haastateltavien valitseminen on tehtävä huolellisesti. Tutkittaviksi tulisi valita sellaisia ihmisiä, joilta voidaan olettaa parhaiten saatavan aineistoa tutkimuksen kohteena olevista asioista.

Teemahaastattelurunko (liite 4) rakennettiin aikaisemmin kerätyn ymmärryksen pohjalta. Niihin henkilöihin, jotka olivat kyselytutkimuksen yhteydessä ilmaisseet halukkuutensa osallistua jatkoahaastatteluun, otettiin yhteyttä sähköpostilla. Tavoitteena oli saada haastatteluihin henkilöjä, jotka edustivat eri taloyhtiötyyppejä. Teemahaastatteluihin osallistui kahdeksan henkilöä. Lisäksi pidettiin kaksi ryhmähaastattelua, joista toiseen osallistui kolme henkilöä ja toiseen kaksi henkilöä. Yhteensä haastateltavia oli siis kolmetoista henkilöä. Haastattelujen alussa käytiin haastateltavien kanssa ensin läpi heidän kyselyyn antamansa vastaukset. Tämä osoittautui hyväksi lähestymistavaksi. Näin saavutettiin syvempää ymmärrystä kyselyvastauksen takana olevasta todellisuudesta. Kyselyn aiheiden läpikäyminen toimi samalla hyvänä alkulämmittelynä ennen varsinaisia syvemmällä uppoutuvia teemahaastattelun kysymyksiä. Teemahaastattelurungossa olevien kysymysten jälkeen kysyttiin lopuksi vielä kaksi tarkentavaa kysymystä, joilla saatiin vielä lisäymmärrystä taloyhtiöiden tarpeista koskien palvelukonseptia, jota oltiin suunnittelemassa. Ensin kysyttiin: ”Mitä muuta minun olisi kannattanut vielä kysyä?” Sen jälkeen kysyttiin vielä: ”Mitä muuta minun kannattaa ottaa huomioon suunnitellessani digitaalista palvelukonseptia pienille taloyhtiöille?” Näiden viimeisten kysymysten avulla saatiin vielä arvokasta lisäymmärrystä ja ideoita digitaalisen palvelukonseptin rakentamiseen.

5.5.1 Aineiston litterointi, koodaus ja teemoittelu

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2019) mukaan litterointi tarkoittaa tutkimukseen osallistuneiden vastaajien nauhoitettujen vastausten puhtaaksi kirjoittamista. Aineisto kirjoitetaan tekstimuotoon analysoimista varten esimerkiksi Word-ohjelmalla. Koodauksella tarkoitetaan numeroita, kirjaimia, merkkejä tai esimerkiksi värejä, joilla aineistoa voidaan jäsenellä ja luokitella. Koodaaminen ei ole välttämätöntä, mutta se helpottaa aineiston käsittelyä. Tietyt tekstikohdat voidaan löytää helposti siihen verrattuna, ettei tekstiin olisi tehty minkäänlaisia merkintöjä. Tekstikohdat, joissa puhutaan samoista tai samankaltaisista asioista merkitään samoilla koodeilla. Aineiston kunnollinen luokittelu helpottaa merkittävästi sen analyysia. Koodeja käytetään aineiston osoitteina ja niitä hyödyntämällä laajastakin aineistosta saadaan poimittua yksittäistä aihetta käsittelevät kohdat. Koodaus voidaan tehdä teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2019.)

Litteroin oman aineistoni Word-ohjelmalla. Haastateltavat koodattiin kirjaimilla ja sen jälkeen aineisto värikoodattiin aihealueiden mukaan. Eri aihealueisiin liittyvät haasteet ja ratkaisuideat jaoteltiin teemoittain. Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2019) mukaan aineiston voi litteroinnin ja koodauksen jälkeen järjestellä teemoittain. Teemat voivat muistuttaa aineistonkeruussa käytettyä teemahaastattelurunkoa tai sitten aineistosta löytyy uusia teemoja. Ihmisten käsittelemät aiheet eivät välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä ja jäsenystä. Siitä syystä ihmisten puheesta litteroitua tekstiä tulee tarkastella ennakkoluulottomasti. Teemahaastatteluaineistoa voidaan tarvittaessa analysoida myös kvantitatiivisesti tai kvantitatiivisuutta ja kvalitatiivisuutta yhdistellen.

Teemahaastatteluista nousseet pääteemat olivat:

- Mistä asunto-osakeasumisessa on kysymys ja miltä se tuntuu
- Taloyhtiöiden digitalisaation kehittämiseen liittyvät asiat
- Taloyhtiön dokumenttien hallintaan liittyvät asiat
- Taloyhtiön vuosikiertoon eli vuosikelloon liittyvät asiat
- Taloyhtiön suunnitelmallisuus eli pitkä tähtäin
- Taloushallinto
- Urakoihin liittyvät asiat

5.5.2 Mistä asunto-osakeyhtiössä asumisessa on kysymys?

Kahdeksan haastateltavaa neljästätoista vastasi hyvin samansuuntaisesti. Heidän mielestään kysymys oli yhteisen omaisuuden hoitamisesta eli demokraattisesta yhteisvastuusta. Tämä koettiin yleisesti turvallisuutta lisäävänä asiana. Yhden henkilön mielestä kysymys oli myös ennalta arvattavasta kustannusten hallinnan jaksottamisesta. Viiden henkilön mielestä kysymys oli yhteisöllisyydestä. Kahden henkilön mielestä kysymys oli vaivattomuudesta verrattuna esimerkiksi omakotitalossa asumiseen.

Haastateltavat kuvasivat asunto-osakeyhtiössä asumista muun muassa seuraavilla lauseilla:

”Kyllä se on siis niin, että tämä on yhteisomistajuutta. Tämä on niin kuin yhteisen virka, jota hoidetaan.”

”Tietyllä tavalla on kysymys vaivattomuudesta. Se vaatii myös jonkinlaista yhteisöllisyyttä. Omakotitaloon verrattuna se on paljon vaivattomampaa.”

”Lähtökohtaisestihan ne ovat nimenomaan ensinnäkin asumistarkoitukseen ja, siihen liittyy tietysti kiinteistöstä huolenpito ja kustannukset”

”Mutta asunto-osakeyhtiössä se on sitä kompromissien tekoa että, omassa kodissa on sitten se oma lupa tehdä mitä haluaa. Muutostöistä tai parannustöistä taloyhtiössä sitten aina myös muut päättävät siitä, että mitä voi tehdä.”

”Kyllä se tietysti on tietyllä tavalla sellaista yhteisöllistä asumista, kun isot päätökset kuitenkin tehdään kollektiivisesti yhdessä. Ja siksi minä halusin itse kerrostaloon ja asunto-osakeyhtiöön, koska minä ajattelin, että se on helpompaa. Minun ei tarvitse itse huolehtia kaikesta koska siihen on palkattu omat henkilöt. Mutta nyt minusta tuntuu, että ehkä omakotitalossa olisi kuitenkin ollut helpompi [naurahtaa], kun itse päättää kaikesta.”

”Ensinnäkin asunto-osake on jonkinlainen sijoitus. Omistan myös omakotitalon. Asuminen As Oy:ssa kaupunkikerroistaloissa on huoletonta. Kun maksaa yhtiövastikkeen, niin saa sen, että asiat on hoidettu. Mukavuus, taloudellisuus ja huolettomuus korostuvat tässä kaupunkikerrostalossa asumisessa.”

”Tämä on hyvä systeemi, että on iso talo, jossa asutaan yhdessä ja idea on ollut ennen se, että jokainen omistaa sen missä asu, taloyhtiössä omistetaan yhdessä ja kukaan ei omista yksin, Yhtiöjärjestyksessä on usein rajoituksia, eli yksi ei saa omistaa liian montaa asuntoa, ettei kukaan pääse täysin määrävään asemaan ja tämä on hyvä.”

”Toinen näkökulma, verrattuna vuokra-asuntoon, on suomalainen perinne asua omassa, vaikka kiinteistö onkin taloyhtiön. Omistusasunnossa asumista ei päästä niin helposti määräälemään kuin vuokra-asumista ja se luo tietynlaista turvaa. Verrattuna omakotitaloon, moni ei halua omistajan ja kiinteistönhuoltajan vastuita. Mieluummin ottaa ne siinä muodossa, kun ne saavat asunto-osakeyhtiössä. Moni haluaa siis nämä palveluna eli siinä mielessä tämä taloyhtiön palveluajattelu oli oikein.”

”Ensimmäisenä tulee mieleen demokratia, emme tee yksilönä päätöksiä vaan yhdessä, sen toteutuminen on se suurin huolenaihe.”

”Sen demokratian rinnalla minä näkisin yhteisvastuun, tarkoitan sitä, että se on tietyllä tavalla myöskin vakuutus, tarkoitan sitä, että kaikki maksavat vastiketta. Jos tulisi jokin vahinko, joka koskee vain yhtä asuntoa, niin yhtiö on kuitenkin siinä takana siinä mielessä, että kaikki maksavat. Tai jos tarvitsee tehdä joku isompi remontti, niin on useampia ihmisiä, jotka sen rahoittavat. Siinä on

se yhteisen hankkimisen etu, jos jokainen ihminen rupeaisi erikseen uusimaa putkia, niin se olisi paljon hankalampaa kuin se että yhtiö kilpailuttaa koko talon. Kun on 20 asuntoa, jotka tekevät sen samaan aikaan, niin siinä on jotain järkeäkin tehdä se. Tällainen yhteisöllisyys ja yhteiskustannukset on hyvä ratkaisu eli siksi ollaan yhdessä, että saadaan yhteistä turvaa ja yhteistä rahoitusta.”

5.5.3 Miltä taloyhtiössä asuminen tuntuu?

Lähes kaikki haastateltavat lähtivät avaamaan ajatteluaan ja tuntemuksiaan vertaamalla asunto-osakeyhtiössä asumista omakotitalossa asumiseen.

Kaksi haastateltavaa vastasi, että taloyhtiössä asuminen tuntui turvalliselta verrattuna omakotitalossa asumiseen ja toiset kaksi haastateltavaa pitivät taloyhtiössä asumista helpompana kuin omakotitalossa asumista.

Eräs haastateltavista vertasi kerrostalossa asumista omakotitalossa asumiseen seuraavasti:

”Kun olen asunut omakotitalossa suunnilleen koko ikäni, niin onhan siinä totutteleminen. Se, että hyväksyy sen, että naapurista kuuluu ääniä ja rapusta kuuluu ääniä. Yhteisesti pitää asioista sopia. Toisaalta se on turvallisuustekijä, kun naapurista kuuluu ääniä, että onhan se turvallisuustekijä, että talossa on muitakin asukkaita. Vaikkei tässä nyt millään lailla ole sellaista, että naapurista pidettäisiin huolta. Tämä ei ole sen tyyppinen talo. Eihän se ole kuitenkaan ollenkaan hassumpi asia, että on ihmisiä ympärillä. Ja kun on iäkkäämpi, niin eihän sitä jaksaa hoitaa asioita enää samalla tavalla kuin aikaisemmin. Ja jossain omakotitalossahan se on huomattavasti turvattomampaa kuin kerrostalossa ja kaupungissa.”

Toinen haastateltava avasi asiaa omakotitalossa asumisen kautta:

”Onhan se erilaista, olen kasvanut lähes koko ikäni omakotitalossa. Silloin lapsena vanhemmat tietysti hoitivat asiat. Silloin tehtiin lumityöt itse. Asuminen on paljon vapaampaa omakotitalossa. Silloin kun muutti taloyhtiöön niin huomasin sen, että siinä on se puoli, että on ne tietyt rajoitteet mitä saa tehdä ja mihin aikaan saa tehdä. Täytyy huomioida naapurit, mikä liittyy aina taloyhtiö asumiseen. Ja kun taloyhtiöllä on huoltoyhtiö, niin on aika mukavaa, kun piha on hiekoitettu ja kolattu ja hoidettu niin että siihen ei tarvitse itse osallistua. Vaikka tykkäänkin rivitalossa hoitaa myös itse omaa pihaa. Yhteisöllisyys tuntuu aika mukavalta, vaikka siinä on se vastuu myös muistakin ja naapuri pitää huomioida ja siinä asuu tietysti ne kaikki muutkin ja tavallaan siitä maksaa vähän extraa. Toisaalta on kiva, kun on ihmisiä ympärillä ja yhdessä vastataan niistä

kustannuksista. Se on myös aika turvallista, jos esimerkiksi tulee joku putkiriikko tai vastaava sitten on yhtiö, joka hoitaa sitä asiaa. Sillä lailla minä tykkään kyllä siitä ja kun olen asunut aina sellaisessa missä on huoltoyhtiö. Sellaisista talkooyhtiöistä minulla ei ole kokemusta, joissa on isännöitsijä, mutta ei muuta. Tai sitten isännöintikin hoidetaan yhtiön sisällä osakkaiden toimesta, sellaisesta ei ole kokemusta. Silloin kun on isännöinti ja huolto, niin tuntuu turvalliselta asua siinä.”

Kolmas haastateltava koki, että omakotitalossa voisi olla helpompaa:

”Mutta nyt minusta tuntuu, että ehkä omakotitalossa olisi kuitenkin ollut helpompaa, kun itse päättää kaikesta. Tässä meidän tapauksessa tämä oli paljon haastavampaa kuin mitä minä olin ajatellut. Mutta minä luulen, että tämä on vaan meidän talo, tässä vain sattui olemaan tämä tilanne niin päällä.”

Erään vastaajan tunnelmat olivat hyvin positiiviset:

”Kyllä ainakin tässä nykyisessä taloyhtiössä asuminen on kyllä silleen, että meillä on tosi hyvä yhteishenki ja hyvät naapurit. Onhan siinä sellainen sosiaalinen puolta myöskin sitten.”

Eräs erillistalossa asuva vastaaja koki tilanteen ahdistavaksi, koska koki joutuvansa maksamaan muiden erillistalojen kuluja. Lisäksi häntä ahdisti myös se, että talossa ei ollut samanhenkistä porukkaa eikä samalla tavalla taloyhtiön asioiden hoidosta ajattelevia henkilöitä.

5.5.4 Taloyhtiön digitalisaation kehittämiseen liittyvät asiat

Taloyhtiöiden digitalisaation kehittäminen nousi vahvasti esiin kaikissa haastatteluissa. Haastateltavilla oli paljon ajatuksia erilaisista digitaalisista toiminnollisuuksista, jotka voisivat helpottaa taloyhtiöiden asioiden hoitoa. Tähän alalukuun on kerätty haastateltavien ajatuksia digitalisaatiosta, jotka eivät suoraan liity mihinkään tiettyyn mahdolliseen digitaalisen palvelun toiminnollisuuteen. Mahdollisiin toiminnollisuuksiin liittyviä asioita on kerrottu seuraavissa alaluvuissa.

Eräs haastateltava kiteytti taloyhtiöiden digitaalisiin palveluihin liittyvät ajatuksensa seuraavanlaisesti:

”Tavalla tai toisella niiden (digitaalisten palveluiden) pitäisi olla yksinkertaisia helppoja välineitä, jotka tekevät kaiken meidän puolesta eikä maksa yhtään mitään. (naurua)”

Useampi haastateltava toivoi, että kun ollaan tekemässä tällaista digitaalista palvelua, niin pitäisi tehdä käyttäjätestausta. Testikäyttäjät eivät saisi olla mitenkään linkittyneitä ohjelmistoyritykseen, vaan niiden pitäisi olla todellisia potentiaalisia loppukäyttäjiä ihan oikeasti. Uusi digitaalinen palvelu tai toiminnollisuus pitäisi pilotoida sopivalla ryhmällä, jossa on sopivasti erilaisia käyttäjiä. Se koettiin hämmästyttäväksi, että usein unohtuu, se että todellisten loppukäyttäjien pitäisi päästä testaamaan palvelua ajoissa. Käytettävyyden testaajien pitäisi olla ihan eri henkilöitä kuin kehittäjien.

Eräs haastateltava pohti mahdollisen digitaalisen palvelun kehittämistä seuraavasti:

”Kehittämisen alkuvaiheessa vaiheessa ei vielä ole tehty mitään peruuttamattonta. Hyvä, että meitä kuunnellaan. On todella tärkeää, että kehittäjillä olisi koko ajan suora yhteys loppukäyttäjiin, niin että he eivät tee itselleen palvelua vaan asiakaskunnalle.”

Toinen haastateltava, joka oli itsekin it-alalla töissä, korosti myös koulutuksen tärkeyttä käyttöönoton yhteydessä:

”Käyttöönotto on niin kriittinen, että asiakas saadaan oppimaan järjestelmän käyttö suurin piirtein oikein. Se helpottaa sen asiakkaan elämää. Isoimmat kysymykset ovat ne, että asiakkaat eivät osaa käyttää softaa tai käyttävät sitä väärin. Sieltä löytyy ongelmia, jotka eivät oikeasti ole ongelmia vaan ominaisuuksia mutta kun he käyttävät systeemiä väärin.”

Palvelun visualisointia koulutusvaiheessa pidettiin myös tärkeänä:

”Ensimmäisenä, kun minulle tulla kouluttamaan jotain uutta järjestelmää, niin minä sanon: ”piirtäkää minulle kuva, kuinka se toimii”. Eli silloin hahmotan sen rakenteen. Silloin kun sen näkee esitettynä nenän edessä, niin silloin ymmärtää miten palvelua kannattaa käyttää.”

5.5.5 Taloyhtiön dokumenttien hallintaan liittyvät asiat

Dokumenttien hallinnan parantaminen koettiin tärkeäksi kaikissa taloyhtiötyypeissä ja lähes kaikissa taloyhtiöissä, joita haastateltiin. Monilla taloyhtiöillä oli ollut erilaisia haasteita dokumenttien hallinnan kanssa. Taloyhtiön dokumentaatiot ovat voineet kadota monista erisyistä. Yhtenä syynä tai ainakin mahdollisena riskinä dokumenttien katoamiselle mainittiin isännöintiyrityksen vaihto niissä taloyhtiöissä, joilla on isännöintitoimisto. Jos isännöintiä ei ole, niin silloin dokumenteista huolehtii vain taloyhtiön hallitus ja osakasisännöitsijä. Usein sähköiset dokumentit ja samalla myöskin taloyhtiön historiatiedot ovat osittain vain hallituksen jäsenten sähköposteissa. Dokumentit hautautuvat helposti sähköposteihin ja unohtuvat, kun hallitusten jäsenet vaihtuvat ja voivat muuttaa myöskin pois taloyhtiöstä.

”Tämä on 1976 valmistunut talo. Olisi hyvä, jos sinne saisi myös piirustukset. Ne piirustukset, jotka ovat isoja lakanoita, olisi hyvä saada digitaaliseen muotoon. Nyt ne ovat vain paperilla Isännöintitoimistossa ja osa on lämmönjakohuoneessa. Olisi hyvä, että ne olisivat pilvipalvelussa turvassa.”

”Sellainen dokumenttipankki olisi hyvä, koska ihmiset vaihtuvat ja sitten niillä on sähköposteissa ne pöytäkirjat ja jutut. Eikä viitsisi kaikkea paperille tulostaa, kun nekin täytyy jossain säilyttää ja niiden tulostaminen maksaa. Sellainen tietoarkisto, johon kaikilla olisi pääsy. Siellä olisi yhtiöjärjestys ja kaikki pöytäkirjat ja niistä myös allekirjoitetut versiot. Sinnehän voisi laittaa myös tiliotteita, jos tarvitsee ja tilinpäätökset tietysti kaikki. Tai jos on iso projekti, niin siitä heti alkuvaiheessa paperit ja aloituspalaverin pöytäkirjat ja koko projekti. Että missä kohtaa tehtiin mitään ja myös kun asukkaat vaihtuvat, että se pysyisi se arkisto.”

”Haluaisimme tallentaa kaikki taloyhtiön dokumentit taloyhtiön omaan palveluun, joka olisi taloyhtiön lisenssillä. Hallinto: dokumentit, kirjeenvaihto, huolokirja, talousluvut, tilinpäätökset. Kaikki palveluntarjoajat laittaisivat sinne dokumentit.”

”Nykyäänhän kaikki dokumentit ovat sähköisiä. Käytäntö on se, että isännöintitoimistolla on oma järjestelmä. Kun vaihdat isännöintitoimistoa, niin sieltä löydään hirveä sumppu tiedostoja: ”tässä on kaikki olkaa hyvä”. Pitäisi olla taloyhtiön oma systeemi tai palvelu. Tässä tulee kuitenkin se ristiriita, että kuka löytää sen yhteisen sävelen, että kaikki suostuvat käyttämään sitä samaa palvelua. Jos isännöintifirma joutuu käyttämään useita järjestelmiä eri taloyhtiöiden kanssa, niin silloin ne eivät taas tykkää siitä. Pitäisi löytyä jotain standardeja, että olisi vain pieni rajallinen määrä joitain tällaisia palveluja.”

”Tavalla tai toisella käyttöönoton pitäisi olla ohjattua, että pakotettaisiin asiakkaat tekemään tietyt temput. Sen voisi tarjota palveluna, että lähetä meille nuo mappikasat, niin me skannaamme ne ja laitamme järjestykseen toiminnan perustan ja opetamme kädestä pitäen järjestelmän käytön. Millä nimellä sinä tallennat jotain, että ne olisivat seuraavallekin sukupolvelle järkevässä muodossa. Siinä voi kuitenkin helposti mennä 10 tuntia kun aletaan tehdä tuollaista skannausta ja tietojen palastelua. Se on äkkiä vaikka 800€ pienelle yhtiölle, jossa on vaikka 4 tai 5 asuntoa. Maksetaanko siitä niin paljon, että kaikki muuttuu sähköiseen? Ei makseta, tehdään itse ja sitten se jää todennäköisesti tekemättä koska kenelläkään ei ole kunnon välineitä. Pieni taloyhtiö, jossa ei ole montaa asuntoa, ei halua maksaa tiedon siirrosta 200 € per asunto. Pitäisi olla

jokin skannaus automaatti, johon ladataan sen ja sen vuoden asiakirjat ja pöytäkirjat. Pistetään ne jonossa menemään niin ne tallentuvat sinne.”

”Nimeämissäännöt kannattaa miettiä tarkkaan tai muuten tulee ongelmia, jos jokaisella ihmisellä on oma tapa nimetä asiakirjoja. Nimeämisessä täytyisi olla jokin selkeä logiikka ja pysyvät käytännöt. Alustan täytyisi olla niin selkeä, että se ohjaa suoraan tallentamaan tiettyihin kansioihin oikeat asiakirjat. Jos nimeämiskäytäntö on yhtenäinen niin se helpottaa pöytäkirjojen arkistointia.”

”Tekoäly pystyisi tunnistamaan jo ison osan dokumentteja koska pöytäkirjoissa on yleensä järjestysnumero ja vuosiluvut ja siinä lukee, onko se hallituksen pöytäkirja vai yhtiökokouksen pöytäkirja.”

”Hallituksen sisäinen kommenttikenttä, eli jos esimerkiksi julkaistaan joku dokumentti, niin siihen voidaan kommentoida. Jos tarvitsee kommentoida jotakin asiaa, niin kommentit jäävät talteen ja saadaan samalla dokumentoituja keskusteluita eli keskusteluhistoria.”

5.5.6 Taloyhtiön vuosikiertoon liittyvät asiat

Taloyhtiöissä tapahtuu yleensä aina tiettyyn aikaan vuodesta tiettyjä asioita. Moni vastaajista koki, että hallitukset eivät aina osaa aikatauluttaa asioita oikein. Esimerkiksi urakkaa kannattaisi alkaa suunnittelemaan noin vuotta aikaisemmin, jotta saadaan tehtyä huolella kilpailutus. Kun neuvottelut käydään hyvissä ajoin urakoitsijoiden kanssa, niin urakka saadaan suoritettua optimaaliseen aikaan.

”Eihän tällaisessa pienessä taloyhtiössä nyt lukumäärällisesti niin montaa asiaa ole. Mutta on kuitenkin yhtiökokouksen suunnittelu, talousarvion suunnittelu ja budjetointi. Kyllähän näihin pitää, sitten varata aikaa.”

”Samalla porukalla pyöritetään, mutta silti jotenkin tuntuu, että aina ollaan esimerkiksi aikataulusta myöhässä just yhtiökokousten ja näiden kanssa. Se ei ole nyt niin justinsa, kun on pieni yhtiö niin, siinä käy sitten vähän niin, että päästään touko-kuulle ennen, kun on hallitus valittu uudelle vuodelle. Että se (vuosikierrosta huolehtiva palvelu) voisi olla ihan hyvä.”

”Haluaisin ajatella niin että on taloyhtiöstrategia ja siihen liittyvä operatiivinen hallinta vaatisi vuosikellon. Tehdään tiettyjä asioita tiettyyn aikaan. Pitäisi olla jokin kirjanpito mitä teimme viime vuonna ja mitä teemme tänä vuonna.”

”Se on harmi, kun yhtiökokoukset ovat aina keväällä emmekä ole ajattele tarpeeksi pitkälle asioita. Tarjoukset pitäisi osata pyytää jo talven aikana, kun yleensä kesällä

tehdään remontit. Sitten kun keväällä pyydät tarjouksia, niin urakoitsijat ovat jo aika työllistettyjä ja varsinkin hyvät tekijät kesällä. On meidän omaa huonoutta, että ei ole ennakoitu asioita aina aikaisemmin.”

5.5.7 Taloyhtiön suunnitelmallisuus eli pitkä tähtäin

Kunnossapitoon liittyen taloyhtiöissä yritetään luonnollisesti pitää kulut pieninä. Osa vastaajista kertoi, että heidän taloyhtiönsä toiminta on hyvin suunnitelmallista. Heillä huollot, korjaukset ja urakat on aikataulutettu huolellisesti.

”Se on tärkeää, että meillä on kunnollinen viiden tai kymmenen vuoden korjaussuunnitelma ja selvät linjat. Olen tehnyt suuren urakan keräämällä kaikista vanhoista mapeista kaikki korjausjutut niin että se vastaa meidän peruserärahaston kirjauksia ja että se on ajan tasalla ja näemme kaikki mitä on tehty. Dokumentointi on minun mielestäni tärkeää taloyhtiössä.”

”Meidän 10 vuoden suunnitelma tehtiin sen kuntotutkimuksen pohjalta, joka tehtiin vuonna 2015. Silloin saimme suosituksia lähivuosien korjauksiin ja olemme toteuttaneet niitä järjestelmällisesti ja nyt on jäljellä enää lämmitysjärjestelmän vaihto ja käyttövesiputket siitä listasta tekemättä.”

”Vanhassa taloissa on se, että niitä pitää korjata koko ajan ja pitää huolta talosta. Hallituksen tehtävä on hallinnoida korjauksia joka vuodelle, ettei korjausmäärä kerry liian suureksi niin kuin meilläkin kävi.”

Haastattelujen mukaan monissa hallituksissa on mietitty, että onko nyt tarpeellista vieläkään tehdä mitään. Haastatteluista selvisi, että joissakin taloyhtiöissä harrastettiin liiallista asioiden lykkäämistä. Vuodesta toiseen yhtiökokouksen pöytäkirjoissa lukee kunnossapidon kohdalla, että joku asia pitäisi tehdä. Päätöksenteko voi helposti mennä vanhassa talossa niin, että sitten vasta korjataan, kun jokin menee rikki eikä ennaltaehkäisevästi. Rikkoutuneiden asioiden korjaaminen tulee useimmiten kalliimmaksi kuin ennaltaehkäisevä toiminta. Joissain taloyhtiöissä suunnitelmallisuus oli ollut hyvin haasteellista erilaisista erimielisyyksistä johtuen. Eräessä taloyhtiössä puheenjohtaja ei suostunut kymmeneen vuoteen tekemään mitään urakoita. Tämän seurauksena osakkailta ei ollut varaa maksaa remonttilainoja, kun urakat kasautuvat. Jotkut asukkaat saattavat joutua jopa myymään asuntonsa ja muuttamaan vuokralle, koska eivät pysty maksamaan kasautuneita remontteja ja niiden lainoja. Eräessä toisessa taloyhtiössä parvekkeita ei korjattu ajoissa ja ne jouduttiin myöhemmin pudottamaan ja tekemään kokonaan uudestaan. Tämä tuli paljon kalliimmaksi kuin se, että ne olisi korjattu ajoissa.

”Kun tässä on edellinen puheenjohtaja ollut sellainen, joka ei suostunut mihinkään remontteihin ja täällä ei ole yli 10 vuoteen tehty yhtään mitään. Ja ne

ovat kaikki sitten kerralla edessä. Se on tietysti ikävä homma. Monta remonttia ja se putkiremonttikin on tulossa ja silloin asumiskustannukset nousevat tässä. Ikkunoita pitäisi vaihtaa ja salaojia katsoa ja muuta. Se on harmi, kun niihin ei ole aikaisemmin suostuttu. Tulee niitä lainoja paljon ja rahoitusvastikkeet nousevat. Kattoremontti ja putkiremontti ovat suurimmat, jotka nostavat rahoitusvastiketta se on monelle eläkeläisen varsinkin aika iso juttu.”

Taloyhtiöelämään kuuluvat myös takuuajat ja reklamaatioiden teko. Reklamaatioihin liittyy tietynlainen lainsäädäntö ja ne pitää tehdä oikeaan aikaan. Eräissä taloyhtiöissä oli unohdettu takuuajat ja reklamointi oikeaan aikaan, jolloin menetettiin paljon rahaa.

”Meillä oli 10-vuotistarkastus, johon hallitus osallistui. Eräällä yrityksellä on palvelupakettina 10-vuotistarkastus. Siinä käytiin kaikki asunnot läpi. Säästimme satoja tuhansia, sillä täällä tehtiin putkia ja kylpyhuoneita uusiksi tarkastuksen jälkeen. Se oli siis rakennustarkastaja, joka kävi asunnot läpi. Tämä on melko uusi taloyhtiö mutta joissain asunnoissa on ollut putkiongelmia ja liikavedet ovat valuneet lattioille. Kuvautimme kaikki viemäriputket ennen 10-vuotistarkastusta. Yhdeksään asuntoon vedettiin uudet putket ja satojatuhansia säästettiin.”

”Jos on jättänyt reklamaation, niin kolmen vuoden välein siitä pitää muistuttaa yritystä, mutta ei sitä välttämättä muista. Automatisointi auttaa siinä asiassa kyllä.”

Moni haastateltava toivoi taloyhtiön pitkän tähtäimen suunnitteluun uudenlaisia digitaalisia apuvälineitä.

”Joo, näihin me kovasti etsisimme sellaista ratkaisua, kun esimerkiksi Google Drive on sellainen, että jos yksityishenkilönä perustaa niin se on hankala. Jos muuttaa pois niin sitten ne käyttöoikeudet ja muut ovat haasteena. Eli sen takia kaivattaisiin sellaista palvelua, että esimerkiksi takuuajoja pystyisi hallinnoimaan. Tulisi vaikka muistutus, että nyt on esimerkiksi salaojajärjestelmän tarkistus ja huuhtelu. Sellaisia muistutuksia, kun kaikilla on muitakin harrastuksia kuin taloyhtiön asiat. Pitäisi olla sellainen kunnollinen systeemi, joka varmistaa systemaattiset toimintatavat. Sillä varmistettaisiin, ettei asioita jää tekemättä eivätkä takuuajat mene huomaamatta umpeen.”

”Järjestelmään voisi laittaa tilinpäätökset ja yhtiökokoukset samalla tavalla kuin ylläpitosuunnitelma se taloyhtiön virallinen kunnossapitosuunnitelma pitkän tähtäimen suunnitelma. Tilasimme sen 10-vuotis tarkastuksen yhteydessä ja sen tuomat tiedot pitäisi pystyä syöttämään siihen. Järjestelmään pitäisi

pysty alustamaan tulevia vuosia ja siinä on tarjouspyyntö rumba ja muita asioita mitä pitää huomioida työn tekemisessä. Voittaisiin laittaa saman tien mitä pitää tehdä kahden vuoden päästä ja neljän vuoden päästä ja viiden vuoden päästä. PTS on siis prosessinhallintaa mitä käytetään ja muissakin asioissa. Olemme ajatelleet laittaa myös vastuuhenkilöitä ja muistutuksia sähköpostilla ja tekstiviestillä. Kaikkein fiksuin palvelu tekee otsikot suoraan hallituksen kokospöytäkirjoihin.”

”On juuri sitä mietitty, että jos saisi kaikki dokumentit samaan paikkaan. Ja sitten sieltä näkisi sen historian sekä asuntokohtaisen että koko taloyhtiökohtaisen. Ja jos se olisi sen verran älykäs, että sinne saisi laitettua muistiintakuuajat, joista se muistuttaisi sitten oikeaan aikaan. Silloin ei menetetä takuukorjauksia. Tai jos on ilmoitettu, että katon huoltoväli on vaikka kymmenen vuotta, niin sitten se muistuttaisi myöskin siitä.”

”Yksi on myös nämä urakat ja niiden elinkaari. Jos on tehty katto tiettyinä vuonna niin sille pitää tietyn vuosimäärän päästä tehdä tarkistus tai mahdollinen huoltomaalaus yms. Usein niille on sellainen pitkä Excel-taulukko, josta pitää sitten seurata. Automaattinen systeemi voisi hoitaa tämän, jonka saa sovitettua omaan taloyhtiöön.”

”Jos se palvelee kunnossapitotarveselvityksen laatimista ja siihen saisi yhdistettyä sen tiivistelmän mitä suunnitelmissa on, niin tämä antaisi taustaa tähän elinkaariajatteluun kautta ajankohtaisia ja ne nousisivat sitten oikeaan aikaan listoille käsiteltäväksi hallitukselle ja yhtiökokoukselle.”

Osalla taloyhtiöistä oli ollut isoja haasteita sen takia, että taloyhtiön kaikkia korjaushistorian tietoja ei löytynyt enää mistään. Jos vanhat historiatiedot löytyvätkin, niin ne ovat yleensä paperimuodossa. Osa haastateltavista toivoikin tähän palvelua, joka muuttaisi kaikki taloyhtiön dokumentit sähköiseen muotoon.

”Aikaisemman isännöinnin ajalta ei ole tarkkoja tietoja remonteista ja muista asioista. Jos on tehty jotain remontteja, niin ne ovat nykyään muistin varaisia. Nykyisellä isännöinnillä ei ole niistä tietoja. Nykyään ne laitetaan kaikki tieteenkin ylös. Olen puheenjohtajana kaivannut aikaisempia historiatietoja, joita ei ole. Jos osakas lähtee ja on tehnyt jotain remonttia itse, niin kukaan ei oikein tiedä mitä on tehty ja milloin. Jossain vaiheessa minullakin on kylppäri rempattu mutta en tiedä milloin se on tehty varmaan joskus 2000-luvun vaihteessa tyylistä päätellen.”

”Jos taloyhtiöllä on oma dokumenttipankki niin jonkun hallituksen jäsenen pitää aina muistaa käydä laittamassa ne dokumentit sinne omaan dokumenttipankkiin. Aikaisempi historiatieto voi olla paperimuodossa koska sähköisessä maailmassa ei ole vielä eletty kauaa eikä täysin eletä vielä nytkään.”

5.5.8 Taloyhtiön taloushallintoon liittyvät asiat

Taloushallinto nähtiin myöskin tärkeänä osana pitkän tähtäimen suunnittelua. Kustannusten seuranta ja niiden muutoksiin reagointi on tärkeää taloyhtiöissä. Jos huomataan esimerkiksi kattovuotoja, niin kattokorjausten kustannusten kehittymistä voidaan seurata taloushallinnon työkalun avulla. Jos taas on vaikka lukkojen kanssa lisääntyviä ongelmia ja kustannuksia, niin niihinkin pystytään reagoimaan nopeammin. Kulujen seuranta auttaa osaltaan, kun taloyhtiöiden hallitukset pohtivat, että kannattaako enää korjata vai täytyisikö miettiä kokonaisvaltaisempaa ratkaisua eli lukkojen päivytystä uusiin?

Haastateltavilla oli paljon näkemyksiä siitä, että minkälainen taloushallinnon digitaalinen palvelu voisi helpottaa taloyhtiöiden toimintaa. Taloushallinnon työkaluun toivottiin visuaalisia raportteja kuten pylväitä ja piirakoita, joista olisi helppo vertailla menoja edellisiin vuosiin ja budjettiin verrattuna.

”Visuaalisista ”käppyröistä” olisi helpompi nopealla silmällä lukea taloustilannetta. Mennäänkö suurin piirtein samassa kuin viime vuonna tai pysytäänkö budjetissa, ettei ole mitään isoja heittoa? Jos on isoja heittoa, nouseva trendi tai jos on joku suhteettoman iso osuus jossain piirakassa sektorissa, niin sitten voidaan ruveta katsomaan, että mistä se johtuu ja mitä sille voi tehdä. Talousraportin pitäisi siis olla nopealukuinen ja visuaalinen sekä yleisilmeeltään selkeä ja luettavuuden kannalta helppo.”

Talouden raporteista haluttiin nähdä helposti esimerkiksi veden osuus ja lämmitys.

”Jos nähdään, että kulutus on punaisella, niin se saattaisi jollain tavalla vaikuttaa siihen asukkaiden toimintaan ja asukkaiden valintoihin ja tuoda samalla myös taloudellista hyötyä, jos ei muuta niin ainakin maapallo pelastuu.”

Reaaliaikaisuus nähtiin merkittävänä asiana varsinkin toimittaessa erilaisten yhteistyökumppaneiden kuten urakoitsijoiden tai huoltoyritysten kanssa. Palveluille toivottiin myös lisää ketteryyttä ja edullisempia ratkaisuja.

”Uuden isännöitsijän toimistolla on laskut ja kirjanpito reaaliajassa. Tämä on merkittävä asia. Aikaisemmin meni puolikin vuotta tai vuosi että pääsi näkemään maksetut laskut, ns. pääkirjan. Eihän niihin enää voinut puuttua, että

ovatko ne oikein vai väärin. Silloin kun oli iso urakka, niin jälkikäteen kauhistelin niitä summia mitä oli mennyt valvojan ja isännöitsijän sormien lävitse.”

”Kaikki testaamani taloushallinnon järjestelmät ovat kivikaudelta.”

”Taloushallinnon osuuden näen ongelmana pienille yhtiöille. Taloushallinnon osuus on liian iso eli hinta on liian iso. Taloushallintoa ja siihen liittyviä prosesseja pitäisi virtaviivaistaa.”

”Taloushallintoa pitäisi tavalla tai toisella virtaviivaistaa ja niitä prosesseja pitäisi virtaviivaistaa. Jos minä ostan asunto-osakeyhtiölle jotkut kesäkukat niin mitä tapahtuu? 1. Otan kuitin ja laitan sen isommalle paperille ja kirjoitan mitä on ostettu ja tilinumeron. Todennäköisesti otan valokuvan siitä ja lähetän isännöitsijälle ja isännöitsijä muuttaa sen PDF:ksi ja lähettää sen kirjanpitäjälle ja sieltä se lähtee sitten hyväksynnän kautta maksuun. Jos teen omalle yhtiölle jonkun ostoksen pankkikortilla niin ota siitä valokuvan ja kirjoita perustiedot ja pam se on siellä kirjanpidossa suoraan. Se pitäisi saada mielellään samalla tavalla taloyhtiölle, minua ihmetyttää, että miksi meidän prosessit ovat niin huo-noja, että siihen koskee niin monta ihmistä. Meillä on jo kaikki tekninen valmius olemassa siihen, että se voi mennä suoraan sinne hyväksyntä ruudulle. Ketä se hyödyttää, että siihen koskee niin moni ihminen? Eli prosessien automatisointia tulisi tehdä enemmän. Mitä pienempi lasku niin sitä enemmän se ärsyttää.”

5.5.9 Taloyhtiön urakoihin liittyvät asiat

Monien haastateltavien mielestä projektityöntekijä tai suunnittelija kannattaa palkata ainakin isommissa urakoissa. Tällaisia isompia urakoita voivat olla esimerkiksi kattourakat ja putkiremontit. Sellainen järjestely koettiin hyvänä, jossa sama henkilö urakoihin erikoistuneesta insinööri-toimistosta toimi sekä suunnittelijana, että valvojana.

Kaikkien pienimmillä taloyhtiöillä tuntui olevan eniten vaikeuksia urakoitsijoiden löytämisessä:

”Pienet kohteet jäävät isojen jalkoihin rakennusalalla, jossa menee tällä hetkellä tosi kovaa. Se on haastavaa, kun kunnollisia työntekijät ei taida oikein olla missään. Kaipaani siis ehdottomasti apua luotettavien urakoitsijoiden löytämiseen.”

”Se on kyllä niin että isoja firmoja kiinnostaa isot kohteet ja pienille firmoille pitäisi löytää pienemmät kohteet, jotka ne voisivat nähdä kiinnostavina.”

5.5.10 Taloyhtiön viestintään liittyvät asiat

Kuten jo kyselyn tuloksista selvisi, niin taloyhtiön viestintä koettiin isona haasteena monissa taloyhtiöissä. Haastateltavien mukaan monissa taloyhtiöissä sähköpostia ja paperitiedotteita käytetään rinnakkain viralliseen tiedottamiseen. Facebookia ja WhatsAppia taas käytetään paljon epävirallisempaan viestintään. Moni haastateltavista koki, että erilaiset taloyhtiöiden omat verkkosivut ovat liian työläitä viestintään. Niihin joutuu erikseen kirjautumaan ja pitää muistaa mennä katsomaan, että onko tullut jotain viestejä tai tiedotuksia. Osa kuitenkin toivoi, että tiedotteet jäisivät verkkosivuille talteen, jotta niitä voi myöhemmin käydä tarvittaessa selailemassa.

Haastateltavien mukaan taloyhtiön tiedotteita olisi hyvä lähettää useammin kuin kerran vuodessa. Monessa yhtiössä niitä kuitenkin lähetetään vain yhtiökokouksen jälkeen. Tiedotteiden toivottiin kuitenkin olevan mahdollisimman selkeitä, lyhyitä ja ytimekkäitä.

”Tiedottamisesta tuli vielä mieleen, kun ammatikseni tiedottelen aika paljon, niin joutuu myös miettimään tiedottamisväsymystä, että kuka nämä meidän seipustukset jaksaa lukea. Yritän mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi tiedottaa.”

”Kyllä lyhyesti se pitääkin tehdä, monissa yhtiöissä tulee yhtiökokouksen jälkeen se tiedotus, että mitä päätettiin mutta siinä onkin sitten kaikki tiedottaminen koko vuodelle. ”

”Minun mielestäni silloin kun on asiallista asiaa, niin silloin tiedotetaan. Pitää miettiä myös vastaanottajan näkökulmasta, että jos minä tämän lähetän niin kiinnostaako ketään. Jos on epäily, että sitä ei kaivata niin, ei sitä silloin kannata lähettääkään. Täytyy olla sellainen asia, joka on kohderyhmälle kiinnostava. Voihan olla asioita, että ei lähetä kaikille samaa viestiä, jos se koskee vain tiettyä ryhmää. Vaikeammaksi se asioiden hallinta silloin tietysti menee.”

”Toinen puoli tiedottamisesta on se, että tieto on saatavilla silloin kun sitä tarvitsee. Jos asia ei ole ollenkaan ajankohtainen niin ei se kiinnosta. Kuukauden kuluttua voikin tulla tilanne, että haluaisi selvittää miten tässä asiassa toimitaan ja silloin pitäisi olla se paikka mihin voi mennä luontevasti katsomaan. On se sitten taloyhtiön sivut tai joku muu vastaava.”

”Jos on taloyhtiön omat nettisivut niin kuinka moni sinne käy kirjautumassa, ei kovin moni ja sitä pitäisi jonkun ylläpitää aktiivisesti. Facebookia ihmiset käyttävät joka tapauksessa. Viime vuonna juuri päivitimme listan, että kuka haluaa yhtiökokouksutsun sähköpostilla ja kuka haluaa sen paperisena.”

”Olen itsekin opiskellut viestintää sivuaineena. Viestintä koetaan aina haasteelliseksi ja se johtuu siitä, että ihmiset ymmärtävät viestinnän eri tavoilla: toinen haluaa sitä paljon enemmän ja toisille riittäisi paljon vähempi. Jos viestit ovat pitkiä, niin toiset ärsyntyvät siitä. Toisten mielestä taas lyhyet viestit ovat sellaisia, että niissä ei ole perusteltu mitään ja niissä on vain sanottu, että asia on näin. Kultaisen keskitien löytäminen on todella haastavaa.”

”Voisiko siellä olla niin, että kiireellisimmät viestit olisi priorisoitu lähetettäväksi tekstiviestillä ja kiireettömämmät voitaisiin hoitaa sähköposti-ilmoituksella? Niin tai no tässäkin ei ole kuin yhdeksän huoneistoa, että voisihan sitä tehdä niinkin, että minä laittaisin sitten kaikille tekstiviestin, jotka käyvät siellä sivuilla. Mutta siinäkin on sitten taas se, että jos vaihtuu hallituksen puheenjohtaja, niin rupeavatko ne tuollaiseen hommaan? Meille varmaan paras on paperi, kun meitä on niin vähän. Kun tulostamme tiedotteita ja muuta minulla on oma tulostin.”

5.6 Tuota

Kun mahdollisista ratkaisuista on opittu lisää, voidaan alkaa taas supistamaan, jolloin ratkaisu ongelmaan kiteytyy. Kun erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja on ideoitu, niin suunnitellaan edelleen erilaisia konsepteja ja analysoidaan ja testataan niitä. Prototyyppejä tai konsepteja voidaan tuottaa useampia ja kokeilujen tuloksia voidaan käyttää edelleen hyödyksi ongelman ymmärtämisessä ja uusien ratkaisujen ideoinnissa, kunnes toimiva ratkaisu löytyy. (Design Council, 2015; Euro ym. 2017, 17.)

Kerätyn ymmärryksen pohjalta rakennettiin ensimmäinen versio palvelukonseptista, joka esitellään raportin seuraavassa luvussa työn tuloksissa. Konseptin tuottamisvaihe jää osittain kesken, koska nyt kehitettyä konseptia testataan ja iteroidaan jatkossa vielä lisää. Tämä jatkovaihe on kuitenkin rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle.

Eri aihealueisiin liittyvät haasteet ja ratkaisuideat jaoteltiin samankaltaisuuskaavion avulla. Teemahaastattelujen ja fokusryhmähaastattelujen pohjalta nousseiden tarpeiden, ideoiden, ymmärryksen ja yhteiskehittämisen perusteella luotiin ensimmäinen versio palvelukonseptista pienille taloyhtiöille. Huomionarvoista on se, että kaikki osa-alueet liittyvät jollain tavalla toisiinsa. Kysymys on siis enemmänkin systeemiajattelusta kuin yksittäisestä toiminnollisuudesta. Merkittävä löydös oli se, että oikeastaan kaikilla taloyhtiötyypeillä oli loppujen lopuksi

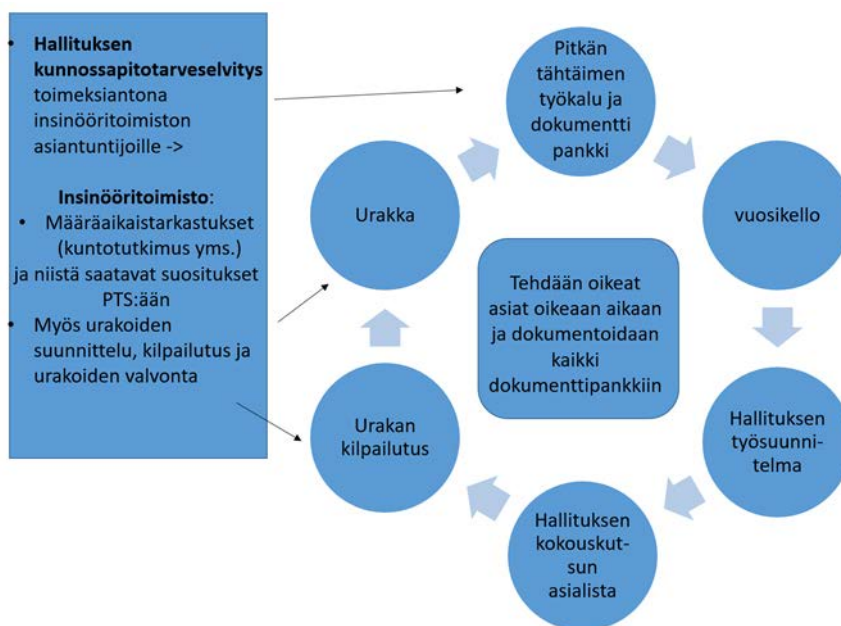
paljon samankaltaisia haasteita ja ongelmia. Näiden haasteiden ja ongelmien ratkaiseminen luo arvoa taloyhtiöille. Konseptin luomisessa sovellettiin Korkmanin ja Arantolan (2009, 21) arkiajattelua. Arkiajattelu perustuu siihen, että pyritään löytämään monia asiakkaita, joilla on samankaltainen tarve tai tilanne. Arvon muodostuminen asiakkaalle ei ole kiinni siitä, että palvelutilanteet olisi räätälöity yksin hänelle. Arvoa muodostuminen saavutetaan jo silloin, kun palvelutilanne sopii hyvin myös hänelle. Suurimmat markkinamahdollisuudet piilevät käytännössä, jotka toistuvat usein ja mahdollisimman monelle.

6 Tuloksena digitaalinen palvelukonsepti pienille taloyhtiöille

Korkmanin & Arantolan (2009) arkiajattelun perusteella palvelukonseptin tärkeimmiksi toiminnollisuuksiksi voidaan siis nostaa ne, jotka sopivat mahdollisimman monelle. Ruckensteinin ym. (2011, 11 - 12) mukaan innovaatiot voivat tuottaa arvoa monille eri tahoille yhtäaikaista, vaikka arvon syntymiseen ja tuottamiseen liittyvät tekijät ovat innovaation koskettamille tahoille erilaisia. Arvoa voidaan tuottaa monella eri tavalla mutta menestyneet innovaatiot perustuvat aina taloudelliseen, sosiaaliseen ja merkityksellistä eroa tuottavaan arvoon. Arvottamisen tavat ovat kytköksissä toisiinsa toimintaympäristölle tunnusomaisella tavalla.

Heinosen ym. (2010) luomassa asiakaskeskeisessä logiikassa asiakkaan oma maailma on keskiössä. Yrityksen tulee siis keskittyä asiakkaan omien odotusten täyttämiseen. Ytimessä on asiakas, eivät palvelu, prosessi tai palveluntarjoaja. Palveluntarjoajan tulee pyrkiä luomaan asiakkaalle sellainen palvelu ja arvolupaus, joka vastaa asiakkaan odotuksiin ja mieltymyksiin, asiakkaan omassa kontekstissa. Koska palveluympäristö on asiakkaan kontekstissa, rajaa se palveluntarjoajan mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan arvon muodostukseen. Mitä paremmin palveluntarjoaja pystyy ymmärtämään asiakkaan maailmaa, niin sitä paremmin hän pystyy palvelemaan asiakkaan tarpeita. (Heinonen ym. 2010.)

Tässä työssä pyrittiin ymmärtämään mahdollisimman hyvin asiakkaan maailmaa ja luomaan sen ymmärryksen pohjalta palvelukonsepti, joka tukee mahdollisimman monien asiakkaiden eli taloyhtiöiden toimintaa arjen käytännössä. Konseptista pyrittiin luomaan sellainen, että se luo käyttäjilleen sekä taloudellista, sosiaalista että merkityksellistä arvoa. Tuloksena syntynyt konsepti on kokonaisuutena älykäs digitaalinen järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa oikeaan aikaan oikeista asioista (kuvio 25). Dokumenttipankki, pitkän tähtäimen työkalu ja vuosikello linkittyvät kaikki osittain toisiinsa ja voivat kokonaisuutena luoda lisäarvoa kaikille taloyhtiötyypeille.



Kuvio 25 Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa

Kaikkien taloyhtiötyyppien toiminnan kannalta on ensiarvoisen tärkeää tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Yleisen käsityksen mukaan asunnon hinta maksetaan 50 vuodessa uudelleen remontoimalla. Jos oikeita asioita ei tehdä oikeaan aikaan, niin pahimmassa tapauksessa kustannukset voivat olla moninkertaisia. Taloyhtiön tärkeinä sidosryhminä toimivat insinööriomisto ja urakoitsijat. Insinööriomisto tekee säännölliset kunnossapitotarveselvitykset, jotka kirjataan pitkän tähtäimen työkaluun. Pitkän tähtäimen työkalu huolehtii, että kunnossapitotarveselvitykset tehdään säännöllisesti. Pitkän tähtäimen työkalusta ajankohtaiset asiat nousevat oikeaan aikaan hallituksen vuosikelloon. Kun on aika kilpailuttaa urakka, niin vuosikello muistuttaa tästä ja tuo asian hallituksen työställe kokoukseen. Yleensä isojen urakoiden kilpailutus kannattaa aloittaa jo noin vuotta aiemmin, kun varsinainen urakka halutaan toteuttaa. Isoissa urakoissa voidaan käyttää apuna insinööriomistoa, joka tarvittaessa suunnittelee, kilpailuttaa ja valvoo urakan. Kaikki urakkaa liittyvät dokumentit tallentuvat dokumenttipankkiin ja takuu-aika merkitään pitkän tähtäimen työkaluun. Pitkän tähtäimen työkalu muistuttaa hallitusta, kun takuu-aika alkaa lähestyä loppuaan, jolloin kannattaa viimeistään reklamoida, jos jotain epäkohtia on ilmennyt urakan osalta. Pitkän tähtäimen työkalu myös muistaa ja muistuttaa tarvittaessa urakkakohteen huoltoväleistä ja laskennallisesta elinkaaresta.

Vuosikello on kuitenkin rakennettava niin, että sitä pystyy jossain määrin räätälöimään sen mukaan, onko taloyhtiöllä huoltoyhtiötä tai isännöintitoimistoa. Seuraavaksi esitellään tarkemmin palvelukonseptin yksittäisiä toiminnollisuuksia.

6.1 Digitaalinen dokumenttipankki

Digitaalinen *dokumenttipankki* (kuvio 26) koettiin tärkeäksi kaikissa taloyhtiötyypeissä ja lähes kaikissa taloyhtiöissä, joita haastattelin. Paperidokumentit voivat kadota tai tuhoutua monesta eri syystä. Mahdollisia syitä ovat muun muassa tulipalo, vesivahinko, varkaus tai ilki-valta. Taloyhtiöllä on monenlaisia tärkeitä dokumentteja, joita ei haluta kadottaa. Varsinkin erilaiset historiatiedot kuten rakennuspiirrokset, korjaushistoria ja takuut ovat tärkeitä pitkän tähtäimen toiminnassa ja suunnittelussa. Vanhojen paperidokumenttien digitalisoiminen koettiin siksi tärkeäksi. Myös älykäs hakutoiminto on tärkeä, ettei tarvittavan tiedon hakuun kuluisi turhaa aikaa.

Dokumenttipankki

- Isännöinnistä riippumaton, yhtiön oma dokumenttien hallinta
- Älykäs hakutoiminto
- Hallituksen kommentointimahdollisuus ja keskusteluhistoria
- Paperisten dokumenttien digitaaliseksi muuttaminen skannerilla tai valokuvaamalla
- Hiljaisen tiedon säilyminen
- Historiatietojen säilyminen
- Asiat eivät jää tai katoa entisten hallitusten jäsenten tai isännöitsijöiden sähköposteihin
- ”Sinne pitää pystyä tallentamaan monenlaisia tiedostoja ja ne pitää pystyä lajittelemaan niin että ne löytyvät helposti.”

Kuvio 26 Digitaalinen dokumenttipankki

Dokumenttipankissa voidaan säilyttää mm. yhtiöjärjestys ja kokouspöytäkirjat ja niistä myös allekirjoitetut versiot. Yhtiökokouspöytäkirjat yhdessä kansiossa ja hallituksen pöytäkirjat toisessa, yleiset säännöt ja pelastussuunnitelma niin, että ne ovat helposti löydettävissä ja päivitettävissä. Kun taloyhtiöllä on urakka, niin dokumenttipankkiin voidaan kerätä heti alkuvaiheessa kaikki projektiin liittyvät dokumentit. Jos asukkaat vaihtuvat, niin taloyhtiön historiatiedot pysyvät tallessa. Sellainen ominaisuus, jolla dokumentit voidaan lähettää suoraan sähköpostilla dokumenttipankkiin, helpottaa myös sähköpostilla vastaanotettujen dokumenttien siirtoa. Tällöin niitä ei tarvitse käydä erikseen siirtämässä tai kopioimassa dokumenttipankkiin.

6.2 Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa

Seuraava tärkeäksi koettu konseptin toiminnollisuus on älykäs digitaalinen järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa (kuvio 27). Tämä toiminnollisuus jakautuu kahteen osaan, joista ensimmäinen on *pitkän tähtäimen suunnittelutyökalu* ja toinen *vuosikello*. Taloyhtiön toiminnan kannalta on tärkeää tehdä oikeita asioita oikeaan aikaan. Yleisen käsityksen mukaan asunnon hinta maksetaan 50 vuodessa uudelleen remontoituna.

Älykäs järjestelmä joka muistaa ja muistuttaa

- Pitkän tähtäimen suunnittelutyökalu
 - Yhdistää kaiken tiedon kiinteistön osien elinkaarista, kuntotarkastuksista, korjauksista, remonteista, urakoista ja takuuajoista
 - helpottaa remonttien ja urakoiden optimaalista ajoitusta ja kulujen hallintaa
 - ajankohtaiset asiat nousevat vuosikelloon ja vuosikellon kautta hallituksen sähköisiin kokouskutsuihin
- Vuosikello
 - Taloyhtiön vuosikiertoon liittyvät asiat
 - Hallituskauden työjärjestys
 - Vastuuhenkilöt tehtäville töille
 - Tarvittaessa muistutukset sähköpostilla tai tekstiviestillä
 - Asiat nousevat hallituksen sähköisiin kokouskutsuihin
 - Haasteena erilaiset ”taloyhtiötyypit” -> esiasetukset erilaisille taloyhtiöille ja räätälöintimahdollisuuksia käyttäjälle

Kuvio 27 Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa

Eräissä taloyhtiöissä puheenjohtaja ei suostunut kymmeneen vuoteen tekemään mitään urakoita ja nyt osakkailla ei ole varaa maksaa remonttilainoja, kun urakat kasautuvat. Eräissä toisessa taloyhtiössä parvekkeita ei korjattu ajoissa ja ne jouduttiin myöhemmin pudottamaan ja tekemään kokonaan uudestaan. Tämä tuli paljon kalliimmaksi kuin se, että ne olisi korjattu ajoissa. Huollot ja urakat on siis tärkeää ajoittaa oikein. Tehtyjen urakoiden takuuajat ja reklamaatioiden teko oikeaan ovat merkittäviä asioita monien taloyhtiöiden arjessa. Eräissä taloyhtiöissä oli unohdettu takuuajat ja reklamointi oikeaan-aikaan, jolloin menetettiin paljon rahaa. Älykkäällä järjestelmällä, joka muistaa ja muistuttaa oikeaan aikaan, nämä ongelmat pystyttäisiin välttämään. Vuosikello on kuitenkin rakennettava niin, että sitä pystyy räätälöimään sen mukaan, onko taloyhtiöllä huoltoyhtiötä tai isännöintitoimistoa.

Kun esimerkiksi taloyhtiön kiinteistön katon elinkaari on lopussa, niin tämä nousee PTS:stä hallituksen vuosikelloon. Hallitus tilaa halutessaan insinööritoimistolta kattourakan kilpailutuksen ja valvonnan. Kaikki urakkaan liittyvät dokumentit tallennetaan dokumenttipankkiin. Pitkän tähtäimen työkaluun merkitään katon valmistumisaika, kahden vuoden takuu-aika sekä

kymmenen vuoden vastuu-aika. Myöskin suositukset katon määräaikaistarkastuksista ja laskennallinen elinkaari merkitään kaikki pitkän tähtäimen työkaluun. Nämä kaikki tiedot nousevat sitten pitkän tähtäimen työkalusta oikeaan aikaan hallituksen vuosikelloon, työsuunnitelmaan ja kokouskutsuihin. Kaikki kattoon liittyvät dokumentit löytyvät helposti dokumenttipankista.

6.3 Taloushallinto

Haastattelemani pitkän linjan hallitusammattilaisen mielestä taloushallinto on olennaisin osa isännöinnin osa-alueista. Jos pienellä taloyhtiöllä ei ole isännöintitoimistoa, niin taloushallinto hoidetaan tällöin itse tai ostetaan tilitoimistolta. Taloushallinnon toiminnollisuus osana konseptia on siis suunnattu niille taloyhtiöille, joilla ei ole isännöintitoimistoa hoitamassa taloushallintoa (kuvio 28).

Taloushallinto

- Reaaliaikainen taloustilanteen seuranta
- Ostolaskujen helppo hyväksyntä
- Kuittien lähettäminen valokuvana
- Visuaalisia raportteja: pylväitä ja piirakoita, joista helppo vertailla menoja edellisiin vuosiin ja budjettiin verrattuna
- Korjauskustannusten seuranta ja erittely: Esimerkiksi kiinteistön kuluvat osat, jos vaikkapa vanhan hissien huolto- ja korjauskustannukset ovat nousussa, niin järjestelmä antaa hälytyksen hallitukselle
- Kirjanpito: päiväkirja, pääkirja, tase ja tulos ja kaikki vuotuinen materiaali vuosittain
- Mahdollisuus rakentaa yhteys varausjärjestelmiin: Esimerkiksi, jos varaa yksittäisen saunavuoron varausjärjestelmästä, niin sen kustannus kohdistuu suoraan oikealle asukkaalle

Kuvio 28 Taloushallinto

Taloushallinto on tärkeä osa pitkän tähtäimen suunnittelua. Kustannusten seuranta ja niiden muutoksiin reagointi on osa hallituksen ja isännöitsijän toimintaa. Jos aletaan huomaamaan esimerkiksi kattovuotoja, niin kattokorjausten kustannusten kehittymistä voidaan seurata taloushallinnon työkalun avulla. Jos lukkojen kanssa on lisääntyviä ongelmia ja kustannuksia, niin niihin pystytään reagoimaan nopeammin. On mietittävä, että kannattaako enää korjata toistuvasti vanhoja lukkoja vai täytyykö miettiä kokonaisvaltaisempaa ratkaisua eli lukkojen päivytystä uusiin?

Taloushallinnon työkaluun toivottiin visuaalisia raportteja kuten pylväitä ja piirakoita, joista olisi helppo vertailla menoja edellisiin vuosiin ja budjettiin verrattuna. Talousraportin tulisi olla nopealukuinen ja visuaalinen sekä yleisilmeeltään selkeä ja luettavuuden kannalta helppo. Talouden raporteista halutaan nähdä helposti kulutustietoja, kuten veden osuus ja

lämmitys. Reaaliaikaisuus on tärkeää toimittaessa erilaisten yhteistyökumppaneiden kuten urakoitsijoiden tai huoltoyhtiöiden kanssa.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämä opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö. Kuten tutkimukselliseen kehittämistyöhön yleensä kuuluu, sisältyi tähänkin työhön käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden, käytäntöjen ja palveluiden toteuttamista ja tuottamista. Tarkoituksena oli muotoilla ja ottaa käyttöön uusia ratkaisuja. Työssä ei vain tyydytty tutkimaan ja kuvailemaan asioiden ja ilmiöiden vallitsevaa tilaa vaan pyrittiin viemään asioita käytännössä eteenpäin. Pää tavoitteena oli uuden teorian sijaan saada aikaan parannuksia ja uusia ratkaisuja käytännön toimintaan. Tämä toiminnan päämäärä vaikutti kehittämistyön prosessiin ja siinä käytettäviin menetelmiin. Uuden tiedon tuottaminen ilmiöstä oli myös suotavaa, mutta ei pää tavoitteena kehittämistyössä. Työtä ohjasivat ensisijaisesti käytännölliset tavoitteet, joihin haettiin tukea teoriasta. Tutkimuksen tuloksia hyödynnettiin siirtämällä niitä käytännön toimintaan ja kehittämistyössä syntyneiden ideoiden toteutukseen eli implementointiin. Keskeistä oli ongelmien havainnointi ja niiden ratkaiseminen. Työ sisälsi ihmisten välistä vuorovaikutusta, kysymysten asettelua, ilmiön tutkimista, tiedon tuottamista ja muutoksen hallintaa. Tutkimuksellinen kehittäjä kohtaa työnsä aikana usein myös yllättäviä haasteita ja epävarmuutta joutessaan liikkumaan hänelle tuntemattomilla alueilla. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 18-20, 2014.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää pienten taloyhtiöiden ongelmia ja haasteita. Kehittämistyön tavoitteena oli luoda palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä käyttäen asiakaskeskeinen palvelukonsepti pienille taloyhtiöille. Kehitettävän palvelukonseptin pääkohde-ryhmänä ja pääloppukäyttäjänä olivat taloyhtiöiden hallitukset ja toissijaisina käyttäjinä asukkaat ja muut taloyhtiöiden sidosryhmät. Pienillä taloyhtiöillä tarkoitettiin tässä opinnäytetyössä asunto-osakeyhtiöitä, joissa on 2-30 asuntoa.

Tutkimuskysymyksiäni olivat:

Millainen palvelukonsepti tuottaa arvoa pienille taloyhtiöille?

Mitkä ovat tärkeimmät ja keskeisimmät palvelun digitaaliset toiminnollisuudet, jotka tuottavat arvoa pienille taloyhtiöille?

Lopputuloksena kehitettiin ensimmäinen versio konseptista, jonka toiminnollisuudet ovat *documenttipankki*, *pitkän tähtäimen työkalu*, *vuosikello* ja *taloushallinto*. Kehitetyn konseptin avulla ainakin osa pienten taloyhtiöiden ongelmista ja haasteista voidaan tulevaisuudessa ratkaista helpommin. Huomionarvoista on se, että kaikki osa-alueet liittyvät jollain tavalla toisiinsa. Kysymys on siis enemmänkin systeemiajattelusta kuin yksittäisestä toiminnollisuudesta. Merkittävä löydös oli se, että oikeastaan kaikilla taloyhtiötyypeillä oli loppujen lopuksi paljon

samankaltaisia haasteita ja ongelmia. Näiden haasteiden ja ongelmien ratkaiseminen luo arvoa taloyhtiöille. Dokumenttipankki, pitkän tähtäimen työkalu ja vuosikello linkittyvät kaikki osittain toisiinsa ja voivat luoda lisäarvoa erityyppisille taloyhtiöille. Korkmanin (2011) arkiajattelun perusteella tärkeimmiksi toiminnollisuuksiksi voidaan nostaa ne, jotka sopivat mahdollisimman monelle. Vuosikello on kuitenkin rakennettava niin, että sitä pystyy räätälöimään sen mukaan, onko taloyhtiöllä huoltoyhtiötä tai isännöintitoimistoa.

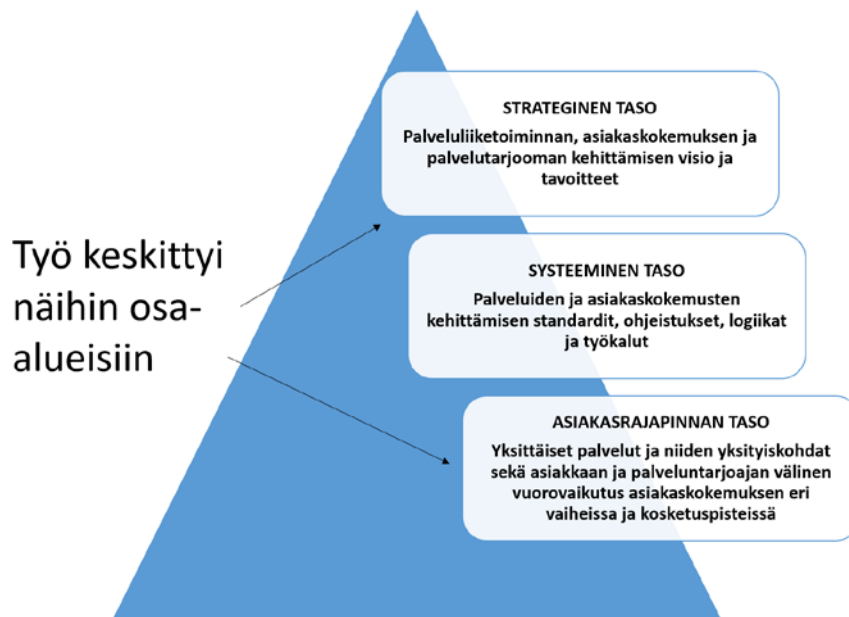
7.1 Prosessin ja menetelmien arviointia

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö tehtiin hyödyntämällä palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä. Palvelumuotoiluprosessi sopi hyvin taloyhtiöiden maailmassa toteutettavaan kehittämistyöhön. Aloitin tutkimuksellisen kehittämistyön kartoittamalla toimintaympäristöä ja kontekstia perehtymällä Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton tutkimuksiin, tilastoihin, kirjallisuuteen ja julkaisuihin sekä digilehtien artikkeleihin ja mielipidekirjoituksiin. Lähdin alussa miettimään aihetta ja kontekstia hyvin laajasti ilmiötasolla, kun kartoitin taloyhtiöiden yleistä ongelmallisuutta esitutkimuksilla sekä netnografisilla tutkimuksilla.

Työn alkuvaiheessa tehtiin benchmarking, jossa kartoitettiin markkinoilla tällä hetkellä olevia digitaalisia palveluita taloyhtiöille. Sen jälkeen selvitettiin taloyhtiöiden ongelmia ja haasteita taloyhtiöiden hallitusten jäsenille tarkoitettujen Facebook-ryhmien keskusteluista. Netnografisilla tutkimuksilla saavutettiin paljon ymmärrystä taloyhtiöiden yleisestä ongelmallisuudesta.

Netnografian jälkeen toteutettiin kyselytutkimus pienille taloyhtiöille. Kyselytutkimuksella oli muitakin tavoitteita kuin pelkkä tiedon kerääminen, koska tarkoitus oli saada kyselyyn osallistujia mukaan myös yksilö- ja ryhmähaastatteluihin. Tämä tavoite saavutettiin. Toinen kyselytutkimukselle asetettu tavoite oli löytää ja määritellä erilaiset taloyhtiötyypit, joita sisältyisi asunto-osakeyhtiöihin, joissa on 2-30 asuntoa. Tämäkin tavoite saavutettiin. Kyselyllä saavutetun ymmärryksen pohjalta kutsuttiin jatkohaastatteluihin edustajia erilaisista taloyhtiötyypeistä. Kyselytutkimuksen kysymykset toimivat hyvinä keskustelun avauksina jatkohaastattelussa. Haastateltavilla ja työpajoihin osallistuneilla oli paljon ideoita, joilla pienten taloyhtiöiden ongelmia ja haasteita voidaan ratkoa. Tästä kerätystä ymmärryksestä rakentui kehitetty palvelukonsepti.

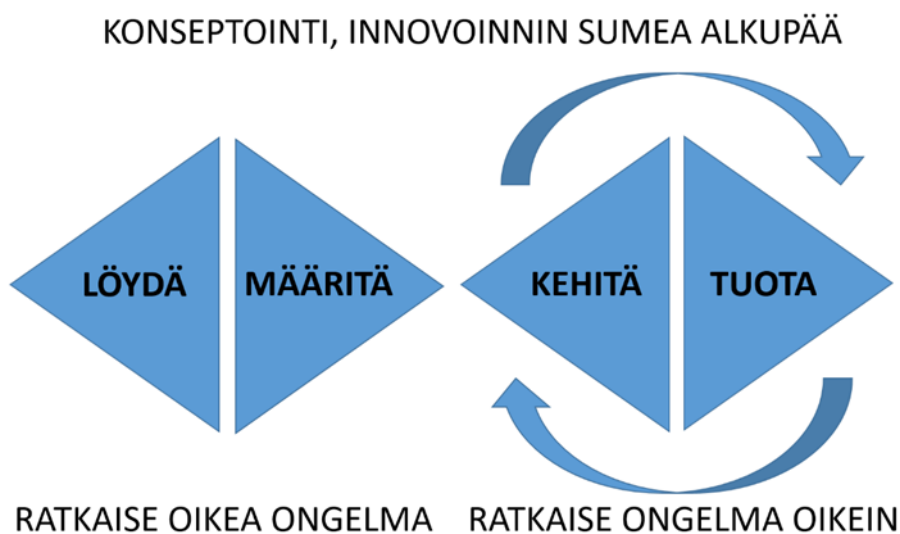
Kehittämistyö keskittyi pääosin asiakasrajapinnan tasoon ja strategiseen tasoon kuvio (29).



Kuvio 29 Palvelumuotoilun hyödyntäminen eri tasoilla (mukaillen Koivisto ym. 2019)

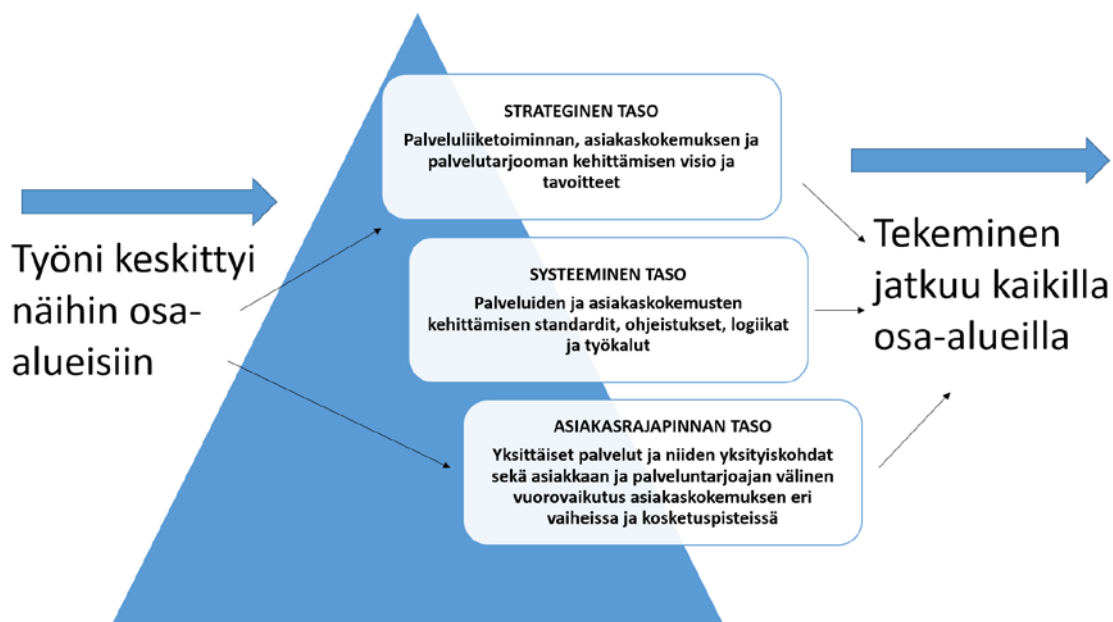
7.2 Konseptin kehittäminen jatkuu

Opinnäytetyöstä on ollut jo tähän mennessä hyötyä toimeksiantajalle. Sen avulla toimeksiantaja on saanut selkeää vahvistusta siitä, että markkinoilla on tällaiselle palvelulle kysyntää. Saavutetun ymmärryksen rohkaisemana toimeksiantaja osti erään jo markkinoilla olevan pienille taloyhtiöille suunnatun palvelun, jota lähdetään jatkokehittämään. Lisäksi on saatu tarkempaa kuvaa ostajaprofiileista, sekä siitä, että mihin asioihin palvelun kehittämisessä kannattaa keskittyä. Seuraavaksi opinnäytetyön tuloksia käydään läpi vielä tarkemmin tilaajaorganisaatiossa. Tämän jälkeen järjestetään työpaja, jossa suunnitellaan tiekarttaa jatkokehittämisestä. Konseptista voidaan rakentaa seuraavaksi erilaisia prototyyppejä, joita testataan asiakkailla ja sidosryhmillä. Konseptin viimeistelyä eli kehittämisvaihetta ja tuottamisvaihetta voidaan iteroida, kunnes on saatu määriteltyä lopullinen konsepti, jonka pohjalta voidaan tehdä investointipäätös (kuvio 30).



Kuvio 30 Konseptointi, innovoinnin sumea alkupää

Konseptin kehittämistyö jatkuu niin asiakasrajapinnan tasolla, systeemisellä tasolla kuin ja strategisellakin tasolla (kuvio 31).



Kuvio 31 Työ jatkuu eri tasoilla

Lähteet

Painetut

Euro, L., Kapanen, H., Kenttälä, M. & Ilonen, P. 2017. Matka palvelumuotoiluun - opas opettajalle. 2. painos, Arkmedia

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

Grönroos, C., 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5 uud. painos, Vantaa: Hansaprint

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A Customer Dominant Logic of Service. *Journal of Service Management* 21 (4) 531 - 548.

Kananen, J. 2014. Netnografia - verkkoyhteisöjen tutkiminen opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen Yliopistopaino Oy

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.

Korkman, O., Arantola, H. 2009. Arki: eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. WSOYpro

Lusch, R. F., Vargo, S. L., & O'Brien, M. 2007. Competing through service: Insights from service dominant logic. *Journal of Retailing* 83 (1), 5-18.

Lusch, R. F., Vargo, S. L. & Wessels, G. 2008. Toward a conceptual foundation for service science: contributions from service-dominant logic. *IBM Systems Journal* 47 (1), 5-14.

Lusch, R. F. & Vargo, S. L. 2014. *Service-dominant logic: premises, perspectives, possibilities.* Cambridge: Cambridge University Press

Mason, H., Mattin, D., Luthy, M. & Dumitrescu, D. 2015. *Trend Driven Innovation.* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Mootee, Idris. 2013. *Design Thinking for Strategic Innovation: What They Can't Teach You at Business or Design School.* Wiley.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro.

Ruokonen, Mika (2016) *Biteistä bisnestä -Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja.* Jyväskylä: Docendo.

Strandvik, T. & Heinonen K. 2015. *Essentials of Customer Dominant Logic.* Teoksessa Gummerus, J. & von Koskull, C. (Toim.), *The Nordic School - Service Marketing and Management for the Future.* Helsinki: Hanken School of Economics.

Stickdorn, M., Lawrence, A., Hormess, M. E., Schneider, J., 2018. *This is service design methods: a companion to this is service design doing.* Sebastopol: O`Reilly Media

Tuulaniemi J. 2011. *Palvelumuotoilu.* Helsinki: Talentum.

Voima, P., Heinonen, K. & Strandvik, T. 2010. *Exploring Customer Value Formation: A Customer Dominant Logic Perspective.* CERS. Helsinki: Hanken School of Economics.

Sähköiset

Asuntokanta 2016. Viitattu 3.10.2018.

http://www.stat.fi/til/asas/2016/01/asas_2016_01_2017-10-11_kat_001_fi.html

Asuntokunnat 2017. Viitattu 3.10.2018. http://www.stat.fi/til/asas/2017/asas_2017_2018-05-17_tie_001_fi.html

Asunto-osakeyhtiöiden talous 2017. Viitattu: 19.9.2018.

http://www.stat.fi/til/asyta/2017/asyta_2017_2018-09-11_kat_001_fi.html

Asunto-osakeyhtiö 2019. Viitattu: 8.6.2019. https://www.stat.fi/meta/kas/asunto_osa_keyht.html

Bäckgren N. & Pietiläinen T. 2018. Viitattu 6.10.2018. <https://www.hs.fi/pai-vanlehti/09122018/art-2000005925290.html?fbclid=IwAR2dIKHNsCUQ5u7CG5ackmkTXPQNFle-YyheqXWAKqFpKa2qSaTGUZSgR6Gs>

Design Council. 2015. The Design Process: What is the double diamond? Viitattu 15.11.2018. <http://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>

Huusko M. 2017. Digitalisaatio. Viitattu: 21.11.2018. <https://www.rakennus-lehti.fi/2017/11/digitalisaatio-ei-ole-ohimeneva-trendi-vaan-alusta-tulevaisuudelle/>

Hallituskysely 2018a. Kiinteistöliitto. Viitattu: 25.9.2018. https://www.kiinteistoliitto.fi/media/2795/hallituskysely2018_hallitusten_valinta_ja_kokoukset.pdf

Hallituskysely 2018b. Kiinteistöliitto. Viitattu 27.9.2018. https://www.kiinteistoliitto.fi/media/2766/hallituskysely2018_vastaaajien_profiilit.pdf

Hyvä hallintotapa. 2016. Viitattu 16.1.2019. https://www.kiinteistolehti.fi/wp-content/uploads/sites/9/2017/05/Taloyhtion_hyv%C3%A4_hallintotapa_2016-08-30T15-58-3834828.pdf

Isännöinti goes digi 2018. Viitattu 25.1.2019. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2018/10/digiselvitys-2018-asukkaat-ja-osakkaat-tiivistelma.pdf>

Isännöitsijä 2019. Viitattu 3.3.2019. <https://www.kiinteistolehti.fi/isannoitsija/>

Kaskinen, H. 2016. Taloyhtiön remontti kiinnostaa verottajaa. Viitattu 25.10.2018. <https://www.taloustaito.fi/koti/Taloyhtion-remontti-kiinnostaa-verottajaa/>

Kiinteistöliitto 2018. Viitattu 8.6.2019. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/taloyhtioiden-hallitukset-korkeasti-ja-monipuolisesti-koulutettuja?publisherId=1552&releaseId=67368293>

Kouvo, T. 2016. Double diamond. Viitattu 4.4.2018. <http://mielenaukea.fi/?p=318>

Lehmuskoski, S. Hyvä muotoilu on hyvää bisnestä. Lainattu: 5.12.2018. <https://www.siili.com/fi/tarinat/hyva-muotoilu-hyvaa-bisnesta>

Lennebo, R. Digitalisering förändrar företagandet i grunden. Viitattu: 21.11.2018. <http://fastighetstidningen.se/digitalisering-forandrar-foretagandet-i-grunden/>

Leskelä, M. Ihmisoivallus. 2017. Viitattu 3.11.2018 <https://s3.eu-central-1.amazonaws.com/ihmisoivallus/IhmisoivallusPDFversio.pdf>

Lipiec, M. 2019. Beyond the Double Diamond: thinking about a better design process model. Viitattu 1.5.2019. https://uxdesign.cc/beyond-the-double-diamond-thinking-about-a-better-design-process-model-de4fdb902cf?fbclid=IwAR0-uU5PS7wu5FixVxdggpcSf1QhN-VotDV04EReAFCZePSvJdcLOE_ToVJc

Luoma, K. 2014. Ketään ei voi pakottaa taloyhtiön talkoisiin - "Kaikkia ei saa kaljalla ja makkarallakaan mukaan". Viitattu 11.11.2018

Palvelumuotoilun avainmittarit. 2018. Viitattu: 5.12. <https://info.hellon.com/hubfs/Ladattavat%20materiaalit/Palvelumuotoilun%20avainmittarit%20-%20Hellon.pdf?hsCtaTracking=c104dea2-b431-4cb7-9ddc-8944ca39dac2%7Cb28b1fa8-1b47-41b1-b745-2eb4539a0d8e>

Pervilä, M. 2018. Digitalisaation trendit. Viitattu: 21.11.2018. <https://www.tivi.fi/CIO/naihin-digitalisaation-trendeihin-kannattaa-satsata-4-trendia-joiden-kelkasta-on-syyta-hypata-heti-pois-6703651>

Pienet taloyhtiöt 2017. Viitattu: 3.10.2018. <https://www.kiinteistoliitto.fi/media/1766/isannoinninhankkiminenpienissataloyhtioissa.pdf>

Ruckenstein, M., Suikkanen, J., Tamminen, S. 2011. Unohda innovointi: keskity arvon luontiin: ihmislähtöisen innovaatiotoiminnan menestystarinoita eli kuinka uudenlaista arvoa synnytetään käytännössä. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Viitattu: 21.11.2011. <https://media.sitra.fi/2017/02/27173707/sitra291-2.pdf>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2019. KvaliMOTV Viitattu 1.5.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

Susineva 2014. Turvaa vai turvattomuutta? Rivi- ja kerrostaloasukkaiden kokemuksia asumisen turvallisuudesta Kuopiossa 2000-luvun alkupuolella. Viitattu: 5.10.2018. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1626-6/urn_isbn_978-952-61-1626-6.pdf

Taloyhtiön hallitus 2019. Viitattu 3.3.2019. https://www.kiinteistolehti.fi/taloyhtion_hallitus_ja_tehtavat/

Julkaisemattomat

Keränen 2018. Service Design and co-creation. Belt bootcamp Tampere.

Tschimmel, Katja. 2016. Design thinking -opintopaketti. Espoo, Laurea Ammattikorkeakoulu Leppävaaran toimipiste.

Kuviot

Kuvio 1 Valmius tai halukkuus asioida sähköisesti tulevaisuudessa (Isännöinti Goes Digi 2018.)	14
Kuvio 2 Kiinnostus asumisen lisäpalveluihin (Isännöinti Goes Digi 2018.)	15
Kuvio 3 Teoreettinen viitekehys	16
Kuvio 4 Palvelukeskeisen ja asiakaskekeisen liiketoimintalogiikan eroja (Heinonen ym. 2010)	19
Kuvio 5 Palvelun osa-alueet (mukailen Curedale 2013, 16)	27
Kuvio 6 Double Diamond (mukailen Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, British Design Council)	28
Kuvio 7 Opinnäytetyön vaiheet	29
Kuvio 8 Muotoiluprosessi (Lipiec 2019.)	29
Kuvio 9 Vastaajien ikä	37
Kuvio 10 Toimiiko tällä hetkellä hallituksessa?	37
Kuvio 11 Mikä on taloyhtiösi talotyyppi?	38
Kuvio 12 Montako asuntoa taloyhtiössänne on?	38
Kuvio 13 Taloyhtiön sijainti	39
Kuvio 14 Isännöinti	39
Kuvio 15 Isännöintisopimus	40
Kuvio 16 Onko harkinnut viime aikoina muutoksia isännöintitoimiston sopimukseen?	40
Kuvio 17 Kuka hoitaa kirjanpitoa?	41
Kuvio 18 Sopimus huoltoyhtiön kanssa?	41
Kuvio 19 Onko löytynyt tarpeeksi urakoitsijoita?	42
Kuvio 20 Miten tyytyväinen oli valittuihin urakoitsijoihin?	42
Kuvio 21 Kaipaisitteko jatkossa apua urakoitsijoiden löytämiseen?	43
Kuvio 22 Taloyhtiötyyppi: Ei huoltoyhtiötä eikä isännöintitoimistoa	45
Kuvio 23 Taloyhtiötyyppi: Ei huoltoyhtiötä, isännöinti on	45
Kuvio 24 Taloyhtiötyyppi: Isännöinti on ja huoltoyhtiön on	46

Kuvio 25 Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa.....	63
Kuvio 26 Digitaalinen dokumenttipankki	64
Kuvio 27 Älykäs järjestelmä, joka muistaa ja muistuttaa.....	65
Kuvio 28 Taloushallinto	66
Kuvio 29 Palvelumuotoilun hyödyntäminen eri tasoilla (mukaihen Koivisto ym. 2019)	69
Kuvio 30 Konseptointi, innovoinnin sumea alkupää	70
Kuvio 31 Työ jatkuu eri tasoilla	70

Liitteet

Liite 1: Benchmarking, vertailutaulukko	77
Liite 2 Tutkimuslupapyyntö verkkoyhteisöihin	78
Liite 3 Netnografian löydökset	79
Liite 4 Kysely pienille taloyhtiöille	83
Liite 5 Kyselyn avoimien kysymyksien vastaukset	87
Liite 6 Teemahaastattelurunko.....	92

Liite 1: Benchmarking, vertailutaulukko

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
2		ADCHelsinki	AsOy.info	Smart Group	YIT PLUS	Meido	One4All	Premis	Taloyhtiö.info	Vismatampuuri	Asoypalvelut	Asumisinfo	Emma/ TL	VEKA/Fivaldi	OmaSeppo	LAKEA	Majakka/Realia
3	Isännöinnin työkalu		X	?	?	X		X	X	X	X	X	X	X	pmisännöitsijä"		X
4	Taloyhtiön työkalu		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
5	Huoltoyhtiön työkalu		X	X	X			X	X		X	X	X				
6	toimii ilman isännöintiä	X	???	X		???					X				periaatteessa		
7	demotunnukset		X								X						
8	Tekninen ylläpito									X	X						X
9	Smart home toimintoja			X		X			X							X	
10	Käyttöoikeuksien hallinta	X								X					X		
11	Sähköinen kokous											X					
12	Sähköinen allekirjoitus								X								
13	porrasnäyttö/ilmoitustaulu			X	X	X	X		X		ilmoitustaulu						
14	etähallinnan työkalut								X								
15	Hoito- ja korjaussuunnitelmat		X	X							X		X				
16	Toimenpiteiden seuraaminen		X	X							X		X				
17	Lähialueen palvelut			X		X									yhteiskäyttöauto		
18	Huoltokutsut/palvelupyynnöt		X	X				X	X		X	X	X	X			
19	Talous, budjetti, lainat jne.		X					X		X	X				lisämaksulla talous		
20	Varaukset sauna jne.			X			X	X			X					X	X
21	Taloyhtiön asiakirjat	X	X					X	X	X	X	X		X	ttain lisämaksulla		X
22	kodin asiakirjat				X	X											
23	Viestien lähettäminen	X	X		X	X		X	X		X						X
24	Kulutuksen seuranta				X	X					X			X			
25	Viralliset tiedotteet				X	X		X	X		X	X		X			X
26	Asukkaiden ilmoitukset	X			X	X		X	X		X	X		X			X
27	Hätäilmoitukset					X											
28	Ajastusominaisuudet						X										
29	ILOQ-kulunohjaus optio						X										
30	Verkkokauppa varauksille						X										
31	Rajapinnat/integraatiot jne.						X kts. ppt	yhteistyökump		X kts. Ppt	yttäjänä kaupunki						
32	Selainpohjainen		X	X	?	?	X			X	X			X	X		
33	Mobiili		?	X	?	X	X	X									
34	Status		toimii	julkaistu	julkaistu	ulossa 2018	julkaistu	julkaistu	julkaistu	julkaistu	keskeneräinen	julkaistu	julkaistu	julkaistu	julkaistu	lossa 201	julkaistu
35	Ansaintamalli/hinta		ei tietoa	maksullinen	maksullinen	rahoit	maksullinen	maksullinen	maksullinen	maksullinen	mainosrahoitus	maksullinen	maksullinen	maksullinen	Maksuton/maksullinen	maksullinen	maksullinen

Liite 2 Tutkimuslupapyyntö verkkoyhteisöihin

Hei! Opiskelen palvelumuotoilun YAMK-tutkintoa Laurean ammattikorkeakoulussa ja olen tekemässä opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni työnimi on: "Palvelukonseptin kehittäminen pienille taloyhtiöille". Tutkin taloyhtiöiden toimintaa ja haasteita muuttuvassa maailmassa. Tämän ryhmän keskustelujen aihepiirit soveltuisivat erinomaisesti tutkimusaiheeseeni.

Pyydän lupaa havainnoida ja luokitella keskusteluissa käsiteltyjä aiheita tutkimukseeni. Aineisto tullaan anonymisoimaan heti keräysvaiheessa eikä keskustelijoiden nimiä kerätä mihinkään. Tämän jälkeen aineisto luokitellaan teemojen mukaan eikä yksittäisiä kommentteja käytetä suoraan.

Käytettävän tutkimusmenetelmän nimi on netnografia ja sitä käytetään palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa asiakasymmärryksen keräämiseen. Ilmoitathan minulle, jos et halua, että keskusteluja, joihin olet osallistunut, käytetään osana tutkimusta. Voit laittaa minulle asiasta tiedon kommenttikenttään, yksityisviestinä tai sähköpostilla.

Liite 3 Netnografian löydökset

Osakkaiden väliset riidat, ristiriidat ja ongelmat:

- Riidat ja remontit lisäävät (isännöitsijän) työmäärää taloyhtiössä
- Jos osakkaana on pysyvästi erimielisiä henkilöitä, niin hallituksen tulee olla erityisen tarkka yj:n ja asoyl:n noudattamisessa
- Osakkaiden oikeus tuoda asioita yhtiökokoukseen aiheuttaa epäselvyyksiä, erimielisyyksiä ja väärinkäytöksiä taloyhtiössä
- Osakkaiden kuuntelemisessa ja asioiden otossa yhtiökokoukseen on epäkohtia taloyhtiössä
- Pesutuvan käyttö ja kulunvalvonta herättävät keskustelua: kolikkolaitteet/avainjärjestelmät, Maksuton/maksullinen, varaus: paperi/digi

Osakkaiden huono osallistuminen yhteisten asioiden hoitoon ja huono osaamisen taso aiheuttavat haasteita:

- Asunto on kallis sijoitus, miksi osakkaat eivät osallistu yhtiökokouksiin, vain 10% osakkaista osallistuu kokouksiin
- Miten saada osakkaat innostumaan, kun kerrostaloyhtiössä yhtiökokouksissakin käy yleensä vain 10 - 15 prosenttia osakkeenomistajista?
- Vanhemmilla ja kokeneemmilla hallituksen jäsenillä on paljon kokemusta, nuorten perehdytys ajoissa on tärkeää!
- Suurin osa osakkaista ei ymmärrä paljon kiinteistönpidosta eikä tunne naapureitaan niin hyvin että osaisi arvioida näiden kyvykkyyttä hallitustehtäviin
- Myöskään hallituksen jäsenet eivät aina osallistu tarpeeksi kokouksiin
- Usein ei osakkaita edes kiinnosta taloyhtiön asiat vaikka olisi minkälaiset rakennushankkeet tulossa taloyhtiöön
- "Taloyhtiöissä on juuri sellaiset hallitukset kuin ne ansaitsevat - eli millaiset jäsenet valitaan yhtiökokouksissa"
- "Vastentahtoisesti valitut, osaamattomat ja tiuhaan vaihtuvat hallituksen jäsenet aiheuttavat juuri ketjureaktion, jossa välttämättömiäkin korjauksia sysitään eteenpäin ja avoimuutta on hankala toteuttaa, kun itsekään ei ole asioista perillä. Ollaan ulkopuolisten ns. asiantuntijoiden armoilla. Toki toisenlaisiakin hallituksia on."
- "Ymmärrys alkaa siitä että osakkaita ja vuokralaisia ei "aseteta vastakkain" vaan yhdessä voidaan tehdä kotimiljoista toimivia ja viihtyisiä"

Pitkän tähtäimen suunnitelmat:

- Myös pitkä sihti usein puuttuu ja siksi pitkäjänteinen, osakkaiden kanssa yhdessä laadittu tavoitesuunnitelma (strategia) on välttämätön
- Hyvä käytäntö: SWOT-analyysi osana strategian tekoa
- Hyvä käytäntö: PTS strategian osaksi -> remonttien järjestys strategian mukaiseksi

- "Strateginen suunnittelu on raskasta ja edellyttää asiantuntemusta jota osakkailta ei usein ole"
- Tilikauden alussa olisi hyvä kertoa osakkaille mitä hallitus aikoo tehdä: toimintasuunnitelma

Hyviä käytäntöjä

- Taloyhtiömittarit joita hallitus seuraa
 - Vastikkeen taso verrattuna ympäröiviin yhtiöihin
 - Myynnissä toteutuneet hinnat muihin verrattuina
 - Asumishäiriöiden määrä
- Kannattaa hankkia ryhmätapaturmavakuutus, se kattaa kaikki kaatumistapaukset
- Hyvästä isännöinnistä kannattaa pitää kiinni, mutta jos on epäilyksiä, niin kannattaa kilpailuttaa
- Tervetulkirje taloon muuttaville
- Jos tehdään muutoksia yhtiöjärjestykseen, niin kannattaa käyttää lakimiestä, esim. kiinteistöliitto

Viestintä

- Sähköinen ilmoitustaulu kiinnostaa mutta on kallis
- Taloyhtiön viestintäsuositus antaa ohjeet hyvään viestintään mutta noudatetaanko näitä?
- Vuokralaisia ei informoida tarpeeksi, tietyissä tapauksissa myös vuokralaiset pitäisi kutsua yhtiökokouksiin
- Taloyhtiön tupakointikieltomahdollisuus herättää keskustelua, ministeriön työryhmä ehdotti, että enemmistöpäätöksellä voitaisiin jatkossa kieltää sisä- ja parveketupakointi
- Huoltoyhtiöltä huonosti toimivaa viestintää asukkaille

Huoltotoimenpiteiden seuraukset ja dokumentointi

- Hallituksen olisi hyvä saada viikoittain tiedot kaikista huoltotoimenpiteistä mitä on tehty, myös materiaalit ja hinta mainittava
- Sähköisiä huoltokirjoja on monenlaisia ilmaisia/maksullisia

Remontit

- Kustannusten jakautuminen remonteissa aiheuttaa paljon keskustelua
- Kylpyhuoneremontit aiheuttavat paljon keskustelua, käyttöikä, vastuun jako asukkaan/taloyhtiön vastuut yms.
- Eripuraa syntyy kun osa osakkaista on ehtinyt tehdä remonteja omalla kustannuksella

- "Pieleen mennyt putkiremppe, isännöitsijä ja hallitus passiivisia"
- Taloyhtiön huoneistojen perustason määrittely askarruttaa: voidaan kopioida uudisrakentamisesta jokin perustason kohde!?
- Vastuunjaot aiheuttavat usein haasteita putkiremontin kohdalla jos ilmenee vikoja jälkikäteen
- On erittäin hyvä, että taloyhtiöiden korjaushankkeiden valmistelun avoimuuteen kiinnitetään huomiota, valmistelun tulisi tosiaankin olla avointa ja läpinäkyvää
- Rakentamisen laatu on romahtanut Suomessa: rakennuksen aikaista osakkaiden ostamaa valvontaa suositellaan
- Ulkopuolisten arvioijien käyttö on suotavaa kun oma asiantuntemus ei riitä
- Zeckit sivustolla voi tarkastaa rakennusfirmojen taustoja ja pisteyttää niitä

Energia, lämpö, ilmanvaihto

- Energiansäästö ja energiaratkaisut herättävät paljon keskustelua
- Lämmöntalteenoton ja maalämmön kannattavuus askarruttavat
- Lämpö ei riitä asunnossa ja korjaajan tilaaminen on viivästynyt pahasti, taloyhtiössä huono viestinnän taso
- Huoneistojen lämpötilat ja ilmanvaihto aiheuttavat paljon keskustelua: lainsäädäntö/asetukset/suosituksset, tulo ja poistoilma, ali/ylipaine

Hallitustyöskentely, isännöinti

- Ohjeistuksia ja suosituksia on paljon (esim. Isännöintiliitto) mutta kuinka moni on lukenut niitä tai noudattaa niitä?
- Yleinen ongelma: As Oy lakia ei aina noudateta
- Talousarvioon ja tilinpäätökseen liittyvät tasauksen keinot eivät ole kaikille hallituksille selviä
- Asunto-osakeyhtiön päätöksenteko on monille epäselvää:
 - Mitä isännöitsijä päättää?
 - Mitä hallitus päättää?
 - Mitä yhtiökokous päättää?

Yhtiöjärjestykseen liittyvät kysymykset

- Yhtiöjärjestyksen noudattaminen aiheuttaa haasteita taloyhtiöissä
- Vastuunjakotaulukon ja yhtiöjärjestyksen mahdolliset ristiriidat askarruttavat ja herättävät keskustelua

- Pihanhoidon vastuu kuuluu taloyhtiöille myös rivitaloissa, ellei yhtiöjärjestykseen ole merkitty muuta
- Usein rivitaloissa on sovittu talkoovuoroista mutta se ei ole juridisesti sitova sopimus, vastuunjaon ongelmia voi tulla jos talossa asuu esim. sairaita ja vanhuksia
- Jos paritalossa on riita ja yhtiöjärjestyksen muuttaminen ei onnistu niin vaihtoehdot ovat: 1. myy asunto 2. palkkaa juristi 3. tyydy nykytilanteeseen

Hallinnon kustannukset

- Isännöinnin kustannukset herättävät paljon keskustelua, tuntiveloitukset ja maksulliset lisätyöt voivat tuplata vuosikustannukset ja siksi myös tarjousten vertailu on vaikeaa
- Kirjanpidon ja tilintarkastusten kalleus herättää keskustelua
- riippuu yhtiöjärjestyksestä, että riittääkö toiminnantarkastaja tai riittääkö että laite-taan kuitit mappiin ja verrataan tilitapahtumiin?
- "Asunto-osakeyhtiöitä käyttävät hyväkseen kaikki osapuolet jotka laskuttavat taloyhtiöitä. Varsinkin isoja yhtiöitä rahastetaan."

Liite 4 Kysely pienille taloyhtiöille

Vastaajan tiedot

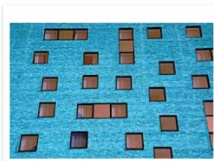
Ikä *

- 18-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70-79
- 80+

Toimitko tällä hetkellä taloyhtiön hallituksessa? *

- Kyllä, puheenjohtajana
- Kyllä, hallituksen jäsenenä
- Kyllä, hallituksen varajäsenenä
- En tällä hetkellä, mutta olen toiminut aikaisemmin hallituksessa
- En ole koskaan toiminut hallituksessa

Mikä on taloyhtiösi talotyyppi? *

 Kerrostalo Pienkerrostalo Rivitalo Paritalo Muu:

Taloyhtiön sijainti *

- Uusimaa
- Kanta-Häme/Päijät-Häme
- Varsinais-Suomi
- Satakunta
- Pohjanmaa/Etelä-Pohjanmaa/Keski-Pohjanmaa/Pohjois-Pohjanmaa
- Etelä-Karjala/Pohjois-Karjala
- Etelä-Savo/Pohjois-Savo
- Lappi
- Ahvenanmaa
- Pirkanmaa
- Kymenlaakso
- Keski-Suomi
- Kainuu

Isännöinti**Onko teillä? ***

- Kokoaikainen ammatti-isännöitsijä eli isännöintitoimisto
- Osa-aikainen "maallikko" isännöitsijä eli ns. omaisännöitsijä
- Ei isännöintitoimistoa, tehtävät on jaettu useammalle henkilölle hallituksessa
- Muu: _____

Kuinka tarkasti tiedät mitä isännöintisopimuksenne kattaa?

- Hyvin tarkasti
- Melko tarkasti
- En juuri olleenaan
- Muu: _____

Oletteko harkinneet viimeaikoina muutoksia isännöintitoimiston sopimuksessa?

- Aiomme irtisanoa sopimuksen ja hoitaa työt itse
- Suunnittelemme sopimuksen kilpailuttamista
- Olemme tyytyväisiä nykytilanteeseen isännöintitoimiston kanssa

Kuka hoitaa kirjanpitoa? *

- Isännöintiyhtiö
- Tilitoimisto
- Taloyhtiön oma henkilö
- Muu: _____

Huolto ja talkoot**Onko teillä käytössä huoltoyhtiö, jonka kanssa on kiinteä (määräajoin päivitettävä) huoltosopimus? ***

- Kyllä
- ei

Mitä asioita hoidatte talkoilla tai viikkovuoroina? *

Oma vastauksesi

Urakat

Oletteko löytäneet helposti tarpeeksi urakoitsijoita kilpailuttaaksenne taloyhtiön urakat? *

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin eikä huonosti
- Melko huonosti
- Erittäin huonosti

Miten tyytyväisiä olette olleet valittuihin urakoitsijoihin? *

- Hyvin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- Neutraali
- Jonkin verran tyytymätön
- Hyvin tyytymätön

Miten urakat sujuivat?
Oma vastauksesi

Kaipaisitteko jatkossa apua luotettavien urakoitsijoiden löytämiseen? *

- Kyllä, kaikissa urakoissa.
- Kyllä, mutta vain isommissa urakoissa.
- Ei

Mitä sähköisiä palveluita tai sovelluksia käytät itse taloyhtiön asioiden hoitoon? *



Oma vastauksesi

Käyttääkö koko taloyhtiö joitain sähköisiä palveluita tai sovelluksia esimerkiksi viestintään, varauksiin, remontti-ilmoituksiin, vikailmoituksiin tai vastaaviin? Jos kyllä, niin mitä? *

Oma vastauksesi

Mitä kaikkea haluaisitte jatkossa hoitaa sähköisesti taloyhtiössänne? *



Oma vastauksesi

Taloyhtiön kokonaiskuva

Mitkä osa-alueet taloyhtiön asioiden hoidossa toimivat hyvin tällä hetkellä? *

Oma vastauksesi

Missä taloyhtiön asioiden hoidon osa-alueissa on eniten haasteita tällä hetkellä? *

Oma vastauksesi

Mihin taloyhtiön asioiden hoitoon sinulla kuluu eniten aikaa? *

Oma vastauksesi

Liite 5 Kyselyn avoimien kysymyksien vastaukset

Talkoina tai viikkovuoroina tehtiin seuraavia asioita:

- Lumityöt: 30 yhtiötä
- Kevät/syystalkoot: 26 yhtiötä
- Nurmikon leikkaus: 25 yhtiötä
- Haravointi: 19 yhtiötä
- Hiekoitus: 14 yhtiötä
- Ei mitään: 12 yhtiötä
- Liputus: 11 yhtiötä
- Siivoukset/puhdistukset: 10 yhtiötä
- "Kaikki": 8 yhtiötä
- Maalaukset: 8 yhtiötä
- Satunnaisesti jotain: 5 yhtiötä
- Jokainen hoitaa oman alueensa: 4 yhtiötä
- Kukkaistutukset: 4 yhtiötä

Miten urakat menivät?

- Urakat sujuneet pääsääntöisesti hyvin: 18 yhtiötä
 - Valvonta tärkeää, valvonta petti, ensi kerralla parempi valvonta, valvontaakin pitää valvoa, jälkiseuranta myös tärkeää: 14 yhtiötä
 - Aikataulut pitäneet: 6 yhtiötä
 - Huonosti tehtyä työtä: 6 yhtiötä
 - Aikataulut venyneet: 5 yhtiötä
 - Uusi yhtiö, ei vielä urakoita: 5 yhtiötä
 - Urakoitsija meni konkurssiin: 3 yhtiötä
 - Tarjouspyyntöihin ei saatu tarpeeksi vastauksia: 3 yhtiötä
 - Viestinnässä haasteita: 2 yhtiötä
 - Suunnitteluun ja tarjouspyyntöön ja sopimuksen tekoon tarvitaan apua: 4 yhtiötä
 - Urakoitsijat sopineet hinnat keskenään: 1 yhtiö
- Mitä sähköisiä palveluita tai sovelluksia käytät itse taloyhtiön asioiden hoitoon?

- Sähköposti 56
- WhatsApp 24
- Facebook 15
- Google drive / googlen työkalut 9
- Isännöintiyrityksen palvelu 8
- Fivaldi 6
- Kiinteistöliiton sivut / sovellus 5
- Taloyhtiö.info 3
- Realian Majakka 2
- Tampuuri 2
- Doodle 2
- Huoltoyrityksen nettisivut 2
- Skype 2
- House Optima
- Talokanava
- Reimin taloyhtiösivut
- Trello
- FimX
- Talokanava
- Energiaseurantapalvelu
- Messenger
- Asukasinfo
- Asumisinfo/ Asumisinfon vikalista
- Open office

- Excel
- Word
- Omatalo.fi lomakkeet
- Taloinfo
- Rakennustiedon lomakkeet
- Sähköinen allekirjoittaminen

Mitä sähköisiä palveluita tai sovelluksia koko taloyhtiö käyttää asioiden hoitoon?

- Sähköposti 24
- Isännöitsijän portaali/sähköiset sivut 15
- Facebook 14
- Ei käytä 11
- WhatsApp 11
- Huoltoyhtiön nettipalvelu 5
- Realian majakka 3
- Google drive 3
- Taloyhtiö.info 3
- Isännöitsijän Taloyhtiö-sivut 3
- Viestintä 3
- Asumisinfo.fi 2
- Taloinfo 2
- Messenger
- Tampuuri
- House Optima
- Reimin sähköinen kanava
- Talokanava
- Doodle

Mitä kaikkea haluaisitte jatkossa hoitaa sähköisesti taloyhtiössänne?

- Viestintä, varsinkin sisäinen (osakkaille/asukkaille) 22
- Kaiken (jos kustannustehokasta) 19
- Tiedotus 15
- Dokumentit / asiakirjat / arkistointi / sopimukset / pts /takuuasiat 12
- Samat kuin nyt / ei lisätarvetta 11
- Huolto/vikailmoitus / huoltotilaus / huoltokirja / huoltosuunnitelma 9
- Haasteena osakkaiden korkea ikä 7
- Varaukset (sauna/pyykkitupa/tilat) 6
- Budjetointi / kustannusseuranta / laskut reaaliajassa/ taloushallinto 6
- Remontti-ilmoitus/muutostyöilmoitus 5
- Arkistoiva keskustelu hallitukselle ja isännöinnin kanssa yhteydenpitoon 3'
- Autopaikat (hallinta ja jonotus) 2
- En osaa sanoa 2
- Taloyhtiön keskustelukanava 1
- Kotisivut 1
- Tehtävien seuranta 1
- Hallituksen pöytäkirjoista kooste että mitä on käsitelty, yhtiökokouspöytäkirja liitteinen 1
- Kokouskutsut 1
- Isännöitsijätodistus 1
- Kalenteri 1
- Vuosikello 1
- Yhtiökokouskutsut 1
- Polttopuiden käyttö 1
- Tilintarkastus 1
- Laina- ja hankeosuuslaskenta 1
- Sähkömittareiden luenta 1
- Vesimittareiden luenta ja ilmoitusten viestiminen hsy:lle 1

- Kulutusseuranta (vesi, lämpö, sähkö) online 1
- Sähköiset palvelut ovat todennäköisesti tarpeellisia mutta työllistävät paljon 1
- Urakoiden kilpailutus 1

Missä taloyhtiön asioiden hoidon osa-alueissa on eniten haasteita tällä hetkellä?

- Isännöinti (asiat eivät etene, tiedotus, viestintä, tavoitettavuus, dokumenttien hallinta) 16
- Suunnitelmallisuus / kokonaiskuva (missä mennään ja miten jatketaan) /Elinkaaren hallinta/ suunnitelmallinen kiinteistöpito/ korjaustöiden järjestys ja ajoittaminen/ Remonttien suunnittelu / Isojen remonttien suunnittelu/ aikataulutus 16
- Ei ole haasteita 10
- Tiedotus/viestintä 9

"Viestinnässä. Erityisesti isännöitsijän viestintä on täysin ala-arvoisen kömpelöä. Hallitukseen ei ole kiinnostuneita ja nykyinen hallitus, itseni mukaan lukien, ei ole pätevä hoitamaan käynnissä olevaa isoa hanketta."

"Sähköpostin kautta käyty keskustelu on liian hidasta."

- Huolto(yhtiö), tyytymättömyys huollon toimintaan 8
- korjaukset / kunnossapito 4
- Hallitustyöskentely 4
- Runsas lumi tasakatolla ja maan tasalla / lumityöt / auraus 3
- talkoovuorojen tasapuolisuus / Työt jakautuvat huonosti. Osa tekee enemmän, osa ei mitään/ Saada kaikki asukkaat tekemään oma osansa lumitöistä 3
- Päätöksenteko 2
- Päätöksenteon läpinäkyvyys 1
- lakien ja määräysten tuntemus / Oikeudellinen tietämys 2
- Asukkaiden ikärakenne 2
- Kilpailutukset ja kunnollisen remonttihenkilön löytäminen 2
- yhteistyö naapuritaloyhtiöiden kanssa 2
- Remontit / Remontin työntekijät 2
- Osakkeiden aktivoiminen yhteisten asioiden käsittelyyn mm yhtiökokoukseen/ osakkaiden osallistuminen 2
- Keskeneräisten asioiden seuranta ja tiedotus 1
- Hallinto 1
- "Kiinteistöhuollolla ollut tiukka talvi, mutta kohtuullisen hyvin toiminut" 1
- Kehitettävää roskien kierrättämisessä 1
- pihatyöt 1
- "Omien pihojen lumenluonti ja hiekoitus. Eli huoltoyhtiölle olisi tarvetta" 1
- Isojen remonttien rahoitus 1
- Urakat 1
- Putkisaneeraus on menossa ja se työllistää paljon/ Putkiremontti ajankohtainen2

"Pienet ylläpitotyöt, jotka ovat liian pieniä kiinnostamaan firmoja ja toisaalta vaivalloisia talkoilla hoidettavaksi. Esimerkiksi väliaitojen maalaus."

- kokousten koolle kutsuminen
- sähköautojen latauksen suunnittelu
- Yhtiöjärjestys vaatii korjausta
- Hallinnon laillisuuden seuranta
- hallitukseen jäsenien saanti hankalaa
- yhtiökokoukseen osallistuminen ja sitä kautta hankkeiden eteneminen.
- Dokumentointi
- kustannusten seuranta
- budjetointi
- Talous
- osukkaat, jotka esim. tekevät isoja remonteja ilman hallituksen lupaa

- vuokra-asujien paimentaminen
- Omaan tarpeeseen soveltuvat kotisivut/appi taloyhtiölle olisi kiva. Tiedot/tiedostot olisivat kaikkien saatavilla helposti.
- Erään osakkaan luulotaudissa
- roskakatos

Mihin taloyhtiön asioiden hoitoon sinulla kuluu eniten aikaa?

- Viestintä 14 Tiedotus 7 Sähköpostit 6 -> yhteensä 27

"huonosta viestinnästä johtuvat selkkaukset"

"osakkaiden valituksien kuuntelu ja saman tiedon välitys isännöitsijälle"

"informointi osakkaille, yhteydenpito isännöitsijään"

"puheenjohtajan viestien lukeminen (niitä on paljon ja ovat pitkiä)"

"yhteydet isännöitsijään, yhteydet urakoitsijoihin"

"Osakkaan luulosairauden johdosta saa juosta koko ajan kertomassa miten asiat oikeasti on"

"Asukkaiden keski-ikä on kovin korkea, mikä johtaa siihen, että jatkuvasti on "jotain" epäselvää, vaikka samaa on selitetty jo kymmeniä kertoja."

- Hallituksen kokoukset/ kokousten valmistelu 13
- Tarjouspyynnöt ja kilpailutus 12

"Tarjousten pyytäminen/lukeminen, vanhojen ja uusien kunnossapitoraporttien lukeminen ja vanhojen tapauksessa löytäminen (taloyhtiössä koitetaan korjailla aiempien hallitusten sekavia päätöksiä remonttien suhteen)."

- Remonttien suunnittelu 9
- Asioihin perehtyminen / erilaisten asioiden selville ottaminen / uusien asioiden opettelu 7
- Urakat / Isojen urakoiden koordinointi/valvonta 5
- Kiinteistön ylläpidon suunnittelu / kehittämisen suunnittelu/ Kunnossapidon 10 v. Tähtäin 4
- Hallitustyöskentely 4
- Talouden parantamisen miettiminen/ talouden seuranta 4
- Talkoot / talkootyöt/ talkoiden järjestäminen 4
- Lumityöt 3
- Ongelmien selvittäminen / asukkaiden valitukset 3
- Yleinen seuranta ja tekemättömät työt / Arkirutiinien hoidon valvonta 3
- Laskutus / laskut 2
- Kirjanpito 2
- Yhteistyö isännöitsijän kanssa /" isännöitsijän perässä juokseminen" 2
- Dokumentaatio / paperihommat 2
- Tilinpäätösaineiston kokoaminen 2
- Satunnaiset pihatytöt 2
- Siivous 2
- Vastuunjakokysymykset 1
-

"Keskusteluun siitä, mitä pitäisi tehdä ja miten ja kenen toimesta se tulisi tehdä."

"Hallituksen puheenjohtajana: 1) Papereiden hallintaan eli sähköpostien ja sähköpostien liitetiedostojen järjestämiseen ja kulloinkin oikean asiakirjan etsimiseen. 2) Kokousten valmistelu. 3) Keskustelut osakkaiden kanssa."

"Remontteihin osallistumiseen. Ulkopuolisista asiantuntijoista osa on osoittautunut huonoiksi ja isännöitsijältä ei niissä saa juurikaan tukea."

"Tällä hetkellä urakoitsijan 10-vuotisvastuun päätyminen teettää paljon töitä."

"Reklamaation tekoon kun asioita ei hoideta lain edellyttämällä tavalla."

- Kokousaikojen löytäminen 1
- Peruspyöritys 1

"Kokouksiin valmistautuminen; asioiden selvittäminen puheenjohtajalle. Saada puheenjohtaja pitämään kokoukset ajallaan, Päätösten tekeminen, eikä vain pitkää loputonta pohdintaa ja turhaa keskustelua."

"Olen ollut hallituksessa vuoden ja ehdottomasti eniten aikaa on kulunut siihen, että yritän nyhtää isännöitsijältä tarvittavat tiedot osuuskunnan toiminnasta ja käytännöistä."

"Luen yhtiökokouksen esityslistan etukäteen tarkasti ja perehdyn asioihin. Yhtiökokous on aivan liian lyhyt tilaisuus kerran vuodessa kuunnella osakkeenomistajia! Mutta, muuten en voi taloyhtiön asioihin perehtyä koska ovat salaisia. Minä vain maksan kaiken. Suosittelen As Oy lain muuttamista suosimaan maksajia, vertaa esim. osuuskuntia ja niiden hallintoa."

- Yhtiökokouksien järjestäminen 1
- Pöytäkirjojen kirjoittaminen 1
- Tilitoimistossa käynti 1
- Sihteerin työt 1
- Energian kulutuksen seuranta 1
- Liukkauden esto 1
- Talonmiesviikon tehtävien hoito 1
- Pienet korjaukset 1
- "Talonmiehenä" toimiminen / huolto 1
- "Piha-alueet joita ei kukaan hoida vaikka ne on jaettu asukkaille" 1
- Hankinnat 1
- "Maan tavan kaltaisten huonojen käytäntöjen torjuntaan." 1
- naapuritaloyhtiöiden kanssa yhteisten asioiden käsittely 1
- Yhteisjärjestelysopimuksen teko koska sitä ei vielä ole 1

Liite 6 Teemahaastattelurunko

Mistä asunto-osakeyhtiössä asumisessa on mielestäsi kysymys?

Miltä taloyhtiössä asuminen tuntuu?

Mitkä ovat tällä hetkellä suurimmat tavoitteesi ja asiat joihin keskityt eniten taloyhtiön asioiden hoidossa?

Mitkä ovat suurimmat ärsytyksen aiheet tällä hetkellä taloyhtiön asioiden hoidossa?

Mitä minun kannattaa ottaa huomioon suunnitellessani digitaalista palvelukonseptia pienille taloyhtiöille?

Mitä muuta minun olisi kannattanut vielä kysyä?