



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakaskeskeisyys Suurpellon isännöintipalveluissa

Salonen, Henri

2012 Leppävaara

Laurea ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Asiakaskeskeisyys Suurpellon isännöintipalveluissa

Salonen, Henri
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2012

Salonen, Henri

Asiakaskeskeisyys Suurpellon isännöintipalveluissa

Vuosi

2012

Sivumäärä

51

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia isännöintipalveluita Suurpellon alueella. Suurpelto on rakenteilla oleva alue Espoossa, jossa toiminnan kehitystä ohjaa asiakaslähtöinen konsepti. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten alueen asiakaslähtöinen konsepti vaikuttaa isännöintipalveluihin asukkaiden näkökulmasta, miten loppukäyttäjät hyötyvät asiakaskeskeisestä ajattelutavasta sekä miten asiakaslähtöisen ajattelun hyödyt ovat huomattavissa asukkaiden näkökulmasta. Työskentelyn tavoitteena oli tuoda esille kehitysehdotuksia Suurpellon isännöintiyrityksille, jotta tulevaisuudessa isännöitsijät pystyvät tuottamaan parempia palveluita alueen asukkaille.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys selvittää, mitä isännöinti yleisesti on, miten palvelun laatu ja asiakaskeskeisyys liittyvät isännöintiin sekä miten asiakaskeskeisyys muodostuu isännöintipalveluissa. Teoriaosuuden keskeisimpiä asioita ovat isännöinti, asiakaskeskeisyys, asiakasajattelu ja palvelun laatu. Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, ja aineistonkeruun menetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Aluksi aineistoa kerättiin suorittamalla teemahaastattelut Suurpellon alueen kahdelle isännöitsijälle. Heidän haastatteluistaan muodostuvan aineiston pohjalta luotiin teemahaastattelut Suurpellon, Karakallion ja Nummelan asuinyhtiöiden hallituksen puheenjohtajille. Karakallion ja Nummelan hallituksen puheenjohtajat otettiin mukaan tutkimukseen, jotta saatiin vertailevaa näkökulmaa alueista, jossa ei ole asiakaslähtöistä konseptia. Kerätyn aineiston analysoinnissa vertailtiin isännöitsijöiden esille nousseita mielipiteitä. Tästä muodostui yhteenveto toimijoiden näkökulmasta Suurpellon asiakaskeskeiseen konseptiin. Toimijoiden näkökulmaa verrattiin yhteenvetoon asukkaiden näkökulmasta ja luotiin lopulliset johtopäätökset.

Tutkimuksesta kävi ilmi, ettei mikään toiminnan ohjaukseen tarkoitettu konsepti voi pakottaa isännöitsijöitä toimimaan tietyllä tavalla. Asiakaskeskeisyys ei ole itsestäänselvyys Suurpellon asiakaskeskeisestä konseptista huolimatta. Opinnäytetyössä kävi myös ilmi, että konseptin toimivuus vaatii niin asukkaiden kuin isännöintiyritysten sitoutumista. Alueen asukkaat ovat valmiita kokeilemaan uusia ratkaisuja, mutta isännöitsijöiden tulisi myös enemmän uskaltautua tuottamaan konseptin mukaista toimintaa.

Opinnäytetyön haastattelujen aineistojen tulkinnan perusteella voi todeta, että Suurpellon isännöintiyritysten tulisi sitoutua asiakaskeskeiseen konseptiin. Palvelun kehittämisessä tulisi keskittyä kommunikaation parantamiseen isännöitsijöiden ja asukkaiden välillä. Lisäksi isännöintiyritysten tulisi sijoittaa Suurpellon alueelle isännöitsijöitä, jotka olisivat mahdollisimman sitoutuneita alueen kehityshankkeissa ja käyttäisivät luotuja työkaluja vuorovaikutuksen parantamiseen. Isännöitsijät täytyy saada aidosti kiinnostumaan alueen asiakaslähtöisestä konseptista ja työskentelemään sen eteen, jotta asukkaat hyötyvät sen vaikutuksista positiivisesti.

Asiasanat isännöinti, asiakaskeskeisyys, palvelun laatu

Salonen, Henri

Customer Oriented Approach in Property Management Services

Year	2012	Pages	51
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine property management services in the Suurpelto area. Suurpelto is an area in Espoo, which is under construction, and where the development of the area is guided by the customer oriented concept. The objective of this thesis was to determine how the customer-oriented concept affects the property management services from the residents' point of view, how end users will benefit from the customer-centered way of thinking, and how the residents notice these benefits. The objective of this work was to draw up development proposals for the Suurpelto property management companies, so that in the future property managers are able to provide better service to the local residents.

The theoretical section defines property management in general and how service quality and customer orientation relate to it, as well as how customer-orientation forms within the property management services. Key issues are property management, customer focus, customer centered way of thinking, and service quality. This thesis is a qualitative research, and theme interview was chosen as the information collection method. At first, the material was collected by interviewing two property managers working in the Suurpelto area. Those interviews formed the basis for the theme interviews later conducted with residential companies' managers in Suurpelto, Karakallio and Nummela. The managers in Karakallio and Nummela were included in order to give a comparative aspect of areas where the customer-oriented concept is not in use. The collected material was analyzed by comparing opinions of the property managers that resulted in the service providers' point of view that was in turn compared with the residential perspective and after that final conclusions were created.

The research revealed that there is no single concept that could force property managers to act in a certain way. Customer orientation is not self-evident in Suurpelto in spite of the customer-oriented concept. The results also indicate that the functionality of the concept requires the commitment of both residents and property management companies. Local residents are ready to test new solutions, but property managers should also venture more into producing customer-oriented concepts.

Suurpelto's property management companies should commit to the customer-oriented concept, as clarified in this thesis. The service development should focus on improving communication between the residents and property managers. In addition, property management companies should allocate property managers to work in the Suurpelto area so that they would be committed to the development projects. Property managers need to become genuinely interested in the customer-oriented concept and work in accordance, so that the residents will benefit from its positive effects.

Key words Property management, customer orientation, service quality

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus.....	6
1.2	Tausta ja tarkoitus.....	7
2	Työn rakenne ja tutkimusmenetelmät.....	9
2.1	Kvalitatiivinen tutkimusote.....	9
2.2	Haastattelu.....	10
2.2.1	Teemahaastattelu.....	10
2.2.2	Toteutus ja aineiston analyysi.....	11
3	Suurpelto tutkimuksen toimintaympäristönä.....	12
3.1	Asiakaskeskeinen konsepti Suurpellon alueella.....	13
3.2	Suurpellon asukkaat.....	14
4	Isännöinnissä muodostuva asiakaskeskeisyys.....	14
4.1	Yhtiömuodot ja isännöintipalvelujen hankinta.....	14
4.2	Isännöinti.....	16
4.2.1	Isännöinti toimialana.....	16
4.2.2	Isännöinnin tehtävät ja tavoitteet.....	17
4.2.3	Isännöinnin tulevaisuus.....	20
4.2.4	Isännöinti Suurpellossa.....	20
4.3	Asiakaskeskeisyys.....	21
4.3.1	Asiakasnäkökulma.....	22
4.3.2	Asiakasajattelu isännöinnissä.....	22
4.4	Palvelun laatu.....	23
4.4.1	Laatujärjestelmät kiinteistöalalla.....	23
4.4.2	Laadun mittaaminen Isännöinnissä.....	24
5	Tutkimuksellisen työn toteutus ja analysointi.....	24
5.1	Alueen toimijoiden näkökulma.....	25
5.1.1	Isännöitsijä Henri Holmberg.....	25
5.1.2	Isännöitsijä Seija Laitinen.....	28
5.1.3	Haastatteluiden analysointi.....	31
5.2	Asukkaiden näkökulma.....	34
6	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset.....	39
7	Pohdinta.....	43

1 Johdanto

Asuinkiinteistöjen isännöinnin nykytilanne osoittaa, että toimiala vaatii kehittämistoimenpiteitä selvitäkseen tulevaisuuden haasteista. Toimialaan vaikuttavia haasteita muodostuu jatkuvasti. Huomattavissa on jo asiakassuhteiden rakentamisen hankaluus, laadukkaan palvelun erottuminen huonosta palvelusta ja asiakkaiden kasvavat vaatimukset. Haasteista selvitäkseen palvelukehityksen tulisi pyrkiä asiakaslähtöisempien ratkaisujen tuottamiseen ja isännöitsijöiden tulisi suhtautua asiakkaisiin kehittämisen kumppaneina.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Suurpellon alueen isännöintipalveluita. Suurpelto on rakenteilla oleva alue Espoossa, jossa toiminnan kehitystä ohjaa asiakaslähtöinen konsepti. Tarkoituksena on tutkia isännöintipalveluita alueen asukkaiden näkökulman kautta. Tavoitteena on selvittää, miten Suurpellon asiakaskeskeinen ajattelutapa vaikuttaa isännöintipalveluihin asukkaiden näkökulmasta. Käytännössä tutkimuskysymyksen ympärille luodaan teoreettinen viitekehys, jonka avulla tehdään teemahaastattelut alueen isännöitsijöille ja asukkaille. Lisäksi haastatellaan muiden alueiden asukkaita vertailevalla näkökulmalla. Viitekehystä käsitellään luvussa 4 ja haastatteluja luvussa 5. Teemahaastattelujen vertailujen pohjalta muodostuu tutkimuksen johtopäätökset, joita käsitellään luvussa 6.

Tarkoituksena on, että isännöitsijät pystyvät hyödyntämään tätä tutkimusta asiakaslähtöisen isännöinnin suunnittelussa. Alueen isännöitsijät pystyvät havainnoimaan, kykenevätkö he vastaamaan asiakkaidensa tarpeisiin Suurpellon alueella ja kokevatko asiakkaat asiakaslähtöisen isännöinnin hyödyt niin kuin ne on tarkoitettu. Työn lopussa pohditaan kehitysehdotuksia Suurpellon isännöinnille.

1.1 Tutkimuskysymykset ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus käsittelee Suurpellon isännöintipalveluita kahdesta näkökulmasta. Päättökysymyksenä on, miten Suurpellon asiakaskeskeinen ajattelutapa vaikuttaa isännöintipalveluihin asukkaiden näkökulmasta. Sen lisäksi tutkimuksessa on kaksi alakysymystä, jotka ovat seuraavat: ”miten loppukäyttäjät hyötyvät asiakaskeskeisestä ajattelutavasta ja ovatko asiakaslähtöisen ajattelun hyödyt huomattavissa asukkaiden näkökulmasta?”

Tutkimuksen toimintaympäristö on rajattu Suurpellon alueeseen, mutta isännöintipalveluita tarkastellaan myös vertailevalla näkökulmalla Karakallion ja Nummelan alueilla.

Tarkoituksena on aluksi selvittää Suurpellossa toimivien isännöitsijöiden mielipiteitä siitä, miten alueen asukkaat hyötyvät asiakaskeskeisyydestä. Tämän jälkeen haastatellaan Suurpellon ja muiden alueiden asukkaita vertailevalla näkökulmalla. Vertailemalla muiden alueiden ja Suurpellon asukkaiden haastattelujen tuloksia voidaan yrittää selvittää, miten asiakaskeskeinen ajattelutapa vaikuttaa Suurpellon alueella. Toteutusta on rajattu niin, että haastateltava asukas on taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja, koska hän on eniten vuorovaikutuksessa isännöitsijän kanssa.

1.2 Tausta ja tarkoitus

Tutkimuksen toteuttaminen edellyttää huolellista tutustumista teoreettiseen tietoon hyödyntäen asianmukaisia lähteitä. Teoriaosiossa avataan keskeiset käsitteet ja muodostetaan tutkimuksen viitekehys. Hyvän taustan opinnäytetyölle luo ympäristöministeriön vuonna 2011 julkaisema selvitys isännöintialasta. Vuoden 2010 lopulla ministeriö muodosti selvitysryhmän, jonka tarkoituksena oli selvittää isännöintialan nykytilanne ja sen kehittymiseen vaikuttavat esteet. Selvitystyön päätteeksi ryhmä laati ehdotuksia kehittämistoimenpiteille. Seuraavaksi käydään läpi selvitysryhmän havaintoja.

Suomessa on noin 123 000 kerros- ja rivitalorakennusta. Niistä noin 80 000 kappaletta on asunto-osakeyhtiöitä, joista noin 50 000 käyttää isännöintipalveluja. Suomessa rakennusten arvo on noin 320 miljardia euroa eli suunnilleen puolet kansallisvarallisuudesta. Kokonais arvosta yli 60 prosenttia on asuinrakennuksia. Sen lisäksi rakennuskannan toimivuus, laatu ja palvelukyky vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin. Eli voidaan sanoa, että kyseessä on merkittävä asia. (Hedvall, Johansson & Kaskinen 2011, 3.)

Nykypäivänä yhteiskunnan muutokset ovat tehneet isännöintitoimialasta kiinnostavan. Asumiseen käytetään koko ajan enemmän rahaa, energian hinnan nousun ja vanhojen rakennusten korjaustarpeiden vuoksi. Lisäksi asumismukavuuteen panostetaan enemmän. Asunto-osakeyhtiöissä isännöitsijä on keskeinen vastuunkantaja asumisen laatuun liittyvissä asioissa. Suomessa yritetään vaikuttaa yhteiskunnallisesti ilmastonmuutoksen torjumiseen ja saavuttamaan siihen liittyvät tavoitteet. Niiden saavuttamiseen auttaa esimerkiksi asumisen energiankulutuksen minimoiminen. Isännöitsijät ovat keskeisessä asemassa liittyen kiinteistöjen energiankulutukseen, koska he pystyvät vaikuttamaan siihen kehittämällä omaa liiketoimintaansa niin, että asukkaiden energiankulutus vähenee. (Hedvall ym. 2011, 8.)

Isännöinti on palvelua, jossa isännöitsijän varsinainen asiakas on talon osakas. Isännöitsijä kommunikoi asiakkaan kanssa kiinteistöhuollosta, hallinnollisista tai taloudellisista asioista ja niihin liittyvistä toiveista. Toiminnan kehittäminen on haasteellista, koska suuri osa isännöitsijän ajasta kuluu asiakkaiden pienten ja hajanaisten toiveiden täyttämiseen. Osakkaat maksavat asumispalvelusta, jota isännöitsijä tuottaa. Ongelmaksi yleensä muodostuu myös suhde varsinaisten asukkaiden välillä, sillä isännöitsijä on yleensä enemmän tekemisissä taloyhtiön hallituksen kanssa. Tällä hetkellä asiakastyötä isännöintialalla kuvataan resurssien viejäksi ja työnkuvan hankaloittajaksi. Isännöintialaa selvittävän ryhmän näkemys on se, että isännöitsijät pitävät asiakkaisiin etäisyyttä ja viestivät heidän kanssaan vähän, jotta he itse pystyisivät työskentelemään hallitusti ja työmäärällisesti järkevästi. Selvitysryhmän mukaan asiakastyöskentelyssä on selvästi puutteita. Asiakkaat muodostavat osan ongelmasta itse, pitämällä isännöitsijää virkamiehenä eikä palveluntarjoajana. He usein unohtavat oman vastuunsa maksamastaan palvelun laadusta. Asiakkaiden täytyy kyetä tarvittaessa vaatimaan parempaa palvelua. Tällä hetkellä tarpeista ja toiveista viestitään liian vähän isännöitsijöiden ja asiakkaiden välillä. Hyvä asiakassuhde rakentuisi parantamalla tarjontaa. Alalla ollaan nyt siirtymässä asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaiden mukaan ottamisella palvelun kehittämiseen voidaan selviytyä haasteista, kuten energiansäästöstä. Asiakkaita halutaan vuorovaikutuksen lisäyksellä auttaa ymmärtämään alan toimintoja. Tämän jälkeen he pystyvät tuomaan lisäarvoa isännöintiin omilla näkemyksillään. Isännöintialalla täytyy ymmärtää, että asiakas on subjekti ja vahva kehityksen voimavara. Selvityksessä nousee esille, että alaa pystytään kehittämään, kun asiakaslähtöisyys otetaan ammattikuvan ytimeen. (Hedvall ym. 2011, 9-10.)

Isännöinnillä on tulevaisuudessa paljon mahdollisuuksia kehittyä. Tällä hetkellä palvelukehitys on tuotantoläheistä, mutta uudet haasteet pakottavat alaa muuttamaan toimintaa. Isännöintiyritysten tulisi pyrkiä asiakaslähtöisempien ratkaisujen tuottamiseen ja palvelujen tuotteistamiseen. Tavoitteena tulisi olla, että asiakkaat hyötyisivät entistä enemmän isännöintipalvelusta. Tässä onnistutaan ottamalla asiakkaita mukaan prosesseihin ja toiminnan kehittämiseen. (Hedvall ym. 2011, 11-32.)

Ympäristöministeriön raportti selventää isännöintialan tulevaisuuden tarpeita ja kehitystä, joten se tukee myös hyvin tätä tutkimusta. Tuloksista voi päätellä, että alan täytyy muuttua asiakaskeskeisemmäksi selviytyäkseen tulevaisuuden haasteista. Suurpelto alueena toimii pilottihankkeena asiakaslähtöisemmille palveluille kuten isännöinnille. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus selvittää, miten Suurpellon asiakaskeskeinen ajattelutapa vaikuttaa isännöintipalveluihin asukkaiden näkökulmasta. Tutkimus muodostaa kokonaisuuden, jota analysoimalla pystytään luomaan sekä vastaukset tutkimuskysymyksiin että kehitysehdotukset toiminnan kehittämiseen. Kehitysehdotukset muodostuvat asukkaiden ja alueella toimivien isännöitsijöiden näkökulmien vertailusta.

2 Työn rakenne ja tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä esitellään aluksi valitut tutkimusmenetelmät ja niihin liittyvä olennainen teoria. Työn tutkimuskysymyksiä selvittämiseen sopii luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote, jota kuvataan myöhemmin tarkemmin. Lisäksi käsitellään sitä, miten kerätty informaatio analysoidaan tulosten saamiseksi.

Seuraavaksi kuvataan tutkimuksen toimintaympäristö eli Suurpellon alue. Alueen esittelyn lisäksi keskitytään alueen asiakaskeskeiseen konseptiin ja alueen asukkaisiin sekä taloyhtiöihin. Tämän jälkeen avataan tutkimuksen teoreettista tietoperustaa. Kyseisen osion kautta tarkastellaan tutkimuksessa esiintyviä keskeisiä käsitteitä, jotka liittyvät asiakaskeskeisyyteen isännöinnissä.

Lopuksi käydään läpi tutkimustyön käytännön toteutus. Eli kuvataan sitä, miten teemahaastattelut suoritetaan eri näkökulmista. Lisäksi käsitellään haastatteluista saadut tulokset. Tulosten analysoinneista esitellään johtopäätökset ja päätelmät. Viimeiseksi käydään läpi johtopäätökset ja pohdinta, joissa esitellään kehitysehdotuksia isännöintitoiminnalle saatujen tuloksien vertailujen pohjalta.

2.1 Kvalitatiivinen tutkimusote

Tutkimukseen valittiin kvalitatiivinen tutkimusote opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus kuvata todellisuutta. Tutkittavaa kohdetta tutkitaan mahdollisimman kattavasti. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena ei niinkään ole todentaa jo olemassa olevia väittämiä, vaan pikemminkin saada tai tuoda ilmi faktoja kuten tässä tutkimuksessa on tarkoitus. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160-161.)

Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä on tutkimuksen aineiston rakentaminen todellisissa tilanteissa, ja siinä suositaan ihmistä tiedonkeruun kohteena. Tiedonhankinta on luonteeltaan kokonaisvaltaista. Tutkimuksessa luotetaan tutkijan omiin havaintoihin ja keskusteluihin haastateltavien kanssa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan tuoda ilmi myös odottamattomia asioita. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistoa on tarkasteltava yksityiskohtaisesti ja monitahoisesti. Kyse ei siis ole hypoteesien tai teorian testaamisesta. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavat pääsevät itse kertomaan omista näkökulmistaan. Yleisiä käytettyjä menetelmiä ovat osallistuva havainnointi, teemahaastattelu, ryhmähaastattelut ja erilaiset diskursiiviset analyysit. Tutkimus etenee aluksi segmentoimalla kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti. Tätä kyseistäkin tapausta pitää

käsitellä ainutlaatuisena ja tulkita kerättyä aineistoa sen mukaisesti. Tutkimussuunnitelma saattaa muuttua olosuhteiden takia tutkimuksen edetessä. (Hirsijärvi ym. 2009, 164.)

2.2 Haastattelu

Tähän opinnäytetyöhön valittiin teemahaastattelu, mikä kuuluu aineistokeruun perusmenetelmiin. Haastattelu on menetelmänä ainutlaatuinen, sillä siinä ollaan suorassa suullisessa kontaktissa haastateltavan kanssa. Tämän tyyppiseen tiedonkeruuseen kuuluu sekä etuja että haittoja. Etuihin lukeutuu muun muassa menetelmän joustavuus. Haastateltavat voivat vapaasti kertoa omia näkemyksiä tutkittavasta asiasta. Haastattelussa vastaajat saadaan mukaan tutkimukseen ja yleensä heidät on mahdollista tavoittaa myöhemminkin aineiston täydentämisen tarpeessa. Haastattelun negatiivisiin puoliin lukeutuu muun muassa aika, sillä haastattelun huolellinen suunnittelu ja tarkentaminen vievät paljon aikaa. Negatiivisena puolena voidaan myös pitää sitä, että haastateltava voi antaa sosiaalisesti suotavaa informaatiota, mikä heikentää tiedon luotettavuutta. (Hirsijärvi ym. 2009, 204-206.)

Haastattelua tulee pohtia tarkasti tutkittavan ongelman näkökulmasta, sillä sen täytyy soveltua sen ratkaisemiseksi. Menetelmänä haastattelu soveltuu kvalitatiiviseen tutkimukseen. Joustavuus ilmenee mahdollisuudella säädellä tiedonkeruuta tilanteen mukaan. Haastattelutilanteessa aiheita on mahdollista säädellä edellytysten mukaan ja saatuja vastauksia voidaan tulkita enemmän verrattuna esimerkiksi kyselyyn. (Hirsijärvi ym. 2009, 205)

Tutkimusmenetelmäksi haastattelu valitaan yleensä siksi, että haastateltavalle halutaan antaa mahdollisuus tuoda esille omia näkökulmiaan vapaasti ja joustavasti. Tutkittava aihe voi olla niin tuntematon alue, että tutkijan on hankala ennakoida vastausten suuntauksia. Haastattelutilanteessa on mahdollista nähdä vastaajan eleet ja ilmeet, sekä hänen on mahdollista kertoa aiheesta ennustettua laajemmin. Haastattelijalla voi tilanteen tarvittaessa kysyä perusteluja ja lisäkysymyksiä saaduista tiedoista. (Hirsijärvi ym. 2009, 205)

Haastattelu on yksinkertaistettuna keskustelua, jossa haastattelijalla on ohjat. Lisäksi haastattelu täytyy käsittää systemaattisena tiedonkeruuna, jonka tavoitteena on kerätä mahdollisimman luotettavaa ja pätevää informaatiota. Haastattelulajit erotellaan yleensä sen perusteella, miten haastattelutilanne on säädelty ja strukturoitu. Haastattelut pystytään jakamaan kolmeen ryhmään: teemahaastattelu, strukturoitu haastattelu ja avoin haastattelu. (Hirsijärvi ym. 2009, 207-208)

2.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelulla on sekä avoimen- että lomakehaastattelun ominaisuuksia. Siinä ei ole määrättyä järjestystä tai muotoa kysymyksille, mutta silti haastattelulla on tietyt teemat ja aiheet joihin täytyy keskittyä. Teemahaastattelua käytetään usein kvalitatiivisissa tutkimuksissa, vaikka se menetelmänä sopisi myös kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Hirsijärvi ym. 2009, 208-211)

Teemahaastattelu voi vaikuttaa varsin haastavalta menetelmältä, koska se vaatii tarkkaa keskittymistä tutkimusongelmaan. Haastattelun teemat täytyy suunnitella tarkasti, jotta haastattelutilanne pystytään käymään läpi keskustelemalla teemoista luontevasti. Teemahaastattelulla on määritelty tavoite, jonka saavuttaminen edellyttää sitä, että haastattelijalla on jatkuva kontrolli haastattelutilanteesta. Teemahaastattelun etuna on se, että aineisto keräytyy haastateltavan aidoista kokemuksista. Valitut teemat haastattelulle sitovat kerätyn aineiston tutkimusongelmaan. (Tilastokeskus 2011.)

Teemahaastattelun luonne mahdollistaa epäselvien asioiden ymmärtämistä. Haastattelija pystyy halutessaan kysymään tarkemmin määriteltyjä kysymyksiä, jos jokin asia on jäänyt epäselväksi. Pääasiassa tilanteessa kysytään avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastauksia. Teemahaastattelussa on riskinä, että haastateltava saattaa johdatella haastattelua väärään suuntaan, tai hän ei ymmärrä luotuja teemoja. Tämän seurauksena aineistosta voi tulla sekava kokonaisuus, jota on vaikea verrata teoreettiseen tietoon, mikä taas vaikuttaa tulosten luotettavuuteen. Haastateltavan valinta on myös harkittava tarkkaan. (Aalto- yliopisto 2007; Tilastokeskus 2011.)

2.2.2 Toteutus ja aineiston analyysi

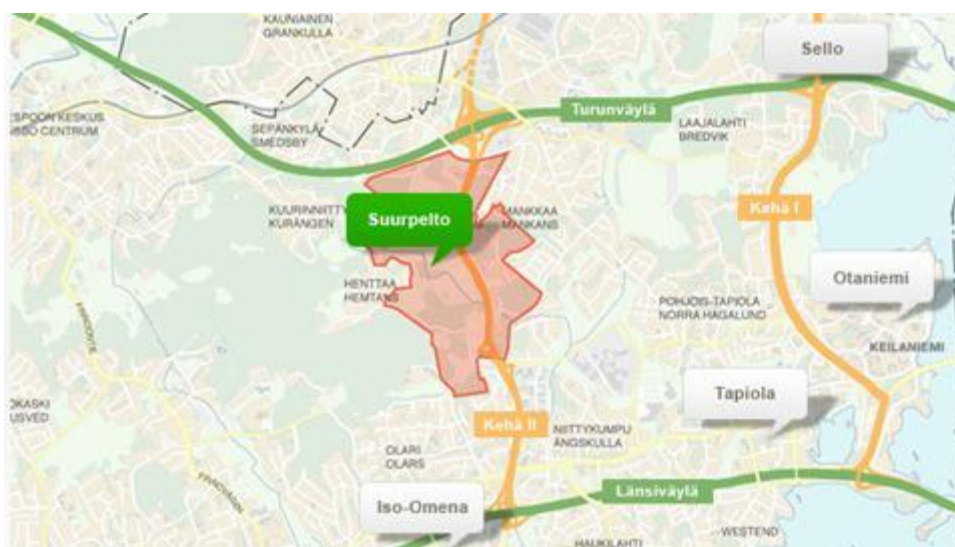
Teemahaastattelun aineiston analysoinnissa voi edetä kahdella tavalla. Ensimmäinen tapa on luottaa vain haastattelussa kerättyyn aineistoon, joten analysointivaiheessa keskitytään vain aiheisiin, jotka esiintyivät haastattelussa. Toisella tavalla eteneminen edellyttää sitä, että kerätty materiaali muodostaa vakaan pohjan, jota tutkija voi vertailla teoreettiseen viitekehukseen. (Tilastokeskus 2011.)

Tutkimuksen ydintavoite on oikealla tavalla analysoida, tulkita ja tehdä johtopäätöksiä kerätystä aineistosta. Analyysin avulla saadaan vastaukset tutkimusongelmaan. Ensimmäiseksi aineisto täytyy järjestää ja tarkistaa ja tarvittaessa sitä voi myös täydentää. Laadullisessa tutkimuksessa haastatteluista saatu aineisto kannattaa kirjoittaa puhtaaksi paperille eli suorittaa niin sanottu litterointi. Tavoitteena on suorittaa aineiston käsittely ja analysointi mahdollisimman nopeasti sen jälkeen kun aineisto on kerätty. Tutkimuksen lopussa pohditaan johtopäätökset. (Hirsijärvi ym. 2009, 221-230.)

3 Suurpelto tutkimuksen toimintaympäristönä

Tässä luvussa kuvataan Suurpellon aluetta ja alueen asukkaita. Lisäksi käydään läpi alueen asiakaslähtöinen konsepti ja sen tarkoitus. Tarkoituksena on tuoda esille, minkälainen alue on kyseessä. Tarkasteluun lukeutuu myös se, miten alueen konseptin on tarkoitus ohjata alueen kehitystä yleisesti ja palveluiden suhteen.

Kuvassa 1. näkyy Suurpellon alue. Suurpelto sijaitsee Espoossa Suur-Matinkylän alueella Henttaalla, Olarin ja Mankkaan välissä. Suurpelto rajautuu Olarista Turunväylälle ja idässä alue ylittää Kehä 2 väylän Mankkaan puolelle. Alueen suunnittelualue on yhteensä noin 325 hehtaaria. 89 hehtaaria siitä tulee olemaan puistoja asukkaille. Alue on tällä hetkellä suurilta osin rakentamatonta metsää ja peltoa. Se on ollut 1700-luvulta lähtien asuttua ja viljeltyä. Alueella on tällä hetkellä rakennusoikeutta miljoona kerrosneliötä ja alueelle on ennustettu valmistuvan 10 - 15 vuoden aikana noin 10 000 asuntoa ja oletettavasti myös tuhansia työpaikkoja. Alueen visiona on olla nykyaikaisesti toteutettu aito puutarhakaupunki. Alueen toteuttajina toimivat Espoon kaupunki, VVO-yhtymä, Asuntosäätiö, Peab Oy, TA-Yhtymä Oy ja Asokodit. (Suurpelto V 2008; Rakentaminen 2011, 1; VVO 2009.)



Kuva 1: Suurpellon alue (YLE Helsinki. 2010)

Suurpellon rakentaminen alkoi kesällä 2007 ja vuonna 2008 valmistui osa kaduista ja katujen alla kulkeva imujätejärjestelmä. Suurpellon alueella on tällä hetkellä valmiina noin 375 asuntoa. Syksyn 2011 aikana alueelle on tarkoitus valmistua lisäksi 632 asuntoa. Tavoitteena on, että vuoden 2012 loppuun mennessä alueella olisi noin 2000 asukasta ja 1000 asuntoa. Suurpellon pääasumismuoto tulee olemaan omistusasuminen, mutta alueella on myös

asumisoikeus- ja vuokra-asuntoja. Alueelle on jo rakennettu muutama kestävä kehityksen merkeissä suunniteltu matalaenergiatalo. Suurpeltoon on myös suunniteltu julkisen liikenteen kehittämistä asukkaiden määrän kasvaessa, esimerkiksi raideliikenteen käyttöönottoa visioidaan tulevaisuudessa. (Asuminen 2011; VVO 2009.)

Suurpellolle on asetettu myös alueiden käyttöönotto tavoitteita. Työpaikat ja palvelut halutaan sijoittaa siten, että ne ovat hyvin saavutettavissa eri väestöryhmien kesken. Alueella pyritään hyödyntämään olemassa olevia yhdyskuntarakenteita. Tavoitteena on rakentaa alue, jossa korostuvat ihmisläheisyys ja viheralueiden yhtenäisyys. Tässä onnistutaan rakentamalla laajasta valikoimasta koostuvia asuntotyyppisiä ympäristössä, joka muistuttaa pikkukaupunkia. Tämän avulla luodaan kylämaista kaupunkihenkeä. Tavoitteisiin lukeutuu myös alueen rakentaminen ja kehittäminen siten, että yhteistyöverkostojen ja energiahuollon toimivuus paranee. (Suurpelto V 2008, 5-7, 14-15.)

3.1 Asiakaskeskeinen konsepti Suurpellon alueella

Suurpellon alueella sovelletaan uudenlaista tietoajan kaupunkikonseptia. Konsepti muodostuu asiakaskeskeisyydestä, innovatiivisesta yrittämisestä, korkeasta teknologiasta, rikkaasta kulttuurista. Asiakaskeskeisyys ilmenee esimerkiksi Suurpellon WDC 2012-hankkeessa, jonka tarkoituksena on, että alueen asukkaat pääsevät kehittämään Suurpeltoa. Alueelle on rakennettu infopaviljonki, jonka tarkoituksena on toimia Suurpellon asukkaiden, rakennuttajien, toimijoiden, yhdistysten ja seurojen kohtaamispaikkana. Sen avulla luodaan vuorovaikutusta asukkaiden ja alueen toimijoiden välille. Tarkoituksena on rohkaista asukkaita osallistumaan Suurpellon kehittämiseen. Alueella toimii myös Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon seudun koulutusyhtymä Omnian yhteinen alueen kehittämishanke Koului. Hankkeen tarkoitus on kehittää innovaatio-osaamista ja aluekehitystyön laatua erilaisia pilottihankkeita hyödyntämällä. Tavoitteena on luoda alueelle palveluita, jotka edistävät asukkaiden hyvinvointia. Asiakaskeskeinen ajattelutapa tarjoaa oivallisen mahdollisuuden palvelujen ja palveluverkostojen kehittymiselle. (Koului - ihmisten kokoisia palveluja Suurpellossa 2011; WDC Hankekuvaus 2011.)

Suurpellon alueelle on lisäksi luotu asukasportaali asukkaiden ja alueen toimijoiden välille. Portaalia voivat käyttää yritykset, taloyhtiöt ja asukkaat. Jokaisella taloyhtiöllä on Internetissä omat keskustelupalstat, joissa asukkaiden on mahdollista jakaa pöytäkirjoja, keskustella, sopia talkootoiminnasta ja järjestää kokouksia. Asukkaat pääsevät vaikuttamaan oman yhtiönsä asioihin ja ovat samalla selvillä siitä, mitä heidän yhtiössään tapahtuu. Asukasportaalien, hankkeiden ja pilottien avulla alueen asiakaskeskeisyys ilmenee selvästi ja ne auttavat myös isännöinnin kehittämistä alueella. Alueen asukkaat pääsevät vuorovaikutukseen helposti isännöitsijöiden kanssa ja sen avulla laadullistamaan heidän

toimintaansa. Isännöitsijät hyötyvät asiakaskeskeisyydestä asiakastyytyväisyytenä, koska he tietävät paremmin asukkaiden toiveet ja halut, joten pystyvät ne myös paremmin täyttämään. (Asukasportaali 2011.)

3.2 Suurpellon asukkaat

Suurpellon aluetta kehitetään lähes kaikille kohderyhmille. Alueella on pieniä asuntoja, jotka sopivat esimerkiksi opiskelijoille. Kansainvälisille perheille on tarjolla englanninkielisiä päiväkoteja ja kouluja. Työpaikan läheisyys ja eri asumistyytit helpottavat alueelle asettautumista. Lapsiperheille Suurpelto tarjoaa turvallisen ympäristön, jossa koulut, harrastusmahdollisuudet ja päiväkodit sijaitsevat lähietäisyydellä. (WDC Hankekuvaus 2011.)

Suurpellon alueelle on tarkoitus houkutella edelläkävijöitä ja moderneja kokeilijoita. Vuoden 2010 lopulla ensimmäiset asukkaat muuttivat kahteen VVO:n valmistamiin vuokratiloihin. Asukkaita houkutellaan innovatiivisilla ratkaisulla, jotka on toteutettu kestävän kehityksen periaatteita noudattaen. Rakennuksissa hyödynnetään esimerkiksi sähköä säästäviä uusia teknologisia ratkaisuja. Suurpelto-hankkeen projektijohtaja Vikkula toivoo, että nämä ratkaisut ja mahdollisuudet houkuttelevat alueelle edelläkävijöitä, jotka ovat valmiita kokeilemaan erilaisia työn tekemisen tapoja ja asumisen muotoja. (YLE Helsinki 2010.)

4 Isännöinnissä muodostuva asiakaskeskeisyys

Työn toteuttamisen tueksi luodaan teorettinen viitekehys avaten tutkimuksen keskeisiä käsitteitä. Tietoperustan luomisessa käytetään lähteinä kirjallisuutta, aikaisempia selvityksiä ja tutkimuksia. Tutkimuksen keskeisempiä asioita ovat isännöinti, asiakaskeskeisyys, asiakasajattelu ja palvelun laatu. Kyseiset asiat avataan tarkemmin myöhemmin.

Aluksi esitellään Suurpellossa esiintyviä yhtiömuotoja ja käydään läpi isännöintipalvelujen hankintaa. Tämän jälkeen tarkastellaan isännöintiä toimialana. Isännöinnistä käydään läpi yleisellä tasolla sen tehtävät ja tavoitteet. Lisäksi tarkastellaan isännöintiä Suurpellossa ja käydään läpi alan tulevaisuuden näkymiä. Seuraavaksi työssä kuvataan asiakaskeskeisyyttä ja asiakasajattelua. Lopuksi käydään läpi palvelun laatua, ja avataan sen merkitystä isännöintipalveluille. Lisäksi tarkastellaan sitä, miten palvelun laatua mitataan isännöintipalveluissa ja miten se vaikuttaa asiakaslähtöisyyteen.

4.1 Yhtiömuodot ja isännöintipalvelujen hankinta

”Asunto-osakeyhtiötä pidetään osakeyhtiönä; jonka tarkoituksena on omistaa ja hallita yhtiä tai useampaa rakennusta, joissa olevien huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli

puolet on määrätty yhtiöjärjestyksessä osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi; jonka jokainen osake yksin tai toisten osakkeiden kanssa tuottaa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön rakennuksessa tai sen hallinnassa olevasta kiinteistöstä.” (Laaksonen 2004, 12.)

Asunto-osakeyhtiön tarkoituksiksi voidaan siis katsoa asukkaiden tarpeiden tyydyttäminen, esimerkiksi kiinteistöä ylläpitämällä. Yhtiökokous on asunto-osakeyhtiön ylin päättävä elin, jossa osakkeenomistajat pystyvät käyttämään valtaansa liittyen yhtiön asioihin. Kokouksissa päätetään yhtiölle hallitus. Siellä voidaan myös päättää osakkaiden kesken muun muassa perittävän vastikkeen määrä, jolla voidaan kattaa yhtiön kiinteistöhoitojen menoja. (Laaksonen 2004, 12-14.)

Varsinainen hallinto asunto-osakeyhtiössä kuuluu yhtiön hallitukselle ja isännöitsijälle. Hallituksen tarkoituksena on toimia yhtiön osakkaiden edun mukaisesti, sekä hoitaa osaa sisäisestä hallinnosta. Hallitus valitsee yhtiölle isännöitsijän, joka hoitaa yhtiön juoksevan hallinnon asioita. (Laaksonen 2004, 14.)

Hallituksen yksi tärkeimmistä tehtävistä on valita mahdollisimman ammattitaitoinen isännöitsijä. Valinnassa ei tule keskittyä liikaa isännöintipalvelun hintaan, sillä edullisuus ei välttämättä takaa hyvää laatua. Tavoitteena on, että isännöitsijän ja hallituksen välille muodostuu pitkä ja vuorovaikutteinen suhde. Valintaprosessin alussa hallituksen täytyy huomioida isännöintityön vaatimukset, jotka määräytyvät laajalti taloyhtiön iän, koon ja kunnan mukaan. Isännöitsijän täytyy pystyä vastaamaan vaatimuksiin riittävällä kokemuksella, ammattitaidolla ja teknisellä osaamisella. Isännöitsijän valinnassa käytetään aina tarjouspyyntöperiaatetta. Tarjousmenettelyn avulla pystytään vertailemaan monta isännöitsijää. Yleensä valitaan ehdokas, joka pystyy parhaiten vastaamaan asetettuihin vaatimuksiin ja toimimaan taloyhtiön etujen mukaisesti. (Suomen kiinteistöliitto 2011.)

Suurpellossa on myös asumisoikeusasuntoja, jotka rakennuttajayhtiöt omistavat. Asumisoikeusasuminen on vaihtoehto omistusasumiselle. Asunnon saajan on ensin täytettävä asumisoikeussopimus ja maksettava asumisoikeusmaksu, joka on osa asunnon hankintahinnasta. Tämän lisäksi asukas maksaa muuten kuukausittaista käyttövastiketta. Asumisoikeusyhtiöissä asukkailla ei ole niin suurta päätös- tai vaikutusvaltaa kuin asunto-osakeyhtiöissä. Talonomistajalla on siis paljon suurempi rooli vastuun puolesta. Esimerkiksi kiinteistön kunnossapidosta vastaa omistava rakennuttajayhtiö. Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia kiinteistön asioihin voi verrata vuokra-asumiseen. Isännöinnistä vastaa talonomistaja. Yleisesti asukkaiden vaikutusmahdollisuudet riippuvat paljolti omistaja yhdistyksistä. (Kuluttajavirasto 2010; Ympäristöministeriö 2011.)

4.2 Isännöinti

Nykyään isännöinti määritellään asiantuntijapalveluna. Isännöitsijän tehtävänä on kehittää taloyhtiön arvoa omistajien tahdon mukaisesti, ja huolehtia sekä yhtiön arjen sujuvuudesta että viihtyisyydestä. Isännöinnillä on Suomessa pitkä historia. Isännöinnin ammattikunta nousi kasvuun sotien jälkeen, vaikka varsinaisesti isännöintiala alkoi jo vuonna 1926 ensimmäisen asunto-osakeyhtiölain säätämisen jälkeen. Toiminta ei aluksi ollut niinkään ammattimaista ja järjestäytyntä, mutta 1960-luvun lopulla tehdyt lakimuutokset painostivat alan ammattimaistumista. 1990-luvulla ala oli jo niin kehittynyt, että isännöitsijät tarvitsivat paljon tietoa lainsäädännöstä ja kiinteistön taloudenhallinnasta. Isännöitsijän tehtävät oli määritelty selvemmin, ja alalla toimivat pystyivät kouluttautumaan isännöinnin peruskoulutuksella. Lisäksi asiakaspalveluun oli alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota. Nykyajan palveluyhteiskunnassa korostuu viestintä asiakkaiden kanssa. Isännöinti on nykyään ammattimaista yritystoimintaa, jossa isännöitsijän apuna toimivat kirjanpitäjä, asiakaspalveluhenkilö, tekninen isännöitsijä ja kiinteistösihteeri, jotka yhdessä muodostavat kattavan isännöintipalvelun. Viestintä on myös lisääntynyt teknologian ansiosta, koska tieto liikkuu nopeammin ja yhteydenotto isännöitsijään on helpompaa. (Isännöintiliitto ry 2011.)

Nyky päivänä lainsäädäntö ei vaadi isännöitsijältä tai isännöintiin valittavalta yhteisöltä erityisiä kykyjä tai taitoja. Mitään asetettuja kelpoisuusvaatimuksia ei siis ole, mutta isännöintitehtävissä tarvitaan entistä enemmän ammattitaitoa. Sen mukaan asiakkaidenkin tulisi valita sopiva isännöitsijä. Isännöintiliitto pyrkii kehittämään isännöintiä ja tekemään asiakkaat tietoiseksi isännöinnin laatutasosta. Suomessa isännöintiä valvoo Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry. Auktorisoidut isännöitsijät ovat sitoutuneet toteuttamaan isännöintiä laadukkaasti. He myös pystyvät todistamaan auktorisointinsa oikeudella käyttäen lyhennystä: ISA. (Siikala 2000, 55 & 57.)

4.2.1 Isännöinti toimialana

Suomessa isännöintiyrityksiä on noin 800, joissa työskentelee noin 5000 työntekijää. Lähes puolet isännöintiyrityksistä palkkaa alihankkijoita teknisiin palveluihinsa. Yksi viidesosa ulkoistaa taloushallintonsa. Yleensä isännöintiyrityksissä työskentelee 1 - 4 henkilöä. Sen lisäksi yhtä isännöitsijää kohden työskentelee yleensä yksi isännöitsijää avustava henkilö. Isännöintiyritysten asiakkaita ovat asumisoikeusasunnot, asunto-osake-, vuokra-asunto- ja liikekiinteistöyhtiöt. Asunto-osakeyhtiöitä Suomessa on noin 80 000, joihin sisältyy 800 000 kotia. Niissä asuu 2 000 000 suomalaisista, jotka tarvitsevat ammattimaista isännöintiä. Kokonaismääräisesti Suomen asuntoyhtiöissä vaikuttaa 300 000 hallituksen jäsentä. Suomen asunto-osakeyhtiöt kuluttavat noin 6 miljardia euroa vuosittain hankintoihin ja korjausinvestointeihin. (Isännöintiliitto ry 2011.)

Taulukko 1. esittelee isännöintiä lukuina, joista pystyy havainnoimaan, että kyseessä on merkittävä toimiala Suomessa.

Isännöinti numeroina:

3 miljardia euroa vuodessa käytetään asunto-osakeyhtiöiden omistamien talojen korjaamiseen.

2 miljoonaa suomalaista asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa talossa.

2 500 isännöitsijää ja **3 000** muuta ammattilaista toimii isännöintialalla.

800 on isännöintiyritysten lukumäärä Suomessa.

600 on niiden vuosittain valmistuvien tradenomien ja insinöörien lukumäärä, jotka ovat voineet opiskella isännöintiä.

3 ihmistä on keskimäärin töissä isännöintiyrityksessä.

Taulukko 1: Isännöinti numeroina (Hedvall ym. 2011, 3.)

Suomessa toimii isännöintiliitto ry, jonka tavoitteena on isännöinnin osaamisen, tunnettuuden ja arvostuksen parantaminen. Järjestöllä on yli 320 yritysjäsentä, jotka johtavat noin 40 000 taloyhtiötä Suomessa. Näissä yhtiöissä on yli miljoonan suomalaisen koti ja osa heidän omaisuudestaan. Tavoitteina järjestöllä on myös nostaa alan arvostusta ja lisätä asiakkaiden arvostusta isännöintiä kohtaan. Tarkoituksena on myös helpottaa osaavan työvoiman rekrytoimista alalle. (Isännöintiliitto ry 2011.)

4.2.2 Isännöinnin tehtävät ja tavoitteet

Isännöinti on kiinteistönjohtopalvelu, jossa isännöitsijä toimii kiinteistön tai asunto-osakeyhtiön operatiivisena johtajana. Hänen tehtävänsä on hoitaa yhtiön tavanomaista hallintoa sekä muita asioita yhtiön hallituksen ohjeiden ja päätösten mukaisesti.

Isännöitsijälle kuuluvat tavanomaisen hallinnon tehtävät määräytyvät asunto-osakeyhtiön laajuuden ja laadun sekä yleisen käytännön mukaisesti. Toimenkuvaan lukeutuu hallinnolliset, sekä kiinteistön teknisen että toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät.

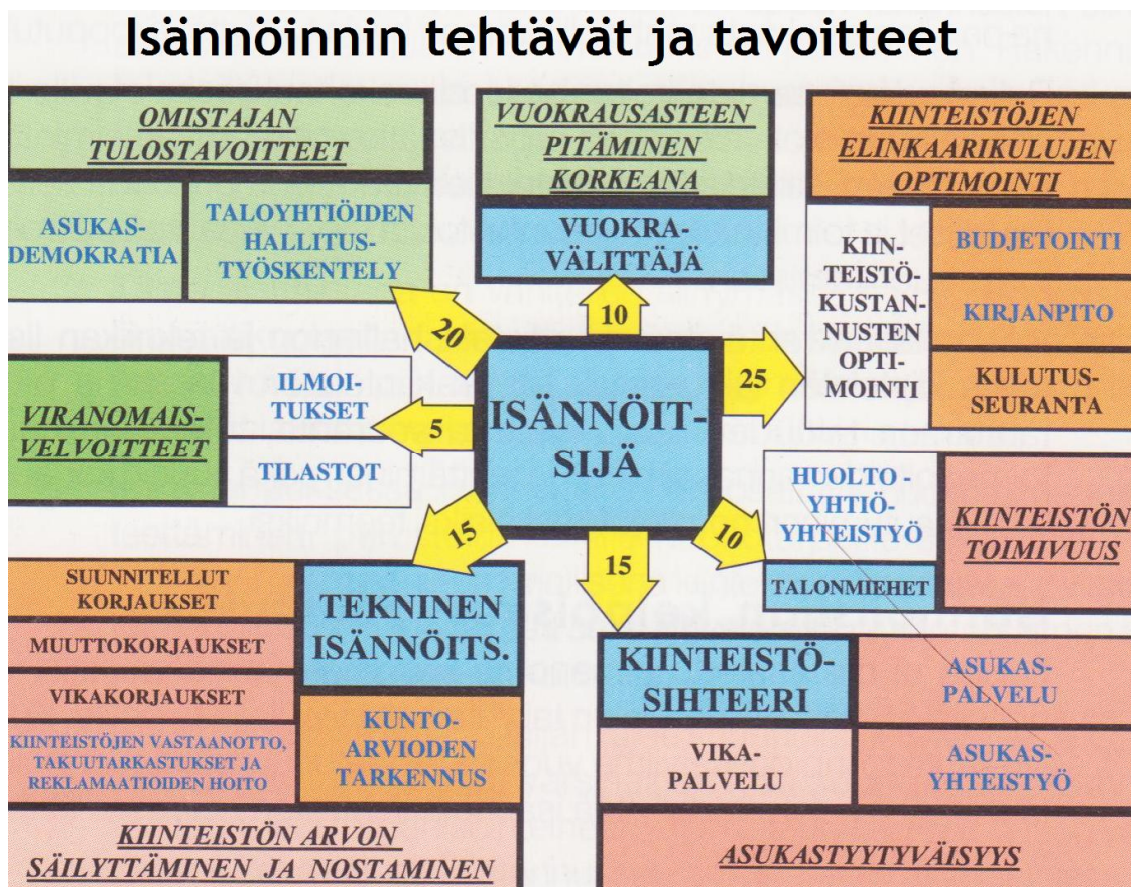
(Laaksonen 2004, 35-45; Siikala 2000, 54.)

Keskeisin tehtävä on johtaa taloyhtiön normaalia toimintaa, mutta sen lisäksi tehtäviin lukeutuu myös kiinteistön taloudenhoito. Talouden suunnittelu ja seuranta pitkälle ja lyhyelle tähtäimelle on erittäin tärkeää. Huoltotoimintoja täytyy myös ennakoida ja teetättää toistuvasti. Lisäksi isännöitsijän täytyy kyetä varautumaan suurempiin kiinteistön korjauksiin. Nykyään kiinteistöjen elinkaariajattelu on noussut keskeiseksi asiaksi, joten isännöitsijän rooli kiinteistöhuollon suunnittelussa on korostunut. Isännöitsijöiden täytyy teetättää kiinteistöille kuntoselvityksiä, kuntotutkimuksia ja kuntokartoituksia. Tavoitteena on pyrkiä ennakoimaan

tarvittavia huoltotoimenpiteitä. Samalla isännöitsijä pystyy hinnoittelemaan kustannukset tuleville vuosille, jotta asuntoyhtiöt pystyvät ennakoimaan etukäteen rahoituksen tarpeen. Toimivuustarkastelut käyttäjien kannalta ja erilaiset asumismukavuuteen liittyvät kehittämistarpeet ovat pikkuhiljaa liittymässä isännöitsijöiden velvollisuuksiin. (Siikala 2000, 55-56.)

Päivittäisten toimintojen sujuvuuden varmistaminen ja kiinteistön arvon säilyttäminen kuuluu isännöitsijän tehtäviin. Lopputuloksena halutaan saavuttaa mahdollisimman tyydyttävä tulos. Asiakkaiden tyytyväisyyteen pystytään esimerkiksi vaikuttamaan positiivisesti minimoimalla käyttö- ja energiakustannuksia. Tähän pystytään esimerkiksi säätämällä valaistusta, ilmanvaihtoa ja lämpötilaa erilaisilla automaatiojärjestelmillä halutulle tasolle. Isännöitsijän apuna ovat tarvittaessa yleensä vuokranvälittäjä, kiinteistösihteeri ja tekninen isännöitsijä. Tehtäväluettelossa ja erillisessä sopimuksessa on aina lueteltu isännöitsijän tehtävät. Tavoitteiden määrittely ja niiden saavuttaminen on tärkeintä menestyksekkäällä isännöitsijällä. (Siikala 2000, 56.)

Taulukossa 2. ilmenevät isännöinnin monimuotoiset tehtävät ja tavoitteet. Ulkokehällä luetellaan asuntoyhtiöstä vastuussa olevan isännöitsijän tavoitteet ja nuolien luvut kuvastavat prosentteina tavoitteiden saavuttamiseen käytettyä työmäärää ja niiden yleistä painoarvoa.



Taulukko 2: Isännöinnin tehtävät ja tavoitteet (Siikala 2000, 55.)

Isännöitsijän täytyy ajatella asunto-osakeyhtiön omistajien etuja jokaisessa toimessa. Esimerkiksi talonomistajien kustannuksia täytyy minimoida mahdollisuuksien mukaan sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Isännöitsijälle ongelmia saattaa tuottaa toimintaympäristön muutokset, kuten esimerkiksi lama. Sen aikana kalliita huoltotoimia siirretään myöhemmäksi, mikä tulee kuitenkin pitkällä aikavälillä kalliiksi. Nykypäivänä isännöintipalveluiden myyntiin on tullut avuksi rakennusten elinkaariajattelu. Rakennuksien ominaisuudet ovat myös entistä enemmän keskustelun aiheena. Uudet tekniset ratkaisut mahdollistavat ominaisuuksia, jotka pystytään muuntamaan laitteiden käyttötoiminnoilla asukkaiden ja omistajien hyödyiksi. Isännöitsijä pystyy käyttämään hyväksi näitä hyötyjä myyntitehtävissä. Hyötyjen ajattelu on yleistynyt asiakkaiden kesken entistä enemmän ja he ovat myös alkaneet vaatia enemmän tämänlaista toimintaa. (Siikala 2000, 57-58.)

4.2.3 Isännöinnin tulevaisuus

Isännöintialalla on huomattavissa muutosvoimia, kun tarkastellaan sitä toimialan asiakkaiden, ympäröivän yhteiskunnan, ammattilaisten ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta. Esiin nousee sekä haasteita että mahdollisuuksia. Isännöintialan yrityksiä haastaa koulutus- ja järjestelmäinvestoinnit, jälleen tiukemmat osaamisvaatimukset sekä isännöitsijöiden eläkkeelle jääminen. Samalla uudet haasteet tarjoavat alan yrityksille mahdollisuuden syventää yhteistyötään asiakkaiden ja yhteistyöverkoston kanssa. Uusia mahdollisuuksia muodostavat kasvavat energiatehokkuusvaatimukset, yleistyvät peruskorjaustarpeet, kaupungistuminen sekä muuttuvat kulutustottumukset. Isännöintiala tulee kehittymään vuoteen 2020 mennessä huomattavasti. Tulevat haasteet vaativat alaa kehittymään, jotta se pystyy vastaamaan muuttuviin asiakastarpeisiin. Kehityksen avulla muutoksista pystytään keräämään kaikki mahdollinen hyöty. Isännöintialan kehitys suuntaa tällä hetkellä isännöintiyritysten ja - ammattilaisten erikoistumiseen, palveluiden monipuolistumiseen sekä osaamisen ja koulutuksen merkittävään kasvuun. (Isännöintiliitto ry 2010.)

Keskeisimmät huomioidut isännöintialan tulevaisuudesta ovat asiakaskunnan monipuolistuminen ja isännöinnin tehtävien kasvavat vaatimukset. Asiakkaille täytyy tarjota monipuolisempia palveluita, jotka muodostuvat erilaisista palvelukokonaisuuksista. Isännöinnin ennustetaan myös monipuolistuvan samalla kun korjaustyöt ja energiatehokkuusparannukset yleistyvät. Isännöinnin suunta on viemässä alaa yritysten tuottamaksi palveluksi sen lisäksi, että ala vaatii isännöitsijöitä erikoistumaan enemmän. Kilpailuvalteiksi todennäköisimmin muodostuvat tieto- ja työnohjausjärjestelmien laatu. Isännöintiyrityksille oletetaan kehittyvän työnjako, jossa eri tehtäville on omat erikoistuneet ammattilaiset. Asuinalueiden eriarvoisuus ja rakennusten ikä vaikuttaa merkittävästi isännöitävien kiinteistöjen eroihin. Toimitilojen ja julkisten kiinteistöjen markkinoiden uskotaan kasvavan ja avautuvan. Samalla osakkaiden, hallituksen ja isännöitsijän väliseen työnjakoon odotetaan syntyvän uusia ratkaisuja. (Isännöintiliitto ry 2010.)

4.2.4 Isännöinti Suurpellossa

Suurpellon alueella isännöintiä suorittavat mm. VVO, Tapiolan lämpö Oy ja Asuntosäätiö. Suurpeltoalueen rakennukset tarjoavat monipuolisuutta isännöitsijöille. Alueella päästään todistamaan energiaa säästävää edellä käyntiä asuntotuotannossa. Alueella on kaksi A-energialuokan kerrostaloa. Tämä mahdollistaa sen, että tällaisten rakennusten energiasäästöjä päästään vertailemaan tavallisiin kerrostaloihin. Alueella käytettävä asukasportaali parantaa isännöitsijän ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta, jonka avulla isännöintiyritykset pystyvät mitä todennäköisimmin tarjoamaan kattavampia palvelukokonaisuuksia.

4.3 Asiakaskeskeisyys

Asiakaskeskeisyys käsitteenä kuvaa yrityksen ajattelutapaa. Sen lähtökohtana ja tavoitteena on asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja tyydyttäminen. Informaatio on yksi olennaisimmista asioista, jota tarvitaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi kilpailukykyisellä tavalla. Organisaation on ensin tunnistettava asiakkaidensa tarpeet ja ostopäätöksiin vaikuttavat tekijät ollakseen toiminnassaan asiakaskeskeinen. Informaatio asiakkaiden nykyisistä ja tulevista tarpeista ovat erittäin tärkeitä. Teknologia on nykyään erittäin olennaisessa asemassa palvelujen suhteen. Se luo aivan uudenlaiset mahdollisuudet sellaisille palveluille, jota ihmiset eivät aluksi edes tiedä tarvitsevänsä. Asiakaskeskeisessä ajattelussa on myös olennaista, että organisaatio sitoutuu asiakkaidensa tarpeisiin. Tämä edellyttää myös kykyä reagoida tarpeista koskevaan tietoon. Organisaation ei tarvitse huomioida asiakkaiden kaikkia toiveita, vaan sen on pidettävä mielessä pidemmän aikavälin tavoitteet. Asiakaskeskeisydessä on olennaista löytää puitteet, jolla onnistutaan sopeuttamaan palvelutarjontaa ja toimintatavat asiakkaiden kanssa. Toimintojen ja osastojen välillä tarvitaan koordinoituja päätöksiä, jotta asiakaskeskeisydessä onnistutaan. Koko henkilöstö täytyy sitouttaa näihin päätöksiin. Tämän jälkeen asiakaskeskeisyyden pitäisi ilmetä jokaisessa toimessa ja prosessissa. Organisaation tulee valita asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen keinot, jotka perustuvat sen osaamiseen. Toiminnan onnistumisen edellytyksenä on järjestelmällinen tyytyväisyydenmittaaminen ja reagointi mittaustuloksiin. (Ylikoski 1999, 34 - 39.)

Asiakaskeskeisen toiminnan tavoitteena on, että myös asiakkaat näkevät ja kokevat asiakaskeskeisyyden. Organisaation täytyy olla aidosti kiinnostunut asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Tämän lisäksi heitä täytyy palvella mahdollisimman hyvin. Organisaation toiminnassa prosessi yleensä alkaa asiakaskunnan segmentoinnilla. Äsken mainitut asiat ovat vähittäiskriteerit sille, että asiakkaat pystyvät tuntemaan asiakaskeskeisyyden. Asiakaskeskeisyyteen liittyy vahvasti palvelukulttuuri, jossa ollaan kiinnostuttu palvelun laadusta ja mahdollisuudesta työskennellä asiakkaiden parhaaksi. Palvelukulttuuri edellyttää asenteita ja asiakkaiden etujen ajattelua. Asenteiden avulla pystytään asiakkaisiin suhtautumaan helpommin. Isännöinti voidaan luokitella asiantuntijapalveluksi. Siinä asiakaskeskeisyyteen liittyy asenne, jossa toiminnan tavoite asetetaan asiakkaiden syvälliseen ymmärtämiseen perustuen. Isännöinnissä on huomattavissa myös toinen asiakaskeskeisyyden merkki tai pikemminkin seuraus. Asiakkaat osoittavat huomattavaa mielenkiintoa organisaation toimintaa kohtaan, mikä johtaa asiakasuskollisuuteen ja siihen, että asiakkaat haluavat vaikuttaa organisaation toimintoihin. (Ylikoski 1999, 43 - 46.)

Asiakaskeskeisyys on usein tavoiteltu päämäärä, mutta sen saavuttaminen on usein vaivalloista. Yleensä toimintaan liittyy joitakin ongelmia. Organisaation ongelmien syyt johtuvat yleensä esimerkiksi johdon asenteista, markkinoinnin väärinymmärtämisestä, muutosten vastustamisesta tai puutteellisesta sitouttamisesta. Yrityksen toiminta edellyttää ongelmien ennakoimista, jotta organisaatio omaksua asiakaskeskeisyyden. (Ylikoski 1999, 38.)

4.3.1 Asiakasnäkökulma

Asiakaskeskeisen palvelujärjestelmän luomisessa on tärkeä tarkastella asiakkaan näkökulmaa. Asiakkaat ostavat tuotteita tai palveluita niistä muodostuvien hyötyjen takia. He muodostavat siis kysyntää niille palveluille tai tuotteille, joita he kokevat arvokkaina. Arvo syntyy siinä vaiheessa, kun asiakkaat hyödyntävät ostamaansa ratkaisua. Organisaatioiden tulee suunnitella arvoa tuottavat prosessit niin, että ne palvelevat heidän asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti. (Grönroos 2010, 25.)

Nykypäivänä asiakkaiden rooli on korostunut merkittävästi. Palvelun koettu laatu on riippuvainen osa siitä, miten palvelukokonaisuus vaikuttaa loppukäyttäjään. Palvelun kaikki prosessit on täytynyt suunnitella asiakaslähtöisesti, jotta se toimii kokonaisuutena. Esimerkiksi työntekijät täytyy sitouttaa työskentelemään asiakaskeskeisesti. Asiakkaat kokevat, että heidän käyttämänsä aika palveluyrityksen kanssa menee hukkaan, jos asiakaskeskeisyys on organisaatiossa huonosti hallittua. (Grönroos 2010, 59-60.)

4.3.2 Asiakasajattelu isännöinnissä

Asiakasajattelussa on tarkoitus tunnistaa, mistä asiakkaille tuotettu arvo rakentuu ja mihin se perustuu. Sen tavoitteena on muokata organisaation toiminta siten, että asiakkaat kokevat saavansa itselleen jotain hyötyä. Asiakasajattelu perustuu siis paljolti asiakkaiden tuntemiseen ja heidän arvomaailmansa huomioimiseen. Yritykset pyrkivät tunnistamaan asiakkaidensa tarpeet ja arvioimaan niiden kehitystä mahdollisimman tarkasti. Asiakasajattelussa yritykset perehtyvät asiakkaidensa toimintaympäristöön pystyäkseen tuottamaan mahdollisimman sopivia palveluratkaisuja. (Viitala & Jylhä 2008, 82-83.)

Asiakaskeskeisyys ilmenee paljolti asiakasajatteluna isännöintipalveluissa. Sopimus- eli asiakassuhteen alussa isännöitsijän ja asiakkaan välille laaditaan aina toiminnan tavoitteet. Isännöitsijän keskeinen tarkoitus on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Sen edellytyksenä on, että isännöitsijä tietää tai tunnistaa asiakkaan vaatimukset, odotukset ja tulevaisuuden suunnitelmat. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu muun muassa huoltotoimenpiteiden teettäminen. Näistä täytyy informoida perustellusti kiinteistön omistajille. Huoltotehtävissä isännöitsijän tulee kuunnella tarpeeksi loppukäyttäjää. Kauan samaa kiinteistöä hoitanut

isännöitsijä tietää asiakkaidensa tarpeet, toiveet ja suhtautumiset poikkeaviin tilanteisiin. Tarvittaessa voidaan selvittää asiakkaiden toiveet tarpeellisista tehtävistä ja muista käytännön järjestelyistä sekä niiden toteutuksen ajoituksellisesta suorittamisesta. Asiakaskeskeisyyden tärkeys ilmenee isännöitsijän tehtävien oikea-aikaisella toteutuksella sekä tekemällä tehtävät asiakkaiden toiveiden mukaisesti. (Siikala 2000, 57-58.)

4.4 Palvelun laatu

Laatu voidaan selittää käsitteenä siten, että se on palvelun tai tuotteen kyky toteuttaa loppukäyttäjän ja asiakkaan vaatimukset ja odotukset. Eli kyse on myös siitä, miten heidän tarpeensa ja toiveensa tyydyttyvät. Näin määriteltynä palvelun laatua tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi on huomioitava tuotteiden ja palveluiden syntymistä edellyttävät prosessien ja toimintojen laadut. (Siikala 2000, 251.)

Palveluntuottajien täytyy katsoa palvelun laatua asiakkaiden näkökulmasta, jotta voidaan edetä asiakaskeskeisesti. Nykypäivänä laadun merkitys on noussut voimakkaasti esille. Laadusta on tullut organisaatioille merkittävä kilpailukeino. Sen avulla houkutellessa uusia asiakkaita ja siihen panostamalla yritetään pitää nykyiset asiakkaat tyytyväisinä. Asiakkailla on yleensä odotukset hyvästä palvelusta. Kyse onkin siitä, että palveluntuottajan ja asiakkaiden käsitykset laadukkuudesta kohtaavat. Asiakaskeskeisyyden kannalta organisaatioiden täytyy huomioida, että jokaisella asiakkaalla on individuaaliset odotukset. Organisaatioiden täytyy tarjota juuri heidän asiakkaidensa arvostamia asioita. Asiakkaiden odotusten täyttyminen johtaa asiakastyytyväisyyteen. Asiakaskeskeisessä toiminnassa organisaation toiminnan tulee määräytyä asiakkaiden odotusten mukaisesti. (Ylikoski 2000, 117.)

4.4.1 Laaturjestelmät kiinteistöalalla

Laaturjestelmä käsitteenä on määritelty organisaation jatkuvasti kehittyväksi hyväksi toimintatavaksi, jota dokumentoidaan. Hyvään toimintatapaan sisältyy järjestelmällisyys, tehokkuus ja asiakaslähtöisyys. Laaturjestelmän avulla organisaatio hakee juuri sitä laatua, jota asiakkaatkin odottavat. Nykypäivänä kiinteistöalalla panostetaan entistä enemmän laaturjestelmiin. Ne kattavat kiinteistöalasta sen kaikki toiminta-alueet rakentamisesta kiinteistöylläpidon tilaamiseen. Asiakkaiden palveluntarjonnassa keskitytään niin tekniseen kuin toiminnalliseenkin laatuun. Yhdessä ne muodostavat tarvittavan kokonaisuuden, jotta asiakkaat kokevat palvelun laadun. (Siikala 2000, 251-256.)

Laaturjestelmien avulla pystytään tunnistamaan asiakkaiden tarpeet paremmin. Organisaation sisällä se helpottaa tavoitteiden määrittelyä ja vastuiden jaottelua. Palvelun

toimintaprosessi yleensä havainnollistetaan laatujärjestelmän tueksi. Samalla myös määritellään, miten toimintaprosessia valvotaan ja millä tavalla siitä kerätään palautetta. Oikein hoidettu laatujärjestelmä tuo isännöintiyrityksille kustannussäästöjä, sillä sen avulla virheet vähenevät. Lisäksi asiakastyytyväisyys paranee ja yrityksen kannattavuus paranee. Tarkoituksena ei ole pelkästään laadun nostaminen, vaan halutun laatutason määrittely ja pyrkimys tasalaatuisuuteen. Suomessa kiinteistönpitoalan organisaatiot ovat yhteistyössä rakentaneet laatumallin, jota käytetään yleisesti. Laatumallin tarkoitus on parantaa alan laadukkuutta. (Siikala 2000, 256.)

4.4.2 Laadun mittaaminen Isännöinnissä

Laatua arvioidaan palveluntarjoajan ja asiakkaan näkökulmista. Hyvälaatuinen palvelu ei välttämättä takaa asiakastyytyvää, sillä palvelun laadun täytyy olla hinnan kanssa sopivassa suhteessa. Pelkästään laadun mittaaminen ei takaa halutun laatutason saavuttamista. Isännöinnissä laatuun vaikuttavat työntekijöiden ammattimaisuus ja tavoitettavuus sekä palvelun varmuus ja luotettavuus. Sovitusta laadusta ja asiakkaalle muodostuvasta hyödystä sekä lisäarvosta huomioidaan yleensä monia asioita. Yleisimpiä asioita ovat asiakkaan laatuvaatimusten toteutuminen, taloudellisten- ja ajallisten tavoitteiden saavuttaminen, sopimuksen mukainen toiminta sekä yhteistyön onnistuminen kokonaisuudessaan. (Siikala 2000, 254.)

Isännöitsijät ja isännöintiyritykset käyttävät laadun mittaukseen seuraavia mittareita: kustannus-, kunto- ja menekkiseurantaraportit sekä asiakastyytyväisyyskyselyt niin hallituksen jäsenille kuin asuntokiinteistön asukkaille. Mittaamisen jälkeen on hyödyllistä analysoida saadut tulokset. Sen lisäksi laadun mittaamisen kannattaa olla säännöllistä, jotta yritys pysyy jatkuvasti ajan tasalla laadukkuudesta ja asiakastyytyväisyydestä. Osa isännöintiyrityksistä Suomessa antaa ulkopuolisen yhdistyksen auditoida ja valvoa laatujärjestelmäänsä. Tämä muodostaa yrityksille mahdollisuuden saada sertifiointitodistuksen, joka todistaa yrityksen toiminnan sitoutumisen laatujärjestelmään. Yleinen laatusertifikaatti kiinteistöalalla on ISO 9001. (Isännöintiliitto ry 2007; Siikala 2000, 254-259.)

5 Tutkimuksellisen työn toteutus ja analysointi

Tässä luvussa käydään läpi alueen isännöitsijöiden ja asukkaiden näkökulmia asiakaskeskeisen konseptin vaikutuksesta Suurpellon isännöintipalveluihin. Näkökulmat käyvät ilmi esittelemällä tutkimuksen toteutus ja siitä saadut tulokset. Aluksi käydään läpi toimijoiden näkökulmat, jonka jälkeen siirrytään asukkaiden näkökulmiin. Luvun lopussa analysoidaan saadut tulokset kvalitatiivisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti.

5.1 Alueen toimijoiden näkökulma

Alueen toimijoiden näkökulmia lähdettiin selvittämään suorittamalla teemahaastattelut (Liite 1) kahdelle alueen isännöitsijälle. Haastateltavat valittiin sillä perusteella, että molemmat työskentelevät isännöitsijöinä Suurpellon alueella. Haastateltavat olivat Asuntosäätiön isännöitsijä Henri Holmberg ja VVO:n isännöitsijä Seija Laitinen. Molemmat edustavat eri yrityksiä, jotka ovat alueen merkittävimpiä toimijoita isännöintipalveluissa.

Haastateltavien halukkuutta haastatteluun selvitettiin aluksi puhelimitse. Molemmille kerrottiin tiivistetysti opinnäytetyön aiheesta ja tarkoituksesta. Puhelinkeskustelussa pyydettiin varaamaan haastattelulle aikaa noin tunti. Molemmat haastateltavat suostuivat haastatteluun ja siihen, että se dokumentoidaan äänittämällä. Heille myös lähetettiin haastattelun teemat viikkoa ennen haastatteluja. Varsinaiset haastattelut suoritettiin molempien yritysten neuvotteluhuoneissa.

Valitut teemat muodostuivat loogisessa järjestyksessä teoreettiseen tietoperustaan pohjautuen. Teemojen avulla oli tarkoitus selvittää toimijoiden näkökulma siitä, miten asukkaat hyötyvät Suurpellon asiakaskeskeisestä konseptista. Ensimmäinen teema käsitteli isännöitsijöiden toimintaa Suurpellon alueella. Kyseisen teeman kohdalla keskusteltiin isännöintityön vaatimuksista Suurpellossa verrattuna muihin alueisiin. Lisäksi tarkasteltiin Suurpellon asukasportaalin käyttöä ja asiakaslähtöisen konseptin vaikutusta isännöintipalveluihin. Seuraavassa teemassa keskityttiin tarkemmin isännöintiin. Keskustelua käytiin isännöinnin tehtävistä ja tavoitteista Suurpellon alueella verrattuna perinteiseen lähestymistapaan. Keskustelussa käytiin läpi myös asiakastyötä ja alan tulevaisuuden haasteita asiakaskeskeisyyden näkökulmasta. Kolmantena teemana oli palvelun laatu. Teeman pohjalta keskusteltiin palvelun laadun määrätymisestä ja kyseistä teemaa tarkasteltiin varsinkin asiakkaiden näkökulmasta. Viimeisenä teemana oli asiakaskeskeisyys. Kyseisen teeman aikana keskustelua syntyi siitä, miten asiakaskeskeisyys ilmenee isännöitsijöiden työskentelyssä ja miten asiakasta huomioidaan. Haastattelujen jälkeen tallennetut äänitteet litteroitiin kirjallisesti, jonka jälkeen aineistoa oli vaivattomampi tarkastella.

5.1.1 Isännöitsijä Henri Holmberg

Asuntosäätiön isännöitsijä Henri Holmberg kuvaili työnkuvansa olevan pääasiassa hallinnollista isännöintiä, mutta välillä sen myös ulottuvan tekniseen isännöintiin. Koko yrityksen toiminnasta hän kertoi, että Asuntosäätiöllä on tällä hetkellä valmiina vain yksi asumisoikeuskiinteistö Suurpellon alueella. Huhtikuussa 2012 valmistuu toinen asumisoikeuskiinteistö, kesä- ja elokuussa 2012 valmistuu kaksi vuokrakiinteistöä.

Asuntosäätiöllä on alueella paljon muutakin toimintaa kuin isännöinti, kuten asuntojen rakentaminen. (Holmberg 2012.)

Holmbergin mielestä isännöintityön vaatimukset ja työ eivät poikkea alueellisesti. Hänen mukaansa Suurpellon alueella on ollut enemmän kuitenkin uuden kaupunginosan kehittävää toimintaa kuin aikaisemmissa kohteissa. Holmberg on ollut mukana isännöimässä uusilla alueilla ennenkin ja hänen mielestään Suurpellossa on panostettu enemmän hengen ja brändin luomiseen. Suurpellon asiakaslähtöinen konsepti ei ole kuitenkaan vaikuttanut Holmbergin toimintaan. Hän pyrkii palvelemaan asukkaita hyvällä tasolla alueesta riippumatta. Palvelun laatutason Holmberg määrittelee itse. Holmberg ei usko, että Suurpellossa palvelu on sen parempaa kuin muilla alueilla. Hän painottaa myös, että vaadittu palvelutaso on yksilöllistä ja ihmiset määrittelevät sen eri tavalla. Resurssit pakottavat isännöitsijän toiminaan tasapuolisesti joka alueella. Holmberg mainitsee, että heidän organisaationsa sisällä asiakaskeisyys todennäköisesti näkyy enemmänkin muiden kuin isännöitsijän toiminnassa. Esimerkiksi markkinointiosasto toimii asiakaskeisemmin käymällä asiakkaiden luona enemmän kuin isännöitsijä. (Holmberg 2012.)

Holmberg on rekisteröitynyt Suurpellon asukasportaaliin, mutta hän ei käy lukemassa sen keskusteluja. Hänen käsityksensä mukaan asukasportaalia käyttävät jotkut asukkaista. Holmberg on sitä mieltä, että joka yhtiön sisällä on niin sanottu ”puskaradio”, jossa on oikeus keskustella negatiiviseen sävyyn liittyen isännöitsijän, huolto- tai talonmiehen toimintaan. Holmbergin mielestä asukasportaali toimii Suurpellon ”puskaradiona” ja hänen mukaansa sen hyödyntäminen isännöintityöskentelyssä ei kannata. Hänen mielestään meneminen asukasportaaliin olisi tavallaan ihmisten salakuuntelua. Holmberg vielä perusteli, että menemättä sinne säästää tietyllä tavalla itseään. Asukasportaali on kuitenkin hyvä konsepti taloyhtiön sisäiseen viestintään. (Holmberg 2012.)

Holmbergin mielestä isännöitsijän tehtävät ja tavoitteet ovat kiinteistöjen ylläpito ja hoito kustannustehokkaasti. Lisäksi isännöitsijän täytyy huomioida asukkaiden hyvinvointi ja kiinteistön elinkaari. Tavoitteena on aloittaa korjaustyöt mahdollisimman aikaisin, jotta kiinteistön elinkaariajattelu on mahdollisimman tehokasta. Holmberg painotti vielä, että Suurpellon alueella hänen työtehtävänsä eivät poikkea muihin kohteisiin verrattuna. Asiakastyöstä Holmberg kertoi, että yleisissä asioissa asukkaiden kanssa kommunikoidaan sähköpostite tai kirjoitetulla viesteillä, jotka lähetetään asukkaiden postiluukkuihin. Menetelmä riippuu siitä, kuinka monta ihmistä viestillä halutaan tavoittaa. Holmberg mainitsi, että kaikki eivät ole tavoitettavissa sähköpostitse. Varmin tapa on lähettää tiedotteet tai viestit asukkaille postitse. (Holmberg 2012.)

Tulevaisuudesta keskusteltaessa Holmberg mainitsi että nykypäivänä asiakkaat vaativat enemmän, mutta hänen näkökulmastaan asiakkaiden maksuhalukkuus paremmasta palvelusta ei niinkään ole kohonnut. Hän mainitsi että asiakkaiden kynnys vaatia parempaa on madaltunut myös teknologian kehityksen myötä. Sähköinen viestintä, kuten sähköposti mahdollistaa sen, että asiakkaat pystyvät viestimään isännöitsijälle milloin vain. Holmberg painotti, että tämä on myös helpottanut isännöitsijän töitä, koska muuten yhteydenottoja tulisi paljon enemmän puhelimitse. Asiakkaiden käsityksissä on myös huomattavissa epäselvyyksiä liittyen heidän vaatimuksiinsa asiakassuhteessa. Holmberg totesi, että asiakaskeskeisyys on todennäköisesti kehityksen voimavara. Asiakkaita voisi ottaa enemmän mukaan toiminnan kehittämiseen, mutta haasteena on asukkaiden sitoutuminen kiinteistöön. Holmbergin mukaan vuokrakiinteistöissä asukkaiden sitoutuminen kiinteistöön on löyhempi kuin omistuskiinteistöissä. Asukkaat pitäisi saada sitoutumaan kiinteistöön, jotta he kohtelisivat kiinteistöä paremmin ja olisivat kiinnostuneempia toiminnasta. Holmberg painotti, että asiakkaan mukaan ottaminen toiminnan kehittämiseen edesauttaisi ymmärrystä isännöintiä kohtaan. Hänen mukaansa asukkaiden keskimääräinen vaihtuvuus on, kuitenkin niin nopeaa, että asiakkaiden valistaminen saattaisi olla hyödytöntä. (Holmberg 2012.)

Seuraavaksi keskustelunaihe siirtyi palvelun laatuun. Palvelun laatutason määrittelemine ja sen mittaaminen ovat Holmbergin mukaan yleensä vaikeita asioita. Holmberg mainitsi, että laatua voisi mitata vasteajalla, esimerkiksi mittaamalla kuinka kauan aikaa on kulunut asiakkaalle vastaamiseen tai kuinka nopeasti pyydetty korjaus on tehty. Holmberg mainitsi, että asiakkaiden odotukset laadusta ovat aina yksilölliset. Hän mainitsi, että aina asiakkaan vaatima palvelun laatu ei kohtaa heidän tuottamansa palvelun laatua. Välillä asiakkaat nostavat laatutason niin korkealle, että sitä on mahdotonta tuottaa. Holmberg kertoi, että hallituksen kokouksissa nousee välillä esille puutteita palvelunlaadussa, mutta palaute ei yleensä kohdistu suoranaisesti hänen toimiinsa. Esimerkkinä hän kertoi, että vaikka hänen vastuullaan on siivouspalvelujen hankinta, niin silti palaute kohdistuu vain siivoojien toimintaan. Holmbergin mielestä suomalaiset ovat yleensä huonoja antamaan suoraa palautetta. Hän kuitenkin pitää läsnäoloaan tärkeänä hallituksen kokouksissa, koska siellä kuulee sen, mikä ja miten palvelu ei toimi. Holmberg kertoi, että jos jokin palvelu ei toimi tai sen kanssa on ongelmia, niin sen palveluntuottajan kanssa käydään sähköisesti tai suullisesti palautekeskustelu sen toiminnasta. (Holmberg 2012.)

Asiakaskeskeisyydestä keskusteltaessa Holmberg heti aluksi painotti, että isännöinti ei ole talojen hoitamista, vaan ihmisten tarpeiden ja toiveiden hoitamista. Isännöinti on suurelta määrin asiakaspalvelua. Holmberg kertoi, että heidän yrityksensä toiminnassa ei ole mitään systemaattista järjestelmää tai menetelmää, jolla yritettäisiin selvittää asiakkaiden tarpeita tai toiveita. Hänen mukaansa tarpeita kartoitetaan havainnoimalla toimintaympäristöjen muutoksia ja olemalla itse ajan tasalla ajankohtaisista asioista. Holmberg mainitsi myös, että

hallituksen kokouksissa asukkailta tulee toiveita, joita yritetään huomioida parhaan mukaan. On erittäin tärkeää pystyä vastaamaan ajan haasteisiin, koska tänä päivänä asiakkaat helposti siirtyvät tarvittaessa sinne, missä heidän asioitaan hoidetaan paremmin. Holmberg painotti, että asiakaskeskeistä toimintaa Suurpellossa suunnitellaan yhdessä heidän yrityksensä markkinointipäällikön kanssa. (Holmberg 2012.)

Isännöinnissä asukkaiden etuja yritetään ajatella joka alueella mahdollisimman paljon. Holmberg näkee itsensä rakennuttajan edustajana, mutta myös asukkaiden edustajana. Suurpellon alueella hän yrittää ratkoa kiinteistöön liittyviä ongelmia mahdollisimman hyvin ja asukkaiden etujen mukaisesti eli asukkaiden etujen ajattelu korostuu isännöitsijän kommunikoidessa rakennusurakoitsijan kanssa. Asiakastyytyväisyyttä on Suurpellossa mitattu tässä vaiheessa hankinta ja muuttoprosessien aikana, mutta asumisaikaista asiakastyytyväisyyden mittaamista ei ole suunnitteilla. Holmbergin mukaan Suurpellon alueella asukkaat hyötyvät asiakaskeskeisyydestä mahdollisesti niin, että Suurpellossa ilmenevät yleiset ongelmat ovat mahdollisesti vähäisemmät kuin muilla uusilla alueilla. (Holmberg 2012.)

5.1.2 Isännöitsijä Seija Laitinen

Seija Laitinen on VVO:n isännöitsijä ja myyntineuvottelija. Hänen tehtävänä on tuottaa asumispalveluita asukkaille. Suurpellon alueella kaikki asukkaat ovat uusia, koska kyseessä on uusi asuinalue. Laitisen työnkuvaan kuuluu tutustua heti uuteen asukkaaseen ja esitellä hänelle taloyhtiö ja siihen liittyvät asiat. Asukkaalle on helpompaa ottaa myöhemmin yhteyttä isännöitsijään, kun hän tuntee toimijan. Laitinen on toiminut Suurpellon alueella vuodesta 2011. Tällä hetkellä VVO:lla on viisi asuinkiinteistöä alueella, ja vuoden 2012 keväällä valmistuu kuudes yhtiö. Laitisen tehtävänä on toimia isännöitsijänä näissä kaikissa kiinteistöissä. Sen lisäksi hän myös toimii isännöitsijänä Saunalahdessa. Laitisen mielestä isännöintityön vaatimukset Suurpellon alueella ovat samanlaiset kuin muillakin alueilla. Hän kuvailee toimivansa asiakaslähtöisesti ja parhaan kykynsä mukaan joka alueella. (Laitinen 2012.)

Seuraavaksi Laitinen kertoi siitä, miten Suurpellon asiakaskeskeinen konsepti vaikuttaa isännöintipalveluihin. Laitisen mukaan Suurpellon asiakaslähtöinen konsepti näkyy markkinoinnissa, mutta myös toiminnan yhteistyössä. Tuotetut palvelut ovat samat riippumatta siitä, missä palveluita tarjotaan. Isännöintipalveluiden täytyy olla tasalaatuisia. Suurpellon erilaisuus näkyy asukasyhteistyössä ja yhteisöllisyydessä kun useammat asunto-osakeyhtiöt tekevät yhteistyötä keskenään. (Laitinen 2012.)

Laitinen kertoi, että on rekisteröitynyt asukasportaalin käyttäjäksi ja hän käy välillä lukemassa asukkaiden kirjoituksia. Hänen mukaansa asukasportaali on enemmänkin asukkaiden väliseen viestintään tarkoitettu järjestelmä kuin isännöitsijän viestinnän työkalu. Siellä asukkaiden keskustelu on yksityistä, eikä isännöitsijän rooliin ole sopivaa ottaa kantaa niihin. Isännöintipalveluissa asiakkaat lähestyvät yleensä isännöitsijää eikä toisinpäin. (Laitinen 2012.)

Isännöitsijän toimenkuvan tarkoitus on tuottaa asumispalvelut asukkaille ja huolehtia taloyhtiön kaikista sopimuksista. Isännöitsijän täytyy olla asukkaiden käytettävissä ja toimia heidän neuvonantajanaan esimerkiksi asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Laitinen mieluummin neuvoo ja opastaa asukasta ennen, kuin jälkeen ongelmatilanteen syntymisen. Näin toimiessaan hän uskoo, että mahdolliset ongelmat myös vähenevät. Taloyhtiön hoitamisen lisäksi isännöitsijän täytyy hoitaa taloyhtiön taloudellinen hallinto, johon kuuluu esimerkiksi vastikkeet, lainat ja rahoitukset. Isännöinti on paljolti neuvontapalvelua. Seija Laitinen on työskennellessään huomannut, että asiakaskeskeisyys on viime aikoina korostunut isännöintipalveluissa. Aikaisemmin isännöitsijät ovat olleet niin sanotusti hallinnollisempia isännöitsijöitä. Asukkaan merkitys toiminnassa ei ollut ennen niin suuri kuin nykypäivänä. Tänä päivänä ihmisten vaatimukset ovat kasvaneet, ja uudet sukupolvet ovat valveutuneempia koulutuksen ja teknologian takia. Laitisen mukaan ajat ovat muuttuneet, mutta hän myös toteaa, että ajat tulevat muuttumaan myöhemminkin. (Laitinen 2012.)

Laitinen kertoi, että kommunikaatiomenetelmä on lähtöisin aina asiakkaiden toiveista. Esimerkkinä Laitinen kuvaili, että hän saa sähköpostin, jossa toivotaan yhteydenottoa. Hänen mukaansa puhelin ja sähköposti ovat yleisimmät kanavat viestinnälle hänen ja asukkaiden välillä. Asukkaiden tiedottamiseen käytetään myös A4:lle kirjoitettuja viestejä, jotka lähetetään jokaisen postiluukkuun. Sen lisäksi sama tiedote laitetaan joka rappuun. Toiminnassa huomioidaan asukkaiden ikä, koska esimerkiksi vanhemmat ihmiset eivät välttämättä käytä tietokonetta. (Laitinen 2012.)

Laitinen on sitä mieltä, että nykypäivänä asiakkaat vaativat enemmän, mutta ovat myös valmiita maksamaan paremmasta palvelusta. Laitisen mukaan uusi sukupolvi tuo aina myös mukanaan uudet haasteet. Hän painotti vielä, että nuoret saavat nykypäivänä Internetistä paljon tietoa, mikä lisää valveutuneisuutta. Isännöinti ei pysty vaikuttamaan taloyhtiön kustannustasoon muuten kuin pyrkimällä pitämään kiinteistön kiinteät kulut mahdollisimman alhaalla. Kiinteisiin kuluihin lukeutuu esimerkiksi vesi ja lämpö. Vanhoissa kiinteistöissä isännöinnillä keskitytään pitämään remonttikustannukset mahdollisimman sopusuhtaisina kilpailutuksen kautta. Kustannukset määräytyvät hinnan ja laadun suhteen kautta. Hinnan ja laadun täytyy kohdata niin, että taloyhtiö hyötyy ratkaisuista pitkällä aikavälillä. Isännöitsijä palvelee talon asukkaita, mutta noudattaa taloyhtiön hallituksen tahtoa. Laitisen mukaan

isännöitsijä voi olla eri mieltä hallituksen kanssa asioista, mutta hallitus saa lopussa tehdä päätökset. Asiakslähtöisyys on ehdottomasti koko ajan enemmän tulossa isännöinnin ytimeen. Isännöitsijöiden tulisi olla samalla aaltopituudella asiakkaiden kanssa ja pyrkiä tekemään yhteistyön vuorovaikutuksesta niin hedelmällisen, että yhtiön asioista ja ongelmista keskustellaan avoimesti. Asiakkaita täytyy pystyä kuuntelemaan. (Laitinen 2012.)

Tavoiteltu laatu on määritelty tarkasti. Laitinen kertoi että asiakslähtöisyys on määritelty ja toimintaa raportoidaan järjestelmällisesti. Isännöintiorganisaatio on luotu niin, että isännöitsijät pystyvät tuuraamaan ja opastamaan toisiaan. Myös tarkka raportointi auttaa tasalaatuisessa toiminnassa, koska kiinteistöjä pystytään seuramaan sen avulla paremmin. Kaikki työtilaukset huoltoyhtiölle tapahtuvat myös heidän järjestelmiensä kautta. Laitinen kertoi, että heidän yrityksessään isännöitsijä tekee laatukierroksen vähintään kaksi kertaa vuodessa huoltoyhtiön kanssa. Tekninen isännöitsijä tekee laatukierroksen kerran vuodessa ja isännöitsijä tekee sen kaksi kertaa vuodessa. Laatukierros eli laaduntarkastus tehdään aina yllätyksellisesti huoltoyhtiöille. Käytännössä laatukierroksella tarkastetaan kiinteistön ulkoalueet, yhteiset tilat, läpiviennit ja energiankäyttö. Tekninen isännöitsijä keskittyy tarkistamaan kiinteistön tekniikan toimivuutta. (Laitinen 2012.)

Laitinen selitti, että asukkaille lähetetään kahden vuoden välein kysely, jonka avulla ilmenee, että vastasiko isännöintityö, hinta-laatusuhde ja asunnonlaatu odotuksia. Lisäksi siitä selviää isännöitsijän palveluhalukkuus, tavoitettavuus ja tehokkuus. Hän kuitenkin tarkensi että kysely ei mene kaikille, vaan se menee tiettyinä ajanjaksona satunnaisille asukkaille. Laitinen painotti vahvasti sitä, että toimintaa mitataan paljon. Hän kertoi että mittaamisen yhteydessä VVO:ssa on mahdollista saada laatupalkinto, jos hoitaa työtehtävänsä hyvin. Laitisen mukaan ei ole mitään sellaista määritelmää, että isännöitsijä yksin määrää mitä on hyvä palvelu. Laitisen mukaan tärkeintä on se yhteistyö asukkaan kanssa, jolla saadaan luotua hyvää palvelua. Asiakas täytyy ottaa mukaan toimintaan. Hyvän asumisen edellytyksenä on, että yhteistyö toimii huoltoyhtiön, isännöitsijän ja asukkaan välillä. Tänä päivänä on tärkeää, että isännöinti palveluna on jatkuvaa vuorovaikutusta asukkaan ja isännöitsijän välillä. (Laitinen 2012.)

Laitinen määritteli asiakaskeskeisyyden asukkaan ja isännöitsijän välisenä yhteistyönä. Asukkaan täytyy tuntea, että häntä kuunnellaan. Isännöitsijän näkökulmasta kaikille asioille ei aina välttämättä voi mitään, mutta kaikki asiat on selvitettävä asiakkaan kanssa. Avoimuus ja yhteistyö korostuvat isännöintipalveluissa, kun tarkastellaan niitä asiakaskeskeisyyden näkökulmasta. Aina asiakkaan toiveita ei saada täytettyä. Välillä tulee tilanteita, että asukkaiden toiveet eivät ole toteutettavuudeltaan realistisia. Laitisen mukaan Suurpellon alueella asukkaat ovat jo erittäin tyytyväisiä siihen, miten perusasiat toimivat siellä. Toiveita asukkaat esittävät Laitiselle, joko suoraan tai esimerkiksi hallituksen kokouksissa. Tarpeiden

ja toiveiden selvityksen jälkeen pyritään tuottamaan asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Laitinen kertoi, että VVO myös jakaa asukkailleen asukaslehteä, jonka avulla he pysyvät ajan tasalla ajankohtaisista asioista. Lehti on yksi asukkaiden ja yrityksen välisistä kommunikointivälineistä. Sen avulla valistetaan, autetaan ja tiedotetaan asukkaita asumiseen liittyvissä asioissa. Laitinen korostaa, että asiakkaat ovat heille ehdottoman tärkeitä. Sen takia heidän tyytyväisyyteen myös panostetaan. Aina ei voi ajatella että asiakas on oikeassa eikä isännöitsijä voi mitään asiakkaan päätöksille, jotka eivät ole etujen kannalta järkeviä. Asiakkaiden kanssa täytyy olla mahdollisimman tasapuolinen. VVO on tehnyt selvän asukkaan ja VVO:n välisen vastuunjakotaulukon. Siitä näkyy selvästi, mitkä huoneistossa kuuluu VVO:n ja mikä asukkaan hoidettavaksi. Taulukon puitteissa on helppo edetä niin, että tasavertaisuus säilyy kaikille asukkaille. (Laitinen 2012.)

Laitinen kertoi, että asukkaat ovat mukana VVO:n toiminnassa. Heillä on asukastoimintaa, kokoukset asukkaille ja he myös järjestävät asukkaille eli asukkaille koulutusta. Laitinen tarkensi että, kun asukastoiminta on järjestäytynyt eli jäsenten lisäksi on valittu puheenjohtaja ja turvallisuudesta vastaava, niin VVO järjestää näille ihmisille esimerkiksi turvallisuuskoulutusta. Koulutuksessa opetellaan sitä, miten toimitaan tulipalo tai muissa kriisitilanteissa. Asukkaat ovat aina mukana toiminnassa taloyhtiön kautta. Asiakastyytyväisyyttä mitataan samalla lomakkeella, joka jaetaan kaksi kertaa vuodessa otannaisesti asukkaille. (Laitinen 2012.)

Laitisen mukaan asukkaat hyötyvät Suurpellon konseptista ainakin niin, että asuminen on erittäin yhteisöllistä. Asukasportaali parantaa tiedon kulkua, että esimerkiksi isännöitsijän tekemä virhe leviää koko alueen tietoon hyvin lyhyessä ajassa. Asiakaskeskeisyyden hyöty näkyy myös siinä, että asukkaat tulevat helpommin tutuiksi toistensa kanssa verrattuna normaaliin taloyhtiöön. Yhteisöllisyys myös sitouttaa asukkaita paremmin alueeseen. Laitinen uskoo että Suurpellon isännöintiin mahdollisesti hakeutuu isännöitsijöitä, jotka ovat sosiaalisia ja pystyvät hoitamaan asioita, joita siellä joutuu kohtaamaan. Suurpellossa ei ole kyse pelkästä hallinnollisesta isännöinnistä. (Laitinen 2012.)

5.1.3 Haastatteluiden analysointi

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2) on esitelty haastatteluissa esille nousseet keskeisimmät aiheet. Taulukko tehtiin tarkastelemalla molempien haastattelujen litteroituja aineistoja. Niitä käytiin läpi tarkasti teemoittain ja samalla väritettiin tussilla vastauksien eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. Taulukon tarkoitus on helpottaa aineiston analysointia tekemällä siitä systemaattisempaa. Haastatteluaineistoista ilmeni huomattavasti eroavaisuuksia, mutta myös samankaltaisuuksia. Teemahaastattelujen analysoinnin tarkoituksena on löytää vastauksia tutkimusongelmiin.

Teemahaastattelussa esille nousseet aiheet:	Haastateltavat	
	Henri Holmberg	Seija Laitinen
	Eroavaisuudet: X	Samankaltaisuudet: X
Tasalaatuisuus	X	
Asiakaskeskeisyyden merkitys	X & X	
Kommunikointi asiakkaan kanssa	X	
Laatujärjestelmät	X	
Laatu asiakkaan silmistä	X	
Tiedonkeruu	X	
Asiakaskeskeisyys toiminnassa	X & X	

Taulukko 3: Haastatteluissa esille nousseet keskeisimmät aiheet

Holmberg ja Laitinen pystyivät antamaan aitoja näkökulmia teemoihin liittyen, sillä molemmat isännöitsijät ovat kokeneita alallaan ja toimivat Suurpellon lisäksi muilla alueilla isännöitsijöinä. Ainoa poikkeus on, että Seija Laitisella on Suurpellossa enemmän kiinteistöjä isännöitävänä. Molemmat painottivat sitä, että Suurpellon asiakaskeskeinen konsepti ei vaikuta varsinaisiin isännöintipalveluihin. Isännöintityön vaatimukset ovat samanlaiset muillakin alueilla ja molemmat pyrkivät toimimaan tasalaatuisesti ja parhaansa mukaan kaikkialla. Tuotetut palvelut ovat samat jokaisella alueella. Haastateltavat olivat huomioineet, että asiakaslähtöisyys näkyy Suurpellossa toiminnan yhteistyössä. Alueen erilaisuus korostuu yhteisöllisen asumisen brändinä.

Molemmat isännöitsijät ovat huomanneet, että ihmisten vaatimukset ovat kasvaneet. Tähän on vaikuttanut se, että ihmiset ovat valveutuneempia esimerkiksi teknologian ansiosta. Keskeiseksi haasteeksi nousi kasvaviin vaatimuksiin vastaaminen, koska molemmat haastateltavat olivat kokeneet, että välillä vaatimusten realistisuudessa muodostuu epäselvyyksiä. Asiakkaat saattavat välillä olla väärässä, mutta isännöitsijä noudattaa kuitenkin aina hallituksen tahtoa. Näkökulmat hieman poikkesivat siinä, etteivät molemmat isännöitsijät kokeneet asiakkaiden olevan aina valmiita maksamaan paremmasta palvelusta. Asiakaslähtöinen ajattelutapa ei haastattelun perusteella ollut molemmille yhtä luontainen. Molemmat uskoivat kuitenkin, että asiakaskeksisyys on kehityksen voimavara. Haastattelujen perusteella ilmeni suuri ero asiakkaan ja isännöitsijän välisessä vuorovaikutuksessa. Seija Laitinen on huomattavasti enemmän kasvotusten kontaktissa asukkaaseen ja kommunikoi asukkaiden kanssa muutenkin enemmän. Laitinen painotti, että kommunikaatiomenetelmä on aina lähtöisin asukkaiden toiveista. Molempien haastatteluista ilmeni, että asukkaita yritetään tavoittaa aina parhaan mukaan.

Palvelunlaadun määrittelemisessä ja mittaamisessa oli huomattavia eroja. Holmberg koki kyseiset asiat vaikeiksi, kun taas Laitinen kertoi kuinka palvelun laatu on määritelty organisaation toimintaan ja sitä mitataan järjestelmällisesti. Erot olivat myös huomattavissa organisaatiotasolla. Palvelun laatua oli selkeästi mietitty enemmän VVO:n toiminnassa. Siellä laatua tarkkaillaan, raportoidaan, mitataan ja kehitetään selkeästi. Asuntosäätiöllä järjestelmällisyys ei noussut esille. Molemmat toivat ilmi sen, että jos esimerkiksi kiinteistöhoiton kanssa ilmenee ongelmia, palveluntuottajan kanssa käydään palautekeskustelu. VVO kerää systemaattisesti tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä ja laadusta, kun taas Asuntosäätiöllä tietoa ei kerätä. Laitisen mukaan palvelun laatua täytyy katsoa asiakkaan näkökulmasta. Asiakas täytyy ottaa mukaan toimintaan ja yhteistyön kautta luoda hyvää palvelua. Myös Holmbergin haastattelussa korostui asiakaspalvelun tärkeys.

Molemmat määrittelivät asiakaslähtöisyyden asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden hoitamiseksi. Molemmissa haastatteluissa ilmeni, että aina asiakkaiden toiveita ei saada täytettyä. Molemmat yritykset yrittävät parhaansa mukaan selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita, mutta VVO:lla tiedon keruu on jälleen systemaattisempaa. Toiveita molemmat saavat esimerkiksi hallituksen kokouksissa. Tarpeiden ja toiveiden selvittyä molemmat isännöitsijät yrittävät parhaansa mukaan tuottaa asiakaslähtöisiä ratkaisuja. Asukkaiden etujen ajattelu myös korostui molempien haastatteluissa. Hieman eroavaisuutta ilmeni siinä, miten asukkaita otetaan mukaan toimintaa. Laitisen haastattelusta ilmeni, että asukkaat ovat aina mukana VVO:on toiminnassa taloyhtiön kautta. Asuntosäätiön toiminnassa asukkaat eivät ole yhtä paljon mukana toiminnassa. Molemmat kuitenkin huomioivat sen, että Suurpellon alueella yhteys asukkaisiin ja heidän toiveisiin on parempi kuin muilla alueilla. Toimintaa molemmilla suunnitellaan toiveiden kautta.

Suurpellon alueella toimivien isännöitsijöiden näkökulmasta asiakaslähtöinen ajattelutapa ei paljolti vaikuta isännöintipalveluihin. Isännöitsijät toimivat tasalaatuisesti joka alueella. Suurpellon asiakaslähtöinen konsepti ei pakota ketään toimimaan tietyllä tavalla, vaan kyse on aina enemmänkin vapaaehtoisuudesta. Asiakaskeskeisyys lähtee paljolti yksilöstä itsestään. Esimerkiksi isännöitsijä saattaa vierastaa kyseistä ajattelutapaa. Haastatteluista ilmeni, että palveluhenkisyys vaikuttaa hyvin paljon siihen, miten asiakaslähtöisesti isännöitsijä toimii. Huomioitavaa oli, kun Seija Laitinen mainitsi Suurpellon alueelle hakeutuvan mahdollisesti palveluhenkisempiä isännöitsijöitä. Organisaatioiden arvot ohjaavat vahvasti toimintaa. Haastatteluista ilmeni selvästi se, että jos asiakaslähtöinen ajattelutapa ei kuulu organisaation strategiaan, niin se ei myöskään näy toiminnassa. Teoriaan heijastettuna asiakaslähtöisyys pitäisi vahvasti sitoa kaikkiin toiminnan prosesseihin, jotta se toimisi käytännössä. Molemmat haastateltavat osoittivat asiakasajattelua isännöinnissä, mutta tavat poikkesivat hieman toisistaan. Asiakaslähtöisyys on varmasti kehityksen voimavara, josta hyötyvät niin asukkaat kuin isännöitsijätkin, myös laatuun panostamisesta hyötyvät kaikki.

5.2 Asukkaiden näkökulma

Myös asukkaiden näkökulmaa lähdettiin selvittämään teemahaastatteluilla (Liite 2). Tutkimuksen alussa tarkoituksena oli haastatella ainoastaan Suurpellon taloyhtiöiden asukkaita, jotka toimivat myös hallituksen puheenjohtajina. Rajaus valita hallituksen puheenjohtajia on tehty siitä syystä, että puheenjohtajat toimivat aina asukkaiden ja isännöitsijän vuorovaikutuksen välisenä kanavana. Yhtiön asukkaista koostuvaa hallitusta voidaan pitää isännöitsijän asiakkaana. Tutkimuksen edetessä ilmeni kuitenkin haasteelliseksi saada haastatteluja aikaiseksi Suurpellossa asuvien puheenjohtajien kanssa, joten vastauksia tutkimusongelmiin lähdettiin selvittämään vertailevalla näkökulmalla.

Vastauksia tutkimuskysymyksiin selvitettiin haastatteleamalla yhtä Suurpellossa asuvaa talotoimikunnan puheenjohtajaa ja kahta muun alueen hallituksen puheenjohtajaa. Kaksi muuta aluetta ovat niin sanotusti perinteisiä alueita, joilla ei ollut asiakaskeskeistä konseptia alueen kehitystä ohjaamassa. Teemahaastattelun tuloksia tarkoituksenmukaisesti vertailemalla saadaan vastaukset tutkimusongelmiin.

Ensimmäiseksi haastateltavana oli Olavi Niemi, joka toimii asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtajana Nummelassa. Puheenjohtajana hän on toiminut noin viisi vuotta. Toisena haastateltavana oli Pia-Liisa Heiliö, joka toimii asumisoikeusasunnon talotoimikunnan puheenjohtajana Suurpellossa. Heiliö asuu tällä hetkellä Suurpellossa ja hän on toiminut puheenjohtajana noin puolitoista vuotta. Hänellä on myös kokemusta asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtajuudesta ja isännöinnistä. Kolmantena haastateltavana oli Mikko

Lukkari, joka toimii asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtajana Espoon Karakalliossa. Lukkari on toiminut noin kolme vuotta puheenjohtajana, ja sinä aikana hän on tehnyt yhteistyötä neljän isännöitsijän kanssa kyseisessä yhtiössä.

Haastateltaville ehdotettiin teemahaastattelua kasvotusten tai puhelimitse. Jokainen haastateltava valitsi haastattelun puhelimitse ajallisista syistä, mikä ei osoittautunut millään tavalla ongelmaksi tutkimuksen kannalta, koska heiltä saatiin kuitenkin todellisia mielipiteitä. Haastattelujen teemat muodostuivat teoreettisen viitekehyksen ja isännöitsijöille tehtyjen haastattelujen tulosten tarkastelun pohjalta. Haastattelut kirjoitettiin ylös puheluiden yhteydessä, jonka jälkeen haastattelut analysoitiin. Haastattelujen tulokset jaotellaan seuraavaksi teemoittain, jotta vertailusta on helpompi tehdä johtopäätöksiä.

Isännöintipalvelut

Heiliön haastattelusta ilmeni, että isännöintipalveluissa hän arvostaa isännöitsijän teknistä ja hallinnollista osaamista, koska molemmat muodostavat kokonaisuuden, joiden täytyy toimia yhdessä. Lisäksi hän nosti esille asumiseen ja yhteisömuotoon liittyvien jurististen asioiden tärkeyden. Asiantuntevuuden ja osaamisen lisäksi Heiliö mainitsi ominaisuuksia, joita isännöitsijältä voisi odottaa. Isännöitsijän tulisi olla selvillä ajankohtaisuuksista liittyen muun muassa ympäristöön, tekniikkaan ja uusiin mahdollisuuksiin. Lisäksi näitä asioita pitäisi tuoda aktiivisesti ilmi. Heiliö odottaa isännöintipalveluilta myös sitä, että isännöitsijä osoittaa aitoa kiinnostusta isännöitävää yhtiötä ja sen asukkaita kohtaan. Asumismuodosta riippumatta yhtiön tulisi tuottaa fyysisten tilojen lisäksi myös hyvä sosiaalinen ympäristö. Yleensä asukkaat vaikuttavat isännöintipalveluihin ottamalla yhteyttä suoraan isännöitsijään tai esittämällä asian talotoimikunnan kautta. Heiliö on talotoimikunnan puheenjohtajana pyrkinyt siihen, että ainakin teknisissä asioissa asukkaat olisivat suoraan yhteydessä isännöitsijään. Erilaisissa hankkeissa talotoimikunta voi toimia toiminnan alullepanijana, mutta toteutus vaatii isännöitsijän aktiivista yhteistyötä ja panosta, koska hallitus ei pysty itsenäisesti tekemään sopimuksia. (Heiliö 2012.)

Niemi kertoi, että heidän asunto-osakeyhtiössään isännöintiä hoitaa Realia-isännöinti. Realian isännöitsijä hoitaa myös tietyllä alueella montaa kiinteistöä, kuten VVO:n Seija Laitinen. Niemi kertoi arvostavansa isännöintipalveluiden kokonaistoimivuuden lisäksi isännöitsijän asiantuntevuutta ja pätevyyttä. Niemen mukaan isännöitsijän täytyy olla tietoinen sekä taloyhtiön asioista, että kiinteistöalan ajankohtaisuuksista. Isännöitsijällä täytyy olla asiantuntemusta kiinteistöpidon lähes jokaiselta osa-alueelta. Niemi oli huomannut informaationkulussa puutteen liittyen siihen, ettei isännöintipalveluiden sisältöä ole määritelty selkeästi. Se ei kuitenkaan ole vaikeuttanut yhteistyötä. Niemen puheenjohtamassa asunto-osakeyhtiössä asukkaat pystyvät vaikuttamaan

isännöintipalveluiden sisältöön ainoastaan hallituksen kautta. Hallituksen jäsenet nostavat tarvittaessa asukkaiden asioita isännöitsijän tietoon. Olavi Niemi on ollut yleisesti ottaen tyytyväinen isännöitsijän palveluihin. Heillä toimiva isännöitsijä on ollut aina varsin palveluhalukas ja oma-aloitteinen. Yhteydenpito isännöitsijän ja Niemen välillä on myös toiminut huomattavan hyvin. (Niemi 2012.)

Lukkari arvostaa isännöintipalveluissa isännöitsijän tavoitettavuutta ja sen lisäksi konsultoinnin pätevyyttä teknillisissä ja hallinnollisissa asioissa. Lukkari tarkensi, että konsultointi on erittäin tärkeää, koska hän ei itse ole kiinteistöpuolen asiantuntija. Isännöintipalveluiden sisältö ja yhteistyön roolit on selkeästi määritelty. Lukkari kertoi, että taloyhtiön asukkaat voivat vaikuttaa isännöintipalveluiden sisältöön yhtiökokouksen kautta. Esimerkiksi palvelun sisältöön ja laatuun liittyvät asiat käsitellään isännöitsijän kanssa kokouksessa. Lukkari toi ilmi, että isännöinti ja kiinteistöhuolto tulevat samasta yrityksestä ja huoltoon liittyvissä asioissa asukkaat ovat yhteydessä kyseisen yrityksen asiakaspalveluun. Suuremmissa hankkeissa asukkaiden tulisi olla yhteydessä taloyhtiön hallitukseen. Lukkari kertoi, että kokemukset isännöintipalveluista ovat riippuneet isännöitsijästä. Hän tarkensi isännöitsijöiden ominaisuuksia ja taustoja, joiden kanssa yhteistyötä on ollut kolmen vuoden aikana. Kolme ensimmäistä isännöitsijää hänen mielestään olivat selvästi hallinnollisempia isännöitsijöitä ja neljäs oli huomattavasti teknisemmän taustan omaava isännöitsijä. Isännöitsijän vaihto on johtunut isännöintiyrityksen sisäisistä päätöksistä. Lukkari painotti, että isännöitsijän rooli on erittäin tärkeä taloyhtiön asioissa. Tämän takia on tärkeää, että isännöitsijän ominaisuudet ja tausta kohtaavat yhtiön todellisten tarpeiden kanssa. Lukkarin mukaan yhteydenpidossa isännöitsijöiden kanssa ei ole koskaan ollut ongelmia heidän taustasta riippumatta. (Lukkari 2012.)

Palvelun laatu

Heiliö vertaili asumisoikeusyhtiön ja asunto-osakeyhtiön isännöintipalveluiden sisältöä. Hän totesi, että asumisoikeusyhtiön hallituksella ei ole niin suurta valtaa vaikuttaa palveluiden sisältöön kuin asunto-osakeyhtiön hallituksella. Isännöinnin laadukkuus tulisi kuitenkin olla yhtä tasalaatuista. Asumisoikeusasunnossa isännöitsijän rooli ja vastuullisuus korostuvat enemmän. (Heiliö 2012.)

Heiliön mukaan heidän taloyhtiölleen isännöintiä tuottavan yrityksen tulisi isännöitsijää valitessaan ottaa huomioon Suurpellon asiakaslähtöinen konsepti. Alueella toimivan isännöitsijän tulisi olla kiinnostunut rakentamaan omassa toiminnassaan asiakaslähtöistä konseptia. Esimerkiksi alueelle kehitetyn uuden vuorovaikutuksen työkalun, asukasportaalin, tulisi olla itsestään selvästi isännöitsijän ja asukkaiden keskinäisen vuorovaikutuksen väline, jota isännöitsijän tulisi avoimesti hyödyntää. Heiliö tosin painotti, että myös asukkaiden ja

varsinkin talotoimikunnan aktiivisuus ovat edellytyksiä konseptin onnistumiselle. Talotoimikunnalla on todellinen mahdollisuus vaikuttaa. Edellytys kuitenkin on, että sen kaikki jäsenet ovat aktiivisia ja innokkaita toimimaan. (Heiliö 2012.)

Niemen mukaan palvelun laatu isännöinnin suhteen heidän yhtiössään on täyttänyt odotukset täysin. Heillä toimiva isännöitsijä on tähän mennessä toiminut roolinsa mukaisesti huomioiden myös hallituksen jäsenten osaamisen. Isännöintipalveluiden hinta suhteessa laatuun on myös ollut sopiva, vaikka Niemi myönsikin, että hinta on ollut puhutuina asia yhteistyön aikana. (Niemi 2012.)

Lukkari kuvaili palvelunlaadun odotusten täyttymistä vertailemalla eri isännöitsijöitä, joiden kanssa hän on tehnyt yhteistyötä. Odotukset ovat täyttyneet jokaisen isännöitsijän kohdalla, mutta hän painotti, että ilman kiinteistöalan kokemusta laatua on vaikea arvioida. (Lukkari 2012.)

Yhteistyössä esiintyvä asiakaslähtöisyys

Heiliö kuvaili, että heidän taloyhtiössään toimiva isännöitsijä on erittäin kokenut ja hoitaa tehtävänsä asiallisesti. Isännöitsijän toiminnassa ei ole kuitenkaan huomattavissa aitoa kiinnostusta Suurpellon asiakaslähtöiseen konseptiin. Hän on esimerkiksi jättänyt kokonaan pois alueen Koului-hankkeesta, jonka kulmakivenä on palveluiden kehittäminen yhdessä asukkaiden ja toimijoiden kanssa. Heiliön mukaan esimerkiksi Suurpellon markkinoinnin kotisivujen tarjoamia tietoteknisiä mahdollisuuksia toimia uudella tavalla ei ole käytetty asukkaita parhaiten palvelevin tavoin hyödyksi. Ne antaisivat hyvät mahdollisuudet isännöitsijälle työskennellä asiakaslähtöisemmin. Heiliö arveli, että asuntojen vastaanottovaiheessa isännöintiä hoitavan yrityksen sisäinen vastuunjako on heikentänyt jossain määrin taloyhtiön etujen valvontaa suhteessa rakentajaan. Joissain asioissa ei kumpikaan, isännöitsijä eikä luovutustarkastuksista vastaava henkilö, ole ottanut riittävän pontevasti asiakseen vaatia korjauksia havaittuihin epäkohtiin. Asunto-osakeyhtiössä hallituksen jäsenillä on yleensä itsellään intressi olla tiukkana, mutta tässä asumismuodossa ei sellaista hallitusta ole. Talotoimikunnan ja isännöitsijän välillä on onnistuttu löytämään luovia ratkaisuja kaavamaisten toimintamallien sijaan, mutta välillä yhteistyö on vaatinut paljon oma-aloitteisuutta asukkaiden puolelta. Heiliö kertoi, että hän on toiminut usein yhteydenpitokanavana asukkaiden ja isännöitsijän välillä. Hän kuitenkin totesi, että puheenjohtajan painoarvo ei aina riitä siihen että viestit kuullaan. Välillä asukkaat ovat kokeneet isännöitsijän kaukaiseksi, kun asioissa ei ole tapahtunut muutosta huomautuksista huolimatta. Ongelmia on esiintynyt esimerkiksi yhteisten tilojen siivouksessa. Yhteydenpito isännöitsijään on yleisesti toiminut hyvin. Kun alueen konsepti on kuitenkin erityinen, olisi

isännöitsijäksi hyvä valita henkilö, joka on jossain määrin kiinnostunut sen toteuttamisesta omassa työssään. (Heiliö 2012.)

Heiliö painotti vielä, että isännöitsijän rooli olisi toisenlainen, jos heidän asumisoikeusyhtiönsä olisi asunto-osakeyhtiö. Asuntosäätiö hallinnoi heidän asumisoikeusyhtiötä. Teknisen isännöinnin, huoltotoiminnan ja muusta kokonaisuudesta vastaa monesta ammattilaisesta koostuva ryhmä. Esimerkiksi asukastyytyväisyyskyselyt tulevat Asuntosäätiön puolelta, eikä niitä toteuta varsinaisesti isännöitsijä. Ennen muuttoa Heiliö kertoi, että heille oli pidetty Asuntosäätiön toimesta asukkaita valistava tunti, jossa kerrottiin yhtiöön liittyvistä teknisistä asioista. Tämän tunnin oli pitänyt teknisiin asioihin erikoistunut ammattilainen, eikä isännöitsijä. Heiliön mielestä on hyvä, että isännöitsijän ei tarvitse olla ammattilainen joka asiassa. (Heiliö 2012.)

Niemen mukaan yhteistyön mielekkyyttä on lisännyt se, että isännöintiin liittyvistä ajankohtaisista asioista on saanut riittävästi tietoa. Näin asukkaatkin pysyvät ajan tasalla. Niemi myönsi, että asukkaiden tarpeita ja toiveita ei ole kerätty systemaattisesti. Hallituksen oli täytynyt palkata ulkopuolinen toimija kartoittamaan yhtiön tarpeita, jonka jälkeen niistä raportoitiin isännöitsijälle. Kartoituksen yhteydessä ei otettu lainkaan yhteyttä asukkaisiin heidän toiveistaan. Niemi ei osannut arvioida sitä, miten hyvin isännöitsijä on ymmärtänyt kartoituksessa esille nousseita tarpeita, sillä ainakaan vielä mitään muutoksia ei ollut tapahtunut. Niemi vielä mainitsi, että isännöitsijä on hyvä kuuntelemaan asukkaiden toiveita, jos he vain oma-aloitteisesti niitä esittävät. Isännöitsijä on erittäin palvelualtis ja hänen kanssaan asiointi on helppoa ja mukavaa. Niemi mainitsi, että isännöitsijän kokemus on tärkeä piirre, koska sen mukana tulee varmuus ja rutiininomaisuus. Puheenjohtajan ja asukkaan näkökulmasta Niemi kuvaili, että isännöitsijää on ollut melko helppo tavoittaa. Isännöitsijän tavoitettavuus on Niemen mukaan yksi tärkeimpiä ominaisuuksia. Asiakaskeskeisyys on ilmentynyt esimerkiksi suunnitteluprosessien yhteydessä, joissa isännöitsijä on ottanut hallituksen jäseniä mukaan palvelun tuottamiseen. Palveluissa Niemi on huomannut ongelmia oikeastaan vain välillä kommunikaatiossa. Isännöitsijä ei aina ole perustellut täysin ymmärrettävästi asioita asukkaille, minkä seurauksena on muodostunut pientä turhautumista. (Niemi 2012.)

Lukkari kertoi, että tällä hetkellä isännöitsijän ja yhtiön välinen yhteistyö sujuu hyvin. Hallituksen puheenjohtajana hän saa riittävästi tietoja ajankohtaisista asioista isännöintiin liittyvistä asioista, joita hän yrittää parhaansa mukaan välittää muille asukkaille. Isännöintiyritys esimerkiksi julkaisee lehteä tietyin väliajoin, jonka tarkoituksena on pitää yhtiön hallitus perillä ajankohtaisuuksista. Lukkari kertoi, että tietoa asukkaiden toiveista ei kerätä systemaattisesti. Hänen mukaansa hallituksessa on mietitty asukaskyselyn järjestämistä, mutta toistaiseksi sellaista ei ole järjestetty. Lukkari tarkensi, että ainoa

kanava asukkaiden toiveille on suora palaute yhtiön hallitukselle. Isännöintiä tuottavalta yritykseltä ei ole tullut aloitetta tai suositusta kyselyn järjestämiselle. Lukkari kuitenkin toi esille, että asukkaiden on hyvä tuoda toiveita esille esimerkiksi talkoo toiminnan yhteydessä. Lukkarin mukaan yhtiössä toimineet isännöitsijät ovat ymmärtäneet tähän mennessä yhtiön todelliset tarpeet ja toiveet. Toimiva yhteistyö hänen mukaansa vaatii molempien osapuolien aktiivisuutta, jotta yhteistyö olisi mahdollisimman hedelmällistä. Yhteistyö on välillä vaatinut ehkä jopa liikaakin aktiivisuutta yhtiön asukkaiden puolelta. Yleisesti asiointi isännöitsijän kanssa on kuitenkin ollut toimivaa ja selkeää. Isännöitsijä on osannut avata kiinteistöön liittyviä asioita selkeästi konsultoinnin yhteydessä. Kommunikaatio on ensiarvoisen tärkeää isännöitsijän ja asukkaiden välillä. (Lukkari 2012.)

Haastattelujen yhteenvetona voi todeta että, isännöitsijältä odotetaan yhtiömuodosta huolimatta aina kiinteistöön liittyvää teknistä ja hallinnollista osaamista. Yleisesti isännöintipalveluissa ei ilmennyt suuria eroja perinteisen ja asiakaslähtöisen alueen kohdalla. Isännöintityö riippuu paljolti isännöitsijän ominaisuuksista ja taustasta. Sen lisäksi koko yhteistyön luonne riippuu asukkaiden ja isännöitsijän välisestä aktiivisuudesta. Asukkailla tässä suhteessa tarkoitetaan asukkaista muodostuvaa hallitusta, koska se on pääsääntöisesti yhtiössä asukkaiden asioita eteenpäin vievä elin. Palvelun laatuun liittyvissä asioissa oli huomattavissa eroja. Perinteisillä alueilla ei niinkään ollut eroja, mutta Suurpellossa huomattavaksi asiaksi nousi asiakaslähtöisyyden tuottaminen. Suurpellossa asukkaat odottavat asiakaslähtöisempiä palveluita alueen konseptin mukaisesti. Tähän sisältyy, että isännöitsijä toimii työssään asiakaslähtöisemmin kuin perinteisellä alueella. Perinteisillä alueilla isännöintiin ollaan näissä tapauksissa tyytyväisiä, kunhan se toimii lain mukaisesti. Isännöitsijältä ei perinteisillä alueilla vaadita parempaa palvelua.

6 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää ”Miten Suurpellon asiakaskeskeinen ajattelutapa vaikuttaa isännöintipalveluihin asukkaiden näkökulmasta?”, ”Miten loppukäyttäjät hyötyvät asiakaskeskeisestä ajattelutavasta?” ja ”Ovatko asiakaslähtöisen ajattelun hyödyt huomattavissa asukkaiden näkökulmasta?” Tutkimuksessa selvisi, että Suurpellon asiakaskeskeisen konseptin vaikutus riippuu monesta asiasta.

Tutkimusprosessin myötä selvisi, että Suurpellon aluetta markkinoidaan uudella kaupunkikonseptilla, jossa korostuu asiakaskeskeisyys. Alueelle houkutellaan asukkaita, jotka ovat kiinnostuneita asiakaslähtöisistä ratkaisuista ja kokeiluista. Suurpeltoon on luotu konseptin mukaisia hankkeita ja työkaluja, joiden avulla on tarkoitus luoda mahdollisimman

paljon vuorovaikutusta asukkaiden ja toimijoiden välille. Isännöinnin suhteen korostuu alueelle luotu asukasportaali, jonka tarkoituksena on kommunikation parantaminen toimijoiden ja taloyhtiöiden välillä. Perinteisesti isännöinnissä on ollut ongelmana, että asukkaat jotka eivät kuulu yhtiön hallitukseen kokevat suhteen isännöitsijään olevan huono (Hedvall ym. 2011, 11-32). Asukasportaali ideana on hyvä ratkaisu kyseiseen ongelmaan. Asiakaskeskeisen konseptin toteutuminen kuitenkin vaatii niin asukkaiden kuin toimijoidenkin sitoutumista luotuihin hankkeisiin, työkaluihin ja pilotteihin.

Teoreettisessa viitekehyksessä nousi esille, että asiakaskeskeisen toiminnan tavoitteena on, että asiakkaat näkevät ja kokevat asiakaskeskeisyyden. Tämä edellyttää yrityksen aitoa kiinnostusta asiakkaiden tarpeista ja toiveista, sekä mahdollisimman hyvää palvelua. Viitekehystä käy ilmi, että asiakaskeskeisyys edellyttää myös informaation keräämistä asiakkaiden tarpeista, jotta ne pystytään tyydyttämään. Yritysten toiminta on asiakaskeskeistä vasta sitten, kun asiakkaiden tarpeet on tunnistettu. Tämän jälkeen isännöintiyrityksen täytyy sitoutua tunnistettuihin tarpeisiin. Asiakaskeskeisessä toiminnassa onnistuminen edellyttää koko henkilöstön sitoutumista asiakkaiden tarpeisiin, asiakkaiden tyytyväisyyden mittaamista ja mittaustuloksiin reagoimista.

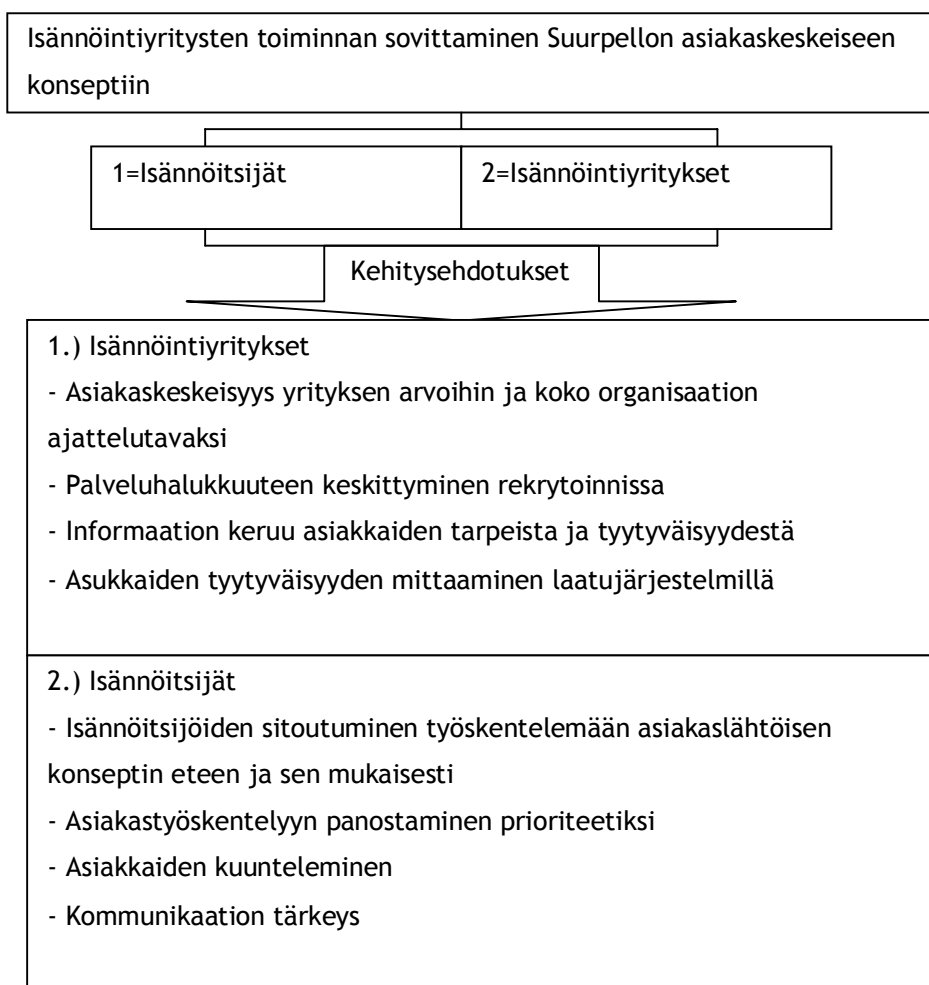
Suurpellossa toimivien isännöitsijöiden haastatteluista selvisi, että mikään konsepti ei voi pakottaa ketään toimimaan tietyllä tavalla. Isännöitsijät työskentelevät tasalaatuisesti alueesta riippumatta. Työskentelytapa riippuu yleensä isännöitsijästä itsestään. Alueella toimivien isännöitsijöiden suhtautuminen asiakastyöhön oli melko poikkeavaa. Ensimmäiseksi haastateltu isännöitsijä selvästi yhtyi yleiseen alalla esiintyvään ajatteluun, että asiakkaisiin kannattaa pitää etäisyyttä, jotta työskentely pysyy hallittuna ja työmäärällisesti järkevänä. Toisen isännöitsijän haastattelussa korostui enemmän sitoutuminen uudelleen asiakasajatteluun ja Suurpellon konseptin mukaiseen toimintaan. Eroavaisuutta voi selittää isännöitsijöiden palveluhenkisyydellä, mikä vaihtelee riippuen yksilöstä. Isännöitsijän palveluhenkisyys vaikuttaa paljolti siihen, miten asukas kokee palvelun. Suurpellon konseptin ajatus edellyttää, että isännöitsijät omaksuvat asiakaslähtöisen työskentelytavan, jotta asiakaskeskeisyydestä koitua hyöty välittyy alueen asukkaille. Merkittävin konseptista koitua hyöty on asukastyytyväisyys, joka muodostuu kun asukkaiden tarpeet ja toiveet pystytään toteuttamaan parhaan mukaan. Hyötyä ei kuitenkaan muodostu, jos isännöinnissä ei oteta huomioon asiakastyöskentelyn tärkeyttä.

Viitekehystä ilmeni, että systemaattisten laatu järjestelmien avulla isännöintiyritykset pystyisivät selvittämään asukkaiden tarpeet ja toiveet sekä tuottamaan asukkaille asiakaskeskeisiä palveluita, joita he odottavat. Laadun mittaamisella isännöintiyritykset saisivat käsityksen tuotetusta palvelusta asukkaiden näkökulmasta ja yhteistyön onnistumisesta. Isännöitsijöiden haastatteluista ilmeni, että asiakaskeskeisestä konseptista

huolimatta laatua ei välttämättä mitata järjestelmällisesti. Tämän takia käsitys yhteistyön onnistumisesta riippuu siitä, tarkastellaanko sitä isännöitsijöiden vai asukkaiden näkökulmasta.

Asukkaiden näkökulmasta asiaa tarkasteltuna selvisi, että muilla alueilla haastatellut asukkaat suhtautuvat isännöintiin perinteisellä tavalla. Isännöintipalveluihin ollaan melko tyytyväisiä kunhan ne toimivat lakisäädösten mukaisesti. Isännöitsijältä selvästi unohdetaan vaatia parempaa palvelua, koska isännöitsijään suhtaudutaan enemmänkin virkamiehenä tai konsulttina, kuin palveluntuottajana. Haastatteluja vertailemalla nousi esille, että Suurpellon konseptin vaikutuksesta asukkaat vaativat enemmän isännöinniltä ja isännöitsijältä. Alueella asuu ihmisiä, jotka haluavat vaikuttaa palveluiden kehitykseen. Haastatteluissa nousi esille, että Suurpellon asukkaat ovat valmiita sitoutumaan asiakaslähtöiseen konseptiin. Teoreettisesta viitekehiksestäkin käy ilmi, että asukkaiden on kuitenkin mahdotonta toteuttaa yksinään asiakaskeskeistä konseptia, jos toimijat eivät ole omaksuneet asiakaslähtöistä ajattelutapaa. Alueen konseptista huolimatta haastatteluissa nousi esille, että asukkaat välillä kokevat isännöitsijän kaukaiseksi ja kommunikaatiossa olisi parantamisen varaa. Lisäksi ilmeni asukkaiden toive sille, että isännöitsijät olisivat mahdollisimman paljon mukana kehityshankkeissa ja käyttäisivät luotuja työkaluja vuorovaikutuksen parantamiseksi. Suurpellossa toimivien isännöitsijöiden täytyy olla aidosti kiinnostuneita alueen konseptista ja innostuneita työskentelemään alueella, jotta asukkaat huomaavat konseptin vaikutukset.

Seuraavaksi käydään läpi kehitysehdotuksia Suurpellon alueen isännöintiyrityksille, isännöitsijöille. Kehitysehdotukset muodostuivat tutkimuksen johtopäätöksistä. Taulukko (Taulukko 4) esittelee kehitysehdotukset, joita isännöitsijät ja isännöintiyritykset pystyvät hyödyntämään toiminnassaan. Kehitysehdotusten avulla isännöintiyritykset pystyvät tulevaisuudessa tuottamaan palveluita alueen asiakaskeskeisen konseptin mukaisesti.



Taulukko 4: Kehitysehdotukset

Suurpellossa toimivien isännöintiyritysten tulisi sitoutua enemmän alueen asiakaskeskeisen konseptin lupaamaan toimintatapaan. Isännöintiyritysten täytyy määrittää asiakaskeskeisyys keskeiseksi toimintaa ohjaavaksi arvoksi ja koko organisaation ajattelutavaksi. Tämä mahdollistaisi sen, että yritykset kykenevät toimimaan alueen konseptin mukaisesti. Isännöintiyritysten tulisi myös muokata organisaation sisäistä palvelukulttuuria niin, että organisaation sisällä ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Yritysten kannattaisi tällä hetkellä sijoittaa Suurpeltoon isännöitsijöitä, jotka kykenevät toimimaan alueen konseptin mukaisesti ja työskentelemään sen eteen. Tulevaisuutta ajatellen Suurpellon isännöintiyritysten tulisi keskittyä rekrytoinnissa isännöitsijöiden palveluhalukkuuteen. Palveluhalukkaasti asennoituneet isännöitsijät kykenevät luontevammin toimimaan Suurpellon asiakaskeskeisen konseptin mukaisesti.

Informaatiota asiakkaiden tarpeista ja tyytyväisyydestä tulisi kerätä systemaattisesti, jotta pystyttäisiin tuottamaan mahdollisimman asiakaskeskeisiä ratkaisuja. Isännöintiyritysten

kannattaisi sijoittaa resursseja laatujärjestelmiin, joiden avulla yhteistyötä pystyttäisiin kehittämään jatkuvasti. Hyvä laatujärjestelmä tuo viimeistään pitkällä aikavälillä isännöintiyritykselle kustannussäästöjä ja asiakastyytyväisyyttä. Virheet vähenevät ja yrityksen kannattavuus paranee.

Suurpellossa toimivien isännöitsijöiden tulisi sitoutua alueen konseptin eteen ja sen mukaisesti. Tämä edellyttää osallistumista alueen hankkeisiin ja alueelle luotujen työkalujen hyödyntämistä. Alueella korostuu asiakastyöskentelyn tärkeys, joten isännöitsijöiden tulisi asennoitua olemaan asiakkaiden lähellä. Alueella asuu asukkaita, jotka haluavat vaikuttaa alueen palveluiden kehitykseen, joten heidän toiveta täytyy asennoitua kuuntelemaan. Tämä edellyttää kaikkien sopivien kommunikaatio menetelmien hyödyntämistä jatkuvasti. Kommunikaation toimivuus on erittäin tärkeää, jotta asukkaille välittyy tunne vaikuttamisen mahdollisuudesta.

7 Pohdinta

Opinnäytetyö on toteutettu luonteeltaan tutkimuksellisenä työnä. Tavoitteena oli selvittää vastaukset laadittuihin tutkimuskysymyksiin. Aluksi oli tarkoitus selvittää isännöitsijöiden näkökulmia aiheeseen liittyen. Seuraavaksi luotiin isännöitsijöiden näkökulmien ja teorian pohjalta teemahaastattelut asukkaille. Asukkaiden näkökulmia selvitettiin haastattelemalla yhtä Suurpellon talotoimikunnan puheenjohtajaa, joka myös asuu alueella. Kyseistä haastattelua verrattiin kahteen teemahaastatteluun, jotka suoritettiin hallituksen puheenjohtajille muilta alueilta. Vertailun pohjalta muodostettiin vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Teorialähteitä työssä käytettiin monipuolisesti ja työskentelyssä käytettiin paljon aikaa tiedon kokoamisessa. Keskeisten käsitteiden avaaminen onnistui hyvin, koska tietoa oli paljon tarjolla. Teoreettinen viitekehys tuki hyvin koko tutkimusprosessia. Teorian ja tulosten käsittelyn määrällinen tasapaino on sopiva. Tutkimuskysymyksiin vastaaminenkin onnistui. Kuvioita ja taulukoita olisi mahdollisesti voinut olla enemmän lukijan ymmärtämisen helpottamiseksi.

Ongelmaksi muodostui työssä aikataulu ja haastattelujen saanti. Aluksi oli tarkoitus haastatella pelkästään Suurpellolla toimivia hallituksen puheenjohtajia, mutta heitä ei pystynytkään kontaktoimaan yhteystietojen puutteen takia. Kaksi Suurpellossa asuvaa puheenjohtajaa osoittivat kiinnostusta tutkimusta kohtaa, mutta vain yksi lopuksi tavoitettiin. Suurpellon asukkaiden näkökulmista olisi saanut kattavampia, jos haastattelut olisivat kohdistuneet enemmän kyseiselle alueelle. Ongelmiin oli kumminkin varauduttu ja asukkaiden näkökulmia selvitettiin varasuunnitelmalla. Tutkimuksessa pohdittiin myös tutkimustulosten

luotettavuutta. Luotettavuuteen on voinut vaikuttaa se, että haastateltavat eivät ymmärtäneet haastattelujen teemoja. Lisäksi Haastateltavien vähäinen määrä heikentää tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimustulokset olivat hieman yllättäviä, koska isännöitsijöiden välillä nousi esille hyvin paljon eroavaisuuksia asiakastyöskentelyssä. Suurpeltoa markkinoidaan uudenlaisena asuinalueena, jossa luvataan asukaslähtöisyyttä palveluiden suhteen. Asiakaskeskeisyys yritysten toiminnassa ei olekaan itsestänselvyyttä, alueen hankkeista huolimatta. Isännöinnissä puutteet ja ongelmat havaitaan, mutta niille ei välttämättä varsinaisesti vielä tehdä mitään. Suurpellon asiakaskeskeinen konsepti ei vaikuta alueen asukkaisiin millään tavalla, jos toimijat eivät sitoudu toimimaan yhdessä asukkaiden kanssa.

Tutkimusta tehdessä nousi esille haastateltavien ihmisten kiinnostuneisuus tätä kyseistä opinnäytetyötä kohtaan. Asukkaiden haastatteluiden yhteydessä heräsi innostusta ja toivoa, että tämä työ herättäisi mielenkiintoa isännöintipalveluiden tuottajissa. Keskusteluissa tuli esille, että hallituksenpuheenjohtajat voisivat jopa käyttää tätä opinnäytetyötä toiminnan kehittämiseen omissa yhtiöissään.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

- Gröönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell.
- Hedvall, K., Johansson, M. & Kaskinen, T. 2011. Isännöinnin tulevaisuus. Ympäristöministeriön raportteja 14 | 2011. Helsinki: Ympäristöministeriö.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Jylhä, E & Viitala, R. 2008. Liiketoimintaosaaminen. 1-3. painos. Helsinki: Edita.
- Laaksonen, E. 2004. Isännöitsijän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Siikala, J. 2000. Kiinteistönpidosta kiinteistöliiketoimintaan. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas. 2. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Julkaisemattomat lähteet

- Heiliö, P. 2012. Talotoimikunnan puheenjohtajan teemahaastattelu 15.2.2012.
- Holmberg, H. 2012. Asuntosäätiön isännöitsijän teemahaastattelu 17.1.2012.
- Laitinen, S. 2012. VVO:n isännöitsijän teemahaastattelu 20.1.2012.
- Lukkari, M. 2012. Hallituksen puheenjohtajan teemahaastattelu 20.2.2012.
- Niemi, O. 2012. Hallituksen puheenjohtajan teemahaastattelu 14.2.2012.

Sähköiset lähteet

- Aalto-yliopisto. 2007. Kyselevät tutkimustavat. Viitattu 9.1.2011.
<http://www.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm#teemahaas>
- Asukasportaali. 2011. Tulostettu 24.10.2011.
<http://www.suurpelto.fi/asuminen/asukasportaali.html>
- Asuminen. 2011. Tulostettu 24.10.2011.
<http://www.suurpelto.fi/asuminen/asunnot.html>
- Isännöintiliitto ry. 2011. Isännöinnin historiaa - tilanhoitajista asiakaspalvelun ammattilaisiksi
Tulostettu 25.10.2011. <http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2010-02-26T10-41-5661.pdf>
- Isännöintiliitto ry 2007. Isännöinnin laatu ja sen mittaaminen?. Viitattu 10.1.2012.
<http://www.taloyhtio.net/attachements/2007-11-16T18-52-5831.pdf>
- Isännöintiliitto ry 2010. Isännöinnin visio 2020. Viitattu 4.11.2010.
<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-05-12T14-50-5285.pdf>
- Isännöintiliitto ry. 2011. Isännöintiala Suomessa. Tulostettu. 25.10.2011.

<http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointialasuomessa/>

Isännöinti ry. 2011. Strategian painopisteet. Tulostettu 25.10.2011.
<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/toiminta/strategia/strategisetlinjaukset/>

Koului - ihmisten kokoisia palveluja Suurpellossa. 2011. Tulostettu 24.10.2011.
http://www.koului.fi/koului/tietoa_hankkeesta

Kuluttajavirasto 2010. Asumisoikeusasunto. Viitattu 22.2.2012.
<http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/asuminen/ostaminen/asumisoikeusasunto/>

Rakentaminen. 2011. Tulostettu 24.10.2011.
<http://www.suurpelto.fi/rakentaminen.html>

Suomen kiinteistöliitto 2011. Isännöintipalvelujen ostaminen. Tulostettu 9.1.2012.
<http://www.taloyhtio.net/hoku/kh3/>

Suurpelto V. 2008. Kaupunkisuunnittelukeskus. Viitattu 28.4.2008.
<http://www.espoo.fi/binary.asp?path=87792&field=FileAttachment>

Teemahaastattelu. 2011. Tilastokeskus. Viitattu 9.1.2011.
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

Tilastokeskus 2011. Teemahaastattelu. Viitattu 24.10.2011.
<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

VVO 2009. Suurpellon puistokaupunki rakenteilla - VVO aloittaa neljän talon kokonaisuudella). Viitattu 26.3.2009. <http://www.vvo.fi/ajankohtaista/3240.html>

WDC Hankekuvaus. 2011. Tulostettu 24.10.2011.
<http://www.suurpelto.fi/ihmiset-tekevat-suurpellon/hankekuvaus.html>

YLE Helsinki. 2010. Espoon Suurpellon asukkaat ovat moderneja kokeilijoita. Julkaistu 26.10.2010.
http://yle.fi/alueet/helsinki/2010/10/espoo_suurpellon_asukkaat_ovat_moderneja_kokeilijoita_2088707.html

Ympäristöministeriö 2011. Asumisoikeusasuminen. Viitattu 22.2.2012
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=221&lan=fi>

Kuvat

Kuva 1: Suurpellon alue.....	12
------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1: Isännöinti numeroina.....	17
Taulukko 2: Isännöinnin tehtävät ja tavoitteet.....	19
Taulukko 3: Haastatteluissa esille nousseet keskeisimmät aiheet	32
Taulukko 4: Kehitysehdotukset	42

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelu isännöitsijöille.....	49
Liite 2: Teemahaastattelu asukkaille.....	51

Liite 1: Teemahaastattelu isännöitsijöille

Haastateltavan tiedot

- Nimi
- Ikä
- Titteli (Asema organisaatiossa)
- Työnkuvaus

Toiminta Suurpellon alueella

- Asunto-osakeyhtiöt
- Isännöinti työn vaatimukset
- Toimintaperiaatteet ja strategia
- Miten Suurpellon asiakaskeskeinen konsepti vaikuttaa Suurpellon isännöintipalveluihin
 - ”Palvelut kehitetään lähellä ja yhdessä asukkaiden ja toimijoiden kanssa.” & ”Ihmiset tekevät Suurpellon”
- Asukasportaalin käyttö
-

Isännöinti

- Isännöinti perinteisesti (Tehtävät ja tavoitteet)
- Asiakaskeskeisen vaikutus tehtäviin ja tavoitteisiin myös verrattuna perinteiseen näkökulmaan
- Yrityksen isännöintipalvelun käytännön toteutus (Miten)
- Asiakastyö (Kommunikointi)
- Asiakkaan tiedottaminen
- Alan tulevaisuus ja haasteet (Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta)
 - ”Asiakkaat vaativat enemmän, mutta ovat myös valmiita maksamaan enemmän paremmasta”
 - ”Asiakaslähtöisyys isännöintialan ammattikuvan ytimeen: asiakas on subjekti ja kehityksen voimavara.”

Palvelun laatu

- Palvelunlaadun määritelmä
- Laatutason määräytyminen
- Asiakkaiden odotukset laadusta (tiedonkeruu)
- Palvelun laadun mittarit
- Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua. Palvelun tuottajalla on omakäsityksensä siitä, mitä hyvä palvelu on. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että palvelun laatuakin katsotaan asiakkaiden silmistä.

Asiakaskeskeisyys

- Asiakaskeskeisyyden määritelmä
- Asiakaskeskeisyys Organisaation toiminnassa (Isännöintipalveluissa)
- Informaation keruu asiakkaista (tarpeet ja toiveet)
- Asiakslähtöisten ratkaisujen tuottaminen
- Asiakkaiden etujen ajattelu
- Asiakkaan mukaan ottaminen toimintaan
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen
- Asukkaiden hyötyminen Suurpellon asiakaskeskeisestä konseptista

Liite 2: Teemahaastattelu asukkaille

Haastateltavan tiedot

- Nimi
- Hallituksen puheenjohtaja
- Kauan toiminut puheenjohtajana

Isännöinti

Mitä arvostat isännöintipalveluissa?

Mitä odotat isännöitsijältä?

- Onko isännöintipalveluiden sisältö selkeästi määritelty?

Miten asukas voi vaikuttaa isännöintipalveluiden sisältöön?

Minkälaiset ovat kokemuksesi isännöitsijän palvelusta?

Minkälaista isännöitsijän palveluhalukkuus on ollut?

Miten kuvailisit yhteydenpitoa?

Palvelun laatu

Miten odotukset palvelunlaadusta ovat täyttyneet?

- Onko palveluiden hinta/laatusuhde hyvä?

Yhteistyö (asiakaskeskeisyys)

Miten yhteistyö isännöinnin kanssa toimii yleisesti?

- Saako isännöintiin liittyvistä ajankohtaisista asioista riittävästi tietoa? (kiinteistöhuolto, sopimukset, suositukset jne.)
- Miten tieto välittyy?

Miten tietoa asukkaiden ja hallituksen toiveista kerätään?

Miten hyvin isännöitsijä on ymmärtänyt tarpeenne ja toiveenne?

- Osaako hän kuunnella? (Onko isännöitsijä ymmärtänyt todelliset tarpeenne ja toiveenne)

Vastaako isännöintipalvelut tällä hetkellä tarpeitanne?

Miten helppoa tai vaikeaa isännöitsijän kanssa on asioida?

- Onko asiointi selkeää?
- Onko asiointi ystävällistä?
- Minkälaista isännöitsijän tavoitettavuus on ollut?

Miten isännöitsijä voisi palvella teitä vielä paremmin?

Millaisia ongelmatilanteita on ilmennyt?

- Miten ongelmat on selvitetty?