

Marko Seppänen

ISÄNNÖINTIPALVELUN  
ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY  
Case: YH-ITÄ-SAVO OY

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma


Toukokuu 2012




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

<b>Tekijä</b> Marko Seppänen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Nimeke</b> Isännöintipalvelun asiakastyytyväisyyskysely case: YH-Itä-Savo Oy		
 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b> 2.5.2012	
<b>Tiivistelmä</b>  Työssä tutkitaan YH-Itä-Savo Oy:n isännöintipalvelun asiakastyytyväisyyttä. Tarkoituksena oli saada vastaus kysymykseen: kuinka tyytyväisiä asunto-osaakeyhtiöiden hallitusten jäsenet ovat yrityksen isännöintiin.  Isännöintiliiton tutkimuksen mukaan isännöinnin työstä noin 30 % kuluu asiakaspalveluun, joten voidaan sanoa, että kyseessä on erittäin merkittävä osuus koko työn kuvasta. Tulevaisuudessa asiakaspalvelun merkitys vain kasvaa. Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsitellään isännöintiä työnä sekä isännöintiin sisältyvää palvelua, asiakastyytyväisyyttä ja asiantuntijuutta.  Toimeksiantajana työssä on YH-Itä-Savo Oy, joka on ympäristökuntien omistama asumisen monipalvelutalo. Yritys työllistää vakinaisesti 25 henkilöä. Kyseessä on yleishyödyllinen organisaatio, jonka tarkoituksena ei ole tavoitella voittoa.  Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää ja se toteutettiin strukturoidulla kyselytutkimuksella ja jota täydennettiin avoimen palautteen osiolla. Tutkimus toteutettiin posti- ja verkkokyselyllä marraskuussa 2011. Tutkimustulosten analysoinnissa käytettiin Webropol -ohjelmaa.  Tutkimuksen tulosten perusteella asunto-osaakeyhtiön hallituksen jäsenet kokonaisuutena ovat tyytyväisiä isännöintipalveluun vaikkakin pientä parannettavaa löytyi. Keskeisiksi tekijöiksi työssä nousi isännöinnin ammattitaito sekä isännöintipalvelun laatu ja asiakastyytyväisyys. Palveluun laatuun vaikuttavina tekijöinä ovat mm. luotettavuus, asiakaspalvelu, ammattitaito, palveluhenkisyys ja kokoustaidot, mitkä tulosten mukaan ovat toimeksiantajalla hyvässä kunnossa. Työn lopussa esitän kehittämissuhteita ja jatkotutkimuksiin liittyviä asioita.		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Isännöinti, palvelu, asiakastyytyväisyys ja asiantuntijuus		
<b>Sivumäärä</b> 35 + liitteet 10 s.	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Ismo Glad	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> YH-Itä-Savo Oy	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b> 2.5.2012
<b>Author</b> Marko Seppänen	<b>Degree programme and option</b> Degree Programme in Business Management Bachelor of Business Administration	
<b>Name of the bachelor's thesis</b>  Customer Satisfaction in Property Management: Case YH-Itä-Savo Oy.		
<b>Abstract</b>  <p>This thesis is a case study on customer satisfaction of the property management company YH-Itä-Savo Oy. The purpose is to answer to the following question: how satisfied are the board members of the housing cooperatives with the property management?</p> <p>According to a survey by the Finnish Real Estate Management Federation, 30% of property management consists of customer service and thus it represents a significant part of the job description. In the future the importance of customer service will be growing. The theoretical part of the thesis sets out to describe what property management is by concentrating on elements such as customer service, customer satisfaction and expertise.</p> <p>This thesis was commissioned by YH-Itä-Savo Oy, which is a multi-service limited company owned by the surrounding municipalities of Savonlinna. The non-profit company has 25 permanent employees.</p> <p>The research method was quantitative and the research was carried out as a structured survey with option to give feedback. The survey was conducted as a postal and web-based survey in November 2011. The results were analyzed with Webropol-program.</p> <p>The results indicated that the board members of the housing cooperatives are satisfied with the property management service as a whole, although there was also room for improvement. Based on the results it can be stated that professional skills, quality of service and customer satisfaction form the key elements of property management. The main factors contributing to the quality of service were for example reliability, customer service, professional skills, service attitude and negotiation skills, which according to the results are in good condition. In the final chapter of the thesis some proposals for development and suggestions for further research will be outlined.</p>		
<b>Subject headings, (keywords)</b>  property management, service, customer satisfaction and expertise		
<b>Pages</b> 35 p. + app. 10 p.	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>
<b>Remarks, notes on appendices</b>		
<b>Tutor</b> Ismo Glad	<b>Bachelor's thesis assigned by</b> YH-Itä-Savo Oy	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	ISÄNNÖINTI.....	4
2.1	Isännöinti ammattina ja sen tehtävät.....	5
2.2	Auktorisointi .....	7
2.3	Isännöinnin nykytila ja tulevaisuus .....	8
3	PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	10
3.1	Palvelu .....	11
3.2	Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys .....	13
3.3	Asiantuntija ja -palvelu.....	15
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	21
5.1	Vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma .....	21
5.2	Isännöintipalvelun ammattitaito .....	22
5.3	Palvelun laatu.....	22
5.4	Isännöintipalvelun toiminta taloyhtiön hallituksen kokousten asioissa.....	23
5.5	Isännöintisopimus, kehittäminen ja lisäpalvelut.....	24
5.6	Isännöintipalvelu taloyhtiön johtamisessa.....	25
5.7	Tiedotus .....	27
6	POHDINTA .....	27
	LÄHTEET .....	33

### LIITE/LIITTEET

- 1 Isännöinnin eettiset ohjeet
- 2 Saatekirje
- 3 Kyselylomake
- 4 Tulosten vertailu valtakunnallisiin tuloksiin

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on selvittää isännöintipalvelun asiakastytyväisyyttä. Kiinnostus aiheeseen tuli syventävän työharjoittelun yhteydessä kesällä 2011. Toimeksiantajan kanssa keskusteltuani tutustuin olemassa olevaan materiaaliin ja ehdotin isännöintiliiton (2010 b) tekemää tutkimusta pohjaksi nyt tehtävälle tutkimukselle.

Tämän laajuista tutkimusta ei YH-Itä-Savo Oy:llä ollut vielä tehty, joten oli selkeästi tarve ja aika selvittää asiakastytyväisyyden tila. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenet ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta. Kysymyksillä haluttiin selvittää isännöintipalvelun ammattitaitoa, asiakaspalvelua, taloyhtiön johtamiseen liittyviä asioita ja viestintää.

Isännöintialaan kohdistuva mielenkiinto kasvaa kaiken aikaa alan muutosvoimien myötä. Alan vaatimukset kasvavat kiinteistöjen peruskorjaustarpeen kasvaessa samalla kun energiatehokkuustavoitteet lisääntyvät. Kun isännöintialalla tapahtuu myös eläköitymistä, ollaan todellisten haasteiden edessä. Aktiivisten ja kokeneiden jäsenten saaminen taloyhtiöiden hallituksiin vaikeutuu ja osakkaiden varat eivät aina riitä tarvittavien investointien rahoitukseen. Kiinnostus arjen ympäristöjen ja asumisen toimivuuteen kasvaa kaupungistumisen lisätessä kysyntää. Kiinteistönomistajien tarve ulkopuoliseen isännöintiin tulee säilymään, sillä nykyaika vaatii yhä enemmän keskittymistä tuottavuuden parantamiseksi (Haarma 2011, 24)

Erilaisten palvelukokonaisuuksien tarjonnan lisääntyminen monipuolistaa ja lisää isännöinnin tehtävien vaatimustasoa. Isännöitsijät erikoistuvat ja palvelu muuttuu enemmän yritysten tuottamaksi. Tietojärjestelmät yleistyvät ja tulevat kilpailuvalteiksi samanaikaisesti asiakaspalvelun ja viestinnän arvo ja tarve nousee (Isännöintiliitto 2011.)

Tutkimuksessa on tarkoitus hakea ne tunnusluvut, jotka kertovat asiakastytyväisyyden laadusta ja mahdollisista kehittämiskohteista. Kehittämällä tavoitellaan muutosta, jossa voivat olla vaikuttimena erilaiset intressit. Palvelujen kehittämisen yhteydessä mietitään, miten palvelua tuotettaisiin tehokkaammin ja laadukkaammin. Tässä on mahdollista selvittää vastaako palvelu käyttäjän tarpeita ja voidaan pysähtyä kysy-

mään, miten toimintoja olisi mahdollista kehittää palvelun käyttäjien ehdoilla. (Toikko & Rantanen 2009, 163.)

### **Toimeksiantaja**

YH-Itä-Savo Oy on perustettu vuonna 1965, jolloin se aloitti toimintansa nimellä Asunnonhankinta Oy Savonlinnan Haka. Perustamiskirjan mukaan yhtiön oli tarkoitus ryhtyä tuottamaan halpoja asuntoja vähävaraisille lapsiperheille. Nykyisin asuntoja on riittävästi, joten jatkossa YH-Itä-Savo Oy keskittyy kiinteistöjen taloudenhoidon kehittämiseen sekä ennakoivaan ylläpitoon ja vaativaan kiinteistöjalostukseen. Kiinteistöjalostus on yksittäisen rakennetun kiinteistön ja siihen kuuluvien rakennusten kehittämistä ja se lisää kohteen arvoa. (Juurakko 2008, 5) Tämän perusteella korjausrakentaminen ja lisärakentaminen ovat juuri kiinteistöjalostusta. Jalostusarvolla tuotetaan lisäarvoa rakennuksille tai kiinteistölle. (Juurakko 2008, 26 – 27.)

Tämän päivän toiminta-ajatus YH-Itä-Savo Oy:llä on olla Savonlinnan talousalueella toimiva rahoittajista, rakennusliikkeistä ja suunnittelijoista riippumaton asumisen asiantuntija. YH-Itä-Savo Oy:n omistavat Savonlinnan kaupunki ja sen ympäristökunnat. Taulukko 1 osoittaa yhtiön omistussuhteet. Kuntaliitos vaikuttaa toteutuessaan Savonlinnan, Kerimäen ja Punkaharjun osalta siten, että omistus on edellä mainituilla 86 % yrityksestä. (YH-Itä-Savo Oy 2012).

**TAULUKKO 1. Omistussuhdetaulukko (YH-Itä-Savo Oy, 2012)**

<b>Osakkaat</b>	<b>Osuus</b>	<b>Jäsenet 2012</b>
Savonlinnan kaupunki	64 %	4
Kerimäen kunta	11 %	1
Punkaharjun kunta	11 %	1
Sulkavan kunta	6 %	1
Enonkosken kunta	5 %	0
Rantasalmen kunta	3 %	0

YH-Itä-Savo Oy on rakentanut Savonlinnaan ja sen ympäristökuntiin merkittävän osan yhteiskunnan tukemasta asuntotuotannosta erityisryhmille ja tavallisille perheille. Toiminta on hoidettu yleishyödyllisin periaattein ilman voiton tavoittelua. Yritys kykenee tarjoamaan asiakkaalle kiinteistön koko elinkaaren kattavan täyden palvelun

rakentamisesta isännöintiin ja taloudenhoitoon. Edellä mainittu kokonaisuus onkin yhtiön vahvuus. (YH-Itä-Savo Oy 2012).

YH-Itä-Savo Oy on talousalueella ainoa ISA-auktorisoitunut isännöintiyritys. Asumisen monipalvelutalosta löytyvät seuraavia toimintoja: isännöinti, rakennuttajapalvelu, hallintopalvelu, remonttipalvelu, asuntomyynti ja asuntopalvelu. Rakennuttajan tehtävänä on suunnittelun ohjaus ja laadun valvonta, rakennustyön valvonta ja apu virhetilanteissa. Hallintopalvelu tarjoaa asiakkaille tilitoimistotyyppistä monipuolista ja tasokasta palvelua, esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätökset, palkkalaskenta, verolaskelmat, tilitykset, raportit, maksuliikenne ym. Remonttipalvelu hoitaa pienurakat, huoneistoremontit, vahinkokorjaukset ja kuntoarviot. Asuntomyynti sisältää kiinteistö- ja asuinhuoneistokauppaa. Asuntopalvelusta löytyvät vuokra-asunnot, opiskelija- ja nuorisotasunnot sekä vanhusten ja vammaisten asunnot. (YH-Itä-Savo Oy 2012.)

### **Aikaisempia tutkimuksia**

Etsiessäni aiemmin toteutettuja isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimuksia, huomasin, että juuri tästä aiheesta ei ole kovinkaan paljoa saatavilla tai niitä ei ole tehty. Isännöintiliitto (2010 b) on tutkinut isännöinnin asiakastyytyväisyyttä. Tutkimusta on toteutettu vuodesta 2004 lähtien vuosittain. Kyselyt lähetettiin yritysten kautta hallitusten jäsenille ja tiedonkeruu tapahtui paperilomakkeella ja nettikyselynä. Kysely oli valtakunnallinen. Mukana oli 146 yritystä ja vastauksia tuli noin 3500 taloyhtiöstä. Vastausprosentti oli noin 35–40 %. (Isännöintiliitto 2010 b.) Tätä mallia käytettiin myös tekemässäni tutkimuksessa. Näin saatiin nyt tehdylle tutkimukselle hyvä vertailupohja, koska aiemmin ei asiakastyytyväisyyttä ole tutkittu YH-Itä-Savo Oy:llä.

Sarvikas (2011) on Tampereen ammattikorkeakoulussa tehnyt Isännöinti- ja tilipalvelu Makarin asiakastyytyväisyyttä koskevan kyselyn. Tutkimuksessa on tutkittu taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien tyytyväisyyttä kyseiseen yritykseen ja tavoitteena on ollut selvittää nykytilanne ja kehittää tarvittavia osa-alueita. Tutkimus toteutettiin postikyselynä. Lomakkeita lähetettiin 47 kpl ja kyselyyn vastasi 32 henkilöä. Tutkimuksen vastausprosentti oli 68,1. Isännöitsijän toimintaan oltiin erittäin tyytyväisiä, eikä mikään alue saanut erityisen huonoja arvosanoja. Kokonaisuus oli hyvä, mutta toki parannuksia voi silti tehdä. (Sarvikas 2011.)

## **Tutkimuskysymys ja keskeiset käsitteet**

Tutkimuksella on tarkoitus löytää vastauksia kysymykseen kuinka tyytyväisiä asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäsenet ovat YH-Itä-Savo Oy:n isännöintipalveluun. Kyselytutkimuksen tavoitteena on selvittää isännöintipalvelun tason nykytila isännöitävien taloyhtiöiden hallituksen jäsenten näkemänä ja löytää tutkimuksen tulosten kautta mahdollisia kehittämiskohteita.

Opinnäytetyön keskeiset teoreettiset käsitteet ovat isännöinti, palvelu, asiakastyytyväisyys ja asiantuntijuus. Tutkimuksen teoriaosuus perustuu näihin edellä mainittuihin osa-alueisiin ja nämä samat alueet olivat keskeisiä myös suorittamassani kyselytutkimuksessa.

## **2 ISÄNNÖINTI**

Isännöinti on taloyhtiön asioiden hoitoa. Siihen liittyy toiminnallinen johtaminen, edunvalvonta, asiantuntijapalvelut sekä asioiden valmistelua, esittämistä ja päätösten toteuttamista. Taloyhtiön hallitus vastaa isännöintipalvelun hankkimisesta. Taloyhtiöt hankkivat isännöintipalveluja isännöintiyrityksiltä. Laissa määritellään isännöinnillä hoidettavaksi huolehtiminen taloyhtiön juoksevasta hallinnosta hallituksen ohjeitten mukaan. Kirjanpidon tulee olla lainmukainen ja varainhoidon luotettavalla tavalla järjestetty. Muista isännöintipalveluista sovitaan erikseen taloyhtiön ja isännöintipalvelun välillä. (Ammattinetti 2012, 1)

Taloyhtiön tarvitsemat johtamispalvelut tuotetaan isännöinnillä. Johtamisen pohjan luo taloyhtiön tapa toimia eli kiinteistöstrategia. Asuntoyhtiöillä on yleensä oma toimintakulttuurinsa ja se on saanut pohjan ensimmäisten vuosien satunnaisesta tai suunnitellusta toiminnasta. (Peltokorpi 2011, 27 – 28.)

Asiakkaita ovat niin asunto-osakeyhtiöt, vuokra-asuntoyhtiöt, liikekiinteistöt kuin asumisoikeusasunnotkin. Isännöintiä tarvitaan taloyhtiön arjen sujumiseksi, asuinviihtyvyyden takaamiseksi ja myös yhtiön arvon kehittymisen vuoksi. (Isännöintiliitto, 2012 b). Koska isännöitsijällä on keskeinen rooli taloyhtiön hoidossa, tulee isännöitsi-



jän osaamiseen ja pätevytyymiseen kiinnittää erityishuomio. Merkittäviä asioita ovat kokemus ja koulutus sekä ihmisten kanssa toimimisen kyky. (Taloyhtio.net 2012.)

Isännöitsijällä on tietyt kelpoisuusehdot. Asunto-osakeyhtiölaissa on asetettu samoja kelpoisuusehtoja niin isännöitsijälle kuin hallituksen jäsenellekin. Isännöitsijän tulee olla täysi-ikäinen ja täysin toimintakelpoinen. Isännöitsijänä toimiva henkilö ei saa olla konkurssissa eikä liiketoimintakiellossa. Isännöitsijänä toimivan henkilön asuinpaikan tulee olla Euroopan talousalueella. Isännöitsijän voi olla luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Mikäli isännöitsijäksi valitaan yhteisö, on yhteisön ilmoitettava taloyhtiölle kenellä yksityisellä työntekijällä on päävastuu isännöinnistä. Isännöinti-yhteisöllä on oltava kotipaikka Euroopan talousalueella, ellei poikkeuslupaa ole rekisteröintiviranomaisen toimesta. (Kaivanto 2011, 40.)

Hyvän isännöintitavan eettiset ohjeet ohjaavat isännöintiä ja näitä ohjeita isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan. Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan yritystä ja sen kaikkia työntekijöitä, sillä koko henkilökunnan on syytä tuntea eettiset ohjeet (Liite 1) ja sitoutua niihin. Keskeistä on toimia avoimesti ja edistää avoimuutta kuitenkin luottamusta noudattaen sekä tiedostaa vastuunsa. Myös ammattitaidon kehittämisen ja ylläpitämiseen tulee sitoutua. (Isännöintiliitto 2012 a.)

## **2.1 Isännöinti ammattina ja sen tehtävät**

Isännöitsijällä on monta roolia. Isännöitsijän tulee olla asiantuntija ja asiakaspalvelija sekä samalla työntekijä ja johtaja. Alansa osaava isännöitsijä tuntee esimerkiksi taloyhtiön hallinnon asiat paremmin kuin yhtiön osakas. Isännöitsijän työ vaatii laaja-alaista osaamista. Isännöitsijällä tulee olla taloudellisten ja juridisten asioiden osaamista, asiakaspalvelutyön tuntemusta sekä lisäksi teknistä osaamista. Tämän päivän isännöitsijä on paljon tekemisissä asiakkaidensa eli taloyhtiön osakkaiden ja hallituksen jäsenten kanssa. Isännöitsijältä vaaditaan myös hyvää kuuntelutaitoa sekä itsensä johtamista. (Kokonaho 2011, 693).

Palvelutyöskentely, asiantuntijuus ja tekninen osaaminen yhdistyvät voimakkaasti isännöitsijän työssä. Ingman ja Haarman (2005) mukaan: ”isännöitsijän on sanottu tarvitsevan talousmiehen, teknokraatin ja psykologin taitoja, mutta hyvää ja hienotunteista käytöstäkään ei saa unohtaa. Huomaavainen käytös ei kuitenkaan sulje pois asi-

allista jämäkkyyttä tarpeen tullen.” Teknokraatilla tarkoitettaneen tässä johtavassa asemassa olevaa teknikkoa, joka hallitsee yhteiskunnan sekä talouselämän menestykseen ja kehitykseen tarvittavat taidot (Valpola 2000, 1175).

Isännöitsijä toimii käytännössä myös taloyhtiön toimitusjohtajana. Johtajan roolissa toimiminen edellyttää johtamisominaisuuksia ja vuorovaikutustaitoja. Isännöitsijä tarvitsee kykyä ihmisten motivointiin, asioiden ja päätösten perustelua, vastuunkantamista tehdyistä ja tekemättä jätetyistä asioista. Isännöitsijä on myös yrityksen työntekijä, jonka on tultava työssään toimeen yrityksen muiden työntekijöiden kanssa. Työ on liikkumista asiakaskohteiden ja toimiston välillä. Koska valvovia järjestelmiä ei toimiston ulkopuolella ole, on ajan käyttö ja työn tehokkuus kiinni omasta motivaatiosta ja ammattitilpeydestä. Itse motivaatio syntyy usein yrityksen muiden työntekijöiden kautta. Ammattitilpeyttä on olla mahdollisimman hyvä ja motivoitunut työntekijä, joka hoitaa työnsä hyvin. (Kokonaho 2011, 693.)

Asunto-osakeyhtiölain mukaan: ”Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.” (AYOL 1599/2009).

Isännöinnin tehtävien ydinosaan kuuluvat hallinnolliset, taloushallinnolliset sekä kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämisen tehtävät. Hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat mm. kokousten valmistelu ja järjestäminen, kiinteistön sopimusasiat ja erilaisten ilmoitus- ja valvontatehtävien hoitaminen sekä viranomaisilmoitukset. Myös mahdolliset työsuhteasiat kuuluvat näihin tehtäviin. (Ingman & Haarman, 2005, 15 - 16).

Taloushallinnon tehtävät liittyvät keskeisesti kirjapitolain ja -asetuksen vaatimusten täyttämiseen. Taloushallinnon tehtäviin kuuluvat mm. yhtiön rahaliikenteen järjestäminen, talousarvion laadinta ja seuranta, talous- ja verosuunnittelu sekä toimintasuunnittelu ja kirjanpidon hoitaminen ja tilinpäätöksen laatiminen. Taloushallinnon tehtäviä hoitaakseen isännöitsijän tulee hallita seuraavat taloushallintoon liittyvät keskeiset lait ja asetukset:

- Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599
- Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624
- Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336
- Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339
- Tilintarkastuslaki 13.4.2007/459
- Valtionneuvoston asetus tilintarkastuksesta 28.6.2007/735

(Ingman & Haarman 2005,112)

Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitäminen koostuu kiinteistön toimivuudesta, käyttökelpoisuudesta ja kunnon ja arvon ylläpitämisestä ja parantamisesta aiheutuvista tehtävistä. Tähän tehtäväryhmään kuuluvat mm. ylläpitotason määrittäminen ja huoltokirjan ylläpito, kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen, kunnossapidon suunnittelu ja seuranta sekä kunnossapito- ja korjausrakentamishankkeet. Todellisuudessa isännöitsijä hoitaa yhtiössä huomattavan osan hallitukselle laissa säädetyistä tehtävistä sekä paljon myös juoksevaan hallintoon kuuluvia tehtäviä. Tehtäväkenttä on laaja, joista yllä mainitut kolme päätehtävää ovat vain ydinosa. (Ingman & Haarman, 2005, 15 - 16).

Työaika jakautuu Isännöinnin ammattilaiset 2010 -tutkimuksen mukaan isännöitsijöillä seuraavasti:

- 27 % asiakaspalvelu
- 17 % kokoukset ja kokousten hallinnointi
- 15 % talouden johtaminen
- 12 % palvelujen hankinta ja johtaminen
- 12 % elinkaarihallinta
- 12 % työnantajayrityksen sisäiset tehtävät
- 10 % muut asiakkaalle suoritettavat tehtävät

(Isännöintiliitto 2010 a)

## 2.2 Auktorisointi

Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry perustivat vuonna 1987 Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n. ISA kehittää ja ylläpitää isännöinnin auktorisointijärjestelmää sekä auktorisoi isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa. Toiminnallaan se edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä ja lisäksi kiinteistöjen pitkäjä-

teistä ylläpitoa ISA-tunnuksen käyttöoikeus erottaa yrityksen myönteisesti kilpailijoista ja kertoo samalla toiminnan laadusta. Samalla yritys saa tietoa ja välineitä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Asiakaskunnalle ISA-auktorisointi ja siihen liittyvä ISA-merkki viestii siitä, että taloyhtiön isännöinti on luotettavissa ja osaavissa käsissä. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2012 a).

Yrityksen on mahdollista auktorisoitua täytettyään seuraavat ISA-auktorisointikriteerit:

- Hyvän isännöintitavan - Isännöinnin eettisten ohjeiden noudattaminen
- Det Norske Veritaksen suorittama auditointi
- Lainsäädännön ja viranomaisohjeiden noudattamisen ja seurannan varmistavat toimintatavat
- Sitoutuminen ISA-kurinpitomenettelyyn
- Toiminnan jatkuva kehittäminen

Lisäksi vaatimuksia asetetaan mm. resursseihin, kokemukseen, koulutustasoon, talouteen, vastuuvakuutuksiin, toimintatapoihin ja toiminnan dokumentointiin, laadun varmistamiseen ja mittaamiseen, hankintamenettelyihin sekä viestintään. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2012 a).

ISA-yhteisössä on 195 isännöintiyritystä ja –toimipaikkaa. Auktorisointiyrityksille kuuluu asiakastyytyväisyyden selvittäminen vähintään kolmen vuoden välein. Tutkimuksesta saatu tieto tulee analysoida ja mahdolliset toimenpiteet määritellä ja toteuttaa sekä seurata toteutumista. Yrityksen on sitouduttua seuraamaan asiakastyytyväisyyttä ja kehittämään toimintaansa. Näin toiminnan ohjaus ja kehittäminen tapahtuu asiakaslähtöisestä näkökulmasta. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2012 b).

### **2.3 Isännöinnin nykytila ja tulevaisuus**

Kaksi miljoonaa suomalaista asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa talossa. Suomessa on kaksi ja puoli tuhatta isännöitsijää ja kolme tuhatta muuta ammattilaista toimimassa isännöintialalla. Suomessa isännöintiyritysten lukumäärä on noin 800 kappaletta. Keskimääräinen isännöintiyrityksen koko on kolme ihmistä. Suurin Suomessa toimiva on Realia-Isännöinti työllistäen 500 henkilöä. Vuodessa käytetään 3 miljardia euroa asunto-osakeyhtiöiden omistamien talojen korjaukseen. Kaikkien rakennusten koko-

naisarvo Suomessa on arvioitu olevan noin 320 miljardia euroa eli noin puolet Suomen kansallisvarallisuudesta. (Ympäristöministeriö 2011.)

Asunto-osakeyhtiöitä on noin 80.000 kappaletta ja isännöintipalvelua käyttää noin 50.000 yhtiötä. Rivi- ja kerrostalorakennuksia on noin 123.000. Asuinrakennusten osuus rakennusten arvosta on yli puolet, reilut 60 %. Kaikilla mittareilla arvioiden isännöinti on merkittävä asia. Rakennuksien laatu, palveluiden toimivuus ja palvelukyky ovat asioita, joilla on suora vaikutus ihmisten hyvinvointiin. Ikääntyvän rakennuskannan ja ikääntyvän väestön myötä laadullisten odotuksien korjaustarve on voimakkaassa kasvussa ja oma vaikutuksensa on kunnossapito- ja korjaustoiminnan puutteella. Tämän päivän keskeisin aihe on varmastikin energiatehokkuus ja sen parantaminen. Myös korjausparantaminen on yksi tärkeimmistä asioista rakennuskantamme hoidossa. (Ympäristöministeriö 2011.)

Noin sata isännöitsijää jää eläkkeelle joka vuosi muutaman seuraavan vuoden aikana, mikä omalta osaltaan lisää työvoiman tarvetta alalla. Isännöintiala on juuri nyt hyvin kiinnostavaa ja alalle kaivataan tällä hetkellä sopivia työntekijöitä. Haastavaa on toki myös se, että lisääntyvä isännöintipalvelujen tarjonta tuo alalle sellaisiakin isännöitsijöitä, joilla alan asiantuntemus ei ole riittävän syvällistä. Kun taloyhtiö pyytää tarjouksen puutteellisilla tiedoilla, voi halvin tarjous tulla valituksi, mikä ei kuitenkaan usein ole kenenkään etu. Asumiseen käytetty rahan määrä kasvaa tulevaisuudessa, koska asumisen kulut kasvavat edelleen energianhinnan noustessa ja ympäristövaatimuksien kiristyessä samalla kun korjaustarpeen määrä kasvaa. (Ympäristöministeriö 2011.)

Asiakas on tulevaisuudessa entistä enemmän kuningas. Palvelun merkitys nousee samalla kun kamppaillaan ajan riittämisestä itse isännöintityöhön ja asiakaspalveluun. Asiakkaat ovat yhä haastavampia, sillä he vaativat aikaa ja nopeaa reagointia tilanteen sitä vaatiessa. Itse asiassa asiakaskontaktien hoito voi jopa häiritä työskentelyä, sillä sähköpostit ja puhelimeen vastaaminen sekä myös reklamaatioiden hoito täytyy mielellään hoitaa saman tien, muun työn keskellä. Isännöintipalvelujen hinnoitteluun kaivataan myös avoimuutta ja isännöintitoimialalle ehdotetaan tulospalkkiota esimerkiksi energiatavoitteisiin, asiakastyytyvyyteen ja palvelun suorituskykyyn ja laatuun perustuen. (Ympäristöministeriö 2011.)

Isännöintitoimiston koko tulevaisuudessa kasvaa ja tämä koetaan lähtökohtaisesti myönteisenä muutoksena. Samalla erikoistuminen lisääntyy, koska osaamistarpeisiin tulee kasvua. Tarvitaan teknisiä asiantuntijoita, controllereita ja projektipäälliköitä. Controllerit tuottavat laskennallista tietoa ymmärrettävästi asukkaille ja osakkaille. Isännöintiyritysten on tulevaisuudessa pyrittävä asiakaslähtöisien ratkaisujen tuottamiseen sekä palvelujen tuotteistamiseen. (Ympäristöministeriö 2011.)

Korjausrakentaminen on myös lähitulevaisuudessa yksi suurimpia työllistäjiä alalla. Samalla suuren haasteen antaa myös energiatehokkuus, johon pyritään kaiken aikaa enemmän ja enemmän. Suunnitelmallisuus on asunto-osakeyhtiössä keskeinen menestysstrategia, joka yhtenäistää ja selkeyttää asukkaiden tavoitteita sekä auttaa päätöksenteossa ja helpottaa johtamista ja arviointia toiminnassa. Isännöinnin työtä on laadullisesti helpompi arvioida ja antaa edellytykset asukkaiden omaisuuden pitkäjänteiselle kehittämiselle. Kirjallinen kiinteistöstrategia voi olla tulevaisuudessa edellytyksenä ympäristöministeriöstä haettavan korjausavustuksen saamiselle. (Ympäristöministeriö 2011.)

Isännöinnin koulutuksen määrään ei välttämättä tarvita lisäystä, mutta koulutuksen sisältöä tulisi kehittää lähivuosina. Energiatehokkuus ja siihen liittyvä osaaminen on erittäin merkittävä tulevaisuudessa isännöitsijöille samoin kuin myyntitaitojen ja asiakaspalvelujen koulutuksen kehittäminen. Vastuu kehittymisestä on isännöintiyrityksillä, asiakkailla ja hallituksella. Asiakkaalle kuuluu vastuu ostetusta palvelun laadusta. Jos palvelu ei tyydytä asiakasta, on siitä kerrottava isännöintiyritykselle. Toiveet ja näkemykset omasta palveluntarpeesta on myös hyvä esittää ja näin olla tukemassa yrityksen kehitystä. (Ympäristöministeriö 2011.)

### **3 PALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS**

Palvelua ei voi korostaa liikaa isännöintialalla. Nimenomaan palvelu on yrityksen menestymisen lähtökohta ja tärkein kilpailukeino, sillä taloyhtiöt voivat irtisanoa sopimuksensa koska eivät ole tyytyväisiä saamansa palveluun. Palvelun jakaminen useisiin osiin vaikuttaa kilpailukykyyn, sillä ensisijaisesti asiakas ostaa ydinpalvelun, johon voidaan tarjota palvelun lisäosia. Ydinpalvelun ohessa tarjottavat lisäpalvelut tuovat yritykselle kilpailuetua. Palvelun laatu vaikuttaa oleellisesti asiakkaiden tyytyväi-

syyteen ja pohjimmiltaan laatu tarkoittaakin palvelun hyvyyttä ja riittävyttä asiakkaiden tarpeiden ja ongelmien ratkaisemiseksi. (Kokoaho 2011 705.)

Asiakastytyväisyys ansaitaan joka päivä ja jokaisessa palvelutilanteessa. Tyytyväinen asiakas arvostaa asiakassuhdetta pysymällä siinä pidempään, jolloin asiakkuus tuo yritykselle myös enemmän taloudellista hyötyä. Erityisesti vaikeina aikoina asiakkaiden tyytyväisyys nousee arvoonsa, sillä vain tyytyväinen asiakas pysyy asiakkaana. Pysyvät asiakkaat auttavat yritystä kestävämpään suhdannevaihteluun paremmin. Tyytyväiset asiakkaat antavat myös paremmin palautetta yrityksen kehittämiseksi. Erityisesti positiivinen palaute lisää myös henkilökunnan tyytyväisyyttä ja parantaa työilmapiiriä. (Kokonaho 2011, 727.)

### **3.1 Palvelu**

Palvelu on tapahtuma, jossa keskipisteenä ovat ihmiset – siis asiakkaat. Tapahtumana palvelu on ainutkertainen ja monimutkainen tapahtuma, mikä ei toistu koskaan. Palvelutapahtumaan sisältyy suuri joukko erilaisia tekijöitä, mukaan lukien asiakkaat itse. Palvelun onnistumista voidaan mitata asiakkaiden tyytyväisyydellä. Paras menestyksen mittari tässä on se, että asiakas on hyvillä mielin, vaikkei ole välttämättä saanutkaan kaikkea haluamaansa. Palvelu koostuu yleensä pitkästä palveluketjusta, jossa on monia eri tekijöitä ja jossa asiakas kohtaa yleensä vain palvelun viimeisen lenkin, vaikkakin jokaisen ketjuun osallistuvan työpanos on tärkeä onnistumisen kannalta. (Kangas 1998, 7.)

Palvelutuotteiden erityispiirteinä voidaan pitää sitä, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja siihen liittyy aina ihmisiä. Palvelutuotteita ei voi varastoida eikä myydä uudelleen ja niitä on vaikea kokeilla ennen ostoa. Palvelutuotteet tuotetaan yhdessä asiakkaan kanssa ja ne ovat esimerkiksi lupauksia ja sopimuksia. Palvelujen markkinoinnissa pyritään tavallisesti käyttämään samoja keinoja kuin tavaroiden markkinoinnissa eli palvelu pyritään tekemään enemmän näkyväksi liittämällä siihen konkreettisia elementtejä. Asiakas usein etsii vahvistusta laadusta esitteistä, toimitiloista, henkilöstöstä ja vaikkapa hinnoista. (Bergström & Leppänen 2009, 198.)

Grönroos (2009) antaa palvelulle kolme jokseenkin yksiselitteistä peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
2. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti
3. Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

### **Palvelu markkinointina**

Palvelu voi itsessään toimia markkinointina, sillä tämän päivän palvelu on parasta markkinointia huomenna. Hyvän palvelun tai kokemuksen saanut asiakas tulee uudelleen ja huonon kokemuksen saanut todennäköisesti pysyy jatkossa poissa. Kun asiakas kertoo vielä kokemuksistaan muille, hyvät ja huonot palvelutilanteet elävät suusta suuhun markkinoinnissa omaa elämäänsä. Tällainen markkinointi yleensä tehoaakin parhaiten – niin hyvässä kuin pahassa. (Eräsalo 2011, 16 - 17.)

Tärkeitä välineitä hyvän palvelukokemuksen aikaansaamiseksi ovat asiakkaan tervehdittäminen, asiakkaan huomioiminen palvelutapahtuman eri vaiheissa, kohtelias käytös ja ystävällisyys. Lisäksi asiakkaan puhuttelemine ja viestintä palvelutilanteessa, asiantuntemus, tekninen osaaminen ja työn hallinta sekä nopea oikeanlainen reagointi, jos jotakin epäsuotuisaa tapahtuu, ovat vähintään yhtä merkittäviä asioita asiakaspalvelussa. Myös asiakaspalvelijan ulkoisella olemuksella ja palveluympäristöllä on oleellinen merkitys. (Eräsalo 2011, 16)

Yrityksen johdon on välitettävä asiakaspalvelijoille selkeästi yrityksen ydinarvot ja palvelun tavoitteet sekä tutkitut asiakasodotukset, sillä vain olemalla tietoinen näistä asiakaspalvelija ymmärtää roolinsa. Kaikki palvelutoiminnoissa olevat ymmärtävät ja jakavat samat arvot ja näillä arvoilla saavutetaan yhteinen näkemys ja sitoudutaan toimintaan, jolloin osataan siirtää palvelu eri kohtaamisiin. Palvelu on se lisäarvo, jolla voidaan tehostaa kilpailua ja josta halutaan maksaa. Vain asiakkaan palvelu voi nykyisillä markkinoilla luoda merkityksellistä kilpailuetua. (Tuulaniemi 2011, 54 - 55.)



### 3.2 Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys

Laatu on usein vaikea käsite ymmärrettäväksi ja samalla haasteellista toteuttaa. Laadun mittaa ensisijaisesti asiakas. Yritys voi luoda erilaisia laatumäärittäjiä sekä ohjeistuksia palveluhenkilöstön noudatettavaksi. Näin määritellään se minimitaso, jonka on vähintään toteuduttava. Asiakkaan mielikuva palvelusta on eräänlainen suodatin, jonka läpi asiakas tilannetta tarkastelee. Jokainen asiakaspalvelija vaikuttaa asiakkaan mielikuvaan yrityksestä, joten kokemuksen toinen pää on aina asiakaspalvelijan hallussa. On erittäin tärkeää olla läsnä asiakastilanteessa ja keskittyä asiakkaaseen juuri sillä hetkellä miettimättä menneitä tai tulevia kiireitä. Myös hyödyllinen asiakkaalta saatava tieto toiveista ja odotuksista palvelun suhteen on syytä kuunnella sekä viedä eteenpäin myös esimiehen tietoon, sillä silloin näihin odotuksiin osataan paremmin vastata. (Eräsalo 2011, 20 - 21.)

Rissanen (2006) kiteyttää asiakkaan käsityksen palvelun laadusta seuraavien tekijöiden pohjalta:

1. **Pätevyys ja ammattitaito**, mikä tarkoittaa palvelun tuottajan ammattitaitoa palvelun ydinalueella (hallinnollinen-, taloushallinnollinen- ja tekninen osaaminen, vrt. s 7).
2. **Luotettavuus**, jossa palvelu tuotetaan jämäkästi ja virheettömästi tavalla, joka synnyttää asiakkaassa luottamuksen tuottajan asianhallintaan.
3. **Uskottavuus**, millä asiakas saavuttaa luottamuksen siihen, että palvelun tarjoaja toimii asiakkaan edun vaatimalla tavalla.
4. **Saavutettavuus**, miten asiakas voi saavuttaa palvelun kohtuullisella vaivalla.
5. **Turvallisuus** kertoo siitä, että asiakas kokee turvallisuutta erityisesti edellisten arvojen toteuduttua palvelussa.
6. **Kohteliaisuus** on palvelun tuottajan pukeutuminen, käytös ja koko persoonallisuus, joka viestii asiakkaalle huomaavaisuutta arvostusta ja kunnioitusta.
7. **Palvelualltius, palveluvaste** on palvelutilanteessa, sitä ennen ja sen jälkeen asiakkaalle puhutut tai lähetetyt viestit asiakkaalle huomaavaisuutta arvostusta ja kunnioitusta.
8. **Viestintä** on selkeää ja asiakkaan ymmärtämää ollessaan laadukasta.

9. **Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen** tarkoittaa sitä, että palvelun tuottajalla on ammattitaito syventää ja varmistaa asiakkaan palvelutarvetta.
10. **Palveluympäristö** on viihtyvyyteen, ilmapiiriin, visuaalisuuteen, siisteyteen ja jne. liittyviä seikkoja.

Palvelun laadulle tulisi löytää tasapaino. Puhutaan kovasta palvelun laadusta, jota voidaan mitata joillakin mittareilla tai muuten määritellä se selvästi. Pehmeä palvelu on kaikkea sitä mikä kohdistuu ihmisiin. Esimerkiksi sitoutuneisuus, arvot, sopiminen ja asenteet kuuluvat pehmeään palveluun. Tätä puolta palvelusta ei kukaan voi jäljitellä. Kumpaakaan puolta ei saisi korostaa liikaa. (Valvio 2010, 79 - 80.)

### **Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan kokema laatu suhteutettuna asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Asiakastyytyväisyyden yksi osa on asiakassuhteen seuranta, jota yleensä suoritetaan jatkuvasti siitä syystä, että pystytään pitemmällä tähtäimellä kehittämään tuotetta ja palvelua markkinoita ja asiakkaita sekä kilpailutilannetta vastaavaksi. Asiakastyytyväisyyttä seurataan spontaanin palautteen, tyytyväisyystutkimuksen ja suositelumäärän perusteella. Spontaani palaute tarkoittaa asiakkailta tulevia kiitoksia tai valituksia ja moitteita, toiveita tai kehittämideoita. Useimmiten tällaisen palautteen antaminen on tehty helpoksi erilaisten palautelaatikoiden, sähköpostien, tekstiviestien ja puhelinpalautteen avulla. (Bergström & Leppänen 2009, 484 – 485.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksia mitataan useimmiten olemassa olevien asiakkaiden kautta, jossa selvitetään yrityksen ja tuotteiden toimivuutta suhteessa asiakkaan odotuksiin muttei suhteessa kilpailijoihin. Tyytyväisyystutkimuksella voidaan mitata kokonaistyytyväisyyttä ja tyytyväisyyttä osa-alueittain esim. palvelu, laatu, hinnoittelu ja tutkimusta koskevien henkilöiden toiminta. Tutkimuksella saadaan myös mitattua tyytyväisyysastetta ja asiakasryhmiä esim. sukupuolen ja iän perusteella. (Bergström & Leppänen 2009, 484 – 485.)

Ropen ja Pölläsen (1998) mukaan ”asiakastyytyväisyys on eräs keskeinen mittari selvittäessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Vaikka yrityksen taloudellinen tulos osoittautuisi kuinka hyväksi, ei menestystä pitkällä tähtäyksellä voida odottaa, jos asiakastyytyväisyys ei ole vähintäänkin hyvällä tasolla.”

Mittauksia tulee tehdä järjestelmällisesti siitä syystä, että asiakaspalvelija kokee asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät eri tavalla kuin yritysjohto ja kaiken lisäksi asiakkaalla saattaa olla aivan erilainen käsitys asiasta. Koska asiakastyytyväisyys muodostuu kokonaisuudessaan asiakkaan omakohtaisista kokemuksista asioinnista yrityksessä, on se voimakkaasti sidottu tähän hetkeen. Asiakastyytyväisyys syntyy päivittäisistä kontakteista ja siksi asiakaspalautteen hankkimisen on järkevä olla jatkuvaa. Tästä johtuen asiakastyytyväisyys ei ole identtinen yrityskuvatutkimuksen kanssa, sillä yrityskuva ei edellytä asiakkaan subjektiivista kokemusta yrityksestä kun taas asiakastyytyväisyystutkimus selvittää juuri asiakkaan omaa kokemusta. (Rope & Pöllänen 1998, 59.)

Kommunikointi, jossa asiakasta kuunnellaan ja jossa asiakkaan ongelmiin paneudutaan sekä osoitetaan palveluvalmiutta, takaa asiakastyytyvyyden. Asiakkaan ongelmiin etsitään ratkaisuja puhuen asiakkaan kielellä tuttuja käsitteitä käyttäen. Oikeanlaisessa kommunikaatiossa vaihtoehtoja perustellaan asiakkaan tavoitteista ja arvo maailmasta käsin ja jonka ansiosta asiakkaan kuva yrityksestäsi asiantuntevana ja luotettavana yhteistyökumppanina vahvistuu. (Pesonen ym. 2002, 96.)

Asiakastyytyvyyden mittaamista kannattaa hyödyntää tekemällä selvät tavoitteet toiminnalle. Tavoitteet voivat olla esimerkiksi yleisen toiminnan kehittämistä, henkilökunnan palkitsemista tai työvälineiden ja toimintatapojen parantamista. Mittaamisella ei ole mitään merkitystä, jos tulokset eivät johda minkäänlaisiin parantaviin toimenpiteisiin. (Kaivanto ym. 2011, 729.)

### **3.3 Asiantuntija ja -palvelu**

Ammatillisen toiminnan perusta on ammattitaito, joka on koulutuksella ja kokemuksella hankittua pätevyyttä toimia ammatissa itsenäisesti. Keskeisenä osana on tekemisen taito eli taitaminen. Työelämä vaatii yhä enemmän teknistä osaamista ja sellaista

syvällistä taitamista ja tietämistä, jota ennen pidettiin erityisosaamisena. Juujärven ym. (2007) mukaan ”asiantuntijuus on tiettyyn asiaan, aiheeseen, tehtävä- tai ongelma-alueeseen kohdistuvaa osaamista.” (Juujärvi ym. 2007, 9.)

Asiantuntija-nimikettä käytetään löysästi ja osaamista ei välttämättä sen kummemmin määritellä. Henkilö, joka on saanut asiantuntijankoulutuksen, on automaattisesti asiantuntija. Asiantuntija-käsitteeseen sisältyy paljon arvolatauksia ja tunteita. Perinteisillä asiantuntijoilla on voinut olla 10 – 20 vuoden työkokemus, ennen kuin ovat saavuttaneet asiantuntijamaineen. Asiantuntijan täytyy osata oma asiansa paremmin kuin asiakas ollakseen asiantuntija. Asiakas voi olla puolestaan oman alansa asiantuntija. Asiakkaan ja asiantuntijan suuri osaamisero voi asettaa asiakkaan täysin asiantuntijan armoille ja näin ollen asiantuntija voi käyttää tilanteen hyväksi ja sanella mahdollisimman asiapitoisia lausuntoja. (Sipilä 1998, 13 – 19.)

Täytyy muistaa myös, että asiakas haluaa palvelua. Asiakaspalvelutaidoissa nähdään paljon parannettavaa, kuten enemmän huomaavaisuutta, informaatiota ja asiakaslähteisempää kieltä jne. Työnantajat eivät halua hyviä asiantuntijoita, joista ei ole asiakaskontakteihin tai he eivät kykene toimimaan tiimin jäsenenä. Asiantuntijalla on oltava halua ja kyky paneutua asiakkaan tarpeeseen ja tarjota asiakkaalle ratkaisua, jota hän tarvitsee. Välillä voi joutua perustelemaan ratkaisuja, jotka asiantuntija katsoo olevan asiakkaalle hyödyksi. Asiantuntijatyö on kutsumustyötä, joka perustuu asiantuntijan eettisyyden ja osaamisen varaan. Asiakasta täytyy kunnioittaa, koska hän antaa asiantuntijan käsiin varallisuutensa, onnensa, asemansa ja jopa terveytensä. Asiantuntijayrityksessä laadun arvostus, arviointi ja taloudellisen tuloksen arviointi ovat yhtä keskeisessä asemassa. (Sipilä 1998, 13 – 19.)

Työtä voi hallita laaja- tai kapea-alaisesti, pinnallisesti tai syvällisesti. Hän, joka on toisessa asiassa todellinen asiantuntija, ei ehkä osaa toista asiaa lainkaan. Eri tehtävät edellyttävät eritasoista osaamista ja aloittelijalta ei voida vaatia vielä täyttä osaamista. Muutoksiin voi varautua huolehtimalla ammattitaidostaan. Vankka ammatillinen pätevyys antaa tieto-taitopohjan lisäksi varmuutta itseään koskevien päätöksien teossa. Ammatillinen pätevyys on omaa arvokasta henkilökohtaista pääomaa. (Kangas 1998, 69.)

Itsetuntoa ja nöyryyttä vaaditaan asiantuntijalta. Sipilän (1998) mukaan: ”asiantuntija on nöyrä, koska hän jo tietää, kuinka vähän hän tietää, ja itsetuntoinen, koska hän tietää, kuinka paljon muita parempi hän kuitenkin on.” Voidaan sanoa, että todellinen asiantuntija on nöyrä opiskelija koko elämänsä. (Sipilä 1998, 19.)

Kehittymisen kannalta asiantuntijuuteen meidän täytyy tukea, tunnistaa ja ymmärtää millaiset tekijät vaikuttavat kehittymiseen, kuten persoonallisuus, temperamentti, toimintatavat, kyvyt, taidot ja motivaatio ovat yhdistävänä tekijänä eri alojen asiantuntijoiden kehityspolulla. Minkälaisia vaatimuksia ja rajoituksia on yksilön kasvu- ja kasvatusympäristöllä ja mikä on synnynnäisten kykyjen osuuden vaikutus eli lahjakkuus. (Hotulainen 2010, 2.)

### **Asiantuntijapalvelu**

Asiantuntijapalvelujen lähtökohtana on asiakassuhteen luonteen syvä ymmärtäminen ja tämä on edellytyksenä menestykselliseen asiantuntijaliiketoimintaan. Se toimii koko yrityksen kehitystoiminnan peruskivenä. Asiantuntijapalvelun tehtävänä on ratkoa monimutkaisia ongelmia ja kehittää uutta. Asiantuntijapalveluita ostetaan yleensä siksi, että asiakas ei itse pysty ratkaisemaan ongelmaansa. Asiantuntijapalveluja voidaan siis pitää poikkeuksellisen tiedon, taidon ja tunteiden kauppana. (Sipilä 1998, 12 - 17.)

Hyödyn maksimointi ja riskien minimointi on oleellista asiantuntijapalvelussa. Asiakkaalle tuotetaan ja kehitetään taloudellista hyötyä, varallisuutta ja markkina-asemansa parantamista sekä lisäksi näihin liittyvien riskien minimointia. Asiakashyödyt voivat olla valtavat hyvästä tuotetusta asiantuntijapalvelusta ja taas epäonnistuminen voi taloudellisesti olla katastrofi. (Sipilä 1998, 12 - 17.)

Ydinasiana voidaan pitää asiakkaalle tuotettua neuvoa. Neuvonantajan rooli ja asiakkaan suhde perustuu luottamukseen, jonka peruslähtökohtana ovat asiakkaan antamat oikeat pohjatiedot palvelun tarjoajalle. Näin on asiantuntijalla eettinen velvollisuus toimia kykynsä mukaan asiakkaan parhaaksi. Asiantuntijapalvelussa on oleellista, että tulokset työstä eivät aina näy heti palvelutilanteessa, vaan pienen viiveen kuluttua. (Sipilä 1998, 12 - 17.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää tilastolliseksi tutkimiseksi, jonka avulla selvitetään prosentiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä (Heikkilä 2010, 16). Tutkimus edellyttää riittävän suurta otosta, että tuloksia voisi pitää luotettavina ja ne olisivat siirrettävissä koskemaan koko perusjoukkoa (Kananen 2008, 10). Tutkimuskohdetta kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia havainnollistetaan kuvioin ja taulukoin (Heikkilä 2010, 16).

Vilkan (2009) mukaan: ”Tutkimuskohteiksi soveltuvat tutkimusaineiston keräämisen tavasta riippumatta ihmiset ja kulttuurituotteet, joita ovat kaikki ihmisen tuottamat kuva- ja tekstiaineistot.” Kvantitatiivinen tutkimus kartoittaa olemassa olevan tilanteen, mutta ei välttämättä kerro asioiden syitä. Määrällisen tutkimuksen tutkimusainestoa voidaan kerätä joko kyselylomakkeella, havainnoinnilla tai valmiita rekistereistä ja tilastoja käyttämällä. (Vilka 2009, 73.) Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Mitä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? (Heikkilä 2010, 17).

Kyselytutkimuksella voidaan kerätä ja tarkastella esimerkiksi erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, asenteista ja arvoista. Tällaiset kiinnostuksen kohteet ovat sekä moniulotteisia että monimutkaisia. Kyselytutkimuksessa tutkija kysyy vastaajalta kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on kohtuullisen laaja, jota voidaan soveltaa niin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteelliseen tutkimukseen kuin mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. (Vehkalahti 2008,11.)

Kyselytutkimuksesta käytetään myös nimitystä survey-tutkimus. Hirsjärven ym. (2009) mukaan: ”Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä, että jos haluaa esimerkiksi saada selville, mikä koulutus vastaajilla on, tätä asiaa on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla”.

Kyselylomake on yleisin määrällisen tutkimusmenetelmän aineiston keräämistapa ja mittaustapa tapahtuu kyselylomakkeella. Kysely on nopea ja tehokas tapa kerätä tietoa, jossa myös budjetointi ja aikataulu ovat helposti ennakoitavissa. Tämä tutkimustapa

on verrattain edullinen toteuttaa ja säästää samalla tutkijan aikaa ja työmäärää. Haittana kyselytutkimuksessa voi olla aineiston pitämistä pinnallisena, jolloin myös vastaaminen voi muodostua varsin pintapuoliseksi sekä teoreettisesti vaatimattomaksi. Tällaisessa tutkimuksessa on myös vaikea saada otetta siitä, miten syvällinen vastaajan perehtyminen tai ymmärrys asiaan on tai miten vakavasti hän ottaa tutkimuksen ja onko hän pyrkinyt vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Kyselylomakkeen kohdalla törmätään yleisesti kato-ongelmaan vastausten määrässä, sillä vastausprosentti saattaa olla hyvinkin alhainen. Tämä on asia, johon tulee suhtautua vakavasti suunniteltaessa tutkimuksen etenemistä. Lomakkeen laatiminen tällaisessa tutkimuksessa on myös mietittävä erittäin tarkkaan, sillä onnistuneet vastausvaihtoehdot edesauttavat itse tutkimuksen onnistumista ja tulkittavuutta. Hyvän lomakkeen laatimiseen tulee uhrata aikaa ja siihen kannattaa panostaa myös hankkimalla taustatietoa ja taitoa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Koko tutkimuksen onnistuminen riippuu lähtökohtaisesti lomakkeen onnistumisesta. Ratkaisevaa on se, että kysymyksien sisältö on oikea ja tilastollisesti mielekäs. Kumpikaan näistä ei siis yksin riitä tekemään onnistunutta kyselylomaketta. (Vehkalahti 2008, 20.)

Kyselytapoja on useita. Lomake voidaan toimittaa kohderyhmälle postitse tai suoraan haastattelemalla, puhelinhaastattelulla sekä nykypäivänä yhä useammin sähköpostitse tai internetin välityksellä. Internetin kautta tehdyt kyselyt vaativat asiantuntemusta ja onnistumisen kannalta kyselyn teknisen toteutuksen toimivuutta. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavia asioita ovat tutkittava asia, tutkimuksen tavoite, aikataulu ja budjetti. (Heikkilä 2010, 18 - 19.)

Tässä työssä tutkimus toteutettiin määrällisellä tutkimuksella, joka suoritettiin standardeilla kyselyllä ja aineisto oli isännöintiliiton tekemän tutkimuksen mukainen eli primaariaineisto. Kysely koostui strukturoiduista kysymyksistä, joissa käytettiin Likertin -asteikkoa 1 - 5 (1=heikko, 2=tyydyttävä, 3=hyvä, 4= erittäin hyvä ja 5=erinomainen). Lisäksi kyselyssä oli yksi avoin kysymys palautetta varten.

Kyselylomakkeen suunnittelu vaati loppujen lopuksi paljon aikaa. Lisäksi tuli suunnitella arvontalipuke, jossa arvontapalkinnoksi tuli minikannettava tietokone. Tämä varmasti motivoi vastaajia vastaamaan. Kyselytutkimus suoritettiin 04.11 – 18.11.2011, eli vastaajalle jäi aikaa kaksi viikkoa. Kyselytutkimus lähetettiin 108:lle asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenille. 108:sta hallituksen jäsenestä naisia oli 24 henkilöä eli 22,2 % ja miehiä 84 eli 77,8 %. Kysely lähetettiin posti- ja verkkokyselyinä. Verkkokysely toteutettiin Webropol - Datan analysointi- ja kyselytyökalu 2.0 -ohjelmalla. Webropol -kyselyssä ensimmäisen viikon aikana vastauksia tuli 18 kpl sen jälkeen laitettiin muistutusviestin ja vastauksia tuli lisää 19 kpl. Kyselyn sulkeutuessa vastauksia oli tullut kaikkiaan 37 kpl.

Postikyselykirjeet lähetettiin edellisen viikon perjantaina siten, että vastaajilla oli kyselylomakkeet heti käytettävissä, kun kyselytutkimus alkoi. Kirjekuori sisälsi kyselylomakkeen, arvontalipukkeen ja palautuskirjekuoren. Postikyselyn osalta ei vastaajia muistutettu kyselyyn vastaamisesta, mikä oli sovittu toimeksiantajan kanssa näin. Postitse saapuneet vastaukset numeroitiin juoksevasti, jonka jälkeen tulokset syötettiin Webropol -ohjelmalla tehtyyn sähköiseen kyselyyn. Näin menetellen postitse saapuneet vastaukset saatiin helposti mukaan analysoitavaksi. Tällaisessa menettelyssä virhemahdollisuus kasvaa, mutta huolellisuudella ja tarkkuudella päästään luotettavaan lopputulokseen.

Tulosten analysointiin käytettiin taulukkolaskenta- (Excel) ja Webropol -ohjelmia, joiden avulla laskettiin keskiarvot ja prosenttiosuudet. Lisäksi Webropol -ohjelman ristiintaulukoinnin avulla selvitettiin oliko vastaajien iällä merkitystä vastauksiin. Avointa palautetta kyselyllä tuli melko vähän, joten sen tarkempaan analysointiin ei käytetty aikaa muutoin kuin saatu avoinpalautte kerättiin kysymyskohtaisesti mukaan tuloksiin.

Vastaajien perusjoukko koostui YH-Itä-Savo Oy:n isännöimien taloyhtiöiden hallitusten jäsenistä. Myös isännöintiliiton tutkimuksessa (2010) tutkimuksen perusjoukkona oli sama kohderyhmä, näin tulokset olivat vertailtavissa keskenään. Tutkimuskysymys oli kuinka tyytyväisiä asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäsenet ovat YH-Itä-Savo Oy:n isännöintipalveluun. Kyselyn lähtökohtana oli selvittää YH-Itä-Savo Oy:n isännöinnin toiminnan kokonaisuutta ja samalla antaa hallituksen jäsenille mahdollisuus avoimen palautteen antamiseen isännöinnistä.



## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Vastauksia saapui kaikkiaan 64 kpl. Näin kokonaisvastausprosentiksi muodostui 59,25 %. Postikyselyjä lähetettiin 50 kpl, joihin vastauksia tuli 27 kpl. Postikyselyjen vastausosuus oli 54 %. Verkkokyselyjä lähetettiin 58 kpl, joihin vastauksia tuli 37 kpl, joten tässä vastausprosentiksi tuli 63,8 %. Kyselyssä saadut avoimet palautteet on analysoitu muiden tulosten analysoinnin yhteydessä. Tutkimuksen mediaani oli 4 (neljä) paitsi vain yhdessä kohdassa mediaani oli 3 (kolme). Kaikki osa-alueet olivat tasaisen hyviä arvosanoja, lukuun ottamatta isännöintisopimuksen sisällön tuntemusta, jossa mediaani oli kyseinen kolmonen. Tilastokeskuksen (2012) mukaan mediaanilla tarkoitetaan keskilukua, mikä ilmoittaa jakauman tyypillisen arvon.

### 5.1 Vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma

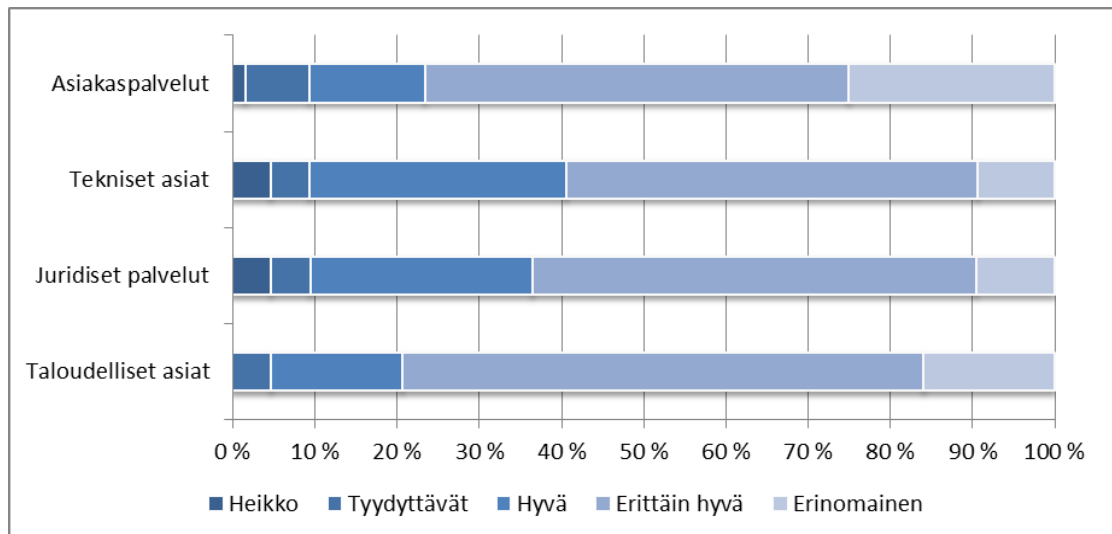
Vastaajien sukupuolijakauma oli 17,2 % naisia ja miesten osuus oli 82,8 %. Lähtökoh- ta oli, että naisten osuus oli 22,2 % ja miesten 77,8 % lähetetyistä kyselylomakkeista, joka kertoo miesten olleen aktiivisempia tutkimuksessa. Sukupuolijakauma osoittaa myös, että hallituksen jäsenissä on huomattavasti vähemmän naisia kuin miehiä. Mikä sitten vaikuttaa sukupuoliseen eroon asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenissä? Koe- taanko hallituksen jäsenyyden vaativan teknistä osaamista vai omistavatko kenties miehet osakkeet vai eivätkö naiset halua hallitukseen?

Ikärakenne osoitti, että vastanneista hallituksen jäsenistä 58 % on yli 55-vuotiaita ja 40 - 55 -vuotiaita 28 %. Alle 40-vuotiaiden osuus vastanneista hallituksen jäsenistä oli 14 %. Nuorista alle 25 -vuotiaista hallituksen jäsenistä vain kaksi vastasi kyselyyn. Tästä voidaan päätellä, että joko nuoria ei kiinnosta hallituksen jäsenyys ja taloyhtiöi- den asioihin vaikuttaminen tai sitten taloyhtiöissä ei ole kovinkaan paljoa nuoria osakkeenomistajia. Olisiko suurin syy, etteivät nuoret hakeudu tai pyri hallituksen jäseniksi? Vai eikö heitä vaan yksinkertaisesti valita hallitukseen ajatellen ettei nuorilla riitä osaaminen? Vai voisiko syynä olla myös sukupolvien rahankäyttö tottumukset?

## 5.2 Isännöintipalvelun ammattitaito

Isännöintipalvelun ammattitaidossa arvioitiin asiakaspalvelua, teknisten asioiden hoitoa, juridista palvelua sekä taloudellisten asioiden hoitoa. Tutkimustulokset osoittavat, että kaikkien ammattitaidon osa-alueiden arvosanan (ka 3,74) voidaan katsoa olevan erittäin hyvä (taulukko 2). Kokonaisuudessaan YH-Itä-Savo Oy:n tulos oli valtakunnallisiin (ka 3,62) lukuun verrattuna erinomainen (Liite 4, taulukko 1).

**TAULUKKO 2. Isännöinnin ammattitaito**



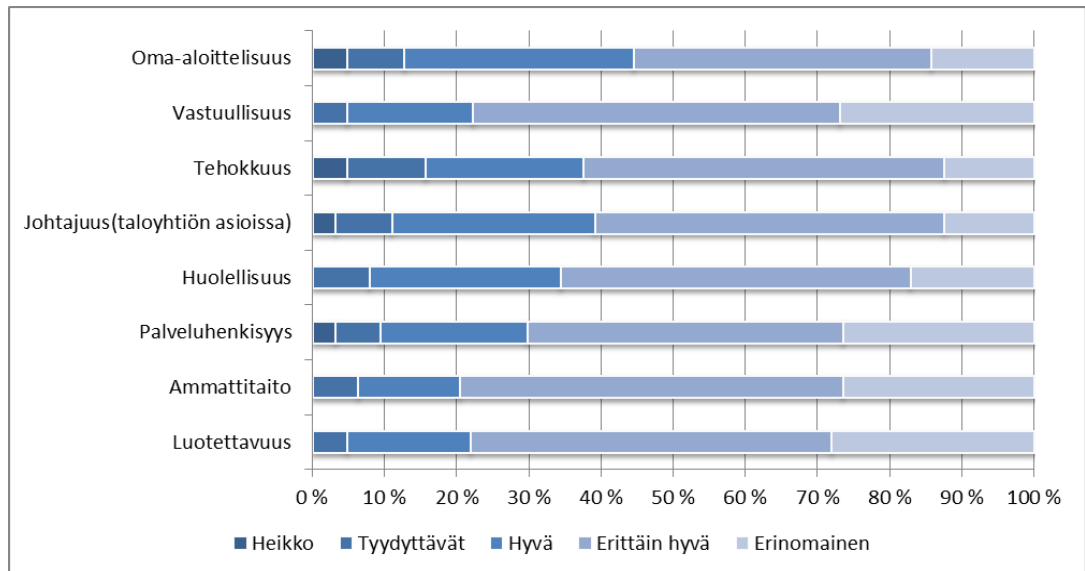
Avoimessa palautteessa tekniseen osaamiseen toivottiin enemmän remontteihin ja niiden hoitoon liittyvää osaamista. Lisäksi avoimessa palautteessa ilmeni paljon kiitettävää palautetta asiakaspalvelun hoidossa. ”Kiitos hyvästä työstä” ja ”Hyvin toiminnut”.

## 5.3 Palvelun laatu

Kyselyssä palvelun laatutekijöiksi oli määritetty luotettavuus, ammattitaito, palveluhenkisyys, huolellisuus, johtajuus (taloyhtiön asioissa), tehokkuus, vastuullisuus ja oma-aloitteisuus (kts. Luku 4.3). Palvelun laadussa toimeksiantaja sai erittäin hyvän arvosanan. Keskiarvo oli koko osiossa 3,78. (Taulukko 3.)

Valtakunnallisen vertailun mukaan YH-Itä-Savo Oy sai kaikissa palvelun laatua kuvaavissa tekijöissä paremman arvioinnin. Suurimmat erot valtakunnalliseen vertailuun olivat vastuullisuudessa ja luotettavuudessa, joissa valtakunnallinen keskiarvot olivat 3,65 ja 3,76, kun toimeksiantajan keskiarvo oli tasan 4. (Liite 4, taulukko 2.)

**TAULUKKO 3. Palvelun laatu**



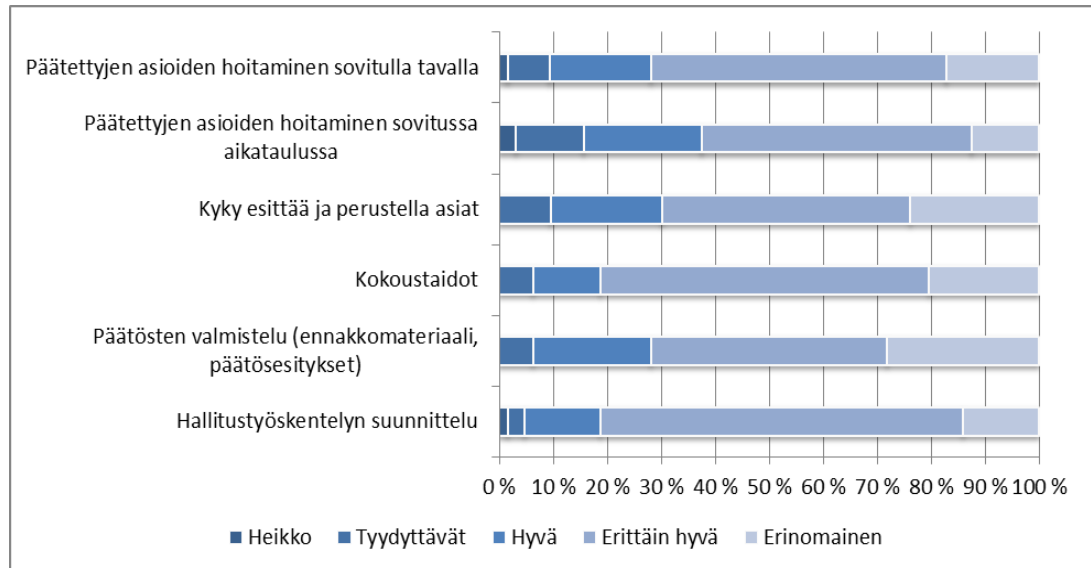
Saadun avoimen palautteen mukaan: *”Isännöinnin laatu on ollut asiallista ja odotusten mukaista”*. Lisäksi erikseen mainittiin palveluhenkisyyden osalta, että: *”yhteydenpito ja kanssakäyminen on miellyttävää ja asiallista”*. Vastaajat toivoivat kuitenkin myös lisää isännöitsijän innovatiivisuutta ja oma-aloitteisuutta taloyhtiöiden asioiden hoidossa.

#### 5.4 Isännöintipalvelun toiminta taloyhtiön hallituksen kokousten asioissa

Isännöintipalvelun toimintaan kuuluvat myös taloyhtiöiden hallituksen kokousasioiden hoitaminen. Vastaajilla oli arvioitavana hallitustyöskentelyn suunnittelu, päätösten valmistelu, kokoustaidot, kyky esittää ja perustella asiat, päätettyjen asioiden hoitaminen sovitussa aikataulussa ja päätettyjen asioiden hoitaminen sovitulla tavalla (Taulukko 4). Vastaajien mukaan isännöintipalvelun kokousasioiden hoitaminen on erittäin hyvällä tasolla (ka 3,83).

Valtakunnalliseen (ka 3,56) verrattuna YH-Itä-Savo Oy:n saama arviointi oli kaikissa osa-alueissa parempi (ka 3,80, Liite 4, taulukko 3). Tässä kohdassa on huomioitava, että valtakunnallisessa kyselyssä ei ollut arvioitavana kokoustaitoja, jonka toimeksiantaja halusi tähän tutkimukseen mukaan.

#### TAULUKKO 4. Toiminta taloyhtiön hallituksen kokouksissa



Avoimen palautteen mukaan isännöitsijä toimii asiallisesti hallituksen kokouksissa. Hallituksen jäsenille on myös näkynyt isännöintipalvelussa vallitseva kiire, joka ilmenee avoimessa palautteessa: ”Mielestäni on auktorisoidulla isännöinnillä liian paljon tehtäviä = hoidettavia taloyhtiöitä. Aiheuttaa turhaa asioiden kierrättämistä, asiakkaan kannalta”.

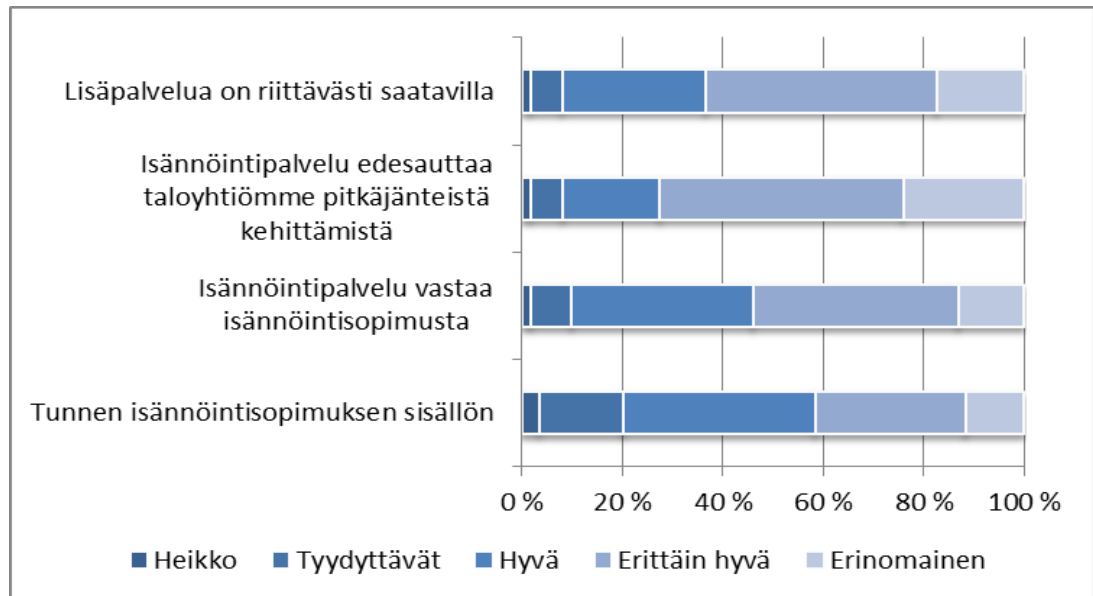
#### 5.5 Isännöintisopimus, kehittäminen ja lisäpalvelut

Kokonaisuudessaan tämä osio oli tulokseltaan kyselyn heikoin osa (ka 3,61). Merkittävintä oli se, että jokaisesta kysymyksestä puuttui järjestelmällisesti vastauksia. Keskimäärin tähän osioon oli vastannut 62 vastaajaa. Osa voidaan laittaa huolimattomuuden tiliin tai sitten vastaamatta jättäneet eivät ole välttämättä ymmärtänyt kysymystä tai tienneet asiasta.

Mielenkiintoista näissä tuloksissa oli se, että vastanneista hallituksen jäsenistä lähes 60 % ei tuntenut isännöintisopimuksen sisältöä kovinkaan hyvin, mutta kuitenkin lähes 45 %:n mielestä isännöintipalvelu vastasi isännöintisopimusta. Tästä voidaan pää-

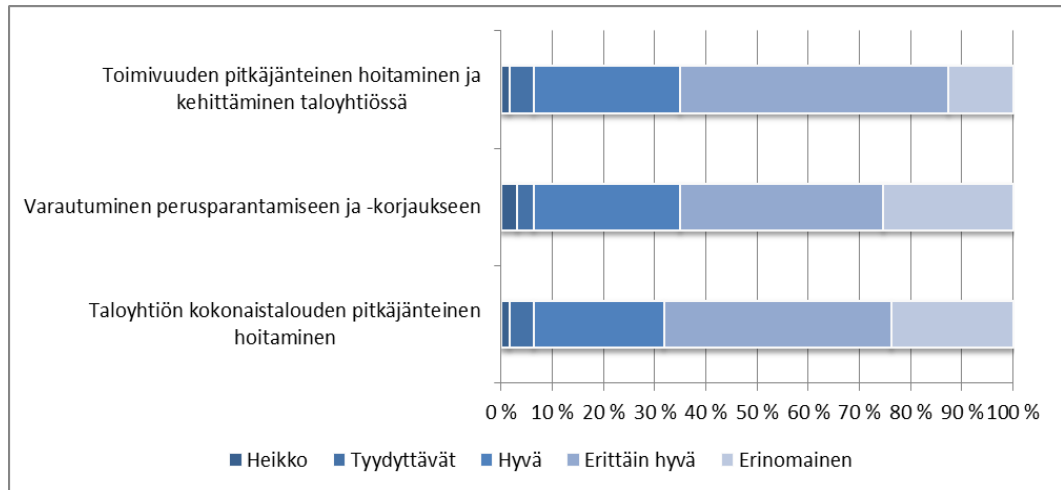
tellä, että hallituksen jäsenet luottavat suuresti isännöintipalveluun taloyhtiön asioiden hoidossa. Luottamukseen voivat vaikuttaa pitkäaikainen asiakassuhde toimeksiantajaan. (Taulukko 5.) Valtakunnallisessa vertailussa toimeksiantaja on keskiarvoissa valtakunnan tasolla molemmilla (ka 3,6, Liite 4, taulukko 4). Avoimessa palautteessa ei ollut mainintaa tähän osioon.

**TAULUKKO 5. Isännöintisopimus, kehittäminen ja lisäpalvelut (kysymykseen vastanneiden osalta)**

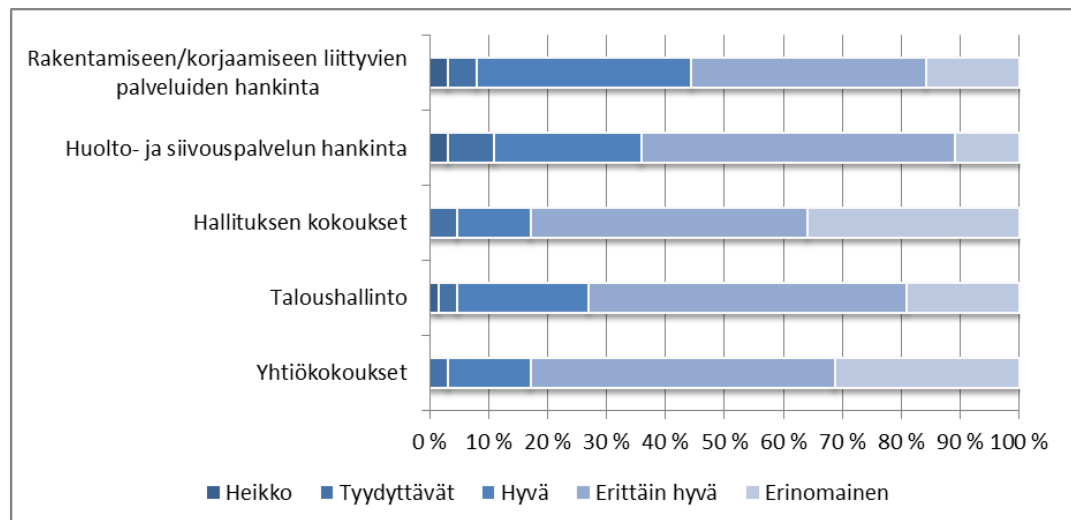


**5.6 Isännöintipalvelu taloyhtiön johtamisessa**

Tässä osiossa johtaminen oli jaoteltu pitkäaikavälin ja vuosittaisen johtamisen tehtäviin. Pitkän aikavälin tehtäviin katsotaan kuuluvaksi mm. talouden pitkäjänteinen hoitaminen sekä perusparantamiseen ja -korjauksiin varautuminen. Kokonaisuudessaan pitkäaikavälin johtaminen on sidottu taloyhtiöiden kiinteistöstrategiaan, joka määrää hyvin pitkälle isännöitsijälle määräytyvän toimintatavan ja tehtävät. Kokonaisuudessaan vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä (ka 3,78) pitkäaikavälin asioiden hoitoon. (Taulukko 6.) Valtakunnallisessa vertailussa toimeksiantaja oli kaikissa osa-alueissa valtakunnallista (ka 3,52) parempi (Liite 4, taulukko 5)

**TAULUKKO 6. Taloyhtiön johtaminen pitkällä aikavälillä**

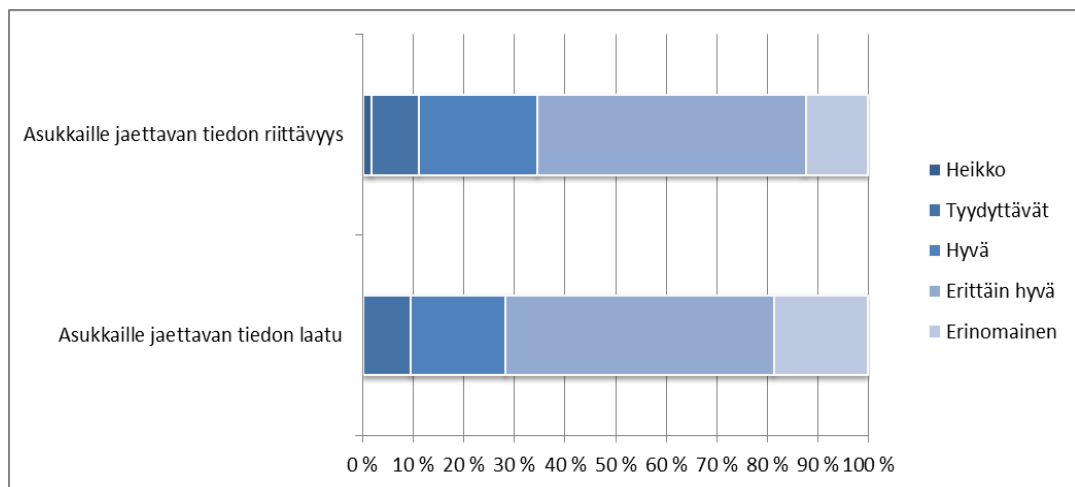
Johtamisen vuosittaisen toiminnan osalta keskiarvoksi muodostui 3,86 (taulukko 7), mikä on hieman parempi kuin valtakunnallinen taso (ka 3,70, Liite 4, taulukko 6). Parhaiten vuosittaisessa toiminnassa toimeksiantaja on onnistunut kokousten järjestämisessä ja toiminnassa. Sen sijaan rakentamiseen ja korjaamiseen sekä huolto- ja siivouspalveluiden hankintaan liittyvä johtaminen sai heikoimman arvioinnin, joten näiden palvelujen järjestämiseen tulisi kiinnittää huomiota. Avoimessa palautteessa ei ollut mainittavaa tästä aiheesta.

**TAULUKKO 7. Vuosittainen toiminta taloyhtiön johtamisessa**

## 5.7 Tiedotus

Yli puolet vastaajista arvioi tiedotuksen riittävyyden ja laadun erittäin hyväksi (Taulukko 8). Kokonaisuudessaan jaettavan tiedon riittävyys ja laatu arvioitiin melko hyväksi (ka 3,73). Valtakunnalliseen vertailuun nähden tiedotus on valtakunnantaso parempi (ka 3,4, Liite 4, taulukko 7). Vastaajista noin 35 % ei katsonut asukkaille jaettavan tiedon määrän olevan riittävää ja noin 29 % haluaisi laadukkaampaa tiedotusta. Tiedotukseen liittyvää avointa palautetta ei voida analysoinnin todisteluna julkaista anonymiteetti suojan vuoksi. (kts. Luku 7)

**TAULUKKO 8. Tiedotus**



## 6 POHDINTA

Tutkimuskysymys oli kuinka tyytyväisiä asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäsenet ovat YH-Itä-Savo Oy:n isännöintipalveluun. Näkemykseni mukaan tutkimuskysymykseen saatiin perusteellinen vastaus. Tutkimuksella selvitin isännöintipalvelun tason nykytilaa ja miten sitä tulisi kehittää.

Viitekehysten kirjoittaminen eteni tasaisesti. Lähteitä sekä kirjallisuutta, artikkeleita ja ajankohtaista tietoa oli riittävästi. Mielestäni tutkimuksen rajaus onnistui hyvin ja viitekehys käsitteli juuri niitä aiheita, jotka olivat kyselyssä, joten viitekehys eteni hyvin loogisesti.

Työharjoitteluni YH-Itä-Savo Oy:llä ja lopputyön tekeminen isännöinnin asiakastytyväisyydestä sai minut miettimään isännöintiä työnä ja palveluna ja sen yhä kasvavaa merkitystä taloyhtiöissä. Ymmärsin sen työmäärän suuruuden ja myös vastuun laajuuden mitä kyseiseen työhön liittyy, sillä konkreettisesti voidaan todeta asiakaskontaktien ottavan leijonanosan työajasta.

Tulevaisuudessa työn määrä varmasti vielä kasvaa eikä asiakaspalvelun merkitys ainakaan vähene. Uskon, että jatkossa isännöinti merkitsee yhä enenevässä määrin erikoistumista ja erityisosaamista yritysten kasvaessa ja henkilökunnan lisääntyessä. Voidaan sanoa, että jokaisesta tulee yhä enemmän oman alansa asiantuntija ja yhdessä nämä eri alueiden erikoistuneet asiantuntijat muodostavat yrityksissä kollektiivisen asiantuntijuuden, jossa on kyse eräänlaisesta yhteisestä asiantuntijoiden tieto- ja taitovarannosta. Tällaisessa asiantuntijuudessa yksilöiden ei tarvitse hallita kaikkea, sillä tämä mahdollistaa pääsyn muiden asiantuntijoiden tietotaitoon ja osaamiseen (Parviainen 2006, 181.)

### **Yhteenveto tuloksista**

Vahvat osa-alueet olivat luotettavuus, asiakaspalvelu, kokoustaidot ja hallituksen kokoukset, yhtiökokoukset sekä päätöksien valmistelu. Katsottaessa tuloksia heikommin menestyneiden alueiden osalta havaitaan, että isännöintisopimuksen sisällön tuntemus ei ollut kaikille hallituksen jäsenille päivänselvä asia. Hallituksen jäsenten olisi hyvä siis tarkastella isännöintisopimuksen sisältöä yhdessä isännöitsijän kanssa. Lisäksi tehokkuus, oma-aloitteisuus ja päätettyjen asioiden hoitaminen sovitulla tavalla erotuivat hiukan, noin kolme kymmenystä, keskiarvosta. Mikä sitten vaikutti näihin kohtiin? Oliko se työmäärä vai jokin muu seikka?

Verrattuna tulosta Isännöintiliiton tekemään tutkimukseen oli tulos valtakunnallisesti erittäin hyvä. Isännöintiliiton tutkimuksen tulos oli keskiarvolla 3.58 ja YH-Itä-Savo Oy:n 3.76. Tutkimuksessa yllättävää oli naispuolisten vastaajien tutkimustulos keskiarvolla 3.5 ja miesten 3.82. Ovatko kenties naiset kriittisempiä kuin miehet? Vai onko tekijänä jokin muu seikka? Naisista 64 % antoi palautetta avoimeen osioon, kun miesten osuus oli vain 26 %. Pitää muistaa, että vastaajista naisia oli vain 11 henkilöä ja niinpä kahden tai kolmen henkilön heikompi vastaus vaikuttaa huomattavasti tulokseen. Tutkimuksessa ilmeni lisäksi, että ikä merkitsi tulokseen paljon, sillä yli 55-



vuotiaitten kokonaistuloksen keskiarvo oli 3.95. Varmaankin elämäkokemus ja näkemys asioihin ovat vaikuttavina tekijöinä. Tuloksia kriittisesti tarkastellen voisi lähtökohtana olla keskiarvo, siten että kaikki alle keskiarvon otettaisiin tarkasteluun ja mietittäisi miten, kuinka ja miksi tilanne on tämä. Kuitenkin kokonaistulos oli erittäin hyvä.

Ristiintaulukointi osoitti, että 40 – 55-vuotiaat olivat kaikista kriittisempiä vastauksissa. Onko ikäryhmässä oleellista, että ollaan kriittisempiä vai vaikuttavatko taloudelliset seikat? Tietysti perheellisillä, lapset ovat siinä iässä, että rahan käyttöä on. Yli 55- ja alle 39-vuotiaiden vastaukset olivat tuloksien yhtenäisimmät.

### **Tutkimuksen luotettavuus**

Reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden määrällisessä tutkimuksessa. Reliabiliteetti on tutkimuksen luotettavuutta ja se tarkoittaa sitä, että mittaustulokset ovat toistettavissa. Saman henkilön kohdalla siis saadaan täsmälleen sama tulos riippumatta tutkijasta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Validiteetti eli tutkimuksen pätevyys tarkoittaa kykyä mitata sitä mitä tutkimuksessa on kaiken kaikkiaan tarkoitus mitata. Pätevässä tutkimuksessa ei saisi olla systemaattisia virheitä. Kysymysten tulee olla yksiselitteisesti ymmärrettäviä, sillä tulokset vääristyvät jos vastaaja ajattelee asian eri tavoin kuin kysymysten laatija. Validiteetti on alue, joka tulee tarkistaa jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Validilla mittarilla mitatuista tuloksista saadaan yleensä oikeita. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Validiutta on haasteellista tarkistaa jälkikäteen, joten parasta on varmistaa se huolellisella suunnittelulla sekä tarkoin harkitulla tiedonkeruumenetelmällä. Tutkimuslomake tulee olla laadittu siten, että se mittaa oikeita asioita yksiselitteisesti, ja kysymysten tulee selvittää kattavasti koko tutkimusongelma/kysymys. Lisäksi perusjoukon tarkka määrittely ja korkea vastausprosentti auttavat validin tutkimuksen toteutumista. (Heikkilä 2010, 30.)

Tämän tutkimuksen kohdalla mittaristona käytettiin Isännöintiliiton kehittämää mittaristoa, koska se mahdollisti toimeksiantajalle tuloksien vertailun valtakunnallisesti ja pystyy näin asemoidaan toimintansa. Myös kyselylomakkeessa käytettiin Isännöintiliiton kysymyssarjaa, jonka toimeksiantajan edustajat hyväksyivät pienin muutoksin.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin posti- ja verkkokyselyä, joka kohdennettiin asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenille. Kokonaisvastausprosentiksi muodostui 59.25 %, jota voidaan pitää erittäin hyvänä. Postikyselyn palautuneissa vastauksissa oli muutamia puutteellisesti täytettyjä lomakkeita, mikä saattoi johtua vastaajien huolimattomuudesta tai siitä, että kysymyksiä ei ymmärretty oikein tai ei ollut tietoa asiasta. Myös postikyselyyn vastaajat olivat melko iäkkäitä, mikä saattoi myös vaikuttaa tyhjiksi jääneiden kysymysten määrään. Lopputuloksen kannalta tällä ei kuitenkaan todettu olevan merkittävää vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuksessa noudatettiin ehdotonta rehellisyyttä ja luottamuksellisuutta. Kyselylomakkeen saatteessa painotettiin luottamuksellisuutta ja siinä ilmeni tutkimuksen teettäjä, tekijä ja syy tutkimuksen tekoon. Tuloksia on käsitelty ehdotonta tarkkuutta käyttäen ja tutkimukseen osallistuneiden nimiä ei julkaista. Tästä johtuen myöskään avointa palautetta ei julkaista tässä opinnäytetyössä, koska sieltä voitaisiin helposti tunnistaa vastaaja. Lisäksi avoimessa palautteessa mainittiin henkilöitä nimeltä. Tutkimuksessa kertynyt materiaali ja kyselyn tulokset on tallennettu sähköisesti cd-levylle sekä materiaalista on tehty kansio, joka sisältää kyselytulokset, saatekirjeet, kyselylomakkeet ja arvontalipukeen. Ne ovat toimeksiantajan käytössä.

Tutkimuksen otanta tavoitti hyvin perusjoukon ja vastausprosentti oli hyvä ja riittävä. Voidaan olettaa, että tutkimuksen tulos olisi toistettaessa lähes sama. Näin ollen tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

### **Jatkotutkimuksia**

Asiakastyytyväisyystutkimusta kannattaa mielestäni jatkossa kohdentaa siten, ettei kyselystä välttämättä tulisi nykyisen laajuista. On luultavasti hyödyllisempää laatia pienempi määrä kysymyksiä, jotta ne voidaan rajata paremmin. Näin hallituksen jäsen on helpompi keskittyä vastaamaan kysymyksiin syvällisemmin. Jatkotutkimuksissa tekstiviesti voisi olla hyödyllinen muistutus postikyselyjen kohdalla. Tärkeänä pidetään myös hallituksen jäsenten yhteystietojen jatkuvaa ajantasaista päivitystä, jotta tieto kulkee juuri oikeille ihmisille ja tarpeeksi usein. Kaikki epätarkkuus yhteystiedoissa johtaa kyselytutkimuksen vastausprosenttiin ja luotettavuuteen.

Asiakaspalveluun käytetty aika isännöintiliiton tekemän tutkimuksen mukaan on työajasta lähes kolmannes (katso 3.2.). Tässä kohtaa onkin syytä pohtia, olisiko hyvä asettaa työhön jokin tietty aika puhelinpalvelulle, jolloin isännöitsijä olisi tehokkaasti valmistautunut ottamaan asiakkaiden puheluita vastaan, saisi heti kirjattua ylös ja pääsisi työstämään niitä. Pitää tietysti huomioida se, että tällaista puhelinaikaa voidaan pitää vain suosituksena ja mahdollisena työn selkeyttäjänä, sillä puhelinliikennettä ei voi kokonaan muuna aikanaakaan välttää.

Asuntoyhtiön hallituksen jäsenet tässä tapauksessa ovat suhteellisen iäkästä väkeä kuten varmaan monessa muussakin taloyhtiössä. Nuorempaa väkeä kaivataan näihin hallituksiin erittäin kipeästi, ja siksi ehdottaisin, että toimeksiantaja voisi kartoittaa esimerkiksi kyselyllä asukkaiden halukkuutta hallituksen jäseniksi tai miksei vaikkapa opinnäytetyönä. Uusia ideoita ja uutta väkeä hallituksiin tarvitaan jatkossa, joten täytyy olla avoin näille mietteille, jotta varmistetaan hallitusten tehokas toiminta jatkossa.

### **Opinnäytetyö prosessina**

Opinnäytetyö prosessina alkoi varsinaisesti elokuussa 2011. Toimeksiantajan kanssa sovittiin ensimmäiseen palaveriin aika elokuun loppupuolelle. Tutkimukseen kävin keräämään materiaalia, koska oli tarkoitus saada tutkimukselle pohjaa ja saada päätöksiä ensimmäisessä palaverissa. Ensimmäisessä tapaamisessa päätimme, että seuraavassa kohtaamisessa minulla olisi mallikappaleet kyselylomakkeesta ja saatekirjeestä. Lokakuussa pidettiin kaksi tapaamista, jossa hiottiin kyselylomaketta ja saatekirjettä niin tekstin osalta kuin myös ulkoasullisesti.

Tulokset kirjattiin viikko tutkimuksen päättymisen jälkeen. Arvonta suoritettiin aika-aulun mukaisesti ja voittajalle ilmoitettiin heti henkilökohtaisesti. Arvontatapahtumasta tuli myös uutinen toimeksiantajan nettisivuille. Joulukuun osalta pidimme vielä tapaamisen, jossa esittelin toimeksiantajalle onnistunutta tutkimusta ja hyviä tuloksia. Läsä tapahtumassa oli yrityksen isännöitsijät ja tutkimuksen suunnittelussa mukana olleet.

Kyselytutkimus onnistui hyvin ja aikataulu piti, vaikka tämä kaikki tapahtui muiden opintojen painaessa päälle. Teoriaosuus jäi siis kevääseen 2012 ja tämän osalta aikataulussa on jouduttu venymään. Siitä huolimatta tässä vaiheessa tuntuu, että aika on ollut eduksi tälle tutkimukselle. Opinnäytetyö on ollut vaativa, mutta on paljon myös antanut ja opettanut uutta. Tutkimuksen aihe oli ajankohtainen ja lisäksi mielenkiintoinen. Toimeksiantajan kanssa pidetyt palaverit olivat onnistuneita ja tutkimuksen onnistumisen kannalta todella merkittäviä.

## LÄHTEET

Ammattinetti 2012. Isännöitsijä. WWW-dokumentti.

[http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p\\_p\\_id=akysearchammatti\\_INSTANCE\\_g0j8&p\\_p\\_action=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column](http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p_p_id=akysearchammatti_INSTANCE_g0j8&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column). Ei päivitystietoja. Luettu 18.03.2012.

Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009. WWW-dokumentti.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>. Ei päivitystietoja. Luettu 28.03.2012.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Haarma, Kaj 2011. Isännöinnin historia. Teoksessa Kaivanto, Keijo, Haarma, Kaj, Kangasluoma, Maria & Jaatinen Annika (toim.) Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hotulainen, Risto 2010. Asiantuntijuuden ja huippusuoritusten kehittymisestä.

WWW-dokumentti. <http://www.lahjakuus.fi/page1.php>. Päivitetty 26.8.2010. Luettu 3.3.2012.

Ingman, Ismo & Haarma, Kai 2005. Tehokas isännöitsijä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Isännöinnin auktorisointi ISA ry 2012 a. WWW-dokumentti. <http://www.isa-yhdistys.org/isannointiyritykselle/auktorisointi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 2.3.2012.

Isännöinnin auktorisointi ISA ry 2012 b. Uudistunut ISA-auktorisointi. WWW-dokumentti. <http://www.isa-yhdistys.org/attachements/2011-12-29T11-58-4638.pdf>. Päivitetty 6.2.2012. Luettu 23.4.2012.

Isännöintiliitto 2010 a. Isännöinnin ammattilaiset 2010. WWW-dokumentti.

[http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijalle/tutkimukset/Is%C3%A4nn%C3%B6innin\\_ammattilaiset/2010/](http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijalle/tutkimukset/Is%C3%A4nn%C3%B6innin_ammattilaiset/2010/). Päivitetty 27.5.2010. Luettu 27.02.2012.

Isännöintiliitto 2010 b. Isännöinnin asiakastytyväisyystutkimus 2010. WWW-dokumentti.

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijalle/tutkimukset/asiakastytyvaisyystutkimukset/2010/>. Päivitetty 17.2.2011. Luettu 11.8.2011.

Isännöintiliitto 2011. Isännöinnin visio 2020. WWW-dokumentti.

<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-05-12T14-50-5285.pdf>. Päivitetty 11.5.2011. Luettu 22.2.2012.

Isännöintiliitto 2012 a. Hyvä isännöintitapa. Isännöinnin eettiset ohjeet. WWW-

dokumentti. <http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-03-25T10-32-3561.pdf>. Päivitetty 25.3.2011. Luettu 10.10.2011.

Isännöintiliitto 2012 b. Mitä isännöinti on? WWW-dokumentti.

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/isannointi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.03.2012.

Juujärvi, Soile, Myyry, Liisa & Pessa, Kaija 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Juurakko, Pauliina 2008. Lisärakentamisen merkitys Tampereen keskustan kiinteistöjen kunnossapitoon ja arvoon. Tampereen Teknillinen Yliopisto. Rakennustekniikan koulutusohjelma. Diplomityö. PDF-dokumentti.

[http://www.huura.fi/media/Lisarakentamisen\\_merkitys\\_Tampereen\\_keskustan\\_kiinteistojen\\_kunnossapitoon\\_ja\\_arvoon.pdf](http://www.huura.fi/media/Lisarakentamisen_merkitys_Tampereen_keskustan_kiinteistojen_kunnossapitoon_ja_arvoon.pdf). Päivitetty 26.3.2008. Luettu. 15.4.2012.

Kaivanto, Keijo 2011. Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö. Teoksessa Kaivanto, Keijo, Haarma, Kaj, Kangasluoma, Maria & Jaatinen Annika (toim.) Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Kananen, Jorma 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangas, Pirkko 1998. Psykologiaa palvelualoille. Helsinki: Edita.

Kokonaho, Tommi 2011. Asiakkuuksien hoitaminen ja viestintä. Teoksessa Kaivanto, Keijo, Haarma, Kaj, Kangasluoma, Maria & Jaatinen Annika (toim.) Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Parviainen, Jaana 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa Parviainen Jaana (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampere University Press.

Pesonen, Hanna-Leena, Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS- kustannus.

Peltokorpi, Mikko 2011. Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät. Teoksessa Kaivanto, Keijo, Haarma, Kaj, Kangasluoma, Maria & Jaatinen Annika (toim.) Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rope, Timo & Pöllänen, Jouni 1998. Asiakastyytyväisyys johtaminen. Helsinki: WSOY.

Sarvikas, Joonas 2011. Isännöinti- ja tilipalvelu Makarin asiakastyytyväisyyskysely. Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201104013784>. Päivitetty.1.4.2011 Luettu 22.8.2011.

Sipilä, Jorma 1998. Asiantuntija ja asiakas. Porvoo: WSOY.

Taloyhtiö.net 2012. Isännöitsijä. WWW-dokumentti <http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/>. Ei päivitystietoja. Luettu 09.03.2012.

Tilastokeskus 2012. Mediaani. WWW-dukumentti. <http://www.stat.fi/meta/kas/mediaani.html>. Ei päivitystietoja. Luettu 15.4.2012.

Toikko, Timo & Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Valpola, Veli 2000. Suuri sivistyssanakirja. Helsinki: WSOY.

Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Veronmaksajat 2012. Kotitalousvähennys. WWW-dokumentti. <http://www.veronmaksajat.fi/omatveroasiat/kotitalousvahennys/>. Päivitetty 22.12.2011. Luettu 16.4.2012.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, Hanna 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

YH-Itä-Savo Oy 2012. Yrityksen WWW-sivut. <http://www.yhis.fi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 20.01.2012.

Ympäristöministeriö 2011. Selvityshenkilö raportti. Hedvall, Kaj, Johansson, Matias & Kaskinen, Tuuli. Isännöinnin tulevaisuus. WWW-dokumentti. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=391247&lan=FI>. Päivitetty 29.3.2011. Luettu 24.2.2012.

# Hyvä isännöintitapa

## Isännöinnin eettiset ohjeet

### Isännöintiyritys

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

Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan tässä yritystä ja sen kaikkia työntekijöitä. Isännöintiyritys huolehtii siitä, että koko henkilökunta tuntee nämä eettiset ohjeet ja sitoutuu niihin.

Isännöinnin eettiset ohjeet on laadittu isännöintiin, toimivan yhteistyön perustaksi.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat hyväksyneet nämä eettiset ohjeet koko isännöintialan noudatettaviksi. Edellä mainittujen järjestöjen jäsenyys tukee näiden eettisten ohjeiden noudattamista.

ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Tästä merkkinä yrityksellä on ISA-tunnus tai Isännöintiliiton jäsenyritys-tunnus.







SAATE

04.11.2011

ARVOISA ASUNTO-OSAKEYHTIÖN HALLITUKSEN JÄSEN

Suoritamme asiakastyytyväisyyskyselyn isännöinnin palvelusta. Pyydämme arvioimaan isännöintipalvelua seuraavalla kyselyllä.

Vastaamalla autatte meitä kehittämään palvelun laatua. Vastaamiseen kuluu aikaa n. 5 minuuttia.

Toivomme kyselyyn vastaamista viimeistään 18.11.2011.

Vastanneiden kesken arvotaan minikannettava tietokone. (arvo n.250 €).

Kysely on luottamuksellinen.

Kiitos vastauksista!

Yhteistyöterveisin

YH-Itä-Savo Oy

  
Hannu Järveläinen  
toimintajohtaja

  
Sinikka Miettinen  
isännöitsijä

Tutkimuksen käytännön osuudesta vastaa YH-Itä-Savo Oy:n toimeksiannosta Marko Seppänen, liiketalouden aikuisopiskelija Mikkelin AMK. Puh. 040 54 79 878, sähköpostiosoite marko.seppänen@mail.mamk.fi



SAATE

04.11.2011

ARVOISA ASUNTO-OSAKEYHTIÖN HALLITUKSEN JÄSEN

Suoritamme asiakastytyväisyyskyselyn isännöinnin palvelusta. Pyydämme arvioimaan isännöintipalvelua seuraavalla kyselyllä.

Vastaamalla autatte meitä kehittämään palvelun laatua. Vastaamiseen kuluu aikaa n. 5 minuuttia.

Toivomme kyselyyn vastaamista viimeistään 18.11.2011.

Vastanneiden kesken arvotaan minikannettava tietokone. (arvo n.250 €).

Kysely on luottamuksellinen.

Kiitos vastauksista!

Yhteistyöterveisin

YH-Itä-Savo Oy

  
Hanna Järveläinen  
toimintajohtaja

  
Sinikka Miettinen  
isännöitsijä

Tutkimuksen käytännön osuudesta vastaa YH-Itä-Savo Oy:n toimeksiannosta Marko Seppänen, liiketalouden aikuisopiskelija Mikkelin AMK. Puh. 040 54 79 878, sähköpostiosoite marko.seppänen@mail.mamk.fi



## YH-ITÄ-SAVO OY:N ISÄNNÖINNIN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Tiedot vastaajasta (ympyröi oikea vaihtoehto)

Sukupuoli:                    nainen            mies

Ikä:            alle 25 v.    25 – 39 v.    40 – 55 v.    yli 55 v.

Ympyröi oikea vaihtoehto (1= heikko 2 – 3 – 4 – 5= erinomainen)

### 1. Arvioi isännöintipalvelun ammattitaitoa seuraavissa asioissa

Taloudelliset asiat	1	2	3	4	5
Juridiset palvelut	1	2	3	4	5
Tekniset asiat	1	2	3	4	5
Asiakaspalvelu	1	2	3	4	5

### 2. Millaisen arvosanan annatte seuraaville isännöintipalvelua kuvaaville tekijöille ?

Luotettavuus	1	2	3	4	5
Ammattitaito	1	2	3	4	5
Palveluhenkisyys	1	2	3	4	5
Huolellisuus	1	2	3	4	5
Johtajuus (taloyhtiön asioissa)	1	2	3	4	5
Tehokkuus	1	2	3	4	5
Vastuullisuus	1	2	3	4	5
Oma-aloitteisuus	1	2	3	4	5



**3. Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavissa taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyvissä asioissa ?**

Hallitustyöskentelyn suunnittelu	1	2	3	4	5
Päätösten valmistelu (ennakkomateriaali, päätösesitykset)	1	2	3	4	5
Kokoustaidot	1	2	3	4	5
Kyky esittää ja perustella asiat	1	2	3	4	5
Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitussa aikataulussa	1	2	3	4	5
Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitulla tavalla	1	2	3	4	5

**4. Mitä mieltä olette seuraavista isännöintipalveluun liittyvistä väittämistä ?**

Tunnen isännöintisopimuksen sisällön	1	2	3	4	5
Isännöintipalvelu vastaa isännöintisopimusta	1	2	3	4	5
Isännöintipalvelu edesauttaa taloyhtiömme pitkäjänteistä kehittämistä	1	2	3	4	5
Lisäpalveluja on riittävästi saatavilla	1	2	3	4	5

**5. Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavista taloyhtiön johtamiseen liittyvistä asioista ?**

**Pitkän aikavälin asiat:**

Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen hoitaminen	1	2	3	4	5
Varautuminen perusparantamiseen ja -korjaukseen	1	2	3	4	5
Toimivuuden pitkäjänteinen hoitaminen ja kehittäminen	1	2	3	4	5



**Vuositoiminta:**

Yhtiökokoukset	1	2	3	4	5
Taloushallinto	1	2	3	4	5
Hallituksen kokoukset	1	2	3	4	5
Huolto- ja siivouspalvelun hankinta	1	2	3	4	5
Rakentamiseen/korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinta	1	2	3	4	5

**6. Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavista taloyhtiön tiedottamiseen ja tiedonkulkuun liittyvien asioiden hoitamisesta ?**

Asukkaille jaettavan tiedon laatu	1	2	3	4	5
Asukkaille jaettavan tiedon riittävyys	1	2	3	4	5

**7. Avoin palaute**

---

---

---

---

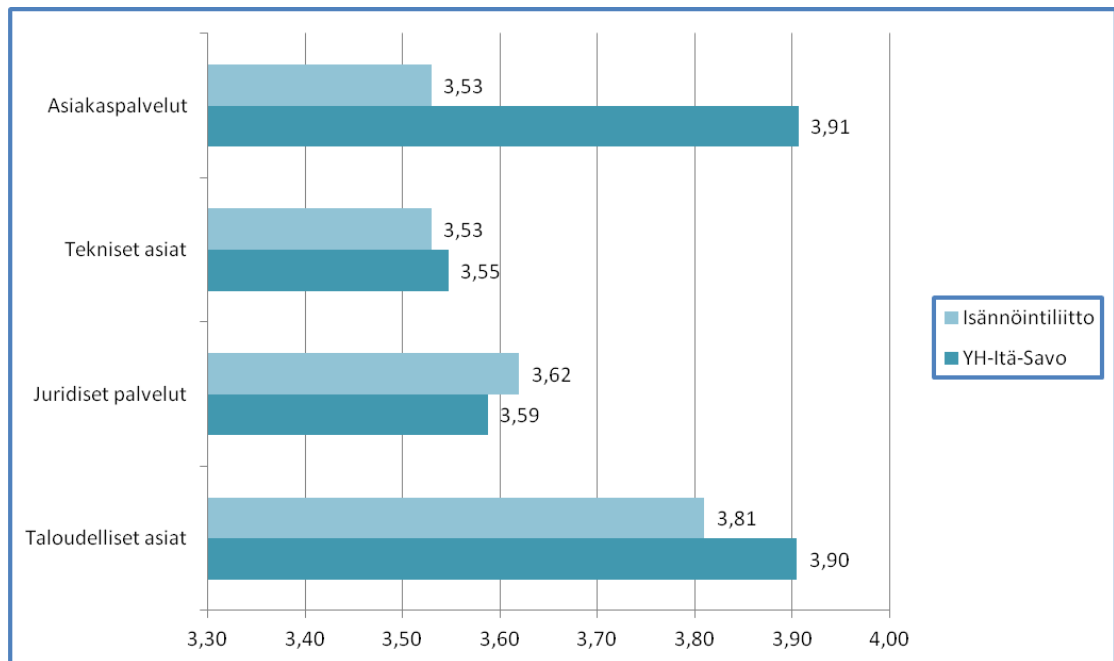
**Kiitos vastauksista !**

**Esimerkkejä YH-Itä-Savo Oy:n erillispalveluista**

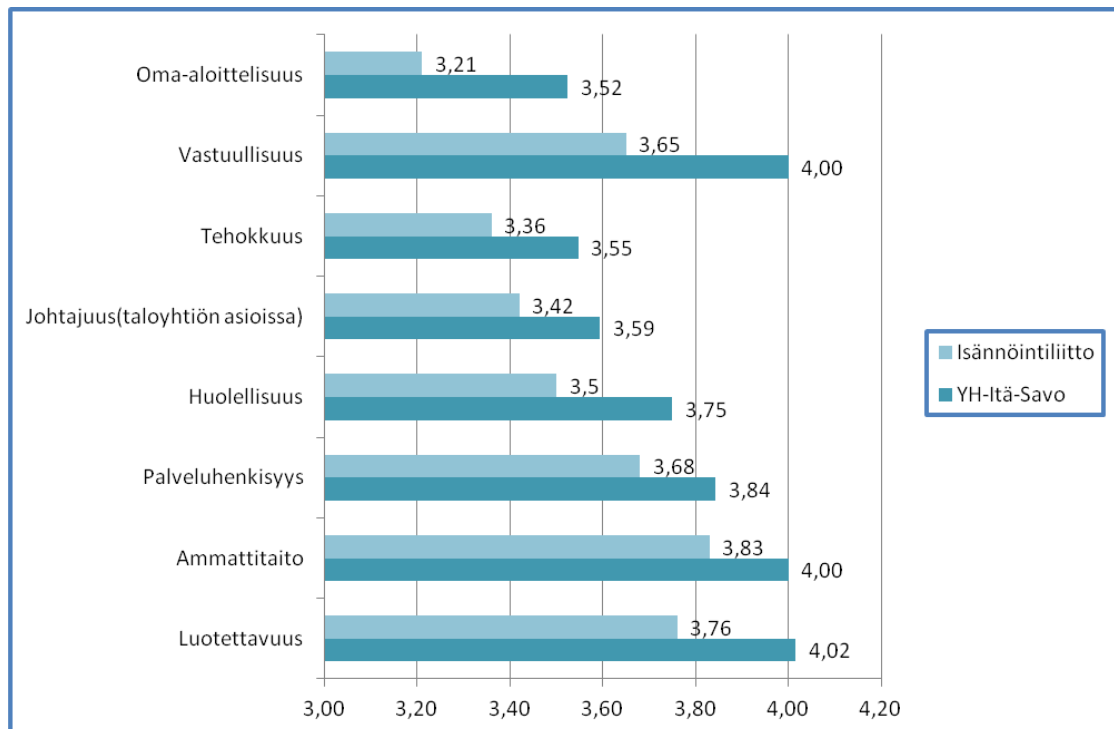
- Kauppakirjan laadinta
- Kaupparekisteriote
- Kiinnityksien haku
- Perintätoimeksiannot
- Yhtiöjärjestyksen muutos
- Tekniikan konsultointi
- Rakennuttamis- ja valvontapalvelut
- Huoneistoremontit

## Tulosten vertailu valtakunnallisiin tuloksiin

Taulukko 1.

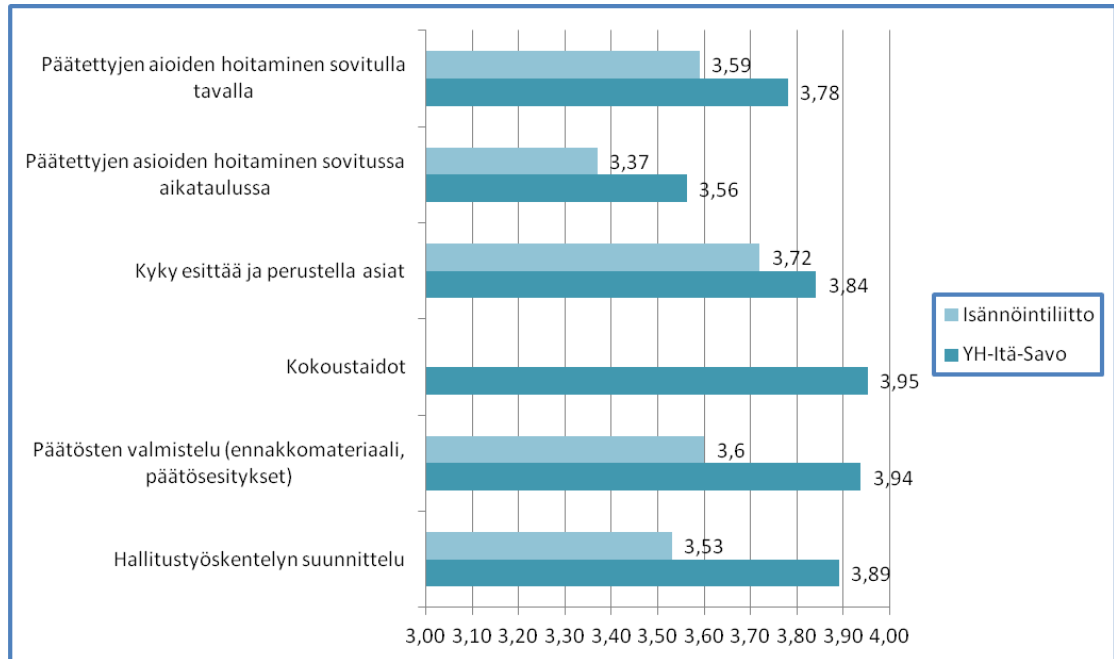


Taulukko 2.

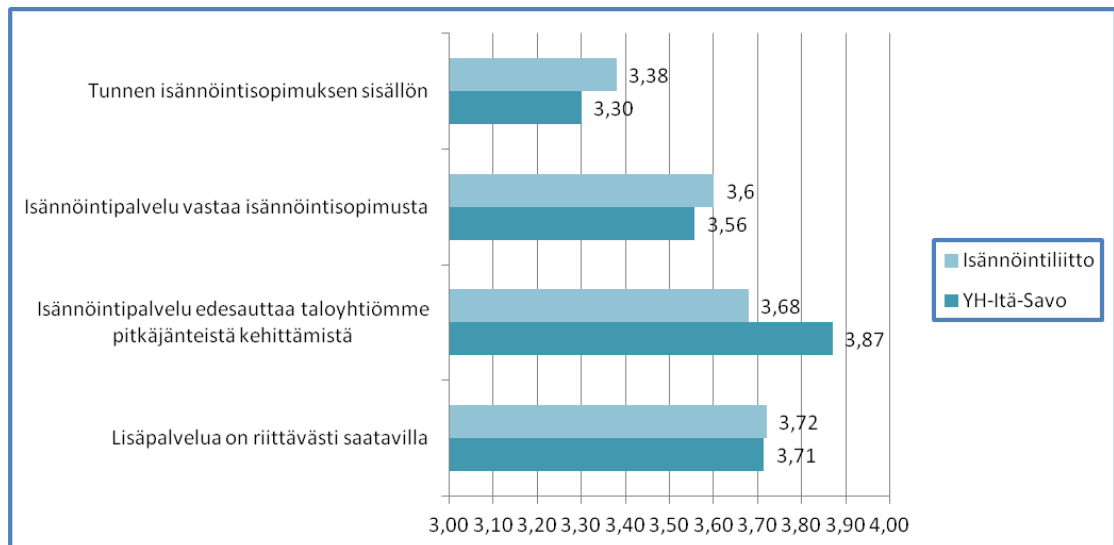


## Tulosten vertailu valtakunnallisiin tuloksiin

Taulukko 3.

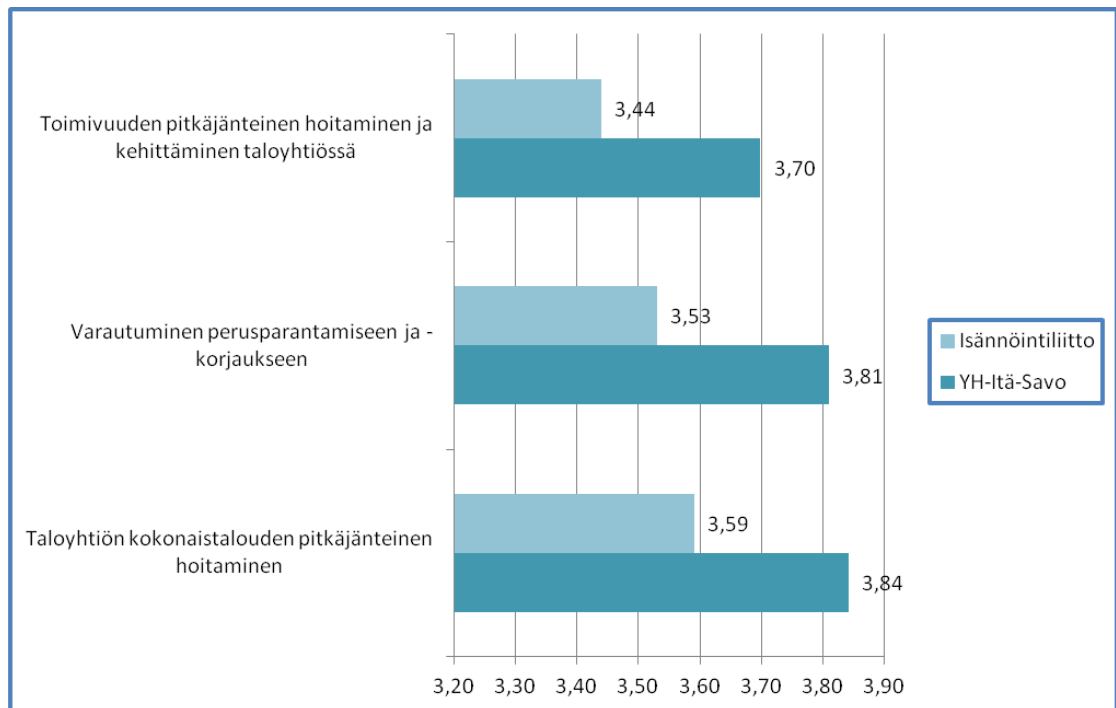


Taulukko 4.

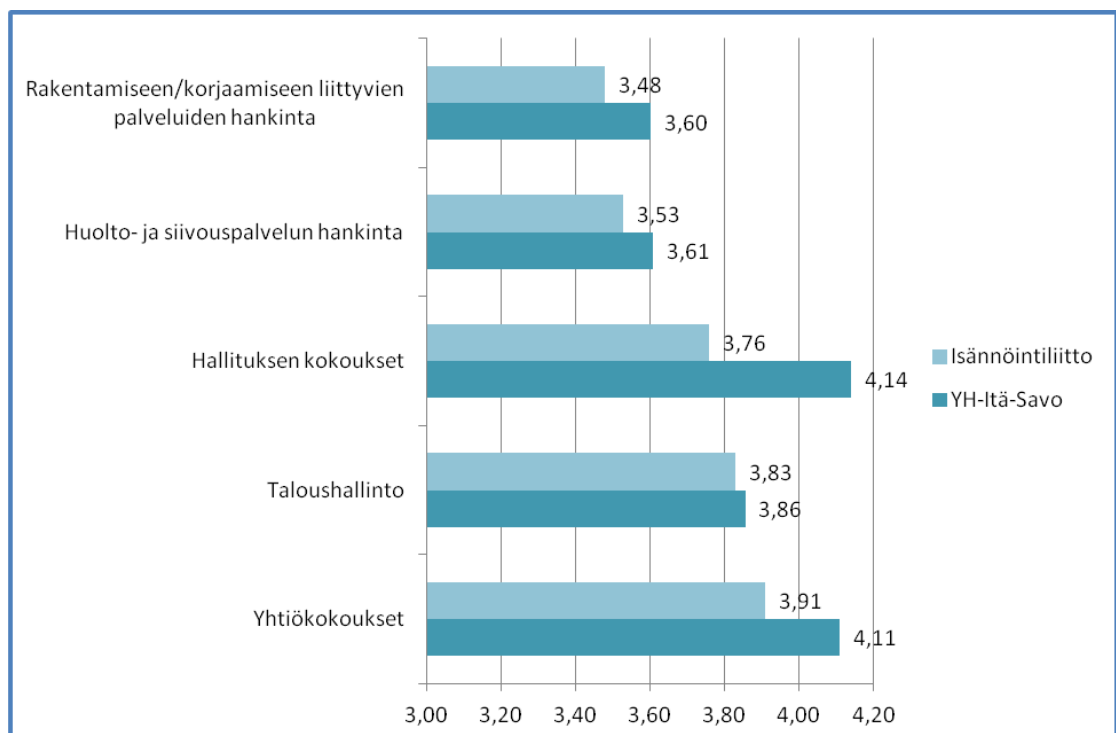


## Tulosten vertailu valtakunnallisiin tuloksiin

Taulukko 5.



Taulukko 6.





## Tulosten vertailu valtakunnallisiin tuloksiin

Taulukko 7.

