



Asiakastyytyväisyystutkimus isännöintipalveluista

Jaana Laaksonen

OPINNÄYTETYÖ
Lokakuu 2022

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

LAAKSONEN JAANA:
Asiakastyytyväisyystutkimus isännöintipalveluista

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Lokakuu 2022

Tämä opinnäytetyö on tehty Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:lle ja siinä tutkittiin isännöintipalveluiden asiakastyytyväisyyttä. Yritys ei ole ennen tehnyt asiakastyytyväisyystutkimusta. Tämä tutkimus koskee yrityksen pyynnöstä sen uusia, noin vuoden asiakkaana olleita taloyhtiöitä, joita on noin 30 kappaletta.

Tämä asiakastyytyväisyystutkimus tehtiin määrällisenä tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin kyselynä. Kysely lähetettiin taloyhtiöiden hallitusten jäsenille sähköpostilla kevään varsinaisten yhtiökokousten jälkeen. Kysely lähetettiin 72 hallituksen jäsenelle ja muistutusviestin jälkeen vastauksia tuli 41, joten vastausprosentti oli noin 57.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että taloyhtiöasiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä isännöintipalveluihin. Kokonaisarvosanaksi muodostui 4,10, mikä on hyvä kyselyssä käytetyllä asteikolla 1–5. Kyselyssä tiedotusosio sai heikoimman keskiarvon, joka oli 3,99. Vastaajat kaipaavat pääsyä taloyhtiötietoihin ja tutkimuksen jatkotoimenpiteenä ehdotetaankin ottamaan isännöintijärjestelmä laajemmin käyttöön.

Vastauksissa ilmeni se, että taloyhtiöiden asiakkuus oli vielä uusi ja kaikkiin kysymyksiin ei ollut vielä mielipidettä. Olisikin tärkeää toistaa asiakastyytyväisyyskysely tietyn ajan kuluttua niin näille uusille taloyhtiöille kuin jo kauemmin asiakkaana olleille. Näin asiakkaiden mielipiteet saadaan selville ja voidaan seurata mahdollisten tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia.

Asiasanat: isännöinti, isännöitsijä, isännöintipalvelu, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

LAAKSONEN JAANA:
Customer Satisfaction Survey of Housing Management Service

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 5 pages
October 2022

This thesis was commissioned by Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy. This thesis studies customer satisfaction of housing management company. The research concerns the company's new housing association customers.

This customer satisfaction survey is quantitative, and the research data was collected using a survey. The survey was sent to the board members of the housing associations by email just after the annual general meetings. A total of 72 board members received the survey, but 41 responded to it. The response rate was about 57.

As a result of the survey showed that most of the residents of the housing associations were satisfied with the service of the housing management. The average was 4,10 which is good on scale of 1 to 5. In survey also revealed that information dissemination is the weakest; the average was 3,99. Respondents would like to get open access to the housing association information. For further action, it was suggested that the company would adopt the housing management system in full capacity.

It seemed the customer were surprised, and the respondents had not formed their opinion yet about the services. It would be important to repeat the customer satisfaction survey after certain time to collect updated opinions about their services.

Key words: housing management, property manager, housing management service, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	ISÄNNÖINTI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ.....	6
	2.1 Toimeksiantajan esittely	6
	2.2 Asunto-osakeyhtiö.....	6
	2.3 Asunto-osakeyhtiön hallitus	7
	2.4 Isännöitsijä	7
	2.5 Isännöintipalvelut	8
	2.6 Isännöintialan tulevaisuus	10
3	PALVELU JA ASIAKASKOKEMUS	12
	3.1 Palvelun määritelmä.....	12
	3.2 Asiantuntijapalvelut	13
	3.3 Asiakaskokemus ja luottamus	14
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	16
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN.....	18
6	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI.....	21
	6.1 Taustatiedot	21
	6.2 Palvelu	22
	6.3 Tavoitettavuus.....	25
	6.4 Tiedotus	28
	6.5 Isännöinti.....	29
	6.6 Taloyhtiön johtaminen	31
	6.7 Avoimet kysymykset ja kokonaisarvosana	33
7	POHDINTA	36
	7.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	36
	7.2 Tulosten tulkinta ja edelliset tutkimukset	37
	7.3 Kehittämisehdotukset ja tutkimuksen jatkokysymykset	39
	LÄHTEET.....	41
	LIITTEET	43
	Liite 1. Saatekirje	43
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely.....	44

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä asiakastyytyväisyystutkimus isännöintipalveluista. Toimeksiantajana on Ruovedellä ja Virroilla toimiva Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy, jossa olin työharjoittelussa. Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy ei ole aiemmin tehnyt asiakastyytyväisyystutkimusta, joten halusin tehdä sen heille opinnäytetyönäni.

Tutkimuskysymyksenä oli ”Kuinka tyytyväisiä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n uudet asiakkaat ovat sen isännöintipalveluihin?” Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy laajensi liiketoimintaansa Virtain lisäksi Ruovedelle kesällä 2021, jolloin se sai noin 30 uutta taloyhtiötä hoitaakseen. Toimeksiantajan pyynnöstä asiakastyytyväisyyskysely tehtiin siis näille vuoden verran asiakkaina olleille taloyhtiöille.

Isännöintiala on monipuolinen ala, jossa isännöitsijältä vaaditaan monenlaisia taitoja aina ihmissuhdetaidoista ja johtamisesta kiinteistöjen kunnossapidosta huolehtimiseen ja taloyhtiöiden kirjanpitoon asti. Alalle kaivataan lisää uusia ammattilaisia, sillä moni isännöitsijä eläköityy lähivuosien aikana. Isännöinnin merkitys on kasvamassa kasvukeskuksissa, joissa rakennetaan koko ajan lisää asuntoja. Toisaalta isännöinnin merkitys korostuu myös pienemmillä paikkakunnilla, joissa rakennuskanta alkaa olla vanhaa ja taloyhtiöiden hallitukset kaipaavat apua rakennusten peruskorjausten ja niiden rahoitusten suunnitteluun.

nuksesta tai kiinteistöstä” (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 10). Asunto-osa-
keyhtiön tarkoitus on osakkaiden asumistarpeiden tyydyttäminen. (Jauhiainen,
Järvinen & Nevala 2019, 10.)

Patentti- ja rekisterihallituksen mukaan asunto-osakeyhtiöitä oli Suomessa
90 521 kappaletta vuoden 2022 alussa (Patentti- ja rekisterihallitus 2022). Isän-
nöintiliiton mukaan taloyhtiöissä asuu 2,7 miljoonaa henkilöä, joka on melkein
puolet suomalaisista. Asunto-osakeyhtiö omistaa rakennuksen, joka voi olla rivi-
talo, kerrostalo, paritalo tai yhden asunnon talo eli erillistalo. Osakkeenomistaja
omistaa asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet. Asunto-osakeyhtiössä päätän-
tävalta on yhtiökokouksella, jossa osakkeenomistajat päättävät yhdessä taloyh-
tiön asioista. Yhtiökokous valitsee taloyhtiölle hallituksen, joka valitaan yleensä
osakkeenomistajien keskuudesta. (Isännöintiliitto n.d.a.)

2.3 Asunto-osakeyhtiön hallitus

Jokaisessa taloyhtiössä on oltava hallitus, jonka osakkeenomistajat valitsevat yh-
tiökokouksessa. Hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan. Hallituksen
tehtävänä on huolehtia taloyhtiön hallinnosta ja kiinteistönpidosta yleisellä ta-
solla. Se myös huolehtii yhtiökokouksissa tehtyjen päätösten toimeenpanosta.
Hallitus päättää isännöintiyrityksen valinnasta ja myös vaihtaa sen tarpeen tullen.
Hallitus johtaa isännöitsijää, joka puolestaan kantaa vastuun taloyhtiön jokapäi-
väisistä asioista. Hallitus valvoo kirjanpidon ja varainhoidon järjestämistä, tilin-
päättöksen laatimista sekä allekirjoittaa sen yhdessä isännöitsijän kanssa. Taloy-
htiön hallitus on isännöitsijän esimies. (Suomen Kiinteistöliitto ry ym. 2021.)

Kaikissa taloyhtiöissä ei ole erikseen isännöitsijää, jollei taloyhtiön yhtiöjärjestys
tai yhtiökokous niin määrää, vaikka isännöitsijän käyttäminen onkin suositeltavaa
(Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 637).

2.4 Isännöitsijä

Ammattimaista isännöintipalvelua ostaa noin 50 000 taloyhtiötä ja isännöintipal-
veluita tuottavia yrityksiä Suomessa on noin 1 200. Päätoimisia isännöitsijöitä on
noin 2 500. (Herrala 2022.)

Asunto-osakeyhtiölaki, taloyhtiön yhtiöjärjestys ja osakkaiden yhtiökokous määrittävät hallitukselle ja isännöitsijälle ne tavoitteet, kuinka taloyhtiön hallinnosta, taloyhtiön kiinteistön ja rakennusten pidosta sekä muusta toiminnasta täytyy huolehtia. (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 635.) Hallituksen ja isännöitsijän toimintaa ohjaa asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 11§, jossa sanotaan, että ”yhtiön hallituksen ja isännöitsijän on huolellisesti toimien edistettävä yhtiön etua” (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 54).

Isännöitsijä ei ole työsuhteessa taloyhtiöön eikä ole taloyhtiön työntekijä. Jos isännöitsijä menettää hallituksen luottamuksen, hänen toimsuhteensa voidaan katkaista ilman irtisanomisaikaa. Isännöitsijä on yleensä taloyhtiön toiminnan ja menestyksen kannalta keskeisessä asemassa. Isännöitsijällä on verrattain paremmat tiedot taloyhtiön tilasta ja hän valmistelee yhtiökokouksen ja hallituksen päätökset sekä vastaa niiden toimeenpanosta. Isännöitsijä käytännössä organisoii kaiken taloyhtiön toiminnan, koska taloyhtiön palveluksessa ei yleensä ole muun muassa huoltohenkilökuntaa. Kun tehtävien delegointi ja valvonta on tehty hyvän yhtiökäytännön mukaisesti, isännöitsijälle ei synny asunto-osakeyhtiölain perusteella vastuuta näistä tehtävistä. (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 688–689.)

2.5 Isännöintipalvelut

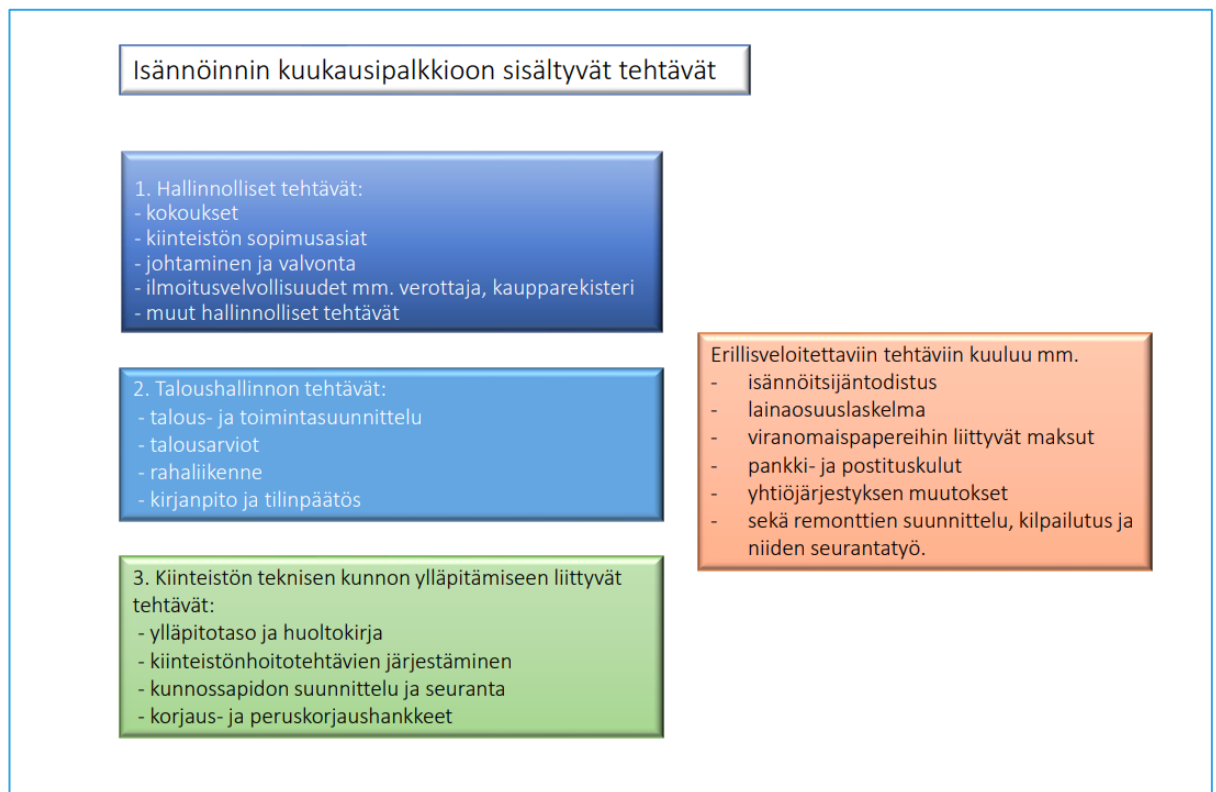
Asunto-osakeyhtiölaissa sanotaan, että isännöitsijän yleisiin tehtäviin kuuluu kiinteistön ja rakennusten huolenpito sekä taloyhtiön päivittäisten hallintotoimien hoitaminen hallituksen antamien suuntaviivojen mukaisesti. Isännöitsijän vastuulla on kirjanpidon lainmukainen sekä varainhoidon luotettava järjestäminen. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ne tiedot, mitä se tarvitsee tehtävien hoidossa. On hyvä käytäntö tehdä isännöinnistä aina kirjallinen isännöintisopimus, jonka taloyhtiön hallitus hyväksyy. Isännöintisopimuksessa isännöintipalvelut määritellään ja hinnoitellaan selkeästi. Isännöintisopimus on hyvä käydä läpi kerran vuodessa hallituksen kokouksessa ja erityisesti hallituksen jäsenten vaihtuessa. (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 689–690.)

Isännöinnin tehtäväkenttä on monipuolinen ja laaja, kuten edempänä olevasta kuvioista 1 näkyy. Isännöinnille kuuluu hallinnon johtamista, kiinteistön ylläpidon palveluita ja talousjohtamista. Hallinnon johtamiseen kuuluu muun muassa asukas- ja osakasyhteydenottojen hoitamista ja heille tiedottamista. Palveluiden hankinta ja erilaisten sopimusten valmistelu sekä hallituksen kokousten ja yhtiökokousten valmistelu sekä niihin osallistuminen kuuluvat hallinnon johtamiseen. Lisäksi lakeja, säädöksiä ja kunnallisia määräyksiä pitää seurata ja niihin pitää reagoida. Isännöinti huolehtii taloyhtiön vuokraustoiminnasta. Se ylläpitää osakeluteloita, jos niitä ei vielä ole siirretty Maanmittauslaitoksen huoneistotietojärjestelmään. Siirto pitää tehdä vuoden 2023 loppuun mennessä (Huoneistotietojärjestelmä). Isännöinti laatii isännöitsijäntodistuksen pyydettäessä. Lisäksi hallinnon johtamiseen kuuluu vakuutuksista, laina-asioista ja taloyhtiön turvallisuudesta huolehtimista. Isännöinti huolehtii myös erilaisista häiriötilanteista kuten varoitusten antamisesta, huoneiston hallintaanoton käynnistämisestä ja häädön hakemisesta tuomioistuimesta. (Isännöintiliitto n.d.b.)

Kiinteistön palveluihin kuuluu kiinteistön ja rakennusten normaalin ylläpidon järjestämisestä huolehtiminen. Kiinteistönpito on suunnitelmallista ja sitä tukemaan laaditaan kiinteistöhoitosuunnitelma sekä voidaan tilata rakennuksille kuntoarvio. Rakennusten kuntoa ja korjaustarpeita seurataan ja järjestetään katselmuksia, joiden pohjalta tulevia korjauksia voidaan suunnitella. Rakennusten lämmön- ja sähkönkulutusta seurataan, jotta huomataan ajoissa mahdolliset laiteviat. Taloyhtiön hankkeiden läpivienti kuuluu kiinteistön palveluihin. Isännöinti huolehtii asukkaiden tiedottamisesta hankkeen aikana. Se myös hankkii tarvittavat viranomaisluvut, organisoii hankkeen toteutuksen valvonnan ja säilyttää hankkeeseen liittyvät piirustukset ja asiakirjat. Isännöinti ottaa myös osakkaiden muutostyöilmoituksia vastaan, huolehtii niiden valvonnasta ja pitää yllä huoneistokohtaista remonttirekisteriä. (Isännöintiliitto n.d.b.)

Talousjohtamiseen kuuluu myös monia eri tehtäviä. Isännöinti laatii taloyhtiölle toiminta- ja rahoitussuunnitelman ja talousarvion, jonka toteutumista se seuraa. Isännöinti ylläpitää taloyhtiön maksuvalmiutta ja hoitaa hankkeet ja verosuunnittelun niin, ettei taloyhtiölle tai sen osakkaille tule tarpeettomia veroseuraamuksia. Isännöinti huolehtii taloyhtiön laskujen maksusta ajallaan ja valvoo sen saatavia. Myös taloyhtiön lainanhoito kuuluu tehtäviin. Vuokra- ja vastikekirjanpito sekä

käyttökorvausten kirjanpito ovat osa talousjohtamista. Isännöinti huolehtii mahdollisesta palkanmaksusta sekä mahdollisesta arvonlisäverosta, jos taloyhtiö on hakeutunut arvonlisäverovelvolliseksi. Talousjohtamiseen kuuluu olennaisena osana kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatiminen. Se järjestää tilintarkastuksen ja toimittaa tilinpäätösaineiston osakkaille yhtiökokousta varten. (Isännöintiliitto n.d.b.)



KUVIO 1. Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n tehtävät

2.6 Isännöintialan tulevaisuus

Kiinteistöalan Koulutussäätiön vuonna 2020 tekemän Isännöinnin ammattilaiset -kyselytutkimuksen mukaan vastaajat pitävät isännöintialan tulevaisuuden työllisyysnäköymiä erittäin hyvinä (Kiinko & Isännöintiliitto 2020, 36). Isännöinnin merkitys tulee kasvamaan, koska asumisen ja asumisympäristön toimivuus muuttuu asukkaille aina vain tärkeämmäksi. Kasvukeskuksissa kaupungistuminen lisää isännöinnin kysyntää, kun taas muuttotappiopaikkakunnilla isännöinnin merkitys kasvaa rakennuskannan vanhetessa. Isännöinnin tarvetta kasvattaa 1970–1980-luvuilla rakennettujen taloyhtiöiden peruskorjaustarve, joissa pitää huomioida ra-

kennusteknisten vaatimusten lisäksi remontin rahoituksen järjestäminen. Ilmas-
tonmuutoksen myötä taloyhtiöitä kiinnostaa myös energiaremontit ja energiate-
hokkuus, jotta hiilineutraaliustavoitteisiin päästäisiin. (Isännöintiliitto n.d.c.)

Tulevaisuudessa väestön vanheneminen lisää isännöintiin erilaisia palvelutar-
peita. Kun ikääntyvät ihmiset asuvat itsekseen, aiheuttaa se huolta myös isän-
nöinnissä. Heille tulisi järjestää turvallinen ja helppokäyttöinen asumisympäristö.
Asumis- hoiva- ja hyvinvointipalveluiden välittäminen lisääntyy kysynnän kasva-
essa. Myös asujien kasvava monikulttuurisuus ulkomaisten sijoittajien sekä maa-
hanmuuttajien myötä lisää isännöinnin kansainvälistymistä ja tuo sitä kautta isän-
nöintiin kansainvälisiä yhteistyökumppaneita. (Työmarkkinatori 2018.)

Koko ajan kasvava digitaalisuus tehostaa isännöintiyrityksen toimintaa. Korona-
aika lisäsi etätönnön mahdollisuutta. Myös kokouksien järjestäminen etänä päivä-
aikaan on vapauttanut isännöitsijöille aikaa illasta. Digitalisaatio parantaakin asia-
kaskokemusta sujuvoittamalla asukkaiden ja isännöinnin välistä viestintää. Tule-
vaisuuden isännöinti painottuu asiakaspalveluun, viestintään ja talouden asian-
tuntemukseen. Hyvä isännöitsijä osaa hankkia palveluita, tuntee alaa säännös-
televän lain, osaa verkostoitua sekä ratkaista ongelmia. Kun lähivuosina jää pal-
jon isännöitsijöitä eläkkeelle, heidän tilalleen on koulutettava uusia osaajia, joille
voi siirtää kaiken tietotaidon ja jo luodut hyvät yhteistyöverkot. (Työmarkkinatori
2018.)

3 PALVELU JA ASIAKASKOKEMUS

3.1 Palvelun määritelmä

Palvelulle on monia määritelmiä. Palvelu on erilaisten sattumien ja tapahtumasarjojen summa, joka ratkaisee asiakkaan pulman. Siihen liittyy asiakkaan ja palveluntuottajan vuorovaikutusta, ympäristöjä ja tavaroita. Palvelu koetaan, mutta sitä ei voi omistaa eikä sitä voi kuluttaa loppuun. Ihmisten välinen vuorovaikutus on merkittävää, koska palvelu on abstrakti tuote. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Palveluprosessi on heterogeeninen. Yhden asiakkaan saama tai kokema palvelu on harvoin, jos ikinä sama kuin toisen asiakkaan saama tai kokema sama palvelu. Vaikka palveluympäristö pysyy samana, sosiaalinen suhde on erilainen ja asiakas toimii ehkä eri tavalla. Koska palveluprosessissa on aina mukana erilaisia ihmisiä, niin asiakkaita kuin palveluntarjoajan edustajia, palvelun johdonmukaisuus on vaikea säilyttää. Palvelujen johtamisen ongelma onkin, kuinka asiakkaalle tuotetun ja tarjotun palvelun laatu pidetään tasaisena. (Grönroos 2015, 63.)

Palvelut ovat luonnostaan suhdepainotteisia, jossa asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus ja yhteistoiminta on hyvin tyypillistä. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy asiakassuhde. Jos suhde ei toimi asiakasta tyydyttävällä tavalla, hän vaihtaa palvelun toimittajaa. Asiakkaat eivät hae pelkkää tuotetta tai palvelua, vaan kaikenkattavaa palvelutarjoamaa. Palvelutarjoamaan sisältyy kaikki tuotteeseen tai palveluun olennaisesti liittyvät asiat kuten muun muassa toimitus, asennus, korjaukset ja ylläpito. Asiakkaat haluavat saada kaiken ajallaan, luotettavasti ja helposti. Palveluyrityksen tarjoaman ytimessä on palvelu. Pelkkä ydin ei kuitenkaan nykyisessä kilpailutilanteessa riitä yksinään tuottamaan hyviä tuloksia ja muuttumatonta asemaa markkinoilla. Palveluyritykselle on tärkeää pystyä tarjoamaan kilpailijoitaan kattavampia ja laadukkaampia lisäpalveluita. Asiakkaan tyytymättömyys liittyy harvoin itse ydintuotteeseen vaan sitä ympäröiviin osiin. Vaikka itse tuote on täydellinen, huono palvelu esimerkiksi voi pilata asiakastyytyväisyyden. (Grönroos 2015, 41–42.)

Nykyajan asiakas on hyvin tuotetietoinen ja osaa vaatia palvelua. Hän vertailee tuotteita ja palveluita ennen ostopäätöksen tekemistä käymällä palveluntarjoajan nettisivuilla sekä vaihtamalla ajatuksia muiden asiakkaiden kanssa. Nykyajan asiakkaalle palvelun täytyy tuottaa arvoa ja hyötyä, josta hän on valmis maksamaan ja käyttämään aikaansa sen kuluttamiseen. Asiakas odottaa saavansa sellaisia palveluratkaisuja, mitkä vastaavat hänen palveluntarpeisiinsa ennen kuin hän itse osaa niitä edes kaivata. Asiakas odottaa, että palvelut ovat ominaisuuksiltaan helppotajuisia ja vaivattomia. Palveluiden olisi hyvä olla aikaa säästäviä ja helposti käytettävissä. Palvelukokemuksen pitäisi olla yhtenäinen palvelukanavasta riippumatta. Nykyajan asiakas odottaa itselleen räätälöityjä kokemuksia, henkilökohtaisia kohtaamisia sekä yksilöllisiä etuja. Hän haluaa, että hänet muistetaan ja hänen tarpeensa tiedetään. Lisäksi nykyajan asiakas haluaa kokeilla kaikkea uutta sekä haluaa tulla yllätetyksi. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 22–23.)

3.2 Asiantuntijapalvelut

Palvelualojen osuus Suomen bruttokansantuotteesta on noin 70 prosenttia (Tilastokeskus 2021). Monet uudet työtehtävät syntyvät juuri palvelualoille tai teollisuusyritysten asiantuntijapalvelutoimintoihin. Kun palveluihin liittyy erikoisosamista, niitä voidaan kutsua asiantuntijapalveluiksi. Esimerkiksi isännöinti on isännöintiyrityksen ja isännöitsijän harjoittamaa asiantuntijapalvelua. Asiantuntijapalvelut ovat luonteeltaan tietotyötä ja suunnittelua, joita ohjaa erityisesti tieto, taito ja luovuus. Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista, koska ne ovat yleensä kaikkein aineettomimpia palveluja. Niitä ovat muun muassa pitkän kehittämis- ja tuottamisprosessin synnyttämät ohjeet, neuvot ja ideat. Konkreettisina lopputuloksina voi syntyä esimerkiksi piirustuksia, mainoksia, suunnitelmia tai oikeuden päätöksiä. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 8–9, 11.)

Asiantuntijapalveluihin liittyy monesti suuria riskejä. Jos asiantuntijapalvelu epäonnistuu, se voi saada aikaan suurta vahinkoa riippuen siitä, millä alalla se toimii. Asiakkaan on ostohetkellä myös vaikea arvioida ostamansa palvelun laatua varsinkin, jollei hänellä ole palvelusta aikaisempaa kokemusta. Kun asiantuntijapalveluita tuotetaan, asiakkaan osallistuminen on todella tärkeää, koska asiantunti-

japalvelut syntyvät asiakkaan ja palvelujen tuottajan yhteistyönä. Asiakas ei välttämättä osaa kuvata palveluntarvettaan eikä palvelun tuottaja pysty ratkaisemaan ongelmaa ilman hyvää perehtymistä ja esitutkimuksia. Palveluntarpeen määrittäminen onkin asiantuntijapalveluissa haastavin palvelutuotteen osa. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

3.3 Asiakaskokemus ja luottamus

Asiakaskokemus on vuorovaikutuksen, näkemysten ja tunteiden kokonaisuus, jonka asiakas muodostaa yrityksen menettelytavoista saadun kokemuksensa perusteella. Asiakaskokemukseen vaikuttavat siten vahvasti tiedostamatta tehdyt tulkinnat. Siksi yrityksen ei ole täysin mahdollista vaikuttaa asiakkaan muodostamaan asiakaskokemukseen, mutta se voi vaikuttaa siihen, millaisia kokemuksia se asiakkaalle tarjoaa. (Korteso & Löytänä 2011, 7.)

Vastuu asiakaskokemuksesta yrityksessä on jokaisella, joka kohtaa asiakkaan jollain tavalla. Jokainen kohtaaminen on asiakaspalvelutyötä. Asiakas ei erottele yrityksen työntekijöiden työnkuvia, vaan näkee kaiken yritykseen liittyvän toiminnan yhtenä kokonaisuutena. Asiakaskokemusta voidaan parantaa sillä, että jokainen yrityksen työntekijä tiedostaa tekevänsä asiakaspalvelutyötä oli hän sitten varsinainen asiakasrajapinnassa työtä tekevä tai työssä tukitoiminnoissa. (Korhonen & Gerdt 2016, 54.)

Luottamus asiakassuhteissa tarkoittaa, että asiakas odottaa palveluntarjoajan käyttäytyvän tietyssä tilanteessa tietyllä ennakoitavalla tavalla. Jos näin ei käy, asiakas saa kielteisiä kokemuksia ja halukkuus palveluiden käyttämiseen vähenee. Grönroosin mukaan luottamuksen käsite jakautuu seuraavasti:

- ”yleinen luottamus
- järjestelmään perustuva luottamus
- persoonallisuuteen perustuva luottamus
- prosessiin perustuva luottamus”. (Grönroos 2015, 51–52.)

Yleinen luottamus perustuu sosiaalisiin normeihin, joiden perusteella ihmiset käyttäytyvät. Asiakas esimerkiksi luottaa mielellään suureen ja hyvämaineiseen

toimittajaan ja odottaa saavansa tarvitsemansa palvelut luotettavasti tulevaisuudessaakin. Järjestelmään perustuva luottamus riippuu laeista, alan säännöksistä ja sopimuksista sekä palveluntarjoajan ammattitaidosta. Asiakas luottaa palveluntarjoajan toimivan odotusten mukaisesti ja ammattitaidolla. Persoonallisuuden perustuva luottamus liittyy siihen, että ihmiset odottavat toisen käyttäytyvän luonteenpiirteidensä takia ennakoitun mukaisesti. Kun asiakas kokee luottavansa yrityksen edustajan sanaan, hän on valmis jatkamaan asiakassuhdetta tämän ihmisen kanssa. Prosessiin perustuva luottamus syntyy ajan kanssa, kun asiakassuhde on kehittynyt pidemmän yhteistyön tuloksena. Palveluihin tyytyväinen asiakas myös luottaa palveluntarjoajaan. (Grönroos 2015, 52.)

Palveluntarjoajalla on hyvä olla suunnitelma mahdollisia kriisitilanteita varten. Palveluihin kohdistuva kriisi voi syntyä yrityksen sisältä tai ulkoa päin. Onkin tärkeää, että palveluyritysten johto yhdessä työntekijöiden kanssa yrittää havaita mahdolliset epäkohdat ajoissa ja viestiä niistä toisilleen. Kriisiviestinnästä ja käytännöistä erilaisissa tilanteissa on hyvä keskustella yhteisissä palavereissa. Luottamusta eri sidosryhmien välillä lisää se, että mahdollinen kriisitilanne saadaan hoidettua ammattimaisesti, asianmukaisesti ja oikea-aikaisesti, kun siihen on olemassa toimintamalli. (Blasco-Arcas, Falkheimer & Heide 2022, 601–613.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Tyytyväisyys on olennainen osa asiakkaan kokemusta ostotapahtumassa. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa niin yritysten elinvoimaisuuteen kuin koko talouden tasapainoonkin. Asiakastyytyväisyys itsessään on kuluttamisen ja kanta-asiakkaana olemisen toivottu lopputulos, joka on kokemuksena vahvistava ja miellyttävä. Tyytyväisiä asiakkaita ei tarvitse hyvittää eikä tyytyväinen asiakas kadu ostopäätöstään. Tyytyväisyys myös vahvistaa asiakkaan päätöksentekokykyä. Palveluntarjoajat toivovat toistuvia ostotapahtumia kannattavuuden jatkuvuuden takia. Asiakastyytyväisyyttä mittaavia tahoja on nykyään useita ja asiakkaat myös vertailevat palveluita keskenään. Asiakastyytyväisyys on erilaisten tyytyväisyys- ja laatu tutkimusten perusteella avain kannattavuuteen. (Oliver 2010, 4.)

Asiakastyytyväisyys on teoreettinen käsite, jolla on monta ulottuvuutta (Taanila 2019, 18). Berry, Parasuraman ja Zeithaml tutkivat 1980-luvulla asiakaspalvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä ja sitä, miten asiakkaat kuvailivat kokemansa palvelun laatua. Heidän tutkimuksensa tuloksena syntyi kymmenen palvelun laadun osatekijää, jotka luonnehtivat asiakkaan palvelusta saamaa elämystä.

Ne ovat

- luotettavuus,
- reagointialttius,
- pätevyys,
- saavutettavuus,
- kohteliaisuus,
- viestintä,
- uskottavuus,
- turvallisuus,
- asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä
- fyysinen ympäristö. (Grönroos 2015, 88.)

Berryn ja kumppaneiden tutkimusten pohjalta syntyi SERVQUAL-mittausmenetelmä, jolla voi mitata, kuinka asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmässä määritetään joukko palvelua kuvaavia ominaisuuksia. Vastaajia pyydetään kerto-

maan yleensä seitsemän kohdan asteikolla, mitä he vaativat palvelulta ja millaiseksi he sen mielsivät. SERVQUAL-mittaria pitäisi soveltaa aina mitattavan palvelun luonteen mukaiseksi, koska palvelut ovat keskenään erilaisia. Alkuperäiseen osatekijäjoukkoon täytyy ehkä lisätä uusia ominaisuuksia tai poistaa jotain, jotta tietyn palvelun laatua voi mitata. (Grönroos 2015, 89.) Kun asiakastyytyväisyyttä mitataan kyselylomakkeella, pitää jokaista ulottuvuutta mitata yhdellä tai useammalla kysymyksellä (Taanila 2019, 18).

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN

Tutkimuskysymyksenä oli ”Kuinka tyytyväisiä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n uudet asiakkaat ovat sen isännöintipalveluihin?” Kysely kohdistettiin toimeksiantajan pyynnöstä Ruovedellä sijaitseville taloyhtiöille, jotka ovat olleet Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n asiakkaina vasta vuoden verran, kesästä 2021 lähtien.

Valitsin tutkimusmenetelmäksi määrällisen tutkimusmenetelmän, koska vastaajien määrä on suuri. Keräsin aineistoa kyselyn avulla, jonka lähetin taloyhtiöiden hallitusten jäsenille sitten, kun jokaisen taloyhtiön varsinainen yhtiökokous oli pidetty. Näin varmistin, että uusi isännöintiyritys ja isännöitsijä on kaikille vastaajille tuttu. Kyselyssä aineistoa kootaan standardoidusti eli jokaiselta vastaajalta kysytään asiaa täysin yhtenäisellä tavalla. Siinä valitut henkilöt saavat aikaan otoksen määrätystä perusjoukosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,193.)

Määrällisessä tutkimuksessa käytetään monesti kyselyä, kun kerätään tutkimusaineistoa. Olennaista on tiedon strukturointi, joka tarkoittaa, että tutkittava asia ominaisuuksineen suunnitellaan ja vakioidaan ennen aineiston keräämistä. Näin tutkimuksen kohteena oleva asia saadaan kyselylomakkeelle kysymyksiksi, jotka kaikki vastaajat ymmärtävät yhdenmukaisesti. (Vilkka 2015, 106–107.)

Kyselylomakkeella oli monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymykset olivat pakollisia, mutta avoimiin kysymyksiin sai vastata vapaaehtoisesti. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot olivat valmiina ja niihin oli helppo ja nopea vastata. Kysymysten aihepiiri on yhdistetty tutkimuksen teoreettiseen viitepohjaan ja kysymysmuoto on strukturoitu ja vakioitu. Avoimilla kysymyksillä halutaan saada vastaajilta spontaaneja ajatuksia. (Vilkka 2015, 106.)

Kyselytutkimus rajattiin kokonaistutkimuksesta perusjoukkoon, josta poimittiin edustava otos. Kysely lähetettiin sähköpostilla vain uusina asiakkaina olevien taloyhtiöiden hallitusten jäsenille. Otoskoon vaikuttaa tulosten tarkkuustavoite. Mitä tarkempia tuloksia halutaan saada, sitä suurempi otos on otettava, että se kuvaa paremmin koko perusjoukkoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,180.)

Kyselyä ei ollut mahdollista lähettää kaikille taloyhtiöiden osakkaille, koska kaikki eivät olleet ilmoittaneet sähköpostiosoitteitaan. Siksi otokseen valittiin taloyhtiöiden hallitusten jäsenet, jotka edustavat osakkaita riittävän hyvin. Kysely lähetettiin piilokopiona 72 hallituksen jäsenelle. Vastauksia tuli ensin 24 kappaletta, mutta muistutusviestin jälkeen niitä saatiin kaikkiaan 41 kappaletta, joten vastausprosentti oli noin 57.

Kysely jakaantui viiteen eri kohtaan: palvelu, tavoitettavuus, tiedotus, isännöinti ja taloyhtiön johtaminen. Jokaisesta kohdasta oli useampi kysymys. Ne edustivat palvelun laadun eri osatekijöitä, jotka olivat apuna kyselyn kysymyksiä määrittäessä.

Palvelu-kohdassa palvelun laadun osatekijöinä olivat

- pätevyys,
- asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen,
- saavutettavuus sekä
- kohteliaisuus.

Tavoitettavuus-kohdassa palvelun laadun osatekijöinä olivat

- saavutettavuus,
- kohteliaisuus,
- turvallisuus sekä
- uskottavuus.

Tiedotus-kohdassa palvelun laadun osatekijöinä olivat

- reagointialttius ja
- viestintä.

Isännöinti-kohdassa palvelun laadun osatekijöinä olivat

- reagointialttius,
- pätevyys,
- luotettavuus,
- uskottavuus,
- viestintä.

Taloyhtiön johtaminen -kohdassa palvelun laadun osatekijöinä olivat

- luotettavuus,
- reagointialttius,
- pätevyys,

viestintä,
uskottavuus,
turvallisuus,
asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä
fyysinen ympäristö.

Lopussa oli kolme avointa ja vapaaehtoista kysymystä, joiden toivottiin tuovan esiin vastaajien spontaaneja ajatuksia. Viimeisimpänä kysyttiin arvosanaa isännöintipalveluista kokonaisuutena.

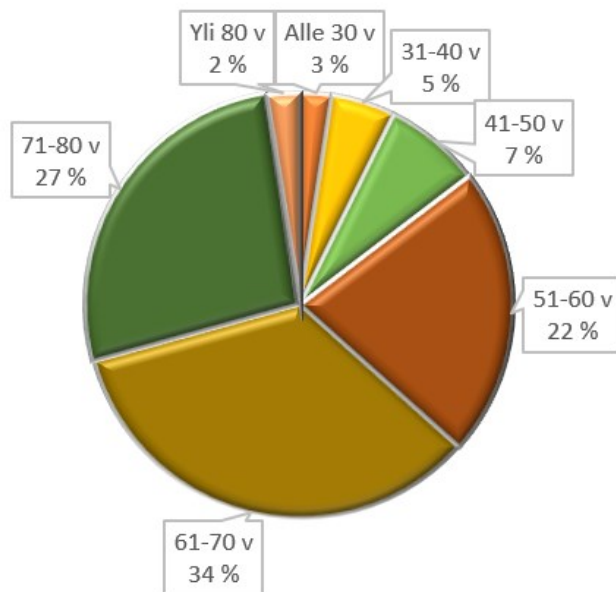
Toimeksiantajan toiveesta taloyhtiöiltä ei kysytty mielipidettä yrityksen suosittelemiseksi muille taloyhtiöille, koska mielipidettä ei lyhyen asiakkuuden aikana ehkä vielä ole muodostunut.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

6.1 Taustatiedot

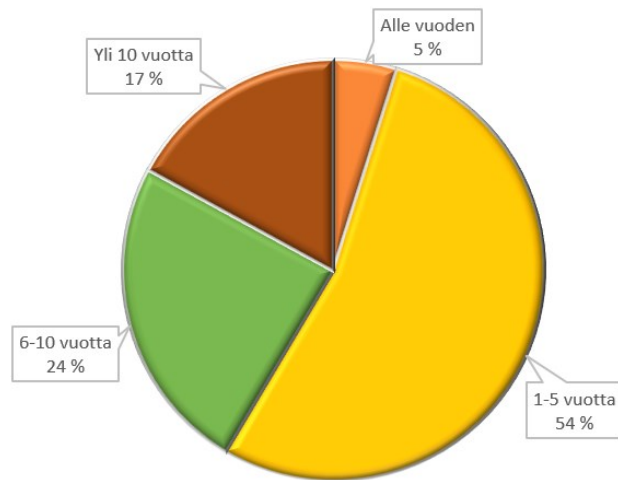
Kysely (LIITE 2) lähetettiin 72 taloyhtiön hallituksen jäsenelle, joista 41 vastasi siihen. Vastausprosentti oli siten noin 57. Taustatietoina kysyttiin sukupuoli, ikä (KUVIO 2), edustaako vastaaja rivitaloa vai kerrostaloa sekä kuinka monta vuotta vastaaja on toiminut taloyhtiön hallituksessa (KUVIO 3). Vastausten analysointiin käytin SPSS Statistics-ohjelmaa.

Kyselyyn vastasi 21 naista ja 20 miestä. Vastaajista suurin osa oli iältään 51–80-vuotiaita. Eniten vastaajia (14 kpl) oli ikäryhmässä 61–70 vuotta.



KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma

Vastaajista 22 edusti rivitaloasujia ja 19 kerrostaloasujia. Taloyhtiön hallituksen jäsenenä oli kaksi henkilöä ollut alle vuoden, 22 henkilöä 1–5 vuotta, 10 henkilöä 6–10 vuotta ja seitsemän henkilöä yli 10 vuotta.



KUVIO 3. Vastaaja on ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä

6.2 Palvelu

Palveluun liittyvissä kysymyksissä (kysymykset 5–9) haluttiin selvittää, onko isännöintitoimiston palvelu asiakkaiden mielestä asiantuntevaa, nopeaa, joustavaa ja ystävällistä sekä ovatko toimiston aukioloajat sopivat. Kysymykset arvioitiin asteikolla 1–5, joista 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä.

Kuviosta 4 nähdään, että täysin samaa mieltä on 19 vastaajaa 41 vastaajasta, jokseenkin samaa mieltä on 17 vastaajaa ja ei samaa eikä eri mieltä 5 vastaajaa. Kuviosta nähdään myös, että kaikki alle 40-vuotiaat ovat täysin samaa mieltä sekä suurin osa 51–80 vuotiaista ovat jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että isännöintitoimiston palvelu on asiantuntevaa. Keskiarvo vastausten perusteella on 4,34.

		Isännöintitoimiston palvelu on asiantuntevaa.			
		3	4	5	Total
Ikä	31-40	0	0	2	2
	41-50	1	1	1	3
	51-60	1	5	3	9
	61-70	1	6	7	14
	71-80	2	4	5	11
	81-	0	1	0	1
	Alle 30	0	0	1	1
Total		5	17	19	41

KUVIO 4. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Isännöintitoimiston palvelu on asiantuntevaa”

Kuviosta 5 nähdään, että täysin samaa mieltä palvelun nopeudesta on 16 vastaajaa 41 vastaajasta, jokseenkin samaa mieltä on 22 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä 2 vastaajaa sekä jokseenkin eri mieltä yksi vastaaja. Keskiarvo vastausten perusteella on 4,29.

		Isännöintitoimiston palvelu on nopeaa.				
		2	3	4	5	Total
Ikä	31-40	0	0	0	2	2
	41-50	1	0	0	2	3
	51-60	0	0	7	2	9
	61-70	0	1	5	8	14
	71-80	0	1	8	2	11
	81-	0	0	1	0	1
	Alle 30	0	0	1	0	1
Total		1	2	22	16	41

KUVIO 5. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Isännöintitoimiston palvelu on nopeaa”

Kuviosta 6 nähdään, että täysin samaa mieltä palvelun joustavuudesta on 15 vastaajaa 41 vastaajasta, jokseenkin samaa mieltä on 22 vastaajaa ja ei samaa eikä eri mieltä 4 vastaajaa. Keskiarvo vastausten perusteella on 4,27.

		Isännöintitoimiston palvelu on joustavaa.			
		3	4	5	Total
Ikä	31-40	0	0	2	2
	41-50	1	1	1	3
	51-60	0	8	1	9
	61-70	2	5	7	14
	71-80	1	6	4	11
	81-	0	1	0	1
	Alle 30	0	1	0	1
Total		4	22	15	41

KUVIO 6. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Isännöintitoimiston palvelu on joustavaa”

Kuviosta 7 nähdään, että täysin samaa mieltä palvelun ystävällisyydestä on 30 vastaajaa 41 vastaajasta, jokseenkin samaa mieltä on 9 vastaajaa ja ei samaa eikä eri mieltä 2 vastaajaa. Kuviosta nähdään myös, että joka ikäluokasta suurin osa on täysin samaa mieltä siitä, että isännöintitoimiston asiakaspalvelu on ystävällistä. Vastausten keskiarvo on 4,68.

		Isännöintitoimiston asiakaspalvelu on ystävällistä.			
		3	4	5	Total
Ikä	31-40	0	0	2	2
	41-50	1	0	2	3
	51-60	0	4	5	9
	61-70	0	3	11	14
	71-80	1	2	8	11
	81-	0	0	1	1
	Alle 30	0	0	1	1
Total		2	9	30	41

KUVIO 7. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Isännöintitoimiston palvelu on ystävällistä”

Kuviosta 8 nähdään, että väitteen ”Isännöintitoimiston aukioloajat ovat sopivat” pisteet jakautuvat joka ikäryhmässä laajemmalti kuin aikaisemmissa väittämissä. Täysin samaa mieltä on 17 vastaajaa 41 vastaajasta, jokseenkin samaa mieltä on 13 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä on 9 vastaajaa ja jokseenkin eri mieltä on 2 vastaajaa. Vastausten keskiarvo on 4,10.

		Isännöintitoimiston aukioloajat ovat sopivat.				Total
		2	3	4	5	
Ikä	31-40	0	0	1	1	2
	41-50	0	1	1	1	3
	51-60	0	5	2	2	9
	61-70	1	0	5	8	14
	71-80	1	3	3	4	11
	81-	0	0	0	1	1
	Alle 30	0	0	1	0	1
Total		2	9	13	17	41

KUVIO 8. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Isännöintitoimiston aukioloajat ovat sopivat”

6.3 Tavoitettavuus

Tavoitettavuuteen liittyvissä kysymyksissä (kysymykset 10–13) haluttiin selvittää, vastataanko asiakkaiden mielestä soittopyyntöihin ja sähköposteihin riittävän nopeasti sekä kuinka hyvin isännöitsijä on asiakkaiden mielestä tavoitettavissa. Kysyttiin myös millä tavoin asiakkaat haluavat mieluiten hoitaa taloyhtiönsä asioita. Vaihtoehtoina olivat toimistolla käyminen, puhelin, sähköposti sekä WhatsApp.

Kuviosta 9 nähdään, että noin puolet (22 kpl) vastaajista on täysin samaa mieltä siitä, että soittopyyntöihin vastataan riittävän nopeasti. 12 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 6 vastaajaa ei samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,34.

		Soittopyyntöihini vastataan riittävän nopeasti.				Total
		2	3	4	5	
Ikä	31-40	0	0	1	1	2
	41-50	0	1	0	2	3
	51-60	0	2	5	2	9
	61-70	0	0	4	10	14
	71-80	1	3	2	5	11
	81-	0	0	0	1	1
	Alle 30	0	0	0	1	1
Total		1	6	12	22	41

KUVIO 9. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Soittopyyntöihini vastataan riittävän nopeasti”

Kuviosta 10 nähdään, että vastaajista noin puolet (21 kpl) on täysin samaa mieltä siitä, että sähköposteihin vastataan riittävän nopeasti. 12 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 7 vastaajaa ei samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,29.

		Sähköposteihini vastataan riittävän nopeasti.				Total
		2	3	4	5	
Ikä	31-40	0	0	1	1	2
	41-50	0	1	0	2	3
	51-60	0	3	5	1	9
	61-70	0	2	3	9	14
	71-80	1	1	3	6	11
	81-	0	0	0	1	1
	Alle 30	0	0	0	1	1
Total		1	7	12	21	41

KUVIO 10. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Sähköposteihini vastataan riittävän nopeasti”

Kuviosta 11 nähdään, että väitteen ”Isännöitsijä on helposti tavoitettavissa” pisteet jakautuvat laajasti. 1–5 vuotta taloyhtiön hallituksessa olleiden pisteet jakautuvat eniten, kun taas 6–10 vuotta ja alle vuoden hallituksessa olleet ovat joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että isännöitsijä on helposti tavoitettavissa. Vastausten keskiarvo on 4,29.

		Isännöitsijä on helposti tavoitettavissa.				
		2	3	4	5	Total
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	4	6	10	22
	6-10 vuotta	0	0	3	7	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	3	3	7
Total		2	5	13	21	41

KUVIO 11. Isännöitsijän tavoitettavuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 12 nähdään, että taloyhtiöön liittyviä asioita hoidetaan eniten WhatsApp-pikaviestimellä (13 kpl). Puhelinta ja sähköpostia käytetään seuraavaksi eniten, molempia vastauksia 11 kpl ja 6 vastaajaa käy mieluiten toimistolla. On ehkä hieman yllättävää, että alle 30-vuotias käy mieluiten toimistolla ja yli 81-vuotias käyttää mieluiten WhatsAppia.

		Hoidan taloyhtiöni liittyviä asioita mieluiten				
		Käymällä toimistolla	Puhelimella	Sähköpostilla	WhatsApp - pikaviestimellä	Total
Ikä	31-40	0	0	1	1	2
	41-50	1	0	1	1	3
	51-60	1	1	3	4	9
	61-70	0	6	4	4	14
	71-80	3	4	2	2	11
	81-	0	0	0	1	1
	Alle 30	1	0	0	0	1
Total		6	11	11	13	41

KUVIO 12. Eri ikäryhmien mieluiten käyttämät viestintämuodot taloyhtiön asioiden hoidossa

6.4 Tiedotus

Tiedotukseen liittyvissä kysymyksissä (kysymykset 14–16) haluttiin selvittää, onko isännöintiin liittyvä tiedotus riittävää ja oikea-aikaista ja löytyvätkö asiakkaan tarvitsemat tiedot yrityksen internet-sivuilta.

Kuviosta 13 nähdään, että tiedotuksen riittävydestä täysin samaa mieltä on 11 vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä on 21 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä 6 vastaajaa sekä jokseenkin eri mieltä 3 vastaajaa. Taloyhtiön hallituksessa 1–5 vuotta olleiden pisteet jakautuvat eniten. Vastausten keskiarvo on 3,98.

		Isännöintiin liittyvä tiedotus on riittävää.				Total
		2	3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	4	9	7	22
	6-10 vuotta	0	1	7	2	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	1	1	4	1	7
Total		3	6	21	11	41

KUVIO 13. Isännöintiin liittyvän tiedotuksen riittävyys hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 14 nähdään, että tiedotuksen oikea-aikaisuudesta täysin samaa mieltä on 14 vastaajaa, jokseenkin samaa mieltä on 20 vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä 6 vastaajaa sekä jokseenkin eri mieltä yksi vastaaja. Vastausten keskiarvo on 4,15.

		Isännöintiin liittyvä tiedotus on oikea-aikaista.				Total
		2	3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	1	4	9	8	22
	6-10 vuotta	0	1	6	3	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	4	2	7
Total		1	6	20	14	41

KUVIO 14. Isännöintiin liittyvän tiedotuksen oikea-aikaisuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 15 nähdään, että vastaajista 11 on täysin samaa mieltä siitä, että tarvitsemansa tiedot löytyvät yrityksen internet-sivuilta, 16 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 12 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä, yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä sekä yksi vastaaja on täysin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 3,85.

		Tarvitsemäni tiedot löytyvät Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n internet-sivuilta.					
		1	2	3	4	5	Total
Ikä	31-40	0	0	0	0	2	2
	41-50	0	0	2	1	0	3
	51-60	0	0	5	4	0	9
	61-70	0	0	2	6	6	14
	71-80	1	0	3	4	3	11
	81-	0	1	0	0	0	1
	Alle 30	0	0	0	1	0	1
Total		1	1	12	16	11	41

KUVIO 15. Eri ikäryhmien pisteet väittämään ”Tarvitsemäni tiedot löytyvät Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n internet-sivuilta

6.5 Isännöinti

Isännöintiin liittyvissä kysymyksissä (kysymykset 17–20) haluttiin selvittää, hoidetaanko päätetyt asiat ajallaan ja sovitusti, onko isännöinti asiakkaiden mielestä suunnitelmallista, onko yhteistyö sujuvaa sekä hoituvatko ongelmatilanteet.

Kuviosta 16 nähdään, että 17 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että päätetyt asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan. 19 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 3 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajaa on jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,24.

		Päätetyt asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan.				
		2	3	4	5	Total
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	1	9	10	22
	6-10 vuotta	0	1	5	4	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	4	2	7
Total		2	3	19	17	41

KUVIO 16. Päätettyjen asioiden hoito sovitusti ja ajallaan hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 17 nähdään, että 17 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että isännöinti on suunnitelmallista. 15 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 8 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,17.

		Isännöinti on suunnitelmallista				
		2	3	4	5	Total
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	1	6	6	9	22
	6-10 vuotta	0	1	4	5	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	4	2	7
Total		1	8	15	17	41

KUVIO 17. Isännöinnin suunnitelmallisuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 18 nähdään, että 24 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että yhteistyö on sujuvaa. 14 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä ja 3 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,51.

		Yhteistyö on sujuvaa.			
		3	4	5	Total
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	8	12	22
	6-10 vuotta	1	2	7	10
	Alle vuoden	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	3	4	7
Total		3	14	24	41

KUVIO 18. Yhteistyön sujuvuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 19 nähdään, että 14 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että ongelmatilanteiden ratkaiseminen onnistuu hyvin. 22 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä ja 5 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,22.

		Ongelmatilanteiden ratkaiseminen onnistuu hyvin.			
		3	4	5	Total
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	5	11	6	22
	6-10 vuotta	0	6	4	10
	Alle vuoden	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	4	3	7
Total		5	22	14	41

KUVIO 19. Ongelmatilanteiden ratkaisemisen onnistuminen hallitusvuosien mukaan

6.6 Taloyhtiön johtaminen

Taloyhtiön johtamiseen liittyvissä kysymyksissä (kysymykset 21–25) selvitettiin, onko kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitaminen ammattitaitoista ja onko rahaliikenteen hoitaminen sujuvaa. Kysyttiin myös saako hallitus isännöitsijältä riittävästi tukea kiinteistön korjaus- ja huoltopalveluiden suunnittelussa sekä ovatko kiinteistön huoltopalvelut toimivia ja kiinteistön sopimusten valmistelu ja kilpailuttaminen sujuvaa.

Kuviosta 20 nähdään, että 24 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitaminen on sujuvaa. 15 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,54.

		Kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitaminen on sujuvaa.			Total
		3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	9	11	22
	6-10 vuotta	0	2	8	10
	Alle vuoden	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	3	4	7
Total		2	15	24	41

KUVIO 20. Kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitamisen sujuvuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 21 nähdään, että 23 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että rahaliikenteen hoitaminen on sujuvaa. 15 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, kaksi vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Tyytyväisimpiä ovat yli 6 vuotta sekä alle vuoden hallituksessa olleet. Vastausten keskiarvo on 4,46.

		Rahaliikenteen hoitaminen on sujuvaa.				Total
		2	3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	1	2	9	10	22
	6-10 vuotta	0	0	3	7	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	0	2	5	7
Total		1	2	15	23	41

KUVIO 21. Rahaliikenteen hoitamisen sujuvuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 22 nähdään, että 16 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että hallitus saa isännöitsijältä riittävästi tukea kiinteistön rakennus- ja korjauspalveluiden suunnitteluun. 16 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 8 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,15.

		Hallitus saa isännöitsijältä riittävästi tukea kiinteistön rakennus- ja korjauspalveluiden suunnitteluun.				Total
		2	3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	1	6	6	9	22
	6-10 vuotta	0	1	5	4	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	4	2	7
Total		1	8	16	16	41

KUVIO 22. Hallituksen saama tuki isännöitsijältä hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 23 nähdään, että 12 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että kiinteistön huoltopalvelut ovat toimivia. 20 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä ja 9 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä. Vastausten keskiarvo on 4,07.

		Kiinteistön huoltopalvelut ovat toimivia.			Total
		3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	5	10	7	22
	6-10 vuotta	2	5	3	10
	Alle vuoden	1	0	1	2
	Yli 10 vuotta	1	5	1	7
Total		9	20	12	41

KUVIO 23. Kiinteistön huoltopalveluiden toimivuus hallitusvuosien mukaan

Kuviosta 24 nähdään, että 10 vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä, että kiinteistön sopimusten valmistelu ja kilpailuttaminen on sujuvaa. 22 vastaajaa on jokseenkin samaa mieltä, 7 vastaajaa ei ole samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajaa on jokseenkin eri mieltä. Eniten jakaumaa on 1–5 vuotta hallituksen jäsenenä olleiden joukossa. Vastausten keskiarvo on 3,98.

		Kiinteistön sopimusten valmistelu ja kilpailuttaminen on sujuvaa.				Total
		2	3	4	5	
Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä	1-5 vuotta	2	5	9	6	22
	6-10 vuotta	0	1	7	2	10
	Alle vuoden	0	0	1	1	2
	Yli 10 vuotta	0	1	5	1	7
Total		2	7	22	10	41

KUVIO 24. Kiinteistön sopimusten valmistelun ja kilpailuttamisen sujuvuus hallitusvuosien mukaan

6.7 Avoimet kysymykset ja kokonaisarvosana

Seuraavat kolme kysymystä (kysymykset 26–28) olivat avoimia ja vastaaminen oli vapaaehtoista.

”Missä tehtävissä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy on mielestäsi onnistunut erityisen hyvin?” kysymykseen vastasi 19 henkilöä (KUVIO 25). Vastauksista näkyy, että vastaajien edustamat taloyhtiöt ovat Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n uusia asiakkaita eikä pitkää kokemusta yhteistyöstä uuden isännöintiyrityksen kanssa vielä ole. Vastaajat ovat kuitenkin pääosin tyytyväisiä uuteen isännöitsijään sekä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n toimintaan.

Tiedottamisessa ja tiedottamisen ulkoasussa.
Aikataulut pelaa sovitusti.
Piha-alueiden auraus talvella 22
En osaa vastata , uusi isännöitsijä tuntuu reipasotteiselta, vasta pari kuukautta ollut yhteistyötä, eli ei vielä päästy asiaan. Vastaukset koskee edellistä isännöitsijää lähinnä
Tiedotus on ollut hyvää.
Kaikissa vastaan tulleissa.
Isännöitsijän valinnassa ainakin v. 2022
Tarttuu asioiden hoitoon tarmokkaasti. Asiantunteva.
Vaikea ottaa vielä kantaa, kun juuri isännöinti taas vaihtui.
Nopeat selvitykset kokouksissa nousseisiin kysymyksiin.
Liian lyhyt aika arvioida, koska niin uusi isännöinti meidän taloyhtiössä
En osaa sanoa
ei osaa sanoa,vähänaikaa vasta yhteistyössä
Erytyiskiitos ns salassapitovelvollisuudesta eli toisten asioista ei puhuta nimillä eikä yhteystietoja jaeta ilman lupaa.
kirjanpito ja tilinpäätökset ovat selkokielisiä ja muutoinkin selkeitä
kaikki sujunut meillä niinkuin pitää
Lyhytaikainen kokemus isännöintitoimistosta, mutta ainakin vuosikokouksen valmistelu ja läpivienti sujui hyvin
Kaikissa.
Henkilökunta tuntuu olevan kiinnostunut taloyhtiöstämme ja on jopa perehtynyt vanhoihin mappeihin. Näyttää siltä, että tekevät tosissaan tätä hommaa

KUVIO 25. Missä tehtävissä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy on onnistunut

”Onko sinulla kehittämis- tai parannusehdotuksia Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:lle.” kysymykseen vastasi 14 henkilöä (KUVIO 26). Vastauksista näkyy taas lyhyt asiakassuhde, mutta pari tärkeää asiaa on mainittu. Isännöinnin toivotaan olevan omatoimisempi taloyhtiön asioiden hoidossa ja toivotaan säännöllisiä käyntejä taloyhtiöissä. Toivotaan myös, että ajankohtaiset asiat löytyvät yrityksen nettisivuilta ja tapahtumista ilmoitettaisiin asukkaille sähköpostilla tai viestillä.

Pikkuasioissa isännöitsijä voi olla omatoimisempi ei joka asiaa tarvi pikkutarkasti hallitukselta kysellä.
Kaikki viestintä pitäisi löytyä reaaliaikaisesti Isännöinti sivustoilta ja tapahtumista tulisi aina ilmoittaa asukkaille s-postilla tai viestillä
En osaa sanoa, koska taloyhtiömme on ollut asta niin vähän aikaa asiakas.
Ei ole.
Kts. kohta 28
ei kommentoitavaa
Niin lyhytaikainen kokemus, ettei osaa vielä vastata tähän. Kysellyssäkin kaikki 3 vastaukset johtuu tästä, kun ei ole kokemusta ko.kysymyksistä.
Isännöitsijä voisi käydä tietyn välein taloyhtiössä
ei
Ei, koska tällä hetkellä toimii paremmin ja vastannut olenkin tämänhetkisillä kokemuksilla
ei tällä kertaa
En osaa sanoa
Ei ole
Olemme olleet niin vähän aikaa ko.isännöinnin kanssa tekemisissä etten osaa sanoa tähän vielä mitään. Yllä oleviin kysymyksiinkin vastasin hyvin vähäisellä kokemuksella tästä firmasta.

KUVIO 26. Kehittämis- ja parannusehdotuksia Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:lle

”Mitä palveluita taloyhtiösi tarvitsee tulevaisuudessa?” kysymykseen vastasi 15 henkilöä (KUVIO 27). Vastauksissa nousi esille monia remonttitarpeita ja lisäpalveluiden tarvetta. Toivotaan suunnitelmallisuutta. Lisäksi toivotaan taloyhtiölle omia nettisivuja sekä pääsyä taloyhtiötietoihin hallitustasolla sekä osakas- ja asukastasoilla.

Mahdollisesti ukopuolista huoltopalvelua, lähinnä ulkoalueiden hoidossa.
Kirjanpitoa taloyhtiön osalta.
Hyvät ja toimivat taloyhtiö sivut
perus isännöinti palvelua
En osaa sanoa.
Korjausten esille ottaminen ja pääsyä taloyhtiötietoihin hallitus- ja osakas/asukastasoilla.
ennakko suunnitelmallisuutta.
?
Tulevaisuudessa tarvitaan kiinteistöhuoltoa
en osaa sanoa
Kuntokartoitus, ilmanvaihtohormien putsaus
lämmitysjärjestelmän saneerausremonttia
esim. kustannusasioiden seuranta
Sokkeleiden salaojien kunnostus
-

KUVIO 27. Mitä palveluita taloyhtiö tarvitsee tulevaisuudessa

Viimeisenä kysyttiin, minkä arvosanan asiakas antaisi taloyhtiön isännöintipalveluista kokonaisuutena. Vastausten keskiarvoksi muodostui 4,10, mikä on hyvä asteikolla 1–5. Lisäksi kuviosta 28 näkee, että arvosanaa 4 annettiin eniten.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	9,8	9,8	9,8
4	29	70,7	70,7	80,5
5	8	19,5	19,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

KUVIO 28. Kokonaisarvosanan jakautuminen

7 POHDINTA

7.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimus on reliaabeli, toisin sanoen luotettava ja tarkka, jos se on toistettavissa, eli saadaan sama tulos tutkijasta riippumatta. Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa kiinnitetään huomio perusjoukon otoksen edustavuuteen, vastausprosenttiin, miten huolellisesti tiedot on syötetty ja millaisia mittausvirheitä tutkimukseen sisältyy. (Vilkkä 2015, 194.) Tämä tutkimus on toistettavissa tutkijasta riippumatta, koska saman kyselyn voi tehdä uudestaan. Perusjoukon otos oli riittävän edustava, koska kysely lähetettiin jokaisen Ruovedellä sijaitsevan taloyhtiön useammalle hallituksen jäsenelle ja vastausprosentiksi muodostui 57. Kysely tehtiin Microsoft Forms -kaavakkeen avulla, josta vastaukset sai siirrettyä Excel-taulukko-ohjelmaan sekä SPSS Statistics -ohjelmaan, jolloin tietojen syöttämisessä ei voinut tulla virheitä.

Tutkimuksen validiutta arvioidessa kiinnitetään huomio siihen, mittaako tutkimus sitä, mitä sen oli tarkoituskin mitata. Kuinka tarkasti tutkija on onnistunut mittaamaan ja havainnoimaan teorian käsittelemiä asioita eli operationalisoimaan? Miten kyselylomakkeen tekeminen on onnistunut? Toimiko valittu asteikko onnistuneesti? Sisältyikö kyselyyn virheitä? (Vilkkä 2015, 193.) Tämän tutkimuksen oli tarkoitus mitata asiakastyytyväisyyttä isännöinnin eri osa-alueilla. Nämä osa-alueet olivat palvelu, tavoitettavuus, tiedotus, isännöinti ja taloyhtiön johtaminen, joista kaikista oli useampi tyytyväisyyteen liittyvä kysymys. Lisäksi avoimiin kysymyksiin sai vastata vapaasti. Kysymysten muotoilu oli onnistunut, koska vastaajat olivat ymmärtäneet kysymykset samalla tavalla, eikä suurta hajontaa ollut. Valitussa 5-portaisessa asteikossa oli riittävästi vaihtoehtoja ja vastaaja voi olla joko täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä sekä täysin eri mieltä.

Tutkimuksen reliaabelius ja validius muodostavat yhdessä sen kokonaisluotettavuuden (Vilkkä 2015, 194). Tässä tutkimuksessa tutkittiin isännöintipalveluiden asiakastyytyväisyyttä. Teoriaosuudessa esiteltiin asunto-osakeyhtiön ja isännöit-

sijän toimintaa sekä määriteltiin palvelu, asiakaskokemus sekä asiakastyytyväisyyden tutkiminen. Tutkimukseen valittiin perusjoukosta sitä edustava ja riittävän kokoinen otos. Aineiston keräämisen tapa sähköpostikyselynä oli sopiva. Kohdeyhmän tavoitettavuuden kannalta valittiin sopiva tutkimusajankohta, joka oli sitten, kun jokainen varsinainen yhtiökokous oli pidetty. Tutkimuksen kysymykset oli määritelty yksiselitteisiksi ja konkreettisiksi, jolloin vastaajat ymmärsivät ne samalla tavalla. Lomaketta testattiin muutamalla ulkopuolisella henkilöllä ennen sen lähettämistä. Kysely tapahtui Microsoft Forms -kaavakkeella, josta tiedot siirtyivät suoraan Excel-taulukkoon ja siitä ne siirrettiin SPSS Statistics -ohjelmaan. Tietojen syötössä ei voinut tulla virheitä. Avoimista vastauksista otettiin kuvakaappaukset suoraan lomakkeelta Tutkimustulokset ja niiden analysointi -osioon. Näin kaikki vastaukset saatiin sellaisenaan esille niitä muuttamatta.

7.2 Tulosten tulkinta ja edelliset tutkimukset

Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy pärjäsikin asiakastyytyväisyyskyselyssä hyvin. Viiden osion kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,23. Se noudatti samaa linjaa viimeisenä kysytyn kokonaisarvosanan kanssa, joka oli 4,10. Palvelu-osio sai parhaimmat pisteet, joiden kaikkien kysymyksiensä vastausten keskiarvo oli 4,34. Isännöintitoimiston palvelua pidetään asiantuntevana ja suurimman osan mielestä palvelu on nopeaa, joustavaa ja ystävällistä. Isännöintitoimiston aukioloajat ovat sopivat, vaikka pari eläkeikäistä onkin asiasta jokseenkin eri mieltä.

Tavoitettavuus-osion kaikkien kysymyksiensä vastausten keskiarvo oli 4,31 ja se olikin toiseksi paras keskiarvo. Vastaajista suurimman osan mielestä sähköposteihin ja soittopyyntöihin vastataan riittävän nopeasti. 6–10 vuotta hallituksessa olleiden mielestä isännöitsijä on hyvin tavoitettavissa, mutta 1–5 vuotta hallituksessa olleiden mielipiteet hajaantuvat asteikolle 2–5. Taloyhtiöön liittyviä asioita hoidetaan mieluiten WhatsApp-pikaviestimellä sekä myös puhelimitse ja sähköpostilla. Muutama käy mieluiten toimistolla.

Tiedotus-osion kaikkien kysymyksiensä vastausten keskiarvo oli 3,99 ja se olikin keskiarvoista heikoin. Tiedotuksen riittävyys ja tiedotuksen oikea-aikaisuus saivat arvosanoja asteikolla 2–5. Vastaajat löytävät tarvitsemansa tiedon yrityksen nettisivuilta asteikolla 1–5. Kolmasosa vastaajista ei ilmeisesti löydä tai osaa etsiä

tarvitsemaansa tietoa yrityksen nettisivuilta, koska kuitenkin melkein kaksi kolmasosaa vastaajista on täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että tarvitsemansa tiedot löytyvät.

Isännöinti-osion kaikkien kysymyksiä vastausten keskiarvo oli 4,28. Päätetyt asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan sekä isännöinti on suunnitelmallista suurimman osan mielestä. Nämä kaksi kohtaa jakoivat kuitenkin mielipiteitä 1–5 vuotta hallituksessa olleiden joukossa laajemmalla skaalalla. Kauemmin hallituksessa olleet olivat tyytyväisimpiä. Suurimman osan mielestä yhteistyö isännöinnin kanssa on sujuvaa, vain kolme vastaajaa antoi alimmaksi arvosanaksi 3. Myös ongelmatilanteiden ratkaiseminen onnistuu hyvin, vain viisi vastaajaa antoi alimmaksi arvosanaksi 3.

Taloyhtiön johtaminen -osion kaikkien kysymyksiä vastausten keskiarvo oli 4,24. Kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitaminen on sujuvaa vastaajien mielestä. Rahaliikenteen hoitaminen on myös suurimman osan mielestä sujuvaa, vaikka yksi vastaaja on jokseenkin eri mieltä. Mielipiteet jakautuivat hieman enemmän, kun väitettiin, että hallitus saa isännöitsijältä riittävästi tukea kiinteistön rakennus- ja korjauspalveluiden suunnitteluun. Varsinkin 1–5 vuotta hallituksessa olevien vastaukset vaihtelivat aika tasaisesti asteikolla 2–5. Kiinteistön huoltopalvelut ovat vastaajien mielestä pääosin toimivia. Kiinteistön sopimusten valmistelu ja kilpailuttaminen on sujuvaa suurimman osan mielestä. Ainoastaan kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä.

Viimeiseksi kysyttiin kokonaisarvosanaa isännöintipalveluista, jossa 29 vastaajaa antoi arvosanan 4, kahdeksan vastaajaa antoi arvosanan 5 ja neljä vastaajaa antoi arvosanan 3. Keskiarvo oli siis 4,10 eli hyvä.

Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto teettivät yhdessä syksyllä 2020 laajan Isännöinnin laatu 2020-tutkimuksen, josta tähänkin tutkimukseen sai pohjaa (Isännöintiliitto n.d.e). Tutkimuksessa käytettiin arvosana-asteikkoa 4–10. Vaikka asteikko on eri kuin tässä tutkimuksessa, ovat arvostelut aika lailla samassa linjassa molempien tutkimusten välillä. Molemmissa tutkimuksissa vastaajat pitivät isännöintiä ja

isännöitsijää asiantuntevana, palvelua ystävällisenä, yhteistyötä sujuvana isännöitsijän ja hallituksen välillä sekä kirjanpitoa ja tilinpäätöksiä sujuvina. Viestintä ja tiedottaminen sai molemmissa tutkimuksissa hieman alemman arvosanan.

Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy ei ole teettänyt asiakastytyväisyystutkimusta ennen, joten aikaisempia tutkimustuloksia ei voi verrata. Jos yritys hakeutuu auktorisoiduksi isännöintiyritykseksi (ISA-auktorisointi), sen pitää teettää tutkimus säännöllisesti. Myös muiden kuin auktorisoitujen isännöintiyritysten kannattaa mitata palvelunsa tasoa ja sen kehitystä. (Isännöintiliitto n.d.f.)

7.3 Kehittämisehdotukset ja tutkimuksen jatkokysymykset

Vaikka taloyhtiöt olivat olleet Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n asiakkaina vasta vuoden verran kyselyä teetettäessä, vastaajilta sai hyviä kommentteja avoimiin kysymyksiin. Kommenttien perusteella sekä myös tutkimustulosten perusteella kehitettävää löytyy tiedotuksessa ja viestinnässä. Taloyhtiöiden hallitusten jäsenet kaipaavat isännöinniltä myös tukea kiinteistön korjaus- ja rakennuspalveluiden suunnitteluun sekä kiinteistön sopimusten kilpailuttamiseen syventymistä. Isännöitsijän toivotaan käyvän tietyin väliajoin taloyhtiöissä.

Tiedotuksen ja viestinnän järjestäminen on haastavaa silloin, kun taloyhtiöiden asukkaina on henkilöitä, joilla ei ole sähköpostia tai pääsyä internettiin. Kun tutkimustyöni alussa etsin hallitusten jäsenten sähköpostiosoitteita, vastaan tuli monia henkilöitä, joilla sitä ei ole ja jotka eivät käytä internettiä. Tiedottaminen tapahtuukin edelleen paperisena suoraan postiluukkuun tai postin välityksellä, vaikka esimerkiksi kokouskutsut liitteineen olisi mahdollista lähettää sähköpostitse.

Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:llä on käytössään Domus-Isännöintijärjestelmä. Domus-ohjelmalla tehdään muun muassa taloyhtiöiden kirjanpito ja vastikevalvonta, käsitellään ostolaskut sekä laskutetaan. Domus-ohjelma pitää sisällään kiinteistötiedot ja huoneistokohtaiset asukastiedot. Toistaiseksi hallituksen jäsenillä tai asukkailla ei ole itsenäistä pääsyä taloyhtiönsä tietoihin. Tutkimustulosten perusteella ehdotetaankin, että Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy ottaisi Domus-

Isännöintijärjestelmän laajemmin käyttöönsä. Hallituksen jäsenet pääsisivät tarkastelemaan taloyhtiönsä taloustietoja, pöytäkirjoja ja sopimuksia. Aasukkaat ja osakkaat voisivat seurata vastikemaksujaan ja saada ajantasaista tietoa asumisesta. Palvelun kautta voi lähettää viestejä isännöitsijälle ja päinvastoin. Palvelun käyttöönotto vapauttaisi isännöitsijän monista ylimääräisistä yhteydenotoista, kun taloyhtiön tiedot löytyisivät kätevästi isännöintijärjestelmästä. Lisäksi nopea tiedottaminen kaikille yhtäaikaisesti on mahdollista. Koska kaikilla ei ole pääsyä internettiin, isännöitsijän on tunnettava asukkaat ja tiedettävä, kenelle tiedotus on tehtävä paperisena.

Koska tutkimuksessa mukana olevat taloyhtiöt olivat suhteellisen uusia asiakkaita, Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n kannattaa suorittaa uusi asiakastytyväisyystutkimus ensi vuonna, kun taloyhtiöillä on enemmän kokemusta uudesta isännöintiyrityksestä. Asiakastytyväisyystutkimukseen kannattaa ottaa mukaan taloyhtiöt myös Virroilta, koska tutkimusta ei ole ennen tehty. Asiakastytyväisyysmittauksia olisi hyvä tehdä tietyin väliajoin, että olisi näkemys asiakastytyväisyyden kehityksestä ja miten mahdolliset korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet.

Jos Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy ottaa isännöintijärjestelmän laajemmin käyttöönsä, tutkimuksen jatkokysymyksiä voisivat olla: miten digitalisointi on helpottanut hallituksen jäseniä työssään sekä ovatko asukkaat ja osakkaat tyytyväisempiä tiedottamiseen ja viestinnän toimimiseen, kun kaikki oleellinen omaa taloyhtiötä koskeva tieto löytyy verkosta.

LÄHTEET

Blasco-Arcas, L., Falkheimer, J. & Heide, M. 2022. Crisis communication in service ecosystems: perspectives and future challenges. *Journal of Service Management* 8.7.2022. Viitattu 21.9.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1108/JOSM-11-2021-0436>

Grönroos, C. 2015. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. 5. painos. Helsinki: Alma Talent.

Herrala, O. 2022. Ala on pilannut maineensa ja kartellikohu myllää isännöintiä. *Kauppalehti* 3.3.2022. Viitattu 28.4.2022. <https://www-kauppalehti-fi.libproxy.tuni.fi/uutiset/ala-on-pilannut-maineensa-ja-kartellikohu-myllaa-isannointia-avoin-data-paljastaa-kaikille-alan-suurimmat-haviaajat/e43848f3-232a-4308-87ad-f28be680cd9d>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. 15. uud. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huoneistotietojärjestelmä. n.d. Luettu 9.5.2022. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/etusivu>

Isännöintiliitto. n.d.a. Asuminen taloyhtiössä. Luettu 28.4.2022. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiossa/>

Isännöintiliitto. n.d.b. Mitä isännöintiin kuuluu? Luettu 9.5.2022. <https://haeisannointia.fi/mita-isannointiin-kuuluu/>

Isännöintiliitto. n.d.c. Mitä on isännöinti? Isännöinnin tulevaisuus. Luettu 10.5.2022. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoinnin-tulevaisuus/>

Isännöintiliitto. n.d.d. Tutustu meihin. Luettu 28.4.2022. <https://www.isannointiliitto.fi/tutustu-meihin/>

Isännöintiliitto. n.d.e. Isännöinnin laatu 2020. Luettu 25.4.2022. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/10/isannoinnin-laatu-2020.pdf>

Isännöintiliitto. n.d.f. Isännöinnin asiakaskokemuksen mittari. Luettu 9.5.2022. <https://www.isannointiliitto.fi/palvelut-johdolle/isannointimittari/asiakaskokemus/>

Jauhiainen, J., Järvinen, T. & Nevala, T. 2019. *Asunto-osakeyhtiölaki*. 4. uud. painos. Helsinki: Alma Talent.

Kiinko & Isännöintiliitto. 2020. Isännöinnin ammattilaiset 2020-kyselytutkimus. Luettu 9.5.2022. [file:///C:/Users/jaana/Downloads/Isa%CC%88nno%CC%88inin%20ammattitutkimus_2020_web%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/jaana/Downloads/Isa%CC%88nno%CC%88inin%20ammattitutkimus_2020_web%20(2).pdf)

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

Korkiakoski, K & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Helsinki: Talentum Pro.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. 1. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Oliver, R.L. 2010. Satisfaction. A behavioral perspective on the consumer. E-kirja. 2nd edition. New York: Routledge. Viitattu 17.5.2022. Vaatii käyttöoikeuden. <https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.4324/9781315700892>

Patentti- ja rekisterihallitus. 2022. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. Päivitetty 3.1.2022. Luettu 28.4.2022. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>

Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy. n.d. Luettu 4.4.2022. <https://pohi.fi/>

Suomen Kiinteistöliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry, oikeusministeriö & Kiinteistömedia Oy. 2021. Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus. 3.painos. Helsinki: Kiinteistömedia Oy.

Taanila, A. 2019. Määrällisen datan kerääminen. Julkaistu 2.4.2019. Viitattu 24.5.2022. <http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Tilastokeskus. 2021. Kansantalous. Päivitetty 13.12.2021. Luettu 17.5.2022. https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html

Tuovinen, M. 2019. Millainen on hyvä isännöitsijä ja millaista on hyvä isännöinti? Kotitalo 6.2.2019. Viitattu 9.5.2022. <https://www.kotitalolehti.fi/valtaosa-tyytyvaisia-isannointiin/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työmarkkinatori. 2018. Isännöinti. Päivitetty 6.8.2018. Luettu 10.5.2022. <https://tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Kiinteist%C3%B6palvelut/Is%C3%A4nn%C3%B6inti>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hyvä taloyhtiön hallituksen jäsen,

Opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja teen opinnäytetyönä kyselytutkimuksen isännöintipalveluiden asiakastytyvyydestä.

Toimeksiantajana on Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy ja kyselytutkimus tehdään heidän uusille taloyhtiöasiakkailleen.

Taloyhtiönne on ollut Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n asiakkaana vuoden verran, mutta toivon, että pystytte vastaamaan kysymyksiin siitä huolimatta.

Kysymyksiä on 29 ja vastaamiseen menee aikaa noin 5 min. Vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa tuloksista.

Kysely aukeaa alla olevasta linkistä ja se on voimassa 17.6. klo 17 asti.

Kiitän teitä jo etukäteen arvokkaista vastauksistanne!

P.S. Ei haittaa, vaikka olisitte juuri jäänyt hallituksesta pois, vastauksenne on silti tärkeä.

Jaana Laaksonen 050 3220 5xx

LINKKI KYSELYYN:

<https://forms.office.com/r/hz4duVDGjf>

Sähköpostiosoitteen lähde: Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy.

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

1(4)

Asiakastyytyväisyyskysely Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n isännöimille taloyhtiöille

Mitä mieltä olet seuraavista isännöintipalveluun liittyvistä väittämistä?

Kyselyssä on 29 kysymystä.

Aluksi on neljä taustakysymystä ja lopussa kolme avointa kysymystä, jotka ovat vapaaehtoisia ja joihin voit vastata omin sanoin.

Muihin kysymyksiin valitset sopivan vaihtoehdon asteikolla 1-5, joista 1=täysin eri mieltä ja 5=täysin samaa mieltä.

* Pakollinen

1. Sukupuoli *

Nainen

Mies

2. Ikä *

Alle 30

31-40

41-50

51-60

61-70

71-80

81-

3. Edustamani taloyhtiö on rakennustyyppiltään *

Rivitalo

Kerrostalo

4. Olen ollut taloyhtiön hallituksen jäsenenä *

Alle vuoden

1-5 vuotta

6-10 vuotta

Yli 10 vuotta

5. Isännöintitoimiston palvelu on asiantuntevaa. *

Valitse sopiva vaihtoehto.

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä,
4=jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltäTäysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

6. Isännöintitoimiston palvelu on nopeaa. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

7. Isännöintitoimiston palvelu on joustavaa. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

8. Isännöintitoimiston asiakaspalvelu on ystävällistä. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

9. Isännöintitoimiston aukioloajat ovat sopivat. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

10. Soittopyyntöihini vastataan riittävän nopeasti. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

11. Sähköposteihini vastataan riittävän nopeasti. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

12. Isännöitsijä on helposti tavoitettavissa. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

13. Hoidan taloyhtiöni liittyviä asioita mieluiten *

- Puhelimella
- WhatsApp -pikaviestimellä
- Sähköpostilla
- Käymällä toimistolla

14. Isännöintiin liittyvä tiedotus on riittävää. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

15. Isännöintiin liittyvä tiedotus on oikea-aikaista. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

16. Tarvitsemani tiedot löytyvät Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:n internet-sivuilta. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

17. Päätetyt asiat hoidetaan sovitusti ja ajallaan. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

18. Isännöinti on suunnitelmallista *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

19. Yhteistyö on sujuvaa. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

20. Ongelmatilanteiden ratkaiseminen onnistuu hyvin. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

21. Kirjanpidon ja tilinpäätösten hoitaminen on sujuvaa. *

- Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

22. Rahaliikenteen hoitaminen on sujuvaa. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

23. Hallitus saa isännöitsijältä riittävästi tukea kiinteistön rakennus- ja korjauspalveluiden suunnitteluun. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

24. Kiinteistön huoltopalvelut ovat toimivia. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

25. Kiinteistön sopimusten valmistelu ja kilpailuttaminen on sujuvaa. *

Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

26. Missä tehtävissä Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy on mielestäsi onnistunut erityisen hyvin?

Kirjoita vastaus

27. Onko sinulla kehittämis- tai parannusehdotuksia Pohjois-Hämeen Isännöinti Oy:lle?

Kirjoita vastaus

28. Mitä palveluita taloyhtiösi tarvitsee tulevaisuudessa?

Kirjoita vastaus

29. Minkä arvosanan antaisit taloyhtiönne isännöintipalveluista kokonaisuutena?

1=välttävä, 2=tydyttävä, 3=keskinkertainen, 4=hyvä, 5=erinomainen *

Välttävä 1 2 3 4 5 Erinomainen