



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

PETRI VALLIN

OmaRetta-palvelun käyttö – Hallitus ja isännöitsijä

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2024

TIIVISTELMÄ

Vallin Petri: OmaRetta-palvelun käyttö – Hallitus ja isännöitsijä
Opinnäytetyö, AMK
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Tammikuu 2024
Sivumäärä: 59

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Retta Isännöinnin asiakkaiden käyttötarkoituksia ja käyttökokemuksia uudesta sähköisestä OmaRetta-palvelusta. OmaRetta-palvelu on suunnattu asunto-osakeyhtiöiden ja kiinteistöosakeyhtiöiden asukkaiden, osakkaiden ja ennen kaikkea hallitusten työvälineeksi. Aiheen valinta ja sen sisältö suunniteltiin yhdessä työnantajani Retta Services Oy:n kanssa. Aihe koettiin tärkeänä, koska kohdeyritys on vahvasti ajanut uudistuksia alalla, jossa digitalisaatioon ei ole totuttu.

Teoriaosassa keskityttiin työelämän digitalisaatioon, sähköisiin palveluihin, isännöintialaan ja isännöintialan digitalisaatioon. Tieto tutkimuksen teoriaosaan kerättiin kirjallisuuslähteistä ja verkkosivuilta. Lisäksi tärkeää tietoa saatiin myös kohdeyrityksen omasta intrasta, sekä sähköisistä järjestelmistä.

Opinnäytetyön tavoitteeksi ja tarkoitukseksi asetettiin tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa OmaRetta-palvelun käyttökokemuksista ja käyttötarkoituksesta kohdeyritykselle. Tutkimuksen aihe rajattiin kuitenkin siten, että kehittämisosuus ei kuulu tutkielmaan. Kohdeyrityksen taholta koettiin, että OmaRetta-palvelun kehittämisestä on oleellista kysyä vastaajilta, joten se otettiin mukaan kyselyyn. Opinnäytetyö käsittää myös maantieteellisen rajauksen. Kyselyssä ja haastattelujen osalta keskityttiin Retta Isännöinnin Rauman talousalueeseen.

Tutkimuksen empiirinen osa opinnäytetyössä toteutettiin kyselylomakkeella, joka tehtiin Google-formsin avulla, sekä jaettiin verkon välityksellä vastaajille. Yleisin jakelukanava oli sähköposti. Lisäksi suoritettiin haastatteluja Retta Isännöinnin Rauman alueen isännöitsijöille, jotta saatiin lisää dataa tutkimuksen pohjaksi.

Tutkimustulokset saatiin analysoimalla sekä kyselyn tulokset, että haastattelujen vastauksia. Vastauksista saatiin luotua analysoimalla selkeä kuva OmaRetta-palvelun käyttökokemuksista ja käyttötarkoituksesta. Osa vastauksista on kuvannettu kuvalliseen muotoon ja osa selitetty auki sanallisesti.

Opinnäytetyön johtopäätöksissä käytiin huomioita tutkimuksesta ja sen tuloksista ja tällöin pohdintaan löydettiin myös mahdollisia kehitysehdotuksia kohdeyritykselle OmaRetta-palvelun käytön osalta.

Avainsanat: Isännöinti, digitalisaatio, sähköiset palvelut

Abstract

Vallin Petri: Use of the OmaRetta – Board and property manager
Bachelor's thesis
Degree program in business administration
January 2024
Number of pages: 59

This thesis examined the purposes of use and user experiences of Retta Isännöinti's customers regarding the new electronic OmaRetta service. The OmaRetta service is intended as a tool for residents, shareholders and, above all, boards of directors of housing companies and real estate companies. The choice of topic and its content were planned together with my employer, Retta Services Oy. The topic was considered important because the target company has strongly advocated reforms in an industry that is not used to digitalisation.

The theoretical part focused on the digitalisation of working life, electronic services, the property management industry and the digitalisation of the property management industry. Information for the theoretical part of the study was collected from literature sources and websites. In addition, important information was also obtained from the target company's own intranet and electronic systems.

The goal and purpose of the thesis was to produce in-depth and detailed information on the user experiences and purpose of the OmaRetta service for the target company. However, the topic of the study was limited so that the development part is not included in the thesis. The target company felt that it was essential to ask the respondents about the development of the OmaRetta service, so it was included in the survey.

The thesis also includes geographical delimitation. The survey and interviews focused on Retta Isännöinti's Rauma economic area.

The empirical part of the study in the thesis was carried out using a questionnaire created using Google forms and distributed online to the respondents. The most common distribution channel was email. In addition, a few interviews were conducted with Retta Isännöinti's property managers in the Rauma region in order to obtain more data to base the study.

The survey results were obtained by analysing both the survey results and the responses to the interviews. By analysing the responses, a clear picture of the user experiences and purpose of use of the OmaRetta service was created. Some of the answers have been illustrated in pictorial form and some have been explained openly in words.

In the conclusions of the thesis, observations were made on the study and its results, and possible development suggestions for the target company regarding the use of the OmaRetta-service were also found for reflection.

Keywords: Property management, digitalization, e-services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA VIITEKEHYS.....	7
2.1 Tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2 Tutkimuskysymykset ja työn rajaus	8
2.3 Teoreettinen viitekehys.....	8
3 ISÄNNÖINTIALA.....	10
3.1 Yleistä.....	10
3.2 Toimialaa ohjaavat lait ja isännöinnin eettiset ohjeet.....	12
4 TYÖELÄMÄN DIGITALISAATIO JA SÄHKÖISET PALVELUT	15
4.1 Työelämän digitalisaatio	15
4.2 Sähköiset palvelut	17
5 ISÄNNÖINTIALAN DIGITALISAATIO	19
5.1 Huoneistotietojärjestelmä	22
5.2 Sähköisen Omarettä-palvelun esittely	23
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
6.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus	26
6.2 Tutkimuksen suunnittelu, aineiston hankinta ja toteutus.....	27
6.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	29
6.4 Tutkimuksen rakenne	30
6.5 Analyysimenetelmät	31
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET, TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7.1 Toimeksiantajan esittely	34
7.2 Tutkimuksen tulokset.....	36
7.3 Johtopäätökset ja pohdinta.....	46
8 YHTEENVETO.....	48
LÄHTEET	51
LIITE 1: SAATEKIRJE	54
LIITE 2: TUTKIMUSKYSYMYKSET – SÄHKÖINEN KYSELY	55
LIITE 3: TUTKIMUSKYSYMYKSET – TEEMAHAASTATTELU	59

1 JOHDANTO

Suomessa noin 2,7 miljoonaa ihmistä asuu kerros-, rivi-, pari- tai yhden asunnon erillistaloissa, jotka kuuluvat asunto-osakeyhtiön eli taloyhtiön, piiriin. Tämä tarkoittaa, että suuri osa suomalaisista asuu taloyhtiöissä, joissa asumisesta ja yhteisten tilojen ylläpidosta vastaaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä ja ammattimaista hallintoa. Tässä roolissa isännöitsijöillä on merkittävä tehtävä. (Isännöintiliitto, 2023a.)

Yhä useamman taloyhtiön toimintaa koordinoi ja hoitaa isännöitsijä. Isännöitsijä on ammattilainen, joka vastaa taloyhtiön päivittäisestä hallinnosta, ylläpidosta ja asioiden sujuvasta hoitamisesta. Hallinto ja asioiden hoito sisältää esimerkiksi taloyhtiön talouden hallinnan, teknisten asioiden koordinoinnin, korjaus- ja huoltotöiden järjestämisen sekä asukkaiden kanssa kommunikoinnin. Isännöitsijä on siis keskeinen toimija, joka mahdollistaa taloyhtiön onnistuneen toiminnan ja asukkaiden hyvinvoinnin. Tulevaisuudessa isännöinnin merkitys tulee kasvamaan entisestään. Tämä johtuu osittain siitä, että arjen ja asumisen ympäristön toimivuus on tulossa yhä tärkeämmäksi ihmisille. Laadukkaasti hoidettu taloyhtiö, jossa asiat toimivat sujuvasti, luo ihmisille viihtyisän ja turvallisen asuinympäristön. Tämä puolestaan vaikuttaa suoraan asukkaiden elämänlaatuun ja on heille erittäin merkityksellistä. On myös huomionarvoista, että Suomessa noin 50 000 taloyhtiötä ostaa isännöintipalveluita eri puolilta maata. Tämä tarkoittaa, että isännöitsijät vaikuttavat välillisesti miltei puoleen Suomen väestöstä. Isännöitsijöiden ammattitaito ja toiminnan laatu vaikuttaa suoraan näiden taloyhtiöiden asukkaiden elämään. Siksi isännöitsijöiden rooli on merkittävä niin yksittäisten taloyhtiöiden tasolla, kuin laajemmin yhteiskunnassa. (Isännöintiliitto, 2023a.)

Suomessa eletään parhaillaan merkittävää muutoksen aikaa, ja yhteiskuntamme rakennetta muokataan uudelleen monella tavalla. Tämä

muutosprosessi on osaltaan laajamittaisen digitalisaation tulosta, joka luo puitteet näiden muutosten onnistumiselle. Digitalisaatio ei pelkästään mahdollista uudistuksia vaan myös haastaa ihmiset uudistamaan vanhentuneita toimintatapoja ja luomaan ne uudelleen, tavoitellen entistä toimivampia ja joustavampia ratkaisuja. Suomi on jo nyt tunnustettu yhdeksi maailman johtavista maista julkisten sähköisten palvelujen tarjoajana. Tällä saralla suomalaiset ovatkin tehneet mittavia edistysaskeleita, ja digitaaliset palvelut ovat olleet merkittävä osa suomalaista yhteiskuntaa jo pitkään. Digitalisaation menestys ei kuitenkaan pelkästään perustu teknologiseen edistykseen. Asiakkaat, eli yhteiskunnan jäsenet, ovat keskiössä kaikessa palvelukehityksessä. Tämä tarkoittaa, että kaikissa digitalisaatiohankkeissa on pidettävä mielessä ihmisten tarpeet ja odotukset. (Valtionvarainministeriö, 2023a.)

Sähköisten palvelujen yleistyminen ja käytön lisääntyminen ovat tuoneet mukanaan mahdollisuuden käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Kun yhä useammat ihmiset ja yritykset valitsevat sähköiset vaihtoehdot perinteisten paperipohjaisten palvelujen sijaan, on se vähentänyt byrokratiaa ja tehostanut palveluiden tarjoamista. Tämä kehitys on hyödyttänyt kaikkia osapuolia, säästänyt aikaa ja resursseja, ja samalla vähentänyt byrokratian taakkaa. Teknologiakehityksen myötä digitalisaation mahdollisuudet ovat valtavia, mutta samalla meidän on kiinnitettävä erityistä huomiota tietoturvaan ja kyberturvallisuuteen. Tämä tarkoittaa, että vaikka uudet digitaaliset toimintatavat ja sähköiset palvelut voivat tehdä ihmisten elämästä helpompaa ja sujuvampaa, on varmistettava, että ne ovat myös turvallisia ja toimivat häiriöttömästi.

(Valtiovarainministeriö, 2023b.)

2 TARKOITUS, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA VIITEKEHYS

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Retta Services Oy:lle, joka on isännöintialalla toimiva kiinteistöjohtamiseen keskittynyt yritys. Työn tavoitteena on tutkia ja kartoittaa Retta Services Oy:n ja ennen kaikkea Retta Isännöinnin sähköisen OmaRetta-palvelun tasoa ja saada yksityiskohtaista tietoa, miten taloyhtiöiden hallitukset ja isännöitsijät kokevat uuden OmaRetta-palvelun. Palvelu otettiin laajempaan käyttöön vuoden 2021 keväällä ja nyt kahden vuoden käytön ja kehitystyön tuloksista on hyvä saada käyttäjäkokemuksia. Työn tavoitteena on saada myös yrityksen sähköinen palvelu vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin paremmin.

Työn empiriaosuudessa toteutetaan yrityksen taloyhtiöiden hallituksenjäsenille asiakaskysely, jonka avulla saadaan selville Retta Isännöinnin sähköisten palveluiden taso sekä saadaan tietoon taloyhtiöiden hallitusten jäsenten käyttökemukset ja käyttötarkoitukset OmaRetta-palvelusta. Tutkimuksen ohessa on myös mahdollista, että löydetään mahdollisia kehitysehdotuksia ja saatujen tutkimustulosten perusteella raportoidaan nämä mahdolliset kehitysehdotukset myös kohdeyritykselle.

Opinnäytetyön aiheen valintaan on vaikuttanut useat eri tekijät, jotka yhdessä tekevät valitusta aiheesta erityisen ajankohtaisen ja tärkeän. Digitalisoituminen on tänä päivänä valtava megatrendi, joka vaikuttaa useisiin eri aloihin ja yhteiskunnan osa-alueisiin. Kiinteistöala ja erityisesti isännöinti on perinteisesti koettu vanhakantaisena alana, mutta nyt myös se on osa tätä muutosta. Isännöintiala on nyt entistä enemmän siirtymässä digitaaliseen aikaan. Opinnäytetyö, joka käsittelee tätä siirtymää ja sen vaikutuksia, on mielestäni siten erityisen ajankohtainen ja kiinnostava.

Opinnäytetyön tekijä toimii päivätyössään isännöitsijänä, jolloin myös koin tämän tutkimuksen tarpeelliseksi omaa työtäni ajatellen. Kohdeyritys ei ole

aiemmin tehnyt OmaRetta-palvelusta tutkimusta ja on mielestäni erittäin tärkeä tiedostaa, miten taloyhtiöt suhtautuvat kyseiseen digitalisaatioon.

2.2 Tutkimuskysymykset ja työn rajaus

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

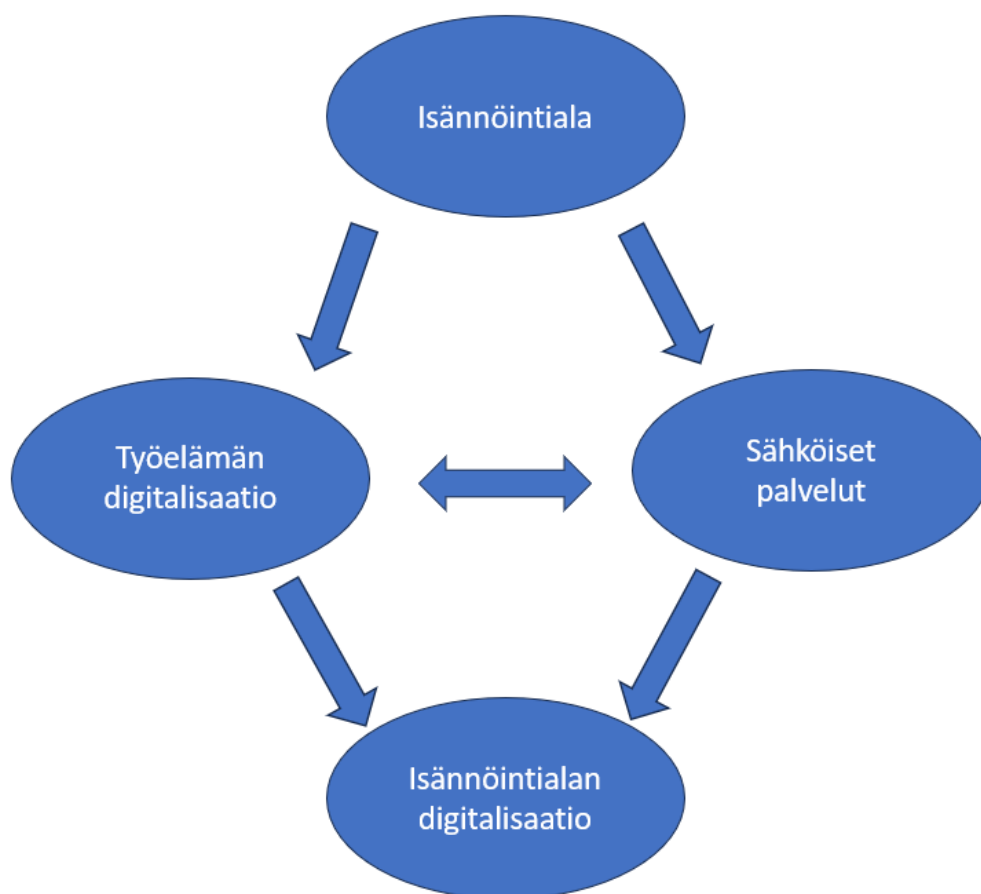
- Miten taloyhtiön hallitus ja isännöitsijät kokevat OmaRetta-palvelun käytön?
- Kuinka haastavaa OmaRetta-palvelun käyttö on?
- Miten OmaRetta-palvelu on koettu ja otettu vastaan taloyhtiöissä ja kohdeyrityksessä?
- Mikä on OmaRetta-palvelun pääasiallinen käyttötarkoitus hallitukselle ja isännöitsijöille?

Opinnäytetyön empiirisen osan tietojen keruu on tarkoitus toteuttaa asiakaskyselynä ja syventää kyselyä Retta Isännöinnin isännöitsijöiden haastatteluilla. Kyselyyn laitetaan myös kohdeyrityksen toivomuksesta kehitysehdotus-kysymys, jossa vastaajat voivat kertoa mahdollisia toiveita ja parannusehdotuksia. Opinnäytetyön aihe rajataan kuitenkin siten, että kehittämisosuus ei kuulu tutkielmaan. Kehittäminen on kuitenkin oleellista kysyä tutkimuksessa, mutta tarkoituksena on käsitellä käyttökokemuksia ja käyttötarkoituksia OmaRetta-palvelusta. Opinnäytetyö käsittää myös maantieteellisen rajauksen. Rajaus on tehty siten, että opinnäytetyössä keskitytään vain kyselyn ja haastattelujen osalta Retta Isännöinnin Rauman talousalueeseen.

2.3 Teoreettinen viitekehys

Tämän opinnäytetyön teoriatausta on rajattu siten, että se muodostuu neljästä erillisestä aihealueesta, jotka ovat isännöintiala, isännöintialan digitalisaatio, työelämän digitalisaatio ja sähköiset palvelut. Yhdistelmänä näiden teemojen tarkoitus on luoda kokonaiskuva siitä, minkälainen on opinnäytetyön aiheena

oleva palvelu, mitä palvelu sisältää ja mihin aihealueisiin se pohjautuu. Tämä kokonaisuus tukee työn tavoitetta, koska yhdistämällä näistä koottua teoriapohjaa sekä tutkimuksen kautta saatua käytännön näkökulmaa, voidaan muodostaa kokonaisvaltaiset vastaukset opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Kuvion tarkoituksena on kuvata opinnäytetyön teoreettista viitekehystä ja selkeyttää lukijalle työn rakennetta ja eri aihealueiden välistä yhteyttä (Kuvio 1).



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys (Opinnäytetyön tekijä, 2023)

Kuviossa 1 on tiivistetty teorian aihealueiden yhteys toisiinsa, sekä tavoitteena oli myös havainnollistaa, miten nämä osa-alueet tukevat toisiaan, jolloin muodostuu ehjä kokonaisuus. OmaRetta-palvelu on sähköinen palvelu ja työn teoriaan sisältyy teoreettisen viitekehysten termien määrittely. OmaRetta-palvelun osalta teoria pohjautuu kohdeyritykseltä saatuun materiaaliin ja opinnäytetyön tekijän omiin käyttökokemuksiin. Opinnäytetyön etenemisen aikana on myös pyritty siihen, että teoreettisen viitekehysten aihealueet, jotka on esitetty kuviossa, liittyvät saumattomasti toisiinsa ja tarjoavat tukea tutkimusongelman

ratkaisemiseksi. Tavoitteena on ollut hyödyntää näitä teoreettisia perusteita täyttämään asetettu teoriapohjan tavoite, jonka tarkoitus tässä työssä on selvittää, millaista on digitalisaatio tänä päivänä, millainen toimiala isännöinti on ja minkälaisia sähköisiä palveluita isännöintiala tarjoaa.

3 ISÄNNÖINTIALA

3.1 Yleistä

”Kiinteistöalan sanastoissa isännöinti määritellään kuuluvaksi kiinteistöjohtamiseen. Kiinteistöliiketoiminnan sanastossa isännöinti määritellään seuraavasti: ”Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on asumisyhteisöissä vastata kiinteistöhallintoon ja kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin liittyvistä toiminnoista”. Isännöinnillä onkin läheinen suhde muihin kiinteistöpalveluihin.” (Salinen, 2022, Isännöinnin käsikirja, luku 1.1.1.)

Suomalainen asunto-osakejärjestelmä on poikkeuksellinen ja ainutlaatuinen verrattuna muihin maailman maihin. Se tarjoaa järjestelmän, jossa noin 2,7 miljoonaa suomalaista asuu erilaisissa taloyhtiöissä. Asunto-osakejärjestelmä perustuu siihen, että taloyhtiö omistaa rakennuksen, mukaan lukien sen sisällä olevat asunnot, ja osakkaat omistavat osakkeet, jotka oikeuttavat heidät hallitsemaan merkittäviä tiloja, eli asunnon taloyhtiössä. Nämä osakkeet edustavat asunnon omistusta ja antavat osakkaalle hallintaoikeuden kyseiseen asuntoon. Taloyhtiöiden hallinnoimat asuinrakennukset voivat vaihdella suuresti, mukaan lukien kerrostalot, rivitalot, paritalot ja jopa yhden asunnon talot, jotka tunnetaan myös erillistaloina. Tämä monimuotoisuus tarjoaa asukkaille vaihtoehtoja erilaisten asumisratkaisujen ja tarpeiden täyttämiseksi. Suomalainen asunto-osakejärjestelmä luo yhteisöllisen asumisen mallin, jossa taloyhtiön asukkaat jakavat vastuun ja päätöksenteon yhteisesti. Tämä järjestelmä on osoittautunut toimivaksi ja monille se onkin erittäin sopiva asumismuoto. (Kiinteistöliitto, 2023b.)

Isännöinti toimii keskeisessä roolissa taloyhtiön johtamisessa ja hallinnassa. Heidän vastuullaan on varmistaa, että taloyhtiön päätökset tehdään noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä ja että hallitus saa tarvittavat tiedot päätöksentekoa varten. Isännöinti toimii ammattilaisena, joka tukee hallitusta ja osakkaita taloyhtiön toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Isännöinti osallistuu taloyhtiön strategiseen suunnitteluun ja auttaa laatimaan seuraavan tilikauden talousarvion, joka perustuu yhtiön tavoitteisiin ja tarpeisiin. Yhdessä isännöinnin ja hallituksen on johdettava taloyhtiötä talousarvion puitteissa, varmistuen varojen oikea käyttö ja taloudellinen vakaus. Lisäksi isännöinti hoitaa käytännön järjestelyt hallituksen kokousten ja yhtiökokousten osalta. He vastaavat kokouskutsujen lähettämisestä ja huolehtivat siitä, että kokoukset sujuvat asianmukaisesti ja että päätökset kirjataan oikein. Isännöinti koostuu tänä päivänä useimmiten laajasta ammattilaisten tiimistä, johon kuuluu isännöitsijä, kirjanpitäjiä, kiinteistösihteereitä ja asiakaspalvelijoita. Koko tiimi koostaa nykyään kokemuksen, joka tunnetaan isännöintinä. Isännöinnin tehtävänä on varmistaa, että taloyhtiön arki sujuu jouhevasti ja asukkaiden tarpeet otetaan huomioon. (Isännöintiliitto, 2023c.)

Ammattitaitoisen isännöinnin rooli kasvaa ja muuttuu tänä päivänä yhä tärkeämmäksi. Yksi merkittävä tekijä on asuinrakennuskannan ikääntyminen, mikä lisää ylläpito- ja peruskorjaustarvetta. Vanhojen rakennusten kunnossapito ja uudistaminen vaativat erityisosaamista, ja isännöinnin tehtävänä on varmistaa, että nämä tarpeet otetaan huomioon ja hoidetaan tehokkaasti. Asiakaskokemuksesta on myös tullut keskeinen tekijä isännöinnin alalla. Osakkaat ja asukkaat odottavat isännöinniltä entistä parempaa palvelua ja lisäarvoa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uusia digitaalisia palveluita, kuten sähköistä asiointia ja reaaliaikaista viestintää, jotka tekevät asumisesta sujuvampaa ja helpompaa. Tulevaisuuden isännöinti korostaakin asiakaspalvelun merkitystä, hyvää viestintää osakkaiden ja asukkaiden kanssa sekä syvempää talouden asian-tuntemusta. Isännöinnin ammattilaisten on oltava valmiita tarjoamaan laadukasta neuvontaa ja apua sekä toimimaan yhteistyössä erilaisten sidosryhmien, kuten urakoitsijoiden ja viranomaisten kanssa. Kasvava digitaalisuus tuo

mukanaan tarpeen uudentlaiselle osaamiselle ja teknologian hyödyntämiselle isännöinnissä. (Isännöintiliitto, 2023d.)

3.2 Toimialaa ohjaavat lait ja isännöinnin eettiset ohjeet

”Asunto-osakeyhtiölakia sovelletaan kaikkiin osakeyhtiöihin, jotka on rekisteröity Suomen lain mukaisesti asunto-osakeyhtiöinä, jollei muussa laissa säädetä toisin.” (Asunto-osakeyhtiölaki, 1599/2009, 1 luku § 1)

Asunto-osakeyhtiölaissa ja asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä määritellään tarkasti taloyhtiön ja osakkaan vastuut, velvollisuudet ja oikeudet. Asunto-osakeyhtiölaki tarjoaa yleiset säännöt ja puitteet taloyhtiön toiminnalle ja yhtiöjärjestyksessä voidaan määritellä tarkemmin, miten näitä sääntöjä sovelletaan kyseisessä yhtiössä. Vaikka asunto-osakeyhtiölaki asettaa yleiset peruseriaatteen, yhtiöjärjestys mahdollistaa yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden huomioimisen. Yhtiöjärjestystä voidaan muuttaa yhtiökokouksen päätöksellä, ja muutokset voivat vaikuttaa olennaisesti taloyhtiön toimintaan. Yhdessä asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys luovat sääntökehyksen, joka ohjaa taloyhtiön toimintaa ja varmistaa, että osakkaat noudattavat sovittuja käytäntöjä ja velvollisuuksia. Samalla ne takaavat osakkaille oikeudet ja mahdollisuuden vaikuttaa yhtiön päätöksentekoon ja hallintoon. (Isännöintiliitto, 2023e.)

Uusi asunto-osakeyhtiölaki, laki asunto-osakeyhtiölain voimaannpanosta ja valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen mittaustavasta ja isännöitsijäntodistuksesta, jota kutsutaan lyhyesti asunto-osakeyhtiöasetukseksi, astuivat voimaan 1. heinäkuuta 2010. Tämä muutos merkitsi vanhan asunto-osakeyhtiölain (809/1991) ja asunto-osakeyhtiöasetuksen (811/1991) kumoamista. Uusi laki ja asetus toivat mukanaan useita muutoksia ja päivityksiä asunto-osakeyhtiöiden sääntelyyn. Ne pyrkivät päivittämään ja selkeyttämään asunto-osakeyhtiölainsäädäntöä vastaamaan paremmin nykypäivän tarpeita ja ympäristöä. Tavoitteena oli myös tuoda säännökset paremmin ajan tasalle ja tehdä ne ymmärrettävämmiksi ja helpommin sovellettaviksi. Näillä muutoksilla pyrittiin varmistamaan, että asunto-osakeyhtiöt toimivat tehokkaasti,

oikeudenmukaisesti ja siten, että osakkailla ja muilla osapuolilla on selkeä kuva heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan asunto-osakeyhtiössä. Samalla muutokset pyrkivät edistämään osakkaiden välistä yhteistyötä ja helpottamaan asunto-osakeyhtiöiden hallinnointia. (Oikeusministeriö, 2010, Asunto-osakeyhtiölakiopas s.6.)

ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja isännöitsijät sekä Isännöintiliiton jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan tarkkoja eettisiä ohjeita ja niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä. Tämä sitoutuminen osoitetaan ISA-tunnuksella (Kuvio 2.) tai Isännöintiliiton jäsentunnuksella. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n myöntämä auktorisointi on merkki siitä, että kyseinen isännöintiyritys tai isännöitsijä on sitoutunut toimimaan hyvän isännöintitavan mukaisesti. Hyvä isännöintitapa korostaa ammattitaitoa, vastuullisuutta ja eettisesti kestäväää toimintaa. Jos ISA-auktorisoitu isännöitsijä tai isännöintiyritys rikkoo isännöinnin eettisiä ohjeita, kuten hyvää isännöintitapaa, niin siihen voidaan soveltaa valvonta- ja kurinpitomenettelyjä. (ISA ry, 2023a.)



Kuvio 2. ISA-auktorisoidun isännöintiyrityksen tunnistaa yllä olevasta logosta (ISA ry, 2023b.)

Isännöinnin eettiset ohjeet ovat sitovia sääntöjä ja suosituksia, jotka koskevat ISA-auktorisoituja isännöintiyrityksiä. Uusitut isännöinnin eettiset ohjeet tulivat voimaan 1.2.2023 alkaen. Ne toimivat myös eettisenä ohjeistuksena koko isännöintialalle Suomessa. Eettiset ohjeet on laatinut ja hyväksynyt Suomen Isännöintiliitto ry, Isännöinnin Auktorisointi ISA ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry. Nämä ohjeet asettavat korkeat eettiset standardit isännöintialalle. Niissä

korostetaan avoimuutta ja rehellisyyttä toiminnassa, mikä luo perustan toimivalle ja luottamusta herättävälle yhteistyölle niin isännöintiyriyten ja heidän asiakkaidensa kuin myös koko alan toimijoiden välillä. Tavoitteena on edistää vastuullista ja ammattimaista toimintaa isännöintialalla ja taata asiakkaille korkea laatu ja eettisesti kestävä palvelu. eettiset ohjeet ovat osa pyrkimystä varmistaa, että isännöintiala toimii ammattimaisesti ja asiakaslähtöisesti, edistää alan mainetta ja luottamusta sekä tarjoaa asiakkaille eettisesti korkeatasoista palvelua. Ne ovat sitova kehys, joka ohjaa alan toimijoita oikeanlaiseen toimintaan ja auttaa ylläpitämään korkeita eettisiä standardeja.

(ISA ry, 2023c.)

Isännöinnin eettiset ohjeet:

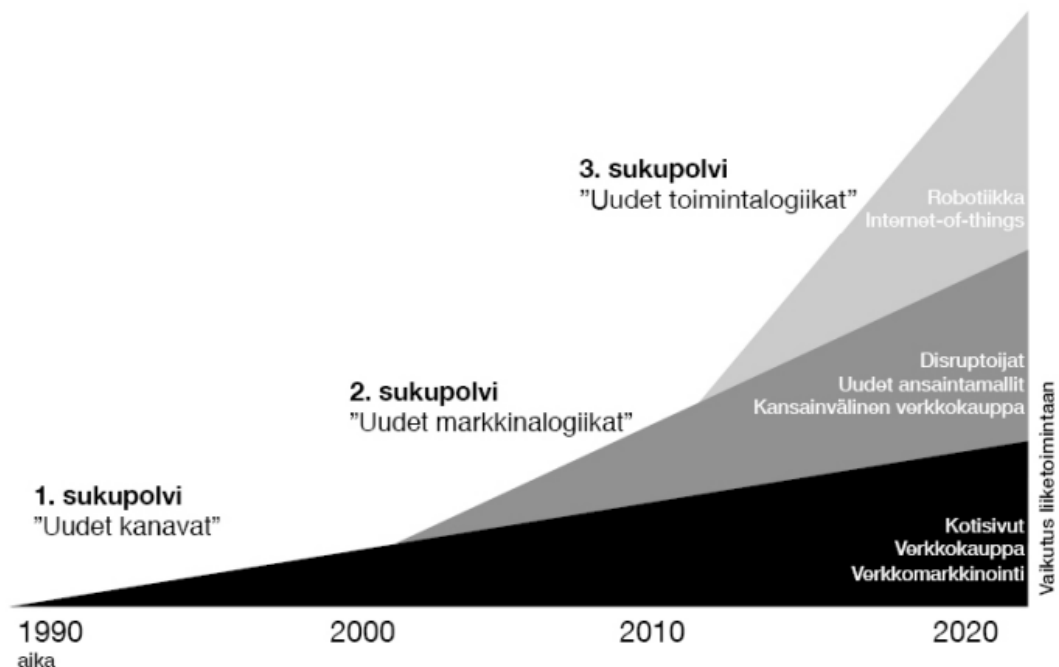
- Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti
- Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- Toimii avoimesti asunto-osakeyhtiön hankinnoissa ja käyttää hankintaverkostoa asunto-osakeyhtiön eduksi
- Toimii tasapuolisesti
- Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- Noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamia tietoja
- Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- Ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- Huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- Kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee reilusti
- Sitoutuu harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjuntaan
- Sitoutuu ilmastomuutoksen torjuntaan ja energiatehokkuuden edistämiseen

(Kiinteistöliitto, 2023.)

4 TYÖELÄMÄN DIGITALISAATIO JA SÄHKÖISET PALVELUT

4.1 Työelämän digitalisaatio

Digitalisaatio on termi, joka on tullut hyvin yleiseksi ja näkyväksi nyky-yhteiskunnassamme. Se liittyy moniin eri konteksteihin ja kattaa laajan kirjon teknologisia muutoksia ja prosesseja. Kuitenkin on huomionarvoista, että terminä "digitalisaatio" ja siihen liittyvät keskeiset käsitteet ovat olleet käytössä jo 1990-luvulta alkaen. Digitalisaation yhteydessä puhutaan yleisesti siitä, miten perinteiset prosessit, palvelut ja toimintatavat muuttuvat digitaalisiksi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi paperisten dokumenttien korvaamista digitaalisilla versioilla, manuaalisten prosessien automatisointia teknologian avulla, tai tietojen tallentamista ja jakamista sähköisissä muodoissa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 21-27.)



Kuvio 3. Digitalisaation kehityskulku (Ilmarinen & Koskela 2015, s. 28.)

Digitalisaatio kuvaa laajempaa muutosta, joka syntyy digitalisoitumisen seurauksena. Se vaikuttaa ihmisten käyttäytymiseen, markkinoiden toimintaan ja yritysten keskeisiin liiketoimintaprosesseihin. Digitalisaatio on seurausta digitalisoitumisesta ja se tarkoittaa uusia toimintatapoja ja liiketoimintamalleja, joita teknologian kehitys mahdollistaa. (Ilmarinen & Koskela, 2015, s. 21-27.)

Digitalisaatio työelämässä viittaa toimintatapojen ja prosessien muuttamiseen hyödyntämällä erilaisia teknologioita, kuten big data, mobiiliteknologia, pilvipalvelut, robotiikka ja IoT (esineiden internet). Tämä työelämän murros liittyy siihen, miten teknologia vaikuttaa työmme tekemiseen ja miten työympäristöt ja liiketoimintamallit muuttuvat. Digitalisaatio tarjoaa useita mahdollisuuksia tehostaa toimintaa, automatisoida rutiinitehtäviä, kerätä ja hyödyntää dataa paremmin, sekä luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Tärkeää on, että yritykset ja organisaatiot ennakoivat näitä muutoksia ja muutoksiin tartutaan myönteisellä otteella. Tämä tarkoittaa yritysten osalta investointeja uuteen teknologiaan ja erityisesti työntekijöiden osaamisen kehittämistä, jotta he voivat omaksua uudet työkalut ja työskentelytavat. Esimerkiksi tekoälyn käyttöönotto liiketoiminnassa ja työprosesseissa voi tuoda mukanaan paljon potentiaalisia hyötyjä, kuten älykkään datan analysoinnin ja päätöksenteon automatisoinnin. Kuitenkin tällaisiin teknologiamuutoksiin on valmistauduttava huolella, ja työntekijöille on annettava mahdollisuus oppia uusia taitoja ja olla osallisina muutoksen toteuttamisessa. Koko organisaation on oltava mukana tässä kehityksessä, ja työntekijöiden on voitava vaikuttaa siihen, miten teknologiaa hyödynnetään heidän työssään. Digitalisaation myötä työelämä muuttuu, ja on tärkeää, että muutokset ovat myönteisiä sekä organisaatiolle että sen työntekijöille. (STTK, 2023.)

Tänä päivänä digitaaliset sovellukset ja välineet ovat olennainen osa monien palkansaajien työtä. Käytännössä noin 90 prosenttia palkansaajista hyödyntää erilaisia digitaalisia työkaluja ja sovelluksia päivittäisessä työssään. Digitalisaation vaikutukset näkyvät erityisen selvästi ylempien toimihenkilöiden työssä, johon digitalisaatio on tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia. Näitä muutoksia ovat muun muassa työn tehokkuuden kasvu, nopeatempoisuuden lisääntyminen, luovuuden edistäminen sekä työn prosessien ja tulosten

suurempi läpinäkyvyys. Toisaalta digitalisaation on koettu myös kasvattavan työn kuormittavuutta, kun jatkuva tavoitettavuus ja tiedonkäsittelyn vaatimukset ovat lisääntyneet. (Tilastokeskus, 2019.)

Tilastokeskus teettää viiden vuoden välein työolotutkimuksen, jossa käsitellään muun muassa digitalisaatiota työelämässä. Viimeksi tutkimus on julkaistu vuodelta 2018. Uusinta työolotutkimusta olisin myös mielelläni käyttänyt teorian pohjaksi tähän opinnäytetyöhön, mutta tätä kirjoittaessani Tilastokeskuksen tiedon keruu oli vielä kesken uutta tutkimusta varten.

Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan digitalisaation vaikutukset näyttävät vaihtelevan sukupuolen perusteella, ja naiset sekä miehet kokevat nämä vaikutukset työhönsä eri tavoin. Naiset raportoivat useammin, että digitalisaatio on kasvattanut heidän työnsä kuormittavuutta ja tehnyt työstä nopeatempoisempaa. Tämä voi johtua siitä, että digitalisaatio on tuonut mukanaan henkilön jatkuvan tavoitettavuuden ja nostanut tiedonkäsittelyn vaatimuksia, mikä voi lisätä stressiä ja työn kiireisyyttä. Toisaalta miehet korostavat enemmän digitalisaation vaikutuksia työn tehokkuuteen ja luovuuteen. He näkevät, että digitalisaatio on parantanut heidän kykyään tehdä työnsä tehokkaammin ja hyödyntää omaa luovuuttaan. (Tilastokeskus, 2019.)

4.2 Sähköiset palvelut

”Tämän lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja.

Tällä lailla pannaan täytäntöön julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, jäljempänä saavutettavuusdirektiivi.”

(Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 306/2019, 1 luku § 1)

Vuonna 2019 Suomessa tuli voimaan digipalvelulaki, joka on muuttanut olosuhteita sähköisen asioinnin ympärillä. Laissa säädetään viranomaisten velvoitteista tarjota sähköisiä kanavia palveluiden hoitamiseen, julkisen sektorin organisaatioiden verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden minimitason vaatimuksista sekä saavutettavuusvalvonnasta. Laki turvaa asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja oikeuden hyvään digitaaliseen palveluun. (Valtiovarainministeriö, 2023b.)

Teknologia on vaikuttanut ja tulee jatkossakin vaikuttamaan merkittävästi toimintatapoihimme niin kuluttajina kuin kansalaisina. Nykypäivänä teknologia on entistäkin keskeisemmässä asemassa arkipäivän toiminnoissamme. Teknologia on kehitetty vastaamaan ihmisten tarpeisiin, jotka liittyvät helpompaan ja nopeampaan tapaan hyödyntää yritysten ja organisaatioiden tarjoamia palveluita. Teknologian perimmäinen tavoite onkin aina ollut helpottaa ja tehostaa asiakkaiden ja palveluntarjoajien välistä vuorovaikutusta ja samalla poistaa asiakaskokemukseen liittyviä hankalia kohtia. (Gerot & Eskelinen, 2018, s. 9.)

Viime vuosina Suomessa on tapahtunut aktiivista kehitystä sähköisten palvelujen ja sähköisen asioinnin parissa. Kansalaiset ovat osoittaneet valmiutta ottaa näitä palveluja käyttöön ja hyödyntää niitä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla. Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan siis organisaation palvelujen tarjoamista ja käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan avulla. Tämä käsittää koko prosessin, joka alkaa asiakkaan käyttöliittymästä ja ulottuu organisaation taustaprosesseihin, jotka liittyvät palvelun tarjoamiseen. Sähköistä asiointia hyödyntäviä asiakkaita voivat olla niin yksityishenkilöt (kansalaiset), yritykset kuin erilaiset viranomaisetkin. Sähköisissä palveluissa asiointi edellyttää, että asiakkaat voivat tunnistautua sähköisesti, eli vahvistaa oman henkilöllisyytensä sähköisesti käytettävissä palveluissa. Tämä prosessi tunnetaan nimellä sähköinen tunnistautuminen. Kun asiakkaat voivat tunnistautua vahvasti sähköisesti, he vahvistavat oman henkilöllisyytensä ja toisaalta tällöin palveluntarjoajat voivat luottaa siihen, että heidän

asiakkaansa ovat ne, joiksi he itseään väittävät. Vahva sähköinen tunnistautuminen on tärkeää esimerkiksi turvallisten ja luottamuksellisten verkko-kauppojen, pankkipalvelujen ja viranomaispalvelujen tarjoamisessa. Vahva sähköinen tunnistaminen on siis keskeinen osa turvallista ja luotettavaa sähköistä asiointia ja palvelua. (Suomidigi, 2023.)

5 ISÄNNÖINTIALAN DIGITALISAATIO

Isännöintitoimistot ovat käyttäneet digitaalisia ohjelmistoja jo 1990-luvun lopulta lähtien. 2000-luvun alussa isännöintialan digitaaliset työkalut olivat kuitenkin vielä melko alkeellisia ja harvoin käytössä varsinaisissa isännöintitehtävissä. Yleisimmät asiat, joita isännöintitoimistot hallinnoivat tietojärjestelmissään liittyivät kiinteistöjen tietojen ylläpitoon, taloushallintoon erityisesti vastikeskontran osalta ja osakasrekisteriin liittyviin asioihin. Nykyään isännöintitoimistot käyttävät digitaalisia järjestelmiä huomattavasti laajemmin. Näiden digitaalisten ohjelmistojen avulla ne hallinnoivat edelleen kiinteistötietoja ja talousasioita, mutta niiden rinnalle isännöintitoimistot ovat myös ottaneet laajemmin käyttöön pankkiohjelmistoja, viestintätyökaluja ja etenkin viime vuosina digitaalisia kokousympäristöjä, kun etäkokoukset ovat yleistyneet. Voidaankin sanoa, että isännöinnin digitalisaatio on mennyt koko ajan eteenpäin kohti laajempia toiminnanohjausjärjestelmiä. (Sallinen, 2022, Tietojärjestelmien historia ja kehitys, 1.5.1.1.)

Isännöintiala on verrattain hitaasti ottanut käyttöön digitaalisia palveluita, erityisesti viestinnän ja asiakaspalvelun näkökulmasta. Vaikka muu yhteiskunta on edennyt digitalisaatiossa, isännöintiala on kohdannut haasteita tässä kehityksessä. Yksi merkittävä syy tähän on ollut ns. "seniorikortti", mikä tarkoittaa tilannetta, jossa asunto-osakeyhtiöissä on paljon vanhempia osakkaita, jotka eivät ole välttämättä kovin taitavia digitaalisten laitteiden ja järjestelmien käytössä. Lisäksi alan konservatiivisuus ja vastustus digitalisaatiota kohtaan ovat hidastaneet kehitystä. Myös isännöintialan ammattilaiset ovat saattaneet

vastustaa digitalisaatiota, koska alalla on aina korostettu henkilökohtaisen asiakaspalvelun merkitystä. Isännöintialalla onkin pyritty toteuttamaan digitalisaatiota vaiheittain ja asiakkaiden ehdoilla, mutta monissa suomalaisissa yrityksissä on ollut haasteena ajan ja sopivien kehityskohteiden puute, mikä on osaltaan estänyt digitalisaation potentiaalin täyden hyödyntämisen. (Sallinen, 2022, Asiakkaiden asiointipalvelut, 1.5.2.4.) (Tenhunen, 2021a.)

Isännöintialan digitalisaatio ja sen eteenpäin vieminen on viime vuosina saanut kannustusta isännöintiyrityksiltä, asiakaskunnalta ja myös Isännöintiliitto on tukenut tätä kehitystä. Kuitenkin puhuttaessa isännöintialan digitalisaatiosta tulee mainita Covid-19-pandemia, joka toimi katalysaattorina isännöintialalle ja pakotti vanhoillisen alan ottamaan käyttöön erilaisia digitaalisia palveluita. Pandemian aikana oli tarve ottaa käyttöön muun muassa etäkokoukset ja digitaaliset viestintäkanavat, ja ne nopeuttivat alan digitalisaatioprosessia huomattavasti. Pandemian ja sen pakotteiden vaikutuksesta isännöintialan ja asunto-osakeyhtiöiden hallinto muuttui, ja tämä myös nopeutti digitalisaation leviämistä alan sisällä. (Tenhunen, 2020b.)

Digitalisaation myötä ohjelmistojen kehittäminen ja käyttöönotto ovat viime vuosina olleet keskeisessä asemassa isännöintialan muutoksessa. Tämä muutos on pakottanut alan toimijat kehittämään uusia ja lisäarvoa tuottavia isännöintipalveluita, jotka vastaavat asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Toiminnanohjausjärjestelmät ovat avainasemassa tässä kehityksessä, ja ne tekevät isännöinnistä asiakkaille läpinäkyvämpää. Läpinäkyvyyden edistäminen onkin yksi tärkeä tekijä, jonka digitaaliset asiointipalvelut mahdollistavat. Esimerkiksi taloyhtiön hallituksen käyttöön voidaan antaa kirjanpito-ohjelman seuranta, joka helpottaa asunto-osakeyhtiön talouden hallintaa ja seurantaa hallituksen osalta. Uusilta ohjelmistoilta odotetaan myös yhä enemmän rajapintoja muiden järjestelmien kanssa, kokonaisvaltaista toiminnanohjausta ja kykyä hallita liitännäistietoa. Tässä murrosvaiheessa isännöintiyrityksillä onkin mahdollisuus erottua kilpailijoista positiivisesti tarjoamalla innovatiivisia palveluita, jotka voivat muuttaa vallitsevia toimintatapoja ja käytäntöjä. Tämä tarjoaa mahdollisuuden kehittää alan palveluja ja pysyä kilpailukykyisenä muuttuvassa toimintaympäristössä. (Pietarila, 2018.)

Digitalisoidut isännöintipalvelut voivat oikein käytettyinä myös tarjota asunto-osakeyhtiöille taloudellisia etuja perinteiseen paperiseen hallintotapaan verrattuna. Lisäksi niiden avoimuus ja nopeus ovat merkittäviä etuja käyttäjilleen. Digitaalinen hallinto mahdollistaa isännöitsijöille suurempien asiakaskokonaisuuksien tehokkaamman hallinnan ja mahdollisesti myös lukumäärällisesti useamman asiakkuuden samanaikaisen hoidon. Digitalisaatio voi siis auttaa asunto-osakeyhtiön kohonneisiin kustannuksiin, kun kopioinnin ja postituksen aiheuttamat kulut vähenevät ja muiden palvelujen tehokkuus paranee. (Ala-Prinkkilä, 2017.)

Vuonna 2018 voimaan astunut GDPR-tietosuoja-asetus vaikuttaa edelleen taloyhtiöiden ja isännöintialan toimijoiden tietosuojavaatimuksiin tänä päivänä. Uusi tietosuoja-asetus on suunniteltu vahvistamaan yksityishenkilöiden yksityisyyttä tiukentamalla tietojen suojausvaatimuksia ja laajentamalla yksilön oikeuksia omiin tietoihinsa. Asetus edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, asianmukaisesti ja avoimesti rekisteröidyn näkökulmasta. Se koskee kaikkia EU- ja ETA-maita, mikä yhdenmukaistaa henkilötietojen käsittelyn sääntelyä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus 2016/679.)

Tietosuoja-asiat ovat edelleen ensiarvoisen tärkeitä jokaiselle isännöintiyritykselle ja isännöitsijälle. Yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) riskien lisäksi on välttämätöntä edellyttää, että isännöintiyritykset tunnistavat oman toimintansa riskit ja pyrkivät minimoimaan ne. Kun arvioidaan järjestelmien tietoturvallisuutta, on myös tärkeää harkita, mitä tietoja järjestelmissä säilytetään, miten niitä siirretään eri järjestelmien välillä ja kuka voi niihin päästä käsiksi. Ennakoiva tietoturvallisuus on paras tapa varmistaa tietojen suojelu. Isännöintiyrityksen tulee myös huolellisesti harkita henkilöiden rooleja ja käyttöoikeuksia, jotka liittyvät tietojärjestelmien prosesseihin ja käyttöön. Tämän vuoksi digitaaliset isännöintipalvelut ovat merkittävässä roolissa myös tietosuojan näkökulmasta ja niiden asianmukainen ja ammattimainen hallinta on olennainen osa asunto-osakeyhtiöiden hallintoa. (Isännöintiliitto, 2023f.)

5.1 Huoneistotietojärjestelmä

Puhuttaessa isännöintialan digitalisaatiosta ei voi olla kirjoittamatta alaa eniten ravistelevasta digitaalisesta harppauksesta, eli Huoneistotietojärjestelmästä (HTJ). Taloyhtiöiden ja osakehuoneistojen tietojen kerääminen valtakunnalliseen huoneistotietojärjestelmään (HTJ) aloitettiin 1. tammikuuta 2019, kun huoneistotietojärjestelmää koskeva laki astui voimaan. (Osakehuoneistorekisteri, 2023.)

”Huoneistotietojärjestelmä palvelee huoneiston hallintaan oikeuttavien osakkeiden vaihdannan, vakuuksien hallinnan ja näihin verrattavan toiminnan sekä yhtiön hallinnon ja sen osakkaiden tiedonsaannin tarpeita. Lisäksi sen avulla tuotetaan tietoa tutkimusta ja tilastointia varten sekä muihin yhteiskunnan tietotarpeisiin.” (Laki huoneistotietojärjestelmästä, 1328/2018, 1 luku § 2)

Sähköinen omistajamerkintä huoneistotietojärjestelmässä korvaa perinteisen paperisen osakekirjan käytön osakehuoneistojen vaihdannassa ja lainojen vakuutena. Huoneistotietojärjestelmästä on säädetty laissa ja sen toteutuksesta ja ylläpidosta vastaa Maanmittauslaitos. Siirtyminen sähköiseen rekisteriin parantaa asuinhuoneistojen tietojen ja omistajamerkintöjen saatavuutta ja luotettavuutta. Tämä tehostaa asuntojen kaupankäyntiä ja lainan myöntämistä. Osakekirjojen sähköiseen muotoon siirtyminen mahdollistaa myös digitaalisten palveluiden kehittämisen ja helpottaa monien toimijoiden työtä. Huoneistotietojärjestelmässä onkin kyse merkittävästä siirtymästä uuteen digitaaliseen järjestelmään. (MML, 2023a.)

Vanhojen, ennen vuotta 2019 perustettujen taloyhtiöiden siirtyminen huoneistotietojärjestelmään toteutetaan kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa taloyhtiöt syöttävät järjestelmään tiedot yhtiöstään ja sen huoneistoista siirtämällä yhtiön osakeluettelon huoneistotietojärjestelmään. Tämän jälkeen osakkeenomistajat voivat hakea omistamilleen huoneistoille omistuksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta. Vanhojen asunto-osakeyhtiöiden on suoritettava yhtiön osakeluettelon siirto huoneistotietojärjestelmään viimeistään vuoden 2023 loppuun mennessä. Keskinäisille kiinteistöosakeyhtiöille siirto on

vapaaehtoinen. Osakeluettelon siirrosta päättää taloyhtiön hallitus, ja siitä on ilmoitettava osakkaille. (Osakehuoneistorekisteri, 2023.)

Huoneistotietojärjestelmän hyöty taloyhtiölle, osakkaalle ja muille yhteistyötaidoille on parantaa asuinhuoneistojen tietojen ja omistajamerkintöjen saatavuutta ja luotettavuutta. Se myös helpottaa asuntojen kaupankäyntiä ja lainan myöntämistä. Yksittäisen osakkeenomistajan ei tarvitse huolehtia enää osakekirjan säilyttämisestä tai tallettamisesta, koska osakekirja on sähköisessä rekisterissä eikä sitä voi kadota. Taloyhtiöiltä puolestaan päättyy osakeluettelon tietojen ylläpitovastuu heti, kun osakeluettelo on siirretty Maanmittauslaitokselle. (MML, 2023b.)

Tulevaisuudessa huoneistotietojärjestelmän tietosisältöä laajennetaan. Maa- ja metsätalousministeriö vastaa järjestelmän jatkokehittämisestä, ja erityisenä painopisteenä ovat taloyhtiöiden hallinnolliset tiedot ja niiden parempi saatavuus. Erityisesti keskitytään ratkaisuihin, jotka parantavat positiivisen luottotietorekisterin tiedonsaantia taloyhtiölainoihin liittyen. Tavoitteena on mahdollistaa tietojen tehokas ja yhdenmukainen siirto eri tietojärjestelmien välillä. (MML, 2023a.) Huoneistotietojärjestelmän seuraava kehitysvaihe on nyt käynnissä. Tämä jatkokehityshanke tulee olemaan käynnissä vuosina 2022 - 2026. Jatkokehitysvaihe ei enää keskity pelkästään osakeluetteloiden siirtämiseen, vaan sen tavoitteena on integroida huoneistotietojärjestelmään omistajatietojen lisäksi muita taloyhtiön taloudellisia ja teknisiä tietoja, jotka ovat tällä hetkellä isännöinnin ylläpitämiä omassa järjestelmässään. Tällaisia tietoja voivat olla esimerkiksi laina- ja korjaustiedot. (Isännöintiliitto, 2022g.)

5.2 Sähköisen Omaretta-palvelun esittely

OmaRetta on Retta Isännöinnin tarjoama sähköinen palvelukanava, joka on suunniteltu helpottamaan asumisen asioiden hoitoa. Se toimii keskeisenä tietopankkina ja viestintäväylänä niin taloyhtiön asukkaille kuin isännöitsijällekin. Kaikki tarvittava tieto, joka liittyy taloyhtiöön ja asumiseen, on saatavilla OmaRetta-palvelussa, ja sen avulla tiedon jakaminen ja käsittely sujuu

vaivattomasti taloyhtiön ja isännöitsijän välillä. OmaRetta-palvelu tarjoaa helpokäyttöisen ja keskitetyn tavan hoitaa monenlaisia asumiseen liittyviä asioita. Siellä voi esimerkiksi seurata taloyhtiön ajankohtaisia ilmoituksia, tarkistaa talouden tilannetta, tehdä huoltopyyntöjä, ja olla yhteydessä isännöitsijään. Palvelun avulla asukkaat ja isännöitsijä voivat olla paremmin ajan tasalla taloyhtiön asioista ja hoitaa päivittäiset asiat vaivattomasti verkossa. (Retta.fi, 2023a.)

OmaRetta-palvelussa on tarjolla monia palveluita, jotka on suunniteltu helpottamaan taloyhtiön hallituksen ja puheenjohtajan työskentelyä. Nämä palvelut ovat tarkoitettu tukemaan hallituksen jäseniä heidän tehtävissään ja varmistamaan, että taloyhtiön asioiden hoito sujuu mahdollisimman sujuvasti ja tehokkaasti. (Retta.fi, 2023a.)

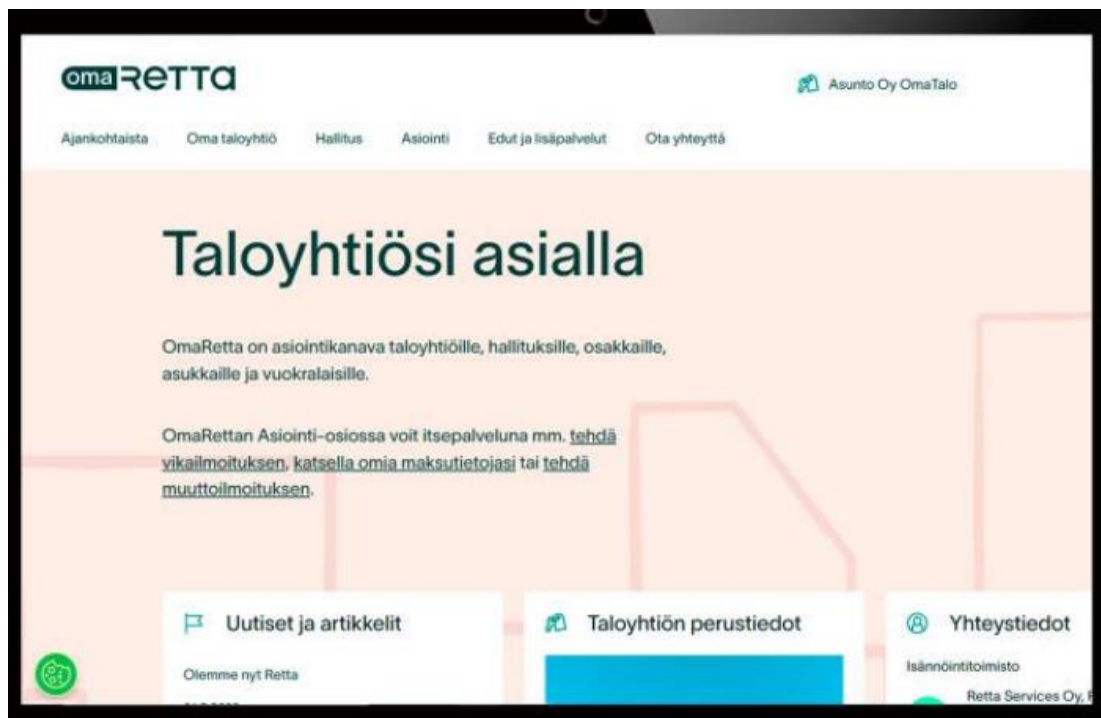
OmaRetta palvelun keskeisimmät palvelut eri osapuolille

Taloyhtiön hallitus:

- Pöytäkirjojen allekirjoittaminen sähköisesti
- Taloyhtiön asiakirjat saatavilla nopeasti
- Ajantasaiset taloustiedot selville yhdellä silmäyksellä
- Tiedotteiden toimittaminen kätevästi kaikkien saataville
- Tarkista korjaustöiden ja muiden tehtävien tilannetiedot
- Taloyhtiön energian ja veden kulutusseurannat

Taloyhtiön osakkaille ja asukkaille:

- Varaa saunavuoro, autopaikka tai yhteistila käyttöösi
- Ilmoita vioista ja remonttisuunnitelmista
- Tilaa asiakirjat ja todistukset
- Seuraa asunnossasi tehtäviä muutostöitä
- Tarkista maksujesi tilanne
- Tarkkaile taloyhtiösi energiankulutusta
- Tee muuttoilmoitus (onnistuu ilman rekisteröitymistä)
- Anna palautetta (onnistuu ilman rekisteröitymistä)



Kuvio 4. OmaRetta-palvelun näkymä (Retta Isännöinti, 2023, Intranet.)

OmaRetta-palvelua tuodaan esiin osakkaille ja hallituksille pääasiassa isännöitsijöiden toimesta. Tutustumis ja opetusvideot OmaRetta-palvelun käyttöön löytyvät kuitenkin yleisestä YouTube-palvelusta, jolloin jokaisen palvelusta kiinnostuneen henkilön on helppo tutustua palveluun, vaikka aivan itse. Tarpeen vaatiessa isännöitsijät opastavat hallituksia ja osakkaita käytön kanssa.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimuksella tulee aina olla määriteltynä tarkoitus tai tehtävä. Tämä tarkoitus ohjaa tutkimuksen strategisia valintoja. Tutkimuksen tarkoitus voidaan yleensä kuvata neljän peruspiirteen perusteella. Tutkimus voi olla kartoittava, selittävä, kuvaileva tai ennustava ja nämä piirteet ohjaavat sitä, millaisia menetelmiä ja lähestymistapoja tutkimuksessa käytetään. (Hirsjärvi, 2009, s. 137-138.)

Oikean tutkimusmenetelmän valitseminen on olennainen osa tutkimusongelman ratkaisemista. Tämän valinnan edellytys on tutkimusongelman syvä ymmärtäminen. Tavoitteena on löytää luotettavaa ja perusteltua tietoa tutkimukseen parhaiten soveltuvalla menetelmällä. Tutkimusmenetelmät voidaan perusjaossa jakaa kvalitatiivisiin eli laadullisiin ja kvantitatiivisiin eli määrällisiin tutkimuksiin. Määrällinen tutkimus toteutetaan yleensä kyselyiden avulla, ja se perustuu olemassa oleviin teorioihin pyrkien yleistämään ilmiötä laajemmalle. Laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun ilmiötä ei tunneta eikä käytettävissä ole selittävää teoriaa. Tätä tutkimusmuotoa hyödynnetään erityisesti, kun pyritään syvälliseen ilmiön ymmärtämiseen ja sitä kautta kehitetään oletuksia ja teorioita. Laadullisen tutkimuksen aineiston keruu, havainnointi ja analysointi vaativat enemmän aikaa ja panostusta verrattuna määrälliseen tutkimukseen. (Kananen, 2015, s. 65-66, 70-73.)

Tässä opinnäytetyössä olen valinnut käyttööni sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän samanaikaisesti, eli kyseessä on monimenetelmäinen opinnäytetyö. Hirsjärven mukaan näitä kahta tutkimusmenetelmää ei tulisi nähdä vastakkaisina toisilleen, sillä niiden välistä rajaa on vaikea vetää selkeästi. Sen sijaan ne tulisi hahmottaa toisiaan täydentävinä menetelminä. (Hirsjärvi, 2009, s. 135-136.) Kvantitatiivisen tutkimuksen rooli voidaan nähdä täydentävänä kvalitatiiviselle tutkimukselle, erityisesti tilanteissa, joissa on kerätty määrällistä tietoa, mutta sen selittäminen ja ymmärrettävään muotoon muokkaaminen vaatii taustaselityksiä, kuten haastatteluja ja havainnointia.

Kvalitatiivista tutkimusta voidaan hyödyntää parantamaan ymmärrystä kvantitatiivisen tutkimustiedon taustalla olevista syistä ja yhteyksistä. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää voidaan perustella näkökulmakysymyksillä. Käyttämällä eri otteita voidaan myös pyrkiä minimoimaan toisen tutkimusmenetelmän mahdollisia puutteita. (Kananen, 2017, s. 171-172.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa yksityiskohtaista tietoa OmaRetta-palvelun käytöstä kohdeyritykselle. Mielestäni laajamittainen kvantitatiivinen tutkimus tai laajamittainen kvalitatiivinen tutkimus yksinään ei kykenisi antamaan tarpeeksi tietoa palvelun käytöstä, joten monimenetelmäisellä tutkimuksella saadaan selvitettyä parhaiten ja yksityiskohtaisemmin taloyhtiöiden hallitusten ja isännöitsijöiden kokemukset, toiveet ja mieltymykset. Aiheen ja sen rajausten myötä määrällinen tutkimus ei ollut yksinään edes vaihtoehto, sillä opinnäytetyössä käsiteltävät OmaRetta-palvelun kokemukset perustuvat ihmisten omiin kokemuksiin, eivätkä kaikki tulokset tällöin ole tämän vuoksi yleistettävissä. Kvantitatiivinen tutkimus tuottaakin tässä opinnäytetyön kyselytutkimuksessa muutamaan kysymykseen tärkeää tietoa ja tuottaa näin lisäarvoa ja näkemystä tutkimukseen. Lisäksi määritelmänä kyselytutkimus kuuluu määrälliseen tutkimusmenetelmään.

6.2 Tutkimuksen suunnittelu, aineiston hankinta ja toteutus

Laadullisen tutkimuksen käytetyimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelut. On olemassa useita erilaisia haastattelumuotoja, joista käytetyin on teemahaastattelu (Kananen 2017, s. 88). Tässä opinnäytetyössä käytetty puolistrukturoitu teemahaastattelu on sekoitus lomakehaastattelua ja teemahaastattelua. Kysymykset ovat valmiita, kuten lomakehaastattelussa, mutta vastausvaihtoehtoja ei ole annettu valmiiksi, vaan haastateltava pääsee itse pohtimaan vastausta kysymykseen ja kertomaan oman näkökulmansa aiheesta. Teemahaastattelulla tutkija pyrkii saamaan ymmärrystä ja käsityksen tutkittavasta ilmiöstä. Ihmisten kanssa toteutettavissa haastatteluissa tutkimuksen

kohteena olevilta henkilöiltä pyritään keräämään tietoa sanallisesti eri teemojen avulla. Vastaukset tutkijan esittämiin kysymyksiin muodostavat pienen osan ymmärrystä tutkimusaiheesta. Usein näistä vastauksista voi myös syntyä uusia kysymyksiä. Analysointivaiheessa tutkija pyrkii rakentamaan kysymysten ja vastausten kokonaisuudesta kattavan käsityksen tutkimuskohteesta. (Kananen 2017, 90.)

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruussa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten kyselylomaketta, valmiita rekisterejä, havainnointia tai tilastoja. Yleisin tapa kerätä määrällistä aineistoa on kysely tai käyttää jo olemassa olevia tilastoja. Kvantitatiivista tutkimusta kutsutaankin usein myös tilastolliseksi tutkimukseksi. (Heikkilä, 2014, s. 16-20.)

Kyselytutkimus on kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Tutkimus toteutetaan kyselynä, jonka tavoitteena on saada mahdollisimman suuri ja laajasti kohderyhmää edustava otanta, joiden perusteella voidaan mahdollisimman luotettavasti tulkita tuloksia. (Heikkilä, 2014, s. 16-20.) Kyselytutkimus toteutetaan sähköisenä lomakekyselynä, jossa osa kysymysten vastausvaihtoehdoista on strukturoituja. Osa kysymyksistä on kuitenkin avoimia, koska opinäytetyön kyselytutkimuksen tavoitteena on saada eniten avoimia ja vapaita vastauksia kysymyksiin, jotka liittyvät tutkittavan kohderyhmän mielipiteisiin liittyen OmaRetta-palveluun.

Tässä opinäytetyössä tutkimusongelmaa selvitetään käyttämällä teemahaastatteluja ja sen rinnalla sähköistä kyselylomaketta. Sähköinen kyselylomake tulee olemaan suunnattu Retta Isännöinnin jo olemassa olevien asiakas taloyhtiöiden hallituksille ja teemahaastattelut toteutetaan Rauman talousalueen Retta Isännöinnissä työskenteleville isännöitsijöille.

Tämän opinäytetyön sähköinen lomakekysely on laadittu Google Forms – kyselynhallintaohjelmistolla. Kyselylomake toimitetaan sähköpostitse kohdeyrityksen asiakkaille, jotka on ennalta sovittu kohdeyrityksen sisällä. Kyselyitä lähetetään noin 107 eri taloyhtiön hallituksille. Vastausaikaa kyselyyn annetaan 7 vuorokautta. Kyselytutkimusta voi mielestäni hyödyntää myös

asiakastyytyväisyyskyselynä, erityisesti kun arvioidaan asiakkaiden tyytyväisyyttä kohdeyrityksen OmaRetta-palvelua kohtaan.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusprosessissa on välttämätöntä kiinnittää huomiota työn luotettavuuteen jo alkuvaiheessa ja pitää se mielessä koko prosessin ajan. Jos luotettavuutta ei huomioida ennen tutkimuksen loppuvaiheita tai jätetään kokonaan huomioimatta, se voi vaarantaa koko tutkimuksen totuudenmukaisuuden. Luotettavuuden arvioinnin tavoitteena on poistaa osa virheistä, jotta tutkimus olisi mahdollisimman luotettava. (Kananen, 2015, s. 338-340.)

Tutkimuksen tehtävän ja sen tulosten on oltava luotettavia ja laadunvalvonalla voidaan merkittävästi parantaa luotettavuutta. Kvantitatiivisen tutkimuksen osalta laadunvalvonta on suhteellisen yksinkertaista, sillä siihen on määritetty luotettavuusmittarit. Toisin kuin kvantitatiivinen tutkimus, kvalitatiiviselle tutkimukselle ei ole olemassa yhtä selkeää ohjeistusta laadun monitorointiin. Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkijan tehtävänä on perustella tuloksensa esimerkiksi tekemällä päätöksiä, jotka perustuvat tieteelliseen lähteeseen. (Kananen, 2017, s. 173-175.)

Opinnäytetyön on oltava luotettava ja sen tutkimustulokset oikeita. Tämä luotettavuus arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden avulla. Reliabiliteetti, eli pysyvyys, viittaa siihen, kuinka toistettavissa tutkimustulokset ovat. On tärkeää huomata, että luotettavuutta ei voida laskea, vaan se voidaan arvioida. Validiteetti, eli oikeellisuus, tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa todella tutkitaan ja mitataan niitä asioita, joita on tarkoitus tutkia. (Kananen, 2015, s. 343.)

Tässä opinnäytetyössä olen pyrkinyt miettimään tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia koko ajan sen työstämisen elinkaaren ajan. Olen pyrkinyt ottamaan ne huomioon jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa ja pitänyt sitä punaisena lankana läpi työn aina loppuun asti. Opinnäytetyössäni olen

tiedostanut, että sen tutkijana olen merkittävä tekijä työn reliabiliteetin kannalta. Olen tiedostanut, että omat mielipiteeni kyseisen toimialan ammattilaisena voivat heijastua tutkimukseen. Olenkin jättänyt omat mielipiteeni pois tutkimustulosten yhteydestä ja tuon niitä esiin vasta yhteenvedossa ja johtopäätöksissä. Päämääräni on ollut ottaa huomioon tutkimusongelma ja hankkia siihen mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa. Teoriaosuudessa olen pyrkinyt valitsemaan lähteiksi mahdollisimman luotettavia ja ajantasaisia lähteitä, jotka käsittelevät nimenomaan tutkimaani aihetta. Oma mielipiteeni onkin, että tutkimuksen validiteetti on korkeammalla tasolla, kuin reliabiliteetti.

Olen työn tutkijana valmistautunut haastatteluihin perusteellisesti, omaten vahvan tuntemuksen aiheesta ja luomalla tarkasti mietityn haastattelukehiksen, niin haastatteluihin, kuin kyselyynkin. Kuitenkin koen, että digitalisaatioon ja sähköisiin palveluihin liittyy vastaajilla voimakkaasti henkilökohtaisen elämän vaikutteita, jotka saattavat aiheuttaa vastausten muuttumista uudelleen esitettäessä. Voimakkaasti digitalisoituva yhteiskunta ajaa ihmistä koko ajan enemmän kohti sähköisiä palveluita, jolloin koen, että tämän tutkimuksen toistaminen esimerkiksi vuoden tai kahden kuluttua saattaisi tuoda täysin erilaisia vastauksia taloyhtiöiden hallituksilta. Tämän vuoksi koen, että tutkimustulosten luotettavuus ei välttämättä ole hyvin pitkäkestoinen. Vaikka tulosten reliabiliteettia ei siis voida pitää erinomaisena, sitä voidaan mielestäni kuitenkin pitää hyvänä, koska tutkimuksen tekeminen ja suunnittelu olivat huoleellisia. Lisäksi kohdeyritys saa tutkimuksesta paljon arvokasta tietoa palvelun käytöstä ja mahdollisesti kehitysehdotuksia jatkoa ajatellen.

6.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen sähköinen kysely toteutettiin hyödyntämällä Google Forms -työkalua, ja vastausten analysoinnissa käytettiin apuna Google Formsin ominaisuuksia, sekä haettiin avainsanoja avoimista kysymyksistä vastausten kesken. Kyselytutkimus ja teemahaastattelut toteutettiin molemmat anonyymeinä, eikä henkilötietoja kerätty niiden yhteydessä. Kun vastaukset oli analysoitu ja saatu

kirjattua työhön, vastausten tulokset toimitettiin sähköisessä muodossa toimeksiantajalle. Kaikki muu kertynyt vastausmateriaali hävitettiin asianmukaisesti tuhottavaksi isännöintitoimiston kautta. Kyselytutkimus lähetettiin vastaajille toimeksiantajan järjestelmistä käyttäen isännöintitoimiston sähköpostityökalua, mikä varmisti samalla tietosuojan asianmukaisen toteutumisen.

Sähköinen kysely (Liite 2.) koostui käytännössä kahdesta eri osasta, jotka oli luokiteltu strukturoituihin kysymyksiin ja avoimiin kysymyksiin. Vaikka tutkimuksella haluttiin saada yksityiskohtaista tietoa sähköisen palvelun käytöstä, niin haluttiin kysely pitää silti sopivan lyhyenä ja kompaktina, että saadaan tarpeeksi vastauksia. Kyselyn saatekirjeessä (Liite 1.) toivottiin vastaajalta osallistumista kyselyyn, vaikka OmaRetta-palveluna ei olisi tuttu. Kysymykset 1.-8. ja 10. olivat strukturoituja kysymyksiä, joilla kartoitettiin vastaajan taustatiedot, yleinen OmaRetta-palvelun tuntemus, sekä tietoa onko vastaaja ottanut käyttöönsä sähköisen OmaRetta-palvelun. Loput kysymykset ovat puolistrukturoituja ja niihin vastaaja pääsee vastaamaan avoimesti ja niiden vastauksista toivotaan saatavan yksityiskohtaisempaa tietoa, kuten tutkimuksen tavoitteena on.

Teemahaastattelut taas olivat kokonaan puolistrukturoituja, jolloin jokaiseen kysymykseen haettiin sanallista vastausta ja pohdintaa isännöinnin ammattilaisilta. Teemahaastattelun (Liite 3.) kysymysmäärä on pidetty tarkoituksella pienenä, koska tutkijana koin, että näillä kolmella kysymyksellä saadaan tarpeeksi tietoa halutusta aiheesta. Lisäksi haastateltavilla on aiheesta jo valmiiksi laaja tietämys, joten kyselyn aiheita ei ole tarpeen lähestyä tarkentavilla ja johdattelevilla kysymyksillä.

6.5 Analyysimenetelmät

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen muodostavat tutkimuksen keskeisen osan. Tämä vaihe on merkittävä, ja siihen pyrittiin

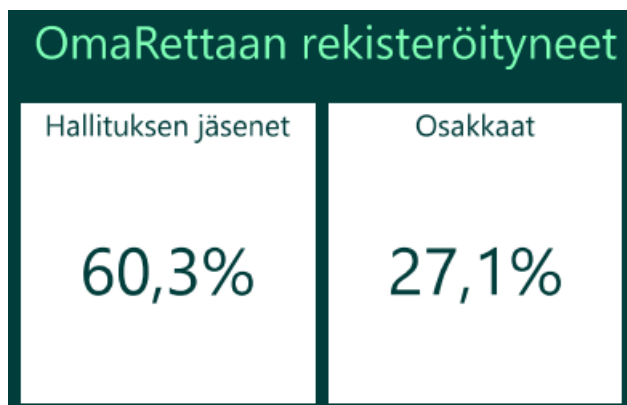
tutkimuksen alkuvaiheessa. Analyysivaiheessa tutkija saa selville, millaisia vastauksia hän saa tutkimuskysymyksiinsä. (Hirsjärvi, 2009, s. 221.)

Aineiston perusteellinen esikäsittely on olennainen vaihe, joka luo pohjan varsinaisille analyyseille. Lisäksi tarkka esikäsittely auttaa havaitsemaan mahdolliset virheet, joita ei voida täysin välttää. Tätä menetelmää suositellaan käytettäväksi, jotta tutkijalla on perusteellinen ymmärrys aineistosta ennen kuin hän ryhtyy käsittelemään lukuja ja numeroita. (Vehkalahti 2014, s. 51.)

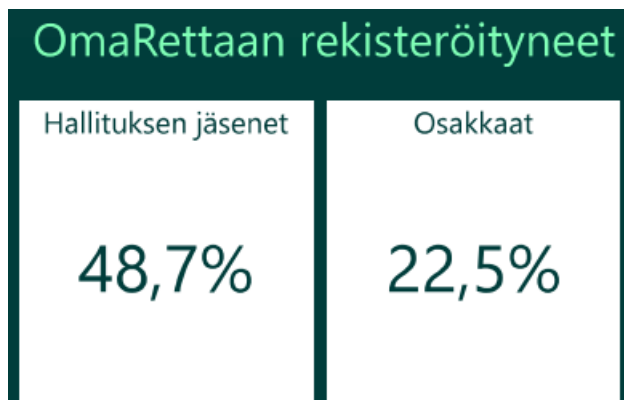
Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe on yleensä litterointi, joka tarkoittaa aineiston muuttamista tekstiksi. Litterointi ei sinänsä ole analyysimenetelmä, vaan se on enemmänkin tekninen toimenpide, jota voidaan suorittaa monin eri tavoin. Litteroinnissa on useita eri tasoja, ja niillä kaikilla on yhteistä muuttaa laadullisen tutkimusmateriaalin, kuten äänitteiden tai videoiden, kirjalliseen muotoon, jotta itse analysointi voidaan aloittaa. Tutkijan tehtävänä on harkita, mitä kirjoittaa ylös ja mitä jättää pois, sillä litterointi on aikaa vievää. Yleisiä litteroinnin tasoja ovat sanatarkka litterointi, yleiskiellinen litterointi ja propositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa tutkija kirjoittaa tekstiin puheen lisäksi myös jokaisen äännähdyksen. Yleiskielisessä litteroinnissa puhe kirjoitetaan kirjakielelle, jättäen pois kaikki mahdolliset puhekielen ilmaisut. Viimeinen taso, propositiolitterointi, käsittää vain havaintojen ytimen kirjaamisen ylös. (Kananen, 2017, s. 134-135.)

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusaineiston analyysi perustuu tilastollisten ja numerollisten menetelmien käyttöön aineiston kuvaamisessa ja tulkitsemisessa. Määrällisen analyysin avulla pyritään selvittämään esimerkiksi ilmiöiden syy-seuraussuhteita, ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä käyttäen tilastollisia menetelmiä ja numeroita. Tähän analyysiin kuuluu monia erilaisia laskennallisia ja tilastollisia menetelmiä. Yleensä määrällinen analyysi alkaa tilastollisella kuvaavalla analyysillä, joka voi olla myös tutkimuksen päämäärä itsessään. Tämän jälkeen analyysissä siirrytään, tutkimuksesta riippuen, esimerkiksi yhteisvaihtelun, riippuvuussuhteiden tai aikasarjojen analysointiin, tai suoritetaan erilaisia luokitteluja. (JYU, 2021.)

Tässä tutkimustyössä toteutettiin sekä kvalitatiivisen, että kvantitatiivisen tutkimusaineiston analysointia. Alla olevat kuviot (kuvio 4. ja kuvio 5.) havainnollistavat lähtökohtia, kuinka paljon oletettavasti Rauman alueen taloyhtiöiden hallitukset käyttävät OmaRetta-palvelua. Tämä lähtökohta on ollut hyvä tiedostaa, kun tutkimuskysely on lähetetty vastaajille ja tutkimusaineistoa on alettu käydä läpi.



Kuvio 5. Retta Isännöinnin Länsi-Suomen OmaRetta-palveluun rekisteröityneet, tilanne 16.11.2023 (Retta, 2023, Retta Intranet).



Kuvio 6. Retta Isännöinnin Rauman talousalueen OmaRetta-palveluun rekisteröityneet, tilanne 16.11.2023 (Retta, 2023, Retta Intranet).

Kvalitatiivisen tutkimusaineiston, eli isännöitsijöiden teemahaastattelussa päädyttiin käyttämään haastattelujen jälkeen propositiotason litterointia, koska haastatteluissa keskustelut liikkuivat todella laajalti aiheen ympärillä. Huomattavaa haastatteluissa myös oli se, että haastatteluiden lomassa vastaukset ja keskustelu liikkui vapaasti kolmen puolistrukturoidun kysymyksen ympärillä. Haastattelujen yhteydessä pyrittiin tekemään mahdollisimman tarkkoja

muistiinpanoja, joissa hahmoteltiin analysoitavia asioita. Propositiotason litterointi helpotti analysointia, koska se keskittyi saadun tiedon olennaisiin näkökohtiin. Propositiotason litteroinnin jälkeen vastausten teemoittelu tehtiin suoraan kolmen kysymyksen ympärille ja jaoteltiin jokaiseen kysymykseen sopivaksi.

Teemoittelu tarjosi tutkijalle yksinkertaisemman analyysin ja lukijalle selkeämmän lopputuloksen. Analyysin tavoitteena oli syvällisemmin ymmärtää ilmiötä ja käsitellä aiheita. Tähän päästiin tehokkaasti kyseisellä menetelmällä. Tulosten koodaaminen tapahtui värikoodaamalla yhdistäviä tekijöitä aihealueittain ja luokittelemalla vastauksia positiiviseen, neutraaliin ja negatiiviseen asteikkoon. Tämä koodausmahdollisuus helpotti haluttujen tulosten havaitsemista ja niiden selkeää esittämistä raportissa.

Kvantitatiivisessa muodossa tehty asiakaskyselyn analysointi tehtiin käyttäen hyväksi Google Form-ohjelmaa. Kun kyselylomakkeen vastausaika päättyi, suoritettiin aineiston esikäsittely. Aineiston käsittely alkoi vastausten läpikäynnillä. Google Forms -järjestelmä mahdollistaa automaattisen aineiston esikäsittelyn ja se esittää saadut tulokset strukturoiduissa kysymyksissä suoraan esitettävissä muodoissa. Tässä tapauksessa Google Formsista saatiin strukturoitujen mielipidekysymysten vastauksista erilaisia havainnollistavia kuvioita, kuten diagrammeja ja taulukoita. Avoimien kysymysten vastaukset taas ryhmiteltiin teemoittain, kuten kvalitatiivisessa analysoinnissa.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET, TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Toimeksiantajan esittely

Retta Services Oy on Pohjoismaiden suurin konserni, joka on erikoistunut asuntojen, kiinteistöjen ja toimitilojen välitykseen sekä hallintaan. Retta Services Oy tarjoaa asiakkaille kattavia palveluita ja ratkaisuja asumisen ja

toimitilasektorin kiinteistöpalveluissa. Retta-konserniin kuuluu neljä erillistä konserniyhtiötä, jotka ovat Retta Isännöinti, Retta Management ja Huoneistokeskus Suomessa, ja vastaavasti Retta Sverige, joka toimii Ruotsissa. (Retta.fi, 2023b.)

Retta Services Oy:n asiakaskunta koostuu monipuolisesti asunto- ja kiinteistösaakeyhtiöistä, kiinteistöjen, asuntojen ja toimitilojen yksityisistä ja julkisista omistajista ja käyttäjistä sekä rahastoyhtiöistä, kuten pankeista ja muista kiinteistöalan toimijoista, mukaan lukien yksityiset kuluttajat. (Retta.fi, 2023b.)

Retta Services Oy:n kaikki konserniyhtiöt jakavat saman vahvan painotuksen asiakaskokemuksen parantamiseen. Pyrkimyksenä on parantaa asiakaskokemusta keskittymällä asiakaslähtöiseen palvelutuotantoon, kehittämällä aktiivista palvelukulttuuria ja ylläpitämällä korkeaa ammattitaitoa. Retta Services Oy:n tavoitteena onkin olla alan johtava kiinteistöpalveluiden asiantuntija yritys. Koko Retta-konsernissa työskentelee noin 1600 asiantuntijaa ja konsernin vuotuinen liikevaihto on noin 130 miljoonaa euroa. Retta-konsernin omistaa pohjoismainen pääomasijoitusrahasto nimeltään Altor Fund IV. (Retta.fi, 2023b.)

Retta Services Oy:n visio yrityksenä on paremman asumisen ja kiinteistövarallisuuden luominen asiakkaille. Tarkoituksena ja tehtävänä on avustaa asiakkaita löytämään parhaat ratkaisut kaikissa asuntojen ja kiinteistöjen myyntiin, ostamiseen, vuokraamiseen ja hallintaan liittyvissä kysymyksissä. Tavoitteena on toimia kiinteistöjohtamisen ja kiinteistönvälitysalan edelläkävijänä, tarjoten suuntaa näyttäviä palveluita alalla. (Retta.fi, 2023b.)

Opinnäytetyön kirjoittaja toimii itse Retta Isännöinnillä isännöitsijänä. Opinnäytetyön maantieteellinen raja on tehty opinnäytetyön tekijän oman toimipaikan mukaisesti. Retta Isännöinnin Rauman konttorilla työskentelee 6 kokoai-kaista isännöitsijää ja 2 toimistoisännöitsijää. Rauman toimisto kuuluu Satakunnan yksikköön ja siihen kuuluvat myös Kankaanpään ja Porin toimistot.

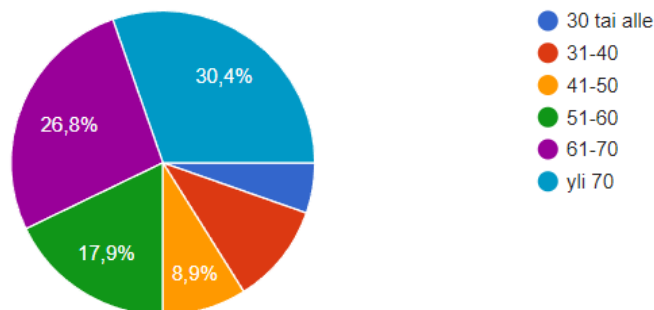
7.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset esitetään kysymyksiin jaoteltuina. Ensimmäiset kuusi kysymystä sisälsivät väittämiä ja kysymyksiä, joihin vastaajat valitsivat valmiin vastausvaihtoehdon annettujen muuttujien välillä. Sähköiseen kyselytutkimukseen saatiin kokonaisuudessaan yhteensä 56 vastausta Rauman talousalueen taloyhtiöiden hallituksilta. Kohdeyrityksen yhteyshenkilön kanssa keskusteltiin ja todettiin, että saatu vastausmäärä on erittäin hyvä ja antaa kattavan kuvan sähköisen OmaRetta-palvelun käytöstä. Lisääaikaa tai uusintakierrosta kyselylle ei siis päätetty antaa. Vastausten määrä myös korreloi suoraan OmaRetta-palvelun käyttöasteen kanssa (kuvio 6.), eli vastauksia saatiin yli puolilta hallituksilta.

Kysymys numero 1

Vastaajan ikä:

56 vastausta



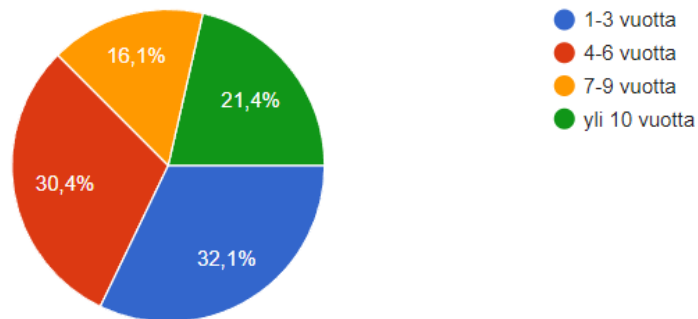
Kuvio 7. Vastaajien luokittelu ikäryhmien mukaan.

Vastaajien ikäjakauma oli Rauman talousalueelle odotettu, sillä peräti 30.4% vastaajista oli yli 70-vuotiaita. 61-70 vuotiaita oli 26,8% ja 51-60 vuotiaita oli 17,9% vastaajista. Pienimmät ryhmät muodostivat nuoremmat ikäpolvet, 8,9% vastaajamäärä oli 41-50 vuotiaita, 31-40 vuotiaita oli 10,7% ja alle 30-vuotiaita 5,4%. Tiedossa on ollut, että alueellisesti Raumalla on ollut taloyhtiöiden hallituksissa vanhempaa ikäluokkaa ja tutkimus vahvistaa tätä pohjaa.

Kysymys numero 2

Kuinka kauan olet toiminut taloyhtiön hallituksessa?

56 vastausta



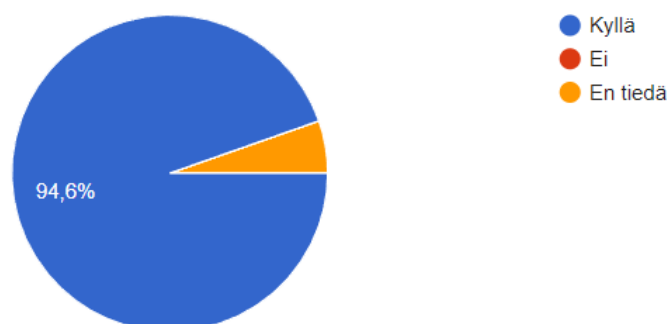
Kuvio 8. Esittää jakauman, josta käy ilmi, kuinka kauan vastaaja on toiminut taloyhtiön hallituksessa.

Kysymysten vastauksissa hajonta oli melko laaja ja todella pitkään toimineita hallituksen jäseniä (yli 10-vuotta) oli vastaajista 21,4%. 7-9 vuotta toimineita hallituksen jäseniä oli 16,1%, 4-6 vuotta toimineita oli 30,4% ja 1-3 vuotta toimineita oli 32,1% vastaajista.

Kysymys numero 3

Onko taloyhtiössänne käytössä sähköisiä isännöintipalveluja?

56 vastausta



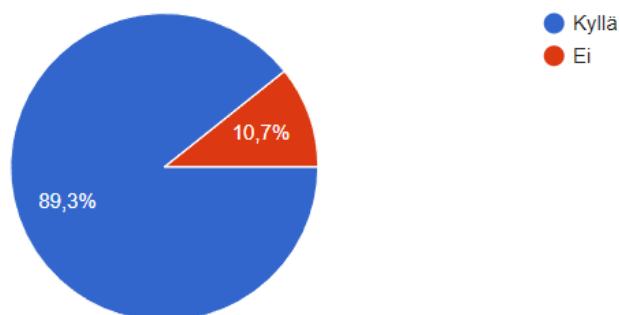
Kuvio 9. Kysymys kartoitti, kuinka tietoisia hallituksen jäsenet yleisesti ovat sähköisistä isännöintipalveluista.

Vastaajista 94,6% oli tietoisia, että taloyhtiöllä on käytössä sähköisiä isännöintipalveluja. Vastaajista kolme ei tiennyt, onko taloyhtiöllä käytössään sähköisiä isännöintipalveluja.

Kysymys numero 4

Onko sähköinen OmaRetta-palvelu sinulle tuttu?

56 vastausta



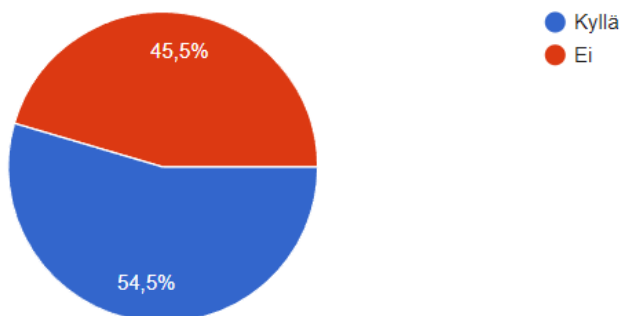
Kuvio 10. Kysymys kartoitti, ovatko hallituksen jäsenet tietoisia OmaRetta-palvelusta.

Vastaajista 50 henkilöä, eli 89,3% oli tietoisia OmaRetta-palvelusta ja vain 6 henkilöä ei tiennyt tai tunnistanut OmaRetta-palvelua.

Kysymys numero 5

Käytätkö aktiivisesti OmaRetta-palvelua taloyhtiösi hallitustyöskentelyssä?

55 vastausta



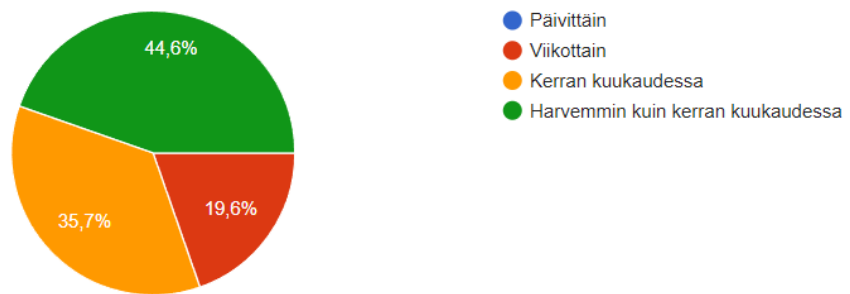
Kuvio 11. Kysymyksessä selvitettiin käyttävätkö hallituksen jäsenet OmaRetta-palvelua hallitustyöskentelyssä.

Kyselyyn vastanneista 54,5% hallituksen jäsenistä käytti OmaRetta-palvelua apuna hallitustyöskentelyssä. Ja taas toinen puoli, eli 45,5% ei käyttänyt OmaRetta-palvelua.

Kysymys numero 6

Kuinka usein käytät OmaRetta-palvelua taloyhtiön hallitustyöskentelyssä?

56 vastausta



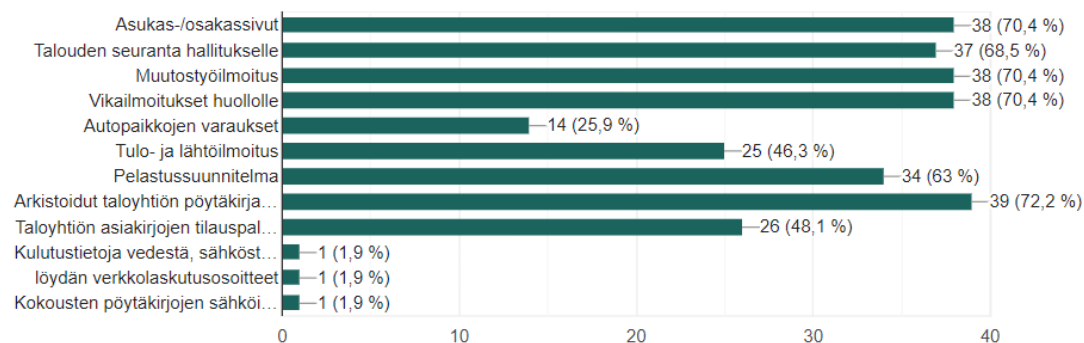
Kuvio 12. Kuinka usein OmaRetta-palvelu on käytössä hallitustyöskentelyssä. Kysymyksessä kartoitettiin OmaRetta-palvelun käyttötaajuutta. Vastaajista yksikään ei käyttänyt palvelua päivittäin. Viikottain palvelua käytti 11 vastaajaa, eli 19,6% vastanneista. Suurimmat osuudet vastauksista menivät kerran kuukaudessa käyttöön 35,7% (20 vastaajaa) ja harvemmin kuin kerran kuukaudessa käyttöön 44,6% (25 vastaajaa).

Kysymys numero 7

Mitä sähköisiä palveluita tiedät, että OmaRetta-palvelu tarjoaa?

Valitse mielestäsi sopivat vaihtoehdot

54 vastausta



Kuvio 13. Monivalintakysymys, jolla selvitettiin hallituksen jäsenten tietoisuutta OmaRetta-palvelun ominaisuuksista.

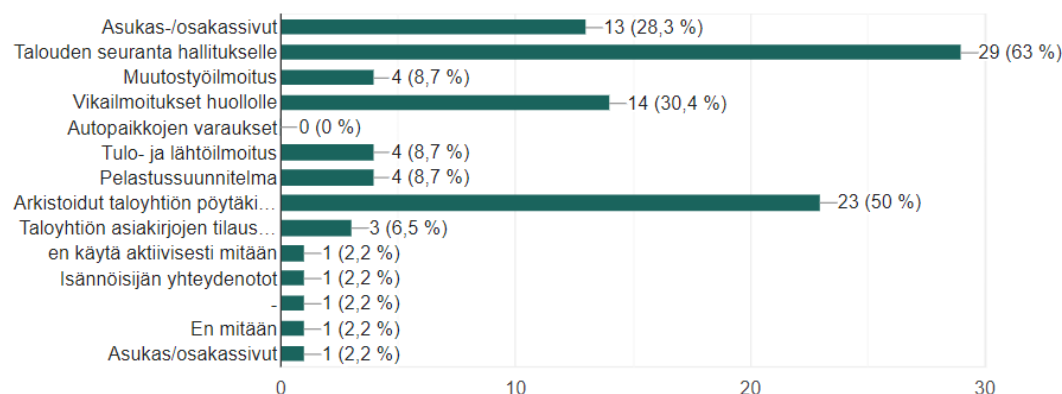
Monivalintakysymyksessä vastaaja sai merkitä niin monta vaihtoehtoa, kuin hallituksen jäsen tiesi ja tunnisti palvelusta. Eniten tietoisuutta hallituksen jäsenillä oli selkeästi Asukas-/osakassivuista, talouden seurannasta, muutostyöilmoituksesta, vikailmoituksista huollolle ja arkistoiduista pöytäkirjoista. Lisäksi myös moni oli tietoinen, että taloyhtiön pelastussuunnitelma löytyy myös OmaRetta-palvelusta. Selkeästi vähemmän tietoisuutta oli autopaikkojen varaus mahdollisuudesta, tulo- ja lähtöilmoituksesta ja taloyhtiön asiakirjojen tilauspalvelusta. Muutama vastaus oli myös saatu kohtaan muu, eli kulutustietojen tarkastelu, yhtiön verkkolaskuosoite ja kokouspöytäkirjojen sähköinen allekirjoitusmahdollisuus oli myös kolmessa vastauksessa tiedossa.

Kysymys numero 8

Mitä edellisen kysymyksen palveluja käytän aktiivisesti hallitustyössäni?

Valitse mielestäsi sopivat vaihtoehdot

46 vastausta



Kuvio 14. Monivalintakysymys, jossa selvitettiin eri palveluiden käyttöä hallitustyöskentelyssä.

Selkeästi eniten OmaRetta-palvelun ominaisuuksista hallituksen jäsenet käyttivät taloyhtiön talouden seuranta hallitustyössään. Lisäksi aktiivisesti hyödynnettiin OmaRetta-palvelua taloyhtiön arkistona, josta löydettiin pöytäkirjat tarkastelua varten. Huomionarvoisia osuuksia olivat myös vikailmoitukset huollolle ja asukas-/osakassivut.

Kysymys numero 9

Minkä OmaRettan ominaisuuden koet tärkeimmäksi hallitustyöskentelysi näkökulmasta ja miksi?

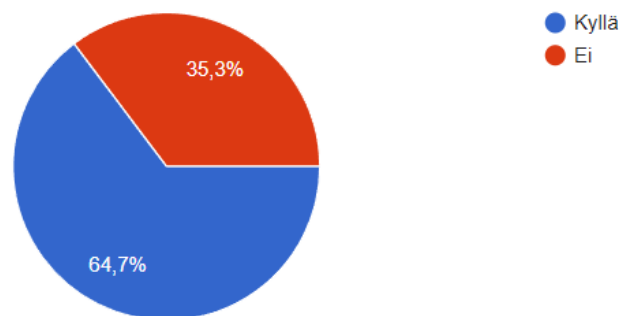
Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä toivottiin, että saadaan tarkentavia vastauksia edelliseen monivalinta-kysymykseen. Avoimia vastauksia kysymykseen saatiin 31kpl ja ne saatiin lajiteltua kolmeen selkeään teemaan. Vastauksista ylivoimaiseksi ykköseksi nousi OmaRetta-palvelun talouden seuranta, joka mahdollisti monen vastauksen perusteella sen, että hallitus pystyi käsittelemään yhtiön taloudellista tilannetta itse, ilman että ei tarvitse jokaiseen

asiaan isännöitsijän tukea. Ajantasainen yhtiön taloustilanne sai paljon kiitosta ja sen koettiin helpottavan hallituksen työskentelyä. Toinen selkeä teema vastauksissa oli, että tiedonkulku ja yhteydenpito isännöitsijään, joka sujui helposti OmaRetta-palvelun kautta. Kolmantena teemana oli selkeästi pöytäkirjojen saatavuus ja helppo löydettävyys. Monessa vastauksessa nousi esiin se, että oli helppo tarkistaa esimerkiksi edellisen yhtiökokouksen tai hallituksen pöytäkirjasta, että mitä päätöksiä oli tehty ja mitä asioita oli edelleen avoinna.

Kysymys numero 10

Onko OmaRetta-palvelun käyttö mielestäsi helppoa ja selkeää?

51 vastausta



Kuvio 15. Kokeeko vastaaja OmaRetta-palvelun käytön helpoksi.

Vastaajista 64,7%, eli 33 vastaajaa koki OmaRetta-palvelun käytön olevan helppoa ja selkeää. Vastaavasti 35,3% eli 18 vastaajaa koki, että OmaRetta-palvelun käyttö ei ole helppoa.

Kysymys numero 11

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen ei, mitä kehitysehdotuksia toivoisit OmaRettan käyttöön liittyen, tai minkä asian olet kokenut palvelussa vaikeaksi?

Seuraava avoin vastausmahdollisuus liittyi kysymykseen numero 10 ja siihen saatiin avoimia vastauksia yhteensä 22kpl. OmaRetta-palvelun käytössä selkeästi vaikeimmaksi asiaksi koettiin OmaRettan kansiorakenne. Kansiorakenne oli mainittu 14 vastauksessa ja koettiin, että siinä oli liian useita alatasoja ja tiedon löytäminen oli hankalaa. Melkein puolet vastauksista käsitteli myös palvelun selkeyttä ja toivottiin entistä enemmän selkeyttä aloitussivuun ja helppoa navigointia tästä eteenpäin. Vastauksista esiin nousi myös se, että iäkkäämmälle henkilölle palvelu on varmasti vaikea sisäistää, koska sivusto ei ole tarpeeksi yksinkertainen. Kehitysehdotuksena käytön helpottamiseen nähtiin kansiorakenteen yksinkertaistaminen ja toivottiin myös koulutusta esimerkiksi TEAMsin välityksellä hallituksille.

Kysymys numero 12

Oletko ollut tyytyväinen OmaRetta-palveluun ja onko palvelu mielestäsi auttanut taloyhtiösi hallituksen toimintaa? Miten koet sen auttaneen?

Avoimeen kysymykseen saatiin 39 vastausta. Vastaukset saatiin jaoteltua selkeästi positiivisiin ja negatiivisiin vastauksiin. Positiivisia vastauksia oli 34 ja negatiivisia 5. Vastaaajista 34 oli sitä mieltä, että OmaRetta-palvelu on helpottanut selkeästi hallituksen toimintaa, koska tarvittavat tiedot löytyvät OmaRetasta. Hallituksen jäsenet ovat kokeneet, että itsenäinen toiminta ja keskustelu hallituksen sisällä on helpottunut ja lisääntynyt, koska isännöitsijää ei enää tarvita jokaiseen asiaan ja keskusteluun mukaan. Hyvinä kokemuksina ja helpotuksena on koettu myös vikailmoitusten ja osakasmuutostöiden reaaliaikainen seuranta ja OmaRettan mahdollistama nopea tiedonkulku. Positiivisissa vastauksissa OmaRetta-palvelun koettiin toimivan hyvin ja sen olemassaoloon oli tyytyväisiä.

Negatiivisissa vastauksissa esiin nousi kolme selvää mielipidettä ja kaksi vastaajaa ei osannut sanoa kokivatko palvelun olevan hyödyksi tai onko siitä mitään merkittävää hyötyä hallitukselle. Selkein mielipide oli, että henkilökoh- taista asiointi ei voida korvata sähköisellä palvelulla. Ja toinen ongelma liittyi jo edellisen kysymyksen vastauksiin, eli palvelu on liian vaikeasti sisäistettävä, että siitä olisi hallitukselle hyötyä.

Kysymys numero 13

Mitä uusia ominaisuuksia tai palveluita haluaisit OmaRetta-palveluun tulevai- suudessa?

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä haettiin käyttäjiltä kehitysehdotuksia, mil- laiseksi palvelua tulisi kehittää ja mitä ominaisuuksia voitaisiin lisätä.

Alla listattuna kehitysehdotukset pääaihepiireittäin:

- Talousnäköymän laajentaminen ja reaaliaikainen kassavirtalaskelma
- OmaRetta-palvelun selkeyttäminen, helppokäyttöisyyden lisääminen ja haku-ominaisuuden parantaminen
- Oma viestintäkanava hallitukselle, jonne käydyt keskustelut tallentuvat
- Mobiiliversio
- Muutostyöilmoituksen ja siihen liittyvän kommunikaation selkeyttäminen
- Osakkaan lainaosuustiedot näkyville

Teemahaastattelun tulokset

Vastaajina teemahaastattelussa oli kuusi isännöitsijää. Kaikilta saatiin vastaukset kolmeen esitettyyn kysymykseen.

Kysymys 1

Koetko OmaRetta-palvelun käytön helpottaneen hallitusten työskentelyä? Näkökö hallituksen palvelun käyttö arjessa isännöitsijälle, onko palvelun käyttöönotto vähentänyt yhteydenottoja?

Vastauksissa kaikissa nousi esiin se, että OmaRetta-palvelun käyttö on helpottanut hallitusten työskentelyä, mutta tietyiltä osin palvelun käyttö selvästi lisää myös kysymyksiä isännöitsijän suuntaan. Hallitusten tiedon saanti on helpottunut OmaRetta-palvelun kautta esimerkiksi talousasioissa ja tämän nähtiin selkeästi lisänneen kysymyksiä isännöitsijän suuntaan. Toisaalta koettiin myös, että samalla keskustelun luonne isännöitsijän ja hallituksen välillä on muuttanut muotoaan, koska hallitukset ovat paremmin ajan tasalla yhtiön tilanteesta. Tämä koettiin myös positiivisena asiana, koska niin sanottua tietämättömyyttä alkutilannetta ei enää koettu olevan, vaan asioita pystyttiin nopeammin käsittelemään paremman ajantasaisuuden vuoksi. Ongelmaksi osa isännöitsijöistä koki OmaRetta-palvelun vähäisen käyttöasteen, joka vaikeuttaa monissa yhtiöissä toimintaan isännöitsijän ja hallituksen välillä. Kuitenkin kolme kuudesta isännöitsijästä kertoi yhteydenottojen yleisesti vähentyneen selvästi palvelun myötä.

Kysymys 2

Onko OmaRetta-palvelun käyttö helppoa isännöitsijälle?

Vastaajista neljä oli sitä mieltä, että OmaRetta-palvelun käyttö on isännöitsijälle helppoa. Yksi vastaus oli niin sanotusti neutraali, eli tietyt osat koettiin

helpoiksi, mutta tietyiltä osin palvelun käyttö oli ei-toivotunlaista. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että palvelun käyttö ei ole helppoa isännöitsijälle.

Kysymys 3

Miten OmaRetta-palvelua tulisi kehittää, jotta se palvelisi entistä paremmin niin isännöitsijää, kuin hallitustakin?

Isännöitsijöiden vastaukset OmaRetta-palvelun kehitykseen olivat selkeästi saman suuntaisia, kuin hallituksen vastaukset vastaavaan kysymykseen. Selkeästi eniten toivottiin OmaRetta-palvelun kansiorakenteen selkeyttämistä, mahdollisten tyhjien kansioden poistoa, sekä helpotusta isännöitsijälle siihen, miten materiaalia OmaRetta-palveluun saa vietyä. Etusivua toivottiin myös entistä selkeämmäksi, jolloin tarvittavaa tietoa ei tarvitse osakkaan tai hallituksen jäsenen etsiä monen mutkan kautta. Myös kahdessa haastattelussa esiin nousi toive, että mikäli OmaRetta-palveluun tulee palvelupyyntö, siitä isännöitsijä saisi ilmoituksen esimerkiksi sähköpostiin. Tällöin helpottuisi ja nopeutuisi reagointi mahdollisiin yhteydenottoihin. Mobiilisovellus nostettiin myös esiin tulevaisuuden toiveena ja sen käyttöönotto voisi lisätä OmaRetta-palvelun käyttöastetta myös Rauman talousalueella.

7.3 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimus antoi selkeän kuvauksen tutkimusongelmasta, sillä siinä tarkasteltiin huolellisesti toimeksiantajan toivomusten mukaisesti Retta Isännöinnin asiakaskunnan ja isännöitsijöiden asennoitumista ja käyttökokemuksia tutkimuksen kohteena olleeseen OmaRetta-palveluun. Kohderyhmä oli tutkimuksessa tarkasti määritelty. Tulokset tarjoavat mielestäni arvokasta tietoa toimeksiantajalle asiakkaiden toiveista ja prioriteeteista digitaalisten palveluiden ja tuotteiden osalta. Koska tutkimuksen ensisijainen tavoite oli tuottaa toimeksiantajalle käyttökelpoista tietoa OmaRetta-palvelun käytöstä, voidaan kyselytutkimusta pitää onnistuneena.

Kyselytutkimuksen tulokset eivät pääasiassa tuoneet yllätyksiä ainakaan tutkijalle itselleen. OmaRetta-palvelu ja digitalisaatio isännöinnissä koettiin vastaajien keskuudessa pääosin myönteisenä asiana, ja digitaaliset palvelut ovat laajalti käytössä asunto-osakeyhtiöiden hallituksissa, vaikka vastustajiakin digitalisaatiolle ja uusille asioille aina löytyy. Selkeästi negatiivisia mielipiteitä saivat uudet palvelut, kuten osakasmuutostöiden sähköinen käsittely ja seuranta, jotka on vastikään otettu käyttöön Retta Isännöinnissä. Näissä on huomattavissa vielä alkukankeutta ja käytäntöjen sisäänajoa. Kyselytutkimuksen vastauksista voidaan kuitenkin päätellä, että digitaaliset isännöintipalvelut tarjoavat nopeamman, joustavamman ja monipuolisemman viestintävälineen, mikä nähdään usein tarpeellisenä työkaluna asunto-osakeyhtiöiden hallitustyöskentelyssä ja asumisessa. Erityisesti yhtiön tietojen, pöytäkirjojen, talouden seurannan, kunnossapidon ja huollon osalta digitaaliset palvelut ovat selvästi vakiinnuttamassa asemaansa asunto-osakeyhtiöissä. Vastauksista oli myös selvästi huomattavissa, että kyselyyn vastanneet hallituksen jäsenet ovat selvästi tietoisia, mitä mahdollisuuksia OmaRetta-palvelu tarjoaa, vaikka eivät itse palvelua käyttäisikään.

Kyselyn tulokset korostivat mielestäni myös merkittävänä haasteena isännöintipalveluiden digitalisoitumisessa erityisesti väestön ikääntymistä ja sitä, miten ikääntyneet henkilöt voivat hyödyntää digitaalisia palveluita ja järjestelmiä. Esimerkiksi monet Rauman talousalueen hallitukset ovat jo ikääntyneitä ja kynnys ottaa uusi digitaalinen palvelu käyttöön on selvästi suuri. Tästä saatiin viitteitä varsinkin isännöitsijöille suunnatusta teemahaastattelusta. Havaittu ongelma liittyy laajempaan ja tiedostettuun haasteeseen vanhoilliseksi koetulla isännöintialalla, eikä se ollut yllätys kyselyn tulosten perusteella. Lisäksi tietynlainen muutosvastarinta digitalisoitumista ja sähköisiä palveluita kohtaan, joka ilmeni myös tämän kyselyn tuloksissa vähäisessä määrin, ei mielestäni poikennut yleisestä käsityksestä isännöintialalla.

Kehitysehdotuksissa mainitut laajemmat talouden tarkastelun hyödyntämismahdollisuudet ja mobiiliversio OmaRetta-palvelusta perustuvat digitaalisten teknologioiden omaksumiseen ja niiden tarjoamien palveluiden käyttöönottoon. Retta Isännöinti on sähköistänyt keskeisiä palvelujaan viimeisten kahden

vuoden aikana paljon, ja samalla laajentanut määrällisesti täydentäviä sähköisiä liiketoimintapalveluja asiakkailleen. Loppuvuoden aikana saatujen tietojen mukaan molempiin näihin kehitysehdotuksiin ollaan hakemassa ratkaisua Retta Isännöinnissä. Näenkin että on myös hyvä viedä näitä kehitysehdotuksia eteenpäin, jotta käyttöastetta saataisiin vielä korkeammalle.

Kuitenkin kun mietitään jatkuvaa sähköisten palveluiden kehittämistä, on mielestäni tärkeää ottaa edelleen huomioon myös ne väestönosat, jotka eivät kykene tai halua käyttää sähköisiä palveluita. Siksi sähköisten järjestelmien ja perinteisten menetelmien tulisi vielä toimia rinnakkain ja vasta sitten, kun Oma-Retta-palvelun käyttöaste on saatu tarpeeksi korkealle tasolle, voidaan ajatella perinteisten menetelmien ja uusien sähköisten palvelujen integraatiota yhdeksi saumattomasti toimivaksi järjestelmäksi.

8 YHTEENVETO

Opintojeni aikana tämä reilun kahden kuukauden mittainen tutkimusprosessi on osoittautunut opiskelu-urani laajimmaksi ja mielenkiintoisimmaksi projektiksi. Opinnäytetyön kirjoittaminen ja tutkimuksen toteuttaminen on tuonut mukanaan huomattavasti enemmän hyötyjä ja oppia itselleni, kuin olin kuvitellut. Tutkimuksen aihe on ollut minulle mieluisa, mikä on tehnyt siitä kiinnostavan kokemuksen. Isännöintialan digitalisaatio ja sähköiset palvelut on yleisesti ottaen todella ajankohtainen ja kohdeyrityksen kannalta tärkeä aihe. Opinnäytetyöhön valittu aihe tarjoaa myös kehitysmahdollisuuksia ja edustaa modernia työskentelymuotoa isännöitsijöille ja palvelua asiakkaille. Sen tutkiminen on ollut oman työni ohella todella mielenkiintoista ja monia asioita näkee tällä hetkellä toisin ja lisäksi ymmärrys aiheesta on lisääntynyt huomattavasti.

Tutkimukselle asetetut tavoitteet näyttävät omasta näkökulmastani saavutetun. Tutkimuksen tavoitteeseen, joka oli määritelty muotoon " Työn tavoitteena on tutkia ja kartoittaa Retta Services Oy:n ja ennen kaikkea Retta Isännöinnin

sähköisen OmaRetta-palvelun tasoa ja saada yksityiskohtaista tietoa, miten taloyhtiöiden hallitukset ja isännöitsijät kokevat uuden OmaRetta-palvelun.", saatiin selkeät vastaukset. Opinnäytetyöni kaikkiin neljään tutkimuskysymyseen tavoiteltiin myös vastauksia ja kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiinkin vastaukset. Tutkimustuloksista ilmeni, että Retta Isännöinti Oy:n asiakas taloyhtiöiden hallitusten jäsenet tunsivat hyvin tutkimuksen kohteena olevan OmaRetta-palvelun ja sähköinen asiointi oli suurilta osin otettu hyvin vastaan taloyhtiöasiainnissa. Hallituksen jäsenillä oli vahvat valmiudet ottaa käyttöön sähköisiä palveluita ja useat heistä myös hyödynsivät niitä säännöllisesti taloyhtiön hallitustyössä. Tulosten käsittelyssä ja johtopäätösten tavoitteena oli kirjoittaa tutkimustulokset mahdollisimman yksinkertaiseen ja helposti luettavaan ja ymmärrettävään muotoon.

Tutkimusmenetelmien soveltuvuus tähän tutkimukseen oli mielestäni hyvä. Monimenetelmäisellä tutkimuksella saatiin selvitettyä parhaiten ja yksityiskohdaisemmin taloyhtiöiden hallitusten ja isännöitsijöiden kokemuksia OmaRetta-palvelusta. Aiheen ja sen rajausten myötä määrällinen tutkimus ei ollut yksinään missään kohtaa vaihtoehto, sillä opinnäytetyössä käsiteltävät OmaRetta-palvelun kokemukset perustuvat ihmisten omiin kokemuksiin, eivätkä kaikki tulokset tällöin olisi olleet tämän vuoksi yleistettävissä. Kvalitatiivinen tutkimus suoritettiin teemahaastatteluilla, joissa haastateltaviksi valittiin kuusi Rauman talousalueen Retta Isännöinnin isännöitsijää. Kvantitatiivinen tutkimus suoritettiin sähköisenä kyselytutkimuksena Rauman talousalueen Retta Isännöinnin asiakasyhtiöille.

Arvioidessani tätä työtä kokonaisuutena olen tyytyväinen lopputulokseen. Ottaen huomioon, että kyseessä oli ensimmäinen tutkimukseni ja opinnäytetyön kirjoitus, lopputulos oli tavoitteeni mukainen. Omasta mielestäni olisin voinut suoriutua siitä vielä paremmin, mutta omat haasteensa opinnäytetyöhön toi tietenkin kokopäivätyö ja perhe. Kiitokset osoitan Retta Isännöinnille, joka mahdollisti työn tekemisen ja antoi vapauksia käyttää myös työaika opinnäytetyön tekemiseen, kun oma aikataulu työelämässä sen mahdollisti. Asenteeltani olen järjestelmällinen ja vahva ajanhallintataitoni on mielestäni erinomaisella tasolla, joten minulla ei ollut ongelmia pysyä helposti aikataulussa ja pitää

tutkimuksen taso korkealla. Näen, että tämä opinnäytetyö oli hyödyllinen ajatellen nykyistä työtäni, lisäsi ammattitaitoani ja opetti näkemään tiettyjen asioiden taakse, varsinkin koskien sähköisiä palveluja ja niiden tarkoitusta.

LÄHTEET

Ala-Prinkkilä M. (2017). Digitalisaatio iskee isännöintiin. Kiinteistölehti. Haettu 30.10.2023 osoitteesta <https://www.kiinteistolehti.fi/digitalisaatio-iskee-isannointiin>

Asunto-osakeyhtiölaki. 1599/2009. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>

Euroopan parlamentin neuvoston asetus (EU). 2016/679. Haettu osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>

Gerot, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: oppia kansainväliseltä huipulta. Helsinki: Alma Talent.

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi S., Remes P., Sajavaara P. (2009) Tutki ja kirjoita. Tammi, Helsinki.

Ilmarinen, V & Koskela, K. (2015). Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

ISA ry. (2023a). Valvontamenettely. Haettu 2.11.2023 osoitteesta <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/valvontamenettely/>

ISA ry. (2023b). ISA-tunnuksen käyttö. Haettu 2.11.2023 osoitteesta <https://www.isayhdistys.fi/isannointiyrityksille/isa-tunnuksen-kaytto/>

ISA ry. (2023c). Isännöinnin eettiset ohjeet. Haettu 2.11.2023 osoitteesta <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/eettiset-ohjeet/>

Isännöintiliitto. (2023a). Mitä on isännöinti? Haettu 31.10.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Isännöintiliitto. (2023b). Asuminen taloyhtiössä. Haettu 31.10.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiossa/>

Isännöintiliitto. (2023c). Mitä on isännöinti? Isännöinti johtaa, hallitus päättää. Haettu 31.10.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Isännöintiliitto. (2023d). Mitä on isännöinti? Isännöinnin rooli kasvaa. Haettu 31.10.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Isännöintiliitto. (2023e). Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys. Haettu 8.11.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiossa/asunto-osakeyhtiolaki-ja-yhtiojarjestys/>

Isännöintiliitto. (2023f). Tietosuoja-asetus (GDPR). Haettu 11.11.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto-vaikuttaa/lainsaadannot-ja-normit/tietosuoja-asetus-gdpr/>

Isännöintiliitto. (2023g). Huoneistotietojärjestelmän myytit ja faktat. Haettu 14.11.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/ajankohtaista/huoneistotietojarjestelman-myytit-ja-faktat/>

Kananen, J. (2017). Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. (2015). Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiinteistöliitto. (2023) Isännöinnin eettiset ohjeet. Haettu 5.11.2023 osoitteesta <https://www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio/isannointi/eettisetohjeet/>

Jyväskylän Yliopisto. (2021). Määrällinen analyysi. Haettu 17.11.2023 osoitteesta <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. 306/2019. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306>

Laki huoneistotietojärjestelmästä. 1328/2018. Haettu osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181328>

Maanmittauslaitos. (2023a). Huoneistotietojärjestelmä. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistotietojarjestelma>

Maanmittauslaitos. (2023b). Ajankohtaista. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.maanmittauslaitos.fi/ajankohtaista/miksi-huoneistotietojarjestelma-tarvittiin-ja-keiden-pitaa-nyt-toimia-kuuntele>

Oikeusministeriö. (2010) Asunto-osakeyhtiölakiopas. Haettu 4.11.2023 osoitteesta <https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4740906/Asunto-osakeyhti%C3%B6lakiopas+2010/c2fd0673-4c6d-49eb-9ff7-464b299a202c/Asunto-osakeyhti%C3%B6lakiopas+2010.pdf?t=1494941770000>

Osakehuoneistorekisteri. (2023). Mikä on huoneistotietojärjestelmä? Maanmittauslaitos. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Pietarila, P. (2018). Jopa puolet isännöitsijöistä tulossa eläkeikään - "Digiloikka on haastava, koska perinteisestä ei voi luopua". Kauppalehti. Haettu 31.10.2023 osoitteesta <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/jopa-puolet-isannoisijoista-tulossa-elakeikaan-digiloikka-on-haastava-koska-perinteisesta-ei-voi-luopua/0b85cc16-69ea-385d-8d40-17d56ad39e0c>

Retta.fi. (2023a) Koko taloyhtiö kulkee aina taskussasi. Haettu 20.11.2023 osoitteesta <https://retta.fi/isannointi/omaretta/>

Retta.fi. (2023b). Yritys. Haettu 1.11.2023 osoitteesta <https://retta.fi/yritys/>

Sallinen M-L. (2022). Isännöinnin käsikirja. Kiinteistömedia.

Tenhunen I. (2021a). Isännöintiala on takamatkalla digitalisaation hyödyntämisessä, mutta se voi olla hyväkin asia. Isännöintiliitto. Haettu 5.11.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointiala-on-takamatkalla-digitalisaation-hyodyntamisessa-mutta-se-voi-olla-hyvakin-asia/>

Tenhunen I. (2020b) Isännöintialan digitalisaatio – koronan tuomaa pakkopulaa vai uusia mahdollisuuksia? Isännöintiliitto. Haettu 10.11.2023 osoitteesta <https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointialan-digitalisaatio-koronan-tuomaa-pakkopullaa-vai-uusia-mahdollisuuksia/>

Tilastokeskus. (2019). Digitalisaatio läpäissyt työelämän. Haettu 9.11.2023 osoitteesta <https://www.stat.fi/uutinen/digiajan-tyoelama-innostusta-sosiaalista-tukea-ja-jaksamisongelmia>

STTK.fi. (2023). Digitalisaatio työelämässä. Haettu 9.11.2023 osoitteesta <https://www.sttk.fi/aihe/digitalisaatio/>

Suomidigi.fi (2023). Sähköinen asiointi. Haettu 10.11.2023 osoitteesta <https://www.suomidigi.fi/ohjeet-ja-tuki/digituki/digitukijan-osaamisen-kehittaminen/tuki-sahkoiseen-asiointiin>

Valtionvarainministeriö. (2023a). Julkisen hallinnon digitalisaatio. Haettu 6.11.2023 osoitteesta <https://vm.fi/digitalisaatio>

Valtionvarainministeriö. (2023b) Digipalvelulaki. Haettu 7.11.2023 osoitteesta <https://vm.fi/digipalvelulaki>

Valtionvarainministeriö. (2023b). Sähköiset palvelut. Haettu 6.11.2023 osoitteesta <https://vm.fi/digitalisaatio>

LIITE 1: SAATEKIRJE

Kyselyn saate:

OmaRetta-palvelun käyttö asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenenä

Kyselyn on laatinut Retta Isännöinnin isännöitsijä Petri Vallin osana hänen Liiketalouden opintojensa opinnäytetyötä.

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää, miten Retta Isännöinnin asiakas taloyhtiöiden hallitukset kokevat sähköisen OmaRetta-palvelun osana asunto-osakeyhtiön hallitustoimintaa.

Kyselyn vastauksia tullaan hyödyntämään opinnäytetyössä. Vastauksia analysoimalla tullaan selvittämään OmaRetta-palvelun käyttökokemuksia ja käyttötarkoituksia, sekä saadaan mahdollisesti kehitysehdotuksia palvelun tulevaisuutta ajatellen. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tuloksia tullaan esittämään opinnäytetyössä ryhmätasolla niin, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan.

Retta Isännöinti voi myös käyttää kyselyn vastauksia omaan kehitystyöhönsä, jotta jatkossa pystytään palvelemaan asiakkaita entistä paremmin.

Kyselyyn toivotaan vastauksia, vaikka et käyttäisi OmaRetta-palvelua. Nämä vastaukset tuovat silti arvokasta tietoa tutkimusta varten.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-15 minuuttia.

Kyselyyn on mahdollista vastata ajalla 8.12.2023 – 15.12.2023

Vilpitön kiitos kyselyn tekijän puolelta, mikäli vastasit kyselyyn!

LIITE 2: TUTKIMUSKYSYMYKSET – SÄHKÖINEN KYSELY

4.12.2023 12.18

Retta Isännöinti

Retta Isännöinti

Kysely sähköisen OmaRetta-palvelun käytöstä Rauman alueen taloyhtiöille

1. Vastaajan ikä:

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ 30 tai alle
- ☐ 31-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ yli 70

2. Kuinka kauan olet toiminut taloyhtiön hallituksessa?

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ 1-3 vuotta
- ☐ 4-6 vuotta
- ☐ 7-9 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

3. Onko taloyhtiössänne käytössä sähköisiä isännöintipalveluja?

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En tiedä

4. Onko sähköinen OmaRetta-palvelu sinulle tuttu?

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kyllä

☐ Ei

5. Käytätkö aktiivisesti OmaRetta-palvelua taloyhtiösi hallitustyöskentelyssä?

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Kyllä

☐ Ei

6. Kuinka usein käytät OmaRetta-palvelua taloyhtiön hallitustyöskentelyssä?

Merkitse vain yksi soikio.

☐ Päivittäin

☐ Viikottain

☐ Kerran kuukaudessa

☐ Harvemmin kuin kerran kuukaudessa

7. Mitä sähköisiä palveluita tiedät, että OmaRetta-palvelu tarjoaa?

Valitse mielestäsi sopivat vaihtoehdot

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Asukas-/osakassivut
- ☐ Talouden seuranta hallitukselle
- ☐ Muutostyöilmoitus
- ☐ Vikailmoitukset huollolle
- ☐ Autopaikkojen varaukset
- ☐ Tulo- ja lähtöilmoitus
- ☐ Pelastussuunnitelma
- ☐ Arkistoidut taloyhtiön pöytäkirjat hallitukselle
- ☐ Taloyhtiön asiakirjojen tilauspalvelu
- ☐ Muu: _____

8. Mitä edellisen kysymyksen palveluja käytän aktiivisesti hallitustyössäni?

Valitse mielestäsi sopivat vaihtoehdot

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- ☐ Asukas-/osakassivut
- ☐ Talouden seuranta hallitukselle
- ☐ Muutostyöilmoitus
- ☐ Vikailmoitukset huollolle
- ☐ Autopaikkojen varaukset
- ☐ Tulo- ja lähtöilmoitus
- ☐ Pelastussuunnitelma
- ☐ Arkistoidut taloyhtiön pöytäkirjat hallitukselle
- ☐ Taloyhtiön asiakirjojen tilauspalvelu
- ☐ Muu: _____

9. Minkä OmaRettan ominaisuuden koet tärkeimmäksi hallitustyöskentelysi näkökulmasta ja miksi?

10. Onko OmaRetta-palvelun käyttö mielestäsi helppoa ja selkeää?

Merkitse vain yksi soikio.

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

11. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen ei, mitä kehitysehdotuksia toivoisit OmaRettan käyttöön liittyen, tai minkä asian olet kokenut palvelussa vaikeaksi?

12. Oletko ollut tyytyväinen OmaRetta-palveluun ja onko palvelu mielestäsi auttanut taloyhtiösi hallituksen toimintaa? Miten koet sen auttaneen?

13. Mitä uusia ominaisuuksia tai palveluita haluaisit OmaRetta-palveluun tulevaisuudessa?

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms

LIITE 3: TUTKIMUSKYSYMYKSET – TEEMAHAASTATTELU

Teemahaastattelun kysymykset isännöitsijöille:

Kysymys 1

Koetko OmaRetta-palvelun käytön helpottaneen hallitusten työskentelyä? Näkyykö hallituksen palvelun käyttö arjessa isännöitsijälle, onko palvelun käyttöönotto vähentänyt yhteydenottoja?

Kysymys 2

Onko OmaRetta-palvelun käyttö helppoa isännöitsijälle?

Kysymys 3

Miten OmaRetta-palvelua tulisi kehittää, jotta se palvelisi entistä paremmin niin isännöitsijää, kuin hallitustakin?