

Mika Dufva

Isännöinti osana kiinteistönpitoa sekä asiakas- tyytyväisyyskysely



Insinööri, AMK

Rakennus - ja yhdyskunta-
tekniikka

Kevät 2024



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Dufva Mika

Työn nimi: Isännöinti osana kiinteistönpitoa sekä asiakastyytyväisyyskysely

Tutkintonimike: Insinööri (AMK), rakennus- ja yhdyskuntatekniikka

Asiasanat: Kiinteistönpito, isännöinti, kiinteistöt, asiakastyytyväisyyskysely

Opinnäytetyön aiheena oli isännöinnin ja kiinteistönpidon yhteistyö. Toisena aiheena oli asiakastyytyväisyyskysely. Toimeksiantajani Tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy halusi kartoittaa, millä keinoin saadaan kiinteistöhuoltoyrityksen ja isännöinnin välinen yhteistyö toimivaksi. Samalla haluttiin kartoittaa yrityksen asiakaspalvelun kehittämistarpeita. Opinnäytetyössä sivuttiin myös hieman poikkeusolojen vaikutusta isännöintiin. Poikkeusoloilla tässä työssä tarkoitetaan COVID-19-viruksen vaikutusta.

Työ aloitettiin keväällä 2023 pohtimalla oikeanlaiset kysymykset asiakastyytyväisyyskyselyyn, joka tehtiin Microsoft Forms -ohjelmalla. Aluksi selvitettiin mitä isännöinti ja kiinteistönpito ylipäättään on. Samaan aikaan kartoitettiin isännöinnin ja kiinteistönpidon yhteistyötä. Tässä työssä tutkittiin myös, minkälainen rakennuskanta Suomessa on ja millaista on luoda neutraali asiakastyytyväisyyskysely. Töiden ohessa tehtyä opinnäytetyötä on tehty pitkällä aikavälillä.

Kyselyllä saatiin selville, millä osa-alueella yrityksen tulisi parantaa toimintaansa. Toiminnallisessa osuudessa saatiin selville, että luotettavuus, joustavuus, ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö ovat yrityksen vahvuuksia. Kehittämisen kohteeksi nousivat, että yrityksen tulisi parantaa tavoitettavuutta esimerkiksi puhelinvastaajapalvelulla. Yrityksellä ei ole päivystyspalvelua iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakkaiden paras tapa tavoitella isännöitsijää on sähköpostiviesti. Tämän takia heti vastaaminen jokaiseen yhteydenottoon saattaa olla hieman aikaa vievää.

Asiakastyytyväisyyskysely antoi myös hyvin tietoa, kuinka jatkossa parannetaan yrityksen toimintatapoja. Opinnäytetyö kokonaisuudessaan antoi tilaajalle tietoa, kuinka jatkossa hoitaa asiakassuhteita ja kuinka pitää yhteyttä kiinteistönpidon eri osapuoliin.

Abstract

Author: Dufva Mika

Title of the Publication: Housing Management as Part of Property Management and Customer Satisfaction Survey.

Degree Title: Bachelor's degree in construction and civil engineering.

Keywords: Property management, customer satisfaction survey, real estate, exceptional circumstances, customer satisfaction survey

The AIM of the thesis was cooperation between property management and housing management. The second AIM was A customer satisfaction survey. The thesis was commissioned by Tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy. Customer service improvement to the company was studied. The thesis explored the impact of exceptional circumstances on property management. Exceptional circumstances in this thesis refer to the impact of the COVID-19 virus.

The work began by considering suitable questions for a customer satisfaction survey conducted using Microsoft Forms. Firstly, property maintenance and property management in general was studied. Secondly, cooperation between property maintenance and property management was planned. The thesis examined building stock in Finland and the creation of a neutral customer satisfaction survey.

The survey was used to explore operational areas a company should prove in. The results show that reliability, flexibility, professional and competent personnel are the strengths of the company. In THE future development the company should improve with an answering machine, for example. The company lacked an on-call service in the evenings and at weekends. The best way for customers to reach immediately to every contact can be time-consuming.

The customer satisfaction survey provided important information on improving the company's future operating methods. The thesis, client with information on managing customer relationships in the future and maintaining communication with the different parties involved in property management.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kiinteistönpito Suomessa	2
2.1	Kiinteistönpidon historia	3
2.2	Kiinteistöjen nykytila	4
2.3	Isännöinti.....	6
2.4	Vastike	7
2.5	Kunnossapito	8
2.6	Isännöitsijän ja kunnossapidon yhteistyö	9
3	Asiakastyytyväisyys isännöinnissä	10
4	Toimeksiantajan asiakastyytyväisyyskysely.....	12
4.1	Yritysesittely	12
4.2	Kyselyn toteuttaminen	12
4.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn kysymykset ja vastaukset	13
4.4	Vastauksien analysointi	17
5	Yhteenveto	19
	Lähteet	20
	Liitteet	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy. Yrityksen toimenkuvana on isännöinti- ja hallintopalveluiden tuottaminen sekä tekninen isännöinti. Yrityksen kasvu on ollut koko ajan nousujohteinen ja isännöitäviä kohteita on noin 50–60 kpl:tta. Asiakkaisiin kuuluu taloyhtiöitä sekä kiinteistöyhtiöitä.

Aiheeksi valitsin isännöinnin merkityksen kiinteistönpidossa sekä asiakastyytyväisyyskyselyn. Kiinnostus isännöintiin sekä kiinteistönpitoon heräsi työharjoittelussa, Sinokki Oy:ssä. Opinnäytetyön aiheen sain Kajaanin ammattikorkeakoulun opettajan/isännöitsijän Pekka Juntusen vinkistä.

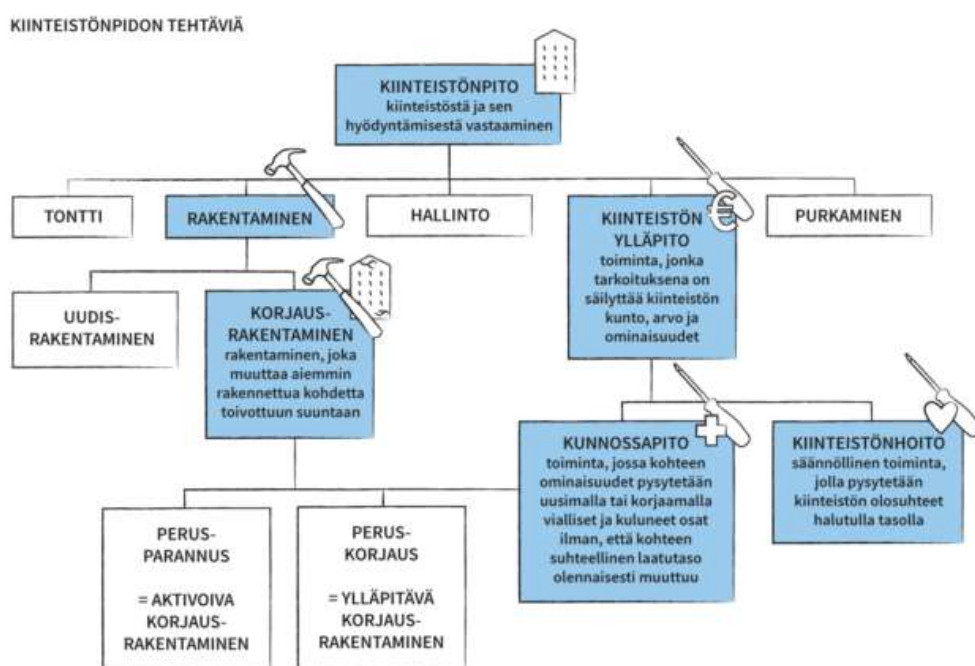
Harjoittelun työnkuvana oli tekninen isännöinti. Se oli uutta sekä minulle itselleni, että tavallaan myös työnantajalleni. Hän oli tähän asti hoidattanut tällaiset työt ulkopuolisella työvoimalla. Uudenlainen työnkuvani vaati hieman opettelua. Isännöinti ja kiinteistönpito alkoi kiinnostaa harjoittelun edetessä enemmän ja enemmän. Työnantajani opetti minulle isännöintiä ja minä taas pystyin kertomaan rakentamiseen ja korjaamiseen liittyvistä asioista. Tästä se alkoi opinnäytetyö pikkuhiljaa muotoutumaan. Opinnäytetyötä olen tehnyt muiden töiden lomassa ja iltaisin sekä viikonloppuisin.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada käsitys siitä, mitä on isännöinti ja mitä puolestaan kiinteistönpito. Asiakastyytyväisyyskysely aika ajoin tehtynä kertoo yritykselle, mitä mieltä taloyhtiöiden hallitukset ovat isännöintiyrityksestä. Tällä hetkellä toimin yrityksessä teknisenä isännöitsijänä ja jatkuva alan seuraaminen ja hyvien asiakassuhteiden luominen varmasti auttaa pitämään yrityksen kasvussa.

Kyselystä tulikin tärkeä osa opinnäytetyötäni juuri siksi, koska yritys tarvitsee asiakkaat ympärilleen pystyäkseen toimimaan. Ja mikäli asiakkaat ovat tyytyväisiä, heille ei tule aihetta vaihtaa isännöintipalvelujaan muualle. Tällä hetkellä kartoitamme eri vaihtoehtoja, joilla voisimme parantaa asiakkaidemme tyytyväisyyttä.

2 Kiinteistönpito Suomessa

Kiinteistönpidolla tarkoitetaan kiinteistöstä huolehtimisesta ja kiinteistön arvon säilyttämisestä noin karkeasti sanottuna. Kiinteistönpito kattaa koko sen elinkaaren ajan ja koskee kaikkia aina tontin hankinnasta, kiinteistön rakentamisesta, käyttäjästä, kiinteistön hallinnosta sen purkamiseen saakka. Hyvin hoidetulla kiinteistöllä on huomattavasti laajempi elinkaari. [1]



Kuva 1: kiinteistönpidon tehtäviä

Kiinteistönpidossa on kaksi tehtävää, kiinteistönhoito ja kunnossapito. Näiden perimmäinen tarkoitus on kiinteistön käytettävyys ja kunto säilyttää siten, että kohdennetaan ne kiinteistön ylläpidon alueisiin, kuten tiloihin, ulkopuolisiin alueisiin, talotekniikkaan sekä rakennustekniikkaan. Kiinteistönhoito on jokapäiväistä rutiinia, jolla pidetään kiinteistö kunnossa. Kiinteistönhoidon tehtäviin kuuluu esim. tekniikan, kuten lämmitys-, sähkö- ja ilmanvaihtojärjestelmien huoltami-

nen ja hoito, siivous, ulkopuolisten osien hoito sekä kiinteistön jätahuolto. Kunnossapito puolestaan on toimintaa, jolla kiinteistön ominaisuudet säilytetään uusimalla ja korjaamalla vialliset ja elinkaarensa päässä olevat laitteet ajoissa, jotta kiinteistön kunto ja taso ei heikkene. [1.]

Korjausrakentaminen puolestaan on sitä, kun jo aikaisemmin rakennettua aletaan muuttamaan parempaan suuntaan. Suomalainen rakennuskanta tulee ikääntyessään moninkertaistumaan. Energiatohokkuuden parantaminen korjausrakentamisessa on lailla ohjattua ja myös järkevää. Monet rakennusten energiatohokkuutta parantavat toimenpiteet eivät ole kustannustehokkaita yksistään, mutta niitä kannattaa tehdä muun rakentamisen yhteydessä. Esimerkiksi ulkoseiniä ei kannata alkaa lisäeristää sen takia, että säästetään energiaa, vaan se kannattaa tehdä julkisivuremontin yhteydessä. Korjausrakentamisen energiamääräykset ovat 1.9.2013 lähtien velvoittaneet luvanvaraiseen korjaushankkeen yhteydessä selvittämään, voidaanko rakennuksen energiatohokkuutta parantaa siten, että parantaminen on toiminnallisesti, teknisesti ja taloudellisesti järkevää. Kun omistaja hakee toimenpiteelle rakennus- tai toimenpidelupaa rakennusvalvonnasta, energiatohokkuuden parantaminen pitää samassa yhteydessä ottaa huomioon. [1.]

2.1 Kiinteistönpidon historia

Asunto-osakeyhtiömalli alkoi syntyä 1800-luvun puolivälissä. Suomi alkoi teollistua ja kaupungistui samaan aikaan. Teollistuminen vakiinnutti osakeyhtiöt yritysmuotona, jolloin luotiin pohja asuntojen rakennuttamiselle osakeyhtiömallilla. Väestön siirtyessä kaupunkiin tarvittiin paljon uusia asuntoja. Ensimmäiset osakeyhtiömuotoiset talot olivat vuokratasarmeja. Myöhemmin 1880-luvulla syntyi kerrostaloja, joihin asukkaat pääsivät omistajiksi. [2.]

Vähitellen keskiluokka otti asunto oy -mallin omakseen. Siirtymä oli kuitenkin hidas. 1930-luvulla enemmistö asui kaupungeissa ja kauppaloissa vuokralla riippumatta siitä, mihin yhteiskuntaluokkaan kuului. Asunto Oy -malli otti valta-aseman vasta toisen maailmansodan jälkeen. Vuosien 1950–1990 välisenä aikana kaupunkilaisten omistusluvut kohosivat 30 %:sta liki 70 %:iin. [2.]

2.2 Kiinteistöjen nykytila

Taulukosta 1. voidaan havaita, että rakennuskanta, johon ei lasketa kesämökkejä eikä myöskään maatalous- tai muita talousrakennuksia, käsitti vuoden 2020 lopussa kaikkiaan 1,5 miljoonaa rakennusta. Asuinrakennuksia, joista suurin osa on omakotitaloja, oli koko rakennuskannasta 86 prosenttia. Muita kuin asuinrakennuksia (mukaan lukien asuntolat ja erityisryhmien asuinrakennukset) oli yhteensä 217 000 eli 14 prosenttia koko rakennuskannasta. Asuinrakennuksista 60 prosenttia on rakennettu vuonna 1970 tai sen jälkeen, omakoti- ja paritaloista 58 prosenttia ja kerrostaloista 66 prosenttia. [3.]

Rakennuskannan koko kerrosala oli vuoden 2020 lopussa yhteensä yli 505 miljoonaa neliötä. Rakennusten keskimääräinen pinta-ala oli noin 330 neliötä, muiden kuin asuinrakennusten keskimääräinen pinta-ala oli noin 900 neliötä. Kerrosalaan suhteutettuna asuinrakennusten osuus koko kerrosalasta oli vain 63 prosenttia. Muista kuin asuinrakennuksista teollisuuden ja kaivannaistoiminnan rakennukset olivat kerrosalaltaan suurin ryhmä. [3.]

Taulukko 1. Suomen rakennuskanta [3]

Rakennusluokitus 2018	Rakennusten lukumäärä 2020	Kerrosala, m ²	Kerrosalan osuus, %
Kaikki rakennukset	1 536 650	505 285 969	100,0
0110, 0111 Omakoti- ja paritalot	1 169 903	169 521 401	33,5
0112 Rivitalot	84 022	36 374 762	7,2
012 Kerrostalot	65 479	107 857 851	21,3
013, 014 Asuntolarak. ja erityisryhmien asuinrakennukset	2 604	2 988 982	0,6
03 Liikerakennukset	32 030	30 602 871	6,1

Rakennusluoki- tus 2018	Rakennusten lu- kumäärä 2020	Kerros- ala, m2	Kerrosalan osuus, %
04 Toimistorakennukset	10 557	20 043 480	4,0
05 Liikenteen rakennukset	48 200	12 635 402	2,5
06 Hoitoalan rakennukset	6 223	11 220 632	2,2
07 Kokoontumisrakennukset	14 869	10 988 244	2,2
08 Opetusrakennukset	12 231	22 261 387	4,4
09 Teollisuuden ja kaivannaistoiminnan raken- nukset	33 657	50 124 201	9,9
10 Energiahuoltorakennukset	6 254	2 385 524	0,5
11 Yhdyskuntatekniikan rakennukset	7 605	1 396 667	0,3
12 Varastorakennukset	35 939	24 636 823	4,9
13 Pelastustoimen rakennukset	2 382	1 441 348	0,3
19 Muut rakennukset	4 695	806 394	0,2

Suomessa oli vuoden 2020 lopussa 1 536 650 rakennusta. Vanhoja ennen vuotta 1921 valmis-
tuneita rakennuksia oli noin 86 000 eli 6 prosenttia rakennuskannasta. Rakennuskannasta
kolme neljäsosaa oli omakoti- ja paritaloja. Kerros- ja rivitalot muodostivat sen sijaan alle kym-
menesosan koko rakennuskannan määrästä. Kerrosalana mitattuna kerrostalot muodostivat
reilun kolmasosan kaikkien asuinrakennusten kerrosalasta. [3.]

Rakennuskannasta 66 prosenttia oli yksikerroksisia rakennuksia. Lukumääräisesti suurin osa rakennuskantaan kuuluvista rakennuksista oli pientaloja. Yksi- ja kaksikerroksiset rakennukset muodostivat yhteensä 95 prosenttia koko rakennuskannasta. Suomalaisista yksi- ja kaksikerroksisissa rakennuksissa asui 3,6 miljoonaa eli 66 prosenttia. Vähintään neljäkerroksisia rakennuksia oli 30 800, joista suurin osa oli asuinkerrostaloja. Vähintään neljäkerroksisissa asuinkerrostaloissa asui yli miljoona suomalaista (1 349 600). Rakennus, jossa oli kymmenen kerrosta tai enemmän, oli jo melko harvinainen. Koko maassa tällaisia maamerkkejä on noin 381. Näistä varsinaisia asuinkerrostaloja oli noin 283. Yli kaksitoistakerroksisia taloja eli niin sanottuja tornitaloja oli 118. Näistä 83 % oli asuinkerrostaloja. [3.]

2.3 Isännöinti

Suomessa on ainutlaatuinen asunto-osakejärjestely, jollaista ei ole missään muualla maailmassa. Erilaisissa taloyhtiöissä asuu arviolta 2,7 miljoonaa ihmistä. [4.]

Suomessa on rakennuskanta, joka koostuu kerros-, rivi- sekä paritaloista lisäksi on olemassa yhden asunnon taloja eli erillistaloja. Nämä ovat asunto-osakeyhtiöitä eli taloyhtiöitä. Taloyhtiö omistaa rakennukset sekä asunnot; osakas, joka on asunnon ostanut, saa asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet. [4.]

Taloyhtiössä suurin päätösvalta on yhtiökokouksella, jossa osakkaat yhdessä päättävät taloyhtiön asioista. Taloyhtiön yhtiökokous useimmiten valitsee taloyhtiön osakkaista koostuvan hallituksen. Jäsenen ei välttämättä tarvitse olla osakas, vaan hän voi olla myös täysin ulkopuolinen. Tällainen tilanne syntyy esimerkiksi silloin, jos taloyhtiön sisältä ei löydy halukkaita osakkeenomistajia hallitukseen. Tärkeimpiä tehtäviä hallituksella on isännöitsijän valitseminen sekä osakkaiden edustaminen. [4.]

Isännöitsijä valitaan useimmiten kilpailuttamalla isännöintiyrityksiä. Isännöitsijän valintaan vaikuttavat mm. hinta, palvelujen saatavuus ja tunnettavuus (maine). Taloyhtiön hallitus sekä isännöitsijä johtavat yhdessä taloyhtiötä. Isännöitsijän tehtävänä on toimia asiantuntijana ja kerätä tietoa, joiden pohjalta hallitus voi tehdä oikeansuuntaisia päätöksiä. Isännöitsijä muun muassa kilpailuttaa hankkeita sekä kerää tarvittavan tiedon, joten taloyhtiön on helppo tehdä päätöksiä näihin tietoihin nojaten. Esimerkiksi jos taloyhtiö haluaa kaadattaa pihalta puita, niin isännöitsijä kilpailuttaa paikalliset puunkaatajat. Esittelee sitten nämä tarjoukset hallitukselle, joka päättää, kenen tarjous hyväksytään. [5.]

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu huolehtia asumisen arjen sujuvuudesta. Näitä ovat esimerkiksi vastikkeet, autopaikkojen sekä saunavuorojen varaukset. Isännöitsijä huolehtii myös taloyhtiön korjauksien pysymisen suunnitelmallisina sekä huolehtii, että asumiskustannukset pysyvät ennakoituina.

Isännöitsijän kokemus ja ammattitaito ovat suurena apuna taloyhtiön hallituksen tehdessä päätöksiä suurien korjaushankkeiden kohdalla. Isännöitsijä huolehtii, että hallituksen tekemät päätökset ovat lainmukaisia ja hallitus on saanut riittävästi tietoa hankkeesta. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös laatia seuraavan tilikauden talousarvio, joka on ohjenuorana isännöitsijälle sekä hallitukselle. Isännöitsijä huolehtii myös taloyhtiön hallituksen ja yhtiökokousten järjestämisestä sekä kokouskutsujen lähettämisestä ajallaan. Yhtiökokoukset pidetään vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa niitä voidaan pitää useamminkin, esimerkiksi isoa remonttia päätettäessä. [6.]

2.4 Vastike

Asunnon omistajan keskeisin kuukausittainen menoerä on yhtiövastike. Yhtiövastikkeen tulisi lain mukaan kattaa kaikki asunto-osakeyhtiön kuukausittaiset kulut, kuten lämmitys, sähkö, vesi, jätehuolto, korjaus- ja kunnossapito, tietoliikenne, puhtaanapito ja isännöinti. Yhtiövastikkeeseen kuuluvat kaikki vastikkeet, kuten hoitovastike ja rahoitusvastike. Yhtiövastike on kaikkien vastikkeiden summa. [7.]

Yhtiövastike herättää usein kysymyksiä yhtiökokouksissa ja asunnon myyntitilanteessa. Jos yhtiövastike on korkea, se saattaa karkottaa mahdollisen ostajaehdokkaan. Matala yhtiövastike ei myöskään ole välttämättä hyvä asia. Matala yhtiövastike saattaa kertoa taloyhtiön remonttien siirtämisestä, mikä saattaa tulla eteen tulevina vuosina. [7.]

Isännöitsijän on tärkeää olla ajan hermolla ja osattava ennakoida taloyhtiön taloustilanne. Hyvällä ennakkoinnilla voidaan välttyä suuremmilta yllätyksiltä, jotka voivat vaikuttaa vastikkeiden suuruuteen. [7.]

2.5 Kunnossapito

Kiinteistönhuolto on osa arkipäivää joka taloyhtiössä. Kun kiinteistönhuolto on toimivaa, niin se näkyy kiinteistön toiminnassa ja kunnossa. Kiinteistön omistajat valitsevat kohteelleen sopivan ja tarkoituksenmukaisen kiinteistönhuollon. Valintaan vaikuttaa taloyhtiön koko ja kunto. Kiinteistönhuollon tavoitteet ovat oltava vähintään sellaiset, että kiinteistön arvo säilyy ja hyvin hoidettuna jopa saattaa hieman nostaa arvoa. Tavoitteena on saada ihmisille kohtuuhintainen ja turvallinen paikka asua. Toimiva kiinteistönhuolto on avainasemassa, kun vikoja alkaa ilmaantumaan ja tarvitaan ammattimaista osaamista. Kiinteistönhuollon tarkoitus on pitää kiinteistöt ja niiden osat käyttö- ja toimintakunnossa, ettei vikoja pääse ilmaantumaan mihinkään rakennusosiin. [8.]

Kiinteistöt ovat erilaisia ja niiden käyttötarkoitus on monenkirjavaa. Kiinteistön varustetaso vaihtelee iän ja koon mukaan. Mikäli kiinteistö on niin sanotusti runsaasti varusteltu eli löytyy kaikki kiinteistön tekniikan osat, niin kiinteistönhuoltoyhtiöltä vaaditaan paljon osaamista. Toisaalta jos kiinteistö on iäkkäämpi ja teknisesti vaatimaton, niin silloin saattaa riittää pienempikin huolto-liike. [8.]

Kiinteistön huoltomallit voi karkeasti jaotella kolmeen ryhmään. Ne ovat kiinteistönhuoltoyritys, talonmies sekä talkoot. [8.]

Kiinteistönhuoltoyritys on usein varmin ja kustannustehokkain tapa hoitaa kiinteistönhuolto. Kiinteistönhuoltoyrityksen valinnalla kiinteistöön saa toimivan ja ammattitaitoisen palvelun. Kiinteistönhuoltoyrityksellä on olemassa olevat resurssit ja kalusto hyvään kiinteistönhuoltoon. Jos esimerkiksi taloyhtiöllä on suuret paikoitus- sekä piha-alueet niin kiinteistönhuoltoyritykseltä tulee löytyä osaava henkilöstö ja tarvittavat kalusto alueiden kunnossapitoa varten. [8.]

Talonmies on rakennuksessa toimiva yksityinen henkilö. Ennen aikaan talonmies oli usein talossa asuva henkilö, joka päivittäin piti huolta kiinteistöstä ja sen alueista. Talonmiehen palkka tosin saattaa tulla kalliimmaksi kuin huoltoyhtiön kustannukset. Tänä aikana sopivan talkkarin löytäminen ja palkkaaminen saattaa olla hieman hankalampaa. [8.]

Talkoot voivat olla osana kiinteistönpitoa. Mikäli saadaan tehtyä mahdollisimman paljon talkoovoimin taloyhtiön tehtävälisillä olevia töitä, kuten nurmenleikkuu ja lumityöt sekä pienemmät remontit, niin voidaan saada aikaan suuriakin säästöjä kiinteistönhuollossa. [8.]

2.6 Isännöitsijän ja kunnossapidon yhteistyö

Kiinteistön omistajalle on suureksi eduksi, että hänen omistamansa kiinteistö on asiantuntevan ja ammattitaitoisen isännöitsijän hallussa. Kiinteistö pitää arvonsa, kun se on hallinnallisesti ja kiinteistönpidollisesti oikein hoidettu ja siinä on silloin mukava asua. Isännöitsijän ammattialueeseen kuuluu huolehtia taloyhtiön taloushallinnasta ja organisoida ja valvoa kiinteistön remontteja. [8.]

Isännöinnin ja kiinteistön pidon saumaton yhteistyö takaa sujuvamman remontin ja asumisen taloyhtiössä. Isännöitsijä on viime kädessä se henkilö, joka pitää huolen siitä, että remontin tekijät ovat ammattitaitoista ja pätevää porukkaa. Isännöitsijän ja kiinteistön kunnossapitäjän saumaton ja aktiivinen yhteistyö takaa sen, että taloyhtiön kaikki osapuolet ovat tietoisia remontin eri vaiheista ja mitä kaikkea taloyhtiössä tapahtuu. [9].

3 Asiakastyytyväisyys isännöinnissä

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata useammalla tavalla, mutta perinteisesti käytetään erilaisia asiakaskyselyitä. Asiakastyytyväisyysmittari valitaan se mukaan, mitä mittaamisella halutaan selvittää. Yleisimmät tyytyväisyys mittarit ovat CSAT, CES sekä NPS. [10.]

CSAT (customer satisfaction score) on lyhyen aikavälin mittari, esimerkiksi jonkin toimituksen jälkeen. Mittari antaa hyödyllistä tietoa asiakaskohtaamisesta, mutta ei kerro laajemmin yrityksestä. Asiakastyytyväisyys havaitaan heti ja ongelmakohtiin voidaan puuttua heti. [10.]

CES (Customer Effort Score) mittarilla, mitataan palvelun helppoutta. Sitä mitataan kysymyksellä: ”Kuinka paljon näit vaivaa, että sait asian hoitumaan?” Asteikko on 1–5, jossa yksi tarkoittaa erittäin tyytymätöntä ja viisi tarkoittaa tyytyväistä. Tämä mitataan heti asiakaspalvelutapahtuman jälkeen ja se antaa arvokasta tietoa asioinnin helppoudesta. [10.]

NPS (net promoter score) mittaa suositteluhalukkuutta. Tämän uskotaan liittyvän asiakasuskollisuuteen ja yrityksen kasvuun. NPS perustuu kysymykseen: ”Kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä muille asteikolla 0–10?” Tässä vastaajat jaetaan kolmeen ryhmään: 9–10 ovat suosittelijoita, 7–8 neutraaleja ja 0–6 arvostelijoita. [10.]

Perinteinen asiakastyytyväisyyskysely on yhdistelmä erilaisia mittareita. Mittari valitaan sen mukaan, mitä halutaan mitata ja millaista tietoa haetaan. Lyhyiden ja napakoiden kyselyiden avulla varmistetaan se, että asiakkaat jaksavat niihin vastata. [10.]

Asiakastyytyväisyyskysely kertoo, millaisia toiveita ja mahdollisia tarpeita asiakkailla on kyselyn järjestänyttä yritystä kohtaan. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saadaan arvokasta tietoa yritykselle siitä, mitä asiakkaat arvostavat, missä on onnistuttu ja kuinka yritystä voidaan kehittää. Kyselyt kertovat yrityksille, mitkä ovat mahdollisia ongelmakohtia sekä kehityskohteita. Yrityksellä on mahdollisuus havaita ajoissa mahdolliset parannuksen kohteet ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin. Samalla yrityksen on helppo seurata yrityksen kehittymistä eri osa-alueilla. Kyselyn luomisella voidaan antaa positiivista yrityskuvaa. Kyselyn järjestäminen kertoo asiakkaalle, että yritys on kiinnostunut asiakkaidensa tarpeista ja on valmis muokkaamaan toimintaansa heidän mieleisekseen. Kyselyä voidaan hyödyntää myös markkinoinnissa. Mikäli asiakkaat ovat tyytyväisiä, niin he mielellään suosittelevat yritystä muillekin. [10.]

Kyselyn jälkeen on tarpeellista analysoida tuloksia. Analysoinnissa on tärkeää pitää kokonaiskuva mielessä ja huomata, jos jokin teema alkaa toistua. Vastauksia analysoimalla saadaan tietää, jos jokin osa-alue vaatii pikaista reagointia. Positiiviset vastauksetkin antavat signaalin yritykselle, missä mennään. [11.]

Isännöinti poikkeusolosuhteiden vallitessa on haastavaa aikaa. Poikkeusolosuhteet, kuten COVID-19 (korona), saavat aikaan merkittäviä muutoksia isännöinnin rutiineihin. Kokouskäytännöt muutuivat koronan myötä osin etäkokouksiksi. Taloyhtiön hallitukset koostuvat usein iäkkäämmistä ihmisistä, joiden atk-tuntemus ei välttämättä ole täysin ajan tasalla. Tämä saattaa aiheuttaa hankaluuksia etäkokouksien pidossa. Myös isännöitsijä saattaa joutua uusimaan tietoliikenne välineensä, jotta saadaan kaikki yhteydet toimimaan moitteettomasti. Koronarajoitukset maskeineen sekä turvaetäisyyksineen toivat yhtiökokouksiin omat haasteensa. [12.]

Etäyhteyksin pidettävät yhtiökokoukset ovat osin jääneet käytäntöön koronatilanteen rauhoituttuakin. Etäyhteyttä hyödynnetään myös silloin, jos ei jostakin syystä paikalle tuleminen ole mahdollista. [12.]

Poikkeusolosuhteet tuovat myös kiinteistöhuollolle omat haasteensa. Ihmisten asuntoihin meneminen korona-aikana oli yritettävä järjestää siten, että kontakteilta vältyttiin. Huoltokäynnit ovat lisääntyneet sitä myötä, kun ihmiset ovat olleet enemmän kotona ja käyttäneet enemmän kotinsa laitteita. Kiinteistöhuoltoyrityksilläkin on ollut painetta nostaa palveluidensa hintoja, kohonneiden kustannusten nousun takia.

4 Toimeksiantajan asiakastyytyväisyyskysely

Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää Tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy:n asiakastyytyväisyyttä. Kysely kohdennettiin taloyhtiöiden hallitustenpuheenjohtajille. Tällä kyselyllä haluttiin saada tietää, missä palvelusektorissa olisi parannettavaa. Kysymyksiä laitettiin reilulle kahdellekymmenelle hallituksen puheenjohtajalle. Kysely tehtiin Microsoft Officeen Forms -ohjelmalla ja grafiikat on kopioutu sieltä. Poikkeusoloja ei varsinaisesti käsitelty tässä kyselyssä.

4.1 Yritysesittely

Tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy on perustettu toiminimellä 12.10.2011. Yrityksen perustaja ja omistaja on Timo Sinokki. Yritys on toiminut alkuvuodet ns. yhden miehen yrityksenä, eli Timo Sinokki on pyörittänyt yritystä yksinään. Toiminnan laajentuessa yritys muuttui osakeyhtiöksi 1.5.2020. Isännöitäviä kohteita on tällä hetkellä noin 60 kpl ja kasvu on ollut tasaista. Osaavan henkilöstön tarve tällä hetkellä 1 hallinnollinen isännöitsijä ja 1 kirjanpitäjä/kiinteistösihteeri. Tulevaisuus näyttää kohtuullisen hyvältä, asiakasmäärä on jatkuvassa kasvussa ja toiminta vakiintunut alueella. Tavoitteena on kasvaa keskisuureksi, osaamisalueeltaan kokonaisvaltaiseksi paikkakunnan kärkitoimijaksi. [13.]

4.2 Kyselyn toteuttaminen

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin syksyllä 2023. Microsoftin Forms -ohjelman avulla luotiin kysely, joka tarkoitettiin taloyhtiöiden hallituksen puheenjohtajille. Kyselyllä haluttiin saada selville niin asiakkaiden tyytyväisyys kuin myös tyytymättömyys yrityksen tämänhetkisestä toiminnasta sekä toimintatavoista. Tämän tiedon perusteella pystytään parantamaan toimintaa osa-alueilla, joihin asiakkaat eivät ole lainkaan tai vain osittain tyytyväisiä. Kyselyn avulla saatiin myös huomata, että tämänhetkisessä toiminnassa on jo paljon hyvää ja asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä. Näillä osa-alueilla riittää, kun pidetään huoli, että toiminta pysyy vähintäänkin yhtä laadukkaana kuin tähänkin asti. Mutta pyritään tietenkin kehittymään ja parantamaan myös näitä alueita.

Kysymykset kyselyyn on yhtiön sisällä tarkkaan mietitty sekä suunniteltu, jotta se vastaisi juuri Sinokki Oy:n tarpeita. Kysymysten määrä haluttiin pitää pienenä ja kysely yksinkertaisena, jotta asiakkaat eivät kokisi vastaamista hankalana eivätkä aikaa vievänä. Vastaamiseen tapahtui joko älypuhelimella tai tietokoneella. Kysymyksien määräksi tuli 6, joissa kussakin oli 4 vastausvaihtoehtoa.

4.3 Asiakastytyväisyyskyselyn kysymykset ja vastaukset

Ensimmäisellä kysymyksellä kysyttiin asiakkailta, minkälaisia kokemuksia heillä on asiakaspalvelusta (kuva 2). Vastauksista voidaan päätellä, että isännöintitoimisto on onnistunut luomaan laadukkaan ja ystävällisen asiakassuhteen. Asiakaspalvelulla on suuri merkitys asiakkaan tyytyväisyyteen. Hyvillä asiakaspalvelutaidoilla saa hankalamman asian kuulostamaan vähemmän hankalalta. Asiat kun voidaan sanoa ja hoitaa monella tavalla. Hyvällä ja ammattitaitoisella asiakaspalvelulla on suhteellisen helppoa pitää hyviä suhteita yllä asiakkaisiin. Haastavissakin tilanteissa on pystyttävä laadukkaaseen asiakaspalveluun. Kaikkia on tietysti mahdotonta miellyttää, mutta pyritään siihen, että asiakkaalle siltikin jäisi yhteistyöstä positiivinen kokemus.

Asiakas alkaa luoda mielipidettään yrityksestä heti ensimmäisestä yhteydenotosta. Hyvällä asiakaspalvelulla luodaan hyvät perusteet yrityksen ja asiakkaan välille. Mikäli hän saa omasta mielestään huonoa asiakaspalvelua, niin asian päinvastaiseksi kääntämiseen tarvitaan useita positiivisia kokemuksia. Lisäksi negatiiviset asiat etenevät ihmisten keskusteluissa huomattavasti laajemmalle sekä nopeammin kuin positiiviset. Tämä taas vaikuttaa ihmisten mielipiteisiin yrityksestä, vaikka heillä ei omakohtaista kohtaamista kokemusta olisikaan.

● Täysin samaa mieltä	12
● Osittain samaa mieltä	1
● Eri mieltä	0
● Muu	1



Kuva 2. Asiakaspalvelu on laadukasta ja ystävällistä

Yhteydenottojen nopeuteen (kuva 3) vaikuttaa useampikin asia. Sinokki Oy:n palkkalistoille ei kuulu erillistä toimistotyöntekijää, jonka työnkuvaan voisi kuulua mm. yhteydenottoihin vastaaminen toimiston aukiolon puitteissa. Vastaamisiin tulee pakostakin välillä viivettä. Yrityksessä sovittu toimintatapa on, että pyrimme ottamaan yhteyttä samana päivänä tai heti seuraavana arkipäivänä.

Nykypäivänä asiakkaat eivät halua odottaa ja pienikin viivästyminen vaikuttaa heti heidän mielipiteeseensä. Lisäksi yhteydenoton syy voi olla jokin kiireellinen tai hyvin pikaisia toimenpiteitä vaativa työtehtävä, jolloin odottavan aika tuntuu vieläkin pidemmältä. Tässäkin asiassa negatiiviset kokemukset menevät usein positiivisten kokemusten ohi.

Vastausten tiimoilta tilannetta parantavia toimintapiteitä on kartoitettu ja osaltaan parantaviin toimenpiteisiin on jo ryhdyttykin. Ajankohtaiseksi on tullut mm. uudistaa puhelinvastaajatoimintoa. Kiinnitämme huomion myös siihen, että asiakkaat saavat esim. viikonloppuisin kiireellisissä tapauksissa kiinni huoltofirman, joka hoitaa kulloisenkin taloyhtiön asioita.



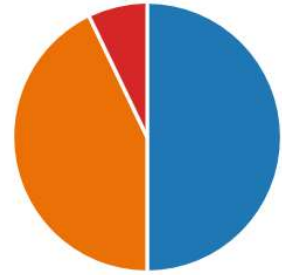
Kuva 3. Palvelu ja huoltopyyntöihin vastataan nopeasti

Myös tavoitettavuuden (kuva 4) vastaukset ovat jakautuneet ja työryhmässä osattiin kiinnittää tähän huomiota parannuksia suunnitellessamme.

Yhteydenottoihin pyritään vastaamaan mahdollisimmin nopeasti. Yhteydenotot tapahtuvat puhelimitse tai sähköpostilla, erillistä sähköistä järjestelmää yrityksellä ei ole.

Yritys toimii virka-aikana, eli päivystyspalvelua ei asiakkaille ole saatavilla iltaisin eikä viikonloppuisin. Eikä yrityksessä ole myöskään asiakaspalveluhenkilöä, joka vastaisi yhteydenottopyyntöihin, vaan niihin vastaavat isännöitsijät muun työnsä ohella.

● Täysin samaa mieltä	7
● Osittain samaa mieltä	6
● Eri mieltä	0
● Muu	1



Kuva 4. Tavoitettavuus on hyvää

Asiakkaat kokevat, että isännöitsijään on luottamus (kuva 5). Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan yleensä pitkä asiakassuhde. Luotettavuudella voidaan myös mitata sitä, kuinka isännöitsijä hoitaa arkiset askareet ja hallinto pyörii ilman, että taloyhtiön hallituksen tarvitsee siihen puuttua. Luotettavuudesta kertoo yleensä se, että taloyhtiön jäsenten ei tarvitse puuttua mihinkään juokseviin asioihin. Luotettavuuden yksi mittari on myös se, etteivät taloyhtiöt vaihda isännöintiyritystä.

● Täysin samaa mieltä	12
● Osittain samaa mieltä	2
● Eri mieltä	0
● Muu	0



Kuva 5. Palvelu on luotettavaa

Nykyään yritysten kilpailu on kovaa. Asiakkaistaan on pidettävä huolta ja yrityksen on tehtävä sen eteen töitä. Vaihtoehtoisia palveluja kun saa muualtakin. Joustavuus on onnistuessaan molempinpuolista. Tyytyväisyys asiakaspalveluun sekä yhtiön toimintaan kasvaa. Joustavuus on nykypäivän kiireisille ihmisille tärkeää. Mahdollisuus joustaa on melkein pä kilpailuvaltti.

Sinokki Oy:ssä asiakkaalle tehtävä työ voi koostua hyvin monesta työntekijästä, joista valtaosa on sen hetkiseen tarpeeseen palkattuja yrityksiä ja heidän työntekijöitään. Joten joustavuus (kuva 6) ei liity vain asiakkaaseen vaan, myös hänen antamansa työn vaatimiin eri tekijöihin ja yrityksiin. Joustavuudella on merkitys myös yrityksillä, joista työntekijät palkataan. Mikäli jonkun yrityksen kanssa yhteistyö, mukaan lukien joustavuus, on aiemmillä kerroilla onnistunut hyvin, niin yritys pyrkii käyttämään heidän palvelujaan myös myöhemmin.

Kyselyn perusteella joustavuuteen on oltu tyytyväisiä. Kyseessä voi olla aikatauluissa joustaminen, työn kiirehtiminen tai vaikka asiakkaan kiireestä johtuva urakoitsijan vaihto.

● Täysin samaa mieltä	10
● Osittain samaa mieltä	4
● Eri mieltä	0
● Muu	0



Kuva 6. Palvelu on joustavaa

Ammattitaitoinen ja osaava (kuva 7) henkilöstö takaavat onnistuneen isännöinnin ja taloyhtiöiden huolenpidon. Asiakkaiden on helpompi jättää taloyhtiön asiat isännöitsijän vastuulle, kun tiedetään niiden olevan hyvissä ja osaavissa käsissä. Asiakkaat kokevat, että ammattitaito ja osaaminen on vähintäänkin hyvällä tasolla. Porukkaan mahtuu aina joku, jolla asiat hoituisivat paremmin itse tehtynä. Tähän johtopäätökseen he ovat tulleet luultavasti iän ja kokemuksen tai ammatiansa kautta.

Vaikka isännöintifirma ei tee työtä välttämättä itse, on huonosti hoidettu työ asiakkaan mielestä kuitenkin isännöintifirman syy. Tästä syystä ammattitaidossakin tulee mukaan myös asiakkaan työn ympärille palkatut yritykset sekä työntekijät. Sinokki Oy:lle ammattitaitoisen työntekijän palkkaaminen on tärkeimpiä asioita henkilöiden valinnassa.

● Täysin samaa mieltä	12
● Osittain samaa mieltä	2
● Eri mieltä	0
● Muu	0



Kuva 7. Ammattitaitoinen ja osaava henkilöstö

4.4 Vastauksien analysointi

Ehkä suurin ongelma kyselyissä on ihmisten kyllästyminen jatkuvaan vastaamiseen. Kyselyt on nykyään helppo tuottaa, kun ennen ne tehtiin paperilomakkeilla. Ennen tieto siirrettiin erilaisiin ohjelmiin, jotka sitten laskivat vastausten perusteella erilaisia arvoja ja käyriä. Mutta reilu 15 vuotta sitten alkoi tulla erilaisia internet- kyselyitä, jotka valtasivat markkinat. Ensin niitä käyttivät erilaiset tutkimusyrietykset, mutta pian kehittyivät erilaiset kyselyohjelmat, joilla kuka tahansa saattoi tehdä minkälaisen kyselyn halusi. Koska kyselyt ovat nykyään ilmaisia ja helppoja tuottaa, niiden suosio pienten- ja keskisuurten yritysten työkaluna kasvoi. [14.]

Jokainen tutkimus on yhtä hyvä, kuin sen vastaajat ovat. Tarkkaan harkitut kysymykset ja siihen vastaajat ovat hyvän tutkimuksen perusta. Vastaajia voi olla paljon, mutta silloin herää kysymys, ovatko kysymykset kohdennettu oikein ja ovatko vastaukset meille tarpeellisia. Vastausten luotettavuus perustuu myös siihen, onko kysytty oikealta kohderyhmältä. [14.]

Tutkimuksen tarkoituksena on saada sellaista tietoa, josta on hyötyä yritykselle. Kysymykset tulee laatia siten, että palvelevat yrityksen tarkoitusta. Kyselyllä tarvitsee olla jokin tavoite, mitä yritys tarvitsee tai mitä siltä puuttuu. Kysymykset eivät saa olla mikään sekametelisoppa, jossa kaikki kysyvät, mitä olisi mukava tietää. [14.]

Kysymysten tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä, koska suomen kieli murteineen saattaa olla haastavaa, jopa suomalaisille. Kysymysten asettelussa tulee ottaa myös huomioon alueelliset erot ja ikäluokkien eri käsitykset sanoista. Kun kysymys on tarpeeksi napakka, lyhyt, ei selittele, ei ohjaa ja sisältää yleiskielen sanoja sekä on mahdollisimman neutraali, silloin ollaan lähellä onnistua. [14.]

Visuaalisuudella on merkitystä siihen, jaksako vastaaja kiinnostua itse kyselystä. Hienosti tuotettu kysely voi olla hieman pidempikin, jos se on vastaajan mielestä tarpeeksi mielenkiintoinen. Siisti ja selkeä ulkoasu innostaa vastaamaan ennemmin kuin ”hutaistemalla tehty”. [14.]

Kysymysten tulkinnassa on vaikeutena ottaa asiat niin kuin ne on kysytty, eikä vetää omia johtopäätöksiä oman ajattelun mukaan. Jos kysymys on selkeä eikä johdattele ja ohjaa, niin ei pidä alkaa itsekään lukemaan rivien välistä. Kysymystä tehdessä jo kannattaa miettiä, onko kysymyksessä tulkinnan varaa. [14.]

Huolimatta siitä, onko kyselyn laatija ammattilainen tai ei, voi eteen tulla odottamattomia ongelmia, jotka voivat vaikuttaa kyselyyn tai asiakkaiden halukkuuteen vastata siihen. Kyselyn tekeminen ei ole helppo homma. Kysely toteutettiin verrattain pienelle ryhmälle, mutta niistä saadaan kokonaiskuva, jonka perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä, missä asioissa tili- ja isännöintipalvelu Sinokki Oy:llä on parannettavaa. [14.]

Suurimmat erot ovat kohdan 2 ja 3 vastauksissa. Kohdan 2, vastaamisen nopeus palvelu- ja huoltopyyntöihin selittyy sillä, että kiinteistöhuoltoyhtiöllä ei useinkaan ole mahdollisuutta reagoida heti huoltopyyntöihin. Huollot sekä korjaukset tehdään kiireellisyysjärjestyksessä ja näin ollen ei niin kiireelliset asiat hoidetaan näiden jälkeen. Kiinteistöhuolto ei ota puhelimitse vastaan huoltopyyntöjä, vaan ne ohjautuvat sähköiseen järjestelmään, joka hidastuttaa huoltopyyntöihin vastaamista. [14.]

5 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyö keskeisiä aiheita on isännöinti ja kunnossapito. Opinnäytetyössä otetaan kantaa siihen, kuinka isännöitsijän ja kunnossapitohenkilöiden yhteistyö olisi kaikkien osapuolien kannalta mahdollisimman saumatonta. On taloyhtiöiden ja kiinteistöjen arvon kannalta suuri etu, jos yhteistyö toimii kaikkien osapuolien kesken. Opinnäytetyössä on kerrottu Suomen rakennuskannasta ja kuinka korjausvelka jatkaa kasvuaan. Isännöitsijän tehtävä tehtäväkenttä on laaja ja siihen kuuluu monia eri tehtäviä, kuten hallinto, tekninen puoli ja asiakassuhteet. Poikkeusolot kuten COVID-19 ja maailman tilanne mm. energian hintojen nousu tuovat omat haasteensa taloyhtiöiden arkeen. Tiukka taloustilanne saattaa viivästyttää jo sovittuja kunnossapito- ja rakentamista.

Tämän opinnäytetyön yksi osa-alue on asiakastytyväisyyskysely. Tuloksia tarkastellessa voidaan todeta, että Sinokki Oy on onnistunut asiakaspalvelussaan hyvin. Parannettavaa toki aina löytyy. Tarvittavan usein toteutetulla asiakastytyväisyyskyselyllä voidaan reagoida asiakkaiden tarpeisiin riittävän nopealla aikataululla. Vastaukset asiakkailta kertovat, että asiakaspalvelu, luottamus ja osaaminen on sillä tasolla, jotta asiakassuhteet säilyvät, eikä taloyhtiöillä ole tarvetta vaihtaa isännöitsijää. Asiakaskyselyn tuottaminen ja kysymysten laadinta oli tarkan harkinnan tulos ja ne antoivat yritykselle tietoa, missä osa-alueissa on eniten parannettavaa.

Kyselyn tekeminen ja kysymysten laadinta on vaikeampaa kuin voisi kuvitella. Täsmälliset kysymykset juuri tämän yrityksen tarpeisiin oli keskustelujen jälkeen osuvia, ajatellen sitä, mitä tietoa saadaan asiakkailta. Kysymyksiä laatiessa eteen tuli monenlaista pulmaa ratkaistavaksi. Oppina tällaisen kyselyn laadinnassa on, että kysymykset kannattaa pitää mahdollisimman neutraaleina ja lyhyinä, jotta vastaajalle ei jää tulkitsemisen varaa. Kyselyt tarvitsevat toteuttaa siten, että asiakkaat eivät koe vastaamista vaikeaksi.

Lähteet

1. Ilmastoinfo. HSY. [internet]. [viitattu 22.4.2024]. Saatavilla: <https://ilmastoinfo.hsy.fi/verkkokurssit/vuokralaisen-energiaeksperttikurssi/lessons/suunnitelmallinen-kiinteistonpito-2/topics/mita-on-kiinteistonpito/>
2. Kiinteistölehti. [internet]. [viitattu 13.2.2024]. Saatavilla: <https://www.kiinteistolehti.fi/27248-2>
3. Suomen virallinen tilasto (SVT): Rakennukset ja kesämökit. [internet]. [viitattu 14.2.2024]. Saatavilla: https://stat.fi/til/rakke/2020/rakke_2020_2021-05-27_kat_002_fi.html
4. Kiinteistöliitto. [internet]. [viitattu 15.2.2024]. Saatavilla: <https://www.kuluttajaliitto.fi/materiaalit/taloyhtion-yhtiokokous/>
5. Isännöinti-liitto. [internet]. [viitattu 21.2.2024]. Saatavilla: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiössä/taloyhtion-hallitus/>
6. Sallinen Marja-Leena, 2022. Mitä on isännöinti. Teoksessa Isännöinnin käsikirja. 21. Painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. S. 12.
7. Ruutu Kirsi, 2022. Yhtiövastikkeet. Teoksessa isännöinnin käsikirja. 21. Painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus. S. 158.
8. Omataloyhtiö. [internet]. [viitattu 1.3.2024]. Saatavilla: <https://omataloyhtio.fi/artikkelit/kiinteist%C3%B6nhuolto-ja-yll%C3%A4pito/>
9. Aiden. Isännöinti. [internet]. [viitattu 1.3.2024]. Saatavilla: <https://aiden.fi/isannointi/>
10. Teetutkimus. [internet]. [viitattu 2.3.2024]. Saatavilla: <https://www.teetutkimus.fi/tutkimukset/asiakastutkimus/asiakastytyvaisyystutkimus/>
11. Katrium. Asiakastytyväisyyskysely. [internet]. [viitattu 14.3.2024]. Saatavilla: <https://katrium.eu/asiakastytyvaisyyskysely-miksi-se-on-hyodyllista-tehda/>
12. Hausvise. Koronavirus. [internet]. [viitattu 15.3.2024]. Saatavilla: <https://hausvise.fi/2021/06/01/koronaviruksen-vaikutukset-isannointialalla-ja-nopea-tiedottaminen-taloyhtioissa/>

13. Sähköpostikeskustelu / palaveri : Timo Sinokki
14. Teetutkimus. Blogi. [internet]. [viitattu 20.3.2024]. Saatavilla: <https://www.teetutkimus.fi/blogi/asiakastytyvaisyyden-mittaamisen-ongelmia>

