

Opinnäytetyö (AMK)

Tradenomi

2024

Lotta-Elina Mäkinen

Isännöinnin palvelunlaadun kehittäminen sähköisten ratkaisujen avulla

– Case Mainer

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi

2024 | 51 sivua

Lotta-Elina Mäkinen

Isännöinnin palvelunlaadun kehittäminen sähköisten ratkaisujen avulla

- Case Mainer

Isännöintiala vaikuttaa suuresti suomalaiseen yhteiskuntaan. Taloyhtiöissä asuu arvioiden noin 2,7 miljoonaa suomalaista, joten isännöinnin asiakaskunta on laaja ja se tulee jatkossa kaupungistumisen myötä lisääntymään entisestään. Ala on murroksessa ja tarvitsee uusia ratkaisuja lisääntyvien asiakasvaatimusten, heikon digitalisaation sekä koventuvien energiatehokkuus vaatimusten vuoksi.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Ameria Oy:lle. Työn tarkoituksena oli selvittää yhtiömuotoisen asumisen palvelutarpeita koskien sähköistä palvelualustaa ja tuottaa tietoja, joita toimeksiantajayritys pystyy jatkossa hyödyntämään palveluidensa kehittämisessä ja markkinoinnissa.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, ja tiedonkeruu suoritettiin kyselylomakkeen avulla. Toimeksiantajan toiveesta kyselylomakkeen aihealue laajennettiin koskemaan isännöinnin sijasta laajempaa asumisen palveluiden kokonaisuutta.

Kyselytutkimuksen vastauksissa heijastui yleisesti vallalla oleva digitalisaation suosio. Samalla kävi ilmi, että yhtiömuotoisen asumisen palvelurakenne on vanhanaikainen ja ala kaipaa lisää sähköisiä palveluratkaisuja, joiden avulla pystyttäisiin vastaamaan paremmin uusiin vaatimuksiin niin energiatehokkuuden kuin asiakasvaatimustenkin saralla.

Asiasanat:

Isännöinti, digitalisaatio, asiakaskokemus, sähköistäminen, palvelunlaatu, kehittäminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration

2024 | 51 pages

Lotta-Elina Mäkinen

Developing the quality of service for housing management with electronic solutions

- Case Mainer

The housing management industry has a major impact on Finnish society. Approximately 2.7 million Finns live in housing companies, and thus the customer base for housing management is widespread and will only grow further in the future due to urbanisation. The industry is undergoing a transformation and needs new solutions due to increasing customer requirements, weak digitalisation and increasing energy efficiency requirements.

The thesis was carried out as a commission for Ameria Oy. The purpose of the work was to investigate the service needs of housing company living regarding the electronic service platform and to produce information that the commissioning company will be able to use in the development and marketing of its services in the future.

The work was carried out as a functional thesis and the collection of data was carried out using a survey. At the request of the client, the topic of the survey was expanded to cover a broader range of housing services instead of housing management.

The survey responses reflected the prevailing popularity of digitalisation, but at the same time, it turned out that the service structure of housing company living is outdated, and the industry needs more electronic service solutions that could be used to better meet the new requirements in terms of both energy efficiency and customer requirements.

Keywords:

Housing management, digitalisation, customer experience, electrification, service quality, development

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	6
1 Johdanto	8
2 Teoreettinen viitekehys	10
2.1 Isännöinti	10
2.2 Muutos	12
2.3 Isännöintialan muutostarpeet	13
2.4 Palvelumuotoilu	15
2.5 Digitalisaatio	17
2.6 ESG	19
2.6.1 Ympäristövastuu	20
2.6.2 Sosiaalinen vastuu	21
2.6.3 Taloudellinen vastuu	22
2.7 Arvo	23
3 Case Mainer - isännöinnin uusi ohjelmistokokonaisuus	25
3.1 Isännöintialan nykytila	25
3.2 Yritysesittely	26
4 Kyselyn toteutus ja analysointi	29
4.1 Kyselyn tiedonkeruu ja toteutus	29
4.2 Kyselyn tulokset	30
4.2.1 Taustatiedot	30
4.2.2 Asumisen palvelut	31
4.2.3 Taloyhtiön hallitus ja puheenjohtajat	34
4.2.4 Toiminnan – ja tilintarkastajat	35
4.3 Kyselyn johtopäätökset	35
4.4 Tutkimuksen luotettavuus	39
4.5 Kehitysehdotukset	41
5 Pohdinta	42

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

Antropologia	Tieteenala, jossa tutkitaan ihmisiä ja heidän kulttuurejaan, käyttäytymistään sekä uskomuksiaan (Leskelä 2020, 16).
AWS	Amazon web services (Amazon 2024).
Covid-19	Koronavirusryhmään kuuluva joulukuussa 2019 Kiinan Wuhanista lähtöisin oleva ihmiselle uusi hengitystieinfektioita aiheuttava koronavirus, joka levisi maailmanlaajuisesti (Anttila 2024).
IEA	International energy agency eli kansainvälinen energiajärjestö (IEA 2024).
Pandemia	Maailmanlaajuisesti levinnyt epidemia. Epidemia puolestaan on tilanne, jossa jokin tartuntatauti esiintyy suurella osalla tietyn alueen ihmisistä (Työterveyslaitos 2024).
Signicat	Varmenne – ja luottamuspalveluja sekä digitaalisia allekirjoitusratkaisuja tarjoava yritys (Signicat 2024).
Stripe	Kansainvälinen teknologia-alan yritys, joka tarjoaa verkkopohjaisia palveluja maksujen tekoon sekä rahojen siirtoon (Stripe 2024).
UNGC	United Nations Global Compact on Yhdistyneiden kansakuntien yritys vastuualoite ja maailman suurin yritys vastuuverkosto (UN Global Compact Network Finland 2024).
YK	YK eli Yhdistyneet kansakunnat on kansainvälinen eri valtioiden välinen yhteistyöjärjestö, joka perustettiin vuonna 1945 (UN 2024).

ZB

Zettatavu on todella suuri tietomäärän yksikkö, joka vastaa biljoonaa gigatavua (Sedkaoui 2018, 28).

1 Johdanto

Suomalainen asunto-osakejärjestelmä on uniikki, eikä vastaavaa löydy muualta maailmasta (Isännöintiliitto 2024a). Noin 2,7 miljoonaa suomalaista asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa kiinteistössä eli esimerkiksi rivi- tai kerrostalossa. Tämä tarkoittaa, että suurin osa suomalaisista on isännöinnin asiakaskuntaa, ja siten isännöintialalla on suuri vastuu asumisen laadun ylläpitäjänä sekä palveluntuottajana. (Isännöintiliitto 2024b.)

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Työn tarkoituksena on selvittää yhtiömuotoisen asumisen palvelutarpeita sähköisille isännöinnin palveluratkaisuille sekä tutkia, mistä loppukäyttäjän eli tässä tapauksessa rivi- tai kerrostaloasukkaiden kokema uuden palvelun arvo koostuu. Selvitys toteutetaan kyselylomakkeen avulla. Tiedonkeruun kautta selvitetään, mitä asiakkaat odottavat isännöintialan palvelujen digitalisoinnilta ja onko kyseiselle palvelulle kysyntää. Samalla tutkitaan, mitä arvoa kyseinen palvelu voisi yhtiömuotoiselle asumiselle tuottaa.

Isännöinnin keskeisimpiin tehtäviin kuuluu taloyhtiöiden päivittäinen johtaminen sekä niiden talouden hoitaminen. Näihin tehtäviin kuuluvat esimerkiksi seuraavan tilikauden talousarvion teko, kokousten järjestely, teknisten asioiden koordinointi sekä asukkaiden kanssa kommunikointi. (Isännöintiliitto 2024c.) Isännöinnillä on siis tärkeä rooli asukkaiden hyvinvoinnin turvaajana sekä taloyhtiöiden toimivan arjen mahdollistajana (Hedvall, Johansson & Kaskinen 2011, 7–8). Huomion arvoista on, että arvioiden noin 55 000 taloyhtiötä ympäri Suomen ostaa isännöintipalveluja, jonka vuoksi isännöinnillä on suuri välillinen vaikutus suomalaisten arkeen (Isännöintiliitto 2024b).

Hedvall ym. (2011, 7–8) ovat tutkineet isännöintialan kehittämistarpeita vuonna 2011 julkaistussa ympäristöministeriön selvityksessä, jonka tuloksena todettiin alalla olevan suuria kehittämistarpeita. Isännöintialalla todettiin olevan monia vielä hyödyntämättömiä mahdollisuuksia vaikuttaa suotuisasti niin ilmastonmuutokseen, energiankulutukseen kuin asiakkaiden palvelukokemukseenkin.

Suomalaista yhteiskuntaa on viime vuosien aikana uudistettu suuresti ja digitalisaatio on yksi muutoksen mahdollistajista. Digitalisaation kautta palveluita on luotu toimivimmiksi ja samalla entistä lähemmäksi asiakkaita. Suomessa on tutkitusti paras digiosaaminen EU-maiden välillä vertaillen. (Valtiovarainministeriö 2024.) Tästä huolimatta digitalisaatio ei ole vielä löytänyt rooliaan isännöintialan uudistajana, vaan ala elää edelleen murrosvaiheessa. Digitalisaation avulla luotuja työkaluja hyödyntämällä isännöintiala pystyisi olettavasti parantamaan ympäristön nykytilaa, vapauttamaan työaikaansa tärkeämpiin työtehtäviin, sekä olemaan asiakkaisiinsa paremmin ja joustavammin yhteydessä. (Tenhunen 2021.)

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Ameria Oy, joka on luonut Mainerin eli uuden nykyaikaisen digitaalisen palvelukonseptin taloyhtiöasumiseen niin asukkaille kuin taloyhtiöillekin. Innovaationsa kautta yritys pyrkii vastaamaan isännöintialan uudistustarpeisiin. Työn avulla tuotetaan yritykselle tietoja, joita se pystyy jatkossa käyttämään omassa markkinoinnissaan ja palveluidensa kehittämisessä.

Yhdistäen sekä kirjallisuuskatsauksen että kyselytutkimuksen tämä opinnäytetyö luo ajankohtaisen kokonaisuuden, jossa tutkittu teoretieto yhdistetään isännöintialan asiakkaiden kokemuksiin ja tarpeisiin alan digitalisaatiosta. Siten työ vastaa monipuolisesti asetettuun kysymykseen isännöintialan digitalisaation tarpeista, sekä toimeksiantajayrityksen loppuasiakkaiden palvelutarpeiden määrytyksestä.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Isännöinti

Isännöinti luokitellaan kuuluvaksi kiinteistöjohtamisen alakäsitteeksi, jolla viitataan kiinteistöjen ylläpidollisiin tehtäviin ja palveluihin sekä asumisyhteisöjen kuten asunto-osakeyhtiöiden, asunto-osuuskuntien ja asumisoikeusyhdistysten kiinteistöhallintoon. Isännöintityö on vaativaa ja asiantuntijuutta edellyttävää työtä, jolla on suuri rooli taloyhtiöiden johtamisessa sekä niiden talouden hoitamisessa. Isännöinnin tavoitteena on pitää asumiskustannukset maltillisina ja asuminen vaivattomana. (Kiinteistömedia 2022, 12–13.)

Isännöintialalla on suuri merkitys suomalaiselle yhteiskunnalle, sillä Suomessa on tällä hetkellä noin 55 000 taloyhtiötä, jotka ostavat isännöintipalveluja. Tämän lisäksi isännöintiala vaikuttaa yli 2,7 miljoonan taloyhtiössä asuvan suomalaisen elämään merkittävästi huolehtimalla heidän asumisensa sujuvuudesta. Isännöinti luokitellaan osaksi kiinteistöalaa, joiden yhteinen osuus kansallisuusvarallisuudesta Suomessa on noin 500 miljardia euroa. Huomioitavaa on myös, että taloyhtiöissä kuluu vuositason noin 10% Suomessa käytetystä energiasta, jonka vuoksi kiinteistöhoito ja isännöinti ovat suuressa roolissa maamme energiatehokkuuden parantamisessa. (Kiinteistömedia 2022, 42–44.)

Isännöinnin tehtäväkenttä on laaja ja se on asumisen arvoketjun merkittävin palvelu, jonka tuottaminen vaatii laajaa asiantuntijuutta. Isännöinnin tehtävät voidaan tiivistää taloyhtiöiden talouden ja toiminnan suunnitteluun, palveluiden hankintaan sekä taloyhtiöiden asioiden hoitamiseen. Isännöitsijän työn vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja, sillä asiakaspalvelu ja asiakkaiden kanssa käytävä vuorovaikutus ovat yksi isännöintityön ammattitaidon ydinasioista. Tämä on nähtävissä myös isännöinnin asiakkaiden arvostamissa asioissa, joita ovat isännöinnin tehokkuus ja luotettavuus, asiakaspalveluhenkisyys, aktiivinen

tiedotus sekä sovituista aikatauluista kiinni pitäminen. (Kiinteistömedia 2022, 15–16.)

Isännöinnin sopimustehtävät koostuvat neljästä osa-alueesta; lakisääteisistä tehtävistä, taloyhtiöiden yleensä tarvitsemista palveluista, isännöintiyritysten tuotteistamista palveluista sekä asiakaskohtaisista erityispalveluista.

Lakisääteiset tehtävät koostuvat asunto-osakelaissa määritellyistä palveluista, joita ovat kirjanpidosta ja päivittäishallinnosta vastaaminen, varainhoidosta huolehtiminen sekä rakennuksien ja kiinteistöjen ylläpidon organisointi.

Taloyhtiöiden usein tarvitsemat palvelut koostuvat puolestaan isännöintitehtävälueen mukaisista tehtävistä, jotka voidaan jakaa hallinnollisiin tehtäviin ja kiinteistöjen taloushallintoon sekä niiden toiminnallisen ja teknisen kunnan ylläpidollisiin tehtäviin. Hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat esimerkiksi taloyhtiötä koskeva päätöksenteko ja kokoustaminen, ilmoitusvelvollisuus, kiinteistöjen sopimusasioiden hoitaminen sekä esimiestehtävät. Taloushallinnolliset tehtävät muodostuvat puolestaan toiminta-, - talous- ja verosuunnittelusta, rahaliikenteen hoitamisesta sekä kirjanpidon ja tilinpäätösten teosta tai vastaavasti niiden oikeudellisuuden tarkastamisesta. Kiinteistöjen toiminnallisen ja teknisen kunnan ylläpidollisiin tehtäviin kuuluvat osaltaan huoltotehtävien organisointi, kunnossapidollisten töiden suunnittelu ja ajoittaminen sekä kiinteistöjen ja huoneistojen vuotuisista muutos- ja kunnossapitotöistä huolehtiminen ja hallinnointi. (Kiinteistömedia 2022, 22–23.)

Asiakaskohtaisilla erityispalveluilla tarkoitetaan puolestaan sopimustehtävien ulkopuolisia erityisosaamista vaativia tehtäviä, joita isännöintiyritys voi tarjota oman osaavan henkilökuntansa avulla tai puolestaan hankkia sitä ulkopuolisilta palvelukumppaneiltaan. Näitä erityispalveluja voivat olla esimerkiksi hallinnolliset erityisasiantuntijapalvelut, joihin kuuluvat juridisen neuvonnan tarjoaminen sekä yhtiöjärjestysmuutosten laatiminen. (Kiinteistömedia 2022, 25.)

Isännöintiyritys saa edellä olevista vakiintuneista malleista riippumatta mutta lainsäädännön asettamien raamien sisällä kuitenkin määrittellä itse tuottamansa palvelun sisällön ja hinnan. Näillä isännöinnin tuotteistamilla palveluilla isännöintiyritykset pyrkivät erottautumaan alan muista yrityksistä ja luoda siten

itselleen kilpailuetua. Näitä keinoja ovat viime vuosina olleet esimerkiksi palveluiden tuotteistaminen ja isännöintisopimusten uudistaminen. Näiden keinojen avulla isännöintiyrietykset ovat voineet tuoda asiakkaan palvelukehityksen keskiöön ja siten auttaa asiakkaitaan ymmärtämään tarjotun palvelun sisällön ja sen heille tuottaman arvon, joiden avulla yritys erottuu alan muista kilpailijoista. (Kiinteistömedia 2022, 25, 109–111.)

2.2 Muutos

Muutos on jatkuvaa ja kehityksen kannalta välttämätöntä (Hackselius-Fonsén 2017, 73). Muutoksella tarkoitetaan prosessia, jonka päämääränä on muuttaa asioita, organisaatiokulttuuria tai toimintatapoja (Myllymäki 2017, 20).

Muutoksen prosessi on monialainen; se vaikuttaa yhtäaikaaisesti moniin eri asioihin ja sen eri vaiheita tai lopputulosta ei voida varmuudella ennustaa (Piha & Sutinen 2020, 21). Onnistuneella muutosprosessilla yritys voi luoda itselleen kilpailuetua, sekä parantaa omaa suorituskykyään ja tehokkuuttaan (Ponteva 2010, 20–21).

Yrityksen muutosprosessin voi käynnistää joko organisaation sisäinen tai ulkoinen syy (Piha & Sutinen 2020, 23). Ulkoiset muutostarpeet voivat olla esimerkiksi lähtöisin lainsäädännöstä, markkinatilanteesta tai tarve voi syntyä myös yhteiskunnassa tapahtuvista muutoksista. Sisäiset syyt puolestaan voivat olla lähtöisin ulkoisista syistä tai yrityksestä itsestään, jolloin esimerkiksi strategian tai toimintatapojen muutostarve toimii muutosprosessin käynnistäjänä. (Murthy 2007, 3–4.)

Muutosprosessi etenee harvoin täysin strukturoidusti ja lineaarisesti. Muutos on kuitenkin koko ajan etenevä prosessi, joka voidaan jakaa seuraaviin konkreettisiin vaiheisiin: suunnitteluun, muutoksen käynnistykseen, toteutukseen, loppuunsaattamiseen sekä arviointiin. Yleisesti on tutkittu, että usein muutoksien läpiviennissä on haasteita, mutta organisaation onnistumisedellytykset paranevat huomattavasti, kun muutoksen mahdollisuuden on yrityksessä varauduttu ja yrityksen työskentelykulttuuri on

muutosmyönteinen. Muita muutosvalmiutta parantavia tekijöitä organisaatiossa ovat esimerkiksi hyvinvoiva työyhteisö, kattava viestintä ja aktiivinen sekä muutosmyönteinen johto. (Kallankari 2019.)

Erilaisia muutosmalleja on olemassa runsaasti, mutta yksi tunnetuimmista on jatkuvan parantamisen malli eli PDCA-malli. PDCA-malli kuvataan ympyränä ja se koostuu neljästä eri syklistä, joita kierretään, kunnes muutoksen tavoitteet on saavutettu. Syklejä ovat suunnittelu (plan), tekeminen (do), arviointi (check) ja korjaus (act). Syklit seuraavat toisiaan ja siten malli mahdollistaakin muutoksen vaiheittaisen suunnittelun, jolloin muutosta voi suunnitella prosessin aikana yhä uudelleen tehdyn arvioinnin mukaisesti sekä tiedon karttuessa. Mallin syklejä toteutetaan niin monta kertaa, kunnes muutoksen tavoitteet ovat saavutettu. Malli mahdollistaa sykleissä liikkumisen myös taaksepäin, jolloin muutos voidaan toteuttaa joustavasti. (Kallankari 2019.)

2.3 Isännöintialan muutostarpeet

Isännöintialan muutostarpeita on tutkittu jo vuosien ajan ja alan painoarvoa nyky-yhteiskunnalle esimerkiksi energiakulutuksen näkökulmasta on painotettu laajasti (Hedvall, Johansson & Kaskinen 2011, 7–8). Isännöintialan merkitys tulee jatkossa kasvamaan entisestään kaupungistumisen, asumisen haasteiden lisääntymisen ja asiakkaiden kasvavien vaatimusten johdosta. Asiakkaiden laaja ikäjakauma ja monikansallisuus luovat lisää uudistuksen tarpeita alalle samalla, kun asiakkaat vaativat entistä soljuvampaa ja avoimempaa asiakaspalvelua. Taloyhtiöiden peruskorjausten tarve ja ilmastonmuutoksen torjunnassa tärkeäksi nousseet hiilineutraalisuustavoitteet ja energiatehokkuuden parantaminen luovat myös uusia vaatimuksia isännöintityölle. (Kiinteistömedia 2022, 44–45.)

Isännöinnin rooli on tällä hetkellä murrosvaiheessa. Tulevaisuudessa isännöintityö tulee koostumaan joukosta asiakaspalvelun, talouden ja viestinnän asiantuntijapalveluja, joiden lisäksi kiinteistöjen energiatehokkuuden parantaminen, alan sähköisten palveluiden kehittäminen sekä työvoimapulan

ratkaiseminen tulevat vaatimaan alalta uusia innovaatioita ja ratkaisuja. Isännöitsijöille kohdennetussa vuonna 2020 tehdyssä Isännöinnin ammattilaiset-tutkimuksessa tutkittiin isännöitsijöiden kokemuksia työstään ja ammatistaan. Tutkimuksessa nousivat esiin alan mittavat muutostarpeet, sähköisten ratkaisujen puute ja asiakaspalvelun kuormittavuus. Tutkimuksessa tärkeimmiksi muutostarpeiksi alan ammattilaisten näkökulmasta nousivat alan maineen ja tietoisuuden kasvattaminen, sekä digitaalisten ratkaisujen hyödyntäminen ja alan digitalisaation lisääminen. Asiakaspalvelutehtävien uudelleen organisointi ja tehostaminen oli myös yksi tekijä, mikä nousi useissa vastauksissa esiin. (Kiinteistömedia 2022, 14–19.)

Isännöintialan sähköiset työkalut ovat kehittymässä, mutta ne eivät vielä vastaa nykyisen digitaalisen yhteiskunnan vaatimuksia. Alan ohjelmistot ovat murroksessa ja niiltä odotetaan jatkuvasti enemmän. Isännöintialalla hallittavan tiedon määrä on myös voimakkaassa kasvussa, ja tiedon tallentamisen ja eteenpäin siirtymisen merkitys on ennennäkemättömän suuri. Sähköisten palveluiden innovaatioilta odotetaan ratkaisuja tiedon hallittavuuteen, yhdistämiseen ja siirtymiseen, joiden kautta voidaan helpottaa isännöitsijän työtä sekä luoda asiakkaille parempia asiakaskokemuksia sekä uusia palveluratkaisuja. (Kiinteistömedia 2022, 21, 76–77.)

Isännöintiala on pirstaleinen ja alan sähköinen ohjelmistotarjonta on varsin hajanaista eivätkä lukuisat alalla olevat ohjelmistot keskustelee keskenään. Jatkossa varsinkin asiakkaan kannalta olisi tärkeää, että ohjelmistoratkaisu ei olisi sidoksissa isännöintiyritykseen vaan itse taloyhtiöön, jolloin mahdollisen isännöitsijävaihdoksen yhteydessä tiedot siirtyisivät saumattomasti ja täydellisinä eteenpäin ilman katkoksia tai tietojen häviämistä. (Kiinteistömedia 2022, 79.)

Sähköisten asiointipalveluiden suhteen isännöintiala on muihin aloihin verraten kehityksessä jäljessä, sillä alan sähköiset asiointi mahdollisuudet ovat rajoittuneet pääosin sähköisiin lomakkeisiin ilman, että prosessi sisältäisi juurikaan muuta automatisaatiota. Näin ollen sähköiset lomakkeet eivät ole tuoneet asiakkaan näkökulmasta muuta uutta arvoa, kuin mahdollisuuden

asioida isännöitsijän kanssa myös toimiston aukioloaikojen ulkopuolella. Sähköisten asiointipalveluiden kehittämisen kautta isännöintiyritykset pystyisivät vähentämään asiakaspalveluun käytettävää henkilötyömäärää automatisoimalla helppoja asiakaspalvelutehtäviä, kuten esimerkiksi sauna- ja pyykkivuorojen varaukset tai muuttoilmoitusten tekemisen asiakkaiden itsensä hoidettaviksi. (Kiinteistömedia 2022, 81.)

2.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla, englanniksi service design, tarkoitetaan prosessia, jolla pyritään kehittämään ja innovoimaan palveluja sekä lisäämään jo olemassa olevien palveluiden arvoa (Tuulaniemi 2011, 9–11). Palvelumuotoilun englannin kielistä termiä on käytetty jo 80-luvulla, mutta termin kehittyminen suuremmaksi ilmiöksi alkoi vasta 2000-luvun puolessa välissä, kun suuren kysynnän todettiin kohdistuvan entistä enemmän asiakaslähtöisiin palveluihin (Koivisto, Säynäkangas & Forsberg 2019). Palvelumuotoilun keskiössä on luovuus ja keskeisimpänä piirteenä käyttäjäkeskeisyys (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 71–72). Prosessin lähtökohtana on tavoiteltava asiakaskokemus, joka erottaa palvelumuotoilun perinteisestä palvelujen kehittämisestä, jossa kehittäminen tehdään asiantuntija- tai organisaatiolähtöisesti (Koivisto ym. 2019).

Palvelumuotoilun päämääränä on yhdistää yrityksen liiketoiminnan tavoitteet asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin luoden sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestäviä palvelutuotteita (Tuulaniemi 2011, 14–15).

Palvelumuotoilua on haastavaa määritellä yksiselitteisesti, mutta sen pääperiaatteisiin kuuluvat kokonaisvaltaisuus, ihmiskeskeisyys, sidosryhmien yhteistyö, osa-alueiden hahmotus osana jatkumoa sekä yhdessä kehittäminen (Stickdorn, Hormess, Lawrence & Schneider 2018, 24–25).

Varsinkin Suomessa palvelumuotoilusta on muotoutunut merkittävä ilmiö, jota on yritysmaailmassa hyödynnetty laajasti. Palvelumuotoilun suosion taustalla voidaan nähdä useita eri tekijöitä, joita ovat esimerkiksi kilpailun lisääntyminen,

asiakkaiden jatkuvasti kasvavat vaatimukset ja odotukset sekä digitalisaation nopea yleistyminen. Palvelumuotoilun ajatellaan sopivan myös hyvin suomalaiseen kulttuuriin, jossa asiakkaiden ja työntekijöiden osallistuminen kehittämisprosesseihin nähdään luonnollisena ja tarpeellisena osana toimivien ja sujuvien palveluiden kehittämisessä. (Koivisto ym. 2019.)

Strategiatasolla palvelumuotoilun hyödyntäminen voi luoda yritykselle uusia kilpailuetuja ja liiketoiminnan mahdollisuuksia tuomalla asiakasarvon kehittämisen keskiöön. Tällöin yrityksen kattavampi ymmärrys asiakkaidensa nykyisistä ja tulevista tarpeista ja arvon kokemuksesta luovat yritykselle mahdollisuuden kehittää uusia entistä paremmin asiakkaita palvelevia prosesseja, jotka voivat johtaa jopa yrityksen uuteen ja parempaan markkina-asemaan. (Ojasalo ym. 2015, 73–76.)

Palvelumuotoilua on alettu hyödyntämään myös entistä enemmän digitaalisten palveluiden tai käyttöliittymien suunnittelussa, jolloin palvelua kehitetään ja testataan eritoten asiakkaiden näkökulmasta (Ojasalo ym. 2015, 73–76). Palveluiden digitalisaatio mahdollistaa asiakkaiden palvelemisen nykypäivänä entistä paremmin verkossa. Digitalisaatiosta hyötyminen vaatii kuitenkin yritykseltä ja sen palveluilta vahvaa asiakaslähtöisyyttä, sillä teknologinen kehitys on muuttanut asiakkaan roolin passiivisesta kuluttajasta aktiiviseen toimijaan, jolla on aiempaan verraten huomattavasti enemmän markkinavaltaa. Tästä johtuen palvelumuotoilun periaatteen mukaisesti varsinkin teknologia- ja lähtöisessä kehittämisessä on kannattavaa nostaa palvelun todelliset loppukäyttäjät kehittämisen keskiöön, jotta asiakkaille voidaan tarjota entistä toimivampi ja sujuvampi palveluratkaisu. (Koivisto ym. 2019.)

Asiakkaan palvelupolun hahmotus ja sen työstäminen mahdollisimman sujuvaksi ja helppokäyttöiseksi ovat keskeinen osa palvelumuotoilua (Kiinteistömedia 2022, 110). Palvelupolulla kuvataan palvelumuotoilussa palvelukokonaisuutta, joka kuvaa kaikkia asiakkaan läpikäymiä palvelun eri vaiheita (Tuulaniemi 2011, 38–39). Asiakkaan läpikäymä palvelupolku jaetaan yksittäisiin palvelutuokioihin sekä kontaktipisteisiin, joilla tarkoitetaan esimerkiksi niin fyysistä kuin virtuaalista palveluympäristöä, esineitä sekä

toimintatapoja. Palvelumuotoilun avulla asiakkaan palvelupolku jaetaan siis pienempiin osiin, jotka pyritään suunnittelemaan siten, että ne muodostavat toimivan, selkeän ja johdonmukaisen kokonaisuuden, joka vastaa sekä yrityksen asiakkaiden tarpeisiin, että hyödyttää parhaalla mahdollisella tavalla myös itse yritystä. (Ojasalo ym. 2015, 73–74.)

2.5 Digitalisaatio

Finto määrittelee digitalisaation yhteiskunnalliseksi muutokseksi (Finto 2024). Digitalisaatiosta on viime vuosina puhuttu enenemissä määrin, mutta termin määrittely on edelleen haastavaa (Ilmanen & Koskela 2015, 22). Digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuden hyvinvoinnin ja arvontuotannon kasvulle aikaisempaa pienemmillä fyysisillä resursseilla, jonka vuoksi digitalisaation avulla voidaan torjua ilmastonmuutosta ja edistää kestävästä kehitystä. Digitalisaatiolla on ilmiönä suuri muutosvoima ja se tuo yritykset ja ihmiset muutoksen kehityksen ytimeen, mutta sen hyödyntäminen vaatii kuitenkin sekä muutosvalmiutta, uusia taitoja sekä luovuutta. (Mattila 2017, 755–760.)

Digitalisaation taustalla perimmäisenä tekijänä on digitalisoituminen, jolla tarkoitetaan asioiden, prosessien tai esineiden kokonaista tai osittaista sähköistämistä. Digitalisoinnilla analoginen konvertoidaan digitaaliseksi, kuten esimerkiksi perinteiset kirjat muutetaan e-kirjoiksi tai kivijalkamyymälät verkkokaupoiksi. Jotta voidaan puhua digitalisaatiosta, tulee digitalisaation pelkän digitalisoinnin lisäksi muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa sekä yritysten ydintoimintaa. Digitalisaatio tarvitsee toimiakseen siis digitalisoitumista eli teknologiaa. Teknologia ei kuitenkaan itsessään luo digitalisaatiota, vaan sen mahdollistamat uudet toimintatavat luovat sen. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.)

Digitalisaatio on kehittynyt viime vuosien aikana huomattavasti, vaikka sen kehitystahti on ollut odotettua hitaampaa. Jo 1990-luvulla on puhuttu digitalisoitumisesta ja e-bisneksestä, joka tulee mullistamaan markkinat. Kehitys osoittautui kuitenkin hitaammaksi ja esimerkiksi Suomen mediassa

digitalisaatiota on terminä alettu käyttämään vasta 2010-luvulla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 28–30.) Nykypäivänä kuitenkin teknologia kehittyy vauhdilla ja uutta teknologiaa hyödynnetään laajasti elämän eri osa-alueilla. Digitalisaation voidaankin sanoa poikkileikanneen laajasti kaikkia toimialoja. Covid-19 pandemia-aika oli omiaan lisäämään teknologian ja digitalisaation merkitystä niin ihmisten kuin yritystenkin arjessa. Tästä konkreettisena näyttönä toimii IEA:n tekemä selvitys, jossa seurattiin ihmisten internetin ja datan käytön muutosta vuosina 2015–2021. Selvityksessä kävi ilmi, että pelkästään internetin käyttäjämäärä nousi selvityksen aikana 3 miljardista 4,9 miljardiin käyttäjään ja samalla internetin dataliikenne nousi jopa 440 prosentilla 0,6 ZB:stä 3,4 ZB:hen. (Dufva & Rekola 2023, 48–53.)

Suomessa on vahva digiosaamisen perusta ja kansainvälisten vertailuiden mukaan Suomella on hyvät lähtökohdat digitalisaation hyödyntämiselle (Mattila 2017, 755). Vuonna 2023 16–89 vuotiaista suomalaisista 90%:lla oli käytössään älypuhelin ja 94% oli käyttänyt internetiä viimeisen 3 kuukauden aikana (Tilastokeskus 2023). Tällä hetkellä niin Suomessa kuin maailmallakin on käynnissä neljäs teollinen vallankumous, eli palvelujen ja tuotannon kattava digitalisaatio ja sen ohella tapahtuva globalisaatio, jossa pelkän teknologiaosaamisen lisäksi käsitys arvonluonnista saa uuden merkityksen (Launis 2020, 8–11). Digitalisaatio onkin luonut yrityksille laajasti uusia mahdollisuuksia niin liiketoiminnan kehittämiseksi kuin uuden liiketoiminnan luomisellekin tehostamalla jo olemassa olevia ratkaisuja, sekä mahdollistamalla uusien innovatiivisten liiketoimintojen synnyn (Mattila 2017, 762).

Digitalisaatiota voi pitää liiketoiminnan uudistamisen työkaluna ja sen kautta yritykset voivat kasvattaa niin kannattavuuttaan, kasvuaan kuin kilpailukykyäänkin (Ilmarinen & Koskela 2015, 31). Yrityksen arvo syntyy digitalisaation myötä kuluttajan näkökulmasta, jonka pohjalta uusia liiketoimintainnovaatioita tehdään. Digitalisaation ja uusien digitaalisten palveluiden kautta yritysten arvolla ja taloudellisella suorituskyvyllä on mahdollisuus kasvaa samalla, kun yrityksen saavutettavuus paranee. (Komulainen 2018, 21.) Yrityksen kasvuun vaikuttavia digitalisaation tarjoamia

keinoja ovat esimerkiksi uusien kohderyhmien ja markkinoiden tavoittaminen, kohdennettu markkinointi sekä ostamista tukevat sisällöt ja palvelut.

Digitalisaatio tarjoaa mahdollisuuksia myös yrityksen kustannusten alentamiseen mm. automatisaation, itsepalvelun ja toimitilakustannusten pienenemisen kautta, jotka nostavat yrityksen kannattavuutta. Digitalisaation avulla yritykset pystyvät myös tehostamaan pääomansa käyttöä varastojen optimoinnin, kysyntäennusteiden sekä sähköisen laskutuksen tuomien ratkaisujen kautta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 31–33.)

Digitalisaatio myös haastaa yritysten toimintaa, sillä teknologian kehityksen myötä markkinat muuttuvat aiempaa nopeammin ja kilpailu on monimuotoistunut. Digitalisaation myötä yritysten kilpailu ei ole enää sidottuna niiden maantieteelliseen sijaintiin. Samalla asiakkaiden rooli on muuttunut entistä aktiivisemmaksi ja heidän vaatimuksensa ovat kasvaneet. Digitalisaation myötä asiakkaat odottavat entistä sujuvampia ja helppokäyttöisempiä palvelukokonaisuuksia, jotka tarjoavat henkilökohtaisen ja käyttäjäystävällisen asiakaspalvelukokemuksen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 46–58.)

2.6 ESG

ESG on yksi yritys vastuun käsitteistä. Yritysvastuulla tarkoitetaan yritysten vapaaehtoisuuteen perustuvaa sitoutumista toimia vastuullisesti ja eettisesti sekä huomioida liiketoiminnassaan niin ympäristölliset kuin yhteiskunnallisetkin näkökulmat. Huomioitavaa on kuitenkin, että yritys vastuun ei perustu pelkästään vapaaehtoisuuteen eikä se ole irrallinen osa yrityksen liiketoimintaa, vaan siihen liittyy monia säänneltyjä velvollisuuksia, kuten lainsäädännön noudattamista, ympäristön huomioimista, korruption välttämistä sekä ihmisoikeuksien kunnioittamista. (Vanhala & Ristaniemi 2022, 22–25.)

ESG on lyhenne englannin kielen sanoista environmental, social ja governance, suomennettuna termi tarkoittaa vastuuta ympäristöstä ja yhteiskunnasta sekä hyvästä hallintotavasta. ESG:tä on terminä käytetty ensimmäisen kerran vuonna 2004 julkaistussa UNGC:n artikkelissa, jonka jälkeen termi on

vakiintunut varsinkin sijoittajien ja rahoitusalan käyttöön sijoitustoimintojen arvioinnissa. (Li, Sueyoshi, Wang & Wang 2021.) Vuoden 2004 jälkeen termiä on käytetty varsinkin Euroopassa ja Amerikassa mittaamaan yritystoimintojen kestävyttä ja sosiaalisia vaikutuksia, sillä ESG:n on todettu olevan hyvä työkalu kestävän ja koordinoitun kehityksen mittaamisessa, jonka avulla voidaan tarkastella yrityksen hallintotapoja sekä ympäristö- ja yhteiskuntavastuuta. ESG:n avulla voidaan siis arvioida yrityksen johtamiskulttuuria, sen suhtautumista ympäristöön sekä tapoja kohdella ihmisiä. (Antolín-López & Ortiz-de-Mandojana 2023.)

Yritysvastuun ja ESG:n merkitys on jatkuvassa nousussa erityisesti ilmastokriisin vuoksi. Yrityksiltä edellytetään jatkuvasti isompia toimia ilmastomuutoksen torjumiseksi päästövähennysten ja uusien ympäristöä säästävien innovaatioiden kautta. (Vanhala & Ristaniemi 2022, 25–26.) Euroopan Unionin ilmastotavoitteet ja uusi energiatehokkuusdirektiivi vaativat myös kasvihuonepäästöjen merkittävää vähennystä sekä energiakulutuksen pienentämistä. Energiatehokkuusdirektiivi tulee asettamaan myös erityisesti rakennusallalle merkittäviä kasvihuonepäästöjen ja energiakulutuksen vähennystavoitteita, kun EU:n tavoitteena on tehdä uusista rakennuksista päästöttömiä vuoteen 2030 mennessä. (European Commission 2024.)

2.6.1 Ympäristövastuu

Ympäristövastuu käsittää yrityksen toimet luonnon resurssien kestävämmän käytön edistämiseksi, johon kuuluvat esimerkiksi päästöjen minimointi sekä ympäristöä säästävät toimet ja uudistukset (Liappis, Pentikäinen & Vanhala 2019, 100–109). Käsitteitä ympäristövastuu ja kestävä kehitys käytetään usein samassa yhteydessä kuvaamaan niin maailmanlaajuisia kuin paikallista yhteiskunnan ja yritystoiminnan muutosta hyvän elämän takaamiseksi tulevaisuudessakin. Kestävä kehitys on terminä käytetty ensimmäisen kerran vuonna 1987 YK:n Brundtlandin komissiossa, jossa termi määriteltiin kehitykseksi, joka tyydyttää nykyiset tarpeet viemättä kuitenkaan tulevilta

sukupolvilta mahdollisuuksia tyydyttää omia tarpeitaan. (Borglund, De Geer & Sweet 2021, 85–89.)

Lähtökohtaisesti liiketoiminta aiheuttaa aina päästöjä ja siten myös ympäristövaikutuksia. Jokainen yritys on vastuussa ympäristöstä, mutta suurien yhteisten kansallisten ja kansainvälisten lakien ja säädösten lisäksi jokainen yritys soveltaa omia käsityksiään ympäristövastuusta omassa toiminnassaan. Ympäristövastuun katsotaan alkavan, kun lain määrittelemä minimitaso on saavutettu ja yritys tekee omia vapaaehtoisia tekoja ja toimia ympäristönsuojelun ja ekologisen kestävyys eteen. (Liappis ym. 2019, 99–105.)

Ympäristövastuulle ei ole olemassa yhtä yleisesti käytössä olevaa määritelmää, mutta sitä on määritelty useissa standardeissa ja linjauksissa, joissa yhteisiksi tekijöiksi nousevat esimerkiksi ympäristönsuojelun tason parantaminen, ympäristöriskien määrittely ja hallinta, jatkuvan parantamisen ideologia sekä ympäristöystävällisten palveluiden ja teknologioiden hyödyntäminen (Liappis ym. 2019, 114–115). Käytännössä yrityksen ympäristövastuuta voi tarkastella esimerkiksi energiatehokkuuden, ympäristötyöskentelyn sekä erilaisten käytössä olevien sertifikaattien tai standardien avulla (Li ym. 2021).

2.6.2 Sosiaalinen vastuu

Sosiaalinen vastuu on laaja kokonaisuus, joka voidaan tiivistää ihmisten hyvään ja arvostavaan kohteluun. Yritysten sosiaalinen vastuu koostuu yrityksen vaikutuksista ihmisiin ja näiden vaikutusten vastuunkannosta. Sosiaalisen vastuun peruselementtinä ovat ihmisoikeudet ja niiden kunnioittaminen. Yritysten ihmisoikeusvastuuseen kuuluvat esimerkiksi yksityisyyden suoja, syrjimättömyys ja tasavertaisuus sekä kiellot lapsityövoimasta ja pakkotyöstä. Tämän ihmisoikeusvastuun lisäksi yritysten sosiaalinen vastuu koostuu ihmisistä arvostavasta työ- ja yrityskulttuurista, hyvästä johtajuudesta, työhyvinvointia tukevista toimista sekä moninaisuuden arvostamisesta. (Liappis ym. 2019, 129, 138.)

Yrityksen keskeisimmät sidosryhmät ovat sen työntekijät ja asiakkaat. Henkilökuntaan liittyviä sosiaalisia vastuualueita on yrityksillä monia, alkaen ihmisiä arvostavasta yrityskulttuurista työntekijöiden työhyvinvoinnin varmistamiseen ja työkyvyn ylläpitoon. Yrityksen vastuuseen kuuluu myös epäasialliseen käytökseen kuten kiusaamiseen puuttuminen, ja sen karsiminen kokonaan pois työyhteisöstä. Yritysten asiakkaita koskeva sosiaalinen vastuu puolestaan tarkoittaa vastuullisten ja turvallisten palveluiden tai tuotteiden markkinointia ja myyntiä. Teknologian kehittymisen myötä yritysten sosiaaliseen vastuuseen varsinkin asiakkaitaan koskien on tullut uusia tarpeita, kuten asiakkaiden yksityisyyden suojasta huolehtiminen ja asiakkaista kerättyjen tietojen säilytys ja ylläpito. Sosiaalisen vastuun näkökulmasta onkin tärkeää, että yritysten kehittämät uudet teknologiset ratkaisut ja palvelut on kehitetty ihmislähtöisesti ja ihmisoikeusvastuu huomioiden. (Liappis ym. 2019, 131–136.)

2.6.3 Taloudellinen vastuu

Taloudellinen vastuu jakaantuu kahteen käsitteeseen, taloudelliseen vastuuseen sekä hyvään hallintoon, joita tarkastellaan usein kokonaisuutena, sillä termien asiakokonaisuudet ovat osin päällekkäisiä. Näille termeille ei löydy suoraa ja yksiselitteisiä määritelmiä, vaan niitä on yritysmaailmassa käsitelty niihin kuuluvien teemojen kautta. (Liappis ym. 2019, 72–73.) Koipijärvi & Kuvaja (2020, 22) määrittelevät taloudellisen vastuun teemoiksi perinteisen voiton tuottamisen ja yrityksen kannattavuuden lisäksi korruption vastaisen toiminnan, vastuulliset verojen maksut sekä oikeudenmukaisen palkkauksen niin alihankkijoille kuin työntekijöillekin.

Hyvälle hallintotavallekaan ei ole olemassa kaiken kattavaa määritelmää, mutta siihen katsotaan kuuluvaksi yrityksen hallituksen moninaisuus ja riippumattomuus, lahjonnan ja korruption vastaisuus, verojen vastuullinen maksaminen sekä johdon palkitseminen. Taloudellinen vastuu ja hyvä hallintotapa sisältävät siis hyvin samoja aihealueita, jonka vuoksi niitä kannattaa käsitellä yhtenä kokonaisuutena, jotka sisältävät yhdessä yritystoiminnan lähtökohdan eli voiton tuottamisen osakkeenomistajille, mutta huomioiden

samalla yrityksen muut taloudelliset vaikutukset sekä roolin vallankäyttäjänä. (Liappis ym. 2019, 72–73.)

2.7 Arvo

Arvon käsitettä ja sen muodostumista on tutkittu laajasti sosiologian ja antropologian aloilla jo pitkään. Vuonna 2001 antropologi David Graeber osoitti, että arvon kokemuksella on kiinteä yhteys taloudellisiin ja sosiaalisiin pyrkimyksiin. Graeber esitti, että arvo syntyy toiminnasta, jolla edistetään merkityksellisten kokemusten syntymistä, eikä pelkästään yksittäisistä asioista tai esineistä. (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 40.)

Asiakkaan kokemalla arvolla tarkoitetaan hinnan ja hyödyn välistä suhdetta, jossa hinnalla ei välttämättä ole aina rahallista arvoa, vaan hinnalla voidaan tarkoittaa esimerkiksi hankinnan eteen tehtyä uhrausta tai vaivaa. Arvolla kuvataan siis sidosryhmän kokemaa hyötyä ja arvo on aina suhteellinen kokemus. (Tuulaniemi 2011, 31–32.) Arvo on moniulotteinen kokonaisuus, jota voi tarkastella rationaalisen, aineellisen, aineettoman ja emotionaaliseen ulottuvuuden näkökulmista. Rationaaliseen eli järkipäraseen ulottuvuuteen kuuluvat esimerkiksi hinta ja laatu sekä saavutettava tuotto. Emotionaaliseen eli tunneulottuvuuteen kuuluvat puolestaan kokemus maineesta, uutuudesta, nautinnosta sekä arvovallasta. Aineellisia ulottuvuuksia ovat konkreettiset kokemukset, kuten näkeminen ja koskeminen. Arvon aineettomia ulottuvuuksia ovat esimerkiksi asiakkaan kokemus yhteistyöstä myyjän tai asiakaspalvelijan kanssa, ja palveluun tai tuotteeseen liitettävissä olevat erilaiset aineettomat ratkaisut. (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 43–44.)

Arvolupaus on liiketoiminnan keskeinen tekijä, jolla yritys pyrkii asiakkaiden silmissä erottumaan kilpailijoistaan. Arvolupaus on yrityksen asiakkailleen tai sidosryhmilleen tekemä lupaus, joka kertoo, mitä yritys tarjoaa asiakkailleen ja miten asiakkaat voivat yrityksen tuotteista tai palveluista hyötyä. Arvolupaus määrittelee tuotteen tai palvelun asiakkaalle tuottaman hyödyn, ja tiivistää yrityksen tarjoamien tuotteiden tai palveluiden keskeiset edut. Arvolupaus

voidaan jakaa laadullisiin tai määrällisiin tekijöihin. (Tuulaniemi 2011, 32–34.) Osterwalder & Pigneur (2010, 23–25) ovat listanneet elementtejä, jotka voivat edesauttaa arvon kokemuksen muodostumista asiakkaiden silmissä. Näitä elementtejä ovat esimerkiksi uutuuden arvo, suorituskyky, kustomointi, brändi, hinta, saavutettavuus sekä käyttäjäystävällisyys.

Asiakkaan rooli on vaihtunut passiivisesta vastaanottajasta aktiiviseksi toimijaksi, joka luo palveluille ja tuotteille arvoa. Nykypäivän asiakasta kiinnostaa entistä enemmän tekemiensä hankintojen positiiviset seuraukset, jolloin asiakas ei ole enää niinkään kiinnostunut pelkästä palvelusta tai tuotteesta itsestään. Tästä johtuen yrityksiltä vaaditaan ajattelutavan muutosta, jossa asiakas eli loppukäyttäjä tuodaan suunnittelu- ja kehittämistyön lähtökohdaksi, sillä tulevaisuudessa kilpailuedut muodostuvat entistä enemmän merkityksellisistä tarinoista, sujuvasta käyttäjäkokemuksesta ja ihmislähtöisestä yrityskulttuurista. Uusi kokonaisvaltainen asiakasarvon ymmärrys tuo asiakkaan ja asiakasymmärryksen yritysten toiminnan ja kehityksen keskiöön ja luo näin yritykselle kasvun mahdollisuuksia. (Tanninen-Ahonen 2018, 49–53.)

3 Case Mainer - isännöinnin uusi ohjelmistokokonaisuus

3.1 Isännöintialan nykytila

Jatkossa asumisen megatrendit, kuten digitalisaatio sekä ilmastonmuutos ja energiamurros luovat isännöintialalle uusia osaamisvaatimuksia ja kehitystarpeita. Kaupungistumisesta johtuen taloyhtiöiden lukumäärä, joita vuonna 2023 oli Suomessa noin 91 000, tulee seuraavien vuosien aikana kasvamaan entisestään ja siten myös jo nyt suuressa roolissa oleva isännöinti tulee kasvattamaan merkitystään entisestään, ja samalla asukkaiden vaatimukset sujuvammalle asumiselle lisääntyvät. (Isännöintiliitto 2023a.)

Euroopan parlamentin vuonna 2024 hyväksymä energiatehokkuusdirektiivi tulee myös asettamaan isännöintialalle uusia velvoitteita, kun direktiivi tulee astumaan voimaan Suomessa vuonna 2026. Direktiivi velvoittaa vähentämään asuinrakennusten energiakäyttöä ja suurena tavoitteena olisi rakennuskannan päästöttömyys vuoteen 2050 mennessä. (Ympäristöministeriö 2024.) Tämä energiamurros tulee vaatimaan niin isännöinniltä kuin taloyhtiöiltäkin uusia energiatehokkaita ja päästöttömiä hankintoja ja ratkaisuja. Direktiivissä kannustetaan eritoten energiatehokkuuteen ja automaation lisäämiseen asumisen ja rakentamisen saralla, sillä Euroopan unioni on arvioinut asumisen ja rakentamisen kuluttavan alueen energiakulutuksesta 40% ja tuottavan 36% kasvihuonepäästöistä. (Isännöintiliitto 2024d, 8.)

Alan digitalisaation lisääminen on tärkeässä roolissa energiatehokkuuden näkökulmasta. Isännöintiliiton tekemän energiabarometrin mukaan isännöintialalla työskentelevät ammattilaiset kokevat reaaliaikaisen kulutusseurannan ja kiinteistöautomatisaation entistä tärkeämmiksi ja samalla taloyhtiöt ovat harkinneet aiempaa enemmän sähköisten ratkaisujen hankintaa energiatehokkuudensa parantamiseksi. (Isännöintiliitto 2023b.)

Isännöintiala on vielä heikosti digitalisoitunut, vaikka tarve digitalisaation lisäämiselle on tunnustettu. Isännöintiliiton tekemässä vuoden 2020 digiselvityksessä suurin osa eli noin 65 % kyselyyn vastanneista asukkaista koki sähköisen asioinnin ja palvelut hyvin tärkeiksi. Samalla tyytyväisyys tällä hetkellä olemassa oleviin sähköisiin palveluihin oli matala, sillä joka toinen vastaajista oli tyytymätön palveluiden nykyiseen tasoon. (Isännöintiliitto 2021a.) Isännöitsijöille tehdyssä digiselvityksessä puolestaan kävi ilmi, että suurin osa isännöitsijöistä tunnistaa digitalisaation hyödyt työlleen ja kokee asiakkaidensa olevan valmiita sähköisille palveluille. Selvästi yli puolet vastaajista koki myös asukkaiden odotusten sähköisille palveluille kasvaneen joko jonkin verran tai merkittävästi viimeisen muutaman vuoden aikana. Suurimmiksi sähköisten palveluiden kehittämisen haasteiksi isännöitsijöillä nousivat riittämätön digiosaaminen, sekä digitalisaatioon liittyvien investointien kustannukset. (Isännöintiliitto 2021b.)

Isännöinnin käyttämiä sähköisiä järjestelmiä on myös tutkittu Isännöintiliiton toimesta ja niissä on havaittu suuria kehittämistarpeita. Selvityksissä on noussut esille, että nykyisistä järjestelmistä ei löydy kaikkia tarvittavia ominaisuuksia ja varsinkin tiedonkulutussa ja -siirrossa ilmeni suuria puutteita. (Tenhunen 2022.) Isännöintiala kaipaa uusia järjestelmätoimijoita, jotta alan kohtaamat kasvaneet vaatimukset niin asiakkaiden kuin energiatehokkuuden näkökulmasta täyttyisivät nykyistä paremmin. Uusien digitaalisten ratkaisujen kautta alalla pystyttäisiin vähentämään manuaalista työtä, lisäämään tiedon liikkuvuutta ja optimoimaan entistä paremmin energiankulutusta. (Isännöintiliitto 2023c.)

3.2 Yritysesittely

Ameria Oy on vuonna 2022 perustettu ohjelmistoyritys, joka on luonut isännöintitoimialalle uuden digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän Mainerin. Ameria Oy on luonut kokonaisvaltaisen ohjelmistokokonaisuuden, jonka asukkaille, isännöitsijöille sekä huollon kumppaneille suunnitellut käyttöliittymät luovat alalle kaivatun yhtenäisen järjestelmän, joka yhdistää kiinteistöt, kodit sekä asumisen kumppaniyritykset. (Mainer 2024a.)

Mainer toiminnanohjausjärjestelmässä on isännöitsijöille kehitetty selainpohjainen työkalu, jonka avulla isännöitsijä voi hoitaa laajasti isännöintitehtäviään taloushallinnosta asiakaspalveluun. Asukkaille puolestaan on luotu mobiilisovellus, jonka tarkoituksena on helpottaa asumisen jokapäiväisten asioiden hoitamista mahdollistamalla mm. huoltopyyntöjen teko, varauskalenterin käyttö, sekä laskujen ja e-maksujen hoito suoraan sovelluksen kautta ympäri vuorokauden. Kiinteistöhuollon kumppaneille suunniteltu Mainerin kumppanisovellus taas tehostaa työpyyntöprosessien hoitoa mahdollistamalla reaaliaikaisen viestinnän, tikettien luonnin sekä huoltotarpeista kommunikoinnin suoraan sovelluksen kautta. Näiden lisäksi kumppanisovelluksesta löytyy eri näkymät niin työntekijöille kuin työnjohtajillekin ja sovelluksen kautta on myös mahdollista tehdä työajanseurantaa. Kaikki edellä mainitut käyttöliittymät on mahdollista saada monikielisinä ja sovellukset yhdistyvät saumattomasti yhdeksi kokonaisuudeksi, jossa tieto liikkuu ja säilyy ilman erillisten ohjelmistojen käytön tarvetta. (Mainer 2024b.)

Digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmänsä avulla Ameria Oy pyrkii kehittämään isännöintialaa sekä luomaan säästöjä prosessien tehostamisen kautta. Järjestelmän avulla on mahdollista vähentää turhia huollonkäyntejä, optimoida resurssien käyttöä veden ja energian kulutusseurannan kautta, pidentää kiinteistöjen elinkaarta sekä minimoida tiedon turhaa päällekkäistä säilyttämistä eri järjestelmissä. (Ameria Oy, henkilökohtainen tiedonanto 8.4.2024.)

Digitalisaatio tuo ihmiset ja yritykset muutoksen kehityksen ytimeen, mutta sen hyödyntäminen vaatii kuitenkin uusia taitoja sekä muutosvalmiutta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2024). Innovaationsa kautta toiminnanohjausjärjestelmä Mainer pyrkii vastaamaan isännöintialan kehitystarpeeseen lisäämällä alan digitalisaatiota ja tarjoamalla palveluja, joita alalla ei ole ennen ollut. Järjestelmään on suunniteltu päivitystä, jonka tavoitteena on digitalisoida kumppanisovellukseen myös kiinteistöhuollon yhteistyökumppanien työketjut ja tuoda ne osaksi Mainerin toiminnanohjausjärjestelmää. Tämä digitalisointiprojekti on saanut myös Euroopan unionin osarahoitustuen. Tämän lisäksi sovellukseen on suunniteltu uudistusta, joka mahdollistaisi kevytyrittäjien

tuottamien asumisen palvelujen tarjoamisen asukkaiden sovelluksessa sekä kauppapaikkaa, jossa jatkossa onnistuisi esimerkiksi kotivakuutuksen kilpailuttaminen sekä asumisen asennustöiden kuten sähkö- ja putkiasennusten varaaminen ja maksaminen. (Ameria Oy, henkilökohtainen tiedonanto 8.4.2024.)

Mainerin sovellukset ovat saatavilla sekä App Storesta, että Google Play kaupasta ja selainpohjaisen työkalun pystyy lataamaan suoraan verkosta. Järjestelmän käyttöönotto vaatii ensimmäisellä kirjautumiskerralla vahvaa monivaiheista tunnistautumista, jonka jälkeen kirjautuminen onnistuu jatkossa käyttäjän itse valitsemallaan PIN-koodilla. Mainer on valinnut käyttämiensä kumppanien palvelut tarkoin ja ne on integroitu osaksi Maineria. Kumppaniyrityksiksi ovat valikoituneet mm. AWS, Procountor, Stripe sekä Signicat. (Mainer 2024c.)

4 Kyselyn toteutus ja analysointi

4.1 Kyselyn tiedonkeruu ja toteutus

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus koostui kyselylomakkeen suunnittelusta, tutkimusaineiston keruusta sekä kerätyn aineiston analyysistä.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen eli kvantitatiivinen menetelmä ja tutkimusaineiston keruu toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselylomake on määrällisen tutkimusmenetelmän yleisin tiedonkeruumetodi ja siinä kysymykset ovat vakioituja eli jokaiselta vastaajalta kysytään samaa asiaa samoilla sanoilla (Vilkkä 2021, 76).

Kyselyllä selvitettiin yhtiömuotoisen asumisen digitaalisten asumisen palveluiden nykytilaa, sekä tulevaisuuden kehitystarpeita. Kysely kohdennettiin toimeksiantajayrityksen mahdolliselle asiakaskunnalle, josta vastaajarooleiksi eriytettiin yhtiömuotoisen asumisen asukkaat, hallituksen jäsenet ja puheenjohtajat sekä tilin- ja toiminnantarkastajat. Kyselyä jaettiin toimeksiantajayrityksen sekä Kiinteistöliiton toimesta sähköisesti toukokuussa 2024, ja vastausajaksi kyselylle annettiin kaksi viikkoa.

Tutkimuksen suunnittelu tehtiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja tutkittava aihe laajennettiin toimeksiantajan pyynnöstä pelkästä isännöinnistä koskemaan laajemmin asumisen palveluja, joka palveli toimeksiantajaa paremmin. Kyselyssä asumisen palveluilla tarkoitettiin pelkän isännöinnin lisäksi myös taloyhtiöiden itsensä tuottamia, mutta isännöinnin hallinnoimia palveluja kuten sauna- ja pyykkitupien varauksia, sekä erillisten toimijoiden kuten kiinteistöhuollon, siivouspalveluiden sekä huoltoliikkeiden tarjoamia palveluja.

Tutkimus toteutettiin strukturoituna kyselynä, joka koostui vastaajan roolista riippuen 13–15 strukturoidusta eli vastausvaihtoehdolisesta kysymyksestä, sekä kahdesta kaikille vastaajille vapaaehtoisesta avoimesta kysymyksestä. Tutkimus toteutettiin internetkyselynä Webropol kysely- ja raportointisovelluksella, jota hyödynnettiin myös vastausten analysoinnissa.

Kyselylomake (liite 2) koostui vastaajan roolista riippumatta vastaajan taustatietojen, kuten iän ja asumisen muodon määräytyksestä sekä asumisen sähköisten palveluiden nykytilan ja kehitystoiveiden selvityksestä. Näiden lisäksi taloyhtiönhallituksen jäsenille ja puheenjohtajille sekä toiminnan- ja tilintarkastajille oli lomakkeessa omat kysymysosuutensa, jotka koskivat asumisen sähköisiä palveluja näiden roolien näkökulmista.

4.2 Kyselyn tulokset

4.2.1 Taustatiedot

Kyselyyn saatiin 60 vastausta. Ensimmäiseksi kyselyssä selvitettiin vastaajien taustatietoja ja suurin osa eli 42% vastaajista olivat iältään alle 40-vuotiaita. Toiseksi suurin osa eli 35% vastaajista olivat puolestaan yli 60-vuotiaita ja loput eli 23% vastaajista asettui 41–59 ikävuoden väliin. Seuraavissa kysymyksissä selvitettiin vastaajien asumisen yhtiömuotoa sekä rakennustyyppiä. Merkittävä osa eli 93% vastaajista asui asunto-osakeyhtiössä ja 2% eli yksi vastaajista asui puolestaan asunto-osuuskunnassa. Vaihtoehdon ”muu” valinnut 5% vastaajista, mutta tekstikenttään kirjoitetuista vapaasta tekstistä käy ilmi, että vastaajat eivät olleet ymmärtäneet vastausvaihtoja, sillä kaksi kolmesta ”muu mikä” vaihtoehdon valinneesta olivat kirjoittaneet asuvansa vuokra-asunnossa. Rakennustyypeistä yleisin oli puolestaan kerrostalo, jossa asui 68% vastaajista, rivitalossa asui 24% ja jossain muussa rakennustyyppissä puolestaan 8% vastaajista.

Vastaajista 50% asui omistamassaan asunnossa ja 43% asui puolestaan vuokraamassaan asunnossa. 5% vastaajista olivat kiinteistösijoittajia ja yksi vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdoksi ”muun” ja avoimessa tekstissä kertonut olevansa taloyhtiön puheenjohtaja. Taloyhtiön hallituksessa toimi 24 vastaajaa eli 40% vastanneista ja vastaajista 1 toimi taloyhtiön toiminnan- tai tilintarkastajana.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin vastaajien mielipiteitä digitalisaatiosta ylipäänsä. Väitteen ”koen mahdollisuuden sähköiseen asiointiin tärkeäksi” kanssa täysin samaa mieltä oli 78% vastaajista ja samaa mieltä 17%. 57% vastaajista olivat täysin samaa mieltä ja 33% samaa mieltä, että palveluiden saatavuus paranee sähköisten ratkaisujen avulla. Palveluiden saatavuuden ja reaaliaikaisen seurannan puolestaan koki todella tärkeäksi 75% vastaajista ja tärkeäksi 18%. Jokaisessa väitteessä oli puolestaan yksi vastaaja eli 2% vastaajista täysin eri mieltä ja väitteestä riippuen 2–5 vastaajaa eli 3–8% vastaajista eivät olleet samaa eivätkä eri mieltä väitteiden kanssa.

4.2.2 Asumisen palvelut

Kyselyn toisessa osassa selvitettiin kaikkien 60:n kyselyyn vastanneiden asumisen palveluiden nykytilaa ja tulevaisuuden kehittämistoiveita.

Ensimmäiseksi selvitettiin vastaajien nykyisiä keinoja hoitaa asumisen palveluja kuten sauna- ja pesutuvan varauksia sekä vikailmoitusten tekoa. Selvästi yleisin tapa hoitaa asumisen palveluja tällä hetkellä oli puhelimitse 85% vastaajista ja toiseksi yleisin tapa, 63% vastanneista, sähköpostitse. Verkkolomakkeen kautta asumisen palveluja hoiti 32% vastaajista ja isännöintitoimiston tarjoaman palvelun kautta 22% vastanneista. Mobiilisovelluksen kautta asumisen palveluja hoiti ainoastaan kaksi vastaajaa eli 3% vastanneista. 11 vastaajaa olivat valinneet vaihtoehdon ”muu” ja näistä vastaajista 8 olivat vapaaseen tekstikenttään kertoneet hoitavansa kyseiset asiat paperisen lomakkeen kautta. Suurin osa eli 70% vastaajista olivat sitä mieltä, että sähköisiä asumisen palveluja tulisi olla nykyistä enemmän tarjolla, kun taas 17% vastaajista olivat asiasta eri mieltä.

Vastaajien mieltymyksiä asumisen palveluiden hoitoon tulevaisuudessa selvitettiin antamalla vastaajille vastausvaihtoehdoiksi puhelimen, sähköpostin, internetsivun verkkolomakkeen, isännöintitoimiston palveluun kirjautumisen, mobiilisovelluksen sekä vapaan tekstikentän sisältävän vaihtoehdon ”muu mikä”, joista vastaajat saivat valita kaksi itselleen mieluisinta tapaa asioiden hoitoon. Suosituimpia valintoja ovat 45%:lla mobiilisovellus sekä 42%:lla

isännöintitoimiston palveluun kirjautuminen. Vaihtoehdon ”muu mikä” valitsi vastaajista 7% ja vapaassa tekstikentässä näissä vastauksissa toivottiin henkilökohtaista tapaamista, sekä asioiden hoitamista ilmoitustaululla olevan paperisen listan välityksellä.

Vastaajien mielipiteitä koskien asumisen sähköisiä palveluja selvitettiin neljän eri väitteen avulla. Asumisen sähköisen asiointin ja palvelut kokivat tärkeiksi tai todella tärkeiksi yhteensä 88% vastaajista ja 82% vastaajista haluaisi jatkossa hoitaa asumisen palveluja nykyistä enemmän sähköisesti. Asumisen asioiden kuten vikailmoitusten reaaliaikaisesta seurannasta oli puolestaan kiinnostunut yhteensä 88% vastaajista ja vain 40% vastaajista olivat tyytyväisiä nykyisiin asumisen palveluihinsa.

Kyselyssä selvitettiin myös, kuinka todennäköisesti vastaajat hoitaisivat kysymyksessä lueteltuja asumisen palveluja sähköisesti, mikäli se olisi mahdollista. Kysymyksessä oli eritelty kymmenen erilaista asumisen palvelua, kuten palveluiden varausta, vikailmoitusten tekoa sekä mittarien luentaa ja seurantaa. Jokaisessa annetussa vaihtoehdossa selkeästi yleisimmät vastaukset olivat todennäköisesti tai hyvin todennäköisesti. Kysytystä asumisen palvelusta riippuen todennäköisesti tai hyvin todennäköisesti vaihtoehdon valitsivat 77–95% vastaajista. Ainoastaan yksittäiset vastaajat olivat vastanneet hoitavansa annettuja vaihtoehtoja epätodennäköisesti tai hyvin epätodennäköisesti sähköisesti.

Seuraavassa kysymyksessä koskien asumisen palveluja vastaajilta kysyttiin vapaaehtoisessa avoimessa kysymyksessä olisiko heillä edellä lueteltujen asumisen palveluiden lisäksi vielä joitain muita kysymyksessä mainitsemattomia asioita, joita he asumiseen liittyen haluaisivat hoitaa sähköisesti. Tähän kysymykseen vastasi yhteensä 13 vastaajaa, joista kaksi kertoivat olevansa tyytyväisiä jo olemassa oleviin sähköisiin asumisen palveluihin ja toiset kaksi vastaajaa toivat ilmi tyytymättömyytensä ylipäänsä digitalisaatioon ja kaipailevansa takaisin paperiseen asiointiin. Loput yhdeksän vastaajaa toivat esiin toiveensa uusista heidän mielestään tarpeellisista sähköisistä asumisen palveluista, joihin kuuluivat mielipidekyselyt, yhdessä tekemisen suunnittelu,

autopaikkojen varaaminen, liputusvuorojen ilmoittaminen, asukastiedottaminen, tarkistusten raportointi, häiriökäytöksestä ilmoittaminen, huoltotöiden puutteiden esimerkiksi lumitöiden ja hiekoituksen tarpeen ilmoittaminen eteenpäin sekä taloyhtiön yhteiskäyttöauton hankinta ja varaaminen esimerkiksi mobiilisovelluksen kautta.

Viimeinen kysymys oli kaikille vapaaehtoinen avoin kysymys, jossa vastaajilta kysyttiin, mikä tällä hetkellä on hankalinta asumisen asioiden hoitamisessa. Tähän kysymykseen vastasi yhteensä 24 vastaajaa ja monessa vastauksessa tuotiin esiin nykyisten palveluiden hajanaisuus ja asiakkaan oma vastuu tiedon etsijänä, jotta saa omaa asiaansa oikealla taholla eteenpäin. Tiedottamisen puute ja asioiden seuraamisen vaikeus ja puutteet nousivat esiin seitsemässä vastauksessa. Isännöitsijän kanssa asioimisen haasteet nostettiin esiin viidessä vastauksessa, joissa tuotiin ilmi, että asioista joutuu usein muistuttamaan tai ottamaan yhteyttä useampaan kertaan ennen kuin asioille todellisuudessa tapahtuu mitään.

Digitaaliset palvelut nostettiin esiin kahdeksassa vastauksessa, joissa kolme vastaajaa olivat tyytyväisiä nykyisiin asumisen palveluihinsa ja niiden sähköisiin ratkaisuihin. Kuitenkin viisi vastaajaa olivat sitä mieltä, että sähköisiä palveluja tulisi olla enemmän tarjolla, sillä ne helpottaisivat isännöinnin kanssa asiointia. Lisäksi näissä vastauksissa tuotiin ilmi, että nykyiset sähköiset palvelut eivät ole asiakkaan näkökulmasta toimivia tai riittäviä, sillä vain osa sähköisistä toiminnoista toimii käytännössä hyvin. Yksi vastaaja oli puolestaan sitä mieltä, että sähköisiä ratkaisuja olisi jo liikaa ja toisaalta kahdessa vastauksessa tuotiin esiin ikääntyneet asukkaat, joiden tiedonsaannin turvaamiseksi tulisi olla tarjolla myös muita kuin sähköisiä palveluja. Näiden lisäksi tuotiin esiin asukkaiden monikulttuurisuus ja mahdolliset kielelliset haasteet, joiden ratkaisuksi yksi vastaaja oli ehdottanut isännöintipalveluihin lisättäviä sähköisiä tulkkauspalveluja.

4.2.3 Taloyhtiön hallitus ja puheenjohtajat

Seuraava kyselyn osuus koski ainoastaan taloyhtiön hallituksen jäseniä ja puheenjohtajia, joita kyselyyn vastaajista oli 24 henkilöä. Vastaajien mielipiteitä koskien taloyhtiöidensä sähköisiä isännöintipalveluja kartoitettiin kolmen väittämän avulla. Täysin samaa mieltä väitteen ”digitaalisten ratkaisujen lisääntyminen on helpottanut hallituksen työskentelyä” kanssa oli 63% vastaajista ja samaa mieltä puolestaan oli 25% vastaajista. 53% vastaajista kertoi, että isännöitsijän valintaan vaikuttaa heidän tarjoamansa digitaaliset palvelut, kun puolestaan 20% mielestä digitaalisten palveluiden tarjonta ei vaikuta isännöitsijän valintaan lainkaan. Kuitenkin 67% vastaajista oli sitä mieltä, että sähköisiä isännöintipalveluja tulisi olla nykyistä enemmän tarjolla ja ainoastaan yhden vastaajan eli 4% vastaajien mielestä sähköisiä isännöintipalveluja ei tarvittaisi nykyistä enempää.

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin kymmenen erilaisen sähköisen ratkaisun tärkeyttä hallitustyöskentelyn näkökulmasta. Näitä ratkaisuja olivat sähköisesti saatavilla olevat pöytäkirjat, dokumenttien saatavuus yhdestä järjestelmästä, taloyhtiötä koskevan materiaalin saatavuus sähköisesti, etäkokousten järjestäminen, sähköinen allekirjoittaminen, talouden läpinäkyvä seuranta, erikseen tilattujen huoltotöiden seuranta, sopimuksen mukaisen huoltokalenterin sähköinen seuranta sekä asukastyytyväisyyden mittaaminen. Jokaisessa luetellussa kohdassa oli yksi vastaaja eli 4% vastaajista kertonut, ettei koe nimettyä sähköistä ratkaisua tärkeäksi, kun taas 75% vastaajista olivat vastanneet sähköisten pöytäkirjojen, taloyhtiötä koskevan materiaalin sähköisen saatavuuden, sähköisen allekirjoituksen sekä talouden läpinäkyvän seurannan olevan erittäin tärkeää hallitustyöskentelyn näkökulmasta. Muihin luetteloituihin ratkaisuihin verraten etäkokousten järjestämismahdollisuus koettiin epäolennaiseksi osaksi hallitustyötä 17% vastaajan mielestä. Toisaalta 17% vastaajista ei osannut sanoa ja 8% koki epäolennaiseksi asukastyytyväisyyden sähköisen mittaamisen, kun taas dokumenttien saatavuuden yhdestä ja samasta paikasta sähköisesti ja talouden läpi koki tärkeäksi yhteensä 96% vastaajista. Lisäksi suurin osa vastaajista eli 79% koki tärkeäksi tai erittäin

tärkeäksi erikseen tilattujen huoltotehtävien seurannan ja puolestaan 83% vastaajista vastasi sopimuksen mukaisen huoltokirjan sähköisen seurannan erittäin tärkeäksi tai tärkeäksi osaksi hallituksen työskentelyä.

4.2.4 Toiminnan – ja tilintarkastajat

Yksi kyselyn osuuksista koski vain taloyhtiön toiminnan- ja tilintarkastajia ja näitä toimijoita kyselyn 60 vastaajasta oli vain yksi. Ensimmäiseksi kyselyn tässä osiossa kartoitettiin toiminnan- ja tilintarkastajien mielipiteitä sähköisistä isännöintipalveluista heidän toimintansa näkökulmasta. Kyselyn vastaaja oli samaa mieltä väitteiden ”digitaalisten ratkaisujen lisääntyminen on helpottanut toiminnan- ja tilintarkastajan työskentelyä” ja ”digitaaliset ja avoimet isännöintijärjestelmät helpottaisivat toiminnan- ja tilintarkastajien työtä” kanssa. Kysymyksen kolmannesta ja viimeisestä väitteestä ”sähköisiä taloushallinnon ja isännöintipalvelun yhdistäviä järjestelmiä tulisi olla enemmän saatavilla” vastaajalla ei ollut mielipidettä, sillä hän oli valinnut vaihtoehdon en samaa enkä eri mieltä.

Seuraavaksi selvitettiin seitsemän erilaisen sähköisen ratkaisun tärkeyttä toiminnan – ja tilintarkastajan työskentelyssä. Näistä seitsemästä vaihtoehdosta viisi oli vastaajan mielestä erittäin tärkeitä toiminnan -ja tilintarkastajan työskentelyn näkökulmasta. Nämä ratkaisut olivat sähköisesti saatavilla olevat pöytäkirjat, dokumenttien saatavuus yhdestä järjestelmästä, taloyhtiötä koskevan materiaalin sähköinen saatavuus, sähköinen allekirjoitus sekä talouden läpinäkyvä seuranta. Tärkeäksi vastaaja koki talouden reaaliaikaisen seurannan, mutta puolestaan etäkokousten järjestäminen ei vastaajan mielestä ollut kovinkaan tärkeää.

4.3 Kyselyn johtopäätökset

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli sähköisten palveluiden kartoittamisen näkökulmasta mielenkiintoinen, sillä hieman yli kolmannes vastaajista oli iältään

yli 60-vuotias ja puolestaan 42% vastaajista olivat alle 40-vuotiaita. Tällöin kyselytutkimuksessa saatiin kartoitettua laajasti eri ikäryhmien kokemuksia sähköisistä palveluista ja ratkaisuista, mikä antaa toimeksiantajayritykselle hyvän käsityksen mahdollisen asiakaskuntansa tarpeista koskien sähköisiä palveluja ja niiden vaatimuksia.

Suurin osa vastaajista asui asunto-osakeyhtiöissä, mutta kyselyssä olivat edustettuina niin rivi- kuin kerrostaloasujatkin. Puolet vastaajista asui omistamassaan asunnossa, reilu 40% puolestaan vuokralla ja 5% vastaajista oli kiinteistösijoittajia. Kyselyyn vastasi myös 24 taloyhtiön hallituksessa toimivaa henkilöä, sekä yksi toiminnan- tai tilintarkastaja, joten jokaiseen kyselyn osa-alueeseen saatiin vastauksia, vaikka toiminnan- ja tilintarkastajaosuus keräsi vain yhden vastaajan mielipiteen. Kyselyyn saatiin siis kerättyä kaikilta toimeksiantajayrityksen toivomilta tahoilta vastauksia, jolloin taustatietojen perusteella kyselyssä saatiin kartoitettua erilaisten taloyhtiöasujien kokemuksia sähköisistä asumisen palveluista.

Yleisesti digitalisaatiota koskevien väitteiden vastaukset kuvastivat yleisesti vallalla olevaa digitalisaation suosiota, sillä yli 90% vastaajista olivat samaa mieltä siitä, että sähköisen asioinnin mahdollisuus ja sen mahdollistama palveluiden saatavuus sekä reaaliaikainen seuranta ovat tärkeitä. Tämä osoittaa sen, että asiakkaat odottavat yrityksiltä sähköisiä palveluja sekä niiden tarjoamia ratkaisuja asioinnin helpottamiseksi. Huomioitavaa on, että vastaajista kolmannes oli yli 60-vuotiaita, eli myös heidän ikäluokkansa arvostaa digitalisaatiota ja sen luomia ratkaisuja.

Kuitenkin huolimatta siitä, että digitalisaatiota arvostetaan ja sen mahdollistamia palveluja halutaan hyödyntää, ei se heijastu vielä nykyisissä tarjolla olevissa asumisen palveluiden asiointikeinoissa, sillä suurin osa vastaajista kertoi hoitavansa kyseisen asioinnin edelleen puhelimitse tai sähköpostitse. Mobiilisovelluksen avulla asioi tällä hetkellä ainoastaan 3% vastaajista ja vapaassa tekstissä kahdeksan vastaajaa kertoi hoitavansa asioinnin edelleen paperisen lomakkeen kautta. Tämä kuvastaa hyvin isännöintialan ja asumisen palveluiden hidasta kehitystä muihin aloihin verraten ja osoittaa selvän

kehityksen tarpeen, sillä 70% vastaajista oli sitä mieltä, että sähköisiä asumisen palveluja tulisi olla nykyistä enemmän tarjolla ja melkein puolet eli 45% vastaajista toivoi jatkossa pystyvänsä hoitamaan asumisen palveluiden asioinnin mobiilisovelluksen kautta.

Vastaajien halukkuus hoitaa asumisen palveluja nykyistä enemmän sähköisesti näkyi heidän vastauksissaan, sillä yli 80% vastaajista kertoi kokevansa mahdollisuuden sähköiseen asiointiin tärkeäksi sekä haluavansa hoitaa asumisen asioita nykyistä enemmän sähköisesti. Tämän lisäksi asioiden, kuten esimerkiksi vikailmoitusten, reaaliaikaisesta seurannasta oli kiinnostunut 88% vastaajista. Kuitenkin nykyiseen asumisen palveluiden tarjontaan oli tyytyväisiä vain 40% vastaajista ja 35% kertoi olevansa tyytymättömiä tällä hetkellä tarjottaviin asumisen palveluihin.

Vastaajien positiivinen suhtautuminen sähköisiin asumisen palveluihin heijastui myös vahvasti heidän osoittamassaan mielenkiinnossa uusia sähköisiä asumisen palveluita kohtaan, sillä kymmenestä luetellusta tavanomaisesta asumisen palvelusta kaikki olivat keränneet vähintään 77% vastaajan mielenkiinnon hoitaa kyseisiä asioita jatkossa sähköisesti. Suurimman eli lähes 100% kiinnostuksen sähköiseen asiointiin olivat keränneet taloyhtiöiden tiedotteiden seuranta ja muuttoilmoitusten sekä vika- ja häiriöilmoitusten teko. Avoin kysymys koskien asumien sähköisen palveluiden vaihtoehtoja keräsi muutaman digitalisaatiota koskevan negatiivisen kommentin, mutta muutoin näissäkin vastauksissa kuvastui vastaajien positiivinen suhtautuminen sähköiseen asiointiin.

Taloyhtiön hallituksen ja puheenjohtajien osuuteen vastasi 24 vastaajaa. Vastaajamäärä jäi tähän osuuteen maltilliseksi, mutta kyselyn kokonaisvastaajamäärään nähden määrä oli kyselyn analysoinnin näkökulmasta kuitenkin kannustava, sillä lähes puolet vastaajista edusti taloyhtiön hallituksen näkökulmaa. Tämä takasi sen, että toimeksiantajayritys saa myös jonkinlaisen käsityksen taloyhtiön hallituksen mielipiteistä ja asenteista sähköiseen asiointiin ja isännöintiin. Kuten kyselyn aikaisemmastakin osuudesta niin myös hallituksen osuudesta heijastui vastaajien positiivinen

suhtautuminen digitalisaatioon ja sen luomiin mahdollisuuksiin sekä kuten edellä tyytymättömyys nykyisiin sähköisiin isännöinnin tarjoamiin palveluihin, sillä 67% taloyhtiön hallituksessa toimivan vastaajan mielestä sähköisiä isännöinnin palveluja tulisi olla enemmän saatavilla. Kuten edellä niin myös hallituksen osuudessa esitetty kymmenen kohdan sähköisten ratkaisujen listaus keräsi etäkokousten järjestämismahdollisuutta lukuun ottamatta yli 70% kannatuksen.

Toiminnan- ja tilintarkastajien osuuteen vastasi ainoastaan yksi vastaaja, joten tämä osuus jäi analysoinnin kannalta todella pieneksi. Tässäkin osiossa kuitenkin toistui kyselyssä esiin tullut positiivinen asenne digitalisaatiota ja sähköisiä ratkaisuja kohtaan. Vaikka yhden vastaajan mielipiteistä ei voi vetää kauaskantoisia johtopäätöksiä, olivat vastaukset kuitenkin linjassa kyselyssä muutoin esiin tulleisiin asenteisiin ja mielipiteisiin.

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä, jossa kartoitettiin vastaajien mahdollisesti kokemia haasteita asumisen palveluiden hoitamisessa, korostuivat asumisen palveluiden nykyinen hajanaisuus ja asiakkaan pimennossa pitäminen, sillä asioiden etenemisen seuranta on tällä hetkellä monien vastaajien mielestä vaikeaa. Nämä vastaukset korostavat ja tuovat esiin alan uudistamistarvetta, sillä digitalisaation myötä asiakkaiden vaatimukset palveluja kohtaan ovat kasvaneet ja asiakkaat vaativat entistä enemmän mahdollisuutta olla passiivisen seuraajan sijasta aktiivinen toimija. Tämä osoittaa isännöintialan tarvitsevan uusia palveluratkaisuja, joilla he voisivat vastata paremmin asiakkaidensa tarpeisiin.

Kyselyn avulla saadut tulokset siis heijastavat selkeästi, että toimeksiantajayrityksen tuottamalle uudelle isännöintialan sähköiselle toiminnanohjausjärjestelmälle olisi asiakkaiden näkökulmasta kysyntää. Myös taloyhtiön hallituksen jäsenet ja puheenjohtajat suhtautuivat kyselyn vastausten perusteella digitalisaatioon ja sen mahdollistamiin sähköisiin ratkaisuihin positiivisesti ja osoittivat selkeästi kiinnostuksensa sähköisten asumisen palveluiden käyttöön. Tämä on mielestäni selkeä osoitus, että jatkossa

sähköistä palvelukokonaisuutta tarjoavalla isännöitsijällä on selvä kilpailuetu muihin perinteisiin isännöintipalveluihin tarjoavia palveluntuottajia kohtaan.

Kyselyyn saatuihin vastauksiin perustuen uskon, että kyselyn pohjalta tuotettu materiaali palvelee toimeksiantajayritystä hyvin, sillä yritys pystyy käyttämään sitä omassa markkinoinnissaan ja osoittamaan sillä taloyhtiöasujien tarpeen ja kiinnostuksen sähköisille asumisen palveluiden ratkaisuille. Moni vastaajista oli myös kiinnostunut jatkossa hoitamaan asumisen asioita mobiilisovelluksen kautta, mikä on kannustava merkki toimeksiantajayrityksen näkökulmasta, sillä he tarjoavat taloyhtiöasujille toiminnanohjausjärjestelmässään mahdollisuuden mobiilisovelluksen käyttöön. Samalla heidän ajatuksensa toiminnanohjausjärjestelmän laajentamisesta kiinteistöhuollon kumppaneille sekä kevytyrittäjien tuottamien asumisen palveluiden tarjonnalle sai kyselyn vapaan tekstin kentissä kannatusta, sillä muutamat vastaajat nostivat esiin kiinnostuksensa erilaisten palvelujen varaamiselle keskitetysti sekä sähköisesti.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan pätevyyden eli validiteetin ja luotettavuuden eli reliabiliteetin näkökulmasta. Nämä käsitteet muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden mittarin, jonka avulla tehtyjä tutkimuksia voidaan arvioida. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän onnistuneisuutta mitata sitä asiaa, jota tutkimuksella oli tarkoituskin mitata. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimuksen tulosten tarkkuutta eli tutkimuksen kykyä tuottaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia tai riippuvaisia tutkimusta tekevästä tutkijasta. (Vilka 2021, 153.)

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta tarkastellaan sekä teoriaosuuden että kyselytutkimuksen osalta. Teoriaosuuden luotettavuuden arviointi pohjautuu siinä käytetyn lähdemateriaalin kriittiseen arviointiin, joka suoritettiin opinnäytetyön kirjoittajan toimesta arvioimalla lähdeosteiden kirjoittajan tai kirjoittajien aiheeseen perehtyneisyys tarkastamalla, että he ovat kirjoittaneet aiheesta useampia teoksia tai artikkeleita. Lähdemateriaalia valitessa

kiinnitettiin huomiota myös tiedon ajantasaisuuteen. Suurin osa lähdemateriaalista etsittiin Turun ammattikorkeakoulun tarjoaman Finna-palvelun kautta hyödyntämällä sekä suomen-, että englanninkielisiä hakusanoja. Isännöintialaa koskeva lähdemateriaali on ainoastaan suomenkielistä, sillä suomalainen isännöintiala on maailmalla uniikki, eikä siinä sen vuoksi voitu hyödyntää kuin suomalaista materiaalia. Teoriaosuuden kirjallisten tiedon paikkansapitävyys ja ajankohtaisuus varmistettiin eri lähteitä käyttäen ennen kuin kirjalliset lähteet todettiin käyttökelpoisiksi opinnäytetyössä.

Kyselytutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan puolestaan vastaajamäärän, kyselyn toistettavuuden sekä tulosten analysoinnin näkökulmista (Vilkkä 2021, 153). Kyselyä levitettiin sähköisesti niin toimeksiantajan kuin Kiinteistöliiton toimesta ja vastauksia saatiin 60 kappaletta. Vastausprosenttia on kuitenkin mahdotonta arvioida, sillä kyselyn tavoittaneiden ihmisten lukumäärästä ei ole tarkkaa tietoa. Voidaan kuitenkin ajatella, että kyselytutkimuksen otoskoko on olosuhteisiin nähden kelvollinen, sillä sähköisten kyselylomaketutkimusten vastaajamäärien tiedetään yleisesti jäävän usein mataliksi. Kyselytutkimuksen vastausaika oli rajallinen, joka saattoi osaltaan vaikuttaa saatuun vastaajamäärään. Kyselyn vastausajan rajaaminen kahteen viikkoon nähtiin kuitenkin opinnäytetyöprosessin etenemisen vuoksi hyödyllisenä toimenpiteenä. Tutkimuksessa hyödynnettiin strukturoitujen kysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä, joka osaltaan lisää luotettavuutta. Luotettavuutta tutkimukseen luo myös mahdollisuus toteuttaa tutkimus samanlaisena uudelleen tutkijasta riippumatta.

Tutkimuksen luotettavuutta puolestaan heikentää kyselytutkimuksen pieneksi jäänyt vastaajamäärä sekä se, että tutkimustulokset analysoi ainoastaan yksi tutkija, jolloin mahdollisuus satunnaisiin virheisiin on olemassa. Luotettavuutta heikentävänä tekijänä voidaan pitää myös tutkimuksen toteuttamista ainoastaan sähköisenä kyselynä. Sähköinen toteutus saattoi karsia osan vastaajista pois ja siten vaikuttaa kyselystä saatuihin tuloksiin. Tutkimuksen luotettavuutta voitaisiin jatkossa lisätä hyödyntämällä useampia tutkimusmenetelmiä,

tarjoamalla mahdollisuus vastata myös paperiseen kyselyyn pelkän sähköisen vaihtoehdon sijaan, kasvattamalla vastaajamäärää sekä lisäämällä tuloksia analysoivien tutkijoiden määrää.

Tutkimuksen pätevyys eli validiteetti ilmenee kyselytutkimuksen kysymysten laadinnassa, jossa tutkijan ja vastaajien tulisi ymmärtää laaditut kysymykset samalla tavalla (Vilka 2021, 152). Pätevyyden lisäämiseksi ennen tutkimuksen julkistamista tutkimus koeluetettiin sekä koekäytettiin kohdejoukon ulkopuolisilla henkilöillä. Tämän harjoitusversion avulla pyrittiin välttämään mahdolliset väärinymmärrykset sekä äidinkielelliset virheet. Koekäytön lisäksi kyselyä muokattiin opinnäytetyöohjaajalta saadun palautteen perusteella. Työn validiteettia voidaan siis pitää hyvänä, sillä kyselytutkimuksen kysymyksillä mitattiin onnistuneesti tutkimukselle asetettuja tutkimuskysymyksiä.

Opinnäytetyön kokonaisluotettavuutta arvioitaessa huomioidaan työn teoria- ja kyselyosuus. Työtä tehdessä on opinnäytetyön ohjaajalta pyydetty ja saatu palautetta, jota on hyödynnetty työtä tehdessä. Työn teoriaosuuden lähteet ovat valittu tarkoin ja kyselyä tehdessä noudatettiin rehellistä ja yleisesti hyvää tieteellistä toimintatapaa. Työtä arvioitiin tekoprosessin aikana kriittisesti ja työtä paranneltiin ja täydennettiin saadun palautteen perusteella. Täten työn kokonaisluotettavuutta voidaan pitää hyvänä.

4.5 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoja, joita toimeksiantajayritys pystyy hyödyntämään omassa markkinoinnissaan sekä palvelunsa kehittämisessä. Kyselylomakkeen vastauksiin pohjautuvat kehitysehdotukset keskittyvät yrityksen markkinoinnin sekä heidän sähköisen palvelunsa kehittämiseen, jotta se vastaisi vielä paremmin asiakkaiden jatkuvasti kasvaviin vaatimuksiin. Tämä osuus on toteutettu toiminnallisena.

5 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää yhtiömuotoisen asumisen palvelutarpeita sähköisille isännöinninpalveluratkaisuille sekä tutkia millaisia kehityksen tarpeita digitalisaation näkökulmasta alalla on. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja työ tehtiin toimeksiantajayritykselle.

Opinnäytetyö koostui teoreettisesta viitekehystä sekä toiminnallisesta osuudesta. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin digitalisaatiota, isännöintitoimialaa ja sen muutostarpeita, muutoksen ja arvon teoriaa sekä palvelumuotoilua, että ESG:n merkitystä. Teoriaosuus pidettiin tiiviinä ja isännöintialaan kytkettynä kokonaisuutena, jonka tavoitteena oli kerätä tutkittua tietoa isännöinnistä, sen muutostarpeista sekä digitalisaatiosta ja sen luomista kehitysmahdollisuuksista isännöintialalle.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselylomake, joka oli tähän työhön sopiva tiedonkeruumenetelmä. Kyselytutkimus onnistui hyvin, mutta vastauksia kertyi kuitenkin vähän, mikä on yleisesti tiedostettu kyselylomaketutkimusten haaste. Isännöintialan digitalisaatiota on aiheena tutkittu aiemminkin ja alalla on todettu olevan suuria kehitystarpeita varsinkin digitalisaation osalta. Tutkimukseni tulokset olivat linjassa näiden aikaisemmin toteutettujen kyselyiden kanssa, joten pienestä vastaajajoukosta huolimatta saatuja tutkimustuloksia voi pitää luotettavina. Kyselyn aihetta laajennettiin toimeksiantajayrityksen toiveesta koskemaan pelkän isännöinnin sijaan laajempaa asumisen palveluiden kokonaisuutta, joka palveli toimeksiantajayritystä paremmin. Kyselyn avulla kerätyt tiedot luovutettiin toimeksiantajayritykselle, joten he voivat halutessaan jatkaa tutkimustiedon keräämistä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että yhtiömuotoisen asumisen palvelurakenne on vanhakantainen ja ala kaipaa lisää sähköisiä palveluratkaisuja, jotka helpottavat niin asukkaiden kuin taloyhtiön hallituksen toimintaa. Suurin osa vastaajista kaipasi enemmän sähköisiä asumisen palveluja ja moni olisi niitä kiinnostunut käyttämään. Kyselyn avulla saatujen vastausten pohjalta voidaan todeta, että

toimeksiantajayritys hyötyi kyselyn avulla kerätystä tiedosta ja pystyy hyödyntämään sitä jatkossa omassa markkinoinnissaan ja osoittamaan, sillä tarjoamiensa palveluiden tarpeellisuuden ja kysynnän.

Tutkimus todettiin luotettavaksi ja opinnäytetyö täytti sille prosessin alussa asetetut tavoitteet, vaikka kyselyyn vastaajien määrä jäi opinnäytetyöprosessin asettamien aikarajojen vuoksi matalaksi. Opinnäytetyö on kattava kokonaisuus ja toimeksiantajayritys pystyy hyödyntämään työn avulla tuotettua tietoa, joten työtä voidaan pitää onnistuneena.

Jatkossa toimeksiantajayritys voisi tutkia laajemmin asumisen palveluiden nykytilaa ja kehityksen tarpeita sekä asiakkaidensa arvopohjaa koskien esimerkiksi ekologisuutta ja vihreitä arvoja, jolloin he saisivat laajemmän käsityksen alalla olevista tulevaisuuden tarpeista ja siitä, kuinka hyvin heidän kehittämänsä palvelukokonaisuus vastaa asukkaiden odotuksiin. Siten yritys voisi jatkokehittää omaa sähköistä toiminnanohjausjärjestelmäänsä ja luoda asiakkailleensa lisäarvoa uusilla ja innovatiivisilla palveluilla.

Lähteet

Anttila, V.-J. 19.2.2024. Koronavirus. Lääkärikirja Duodecim. Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 14.6.2024. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>

Antolín-López, R. & Ortiz-de-Mandojana, N. 2023. Measuring and disclosing environmental, social and governance (esg) information and performance. Euroopan komissio. Viitattu 22.2.2024. <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC131932>

AWS. 2024. What is aws. Viitattu 9.6.2024. <https://aws.amazon.com/what-is-aws/>

Borglund, T.; De Geer, H. & Sweet, S. 2021. CSR och hållbart företagande. 3.painos. Tukholma: Sanoma Utbildning.

Dufva, M. & Rekola, S. 2023. Megatrendit 2023: ymmärrystä yllätysten aikaan. Helsinki: Sitra. Viitattu 19.2.2024. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/#publication-content>

European Commission. 2024. Energy efficiency directive. Viitattu 15.6.2024. https://energy.ec.europa.eu/topics/energy-efficiency/energy-efficiency-targets-directive-and-rules/energy-efficiency-directive_en

Finto. 2024. Digitalisaatio. Viitattu 19.2.2024. <https://finto.fi/fi/search?clang=fi&q=digitalisaatio&vocabs=>

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent oy.

Hackselius-Fonsén, R. 2017. Muutosjohtajan matkassa. Helsinki: Brand Agency Punda.

Hedvall, K.; Johansson, M.; Kaskinen, T. 29.3.2011. Isännöinnin tulevaisuus: Selvityshenkilöraportti. Ympäristöministeriön raportteja 14/2011.

Ympäristöministeriö. Viitattu 29.1.2024.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/41514/YMra14_2011_Isannoinnin_tulevaisuus.pdf

Hänti, S.; Kairisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö – asiakkaana organisaatio. Helsinki: Edita Publishing Oy.

IEA. 2024. About us. Viitattu 9.6.2024. <https://www.iea.org/about>

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Isännöintiliitto 2024a. Asuminen taloyhtiössä. Viitattu 29.1.2024.
<https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiossa/>

Isännöintiliitto 2024b. Mitä on isännöinti? Viitattu 29.1.2024.
<https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Isännöintiliitto 2024c. Isännöinti on taloyhtiömaailman asiantuntija. Viitattu 29.1.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannointiala/isannointi-on-taloyhtiomaailman-asiantuntija/>

Isännöintiliitto 2024d. Isännöinnin opas: Taloyhtiön energia- ja ilmastoasiat. Viitattu 6.6.2024. <https://e-julkaisu.com/isannointiliitto-energiaopas/#page=1>

Isännöintiliitto 2023a. Isännöintialan toimialakatsaus 2023. Viitattu 1.6.2024.
https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2023/09/isannointiliitto_toimialakatsaus_202309015.pdf

Isännöintiliitto 2023b. Teknologia mukana parantamassa isännöintiä ja asumisen energiatehokkuutta. Viitattu 6.6.2024.
<https://www.isannointiliitto.fi/medialle/teknologia-mukana-parantamassa-isannointia-ja-asumisen-energiatehokkuutta/>

Isännöintiliitto 2023c. Isännöintiala ei toimi ilman hyviä järjestelmiä. Viitattu 6.6.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/barometritkyselyt/isannointiala-ei-toimi-ilman-hyvia-jarjestelmia/>

Isännöintiliitto 2021a. Isännöintialan digiselvitys 2020: asukkaat ja osakkaat. Viitattu 16.2.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/01/tiivistelma-isannointialan-digiselvitys-2020-asukkaat-ja-osakkaat.pdf>

Isännöintiliitto 2021b. Isännöintialan digiselvitys 2020: isännöitsijät. Viitattu 16.2.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/01/tiivistelma-isannointialan-digiselvitys-2020-isannoitsijat.pdf>

Kallankari, S. 18.11.2019. Muutoksen johtaminen arjessa – opas sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. Viitattu 27.3.2024. <https://www.oppoportti.fi/op/opk04628>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Kiinteistömedia Oy. 2022. Isännöinnin käsikirja. 21. painos. Helsinki: Kiinteistömedia Oy.

Koipijärvi, T. & Kuvaja, S. 2020. Yritysvastuu 2.0 – johtamisen uusi normaali. 2. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Koivisto, M.; Säynäkangas, J.; Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja Alma Talent bisneskirjastossa. Helsinki: Alma Talent. Vaatii kirjautumisen palveluun. Viitattu 17.2.2024.

Komulainen, M. 2018. Menesty digimarkkinoinnilla. 1.painos. Helsinki: Kauppakamari.

Launis, R. 2020. Kysyntämarkkinointi neljännessä teollisessa vallankumouksessa. Helsinki: BoD Books on Demand.

Leskelä, M. 2020. Bisnesantropologia ja muut ihmistieteet strategiatyössä. Helsinki: Alma Talent Oy.

Li, T-T.; Sueyoshi, T.; Wang, D. & Wang, K. 2021. ESG: Research progress and future prospects. Viitattu 22.2.2024. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/21/11663>

Liappis, H.; Pentikäinen, M. & Vanhala, A. 2019. Menesty yritysvastuulla-käsikirja kokonaisuuteen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mainer. 2024a. Yhdistämme kodin, kiinteistön ja kumppanit. Viitattu 5.4.2024. <https://www.mainer.fi/>

Mainer. 2024b. Palvelut isännöitsijälle. Viitattu 6.4.2024. <https://www.mainer.fi/palvelut/palvelut-isannoitsijalle/>

Mainer. 2024c. Mainerin tekniset tiedot. Viitattu 8.4.2024. <https://www.mainer.fi/tekniset-tiedot/>

Mattila, V-M. 2017. Digimenestyjät nostavat Suomen. Teoksessa Lehti, M. & Rossi, M. (toim.) Digitaalinen Suomi 2017. Vantaa: Suomidigi.fi, 755–773.

Murthy, C. 2007. Change Management. 1. painos. Bangalore: Himalaya Publishing House.

Myllymäki, R. 2017. Muutosjohtamisen opas: Johda muutosta, jotta muutos ei johtaisi sinua. Vantaa: Ketterät kirjat Oy.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3–4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business model generation – a handbook for visionaries, game changers and challengers. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Piha, K. & Sutinen, M. 2020. Muutosvoimaa- tutkimusmatka moderniin muutosjohtamiseen. Helsinki: Alma Talent.

Ponteva, K. 2010. Onnistu muutoksessa. Helsinki: WSOYpro Oy

Ruckenstein, M.; Suikkanen, J. & Tamminen S. 2011. Unohda innovointi. Helsinki: Sitra. Viitattu 23.2.2024.

<https://media.sitra.fi/app/uploads/2017/02/sitra291-2.pdf>

Sedkaoui, S. 2018. Data analytics and big data. New Jersey: ISTE Ltd/ John Wiley and Sons Inc.

Signicat. 2024. Luottamuspalvelujen edelläkävijä. Viitattu 9.6.2024.

<https://www.signicat.com/fi/tietoa-meista>

Stickdorn, M.; Hormess, M.; Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: applying service design in the real world: a practitioner's handbook. Kanada: O'Reilly Media Inc.

Stripe. 2024. Financial infrastructure to grow your revenue. Viitattu 9.6.2024.

<https://stripe.com/en-fi>

Tilastokeskus. 2023. Väestön tieto- ja viestintäteknikan käyttö. Helsinki: Tilastokeskus.

Tanninen-Ahonen, T. 12.3.2018. Myös asiakas luo tuotteilla ja palveluille arvoa. Teoksessa TEM oppaat ja muut julkaisut 4/2018 – Arvoa synnyttävän

liiketoiminnan lähteillä. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 23.2.2024.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-323-8>, 49–53

Tenhunen, I. 2022. Järjestelmäselvitys 2022, jäsenkysely. Isännöintiliitto.
Viitattu 1.4.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2023/02/jarjestelmaselvitys-2022-tiivistelma.pdf>

Tenhunen, I. 2021. Isännöintiala on takamatkalla digitalisaation hyödyntämisessä, mutta se voi olla hyväkin asia. Isännöintiliiton blogi. Viitattu 29.1.2024. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointiala-on-takamatkalla-digitalisaation-hyodyntamisessa-mutta-se-voi-olla-hyvakin-asia/>

Tenhunen, I. 23.2.2021. Korona toi taloyhtiöihin digiloikan – moni toivoo muutoksesta pysyvää. Viitattu 1.4.2024.
<https://www.isannointiliitto.fi/medialle/korona-toi-taloyhtioihin-digiloikan-moni-toivoo-muutoksesta-pysyvaa/>

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

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2024. Yritysten liiketoiminnan digitalisaatio. Viitattu 19.2.2024. <https://tem.fi/yritysten-liiketoiminnan-digitalisaatio>

Työterveyslaitos. 2024. Pandemiat ja epidemiat. Viitattu 14.6.2024.
<https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/pandemiat-ja-epidemiat>

United Nations. 2024. About us. Viitattu 9.6.2024. <https://www.un.org/en/about-us>

UN Global Compact Network Finland. 2024. Mikä on UN Global Compact? Viitattu 9.6.2024. <https://www.globalcompact.fi/meista>

Valtiovarainministeriö 2024. Julkisen hallinnon digitalisaatio. Viitattu 29.1.2024.
<https://vm.fi/digitalisaatio>

Vanhala, A. & Ristaniemi, M. 2022. Yritysvastuu & oikeus. Helsinki: Kauppakamari.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ympäristöministeriö. 2024. Rakennusten energiatehokkuusdirektiivin uudistus.
Viitattu 6.6.2024. <https://ym.fi/rakennusten-energiatehokkuusdirektiivin-uudistus>

Saatekirje



Hei,

Opiskelen liiketaloutta Turun ammattikorkeakoulussa ja osana opinnäytetyötäni pyrin Webropol kyselyn avulla selvittämään toimeksiantajalleni asumisen palveluiden nykytilaa.

Kyselyn tavoitteena on selvittää asunto-osakeyhtiöiden/asunto-osuuskuntien sähköisten/digitaalisten asumisen palveluiden nykytilaa ja tulevaisuuden kehityksen tarpeita niin asukkaiden, taloyhtiön hallituksen sekä toiminnan- ja tilintarkastajien näkökulmista.

Kyselyssä on vastaajan roolista riippuen 13–15 monivalintakysymystä sekä 2 vapaaehtoista avointa kysymystä.

Kyselyyn vastaaminen vie alle 10 minuuttia ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista, mutta selvitykseni kannalta jokainen vastaus on todella tärkeä.

Kyselyyn pääsee suoraan tämän linkin kautta

<https://link.webpolsurveys.com/S/B6BA9A0CD2A71A5B> tai vaihtoehtoisesti alareunassa olevan QR-koodin kautta.

Vastaathan kyselyyn 21.5 klo 23.59 mennessä.

Vastauksista kiittäen,

Lotta M.



Kyselytutkimus



Kysely asumisen palveluiden digitalisaatiosta

Hei,

Opiskelen liiketaloutta Turun ammattikorkeakoulussa ja osana opinnäytetyötäni pyrin tämän kyselyn avulla selvittämään toimeksiantajalleni asumisen palveluiden nykytilaa.

Kyselyn tavoitteena on selvittää asunto-osakeyhtiöiden/asunto-osuuskuntien sähköisten/digitaalisten asumisen palveluiden nykytilaa ja tulevaisuuden kehityksen tarpeita niin asukkaiden, taloyhtiön hallituksen sekä toiminnan- ja tilintarkastajien näkökulmista.

Kyselyssä on vastaajan roolista riippuen 13-15 monivalintakysymystä sekä 2 vapaaehtoista avointa kysymystä.

Kyselyyn vastaaminen vie alle 10 minuuttia ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä.

Kiitos vastauksista!

1. Vastaajan ikä *

- Alle 40 v
- 41-59v
- Yli 60 v

2. Missä asumisen yhtiömuodoista asut/toimit? *

- Asunto-osakeyhtiö
- Asunto-osuuskunta
- Jokin muu?

3. Missä rakennustyyppissä asut/toimit? *

- Kerrostalo
- Rivitalo
- Jokin muu

4. Mikä seuraavista kuvaa rooliasi taloyhtiössä parhaiten? *

- Asun vuokralla
 Asun omistamassani asunnossa
 Kiinteistösijoittaja (omistan taloyhtiössä asunnon/asuntoja, joita vuokraan)
 Muu mikä?

5. Oletko mukana taloyhtiön hallituksessa? *

- Kyllä
 En

6. Toimitko taloyhtiön toiminnan- tai tilintarkastajana? *

- Kyllä
 En

7. Mitä mieltä olet seuraavista digitalisaatiota koskevista väittämistä? *

	1	2	3	4	5
	täysin eri mieltä	eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Koen mahdollisuuden sähköiseen asiointiin tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden saatavuus paranee sähköisten ratkaisujen avulla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen palveluiden saatavuuden ja reaaliaikaisen seurannan tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ASUMISEN PALVELUT

Asumisen palveluilla tarkoitetaan laajaa palvelukokonaisuutta, joka sisältää isännöinnin lisäksi taloyhtiön itsensä tuottamat palvelut, joita isännöintitoimisto hallinnoi (esim. asukaspysäköinti, sauna, pesutupa ja kuntosali) sekä ulkopuolisten toimijoiden, kuten kiinteistöhuollon, siivouksen ja LVI - ja sähköasennusyritysten tarjoamat palvelut.

8. Millä seuraavista tavoista voit tällä hetkellä hoitaa asumisen palveluja (esim. sauna- ja pesutuvan varaukset ja vikailmoitusten teko)? *

- Puhelimitse
- Sähköpostitse
- Verkkolomakkeella (internet-sivu)
- Kirjautumalla isännöintitoimiston palveluun
- Mobiilisovelluksella
- Muu mikä?

9. Tulisiko sähköisiä asumisen palveluja olla mielestäsi enemmän tarjolla? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Millä seuraavista tavoista haluaisit jatkossa hoitaa asumisen palveluja? Valitse kaksi (2) tärkeintä. *

- Puhelimitse
- Sähköpostitse
- Verkkolomakkeella (internet-sivu)
- Kirjautumalla isännöintitoimiston palveluun
- Mobiilisovelluksella
- Muu mikä?

11. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien asumisen sähköisiä palveluja? *

	1	2	3	4	5
	täysin eri mieltä	eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	samaa mieltä	täysin samaa mieltä
Koen asumisen sähköisen asiointin ja palvelut tärkeiksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin hoitaa asumisen palveluja nykyistä enemmän sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin seurata asioiden kuten vikailmoitusten etenemistä reaaliaikaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen nykyisiin asumisen palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Kuinka todennäköisesti hoitaisit seuraavia asumisen asioita sähköisesti? *

	1	2	3	4	5
	hyvin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	en osaa sanoa todennäköisesti	hyvin todennäköisesti	hyvin todennäköisesti
Palveluiden (saunavuoron, pyykkituvan, parkkipaikan ym.) varaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiön tiedotteiden seuraaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöintitodistuksen tilaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muuttoilmoituksen tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vika- ja häiriöilmoitusten tekeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelupyyntöjen (esim. avaintilaus) teko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhtiövastikkeiden/vuokrien ym. maksaminen/tarkastelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhtiökokousmateriaalien seuranta (esityslistat, pöytäkirjat ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mittareiden luenta ja seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muiden asumisen palveluiden tilaaminen (esim. siivous ja pienet remontit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Haluaisitko hoitaa edellä mainittujen vaihtoehtojen lisäksi joitain muita asumisen palveluja sähköisesti? (vapaaehtoinen)

Seuraavat kysymykset koskevat taloyhtiön hallituksen jäseniä ja puheenjohtajia.

14. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien sähköisiä isännöintipalveluja taloyhtiössäsi hallituksen näkökulmasta? *

	1 täysin eri mieltä	2 eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Digitaalisten ratkaisujen lisääntyminen on helpottanut hallituksen työskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän valintaan vaikuttavat heidän tarjoamansa digitaaliset palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisiä isännöintipalveluja tulisi olla enemmän saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat sähköiset ratkaisut hallitustyöskentelyn näkökulmasta? *

	1 ei lainkaan tärkeää	2 ei kovin tärkeää	3 neutraali	4 tärkeää	5 erittäin tärkeää
Sähköisesti saatavilla olevat pöytäkirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenttien saatavuus yhdestä järjestelmästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiötä koskeva materiaali on hallituksen jäsenen saatavilla sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokousten järjestäminen sähköisesti/etänä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen allekirjoituksen mahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talouden läpinäkyvä seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talouden reaaliaikainen seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eriksen tilattujen huoltotehtävien seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sopimuksen mukaisen huoltokalenterin sähköinen seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asukastytyvyyden mittaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seuraavat kysymykset koskevat taloyhtiön toiminnan- ja tilintarkastajia.

16. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien sähköisiä isännöintipalveluja taloyhtiössä toiminnan- tai tilintarkastajan näkökulmasta? *

	1 täysin eri mieltä	2 eri mieltä	3 ei samaa eikä eri mieltä	4 samaa mieltä	5 täysin samaa mieltä
Digitaalisten ratkaisujen lisääntyminen on helpottanut toiminnan/tilintarkastajan työskentelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaaliset ja avoimet isännöinti-järjestelmät helpottaisivat toiminnan/tilintarkastajan työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisiä taloushallinnon ja isännöintipalvelun yhdistäviä järjestelmiä tulisi olla enemmän saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Kuinka tärkeäksi koet seuraavat sähköiset ratkaisut toiminnan- tai tilintarkastajan näkökulmasta? *

	1 ei lainkaan tärkeä	2 ei kovin tärkeä	3 neutraali	4 tärkeä	5 erittäin tärkeä
Sähköisesti saatavilla olevat pöytäkirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumenttien saatavuus yhdestä järjestelmästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiötä koskeva materiaali on saatavilla sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokousten järjestäminen sähköisesti/etänä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköisen allekirjoituksen mahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talouden läpinäkyvä seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talouden reaaliaikainen seuranta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Mikä asumisen asioiden hoitamisessa on tällä hetkellä mielestäsi hankalinta? (vapaaehtoinen)
