



**ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS
OSANA ISÄNNÖINNIN
PALVELUKOKONAISUUDEN
KEHITTÄMISTÄ**

Kaisa Järvinen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2013
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

KAISA JÄRVINEN:

Asiakastyytyväisyystutkimus osana isännöinnin palvelukokonaisuuden kehittämistä

Opinnäytetyö 60 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Syyskuu 2013

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on tamperelainen vuonna 1986 perustettu Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky. Aihe opinnäytetyölle sai alkunsa toimeksiantajalle joulukuussa 2012 myönnetystä ISA-auktorisoinnista, johon kuuluu säännöllinen asiakastyytyväisyyskyselyn suorittaminen. Tutkimuksen kohteena oleva isännöintipalvelu ei ole tätä ennen suorittanut asiakastyytyväisyyskyselyä eikä -tutkimusta.

Päätavoitteena opinnäytetyössä oli suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus osana ISA-auktorisointia laatimalla sellainen kyselylomake, jota toimeksiantaja voi hyödyntää tulevinakin vuosina asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Kyselytutkimuksesta saatiin tutkimustuloksia, joiden pohjalta laadittiin kehitysehdotuksia isännöintipalvelun toiminnan kehittämiseksi. Näiden avulla isännöintipalvelu voi jatkossa kehittää sisäisiä toimintatapojaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli myös kuvailla toimeksiantajan asiakastyytyväisyyden muodostumista perehtymällä sen osakokonaisuuksiin.

Opinnäytetyöhön laadittu asiakastyytyväisyystutkimus oli kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta ja sen toteutuksessa käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Vastaajiksi tutkimukseen valittiin asiakkaana olevien taloyhtiöiden kaikkien osakkaiden sijaan vain hallituksen jäsenet, koska koettiin, ettei ollut aiheellista tai mahdollista kysyä kaikkien toimeksiantajan asiakkaiden mielipidettä asiakastyytyväisyyteen. Kyselytutkimus suoritettiin keväällä 2013. Tutkimuslomake lähetettiin sähköisenä kyselynä sekä kirjelimakkeella yhteensä 156 asiakkaalle. Kyselyyn saatiin 61 vastausta ja vastausprosentiksi muodostui 38,4 %.

Tutkimustulosten analysoinnin tuloksena saatiin selville, että toimeksiantajan asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä isännöitsijänsä asiakaspalveluun, asiantuntevuuteen, ammattitaitoon ja kokousjärjestelyjen hoitamiseen. Ainoastaan tiedotuksen osalta kokonaisarvosana jäi alle neljän (arvosteluasteikko 1–5). Parannusta kaivattiin erityisesti jaettavan tiedon laatuun ja määrään.

Koska toimeksiantaja ei ole aiemmin mitannut asiakastyytyväisyyttä, tähän opinnäytetyöhön tehdystä tutkimuksesta oli sille paljon hyötyä. Tulokset toivat yritykselle paljon uutta ja käyttökelpoista tietoa asiakkaidensa mielipiteistä sekä siitä, miten palvelua voidaan kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

KAISA JÄRVINEN:

Developing the Service System of Real Estate Management Using Customer Satisfaction Survey

Bachelor's thesis 60 pages, appendices 6 pages
September 2013

The client of this thesis is the Tampere-based real estate management service Jouko Järvinen Ky founded in 1986. In December 2012 the client was granted an ISA-authorization which generated the topic for this thesis. ISA-authorization includes performing a regular customer satisfaction survey. The client of this thesis had not performed a survey in question before this.

The main target was to perform a customer satisfaction survey for the client. As a result, a survey form was produced. This is planned to be useful for the client also in the oncoming years. On the basis of the study results, a few development suggestions were compiled. The main reason for these was to help the client to improve internal processes.

The survey was sent to the board members of the client's customer companies. The survey was executed in spring 2013. The form was sent as an e-survey and as a paper survey to 156 customers. 61 replies were received, which gave 38.4 as the reply percentage.

As a result, the customers were fairly satisfied with the service. Only the section concerning informing received an average of less than 4.0, on scale from one to five. Also the client itself received a lot of new information concerning the quality of the service.

Key words: real estate management, ISA-authorization, service, customer satisfaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ISÄNNÖINTI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ	8
	2.1 Toimeksiantajan esittely	8
	2.2 Toiminta-alue	9
	2.3 Asunto-osakeyhtiö	9
	2.4 Isännöitsijän tehtävät	10
	2.4.1 Hallinnolliset tehtävät	11
	2.4.2 Taloudelliset tehtävät	12
	2.4.3 Kiinteistön ylläpito.....	12
	2.5 ISA-auktorisointi ja Hyvä isännöintitapa.....	13
	2.6 Alan tulevaisuuden näkymät.....	14
3	PALVELU	16
	3.1 Palvelun määritelmä	16
	3.2 Palvelun laatu ja merkitys.....	19
	3.3 Palvelun laadun arviointi	20
	3.4 Asiantuntijapalvelut	21
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN.....	23
	4.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä	23
	4.2 Yleistä tutkimuksesta.....	23
	4.3 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	25
	4.4 ”Valtaosa tyytyväisiä isännöintipalveluun”.....	27
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
	5.1 Tutkimuksen rajaus.....	28
	5.2 Kyselylomake	29
	5.3 Tutkimuksen toteutus.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU	31
	6.1 Taustatiedot.....	31
	6.2 Isännöintipalvelu.....	32
	6.2.1 Palvelu.....	33
	6.2.2 Isännöinti.....	34
	6.2.3 Isännöintisopimus	36
	6.2.4 Tiedotus.....	37
	6.2.5 Tavoitettavuus	37
	6.2.6 Taloyhtiön hallituksen kokoukset	38
	6.2.7 Taloyhtiön johtaminen	39
	6.2.8 Isännöitsijän ammattitaito	40

6.3	Muut tiedot.....	41
6.4	Yhteenveto	43
7	POHDINTA.....	45
7.1	Opinnäytetyöprosessi	45
7.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	46
7.3	Palvelun kehitysehdotukset.....	49
7.4	Kyselytutkimuksen kehitysehdotukset	50
7.5	Toimenpide-ehdotukset	50
	LÄHTEET	52
	LIITTEET	55
	Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely	55
	Liite 2. Saatekirje	60

1 JOHDANTO

Isännöitsijät huolehtivat siitä, että yli kahden miljoonan suomalaisen arki on sujuvaa ja omaan kotiin liittyvät suuret muutokset ovat ennakoitavissa. Isännöintiala on Suomessa yhä kasvava ala ja isännöitsijöiden keski-ikä nousemalla syntyy kasvava pula ammattitaitoisista isännöitsijöistä. Asiakaslähtöisyys, ammattitaito ja jatkuva halu kehittyä ovat tämän päivän isännöintialalla edellytykset menestykseen, sillä kilpailu alalla on kovaa. Lisäksi vuonna 2010 voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki tuo isännöitsijälle yhä enemmän haasteita, joihin vastaaminen vaatii yhä laajempaa tietämystä ja asiantuntemusta. (Isännöintiliitto 2013a.)

Asukkaiden tarpeet kasvavat ikääntymisen ja monikulttuurisuuden myötä. Myös arjen ja asumisen toimivuus muodostuvat asukkaille yhä tärkeämmiksi. Asiakkaiden tarpeisiin on siis osattava vastata entistä paremmin. (Isännöintiliitto 2013a.) Jotta isännöintiyritys onnistuisi tässä tehtävässään mahdollisimman hyvin, sen on välillä hyvä tarkastaa, onko sen toiminta menossa oikeaan suuntaan sekä varmistaa asiakkaidensa tyytyväisyys palveluun. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:n asiakastyytyväisyyttä sekä antaa parannusehdotuksia palvelukokonaisuuden kehittämiseen.

Toimeksiantajayritys on tamperelainen isännöintipalvelu, joka on toiminut alalla jo lähes 30 vuotta. Isännöintipalvelulle myönnettiin joulukuussa 2012 ISA-auktorisointi, johon kuuluu osana asiakastyytyväisyyskyselyn laatiminen ja toteuttaminen. Tutkimuksen tekeminen on tärkeää, sillä toimeksiantaja ei ole tätä ennen suorittanut asiakastyytyväisyystutkimusta.

Opinnäytetyön tavoitteena on laatia sellainen kyselylomake, jota toimeksiantaja voi hyödyntää tulevinakin vuosina asiakastyytyväisyyden mittaamiseen ja seurantaan. Lisäksi tavoitteena on tuottaa tutkimustuloksia, joiden avulla isännöintipalvelu voi kehittää asiakaspalveluaan ja laajentaa toimintaansa, esimerkiksi ottamalla palveluvalikoimaansa mukaan uusia palveluita. Tavoitteena on myös antaa tutkimustulosten perusteella laadittuja kehitysehdotuksia toimeksiantajalle isännöintipalvelun toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja tutkimusosasta. Teoriaosuuudessa esitellään asunto-osakeyhtiöitä sekä niiden toimintaa, määritellään isännöitsijän toimenkuvaa sekä vastuita ja kerrotaan isännöintipalveluille myönnettävästä ISA-auktorisoinnista. Lisäksi teoriaosuuudessa käydään läpi, mistä palvelu ja sen laatu muodostuvat, tutustutaan asiakaspalvelun merkitykseen isännöintipalvelussa ja selvitetään mitä on asiakastyytyväisyys ja miten se muodostuu. Tutkimusosa koostuu asiakastyytyväisyystutkimusprosessin läpikäymisestä ja saatujen tulosten tarkastelusta.

Tutkimusmenetelmänä on kyselytutkimus. Kysely toteutettiin pääosin internetissä täytettävänä kyselynä sekä postitse lähetettävänä kyselylomakkeena niiden osalta, jotka eivät olleet ilmoittaneet sähköpostiosoitettaan isännöitsijälle. Kysely lähetettiin kaikille isännöintipalvelun asiakkaana olleiden asunto-osakeyhtiöiden hallitusten jäsenille, pois lukien alle puoli vuotta asiakkaana olleet.

2 ISÄNNÖINTI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Isännöinti on asunto-osakeyhtiön eli taloyhtiön johtamista, ja isännöitsijän roolia voidaan verrata toimitusjohtajan rooliin yrityksessä. Joissain tapauksissa taloyhtiön hallitus tai joku sen jäsen voi vastata isännöinnistä, mutta useimmiten isännöinti järjestetään ulkopuolisen isännöintiyrityksen kautta. (Saarenheimo 1995, 13.) ”Isännöinti on kiinteistöjohtamista ja palvelua, jossa hoidetaan taloyhtiön taloutta, hallintoa ja kiinteistön kuntoa sekä järjestetään kiinteistön ja sen omistajien ja käyttäjien vaatimat siivous-, huolto- ja muut palvelut” (Ammattinetti 2013).

”Suomessa isännöinnin harjoittaminen on vapaa elinkeino eikä se edellytä viranomaislupia tai muitakaan vähimmäisvaatimuksia isännöitsijän osaamiselle tai koulutukselle” (Taloyhtio.net 2013a). Laissa tosin on määritetty ne vaatimukset, jotka isännöitsijän tulee täyttää voidakseen toimia isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä. Ensinnäkin hänen tulee asua Euroopan talousalueella (ETA), mikäli hänelle ei ole myönnetty poikkeuslupaa. Henkilö ei saa olla vajaavaltainen eli alle 18-vuotias tai edunvalvonnan alainen eikä hän saa olla konkurssissa. (Arjasmaa & Suontila 2008, 34.) Kiinteistönhoidossa viime vuosina tapahtunut tekninen ja lainsäädännöllinen kehitys kuitenkin edellyttää, että isännöitsijän on oltava yhä ammattitaitoisempi. Taloyhtiön hallituksen tulee kiinnittää erityistä huomiota isännöitsijän ammattitaitoon jo palvelun tarjoajaa valitessaan. (Taloyhtio.net 2013b.)

2.1 Toimeksiantajan esittely

Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky on vuonna 1986 perustettu tamperelainen perheyri-tytys. Yritys tarjoaa isännöintipalveluja asunto-osakeyhtiöille ja liikekiinteistöille. Isännöintitoimisto Jouko Järvinen Ky:n palveluihin kuuluvat taloudelliset, hallinnolliset ja tekniset isännöitsijän tehtävät (Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky 2013).

Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky on isännöintimuodoltaan isännöintitoimisto, mikä tarkoittaa sitä, että yritys sekä keskittyy isännöintiin että tarjoaa asiakkailleen tilinpitoon ja kiinteistön ylläpitoon liittyvää toimintaa. Isännöintitoimiston tehtävät perustuvat asianomaisen toimiston ja taloyhtiön väliseen sopimukseen (Saarenheimo 1995, 16).

2.2 Toiminta-alue

Suomessa toimii nykyään noin 700 isännöintiyritystä, 2 500 isännöitsijää ja 5 000 asiantuntijaa. Tyypillisesti isännöintiyrityksessä toimii 3–5 työntekijää. Isännöitsijöiden keski-ikä on 52 vuotta ja isännöitsijöistä 30 % on naisia. Isännöinnin tarkoituksena on, että 2,7 miljoonan ihmisen arki asunto-osakeyhtiössä toimii sujuvasti. (Isännöintiliitto 2013b.)

Koska jokaisen isännöitsijän toimenkuva rakentuu hyvin pitkälti sen mukaan, kuinka monta taloyhtiötä hänellä on hoidossaan, millaisia ne ovat sekä miten muut kiinteistönhoitotehtävät on niissä järjestetty, on isännöitsijän tehtäviä ja työajan käyttöä lähes mahdotonta kuvata yleispätevin tilastoluvuin. Lisäksi isännöitsijän ammattitaito sekä yrityksen koko vaikuttavat toimenkuvaan. (Saarenheimo 1995, 51.) Keski-ikäisemmän isännöitsijän toimenkuva on kuitenkin esitetty Ulla Saarenheimon teoksessa *Isännöinti taloyhtiössä* (1995, 52) seuraavasti: hänellä on hoidossaan 18 taloyhtiötä, joissa jokaisessa on keskimäärin 34 huoneistoa eli yhteensä runsaat 600 huoneistoa ja taloyhtiössä on keskimäärin yksi yhtiökokous ja neljä hallituksen kokousta vuodessa. Toimeksiantajayrityksen liikesalaisuuteen kuuluvia asiakastietoja ei tässä kohtaa esitetä.

2.3 Asunto-osakeyhtiö

Tällä hetkellä asunto-osakeyhtiöitä on Suomessa 80 000 ja niistä 50 000 käyttää isännöintiyritysten palveluja. Yhteensä asunto-osakeyhtiöissä on noin miljoona kotia ja 2,7 miljoonaa asukasta. (Isännöintiliitto 2013c.) Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrättyä tarkoituksena on sellaisten rakennusten omistaminen, joissa suurin osa on asuinkäytössä. Yhtiön tarkoituksiksi voidaan katsoa kiinteistön ylläpitäminen ja osakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Tästä syystä on siis huomioitava, että osakkeenomistajilla on suurin päätäntävalta taloyhtiön asioissa. He voivat käyttää päätösvaltaansa yhtiökokouksessa, jossa päätökset tehdään aina äänienemmistöllä, ellei toisin ole määrätty. (Arjasmaa & Suontila 2008, 16.)

Lain mukaan asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus, joka onkin yhtiön ainoa pakollinen toimielin. Hallituksen tehtäviin kuuluu yhtiön hallinnosta huolehtiminen, kiinteistöjen ja muun toiminnan järjestäminen asianmukaisesti sekä kirjanpidon ja varainhoidon järjes-

täminen. Hallituksen koko on 3–5 varsinaista jäsentä, jotka valitaan pääsääntöisesti yhtiökokouksessa, ellei yhtiöjärjestyksessä ole toisin määritelty. Yhden jäsenistä on toimittava hallituksen puheenjohtajana. (Kuhanen, Kanerva, Furuholm & Kinnunen 2010, 33.) Hallituksen tehtävänä on valita yhtiölle isännöitsijä, mikäli se on yhtiöjärjestyksessä määritetty. Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei ole merkintää isännöitsijästä, eikä yhtiökokous ole siitä päättänyt, kuuluvat isännöitsijän tehtävät hallitukselle. (Arjasmaa & Suontila 2008, 33.)

Isännöintiliitto teki vuonna 2011 tutkimuksen koskien isännöintitoimialan mielikuvia. Tutkimuksen tavoite oli kartoittaa mielipiteitä isännöintitoimialasta sekä isännöinnistä yleisesti. Tutkimukseen osallistui 1148 suomalaista 20–70-vuotiasta, jotka asuvat rivitali- tai kerrostalossa, ja jotka käyttävät tarjolla olevia isännöintipalveluja. Tutkimuksesta käy ilmi, että 38 % vastaajista on erittäin kiinnostuneita oman asunto-osakeyhtiön asioista ja 36 % on jokseenkin kiinnostuneita. Yhtiökokoukseen viimeisen vuoden aikana osallistuneiden määrä omistusasunnossa asuvista on 70 %, kun taas vuokralla asuvien määrä on vain 11 %. (Isännöintiliitto 2012.)

Isännöintitoimialan mielikuvatutkimuksesta käy ilmi myös se, että 65 % vastaajista pitää asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtäviä vähintään melko haasteellisina. Jopa 82 % vastaajista pitää hallituksen puheenjohtajan tehtäviä melko haasteellisina tai erittäin haasteellisina. Tutkimuksesta voidaan myös havaita suurimman osan vastaajista pitävän hallituksen ja hallituksen puheenjohtajan työtä tärkeänä. (Isännöintiliitto 2012.)

2.4 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän ydintehtävä on johtaa taloyhtiötä yhdessä hallituksen kanssa. Isännöitsijän vastuulla olevien tehtävien määrä ja kunkin tehtävän vaatima työpanos vaihtelevat riippuen siitä, minkälaisesta taloyhtiöstä on kysymys. (Saarenheimo 1995, 25.) Isännöitsijä pitää huolta kiinteistöstä ja rakennuksista sekä hoitaa taloyhtiön päivittäistä hallintoa hallituksen määrittämien ohjeiden mukaisesti. Kirjanpidon on oltava lainmukaista ja varainhoidon järjestettynä luotettavalla tavalla. Isännöitsijän tehtävä on pitää huoli siitä, että nämä asiat hoituvat sovitulla tavalla. Isännöitsijän on myös annettava hallitukselle ja sen jäsenille tarvittavat tiedot hallituksen tehtävien hoitamiseksi. Mikäli taloyhtiöllä

ei ole isännöitsijää, jää näiden tehtävien hoito kokonaan hallituksen vastuulle. (Viiala & Rantanen 2012, 41.)

Isännöinnin ammattilaiset 2010 -tutkimuksen mukaan isännöitsijän työaika jakautuu keskimäärin seuraavasti:

TAULUKKO 1. Isännöitsijän keskimääräinen työajan jakautuminen (Kiinko 2010.)

Aika	Työtehtävä
27 %	asiakaspalvelu
17 %	kokoukset ja niiden hallinnointi (aikataulut, kutsut, pöytäkirjat jne.)
15 %	talouden johtaminen (suunnittelu, seuranta ja raportointi)
12 %	palvelujen hankinta ja johtaminen
12 %	elinkaarihallinta (kiinteistön pitkän tähtäimen suunnitelmat, tutkimukset, korjaushankkeet jne.)
12 %	työnantajayrityksen sisäiset tehtävät (kehitys, hallinto ja johtaminen)
10 %	muut asiakkaille suoritettavat tehtävät

2.4.1 Hallinnolliset tehtävät

Kokousten järjestäminen on isännöitsijää runsaasti työllistävä tehtävä. Siihen kuuluvat yhtiökokousten ja hallitusten kokousten valmistelut, kokouskutsujen toimittaminen, pöytäkirjan laadinta ja päätösten täytäntöönpanosta huolehtiminen sekä mahdollisesti kokouksiin osallistuminen. Hallituksen kokouksissa isännöitsijä esittelee kokouksessa käsiteltävät asiat ja toimii usein kokouksen sihteerinä. (Ingman 2002, 19.)

Hyvän ja tehokkaan isännöinnin kulmakiviä on säännöllinen ja luottamuksellinen yhteistyö taloyhtiön hallituksen kanssa. Tästä syystä tiedottaminen nousee suureen rooliin, eikä sen tärkeyttä voida korostaa liikaa. Isännöitsijän on hyvä käyttää tarpeeksi aikaa hyvän ja kattavan tiedotteen luomiseen, sillä näin voidaan ehkäistä mahdolliset väärinymmärrykset. Tiedottaminen on erityisen tärkeää muun muassa korjaustöiden yhteydessä sekä esimerkiksi yhtiökokouksessa tehtyjen päätösten jälkeen. (Ingman 2002, 19–30.)

Sopimusten, kuten vuokra-, vakuutus-, sähkö- ja liittymäsopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta kuuluvat isännöitsijän tehtäviin. Lisäksi lukuisat turvallisuuteen ja vakuutuksiin liittyvät seikat kuten häiriöt, avainten hallinta sekä palo- ja pelastusmääräysten valvonta ovat merkittäviä tehtäviä. (Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky 2013.)

2.4.2 Taloudelliset tehtävät

Taloussuunnitteluun kuuluvat ensisijaisesti toiminta- ja rahoitussuunnitelmien sekä talousarvion laadinta. Talousarvio on isännöitsijän taloyhtiölle laatima euromääräinen toimintasuunnitelma seuraavalle vuodelle. Se laaditaan niin, että taloyhtiön menot ja kulut ovat keskenään tasapainossa. Talousarvion sekä sen toteutumisen seuranta on myös oleellista. (Saarenheimo 1995, 35–36.)

Laskentatoimi ja rahaliikenne kuuluvat myös isännöitsijän tehtäviin. Se pitää sisällään kirjanpidon, laskujen maksamisen, lainojen hoidon, palkka-asiat, vuokra- ja vastikekirjanpidon sekä tilinpäätösasiat. Isännöitsijän vastuulla on, että taloyhtiön kirjanpito hoidetaan lainmukaisesti. Isännöitsijän tehtävänä on myös valmistella hallitukselle tilinpäätösehdotus, jonka hallitus vahvistaa ja toimittaa tilintarkastajalle. (Saarenheimo 1995, 38 & 53.)

2.4.3 Kiinteistön ylläpito

Kiinteistön ylläpitoon katsotaan kuuluvan kaikki ne tehtävät, joiden tarkoituksena on turvata kiinteistön säilyminen sen käyttötarkoituksen mukaisessa kunnossa. Alussa isännöitsijän tulee yhdessä hallituksen kanssa määrittää ylläpidon laadullinen tavoitetaso. Tämän jälkeen isännöitsijän tehtävään kuuluvat muun muassa kiinteistönhoidon suunnittelu sekä järjestäminen, kiinteistön kunnan ja korjaustarpeen seuranta sekä vahinkotapauksien hoitaminen. Edellä mainittujen kiinteistön ylläpitoon ja huoltoon liittyvien asioiden lisäksi isännöitsijän tehtäviin kuuluu monia muita kiinteistön arvoa ylläpitäviä tehtäviä. (Saarenheimo 1995, 39–43.)

2.5 ISA-auktorisointi ja Hyvä isännöintitapa

ISA-auktorisointi

Isännöintiyhdistys voi hankkia toiminnalleen auktorisoinnin Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry:ltä. Auktorisoinnin perusteena ovat koulutus, kokemus, luotettavuus ja toiminnalliset laatukriteerit. Auktorisoinnin saaneet yritykset ovat sitoutuneet laadukkaaseen ja asiakaslähtöiseen toimintaan. Näin asiakkaan on helpompi löytää isännöintiyritys, jonka kanssa toiminta on sujuvaa ja joka täyttää auktorisoinnin laatuvaatimukset. ISA-auktorisointi erottaa yrityksen myönteisesti kilpailijoista ja antaa samalla yritykselle tietoa ja apua toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Osakkeenomistajille ja hallituksille on tärkeää, että kiinteistön isännöinti on luotettavissa ja osaavissa käsissä. (ISA-yhdistys, 2013a.) Näistä syistä isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky haki ISA-auktorisointia. Auktorisointi myönnettiin heille joulukuussa 2012, kun Det Norske Veritas (DNV) auditoi yrityksen (Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky 2013a). Tähän opinnäytetyöhön laadittu asiakastytyväisyyskysely on osa auktorisointia.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry on perustettu vuonna 1987 ja sen taustalla toimivat Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry. ISA ry ylläpitää ja kehittää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa. Toiminnallaan ISA edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä sekä pitkäjänteistä kiinteistöjen ylläpitoa. Näin ollen kiinteistön kunnossapito on ennakoivaa ja pitkäjänteistä, jolloin kiinteistön arvo säilyy tai jopa kasvaa. Auktorisoidut isännöinti-toimistot auditoidaan uudelleen kolmen vuoden välein. ISA auktorisoituja yrityksiä ja toimipaikkoja on jo 195 ympäri Suomea. (ISA-yhdistys 2013b.) Lecklin nostaa teoksessaan Laatu yrityksen menestystekijänä (2002) esille seuraavan: laatustandardit ovat sarja suoritusvaatimuksia. Ne eivät kerro, miten asiat pitää tehdä tai dokumentoida, vaan ne edellyttävät, että laatujärjestelmä toimii loogisesti ja standardin vaatimat asiat on otettu huomioon. Niiden tarkoitus on palvella yritystä, eikä toisinpäin. (Lecklin 2002, 332.)

Hyvä isännöintitapa

Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA, Suomen Isännöintiliitto ja Suomen Kiinteistöliitto ovat laatineet isännöintialalle yhteiset eettiset ohjeet. Jokainen ISA-auktorisoitu yritys on sitoutunut noudattamaan näitä hyvän isännöintitavan mukaisia ohjeita, jotka on esitetty seuraavassa luettelossa. (ISA-yhdistys 2013b.)

Isännöintiyritys

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan ja
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä (ISA-yhdistys 2013c).

Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan tässä yritystä kaikkine työntekijöineen. Yrityksen tulee huolehtia siitä, että kaikki työntekijät tuntevat nämä ohjeet ja toimivat niiden mukaisesti.

2.6 Alan tulevaisuuden näkymät

Taloussanomien (2010) julkaiseman artikkelin mukaan isännöintiala on suuressa muutoksessa. Suuria haasteita tuottaa vuonna 2010 voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki, joka toi mukanaan paljon uusia vaatimuksia sekä haasteita, joihin vastaaminen vaatii suuren määrän tietämystä. Isännöinnin kysyntä on selvässä nousussa, sillä taloyhtiöt haluavat yhä enemmän ulkoistaa palvelujaan. Ammattitaitoisten isännöintitoimistojen kysyntä siis kasvaa ja alan mahdollisuudet sekä kilpailu lisääntyvät. Isännöintipalvelujen on kehityttävä, jotta ne voivat vastata tulevaisuudessa asiakkaiden

tarpeisiin sekä haasteisiin hyödyntäen alan nykyaikaiset mahdollisuudet. (Taloussanommat 2010.)

Raimo Kiljunen toteaa Taloustaidon (2010) artikkelissa, että uusien palvelutuotteiden kehittäminen, erikoistuminen ja verkostoituminen ovat nykyään yhä oleellisempia kriteerejä isännöintipalvelua valittaessa. Yhteistyösuhteiden luominen on tarpeellista isännöintitoimistolle, sillä harva pystyy selviytymään kaikista uuden lain vaatimista velvoitteista. Kiljusen mukaan hyvästä isännöinnistä kannattaa maksaa, mutta kustannuksia on tietysti hyvä peilata palvelun määrään ja laatuun. Kiljunen ehdottaakin, että isännöintialalle luotaisiin uudenlaisia palvelukonsepteja erityisesti pienille taloyhtiöille, joiden taloushallintoon liittyvät tehtävät on helposti hoidettavissa, mutta jotka eivät tarvitse kuitenkaan välttämättä kovin laajaa palvelupakettia. (Taloustaito 2010.)

Isännöintiliitto on määritellyt isännöintialan muutosvoimat, jotka tulevat vaikuttamaan lähitulevaisuudessa alan kehitykseen eniten. Ensinnäkin vaatimukset kasvavat sekä taloyhtiöiden kunnossapidossa että osakkaiden tarpeissa. Energiatohokkuustavoitteet ja peruskorjaustarpeet lisäävät korjausten määrää kiinteistöissä. Tästä syystä taloyhtiöiden on itse vaikea hoitaa kiinteistöä koskevia asioita, joten ammattitaitoisia isännöitsijöitä tullaan tarvitsemaan yhä enemmän. Lisäksi asukkaat ja osakkeenomistajat ikääntyvät sekä muuttuvat monikulttuurisemmiksi, joten heidän tarpeensa lisääntyvät tässäkin mielessä. (Isännöintiliitto 2013a.)

Isännöitsijöiden keski-ikä on yli viisikymmentä vuotta, joten merkittävä osa kokeneista isännöitsijöistä jää lähitulevaisuudessa eläkkeelle. Isännöintialan liiton vuosittain tekemän tutkimuksen mukaan ammattitaidon puute ilmenee erityisesti isännöitsijöiden asiakaspalvelutaidoissa ja teknisen osaamisen heikkoutena. Tutkimuksesta käy ilmi myös, että taloyhtiöiden hallituksen jäsenet eivät ole tyytyväisiä edes isännöitsijän viestintätaitoihin. (Kuningaskuluttaja 2007.) Alalla on siis tarvetta innostuneille ja asiakaspalveluhenkisille isännöitsijöille, jotka haluavat vastata asiakkaiden yhä kasvavaan kiinnostukseen asumisen ja ympäristön toimivuuden saralla.

3 PALVELU

3.1 Palvelun määritelmä

Palvelun merkitys Suomessa on suuri, sillä lähes kaksi kolmasosaa bruttokansantuotteesta muodostuu palveluista (Tilastokeskus 2013). Palvelu on monimutkainen ilmiö. Se saattaa merkityksestä riippuen tarkoittaa joko henkilökohtaista palvelua tai palvelua tuotteena. Gummesson luonnehtiikin palvelua seuraavasti: ”Palvelu on jotain, mitä voidaan ostaa ja myydä, mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen”. (Grönroos 2003, 79.)

Palveluala on Suomessa laaja ja sisältää hyvin erilaisia yrityksiä. Palveluja voidaan ryhmitellä eri kokonaisuuksiin, kuten kulutuspalveluihin, yrityspalveluihin ja asiantuntijapalveluihin. (Ylikoski 1999, 27.) Palvelujen monimuotoisuudesta johtuen niille on vaikea antaa yhtä määritelmää. Yleisesti ottaen niihin sisältyy jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa, mutta asiakas ei aina ole henkilökohtaisesti vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Lisäksi palveluille ominainen piirre on aineettomuus ja subjektiivisuus. Palveluja voidaankin kuvailla sanoilla: kokemus, tunne ja luottamus. Usein palvelussa on myös jokin konkreettinen osuus, kuten isännöintipalvelussa tuotetut asiakirjat. (Grönroos 2003, 83.)

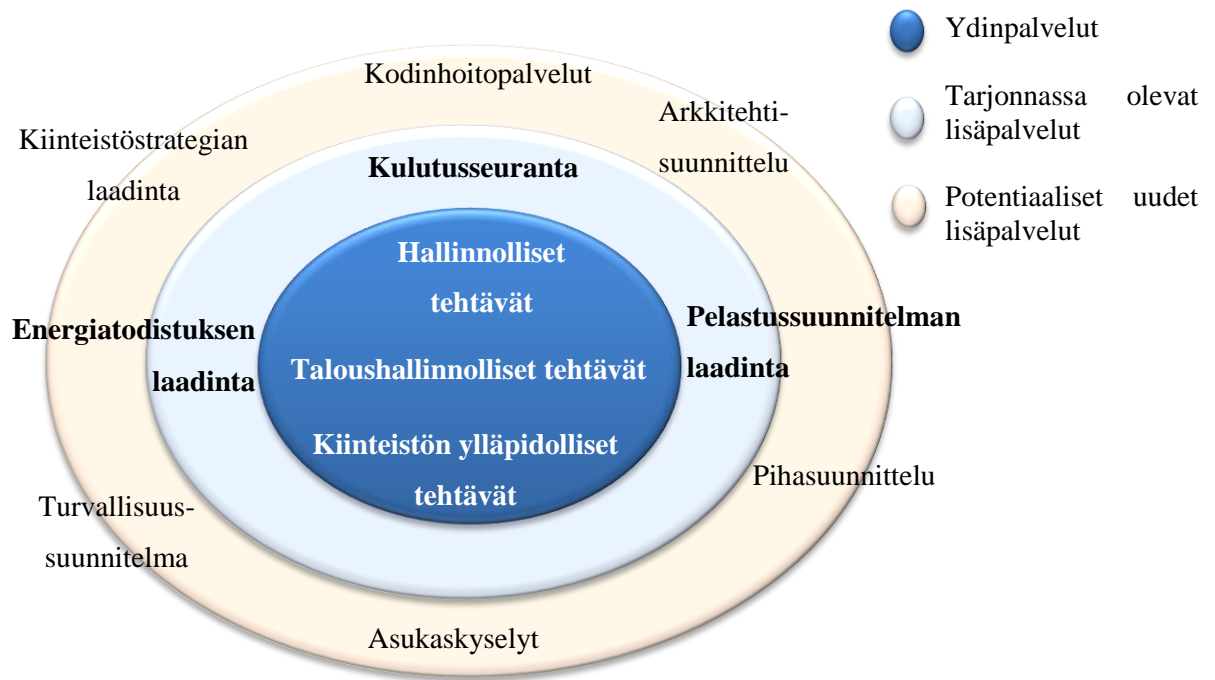
Ostaessaan palveluja asiakas miettii sitä hyötyä, jonka hän palvelusta saa. Palvelujen keskeinen hyöty onkin se, että joku tekee asiakkaan puolesta jotain. (Ylikoski 1999, 19.) Palvelualalla toimivalta yritykseltä odotetaan tänä päivänä yhä parempaa tietämystä asiakkaidensa valintojen taustoista ja syntymekanismeista. Ihmisten rahankäyttö, kulutus, vapaa-aika ja arki sekä ennen kaikkea näiden keskinäinen vuorovaikutus ovat nykypäivän palveluntuottajien haasteena, kun yritetään ymmärtää kuluttajien tarpeita palvelua kohtaan. (Suomen akatemia 2008.)

Palveluiden yleinen piirre on niiden heterogeenisuus eli vaihtelevuus. Tämä on yleistä etenkin silloin, kun palvelun tuottaminen liittyy ihmisiin. (Ylikoski 1999, 25.) Palveluiden tuotanto- ja jakeluprosessiin vaikuttavat ihmiset, henkilökunta ja asiakkaat, joten yhden asiakkaan saama palvelu ei ole koskaan sama kuin seuraavan asiakkaan. Tästä syystä palvelua käyttävät asiakkaat muovaavat palvelua omalta osaltaan ja vaikuttavat näin toistensa palvelukokemuksiin. (Grönroos 2003, 83.)

Palvelut ja palvelupaketit jaetaan usein ydinpalveluihin ja niiden ohella tarjottaviin lisä- ja tukipalveluihin. Ydinpalvelu on yrityksen markkinoilla olon syy. Ydinpalveluita voi olla yksi tai useampi. (Grönroos 2003, 227.) Isännöintipalvelussa ydinpalveluksi voidaan tulkita asunto-osakeyhtiölaissa määritetyt isännöitsijän tehtävät. Palvelualoilla on nykyään kuitenkin vaikea erottautua kilpailijoista, joten ydinpalvelujen lisäksi esimerkiksi isännöitsijä voi tarjota taloyhtiöille lisäpalveluja, jotka määritetään erikseen sopimuksessa (Ylikoski 1999, 226). Isännöintipalveluja tuottava yritys voi koostaa erilaisille taloyhtiöille räätälöityjä palvelupaketteja, jotka koostuvat sekä ydinpalvelusta, että mahdollisista lisäpalveluista. Varsinkin pienille taloyhtiöille palvelupaketit ovat erinomaisia, sillä ne eivät aina kaipaa kaikkia isännöintiyrityksen tarjoamia palveluja. (Taloustaito 2010.)

Kuviossa 1 on esitetty esimerkki isännöintipalvelun palveluryhmistä. Kuvio on laadittu Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluehinnaston pohjalta. Tummansinisellä pohjalla keskellä ovat ydinpalvelut: hallinnolliset tehtävät (esim. kokoukset, sopimusasiat, turvallisuus- ja vakuutusasiat), kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät (esim. talous-, vero- ja toimintasuunnittelu, rahaliikenne, kirjanpito ja tilinpäätös), kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät (esim. kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen, kiinteistön ja rakennusten kunnossapito, korjaus- ja perusparannushankkeet).

Vaaleamman sininen kehä pitää sisällään lisäpalvelut, kuten pelastussuunnitelman ja energiatodistuksen laadinnan sekä kulutusseurannan. Uloin kehä koostuu potentiaalisista uusista lisäpalveluista, joita isännöintipalvelu voi halutessaan sisällyttää palvelukonaisuuteensa. Esimerkkejä mahdollisista uusista lisäpalveluista ovat kodinhoitopalvelut, arkkitehtisuunnittelu, pihasuunnittelu, asukaskyselyt sekä turvallisuussuunnitelman ja kiinteistöstrategian laadinta.



KUVIO 1. Isännöintipalvelun palveluryhmä

Grönroos esittää teoksessaan *Palvelujen johtaminen ja markkinointi* (2003) mallin, jossa edellä esitetystä palveluryhmästä on tehty laajennettu palvelutarjooma. Siinä ydin- ja lisäpalveluiden lisäksi tarjoomaan kuuluvat asiakkaan osallistuminen, palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus ja palveluajatus. Kehittämällä palveluaan näiden näkökulmien kautta, luodaan asiakkaalle kattavampi palvelukokonaisuus ja -kokemus. Varsinkin asiakkaan osallistaminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden vaikuttaa saamaansa palveluun, mikä parantaa joissain määrin asiakastytyvyyttä. Palvelun saavutettavuus puolestaan merkitsee konkreettisia asioita, kuten toimiston sijaintia. (Grönroos 2003, 230–233.)

Vuorovaikutuksen rooli palvelukokonaisuudessa on tärkeä, sillä mikäli sitä pidetään liian monimutkaisena, vaikeana tai epämiellyttävänä, erinomaisenkin palvelupaketin koettu laatu saattaa jäädä heikoksi (Grönroos 2003, 230–233). Vuorovaikutuksen määrä ja laatu nousevat isännöitsijän työssä korkeaan arvoon varsinkin ongelmatilanteissa, joissa hyvillä vuorovaikutustaidoilla ja helpolla saavutettavuudella voidaan parantaa asiakkaan palvelukokemusta. Kaikki edellä mainitut palvelukokonaisuuteen liittyvät seikat kuuluvat palveluajatuksen. Sen tarkoituksena on toimia ohjenuorana määriteltäessä isännöintiyrityksen palvelukokonaisuutta ja kehitettäessä palvelutarjontaa.

3.2 Palvelun laatu ja merkitys

Palvelun merkitys on viime vuosina kasvanut voimakkaasti. Palvelu on tehokas tapa saavuttaa kestävä kilpailuetua, tuoteperustaisen erottautumisen ollessa yhä vaikeampaa. Tavaroita on usein helppo kopioida, mutta hyvän palvelun ja ihmissuhdetaitojen kopioiminen on vaikeampaa. Yrityksellä on suhteellinen kilpailuetu, mikäli sillä on innostuneempi, ammattitaitoisempi ja palveluhaluisempi henkilökunta kuin verrokkiyrityksillä. Palvelun merkitys korostuu vaikeissa tilanteissa, sillä asiakas antaa usein arvoa sille, ettei häntä jätetä niin sanotusti oman onnensa nojaan. (Ylikoski 1999, 117)

Grönroos esittää mallin palvelun kahdesta eri ulottuvuudesta, jotka ovat toiminnallinen eli prosessiulottuvuus ja tekninen eli lopputulosulottuvuus (kuvio 2). Näistä kahdesta ulottuvuudesta koostuu asiakkaan kokeman palvelun laatu. Toiminnallista laatua ei voida arvioida yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua. Tekninen laatu liittyy siihen, mitä asiakas saa fyysisenä lopputuotteena asioidessaan ja ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Pysyvyytensä ja konkreettisuutensa vuoksi asiakkaan onkin huomattavasti helpompi arvioida palvelun teknistä laatua. (Grönroos 2003, 100–101.)



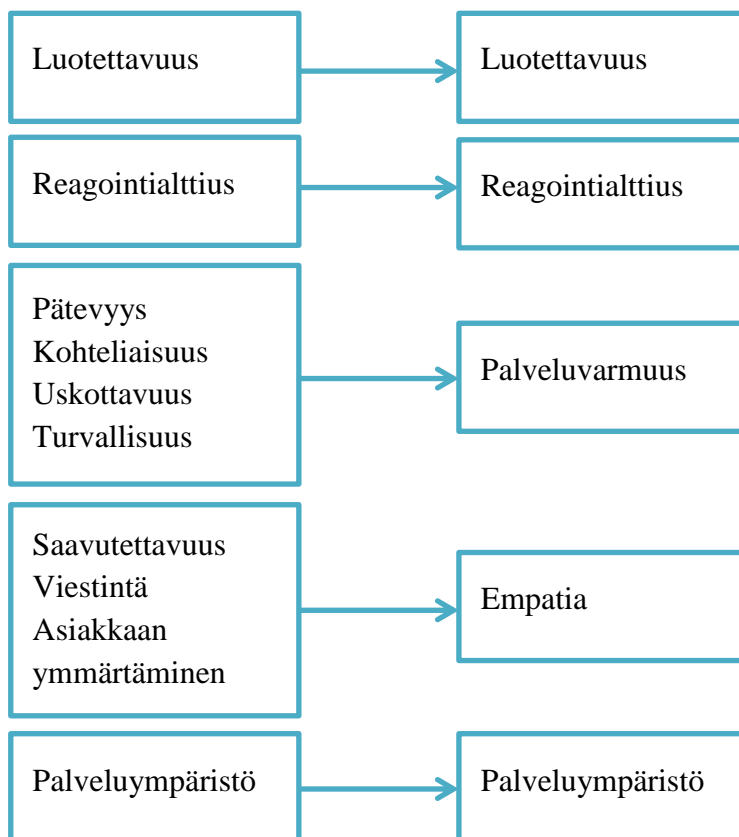
KUVIO 2. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta. (Grönroos 2003, 102.)

Laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia. Laatu on siis tavallaan asiakkaan asenne palveluorganisaatiota tai tuotetta kohtaan. Koska asiakas on aina laadun tulkitsejä, tulisi laatua tarkastella aina nimenomaan asiakkaan näkökulmasta. (Ylikoski 1999, 118.)

Kuviossa 2 on esitetty myös se, kuinka yrityksen imago on palvelussa erittäin tärkeä ja vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. Imago on asiakkaan mielikuvien, kokemusten ja tunteiden yhdistelmä. Imagoon vaikuttavat muun muassa muiden mielipiteet, jotka puolestaan vaikuttavat siihen, mitä asiakas odottaa palvelulta. (Ylikoski 1999, 139.) Mikäli asiakkaalla on myönteinen kuva yrityksestä, eivät pienet virheet palvelussa välttämättä vaikuta kokonaiskuvaan. Jos virheitä on tehty usein, minkä vuoksi palveluntarjoajan imago on heikentynyt, saattaa pienikin virhe palvelukokonaisuudessa vaikuttaa huomattavan negatiivisesti. Imagoa voidaankin pitää laadun kokemuksen suodattimena. (Grönroos 2003, 101.)

3.3 Palvelun laadun arviointi

Asiakas muodostaa mielipiteensä monista palvelun laadun ulottuvuuksista. Koska palvelun laatu syntyy, kun odotuksia ja kokemuksia vertaillaan, on asiakkaalla jo odotuksissaan mukana laadun arvioinnin kriteerit. Ylikoski esittää kirjassaan laatuulottuvuudet, joiden perusteella asiakas muodostaa kokonaiskäsityksen saamastaan palvelusta. Kuviossa 3 on esitetty kyseiset palvelun laadun ulottuvuudet.



KUVIO 3. Palvelun laadun ulottuvuudet (Ylikoski 1999, 133).

Kuten kuvioista 3 käy ilmi, palvelun laadun ulottuvuuksista palveluympäristö, luotettavuus ja reagointialttius pysyvät ennallaan. Palveluvarmuus puolestaan koostuu henkilökunnan kohteliaisuudesta, osaamisesta ja kyvystä herättää luottamusta palvelutilanteessa. Empatia puolestaan kokoaa yhteen saavutettavuuden, viestinnän ja asiakkaan ymmärtämisen. Empatia tarkoittaa eläytymistä asiakkaan tilanteeseen ja siitä seuraavaa huolenpitoa asiakkaasta. (Ylikoski 1999, 132–133.)

3.4 Asiantuntijapalvelut

Sipilä toteaa kirjassaan *Asiantuntijapalvelujen markkinointi* (1999), että asiantuntijapalvelut ovat useimmiten vaikeimmin määriteltäviä ja aineettomimpia palveluja. Ne ovat suunnitelmia, ohjeita ja ideoita, joista harvemmin jää konkreettinen lopputulos (Sipilä 1999, 17). Ylikoski (1999) vastaavasti määrittelee asiantuntijapalvelut seuraavasti: ”Asiantuntijapalvelut ovat palveluja, joiden tuottajilla on korkea koulutus ja sitä kautta ammattinsa erityisosaamista. Palveluun liittyy yleensä neuvon antaminen, ja siinä keskitytään asiakkaan jonkin ongelman ratkaisuun.” (Ylikoski 1999, 27.)

Asiantuntijaa tarvitaan jonkin tämän hetkisen tai tulevan ongelman ratkaisemiseen. Usein asiakas valitsee asiantuntijapalvelun silloin, kun hän ei itse hallitse asiaa. (Sipilä 1999, 19.) Isännöintipalvelu luokitellaan myös asiantuntijapalveluksi, sillä se tarjoaa asiakkaalle pidemmällä tähtäimellä oikean ratkaisun ja auttaa asiakasta selviämään tulevaisuudessa mahdollisesti uhkaavilta ongelmilta. Isännöitsijä toimii päätöksenteon, pitkäjänteisyyden, suunnitelmallisuuden ja tavoitteiden asettamisen asiantuntijana. Hän on myös taloyhtiön hankintojen ja talouden sekä viestinnän asiantuntija. (Isännöintiliitto 2013b.) Yhteistyö asiakkaan kanssa alkaa nykytilanteen analyysillä, jotta voidaan arvioida, mitä toimenpiteitä tarvitaan yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Sipilä 1999, 19). Isännöitsijä ja osakkeenomistajat arvioivat yhdessä, mitä tehdään, jotta taloyhtiön toiminta olisi pitkällä tähtäimellä kannattavaa (Isännöintiliitto 2013b).

Asiantuntijapalvelun tuottajalla on selkeä identiteetti, ja asiakkaat tuntevat hänet tietyllä nimikkeellä (Ylikoski 1999, 27). Asiantuntijayritykselle on tärkeää olla tunnettu, koska asiakas valitsee palveluntarjoajan yleensä tuntemiensa yritysten joukosta. Tunnettuus ei vaadi sitä, että yrityksen on oltava iso, vaan se syntyy esimerkiksi siitä, että on toiminut alalla pitkään tai esiintynyt julkisuudessa. Asiakaspalvelu nousee suureen asemaan tun-

nettuuden rakentamisessa, sillä asiakkaatkin vaikuttavat siihen. He suosittelevat yritystä tuttavilleen, mikäli palvelu on ollut hyvää. Tehokas mainonta ja aktiiviset toimenpiteet näkyvyyden eteen saattavat auttaa pientäkin yritystä nousemaan potentiaaliseksi kilpailijaksi alansa isojen yritysten rinnalle. (Sipilä 1999, 321–322.)

Asiantuntijapalvelun laatua on vaikea arvioida, sillä asiakas ei tiedä saiko hän parhaan mahdollisen avun ongelmaansa, sillä joku muu asiantuntija olisi saattanut pystyä parempaan. Asiantuntija voi asiakaspalvelijana vaikuttaa vahvasti koettuun palvelun laatuun. Hän voi myös itse muodostua isoksi osaksi palvelun laatukäsitystä. (Sipilä 1999, 213–214.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN

4.1 Asiakastyytyväisyyden määritelmä

Jokaisella asiakkaalla on omat odotuksensa yrityksen toimintaa kohtaan. Ne ovat syntyneet esimerkiksi aiempien kokemusten, markkinoinnin tai tuttavilta kuultujen asioiden kautta. Tästä syystä asiakastyytyväisyys on aina subjektiivinen ja yksilöllinen näkemys asiasta. (Rope & Pöllänen 1998, 59.) Asiakastyytyväisyys on yrityksen laadunkehittämisen oleellinen painopiste, sillä asiakas on yrityksen tuottaman laadun lopullinen arvioija. Yrityksen toiminta voi jatkua vain, jos sen asiakkaat ovat tyytyväisiä tuotteeseen tai palveluun tai ovat valmiita maksamaan siitä riittävän hinnan. (Lecklin 2002, 117.)

Asiakastyytyväisyys on keskeinen mittari selvitettäessä ja analysoitaessa yrityksen menestymismahdollisuuksia nyt ja tulevaisuudessa. Asiakastyytyväisyys antaa yritykselle toimivan mittarin asiakkaiden tuoteuskollisuudesta ja ostoaikeista. Yritykselle on elintärkeää tavoitella uskollisia asiakkaita, sillä näin yritys saa laajaa markkinointia asiakkaiden keskuudessa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. (E-conomic 2013.) Tämä on yritykselle tehokasta ja ilmaista markkinointia. Asiakaspalvelun 3/11-sääntön mukaan asiakas kertoo kokemastaan hyvästä palvelusta noin kolmelle ihmiselle, kun taas tyytymättömän asiakas kertoo saamastaan huonosta palvelusta jopa 11 henkilölle. (Lahtinen & Isoviita 1998, 4.)

4.2 Yleistä tutkimuksesta

Tieteellinen tutkimus on ongelmanratkaisua, joka pyrkii selvittämään tutkittavan kohteen toimintaperiaatteita. Tutkimustoiminta jaetaan teoreettiseen tutkimukseen, jossa käytetään hyväksi valmista tietomateriaalia, ja empiiriseen tutkimukseen, joka havainnoi käsiteltävää kohdetta. Tutkimuksen tavoitteet voivat olla monipuolisia riippuen tutkimusongelmasta. Tavoite voi olla esimerkiksi teoriasta johdetun hypoteesin toteutumisen tutkiminen tai tietyn ilmiön syyn selvittäminen. Kaikkien tutkimusten tavoitteena on kuitenkin vastauksen saaminen tutkimusongelmasta johdettuun kysymykseen. (Heikkilä 2008, 13.)

Tutkimus voi olla joko kvantitatiivista, eli määrällistä, tai kvalitatiivista, eli laadullista. Heikkilä esittää kirjassaan kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen oleelliset erot:

TAULUKKO 2. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen oleelliset erot (Heikkilä 2008, 17.)

KVANTITATIIVINEN (määrällinen)	KVALITATIIVINEN (laadullinen)
<ul style="list-style-type: none"> • vastaa kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? • numeerisesti suuri / edustava otos • ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> • vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen? • suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte • ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta

Tähän työhön tehty asiakastyytyväisyystutkimus on teoreettinen tutkimus, joka koostuu kvantitatiivisista eli määrällisistä tutkimusmenetelmistä. Kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä ovat muun muassa lomakekyselyt, surveyt, www-kyselyt, strukturoidut haastattelut, havainnointi ja kokeelliset tutkimukset (Heikkilä 2008, 18–21).

Hyvälle kvantitatiiviselle tutkimukselle on asetettu tiettyjä perusvaatimuksia, joiden avulla voidaan edesauttaa sitä, että tutkimus onnistuu ja sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin (Heikkilä 2008, 31–32).

- **Validiteetti** on mitta sille, mitataanko todella sitä, mitä on tarkoitus mitata. Se pohjautuu aina teoriaan ja käsitteisiin.
- **Reliabiliteetti** tarkoittaa mittareiden luotettavuutta ja tulosten tarkkuutta. Ne eivät saa olla sattumanvaraisia ja niiden tulisi olla samanlaisin tuloksin toistettavia.
- **Objektiivisuus** eli puolueettomuus tulee ottaa huomioon koko tutkimusprosessin ajan aina kysymysten laadinnasta tulosten analysointiin. Tutkimustulokset eivät saa millään tavalla olla riippuvaisia tutkimuksen toteuttajasta. (Heikkilä 2008, 31–32.)

Edellä mainittujen lisäksi hyvässä tutkimuksessa otetaan huomioon avoimuus ja tietosuoja. Se on myös muun muassa tehokas, taloudellinen, hyödyllinen ja käyttökelpoinen sekä aikataulultaan realistinen. (Heikkilä 2008, 31–32.)

4.3 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyystutkimus on yrityksen asiakaskontaktipinnan toimivuuteen kohdistuvaa tutkimusta, jonka tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Tutkimuksella saadaan kokonaiskuva palvelusta, sillä tutkimuksen kohteena ovat koettu ensivaikutelma, odotusaika, palvelun ystävällisyys ja asiantuntevuus sekä palveluympäristö. (Lahtinen & Isoviita 1998, 64.) Asiakastyytyväisyystutkimus on hyvin samantyylinen markkinointitutkimuksen kanssa ja siinä esiintyy osittain markkinointitutkimuksen toteutusperiaatteita. Asiakastyytyväisyystutkimus on aina oma tutkimuslajinsa, eikä näin ollen voi olla osa jotain toista tutkimusta. (Rope & Pöllänen 1998, 83–85.)

Ylikoski (1999, 156) esittää asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä päätavoitetta, joiden avulla pyritään parantamaan asiakastyytyväisyyttä ja seuraamaan, miten toimenpiteet vaikuttavat:



- Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen
- Tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen
- Toimenpide-ehdotusten tuottaminen
- Asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.

Asiakastyytyväisyystutkimus etenee siis vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa pyritään tutkimusten avulla selvittämään, mitkä tekijät organisaation toiminnassa vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen. Toisen vaiheen tavoitteena on puolestaan selvittää, miten organisaatio onnistuu asiakastyytyväisyyden tuottamisessa. Toinen vaihe toteutetaan usein kyselyllä, haastattelulla tai muulla vastaavalla asiakkaisiin kohdistuvalla tutkimusmenetelmällä. Kun nykytilanne on toisessa vaiheessa saatu kartoitettua, voidaan tulosten perusteella päätellä, mitä toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden kehittäminen edellyttää ja missä järjestyksessä ne olisi hyvä toteuttaa. (Ylikoski 1999, 156.)

Tämä opinnäytetyö ei täytä kokonaisvaltaisen asiakastyytyväisyystutkimuksen piirteitä, sillä siinä ei seurata asiakastyytyväisyyden kehittymistä. Sen tulisi koostua tietyin väliajoin suoritettavista mittauksista, joiden avulla nähdään, miten asiakastyytyväisyys kehittyy ja miten korjaavat toimenpiteet ovat siihen vaikuttaneet. (Ylikoski 1999, 156.) Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että he saavat tutkimukseen kuuluvan aineiston käyttöönsä tulevia, vuosittain toteutettavia seurantatutkimuksia varten.

Tähän opinnäytetyöhön tehdyn tutkimuksen päätavoite on Ylikosken (1999, 156) esittämän mallin toisen kohdan suunnittelu ja toteuttaminen. Tutkimuksen onnistuminen edellyttää kuitenkin myös ensimmäisen kohdan laajaa ymmärtämistä sekä kehitysehdotusten antamista toiminnan kehittämiseksi.

Koska asiakastyytyväisyyden tutkimisessa on tärkeää saada tietoa asiakastyytyväisyyden määrästä, on hyvä käyttää tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista eli määrällistä mitaustapaa, kuten kyselylomaketta. Kyselylomakkeen käyttö on hyödyllistä, sillä sen avulla kaikilta vastaajilta voidaan kysyä samat kysymykset samalla tavalla. Kyselyä laadittaessa on syytä tarkastella asiakkaalle tärkeitä, niin sanottuja ”kriittisiä” asioita pienten yksityiskohtaisten asioiden sijaan. On myös hyvä muistaa, että kyselyä laadittaessa ei kannata panostaa sellaisiin asioihin, joita yritys ei pysty tai halua muuttaa. (Ylikoski 1999, 162–163.)

Ylikoski esittää teoksessaan (1999, 162–163) tyypillisiä kyselylomakkeen kysymyksiä:

- ”Tarkistuskysymykset” (ei tarvita, mikäli kysely perustuu ajan tasalla olevaan asiakastietokantaan)
- Yleisarvosana tyytyväisyydestä
- Organisaation suoriutuminen asiakastyytyväisyystekijöissä
- Ostoaikomukset (esimerkiksi suosittelisiko asiakas palvelua tuttavilleen)
- Palvelun käyttöä koskevat tiedot
- Asiakkaan taustatiedot.

Tietojen analysoinnin nopeuttamiseksi tähän työhön laaditun kyselylomakkeen kysymykset ovat pääosin luokiteltuja. Lisäksi kyselyn lopussa on kaksi avointa kysymystä. Niiden avulla vastaaja voi tuoda esille mielipiteensä asiasta omin sanoin.

4.4 ”Valtaosa tyytyväisiä isännöintipalveluun”

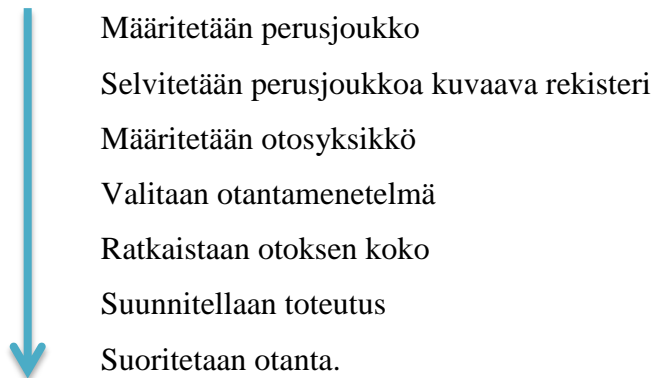
Isännöintiliitto tutki taloyhtiöiden hallitusten tyytyväisyyttä isännöintiin vuonna 2012. Tutkimuksesta kävi ilmi, että valtaosa hallituksista oli tyytyväisiä isännöintiin ja jopa 62 % antoi isännöintipalvelulle arvosanaksi vähintään hyvän ja kolme viidestä suosittelisi sitä tuttavilleen. Tutkimuksesta kävi ilmi, että isännöitsijän toiminnassa eniten arvostetaan asiantuntemusta talousasioissa sekä luotettavuutta. Asiakaspalvelu ja aloitteellisuus puolestaan jäivät kehittämisalueiksi. (Isännöintiliitto 2013d.)

Koska isännöitsijän tehtävä on huolehtia taloyhtiön arjen sujumisesta, korjauksista sekä kustannusten ennakoinnista, on isännöitsijän otettava voimakkaasti johtajan rooli taloyhtiössä. Hallitusten mielipiteiden mukaan asioiden valmistelu ja esittely olivat kiitettävällä tasolla, kun taas viestintään ja tiedottamiseen liittyvissä asioissa olisi parannettavaa. Isännöintiliiton kehityspäällikkö Heikki Kaurasen mukaan vastuu viestinnästä on kuitenkin myös hallituksella. (Isännöintiliitto 2013d.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen rajaus

Tähän työhön tehty tutkimus on luonteeltaan otantatutkimus, sillä perusjoukko on hyvin suuri ja tiedot halutaan saada käyttöön mahdollisimman nopeasti. Heikkilä (2008, 35) määrittää kirjassaan otannan vaiheet:



Koska toimeksiantajayritys ei ole aiemmin toteuttanut asiakastyytyväisyystutkimusta, oli järkevää suorittaa aluksi laaja-alainen kertatutkimus. Sen avulla saatiin selville, mihin asiakkaat olivat tyytyväisiä toiminnassa ja mihin puolestaan kaivattiin parannusta. Tutkimuksen rajauksessa käytettiin hyväksi asiakassegmentointia, jotta otos olisi hallittavissa. (Lecklin 2002, 126.)

Koska tässä työssä ei ollut aiheellista tai mahdollista kysyä kaikkien toimeksiantajan asiakkaiden mielipidettä asiakastyytyväisyyteen, päätettiin kysely rajata koskemaan vain taloyhtiöiden hallituksen jäseniä kaikkien osakkeenomistajien sijaan. Vastaajajoukko edustaa kuitenkin yrityksen koko asiakaskuntaa, ja näin ollen tutkimuksessa on mukana erityyppisiä asiakkaita. Kyselyssä ei tarkoituksella eritelty hallituksen puheenjohtajia hallituksen jäsenistä. Lisäksi vastaajajoukkoa koskien tehtiin myös päätös jättää pois toimeksiantajayrityksen uudet asiakkaat eli he, jotka olivat olleet asiakkaina alle puoli vuotta. Tähän päädyttiin siksi, että heillä ei katsottu olevan tarpeeksi kokemusta nykyisestä isännöinnistä vastataksaan kysymyksiin. Tutkimuksen perusjoukko on tutkittava kohdejoukko, josta tietoa halutaan (Holopainen, Tenhunen & Vuorinen 2004, 14). Tässä tutkimuksessa perusjoukkona ovat kaikki osakkeenomistajat.

Kyselytutkimuksen otoskooksi määräytyi 156 henkilöä, joka on Heikkilän (2008, 45) mukaan riittävä määrä, kun tuloksia tarkastellaan kokonaistasolla. Toimeksiantajayrityksellä on käytössään ajantasainen asiakasrekisteri, josta saatiin otokseen valittujen henkilöiden yhteystiedot.

Kato ja sen vaikutukset huomioitiin otoskokoä määritettäessä. Sen merkitys korostuu erityisesti kirjekyselyissä (Heikkilä 2008, 44). Tästä syystä kyselylomaketta ei tehty kirjekyselynä vaan päätettiin laatia sähköinen vastauslomake verkkopalveluun. Pyynnöt vastata tutkimukseen lähetettiin sähköpostilla. Kysely lähetettiin kirjelmakkeena (liite 1.) vain niille hallituksen jäsenille, joilla ei otantahetkellä ollut sähköpostiosoitetta asiakasrekisterissä. Kirjelmakke vastasi sisällöltään täysin sähköistä lomaketta. Kyselylomakkeiden mukana lähetettiin saatekirje (liite 2.), jossa kerrottiin vastausohjeet ja esiteltiin tutkimuksen taustaa sekä motivoitiin vastaajaa osallistumaan kyselyyn.

5.2 Kyselylomake

Hyvälle kyselylomakkeelle on Heikkilän mukaan (2008, 48–49) olemassa esimerkiksi seuraavia tunnusmerkkejä:

- se on selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen
- teksti ja kysymykset on hyvin aseteltu
- vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset
- kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan
- kysymykset on numeroitu ja ne etenevät loogisesti
- lomake saa vastaajan tuntemaan vastaamisen tärkeäksi
- lomake on esitestattu ja
- se on helppo käsitellä.

Opinnäytetyötä varten laadittu kyselylomake muodostettiin edellä mainittuja tunnusmerkkejä noudattaen. Kyselyn alussa oli täsmällisiä tosiasiakysymyksiä, kuten ikä ja huoneistojen lukumäärä, joihin vastaajan oli helppo vastata ilman mielipidettä. Näitä seurasi mielipiteitä mittaavia strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä, joihin vastaaja vastasi oman mielipiteensä perusteella. Kyselyn loppupuolella oli avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja saattoi halutessaan kirjoittaa vapaasti kommentteja toimeksiantajalle.

Lomake on laadittu niin, että se rakentuu eri osa-alueista, jotka on eroteltu toisistaan otsikoilla. Näin kyselylomake on helppolukuisempi, paremmin hahmotettavissa sekä selkeämpi (Heikkilä 2008, 55–56).

Kyselylomaketta laadittaessa perehdyttiin aikaisemmin tehtyihin asiakastyytyväisyyskyselyihin, kuten opinnäytetöihin sekä Isännöintiliiton vuonna 2012 suorittamaan isännöinnin asiakastyytyväisyyskyselyyn. Isännöintiliiton tekemä kysely toimii osittain myös vertailukohtana tähän työhön laaditun kyselyn tuloksiin. Kyselyt eivät ole samantyyppiset, mutta niistä saatava tieto on vertailukelpoista kysymysten samankaltaisuuden vuoksi.

Arviointiasteikoksi kysymyksiin 6–10 valittiin viisiportainen asteikko, joka mahdollisti vastaajalle myös neutraalin niin kutsutun ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon valinnan. Arviointiasteikkoa laadittaessa ymmärrettiin viisiportaisen asteikon mahdollinen ongelmallisuus liittyen neutraalin vaihtoehdon helppoon valintaan. Kysymykset 11–14 pyysivät arviota isännöintitoimiston toiminnasta asteikolla 1–5, jossa 5=erinomainen, 4=hyvä, 3=keskinkertainen, 2= tyydyttävä ja 1=välttävä.

5.3 Tutkimuksen toteutus

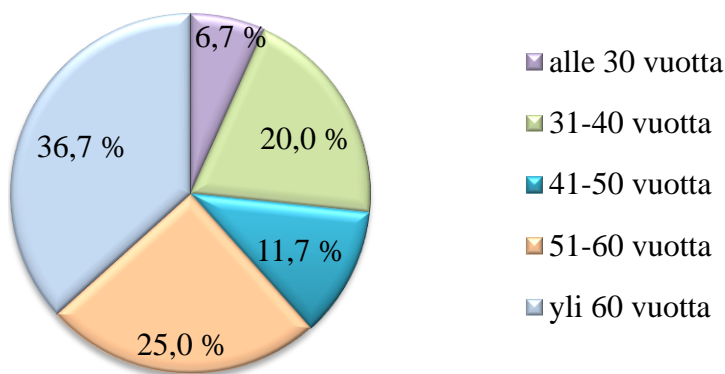
Kyselylomaketta testattiin viidellä otannan ulkopuolisella henkilöllä ennen lopullista lähettämistä. Esille tulleiden parannusehdotusten jälkeen lomakkeesta tehtiin viimeinen versio, joka lähetettiin hallituksen jäsenille. Vastausajaksi kyselyyn määritettiin kaksi viikkoa. Vastauksia saatiin 60 kappaletta (n=156), joten kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 38,4 %. Kaikki vastaukset saatiin määräaikaan mennessä. Vastausmäärän arvioitiin riittävän todenmukaisten tulosten saamiseksi, eikä asiakkaille näin ollen lähetetty muistutuskirjettä. Tutkimustulokset syötettiin Excel- taulukkolaskentaohjelmaan, josta tulostettiin kuvaajia. Kuvaajien avulla tuloksia analysoitiin tarkemmin.

6 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

6.1 Taustatiedot

Kyselyn alussa vastaajilta kysyttiin taustatietoja, kuten ikä, taloyhtiön rakennustyyppi, huoneistojen lukumäärä, taloyhtiön hallituksessa oloaika ja isännöintitoimiston asiakkuuden pituus. Nämä kaikki kysymykset olivat oleellisia analysoitaessa tutkimustuloksia, sillä on tarpeellista selvittää, onko jokin asiakasryhmä, esimerkiksi nuoremmat tai vähän aikaa asiakkaana olleet, tyytymättömämpiä kuin muut (Ylikoski 1999, 163).

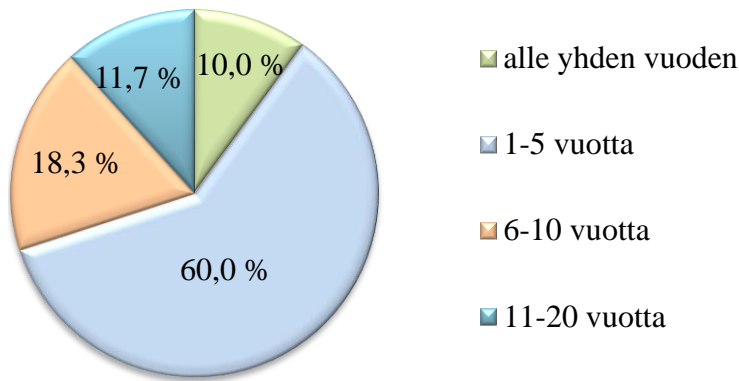
Kuviossa 4 on esitetty vastaajien ikäjakauma. Vastaajista 22 henkilöä (36 %) oli vastaushetkellä yli 60-vuotiaita, kun taas alle 30-vuotiaita oli vain neljä henkilöä.



KUVIO 4. Kysymys 1: Ikä (n=60)

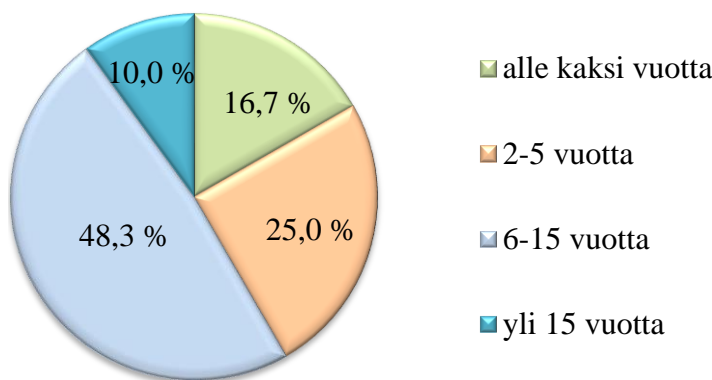
Vastauksista käy ilmi, että vastaajista kukaan ei asunut alle 10 huoneiston taloyhtiössä, kun taas 40 % vastaajista asui 11–30 huoneiston yhtiössä ja 28 % vastaajista asui yli 50 huoneiston taloyhtiössä. Huoneistojen lukumäärän suuruus johtunee pääosin siitä, että jopa 73 % vastaajista asui kerrostalossa ja loput 27 % asui rivitalossa.

Seuraavaksi kysyttiin sitä, kuinka kauan vastaaja on toiminut hallituksen jäsenenä/puheenjohtajana (kuvio 5). Valtaosa (60 %) vastaajista oli toiminut hallituksessa 1–5 vuotta. Jopa 12 % vastaajista oli toiminut hallituksessa yli 11 vuotta.



KUVIO 5. Kysymys 4: Kuinka kauan olet toiminut hallituksen jäsenenä? (n=60)

Kuviosta 6 käy ilmi, että yli puolet vastaajista on ollut isännöintitoimiston asiakkaina kauemmin kuin kuusi vuotta. Vastauksista voidaan päätellä, että yritys ottaa jonkin verran uusia asiakkaita, sillä 17 % vastaajista on ollut yrityksen asiakkaana alle 2 vuotta.



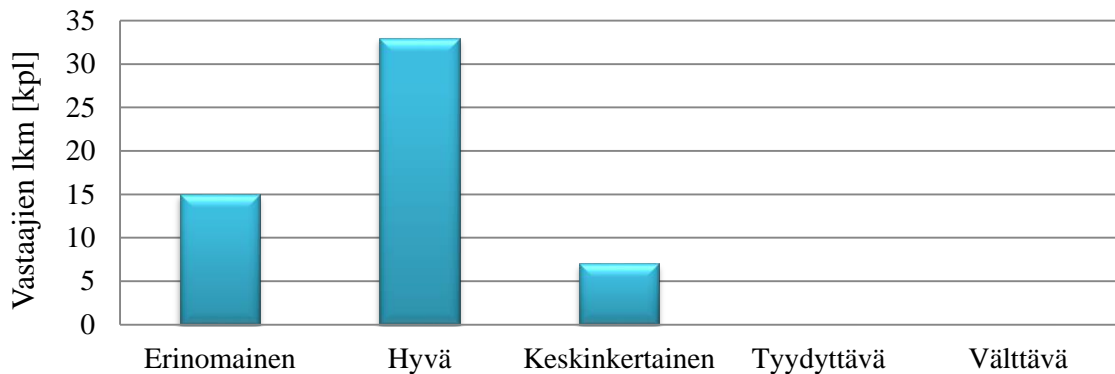
KUVIO 6. Kysymys 5: Kuinka kauan olette olleet isännöintitoimistomme asiakkaana? (n=60)

Vastaajista viisi jätti kyselyyn vastaamisen tuntemattomasta syystä kesken ensimmäisten viiden kysymyksen jälkeen.

6.2 Isännöintipalvelu

Tässä osioissa selvitettiin asiakkaiden näkemystä siitä, miten tyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden toteuttamisessa on isännöintipalvelussa onnistuttu. Kysymykset 6–10 arvioitiin asteikolla 1–5, jossa 5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä ja 1=täysin eri mieltä. Kysymyksissä 11–14

pyydettiin arviota isännöintitoimiston toiminnasta asteikolla 1–5, jossa 5=erinomainen, 4=hyvä, 3=keskinkertainen, 2= tyydyttävä ja 1=välttävä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,07 (hyvä). Kysyttäessä vastaajalta kokonaisarvosanaa isännöintipalvelusta kokonaisuudessaan (kuvio 7), arvosanaksi tuli 4,16 eli hieman kaikkein vastausten keskiarvoa korkeampi. Jopa 27 % vastaajista antoi kokonaisarvosanaksi erinomainen.

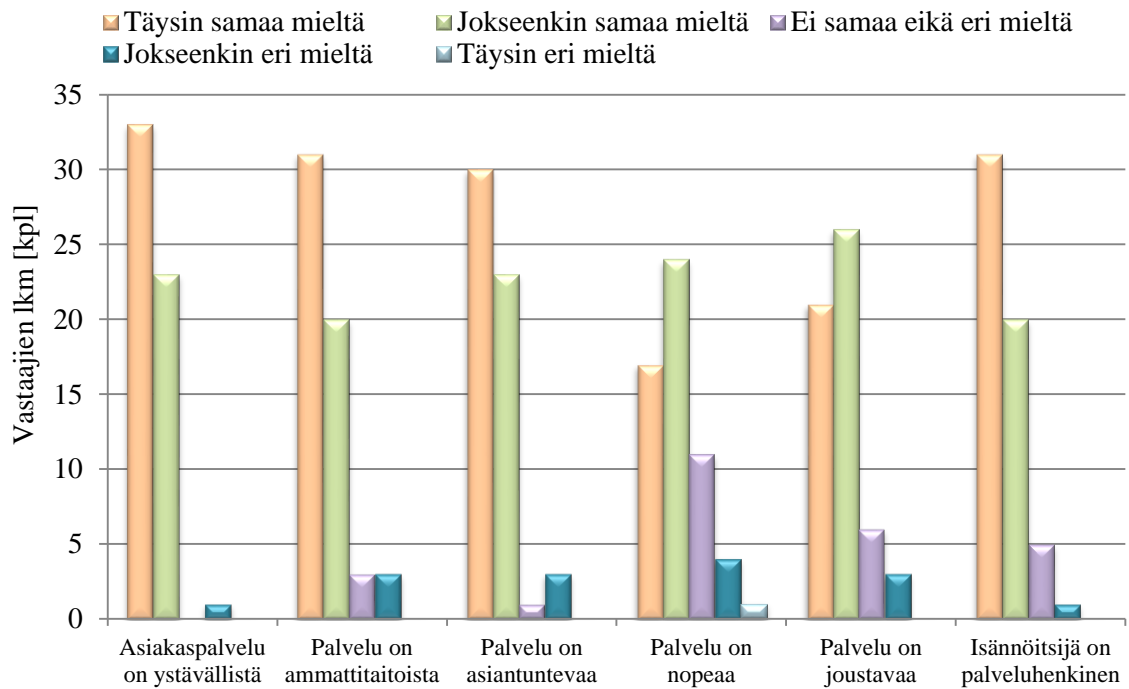


KUVIO 7. Kysymys 21: Minkä arvosanan annatte isännöintipalvelulle? (n=55)

Seuraavissa kappaleissa käydään tarkemmin läpi vastaajien mielipiteitä isännöintipalvelusta eri kokonaisuuksien kautta, jotka ovat palvelu, isännöinti, isännöintisopimus, tiedotus, tavoitettavuus, taloyhtiön hallituksen kokoukset, taloyhtiön johtaminen ja isännöitsijän ammattitaito.

6.2.1 Palvelu

Palveluosioissa kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä isännöintitoimiston asiakaspalvelusta, ammattitaidosta, asiantuntijuudesta ja palveluhenkisyydestä. Kuten kuviosta 8 käy ilmi, 98 %:n mielestä asiakaspalvelu on ystävällistä, 89 %:n mielestä palvelu on ammattitaitoista ja 93 %:n mielestä palvelu on asiantuntevaa. Verrattuna muihin osioihin, palvelukokonaisuus sai parhaat arvosanat keskiarvolla 4,32. Etenkin uusimmat asiakkaat, eli alle viisi vuotta isännöintitoimiston asiakkaana olleet vastaaja, olivat erityisen tyytyväisiä palveluun ja isännöitsijän ammattitaitoon.

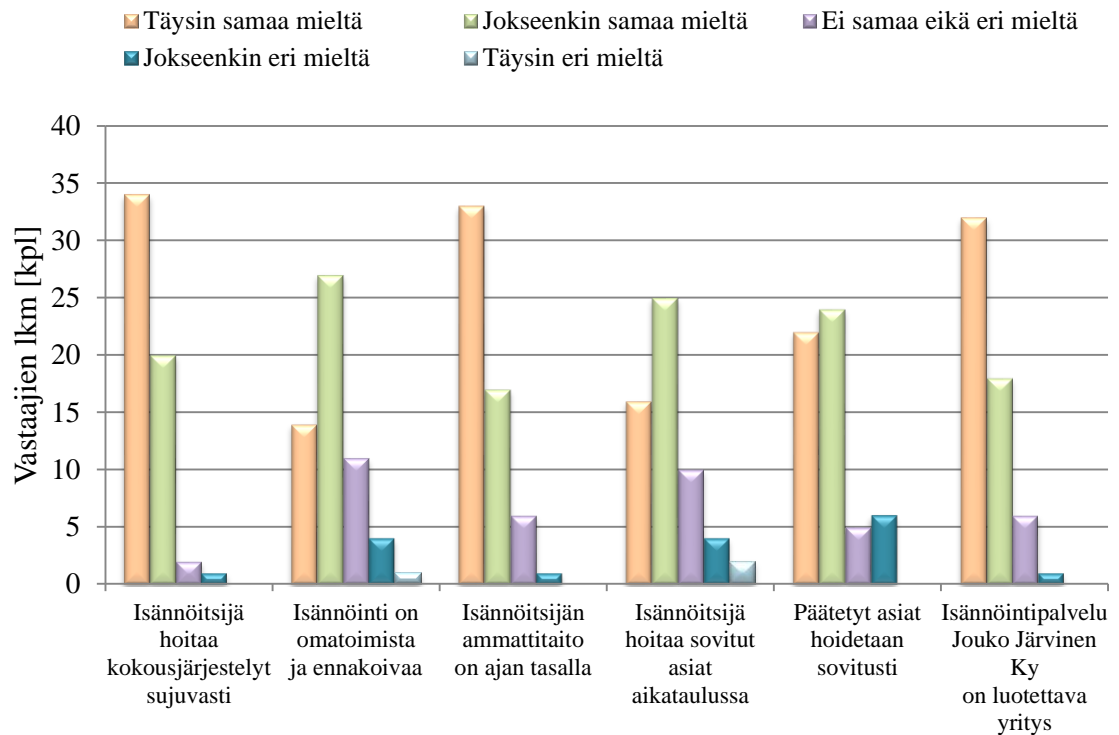


KUVIO 8. Kysymys 6: Mitä mieltä olette isännöintitoimiston palvelusta (n=57)

72 % mielestä palvelu on nopeaa, mutta 16 vastaajaa oli sitä mieltä, että palvelun nopeuteen kaivataan parannusta. 31 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että isännöitsijä on palveluhenkinen ja 20 vastaajaa oli asiasta jokseenkin samaa mieltä.

6.2.2 Isännöinti

Tämä kokonaisuus sai vastausten keskiarvoksi 4,20 (hyvä). Erityisen hyvän arvosanan isännöintipalvelu sai kokousjärjestelyjen sujuvuudesta (4,49) sekä isännöitsijän ajan tasalla olevasta ammattitaidosta (4,44). Avoimista vastauksista käy ilmi muun muassa, että ”kaikki asiat hoidetaan hyvällä ja osaavalla ammattitaidolla”. Kuten kuviosta 9 voidaan havaita, 33 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että isännöitsijän ammattitaito on ajan tasalla.



KUVIO 9. Kysymys 7: Minkä arvosanan annatte isännöinnille? (n=57)

14 vastaajaa oli sitä mieltä, että isännöinti on omatoimista ja ennakoivaa, ja 27 oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Kohdassa ”isännöitsijä hoitaa sovitut asiat aikataulussa” vastausten keskihajonta oli yli 1 eli melko suuri verrattuna muihin kysymyksiin.

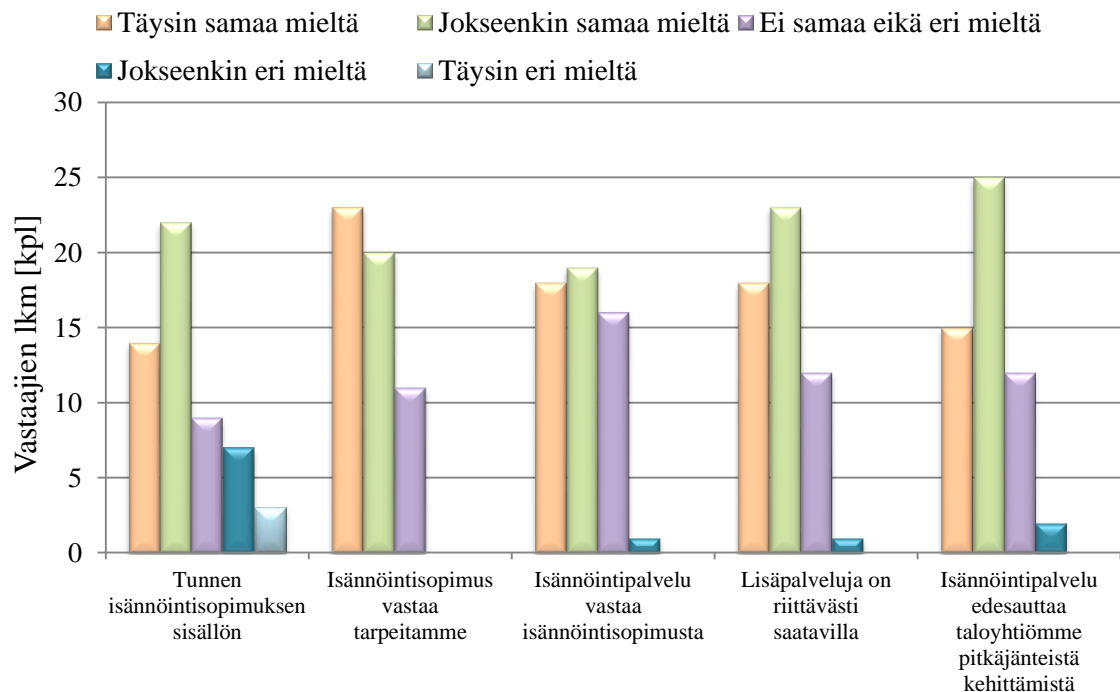
Vastaajat saivat arvioida isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:n luotettavuutta. Jopa 56 % oli täysin samaa mieltä siitä, että isännöintipalvelu on luotettava yritys. 32 % oli asiasta jokseenkin samaa mieltä. Vastauksista käy ilmi, että mitä kauemmin vastaaja oli toiminut taloyhtiön hallituksen jäsenenä, sitä suuremmalla todennäköisyydellä hän luotti yritykseen ja piti isännöitsijän ammattitaitoa hyvänä.

Avoimessa palautteessa vastaajat saivat omin sanoin kertoa, mihin ovat isännöintipalvelun toiminnassa tyytyväisiä. Suurin osa palautteesta koski palvelua. Palaute oli muun muassa seuraavanlaista: ”Ystävällinen, henkilökohtainen palvelu”, ”Luotettavuus ja ammattitaito”, ”Isännöitsijän kanssa on helppo keskustella ja hän hoitaa työnsä tehokkaasti.” ja ”Tämänhetkinen isännöitsijä on näyttänyt positiivista tapaa hoitaa asioita ja tarttua niihin.”.

6.2.3 Isännöintisopimus

Isännöinnin sisältö, laajuus ja hinnoitteluperusteet sovitaan isännöintisopimuksessa. Tutkimusten mukaan jopa 60 prosenttia hallitusten jäsenistä ei tunne isännöintisopimuksen sisältöä. ”Sopimusten heikko tunteminen aiheuttaa tyytymättömyyttä, kun isännöintipalvelun tilaaja ei oikein tiedä, millaista palvelua itse asiassa onkaan tilannut.” (Salo 2009.)

Kyselyyn vastanneista hallituksen jäsenistä (kuvio 10) vain 65 % tunsi isännöintisopimuksen sisällön ainakin jokseenkin. Loput 35 % eivät tunteneet isännöintisopimusta kovinkaan hyvin, vaikka suurin osa heistä oli toiminut taloyhtiön hallituksessa 1–5 vuotta. Parhaiten sopimuksen sisällön tunsivat iäkkäämmät (51–60 vuotta tai yli 60 vuotta) hallituksen jäsenet, jotka olivat olleet toimeksiantajayrityksen asiakkaana 6–15 vuotta. He olivat myös täysin samaa mieltä siitä, että isännöintisopimus vastaa taloyhtiön tarpeita. Ne vastaajat, jotka olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä isännöintisopimuksen tuntemisesta, eivät myöskään osanneet vastata siihen, vastasiko sopimus taloyhtiön tarpeita tai olivatko palvelut isännöintisopimuksen mukaisia.



KUVIO 10. Kysymys 8: Mitä mieltä olet isännöintisopimuksesta? (n=55)

Suurin osa (67 %) vastaajista oli sitä mieltä, että lisäpalveluita on riittävästi tarjolla. Heistä kuitenkin 63 % toivoi taloyhtiölle sekä osakkaalle valikoimasta puuttuvia lisäpalveluita. Kukaan jokseenkin eri mieltä asiasta olleista ei kuitenkaan toivonut valikoimaan lisää lisäpalveluita. Valtaosa vastaajista arveli isännöintipalvelun edesauttavan taloyhtiön pitkäjänteistä kehittämistä.

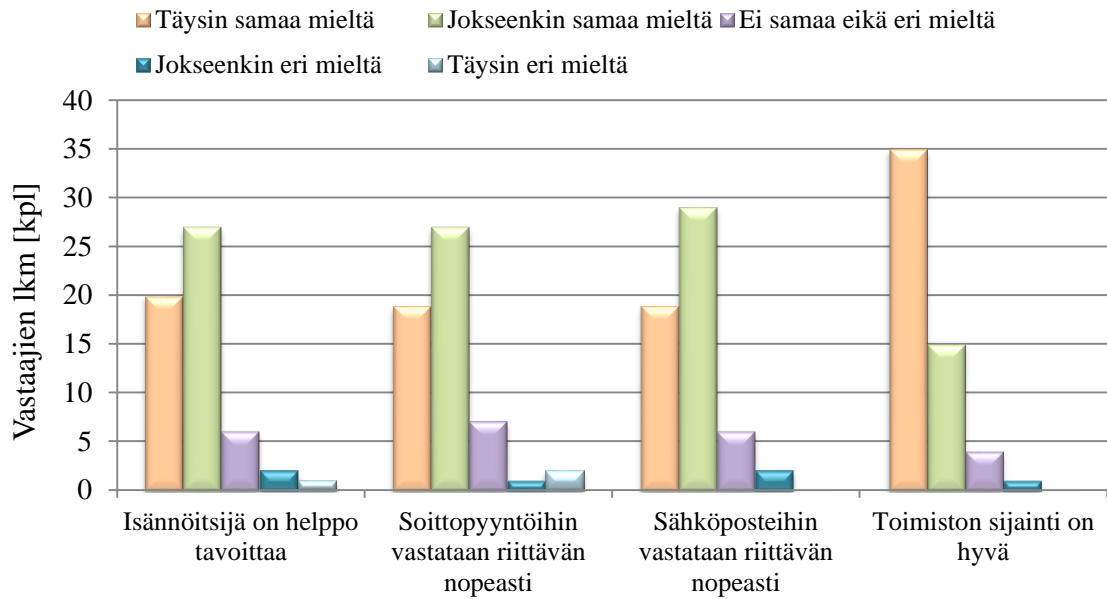
6.2.4 Tiedotus

Tiedotusosioissa kartoitettiin asukkaille jaettavan tiedon laatua ja riittävyyttä sekä tiedotuskanavien riittävää hyödyntämistä. Tiedotusosiot saivat kokonaisuutena heikoimmat arvosanat kaikista kokonaisuuksista (3,73 ja 3,59). Vähiten kannatusta saivat asukkaille jaetun tiedon laatu sekä isännöintitoimiston internetsivujen tiedonanto. Kuusi vastaajaa 53:sta oli sitä mieltä, että asukkaille jaettavan tiedon laatu ja riittävyys on tyydyttävää tai välttävää ja tiedotuskanavat ovat huonoja.

Valtaosa vastaajista (66 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että tiedotus on määrältään riittävää ja 79 % mielestä myös laadultaan riittävää. Vastauksista ei erottunut selkeästi minkään ryhmän, esimerkiksi nuorten tai kerrostaloasukkaiden, tyytymättömyys tiedotukseen.

6.2.5 Tavoitettavuus

Palvelun ja palveluntarjoajan tavoitettavuus vaikuttaa palvelukokonaisuuden määräytymiseen. Mikäli palveluntarjoaja ja palvelu ovat helposti tavoitettavissa hyvin saavutettavissa, asiakkaalle jää palvelusta positiivisempi kuva. Kuten kuvioista 11 käy ilmi, 20 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että isännöitsijä on helppo tavoittaa ja 27 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä asiasta. Vastaajat, joiden mukaan sähköpostiviesteihin ja soittopyyntöihin ei vastattu riittävän nopeasti, olivat luonnollisesti myös sitä mieltä, että isännöitsijä ei ole helposti tavoitettavissa.



KUVIO 11. Kysymys 10: Mitä mieltä olet isännöintipalvelun tavoitettavuudesta? (n=55)

Toimeksiantajayrityksen toimisto sijaitsee aivan Tampereen keskustan läheisyydessä, joten asiakkaiden on kohtuullisen helppo tulla tarpeen vaatiessa käymään paikan päällä. Suurin osa vastaajista (63 %) olikin täysin samaa mieltä siitä, että isännöintitoimiston sijainti on hyvä. Vain yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä asiasta. Tuloksiin vaikuttaa luultavasti myös se, että iso osa isännöintipalvelun asiakasyhtiöistä sijaitsee toimiston läheisyydessä. Tavoitettavuusosion keskiarvoksi kaikki vastaukset mukaan luettuna tuli 4,22 eli se sai palveluosion jälkeen parhaan arvosanan.

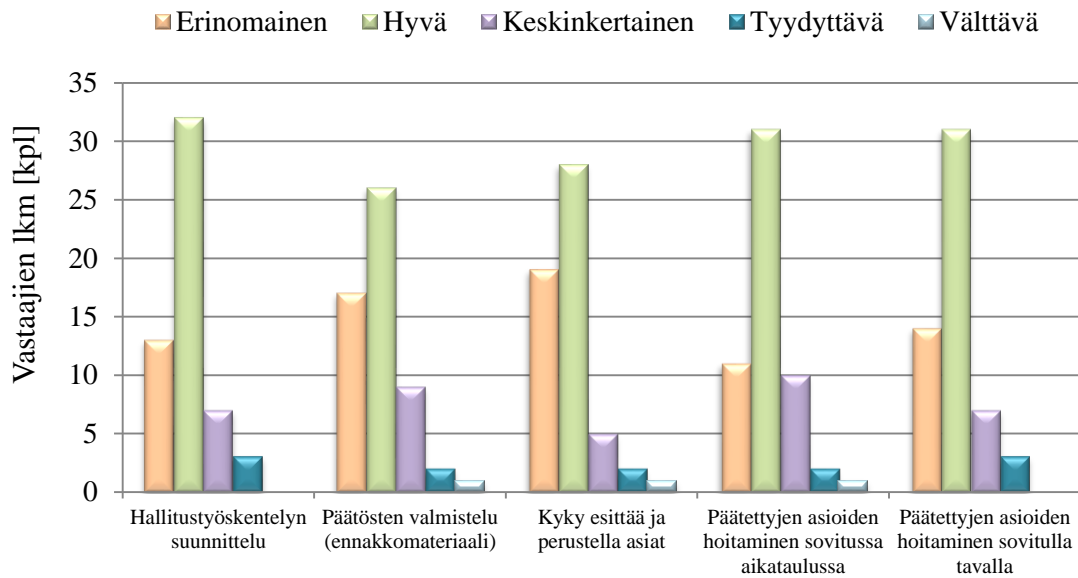
6.2.6 Taloyhtiön hallituksen kokoukset

Taloyhtiön hallituksen kokoukset vaativat isännöitsijältä monia toimia, kuten kokousasioiden valmistelu, kokouskutsun toimittaminen hallituksen päättämällä tavalla ja sovittuun ajassa hallituksen jäsenille sekä asialistan ja mahdollisten asiakirjojen toimittamisen hallitukselle. (Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky 2013.) Jotta isännöitsijän ja hallituksen välinen yhteistyö saadaan mahdollisimman sujuvaksi, on tärkeää saada tietää, mihin asioihin ollaan tyytyväisiä ja mihin puolestaan kaivataan parannusta.

Hallitustyöskentelyn suunnitteluun tyytyväisiä oli 82 % vastaajista. Tyytymättöimpiä olivat yli 60-vuotiaat vastaajat, jotka ovat toimineet hallituksessa korkeintaan viisi vuot-

ta. 73 % oli sitä mieltä, että kokouksessa päätetyt asiat hoidetaan sekä sovitussa aikataulussa että sovitulla tavalla.

Tyytyväisyys isännöitsijän ammattitaitoon käy ilmi kysyttäessä mielipidettä isännöitsijän kykyyn esittää ja perustella asiat. Kuviosta 12 käy ilmi, että 85 % vastaajista antoi tähän arvosanan hyvä tai erinomainen.



KUVIO 12. Kysymys 11: Anna arvosana koskien taloyhtiön hallituksen kokouksia (n=55)

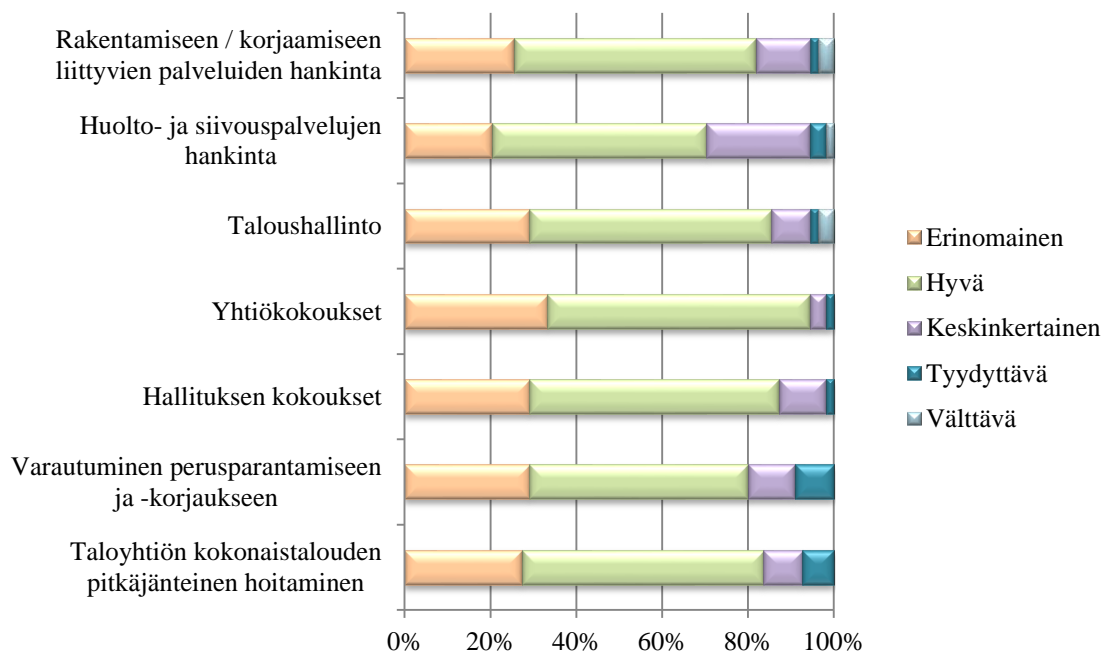
6.2.7 Taloyhtiön johtaminen

Taloyhtiön johtaminen ja vastuullinen hoitaminen on vaativaa työtä, joka vaatii monipuolista osaamista, ammattitaitoa sekä tietoa asioista. Koska kyse on ihmisten kodista ja asumisesta, on ensiarvoisen tärkeää, että asiat hoidetaan vastuullisesti ja ajantasaiseen tietoon pohjautuen. (Taloyhtiö.net 2013b.) Hallituksen jäseniltä kysyttiin heidän mielipidettään taloyhtiön johtamisesta aina yhtiökokouksista taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteiseen kehittämiseen.

Tyytyväisimpiä vastaajat olivat yhtiökokousten ja hallituksen kokousten hoitamiseen. 88 % mielestä hallituksen kokoukset olivat hyvin johdettuja ja jopa 93 % piti yhtiökokouksen johtamista hyvänä tai erinomaisena. Tuloksista käy ilmi, että selvästi tyytyväi-

simpää olivat yli 60-vuotiaat ihmiset, jotka ovat olleen isännöintipalvelun asiakkaana yli kuusi vuotta.

Kysymyksestä 12 voidaan havaita, että 80 %:n mielestä isännöitsijä varautuu perusparantamiseen ja -korjaukseen hyvin tai erinomaisesti. Heidän mielestään isännöitsijä hoitaa myös rakentamiseen ja korjaukseen liittyvien palveluiden hankinnan hyvin. Yritys voi parantaa vielä huolto- ja siivouspalveluiden hankintaa, jota 69 % piti erinomaisena tai hyvänä ja 24 % keskinkertaisena.



KUVIO 13. Kysymys 12: Anna arvosana koskien taloyhtiön johtamista (n=55)

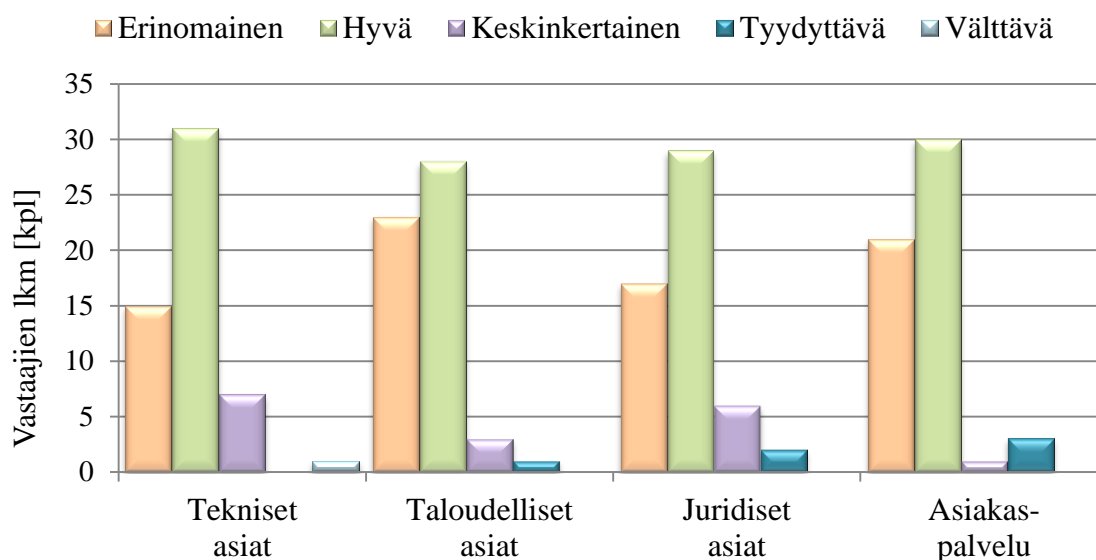
Taloyhtiön johtaminen -osiosta tuli yhteiskeskisarvoksi 4,04 (hyvä). Avoimista kysymyksistä käy ilmi, että asukkaat ovat tyytyväisiä isännöitsijän ymmärrykseen taloyhtiön pitkän tähtäimen tarpeista ja haasteista. Parannusta puolestaan kaivataan rakennuttamisen osaamiseen ja hankintoihin.

6.2.8 Isännöitsijän ammattitaito

Kiinteistönhoidossa viime vuosina tapahtunut tekninen ja lainsäädännöllinen kehitys edellyttää, että isännöitsijän on oltava yhä ammattitaitoisempi. Hallituksen tuleekin isännöitsijää valitessaan kiinnittää erityistä huomiota isännöitsijän ammattitaitoon jo

palvelun tarjoajaa valitessaan. (Taloyhtiö.net 2013b) Ammattitaidon noustessa yhä merkittävämpään rooliin, oli tärkeää selvittää nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyttä asiaan.

Kuten kuvioista 14 käy ilmi, suurin osa (lähes 80 %) antoi isännöitsijän ammattitaidolle arvosanan hyvä tai erinomainen. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat taloudellisten asioiden osaamiseen ja tyytymättömpiä teknisten asioiden osaamiseen. Kaikki neljä osa-alueetta (tekniset asiat, taloudelliset asiat, juridiset asiat ja asiakaspalvelu) saivat kaikkien vastausten keskiarvoksi yli 4 (hyvä). Tyytymättömpiä olivat yli 50-vuotiaat vastaajat, mutta muita yhtäläisyyksiä näistä vastauksista ei käynyt ilmi.

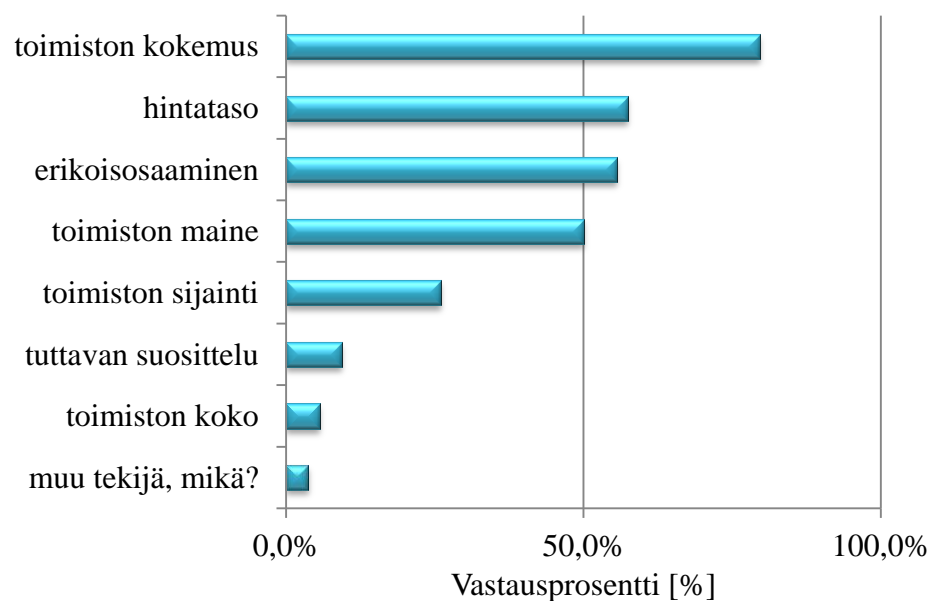


KUVIO 14. Kysymys 14: Anna arvosana koskien isännöitsijän ammattitaitoa (n=55)

6.3 Muut tiedot

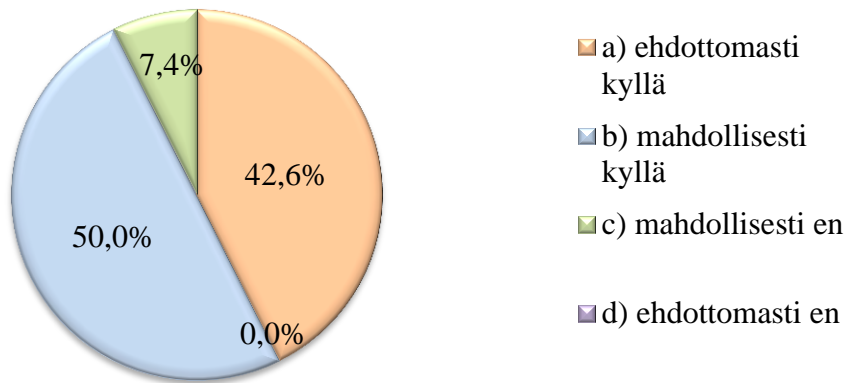
Osion ”Muut tiedot” alussa oli kaksi avointa kysymystä koskien tyytyväisyyttä ja parannusehdotuksia. Erityisen tyytyväisiä isännöintitoimiston toiminnassa vastaajat olivat luotettavuuteen, ammattitaitoon, asiakaspalveluun sekä pitkäaikaiseen vankkaan asiantuntijuuteen. Yleinen tyytyväisyys käy ilmi myös kysyttäessä arvosanaa koskien isännöintipalvelua kokonaisuutena. Kuten kappaleesta 6.2 kävi ilmi, 55 vastaajasta jopa 48 antaa isännöintipalvelulle arvosanan hyvä tai erinomainen. Kokonaisuudessaan isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky sai toiminnastaan arvosanaksi 4 (hyvä).

Kysyttäessä kolmea isännöintitoimiston valinnassa tärkeintä asiaa (kuvio 15), jopa 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että isännöintitoimiston kokemus alalta on tärkeää. Isännöinti-toimisto Jouko Järvinen Ky:llä on kokemusta alalta jo lähes 30 vuoden ajalta ja vastauk-sista ilmeni, että asiakkaat myös arvostavat sitä. Puolet vastaajista piti tärkeänä isän-nöintitoimiston mainetta ja 57 % mielestä hintataso on oleellisessa osassa päätöstä teh-täessä. Isännöitsijän erikoisosaaminen, kuten talouden tai hallinnon osaaminen, oli myös tärkeää. Tuttavan suosittelu ja isännöintitoimiston koko jäivät vastausvaihtoeh-doista vähimmälle huomiolle, sillä yhteensä vain kahdeksan vastaajaa valitsi ne. Koh-taan ”muu tekijä, mikä?” tuli yksi vastaus: ”paikallisuus ja luotettavuus”.



KUVIO 15. Kysymys 17: Tärkeimmät asiat valittaessa isännöintitoimistoa (n=54)

Kysymys 18 oli toimeksiantajan kannalta erittäin oleellinen, sillä se pyysi vastaajaa arvioimaan tämän halua suositella yritystä muille taloyhtiöille. Kuten muistakin vastauk-sista on käynyt ilmi, asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä isännöintipalvelun toimintaan. Tästä syystä jopa 93 % voisi suositella yritystä muille taloyhtiöille. Kuten kuviosta 16 voidaan havaita, puolet vastaajista suosittelisi mahdollisesti ja 43 % suosittelisi yritystä ehdottomasta muille. ”Ehdottomasti en” -vastauksia ei tullut lainkaan.



KUVIO 16. Kysymys 18: Suositteisitko Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:tä muille taloyhtiöille? (n=54)

Kyselyn lopussa oli kysymyksiä koskien mahdollisia lisäpalveluita osakkaalle ja taloyhtiölle. Kysymyksiin vastasi 34 henkilöä ja etenkin taloyhtiölle hankittavista lisäpalveluista pystytään helposti havaitsemaan suosituimmat vaihtoehdot. Tämän osion vastauksia ei tässä tutkimuksessa esitetä, vaan ne jäävät toimeksiantajan liikesalaisuudeksi.

6.4 Yhteenveto

Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:n asiakastyytyväisyyskysely sai erittäin hyvät arvostamat hallituksen jäseniltä. Erityisesti palveluun ja isännöintiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Kyselyssä oli kahdeksan osiota, joista lähes jokainen sai arvostajien keskiarvoksi 4 tai paremman asteikolla 1–5. Seuraavassa taulukossa (taulukko 3) on esitetty kaikkien osioiden keskiarvot.

TAULUKKO 3. Keskiarvot osioittain

Sija	Osio	Keskiarvo
1.	Palvelu	4,32
2.	Tavoitettavuus	4,22
3.	Isännöinti	4,20
4.	Ammattitaito	4,20
5.	Taloyhtiön johtaminen	4,02
6.	Taloyhtiön hallituksen kokoukset	4,00
7.	Isännöintisopimus	4,00
8.	Tiedotus	3,66

Kokonaisarvosanaksi asiakastyytyväisyystutkimuksessa isännöintipalvelu sai 4,07 (hyvä). Isännöintiliitto tutki vuonna 2012 isännöintialaa valtakunnallisella asiakastutkimuksella. Tutkimuksessa isännöinti sai kokonaisuutena arvosanan 3,60. Toimeksiantajayrityksen arvona on siis huomattavasti korkeampi. Isännöintiliiton tekemästä tutkimuksesta käy myös ilmi se, että 55 % vastaajista suosittelisi käyttämänsä isännöintiyrityksen palveluja muille, kun taas toimeksiantajan palveluja voisi suositella 93 %. (Isännöintiliitto 2013d.)

Palveluun ja ammattitaitoon liittyvät kysymykset saivat vastaajilta parhaat arvostukset, kun taas tiedotukseen ja isännöintisopimukseen liittyviin asioihin kaivattiin parannusta. Seuraavassa taulukossa (taulukko 4) on esitetty viisi parhaan ja heikoimman arvostuksen saanutta kysymystä.

TAULUKKO 4. Parhaat ja heikoimmat arvostukset saaneet kysymykset

Viisi parasta	Viisi heikointa
1. Asiakaspalvelu on ystävällistä	1. Saan tarvittaessa hyvin tietoa yrityksen internet-sivuilta
2. Isännöitsijä hoitaa kokousjärjestelyt sujuvasti	2. Asukkaille jaettavan tiedon laatu
3. Palvelu on asiantuntevaa	3. Asukkaille jaettavan tiedon riittävyys
4. Isännöitsijä on palveluhenkinen	4. Asukkaille jaettavan tiedon kanavat/välineet tiedon jakamisessa
5. Isännöitsijän ammattitaito on ajantasalla	5. Tunnen isännöintisopimuksen sisällön

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi alkukeväällä 2013, kun toimeksiantajayritys ilmaisi tarpeensa asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttamiseen. Yritykselle myönnetty ISA-auktorisointi vaati asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen kevään 2013 aikana, joten prosessi käynnistettiin nopeasti.

Tämä opinnäytetyö pohjautuu monipuoliseen teoreettiseen viitekehykseen, jota on hyödynnetty asiakastyytyväisyyskyselyä laadittaessa. Teorian ja käytännön yhdistäminen näkyvät tutkimustuloksista. Kuten Heikkilä (2008) toteaa, opinnäytetyössä opiskelija osoittaa kypsyytensä soveltaa olemassa olevaa teoriaa käytäntöön. Opinnäytetyöprosessin aikana opiskelija harjaannuttaa tutkimuksellista ajattelutapaansa, itsenäistä tiedonhankintaa ja tulosten esittämistä kirjallisesti (Heikkilä 2008, 24 & 27).

Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli 38,4 %. Prosentin odotettiin olevan suurempi, mutta sekä toimeksiantaja että työn tekijä olivat sitä mieltä, että vastausmäärä riittää todenmukaisen tuloksen saavuttamiseksi, eikä asiakkaille lähetetty muistutusviestiä. Vastausprosentin ja tulosten kannalta jäi kuitenkin epäselväksi, mikä olisi ollut lopputulos, mikäli kyselylomake olisi lähetetty kaikille osakkeenomistajille hallituksen jäsenten sijaan.

Opinnäytetyöprosessissa haastavinta oli rajata teoreettiset lähtökohdat tuotoksen kannalta merkitykselliseksi kokonaisuudeksi. Tietoa palveluista sekä asiakastyytyväisyydestä löytyi paljon, joten tarkoituksenmukaisimman aineiston rajaaminen lähdemateriaalista vaati perusteellista harkintaa. Lisäksi olennaisimpien asioiden poiminta homogeenisista tutkimustuloksista tuotti vaikeuksia, sillä vastauksissa ei kovinkaan selkeästi ilmennyt eroavaisuuksia. Kyselylomakkeen kysymysten suuri määrä vaikeutti myös osaltaan tulosten tarkastelua, sillä kokonaisuuksien hahmottamiseen tarvittiin alussa erityisen paljon perehtymistä.

Opinnäytetyö onnistui kokonaisuudessaan hyvin sekä työn tekijän että toimeksiantajan mielestä. Prosessin alussa asetettuihin tavoitteisiin päästiin. Toimeksianto oli mielen-

kiintoinen ja työtä oli mielekästä tehdä, sillä siitä oli hyötyä toimeksiantajalle. Käytännön hyöty ja selkeä työelämäyhteys motivoivatkin työn tekemiseen koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimus tuotti toimeksiantajalle uutta tietoa yrityksen asiakkaiden asiakastytyväisyydestä. Lisäksi tutkimuksen kautta saatiin laadittua kehitysehdotuksia, joiden avulla voidaan edesauttaa asiakastytyväisyyden säilymistä myös tulevaisuudessa. Myös aikataulun osalta tutkimus onnistui hyvin. Toimeksiantajan palaute työstä ja sen onnistumisesta oli hyvää ja rakentavaa.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Kappaleessa 5.1 määritettiin hyvälle kvantitatiiviselle tutkimukselle asetetut perusvaatimukset, joiden avulla tarkastellaan tutkimuksen onnistumista ja luotettavuutta. Seuraavassa tarkastellaan, miten tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti ja objektiivisuus ovat toteutuneet.

Validiteetti

Työhön tehdylle tutkimukselle asetettiin työn alussa tarkat tavoitteet, mikä auttoi työn tekijää tutkimaan juuri oikeita asioita. Työn tehtävä ja tavoitteet ovat säilyneet lähes muuttumattomina koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimuksen pätevyyttä lisää se, että kyselylomaketta testattiin viidellä henkilöllä ennen varsinaista asiakastytyväisyyskyselyn toteuttamista. Testihenkilöillä oli mahdollisuus kertoa mielipiteensä kyselylomakkeesta sekä siitä, miten he kunkin kysymyksen ymmärsivät. Näin vähennettiin väärinymmärrysten mahdollisuutta.

Kyselylomaketta laadittaessa tutustuttiin muihin vastaavanlaisiin tutkimuksiin tehtyihin kyselyihin ja käytettiin niitä lähdeaineistona lomaketta laadittaessa. Esimerkiksi Isännöinti-ilon vuonna 2012 teettämässä tutkimuksessa koskien taloyhtiöiden hallitusten tyytyväisyyttä isännöintiin oli käytetty samankaltaisia kysymystyyppisiä ja kysymysten jaottelu oli samankaltainen.

Tutkimusta varten kerätty teoria tuki kyselytutkimuksen onnistumista sekä linkittyi tutkimustuloksiin. Tutkimuksen toteutuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä tarkalla, rehellisellä ja huolellisella työskentelyllä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan

(2010) ohjeistuksen mukaisesti lähdeaineiston tekijöiden työtä on kunnioitettu rehellisellä sisällön raportoinnilla ja huolellisella teksti- ja lähdeviitteiden merkitsemisellä.

Aihealueeltaan vastaavanlaisia tutkimuksia ja opinnäytetöitä on tehty paljon. Opinnäytetyön lähteet on valittu lähdekritiikkiä noudattaen siten, että niiden valinnassa on käytetty näkökulman ja luotettavuuden arviointia. Lisäksi lähteiksi on valittu mahdollisimman uusia ja alkuperäisiä lähteitä. Valtaosa lähdekirjallisuudesta on 2000-luvulta, mutta joukossa on myös vuosina 1995–1999 julkaistuja teoksia. Opinnäytetyössä on suositeltavaa käyttää alle 10 vuotta vanhoja lähteitä, mutta tässä työssä on kriittisen arvion jälkeen hyödynnetty myös vanhempia teoksia.

Opinnäytetyöhön tehdystä tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan verrata esimerkiksi Isännöintiliiton vuonna 2012 teettämään tutkimukseen koskien taloyhtiöiden hallitusten tyytyväisyyttä isännöintiin. Koko alaa kuvaavat tutkimustulokset ovat tämän tutkimuksen kanssa samansuuntaisia muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Isännöintiliiton teettämästä tutkimuksesta kävi ilmi vastaajien tyytymättömyys asiakaspalveluun ja isännöitsijän aloitteellisuuteen. Tähän opinnäytetyöhön tehdyn tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky:n asiakaspalvelu, isännöinti sekä ammattitaito saivat todella hyvät arviot taloyhtiöiden hallitusten jäseniltä (taulukko 3).

Reliabiliteetti

Tutkimus on reliabeli, sillä se on toteutettavissa samanlaisena tutkijasta riippumatta ja tutkimustulokset ovat toistettavia. Tutkimusta varten laaditun kyselylomakkeen kysymyksiä laadittaessa kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, että ne mittasivat oikeita asioita mahdollisimman yksiselitteisesti.

Reliabiliteettia tarkasteltaessa on otettava huomioon satunnaiset virheet mittauksessa. Vastaajat ovat esimerkiksi voineet muistaa jonkin asian väärin tai ymmärtää jonkin kysymyksen eri tavalla kuin tutkija on sen tarkoittanut. Lisäksi tulosten käsittelyssä on saattanut tapahtua virheitä, esimerkiksi tietoja syötettäessä tai tuloksia analysoitaessa. Koko tutkimusprosessin ajan työn tekijä on kuitenkin noudattanut tarkkaa ja kriittistä otetta tutkittavaan asiaan mahdollisten virheiden välttämiseksi. Kyselylomaketta laadittaessa kiinnitettiin erityistä huomiota sanavalintoihin väärinymmärrysten määrän mini-

moimiseksi. Koska vastaajien määrä oli kuitenkin melko suuri, eivät yksittäisten vastaajien väärinkäsitykset ole vaikuttaneet merkittävästi vastausten keskiarvoihin.

Opinnäytetyön tekemisessä on hyödynnetty työtä ohjanneen opettajan ja työn lukeneiden opponenttien antamaa palautetta. Lisäksi työtä ovat lukeneet ja kommentoineet myös toimeksiantajayrityksen edustajat. Heiltä saatu palaute ja korjausehdotukset lisäävät työn luotettavuutta.

Objektiivisuus

Mahdollisimman objektiivisen tuloksen saavuttamiseksi työn tekijä on käyttänyt rehellistä ja puolueetonta lähestymistapaa koskien tiedonkeruumenetelmiä ja tutkimustulosten analysointia. Työn tekijä ei ollut henkilökohtaisia mielipiteitä tutkittavaa asiaa tai toimeksiantajaa kohtaan, joten tutkimuskohdetta oli helppo tarkastella niin sanotusti ulkopuolisen silmin. Näin ollen tutkimuksen toteuttajan vaihtaminen kesken prosessin ei olisi vaikuttanut tutkimustuloksiin.

Kyselytutkimusta varten laaditut kysymykset pohjautuvat opinnäytetyössä kerättyyn teoriaan. Kyselylomakkeella oli rajattu määrä valmiita vastausvaihtoehtoja avointen vastausvaihtoehtojen sijaan. Tällä pyrittiin estämään tutkijan henkilökohtaisen mielipiteen vaikutus tutkimustuloksia analysoitaessa. Kaikki tutkimuksesta saadut liikesalaisuuden ulkopuoliset tulokset on julkaistu, eikä vain ne, joita toimeksiantaja mahdollisesti pitäisi suosiollisina.

Edellä mainittujen lisäksi tutkimuksessa otettiin huomioon avoimuus ja tietosuoja. Saattekirjeessä selvitettiin vastaajalle tutkimuksen tarkoitus ja käytötapa. Tuloksia raportoidessa otettiin huomioon tietosuoja, eikä vastaajien henkilöllisyys käy ilmi vastauksista. Lisäksi tutkimustuloksia analysoitaessa otettiin huomioon kaikki vastaukset, eikä toimeksiantajan kannalta edullisille vastauksille annettu enempää painoarvoa. Opinnäytetyössä syntyneet tutkimusaineistot on säilytetty huolellisesti, eikä niitä ole luovutettu ulkopuolisille.

7.3 Palvelun kehitysehdotukset

Tutkimustuloksia analysoitaessa nousi esiin muutamia kehittämiskohteita, joihin toimeksiantajayrityksen olisi hyvä kiinnittää huomiota. Esimerkiksi asukkaille jaettavan tiedon laatu ja määrä saivat vastaajilta kritiikkiä. Toimeksiantajan olisi hyvä tarkastella kyselytutkimuksen tuloksia ja suorittaa niiden pohjalta tärkeimmiksi katsomansa kehitystoimenpiteet. Seuraavissa kappaleissa esitetään muutamia kehittämissuhteita tämän tutkimuksen pohjalta.

Tilastokeskuksen tietojen mukaan 16–74-vuotiaista 90 % käyttää internetiä ja alle 45-vuotiaiden ikäryhmässä lähes kaikki käyttävät nettiä (Tilastokeskus 2012). Internetiä käytetään siis nykyään entistä enemmän tiedonhaun välineenä, joten yrityksen internetsivut vaikuttavat suuresti yrityksen imagoon. Jotta taloyhtiöiden asukkaiden olisi helppoa löytää tietoa toimeksiantajayrityksestä, olisi yrityksen internetsivuja hyvä pitää ajan tasalla paremmin kuin tällä hetkellä. Internetsivuilla voitaisiin esimerkiksi julkaista tiedote, jossa asiakkaita kiitettäisiin asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamisesta. Internetsivuilla julkaistavan tiedotteen lisäksi kaikille hallituksen jäsenille voitaisiin lähettää sähköpostitse tai kirjeellä tietoa tutkimuksen onnistumisesta ja kooste tutkimustuloksista. Tiedotteiden avulla asiakkaat kokevat, että heidän mielipiteensä on tärkeä.

Kuten kappaleessa 2.6 mainitaan, tulevaisuudessa uusien palvelutuotteiden markkinoille tuonti on oleellista, jotta yrityksen palvelun taso pysyy asiakkaiden vaatimusten mukaisena. Grönroos kertoo teoksessaan *Palveluiden johtaminen ja markkinointi* (2003, 28), että lisäpalvelujen tarjoaminen asiakkaalle ydinpalvelun lisäksi on hyvä keino parantaa kilpailuasemaa niihin kilpailijoihin nähden, joiden ydinpalvelut ovat hinnaltaan ja laadultaan samalla tasolla. Kyselytutkimuksesta kävi ilmi, että useat vastaajista toivovat yrityksen palveluvalikoimaan uusia tuotteita. Kappaleessa 2.6 todettiin, että yritysten kannattaisi luoda uudenlaisia palvelukonsepteja, jotka palvelisivat erityisesti pieniä taloyhtiöitä. Palveluvalikoiman laajentaminen ja mahdollisuus räätälöidä juuri kullekin asiakkaalle sopiva palvelupaketti saattaisivat nostaa asiakastyytyväisyyttä. Esimerkki palvelukokonaisuuden monipuolistamisesta on kuvion 1 mukainen konsepti.

7.4 Kyselytutkimuksen kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tekemisessä huomioitiin toimeksiantajan toiveet, erityisesti kyselylomaketta laadittaessa. Mikäli kyselytutkimus suoritetaan uudelleen, kyselylomaketta on tarkoituksenmukaista muokata tiiviimmäksi ja entistä yksiselitteisemmäksi. Tietojen analysoinnin kannalta haasteellisimmiksi asioiksi osoittautuivat kysymysten suuri määrä sekä ”tiedotus”-otsikon esiintyminen kyselylomakkeella kahteen kertaan. Osioissa kysyttiin mielipidettä koskien tiedon laatuun ja määrään. Kummassakin osiossa vastausten keskiarvot olivat lähes samat, mistä voidaan päätellä kysymyksen toistamisen olevan tarpeetonta.

Toimeksiantajan on tarkoitus suorittaa asiakastyytyväisyyskysely jatkossa säännöllisesti, joten kyselylomakkeen hienosäätö on suositeltavaa. Uusia tutkimuksia tehtäessä olisi myös hyvä antaa vastaajille pidempi vastausaika kuin kaksi viikkoa. Myös muistutuskirjeen lähettäminen olisi hyvä tapa saavuttaa korkeampi vastausprosentti.

7.5 Toimenpide-ehdotukset

Täytyy muistaa, että tutkimustulokset eivät itsestään muutu käytännöksi, vaan analysoinnin perusteella on tehtävä ja toteutettava toimenpidesuunnitelma. Koska toimeksiantajayritys sai asiakastyytyväisyyskyselyssä kokonaisarvosanaksi 4, eli hyvä, tulee sen Ylikosken (1999, 166) mukaan vain pitää tyytyväisyyden tasoa yllä. Asiakastyytyväisyystutkimuksia toki tarvitaan edelleen, jotta voidaan varmistua hyvästä kokonaisarvosanasta myös tulevaisuudessa. Tulevina vuosina toimeksiantajan kannattaa suorittaa suppeampi kyselytutkimus laajan tutkimuksen sijaan. Laajemman tutkimuksen koettiin kuitenkin olevan hyödyllinen tässä työssä, sillä asiakastyytyväisyyttä tutkittiin ensimmäisen kerran.

Ylikoski (1999, 170) toteaa, että uusintatutkimuksia ei kannata tehdä ennen kuin korjaustoimenpiteet edellisen tutkimuksen perusteella on tehty ja niiden voidaan olettaa alkaneen vaikuttaa asiakkaiden kokemuksiin. Kyselylomake sekä muu tutkimusaineisto jäävätkin toimeksiantajan käyttöön mahdollisia myöhäisempiä asiakastyytyväisyystutkimuksia varten. Mikäli toimeksiantaja haluaa, voisi asiakastyytyväisyystutkimuksen teettää tulevinakin vuosina esimerkiksi opinnäytetyönä.

Toimeksiantajayritys sai hyvää palautetta asiakaspalvelusta sekä isännöitsijän ammattitaidosta. Toimeksiantajan kannattaa kiinnittää erityistä huomiota siihen, että sen palvelun taso pysyy vähintään samalla tasolla kuin mitä se on tällä hetkellä. Asiakkailta saatu palaute on arvokasta ja sen avulla yritys voi kehittää toimintaansa vastaamaan asiakkaiden tarpeita yhä paremmin. Ylikoski (1999, 169) kirjoittaa kirjassaan seuraavasti: ”Jos palautteen hyväksikäyttö on tehokasta, asiakkaiden parantunut tyytyväisyys kattaa moninkertaisesti seurannan kustannukset.”.

LÄHTEET

Ammattinetti. 2013. Kiinteistöpalvelut. Luettu 7.5.2013.

<http://www.ammattinetti.fi/ammattinetti/ammattialat/detail/>

Arjasmaa, P. & Suontila J. 2008. Isännöitsijän asema ja tehtävät. Kangasluoma, M. (toim.) Isännöitsijän käsikirja. 14., uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

E-conomic. 2013. Mitä tarkoittaa asiakastytyväisyys?. Luettu 19.5.2013.

<http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: Bookwell Oy.

Hedvall, K., Johansson, M. & Kaskinen, T. 2011. Isännöinnin tulevaisuus. Luettu 30.6.2013.

<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=128982&lan=fi>

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Holopainen, M., Tenhunen, L. & Vuorinen, P. 2004. Tutkimusaineiston analysointi ja SSPS. Järvenpää: Yrityssanommat Oy.

Ingman, I. & Haarma, K. 2002. Tehokas isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

ISA-yhdistys. 2013a. Taloyhtiölle. Luettu 20.5.2013.

<http://www.isa-yhdistys.org/taloyhtiolle/default.aspx>

ISA-yhdistys. 2013b. ISA. Luettu 21.5.2013.

<http://www.isa-yhdistys.org/isa/>

ISA-yhdistys. 2013c. Hyvä isännöintitapa. Luettu 21.5.2013.

<http://www.isa-yhdistys.org/hyvaisannointitapa/>

Isännöintiliitto. 2012. Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus. Luettu 1.7.2013.

<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2012-02-15T15-05-5261.pdf>

Isännöintiliitto. 2013a. Isännöinti asiantuntijana. Luettu 15.5.2013.

<http://www.isannointiliitto.fi/asukkaalle/isannointi/>

Isännöintiliitto. 2013b. Isännöinti Suomessa. Luettu 15.5.2013.

<http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointialasuomessa/>

Isännöintiliitto. 2013c. Isännöintialan keskeiset muutosvoimat. Luettu 17.5.2013.

<http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointialasuomessa/muutosvoimat/>

Isännöintiliitto. 2013d. Isännöinnin asiakastytyväisyystutkimus. Luettu 22.5.2013.

<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2013-02-14T10-08-1497.pdf>

- Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky. 2013. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue-
lo. Työohje.
- Kiinko. 2010. Isännöinnin ammattilaiset 2010. Luettu 19.5.2013.
<http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2010-05-27T10-04-2541.pdf>
- Kuhanen, P., Kanerva, A., Furuholm, M. & Kinnunen, H. 2010. Asunto-osakeyhtiölaki
pähkinänkuoressa. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Kuningaskuluttaja. 2007. Isännöitsijä – itsevalti? Luettu 8.5.2013.
<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2007/03/15/isannoitsija-itsevaltias>
- Lahtinen, J & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus
Kirjapaino Oy.
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino
Oy.
- Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.
- Saarenheimo, U. 1995. Isännöinti taloyhtiössä. Joutsa: Nettopaino Oy.
- Salo, K. 2009. Isännöintisopimus määrittelee isännöintipalvelun sisällön. Luettu
1.7.2013.
<http://www.ts.fi/mielipiteet/lukijoilta/58628/Isannointisopimus+maarittelee+isannointipalvelun+sisallon>
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Porvoo: WSOY.
- Suomen akatemia. 2008. Palvelusektori kasvaa ja työllistää. Luettu 10.6.2013.
<http://www.aka.fi/fi/A/Paatokset-ja-vaikutukset/Ennakointi2/Ennakointi/2-Palvelusektori-kasvaa-ja-tyollistaa/>
- Taloussanomat. 2010. Isännöintipalvelujen kysyntä kasvussa. Luettu 9.5.2013.
<http://www.taloussanomat.fi/yhdyskuntapalvelut/2010/09/28/isannointipalvelujen-kysynta-kasvussa/201013471/12>
- Taloustaito. 2010. Isännöinti kuntoon. Luettu 9.5.2013.
<http://www.taloustaito.fi/fi-FI/u/taloustaidon-utiset/isannointi-kuntoon>
- Taloyhtiö.net. 2013a. Isännöinnin auktorisointi. Luettu 9.5.2013.
<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/auktorisoidutisannoitsijat/>
- Taloyhtiö.net. 2013b. Pätevä isännöitsijä. Luettu 9.5.2013.
<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/patevyys/>
- Taloyhtiö.net. 2013c. Hyvä isännöintitapa – isännöinnin eettiset ohjeet. Luettu 6.6.2013.
<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/hyvaisannointitapa/>
- Tilastokeskus. 2012. Kaksi kolmasosaa suomalaisista on verkkokaupan asiakkaita. Lu-
ettu 10.7.2013.
http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/2012/sutivi_2012_2012-11-07_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2013. Kansantalous. Luettu 10.6.2013.
http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2002. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Luettu 26.7.2013.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Hyva_Tieteellinen_FIN.pdf

Viihala, H. & Rantanen, R. 2012. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

TAUSTATIEDOT

1 (5)

Ympyröi sopiva vaihtoehto

Ikä

- a) alle 30
- b) 30–40
- c) 41–50
- d) 51–60
- e) yli 60 vuotta

Kuinka monta huoneistoa taloyhtiössänne on?

- a) alle 10
- b) 11–30
- c) 31–50
- d) yli 50

Mikä on taloyhtiönne rakennustyyppi?

- a) kerrostalo
- b) rivitalo

Kuinka kauan olette toimineet hallituksen puheenjohtajana/jäsenenä taloyhtiön hallituksessa?

- a) alle yhden vuoden
- b) 1-5 vuotta
- c) 6-10 vuotta
- d) 11–20 vuotta
- e) yli 20 vuotta

Kauanko olette olleet isännöintitoimistomme asiakkaana?

- a) alle kaksi vuotta
- b) 2-5 vuotta
- c) 6-15 vuotta
- d) yli 15 vuotta

ISÄNNÖINTIPALVELU

Mitä mieltä olette seuraavista isännöintipalveluun liittyvistä väittämistä? Ympyröi sopiva vaihtoehto. (5=täysin samaa mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä ja 1=täysin eri mieltä)

PALVELU

Asiakaspalvelu on ystävällistä	5	4	3	2	1
Palvelu on asiantuntevaa	5	4	3	2	1
Palvelu on ammattitaitoista	5	4	3	2	1
Palvelu on joustavaa	5	4	3	2	1
Palvelu on nopeaa	5	4	3	2	1
Isännöitsijä on palveluhenkinen	5	4	3	2	1

ISÄNNÖINTI

Isännöinti on omatoimista ja ennakoivaa	5	4	3	2	1
Isännöitsijän ammattitaito on ajan tasalla	5	4	3	2	1
Isännöitsijä hoitaa sovitut asiat aikataulussa	5	4	3	2	1
Isännöitsijä hoitaa kokousjärjestelyt sujuvasti	5	4	3	2	1
Päätetyt asiat hoidetaan sovitusti	5	4	3	2	1
Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky on luotettava yritys	5	4	3	2	1

ISÄNNÖINTISOPIMUS

Tunnen isännöintisopimuksen sisällön	5	4	3	2	1
Isännöintisopimus vastaa tarpeitamme	5	4	3	2	1
Isännöintitoimistomme palvelut vastaavat isännöintisopimusta	5	4	3	2	1
Lisäpalveluja on saatavilla riittävästi	5	4	3	2	1
Isännöintipalvelu edesauttaa taloyhtiön pitkäjänteistä kehittämistä	5	4	3	2	1

TIEDOTUS

Isännöinnin yleinen tiedotus on määrältään riittävää	5	4	3	2	1
Isännöinnin yleinen tiedotus on laadultaan riittävää	5	4	3	2	1
Saan tarvittaessa hyvin tietoa yrityksen internet-sivuilta	5	4	3	2	1

TAVOITETTAVUUS

Isännöitsijä on helppo tavoittaa	5	4	3	2	1
Sähköposteihini vastataan riittävän nopeasti	5	4	3	2	1
Soittopyyntöihini vastataan riittävän nopeasti	5	4	3	2	1
Isännöintipalvelun toimiston sijainti on hyvä	5	4	3	2	1

Minkä arvosanan (1-5) annatte isännöintipalvelulle seuraavissa asioissa? Ympyröi sopiva vaihtoehto. (5=erinomainen, 4=hyvä, 3=keskinkertainen, 2= tyydyttävä ja 1=välttävä)

TALOYHTIÖN HALLITUKSEN KOKOUKSET

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

TALOYHTIÖN JOHTAMINEN

Hallituksen kokousten hoitaminen	5	4	3	2	1
Yhtiökokousten hoitaminen	5	4	3	2	1
Taloushallinnon hoitaminen	5	4	3	2	1
Huolto- ja siivouspalvelujen hankinta	5	4	3	2	1
Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen hoitaminen	5	4	3	2	1
Varautuminen perusparantamiseen ja –korjauksiin	5	4	3	2	1
Rakentamiseen/korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinta	5	4	3	2	1

TIEDOTUS

Asukkaille jaettavan tiedon riittävyys	5	4	3	2	1
Asukkaille jaettavan tiedon laatu	5	4	3	2	1
Asukkaille jaettavan tiedon kanavat / välineet tiedon jakamisessa	5	4	3	2	1

ISÄNNÖITSIJÄN AMMATTITAITO

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

Olen isännöintipalvelun toiminnassa erityisen tyytyväinen seuraavaan:

Parannusta isännöintipalvelun toiminnassa kaipaisin seuraaviin asioihin:

MUUT AIHEET**Valitse yksi tai useampi vaihtoehto****Isännöintitoimiston valinnassa eniten vaikuttavat seuraavat**

- a) toimiston kokemus / toimintaikä
- b) toimiston koko
- c) toimiston maine
- d) toimiston sijainti
- e) hintataso
- f) erikoisosaaminen (esim. talouden ja hallinnon osaaminen)
- g) tuttavien suosittelu
- h) muu, mikä? _____

Suosittelisitko isännöintitoimisto Jouko Järvinen Ky:tä muille taloyhtiöille

- a) ehdottomasti kyllä
- b) mahdollisesti kyllä
- c) mahdollisesti en
- d) ehdottomasti en

Taloyhtiömme voisi olla kiinnostunut ostamaan seuraavia lisäpalveluita isännöintiyritykseltä

taloyhtiölle

- a) strategian laadintaa
- b) isojen korjaushankkeiden rakennuttamista
- c) turvallisuussuunnitelmien laadintaa
- d) pihasuunnittelua
- e) arkkitehtisuunnittelua
- f) asukaskyselyn laadintaa ja toteutusta
- g) muuta, mitä? _____

osakkaille

- a) huoneistoremontissa remonttitarpeiden määrittelyä
- b) huoneistojen korjaustoimenpiteitä
- c) huoneiston vuokrausta
- d) huoneiston vuokratuottojen seuranta
- e) kodinhoitopalvelua
- f) siivouspalveluiden hankintaa
- g) muuta, mitä? _____

Minkä arvosanan (1-5) annatte taloyhtiönne isännöintipalvelulle kokonaisuutena?

(5=erinomainen, 4=hyvä, 3=keskinkertainen, 2=tyydyttävä ja 1=välttävä)

5 4 3 2 1

Kiitos, kun autat meitä kehittämään palveluamme!

Liite 2. Saatekirje

Arvoisa taloyhtiön hallituksen jäsen,

Teidät on valittu vastaajaksi asiakastytyväisyystutkimukseemme. Haluamme kehittää isännöintitoimistomme toimintaa ja palveluja teiltä saamamme palautteen pohjalta.

Vastaaminen tapahtuu internetissä osoitteessa

<https://www.surveymonkey.com/s/asiakastytyvaisyyskysely>

Kopioikaa osoite ja liittäkää se selainikkunaanne. Kyselyyn vastaaminen vie vain noin 10 minuuttia. Vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisesti. Yksittäistä vastaajaa ei voida tunnistaa tuloksista.

Vastaattehan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 28.4.2013 mennessä.

Tiedämme, että taloyhtiöiden hallituksille ja osakkeenomistajille on tärkeää, että kiinteistön isännöinti on luotettavissa ja osaavissa käsissä ja että yhteistyö valitun kumppanin kanssa toimii sujuvasti. Det Norske Veritas (DNV) auditoi yrityksemme lokakuussa 2012 ja meille myönnettiin 14.12.2012 ISA-auktorisointi, joka auttaa tunnistamaan laadukkaaseen toimintaan sitoutuneet isännöintiyritykset. Toteutamme asiakastytyväisyyskyselyn osana auktorisointia ja kysely toteutetaan tästä eteenpäin vuosittain.

Kiitämme yhteistyöstä!

(allekirjoitus)

toimitusjohtaja

Isännöintipalvelu Jouko Järvinen Ky