

Maria Nurkkala

VERKKOASIOINNIN JA INTRANETIN TARPEELLISUUS ISÄNNÖINNIN  
VIESTINNÄSSÄ

VERKKOASIOINNIN JA INTRANETIN TARPEELLISUUS ISÄNNÖINNIN  
VIESTINNÄSSÄ

Maria Nurkkala  
Opinnäytetyö  
Kevät 2015  
Liiketalous  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma, liiketoimintaosaamisen suuntautumisvaihtoehto

---

Nimi: Maria Nurkkala

Opinnäytetyön nimi: Verkkoasioinnin ja intranetin tarpeellisuus isännöinnin viestinnässä

Työn ohjaaja: Sirpa Puolakka

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Kevät 2015

Sivumäärä: 38 + 4

---

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutkia ja antaa ehdotuksia Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy/Isännöinnin viestinnän kehittämiseksi. Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy on vuodesta 1985 toiminnassa ollut Raahen Seudun Osuuspankin tytäryhtiö, joka tarjoaa isännöinti- ja kiinteistönvälityspalveluita Raahessa ja lähikunnissa. Asiakastaloyhtiöitä on 150, eli asiakaskunta on aika laaja ja näin ollen ajankohtaisista asioista viestiminen on tärkeää. Sen kehittämiseksi tällä opinnäytetyöllä pyritään kartoittamaan, mitä asiakkaat ovat mieltä tämän hetkisestä viestinnän tilasta, koetaanko verkkoasioinnin ja intranetin tuleminen tärkeiksi sekä miettimään parannusehdotuksia tutkimustuloksiin perustuen.

Aiheeseen on sovellettu tietoperustaa koskien isännöinnin tehtäviä sekä taloyhtiön hallituksen toimintaa ja yhteisöviestintää 2000-luvulla. Viestintä on ollut merkittävässä murroksessa koko ajan vuosituhanteen vaihteen jälkeen. Internet on nostanut itsepalveluasioinnin asemaa jatkuvasti. Tämän takia toimeksiantajayrityskin on päättänyt laajentaa palvelujaan verkossa asioimiseen, näin ollen antaen asiakkailleen mahdollisuuden toimia kotoa käsin, joutumatta tulemaan isännöitsijäntoimistolle saadakseen asiat hoidettua.

Tietoperustassa on käytetty viestinnän teoksia, koskien yhteisö- ja yritysviestintää, sekä isännöintialan laki- ja ohjeistuskirjallisuutta. Niiden avulla käsiteltiin viestinnän murrosta ja sitä, mitä kuuluu taloyhtiön hallinnoimiseen ja isännöitsijän tehtäviin. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksen. Strukturoidulla kyselytutkimuksella selvitettiin toimeksiantajan viestinnän tilaa kehitysehdotusten saamiseksi ja asiointi- sekä viestintäpalvelujen kehittämiseksi. Kysely lähetettiin 125 taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajalle. Vastauksia saatiin 54 kappaletta. Vastausten pohjalta toimeksiantajan viestintään ollaan osittain tyytyväisiä, mutta nykyaikaistaminen ja sähköisen viestinnän käyttäminen suuremmissa määrin sai kannatusta.

Lopputuloksena voidaan sanoa, että yrityksen viestinnän nykyaikaistaminen on aiheellista. läkkäämpien toimijoiden tilalle tulee nuorempia henkilöitä, jotka ovat tottuneet siihen, että kaiken voi tehdä kotoa käsin. Heidän palvelemisekseen on mentävä verkkoon ja toimia sähköisten alustojen kautta informaation viemiseksi eteenpäin.

---

Asiasanat: Isännöinti, viestintä, tiedottaminen, yhteisöviestintä, viestintäkanavat, taloyhtiö, kyselytutkimus

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Business Administration, the major of Business Competence

---

Author: Maria Nurkkala

Title of thesis: Demand of Online Services and Intranet in Real Estate Managing Communication

Supervisor(s): Sirpa Puolakka

Term and year when the thesis was submitted:  
Spring 2015

Number of pages:  
38 + 4

---

The purpose of this Thesis is to investigate and make proposals how to develop communication of Raahen Op-Kiinteistökeskus Ltd. It is a subsidiary of the Raahen Seudun Osuuspankki. It has provided property management and real estate brokerage services in the city of Raahen and the nearest municipalities since 1985. There are 150 Customer House companies out there. Customer base is large and needs communication. That is why this thesis aims to identify what company's customers are thinking about the current state of the communication, as well as to consider suggestions for improvements based on the results of study.

Theory base contains a little information of real estate manager's job tasks and governing housing cooperative. It includes also knowledge about information and communication space in the twenty-first century. Communication has changed a lot continuously after Millennium. Internet has provided self-service possibilities to consumers and at the same time decreased the need of persons who offer their services. That is because the company has decided to extend their services to online transactions, thus allowing customers to work from home.

Theory of this thesis is a collection of communication and housing cooperative knowledge. Communication field is focused on communication after Millennium and organizational communication. Housing Cooperative part introduces reader administration of housing cooperatives and what are the tasks of real estate manager. Quantitative research was used as a research method. Realization of study was performed by using structural questionnaire which was sent to chairmen of the company's customer housing cooperatives. The survey results are supposed to be instructions for company to increase their customer communication. The questionnaire was sent to 125 chairmen of which 54 responded. The results show that company's communication is on good basis, although there is room for improvement. The online transactions should exist. The task was to examine are the online transactions and intranet necessary to supplement company's services.

The conclusion is that the modernization of the company's communication is advisable. Younger people are going to replace older in the near future. The younger generation is accustomed to use the electronic platform as a working and information sending tool.

---

Keywords: Real estate managing, communication, informing, communication channels, housing cooperative, questionnaire survey

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ .....	8
2.1	Yhtiökokous.....	8
2.2	Asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtävät .....	9
2.3	Isännöitsijän tehtävät.....	9
3	YRITYSVIESTINTÄ 2000-LUVULLA.....	11
3.1	Viestintä taloyhtiössä.....	12
3.2	Viestintäkanavat.....	12
3.2.1	Perinteinen ilmoitustaulu .....	13
3.2.2	Yrityksen verkkosivut ja intranet .....	13
3.2.3	Sähköposti ja postituslistat .....	14
3.2.4	Paperinen tiedote ja kirje.....	14
4	TUTKIMUS.....	16
5	TUTKIMUSTULOKSET .....	19
5.1	Vastaajien taustatiedot .....	19
5.2	Mielipiteet isännöitsijän viestinnästä .....	23
5.3	Avoimien kysymysten satoa .....	27
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
7	POHDINTA .....	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET .....	35

# 1 JOHDANTO

Isännöinnin palvelut koskettavat 2,7 miljoonaa suomalaista (Isännöinti asiantuntijana, viitattu 1.6.2015). Lähes kaikki rivi- ja kerrostaloissa asuvat ihmiset ovat isännöitsijän huolenpidon alla, joten isännöintiyrityksen viestintä on tärkeä osa isännöitsijäyrityksen tarjoamia palveluja.

Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy on Raahen Seudun Osuuspankin omistama tytäryhtiö. Yritys on tarjonnut isännöinti- ja kiinteistönvälityspalveluita Raahessa ja lähikunnissa vuodesta 1985. Yritys työllistää kymmenen henkilöä, kuusi isännöintipuolella ja kiinteistönvälityspuolella neljä. Isännöintikohteita yrityksellä on 150. Op-Kiinteistökeskukset ovat osa OP Finanssiryhmää. Op-Kiinteistökeskuksia on yhteensä noin 50. Niiden toiminta kattaa koko Suomen Kittilästä Hankoon 160 toimipaikalla, työllistäen 550 henkilöä (OP, viitattu 3.5.2015).

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy/Isännöinti, jonka tarkoituksena on lähiaikoina avata asiakkailleen sähköinen asiointi verkkosivuillaan sekä tarjota asiakastaloyhtiöidensä hallitusten puheenjohtajille mahdollisuus hoitaa asioita intranetissä. Tämän opinnäytetyön tavoite on selvittää mitä informaatiota intranetin tulisi sisältää, haluavatko asiakkaat, että yritys tarjoaisi verkkoasiointia sekä mitkä ovat toimivimmat viestintäkanavat.

Toimeksiantajan uudistusten myötä asiakastaloyhtiöiden osakkaat ja asukkaat pääsevät hoitamaan isännöintiin liittyvät asiat, kuten muutosilmoitukset, internetissä. Tällä hetkellä asioiminen isännöitsijän kanssa vaatii paikan päällä käynnin tai vähintään puhelinsoiton. Uudistus tulee säästämään sekä asiakkaiden että isännöintiyrityksen aikaa ja muita resursseja.

Sähköistää asiointia ja viestintää kehitettäessä toimeksiantajan tarkoitus on myös perustaa intranetin perustaminen taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille. Sen myötä puheenjohtajilla on mahdollisuus tarkastella asiakirjoja sekä hoitaa taloyhtiön asioita verkossa. Tällä hetkellä pöytäkirjat ynnä muut dokumentit ovat isännöitsijän hallussa, ja sen nähdäkseen hallitusten jäsenten on tultava isännöitsijän toimistolle.

Työ jakautuu tietoperustaan ja tutkimusosuuteen. Tietoperusta tarjoaa tietoutta taloyhtiön hallinnosta, isännöitsijän tehtävistä sekä katsauksen yhteisviestinnästä 2000-luvulla. Pohditaan aikakaudelle ominaisia viestintävälineitä ja sitä, kuinka kaikki viestintä painottuu koko ajan entistä

enemmän verkkoyhteyden tarjoamiin sähköisiin järjestelmiin, vaivattomuuteen ja ajan säästämiseen.

Tutkimusosuudessa käydään lyhyesti läpi, kuinka kvantitatiivinen kyselytutkimus toteutetaan sekä analysoidaan tulokset. Tutkimus suoritetaan kyselytutkimuksena, joka sisältää sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Kyselyn perusjoukoksi valittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa 125 hallitusten puheenjohtajien joukko. Puheenjohtajien joukko valittiin vastaajaryhmäksi, koska heillä on useanlainen näkökanta asioihin ja heidän yhteystietonsa ovat ajan tasalla. Kysely lähetettiin puheenjohtajille, joiden sähköpostiosoite oli toimeksiantajan tiedossa. Kyselyllä selvitettiin vastaajien taustatiedot, joiden arveltiin vaikuttavan vastauksiin, sekä heidän arvionsa toimeksiantajan viestinnän tilasta tänä päivänä ja, että mitä siltä odotetaan tulevaisuudessa.

Kysely toteutettiin käyttämällä Webropol 2.0 –ohjelmaa, jolla sekä laadittiin lomake että analysoitiin vastaukset. Lyhyen kyselyn vastaamiseen kului aikaa viitisen minuuttia, minkä ajateltiin helpottavan vastaamaan ryhtymistä. 125 lähetetystä kyselylomakkeesta täytettyinä palautui 54 kappaletta, eli vastausprosentti oli 43,2. Vastauksia tuli hieman odotettua vähemmän, mikä osaltaan vaikuttaa tulosten reliabiliteettiin. Vastausten pohjalta saatiin joka tapauksessa arvokasta tietoa, jonka pohjalta toimeksiantajalla on mahdollisuus lähteä kehittää palvelujaan.

## 2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ

Tässä kappaleessa avataan asunto-osakeyhtiön ja sen hallinnoimisen toimintatapoja. Samalla esitellään isännöitsijän pääasialliset tehtävät. Asunto-osakeyhtiön isännöitsijä, hallitus ja yhtiökokous ovat niin nivoutuneita toisiinsa, että lyhyesti esitellään myös yhtiökokouksen ja hallituksen tarkoitus.

Asunto-osakeyhtiö on yhtiö, joka useimmiten konkretisoituu rivi- tai kerrostaloon. Yhtiön toimijat ovat rakennusten osakkaita, jotka yhdessä hoitavat yhtiötä. Asunto-osakeyhtiöstä puhuttaessa, se tarkoittaa rakennuksen ja ympäristön kunnosta ja viihtyisyydestä huolehtimista. Suomessa on 2,7 miljoonaa ihmistä, joita koskettaa jonkin asunto-osakeyhtiön asiat. (Isännöinti asiantuntijana, viitattu 1.6.2015.)

Asunto-osakeyhtiö on asuntojen omistamiseen erikoistunut yhtiömuoto, jonka kaksi päätavoitetta on järjestää hyvää asumista sekä kehittää asunto-omistuksen arvoa. Se pyrkii tyydyttämään omistajien ja asukkaiden tarpeet, ja sen päätehtävä on luoda viihtyisiä, terveellisiä ja turvallisia asumispalveluja ylläpitäen ja lisäten osakkeiden arvoa. Asunto-osakeyhtiö on yleensä voittoa tavoittelematon yhtiö. Poikkeuksiakin kuitenkin on. Asunto-osakeyhtiön osakkailta, eli osakkeenomistajilta peritään yhtiövastiketta kulujen katteeksi. (Grauss, Heino, Kaivanto & Kulomäki 2007, 11-12.)

Taloyhtiön hallinto koostuu osakkaiden muodostamasta yhtiökokouksesta, asunto-osakeyhtiön hallituksesta sekä yleensä yhtiön toimitusjohtajana toimivasta isännöitsijästä. Seuraavassa esitellään nämä kolme osapuolta.

### 2.1 Yhtiökokous

Vaikka taloyhtiössä olevat asunnot ja tilat ovat yksityishenkilöiden omistuksessa, tosiasiaassa osakkeet omistaa asunto-osakeyhtiö. Osakkeen omistajien vastuut ja velvollisuudet on kirjattu yhtiöjärjestykseen. Osakkeenomistaja saa sanansa sanotuksi yhtiökokouksessa, joka on osakkeenomistajien kokous, jossa tehdään päätökset taloyhtiön asioista sekä valitaan osakkeenomistajien edustajisto eli hallitus. (Grauss ym. 2007, 19.)



Yhtiökokous voi olla varsinainen tai ylimääräinen. Varsinainen yhtiökokous pidetään yleensä kerran vuodessa. Varsinaisessa yhtiökokouksessa kerrataan edellisen vuoden asiat ja katsahdetaan tulevaan. Ylimääräinen yhtiökokous järjestetään ilmoitustarkoituksessa, kun suunnitteilla on esimerkiksi merkittävä remontti. (Grauss ym. 2007, 18-19.)

## 2.2 Asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtävät

Asunto-osakeyhtiölain mukaan asunto-osakeyhtiöllä on oltava johtokunta, joka sisältää isännöitsijän ja hallituksen. Toisaalta asuntoyhtiökohtaisessa yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä, että isännöitsijää ei tarvitse olla. Tällöin hallitus hoitaa isännöitsijän tehtävät (Kangasluoma 2008, 33).

Taloyhtiön hallitus päätetään varsinaisessa yhtiökokouksessa alkavalle toimikaudelle. Varsinaisen yhtiökokouksen jälkeen hallituksen on järjestäydyttävä, eli kokoonnuttava laillisesti koolle. Järjestäytyessään hallitus päättää puheenjohtajan, joka myös toimii tehtävässään alkavan toimikauden ajan.

Hallitus on asunto-osakeyhtiön pakollinen toimielin. Yhtiöllä on oltava hallitus, isännöitsijä sillä voi olla, jos yhtiökokous niin päättää. Hallitus on isännöitsijän lähin sidosryhmä yhtiön asioita hoidettaessa. Hallitus ja isännöitsijä eivät ole työsuhteessa yhtiöön, eli heidät voidaan erottaa ilman että yhtiölle aiheutuu taloudellisia kustannuksia. Hallituksen tehtäviä on kolme: se valmistelee yhtiökokouksessa päätettävät asiat, huolehtii asioiden täytäntöönpanosta sekä ohjaa ja valvoo isännöitsijän päivittäistä työtä. (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2010, 456-458.)

## 2.3 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijä on taloyhtiölle vapaaehtoinen, jokseenkin tarpeellinen ja suositeltava henkilö. Taloyhtiön yhtiöjärjestyksestä tulee esille, vaaditaanko taloyhtiöön isännöitsijää. Yleisesti ottaen pienissä, muutaman osakkeen yhtiöissä, määräystä isännöitsijästä ei ole. (Jauhiainen ym. 2010, 489.) Kuitenkin monet pienetkin yhtiöt ostavat isännöitsijän palveluja. Isännöitsijä toimii vastuuhenkilönä sekä tarjoaa usein myös kirjanpito palveluita, joista huolehtiminen on asunto-osakeyhtiölle tärkeää.

Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiössä asiantuntijana. Hän on keskeinen henkilö yhtiön toiminnassa. Isännöitsijä valmistelee asioita hallituksen ja yhtiökokouksen päätettäväksi. Hän on yleensä ajankohtaisimmin kartalla taloyhtiön asioista, ja on yhteydessä kaikkiin sidosryhmiin. Isännöitsijän palveluksessa toimii työntekijöitä ja ulkopuolisia palveluntarjoajia (Jauhiainen ym. 2010, 490-491), kuten kiinteistönhuolto, sähkö- ja putkimiehiä, siivoojia yms. Nämä tekevät työtä asunto-osakeyhtiölle ja isännöitsijä huolehtii heidän työn jäljestään. Isännöitsijä muun muassa vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen. Tähän tehtävään on usein palkattu taloushallinnon asiantuntijoita, jotka myös työskentelevät isännöitsijän alaisina (Jauhiainen ym. 2010, 490-491). Voidaan sanoa, että isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja (Ingman & Haarma 2005, 13) sekä juoksevien asioiden hoitaja (Grauss ym. 2007, 22).

Hallitus on yhtiön päättävä elin ja isännöitsijän on aina annettava hallituksen työn suorittamiseen tarvittavat tietonsa hallitukselle oma-aloitteisesti (Jauhiainen ym. 2010, 492). Esimerkiksi suunnitelmassa olevien korjausten tekemisestä isännöitsijä pyytää tarjouksia eri tekijöiltä. Tarjousten perusteella isännöitsijä voi antaa oman mielipiteensä siitä, kuka työnsuorittajaksi tulisi valita, mutta lopullisen päätöksen tekee hallitus. Siksi isännöitsijän on tuotava hallituksen nähtäville kaikki tarjoukset ja muut asiaa koskevat dokumentit.

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu yhtiön toiminnan järjestäminen ja siinä onnistuminen. Isännöitsijän tehtäväkenttä on laaja, se jaetaan 1. hallinnollisiin, 2. taloushallinnollisiin sekä 3. teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitotehtäviin. (Kangasluoma 2008, 37). Kangasluoma (2008, 40) esittelee Suomen Kiinteistöliiton laatiman taulukon isännöitsijän tehtävistä. Siitä saattaa huomata, että isännöitsijälle kuuluvat hallinnolliset tehtävät kokouskutsuineen ja -järjestelyineen, sopimusasioineen, taloyhtiön osapuolien ilmoittamisineen ja työntekijäsuhteineen sisältää monipuolisen viestinnän kentän.

Isännöintitoimialan mielikuvatutkimuksissa on ilmennyt, että taloyhtiöiden asukkaat ja osakkaat eivät ole aivan tyytyväisiä hallituksen ja isännöitsijän tiedottamiseen (Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus 2013). Tiedottaminen ei ole riittävää, vaan osakkaat ja asukkaat haluaisivat saada tietoa projekteista jo suunnitteluvaiheessa. Oikeanlaiset päätökset eivät lisää tyytyväisyyttä, jos niistä ei saada riittävää informaatiota. Hallituksen vastuulla on järjestää tiedottaminen tekemiinsä päätöksiin liittyen, isännöitsijä hoitaa toteutuksen. (Komi 2014, viitattu 18.3.2015.) Aktiivisella viestinnällä isännöitsijä luo luottamusta osakeyhtiön jäsenille (Joensuu 2014, viitattu 18.3.2015).

### 3 YHTEISÖViestintä 2000-LUVULLA

Viestintä koskettaa kaikkia ja se on läsnä jokapäiväisissä tilanteissa. Näissä tilanteissa kommunikoinen opitaan ihan pieninä lapsina ja se jatkuu läpi elämän (Juholin 2004, 25). Viestintä on tuottamisen, jakamisen ja tulkitsemisen yhdessä muodostama tapahtuma, jonka aikana sanoma vieään vuorovaikutuksen välityksellä toisen tietoisuuteen. Sanoma välittyy ja muotoutuu lähettäjistä ja vastaanottajista riippuen. (Åberg 2006, 84.)

1990-luvulle tultaessa viestintää alettiin tulkita kulttuurisena tapahtumana, koska kulttuuri määrittää sen, kuinka sanoman välitykseen käytettäviä äänteitä, kirjaimia ja eleitä tulkitaan (Åberg 2006, 84). "Kieli on sopimus" (Lohtaja ja Kaihorinta-Repo 2007, 8). "Viestintä on siis kaiken inhimillisen vuorovaikutuksen perusta, ja on ilmeistä, että se on välttämätön ehto ihmisen elämälle ja sosiaaliselle järjestykselle", siteeraa Juholin (2004, 25) Paul Watzlawickiä.

2000-luvun alussa viestintä joutui murrokseen. Internet uutena kanavana muutti viestimistapoja. Puro (2004, 44) kirjoitti hieman vuosituuhanteen vaihteen jälkeen uuden viestinnän teknisen innovaation menevän Suomessa läpi kirkkaasti. Uutta vastaan purnaamisesta huolimatta viestintäteknologian murros tapahtui Suomessa kivuttomasti. Niinkin helposti, että nykypäivänä viestintäteknologian välineistä ollaan täysin riippuvaisia työelämässä. Hetkellinen katkos sähköpostijärjestelmässä aiheuttaa, jos ei ongelmia, niin vähintään turhautumista työnteon pysähtymisestä.

Uuden vuosituuhannen ja sen tuoman uuden median vallankumouksen myötä haasteeksi on osoittanut myös tietotulva. Informaatiota tulvii joka puolelta, joten tiedon eteenpäin viemiseksi viestintä tuottamiseen ja muotoiluun on panostettava, ottaen huomioon vastaanottajien kyvyn tiedon ymmärtämiseen (Juholin 2004, 24).

Suomen tiedottajien liitto (nyk. ProCom) määrittelee yhteisöviestinnän organisaation tai muun järjestäytyneen yhteisön sidosryhmilleen kohdistavaa viestintää. Tämän viestinnän tavoitteena on olla tueksi viestijän toiminnalle (Juholin 2001, 19). Yhteisöviestinnän käsite on muuttunut todella laajaksi. Se käsittää yrityksen kommunikoinnin lisäksi myös muun muassa markkinointiviestinnän, sponsoroinnin ja talousviestinnän (Von Herten, Melgin & Åberg 2012, 133). Yhteisöviestintää tapahtuu yritysten lisäksi myös kaikissa muissa yhteisöissä. Viestintä on tiukasti sidoksissa yritysten johtamiseen toiminnan ylläpitämiseksi. Yritys ei voi tavoittaa päämääriään ilman, että se vies-

tii yhteistyökumppaneilleen ja sidosryhmilleen tai heidän kanssaan. (Juholin 2001, 23.) Se on liike-elämää tukevaa, sillä kaikki liiketoiminta tarvitsee toimiakseen tiedonkulkua. Liiketoimintaa tukeva viestintä mielletään markkinointiviestinnäksi, joka kuitenkin on yksi yhteisöviestinnän alalaji. (Lohtaja & Kaihovirta-Repo 2007, 14; 16.)

Yhteisöviestinnän ammattilaisten sanotaan olevan viestinnän monialaosaajia. He eivät ole erityisen hyviä taittamisessa tai valokuvaamisessa tai kirjoittamisessa. Näihin kaikkiin on oma erikoistunut ammattikuntansa, mutta yhteisöviestijä osaa kaikkea jonkin verran (Koski, viitattu 7.5.2015). Viestintä kuuluu kaikille ja kaikkien hoidettavaksi, ei pelkästään ammattilaisille (Juholin 2011, 23).

### 3.1 Viestintä asunto-osakeyhtiössä

Asunto-osakeyhtiössä viestinnästä vastaa pääasiassa isännöitsijä. Viiala ja Rantanen (2012, 99-101) kuvaavat taloyhtiön viestintää näin: isännöitsijä viestii hallitukselle ja osakkaille, hallitus viestii osakkaille, hallitus ja isännöitsijä viestivät keskenään ja huolto-yhtiö viestii asukkaille, mikä monesti tapahtuu isännöitsijän välityksellä.

Taloyhtiössä viestinnän tulee olla ajankohtaista, osakkaiden ja asukkaiden on tiedettävä heidän asuinympäristössään tapahtuvista tai suunnitteilla olevista asioista. Viime vuosikymmenien aikana tiedottamistavat ovat yleisesti muuttuneet sähköiseksi ja sen myötä asianomaisilla on mahdollisuus seurata asioita reaaliaikaisesti. Edelleen täytyy kuitenkin huomioida, ettei kaikilla osakkailta ja asukkailta ole käytössään internetiä. Perinteisiäkin viestintätapoja, kuten postitse toimitettavia tiedotteita ja perinteisiä ilmoitustauluja taloyhtiöiden tiloissa, tarvitaan siis yhä (Viiala & Rantanen 2012, 99).

### 3.2 Viestintäkanavat taloyhtiön viestinnässä

”Verkko on yhteinen tila, joka on ajasta ja paikasta riippumaton, se on paikka, joka on aina auki”, kirjoittaa Isohookana kirjassaan (2007, 252). Tänä päivänä tiedottaminen suoritetaan enenevässä määrin sähköisesti. Sähköposti ja yritysten internet-sivut ovat pääasialliset tiedotuskanavat (Isohookana 2007, 251). Länsimaissa on huomattavissa selkeä trendi välttää suoraa, eli kasvokkain

tapahtuvaa yhteydenpitoa. Sitä pidetään rahaa- ja aikaa vievänä sekä ympäristöä kuormittavana. (Juholin 2013, 253.)

### 3.2.1 Perinteinen ilmoitustaulu

Nykyaikaiset ilmoitustaulut sijaitsevat intranetissä. Näin asianosaisilla on pääsy näkemään ajankohtaiset asiat sisään kirjautumalla palveluun, joka näyttää tietyille henkilölle asiat, jotka hänellä on oikeus nähdä. Yhteisöissä, joissa kaikki eivät pääse verkkoon (muun muassa taloyhtiöt) konkreettisten, seinälle ripustettujen ilmoitustaulujen olemassaolo on yhä tarvittavaa (Juholin 2013, 223). Useat iäkkäät ihmiset elävät juuri taloyhtiöissä, kerros- ja rivitaloissa. He eivät juurikaan käytä internetiä, tietokoneita tai mobiililaitteita, joten heille tiedon perille viemiseksi tarvitaan rap-pukäytävässä sijaitsevia ilmoitustauluja, joihin ilmoitus kiinnitetään kaikille nähtäväksi.

### 3.2.2 Yrityksen verkkosivut ja intranet

Yrityksen www-sivut tarjoavat kattavan tiedonannon yrityksen palveluista. Kotisivut ovat ensimmäinen kanava, josta kiinnostuneet asiakkaat katsovat. He ovat jotakin kautta kuulleet yrityksestä, ja tietääkseen enemmän, he tutkivat kotisivut. Yrityksen verkkosivut yleensä kattavat perustiedon yrityksestä sekä yhteystiedon, johon ottaa yhteyttä tietääkseen lisää. Hakukoneet mahdollistavat yrityksen tietojen selvittämisen ajasta ja paikasta riippumatta. (Isohookana 2007, 251-252).

Isohookanan (2007, 251) mukaan intranet on sisäisen viestinnän tärkeimpiä tietokantoja. Se on jonkin tietyn ryhmän käyttöön rajattu toimintaympäristö, joka voi sisältää mitä vain asiakirjoja ja työkaluja sitä käyttävien henkilöiden käytettäväksi. 1990-luvun ilmoitustaulumaiset intrat ovat muuttuneet monipuolisiksi työtiloiksi. (Juholin 2013, 325). Nykyään työpaikkojen ja yhteisöjen intra-alustat tarjoavat myös työyhteisön sisäisen viestimishjelman, jolla työtovereihin saa pikaisesti yhteyttä. Kannettavien tietokoneidenkaan mukana kuljettaminen ei ole enää tarvittavaa, vaan älypuhelinien yleistyminen mahdollistaa tietojen päivittämisen seuraamisen paikasta riippumatta (Juholin 2013, 325).

### 3.2.3 Sähköposti ja postituslistat

Sähköposti on yksi suosituimmista yhteydenpitovälineistä. Sen huono puoli piilee juuri sen suosiossa, sillä sähköpostitulva aiheuttaa hankaluuksia. Monet vastaanottavat työpäivänsä aikana satoja sähköposteja, joihin kaikkiin reagoiminen on ylitsepääsemätöntä (Juholin 2007, 256). Toinen tiedostettava riski on roskaposti, joksi osa saapuvista viesteistä päättyy. Tällöin ne jäävät kokonaan huomiotta vastaanottajalla ja viesti menee hukkaan (Isohookana 2007, 264.)

Sähköpostia kannattaa käyttää ohjeiden ja ilmoitusten antamiseen, keskustelun käyminen taas ei ole Kortesuon (2009, 101) mukaan sopivaa. Ikävistä asioista kertomiseen sähköpostia ei kannata hyödyntää. Tällöin on syytä tarttua puhelimeen tai tavata vastapuoli henkilökohtaisesti. Sähköinen viesti ei välitä äänenpainoa tai eleitä, joten huonojen uutisten kertominen sitä kautta saattaa antaa vastaanottajalle vääränlaisen viestin. (Isohookana 2007, 276.)

Joka tapauksessa se on toimiva työkalu. Sähköpostiohjelmat ovat monipuolisia ja tarjoavat monia apuvälineitä viestien kohdentamiseen. Postituslistat ovat käteviä keinoja välittää viesti tietyille kohderyhmälle. Listoille voi liittyä tai niistä voi poistua kuka vain kohderyhmään kuuluva. Näin ollen tiedonvälittäjä pääsee lähettämään tiedon ryhmälle, jonka uskoo olevan kiinnostunut viestin sisällöstä. (Juholin 2013, 257.) Eri ohjelmistoyritykset kehittävät sähköpostiohjelmia koko ajan laajemmiksi. Useissa työpaikoissa näinä päivinä sähköpostiohjelma toimii jo kaikkien työkalujen alustana.

### 3.2.4 Paperinen tiedote ja kirje

Kaikesta huolimatta kirje on edelleen hyvä lähestymistapa. Henkilökohtainen kirje koskettaa vastaanottajaa, ja saa siksi osakseen arvostusta lukijaltaan. Näin viesti menee todennäköisesti perille lähettäjän haluamalla tavalla. (Juholin 2013, 256.) Paperin kuluttaminen tänä sähköpostiaikana saattaa ärsyttää joitakin viestinsaaajia, mutta silloin kun viestin tarvitsee tavoittaa vastaanottajansa tehokkaasti, perinteinen kirje on hyvä keino. Se menee useimmiten perille kaikille niille, joille se on osoitettu joutumatta sähköpostin roskapostikansioon tai joidenkin henkilöiden tavoittamattomissa oleviin pilvipalveluihin. Myös Juholin (2013, 256) painottaa sitä, että kirje menee perille myös niille, joita on mahdoton tavoittaa verkon kautta. Tiedotteen kuuluu olla informatiivinen, sillä ei myydä eikä suostutella, vaan annetaan asia ilmi mahdollisimman selvästi neutraalilla sisällöllä.

Otsikko ja ensimmäinen kappale, ingressi, ovat tiedotteen tärkeimmät osat, joista sanoman tulee tulla esille. (Juholin 2013, 224.)

## 4 TUTKIMUS

Empiria, eli tutkittava ilmiö, jota tässä opinnäytetyössä tutkitaan, on raahelaisen isännöintiyrityksen viestinnän tämänhetkinen tila yrityksen tärkeän sidosryhmän, eli asunto-osakeyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien näkökulmasta. Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy:n Isännöinti haluaa nykyaikaistaa palveluitaan tarjoamalla asiakkailleen mahdollisuuden asioida sähköisesti yrityksen internet-sivuilla. Tämän hetkinen tilanne vaatii asiakkaalta paikan päällä käymisen tai vähintään puhelinoiton esimerkiksi muuttoilmoitusta tehtäessä. Uudistuksen myötä tämän kaltaiset asiat olisivat hoidettavissa verkossa.

Toinen uudistus on intranet taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille. Intranetissä puheenjohtajilla olisi mahdollisuus lukea taloyhtiötä koskevia pöytäkirjoja ja muita dokumentteja ja näin ollen pystyisi jatkossa hoitamaan yhtiön asioita kotonaan. Intranetin kautta viestiminen isännöitsijän kanssa helpottuu.

Yleisen tutkimuksen mukaan taloyhtiöiden osakkaat ja asukkaat eivät ole tyytyväisiä isännöitsijän ja hallituksen tiedottamiseen (Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus 2013). Taloyhtiöviestintään on siis syytä keskittää enemmän huomiota.

Kuten Kananen (2011, 23) sanoo, ilmiössä, jota tutkitaan, on ilmennyt jokin ongelma, joka täytyy korjata. Tässä ilmiössä, eli isännöitsijän viestinnässä, ongelmana on se, että ei tarkkaan tiedetä, mitkä viestintäkanavat ovat toimivimpia. Tarkoituksena on myös selvittää, kaipaako hieman aikaansa jäljessä oleva viestintä päivitystä, eli sähköiseen asiointiin siirtymistä.

Tutkimuskysymykset:

Mitä informaatiota intranetin tulisi sisältää?

Onko verkkoasioinnin mahdollistaminen tarpeellista?

Mitkä ovat toimivimmat viestintäkanavat?

Tutkimuksen toteutustavaksi valittiin kvantitatiivinen, eli määrällinen kyselytutkimus. Kvantitatiivinen, toisin sanoen tilastollinen tutkimus selvittää asioita lukumäärin ja prosenttiosuuksin, joita voidaan havainnollistaa kuvioin. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ominaista on, että tutkimuslomak-



keet ovat strukturoituja, eli niissä on valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee itselleen sopivimman. Tulokset kertovat nykytilanteesta, mutta syyt, miksi asiat ovat niin kuin ovat, jäävät epäselviksi (Heikkilä 1998, 16). Tässä tutkimuksessa on tärkeää selvittää juuri tämänhetkinen tilanne, ja se, kuinka päästäisiin parempaan tilanteeseen. Se, kuinka tähän on päästy, ei ole olennaista, joten tämä tutkimustapa on tälle työlle sopiva.

Survey-tutkimus on yksi kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmä. Se on tehokas keino hankkia tietoa suurelta vastaajajoukolta. Survey-tutkimukseen vastauksia hankitaan ennalta laaditun kyselylomakkeen avulla. (Heikkilä 1998, 19.) Tässä työssä tutkivatta joukko ei ole kovin suuri (125), mutta tutkimusongelmien takia kyselytutkimuksen ajateltiin olevan sopiva tapa ja helppoutensa takia miellyttävä vastata.

Kvantitatiivisen tutkimuksen pystyy käsittämään vaihe vaiheelta etenevänä projektina, joka kulkee kohti tiettyä määränpäättä. Tutkimusongelma on kyselylomakkeen lähtökohta. Tutkimuksen toimimiseksi sille kannattaa kehittää juoni, jota seuraamalla saadaan muotoiltua kysymykset, joihin tutkimuksella halutaan vastauksia. Menetelmän miinuspuolena on se, että jos yksi vaihe menee pieleen, koko projekti on aloitettava alusta. Tieteellisen tutkimuksen sääntöjen noudattaminen on tärkeää ongelman määrittelyssä, kysymyksiä laadittaessa sekä tiedon keräämisessä ja analysoinnissa. (Kananen 2011, 17-23.)

Perusjoukko, eli populaatio, on ryhmä, josta halutaan kerätä tietoa, ja toimii näin tutkimuksen kohteena (Tilastokeskus. Viitattu 26.3.2015). Tässä tutkimuksessa perusjoukko on Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy:n Isännöinnin asiakastaloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat, joita oli 125 sellaista, joiden sähköpostiosoite oli toimeksiantajan tiedossa.

Viestinnän tilan mittaamisessa käytetään usein survey-, eli kyselytutkimusta, jossa tutkimusvälineenä käytetään strukturoituja, eli määrämuotoisia lomakkeita. Kyselytutkimuksen tarkoitus on selvittää vastaajien kokemuksia ja havaintoja nopealla tahdilla, ilman suuria rahallisia resursseja. (Juholin 2001, 268.)

Kysymysten muotoilu ja suunnittelu ovat tärkeitä. Esteettinen ja hyvin aseteltu lomake (liite 2) houkuttelee vastaajan tarttumaan toimeen ja täyttämään lomakkeen. Silloin, kun lomake on huolimattomasti näköinen tai epäselvä, vastaaja turhautuu ja jättää vastaamatta. (Kananen 2011, 44.) Yleensä tutkimuslomake koostuu kahdesta osasta, saatekirjeestä ja itse lomakkeesta. Saa-

tekirjeellä vastaajalle kerrotaan tutkimuksen taustat ja se, miksi tutkimusta ollaan tekemässä. Saatekirjeellä (liite 1) on merkittävä asema, sillä se on vastaajan ensimmäinen silmäys lomakkeeseen, minkä aikana lukija päättää vaivautuuko täyttämään vastauksia vai. Hyvä saatekirje on kohtelias ja ytimekäs. (Heikkilä 2008, 61.)

Kysely laadittiin ja vastaukset analysoitiin Webropol 2.0 –ohjelmalla. Vastaukset käsiteltiin anonyymisti. Lyhyellä ja ytimekkäällä kyselylomakkeella haluttiin helpottaa vastaamaan ryhtymistä mahdollisimman suuren vastausmäärän ja tulosten suuren reliabiliteetin saamiseksi.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

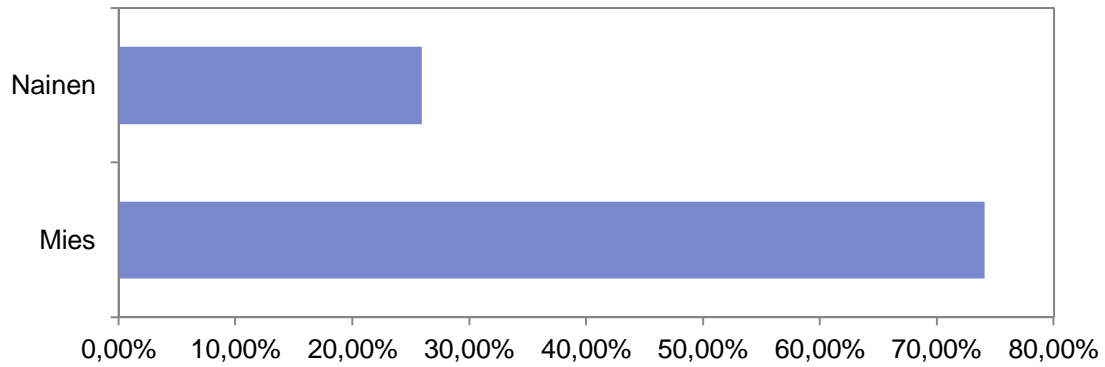
Yhdessä toimeksiantajan kanssa päätettiin, että kyselyn perusjoukko tulee olemaan taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat. Heillä ajateltiin olevan monikantaisia mielipiteitä, joten he olisivat hyvä joukko edustamaan kaikkia osakkaita ja asukkaita. Vaikka suunniteltu verkkoasiointi, jonka tarpeellisuutta tutkitaan, on tarkoitettu kaikille, intranettiin tulee olemaan pääsy vain puheenjohtajilla. Perusjoukko rajattiin puheenjohtajiin, koska muiden ei olisi tarpeellista tässä vaiheessa saada tietää perusteilla olevasta intranetistä.

Puheenjohtajia, joiden sähköpostiosoitteet olivat toimeksiantajan tiedossa, oli 125. Vastaajan sähköpostiosoite oli oleellinen osa tutkimuksen toteuttamiseen, sillä kysely päätettiin toteuttaa pelkästään sähköpostikyselynä. Vastausaikaa annettiin kymmenen vuorokautta, jonka aikana vastauksia saatiin 54 kappaletta, eli vastausprosentiksi saatiin 43,2. Ensimmäisen kolmen vuorokauden aikana saatiin jo reilu 40 vastausta. Viimeiset kymmenkunta vastaajaa aktivoitui muistutusviestistä, joka lähetettiin pari päivää ennen vastausajan loppumista. Vastausprosentti jäi hievan toivottua alemmaksi, sillä tavoite oli 50 %. Tulosten perusteella saatiin kuitenkin selville mielenkiintoista ja hyödyllistä tietoa asiakkaiden mielipiteistä, joiden pohjalta on hyvä lähteä kehittämään asioita parempaan suuntaan.

Kyselylomake oli jaettu kolmeen osioon. Ensimmäisessä kyseltiin vastaajien taustatietoja, toisessa selvitettiin, mitä vastaajat ovat mieltä tämänhetkisestä tilanteesta toimeksiantajan viestinnän saralla ja viimeiseksi asetettiin muutama avoin kysymys, joissa vastaajalla oli mahdollisuus kertoa omin sanoin mielipiteistään ja ilmaista ehdotuksiaan asioiden kehittämiseksi. Avoimien kysymysten vastauksilla haluttiin selvittää, minkälaisia toiveita vastaajilla olisi tulevan varalle. Tulokset-kappale on jaettu näihin kyselylomakkeen osioihin välitsikoin.

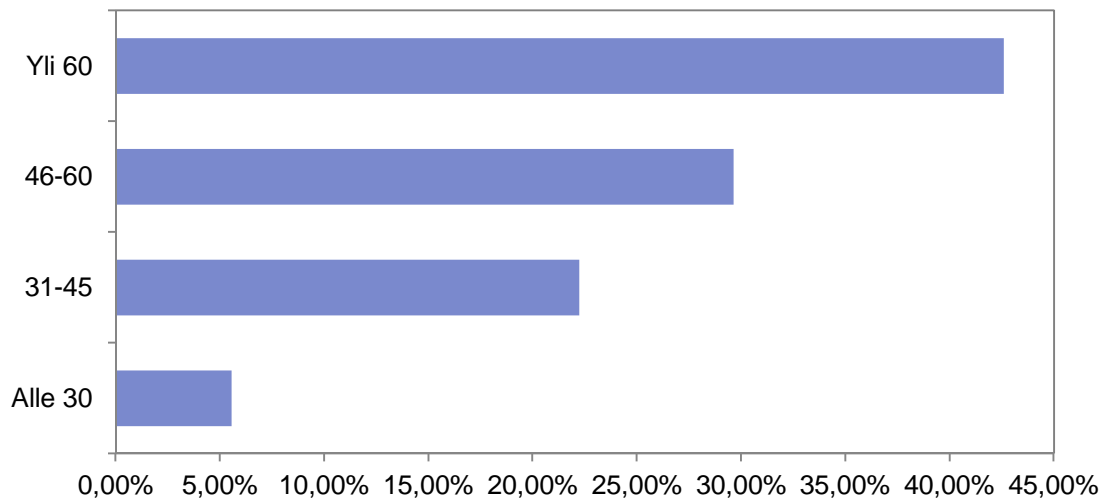
### 5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn ensimmäinen osio selvitti vastaajien taustatietoja, eli sosiodemografisia tekijöitä, eli ikää, asuintyyliä, toimiaikaa taloyhtiön hallituksessa ja puheenjohtajana. Vastaajista suurin osa, peräti 74 %, oli miehiä ja naisia %.



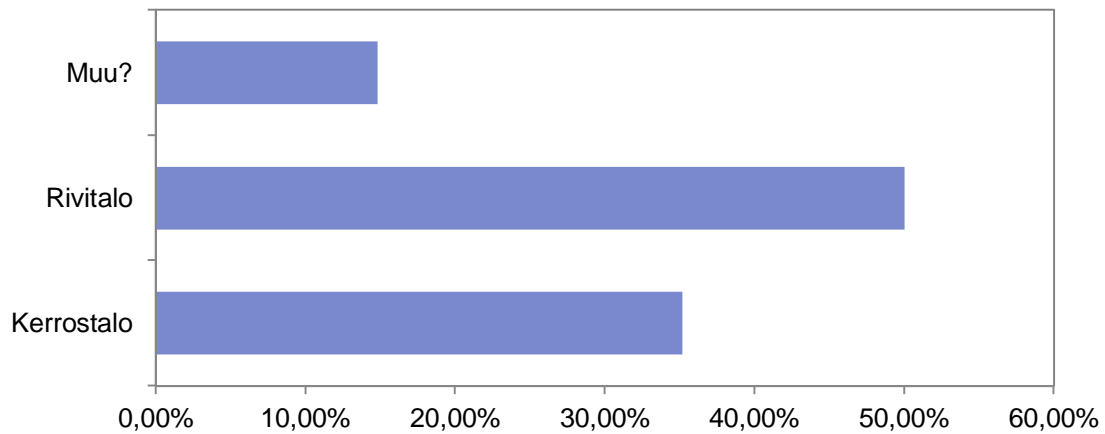
KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma

Vastaajien ikäjakauma hajaantui moneen eri ikäluokkaan. Lähes puolet vastaajista oli 60 ikävuo-  
den ylittäneitä. Toinen puolikas koostui 46-60- ja 31-45-vuotiaista. Alle kolmekymppisiä oli loput,  
eli noin 6 %, mikä vastaa kolmea vastaajaa.



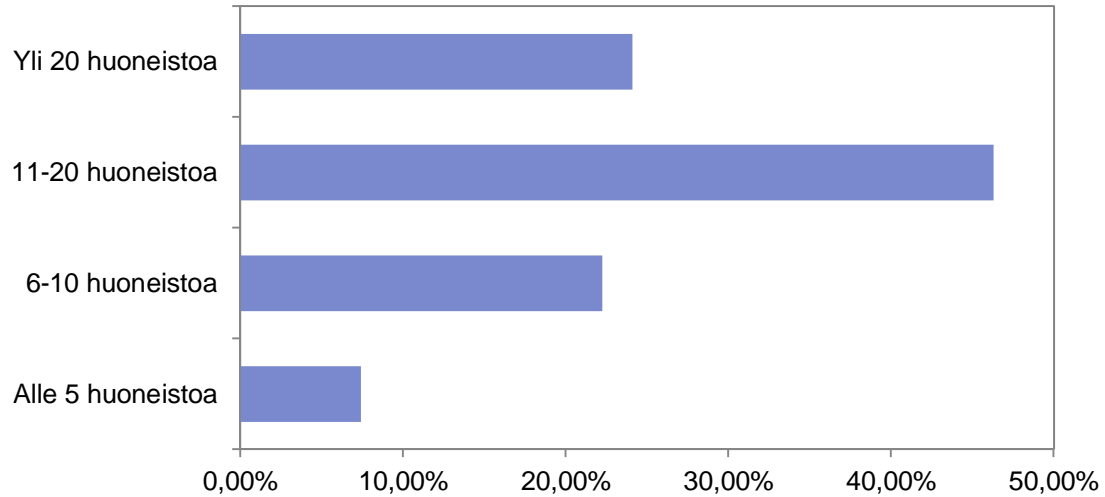
KUVIO 2. Vastaajien ikäjakauma.

Yksi taustatietojen kysymys koski taloyhtiön muotoa, eli toimiiko vastaaja rivi- vai kerrostalon vai  
jonkin muunlaisen asunto-osakeyhtiön hallituksessa. Tasan puolet vastaajista ilmoitti toimivansa  
rivitalon hallituksen jäsenenä, kerrostalon asioihin vaikuttavia oli yli 30 prosenttia.



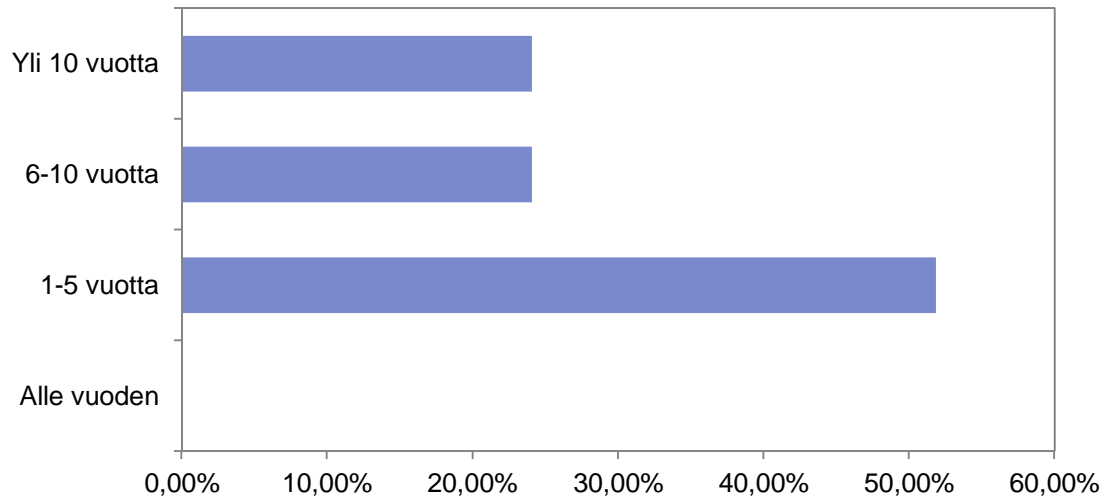
KUVIO 3. Taloyhtiön muoto.

Taloyhtiön yleisin koko vastaajien keskuudessa on 11-20 huoneistoa. Näin vastasi lähes puolet (46,30 %). Muut vastaukset jakautuivat tasaisesti pienempiin ja suurempiin. Alle kymmenen huoneiston taloyhtiöitä oli kolmisenkymmentä prosenttia ja yli 20 huoneiston yhtiöitä noin 25 prosenttia.



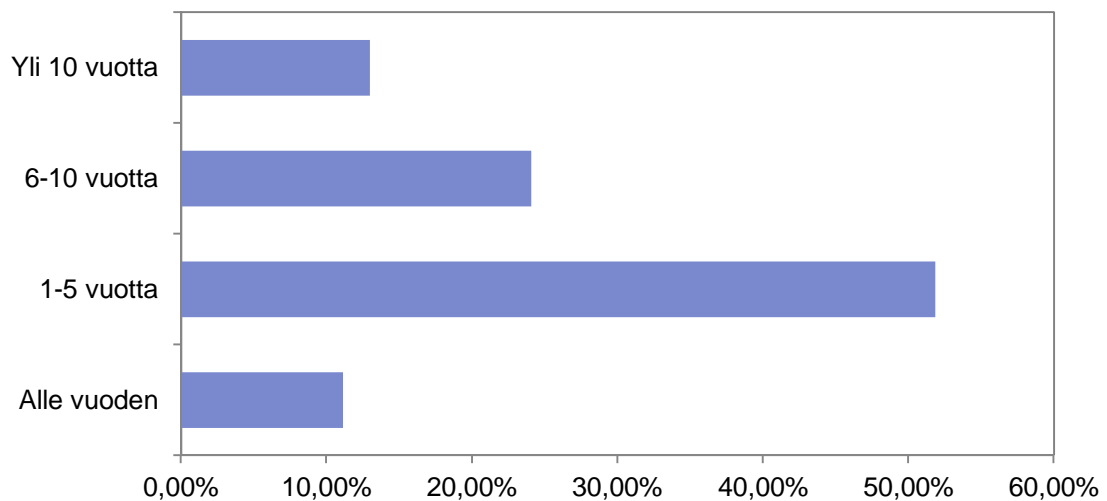
KUVIO 4. Taloyhtiön koko.

54 vastaajasta 28 kertoo toimineensa taloyhtiön hallituksessa 1-5 vuotta. Alle vuoden hallituksessa toimineita ei ollut vastaajien keskuudessa lainkaan. Yli 10 vuotta toimineita ja 6-10 vuotta hallituksessa olleita vastaajia oli tismalleen sama määrä, molempia 13.



KUVIO 5. Vastaajien toimiaika hallituksessa.

Kysely lähetettiin kaikille puheenjohtajille, joiden yhteystiedot löytyivät toimeksiantajan tietokannoista. Sen lisäksi, että halusimme selvittää vastaajien toimiajan hallituksessa, arvelimme myös puheenjohtajakokemuksen pituuden olevan oleellinen tieto tutkimukselle.



KUVIO 6. Vastaajien kokemus vuosissa ko. taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana.

Yli puolet vastaajista on toiminut asemassaan yhdestä viiteen vuotta, noin neljäsosa 6-10 vuotta. Muutama vastaajista on hoitanut puheenjohtajan tointa jo yli kymmenen vuotta ja ensimmäistä kauttaan suorittaviakin oli joukossa jokunen.

## 5.2 Mielenpitoet isännöitsijän viestinnästä

Kyselyn vastaajajoukko koostui taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajista, joten pariin kysymykseen haettiin tarkennusta, pyytämällä vastaajaa asettumaan eri rooleihin. Yhdessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka tärkeinä vastaajat kokevat puheenjohtajana erilaiset tiedottamiskanavat. Selkeästi tärkeimmäksi kanavaksi nousi sähköpostitiedote, jonka 74 prosenttia vastaajista kertoi olevan erittäin tärkeä. Yhtiökokouksen mainitsi erittäin tärkeäksi lähes 70 prosenttia vastanneista, joten sekin mielletään tärkeäksi kanavaksi. Vuosittainen katsahdus tulevaan ja menneeseen on siis vastaajien mielestä tarpeellinen. Myös perinteistä puhelinviestintää pidetään yhä arvossaan sen tehokkuuden takia. Puhelimen välityksellä kiireinen asia saadaan nopeasti vastaanottajan tietoon.

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa	Yhteensä
Paperinen tiedote	10	25	16	3	0	54
Sähköpostitiedote	40	14	0	0	0	54
Yhtiökokous	37	16	1	0	0	54
Puhelu	22	25	6	1	0	54
Infotilaisuus	11	23	17	1	2	54
Ilmoitustaulu taloyhtiössä	3	17	24	7	3	54
Verkkosivut	4	18	24	6	2	54
Intranet	2	15	18	12	7	54
Joku muu, mikä?	0	1	0	1	4	6

TAULUKKO 1. Tiedotuskanavien tärkeys taloyhtiön hallituksen jäsenen näkökulmasta.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin asettumaan asukkaan rooliin, vastaamaan kysymykseen taloyhtiön asukkaan näkökulmasta, miettimättä tilannetta hallituksen jäsenenä. Suurin poikkeama näiden kahden kysymyksen välillä oli, että asukkaalle sähköpostitiedote ei tuntunut olevan yhtä tärkeää kuin hallituksen jäsenille. Asukkaalle tärkeimmäksi kanavaksi nousi yhtiökokous 78 prosenttiin kannatuksella ja toista sijaa piti paperinen tiedote, jonka 64 prosenttia vastaa-

jista mainitsi erittäin tärkeäksi viestintäkeinoksi. Paperisella tiedotteella tarkoitetaan postitse asukkaille jaettavaa tiedotetta.

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa	Yhteensä
Paperinen tiedote	32	12	3	3	0	50
Sähköpostitiedote	23	19	5	2	0	49
Yhtiökokous	39	11	0	0	0	50
Puhelu	15	20	12	2	1	49
Infotilaisuus	11	23	11	2	2	49
Ilmoitustaulu taloyhtiössä	6	19	17	5	3	50
Verkkosivut	6	11	19	11	3	50
Intranet	4	8	20	11	7	50
Joku muu, mikä?	0	0	2	1	4	7

TAULUKKO 2. Tiedotuskanavien tärkeys taloyhtiön asukkaan näkökulmasta.

Vastaaja sai luokitella kanavat yksitellen asteikolla erittäin tärkeä, jokseenkin tärkeä, ei kovin tärkeä, ei lainkaan tärkeä tai en osaa sanoa. Kaikkia kanavia pidettiin yleisesti enemmän tärkeänä kuin ettei niillä olisi mitään virkaa. Verkkosivut ja intranet miellettiin vähiten tärkeiksi. Noin 40 prosenttia vastaajista luokitteli molemmat kanavat molemmissa kysymyksissä "ei kovin tärkeiksi" tai "ei lainaan tärkeiksi". Vastaajille on mahdollisuus myös mainita muista viestintä kanavista. Facebook mainittiin kerran.

Kun kysyttiin vastaajien mielipidettä siitä, kuinka tärkeää eri asioista tiedottaminen on, vastaukset ovat todella yksimielisiä. Kaikkien asioiden, jotka yksitellen listattiin arvioitavaksi tärkeydessään, sanottiin olevan erittäin tai jokseenkin tärkeitä.



	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa	Yhteensä
Hallituksen päätökset	35	18	1	0	0	54
Yhtiökokoukset	49	5	0	0	0	54
Taloyhtiössä tapahtuvat korjaukset	45	8	1	0	0	54
Tulevat hankinnat	42	12	0	0	0	54
Talousasiat	33	19	2	0	0	54
Pitkän ajan suunnitelmat	31	22	1	0	0	54

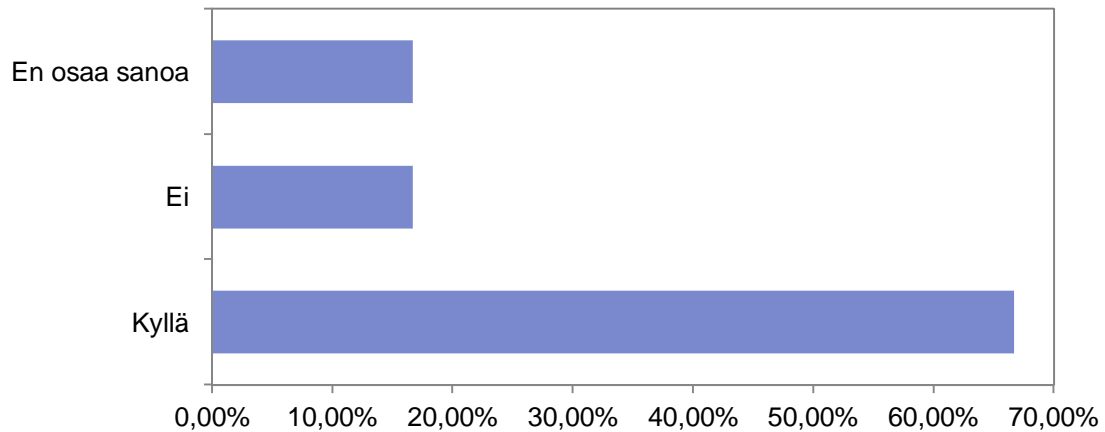
*TAULUKKO 3.* Mainituista asioista tiedottamisen tärkeys.

Sähköisen asioinnin mahdollisuudestakin vastaajat tuntuivat olevan lähes yksimielisiä. Erityisesti yhteydenottoopyyntöjen, remontti-ilmoitusten ja henkilökohtaisten tietojen päivittämisen toivottaisiin olevan mahdollista verkossa. Listattujen asioiden lisäksi muutama vastaaja toivoisi verkkoasiointimisen olevan mahdollista myös jonkin muun asian hoitamiseksi, mutta ei ole avannut ajatuksiaan tarkemmin.

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa	Yhteensä
Asukastietojen hallinta	25	20	7	1	1	54
Henkilökohtaisten tietojen päivittäminen	27	19	6	1	1	54
Isännöitsijäntodistuksen tilaaminen	29	18	7	0	0	54
Yhteydenottopyyntö	33	15	6	0	0	54
Remontti-ilmoitus	29	21	4	0	0	54
Autopaikka-, saunavuoro-, pesutupa-, ym. varaukset	24	17	8	2	3	54
Kiinteistöhoitajan kutsu- minen	20	21	12	0	1	54
Joku muu, mikä?	0	0	0	0	5	5

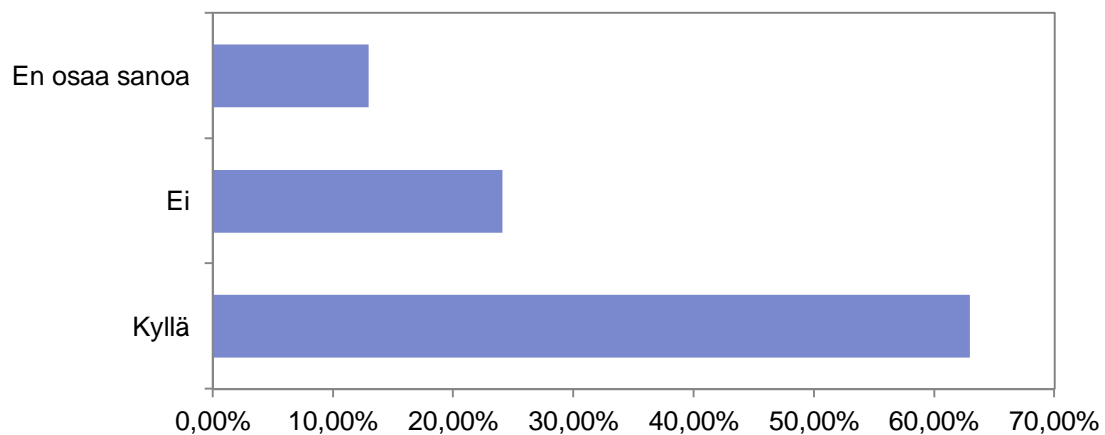
TAULUKKO 4. Verkkoasioinnin mahdollisuuden tärkeys mainittujen asioiden kohdalla.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää toimeksiantajan viestinnän tilaa sen asiakkaiden mielestä ja samalla hieman kartoittaa, mitä asiakkaat ovat mieltä verkkoasioimisesta ja intranetistä, joka mahdollistaisi asiakirjojen tarkastelun laitteilla, joissa on internet-yhteys. Tällaisen intranetin näki tarpeelliseksi kolmasosa vastaajista. Loput 18 vastaajaa jakautuivat tasaisesti vastaamalla joko ei tai en osaa sanoa.



KUVIO 7. Intranetin tarpeellisuus vastaajien mielestä.

Toimeksiantajaa on askarruttanut, pitäisikö osakkaille lähettää tilannekatsaus säännöllisin väliajoin. Tätä asiaa selvitettiin kyselyn yhteydessä. Kysymykseen vastanneiden mielipiteiden perusteella tällainen säännöllinen tiedote ajankohtaisesti tilanteesta olisi paikallaan, sillä 63 % vastasi sellaisen olevan tarpeellinen.



KUVIO 8. Säännöllisen tilannekatsauksen tärkeys vastaajien mielestä.

### 5.3 Avoimien kysymysten satoa

Kyselyn loppuun annettiin vastaajille mahdollisuus saada sanottavansa sanotuksi muutamalla avoimella kysymyksellä. Ensimmäinen avoin kysymys koski isännöitsijän viestintää yleensä. Tä-

hän kysymykseen vastanneet 37 henkilöä ovat olleet tyytyväisiä isännöitsijän taholta tulleisiin viestimiseen. Sen sanotaan tapahtuvan tarvittaessa ja hyvin. Muutama on maininnut viestinnän olevan pidättyvää ja huonosti toimivaa. Pari vastaajaa jopa kokee, ettei viestintää tapahdu lainkaan.

*Pyynnöstä.*

*Tiedottaminen on huonoa. Asioita pitää kysellä saadakseen tietoa.*

*Ei kovin aktiivista.*

Toisaalla toivotaan nykyaikaistamista ja sähköistä toimintaa, toisaalla vedotaan iäkkäiden ihmisten asuttamaan taloyhtiöön, jolloin internetin käyttö ei ole tavanomaista, ja siksi viestimisen toivotaan tapahtuvan muilla keinoin.

*Viestiminen hoituu yleensä puhelimitse. Taloyhtiömme asukkaat ovat suurelta osin iäkkäitä, eivätkä hallitse internetin käyttöä.*

*Viestittää aika paljon sähköpostin välityksellä, mutta kun en seura sähköpostia päivittäin, niin huomaan viestin useasti vasta päivien päästä.*

*Viestinnässä on käytössä perinteinen puhelinviestintä, voitaisiin varmaan siirtyä enemmän sähköiseen järjestelmään, sähköposti yms.*

Pääasiassa mielipiteet olivat positiivisia, isännöitsijän kerrottiin olevan tiedottavan asioista tarvittaessa ja viestimisen olevan riittävää. Kiitosta tuli tapauskohtaisiin asioihin paneutumisesta sekä siitä, että isännöitsijä on kiitettävästi yhteydessä hallituksen kanssa. Eräs vastaaja kokikin juuri hallituksen ja isännöitsijän välisen tiedonkulun olevan toimivaa, asukkaan näkökulmasta ei niinkään.

*Hyvä, ammattitaitoinen toiminta.*

*Viestit kulkevat hyvin. Puhelinviestit tulevat varmimmin tietoon.*

*Hallituksen jäsenenä hyvä.*

Asiaa kysyttiin myös ohjeistamalla vastaajia mainitsemaan huomaamia puutteita. Viisitoista 31 vastaajasta sanoi, että puutteita ei, vaan hommat toimivat hienosti. Toinen puolikas taas antoi nasevia kommentteja siitä, mitä parannettavaa asiassa olisi. Erityisesti taloyhtiössä tapahtuvista remonteista toivottaisiin enemmän informointia.

*Remonteista/remonttilaskuista tiedottaminen.*

*Voisi useammin informoida työn alla olevien projektien etenemisestä.*

*Kaikki asukkaat eivät tiedä esimerkiksi mitä korjauksia taloyhtiöön on tekeillä/tulossa ja millaisia vaikutuksia tällaisella on normaaliin asumiseen. Näistä olisi mielestäni tarpeellista tiedottaa heitä vaikka sähköpostilla.*

Muut mainitut puutteet koskivat lähinnä viestintäkanavia. Kuten edellisenkin kysymyksen kohdalla, myös tässä tuli esille, että toiset toivoisivat yhteydenottoja puhelimitse, toiset taas sähköpostitse.

*Toivoisin, että tiedottamista tulisi enemmän puhelimeen viestillä/soitolla.*

*Tiedote pari kertaa vuodessa voisi olla hyvä. Mutta on myös kustannuskysymys, ellei ole sähköinen tiedote. Olisiko tekstari-mahdollisuus?*

Viimeisenä avoimena kysymyksenä pyydettiin vastaajalta kehittämisehdotuksia, ideoita ja esimerkkejä. Tähän kysymykseen vastasi 46 % otoksesta. Yleisin kehittämissuositus koski sähköisen viestinnän mahdollistamista ja toiveita sähköpostitiedotteista.

*Taloyhtiöiden remonttien ja isompien hankintojen sähköisen seurantajärjestelmän kehittäminen.*

*Netin käyttöä tiedottamisessa voisi kehittää.*

*Suunniteltavien/käsiteltävien asioiden etenemisestä isännöitsijän pitäisi tiedottaa asukkaita/hallituksen jäseniä esimerkiksi sähköpostitse. Erillinen tilannekatsaus pari kertaa vuodessa tarkoittaisi jälleen kerran lisäkuluja taloyhtiölle, koska sitä ei isännöitsijä tekisi ilmaiseksi!*

*Ehkä voisi kerran/pari vuodessa sähköisenä versiona lähettää taloyhtiön tilanne katsauksen, mitä edessä ja mitä sattunut.*

*Taloyhtiön sisäinen netti kaikkien asukkaiden käyttöön.*

*Huolto-/talonmies pitäisi pystyä tilaamaan internetin kautta. Kun sellaista tarvitaan esim. jonkun vian korjaamiseen tai talvihiekotukseen.*

*Yhteinen tiedotuskanava.*

*Isännöitsijä voisi heittää sähköpostilla aina tilanteen tilan varsinkin jos jotain suunniteltua odotetaan.*

*Tulevaisuudessa kokonaan sähköinen dokumentointi olisi hyvä, nyt asukkaiden suuntaan on pakko toimia vielä papereilla.*

Muita ehdotuksia oli kiinteistöhuollon edustajan osallistuminen yhtiökokouksiin. Isännöitsijän toivottiin kutsuvan koolle pihatalkoot syksyisin ja keväisin. Myös tiedottamisen ajankohtaisuuden ja tilannetajuisuuden odotetaan kehittyvän.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustulokset osoittavat, että Raahen Op-Kiinteistökeskus Oy/Isännöinnin viestintään ollaan kohtalaisen tyytyväisiä. Taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien kannalta viestintä on sujuvaa, mutta taloyhtiön asukkaana he kokevat asioilla olevan varaa parantua. Parannettavaa olisi varsinkin remontti- ja korjaushankkeiden etenemisen ilmoittamisessa. Myös viestintäkeinojen nykyaikaistaminen olisi toivottavaa.

Selvitettäessä toimivinta viestintäkanavaa, selvisi, että tänä päivänä tärkeimmät keinot asukkaiden tiedottamiseen ovat yhtiökokous ja paperinen tiedote. Hallitusten jäsenten näkökulmasta taas tärkein kanava on sähköpostitiedote, toisena yhtiökokous. Paperista tiedotetta kaipaavat ihmiset vähenevät pikkuhiljaa, joten siirtymä lähes kokonaan sähköpostitse toimivaan tiedottamiseen on käsillä lähivuosina. Perinteistä puhelimella tiedottamista pidetään arvossa, onhan se nopea tapa, jolla yleensä tavoittaa viestin vastaanottajan vaivattomasti.

Kuten Isohookana (2007, 252) kirjoitti "Verkko on yhteinen tila, joka on ajasta ja paikasta riippumaton, se on paikka, joka on aina auki". Vastaajien yleinen mielipide on, että verkkoasiointi ja intranet ovat tärkeitä tiedotuskanavia isännöitsijän ja hänen asiakkaidensa välillä. Sähköisen asiointin mahdollistaminen toimeksiantajan isännöintiasiakkaille on ajankohtainen ja toivottu asia. Sähköpostin merkitys tiedotusvälineenä tuntuu olevan suuri, joten sen käyttämiseen tulisi panostaa entistä enemmän. Paperisten tiedotteiden sijasta toivotaan sähköpostitiedotteita. Kuitenkin on myös muistettava henkilöt, lähinnä iäkkäät ihmiset, joille tietokoneiden ja mobiililaitteiden käyttö ei ole päivittäistä, jos ollenkaan tapahtuvaa.

Isännöitsijäntodistuksen tilaaminen, asukasmuutosten ilmoittaminen, yhteydenottopyynnöt yms. haluttaisiin vastaajien mukaan olevan suoritettavissa verkossa. Toimeksiantajalle olisi kannattavaa kehittää verkkopalveluitaan niin, että nämä asiat olisi saatavilla nappia napauttamalla ilman, että asiakkaan olisi tultava isännöitsijäntoimistolle. Tämä satsaus vähentäisi asiakkaiden edestakaisin matkaamista asumista ja osakkeen hoitamista koskevista asioista. Samalla myös toimeksiantajan resurssitarve vähenisi siltä osin, että toimiston aukioloaikoja voitaisiin uudistuksen myötä supistaa. Myös kiinteistöhoitajan kutsuminen tulisi vastaajien mielestä pystyä tekemään verkossa. Tähän kuitenkin tarvittaisiin eri järjestelmä, joka toimisi suoraan asiakkaan ja kiinteistöhuoltoyrityksen välillä. Kiinteistöhoitajat ovat yleensä itsenäisiä yrityksiä, joilla on sopimus isän-

nöitsijän ja taloyhtiön kanssa tehtävistä huoltotoista. Isännöitsijä voi välittää viestin huoltoyhtiölle, mutta ei pysty valvomaan vuorokauden ympäri, koska talonmiehen kutsu kävisi.

Suunniteltu intranet olisi puheenjohtajille tarjottava palvelu. Juuri puheenjohtajille tehdyn kyselyn tulokset antavat kannatusta toimeksiantajan suunnitelmille. Suurin osa vastaajista (70 %) ilmaisi pitävänsä intranetin perustamista hyödyllisenä, joten perustaminen lähiaikoina olisi kannattavaa. Uskon, että puheenjohtajat olisivat tyytyväisiä intranetin kaltaisesta palvelusta, joka helpottaisi heidän asioimistaan.

Määräaikainen tilannekatsaus isännöitsijältä olisi toivottavaa, mieluiten sähköpostin välityksellä. Säännöllinen tilannekatsaus sai kyselyyn vastanneilta kannatuksen, kun reilusta yli puolet oli sitä mieltä, että sellainen olisi tarpeellinen. Tilannekatsauksella osakkaille tarjottaisiin tietoa siitä mitä taloyhtiössä suunnitellaan tapahtuvan. Yhtiökokous kun on vain kerran vuodessa, ja ylimääräinen järjestetään, kun korjausprojekti tai muu sellainen on jo aluillaan. Katsauksen ansiosta osakkaat pysyvät paremmin yhtiön asioista tilanteen tasalla, eikä suuria yllätyksiä näin pääsisi tapahtumaan. Muutama vastaaja kertoi kannattavansa ajatusta tilannekatsauksesta, jos se kuuluisi isännöitsijäsopimushintaan eikä aiheuttaisi kokouskustannuksia. Lisäkustannuksia ei siis toivota.

Yhtiökokous mainittiin muutamaa otteeseen tärkeäksi niin viestintäkanavana kuin myös tapahtumana, josta täytyy tiedottaa. Yhtiökokousten lisäksi erilaiset infotilaisuudet saivat viestintäkanavana jonkin verran kannatusta. Tähän vaikuttaa se, että tällaisissa konkreettisisä kohtaamisissa ihmiset pääsevät kasvotusten kysymään mieltään askarruttavia asioita. Samalla tarjoutuu mahdollisuus kuulla asiasta ääneen kerrottuna sekä havainnollistetuin keinoin.

Perinteinen puhelinviestintä on myös osaltaan vielä arvossaan. Puhelin on tehokas keino pienen ryhmän saavuttamiseksi. Nykyaikana senkin osalla saattaa kuitenkin osoittautua hankaluudeksi informaatiotulva. Kun puhelimia saattaa yhdellä henkilöllä olla useampi ja ne soivat pitkin päivää, joka pirinään ei välttämättä tule vastattua.

Toimeksiantajan tulisi siis pikkuhiljaa siirtyä sähköisen viestintään ja palveluihin, unohtamatta kuitenkaan perinteisiä keinoja, kuten puhelinta. Toisin kuin Juholin (2013, 253) kirjoitti, kasvokkain käytävä viestiminen on edelleen toimiva tapa viestiä. Kuitenkin nykyaikaisessa, aikaan ja paikkaan sitoutumattomassa maailmanmenossa sähköinen viestiminen ja asiointi on suotava asiakkaille. Verkkoasiointipalvelu sekä puheenjohtajien intranet ovat toivottuja uudistuksia, joiden



kehittämiseen toimeksiantajan kannattaa varata resursseja lähitulevaisuudessa. Kehittämisselvityksiä kysyttäessä vastaajat mainitsivat yhteisestä tiedotuskanavasta ja taloyhtiökohtaisesta verkosta. Intranetin laajentamista muillekin kuin puheenjohtajille kannattaisi myös harkita, sillä sen välityksellä osakkaat ja asukkaat voisivat keskustella ja jakaa dokumentteja myös keskenään.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi onnistui mielestäni hyvin. Se, mitä haluttiin selvittää, saatiin selville. Toimeksiantaja sai tietoa viestintäkanavien toimivuudesta sekä asiakkaidensa mielipiteitä ja ehdotuksia asioiden kehittämiseksi. Projektista on tehnyt mieluisan työstä tietoa siitä, että siitä on konkreettista hyötyä toimeksiantajalle.

Tavoitteena oli löytää vastaukset toimeksiantajaa mietittyihin kysymyksiin: Onko verkkoasiointin mahdollistaminen toimeksiantajayrityksen kohdalla merkityksellistä, mikä olisi puheenjohtajien työskentelyä helpottavan intranetin sisältö ja mikä tai mitkä ovat ne tiedotuskanavat, joiden välityksellä asiakkaisiin saataisiin helpoimmin yhteys. Näihin kysymyksiin lähdettiin etsimään ratkaisua sähköpostikyselyn välityksellä.

Tulosten perusteella en saanut niin laajaa käsitystä toimeksiantajan viestinnän asioista, kuin toivoin. Puheenjohtajien näkemys asioista on erilainen kuin vaikka taloyhtiössä asuvan vuokralaisen. Siksi vastauksista saatu tieto jäi hieman suppeaksi. Näin jälkikäteen voin sanoa, että jos tekisin kyselyn uudestaan, joko laatisin kysymykset enemmän puheenjohtajille sopiviksi, jolloin keskittyttäisiin vain intranettiin tai valitsisin vastaajajoukoksi kaikki taloyhtiöissä asuvat ja niissä vaikuttavat henkilöt. Tämän tutkimuksen pohjalta toimeksiantaja voisikin työstää uuden, syvällisemmän tutkimuksen viestintänsä tilanteesta. Tällöin perusjoukoksi kannattaisi valita puheenjohtajiston tilalta laajempi joukko, johon kuuluisi kaikki asukkaat ja osakkaat. Tällaisen tutkimuksen pohjalta saisi yksityiskohtaisempaa tietoa niiltä, joita verkkoasioiminen koskettaa.

Opinnäytetyön teon aikana tietämykseni eri asioiden kohdalla, erityisesti taloyhtiöiden toiminnasta, syventyi paljon. Toimeksiantajayrityksessä työskennellessäni olin nähnyt, kuinka asiat käytännössä tapahtuivat, mutta teoretietoutta minulla ei niinkään ollut. Tietoperustaa koostaessani syvennyin monien taloyhtiöissä tapahtuvien asioiden kulkuun, ja töissä ollessani huomasin tilanteita, joissa osasin toimia uudella tavalla lukemani perusteella.

Hyvien lähteiden löytäminen tuntui aluksi vaikealta. Isännöintiä koskevan kirjallisuuden etsiminen oli työlästä, sillä isännöinti hakusanana ei tuottanut tuloksia. Taloyhtiöistä ja niiden toiminnasta puolestaan löytyi runsaasti tietoa. Koska isännöitsijä on tärkeä osa asunto-osaakeyhtiön toimintaa, ammatin tehtävistä ja vastuista oli runsaasti tietoa saatavilla näissä teoksissa. Viestinnän osalta luotettavien lähteiden etsiminen oli helpompaa, joskin sillä saralla potentiaalisia lähteitä oli niin runsaasti, että aineisto oli rajattava tiukasti. Tärkeimpänä lähteenä pidän Jauhaisen, Järvisen ja

Nevalan Asunto-osakeyhtiölaki-teosta, josta sain paljon omaa tietouttani syventää oppia. Myös Juholinin ja Åbergin kirjoittamat viestinnän teokset tarjosivat hyviä ajatuksia tämän työn etenemiseksi.

Tutkimustuloksia analysoimalla saatu tieto myötäilee tietoperustassa ilmaistua tietoa. Isännöitsijän viestintä on tärkeää asunto-osakeyhtiön toiminnalle, jonka päätavoitteena on aikaansaada viihtyisää asumista ja osakkeiden arvonnousua. Lähes puolet suomalaisista elää ja vaikuttaa isännöitsijän isännöimissä taloyhtiöissä. Tämän takia tarvitaan toimivaa viestintää informaation kulkemiseksi. Toimeensa palkatulta isännöitsijältä edellytetään tekoja asioiden toimimiseksi. Niin isännöintiliiton teettämän tutkimuksen kuin oman kyselyni perusteella on huomattavissa, että hallituksen ja isännöitsijän välinen tiedonkulku toimii, mutta asukkaat eivät saa tietoa ajoissa koskien esimerkiksi taloyhtiöissä tapahtuvista korjaustöistä.

Tämän päivän ihminen haluaa hoitaa asiansa silloin, kun se on mielen päällä, oli hän missä vain ja mihin vuorokauden aikaan tahansa. Se, että henkilö vaatii tällaisen olevan mahdollista, johtuu siitä, että internet on mahdollistanut sen. Sen takia yritysten täytyy olla valmiudessa tarjoamaan aikaan ja paikkaan sitoutumatonta palvelua vaativille asiakkailleen verkkoasioimisen mahdollisuuden. Se on kilpailuvaltti, jolla pidetään asiakas tyytyväisenä. Dokumenttien tilaaminen ja muutositilmoitusten tekeminen verkossa nostaisi toimeksiantajan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Taloyhtiön asiakirjat ja vaikka keskustelufoorumien sisältämä intranet helpottaisi hallitusten puheenjohtajien arkea vähentäen heidän juoksevia menojaan. Ihmiset ovat kiireisiä, ja he odottavat pystyvänsä suorittamaan asiat nopeasti siellä, missä ikinä ovatkaan. Sen takia verkkoasioinnin mahdollistaminen yrityksen asiakkaille on tärkeää. Nykypäivänä siitä on jopa muodostunut ehto sille, että kuluttaja suuntaa asiakkuutensa johonkin firmaan. Yritys, joka ei tarjoa kivijalan ulkopuolella hoidettavia palveluita, ei pärjää kilpailussa.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen aikaansaannokseeni ja erityisesti siihen, että tutkimukseni perusteella Raahen Op-Kiinteistökeskuksen isännöintipuolen väki sai hyödyllisiä neuvoja viestinnän ja asiakaspalvelun kehittämiseksi. Verkkoasiointimahdollisuus on toivottu uudistus ja puheenjohtajien intranetillekin tuntuu olevan tarve. Tämän perusteella toimeksiantaja voi hyvillä mielin kehittää näitä palveluita tuntematta tekevänsä hyödyttömiä uudistuksia.

## LÄHTEET

Goto, K & Cotler E. 2002. Verkkopalveluprojekti. Helsinki 2003: Edita Prima Oy.

Grass, B. Heino, J. Kaivanto, K. & Kulomäki, M. 2007. Hyvä hallintotapa taloyhtiössä. Kiinteistöalan kustannus: Tampereen Yliopistopaino Oy.

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

Ingman I. & Haarma K. 2005. Tehokas isännöitsijä, 2. painos. Kiinteistöalan kustannus.

Jauhiainen, J. Järvinen, T. & Nevala, T. 2010. Asunto-osakeyhtiölaki. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Juva: WS Bookwell Oy.

Isännöintitoimialan mielikuvatutkimus. 2013. Suomen Isännöintiliitto ry:n Taloustutkimus Oy:llä teettämä tutkimus. Viitattu 26.3.2015

<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/tutkimukset/isannointitoimialan/2013/>, Tutkimusraportti

Isännöinti asiantuntijana. Isännöintiliitto. Viitattu 1.6.2015.

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

Johdatus viestintätieteisiin. Tampereen yliopisto. Viitattu 3.5.2015. <https://viestintatieteet-wiki.wikispaces.com/Johdatus+viestint%C3%A4tieteisiin>

Joensuu, M. 2014. 11+1 vinkkiä taloyhtiön viestintään. Viitattu 18.3.2015

<http://pihaparlamentti.fi/2014/04/11-1-vinkkia-taloyhtion-vestintaan/>

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Komi, T. 2014. Asukkaat haluavat yhä enemmän tietoa taloyhtiön johdolta. Kotitalo. Viitattu 18.3.2015.<http://www.kotitalolehti.fi/2014/04/asukkaat-haluavat-yha-enemman-tietoa-taloyhtion-johdolta/>

Kortesuo, K. 2009. Tekstiä ruudulla. Kirjoitamme verkkoon. Helsinki: Infor.

Koski, A. Yhteisöviestintä on tuhannen taiteen laji. Osaatko? Viitattu 7.5.2015.  
<http://www.imagory.net/blogi/2012/03/yhteisoviestinta-on-tuhannen-taiteen-laji-osaatko/>

Lohtaja, S. & Kaihovirta-Rapo, M. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Manninen, A. 2003. Näin tehtiin Suomesta tietoyhteiskunta. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

OPKK yrityksenä. OP. Viitattu 3.5.2015.  
[https://www.opkk.fi/opkk/opkk/opkk\\_portal/opkk\\_yrityksena/opkk\\_yrityksena?pid=ea6c](https://www.opkk.fi/opkk/opkk/opkk_portal/opkk_yrityksena/opkk_yrityksena?pid=ea6c)

Puro, J. 2004. Onnistu viestinnässä. WS Bookwell Oy.

Perusjoukko. Tilastokeskus. Viitattu 26.4.2015. <http://www.stat.fi/meta/kas/perusjoukko.html>

Viiala, H. & Rantanen, R. 2012. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Von Herten P. Melgin E. Åberg L. 2012. Vuosisata suhdetoimintaa yhteisöviestinnän historia Suomessa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Juva: WSOY

Åberg, L. 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

Kysely Raahen Op-Kiinteistökeskuksen viestinnän tilasta yrityksen isännöimien taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille

Arvoisa Puheenjohtaja,

Tällä kyselyllä selvitetään Raahen Op-Kiinteistökeskuksen isännöinnin viestinnän nykytilaa taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien näkökulmasta. Kyselytulosten osoittaman suunnan mukaisesti Raahen Op-Isännöinti pyrkii kehittämään viestintätapojaan ja -kanaviaan.

Tutkimuksen tekijä on Raahen Op-Kiinteistökeskuksen kiinteistösihteerinä toimiva Maria Nurkkala. Tutkimus on osa Oulun ammattikorkeakoulun liiketalouden lopputyötä, jonka toimeksiantajana Raahen Op-Kiinteistökeskus toimii.

Mielipiteenne on tärkeä isännöinnin viestinnän parantamiseksi. Suottehan hetken aikaanne luottavien tutkimustulosten aikaansaamiseksi. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Palautetut lomakkeet käsitellään anonyymisti.

Vastausaika päättyy 15.5.2015.

Terveisin,

Maria Nurkkala sekä Raahen Op-Isännöinnin väki

Kyselyyn: <http://www.webpolsurveys.com/S/46E019E3DA078AEF.par>

Tähdellä (\*) merkityt kysymykset ovat pakollisia.

**TAUSTATIEDOT**

**1. Sukupuoli? \***

- Mies  Nainen

**2. Ikä? \***

- Alle 30  
 31-45  
 46-60  
 Yli 60

**3. Onko taloyhtiönne? \***

- Kerrostalo  
 Rivitalo  
 Muu?

**4. Taloyhtiönne koko? \***

- Alle 5 huoneistoa  
 6-10 huoneistoa  
 11-20 huoneistoa  
 Yli 20 huoneistoa

**5. Kauanko olette toimineet ko. taloyhtiön hallituksessa? \***

- Alle vuoden  
 1-5 vuotta  
 6-10 vuotta  
 Yli 10 vuotta

**6. Kauanko olette toimineet puheenjohtajana? \***

- Alle vuoden  
 1-5 vuotta  
 6-10 vuotta  
 Yli 10 vuotta

**ISÄNNÖITSIJÄN VIESTINTÄ**

**7. Hallituksen jäsenenä, kuinka tärkeinä pidätte seuraavia tiedotuskanavia isännöitsijän viestinnässä?**

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Paperinen tiedote *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitiedote *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhtiökokous *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infotilaisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitustaulu taloyhtiössä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivut *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Taloyhtiön asukkaana, kuinka tärkeinä pidätte seuraavia tiedotuskanavia isännöitsijän viestinnässä?**

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Paperinen tiedote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköpostitiedote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhtiökokous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infotilaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilmoitustaulu taloyhtiössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkkosivut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9. Kuinka tärkeää seuraavien asioiden tiedottaminen mielestänne on?**

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Hallituksen päätökset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhtiökokoukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiössä tapahtuvat korjaukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulevat hankinnat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talousasiat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkän ajan suunnitelmat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Mitkä asiat tulisi mielestänne voida hoitaa sähköisesti?**

	Erittäin tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Ei kovin tärkeä	Ei lainkaan tärkeä	En osaa sanoa
Asukastietojen hallinta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtaisten tietojen päivittäminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijäntodistuksen tilaaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteydenottopyyntö *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remontti-ilmoitus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autopaikka-, saunavuoro-, pesutupa-, ym. varaukset *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiinteistöhoitajan kutsuminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**11. Näettekö tarpeelliseksi intranetin, eli sähköisen järjestelmän, jossa taloyhtiötä koskevat dokumentit (mm. pöytäkirjat, tiedotteet) olisi nähtävillä? \***

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa

**12. Olisiko mielestänne tarpeellista, että isännöitsijä lähettäisi osakkaille pari kertaa vuodessa ajankohtaisen tilannekatsauksen taloyhtiön asioista? \***

- Kyllä  
 Ei  
 En osaa sanoa



**VAPAA SANA**

**13.** Mikä on yleinen kokemuksenne isännöitsijän viestimisestä taloyhtiössänne?

300 merkkiä jäljellä

**14.** Onko isännöitsijän tiedottamisessa mielestänne puutteita? Minkälaisia?

300 merkkiä jäljellä

**15.** Kehittämisehdotuksia, ideoita, esimerkkejä?

300 merkkiä jäljellä

**Lähetä**