

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / Taloushallinto

Leena Jäppinen

ISÄNNÖITSIJÄKSI ASUNTO-OSAKEYHTIÖÖN

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

JÄPPINEN, LEENA

Isännöitsijäksi asunto-osakeyhtiöön

Opinnäytetyö

54 sivua + 1 liitesivu

Työn ohjaaja

Lehtori Wenla Väisälä

Toimeksiantaja

Leena Jäppinen

Huhtikuu 2010

Avainsanat

isännöinti, isännöitsijä, asunto-osakeyhtiö, ammattitaito

Isännöintiala, johon laskusuhdanteet eivät vaikuta, tarjoaa monipuolisia ja haastavia asiantuntijatehtäviä niistä kiinnostuneille. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata isännöitsijän ammattitaitoon liittyviä vaatimuksia, hankintatapoja ja alalle hakeutumisen syitä.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on käytetty tutkimusmenetelmänä teemahaastatteluita, ja haastatteluiden analysointi pohjautui tutkimuksen keskeisiin kysymyksiin. Tarkoituksena oli kartoittaa teemoihin liittyviä kysymyksiä mahdollisimman laaja-alaisesti, joten haastateltavina olivat sekä sivutoiminen isännöitsijä että ammatti-isännöitsijöitä.

Asunto-osakeyhtiölaki määrittää isännöitsijän muodolliset vaatimukset, joiden mukaan isännöitsijänä voi toimia täysi-ikäinen henkilö, joka ei ole holhouksen alainen. Lisäksi isännöitsijäksi hakeutuvan taustat tulevat olla kunnossa. Isännöitsijä ei voi välttää vahingonkorvausvaadetta vetoamalla ammattitaidon puutteeseen. Isännöitsijän vastuullisiin tehtäviin ei ole kuitenkaan aikaisemmin valmistuttu, joten isännöitsijät on valittu työhönsä pääasiassa heidän työhistorian tai henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi. Ammatissa toimivat isännöitsijät ovat olleet pääasiassa ammatinvaihtajia, jotka ovat ajautuneet alalle työyhteisöissä tapahtuneiden muutosten seurauksina. Koulutuksen suhteen on tapahtunut jo muutoksia, koska muutamat ammattikorkeakoulut tarjoavat opiskelijoilleen suuntautumisvaihtoehdoksi isännöintiä.

Isännöitsijät ovat hankkineet ammatillisen osaamisensa pääasiassa työtehtäviensä ja täydennyskoulutuksiansa kautta. Tämän vuoksi isännöitsijäksi aikovan henkilön tulee olla elinikäinen oppija. Isännöitsijän tehtävät liittyvät asunto-osakeyhtiön hallintoon ja talouteen. Rakennusten ja kiinteistöjen osalta isännöitsijän tehtäviin kuuluvat niiden ylläpidosta huolehtiminen.

Tällä hetkellä isännöitsijä osallistuu asunto-osakeyhtiön edustajan ominaisuudessa korjaushankkeisiin ja opiskelee uuden asunto-osakeyhtiölain tuomia muutoksia. Tulevaisuudessa isännöintiala tulee myös siirtymään sähköiseen asiointiin, ja siirtymä tulee asettamaan omat ammatilliset vaatimuksensa myös isännöitsijälle.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Administration

JÄPPINEN, LEENA

Property Manager of a Housing Corporation

Bachelor's Thesis

54 pages + 1 appendix

Supervisor

Wenla Väisälä, Senior Lecture

Commissioned by

Leena Jäppinen

April 2010

Keywords

property manager, property management,
housing corporation, professional skill

Real estate management is suffering from labour shortages, because every year more than one hundred property managers retire. The sector offers versatile and challenging assignments for those who are interested. Recession does not affect the sector. At the same time occupants of Housing Corporation accommodation were not pleased with the property management's quality. There was lively discussion of the professional skill of the property managers. Professional skill was impugned by some opinion in the discussion.

The purpose of this thesis was to describe what sorts of requirements are related to a property manager's profession. Property manager is the managing director of a Housing Corporation and the job is quite demanding, so the purpose was also to describe how they had acquired their skills. Finally the aim of the research was to find out reasons why professional managers have chosen the sector. Adult educational centre is educating students to property management.

The research was qualitative. The data for the theoretical part of the thesis was collected through professional literature, trade magazines and the law and research material was collected through theme interviews. Target group was property managers and they were interviewed in their working environments. The purpose was to find out the themes in the widest possible way, so both a part-time property manager and professional property managers were interviewed.

The formal requirements of a property manager are regulated by legislation, but it has not imposed any qualification. Everyone, who is adult, not under guardianship and clear backgrounds, can be a property manager, but lack of skills is not a reason to avoid liability for damages. Professional skills had been acquired mainly through working life and supplementary education. Therefore, the property management's intention was that a property manager should be a lifelong learner. Property managers have been selected to work primarily on their work history or personality. Property managers had been mainly occupation changers, who have drifted into the sector in the work community consequences of the changes.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	ISÄNNÖINTIALAN KEHITYS	7
	2.1 Isännöintialan historia	7
	2.2 Isännöintiala tänä päivänä ja tulevaisuudessa	10
3	ISÄNNÖITSIJÄ ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ	11
	3.1 Isännöitsijän asema asunto-osakeyhtiön hallinnossa	12
	3.2 Isännöitsijän oikeudet	14
	3.3 Isännöitsijän vastuut	14
4	ISÄNNÖITSIJÄN KELPOISUUS- JA PÄTEVYYSVAATIMUKSET	16
	4.1 Kelpoisuusvaatimukset	16
	4.2 Pätevyysvaatimukset	16
5	ISÄNNÖITSIJÄN KOULUTUS JA AMMATTIT Aidon HANKINTA	18
	5.1 Koulutusmahdollisuudet	18
	5.2 Ammattitaidon hankinta	21
6	ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVÄT ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ	22
7	ISÄNNÖITSIJÄN VALINTAPROSESSI	24
	7.1 Valintaan liittyvä alkukartoitus	25
	7.2 Valintakriteerit	26
	7.3 Tarjouspyynnöt	26
	7.4 Isännöintisopimus	27
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	28
	8.1 Tutkimusmenetelmä	29
	8.2 Haastateltavien valinta	30
	8.3 Haastattelujen teko	31
	8.4 Aineiston purkaminen ja analysointi	31

9 TULOKSET	32
9.1 Hakeutuminen isännöintialalle	32
9.1.1 Koulutus ennen isännöintiä	34
9.1.2 Isännöintitehtävien hallinta ennen isännöintiä	34
9.2 Ammatillinen osaamisen hankinta isännöitsijänä	35
9.3 Isännöitsijän tehtävät asunto-osakeyhtiössä	37
9.4 Isännöinti tulevaisuudessa	39
9.5 Työssäjaksaminen	40
10 YHTEENVETO	42
10.1 Tutkimus	42
10.2 Opinnäytetyö	48
10.3 Tutkimuksen luotettavuus	49
10.4 Tutkimuksen eettisyys	49
10.5 Jatkotutkimusaiheet	50
LÄHTEET	52
LIITTEET	
Liite 1. Teemahaastattelun runko	

1 JOHDANTO

Isännöintiliiton teettämän asiakastyytyväisyyskyselyn johtopäätöksistä kävi ilmi, että asunto-osakeyhtiöiden asukkaat eivät ole enää tyytyväisiä isännöintiyriyten tuottamien palveluiden laatuun. Tutkimustulos aiheutti vilkasta keskustelua, ja keskustelujen aiheet kohdistuivat palvelun laadun lisäksi isännöitsijöiden ammattitaitoon ja isännöinnin valintakriteereihin.

Isännöintiala on suurien haasteiden edessä. Isännöitsijöiden keski-ikä on korkea, ja eläkkeelle jää vuosittain noin 100–200 ammatti-isännöitsijää. Alalta poistuu valtava määrä ammatillista osaamista ja hiljaisen tiedon siirtäjää. Monipuoliset ja haasteelliset asiantuntijatehtävät eivät kuitenkaan houkuttele työntekijöitä isännöintialalle.

Opinnäytetyön aiheen valitsin ammatillisista syistä. Toimin isännöinnin ammattitutkinnon vastuukouluttajana ja sivutoimisena isännöitsijänä. Tutkimukseni tarkoituksena oli kuvata isännöitsijän ammattitaitoon liittyviä vaatimuksia, hankintatapoja ja ammatillisen osaamisen kehittämistä. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää isännöintiin liittyviä tehtäviä, ja isännöitsijöiden alalle hakeutumisen syitä.

Tavoitteena on hyödyntää tutkimustuloksia isännöinnin ammattitutkintoon hakeutuvien opiskelijoiden henkilökohtaistamisessa tulevien koulutuksien yhteydessä. Henkilökohtaistamisen ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan hakijan soveltuvuutta isännöintialalle. Isännöinnin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen tulee olla työelämälähtöinen, joten tavoitteena oli myös tutustua isännöitsijöiden työympäristöihin.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsitelin isännöitsijöille tarjottavat koulutusmahdollisuudet, ammattitaidon hankintaan liittyvät tavat ja isännöitsijän valintaprosessin. Kokonaisuuden hahmottamisen vuoksi tutkimuskohteina olivat myös isännöintialaan liittyvää historiaa, nykytilannetta ja tulevaisuutta sekä isännöitsijän tehtävät että toimenkuva asunto-osakeyhtiössä. Tutkimuksen kannalta oli oleellista paneutua vielä isännöitsijän kelpoisuus- ja pätevyysvaatimukseen. Teoriaosuuden tutkimusaineisto tarkoituksen oli taustatiedon kerääminen empiriaosuudelle.

Tutkimuksen empiriaosuus muodostui teemahaastatteluista. Haastatteluiden kohdeyhtymänä olivat ammatti-isännöitsijät ja sivutoiminen isännöitsijä. Isännöintikokemusta heillä oli neljästä vuodesta yli 20 vuoteen.

Teoriaosuuteen liittyvä lähdeaineisto muodostui alan kirjallisuudesta, ammattilehdistä ja uudesta asunto-osakeyhtiölaista, joka astuu voimaan 1. päivänä heinäkuuta 2010. Tutkimusaiheen rajaaminen kävi luonnostaan, koska mielenkiintoni kohdistui asunto-osakeyhtiössä tapahtuvaan isännöintiin.

2 ISÄNNÖINTIALAN KEHITYS

2.1 Isännöintialan historia

Suomessa on isännöintiä harjoitettu aina 1800-luvun lopusta lähtien. Ensimmäisinä isännöitsijöinä toimivat sekä ruukkien tilanhoitajat että meijerien isännöitsijät. Heidän toimenkuvaansa kuului tuotannosta ja kiinteistöjen ylläpidosta huolehtiminen. Päätoimensa ohella he hoitivat myös tarvittaessa työntekijöiden asumiseen liittyviä asioita. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Varsinainen isännöintiala syntyi vuonna 1926 säädetyn ensimmäisen asunto-osakeyhtiölain seurauksena. Laissa määrättiin asunto-osakeyhtiöihin sekä talonmies että hallinnollinen vastuhenkilö, ja viimeksi mainittua henkilöä alettiin kutsua asunto-osakeyhtiöissä isännöitsijäksi. Lain myötä isännöitsijän toimenkuva sai aivan uudenlaisen merkityksen. Ennen lakia isännöitsijää pidettiin asunto-osakeyhtiöiden yleismiehenä, jonka tehtävät liittyivät kiinteistön ylläpitoon sekä piha-alueen valvontaan. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Aikaisemmin isännöitsijät eivät ole tulleet alalle koulutuksen kautta vaan alalle on ajauduttu. Monessa asunto-osakeyhtiössä isännöitsijän tehtäviä hoiti sivutoiminen isännöitsijä, joka hyvin usein asui hallinnoimassaan asunto-osakeyhtiössä. Tehtäviin liittyvä taloudellinen palkkio houkutteli mm. armeijan palveluksesta eläkkeelle jääneitä henkilöitä isännöintialalle. Tämän vuoksi isännöitsijöiden ammattitaito ja ammattimaiset toimintatavat vaihtelivat suuresti. (Ratkaiseva joukko 2006.)

1950-luvun lopulla Suomen väestömäärä kasvoi voimakkaasti ja ihmiset muuttivat maalta kaupunkiin paremman elintason toivossa. Tämän seurauksena alettiin 1960-luvun puolesta välistä lähtien panostaa aluerakentamiseen. Rakennusyrietykset rakensivat suuria kerrostaloalueita kaupunkilaistuneille ihmisille aina 1970-luvun puoleenväliin asti. Koska asunto-osakeyhtiölaki oli vaatinut asunto-osakeyhtiöihin talonmiehen ja hallinnosta vastaavan henkilön, rakentajat alkoivat enenevässä määrin vaatia am-

mattimaisempaa otetta kiinteistöjen hoitamiseen ja hallinnoimiseen. Tästä syystä alettiin perustaa huoltoyhtiöitä, jotka huolsivat ja isännöivät alueisiinsa kuuluvia asuintaloja. Hyvin usein kävi vielä niin, että sivutoimisista isännöitsijöistä tuli päätoimisia isännöitsijöitä, koska isännöintitarve oli kasvanut entisestään. (Grass, Heino, Kaivanto, Kulomäki 2009, 19.)

Isännöitsijät saivat toimintansa tueksi ensimmäisen isännöitsijätehtäväluettelon 1970-luvulla. Tehtäväluettelon julkaisi Suomen Kiinteistöliitto ry. Siinä oli kuvattu asunto-osakeyhtiön hallintoon liittyviä tehtäviä ja niille oli määritelty myös suositushinnat. Tehtäväluettelon hyvinä puolina olivat tehtäväkuvaukset, joiden avulla isännöitsijät tiesivät, mitkä toiminnot kuuluivat heidän tehtäviinsä asunto-osakeyhtiöissä. Huonona puolena oli se, että isännöintiyritykset tarjosivat asiakkailleen hyvin pitkälti samansisältöisiä sopimuksia ja hintavaihtelutkin olivat hyvin pieniä. Yritykset olivat unohtaneet palveluiden tuotteistamisen. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Palveluiden tuotteistamiseen tuli muutoksia 1980-luvulla, jolloin alalla kiinnitettiin entistä enemmän huomiota asiakaspalveluun ja asiakassuhteiden hoitamiseen. Isännöintiä ei pidetty enää teknisenä kiinteistö- ja rakennusalan osana vaan isännöintialan palveluita tuottavana palvelualana. Tähän vaikuttivat isännöintialan yhdistysten aktiivinen toiminta, jonka seurauksena isännöintiala sai esim. oman lehden, kiinteistömessutoiminta käynnistettiin ja alalla alettiin valita Vuoden Isännöitsijä. Isännöintiala kehittyi ammattimaiseksi toiminnaksi, ja juuri ammattimaista otetta oli ehditty kaivata alalle jo jonkin aikaa. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Samaan aikaan alalle perustettiin Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys, jonka tarkoituksena oli kehittää isännöitsijöiden tuottamien palveluiden laatua. Yhdistys loi isännöitsijöille eettisen säännöt, joita isännöitsijöiden tuli noudattaa tehtäviä hoitaessaan. Säännöt ovat nimeltään Hyvä Isännöintitapa, josta käytetään lyhennettä HIT. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Ammattimaisuutta alalla kaivattiin, koska isännöitsijöiden talotekninen osaaminen joutui kovalle koetukselle rakenteissa esiin tulleiden homeongelmien, kosteusvaurioiden ja kosteiden tilojen vesieristyksen myötä. Tätä ennen kiinteistönpito oli jo ehtinyt kokea suuria haasteita elementtirakennusten ja tasakattoratkaisujen vuoksi 1970-luvulla. Aluerakentamisen yhteydessä oli sorruttu virheellisiin taloteknisiin ratkaisuihin, joita jouduttiin nyt korjaamaan. Samalla havaittiin sekä asbestin että lastulevyn

formaldehydin vaarallisuus. Näiden seikkojen vuoksi korjausrakentamisessa oli erittäin vilkas toimintajakso. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Samaan aikaan myös kiinteistöjen ylläpidossa koettiin todellisia haasteita, koska maailmalla puhkesi öljykriisi. Energiankulutukseen oli pakko kiinnittää huomiota, sillä öljyn tuotantoa vähennettiin ja hintaa nostettiin tuntuvasti. Asunto-osakeyhtiöt olivat kuitenkin onnekkaita, sillä valtio alkoi myöntää niille sekä korjaus- että energia-avustuksia. Suurien korjausrakentamisprojektien myötä isännöitsijät alkoivat ensimmäistä kertaa puhua kiinteistöjen suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen kiinteistöhoidon puolesta. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Hinnoittelupolitiikkaan tuli muutoksia vuonna 1991, kun Kilpailuvirasto kielsi isännöitsijätehtäväluettelossa olevat suositus hinnat ja yritykset ryhtyivät käyttämään markkinaperusteista hinnoittelua. Kilpailuviraston päätöksen jälkeen isännöintipalveluiden hinnat eivät kuitenkaan nousseet, vaan markkinoilla tapahtui aivan päinvastainen ilmiö, joka oli hintatason romahdus. Tähän vaikutti uusien isännöintiyritysten tulo markkinoille, jolloin kilpailu asiakkaista kiristyi ja samalla kannattavuus laski. Suomessa elettiin samanaikaisesti taloudellisesti vaikeaa ajanjaksoa, jonka seurauksena työttömien määrä kasvoi ennätysmäisesti. Esimerkiksi pankinjohtajat ja rakennusmes-
tarit työllistivät itsensä perustamalla isännöintiyrityksiä, ja nämä yritykset käyttivät asiakashankinnassaan kilpailukeinona palveluiden alhaista hinnoittelua. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Kannattavuuteen vaikutti myös isännöintipalvelujen määrääminen arvonlisäverolliseksi. Kovan kilpailun vuoksi yritykset eivät voineet lisätä hintoihinsa arvonlisäveron tuomaa korotusta täysimääräisesti. Tämä vaikutti alalla olevien yritysten kannattavuuslukemiin, joiden kanssa yritykset painiskelevat vielä tänäkin päivänä. (Ratkaiseva joukko 2006.)

1990-luvulla uudistettiin myös asunto-osakeyhtiölaki, ja uusi laki astui voimaan vuonna 1992. Laki oli monipuolisempi ja pykälien määrä oli kasvanut huomattavasti aikaisempaan verrattuna. Lain myötä isännöitsijästä tuli asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja ja isännöitsijätodistus säädettiin pakolliseksi asiakirjaksi. (Ratkaiseva joukko 2006.)

2.2 Isännöintiala tänä päivänä ja tulevaisuudessa

Tänä päivänä isännöintialan yritykset ovat havainneet palveluiden tuotteistamisen perusidean, ja nyt yritykset tarjoavatkin asiakkailleen monipuolisia isännöintiin liittyviä palveluita. Isommissa yrityksissä palveluita tarjoavat hallinnollisiin tehtäviin erikoistuneen isännöitsijän lisäksi tekninen isännöitsijä, jonka erikoisalana on asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen. Kirjanpitäjät huolehtivat asunto-osakeyhtiön taloushallintoon liittyvistä tehtävistä ja kiinteistösihteeri luo erilaisia asiakirjoja, hoitaa mm. laskutusta, osoitteenmuutoksia, autopaikkavarauksia ja avaintilauksia. Pienemmissä yrityksissä yhden isännöitsijän tehtäviin kuuluu hoitaa kaikki edellä mainitut tehtävät yksin. Tämän vuoksi vaarana on, että tulevaisuudessa pienemmät yritykset eivät pysty enää vastaamaan alalla vallitsevaan kilpailuun yhtä tehokkaasti kuin isommat yritykset. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Palveluiden tuotteistamisen lisäksi yritykset ovat monipuolistaneet ja tehostaneet asiakaspalveluaan, koska asiakkaat vaativat enemmän kuin aikaisemmin. Isännöitsijän työajasta yli puolet menee asiakaspalvelutapahtumien hoitamiseen ja kokousten valmistelemiseen. (Isännöinnin ammattitutkimus 2006.)

Isännöintiala on siirtymässä tällä hetkellä sähköiseen asiointiin, jonka avulla parannetaan palvelun laatua ja saatavuutta. SKV-isännöinti on tällä alalla edelläkävijä, koska se tarjoaa jo nyt asiakkailleen Internetissä olevaa Majakka-palvelua. Palvelun avulla asiakkaat saavat tietoa oman asunto-osakeyhtiönsä asioista. Majakan avulla asiakkaille on myös suora yhteys isännöitsijän työpöydälle, jonka kautta asiakkaat voivat tilata itselleen asunto-osakeyhtiön asiakirjoja ja laittaa sähköisiä viestejä isännöitsijälle. (Nuoret nousevat rekrytoinnin toivelistan kärkeen 2009.)

Isännöitsijöiden ammatillisella osaamisella on kysyntää esim. tulevissa korjaus- ja perusparannusprojekteissa, uuden asunto-osakeyhtiölain pykälien hallitsemisessa sekä modernin viestintäteknologian opettelussa ja sen sisäistämisessä. Tämän vuoksi isän-

nöitsijät ovat havainneet koulutuksen ja ammattitaidon kehittämisen tärkeyden ja osallistuvat innokkaasti alalla järjestettäviin täydennyskoulutuksiin. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Isännöintipäällikkö Kimmo Salon mielestä tänä päivänä isännöitsijän ammatissa haastavinta on omaksua asunto-osakeyhtiölain sisältö ja siihen liittyvät tulkinnat, jotta osataan toimia oikein ongelmatilanteissa ja päätöksenteko sujuu vaikeuksista. Hän listaa isännöitsijän tärkeimmiksi ominaisuuksiksi kärsivällisyyden, keskustelutaidon ja kyvyn tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Kimmo Salon mukaan hyvän pohjan isännöitsijän ammattiin antavat insinöörin tai tradenomin koulutus, mutta ammatti sopii korkeamminkin koulutetuille ihmisille. Hänen mielestään ammatissa viihtyminen ja siinä menestyminen ovat kiinni ihmisen henkilökohtaisista ominaisuuksista. Isännöintipäällikkö Kimmo Saloa viehättää alan monipuolisuus ja vaihtelevuus. (Ratkaiseva joukko 2006.)

Isännöitsijöiden keskuudessa on ollut jo muutaman vuoden ajan käynnissä sukupolvenvaihdos. Alalta siirtyy eläkkeelle vuosittain noin 100–200 ammatti-isännöitsijää, joten yrityksissä on käynnissä uusien työntekijöiden rekrytointi. Suomen Isännöinti-liitto on yhdessä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa aloittanut laajan kampanjan, jonka tarkoituksena on houkutella alalle uusia tekijöitä. (Oletko isännöintialan uusi osaaja? 2009.)

Ykkös-Isännöinti Oy:n toimitusjohtaja Mari Kiljunen pitää erikoistumista tulevaisuuden isännöinnin avainsanana. Hänen mielestään alalla syntyy erityisosaamista ja ammattilaisia erilaisiin kohteisiin. Erikoistumisen lisäksi isännöintitoimistot tulevat kasvamaan, ja alalle muodostuu valtakunnallisia isännöintiyrityksiä. Hän ottaa esille myös isännöintipalveluiden tuotteistamisen. Tulevaisuudessa yritykset tulevat tarjoamaan asiakkailleen räätälöityjä palvelupaketteja, jotka vastaavat heidän tarpeitaan. Hinnoittelusta hän mainitsee, että kuukausihinnoittelusta tullaan siirtymään palvelukohtaiseen laskutukseen. (Ratkaiseva joukko 2006.)

3 ISÄNNÖITSIJÄ ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Suomessa on tällä hetkellä hieman yli 80 000 asunto-osakeyhtiötä, joissa asuu noin kaksi miljoonaa asukasta. Ammatti-isännöitsijän palveluita tarvitsee suunnilleen

50 000 asunto-osakeyhtiötä ja niitä palvelee alalla noin 2 500 ammatti-isännöitsijää. (Isännöintialan koko ja rakenne 2010.) Ammatti-isännöitsijöiden lisäksi alalla on sivutoimisia isännöitsijöitä, joita kutsutaan ammattikielellä oto-isännöitsijöiksi, oman työohella työskentelevä isännöitsijä (Vanha talo vaatii suunnitelmallisuutta 2007).

Asunto-osakeyhtiölain (AOYL) 1. luvun ja 2. § mukaan asunto-osakeyhtiöksi luetaan osakeyhtiö, joka omistaa ja hallitsee yhtä tai useampaa rakennusta. Rakennuksen tai rakennuksien yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi.

Yrityksmaailmassa osakeyhtiöiden tavoitteena on voiton tuottaminen osakkeenomistajille pitkällä aikavälillä (Vilkkumaa 2009, 11). Asunto-osakeyhtiölle on taas tunnusomaista, että se on voittoa tavoittelematon yhtiömuoto, jonka erikoisalana on asuntojen omistaminen. Asunto-osakeyhtiön päätavoitteisiin tulee kuulua terveellisten ja turvallisten asumispalveluiden tarjoaminen sekä viihtyisän asumisen tuottaminen. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi tavoitteisiin kuuluu, että osakkeenomistajien osakkeiden arvo kasvaa tai ainakin pysyy ennallaan. (Grass ym. 2009, 18.)

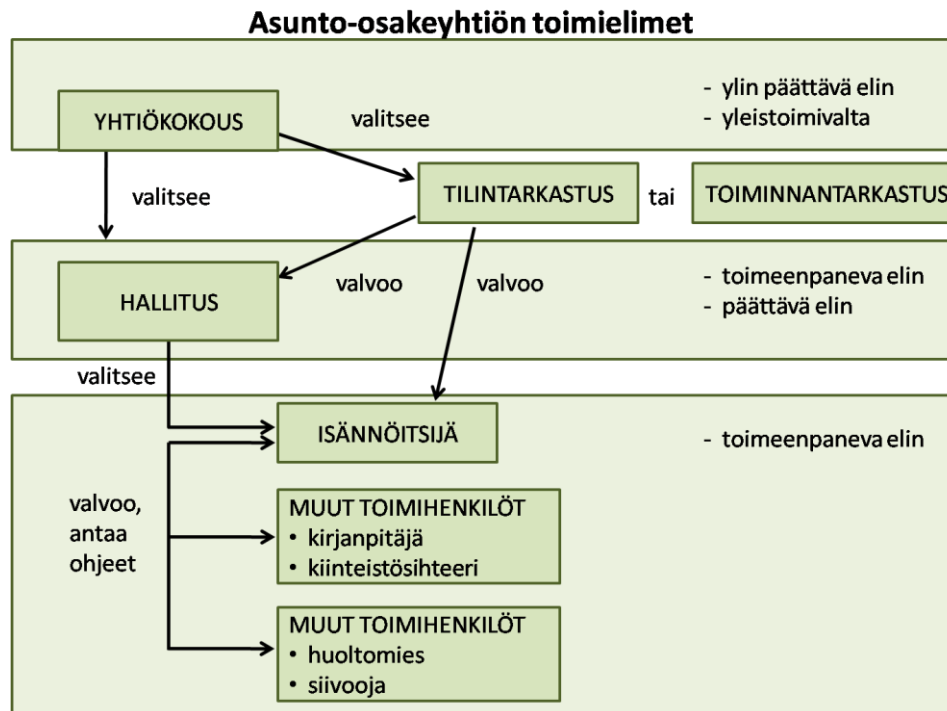
Valitettavan usein asukkaat eivät halua osallistua asunto-osakeyhtiön yhteiseen päätöksentekoon ja hallinnon ylläpitoon, vaan he haluavat "vain asua" omissa huoneistoissaan. Asukkaat haluavat panostaa oman huoneistonsa ylläpitoon, mutta asunto-osakeyhtiön yhteisomistuksessa olevan kiinteistön ylläpitoon ei tahdo enää riittää mielenkiintoa. (Grass ym. 2009, 30.) Asukkaiden on hyvä muistaa, että asunto ei ole vain ja ainoastaan koti, vaan se on myös sijoitus. Silloin kun asukkaat panostavat asunto-osakeyhtiön ylläpitoon, he panostavat samalla asunto-omaisuutensa arvoon. (Grass ym. 2009, 28.)

3.1 Isännöitsijän asema asunto-osakeyhtiön hallinnossa

Isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön toimitusjohtaja. Hän vastaa omalta osaltaan asunto-osakeyhtiön toiminnan järjestämisestä sekä sen onnistumisesta. Hänen toimintansa tulee olla tasapuolista ja asiallista. (Ingman & Haarma 2005, 13.) Isännöitsijä ei saa tehdä yhdenvertaisuusperiaatteen vastaisia päätöksiä (AOYL 7:1). Yhdenvertaisuusperiaatteella tarkoitetaan, että kaikkia samassa asemassa olevia osakkeenomistajia tulee kohdella samalla tavoin (Kärkkäinen 2005, 22).

Kangasluoman (2009, 18) mukaan ylin päättävä elin asunto-osakeyhtiössä on yhtiökokous, ja sille kuuluu asunto-osakeyhtiössä yleistoimivalta. Lain (AOYL 6:1) mukaan yhtiökokouksessa päätösvaltaa käyttävät osakkeenomistajat, jollei sitä ole siirretty hallitukselle lain tai yhtiöjärjestyksen nojalla. Uuden lain mukaisesti osakkeenomistajien ei tarvitse pitää yhtiökokousta päättääkseen sille kuuluvasta asiasta.

Tällaisen tapauksen yhteydessä päätös tulee olla yksimielinen. Kangasluoman (2009, 18) kaaviosta käy ilmi, että toimeenpanevina eliminä toimivat sekä hallitus että isännöitsijä, jotka muodostavat yhtiön hallinnon ja johdon. Hallituksen ja isännöitsijän välinen ero on siinä, että hallituksella on myös itsenäinen päätösvalta asunto-osakeyhtiön asioista. Isännöitsijän päätösvalta rajoittuu juoksevaan hallintoon liittyviin asioihin. Isännöitsijän toimia valvoo tilintarkastaja tai toiminnantarkastaja.



Kuva 1. Asunto-osakeyhtiön toimitielimet (Kangasluoma 2009, 18)

Asunto-osakeyhtiössä on tärkeää muodostaa toimiva työnjako hallituksen ja isännöitsijän kesken. Hallitus ei saa siirtää omia tehtäviään isännöitsijän hoidettavaksi. Hallituksen tulee tiedostaa, että isännöitsijä hoitaa juoksevat asiat ja vastaa käytännön asioiden hoitamisesta. Isännöitsijän toimenkuvaan kuuluu myös valmistella esitykset yhdessä hallituksen puheenjohtajan kanssa. Isännöitsijän taas tulee luoda sellainen yhteistyömalli hallituksen puheenjohtajan kanssa, että hallituksen päätettäväksi ei tuoda pieniä vähäpätöisiä asioita. (Grass ym. 2009, 100.)

Hallituksen on toiminnallaan luotava isännöitsijälle riittävät toimintaedellytykset. Hallitus ei saa hankaloittaa isännöitsijän päätösvaltaa sellaiseksi, että isännöitsijän on vaikea tai lähes mahdotonta hoitaa hänelle kuuluvia tehtäviä. (Grass ym. 2009, 100–101.)

Ammattitaitoinen isännöitsijä tuo hallitukselle erilaisia vaihto-ehdoja pohdittavaksi. Hänen kuuluu myös avustaa hallituksen puheenjohtajaa asunto-osakeyhtiöön liittyvien töiden ja asioiden suunnittelussa, koska hän on alan ammattilainen. Hän pitää aktiivisesti yhteyttä hallituksen puheenjohtajaan ja hallituksen jäseniin. Hän tiedottaa hallitukselle asunto-osakeyhtiön asioista ja pitää tarvittaessa hallituksen kanssa palaverieita kokousten välisenä aikana. (Grass ym. 2009, 101.)

3.2 Isännöitsijän oikeudet

Isännöitsijällä on oikeus edustaa yhtiötä niissä hänelle kuuluvissa tehtävissä, jotka on määritetty asunto-osakeyhtiölaissa. Samassa lakipykälässä mainitaan myös, että hallituksen oikeuksiin kuuluu toiminimen kirjoittaminen. (AOYL 7:1.) Ingman & Haarmann (2005, 13) mukaan isännöitsijällä voi olla nimenkirjoitusoikeus yksin tai yhdessä hallituksen jäsenen kanssa, jos yhtiöjärjestyksessä on siitä maininta.

Isännöitsijälle kuuluu myös erityisiä oikeuksia, joista on säädetty asunto-osakeyhtiölaissa. Erityisoikeudet liittyvät mm. osakkeenomistajien tekemien muutosten valvontaan, osakkaan hallinnassa olevan huoneiston sisälle menoon huoneiston hoidon tai korjaustarpeen sitä vaatiessa ja hallituksen kokousasioihin. Hänelle on myös tehtävien hoidon kannalta oleellista tutustua asunto-osakeyhtiön asiakirjoihin koko sen elinkaaren ajalta. (Ingman & Haarma 2005, 14.)

3.3 Isännöitsijän vastuut

Isännöitsijä on vastuussa niistä teoista, joita hän on tahallisesti tai tuottamuksellisesti tuottanut asunto-osakeyhtiölle. Tuottamus tarkoittaa huolimattomuutta tai laiminlyöntiä. Hän on myös vastuussa vahingosta, joka aiheutuu osakkeenomistajalle tai muulle henkilölle, joka voi olla esim. asunto-osakeyhtiön sopimuskumppani. Tämänkaltaisissa tapauksissa isännöitsijän on täytynyt rikkoa asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjystä. (Ingman & Haarma 2005, 16.)

Kärkkäisen (2005, 139) mukaan vahingonkorvausvastuu edellyttää, että vahinko on aiheutettu tahallisesti tai tietoisesti. Huolimattomuuden tai tietämättömyyden seurauksena tapahtuneet vahingot kuuluvat myös vahingonkorvausvastuun piiriin.

Isännöitsijä ei ole vastuussa kaikista asunto-osakeyhtiössä tapahtuneista vahingoista. Usein on tapahtunut myös niin, että isännöitsijää vaaditaan vastuuseen tapahtumasta, josta ei ole edes syntynyt vahinkoa. Ensinäkin vahingonkorvausvastuu edellyttää vahingon syntymistä, ja toiseksi täytyy näyttää toteen, että isännöitsijän huolimattomuus tai laiminlyönti on aiheuttanut vahingon. (Ingman & Haarma 2005, 17.) Toiminnot, joista isännöitsijä joutuu vahingonkorvausvastuuseen, ovat esim. virheellinen päätös, toimivallan ylitys, velvollisuuden laiminlyönti tai valvonnan laiminlyönti (Kärkkäinen 2005, 139).

Ingman & Haarma (2005, 17) mukaan isännöitsijää ei voi laittaa vahingonkorvausvastuuseen sellaisten tapausten yhteydessä joissa hän on esim. korjauttanut suuren vahingon ilman yhtiökokouksen tai hallituksen päätöstä. Isännöitsijän teko on moitittava ja toimivallan ylitys kuuluu huolimattomuuden piiriin, mutta teon seuraukset eivät välttämättä ole aiheuttaneet taloudellista tai muuta vahinkoa asunto-osakeyhtiölle tai osakkaalle. Isännöitsijä on tällaisten tapausten yhteydessä vahingonkorvausvastuussa teoistaan, jos näytetään toteen, että korjaustyö olisi voitu tehdä edullisemmalla tavalla tai työhön liittyvät toiminnot on ylimitoitettu.

Isännöitsijä ei voi välttää vahingonkorvausvaadetta sillä, että hänelle ei makseta mitään palkkiota isännöintityöstä. Ammattitaidon puute ei ole myöskään vapauttava tekijä. Isännöitsijän, joka on myös asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistaja, tulee olla tarkkana sellaisten asioiden suhteen, jotka koskevat häneen omaa etuaan tai asuntoaan. Tällaisissa tapauksissa olisi hyvä olla yhtiökokouksen tai hallituksen kirjallinen päätös tukena. (Ingman & Haarma 2005, 17.)

Isännöitsijällä on hyvä olla oma vakuutusturva suojaamassa häntä vahinkojen korvausasioissa. Täytyy muistaa, että myös asunto-osakeyhtiöillä on tavallisesti täysarvovakuutukset käytössään. Vahingot tulee korvata täysimääräisesti, mutta sovittelumahdollisuksiakin on olemassa, jos vahinkoa ei ole aiheutettu tahallisesti. (Ingman & Haarma 2005, 17.)

4 ISÄNNÖITISJÄN KELPOISUUS- JA PÄTEVYYSVAATIMUKSET

4.1 Kelpoisuusvaatimukset

Isännöitsijän kelpoisuuteen kohdistetaan pääsääntöisesti samoja vaatimuksia kuin hallituksen jäsentenkin kelpoisuuteen, ja heille asetetut muodolliset vaatimukset on määritetty asunto-osakeyhtiölaissa. Yhtiöjärjestykseen voi myös lisätä asunto-osakeyhtiön omia kelpoisuusmääräyksiä. (Kangasluoma 2009, 34.)

Isännöitsijänä ei voi toimia ala-ikäinen tai holhouksen alainen henkilö (Kangasluoma 2009, 34). Henkilö, joka on tehnyt henkilökohtaisen konkurssin, ei ole kelpoinen toimimaan isännöitsijänä. Jos henkilö on toiminut esim. konkurssiin menneen osakeyhtiön hallituksessa, tästä ei muodostu estettä hänen valinnalleen. (Ingman & Haarma 2005, 9.) Luonnollisen henkilön toimiessa isännöitsijänä hänen asuinpaikkansa tulee sijaita Euroopan talousalueella. Yhteisön toimiessa isännöitsijänä sen kotipaikan on oltava Euroopan talousalueella. Rekisteriviranomaiset voivat kuitenkin myöntää luvan, poiketa säännöksestä, jos isännöitsijänä toimii yhteisö. (AOYL 7:29.)

4.2 Pätevyysvaatimukset

Asunto-osakeyhtiölaissa ei ole asetettu minkäänlaisia pätevyysvaatimuksia isännöitsijöille. Kuitenkin heiltä vaaditaan yhä enemmän kykyjä ja taitoja, koska esim. kiinteistöjen tekninen kehitys on mennyt niin valtavasti eteenpäin ja uusi asunto-osakeyhtiölaki uusine vaatimuksineen tulee voimaan heinäkuussa 2010. (Kangasluoma 2009, 34.) Ingman & Haarman (2005, 9) mukaan koulutusvaatimuksiakaan ei ole missään esitetty, mutta yleensä isännöitsijällä on jonkin asteinen asiantuntemus taloudellisista, teknisistä tai hallinnollisista tehtävistä.

YH-Suomen toimitusjohtaja Pertti Liukun mielestä isännöitsijöiden huonon ammattitaidon vuoksi asunnot ovat vaarassa rappeutua, ja tilanne menee aina vain huonomaksi. Hän korostaa, että harrastajaisännöitsijöiden voimin alaa ei enää pyöritetä, koska talot koneellistuvat, peruskorjausten määrä kasvaa räjähdysmäisesti ja tietotekniikan käyttö lisääntyy entisestään. Hän kaipaa alalle laatukriteereitä. Liukku sanoo, että nyt isännöintitoimiston voi perustaa henkilö, joka osaa sekä puhua että kävellä ja jolla on tietokone. Hänen mielestään isännöintitoimiston perustamisen edellytyksinä tulee olla korkea osaaminen juridiikasta, taloushallinnosta, tekniikasta ja tietohallin-

nosta. Pienillä isännöintitoimistoilla ei ole resursseja oman osaamistasonsa ylläpitämiseen. Liukku mielestä suurin osa isännöintitoimistoista jouduttaisiin lopettamaan, jos alaan liittyviä normeja tiukennettaisiin. Normit täyttävissä yrityksissä työskentelisi nimittäin vähintään 10 henkilöä. (Kapanen 2007.)

Liukun kommentit isännöintialan heikosta tilasta saivat isännöintialalla työskentelevät ihmiset raivoihinsa. Heidän mielestään nykyinen työn laatu ei ole huonoa. Kapanen lehtiartikkeli sai myös runsaasti yleisöpalautetta, eikä isännöitsijä Kari Keidas Keidas LKV:stä ollut mielissään palautteen tasosta. Hän sanookin, että ihmiset eivät tunnu oikein ymmärtävän mitä isännöinti oikeastaan on. Hän puolusti isännöitsijöiden ammattiosaamista, mutta myönsi liikkeellä olevan myös harrastajia. (Kapanen 2007.)

Isännöintiliiton toimitusjohtaja Tero Heikkilä antoi myös oman kommenttinsa asiasta. Hän joutui myöntämään, että isännöitsijöiden ammattitaidossa on kehittämisen varaa. Hänen mielestään alalla on osaamista, mutta alalla vallitseva hintakilpailu heijastuu työn laatuun. Heikkilä vaatisi isännöitsijöiltä ammattikorkeakoulutasoista tutkintoa, kun taas Keitaalle riittäisi isännöinnin ammattitutkinto. Kummankin alalla työskentelevän asiantuntijan mielestä myös pienet toimistot pystyvät tarjoamaan asiakkailleen ammattitaitoisia isännöintipalveluita. (Kapanen 2007.)

Muutamaa vuotta myöhemmin ammattitaitoasia nostettiin esille jälleen ja tällä kertaa asialla oli Isännöintiliitto. Toimitusjohtaja Tero Heikkilän sanoo, että asunto-osakeyhtiön johtamiseen eivät enää riitä ainoastaan ruutuvihko ja kirjanpitotaidot. Isännöintiliiton mielestä alan kovenevat vaatimukset ovat monelle harrastajaisännöitsijälle liikaa. Uuden asunto-osakeyhtiölain mukaan hallituksen tulee antaa yhtiökokoukselle kirjallinen selvitys asunto-osakeyhtiön viiden vuoden korjaustarpeista, jonka tekemiseen hallitus tarvitsee asiantuntevaa isännöintipalvelua. (Isännöintiliitto: harrastajaisännöinti katoamassa 2009.)

Asunto-osakeyhtiössä on pidettävä heinäkuusta lähtien rekisteriä huoneistojen korjaus- ja muutostöistä. Toimitusjohtaja Tero Heikkilän mukaan rekisterin luominen ja ylläpito vaatii isännöitsijältä asianmukaista ohjelmistoa ja ammattimaista asiakirjahallintoa. (Isännöintiliitto: harrastajaisännöinti katoamassa 2009.)

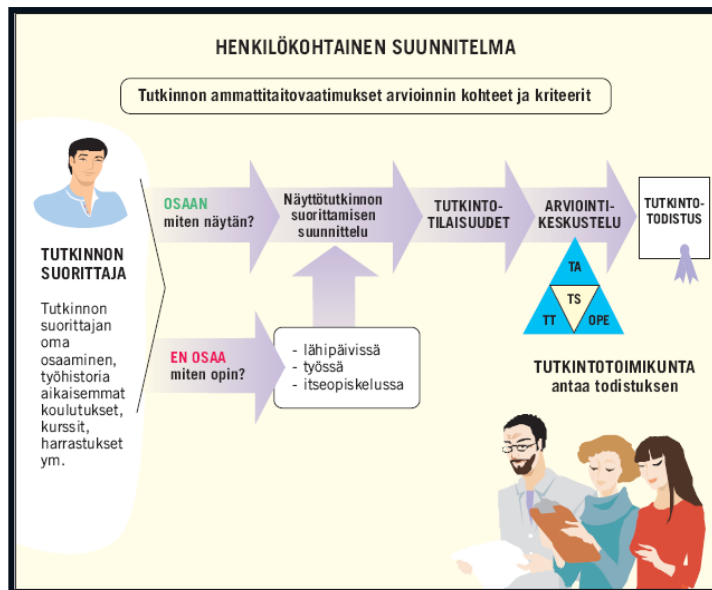
5 ISÄNNÖITSIJÄN KOULUTUS JA AMMATTITAIDON HANKINTA

Aivan kuten aikaisemmin myös nykyään isännöintialalle ajaudutaan jonkin muun ammatin kautta, ja ammatinvaihtajien pohjakoulutuksena on joko tekninen, taloudellinen tai hallinnollinen tutkinto. Työn saatuaan isännöitsijät suorittavat ammattiopintoja työn ohessa ja solmivat usein työnantajansa kanssa oppisopimuksen, jolloin heidän ammattitaidon hankintansa tapahtuu käytännön harjoittelun ja oppisopimukseen liittyvän koulutuksen kautta. Isännöitsijän tehtävät vaativat nykyisin monipuolista ammatillista osaamista, joten ilman isännöintiin liittyvää täydennyskoulutusta alalla ei menestyä. (Kangasluoma 2009, 714.)

5.1 Koulutusmahdollisuudet

Ammattikorkeakoulutasoista koulutusta on nykyisin tarjolla jo muutamissa ammattikorkeakouluissa. Isännöintiä ja kiinteistöjohtamista voi opiskella mm. Haaga-Helian-, Metropolian-, Kajaanin-, Tampereen-, Turun- ja Vaasan ammattikorkeakouluissa. Työvoimapulasta kärsivä isännöintiala rekrytoi mielellään alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita nuoria alalle, mistä syystä koulutuksen jälkeisestä työllistymisestä on saatu erittäin hyviä tuloksia. (Monta tietä isännöitsijäksi 2009.)

Isännöitsijän ensimmäinen isännöintialan ammatillinen täydennyskoulutus on kuitenkin usein isännöinnin ammattitutkinto. Jokaiselle ammattitutkinnon suorittajalle laaditaan ennen opintojen alkamista henkilökohtainen opintosuunnitelma. Se sisältää isännöinnin ammattitutkinnon perusteissa määritetyt ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit, jotka Opetushallitus on päättänyt. Henkilökohtaisessa suunnitelmassa otetaan huomioon opiskelijan ammattiin liittyvä osaaminen, työhistoria ja aikaisempi koulutus. Opiskelija hankkii osaamisen joko lähiopintojaksoilla, etäopiskeluna tai omassa työyhteisössään. Ammattitaito osoitetaan tutkintotilaisuuksissa, jotka järjestetään aidoissa työympäristöissä. Tutkinnonsuorittajan ammattitaitoa arvioi kolmikantainen arviointiryhmä, joka koostuu työnantaja-, työntekijä- ja ope-arvioijasta. Arviointikeskustelun perusteella tutkintosuorituksesta kirjoitetaan arviointiyhteenveto tutkintotoimikunnalle, joka hyväksyy tai hylkää tutkintosuorituksen. (Näyttötutkinnon perusteet Isännöinnin ammattitutkinto 2009.)



Kuva 2. Isännöinnin ammattitutkinnon suorittaminen (Ammatilliset näyttötutkinnot Arvioijan opas 2009, 14)

Asunto-osakeyhtiön isännöinti koostuu neljästä pakollisesta tutkinnon osasta sekä yhdestä valinnaisesta osasta. Tutkinnon pakolliset osat ovat

1. asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen
2. asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen
3. asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen
4. asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä (Näyttötutkinnon perusteet Isännöinnin ammattitutkinto 2009, 10).

Valinnaiset tutkinnon osat ovat

1. asiakkuuksien hoitaminen
2. asumisneuvonta
3. toimitilaisännöinti
4. tieisännöinti
5. yrittäjän ammattitutkinnon osa liikeidean täsmentäminen (Näyttötutkinnon perusteet Isännöinnin ammattitutkinto 2009, 10).

Tutkinnon suorittamisen jälkeen opiskelijalla on hyvät ammatilliset perustaidot asunto-osakeyhtiön isännöinnissä. Isännöinnin ammattitutkinto sopii sekä sivutoimisille isännöitsijöille että ammatti-isännöitsijöille. Tutkinnon suorittajalla on etua aikaisemmasta koulutuksesta, mutta varsinaisia koulutusvaatimuksia ei tutkintoon liity. Tutkin-

toa ovat suorittaneet myös hallituksen puheenjohtajat ja hallituksen jäsenet. Tutkinnon suorittaminen kestää 1-1½ vuotta, mihin vaikuttavat henkilökohtainen opintosuunnitelma ja näyttötutkintojen ajankohta. (Kangasluoma 2009, 716.)

Kouvolan seudulla isännöitsijän ammattitutkintoa järjestää tällä hetkellä ainoastaan Kouvolan Ammatillinen Aikuiskoulutuskeskus. Opiskelija voi suorittaa tutkinnon suoraan ilman valmistavaa koulutusta tai vaihtoehtoisesti voi hankkia ammatillista osaamista esim. oppilaitoksessa järjestettävässä valmistavassa koulutuksessa. Oppilaitoksella tulee olla tutkinnon järjestämisestä sopimus, jonka on hyväksynyt isännöinnin ammattitutkinnon tutkintotoimikunta.

Ammattitutkinnon suorittanut isännöitsijä voi lähteä seuraavaksi suorittamaan koulutusohjelmaa, jonka nimi on isännöitsijän koulutus ja tutkinto. Koulutuksesta käytetään lyhennettä ITS®. Koulutus on Kiinteistöalan Koulutussäätiön ammatillisen oppilaitoksen oma jatkokoulutusohjelma. Opintojen suorittaminen aloitetaan samaan tapaan kuin ammattitutkinnossa eli henkilökohtaistamisesta. Tutkintoa pääsevät suorittamaan henkilöt, jotka ovat ammatti-isännöitsijöitä ja toimineet alalla vähintään vuoden. Koulutusvaatimuksena on vähintään opisto- tai ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto. (Kallio 2005.)

Koulutusohjelma kestää kaksi vuotta, ja se koostuu lähiopiskelupäivistä, etäopiskelusta sekä tenteistä. Lisäksi opintojen loppupuolella opiskelijat tekevät itsenäisen projektityön. Tutkinnon suorittamalla isännöintialalla työskentelevä opiskelija vahvistaa omaa ammatillista osaamistaan ja valmiuksiaan. Isännöitsijän koulutus ja tutkinto keskittyy asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävien lisäksi myös liikekiinteistöjen isännöintitehtäviin. (Kallio 2005.)

Johto- ja päätöksentekovastuuseen tähtäävän tai niissä jo työskentelevän isännöitsijän täydennyskoulutus on nimeltään johtavan isännöitsijän koulutus ja tutkinto, josta käytetään lyhennettä AIT®. Koulutus on ITS®- tutkinnon tavoin Kiinteistöalan Koulutussäätiön ammatillisen oppilaitoksen oma jatkokoulutusohjelma. Koulutus on suunnattu ammatti-isännöitsijöille, joilla on vähintään kahden vuoden kokemus kiinteistöjen isännöinnistä. Kokemuksen lisäksi koulutusvaatimuksena ovat ammattikorkeakouluopinnot tai niitä vastaavat tiedot. (Kallio 2005.)

Isännöitsijän nimikkeen perässä voi olla myös ISA-tunnus, joka on auktorisoinnin merkki. ISA-tunnuksen myöntää Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry, joka myös valvoo tunnuksen saaneiden työskentelyä. Tunnusta voi hakea ammatti-isännöitsijä, joka on ollut alalla vähintään neljä vuotta tai hänellä on ollut päätoiminen valvontavastuu isännöintiyhteisön isännöinnistä neljän vuoden ajan. Isännöitsijän työkokemus tulee olla viimeiseltä kymmeneltä vuodelta. Lisäksi tunnusta hakevalla henkilöllä tulee olla AIT-tutkinto tai vastaa ammattikorkeakoulututkinto suoritettuna. (Isännöitsijän auktorisointiedellytykset 2010.)

Isännöitsijän auktorisointiedellytykset täyttävä henkilö on taustaltaan ja maineeltaan moitteeton. Hän ylläpitää ammatillista osaamistaan osallistumalla erilaisiin alan koulutuksiin, ja hän tekee isännöintityötä vastuullisesti, laadukkaasti ja lakeja ja määräyksiä noudattaen. ISA-tunnus viittaa laadukkaaseen, luotettavaan ja osaavaan työskenteleeseen, minkä lisäksi isännöitsijä on sitoutunut noudattamaan isännöintialan eettisiä sääntöjä. (Isännöitsijän auktorisointiedellytykset 2010.)

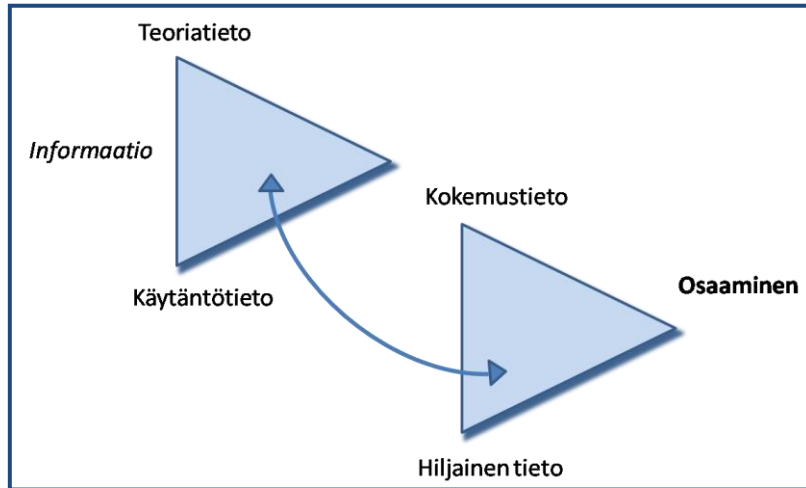
Yksittäiseen isännöitsijään kohdistuva henkilöauktorisointi tulee poistumaan 31.12.2011 mennessä, ja ISA siirtyy auktorisoimaan vain yrityksiä (ISA nostaa laadun isännöinnin avainasiaksi 2010).

5.2 Ammattitaidon hankinta

Avara Isännöinti Oy:n isännöitsijän Petteri Nybergin mukaan isännöitsijän työhön liittyy johtamista, päätöksenteko- ja organisointikykyä. Isännöitsijät työskentelevät itsenäisesti ilman säännöllistä työaika. He työskentelevät kurinalaisesti, ja tiukkojen aikataulujen vuoksi ajankäyttö tulee olla hallinnassa. Isännöitsijän ammatillinen osaaminen kehittyy koko hänen työuransa ajan tehtävien vaativuuden, haastavuuden ja monipuolisuuden ansiosta. (Hyvän isännöitsijän rakennuspuut: Empatiaa, jämäkkyyttä ja järjestelmällisyyttä 2009.)

Alapuolella oleva kuva kertoo mistä ja miten ammatillinen osaaminen koostuu. Kuvan vasemmalla puolella esitetään se mitä saavutetaan koulutuksen avulla ja oikealla puolella se mitä saavutetaan työn ja ammatillisen käytännön kautta. Koulutuksen pitäisi tiedon jakamisen sijasta keskittyä tuottamaan kokemuksia, joilla herätetään opiskelijoiden kiinnostus ala kohtaan, täten saadaan alalle noviiseja, aloittelijoita. Ammattinsa osaavaksi ekspertiksi kehitytään monipuolisten ja haastavien työtehtävien kautta.

Ammatillista osaamista ei saavuteta ainoastaan koulutuksen kautta, vaan siihen liittyy myös ammattinsa ja työtä osaavien henkilöiden hiljaisen tiedon jakaminen ja ottaminen yhteiseen käyttöön. Yrityksissä on omat yhteiset toiminta- ja työtapansa, jotka siirtyvät osajalta toiselle juuri hiljaisen tiedon kautta. (Ruohotie & Honka 2003, 39.)



Kuva 3. Informaatio, tieto ja osaaminen (Ruohotie & Honka 2003, 39)

Edellä mainitut seikat puoltavat isännöitsijän ammatillisen osaamisen hankkimista työn ohessa tapahtuvien täydennyskoulutusten kautta. Esimerkiksi isännöinnin ammattitutkinto on hyvä tapa perehtyä ja oppia isännöitsijän työtehtävät. Teoriaopinnoissaan isännöitsijä opiskelee esim. lainsäädäntöä, hallintoa, taloutta ja kiinteistöjen teknistä elinkaarta. Samanaikaisesti hän pääsee soveltamaan opittuja asioita käytännön työelämäään. Isännöitsijälle syntyy omia, hänen hyväksi havaitsemiaan toimintatapoja ja käytäntöjä.

Isännöintiala on tällä hetkellä suuren haasteen edessä, koska niin suuri määrä ammatillista osaamista, hiljaisen tiedon tuottajia, on siirtymässä pois yritysten henkilökunnan yhteisestä käytöstä isännöitsijöiden eläköitymisen vuoksi.

6 ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVÄT ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Asunto-osakeyhtiölaissa säädetty isännöitsijän tehtävät ovat

- kiinteistön ja rakennusten ylläpidosta huolehtiminen
- päivittäisen hallinnon hoitaminen hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaan
- kirjanpidon lainmukainen hoitaminen

- varainhoidon järjestäminen luotettavasti
- tiedonantovelvollisuus hallitukselle ja sen jäsenille heidän tehtäviensä hoitoa varten (AOYL 7:17).

Isännöitsijälle kuuluu myös erityistehtäviä, jotka mainitaan asunto-osakeyhtiölaissa. Alla on lueteltu viisi isännöitsijälle kuuluvaa erityistehtävää, joista on säädetty asunto-osakeyhtiölaissa.

1. Isännöitsijän on annettava pyynnöstä osakehuoneistoa koskeva isännöitsijäntodistus (AOYL 7:27).
2. Tilinpäätösasiakirjojen ja hallituksen päätösehdotuksen on oltava osakkeenomistajan nähtävillä yhtiökokouksen kokouskutsussa ilmoitetussa paikassa kahden viikon ajan ennen kokousta. (AOYL 7:22).
3. Tilinpäätösasiakirjat ja hallituksen päätösehdotus on heti lähetettävä osakkeenomistajalle, jos hän niitä pyytää. Lähettämisestä voi periä kohtuullisen maksun, jonka hallitus on vahvistanut. Asiakirjojen tulee olla nähtävänä yhtiökokouksessa. (AOYL 7:22.)
4. Yhtiökokouksen pöytäkirja ja sen liitetiedostot on pidettävä osakkeenomistajien nähtävinä isännöitsijän luona viimeistään neljän viikon kuluttua yhtiökokouksesta. Jos osakkeenomistaja pyytää jäljennöstä asiakirjoista, ne on toimitettava hänelle. (AOYL 7:23.)
5. Yhtiökokouksen pöytäkirjojen ja mahdollisten liitetiedostojen lähettamisestä voidaan periä kohtuullinen maksu, jonka hallitus on vahvistanut. (AOYL 7:23).

Ingman & Haarman (2005, 15) mukaan isännöitsijä hoitaa myös osan hallitukselle kuuluvista tehtävistä, jotka on säädetty asunto-osakeyhtiölaissa.

Suomen Kiinteistöliitto ry julkaisee Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetteloa, jossa on lueteltu kaikki mahdolliset tehtävät, jotka isännöitsijä voi hoitaa asunto-osakeyhtiössä. Isännöitsijän käsikirjassa on myös yksityiskohtainen luettelo isännöitsijän tehtävistä, joihin hallituksen kannattaa tutustua ennen kuin valitsee isännöitsijän asunto-osakeyhtiöön.

Asunto-osakeyhtiön isännöitsijäluettelossa isännöitsijän tehtävät on jaettu kolmeen pääryhmään. Tutustuessani tehtäviin huomasin, että tehtävien ryhmittely noudattaa

isännöinnin ammattitutkinnon ammattitaitovaatimuksia, jotka on esitetty näyttötutkinnon perusteissa.

Tehtävien kolme pääryhmää ovat hallinnolliset, taloushallinnolliset sekä teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyvät tehtävät. Hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat esim. kokouksiin liittyvien toimintojen hoitaminen, sopimusasiat, valvontatehtävät, ilmoitusvelvollisuuksien hoitaminen ja kokouksissa päätettyjen asioiden täytäntöönpano. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

Taloushallintoon liittyviin tehtäviin kuuluvat luonnollisesti mm. kirjanpidon hoito määräysten ja asetusten mukaisesti, maksuliikenteen hoitaminen, talousarvion laadinta ja seuraaminen. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

Isännöitsijän teknisiin tehtäviin kuuluvat mm. erittäin tärkeät kunnossapidon suunnittelu ja valvonta, kiinteistön huoltokirjan luominen ja päivittäminen, kunnossapito- ja korjausrakennushankkeet. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

7 ISÄNNÖITSIJÄN VALINTAPROSESSI

Asunto-osakeyhtiön johto muodostuu hallituksesta ja isännöitsijästä. Jokaisessa asunto-osakeyhtiössä on oltava hallitus. Asunto-osakeyhtiössä on myös isännöitsijä, jos yhtiökokouksessa niin päätetään tai asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä niin määrätään. (AOYL 7:1.) Isännöitsijän valinta ja erottaminen kuuluu asunto-osakeyhtiössä hallituksen tehtäviin (AOYL 7:20).

Asunto-osakeyhtiöissä, joissa ei ole isännöitsijää, isännöitsijän tehtävät jaetaan hallituksen jäsenten kesken tai yksi hallituksen jäsen hoitaa tehtävät. (Ingman & Haarma 2005, 9). Asunto-osakeyhtiölain 8. pykälän mukaan isännöitsijä voidaan valita hallituksen puheenjohtajaksi, jos siihen on kaikkien osakkeenomistajien suostumus tai yhtiöjärjestys niin määrittää. Pykälän määritelmästä voi tehdä johtopäätöksen, että hallituksen puheenjohtaja voi hoitaa myös isännöitsijän tehtäviä. Grass ym. (2009, 96) mukaan hallituksen jäsenen valitseminen isännöitsijäksi viittä huoneistoa suuremmisssa yhtiössä ei ole rooli- jaon selkeyden vuoksi suotavaa.

Mikäli yhtiöjärjestys ei edellytä isännöitsijän valintaa, yhtiökokous päättää isännöitsijän olemassaolosta ja hallitus tekee edelleen itse valinnan (Ingman & Haarma 2005, 9-10).

Isännöitsijän tehtäviin valitaan joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö (AOYL 7:20). Kaupparekisteriin ilmoitetaan aina, kuka toimii asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä. Luonnollisen henkilön toimiessa isännöitsijänä kaupparekisteriin ilmoitetaan hänen henkilö- ja yhteystietonsa. Yhteisön ollessa kyseessä kaupparekisteriin ilmoitetaan sekä isännöintiyhteisö että päävastuullinen isännöitsijä. Asunto-osakeyhtiölle on myös ilmoitettava, kenellä on päävastuu isännöinnistä, jos isännöitsijän tehtäviä hoitaa yhteisö. (Kuhanen, Kanerva, Kinnunen & Furuhjelm 2009, 25.)

7.1 Valintaan liittyvä alkukartoitus

Kärkkäisen (2005,164) mielestä valintaprosessin lähtökohtana on hallituksen ja isännöitsijän pitkäjänteinen ja ammattimainen kumppanuussuhde. Haarman & Rantasen (2007) mukaan isännöitsijän tulee hoitaa annettuja tehtäviä hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hallituksen tulee miettiä, minkälaisia vaatimuksia he asettavat isännöinnille ja minkälaisia palveluita he tarvitsevat nyt ja lähitulevaisuudessa. Jos asunto-osakeyhtiöön on tulossa lähiaikoina suuria korjaushankkeita, isännöitsijällä tulee olla teknisen puolen asiantuntemusta. Taloushallinnollista osaamista on painotettava tilanteissa, joissa asunto-osakeyhtiöllä on useita erilaisia lainoja tai yhtiö on hakeutunut kokonaan tai osittain arvonlisäverovelvolliseksi. Olennaista on, että isännöinti vastaa asunto-osakeyhtiön tarpeita.

Haarma & Rantanen (2007) ovat laatineet muistilistan isännöintipalveluiden ostamisesta. Tämän listan keskeisiä asioita ovat

1. asunto-osakeyhtiön tilanteen selvittäminen ja tarpeiden määrittäminen
2. isännöintitoimistoa ei tule vaihtaa pelkän hinnan vuoksi
3. palveluiden ostaminen tulee kohdentaa räätälöityihin palveluihin, ei kaavamaisiin tehtävälistoihin
4. pyrkimyksenä on valita hyvä isännöitsijä ja hyvä isännöintitoimisto
5. laadusta tulee olla valmis maksamaan
6. isännöintipalveluita tarjonneiden yhtiöiden taustatiedot tulee tarkistaa
7. isännöintisopimuksen tulee olla kirjallinen, selkeä ja kattava

8. tarjottavien palveluiden laatua ja asiakastyytyväisyyttä tulee seurata aktiivisesti
9. kehityskeskustelu on käytävä kerran vuodessa tai tarpeen sitä vaatiessa
10. uusille hallituksen jäsenille tulee selvittää isännöintisopimuksen sisältö.

7.2 Valintakriteerit

Valinnassa tärkeimpänä kriteerinä on, että isännöitsijällä on tehtäviin liittyvää kokemusta, ammattitaitoa ja ennen kaikkea kiinnostusta tehtävien hoitamiseen. Valinnassa ei tule kiinnittää huomiota vain ja ainoastaan edulliseen hintaan, koska se ei ole aina edullisin vaihtoehto asunto-osakeyhtiölle. (Kärkkäinen 2005, 164.) Kangasluoma (2009, 34) toteaa, että asunto-osakeyhtiössä ei kannata ensimmäisenä lähteä etsimään säästökohdetta isännöitsijän palkkiosta, koska ammattitaidoton isännöinti voi pahemmassa tapauksessa tulla monin verroin kalliimmaksi asunto-osakeyhtiölle. Kapasen (2007) lehtiartikkelissa, Halvalla ei saa laatua, isännöitsijäliiton toimitusjohtaja Tero Heikkilä mainitsee, että kattavia isännöintipalveluita ei voi saada matalilla hinnoilla.

Isännöinti on luottamustoimintaa (Isännöitsijäksi 2009). Tämän vuoksi valintatilanteessa tulee kiinnittää huomiota isännöitsijän ja isännöinnin luotettavuuteen. Hallituksen tulee ottaa selvää myös isännöitsijän tuottamien palveluiden hinnoittelusta, palvelu- ja tuotekuvauksista sekä referensseistä. Suositeltavaa on myös, että hallitus selvittää isännöitsijän taustat ja luottotiedot. (Grass ym. 2009, 95.)

7.3 Tarjouspyynnöt

Kärkkäisen (2005, 165) mukaan tarjousmenettelyä tulisi käyttää aina isännöitsijän valinnassa. Tarjouspyyntöjä tulee lähettää riittävästi ja kohdistaa ne niille ehdokkaille, jotka ovat kiinnostuneita isännöinnin kohteesta ja haluavat vastata pyyntöön tarjouksella. Hallituksen kannattaa selvittää, miten naapuritaloissa on järjestetty isännöinti, ja lähettää tarjouspyyntö hyvän suosituksen saaneille isännöitsijöille.

Tarjouspyyntöjen tulee olla riittävän yksityiskohtaisia. Pyynnön liitteeksi voidaan lisätä mm. isännöitsijäntodistus, josta käy ilmi perustiedot isännöitävästä kiinteistöstä. Liitetiedostojen joukossa voi olla myös asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestys. Edellä mainittujen asiakirjojen joukkoon voidaan liittää vielä sopimusohjelma, jota luonnehditaan tahdonilmauksesi siitä, mitä tilaaja haluaa isännöintityöltä. Sopimusohjelma sisältää mm. isännöinnin keskeiset tavoitteet, yhteiset pelisäännöt, isännöintitehtävien laa-

juuden ja sopimushinnan maksamiseen liittyvät käytännöt. Sopimusohjelmassa voidaan määrittää myös isännöintitehtävien laajuus ja niitä koskevat laatuksiteerit. (Kärkkäinen 2005, 165-166.)

Kokonaisvaltainen tarjouspyyntö sisältää vielä Suomen Kiinteistöliitto ry:n laatiman asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetlon. Tilaaja, asunto-osakeyhtiön hallitus, voi jo tässä vaiheessa valita, mitkä tehtävät halutaan liittää kiinteään kuukausittain maksettavaan kokonaispalkkioon ja mitkä tehtävät oikeuttavat isännöitsijää laskuttamaan erilliskorvausta. (Kärkkäinen 2005, 166.)

Tarjouspyynnön loppuun on olennaista lisätä vielä tarjouksen viimeinen jättöpäivä, tarjouksen voimassaoloaika, valintakriteerit, isännöinnin aloitusajankohta sekä lisätietoja antavan henkilön yhteystiedot. Yleensä tämä henkilö on asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtaja. (Kärkkäinen 2005, 166.)

Suomen Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto tarjoavat valmiita sopimusmalleja, joita asunto-osakeyhtiön hallitus voi käyttää kilpailuttamisessa ja sopimuksia solmiessaan. Valmiiden mallien etuina ovat tarjousten yhdenmukaisuus ja vertailukelpoisuus. Sopimusasioissa voidaan käyttää myös asiantuntijoiden apua. (Grass ym. 2009, 97.)

7.4 Isännöintisopimus

Pöysän (2010) mukaan isännöintisopimukset ovat hyvin laajoja ja tarkkoja silloin, kun sopimus tehdään isännöintiyritysten kanssa. Sopimus voi sisältää parhaimmassa tapauksessa jopa 70 sivua tekstiä. Isännöintiyrityksillä on yleensä omat mallipohjat, joihin kirjataan ylös asunto-osakeyhtiön tiedot ja sopimusehdot.

Hallitus voi valita asunto-osakeyhtiöön isännöitsijäksi myös luonnollisen henkilön. Hänen kanssa tehdään isännöintisopimuksen sijasta toimitusjohtajasopimus, jonka ehdot käsittelee ja hyväksyy hallitus. (Grass ym. 2009, 97.)

Isännöintisopimuksesta käyvät ilmi sopimuskohte ja sopimuksen osapuolet, jotka ovat tilaaja ja toimeksisaaja. Sopimuskohteesta mainitaan asunto-osakeyhtiön nimi, osoite sekä kiinteistötunnus. Tilaajasta ilmoitettaviin tietoihin sisältyy osakeyhtiön nimen lisäksi Y-tunnus ja tilaajan yhteyshenkilön, hallituksen puheenjohtajan, yhteystiedot, joka on hallituksen puheenjohtaja. Toimeksisaajasta mainitaan isännöintiyrity-

tyksen nimi, Y-tunnus ja yhteystiedot. Edellä mainittujen tietojen lisäksi sopimuksessa on mainittu kohteen vastuusännöitsijän yhteystiedot. (Kaari, Kaivanto, Kanerva & Kuhanen 2009, 416.)

Isännöintisopimus sisältää myös toimeksiantoon kuuluvat isännöintitehtävät, jotka on liitetty sopimuksen liitteeksi. Liitetiedostosta käy ilmi isännöintitehtävien yksityiskohmainen kuvaus sekä niiden laajuus. Lisäksi sopimuksessa ilmoitetaan tehtävien alkamispäivä, sopimuksen voimassaoloaika sekä irtisanomisaika. (Kaari ym. 2009, 416.)

Isännöinnistä asunto-osakeyhtiölle koituvat kustannukset ovat myös oleellisia asioita, ja niihin liittyviä tietoja ovat maksuperuste, sopimushinta, maksuehdot ja hinnantarkastusmenettely. Maksuperusteena voi olla esim. kiinteä hinta. Sopimushinta muodostuu niistä palveluista, joita asunto-osakeyhtiö on tilannut. Hinnoista ilmoitetaan veroton ja verollinen hinta sekä arvonlisäveron suuruus. Sopimuksessa ilmoitetaan myös erikseen korvattavien tehtävien kuvaukset sekä niiden hinnat. (Kaari ym. 2009, 417.)

Maksuehdoista on myös syytä sopia. Maksuehdoissa ilmoitetaan kuukausittain maksettavan sopimushinnan eräpäivä ja maksuajan pituus. Erikseen korvattavista tehtävistä tulee yleensä erillinen lasku, jos siitä on maininta maksuehdot kohdassa. Lisäksi maksuehdoissa ilmoitetaan viivästyskorkoon liittyvä käytäntö. (Kaari ym. 2009, 417.)

Kaaren ym. (2009, 417) mukaan isännöintisopimus on yleensä toistaiseksi voimassa oleva sopimus, joten hinnantarkastusmenettely tulee kirjata sopimukseen. Yleinen käytäntö on, että hinnantarkastusmenettelyssä käytetään isännöintipalveluiden yleistä sopimusehtoa. Tällä hetkellä voimassa olevat sopimusehdot on laadittu marraskuussa 2007 ja niistä käytetään lyhennettä ISE 2007.

Sopimuksen liitetiedostojen määrä on mittava. Liitteitä ovat esim. sopimusneuvottelupöytäkirja, sopimusohjelma, ISE 2007, tarjouspyyntö, tarjous, isännöinnin eettiset ohjeet ja tällä hetkellä voimassa oleva palveluhinnasto. Sopimuksen lopussa on sekä tilaajan että toimeksisaajan allekirjoitus. (Kaari ym. 2009, 417.)

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyö käynnistyi tammikuussa 2010, kun ryhdyin keräämään aihevalintaani liittyvää lähdeaineistoa. Halusin tutkia opinnäytetyössäni isännöintiä, mutta työni lo-

pullinen aihe ja näkökulma hahmottuivat tutkimussuunnitelman tekemisen jälkeen. Isännöintiala oli luonnollinen valinta, koska toimin isännöinnin ammattitutkinnon vastuukouluttajana ja sivutoimisena isännöitsijä. Tutkimusaiheeni rajaaminen asunto-osakeyhtiön isännöintiin kävi luonnostaan, koska toimin sivutoimisena isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä ja oppilaitoksessamme järjestettävän isännöinnin ammattitutkinnon osaamisalana on asunto-osakeyhtiön isännöinti.

Tiesin, että isännöintialalla on tällä hetkellä työvoimapula isännöitsijöistä. Ammattilehdissä oli useita artikkeleita isännöitsijöiden rekrytoinnista, ja oppilaitoksemme isännöinnin ammattitutkintoon oli runsaasti hakijoita. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää isännöitsijöiden alalle hakeutumisen syyt, koulutustaustat ja ammatillisen osaamisen hankintatavat ennen isännöintiä sekä isännöinnin aikana. Tutkimuskohteina olivat myös isännöitsijän tehtävät ja niistä selviytyminen. Lopuksi kartoitin tulevaisuuden näkymiä ja työssäjaksamista.

Tutkimuksen keskeiset kysymykset olivat:

1. Miten isännöitsijät olivat päätyneet isännöintialalle?
2. Minkälainen koulutustausta heillä oli?
3. Miten he ovat hankkineet ammatillisen osaamisen?
4. Minkälaisia tehtäviä isännöitsijät hoitavat asunto-osakeyhtiössä?
5. Minkälaisia haasteita asunto-osakeyhtiön isännöintiin liittyy?
6. Mikä auttaa isännöitsijää jaksamaan?

Tavoitteena oli hyödyntää tutkimustuloksia isännöinnin ammattitutkintoon hakeutuvien opiskelijoiden henkilökohtaistamisessa tulevien koulutuksien yhteydessä. Henkilökohtaistamisen ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan hakijan soveltuvuus isännöintialalle. Isännöinnin ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen tulee olla työelämälähtöinen.

8.1 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, jossa tutkimuksen aihetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimukseen liittyvässä aineiston keräämisessä suositaan luonnollisia ja todellisia tilanteita. Tutkimuksen tulokseksi saadaan ehdollisia selityksiä vain siinä tapauksessa, että ne ovat rajoit-

tuneet tiettyyn aikaan ja paikkaan. Ehdollisiin selityksiin vaikuttavat tutkijan omat näkökulmat, arvot ja olemassa olevat seikat. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole todentaa olemassa olevia väittämiä vaan löytää tai paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.)

Tutkimusmenetelmä koostuu tavoista ja käytännöistä, joilla kerätään tutkimukseen liittyviä havaintoja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 185.). Haastattelujen tekeminen on hyvin yleinen tutkimusmenetelmä laadullisen aineiston ja havaintojen keräämisessä. Haastattelutilanteisiin valmistaudutaan huolella ja aloitteentekijänä sekä ohjaajana toimii haastattelijä. Haastatteluissa saattaa syntyä tilanteita, joissa haastattelijan rooliin kuuluu haastateltavan motivoiminen ja keskustelun ylläpitäminen. Niissä käsitellään myös luottamuksellisia asioita, joten haastateltavan on voitava luottaa haastattelijaan asioiden käsittelytilanteissa. (Eskola & Suoranta 1999, 86.)

Haastattelut jaetaan neljään eri tyyppiin, joista yksi on teemahaastattelu, puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelussa suunnitellaan etukäteen haastattelussa käytettävät teemat, joihin halutaan saada selityksiä. Haastattelurunkoa suunniteltaessa laaditaan teema-alueenrunko, ei yksityiskohtaista kysymysluetteloa. Haastattelutilanteissa haastattelijä käyttää teemahaastattelurunkoa muistilistana ja keskustelua ohjaavana kiintopisteenä. Teema-alueet tarkennetaan haastattelun yhteydessä tarkentavilla kysymyksillä. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 66.)

8.2 Haastateltavien valinta

Haastateltavien valinnan aloitin helmikuussa laatimalla listan sopivista haastateltavista. Toiveena oli, että haastateltavien joukko olisi mahdollisimman heterogeeninen. Valitsin mukaan eri-ikäisiä naisia ja miehiä, joilla oli erilaiset koulutustaustat ja asemat työpaikoillaan. Otin joukkoon mukaan sekä ammatti- että sivutoimisia isännöitsijöitä.

Haastattelupyynnöt tein puhelimitse. Puhelinkeskusteluiden yhteydessä selvitin heille haastattelun tarkoituksen ja aiheen. Haastattelut tein isännöitsijöiden työpaikoilla heille sopivina ajankohtina. Kevät on hyvin kiireistä aikaa isännöitsijälle, joten haastatteluiden ajankohta ei ollut paras mahdollinen. Tämä näkyi siinä, että haastatteluajan kohdan lähestyessä osa isännöitsijöistä perui haastattelut työkiireisiinsä vedoten. Huh-tikuussa järjestimme oppilaitoksessamme arvioijakoulutuksen isännöitsijän ammatti-

tutkinnon arvioijille. Koulutustilaisuuden yhteydessä pyysin vielä yhdeltä ammattisännöitsijältä suostumusta haastatteluun ja hän suostui pyyntöni.

8.3 Haastattelujen teko

Haastattelut tein maalis- huhtikuun aikana, ja ne kestivät noin tunnin ajan. Kaksi haastateltavaa asetti haastatteluiden aikarajaksi yhden tunnin, joka myös toteutui. Ennen haastatteluiden alkua pyysin luvan haastattelujen nauhoitukseen, joihin kaikki haastateltavat suostuivat. Nauhoituksissa käytin digitaalista sanelukonetta.

Haastattelut olivat yksilöhaastatteluja, joissa dialogi haastattelijan ja haastateltavan välillä toimi hyvin ja ilmapiiri oli vapautunut. Haastatteluissa hain vastauksia tutkimukseen liittyviin teemoihin (liite 1), jotka pohjautuivat tutkimukseni keskeisiin kysymyksiin. Haasteellisinta tilanteissa oli teemojen aiheissa pysyminen, koska isännöintiala on minulle niin mielenkiintoinen puheenaihe.

8.4 Aineiston purkaminen ja analysointi

Ensimmäisen haastattelun kohdalla litteroin haastattelun samana päivänä. Tallensin sanelukoneella olevan tiedoston tietokoneelleni ja litteroimisessa käytin apuna tietokoneohjelmaa Digital Wave Player. Tiedostoa kuunnelllessani merkitsin teemakohtat haastatteluun hakemistomerkein, koska litteroinnin aikana minun oli helppo palata tiettyyn teemaan merkin avulla. Kirjoitin teemat puhtaaksi tekstitiedostoon sana sanasta. Muiden haastattelutilanteiden litteroiminen ei tapahtunut heti haastattelutilanteiden jälkeen, mutta muuten periaate oli sama.

Teemoittelun tarkoituksena on hakea piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle, ja ne pohjautua tavallisesti haastattelussa käytettyihin teemoihin. Analyysin teemat ovat tutkijan pohdintoja haastateltavien sanomisista. Harvoin ihmiset ilmaisevat saman asian samoilla sanoilla, mutta ne voivat silti kuulua samaan luokkaan. Niillä on jonkinasteinen yhteys toisiinsa. Alkuperäisten teemojen rinnalle saattaa nousta esiin myös muita teemoja, jotka ovat alkuperäisiä teemoja mielenkiintoisempia. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 173.)

9 TULOKSET

Tutkimuksen haastateltavina olivat kolme ammatti-isännöitsijää ja yksi sivutoiminen isännöitsijä, joista yksi oli nainen muut miehiä. Paikallisia isännöitsijöitä oli kaksi ja kaksi muuta toimivat paikkakunnan ulkopuolella. Isännöintikokemusta heillä oli neljästä vuodesta yli 20 vuoteen ja heidän keski-ikänsä oli 47,5 vuotta.

9.1 Hakeutuminen isännöintialalle

Haastateltavien koulunkäynnin jälkeiseen urasuunnitelmaan ei kuulunut isännöintiala. Haastatteluista kävi ilmi, että he olivat tulleet isännöintialalle erilaisten tapahtumaketjujen kautta, jotka liittyivät heidän työympäristössä tapahtuneisiin muutoksiin tai olivat henkilökohtaisia.

Erään haastateltavan rohkea ja ennakkoluuloton asenne sekä itseluottamus omaan osaamiseen ja selviytymiseen edesauttoivat työpaikan saannissa. Asunto-osakeyhtiöön liittyvän isännöitsijän paikan hän oli saanut hyvän ammattitaidon vuoksi.

"Nimenomaan ajaudu. Ajopuuteoriaahan tämä elämä on. Olin itse asiassa autokaupassa... Sitte seikkytluvun huonoina aikoina miehen työpaikan kautta ajauduttiin paikkakunnalle, ihan yllättäen, oltiin jo miettimässä ruuhka Suomeen menoa ja sitten täältä laukes työpaikka... Rakennuttaja-asiamiehen paikka... En edes tienny mitä se tarkoittaa, mut mä luin ne vaatimukset et mä täytän nää, ja mä sain sen paikan... No sehän on nyt rakentamisen kanssa tekemistä... Eli mä tein sellasen viitisen vuotta tätä ja mä olin myös ihan nimellisesti isännöitsijä, mut se oli rakennusaikaista isännöintiä... Meil lähti yksi kaveri pois ja mut nostettiin automaattisesti isännöitsijäksi, et sä osaat tän homman, ja siitä se on lähtenyt." (Isännöitsijä 2)

Toisen haastateltavan avoimuus ja sosiaaliset taidot huomattiin, ja häntä pyydettiin isännöintialalle töihin. Hänen ammattitaito oli tehnyt asiakkaaseen vaikutuksen. Asiakas oli ammatti-isännöitsijä.

"Juu, aina puhutaan siitä ajautumisesta, mut mitä se sitte oikein tarkoittaa. Olin myymässä lautatarvikkeita tutulle isännöitsijälle, ja siinä sit juteltiin niitä sun näitä. No, mä olin siihen aikaan just mejän taloyhtiös niin ku sivutoiminen isännöitsijä, ja olin kysynyt neuvoa tältä tutulta isännöitsijältä mejän asioihin. Hän sit kysy olinko kiinnos-

*tunut isännöitsijän ammatist ihan ammatillisessa mielessä. Meil oli siihen aikaa vä-
läytetty mahdollisist vähennyksistä työpaikalla, koska isäntä oli jäämässä eläkkeelle
ja poika oli astumassa remmiin. No, en ottannu sit ihan vakavasti ja sanoin, että vois-
han sitä ajatella. Viikon päästä tää kaveri tuli sit uudestaan silloiselle työpaikalleni ja
anto toimiston johtajan käyntikortin mulle. Sano, että soita mejän johtajalle, jos teh-
tävät kiinnostaa. Soitin viel samana päivänä ja menin sit haastatteluun ja nykyinen
esimieheni otti sit mut töihin...Ai, sivutoimiseksi isännöitsijäks... No meil ei ollut ku-
kaan muu halukas ottamaan sit isännöitsijän paikkaa, ja meil oli niin pieni taloyhtiö
silloin, jossa asuttiin. Siinä oli vain neljä huoneistoa, ja meil oli kirjanpitäjä viel erik-
seen, joka hoiti sen puolen." (Isännöitsijä 1)*

Kolmas haastateltava oli tyytymätön entiseen työhönsä ja sai työpaikan hyvien suhteiden avulla. Tämä on hyvin yleistä työhakutilanteissa. Hän kävi haastattelut ja testit läpi ennen kuin pääsi töihin, joten hän osoitti olevansa soveltuva ammattiin.

*"Edesmennyt isäni oli ammatti-isännöitsijä.... Olin viettämäs perheeni kanssa viikon-
loppua vanhempien kesäpaikalla, ja siinä sitten saunanlauteilla isä kertoi, että töissä
oli vieläkin kiirettä vaikka kevätsezonki on jo ohi... Kysyin sit häneltä, että olikohan
siel mulle jotain töitä ja hän sitten sano et varmasti olis... Olin siihen aikaan töissä ...
talousosastolla, ja en oikein viihtynyt siinä paikassa. Toin tänne toimistoon, entiselle
johtajalle, ansioluettelon... Se tapahtu vasta kesän jälkeen... Mä keskustelin myös
vaimon kanssa asiasta kotona, ja hän oli ensin kovin vastaan koko ajatusta... No kuu-
kauden verran siinä sit meni... Täältä soitettiin mulle... Kysyttiin, että kiinnostiko teh-
tävät vielä... Annoin myöntävän vastauksen ja minut kutsuttiin haastatteluun... Seu-
raavana oli vuorossa testit ja sen jälkeen viel haastattelu ja sit vasta mut hyväksyttiin
tänne." (Isännöitsijä 3)*

Asunto-osakeyhtiöihin on vaikea saada osakasisännöitsijää, mutta neljäs haastateltava oli poikkeustapaus. Hänen isännöimässään asunto-osakeyhtiössä oli sisäistetty myös kiinteistönhoidon hyvä merkitys. Hän kertoi, että se edesauttoi hänen myönteisen päätöksen tekemistä. Hänelle työympäristö oli mieluinen.

*"Taloyhtiössä me oltiin jo keskusteltu mun isännöitsijä asiasta ennen varsinaista va-
lintaa. Sit kun entinen isännöitsijä ei enää jaksu, nii mie jatkan... Meil on niin vanha
tää rivitalo, et me ollaan panostettu korjauksiin niin paljo, kohta 20 vuotta... Ei, ei me*

olla tehty korjauksia niin pitkään, kun tää taloyhtiö on 20 vuotta... Halusin osallistua meidän yhtiön toimintaan. (Isännöitsijä 4)

9.1.1 Koulutus ennen isännöintiä

Haastateltavien koulutustaustat vaihtelivat opistotasoisesta, nykyisin toisen asteen, koulutuksesta aina ylempään korkeakoulututkintoon asti. Tämä on osoitus siitä, että ala houkuttelee myös korkeasti koulutettuja henkilöitä. Isännöitsijän ammattiin ei ole koulutusvaatimuksia, joten valintakriteerinä on ihminen ja hänen soveltuvuus alalle.

Taloushallintoa oli opiskellut kaksi isännöitsijää, joista toinen oli suorittanut ylempään korkeakoulututkinnon, ja toinen opistotasoisesta tutkinnon.

"Mä olen valmistunut kauppatieteiden maisteriksi vuonna, mikähän se vuosi nyt oli, tais olla 97... taloustieteet ja laskentatoimi." (Isännöitsijä 3)

"Mä oon tehnyt yhden elämän kirjanpitotyötä, mä oon kaupallisen koulutuksen saanut." (Isännöitsijä 2)

Yhdellä haastateltavalla oli opistotasoinen rakennusalan koulutus.

"No mie oon koulutukseltani rakennusmestari, niin ku vanhan ajan rakennusmestari, ja oon erikoistunu talojen rakentamiseen ... Valmistuin sielt vuonna seiskakasi. (Isännöitsijä 4)

Isännöitsijäksi voi tulla myös ilman isännöitsijän tehtäviin liittyvää koulutusta.

"Mä oon markkinointimerkonomi, ja se oli silloin ainut linja jolle viel pääsin. Koulut ei oikein kiinnostannu silloin." (Isännöitsijä 1)

9.1.2 Isännöintitehtävien hallinta ennen isännöintiä

Kysymyksen avulla kartoitin haastateltavien isännöintiin liittyvää ammatillista osaamista ennen isännöitsijätehtävien aloittamista. Kaikilla haastateltavilla oli osaamista joko hallinnollisesta, taloushallinnosta tai teknisestä isännöinnistä. Vain yksi haastateltava oli ollut töissä työpaikassa, jossa tehtiin isännöintiin liittyvää taustatyötä.

Mä olen niin kun ollut niissä oheishommissa paljon pidempää kuin itse isännöitsijänä... Itse asiassa sieltä 78 asti lähtien, ja sit se oli 80 -luvun puolella kun must tuli varsinaisesti niinku isännöitsijä... Tää on sitä työssäoppimista. (Isännöitsijä 2)

Muiden kohdalla osaaminen oli hankittu työtehtävien tai harrastusten kautta. Yksi haastateltavista oli sivutoiminen isännöitsijä ennen kuin ryhtyi päätoimiseksi isännöitsijäksi.

"No kokoustekniikkaan olin tutustunut yhdistysten kokousten kautta... Tietysti, siitä entisestä isännöitsijän hommasta oli kyl myös jonkun verran apuu." (Isännöitsijä 1)

"No mä olin melkein vuoden kirjanpidossa ennen kuin siirryin muihin tehtäviin." (Isännöitsijä 3)

Eräs haastateltava kertoi, että hänellä on korjaushankkeiden suunnittelusta ja toteutuksesta kokemusta työtehtäviensä kautta.

"Mie oon ollu kohta 30 vuotta tekemisis rakentamisen kanssa." (Isännöitsijä 4)

9.2 Ammatillinen osaamisen hankinta isännöitsijänä

Haastateltavat olivat yksimielisiä ammatillisen osaamisen hankintatavasta. Heidän mielestään isännöintialalla työtehtävät opitaan käytännön kokemusten kautta. Eräs haastateltava kiteytti asian sanomalla, että koulusta valmistumisen jälkeen ihminen on valmis opiskelemaan ammattia ja työelämää.

"Aika harvaan ammattiin sä oot valmis, kun sä tuut koulust... Sä oot valmis opiskelemaan sit ammattii ja työelämää." (Isännöitsijä 2)

Haastateltava puhui myös hiljaisen tiedon merkityksestä tiedon siirtäjänä. Hänen mielestään työpaikalla tulee olla kaiken ikäisiä ihmisiä.

"Se olis vaan niin äärettömän tärkeetä, että olis firmoissa resursseja, taloudellisia resursseja, ottaa siihen ihminen vähän aikaisemmin vaikka vähän pienemmälle kuormalle... Nykyisin käytetään tätä hiljainen tieto... Sen siirtyminen olis niin äärettömän tärkeää." (Isännöitsijä 2)

Toisesta haastattelusta tuli esille, että isännöintialan yritykset kamppailevat kannattavuusongelmien kanssa, joten taloudelliset resurssit ovat rajalliset. Yrityksissä ollaan kuitenkin tietoisia hiljaisen tiedon merkityksestä. Isännöintitehtävien omaksuminen vie aikaa noin kaksi vuotta.

"Isännöintialan yritykset kamppailee kannattavuuden kanssa ihan yleisesti... Tän kevään aikana on tullut kohteita jatkuvasti sisään... Mutta meillä on ollut jo parin vuoden ajan kaks työntekijää oppisopimuksella opettelemassa, ja nyt he alkaa olla jo aika valmiita." (Isännöitsijä 3)

Edellinen haastateltava puhui oppisopimuksesta, ja yhdellä haastateltavalla oli siitä omakohtaisia kokemuksia. Hän piti käytäntöä hyvänä, koska siinä opetellaan samalla teoriaa ja käytäntöä. Työpaikalla olevasta ohjaajasta oli hänelle iso apu. Opiskelu oli hänelle haasteellista, koska kouluajoista oli pitkä aika ja uusia asioita tuli eteen koko ajan entistä enemmän. Lisäksi isännöintitehtävien vaativuus yllätti hänet täydellisesti.

"Mä tulin alalle oppisopimuksen kautta... Mulla oli tosi hyvä ohjaaja tääl töissä... Tein tehtävät tänne töihin... Mä voin kyl sanoo, että isännöitsijän työ oli haasteellisempaa mitä kuvittelin... Mä en oo ollu koskaan mikään lukuihminen... Joten se oli kans oma kokemus." (Isännöitsijä 1)

Haastateltavat olivat osallistuneet aktiivisesti isännöintiin liittyviin täydennyskoulutuksiin. Heidän mielestään täydennyskoulutuksia oli hyvin tarjolla, ja työnantajat tukivat heidän koulutuksiin osallistumista. He kävivät pääasiassa Kiinkon koulutuksia, koska nimikkeiden perässä oli ITS, AIT ja yksi haastateltava oli auktorisoitu isännöitsijä. Isännöintiin liittyvien koulutusten lisäksi osa haastateltavista oli käynyt myös muita alaan liittyviä koulutuksia kuten esim. merkonomien jatkokoulutuksen laskenta-toimen koulutuksia ja avoimen yliopiston henkilöstöhallinnon opintojaksoja.

Viime aikoina haastateltavat olivat osallistuneet lakikoulutuksiin uuden asunto-osakeyhtiölain vuoksi. Erään haastateltavan mielestä kahden tai kolmen kuukauden kestävät täydennyskoulutukset ovat tehokkaampia kuin täydennyskoulutuspäivät, jotka sopivat paremmin ajankohtaisten asioiden päivittämiseen. Tässä oli selvä vihje kouluttajille. Luentojen tulee olla toiminnallisia, jotta opiskelijoille ei tule turhautumisen tunnetta.

"Nyt vanhemmalla iällä opiskelu... Mennään yheks päiväks luennolle ja kuunnellaan siel ja syödään lounas ja kuunnellaan loppupäivä... Sehän on hitunen siitä mikä jää mukaan... Sul voi olla komee mappi, jonka sä laitat kaappiin... Sä et lue sitä koskaan... Must ne on niin kun jonkun ajankohtaisen jutun päivittämisiä, mut ne on aika tehottomia, mä koen sen näin." (Isännöitsijä 2)

Eräs haastateltava oli hyödyntänyt koulutuksissaan asunto-osakeyhtiön Kiinteistöliiton jäsenyyttä. Hän piti niitä hyödyllisinä, ja lisäksi ne olivat ilmaisia.

Me käydään puheenjohtajan kanssa yhes Kiinteistöliiton koulutuksissa... Me ollaan Kiinteistöliiton jäseniä, ja se ei oo ees kallista... Sielt saa paljon hyödyllistä neuvoa ja apuu... Sielt saa kans ilmast lakineuvoa, jos tarvii... Se ei maksa mitään, kun on jäsen... Tai valikoi sieltä vain sellasii ilmasia koulutuksia. (Isännöitsijä 4)

9.3 Isännöitsijän tehtävät asunto-osakeyhtiössä

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöitsijän tehtävät liittyvät hallintoon ja talouteen. Olin hieman yllättynyt, koska ammattilehdissä on painotettu niin paljon teknistä osaamista.

"Isännöitsijän tehtävä on kuitenkin hallinnollinen ja taloudellinen... Sun pitää niin kun pitää hallinto ja rahaohjat käsissä." (Isännöitsijä 2)

Toinen haastateltava oli samaa mieltä isännöitsijän tehtävistä. Hän oli ollut toteuttavana osapuolena korjaushankkeissa. Hän kertoi, että hänen tekninen osaaminen isännöitsijän tehtäviin nähden oli riittävää. Hän kysyy tarvittaessa neuvoa toimiston muilta isännöitsijöiltä, jotka ovat olleet alalla pidempään töissä.

"Se painottuu hallintoon ja talouteen... Mä olin kahes korjaushankkees toteuttavana osapuolena... Toteuttava tarkoittaa, et hankit avustukset, kilpailutat, asukaskokoukset jne... Jos en jotain tiedä, niin kysyn neuvoa." (Isännöitsijä 1)

Eräessä haastattelussa viitattiin asunto-osakeyhtiönlakiin, jossa isännöitsijän tehtävät on määritetty. Hän painotti sanoja ylläpidosta huolehtiminen.

"Eikö laki sano, että hallinto ja kirjanpito... Huomaa siinä laissa sanotaan, että ylläpidosta huolehtiminen siis rakennusten ja kiinteistön kohdalla." (Isännöitsijä 3)

Ensimmäisen lainauksen antaja perusteli suunnittelijan ja valvojan käyttöä erittäin johdonmukaisesti. Asunto-osakeyhtiössä ei toteuteta isoja korjaushankkeita joka vuosi.

"Thannetilannehan olisi, että olisit, mä käytän vanhoja sanoja, merkonomi ja rakennusmestari, niitä on vain aika vähän... Rakentamispuolella... Sanotaan, että isännöitsijän aikataulu ei edes anna periksi tällasta suunnittelua... Siinä yhteydessä on paljon helpompi ja järkevämpi ottaa talolle ulkopuolinen, joka miettii näitä asioita... Kun ollaan päästy siihen tilanteeseen, että meille tulee tällanen juttu eteen, jos on isommasta kyse... Otetaan siihen tilanteeseen suunnittelija / valvoja, koska sitähan tarvitaan aina vain muutama kuukausi silloin tällöin." (Isännöitsijä 2)

Eräs haastateltava kertoi, että heillä käytetään isännöinnissä asiantuntijoita kun oma osaaminen ei ole riittävää. Haastattelusta kävi ilmi, että heidän asunto-osakeyhtiössä asiantuntijaa käytetään talouden hoitamisessa. Heidän asunto-osakeyhtiössä jaetaan myös hiljaista tietoa, ja yhtiötä hoidetaan yhteistyössä.

"Meidän taloyhtiön puheenjohtaja on sellanen tietopankki... Me hoidetaan näitä yhdessä... Meil on hyvä yhteishenki tääl... Meidän kirjanpitoa hoitaa tilitoimisto, ja sen kautta tulee myös tilintarkastaja... Aina on tehty näin." (Isännöitsijä 2)

Kysyin isännöitsijöiden selviytymiskykyä työtehtävistään. Kaikkien mielestä työ on tekijäänsä opettanut, ja osaaminen on hyvällä tasolla. Eräs haastateltava kertoi, että hänelle oli jo muodostunut omia toimintatapoja.

"Paremmiin menee päivä päivältä... Kevään aikana oon jo huomannut, että mullahan on jo ihan omia tapoja hoitaa näitä hallinnollisii tehtävii." (Isännöitsijä 1)

Haastateltavat kommentoivat myös isännöitsijän työtä. Isännöitsijä on kuunteleva asiakaspalvelija, jolla on uskallusta ja rohkeutta tuoda kaikki asiat esiin. Hän puuttuu epäkohtiin, ja ohjaa asunto-osakeyhtiön hallitusta oikealle tielle. Isännöitsijä on asiantuntija.

"Isännöitsijän pitää uskaltaa sanoa... On myös kuunneltava, koska se on asiakaspalvelija kuitenkin... Yhdessä yhteisössä sä joudut olemaan ihan erilainen kuin toisessa... Jos hallitus sanoo, että tehdään näin, niin sun pitää sanoa, että ette te voi tehdä niin, koska se on laitonta... Sun on pidettävä ne sillä oikealla tiellä... Sun tehtävä on ohjata, koska sä oot se asiantuntija... Sun tehtävä ei ole lakasta ongelmia maton alle."

(Isännöitsijä 2)

Isännöitsijän tulee pitää oma linjansa, johon asukkaiden mielipiteet eivät saa vaikuttaa. Omien toimintalinjojen omaksuminen helpottaa isännöitsijän työntekoa. Muistin varaan ei tule jättää mitään asioita. Isännöitsijän tulee pysyä laatimassaan aikataulusa, ja tehtävien suunnitteleminen on ensiarvoisen tärkeää.

"Mulle tulee kalenteri ensimmäisenä mieleen... Kokousaika... Aikataulut pitää suunnitella, ja siinä myös pysyä... Mä oon oppinut, että pitää ottaa joku yhtenäinen linja, jota pitää... Aukkaat aina kokeilee isännöitsijään kaikenlaisii asioita... Kun ne tulee kysymään kuuluuko joku korjaus yhtiölle vai asukkaalle... Tiedän niissä tilanteissa, että korjauksen kustannus kuuluu melko varmasti asukkaalle." (Isännöitsijä 1)

9.4 Isännöinti tulevaisuudessa

Yhdestä haastattelusta tuli esille, että tulevaisuudessa henkilöitymisestä tullaan pääsemään pois. Aukkaat tulevat ymmärtämään, että heille isännöintiä tekevät isännöintiyritykset, ei ainoastaan yksi isännöitsijä. Henkilöitymisen syy löytyy isännöinnin historiasta, jossa sivutoimiset isännöitsijät tekivät kaiken asunto-osakeyhtiöissä.

"Mä luulen, et se tulee kehittymään siihen, että henkilöitymisestä pikkuhiljaan päästään pois... Se on sen työntekijän kannalta varmaan hyvä asia, sinne sen pitää mennä... Kun se on lähtenyt sieltä talossa olevasta isännöitsijästä, mikä on tehnyt kaiken, ihmiset kokee et se on se, joka hoitaa kaikki meidän asiat... Niin siitä pitäis niinku päästä, et sä hoidat sitä enemmän työnä kuin elämäntehtävänä... Sen pitää sinne päin mennä, et ihmiset jaksaa." (Isännöitsijä 2)

Toinen haastateltava kertoi, että isännöintiyrityksien henkilöstömäärät tulevat jatkossa kasvamaan. Hän ilmaisi mielipiteensä sivutoimisten isännöitsijöiden tilanteesta. Hänen mielestään oto-isännöitsijät poistuvat isännöintialalta.

"Mä olen kyllä sitä mieltä, että toimistojen koot tulee jatkossa kasvamaan... Sähköinen asiointi tulee toimistoihin, ja pienet ei pysty vastaamaan tuleviin haasteisiin... Asiakkasmäärät on jo nyt kasvannu... Tuleva laki vaikuttaa... Oto-isännöitsijät tulee poistumaan alalta... Se näkyy jo nyt... Isännöitsijöiden ammattitaitovaatimukset on jo sitä luokkaa, että osaamista tarvitaan." (Isännöitsijä 2)

Työllisyystilanne oli myös isännöitsijöille ajankohtainen asia. Eräs haastateltava sanoi, että isännöitsijän imago kaipaa kohennusta. Isännöitsijä ei ole asunto-osakeyhtiön talonmies. Toinen haastateltava sanoi, että nuoret eivät tiedä isännöitsijän työnkuvasta mitään. Hän oli myös miettinyt miten isännöintiala myydään ihmisille. Hänen mielestään rekrymessut olisivat hyvä tapa markkinoida isännöintiä. Hän sanoi, että pitkät päivät ja iltakokoukset eivät ole syynä työvoiman saatavuuteen, koska monella alalla joudutaan tekemään pitkää työpäivää.

"En usko, että se on ne pitkät työpäivät, koska tänä päivänä tehdään niin monessa paikassa pitkää päivää... Työnä se on monipuolista ja siinä on tietty vapaus... En usko, että se on iltakokoukset, jotka niin ku nuoria tyrmää siinä ... Pitäs mennä rekrymessuille... Nuoret ei tiedä mitä se on." (Isännöitsijä 2)

9.5 Työssäjaksaminen

Haasteltaville oli yhteistä se, että he poistuivat vapaa-aikoina mielellään pois omalta paikkakunnaltaan. Muutamat lähtivät maalle, ja yksi matkusteli. He pitivät fyysisestä kunnostaan hyvää huolta, joka auttoi heitä työssäjaksamisessa. Työyhteisön ilmapiiri ja mukavat työkaverit tekivät työn teosta mielekästä. Eräästä haastattelusta kävi ilmi, että työn vaativuus vaatii veronsa etenkin vanhemmalla iällä.

"Viime aikoina opiskelu on kyl vienyt niin paljon vapaa-aikaa, että me lähdetään aina johonkin matkalle perheen kanssa, kun ollaan lomalla... Urheilu on myös sellanen henkireikä... Kunnan hikitreeni vie ajatukset pois työasioista... Viime syksynä me muutettiin... Nyt odotetaan, että päästään pihatöihin... Mä oon alle nelikymppinen, ja vielä tässä vaiheessa en oo kokenut sellasta työuupumuksen tunnetta... Mikäs tässä, työ on just sitä mitä mä haluan tehdä, ja työkaverit on mukavia, joten voiko sitä sitten sanoa, että kaikki hyvin." (Isännöitsijä 3)

"Hyvä aika kysyä just tätä, kun on tällänen hässäkkä päällä... No mä käyn pari kolme kertaa viikos juoksemas, ja nyt kun on ollut tota lunta niin paljon niin oon hiihtänny... Mä oo huomannu, et fyysisest pitää olla kyl kovas kunnos... Mut ei mua oikein rasita tää työ, koska tää on niin uutta viel mulle... Nyt kun sain ton ammattitutkinnon suoritetuks, niin tuntuu, et tota vapaa-aika on ihan mukavasti... Ostettiin kesämökki kaks vuotta sitten, ja siel me käydään kesät talvet... Siel kuule vain metsän huminaa, ja linnun laulua... Siel on sitten aina jotain tekemistä, ja jos ei oo niin sit kehitetään."

(Isännöitsijä 1)

"Viime aikoina ei oo enää oikein auttanu, elikkä kyl mä huomaan just tän iän tuoman et palautuminen on hidastunut... Alkaa olla niin ku se sellanen et huh mä en jaksa... Ihan oikeesti tajuan, et menee niin kauheest aikaa, kun sä oot tehnyt niin pitkän putken... Täytyy olla sitä vastapainoa yksityiselämän puolel... Sehän on se ongelma, et kun sul on tää kokousbuumi niin sul ei jää aikaa paljon muulle kuin työlle ja nukumisel... Mut sit täytyy olla hyvin erilaisii harrastuksii... Mul on esimerkiks se, et mä pyrin lähtemään aina kesällä viikonlopuks pois kaupungista... En nyt sen takia pelkästään, et mä rakastaisin olla maalla, mut sanotaan pois kaupungist... Ei sen takia, et mä en tykkäis paikkakunnast... Se et kun mä kävelen mun kohteen ohi, se on tuolla jossain se ei oo harkittu, vaan sä huomaat hetken pääst ahaa sä niinku silmäilet et kaikki on kunnossa... Se vaan tapahtuu ja silloin sä et olekkaan irti niistä." (Isännöitsijä 2)

Eräällä haastateltavalla tilanne oli aivan toinen. Hänellä ei ollut kokousruuhkaa keväisin, mutta päätoiminen työ vei hänet pois omalta paikkakunnaltaan, joten hän vietti viikonloput mielellään kotona.

"Ei täs mejän talos niin paljon hommaa oo, et tää vaikuttais jaksamiseen... Me käydään vaimon kanssa mökillä ja Lapissa oltiin just ja sillee... Meil on kaks mukavaa lastenlasta ja niitten kans touhutaan, sellasta ihan normaalia elämää... Mie joudun olemaan kyl aika paljon pois kotoonta viikolla, et mie kyl viihdyn ihan kotonakin."

(Isännöitsijä 4)

10 YHTEENVETO

10.1 Tutkimus

Hakeutuminen alalle

Haastateltavien urasuunnitelmissa ei lukenut isännöitsijä. He eivät, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta, ajatelleet tekevänsä isännöitsijän tehtäviä tulevaisuudessa. He eivät tietoisesti hakeutuneet alalle, vaan he olivat ajautuneet isännöitsijöiksi. Kaikilla oli henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita tarvitaan isännöitsijän työssä. Itseluottamus, omiin kykyihin luottaminen ja uskominen sekä ennakkoluuloton asenne, vievät meitä jokaista eteenpäin muissakin tilanteissa kuin vain työnhaussa. Ammattitaitoiset ihmiset huomataan työyhteisöissä, ja heidät palkitaan haastavilla ja kykyjä vastaavilla työtehtävillä. Hyvän suhdeverkoston luominen on ensiarvoisen tärkeä asia esim. työnhakutilanteissa. Tuloksista kävi ilmi, että suhdeverkoston lisäksi tarvitaan myös ammatillista osaamista, jotta työnhakija pääsee haluamaansa työpaikkaan. Jos ihmistä pyydetään avoimena olevaan työpaikkaan, hän voi olla ylpeä itsestään ja omasta osaamisestaan.

Koulutustausta

Aikaisemmin isännöintialalle ei ole suoraan valmistuttu, kuten useasti on käynyt ilmi. Tutkimukseen osallistuneiden isännöitsijöiden koulutustaustat vaihtelivat opistotasoisesta koulutuksesta ylempään korkeakoulututkintoon. Koulutusaloista oli edustettuna taloushallinto, rakennusala ja jopa markkinointi.

Tulevaisuudessa on mielenkiintoista seurata, miten toisen asteen oppilaitoksissa ja ammattikorkeakouluissa järjestettävät koulutukset tulevat vaikuttamaan työnsaantitilanteisiin. Tosiasia on, että nuoria henkilöitä tarvitaan isännöintialalle, koska ammattisännöitsijöiden keski-ikä on niin korkea. Tilanne vaikeuttaa niiden henkilöiden sijoittumista työelämään, jotka ovat ammatinvaihtajia. Heidän markkinointivaltti, oman osaamisen myymisessä, on aikaisempien työtehtävien kautta hankittu osaaminen, jota he voivat hyödyntää isännöintitehtäviä hoitaessaan. Tähän asti työnantajat ovat hakenneet tehtäviin soveltuvaa henkilöä, ei koulutusta. Aika näyttää, mitä osa-aluetta työnantajat jatkossa painottavat.

Isännöintitehtävien hallinta ennen isännöintiä

Rekrytointitilanteissa monitaitoiset ihmiset ovat työnantajien toivelistan kärkipäässä. Osaamista voi hankkia monien eri kanavien kautta, ja aktiivisuus palkitaan. Tutkimuksessa haastateltu isännöitsijä oli hankkinut kokoustekniikassa tarvittavia taitoja harrastustoiminnassaan.

Teoriaosuudesta kävi ilmi, että aikaisemmin useat sivutoimiset isännöitsijät siirtyivät myöhemmin päätoimisiksi isännöitsijöiksi. Tuloksista kävi ilmi, että historia toistaa itseään. Eräällä haastateltavalla oli edellä mainitun kaltainen kehitystarina takanaan. Voisin jopa itsekkin harkita samansuuntaista vaihtoehtoa omassa tulevaisuuden suunnitelmassani.

Isännöintitehtävien kaikki osa-alueet olivat edustettuina. Luonnollisesti, toisilla oli pidempiaikaisempaa tai monipuolisempaa kokemusta tehtävistä tai isännöintiin liittyvistä taustatöistä. Joukossa ei ollut ketään henkilöä, joka ei olisi tehnyt mitään isännöintiin liittyvää työtä aikaisemmin. Tästä voisin tehdä johtopäätöksen, että kynnyks ammatinvaihtoon on matalampi, jos hallitsee edes jotain ammattiin liittyvää osaamista.

Ammatillisen osaamisen hankinta isännöitsijänä

Tutkimus osoitti, että isännöitsijältä menee isännöintitehtävien opettelemiseen ainakin kaksi vuotta aikaa ennen kuin hän on valmis isännöitsijä. Ammattitaidon hankinta tapahtuu monipuolisten työtehtävien kautta. Haastatteluiden aikana pystyin samaistumaan isännöitsijöiden kertomuksiin, kun he kertoivat omista kehitystarinoistaan. Aloittaessani isännöinnin lähdin liikkeelle nolatilanteesta. Minulla oli isännöinnissä tarvittavia valmiuksia, mutta isännöintiin liittyvä ammattitaito puuttui. Muutama vuosi on vierähtänyt, ja itsearviointia tehdessäni huomaan, että ammatillinen osaamiseni on kehittynyt. Kokemukset ovat olleet myönteisiä, ja virheistä on otettu opiksi. Uusia asioita opetellessani olen kokenut mieleenpainuvia elämyksiä ja uusia ominaisuuksia sekä isännöinnistä että itsestäni. Mielipiteeni on, että heittäytyminen täysin tuntemattomaan on kokemuksen arvoinen asia.

Keskustelin erään työpaikkaohjaajan kanssa nuorista vasta ammattiin valmistuneista työntekijöistä ja heidän ammatillisista valmiuksistaan. Nuoret ovat omasta mielestään täysin valmiita työntekijöitä. Tosiasia on kuitenkin se, että he ovat siinä vaiheessa

valmiita opiskelemaan ammattiin ja työelämään. Itseluottamus on hyvä ja arvostettava asia, mutta työelämässä tarvitaan myös oikeaa asennetta ja tietynlaista nöyryyttä. Keskustelin isännöitsijöiden kanssa myös asiasta, ja heillä oli samanlaisia ajatuksia ja mietteitä asiasta.

Isännöintialalta lähtee eläkkeelle vuosittain 100–200 hiljaisen tiedon siirtäjää. Heidän mukana poistuu valtava määrä ammatillista osaamista, jota työpaikoilla jäädytään kaipaamaan. Olen aikaisemminkin pohtinut hiljaisen tiedon merkitystä työyhteisössä. Jos työpaikalla tehdään asiat aina saman kaavan mukaan vuodesta toiseen, toimintatavat eivät kehity ja kangistutaan samoihin vanhoihin käytäntöihin. Samanaikaisesti kehitys kulkee eteenpäin, ja esim. tietotekniikan hyödyntäminen antaa entistä enemmän mahdollisuuksia yrityksen toiminnan ja toimintatapojen kehittämiseen. Valitettavan monessa työpaikassa näitä uusia mahdollisuuksia ei päästä hyödyntämään.

Isännöintialalla ollaan siirtymässä sähköiseen asiointiin, jonka lanseeraaminen asukkaille tulee olemaan haasteellinen asia. Asunto-osakeyhtiöissä asuu asukkaita, joilla on vähän tai ei ollenkaan osaamista uuden järjestelmän haltuunotosta. Jos isännöitsijä asettuu muutosvastarintaan uuden kehityksen tuomille mahdollisuuksille, sähköisen asioinnin käyttöönotto tulee viemään kohtuuttomasti aikaa. En missään nimessä kyseenalaista hiljaisen tiedon merkitystä työyhteisössä, mutta en myöskään pidä vastavalmistuneiden isännöitsijöiden palkkaamista työyhteisöön riskinä. Koen, että heidän tulonsa myötä yritys saa käyttöönsä uutta sekä nykyaikaista tietoa ja toimintakulttuuria. Eräs haastateltavista sanoi hyvin osuvasti, että työyhteisössä tulee olla kaikenikäisiä ihmisiä.

Isännöintialalle on tunnusomaista, että omaa ammatillista osaamista kehitetään jatkuvasti erilaisten koulutuksien kautta. Se on luonnollinen ja itsestään selvä asia. Haastateltavana olleet isännöitsijät olivat käyneet useita eritasoisia täydennyskoulutuksia uransa aikana. Koulutuskanavina olivat mm. isännöintialan omat koulutukset sekä muut aikuiskoulutusta tarjoavat tahot. Ihailin suuresti heidän tarmokkuuttaan siirtyä koulutuksesta toiseen. Havaitsin, että he olivat kunnianhimoisia itsensä kehittäjiä.

Yleinen tapa on, että isännöintialalle tullut henkilö solmii oppisopimuksen työpaikansa kanssa. Oppisopimuksen aikana työntekijä pääsee opiskelemaan alaan liittyvää teoretietoa koulutuksessa, ja hän soveltaa koulutuksessa saatua tietoa työtehtäviinsä.

Isännöitsijän tehtävät

Halusin kysymyksellä kartoittaa, mitä tehtäviä isännöintiin liittyy ja kuinka paljon teknistä isännöintiä painotetaan tällä hetkellä. Tutkimus osoitti kuitenkin, että haastateltavien mielestä isännöitsijän tehtävät ovat hallinnollisia ja taloudellisia. Mihin jäi se tekninen isännöinti? Heidän mielipiteensä isännöitsijän tehtävistä hämmästytti minua suuresti. Aloin jo miettimään valmistavaan koulutukseen liittyvän kevätkauden koulutussuunnitelman muuttamista. Olimme painottaneet siinä nimenomaan teknisen isännöinnin osuutta. Soitin yhdelle haastateltavalle uudelleen, ja kysyin häneltä tehtävistä vielä toistamiseen, ja lopputulos oli aivan samanlainen. Tehtävät liittyvät hallintoon ja talouteen. Eräs isännöitsijä vetosi lakipykäliin, toinen ajan riittävyyteen ja kolmannen haastateltavan vastaus pohjautui omiin päivittäisiin työtehtäviin. Yksi isännöitsijä kertoi, että korjaushankkeisiin liittyvät tehtävät ovat kestoaltaan lyhytaikaisia, ja niitä ei toteuteta vuosittain. Toinen isännöitsijä sanoi, että hän on osallistunut korjaushankkeisiin, mutta vain hankkeen toteuttajan ominaisuudessa. Lisäksi isännöitsijällä on oikeus käyttää kohtuudella asiantuntijoita tilanteissa, joissa oma ammattitaito ei enää riitä.

Asiantuntijoiden käyttäminen tuli esille myös sivutoimisen isännöitsijän haastattelussa, jonka mukaan heidän asunto-osakeyhtiössä taloushallinto oli ulkoistettu. Toimintatavalla varmistettiin, että asiat hoidetaan ammattitaidolla ja asiantuntemuksella.

Pohtiessani asiaa vielä uudemman kerran päädyin lopputulokseen, että eri tahot puhuvat sen asian puolesta, jota he itse edustavat. Isännöintiliitto ajaa ammattisännöitsijöiden etua, ja heidän puheenjohtaja puhuu hyvin voimakkaasti ammattisännöinnin puolesta. Teknisen isännöinnin hallitsevat isännöitsijät tuovat taas oman osa-alueen asioita tarmokkaasti esille. Minun tulee olla kriittinen lähdeaineistoon liittyvää tietoa arvioitaessani. Liian hätäisten johtopäätösten tekeminen luo virhearvioita.

Teoriaosuudessa todettiin, että isännöitsijän ajasta yli puolet menee asiakaspalveluun. Tutkimusosuudessa haastateltava kertoi isännöitsijän olevan asiakaspalvelija. Tuloksen mukaan isännöitsijän on löydettävä omat toimintatapansa itse ja ne syntyvät käytännön kokemusten kautta. Oman linjan omaksuminen on työn laadun vuoksi tärkeää ja se helpottaa omien työtehtävien tekemistä. Muistin varaan ei voi jättää asioita, joten ruutuvihkon käyttäminen on edelleen käytännöllinen vaihtoehto, jos muistiinpanoja ei kirjaa esimerkiksi isännöintiohjelmaan tai muuten tietokoneelle. Teoriaosuudessa isännöitsijän ominaisuuksiin liitettiin jämäkkyys. Taidon tarpeellisuus tulee käytän-

nössä esiin epäkohtiin puututtaessa tai isännöitsijän ottaessa kantaan asunto-osakeyhtiössä tapahtuviin asioihin tai suunnitelmiin. Kevään kokousruuhkien vuoksi isännöitsijät painottivat sanoja suunnitelmallisuus sekä aikataulujen tekeminen ja niiden hallitseminen.

Yleisesti ottaen isännöitsijät olivat tyytyväisiä omaan tekemiseen ja sen laatuun. Tämä kuvastaa oman osaamisen arvostamista ja uskoa omiin ammatillisiin kykyihin.

Isännöinti tulevaisuudessa

Kahdelle isännöitsijälle ei tullut mitään tulevaisuuden visiota mieleen esittäessäni heille teemaan liittyvää kysymystä. He puhuivat paljon esillä olleista asioista kuten korjausrakentamisesta ja uudesta lakimuutoksesta. Mielestäni ne ovat jo tätä päivää. Syy tulevaisuuden vision puuttumiselle lienee siinä, että toinen oli ollut isännöitsijänä vasta neljä vuotta ja toinen oli sivutoiminen isännöitsijä. He eivät olleet ajatelleet, mihin suuntaan heidän työnsä kehitty tulevaisuudessa, he elivät vain tässä hetkessä.

Haastateltava, joka on ollut pitkään töissä erilaisissa isännöintiin liittyvissä tehtävissä, puhui isännöinnin henkilöitymisestä. Hänen mielestään asiakkaat tulevat viimein säästämään, että heidän asunto-osakeyhtiön isännöintiä hoitaa isännöintiyritys, ei yksittäinen isännöitsijä.

Isommissa isännöintiyrityksissä työskentelee esimerkiksi kiinteistösihteereitä, joiden tehtäviin kuuluu sellaisten töiden tekeminen, joihin ei välttämättä tarvita isännöitsijää. Hän mainitsi avaintilaukset, autopaikkojen varaukset ja saunavuorot. Pienemmissä yrityksissä taloudelliset resurssit eivät anna myöten kiinteistösihteereiden palkkaamiseen, joten isännöitsijä hoitaa kaiken asunto-osakeyhtiön hallintoon ja talouteen liittyvät tehtävät. Tämä seikka hankaloittaa vielä henkilöitymisestä pois pääsemistä. Hänen mielestään isännöintitehtäviä tulisi hoitaa enemmän työnä kuin elämäntehtävänä työsäjäksämisen vuoksi. Syy isännöinnin henkilöitymiseen löytyy isännöinnin historiasta, jossa isännöinnin hoiti henkilö, joka asui samassa talossa.

Tavallisesti osakasisännöitsijä hoitaa isännöitsijän tehtäviä oman työnsä ohella, joten hänen suuntaan tapahtuvat yhteydenotot tulevat yleensä työajan jälkeen. Asukkaatkin käyvät töissä, joten heillä on aikaa ottaa yhteyttä isännöitsijään vasta työajan jälkeen.

Tämän vuoksi on aika luonnollista, että isännöintiin liittyviä tehtäviä hoidetaan iltaisin. Itselläni on samansuuntaisia kokemuksia omasta työstäni osakasisännöitsijänä.

Ongelman voisi ratkaista tiedottamisella ja yhteydenottoaikojen määrittämisellä. Asunto-osakeyhtiön asukkaille jaetaan tiedote, jossa on selvästi ilmoitettu heidän talonsa isännöitsijä ja muu henkilökunta. Lisäksi tiedotteesta kävisi ilmi, mitkä asiat kuuluvat henkilöiden toimenkuvaan. Jos taloyhtiön ilmoitustaululla on vain isännöitsijän nimi ja yhteystiedot, on aika luonnollista, että asukas ottaa häneen yhteyttä asumiseen liittyvissä asioissa. Osakasisännöitsijä voisi taas laatia tiedotteen, jossa hän ilmoittaa ajat, koska hän keskittyy hoitamaan vain isännöintitehtäviä. Se voisi olla yksi päivä tai ilta viikossa, ja se helpottaisi myös isännöitsijän oman työsuunnitelman laatimista.

Toinen haastateltava puhui isännöintiyritysten koon kasvamisen puolesta. Tarkennuksen jälkeen kävi ilmi, että kasvaminen kohdistui henkilökunnan määrään. Heidän asiakasmääränsä oli lisääntynyt kevään aikana, ja syynä oli sivutoimisten isännöitsijöiden luopuminen tehtävistään. Tämä ei ole kuitenkaan vuotuinen ilmiö, koska alalle jäävät sivutoimiset isännöitsijät tulevat jatkossakin hoitamaan tehtäviään asunto-osakeyhtiöissä.

Hän puhui myös sähköisestä asioinnista, koska heidän yritys oli ottanut järjestelmän käyttöön aivan hiljattain. Hän oli hyvin innostunut asiasta, mutta asukkaiden käyttöaktiivisuus oli kuitenkin satunnaista. Mietin syytä asukkaiden satunnaiseen käyttöön, ja syinä voisi olla kenties osaamattomuus, tarpeellisten yhteyksien puuttuminen tai tietämättömyys asiointimahdollisuuksien olemassaolosta. Kouluttajana mieleeni tulee heti, että isännöintiyritykset voisivat järjestää asukkaille asiointiin liittyvää käyttökoulutusta.

Työssäjaksaminen

Työssäjaksamiseen vaikuttavat työilmapiiri, työtehtävien luonne ja niiden määrä sekä henkilökunta. Mielestäni työssäjaksamiseen vaikuttavat myös työntekijän oma asenne työntekoon ja elämäntilanteiden hallinta. Jos työntekijällä on henkilökohtaisia ongelmia, häntä ei välttämättä kiinnosta työn tekeminen. Työpaikalle mennään, koska se koetaan välttämättömäksi, mutta toisinaan työtehtävät jäävät hoitamatta. Mielenkiintoista oli, että miehet puhuivat työssäjaksamisen yhteydessä heti fyysisen kunnon yl-

läpittämistä. Naispuolinen isännöitsijä puhui taas vastapainosta ja harrastuksista. Nämä asiat tuntuivat olevan kunnossa, mutta kiireestä palautuminen oli kovalla koetuksella. Isännöitsijät olivat panostaneet elämän laatuun, ja he halusivat vapaa-ajalla irtioton arjesta.

Nuoria tulisi houkutella alalle esimerkiksi rekrymessujen kautta. Isännöitsijät olivat samaa mieltä siitä, että heidän työn luonteesta tulisi tiedottaa enemmän. Tämä on totta, koska en itsekkään tiennyt ammattiin liittyviä olennaisia asioita. Ihmisten mielikuvat isännöinnistä ovat hyvin negatiivisia. Minulle kerrottiin useasti, että isännöitsijällä on koiran virka. Koulutusta antavat oppilaitokset ja isännöintiyritykset voisivat meidänkin paikkakunnalla tehdä enemmän yhteistyötä ammattiin liittyvässä tiedotustoiminnassa.

10.2 Opinnäytetyö

Opinnäytetyön aiheen valitsin ammatillisista syistä. Halusin perehtyä isännöintialaan perusteellisemmin ja opinnäytetyö antoi siihen hyvän mahdollisuuden. Aihepiiri oli valittu, mutta työn tarkemmasta sisällöstä minulla ei ollut aloitushetkellä mitään käsitystä. Vaihtoehtoja oli runsaasti, mutta selkeän vision sain tutkimussuunnitelman tekemisen myötä. Suunnitelman tekemisen jälkeen työn tekeminen eteni aluksi suunnitelman mukaisesti, mutta sitten tuli ajanhallinnan kanssa ongelmia. Opinnäytetyön eri vaiheiden työstämiseen meni enemmän aikaa, mitä oli alun perin kuvitellut. Tutkimusaineiston litteroiminen esimerkiksi oli yllättävän työläs vaihe, ja siihen en ollut valmistautunut. Muuten prosessi oli mielenkiintoinen, haasteellinen ja opettavainen kokemus.

Tutkimussuunnitelmani sisälsi haastatteluiden lisäksi myös kyselytutkimuksen, jonka toteuttaminen ei onnistunut. Jaoin erään asunto-osakeyhtiön asukkaille kyselylomakkeen, jossa tiedustelin heidän tyytyväisyyttä isännöintitehtävien hoitamiseen. Kyselylomakkeita jaoin 29 kappaletta ja vastauksia tuli vain neljä. Katsoin, että vastauksien analysoiminen ei ollut tässä vaiheessa tarkoituksenmukaista. Tämän vuoksi tyydyin tekemään vain haastattelut. Kyselylomakkeen poisjäämisen vuoksi tuloksien analysoinnissa näkökulma muuttui ja jäi omasta mielestäni vaillinaiseksi.

Haastatteluiden tekeminen oli sitä vastoin antoisia tapahtumia. Niiden avulla loin työ-elämälähtöisiä suhteita alalla toimiviin isännöitsijöihin, ja sain samalla tutustua heidän

työympäristöihinsä. Tällaisia suhteita tarvitsen hankkiessani työssäoppimispaikkoja isännöinnin ammattitutkintoon osallistuville opiskelijoille. Tutkimuksen tuloksia pystyn hyödyntämään opiskelijoiden hakeutumisvaiheen henkilökohtaistamisessa. Ammatillisesta näkökulmasta katsottaessani opinnäytetyöstä on minulle tulevaisuudessa hyötyä.

10.3 Tutkimuksen luotettavuus

Haastatteluiden luotettavuuteen vaikuttavat tekijät ovat mm. tallenteiden kuuluvuus, litteroinnin ajankohta ja sattumanvarainen luokittelu. Luotettavuus on heikko, jos vain osaa haastateltavista on haastateltu. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 185.)

Haastatteluiden nauhoitus onnistui hyvin, eikä kuuluvuuden kanssa ollut ongelmia. Sanelukoneen toimintavarmuuden varmistin ennen haastatteluun lähtöä. Litteroinnin ajankohdat eivät olleet identtiset, mutta se ei mielestäni vaikuttanut litteroinnin luotettavuuteen, koska litterointi tapahtui kaksi viikkoa haastatteluiden jälkeen. Haastatteluiden luokittelu tapahtui teemoittelun mukaisesti, ja olin jo suunnitteluvaiheessa kirjoittanut teemahaastattelurunkoon teemojen alle alakysymyksiä, joita käytin haastatteluiden yhteydessä. Kaikki haastattelut tapahtuivat aidoissa työympäristöissä.

Aineiston litterointi on tapahtunut sanasta sanaan teemojen mukaisesti ja tuloksien analysointi ei tapahtunut tarkoituksenhuokuisesti. Tarkentaviin haastatteluihin ei valittavasti jäänyt enää aikaa, mutta ei minulla olisi lisäkysymyksiä ollutkaan. Haastateltavia oli vain neljä isännöitsijää, joten otanta oli pieni. Haastatteluun valittu ryhmä oli kuitenkin hyvin heterogeeninen. Tutkimus antoi vastaukset asettamiini pääkysymyksiin, ja tosiasiat on löydetty sekä paljastettu. Tutkimuksen tulosten perusteella en kuitenkaan uskalla tehdä mitään yleismaailmallisia julistuksia.

10.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Olennaista on, että tutkimukseen osallistutaan vapaaehtoisesti. Kerrotaan, miten osallistujien suostumus on saatu ja millaista tietoa heille jaetaan. Jos osallistumiseen liittyy riskejä, osallistujille on kerrottava myös riskien laadusta. Lähdemerkinnät on aina muistettava liittää teksteihin, jotka eivät ole omaa tuotantoa. Tutkijan on myös hyvä muistaa, että mm. ana-

lysointi- tai pohdintavaiheessa hän ei syyllisty tuloksien yleistämiseen, sepittämiseen tai kaunistelemiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 25-26.)

Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat ovat kaikki suostuneet haastatteluihin vapaaehtoisesti, ja olen heille kertonut tutkimukseen liittyvistä seikoista haastattelupyynnön yhteydessä. Haastateltavat ovat olleet poikkeuksellisen kiinnostuneita tutkimukseni aiheesta, joten olen kertonut heille avoimesti sisältöön liittyvistä asioista. Haastatteluiden jälkeen kysyin jokaiselta haastateltavalta halukkuutta oikolukea sekä litteroitu että analysoitu teksti. Kaksi haastateltavaa sanoi haluavansa lukea tutkimukseni vasta siinä vaiheessa, kun se on täysin valmis. Yhdelle haastateltavista lähetin, pyynnöstä, litteroidun tekstin ja tutkimuksen tulokset niiltä osin, kun ne koskivat häntä itseään.

Nauhoitukseen olen kysynyt kaikilta luvan, kuten olen jo aikaisemmin kertonut. Eräs haastateltava pyysi haastattelusta tehdyn tiedoston itselleen, johon suostuin. Hän esitti myös toivomuksen, että kaikki häntä koskevat tallenteet poistetaan sekä tietokoneelta että sanelukoneesta. Minulla ei ole mitään tarvetta säilyttää tallenteita, joten suostuin hänen pyyntöönsä.

Henkilöiden anonymiteetin olen suojannut parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän vuoksi haastateltavien suorien lainauksien perässä ovat merkinnät isännöitsijä 1, isännöitsijä 2, isännöitsijä 3 ja isännöitsijä 4. Lisäksi, olen jättänyt pois mm. kaikki haastattelussa ilmi tulleiden yritysten nimet ja muut seikat, jotka olisivat kyseenalaistaneet tutkimukseni eettisyyden.

10.5 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimuksen aiheina voisi olla uuden asunto-osakeyhtiölain tuomat muutokset isännöitsijän tehtäviin. Uudesta laista ja sen tuomista muutoksista on puhuttu paljon, mutta miten se tarkemmin ottaen vaikuttaa isännöitsijän tehtäviin, niin siitä ei ole vielä tehty tutkimuksia. Haastatteluiden yhteydessä tuli useasti ilmi, että vaikutukset koskevat etenkin sivutoimisesti isännöintiä tekeviin henkilöihin.

Toisen jatkotutkimuksen aiheena voisi olla minun alkuperäinen tarkoitus, jossa tutkitaan ammatti-isännöitsijän ja sivutoimisen isännöitsijän hallinnoimien asunto-osakeyhtiöiden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimustuloksia verrataan toisiinsa ja tehdään

niistä johtopäätöksiä. Sivutoimisten isännöitsijöiden ammattitaitoa on kyseenalaistettu aivan samaan tapaan kuin ammatti-isännöitsijöidenkin, mutta tutkimustuloksia aiheesta ei ole kukaan vielä esittänyt.

LÄHTEET

Ammatilliset näyttötutkinnot. Arvioijan opas. 2009. Latu – laadukas tutkintotilaisuus – hanke. Helsinki: Nykypaino Oy.

Asunto-osakeyhtiölaki 1.7.2010.

Grass, B., Heino, J., Kaivanto, K. & Kulomäki, M. 2009. Hyvä hallintotapa taloyhtiössä. Solver palvelut Oy.

Eskola, J., & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haarma, K., & Rantanen, R. 2009. Isännöintipalveluiden ostaminen. Kiinteistölehti 7/2009. Saatavissa <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=675> [viitattu 18.3.2010].

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyvän isännöitsijän rakennuspuut: Empatiaa, jämäkkyyttä ja järjestelmällisyyttä. 2009. Isännöitsijäksi!. Saatavissa <http://www.isannoitsijaksi.fi/12> [viitattu 17.3.2010].

Ingman, I., & Haarma, K. 2005. Tehokas isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

ISA nostaa laadun isännöinnin avainsanaksi. 2010. Kiinteistölehti 2/2010. Saatavissa <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=711> [viitattu 19.3.2010].

Isännöinnin ammattitutkimus 2006. 2007. Kiinteistöalan Koulutussäätiö. Saatavissa www.isannointiliitto.fi/attachements/2007-09-11T19-01-2541.pdf [viitattu 6.3.2010].

Isännöintialan koko ja rakenne. 2010. Isännöintiliiton tiedote. Saatavissa <http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijaksi/isannointiala/alankokojarakenne/> [viitattu 13.3.2010].

Isännöintiliitto: harrastajaisännöinti on katoamassa. 30.12.2009. Isännöintiliiton tiedote. Saatavissa <http://www.isannointiliitto.fi/medialle/isannointiliitontiedotteet/6700.aspx> [viitattu 16.3.2010].

Isännöitsijän auktorisointiedellytykset. 2010. Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA ry. Saatavissa <http://www.isa-yhdistys.org/auktorisointi/edellytykset/> [viitattu 19.3.2010].

Kaari, P., Kaivanto, K., Kanerva, A. & Kuhanen, P. 2009. Kiinteistön asiakirjaopas. Gummerus Kirjapaino Oy.

Kallio, L. 2005. Isännöinnin huipulle kolmiportaisen koulutusjärjestelmän avulla. Kiinteistölehti 7/2005. Saatavissa <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=355> [viitattu 19.3.2010].

Kangasluoma, M. (toim.) 2009. Isännöitsijän käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kapanen, A. 2007. Isännöitsijät: Halvalla ei saa laatua. Taloussanomat 18.12.2007. Saatavissa http://www.taloussanomat.fi/extra/2007/12/18/isannoitsijat-halvalla-ei-saa-laatua/200732156/12?ref=lk_ts_yr_1 [viitattu 16.3.2010].

Kapanen, A. 2007. Kehno isännöinti pilaa asunnot. Taloussanomat 14.12.2007. Saatavissa <http://www.taloussanomat.fi/yrittaja/2007/12/14/kehno-isannointi-pilaa-asunnot/200731707/137?offset=40> [viitattu 16.3.2010].

Kuhanen, P., Kanerva, A., Kinnunen, H. & Furuhjelm, M. 2009. Asunto-osakeyhtiölaki pähkinänkuoressa. Solver palvelut Oy.

Kärkkäinen, A. 2005. Lakimies vastaa taas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Monta tietä isännöitsijäksi. 2009. Isännöitsijäksi!. Saatavissa <http://www.isannoitsijaksi.fi/12> [viitattu 17.3.2010].

Nuoret nousevat rekrytoinnin toivelistan kärkeen. 2009. Isännöitsijäksi!. Saatavissa <http://www.isannoitsijaksi.fi/12> [viitattu 10.3.2010].

Näyttötutkinnon perusteet. Isännöinnin ammattitutkinto 2009. 2009. Opetushallitus. Saatavissa
http://www.oph.fi/download/46330_Isannoinnin_ammattitutkinto_2009.pdf [viitattu 17.3.2010].

Oletko isännöintialan uusi osaaja? .2009. Isännöitsijäksi!. Saatavissa
<http://www.isannoitsijaksi.fi/12> [viitattu 12.3.2010].

Pöysä, R. Luento Isännöintisopimus. Isännöinnin ammattitutkinnon valmistava koulutus 2010. Kouvola 23.3.2010.

Ratkaiseva joukko. 2006. Suomen Isännöintiliitto ry. Saatavissa
www.isannointiliitto.fi/attachements/2006-09-29T13-54-1841.pdf [viitattu 5.3.2010].

Ruohotie, P., & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaminen. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Suomen Kiinteistöliitto. 2002. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo. Lahti: Pääjät-Paino.

Vanha talo vaatii suunnitelmallisuutta. 2007. Kiinteistölehti 7/2007. Saatavissa
<http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=512> [viitattu 13.3.2010].

Vilkkumaa, M. 2009. Toimitusjohtaja – oikeudet, vastuut & velvollisuudet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Teema-aluerunko

1. Hakeutuminen alalle

- Miten olet ajautunut alalle?
- Minkälainen koulutustausta sinulla on?
- Minkälaista ammatillista osaamista isännöitsijöillä oli hankittuna?

2. Isännöintiin liittyvä ammatillinen osaaminen

- Miten olet oppinut isännöintitaidot?
- Onko täydennyskoulutuksia ollut riittävästi?
- Onko ne vastannut tarkoitustaan?

3. Isännöitsijän tehtävät asunto-osakeyhtiössä

- Mitä isännöitsijän tehtäviin kuuluu?
- Tuleeko isännöitsijän hallita kaikki osa-alueet?
- Tehtävistä selviytyminen?

4. Tulevaisuuden näkymät

- Mikä olisi ratkaisu isännöintialan työvoimapulaan?
- Minkälaisia haasteita isännöintiin liittyy tulevaisuudessa?

5. Työssäjaksaminen

- Mikä auttaa isännöitsijää jaksamaan