



Haaga-Helia  
ammattikorkeakoulu Oy

## Isännöintitoimiston asiakastyytyväisyyden tutkimus

Markus Ylävuori

13.3.2019



<b>Tekijä(t)</b> Markus Ylävuo	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> <b>Isännöintitoimiston asiakastyytyväisyyden tutkimus</b>	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 35 + 2
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää isännöintipalveluja tarjoavan kohdeyrityksen asiakkaiden tyytyväisyyttä isännöintipalveluja kohtaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi isännöintipalveluja tarjoava yritys, joka lopulta halusi pysyä nimettömänä ja josta opinnäytetyössä käytetään nimeä kohdeyritys tai yritys X. Kohdeyrityksen asiakkaita ovat sen isännöimät asunto-osakeyhtiöt, jotka pitävät sisällään yhtiön osakkaat sekä asukkaat. Kohdeyrityksen asiakkaille annettiin mahdollisuus osallistua asiakastyytyväisyyskyselyyn sähköisen kyselylomakkeen kautta, johon oli mahdollisuus osallistua annetun määräajan kuluessa yhden kerran. Kyselylomake kysymyksineen toteutettiin pääosin kohdeyrityksen toiveiden mukaisesti.</p> <p>Hankkeen päämäärä oli suorittaa kvalitatiivinen tutkimus saatujen asiakastyytyväisyystulosten pohjalta. Tarkoituksena oli vertailla saatuja tuloksia asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneiden osakkeenomistajien, asukkaiden sekä taloyhtiöiden hallitukseen kuuluvien kesken.</p> <p>Tutkimuksen tulosten analysointi selvitti, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä kohdeyrityksen tarjoamiin perustoimintoihin, kuten asiakaspalveluun, luotettavuuteen sekä taloyhtiön tekniseen toimivuuteen. Negatiivista palautetta kohdeyritys sai esimerkiksi viestinnän toimivuuden osalta. Asiakastyytyväisyyden selvittämisen tuloksista on kohdeyrityksen sekä muiden isännöintialan toimijoiden mahdollista hyötyä kehittämällä toimintaansa saatujen tulosten pohjalta.</p>	
<b>Asiasanat</b> Isännöinti, asunto-osakeyhtiö, asiakkuudet, asiakastyytyväisyys	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Isännöinti alana .....	3
2.1	Isännöintiyrityksen toimenkuva .....	4
2.2	Isännöitsijän toimenkuva .....	4
2.3	Asunto-osakeyhtiön hallitus .....	5
2.4	Asunto-osakeyhtiön osakkaat- ja asukkaat .....	5
3	Asiakastyytyväisyys .....	7
3.1	Asiakaspalvelun merkitys asiakastyytyvyyteen .....	7
3.2	Asiakaskokemus .....	8
3.3	Asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät .....	9
3.4	Asiakastyytyvyyden mittaaminen .....	12
4	Tutkimuksen toteutus .....	14
4.1	Kyselylomakkeen toteutus ja tutkimusaineiston kerääminen .....	14
4.2	Kyselytutkimuksen hyvät ja huonot puolet .....	15
5	Tutkimustulokset .....	16
5.1	Kohdeyrityksen asiakaspalvelun laatu .....	19
5.2	Hallitustyöskentelyn laatu .....	21
5.3	Taloyhtiöjohtamisen laatu .....	23
6	Yhteenveto tutkimustuloksista .....	28
7	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	31
7.1	Luotettavuuden ja eettisyyden pohdinta .....	33
7.2	Oma oppiminen .....	33
8	Liitteet .....	36

## 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyyden merkitys palveluita tai tuotteita tarjoavalle yritykselle on koko yritystoiminnan kannalta tärkeää. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on yhtä paljon kuin yrityksellä on asiakkaitakin. Kullakin asiakkaalla on omat odotukset ja kriteerit tarjottavien palveluiden ja tuotteiden suhteen. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin voidaan pyrkiä vaikuttamaan selvittämällä asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti ja saatujen tulosten perusteella suorittaa tarvittavia toimenpiteitä asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Kohdeyritys tarjoaa isännöintipalveluja asunto-osakeyhtiöille, joiden osakkeenomistajat, joita tässä tutkimuksessa käsitellään osakkaina, sekä myös asukkaat ja vuokralaiset, joita tässä tutkimuksessa käsitellään asukkaina, odottavat saavansa tietynlaista isännöintipalvelua. Asiakkaiden ollessa tyytyväisiä isännöintipalveluun, on sen nykyisiä asiakassuhteita helpompi ylläpitää sekä luoda myös uusia.

Kohdeyritys, jonka asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely toimitettiin ja jonka tuloksia analysoidaan tässä opinnäytetyössä, haluaa pysyä nimettömänä. Kertoessani sekä analysoidessani kohdeyritystä, käytetään siitä nimitystä yritys X tai kohdeyritys. Kohdeyritys on perustettu tarjoamaan Helsingin alueelle rakennettaville ja saneerattaville asunto-osakeyhtiöille isännöinti- ja kiinteistönhuoltopalveluita. Kohdeyritys vastasi tutkimusentekohetkellä noin neljäntoista asunto-osakeyhtiön isännöinnistä ja kiinteistönhuollosta. Yrityksessä X työskenteli tutkimusentekohetkellä toimitusjohtajan lisäksi apulaisisännöitsijöitä, isännöitsijöitä, kirjanpitäjiä, huoltomiehiä sekä yksi kiinteistösihteeri.

Pääongelmana voidaan pitää kohdeyrityksen isännöimien asunto-osakeyhtiöiden osakkeiden, asukkaiden ja hallituksen jäsenten asiakastyytyväisyyttä kohdeyrityksen tarjoamiin isännöintipalveluihin. Pääongelma voidaan jakaa seuraavanlaisiin alaongelmiin; kohdeyrityksen tarjoamaan asiakaspalveluun, hallitustyöskentelyyn sekä taloyhtiöjohtamiseen.

Tutkimus käsittää pelkästään kohdeyrityksen tarjoaman isännöintipalvelun, joka on mahdollisimman ymmärrettävästi tuotu esille osakkaille ja asukkaille jaetussa asiakastyytyväisyyskyselyssä, jotta kyselyyn osallistuneet ovat voineet selkeästi erottaa kyselyn koskevan ainoastaan tarjottavia isännöintipalvelua. Isännöinti- ja huoltopalvelut saatetaan helposti sekoittaa keskenään taloyhtiön näkökulmasta

Tämän kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteina voidaan pitää, että kohdeyritys sekä myös muut vastaavat isännöintialan yritykset hyötyisivät tutkimuksen tuomista tuloksista ja voisi-

vat saatujen tulosten pohjalta mahdollisesti kehittää omaa toimintaansa asiakastytyväisyyden kohentamiseksi. Näiden tavoitteiden saavuttamisen pohjaksi toimitin jokaiselle kohdeyrityksen isännöimälle asunto- osakeyhtiön osakkaalle ja asukkaalle sähköisen asiakastytyväisyyskyselylomakkeen. Yrityksessä X ei oltu aikaisemmin toteutettu asiakastytyväisyyskyselyä, joka käsittelisi aihealueeltaan pelkästään asiakastytyväisyyttä isännöintipalveluita kohtaan.

Tutkimusta aloittaessani työskentelin isännöitsijänä kohdeyrityksen palveluksessa. Mielienkiintoni kohdeyrityksen asiakastytyväisyyteen sekä yleisesti ottaen isännöintipalveluja tarjoavan yrityksen asiakastytyväisyyttä käsittelevään tutkimukseen ja sen tuomiin tuloksiin nousi innosta selvittää, tutkia ja näin nostaa esille asiakkaiden näkemyksiä isännöintipalveluiden toimivuudesta sekä tulosten pohjalta kehittää kohdeyrityksen isännöintipalvelun tasoa sekä omia toimintatapoja isännöitsijänä.

## 2 Isännöinti alana

Isännöintiala lähti Suomessa liikkeelle niin sanotusta patruunakulttuurista jo 1800-luvun lopulla. Teollisuuden laitosten tilanhoitajia nimitettiin tuona aikana patruunoiksi. Patruunan toimenkuvaan kuului huolehtia kiinteistöistä ja tuotannosta sekä joissain määrin myös työläisten asumisesta. Historian ensimmäinen asunto- osakeyhtiölaki säädettiin vuonna 1926. Taloyhtiössä jo tuolloisen lain mukaisesti tuli olla henkilö, joka vastaa yhtiön hallinnon asioista. Tuona aikana patruuna -nimitys oli vaihtunut nykyisinkin tunnetumpaan isännöitsijä nimikkeeseen. Taloyhtiöiden ylläpidosta huolehti isännöitsijän lisäksi myös talonmies, joka nykyisin tunnetaan paremmin nimellä kiinteistöhuoltomies, jonka tehtävänä oli ja on edelleenkin ylläpitää yhtiön teknistä toimivuutta ja yleistä siisteyttä ulkoalueiden osalta sekä huoltosopimuksesta riippuen joissain tapauksissa myös taloyhtiön siivouspalveluista (Isännöintiliitto, a).

Isännöinti työtoimenkuvana jakaa hyvin erilaisia mielikuvia ja käsityksiä työn todelliseen sisältöön nähden. Monesti isännöinti mielletään palveluna, joka kantaa vastuun kaikesta taloyhtiössä asumiseen liittyvästä. Ymmärryksenä saattaa olla myös se, että isännöinnin peruspalvelumaksu kattaa taloyhtiön kannalta kaiken mahdollisen. Isännöintipalvelu kantaa huolen siitä, että päätökset asunto-osakeyhtiössä toteutetaan lainmukaisesti sekä siitä, että sen hallitukselle tarjotaan riittävä määrä tietoa ja asiantuntijoiden apua. Isännöintipalvelu vastaa yhtiö- ja hallituksen kokousten järjestelyistä sekä näistä toimitettavan asianmukaisen kokouskutsun laatimisesta. Isännöintipalvelu huolehtii edeltävän tilikauden tilinpäätöksen laadinnasta, toimittaen tämän yhtiökokouksen valitseman tilintarkastajan tarkastettavaksi tarvittavine liitteineen ennen seuraavan tilikauden yhtiökokousta, jossa edellinen tilikausi toimintakertomuksineen esitellään asunto- osakeyhtiön osakkeenomistajille. Isännöintipalvelu laatii seuraavan tilikauden talousarvion taloyhtiön strategian pohjalta sekä yhdessä yhtiön hallituksen kanssa johtaa ja hoitaa talousarvion mukaisesti taloyhtiötä. Isännöintipalveluiden osalta on joissakin tapauksissa painottunut pelkästään lakisääteisten palveluiden tuottaminen taloyhtiöille. Vasta viimeisten vuosien aikana on noteerattu asiakkaiden vaihtelevat tarpeet, joka on vaikuttanut koko isännöintialan vaativuuteen sekä sen tarjoamien palvelujen hinnoitteluun ja tarjontaan. (Isännöintiliitto, a).

Nykyajan isännöinti on muuttunut aikaisemmasta esimerkiksi siten, että isännöintipalveluja tarjoavat yrityksen ovat pääsääntöisesti kasvaneet, laajentuneet ja levittäytyneet laajemmalle. Isännöintiyrityksiä löytyy silti yhä vaihtelevasti suuresta pieneen. Kuten jo aiemmin mainittu, isännöintiyrityksiltä vaaditaan nykypäivänä palvelujen laadun, ammattitaidon ja myös toimenkuvan suhteen aikaisempaa enemmän, joka myös näin ollen on laajenta-

nut isännöitsijän alkuperäistä toimenkuvaa. Pienempien isännöintipalveluja tarjoavien yritysten uhkana ovat suuret isännöintiyritykset, jotka pystyvät tarjoamaan monipuolisempia palveluja kilpailukykyisemmällä hinnolla. Pienempien isännöintiyritysten kilpailukyvyyn valtina voivat olla tarjottavan isännöintipalvelun laatu, huolellisuus sekä ihmisläheisyys. (Haarla, Jaatinen, Kaivanto & Kangasluoma 2011, 23- 24).

## **2.1 Isännöintiyrityksen toimenkuva**

Isännöintiyritys ylläpitää isännöintipalvelun laatua ja sen työntekijöiden ammattitaitoa sekä osaamista. Jotta yksittäinen isännöitsijä voisi onnistua ja hoitaa työtoimenkuvansa hyvin isännöintiyrityksen alaisuudessa, on isännöintiyrityksen kyettävä antamaan työntekijöilleen tähän tarvittavat työkalut, kuten esimerkiksi henkilöstön riittävä kouluttaminen, uusien työntekijöiden rekrytointi, palvelutuotteen tuotteistaminen, asianmukainen hinnoittelu ja tarvittavien teknisten edellytysten toteuttaminen työympäristössä. (Peltokorpi 2011, 27).

Isännöintiyrityksen asiakkaille saattaa olla paikoin epäselvää mitä asunto- osakeyhtiön isännöinti todellisuudessa tarkoittaa ja mitä isännöintisopimus pitää sisällään tarjottavien palveluiden osalta. Isännöintiyrityksen ja yhtiön välille luodussa isännöintisopimuksessa sekä asunto-osakeyhtiölaissa on määriteltyä mitä isännöintipalvelu käytännössä pitää sisällään. Allekirjoitettu isännöintisopimus on oltava asunto- osakeyhtiön hallituksen hallussa. Isännöintiyrityksen on pidettävä huoli, että sopimus on olemassa, täytettynä, allekirjoitettuna sekä toimitettuna yhtiön hallitukselle (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009,13).

## **2.2 Isännöitsijän toimenkuva**

Isännöitsijän vastuulle asunto-osakeyhtiölain mukaan kuuluu asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen ja taloudellinen ylläpitäminen. Isännöitsijä vastaa asunto-osakeyhtiön rakennusten ja kiinteistön pidosta ja hallinnon hoitamisesta sekä lain vaatimasta kirjanpidosta ja luotettavasta varainhoidosta. Isännöitsijän toimenkuvaa voidaan luonnehtia ikään kuin asunto- osakeyhtiön toimitusjohtajaksi, joka toimii yhtiön hallituksen ohjeistuksen ja määräysten mukaisesti valvoen taloyhtiön osakkaiden yhdenvertaista kohtelua, joka osaltaan kuuluu myös yhtiön hallituksen tehtäviin. Osakkaiden yhdenvertainen kohtelu tarkoittaa käytännössä sitä, että yhtiössä tehtävät toimet vaikuttavat tasa- arvoisesti jokaiseen osakkaaseen nähden. Sellaiset toimet, jotka ovat yhtiökokouksella yleistoimivallan alaisia, eivät kuulu isännöitsijän tehtäviin. Tällaisia yleistoimivallan alaisia tehtäviä ovat muun muassa laajakantoiset tai epätavalliset tehtävät yhtiön kokoon nähden ja jotka voivat vaikuttaa merkittävästi asumiskustannuksiin tai asumiseen. Poikkeuksena voidaan pitää tilanteita, joissa päätöstä yhtiökokouksessa ei ole mahdollista odottaa aiheuttamatta merkittävää haittaa yhtiölle. Kaikkia isännöitsijälle luokiteltuja tehtäviä ei isännöitsijän välttämättä

tarvitse itse kuitenkin hoitaa yksin. Usein isännöintiyrityksessä työskentelee muutakin henkilökuntaa, kuten esimerkiksi taloushallinnon ammattilaisia, jotka vastaavat yrityksen kirjanpidosta, rahaliikenteestä sekä laskutuksesta, jota isännöitsijä kuitenkin viimekädessä valvoo. (Haarma ym. 2011, 24, 27, 31- 37).

### **2.3 Asunto-osakeyhtiön hallitus**

Asunto-osakeyhtiöllä on lakisääteisesti oltava hallitus, jonka tehtäviin kuuluu huolehtia yhtiön hallinnosta sekä järjestää asianmukainen kunnossapito kiinteistölle ja rakennukselle sekä toimia yhtiön jokaisen osakkaan edun mukaisesti. Hallitus valitsee ja tarvittaessa erottaa valitsemansa isännöitsijän. Yhtiökokous valitsee hallituksen jäsenet jokaiselle vaihtuvalle tilikaudelle. Osakeyhtiön tärkein päätöksentekomenettely ja elin on yhtiökokous. Yhtiökokous kokoontuu yhtiöjärjestyksessä määritellyn määrän tilikausittain sekä myös tarvittaessa ylimääräisesti, jota kutsutaan ylimääräiseksi yhtiökokoukseksi. Yhtiökokouksessa voidaan päättää asioista, joihin ei hallituksella ole joko yhtiöjärjestyksen tai yhtiölain mukaan valtuuksia. Näitä asioita ovat yhtiön talouteen tai toimintaan, kuten osakaiden yhdenvertaisuuteen vaikuttavat päätökset, jotka tulee yhtiöjärjestyksen tai osakeyhtiölain mukaan päättää yhtiökokouksessa (Minilex, a). Hallituksen tulee toimia huolellisesti yhtiön edun mukaisesti. Hallitus suorittaa päätökset enemmistöpäätöksinä hallituksen kokouksissa. Myös määräenemmistöä voidaan edellyttää, mikäli näin on yhtiöjärjestykseen merkattu. Puheenjohtajan ääni on ratkaiseva jäsenten äänten mennessä tasan. Hallituksen kokouksessa läsnäolo-oikeus lähtökohtaisesti on myös yhtiön isännöitsijällä, ellei hallitus ole päättänyt pitää keskinäistä kokousta.

Asunto-osakeyhtiön hallituksen kokouksesta tulee lain edellyttämällä tavalla sihteeriksi valitun hallituksen jäsenen tai isännöitsijän laatia pöytäkirja, johon kirjataan kokouksessa tehdyt päätökset, merkitykselliset keskustelut sekä myös mahdolliset eriävät mielipiteet. Puhtaaksi kirjoitettu kokouksesta laadittu pöytäkirja toimitetaan hallituksen jäsenille tarkastettavaksi ennen sen lopullista allekirjoittamista. Pöytäkirjan allekirjoittaa hallituksen puheenjohtaja sekä hallituksessa ollessa useampia jäseniä, tulee lisäksi vähintään yhden näistä tai läsnäolleen isännöitsijän (Minilex, a).

### **2.4 Asunto-osakeyhtiön osakkaat- ja asukkaat**

Asunto- osakeyhtiön osakkeenomistaja, eli osakas, on lunastanut oikeuden hallita asunto-osakeyhtiön osakekirjassa määriteltyjä yhtiön osakkeita, joka yleensä on osakehuoneisto/t, autotalli tai muu vastaava yhtiöjärjestykseen merkattu osakkeellinen tila. Yksi osakas voi omistaa myös useita eri osakehuoneistoja. Jokainen asunto-osakeyhtiön osakas on kutsuttava yhtiössä järjestettäviin yhtiökokouksiin yhtiöjärjestyksessä määritellyllä

tavalla. Yhtiökokoukseen osallistuvan osakkaan on oltava rekisteröitynä osakeluetteloon, joka tapahtuu yleensä isännöintiyrityksen kautta. Osakkeenomistaja on oikeutettu käyttämään puhevaltaa yhtiökokousten aikana esittäen esimerkiksi tarkentavia kysymyksiä yhtiön hallitukselle tai isännöitsijälle sellaisista asioista, jotka ovat yhtiökokouksen sen hetken käsiteltäviä asioita (Minilex, b).

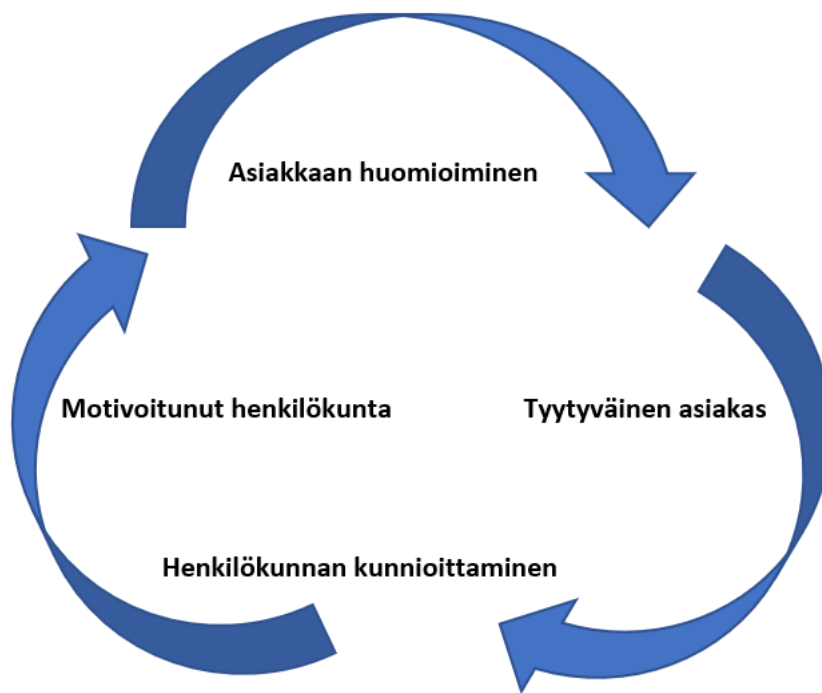
Asunto-osakeyhtiön asukkaalla tarkoitetaan yleisesti ottaen yhtiön omistuksessa olevan huoneiston tai jonkin osakkeenomistajan huoneistossa asuvaa vuokralaista. Asukkaalla saattaa poikkeuksellisesti olla myös mahdollisuus osallistua yhtiökokouksiin, mikäli yhtiössä on vähintään viisi sellaista huoneistoa, joilla on eri osakkeenomistajat. Tällöin yhtiökokouksessa on oltava esillä jokin seuraavista esitetyistä; yhtiön järjestyssäännöt, yhtiön yhteistilojen käyttö, huoneistojen muutos- ja kunnostustyöt, joilla on merkittävää vaikutusta vuokralaisten huoneistojen tai yhtiön yhteistilojen käyttöön. Päätösvaltaa ei vuokralaisilla silti ole yhtiötä koskevissa asioissa. (Minilex, b).

### **3 Asiakastyytyväisyys**

Asiakastyytyväisyys muodostuu yrityksen asiakkaista ja näiden kokemuksista yrityksen palveluita tai tuotteita kohtaan Asiakkaiden tyytyväisyys on merkittävää kestävien asiakassuhteiden ylläpitämisen kannalta. Tyytymättömistä asiakkaista peräti 90 prosenttia saattaa olla valmiita vaihtamaan palvelutarjoajaa toiseen. Yrityksen on tärkeää ylläpitää ja vaalia jo olemassa olevia asiakassuhteita, sillä uuden asiakassuhteen luominen saattaa olla huomattavasti haasteellisempaa, kuin nykyisten ylläpitäminen, vaatiessa jopa viisinkertaiset resurssit jo olemassa olevan asiakassuhteen ylläpitämiseen verrattuna (Laukkanen 2004, 1). Asiakkaalla tarkoitetaan asiakassuhteen luonutta henkilöä, yritystä tai organisaatiota, joka on suorittanut ostotapahtuman palvelua tai tuotetta tarjoavan yrityksen kanssa, tai ollut tekemisissä yrityksen kanssa niin, että tästä on muodostunut yritykselle potentiaalinen, mahdollisesti tuleva asiakassuhde (Rope 2005, 536.)

#### **3.1 Asiakaspalvelun merkitys asiakastyytyväisyyteen**

Yritys, jonka toiminta on asiakaslähtöistä ja jonka asiakassuhteet koostuvat pääosin tyytyväisistä asiakkaista, välittyy asiakkaiden kokema tyytyväisyys parhaimmillaan yrityksen muille asiakkaille sekä mahdollisesti tuleville potentiaalisille asiakkaille, joka näin ollen vahvistaa nykyisiä asiakassuhteita ja voi helpottaa uusien asiakassuhteiden luomista. Yrityksen työntekijöiden toimiessa asiakaslähtöisesti, eli kohdellessaan asiakkaitaan arvostaen ja kunnioittaen, saa todennäköisesti myös työntekijä itse samaa kohtelua asiakkailtaan takaisin, joka taas parhaimmillaan nostattaa työntekijän työmotivaatiota työtään kohtaan. Tätä voidaan kutsua myös niin sanotuksi positiiviseksi kiertteeksi. Kuvasta 1 voidaan tarkastella konkreettisesti positiivista kierrettä asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä (Lyons 1997, 3).



Kuvia 1. Asiakaspalveluympyrä (Lyons 1997,3).

### 3.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on yrityksen toiminnasta asiakkaalle muodostuva käsitys, joka koostuu kohtaamisista ja mielikuvista yrityksen palveluiden tai tuotteiden suhteen. Hyvän asiakaskokemuksen luomiseksi on yrityksen asetettava asiakas toimintansa keskipisteeksi, jonka ympärille muut toiminnot rakennetaan ja joilla saadaan samalla luotua syvempiä asiakassuhteita (Löytänä & Kortesus 2011, 19). Yrityksen on mahdollista yrittää vaikuttaa ja luoda haluamansa asiakaskokemus asiakkaalleen siinä välttämättä onnistumatta, sillä jokainen asiakas luo oman asiakaskokemuksensa alitajuisesti. Asiakaskokemus saa alkunsa asiakkaan kohdatessa yritys ensi kertaa esimerkiksi sen mainonnan tai verkkosivuston kautta, on siis tärkeää ymmärtää, ettei asiakaskokemus muodostu yksistään palvelutapahtuman kautta. Asiakaskokemus muodostuu myös niin sanotusta näkymättömästä henkilökunnasta, joka pitää sisällään esimerkiksi tietotekniset yhteydet asiakkaaseen, kuten yrityksen verkkosivuston sekä sen toimivuuden ja käytettävyyden, sähköposti- ja puhelinyhteydet yrityksen ja sen asiakaskunnan välillä. Näkymättömäksi henkilökunnaksi näitä toimintoja voidaan kutsua sen takia, että niiden olemassaoloon ei välttämättä osata yrityksen osalta aina kiinnittää riittävästi huomiota. Mikäli tässä näkymättömässä henkilökunnassa ilmenee jostain syystä ongelmia, kuten esimerkiksi asiakaspalveluyhteys asiakkaaseen katkeaa tai siihen ei kiinnitetä riittäväällä tavalla huomiota, eikä asiakasta palvella samalla tavalla sitä kautta, kuin konkreettisessa asiakaspalvelutilanteessa, on tällöin hankalaa tai jopa mahdotonta luoda hyvää asiakaskokemusta asiakkaalleen (Löytänä & Kortesus

2011, 11- 15). Erityisesti nykyaikana asiakkaat, jopa isännöintipalveluja tarjoavan yrityksen asiakkaat odottavat tietoteknisten asiakaspalvelukanavien olevan siinä määrin kunnossa, että asiakkaan kanssa ollaan valmiita kommunikoimaan puhelimen lisäksi myös sähköpostitse ja yrityksen verkkosivuston tai sosiaalisen median kautta.

Yleistä on se, että yrityksen asiakas ei mielellään suoraan kerro kokemuksiaan, eikä aina anna negatiivista palautettaan itse palvelutilanteessa. Asiakas saattaa jättää sen sijaan jatkossa käyttämättä yrityksen tarjoamia palveluita tai tuotteita kaikessa hiljaisuudessaan tai kirjoittaa yrityksestä näkyvän negatiivisen palautteen internetin kautta esimerkiksi sosiaaliseen mediaan. Yrityksen toiminnan kehittämisen ja julkisuuskuvan kannalta olisi tärkeää, että asiakas saataisiin antamaan palautteensa jo tapahtumahetkellä (Reinboth 2008, 102- 103). Palautteen antaminen palvelutilanteen jälkeen on mahdollista tehdä riittävän yksinkertaiseksi ja helpoksi asiakkaalle, esimerkiksi antamalla asiakkaalle mahdollisuus arvioida saamaansa palvelua painamalla sen hetkisen mielentilansa mukaista hymynaamaa, joka tapahtuu esimerkiksi tabletin tai sille tarkoitettulle erilliselle paneelin kautta heti palvelutilanteen jälkeen.

Mahdottomuus on tyydyttää kaikkia asiakkaita, sillä jokainen asiakas kokee asiakaspalvelutilanteen, palvelun tai tuotteen omien odotustensa mukaisesti. Yksi asiakkaista voi haluta perinteisempää ja niin sanotusti tuttavallisempaa palvelua, kun taas toinen haluaa suoriutua mahdollisimman nopeasti palvelutilanteesta. Asiakaspalvelun laatua on lähes mahdotonta varmistaa etukäteen, sillä sen tuottaminen ja kuluttaminen tapahtuvat samanaikaisesti. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen määräajoin on yrityksen kannalta tärkeää, jotta tarjotun palvelun tai tuotteen laadusta saadaan kokonaiskuva (Reinboth 2008, 102- 103).

### **3.3 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät**

Asiakastyytyväisyyteen sekä tyytymättömyyteen vaikuttavia tekijöitä on yhtä paljon kuin on yrityksellä asiakkaitakin. Kullakin asiakkaalla on omat odotukset ja kriteerit yrityksen palveluiden tai tuotteiden suhteen. Asiakkaat arvioivat ja rakentavat yrityksestä omanlaisensa käsityksen asiakaspalvelutilanteen eri osa- alueiden mukaisesti. Tällaisia osa- alueita ovat esimerkiksi suorat henkilökontaktit, joiden perusteella asiakas arvioi asiakaspalvelijan toimintaa, saavutettavuutta sekä tämän asiantuntevuutta palvelutilanteessa. Toisena merkittävänä osa- alueena on tuotteen tai palvelun toiminta, laatu, käytettävyys, toimivuus, kestävyys ja luotettavuus. Kolmantena on niin sanottu tukijärjestelmä, tai kuten jo aiemmin mainittu, niin sanottu näkymätön henkilökunta, joka pitää sisällään esimerkiksi

yrittäjien verkkosivuston/ sosiaalisen median kautta luodun kuvan yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista tai tuotteista sekä mahdollisen kivijalkamyymälän palveluympäristön (Bergström & Leppänen 2009, 485).

Yrityksen asiakastyytyväisyyteen vaikuttavana tekijänä nähdään myös se, millaista palvelua asiakas odottaa saavansa yritykseltä ennen palvelutilanteen toteutumista. Asiakkaan odotusten ollessa matalat, on todennäköisempää, että odotukset ylittyvät palvelutilanteessa, vaikka todellisuudessa palvelutilanne olisikin täysin tavanomainen. Asiakkaan odotustason ollessa keskimääräinen, on palvelutilanteen oltava enempi kuin vain tavanomainen, jotta asiakkaan odotukset voisivat täytyä, tällöin asiakkaan on siis kyettävä kokemaan esimerkiksi tavanomaisesta poikkeavia yllätyksiä palvelutilanteessa tai sen tulisi toimia keskimääräistä paremmin. Asiakkaan odotustason ollessa korkealla, on yrityksen kyettävä tarjoamaan erityisen hyvä kokemus asiakkaalleen, jotta tämä voisi kokea asiakastyytyväisyyttä. Tietyssä pisteessä korkean odotustason asiakkaiden odotuksia on lähes mahdotonta enää täyttää tai ylittää, sillä asiakkaan kokiessa asiakastyytyväisyyttä, nousee usein odotustaso joka kerta positiivisen kokemuksen jälkeen, jolloin asiakkaan odotukset saattavat lopulta saavuttaa pisteen, että mikään ei enää miellytä. (Rope 2005, 548- 549).

Tilanne, jossa yrityksen asiakas kokee olevansa tyytyväinen yrityksen tarjoamaan palveluun tai tuotteen laatuun ja yritys ei itse tiedosta tarjoamansa palvelun tai tuotteen laadun tasoa ja olettaa, että laatu on huonoa tai siinä olisi vielä parannettavaa tai vastaavasti tilanteessa, jossa yrityksen asiakas ei koe tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamiin palveluun tai tuotteeseen, mutta yritys kokee tyytyväisyyttä tarjoamaansa palveluun, olisi yrityksen tehtävä tällaisissa tilanteissa laaduntäsmennys tai laadunkohotus. Laaduntäsmennyksellä tarkoitetaan sitä, että yritys selvittää sellaiset tekijät, jotka vaikuttavat sen asiakkaiden tyytyväisyyteen ja täsmennyksen perusteella päivittää laadukriteerit vastaamaan saatua tulosta. Laadunkohotuksella yritys puolestaan korjaa laaturiheet nostamalla tarjoamiensa tuotteiden tai palvelujen laadukkuutta sekä näiden hintoja sellaiselle tasolle, jonka se määrittelee vastaamaan niiden kohotettua laatua. Laadun kohotuksen vaarana saattaa yrityksen näkökulmasta olla se, etteivät yrityksen asiakkaat ole tyytyväisiä kohotettuun laatuun ja esimerkiksi sen tuomiin hintojen korotuksiin. Tilanne, jossa yritys ja sen asiakaskunta ovat molemmat tyytymättömiä yrityksen tarjonnan laatuun, on tällöin yrityksen tärkeää tiedostaa korjaamista vaativat ongelmat, jotta nämä voidaan korjata mahdollisimman nopeasti. Tällaiset korjaamista kaipaavat ongelmat saattavat esimerkiksi johtua yrityksen johdon tai koko henkilökunnan ammattitaidon puutteesta tai välinpitämättömyydestä seurata ja kehittää yrityksen toimintaa. Myös työyhteisön keskinäiset ongelmat saat-

tavat johtaa työntekijöiden negatiiviseen suhtautumiseen työtään kohtaan, jolloin asiakaspalvelun ja yrityksen tarjoaman palvelun tai tuotteen laatu saattaa heiketä. (Reinboth 2008, 96-101).

Taulukon 2 avulla konkretisoidaan, kuinka monen eri tekijän summa muodostaa asiakkaan tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät. Henkilökontaktit, joiden pääpainona on asiakkaan henkilökohtaisesti saama palvelu, miljöö- ja tukijärjestelmäkontaktit, jotka saattavat painottua enempi tyytymättömyyden puolelle esimerkiksi yrityksen toimitilojen ruuhkaisuuden tai siivottomuuden takia. Miljöökontakteissa asiakas ei useimmiten kiinnitä huomiota muuhun, kuin havaitsemiinsa negatiivisiin ilmiöihin. Miljöötekijä voi kuitenkin sijoittua tyytyväisyystekijöihin, mikäli miljöö onnistuu ylittämään asiakkaan odotukset ensimmäisellä kerralla. Moneen kertaan miljöö ei silti yleensä samaa asiakasta yllätä positiivisesti, vaan tällöin pienetkin negatiiviset huomiot nousevat toisilla käyntikerroilla helpommin esille, kuten esimerkiksi toimitilan likaisuus tai muu vastaava tekijä (Rope 2005, 559.)

TYTYVÄISYSTEKIJÄT	TYTYMÄTTÖMYYTEKIJÄT
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Erinomainen ja tavallista parempi henkilökohtainen asiakaspalvelu</li> <li>✓ Asiakkaan ongelmatilanteen tilannekohtainen mallikas hoitaminen</li> <li>✓ Yllättävä, ylimääräinen positiivinen elementti tuotteen tai palvelun mukana</li> <li>✓ Reklamaatioon puuttuminen erinomaisen taidokkaasti</li> <li>✓ Asiakkaan ongelmatilanteen kuntoon saattaminen hyvällä neuvonannolla</li> <li>✓ Asiakkaan odotusten ylittäminen tämän pyytämään ratkaisuun (edullisempi tai laadukkaampi ratkaisu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ennalta sovittujen asioiden pettäminen (sovitut aikataulut, tuote tai palveluominaisuudet ja toimivuus)</li> <li>○ Toimintatason epätasaisuus tai alle "imago- odotusten" jäävä toiminta</li> <li>○ Asiakkaan tietämättömyys hintaan sisältyvistä lisukkeista (pienlaskutuslisä yms.), jotka käyvät ilmi myöhemmin</li> <li>○ Maksun yhteydessä asiakkaalle yllätyksenä tulevat hintojen nousut</li> <li>○ Reklamaatioiden käsittelemättä jättäminen tai näistä tiedottamatta jättäminen</li> <li>○ Asiakkaan pyyntöihin ei reagoida (soittopyynnöt yms.)</li> </ul>

Taulukko 2. Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät (Rope 2005, 558.)

Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöiden yhteisestä suhteesta muodostuu asiakkaan kokonaistyytyväisyys, vaikka tyytymättömyystekijöillä onkin selkeästi suurempi vaikutus ihmismieleen. Minimoimalla tyytymättömyystekijät, eli toisin sanottuna korjaamalla sellaiset tekijät, jotka selkeästi lisäävät tyytymättömyyttä asiakkaiden, voidaan pyrkiä vaikuttamaan asiakkaan lopulliseen asiakastyytyväisyyteen. Vaikka asiakas olisi yrityksen palveluun

syystä tai toisesta tyytymätön tai yritys ei täytä asiakkaan odotuksia, on asiakas kuitenkin mahdollista pyrkiä jättämään tyytyväiselle mielelle yrityksen toimesta, mikäli tyytymättömyystekijöihin osataan reagoida oikealla tavalla (Rope 2005, 560.)

Asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi on yrityksen etsittävä toiminnastaan sellaisia ominaisuuksia, jotka edistävät asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen palveluita tai tuotteita kohtaan. Palveluorganisaation tulisi pyrkiä vaikuttamaan sen tuottamiin laatutekijöihin, sillä niillä on suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 1999, 152).

### **3.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen**

Yrityksen asiakastyytyväisyyttä on mahdollista tutkia yhtenä suurena kokonaisuutena tai vielä yksityiskohtaisemmin yksittäisinä osa-alueina, jaotellen nämä esimerkiksi tuoteryhmiin, yksittäisiin tuotteisiin ja näiden laatuun sekä hinnoitteluun ja asiakaspalveluun (Bergström & Leppänen 2009, 485.) Yrityksen hyödyllisyys voi kärsiä, mikäli sillä ei ole olemassa tarkasti organisoitua tutkimusta, jonka avulla selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä. Tarkasti organisoitu ja hyvin onnistunut tutkimus asiakkaiden tyytyväisyydestä auttaa parhaimmillaan yritystä kehittämään henkilökunnan pätevyyttä toimia asiakkaidensa kanssa, parantamaan yrityksen sisäistä toimintakykyä sekä asiakassuhteita. Yrityksen olisi tärkeää kyetä tarkastelemaan suoraa palautetta sekä erikseen suoritettua asiakastyytyväisyystutkimusta yhdessä, sillä nämä molemmat antavat arvokasta, joskin hieman toisistaan poikkeavaa tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä (Rope 2005, 576).

Palveluyritys voi suorittaa asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka tulosten perusteella on mahdollista tarkastella yrityksen toiminnan laatua asiakkaiden silmissä. Asiakkaan kokiessa saavansa odotuksiinsa vastinetta, eli toisin sanoen kokiessaan tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamista palveluista tai tuotteista, on todennäköistä, että asiakas hyödyntää yrityksen palveluja tai tuotteita jatkossakin sekä saattaa myös välittää kokemaansa myönteistä asiakaskokemustaan eteenpäin, jolloin yritys saa levitettyä tätä kautta tehokkaasti positiivista kuvaa itsestään mahdollisesti myös tuleville potentiaalisille asiakkaille. (Leppänen 2007, 150.)

Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata säännöllisesti useissa kohtauspisteissä. Määräajoin suoritettavasta asiakastyytyväisyystutkimuksesta käy ilmi asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen sen hetkiseen toimintaan, jonka perusteella voidaan suorittaa tarvittavia parannuksia yrityksen toiminnassa (Rope & Pöllänen 1998, 83.) Asiakastyytyväisyyden mittaamisen ollessa säännöllistä, on yrityksessä tapahtuvat muutokset sekä asiakkaiden tarpeet hel-

pommin havaittavissa ja sitä kautta niihin on myös helpompi vastata. Asiakastyytyväisyyttä tulisi mitata myös spontaanin palautteen avulla, johon asiakkaalle tulisikin antaa mahdollisuus heti palvelutilanteen jälkeen (Löytänä 2011, 189). Eräänä melko tunnettuna palautteenantomenetelmänä palvelutilanteen yhteydessä on ”hymiöpaneeli”. Tällaisen paneelin kautta asiakas voi helposti ja nopeasti arvioida saamaansa palvelua valitsemalla mielentilaansa kuvaavan hymiön. Tällaisia spontaaneja asiakastyytyväisyysmittareita on sijoitettu esimerkiksi liikkeiden kassoille, toimistojen ulko-ovien läheisyyteen, verkkokauppojen internet -sivustoille jne. Tarkoituksena tällä on, että palautteen antaminen olisi helppoa ja vaivatonta sekä mahdollisuus palautteen antoon on heti osto- tai palvelutilanteen päättymisen jälkeen (Happy or not 2018.)

## 4 Tutkimuksen toteutus

Tämän tutkimuksen menetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, joka tunnetaan myös nimellä laadullinen tutkimus. Tämä tutkimusmenetelmä valittiin, sillä laadullisen tutkimuksen aineisto on nimensä mukaisesti laadullista, joka perustuu ei-numeraaliseen aineistoon, perustuen siis ainoastaan kerättyihin teksteihin ja puheisiin, joka tämän tutkimuksen osalta tarkoitti kohdeyrityksen asiakkaille laadittua asiakastyytyväisyyskyselyä. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähtökohtana pitää todellisen elämän kuvausta, jossa tavoitteena ei niinkään ole todentaa jo entuudestaan olevia väittämiä, vaan löytää ja paljastaa odottamattomia tosiasioita ja seikkoja (Hirsjärvi ym. 2005, 152, 155).

Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla pyrittiin ymmärtämään ilmiötä, hyödyntämällä asiakastyytyväisyyskyselyä tutkimusmetodinä. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei ole tarkoitus pyrkiä absoluuttiseen tai objektiiviseen totuuteen (Kananen 2008, 10- 11). Kohdeyrityksen asiakkaille suunnattu asiakastyytyväisyyskyselyyn johtava linkki toimitettiin sähköpostitse kaikille osakkaille ja asukkaille, joiden sähköpostiosoitteet olivat kohdeyrityksen tiedossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn toteutus tapahtui Webropol nimisen palvelimen kautta, josta vastaukset kerättiin erikseen Excel-taulukkoon tulosten käsittelyn helpottamiseksi, jossa kaikkien osallistuneiden vastaukset erikseen myös analysoitiin. Asiakkaille toimitettu kyselylomake on tämän tutkimuksen liitteenä (liite 1). Asiakastyytyväisyyskyselyssä esitetyillä kysymyksillä haluttiin saada asiakkailta vastaukset tutkimuksen alaongelmiin, eli kohdeyrityksen tarjoamaan asiakaspalvelun, hallitustyöskentelyn sekä taloyhtiöjohtamisen laatuun. Saatuja vastauksia haluttiin vertailla osakkaiden, asukkaiden sekä hallituksen jäsenten osalta keskenään sekä tarkastella näiden keskinäisiä poikkeavuuksia.

### 4.1 Kyselylomakkeen toteutus ja tutkimusaineiston kerääminen

Kohdeyrityksen asiakkaille suunnatussa kyselylomakkeessa esitettävät kysymykset tulee laatia selkeästi ja yksiselitteisesti eivätkä ne saa olla johdattelevia, jotta ne olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettävissä. Kysymysten on oltava selkeässä järjestyksessä ja niitä on oltava sopiva määrä. Kyselyn alkuun tulisi sijoittaa kysymykset, joihin on vastaajan helpoin vastata sekä loppupuolelle haastavammat kysymykset. Kysymyksissä tulisi välttää pitkiä lauseita ja niin sanottua ammattikieltä, sillä lyhyisiin kansankielisiin kysymyksiin on mutkattomampaa vastata. Moniselitteisiä kysymyksiä on pyrittävä välttämään, kuten esimerkiksi ”yleensä” tai ”usein”, sillä tällaiset ajanmääreet voidaan ymmärtää vastaajasta riippuen monin eri tavoin. Kysymyksiä esittäessä on otettava huomioon niiden mahdolliset kaksoismerkitykset. Kysymyksissä tulisi kysyä kerrallaan ainoastaan yhtä asiaa. Avoimiin kysymyksiin saattaa merkittävästi enemmän tulkinnanvaraa, kuin rajattuihin. Tyy-

tyväisyyskyselymittauksissa monivalintavaihtoehdot ovat suositeltavampia, kuin pelkääntään vastausvaihtoehtoja ”olen samaa mieltä” tai ”olen eri mieltä”, sillä mikäli vaihtoehtoja on vain edellä mainitut kaksi, on vastaajilla taipumus vastata tällaisiin kysymyksiin, mitä he olettavat heiltä kussakin kysymyksessä odotettavan. Monivalintavaihtoehtoisten kysymysten vastausvaihtoehtoihin on suotavaa lisätä mahdollisuus ”ei samaa eikä eri mieltä” vastaus, sillä vastaajilla on taipumus vastata kysymyksiin, vaikka kysymys jäisi ymmärtämättä tai kysymykseen ei olisi suoraa mielipidettä. (Hirsjärvi ym. 2002, 189- 191).

Varsinaisen kyselylomakkeen toteutusvaiheessa on kyettävä nimeämään tutkittavat asiat, suunniteltava kyselylomakkeen rakenne ja kokonaisuus, muotoiltava kysymykset selkeästi ja ymmärrettävästi sekä laadittava kyselylomakkeen mukaan saatekirje, joka pitää sisällään kyselylomaketta koskevan alustus- tai esittelykirjeen. Lopuksi on myös testattava kyselylomakkeen toimivuutta ja korjattava mahdollisesti ilmenneet virheet ja ongelmat. Edellä mainittujen vaiheiden päätteeksi tulisi lomakkeen olla lopullisessa muodossaan. (Heikkilä 2014, 45- 46).

#### **4.2 Kyselytutkimuksen hyvät ja huonot puolet**

Kyselytutkimuksen hyvinä puolina voidaan listata seuraavaa: hyvin suunniteltuna ja toteutettuna se mahdollistaa laajamittaisen tutkimusaineiston keräämisen tehokkaasti säästämällä aikaa ja vaivaa sen nopean käsittely- ja analysointiajan takia. Kysely mahdollistaa tarkan arvioinnin sen aikataulusta ja kustannuksista. Kyselytutkimukselle on olemassa monia erilaisia valmiita analysointitapoja, jolloin kyselyn analysointimenetelmän kehittämiseen ja valintaan ei tarvitse käyttää liikaa aikaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195).

Kyselytutkimuksen huonoina puolina voidaan listata seuraavaa: sen aineistoa ja tutkimuksia saatetaan pitää liian pinnallisena sekä teoreettisesta näkökulmasta vaatimattomana. Kyselyyn osallistuneiden tietoa ja varmuutta kysytyjä asioita kohtaan ei kyetä ennalta tietämään. Osallistuneiden rehellisyydestä ja huolellisuudesta ei ole takeita, eikä osallistuneiden mahdollisia väärinymmärryksiä kyetä kontrolloimaan. Kyselyyn ei välttämättä vastata odotetulla tavalla, jolloin vastaamattomuus saattaa olla merkitsevää. Kyselyn hyvä suunnittelu ja toteutus vaativat aikaa ja osaamista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195).

## 5 Tutkimustulokset

Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin 421 osakkaalle ja asukkaalle. Kyselyyn osallistui 122 osakasta ja asukasta. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui noin 29%. Kyselyyn vastanneista 8% (n=10) oli asukkaita/vuokralaisia ja 92% (n=112) osakkaita. Taloyhtiöiden hallituksen jäseniä vastanneista oli 20% (n=24). 32% (n=39) vastaajista oli asunut taloyhtiössä 0-5 vuotta, 23% (n=28) 5-15 vuotta ja 46% (n=56) yli 15 vuotta. Yhtiökokouksiin vastanneista osallistui vuosittain 48% (n=58), lähes vuosittain 17% (n=21), harvemmin 25% (n=25) ja ei koskaan 17% (n=21).

Suoritetusta asiakastyytyväisyyskyselystä saadut tulokset toimitettiin kyselyajan päättymisen jälkeen kohdeyrityksen tietoon. Kyselyn tuloksia ei käsitelty yrityksen toimesta millään tavalla eikä näin ollen saatuihin tuloksiin reagoitu. Asiakastyytyväisyyskyselyssä nousi esille selkeitä puutteita esimerkiksi isännöintipalvelun tiedottamisessa asiakkailleen.

Vastausmäärä asiakastyytyväisyyskyselyyn oli suhteellisen vähäinen siihen nähden, kuinka monelle asiakastyytyväisyyskysely toimitettiin. Asiakastyytyväisyyskyselyyn saattavat jättää osallistumatta sellaiset henkilöt, jotka ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Aktiivisimmat kyselyyn osallistujat voivatkin koostua huomattavalta osin niistä, joilla asiakaskokemukset ovat olleet negatiivisia. Realistisemmän asiakastyytyväisyystuloksen voisi todennäköisemmin saada palvelutilanteen yhteydessä tai heti palvelutilanteen jälkeen, esimerkiksi yrityksen X toimistoon asennettavasta tyytyväisyyspaneelistä, josta asiakas voi helposti ja nopeasti ilmaista palvelun jälkeisen mielentilansa asiakastyytyväisyydestään (Löytänä 2011, 189). Isännöintipalvelu kattaa hyvin paljon muutakin, kuin pelkästään toimistossa tapahtuvan asiakaskohtaamisen, jolloin toimistoon asennettu asiakastyytyväisyyspaneeli kertoisi todennäköisesti suurimmalta osin asiakkaan tyytyväisyyttä pelkästään toimistohenkilökunnan palvelua kohtaan tai ainoastaan sen hetkistä tunnetta saadusta palvelusta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää osakkaiden, asukkaiden sekä taloyhtiöiden hallitusten jäsenten näkemystä yrityksen X isännöinnistä. Kaikille isännöintiyhtiön asiakkaille ei aina ole välttämättä täysin selvää yhtiön isännöinnin ja kiinteistöhuoltoyhtiön vastuualueiden erot. Usein on virheellisesti oletuksena, että kaikki taloyhtiötä koskevat toimet kuuluvat isännöinnin vastuualueeseen. Isännöintipalvelun toimenkuva ja vastuualueet eritellään isännöintiyhtiön ja asunto- osakeyhtiön välisessä isännöintisopimuksessa (Isännöintiliitto 2018). Jotkin asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneista ovat näin ollen saattaneet sekoittaa isännöinnin sekä kiinteistöhuoltoyhtiön vastuualueet talo-

yhtiön osalta, joka on osaltaan voinut vaikuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin. Kyselyyn osallistuneiden tietoa ja varmuutta esitettyjä asioita kohtaan ei ole kyetty ennalta tietämään, joka tällaisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä on mahdotonta kaikkien osallistuneiden osalta. Osallistuneiden rehellisyydestä ja huolellisuudesta ei ole myöskään ta-keita, eikä osallistuneiden mahdollisia väärinymmärryksiä esitettyjä väittämiä kohtaan kyetä kontrolloimaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009,195).

Alla olevissa taulukoissa 1 ja 2, on eriteltynä kaikille kyselyyn osallistuneille esitettyjä väittämiä sekä vastaukset prosentteina ja vastaajamäärinä, joihin tutkimustulosten alaongel-  
mia käsiteltäessä mahdollisesti tullaan viittaamaan.

Väittäjä	Kaikki vastanneet täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä *
Asiakaspalvelu on hyvää	77 % (n=77)
Isännöintipalvelu on oma-aloitteista	44 % (n=36)
Toiminta on luotettavaa	77 % (n= 58)
Toiminta on tehokasta	50 % (n=48)
Hoitaa hyvin tekniset toimet	71 % (n=62)
Hoitaa hyvin juridiset toimet	69 % (n=41)
Hoitaa hyvin energiatehokkuuden	73 % (n= 47)

Taulukko 1. prosenttiosuudet laskettu niistä, jotka olleet kyseisen kysymyksen kohdalla jotain mieltä asiasta ts. eivät vastanneet ”ei eri tai samaa mieltä”

Väittäjä	Kaikki vastanneet täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä *
Toiminta yhtiökokouksissa on ammattitaitoista	84 % (n=57)
Toiminta taloushallinnossa on ammattitaitoista	83 % (n=58)
Toiminta huolto- ja siivouspalvelujen hankinnassa on ammattitaitoista	71 % (n=49)

Toiminta rakentamiseen/korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinnassa on ammattitaitoista	53 % (n=40)
Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen johtaminen on ammattitaitoista	64% (n=50)
Varautuminen perusparantamiseen ja korjaukseen on ammattitaitoista	65% (n=44)
Asumisen kustannusten ennakointi ja hallinta on ammattitaitoista	70% (n=45)

Taulukko 2. prosenttiosuudet laskettu niistä, jotka olleet kyseisen kysymyksen kohdalla jotain mieltä asiasta ts. eivät vastanneet ”ei eri tai samaa mieltä”.

Alla esitetyssä taulukossa on eriteltyä kyselyyn osallistuneille hallituksen jäsenille esitettyjä väittämiä sekä vastaukset prosentteina ja vastaajamäärinä, joihin tutkimustulosten alaongelmia käsiteltäessä tullaan mahdollisesti viittaamaan.

Väittämä	Hallituksessa (n=24) jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä*
Hallitustyöskentelyn suunnittelu on ammattitaitoista	43% (n=9)
Päätösten valmistelu on ammattitaitoista	41% (n=7)
Kyky esittää ja perustella asiat ovat riittävät	61% (n=11)
Isännöintipalvelu on aktiivinen viestinnässä hallituksen jäsenille	21% (n=4)
Hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovittussa aikataulussa	6% (n=1)
Hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovittulla tavalla	35% (n=6)
Toiminta hallituksen kokouksissa on ammattitaitoista	56% (n=9)

Taulukko 4. \* prosenttiosuudet laskettu niistä, jotka olleet kyseisen kysymyksen kohdalla jotain mieltä asiasta ts. eivät vastanneet ”ei eri tai samaa mieltä”

Alla esitettyssä taulukossa on vertailtu asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneiden hallituksen jäsenten sekä hallitukseen kuulumattomien, eli osakkaiden ja asukkaiden vastauksia ja vastausten prosentuaalisia eroja toisistaan.

Väittäjä	Hallituksessa (n=24) täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä*	Ei hallituksessa (n=98) täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä*
Asiakaspalvelu on hyvää	69% (n=9)	78% (n=66)
Isännöintipalvelu on oma-aloitteista	28% (n=5)	51% (n=32)
Toiminta on luotettavaa	46% (n=6)	83% (n=50)
Toiminta on tehokasta	6% (n=1)	60% (n=43)
Hoitaa hyvin tekniset toimet	71% (n=12)	71% (n=47)
Hoitaa hyvin juridiset toimet	47% (n=8)	77% (n=33)
Hoitaa hyvin energiatehokkuuden	71% (n=10)	62% (n=21)

Taulukko 5. \* prosenttiosuudet laskettu niistä, jotka olleet kyseisen kysymyksen kohdalla jotain mieltä asiasta ts. eivät vastanneet ”ei eri tai samaa mieltä”

## 5.1 Kohdeyrityksen asiakaspalvelun laatu

Kaikista kyselyyn vastanneista 77% oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että yrityksen X asiakaspalvelu oli hyvää. Pelkästään hallituksen jäsenille suunnatussa kyselyosuudessa hallituksen jäsenistä 69 % oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiakaspalvelu on hyvää. Asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osiossa, johon oli kaikista kyselyyn osallistuneista vastannut 80 henkilöä, nosti näistä noin 8 % erikseen esille tyytyväisyyden yrityksen X henkilökunnan asiakaspalveluun. Asiakkaan kokiessa saavansa omiin odotuksiinsa vastinetta, eli toisin sanoen kokiessaan tyytyväisyyttä yrityksen tarjoamista palveluista, on todennäköistä, että asiakas hyödyntää yrityksen palveluja jatkossakin sekä jakaa kokemiaan myönteisiä kokemuksiaan eteenpäin, jolloin myönteiset kokemukset leviävät tehokkaasti myös yrityksen mahdollisesti tuleville potentiaalisille asiakkaille (Leppänen 2007, 150.)

Tämän tutkimuksen kappaleessa kolme, jossa käsitellään tarkemmin asiakastyytyväisyyttä, havainnollistetaan asiakaspalvelun merkitystä yritykselle asiakaspalveluympyrän muodossa, jonka kautta pyritään tuomaan havainnollistaen esille motivoituneen ja asia-

kaslähtöisen henkilökunnan merkitys yrityksen asiakkaiden asiakastyytyväisyyteen. Kullakin asiakkaalla on omat odotukset ja mieltymykset asiakaskokemuksesta, joita asiakas arvioi asiakaspalvelutilanteen eri osa-alueiden mukaisesti. Tällaisia asiakaspalvelutilanteen osa-alueita ovat esimerkiksi suorat henkilökontaktit, joiden perusteella asiakas arvioi esimerkiksi toimistohenkilökunnan toimintaa palvelutilanteen aikana (Bergström & Leppänen 2009, 485.)

Asiakaspalvelua voidaan arvioida niin monella eri tapaa ja monesta eri syystä, kuin yrityksellä on asiakkaitakin, jolloin kaikilla asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneilla on oma-kohtaiset kokemuksensa yrityksen X asiakaspalvelusta. Silloin kun yritys haluaa ylläpitää hyvää asiakastyytyväisyyttä ja lisätä tätä mahdollisesti myös entisestään, on yrityksen etsittävä toiminnastaan sellaisia ominaisuuksia, jotka edistävät asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yritystä ja tämän tarjoamia palveluja kohtaan. Palveluorganisaatio, kuten esimerkiksi isännöintitoimisto, pyrkii vaikuttamaan yrityksen tuottamiin laatutekijöihin, sillä niillä on merkittävän suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 1999, 152.) Lähtökohtaisesti merkittävimpänä isännöintipalvelun laatutekijänä on todennäköisesti taloyhtiön ammattitaitoinen hoitaminen kokonaisuudessaan. Asunto-osakeyhtiö koostuu kuitenkin lukuisista osakkeenomistajista, joiden etuja isännöintipalvelu pyrkii ajamaan eri tavoin, jolloin myös asiakaspalvelun laadun merkitys on suuri erilaisissa konkreettisissa henkilökontaktissa esimerkiksi yrityksen X toimistolla tapahtuvissa asiakaspalvelutilanteissa henkilökunnan kanssa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osiossa annettiin kaikille osallistuneille mahdollisuus kertoa lyhyesti omin sanoin missä yritys X on viimeisen vuoden aikana onnistunut ja missä se voisi vielä mahdollisesti kehittää toimintaansa. Kaikista tähän osioon vastanneista noin 19 % oli nostanut erikseen esille sen, että isännöintipalvelun tiedottamisessa olisi selvästi kehitettävää. Ainoastaan noin 2 % tähän osioon vastanneista oli kertomansa perusteella sitä mieltä, että yrityksen X tiedottaminen on jo riittävää yhtiön toimivuuden kannalta. Tiedottamisen isännöintitoimisto hoitaa pääsääntöisesti sillä tavoin, kuin eri yhtiöiden kanssa asiasta ollaan sovittu, tapoja on erilaisia, mutta yleisimmät tavat ovat postitse, sähköpostitse sekä sosiaalisten kanavien kautta, kuten taloyhtiön infisivuston. Tärkeää olisi kuitenkin kuulla jokaisen asiakkaan mielipide siitä, kuinka tiedottaminen tulisi tapahtua ja mitä kautta sen halutaan toimitettavan.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneille annettiin myös vapaamuotoisesti mahdollisuus kertoa mitä sähköisiä palveluja toivottaisiin käytettävän viestinnän ja yhteistyön edistämiseksi yrityksen X toimesta. Vastauksia tässä osiossa oli yhteensä 76, joista noin 19 %

oli nostanut selkeästi esille toiveensa sähköisen viestinnän kehittämisestä yrityksen X toimesta. Yhtenä isännöintipalvelun merkittävänä laatutekijänä voidaan nähdä viestinnän toimivuus. Yritys X palvelee asunto- osakeyhtiön osakkeenomistajia, tällöin viestinnän ja tiedottamisen tulisi olla riittävää ja sen tulisi toimia niin, että osakkeenomistajat sekä myös muut taloyhtiön asukkaat voivat kokea olevansa tietoisia taloyhtiön tapahtumista ja toimenpiteistä.

## 5.2 Hallitustyöskentelyn laatu

Pelkästään hallituksen jäsenille suunnatuissa väittämissä 56 % vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että isännöitsijän toiminta hallituksen kokouksissa on ammattitaitoista. Ammattitaitoista toimintaa hallituksen kokouksen aikana voidaan arvioida monelta eri osa-alueelta. Asunto- osakeyhtiön hallitus kokoontuu yleensä joitain kertoja tilikauden aikana, tarvittaessa myös useammin silloin, kun taloyhtiössä on käynnissä tai suunnitteilla esimerkiksi remonttihanke. Hallituksen kokouksen tulee lain edellyttämällä tavalla valita sihteerin, joka laatii kokouksen kulusta ja tehdyistä päätöksistä pöytäkirjan (Minilex, c.) Usein kokouksen sihteeriksi valitaan taloyhtiön isännöitsijä, joka laatii kokouksen aikana pöytäkirjaan merkintöjä ja joka myös kirjoittaa pöytäkirjan puhtaaksi kokouksen jälkeen. Puhtaaksi kirjoitettu pöytäkirja toimitetaan koko hallitukselle hyväksyttäväksi, jonka jälkeen pöytäkirjaan kirjattuja päätöksiä aletaan isännöitsijän toimesta toteuttamaan. Ammattimaisena toimintana hallituksen kokouksissa voidaan katsoa olevan esimerkiksi pöytäkirjan ammattitaitoinen laatiminen, sekä se, että pöytäkirja kirjoitetaan puhtaaksi hyväksyttäen sen hallituksella kohtuullisessa aikataulussa sekä kirjattuja päätöksiä aletaan isännöitsijän toimesta toteuttamaan sovitussa aikataulussa ja sovitulla tavalla. Ammattitaitoista toimintaa hallituksen kokouksen suhteen on myös se, että isännöitsijä on ennalta perehtynyt hallituksen kokouksessa käsiteltävään aineistoon ja kykenee vaikuttamaan näin ollen hallituksen kokouksissa tehtäviin päätöksiin taloyhtiön ja sen osakkaiden edun mukaisella tavalla. Isännöitsijän tehtävänä on hallituksen kokouksissa valvoa taloyhtiön sekä osakkeenomistajien etuja niin, että osakkeenomistajien yhdenvertaista kohtelua toteutuu päätöksien kannalta (Haarma ym. 2011, 24, 27, 31- 37.)

Pelkästään hallituksen jäsenille suunnatuissa väittämissä 6 % vastanneista oli jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä, että isännöintipalvelu hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovitussa aikataulussa sekä 35 % vastanneista oli jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että isännöintipalvelu hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovitulla tavalla. Asunto-osakeyhtiön hallituksen kokouksen esityslistan mukaisesta kulusta kirjataan pöytäkirja, joka pitää sisällään kokouksen tarkan kulun ja sen aikana tehdyt päätökset ja tarvit-

taessa myös käydyt keskustelut. Pääosin isännöitsijä vastaa pöytäkirjaan kirjattujen päätösten toteuttamisesta sovitulla tavalla ja sovitussa aikataulussa (Minilex, c). Jotta yritys kykenisi ylläpitämään asiakastyytyväisyyttä asiakkaidensa keskuudessa tai lisätä asiakastyytyväisyyttä entisestään, on yrityksen löydettävä toiminnastaan sellaisia ominaisuuksia, jotka edistävät asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yritystä kohtaan. Isännöintipalvelun tulisi pyrkiä vaikuttamaan sen tuottamiin laatutekijöihin, sillä niillä on suurin vaikutus asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 1999, 152.) Tällaisia merkittäviä laatutekijöitä ovat esimerkiksi ne, että hallituksen kokouksissa sovitut ja pöytäkirjaan kirjatut asiat tullaan suorittamaan sovitussa aikataulussa ja sovitulla tavalla isännöitsijän toimesta.

Pelkästään hallitukselle suunnatuissa väittämässä 21 % vastanneista oli jokseenkin samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että isännöintipalvelu on aktiivinen viestinnässä hallituksen jäsenille. Verrattaessa tämän väittämän tulosta asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osioon, joka oli suunnattu kaikille kyselyyn osallistuneille, nosti sitä kautta erikseen esille noin 19 % vastanneista isännöintipalvelun tiedottamisen puutteellisuuden sekä saman osion vastanneista noin 15 % nosti myös erikseen esille sähköisen viestinnän merkittävän puutteellisuuden. Kaikista näistä vapaan vastauksen osion vastanneista ainoastaan noin 2 % oli maininnut erikseen, että tiedottaminen on riittävän hyvää yhtiön toiminnan kannalta. Kaikille asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneille annettiin myös mahdollisuus kertoa omin sanoin mitä sähköisiä palveluja toivottaisi käytettävän viestinnän ja yhteyden edistämiseksi. Merkittävimpänä kehittämissuositukseksi esille nostettiin noin 22 % osalta, että sähköisen viestinnän tulisi olla aktiivisempaa ja yrityksen X viestintä ja tiedottaminen tapahtuisi aiempaakin enemmän sähköpostin välityksellä. Kirjassaan Löytänä & Korteso 2011, kirjan sivulla 15 nostaa esille toimivan viestinnän merkityksen yrityksen toiminnan kannalta. Asiakaskokemus muodostuu myös niin sanotusta näkymättömästä henkilökunnasta, joka pitää sisällään esimerkiksi tietotekniset yhteydet asiakkaaseen, kuten yrityksen verkkosivuston sekä sen toimivuuden ja käytettävyyden, sähköposti- ja puhelin yhteydet yrityksen ja sen asiakaskunnan välillä. Näkymättömäksi henkilökunnaksi näitä toimintoja voidaan kutsua sen takia, että niiden olemassaoloon ei välttämättä osata yrityksen osalta aina kiinnittää riittävästi huomiota, vaikka niiden olemassaolo ja toimivuus on nykyaikana yhtä oleellista, kuin kenen tahansa yrityksen työntekijän (Löytänä & Korteso 2011, 15.)

Isännöintipalveluja tarjoavan yrityksen asiakkaiden toimesta ollaan usein hyvinkin aktiivisesti yhteydessä isännöitsijään erilaisten yhtiötä koskevien kysymysten osalta. Mitä useampi taloyhtiö isännöintiyrityksellä on isännöitävänä, sitä enempi erilaisia yhteydenottoja isännöitsijä todennäköisesti tulee saamaan asiakkailtaan. Jotta isännöitsijä voisi onnistua työssään ja hoitaa työtoimenkuvansa riittävän hyvin, on isännöintiyrityksen kyettävä

antamaan isännöitsijälle tähän tarvittavat työkalut. Isännöintiyrityksen vastuualueeseen kuuluvat henkilöstön kouluttaminen, tarvittavien teknisten edellytysten toteuttaminen sekä tarvittaessa myös uuden työvoiman rekrytointi (Peltokorpi 2011, 27.) Isännöintiyrityksen tulisi siis kantaa vastuuta siitä, että isännöitsijällä on riittävät resurssit vastata hoitamistaan yhtiöistä sekä antaa riittävä määrä tietoa ja tarvittaessa koulutusta isännöitsijän toiminnan tueksi. Mikäli sähköiset palvelut sekä viestinnässä käytettävät sähköiset toiminnot eivät ole isännöitsijälle entuudestaan tuttuja, tulisi isännöintiyrityksen antaa näistäkin riittävä opastus sekä tarvittaessa koulutusta. Sähköinen tiedottaminen, kuten sähköposti, tavoittaisi asiakkaat todennäköisesti nopeammin, kuin perinteinen tiedotteiden jakelu postitse.

### **5.3 Taloyhtiöjohtamisen laatu**

Luotettavuuden osalta kaikista asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 77 % oli sitä mieltä, että kohdeyrityksen toiminta on luotettavaa, kun taas pelkästään hallituksen jäsenistä 46 % oli sitä mieltä, että toiminta on luotettavaa. Isännöitsijän vastuulle asunto- osakeyhtiölain mukaan kuuluu asunto- osakeyhtiön talouden pitkäjänteinen hoitaminen sekä osakkaiden edun mukainen ylläpitäminen. Isännöitsijä vastaa asunto- osakeyhtiön raken- nusten ja kiinteistön pidosta ja hallinnon hoitamisesta sekä lain vaatimasta kirjanpidosta ja luotettavasta varainhoidosta. (Haarma ym. 2011, 24, 27, 31- 37.) Isännöitsijälle luovute- taan usein myös asunto-osakeyhtiön pankkitiedot sekä oikeus näiden hallintaan, joka vaa- tii luotettavaa toimintaperiaatetta isännöitsijältä. Luotettavaa toimintaa on myös se, että esimerkiksi yhtiön suuremmissa korjaushankkeissa isännöitsijä kantaa huolta yhtiön eduista ja kilpailuttaa lakisääteisesti hankkeen vaatimia alan ammattilaisia suosimatta ke- tään erityistä ainoastaan sen takia, että tämä on entuudestaan tuttu.

Tehokkuuden osalta kaikista asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 50 % oli sitä mieltä, että toiminta on tehokasta, kun taas hallituksen jäsenistä ainoastaan 6 % oli sitä mieltä, että toiminta on tehokasta. Isännöintiyrityksiltä vaaditaan nykypäivänä palvelujen laadun ja toimenkuvan suhteen aikaisempaa laajempaa osaamista ja tietämystä, joka on näin ollen laajentanut myös isännöitsijän alkuperäistä toimenkuvaa vaatien isännöintipal- veluita tarjoavilta yrityksiltä entistäkin ammattitaitoisempaa ja tehokkaampaa toimintaa (Haarla, Jaatinen, Kaivanto & Kangasluoma 2011, 23- 24.) Isännöitsijän tehokkaaksi toi- minnaksi voidaan määritellä esimerkiksi kokouksissa sovituista asioista suoriutuminen määräajassa. Myös aktiivinen yhteydenpito / tiedottaminen osakkaille ja asukkaille voi- daan nähdä tehokkuutena tai tehokkuuden puutteena, mikäli yhteydenpitoa ei hoideta riit- tävän hyvin.

Taloyhtiön teknisten toimien osalta asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista hallituksen jäsenistä 71 % oli sitä mieltä, että yritys X hoitaa hyvin tekniset toimet. Samalla prosentimäärällä myös kaikista kyselyyn osallistuneesta 71 % oli sitä mieltä, että yritys X hoitaa hyvin tekniset toimet. Isännöitsijä vastaa yhtiön teknisestä toimivuudesta siinä missä se vastaa myös yhtiö taloudellisesta ylläpidosta (Haarma ym. 2011, 24, 27, 31- 37.) Teknisenä toimivuutena voidaan nähdä yhtiön kannalta esimerkiksi sovittujen korjaushankkeiden hoitaminen sovitulla tavalla sekä koko taloyhtiön teknisen toimivuuden ylläpitäminen huoltoyhtiön kanssa yhteistyönä. Yhtiön korjaushankkeista koituvat kustannukset jaetaan osakkaiden kesken yleensä esimerkiksi korjaus- tai pääomavastikkeiden muodossa. Osakkaat ovat siis osaltaan taloudellisesti vastuussa yhtiön teknisestä ylläpidosta ja näin ollen yhtiön teknisten toimien ylläpito ja mielipiteet siitä saattavat jakaa mielipiteitä osakkaiden kesken puolesta ja vastaan.

Verrattaessa kaikkien kyselyyn osallistuneiden vastauksia pelkästään hallitukseen kuuluvien vastauksiin isännöintipalvelun oma-aloitteisuutta koskien, oli hallitukseen kuulumattomista 28 % täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että isännöintipalvelu on oma-aloitteista. Kun taas hallitukseen kuuluvista 51 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että isännöintipalvelu on oma-aloitteista. Isännöitsijä toimii isännöintiyhtiön sekä asunto-osakeyhtiöiden välille määritellyn isännöintisopimuksen puitteissa sekä laaditun talousarvion mukaisesti, yhdessä taloyhtiön hallituksen kanssa (Isännöintiliitto 2018.) Tyytyväisyys isännöintipalvelun oma-aloitteisuuteen saattaa jakaa mielipiteitä ja käsityksiä siitä, mitä isännöintipalvelun oma-aloitteisuus käytännössä tarkoittaa. Hallituksen jäsenet ovat todennäköisesti enempi tietoisia isännöintipalvelun oma-aloitteisuudesta, ollessaan esimerkiksi hallituksen kokousten ja näin ollen myös päätettyjen asioiden suhteen aktiivisemmin tekemisissä isännöitsijän kanssa, kuin yhtiön muut osakkaat ja asukkaat. Oma-aloitteisuutta on melko vaikea määrittää isännöitsijän toimessa yksiselitteisesti, sillä taloyhtiötä koskevat päätökset tehdään yhdessä hallituksen sekä yhtiökokouksen kesken, jolloin oma-aloitteiset päätökset eivät ole isännöitsijän vastuualuetta (Minilex, c).

Tiedottamisen suhteen asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osiossa noin 19 % oli sitä mieltä, että isännöintipalvelun tiedottamisessa on parannettavaa. Vastanneista noin 19 % oli myös sitä mieltä, että sähköisessä viestinnässä on parannettavaa. Ainoastaan noin 2 % vastanneista oli sitä mieltä, että tiedottaminen on riittävän hyvää taloyhtiön toiminnan kannalta. Kaikille kyselyyn osallistuneille annettiin myös mahdollisuus kertoa lyhyesti omin sanoin mitä sähköisiä palveluja toivottaisi käytettävän viestinnän ja yhteistyön edistämiseksi. Kaiken kaikkiaan vastauksia osiossa oli yhteensä 76. Merkittävimpänä huomiona nousi esille toive sähköisen viestinnän kehittämisestä, johon parannusta toivoivat

noin 19 % vastaajista. Myös sähköistä viestintää toivottiin aikaisempaa enemmän tai viestinnän siirtämistä pääosin kokonaan sähköpostitse tapahtuvaksi noin 27 % vastaajan osalta. Kaikista Vastaajista noin 7 % nosti esille, ettei taloyhtiön infisivustoa päivitetä tai käytetä riittävän aktiivisesti tai taloyhtiölle tulisi erikseen kehittää omat taloyhtiösivustonsa tiedottamisen parantamiseksi. Merkittävä määrä vastaajista on siis toivonut tiedottamiseen parannusta tai sen suuntaamista enempi sähköiseen muotoon. Tilanne, jossa asiakas ja yritys ovat molemmat tyytymättömiä tarjonnan laatuun, kuten tässä tapauksessa voitaisiin olettaa olevan yrityksen tiedottamisen laadun suhteen, on tällöin yrityksen tärkeää tiedostaa korjaamista vaativat ongelmat, jotta nämä voidaan hoitaa mahdollisimman nopeasti kuntoon. Mikäli yritys ei tiedosta tarjonnan laadun puutetta, tulee se usein esille esimerkiksi suoritettavan asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksena. Korjattavat ongelmat saattavat esimerkiksi johtua yrityksen henkilökunnan ammattitaidon puutteesta, yhteisön tai yksilön negatiivisesta asenteesta, työyhteisön keskinäisistä ongelmista, esimiestyön taidottomuudesta tai yrityksen tiedotusvälineitä tulisi uudistaa tai päivittää sellaiselle tasolle, että ne vastaavat asiakkaiden sen hetkisiä tarpeita (Reinboth 2008, 96-101.)

Kaikista kyselyyn osallistuneista 84 % oli joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että toiminta yhtiökokouksissa on ammattitaitoista sekä kaikista vastanneista 53 % oli sitä mieltä, että toiminta rakentamiseen/ korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinnassa on ammattitaitoista. Yhtiökokoukseen on kutsuttu kaikki asunto- osakeyhtiön osakkaat koolle. Osakeyhtiön tärkein päätöksentekomenettely on yhtiökokous. Yhtiökokouksessa voidaan päättää asioista, joihin ei hallituksella ole joko yhtiöjärjestyksen tai yhtiölain mukaan valtuuksia. Näitä asioita ovat yhtiön talouteen tai toimintaan, kuten yhdenvertaisuuteen vaikuttavat päätökset osakkeenomistajien kannalta, jotka tulee yhtiöjärjestyksen tai osakeyhtiölain mukaan päättää yhtiökokouksessa (Minilex, a). Isännöintipalvelun kannalta ammattitaitoinen toiminta yhtiökokouksissa on merkittävää, sillä yhtiökokouksessa isännöintipalvelu kohtaa suuren määrän asunto-osakeyhtiön osakkaista ja jossa päätetään esimerkiksi merkittävistä yhtiötä koskevista asioista, kuten mittavammista rakentamis- ja korjaustoimista, joita isännöintipalvelu hoitaa yhtiökokouksessa tehtyjen päätösten perusteella.

Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteiseen toimintaan liittyen, kaikista kyselyyn osallistuneista 64 % oli sitä mieltä, että taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen johtaminen on ammattitaitoista sekä kaikista osallistuneista 70 % oli myös sitä mieltä, että asumisen kustannusten ennakointi ja hallinta on ammattitaitoista. Isännöintipalvelu laatii aina seuraavan tilikauden talousarvion taloyhtiön strategian pohjalta sekä yhdessä hallituksen kanssa johtaa talousarvion mukaisesti taloyhtiötä kunakin tilikautena (Isännöintiliitto, b.)

Isännöitsijän vastuulle asunto- osakeyhtiölain mukaan kuuluu asunto- osakeyhtiön talouden hoitaminen ja taloyhtiön edun mukainen taloudellinen ylläpitäminen (Haarma ym. 2011, 24, 27, 31- 37.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osiossa annettiin kaikille osallistuneille mahdollisuus kertoa lyhyesti omin sanoin missä isännöintipalvelu on viimeisen vuoden aikana onnistunut ja missä se voisi vielä mahdollisesti kehittää toimintaansa. Yhteensä vapaan vastauksen osioon osallistuneita oli 80. Kaikista näistä vastaajista noin 14 % oli nostanut esille mielipiteensä siitä, että isännöitsijän toiminnassa olisi yleisesti ottaen parannettavaa tarkemmin asiaa erittelemättä. Vastaajista oli erikseen nostanut esille tyytyväisyytensä isännöitsijän toimintaan vain noin 6 %. Esille nostettiin erikseen tyytyväisyys isännöintiyrityksen toimistohenkilökunnan palvelualltiuteen, josta mainitsi noin 8 % vastaajista. Noin 14 % oli nostanut erikseen esille sen, että isännöitsijä on liian kiireinen vastataksaan yhteydenottoihin tai toteuttaakseen sovitut toimet kohtuullisessa aikataulussa. Kirjassaan Haarla, Jaatinen, Kaivanto & Kangasluoma 2011 sivulla 23-24 mainitsevat; ”Nykyajan isännöintiala on muuttunut menneestä niin, että isännöintiyritykset ovat pääsääntöisesti kasvaneet ja laajentuneet verrattuna aiempaan. Isännöintiyrityksiltä vaaditaan nykypäivänä palvelujen laadun ja toimenkuvan suhteen aikaisempaakin enemmän, joka on laajentanut myös isännöitsijän alkuperäistä toimenkuvaa. Pienempien isännöintiyritysten uhkana ovatkin suuremmat isännöintiyritykset, jotka pystyvät tarjoamaan monipuolisempia palveluja kilpailukykyisemmällä hinnolla vaatimustason noustessakin (Haarla, Jaatinen, Kaivanto & Kangasluoma 2011, 23-24.) Pääosin negatiivinen palaute isännöintipalvelun toiminnasta sovittujen asioiden aikataulussa sekä sovitulla tavalla hoitamiseen voi olla yhtenä merkittävänä syynä isännöintialan muutokset, jolloin asiakkaiden odotukset isännöintipalveluita kohtaan ovat nousseet siinä määrin, että monet toimenpiteet vaativat isännöintipalveluita tarjoavalta yritykseltä entistä enemmän sovittuihin asioihin ja toimenpiteisiin paneutumista ja ammattitaitoa, joka taas osaltaan vaikuttaa sovittujen asioiden hoitamiseen aikataulussa sekä sovitulla tavalla.

Isännöintiyrityksen on vaatimusten noustessakin kyettävä kehittymään ja tarjoamaan jatkuvasti asiakkaalleen isännöintisopimuksen mukaisia palveluita. Jotta isännöitsijä voisi onnistua ja hoitaa työtoimenkuvansa hyvin, on isännöintiyrityksen kyettävä antamaan isännöitsijälle tähän tarvittavat työkalut. Isännöintiyrityksen vastualueeseen kuuluvat henkilöstön kouluttaminen, palvelutuotteen tuotteistaminen, asianmukainen hinnoittelu ja tarvittavien teknisten edellytysten toteuttaminen ja tekeminen (Peltokorpi 2011, 27.) Isännöintiliiton verkkosivustolla on myös mainittu, että isännöintipalvelun yhtenä merkittävänä tehtävänä on tarjota taloyhtiön hallitukselle riittävä määrä tietoa ja asiantuntijoiden apua

(Isännöintiliitto 2018 a.) Isännöintipalvelun on siis mahdollista, jopa suositeltavaa konsultoida haastavissa tilanteissa kunkin alan ammattilaisia, jolloin sovittujen asioiden toteuttaminen aikataulussa ja riittävällä ammattitaidolla voidaan taata asiakkaalle.

Ainoastaan 6 % asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneista hallituksen jäsenistä oli sitä mieltä, että isännöintipalvelu hoitaa sovitut asiat aikataulussa sekä vapaan vastauksen osiossa kaikkien osallistuneiden kesken nostettiin noin 14 % osalta esille se, ettei isännöitsijä kiireiltään ehdi vastata yhteydenottoihin tai hoida sovittuja asioita. Päätettyjen ja sovittujen asioiden hoitaminen ja yhteydenottoihin reagoiminen on isännöintipalvelun peruspalveluita, joiden on toimittava vaatimustason noustessakin.

## 6 Yhteenveto tutkimustuloksista

Osakkaiden, asukkaiden ja hallitukseen kuuluvien kesken kerättyjä vastauksia vertaillessa, selkeimpinä yhteisinä huomioina ja eroina esille nousivat seuraavat alle eriteltyt asiat.

Asiakastyytyväisyyskyselyn vapaan vastauksen osiossa nostettiin erikseen esille yrityksen toimistohenkilökunnan palveluaittius 8 % osalta. Asiakaspalvelu arvioitiin hyväksi kaikille kyselyyn osallistuneille suunnattujen väittämien perusteella kesken 77 % osalta sekä erikseen hallituksen jäsenten osalta 69 %. Pääsääntöisesti yrityksen X asiakaspalvelu arvioitiin siis hyväksi.

Kohdeyrityksen toiminta arvioitiin luotettavaksi kaikkien kyselyyn osallistuneiden kesken 77 % osalta sekä erikseen hallituksen jäsenten kesken 46 % osalta. Pääsääntöisesti yrityksen X toiminta arvioitiin siis luotettavaksi.

Taloyhtiön teknisten toimien hoitaminen arvioitiin hyväksi kaikkien kyselyyn osallistuneiden kesken 71 % osalta sekä erikseen hallituksen jäsenten kesken 71 % osalta. Pääsääntöisesti yrityksen X tekninen toiminta taloyhtiön kannalta arvioitiin siis hyväksi.

Isännöintipalvelun tehokkuus arvioitiin hyväksi kaikkien kyselyyn osallistuneiden kesken 50 % osalta sekä erikseen hallituksen jäsenten kesken 6 % osalta. Pääsääntöisesti siis tehokkuudessa oli tutkimushetkellä parannettavan varaa niin osakkaiden, asukkaiden, kuin hallituksen jäsentenkin vastausten perusteella. Se, että hallituksen jäsenten arvio tehokkuudesta oli huomattavasti alhaisempi, voi johtua siitä, että hallitus toimii aktiivisemmin yhteistyössä isännöitsijän kanssa kuin muut osakkaat ja asukkaat ja on siis näin ollen tietoisempi isännöitsijän todellisesta aktiivisuudesta esimerkiksi päätettyjen asioiden hoitamisen suhteen.

Isännöintipalvelun oma-aloitteisuus arvioitiin kaikkien vastanneiden kesken hyväksi 28 % osalta sekä erikseen hallituksen jäsenten kesken 51 % osalta. Oma-aloitteisuudessa näiden tulosten perusteella oli tutkimushetkellä parannettavan varaa. Se, että hallituksen jäsenten arvio oma-aloitteisuudesta on korkeampi, kuin muiden osakkaiden ja asukkaiden, saattaa johtua siitä, että osakkaiden ja asukkaiden tarkempi tietämys isännöintipalvelun ja isännöintisopimuksen sisällöstä on vajavaisempaa kuin hallituksen jäsenten, jolloin osakkaat ja asukkaat saattavat nähdä isännöitsijän oma-aloitteisuuden puutteellisuutena sellaisetkin asiat, jotka eivät välttämättä kuulu pelkästään isännöitsijän vastuualueeseen. Näitä

voivat olla esimerkiksi yhtiön julkisivun korjaustarpeet, jotka ovat sellaisia negatiivisia huomioita, joihin osakkaat ja asukkaat useimmiten kiinnittävät huomiota ja jotka voidaan siten yhdistää isännöinnin oma-aloitteisuuden laiminlyöntiin korjaustoimien osalta.

Pelkästään hallituksen jäsenistä 36 % oli sitä mieltä, että hallituksen kokouksissa toiminta on ammattitaitoista. Hallituksen jäsenistä 6 % oli myös sitä mieltä, että sovitut ja päätetyt asiat hoidetaan aikataulussa sekä 35 % oli sitä mieltä, että sovitut ja päätetyt asiat hoidetaan sovitulla tavalla. Näiden tulosten perusteella voidaan siis todeta, että yrityksen X toiminnassa oli tutkimushetkellä parannettavan varaa toiminnassa hallituksen kokouksissa sekä niissä sovittujen asioiden hoitamisessa sovitulla tavalla ja etenkin sovitussa aikataulussa.

Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen johtaminen arvioitiin kaikkien osallistuneiden kesken 64 % osalta riittäväksi sekä erikseen hallituksen jäsenten kesken 70 % osalta. Tämän tuloksen perusteella voidaan siis todeta kokonaistalouden pitkäjänteisen johtamisen olevan riittävää taloyhtiön kannalta.

Vapaan vastauksen osiossa kaikkien osallistuneiden kesken nousi 14 % osalta esiin se, että isännöitsijän toiminnassa on yleisesti ottaen parannettavaa tarkemmin tätä erittelemättä. Erikseen tyytyväisyys toimintaan oli nostettu 6 % vastaajien osalta. Näiden tulosten perusteella voidaan siis sanoa enemmistön olevan vapaan vastausten tulosten perusteella yrityksen asiakkaiden olevan enemmän sen kannalla, että isännöintiyrityksen toimintaa tulisi yleisesti ottaen parantaa, kuin että toimintaan oltaisiin tyytyväisiä.

Tiedottamisen suhteen nostettiin kaikkien vapaan vastauksen osioon vastanneiden kesken esille, että isännöitsijä on liian kiireinen vastataksaan yhteydenottoihin 14 % osalta, 19 % vastaajan osalta, että tiedottamisessa on selkeästi parannettavaa sekä ainoastaan 2 % oli erikseen maininnut tyytyväisyytensä nykyisen tiedottamisen tasoon. Erikseen sähköisten palveluiden osalta nostettiin sille suunnatussa omassa vapaan vastauksen osiossa esille 19 % toimesta toiveet sähköisen viestinnän kehittämisen osalta. Samassa osiossa 15 % nosti esille sähköisessä viestinnässä olevan erilaisia puutteellisuuksia, kuten esimerkiksi se, että taloyhtiösivustot eivät toimi tai niitä ei päivitetä riittävän usein. Samassa osiossa 22 % nosti esille toiveen sähköisen viestinnän aikaisempaa aktiivisemmasta käytöstä sekä 27 % toivoi viestintää joko enempi tai pääsääntöisesti sähköpostitse. Pelkästään hallituksen jäsenille suunnatuissa väittämässä nousi myös esille ainoastaan 21 % osalta, että viestintä on riittävän aktiivista. Näiden tulosten perusteella voidaan todeta viestinnässä olevan huomattavia parannuskohteita, jotka olisi todennäköisesti helposti

korjattavissa, mutta jotka aiheuttavat merkittävää haittaa yrityksen asiakkaiden näkemyksestä.

## 7 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Suoritetun tutkimuksen perusteella yrityksen X perustoimintoihin oltiin pääosin tyytyväisiä, kuten asiakaspalvelu, luotettavuus, taloyhtiön tekninen toimivuus sekä kokonaistalouden pitkäjänteinen johtaminen arvioitiin pääsääntöisesti riittäväksi taloyhtiön kannalta. Asiakastyytyväisyyteen sekä tyytymättömyyteen vaikuttavia tekijöitä on yhtä paljon kuin on yrityksellä asiakkaitakin. Kullakin asiakkaalla on omat odotukset ja kriteerit yrityksen palveluiden tai tuotteiden suhteen (Bergström & Leppänen 2009, 485).

Selkeitä kehittämisen kohteita yrityksen X toiminnassa nousi tutkimuksen perusteella myös esille. Yrityksen tulisi selkeästi aikaisempaa enempi panostaa viestintään asiakkailleen. Merkittävänä toiveena nostettiin sähköisen viestinnän lisääminen. Sähköisen viestinnän osalta toivottiin muun muassa sähköpostin aktiivisempaa käyttöä ja mahdollisten taloyhtiön info- verkkosivustojen aktiivisempaa hyödyntämistä ja päivittämistä. Asiakaskokemus muodostuu myös tietoteknisistä yhteyksistä asiakkaaseen, kuten yrityksen verkkosivuston välityksellä, sähköpostitse ja puhelimitse, joiden merkitys on suuri viestinnän riittävyden kannalta, mutta joiden olemassaoloon ei välttämättä osata yrityksen osalta aina kiinnittää riittävästi huomiota (Löytänä & Korteso 2011, 11- 15). Kohdeyritys voisi harkita tiedottamisen kohdalla laadunkohotusta, parantamalla viestinnän toimintaa ja riittävyttä. Laadunkohotuksella yritys pyrkii korjaamaan laaturvirheet nostamalla tarjoamiensa tuotteiden tai palvelujen laadukkuutta (Reinboth 2008, 96-101).

Suoritetun asiakastyytyväisyyskyselyn ohessa annettiin osallistujille mahdollisuus antaa sähköpostiosoitteensa yrityksen käyttöön. Tätä kautta kerätyt sähköpostiositteet voitaisiin tallettaa yrityksen järjestelmään ja kohdentaa tiedotusta sekä viestintää sähköpostitse sellaisille henkilöille, jotka näin erikseen haluavat. Tarpeen tullen asiakkaiden sähköpostiositteita voitaisiin kerätä näitä erikseen tiedustelemalla, esimerkiksi muun tiedottamisen ohessa seuraavalla maininnalla: ”merkkää alle sähköpostiositteesi, mikäli haluat jatkossa taloyhtiötä koskevat tiedotteet sähköisessä muodossa”. Tämä maininta voisi jatkossa olla kaikkien postitettavien tiedotteiden ohessa. Yrityksen X kokonaisvaltaiseen tiedottamiseen asiakkailleen tulisi myös panostaa tutkimuksen tulosten perusteella aikaisempaa aktiivisemmin. Tämän toteutus kävisi helpoiten esimerkiksi sähköpostiviestinnän tai mahdollisen taloyhtiön- infosivuston kautta tai muun sosiaalisen median kanavan kautta, kuten taloyhtiölle erikseen luodun sosiaalisen palvelimen kautta toimivan palstan, jonka kautta informaatiota olisi helppo ja nopea välittää eteenpäin.

Tehdyn tutkimuksen tulosten perusteella kehittämisen varaa olisi yrityksen X tehokkuudessa ja oma- aloitteisuudessa. Pelkästään hallituksen jäsenten antaman arvion mukaan

tehokkuus oli riittävää ainoastaan 6 % osalta, joka selkeästi kertoo siitä, että tehokkuudessa on ongelmia. Oma-aloitteisuus oli saanut selkeästi positiivisemmän lopputuloksen tutkimuksen perusteella, kuin tehokkuus, mutta nämä ovat molemmat sellaisia toimintoja, jotka ovat melko lähellä toisiaan. Yrityksen X tulisi jatkossa panostaa enemmän tehokkaampaan ja aktiivisempaan toimintaan. Tällä voi olla myös oma asiansyhteytensä aiemmin esitettyyn tiedottamisen puutteeseen, jolloin asiakaskunta saattaa olla siinä ymmärryksessä, ettei yhtiön asioita hoideta riittävän tehokkaasti ja oma-aloitteisesti, mikäli näistä ei tiedoteta riittävässä määrin osakkaita, asukkaita tai hallituksen jäseniä. Tehokkuuden ja oma-aloitteisuuden ongelmat voivat johtua myös siitä, että yksittäinen työn suorittaja/t on ylityöllistetty tai vaatii lisäkoulutusta, jolloin moni hoidettava asia, eritoten tehokas ja oma-aloitteinen toiminta saattavat olla haasteellista. Tämä tarkoittaisi sitä, että yrityksen tulisi pohtia olisiko henkilöstön kouluttamiselle tai lisätyövoimalle tarvetta, jotta työn tehokkuus ja aktiivisuus olisi riittävää täysimääräisen isännöintipalvelun tarjonnan kattamiseksi asiakkaille. Isännöintiyrityksen tulisi ylläpitää isännöintipalvelun laatua ja sen työntekijöiden ammattitaitoa sekä osaamista. Jotta yksittäinen isännöitsijä voisi onnistua ja hoitaa työtoimenkuvansa hyvin isännöintiyrityksen alaisuudessa, on isännöintiyrityksen kyettävä antamaan työntekijöilleen tähän tarvittavat työkalut, kuten esimerkiksi henkilöstön riittävä kouluttaminen ja uusien työntekijöiden rekrytointi (Peltokorpi 2011, 27).

Hallituksen jäsenet olivat arvioineet yrityksen ammattitaitoisen toiminnan tason alhaiseksi hallituksen kokouksissa sekä sovittuja ja päätettyjä asioita ei pääosin hoideta aikataulussa eikä sovituilla tai päätetyillä tavalla. Kaikille asiakastyytyväisyyskyselyyn osallistuneelle annettiin mahdollisuus vapaan vastauksen osiossa antaa mielipiteensä yrityksen X onnistumisista ja mahdollisista parannusehdotuksista, jonka kautta esille nostettiin se, että isännöitsijän toiminnassa olisi yleisesti ottaen parannettavan varaa. Näiden tulosten pitäisi toimia jonkinlaisena herätteenä kohdeyritykselle. Yrityksen olisi tarkasteltava, onko nykyinen isännöinnin taso sellaista, että sitä voidaan tarjota sellaisenaan asiakkaille. On myös mahdollista, että asiakkaiden odotustaso on niin korkealla, että yrityksen olisi kyettävä tarjoamaan erityisen hyvä kokemus asiakkaalleen, jotta tämä voisi kokea asiakastyytyvyyttä. Tietyissä pisteissä korkean odotustason asiakkaiden odotuksia on lähes mahdotonta enää täyttää tai ylittää, sillä asiakkaan kokiessa asiakastyytyvyyttä, nousee usein odotustaso joka kerta positiivisen kokemuksen jälkeen, jolloin asiakkaan odotukset saattavat lopulta saavuttaa pisteen, että mikään ei enää miellytä (Rope 2005, 548- 549).

Asiakkaiden odotustason ollessa korkealla, on isännöintipalvelun siitakin huolimatta kyettävä hoitamaan isännöitsijän työtoimenkuvaan kuuluvat tarjottavat palvelut. Asunto-osakeyhtiön hallituksen kokouksesta tulee lain edellyttämällä tavalla sihteeriksi valitun osallisen,

usein isännöitsijän, laatia pöytäkirja, johon kirjataan kokouksessa tehdyt päätökset, merkittävät keskustelut sekä myös mahdolliset eriävät mielipiteet. Puhtaaksi kirjoitettu kokouksesta laadittu pöytäkirja toimitetaan hallituksen jäsenille tarkastettavaksi kohtuullisessa aikataulussa (Minilex, a). Hallituksen kokouksissa päätetään asunto-osakeyhtiöitä koskevista sellaisista vähäisemmistä toimista, joihin ei tarvitse yhtiökokouksen päätöstä, isännöitsijän tulee hoitaa päätetyt asiat sovitussa aikataulussa ja sovitulla tavalla.

### **7.1 Luotettavuuden ja eettisyyden pohdinta**

Tämän tutkimuksen asiakastyytyväisyyskysely suoritettiin ainoastaan kohdeyrityksen asiakkaiden kesken. Kullekin asiakkaalle sähköpostitse toimitettu linkki aukesi kyselyyn ainoastaan yhden kerran, jolla vältettiin se, ettei yksi henkilö voisi vaikuttaa kyselyn lopputulokseen osallistumalla kyselyyn useaan kertaan. Osallistujien oli mahdollista osallistua kyselyyn nimettömänä, mutta kyselyn lopussa annettiin kullekin osallistuneelle mahdollisuus luovuttaa sähköpostiosoitteensa kohdeyrityksen käyttöön. Raportoinnissa pyrittiin rehellisyyteen, saatuja tuloksia vääristelemättä. Tutkimuksen aikana ei ilmennyt selkeitä eettisiä ongelmakohtia. Tutkimusta tehtäessä ei ollut selkeitä ennako- oletuksia tutkinnan aiheesta, näin ollen tutkimusta eivät ohjanneet oletukset vaan löydetty ja saatu tieto. Alkuperäisartikkeleiden käsittelyssä pyrittiin olemaan puolueettomia, tarkastellen näitä monipuolisesti.

### **7.2 Oma oppiminen**

Tämän tutkimuksen aikana olen oppinut ymmärtämään isännöintipalveluja tarjoavan yrityksen asiakkaiden olennaisia perustarpeita, joiden tulee toimia, jotta isännöintipalvelun perustoimintoihin voitaisiin olla asiakkaiden taholta tyytyväisiä. Saatuja tuloksia tulen hyödyntämään omassa työelämässäni ja omassa työskentelyssä asiakaspalveluammattissa. Tämän opinnäytetyön pitkän työstämisen aikana opin melko perusteellisesti kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamisen vaativuuden. Opin myös rakentamaan tietyille kohderyhmälle sähköisen kyselylomakkeen sekä tutkimaan tästä saatuja tuloksia, josta on varmasti myös tulevaisuudessa hyötyä.

Lähteet:

Ammattinetti. Ammattialan kuvaus. Luettavissa: <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat>. Luettu: 13.3.2018

Bergström, S & Leppänen, A 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita Publishing Oy. Helsinki  
Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä

Haaga-Helia 2016 a. Tutkintosäätö. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Opinto-opas/tutkintosaanto\\_1.1.2016.pdf?userLang=fi](http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Opinto-opas/tutkintosaanto_1.1.2016.pdf?userLang=fi). Luettu: 12.12.2018.

Haaga-Helia 2016b. HH:n MyNetin kuvituskuva. Luettavissa: <https://mynet.haaga-helia.fi/fi/opiskelu/opinnaytetyo-amk/Pages/default.aspx>. Luettu: 12.12.2018.

Happy or not. Luettavissa: <https://www.happy-or-not.com/fi/> Luettu: 10.1.2019

Heikkilä K. 2014. Tiimit-avain uuden luomiseen. Kustanneosakeyhtiö Tammi. Helsinki

Hirsjärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hoikkala, T. 2015. Koosteraportti Haaga-Helian opintojaksopalautteista syksyltä 2015. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/HAAGA-HELIA-Asta/Laatu/2015\\_syksy\\_ojp\\_yhteenveto.pdf?userLang=fi](http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/HAAGA-HELIA-Asta/Laatu/2015_syksy_ojp_yhteenveto.pdf?userLang=fi). Luettu: 9.6.2018.

Isännöintiliitto a, 2018. Mitä on isännöinti. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/> Luettu 12.8.2018

Joensuu, M. Kulomäki, M. & Rusi, T. 2009. Tehoa hallitustyöhön. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki

Kananen, J. 2008. Kvantti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylä.

Kiinteistölehti. Isännöitsijä. 2017. <https://www.kiinteistolehti.fi/isannoitsija/>. Luettu: 8.6.2018

Laukkanen, S. 2004. Asiakastyytyväisyys. Tampere

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

London: Hodder & Stoughton. Lyons, A 1997. Customer Service in leisure and tourism.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy. Helsinki

Minilex A. Osakeyhtiön varsinainen yhtiökokous. <https://www.minilex.fi/a/osakeyhtiön-varsinainen-yhtiökokous>

Minilex B. Asunto-osakeyhtiön yhtiökokoukseen osallistuminen. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/asunto-osakeyhti%C3%B6n-yhti%C3%B6kokoukseen-osallistuminen>. Luettu: 31.1.2019

Minilex C. Asunto-osakeyhtiön hallitus. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/asunto-osakeyhti%C3%B6n-hallitus>. Luettu 23.11.2018

Minilex D. Aputoiminimiä voi olla useita. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/aputoiminimi%C3%A4-voi-olla-useita>. Luettu: 13.3.2018

Patentti- ja rekisterihallitus. Aputoiminimi. Luettavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystennimet/aputoiminimi.html>. Luettu: 13.3.2018

Peltokorpi, M. 2011. Teoksessa Isännöinnin käsikirja. 15.uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki

Reinboth, C 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua.

Rope, T 2000. Suuri markkinointikirja. Kauppakaari Oyj. Helsinki

Teknillinen yliopisto. Luettavissa: [butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastytyvaisyys220904.ppt](http://butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastytyvaisyys220904.ppt). Luettu: 12.2.2019.

Tilastokeskus. Survey-tutkimus. Luettavissa: [https://www.stat.fi/meta/kas/survey\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/survey_tutkimus.html)- Luettu: 20.3.2018

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Luettavissa: [http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). Luettu: 14.5.2018.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista (1129/2014). Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141129>. Luettu: 6.6.2018.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Luettavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>. Luettu: 21.3.2018

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Toinen uudistettu painos. KY-Palvelu Oy. Keuruu

## 8 Liitteet

### - Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely

isännöimille asunto- osakeyhtiöille.

Tämä asiakastyytyväisyyskysely on kohdistettu isännöimiin asunto- osakeyhtiöihin. Kyselyn tarkoituksena on selvittää, minkälaista palvelua asiakkaat odottavat saavansa isännöinniltä ja kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat tämänhetkisen isännöinnin tasoon.

Asiakastyytyväisyyskysely on osa ammattikorkeakoulu Haaga-Heliassa suoritettavaa opinnäytetyötä, jonka tutkimustuloksista hyötyvät Katajanokan Huolto oy:n isännöinti ja sen isännöimät taloyhtiöt.

Teidän osallisuutenne kyselyyn on erittäin merkityksellistä ja kiitämme siitä jo valmiiksi!

VASTAATTEHAN KYSELYYN VIIMEISTÄÄN 2.3.2018 MENNESSÄ!

Ystävällisin terveisin

Markus Ylävuori

#### 1. Oletteko taloyhtiössänne asukas vai osakas? \*

Asukas  Osakas

#### 2. Kuulutteko taloyhtiönne hallitukseen? \*

Kyllä  En

#### 3. Kuinka monta vuotta olette asuneet nykyisessä taloyhtiössänne? \*

0-5 vuotta  5-15 vuotta  Yli 15 vuotta

#### 4. Kuinka aktiivisesti osallistutte taloyhtiötänne koskeviin yhtiökokouksiin?

Vuosittain  Lähes vuosittain  Harvemmin  En koskaan

#### 5. Kuinka arvioisitte seuraavia isännöintipalvelun tekijöitä taloyhtiössänne?

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Isännöintipalvelun asiakaspalvelu on hyvää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu on palveluhenkistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu hoitaa hyvin tekniset toimet (kiinteistön hoidon- ja kunnossapidon järjestäminen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu hoitaa hyvin energiatehokkuuden/ energiasäästötoimet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun toiminta on huolellista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun toiminta on tehokasta (nopea reagointiaika kysymyksiin, tehtäviin jne.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu hoitaa hyvin juridiset toimet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun toiminta on luotettavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu on oma- aloitteista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6. Kuinka arvioisitte isännöintipalvelun ammattitaitoa hallitustyöskentelyssä? (Vastaa vain jos kuulut taloyhtiösi hallitukseen)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Isännöintipalvelun hallitustyöskentelyn suunnittelu on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovitussa aikataulussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu on aktiivinen viestinnässä hallituksen jäsenille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun päätösten valmistelu on ammattitaitoista (päättösesitykset, ennakkomateriaali)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun kyky esittää ja perustella asiat ovat riittävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelu hoitaa hallituksessa päätetyt asiat sovitulla tavalla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Kuinka arvoisitte isännöintipalvelun ammattitaitoa taloyhtiön johtamisessa? (Vuositoiminta)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Isännöintipalvelun toiminta yhtiökokouksissa on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijäpalvelun toiminta hallituksen kokouksissa on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijäpalvelun toiminta taloushallinnossa on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijäpalvelun toiminta huolto- ja siivouspalvelujen hankinnassa on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijäpalvelun toiminta rakentamiseen/ korjaamiseen liittyvien palvelujen hankinnassa on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kuinka arvoisitte isännöintipalvelun ammattitaitoa taloyhtiön johtamisessa? (Pidemmän aikavälin asiat)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Isännöintipalvelun taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen johtaminen on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun varautuminen peruseräparantamiseen ja korjaukseen on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöintipalvelun asumisen kustannusten ennakointi ja hallinta on ammattitaitoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Kertokaa lyhyesti, missä asioissa isännöintipalvelu on mielestänne viimeisen vuoden aikana onnistunut ja missä se voisi vielä mahdollisesti kehittää toimintaansa.

10. Mitä sähköisiä palveluja toivoisitte isännöintipalvelun käyttävän viestinnän ja yhteistyön edistämiseksi? Lisätäkää tähän perään vielä oma sähköpostiosoitteenne taloyhtiötänne koskevia tiedotuksia varten.

Vahvista vastausten lähetyk

Lähetä