

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
LIIKETALOUS, KUOPIO

ISÄNNÖINTIAKATEMIAN KEHITYSMAHDOLLISUUDET

Mika Kvist
Tradenomin opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma

Huhtikuu 2011

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU LIIKETALOUS, KUOPIO Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto Liiketalouden koulutusohjelma		
Tekijä Mika Kvist		
Työn nimi Isännöintiakatemia kehitysmahdollisuudet		
Työn laji Opinnäytetyö	Päiväys 11.4.2011	Sivumäärä 46+6
Työn ohjaaja(t) Liisa Kuopusjärvi ja Virpi Laukkanen		Toimeksiantaja Avara Isännöinti Oy
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Isännöintiakatemia kehitysmahdollisuuksia. Isännöintiakatemiaa seuraavan kerran järjestettäessä voidaan hyödyntää tässä tutkimuksessa kerättyjä tietoja ja edelleen kehittää niistä hyviä toimintamalleja.</p> <p>Isännöintiakatemia kouluttaa opiskelijoistaan isännöintialan ammattilaisia. Isännöintiakatemia toteutetaan yhteistyössä Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen kanssa.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, joka suoritettiin teemahaastatteluina. Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää Isännöintiakatemia parhaat osuudet sekä mahdolliset epäonnistumiset.</p> <p>Haastateltavia oli yhteensä viisi. Kolme heistä on suorittanut Isännöintiakatemia ja kaksi on suorittanut Isännöitsijän ammattitutkinnon (IAT). Tutkimuksessa osoittautui, että Isännöintiakatemiassa on vielä runsaasti kehittämiskohteita ja toisaalta se, että koulutusta kannattaa jatkaa sen hyvien oppimissaavutusten vuoksi.</p>		
Asiasanat Isännöitsijä, Isännöintiakatemia, isännöitsijän ammattitutkinto, Kiinteistöalan Koulutuskeskus		
Huomioitavaa		

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
UNIT OF BUSINESS AND ADMINISTRATION, KUOPIO
Degree Programme, option
Degree Programme in Business and Administration

Author

Mika Kvist

Title of study

Possibilities of development in Isännöintiakatemia.

Type of project

Date

Pages

Thesis

11.4.2011

46+6

Supervisor(s) of study

Executive organisation

Liisa Kuopusjärvi and Virpi Laukkanen

Avara Isännöinti Oy

Abstract

The target of this thesis project was to research developmental possibilities of Isännöintiakatemia (Academy to administrator of a condominium). Next time when the Academy is organized, it can be possible to exploit the aspects that were gathered as a result of this thesis and further develop new patterns.

Isännöintiakatemia educates professional employees to the field of building management. The training periods are organized together with Kiinteistöalan Koulutuskeskus (Real Estate Education).

The research method was a qualitative theme interview. The purpose of interviews was to find out the aspects which were successful and on the other hand, possible elements which are not working in the Academy.

There were five persons interviewed in the research. Three of them have graduated from Isännöintiakatemia and two of them have taken a vocational qualification of administration of a condominium (IAT). The results indicate that there are several aspects that can be developed in the Academy. At the same time it's evident that continuation of the Academy is important to the firm and to the whole field.

Keywords

administrator of a condominium; Isännöintiakatemia; examination in administrator of a condominium (IAT); Kiinteistöalan Koulutuskeskus (Real Estate Education)

Note

Isännöintiakatemia = Academy to administrator of a condominium = Academy

SISÄLLYS

1. JOHDANTO.....	6
1.1 Tutkimusongelma.....	6
1.2 Avara Isännöinti Oy.....	7
1.3 Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö	7
1.4 Tutkimusraportin rakenne ja rajaehdot	7
2. ISÄNNÖINTI AMMATTINA	9
2.1 Isännöitsijän hallinnolliset työtehtävät.....	10
2.1.1 Kokoukset.....	11
2.1.2 Kiinteistön sopimuksista huolehtiminen.....	11
2.1.3 Johtaminen ja valvonta	11
2.1.4 Työntekijöiden työsuhdeasiat	12
2.1.5 Ilmoitusvelvollisuudet	12
2.1.6 Muut hallinnolliset tehtävät	12
2.2 Isännöitsijän taloudelliset tehtävät – taloudellinen suunnittelu ja laskentatoimi.....	13
2.3 Isännöitsijän tekniset tehtävät	14
2.4 Isännöitsijän työpäivä ammattilaisen näkökulmasta sekä vuosikalenteri	15
3. ISÄNNÖINTIAKATEMIA.....	17
4. AUKTORISOINTIJÄRJESTELMÄ ISA.....	19
4.1 Hyvä isännöintitapa (HIT) – Isännöinnin eettiset ohjeet	19
4.2 Isännöinnin eettisten ohjeiden määrätykset ISA-yhdistyksen mukaan	20
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1 Laadullinen tutkimus.....	22
5.2 Teemahaastattelu.....	23
5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	24
6. TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Perustiedot.....	26
6.2 Hakuprosessin tausta ja kykyjen etsintä.....	27
6.3 Koulutuksen aloitus.....	29
6.4 Työn ja koulutuksen yhdistyminen	31
6.5 Kiinteistöalan koulutuskeskuksen järjestämä isännöintikoulutus.....	32
6.6 Avara Isännöinnin järjestämä koulutus.....	34
6.7 Koulutuksen onnistumisen seuranta.....	36

6.8 Urakehitys koulutuksen jälkeen	36
7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT	38
8. POHDINTA	42
LIITE 1 Haastattelurunko.....	47

1. JOHDANTO

Isännöinti ammattina on haastava ja monipuolinen työkenttä, jossa pääsee toimimaan hyvin erilaisten ihmisten ja asioiden parissa. Oma urani isännöintityössä alkoi tradenomin koulutukseen liittyvässä syventävässä harjoittelussa. Harjoittelun jälkeen siirryin ensin apulaisisännöitsijäksi ja sen myötä isännöimään itsenäisesti asiakasyhtiöitäni. Työni ohessa olen suorittanut isännöitsijän ammattitutkinnon Kiinteistöalan Koulutuskeskuksella. Siitä huolimatta, että olen suorittanut itse alaan liittyvää koulutusta ja työskentelen alalla, on tutkimustyö pyritty tekemään johdonmukaisesti ja objektiivisesti tutkijan mielipiteitä esille tuomatta.

Avara Isännöinti Oy on tilannut työn ja tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää yleistasolla opiskelijoiden näkemyksiä Isännöintiakatemiasta ja sitä kautta Akatemian kehitysmahdollisuuksia. Isännöintiakatemia on tässä laajuudessa järjestettynä isännöintialan koulutuksena ainutlaatuinen ja se on luotu vastaamaan isännöintialan suureen työntekijäkysyntään.

1.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää mahdollisimman hyvin, missä asioissa on onnistuttu Isännöintiakatemian vuosikursseilla 2007–2008 ja 2008–2009. Toisaalta tutkimuksessa käsitellään aihetta myös epäonnistumisen näkökulmasta. Tämän tutkimuksen on tarkoitus antaa ohjeita ja suuntaviivoja koulutukselle, jonka toimivuutta ei ole aikaisemmin tutkittu. Tutkimusta on lähdetty toteuttamaan niillä käytössä olevilla resursseilla ja haastateltavilla, jotka ovat olleet yrityksen käytössä tutkimushetkellä marras-joulukuussa 2010.

Opinnäytetyön tulokset ovat vapaasti yrityksen käytössä. Lisäksi haastattelurunkoa on mahdollista hyödyntää myöhemmin tyytyväisyyskyselynä, kun kartoitetaan Akatemiassa opiskelevien henkilöiden mielipiteitä koulutuksesta.

1.2 Avara Isännöinti Oy

Avara Isännöinti Oy on valtakunnan toiseksi suurin isännöintipalveluja tarjoava yritys. Avara Isännöinti tuottaa isännöintipalveluja ihmisläheisesti ja tehokkaasti huomioiden asiakkaiden tarpeet. Isännöintiliiton jäsenenä sekä ISA-auktorisoituna isännöintiyrityksenä yritys kertoo noudattavansa isännöinnin eettisiä ohjeita toiminnassaan. Yritys tarjoaa perinteisen asunto-osakeyhtiöisännöinnin lisäksi manageerauspalveluja, teknisestä elinkaaresta huolehtimista sekä liike- ja toimitilaisännöintiä (Avara Isännöinti 2010). Manageerauspalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi asumisoikeus- ja vuokrataloisännöintiä.

1.3 Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Kiinteistöalan Koulutuskeskuksesta ja Kiinteistöalan Koulutussäätiöstä käytetään yhteisnimeä KIINKO. Tässä tutkimuksessa käytetään joko Kiinteistöalan Koulutuskeskusta tai KIINKO –yhdistelmää tarkoittaen samaa asiaa. KIINKO tarjoaa koulutusta kiinteistöaloille, kuten esimerkiksi isännöintiin, kiinteistövälitykseen ja rakennuttamiseen. Yritys järjestää vuosittain noin 130 koulutustilaisuutta, joihin osallistuu yhteensä noin 4200 henkilöä. Kouluttajia KIINKOLLA on lähes 220, jotka ovat oman alansa asiantuntijoita. Koulutuskeskuksen toiminta-ajatuksena on olla johtava kiinteistöalan ajankohtaiskoulutusyksikkö (Kiinteistöalan Koulutuskeskus 2010).

1.4 Tutkimusraportin rakenne ja rajaehdot

Tämä tutkimus on tilaajan pyynnöstä fokuoitunut tutkimukseen ja sen esittämiseen, joten teoriaosuudessa ei kerrota esimerkiksi alan historiasta tai laajasti kiinteistöjen teknisestä hallinnoimisesta. Akatemian tavoitteena on kouluttaa ensisijaisesti hallinnollisia isännöitsijöitä, joten tutkimus keskittyy isännöintityön hallinnon hoitamiseen ja sen haasteisiin sekä hyvään hallintotapaan. Hallinnon hoitamisesta kerrotaan myöhemmin luvussa 2.1. Avara Isännöinnissä taloushallinnosta ja teknisestä hallinnosta vastaavat isännöitsijän lisäksi omat tiiminsä, joten taloushallintoa ja tekniikkaa käsitellään tiiviisti ja pääkohdittain.

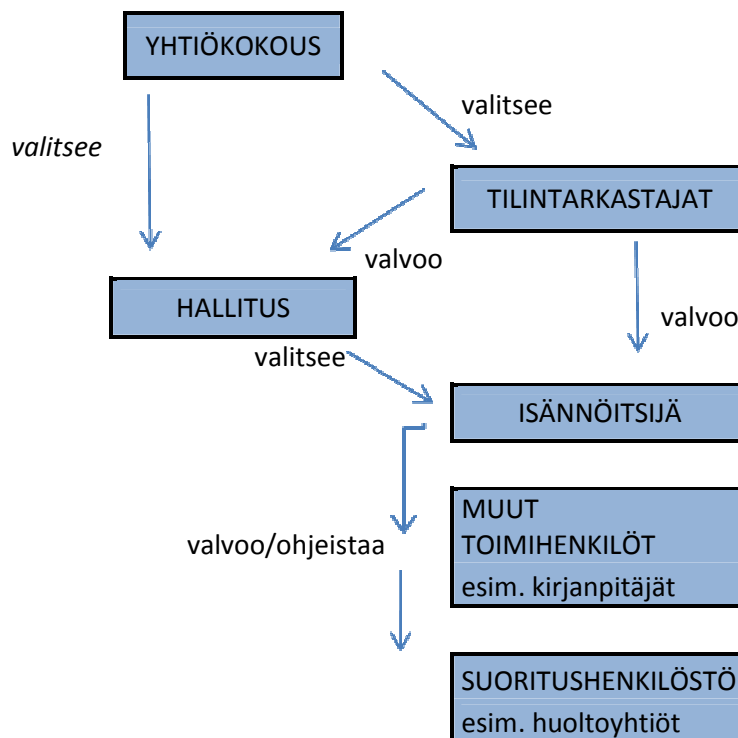
Tutkimusraportissa on kerrottu ensin yleisesti isännöintialasta kuvaamalla työtehtävien monipuolisuutta. Lisäksi kerrotaan alan auktorisoinneista ja koulutuksesta. Tämä teoreettinen osuus sisältää myös paljon oman työni kautta oppimaani tietoa, joka on

karttunut isännöitsijän työtä tekemällä. Tästä johtuen tutkimusmenetelmänä on osittain myös pöytälaatikkotutkimus, jonka avulla esitetään kokemusperäistä tietoa.

Tutkimusraportissa siirrytään teoriaosuuden jälkeen pohtimaan laadullisen tutkimuksen näkökulmia ja verrataan niitä omaan, suoritettuun tutkimukseen ja sen tuloksiin. Työ jatkuu esittelemällä tutkimustuloksia ja niiden perusteella tehtyjä johtopäätöksiä sekä kehitysideoita Isännöintiakatemialle. Viimeisenä osiona esitetään tutkimuksen tekijän pohdintaa itse työstä sekä prosessista ja sen synnystä.

2. ISÄNNÖINTI AMMATTINA

Taloyhtiöissä on erilaisia toimielimiä ja tehtäviä; virallisia ja lain edellyttämiä sekä epävirallisia ja määrämuodottomia. Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä toimii aina hallitus sekä hallituksen toimintaa valvova yhtiökokous, jonka muodostavat yhtiön osakkeenomistajat. Hallitus puolestaan nimittää isännöitsijän, joka yhtiöoikeudellisesti rinnastetaan toimitusjohtajaan. Hallitus toimii isännöitsijän ”esimiehenä” valvoen yhtiön johtavan toimihenkilön työskentelyä. Isännöitsijä vastaa yleensä itsenäisesti yhtiön operatiivisen hallinnon toteutumisesta, sekä siitä, että hallituksen ja yhtiökokouksen päättämät asiat toimeenpannaan päätetyllä tavalla. Muita keskeisiä tavoitteita ja kehittämistarpeita asumisen johtamiseen painottuvassa työssä ovat muun muassa monipuolinen itsensä kehittäminen; lain ja erilaisten normistojen tunteminen ja muutosten sisäistäminen sekä tehokas talouden hoitaminen (Kangasluoma M. 2009, 33).



Kuva 1: asunto-osakeyhtiön organisaatiokaavio (mukaillen Kangasluoma M. 2009, 18).

Valtaosassa Suomen asunto-osakeyhtiöiden yhtiöjärjestyksissä määrätään, että yhtiölä tulee tai voi olla isännöitsijä. Tällöin hallituksen velvollisuus on huolehtia yhtiöjärjestyksen ja sitä kautta lain toteutumisesta, joten isännöitsijä valitaan suorittamaan hänelle asetettuja tehtäviä. Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei ole mainintaa isännöitsijästä, yhtiökokous voi päättää henkilöisännöitsijän palkkaamisesta. Jos yhtiökokous päättää, ettei hankita palkattua johtajaa, tällöin hallitus vastaa juoksevan hallinnon hoitamisesta tai sen muusta järjestämisestä (Kangasluoma M. 2009, 51–53).

Isännöitsijä voidaan siis rinnastaa tavallisen osakeyhtiön toimitusjohtajaan. Osakeyhtiön toimitusjohtajan ei perinteisesti ole katsottu olevan työsopimussuhteessa johtamaansa yritykseen. Sama pätee myös isännöitsijään. Esimerkiksi normaalit irtisanomisajat eivät ole lainvoimaisia ellei toisin ole sovittu. Onkin tärkeää, että etenkin yksityisesti toimivat isännöitsijät sopivat erillisesti yhtiön hallituksen kanssa normaaliin työtapakulttuuriin kuuluvat oikeudet, kuten vuosilomat ja työaikamääritelmät. Nämä asiat määritellään yleisesti isännöintisopimuksessa, jonka laatimisessa ei ole kuitenkaan mitään lain vaatimaa määrämuotoa. Mikäli isännöitsijä toimii jonkin isännöintiyhteisön palveluksessa ja tuottaa tätä kautta palveluita asiakkaille, tehdään yleensä normaali työsopimus isännöintiyhteisön ja isännöitsijän välille. (Kangasluoma M. 2009, 18 & 19).

2.1 Isännöitsijän hallinnolliset työtehtävät

Kiinteistöjen hallinnoiminen on monipuolista työtä ja tarkkoja tehtäväalueita on vaikea määritellä. Isännöitsijän työ muotoutuu pääsääntöisesti asiakastarpeista ja erilaisista kehitysvaatimuksista sekä normaalin, operatiivisen liiketoiminnan hoitamisesta. Nämä ovat käsitteellisesti niin laajoja, että on hyvä ottaa esimerkiksi isännöintisopimusta laadittaessa esimerkiksi Isännöitsijän käsikirja, joka jakaa isännöitsijän tehtävät hallinnollisiin ja taloushallintoon liittyviin tehtäviin sekä kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämisen liittyviin tehtäviin. Nämä ovat kuitenkin yleiskuvauksia, ja käytännön työssä isännöitsijä voi delegoida yrityksen sisällä tai ulkoistaa osan näistä tehtävistä.

Hallinnolliset tehtävät jakaantuvat esimerkiksi seuraavalla tavalla (Kangasluoma M. 2009, 39–41):

2.1.1 Kokoukset

Isännöitsijän työssä kokousten pitäminen on normaalia arkea. Kokousten järjesteleminen sekä kokouskutsun toimittaminen (hallituksen ja yhtiöjärjestyksen määräämillä tavoilla) ovat ennen kokousta tehtävät toimet. Kokouksen aikana tai kokouksen jälkeen laaditaan pöytäkirja, johon kirjataan muun muassa tehtäviä, jotka myöhemmin pannaan toimeen. Lisäksi manageeraustyössä isännöitsijä järjestää asukasdemokratialain (649/1990) edellyttämän asukaskokouksen.

2.1.2 Kiinteistön sopimuksista huolehtiminen

Sopimuksista huolehtimiseen kuuluu kaikkien yhtiön hallintaan vaikuttavien sopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta (esimerkiksi sähkö- ja vakuutus sopimukset sekä kiinteistöhoitosopimus). Lisäksi laaditaan urakkasopimuksia sekä dokumentoidaan urakka-asiakirjat ja muut tarvittavat sopimusasiakirjat. Takuunalaisten töiden valvominen, reklamoinnista vastaaminen ja takuutarkastuksista huolehtiminen ovat myös osa sopimussylläpitoa.

Isännöitsijä myös seuraa erilaisia vakuuksia, esimerkiksi korjaustöistä saatujen urakoitsijavakuuksien seurantaa ja sitä onko työt tehty sovitulla tavalla ja voidaanko asetettu vakuus palauttaa. Takuutarkastuksista sopiminen sekä mahdollisten sopimusriitaneuvottelujen käynnistäminen ja sopimusriitojen hoitaminen ovat tärkeitä asiakkaan oikeuksien kannalta.

2.1.3 Johtaminen ja valvonta

Isännöitsijä jakaa vastuun yhdessä hallituksen kanssa. He reagoivat häiriöihin erilaisien pakkokeinojen avulla. Seurattavia häiriöitä ovat esimerkiksi taloudelliset häiriöt (vastikesaamiset yhtiölle) sekä aineelliset häiriöt, kuten häiritsevän elämän viettäminen ja yhtiön omaisuuden vahingoittaminen. Lisäksi isännöitsijän tulee ylläpitää palo- ja pelastustoimintaa sekä sähköturvallisuutta. Parhaiten tämä onnistuu laatimalla kattava turvallisuussuunnitelma. Isännöitsijä tai isännöitsijätoimisto vastaa myös lukitus- turvallisuudesta, esimerkiksi vakuutusyhtiöiden hyväksymät lukitusjärjestelmät tulee hankkia tiloihin, joissa säilytetään avaimia (Kangasluoma M. 2009, 39). Lisäksi isännöitsijän tehtäviin kuuluu rakennusten kokonaisvaltainen turvallisuusarviointi, esimerkiksi liukkauden torjunnan seuraaminen ja ohjeistaminen sekä putoavien jäiden ja

lumien riskianalysointi (Kiinteistöliitto 2003, 228). Uuden asunto-osakeyhtiölain mukaan asunto-osakeyhtiöillä tulee olla vuosittain esitettävä ja päivitettävä kunnossapito- ja korjaussuunnitelma, joten tältä osin isännöitsijän ja hallituksen vastuisiin kuuluu eräänlainen kiinteistöstrategian laatiminen.

2.1.4 Työntekijöiden työsuhdeasiat

Asunto-osakeyhtiöillä on yleensä käytössään joko huoltoyhtiö tai talonmies. Isännöitsijä vastaa yleensä myös rekrytoinnista, työsuhdeasioista ja perehdyttämisestä. Isännöitsijän tulee myös varmistaa työntekijöiden työterveyshuollon työläinsäädännön ja työturvallisuuden toimivuus. Tarvittaessa isännöitsijä järjestää koulutuksia sekä sairastapausten varalle sijaisen. Työtehtäviin voidaan lukea myös työsuhderiitaneuvottelujen käynnistäminen ja työsuhderiitojen sovittelu ja neuvottelut (esimerkiksi palkkaerimielisyydet).

2.1.5 Ilmoitusvelvollisuudet

Verottajalle ja eläkevakuutuslaitoksille tehdään vuosittain erilaisia ilmoituksia, esimerkiksi 102-verolomakkeet, joista selviää osakesiirrot. Kaupparekisteriin tehtävien muutosilmoitusten jättäminen on isännöitsijän vastuulla. Isännöitsijän työhön kuuluu rutiininomaisena tiedotteiden laatiminen hallituksen, yhtiöjärjestyksen tai yhtiökokouksen päätösten mukaisesti. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat vakuutusyhtiöille ja Tilastokeskukselle tehtävät ilmoitukset.

2.1.6 Muut hallinnolliset tehtävät

Muita hallinnollisia tehtäviä on runsaasti. Esimerkiksi asiakaspalvelu, asiakirjojen arkistointi sekä osakeluettelon ylläpito ja osakesiirtojen tekeminen ovat hallinnollisia tehtäviä. Lisäksi annetaan isännöitsijätodistuksia erikseen pyydettyäessä. Tavanomainen isännöitsijätodistuksen pyytäjä tarvitsee tiedon osakkuudestaan ja yhtiöstä pankkia tai myyntiä varten. Erikseen sovittavia hallinnollisia tehtäviä ovat myös vuokralasten hankinnasta huolehtiminen ja vuokrattavien tilojen esittely

Yhtiöjärjestyksissä on toisinaan merkitty lunastusmenettely, joka antaa etuosto-oikeuden yhtiön nykyisille osakkaille. Isännöitsijän tehtävänä on huolehtia yhdessä hallituksen kanssa, että menettely on tällöin yhtiöjärjestyksen mukainen.

Hallinnollisina tehtävinä ymmärretään myös panttikirjakäsittely, sekä rasitesopimusten laatiminen ja valvonta. Yksi tärkeä tehtävä on myös tiedon kerääminen ja edelleen tiedottaminen asukkaille ja osakkaille. Uuden asunto-osakeyhtiölain myötä yhtiöjärjestyksiä on runsaasti alettu päivittämään ja laatimaan uudelleen ja yleensä myös tämä kuuluu hallinnollisiin tehtäviin.

2.2 Isännöitsijän taloudelliset tehtävät – taloudellinen suunnittelu ja laskentatoimi

Isännöitsijän taloudelliset tehtävät ovat monipuolisia ja niiden tarkka määrittäminen riippuu isännöitsijätoimistosta. Toimeksiantajayrityksessä taloudesta vastaa pääasiallisesti taloushallinto- ja kiinteistösihteeritiimit, jotka tuottavat esimerkiksi lainaosuuslaskelmat, vastikevalvonnan, kirjanpidon ja talouden seurannan valmistelut. Isännöitsijän tehtäväkuva voi kuitenkin sisältää kaikki edellä mainitut tehtävät. Talouden seuranta ja raportointi sekä suunnitelmallinen kehittäminen ovat lähes poikkeuksetta isännöitsijän vastuulle kuuluvia tärkeitä ja hyvän hallinnon osa-alueita. Eräs isännöitsijätoimiston merkittävimmistä tehtäväkokonaisuuksista on siis taloussuunnittelu ja laskentatoimi.

Taloussuunnittelu näyttäytyy asunto-osakeyhtiön osakkaille parhaiten talousarvion muodossa, joka esitetään vuosittain yhtiökokouksessa. Yleensä isännöitsijä valmistelee talousarvion, jonka hallitus ensin hyväksyy ja esittää sen jälkeen yhtiökokoukselle vahvistettavaksi. Tämän lisäksi vuoden aikana suunnitellaan ja kehitetään taloutta hyvän maksuvalmiuden ja parhaiden mahdollisten korkotuottojen aikaansaamiseksi. Taloussuunnittelussa isännöitsijä ottaa huomioon myös pitkän aikavälin talouskehityksen ja ennakoii täten mahdollisia korjaushankkeita. (TMH-tilit Ky)

Laskentatoimella tarkoitetaan perinteistä kirjanpitoa, vuokra- ja vastikekirjanpitoa sekä runsaasti erilaisia muita talouden tehtäviä. Muita taloustehtäviä ovat esimerkiksi laskujen ja laskutuksen hoitaminen, laina-asiat, lainaosuuslaskelmat. Lisäksi isännöintiyritys tai heidän valtuuttamansa taho hoitaa perintää vastike- ja vuokrasaamisten osalta. Laskentatoimellisia tehtäviä ovat myös tilinpäätösten laadinta ja talousarviovertailujen tekeminen. Arvonlisäverovelvolliseksi hakeutuneiden taloyhtiöiden osalta tehdään myös tarvittavat laskelmat ja arvonlisäveron tilitykset verottajan ohjeistuksen mukaisesti. (TMH-tilit Ky)

2.3 Isännöitsijän tekniset tehtävät

Isännöitsijän tekniset tehtävät voidaan karkeasti jakaa kolmeen ryhmään:

1. kiinteistön hoitotehtävien järjestelyt
2. kiinteistöjen kunnossapito
3. korjaus-, perusparannus- ja rakennusasiat

Kiinteistön hoitotehtävien järjestelyillä tarkoitetaan kiinteistöhoitotyön suunnittelua ja ohjaamista haluttuun suuntaan, sekä seurantaa ja tehokkuussuunnittelua. Kiinteistöjen kunnossapito sisältää valvovaa toimintaa yhdessä huoltoyhtiön kanssa. Korjauksia puolestaan suoritetaan jokaisessa taloyhtiössä eri elinkaarivaiheissa.

Taloyhtiöstä riippuen, kiinteistön kunnossapitoasiat voivat viedä merkittävän osan isännöitsijän päivittäisestä ajasta. Isännöitsijä seuraa yhdessä huoltoyhtiön kanssa taloyhtiön osien ja laitteiden kuntoa, sekä tilaa yhdessä huollon kanssa tarvittavat kunnossapito- ja huoltotoimenpiteet. Suuremmissa korjauksissa laaditaan kustannusarvioita ja erilaisia teknisiä suunnitelmia sekä urakka-asiakirjoja, mahdollisesti käyttäen apuna ulkopuolista asiantuntijaa. Jonkinasteisia korjauksia, parannuksia ja rakennushankkeita on meneillään jokaisessa taloyhtiöissä, kiinteistön iästä riippumatta. Esimerkiksi, jo vastavalmistuneessa rakennuksessa, isännöitsijä suorittaa teknisiä tehtäviä, kuten tutustuu piirustuksiin ja muihin rakennusasiakirjoihin sekä laitetoimittajien ohjeisiin. Lisäksi uusissa kiinteistöissä suoritetaan vuositakuutarkastuksia, jossa isännöitsijällä on merkittävä rooli kiinteistön edustajana (Isännöitsijäkonttori Oy 2010).

Taloyhtiöissä, joiden käyttöikä on saavuttanut vaiheen, jossa korjauksia tulee suorittaa runsaammin, isännöitsijä ottaa jälleen asiantuntijaroolin. Isännöitsijä tekee taloyhtiön hallitukselle perusteltuja esityksiä kunnossapitohankkeista. Kun korjaushanke on organisoitu ja hankkeelle valittu mahdollisesti projektinjohtaja, valvoja ja urakoitsija, on aika siirtyä itse hankkeen toteutukseen. Isännöitsijä toimii usein rakennuttajan edustajana ja tilaajan edunvalvojana sekä oman ammattitaitonsa mukaisesti ottaa kantaa tekniseen toteutukseen (Isännöitsijäkonttori Oy 2010). Ennen korjausten valmistumista on syytä huolehtia, että vakuudet on asianmukaisesti jätetty ja työn jälki on tilauksen mukaista. Lisäksi sovitaan työn vastaanotosta ja mahdollisista takuukorjauksista sekä nostetaan vakuutusturva asianmukaiseksi.

Kiinteistöihin asennetaan yhä enemmän ja enemmän teknisiä laitteita, jotka tuovat kulloinkin halutun lisäarvon taloyhtiölle. Isännöitsijän on siksi hyvä kehittää itseään teknisissä asioissa ja pyrkiä toimimaan jopa edelläkävijänä. Lisäksi asiakasyhtiöissä voi havaita ominaislaatuisia teknisiä ratkaisuja ja hyvin erityyppisiä vikoja, joiden selvittäminen voi toisinaan olla haasteellista.

2.4 Isännöitsijän työpäivä ammattilaisen näkökulmasta sekä vuosikalenteri

Tuomo Tarvaksen kirjoittamassa Kotitalo -lehden artikkelissa ”Normipäivää ei ole” käsitellään isännöitsijä Ulla Haikosen arkea työssään. Tässä tutkimuksessa esitetään isännöitsijän työn monipuolisuutta, joka käy mainiosti esille myös seuraavan työpäivän esittelyllä. Haikosen päivä alkaa artikkelin kirjoituspäivänä sähköpostien lukemisella ja kokouspöytäkirjan kirjoittamisella sekä puhelimitse tapahtuvalla asiakaspalvelulla.

Seuraavaksi Haikonen suuntaa tarkastamaan vesivahingosta kärsineen asunnon korjauksen jäljen sekä meneillään olevan kattourakan työvaiheet. Seuraavaksi haastateltava isännöitsijä siirtyy toiseen taloyhtiöön arvioimaan uutta vesivahinkoa, johon hän järjestää myös pikaisesti korjauksen. Työpäivä jatkuu jälleen eri taloyhtiössä, jossa on meneillään julkisivuremontti ja tapaaminen urakoitsijan työnjohtajan kanssa. Isännöitsijä arvioi samalla huonokuntoisen puun kaatomahdollisuutta, jonka asukas on pyytänyt tekemään. Haikonen kertoo artikkelissa, kuinka hänen arkeensa kuuluu työskennellä yhteistyössä kiinteistösihteerien, teknisen asiantuntijan sekä kollegoiden kanssa (Tarvas T. 2010, 21–23).

Isännöitsijän vuosikello on tasaisen täynnä koko vuoden. Kiireisimpinä aikoina pidetään perinteisesti alkuvuotta ja kevättä, jota ruuhkauttaa tilinpäätösten käsittely. Toisaalta vuosikellon ulkopuolelle voidaan jättää normaali hallintotyö, joka jatkuu ympäri vuoden, vuodenajasta riippumatta. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi asiakaspalvelu, normaalit toimistorutiinit sekä kiinteistökäynnit ja vahinkotapausten hoitaminen ja seuranta.

Vuosikelloon vaikuttavat myös isännöitsijäsopimuksen sisältö ja asiakkaan kanssa erikseen sovitut työtehtävät, jotka tehdään niille varattuina aikoina. Lisäksi asiakasyhtiöillä voi olla yhtiöjärjestyksen mukaisesti kaksi yhtiökokousta. Yleensä syksyn yh-

tiökokouksessa käsitellään säännönmukaisena asiana seuraavan vuoden talousarvio. Tällöin yhtiöjärjestykseen on usein kirjattu, että kevään yhtiökokouksessa käsitellään muun muassa edellisen vuoden tilinpäätös ja hallituksen valinta.

Isännöitsijän vuosikello voidaan karkeasti esittää seuraavasti:

SYKSY	TALVI	KEVÄT	KESÄ
Tulevan vuoden suunnittelua	Tilinpäätösten laatimista	Tilinpäätös- ja muita valmistelevia kokouksia	Työmaakokouksia
Korjaustöiden suunnittelua ja seuranta	Kunnossapitotarveselvitysten päivitystä	Yhtiökokouksia ja budjetointia	Korjausten seuranta
Hallituksen kokouksia ja työmaakokouksia	Urakoiden kilpailutusta	Tiedottamista kokouksista	Lomat
Kuntoarvioiden suunnittelua ja laatimista	Tiedottamista		
Yhtiökokouksia ja budjetointia sekä tiedottamista			

Kuva 2: Isännöinnin vuosikalenteri (mukaillen Tarvas T. 2010 22 & 23).

3. ISÄNNÖINTIAKATEMIA

Koulutuksen taustalla on isännöintialaan liittyvä murros ja markkinoiden muutos. Isännöinti työnä on muuttumassa entistä vaativammaksi ja laaja-alaisemmaksi ja koulutettua henkilökuntaa tarvitaan koko ajan lisää. Isännöintiakatemia opinnot koostuvat ammatillisista perusopinnoista, jotka järjestetään yhteistyökumppanin avulla sekä yrityksen järjestämistä syventävistä opinnoista, jotka yhdistetään koulutuksen aikana käytännön työtehtäviin. Syventävät opinnot sekä työtehtävät räätälöidään opiskelijan omien kykyjen ja valmiuksien mukaiseksi. Opiskelijoiden kanssa solmitaan koulutuksen ajaksi määräaikainen työsopimus, mutta jo koulutuksen aikana on mahdollista, että opiskelijan kanssa laaditaan toistaiseksi voimassa oleva työsopimus. Koulutusta voidaan pitää alan opintojen edelläkävijänä, sillä Isännöintiakatemia on ensimmäinen oppisopimustyyllisenä toteutettu isännöintikoulutus, jossa yhdistyvät laajat teoriaopinnot sekä käytännön työ. (Avara Isännöinti Oy 2009, 1 & 2).

Isännöintiakatemia kautta on mahdollista suorittaa kokonaisvaltaisesti isännöinnin eri tutkintoja. Lähtökohtana on Isännöitsijän ammattitutkinnon suorittaminen, mutta jatkokoulutusta on mahdollista saada aina Johtavan Ammatti-isännöitsijän – tutkintoon saakka. Akatemiaan haetaan ensisijaisesti henkilöitä, joilla on kiinnostusta alaa kohtaan, vahva asiakaspalvelutausta, kykyä itsenäiseen työhön, tietoteknistä osaamista sekä vähintään kolmen vuoden työkokemusta. Etuna on luonnollisesti aiempi kokemus isännöintialalta (Avara Isännöinti Oy 2009, 3).

Isännöintiakatemia koulutus on koottu vastaamaan peruskoulutuksen (isännöitsijän ammattitutkinto) koulutusrakennetta. Isännöintiakatemia koulutuskokonaisuudet on jaettu yrityksen esitteiden mukaan viiteen eri aihepiiriin. Aihekokonaisuuksia ovat Isännöinti ammattina; Isännöintityö ja lainsäädäntö; Kiinteistöalan talous ja laskenta-toimi; Kiinteistönpidon tekniset tehtävät ja turvallisuus sekä Kirjallinen ja suullinen viestintä ja asiakaspalvelu.

Isännöintialaa on vaivannut jo pidemmän aikaa pula hyvistä työntekijöistä. Siksi Avara Isännöinti Oy aloitti ensimmäisenä Suomessa isännöitsijöiden koulutuksen Akatemian laajuudessa. Jo vuonna 2008 Avara konsernin toimitusjohtaja Perttu Liukku totesi, että työntekijöistä on pulaa ja uudisrekrytointi on järkevä tapa saada työntekijöitä

kasvavalle alalle. Liukku perustelee ajatustaan Taloussanomien haastattelussa (Okkonen K. 2008):

”Se ei ratkaise mitään, jos rekrytoimme toisiltamme osaajat. Se siirtää tuskaa toiseen paikkaan.”

4. AUKTORISOINTIJÄRJESTELMÄ ISA

Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA ry on myöntänyt henkilöauktorisointeja sekä yritysauktorisointeja tahoille, jotka ovat kyenneet osoittamaan täyttävänsä yhdistyksen asettamat laatu- ja ammattitaitovaatimukset jo vuodesta 1987 alkaen. Henkilöauktorisoinneista ollaan luopumassa vuoden 2011 loppuun mennessä ja jatkossa arvioidaankin yrityksiä tai sen toimipisteitä kokonaisuutena. Suomessa isännöintiä tarvitsee noin 50 000 asunto-osakeyhtiötä, joten suuren asiakasmäärän vuoksi, alalla on merkittävästi myös vaihtelevia isännöintitapoja. Auktorisointi varmistaa, että yrityksen perusasiat ovat kunnossa ja hyvää isännöintitapaa (HIT) noudatetaan. Auktorisointia hakevalta yritykseltä varmistetaan muun muassa se, että asiapaperit arkistoidaan oikealla tavalla ja urakoitsijoiden taustatiedot varmistetaan (Partanen A. 2010, 17–18).

Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA Ry perustettiin alun perin kehittämään isännöintialaa ja valvomaan alan työntekijöiden ja asiakkaiden etuja. Auktorisoinnin saaneet yritykset sitoutuvat noudattamaan ISA:n laatimia eettisiä ohjeita ja täten laadun jatkuvuus taataan. Auktorisointi suoritetaan ulko- ja sisäpuolisilla auditoinneilla, jotka suoritetaan isännöintiyrityksessä. Audintointien aikana selvitetään yrityksen toimintatapoja sekä henkilökunnan valmiuksia selviytyä haastavista alaan liittyvistä työtehtävistä. Järjestö on ulkoistanut auditoinnit riippumattomalle ulkopuoliselle yritykselle Det Norske Veritas –sertifiointiyritykselle. Auktorisoinnista myös itse yritys saa hyötyä: markkinoinnissa on helppo näyttää yrityksen vastuullisuus ja toimintatapojen oikeellisuus ISA-auktorisointitunnuksen avulla (Partanen A. 2010, 18–19).

4.1 Hyvä isännöintitapa (HIT) – Isännöinnin eettiset ohjeet

Isännöinti vaikuttaa ratkaisevasti asuin- ja toimintaympäristöjen kehitykseen. Muutosta kiinteistöalalla on tapahtunut todella nopeasti, joka vaatii isännöitsijöiltä koko ajan kehittymistä ja ammattitaidon lisäämistä. Hyvä isännöintitapa – Isännöinnin eettiset ohjeiden avulla pidetään huolto kiinteistöjen kehittymisestä, osaamisen lisäämisestä sekä alan yleisen arvostuksen noususta (Kaari ym. 2006, 379 & 380) Aikaisemmin käytössä olleita Hyvä isännöintitapa -ohjeita tarkennettiin ja laajannettiin vuonna 2008 Kiinteistöliiton, Isännöintiliiton sekä Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA Ry:n toimesta. Eettisiin ohjeisiin ovat sitoutuneet ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset sekä

isännöintiliiton jäsenyritykset. Täten Eettisiä ohjeita noudattaa suuri osa alan toimijoista. Sitoutumalla eettisten ohjeiden noudattamiseen, isännöintipalveluja tuottava yritys kertoo asiakaskunnalleen olevansa luotettava alan toimija. Eettiset ohjeet asetavat toimintamalleja avoimuuden ja yhteiskuntavastuun hengessä (Kiinteistöliitto 2008).

Eettiset ohjeet eivät sisällä varsinaisia toimintaohjeita, vaan pikemminkin antaa laatu-kriteerejä. Tarkemmat toimintatavat sovitaan aina isännöitsijän ja asiakkaan välillä esimerkiksi isännöintisopimuksessa tai toteutuneiden toimintatapojen mukaisesti.

4.2 Isännöinnin eettisten ohjeiden määrittäminen ISA-yhdistyksen mukaan

Hyvä isännöintitapa – Isännöinnin eettiset ohjeet on määritelty antamaan tiettyjä normeja, jotka kuvaavat laadukasta isännöintitoimistoa. Ohjeiden mukaan Isännöintiyrityksen tulee toimia aina huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti sekä kertoa palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan ymmärrettävästi. Lisäksi yrityksen tulee toimia avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkoston tilaajan eduksi ja ottaa kaikessa toiminnassaan huomioon tasapuolisuus ja avoimuus (ISA-yhdistys 2008).

Ohjeistuksen mukaan isännöitsijöiden tulee toimissaan noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisissa asioissa. Velvollisuuksiin kuuluu myös huolehtia siitä, että isännöintipalvelun tilaaja tuntee eettiset ohjeet. Tämä toteutetaan käytännössä usein siten, että eettiset ohjeet otetaan osaksi isännöintisopimusta, jolloin ne myös annetaan tilaajalle tiedoksi.

Edelleen edellytetään, että isännöitsijä ja isännöitsijätoimisto eivät ota omien resurssiensa ylittäviä toimeksiantoja ja että ammatinharjoittaja tiedostaa toiminnassaan vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa. Monipuolisen ammattiosaamisen lisänä lainsäädännön tunteminen ja ammattitaidon jatkuva kehittäminen ovat eettisten ohjeiden toteutumisen edellytyksinä. Lisäksi ohjeistuksen mukaan isännöitsijäyrityksen tulee tukea isännöintialan kehittymistä ja arvostusta sekä kilpailla rehellisin keinoin esimerkiksi asiakashankinnassa. Eettinen näkökulma edellyttää myös harmaan talouden torjuntaa sekä tehokasta energian ja materiaalien käyttöä (ISA-yhdistys 2008). Harmaan talouden torjumista voidaan toteuttaa tarkastamalla eri tavoilla yhteis-

työkumppaneiden taustatietoja. Tarkastettavia tietoja voivat olla esimerkiksi remonttiyrityksen verovelvollisuuksien hoidon tarkastaminen sekä työntekijöiden työlupien kartoitus. Tarkastukset voidaan teettää ulkopuolisella asiantuntijayrityksellä tai vaihtoehtoisesti omien väylien ja viranomaisten kautta.

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerrotaan kuinka opinnäytetyön tutkimus on toteutettu ja tutkimuksen toteutustapa on muotoutunut. Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, josta kerrotaan yksityiskohtaisemmin alaluvussa 5.1. Erilaisia tutkimusmenetelmiä vertailtiin ja lopulta päädyttiin valitsemaan laadullisen tutkimuksen menetelmistä teemahaastattelu, jota käytettiin tiedon keräämisen menetelmänä. Haastateltavia oli tavoitettavissa suhteellisen vähän, joten teemahaastattelu antaa parhaan mahdollisen kokonaiskuvan aiheesta. Haastattelukysymykset lähetettiin sähköpostitse haastateltaville noin 2-3 viikkoa ennen haastattelun toteuttamista.

5.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimusosuutta suunniteltaessa tärkein asia oli tutkimusmenetelmän valinta. Yleisimmin tutkimusmenetelmät jaotellaan määrälliseen ja laadulliseen tutkimusmenetelmään, joista tähän tutkimukseen parhaiten sopi laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen päämääränä ei ole määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen tavoin yleistyksien, vaan tarkoituksena on asian syväluotaava sisäistäminen sekä mielekkään tulkinnan antaminen. (Kananen 2008, 18 & 24.) Laadullisen tutkimuksen valintaa tuki myös se tutkimusasetelma, ettei haastateltavia opiskelijoita ollut kuin kolme Akatemian suorittanutta ja kaksi Kiinteistöalan koulutuskeskuksen isännöitsijän ammattitutkintokoulutuksen suorittanutta henkilöä.

Laadullisen tutkimuksen jokaisessa vaiheessa merkittävä tekijä on tutkija itse. Määrällistä tutkimusta tehdessä tutkija voi lähestyä tutkittavia etäisesti ja jopa melko anonyymisti, esimerkiksi kirjekyselyllä tai internetissä toteutetulla kysymyspohjalla. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on suorassa kontaktissa tutkittavien kanssa ja vuorovaikutusta syntyy koko ajan. (Kananen 2008, 24–25.)

Laadullinen tutkimus soveltuu Kanasen (2008, 32) mukaan käytettäväksi tutkimusotteeksi tapauksissa, jossa tutkittava ilmiö ei ole ennestään tuttu, eikä ennakkotietoa tai teorioita ole juurikaan saatavissa. Toisaalta laadullista tutkimusta käytetään myös silloin, kun halutaan asiasta syvälinen näkemys tai luodaan uusia teorioita ja hypoteese-

ja. Laadullista tutkimusta käytetään edelleen silloin, kun käytetään triangulaatiota eli niin sanottua moni-menetelmäistä tutkimusstrategiaa.

Laadullisessa tutkimuksessa ei satunnaisteta, vaan tutkintaotos on harkittu ja esimerkiksi haastateltavat valikoitu huolellisesti. (Kananen 2008, 34; MOTV 2004). Tutkittavien valinta on tärkeä tekijä ja ohjenuorana onkin se, että laatu korvaa määrän (Kananen 2008, 35). Tässä tutkimuksessa haastateltavia ei tavoitettu enempää, joten haastatteluun on panostettu paljon, jotta haastateltavilta saadaan mahdollisimman kuvaavia vastauksia ja laajoja näkökulmia.

5.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua käytetään usein, kun on sovitut teemat, joihin hyvä lähestymistapa on avoin haastattelu. Teemahaastattelu on kuitenkin avointa haastattelua strukturoidumpi ja teemahaastattelussa keskeistä on se, että teema pysyy samana vaikka esimerkiksi haastattelujen kulut ja vastaukset voivat poiketa toisistaan. (MOTV 2004).

Tätä työtä varten suoritettu haastattelu suunniteltiin huolellisesti. Haastattelulomake muodostuu teemoista, jotka kytkevät yhteen Isännöintiakatemia, Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen tuottaman koulutuksen sekä haastateltavien työelämän (ks. liite 1). Haastattelukysymyksissä lähdettiin liikkeelle perustiedoista, jotta saatiin tietää Isännöintiakatemiaan valittujen henkilöiden taustat. Seuraavaksi selvitettiin hakuprosessia sekä koulutuksen aloittamista. Seuraavaksi haastattelulomakkeen mukaiset kysymykset koskivat työelämää sekä yrityksen ulkopuolelta tullutta koulutusta. Lopuksi vielä pureuduttiin varsinaiseen Isännöintiakatemiaan sekä sen jälkeiseen aikaan. Osa kysymyksistä esitettiin haastattelutilanteissa sanatarkasti, mutta teemahaastattelulle tyypillisesti kysymysten järjestys ja teemojen läpikäynti vaihteli hyvin paljon, riippuen siitä kuinka haastateltava vastasi esitettyyn kysymykseen. Toisissa kysymyksissä haastateltava saattoi kertoa aiheesta laajasti ja vastata täten jo seuraavaan kysymykseen samalla. Kaikki kysymykset kuitenkin esitettiin, jotta voitiin varmistua haastattelun monipuolisuudesta.

5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimus on onnistunut ja tarkoituksenmukainen kun tutkimustuloksia voidaan hyödyntää luotettavasti sekä todenperäisesti. Nämä asiat toteutuvat, kun sekä tutkimuksen reliabiliteetti että validiteetti ovat kunnossa. Reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus on ”ei-sattumanvarainen eli toistettavissa” (Heikkilä 2008, 297; Metsämuuronen 2006, 56). Validiteetti -käsitteellä tarkoitetaan ”tutkimuksen pätevyyttä eli kykyä kuvata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata” (Heikkilä 2008, 186 & 299; Metsämuuronen 2006, 56). Tulosten tulkinta sekä tehdyt johtopäätökset tulee olla luotettavia ja paikkaansa pitäviä (Kananen 2008, 123). Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteetti voidaan varmistaa määrittelemällä tutkimusasetelma mahdollisimman hyvin ja varmistamalla valintojen oikeellisuus koko tutkimusprosessin ajan (Kananen 2008, 123).

Tutkimuksen reliabiliteetti varmistettiin siten, että jokainen haastateltava sai tutustua haastattelukysymyksiin hyvissä ajoin ennen haastattelua. Haastattelukysymykset lähetettiin sähköpostitse haastateltaville kahta tai kolmea viikkoa ennen sovittuja haastatteluja, jotta haastateltavat saivat miettiä rauhassa vastauksiaan ja tehdä halutessaan muistiinpanoja haastattelutilanteeseen. Tämä on tutkimuksen kannalta tärkeää, jotta oleelliset asiat tulevat esille itse haastattelutilanteessa ja haastateltavien kehitysehdotukset sekä heidän tärkeimmät mielipiteensä tulevat esille. Lisäksi haastateltaville annettiin mahdollisuus kysyä lisätietoja haastattelukysymyksiin liittyen, jos he halusivat varmistusta tai saada lisätietoa jostakin tietyistä asiasta tai teemakokonaisuudesta.

Huolimatta siitä, että haastattelut suoritettiin kollegoille, voidaan tutkimusta pitää luotettavana. Oikeastaan tutkimusta helpotti se, että haastateltavat ja haastattelija olivat tuttuja toisilleen. Kaikki haastattelut olivat teemahaastattelulle ominaisesti vapaita ja hieman jopa rönsyileviä tilaisuuksia. Haastateltavat olivat selvästi rentoutuneita ja puhuivat avoimesti näkemyksistään. Kuitenkaan se, että osapuolet olivat tuttuja toisilleen ei varmasti vaikuttanut itse vastausten sisältöön. Kaikki haastattelut suoritettiin lounastapaamisen aikana ja tämä varmasti oli yksi merkittävimmistä rentoutustekijöistä.

Validiteetti toteutui hyvin sillä tutkimus mittasi tarkoituksenmukaisesti juuri sitä mitä sen pitikin mitata eli Isännöintiakatemia kehitysmahdollisuuksia. Haastattelukysy-

mykset laadittiin siten, että ne haastateltavaa johdattelematta opastavat kuitenkin haastateltavan vastaamaan olennaisiin asioihin ja kokonaisuuksiin. Haastattelu esitettiin opinnäytetyön ohjaajalle ennen haastattelujen toteuttamista. Haastattelutilanteessa esitettiin runsaasti lisäkysymyksiä, jolla varmistettiin se, että sekä haastatteliija että haastateltava olivat ymmärtäneet toisiaan. Haastateltaville lähetettiin myös litteroidut haastattelut, jotta he saivat tarvittaessa vielä tarkistaa näkemyksiään.

6. TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksen tulokset esitetään teemoittain siten, että ensimmäisessä osiossa kerrotaan haastateltavien perustiedot ja esitellään haastateltavien työhistoria. Tutkimuksen tulokset esitetään teemoittain samassa järjestyksessä kuin haastattelut ovat edenneet. Haastattelumalliin voi perehtyä tarkemmin Liitteessä 1. Tutkimuksen tulosten kannalta merkittäviä näkökulmia ovat haastateltavien arviot sopivista hakijoista sekä akateмиassa ja yleisessä isännöintikoulutuksessa esiintyvät haasteet ja puutteet. Toisaalta tärkeää on analysoida myös onnistumisia koulutuksessa, jotta niiden jatkuvuus voidaan taata. Haastateltavat esiintyvät tässä opinnäytetyössä nimettöminä ja heistä käytetään nimityksiä Henkilö A – Henkilö E.

6.1 Perustiedot

Haastateltavat kertoivat ensimmäisessä teemassa omia perustietojaan. Haastateltavia pyydettiin kertomaan keskeisimmistä työtehtävistään ennen isännöintialalle siirtymistään, omasta koulutuksestaan, nykyisestä työstään sekä aiemmista kokemuksistaan, jotka ovat tukeneet isännöintityötä. Johdatuksena tuleviin teemoihin, ohjattiin haastateltavia pohtimaan myös ominaisuuksia, joita vaaditaan isännöintialalle siirtyvältä henkilöltä.

Kaikilla haastateltavilla on isännöintialan koulutus. Haastateltavista kolme on suorittanut isännöintiakatemia ja sen ohella Kiinteistöalan koulutuskeskuksen (KIINKO) järjestämän IAT-tutkinnon (Henkilöt A, B ja E). Haastateltavista kaksi on suorittanut pelkästään IAT-tutkinnon. Haastatteluissa ilmeni, että kaikkien haastateltavien peruskoulutukset ovat hyvin samankaltaisia:

Henkilö	Koulutus
A	Ylioppilas, merkonomi
B	Merkonomi
C	Merkonomi
D	Ylioppilas, merkonomi
E	Ylioppilas, merkonomi

Henkilö B on hankkinut ammatti-isännöitsijän lisäkoulutusta Kiinteistöalan koulutuskeskukselta. Henkilöt C ja D ovat lisäksi suorittaneet Kiinteistöalan koulutuskeskuksen järjestämän kiinteistösihteerikurssin. Henkilö E on suorittanut lukuisia johtamisan koulutuksia ennen isännöintialalle siirtymistään.

Kolme viidestä haastateltavasta on toiminut alalla aikaisemmin kiinteistösihteerin tehtävissä. Haastateltavien työhistoriassa on erilaisia johtotehtäviä, yrittäjänä toimimista sekä kaupassa tai ravintolassa työskentelyä. Kaikki haastateltavat ovat työskennelleet isännöintialalla neljästä kuuteen vuotta, joten haastatteluotos on tältäkin osin suhteellisen homogeeninen.

Kaikkia haastateltavia yhdistävä tekijä on se, että he ovat työskennelleet jossakin määrin asiakaspalvelutyössä. Henkilöt A, C ja E ovat työskennelleet myynnin parissa aikaisemmin. Henkilö B:llä on asiakaspalvelu- ja yrittäjätausta, kun taas henkilöllä D on asiakaspalvelu- ja sihteeritausta. Myös henkilöillä A ja C on sihteerikokemusta kiinteistöalalta. Henkilöillä B ja E (molemmat vuosikurssia 2007) ei ollut ennen akatemiaa kiinteistöalan koulutusta tai kokemusta.

Kun haastateltavat olivat kertoneet omista taustoistaan, oli tämän jälkeen heidän tehtävänä arvioida ominaisuuksia ja luonteenpiirteitä, joita vaaditaan isännöintialalle tulevalta henkilöltä. Haastatteluissa tuli runsaasti erilaisia näkökulmia esille. Seuraavaksi esitellään ne tekijät, jotka tulivat esille vähintään kahdessa haastattelussa:

Asiakaspalvelutausta helpottaa erilaisten asiakkuuksien ymmärtämistä ja hoitamista. Liiketaloudellinen koulutus on tärkeää hallinnollisen isännöitsijän työssä ja siksi hakijoiden koulutustausta on tärkeä arviointikriteeri. Esille tuli myös se, että vähintään ammattikorkeakoulutasoinen koulutus olisi hyvä pohja työn suorittamiselle. Lisäksi vaaditaan hyvää asennetta ja pitkäjänteisyys sekä joustavuutta (vaihtelevat työajat). Tärkeä ominaisuus on myös organisointikyky (näyttöjä esimerkiksi aiemmasta työstä, jotta henkilö kykenee hallitsemaan useita kokonaisuuksia samanaikaisesti)

6.2 Hakuprosessin tausta ja kykyjen etsintä

Tässä osiossa hakuprosessin taustoista kysyttiin tarkemmin henkilöiltä A, B ja E, jotka ovat suorittaneet Isännöintiakatemia. Henkilöitä C ja D pyydettiin arvioimaan ylei-

sesti hakuprosessia ja kertomaan oman näkemyksenä prosessista, jolla saadaan paras mahdollinen lopputulos.

Henkilö A sai tiedon akatemiasta siten, että hän työskenteli jo yrityksessä kiinteistösihteerin tehtävissä. Vuosikurssille 2007 rekrytoitiin hakijoita Helsingin Sanomien ilmoituksessa, josta henkilöt B ja E saivat tiedon akatemiasta. Henkilön A hakuprosessi oli yrityksen sisäinen, eikä prosessiin osallistunut ulkopuolisia tahoja. Prosessi sisälsi hänen osaltaan muutaman neuvottelun esimiehen kanssa. Neuvotteluissa selvitettiin henkilön motivaatiota, tulevaisuuden odotuksia sekä henkilökohtaisia valmiuksia hoitaa isännöitsijän työtä.

Vuosikurssin 2007 akatemialaisten prosessi oli hyvin erilainen verrattuna Henkilön A prosessiin (vuosikurssi 2008). Hakuprosessi kesti vuosikurssilla 2007 useita viikkoja ja se alkoi henkilökohtaisella haastattelulla. Haastateltavat oli valittu hakemusten perusteella. Haastattelijoina olivat yrityksen toimitusjohtaja, aluejohtaja sekä ulkopuolisen asiantuntijana toiminut ”Head Hunting” -yrityksen edustaja. Haastattelujen pohjalta valittiin osa hakijoista jatkamaan prosessia. Prosessin seuraavassa vaiheessa haastateltaville tehtiin työpäivän ajan kestävä työhöntulotestit, joissa arvioitiin muun muassa loogista päättelykykyä. Testien jälkeen ryhmästä valikoitui seitsemän henkilöä, jotka kutsuttiin opiskelemaan akatemiaan sekä työskentelemään yritykseen.

Kaikki akatemian käyneet haastateltavat ovat kokeneet hakuprosessin hyväksi. Henkilö A kuvailee omaa prosessiaan helpoksi, mutta samalla tärkeäksi.

”Prosessi oli tosi lyhykestoinen, mutta siinä ajassa tuli vakuuttaa esimies omista kyvyistään” sanoo Henkilö A.

Sekä henkilöt B että E kokevat omat prosessinsa erittäin tärkeiksi. Molemmat myöntävät prosessin olevan liiketaloudellisesti ajateltuna merkittävä rahallinen panostus, mutta juuri tämän kaltaisen prosessin avulla on mahdollista löytää alalle parhaat tekijät.

Henkilö B kertoo saaneensa akatemiasta riittävästi tietoa jo hakuprosessin aikana. Henkilöt A ja E taas kokevat, että tieto ei vastannut todellisuutta ja koulutuksen aikana vasta alkoi selvitä mistä on kyse.

Henkilöt C ja D, jotka eivät ole suorittaneet akatemiaa, ajattelevat prosessia hieman eri näkökulmasta. Henkilöillä on sama näkemys siitä, mistä henkilöitä tulisi rekrytoida koulutukseen ja yrityksen palvelukseen: sekä henkilö C että D pitäisivät varsinaisen hakuprosessin kevyenä, eikä aloittaisi mittavaa hakijoiden hankkimisprosessia. Molempien näkemys on se, että alalle saadaan hyviä hakijoita isännöintialan ulkopuolelta, mutta kuitenkin riittävän samankaltaiselta alalta, jotta koulutusta ei tarvitse aloittaa aivan puhtaalta pöydältä. Henkilöt C ja A rekrytoisivat koulutukseen valmistuvia opiskelijoita, joilla on koulutuksensa myötä jo valmiuksia työhön (esimerkiksi insinööriopiskelijat). Henkilö D puolestaan rekrytoisi isännöitsijöitä huoltoyritysten ja taloushallinnon yritysten työntekijöistä. Hän pitää erinomaisena pohjana isännöitsijän työlle myös kiinteistösihteerin tehtävissä toimimista.

Henkilö C kokee merkittävänä asiana isännöintialan ja yrityksen tunnettavaksi tekemisen ja pitää siksi tärkeänä myös suunnitelmallista viestimien käyttöä Akatemiasta tiedotettaessa.

”Ensiksi tulisi määritellä minkä tyyppisiä ihmisiä haetaan ja sitten päättää kohderyhmään sopivimmat viestimet. Pidän esimerkiksi Helsingin Sanomien ilmoitusta näyttävänä ja on hyvä, että se tavoittaa ison joukon hakijoita”, Henkilö C sanoo.

Myös henkilö B kokee sanomalehti-ilmoitukset hyväksi markkinointiväyläksi. Henkilö D puolestaan käyttäisi kohdennettua viestintää, esimerkiksi huoltoyrityksille.

”Jonkinlaista huomiota herättävää mainospostia, jossa sanomana on: Haluatko kehittyä kiinteistöalalla isännöintitehtäviin”, Henkilö D tarkentaa ajatustaan.

6.3 Koulutuksen aloitus

Vuosina 2008–2009 akatemian suorittanut Henkilö A aloitti koulutusuransa käytännön työllä. Aluksi henkilö A sai hoitaakseen muutaman oman asiakasyhtiön, mutta ei saanut minkäänlaista koulutusta työnsä tueksi. Edelliseltä vuosikurssilta valmistuneet Henkilö B ja Henkilö E saivat alkuvaiheessa koulutusta ja työskentely alkoi rauhalli-

sella ”sisäänajolla”. Koulutus kesti muutamia viikkoja, jolloin käytiin yhdessä opiskeluryhmän ja mentorien kanssa läpi työn perusasioita. Sekä Henkilö B että Henkilö E kokivat tämän hyväksi aloitustavaksi. Henkilö A olisi kaivannut juuri samanlaista aloitusta koulutukselleen.

Henkilöt C ja D, jotka aloittivat työnsä yrityksessä käytännön työllä, mutta molemmat kokivat sen hyväksi siten, että heillä oli jo entuudestaan alan kokemusta. Toisaalta Henkilö C olisi toivonut parempaa perehdytystä yrityksen toimintatapoihin.

Akatemialaisten koulutuksen alkoivat hieman eri tavalla vuosikursseista riippuen. Vuosikurssi 2007–2008 sai ensin koulutusta yrityksen sisäisistä toimintatavoista kun taas vuosikurssi 2008–2009 aloitti koulutuksensa Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen järjestämällä koulutuksella. Molemmat vuosikurssit tunsivat, että lähestymistapa oli hyvä. Vuosikurssin 2007–2008 opiskelijat korostivat kuitenkin sitä, että työn tekeminen myöhemmässä vaiheessa oli helpompaa, koska tunsivat ja tiesivät ”talon tavat”.

Seuraavassa teemakysymyksessä haastateltavia pyydettiin pohtimaan aikataulutustaan ja sitä oliko taloyhtiöiden määrällä merkitystä koulutuksen alkuvaiheessa. Kaikki saivat alkuun muutaman asiakasyhtiön hoitaakseen, mutta henkilö A siirtyi nopealla aikataululla kokopäiväisen isännöinnin pariin. Henkilöt B ja E puolestaan toimivat muutamia kuukausia muutaman taloyhtiön kanssa ja saivat täten rauhassa opetella alan perusasioita. Kaikki kokivat erittäin tärkeäksi sen, että opiskelija saa henkilökohtaiselle vastuulleen taloyhtiöitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Koulutuksen alkuvaiheen kehittämideoista on helppo löytää yhdistäviä tekijöitä. Kaikki akatemian suorittaneet toteavat, että mentoritoiminnan tulee olla kunnossa, jotta työn sisäistäminen on vaivatonta. Myös henkilöt C ja D arvioivat omasta näkökulmastaan, että opiskelijalla tulee olla hyvä tukihenkilö koulutuksen joka vaiheessa. Henkilö E toteaa vielä, että:

”On tärkeää, että yhdellä henkilöllä on koulutuksen suhteen langat käsissään. Esimerkiksi henkilöstöpäällikkö, joka meiltä puuttui koulutuksen aikana, on hyvä henkilö koordinoimaan ja pitämään homman kasassa”.

Lisäksi henkilöt A ja E ovat samaa mieltä siitä, että koulutus tulee aloittaa nopeasti ja heti alkuvaiheessa tulee antaa peruskoulutusta alasta ja isännöintiyrityksestä.

6.4 Työn ja koulutuksen yhdistyminen

Henkilö A kokee, että työparijärjestelmä auttoi työn ja koulutuksen yhdistämisessä.

”Varsinaisissa koulutustilaisuuksissa pystyi olemaan luottavaisin mielin, kun tiesi, että työpari hoitaa työhommot sillä välin”.

Toisaalta henkilö A tukee myös Henkilöiden B ja E käsitystä siitä, että opiskelun aikana työn ja koulutuksen yhdistäminen tuntui ajoittain rankalta. Opiskelijat työskentelivät päivisin normaalisti ja koulutusjaksojen yhteydessä opiskelijat saivat etätehtäviä, joiden suorittaminen tapahtui iltaisin tai viikonloppuisin. Kaikki Akatemialaiset mieltävät kuitenkin suoriutuneensa töistään ja etätehtävistään hyvin.

Vuosikurssin 2007–2008 opiskelijat (Henkilöt B ja E) arvioivat, että he pystyivät itse vaikuttamaan työn ja opiskelun suhteeseen hyvin. Opiskelut olivat ennalta sovittuja jaksoja, joten vaikuttaminen tapahtui muuttamalla työn ehtoja. Henkilö A puolestaan kokee, ettei voinut vaikuttaa työn ja opiskelun suhteeseen juurikaan. Opiskelut oli suunniteltu valmiiksi ja työt hoidettiin normaalina työaikana.

Kun haastateltavia pyydettiin arvioimaan sopivaa isännöintikohteiden määrää koulutuksen aikana, annetut vastaukset poikkesivat toisistaan:

Henkilö	As Oy	Manageerauskohteita
Henkilö A	7-8	12
Henkilö B	4	10
Henkilö C	5-7	10–12
Henkilö D	1-5	8
Henkilö E	2-4	10
Keskiarvo	4,36	10,43

Lisäksi jokaisella haastateltavalla oli näkemyksiä seikoista joiden tulee vaikuttaa asiakasyhtiöiden määrään koulutuksen aikana ja asioita joita on hyvä huomioida isännöintisalkkua kootessa. Esille tulleita näkemyksiä olivat:

Huoneistomäärä vaikuttaa asiakkuuksien kokonaismäärään. Mikäli kohteen työllistävyyttä tiedetään, tulee se huomioida myös tilanteessa, jossa opiskelijalle muodostetaan asiakassalkkua. Haastateltavat kertoivat, että asunto-osakeyhtiöiden ja manageerauskohteiden määrä ei voi olla sama, eikä niiden määrää voi kasvattaa samassa suhteessa. Lisäksi tulee huomioida kiinteistön remontti- ja korjaustarpeet ja se, että mahdollinen arvonlisäverovelvollisuus tuo kohteen hoitamiselle lisähaastetta.

Haastateltavat kokivat, että olisi hyvä saada opiskelijalle mahdollisimman monipuolisesti erilaisia kohteita: Asunto-osakeyhtiöitä ja manageerauskohteita (vuokratalot, asumisoikeustalot ja osaomistustalot). Opiskelijalle on hyvä antaa myös eri elämäntilanteissa olevia taloyhtiöitä hoitoonsa, jotta kokonaiskuva kiinteistöhallinnasta muodostuu hyväksi.

6.5 Kiinteistöalan koulutuskeskuksen järjestämä isännöintikoulutus

Kaikki haastateltavat ovat suorittaneet Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen järjestämän isännöitsijän ammattitutkintokoulutuksen.

Jokainen haastateltava kertoo Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen järjestämän isännöintikoulutuksen olleen hyödyllinen ja antaneen apua oman työn suorittamiseen. Henkilö E:n näkemyksen mukaan koulutus oli hyvä myös siksi, että opiskelija sai niin sanottua kirjatieta ja pystyi sitten työssään vertaamaan saatua oppia käytännön työhön. Koulutuksen määrä koettiin sopivaksi, joskin osa haastateltavista tiivistäisi opintoja ja kes-

kittäisi opintokokonaisuuksia enemmän. Esimerkiksi Henkilö D muuttaisi koulutuksen sisältöä enemmän teknis- ja talouspainotteiseksi ja jättäisi pois asiakkuuksien hallinta-osion. Henkilö A puolestaan arvioi koulutuksesta olleen paljon hyötyä myös verkostoitumisen kannalta:

”Hyvä peruskoulutus, josta merkittävä hyöty on ollut se, että on päässyt luomaan suhteita ja saanut hyviä kontakteja”, henkilö A kiteyttää.

Seuraavassa taulukossa esitetään opiskelijoiden arvioita Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen järjestämästä Isännöitsijän ammattitutkintoon valmentavasta koulutuksesta. Haastateltavia pyydettiin arvioimaan koulutusta lyhyesti ja käyttäen ydinsanoja, jotka kuvaavat parhaiten koulutuksen sisällön hyviä ja huonoja puolia. Haastateltavia pyydettiin antamaan näkemyksensä luennoista, kouluttajista ja tehtävistä:

HYVÄT PUOLET	HUONOT PUOLET	
<ul style="list-style-type: none"> • Mielenkiintoisia • Yleensä hyviä 	<p>Luennot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taso vaihteli • Ilmaisuun liittyvät luennot huonoja • Enemmän konkreettisia esimerkkejä kaipaisiin • Tasalaatuisuutta kaivataan
<ul style="list-style-type: none"> • Hyviä, tukivat oppimista • Melko helppoja, mutta vaatimusten mukaisia • Haastavia, hyvin laadittuja • Oikein mitoitettuja 	<p>Tehtävät</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Haastavia, jouduin hakemaan oma-aloitteisesti tietoa esimerkiksi kirjastosta • Osa tehtävistä huonosti laadittuja
<ul style="list-style-type: none"> • Lähes kaikki asiantuntevia • Kiinnostavuus riippui aiheesta, mutta kaikki ammattitaitoisia • Taloushallinnon luennoitsija jäi mieleeni • Taloushallinnon luennoitsija osasi hyvin tuoda esimerkkejä opetustilanteisiin • Tekniikan ja talouden asiantuntijat olivat parhaita 	<p>Asiantuntijat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Myös huonoja asiantuntijoita mukana • Toinen tekniikan asiantuntijoista oli todella huono • Lakiasiantuntijat eivät osanneet elävöittää esimerkkejään • Samalla tavalla kuin luennoissakin, oli asiantuntijoiden taso liian vaihteleva

6.6 Avara Isännöinnin järjestämä koulutus

Tähän osioon pyydettiin Akatemian suorittaneiden henkilöiden näkemyksiä ja kokemuksia koulutuksesta. Näkemysten tueksi pyydettiin jälleen myös kahden muun haastateltavan mielipiteitä yritysorganisaation järjestämästä koulutuksesta.

Vuosikurssin 2007 opiskelijat pitivät yrityksen omia kouluttajia asiantuntevina ja kokivat, että koulutuksesta oli runsaasti hyötyä. Erityisesti molemmat haastateltavat painottivat lakiosuuksien hyvää tasoa ja tärkeyttä työlle. Myös vuosikurssin 2008 opiskelija (Henkilö A) piti koulutuksen lakiosuutta parhaimmin järjestettynä asiakokonaisuutena, sen sijaan hänen näkemyksensä mukaan tekniikkaosio oli selvästi liian suppea.

Akatemialaisten yrityksen sisäisen koulutuksen materiaali on koostunut luennoilla esitettävistä diaesityksistä, jotka on koottu yhtenäiseksi oppimateriaaliksi. Henkilöt B ja E sanovat, että opetusmateriaali oli hyvin laadittu ja johdonmukainen. Toisaalta Henkilö E painottaa, että muut osiot tuntuivat selvästi huonommilta kuin lakiosio. Henkilö A puolestaan kertoo, että materiaalin osiot kulkivat samassa linjassa luentojen kanssa, eli osa materiaalista oli hyvin laadittu, osa taas huonommin, joka heijastui myös luentotilaisuuksiin. Vuosikurssin 2007 opiskelija Henkilö B kertoo hyödyntäneensä yrityksen opetusmateriaalia alkuvaiheen työskentelyssään.

Yrityksen järjestämä koulutus on rakennettu Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen ja Opetushallituksen asettamien isännöitsijän ammattitutkintoon valmistavan koulutuksen mukaisesti. Kaikki yrityksen järjestämät koulutustilaisuudet noudattavat siis samaa linjaa kuin mitä opiskelijoille on opetettu Kiinteistöalan Koulutuskeskuksessa. Opiskelijat kokivat, että jonkin verran koulutuksissa tuli toistensa kertaamista, mutta kuitenkin esitystapa ja näkökulmat poikkesivat toisistaan merkittävästi. Kukaan opiskelijoista ei jättäisi mitään osa-alueista pois. Luentojen määrää ja sisältöä haluttiin kasvattaa yksiselitteisesti kasvattaa, mutta asiakokonaisuudet haastateltavat pitäisivät ennallaan.

Koulutukset on järjestetty yrityksen omissa tiloissa. Koulutustilat koettiin viihtyisiksi ja tarkoituksenmukaisiksi. Käytössä on ollut neuvotteluhuoneen lisäksi ATK-luokka, jossa on päästy harjoittelemaan isännöitsijän työssä vaadittavaa tietokoneosaamista.

Henkilöllä A ei ollut varsinaista nimettyä mentori-henkilöä koulutuksensa tukena. Hän kokee, että etenkin koulutuksen alkuvaiheessa tukihenkilö olisi ollut tarpeellinen oppimisen kannalta. Henkilöillä B ja E oli nimetyt mentorit. Henkilö E koki mentortoinnin olleen todella tärkeä osa oppimisprosessiaan ja hyvä tiedon lähde erilaisissa käytännön asioissa. Henkilö B:n mentortoiminta epäonnistui.

”En saanut samanlaista ohjausta kuin muut Akatemialaiset. Tarkoituksena oli siirtää asiakkuuksia mentorilta Akatemialaiselle, mutta minun kohdalla näin ei käynyt, vaan sain asiakkuuksia muilta isännöitsijöiltä. Tämä osoittautui kuitenkin ihan hyväksi ratkaisuksi ”, Henkilö B kertoo.

Henkilö B ei näe mitään lisättävää koulutukseen. Henkilö A lisäisi tekniikan opetusta ja harjoittaa haasteellisia työtilanteita, kuten reklamaatioiden käsittelyä ja niihin vastaamista. Henkilö E puolestaan näkee työnantajan monipuolisessa asiakaskunnassa rikkauden, jonka hallintaa tulisi käyttää monipuolisesti myös koulutuksen alkuvaiheessa. Lisäksi henkilö E lisäisi koulutukseen yrityksen tieto- ja atk-järjestelmien käyttöopetusta.

Haastateltavat, jotka eivät ole suorittaneet akatemiaa arvioivat koulutusta ulkopuolisesta näkökulmastaan, mutta toisaalta yrityksen työntekijän näkökulmasta. Molemmat kartoittaisivat ensisijaisesti oman henkilöstön kyvyn kouluttaa opiskelijoita. Mutta mikäli esimerkiksi tässä tutkimuksessa käy ilmi, että yrityksen omat kouluttajat eivät ole tasoltaan hyviä tai opetustaidossa on puutteita, henkilöt C ja D hankkisivat kouluttajia yrityksen ulkopuolelta tai vaihtaisivat henkilöitä. Henkilö C ajattelee myös, että Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen käyttämät kouluttajat voisivat tuoda Akatemian koulutukseen uusia näkökulmia. He ovat entuudestaan valikoituja ja hyväksi todettuja kouluttajia, joten yritys voisi käyttää myös heitä. Molemmat Akatemian ulkopuoliset haastateltavat kokevat, että Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen järjestämä peruskoulutus on järkevää pitää opetusrunkona ja opetussuunnitelma tehdä täten peruskoulutuksen rinnalle.

6.7 Koulutuksen onnistumisen seuranta

Kaikki koulutettavat ovat saaneet koulutuksensa aikana ja koulutuksen jälkeen aina tarvittaessa apua yrityksen sisältä. Opiskelijat ovat saaneet ohjeita ja neuvoja kollegoiltaan ja mentoriltaan, mutta esimiehen työhön ohjeistus on ollut selkeästi vähäisempää. Kaikki opiskelijat ovat kokeneet kuitenkin pärjänneensä työssään hyvin.

Koulutuksen jälkeen ei ole järjestetty palautetilaisuutta kummallekaan vuosikurssille. Opiskelijoilta ei ole myöskään ennen tätä tutkimusta kartoitettu tyytyväisyyttään koulutukseen. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että palautetilaisuus olisi tullut järjestää. Lisäksi henkilöt A, C ja D olisivat järjestäneet henkilökohtaiset kehityskeskustelut heti koulutuksen jälkeen. Henkilö E olisi järjestänyt palautetilaisuuden jokaisen koulutuskokonaisuuden jälkeen, jolloin opittua tietoa olisi ollut helpompaa analysoida. Henkilöt C ja D olisivat koonneet myös palautetta asiakasyhtiöltä ja käyneet tämän palautteen läpi koulutettavan kanssa.

”Molemmiin puolista palautetta olisi pitänyt järjestää”, henkilö C toteaa.

6.8 Urakehitys koulutuksen jälkeen

Nämä työelämää koulutuksen jälkeen koskevat kysymykset esitettiin ainoastaan Akatemialaisille, eli henkilöille A, B ja E. Henkilö A työskentelee samassa työtehtävässään isännöitsijänä/managerina kuin koulutusvaiheessa. Henkilö B on työskennellyt asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä, managerina sekä vastaavana isännöitsijänä. Henkilö E on myös työskennellyt asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä sekä vastaavana isännöitsijänä, johon tehtävään hän siirtyi jo koulutuksen aikana. Henkilöiden A ja E työtehtävät eivät ole kehittyneet koulutuksen jälkeen, kun taas henkilö B kokee tehtäviensä kehittyneen koko ajan ja hän on itse päässyt vaikuttamaan tehtävien kehitykseen.

Henkilön A palkkaa ei ole tarkastettu koulutuksen jälkeen, joten hän kokee, että palkkakehitys ei ole ollut suunnitelmien mukainen. Henkilöiden B ja E palkkakehitys on ollut heidän omien suunnitelmiansa mukainen ja he ovat olleet tyytyväisiä palkkatasoonsa.

Kaikki Akatemialaiset kokevat, että työelämässään opintojen jälkeen, koulutuksesta on ollut runsaasti hyötyä. Akatemialaiset ovat hyödyntäneet työssään koulutuksen aikana oppimiaan asioita monipuolisesti. Kaikki ovat myös samaa mieltä siitä, että ilman koulutusta työtehtävien hoitaminen olisi ollut haastavampaa, mutta toisaalta kaikki uskovat, että olisivat selvinneet työstään jollakin tavalla myös ilman koulutusta. Henkilö E toteaa kuitenkin, että

”Koulutuksen myötä työtehtävien nopea haltuunotto oli mahdollista ja varmasti työt on tehty laadukkaammin, koska on ollut selkeät työtavat” (koulutuksen ansioista).

Henkilö A kokee koulutuksesta olevan myös sen hyödyn, että asiakkaille voi kertoa olevansa alan koulutettu ammattilainen. Kaikki haastateltavat arvioivat, että mikäli he olisivat suorittaneet pelkästään isännöitsijän ammattitutkinnon, olisi hyöty ollut huomattavasti pienempi kuin nyt kun he ovat saaneet monipuoliset toisiaan tukevat opintokokonaisuudet.

Henkilöt E ja A eivät ole hankkineet koulutusta Akatemian jälkeen. Henkilö B suorittaa parhaillaan ammatti-isännöitsijän tutkintoa (AIT) Kiinteistöalan Koulutuskeskuksessa. Henkilö E puolestaan on harkinnut AIT-tutkinnon suorittamista työnsä tueksi ja henkilö A teknistä tutkintoa.

Lopuksi Akatemialaiset luettelivat antoisimpia tekijöitä Akatemiasta:

- ”Antaa eväitä työhön ja tietää kenen puoleen kääntyä”
- ”Tuo vaihtelua työpäivään”
- ”Näkee työkaverit eri ympäristössä”
- ”Hyvä porukka”
- ”Työssäoppiminen”
- ”Vaihtelevuus, työn ja opiskelun kannalta, hyviä käytännöllisiä oppimistapoja”
- ”Hyvin järjestetty koulutus”
- ”Antaa eväitä työelämään”
- ”Akatemian myötä työn aloittaminen ja suorittaminen on ollut helpompaa”

7. JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSIDEAT

Ennen Akatemian aloittamista on tärkeää määritellä minkälaisia työntekijöitä ja opiskelijoita haetaan. Tässä tutkimuksessa haastateltavat esittivät oman näkemyksensä siitä, millaisen määritelmän muodostaa hyvä hakija ja hyvä työntekijä. Tutkimuksessa selvisi, että kaikki haastateltavat ovat itse suorittaneet liiketalouden perustutkinnon, eli merkonomien tutkinnon, osa on myös ylioppilaita. Haastateltavat kokivat liiketaloudellisen tutkinnon olevan hyödyksi työssään, jossa johdetaan ja kehitetään asiakasyhtiöiden taloutta. Tällä perusteella on siis järkevää valita Akatemiaan henkilöitä, joilla on taustallaan talouteen ja/tai hallintoon liittyvä koulutus. Haastateltavista kaksi henkilöä piti myös tärkeänä vähintään ammattikorkeakoulutasoista koulutusta, joten tätä voisi pitää myös yhtenä kriteerinä Akatemian aloittamiselle. Haastateltavat perustelivat koulutustaustan merkitystä sillä, että työnkuva isännöintityössä on asiantuntijaroolin ottamista kokonaisvaltaisessa kiinteistöjohtamisessa.

Haastateltavien työtaustat puolestaan osoittautuivat tutkimuksessa monipuolisiksi. Jokaisen työhistoria osoittautui erilaiseksi, mutta myös yhdistäviä tekijöitä ilmeni. Kolme viidestä haastateltavasta on toiminut ennen isännöintialalle siirtymistään kiinteistösihteerin tehtävissä. Haastateltavat pitivät kiinteistösihteeritaustaansa tärkeänä ja kokivat, että kyseisestä työstä on ollut runsaasti käytännön hyötyä siirryttäessä isännöimään asiakasyhtiöitä. Toinen asia, joka yhdisti kaikkia haastateltavia, oli se, että jokainen oli työskennellyt asiakasläheisessä työssä ja asiakaspalvelutehtävissä. Asiakaspalvelu on keskeinen osa hyvää isännöintityötä, joten aiempi kokemus edesauttoi myös tässä työssä tapahtuvaa asiakaspalvelua. Tutkimuksen perusteella Akatemiaan valittavilla olisi hyvä olla kokemusta kiinteistöalalta esimerkiksi kiinteistösihteerin tehtävistä sekä lisäksi monipuolista asiakaspalvelukokemusta.

Tutkimuksessa kartoitettiin haastateltavien mielikuvia henkilöistä ja heidän ominaisuuksistaan, jotka tukevat opiskelua ja työtä. Kun Akatemiaan rekrytoidaan henkilöitä, kannattaa haastateltavien näkemyksen mukaan huomioida seuraavanlaisia ominaisuuksia koulutuksen ja työhistorian lisäksi:

- Hakijalla tulee olla hyvä asenne ja pitkäjänteinen ote työhön
- Hakijan tulee olla joustava esimerkiksi työaikojen suhteen

- Hakijan tulee omata hyvät organisointikyvyt

Tutkimus osoitti, että aikaisemmin järjestetty koulutus on koettu pääasiallisesti hyväksi, mutta myös kehitystarpeita ja uusia ideoita muun muassa hakuprosessiin ja itse koulutuksen sisältöön liittyen.

Akatemian hakuprosessit ovat olleet kahdella jo järjestetyllä vuosikurssilla hyvin erilaiset. Ensimmäisen vuosikurssin Akatemialaiset rekrytoitiin näyttävällä uustyöntekijäkampanjalla kun taas jälkimmäinen vuosikurssi haettiin yrityksen sisäisesti. Molemmat rekrytointitavat koettiin hyväksi. Kuitenkin henkilöt, jotka olivat mukana laajamittaisessa henkilöseulassa (haastattelut ja työhöntulotestit) kokivat, että prosessi on niin hyvä, että sitä kannattaa hyödyntää myös jatkossa. Tutkimuksessa tuli myös esille uusia työntekijä- ja opiskelijahakutapoja. Työntekijöitä ja Akatemialaisia voisi rekrytoida rinnakkaisaloilta, esimerkiksi huoltoyhtiöistä. Vastaavasti hyvän ja työhön sopivan alan valmistuvista opiskelijoista voisi löytyä potentiaalisia jatkokoulutettavia isännöintialalle. Hyviksi alavalinnoiksi tutkimuksessa osoittautuivat liiketalouden ja tekniikan opiskelijat.

Rekrytointikanavana tutkimuksen mukaan tulisi käyttää lehti-ilmoittelua valtakunnallisissa sanomalehdissä sekä esimerkiksi opiskelijajulkaisuissa. Lisäksi Akatemiaan voisi saada hyviä hakijoita kohdennetulla markkinoinnilla kiinteistö- ja taloushallintoalan ihmisille, jotka ovat kiinnostuneita alan vaihdoksesta ja uudelleen kouluttautumisesta.

Kaksi kolmesta Akatemian suorittaneista kokivat, että eivät saaneet koulutuksesta riittävästi tietoa ennen koulutuksen aloittamista. Akatemiasta on koottu tietoa yrityksen Internet-sivuille, mutta ehkä tätä informaatiokanavaa olisi syytä laajentaa. Eräässä haastattelussa esille tuli myös esitys, että Yrityksen kotisivuille voisi laittaa henkilökuvan, jostakin Akatemian suorittaneesta henkilöstä. Tällöin hakijan pohjatiedot koulutuksesta olisivat realistisemmat ja tämä voisi myös mahdollisesti kasvattaa kiinnostavuutta koulutukseen ja yritykseen.

Vuosikurssille 2007–2008 järjestettiin Yritykseen tultaessa peruskoulutusta yrityksen toimintatavoista ja isännöinnin perusasioista. Tällaista aloitusta olisi toivonut myös vuosikurssi 2008–2009 opiskelija sekä toinen henkilöistä, joka ei ole suorittanut Aka-

temiaa. Yrityksen kannattaa siis jatkossa panostaa kunnolliseen perehdyttämiseen uusien Akatemialaisten ja uusien työntekijöiden osalta.

Käytännön työn yhdistyminen koulutuksen kanssa koettiin hyväksi käytännöksi ja tätä suositellaankin jatkettavaksi. Asunto-osakeyhtiöitä toivottiin koulutuksen aikana olevan keskimääräisesti 4,36 ja manageerauskohteita 10,43 kohdetta. Kuitenkin siten, että määrää voidaan kasvattaa kun opiskelija kokee itse olevansa valmis siihen. Tutkimuksessa on esitetty myös useita tekijöitä, jotka vaikuttavat isännöitävien asiakkuuksien määrään. Mainittakoon esimerkkinä huoneistomäärä sekä kiinteistön korjaustarpeet.

Akatemiaan on kuulunut voimakkaana osana työkeskeisyys ja työhön on pyritty perehdyttämään mentorin sekä kollegoiden tuen avulla. Mentoritoiminta on koettu erittäin tärkeäksi osaksi työhön perehdyttämistä ja mentoreiden käyttöä kannattaa ehdottomasti käyttää jatkossakin. Sen sijaan mentorin toiminta ei ole onnistunut kaikissa tapauksissa odotetulla tavalla. Mentoritoiminta henkilöityy vahvasti itse mentoriin ja hänen sosiaalisiin kykyihinsä, työtapoihinsa ja ammattitaitoonsa. Mentoreita valitessa kannattaakin jatkossa kiinnittää huomioita mentorin yhteistyö- ja tiimityökykyihin sekä siihen, että hänellä on tarvittava ammattitaito vastata paitsi omasta työstään niin lisäksi uutena alalle tulleen henkilön perehdyttämisestä samanaikaisesti. Lisäksi koulutukselle tarvitaan yksi henkilö, jolla on aikaa ja kykyä hallinnoida koko Akatemia-prosessia.

Opiskelun ja työn yhdistyminen koettiin ajoittain rankaksi ja omaa vapaa-aikaa vieväksi. Työparijärjestelmä on kuitenkin auttanut vuosikurssin 2008–2009 opiskelijaa. On siis jatkossakin järkevää sopia kuka hoitaa opiskelijan työt hänen koulutuksensa aikana. Mentori voisi olla luonteva henkilö tähän, sillä hänellä on läheinen kontakti opiskelijaan ja he tuntevat toistensa työtavat sekä asiakasyhtiöt. Yrityksen tulee huomioida kuitenkin myös mentorin työssäjaksaminen. Keinoja tähän ovat esimerkiksi ohjaushenkilön asiakasyhtiöiden uudelleen organisoiminen siten, että hänelle jää muutama asiakasyhtiö aikaisempaa vähemmän hoitoonsa koulutuksen ajaksi. Tällöin hän voi vastaavasti käyttää vapautuvan ajan uuden henkilön ohjeistamiseen ja koulutukseen.

Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen koulutus on koettu olleen hyvä, joskin tasoltaan vaihteleva. Koulutus on antanut hyvät perustiedot alasta ja sen lainsäädännöstä. Erityisesti mieleen ovat jääneet taloushallinnon ja tekniikan luennoitsijat. Isännöitsijän ammattitutkinto -koulutusta pidettiin tärkeänä osana Akatemiaa, eikä merkittäviä puutteita koettu koulutuksessa olevan, joten yhteistyötä Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen kanssa on luontevaa jatkaa.

Yrityksen oma koulutus koettiin myös tasoltaan vaihtelevaksi. Kaikki haastateltavat pitivät lakiosiota hyvin valmisteltuna ja kouluttajaa ammattimaisena. Koulutusmateriaalia tulee päivittää uuden asunto-osakeyhtiölain (laki astunut voimaan 1.7.2010) mukaiseksi. Lisäksi koko materiaalia olisi hyvä laajentaa. Opiskelijat toivoivat erityisesti tekniikan koulutusmateriaaliin laajuutta ja uusia näkökulmia. Itse koulutusrakenne on hyvä ja johdonmukaista, että rakenne noudattaa jatkossakin Kiinteistöalan koulutuskeskuksen järjestämää isännöitsijän ammattitutkinto -koulutusta.

Koulutuksen jälkeen ei ole järjestetty kummankaan vuosikurssin osalta kunnollista palautetilaisuutta. Koulutuksen kehityksen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että jatkossa koulutuksesta kerätään palautetta aktiivisesti heti koulutuksen jälkeen, jolloin opiskelijoilla on koulutuksestaan paras näkemys. Koulutus muodostuu selkeistä osaluista, joten palautetilaisuuden tai palautealomakkeen voisi ottaa käyttöön myös jokaisen kokonaisuuden jälkeen ja lopuksi vielä järjestää koko koulutuskokonaisuutta käsittelevän palautefoorumin. Koulutuksen tavoitteena on saada yritykseen osaavaa henkilökuntaa, joka kykenee tuottamaan asiakkaille laadukkaita isännöintipalveluja. Tavoitteiden seurannan vuoksi myös asiakkailta olisi hyvä kerätä palautetta. Nämä palautteet palvelevat asiakkaita, koulutuksen järjestäjää sekä opiskelijoita.

Koulutettavat ovat joko samoissa työtehtävissä tai edenneet urallaan, joten koulutuksen tavoitteet ovat tältä osin täyttyneet. Palkkakehitys on ollut pääasiallisesti suunnitelmien mukainen, joten työnantaja on huomionnut tältä osin työntekijän kehityksen. Yhden henkilön palkkaa ei ole indeksikorotuksia lukuun ottamatta tarkastettu koulutuksen jälkeen, mutta tutkimus ei huomionnut alkupalkan suuruutta.

Koulutus on koettu kokonaisuutena hyväksi, joten koulutuksen suunnittelua kannattaa jatkaa ja vuoden isännöintiteko 2009 palkinnon saanutta koulutusta toteuttaa myös jatkossa.

8. POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Isännöintiakatemiaa ja poimia käytössä olleista käytännöistä hyvät puolet ja toisaalta löytää ne huonot asiat, joita ei aikaisemmin ole tutkittu. Haastatteluissa käytiin laajasti läpi koulutuksen vaiheita ja materiaalia kertyi huomattava määrä. Tässä opinnäytetyössä on esitetty tiivistettynä opiskelijoiden mielipiteitä Isännöintiakatemiasta. Uskon, että tämä työ antaa hyvin ohjeita ja neuvoja vastaavanlaisen koulutuskokonaisuuden järjestämiseen. Lisäksi toimeksiantajayritys saa käyttöönsä haastattelurungon, jota voidaan hyödyntää soveltaen tyytyväisyyskyselynä, kun tutkitaan jatkossa koulutuksen onnistuneisuutta. Tutkimusraportin tärkeimmäksi tulokseksi nostaisin itse tutkimuksen, sillä Isännöintiakatemiaa tutkittiin laajemmin vasta nyt. Koulutuksen jatkuvuuden kannalta olisi ollut tärkeää tutkia jo aikaisemmin asioita, jotka vaikuttivat koulutuksen onnistuneisuuteen ja sitä kautta myös mahdollisesti työntekijöiden työtyytyväisyyteen.

Alalla on selvästi havaittavissa kysyntää työntekijöistä. Isännöintiakatemia kaltaisen koulutus antaa erinomaiset lähtökohdat alan uudisrekrytointiin ja yrityksen liiketoiminnan kasvattamiseen. Ennen kaikkea koulutus antaa opiskelijoille hyvät valmiudet pärjätä isännöitsijän haastavissa työtehtävissä.

Tutkimukseen olisi ollut hyvä saada laajempi osanottajajoukko, mutta Isännöintiakatemia suorittaneista henkilöistä valtaosa ei ollut käytettävissä tutkimusta tehdessä. Tutkimus suoritettiin kuitenkin teemahaastatteluna, joka antaa luotettavan tutkimustuloksen pienestä tutkimusjoukosta huolimatta. Haastatteluista leimasi runsas vuorovaikutus ja keskustelunomainen tilanne, jolloin haastateltavat kertoivat avoimesti ja runsaasti näkemyksistään. Nimettömänä suoritettu haastattelu oli varmasti myös omiaan lisäämään avoimuutta. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana ja uskon tästä sen vuoksi olevan suurta hyötyä jatkossa Isännöintiakatemia koulutusrakenteen muotoutumisessa.

Uskoakseni yritys voisi järjestää koulutuksen seuraavan kerran yhdistelemällä molemmilta vuosikursseilta tuttuja toimintatapoja. Esimerkiksi ensimmäisen vuosikursin kaltaista kallista rekrytointikampanjaa ei tarvita, mutta maltilliseen mainostamiseen on hyvä panostaa. Toisaalta kannattaa kartoittaa myös yrityksen sisäisen rekrytointin

mahdollisuus ja tutkimuksessa esille tulleet rinnakkaisalojen ja opiskelijoiden rekrytointimahdollisuudet.

Opinnäytetyön tekeminen oli osallani pitkäkestoinen prosessi. Työ on aloitettu lokakuussa 2009 suunnittelulla ja tilaajan odotusten määrittelyllä. Työ on edennyt merkittävästi vasta syksyn 2010 jälkeen. Osaltaan opinnäytetyön hitaaseen valmistumiseen vaikutti oma työnteko ja isännöintialan opiskelu, mutta osaltaan myös toimeksiantajan ohjaajan vaihtuminen. Toimeksiantaja oli kuitenkin antanut heti alusta alkaen selkeän kuvan siitä, minkälainen työ haluttiin tutkimaan Isännöintiakatemiaa. Lisäksi oppilaitoksen ohjaaja antoi oman näkemyksensä viitekehyksen rakentamisesta.

Aiheena Isännöintiakatemia oli mielenkiintoinen, sillä vastaavanlaisia tutkimuksia ei ole aiemmin tehty. Haastateltavat olivat yhteistyökykyisiä, joka helpotti työn suorittamista. Jälkikäteen ajateltuna työ olisi ollut järkevää suorittaa tiiviimmässä aikataulussa, jolloin työskentely olisi ollut intensiivisempää ja itse tutkimusprosessi yhtenäisempi. Haasteellisen työn suorittamisesta teki se, että alan kirjallisuus ei käsittele juurikaan koulutusnäkökulmaa eikä materiaalia ollut täten runsaasti saatavilla. Myös vieraskielisen materiaalin käyttö oli mahdotonta, sillä suomessa toimiva isännöitsijäammattikunta on ainutlaatuinen. Muualla maailmassa ei ole vastaavaa asunto-osakeyhtiölakia, eikä siten vastaavaa isännöitsijätoimintaa. Työn rikkautena koen kuitenkin sen, että pääsin hyödyntämään tässä raportissa paljon omaa tietouttani, joka on karttunut puolentoista vuoden työkokemuksellani tällä alalla.

Työn suorittamista puolestaan helpotti se, että oma työ ja koulutus antoivat mahdollisuuksia tutkia asiaa isännöitsijän näkökulmasta. Oma tietämys alasta toi lisäksi oman lisämausteensa tähän raporttiin myös teoreettisesta näkökulmasta. Uskon myös, että koska itse toimin isännöitsijän työssä, niin juuri tästä syystä haastateltaville osattiin esittää juuri ne oikeat kysymykset, joista toimeksiantaja hyötyy eniten.

Uskon, että toimeksiantajayrityksen lisäksi olen itse saanut runsaasti hyötyä tämän työn suorittamisesta. Isännöintiala kaipaa juuri Isännöintiakatemiaa kaltaisia koulutuksia, joissa käytännön työ ja teoreettiset opinnot yhdistyvät luonnollisesti yhteen, luoden samalla myönteistä kuvaa kiinteistöjohtotalasta. Suosittelen tutkijan näkökulmasta ehdottomasti koulutuksen jatkojalostamista ja jatkamista.

LÄHTEET

Avara Isännöinti Oy 2009

Isännöintiakatemia. Markkinointimateriaali. Avara Isännöinti Oy.

Avara Isännöinti Oy 2010

Avara Isännöinnin isännöitsijäpalvelut. Verkkodokumentti. Luettu 5.3.2011.

<http://www.avaraisannointi.fi/Suomeksi/Isannointi.iw3>

Heikkilä, T. 2008

Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

ISA-yhdistys 2008

Hyvä Isännöintitapa. Verkkodokumentti. Luettu 7.3.2011.

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

Isännöitsijäkonttori Oy 2010

Verkkodokumentti. Luettu 24.3.2011.

<http://www.isannoitsijakonttori.fi/palvelut>

Kaari P., Kaivanto K., Kanerva A., Kuhanen P. 2006

Kiinteistön asiakirjaopas. 5. täysin uudistettu laitos. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Kananen, J. 2008

Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja - sarja. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Kangasluoma M. (toim.). 2009

Isännöitsijän käsikirja. 14. uudistettu painos. Gummerus Kirjapaino Oy.
Jyväskylä.

Kiinteistöliitto ja Kiinteistöalan Kustannus. 2003

Kiinteistönhoidon käsikirja. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. 2003

Kiinteistöalan Koulutuskeskus 2010

Esittely koulutuskeskus. Verkkodokumentti. Luettu 5.3.2011.
<http://www.kiinko.fi/tietoa-kiinkosta/kiinkon-esittely/esittely-koulutuskeskus>

Metsämuuronen, J. 2006

Laadullisen tutkimuksen käsikirja. International Methelp Ky. Helsinki.

MOTV 2004 (Menetelmäopetuksen tietovaranto)

Teemahaastattelu. Verkkodokumentti. Luettu 11.10.2010.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Okkonen K. 2008

Huono maine pahentaa isännöitsijäpulaa. Verkkodokumentti. Luettu
1.10.2010.
<http://www.taloussanommat.fi/tyomarkkinat/2008/03/06/huono-mainepahentaa-isannoitsijapulaa/20086864/12>

Partanen A. 2010

Kiinteistö ja isännöinti nro 10/2010. ISA-tunnus jatkossa yksinomaan
yrityksille. Karprint Oy. Huhmari.

Suomen Kiinteistöliitto 2008

Isännöintiyrityksille eettiset ohjeet. Lehdistötiedote 18.9.2008.

Tarvas T. 2010

Kotitalo. Normipäivää ei ole. Isännöinti liitto / Isännöinti liiton Palvelu Oy. Helsinki. 2010.

TMH-tilit Ky 2008

Verkkodokumentti. Luettu 23.3.2011.

<http://www.tmh-tilit.com/is%C3%A4nn%C3%B6itsij%C3%A4n-teht%C3%A4v%C3%A4t.php>

LIITE 1 Haastattelurunko

HAASTATTELU

AVARA ISÄNNÖINTIAKATEMIA

Tradenomin opinnäytetyön tutkimusosa

Mika Kvist

Haastateltavana on kolme Akatemian suorittanutta ja kaksi muuta kiinteistöalan ammattilaista täydentämään soveltuvin osin akatemialaisten näkemyksiä.

Sinisellä merkityt kysymykset esitetään vain Akatemian suorittaneille.

Punaisella merkityt kysymykset on tarkoitettu haastateltaville, jotka eivät ole suorittaneet Avara Isännöintiakatemiaa. Myös sinisellä merkityjä kysymyksiä esitetään henkilöille, jotka eivät ole suorittaneet akatemiaa, mikäli työssä tai aiemmissa opinnoissa on vastaavuuksia Isännöintiakatemiaa kanssa. Kyseessä on teemahaastattelu.

A. Haastateltavan perustiedot:

1. Nimi
2. Isännöintiakatemiaa aloitusvuosi
3. Keskeisimmät työtehtävät ja työnantajat ennen (akatemiaa)
4. Työnimike nyt
5. Koulutus
6. Työkokemus

- Kuinka kauan olet työskennellyt isännöintialalla? Entä Avaralla?
- Ovatko aiemmat työsi tukeneet nykyistä työtäsi? Miten?
- Millaisia ominaisuuksia mielestäsi vaaditaan tulevalta isännöitsijältä?

B. Hakuprosessin tausta:

7. Kuinka sait tiedon Isännöintiakatemiasta?
8. Millainen oli koulutukseen hakuprosessi? Kauanko prosessi vei aikaa?
9. Millaiseksi koit hakuprosessin?
10. Mitä muuttaisit hakuprosessista (lisäisitkö/poistaisitko jotain)?
11. Kuinka paljon sait prosessin alkuvaiheessa tietoa koulutuksesta? Osoittautuiko tieto realistiseksi?
12. Kuinka kehittäisit tiedottamista/markkinointia?

Millainen hakuprosessi tulisi järjestää Akatemiaan pyrkiville?

Kuinka laajasti ja millä viestimillä tiedottaisit asiasta?

C. Koulutuksen aloitus

13. Alkoiko työurasi isännöintialalla käytännön työllä vai koulutuksella?
14. Jos alkoi käytännön työllä, saitteko minkäänlaista koulutusta? Jos alkoi koulutuksella, liittyikö koulutus Isännöintiakatemiaan vai oliko muuta koulutusta?
15. Mikä oli alkuvaiheessa suhde Kiinteistöalan koulutuskeskuksen ja Avaran oman koulutuksen välillä (kummalla koulutuksella alkoi ja miten eteni)? Oliko tämä oikea lähestymistapa?
16. Saitko henkilökohtaiseen hoitoosi jo aloitusvaiheessa taloyhtiötä? Kuinka monta? Mitä vaikutuksia tällä oli koulutukseen?
17. Alkoiko koulutus vakuuttavasti? Saitko jo alkuvaiheessa tarpeellista tietoa työn hoitamiseen koulutuksesta vai tuliko tietoa jotain muuta väylää pitkin (mentori, kirjallisuus, omat toimintamallit)?
18. Kuinka kehittäisit prosessin alkuvaihetta?

Mikä on mielestäsi oikea lähestymistapa Akatemialaiselle työn ja koulutuksen suhteen?

Missä vaiheessa koulutusta pitäisi aloittaa itsenäisesti hoitamaan asiakasyhtiöiden hallintoa?

Miten mielestäsi voidaan mitata sitä, kuinka valmis akatemialainen on?

D. Työn ja koulutuksen yhdistyminen:

19. Oliko aikataulullisesti helppoa/vaikeaa hoitaa koulutus ja työt? Miksi?
20. Kuinka paljon pystyit itse vaikuttamaan työn ja koulutuksen suhteeseen? Vaikuttivatko kausivaihtelut asiaan?

21. Mikä on sopiva isännöitävien kohteiden määrä mielestäsi koulutuksen aikana? Millaisia asioita tulee huomioida kun koulutettavalle rakennetaan ”isännöintisalkkua”?

E. Kiinteistöalan koulutuskeskuksen järjestämä koulutus

22. Kuinka hyödylliseksi koit KIINKO:n järjestämän koulutuksen?
23. Oliko koulutusta suhteessa paljon, vähän vai sopivasti? Miksi?
24. Kuinka arvioisit KIINKO:n koulutusta yleisesti?

Luennot?

Tehtävät?

Asiantuntijat?

Yllä olevat kysymykset esitetään myös ei-akatemialaiselle, mikäli hänellä on opintoja KIINKO:ssa takanaan.

F. Avaran järjestämä koulutus

25. Olivatko yhtiön omat kouluttajat asiantuntevia? Kuka jäi erityisesti mieleen? Miksi?
26. Kuvaile opetusmateriaalia.
27. Olisiko jonkin osa-alueen voinut jättää pois? (tuliko turhaa kertausta?)
28. Millaiset olivat työnantajan järjestämät koulutustilat?

29. Oliko luentoja riittävästi?
30. Kuvaile mentorisi toimintaa koulutuksen aikana? Kuinka tärkeää mentor-toiminta oli?
31. Mitä haluaisit lisätä Avara järjestämään koulutukseen?

Hankkisitko kouluttajia akatemiaan yrityksen sisältä vai käyttäisitkö joltakin osin esimerkiksi ulkopuolisia asiantuntijoita? Miltä osin, jos käyttäisit muita? Miksi?

Kuinka usein mielestäsi luentoja voidaan järjestää ja mikä olisi käytännöllisin tapa järjestää ne? Missä?

G. Koulutuksen jälkihoito:

32. Saitko koulutuksen jälkeen hyvin, kaipaamaasi apua koulutuksen järjestäneiltä tahoilta?
33. Järjestettiinkö Akatemian tiimoilta jonkinlaista palautetilaisuutta? Jos järjestettiin, niin millainen tilaisuus oli?

Miten koulutuksen jälkeen tulisi varmistaa se, että akatemialaiset ovat saaneet riittävät tiedot alasta, yrityksestä ja toimintatavoista?

Millaista jälkihoitoa järjestäisit?

H. Työelämä koulutuksen jälkeen:

34. Millaisia tehtäviä olet hoitanut koulutuksen jälkeen?

35. Kuinka koet tehtäviesi kehittyneen koulutuksen jälkeen?
36. Onko palkkakehityksesi ollut suunnitelmiesi mukainen?
37. Kuinka paljon arvelet koulutuksesta olleen hyötyä työllesi?
38. Entä jos et olisi suorittanut akatemiaa. Kuinka arvioisit pystyneesi hoitamaan samat tehtävät?
39. Entä jos olisit suorittanut pelkästään IAT-tutkinnon KIINKO:lla? Kuinka arvioisit sitten tehtäviesi hoidon onnistuneen?
40. Millaisiin koulutuksiin olet osallistunut Akatemian jälkeen?
41. Kuinka haluaisit kehittää itseäsi jatkossa? Koetko, että akatemialle pitäisi järjestää jatkokoulutusta esimerkiksi ITS-tutkinnon muodossa?
42. Luettele kolme antoisinta tekijää Akatemiasta?