



Isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden vastaavuuden kartoitus

Susu Tossavainen

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2020

Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

TOSSAVAINEN SUSU:
Isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden vastaavuuden kartoitus

Opinnäytetyö on 62 sivua, joista liitteitä 21 sivua
Huhtikuu 2020

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa voimassaolevien isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimusten vastaavuutta työelämän nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin. Vastaavaa kartoitusta ei ole aiemmin tehty. Aihepiiri valikoitui tekijän omista intresseistä vuodesta 2004 isännöitsijänä, ja vuodesta 2015 isännöinnin koulutustehtävissä toimineena. Aiheen lopullinen rajaus tuli toimeksiantaja Kiinkolta, joka on yhteisnimi Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:lle ja Kiinteistöalan Koulutussäätiölle.

Kartoitus tehtiin alan asiantuntijoille toimitetulla verkkokyselyllä, jolla selvitettiin, miten alan asiantuntijat ovat työssään havainneet isännöintityön ja toimintakentän muuttuneen lähivuosien aikana. Vastauksista, joita saatiin 56, tehtiin johtopäätökset, miten isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksia voisi kehittää vastaamaan nykyisiä ja tulevia asiakas- ja työelämatarpeita. Lisäksi hyödynnettiin niin alan asiantuntijoille kuin asiakkaille lähivuosina tehtyjä tutkimuksia.

Kartoituksen tuloksena todettiin selkeimmäksi lähivuosina tapahtuneeksi isännöinnin työelämän muutokseksi juridisen ja digitaalisen osaamisen tarpeen lisääntyminen. Digitaalisuuden lisääntymisen havainnointi ei toki kartoitusta olisi tarvinnut, mutta että sitä ei ole kirjattu perusteiden ammattitaitovaatimukseen, kirjattiin yhdeksi kehittämissuositukseksi.

Kunnossapidon ja korjaushankkeiden osalta tärkeimmäksi koettiin päivittäisten kunnossapitotarpeiden osaaminen suhteessa syvempään rakennustekniseen osaamiseen. Nykyisissä perusteissa yhtenä valinnaisena on Tekniset palvelut isännöinnissä, joka tukee kartoitustulosta Teknisen osaamisen säilyttämisenä yhtenä suuntautumisvaihtoehtona.

Ammattiosaamista lisääväksi kehittämissuositukseksi kirjattiin juridisen ja digitaalisen osaamisen lisäämistä kuhunkin nykyisen tutkintorakenteen osa-alueen, joita ovat hallinto, talous ja kunnossapito, ammattitaitovaatimukseen. Muuttuvien asiakastarpeiden osalta kehittämissuositukseksi kirjattiin nykyisen Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatimisen rinnalle Asiakaslähtöisen palvelukonseptin mallintamisen.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

TOSSAVAINEN SUSU:
Professional qualification criteria in property management

Bachelor's thesis 62 pages, appendices 21 pages
April 2020

The purpose of this thesis was to review the adequacy of current professional qualification criteria in property management for current and future working life needs. The review was carried out with an online questionnaire that was sent to the professionals of the property management. The research problem in this thesis was how the current qualification criteria meet the needs of today's working life and to what extent they need to be reformed or improved. It was surveyed how the property management professionals had seen the change in the daily working life and conclusions were drawn on how to develop the property management qualification criteria. This kind of research had not been done before. The actual subject was selected from the author's own interests and supported by thesis principal.

As a result of the survey, the clearest change in the working life in the past few years was the increase in the need for judicial and digital communication skills. According to the professionals, the first priority in the changing customer needs was the needs of the residents to manage their daily basic lives and the second was the knowledge and recognition of maintenance demands and insolvency challenges.

As for language knowledge one third of the respondents did not think that it was necessary to teach the Swedish and English languages. However, there was a more even distribution of responses to the current use of electronic meeting platforms, although these were seen to replace the attendance meeting over the next ten years. Expert and customer research studies were used as source material. The most important thing of maintenance and repair projects was to know daily maintenance needs in relation to deeper technical property management expertise.

As a result of the survey, the professional qualification in the property management could be further developed to meet the need of the legal and digital skills. The current qualification criteria includes an optional course of the technical property management services, which supports the results of this study to maintain the technical property management as one of the option of the study orientation. For changing customer needs, the development proposal included modelling a customer-oriented service concept alongside the development of the property management plan.

Keywords: property, management, qualification, survey

SISÄLLYS

| | | |
|-------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | JOHDANTO | 6 |
| 2 | AMMATTITUTKINNON PERUSTEET | 8 |
| 2.1 | Ammattitutkinnon perusteet ja tutkintorakenne | 8 |
| 2.2 | Isännöinnin ammattitutkinnon perusteet..... | 9 |
| 2.3 | Ammatillisten tutkintojen vastaavuuksien arvioinnit..... | 9 |
| 3 | AMMATTI-ISÄNNÖITSIJÖIDEN KOULUTUS..... | 11 |
| 3.1 | Ammatti-isännöitsijöiden osaaminen..... | 11 |
| 3.2 | Isännöintitoimistojen sähköiset palvelut ja digikehityshaasteet | 13 |
| 4 | ISÄNNÖINNIN TOIMINTAKENTTÄ | 15 |
| 4.1 | Isännöinnin asiakkaat..... | 15 |
| 4.2 | Isännöintiyrietykset..... | 15 |
| 4.3 | Isännöitsijän työtehtävät..... | 16 |
| 4.4 | Taloyhtiön talouden johtaminen ja asiakaspalveluosaaminen..... | 18 |
| 4.5 | Kiinteistökannan kehitys..... | 19 |
| 4.6 | Asumisten trendit | 20 |
| 4.7 | Ikääntyminen..... | 21 |
| 5 | ASIAKASTARPEIDEN JA TYÖELÄMÄN MUUTOSTEN KARTOITUS 24 | |
| 5.1 | Kartoitustapa ja kohderyhmä | 24 |
| 5.2 | Opinnäytetyön rajaus | 26 |
| 5.3 | Kysymykset..... | 26 |
| 5.4 | Kartoituksen tulos ja analyysi..... | 27 |
| 5.4.1 | Juridinen osaaminen | 27 |
| 5.4.2 | Digitaalinen viestintä..... | 29 |
| 5.4.3 | Asiakastarpeet..... | 30 |
| 5.4.4 | Kielitaito..... | 30 |
| 5.4.5 | Sähköiset kokousalustat..... | 32 |
| 5.4.6 | Talouden opetus..... | 33 |
| 5.4.7 | Kunnossapito ja korjaushankkeet..... | 35 |
| 6 | KEHITTÄMISEHDOTUKSET | 36 |
| 7 | POHDINTA | 38 |
| | LÄHTEET..... | 39 |
| | LIITTEET | 41 |

LYHENTEET JA TERMIT

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AIT® | Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto on toinen, ja alan korkein, jatkotutkinto ammatti-isännöitsijöille. |
| Arvo | Opetushallinnon vaikuttavuustietopalvelu |
| IAT | Käytössä oleva lyhenne Isännöinnin ammattitutkinto |
| IBM SPSS | Tilastomatematiikan analysointiohjelmisto |
| IEAT | Isännöinnin erikoisammattitutkinto, joka on tarkoitettu kokeneille isännöintialan ammattilaisille. |
| ITS® | Isännöitsijän koulutus ja tutkinto on jatkotutkinto ammatissa toimiville isännöitsijöille. |
| Kiinko | Yhteisnimi Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:lle ja Kiinteistöalan Koulutussäätiölle |
| Oiva | Opetushallinnon ohjaus- ja säätelypalvelu koulutustehävien muutoksiin ja järjestämislupien hakuun |
| Opintopolku | Palvelu, jossa on tietoa eri opinnoista ja tutkinnoista sekä etsiä koulutuksia ja hakea niihin. |
| Osp | Tutkinnon laajuus määritellään osaamispisteillä, ja osaamisperusteisuus puolestaan osaamista koulutuksen järjestämismuodosta riippumatta. Ammatillisen peruskoulutus käsitti ennen 120 opintoviikkoa, joka v. 2015 uudistuksessa vaihtui 180 osaamispisteeksi. |
| PGP | Post Graduate Programme, kiinteistöliiketoiminnan johtamiskoulutus |
| TAMK | Tampereen ammattikorkeakoulu |
| Vipunen | Opetushallinnon tilastopalvelu, jonka sisällöstä vastaavat yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriö ja Opetushallitus. |
| Virta | Korkeakoulujen opetus- ja kulttuuriministeriön ylläpitämä opintotietopalvelu |
| YKV | Ylempi kiinteistövälittäjän tutkinto, johon hakijalla tulee olla vähintään neljän vuoden kokemus alalta ja LKV-pätevyys. |

1 JOHDANTO

Isännöitsijän työ vaikuttaa jokaisen ihmisen elämään asumismuodosta riippumatta. Jokaisella rakennuksella, oli se sitten asunto-osakeyhtiö, vuokratalo, liike- tai julkisyhteisön rakennus, vedenottamo tai jäähalli, on taustalla taho, joka huolehtii rakennuksen ja tontin elinkaaresta, taloudesta, käyttäjäpalveluista ja turvallisuudesta. Asunto-osakeyhtiömuotoisessa rakennuksessa taho on pääsääntöisesti yhtiön hallituksen valitsema isännöitsijä tai isännöintitoimisto. Isännöitsijän työ vaatii laaja-alaista osaamista rakennustekniikasta, kirjanpidosta, juridiikasta, asiakaspalvelusta, riskienhallinnasta ja hankinnoista. Pelkästään yhden isännöitsijän hoidossa saattaa olla Isännöinnin ammattilaiset 2017 kyselytutkimuksen mukaan 50-100 miljoonan euron asunto-omaisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden vastaavuutta työelämän nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin, sekä muuttuviin asiakastarpeisiin. Isännöitsijänä tai vastaavissa tehtävissä oleville suunnatun kartoituksen lisäksi hyödynnettiin jo tehtyjä, isännöitsijöille ja asiakkaille tehtyjä tutkimuksia. Kehittämisehdotus laadittiin kartoitusaineiston perusteella.

Valitsin aiheen omasta kiinnostuksen kohteesta; olen toiminut päätoimisena isännöitsijänä vuodesta 2004 alkaen, sekä Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksessa v. 2015 ja Kiinkossa vuodesta 2017 alkaen sivutoimisena isännöinnin asiantuntijakouluttajana. Lisäksi olen toiminut useiden ammattitutkintoa suorittavien arvioijana. Perusteiden sisältöuudistus prosessina oli itselleni myös pääpiirteittäin tuttua, koska toimin isännöinnin ammattitutkinnon uudistamistyöryhmän jäsenenä v. 2008-2009 ja v. 2016-2017 Opetushallituksen isännöinnin ja kiinteistöväälityksen tutkintotoimikunnan työnantajaedustajana.

Kartoituksen teoriaosuuden lähteinä käytin jo tehtyjä tutkimuksia ja tilastoja, kuten esimerkiksi ammattialojen opintojen vastaavuus- ja sijoittautumiskar-

toituksia ja Tilastokeskuksen tilastoja. Hyödynsin myös ammatti-isännöitsijöille ja isännöinnin asiakkaille jo tehtyjä tutkimuksia, kuten tutkintojen vaikuttavuustutkimuksia, joita esimerkiksi Kiinkossa on tehty Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutuksesta ja tutkinnosta (AIT), Kiinteistöliiketoiminnan johtamiskoulutuksesta (Post Graduate Programme PGP) ja Ylemmän Kiinteistövälittäjän tutkinnosta (YKV). Kiinko kerää muiden oppilaitosten tavoin ammatillisen tutkinnon suorittajilta palautetta valtakunnallista ARVO-palautekyselyä käyttäen. Kiinko on yhteisnimi Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:lle ja Kiinteistöalan Koulutussäätiölle.

2 AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

2.1 Ammattitutkinnon perusteet ja tutkintorakenne

Avaan tässä kappaleessa yleisesti ammattitutkintokenttää, kuten miten tutkinnon perusteet valmistellaan ja määritellään, sekä mikä taho valvoo näyttöjen toteutusta ja osaamisen arvioinnin laatua. Kerron myös yleisesti opetushallituksesta ja työelämätoimikunnista.

Ammatillisesta koulutuksesta annetun lain mukaan: Opetushallituksen tulee valmistella tutkinnon perusteet yhteistyössä työ- ja elinkeinoelämän edustajien, koulutuksen järjestäjien ja muiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Opetushallituksen on tutkinnon perusteita valmistellessaan tehtävä yhteistyötä asianomaisen työelämätoimikunnan kanssa. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 531/2017).

Esimerkiksi 1.1.2018 – 31.12.2020 toimikaudella toimii 39 työelämätoimikuntaa. Työelämätoimikunnan tehtävänä on mm. laadun varmistus ja kehittäminen. (Opetushallitus n.d)

Ammatti- ja erikoisammattitutkintoja oli vielä muutama vuosi sitten noin 360. Näistä yli puolet jätettiin pois tutkintorakennemuutoksen yhteydessä vuoteen 2019 mennessä. Rakennemuutoksen tarkoituksena oli poistaa kapea-alaisia tutkintoja ja korvata ne laajemmilla tutkinnoilla. Uudistus lisäsi opiskelijan tutkinnon sisällön valinnan mahdollisuuksia. (Opetushallitus 2018)

Kartoitukseni kohteena oleva Isännöinnin ammattitutkinto säilyi rakennemuutuksessa itsenäisenä tutkintona. Avaan isännöinnin ammattitutkinnon perusteet opinnäytetyön kolmannessa luvussa.

2.2 Isännöinnin ammattitutkinnon perusteet

Nykyiset isännöinnin ammattitutkinnon perusteet astuivat voimaan 1.1.2018.

Tutkinto koostuu yhdestä pakollisesta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta (taulukko 1). Aiemmin tutkinto muodostui neljästä pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta. Nykyiseen perusrakenteeseen on kirjattu osaamispisteet ja tutkinto on laajuudeltaan 150 osaamispistettä.

TAULUKKO 1 Isännöinnin ammattitutkinnon rakenne (Opetushallitus 2018)

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 60 OSP |
| Isännöinnin toimintaympäristön hallinta, 60 osp, P |
| VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ I 60 OSP |
| Asunto-osakeyhtiön isännöinti, 60 osp |
| Toimitilaisännöinti, 60 osp |
| Vuokratalon isännöinti, 60 osp |
| VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ II 30 OSP |
| Asumisneuvonta, 30 osp |
| Tekniset palvelut isännöinnissä, 30 osp |
| Uudiskohteen isännöinti, 30 osp |
| Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen, 30 osp |
| Tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta 30 osp |
| <i>Tutkintoon voi sisällyttää tutkinnon osan tai osia yrittäjän ammattitutkinnosta. Tutkinnon osan tai osien laajuus yhteensä tulee olla vähintään 30 osaamispistettä.</i> |

2.3 Ammatillisten tutkintojen vastaavuuksien arvioinnit

Ammatillisten tutkintojen ja koulutusten vastaavuutta työ- ja elinkeinoelämän osaamistarpeisiin on viime vuosien aikana arvioitu erilaisilla selvityksillä. Oppilaitokset hyödyntävät omia kyselyjä, kuten esimerkiksi tämän opinnäytetyön vastaavuuskartoitus työnantajille, mutta myös opetushallinnon ylläpitämiä valtakunnallisia palaute- ja tilastotietopalveluita. Opetushallinto ylläpitää muun muassa Arvo kyselytiedonkeruujärjestelmää koulutuksen vaikuttavuuden arvioimiseen opiskelijapalautteista ja Vipunen tilastopalvelua, jossa on esimerkiksi tilastotietoa koulutuksen jälkeisestä sijoittumisesta.

Koulutusten vastaavuutta työelämätarpeisiin tarkastelen työssäni isännöintialan ammattilaisten näkökulmasta. Kartoituksen teen työelämän edustajille opinnäytetyön otsikon mukaisesti. Sijoittuvuus- ja vastaavuustutkimuksia tehdään niin oppilaitosten kuin opetushallituksen toimesta (taulukko 2).

Ammatillisen tutkinnon suorittaneiden työllistyminen ja jatko-opintoihin sijoittuminen

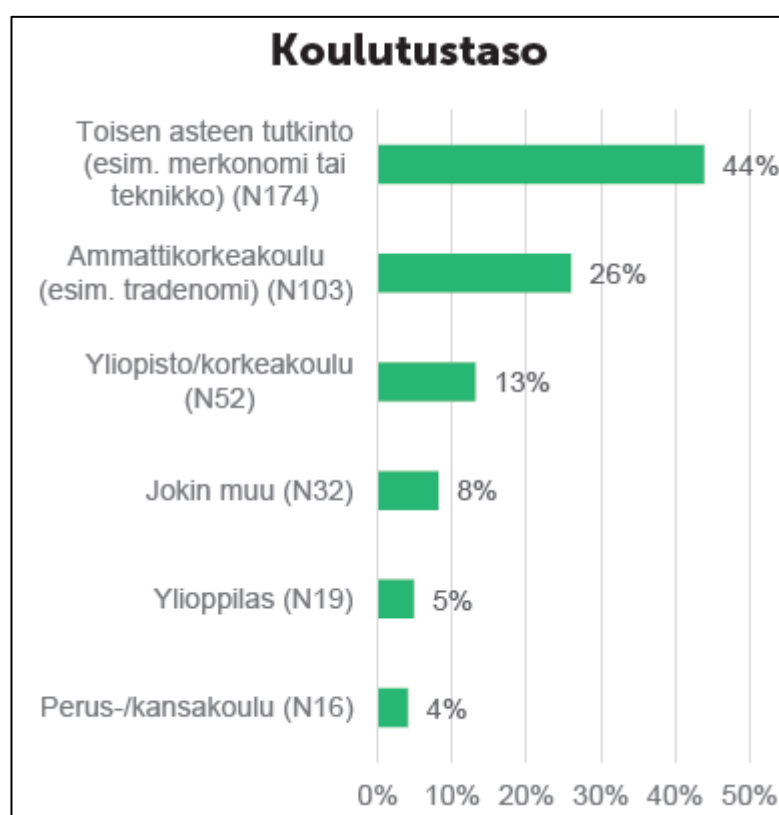
| 1 v. tutkinnon jälkeen | Päätöminen työllinen | Työllinen opiskelija | Päätöminen opiskelija, koululainen | Työtön | Varusmies, siivipalvelusmiehs | Eläkeläinen, sis. työttömyyseläkkeellä olevat | Muu tai tuntematon | Muuttanut maasta | Yhteensä |
|------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------------|--------|-------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|------------------|----------|
| Isännöinnin ammattitutkinto; isännöitsijän ammattitutkinto | 90 | 15 | 1-4 | 15 | | 1-4 | 1-4 | 1-4 | 129 |

KUVIO 1. Tutkinnon suorittaneiden sijoittuminen v. 2016. Opetushallituksen tilastopalvelu Vipunen.

3 AMMATTI-ISÄNNÖITSIJÖIDEN KOULUTUS

3.1 Ammatti-isännöitsijöiden osaaminen

Pääsääntöisesti isännöintialalle tullaan uudelleenkoulutuksen kautta, koska alalle valmistavaa koulutusta ei ole olemassa. Isännöinnin ammattilaiset 2017 (Kiinko 2017) tutkimuksen mukaan tyypillisimminkin isännöitsijöillä on kaupallinen, tekninen tai hallinnollinen koulutus (kuvio 2).



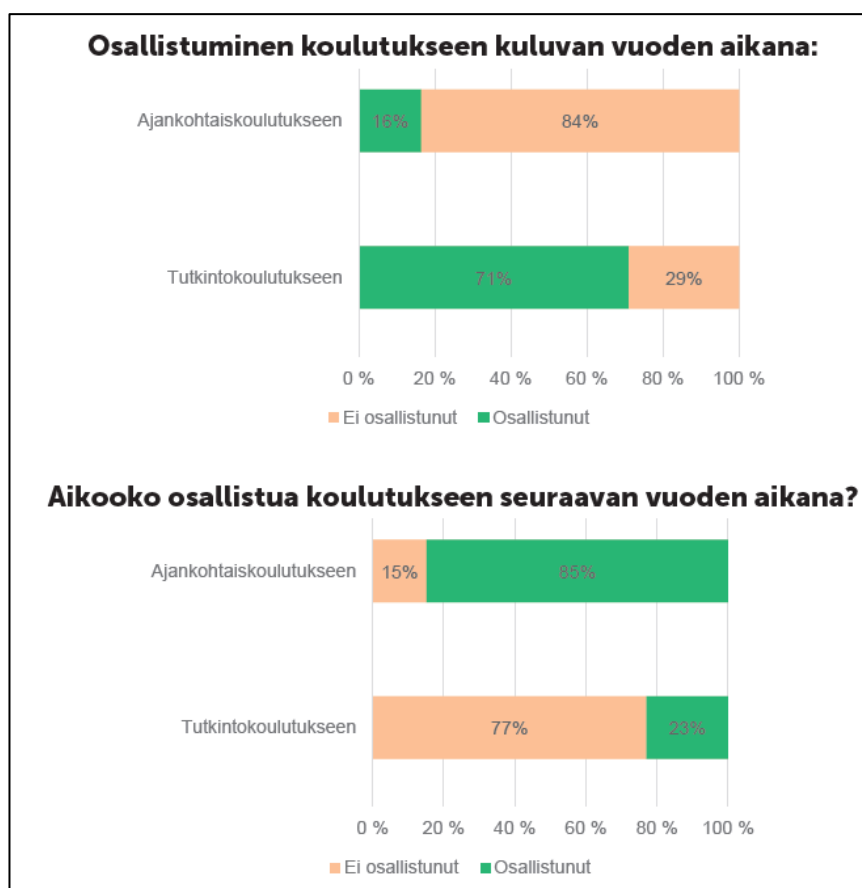
KUVIO 2. Isännöitsijöiden koulutustaso. (Kiinko 2017).

Isännöinnin Ammattilaiset 2014 tutkimuksen (Kiinko 2014) mukaan alan 72 % 546 vastaajasta kannattaa isännöitsijöiden minimipätevyysvaatimusta, jota tällä hetkellä ei ole. Vastaajista 47 % oli suorittanut näytöin suoritettavan Isännöinnin ammattitutkinnon, jota alalla pidetään yleisesti alalle tulo tutkintona.

Vastaavan Isännöinnin Ammattilaiset 2017 (Kiinko 2017) tutkimuksen mukaan Isännöinnin ammattitutkinnon on suorittanut 54 %, Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus tutkinto (AIT) 35 %, Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS®) 30 %, ja

jonkin muun 21 % ja Teknisen Isännöitsijän peruskoulutuksen ja tutkinnon (ITS®-TEK) 21 %. Sittemmin Teknisen Isännöitsijän peruskoulutuksen ja tutkinnon (PerusTEK™) jatkokoulutukseksi on tullut Teknisen isännöitsijän syventävä koulutus (Jatko-TEK™).

Tutkimuksen mukaan ajankohtaiskoulutuksiin osallistuminen on noussut vuoden 2014 62 % vuoden 2017 84 %:iin (taulukko 7). Ajankohtaiskoulutusten sisällöistä ei ole tarkempaa tietoa, mutta ajanjaksolle osuu ainakin asbestilain muutos ja rakentamisen ilmoitusvelvoitteen synty, jotka molemmat poikivat lukuisia ajankohtaiskoulutuksia, kuten myös parhaillaan jalkautumassa oleva sähköinen osakehuoneistorekisteri.



KUVIO 3. Ajankohtais- ja tutkintokoulutukseen osallistumiskysely. (Kiinko 2017)

Isännöinnin ammattitutkinnon lisäksi toinen ammatillinen tutkinto on Isännöinnin erikoisammattitutkinto, joka suoritetaan näytöin. Erikoisammattitutkinto lisättiin tutkintorakenteeseen syksyllä 2017, ja se tähtää vaativien isännöintitehtävien

osaamiseen. Tutkinto muodostuu samalla tavoin pakollisista ja valinnaisista tutkinnon osista (taulukko 2).

TAULUKKO 2. Isännöinnin erikoisammattitutkinnon muodostuminen. (Opetushallitus 2018)

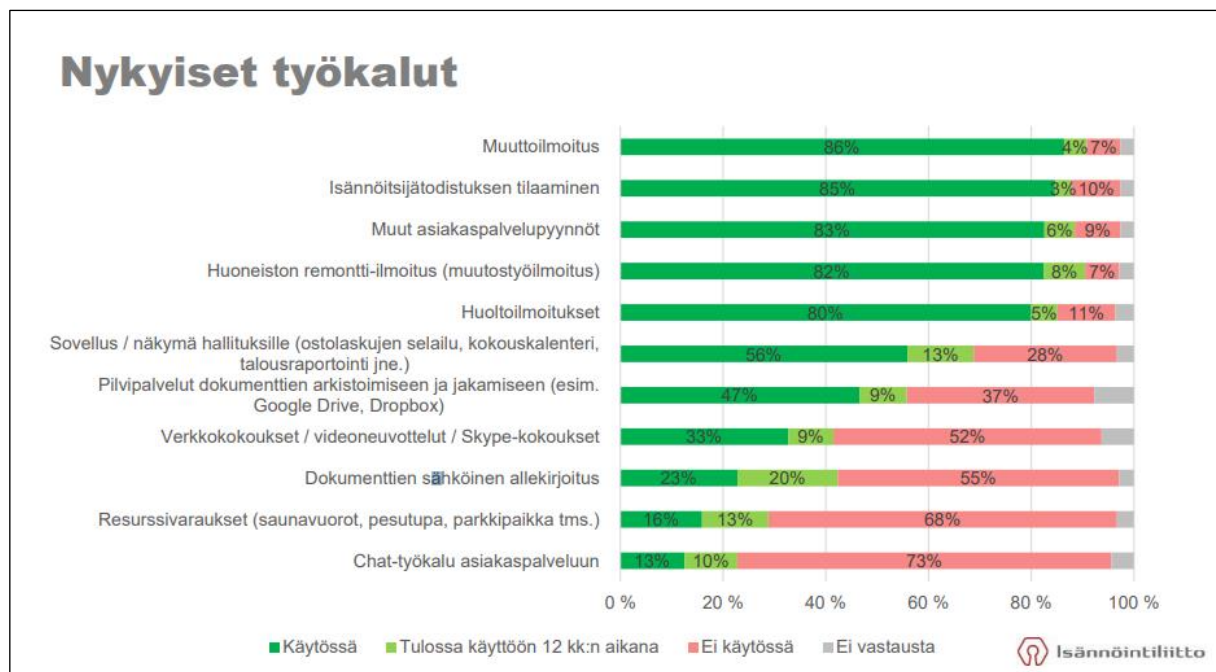
| PAKOLLISET TUTKINNON OSAT 120 OSP |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta, 60 osp, P |
| Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen, 60 osp, P |
| VALINNAISET TUTKINNON OSAT 60 OSP |
| Kehittämissuunnitelma isännöinnistä, 60 osp |
| Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa, 60 osp |
| Tutkinnon osa yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta 60 osp |
| <i>Isännöinnin erikoisammattitutkinnon valinnaisena tutkinnon osana voi olla pakollinen tutkinnon osa yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta.</i> |

Näiden ammatillisten tutkintojen lisäksi mm. Kiinko järjestää omia alan ammatillisia lisäkoulutuksia, kuten Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS®) ja Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto (AIT®). ITS käsittelee yleisesti isännöinnin osa-alueita samoin kuin isännöinnin ammattitutkinto. AIT puolestaan palvelee sisällöltään isännöinnin johtotehtävissä toimivia henkilöitä.

3.2 Isännöintitoimistojen sähköiset palvelut ja digikehityshaasteet

Isännöintiliiton selvityksen mukaan (Isännöintiliitto 2018) isännöitsijöiden suhtautuminen digitaalisuuteen on myönteistä ja digitaalisuus koetaankin mahdollisuutena. Sähköisten työkalujen käyttöönotto edellyttää kehityshalukkuutta ja tahtotilaa.

Sähköiset asukaspalveluihin liittyvät työkalut ovat hyvin käytössä. Sen sijaan pilvipalvelut, sähköiset kokousalustat, resurssivaraukset ja chat-työkalut kaipaavat vielä jalkauttamista laajempaan käyttöön.



KUVIO 4. Isännöintiyhtiöiden käytössä olevat sähköiset työkalut. (Isännöintiliitto 2018)

Edellä mainittujen tutkimusten ja selvitysten perusteella alalla olevat ovat aktiivisia kouluttautujia. Jo tehtyjen tutkimusten mukaan alalla on tarve ja sijaa sähköisten työkalujen käyttöönottamiselle.

4 ISÄNNÖINNIN TOIMINTAKENTTÄ

4.1 Isännöinnin asiakkaat

Tilastokeskuksen Asuntokanta 2018 tilaston mukaan vuoden 2018 lopussa Suomessa oli yli 3 miljoonaa asuntoa, joista kerrostaloasuntoja oli 46 % kaikista asunnoista ja rivitaloja vajaa 14 %. Tutkimuksen mukaan viimeisen parinkymmenen vuoden aikana valmistuneista asunnoista 79 % on sijoittunut kaupunkimaisiin kuntiin ja esimerkiksi rivitalojen osuus on kasvanut viimeisen neljänkymmen vuoden aikana kymmenkertaiseksi (Tilastokeskus: Asuntokanta 2018).

Isännöinnin asiakaskenttä koostuu pääsääntöisesti asunto-osakeyhtiöistä, joita Patentti- ja rekisterihallituksen 2.1.2020 päivätyn tilaston mukaan on 89 008 (Patentti- ja rekisterihallitus n.d.). Muita isännöinnin asiakasyhteisöjä ovat vuokra-, liike-, asumisoikeus-, osaomistus-, ja teollisuusrakennukset sekä osuuskunnat. Lisäksi merkittävän rakennusmassan muodostaa valtion ja kuntien hallinnoimat rakennukset sekä infra. Edellä mainittuja johdetaan isännöitsijänimikkeeseen sijaan usein kiinteistömanagerin tai –päällikön nimikkeellä, joiden alalle tulotutkintona on usein myös isännöinnin ammattitutkinto.

4.2 Isännöintiyritykset

Suomessa toimii noin 700 isännöintialan yritystä, joissa tyypillisesti työskentelee 3-5 työntekijää. Ala työllistää noin 5000 henkeä, joista puolet ovat isännöitsijöitä, ja loput kiinteistösihteereitä, teknisiä asiantuntijoita, kirjanpitäjiä ja muita työntekijöitä. (KEHA-keskus n.d).

Tarkempaa isännöitsijöiden tai toimintaa harjoittavien yritysten määrää ei ole tiedossa, koska isännöintiyrityksen perustaminen ei ole luvanvaraista, josta voisi saada tilastotietoja. Isännöintiä voi myös harjoittaa useilla eri yritysmuodoilla, jopa suoraan työsuhteisena isännöitävään yhteisöön.

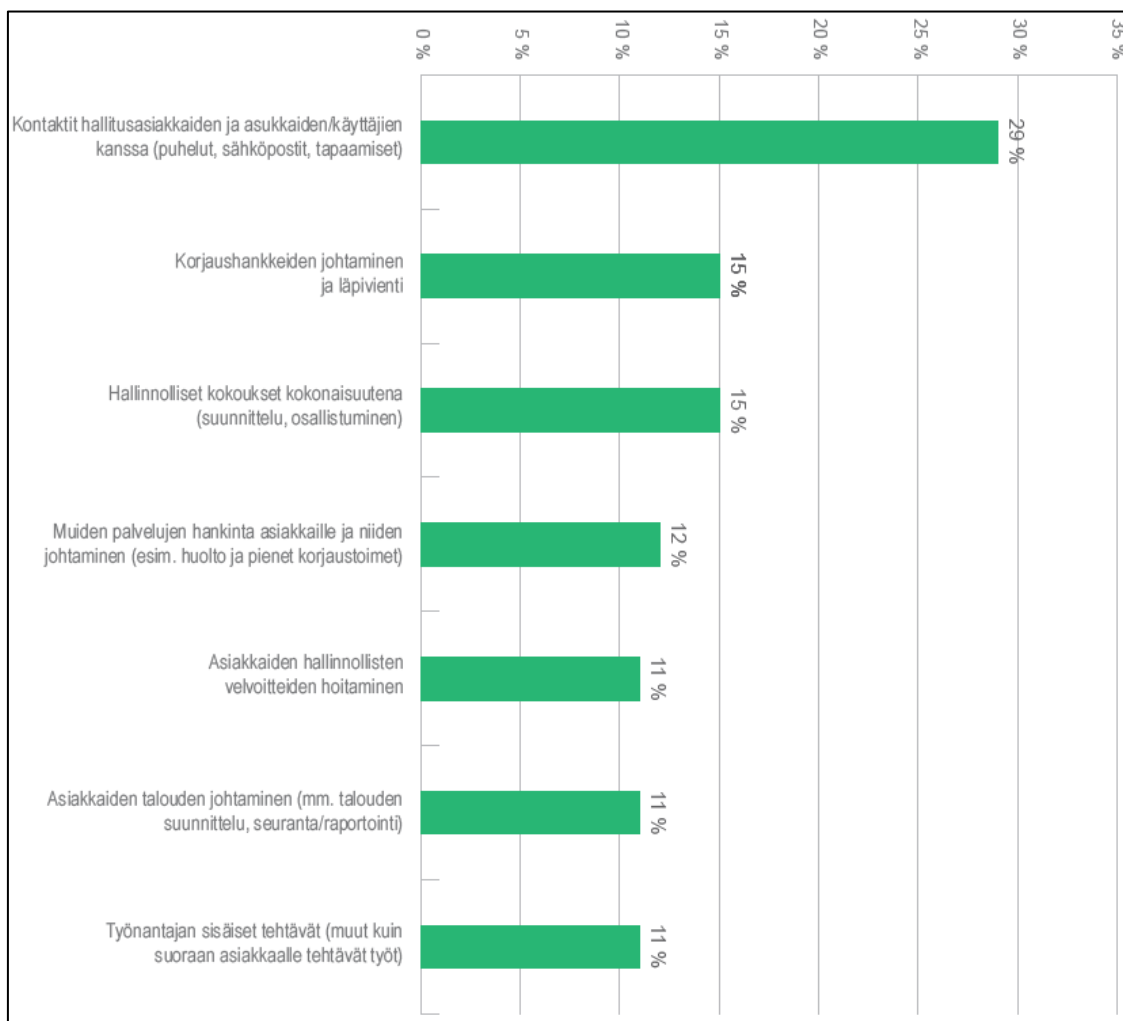
Isännöintitoimialan toimintaympäristöä numeroina Suomessa kuvaa myös Isännöintiliiton kotisivuilla oleva julkaisu Mitä on isännöinti? Julkaisun yhteydessä on kuvattu myös Isännöintialan toimintaympäristö (kuvio 5).

| ISÄNNÖINTIALAN TOIMINTAYMPÄRISTÖ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Suomessa toimii noin 1200 yritystä, joiden päätoimiala on kiinteistöjen isännöinti (Lähde: Tilastokeskus, toimialatilasto 2017).▪ Isännöintiala työllistää noin 5000 ammattilaista (Lähde: Tilastokeskus).▪ Päätoimisia isännöitsijöitä on noin 2500.▪ Isännöintipalvelua ostaa noin 50 000 taloyhtiötä.▪ Isännöinti on mukana vuosittain noin 7 miljardin euron hankinnoissa.▪ Alan yrityksessä työskentelee tyypillisesti 3 – 5 työntekijää.▪ Kaikista isännöintialan työntekijöistä 30 % on naisia. |

KUVIO 5. Isännöinnin toimintaympäristö. (Isännöintiliitto n.d)

4.3 Isännöitsijän työtehtävät

Selkeästi isoimman siivun työajasta vie Isännöinnin ammattilaiset 2017 –kyselytutkimuksen mukaan viestintä (kuvio 6). Tutkimuksesta on seurantatuloksia 10 vuoden ajalta. Asiakaspalvelu nostettiin esiin myös vuoden 2010 tutkimuksessa aikaa vieväksi talouden, hankintojen ja elinkaarihallinnan johtamisen kustannuksella.



KUVIO 6. Isännöinnin ammattilaiset 2017 tutkimus (Kiinko 2017).

Saman tutkimuksen mukaan yli puolet isännöitsijöistä on tyytyväisiä työaikoihin, joskin viikoittainen työaika on 43 tuntia. Työpäiviä pidentävät iltakokoukset, joita päätoimisella isännöitsijällä on vuodessa pitkälti toistasataa normaalin työajan jatkoksi.

Vuonna 2020 puhuttaa työaikalain muutos, joka astui voimaan 1.1.2020. Sen jalkautuminen isännöintiin jää nähtäväksi.

Myös yhteiskunnalliset muutokset vaikuttavat isännöinnin tehtäväkuvaan. Näistä keskeisimpiä ovat kotiasumisen suosiminen laitoshoidon sijaan, jotka epäonnistuneiden yksittäistapausten seurauksena nousevat hetkellisesti otsikoihin.

4.4 Taloyhtiön talouden johtaminen ja asiakaspalveluosaaminen

Suomen Isännöintiliitto ry:n koordinoiman, Good House Oy:n toteuttaman Isännöinnin Asiakaskuuntelututkimukseen 2017 (Isännöintiliitto 2017) vastasi 8716 henkilöä. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat taloyhtiöiden hallituksen jäsenet.

Tutkimuksen merkitystä korostaa se, että isännöintitoimistot tilaavat, toteuttavat ja maksavat sen itse. Tutkimuksen valtakunnallisesta kattavuudesta on käyty jonkun verran keskustelua, koska tutkimukseen osallistuvat isännöintitoimistot lienevät asiakastyytyväisyyteen panostavia. Toisaalta kiitettävän arvosanan merkitys korostuu kovassa sarjassa. Kyseiseen vuoden 2017 tutkimukseen osallistui Suomen noin 700 isännöintitoimistosta 107.

Tutkimuksen keskeisissä tuloksissa korostui osaaminen taloyhtiön talouden johtamisen ja asiakaspalvelun osaaminen. Alan asiakastyytyväisyys on hyvä. Johdospäätöksenä koulutuskysymykseen voisi edellä mainittujen tutkimusten perusteella todeta, että enemmän alalla toimivat ammattilaiset ovat huolissaan koulutuksista kuin asiakkaat. Esimerkiksi minimikoulutusvaatimusta peräsivät ammattilaiset, ei asiakkaat.

Isännöintipalveluiden kehittämistarpeita asiakasnäkökulmasta selvitettiin vuonna 2010 toteutetulla Isännöinnin visio 2020 verkkohaastattelulla. Selvityksen mukaan asiakkaat laajentaisivat isännöintitoimiston palveluita asumispalveluihin, kuten kodinhoidon välittäjiksi.

Tärkeimpänä kehittämiskohteena pidettiin hallitustyötä ja isännöinnin ammattitaitoa (Kiinko n.d). Keskeisemmät pääteemat (kuviot 7) kirjattiin haastattelun perusteella. (Isännöintiliitto 2011)

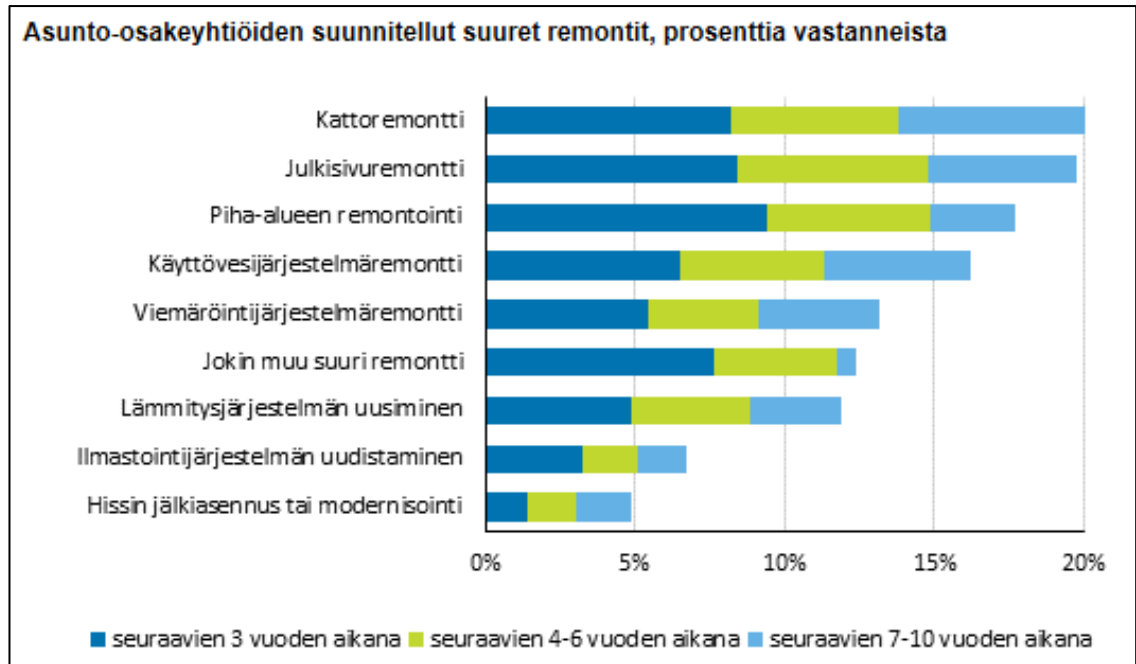


KUVIO 7 Isännöinnin Visio 2020 pääteemat ja keskeiset havainnot (Isännöinti-
liitto 2011)

4.5 Kiinteistökannan kehitys

Tilastokeskuksen 13.6.2019 julkaisun mukaan asuntojen ja asunto-osakeyhtiöiden korjauskustannukset olivat 6,3 miljardia euroa vuonna 2018. Näistä kerrostaloyhtiöiden teettämien korjausten osuus oli 1,7 miljardia, ja rivitalojen 420 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus: Korjausrakentaminen 2018)

Asunto-osakeyhtiöiltä kysyttiin suurista remonteista, jotka on suunniteltu tehtäväksi seuraavien kymmenen vuoden aikana. Kattoremontti ja julkisivuremontti on suunnitteilla 20 prosentilla kysymykseen vastanneista asunto-osakeyhtiöistä. Piha-alueen remointi on suunnitteilla 18 prosentilla. Käyttövesijärjestelmäremontti on suunnitteilla 16 prosentilla ja viemärintijärjestelmäremontti 13 prosentilla vastanneista yhtiöistä. (Tilastokeskus: Korjausrakentaminen 2018) (kuvi-
8)



KUVIO 8. Asunto-osakeyhtiöiden suunnitellut remontit 2018. (Tilastokeskus: Korjausrakentaminen 2018)

4.6 Asumisten trendit

Kaupungistuminen luo nopeasti kasvavia kaupunkeja, jonka esimerkiksi Helsingissä on havaittu aiheuttavan asumisväljyyden kasvamisen pysähtymisen vuonna 2007. (Asuminen Helsingissä 2019).

Pirkanmaan liiton 10.6.2013 julkaiseman Pirkanmaan väestösuunnite 2040 raportin (Pirkanmaan liitto 2013) mukaan asumisväljyys on 39,5 m²/henkilö, johon se on asettunut viimeisen 10 vuoden aikana. Tilastokeskuksen 31.12.2018 päivätyn asuntokunnat asumisväljyyden mukaan -tilaston kehityksessä on tapahtunut hienoista väljyyden nousua, ollen nyt 40,8 m²/henkilö. (Tilastokeskus 2019)

Asumisväljyyden suhdetta asumistrendeihin pohti Futudesignin arkkitehti Aleks Niemeläinen Firan Suomiareenan blogissa 20.6.2019. Nieminen pohti tuoko asuntojen pientyminen kodinhoitohuoneen ja keittiön korvaamisen palveluilla, kuten ravintola- ja pesulapalveluilla. (Fira Suomiareena blogisarja 20.6.2019)

Tulevaisuuden asumisen asiantuntija Kimmo Rönkä valotti aamu-tv:ssä vastavaa kehityssuuntaa, jossa asuntojen pieneneminen luo tarpeen yhteistiloille koontumisen merkeissä. Lisäksi Röngän mukaan tarvitaan paikkoja, joissa asukkaat voivat kasvattaa itse ruokaa, esimerkiksi katoilla ja pihilla. Lisäksi Rönkä näki merenrantakaupunkien vesibussien ja yhteiskäyttöautojen korvaavan tulevaisuudessa omat autot, joka myös vapauttaa pysäköintitilaa. (Yle Areena 31.8.2018.).

Ruokakassipalveluita on ollut jo useamman vuoden, joko toimistokiinteistöjen automaatteihin, tai taloyhtiöiden automaatteihin. Tämän päivän suunnittelussa otetaankin jo huomioon tällaisten palveluiden tilatarpeet, samalla tavoin mitä esimerkiksi lastenrattaiden säilytyspaikat.

4.7 Ikääntyminen

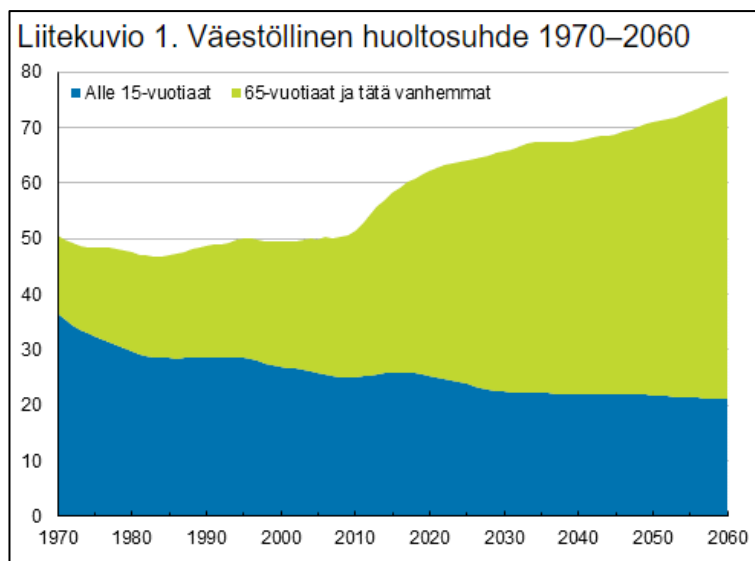
Tilastokeskuksen (Tilastokeskus: Väestöennuste 2018, Liitetaulukko1) väestö ikäryhmittäin mukaan (taulukko 2) mukaan suurten ikäluokkien ikääntyminen nostaa yli 65-vuotiaiden määrän nykyisestä 1,26 miljoonasta 1,45 miljoonaan vuoteen 2030 mennessä, jolloin joka neljäs suomalainen on saavuttanut yli 65-vuoden iän (kuvio 9). Ennusteen mukaan heistä yli puolet on yli 75-vuotiaita.

TAULUKKO 2 Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 2070 (Tilastokeskus: Väestöennuste 2018, Liitetaulukko 1)

Liitetaulukko 1. Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 - 2070 (vuodet 2020-2070: ennuste) Korjattu 18.12.2018

Korjattu 18.12.2018. Korjatut luvut on merkitty punaisella.

| Vuosi | Ikäluokka yhteensä | Ikäluokka | | | Väestöosuudet (%) | | |
|-------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------------|-----------|--------|
| | | 0 - 14 | 15 - 64 | 65 - | 0 - 14 % | 15 - 64 % | 65 - % |
| 1900 | 2 655 900 | 930 900 | 1 583 300 | 141 700 | 35,1 | 59,6 | 5,3 |
| 1910 | 2 943 400 | 1 049 400 | 1 724 500 | 169 500 | 35,7 | 58,6 | 5,8 |
| 1920 | 3 147 600 | 1 051 000 | 1 908 300 | 188 300 | 33,4 | 60,6 | 6,0 |
| 1930 | 3 462 700 | 1 018 300 | 2 227 200 | 217 200 | 29,4 | 64,3 | 6,3 |
| 1940 | 3 695 617 | 995 599 | 2 464 107 | 235 911 | 26,9 | 66,7 | 6,4 |
| 1950 | 4 029 803 | 1 208 799 | 2 554 354 | 266 650 | 30,0 | 63,4 | 6,6 |
| 1960 | 4 446 222 | 1 340 187 | 2 778 234 | 327 801 | 30,1 | 62,5 | 7,4 |
| 1970 | 4 598 336 | 1 118 550 | 3 052 298 | 427 488 | 24,3 | 66,4 | 9,3 |
| 1980 | 4 787 778 | 965 209 | 3 245 187 | 577 382 | 20,2 | 67,8 | 12,1 |
| 1990 | 4 998 478 | 964 203 | 3 361 310 | 672 965 | 19,3 | 67,2 | 13,5 |
| 2000 | 5 181 115 | 936 333 | 3 467 584 | 777 198 | 18,1 | 66,9 | 15,0 |
| 2010 | 5 375 276 | 887 677 | 3 546 558 | 941 041 | 16,5 | 66,0 | 17,5 |
| 2020 | 5 543 221 | 866 686 | 3 418 618 | 1 257 917 | 15,6 | 61,7 | 22,7 |
| 2030 | 5 611 987 | 759 847 | 3 386 705 | 1 465 435 | 13,5 | 60,3 | 26,1 |
| 2040 | 5 601 713 | 734 583 | 3 342 578 | 1 524 552 | 13,1 | 59,7 | 27,2 |
| 2050 | 5 531 725 | 705 723 | 3 235 599 | 1 590 403 | 12,8 | 58,5 | 28,8 |
| 2060 | 5 448 354 | 653 939 | 3 099 634 | 1 694 781 | 12,0 | 56,9 | 31,1 |
| 2070 | 5 370 501 | 623 820 | 2 970 706 | 1 775 975 | 11,6 | 55,3 | 33,1 |



KUVIO 9. Väestöllinen huoltosuhde 1970 – 2060. (Tilastokeskus: Väestöennuste 2018, Liitekuvio 1)

Suomen ympäristökeskuksen Ikääntyneiden asuinpaikat nyt ja tulevaisuudessa (Helminen, Vesala, Rehunen, Strandell, Reimi & Priha 2017) raportin mukaan yli 65-vuotiaista yksin asuu 38 %. Yksinasuvilla yleisin talotyyppi on kerrostalo, kaupungistuminen on vääjäämätön maaseudun autioituessa. Raportin mukaan suurin osa ikääntyneistä, yli 65-vuotiaista 95 %, asuu kotona, osa säännöllisen kotihoidon palvelun piirissä, ja tehostettu palveluasumisen lisääntyminen on ohittanut laitoshoidon osuuden. Edelleen raportissa viitattiin Liikenneviraston v. 2012 julkaisuun, jonka mukaan kerrostalo- tai osakeyhtiömuotoinen pientaloasuminen sopii eläkkeelle siirtymisikään, jolloin matkailu ja mökkimatkat lisääntyvät.

Raportti vahvistaa 3.4 kappaleessa avattua Isännöinnin visio kartoitusta, jonka mukaan asiakkaat laajentaisivat isännöintitoimiston palveluita asumispalveluihin, kuten kodinhoidon välittäjiksi. Tämä luo uusia markkinoita, mutta ikääntyminen tuo taloyhtiöille myös monenlaista murhetta, joista onkin saatu viime aikoina lukea räväköitä, joskin surullisia uutisia. Suuret ikäluokat ja sosiaalitoimen resurssit eivät ole kasvaneet samassa suhteessa, ja vanhusten huolet jäävät usein isännöitsijöiden ja hyvätahtoisten naapureiden kontolle. Jos sellaisia sattuu olemaan.

5 ASIAKASTARPEIDEN JA TYÖELÄMÄN MUUTOSTEN KARTOITUS

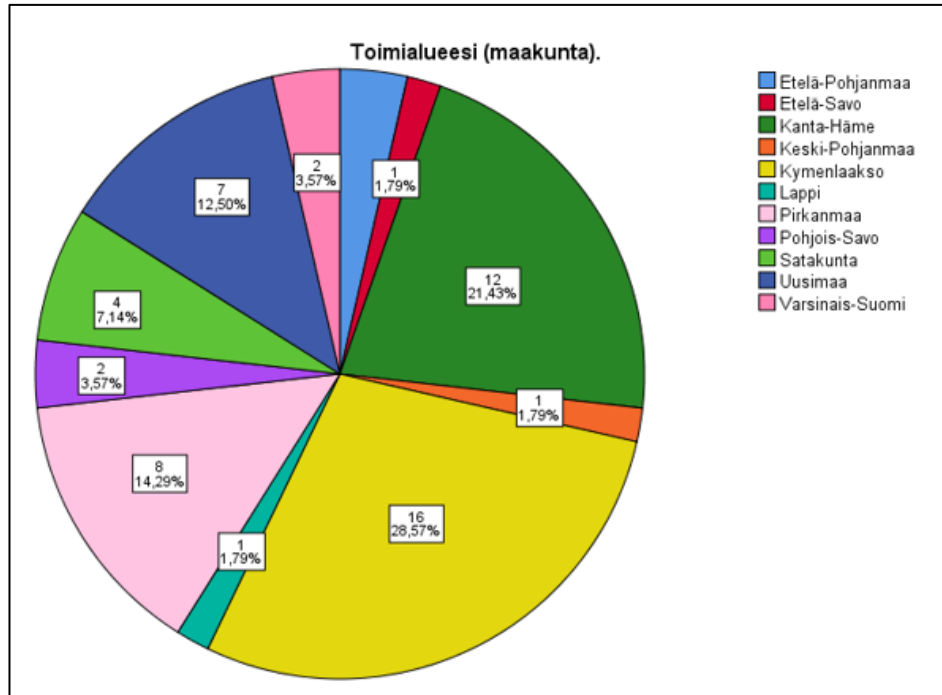
5.1 Kartoitustapa ja kohderyhmä

Kartoitus tehtiin Google Forms verkkolomake-työkalulla laadittu verkkokysely. Kartoituksen kohderyhmänä oli isännöitsijät, kiinteistömanagerit ja -päälliköt, jotka hoitavat isännöintiä asunto-osake- ja vuokrayhtiöissä sekä liike-, teollisuus- ja palveluyhtiöissä. Kohderyhmää ei rajattu esimerkiksi pelkkiin asunto-osakeyhtiöitä isännöiviin tahoihin, koska asunto-osakeyhtiöiden isännöitsijöillä on usein asiakaskannassa myös vuokra-, liike-, teollisuus- ja palveluyhtiöitä, ja toisaalta kiinteistömanagerin tai -päällikön nimikkeellä työskentelevien alalitetutkintona on isännöinnin ammattitutkinto.

Yhdistysten puheenjohtajia pyydettiin vastaamaan itse ja pyydettiin toimittamaan kyselyä verkostolleen. Kyselyn toimitustavalla pyrittiin saamaan vastauksia alalla jo useamman vuoden toimineilta, ja siten saamaan vastauksia jotka pohjautuivat lähivuosina tapahtuneisiin muutoksiin. Toimitustavalla saatiin myös vastauksia kattavasti ympäri Suomen, vastaajat sijoittuivat 11 eri maakuntaan (kuvio 10).

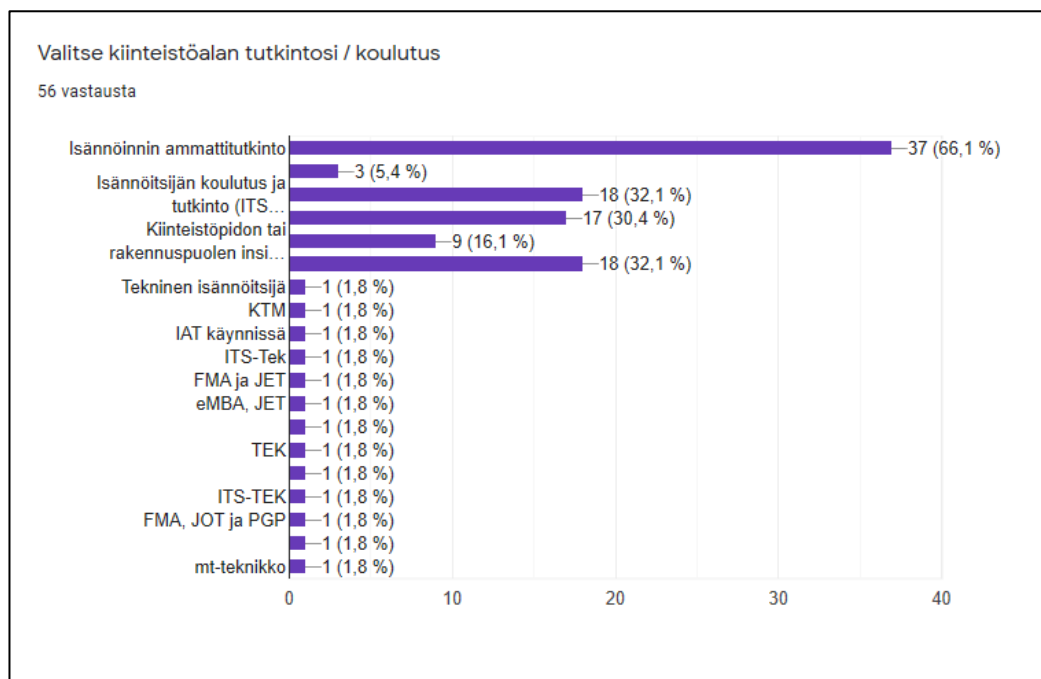
Vastauksia saatiin 56, kohtuullisesti, huomioiden että kohderyhmälle tulee eri järjestöiltä ja toimijoilta paljon mielipide- ja kartoituskyselyjä. 56 vastaajaa edustaa noin 2,2 % noin 2500 Suomessa toimivasta isännöitsijästä. Tavoitteena ei ollut suorittaa määrällistä tutkimusta, vaan saada näkemystä lähivuosina tapahtuneista muutoksista pidempään alalla olleilta.

Kaikista 56 vastaajasta yhtä lukuunottamatta toimii päätoimisena isännöitsijänä, kiinteistömanagerina tai vastaavissa tehtävissä. Yli puolella oli yli kymmenen vuoden alan työkokemus, 23 % 5-10 vuoden työkokemus ja lopuilla 1-5 vuotta. Lähes puolet vastaajista hoiti pääasiallisesti asunto-osakeyhtiöitä, 21 % liike-, palvelu- ja teollisuuskiinteistöjä ja 16 % vuokrayhtiöitä.



KUVIO 10. Vastaajien maakuntajako

Vastaajista 66 % oli suorittanut Isännöinnin ammattitutkinnon, loput jakaantuivat muihin isännöintialan koulutuksiin. Kiinteistönpidon tai rakennuspuolen insinööritutkinnon oli suorittanut vastaajista 16,1 %. Vastausten perusteella osa oli suorittanut usean kysytyistä tutkinnoista.



KUVIO 11. Vastaajien koulutus

5.2 Opinnäytetyön rajaus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa miten voimassaolevat isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin kirjatut ammattivaatimukset vastaavat työelämän nykyisiä ja tulevia tarpeita.

Tavoitteena oli

1. kartoittaa isännöinnin työelämän ja asiakastarpeiden lähivuosina tapahtuneita muutoksia isännöitsijänä toimivien näkökannalta.
2. verrata muutoksia nykyisiin perusteiden ammattitaitovaatimuksiin.
3. antaa kehitysehdotus ammattitaitovaatimuksiin vertailun perusteella.

5.3 Kysymykset

Kysymysten laadinnassa huomioitiin, että vastaaja ei tunne isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden sisältöä kuin pääpiirteittäin. Perusteet avataan otsikkotasolla ja painotuspisteillä kyselylomakkeen alussa. Tarkempaa avautusta ei katsottu tarpeelliseksi, koska kartoituksen kohteena ei ole perusteiden sisällön tuntemus vaan työelämän ja asiakaskunnan muuttuvat tarpeet, joiden perusteella tehdään kehittämissuositus.

Kysely käsitti viisi taustatietokysymystä, ja 12 toimintakenttään liittyvää kysymystä. Kysymykset pyrittiin rakentamaan helposti ja nopeasti vastattaviksi valmiine vastausvaihtoehtoineen. Vastausvaihtoehtoja tuli yksi palaute, jossa toivottiin mahdollisuutta vastata muutakin kuin ennalta annettujen vastausten mukaan.

Testasin kyselyn LinkedInin Isännöinnin Ammattilaiset ryhmässä, jossa testattiin, kiinnittävätkö vastaajat huomiota itse kysymyksiin työn kehittymisestä ja muuttuvista asiakastarpeista, vai siihen, että kyseessä on näyttötutkinto, ja että koulutus on valmentava koulutus. Tutkinnon perusteethan antavat lähtökohdan koulutuksen sisällölle, mutta tutkinnon voi suorittaa ilman koulutukseen osallistumista. Koulutuksen järjestäjätaholla on mahdollisuus vaikuttaa koulutuksen painopisteisiin.

Kyselyn johdannossa kerrottiin erikseen, että kyselyllä kartoitetaan isännöintityön kehittymistä ja muuttuvia asiakastarpeita, ja että tuloksia verrataan nykyisiin isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin.

LinkedInin Isännöintialan Ammattilaiset ryhmässä julkaistu testi toi 12 vastausta, jotka kaikki vastasivat työelämän ja asiakaskunnan muuttuviin tarpeisiin, eli toivotulla tavalla. Testin perusteella ei kysymysten muotoiluun ollut tarvetta. LinkedInin kautta tulleet vastaukset liitettiin yhdistyksen kautta saatuihin vastauksiin.

Kysymyslinkki toimitettiin tämän jälkeen Isännöintiliiton jäsenyhdistysten yhdyshenkilöille, ja lopullinen vastausmäärä ml. Isännöintialan Ammattilaiset ryhmän vastaukset, oli 56. Jälkimmäisessä kyselyssä yksi vastaajista oli antanut kirjallisen Palaute / vapaa sana osiossa, että kysymykset oli asetettu niin kuin ammattitutkinto olisi jokin koulutuksen myötä saatava ”loppututkinto”, muut vastaajat eivät olleet tähän kiinnittäneet huomiota.

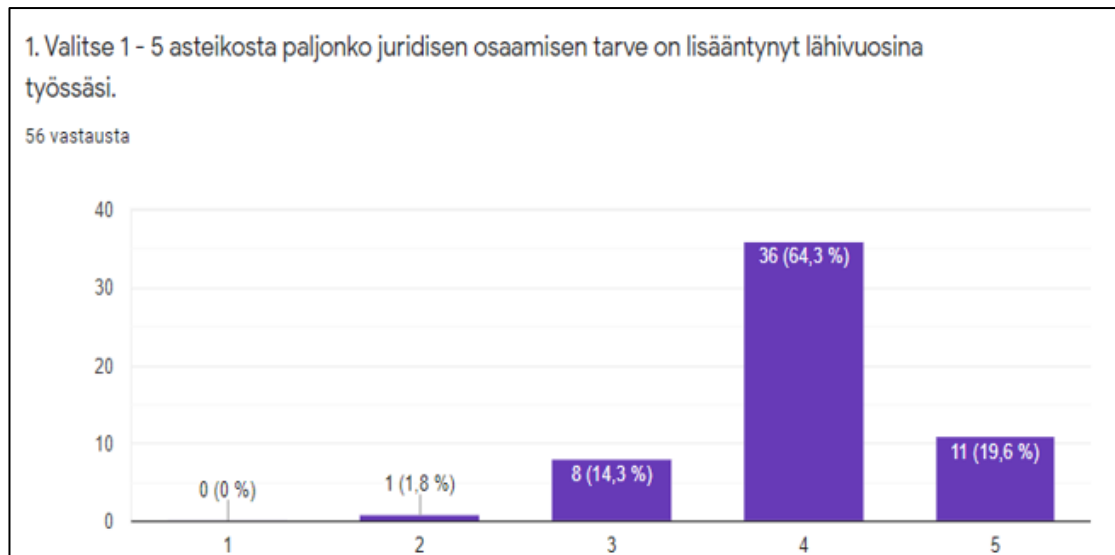
5.4 Kartoituksen tulos ja analyysi

Kysymykset jaettiin kahteen pääkategoriaan; 1. Isännöintityöhön/toimintakenttään ja 2. Muuttuviin asiakastarpeisiin liittyviin kysymyksiin. Asiakastarpeiden muutoskartoitus tehtiin niin ikään myös isännöitsijän vastausten perusteella.

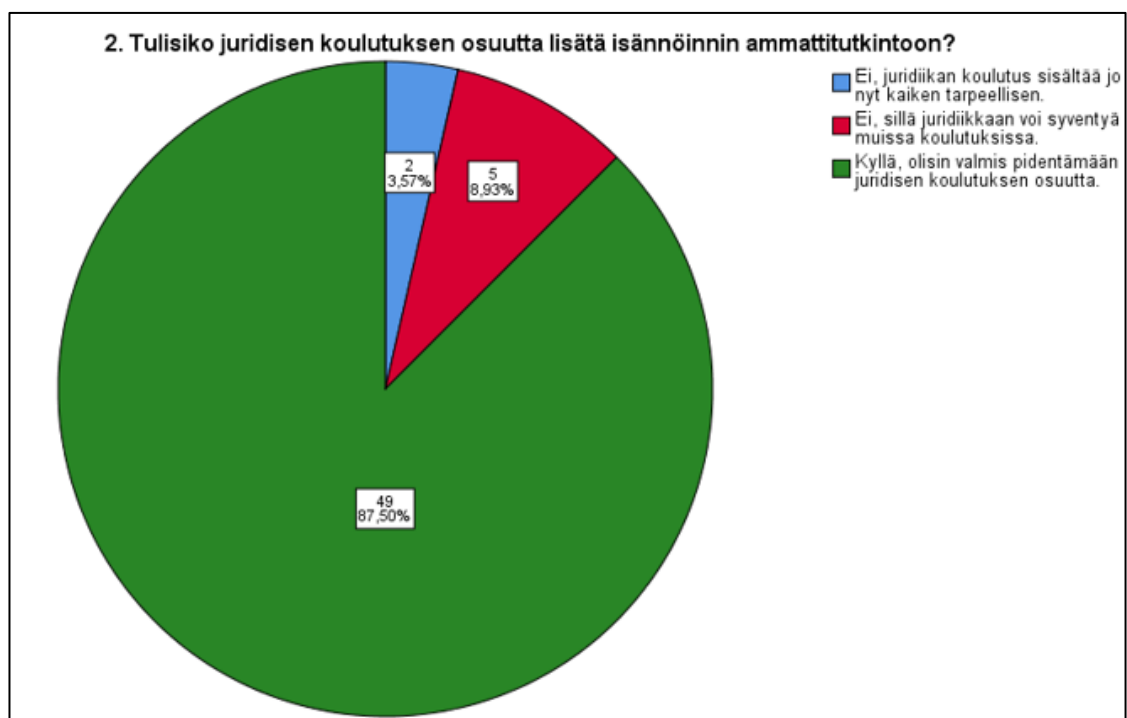
Vastaukset analysoitiin IBM SPSS tilastointiohjelmistolla. Kysymystulokset 4, 6, 7, 8, 9 ja 11 ristiintaulukoitiin vastaajien kokemusvuosilla.

5.4.1 Juridinen osaaminen

Vastausten perusteella juridisen osaamisen tarve on lisääntynyt merkittävästi lähivuosina (kuvio 12). Vastaajat näkivät myös juridisen koulutuksen lisäämistarvetta isännöinnin ammattitutkintoon (kuvio 13).



KUVIO 12. Juridisen osaamiseen liittyvien kysymysten vastaukset



KUVIO 13. Tulisiko juridisen koulutuksen osuutta lisätä kysymyksen vastaukset

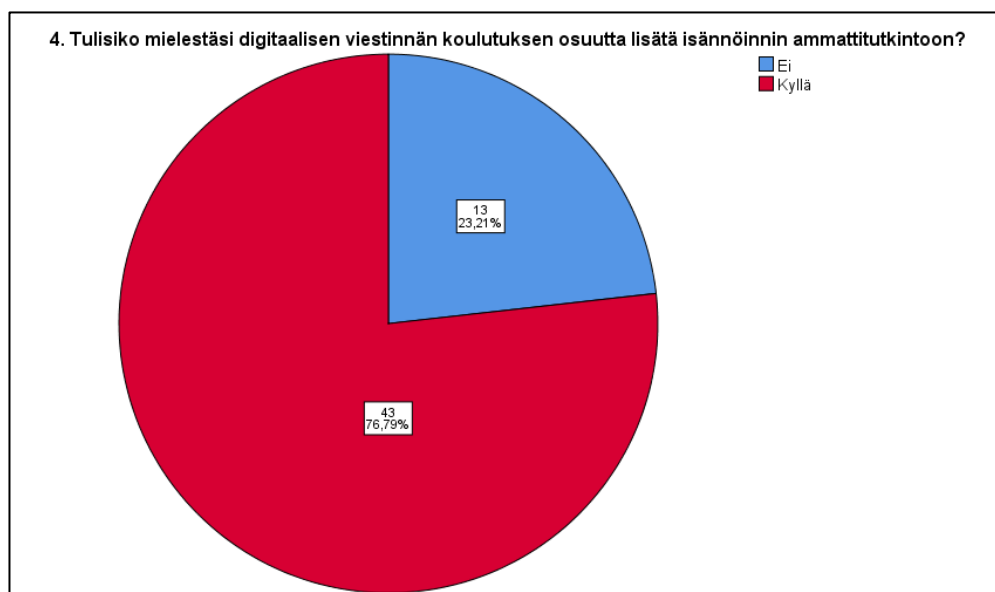
5.4.2 Digitaalinen viestintä

Vastausten perusteella digitaalisen viestinnän tarve on lisääntynyt merkittävästi (kuvio 14 a). Vastaajista 76,8 % oli myös digitaalisen viestinnän koulutuksen lisäämisen kannalla isännöinnin ammattitutkinnossa (kuvio 14 b).

Kysymyksen vastausten ristiintaulukointi suhteutettuna kokemusvuosiin antoi selkeän eron; yli 10 vuotta alalla olleista lähes 45 % vastasivat, että digitaalisen viestinnän koulutuksen osuutta tulisi lisätä isännöinnin ammattitutkintoon. Sen sijaan alalla 1-5 vuotta olleista vastaavaan kysymykseen vastasi myöntävästi 16 %.



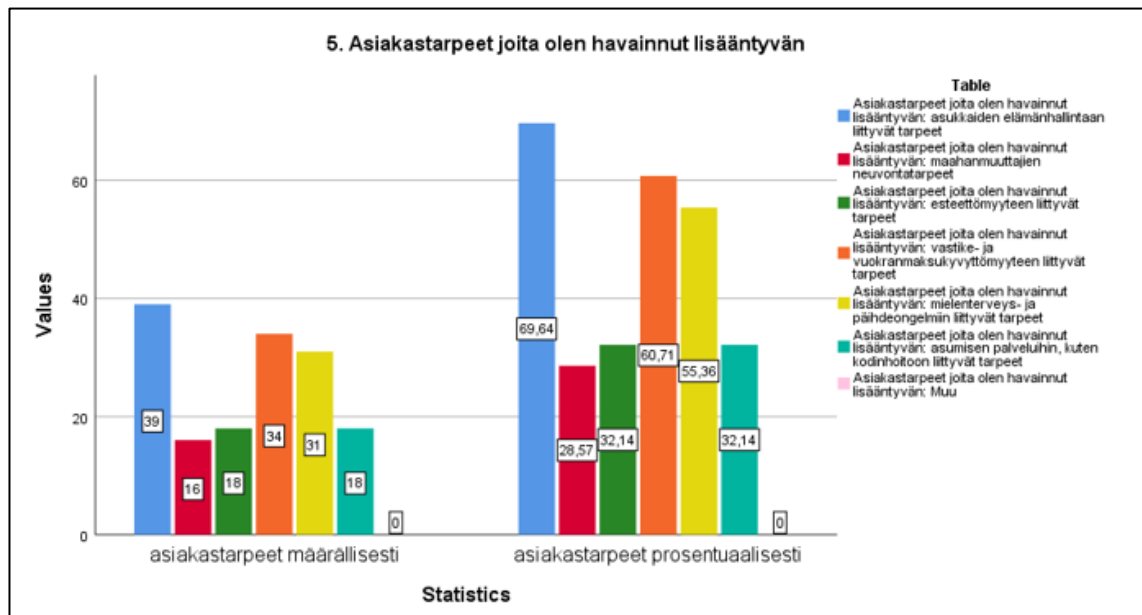
KUVIO 14 a. Digitaalisen viestinnän lisääntymisen kysymyksen vastaukset



KUVIO 14 b. Digitaaliseen viestintään liittyvien kysymysten vastaukset

5.4.3 Asiakastarpeet

Asiakastarpeiden lisääntymiskysymyksen vastauksissa oli eniten hajontaa. Lähes 70 % vastaajista koki asukkaiden elämänhallintaan liittyvät tarpeet merkittävimmäksi, toisena oli vastike- ja vuokranmaksukyvyttömyyteen liittyvät haasteet (kuvio 15).



KUVIO 15. Asiakastarpeiden muutoksiin liittyvän kysymysten vastaukset

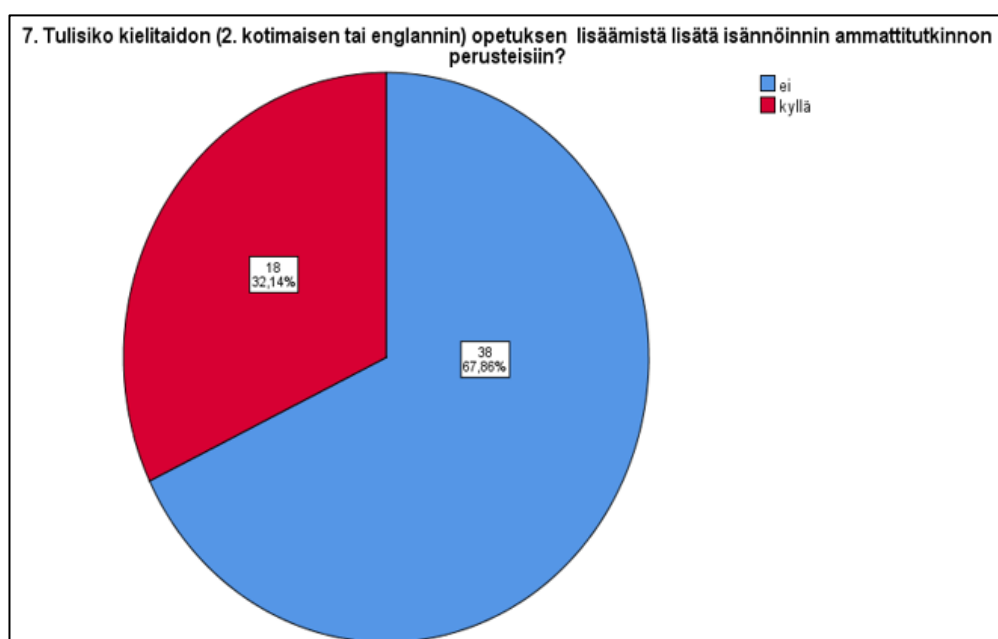
5.4.4 Kielitaito

Lähes 60 % vastaajista koki, että kielitaidon tarve on lisääntynyt työssä (kuvio 16 a). Tästä huolimatta lähes 70 % vastaajista ei kokenut kielitaidon opetuksen lisäämistä isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin (kuvio 16 b).

Tämän kysymyksen vastausten ristiintaulukointi suhteutettuna kokemusvuosiin antoi myös selkeän eron; yli 10 vuotta alalla olleista lähes 43 % vastasi, että kielitaidon lisäämisen osuutta ei tulisi lisätä isännöinnin ammattitutkintoon. Alalla 1-5 vuotta olleista vastaavaan kysymykseen vastasi 12,5 % samalla tavoin.



KUVIO 16 a. Vastaukset kielitaidon lisääntymiskysymykseen

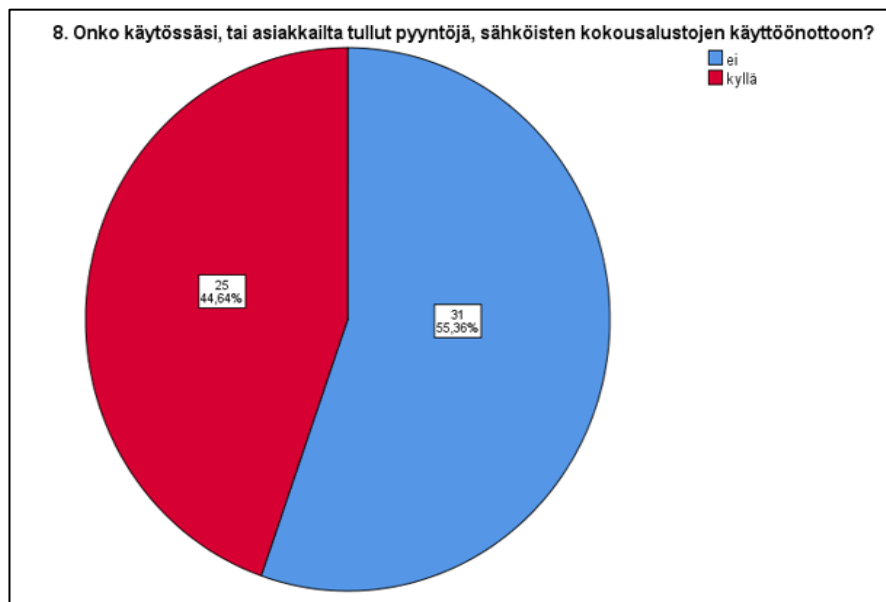


KUVIO 16 b. Vastaukset tulisiko kielikoulutusta lisätä

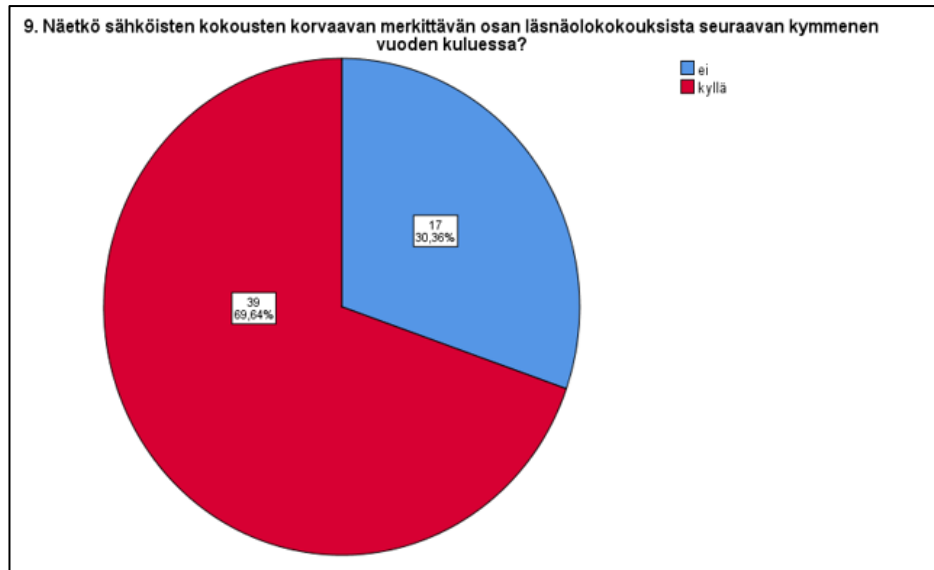
5.4.5 Sähköiset kokousalustat

Vastaajista yli 55 % kertoi, että käytössä ei ole sähköistä kokousalustaa (kuvio 17), eikä asiakkailta ei ole tullut pyyntöjä sähköisten kokousalustojen käyttöönottoon. Nykytilanteesta huolimatta vastaajista lähes 70 % näki, että sähköiset kokoukset korvaavat merkittävän osan läsnäolokokouksista seuraavan kymmenen vuoden kuluessa (kuvio 18).

Ristiintaulukointituloksena yli 10 vuotta alalla olleista 37,5 % näki sähköisten kokousalusten korvaavan läsnäolokokoukset seuraavan kymmenen vuoden kuluessa. Alalla 1-5 vuotta olleista vajaa 20 % vastasi samoin.



KUVIO 17. Sähköisten kokousalustojen tämän hetkisestä käytöstä ja niiden kysynnän vastaukset

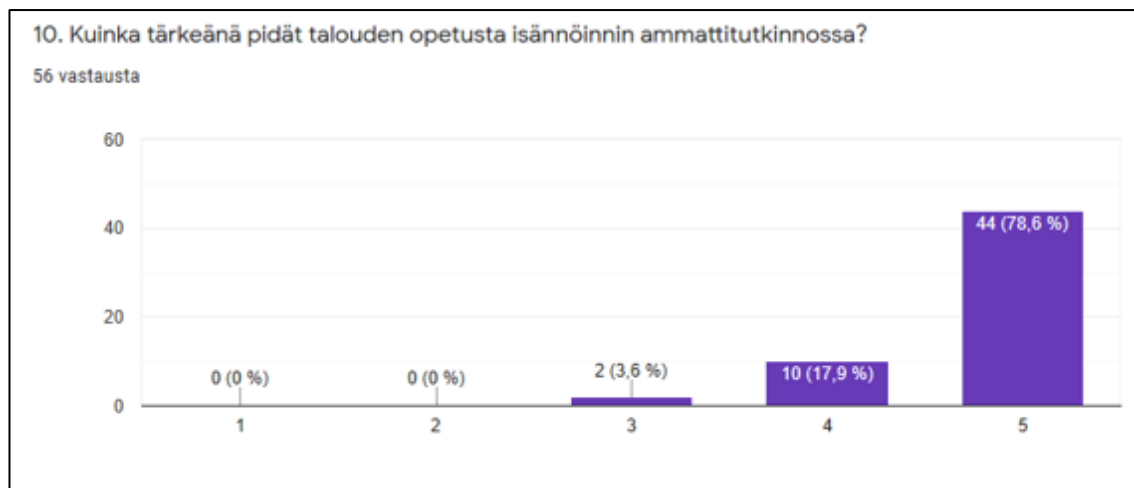


KUVIO 18. Näkeekö vastaaja sähköisten kokousten korvaavan läsnäolokokoukset seuraavan kymmenen vuoden kuluessa vastaukset

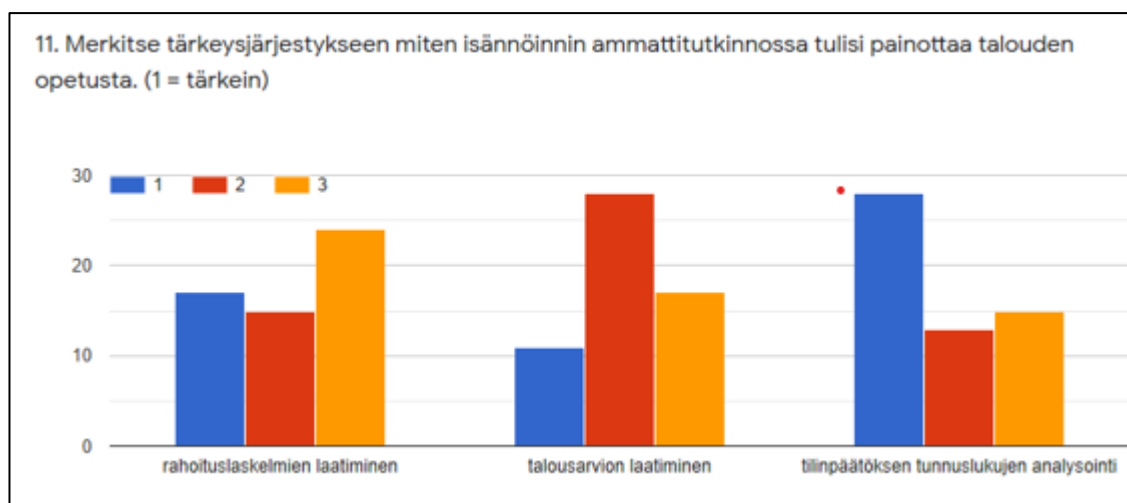
5.4.6 Talouden opetus

Talouden opetuksen isännöinnin ammattitutkinnossa luokitteli tärkeimmäksi lähes 80 % vastaajista. (kuvio 19). Talouden eri osa-alueista tärkeimmän painopiste-
tearvon sai tilinpäätöksen tunnuslukujen analysointi, toista sijaa piti rahoituslas-
kelman laatiminen ja kolmantena talousarvion laatiminen (kuvio 20).

Ristiintaulukointituloksen mukaan alalla yli kymmenen vuotta olleista yli 40 % piti talouden opetusta tärkeimpänä, kun taas alalla 1-5 vuotta olleista talouden opetusta piti tärkeimpänä alle 18 %.



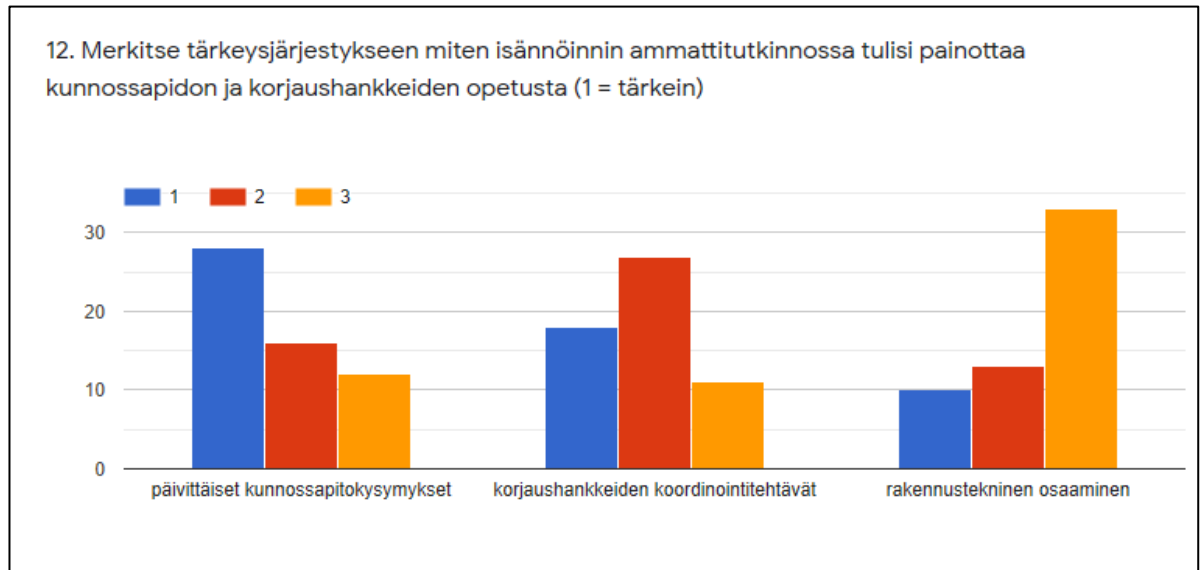
KUVIO 19. Talouden opetuksen tärkeyteen liittyvät vastaukset



KUVIO 20. Talouden opetuksen tärkeysjärjestykseen liittyvät vastaukset

5.4.7 Kunnossapito ja korjaushankkeet

Kunnossapidon ja korjaushankkeiden osalta selkeästi tärkeimmäksi koettiin päivittävät kunnossapitokysymykset ja korjaushankkeiden koordinoititehtävät. Rakennusteknisen osaamisen painotuksen lisääminen sai viimeisten sijan (kuvio 21).



KUVIO 21. Kunnossapitoon ja korjaushankkeisiin liittyvien kysymysten vastaukset

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kartoituksessa nousi selkeimmin esiin juridisen ja digitaalisen osaamisen lisäämisen tarve. Verrattuani sitä nykyiseen tutkintorakenteeseen ja ammattitaitovaatimuksiin, päädyin kohdistamaan kehitysehdotukset nykyisiin ammattitaitovaatimuksiin. Tutkintorakenne (taulukko 1) mielestäni kattaa hyvin isännöintityön osa-alueet.

Kehittämisehdotuksena lisäisin juridista osaamista. Koska juridiset kysymykset liittyvät niin hallintoon, talouteen kuin kunnossapitoon, ei juridista koulutusta näkemykseni mukaan voi eriyttää yhdeksi itsenäiseksi osa-alueeksi.

- Esitän kehitysehdotuksena juridisen osaamisen lisäämisen ammattitaitovaatimuksiin hallinnon, talouden ja kunnossapidon osa-alueisiin, kullekin osa-alueelle soveltuvien osin. Juridisen osaamisen kasvattaminen antaa isännöinnille työkalut myös kartoituksessa esiin tulleeseen elämisenhallintaan ja maksukykyyn liittyviin asiakastarpeiden kasvamiseen.

Toisena kehittämisehdotuksena lisäisin digitaalista osaamista. Koska digitaalinen osaaminen liittyy myös niin hallintoon, talouteen kuin kunnossapitoon, ei sitä nähdäkseni ole myöskään syytä eriyttää yhdeksi itsenäiseksi osa-alueeksi. Asunto-osakeyhtiön isännöinti osiossa, kokouskäytänteissä, on mainittu hyväksytyt suorituksen kriteereissä tällä hetkellä ”hyödyntää kokousprosesseissa sähköisiä toimintaympäristöjä”, muissa osioissa ei ole digiosaamista kirjattu.

- Esitän kehitysehdotuksena digitaalisen osaamisen perusteiden ammattitaitovaatimuksiin hallinnon, talouden ja kunnossapidon osa-alueisiin, kullekin osa-alueelle soveltuvien osin.

Kolmantena kehittämisehdotuksena huomioisin asiakastarpeiden muutokset, jotka korostuvat kaupungistumisesta, ikääntymisestä ja asumiseen liittyvien palveluiden lisääntyneestä ulkoistamisesta.

- Esitän kehitysehdotuksena Isännöintityön kehittämissuunnitelman, joka on yksi valinnaisista laatimisen rinnalle Asiakaslähtöisen palvelukonseptin mallintamisen.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön aihevalintaa tehdessäni pohdin olisiko ollut parempi ottaa itselle vieras ala, mutta työn edetessä olin tyytyväinen valintaani, koska olen pohtinut näitä samoja kysymyksiä niin isännöitsijän työssäni kuin kouluttajatehtävissä. Vastaukset vahvistivat omaa käsitystäni nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä. Erityisesti juridisen osaamisen tarpeen lisääntymisen kaikilla isännöinnin osa-alueilla olen itsekin huomannut, samoin ikääntymisestä johtuvat uudet asiakastarpeet.

Näkemykseni mukaan isännöinnin koulutuksissa tulisi painottaa vähintään yhtä intensiivisesti juridista osaamista, mitä esimerkiksi kiinteistönvälityksen koulutuksissa tai Laillistettu kiinteistövälittäjä LKV kokeen valmennuksessa. Isännöinnin normaalien tehtävien lisäksi juridisen osaamisen tarvetta on lisännyt viime vuosina kiinteistöjen kehityshankkeet, kuten myös uudistuotannon kysymykset.

Käytössä olevat isännöintijärjestelmätoimittajat kehittävät jo keskinäisen kilpailunkin vuoksi digitaalisia palvelujaan, ja niiden käyttöönotto onkin lähinnä isännöintitoimistojen ja isännöitsijöiden tahtotilasta kiinni. Omat asiakkaani ovat ainakin ottaneet sähköiset palvelut, kuten esimerkiksi etäkokoukset, sähköisen allekirjoituspalvelun, huoltokirjan ja dokumenttipankin käyttöönsä heti kun niitä on tarjottu. Usein havahdunkin, kuinka iso rooli meillä isännöitsijöillä onkaan näiden uusien palveluiden jalkauttamisessa; asiakkaathan ovat niihin olleet valmiudessa jo pitkään. Päättötyöurakan viimeisillä viikoilla tuli koronakriisi, joka toi tullessaan isännöintiinkin vaikuttavan kokoontumiskiellon. Sähköisten kokousalustojen opettelu ja käyttöönotto ei ollutkaan enää resurssi- eikä tahtotilakysymys. Korona toikin alallemme varsinaisen digiloikan muutamassa viikossa.

Nähtäväksi jää, hyödyntääkö tämä kartoitus seuraavaa perusteiden uudistamishanketta, koska se sitten käynnistyykään. Ainakin itse tulen painottamaan digi- ja juridista osaamista koulutuksissa jo tämänhetkisten ammattitaitovaatimusten voimassaollessa. Isännöintialan yrittäjänä asiakastarpeet erityisesti ikäihmisten osalta nousivat yhdeksi kehittämistehtäväksi oman isännöintitoimiston palvelutarjontaan.

LÄHTEET

Asuminen Helsingissä. Asumisväljyys. Julkaistu 5.6.2019. Luettu 20.6.2019.
<https://asuminenhelsingissa.fi/fi/content/asumisv%C3%A4ljyys>

Fira Suomiareena blogisarja. 2019. Meling, J. Mielenkiintoisimmat asumisen trendit – Haastattelussa Alekski Niemeläinen. Katsottu 25.7.2019.
<https://www.fira.fi/blog/mielenkiintoisimmat-asumisen-trendit-haastattelussa-aleksi-niemelainen/>

Helminen, V., Vesala, S., Rehunen, A., Strandell, A., Reimi, P. & Priha, A. Ikääntyneiden asuinpaikat nyt ja tulevaisuudessa. Suomen Ympäristökeskusten raportteja 20/2017. Luettu 28.7.2019. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/195072/SYKEra_20_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Isännöintiliitto. 2017. Isännöinnin asiakaskuuntelututkimus 2017. Julkaistu 11.4.2017. Luettu 21.6.2019. <https://www.slideshare.net/Isannointiliitto/isannoinnin-asiakaskuuntelututkimus-2017>

Isännöintiliitto. 2018. Isännöintialan digiselvitys 2018. Julkaistu syyskuu 2018. Luettu 14.3.2020. <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2018/10/digiselvitys-2018-isannoitsijat-tiivistelma.pdf>

Isännöintiliitto. n.d. Mitä on isännöinti? Luettu 21.3.2020.
<https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Kauranen, H. 2011. Tulevaisuuden isännöinti. Luettu 20.10.2019. Helsinki. Isännöintiliitto.
<https://docplayer.fi/10218182-Tulevaisuuden-isannointi.html>

Kiinko. 2014. Isännöinnin ammattilaiset. Luettu 1.7.2019.
<https://www.kiinko.fi/content/download/73568/1564122/file/Isannoinnin%20Ammattilaiset%202014%20raportti%20WEB.pdf>

Kiinko. 2017. Isännöinnin ammattilaiset. Luettu 1.7.2019.
https://www.kiinko.fi/content/download/85507/1680066/file/Isannoinnin%20ammattilaiset%202017_netiversio.pdf

Kiinko. n.d. Isännöinnin visio 2020. Luettu 29.6.2019. <https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/isannoinnin-visio-2020>

KEHA-keskus. n.d. Ammattinetti.fi Isännöitsijä. Luettu 21.3.2020.
http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/346_ammatti

Laki ammatillisesta koulutuksesta 11.8.2017/531. Viitattu 1.6.2019.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170531>

Opetushallitus 2018. Isännöinnin ammattitutkinto. Tutkinnon perusteet. Julkaistu 2018 Luettu 1.6.2019. <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4284451>

Opetushallitus. n.d. Työelämätoimikuntien tehtävät ja kokoonpano. Luettu 12.6.2019 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/tyoelamatoimikuntien-tehtavat-ja-kokoonpano>

Patentti- ja rekisterihallitus. n.d. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. Päivitetty 2020. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>

Pirkanmaan liitto. 2013. Pirkanmaan väestö- ja työpaikkasuunnite 2040. Luettu 31.7.2019. https://maakuntakaava2040.pirkanmaa.fi/sites/default/files/Pirkanmaan_vaesto_ja_tyopaikkasuunnite_MKV_10062013.pdf

Tilastokeskus: Korjausrakentaminen 2018. Julkaistu 13.6.2019. Viitattu 22.3.2020 https://www.stat.fi/til/kora/2018/01/kora_2018_01_2019-06-13_fi.pdf

Tilastokeskus: Väestöennuste 2018, Liitetaulukko1. Väestö ikäryhmittäin koko maa 1900 – 2070. Julkaistu 18.12.2018. Viitattu 13.3.2020. https://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_2018-11-16_tau_001_fi.html

Tilastokeskus: Väestöennuste 2018, Liitekuvio1. Väestöllinen huoltosuhde 1970 -2060. Julkaistu 16.11.2018. Viitattu 13.3.2020. https://www.stat.fi/til/vaenn/2018/vaenn_2018_2018-11-16_kuv_001_fi.html

Tilastokeskus. 2019. Asuntokunnat asumisväljyyden mukaan 31.12.2018, maakunnittain. Päivitetty 13.5.2019. Viitattu 22.3.2020. https://www.stat.fi/til/asas/2018/asas_2018_2019-05-14_tau_002_fi.html

Yle Areena. 2018. Rönkä, T. Näin asumme tulevaisuudessa. Katsottu 30.9.2019 <https://areena.yle.fi/1-50007003>

LIITTEET

Liite 1. Kyselyvastaukset

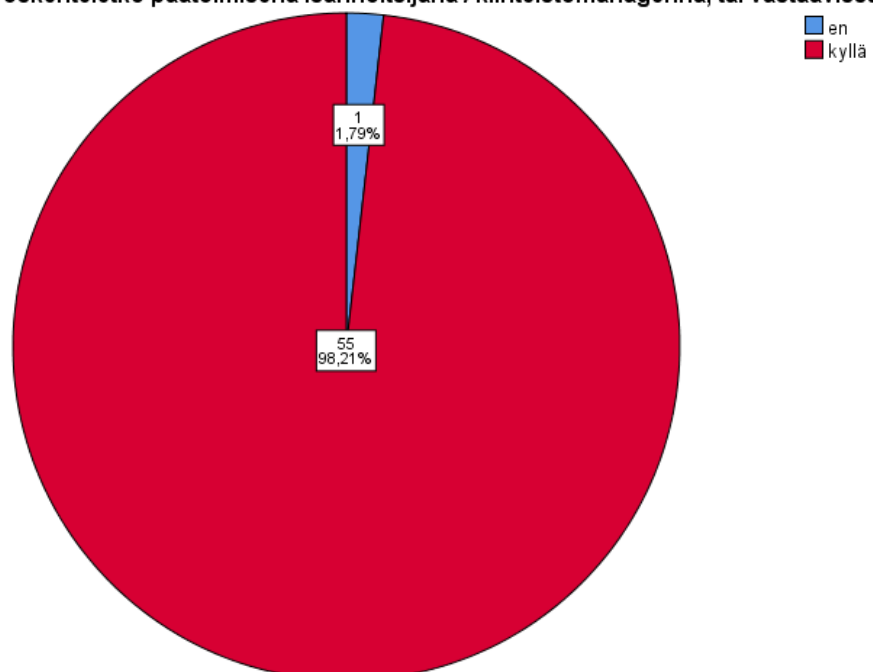
Vastaajien taustatiedot

Työskenteletkö päätoimisena isännöitsijänä / kiinteistömanagerina, tai vastaavissa tehtävissä?

Työskenteletkö päätoimisena isännöitsijänä / kiinteistömanagerina, tai vastaavissa tehtävissä?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | en | 1 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| | kyllä | 55 | 98,2 | 98,2 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

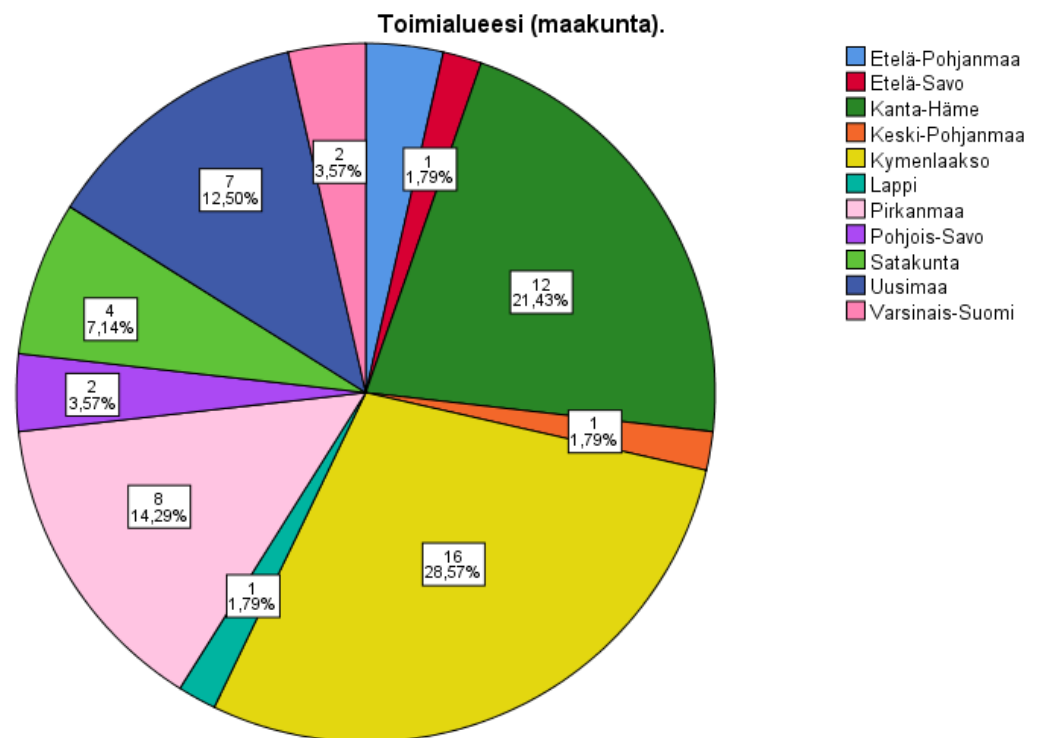
Työskenteletkö päätoimisena isännöitsijänä / kiinteistömanagerina, tai vastaavissa tehtävissä?



Toimialueesi (maakunta)?

Toimialueesi (maakunta).

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Etelä-Pohjanmaa | 2 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| Etelä-Savo | 1 | 1,8 | 1,8 | 5,4 |
| Kanta-Häme | 12 | 21,4 | 21,4 | 26,8 |
| Keski-Pohjanmaa | 1 | 1,8 | 1,8 | 28,6 |
| Kymenlaakso | 16 | 28,6 | 28,6 | 57,1 |
| Lappi | 1 | 1,8 | 1,8 | 58,9 |
| Pirkanmaa | 8 | 14,3 | 14,3 | 73,2 |
| Pohjois-Savo | 2 | 3,6 | 3,6 | 76,8 |
| Satakunta | 4 | 7,1 | 7,1 | 83,9 |
| Uusimaa | 7 | 12,5 | 12,5 | 96,4 |
| Varsinais-Suomi | 2 | 3,6 | 3,6 | 100,0 |
| Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

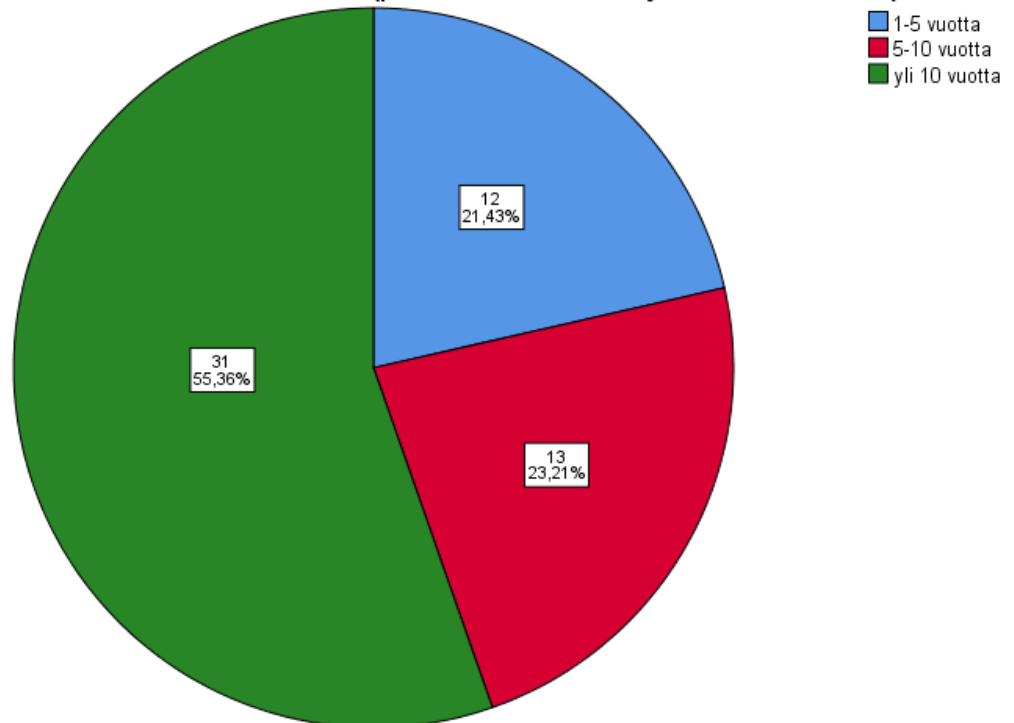


Kokemusvuodet (päätoiminen isännöitsijä/vastaavat tehtävät)?

Kokemusvuodet (päätoiminen isännöitsijä/vastaavat tehtävät)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1-5 vuotta | 12 | 21,4 | 21,4 | 21,4 |
| 5-10 vuotta | 13 | 23,2 | 23,2 | 44,6 |
| yli 10 vuotta | 31 | 55,4 | 55,4 | 100,0 |
| Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

Kokemusvuodet (päätoiminen isännöitsijä/vastaavat tehtävät)

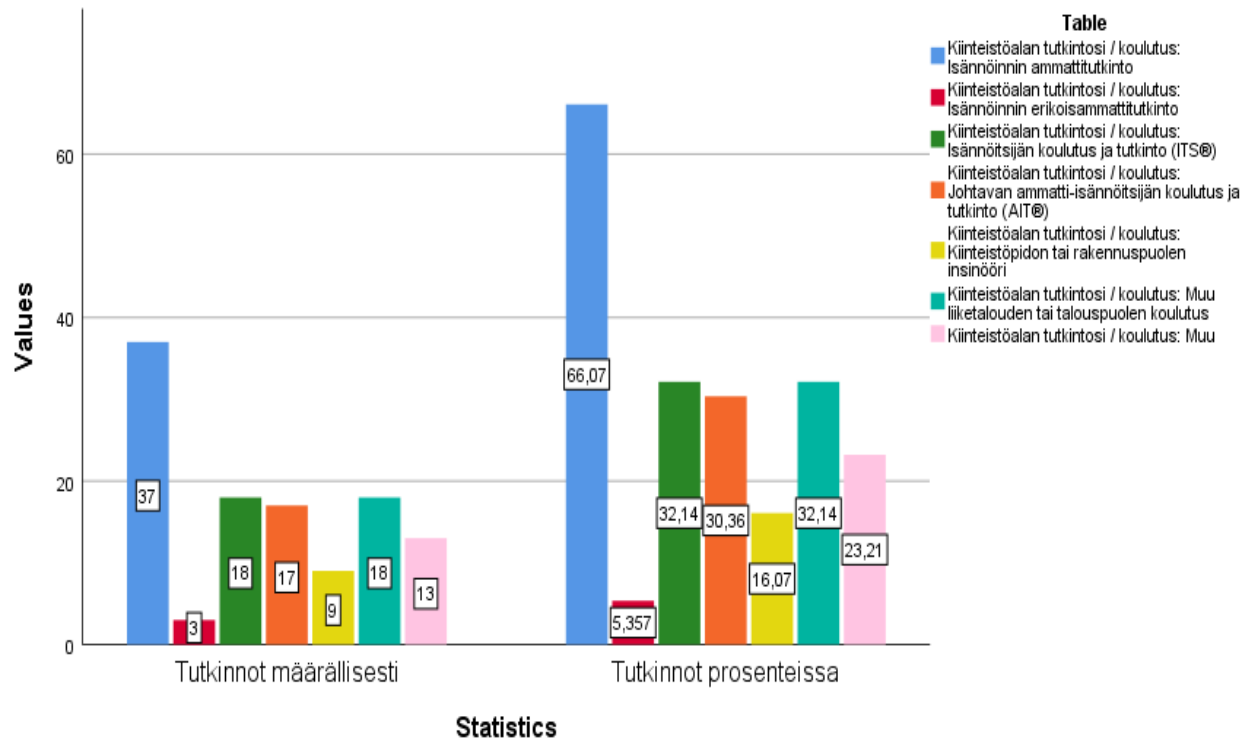


Kiinteistöalan tutkintosi / koulutus

Kiinteistöalan tutkintosi / koulutus

| Isännöinnin ammatti-tutkinto | Isännöinnin erikoisammatti-tutkinto | Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS®) | Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto (AIT®) | Kiinteistöpidon tai rakennuspuolen insinööri | Muu liiketalouden tai talouspuolen koulutus | Muu |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----|
| 37 | 3 | 18 | 17 | 9 | 18 | 13 |

Kiinteistöalan tutkintosi / koulutus:

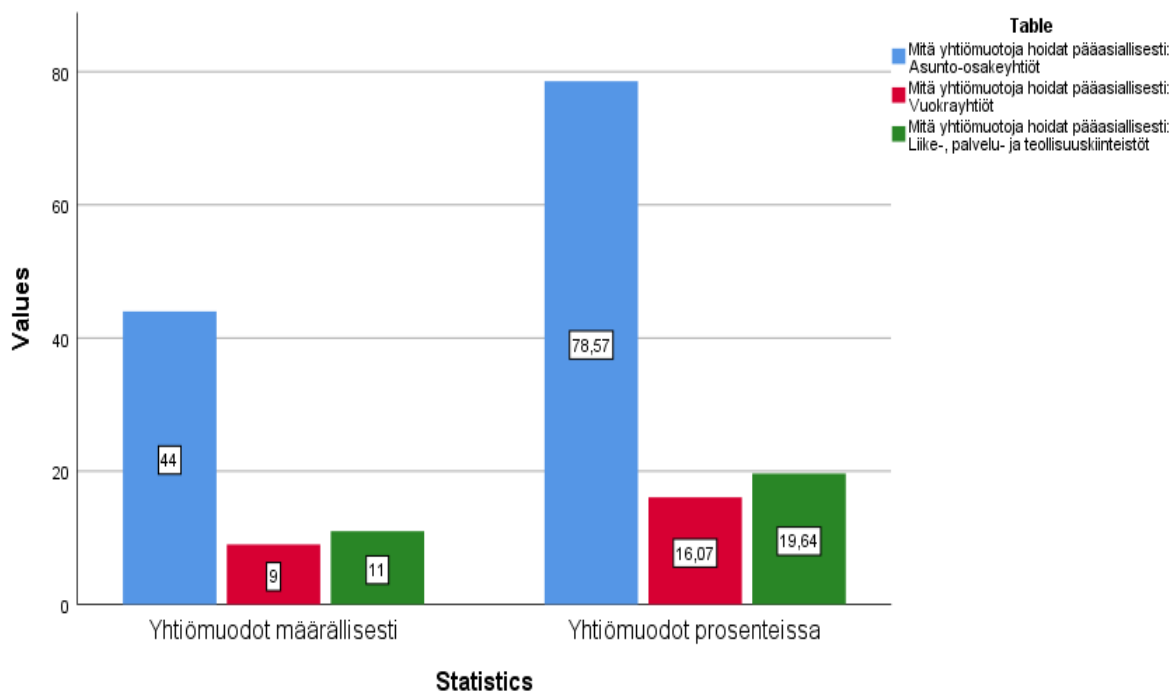


Mitä yhtiömuotoja hoidat pääasiallisesti

Mitä yhtiömuotoja hoidat pääasiallisesti

| | N | Percent | N | Percent |
|-------------------------------------------|----|---------|----|---------|
| Asunto-osakeyhtiöt | 44 | 78,6 % | 56 | 100 % |
| Vuokrayhtiöt | 9 | 16,1 % | 56 | 100 % |
| Liike-, palvelu- ja teollisuuskiinteistöt | 11 | 19,6 % | 56 | 100 % |

Mitä yhtiömuotoja hoidat pääasiallisesti



Isännöintityöhön/toimintakenttään liittyvät kysymykset

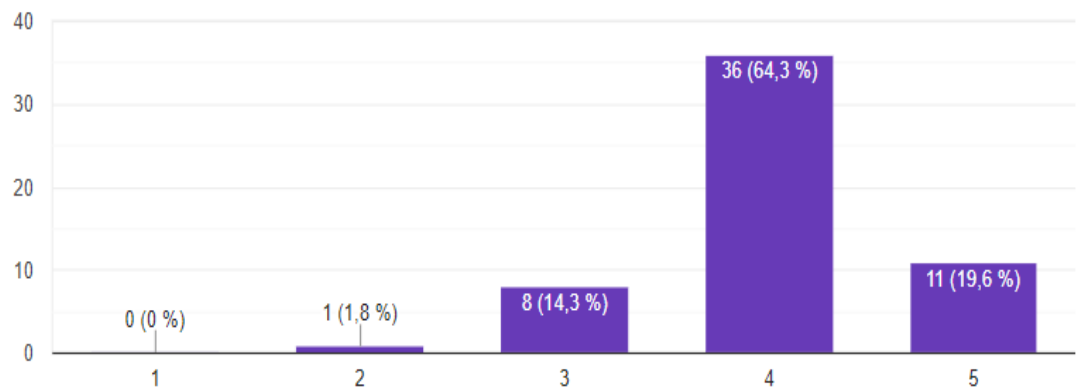
Valitse 1 - 5 asteikosta paljonko juridisen osaamisen tarve on lisääntynyt lähivuosina työssäsi

1. Valitse 1 - 5 asteikosta paljonko juridisen osaamisen tarve on lisääntynyt lähivuosina työssäsi.

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2 | 1 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| | 3 | 8 | 14,3 | 14,3 | 16,1 |
| | 4 | 36 | 64,3 | 64,3 | 80,4 |
| | 5 | 11 | 19,6 | 19,6 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

1. Valitse 1 - 5 asteikosta paljonko juridisen osaamisen tarve on lisääntynyt lähivuosina työssäsi.

56 vastausta

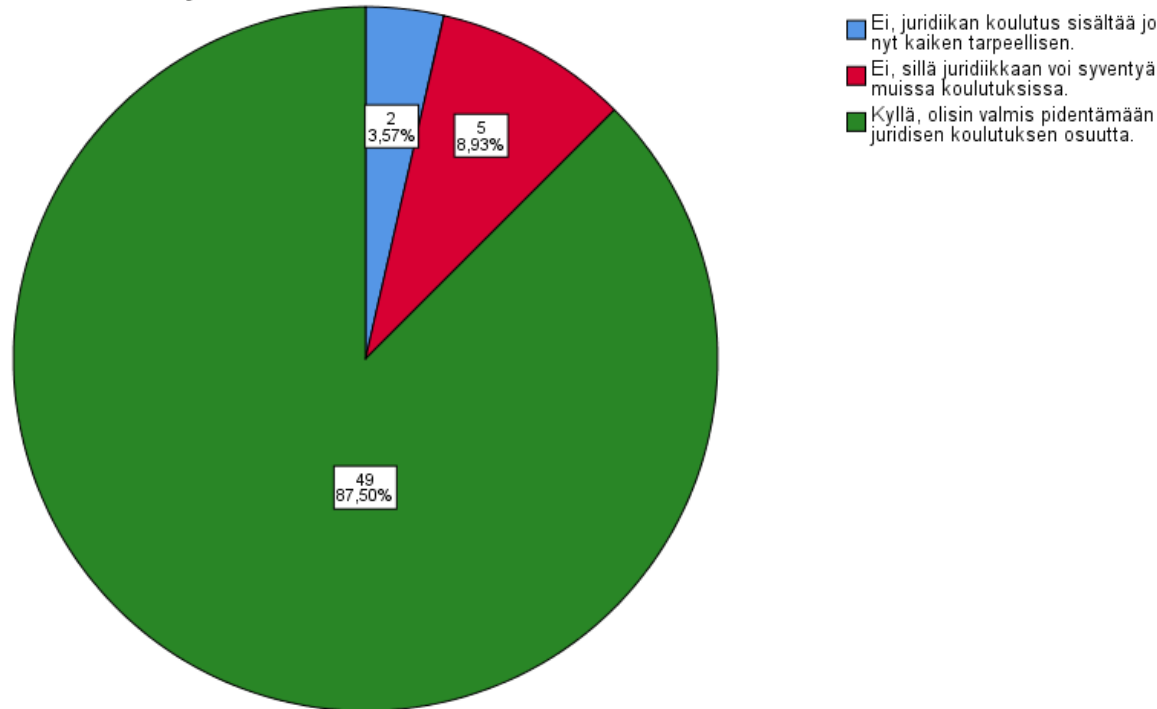


Tulisiko juridisen koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon

2. Tulisiko juridisen koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ei, juridiikan koulutus sisältää jo nyt kaiken tarpeellisen. | 2 | 3,6 | 3,6 | |
| | Ei, sillä juridiikkaan voi syventyä muissa koulutuksissa. | 5 | 8,9 | 8,9 | 12,5 |
| | Kyllä, olisin valmis pidentämään juridisen koulutuksen osuutta. | 49 | 87,5 | 87,5 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

2. Tulisiko juridisen koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon?



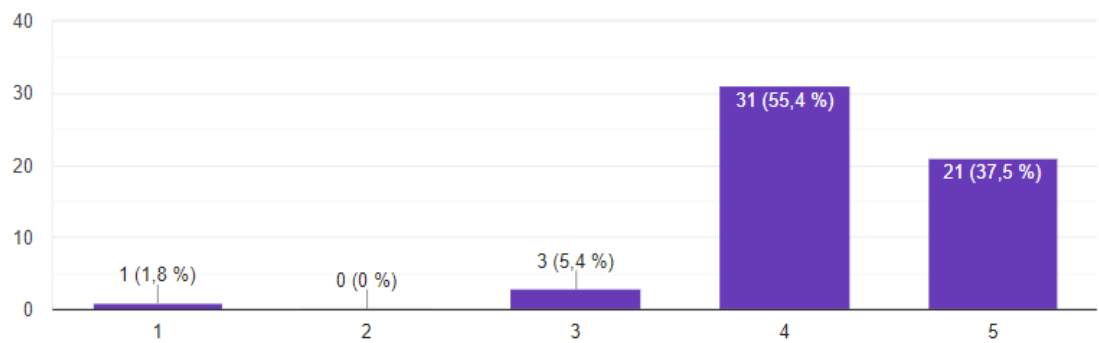
Valitse 1 - 5 asteikosta onko digitaalisen viestinnän tarve lisääntynyt työssäsi?

3. Valitse 1 - 5 asteikosta onko digitaalisen viestinnän tarve lisääntynyt työssäsi?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 1 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3 | 3 | 5,4 | 5,4 | 7,1 |
| | 4 | 31 | 55,4 | 55,4 | 62,5 |
| | 5 | 21 | 37,5 | 37,5 | 100,0 |
| | Total | | 56 | 100,0 | 100,0 |

3. Valitse 1 - 5 asteikosta onko digitaalisen viestinnän tarve lisääntynyt työssäsi?

56 vastausta

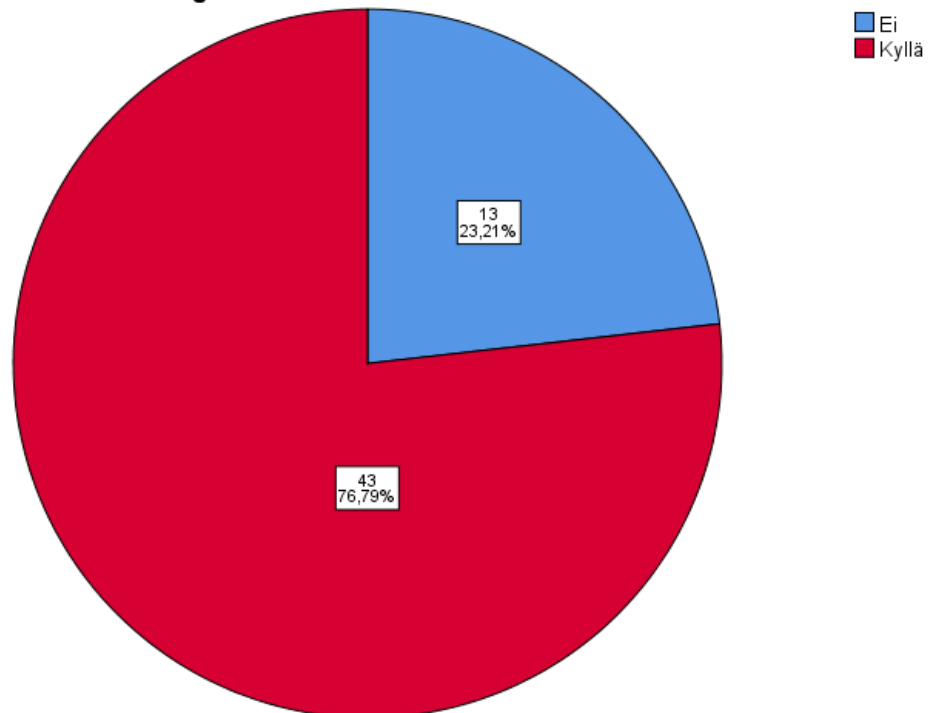


Tulisiko mielestäsi digitaalisen viestinnän koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon?

4. Tulisiko mielestäsi digitaalisen viestinnän koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Ei | 13 | 23,2 | 23,2 | 23,2 |
| | Kyllä | 43 | 76,8 | 76,8 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

4. Tulisiko mielestäsi digitaalisen viestinnän koulutuksen osuutta lisätä isännöinnin ammattitutkintoon?

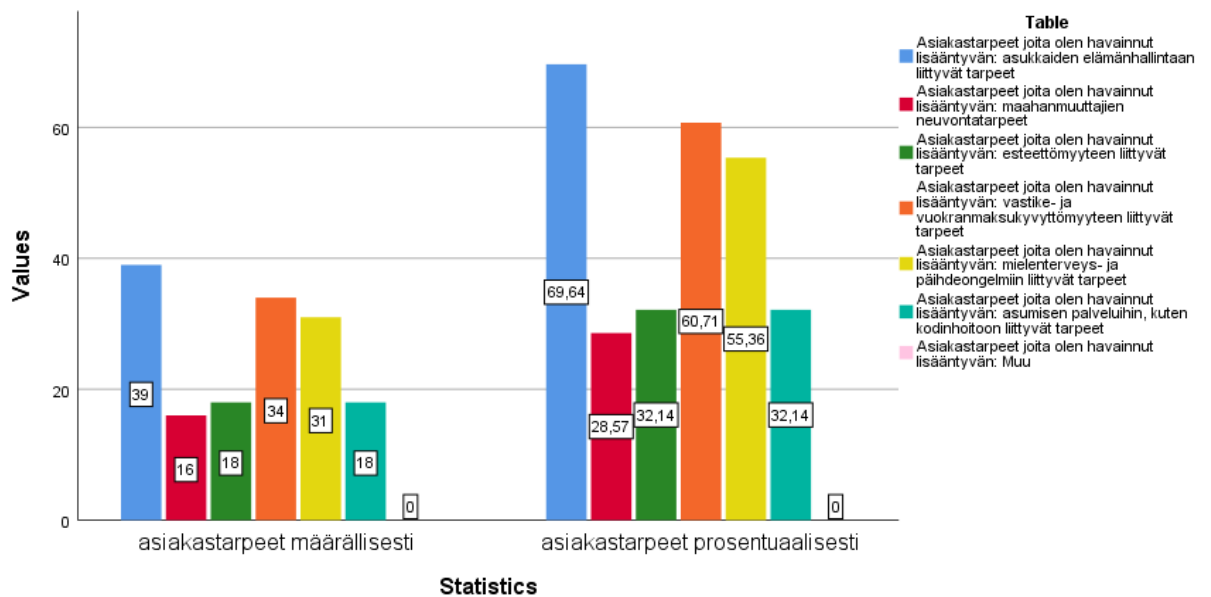


Asiakastarpeet, joiden olet havainnut lisääntyvän

5. Asiakastarpeet, joiden olet havainnut lisääntyvän

| | Percent | N | Percent |
|------------------------------------------------------------|---------|----|---------|
| asukkaiden elämänhallintaan liittyvät tarpeet | 69,6 % | 56 | 100 % |
| maahanmuuttajien neuvontatarpeet | 28,6 % | 56 | 100 % |
| esteettömyyteen liittyvät tarpeet | 32,1 % | 56 | 100 % |
| vastike- ja vuokranmaksukyvyttömyyteen liittyvät tarpeet | 60,7 % | 56 | 100 % |
| mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvät tarpeet | 55,4 % | 56 | 100 % |
| asumisen palveluihin, kuten kodinhoitoon liittyvät tarpeet | 32,1 % | 56 | 100 % |
| Muu | 0,0 % | 56 | 100 % |

5. Asiakastarpeet joita olen havainnut lisääntyvän

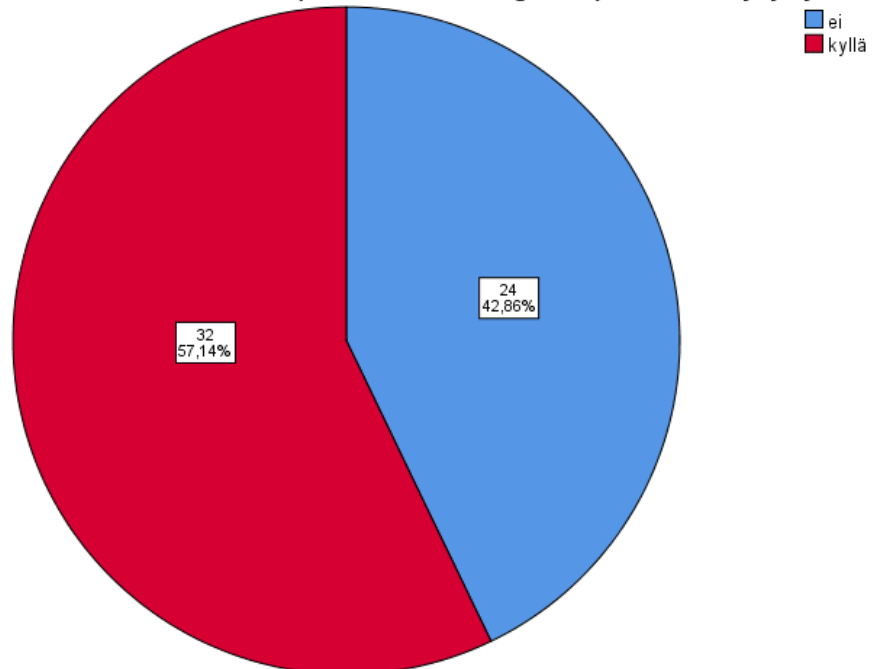


Onko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) tarve lisääntynyt työssäsi?

6. Onko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) tarve lisääntynyt työssäsi?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ei | 24 | 42,9 | 42,9 | 42,9 |
| | kyllä | 32 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

6. Onko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) tarve lisääntynyt työssäsi?

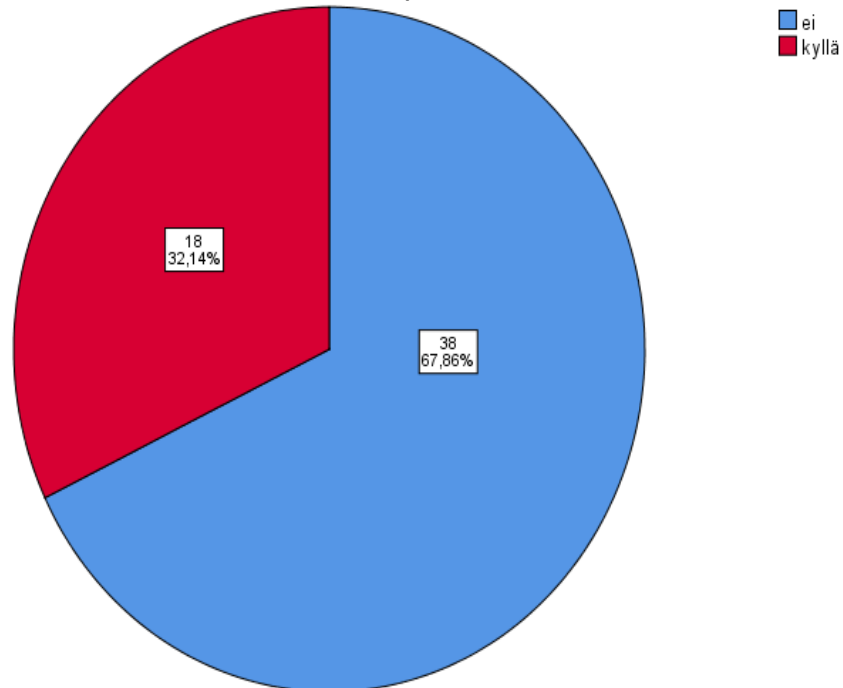


Tulisiko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) opetuksen lisäämistä lisätä isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin?

7. Tulisiko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) opetuksen lisäämistä lisätä isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ei | 38 | 67,9 | 67,9 | 67,9 |
| | kyllä | 18 | 32,1 | 32,1 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

7. Tulisiko kielitaidon (2. kotimaisen tai englannin) opetuksen lisäämistä lisätä isännöinnin ammattitutkinnon perusteisiin?

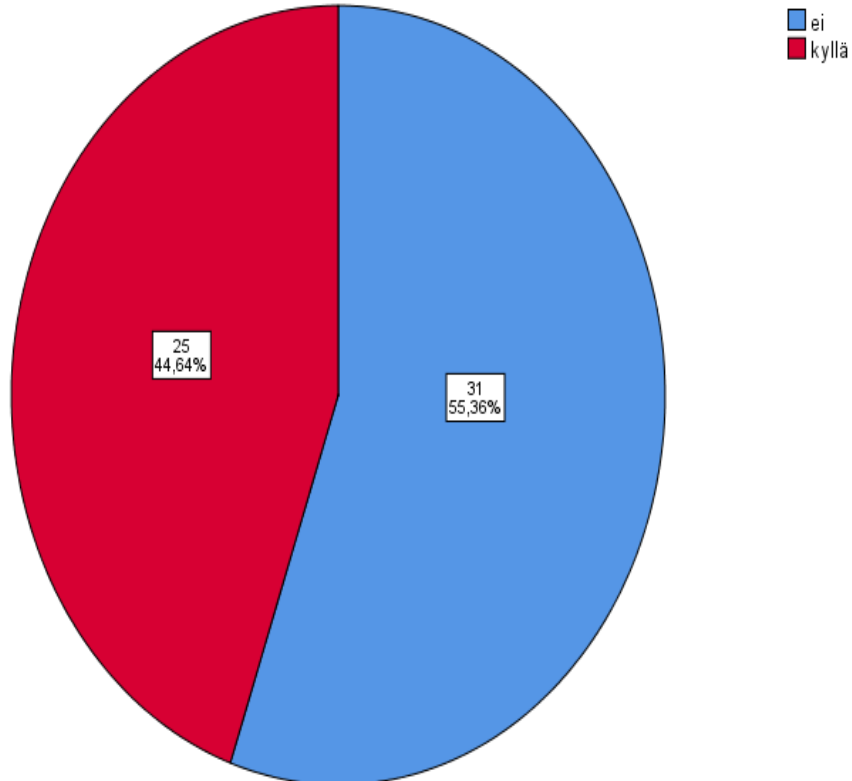


Onko käytössäsi, tai asiakkailta tullut pyyntöjä, sähköisten kokousalustojen käyttöönottoon?

8. Onko käytössäsi, tai asiakkailta tullut pyyntöjä, sähköisten kokousalustojen käyttöönottoon?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ei | 31 | 55,4 | 55,4 | 55,4 |
| | kyllä | 25 | 44,6 | 44,6 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

8. Onko käytössäsi, tai asiakkailta tullut pyyntöjä, sähköisten kokousalustojen käyttöönottoon?

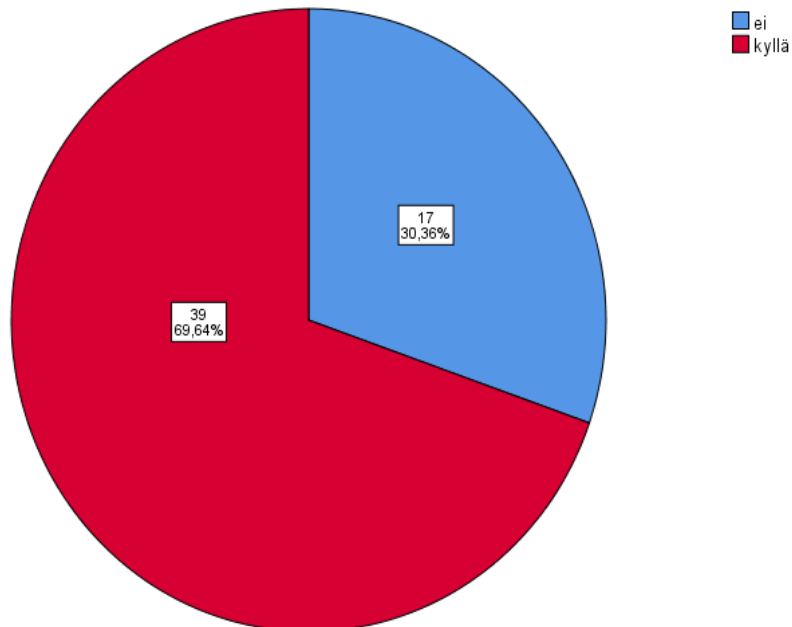


Näetkö sähköisten kokousten korvaavan merkittävän osan läsnäolokokouksista seuraavan kymmenen vuoden kuluessa?

9. Näetkö sähköisten kokousten korvaavan merkittävän osan läsnäolokokouksista seuraavan kymmenen vuoden kuluessa?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ei | 17 | 30,4 | 30,4 | 30,4 |
| | kyllä | 39 | 69,6 | 69,6 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

9. Näetkö sähköisten kokousten korvaavan merkittävän osan läsnäolokokouksista seuraavan kymmenen vuoden kuluessa?



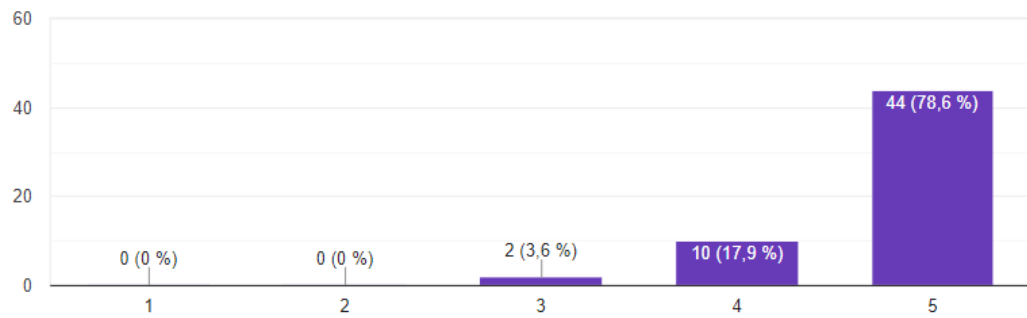
Kuinka tärkeänä pidät talouden opetusta isännöinnin ammattitutkinnossa?

10. Kuinka tärkeänä pidät talouden opetusta isännöinnin ammattitutkinnossa?

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 3 | 2 | 3,6 | 3,6 | 3,6 |
| | 4 | 10 | 17,9 | 17,9 | 21,4 |
| | 5 | 44 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| | Total | 56 | 100,0 | 100,0 | |

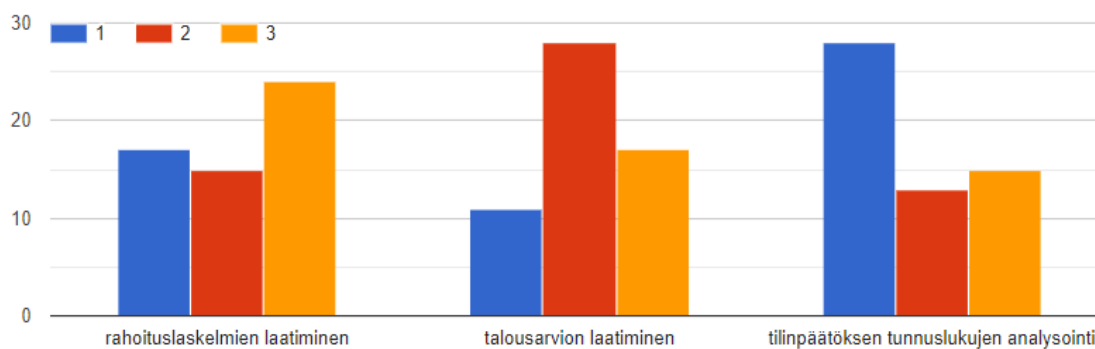
10. Kuinka tärkeänä pidät talouden opetusta isännöinnin ammattitutkinnossa?

56 vastausta



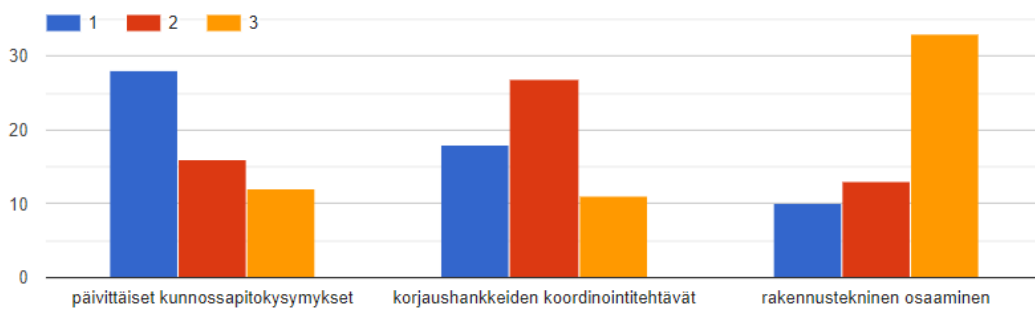
Merkitse tärkeysjärjestykseen miten isännöinnin ammattitutkinnossa tulisi painottaa talouden opetusta. (1 = tärkein)

11. Merkitse tärkeysjärjestykseen miten isännöinnin ammattitutkinnossa tulisi painottaa talouden opetusta. (1 = tärkein)



Merkitse tärkeysjärjestykseen miten isännöinnin ammattitutkinnossa tulisi painottaa kunnossapidon ja korjaushankkeiden opetusta (1 = tärkein)

12. Merkitse tärkeysjärjestykseen miten isännöinnin ammattitutkinnossa tulisi painottaa kunnossapidon ja korjaushankkeiden opetusta (1 = tärkein)



Palaute / vapaa sana

Palaute / vapaa sana

7 vastausta

Kysymykset oli asetettu niin kuin ammattitutkinto olisi jokin koulutuksen myötä saatava "loppututkinto". Kyseessä on näyttötutkinto mihin ei liity mitään pakollista koulutusta. Eri oppilaitokset antavat kyllä tutkintoon valmentavaa koulutusta mutta se ei ole pakollinen tutkinnon suorittajille. Useisiin kysymyksiin oli hankala vastata koska oli valittava vaihtoehdoista joista mikään ei välttämättä sopinut vastaukseksi, olisi hyvä liittää aina mahdollisuus vastata muutakin kuin ennalta annettujen vastausten mukaan.

Koulutus ammattikorkeakouluun.

Käytännön läheistä opetusta, toteutuneita tapauksia, jokapäivästä toimintaa.

Palvelualttiutta ja työnteon asennetta tarvitaan

Isännöintiopiskelijan on hallittava word, excel ja it-perusteet, niitä ei ole aikaa opettaa työharjoittelussa

Toiminnan eettisyys, koska nyt on esiintynyt sellaista isännöinti toimintaa joka ei ole hyvän tavan mukaista millään lailla.

Yhtiön johtamista pitäisi opettaa paljon enemmän

Tulosten 4, 6, 7, 8, 9 ja 11 ristiintaulukointia kokemusvuosilla

