

Pekka Heiko

Isännöinnin koettu palvelulaatu: case Allcare



Tradenomi
Liiketalous
Syksy 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä(t): Heiko Pekka

Työn nimi: Isännöinnin koettu palvelulaatu: case Allcare

Tutkintonimike: Tradenomi (AMK)

Asiasanat: isännöinti, asiantuntijapalvelut, laatu

Allcare Isännöinti on Tyrnävällä toimiva isännöintitoimisto, joka on perustettu 2015 nimellä Paikallinen Isännöintitoimisto Tyrnävä. Liiketoiminnan kasvaessa toiminta on keskitetty Allcare –nimen alle, jolla ei rajata asiakaskuntaa maantieteellisesti.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Allcare Isännöinnin asiakkaiden kokemaa palvelulaatua, jotta yritys voi reagoida nykypäivän nopeasti muuttuvaan kilpailuasetelmaan. Yritys ei ole ennen toteuttanut vastaavaa laatututkimusta, joten tutkimukselle on todellinen tarve.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa käydään läpi yhtiökokouksen, hallituksen, isännöitsijän ja tilintarkastajan tehtävät ja roolit taloyhtiöhallinnossa. Esimerkiksi isännöitsijän roolia voi olla hankalaa yksiselitteisesti kertoa ja tehtävät voivat vaihdella yhtiökohtaisesti. Myöskään palvelu –käsitettä ei voi yksiselitteisesti kertoa lyhyesti, joten opinnäytetyössä pureudutaan käsitteen läpi käymiseen ja tutkitaan mitä laadukas palvelu vaatii.

Tutkimus suoritettiin toimeksiantajan kanssa yhteistyöllä luodulla sähköisellä kyselyllä (liite 2). Kutsu (liite 1) kyselyyn vastaamiseen toimitettiin otannalla valituille 194:lle asiakkaana olevien taloyhtiöiden osakkaille elo-syyskuussa 2020. Vastausaikaa kyselyn täyttämiseen annettiin noin kaksi viikkoa. Kyselyyn saatiin yhteensä 31 vastausta, joten vastausprosentiksi muodostui noin 16%.

Työ tuotti Allcare Isännöinnille monipuolisesti kuvauksen asiakkaiden kokemasta palvelulaadusta. Havaintoina olivat muun muassa laadun positiivinen yleiskuva kyselyn moodivastauksen ollessa ”hyvä”. Allcare Isännöinnin koettiin onnistuneen erityisen hyvin esimerkiksi ammattitaitoisessa taloudellisten ja lakitekniisten asioiden hoitamisessa. Kehityskohteita laadun parantamisen kannalta kyselyn perusteella ovat asiakaspalveluprosessien läpimenoajat ja -varmuus, sekä tiedottamisen laatu ja toimitustavat.

Tutkimustuloksien perusteella tällä hetkellä ei ole tarvetta laajentaa toimistopalveluja maakuntaan, vaikka noin puolet asiakastaloyhtiöistä sijaitsee Tyrnävän ulkopuolella. Asiointi isännöintitoimiston kanssa voisi jatkua etätoimistosta huolimatta sähköisiä väyliä käyttäen. Tutkimukseen olisi kaivattu lisää vastauksia varsinkin kauempana maakunnassa olevien taloyhtiöiden osakkailta. Toimistopalveluiden laajentamista tulisi tutkia laadun paranemisen ja kustannusten kasvun myötä erillisellä tutkimuksella tarkemmin.

Tutkimuksessa nousi myös esille asunto-osakeyhtiöiden osakkaiden osin puutteellinen tietämys isännöitsijän työnkuvasta ja roolissa taloyhtiöhallinnossa. Laadukkaamman toiminnan kannalta isännöitsijän toimenkuvaa olisi hyvä selvittää asunto-osakeyhtiöiden osakkaille.

Abstract

Author(s): Heiko Pekka

Title of the Publication: Quality of House Management Services: Case Allcare

Degree Title: Bachelor of Business Administration

Keywords: property management, expert services, quality

Allcare Isännöinti is a property management agency operating in Tyrnävä, founded in 2015 with the name Paikallinen Isännöintitoimisto Tyrnävä. Later, due to the growth of the business, the name was changed to Allcare Isännöinti, which does not limit customers geographically.

The aim of this thesis was to investigate the quality of the house managing services (as experienced by the customers) of Allcare Isännöinti, so that the company can react to the rapidly changing competition in the field. There is a clear need for this kind of study, because Allcare company has not done this kind of quality research before.

At the beginning of this thesis, the role and duties of the annual general meeting, board of directors, property manager, and the statutory auditor are described in the administration of a housing company. For example, the role of the property management agency could be difficult to explain unambiguously, and the duties may vary between different housing companies. Furthermore, the service concept cannot be explained in a simple way. Therefore, this concept was described in detail in this thesis, as well as the requirements of high-quality service were studied.

This research was performed by using an online questionnaire created together with the company. A request to answer this questionnaire was sent to 194 randomly selected shareholders of the customer housing companies during August-September 2020. Within the given timeline, which was around two weeks, 31 shareholders responded to the questionnaire. The response rate for this questionnaire was 16%.

This research gave versatile information to the company about the quality of its service as experienced by the customers. The observations were that the overview of the service quality was positive and the mode answer was "good". According to this study, Allcare Isännöinti performance was considered very good concerning the economical and law technical issues. However, some minor negative feedback was given for the slow customer service response time and accuracy, as well as the quality and mode of delivery of the overall information related to housing company.

Based on the results of this study, there is no need to expand the office services outside Tyrnävä, although half of the customer housing companies are located elsewhere. The current system, where the house managing services are done remotely for the distant customers, seems to work fine and there is no reason to change this strategy. It would have been beneficial for the research, if more replies had been obtained from those housing company shareholders, which are not situated in Tyrnävä. A separate research would be required to study this expanding issue and how it would affect the service and the costs.

The final outcome of this study was that the awareness of the housing company shareholders is quite limited about the role and duties of the property manager in the housing company and its administration. To pay attention to this issue would result in a great improvement to the quality of the house managing services.

Alkusanat

Haluan kiittää kaikkia opinnäytetyöprosessiani tukeneita henkilöitä. Erityiset kiitokset opinnäytetyötäni ohjanneelle Maritta Seppälälle, työn toimeksiantajalle ja perheelleni. Kiitoksia myös työstäni rakentavaa kritiikkiä antaneelle erikoistutkija Kristian Koskelle.

Limingassa 15.11.2020

Pekka Heiko

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asunto-osakeyhtiön hallinto.....	3
2.1	Yhtiökokous	4
2.2	Hallitus.....	5
2.3	Isännöitsijä	8
2.4	Tilintarkastaja	11
3	Palvelu	12
3.1	Koetun palvelun laatu	13
3.2	Laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä.....	16
4	Case Allcare.....	19
4.1	Tutkimuksen toteutus, reliabiliteetti ja validiteetti	19
4.2	Tutkimustulokset.....	21
5	Pohdinta	41
	Lähteet	44
	Liitteet	

1 Johdanto

Allcare Isännöinti on Tyrnävällä toimiva isännöintipalveluita tarjoava yritys. Isännöintityön yritys on aloittanut vuonna 2015 nimellä Paikallinen Isännöintitoimisto Tyrnävä. Liiketoiminnan kasvaessa määrällisesti ja maantieteellisesti on yritysilmettä uudistettu Allcare –nimen alle. Allcare Isännöinnillä on isännöitäviä kohteita Tyrnävällä, Tyrnävän lähikunnissa, sekä kauempana maakunnassa.

Isännöinti toimialana on asiantuntijapalveluiden tuottamista esimerkiksi asunto-osakeyhtiöille ja niiden osakkaille. Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiön toimitusjohtajana hallituksen alaisuudessa. Isännöitsijän työnkuva on monipuolinen ja hankalasti yksiselitteisesti määriteltävissä, suurelta osalta työ on silti asiakaspalvelua. Työpäivät voivat koostua esimerkiksi asiakastapaamisista, palavereista ja toimistotöistä. (Kinnunen, 2007.)

Palvelulaadun tasoa on teknisen tuotteen laadun tasoa hankalampi määrittää. Mikäli palvelulla on jokin tekninen lopputuote, voi laadun mittaaminen keskittyä usein vain teknisen laadun mittaamiseen, joka ei välttämättä anna oikeaa kuvaa palvelun laadusta. Palvelulaadun mittaaminen vaatii ensimmäisenä perehtymistä kysymykseen, mitä palvelu tarkoittaa. Palvelun määrittäminen ei ole mahdollista yhdellä sanalla tai lauseella, joten palvelulaadun määrittäminen ja mittaaminenkaan eivät ole yksinkertaisia toimenpiteitä. (Grönroos 2015.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Allcare Isännöinnin asiakkaiden kokeman palvelulaadun tasoa. Yritys ei ole ennen toteuttanut toimintansa laatututkimusta, joten tutkimus on tarpeellinen nykyisen laadun määrittämisessä, sekä laadun kehittämisessä.

Tutkimus toteutetaan kyselytutkimuksena. Kysely toteutettiin Google Forms –ohjelmalla luodulla sähköisellä kyselytutkimuksella, johon pyydettiin vastauksia asiakkaina olevien asunto-osakeyhtiön osakkailta. Kyselyn kysymyksiä aihealueet pohjautuvat Grönroosin (2015) esittelemään laadukkaan palvelun seitsemään kriteeriin. Kysymykset, joita oli kahdesta viiteen jokaista laatukriteeriä kohden, laadittiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä toukokuussa 2020. Lisäksi mukaan liitettiin vastaajaa tarkentavia kysymyksiä ja kaksi avointa kysymystä.

Tutkimukseen valittiin otannalla 194 taloyhtiöiden osakasta, joille lähetettiin kutsukirje tai kutsusähköposti kyselyyn osallistumisesta. Kutsu tutkimukseen osallistumiseen lähetettiin vastaanottajille elo- ja syyskuun vaihteessa 2020. Vastausaikaa osallistujille annettiin noin kaksi viikkoa. Kyselyyn vastasi sen sulkeutumiseen mennessä 31 vastaajaa, jolloin vastausprosentiksi tuli noin

16%. Annettuja vastauksia käsiteltiin ja tulkittiin taulukkolaskentaohjelmalla (Excel), PSPP-ohjelmistolla, sekä Google Forms -kyselyohjelmistolla.

Tutkimuksen tarkoituksena oli perehtyä nykyiseen asiakkaiden kokemaan palvelulaatuun, sekä kartoittaa laadun kehittämisen kannalta olennaisia kohteita. Tutkimuskysymyksenä on myös, miten asiakkaat haluavat asioida isännöintitoimiston kanssa, sekä ovatko nykyiset toimistopalvelut riittäviä, vai tulisiko toimistopalveluita laajentaa maakuntaan.

2 Asunto-osakeyhtiön hallinto

Asunto-osakeyhtiötä sääntelevät asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) ja yhtiöjärjestys, jotka muodostavat perustan asunto-osakeyhtiölle. Asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) antaa yksityiskohtaisia määräyksiä esimerkiksi päätöksenteosta, vastikemaksuista, korjaus- ja muutostöistä, sekä muusta kunnossapidosta. Yhtiöjärjestys on asunto-osakeyhtiön sisäinen laki, joka on pakollinen jokaisella yhtiöllä. Yhtiöjärjestys hyväksytään yhtiökokouksessa ja rekisteröidään kaupparekisteriin. Yhtiöjärjestyksessä määritellään millä perusteilla osakkeenomistajat maksavat vastiketta ja minkä tilan hallintaoikeuden osakkeenomistajan osakkeet antavat. Yhtiöjärjestyksessä voi olla myös tarkennuksia, miten osakkeenomistajan ja yhtiön välinen kunnossapitovastuu määräytyy. (Isännöintiliitto n.d.)

Asunto-osakeyhtiölakia (L1599/2009) sovelletaan kaikkiin asunto-osakeyhtiöihin, vaikka ne olisi perustettu ennen vuotta 2009, jolloin asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) on uudistettu kolmannen kerran. Asunto-osakeyhtiölain (L1599/2009) uudistuksen myötä kaikki asunto-osakeyhtiötä koskevat säännökset on koottu samaan lakiin. Ennen asunto-osakeyhtiölain uudistamista joitakin osakeyhtiölain säännöksiä sovellettiin myös asunto-osakeyhtiöihin, mutta näin ei enää toimita. Asunto-osakeyhtiölain (L1599/2009) mukaan asunto-osakeyhtiönä pidetään osakeyhtiötä, jonka tarkoitus yhtiöjärjestyksen mukaan on omistaa tai hallita rakennuksia, rakennusta tai rakennuksen osaa, jossa huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksen mukaisesti määrätty osakkaiden hallinnassa oleviksi asuintiloiksi. Mikäli yhtiön lattiapinta-alasta yli puolet on esimerkiksi liiketiloja, ei yhtiö voi olla asunto-osakeyhtiö, eikä yhtiö ole asunto-osakeyhtiölain piirissä. Toisena asunto-osakeyhtiön edellytyksenä on, että jokainen yhtiön osake liittyy osakashallintatiloihin. Asunto-osakeyhtiölakia (L1599/2009) voidaan pitää pakottavana siinä mielessä, että edellisten edellytysten täytyessä yhtiö täytyy rekisteröidä asunto-osakeyhtiönä esimerkiksi normaalin osakeyhtiön sijasta. (Kuhanen 2011, 67-69.)

Hallintorakenteeltaan asunto-osakeyhtiön hallinto muistuttaa minkä tahansa osakeyhtiön hallintoa. Asunto-osakeyhtiön hallinto muodostuu yhtiökokouksesta, hallituksesta, isännöitsijästä ja tilintarkastajasta. (Kinnunen & Terho 2007, 9.)

2.1 Yhtiökokous

Asunto-osakeyhtiön ylin päätösvaltaa käyttävä toimielin on yhtiökokous, jossa jokainen yhtiön osakkeenomistaja voi käyttää äänioikeuttaan vaikuttaen yhtiön toimintaa. Yhtiökokouksen päätökset ovat perusta asunto-osakeyhtiön toiminnalle. Yhtiökokouksia on kahdenlaisia, varsinaisia yhtiökokouksia ja ylimääräisiä yhtiökokouksia. Varsinaisia yhtiökokouksia on yleensä yksi kalenterivuodessa. Vanhemmissa asunto-osakeyhtiössä voi olla sekä kevät-, että syyskokous, jolloin päätöksenteko jakautuu molempiin yhtiökokouksiin (Viiala & Rantanen 2008, 11-18.). Mikäli taloyhtiöllä on vain yksi varsinainen yhtiökokous, pidetään se yleensä keväällä. (Asmala n.d.a.)

Varsinaisessa yhtiökokouksessa päätetään yhtiöjärjestyksen määräämät asiat, sekä hallituksen määräämät kokouskutsussa esitellyt asiat. Yhtiökokouksessa voidaan käsitellä vain kokouskutsuun kirjatut asiat. Mikäli osakkeenomistaja haluaa saada asiansa yhtiökokouksen käsiteltäväksi, on hänen sitä kirjallisesti vaadittava hallitukselta niin hyvissä ajoin, että asia voidaan kirjata kokouskutsuun. (Viiala & Rantanen 2008, 18.)

Asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä on yleensä maininta kokouskutsujen lähettämisaikasta ja -tavasta. Jollei yhtiöjärjestys määrää muuta, voi yhtiökokouskutsut toimittaa aikaisintaan kahta kuukautta, mutta viimeistään kaksi viikkoa ennen kokousta. Mikäli yhtiökokouksessa päätetään siirtää asia myöhemmin pidettävään jatkokokoukseen, siihen ei tarvitse erillistä kutsua, mikäli kokous pidetään neljän kuukauden sisällä edellisestä yhtiökokouksesta. (Asmala n.d.a.)

Varsinaisessa yhtiökokouksessa päätetään kuluneen tilikauden tilinpäätöksen hyväksymisestä, myönnetään vastuuvapaus hallitukselle ja isännöitsijälle, päätetään kuluvan tilikauden talousarvio ja osakkailta perittävät vastikemaksut, sekä käsitellään muut kokouskutsussa mainitut asiat. Kokouksessa valitaan myös yhtiöjärjestyksen mukainen määrä hallituksen jäseniä ja varajäseniä, sekä tilintarkastajia. (Viiala & Rantanen 2008, 18.)

Ylimääräinen yhtiökokous voidaan joutua pitämään jonkin tietyn asian käsittelemistä varten, kuten esimerkiksi suuren rakennushankkeen vuoksi. Ylimääräisen yhtiökokouksen kutsuu koolle hallitus. Tämän lisäksi osakkeenomistajat, jotka omistavat yhtiön osakkeista vähintään kymmenen prosenttia, voivat vaatia ylimääräisen yhtiökokouksen kutsumista koolle jonkin heidän määrittelemänsä asian vuoksi. Myös tilintarkastajalla on oikeus yhtiökokouksen koollekutsumiseksi asian niin vaatiessa (Asmala n.d.a.)

2.2 Hallitus

Normaalisti yhtiökokous valitsee asunto-osakeyhtiön hallitukseen yhtiöjärjestyksen mukaisen määrän jäseniä ja varajäseniä. Yhtiöjärjestyksessä voi olla määräys, että vähemmän kuin puolet yhtiön hallituksen jäsenistä valitaan muussa järjestyksessä. Hallituksen jäsenyys on vapaaehtoista, joten valitseminen edellyttää aina valittavan henkilön suostumusta. (Asmala n.d.b.)

Hallituksen jäsenen pitää olla luonnollinen henkilö, joka ei ole vajaavaltainen tai konkurssissa. Liiketoimintakiellossa oleva luonnollinen henkilö ei voi olla hallituksen jäsen ilman tuomioistuinten erikseen antamaa lupaa. Hallituksen jäsenen ei tarvitse välttämättä omistaa yhtiön osakkeita. (Asmala n.d.b.)

Asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) määrää hallituksen jäsenmääräksi kolmesta viiteen henkilöä. Yhtiöjärjestys ohittaa lain olettasäännöksen, joten yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä tarkemmin hallituksen jäsenmäärästä. Asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) edellyttää kuitenkin, että mikäli hallituksessa on yhtiöjärjestyksen mukaan alle kolme jäsentä, pitää hallitukseen nimetä ainakin yksi varajäsen. Hallituksella voi olla varajäseniä, vaikka varsinaisia jäseniä olisi kolme tai enemmän. Hallituksen varajäsenien lukumäärä tulee olla kirjattuna yhtiöjärjestykseen. (Kuhanen 2011, 109-110.)

Mikäli yhtiöjärjestykseen ei ole kirjattu erikseen muuta, päättyy hallituksen toimintakausi valintaa seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättymiseen, jossa uusi hallitus on valittu. Täten yleensä hallituksen toimikausi kestää keväällä pidettävästä varsinaisesta yhtiökokouksesta seuraavana keväänä pidettävään varsinaiseen yhtiökokoukseen. (Asmala n.d.b.)

Hallituksen jäsenellä on oikeus erota tehtävästään ilmoittamalla siitä hallitukselle, sekä valitsijalleen, mikäli yhtiökokous ei ole häntä valinnut. Mikäli yhtiöjärjestyksessä on maininta varajäsenestä, tulee hän varsinaisen jäsenen tilalle hallitukseen. Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei ole mainintaa varajäsenestä, ei eronneen jäsenen tilalle tule ketään, mikäli hallitus pysyy päätäntävaltaisena. Päätäntävaltaisuus edellyttää, että yli puolet valituista hallituksen jäsenistä kuuluu edelleen hallitukseen. Mikäli hallitus ei ole päätäntävaltainen, täytyy hallitusta täydentää täydennysvaalilla. Mikäli hallituksen ainoa jäsen eroaa, tulee hänen huolehtia yhtiökokous koolle valitsemaan uutta hallitusta. Hallituksen valitsijalla on myös erottamisoikeus hallitukseen, käytännössä yhtiökokous voi erottaa päätöksellään hallituksen jäsenen tai koko hallituksen. (Kuhanen 2011, 111.)

Mikäli hallitukseen kuuluu enemmän kuin yksi jäsen, pitää hallituksella olla puheenjohtaja. Yleensä hallitus valitsee itse puheenjohtajan jäsenistään. Mikäli myös isännöitsijä on hallituksen jäsen, ei hän voi olla hallituksen puheenjohtaja, ellei tätä ole erikseen kirjattu yhtiöjärjestykseen, tai kaikki osakkeiden omistajat eivät suostu tähän. (Asmala n.d.b.)

Lain mukaan hallituksen puheenjohtajalla ei ole itsenäistä päätäntä- tai toimivaltaa yhtiön asioihin, mutta käytännössä hallitus voi antaa toimivaltansa puitteissa puheenjohtajalle erityistehtäviä. Yleensä puheenjohtaja on hallituksen aktiivisin jäsen, joka toimii läheisessä yhteistyössä isännöitsijän kanssa. (Kuhanen 2011, 112.)

Hallituksen puheenjohtajan tärkein tehtävä on pitää huolta, että hallitus kokoontuu tarpeen mukaan. Käytännössä kokousaloite tulee puheenjohtajalta taikka isännöitsijältä, mutta myös hallituksen jäsen voi vaatia kokouksen kutsumista koolle, sillä edellytyksellä, että puolet hallituksen jäsenistä hyväksyy kokouksen pitämisen. Hallitus kokoontuu kautensa aikana asunto-osakeyhtiöstä riippuen tyypillisesti neljästä viiteen kertaan, mutta suurien korjaushankkeiden aikaan tahti voi moninkertaistua. (Kuhanen 2011, 113.)

Hallituksen tehtävät

Hallituksen tehtävät jakautuvat kahteen pääryhmään, yleisiin ja erityisiin tehtäviin. Jaon perusteena on asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009), joka määrittelee tehtävien sisällöt tarkemmin. (Kuhanen 2011, 116.)

Hallituksen yleiset tehtävät käsittävät hallinnosta huolehtimisen, sekä kiinteistön ja rakennusten pidon ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä huolehtimisen. Varainhoidon ja kirjanpidon osalta hallituksen tehtävänä on varmistaa asianmukainen valvominen. Itsessään kirjanpito ja varainhoito ovat isännöitsijän vastuulla, mikäli yhtiöllä on isännöitsijä. Hallitus tarvitsee yhtiökokouksen päätöksen toimiin, jotka ovat epätavallisia, taikka joiden vaikutukset vaikuttavat laajakantoisesti yhtiön osakkaiden tilojen käyttöön tai osakkaiden maksuvelvollisuuksiin. Yleensä riittävää on, että hallitus toimii yhtiökokouksen vahvistaman talousarvion sisällä. Mikäli yhtiö tarvitsee talousarviota enemmän varoja, taikka yhtiölle tulee ennakoinnattomia hankkeita, tulee muutokset hyväksyttävä yhtiökokouksella. (Kuhanen 2011, 116.)

Mikäli yhtiöllä tulee vastaan kiireellisiä päätöksiä vaativia hankkeita, kuten esimerkiksi välittömiä toimia tarvitseva kosteusvauria, voi hallitus ryhtyä toimiin ilman yhtiökokouksen nimenomaista valtuutusta. Hankkeen lopullinen toteuttaminen ja rahoittaminen voi kuitenkin tarvita yhtiökokouksen päätöksen. (Suomen Kiinteistölehti, 2017a.)

Useimmat yhtiötä koskevista päätöksistä tehdään käytännössä hallituksessa, vaikka asunto-osa-
keyhtiölaki (L1599/2009) on määritellyt yhtiökokoukselle yleistoimivallan, eli lähtökohtaisesti
päättövaltuutuksen kaikista yhtiötä koskevista asioista. Hallituksen omassa harkinnassa on, mil-
loin sen toimivalta ei riitä yhtiötä koskevan asian käsittelyyn. Mikäli hallitus on epävarma omasta
toimivallastaan, tai hallituksen toimivalta ylittyy, on asia perusteltua siirtää yhtiökokouksen käsi-
teltäväksi. (Kuhanen 2011, 116-117.)

Yleistävien lisäksi hallitukselle kuuluu sille erikseen määrättyjä erityistehtäviä. Näiden tehtä-
vien osalta hallituksen toimivalta on riippumaton yhtiökokouksesta. Vaikka asunto-osa-
keyhtiölaki (L1599/2009) määrää, tai asia katsotaan muuten kuuluvan hallituksen erityistehtäväksi, ei asian
hoitaminen edellytä hallituksen omaa toimintaa. Usein hallitus on siirtänyt asian hoitamisen isän-
nöitsijän tehtäväksi. Esimerkiksi osakasluettelomerkinnän tekeminen on määritelty hallituksen
tehtäväksi, mutta käytännössä usein asian hoitaa isännöitsijä. Erityistehtävien osalta voidaankin
todeta, että käytännössä hallituksen tehtävänä on valvoa asian tuleminen suoritetuksi. (Kuhanen
2011, 117.)

Viranomaislupien hakemiseen, esimerkiksi rakennuslupien, on hallitus yksinomaan toimivaltai-
nen. Myös isännöitsijän valinta on hallituksen yksinomainen tehtävä. Tällaisia asioita ei voida
päättää edes yhtiökokouksessa, vaan asian käsitteleminen edellyttää aina hallituksen päätöstä.
Yhtiökokous voi ohjata hallitusta haluamaansa suuntaan kyseisissä asioissa, mutta lopullinen toi-
mivalta on hallituksella. (Kuhanen 2011, 117.)

Yhtiön lakimääräisenä edustajana toimii hallitus, joka voi edustaa yhtiötä ja allekirjoittaa yhtiön
puolesta tahdonilmauksia, kuten esimerkiksi erilaisia sopimuksia. Riittävää on, että yhtiötä edus-
taa päätösvaltainen hallituksen enemmistö. Käytännössä hallitus voi antaa erikseen nimetylle
henkilölle pysyvän nimenkirjoitusoikeuden yhtiön nimissä. Pysyvä nimenkirjoitusoikeus merki-
tään kaupparekisteriin, josta sen voi tarvittaessa tarkastaa. Yhtiöjärjestyksessä voi olla myös mer-
kintä hallituksen jäsenen oikeudesta antaa toiminimen kirjoitusoikeus muille hallituksen erikseen
nimeämille henkilöille. Toiminimen kirjoittajalla on yhtäläinen kelpoisuus hallituksen kanssa edus-
taa yhtiötä sellaisissa asioissa, joita laki ei erikseen määrittele hallituksen jäsenen henkilökoh-
taiseksi tehtäväksi, kuten esimerkiksi tilinpäätöksen allekirjoitus. (Kuhanen 2011, 117.)

2.3 Isännöitsijä

Mikäli yhtiökokous niin päättää taikka yhtiöjärjestykseen on kirjattu, voi yhtiöllä olla asunto-yhtiölain mukaan isännöitsijä. Usein asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksestä löytyy kirjattuna tällainen määräys. Kelpoisuusvaatimuksena isännöitsijällä on vastaavat vaatimukset hallituksen jäsenen kanssa. Nykyisen asunto-osakeyhtiölain mukaan myös isännöinti-yhteisö voidaan valita isännöitsijäksi, jolloin isännöinti-yhteisöä pyydetään ilmoittamaan päävastuullinen isännöitsijä (Pynnönen 2016). Tässä tapauksessa sekä isännöinti-yhteisö, että päävastuullinen isännöitsijä merkitään kaupparekisteriin. (Kuhanen 2011, 118-119.)

Isännöitsijä toimii yhtiön hallituksen alaisena toimitusjohtajana, joka huolehtii yhtiön juoksevista asioista. Mikäli yhtiöllä ei ole isännöitsijää, on hallituksen tehtävänä hoitaa isännöinti. (Viiala & Rantanen 2008, 35)

Isännöitsijän tehtäviin ja toimivaltaan kuuluu hoitaa kaikki lain mukaiset isännöitsijän tehtävät, jotka on kirjattu asunto-osakeyhtiön ja isännöitsijän väliseen isännöintisopimukseen. Sopimus voidaan laatia useamman palveluntarjoajan kesken, jolloin esimerkiksi taloushallinto voidaan ostaa eri toimijalta kuin isännöinti. Näin voidaan toimia esimerkiksi tilanteessa, jossa yhtiön osakas toimii isännöitsijänä. (Kaivanto & Niitynpää 2011, 173.)

Isännöintipalvelun sisällön ohjaa lainsäädännössä ja sopimuksissa, sekä suosituksissa määritellyt isännöintitehtävät. Isännöintisopimuksia varten on laadittu yleiset sopimusehdot (ISE 2007) alan liittojen kesken, sekä Kiinteistöliitto on laatinut erillisen lomakkeiston isännöintiä varten. Alan järjestöt ovat myös hyväksyneet kiinteistöpalvelusopimuksia varten olemassa olevat yleiset sopimusehdot (KP YSE 2007). Yleiset sopimusehdot ovat vakiosopimuksia, joista voidaan poiketa vain erikseen siitä sopimalla. (Kaivanto & Niitynpää 2011, 173-174.)

Tutkimuksen mukaan isännöitsijän työn pääpilarit muodostuvat kolmesta päätehtävästä, joita ovat yhteistyö hallituksen kanssa, palveluverkoston hyödyntäminen ja kehittäminen, sekä luottamus taloyhtiöön ja palveluverkoston. (Peltokorpi 2011, 30.)

Isännöitsijän tehtävät asunto-osakeyhtiössä

Isännöitsijän työtehtävät ja palvelutuotteet ovat muuttuneet vuosien saatossa erilaisten asiakastarpeiden ja sopimuksien vuoksi, joten tästä syystä isännöitsijän työtehtäviä on hankalaa kuvailla

yksikäsitteisesti (Peltokorpi 2011, 31). Isännöitsijä vastaa asunto-osakeyhtiön hallinnosta monipuolisesti. Seuraavassa luettelossa kuvataan esimerkkejä, mistä isännöitsijä vastaa asunto-osakeyhtiössä:

- Asunto-osakeyhtiön kokouksista ja niiden järjestämisestä yhdessä hallituksen kanssa.
- Kiinteistön vuokra-, vakuutus-, sähkö-, vesi-, kiinteistönhoitosopimusten ynnä muita asioita koskevien sopimusten valmistelusta, laadinnasta, valvonnasta ja riitatilanteiden hoitamisesta
- Vastata huomautusten, varoitusten, irtisanomisien antamisesta, sekä näistä johtuvista mahdollisista jatkotoimenpiteistä
- Palo- ja pelastusmääräysten valvonnasta, sekä pelastussuunnitelman laatimisesta
- Vakuutustapahtumiin liittyvistä ilmoituksista ja toimenpiteistä
- Asunto-osakeyhtiön työsuhdeasioista, palkanmaksusta sivukuluineen ja mahdollisista erimielisyyksien hoitamisesta
- Kaupparekisterin tietojen ajantasaisuudesta, yhtiöjärjestysmuutoksista ja tilastokeskukselle raportoinnista
- Tiedotteiden laatimisesta ja jakelusta
- Henkilötietolain mukaisen rekisteriselosteen laatimisesta
- Asiakirjojen säilyttämisestä
- Osakasluettelon ylläpidosta
- Panttikirjojen hankinnasta
- Kiinteistönmuodostamistoimenpiteisiin osallistumisesta, sekä rasitesopimusten valmistelusta
- Aloitteiden ja reklamaatioiden tekemisestä, sekä ilmoitusten ja tiedotteiden seuraamisesta
- Talousarvion laadinnasta ja seurannasta, toiminta- ja rahoitussuunnitelman laadinnasta

- Kassavaroista, lainoista, arvonalisäverosta ja taloudesta huolehtimisesta
- Osto- ja myyntireskontran hoitamisesta ja valvonnasta
- Lainaosuuslaskelmien laskemisesta
- Arava- ja hitas-lunastuslaskelmien laatimisesta
- Kirjanpidosta ja kirjanpidon arkistoinnista
- Välitilinpäättöksen, tilinpäätösehdotuksen, tilinpäättöksen laadinnasta ja verotuksen tarkastamisesta
- Tilin- ja/tai toiminnantarkastuksen järjestämisestä
- Viranomaisilmoitusten laatimisesta ja muutoksenhausta
- Kiinteistöstrategian laatimisesta ja laatutason määrittämisestä hallituksen kanssa
- Huoltokirjan ajan tasalla pitämisestä, kiinteistönhoidon ja erikoislaitteiden valvonnasta ja järjestämisestä, sekä huoltotarvikehankinnoista
- Kulutusseurannasta huolehtiminen, sekä tarvittavien toimenpiteiden käynnistämisestä häiriötilanteessa
- Kuntoarvion ja –tutkimuksien järjestämisestä
- Kuntotutkimuksen teettämisestä, sekä korjausohjelman laatimisesta
- Energiatodistuksen ajantasaisuudesta huolehtiminen
- Kunnossapitoon ja muuhun yhtiön toimintaan liittyvien tarkastuksien ja katselmuksien järjestäminen ja niihin osallistuminen, sekä kunnossapidon dokumentoinnista huolehtiminen
- Vuosikorjausten teettämisestä ja huoneistojen muutos- ja kunnossapitotöiden seurannasta

(Peltokorpi 2011, 31-35.)

2.4 Tilintarkastaja

Asunto-osakeyhtiölakia (L1599/2009) sovellettaessa taloyhtiössä täytyy olla tilintarkastuslain mukainen tilintarkastaja, mikäli taloyhtiössä on ainakin 30 osakashallinnassa olevaa huoneistoa. Myös tilintarkastuslaki (1141/2015) voi edellyttää tilintarkastajan valintaa. Lisäksi osakkeenomistajat voivat vaativat yhtiökokouksessa tilintarkastajan käyttämistä. Mikäli yhtiöllä ei ole tilintarkastajaa, eikä asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin, pitää yhtiökokouksen valita yhtiölle toiminnantarkastaja. Mikäli mikään laki ei velvoita yhtiötä valitsemaan tilintarkastajaa ja taloyhtiön yhtiöjärjestys on ollut rekisteröitynä 1.7.2010 mennessä, sekä yhtiöjärjestykseen on kirjattu, ettei tilintarkastajaa vaadita, yhtiöön ei ole pakollista myöskään valita toiminnantarkastajaa. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2019.)

Tilintarkastajan tärkeimpinä tehtävinä ovat tarkastaa yhtiön hallinto, kirjanpito ja tilinpäätös hyvän tilintarkastustavan edellyttämässä laajuudessa. Tilintarkastajalla ei ole varsinaisesti oikeutta puuttua yhtiön toimintaan ja tarkoituksenmukaisuuteen, vaan tilintarkastajan tehtävänä on lähinnä laillisuusvalvonta. Tilintarkastajan on reagoitava yhtiön hallinnon selviin asunto-osakeyhtiölain vastaisiin toimiin ja tekoihin, sekä yhtiöjärjestyksen rikkomisiin. Tilintarkastuksen päätteeksi tilintarkastaja laatii tilintarkastuskertomuksen, joka annetaan yhtiökokoukselle hallituksen välityksellä. Tämän lisäksi tilintarkastaja antaa yhtiön hallitukselle vain yhtiön sisäiseen käyttöön tarkoitetun asiakirjan tekemästään tarkastuksesta. Yhtiön yhtiöjärjestys voi määrätä tilintarkastajan pätevyydestä tarkemmin, lisäksi asunto-osakeyhtiölaki (L1599/2009) määrittelee kelpoisuuden tarkemmin. (Suomen Kiinteistölehti, 2017b.)

Toiminnantarkastus on kevyempi versio tilintarkastuksesta. Toiminnantarkastajalle ei ole annettu ammatillisia pätevyysvaatimuksia, vaan tarkastajana voi toimia myös maallikko. Toiminnantarkastajalla tulee olla silti riittävän laaja talous- ja lakiasioiden tuntemus. Toiminnantarkastaja ei kuitenkaan voi toimia isännöitsijän tai hallituksen jäsenen läheinen, oikeushenkilö, alaikäinen, vajaavaltainen, konkurssissa tai liiketoimintakiellossa oleva, yhtiön kirjanpidosta vastaava henkilö taikka muuten merkittäväällä tavalla taloudellisesti yhtiöön sitoutunut henkilö, esimerkiksi lainan taikka muun vastaavan etuuden kautta. Toiminnantarkastajan tehtävänä on taloyhtiön hallinnon ja talouden tarkastaminen. Toiminnantarkastaja antaa yhtiölle toiminnantarkastuskertomuksen, jossa tulee huomauttaa, mikäli tarkastuksessa on ilmennyt huomautettavaa. (Siren, 2019.)

3 Palvelu

Palvelu ei ole sanana yksiselitteinen. Sanalla on monia eri tarkoituksia henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena tai tarjoomana. Palvelu –käsitettä voidaan käyttää laajemminkin. Esimerkiksi laitteesta voi muokata palvelun, mikäli laitteen myyjä pyrkii toteuttamaan ratkaisun asiakkaan vaatimusten pohjalta muokkaamalla laitteen tarkasti yksityiskohtaisten tarpeiden mukaisesti. Laite itsessään on fyysinen tavara, mutta toimittamalla asiakkaalle hyvin suunniteltu ja muokattu laite on kyseessä palvelu. Tämän vuoksi yhä useampi teollisuusyritys on muuttanut tai väittänyt muuttavansa toimintatapaansa teollisuusyrityksestä palveluyritykseksi. (Grönroos 2015, 76.)

Palvelun ja tuotteen eroa voi olla välillä hankala erottaa tarkasti. Suurin palvelun ja tuotteen välinen ero on palvelun aineettomuus. Palvelu koetaan toimintona, joten palvelua ei voi nähdä, maistaa, koskettaa tai kokeilla ennen ostamista. Asiakas voi joutua päättämään palvelun eri ominaisuuksia olemassa olevista vihjeistä ja todistusaineistosta. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 17-18.)

Myös monet hallinnolliset palvelut esimerkiksi laskutuksesta reklamaatioiden käsittelyyn ovat asiakkaille tarjottavia palveluita. Passiivisesti toteutettavien käsittelytapojen vuoksi nämä asiakkaille ”näkymättömät palvelut” hoidetaan usein kuin ne mielletäisiin ongelmiksi palvelun sijasta. Mikäli organisaatiot oppivat hyödyntämään tällaisia ”näkymättömiä palveluita”, voi se tarjota organisaatiolle monenlaisia kilpailuetuuksia. (Grönroos 2015, 76-77.)

Palvelu on hankala määritellä tarkasti, mutta palveluun sisältyy aina jossain määrin vuorovaikutusta palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä. Palvelu ei kuitenkaan vaadi välttämättä henkilökohtaista vuorovaikutusta, jolloin palvelun ei välttämättä mielletä sisältävän vuorovaikutusta. Esimerkiksi asiakkaan ollessa vuorovaikutuksessa verkkopankissa pankin järjestelmän kanssa, asiakkaat kiinnittävät huomiota vuorovaikutustilanteeseen vain silloin, kun jokin siinä ei toimi. (Grönroos 2015, 77-78.)

Grönroosin (2015, 79) mukaan palveluilla on kolme peruspiirrettä, jotka toteutuvat jossain määrin tai kokonaan jokaisessa palvelussa:

- Palvelut ovat prosesseja, jotka rakentuvat toiminnoista tai ryhmästä eri toimintoja
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan kokonaan tai osittain samanaikaisesti

- Asiakas osallistuu kanssatuottajana ainakin joltain osin palvelun tuotantoprosessiin

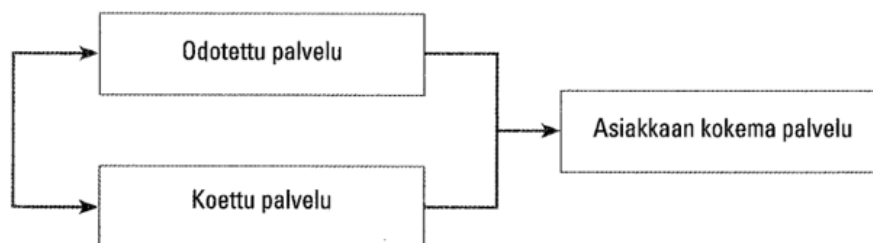
Palvelun tärkein ominaispiirre on sen prosessiluonteisuus. Palvelut ovat useista eri toiminnoista muodostuvia prosesseja, joissa käytetään useita eri resursseja. Tällaisia resursseja ovat esimerkiksi ihmiset, tietojärjestelmät, tieto ja infrastruktuuri. Moni muu palvelun sisältämä ominaispiirre johtuu palvelun prosessiluonteesta. (Grönroos 2015, 79.)

Näiden kolmen peruspiirteen lisäksi palvelut voivat sisältää myös muita erityisiä piirteitä. Esimerkiksi palveluiden varastointi konkreettisten tuotteiden tavoin on mahdotonta. Asiakkaita voi tiettyin edellytyksin yrittää varastoida vapautuvia palveluita ja palvelupaikkoja varten, esimerkiksi pyrkimällä siirtämään ruuhkaisien sesonkiaikojen asiakkaita hiljaisemmille ajoille. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 18.)

Palvelu on aina myös ainutkertainen, joka katoaa kuluttamisen jälkeen. Palvelua ei voi myydä eteenpäin tai palauttaa ominaispiirteensä vuoksi. Tämän vuoksi palvelun epäonnistumisen vuoksi palveluntarjoajan tulee miettiä muunlaisia kompensatiomuotoja asiakkaalle epäonnistuneen palvelukokemuksen jälkeen. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 18-19.)

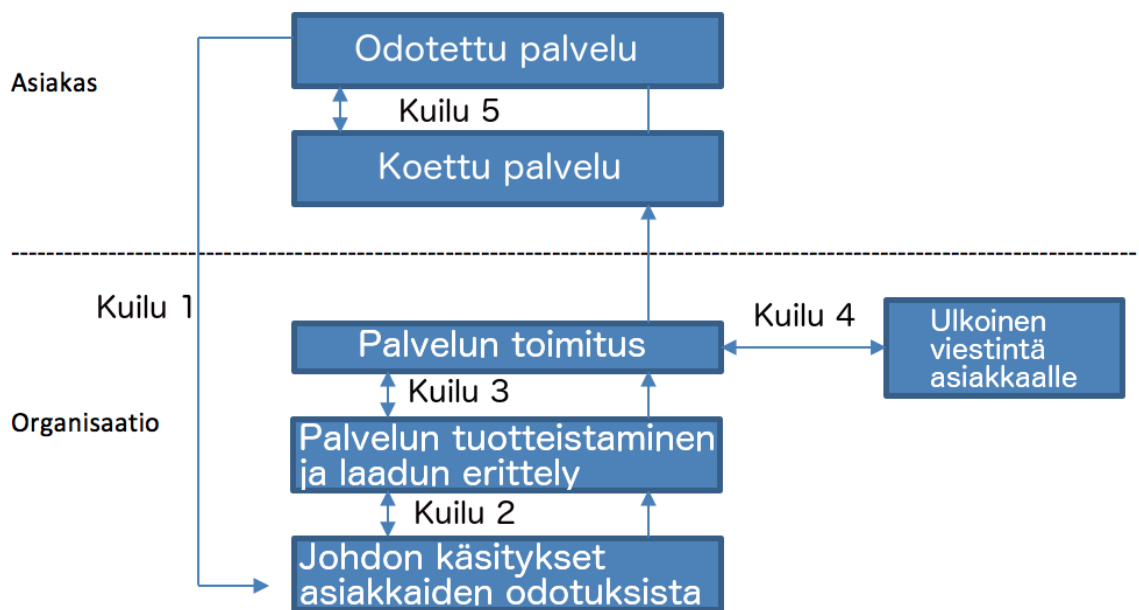
3.1 Koetun palvelun laatu

Asiakas kohdistaa palveluun odotuksia, jotka toimivat vertailukohtana asiakkaan arvioidessa saamaansa palvelua. Asiakkaan kokemaan palvelulaatuun vaikuttaa ennakkoon muodostetut odotukset palvelusta (kuva 1). Tuntemalla asiakkaan odotukset ja tarpeet, voidaan vaikuttaa asiakkaan saamaan palvelulaatuun. Tuntemalla asiakkaan odotuksen taso, voidaan myös yrityksenvoimavaroja ottaa käyttöön tarkoituksenmukaisella tavalla. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 51)



Kuva 1. Odotetun palvelun ja koetun palvelun välinen yhteys suhteessa koettuun palveluun Zeithamlin ja Bitnerin (1996) mukaan (Lämsä ja Uusitalo 2002, 51).

Asiakaskeskeisessä ajattelumallissa palveluiden laatua tulee tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalle laadukas palvelu tarkoittaa, että hänen kokema palvelu on täyttänyt tai jopa ylittänyt hänen odotuksensa. Palvelun kuiluanalyysimallissa (kuva 2) kuvataan sitä, kuinka palvelut syntyvät usean eri prosessin ja osapuolen tuloksena. Asiakkaan kokema palvelulaatu kulmineoituu odotetun palvelun ja koetun palvelun välisessä kuilussa numero 5. Viides kuilu sulkeutuu viimeisenä neljän muun kuilun jälkeen. Kuilu 1 on eroavaisuus asiakkaiden odotuksien ja organisaation johdon käsityksen asiakkaiden odotuksista välillä. Kuilu 2 on eroavaisuus palvelun laatuvaatimusten ja johdon laatuodotuksien välillä. Kuilu 3 merkitsee, että palvelun tuotannossa ja toimituksessa ei ole noudatettu laatuvaatimuksia (Grönroos 2015, 146). Kuilu 4 merkitsee, että toimitettu palvelu ja toimitettavasta palvelusta annetun markkinointiviestinnän välillä on eroa. Yrityksen esimiestyö painottuu erityisesti kuiluihin 3 ja 4, joissa esimiehen kyky yhteistyöhön yrityksen johdon kanssa korostuu. Myös esimiehen taito henkilöstöjohtamisessa korostuu näissä kohdissa. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 49-50.)



Kuva 2. Palveluiden laatukuilut (Lämsä ja Uusitalo 2002, 50).

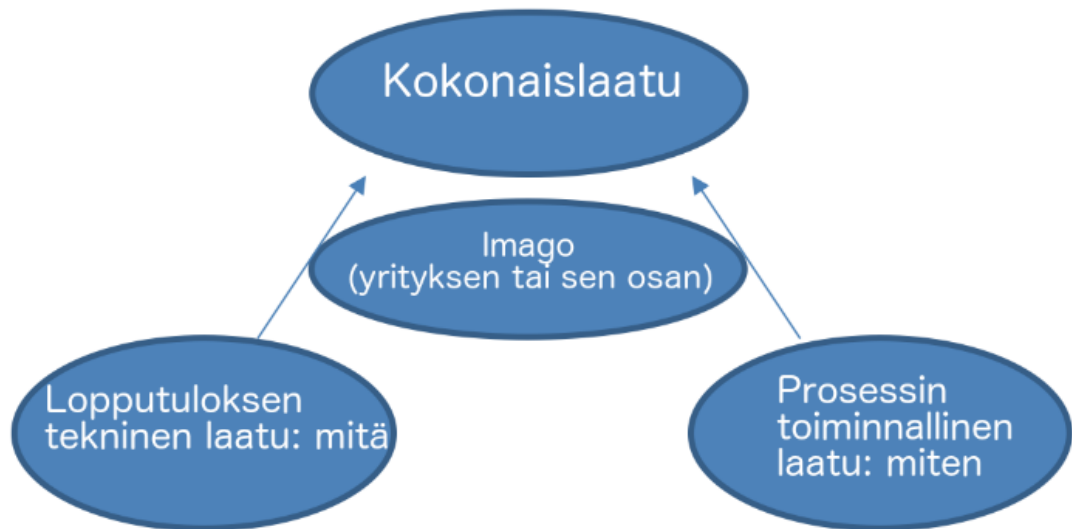
Useasti asiakkaan kokema palvelun laatu rinnastetaan liian kapeasti palvelun tai tarjottavan tuotteen tekniseen ominaisuuteen ja sisältöön, tai näitä pidetään laadun kannalta tärkeimpinä sisältöinä. Riski tähän ajattelumalliin suurenee mitä teknisempi yritys on. Useasti asiakkaan laatuokemus pohjautuu vain osittain näihin seikkoihin ja laadun pääarvo koostuu muista asioista. Grönroos (2015, 100) kuitenkin toteaa laadun olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Tämän vuoksi tulisikin pitää mielessä, että tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee. (Grönroos 2015 100.)

Asiakkaan kokemalla palvelulaadulla (kuva 3) on perimältään kaksi erillistä ulottuvuutta: tekninen laatu, eli tekninen ulottuvuus, sekä toiminnallinen laatu, eli prosessiulottuvuus. Asiakkaat kokevat palveluprosessit subjektiivisesti Asiakkaan kannalta tärkeää on, mitä hän saa ollessaan vuorovaikutuksessa palveluntuottajan kanssa, ja sen arvioinnilla on suuri merkitys asiakkaan arvioidessa palvelun laatua. Useasti palveluntuottaja katsoo tämän vastaavan palvelun kokonaislaatua, mutta tosiasiasa kyseessä on vain toinen laadun ominaisuuksista. (Grönroos 2015 100-101.)

Asiakkaan kokemaan palvelulaatuun vaikuttaa lopputuotteen teknisen laadun lisäksi siis myös se, miten palvelu tai tuote on toimitettu asiakkaalle, eli prosessiulottuvuus. Prosessissa kulutus ja tuotanto tapahtuvat ainakin osittain samalla hetkellä. Palveluntuottajan ja asiakkaan välillä tapahtuu vuorovaikutustilanteita, jotka sisältävät totuuden hetkiä. Asiakkaan kokemaan palvelulaatuun vaikuttaa merkittävästi se, mitä palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa, eli asiakastapaamisessa, tapahtuu. Esimerkiksi ravintolassa asiakas muodostamaan laatukuvaan vaikuttaa teknisen laadun ja tarjoiltavan ruuan lisäksi myös ravintolan henkilökunnan toiminta ja asiakaspalvelu (Lämsä ja Uusitalo 2002, 59). Toiminnallista laatua on luonnollisesti teknistä laatua vaikeampaa arvioida yhtä objektiivisesti. (Grönroos 2015, 100-101.)

Monet palvelut voivat olla perusluonteeltaan monimutkaisia, joten asiakkaan voi olla hankala arvioida palvelun teknistä lopputulosta. Useasti asiakkaat ovat taipuvaisia arvioimaan ennen muuta palvelun prosessiulottuvuutta. Prosessiulottuvuutta kuvastavat esimerkiksi palvelua tarjoavan henkilökunnan osaaminen, motivaatio ja sitoutuminen. Se voi ilmentyä esimerkiksi perehtymällä tarkasti asiakkaan ongelmiin tai osoittamalla asiakkaalle kunnioitusta tai huolenpitoa. Esimerkiksi eri asiantuntijapalveluita tarjottaessa asiakkaan laatu käsitys voi perustua vahvasti prosessilaatuun. (Lämsä ja Uusitalo 2002, 59.)

Useasti asiakas asioi palveluyrityksen fyysisessä toimipisteessä, jolloin asiakas näkee palveluntuottajan resurssit, toimitavat ja prosessit. Tämän vuoksi yrityksen ja toimipisteen imago on tärkeää ja voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelulaatuun. Mikäli yrityksellä on hyvä imago, ei pienet virheet välttämättä vaikuta negatiivisesti asiakkaan kokemaan palvelulaatuun. Mikäli yrityksen imago on lähtökohtaisesti huono, jokainen pieni virhe voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan palvelulaatuun suhteellisesti enemmän. (Grönroos 2015, 102.)



Kuva 3. Kaksi palvelulaadun ulottuvuutta (Grönroos 2015, 103).

3.2 Laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä

Grönroos (2015, 122) tiivistää hyväksi koettuun palvelulaatuun tarvittavat kriteerit seitsemään kohtaan. Kriteerit perustuvat useisiin empiirisiin ja teoreettisiin tutkimuksiin, sekä käytännön tuomiin kokemuksiin. Seitsemän kriteerin listausta voidaan pitää hyvänä lähtökohtana laatuajattelun johtajalle, joka haluaa laatia luetteloita palvelua kuvaavista piirteistä ja attribuuteista.

Hinnan merkittävyys laatu näkökulmasta on epäselvä. Usein palveluiden hinnoittelua voidaan vertailla asiakkaiden laatuodotuksiin ja aikaisempiin laatu kokemuksiin. Mikäli hintaa pidetään liian korkeana, asiakas ei ole valmis ostamaan palvelua. Hinnalla voi olla vaikutusta myös palvelun antamiin odotuksiin. Asiakas voi rinnastaa korkeahintaisemman palvelun korkeampilaatuiseksi, mikäli palvelu on aineeton. Asiantuntijapalvelut ovat hyvä esimerkki aineettomasta palvelusta. (Grönroos 2015, 122.)

Seuraavassa käydään läpi tarkemmin edellä mainitut laadukkaan palvelun seitsemän kriteeriä. Kriteerien järjestys voi vaihdella ala- ja asiakaskohtaisesti, joten luettelo ei ole perusteellinen. Eri-tysisissä tilanteissa listauksessa voi olla myös muita osatekijöitä, joita nämä laatu kriteerit eivät kata.

Ammattimaisuus ja taidot

Asiakkaat saavat käsityksen palveluntuottajan henkilökunnalla olevan riittävät tiedot ja taidot, prosessijärjestelmät ja fyysiset resurssit, jotta asiakkaan ongelmat voidaan ratkaista ammattitaitoisesti. Ammattimaisuus ja taidot liittyvät palvelun lopputulokseen, joten se on teknisen laadun ulottuvuus. (Grönroos 2015, 121-122.)

Asenteet ja käyttäytymien

Asiakkaat kokevat, että palveluntuottajan henkilökunta kohdistaa asiakkaaseen riittävästi huomiota, sekä henkilökunta haluaa ratkaista asiakkaan ongelmat ystävällisesti ja spontaanisti. Asenteet ja käyttäytyminen liittyvät prosessilaatuun ja käsittelevät toiminnallista ulottuvuutta. (Grönroos 2015, 121-122.)

Lähestyttävyys ja joustavuus

Asiakkaat kokevat palveluntuottajan sijainnin, aukioloajan, henkilökunnan ja operatiivisten järjestelmien suunnitellun siten, että palvelua on helppo saada mukautetusti ja joustavasti, sekä yritys pystyy sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin. Lähestyttävyys ja joustavuus liittyvät prosessilaatuun, joten ne käsittelevät toiminnallista ulottuvuutta. (Grönroos 2015, 121-122.)

Luotettavuus

Asiakkaat voivat olla varmoja, että tapahtuu mitä tahansa, voi palveluntarjoajan lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan luottaa. Luotettavuus liittyy prosessilaatuun, joten se käsittelee toiminnallista ulottuvuutta. (Grönroos 2015, 121-122.)

Palvelin normalisointi

Asiakkaat ymmärtävät, että jonkin mennessä pieleen palveluntarjoaja ryhtyy välittömästi tarvittaviin toimenpiteisiin pitääkseen asian hallinnassaan ja etsiäkseen tilanteeseen uuden hyväksyttävän ratkaisun. Palvelun normalisointi liittyy prosessilaatuun ja se käsittelee toiminnallista ulottuvuutta. (Grönroos 2015, 121-122.)

Palvelumaisema

Asiakkaiden tuntevat palveluntarjoajan fyysisen toimintaympäristön ja muun palveluympäristön vahvistavan positiivista palvelukokemusta (Grönroos 2015, 122). Palvelumaisema on lisätty myös Grönroosin (2015) mukaan Bitnerin, Rustin ja Oliverin (n.d.) ehdotuksesta palvelumaisema, joka liittyy prosessilaatuun.

Maine ja uskottavuus

Asiakkaat voivat uskoa palveluntuottajan antavan vastiketta palvelusta maksettavalle korvaukselle, sekä palveluntuottajan arvot ja kriteerit ovat hyväksyttäviä asiakkaan puolelta. Maine ja uskottavuus liittyvät suoraan yrityksen tai sen osan imagoon (Grönroos 2015, 121-122).

4 Case Allcare

Allcare on Tyrnävällä toimiva isännöinti-, koneurakointi- ja kiinteistöhuoltopalveluita tarjoava yritys. Yhtiö harjoittaa liiketoimintaa toiminimillä Allcare Isännöinti ja Allcare 24/7. Isännöintityön yritys on aloittanut vuona 2015 nimellä Paikallinen Isännöintitoimisto Tyrnävä. Liiketoiminnan kasvaessa määrällisesti ja maantieteellisesti on yritysilmettä uudistettu Allcare –nimen alle, joka ei rajaa asiakaskuntaa maantieteellisesti vanhan toiminimen tavoin. Allcare Isännöinnillä on isännöitäviä kohteita Tyrnävällä, Tyrnävän lähikunnissa, sekä kauempana maakunnassa. Kauempana maakunnassa sijaitsevat kohteet sijaitsevat toisistaan noin 10 kilometrin säteellä, joten kauko-kohteet muodostavat oman pienen erillisen ryhmän.

4.1 Tutkimuksen toteutus, reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena (liite 2), joka perustuu Grönroosin (2015, 122) laadukkaan palvelun seitsemään kriteeriin. Kyselytutkimus suunnattiin Allcare Isännöinnin asunto-osakeyhtiöiden osakkaille.

Kyselyn alussa (liite 2) on täsmentäviä kysymyksiä vastaajasta. Täsmentävien kysymysten avulla kyselyn merkittäviä ja mielenkiintoisia kohtia voidaan ristiintaulukoida esimerkiksi taloyhtiön sijainnin suhteen. Täsmentävät kysymykset laaditaan siten, että niiden perusteella vastaaja ei voida tunnistaa. Taloyhtiöt voivat sijaita kaukana isännöintitoimistosta, joten taloyhtiön sijaintipaikka voi vaikuttaa saataviin tuloksiin. Kyselyn alussa kartoitetaan myös, kuinka kauan yhtiö on ollut isännöintitoimiston asiakkaana, miten ja montako kertaa osakas on ollut yhteydessä isännöitsijään ja miten hän haluaisi olla yhteydessä tulevaisuudessa.

Kyselyssä jokaisesta Grönroosin (2015, 122) seitsemästä laadukriteeristä koostettiin yhteistyössä tutkimuksen toimeksiantajan kanssa kahdesta viiteen monivalintakysymystä tai -väittämää, joiden vastausvaihtoehdot noudattavat Likertin asteikkoa (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 200). Yhteensä kysymyksiä ja väittämiä on kaksikymmentäneljä. Kyselyn loppuun sijoitetaan tilaa yleisille kommenteille, joissa vastaaja voi kertoa missä isännöintitoimisto on onnistunut ja missä olisi vielä kehitettävää. Kysely toteutettiin sähköisenä käyttäen Google Forms -kyselypohjaa.

Kutsu (liite 1) kyselyyn lähetettiin sähköisesti, mikäli osakkaan sähköpostiosoite oli ilmoitettu isännöintitoimistolle. Muut kutsut kyselyyn toimitettiin itse jakamalla tai Postin välityksellä. Sähköpostikutsu ja paperikutsu olivat sisällöltään samanlaiset. Sähköpostikutsusta pääsi suoraan linkkiä painamalla vastaamaan kyselyyn, joten sähköpostikutsu oli vaivattomampi osakkaan kannalta.

Kyselytutkimuksen kysymykset ja väittämät koostettiin toimeksiantajan kanssa yhteistyössä toukokuun 2020 lopussa. Kutsu kyselyyn toimitettiin otannalla valitulle 194:lle henkilölle 31.8.-2.9.2020 välisenä aikana, vastausaikaa kyselyyn vastaamiseen oli 13.9.2020 klo 24.00 saakka. Kutsu toimitettiin 111:lle osakkaalle, joiden taloyhtiö sijaitsee alle 10 km päässä Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistosta, 23:lle osakkaalle joiden taloyhtiön välimatka toimistolle oli 10-50 km ja 60:lle osakkaalle, joiden taloyhtiö sijaitsee yli 50 km päässä Tyrnävän toimistosta. Kyselytutkimuksen vastaajamääräksi muodostui 31 vastaajaa.

Tutkimuksen reliabeliuksen kannalta vastaajien lukumäärän olisi toivonut olevan korkeampi. Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin ennakoimaan luomalla selkeä kyselykaavake, jolla kysely voidaan toistaa tarvittaessa esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua. Kyselykaavake pyrittiin rakentamaan siten, että kysymykset ovat selkeitä ja vastaajista jokainen ymmärtää kysymykset samalla tavalla.

Kutsu kyselyyn osallistumiseksi lähetettiin otannalla 194:lle henkilölle, jotka edustivat osakkaita maantieteellisesti tasavertaisesti yrityksen asiakaskuntaan verrattuna. Kyselyn maantieteellinen vastausprosentti vaihteli kolmella maantieteellisellä alueella 12%-30% välillä. Suhteellisesti eniten vastauksia saapui osakkailta, joiden taloyhtiö sijaitsee 10-50 kilometrin etäisyydellä Tyrnävältä (vastausprosentti noin 30%), suhteellisesti vähiten vastauksia saapui yli 50 kilometrin etäisyydellä sijaitsevien taloyhtiöiden osakkailta (vastausprosentti noin 12%). Alle 10 kilometrin etäisyydellä sijaitsevien taloyhtiöiden osakkaiden vastausprosentti oli noin 14%. Kyselypohjaan valitut arviointikohdat ja kysymykset käsittelevät hyvin Allcare Isännöinnin prosesseihin liittyvää laadun määrittämistä ja kyselyä voidaan pitää tarkoituksenmukaisena asiantuntijapalveluiden laadun määrittämisessä.

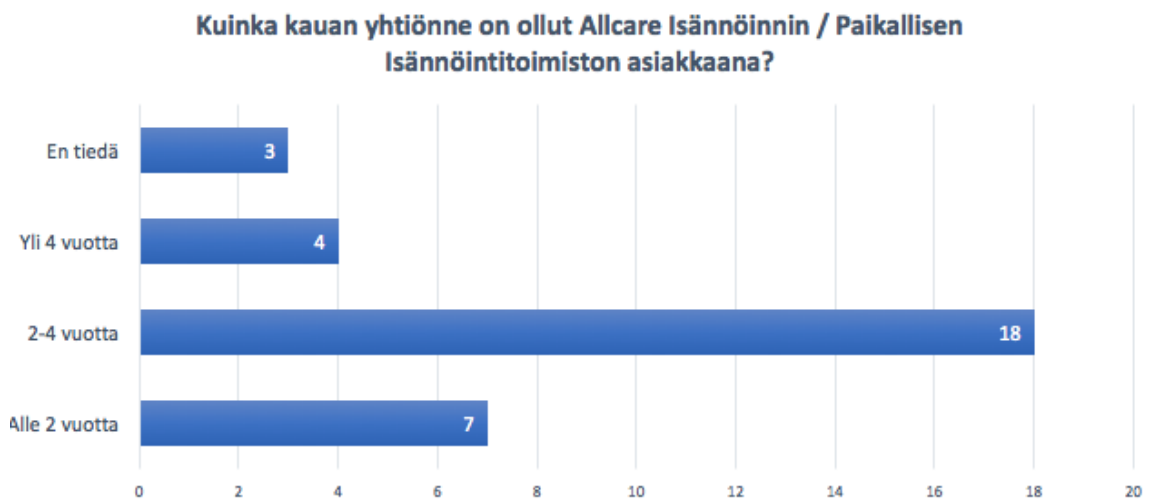
4.2 Tutkimustulokset

Kyselyyn annettiin vastausajan puitteissa 31 kappaletta vastauksia. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui noin 16%. Vastausten analysoinnissa käytettiin taulukkolaskentaohjelmaa (Excel), Google Forms –kyselyohjelmistoa, sekä PSPP tilasto-ohjelmistoa.

Kyselyn vastausvaihtoehdot noudattavat Likertin asteikkoa (Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 200.), pois lukien vastaajaa tarkentavat kysymykset kyselyn alussa, sekä kyselyn lopussa olevat kaksi avointa kysymystä. Likertin asteikon vastausvaihtoehdot kyselyllä ovat seuraavat: 1 huono, 2 välttävä, 3 ei hyvä eikä huono, 4 hyvä, 5 erinomainen, 6 en osaa sanoa.

Vastaajaa tarkentavat kysymykset

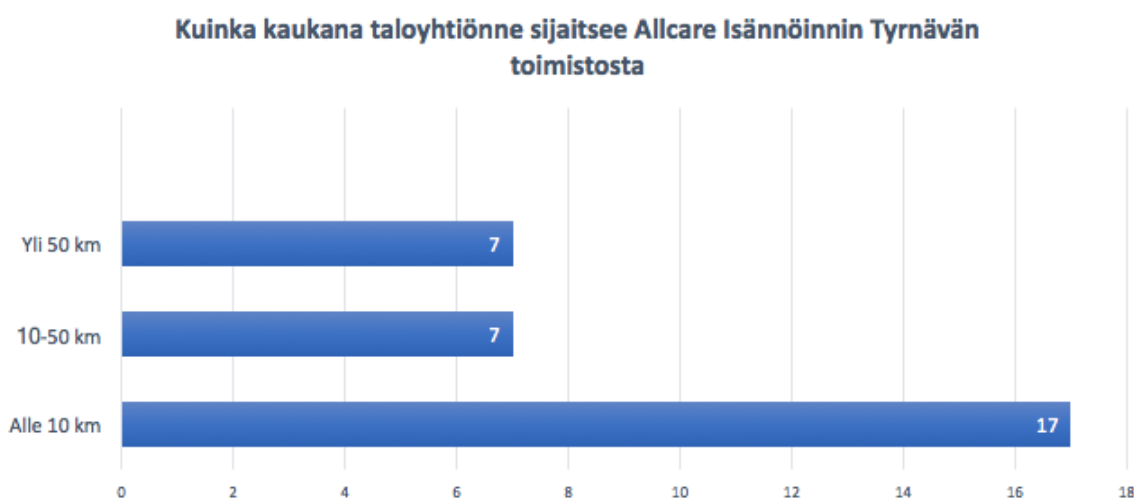
Kyselyn ensimmäisenä vastaajaa tarkentavana kysymyksenä on taloyhtiön asiakkuuden kesto aika Allcare Isännöinnin (nimellä Paikallinen Isännöintitoimisto tammikuuhun 2020 saakka) asiakkaana. 31 vastaajasta 18 ilmoitti asiakkuuden kestoajaksi alle 2 vuotta ja seitsemän vastaajaa ilmoitti asiakkuuden kestäneen 2-4 vuotta. Vastaajista kolmella oli asiakkuus kestänyt yli neljä vuotta ja kolme vastaajaa ei tiennyt asiakkuuden kestoajaa (kuva 4).



Kuva 4. Vastaajien taloyhtiön asiakkuuden kesto aika.

Toisena tarkentavana kysymyksenä tiedusteltiin isännöitävän taloyhtiön sijaintia Allcaren Isännöinnin Tyrnävän toimistoon verrattuna. Vastausvaihtoehdoilla voidaan erotella toisistaan Tyrnävällä sijaitsevat kohteet (alle 10 km), naapurikunnissa sijaitsevat kohteet (10-50 km), sekä kauempana maakunnassa sijaitsevat kohteet (yli 50 km).

Vastauksista suurin osa, 17 kappaletta, annettiin Tyrnävän kunnan alueella sijaitsevien taloyhtiöiden osakkailta, lähikunnissa ja kaukokohteissa sijaitsevien taloyhtiöiden osakkailta saatiin molemmista seitsemän kappaletta vastauksia (kuva 5). Varsinkin kaukokohteista tulevia vastauksia odotettiin enemmän, jotta etäisyyden vaikutusta palvelulaatuun olisi voitu tarkastella monipuolisemmin. Etäisyydestä saatuja tuloksia ristiintaulukoitiin sen kanssa, miten vastaaja on ollut (kuva 8) ja miten hän haluaisi olla yhteydessä isännöitsijän kanssa (kuva 10), sekä Tyrnävän toimiston sijainnin suhteen. Näillä kysymyksillä ja ristitaulukoilla saadaan vastauksia mahdollisen etätoimiston tarpeellisuudesta tulevaisuudessa.



Kuva 5. Vastaajien taloyhtiöiden etäisyys Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistolta.

Kolmantena tarkentavana kysymyksenä oli, kuinka monta kertaa vastaaja on ollut yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa kuluvan vuoden aikana. Vastaajista kaksi ilmoitti olleensa yhteydessä 0 kertaa, 13 vastaajaa oli ollut yhteydessä 1-2 kertaa, yhdeksän vastaajaa oli ollut yhteydessä 3-5 kertaa ja seitsemän vastaajaa oli ollut yhteydessä yli 5 kertaa (kuva 6).



Kuva 6. Vastaajien yhteydenottojen määrä Allcare Isännöinnin kanssa kuluvan vuoden aikana.

Neljäntenä tarkentavana kysymyksenä tiedusteltiin, miten vastaaja on ollut yleensä yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa (kuva 7). Kysymykseen annettiin neljä valmista vaihtoehtoa (puhelimitse, sähköpostitse, käymällä toimistolla, muu), joista vastaaja pystyi valitsemaan yhden. Vastaajan valitessa vaihtoehdon muu, vastaaja voi itse kertoa miten on ollut yhteydessä isännöinti-toimiston kanssa. Vastaajista 14 ilmoitti olleensa yhteydessä puhelimitse, yhdeksän vastaajaa sähköpostitse ja kaksi vastaajaa käymällä toimistolla. Kuusi vastaajaa valitsi vaihtoehdon muu varustettuna seuraavilla sanatarkoilla lisäkommenteilla: ”puhelimitse ja sähköpostilla”, ”tekstiviestillä”, ”puhelin Whats app, sähköposti”, ”WhatsApp”, ”puhelin ja sähköposti” ja ”kaikki edellä mainitut tavat ovat olleet käytössä”.



Kuva 7. Vastaajien yhteydenottotapa Allcare Isännöinnin kanssa.

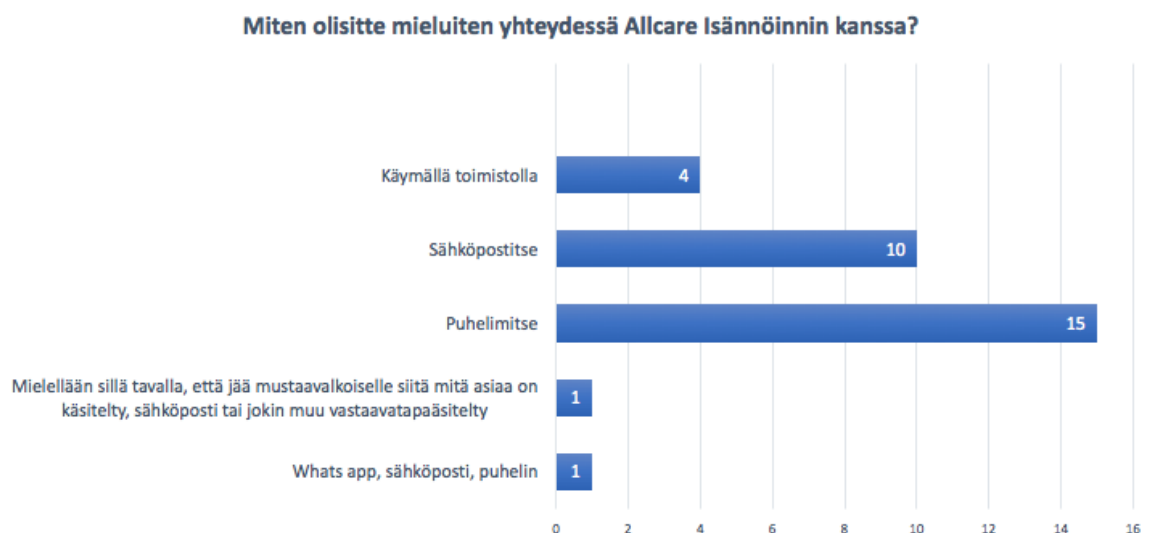
Kuinka kaukana yhtiönne sijaitsee Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistosta?

Miten olette olleet yleensä yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa?	Alle 10 km	10-50 km	Yli 50 km
Puhelimitse	6	5	3
Sähköpostitse	6	0	3
Käymällä toimistolla	2	0	0
Muu: Sähköposti ja puhelin	1		
Muu: puhelin, WhatsApp ja sähköposti			1
Muu: tekstiviesti		1	
Muu: puhelin ja sähköposti		1	
Muu: kaikki edellämainitut käytössä	1		
Muu: WhatsApp	1		

Kuva 8. Ristiintaulukointi vastaajien taloyhtiöiden etäisyyden ja vastaajien yhteydenottotapojen kanssa.

Viimeisenä tarkentava kysymyksenä kartoitettiin, miten vastaajat olisivat mieluiten yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa (kuva 9). Vastaajista 15 olisi mieluiten yhteydessä puhelimitse, 10 vastaajaa sähköpostitse ja neljä vastaajaa käymällä toimistolla. Kaksi vastaajaa olisi mieluiten yhteydessä muulla tavalla, sanotarkat lisäkommentit: ”mielellään sillä tavalla, että jää mustaavalkoiselle siitä mitä asiaa on käsitelty, sähköposti tai jokin muu vastaavatapaäsitelty” ja ”Whats app, sähköposti, puhelin”.

Kysymyksiin miten olette asioineet ja miten mieluiten asioitte isännöintitoimiston kanssa, vastaukset painottuivat sähköisiin viestittelykanaviin taloyhtiön sijainnista riippumatta. Usea lähi-kuntien ja etäkohteiden vastaaja piti toimiston sijaintia huonona, välttävänä tai neutraalina, mutta silti mieluiten olisi tulevaisuudessa yhteydessä isännöintitoimiston kanssa sähköisesti.



Kuva 9. Miten vastaajat olisivat mieluiten yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa.

Kuinka kaukana yhtiönne sijaitsee Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistosta?

Miten olisitte mieluiten yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa?	Alle 10 km	10-50 km	Yli 50 km
Puhelimitse	6	5	4
Sähköpostitse	7	1	2
Käymällä toimistolla	3	1	0
Muu: WhatsApp, sähköposti, puhelin			1
Muu: Mielellään sillä tavalla, että jää mustavalkoiselle siitä mitä asiaa on käsitelty, sähköposti tai jokin muu vastaava tapaaminen	1		

Kuva 10. Ristiintaulukointi vastaajien taloyhtiöiden etäisyyksien ja vastaajien mieluisimman yhteydenottotavan välillä.

Ammattimaisuus ja taidot

Ammattimaisuutta ja taitoa mittaavissa kysymyksissä vastaajien tuli arvioida isännöintitoimiston ammattitaitoa kolmessa eri asiassa: taloudellisissa asioissa, teknisissä asioissa, sekä lakiteknisissä asioissa (kuva 11). Jokaiseen kysymykseen yhden vastauksen antaminen oli pakollista.

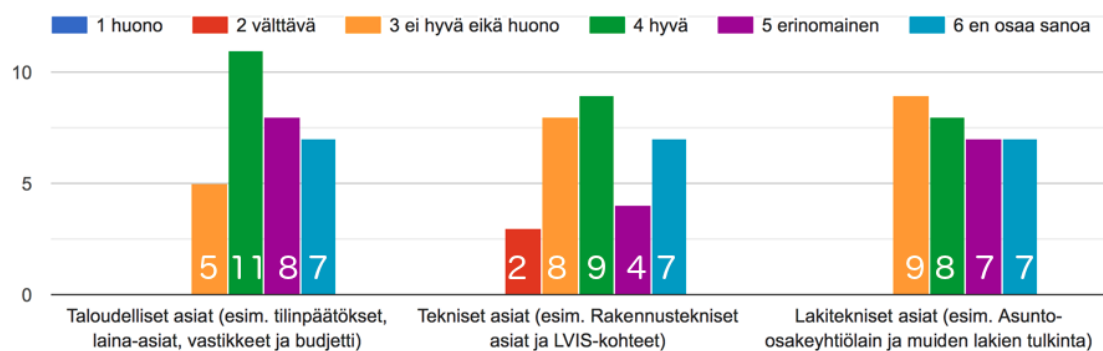
Ammattitaitoa arvioitaessa taloudellisissa asioissa vastaajista kolme anto arvosanan ei hyvä eikä huono, 11 vastaajaa antoi arvion hyvä ja kahdeksan vastaajaa antoi arvion erinomainen. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä. Taloudelliset asiat käsittävät esimerkiksi tilinpäätökset, laina-asiat, vastikkeet ja budjetin.

Teknisten asioiden ammattitaitoa arvioitaessa vastaajista kaksi arvioi Allcare Isännöinnin ammattitaidon välttäväksi, kahdeksan vastaajaa ei pitänyt ammattitaitoa hyvänä eikä huonona, yhdeksän vastaajaa arvioi ammattitaidon hyväksi ja viisi vastaajaa piti ammattitaitoa erinomaisena. Vastaajista seitsemän ei osannut sanoa mielipidettä. Tekniset asiat käsittävät muun muassa rakennustekniset asiat ja LVIS-kohteet.

Lakitekniistä ammattitaitoa arvioitaessa kyselyn vastaajat antoivat arvioita seuraavasti: yhdeksän vastaajaa ei pitänyt ammattitaitoa hyvänä eikä huono, kahdeksan vastaajaa arvioi ammattitaidon hyväksi ja seitsemän vastaajaa piti ammattitaitoa erinomaisena. Seitsemän vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä. Lakitekniisiin asioihin sisältyy esimerkiksi asunto-osakelain (L1599/2009) ja muiden lakien tulkinta.

Ammattitaitoa mitatessa kyselyn vastauksista selviää, että noin 20% vastaajista ei ole osannut sanoa mielipidettä kysymyksiin. Taloudellisten asioiden ja lakitekniisten asioiden hoitamisesta osakkaat ovat antaneet vain positiivista tai neutraalia palautetta. Teknisissä asioissa moodi on hyvä, mutta mukana on myös neutraalien ja positiivisten arvioiden kanssa kolme välttävää arviointia. Yleisesti isännöintitoimiston ammattitaitoa pidetään hyvänä.

Arvioikaa isännöintitoimiston ammattitaitoa seuraavissa asioissa



Kuva 11. Vastaajien antamat arvostelut isännöintitoimiston ammattitaidosta.

Asenteet ja käyttäytymien

Asennetta ja käyttäytymistä mittavissa kysymyksissä vastaajien tuli arvioida Allcare isännöinnin asiakaspalvelun laatua ja nopeutta seuraavissa kohdissa: asiakaspalvelun ystävällisyys, asiakaspalvelun nopeus ja asiakaspalvelun antama apu ongelmatilanteessa (kuva 12). Jokaiseen kysymykseen yhden vastauksen antaminen oli pakollista.

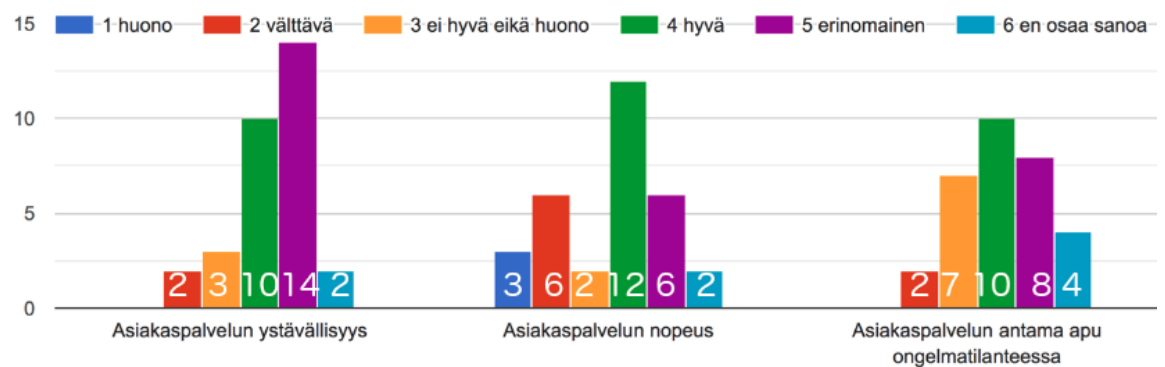
Asiakaspalvelun ystävällisyyttä mitattaessa vastaajista kaksi piti asiakaspalvelun ystävällisyyttä välttävänä, kolme vastaajaa ei pitänyt ystävällisyyttä hyvänä eikä huonona, kymmenen vastaajaa piti asiakaspalvelun ystävällisyyttä hyvänä ja 14 vastaajaa erinomaisena. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä.

Asiakaspalvelun nopeutta arvioitaessa huonon arvosanan antoi kolme vastaajaa, kuusi vastaajaa piti nopeutta välttävänä, kaksi ei pitänyt nopeutta hyvänä taikka huonona, 12 vastaajaa arvioi nopeuden hyväksi ja viisi erinomaiseksi. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä.

Asiakaspalvelun antamaa apua ongelmatilanteessa pidettiin huonona kahden vastaajan toimesta, seitsemän vastaajaa ei pitänyt apua hyvänä taikka huonona, kymmenen vastaajaa piti apua hyvänä ja kahdeksan erinomaisena. Neljä vastaajaa ei osaa sanoa mielipidettä.

Asiakaspalvelun laatua mitatessa kolmen kysymyksen yhteismoodi on hyvä. Kysymyksistä erottuu asiakaspalvelun nopeus, jonka moodi on hyvä, mutta vastaukset hajautuvat muita kohtia enemmän huonoon (kolme vastaajaa) ja välttävään (kuusi vastaajaa). Asiakaspalvelun ystävällisyys ja asiakaspalvelun antama apu ongelmatilanteissa ovat pääosin positiivista tai neutraalia. Avoimista vastauksista, joita käsitellään tarkemmin tässä opinnäytetyössä myöhemmin, useammassa kehittämiskohteiksi koettiin asiakaspalvelun ja prosessien nopeus. Koetun laadun parantamisen kannalta toiminnannoitus tulisi olla yksi tulevaisuuden kehittämiskohteista.

Arvioikaa Allcare Isännöinnin asiakaspalvelun laatua



Kuva 12. Vastaajien antamat arvostelut Allcare Isännöinnin asiakaspalvelun laadusta.

Lähestyttävyyys ja joustavuus

Lähestyttävyydessä ja joustavuudessa kyselyssä arvioitavat asiat keskittyvät Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimiston sijaintiin ja aukioloaikaan, sekä yleisesti isännöitsijään yhteyden saamiseen. Arvioitavia asioita kyselyssä olivat toimiston sijainti, toimiston aukioloaika, isännöitsijään yhteyden saaminen työaikana arkisin 8.00-16.00, sekä isännöitsijään yhteyden saaminen työajan ulkopuolella (kuva 13). Palvelun lähestyttävyyttä ja joustavuutta arvioitaessa mielenkiinto kiinnittyy siihen, miten taloyhtiön sijainti Allcare Isännöinnin toimistoon verrattuna vaikuttaa annettuihin vastauksiin. Jokaiseen arviointikohtaan yhden vastauksen antaminen oli pakollista.

Toimiston aukioloaikaa pidettiin pääosin hyvänä taikka neutraalina moodin ollessa hyvä. Yksi vastaaja piti aukioloaikaa huonona, yksi välttävänä ja kahdeksan ei osannut vastata. Allcare Isännöinnin toimistolla ei ole ollut säännöllistä aukioloaikaa, mutta suurimman osan vastaajien mielestä tämä ei ole ollut negatiivista. Iso määrä vastaajista ei osannut sanoa mielipidettä, joka voi selittyä sillä, että he eivät ole vierailleet toimistossa, vaan käyttäneet sähköisiä viestintäkanavia.

Toimiston sijaintia arvioitiin kolmen vastaajan toimesta huonoksi, kolme vastaajaa piti sijaintia välttävänä, neljä ei pitänyt sijaintia hyvänä taikka huonona, kymmenen piti sijaintia hyvänä ja yhdeksän erinomaisena. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä.

Toimiston aukioloaikaa piti yksi vastaaja huonona ja yksi vastaaja välttävänä. Seitsemän vastaajaa ei pitänyt aukioloaikaa hyvänä taikka huonona, yhdeksän vastaajaa arvioi aukioloajan hyväksi ja yhdeksän erinomaiseksi. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä.

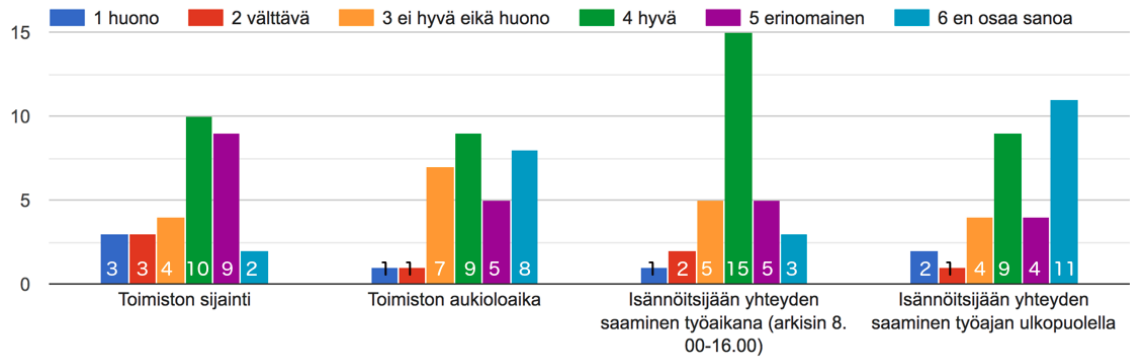
Isännöitsijään yhteyden saamista työpäivinä klo 8.00-16.00 välisenä aikana pidettiin yhden vastaajan osalta huonona ja kahden välttävänä. Viisi vastaajaa ei pitänyt yhteyden saamista hyvänä taikka huonona, 15 vastaajaa piti yhteyden saamista hyvänä ja viisi vastaajaa erinomaisena.

Isännöitsijään yhteyden saamista työajan ulkopuolella arvioitiin kahden vastaajan mielestä huonoksi ja yhden vastaajan mielestä välttäväksi. Neljä ei pitänyt yhteyden saamista hyvänä taikka huonona, yhdeksän arvioi yhteyden saamisen hyväksi ja neljä erinomaiseksi. 11 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä asiaan.

Toimiston sijainti koettiin pääosin hyväksi tai erinomaiseksi. Tuloksista oli havaittavissa, että taloyhtiön sijaitessa alle 10 km etäisyydellä Tyrnävän toimistosta oli vastaukset täysin positiivisia pois lukien yksi neutraalivastaus. Taloyhtiön sijaitessa 10-50 km tai yli 50 km etäisyydellä vastaukset painottuivat tasaisesti huonon, välttävän, ei hyvä eikä huono ja hyvän välillä. Toisaalta kysyttäessä, miten vastaaja olisi mieluiten yhteydessä isännöintitoimistoon, vain yksi lähikuntien vastaaja ilmoitti mieluiten haluavansa asioida käymällä toimistolla. Etäkohteiden vastaajista yksikään ei haluaisi asioida käymällä toimistolla. Tyrnävän alueella sijaitsevien kohteiden vastaajista kolme asioisi mieluiten käymällä toimistolla.

Palvelun saavutettavuudessa moodi oli hyvä, pois lukien isännöitsijään yhteyden saaminen työajan ulkopuolella, jossa moodi on ”en osaa sanoa”. Työajan ulkopuolella yhteyden saaminen isännöitsijään oli edellinen pois lukien pääosin hyvää tai neutraalia. Kolme vastaajaa koki isännöitsijään yhteyden saamisen työajan ulkopuolella huonoksi tai välttäväksi. Kysymys valittiin kyselyn kohdaksi osaksi myös sen vuoksi, että asiakkaille voitaisiin tiedottaa isännöitsijälläkin olevan työajan, jolloin kiireettömät yhteydenotot olisi parasta suorittaa. Isännöitsijään yhteyden saaminen työajalla koettiin pääosin hyväksi, vaikka sen lisäksi vastauksien hajaantumista huonosta erinomaiseksi oli suhteellisen tasaisesti. Yhdessä avoimessa vastauksessa kerrottiin tavoitettavuuden olevan hyvä, mutta useammassa avoimessa vastauksessa kerrottiin kehitettävää olevan vastausnopeudessa.

Arvioikaa Allcare Isännöinnin palvelun saavutettavuutta



Kuva 13. Vastaajien antama arvio Allcare Isännöinnin palvelun saavutettavuudesta.

Toimiston sijaintia verrattaessa taloyhtiön sijaintiin arviot jakautuvat seuraavasti (kuva 14): taloyhtiön sijaitessa alle 10 kilometrin päässä isännöintitoimistosta huonon tai välttävän arvosanan antoi nolla vastaajaa, erinomaisen tai hyvän arvosanan antoi puolestaan 15 vastaajaa 17:stä vastaajasta. Taloyhtiön sijaitessa 10-50 km päässä isännöintitoimistosta huonon tai välttävän arvosanan antoi kolme vastaajaa, hyvän tai erinomaisen kaksi vastaajaa 7:stä vastaajasta. Edellä mainittu jakauma toteutuu myös taloyhtiön ollessa yli 50 km päässä isännöintitoimistosta.

Kuinka kaukana yhtiönne sijaitsee Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistosta?

Toimiston sijainti	Alle 10 km	10-50 km	Yli 50 km
Huono	0	2	1
Välttävä	0	1	2
Ei hyvä eikä huono	1	2	1
Hyvä	6	2	2
Erinomainen	9	0	0
En osaa sanoa	1	0	1

Kuva 14. Ristiintaulukointi Vastaajien taloyhtiöiden etäisyyden ja toimiston sijainnin arviointien suhteen.

Luotettavuus

Isännöintitoimiston luotettavuutta mitattiin kyselyllä viidellä eri arviointiosion: asian tai tehtävän hoituminen yhdellä yhteydenotolla loppuun saakka (asian vuoksi ei tarvitse ottaa yhteyttä

toista kertaa), asian tai tehtävän hoitaminen osakkaan etujen mukaisesti, asian tai tehtävän hoitaminen taloyhtiön etujen mukaisesti, asukkaille ja osakkaille jaettavan tiedon riittävyys ja laatu, sekä asukkaille ja osakkaille jaettavan tiedon tiedotuskanavat (kuva 15). Jokaiseen arviointikohtaan yhden vastauksen antaminen oli pakollista.

Asian tai tehtävän hoituminen yhdellä yhteydenotolla loppuun saakka (asian vuoksi ei tarvitse ottaa yhteyttä toista kertaa) –kohdassa annettiin arvosanaksi Allcare Isännöinnille neljän vastaajan toimesta huono ja kuuden vastaajan toimesta välttävä. Viisi vastaajaa ei pitänyt asioiden tai tehtävien hoitamisesta hyvänä eikä huono. Yhdeksän vastaajan mielestä asiat ja tehtävät hoidetaan hyvin ja kuuden vastaajan mielestä erinomaisesti. Yksi vastaaja ei osaa sanoa mielipidettä asiaan.

Asian tai tehtävän hoitaminen osakkaan etujen mukaisesti arvioitiin kahden vastaajan toimesta huonoksi ja kahden vastaajan mielestä välttäväksi. Kahdeksan vastaajaa ei pitänyt asian tai tehtävän hoitamista osakkaan etujen mukaisesti hyvänä eikä huonona. 11 vastaajaan mielestä asiat ja tehtävät hoidettiin hyvin ja viiden vastaajan mielestä erinomaisesti osakkaan etujen kannalta. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä asiaan.

Asian tai tehtävän hoitaminen taloyhtiön etujen mukaisesti –kohdassa vastaajat antoivat arvosanoiksi yhden huonon, kaksi välttävää, seitsemän vastaajaa ei pitänyt asian tai tehtävän hoitamista taloyhtiön etujen mukaisesti hyvänä taikka huonona. 15 vastaajaa arvioi toiminnan hyväksi ja neljä erinomaiseksi. Kaksi vastaajaa ei osaa sanoa mielipidettä asiaan.

Asukkaille ja osakkaille jaettavan tiedon riittävyttä ja laatua arvioitaessa yksi vastaaja antoi huonon ja neljä välttävän arvosanan. Kuuden vastaajan mielestä tiedon riittävyys ja laatu eivät ole hyvää eikä huonoa. 15 vastaajan mielestä riittävyys ja laatu ovat hyvää ja viiden vastaajan mielestä erinomaista.

Asukkaille ja osakkaille jaettavan tiedon tiedotuskanavia arvioitiin yhden vastaajan mielestä huonoksi ja neljän vastaajan mielestä välttäväksi. Kolme vastaajaa ei pitänyt tiedotuskanavia hyvinä taikka huonoina. 15 vastaajaa piti tiedotuskanavia hyvinä ja neljä erinomaisina. Yksi vastaaja ei osannut sanoa mielipidettä tiedotuskanavista.

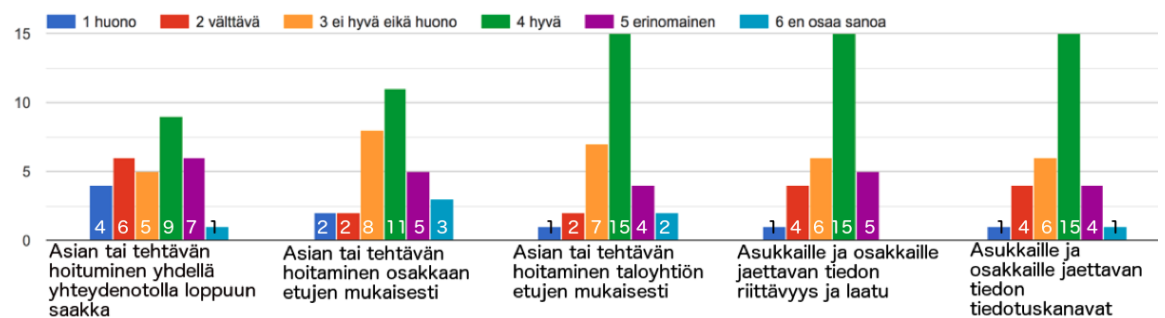
Tehtävien hoitaminen kerralla loppuun saakka siten, että asian tiimoilta ei tarvitse ottaa toista kertaa yhteyttä jakoi mielipiteitä suhteellisen tasaisesti huonosta erinomaiseen. Laadun parantamisen kannalta olennaisina havaintoina ovat neljä huonoa arviointia, sekä kuusi välttävää arviointia, jotka edustavat noin 32% annetuista arvosteluista. Neutraalin tai positiivisen arvioinnin antoi

20 vastaajaa. Laadun parantamisen kehittämiskohteena tulevaisuudessa voisi olla prosessien hoitaminen nopeammin ja varmemmin.

Asian hoitaminen osakkaan taikka taloyhtiön etujen mukaisesti moodina oli hyvä, vaikka jokainen vastausvaihtoehto saikin kannatusta. Näiden kahden kysymyksen vastausjakaumissa ei ollut suuria eroja, joten isännöintitoimiston voidaan olettaa toimivan tasapuolisesti kummankin osapuolen etujen mukaisesti.

Asukkaille jaettavan tiedon laadussa ja tiedotuskanavissa vastaukset olivat identtiset yhtä vastausta lukuun ottamatta. Moodina oli selkeästi hyvä, mutta molempiin kysymyksiin annettiin viisi kertaa välttävä tai huono arvosana. Suhteellisen korkea negatiivisten vastauksien osuus kertoo laadun parantamisen tarpeellisuudesta molemmissa kohdissa.

Arvioikaa minkä arvosanan annatte Allcare Isännöinnille isännöintiin liittyvien tehtävien hoitamisesta



Kuva 15. Vastaajien antamat arviot Allcare Isännöinnin isännöintiin liittyvien tehtävien hoitamisesta.

Palvelun normalisointi

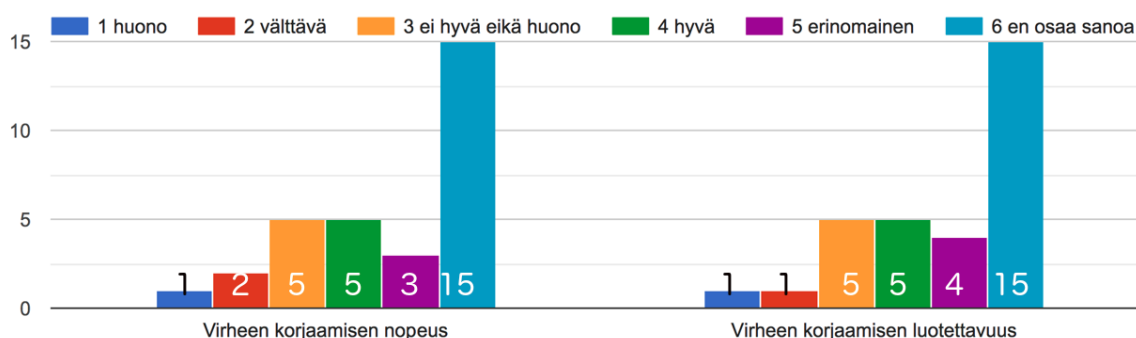
Kyselyssä mitattiin luotettavuutta palvelun normalisoinnin kannalta. Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta isännöintitoimiston tekemän virheen korjaamisen nopeudetta ja luotettavuutta (kuva 16).

Mikäli isännöintitoimisto on tehnyt virheen ja virhe korjataan isännöintitoimiston toimesta, arvioi yksi vastaajavirheen korjaamisen nopeutta huonoksi ja kaksi välttäväksi. Viisi vastaaja ei pitänyt nopeutta hyvänä taikka huonona. Viisi vastaajaa piti korjausnopeutta hyvänä ja kolme erinomaisena. 15 vastaajaa ei osaa sanoa mielipidettä nopeudesta.

Vastaavasti isännöintitoimiston tekemän virheen korjaamisen luotettavuutta arvioi yksi vastaaja huonoksi ja yksi vastaaja välttäväksi. Viisi vastaajaa ei pitänyt luotettavuutta hyvänä taikka huonona. Viisi vastaajaa piti luotettavuutta hyvänä ja neljä erinomaisena. 15 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä asiaan.

Isännöintitoimiston palvelun normalisoinnissa selkeänä moodina on vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Jakauma kertoo, että isännöintitoimisto ei ole tehnyt palvelun luonteesta johtuen paljoo prosesseja, joita osakas kokee virheeksi. Vaihtoehdot huonosta erinomaiseksi saavat suhteellisen tasaisesti noin puolet annetuista arvioinneista. Kun kyse on palvelusta, jonka varsinaisena maksavana asiakkaana on taloyhtiö, eikä esimerkiksi teknisestä tuotteesta, ei osakas välttämättä koe yhtä paljon mahdollisia virheitä. Mahdollisia asiakkaan kokemia virheitä voisi olla esimerkiksi väärin laskutettu vastikemaksu tai vesitasauslasku. Osakas voi kokea myös isännöinnin virheeksi jonkin asian toteuttamatta jättämisen, vaikka yhtiökokous tai hallitus on päättänyt jättää asian toteuttamatta.

Mikäli isännöintitoimisto on jossain tehtävässä tehnyt virheen ja virhe korjataan isännöintitoimiston toimesta, arvioikaa minkä arvosana annatte Allcare Isännöinnille seuraavissa tapauksissa



Kuva 16. Vastaajien antamat arviot Allcare Isännöinnin palveluiden normalisoinnista.

Palvelumaisema

Isännöintitoimiston palvelumaisema arvioitaessa kyselyyn valittiin kolme arviointikohtaa: toimitilojen siisteys ja viihtyvyys, kokoustilojen viihtyvyys ja isännöintitoimiston internetsivujen toimivuus ja yleisilme (www.isannointitoimisto.net) (kuva 17).

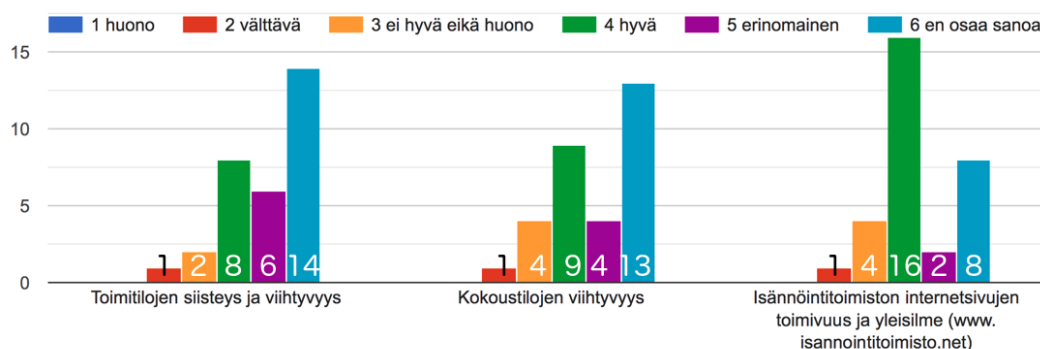
Toimitilojen viihtyvyys arvioitiin yhden vastaajan toimesta välttäväksi. Kaksi vastaajaa ei pitänyt viihtyvyyttä hyvänä taikka huonona. Kahdeksan vastaajan mielestä viihtyvyys oli hyvää ja kuuden mielestä erinomaista. 14 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä viihtyvyyteen.

Kokoustilojen viihtyvyyttä arvioitiin yhden vastaajan toimesta välttäväksi. Neljä vastaajaa ei pitänyt kokoustilojen viihtyvyyttä hyvänä taikka huono. Yhdeksän vastaajan mielestä viihtyvyys oli hyvää ja neljän vastaajan mielestä erinomaista. 13 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä asiaan.

Isännöintitoimiston internetsivujen toimivuutta ja yleisilmettä arvioi yksi vastaaja välttäväksi ja neljä vastaajaa ei pitänyt toimivuutta ja yleisilmettä hyvänä taikka huonona. 16 vastaajan mielestä toimivuus ja yleisilme ovat hyvät ja kahden mielestä erinomaiset. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä toimivuuteen ja yleisilmeeseen.

Palvelumaiseman arviointien moodina on vaihtoehto ”en osaa sanoa”, toiseksi yleisimpänä vastauksena on hyvä. Mikäli ”en osaa sanoa” –vastauksia ei oteta huomioon, toimitilojen ja kokoustilojen viihtyvyyttä ja siisteyttä pidetään positiivisina taikka neutraaleina yhtä välttävää arvioita lukuun ottamatta. Samoin myös isännöintitoimiston nettisivuja pidetään positiivisina taikka neutraalina yhtä välttävää arviointia lukuun ottamatta. Yhdessä avoimessa kommentissa Allcare Isännöinnin kerrotaan onnistuneen yritysilmeen uudistamisessa, jolla ilmeisesti tarkoitetaan yritysilmeen muuttamista Paikallisesta Isännöintitoimistosta Allcare Isännöinniksi vuoden 2020 alussa. Palvelumaisema pidetään kokonaisuutena pääosin positiivisena.

Arvioikaa minkä arvosanan annatte Allcare Isännöinnin palvelumaisemasta



Kuva 17. Vastaajien antamat arviot Allcare Isännöinnin palvelumaisemasta.

Maine ja uskottavuus

Kyselyn viimeisenä monivalintaryhmänä oli maineen ja uskottavuuden mittaaminen. Aihealueen kysymykset keskittyivät Allcare Isännöinnin koetun palvelulaadun vertaamiseen taloyhtiön edelliseen isännöintitoimiston laatuun ja hintaan, sekä yleiseen isännöinnin laatuun. Kysymyksiä kohtaan on koostettu neljä, joista kyselyyn vastaajan oli pakollisena valita yksi arvio jokaiseen

kysymykseen. Arvioitavina kohtina ovat isännöinnin yleinen laatu verrattuna edelliseen isännöintitoimistoon, isännöinnin laatutaso verrattuna kuukausikorvaukseen, isännöintitoimiston yleinen yritysilme ja isännöintitoimiston yleinen arvosana kaikkien tehtävien hoitamisesta (kuva 18).

Isännöinnin yleinen laatu verrattuna taloyhtiön edelliseen isännöintitoimistoon –kohdassa yksi vastaaja arvioi laadun huonoksi ja kolme vastaajaa välttäväksi. Neljä vastaajaa ei pitänyt laatua hyvänä taikka huonona. 11 vastaajan mielestä laatu oli hyvää ja seitsemän mielestä erinomaista. Viisi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä laadusta.

Isännöinnin laatutaso verrattuna kuukausikorvaukseen –kohdassa kolme vastaajaa arvioi laatutasoa välttäväksi ja kuusi vastaajaa ei pitänyt laatutasoa hyvänä taikka huonona. Vastaajista 15 piti laatua hyvänä ja yksi vastaaja erinomaisena. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä laatutasosta.

Isännöintitoimiston yleistä yritysilmettä luokiteltiin yhden vastaajan mielestä välttäväksi. Viisi vastaajaa ei pitänyt yritysilmettä hyvänä taikka huonona. 13 vastaajan mielestä yritysilme oli hyvä ja neljän mielestä erinomainen. Kahdeksan vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettä yritysilmeestä.

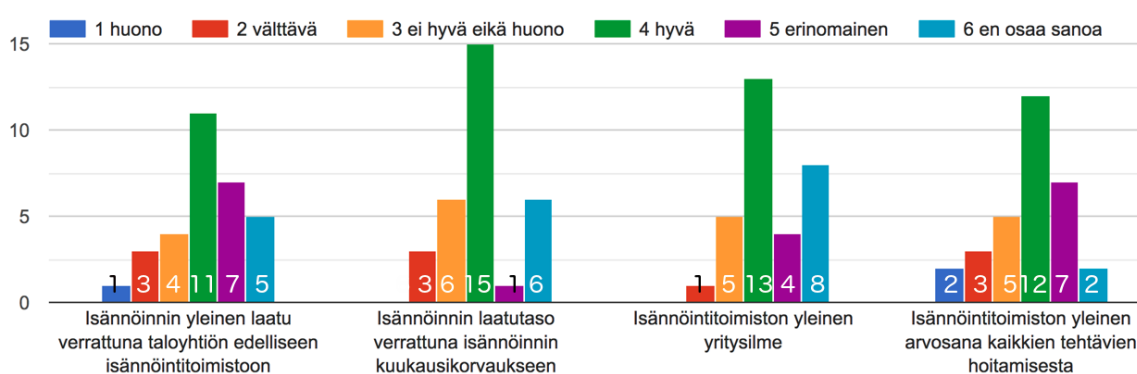
Neljän eri arviointikohdan moodi on hyvä. Isännöinnin yleinen laatu verrattuna edelliseen isännöintitoimistoon on arvioitu pääosin hyväksi tai erinomaiseksi 18 vastauksella. Kahdeksan annettua vastausta ovat neutraaleja tai negatiivisia, joista yksi vastaaja on valinnut vaihtoehdon huono. Isännöinnin laatutasoa verratessa isännöinnin kuukausikorvaukseen vastausvaihtoehdon hyvä valitsi noin puolet vastaajista (15 kpl), mutta erinomaisen vain yksi vastaaja. Jakauman toivoisi yritystoiminnan kannalta olevan suurempi erinomaisen suuntaan. Annettuja vastauksia verratessa esimerkiksi isännöinnin yleiseen laatutasoon verrattuna edelliseen isännöintitoimistoon, sekä isännöintitoimiston yleiseen laatutasoon kaikkien tehtävien hoitamisesta, on molempiin edellä mainittuihin kohtiin annettu seitsemän erinomainen –vastausta. Yleistä isännöinnin laatua pidetään korkeampana, kuin isännöinnin laatutasoa verrattuna kuukausikorvaukseen. Toisaalta hintatasoon ei olla myöskään kovin tyytymättömiä, sillä vain kolme vastaajaa antoi arvosanan välttävä, sekä nolla vastaajaa arvosanan huono. Avoimissa vastauksissa hintatasoon viittaavia kommentteja on annettu vain yksi, jossa kerrotaan Allcare Isännöinnin onnistuneen hintatasossa.

17 vastaajaa piti yleistä yritysilmettä hyvänä tai erinomaisena. Yleinen yritysilme on uudistunut vuoden 2020 tammikuun aikana Paikallisesta Isännöintitoimistosta Allcare Isännöinniksi, mutta

uudistus aiheuttaa sekaannusta vielä kyselytutkimuksen järjestämisen aikana avoimista vastauksista päätellen, joten yritysilmeen uudistaminen ei ole kokonaan onnistunut. Toisaalta avoimissa vastauksissa kerrotaan yritysilmeen uudistuksen olevan onnistunut.

Verratessa isännöintitoimiston yleistä arvosanaa kaikkien tehtävien hoitamisesta vastaajan yhteydenottojen lukumäärään kuluva vuonna (kuva 19), huomataan, että runsaammin yhteyttä ottaneet ovat olleet tyytyväisempiä kuin ne, jotka ovat olleet harvemmin yhteydessä. 0 kertaa kuluva vuoden aikana olleet eivät antaneet kohdassa ollenkaan positiivisia arviointeja.

Arvioikaa Allcare Isännöinnin yritysilme



Kuva 18. Vastaajien arviot Allcare Isännöinnin yritysilmeestä.

Kuinka monta kertaa olette olleet yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa kuluva vuonna

Isännöintitoimiston yleinen arvosana kaikkien tehtävien hoitamisesta	0 kertaa	1-2 kertaa	3-5 kertaa	yli 5 kertaa
Huono	0	1	1	0
Välttävä	1	1	0	1
Ei hyvä eikä huono	1	3	1	0
Hyvä	0	6	3	3
Erinomainen	0	1	3	3

Kuva 19. Ristiintaulukointi vastaajien yhteydenottojen lukumäärästä ja isännöintitoimiston yleisestä arvosanasta kaikkien tehtävien hoitamisesta.

Kuinka kauan yhtiönne on ollut Allcare
Isännöinnin asiakkaana

Isännöintitoimiston yleinen arvosana kaikkien tehtävien hoitamisesta	Alle 2 vuotta	2-4 vuotta	Yli 4 vuotta	En tiedä
Huono	0	2	0	0
Välttävä	0	1	0	2
Ei hyvä eikä huono	2	2	1	0
Hyvä	0	10	1	0
Erinomainen	3	3	1	0
En osaa sanoa	2	0	0	0

Kuva 20. Ristiintaulukointi vastaajien taloyhtiöiden asiakkuuden kestoajan ja isännöintitoimiston yleisen arvosanan kaikkien tehtävien hoitamisen suhteen.

Avoimet kysymykset

Kyselyn päätteeksi vastaajilla oli valinnainen mahdollisuus vastata kahteen avoimeen mielipidekysymykseen. Vastauksia saattoi jättää asioista, joissa Allcare Isännöinti on onnistunut, sekä asioista missä olisi vielä kehitettävää.

18 vastaajaa jätti vastauksen kysymykseen, missä asioissa Allcare Isännöinti on onnistunut. Vastauksia olivat sanatarkasti:

- hyvä tavoitettavuus
- yleiskuva toiminnasta ok
- kokosten asiallisen käsittelyn toiminnassa
- Hyvä palvelu
- yleisesti isännöinti on sujuvaa
- pihaalue on siistiytynyt
- jos on ongelmia taloyhtiössä niin apua on puhelinsoiton päässä
- siistimpää on esim. piha alueilla ollut. Talvella töihin lähtiessä oli piha aurattuna...
- hyvä ja luotettava isännöitsijä
- voi luottaa että asiat hoituu ja menee aina taloyhtiön kannalta parhain päin

- pöytäkirjojen laadinnossa (sihteerin tehtävissä)
- hintataso
- yrityksen ilmeen uudistuksessa
- hyvä palvelu
- tili- ja kirjanpito, kokousten pitäminen
- kaikessa mitä olemme tarvinneet
- ulkoalueiden hoito: alueiden puhtaanapito; saavutettavuus. Tässä talossa on kyllä hyvä asua - kun vain kaikki asukkaat käyttäytyisimme toisetkin asukkaat huomioiden
- parvekkeen oven lukon ja säleverhon korjaus!:)
- kaikissa hyvin

Missä asioissa olisi vielä kehitettävää –kysymykseen vastasi 23 henkilöä. Vastauksena olivat sanataarkasti:

- Huomautettu jo vuosi sitten takapihan valmiiksi saattamisesta tai yleisilmeestä (esim. postilaatikot pihalla kaikki erilaisia ja väärässä järjestyksessä) ja silti ko. asioille ei ole tehty mitään vielääkään. Taloyhtiön kokouksista ei ole mitään tietoa tullut meille (osakkaana yli vuosi)
- taloyhtiön asioiden kuten yhtiökokousten pitäminen ajallaan
- toiminnan nopeudessa
- Hyväksytyn ja kirjatun toimenpiteen toteuttamisessa
- olis voinut informoida sähköpostiosoitteen muutoksesta ja tämän vuoden yhtiökokouksen ajankohdasta. Vois kai sen jo pitää pikkuhiljaa. Klikkasin linkkiä www.isannointitoimisto.fi ilmoitti: Valitsemasi verkkotunnus on varattu asiakkaallemme. Siis ei toimi. Nettisivulta allcare.fi kohdasta isännöinti aukeaa Paikallinen isännöintitoimisto. Siis onko nyt toiminnassa kaksi yritystä vai yksi? Olenko nyt taloyhtiön osakkaana kumman asiakas allcaren vai paikallisen isännöintitoimiston? Vai onko nettisivu vanhentunut?

- jotkut asiat voisi hoitaa nopeammin
- vielä toiminut kuitenkin niin vähän aikaa tässä kiinteistössä,että ei vielä voi sanoa.Mutta varmaan ajan myötä tulee eteen asioita, joita voidaan kehittää. Varmaan kiinteistön kuntoon liittyvät asiat,huollot korjaukset
- ???
- asukkaiden nimitiedot ajantasalle > vieläkin ovissa lukee entisten asukkaiden nimejä ja eteisen nimitaulusta puuttuu asukkaiden nimejä.....
- -
- enemmpi henkilökohtaisia tapaamisia
- kiinteistön huolto asioissa hiukan
- isännöintitoimistolla tuntuu olevan liikaa töitä
- taloyhtiön tiedottamisessa, hankkeiden koordinoinnissa, taloyhtiön teknisen kunnan ja arvonsäilymisen esiintuominen sekä kehoittaa hallituksia järjestelmälliseen ennakoivaan kunnossapitoon ja talouden hallintaan
- lipputangon hommaaminen taloyhtiöön
- yhteydenpito,sähköpostiin vastaaminen,asioiden ajallaan hoitaminen ja asioista tiedottaminen
- hyvin hoituu nytkin
- onko isännöinnin JA hallituksen asioita: aitaus (tai ainakin siistit yhtenäiset narut), jätevaraston lukko, tupakkapaikan kilven korjaus -"tuhkasäilön" tyhjennys riittävän usein (ja/tai isomman säiliön hankinta); miten toiminee parveketupakoinnin kiellon valvonta?? ; milloin on käytävien ns parempi siivous seinänvieriä myöten? Ensimmäistä yhtiökokousta ei ole vielä ollut - siitä osin johtuu "en osaa sanoa" vastaukset moniin kysymyksiin
- Vuoden 2020 vuosikokous vielä pitämättä!
- puheluun ja viesteihin vastaaminen voi joskus kestää kauan

- ei nyt ole mitään
- vastikkeen maksulaput hyvissä ajoin tulisi toimittaa
- vastausnopeus

Yhteenveto

Laadun arviointikriteerit vaihtelevat vastaajakohtaisesti, vaikka vastaajat ovat voineet saada identtistä palvelua toisiinsa verraten. Annetut vastaukset voisivat olla merkittävästi erilaiset, mikäli samat vastaajat vastaisivat kyselyyn uudemman kerran esimerkiksi vuorokauden aikaisemman vastauksen jälkeen. Tämä kuuluu inhimillisyyteen. Kyselyn vastauksissa nousi esille muutamia vastauksia, joiden antaja ei antanut yhteenkään monivalintakysymykseen positiivista vastausta. Yksi palveluntuottajan ja vastaajan välinen totuuden hetki on voinut olla vastaajan mielestä epäonnistunut, joka voi vaikuttaa vastaajan laatu näkömieleen lähes jokaisessa yritykseen liittyvässä asiassa. Yrityksen palveluiden normalisointi ei ole näissä tapauksissa toiminut tavoitellulla tavalla. Kyselyn vastauksista erottui myös pelkästään positiivisia vastauksia antaneita vastaajia, joiden kanssa totuuden hetket ovat onnistuneet toivotulla tavalla.

Annetuista vastauksista, varsinkin avoimista vastauksista käy ilmi, että isännöintitoimiston koettuun laatuun vaikuttaa asiat, jotka eivät välttämättä kuulu isännöitsijän työnkuvaan tai toimivaltaan. Isännöitsijän työnkuva on monipuolinen ja hankalasti lyhyesti kerrottava, joten taloyhtiöiden osakkaatkaan eivät välttämättä sisäistä isännöitsijän asemaa ja toimenkuvaa taloyhtiössä. Isännöintitoimiston laatua parantavana tekijänä voisi tämän vuoksi olla isännöitsijän toimenkuvan selventäminen osakkaille.

Yleisesti Allcare isännöinnin koettua laatua pidetään positiivisena kehittämiskohteista huolimatta. Koko kyselyn moodivastauksena on vaihtoehto hyvä. Vastaajien mielestä yritys on onnistunut laadukkaasti muun muassa talouden ja lakiasioiden hoidossa.

Kyselyn tuloksista käy ilmi laadun kehittämiskohteita, joita ovat muun muassa asiakaspalvelunopeuden ja muiden prosessien nopeuden kehittäminen, prosessien suorittamisen luotettavuuden kehittäminen, tiedotuksen laadun ja toimitustavan kehittäminen, sekä yleisen laatuvarustuksen parantaminen.

Asiointi isännöintitoimiston kanssa suoritetaan pääasiassa sähköisiä kanavia käyttäen, joten toimistopalveluiden laajentamiselle ei ole välttämätöntä perustetta tässä vaiheessa. Toimistopalveluiden laajentaminen voisi kuitenkin vaikuttaa asiakkaiden kokemaan laatuun positiivisesti, mutta

kustannusten kasvaessa laadun kasvua tulisi tutkia tarkemmin esimerkiksi tulevaan kustannusrakenteeseen verraten. Mikäli etätoimisto perustettaisiin koetun laadun parantamisen johdosta, asiointi voisi jatkua silti nykyisellään sähköisiä kanavia käyttäen. Etäkohteista olisi toivonut tulevan asian tarkemman tutkimisen ja johtopäätelmän kannalta enemmän vastauksia.

5 Pohdinta

Opinnäytetyön aihevalintaan vaikutti oma kiinnostus kiinteistöliiketoimintaan. Työn tekemisen aikana oma käsitykseni isännöinnistä ja taloyhtiöhallinnosta kasvoi. Vaikka olen ollut asunto-osakeyhtiön osakkaana vuosia, joista osan myös hallituksen jäsenenä, ei itselläni ole ollut täyttä kuvaa asunto-osakeyhtiön hallinnollisesta toiminnasta. Erityisesti isännöitsijän työn moniselitteisyys yllätti.

Ennen opinnäytetyöprosessin aloitusta olin toimeksiantajalla tradenomiharjoittelussa noin kolmen kuukauden jakson, jolloin tutustuin isännöitsijän työhön käytännössä. Lisäksi olen toiminut kiinteistönhoitajana noin kymmenen vuoden ajan, jolloin olen tutustunut monipuolisesti asunto-osakeyhtiöiden toimintaan. Itse opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle toimeksiantajan kanssa laatu- ja tutkimuksen sisällöstä sopimisesta. Toimeksiantaja ei ole ennen toteuttanut vastaavaa laatu- ja tutkimusta, joten tutkimukselle oli tarvetta. Nykyisessä nopeatempoisessa yrityskulttuurissa yrityksen on sopeuduttava asiakkaiden tarpeisiin yhä nopeammin.

Teoriaan tutustumisen jälkeen pohdimme toimeksiantajan kanssa, mitä tutkimukselta halutaan ja miten siihen päästään. Tutkimuksen aiheiksi asetimme nykyisen laadun mittaamisen ja esimerkiksi toimistopalveluiden riittävyyden kartoittamisen. Valitsimme tutkimuksen pohjaksi kyselyn, johon koostimme toimeksiantajan kanssa yhteistyössä teoriaosuuden pohjalta seitsemään eri kategoriaan kuuluvia laatu- ja kysymyksiä. Kyselyn toteutus jätettiin myöhäisempään syksyyn, koska oletettavissa oli, että kesällä vastausmäärä voisi jäädä kesäkiireiden vuoksi pienemmäksi.

Kyselyn (liite 2) vastaajamääräksi muodostui lopulta 31 vastaajaa, joka on noin 16% otantamäärästä. Kutsu kyselyyn (liite 1) lähetettiin sähköisesti, mikäli osakkaan sähköpostiosoite oli ilmoitettu isännöintitoimistolle. Sähköpostikutsusta oli helppoa siirtyä linkin kautta suoraan kyselykaavakkeeseen, joten sähköpostikutsu oli käyttäjystävällisempi. Mikäli kaikki kutsut olisi voitu toimittaa sähköisesti, olisi vastausprosentti voinut olla suurempi. Toimeksiantajan kanssa pohdittiin myös paperisen kyselylomakkeen lähettämistä, jolloin mukaan olisi tullut liittää postimaksun sisältävä palautuskuori. Tätä tapaa ei kuitenkaan pidetty järkevänä, joten kyselyn toteutus päätettiin järjestää vain sähköisesti. Mikäli kysely olisi toteutettu myös paperisena, olisi vastausprosentti voinut olla nykyistä suurempi. Osassa taloyhtiöissä osakkaat ovat vanhempaa ikärakennetta, joten tietokoneen käyttäminen saattoi asettaa omia haasteita kyselyyn vastaamiseen. Kyselyn vastausprosentin olisi toivonut olevan isompi. Kyselyyn vastaamisen kannusteeksi asetettiin vastaajille arvontapalkinto, jotta kynnys vastaamiseen pieneni.

Tutkimustulosten kokoamiseen ja analysointiin kului aikaa muiden töiden ohella noin kuukausi, jonka jälkeen alkoi tulosten siirtäminen opinnäytetyöhön. Siirto- ja analysointiprosessiin kului aikaa muun muassa PSPP-tilasto-ohjelman käyttämiseen. Kurssin PSPP:n käyttämisestä suoritin vuonna 2018, joten monipuolisen ohjelman käyttämistä täytyi kerrata. Opinnäytetyössä tarvittavien ohjelmistojen käyttämiseen liittyvän kurssitarjonnan tulisikin sisältyä loppuvaiheen opintoihin, jotta tiedot ja taidot olisivat tuoreessa muistissa.

Tutkimuksen jälkeen jatkotutkimusaiheeksi nousi etätoimiston perustamisen kannattavuus verrattuna laadun parantumiseen. Etätoimiston perustamisen kustannukset voivat olla korkeat, joten toimiston perustamisesta johtuvat yritykselle koituvat hyödyt ja haitat tulisi ennakoida. Aihe on kokonaisuutena laaja, joten aihe voisi soveltua esimerkiksi uuden opinnäytetyön pääaiheeksi.

Etätoimiston perustamista kyselyllä kysyttiin muun muassa kysymyksellä, miten osakas haluaisi tulevaisuudessa asioida isännöintitoimiston kanssa mieluiten. Vastauksia tulkitessa nousi ilmi kysymys, ovatko kaikki vastaajat ymmärtäneet kysymyksen samalla tavalla. Esimerkiksi osa kauko-kohteiden vastaajista on voinut sisäistää kysymyksen siten, että toimistopalvelut ovat tällä hetkellä yli 50 kilometrin päässä, joten en haluaisi asioida toimistossa. Osa on voinut sisäistää kysymyksen siten, että haluaisin asioida toimistossa, mikäli toimisto olisi lähistöllä. Kysymykseen sisältyi epätoivottua tulkinnallisuutta, joten kysymys olisi tullut muotoilla selkeämmin.

Avoimissa kysymyksissä nousi esiin, että isännöitsijän toimenkuvaa olisi hyvä selventää osakkaille, sillä esimerkiksi kaikki päätettävät asiat eivät kuulu isännöitsijän itsenäiseen päätäntävaltaan. Isännöitsijän tulee noudattaa työssään muun muassa yhtiökokouksen ja hallituksen asettamia ehtoja ja määräyksiä.

Tutkimus antoi toimeksiantajalle tärkeää tietoa nykyisestä laadusta ja sen kehittämiskohteista. Opinnäytetyön varsinaisena tarkoituksena ei ollut miettiä laadun parantamista kehittämistä vaativissa prosesseissa, joten laadun kehittäminen tulevaisuudessa jää toimeksiantajan omaan harkintaan. Toimeksiantajan voisi olla kannattavaa tehdä uusi vastaava laatututkimus tulevaisuudessa, jotta mahdollisten toiminnassa tehtyjen muutosten vaikutuksia voitaisiin arvioida myöhemmin.

Oman oppimiseni kannalta opinnäytetyön tekeminen antoi paljon tietotaitoa isännöitsijän työhön tulevaisuudessa. Opinnäytetyön lisäksi olen tutustunut kiinteistöjohtamiseen ammattikorkeakouluaihana useiden aiheeseen liittyvien kurssien muodossa. Silti työharjoittelu isännöintitoimistossa antoi laajimman työnkuvan käytännön muodossa isännöitsijän työstä, jota ei olisi saanut

pelkästään teoreettisen tiedon pohjalta. Oman ammatillisen kehitykseni kannalta isännöitsijän ammattitutkinto voisi olla seuraava askel isännöitsijäksi.

Lähteet

- 1141/2015. *Tilintarkastuslaki*. Saatavilla 2.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151141>
- Asmala, M. (n.d.a). *Uusi asunto-osakeyhtiölaki osa 2*. Saatavilla 2.11.2020. https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6561/asuntoosakeyhtiolaki_osa2.htm
- Asmala, M. (n.d.b). *Uusi asunto-osakeyhtiölaki 3*. Saatavilla 2.11.2020. https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6616/asuntoosakeyhtiolaki_.htm
- Grönroos, C. (2015). *Palveluiden johtaminen ja markkinointi*. Helsinki: Talentum.
- Hirsijärvi S., Remes, P., Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Isännöintiiliitto (N.d.). *Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys*. Saatavilla 15.5.2020. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiössä/asunto-osakeyhtiolaki-ja-yhtiojarjestys/>
- Kinnunen, H., Terho, S. (2007). *Päätöksen teko asunto-osakeyhtiössä*. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- Kuhanen, P., Peltokorpi M, Kaivanto, K., Niittypää, A. (2010). *Isännöinnin käsikirja*. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- L1599/2009. *Asunto-osakeyhtiölaki*. Saatavilla 2.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>
- Lämsä, A., Uusitalo, O. (2002). *Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena*. Helsinki: Edita.
- Patentti- ja rekisterihallitus (2019). *Tilintarkastajan ja toiminnantarkastajan valinta*. Saatavilla 10.9.2020. https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/asunto-osakeyhtio/muutosilmoitus/johto_edustajat_ja_tilintarkastajat/tilintarkastajan_ja_toiminnantarkastajan_valinta.html
- Pynnönen, K. (2016). *Isännöintiyhteisön valitseminen isännöitsijäksi*. Saatavilla 15.5.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/isannointiyhteison-valitseminen-isannoitsijaksi/>

Suomen Kiinteistölehti (2017a). *Taloyhtiön hallitus ja tehtävät*. Saatavilla 2.11.2020. https://www.kiinteistolehti.fi/taloyhtion_hallitus_ja_tehtavat/

Suomen Kiinteistölehti (2017b). *Toiminnantarkastus ja toiminnantarkastaja*. Saatavilla 10.9.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/mita-tekee-toiminnantarkastaja/>

Siren, J. (2019). *Mitä tekee toiminnantarkastaja?* Saatavilla 10.9.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/mita-tekee-toiminnantarkastaja/>

Viiala, H., Rantanen, R. (2008). *Näin toimii asunto-osakeyhtiö*. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

ARVOISA ASUNTO-OSAKEYHTIÖN OSAKAS!

Olen liiketalouden opiskelija Kajaanin ammattikorkeakoulusta. Suoritan opinnäytetyönäni **Allcare Isännöinnille** (tammikuuhun 2020 saakka nimellä Paikallinen Isännöintitoimisto) **asiakkaiden kokeman palvelulaadun tutkimuksen**. Tutkimus toteutetaan kyselyllä, jonne toivotaan vastauksia Allcare Isännöinnin asiakkaina olevien asunto-osakeyhtiöiden osakkailta. Kyselyn tarkoituksena on perehtyä asiakkaiden kokemaan palvelulaatuun, kyselyn pohjalta toimeksiantaja pystyy kehittämään yrityksen palveluja monipuolisemmiksi ja laadukkaammiksi.

Kaikki kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti ja luottamuksellisesti. Toivon, että täytätte kyselyn ajan kanssa ja kerrotte oman rehellisen mielipiteenne. Ajallisesti kyselyyn vastaaminen vie noin viisi minuuttia. Jokaisella palautetulla kyselyllä on merkitystä yritystoiminnan kehittämisessä. Kaikkien **kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan 100 euron arvoinen S-ryhmän lahjakortti.**

Voitte vastata kyselyyn osoitteessa <https://forms.gle/yB6UnwDcJnop2uxn7>, taikka vierailemalla osoitteessa www.allcare.fi, josta etusivulta löytyy linkki asiakaskyselyyn. Kysely on auki 13.9.2020 saakka, johon mennessä kyselyyn tulisi vastata. Mikäli kyselyyn liittyen on kommentoitavaa tai tiedusteltavaa, alta löytyy yhteystietoni. Kiitos vastauksestasi!

Syksyisin terveisin

Pekka Heiko

Pekkaheiko2@kamk.fi

Allcare Isännöinti

Allcare Isännöinti

Kuinka kauan yhtiönne on ollut Allcare Isännöinnin / Paikallisen isännöintitoimiston asiakkaana? *

- alle 2 vuotta
- 2-4 vuotta
- yli 4 vuotta
- en tiedä

Kuinka kaukana yhtiönne sijaitsee Allcare Isännöinnin Tyrnävän toimistosta? *

- Alle 10 km
- 10-50 km
- yli 50 km

Kuinka monta kertaa olette olleet yhteydessä Allcare Isännöinnin kanssa kuluvan vuoden aikana? *

- 0
- 1-2
- 3-5
- yli 5

Arvioikaa minkä arvosanan annatte Allcare Isännöinnille isännöintiin liittyvien tehtävien hoitamisesta *

	1 huono	2 välttävä	3 ei hyvä eik..	4 hyvä	5 erinomainen	6 en osaa sa..
Asian tai teh...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asian tai teh...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asian tai teh...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asukkailla ja ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asukkailla ja ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikäli isännöintitoimisto on jossain tehtävässä tehnyt virheen ja virhe korjataan isännöintitoimiston toimesta, arvioikaa minkä arvosana annatte Allcare Isännöinnille seuraavissa tapauksissa *

	1 huono	2 välttävä	3 ei hyvä eik..	4 hyvä	5 erinomainen	6 en osaa sa..
Virheen korja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Virheen korja...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioikaa minkä arvosanan annatte Allcare Isännöinnin palvelumaisemasta *

	1 huono	2 välttävä	3 ei hyvä eik..	4 hyvä	5 erinomainen	6 en osaa sa..
Toimitilojen ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokoustiloje...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöintitoi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Missä asioissa Allcare Isännöinti on onnistunut

Pitkä vastausteksti

Missä asioissa olisi vielä kehitettävää

Pitkä vastausteksti

Mikäli haluat osallistua lahjakortin arvontaan, kirjoita tähän sähköpostiosoitteesi tai puhelinnumerosi (kyselyyn annettuja vastauksia ei yhdistetä yhteystietoihin).

Lyhyt vastausteksti