



**ISÄNNÖINTI JAURI HAARLAN**  
**ASIAKAS- JA KEHITYSKYSELY**

Timo Manninen

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2012  
Rakennustekniikan  
koulutusohjelma  
Kiinteistönpitotekniikan  
suuntautumisvaihtoehto  
Tampereen  
ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Kiinteistönpitotekniikan suuntautumisvaihtoehto

MANNINEN, TIMO: Isännöinti Jauri Haarlan asiakas- ja kehityskysely

Opinnäytetyö 51 sivua, josta liitteitä 10 sivua  
Huhtikuu 2012

---

Opinnäytetyössä selvitettiin Isännöinti Jauri Haarla -nimisen isännöintitoimiston asiakastytyväisyyttä sekä toiminnan kehittämistä. Selvitys pohjautui kyselyyn, joka lähetettiin valittujen asunto-osakeyhtiöiden hallitusten jäsenille ja puheenjohtajille. Kysely lähetettiin 114 henkilölle, ja heistä 66 vastasi. Vastausprosentiksi tuli 57,9 %.

Kyselyssä selvitettiin vastaajien mielipiteitä siitä, miten isännöitsijä on hoitanut yhtiössä hallinnollisia, taloushallinnollisia ja kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä. Lisäksi kysyttiin mm. tiedottamisesta ja uudistuneen asunto-osakeyhtiölain tunnetuksi tulemisesta.

Kyselyn perusteella asiakaskiinteistöt ovat enimmäkseen hyvin tyytyväisiä Isännöinti Jauri Haarlan toimintaan. Keskiarvopisteet melkein kaikissa kysymyksissä olivat korkeat ja tulokset siten todella hyvät. Kehitettävää löytyi esimerkiksi siinä, miten asiakkaat tuntevat isännöinti- ja kiinteistöhoitosopimusten sisältöjä.

Tulosten perusteella sopimusten läpi käyminen asiakkaiden kanssa voisi olla järkevää. Kaiken kaikkiaan Isännöinti Jauri Haarlan asiakastytyväisyys on kuitenkin erittäin hyvällä tasolla.

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Construction Engineering  
Option of Facility Engineering

MANNINEN, TIMO:

Customer Satisfaction and Development Survey for Isännöinti Jauri Haarla

Bachelor's thesis 51 pages, appendices 10 pages  
April 2012

---

This bachelor's thesis focuses on the customer satisfaction and developing the services of property managing office Isännöinti Jauri Haarla. The research was done by a survey which was sent to selected housing companies, their board members and the chairmen of the board. Of the 114 surveys sent 66 were answered. The response rate was 57,9%.

The objective of the survey was to examine the customer's opinions on how the property manager has handled, for instance, the administrative tasks.

The results were good which proves that Isännöinti Jauri Haarla has done a great job. There were a few places for improvement however.

So we can make the conclusion that Isännöinti Jauri Haarla has a good customer satisfaction and with a few improvements things will be even better.

---

Key words: property management, customer satisfaction, development survey

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 ISÄNNÖINTI.....	7
2.1 Isännöintiyrityksen rooli.....	7
2.2 Isännöitsijän toimenkuva.....	7
2.3 Isännöitsijän asema.....	8
2.4 Isännöitsijän vahingonkorvausvastuu.....	8
2.5 Isännöintisopimuksen tekeminen .....	9
2.6 Isännöitsijän tehtävät .....	10
2.6.1 Hallinnolliset tehtävät .....	10
2.6.2 Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät.....	10
2.6.3 Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät .....	11
3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS .....	12
3.1 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen .....	12
3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	13
3.3 Tyytyväisyystutkimusten rooli ja tavoitteet .....	14
3.4 Suoran palautteen järjestelmä.....	15
4 KYSELY TUTKIMUSTYYPINÄ .....	17
4.1 Kysely.....	17
4.2 Kyselyn muodot .....	18
4.2.1 Posti- ja verkkokysely.....	18
4.2.2 Kontrolloitu kysely .....	18
5 KYSELYN TOTEUTUS JA TULOKSET .....	19
5.1 Toteutus .....	19
5.2 Hallitus .....	20
5.3 Hallinnolliset tehtävät.....	21
5.3.1 Kokoukset .....	21
5.3.2 Turvallisuus- ja vakuutusasiat .....	22
5.3.3 Tiedotus .....	23
5.3.4 Internet .....	24
5.3.5 Uusi asunto-osakeyhtiölaki.....	26
5.4 Kiinteistön taloushallinnon tehtävät.....	27
5.5 Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät .....	28
5.5.1 Korjaukset.....	28
5.5.2 Huolto .....	29
5.6 Yleistä.....	31

5.6.1 Isännöintisopimus .....	33
5.6.2 Kehitysideoita vapaasti .....	34
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	35
LÄHTEET .....	39
LIITTEET .....	41

## 1 JOHDANTO

Isännöinti Jauri Haarlan toimisto sijaitsee Jämsässä, entisen Jämsänkosken kaupungin alueella, ja se on perustettu vuonna 1992 Jauri Haarlan toimesta. Alkuvaiheessa Haarla toimi yksin, mutta nykyään yrityksessä on muitakin työntekijöitä. (Haarla 2011.)

Isännöinti Jauri Haarla tarjoaa kokonaisvaltaista isännöintiä taloyhtiöille. Yrityksessä työskentelee yksi kirjanpitäjä ja kaksi isännöitsijää. Kirjanpitäjä hoitaa kuukausikirjanpidon ja laskutukset. Isännöitsijät puolestaan hoitavat tilinpäätökset, ostolaskut ja muun isännöinnin. (Oinas 2011.)

Isännöinti Jauri Haarla toimii Jämsän jokilaakson ja Hallin alueella (Oinas 2011). Jämsä ja Jämsänkoski yhdistyivät uudeksi Jämsän kaupungiksi 1.1.2009. Se sijaitsee eteläisessä Keski-Suomessa. Maaseutumaisessa Jämsässä on paljon vesistöjä. Siellä sijaitsevat esimerkiksi UPM:n Kaipolan ja Jämsänkosken paperitehtaat sekä Himoksen laskettelukeskus. (Tervetuloa Jämsään.) Aukkaita Jämsässä on hieman alle 23 tuhatta. Jämsän kuusi taajamaa ovat Seppola, Jämsänkoski, Kaipola, Halli, Länkipohja ja Koskenpää. (Jämsä 2009.)

Alueella on 5 varsinaista isännöintiyritystä (Oinas 2011). Haarla pitää viittä isännöintiyritystä sopivana määränä alueelle (Haarla 2011).

Opinnäytetyön tavoitteena oli Isännöinti Jauri Haarlan toiminnan kehittäminen. Tämän kehitystyön pohjaksi toteutettiin asiakas- ja kehityskysely osalle yrityksen isännöimistä asunto-osakeyhtiöistä. Se lähetettiin näiden yhtiöiden hallitusten puheenjohtajille ja jäsenille. Yrityksessä ei ole aikaisemmin tehty asiakas- ja kehityskyselyä.

## 2 ISÄNNÖINTI

### 2.1 Isännöintiyrityksen rooli

Isännöintisopimuksesta selviää, mitä eri asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin kuuluu. Isännöintiyrityksen täytyy pitää huoli siitä, että sopimus on hallituksella käytössä. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 13.) Käytännössä kuitenkin kaikki asunto-osakeyhtiön asukkaat tai edes kaikki hallituksen jäsenet eivät välttämättä tiedä tarkasti, mitä sopimus sisältää. Sopimustietoisuudessa on yleensä siis parannettavaa. Tämä kävi ilmi myös tehdyssä kyselyssä.

Isännöintiyrityksen tehtävä on antaa isännöitsijälle ja tukiorganisaatiolle edellytykset onnistumiseen. Asioita, joista isännöintiyritys kantaa vastuun, ovat palvelutuotteen tuotteistaminen, oikea hinnoittelu, henkilöstön kouluttaminen ja muiden teknisten edellytysten tekeminen. (Peltokorpi 2011, 27.) Isännöitsijä ei voi hoitaa työtään hyvin, ellei hän saa isännöintiyritykseltä taustatukea, omalle toiminnalleen. Taustatekijöiden on siis oltava kunnossa.

Ammattimaisesti isännöitävän yhtiön isännöitsijä on töissä isännöintiyrityksessä, jonka toimitusjohtaja on hänen esimiehensä. Kyseisellä isännöintiyrityksellä on sitten sopimus yhtiön kanssa. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 13.)

### 2.2 Isännöitsijän toimenkuva

Isännöitsijän toimii asunto-osakeyhtiön toimitusjohtajana. Hän vastaa käytännössä arjen sujumisesta yhtiössä. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueen (2011, 4.) mukaan isännöitsijän tehtävä on huolehtia kiinteistönpidosta sekä hoitaa hallintoa. Isännöitsijälle

kuuluu myös se, että kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito järjestetty luotettavasti. Tehtävät on hoidettava ammattitaitoisesti ja taloyhtiön etu mielessä.

Isännöitsijän työn tärkein asia on yhtiön normaalin toiminnan sujumisen hoito. Siksi kaikkia isännöitsijän töitä ei voida luetella. Osan tehtävistä tekee isännöitsijä ja osaan hän palkkaa asiantuntijan. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo 2011, 4.) Vaikka isännöitsijä vastaakin käytännössä kaikesta niin ei hän siis tee kaikkea itse.

Isännöitsijän monet roolit:

- talonhoidon asiantuntija, joka tarjoaa tietämystään
- toimitusjohtaja kiinteistössä, hallituksen alaisena toimeenpanee sen päättämät asiat
- yhteistyön tekijä, joka huolehtii, että taloyhtiön hoidon tehtävät ratkaistaan (Realia Isännöinti 2010).

### 2.3 Isännöitsijän asema

Isännöitsijä toimii yhtiökokouksen päätöksien ja hallitukselta saamiensa ohjeiden sekä määräysten mukaan. Hallitus valvoo ja seuraa isännöitsijää. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo 2011, 4.) Hallitus, joka ei ymmärrä rooliaan, ei voi toimia tehokkaasti (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 12).

### 2.4 Isännöitsijän vahingonkorvausvastuu

Mikäli isännöitsijä aiheuttaa toimillaan vahinkoa voi myös hän joutua vastuuseen teoistaan. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelon (2011, 4) mukaan jos



taloyhtiölle aiheutuu tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä vahinkoa, voi seurata asunto-osakeyhtiölain 24 luvun mukainen vahingonkorvausvastuu. Jos toimii asunto-osakeyhtiölain tai yhtiöjärjestyksen vastaisesti, voi seurata vahingonkorvausvastuu myös yhtiölle, osakkeenomistajalle tai jollekin muulle henkilölle.

## 2.5 Isännöintisopimuksen tekeminen

Taloyhtiön hallituksen tärkein tehtävä on valita isännöintiyritys hoitamaan taloyhtiön toimintaa käytännön tasolla (Taloyhtiön johtaminen). Yleensä asunto-osakeyhtiö tekee isännöintisopimuksen isännöintitehtävistä isännöintiyrityksen kanssa, jolla hallituksen valitsema isännöitsijä on töissä (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2011,4).

Asunto-osakeyhtiölaki sallii myös valita isännöitsijäksi isännöintiyrityksen. Jos näin tehdään, yrityksen tulee ilmoittaa taloyhtiölle kenellä on päävastuu heidän taloyhtiönsä isännöinnistä. Päävastuullisen isännöitsijän nimeämisestä, vaihtamisesta ja siirtämisestä tulisi sopia isännöintisopimuksessa. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2011,4.)

Isännöitsijän valintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota. Isännöinti ei ole vain pakollinen hankinta vaan hyvin hoidetusta isännöinnistä on myös hyötyä. Isännöintiliiton julkaiseman lähteen mukaan laadukas isännöinti pitää huolen siitä, että taloyhtiö pysyy kunnossa. Tästä seuraa, että asumisviihtyvyys ja turvallisuus lisääntyvät sekä osakkeenomistajien omaisuuden arvo nousee. (Isännöintipalvelun hankinta.)

## 2.6 Isännöitsijän tehtävät

Isännöinnin tehtäväluettelossa isännöitsijän tehtävät jaetaan kolmeen ryhmään:

- hallinnolliset tehtävät
- kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät
- kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät.  
(Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2011, 14 - 20.)

### 2.6.1 Hallinnolliset tehtävät

Hallinnon tarkoitus on taloyhtiön päättävien tahojen kanssa hoitaa päätösten tekeminen ja toteuttaminen. Hallinnollisia tehtäviä ovat

- kokoukset
- kiinteistön sopimusasiat
- turvallisuus- ja vakuutusasiat
- kiinteistön työntekijöiden työsuhdeasioiden hoito ja esimiestehtävät
- ilmoitusvelvollisuudet
- muut hallinnolliset tehtävät. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2011, 14 - 16.)

### 2.6.2 Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät

Asunto-osakeyhtiölaki edellyttää, että isännöitsijä huolehtii kirjanpidon täyttävän kirjanpitolain ja -asetuksen vaatimukset ja että yhtiön varainhoito on järjestetty luotettavasti. Kiinteistön taloushallinnon tehtäviä ovat

- talous-, vero- ja toimintasuunnittelu
- rahaliikenne

- kirjanpito ja tilinpäätös. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue­telo 2011, 17 - 19.)

### 2.6.3 Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyvät tehtävät

Isännöitsijän tavoitteena on yhdessä hallituksen kanssa toimia taloyhtiölle tehdyn strategian mukaan. Isännöitsijä huolehtii toimivuudesta, käyttökelpoisuudesta, kunnan ja arvon ylläpidosta ja/tai parantamisesta isännöintisopimuksen ja taloyhtiön strategian mukaisesti. Tähän kuuluu usein asukkaiden ja osakkaiden mielipiteiden kartoittaminen, ja isännöitsijä vastaa tällaisista kyselyistä. Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä ovat

- ylläpitotaso ja huoltokirja
- kiinteistönhoitotehtävien järjestäminen
- kiinteistön ja rakennusten kunnossapito
- huoneistojen kunnossapito- ja muutostyöt
- yhtiön korjaus- ja perusparannushankkeet. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue­telo 2011, 20 - 25.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

#### 3.1 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyllä voidaan mitata palveluyrityksen toiminnan laatua. Erkki Leppäsen (2007, 150) mukaan jos asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun eli hänen odotuksensa saavat vastinetta, on todennäköisempää, että

- asiakassuhde jatkuu edelleen
- asiakas käyttää koko tarjontaa tai haluamiaan osia
- myönteiset kokemukset leviävät muille.

Palvelu ei aina tyydytä asiakasta, mutta jos laatu on hyvää, on helppo olla tyytyväinen. Tavallisesti laatua ja tyytyväisyyttä käytetäänkin samaa tarkoittavana. Mutta myös muut palvelukokemukseen liittyvät asiat vaikuttavat tyytyväisyyteen. Laatu on vain yksi tyytyväisyyteen vaikuttavista asioista. (Ylikoski 1999, 149.)

Asiakeskeinen organisaatio yrittää toteuttaa tavoitteitaan asiakastyytyväisyyttä apuna käyttäen. Tarvitaan tietoa siitä, mikä saa asiakkaat tyytyväisiksi, jotta voidaan vaikuttaa siihen. Asiakeskeisyys edellyttää, että tieto otetaan suoraan asiakkaalta. (Ylikoski 1999, 149.)

Tyytyväisyysseurannan lisäksi tarvitaan toimintaa, jolla saadaan asiakastyytyväisyyttä paremmaksi. Asiakkaiden tyytyväisyys ei kasva, vaikka heiltä pyydetäisiin palautetta kokoajan. Mutta heidän odotuksensa lisääntyvät, kun organisaatio on kiinnostunut heidän mielipiteistään. Asiakkaat odottavat tutkimuksilta ja selvityksiltä toimenpiteitä ja sitä kautta parannuksia (Ylikoski 1999, 149 - 150). Tietojen hankkimisen lisäksi on siis myös ryhdyttävä toimenpiteisiin. Pelkkä tietojen kerääminen ei auta mitään.

### 3.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Voisi kuvitella, että asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa vain se, millaista palvelua asiakas saa. Asia ei kuitenkaan ole niin yksinkertainen, sillä asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa moni muukin asia.

Asiakkaan saavat tyytyväiseksi palvelun ominaisuudet ja palvelun käytön seuraukset. Jälkimmäisenä mainitut voivat olla toiminnallisia tai psykologisia. Toiminnalliset seuraukset ovat käytännön seurauksia. Esimerkiksi nähtävyyksistä kiinnostuneelle turistille toiminnallinen seuraus hyvästä hotellin sijainnista on, että kaupungin nähtävyydet ovat lähellä. Psykologinen seuraus korkeatasoisen hotellin käytössä voi olla esimerkiksi statuksentavoittelu. Pohjimmiltaan korkeatasoisessa hotellissa yöpymisessä on kyse itsensä arvostamisen tarpeen tyydyttämisestä (Ylikoski 1999, 151 - 152.)

Kun halutaan vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen, etsitään palvelun ominaisuuksia, jotka saavat aikaan asiakkaille tyytyväisyyden kokemuksia. Palveluorganisaatio yrittää vaikuttaa laatutekijöihin, koska ne vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen. (Ylikoski 1999, 152.)

Organisaation vaikutuksen ulkopuolelle jäävät tilannetekijät esimerkiksi asiakkaan kiire (Ylikoski 1999, 153). Organisaatio ei siis voi kaikkeen vaikuttaa.

Palvelukokemukseen vaikuttaa myös paljonko asiakas kokee panostavansa palvelun saamiseen verrattuna saamaansa hyötykimppuun. Tästä käytetään nimitystä asiakkaan saama arvo. Asiakas miettii valitessaan, mikä organisaatioista tuottaa eniten arvoa. Tämä arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys vaikuttavat kaikki palvelukokemukseen. Kaikkiin näihin voidaan vaikuttaa markkinoinnilla. Vuorovaikutustilanteet palveluhenkilöstön kanssa, palveluympäristö, organisaation

imago ja palvelun hinta vaikuttavat palvelusta saatuun kokemukseen. Ne vaikuttavat laatuun, tuottavat arvoa ja saavat aikaan asiakastyytyväisyyttä. (Ylikoski 1999, 153.)

Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkkailla yksittäisen palvelutapahtuman tasolla ja kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla palvelutapahtuman lisäksi myös kokonaisuuteen joko tyytyväinen tai tyytymätön. (Ylikoski 1999, 155.)

### 3.3 Tyytyväisyystutkimusten rooli ja tavoitteet

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on saada selville asiakkaan tyytyväisyys yrityksen toimintaan (Rope & Pöllänen 1998, 83). Tulosten saamisen jälkeen voidaan alkaa suunnittelemaan parannuksia.

Organisaation johdolla ja asiakkaiden kanssa toimivilla ihmisillä on omat käsityksensä asiakastyytyväisyyden tasosta. Asiakkaiden valituksista saa tiedon siitä, mihin on oltu tyytymättömiä. Tämä on tarpeellista tietoa mutta ei kerro asiakkaiden mielipiteistä tarpeeksi. Tarvitaan asiakastyytyväisyyden seurantajärjestelmä. (Ylikoski 1999, 155.)

Seurantajärjestelmän sisältö on tutkimukset ja suoran palautteen järjestelmä. Suoraa palautetta kerätään asiakkailta pyytämällä heiltä palautetta omin sanoin, usein heti palvelutilanteessa. Tutkimukset ja suora palaute tukevat toisiaan ja niitä yhdistelemällä saadaan asiakastyytyväisyydestä monipuolinen kuva. Tutkimuksilla on joka tapauksessa keskeinen rooli. Laadun ollessa yksi tyytyväisyyteen vaikuttavista asioista, myös siitä saadaan tietoa asiakastyytyväisyysmittauksella. (Ylikoski 1999, 155 - 156.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten avulla yritetään nostaa asiakastyytyväisyyttä ja tarkkailla mitä toimenpiteet saavat aikaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksien neljä päätavoitetta:

- selvitetään keskeiset tekijät, jotka vaikuttavat asiakastyytyvyyteen
- mitataan tämänhetkinen asiakastyytyvyyden taso
- tuotetaan toimenpide-ehdotukset
- seurataan asiakastyytyvyyden kehittymistä. (Ylikoski 1999, 156.)

### 3.4 Suoran palautteen järjestelmä

Suoraa palautetta saadaan yleensä tyytymättömiltä asiakkailta. Ongelmana on palautteen saaminen kuulijalta eteenpäin, jotta epäkohdat huomataan ja palvelua voidaan parantaa. Palautetta voidaan antaa monilla muillakin tavoilla, kaikki palaute on kuitenkin tärkeää.

Asiakaspalautetta kerätään muillakin tavoilla kuin tutkimuksilla. Henkilöstö, joka on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa on tärkeä kanava palautetiedon näkökulmasta. Ongelma on kuitenkin, että palaute jää vain vastaanottajan tietoon. Tämä voidaan estää luomalla järjestelmä keräämään ja kohdistamaan palautetieto oikeaan paikkaan. (Ylikoski 1999, 170 - 171.)

Asiakaspalautepuhelimet, palautekaavakkeet jne., joita apuna käyttäen asiakas voi antaa palautetta, on tehtävä sellaisiksi, että palaute on helppo antaa. Palautekanavia pitää myös olla erilaisia. Johtajatkin voivat hankkia palautetta asiakkaiden kanssa keskustelemalla. Tällaisista toiminnoista käytetään myös nimitystä ”asiakkaan kuulemisen järjestelmä”, jolla tarkoitetaan kaikkia eri tapoja saada palautetta asiakkaalta. (Ylikoski 1999, 171.)

Monesti asiakas antaa palautetta silloin kun on pettynyt. Siksi suoran palautteen avulla ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Suoran palautteen merkitys on se, että epäkohdat tulevat esiin ja kun epäkohdat korjataan vaikuttaa se asiakastyytyvyyteen.

(Ylikoski 1999, 171.) Vihaistakaan palautetta ei siis kannata sivuuttaa, koska myös siitäkin on hyötyä.

Asiakas voidaan tavata myös epävirallisesti esimerkkinä asiakasillat. Näissä epävirallisissa tapaamisissa voidaan saada arvokasta palautetta. (Ylikoski 1999, 171.)

Asiakkaat voidaan myös ottaa tuotekehitystyöryhmän toimintaan mukaan. Siten saadaan aikaisessa vaiheessa asiakkaiden näkemys uusista ideoista ja millaista hyötyä niistä on asiakkaille. (Ylikoski 1999, 171.)



## 4 KYSELY TUTKIMUSTYYPPINÄ

### 4.1 Kysely

Kysely on yksi tavoista, joilla voidaan itse kerätä aineistoa. Se on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. Galluptutkimus on yksi tunnettu esimerkki surveytutkimuksen tyypeistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.) Kyselyllä on sekä hyvät, että huonot puolensa.

Edut:

- kyselyn avulla mahdollisuus laajan tutkimusaineiston keräämiseen
- kysely on tehokas, koska se säästää aikaa ja vaivannäköä
- jos kyselylomake on suunniteltu huolellisesti, aineisto on nopea käsitellä ja analysoida
- kyselyn aikataulu ja kustannukset voidaan arvioida tarkasti
- kyselyn analyysitapoja ei tarvitse juuri itse kehitellä, koska niitä löytyy jo valmiina (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195).

Haitat:

- kyselyn aineistoa voidaan pitää pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina
- kyselyn vastaajien huolellisuudesta ja rehellisyydestä ei voida olla varmoja
- kysymysten väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida
- kyselyn vastaajien perehtyneisyyttä kysytyihin asioihin ei voida tietää
- hyvän kyselylomakkeen teko vaatii aikaa, tietoa ja taitoa
- kyselyn vastaamattomuus voi olla suurta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195).

## 4.2 Kyselyn muodot

### 4.2.1 Posti- ja verkkokysely

Lomake lähetetään tutkittavina oleville. He täyttävät sen ja postittavat takaisin. Etuina menettelyssä on nopeus ja vaivaton aineiston saaminen. Isoimpana ongelmana on kato. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196.) Tätä tapaa käytettiin tässä opinnäytetyössä.

### 4.2.2 Kontrolloitu kysely

Kontrolloituja kyselyjä on kahta erilaista: informoitu kysely ja henkilökohtaisesti tarkistettu kysely. Informoidussa kyselyssä tutkija jakaa itse lomakkeet paikassa, jossa kohdejoukko on tavoitettavissa henkilökohtaisesti. Tutkija kertoo samalla tutkimuksen tarkoituksen, selostaa kyselystä ja vastaa kysymyksiin. Vastaajat täyttävät lomakkeen ja postittavat sen hänelle tai palauttavat johonkin sovittuun paikkaan. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä tutkija lähettää lomakkeet postissa, mutta hakee ne itse ilmoitetun ajan kuluttua. Tutkija voi tarkistaa, miten lomake on täytetty, ja hän voi keskustella lomakkeesta tai tutkimuksesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 196-197.)

## 5 KYSELYN TOTEUTUS JA TULOKSET

### 5.1 Toteutus

Kysely (liite 1) toteutettiin postikyselynä, kuten luvussa 4.2.1 kerrotaan. Kysely lähetettiin hallituksen puheenjohtajille ja jäsenille. Ennen lähettämistä lomaketta kuitenkin muokattiin ja testattiin.

Lomake tulee koehaastatella tai antaa vastattavaksi kohdejoukon edustajille, vaikka se olisi tehty huolellisesti. Riittävä henkilömäärä testaamiseen on 5-10 henkilöä.

Testaamisen jälkeen tehdään muutokset, jotka on huomattu tarpeellisiksi. (Heikkilä 2008, 61.)

Tämän opinnäytetyön osana oleva kysely testattiin ennen lähetystä 9 henkilön ryhmällä. Kysely lähetettiin 114 henkilölle, jotka olivat 42 eri asunto-osakeyhtiön hallituksista. Kyselyyn vastasi 66 henkilöä ja vastausprosentti oli 57,9 % (taulukko 1). Sirkka Hirsjärven, Pirkko Remeksen ja Paula Sajavaaran (2009, 195) mukaan vastaamattomuus voi olla suurta. Kyseistä vastausprosenttia voidaan siis pitää hyvänä.

TAULUKKO 1. Lähetetyt ja vastanneet

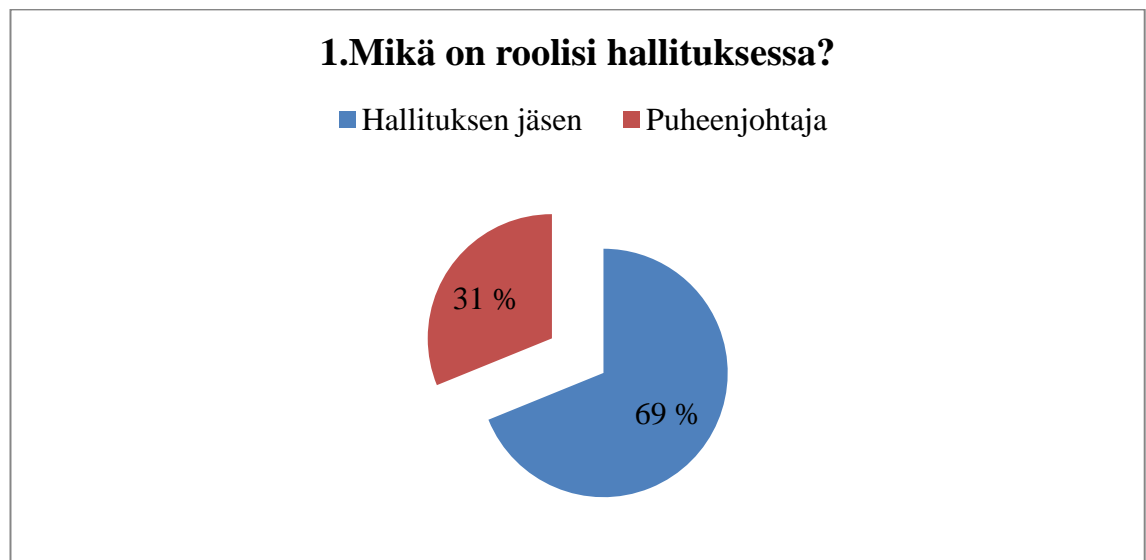
Kysely	lkm	%
Lähetetyt	114	100
Vastanneet	66	57,9

Kyselyssä selvitettiin vastaajien mielipiteitä siitä, miten isännöitsijä on hoitanut yhtiössä hallinnollisia, taloushallinnollisia ja kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä. Lisäksi kysyttiin mm. tiedottamisesta ja uudistuneen asunto-osakeyhtiölain tunnetuksi tulemisesta.

Pääosin kysymyksissä selvitettiin vastaajien mielipiteitä viisiportaisella asteikolla, jossa numero 1 vastasi mielipidettä ”täysin eri mieltä” ja numero 5 mielipidettä ”täysin samaa mieltä”. Osassa kysymyksistä vastaajaa pyydettiin valitsemaan annetuista vaihtoehdoista se, joka parhaiten vastasi hänen mielipidettään. Kyselyssä oli myös muutama kysymys, johon pyydettiin vapaamuotoinen vastaus.

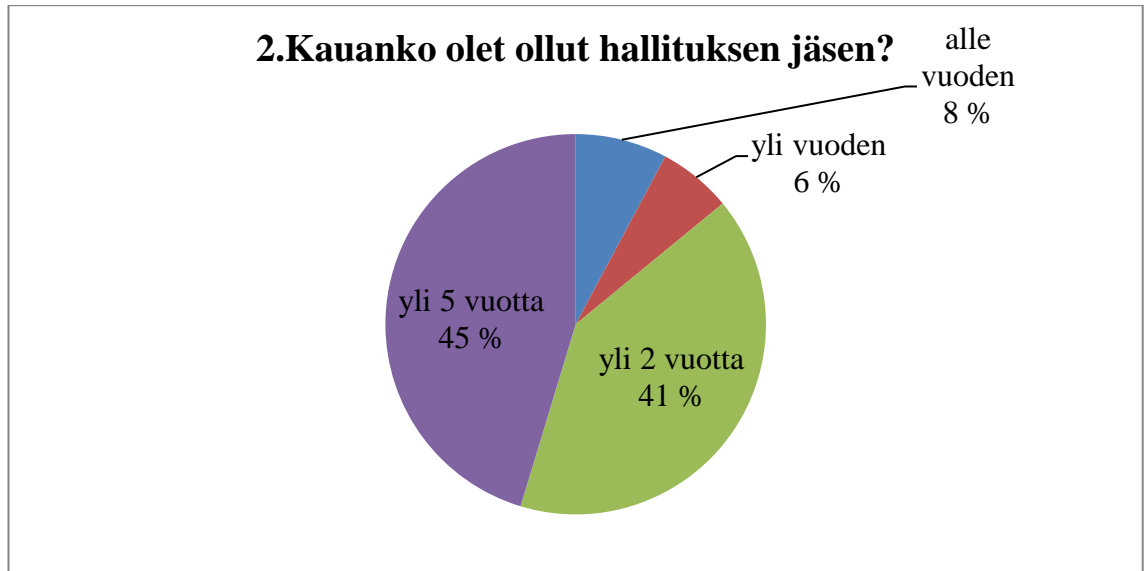
## 5.2 Hallitus

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajan roolia hallituksessa. Runsas kolmekymmentä prosenttia vastaajista oli puheenjohtajia ja loput hallituksen jäseniä (kuvio 1). Tulos oli odotettu, sillä kyselyn saajista suurin piirtein samansuuruinen osa oli puheenjohtajia.



KUVIO 1. Rooli hallituksessa

Toisessa kysymyksessä tiedusteltiin, kauanko vastaaja oli ollut hallituksen jäsen. Suurin osa eli 45 % oli ollut yli viisi vuotta hallituksen jäsen ja yli kaksi vuotta hallituksen jäsenenä oli ollut 41 % vastaajista (kuvio 2). Yli vuoden oli ollut 6 % vastaajista ja alle vuoden 8 % vastaajista. Tästä voidaan päätellä vastaajilla olevan tarpeeksi kokemusta asioista kyetäkseen vastata kyselyyn.



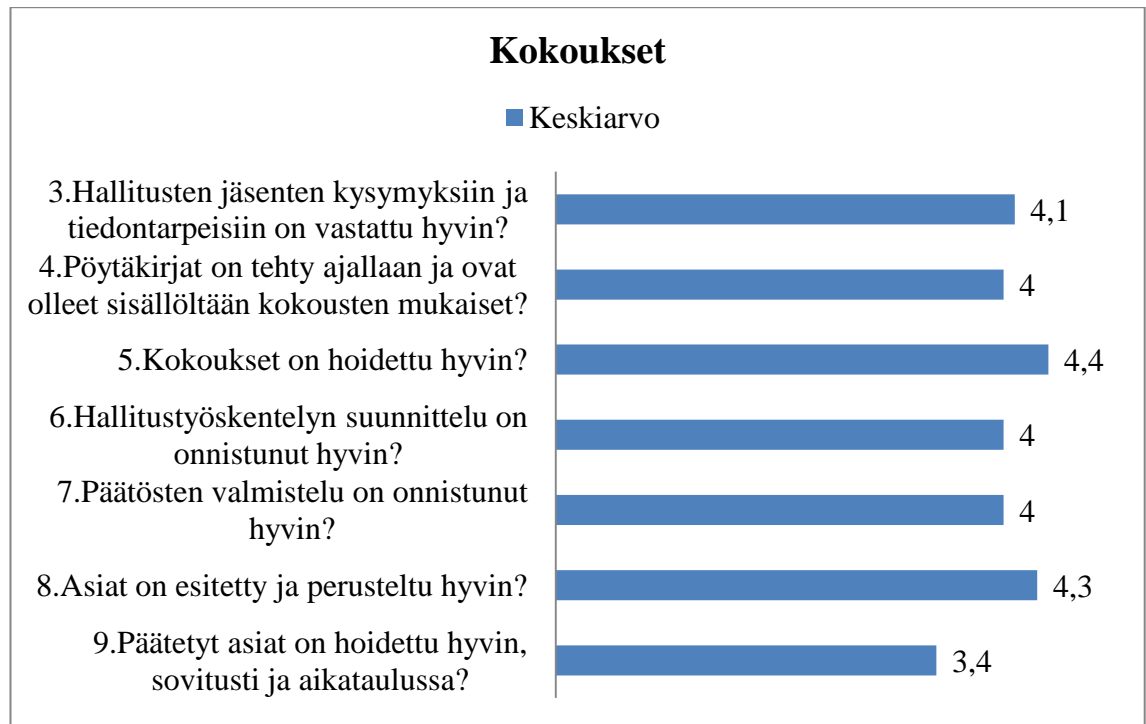
KUVIO 2. Jäsenenä hallituksessa

### 5.3 Hallinnolliset tehtävät

#### 5.3.1 Kokoukset

Kokouksiin oltiin todella tyytyväisiä, sillä kysymykset 3 - 8 saivat kaikki hyvät pisteet. Hallituksen jäsenten kysymyksiin ja tiedontarpeisiin oli vastattu hyvin, pöytäkirjat oli tehty ajallaan ja niiden sisältö oli ollut kokousten mukainen, kokoukset oli hoidettu hyvin, hallitustyöskentelyn suunnittelu oli onnistunut hyvin, päätösten valmistelu oli onnistunut hyvin ja asiat oli esitetty ja perusteltu hyvin (kuvio 3).

Kysymys 9 oli ”Päätetyt asiat on hoidettu hyvin, sovitusti ja aikataulussa?” Se oli ainoa tämän osion kysymys, joka sai alle 4 pisteen keskiarvon. Kysymys sai keskiarvoksi 3,4. Pistemäärä on melko hyvä, mutta parannettavaa on (kuvio 3).



KUVIO 3. Kokoukset

### 5.3.2 Turvallisuus- ja vakuutusasiat

Kysymykset 10 ja 11 käsittelivät turvallisuus- ja vakuutusasioita. Ne vaikuttivat olevan hyvin hoidettu sillä kysymys 10 sai keskiarvoksi 4,3 pistettä (kuvio 4). Kysymys 11 oli vapaasti vastattava ja siinä kysyttiin mitä osa-aluetta pitäisi kehittää. Vastaajat toivoivat esimerkiksi asukkaille palo- ja suojelukoulusta sekä pelastussuunnitelman ajan tasalle laittamista (liite 2).



KUVIO 4. Turvallisuus- ja vakuutusasioiden hoito

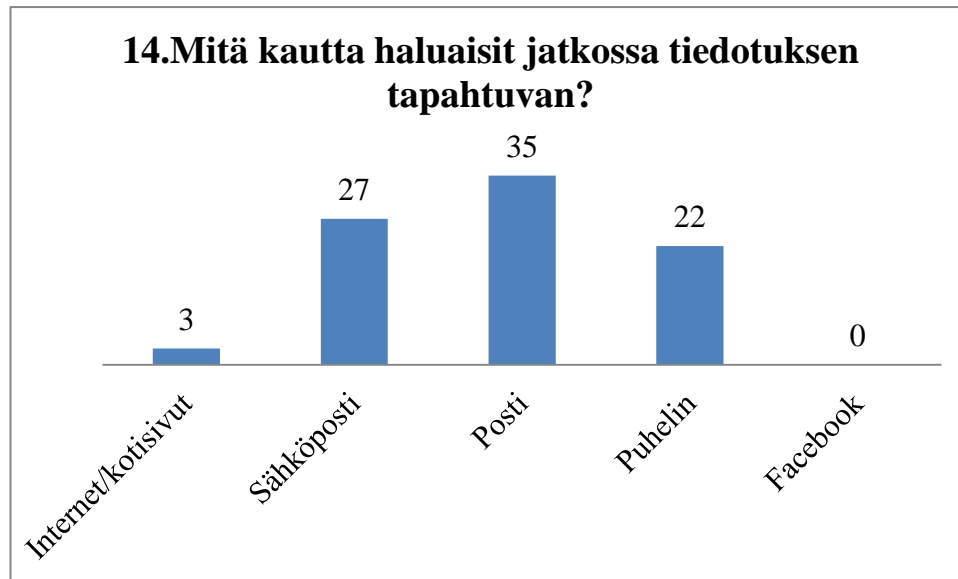
### 5.3.3 Tiedotus

Kysymyksessä 12 tiedusteltiin, ovatko yhtiöt saaneet riittävästi tietoa asioista. Kysymys sai keskiarvoksi 4,1 pistettä ja on siis selvää, että yhtiöt ovat saaneet riittävästi tietoa asioista (kuvi 5). Seuraava kysymys oli vapaasti vastattava ja siinä tiedusteltiin, millaista tietoa haluttaisiin, jos yhtiö ei ollut sitä riittävästi saanut. Vastajat toivoivat keskeneräisten asioiden edistymisestä tietoa ja epävarmuus koettiin pahimmaksi asiaksi (liite 2).



KUVIO 5. Asioista tiedottaminen

Kysymyksessä 14 kysyttiin, mitä kautta tiedotuksen haluttiin jatkossa tapahtuvan. Vastauksissa kolme vaihtoehtoa nousi selvästi yli muiden ja nämä vaihtoehdot olivat posti, sähköposti ja puhelin. Internet/kotisivut ja Facebook koettiin selkeästi epämieluisimmiksi vaihtoehtoiksi kuin kolme eniten ääniä saanutta. Internet/kotisivut sai vain kolme ääntä ja Facebook ei saanut yhtään ääntä. Nykyisin käytössä olevat keinot posti, sähköposti ja puhelin koettiin siis parhaiksi (kuvio 6).

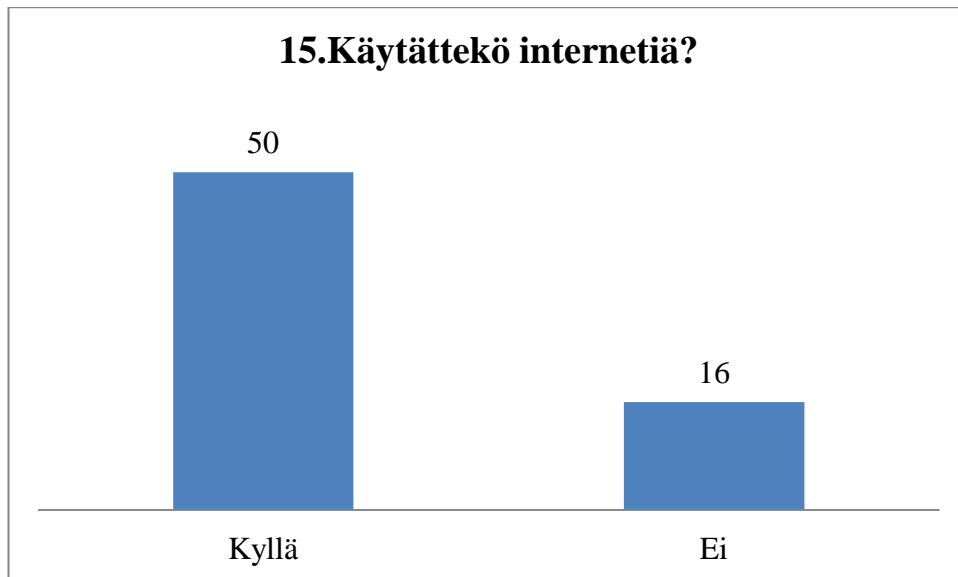


KUVIO 6. Tiedotuksen muodot

#### 5.3.4 Internet

Kysymyksessä 15 kysyttiin internetin käyttöä. Suurin osa eli 50 vastaajaa käytti internetiä, mutta 16 vastaajaa ei (kuvio 7).





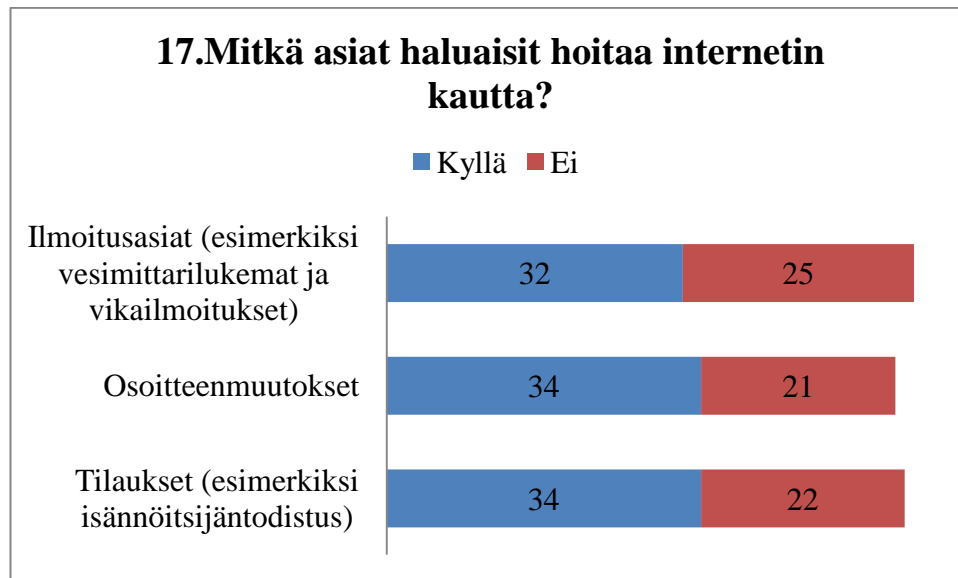
KUVIO 7. Internetin käyttö

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin vastaajien halua hoitaa jotkin asiat internetin välityksellä. Suurin osa, eli 40 vastaajaa piti, sitä hyvänä ideana, mutta 22 vastaajaa ei. Halua sähköiseen asiointiin siis löytyy, muttei kuitenkaan kaikkilta vastaajilta (kuvio 8).



KUVIO 8. Asioiden hoito sähköisesti internetin kautta

Kysymyksessä 17 kysyttiin tarkemmin mitä asioita vastaajat haluaisivat hoitaa internetin kautta. Kaikki kolme kysymyksen 17 kohtaa saivat suurinpiirtein samansuuruiset osuudet kyllä ja ei vastauksia. Hieman yli 30 vastaajaa sanoi kyllä ja hieman yli 20 sanoi ei ilmoitusasioiden, osoitteenmuutosten sekä tilausten hoitamiseen internetin kautta (kuvio 9).

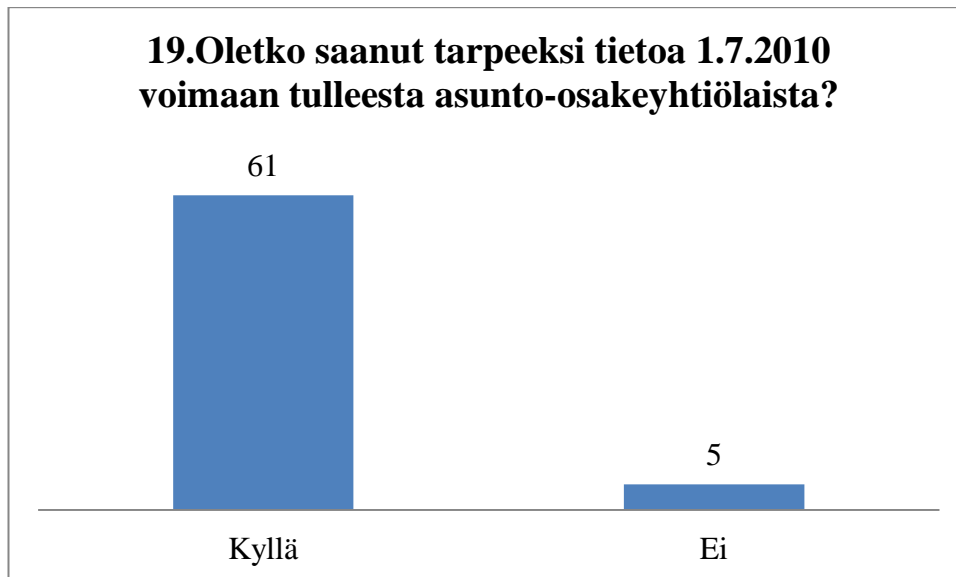


KUVIO 9. Asiat jotka haluttaisiin hoitaa internetin kautta

Kysymys 18 oli vapaasti vastattava kysymys ja siinä kysyttiin mitä muuta vastaajat haluaisivat hoitaa internetin välityksellä. Vastaajat halusivat hoitaa esimerkiksi kokouskutsut ja asukastiedot internetin kautta (liite 2).

### 5.3.5 Uusi asunto-osakeyhtiölaki

Suurin osa vastaajista oli saanut tarpeeksi tietoa asunto-osakeyhtiölaista, joka tuli voimaan 1.7.2010 (kuvio 10).

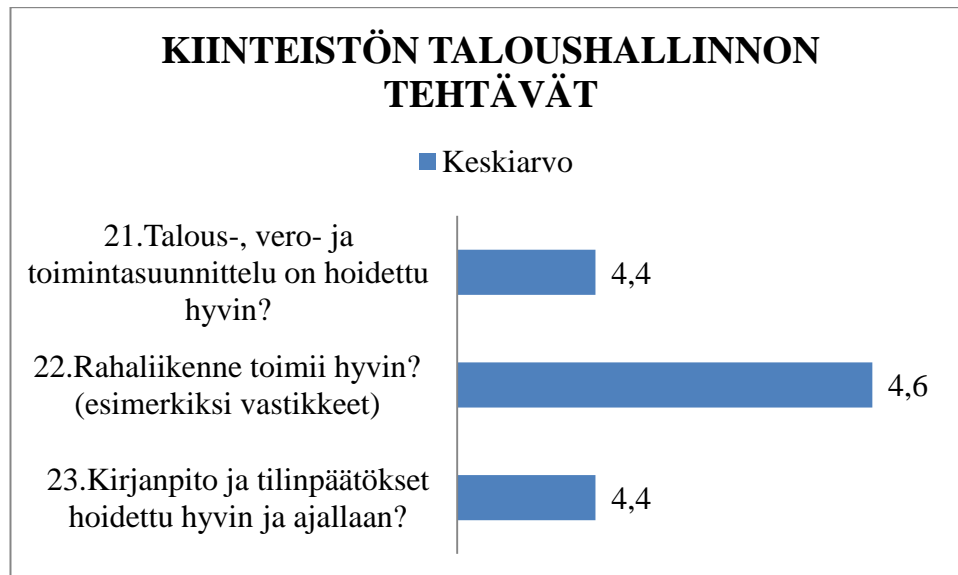


KUVIO 10. Asunto-osake yhtiölaki joka tuli voimaan 1.7.2010

Kysymys 20 oli vapaasti täydennettävä ja siinä kysyttiin millaista tietoa vastaaja haluaisi 1.7.2010 voimaan tulleesta asunto-osakeyhtiölaista, jos ei ollut saanut tarpeeksi tietoa siitä. Vastaajat toivoivat esimerkiksi olennaisimpia asioita uudesta laista, jotka osakkaan tulisi tietää, ja perehdyttämistilaisuutta (liite 2).

#### 5.4 Kiinteistön taloushallinnon tehtävät

Kuviossa 11 käsitellään kiinteistön taloushallintoon liittyviä tehtäviä. Kaikki kolme kysymystä saivat todella hyvät pisteet ja näin voidaan päätellä, että asiat on hoidettu todella hyvin. Talous-, vero- ja toimintasuunnittelu on hoidettu hyvin. Rahaliikenne toimii hyvin. Myös kirjanpito ja tilinpäätökset on hoidettu hyvin ja ajallaan (kuvio 11).



KUVIO 11. Kiinteistön taloushallinto

## 5.5 Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät

### 5.5.1 Korjaukset

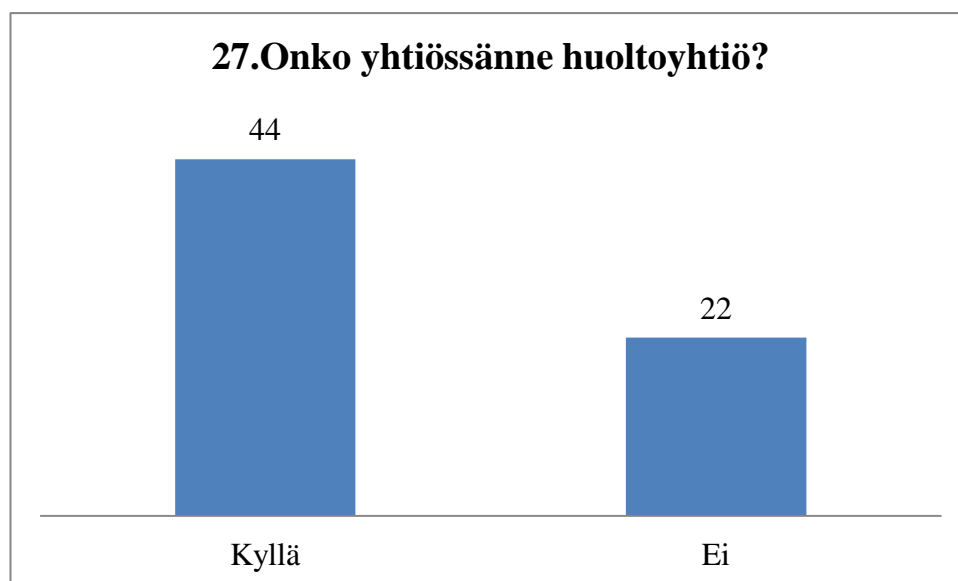
Kuvio 12 käsittelee korjauksia. Kaikki kuvion 12 kysymykset saivat hyvät pisteet. Korjauksiin ja perusparantamiseen oli varauduttu hyvin. Korjauksiin ja perusparantamiseen liittyvien palveluiden hankinta oli onnistunut. Myös tarjouskilpailutuksessa oli onnistuttu (kuvio 12).



KUVIO 12. Korjaukset

### 5.5.2 Huolto

Kahdella kolmasosalla vastaajien asunto-osakeyhtiöistä oli huoltoyhtiö (kuvio 13).



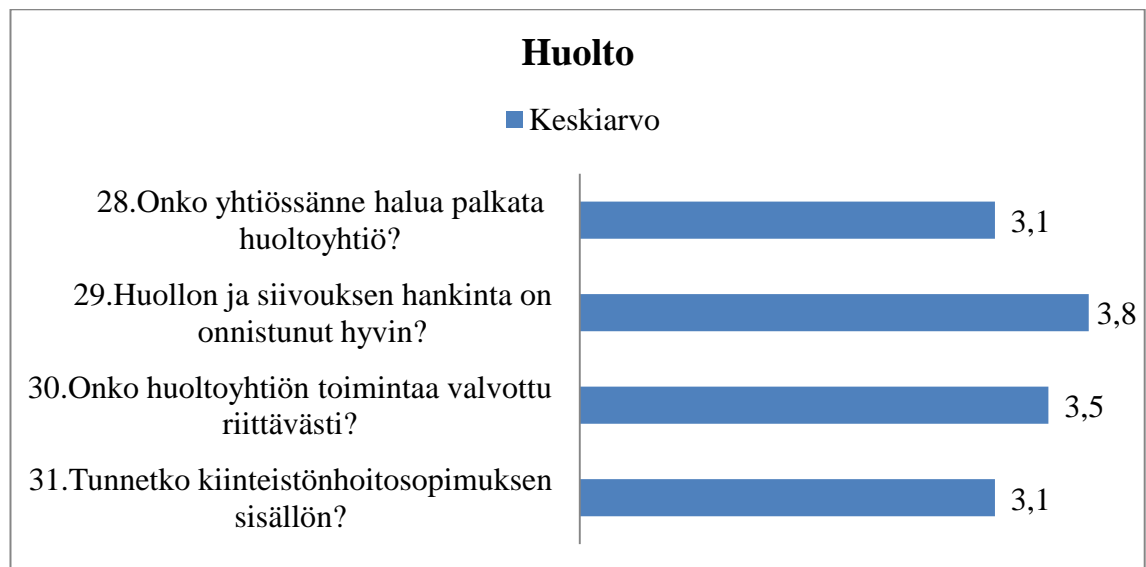
KUVIO 13. Huoltoyhtiö

Kysymyksessä 28 kysyttiin vastaajilta, onko heidän yhtiöllänsä halua palkata huoltoyhtiö. Tulokseksi saatiin 3,1 pistettä. Löytyi siis sekä halua palkata että olla palkkaamatta huoltoyhtiö (kuvio 14).

Kysymys 29 käsitteli huollon ja siivouksen hankinnan onnistumista. Tästä kysymyksestä keskiarvoksi saatiin 3,8 pistettä, joka on melko hyvä tulos. Huollon ja siivouksen hankinnan voidaan näin olettaa onnistuneen hyvin (kuvio 14).

Seuraavassa kysymyksessä tiedusteltiin, onko huoltoyhtiön toimintaa valvottu riittävästi. Vastaajien mukaan tässä on parantamisen varaa, koska pisteitä tuli vain 3,5. Tilanne ei ole kuitenkaan hälyttävä, koska tulosta voidaan pitää melko hyvänä (kuvio 14).

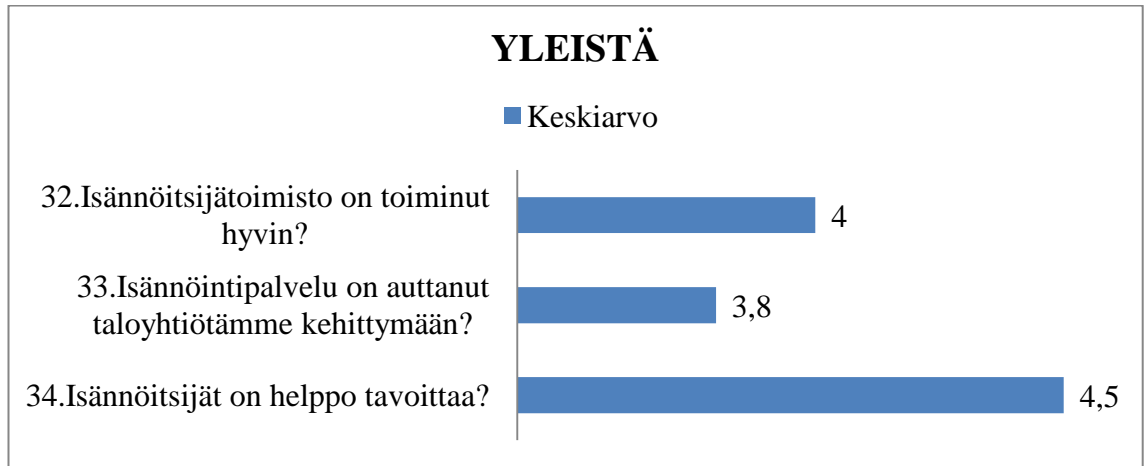
Kysymyksessä 31 kysyttiin tunteeiko vastaaja kiinteistöhoitosopimuksen sisällön. Kysymys sai vain 3,1 pistettä, joten vastaajat tuntevat melko huonosti kiinteistöhoitosopimuksen sisällön. Tässä olisi siis parantamisen paikka (kuvio 14).



KUVIO 14. Huolto

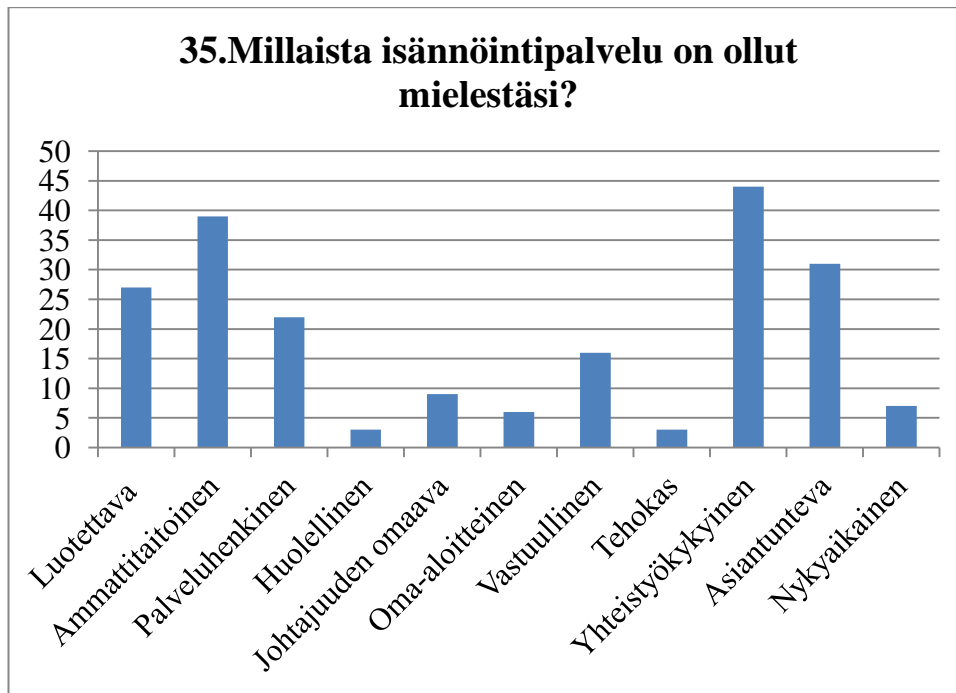
## 5.6 Yleistä

Kuviossa 15 käsitellään yleisiä asioita. Isännöintitoimiston on koettu toimineen todella hyvin ja isännöitsijät on koettu erittäin helposti tavoitettaviksi. Isännöintipalvelun on koettu myös auttaneen taloyhtiötä kehittymään hyvin (kuvio 15).



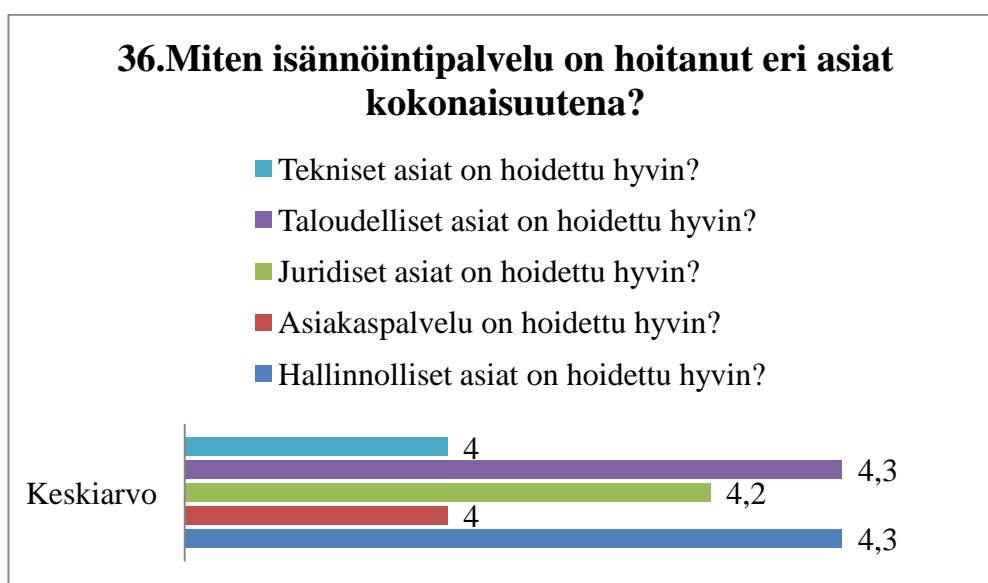
KUVIO 15. Yleistä

Kysymyksessä 35 kysyttiin kolmea isännöintipalvelua eniten kuvaavaa sanaa. Kolme eniten ääniä saanutta sanaa olivat yhteistyökykyinen, ammattitaitoinen ja asiantunteva (kuvio 16).



KUVIO 16. Isännöintipalvelu

Kysymyksessä 36 kysyttiin, miten vastaajien mielestä isännöintipalvelu on hoitanut eri asiat kokonaisuutena. Vastaajat kokivat isännöintipalvelun hoitaneen ne todella hyvin. Tekniset asiat, taloudelliset asiat, juridiset asiat, asiakaspalvelu sekä hallinnolliset asiat saivat kaikki keskiarvokseen 4 pistettä tai sen yli (kuvio 17).

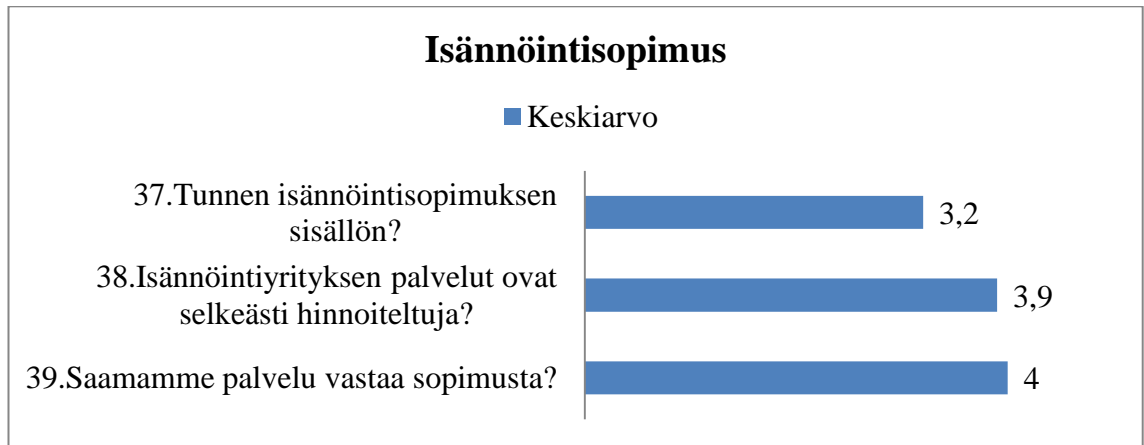


KUVIO 17. Asiakokonaisuuksien hoito



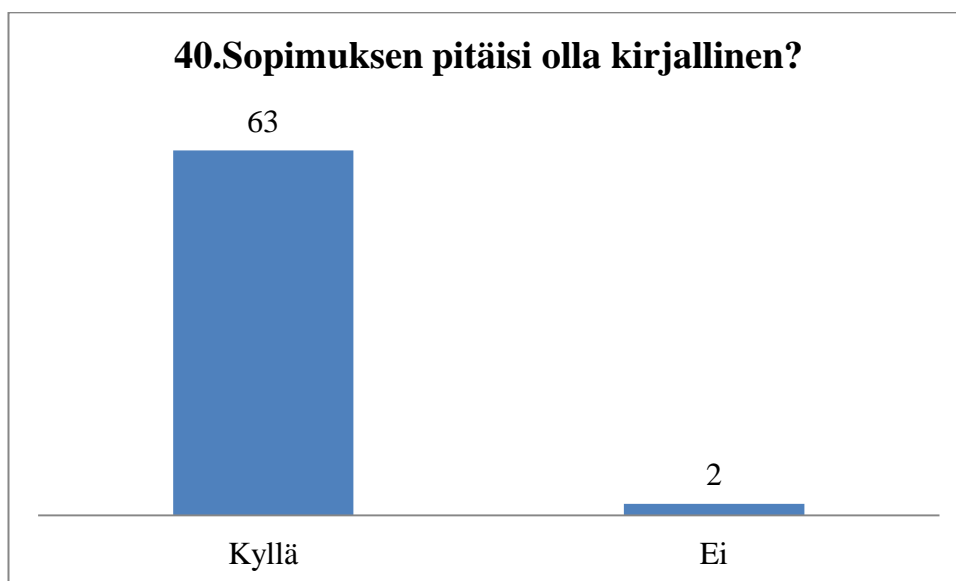
### 5.6.1 Isännöintisopimus

Isännöintisopimuksen sisältöä eivät kaikki vastaajat tunteneet. Palvelut kuitenkin koettiin selkeästi hinnoitelluiksi ja sopimusta vastaaviksi (kuvio 18).



KUVIO 18. Isännöintisopimus

Muutamaa poikkeusta lukuunottamatta vastaajat toivoivat, että sopimus olisi kirjallinen (kuvio 19).



KUVIO 19. Sopimus

### 5.6.2 Kehitysideoita vapaasti

Viimeisessä kysymyksessä, joka oli vapaasti vastattava kysyttiin toivomuksia ja kehitysideoita isännöintitoimistolle. Vastaajat toivoivat esimerkiksi asioiden hoitoon ripeyttä, mutta kiitosta isännöintitoimistolle tuli myös (liite 2).

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Hallitus osiossa selvisi, että vastaajista noin 1/3 oli hallituksen puheenjohtajia ja noin 2/3 vastaajista oli hallituksen jäseniä. Tämä on hyvä, sillä suurin piirtein sama jakauma on yleensä myös asunto-osakeyhtiöiden hallituksissa. Hallitus osiossa selvisi myös, että vastaajilla oli pitkä kokemus hallitustyöstä. Tämä antaa syyn olettaa, että vastaajilla on hyvä kokemuspohja vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti.

Hallinnolliset tehtävät oli hoidettu mallikkaasti. Pisteitä tuli osion kysymyksistä todella hyvin. Kehitystä kaipaavia asioitakin tosin löytyi muutamia.

Hallituksen jäsenten kysymyksiin ja tiedontarpeisiin oli vastattu hyvin. Pöytäkirjat oli tehty ajallaan ja olivat olleet sisällöltään kokousten mukaiset. Kokoukset oli hoidettu hyvin, myös hallitustyöskentelyn suunnittelu oli onnistunut hyvin, sekä päätösten valmistelu oli onnistunut hyvin. Asiat oli esitetty ja perusteltu hyvin. Päätettyjen asioiden hoidossa oli hiukan parantamisen varaa. Yritykseen on palkattu toinen isännöitsijä, joten päätettyjen asioiden hoito ilmeisesti paranee jatkossa.

Turvallisuus- ja vakuutusasiat oli hoidettu hyvin. Osa-alueita, joita haluttiin kehittää olivat esimerkiksi asukkaille palo- ja suojelukoulutusta ja pelastussuunnitelman ajan tasalle laittaminen. Turvallisuus- ja vakuutusasiat on siis hoidettu hyvin mutta muutamia asioita olisi isännöintitoimistolla vielä tehtävänä. Näihin vastaajien ehdottamiin asioihin voisi paneutua kiireettöminä aikoina toimistolla.

Yhtiöt olivat saaneet riittävästi tietoa asioista. Tietoa haluttiin kuitenkin vielä keskeneräisten asioiden edistymisestä. Jatkossa tiedotuksen haluttiin tapahtuvan postin, sähköpostin ja puhelimen kautta. Keskeneräisistä asioista voisi jatkossa tiedottaa useammin ja keinoina voisi suositella käytettävän esimerkiksi kyselyssä eniten ääniä saaneita keinoja.

Suurin osa vastanneista käytti internetiä. Vastaajista 40 piti hyvänä asiana, että jotkin asiat voisi hoitaa internetin välityksellä ja vastaajista 22 piti ideaa huonona. Hieman yli 30 vastaajaa halusi hoitaa ilmoitusasiat, osoitteenmuutokset ja tilaukset internetin kautta ja hieman yli 20 oli eri mieltä. Internetin kautta hoidettaviksi ehdotettiin myös kokouskutsuja ja asukastietoja. Omia internetsivuja, jotka ovat olleet harkinnassa Isännöinti Jauri Haarlassa voidaan pitää hyvänä ideana, sillä halua löytyy toimintaan internetin kautta. Kuitenkaan siirtymistä pelkästään internetin kautta toimimiseen ei voi pitää hyvänä ideana, sillä osa vastaajista ei käyttänyt internetiä. Internetin kautta hoidetut asiat vapauttaisivat isännöitsijän aikaa muihin tehtäviin, kun jokainen asia ei vaatisi isännöitsijälle soittamista.

Melkein kaikki vastaajat olivat saaneet tarpeeksi tietoa 1.7.2010 voimaan tulleesta asunto-osakeyhtiölaista. Vastaajat kuitenkin toivoivat esimerkiksi olennaisimpia asioita uudesta laista, jotka osakkaan tulisi tietää ja perehdyttämistilaisuutta. Melkein kaikki vastaajat olivat saaneet tarpeeksi tietoa uudesta laista, joten perehdytystilaisuutta tuskin tarvitaan. Jonkinlainen tiedotus, esimerkiksi sähköpostin kautta, olennaisimmista asioista osakkaan kannalta voisi olla hyvä asia ja myös helpommin toteutettavissa.

Kiinteistön taloushallinnon tehtävät oli hoidettu erinomaisesti. Kaikki osion kysymykset saivat todella hyvät pisteet.

Talous-, vero- ja toimintasuunnittelu oli hoidettu hyvin, myös rahaliikenne toimi hyvin. Kirjanpito ja tilinpäätökset oli hoidettu hyvin ja ajallaan.

Teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät oli hoidettu hyvin. Pisteet myös tässä osiossa olivat hyviä. Mutta myös kehitystä kaipaavia asioita löytyi esimerkiksi asiakkaiden kiinteistöhoitosopimuksen sisällön tuntemisesta.

Korjauksiin ja perusparantamiseen oli varauduttu hyvin, samoin korjauksiin ja perusparantamiseen liittyvien palveluiden hankinta oli onnistunut. Myös tarjouskilpailutuksessa oli onnistuttu hyvin.

Kahdella kolmasosalla vastaajien asunto-osakeyhtiöistä oli huoltoyhtiö. Osalla vastaajista oli halua palkata huoltoyhtiö ja osalla ei. Huollon ja siivouksen hankintaan oltiin melko tyytyväisiä, mutta huoltoyhtiön valvonnassa oli parantamisen varaa.

Kiinteistöhoitosopimuksen sisältö tunnettiin melko huonosti.

Kiinteistöhoitosopimuksen sisällön tuntemisen ratkaisuna voisi olla esimerkiksi se, että kiinteistöhoitosopimuksen sisältö käytäisiin läpi esimerkiksi jossain kokouksessa.

Sisällön tunteminen voisi auttaa asunto-osakeyhtiön asukkaita raportoinnissa huoltoyhtiöstä isännöitsijälle ja näin huoltoyhtiön valvonta paranisi. Huoltoyhtiön palkkaamisen halukkuutta voitaisiin myös tiedustella jonkun kokouksen aikana.

Yleistä osion kysymykset saivat erittäin hyvät pisteet, mutta myös tästä osiosta löytyi parannuspaikkoja. Yksi parannusta tarvitseva paikka oli asiakkaiden isännöintisopimuksen sisällön tunteminen.

Isännöitsijätoimisto oli toiminut hyvin. Isännöitsijäpalvelu oli auttanut taloyhtiötä kehittymään hyvin, mutta parantamisen varaa oli. Isännöitsijät oli helppo tavoittaa. Isännöintipalvelua eniten kuvaavat sanat olivat yhteistyökykyinen, ammattitaitoinen ja asiantunteva. Tekniset asiat, taloudelliset asiat, juridiset asiat, asiakaspalvelu ja hallinnolliset asiat oli kaikki hoidettu todella hyvin. Taloyhtiöiden kehittämisen auttamiseen jää tulevaisuudessa varmasti lisää aikaa toisen isännöitsijän palkkaamisen johdosta. Taloyhtiöiden kehittämistä kannattaisi pienin väliajoin kuitenkin miettiä, sillä tämä varmasti normaalien työkiireiden takia unohtuu.

Isännöintisopimuksen sisältö tunnettiin melko huonosti. Isännöintisopimuksen läpikäyntiä voisi suositella esimerkiksi jossain kokouksessa, aivan kuten jo aiemmin ehdotin toimittavan kiinteistöhoitosopimuksen sisällön kanssa. Asukkaiden tuntiessa sopimuksen sisällön isännöintitoimiston bisnes saattaisi kasvaa sitä kautta, että kun

asiakas tietää mitä sopimukseen kuuluu, osaa hän vaatia lisää ja sitä kautta saataisiin lisää rahavirtaa. Sopimuksen sisällön tuntemisen ja muutosten jälkeen asiakkaiden tyytyväisyys varmasti myös kasvaa, sillä silloin asiakas tietää mitä tahtoo ja myös saa mitä tahtoo. Isännöintiyrityksen palvelut oli selkeästi hinnoiteltuja. Saatu palvelu vastasi sopimusta. Muutamaa poikkeusta lukuunottamatta toivottiin, että sopimus olisi kirjallinen.

Isännöintitoimisto sai kiitosta, mutta asioiden hoitoon toivottiin ripeyttä muutaman vastaajan taholta. Tämä asia on todennäköisesti myös paranemassa toisen isännöitsijän myötä.

Työn luotettavuutta voidaan pitää hyvänä, koska vastausprosentti oli hyvä. Työtä voidaan pitää onnistuneena, sillä tulokset olivat hyvät ja kehittämisspaikkoja löytyi, joiden kautta yritys pääsee kehittymään. Isännöinti Jauri Haarlan toimintaan oltiin todella tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan siis pitää erittäin hyvänä. Kehittämisspaikkoja löytyi muutamia, mutta kokonaisuutena Isännöinti Jauri Haarlan toiminta koettiin erittäin hyvin toimivaksi. Jatkossa Isännöinti Jauri Haarla voisi tehdä lisää kyselyitä, joissa otettaisiin selvää ovatko tehdyt parannukset auttaneet ja onko tarvetta tehdä lisää muutoksia.

## LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo. 2011. 9.painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Haarla, J. Isännöitsijä,omistaja. Haastattelu 29.12.2011. Haastattelija Manninen, T. Isännöinti Jauri Haarlän toimisto.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7.uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Isännöintipalvelun hankinta. Isännöintiliitto. Luettu 19.11.2011.

<http://www.isannointiliitto.fi/taloyhtiolle/isannointipalvelut/isannointipalvelunhankinta/>.

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

Jämsä 2009. Jämsän kaupunki. Luettu 15.11.2011.

[http://www.jamsa.fi/tietoa\\_jamsasta/jamsa\\_tanaan/jamsa\\_2009.html](http://www.jamsa.fi/tietoa_jamsasta/jamsa_tanaan/jamsa_2009.html).

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

Oinas, T. Isännöitsijä. Haastattelu 18.11.2011. Haastattelija Manninen, T.

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

Realia Isännöinti. Isännöitsijän työ. Luettu 16.11.2011.

[http://www.realiaisannointi.fi/tietoa\\_taloyhtiaille/isannoitsijantyö/](http://www.realiaisannointi.fi/tietoa_taloyhtiaille/isannoitsijantyö/).

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastytyväisyysjohtaminen. 4.painos. Helsinki: WSOY.

Taloyhtiön johtaminen. Isännöintiliitto. Luettu 19.11.2011.

<http://www.isannointiliitto.fi/taloyhtiolle/taloyhtionjohtaminen/>.

Tervetuloa Jämsään. Jämsän kaupunki. Luettu 16.11.2011.

[http://www.jamsa.fi/tietoa\\_jamsasta/jamsa\\_tanaan/tervetuloa\\_jamsaan.html](http://www.jamsa.fi/tietoa_jamsasta/jamsa_tanaan/tervetuloa_jamsaan.html).

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas?. toinen uudistettu painos Keuruu: KY-Palvelu Oy.



**LIITTEET**

Liite 1 Isännöinti Jauri Haarlan asiakas- ja kehityskysely

Liite 2 Avoimien kysymysten vastaukset

Liite 1 Isännöinti Jauri Haaran asiakas- ja kehityskysely

## **Hyvät taloyhtiöiden puheenjohtajat ja hallituksen jäsenet.**

Olen Timo Manninen, rakennustekniikan opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyönä asiakas- ja kehityskyselyä Isännöinti Jauri Haarlalle.

Tarkoitus on kyselyn avulla löytää kehittymisalueita isännöinti- sekä asiakaspalvelussa, jotta voisimme kehittää palveluita paremmiksi, tehokkaammiksi sekä asiakaslähtöisemmiksi.

Toivomme, että teillä olisi hetki aikaa täyttää kyselymme.

**Kyselyn voi palauttaa vastauskuoreessa, joka on ohessa 14.2.2012 mennessä.  
Postimaksu on maksettu.**

Jos tarvitsette lisätietoa minun tavoittaa sähköpostilla osoitteesta [timo.manninen@ce.tamk.fi](mailto:timo.manninen@ce.tamk.fi). Lisätietoja voi myös kysyä isännöintitoimistosta [tiina@jauri.fi](mailto:tiina@jauri.fi) tai [jauri@jauri.fi](mailto:jauri@jauri.fi) tai puh. 014-716 411.

Vastauksista kiittäen.

Timo Manninen ja Isännöinti Jauri Haarla

**ISÄNNÖINTI JAURI HAARLAN ASIAKAS- JA KEHITYSKYSELY**

Ympyröi eniten kuvaava numero, sana tai sanat.

Numero 1 eri mieltä ja numero 5 samaa mieltä.

**HALLITUS** (ympyröi sopivin vaihtoehto)

1. Mikä on roolisi hallituksessa?

Puheenjohtaja                      Hallituksen jäsen

2. Kauanko olet ollut hallituksen jäsen?

alle vuoden                      yli vuoden

yli 2 vuotta                      yli 5 vuotta

**HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT** (ympyröi sopivin vaihtoehto)**Kokoukset**

Eri

Samaa

mieltä

mieltä

3. Hallitusten jäsenten kysymyksiin ja tiedontarpeisiin on vastattu hyvin?

1   2   3   4   5

4. Pöytäkirjat on tehty ajallaan ja ovat olleet sisällöltään kokousten mukaiset?

1   2   3   4   5

5. Kokoukset on hoidettu hyvin?

1   2   3   4   5

6. Hallitustyöskentelyn suunnittelu on onnistunut hyvin?

1   2   3   4   5

7. Päätösten valmistelu on onnistunut hyvin?

1   2   3   4   5

8. Asiat on esitetty ja perusteltu hyvin? 1 2 3 4 5

9. Päätetyt asiat on hoidettu hyvin, sovitusti ja aikataulussa? 1 2 3 4 5

### **Turvallisuus- ja vakuutusasiat**

10. Turvallisuus- ja vakuutusasiat ovat mielestänne hoidettu hyvin? 1 2 3 4 5

11. Jos et niin mitä osa-aluetta pitäisi kehittää? (vastaa vapaasti)

### **Tiedotus**

12. Yhtiö on saanut riittävästi tietoa asioista? 1 2 3 4 5

13. Jos yhtiönne ei ole saanut riittävästi tietoa niin millaista tietoa haluaisitte? (vastaa vapaasti)

14. Mitä kautta haluaisit jatkossa tiedotuksen tapahtuvan? (ympyröi mieluisin vaihtoehto)

Internet/kotisivut

Sähköposti

Posti

Puhelin

Facebook

**Internet**

15.Käytättekö internetiä? Kyllä Ei

16.Olisiko hyvä että jotkin asiat voisi hoitaa sähköisesti internetin kautta? Kyllä Ei

17.Mitkä asiat haluaisit hoitaa internetin kautta?

Ilmoitusasiat (esimerkiksi vesimittarilukemat ja vikailmoitukset) Kyllä Ei

Osoitteenmuutokset Kyllä Ei

Tilaukset (esimerkiksi isännöitsijäntodistus) Kyllä Ei

18.Mitä muuta haluaisitte hoitaa internetin välityksellä? (vastaa vapaasti)

**Uusi asunto-osakeyhtiölaki**

19.Oletko saanut tarpeeksi tietoa 1.7.2010 voimaan tulleesta asunto-osakeyhtiölaista? Kyllä Ei

20.Jos et niin millaista tietoa haluaisitte siitä? (vastaa vapaasti)

**KIINTEISTÖN TALOUSHALLINNON TEHTÄVÄT** (ympyröi sopivin vaihtoehto)

	Eri mieltä				Samaa mieltä
21. Talous-, vero- ja toimintasuunnittelu on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5
22. Rahaliikenne toimii hyvin? (esimerkiksi vastikkeet)	1	2	3	4	5
23. Kirjanpito ja tilinpäätökset hoidettu hyvin ja ajallaan?	1	2	3	4	5

**TEKNISEN JA TOIMINNALLISEN KUNNON YLLÄPITÄMISEEN  
LIITTYVÄT TEHTÄVÄT** (ympyröi sopivin vaihtoehto)

<b>Korjaukset</b>	Eri mieltä				Samaa mieltä
24. Korjauksiin ja perusparantamiseen on varauduttu hyvin? (esimerkiksi onko rahaa säästetty ja onko PTS-suunnitelma tehty)	1	2	3	4	5
25. Korjauksiin ja perusparantamiseen liittyvien palveluiden hankinta on onnistunut hyvin?	1	2	3	4	5
26. Tarjouskilpailutuksessa on onnistuttu hyvin?	1	2	3	4	5

**Huolto**

27. Onko yhtiössänne huoltoyhtiö?	Kyllä	Ei			
28. Onko yhtiössänne halua palkata huoltoyhtiö?	1	2	3	4	5
29. Huollon ja siivouksen hankinta on onnistunut hyvin?	1	2	3	4	5

30. Onko huoltoyhtiön toimintaa valvottu riittävästi? 1 2 3 4 5

31. Tunnetko kiinteistöhoitosopimuksen sisällön? 1 2 3 4 5

**YLEISTÄ** (ympyröi sopivin vaihtoehto)

Eri mieltä                      Samaa mieltä

32. Isännöitsijätoimisto on toiminut hyvin? 1 2 3 4 5

33. Isännöintipalvelu on auttanut taloyhtiötämme kehittymään? 1 2 3 4 5

34. Isännöitsijät on helppo tavoittaa? 1 2 3 4 5

35. Millaista isännöintipalvelu on ollut mielestäsi? (rastita 3 parhaiten palvelua kuvaavaa sanaa)

Luotettava	
Ammattitaitoinen	
Palveluhenkinen	
Huolellinen	
Johtajuuden omaava	
Oma-aloitteinen	
Vastuullinen	
Tehokas	
Yhteistyökykyinen	
Asiantunteva	
Nykyaikainen	

36.Miten isännöintipalvelu on hoitanut eri asiat kokonaisuutena?

Tekniset asiat on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5
Taloudelliset asiat on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5
Juridiset asiat on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5
Asiakaspalvelu on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5
Hallinnolliset asiat on hoidettu hyvin?	1	2	3	4	5

### **Isännöintisopimus**

37.Tunnen isännöintisopimuksen sisällön?	1	2	3	4	5
38.Isännöintiyrityksen palvelut ovat selkeästi hinnoiteltuja?	1	2	3	4	5
39.Saamamme palvelu vastaa sopimusta?	1	2	3	4	5
40.Sopimuksen pitäisi olla kirjallinen?	Kyllä	Ei			

### **Kehitysideoita vapaasti**

41.Toivomuksia ja kehitysideoita isännöintitoimistolle. (vastaa vapaasti)

**KIITOS OSALLISTUMISESTA KYSELYYN!**



## Liite 2 Avoimien kysymysten vastaukset

### Avoimien kysymysten vastaukset

#### Kysymys 11. Jos et niin mitä osa-aluetta pitäisi kehittää?

- ”Päätösten jälkeinen toimeenpano.”
- ”Saisi kokouksiin enempi ihmisiä.”
- ”Asukkaille palo- ja suojelukoulusta.”
- ”Toistaiseksi ei ole ollut erityistä syytä valittaa.”
- ”Ihan hyvä en tiedä.”
- ”Esim. pelastussuunnitelma ei ole ajan tasalla.”
- ”Hallitus itsessään on varsin passiivinen.”
- ”Asioitten hoitaminen viivästyy ja usein jopa unohtuu.”
- ”Mihin kysymykseen viittaat?”
- ”Feedback.”

#### Kysymys 13. Jos yhtiönne ei ole saanut riittävästi tietoa niin millaista tietoa haluaisitte?

- ”Tehtävien asioiden aikataulu muutokset/ajankohtaistilanne.”
- ”Tiedon kulku on joskus hidasta.”
- ”Jos jokin korjaus siirtyy, asukkaiden olis hyvä tietää. Vaikka olis kuinka pieni juttu.”
- ”Taloudellisen tilanteen ½-vuosittain/budjetti.”
- ”Keskenräisten asioiden edistymisestä eritoten tietoa.”
- ”Väliaikatietoja isommista remonteista ja mahdollisista aikatauluista.”
- ”Mahdollisesti olevat ongelmat ym remontit.”
- ”Missä ollaan menossa? Tilannetiedotusta, epävarmuus on yleensä pahin.”

Kysymys 18. Mitä muuta haluaisitte hoitaa internetin välityksellä?

- ”Ei internetissä, mutta s-postilistalla.”
- ”Ei ole internettiä.”
- ”Käytämme s-postia isännöitsijän kanssa ja se on helppo tapa tavoittaa kumminkinpäin.”
- ”Kokous kutsut.”
- ”Asukas tiedot.”
- ”Kaikenlaiset tiedustelut + ilmoitukset.”
- ”Nettilyhteys ei tällä hetkellä käytössä.”
- ”Hoidan jo.”
- ”Sama kuin aik. – tietoa tilanteen etenemisestä, myös jos ei etene.”
- ”Yhteydenottolomake/mahd. kysymyksiä koskien tms.”

Kysymys 20. Jos et niin millaista tietoa haluaisitte siitä?

- ”Maalaisjärjellä selkeästi ja ymmärrettävästi.”
- ”?”
- ”En osaa vastata.”
- ”Laista saisi olla jokin perehdyttämistilaisuus. Sellaista ei ole ollut.”
- ”Tulee luotettua asiantuntijoihin.”
- ”Asiat, jotka juuri silloin/nyt koskevat taloyhtiötä, on selvitetty hyvin. Onko ja varmasti on vielä asioita, joita tulisi tietää/huomioida.”
- ”Ehkä olennaisimmat asiat uudessa laista jotka osakkaan tulisi tietää.”

## Kysymys 41. Toivomuksia ja kehitysideoita isännöintitoimistolle.

- ”Että asiat kulkisivat joustavasti eteenpäin.”
- ”Olen ollut täysin tyytyväinen toimiston toimintaan. Kiinteä yhteistyö on kuitenkin hyvin tarpeellistas. Se on mahdollista.”
- ”Hoitaa ja toteuttaa sovitut asiat ettei tarvi joka hallituksen kokouksessa niitä ottaa esille toteutumattomina.”
- ”Toivosin hieman ripeyttä asioiden hoitoon. Jotkut asiat roikkuu turhan pitkään tekemättä.”
- ”Huoltoyhtiön tehtäväkartta ja aikataulutus tulisi miettiä talokohtaisesti.”
- ”Kiitos.”
- ”Asioitten hoito ajallaan.”
- ”Taloyhtiön hallitukselle olisi hyvä tehdä tiivistelmä nykyisistä palvelusopimuksista sekä lähettää kopiot kokouspöytäkirjoista kokousten jälkeen.”
- ”Kilpailutuksissa isän.toimisto onnistunut käsittääkseni hyvin. Mahdollisuudet kilpailutukseen sähköstä ja lämmöstä? Yhtiössä toimii huoltomies, mutta en tiedä onko hänet palkattu huoltoyhtiöstä vai yksityisesti. Huoltomiehen tehtäväkuva. Tarkasti ja kirjallisesti.”
- ”Olen tyytyväinen isännöintipalveluiden hoitoon josta kiitokset. Jatketaan näin!”
- ”Pöytäkirjat allekirjoitettavaksi viim. 3 viikon kuluessa kokouksesta. Mahdolliset yhteishankinnat taloyhtiöiden välillä(-säästöt). Vinkkejä miten muut taloyhtiöt toimii asioissa.”
- ”Jos hallitus voisi tehdä jotain toisin niin mitä?(Ehdotuksia)”
- ”Toivon että lisääntynyt henkilöstö poistaa vuosia jatkuneen ylityöllistymis homman ja asiat saataisiin hoidettua ajallaan.”
- ”Talo on uusi, joten moniin kohtiin oli vaikea vastata.”
- ”Jos taloyhtiön rahoja käytetään taloyhtiön asioissa, niin olisi mielestämme asiallista ilmoittaa hallituksen puheenjohtajalle.”
- ”Läpinäkyvyys läpi linjan.”