



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Sähköinen isännöinti taloyhti- össä

Jama, Mohamed & Korhonen, Ville

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Sähköinen isännöinti taloyhtiössä

**Jama, Mohamed &
Korhonen, Ville
Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjel-
ma
toukokuu, 2012**

Jama, Mohamed & Korhonen, Ville
Sähköinen isännöinti taloyhtiössä

Vuosi 2012

Sivumäärä 53

Tutkimuksessa tarkastellaan sähköisiä isännöintipalveluja. Isännöinti on perinteisesti käsitetty fyysiseksi työksi tai asiakaspalveluksi, jota saadaan isännöitsijätoimistossa. Muutos kulkee kohti sähköisempää isännöintiä, jossa tietotekniikan merkitys isännöintityössä kasvaa. Tutkimusongelmana on selvittää, mitkä sähköiset isännöintipalvelut olisivat mielekkäitä taloyhtiöille ja koetaanko ne tärkeiksi.

Tutkimusongelmaa lähestyttiin postikyselyn avulla, jossa selvitettiin Likertin-asteikkoon perustuvien kysymyksien avulla mielipiteitä eri palvelumahdollisuuksista sekä yleisestä asenteesta sähköisiä palveluja kohtaan.

Kyselyllä selvitettiin sähköisien palveluiden käyttöä ja asukkaiden mielipiteitä siitä, mitkä isännöintipalvelut olisivat tarpeellisia sähköisinä, ja asukkaiden halukkuutta kehittämään sähköisiä isännöintipalveluja taloyhtiölle. Kysely suoritettiin postikyselynä Eiran isännöintitoimiston kanssa 150 asukkaalle. Vastauksia saatiin 42 kappaletta. Ikäryhmältään eniten vastauksia tuli yli 64-vuotialta (35,7 %). Noin puolet vastanneista piti sähköisiä isännöintipalveluja erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Vaikka vastaajien ikärakenne painottui korkealle, kokivat vastaajat sähköiset palvelut tärkeinä. Kyselyn mukaan huoneistoremontti-info oli joko tärkeä tai erittäin tärkeä 66,7 % mielestä. Sähköinen ilmoitustaulu koettiin merkittäväksi 57,1 % mukaan. Tulokset kuvastavat sitä, kuinka sähköisien isännöintipalvelujen merkitys luultavimmin korostuu jo lähitulevaisuudessa.

Perinteinen isännöinti ei todennäköisesti korvaudu kokonaan ainakaan lähitulevaisuudessa sähköisillä palveluilla. Esimerkiksi kokouksia ei voida vielä kokonaan siirtää virtuaaliseen muotoon, riittävän tekniikan sekä osaamistason puutteesta. Kuitenkin sähköinen asiointi mahdollistaa kansalaiselle nopeampaa ja monipuolisempaa palvelua. Erittäin tärkeä ominaisuus sähköiselle asiointille on, että palvelujen tarjoajat ja käyttäjät luottavat toisiinsa. Käyttäjien on voitava luottaa siihen, että heidän yksityisyytensä säilyy, kun he käyttävät palveluja. Sähköisten palvelujen käyttäjät pyritään tunnistamaan tarkoin. Yksityisyyden suoja edellyttäisi mahdollisuutta asioida anonyymisti, ja palvelu mahdollistaa myös identiteetin hallinnan.

Myös sosiaalisen median käyttö on lisääntymässä, ja ihmiset haluavat kuulua yhteisöihin. Sosiaalinen media tarjoaa entistä helpompia tapoja jakaa mielipiteitä, suosituksia, kokemuksia tai mitä tahansa ryhmää kiinnostavia asioita.

Toimeksianto opinnäytetyöhön tuli Kouluii-hankkeesta. Kouluii on Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon seudun koulutusyhtymä Omnian yhteinen hanke, jossa kehitetään koulutusasteiden välistä yhteistyötä, innovaatio-osaamista ja aluekehitystyön laatua pilottihankkeiden avulla. (2011, Kouluii - ihmisen kokoisia palveluja Suurpellossa). Tarkoituksenamme opinnäytetyössä on tarkastella sähköisten palvelujen käyttöä isännöinnissä. Keskustelimme opinnäytetyönohjaajamme kanssa minkälaisia asioita työmme tulee sisältämään.

Tietopohjana työssämme käytetään ammatti-isännöitsijän työkokemusta ja mielipiteitä tulevaisuuden palveluista, ja jo olemassa olevien sovelluksien parhaita puolia. Tietolähteenä toimivat Internet, kirjallisuus, ja suullinen tieto.

Asiasanat: isännöinti, sähköinen, taloyhtiö

Mohamed, Jama & Korhonen, Ville

Electronic building management in housing cooperatives

Year	2012	Pages	53
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to examine electronic building management services. Building management has traditionally been understood as physical work or customer service. However, change is inevitable for electronic building management, where information technology will increase the importance of building management. The research problem was to discover what building management services would be meaningful to housing cooperatives. The research problem was approached by postal questionnaire, which examined the Likert scale questions based on the opinions of various service opportunities as well as the general attitude towards e-services.

The survey examined the use of e-services as well as to residents' opinions about what building management is required in electronic forms and the residents' willingness to develop electronic building management services. The survey was sent to 150 residents with the help of the Eira's building management office. 42 responses were received. Most answers came from age group of over 64 (35, 7%). About half of the respondents considered electronic building management services very important or important. Although the age structure of the respondents was high, the respondents felt that e-services are important. According to the survey apartment renovation information was either important or very important for 66, 7% of the respondents. The results reflect that the importance for electronic building management services is growing in the near future.

At least in the near future traditional building management is unlikely to be replaced completely by electronic services. However, electronic communication allows faster and more diverse services.

Keywords: electronic, building management, housing cooperative

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Sähköinen asiointi.....	9
2.1	Sähköisen asioinnin hyödyt	10
2.2	Sähköisen asioinnin turvallisuus	10
2.3	Julkisen avaimen infrastruktuuri	11
3	Taloyhtiöiden hallinnointi	14
3.1	Osakeyhtiöstä yleisesti	15
3.2	Asunto-osakeyhtiö.....	15
4	Taloyhtiön perinteiset sähköiset viestintäkanavat.....	19
4.1	Sähköposti	20
4.2	Internet-sivut	21
4.3	Taloyhtiön viestintäkanava - internet-sivut	21
5	Verkköisännöintipalveluiden tarkastelua	22
5.1	Asumisinfo	22
5.2	SKH Isännöinti.....	23
5.3	Verkköisännöinti.....	24
5.4	Taloasema	25
5.5	Majakka	26
6	Sosiaalinen media	27
6.1	Facebook.....	27
6.2	Twitter	28
6.3	Youtube	28
6.4	Isännöitsijätoimistot Facebookissa.....	28
7	Kyselytutkimuksista.....	31
7.1	Kyselyjen jakelukanavat	32
7.2	Kyselyn toteutus.....	32
7.3	Kyselytutkimuksen analysointi	33
7.4	Vastanneiden kommentit	40
8	Luonnos palvelusta.....	41
9	Päätelmät	42
	Lähteet	44
	Kuvat	46
	Kuviot	47
	Taulukot	48
	Liitteet.....	49

1 Johdanto

Isännöinti käsitetään perinteisesti kasvotusten fyysisesti tapahtuvana tai asiakaspalveluna isännöitsijätoimistossa. Uuden asunto-osakeyhtiölain mukana isännöitsijöiden työmäärä on lisääntynyt, ja työmäärän kasvaessa isännöitsijätoimistot tarvitsevat lisää resursseja pystyäkseen suoriutumaan päivittäisistä työruutiineista. Muutos on vääjäämättä kohti sähköisiä isännöintipalveluja, mikä vaikuttaa myös isännöijän työkuvaan muuttumiseen.

Isännöinnin fyysinen näkyvyys vähentynee, etenkin nuoren sukupolven noustessa asukasjohtokuntaan. Vaikka tarvetta on edelleen perinteisille kokouksille, helpottavat virtuaaliset palvelut taloyhtiön tiedonsiirtoa. Vaikka kehityssuuntaus on sähköiseen palveluun, pitää muistaa, että kaikilla asukkailla ei ole resursseja sähköisten palveluiden käyttöön. Tällä hetkellä ainakin osa palveluista tulee pysymään perinteisinä. Siitä kauanko näin tulee olemaan, ei voida olla varmoja.

Pääpiirteissään sähköiset palvelut tarjoavat laaja-alaista tietoa ja työkaluja niin asukkaille kuin osakkaille. Usein käyttäjällä on mahdollisuus palvelun kautta saada selville yhtiön tapoja, toimintakäytäntöjä sekä turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Sähköiset isännöintipalvelut toimivat merkittävänä tiedonsiirto- ja viestintämenetelmänä taloyhtiössä, jolloin saunavuorot, autopaikkatilanne, remonttiaikataulut ja ohjeet löytyvät nopeasti sähköiseltä ilmoitustaululta. Sähköinen palvelu saattaa lisäksi helpottaa lukuisia ilmoitusasioita: esimerkiksi viikailmoitusten teko tai tilanvaraukset hoituvat palvelussa kätevästi joko kotoa tai työstä käsin.

Vaikka nuorelle sukupolvelle sähköiset palvelut ovat arkipäivää, ei asia vanhemmassa polvessa olekaan aina näin. Asukaskunnan osaamistaso sähköisille palveluille on avainasemassa palveluiden toimivuudelle. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää, käytetäänkö Internetin tarjoamia palveluja taloyhtiön asukkaiden parissa sekä sitä, mitkä sähköiset palvelut tuntuvat asukkaiden mielestä hyödyllisiltä juuri virtuaalisessa muodossa. Sähköiset palvelut saattavat helpottaa taloyhtiön tiedonsiirtoa merkittävästi helpottamalla sekä asukkaiden että isännöitsijän työtä. Kuitenkin on tärkeätä, että palvelu koetaan mielekkääksi taloyhtiössä.

Sosiaalisen median tuomat mahdollisuudet kuten blogit ja wikit ovat entistä merkittävämmässä asemassa, ja niitä voidaan hyväksikäyttää omaan ammattiin liittyvän tiedon ja osaamisen hallinnassa sekä kehittämisessä. Erilaiset sosiaalisen median mahdollisuudet tarjoavat lisäksi entistä helpompia tapoja jakaa mielipiteitä, suosituksia, kokemuksia tai mitä tahansa ryhmää kiinnostavia asioita.

Asiakasmielipiteet ja -tarpeet on vaikeasti arvioitavissa ilman, että niitä selvitetään. Isännöintipalvelujen tavoitteena on vastata asiakastarpeeseen mahdollisimman tarkoituksenmu-

kaisesti, minkä vuoksi asiakasmielipiteiden selvittäminen on avainasemassa, jotta pystytään vastaamaan tähän muuttuvaan kysyntään asukaskunnan nuorentuessa. Tämän vuoksi tutkielman tavoitteena on Koulii-hankkeen merkeissä selvittää, mitkä sosiaalisen median tuomista uusista mahdollisuuksista isännöintipalveluille koetaan mielekkäiksi taloyhtiölle. Koulii on Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon seudun koulutusyhtymä Omnian yhteinen hanke, jossa kehitetään koulutusasteiden välistä yhteistyötä, innovaatio-osaamista ja aluekehitystyön laadua pilottihankkeiden avulla. Hanke on Uudenmaan ELY-keskuksen ESR-rahoitteinen koulutuksen innovaatio- ja integraatiohanke, joka on käynnistynyt syksyllä 2010 ja kestää vuoden 2012 loppuun. Hanke toimii Espoossa, Suurpellon kasvavassa kaupunkialueessa, jossa yhdistyvät kaupunki ja luonto. Hankkeen tuloksena rakentuu monialainen oppimisympäristö, jossa oppiminen tapahtuu todellisissa työtilanteissa. (2011, Koulii - ihmisen kokoisia palveluja Suurpellossa)

Tutkimuksessa selvitetään Eiran isännöitsijätoimiston taloyhtiöiden asiakasmielipiteitä sähköisille palveluille ja halukkuutta eri sähköisille isännöintipalveluille.

Opinnäytetyön tavoitteena on sähköisen isännöintipalvelun tarpeiden selvittäminen, eli mitä isännöitsijät ja taloyhtiö haluavat sähköisestä palvelusta.

Toteutimme myös kvantitatiivisen kyselytutkimuksen. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta, joka on tutkimuksen tieteellinen menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen tulkitsemiseen ja kuvaamiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Kun tehdään määrällistä tutkimusta, silloin on kiinnostuttu erilaisista luokitteluista, vertailuista, syy- ja seuraussuhteista ja ilmiöihin jotka perustuvat numeerisiin tuloksiin. Määrälliseen menetelmäsuuntaukseen sisältyy runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyysimenetelmiä.

Kyselytutkimus rajattiin kerrostalo asunto-osakeyhtiöihin, jotka sijaitsevat Helsingin ydinkeskustassa. Kysely pyrittiin lähettämään taloyhtiöihin, joista saatiin mahdollisimman suuri vastausmäärä.

2 Sähköinen asiointi

Seuraavassa käymme läpi yleisimpiä määritteitä sähköisestä asioinnista.

Valtiovaraministeriön julkaisun ”Asiointipalveluiden kehittäminen tieto- ja viestintätekniikan keinoin” mukaan sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan seuraavaa:

Sähköisellä asioinnilla (Electronic Services, e-Services) tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniikan keinojen avulla. Sen mukaan sähköistä asiointia kehitettäessä tulisi kehittää koko asiointiprosessia, joka muodostuu kokonaisuudessaan asiakkaan käyttöliittymästä palveluun sekä palvelun tuottamiseen liittyvistä prosesseista organisaatios-

sa. Asiakkaina toimivat niin kansalaiset, yritykset kuin viranomaiset. Sähköistä asiointia voidaan pitää vaihtoehtona perinteiselle asioiden hoitamiselle, joita ovat esimerkiksi kirjeenvaihto ja puhelinpalvelut. Sähköisellä asioinnilla pyritään vähentämään asiointitarvetta tietyssä organisaatiossa. Sähköinen asiointi tähtää siihen että organisaatiot pystyvät toteuttamaan asiointipalvelunsa käyttämällä vähemmän henkilötyömäärää. (2005, Asiointipalveluiden kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin)

Sari Moilanen ilmaisee opinnäytetyössään sähköisen asioinnin näin: ” Sähköinen asiointi on asian hoitamista tai tuotteen hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua apuna käyttäen.” Sähköisen asioinnin tulisi lisätä asioinnin sujuvuutta ja joustavuutta sekä edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä ottaen huomioon tietoturvallisuus. (2007, Sisäasiainministeriö)

2.1 Sähköisen asioinnin hyödyt

Sähköinen asiointi tarjoaa kuluttajille ja palveluita tarjoaville yrityksille huomattavia etuja sekä säästöjä. Palveluiden toimiessa sähköisesti niiden saatavuus ja asiointinopeus paranevat huomattavasti. Sähköistä palvelua voidaan käyttää ajasta ja paikasta riippumatta. Kyseisen asioinnin välineenä voivat toimia esimerkiksi matkapuhelin tai tietokone. Sähköisellä asioinnilla voidaan lisätä asiakaskeksyyttä, kustannustehokkuutta sekä turvallisuutta huomattavasti.

Sähköisellä asioinnilla pyritään vähentämään paperityötä. Henkilökohtaista palvelua pyritään suuntaamaan palvelu juuri sitä tarvitsevalle henkilölle.

Tänä päivänä sähköisellä asioinnilla on suuri merkitys. Sähköisellä asioinnilla etuja pyritään parantamaan niin kuluttajille kuin palveluita tarjoaville yrityksillekin. Tällaisilla palveluilla pystytään parantamaan niin palveluita, kustannustehokkuutta, ajansäästöä kuin yrityskuvaakin. Sähköisessä asioinnissa korostetaan erityisesti asiakasnäkökulmaa sekä asiakkaan omia tarpeita. (2007, Sisäasiainministeriö)

2.2 Sähköisen asioinnin turvallisuus

Sähköinen asiointi mahdollistaa kansalaiselle nopeampaa ja monipuolista palvelua. Palvelujen tarjoajat voivat puolestaan tehostaa hallintoa ja ennen kaikkea palvelujen käytön kontrollia. Erittäin tärkeä ominaisuus sähköiselle asioinnille on, että palvelujen tarjoajat ja käyttäjät luottavat toisiinsa. Käyttäjien on voitava luottaa siihen, että heidän yksityisyytensä säilyy, kun he käyttävät palveluja.

Sähköinen asiointi on ristiriidassa moniin yksityisyyden suojan liittyviin tekijöihin. Sähköisten palvelujen käyttäjät pyritään tunnistamaan tarkoin, yksityisyyden suoja edellyttäisi mahdollisuutta asioida anonyymisti. Kun halutaan kontrolloida sähköisten palvelujen käyttöä ja käyttäjiä, käyttäjien identiteetin hallinta on avainasemassa.

Sähköisten asiointien ja verkkopalvelujen käytöstä kerätään runsaasti tietoja. Näitä voidaan käyttää moniin tarkoituksiin, myös valvomaan ja profiloimaan palvelujen käyttäjiä. Käyttäjillä ei useinkaan ole tietoa tästä eikä hän pysty kontrolloimaan tapahtumatietoihin perustuvaa valvontaansa. Yksityisyyden suojan kannalta on tärkeää, että käyttäjä kontrolloi tapahtumati-
tietojen käyttöä.

Verkkopalvelussa ja sähköisessä asiointissa osapuolena ei ole fyysinen ihminen, vaan hänen digitaalinen versionsa. Ihmisen toimintaa arvioidaan hänen digitaalisen versionsa ja profiilinsa perusteella. Tämä voi olla mahdollisesti hyvin vääristynyt. Yksityisyyden suojassa lähdetään siitä, että arvioidaan aitoa ihmistä hänen todenmukaisten ominaisuuksiensa perusteella. Verkkopalvelujen ja sähköisen asiointiturvallisuus ollessa heikko, niin silloin käyttäjien identiteettejä voidaan suuremmalla todennäköisyydellä varastaa ja käyttää väärin, ja pahimmillaan se voi johtaa rikolliseen toimintaan. Luottamus sähköiseen asiointiin ja verkkopalveluihin edellyttää, että palvelujen käyttö on turvallista. Tämä merkitsee yleensä palvelujen käytön tarkkaa valvontaa ja käyttäjien tarkkaa seuranta.

(2006, Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suoja)

2.3 Julkisen avaimen infrastruktuuri

Julkisen avaimen infrastruktuuri (PKI, Public Key Infrastructure) on menetelmä ja toimintamalli joilla hallinnoidaan julkisia avaimia ja varmenteita.

Kuviossa 1. on havainnollistettu julkisen avaimen infrastruktuuri käytännössä.

PKI hyödyntää avainpareja ja niihin perustuvia epäsymmetrisiä salausmenetelmiä. PKI mahdollistaa turvallisen sähköisen asiointin perusteet digitaalisen allekirjoituksen allekirjoittajan yksityisellä avaimella ja viestien salauksen vastaanottajan julkisella avaimella.

PKI-toimintamallin ydin on molemminpuolinen luottamus. Jotta nämä kaksi ennestään tuntematonta osapuolta voisivat olla tekemisissä keskenään luottamuksellisesti, tarvitaan kolmas osapuoli varmistamaan osapuolten henkilöllisyys. Toimintamallin luottamus perustuu siihen, että viestinnän osapuolet luottavat varmentajaan. Varmentajan tehtävänä on yhdistää myöntämässään varmenteessa julkinen avain ja haltija toisiinsa. Tämä mahdollistaa luottamuksen

viestinnän ja digitaalisen allekirjoituksen välillä, vaikka viestinnän osapuolet eivät entuudestaan tuntisi toisiaan. (2009, Julkisen avaimen infrastruktuuri)

Digitaalinen allekirjoitus

Digitaalisen allekirjoituksen luomiseen soveltuvat useat julkisen avaimen menetelmät. Digitaalista allekirjoitusta tehdessään allekirjoittaja laskee allekirjoitettavasta viestistä yksisuuntaisen funktion avulla tiivisteeseen, joka salataan allekirjoittajan yksityisellä avaimella. Vastaanottaja laskee taas saamastaan viestistä tiivisteeseen, jota verrataan allekirjoittajan varmenteesta saadulla julkisella avaimella avattuun salattuun tiivisteeseen. Jos tiivisteet ovat samat, viesti on tällöin kulkenut muuttumattomana ja allekirjoituksen on tehnyt juuri se henkilö, joka allekirjoituksessa on mainittu. (2009, Digitaalinen allekirjoitus)

Varmenne

Varmenne on luotetun kolmannen osapuolen digitaalisesti allekirjoittama todistus siitä, että tietty julkinen avain kuuluu tietylle avaimen käyttäjälle. Varmenne sisältää julkisen avaimen lisäksi myös muita tietoja; henkilön tai organisaation nimen, varmenteen myöntämispäivän, viimeisen voimassaolopäivän tai tietyn yksilöllisen sarjanumeron. Eräs yleisimmin käytetyistä varmenteista on kuvattu ITU-T:n (International Telecommunications Union - Telecommunications Standardization Sector) suosituksessa X.508v3.

Varmenteet on mahdollista jakaa seuraavanlaisiin luokkiin: henkilövarmenne, roolivarmenne, laatuvarmenne, palvelinvarmenne

Henkilövarmenne

Tämä varmenne on tarkoitettu vain yksityisen henkilön käyttöön. Henkilövarmenteen tarkoitus on sitoa henkilön julkinen avain sitä käyttävään henkilöön.

Roolivarmenne

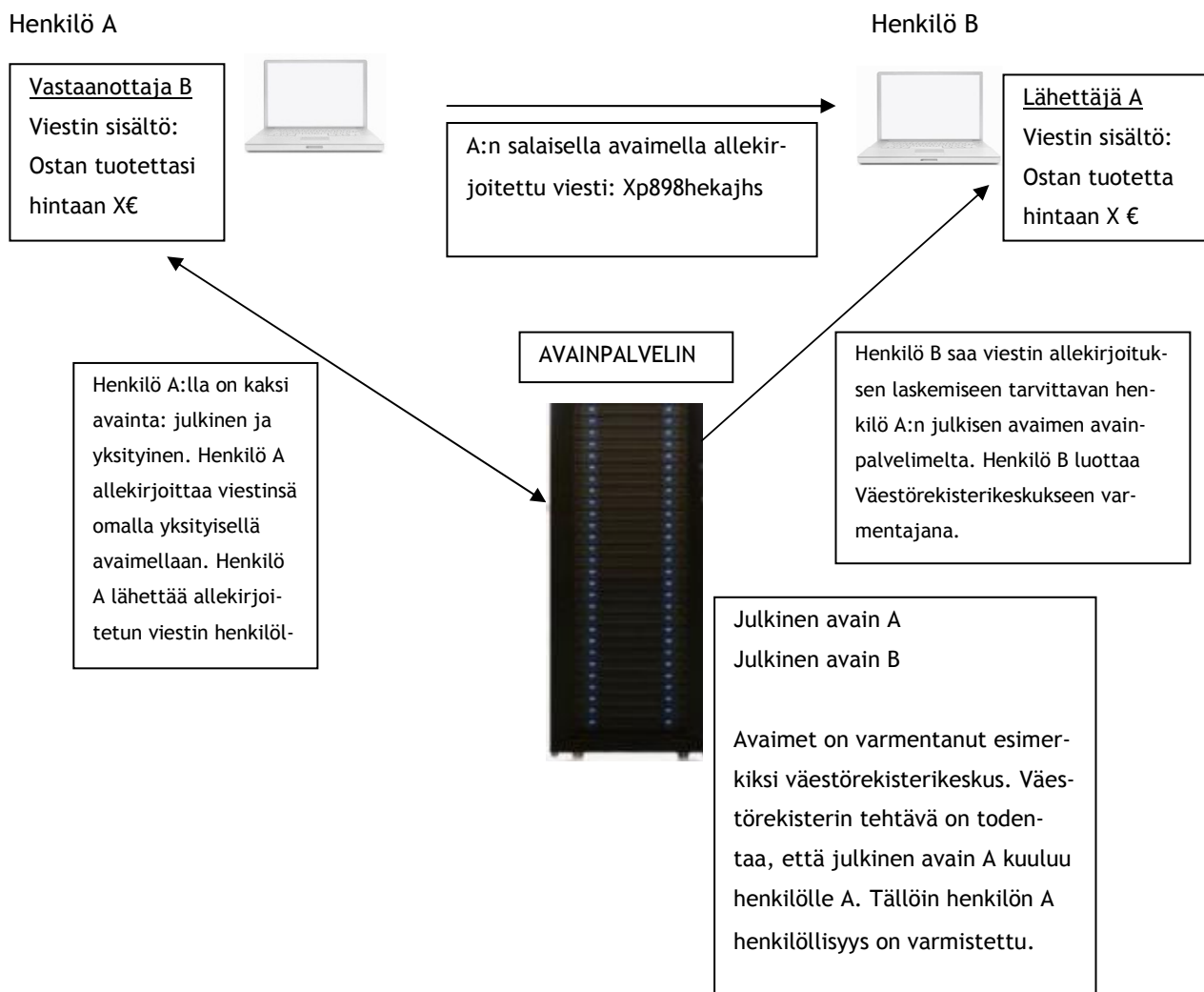
Tästä varmenteesta voidaan käyttää myös nimityksiä työ-, virka- ja organisaationvarmenne. Roolivarmenne on samankaltainen kuin henkilövarmenne, mutta sen tehtävänä on sitoa julkinen avain käyttäjään, joka toimii jossain roolissa (esim. suosittelija, hyväksyjä) tai jossakin työtehtävässä (konsultti, toimitusjohtaja).

Laatuvarmenne

Tämä varmenne täyttää sähköisistä allekirjoituksista asetetun lain (14/2003) vaatimukset ja sen on myöntänyt lain vaatimukset täyttävä varmentaja.

Palvelinvarmenne

Esimerkiksi www-palvelimen käyttöön tarkoitettu varmenne. Varmenteen avulla käyttäjä voi varmistua tietyn palvelimen todenperäisyydestä, eli tietää asioivansa oikean palvelimen kanssa. (2007, Varmenne)



Kuvio 1: Viestin alkuperän todentaminen PKI-järjestelmässä, 2009, Julkisenavaimen infrastruktuuri

3 Taloyhtiöiden hallinnointi

Seuraavassa käydään läpi taloyhtiön hallinnointia sekä osakeyhtiön käsitettä. Taulukko 1. selvittää taloyhtiön toimijat ja niiden tehtävät.

3.1 Osakeyhtiöstä yleisesti

Osakeyhtiö on yksi yritysmuodoista. Muihin yritysmuotoihin kuuluu yksityinen elinkeinon harjoittaja eli toiminimi, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö ja osuuskunta.

”Osakeyhtiö on liikeyritys, jonka sen perustajat ovat tahtoneet muodostaa sellaiseksi yhtiöksi, jossa osakkaat eivät ole henkilökohtaisesti vastuussa yhtiön velvoitteista” (Osakeyhtiö 2006.)

Osakeyhtiöllä on osakkeita ja osakkeenomistajia. Yhtiöllä on oltava yhtiöjärjestys, josta käy esille yhtiön kotipaikka sekä toimiala. Yhtiökokouksessa osakkaat valitsevat hallituksen, joka päättää yhtiön tärkeimmistä asioista. Tärkeimmät päätökset, kuten edellä mainittu hallituksen jäsenten valitseminen, tehdään yhtiökokouksissa. Päätökset voivat olla yksimielisiä tai äänestysten tuloksia. Osakkaan äänimäärä riippuu yleensä hänen omistamiensa osakkeiden määrästä. (Osakeyhtiö 2009.)

Osakeyhtiön nimessä on esiinnyttävä sana Osakeyhtiö tai lyhenne Oy, taikka vastaavanlaiset ruotsinkieliset termit.

3.2 Asunto-osakeyhtiö

Suomessa on noin 80000 asunto-osakeyhtiötä, joissa asuu noin 2 miljoonaa asukasta. (Isännöinnin ammattilaiset 2010. viitattu 25.5.2011) Asunto-osakeyhtiö on voittoa tavoittelematon, toisin kuin perinteinen osakeyhtiö. Asunto-osakeyhtiön toimintaperiaate on suurelta osiltaan samanlainen kuin perinteisen osakeyhtiön. Asunto-osakeyhtiön nimestä on käytävä ilmi että se on asunto-osakeyhtiö. Nimi voi olla esimerkiksi Asunto Oy Merenranta.

Asunto-osakeyhtiössä asukkaat omistavat asuntoja samassa talossa. Tällöin asunto-osakeyhtiö toimii hoidon ja omistuksen hallintoelimenä kyseisessä talossa. Asukkaiden omistus on järjestetty siten, että asukkaat omistavat osakkeita, ja näitä osakkeita vastaan asukkaat saavat huoneiston käyttöönsä. Voidaan sanoa että asukkaat eivät suoraan omista asuntoaan vaan oikeudellisesti katsoen asunto-osakeyhtiö toimii kaikkien asuntojen omistajana.

Asunto-osakeyhtiön toiminnassa syntyy erilaisia kuluja, kuten tavallisessa liiketoimintaa harjoittavassa osakeyhtiössä. Taloyhtiön kulut muodostuvat kiinteistön hoidosta sekä rakennusten ylläpidosta sekä muunlaisista menoista jotka voidaan kierrättää yhtiön kautta, esimerkiksi vesiasiat. Taloyhtiön pääasialliset tuotot eivät synny myynnistä vaan osakkailta kerättävistä yhtiövastikkeista ja pienimmissä määrin muista käyttömaksuista kuten maksu autopaikoista.

Muutamissa tapauksissa taloyhtiö omistaa suoraan liike- tai asuinhuoneistoja. Vuokratulot vastaavat näissä tapauksissa tavallisen osakeyhtiön myyntituloja. Harvinaisissa ääritapauksissa vuokrasta saatavat tulot ovat niin suuria että ne riittävät kattamaan kaikki menot eikä erillistä yhtiövastiketta tarvitse kerätä. (Grass, Heino, Kaivanto & Kulomäki 2009, 17.) Yhtiövastikkeella tarkoitetaan osakkailta perittävää maksua yhtiöön kuuluvista menoista. Yhtiövastiketta ei kuitenkaan tule rinnastaa vuokraan.

Yhtiöjärjestys kuuluu asunto-osakeyhtiöön. Yhtiöjärjestyksestä toimii taloyhtiön toimintaa ohjaavana säädöksenä. Yhtiöjärjestyksestä on ilmettävä ainakin seuraavat asiat: yhtiön toimimi-nimi, kotipaikka, sijainti ja hallintaperuste, osakepääoma ja huoneistoluettelo. (Viiala & Rantanen 2010, 16.)

Asunto-osakeyhtiön toimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys, joissa määritellään yhtiön ja sen osakkaiden keskinäiset oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. (2009, Asunto-osakeyhtiölaki)

Tilintarkastus

Tilintarkastuksessa tarkistetaan yhtiön hallinto ja tilit. Yhtiön toiminta ja laatu määrittelee tarkastuksen laajuuden. Jos yhtiökokouksessa valitaan kaksi tilintarkastajaa, tulee molempien tarkastaa tilit. Varatilintarkastaja tarkastaa tilit ainoastaan siinä tapauksessa kun varsinainen tilintarkastaja on estynyt tekemästä tarkastusta. Tilintarkastajat antavat tarkistuksen päätyttyä tilintarkastuskertomuksen.

Jos yhtiön rakennuksessa tai rakennuksissa on vähintään 30 osakkeenomistajien hallinnassa olevaa asuinhuoneistoa, on asunto-osakeyhtiössä oltava tilintarkastaja. Tilintarkastaja tulee valita myös silloin kun kymmenesosa kaikista osakkeenomistajista tai kolmasosa yhtiökokouksessa edustetuista osakkeista sitä vaatii. Yhtiökokous valitsee tilintarkastajan, ja tarkastajia tulisi olla vähintään yksi.

Toiminnantarkastaja on valittava silloin jos yhtiössä ei ole tilintarkastajaa ja osakkeenomistajat, joilla on 1/10 kaikista osakkeista tai 1/3 kaikista osakkeista, vaativat sitä. Valittaessa yksi toiminnantarkastaja, täytyy hänelle valita yksi sijainen.

Yhtiöjärjestyksen edellyttäessä kahta tilintarkastajaa voidaan toimia niin, että valitaan yksi tilintarkastaja ja yksi toiminnantarkastaja. (Viiala ym. 2010, 53-54)

Taloyhtiön toimijat ja niiden tehtävät

Taulukko 1: Taloyhtiön toimijat

Toimija	Valitsija	Tehtävät
Yhtiökokous	osakkaat muodostavat yhtiökokouksen	<ul style="list-style-type: none"> • päättää talousarviosta • päättää vastikkeista ja maksuista • valitsevat hallituksen jäsenet • myöntää tili- ja vastuuvapauden hallituksen jäsenille ja isännöitsijälle • päättää lainojen ottamisesta • päätökset peruskorjauksista • tilintarkastajien ja toiminnantarkastajien valinta
Tilintarkastajat/Toiminnantarkastajat	yhtiökokous	<ul style="list-style-type: none"> • yhtiön tilien ja hallinnon laillisuuden tarkastus • raportointi yhtiökokoukselle
Hallitus	yhtiökokous	<ul style="list-style-type: none"> • isännöitsijän valinta • sopimuksien hyväksyminen • varainhoidon valvonta • kunnossapitoselvitykset 5 vuoden ajalle sekä selvitykset tehdyistä korvauksista • isännöinnin hoitaminen jos isännöitsijää ei ole valittu
Isännöitsijä	hallitus	<ul style="list-style-type: none"> • valvoo ja huolehtii että kaikki muut yhtiötä koskevat asiat tulee hoidetuksi • valmistelee hallituksen kokoukset huolellisesti ja toimii niissä sihteerin ominaisuudessa
Huoltoyhtiö, siivous ym.	hallitus	<ul style="list-style-type: none"> • toimii isännöitsijän valvonnan alaisena ja suorittaa tiettyjen sopimusten mukaiset tehtävät

Yhtiökokous

Yhtiökokous on ylin päättävä elin asunto-osakeyhtiössä. Yhtiökokous on pidettävä vähintään kerran vuodessa, mutta tarvittaessa useampia yhtiökokouksia voidaan pitää, mikäli asunto-osakeyhtiölle on tulossa arvioitua enemmän korjauskustannuksia. Yhtiökokous on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa yhtiön tilikauden päättymisestä. Yhtiökokoukseen on kutsuttava kaikki osakkeenomistajat joilla on puhe- ja äänioikeus.

Yhtiökokouksessa käsitellään asunto-osakeyhtiölaissa ja yhtiöjärjestyksessä määrätyt sekä hallituksen päättämät asiat, jotka lukevat kokouskutsussa. Ne asiat jotka eivät ole mainittu kokouskutsussa ei voida käsitellä. Yhtiökokouksissa päätetään talon talousarvioista ja yhtiövastikkeen määrästä.

Kokouksessa nimetään asunto-osakeyhtiölle hallitus ja tilintarkastajat. Pääsääntönä yhtiökokouksessa on kuitenkin, että hyväksyvä päätös syntyy, jos sen kannalla on yli puolet annetuista äänistä. Jos äännet menevät tasan, puheenjohtajan ääni ratkaisee, kuitenkin henkilövaaleissa tasatulos ratkaistaan arvalla. Hallituksen puheenjohtaja avaa kokouksen. Lopuksi kokouksesta laaditaan pöytäkirja, jonka tekee kokouksessa valittu sihteeri. (Viiala ym. 2010, 19-20.)

Hallitus

Hallituksen tehtäväksi asunto-osakeyhtiössä on säädetty huolehtia hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallituksella on siten talonyhtiön asioiden yleinen hoitovelvollisuus. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että hallitus olisi oikeutettu tekemään päätöksiä kaikenlaatuisissa yhtiötä koskevissa asioissa. Ensimmäisessä hallituksen järjestäytymiskokouksessa valitaan hallitukselle puheenjohtaja. Kokouksiin osallistuvat hallituksen jäsenet, jotka valitaan yhtiökokouksessa. Hallituksen kokoontuminen tapahtuu puheenjohtajan kutsusta.

Yleensä taloyhtiön kokouksiin osallistuu isännöitsijä, joka toimii sihteerinä, kuten yhtiökokouksissakin. Sihteeri laatii pöytäkirjat kokouksista ja sen allekirjoittavat sihteerin lisäksi hallituksen jäsenet. Pöytäkirja on säilytettävä kymmenen vuotta. (Viiala ym.2010, 25-30.)

Isännöitsijä

”Isännöinti on asiantuntijapalvelua, joka kehittää taloyhtiöiden arjen sujuvuutta, asiakasviihtyvyyttä ja arvoa.” (2010, Isännöinninammattilaiset). Suomessa isännöintiala työllistää noin reilut 5000 henkilöä, joista 2500 toimii isännöitsijänä. Suomesta löytyy 800 isännöintialan yritystä joiden liikevaihto on 300 miljoonaa euroa vuodessa. Asiakkaita näillä yrityksillä on 50000

asunto-osakeyhtiötä, joissa asuu 2000000 asukasta ja 300000 hallituksen jäsentä. (2011, Isännöintiiliitto)

Asunto-osakeyhtiöllä voi olla isännöitsijä, jos siitä on määräys yhtiöjärjestyksessä tai jos yhtiökokous päättää, että yhtiöön tulee nimetä isännöitsijä. Isännöitsijän tulee olla luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Kelpoisuusehdot isännöitsijälle ovat samat kuin hallituksen jäsenelle. (Viiala ym. 2010, 39-40.)

Isännöitsijän toimet perustuvat isännöitsijäyrietykset tai isännöitsijän ja taloyhtiön väliseen isännöintisopimukseen. Kyseinen sopimus tulee aina olla kirjallinen. Isännöitsijä valitaan useimmiten isännöintiyrityksen ehdotuksesta. Isännöitsijälle maksetaan sovittua palkkiota tehtäviensä hoitamisesta. (Viiala ym. 2010, 41-42.)

Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu kiinteistön ja rakennuksien ylläpito, sekä yhtiön päivittäisen hallinnon hoito. Tehtäviä joihin hallitus tarvitsee yhtiökokouksen päätöksen, isännöitsijä voi hoitaa vain hallituksen valtuutuksen perusteella. Hallitus antaa ohjeet ja määräykset isännöitsijälle tehtävien hoitoon. Toisaalta taas isännöitsijän tulee antaa hallitukselle ja sen jäsenille kaikki ne tiedot, jotka hallitus tarvitsee tehtävien hoitoon. Isännöitsijä toimii siis yhtiön hallinnollisena johtajana.

Isännöitsijän vastuuseen kuuluu hänen aiheuttamansa vahingot, jos hän työskennellessään isännöitsijänä rikkoo huolellisuusvelvoitetta. Korvausvelvollinen isännöitsijä on myös silloin, jos hän rikkoo asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestyksestä tahallaan. (Viiala ym. 2010, 41-42.)

4 Taloyhtiön perinteiset sähköiset viestintäkanavat

Viestintä on muuttunut viimeisien kymmenien vuosien aikana suuresti. Reaaliaikainen tiedonsaanti on kasvanut internetin myötä ja ihmiset ovat alkaneet tottua asiaan. Tästä johtuen myös taloyhtiöiden asukkaat ja osakkaat haluavat tietoa taloyhtiön asioista reaaliajassa. Tieto tulisi myös olla ajantasaista ja jokaisena vuorokauden aikana saatavissa. Taloyhtiön asukkaille eivät enää riitä pelkästään ilmoitustaulu, kirjeet ja sähköposti. Asukkaat suuntaavat odotuksensa yhteisöllisiin palveluihin kuten Facebookiin. Taloyhtiöiden viestintäkeinojen valinta muodostuu vaikeaksi, koska tiedon tulisi aina saavuttaa kaikki osakkaat ja asukkaat, sekä tiedon pitäisi aina olla kaikkien saatavilla. Kuitenkaan mikään ei estä taloyhtiötä valjastamaan käyttöönsä informaatioteknologian viimeisimpiä keksintöjä.

Viestintä taloyhtiössä koostuu pääasiassa isännöitsijän viestinnästä osakkaille ja hallitukselle, hallituksen viestinnästä osakkaille, hallituksen jäsenten ja isännöitsijän välisestä viestinnästä sekä huoltoyhtiön viestinnästä asukkaille.

Laissa säädetään tarkasti yhtiökokouksen koolle kutumisesta ja mahdollisesti myös yhtiöjärjestyksessä. Voidaankin sanoa että kaikessa muussa viestinnässä välineiden valinta on vapaa. Erilaiset verkkopohjaiset sovellukset ovat yleistymässä ja hakevat muotoaan. Nykyään pelkät kotisivut eivät riitä ja laajemmat järjestelmät edellyttävät taas integrointia isännöintijärjestelmiin toimiakseen, jotta niiden todellinen hyöty saataisiin esiin.

Viestintä siis muodostaa tärkeän pohjan taloyhtiön hallituksen laadukkaalle ja uskottavalle toiminnalle. Tämän hetkinen avainsana on hallinnon läpinäkyvyys, mutta sitä ei ole mahdollista toteuttaa ilman kunnollista viestintää. Taloyhtiön ongelmaksi muodostuu sopivan viestintäratkaisun löytäminen taloyhtiön tarpeisiin. (Viiala ym. 2010, 95-96)

Isännöitsijän sähköinen viestintä

Isännöitsijän on myös pystyttävä hyödyntämään nykypäivän kasvavaa informaatiovirtaa, kun sähköiset viestintävälineet jatkavat kasvamistaan. Sähköistenviestimien käyttö onkin enemmän sääntö kuin poikkeus käyttäjien keskuudessa. Tämän päivän isännöitsijän on pystyttävä mukana informaatiovirrassa ja hiottava omat kanavansa kuntoon, jotta pystytään vastaamaan markkinoiden kasvaviin informaation saantitarpeisiin. (2010, Isännöitsijän sähköisen viestinnän pikaopas 1.0)

4.1 Sähköposti

Sähköpostia käytetään isännöitsijän työssä päivittäin. Se on yksi yleisimmistä tavoista viestiä eri osapuolten kesken. Sähköpostista on tullut luonnollinen tapa viestiä. Silti löytyy tahoja joilla ei ole valmiuksia vastata asiakkaidensa tarpeisiin sähköpostin välityksellä. Sähköpostin erilaisia mahdollisuuksia ei siis ole pystytty hyödyntämään loppuun asti. Sähköpostiviesti määrien kasvaessa, kasvaa myös roskapostin määrä. Sähköpostin kasvava määrä kuormittaa isännöitsijän työtaakkaa huomattavasti. Jos viestien määrää saataisiin vähennettyä esimerkiksi kahdella viestillä päivittäin, säätäisi tämä työaika neljällä päivällä vuositasona. Turhien viestien välttämiseksi kaikki mahdolliset muut sähköiset kanavat tulisi valjastaa käyttöön. (2010, Isännöitsijän sähköisen viestinnän pikaopas 1.0)

4.2 Internet-sivut

Yrityksen internet-sivut toimivat mainiona yleisenä viestintäkanava asiakkaiden ja potentiaalisten uusien asiakkaiden välillä. Internet-sivujen ainoa tarkoitus ei ole mainostaa yritystä, vaan välittää tietty viesti asiakkaalle. Yrityksen internet-sivut mielletään yleisesti mainoskanavaksi, mitä ne ovatkin, mutta ne voivat olla myös paljon muuta. Internet-sivun kautta isännöitsijä voi muodostaa erilaisia viestejä kohderyhmistä riippuen, joita on määritelty sivuston käyttäjiksi. (2010, Isännöitsijän sähköisen viestinnän pikaopas 1.0)

4.3 Taloyhtiön viestintäkanava - internet-sivut

Isännöitsijän ja taloyhtiön välisessä viestinnässä taloyhtiön internet-sivut ovat nousseet esille entistä enemmän viimeaikoina. Nykyaikaisen isännöitsijätoimiston palvelupakettiin katsotaankin kuuluvan kiinteästi taloyhtiöviestintä, jota tarjotaan laajasti taloyhtiöiden käyttöön. Suurinta hyötyä taloyhtiöviestinnästä isännöitsijä pääsee nauttimaan vähentyneistä puhelusta ja sähköpostiviesteistä ja tästä säästyneestä ajasta. Säästyneen ajan isännöitsijä voi käyttää entistä tehokkaammin, mikä näkyy kehittyneenä toimintana ja parempana asiakaspalveluna.

Riippumatta isännöitsijätoimiston aukioloajoista, pääsy taloyhtiön tietoihin asukas-, osakas-, tai hallitustasolla, nähdään olevan nykyään enemmän oletusarvo- kuin lisäarvo. Kuitenkin taloyhtiölle tarkoitettujen viestintäpalvelun käyttöönotto perinteisessä isännöitsijätoimistossa vaatii henkilöstön toimintatapojen ja -asenteiden muuttamista.

Riippumatta siitä kuinka aktiivisesti taloyhtiöt käyttävät sähköistä palvelua tulisi se ottaa mukaan jokapäiväiseen toimintaan. Isännöitsijätoimiston antaessa uutta tarjousta potentiaaliselle asiakkaalle, tulisi toimiston liittää sähköinen palvelu automaattisesti mukaan tarjoukseen. Tällä tavoin uudet asiakkaat saadaan automaattisesti mukaan uuden palvelun piiriin.

Isännöitsijätoimiston olisi myös tärkeää hallita olemassa olevan asiakaskunnan osaamistasoa sähköisen palvelun käytössä. Asiakaskunta tulisi pyrkiä opastamaan palvelun käyttöön mahdollisimman perusteellisesti, jotta palvelun käyttö tuottaa halutun lopputuloksen. Isännöitsijän tehtäväksi ei kuitenkaan tulisi jäädä käyttöohjeiden, tunnuksien, materiaalien tai esitteiden ylläpito taloyhtiön viestintäkanavasta, vaan tämän isännöitsijä voisi delegoida yhteistyökumppanilleen. Asiakkaiden mukaan ottaminen viestintäkanavan käyttöön voi tuntua lähes mahdottomalta, isännöitsijän kiireisen työtahdin takia. Käyttämällä online-koulutusta edellä mainitun asian voi hoitaa helpommin. Online-koulutuksen avulla taloyhtiön hallitus saadaan tehokäyttäjäksi uuden palvelun piiriin.

(2010, Isännöitsijän sähköisen viestinnän pikaopas 1.0)

5 Verkkosisännöintipalveluiden tarkastelua

5.1 Asumisinfo

Asumisinfo on sähköinen palvelu, joka tehostaa viestintää ja asiointia isännöitsijän, taloyhtiön hallituksen, asukkaiden ja taloyhtiön osakkaiden sekä huoltoyhtiöiden välillä. Asumiseen liittyviä tietoja on helposti ja nopeasti saataville palvelun kautta ja asumiseen liittyviä asioita voi seurata ja hoitaa Internetissä.

Palvelun viestintä tapahtuu joustavasti eri sähköisten kanavien kautta, kuten sähköpostin, Internetin, matkapuhelimen välityksellä. Asumisinfon tarkoituksena on palvella kaikkia asumisen osapuolia; isännöitsijä, taloyhtiön hallitusta, osakkaita, asukkaita ja vuokralaisia. Asumisinfo pitää taloyhtiön ajan tasalla sähköisten asiakirja-arkistojen avulla, jotka ovat aina saatavilla. Palvelu mahdollistaa myös meneillään olevien tehtävien ja projektien seurannan sekä vikailmoitusten tekemistä Internetissä, josta ne välittyvät vastuutahoille sähköpostilla.

Seuraavassa kuva asumisinfon sisäänkirjautumissivulta



Kuva 1: Asumisinfo sisäänkirjautuminen

Seuraavassa kuva asumisinfon asumisen hyötytieto sivusta

As Oy Esimerkkitalo

TALOYHTIÖT | ONAT TIEDOT | KIRJAUDU ULOS (3x5)

Hallituksen työpöytä
Tietoa yhtiöstä
Tietoa palvelusta
Yhtiön tiedotteet
Asumisen hyötytietoa
Hänsiot
Moduulin asetus
Ajankohtaista
Kirpputori
Vikailmoitukset
Varauskirja
Etusivu
Asiakirja- ja palvelutilaukset
Kiinteistö- ja henkilötiedot
Talo-yhtiöiden kotisivut

ASUMISEN HYÖTYTIETOA

- Asunnon käyttö-ohjeet
- Autopaikat, saunat ja pesula
- Huoneistotiedot
- Tarjotussaannot
- Jätehuolto
- Kiinteistöhoito
- Ohjeita muuttajalle
- Pelastautumisohje
- (9.10.2006) TALOYHTIÖN TURVALLISUUS- JA PELASTUSSUUNNITELMA
- PTS ja tehdyt peruserätykset ja korjaukset
- Televisiokanavat ja nettiyhteydet

Lisää

Palvelun tuottaa eagle

Kuva 2: Asumisinfo hyötytieto

5.2 SKH Isännöinti

SKH Isännöinti tarjoama Talokanava palvelu on kaikkien asiakastalo-yhtiöiden asukkaiden ja osakkaiden informaatio- ja viestintäkeskus sekä hallituksen, tilitarkastajien, huolto-yhtiöiden yhteinen työkalu. SHK Isännöinti luo asiakkailleen kotisivut Talokanava palveluun, joka toimii Internetin kautta. Kaikki taltioitavat tiedot kertyvät sinne, mikä taas helpottaa taloyhtiön toimintaa.

Kaikki taloyhtiöiden julkaisemat tiedot eivät tietysti ole julkisia, koska osa tiedoista on vain taloyhtiön luottamushenkilöiden ja huolto-yhtiöiden käytössä. Nämä tiedot ovat suojattu erillisillä käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla.

Talokanavan keskeinen tarkoitus on vapauttaa isännöitsijän resursseja taloyhtiöiden kannalta tärkeimpiin tehtäviin.

SKH

Asunto Oy Soukantoräjä (Demo)

SKH etusivulle | Rekisteröidy | Sisääntulo

Talon kotisivut
Talon kotisivu
Keskustelupalsta
Etsi oma talo...
Talon tietokeskus
Asukaspalvelut
SKH-verkoston tuki

Talon yhteystiedot
-- valitse --
Kaikki yhteystiedot

Asunto Oy Soukantoräjä

Kiinteistö sijaitsee Espoon kaupungissa, osoitteessa Merikatu 4.

Asunto Oy Soukantoräjä on vuonna 1999 rakennettu kerrostalo-yhtiö, jossa on 5 kerrosta. Yhtiössä on 47 huoneistoa, joista 45 on tarkoitettu asuinkäyttöön ja 2 muuhun käyttöön. Asuinhuoneistoilla on käytössä ullakkokomerot, kellarikomerot ja kylmäsäilytystilat sekä pyöräkellari. Yhtiön asukkaiden käytössä on sauna, uima-allas, pesutupa, kerhohuone ja askarteluhuone. Taloyhtiössä on 47 autopaikkaa. Yhtiön vieraspaikat, 5 kpl, sijaitsevat A-portaan päädyssä olevalla parkkialueella.

Talon ilmoitustaulu

HUOLTOYHTIÖ VAIHTUU 1.11.2010
Isännöitsijä 17.9.2010

Ilmoituksia ja tiedotteita sisältävät asiakirjat
Näkymä: Näytä laajat tiedot

Porrasilmoitus
 Näytä arkisto

Kuva 3: SKH

5.3 Verkkoisännöinti

Perinteisen toimiston kautta toimivan isännöintipalvelun lisäksi Verkkoisännöinti Oy tarjoaa asiakkailleen 24 tuntia vuorokaudessa, jokaisena päivänä vuodessa avoinna olevan verkkoisännöitsijätoimiston palvelut.

Verkkoisännöintipalvelu tarjoaa käyttäjilleen tietoja taloyhtiöstä ja asunto-osakeyhtiössä asumisesta. Palvelusta löytyy myös taloyhtiön sähköinen asiakirja-arkisto sekä huoneistokohdattaiset huoltokirjat. Käyttäjällä on myös mahdollisuus selata tietoa yhtiön tavoista, käytännöistä ja turvallisuuspolitiikasta. Tiedot remontoinnista sekä ohjeet ja lomakkeet osakasremontti-ilmoitusten tekemiseen löytyvät myös helposti palvelun parista. Asiakkailta on myös mahdollisuus käyttää sähköistä ilmoitustaulua ja tiedotuskanavaa, johon kuuluvat sähköpostit ja tekstiviestit. Vikailmoitusten teko, asukkaiden omien tiedotteiden lähettäminen sekä tilanhallinta- ja varausjärjestelmät autopaikkoihin ja saunavuoroihin kuuluvat palveluun. Palvelun avulla on myös mahdollista seurata kulutusta ja taloyhtiön elinkaarta.

Verkkoisännöitsijä on toimiva työkalu niin taloyhtiön hallitukselle kuin myös osakkaille ja asukkaille.

Parasta palvelussa on interaktiivinen ratkaise ongelma-osio, jossa asukkaan ei tarvitse lähettää kysymystä eteenpäin, vaan hän saa verkkoisännöitsijältä vastauksen heti. Kuvassa 5. on esimerkki kuinka toiminto käytännössä toimii.

Verkkoisännöitsijä

Minun avustuksellani ratkaiset ongelman nopeasti.

Määrittele ensin ongelma valitsemalla alasvetovalikosta huoneiston osa. Valitse edelleen tarkempi ongelman kohde uusista vaihtoehtoista, kunnes päädyimme yhdessä ratkaisuun.

Valitse aihealue, ole hyvä!
 Valitse:

Tarkenna valintaasi, ole hyvä! Olet nyt kohdassa **Huoneiston sisäpuoliset tilat**
 Valitse:

Tarkenna valintaasi, ole hyvä! Olet nyt kohdassa **Huoneiston sisäpuoliset tilat > Ikkunat**
 Valitse:

Huoneiston sisäpuoliset tilat > Ikkunat > Uloin lasi rikkoutunut
 Kiitos Verkkoisännöitsijän käytöstä! Ratkaisuehdotuksen näet alla. Jos et ole tyytyväinen ratkaisuun, ota yhteys isännöitsijään painamalla tästä.

Ikkunan uloimman lasin korjaus kuuluu taloyhtiön korjausvastuulle, mikäli lasi ei ole rikkoutunut asukkaasta itsestään johtuvasta syystä.

[TILAUKSEEN]

Kuva 4: Verkkoisännöitsijä

5.4 Taloasema

Taloaseman verkkopalvelu tarjoaa käyttäjilleen mahdollisuuden seurata taloyhtiönsä ajankohtaisia asioista verkkopalvelun kautta. Palveluun pääsee omalta kotikoneelta syöttämällä taloyhtiön numeron, käyttäjätunnuksen ja salasanan verkkopalveluun. Palvelu on toteutettu Microsoftin Sharepoint-ohjelmistolla.

Palvelun avulla on mahdollista seurata yhtiön asiakirjoja. Asiakirjoista löytyvät kulutusseuranta, kunnossapito, käyttövuorot, taloyhtiön tiedotteet, turvallisuusohjeet, yhtiökokouspöytäkirjat, yhtiökokouskutsut, yhtiöjärjestys sekä muut asiakirjat. Käyttäjällä on myös mahdollisuus selata yhtiön pohjapiirustuksia ja muita yleisiä valokuvia.

Seuraavassa kuvassa palvelun etusivu.

Kuva 5: Talosema etusivu

Seuraavassa kuva luettelo-sivusta.

Sivuston työnkulut		Kohteet	Viimeksi muokattu
Ilmoitukset	Ilmoitukset-luettelon avulla voit lisätä sanomia sivustosi kotisivulle.	2	3 viikkoa sitten
Ohjeet, tilaukset ja ilmoitukset	Pida yllä ryhmäsi kiinnostavia tai sille hyödyllisiä linkkejä linkkiluettelon avulla.	1	3 viikkoa sitten
Tapahtumakalenteri: yhtiökokous, talkoot ym.	Käytä tapahtumaluetteloa pysyäkseen ajan tasalla tulevista kokouksista, määräajoista ja muista tärkeistä tapahtumista.	4	3 viikkoa sitten
Tehtävät	Tehtäväluettelon avulla voit seurata sinun tai ryhmäsi suoritettavina olevien työtehtävien edistymistä.	0	3 viikkoa sitten
Yhteystiedot	Yhteystietoluettelon voit kerätä tietoja ihmisistä, joiden kanssa ryhmäsi työskentelee.	0	3 viikkoa sitten

Kuva 6: Talosema luettelo-sivu

Talosema.fi tarjoaa myös mahdollisuuden käydä yleistä keskustelua uutisryhmätyyppisesti eri käyttäjien välillä.

5.5 Majakka

Majakka on SKV Isännöinti kehittämä palvelu, joka tarjoaa Internetissä taloyhtiöiden asukkaiden käyttöön ammattimaiset kiinteistömistajien työkalut vuorokauden ympäri. Palvelun ansiosta asukas saa tiedot taloyhtiön asioista ja sähköisen kanavan suoraan isännöitsijän työpöydälle. Asukas voi tilata taloyhtiön asiakirjoja ja laittaa asuntoa tai taloyhtiötä koskevia vies-

tejä isännöitsijälle. Majakka-palvelun hyötynä on se, että suurin osa sivuston sisällöstä tulee reaaliaikaisesti isännöintiyrityksen tietojärjestelmästä.

Taloyhtiön erilaiset palvelut kuten viestit, ilmoitukset ja varaukset ovat samalla tavalla kytetty suoraan järjestelmään. Palvelun kautta asukas voi seurata veden kulutusta ja sähkö- sekä lämmityskuluja sekä saada tietoa asumiseen liittyvistä ongelmista ja taloyhtiön tavoista. Myös taloyhtiön hallitus voi käyttää omaan toimintaansa liittyvää asiakirja-arkistoaan.

6 Sosiaalinen media

Seuraavassa käydään läpi sosiaalisen median foorumeita.

Sosiaalinen media on verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta ihmisten välillä. Sosiaalisen median sovelluksissa käyttäjät itse tuottavat ja jakavat sisältöä. Nämä saattavat olla mielipiteitä, suosituksia, kokemuksia tai mitä tahansa ryhmää kiinnostavia asioita. Sosiaalisen median suosioon vaikuttavat perus asiat ovat ikivanhoja. Ihmisillä on aina ollut tarve kuulua johonkin yhteisöön, kuitenkin sosiaalisen median sovellukset mahdollistavat ensimmäistä kertaa maantieteelliset rajat ylittävien yhteisöjen synnyn.

Sosiaalista mediaa on myös kutsuttu nimellä jälkitekolliseksi ilmiöksi, joka on muuttanut yhteiskunnan tuotantoa - ja jakelurakennetta, taloutta ja kulttuuria. Sanastokeskuksen julkaiseman sosiaalisen median sanaston mukaan sosiaalinen media on tietotekniikan ja tietoverkkoja hyödyntävä viestinnän muoto, jossa luodaan sisältöä ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Tyypillisiä sosiaalisen median verkkopalveluita ovat esimerkiksi sisällönjakopalvelut, verkkoyhteisöpalvelut ja keskustelupalstat. (2010, Sosiaalisen median sanasto)

6.1 Facebook

Facebook on sosiaalinen palvelu, joka yhdistää ystäviä ja asioita, työ- ja opiskelutovereita, sekä tavallisia tuttavuuksia. Ihmiset käyttävät Facebookia ollakseen sosiaalisessa kanssakäymisessä ystäviensä kanssa, ladatakseensa kuvia palveluun, jakaakseen linkkejä ja videoita toisilleen, sekä oppiakseen lisää ihmisistä, joita he ovat tavanneet. Facebook sivusto tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden käyttäjäprofiilin ja blogin luomiseen, sekä yhteydenpitoon ystäviensä kanssa. Facebookin mukaan aktiivisia käyttäjiä tällä hetkellä on yli 500 miljoonaa.

6.2 Twitter

Twitter on ilmainen sosiaalinen verkostoitumispalvelu, jossa julkaistaan tekstipohjaisia enintään 140 merkin mittaisia tiedonantoja omien tuttavien tai kenen tahansa luettavaksi, näitä viestejä kutsutaan ”twiiteiksi”. Twitter käyttäjien on mahdollista lähettää ja vastaanottaa päivityksiä Twitter-sivuston kautta esimerkiksi tekstiviestin, RSS-syötteen tai erilaisten sovelusten kautta.

Käyttäjät voivat halutessaan seurata muita käyttäjiä ”follow” -toiminnolla, jolloin seuraajalla on mahdollisuus seurata toisen käyttäjän viestit omassa aikajanassa. (Aalto, T., Uusisaari, M. 2009, 66.)

Tällä hetkellä rekisteröityjä käyttäjiä on 175 miljoonaa, ja päivittäin lähetetään noin 95 miljoonaa viestiä, mikä on noin 1 100 viestiä sekunnissa.

6.3 Youtube

Youtube on suosittu Internetissä toimiva videopalvelu, jonka omistaa Google. Youtube sivusto on käytettävissä tällä hetkellä 25 eri kielellä myös suomi mukaan lukien. Youtuben käyttäjä voi lisätä omia videoita tai katsoa muiden käyttäjien lisäämiä videoita.

Youtube palvelussa on tarjolla videoleikkeitä elokuvista ja tv-ohjelmista sekä musiikkivideoita ja käyttäjien itse tekemiä videoita. Youtubessa on jakotoiminto ominaisuus, joka mahdollistaa videoiden upottamisen blogeihin.

6.4 Isännöitsijätoimistot Facebookissa

Seuraavassa kuvankaappauksia isännöintipalveluista, jotka löytyivät tarkastelemalla Facebookia hakusanalla ”isännöinti”. Isännöintipalveluja ei kuitenkaan löytynyt huomattavaa määrää Facebookista, mikä viittaa siihen että isännöitsijätoimistot eivät ole hyödyntäneet mainontamahdollisuutta kyseisellä foorumilla. Kuvat 7-13 havainnollistavat miltä isännöitsijätoimistojensivut näyttävät Facebookissa.

Facebookin avulla isännöitsijätoimistot voisivat hyödyntää informaation jakamista taloyhtiön asukkaiden kesken, sekä epäkohtiin puuttuminen helpottuisi reaaliajassa.

facebook Haku

MTR-ISÄNNÖINTI

MTR-Isännöinti Oy Tykkää

Paikalliset yritykset · Vantaa, Finland

Tiedot Muokkaa

Kuvaus
MTR-Isännöinti Oy on pääkaupunkiseudulla toimiva isännöintitoimisto, joka tuottaa laadukkaita hallinto-, talous- ja teknikkapalveluja asunto-osakeyhtiöille ja toimilaoimistajille. Palveluksessamme työskentelee tällä hetkellä 10 henkilöä ja toimintamme laajenee sekä monipuolistuu tasaisesti.

Osoite
Vanamonkuja 1 C, 01350 Vantaa, Finland · [Hanki reitti](#)

Puhelin
09-8387250

Sivusto
<http://www.mtr-isannointi.fi>

Aukioloajat
ma - To: 9:00-16:00
pe: 9:00-15:00

Pysäköinti
Sähköposti

Parkkipaikka
asakaspalvelu@mtr-isannointi.fi

Kuva 7: MTR-Isännöinti

facebook Haku

Koti-isännöinti Oy. Tykkää

Pienyritys · Jyväskylä, Finland

Seinä Koti-isännöinti Oy · [Huippujulkaisut](#)

Koti-isännöinti Oy.
Kokouksen lähestyessä, katsokaapa Kiinteistöiltojen julkaisu
<http://www.kiinteistolitto.fi/utiset/29751.html>

Uutiset
www.kiinteistolitto.fi
Kiinteistöiltoja ja AKHA julkaisevat tänään Hyvä hallintotapasuosituksen, joka täydentää taloyhtiöiden laksäätisiä menettelyjä ja toimintatapoja, selkeyttää toimijoiden rooleja ja lisää hallinnon ennakoitavuutta ja avoimuutta. Tämä on tärkeää uuden asunto-osakeyhtiölain nostatettua käyvästikin kes

27. tammikuuta kello 7:58 · Jaa

Koti-isännöinti Oy.
Koti Isännöinti osallistui tänään vanusten viikko messutapahtumaan Jyväskylässä
<http://www.jyvaskyla.fi/ykkonen/2010/0927>

Jyväskylän kaupunki: Meitä on moneksi - vanhustenviikko 2010
www.jyvaskyla.fi
YHTEYSTIEDOT Jyväskylän kaupunki, puh. 014 266 0000 PL 193, 40101 Jyväskylä etunimi.sukunimi@jkl.fi tai etunimi.x.sukunimi@jkl.fi kirjaamo[at]jkl.fi jkneuvonta[at]jkl.fi webmaster[at]jkl.fi

4. lokakuuta 2010 kello 15:52 · Jaa

Kuva 8: Koti-isännöinti

The screenshot shows the Facebook profile page for 'TILI JA ISÄNNÖINTI TOIMISTO'. The page header includes the Facebook logo and a search bar. The profile picture is a logo with the text 'TILI- JA ISÄNNÖINTIPALVELU KANGASNIEMI'. The page is categorized as 'Tuote/Palvelu'. The cover photo area is titled 'Seinä' and shows two recent updates: 'TILI JA ISÄNNÖINTI TOIMISTO muokkasi profiilinsa kohta Perustettu, Sivusto ja Yrityksestä lyhyesti.' and another identical update. Below the updates, it says 'Ei muita näytettävää julkaisuja.' The left sidebar contains navigation options like 'Seinä', 'Tiedot', 'Kuvat', and 'Keskustelut'. It also shows 'Tietoja' about the business, '6 henkilöä tykkää tästä', and options to 'Luo Sivu', 'Tilaa RSS-syötteenä', and 'Ilmianna Sivu'.

Kuva 9: Tili ja isännöintitoimisto

The screenshot shows the Facebook profile page for 'AK-Isännöinti'. The page header includes the Facebook logo and a search bar. The profile picture is a logo with the text 'AK-Isännöinti'. The page is categorized as 'Tuote/Palvelu'. The cover photo area is titled 'Seinä' and shows three recent updates: 'AK-Isännöinti liittyi Facebookiin.', 'AK-Isännöinti muokkasi profiilinsa kohta Perustettu, Sivusto ja Yrityksestä lyhyesti.', and another identical update. Below the updates, it says 'Ei muita näytettävää julkaisuja.' The left sidebar contains navigation options like 'Seinä', 'Tiedot', 'Kuvat', and 'Keskustelut'. It also shows 'Tietoja' about the business, '2 henkilöä tykkää tästä', and options to 'Luo Sivu', 'Tilaa RSS-syötteenä', and 'Ilmianna Sivu'.

Kuva 10: Ak-Isännöinti

The screenshot shows the Facebook profile page for 'J-Isännöinti Oy'. The page header includes the Facebook logo and a search bar. The profile picture is a logo with the text 'J-ISÄNNÖINTI'. The page is categorized as 'Ammattilaispalvelut · Naantali'. The cover photo area is titled 'Seinä' and shows two recent updates: 'J-Isännöinti Oy Tervetuloa! 19. maaliskuuta kello 16:23 · Jaa' with one like from 'Anu Laine tykkää tästä.', and 'Jani Oforsagd Suurkiitokset kaikille puskaradion "juontajille". Toimistomme on saanut kevään aikana melkoisen määrän uusia asiakkaita ja kuulemma olemme oikein kehujaakin saaneet. Vielä mahtuu muutana samaan junaan mukaan! Toimistolamme valmistaudutaan nyt kesäkauteen, vajaa miehityksellä mennään seuraavat pari kuukautta, mutta toimisto on normaalisti auki läpi kesän. 26. toukokuuta kello 21:35' with four likes. Below the updates, it says 'Ei muita näytettävää julkaisuja.' The left sidebar contains navigation options like 'Seinä', 'Tiedot', 'Ystävien toiminta', and 'Kuvat'. It also shows 'Tietoja' about the business, '1 paikkamerkintä', '34 tykkää tästä', and options to 'Luo Sivu', 'Tilaa RSS-syötteenä', and 'Ilmianna Sivu'.

Kuva 11: J-Isännöinti



Kuva 12: Tili- ja isännöinti m2



Kuva 13: Taloasema

7 Kyselytutkimuksista

Sinkkonen, Nuutila ja Törmä kertovat kirjassaan ”Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelut” kyselytutkimuksen haasteista. Kyselytutkimuksen kaksi suurinta haastetta ovat: miten laatia kysymykset siten, että vastauksista selviää luotettavasti se mitä on tarkoitus selvittää, sekä toisekseen että vastauksia ei saada tarpeeksi ja vastaajat eivät edusta tutkittavaa joukkoa. Tästä syystä vastaukset ovat yksipuolisia ja tuloksia ei voida pitää luotettavina. Huonosti tehtyyn kysymyssarjaan voi liittyä monia syitä. Esimerkiksi ei osata tehdä hyvää kysymyslistaa tai tekijöillä on väärät ennakkokäsitykset käyttäjäjoukosta.

Kyselytutkimuksissa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kysymyslomake on mittausväline, jonka alue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin.

Kysymykset voivat olla avoimia tai suljettuja. Avoimia kysymyksiä on helpompi tehdä kuin suljettuja. Kuitenkin avoimista kysymyksistä on hankala tehdä tilastollisia analyysejä. Suljetuissa kysymyksissä voidaan vastata vain tiettyyn ennalta annettuun vaihtoehtoon. (Sinkkonen ym. 2009, 112.)

Uuden palvelun suunnittelun apuna on suositeltavaa käyttää kyselyitä. Kyselyt mahdollistavat käyttäjäkunnan tarkkailun. Kyselyn suorittamista pidetään yleensä helppona tapana selvittää käyttäjistä erilaisia asioita, mutta se on virheellinen ajatusmalli. Kysyä voi aina, mutta käytökelpoisia ja luotettavia tuloksia tuottavan kyselyn suorittaminen on taitolaji. (Sinkkonen ym. 2009, 107.)

7.1 Kyselyjen jakelukanavat

Tavallisimpia jakelukanavia kyselyille ovat verkko, sähköposti ja kirje. Verkkokysely voi olla esimerkiksi ikkuna, joka ponnahtaa esiin käyttäjän vieraillessa kyselyn tehneen organisaation sivuilla. Käyttäjä voi saada myös sähköpostissa linkin kyselyyn. Kysely on myös mahdollisuus toteuttaa jossain tietyssä tilaisuudessa niin, että vastaajat jättävät vastauksensa pois lähtiesään.

Verkkosivuilla tehty kysely on yleensä helpoin, nopein ja monta kertaa halvin tapa toteuttaa kysely. Ongelmaksi nousee vain vastausten pieni lukumäärä. Verkkokysely toimii parhaiten silloin, kun vastaajajoukko on homogeeninen, ja näyttää kuuluvan samaan käyttäjäryhmään. Jos kyselyn saajajoukko on homogeeninen kyseltävän asian suhteen, pieni vastausprosentti ei välttämättä kaada kyselyn arvoa kokonaan. (Sinkkonen ym. 2009, 108.)

7.2 Kyselyn toteutus

Tavoitteenamme oli lähettää kysely eri elämäntilanteissa oleville ja eri-ikäisille asukkaille, jotta vastaukset olisivat laajoja. Kyselylomake oli luotu siten että ensimmäisenä kysyimme alkukysymyksiä, joista saamme perustietoja ja mitä palveluita asukkaat pitävät tarpeellisina sähköisessä palvelussa. Lomakkeessa kysyttiin asukkaiden sähköisestä viestinnästä ja niiden tottumuksista sekä sähköisen isännöintipalvelun tarpeellisuudesta.

Kyselylomake postitettiin viiden taloyhtiön asukkaille, joka pääsääntöisesti tarkoittaa 150 huoneistoa. Suoritimme kyselytutkimuksen Eiran isännöitsijätoimiston kanssa, jonka avustuksella valitsimme sopivat taloyhtiöt tutkimukseen.

Päädymme toteuttamaan kyselytutkimuksen paperiversiona, sillä paperiversio tavoittaa lähes kaikki asukkaat ja varsinkin vanhemman väen, jotka eivät käytä ollenkaan internetiä. Kyselykirje jaettiin asukkaiden kotiin. Kirje piti sisällään saate- ja kyselylomakkeen sekä kirjekuori vastatuille kysymyslomakkeille. Saatekirjeessä selvitettiin kyselytutkimuksen tarkoitus ja tausta.

Kyselylomakevastauksia palautettiin yhteensä 50 vastausta, joka on kokonaisuudessaan melko hyvä. Vastauksista saa kattavan kuvan asukkaiden mielipiteen sähköisestä isännöintipalvelusta.

7.3 Kyselytutkimuksen analysointi

Vastausten vähäisen lukumäärän takia analysointi toteutettiin frekvenssikaaviolla. 100 vastauksella saadaan vasta luotettavia tuloksia aikaan.

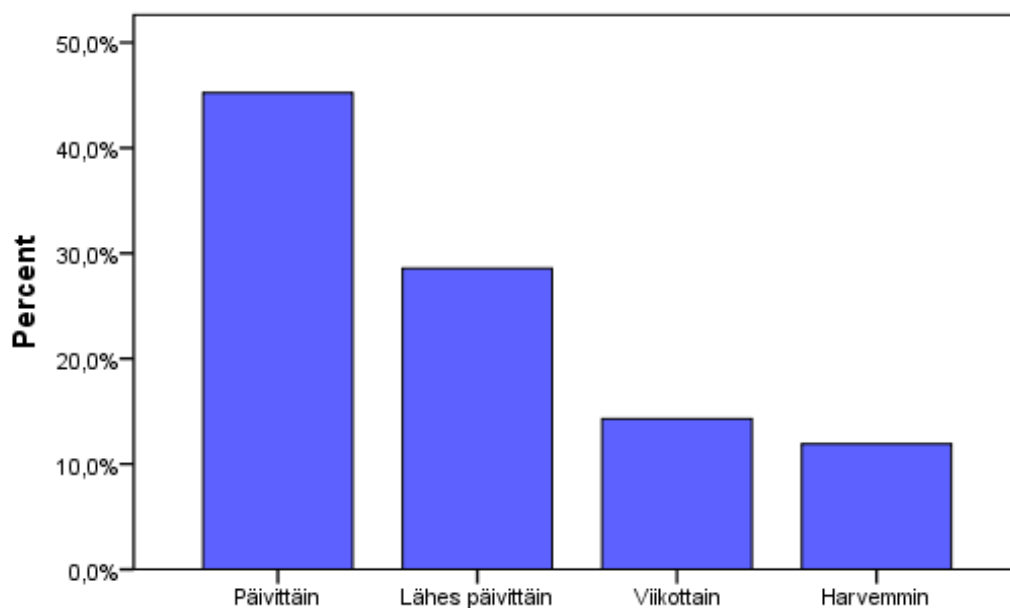
Kyselytutkimukseen eniten vastannut ikäryhmä oli yli 64-vuotiaat, joka tarkoittaa 35,7 % kaikista vastanneista. Vastanneista naisia oli suurempi määrä, eli 57,1 % ja miehiä 42,9 %. Tutkittaessa asukkaiden sähköistä asiointia Internetissä, saatiin selville että 45,2 % vastanneista käyttää sähköistä asiointia päivittäin. Kysyttäessä asukkaiden tottumuksista käyttää isännöitsijän palveluita, voidaan todeta että lähes kaikki tarvitsevat isännöitsijää harvoin. Tutkittaessa kuinka tärkeänä asukkaat pitävät sähköistä isännöintipalvelua taloyhtiössään, saatiin selville että suurin osa eli puolet piti palvelua erittäin tärkeänä tai tärkeänä.

Käytimme vastauksien analysoimiseen SPSS-ohjelmaa, joka oli saatavilla Laurea Leppävaaran atk-tiloissa. SPSS mahdollisti myös kyselyiden visualisoinnin, mikä taas tarkoittaa selkeää kuvaa vastanneiden mielipiteistä. Vastauksien tulokset visualisoitiin pylväs- tai piirakkakaavioilla. Vastauksista pystyttiin hyvin päättelemään mitä palveluita asukkaat haluaisivat sisällyttää sähköiseen isännöintipalveluun sekä luomaan selkeitä johtopäätöksiä. Näiden vastauksien pohjalta luotiin luonnos tulevaisuuden sähköisestä isännöintipalveluksesta.

Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan asukkaiden sähköistä asiointia Internetissä ja mitä palveluita asukkaat kokevat tärkeänä toimintona tulevaisuuden sähköisessä isännöintipalvelussa.

Kuinka usein käytät Internetiä sähköiseen asiointiin

Kaaviossa havainnollistetaan asukkaiden sähköisenasiointin tottumuksia määrinä ja prosentteina. Vastanneiden joukosta 45,2 % asukkaista käyttää päivittäin ja 28,6 % lähes päivittäin. Tämä tarkoittaa sitä että asukkaat ovat tottuneita käyttämään Internetin sähköisiä asiointipalveluita. Asukkaista vain 5 käyttää harvoin sähköisiä palveluita.

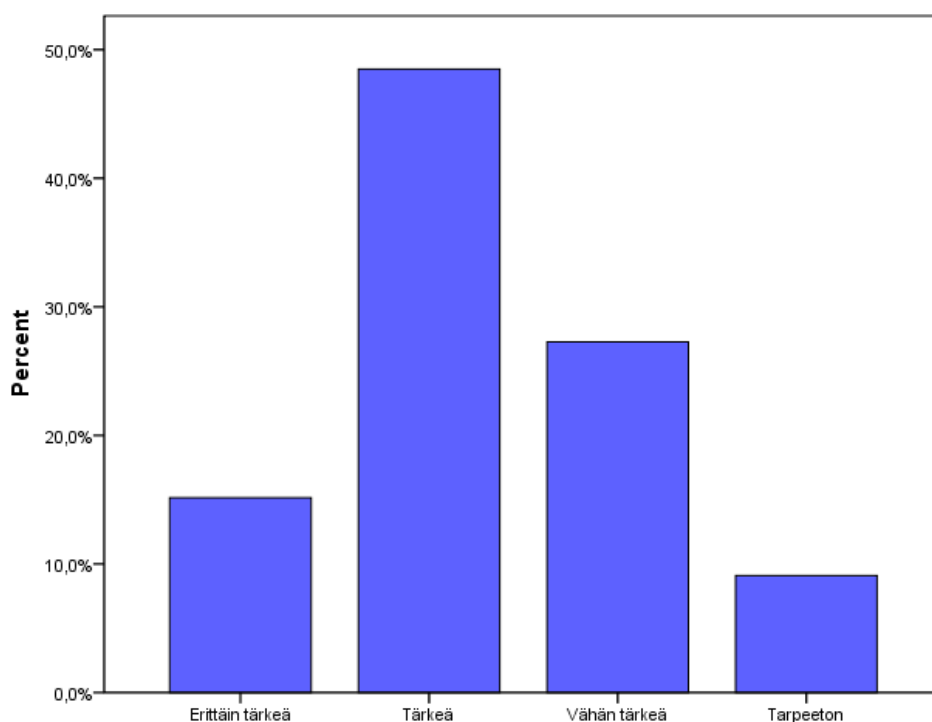


		Frequency	Percent
Valid	Päivittäin	19	45,2
	Lähes päivittäin	12	28,6
	Viikottain	6	14,3
	Harvemmin	5	11,9
	Total	42	100,0

Taulukko 2: Internetin käyttö sähköiseen asiointiin.

Sähköisen isännöintipalvelun tarpeellisuus taloyhtiössä

Kaaviosta selviää että asukkaat pitävät sähköistä isännöintipalvelua taloyhtiössään erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Täysin tarpeettomana palvelua piti ainoastaan kolme vastanneista. Tästä voidaan päätellä että sähköiselle palvelulle on tulevaisuudessa tarvetta ikärakenteen muuttuessa ja Internetin käytön vakiintuessa.



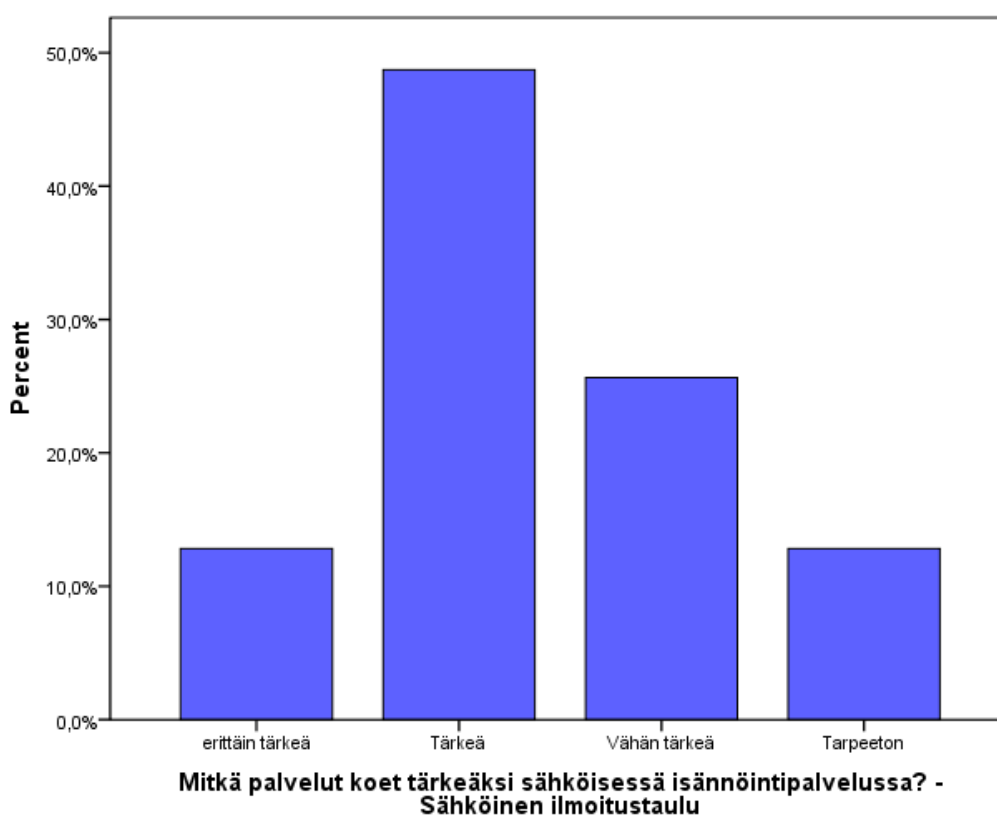
		Frequency	Percent
Valid	Erittäin tärkeä	5	11,9
	Tärkeä	16	38,1
	Vähän tärkeä	9	21,4
	Tarpeeton	3	7,1
	Total	33	78,6

Kuvio 3: Sähköisen isännöintipalvelun tärkeys.

Tärkeäksi koetut palvelut

Seuraavassa käydään läpi tärkeimmiksi koetut palvelut vastauksien perusteella. Vastauksien perusteella suunnitellaan luonnos mitä tulevaisuuden sähköinen palvelu pitää sisällään.

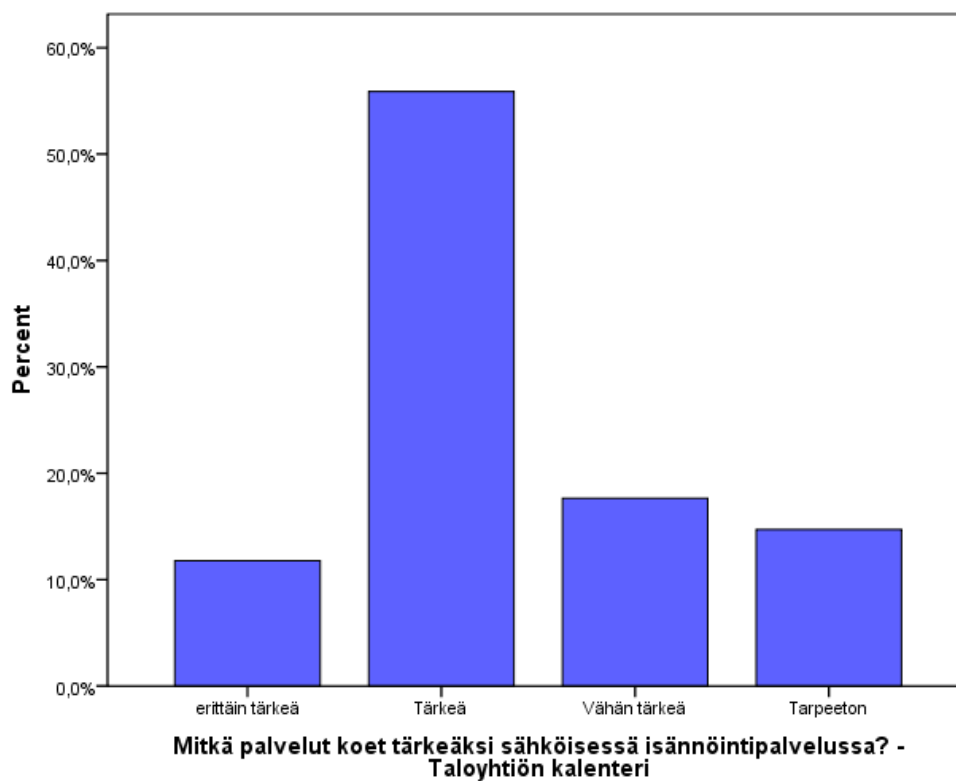
Vastauksien mukaan sähköistä ilmoitustaulua pidettiin tärkeänä tai erittäin tärkeänä. Tulos oli mielenkiintoinen, vaikka vastaajien ikärakenne olikin korkea. Vastaajat olivat innostuneita sähköisestä ilmoitustaulusta ja sen käytöstä.



		Frequency	Percent
Valid	erittäin tärkeä	5	11,9
	Tärkeä	19	45,2
	Vähän tärkeä	10	23,8
	Tarpeeton	5	11,9
	Total	39	92,9

Kuvio 4. Sähköinen ilmoitustaulu.

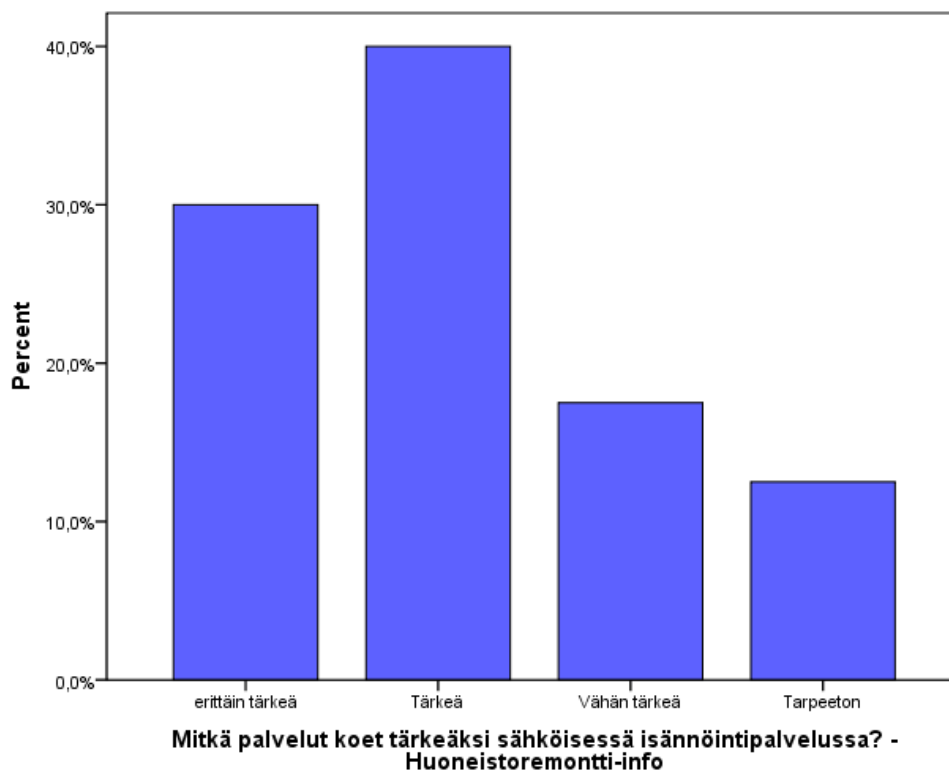
Taloyhtiön kalenteria pidettiin erittäin tärkeänä tai tärkeänä asukkaiden keskuudessa. Täysin tarpeettomana palvelua piti ainoastaan viisi vastanneista.



	Frequency	Percent
Valid erittäin tärkeä	4	9,5
Tärkeä	19	45,2
Vähän tärkeä	6	14,3
Tarpeeton	5	11,9
Total	34	81,0

Kuvio 5. Taloyhtiön kalenteri

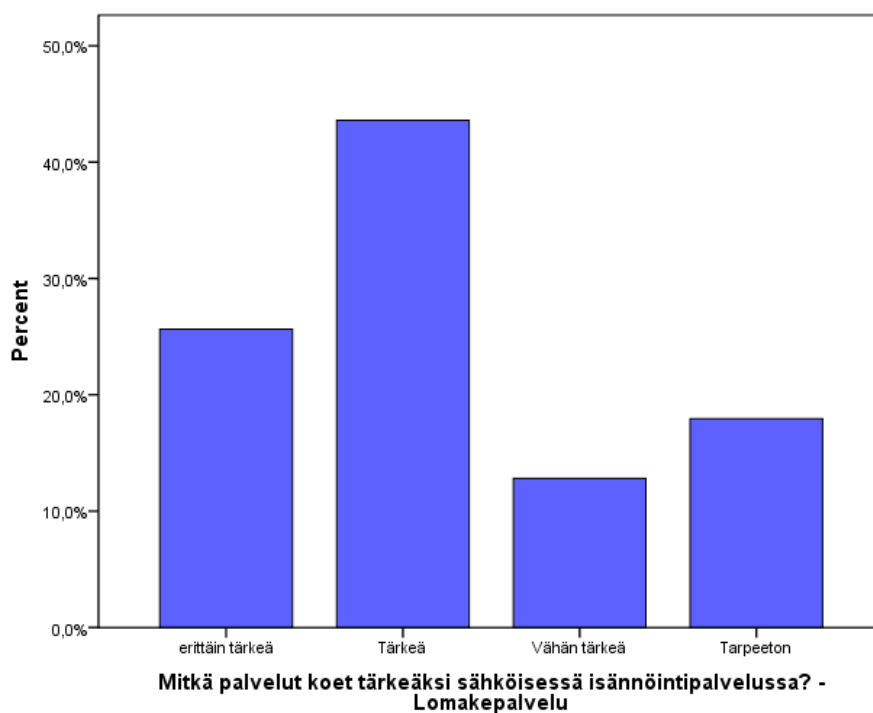
Vastanneet pitivät huoneistoremontti-infoa erittäin tärkeänä tai tärkeänä. Palvelun avulla käyttäjä saa tietoa remonteista ja niiden toteutustavoista sekä aikatauluista. Tämä mahdollistaa tiedonkulun nopeutumisen.



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin tärkeä	12	28,6	30,0	30,0
	Tärkeä	16	38,1	40,0	70,0
	Vähän tärkeä	7	16,7	17,5	87,5
	Tarpeeton	5	11,9	12,5	100,0
	Total	40	95,2	100,0	

Kuvio 6. Huoneistoremontti-info

Lomakepalvelua pidettiin myös tärkeänä vastanneiden keskuudessa. Tämä palvelu helpottaisi isännöitsijän työtä sekä vähentäisi työkuormaa huomattavasti.



	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin tärkeä	10	23,8	25,6	25,6
Tärkeä	17	40,5	43,6	69,2
Vähän tärkeä	5	11,9	12,8	82,1
Tarpeeton	7	16,7	17,9	100,0
Total	39	92,9	100,0	

Kuvio 7. Lomakepalvelu

7.4 Vastanneiden kommentit

”Jos olisi sauna ja oma pyykkitupa niin silloin sähköinen palvelu olisi hyvä, meidän taloyhtiössä ei ole kumpaakaan joten palveluillekaan ei ole tarvetta. Autopaikkojakin on vain muutama.”

- Insinööri, 34 v.

”Asukkaalle voi olla epäselvää mitä isännöitsijä tekee, mitä huoltoyhtiö. Nämä tahot eivät välttämättä keskustele keskenään, esim. asukasluettelo.”

- Ylitarkastaja, 55 v.

”Sähköisen palvelun rinnalla tulee edelleen saada palvelua puhelimitse ja tiedot porrashuoneen ilmoitustaululla.”

- Eläkkeellä oleva konttoristi, 77 v.

”Sähköinen isännöintipalvelu on sinänsä hyvä idea ja nykyaikaa. Riippuu todella paljon taloyhtiöstä ja asukkaiden ikärakenteesta, kannattaako taloyhtiön siirtyä sähköiseen isännöintipalveluun. Esim. omassa taloyhtiössäni vain murto-osa asukkaista olisi halukas/kykenevä sähköisten palveluiden käyttöön. Usealle on tärkeä edelleen voida soittaa isännöitsijälle tarpeen vaatiessa.”

- Asiakaspalvelupäällikkö, 32 v.

”Sähköinen arkisto olisi hyvä, mutta käyttäjinä vain hallitus.”

- Tuotepäällikkö, 32 v.

”Olemme pieni 8 huoneiston yhtiö, mielestäni tieto kulkee muutenkin hyvin.”

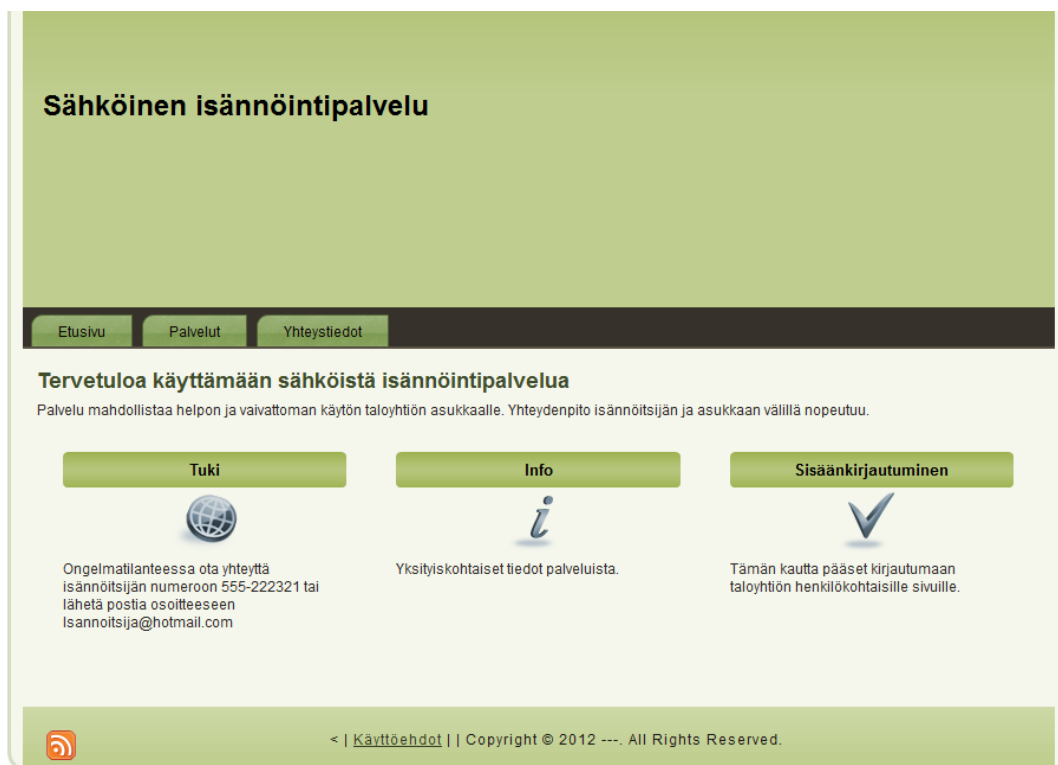
- Eläkeläinen, 70 v.

”Olisin ehdottomasti halukas kehittämään sähköistä isännöintipalvelua. Ammattini puolesta luulisin voivani auttaa myös käytännössä.”

- Ohjelmoija (Server Programmer, Digital Chocolate), 29 v.

8 Luonnos palvelusta

Seuraavassa luonnos tulevaisuuden sähköisestä isännöintipalvelusta taloyhtiössä. Palvelu pitää sisällään kyselyn perusteella parhaaksi valitut palvelut jotka ovat seuraavat: sähköinen ilmoitustaulu, taloyhtiön kalenteri, remontti-info, lomakepalvelu ja varaukset. Luonnos suunniteltiin Artisteer ohjelman avulla ja Adobe Dreamweaverilla.



Kuva 14. Sähköisen isännöintipalvelun luonnos



Kuva 15. Palvelut

9 Päätelmät

Isännöitsijän työ on menossa vääjäämättä kohti sähköistä tulevaisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että isännöitsijöiden on mukauduttava käytänteiden muuttumiseen, sekä asiakkaiden tietämyksen kehittymiseen. Sähköisten palveluiden avulla isännöitsijä säästää huomattavasti aikaa ja vaivaa. Tällä hetkellä taloyhtiöiden asukkaat alkavat olla sitä sukupolvea, että he vaativat sähköisiä palveluita enemmän käyttöönsä. Isännöitsijöiden tulisi kehittää osaamistaan, koska he eivät vielä pysty vastaamaan asiakaskunnan vaatimuksiin osaamisellaan.

Useita vuosia ammatti-isännöitsijänä toimineen Lasse Korhosen mukaan 1990-luvulta tähän päivään asti ja sen myötä internet- ja sähköpostipalvelujen kehitys on tapahtunut nopein harppauksin. Tämä on muuttanut perinteistä isännöintiä sähköisemmän isännöinnin suuntaan, fyysinen isännöinti on jäänyt taka-alalle. Asioiden käsittelyn ja hoidon nopeutuessa, on myös hoidettavien tehtävien määrä monikertaistunut ja mutkistunut, johon on vaikuttanut myös muutokset lainsäädännössä ja ihmisten ikäerot sekä tottumukset sähköisissä viestimissä. Kuitenkaan perinteistä isännöintipalvelua ei voida kokonaan unohtaa, vaan se on säilytettävä sähköisen palvelun rinnalla. Tutkimuksien perusteella taloyhtiökohtaisia sivuja ei ole monella

taloyhtiöllä käytössä. Tämä saattaa tarkoittaa sitä, että markkinat eivät ole valmiita tällaiseen palveluun. Luultavammin tämän tapaiset palvelut tulevat kehittymään lähitulevaisuudessa. Kyselyn perusteella asukkaat olisivat innostuneita kehittämään sähköistä isännöintipalvelua. Mielestämme selvitimme laaja-alaisesti tutkimusongelman, ja saimme samalla kattavan kuvan tämän hetkisestä olemassa olevista sähköisistä isännöintipalveluista. Ammattisännöitsijä Lasse Korhosen mukaan aihe on ajankohtainen ja tulokset olivat mielenkiintoisia.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Aalto, T., Uusisaari, M. 2009. Nettielämää. BJT kustannus: Helsinki.

Grass, B., Heino, J., Kaivanto, K & Kulomäki, M. 2009. Hyvä hallintotapa taloyhtiössä. Kiinteistöalankustannus Oy: Helsinki.

Kyläkallio, J., Iiro, O., & Kyläkallio, K. 2010. Osakeyhtiö. Helsinki:Edita.

Norri, M. 2006. Osakeyhtiö. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Sinkkonen, I., Nuutila, E & Törmä, S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Kariston Kirjapaino OY: Hämeenlinna.

Viiala, H. & Rantanen, R. 2010. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. 1. painos. Juvenes Print Oy.

Sähköiset lähteet

Asiointipalveluiden kehittäminen tieto- ja viestintäteknikan keinoin. Viitattu 30.5.2011.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf

Asunto-osakeyhtiölaki. Viitattu 10.7.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>

Digitaalinen allekirjoitus. Viitattu 3.6.2011.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva/pki/digitaalinenallekirjoitus.html>

Isännöinnin työmäärä lisääntynyt. Viitattu 5.6.2011.

<http://www.isannointiliitto.fi/26122.aspx>

Isännöitsijän sähköisen viestinnän pikaopas 1.0. Viitattu 10.7.2011.

<http://www.taloyhtio.info/sites/taloyhtio/www/files/pikaopas.pdf>

Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa. Viitattu 20.6.2011.

http://www.lvm.fi/files/3_2006.pdf

Julkisen avaimen infrastruktuuri. Viitattu 1.6.2011.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva/pki.html>

Sosiaalisen median sanasto. Viitattu 20.7.2011.

http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto

Sähköinen asiointi - verkkopalvelun käyttöön ottoon vaikuttavia tekijöitä Suomussalmen Osuuspankissa. Viitattu 1.8.2011.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7555/Khl4bsarim.pdf?sequence=1>

Varmenne. Viitattu 6.6.2011.

<http://www.ficora.fi/index/palvelut/palvelutaiheittain/tietoturva/pki/varmenne.html>

Kuvat

Kuva 1: Asumisinfo sisäänkirjautuminen.....	22
Kuva 2: Asumisinfo hyötytieto.....	23
Kuva 3: SKH.....	23
Kuva 4: Verkkoisännöitsijä.....	25
Kuva 5: Taloasema etusivu.....	26
Kuva 6: Taloasema luettelosivu.....	26
Kuva 7: MTR-Isännöinti.....	29
Kuva 8: Koti-isännöinti.....	29
Kuva 9: Tili ja isännöintitoimisto.....	30
Kuva 10: Ak isännöinti.....	30
Kuva 11: J isännöinti.....	30
Kuva 12: Tili- ja isännöinti m2.....	31
Kuva 13: Taloasema.....	31
Kuva 14: Sähköisen isännöintipalvelun luonnos.....	40
Kuva 15: Palvelut.....	41

Kuviot

Kuvio 2: Viestin alkuperän todentaminen PKI-järjestelmässä, 2009, Julkisenavaimen infrastruktuuri.....	12
Kuvio 4: Internetin käyttö sähköiseen asiointiin.....	34
Kuvio 3: Sähköisen isännöintipalvelun tärkeys.....	35
Kuvio 4: Sähköinen ilmoitustaulu.....	36
Kuvio 5: Taloyhtiön kalenteri.....	37
Kuvio 6: Huoneistoremontti-info.....	38
Kuvio 7: Lomakepalvelu.....	39

Taulukot

Taulukko 5: Taloyhtiön toimijat.....	17
--------------------------------------	----

Liitteet

Liite 1 Saatekirje kyselyyn.....	50
Liite 2 Kysely sähköisestä isännöintipalvelusta.....	51
Liite 3 Asiantuntijalausunto ja ajatuksia sähköisestä isännöinnistä.....	53

Liite 1 Saatekirje kyselyyn

Saatekirje kyselyyn

Minkälaisia ominaisuuksia mielestäsi sähköiseen isännöintiin voitaisiin sisällyttää? Vastaamalla kyselyyn sinulla on mahdollisuus edistää sähköisen viestinnän kehittämistä sekä mahdollisesti helpottaa isännöitsijän työtaakkaa.

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn opiskelijoita. Teemme tutkimusta/opinnäytetyötä tulevaisuuden sähköisestä isännöintipalvelusta ja sen tarpeesta. Toivomme että mahdollisimman moni asukas vastaisi kyselyyn, jotta saisimme mahdollisimman ison otannan.

Osoitetiedot olemme saaneet Eiran Isännöitsijätoimistolta, jonka kanssa teemme yhteistyötä opinnäytetyössämme.

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn 25.10 mennessä joko sähköpostitse alla oleviin osoitteisiin tai oheisella palautuskuorella, jonka postimaksu on maksettu. Luethan jokaisen sivun läpi ennen kyselyn täyttämistä.

Voitte ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse, jos jokin asia on epäselvä.

Ystävällisin terveisin,

Ville Korhonen
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Puh. 040 592 0347
ville.korhonen@laurea.fi

Mohamed Jama
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
Puh. 040 778 4429
mohamed.jama@laurea.fi

KYSELY SÄHKÖISESTÄ ISÄNNÖITSIJÄPALVELUSTA

Ohjeet:

Valitse vaihtoehto ruksaamalla tai kirjoita vastaus.

- Ikä: _____
- Sukupuoli: Mies Nainen
- Ammatti: _____
- Talouteeni kuuluu _____henkilö(ä)
- Kuinka usein käytät Internetiä sähköiseen asiointiin: Päivittäin Lähes päivittäin
Viikottain Harvemmin
- Mitä sähköistä asiointipalvelua käytät eniten: Pankki Verkkokauppa Sosiaaliset
palvelut Jokin muu mikä _____
- Hallituksen jäsenyys: Olen Olen ollut En ole
- Kuinka usein tarvitset isännöitsijän palveluita: Päivittäin Lähes päivittäin
Viikottain Harvemmin
- Kuinka tärkeänä pidät sähköistä isännöintipalvelua taloyhtiössäsi? Vastaa välillä 5-1, joista 5 tarkoittaa erittäin tarpeellisena, 1 tarpeettomana.

Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei osaa sanoa	Vähän tärkeä	Tarpeeton
5	4	3	2	1
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Käytätkö jotain seuraavista sosiaalisista medioista: Facebook Twitter Youtube
Jokin muu mikä _____
- Taloyhtiön kotisivutilanne: On Ei ole Tulossa On ollut

- Mitkä palvelut koet tarpeellisena sähköisessä isännöintipalvelussa? Vastaa välillä 5-1, joista 5 tarkoittaa erittäin tarpeellisena, 1 tarpeettomana.

	Erittäin tärkeä	Tärkeä	Ei osaa sanoa	Vähän tärkeä	Tarpeeton
	5	4	3	2	1
Taloyhtiön kalenteri:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autopaikka:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saunavuorot:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pyykkitupavaraukset:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköinen ilmoitustaulu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keskustelufoorumi:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. isännöitsijän huone:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huoneistoremontti-info:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lomakepalvelu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Olisitko halukas kehittämään sähköistä isännöintipalvelua? Kyllä En

Mikäli teillä on omia toiveita/ehdotuksia koskien sähköistä isännöintipalvelua, voitte kertoa niistä lyhyesti:

Kyselyn selitteet

Taloyhtiön kalenteri: Kalenterista ilmenee taloyhtiön keskeisimmät tapahtumat

Autopaikka: Käyttäjällä on mahdollisuus varata ja jonottaa autopaikkoja, sekä tarkistaa omat autopaikkansa

Saunavuorot: Käyttäjällä on mahdollisuus varata ja jonottaa saunavuoroja, sekä tarkistaa omat vuoronsa

Pyykkilupavaraukset: Käyttäjällä on mahdollisuus varata ja tarkistaa vapaita pyykitupavuoroja

Sähköinen ilmoitustaulu: Käyttäjällä on mahdollisuus ilmoittaa ilmoitustaululla esimerkiksi omista myytävänä olevista tavaroista

Keskustelufoorumi: Foorumissa on mahdollisuus keskustella muiden talon asukkaiden kanssa ajankohtaisista asioista reaaliajassa

Virtuaalinen isännöitsijän huone: Virtuaalisesta huoneesta käsin käyttäjällä on mahdollisuus olla yhteydessä taloyhtiön isännöitsijään, kiinteistöhuoltoon, urakoitsijoihin, tilintarkastajaan sekä taloyhtiön hallitukseen

Huoneistoremontti-info: Tämän palvelun alta löytyy ajankohtaiset tiedot huoneistoremonttien hoitamisesta

Lomakepalvelu: Tämän palvelun kautta käyttäjä voi tilata isännöitsijätodistuksen, tilinpäätösaineiston, yhtiöjärjestyksen, lainaosuuslaskelman, pohjakuvat, talonkirjaotteen, kuntoarviot ja - tutkimukset sekä raportit

ASiantuntijalausunto ja ajatuksia sähköisestä isännöinnistä taloyhtiöissä

Olen toiminut isännöintitehtävissä kymmenissä eri taloyhtiöissä vuodesta 1983 lähtien ja hoidan tehtäviä edelleen lukuisissa yhtiöissä eri puolilla Helsinkiä.

Olen saanut olla aitopaikalla seuraamassa alalla tapahtuneita muutoksia fyysisen ja sähköisen isännöinnin piirissä. Urani alusta 1990-luvun alkupuolelle asti hoidettiin isännöinti perinteisesti fyysisesti / kasvotusten kokouksissa ja paikan päällä taloyhtiöissä sekä asiakaspalveluna isännöitsijätoimistossa. Apuna tuolloin oli lankapuhelin, johon soitettiin harvoin ja valikoiden, ja faksi. 1990-luvan alkupuolella yleistyivät gsm-puhelimet / kännykät, jolloin puhelujen määrä lähti kasvuun ja isännöitsijän tavoitettavuus parani sekä tehtävien hoito tehostui.

1990-luvulta tähän päivään atk:n ja sen myötä internet- ja sähköpostipalvelujen kehitys nopein harppauksin, on muuttanut perinteistä isännöintiä sähköisemmän isännöinnin suuntaan, fyysinen isännöinti on jäänyt taka-alalle. Asioiden käsittelyn ja hoidon nopeutuessa, on myös hoidettavien tehtävien määrä monikertaistunut ja mutkistunut, johon on vaikuttanut myös muutokset lainsäädännössä ja ihmisten ikäerot sekä tottumukset sähköisissä viestimissä.

Sanoisin, että tänä päivänä isännöinnin tehtävät hoidetaan arvioni mukaan 90 prosenttisesti sähköisenä isännöintinä ja loppuosa perinteisesti pakollisissa yhtiökokouksissa ja hallituksen kokouksissa sekä peruskorjausten info- ym. tilaisuuksissa.

Isännöinnin kehitys, kun nuoremmat henkilöt tulevat taloyhtiöiden johtoon, on muuttumassa isännöintiä yhä sähköisempään suuntaan. Hallitusten kokouksia pidetään nykyään sähköisesti nopealla aikataululla ja usein. Yhtiökokoukset on kuitenkin edelleen pidettävä perinteisesti. Myös tässä ollaan menossa sähköisempään käsittelytapaan, ja ensi askelina on yhtiökokouskutsujen toimittaminen sähköisenä.

Ennen pitkää yhtiökokouksetkin voidaan pitää sähköisenä ilman fyysistä läsnäolopakkoa.

Isännöitsijähenkilön fyysinen näkyvyys ja tunnistettavuus ovat tämän kehityksen myötä vääjäämättä väistymässä ja tilalle on tulossa virtuaalinen, kokonaan sähköinen isännöinti ns. isännöitsijän huone. Onko tämä kehityssuunta oikea ja toimiva, jää se nähtäväksi tulevaisuudessa. Näkisin kuitenkin, että fyysistä isännöintiä ei sovi kokonaan haudata, sillä aina tulee olemaan tarpeita hoitaa isännöintiä perinteisesti, tunnistettavasti ja kasvotusten.

Helsingissä 5.12.2011

Lasse Korhonen,
ammatti-isännöitsijä