

Asukaskysely osana taloyhtiön strategiaa: Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty

Clarissa Ylönen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2021

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK) Matkailu- ja palveluliiketoiminta

Käyttäjälähtöiset tilapalvelut

Tekijä(t) Ylönen, Clarissa	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2021
	Sivumäärä 89	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Asukaskysely osana taloyhtiön strategiaa: Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty		
Tutkinto-ohjelma Restonomi (AMK) Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Elina Vaara		
Toimeksiantaja(t) Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty, isännöitsijä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin millaisia ajatuksia ja näkemyksiä Asunto-osakeyhtiö Kevät- niityn osakkailla on taloyhtiön toimintaan ja ominaisuuksiin liittyen. Tutkimuksen tarve syntyi ajatuksesta laatia strategia taloyhtiölle ja tutkimustuloksia voidaan käyttää strate- gialuonnoksen laatimiseen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja tutkimusmenetelmänä käytettiin sähköistä kyselylomaketta. Osakkaat vastasivat kyselyyn huoneistokohtaisesti ja heidän vastauksensa käsiteltiin anonyymina osakeryhmänä. Asukaskyselyn kysymykset olivat pääosin strukturoituja.</p> <p>Tutkimustulokset analysoitiin pääasiassa kokonaisuutena, mutta lisäksi ne ristiintaulu- koitiin hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden kesken, minkä johdosta saatiin monipuolisempaa tietoa osakkaiden ajatuksista.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaiden olevan melko tyytyväisiä taloyhtiön nykyisiin ominaisuuksiin, palveluihin ja toimintaan, eivätkä he toi- voneet merkittäviä muutoksia nykytilanteeseen. Tutkimustuloksissa havaittiin pientä eroa hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden näkemyksissä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) asunto-osakeyhtiö, taloyhtiö, strategia, taloyhtiön strategia, asukaskysely, osakas		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Ylönen, Clarissa	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2021
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 89	Permission for web publication: x
Title of publication Resident survey as part of the housing companys strategy process: Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty		
Degree programme Bachelor of Tourism and Hospitality Management		
Supervisor(s) Vaara, Elina		
Assigned by Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty, housing manager		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to find out what shareholders of Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty think of their housing company and its procedures and qualities. Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty was intended to have a strategy for their housing company. Research results can be used for planning the strategy.</p> <p>The study was conducted as a quantitative study and the data was collected with an online survey that was sent to the shareholders of Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty.</p> <p>The results were mainly analyzed by using direct distributions but also with cross-tabulation. Cross-tabulation was used to separate board members of the housing company from other shareholders for deeper research results.</p> <p>Based on the results of the study shareholders were quite happy with the qualities, services and procedures of their housing company and did not want to change them radically. The results of the study showed some difference between board members of the housing company and other shareholders.</p>		
Keywords/tags (subjects) housing company, strategy, housing company strategy process, survey, shareholder		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	4
2	Tutkimusasetelma	5
2.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	5
2.2	Toimeksiantaja ja tutkimuskohde	6
2.3	Tutkimusote ja aineistonkeruumenetelmä	7
2.4	Aineiston analyysi ja tutkimuksen luotettavuus	9
3	Asunto-osakeyhtiö ja sen toiminta.....	10
3.1	Taloyhtiön johto	12
3.2	Yhtiökokous ja osakkaat	14
3.3	Viestinnän merkitys.....	14
3.4	Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys	16
4	Taloyhtiön strategia.....	21
4.1	Strategian tarve	21
4.2	Strategian vaiheet ja sisältö	23
4.3	Kehittämistyö	27
5	Tutkimustulokset.....	31
5.1	Tyytyväisyys taloyhtiön nykytilaan ja kuntoon	32
5.2	Tärkeiksi koetut asiat.....	57
5.3	Toiminnan periaatteet ja johtaminen tulevaisuudessa	64
6	Johtopäätökset.....	72
6.1	Tärkeimmät tutkimustulokset	72
6.2	Toimenpide-ehdotukset	74
7	Pohdinta.....	75
	Lähteet	82
	Liitteet.....	85
	Liite 1. Strategian laatimisen 8 askelta	85

Liite 2. Asukaskysely	86
-----------------------------	----

Kuviot

Kuvio 1. Odotuksen ylittävän kokemuksen elementit.....	20
Kuvio 2. Osallistamisen käytännöt.....	30
Kuvio 3. Aktiivisuus taloyhtiön toiminnassa.	32
Kuvio 4. Tyytyväisyys taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin.	33
Kuvio 5. Isännöinti.	34
Kuvio 6. Tiedottaminen.	35
Kuvio 7. Isännöitsijän tavoitettavuus.	36
Kuvio 8. Jätehuolto.	37
Kuvio 9. Ulkoalueiden kunnossapito.	38
Kuvio 10. Vertailu taloyhtiön johtamisen, palveluiden ja ilmapiirin tyytyväisyydestä.	39
Kuvio 11. Tyytyväisyys kiinteistön kuntoon.....	41
Kuvio 12. Ikkunoiden kunto ja tiiveys.	42
Kuvio 13. Huoneiston ulkopuolella oleva valaistus.	43
Kuvio 14. Sokkelien vesikaadot.....	44
Kuvio 15. Kiinteistön kunnan tyytyväisyysvertailu.	45
Kuvio 16. Tyytyväisyys talotekniikkaan.	46
Kuvio 17. Korvausilman saanti huoneistoon.	47
Kuvio 18. Sisäilman laatu.	48
Kuvio 19. Huoneiston lämpötila eri vuodenaikoina.	49
Kuvio 20. Talotekniikan tyytyväisyysvertailu.....	50
Kuvio 21. Tyytyväisyys pihaan.	51
Kuvio 22. Parkkialue.....	52
Kuvio 23. Vieraspaiikkojen määrä.	53
Kuvio 24. Taloyhtiön istutukset ja yhteiset nurmialueet.....	54
Kuvio 25. Lasten leikkipaikka.	55
Kuvio 26. Pihan tyytyväisyysvertailu.....	56
Kuvio 27. Parasta taloyhtiössä (1).	58

Kuvio 28. Parasta taloyhtiössä (2).	58
Kuvio 29. Taloyhtiön ominaisuuksien mielipidevertailu.....	65
Kuvio 30. Taloyhtiön palveluiden mielipidevertailu.	66
Kuvio 31. Korjaustoiminnan toteuttamisen mielipidevertailu.	68
Kuvio 32. Mieluisin yhtiökokousmenettely.	69
Kuvio 33. Vertailu: Mieluisin yhtiökokousmenettely.	70
Kuvio 34. Taloyhtiön kehityskohteet osakkaiden näkökulmasta.	71
Kuvio 35. Profiloitu Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakas.	73

Taulukot

Taulukko 1. Tärkeitä asiat taloyhtiön toiminnassa.....	59
Taulukko 2. Vertailu tärkeinä pidetyistä asioista.....	60
Taulukko 3. Tärkeitä asiat taloyhtiön ekologisuudessa.....	61
Taulukko 4. Vertailu ekologisuuden tärkeydestä.	63

1 Johdanto

Noin 2,7 miljoonaa suomalaista asuu asunto-osakeyhtiössä, tuttavallisemmin taloyhtiössä, joten taloyhtiö on lähellä usean ihmisen arkea ja elämää. Harvassa ovat kuitenkin ne taloyhtiöt, joissa tiedetään mitä asukkaat ajattelevat yhtiöstä tällä hetkellä. Osakkaiden ja asukkaiden voidaan sanoa olevan taloyhtiön tärkeimmät asiakkaat, joita taloyhtiön on tarkoitus palvella menestyksekkäästi. Liiketoimintaa harjoittavissa yrityksissä asiakastytyväisyyden mittaaminen ja palautteen kerääminen on tuttua, mutta taloyhtiöissä asukkaiden tyytyväisyyttä mitataan ja palautetta kerätään tyypillisesti erittäin harvoin, jos silloinkaan.

Jotta taloyhtiötä voidaan johtaa menestyksekkäästi, se vaatii onnistunutta vuorovaikutusta hallituksen, isännöitsijän, osakkaiden, asukkaiden sekä taloyhtiön muiden sidosryhmien välillä. Toisinaan taloyhtiön haasteena voi olla osakkaiden passiivisuus taloyhtiön toiminnassa sekä päätöksenteossa, ja tällöin osakas ei käytä äänioikeuttaan osakkeidensa arvoon ja asumisviihtyvyyteen vaikuttavissa asioissa.

Vuonna 2010 asunto-osakeyhtiölakiin tehtiin muutos, joka velvoittaa taloyhtiöitä laatimaan kunnossapitotarveselvityksen seuraavalle viidelle vuodelle. Tämä lakimuutos yhdessä Suomen Kiinteistöliitto Ry:n ja Isännöintiliitto Ry:n suosituksen kanssa on herätellyt taloyhtiöitä laatimaan toiminnalleen strategian. Strategiasuosituksen tavoitteena on edistää avointa ja suunnitelmallista toimintaa taloyhtiössä, parantaa asumisviihtyvyyttä sekä lisätä osakkaiden ja asukkaiden kiinnostusta yhteisten asioiden hoitoon. Strategiasuositus kannustaa osakkaiden ja asukkaiden aktivointiin ja sitouttamiseen taloyhtiössä, sillä strategian tavoitteet luodaan yhdessä.

Tässä opinnäyteyössä aktivoidaan taloyhtiön osakkaat taloyhtiön toimintaan ja kuljetaan kohti taloyhtiön strategiaa Kiinteistöliiton (2017) Strategian laatimisen 8 askelta -vaiheiden mukaan viimeistelemällä strategian laatimisen ensimmäinen kolmannes; ennakkovalmistelut.

2 Tutkimusasetelma

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaiden näkemyksiä ja ajatuksia taloyhtiöstä kvantitatiivisella tutkimusotteella. Tarve tutkimukselle syntyi, kun tämän opinnäytetyön toimeksiantaja Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn isännöitsijä esitti hallitukselle ajatuksen taloyhtiön strategian laatimisesta ja hallitus kiinnostui siitä. Tutkimusongelmana oli, ettei Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaiden ajatuksia taloyhtiön ominaisuuksista, palveluista ja toiminnasta tiedetty.

Tutkimuksessa ja strategiatyön toteuttamisessa noudatettiin Kiinteistöliiton (2017) Strategian laatimisen 8 askelta -vaiheita (ks. liite 1). Tutkimuksen pääpaino oli ennakkovalmisteluvaiheen asukaskyselyssä, sekä osittain laadinta- ja päätöksentekovaiheen tulosten analysoinnissa ja strategialuonnoksen valmistelussa. Strategian laatimisen ensimmäiset vaiheet, aloite sekä hallituksen päätös, olivat toteutuneet ennen toimeksiantoa.

Tutkimustulokset kerättiin sähköisen asukaskyselyn avulla, joka kohdennettiin osakkeille huoneistokohtaisesti. Osakkaita, jotka eivät omista osakeryhmäänsä yksin, pyydettiin vastaamaan kyselyyn yhdessä muiden osakeryhmään kuuluvien osakkaiden kanssa, sillä opinnäytetyön toimeksiantaja toivoi huoneistokohtaista kyselytutkimusta ja osakkaiden vastausten käsittelyä osakeryhmänä. Tutkimuksen lopputuloksena syntyi koonti asukaskyselyn tärkeimmistä tutkimustuloksista ja niiden pohjalta luotiin profiili keskimääräisestä Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaasta.

2.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisia näkemyksiä ja ajatuksia Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkeilla on yhtiön nykytilaan, kuntoon ja toimintaan liittyen. Tutkimuksen taustalla on aina tutkimusongelma, joka muutetaan tutkimuskysymykseksi tai -kysymyksiksi. Vastaus tutkimuskysymykseen tai -kysymykseen ratkaisee tutkimusongelman ja tutkimuskysymys ohjaa tutkimusta ja aineis-

tonkeruuta. (Kananen 2017, 60.) Taloyhtiön strategian laatiminen perustuu osakaiden ja asukkaiden ajatuksiin ja näkemyksiin taloyhtiöstä. Strategiatyön käynnistäminen herätti tarpeen tutkimukselle, sillä tietoa Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakaiden ajatuksista ja näkemyksistä yhtiöön liittyen ei ollut. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mitä Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaat ajattelevat taloyhtiöstä. Tutkimusongelma pyrittiin ratkaisemaan tutkimuskysymysten avulla. Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymykset kohdennettiin Asunto-osakeyhtiö kevätniityn osakkaille huoneistokohtaisesti.

Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Mitä mieltä osakkaat ovat taloyhtiön nykytilasta?
- Kuinka tyytyväisiä osakkaat ovat taloyhtiön nykyiseen toimintaan?
- Mitkä asiat taloyhtiössä vaativat eniten kehitystä lähivuosina?
- Millaisia asioita osakkaat toivovat taloyhtiöltä tulevaisuudessa?

Tutkimusongelma pyrittiin ratkaisemaan keräämällä ja analysoimalla tietoa osakailta sähköisen asukaskyselyn pohjalta. Kyselyllä pyrittiin selvittämään mitä osakkaat ajattelevat taloyhtiön nykytilasta ja kuinka tyytyväisiä he ovat taloyhtiön ominaisuuksiin, palveluihin ja toimintaan kokonaisuudessaan. Kyselyllä kartoitettiin tietoa myös siitä, millaisia asioita osakkaat toivovat taloyhtiöltä tulevaisuudessa. Tutkimukseen pyrittiin saamaan vastaus mahdollisimman monelta osakeryhmältä, jotta tutkimustulokset käsittäisivät mahdollisimman laajasti tutkimuksen perusjoukon ajatukset ja näkemykset.

2.2 Toimeksiantaja ja tutkimuskohde

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn hallinnollinen isännöitsijä, joka työskentelee Tampereella sijaitsevassa isännöintipalveluja tarjoavassa konsernissa. Isännöitsijä oli esittänyt ajatuksen strategian laatimisesta Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn hallitukselle ja hallitus oli kiinnostunut ajatuksesta. Asunto-osakeyhtiön, eli taloyhtiön, strategian laadinta on työläs ja pitkä prosessi, minkä vuoksi isännöitsijä toivoi apua asukaskyselyn luomisessa, toteuttamisessa,

sekä tutkimustulosten analysoinnissa osana Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn strategia-prosessia. Isännöitsijän toiveena oli saada yleiskuva osakkaiden ajatuksista, näkemyksistä ja tyytyväisyyden tasosta taloyhtiöön liittyen, jotta yhtiön toimintaa ja johtamista voidaan kehittää tulevaisuudessa osakkaiden näkemysten pohjalta.

Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty on viiden rivitalorakennuksen taloyhtiö, joka sijaitsee Kangasalla Tursolassa. Tursola on Kangasalan osa-alue entisen Sahalahden kunnan alueella. Kangasalan kunta ja Sahalahden kunta yhdistyivät uudeksi Kangasalaksi vuonna 2005 (Avaintietoa n.d.). Isännöitsijän antamien tietojen mukaan rivitalot ovat valmistuneet vuonna 1991 ja niiden rakennusaineena on käytetty puuta ja nykyisenä kateaineena on pelti. Rakennuksissa on koneellinen ilmanvaihtojärjestelmä, jonka poistoilma menee ulos liesituulettimen kautta ja korvausilma tulee seinissä olevista korvausilmaventtiileistä. Kiinteistöt lämmitetään maalämmöllä, jota tukee aurinkosähkövoimala (147 paneelia). Taloyhtiö omistaa tontin, johon rivitalot on rakennettu. Asuinhuoneistoja taloyhtiössä on yhteensä 18 kappaletta. Tällä hetkellä Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn jokainen asukas on osakas, eikä vuokralla asuvia asukkaita ole.

2.3 Tutkimusote ja aineistonkeruumenetelmä

Tutkimusongelman ja -kysymysten määrittelyn jälkeen valittiin tutkimuksen metodologia. Metodologia tarkoittaa menetelmiin käytettyä tutkimusotetta tai lähestymistapaa ja se valittiin tutkimusongelman pohjalta. Kananen (2019, 15) toteaa, että tutkimusotteen valinta täytyy tehdä harkiten, sillä tutkimusongelma saadaan ratkaistua oikeilla menetelmävalinnoilla. Oikeat menetelmävalinnat edesauttavat tutkimuksenmukaisen tiedon saamisessa. Tutkimusotteeksi voidaan valita kvalitatiivinen tutkimus tai kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ongelman ja selittämään ilmiön, jota ei aiemmin tunneta. Kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus puolestaan pyrkii yleistämään, ja se edellyttää ilmiön tuntemista. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu kysymysten esittämiseen ja ilmiö täytyy tuntea, jotta oikeat kysymykset voidaan esittää. Ilmiön tunteminen esitetään tyypillisesti ilmiötä kuvaavien, ja siihen vaikuttavien, teorioiden ja mallien kautta. Tutkimusta tehdessä on hyvä muistaa, että metodologista kaksijakoisuutta esiintyy ja

on myös olemassa joukko erilaisia yhdistelmätutkimuksia. (Kananen 2019, 25.) Tutkimusotteena käytetään kuitenkin yksinkertaisimman jaon mukaan joko laadullista tai määrällistä tutkimusta. (Kananen 2014, 52).

Tässä opinnäytetyössä tutkimusotteeksi valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, sillä tarkoituksena oli selvittää osakkaiden ajatukset ja näkemykset olemassa olevaan tilanteeseen strategian laatimisen näkökulmasta, sekä yleistää tutkimustuloksista saadut vastaukset koskemaan perusjoukkoa. Laadulliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan tavoitteena ei ollut selvittää syvällisiä syitä sille miksi osakkaat ajattelevat niin kuin he ajattelevat, vaan tavoitteena oli saada tietoa siitä mitä osakkaat ajattelevat tietyistä määritellyistä asioista taloyhtiössä ja kuinka tyytyväisiä he ovat taloyhtiön ominaisuuksiin ja toimintaan kokonaisuudessaan.

Jotta saadaan järkipერäistä, järjestelmällistä ja luotettavaa tieteellistä tietoa, tarvitaan oikeita ja perusteltuja tutkimusmenetelmiä. Valittu tutkimusmenetelmä ohjaa tutkimusta ja velvoittaa noudattamaan tieteelliseen työhön kuuluvia periaatteita. (Kananen 2019, 27.) Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin määrälliselle tutkimukselle tyypilliseen tapaan kyselyä, sillä tutkimusta johdatteli taloyhtiön strategian laatimista varten tarvittavat tiedot ja taloyhtiön strategian vaiheet (ks. liite 1). Taloyhtiön strategiatyö käynnistyy aloitteesta ja sen jälkeen laaditaan asukaskysely, jonka avulla kartoitetaan osakkaiden ja asukkaiden ajatukset ja näkemykset taloyhtiöstä. Tutkimuksen tavoite oli selkeä ja tiedettiin, millaisilla kysymyksillä saadaan tutkimuskysymyksiin vastauksia ja tutkimusongelma ratkaistua. Kysely kohdennettiin selkeälle ja ennalta määrätylle perusjoukolle, eli otokselle.

Kysely toteutettiin sähköisesti Webropol-kyselytyökalulla. Kyselylomakkeen kysymykset olivat pääosin strukturoituja ja vastausvaihtoehdoissa käytettiin 5-portaista semanttista differentiaalia eli Osgoodin asteikkoa, jonka avulla selvitettiin osakkaiden mielipiteet ja tyytyväisyyden taso taloyhtiön asioihin. Osgoodin asteikko on asenneasteikko, jolla mitataan henkilön kokemukseen perustuvaa mielipidettä. (Vilka 2007, 45). Kyselyssä oli myös hieman laadullisen tutkimusotteen piirteitä, sillä se sisälsi kaksi avointa kysymystä, joilla pyrittiin saamaan hieman lisätietoja osakkaiden ajatuksista ja näkemyksistä. Kysely sisälsi myös strukturoituja monivalintakysymyksiä, joissa

oli valmiit vastausvaihtoehdot. Kyselyn kaikki kysymykset olivat pakollisia, sillä osak-
kaiden haluttiin vastaavan jokaiseen esitettyyn kysymykseen. Kyselylomakkeessa
hyödynnettiin osittain Suomen Kiinteistöliiton (2017) julkaiseman artikkelin
”Asukaskysely antaa pohjan strategialle” esimerkkikyselyn kysymyksiä.

Sähköinen kyselylinkki avattiin ja lähetettiin osakkaille huoneistokohtaisesti 7.4.2021
ja linkki oli avoinna 12.4.2021 kello 16:00 asti. Osakkailla oli noin viisi (5) päivää aikaa
vastata kyselyyn (liite 2). Ennen kyselytutkimuksen lähettämistä varmistettiin, että
jokaisen huoneiston osakkaalla on toimiva sähköpostiosoite. Hallituksen puheen-
johtaja välitti kyselylinkin huoneistokohtaisesti osakkaille. Mikäli huoneistossa asui
useampi osakas, heitä pyydettiin vastaamaan kyselyyn yhdessä, sillä toimeksiantajan
toiveena oli, että tutkimustulokset kerätään ja käsitellään osakeryhmänä. Tavoit-
teena oli saada jokaisen 18 huoneiston osakeryhmä vastaamaan kyselyyn anonyy-
misti. Vaikka tutkimuksen lähtökohtainen otos oli pieni, kyselyllä saatiin kerättyä
oikeat ja oleelliset tiedot oikealta perusjoukolta, minkä johdosta tutkimustuloksia
voidaan hyödyntää taloyhtiön toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa tule-
vaisuudessa. Tutkimustulokset ovat pilottiaineistoa taloyhtiön strategialuonnosta
varten ja niitä voidaan tarvittaessa syventää laadullisilla tutkimusmenetelmillä, kuten
haastattelulla. Tutkimuksessa haluttiin kerätä anonyymia tietoa osakkailta, minkä
vuoksi haastattelu ei valikoitunut tutkimusmenetelmäksi.

2.4 Aineiston analyysi ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimustulokset käsiteltiin sekä kokonaisuutena että jakamalla osakkaat kahteen
ryhmään; hallituksen jäseniin ja muihin osakkaisiin. Jokaisen osakkaan vastaus käsi-
teltiin osakeryhmänä. Koska tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Asunto-osaakeyhtiö
Kevätniityn osakkaiden ajatukset ja näkemykset, tutkimustulokset käsiteltiin ensisijai-
sesti kokonaisuutena. Ristiintaulukoinnilla haluttiin kuitenkin syventää tutkimustulos-
ten antamaa informaatiota, ja selvittää, onko hallituksen jäsenten ja muiden osakka-
iden näkemyksissä voimakasta eroa. Tutkimustulokset analysoitiin Webropolissa
Webropol Professional Statistics -ominaisuutta hyödyntäen. Tutkimustuloksia käsitel-
tiin keskiarvon, keskihajonnan, prosenttiluvun, luokittelun, teemoittelun sekä profi-
loinnin avulla.

Kanasen (2019, 27) mukaan sekä kvalitatiivisella että kvantitatiivisella tutkimuksella on molemmilla omat tutkimusmenetelmänsä, jotka jakautuvat aineistonkeruu-, analyysi- ja luotettavuusmenetelmiin. Reliabiliteetista puhutaan silloin kun ilmaistaan miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. Reliabiliteetin arvioimiseen voidaan käyttää toistomittauksia. (Tilastokeskus n.d.) Jos toistomittaukset osoittavat samankaltaista toistettavuutta ja poissulkevat sattumanvaraisuuden, voidaan mittauksia kutsua reliaabeliksi. Kun puolestaan halutaan ilmaista miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittausmenetelmä mittaa juuri kyseisen tutkittavan ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata, puhtaan validiteetista. (Tilastokeskus n.d.). Tutkimus ei siis ole validi silloin, kun tutkimus ei mittaa sitä mitä sen avulla on tarkoitus selvittää ja tällöin tutkimus on arvoton. Kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat, validiteetti on hyvä, sillä tällöin saadaan kerättyä tutkimuksen tavoitteen kannalta oikeat asiat ja tiedot oikealta perusjoukolta.

Tutkimuksen luotettavuus täytyy huomioida tutkimuksen jokaisessa vaiheessa alusta loppuun asti. Sähköinen asukaskyselylomake laadittiin harkiten vastaamaan tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Asukaskyselyn tulkinnan oikeellisuus vahvistettiin ja testattiin muutamalla ulkopuolisella henkilöllä, jotka täyttivät kyselyn ennen kuin se lähetettiin varsinaiselle kohderyhmälle. Ulkopuoliset testaajat ymmärsivät kyselyn sen päämäärään asetetulla tavalla. Onnistunut kysymyksenasettelu oli tärkeää tutkimustulosten vertailtavuuden kannalta, sillä kyselytutkimuksen tavoitteena oli, että jokainen osakas ymmärtää kysymykset ja osaa vastata niihin tutkimuksen päämäärään asetetulla tavalla. Tutkimustulosten luotettavuutta pyrittiin lisäämään selkeän kysymyksenasettelun lisäksi lähettämällä sähköinen kyselylinkki vastauspyyntöineen osakkaille hallituksen puheenjohtajan sähköpostista. Tällä pyrittiin lisäämään todennäköisyyttä tutkimuksen korkeampaan vastausprosenttiin, sillä hallituksen puheenjohtajan sähköpostiosoite oli osakkaille entuudestaan tuttu ja luotettavaksi koettu.

3 Asunto-osakeyhtiö ja sen toiminta

Asunto-osakeyhtiö, tuttavallisemmin taloyhtiö, on lain mukaan määritelty seuraavasti:

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. Asunto-osakeyhtiön jokainen osake tuottaa yksin tai toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä. (AOYL, 2 §.)

Asunto-osakeyhtiö, eli taloyhtiö, on siis asumista varten perustettu osakeyhtiö. Taloyhtiössä osakkaat eivät varsinaisesti omista huoneistoa, vaan osakkeita, jotka tuottavat hallintaoikeuden osakekirjassa ja yhtiöjärjestyksessä määrättyyn huoneistoon. Toisin sanoen taloyhtiö siis omistaa rakennuksen asuntoineen ja osakas omistaa asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet. Osakkaan hallintaoikeus muistuttaa pitkälti omistusoikeutta ja osakkuuteen taloyhtiössä liittyy monia oikeuksia ja velvollisuuksia. Asunto-osakeyhtiölaki säätelee osakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia, sekä taloyhtiön hallintoa ja toimintaa. (Sarekoski 2005, 7.) Taloyhtiön hallinnoimat asuinrakennukset voivat olla kerrostaloja, rivitaloja, paritaloja tai yhden asunnon taloja eli erillistaloja. (Asuminen taloyhtiössä n.d.).

Taloyhtiöiden toimintaa määrittelee Suomessa asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009, josta käytetään virallista lyhennettä AOYL. Lakia sovelletaan kaikkiin osakeyhtiöihin, jotka on rekisteröity lain mukaisesti asunto-osakeyhtiöinä, ellei muussa laissa säädetä toisin. (AOYL, 1§). Taloyhtiöiden tulee noudattaa asunto-osakeyhtiölakia kaikessa toiminnassaan. Asunto-osakeyhtiölaissa on myös yksityiskohtaisia määräyksiä muun muassa siitä, kuinka taloyhtiöiden kunnossapito, korjaus- ja muutostyöt sekä vastikkeenmaksu ja päätöksenteko tulee toteuttaa.

Taloyhtiöissä noudatetaan asunto-osakeyhtiölain lisäksi myös yhtiöjärjестystä, jossa voidaan poiketa asunto-osakeyhtiölain määrittelemistä raameista. Yhtiöjärjestys on taloyhtiön sisäinen laki, joka on oltava asunto-osakeyhtiölain mukaan jokaisella taloyhtiöllä. Se on rekisteröity yhtiön perustamisen yhteydessä kaupparekisteriin ja hyväksytty yhtiökokouksessa. Yhtiöjärjестyksessä määritellään millä perusteella osak-

kaat maksavat vastikkeita ja minkä tilojen hallintaan osakkaan osakkeet antavat oikeuden. Yhtiöjärjestyksestä voi myös selvittää kunnossapidon vastuunjako osakkaan ja taloyhtiön välillä. (Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys n.d.)

3.1 Taloyhtiön johto

Tyypillisesti taloyhtiötä johtaa hallitus yhdessä isännöitsijän kanssa ja käytännössä vain pienet taloyhtiöt voivat toimia ilman ammatti-isännöitsijää. Hallituksen ja isännöitsijän tehtävänä on hallinnoida taloyhtiötä ja huolehtia yhtiön kiinteistönpidosta, sekä rakennusten muun toiminnan järjestämisestä. Taloyhtiön toiminnassa on otettava huomioon asunto-osakeyhtiölaki, yhtiöjärjestys, hyvä hallintotapa, sekä osakkaiden yhtiökokouksessa päättämät tavoitteet. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 13.)

Hallituksen ja isännöitsijän toiminnan pääperiaatteena on toimia huolellisesti ja yhtiön edun mukaisesti. (AOYL, 11 §). Huolellisuudella tarkoitetaan sitä, että tehdyt päätökset taloyhtiössä ovat johdonmukaisia ja tehty aina tilanteen edellyttämän asianmukaisen tiedon pohjalta. Hallituksen jäsenten ja isännöitsijän mahdolliset eturistiriidat eivät saa vaikuttaa päätöksentekoon, ja mitä suurempi riski päätökseen liittyy, sitä huolellisemmin sitä on valmisteltava. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 9.) Hallituksella ja isännöitsijällä on lojaliteettivelvoite, joka kohdistuu yhtiöön ja kaikkiin yhtiön osakkaisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että hallituksen ja isännöitsijän täytyy aina toimia yhtiön edun mukaisesti. Lähtökohtana toiminnassa on sellainen osakkaiden yhteinen etu, joka perustuu muuhunkin kuin yksittäisten osakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. (Mts. 9.) Tämä yhteisen edun periaate on määritelty asunto-osakeyhtiölaissa yhdenvertaisuudeksi, jonka mukaan yhtiökokous, hallitus tai isännöitsijä ei saa päättää tai tehdä mitään mikä tuottaa yhdelle osakkaalle etua toisten osakkaiden kustannuksella. Yhdenvertaisuuden periaatteella pyritään estämään enemmistöosakkaiden suosiminen vähemmistön kustannuksella. Tärkeintä yhdenvertaisuusperiaatteessa on, että kaikilla osakkailla on mahdollisuus hyötyä tehdyistä päätöksistä. (Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys n.d.)

Hallitus

Asunto-osakeyhtiölain (7 luku, 8§) mukaan taloyhtiön hallitukseen on valittava kolmesta viiteen varsinaista jäsentä, ellei yhtiöjärjestys toisin määrää. Yhtiökokous valitsee taloyhtiön hallituksen ja hallitus valitsee joukostaan puheenjohtajan. Asunto-osakeyhtiölain mukaan hallitus edustaa taloyhtiötä. Hallitus järjestää yhtiön hallinnon ja kiinteistönpidon yleisellä tasolla, valvoo yhtiökokouksen valmistelua ja huolehtii siitä, että kokouksen päätökset viedään toteutukseen. Hallitus on vastuussa isännöitsijän valitsemisesta sekä isännöitsijän toiminnan ohjaamisesta ja valvomisesta. Hallitus päättää myös tarvittaessa isännöintiyrityksen vaihtamisesta. Lisäksi hallituksen tehtävänä on huolehtia yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan järjestämisestä, sekä laatia ja allekirjoittaa yhtiön tilinpäätös yhdessä isännöitsijän kanssa. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 31.)

Isännöitsijä

Vuonna 1992 voimaan tullut nykyistä asunto-osakeyhtiölakia edeltävä laki virallisti isännöitsijän aseman lakitasolla. Lain myötä alettiin puhua **yhtiön johdosta**, johon kuuluu sekä hallitus että isännöitsijä. Laissa todettiin, että taloyhtiöllä voi olla isännöitsijä, jos yhtiöjärjestys määrää tai yhtiökokous päättää niin. (Kaivanto, Haarma, Kangasluoma & Jaatinen 2011, 23.) Asunto-osakeyhtiölain (7 luku 22§) mukaan isännöitsijä voi edustaa taloyhtiötä asiassa, joka kuuluu hänen yleisiin tehtäviinsä, eli taloyhtiön päivittäiseen hallintoon. Nykyisen asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijän tehtäviin kuuluu kiinteistönpidosta ja rakennusten kunnosta huolehtiminen. Isännöitsijän on myös huolehdittava taloyhtiön juoksevasta hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti, sekä huolehdittava, että yhtiön varainhoito on luotettavaa ja kirjanpito lainmukaista. (Kaivanto ym. 2011, 24-25.) Isännöitsijän tärkeimmät tehtävät ovat siis käytännössä kiinteistön kunnosta ja elinkaaresta, taloudesta ja juoksevasta hallinnosta huolehtiminen hallituksen päätösten mukaisesti. Isännöitsijä antaa hallitukselle konsultaatioapua edellä mainittujen asiakokonaisuuksien hoidossa ja isännöitsijä valvoo, että hallitus toimii asunto-osakeyhtiölain, yhtiöjärjestyksen ja hyvän hallintotavan mukaisesti. Taloyhtiön johtaminen on siis hallituksen ja isännöitsijän välistä yhteistyötä, sillä he vastaavat yhdessä yhtiön asioista taloyhtiön toiminnan tavoitteiden mukaisesti.

3.2 Yhtiökokous ja osakkaat

Taloyhtiön korkein päättävin elin on yhtiökokous, jossa hallitus, isännöitsijä ja osakkaat kohtaavat. Yhtiökokous voi vaikuttaa merkittävästi taloyhtiön yleiseen ilmapiiriin, johdon välisiin suhteisiin sekä osakkaiden halukkuuteen osallistua taloyhtiön toimintaan. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 17.) ”Taloyhtiön yhtiökokouksessa osakkaat tekevät päätökset taloyhtiön tärkeimmistä asioista, kuten laajoista korjaushankkeista, tilinpäätöksen vahvistamisesta sekä vastikkeiden ja muiden maksujen suuruudesta.” (mts. 17). Yhtiökokouksessa osakkaat käyttävät äänioikeuttaan ja päättävät kaikista muista asioista paitsi niistä, jotka ovat asunto-osakeyhtiölaissa tai yhtiöjärjestyksessä määrätty hallitukselle tai isännöitsijälle. (Mts. 17.) Koska osakkaat käyttävät omaa ääni-, puhe- ja ehdotuksenteko-oikeuttaan yhtiökokouksessa taloyhtiön tärkeimmissä päätöksissä, tulisi yhtiökokous järjestää niin, että jokainen osakas voi halutessaan osallistua kokoukseen. Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus (2016, 16) mukaan yhtiökokousta ei tule järjestää yleisenä loma-aikana kuin vain pakottavasta tarpeesta, ja kokouspaikassa tulee huomioida osakkaiden erilaiset tarpeet, kuten esteettömyys. Asunto-osakeyhtiölaissa on määriteltä yksityiskohtaisia säädöksiä yhtiökokoukseen liittyen.

Asunto-osakeyhtiölain mukaan osakkaalla on monia oikeuksia ja velvollisuuksia taloyhtiössä. Osakkaan yksi tärkeimmistä oikeuksista on oikeus osallistua yhtiökokoukseen, jossa osakas voi itse vaikuttaa taloyhtiön tärkeisiin päätöksiin. Muita keskeisimpiä osakkaan oikeuksia ovat kyselyoikeus ja oikeus saada asia käsiteltäväksi yhtiökokoukseen, sekä oikeus remontoida omaa huoneistoa. Keskeisimpiä osakkaan velvollisuuksia ovat yhtiövastikkeen maksaminen taloyhtiön yhteisten menojen kattamiseksi sekä huoneiston kunnossapitovelvollisuus. Osakkaalla on velvollisuus pitää huolta huoneistonsa kunnosta ja ilmoittaa taloyhtiölle kuuluvista vioista välittömästi sellaisia havaitessaan. (3 + 2 osakkaan oikeutta ja velvollisuutta taloyhtiössä 2018.)

3.3 Viestinnän merkitys

Taloyhtiön toiminta perustuu pitkälti vuorovaikutukselle. Hallituksen ja isännöitsijän hyvään hallintotapaan kuuluu hyvin hoidettu viestintä ja se on merkittävässä roolissa

taloyhtiön toiminnassa, sekä osakkaiden sitouttamisessa taloyhtiön asioiden hoitoon. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 11). Onnistunut viestintä on merkittävässä roolissa myös hallituksen ja isännöitsijän välisen yhteistyön onnistumisessa. Tässä luvussa käsitellään mitä vuorovaikutus on ja mistä se muodostuu.

Vuorovaikutus on viestintää ja se voi olla sekä sanallista että sanatonta. Vuorovaikutus sisältää aina jonkun sanoman ja se perustuu vastavuoroisuuteen, jossa viestinnän osapuolet ovat kaikki samanaikaisesti sekä viestin lähettäjiä että vastaanottajia. Vuorovaikutusta voidaan kuvailla jatkuvaksi prosessiksi, joka muodostuu viestien vaihdosta ja luonnista, viestien tulkitsemisesta ja niihin reagoimisesta sekä viestintäsuhteen muodostumisesta ja rakentamisesta. Viestintäprosessin ymmärtäminen on välttämätöntä, jotta voidaan viestiä tehokkaasti ilman väärinkäsityksiä. Digitalisoituminen on vaikuttanut vuorovaikutukseen siten, että nykyisin vuorovaikutus voi olla hyvin monimuotoista ja vuorovaikutustavaltaan vaihtelevaa. Vahvistuvana trendinä vuorovaikutuksessa onkin puheen ja kirjoittamisen limittyminen ja sekoittuminen. (Isotaulus & Rajalahti 2017.)

Vuorovaikutus on relationaalinen prosessi, mikä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksessa välitetään samaan aikaan informaatiota ja luodaan suhdetta vuorovaikutuksessa olevien osapuolten kesken. Merkityksellistä vuorovaikutuksessa on se, miten osapuolet asemoivat itsensä suhteessa toisiinsa sekä se, miten ja millaisena asenteena asemointi näkyy heidän viestinnässään. Relationaalisen viestinnän teorian mukaan viestinnässä on aina läsnä sekä sisältötaso että suhdetaso, eli sisällön lisäksi viestitään aina suhtautumista viestin vastaanottajaan. Vuorovaikutus siis välittää sisältöä ja kertoo viestinnän osapuolten välisestä suhteesta. Viestinnän avulla voidaan myös muovata suhdetta viestin vastaanottajaan. (Isotaulus & Rajalahti 2017.)

Vuorovaikutuksessa tulee ottaa verbaalisen, eli sanallisen viestinnän lisäksi huomioon myös nonverbaalinen, eli sanaton viestintä. Nonverbaalinen viestintä on erityisen merkittävässä asemassa relationaalisen viestinnän kannalta, sillä se on keskeisessä tehtävässä tunteiden ilmaisussa. Suhtautuminen toisiin ihmisiin rakentuu verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän perusteella. Useissa tilanteissa sanattomalle viestinnälle annetaan kuitenkin enemmän painoarvoa kuin sanalliselle viestinnälle,

etenkin silloin, jos ne ovat ristiriidassa keskenään. Nonverbaalinen viestintä on erittäin merkittävää, kun tarkastellaan, millaiseksi viestintäsuhde toisiin henkilöihin muodostuu. (Isotalus & Rajalahti 2017.)

3.4 Asiakaskokemus ja -tyytyväisyys

Kun puhutaan taloyhtiöstä, voidaan asiakaskokemus ja -tyytyväisyys nähdä asukaskokemuksena ja -tyytyväisyytenä, sillä molemmat rakentuvat samojen periaatteiden pohjalta. Tässä luvussa käsitellään asiakaskokemuksen ja -tyytyväisyyden muodostumista, sekä asiakkaan odotusten ylittämistä.

Löytänän ja Kortesuon (2011, 7) mukaan asiakaskokemus muodostuu asiakkaalle kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summana. Saarijärvi ja Puustinen (2020, 12) kuvailevat asiakaskokemuksen olevan asiakkaan subjektiivinen ja kokonaisvaltainen kokemus, joka jäsentyy jokaisessa vuorovaikutushetkessä. Koska asiakaskokemus perustuu aina ihmisen omiin tulkintoihin ja kokemuksiin, joihin vaikuttaa ihmisen omat tunteet, yritykset eivät voi määräänsä enempää vaikuttaa asiakaskokemuksiin. Se, mihin yritykset voivat kuitenkin vaikuttaa asiakaskokemuksen muodostumisessa, on päättää millaisia kokemuksia ne itse haluavat tarjota ja luoda. (Löytänä ja Kortesuo 2011, 7.) Koska asiakaskokemukset herättävät tunteita, yritysten tulisi myös pohtia millaisia tunteita, eli emotioita, asiakkaassa halutaan herättää.

Asiakaskokemuksessa onnistuminen

Jotta asiakaskokemuksen toteuttaminen onnistuu halutulla tavalla, tarvitaan strategia, jossa on määritelty, millaisia asiakaskokemuksia pyritään tuottamaan ja miten niiden toteuttaminen käytännössä onnistuu. Viime vuosikymmenien aikana asiakaskokemus onkin noussut yhä voimakkaammin yritysten ja julkisten organisaatioiden strategiseen sanastoon, ja johtajat puhuvat asiakaskokemuksesta strategisena painopisteenä. Asiakaslähtöinen yritys pyrkii kehittämään tuotteitaan ja palvelujaan keisimpien asiakkaidensa tarpeiden ymmärtämisen pohjalta. Asiakaskokemukseen panostaminen tarkoittaa käytännössä sitä, että koko asiakaspolku ja sen varrella olevat kosketuspisteet toteutuvat määritellyn asiakaskokemuksen strategian mukaisesti.

(Saarijärvi & Puustinen 2020, 13-16.) Asiakaskokemuksen strategia mahdollistaa asiakaskokemuksen johtamisen.

Löytänä ja Kortesus (2011, 7) määrittelevät asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisvaltaiseksi ajattelutavaksi, joka huomioi yrityksen kaikki osa-alueet ja toiminnot, jotka ovat joko suoraan tai välillisesti kosketuksessa asiakkaaseen. Saarijärven ja Puustisen (2020, 64) mukaan asiakaskokemuksen johtamisessa on tärkeää ymmärtää yleisesti mitkä tekijät selittävät erityisen hyviä ja erityisen huonoja kokemuksia. Kun ne tiedostetaan, voidaan keskittyä järjestelmällisesti huonojen tekijöiden poistamiseen. Jotta yrityksen toimintaa voidaan kehittää asiakkaan näkökulmasta, täytyy ensin ymmärtää asiakasta.

Asiakastyytyväisyys

Lähes poikkeuksetta jokainen liiketoimintaa harjoittava yritys on tietoinen asiakastyytyväisyyden merkityksestä omaan toimintaansa ja kilpailukykyynsä.

Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tuttua voittoa tavoittelevissa yrityksissä, mutta taloyhtiöissä asukastyytyväisyyttä on mitattu verrattain vähän, mikä todennäköisesti selittyy sillä, ettei taloyhtiön toiminta varsinaisesti perustu voiton tavoitteluun.

Asiakastyytyväisyys perustuu asiakaskokemukseen. Aarnikoivun (2005, 37) sanoin; asiakkaiden äänet saadaan kuuluviin asiakastyytyväisyystutkimuksella. Georgen ja Malleryn (2003, 5) mukaan asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan tunnetta siitä, että hänen henkilökohtaiset odotuksensa täytetään tai jopa ylitetään. Jos asiakkailta ei koskaan kysytä mitä he odottavat palvelulta, heidän odotustensa täyttäminen ja etenkin ylittäminen voi olla haastavaa. Ymmärtääkseen asiakasta, täytyy ensin selvittää mitä asiakkaat odottavat palvelulta ja millaisen palvelun he kokevat laadukkaaksi. (mts. 5). Korkeamäen, Pulkisen ja Selinheimon (2000, 24) mukaan asiakas määrittelee palvelun laadun joka kerta uudelleen, minkä vuoksi laatua on hankala mitata.

Rope ja Pöllänen (1995, 19) toteavat, että asiakastyytyväisyyden hallinnan ydin on kyky asiakkaan kuunteluun. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan ymmärtäminen ovat

avainasemassa, kun puhutaan asiakastyytyväisyyden parantamisesta. Ylikoski (1999, 149) toteaa, että asiakkailta on tärkeää saada yksityiskohtaista tietoa siitä, mitkä asiat saavat heidät tyytyväiseksi. Tyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää, sillä yleensä mitatut asiat ovat niitä jotka käsitellään ja tuodaan esille, ja joita lähdetään kehittämään eteenpäin. Kun asiakastyytyväisyyttä mitataan, saadaan konkreettista tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä, mikä auttaa tunnistamaan kehitystä vaativat asiat ja toiminnot. Kehityskohteiden konkretisoituminen myös motivoi parantamaan kehitettäviä asioita ja toimintoja. (George ja Mallery 2003, 7.) Jokinen, Heinämaa ja Heikkonen (2000, 289) korostavat, että asiakkaan palautteet täytyy työstää konkreettisiksi kehittämistoimenpiteiksi ja viedä käytäntöön.

Mikäli asiakastyytyväisyyttä ei ole koskaan aiemmin mitattu, on hyvä aloittaa laajalla kertatutkimuksella, jolla selvitetään mihin asioihin asiakkaat ovat tällä hetkellä tyytyväisiä ja tyytymättömiä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata monella tapaa samaan aikaan, mutta toivottavaa olisi, että mittaukset täydentäisivät toisiaan. Esimerkiksi kertatutkimuksessa ilmenneitä tutkimustuloksia voidaan tutkia tarvittaessa lisää täydentävällä tutkimuksella, jolla pyritään ymmärtämään tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen johtaneita syitä paremmin. Mitä syvällisemmin syitä ymmärretään, sitä helpompi niitä on lähteä kehittämään. Silloin kun palvelun laatua tahdotaan kehittää, on tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden molempien mittaaminen tärkeää. (Lecklin 2006, 112–113.) Asiakastyytyväisyyttä on myös hyvä seurata tietyin väliajoin, sillä seuraamalla voidaan varmistua palvelun laadusta sekä sen pysyvyydestä. Tyytyväisyyskyselyjä ei kuitenkaan tule tehdä jatkuvasti. Silloin kun edellisessä kyselyssä esiin tulleet kehityskohteet on korjattu ja muutokset ovat alkaneet vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin, voidaan laatia uusi kysely asiakkaille. (Ylikoski 1999, 170).

Lecklinin (2006, 109) mukaan asiakastyytyväisyyttä mitataan yleensä 5-portaisella asteikolla, jossa vastausten keskiarvo määrittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat. Asteikko on yleensä seuraavanlainen:

- 1 = erittäin tyytymätön
- 2 = tyytymätön
- 3 = ei tyytyväinen eikä tyytymätön
- 4 = tyytyväinen

- 5= erittäin tyytyväinen

Odotusten ylittäminen

Löytänän ja Kortesuon (2011, 33) mukaan odotusten ylittäminen on keskeinen osa asiakaskokemuksen johtamista ja se muodostuu kolmesta osasta: **ydinkokemuksesta, laajennetusta kokemuksesta** sekä **odotukset ylittävistä elementeistä**. Kun halutaan kehittää asiakaskokemusta, lähdetään aina liikkeelle ydinkokemuksesta. Löytänä ja Kortesus (2011, 33) toteavat, että ydinkokemus on perustehtävän toteuttamista. Asiakaskokemusta johdetaan hyvin silloin, kun varmistetaan että ydinkokemus onnistuu eri tilanteissa ja olosuhteissa tavoitteen mukaisella tavalla. Yrityksen ei kannata luvata ydinkokemuksellaan liikoja, sillä tällöin perustehtävät vaarantuvat ja asiakkaan odotusten täyttäminen hankaloituu. Odotusten ylittäminen edellyttää onnistunutta ydinkokemusta. Usein asiakkaat ovat tyytyväisiä jo silloin, kun heidän odotuksensa täytetään, minkä vuoksi yritysten on tärkeä seurata ja varmistaa, että asiakkaiden odotukset täyttyvät. (Löytänä ja Kortesus 2011, 33.) Rukolaisen (2020, 50) mukaan yrityksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on huolehtia päivittäin siitä, että asiakaskokemus on positiivinen.

Seuraava askel ydinkokemuksen jälkeen kohti odotukset ylittävää kokemusta on laajennettu kokemus. Laajennettu kokemus muodostuu edistämisen ja mahdollistamisen tuloksena ja se rakentuu ydinkokemuksesta, johon tuodaan jotain lisäarvoa asiakkaalle niin, että kokemuksesta rakentuu ydinkokemusta laajempi. Edistäminen tarkoittaa sitä, että ydinkokemukseen tuodaan suoraan lisäarvoa tuottavia elementtejä esimerkiksi tarjoamalla asiakkaille myös perustehtävän lisäksi jotain muuta palvelua, jota he tarvitsevat. Mahdollistaminen puolestaan tarkoittaa, että ydinkokemukseen tuodaan välillisiä elementtejä, joilla saadaan ydinkokemus laajennettua. (Löytänä ja Kortesus, 33-34.)

Kuviossa 1 on mukailtu Löytänän ja Kortesuon (2011, 34) esittämät elementit, joista odotusten ylittävä kokemus syntyy ydinkokemuksen ja sen laajentumisen jälkeen:



Kuvio 1. Odotuksen ylittävän kokemuksen elementit.

Jokainen asiakas toivoo saavansa henkilökohtaista palvelua. Henkilökohtaisen kokemuksen rakentaminen vaatii paljon työtä ja se saavutetaan tarkasti mietittyjen prosessien sekä systemaattisen tiedon- ja palautteenkeruun myötä. Asiakas myös tarvitsee tunnetta siitä, että hän on merkityksellinen yritykselle ja kaikki asiakaskokemukset tulee suunnitella vastaamaan asiakkaan ydintarpeita ja toiveita. Asiakaskokemuksen räätälöinnillä lisätään asiakkaan kokemuksen arvoa ja räätälöinti edellyttää sitä, että työntekijöille on annettu joustovaraa, sillä kokemusta muovataan asiakkaan tilanteeseen sopivaksi erilaisissa hetkissä. Myös kokemuksen oikea-aikaisuus on asiakkaan kannalta merkityksellistä. Asiakkaita tulisi myös rohkaista palautteenantoon yrityksessä tarjoamalla palautteenannolle alustat. Sekä positiiviset että negatiiviset palautteet ovat tärkeitä, sillä ne molemmat mahdollistavat yrityksen

toiminnan kehittämisen. Odotusten ylittämisessä tulisi pyrkiä myös kestävyYTEEN, sillä mitä kestävämpi kokemus on, sitä suurempi on odotusten ylittäminen.

Kokemuksen selkeyteen kannattaa panostaa, sillä epäselvät kokemukset aiheuttavat asiakkaille helposti negatiivisia tunteita. Myynnin näkökulmasta asiakkaalle tulisi tuottaa arvoa suoranaisen myynnin sijaan, ja on myös hyvä muistaa, että lisäarvoa voidaan luoda asiakkaalle myös kaupanteon jälkeen. Merkityksellistä on myös varmistaa se, että asiakas on tietoinen kokemuksensa arvosta yritykselle.

Asiakaskokemusten tulisi aina herättää asiakkaissa positiivisia tunteita ja niiden ylläpitäminen on tärkeää. (Löytänä ja Kortesus 2011, 34-39.)

4 Taloyhtiön strategia

Strategia on käsitteenä moniulotteinen, eikä sitä voi määritellä yksiselitteisesti. Aunola ja Näsi (2001, 12) kuvailevat strategiaa yrityksen punaiseksi langaksi eli toiminnan juoneksi. Kamensky (2014, 18) kuvailee strategian olevan asioiden priorisointia ja tietoista valitsemista lukemattomien vaihtoehtojen joukosta. Organisaatiossa täytyy tietää ja tiedostaa tehdyt valinnat yhdessä, jotta niitä voidaan toteuttaa suunnitellusti. Kilpailullisen strategian tavoitteena on yleensä erottua kilpailijoidensa joukosta. Porter (1996, 66) toteaa, että strateginen asemointi voi perustua asiakkaan tarpeisiin, asiakkaan tavoitettavuuteen sekä palveluun tai tuotteisiin.

Taloyhtiön strategian kannalta keskeistä on, että jokainen osakas sitoutuu alusta alkaen strategian laatimiseen, sekä toimii määrätietoisesti taloyhtiön asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi yhdessä päätettyjen strategialinjausten mukaisesti. Strategian avulla taloyhtiö myös hallitsee ympäristöään sopeutumalla sen muutoksiin ja vaikuttamalla siihen omalla toiminnallaan omassa toimintaympäristössään.

4.1 Strategian tarve

Kamensky (2014, 17) toteaa, että jokainen organisaatio on perustettu jotakin tehtävää varten. Organisaatiot pyrkivät käyttämillään resursseilla tyydyttämään joko

ihmisten tai muiden organisaatioiden tarpeita muuttuvassa maailmassa. Strategia on avainasemassa, kun puhutaan organisaation resurssien tehokkaasta käytöstä ja niiden kohdistamisesta oikeisiin asioihin. Strategia auttaa organisaatiota kohdentamaan huomion oikeisiin tarpeisiin ja asiakkaisiin, sekä huomaamaan tarvittavat muutokset ajoissa. (Mts, 17). Asunto-osakeyhtiöt ovat osakeyhtiöitä, jotka eivät tavoittele toiminnallaan varsinaisesti voittoa, eivätkä kilpaile toisten osakeyhtiöiden kanssa, mutta Kamenskyn (2014, 17) mukaan kilpailuelementin puuttuminen ei tee strategiatyöskentelyä tarpeettomaksi, vaikka kilpailuelementin puuttuminen muuttaa hieman strategian luonnetta ja sisältöä.

Taloyhtiöiden strategian tarvetta on lisännyt vuonna 2010 voimaan astunut asunto-osakeyhtiölain muutos, joka edellyttää taloyhtiötä laatimaan kunnossapitotarveselvityksen (tai korjaustarveselvityksen) seuraavalle viidelle vuodelle. Kunnossapitotarveselvitys sisältää tiedot kiinteistön korjaustarpeista seuraavan viiden vuoden aikana. Lain mukaan kunnossapitotarveselvitys vahvistetaan varsinaisessa yhtiökokouksessa tilipäätöksen yhteydessä ja se tulee päivittää joka vuosi osana tilinpäätöstä. Lakiuudistuksella pyritään ottamaan huomioon taloyhtiöiden ja osakkaiden muuttuneet tarpeet, sekä edistämään ja selventämään taloyhtiöiden päätöksentekoa ja toimintaa. (Korjaustarve ja kunnossapitotarveselvitys 2017.)

Asunto-osakeyhtiölaissa todetaan seuraavasti:

Hallituksen kirjallinen selvitys tarpeesta sellaiseen yhtiön rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitoon yhtiökokousta seuraavan 5 vuoden aikana, joka vaikuttaa olennaisesti osakehuoneiston käyttämiseen, yhtiövastikkeeseen tai muihin osakehuoneiston käytöstä aiheutuviin kustannuksiin. (AOYL, 3 §.)

Asunto-osakeyhtiölain mukaan kunnossapitotarveselvityksen laatiminen tai laadittaminen on taloyhtiön hallituksen vastuulla. Mikäli taloyhtiössä on isännöitsijä, joka hoitaa yhtiön hallintoa hallituksen valvonnan ja ohjeistuksen mukaan, annetaan kunnossapitotarveselvityksen käytännön laatiminen yleensä hänen tehtäväkseen. Lopullinen vastuu selvityksen laatimisesta on kuitenkin taloyhtiön hallituksella.

Taloyhtiön strategia on kunnossapitotarveselvitystä laajempi kokonaisuus ja sen tarkoitus on koota ja kiteyttää yhtiön osakkaiden ja asukkaiden tavoitteet kiinteistön kehittämiseksi. Strategiassa esitetään myös kiinteistön nykykunto ja tulevat korjaustarpeet. Taloyhtiön strategia laaditaan aina yhteistyössä osakkaiden ja asukkaiden kanssa heidän näkemystensä pohjalta. Strategiaa varten selvitetään mitä osakkaat ja asukkaat ajattelevat taloyhtiön nykytilasta ja miten he toivoisivat taloyhtiötä johdettavan ja kehitettävän tulevaisuudessa. Heidän näkemyksensä kirjataan strategiaan. (Yhteinen tavoite taloyhtiön kehittämiseen – Näin laadimme strategian 2012, 2.)

Taloyhtiön johtaminen vaatii pitkäjänteisyyttä, sillä siinä on otettava huomioon kiinteistön koko elinkaari sekä kestävä kehitys. Taloyhtiön hallinto ja osakkaat ovat vastuussa muun muassa kiinteistön arvon säilymisestä ja nousemisesta, sekä asumisen viihtyisyydestä. Hallinnon ja osakkaiden vastuulla on myös pitää huoli siitä, että taloyhtiö pystyy tuottamaan tehokkaasti, taloudellisesti ja suunnitelmallisesti osakkaiden ja asukkaiden tarvitsemia asumispalveluita. (Taloyhtiön strategia ja hyvä hallintotapa 2017.) Jotta taloyhtiö toimii mahdollisimman tehokkaasti ja suunnitelmallisesti, tarvitaan strategia pitkäjänteisen johtamisen tueksi. Strategiassa määritellään taloyhtiön toiminnalle selkeät linjaukset, sekä määritellään tavoitteet sille, miten taloyhtiötä hoidetaan, kehitetään ja johdetaan. Parhaimmillaan strategia helpottaa yhtiön johtamista ja lisää osakkaiden kiinnostusta osallistua taloyhtiön toimintaan ja päätöksentekoon.

Strategia auttaa taloyhtiötä kiinteistön kunnon seurannan sekä hoidon suunnitelmallisuudessa ja tyypillisesti strategia laaditaan vähintään viideksi vuodeksi eteenpäin. Hallitusta suositellaan laatimaan strategia yhdessä isännöitsijän kanssa. Yhtiökokous tekee päätöksen strategian hyväksymisestä tai jatkotyöstämisestä. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 18-19.) Hyvin johdettu ja hoidettu taloyhtiö lisää asumisviihtyvyyttä, sekä osakkaiden ja asukkaiden tyytyväisyyttä.

4.2 Strategian vaiheet ja sisältö

Strategia sisältää tiiviin kuvauksen taloyhtiön nykytilanteesta ja kehittämisperiaatteista. Lisäksi strategiassa kuvataan osakkaiden määrittelemät tavoitteet

asumisen tasolle, yhtiön ominaisuuksille ja palveluille, sekä määritellään miten lähivuosien tärkeimmät kehitystarpeet toteutetaan. (Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016, 18.)

Taloyhtiön strategian laatimisen malleja on useita. Tässä opinnäytetyössä noudatettiin Kiinteistöliiton (2017) Strategian laatimisen 8 askelta -vaiheita (ks. liite 1). Taloyhtiön strategian laadintaprosessi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen:

- Ennakkovalmistelu (vaiheet 1-3)
- Laadinta- ja päätöksenteko (vaiheet 4-6)
- Käyttö ja seuranta (vaiheet 7-8)

Vaihe 1 - Aloite

Ensimmäinen askel kohti taloyhtiön strategiaa on luonnollisesti keskustelun avaaminen ja aloitteen esittäminen. Aloite voi tulla hallitukselta, isännöitsijältä tai osakkaalta esimerkiksi yhtiökokouksessa. Isännöinnin rooli taloyhtiön johtamisessa on merkittävä, minkä vuoksi isännöitsijältä odotetaan aloitteellisuutta strategiatyön suhteen. Isännöitsijän tulisi esittää taloyhtiön strategiatyön käynnistämistä hallitukselle, mikäli sitä ei ole tehty aiemmin. (Miksi taloyhtiö tarvitsee strategian? 2017.)

Vaihe 2 - Hallituksen päätös

Strategiatyön ennakkovalmistelut käynnistyvät konkreettisesti silloin kun taloyhtiön hallitus päättää käynnistää strategian laatimisen. Strategian valmisteluvaiheessa viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys taloyhtiössä korostuu, sillä strategia laaditaan yhteistyössä osakkaiden ja asukkaiden kanssa. Onnistunut viestintä ja vuorovaikutus edesauttaa osakkaiden sitoutumista strategiaan ja sen hyväksymistä käytönotettavaksi myöhemmin. Strategian onnistumisen lähtökohtana on, että osakkaat, asukkaat ja mahdolliset muut kiinteistön käyttäjät ovat laajasti ja aktiivisesti mukana strategian valmistelun eri vaiheissa. (Miksi taloyhtiö tarvitsee strategian? 2017.)

Vaihe 3 - Asukaskysely

Sen jälkeen kun hallitus on tehnyt päätöksen strategiatyön käynnistämisestä, taloyhtiössä aloitetaan asukaskyselyn laadinta. Asukaskysely kohdennetaan taloyhtiön osakkaille ja asukkaille. Kyselyn tarkoituksena on selvittää millaiset ajatukset ja näkemykset heillä on taloyhtiön nykytilasta sekä tulevaisuudesta. Strategian onnistuminen parhaalla mahdollisella tavalla edellyttää mahdollisimman monen osakkaan ja asukkaan mielipiteen kuulemista. Asukaskyselyn voi toteuttaa sekä sähköisenä kyselynä että paperilomakkeella. (Strategian laatimisen 8 askelta 2017.) Joskus asukaskysely on tehokkainta toteuttaa samanaikaisesti sekä sähköisenä että paperisena, sillä taloyhtiön jokaisella osakkaalla ja asukkaalla ei välttämättä ole välineitä tai riittävää taitoa vastata kyselyyn sähköisesti.

Vaihe 4 - Tulosten analysointi ja strategialuonnoksen valmistelu

Asukaskyselyn jälkeen aloitetaan tutkimustulosten analysointi. Strategialuonnosta aletaan valmistella ja hallitus ja isännöitsijä yksin tai yhdessä valmistelevat tutkimustulosten perusteella selkeitä linjausvaihtoehtoja taloyhtiölle. Valmistelujen jälkeen hallitus ottaa linjausvaihtoehdot käsiteltäväksi ja kommentoitavaksi, jonka jälkeen hallitus tai isännöitsijä laatii kommenttien mukaisesti taloyhtiön strategialuonnoksen linjauksineen. (Strategian laatimisen 8 askelta 2017.)

Vaihe 5 - Hallituksen päätös ja esittely yhtiökokoukselle

Valmis strategialuonnos esitetään hallituksen toimesta yhtiökokouksen päätettäväksi ja sen täytyy olla jokaiselle selkeä ja ymmärrettävä. Aktiivisen ja avoimen tiedottamisen merkitys yhtiössä tässä vaiheessa strategian laatimista on korostunut. Strategialuonnoksessa esitetään linjausvaihtoehtojen lisäksi miten strategia näkyy taloyhtiön toiminnassa päivittäin. (Strategian laatimisen 8 askelta 2017.)

Vaihe 6 - Yhtiökokouksen päätös

Strategian hyväksymisestä päättää yhtiökokous. Yhtiökokous voi myös hylätä strategiasityksen ja esittää toiveet sekä linjaukset siitä miten strategiaa tulee jatkoystää. Tällöin strategia otetaan uudelleen käsittelyyn seuraavassa yhtiökokouksessa. Strategian käyttöönotto taloyhtiössä edellyttää aina osakkaiden selkeää tukea strategialle. (Strategian laatimisen 8 askelta 2017.)

Vaihe 7 – Toteuttaminen

Kun yhtiökokous hyväksyy strategian, taloyhtiön strategian mukainen toiminta käynnistetään välittömästi ja jokaisen osapuolen täytyy sitoutua siihen. Strategian käytännön toteutuksessa ja seurannassa kiinteistön erilaiset kunnonhallintatyökalut, kuten esimerkiksi huoltokirja, ovat merkittävässä roolissa. (Strategian laatimisen 8 askelta 2017.)

Vaihe 8 – Seuranta ja päivittäminen

Kun yhtiökokous päättää strategian hyväksymisestä, päätetään samalla myös siitä miten sen toteutumista seurataan ja päivitetään taloyhtiössä. Strategia voidaan päättää liitettäväksi isännöitsijäntodistukseen ja tilinpäätökseen. Hallitus sekä isännöitsijä ovat vastuussa strategian arvioimisesta ja päivittämisestä säännöllisin väliajoin. (Asunto-osakeyhtiön strategian laadinta 2012, 14.) Maailman nopeiden muutosten vuoksi strategiaa ei voida nykypäivänä laatia usealle vuodelle eteenpäin ilman mahdollisuutta muuttaa sitä, sillä strategian taustalla olevat oletukset voivat muuttua ja tällöin myös strategiaa täytyy muuttaa. (Korhonen & Bergman 2019, 23).

Taloyhtiön strategia on käytännössä muutaman sivun mittainen tiivis kuvaus taloyhtiön nykytilanteesta, kehittämisen periaatteista sekä kehitystarpeista. Strategia sisältää taloyhtiön perustiedot, kuten historian ja **kohdetiedot**. Kohdetiedoista käy ilmi kiinteistöjen rakennuttaja sekä se, milloin ja miten yhtiön kiinteistöt on rakennettu. Kohdetiedoissa kerrotaan rakennusten ja huoneistojen lukumäärä sekä huoneistojen keskikoko. Strategiassa kuvaillaan myös yhtiön asukasrakenne ja asukasvaihtuvuus. Kohdetiedot sisältävät edellä mainittujen tietojen lisäksi myös tiedot taloyhtiön omaisuudesta ja vuokratuloista. Myös korjaushistoria ja yhtiön muut merkittävät tapahtumat kirjataan strategiaan. Historia- ja kohdetietojen lisäksi strategiassa kuvaillaan taloyhtiön **nykytilanne**. Tiedoista käy ilmi taloyhtiön laadulliset ja tekniset ominaisuudet sekä yhtiön käyttämät palvelut, kuten esimerkiksi isännöinti, huolto ja siivous. Lisäksi strategiassa esitetään asukaskyselyn perusteella laaditut strategiset linjaukset, eli ylläpidon periaatteet ja lähivuosien tärkeimmät kehitystarpeet. Mikäli taloyhtiölle on tehty kuntokartoitus, sen tiedot ja keskeiset kuvaukset kirjataan nykykuvaukseen. (Mitä strategia sisältää? 2017.)

Strategiaan kirjataan asukaskyselyn tutkimustulosten perusteella laaditut **strategiset linjaukset**. Strategisilla linjauksilla tarkoitetaan taloyhtiön ylläpidon periaatteita ja ne määrittelevät osakkaiden näkemykset taloyhtiön kehittämisestä sekä kuvaavat osakkaiden tavoitteet ja toiveet taloyhtiön ominaisuuksista ja palveluista. Strategian laadinnassa voidaan ottaa osakkaiden näkemysten lisäksi huomioon myös vuokralaisten ja muiden taloyhtiöön sidoksissa olevien toimijoiden näkökulmat. Strategiset linjaukset määrittelevät yhtiön palvelujen periaatteet sekä taloyhtiön ominaisuuksien ja toimivuuden periaatteet. Linjausten lisäksi strategiassa kuvaillaan ja määritellään lähivuosien tärkeimmät **kehitystarpeet** ja se, miten strategisia linjauksia viedään eteenpäin käytännössä. Tyypillisesti 3-5 määriteltyä kehitystarvetta on sopiva määrä. Strategiaan kirjatut kehitystarpeet viedään osaksi taloyhtiön korjaus- ja investointisuunnitelmää. (Mitä strategia sisältää? 2017.)

Kun taloyhtiölle laaditaan strategia, täytyy varmistaa ettei yhtiön kehittäminen heikennä jo olemassa olevia palveluita.

4.3 Kehittämistyö

Kaikki kehittäminen lähtee liikkeelle nykytilan kartoittamisesta. Korhosen ja Bergmanin (20019, 18) sanoin; jos ei tiedetä missä ollaan tällä hetkellä, on vaikea lähteä suunnittelemaan uutta suuntaa. Kun aletaan pohtimaan organisaatiolle uutta suuntaa, on aluksi muodostettava selkeä kokonaiskuva nykyhetkestä. Oivallinen ja tehokas tapa selvittää organisaation nykytilanne on kysyä henkilöstön ajatuksia organisaation mahdollisista kehityskohteista, kulttuurista ja kehittämisideoista. (Korhonen & Bergman 2019, 19).

Henkilöstön osallistaminen kehittämiseen on tärkeää, jotta organisaation oikeat ongelmat, sekä parhaat ratkaisut ongelmiin löytyvät. Haasteena on löytää keinot, joilla organisaatiosta saadaan aitoa palautetta ja ideoita, sillä usein henkilöstö ei anna täysin aitoa palautetta organisaation johdolle, minkä vuoksi kehittämisen kannalta olennaista informaatiota jää saamatta ja täten kehittäminen jää hieman puutteelliseksi. Kehittämistyön alussa turvallisen ja positiivisen vuorovaikutuksen rakentaminen on

äärimmäisen tärkeässä roolissa, ja myös teknologian hyödyntäminen on hyvä vaihtoehto henkilöstön ajatusten ja näkemysten selvittämisessä. (Korhonen & Bergman 2019, 20.)

Joskus organisaation passiivisuus kehittämistyössä viestii siitä, etteivät avainhenkilöt ole tunnistanee uudistamistarvetta, vaikka mahdollisia havaintoja siihen suuntaan on tehty, etteivät nykyiset toimintamallit todennäköisesti palvele enää tulevaisuudessa. Silloin strategiakeskusteluun voi olla järkevää ottaa ulkopuolinen asiantuntija antamaan näkökulmaa organisaation tilanteesta ja johdon kannattaa hyödyntää myös henkilöstöä uusien näkökulmien kartoittamisessa. Kaikkein haasteellisin tilanne uudistumisen suhteen on silloin, kun mitään varsinaista kriisiä ei ole, mikä pakottaisi muuttamaan totuttuja toimintatapoja. Maailma kuitenkin muuttuu koko ajan ja on vain todennäköisesti ajan kysymys, milloin kriisi osuu omalle kohdalle. Kriisi ja vahva ulkoinen paine ovat asioita, jotka toimivat parhaina uudistamisen moottoreina, mutta mikäli näitä ei ole, organisaation itse asettamat riittävän haastavat tavoitteet voivat motivoida uudistumaan.

Strategian laatiminen on taloyhtiön kehittämistä ja sillä pyritään tehostamaan ja selkeyttämään yhtiön toimintaa sekä päätöksentekoa. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2009, 12) esittämää yrityksen kehittämistyötä mukaillen taloyhtiöt tarvitsevat jatkuvaa kehittämistä muun muassa seuraavissa asioissa:

- Yhtiön talouden parantaminen ja ylläpito
- Uusien toimintamallien kehitys
- Toimivan organisaatorakenteen luominen ja osakkaiden motivointi sekä heidän muuttuvien tarpeiden ymmärtäminen
- Toimintaan vaikuttavien muutosten ennakointi
- Nykyisen toiminnan tehostaminen ja kehittäminen
- Yhtiössä ilmenneiden ongelmien ratkaisu

Kun puhutaan kehittämistyöstä, puhutaan myös innovaatioiden tuottamisesta, joiden mahdollisuudet ovat nykyisin paremmat kuin koskaan aiemmin. Tekniikkajohdoisten innovaatioiden lisäksi innovaatioiden määritelmään sisältyy myös sosiaaliset innovaatiot, uudet toimintatavat sekä käytännöt ja käytäntöjen muuttuminen rutii-

neiksi. (Ojasalo ym. 2009, 13.) Ojasalon ja muiden (2009, 13-14) mukaan innovaatioissa nousee usein teknisiä järjestelmiä merkityksellisemmäksi innovaation pehmeät asiat, kuten liiketoiminnan uudistaminen, sillä palveluissa ollaan lähellä asiakasta ja etsitään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Palveluinnovoinnissa yrityksen toimintaa kehitetään ja uudistetaan asiakaslähtöisesti niin, että sekä asiakas että palveluntuottaja hyötyvät.

Kehittämistyössä vaaditaan aina osapuolten sitoutumista ja kiinnostusta oman toiminnan ja toimialan kehittämiseen. Lisäksi se vaatii aina osapuolten kykyä sopeutua muutoksiin. Taloyhtiön strategia kehittää taloyhtiön nykyistä toimintaa tavalla, josta sekä yhtiön johto että osakkaat hyötyvät. Taloyhtiön strategian laadinta mahdollistaa innovoinnin yhtiössä, ja osakkailta kerätyt mielipiteet ja kehitysehdotukset voivat tuoda esille aivan uudenlaisia tarpeita ja näkökulmia, joihin taloyhtiössä halutaan löytää ratkaisuja. Parhaimmillaan uusien toimivien toimintatapojen kehittäminen ja käyttöönotto yhdessä taloyhtiössä voi levitä laajemmin myös muiden taloyhtiöiden käyttöön, jolloin kehittäminen ei koske enää vain omaa toimintaa, vaan koko toimialaa.

Taloyhtiöiden täytyy yrittää pysyä jatkuvasti maailman muutoksissa ja kehityksessä mukana, mikä tarkoittaa sitä, että etenkin taloyhtiön johdon täytyy aktiivisesti seuralla maailman menoa ja olla tietoinen toimialaansa mahdollisesti kohdistuvista muutoksista ja tulevaisuuden kehitystarpeista. Toisaalta Ojasalo ym. (2009, 13) toteavat, ettei yrityksen tai organisaation menestykseen enää riitä pelkkä aktiivinen sopeutuminen jatkuviin muutoksiin, vaan parhaiten menestyvät ne, jotka pystyvät toimimaan kehityksen moottoreina ja viemään kehitystä eteenpäin omalla toiminnallaan. Menestykseen tarvitaan nykyhetken arvioinnin lisäksi myös kykyä ajatella tulevaisuutta ja sen kehitysnäkymiä. Tulevaisuuden kehitysnäkymien ennakointi ja niihin varautuminen on tärkeää myös taloyhtiössä, jotta voidaan hallita kiinteistön elinkaarta, sekä toteuttaa onnistuneesti yhtiön pitkäaikaisia tavoitteita ja suuria korjaushankkeita.

Osallistaminen

Jotta kehittämistyö onnistuu, mukaan tarvitaan myös johdon lisäksi aina henkilöstö. Viitalan ja Jylhän (2019, 136) mukaan osallistaminen on vallan siirtämistä johdolta työntekijöille. Osallistaminen tarkoittaa, että henkilöstö otetaan mukaan päätöksentekoon. Henkilöstön osallistaminen yrityksen kehittämistoimintaan tai tulevaisuuden suunnitteluun lisää sitoutumista työhön ja organisaatioon. Osallistaminen herättää tunnetta siitä, että jokainen on yhdessä vastuussa toiminnan sujumisesta ja tulosten saavuttamisesta. Yksilön näkökulmasta tunne omista vaikutusmahdollisuuksista lisää sisäistä motivaatiota. Tiedottamisen ja läpinäkyvyyden merkitys on suuri osallistamisen onnistumisen näkökulmasta, sillä osallistamisen edellytys on, että työntekijöillä on riittävä kokonaiskuva yrityksestä ja tarpeeksi tietoa sen toiminnasta. Osallistaminen perustuu myös aina johdon ja henkilöstön väliselle molemminpuoliselle luottamukselle, eikä ilman luottamussuhdetta osallistamista voida onnistuneesti toteuttaa. (Viitala & Jylhä 2019, 136-137.) Osallistaminen voi parhaillaan muodostua pysyväksi piirteeksi yrityksen työkuultuuria ja siihen tarvitaan osallistamista tukevia käytäntöjä. Viitala ja Jylhä (2019, 137) mukaan John Ford ja Neil Millward (2004) ovat jaotelleet osallistamisen käytännöt kolmelle seuraavaksi esitetylle tasolle:

Työhön liittyvät osallistamisen käytännöt	Henkilöstön osallistumisvalmiuksien vahvistaminen	Organisatoriseen tukeen liittyvät käytännöt
<ul style="list-style-type: none"> • Työskentely tiimeissä • Henkilöstön aktiivinen rooli työnjaossa ja työnjärjestelyssä • Henkilöstön aktiivinen rooli innovoinnissa ja työpaikan kehittämistyössä 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistamisen tukeminen (esim. koulutukset) • Esimiehen oma aktiivisuus alaistensa rohkeuden vahvistajana • Yritystä koskevan tiedon ja ymmärryksen lisääminen henkilöstön keskuudessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Taloudellinen osallistaminen • Aloitejärjestelmät • Sisäiset urakehitysmahdollisuudet johtotehtäviin

Kuvio 2. Osallistamisen käytännöt. (Viitala & Jylhä 2019, 137).

Osallistamisen onnistumiseen vaikuttaa henkilöstön motivointi. Henkilöstön motiivoinnin kannalta oleellista on, että johtaja osaa kertoa kaikille työntekijöilleen selke-

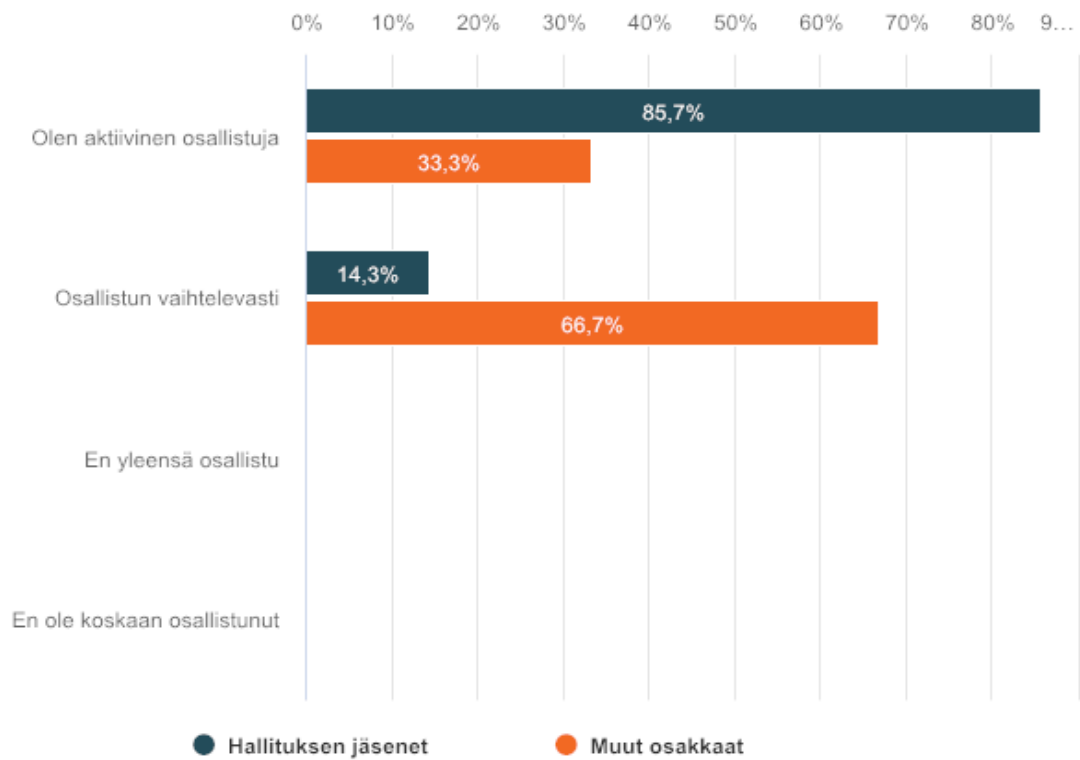
ästi ja innostavasti yrityksen tavoitteesta ja päämäärästä, eli visiosta. Toinen oleellinen asia on se, että työntekijät kokevat työnsä merkitykselliseksi. Ymmärrys siitä miksi ja mitä varten yritys on olemassa lisää tunnetta työn merkityksellisyydestä. Tärkeää motivoinnin kannalta on myös koko henkilöstön ja johdon jakamat yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet, jotka toteutuvat päivittäisessä työssä. (Rukolainen 2020, 48.)

5 Tutkimustulokset

Asukaskysely lähetettiin yhteensä 18 huoneistoon ja kyselyyn vastasi 13 eri huoneiston osakasta, joten kyselyn vastausprosentti oli oikein hyvä (72,2%). Jokainen vastaus edustaa yhden huoneiston osakeryhmää. Kyselyyn vastasi viisi (5) varsinaista hallituksen jäsentä, kaksi (2) hallituksen varajäsentä sekä kuusi (6) hallituksen ulkopuolista osakasta.

Kysely tavoitti seurantatietojen mukaan yhteensä 15 osakasta, joista kaksi (2) jätti vastaamatta kyselyyn. Jokainen vastaaja oli Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn vakituinen asukas. Vastaajista 53,8% oli nykyisen hallituksen jäseniä ja 46,2% osakkaita, jotka eivät ole nykyisessä hallituksessa. Suurin osa vastaajista (76,9%) on tällä hetkellä lapsettomia talouksia ja vain 30,8% vastaajista omistaa lemmikkieläimiä.

Kyselyyn vastanneista osakkaista 60,1% kertoi olevansa aktiivisia osallistujia taloyhtiön toiminnassa ja 38,5% osakkaista osallistuu taloyhtiön toimintaan, kuten yhtiökokouksiin ja talkoisiin, vaihtelevasti. Osakkaat, jotka ovat nykyisen hallituksen jäseniä kokivat olevansa aktiivisempia taloyhtiön toiminnassa kuin osakkaat, jotka eivät ole hallituksessa (kuvio 3).



Kuvio 3. Aktiivisuus taloyhtiön toiminnassa.

Tutkimustulokset käsiteltiin sekä kokonaisuutena että ristiintaulukoimalla hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden vastaukset.

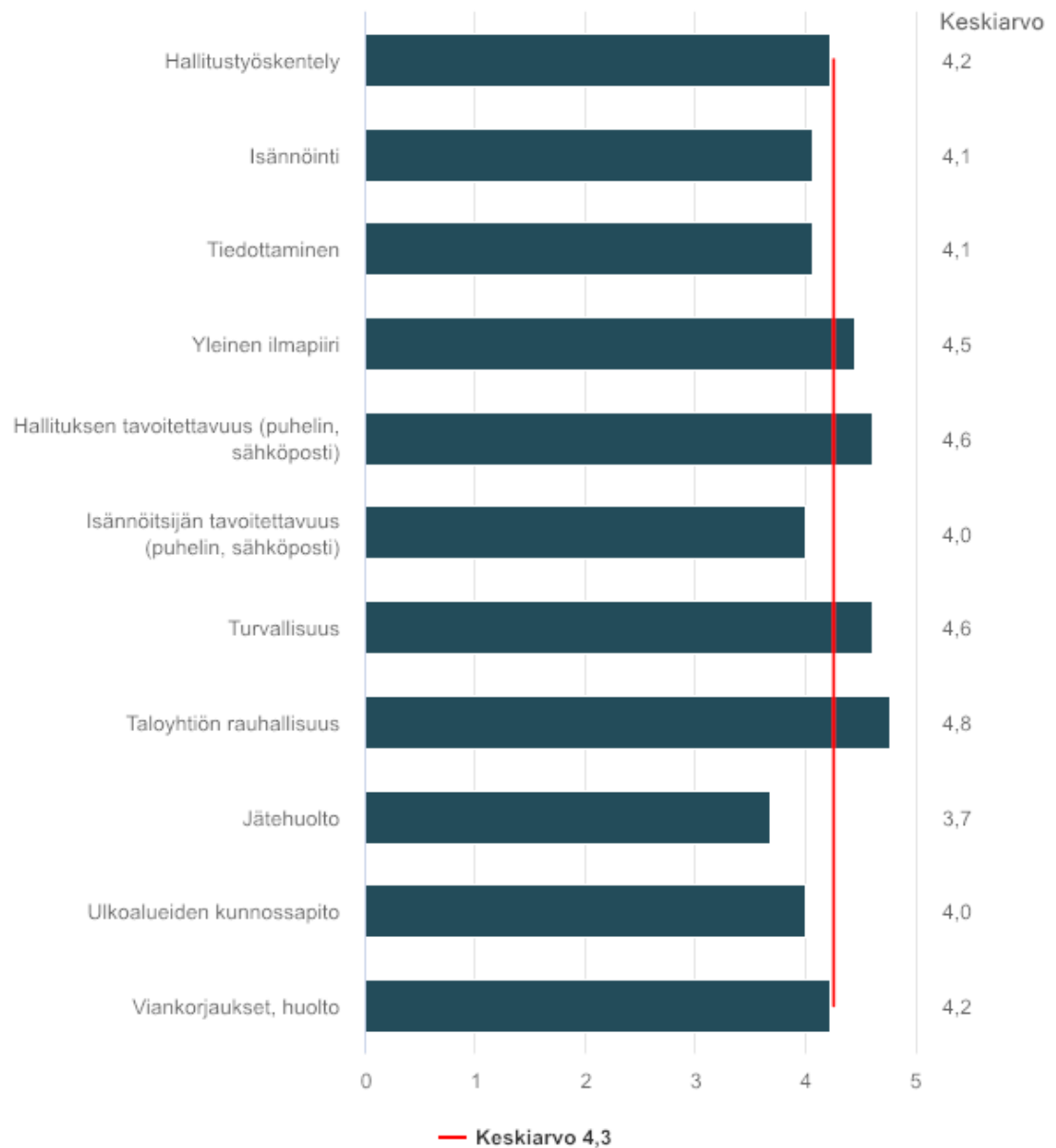
5.1 Tyytyväisyys taloyhtiön nykytilaan ja kuntoon

Kyselyssä kartoitettiin osakkaiden tyytyväisyys taloyhtiön nykytilanteeseen ja kuntoon neljässä eri pääkategoriassa. Osakkaita pyydettiin arvioimaan omaa tyytyväisyyttä asteikolla 1-5:

- 1= erittäin tyytymätön
- 2= hieman tyytymätön
- 3= siltä väliltä
- 4= melko tyytyväinen
- 5= erittäin tyytyväinen

Taloyhtiön johtaminen, palvelut ja ilmapiiri

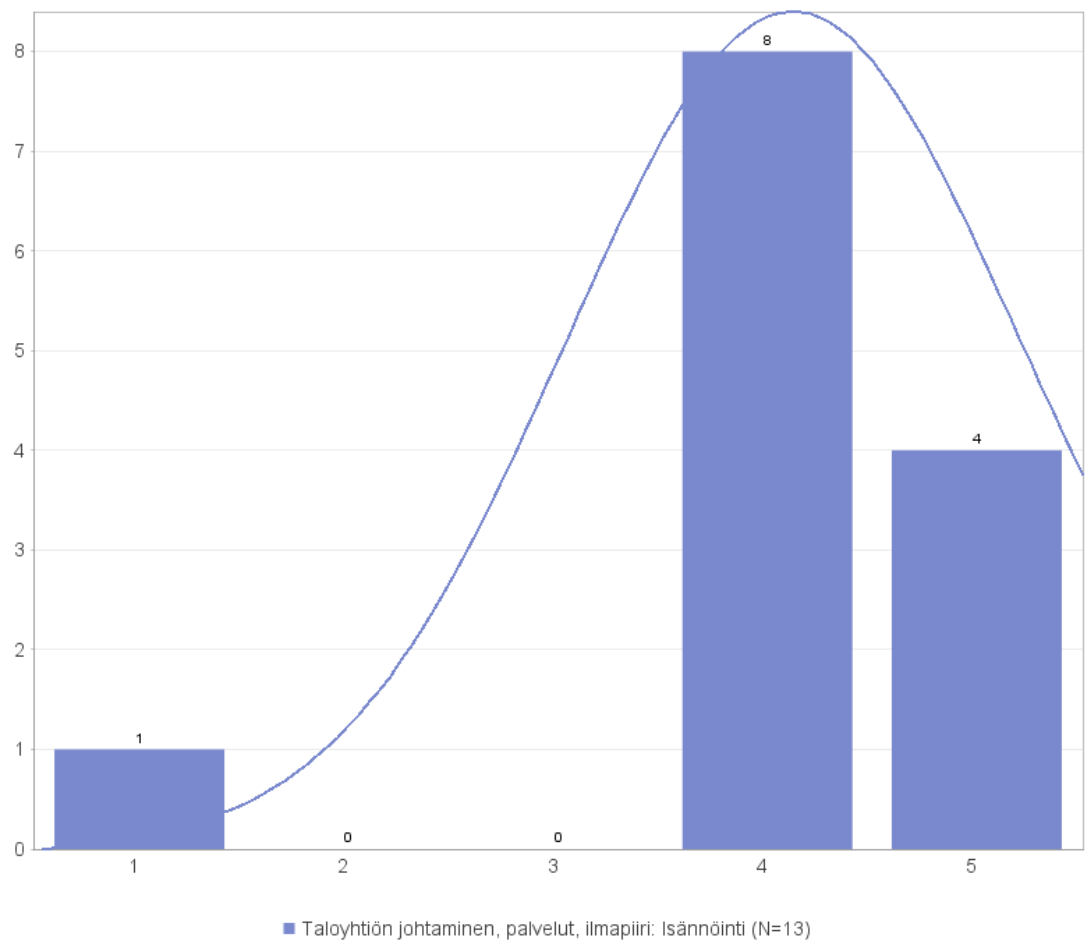
Ensimmäisessä kategoriassa selvitettiin osakkaiden tyytyväisyyden taso *taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin* liittyen (kuvio 4).



Kuvio 4. Tyytyväisyys taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin.

Kuviossa 4 nähdään mihin asioihin osakkaat olivat tutkimustulosten aritmeettisen keskiarvon mukaan kaikkein tyytyväisimpiä ja tyytymättömiä taloyhtiössä. Tutkimustuloksista voidaan olettaa, että Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty on rauhallinen taloyhtiö ja osakkaat kokevat siellä asumisen turvalliseksi. Taloyhtiön nykyinen hallitus vaikuttaa tutkimustulosten perusteella aktiiviselta, sillä osakkaat ovat

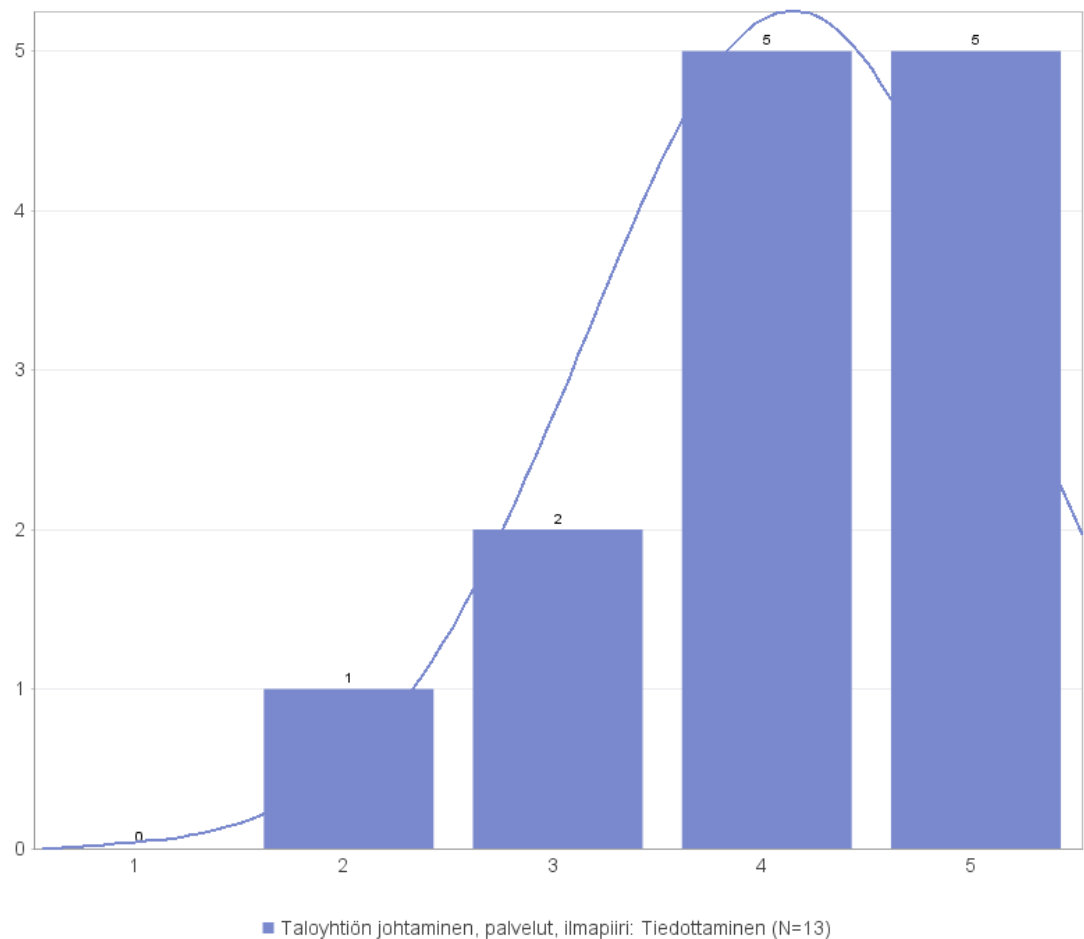
erityisen tyytyväisiä hallituksen tavoitettavuuteen. Tutkimustulokset viittaavat myös siihen, että toimivan hallituksen lisäksi osakkaat pitävät taloyhtiön muista asukkaista ja kokevat yleisen ilmapiirin sen johdosta mieluisaksi. Punainen viiva havainnollistaa kokonaiskeskiarvon (4,3) ja kuviosta 2 huomataan, että isännöinti, tiedottaminen, isännöitsijän tavoitettavuus, jätehuolto ja ulkoalueiden kunnossapito jää tyytyväisyyden arvioinnissa alle kokonaiskeskiarvon. Niiden tuloksissa huomattiin myös suurin keskihajonta. Kuviossa 5 nähdään, miten isännöinnin tulokset jakautuivat osakaiden kesken.



Kuvio 5. Isännöinti.

Isännöinnin keskiarvo oli 4,1 ja keskihajonta 1,0. Kuviosta 5 huomataan, että suurin osa osakkaista oli joko erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä taloyhtiön nykyiseen isännöintiin, mutta yksi (1) osakas koki olevansa isännöintiin erittäin tyytymätön. Tutkimustulosten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että selvä enemmistö osakkaista on isännöintiin tyytyväinen, eikä keskihajonta sen vuoksi ole merkittävä.

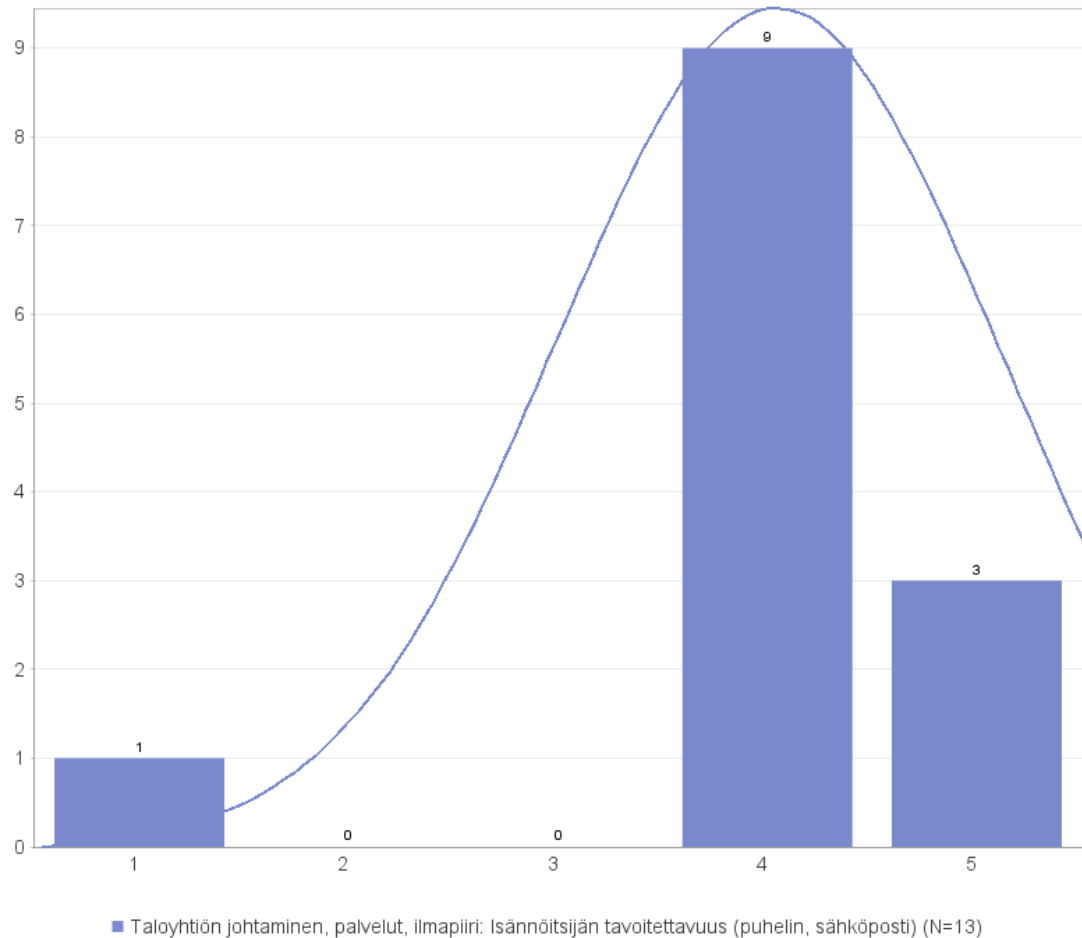
Myös tiedottamisessa havaittiin tyytyväisyyseroja osakkaiden keskuudessa. Tiedottamisen keskiarvo oli 4,1 ja keskihajonta 1,0. Kuviosta 6 nähdään, miten tulokset jakautuivat osakkaiden kesken.



Kuvio 6. Tiedottaminen.

Osakkaista suurin osa oli taloyhtiön tiedottamiseen joko erittäin tyytyväinen tai melko tyytyväinen, mutta myös tyytymättömyyttä esiintyi. Tutkimustulosten perusteella suurin osa osakkaista on tyytyväisiä taloyhtiön tiedottamiseen, mutta osa mahdollisesti kokee tiedottamisessa olevan parantamisen varaa, sillä he eivät olleet tiedottamiseen varsinaisesti tyytymättömiä, mutta eivät myöskään tyytyväisiä.

Isännöitsijän tavoitettavuus aiheutti myös hajontaa tutkimustuloksissa (kuvio 7).

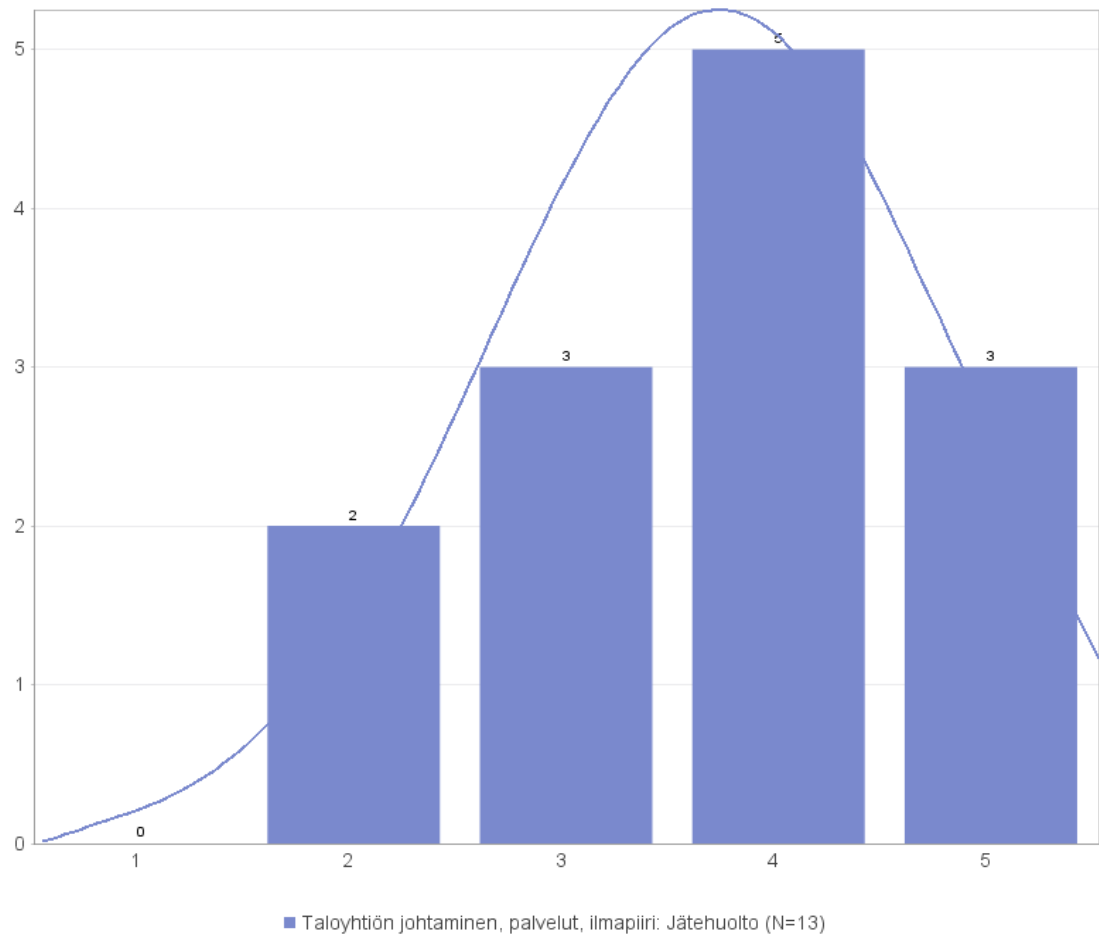


Kuvio 7. Isännöitsijän tavoitettavuus.

Isännöitsijän tavoitettavuuden keskiarvo oli 4,0 ja keskihajonta 1,0. Suurin osa osakkaista on tyytyväinen isännöitsijän tavoitettavuuteen, mutta yksi (1) osakas on isännöitsijän tavoitettavuuteen erittäin tyytymätön. Tutkimustulosten keskihajonta ei ole tässä tapauksessa merkittävä. Allekirjoittanut kiinnostui selvittämään onko erittäin tyytymättömällä osakkaalla yhteyttä aiempaan tutkimustulokseen, jossa myös isännöintiin koettiin erityistä tyytymättömyyttä. Kiinnostus heräsi sen vuoksi, että mielipiteet erosivat niin merkittävästi osakkaiden enemmistöstä. Yhteys tulosten välillä havaittiin, sillä henkilö oli sama molemmissa vastauksissa. Tutkimustuloksista ei käy tarkemmin ilmi miksi kyseinen osakas kokee olevansa erittäin tyytymätön sekä isännöintiin että isännöitsijän tavoitettavuuteen. Lisäksi tutkimustuloksista havaittiin,

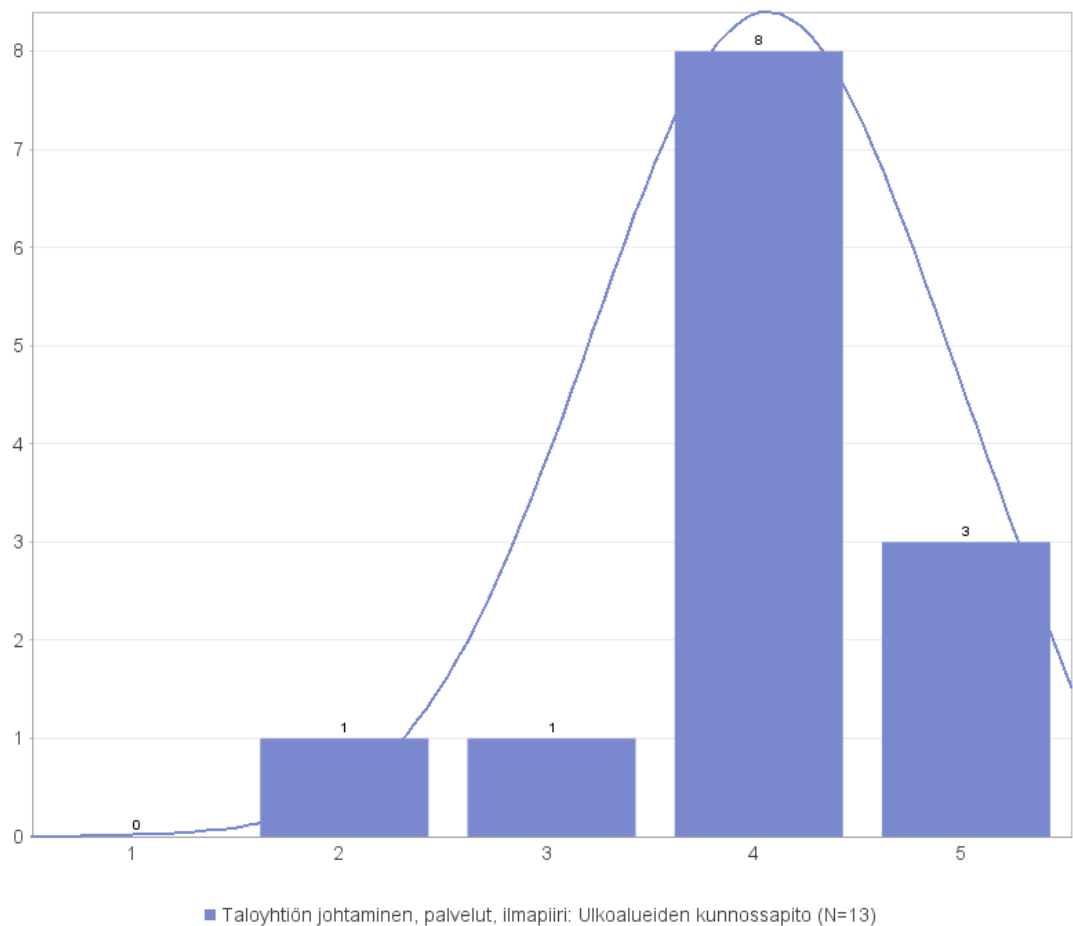
että isännöintiin tyytymätön osakas pitää laadukasta isännöintiä ylipäänsä vain hie-
man tärkeänä.

Osakkaat olivat myös taloyhtiön nykyisestä jätehuollosta montaa eri mieltä (kuvio 8).



Kuvio 8. Jätehuolto.

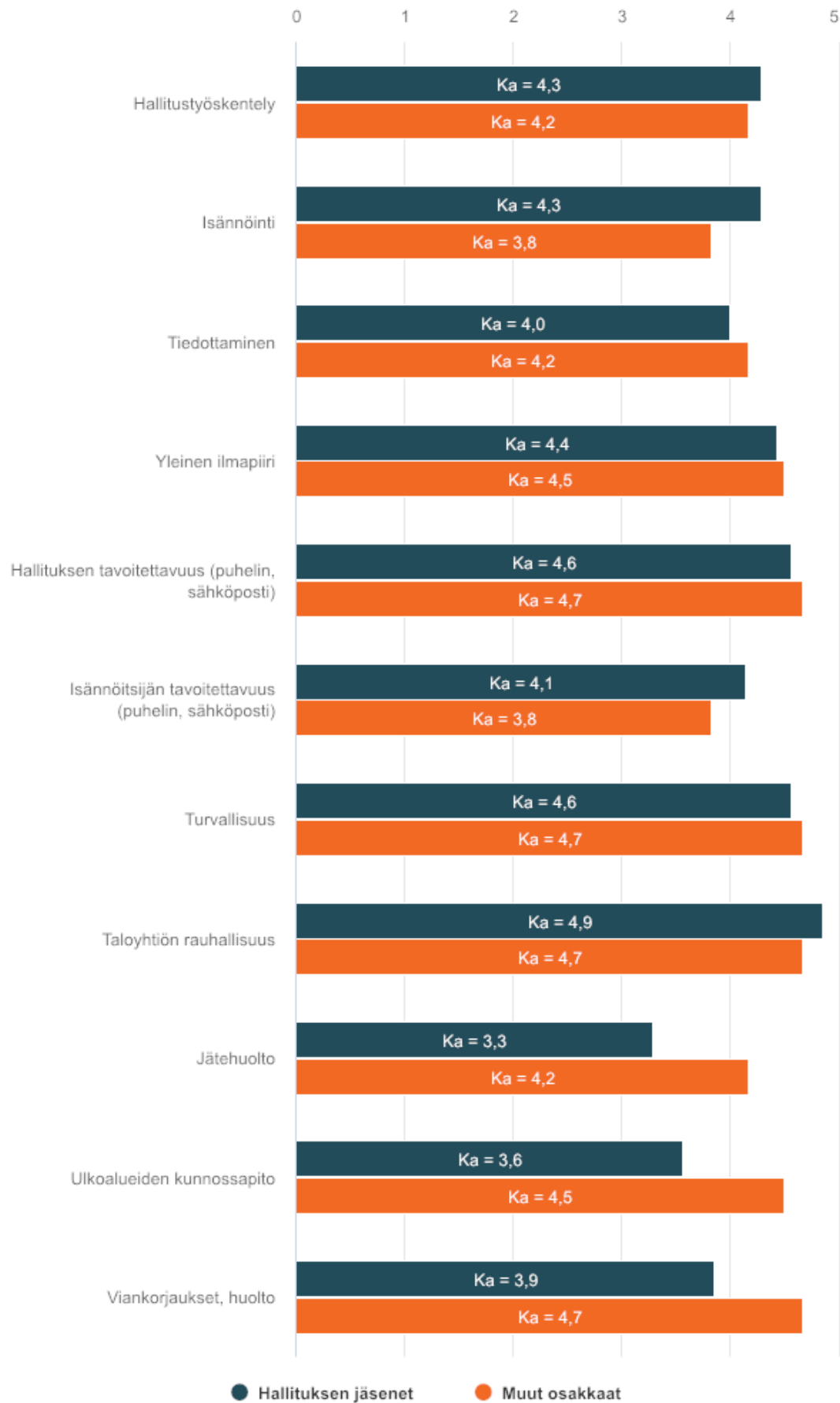
Jätehuollon keskiarvo oli 3,7 ja keskihajonta 1,0. Kuten kuviosta 8 huomataan, suurin osa osakkaista on tyytyväinen taloyhtiön nykyiseen jätehuoltoon, mutta myös tyytymättömyyttä esiintyy. Tutkimustulosten perusteella osa osakkaista mahdollisesti toivoo jätehuoltoon parannusta, sillä he eivät olleet siihen tyytymättömiä eikä tyytyväisiä. Tulokset aiheuttivat hajontaa myös ulkoalueiden kunnossapidon suhteen (kuvio 9).



Kuvio 9. Ulkoalueiden kunnossapito.

Ulkoalueiden kunnossapidon keskiarvo oli 4,0 ja keskihajonta 0,8. Kuvion 9 tutkimustulosten perusteella keskihajonta ei ole merkittävä, sillä selkeä enemmistö on ulkoalueiden kunnossapitoon tyytyväinen. Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa että nykyinen ulkoalueiden kunnossapito toimii odotetulla tavalla.

Kuvion 2 tutkimustulokset ristiintaulukoitiin hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden kesken, jotta mahdolliset eroavaisuudet tuloksissa ja tyytyväisyydessä huomattiin (kuvio 10).



Kuvio 10. Vertailu taloyhtiön johtamisen, palveluiden ja ilmapiirin tyytyväisyydestä.

Hallituksen jäsenet olivat keskiarvollisesti hieman muita osakkaita tyytyväisempiä isännöintiin ja isännöitsijän tavoitettavuuteen. Hallituksen jäsenet olivat kuitenkin hieman tyytymättömämpiä isännöitsijän tavoitettavuuteen kuin isännöitiin itsessään, johon he olivat yhtä tyytyväisiä kuin omaan toimintaansa.

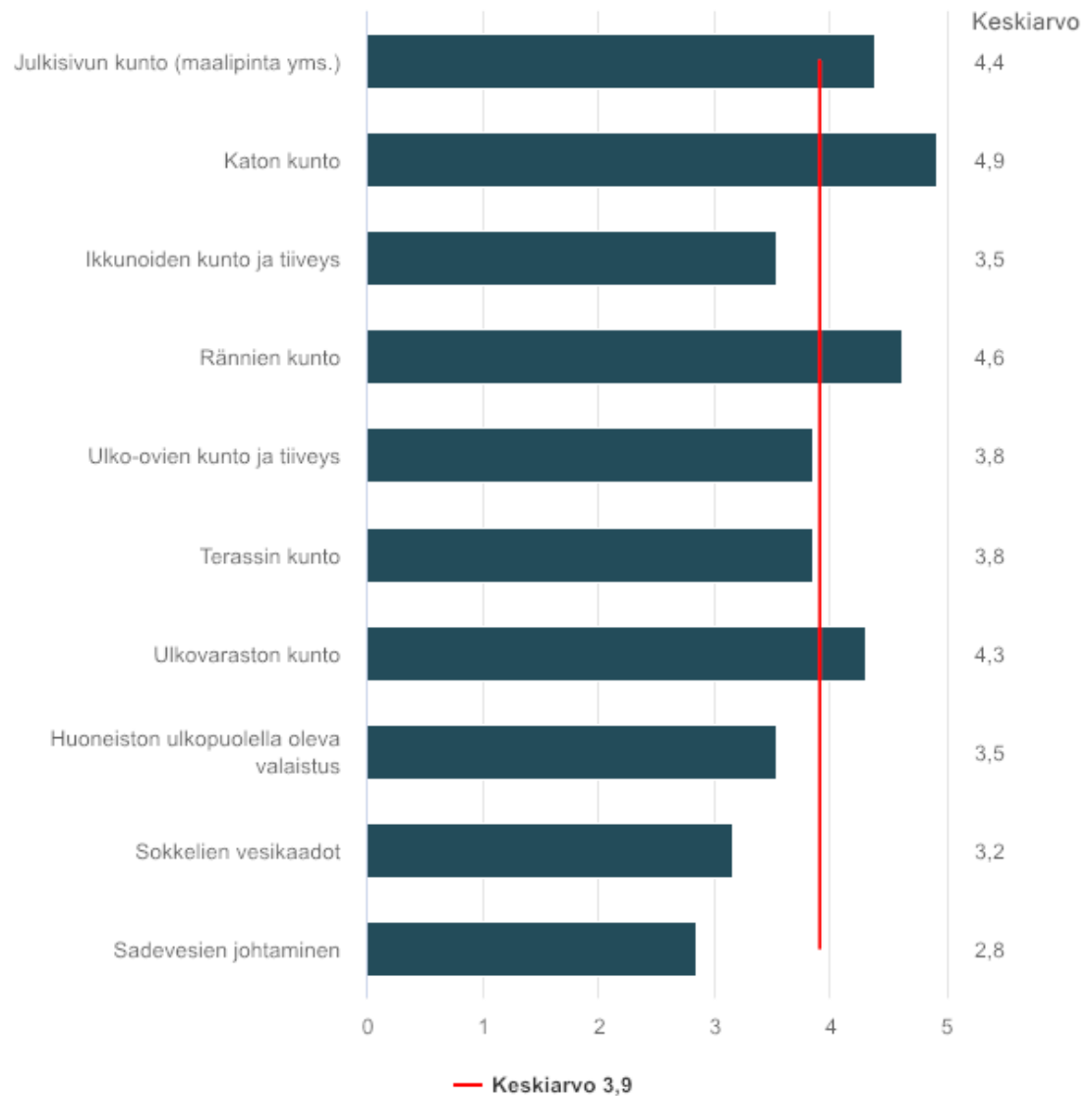
Hallituksen jäsenet olivat keskiarvollisesti huomattavasti tyytymättömämpiä taloyhtiön jätehuoltoon, ulkoalueiden kunnossapitoon, sekä viankorjaukseen ja huoltoon kuin muut osakkaat. Tuloksia tarkastellessa kuitenkin havaittiin, ettei ulkoalueiden kunnossapitoon tai viankorjaukseen ja huoltoon liity merkittävää tyytymättömyyttä. Jätehuolto puolestaan herätti jonkin verran tyytymättömyyttä.

Hallituksen jäsenet olivat erittäin tyytyväisiä taloyhtiön rauhallisuuteen ja turvallisuuteen, sekä omaan tavoitettavuuteensa. Myös muut osakkaat olivat erittäin tyytyväisiä taloyhtiön rauhallisuuteen, turvallisuuteen ja hallituksen tavoitettavuuteen. Lisäksi he olivat erittäin tyytyväisiä taloyhtiön yleiseen ilmapiiriin, ulkoalueiden kunnossapitoon ja viankorjaukseen sekä huoltoon. Asunto-osaakeyhtiö Kevätniityssä ei ole ympärivuotista huoltoyhtiötä, jolloin kaikki huoltoon kuuluvat ja liittyvät tekniset pyynnöt ja ongelmat ohjautuvat isännöitsijän hoidettavaksi. Hallituksen ulkopuolisten osakkaiden tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, että isännöitsijä hoitaa osakkaiden vikailmoitukset ja huoltopyynnot sujuvasti eteenpäin. Toisaalta muut osakkaat kokivat isännöitsijän tavoitettavuuden heikommaksi kuin hallituksen tavoitettavuuden ja hallituksen jäsenet puolestaan kokivat isännöitsijän tavoitettavuuden paremmaksi ja viankorjaukset sekä huollon heikommaksi kuin muut osakkaat, herää kysymys siitä, kiertävätkö osakkaiden vikailmoitukset ja huoltopyynnot osittain hallituksen kautta isännöitsijälle.

Tutkimustulosten keskihajonnan perusteella osakkaat ovat yksimielisimpiä taloyhtiön turvallisuudesta, rauhallisuudesta ja hallituksen tavoitettavuudesta. Osakkaat olivat näihin asioihin myös tyytyväisimpiä. Tutkimustulokset osoittavat, että osakkaat olivat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä taloyhtiön nykyiseen johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin eikä merkittäviä kehityskohteita tulosten perusteella havaittu. Eniten tyytymättömyyttä osakkaiden keskuudessa havaittiin jätehuoltoon liittyen.

Kiinteistön kunto

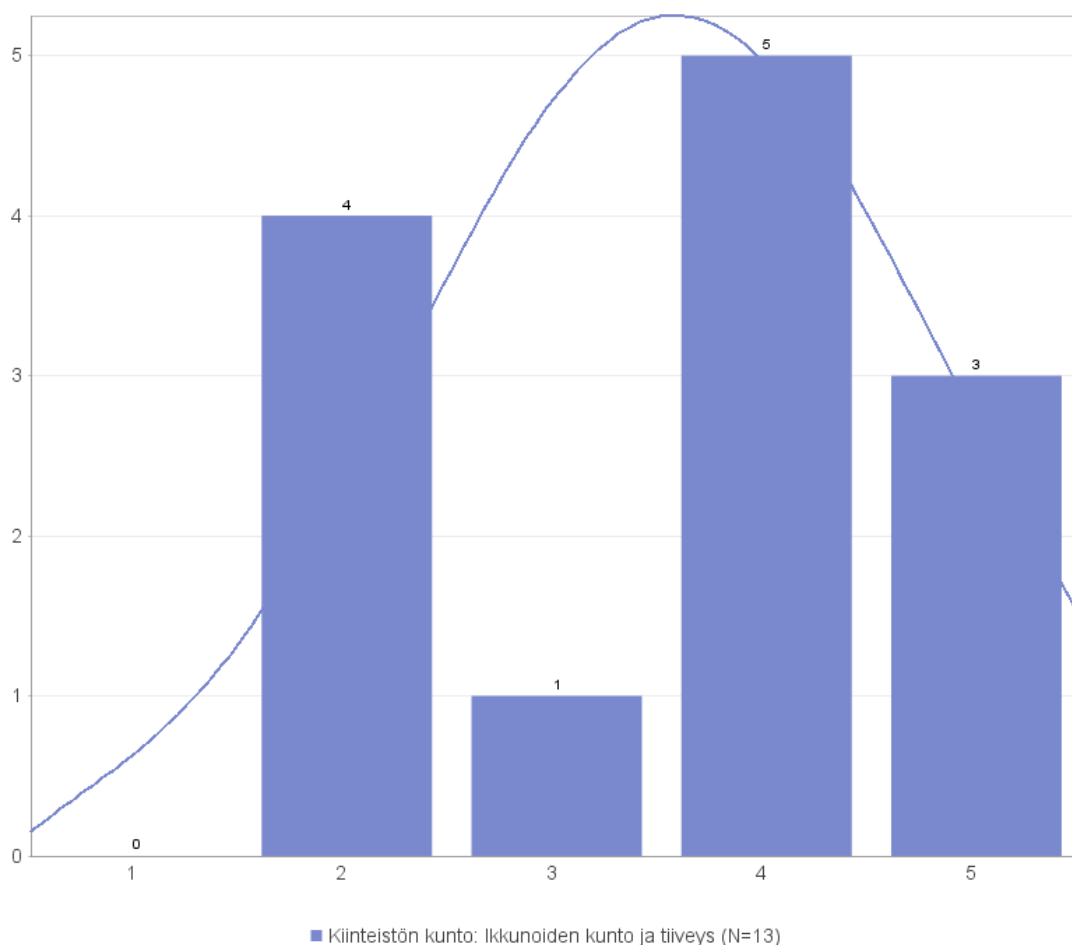
Kun osakkaat olivat arvioineet tyytyväisyytään johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin liittyen, heitä pyydettiin toisessa tyytyväisyyttä mittaavassa kategoriassa arvioimaan *kiinteistön kuntoon* liittyviä asioita (kuvio 11).



Kuvio 11. Tyytyväisyys kiinteistön kuntoon.

Osakkaat olivat kokonaiskeskiarvon mukaan hieman tyytymättömämpiä kiinteistön kuntoon kuin taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin. Arvioidessaan kiinteistön kuntoa, osakkaat olivat erittäin tyytyväisiä katon ja rännien nykyiseen kuntoon, mikä selittynee sillä, että ne on uusittu muutama vuosi sitten. Osakkaat olivat

myös kokonaiskeskiarvoa tyytyväisempiä julkisivun ja ulkovaraston kuntoon. Tyytymättömmimpiä he olivat sadevesien johtamiseen sekä sokkelien vesikaatoihin. Osakkaat olivat myös keskiarvoa tyytymättömämpiä ikkunoiden tiiveyteen ja kuntoon sekä ulkovalaistukseen. Suurta keskihajontaa havaittiin muutamissa tuloksissa. Kuviossa 12 nähdään millainen keskihajonta ikkunoiden kuntoon ja tiiveyteen liittyvissä tuloksissa havaittiin.

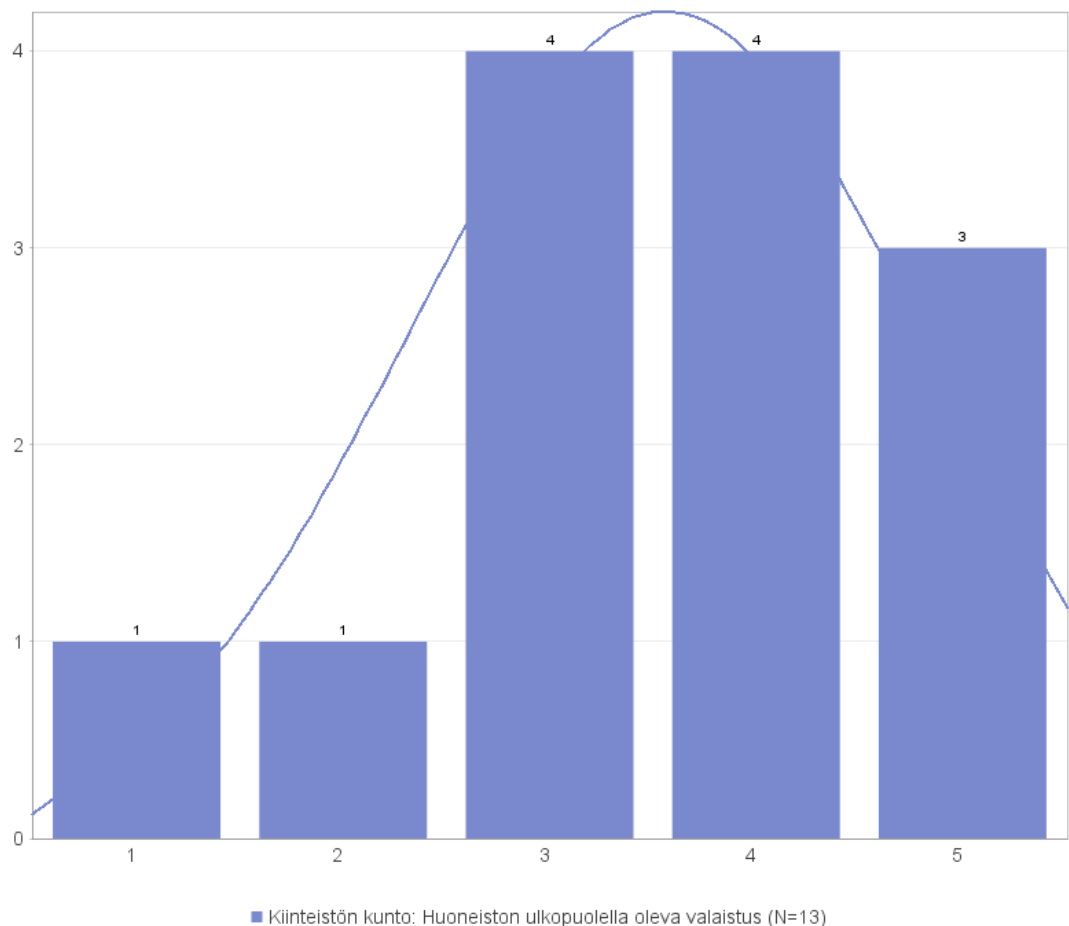


Kuvio 12. Ikkunoiden kunto ja tiiveys.

Ikkunoiden kunnan ja tiiveyden keskiarvo oli 3,5 ja keskihajonta 1,2. Kuvion 12 tutkimustuloksista havaitaan usean osakkaan olevan tyytymätön ikkunoiden kuntoon ja tiiveyteen tällä hetkellä, vaikka suurin osa osakkaista on niihin tyytyväinen. Tutkimustulosten perusteella taloyhtiössä olisi hyvä selvittää onko rakennusten tai huoneistojen välillä mahdollisesti suuria eroja ikkunoiden kunnossa ja tiiveydessä. Myös ulko-

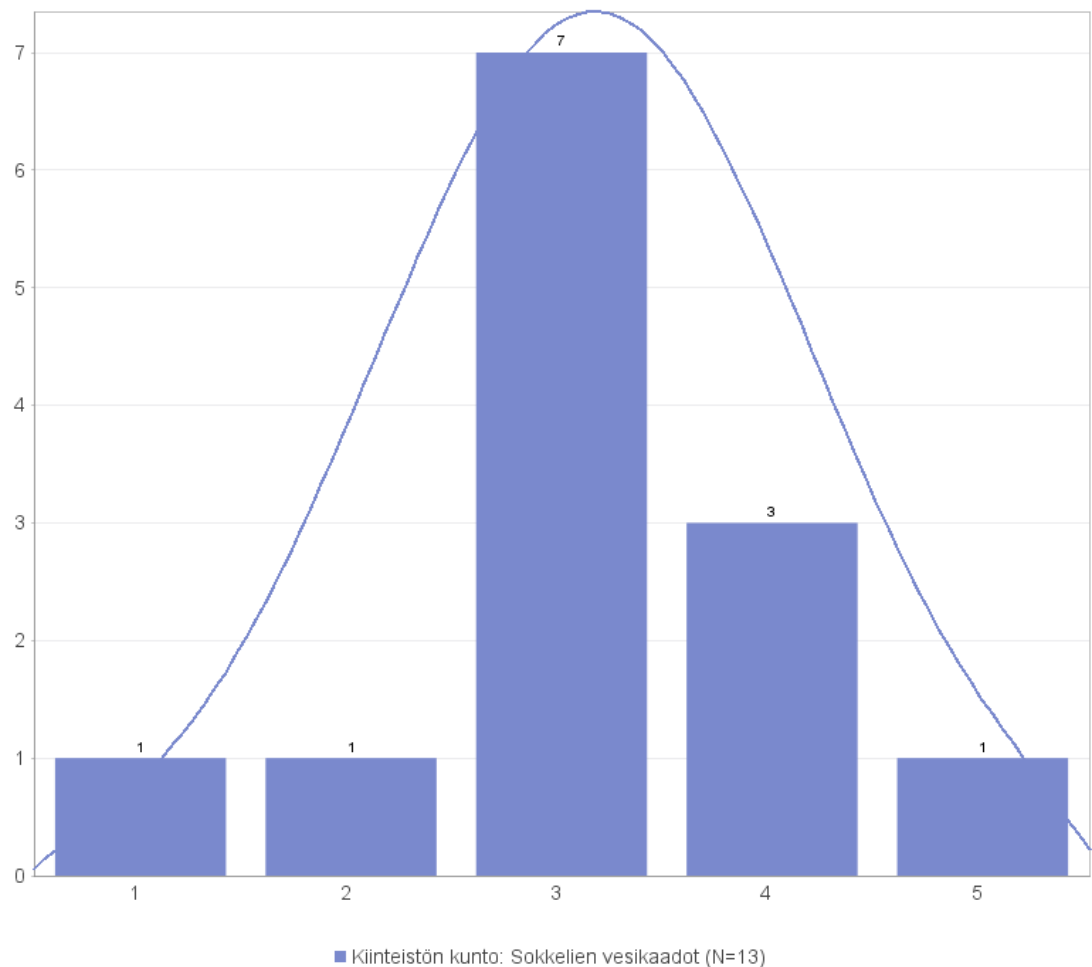
ovien kunto ja tiiveys jakoi aavistuksen mielipiteitä osakkaiden keskuudessa ja tyytymättömyyttä niihin havaittiin.

Tutkimustulokset osoittavat, että osakkaat eivät ole taloyhtiön ulkovalaistukseen kaikinpuolin tyytyväisiä (kuvio 13).



Kuvio 13. Huoneiston ulkopuolella oleva valaistus.

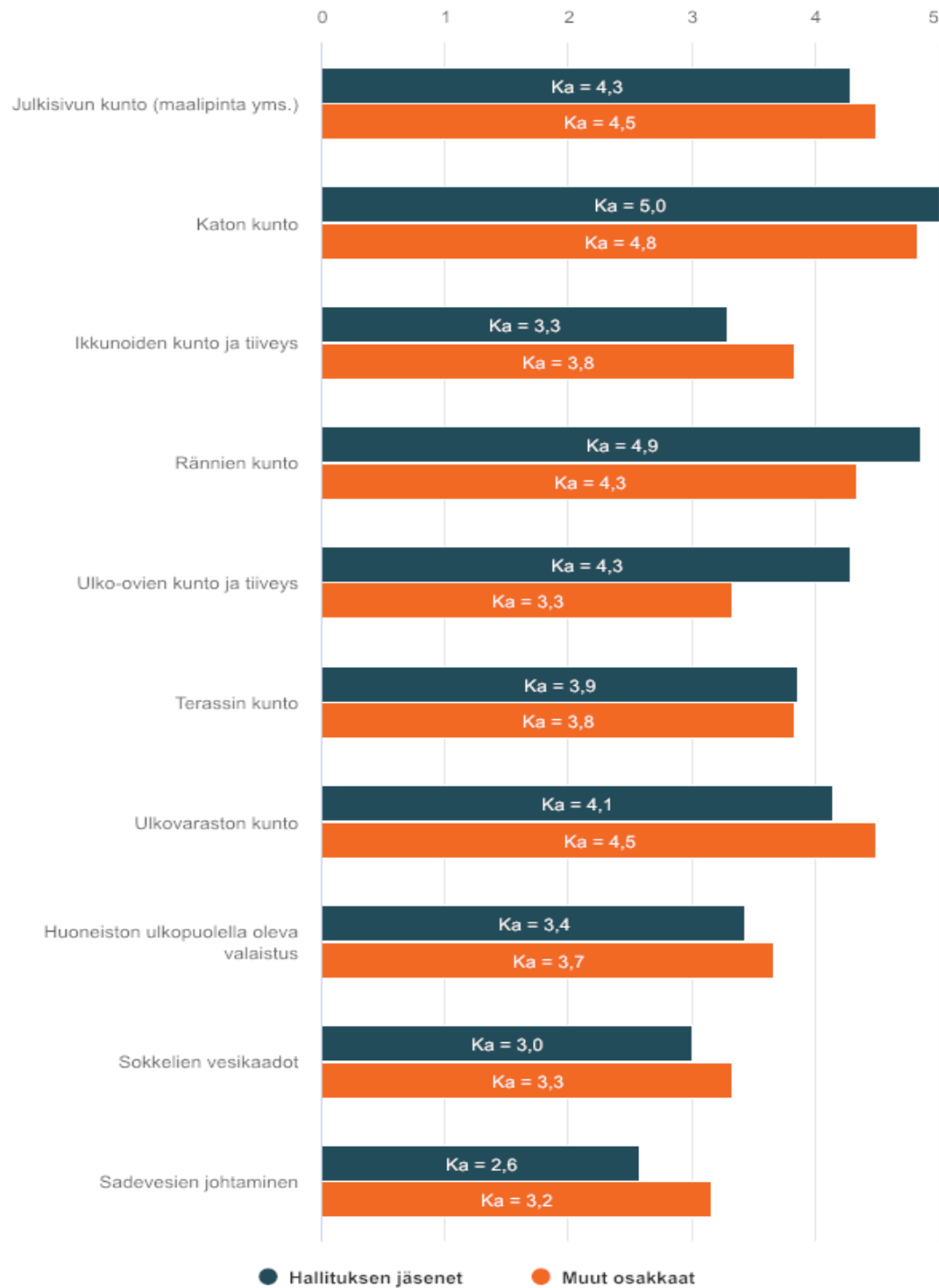
Huoneiston ulkopuolisen valaistuksen keskiarvo oli 3,5 ja keskihajonta 1,2. Kuviosta 11 nähdään, että osakkaat ovat sekä tyytyväisiä että tyytymättömiä yhtiön ulkovalaistukseen. Lisäksi useat osakkaat eivät koe olevansa nykyiseen valaistukseen tyytymätön eikä tyytyväinen. Kiinteistön kunnossa myös sokkelien vesikaadot (kuvio 14) ja sadevesien johtaminen herätti tyytymättömyyttä.



Kuvio 14. Sokkelien vesikaadot.

Sokkelien vesikaatoihin osakkaat olivat sekä tyytymättömiä että tyytyväisiä (kuvio 14). Suurin osa heistä ei ollut sokkelien vesikaatoihin eikä sadevesien johtamiseen kumpaakaan mieltä. Tutkimustulokset voivat tarkoittaa sitä, ettei suurin osa osakkaista tiedä sokkelien vesikaadoista ja sadevesien johtamisesta tarpeeksi ottaakseen kantaa siihen ovatko he niihin tyytymättömiä vai tyytyväisiä. Sokkelien vesikaatojen keskiarvo oli $3,2 \pm 1,0$ ja sadevesien johtamisen keskiarvo $2,8 \pm 0,7$. Sadevesien johtamiseen osakkaat olivat tyytymättömämpiä kuin sokkelien vesikaatoihin.

Ristiintaulukoinnilla havaittiin taas hieman eroa hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden keskimääräisessä tyytyväisyydessä kiinteistön kuntoon liittyen. Kuviosta 15 nähdään miten tutkimustulokset jakautuivat hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden kesken.



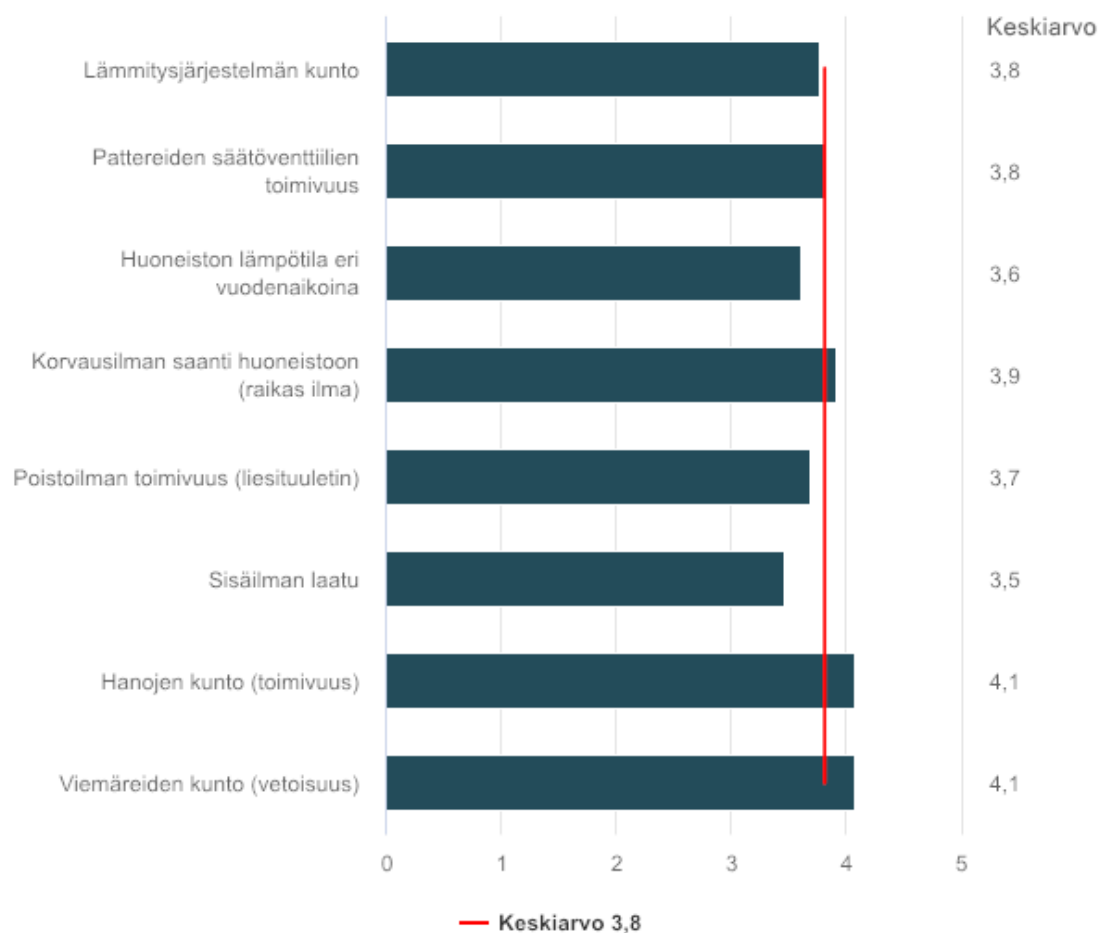
Kuvio 15. Kiinteistön kunnon tyytyväisyysvertailu.

Hallituksen jäsenet ovat erittäin tyytyväisiä taloyhtiön katon ja rännien kuntoon. Muut osakkaat ovat myös erittäin tyytyväisiä katon kuntoon, mutta myös lisäksi julkisivun ja ulkovaraston kuntoon.

Kiinteistön kunnan tutkimustulosten perusteella osakkaat ovat tyytyväisimpiä katon, rännien, ulkovaraston ja julkisivun kuntoon. Tutkimustulosten keskihajonnan perusteella osakkaat ovat yksimielisimpiä katon ja rännien kunnosta. Mahdollisiksi kehityskohteiksi nousi sadevesien johtaminen, sokkelien vesikaadot, ulkovalaistus sekä ikkunoiden ja ulko-ovien kunto ja tiiveys.

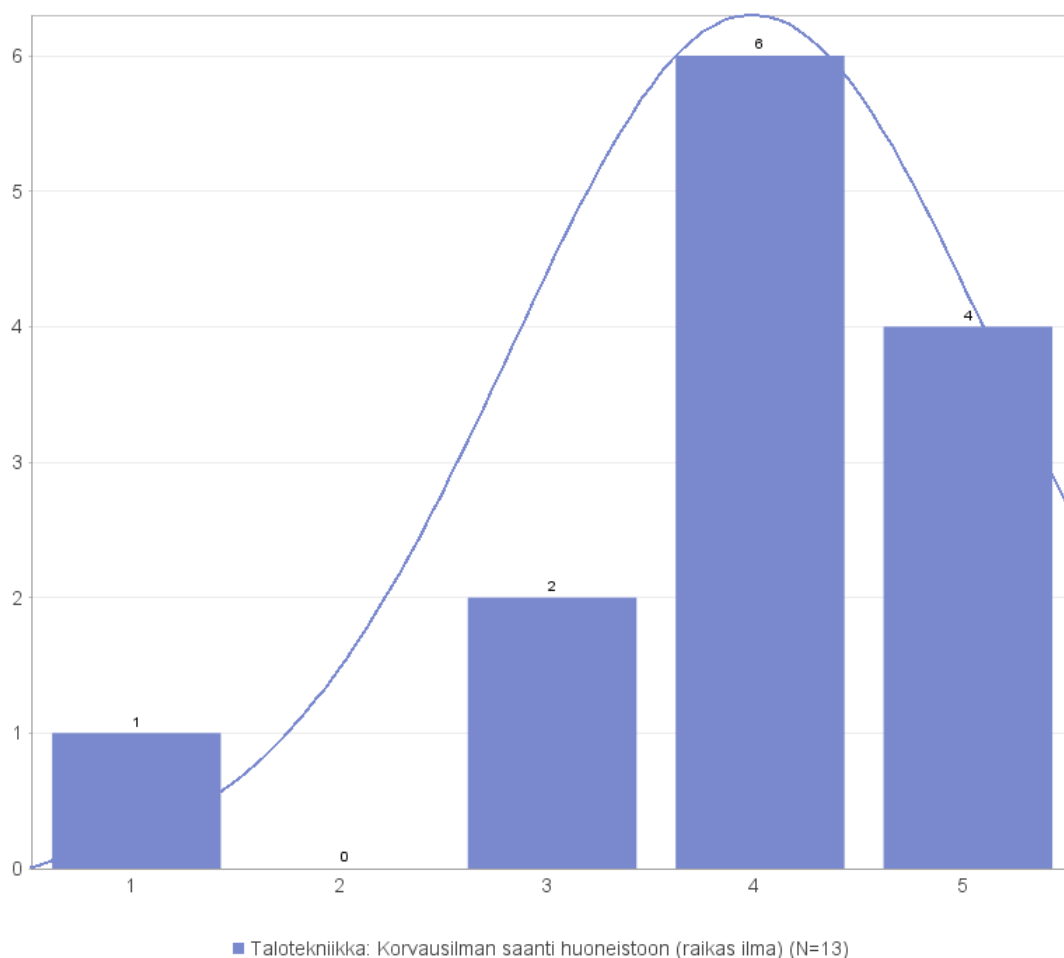
Talotekniikka

Sen jälkeen kun osakkaat olivat arvioineet kuinka tyytyväisiä he ovat kiinteistön nykyiseen kuntoon, kyselyssä siirryttiin kolmanteen tyytyväisyyttä mittaavaan kategoriaan. Kolmannessa kategoriassa selvitettiin kuinka tyytyväisiä osakkaat ovat tällä hetkellä kiinteistön teknisiin ominaisuuksiin ja niiden toimivuuteen, eli *talotekniikkaan* (kuvio 16).



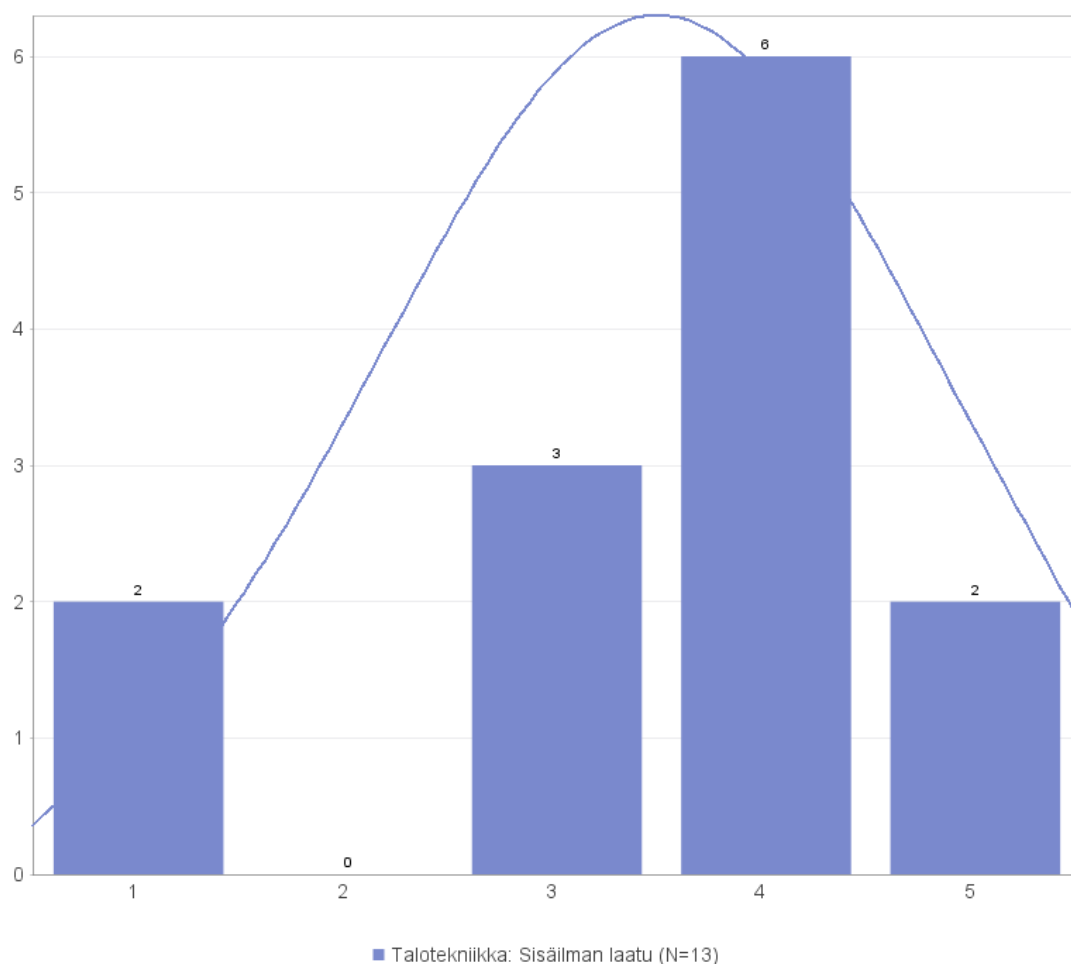
Kuvio 16. Tyytyväisyys talotekniikkaan.

Kuviosta 16 huomataan, että kokonaiskeskiarvon mukaan osakkaat ovat kokonaisuudessaan vain hieman tyytymättömämpiä talotekniikkaan kuin kiinteistön kuntoon. Taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin he ovat huomattavasti tyytyväisempiä. Keskiarvollisesti osakkaat olivat talotekniikassa tyytyväisimpiä hanojen toimivuuteen ja viemäreiden vetoisuuteen sekä korvausilman saantiin. Osakkaat kokivat talotekniikan osa-alueista sisäilman laadun sekä huoneiston lämpötilan eri vuoden aikoina kaikkein heikoimmiksi, vaikka keskimäärin he olivat myös niihin melko tyytyväisiä. Edellisessä kategoriassa kävi ilmi, että osakkaat toivovat pientä parannusta taloyhtiön ikkunoiden ja ulko-ovien kuntoon ja tiiveyteen. Ikkunoiden ja ulko-ovien tiiveys vaikuttaa merkittävästi sisäilman laatuun ja huoneiston lämpötilaan eri vuoden aikoina, mikä voi selittää omalta osaltaan osakkaiden tyytymättömyyttä niihin. Vaikka osakkaat olivat keskiarvon mukaan huoneiston korvausilman saantiin tyytyväisiä, tuloksissa havaittiin jonkin verran hajontaa. Korvausilman saannin tutkimustulokset käyvät ilmi kuviosta 17.



Kuvio 17. Korvausilman saanti huoneistoon.

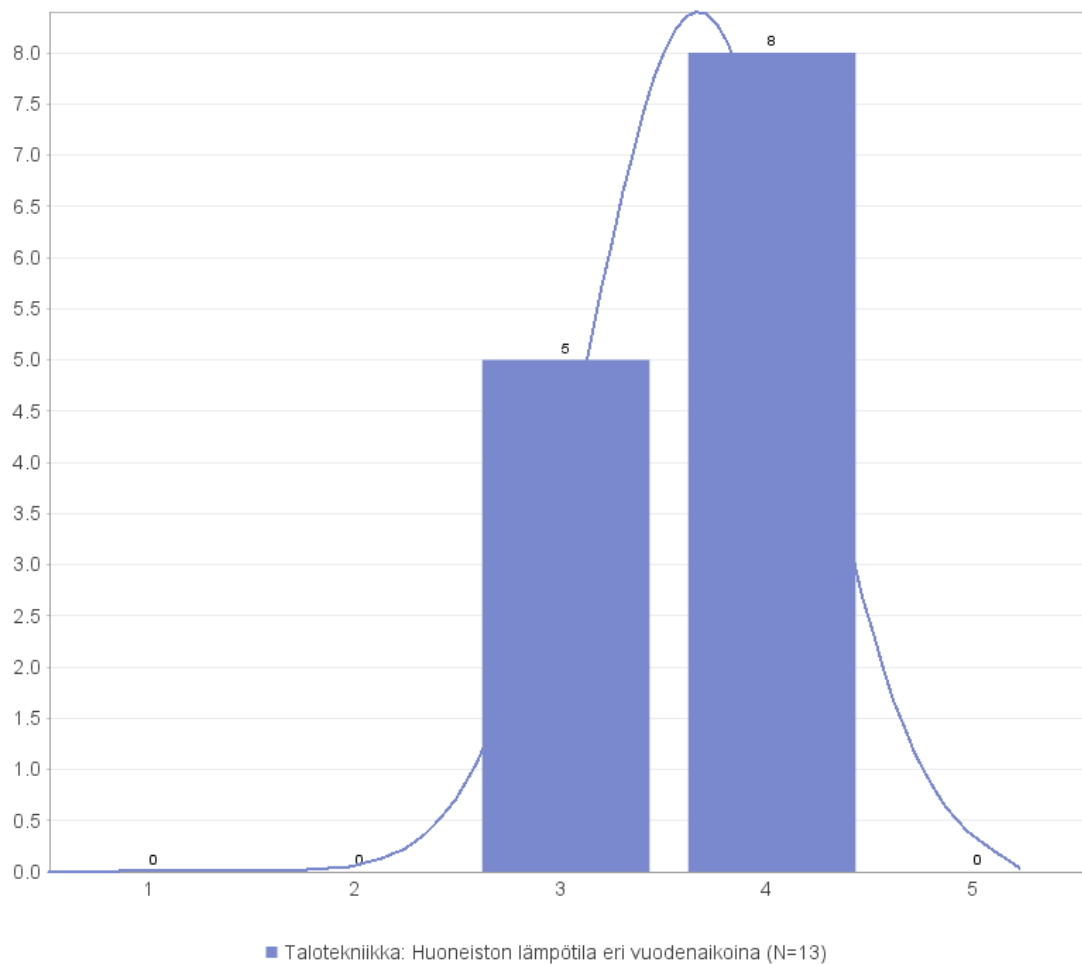
Huoneiston korvausilman saannin keskiarvo oli 3,9 ja keskihajonta 1,1. Kuviosta 17 nähdään, että yksi (1) osakas on erittäin tyytymätön huoneiston korvausilman saantiin ja kokee huoneiston ilmanraikkauden huonoksi. Suurin osa osakkaista on kuitenkin tyytyväinen huoneistonsa ilmanraikkauteen. Myös sisäilman laadun tutkimustuloksissa havaittiin suurta hajontaa, joka käy ilmi kuviosta 18.



Kuvio 18. Sisäilman laatu.

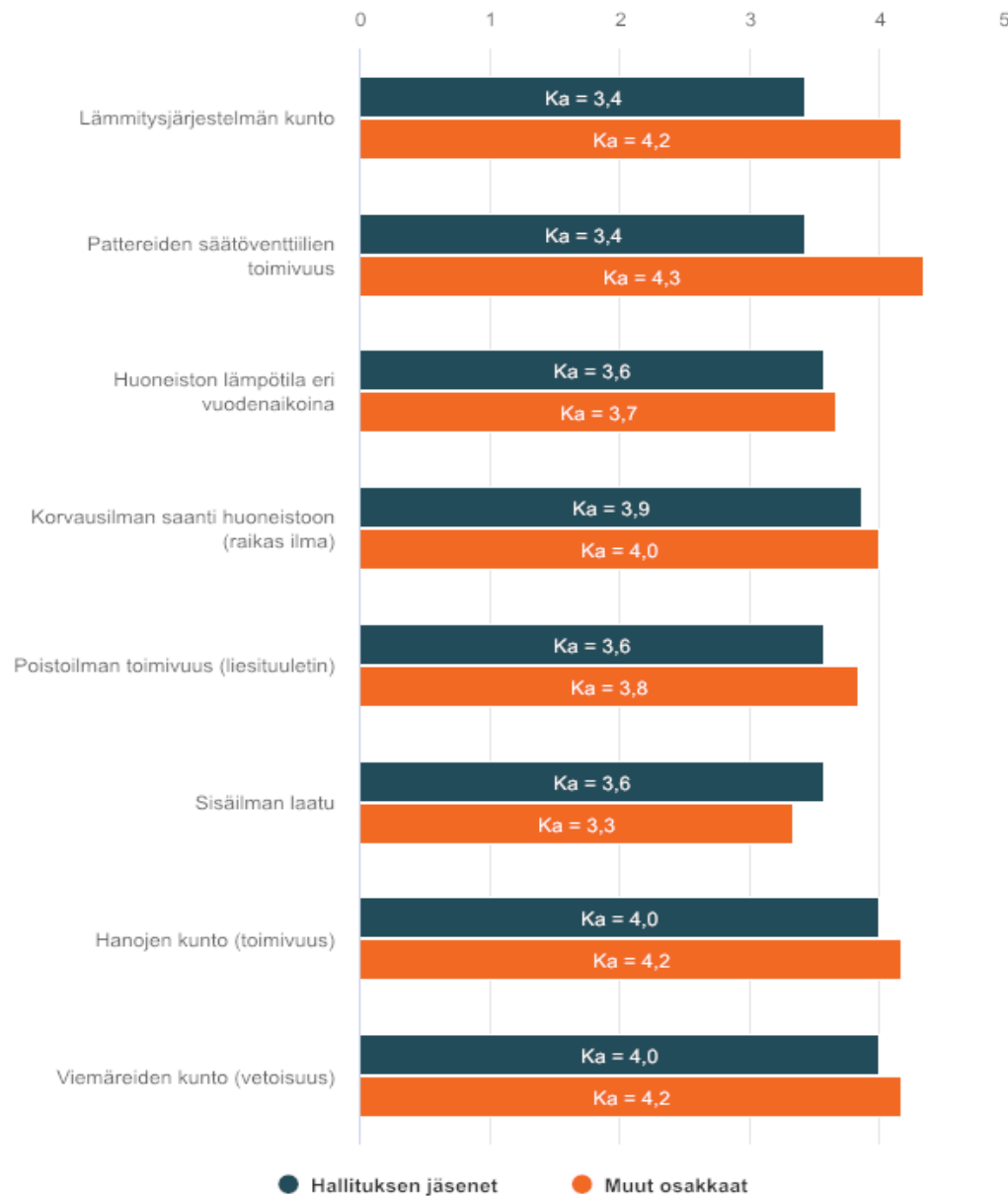
Sisäilman laadun keskiarvo oli 3,5 ja keskihajonta 1,3. Sisäilman laatuun kaksi (2) osakasta on erittäin tyytymättömiä (kuvio 18). Suurin osa osakkaista on kuitenkin tyytyväisiä sisäilman laatuun. Tutkimustuloksissa huomattiin myös poistoilman toimivuudessa mielipide-eroja osakkaiden välillä ja tyytymättömyyttä esiintyi hieman. Tutkimustulosten perusteella havaitaan, että talotekniikassa huoneiston sisäilmaan liittyvät asiat jakavat eniten mielipiteitä osakkaiden kesken.

Huoneiston lämpötila eri vuodenaikoina oli tutkimustulosten perusteella keskiarvon mukaan yksi talotekniikan heikoimmiksi koetuista asioista, mutta kun tuloksia tutkittiin tarkemmin, niin huomattiin, että osakkaat ovat lämpötilaan eri vuodenaikoina melko tyytyväisiä, eikä varsinaista tyytymättömyyttä osakkaiden keskuudessa ole havaittavissa (kuvio 19).



Kuvio 19. Huoneiston lämpötila eri vuodenaikoina.

Kun hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden tutkimustulokset ristiintaulukoitiin, tyytyväisyydessä huomattiin suuria keskiarvollisia eroja muutaman talotekniikan osa-alueen kohdalla (kuvio 20).



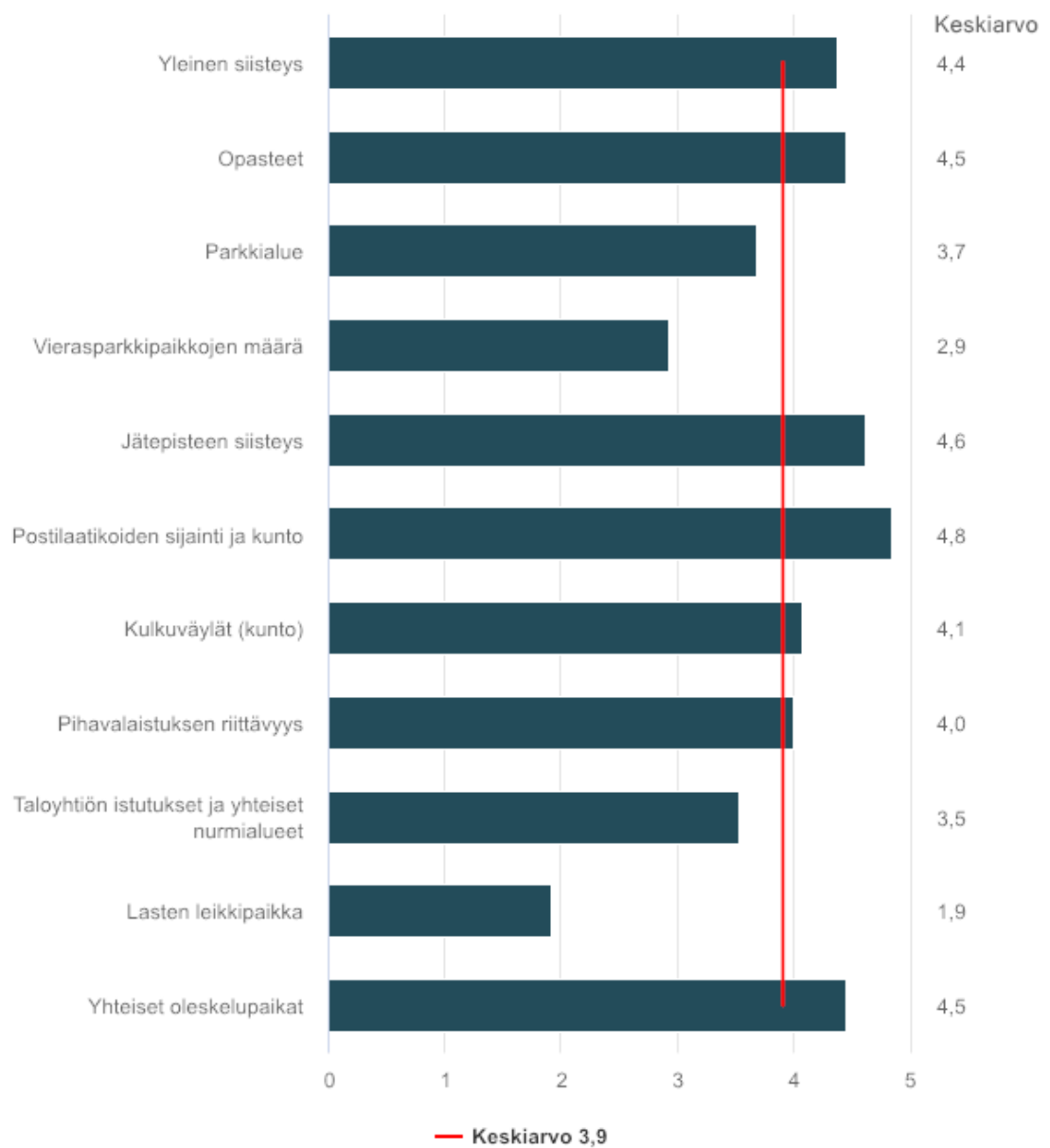
Kuvio 20. Talotekniikan tyytyväisyysvertailu.

Kuviosta 20 nähdään, että hallituksen jäsenet ovat huomattavasti tyytymättömämpiä taloyhtiön lämmitysjärjestelmän kuntoon ja pattereiden säätöventtiilien toimivuuteen kuin muut osakkaat. Kun tuloksia tarkasteltiin tarkemmin, havaittiin ettei varsinaista tyytymättömyyttä hallituksen jäsenten keskuudessa kuitenkaan esiinny. Hallituksen jäsenet ja muut osakkaat olivat keskenään edellisiä poikkemia lukuunottamatta lähes yhtä tyytyväisiä talotekniikan osa-alueisiin.

Talotekniikan tutkimustulosten perusteella osakkaat ovat tyytyväisimpiä hanojen toimivuuteen ja viemäreiden kuntoon. Yksimielisimpiä he olivat huoneiston lämpötilasta eri vuodenaikoina. Mahdolliseksi kehityskohteeksi nousi tutkimustulosten perusteella sisäilman laatu ja siihen liittyvät tekniset toiminnot.

Piha

Talotekniikan arvioinnin jälkeen osakkaat siirtyivät kyselyn neljänteen ja nykytilan viimeiseen kategoriaan, jossa kartoitettiin kuinka tyytyväisiä osakkaat ovat taloyhtiön *piha-alueeseen* (kuvio 21).

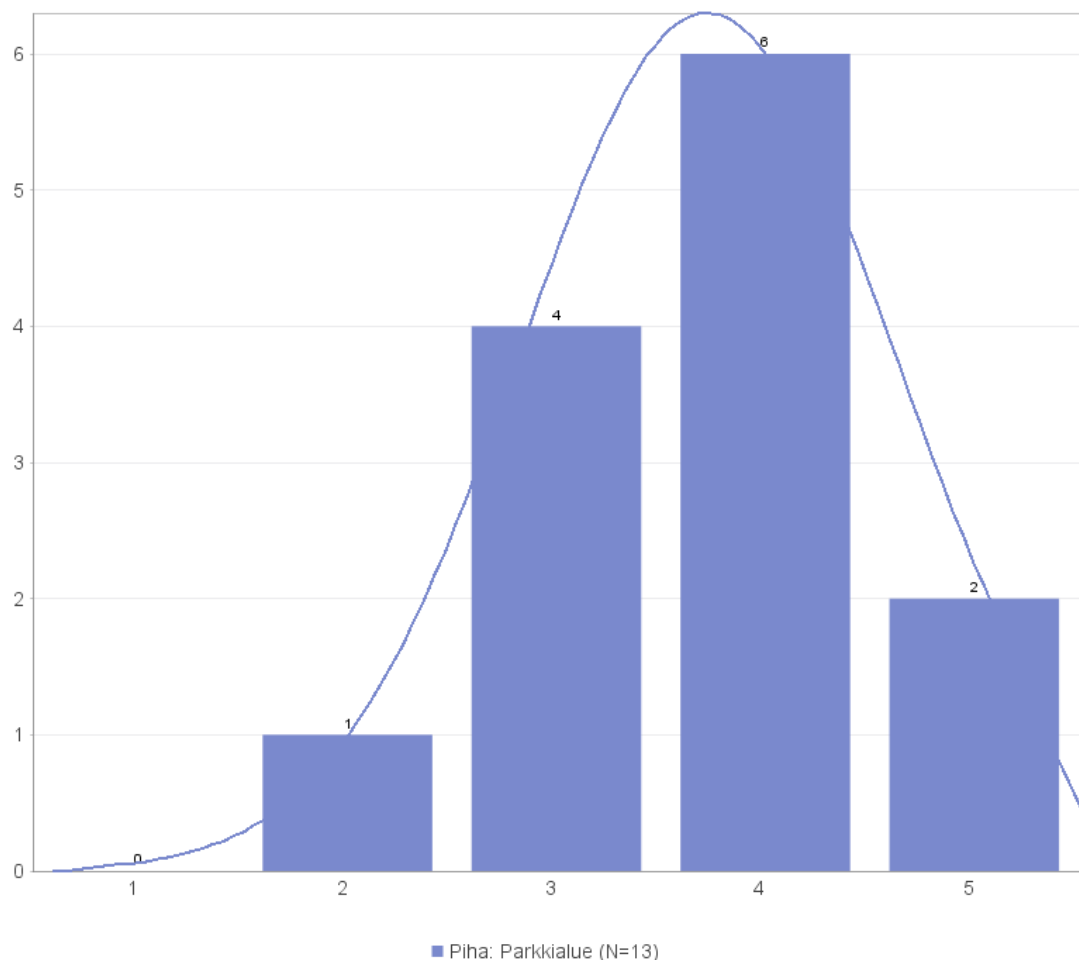


Kuvio 21. Tyytyväisyys pihaan.

Kuviossa 21 näkyvien tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että osakkaat olivat erityisen tyytyväisiä taloyhtiön postilaatikoiden sijaintiin ja kuntoon, jättepisteen siisteyteen, opasteisiin sekä yhteisiin oleskelupaikkoihin. Myös yleiseen siisteyteen, kulkuväyliin ja pihavalaistuksen riittävyyteen osakkaat olivat keskiarvollisesti tyytyväisiä.

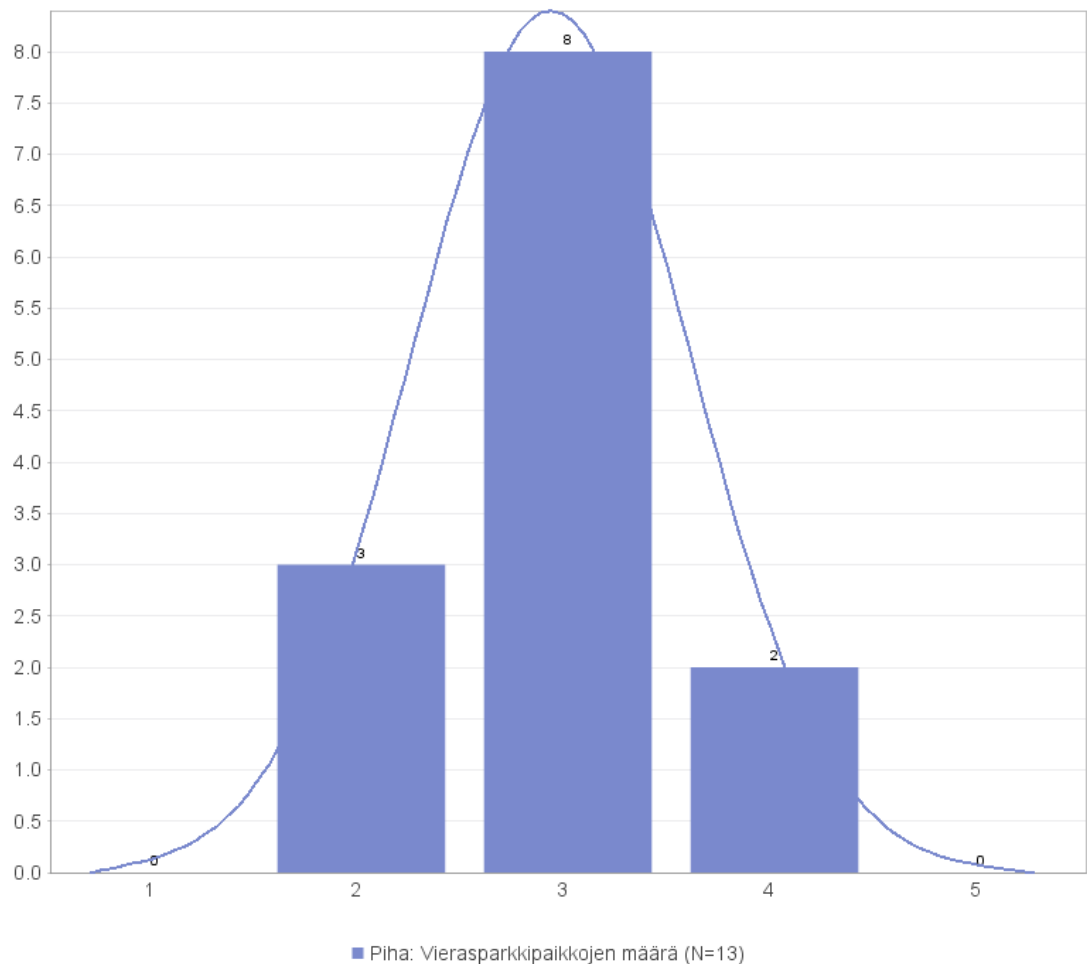
Tyytymättömiä osakkaat puolestaan olivat lasten leikkipaikkaan ja vierasparkkien määrään. Kokonaiskeskiarvon alapuolelle jäivät myös parkkialue ja taloyhtiön istutukset ja yhteiset nurmialueet. Muutamissa tutkimustuoksissa oli havaittavissa suurta keskihajontaa, vaikka pääosin osakkaat olivat lähes yhtä tyytyväisiä pihan osa-alueisiin.

Parkkialueen tutkimustulokset aiheuttivat jonkin verran hajontaa. Parkkialueen keskiarvo oli 3,7 ja keskihajonta 0,9. Tulosten jakautuminen nähdään kuvioista 22.



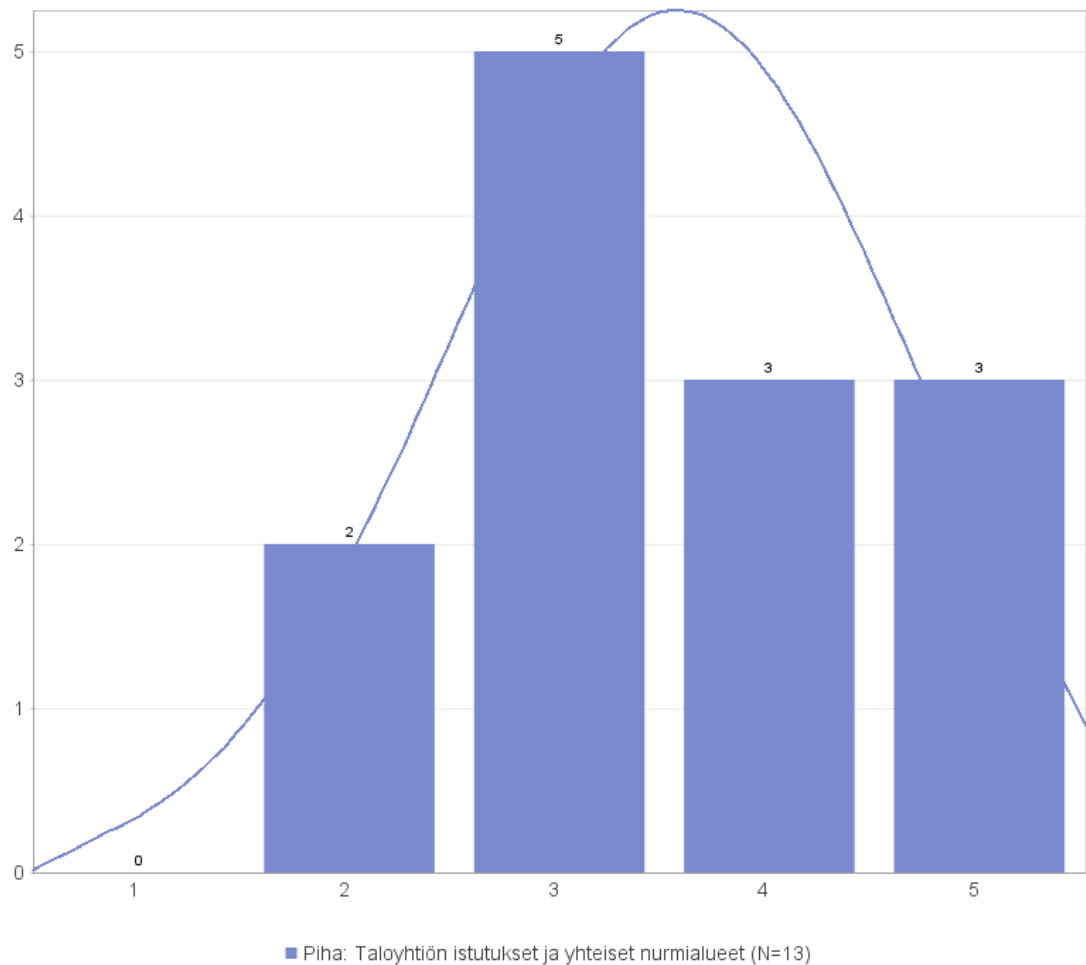
Kuvio 22. Parkkialue.

Enemmistö osakkaista oli tyytyväinen taloyhtiön parkkialueeseen, mutta myös hie-
man tyytymättömyyttä havaittiin (kuvio 22). Moni osakas ei kokenut olevansa
tyytymätön eikä tyytyväinen parkkialueeseen, mutta tutkimustulokset vierasparkkien
määrästä osoittavat parkkialueelle sijoittuvaa tyytymättömyyttä (kuvio 23).



Kuvio 23. Vierasparkkipaikkojen määrä.

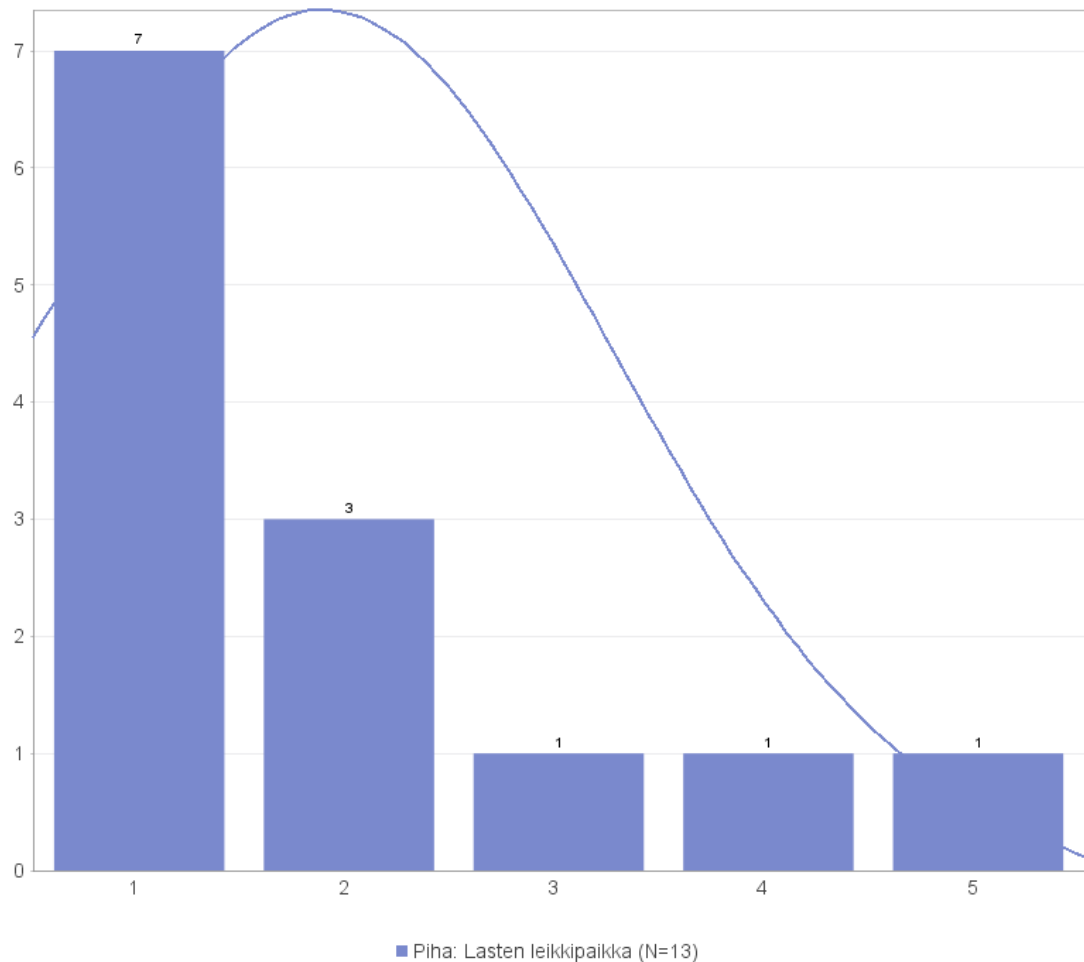
Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, että osakkaat ovat pääosin tyytyväisiä
parkkialueeseen, mutta kokevat että vierasparkkeja voisi olla enemmänkin.
Taloyhtiön istutukset ja yhteiset nurmialueet jakoivat osakkaiden mielipiteitä (kuvio
24). Istutusten ja nurmialueiden keskiarvo oli 3,5 ja keskihajonta 1,1.



Kuvio 24. Taloyhtiön istutukset ja yhteiset nurmialueet.

Moni osakas ei ole tyytymätön eikä tyytyväinen taloyhtiön istutuksiin ja yhteisiin nurmialueisiin (kuvio 24). Osakkaiden enemmistö on tyytyväinen istutuksiin ja nurmialueisiin, mutta myös tyytymättömyyttä esiintyy. Tutkimustulosten pohjalta voidaan olettaa, että osa osakkaista toivoo istutusten ja nurmialueiden kehittämistä, kun taas osa ei ole kiinnostunut kehittämään niitä.

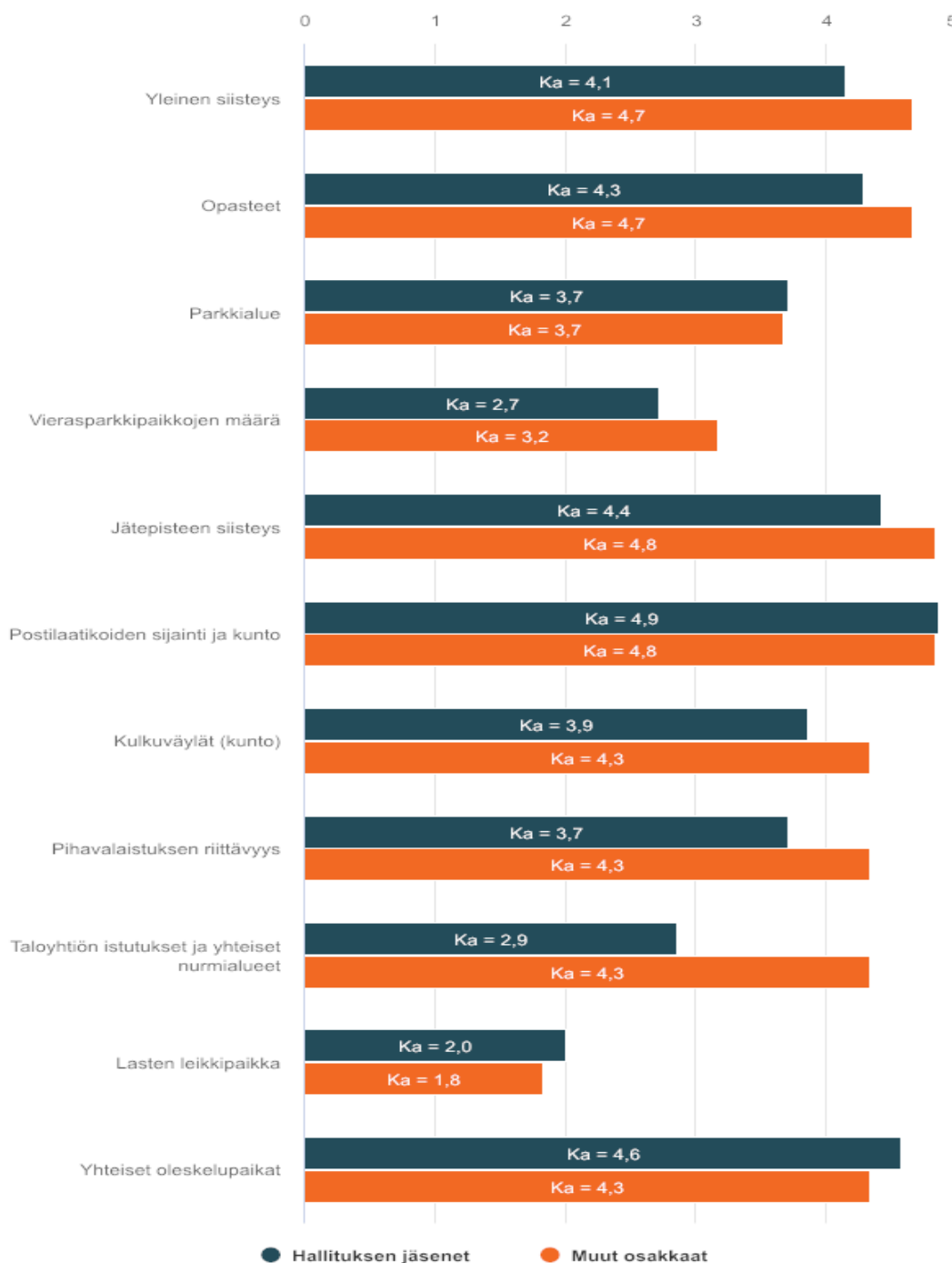
Lasten leikkipaikkaan osakkaiden enemmistö oli tyytymättömiä, mutta tuloksissa oli hieman hajontaa. Leikkipaikan keskiarvo oli 1,9 ja keskihajonta 1,3. Kuviosta 25 nähdään miten tulokset jakautuivat osakkaiden välillä.



Kuvio 25. Lasten leikkipaikka.

Tutkimustulosten perusteella havaittiin, että vähemmistö osakkaista on tyytyväisiä lasten leikkipaikkaan (kuvio 25). Tuloksia tarkemmin tarkastelemalla huomattiin, että myös lapsettomat taloudet ovat tyytymättömiä lasten leikkipaikkaan taloyhtiössä. Tulosten perusteella voidaan olettaa, ettei taloyhtiössä ole tällä hetkellä kunnollista leikkipaikkaa lapsille.

Kun hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden tutkimustulokset pihaan liittyen risti-intaulukoitiin, havaittiin, että hallituksen jäsenet olivat pääasiassa hieman tyytymättömämpiä pihaan kokonaisuudessaan kuin muut osakkaat (kuvio 26).



Kuvio 26. Pihan tyytyväisyysvertailu.

Muut osakkaat olivat kokonaisuudessaan tyytyväisempiä pihaan kuin hallituksen jäsenet (kuvio 26), mikä johtuu mahdollisesti siitä, että hallituksen jäsenet arvioivat taloyhtiön piha-aluetta kriittisemmin kuin muut osakkaat ja ovat innokkaampia kehittämään sitä nykyisestä, mikä tuli ilmi ristiintauluduista vastauksista, jotka käsittivät taloyhtiön kehitystarpeita.

Piha-alueen tutkimustulosten perusteella osakkaat olivat tyytyväisimpiä jätepisteen siisteyteen ja postilaatikoiden sijaintiin ja kuntoon. Tyytyväisiä sekä yksimielisimpiä osakkaat olivat taloyhtiön yleisestä siisteydestä, opasteista, jätepisteen siisteydestä, postilaatikoiden sijainnista ja kunnosta sekä yhteisistä oleskelupaikoista. Selkeäksi kehityskohteeksi nousi lasten leikkipaikka. Muita mahdollisia kehityskohteita ovat istutukset ja yhteiset nurmialueet sekä vierasparkkien määrä.

Tutkimustulosten yhteenveto

Tutkimustulosten kategorioiden kokonaiskeskiarvot olivat seuraavat:

- Taloyhtiön johtaminen, palvelut ja ilmapiiri (ka=4,3)
- Kiinteistön kunto (ka=3,9)
- Talotekniikka (ka=3,8)
- Piha (ka=3,9)

Tyytyväisimpiä osakkaat ovat kokonaiskeskiarvon perusteella taloyhtiön johtamiseen, palveluihin ja ilmapiiriin ja tyytymättömmimpiä talotekniikkaan. Neljän nykytilaa ja kuntoa kartoittavan kategorian kokonaiskeskiarvo on **3,98**. Keskiarvon pohjalta voidaan todeta, että Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaat ovat melko tyytyväisiä taloyhtiön nykytilaan ja kuntoon.

5.2 Tärkeiksi koetut asiat

Osakkaita pyydettiin kertomaan vapaasti mitkä asiat ovat parasta heidän taloyhtiössään. Lisäksi osakkaita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka tärkeänä he pitävät taloyhtiön toimintaan ja ekologisuuteen liittyviä asioita. Tutkimustuloksilla pyrittiin kartoittamaan tietoa osakkaiden arvoista ja saamaan tietoa siitä mitkä asiat heidän mielestään on taloyhtiössä tällä hetkellä erityisen hyvin.

Parasta taloyhtiössä

Osakkailta kysyttiin mikä on parasta heidän taloyhtiössään. Avoimessa kysymyksessä pyydettiin vastaamaan enintään kolme asiaa. Kaikki vastaukset luokiteltiin ja teemoi-

teltiin luokittelun pohjalta kuuteen eri kategoriaan. Jokainen osakas vastasi kysymykseen kertomalla vähintään yhden asian. Osakkaat arvostivat vastausten perusteella selkeästi eniten taloyhtiön yhteisöllisyyttä ja toisia asukkaita, sekä aktiivisuutta ja rauhallisuutta (kuvio 27).

Yhteisöllisyys, ihmiset ja ilmapiiri	Aktiivisuus	Rauhallisuus ja turvallisuus
<ul style="list-style-type: none"> •Yhteisöllisyys •Yhteisöllisyys •Yhteisöllinen •Yhdessä tekemisen meininki •Talkoohenki •Yhteisö •Ihmiset •Asukkaat •Hyvä ilmapiiri •Hyvä ilmapiiri 	<ul style="list-style-type: none"> •Aktiivinen •Aktiivisuus •Toimeliaisuus •Uudistuminen ja kehittyminen •Yhdessä halukkaita pitämään paikat kunnossa ja siistinä •Talkoot •Talkoot onnistuneet 	<ul style="list-style-type: none"> •Rauhallisuus •Rauhallisuus •Rauhallinen •Rauhallinen •Turvallista asua

Kuvio 27. Parasta taloyhtiössä (1).

Osakkaiden mielestä myös taloyhtiön sijainti oli rauhallinen ja mieluinen. Osan mielestä taloyhtiössä parasta olivat yhteiset oleskelupaikat, kuten kota. Lisäksi osakkaiden vastauksista nousi esille, että asioita hoidetaan ja rakennuksia huolletaan heidän mielestään hyvin (kuvio 28).

Taloyhtiön sijainti	Taloyhtiön toiminnan sujuvuus	Yhteiset oleskelupaikat
<ul style="list-style-type: none"> •Sijainti •Rauhallinen sijainti •Asuinpaikka 	<ul style="list-style-type: none"> •Talojen hyvä huolto •Asiat hoituu •Toimiva hallitus 	<ul style="list-style-type: none"> •Kota •Kota •Pihat

Kuvio 28. Parasta taloyhtiössä (2).

Merkittävä toiminta ja ekologisuus

Avoimen kysymyksen lisäksi osakkaita pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka tärkeänä he pitävät tiettyjä asioita ja ekologisuutta taloyhtiön toiminnassa. Asteikko oli seuraavanlainen:

- 1= en lainkaan tärkeänä
- 2= vain hieman tärkeänä
- 3= en osaa sanoa
- 4= melko tärkeänä
- 5= erittäin tärkeänä

Vaihtoehtona oli myös valita ”en osaa sanoa”, koska kyseisellä vaihtoehdolla haluttiin kartoittaa sitä ovatko osakkaat aiemmin itse miettineet kysytyjä asioita, jotta he voisivat muodostaa mielipiteen asiasta kyselyn yhteydessä. Osakkailla oli pääsääntöisesti mielipide lähes jokaiseen asiaan. Taulukko 1 havainnollistaa prosenttiluvuilla kuinka tutkimustulokset jakautuivat kaikkien osakkaiden kesken. Enemmistön valitsevat solut ovat oransseja ja keltaiset solut havainnollistavat mihin osakkaiden vastaukset kohdentuivat.

Taulukko 1. Tärkeät asiat taloyhtiön toiminnassa.

	1	2	3	4	5	ka
Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys	0 %	0 %	0 %	46,20 %	53,80 %	4,5
Vuorovaikutus	0 %	0 %	0 %	46,20 %	53,80 %	4,5
Tiedotus	0 %	0 %	0 %	38,50 %	61,50 %	4,6
Etäkokousmahdollisuus	0 %	0 %	38,50 %	46,10 %	15,40 %	3,8
Nopea tavoitettavuus	0 %	0 %	0 %	53,80 %	46,20 %	4,5
Omat vaikutusmahdollisuudet	0 %	0 %	7,70 %	53,80 %	38,50 %	4,3
Ongelmatilanteiden nopea hoito ja huolto	0 %	0 %	0 %	53,80 %	46,20 %	4,5
Turvallisuus	0 %	0 %	0 %	30,80 %	69,20 %	4,7
Talkoot ja yhteisöllisyys	0 %	0 %	7,70 %	30,80 %	61,50 %	4,5
Hallituksen toiminta	0 %	0 %	0 %	53,80 %	46,20 %	4,5
Laadukas isännöinti	0 %	7,70 %	0 %	61,50 %	30,80 %	4,2

Tutkimustulosten (taulukko 1) perusteella osakkaat pitävät taloyhtiön toiminnassa tärkeimpinä seuraavia asioita niiden esitetystä järjestyksessä:

- Turvallisuus
- Tiedotus
- Talkoot ja yhteisöllisyys
- Vuorovaikutus
- Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys

Tulosten ristiintaulukoinnilla huomattiin, että suurin osa muista osakkaista piti kyse-
lyssä esitettyjä asioita tärkeämpinä kuin hallituksen jäsenet (taulukko 2).

Muut osakkaat pitävät taloyhtiössä tärkeimpänä tiedottamista, vuorovaikutusta ja turvallisuutta. Heille on myös tärkeää taloyhtiön toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys, sekä nopea tavoitettavuus ja laadukas isännöinti.

Hallituksen jäsenten enemmistö puolestaan pitää tärkeimpänä taloyhtiön turval-
lisuutta sekä talkoita ja yhteisöllisyyttä. Melko tärkeää heille on myös vuorovaikutus,
etäkokousmahdollisuus, nopea tavoitettavuus ja laadukas isännöinti. Etäkokouksen
merkitys on hyvä huomioda etenkin hallituksen omissa kokouksissa, sillä se on tutki-
mustulosten perusteella erittäin tärkeä enemmistölle hallituksen jäsenistä.

Taulukko 2. Vertailu tärkeinä pidetyistä asioista.

(jatkuu seuraavalla sivulla)

	Osakkaat	1	2	3	4	5	ka
Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys	Hallitus	0 %	0 %	0 %	57,10 %	42,90 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	33,30 %	66,70 %	5
Vuorovaikutus	Hallitus	0 %	0 %	0 %	71,40 %	28,60 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	16,70 %	83,30 %	5
Tiedotus	Hallitus	0 %	0 %	0 %	57,10 %	42,90 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	16,70 %	83,30 %	5
Etäkokousmahdolli- suus	Hallitus	0 %	0 %	28,60 %	71,40 %	0 %	4
	Muut	0 %	0 %	50 %	16,70 %	33,30 %	4
Nopea tavoitettavuus	Hallitus	0 %	0 %	0 %	71,40 %	28,60 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	33,30 %	66,70 %	5
Omat vaikutusmah- dollisuudet	Hallitus	0 %	0 %	14,30 %	57,10 %	28,60 %	4

	Muut	0 %	0 %	0 %	50 %	50 %	5
Ongelmatilanteiden nopea hoito ja huolto	Hallitus	0 %	0 %	0 %	57,10 %	42,90 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	50 %	50 %	5
Turvallisuus	Hallitus	0 %	0 %	0 %	42,90 %	57,10 %	5
	Muut	0 %	0 %	0 %	16,70 %	83,30 %	5
Talkoot ja yhteisöllisyys	Hallitus	0 %	0 %	0 %	14,30 %	85,70 %	5
	Muut	0 %	0 %	16,70 %	50 %	33,30 %	4
Hallituksen toiminta	Hallitus	0 %	0 %	0 %	57,10 %	42,90 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	50 %	50 %	5
Laadukas isännöinti	Hallitus	0 %	0 %	0 %	85,70 %	14,30 %	4
	Muut	0 %	16,70 %	0 %	33,30 %	50 %	4

(jatkuu edelliseltä sivulta)

Osakkailta kysyttiin myös taloyhtiön toimintaan liittyvien asioiden lisäksi kuinka tärkeänä he pitävät ekologisuuteen liittyviä asioita taloyhtiössä (taulukko 3).

Taulukko 3. Tärkeät asiat taloyhtiön ekologisuudessa.

	1	2	3	4	5	ka
Veden säästäminen ja oikea lämpötila	0 %	0 %	15,40 %	53,80 %	30,80 %	4,2
Jäteveden hyödyntäminen lämpöenergian tuottajana	0 %	15,40 %	46,10 %	23,10 %	15,40 %	3,4
Ympäristöystävällinen lämmitysjärjestelmä	0 %	0 %	7,70 %	38,50 %	53,80 %	4,5
Energialamppujen (led) käyttö piha- ja kiinteistövalaistuksessa	0 %	0 %	15,40 %	30,80 %	53,80 %	4,4
Sähköautojen latausmahdollisuus	23,10 %	30,70 %	30,80 %	7,70 %	7,70 %	2,5
Jätteen lajittelumahdollisuus	0 %	0 %	7,70 %	15,40 %	76,90 %	4,7
Sähköinen tiedotus (esim. WhatsApp, Facebook, sähköposti)	0 %	0 %	7,70 %	53,80 %	38,50 %	4,3

Tutkimustulosten (taulukko 3) perusteella seuraavat asiat ovat osakkaille tärkeimmät ekologisuuden näkökulmasta esitetyssä järjestyksessä:

- Jätteiden lajittelumahdollisuus
- Ympäristöystävällinen lämmitysjärjestelmä
- Energialamppujen (led) käyttö piha- ja kiinteistövalaistuksessa

Enemmistö osakkaista koki myös veden säästämisen ja oikean lämpötilan sekä sähköisen tiedottamisen melko tärkeäksi. Sähköautojen latausmahdollisuuden merkittävyys jakoi kovasti mielipiteitä osakkaiden keskuudessa. Tutkimustulosten perusteella voidaan olettaa, ettei suurimmalla osalla Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaista ole tällä hetkellä itsellään käytössä sähköautoa eivätkä he ole aikeissa vaihtaa lähiaikoina sähköautoon. Suurin osa osakkaista ei osannut sanoa pitävätkö he jäteveden hyödyntämistä tärkeänä taloyhtiön energiantuotannossa, mikä voi tarkoittaa sitä, etteivät he ole ajatelleet kyseistä asiaa aiemmin tai eivät koe sitä taloyhtiössään hyödylliseksi.

Tällä hetkellä osakkaiden arvottamat asiat ekologisuudesta toteutuu heidän yhtiössään hyvin, sillä isännöitsijän tietojen mukaan Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn kiinteistöt lämmitetään tällä hetkellä ympäristöystävällisesti maalämmöllä, jota tukee aurinkosähkövoimala, mikä tarkoittaa sitä, että maalämpö hyödyntää aurinkovoimaa kompressoreissaan. Myös jätteiden nykyinen lajittelumahdollisuus on heidän taloyhtiössään laaja. Tutkimustulosten perusteella kiinteistön ulkopuolisessa valaistuksessa tulisi kiinnittää huomioita osakkaiden arvoihin ja tulevaisuudessa siirtyä energialamppujen käyttöön, ellei sitä ole tehty jo aiemmin. Taulukko 4 havainnollistaa millä tavalla hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden vastaukset erosivat toisistaan.

Taulukko 4. Vertailu ekologisuuden tärkeydestä.

	Osakkaat	1	2	3	4	5	ka
Veden säästäminen ja oikea lämpötila	Hallitus	0 %	0 %	14,30 %	71,40 %	14,30 %	4
	Muut	0 %	0 %	16,70 %	33,30 %	50 %	4
Jäteveden hyödyntäminen lämpö-energian tuottajana	Hallitus	0 %	28,60 %	42,80 %	28,60 %	0 %	3
	Muut	0 %	0 %	50 %	16,70 %	33,30 %	4
Ympäristöystävällinen lämmitysjärjestelmä	Hallitus	0 %	0 %	0 %	71,40 %	28,60 %	4
	Muut	0 %	0 %	16,70 %	0 %	83,30 %	5
Energialamppujen (led) käyttö piha- ja kiinteistövalaistuksessa	Hallitus	0 %	0 %	28,60 %	0 %	71,40 %	4
	Muut	0 %	0 %	0 %	66,70 %	33,30 %	4
Sähköautojen latausmahdollisuus	Hallitus	14,30 %	14,30 %	42,80 %	14,30 %	14,30 %	3
	Muut	33,30 %	50 %	16,70 %	0 %	0 %	2
Jätteiden lajittelumahdollisuus	Hallitus	0 %	0 %	0 %	28,60 %	71,40 %	5
	Muut	0 %	0 %	16,70 %	0 %	83,30 %	5
Sähköinen tiedotus (esim. WhatsApp, Facebook, sähköposti)	Hallitus	0 %	0 %	0 %	85,70 %	14,30 %	4
	Muut	0 %	0 %	16,70 %	16,70 %	66,60 %	5

Hallituksen jäsenet pitävät ekologisuuden näkökulmasta tärkeimpänä jätteiden lajittelumahdollisuutta ja energialamppujen käyttöä piha- ja kiinteistövalaistuksessa. Muut osakkaat pitävät myös jätteiden lajittelumahdollisuutta yhtenä tärkeimpänä asiana. Lisäksi he pitävät tärkeänä ympäristöystävällistä lämmitysjärjestelmää sekä sähköistä tiedottamista.

Tutkimustulosten yhteenvetona voidaan todeta, että Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaat arvostavat yhteisöllistä, aktiivista, turvallista ja rauhallista taloyhtiötä. He pitävät tärkeänä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä avointa ja läpinäky-

vää toimintaa. Ympäristöystävällisyyden huomioiminen jätteiden lajittelussa, lämmitysjärjestelmässä sekä valaistuksessa on heille tärkeää. Sähköautojen latausmahdollisuutta ei koeta tällä hetkellä tärkeäksi.

5.3 Toiminnan periaatteet ja johtaminen tulevaisuudessa

Tutkimuksessa selvitettiin toivovatko osakkaat suuria muutoksia taloyhtiön nykytilanteeseen ja nykyisiin palveluihin. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin millä periaatteella osakkaat toivovat taloyhtiön korjaustoimintaa johdettavan tulevaisuudessa ja mikä yhtiökokousmenettely on osakkaille kaikkein mieluisin.

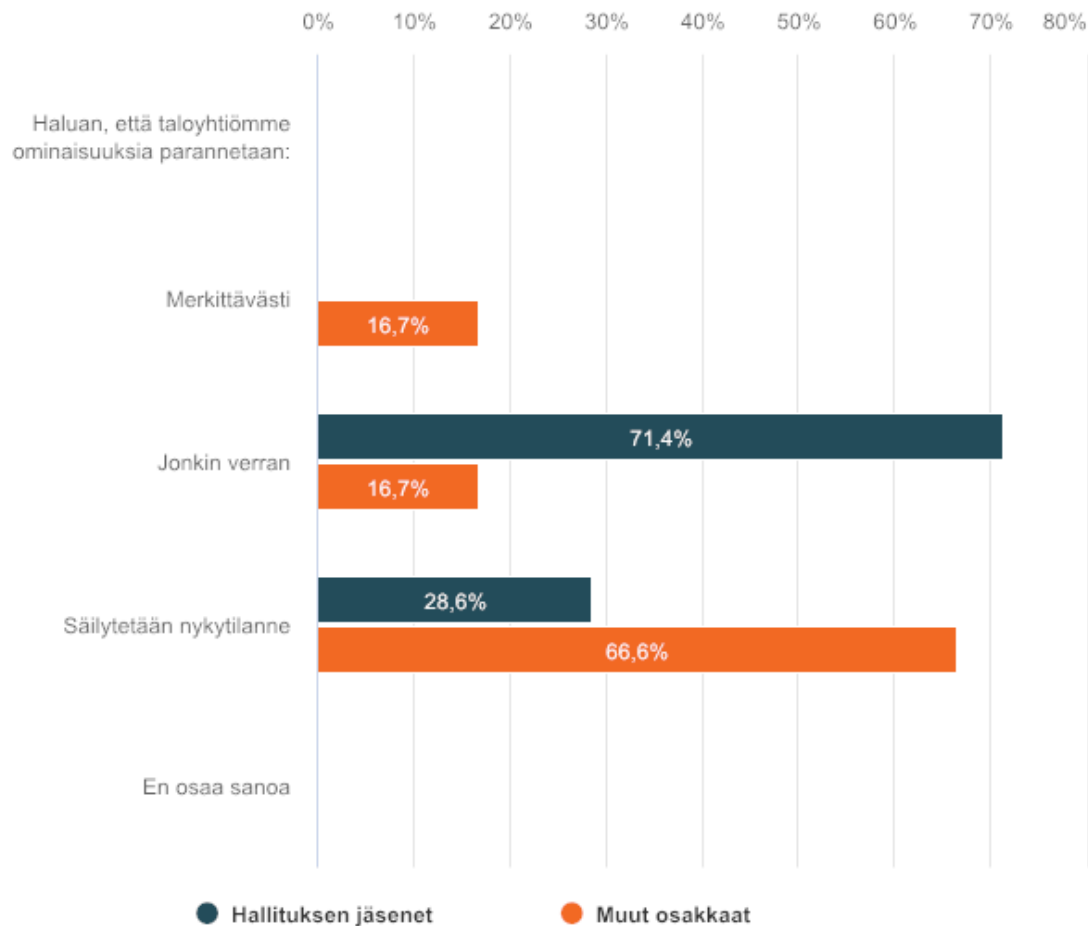
Ominaisuuksien ja toimivuuden periaatteet

Osakkailta kysyttiin millä periaatteella he haluavat taloyhtiön toimivuutta ja ominaisuuksia parannettavan seuraavin vaihtoehdoin:

- Merkittävästi
- Jonkin verran
- Säilytetään nykytilanne
- En osaa sanoa

Kaikista osakkaista suurin osa (46,2%) on tyytyväisiä taloyhtiön nykyiseen tilanteeseen eivätkä koe tarvetta yhtiön toimivuuden ja ominaisuuksien parantamiselle. Lähes saman verran osakkaista (46,1%) haluaa, että taloyhtiön nykyistä toimivuutta ja ominaisuuksia parannetaan jonkin verran ja vähemmistö (16,7%) osakkaista toivoo merkittävää parannusta.

Ristiintaulukoinnilla havaittiin, että hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden näkemykset eroavat toisistaan. Enemmistö hallituksen jäsenistä (71,4%) haluaa, että taloyhtiön ominaisuuksia parannetaan jonkin verran ja enemmistö muista osakkaista (66,6%) haluaa säilyttää taloyhtiön nykyisen tilanteen (kuvio 29).



Kuvio 29. Taloyhtiön ominaisuuksien mielipidevertailu.

Tutkimustulosten johtopäätöksenä voidaan todeta, että hallituksen jäsenet haluavat parantaa taloyhtiön toimivuutta ja ominaisuuksia jonkin verran, mutta muut osakkaat haluavat säilyttää nykytilanteen.

Toimivuuden ja ominaisuuksien periaatteet jakautuivat hyvin tasaisesti kaikkien osakkaiden kesken ja vain hyvin pienen vastausmäärän erotuksena voidaan todeta, että enemmistö osakkaista haluaa säilyttää taloyhtiön nykytilanteen. Selkeä vähemmistö kaipaa toimivuuden ja ominaisuuksien merkittävää parantamista.

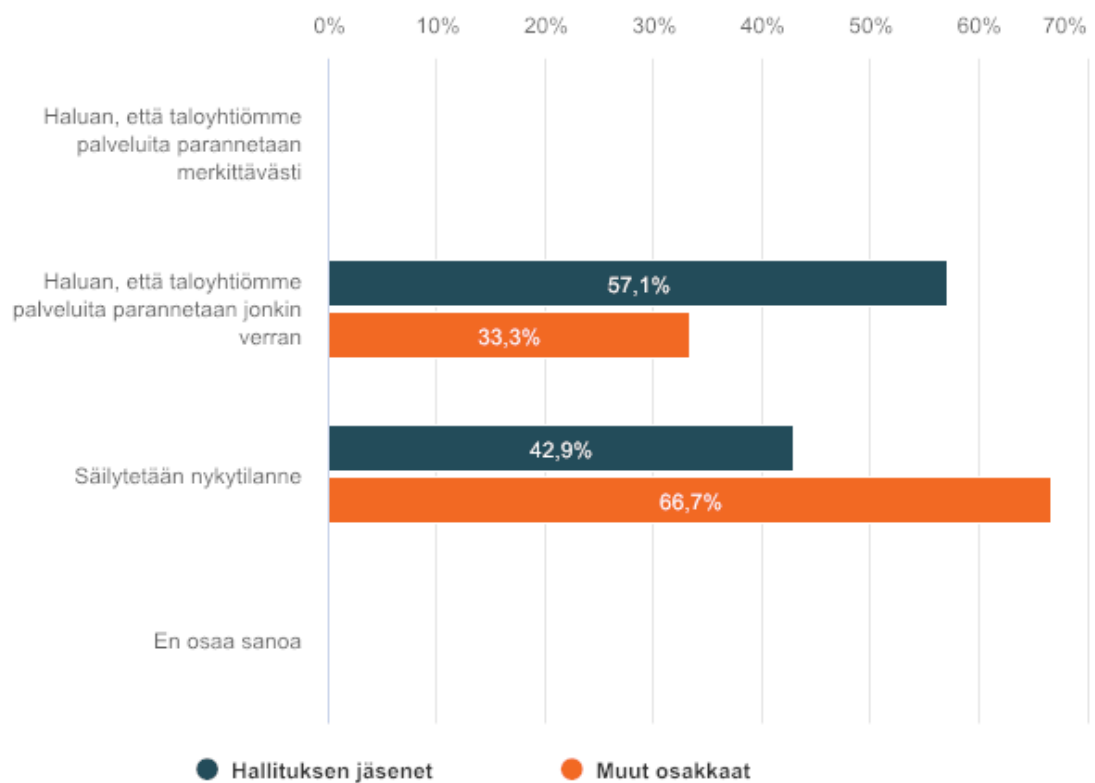
Palveluiden periaatteet

Osakkailta kysyttiin millä tavalla he haluavat taloyhtiön palveluita, kuten isännöintiä, huoltoa ja jätehuoltoa parannettavan seuraavin vaihtoehtoin:

- Merkittävästi
- Jonkin verran
- Säilytetään nykytilanne
- En osaa sanoa

Kaikista osakkaista pieni enemmistö (53,8%) haluaa säilyttää taloyhtiön hankkimat nykyiset palvelut ennallaan. Loput 46,2% osakkaista kuitenkin toivoi, että taloyhtiön hankkimia palveluita parannetaan jonkin verran.

Ristiintaulukoinnilla havaittiin, että hallituksen jäsenistä enemmistö (57,1%) haluaa parantaa taloyhtiön palveluita jonkin verran, mutta jopa 42,9% jäsenistä haluaa säilyttää taloyhtiössä nykyisen tilanteen. Muiden osakkaiden enemmistö (66,7%) on tyytyväinen taloyhtiön palveluiden nykytilanteeseen ja vain vähemmistö toivoo pientä parannusta niihin (kuvio 30).



Kuvio 30. Taloyhtiön palveluiden mielipidevertailu.

Tutkimustulosten johtopäätöksenä voidaan todeta, että hallituksen jäsenet haluavat parantaa taloyhtiön nykyisiä palveluita jonkin verran ja muut osakkaat haluavat säilyttää palvelut ennallaan. Kaikista osakkaista pieni enemmistö haluaa säilyttää nykyiset palvelut ennallaan, mutta lähes yhtä suuri vähemmistö haluaa parantaa taloyhtiön palveluita jonkin verran nykyisestä.

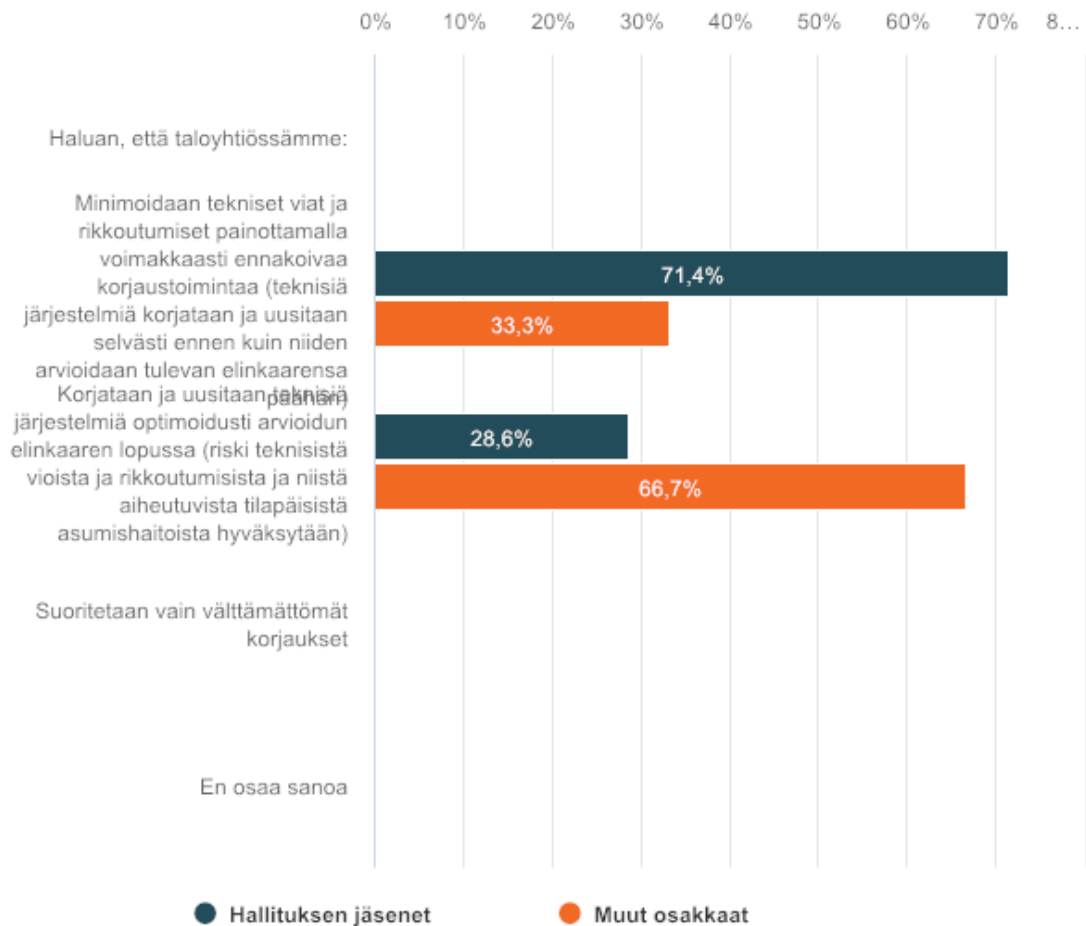
Korjaustoiminnan periaatteet

Osakkailta kysyttiin millä periaatteella he haluavat taloyhtiön korjaustoiminnan toteutuvan seuraavin vaihtoehtoin:

- Minimoidaan tekniset viat ja rikkoutumiset painottamalla voimakkaasti ennakoivaa korjaustoimintaa (teknisiä järjestelmiä korjataan ja uusitaan selvästi ennen kuin niiden arvioidaan tulevan elinkaarensa päähän)
- Korjataan ja uusitaan teknisiä järjestelmiä optimoidusti arvioidun elinkaaren lopussa (riski teknisistä vioista ja rikkoutumisista ja niistä aiheutuvista tilapäisistä asumishaitoista hyväksytään)
- Suoritetaan vain välttämättömät korjaukset
- En osaa sanoa

Kaikista osakkaista hieman yli puolet (53,8%) oli sitä mieltä, että taloyhtiössä tulisi minimoida teknisiä vikoja ja rikkoutumisia painottamalla ennakoivaa korjaustoimintaa. Loput 46,2% osakkaista toivovat optimoitua korjaustoimintaa. Mielipiteet korjaustoiminnasta olivat erittäin tasaiset, sillä ennakoivaa korjaustoimintaa kannatti vain yksi (1) osakas enemmän kuin optimoitua korjaustoimintaa.

Kun tulokset ristiintaulukoitiin, huomattiin, että hallitukseen kuuluvista osakkaista suurin osa (71,4%) oli sitä mieltä, että taloyhtiön tulisi toteuttaa ennakoivaa korjaustoimintaa ja vähemmistö (28,6%) sitä mieltä, että korjaustoiminta tulisi toteuttaa optimoidusti. Muista osakkaista enemmistö (66,7%) oli sitä mieltä, että taloyhtiössä korjaustoiminta tulisi toteuttaa optimoidusti ja vähemmistö (33,3%) osakkaista toivoi ennakoivaa korjaustoimintaa (kuvio 31).



Kuvio 31. Korjaustoiminnan toteuttamisen mielipidevertailu.

Tutkimustulosten johtopäätöksenä voidaan todeta, että hallituksen jäsenet kannattavat ennakoivaa korjaustoimintaa ja hallituksen ulkopuoliset osakkaat puolestaan optimoitua korjaustoimintaa.

Hallituksen jäsenet todennäköisesti haluavat valmistautua tulevaisuuden remontteihin etupainotteisemmin kuin muut osakkaat, sillä heillä on hieman tarkempi kokonaiskuva taloyhtiön kunnosta ja elinkaaresta. Osakkaat arvioivat yleensä taloyhtiön kuntoa oman huoneistonsa perusteella ja hallituksen jäsenten tehtävänä on arvioida taloyhtiön kuntoa kokonaisuudessaan.

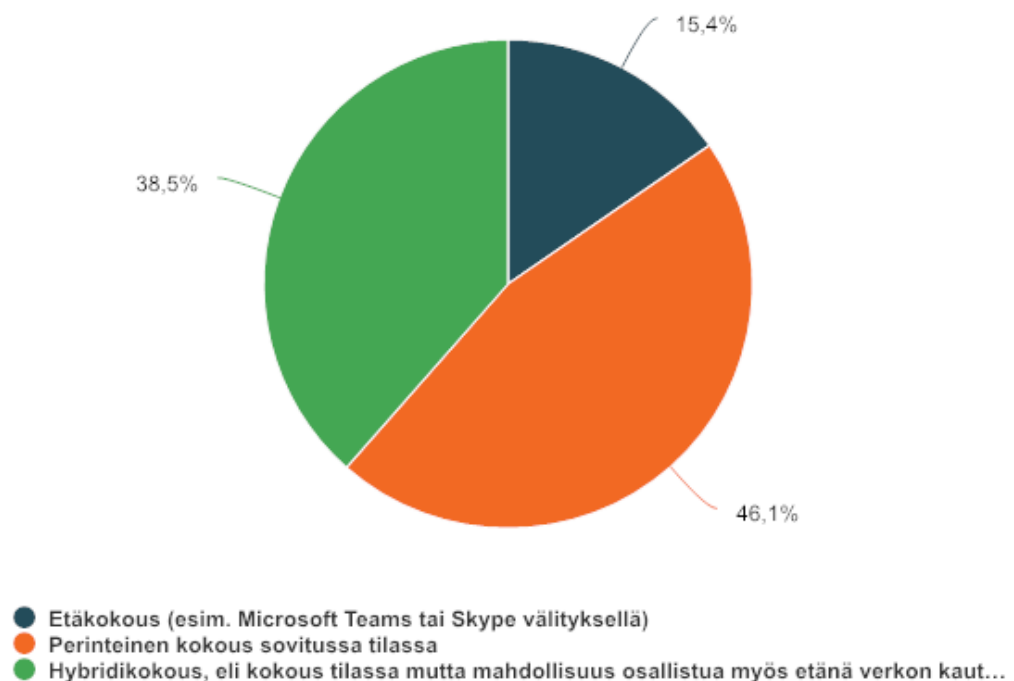
Mieluisin yhtiökokousmenettely

Osakkailta kysyttiin mikä yhtiökokousmenettely on heille itselleen mieluisin.

Vastausvaihtoehtoina oli seuraavat:

- Etäkokous (esim. Microsoft Teams tai Skype välityksellä)
- Perinteinen kokous sovitussa tilassa
- Hybridikokous, eli kokous tilassa mutta mahdollisuus osallistua myös etänä verkon kautta (esim. Microsoft Teams tai Skype)

Enemmistö kaikista osakkaista (46,1%) toivoo perinteistä yhtiökokousta sovitussa fyysisessä tilassa, mutta 38,5% osakkaista toivoo perinteisen kokoustamisen sijaan myös mahdollisuutta osallistua kokoukseen etäyhteyden välityksellä ja 15,4% osakkaista osallistuu yhtiökokoukseen kaikkein mieluiten etäyhteyden välityksellä (kuvio 32).

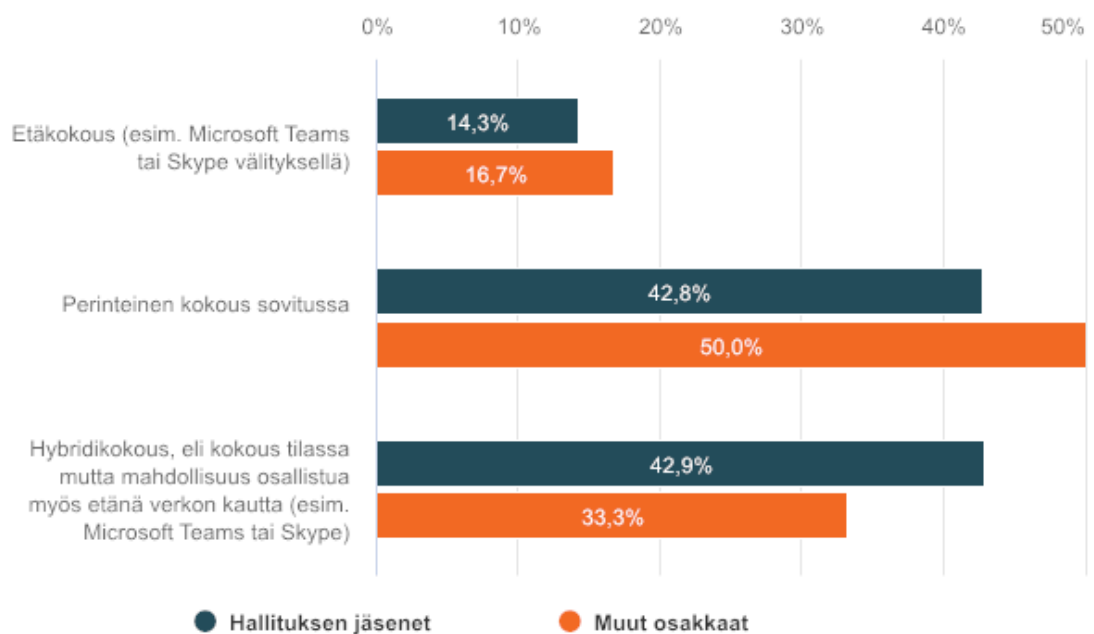


Kuvio 32. Mieluisin yhtiökokousmenettely.

Todellisuudessa osakkaista enemmistö (53,9%) haluaa vähintään mahdollisuuden siihen, että yhtiökokoukseen voi osallistua etäyhteyden välityksellä, mikä on allekirjoittaneen mielestä tärkeä havainto kun mietitään tulevaisuuden kokoustoimintaa taloyhtiössä myös Covid-19 pandemian aiheuttamien poikkeusolojen ja rajoitusten jälkeen. Isännöitsijän antamien tietojen mukaan Asunto-osakeyhtiö Kevätniityssä asuu tällä hetkellä paljon työikäisiä osakkaita, joten

sähköisten kokoustyökalujen käyttö onnistuu heiltä todennäköisesti ilman suurempia ongelmia, mikä vaikuttaa etäkokousmahdollisuuden suosioon yhtiössä.

Osakkaiden tutkimustuloksista käy ilmi, että lähes puolet heistä toivoo kuitenkin perinteistä kokousta sovitussa tilassa. Tulosten perusteella Asunto-osakeyhtiö Kevätniityssä on tärkeää varmistaa, että mahdollisuus perinteiseen kokoustamiseen on olemassa, mutta toisaalta on myös tärkeää huomioida, että suurin osa osakkaista toivoisi mahdollisuutta osallistua myös etänä. Kuviossa 33 näkyy miten tutkimustulokset jakautuvat yhtiökokousmenettelyn suhteen hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden kesken.



Kuvio 33. Vertailu: Mieluisin yhtiökokousmenettely.

Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta hybridikokouksen olevan Asunto-osakeyhtiö Kevätniitylle toimivin kokousmenetelmä.

Kehityskohteet

Kyselyssä osakkaita pyydettiin kertomaan vapaasti enintään kolme asiaa, jossa taloyhtiöllä on heidän mielestään eniten parannettavaa. Kysymys oli avoin ja

vastaukset käsiteltiin samalla tavalla kuin osakkaiden parhaana koetut yhtiön asiat; luokittelemalla ja teemoittelemalla (kuvio 34).

Tiedottaminen <ul style="list-style-type: none"> •Tiedottaminen •Tiedottaminen •Tiedottaminen •Tiedotus 	Piha ja talvikunnossapito <ul style="list-style-type: none"> •Piha-alueen kehittäminen •Pihan kunnostus kesken •Hiekkoitus ja auraus on heikkoa 	Aktiivinen osallistaminen <ul style="list-style-type: none"> •Ideoiden aktiivinen kerääminen asukkailta
Nopea ongelmanhoito <ul style="list-style-type: none"> •Ripeä asianhoito havaitussa sisäilmaongelmassa 	Kiinteistön kokonaiskunnon kartoittaminen <ul style="list-style-type: none"> •Täytyisi saada kokonaiskuva talojen kunnosta, ettei tulisi koko ajan uusia (isoja) yllätyksiä 	Eri ikäisten asukkaiden huomioiminen <ul style="list-style-type: none"> •Lasten huomioiminen taloyhtiön asukkaina
Hallituksen vaihtuvuus <ul style="list-style-type: none"> •Että saataisiin välillä vaihtuvuutta hallitukseen 	Ei kehitettävää <ul style="list-style-type: none"> •Jaa a • - •?? 	

Kuvio 34. Taloyhtiön kehityskohteet osakkaiden näkökulmasta.

Kehityskohteita kysyttäessä vastauksia saatiin hieman vähemmän, mutta monipuolisemmin, kuin kysyttäessä taloyhtiön parhaita asioita.

Tiedottaminen koettiin taloyhtiössä vastausten toistuvuuden perusteella suurimmaksi kehityskohteeksi. Tutkimustulosten pohjalta ei saatu tarkempaa tietoa siitä millä tavoin ja mitä tiedottamista osakkaat toivovat parannettavan. Ristiintaulukoimalla vastaukset hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden kesken huomattiin,

että hallituksen ulkopuoliset osakkaat toivoivat tiedottamisen kehittämistä enemmän kuin hallituksessa olevat osakkaat.

6 Johtopäätökset

Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn asukaskyselytutkimus onnistui kokonaisuudessaan hyvin, sillä kyselyyn vastasi yli puolet kyselylinkin saaneista huoneistoista. Korkea vastausprosentti (72,2%) teki tutkimuksesta luotettavan, sillä tutkimustulokset voitiin yleistää koskemaan tutkimuksen perusjoukkoa, eli Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaita. Sähköinen kyselylomake toimi tutkimuksessa loistavana menetelmänä osakkaiden ajatusten selvittämisessä. Tutkimuksen validiteetti on hyvä, sillä oikea perusjoukko vastasi määrättyihin kysymyksiin, joilla saatiin tutkimusongelma ratkaistua.

6.1 Tärkeimmät tutkimustulokset

Tutkimustulosten ristiintaulukoinnilla havaittiin eroja hallitukseen kuuluvien osakkaiden ja muiden osakkaiden näkemyksissä.

Hallituksen jäsenten keskeisimmät piirteet ovat seuraavat:

- Aktiivisia taloyhtiön toiminnassa, kannattavat hybridikokousta
- Haluavat parantaa taloyhtiön ominaisuuksia ja palveluita jonkin verran
- Kannattavat ennakoivaa korjaustoimintaa
- Haluavat kehittää piha-aluetta
- Yhteisöllisyys ja talkoot tärkeitä

Muiden osakkaiden keskeisimmät piirteet ovat seuraavat:

- Osallistuvat taloyhtiön toimintaan vaihtelevasti, kannattavat perinteistä kokousta
- Haluavat säilyttää taloyhtiön nykyiset ominaisuudet ja palvelut ennallaan
- Kannattavat optimoitua korjaustoimintaa
- Haluavat että taloyhtiön tiedottamista parannetaan
- Avoimuus, nopea tavoitettavuus, vuorovaikutus ja turvallisuus tärkeää

Tutkimusongelma pyrittiin selvittämään tutkimuksen alkuvaiheessa määritellyillä tutkimuskysymyksillä, jotka olivat seuraavat:

- Mitä mieltä osakkaat ovat taloyhtiön nykytilasta?
- Kuinka tyytyväisiä osakkaat ovat taloyhtiön nykyiseen toimintaan?
- Mitkä taloyhtiön asiat vaativat eniten kehitystä lähivuosina?
- Millaisia asioita osakkaat toivovat taloyhtiöltä tulevaisuudessa?

Tämän opinnäytetyön keskeisimmistä tutkimustuloksista pyrittiin tekemään yhteenveto ja esittämään se havainnollistavassa muodossa, joten tutkimusongelma ratkaistiin profiloimalla Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn keskimääräinen osakas tutkimustulosten perusteella (kuvio 35). Profiloitu Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakas vastaa tutkimuskysymyksiin ja näin ollen ratkaisee tutkimusongelman.



Kuvio 35. Profiloitu Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakas.

6.2 Toimenpide-ehdotukset

Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn hallitus ja isännöitsijä voivat halutessaan hyödyntää tässä tutkimuksessa kerättyjä tietoja ja analysoituja tutkimustuloksia strategialinjausten määrittelyyn ja strategialuonnoksen laatimiseen. Linjausten määrittelyn ja strategialuonnoksen laatimisen jälkeen he voivat siirtyä strategian laatimisen seuraavaan vaiheeseen (vaihe 5); hallituksen päätös ja strategian esittely yhtiökokoukselle. Jos strategialuonnos viedään yhtiökokouksen päätettäväksi ja yhtiökokous hyväksyy esityksen, strategian mukainen toiminta aloitetaan välittömästi.

Hallituksen ja isännöitsijän on myös mahdollista toteuttaa täydentävä tutkimus tämän tutkimuksen aineston liittyen ja selvittää tarkemmin osakkaiden mahdolliset kehitystoiveet yhtiöön liittyen. Heidän on myös mahdollista hyödyntää tutkimuksen asukaskyselypohjaa tulevaisuudessa, jos he haluavat kartoittaa tietoa osakkaiden ja mahdollisten vuokralaisten ajatuksista ja näkemyksistä tulevaisuudessa.

Tutkimustulosten pohjalta taloyhtiön mahdollisen strategialuonnoksen linjauksiksi voidaan ajatella esimerkiksi seuraavia:

Ominaisuuksien ja toimivuuden periaatteet

Ylläpidetään kiinteistön nykyistä kuntoa ja pidetään huolta siitä, että taloyhtiö säilyy rauhallisena ja turvallisena asua. Ylläpidetään hyvää ilmapiiriä, järjestetään talkoita ja pidetään huolta yhteisten oleskelupaikkojen, jätepisteen ja pihan siisteydestä. Huomioidaan myös taloyhtiön lapset asukkaina.

Korjaustoiminnan periaatteet

Painotetaan voimakkaasti ennakoivaa korjaustoimintaa ja pyritään minimoimaan tekniset viat ja rikkoutumiset uusimalla ja korjaamalla teknisiä järjestelmiä ennen kuin niiden arvioidaan tulevan elinkaarensa päähän. Panostetaan tavoitettavuuteen ja varmistetaan, että vika- ja huoltoilmoituksiin reagoidaan nopeasti. Huomioidaan ympäristöystävälliset vaihtoehdot teknisiä järjestelmiä uusittaessa.

Palveluiden periaatteet

Seurataan palveluiden tasoa ja panostetaan toiminnan avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Panostetaan tiedottamiseen ja hyödynnetään myös sähköistä tiedottamista. Panostetaan etäkokousmahdollisuuteen yhtiökokouksissa (hybridikokous).

Visio

Taloyhtiö ylläpitää yhteisöllisyyttä, siisteyttä ja turvallisuutta. Taloyhtiötä kehitetään yhdessä osakkaiden kanssa keräämällä aktiivisesti palautetta ja mielipiteitä. Toimintaan lisätään sähköisten palveluiden sekä työkalujen käyttöä. Taloyhtiön toiminnassa otetaan aina huomioon myös ympäristöystävällinen näkökulma.

”Asunto-osakeyhtiö Kevätniitty on yhteisöllinen, siisti, turvallinen, osallistava, nykyaikainen ja ympäristöystävällinen taloyhtiö.”

Tutkimuksen tärkeimmät havainnot olivat, että Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaat ovat kokonaisuudessaan melko tyytyväisiä taloyhtiön nykytilaan eivätkä kaipaa siihen merkittäviä muutoksia. Etäkokousmahdollisuus koetaan tärkeäksi ja tiedottamista halutaan kehittää nykyisestä. Etupainotteinen korjaustoiminta ja optimoitu korjaustoiminta saivat lähes saman verran kannatusta ja suurimmat mielipide-erot taloyhtiön periaatteisiin liittyen huomattiin hallituksen jäsenten ja muiden osakkaiden ristiintaulukoiduissa tutkimustuloksissa. Osakkaat olivat melko yksimielisesti erittäin tyytymättömiä tällä hetkellä vain lasten leikkipaikkaan piha-alueella.

7 Pohdinta

Tutkimuksella saatiin kartoitettua monipuolisesti osakkaiden ajatuksia taloyhtiön nykytilanteesta ja tulevaisuuden toiveista. Tutkimus toteutettiin osittain pääsiäisen aikaan, mikä on yleinen loma-aika, eikä näin ollen ideaalisin ajankohta tutkimuksen toteutukselle, sillä ihmiset ovat todennäköisesti vähemmän kiinnostuneita ottamaan osaa kyselyyn lomaillessaan. Yleisestä loma-ajasta huolimatta suurin osa kyselylinkin saaneista osakkaista vastasi heille huoneistokohtaisesti kohdennettuun kyselyyn, mikä osoittaa taloyhtiön asioiden ja omien vaikutusmahdollisuuksien kiinnostavan Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaita.

Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn hallitus ja isännöitsijä voivat päättää jatkossa käyttää kyselylomaketta osakkaiden tyytyväisyyden selvittämiseen ja seuraamiseen. Kuten Ylikoski (1999) totesi, kysely kannattaa kuitenkin toteuttaa uudelleen vasta sen jälkeen, kun nykyisen tutkimuksen kehityskohteet on saatu kuntoon. Jos kysely halutaan toteuttaa heti lähiaikoina uudelleen, se kannattaa kohdentaa osakkaille osakskohtaisesti, jolloin on mahdollisuus saada vielä tarkemmin ja laajemmin tietoa osakkaiden ajatuksista. Osakeryhmän omistajat voivat todellisuudessa omata hyvin erilaiset käsitykset taloyhtiön ominaisuuksista ja toiminnasta, jotka eivät tässä tutkimuksessa tulleet ilmi.

Tutkimustuloksista nousi esille, että tulevaisuudessa toivotaan aktiivista mielipiteiden keräämistä osakkailta. Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn hallitus ja isännöitsijä voivat pyrkiä osallistamaan osakkaat taloyhtiön asioiden hoitoon soveltamalla Viitalan ja Jylhän (2019) esittämiä Ford ja Millward (2004) laatimia työhön liittyviä osallistamisen käytäntöjä. He voivat vahvistaa osakkaiden osallistumista taloyhtiön asioihin tarjoamalla osakkaille mahdollisuuden tuoda ajatuksia konkreettisesti näkyviin myös yhtiökokousten välissä. Hyvä esimerkki on jättää asukaskysely pysyväksi osaksi taloyhtiön toimintaa ja toteuttaa se esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Hallituksen ja isännöitsijän oma aktiivisuus osallistamisessa on tärkeää ja heidän tulisi rohkaista osakkaita palautteenantoon. Kuten Lecklin (2006) totesi, positiivisen ja negatiivisen palautteen saaminen on äärimmäisen tärkeää, kun kehitetään toimintaa asiakas, eli tässä tapauksessa asukas, edellä. Yksi tulevaisuuden mahdollisuus voi olla myös mielipiteiden kerääminen sähköisellä kyselylomakkeella ennen yhtiökokousta siellä mahdollisesti käsiteltävistä suurista korjaushankkeista. Tällöin yhtiön johto saa konkreettisen käsityksen osakkaiden ajatuksista jo ennen yhtiökokousta. Sähköisellä kyselylomakkeella kartoitetut mielipiteet voivat parhaillaan aktivoida muuten passiiviset osakkaat ottamaan kantaa yhtiön tärkeisiin päätöksiin.

Tutkimuksessa havaittiin, että hallituksen jäsenten tahtotila taloyhtiön kehittämiseen on suurempi kuin hallituksen ulkopuolisilla asukkailla. Hallituksen jäsenet ovat todennäköisesti kiinnostuneempia taloyhtiön toiminnasta ja sen kehittämisestä kuin muut osakkaat, sillä he ovat hakeutuneet hallitukseen jäseneksi. Toisaalta tutkimustuloksista kävi myös ilmi se, että hallitukseen toivotaan vaihtuvuutta, jottei samojen

henkilöiden tarvitsisi jatkaa hallituskaudesta toiseen. Tämä voi tarkoittaa sitä, etteivät muut osakkaat ole kiinnostuneita hallitustoiminnasta, minkä vuoksi he eivät asetu yhtiökokouksessa vapaaehtoisiksi jäseniksi uutta hallitusta valittaessa. Uusien osakkaiden vähäinen esittäytyminen hallitusehdokkaaksi voi myös omalta osaltaan viestiä siitä, että nykyisen hallituksen toimintaan ollaan sen verran tyytyväisiä, ettei hallituskokoonpanoa haluta muuttaa, mikäli kaikki nykyisen hallituksen jäsenet ovat vapaaehtoisia jatkamaan seuraavalle kaudelle. Tutkimustulokset puoltavat viimeisintä pohdintaa. Hallituksen jäsenten suurempi tahtotila taloyhtiön kehittämiseen voi myös selittyä sillä, että hallituksen jäsenet tyypillisesti tarkastelevat taloyhtiötä kriittisemmin ja laajempaan kokonaisuutena kuin hallituksen ulkopuoliset osakkaat. Hallituksen ulkopuoliset osakkaat tarkastelevat tyypillisesti taloyhtiön ominaisuuksia oman asuinhuoneistonsa näkökulmasta sen sijaan, että he tarkastelisivat kiinteistöä kokonaisuutena.

Muut osakkaat eivät pitäneet talkoita ja yhteisöllisyyttä yhtä tärkeänä kuin hallituksen jäsenet, mikä voi osittain johtua siitä, että hallituksen jäsenet ovat tietoisempia taloyhtiön taloudellisesta tilanteesta ja keinoista, joilla taloyhtiössä voidaan säästää ja pitää sen vuoksi talkoita erityisen tärkeänä. He myös todennäköisesti kokevat yhdessä tekemisen merkityksellisemmäksi hallitustyöskentelyn johdosta, sekä kokevat että yhteisöllisyys helpottaa taloyhtiön edustamista ja johtamista.

Tutkimustuloksista havaittiin, että osakkaat kokevat isännöitsijän tavoitettavuuden heikommaksi kuin hallituksen tavoitettavuuden, mikä selittyy sillä, että taloyhtiön isännöitsijällä on tyypillisesti useita eri taloyhtiöitä hallinnoitavana yhtä aikaa, joten päivän työmäärä voi toisinaan olla erittäin suuri. Isännöitsijän suuri työmäärä ja sen aiheuttama kiire voi vaikuttaa negatiivisesti isännöitsijän tavoitettavuuteen ja osakkaiden kokemukseen isännöitsijän tavoitettavuudesta. Koska hallituksen jäsenten havaittiin olevan tutkimustulosten mukaan yhtä tyytyväisiä omaan toimintaansa ja isännöintiin, voidaan olettaa, että yhteistyö nykyisen hallituksen ja isännöitsijän välillä sujuu mukavasti.

Tutkimustulokset osoittivat osakkaiden olevan taloyhtiön nykytilan ja kunnon suhteen kaikkein tyytymättömmimpiä talotekniikkaan. Kaivanto ja muut (2011) totesivat, että Suomen rakennuskanta vanhenee vuosi vuodelta, mikä esiintyy pikkuhiljaa rakennuksissa korjaustarpeina. Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn rakennukset ovat noin 30 vuotta vanhoja ja ikä alkaa näkyä esiintyvänä korjaustarpeina, joka selittää osakkaiden tyytymättömyyttä. Lisääntyneiden korjaustarpeiden myötä myös teknisen osaamisen merkitys isännöinnissä on korostunut. Isännöitsijä on merkittävässä roolissa taloyhtiön elinkaaren hallinnassa ja tulevaisuudessa isännöitsijöiltä vaaditaan yhä enemmän teknistä osaamista ja osaavien teknisten yhteistyökumppanien verkostoa.

Taloyhtiön nykyiseen tiedottamiseen osakkaat toivoivat kehitystä ja se on merkittävä havainto tutkimustulosten joukossa. Tiedottaminen kannatta nostaa keskustelunaiheeksi yhtiössä ja selvittää millä tavoin osakkaat toivovat tiedottamisen muuttuvan nykyisestä. Yhdessä Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn asuinhuoneistossa on havaittu sisäilmaongelmia, joita selvittää parhaillaan. Koska asian selvittely on taloyhtiössä vielä kesken, tämä on voinut vaikuttaa osakkaiden mielipiteisiin siitä, ettei tiedottamista esimerkiksi ole riittävästi ja riittävän nopeasti saatavilla, minkä vuoksi osa osakkaista on tiedottamiseen hieman tyytymättömiä. Jos ongelmasta olisi saatavilla tällä hetkellä enemmän tietoa, tiedottamisen laadusta voitaisiin olla eri mieltä. Osakkaat kuitenkin muodostavat kokemuksensa aina omien sen hetkisten kokemusten, tulkintojen ja tunteiden yhteistuloksena (Löytänä & Korteso 2011) ja erilaisessa tilanteessa he olisivat voineet olla tiedottamisen laadusta eri mieltä (Pulkinen & Selinheimo 2000).

Tämän tutkimuksen ehdotus taloyhtiön linjauksista strategialuonnokseen perustuu tutkimustuloksiin. Linjauksissa on tiivistetysti osakkaiden tutkimustuloksen perusteella valitut keskeisimmät arvot ja piirteet toiminnan periaatteista. Jos taloyhtiössä päätetään ottaa käyttöön strategia ja liittyy se osaksi isännöitsijäntodistukseen, se voi tuoda lisäarvoa tulevaisuudessa esimerkiksi tuleville mahdollisille osakkaille, jotka tekevät ostopäätöstä asuinhuoneiston hallintaan oikeuttavista osakkeista. Asuminen on tunnetta, ja jokainen haluaa viihtyä kodissaan ja sen lähiympäristössä. Taloyhtiön strategia voi parhaillaan auttaa löytämään taloyhtiön, joka jakaa samat arvot kuin

tuleva osakas ja tällöin osakkaiden keskuudessa yhteiselo voi sujua mukavammin, sillä asukkaat ovat sitoutuneet samoihin yhteisiin arvoihin sekä tavoitteisiin yhtiössä. Lisäksi uusi osakas on jo ostaessaan tiennyt paremmin millaisen taloyhtiön osakkeisiin hänellä tulee olemaan hallintaoikeus.

Jos taloyhtiön toimintaan ja palveluihin halutaan tuoda odotusten ylittäviä elementtejä, täytyy muistaa, ettei se ole mahdollista ennen kuin ydinkokemukset ovat kunnossa. (Löytänä & Kortesus 2011). Ydinkokemusten toimivuus tarkoittaa sitä, että taloyhtiön peruspalvelut ovat kunnossa ja toimivat odotetulla tavalla erilaisissa tilanteissa. Taloyhtiön peruspalveluja voivat olla esimerkiksi hallituksen toiminta, isännöinti, huolto ja yhtiökokoukseen liittyvät toiminnot. Kun ydinkokemukset ovat kunnossa, taloyhtiön toimintaan ja palveluihin voidaan tuoda lisäarvoa asukkaille laajentamalla ydinkokemusta laajennetuksi kokemukseksi. Lisäarvoa voidaan luoda esimerkiksi etäkokousmahdollisuudella ja taloyhtiön strategian laatimisella. Taloyhtiön strategian laatimisella kartoitetaan myös tietoa siitä, onko asukkaiden ydinkokemus onnistunut. Mikäli asukaskyselystä käy ilmi, että ydinkokemukset ovat kunnossa, voi strategia tuoda lisäarvoa ydinkokemukseen ja näin ollen taloyhtiössä voidaan ottaa askel kohti odotusten ylittävää kokemusta. Löytänen ja Kortesus (2011) määrittelemät odotusten ylittävät elementit vaativat taloyhtiöltä henkilökohtaista ja räätälöityä toimintaa sekä palvelua. Taloyhtiön strategia mahdollistaa toiminnan ja palvelun räätälöimisen yhtiökohtaisesti, mikä auttaa asukkaiden odotusten ylittämisessä. Odotusten ylittävä kokemus vaatii taloyhtiöltä myös muun muassa pitkäjänteistä ja oikea-aikaista toimintaa, selkeyttä sekä tuottavuutta. Odotusten ylittävä kokemus taloyhtiössä on haasteellinen saavutus, sillä palvelut kuten hallitus, isännöinti ja huolto voivat vaihtua nopeaan tahtiin, jolloin pitkäjänteinen ja selkeä toiminta yhtiössä saattaa hankaloitua. Myös suurten korjaushankkeiden onnistuminen tai epäonnistuminen vaikuttaa tyypillisesti suuresti osakkaiden kokemukseen taloyhtiön toiminnasta. Asukkaiden odotusten ylittävä kokemus voisi olla taloyhtiöille hyvä visio, jota kohti ne tähtäävät ydinkokemuksen varmistamisella ja laajenetun kokemuksen tuottamisella. Asunto-osakeyhtiö Kevätniityssä ydinkokemus on tutkimustulosten perusteella kunnossa, joten yhtiön toimintaa on mahdollista kehittää kohti odotukset ylittävää kokemusta.

Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen validiutta kohdentaa se, että perusjoukon vastausprosentti oli hyvä ja oikea kohderyhmä vastasi määrättyihin kysymyksiin. Tässä tutkimuksessa pyrittiin mittaamaan osakkaiden näkemyksiä ja tyytyväisyyttä taloyhtiöstä ja sen toiminnasta, ja tämä varmistettiin laatimalla yksityiskohtainen kysely pohjautuen taloyhtiön strategian sisältöön. Tutkimuskysymykset laadittiin vastaamaan tutkimusongelmaan kartoitetun tiedon pohjalta. Tutkimus kohdennettiin osakkaille huoneistokohtaisesti ja vastaukset käsiteltiin osakeryhmänä. Tässä tutkimuksessa ei tiedetty ovatko osakkaat vastanneet yhdessä mahdollisten muiden osakeryhmän omistajien kanssa vai eivät, mutta sillä ei ole vaikutusta tulosten luotettavuuteen, koska asunto-osakeyhtiölakiin perustuen jokainen osakeryhmä voi käyttää päätösvaltaa eli äänioikeuttaan vain yhdessä, eli osakeryhmällä tulee olla yksi yhteinen päätösvaihtoehto. Tämä perustuu osakeryhmän jakamattomuuteen. Näin ollen jokainen tutkimuksen vastaus edustaa onnistuneesti yhtä osakeryhmää.

Tutkimuksen eettisyys

Tässä tutkimuksessa noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja viitattiin asianmukaisesti toisen tutkijan työhön, eikä esitetty toisen tutkijan ajatuksia omina.

Tutkimuksen kohteena oli valmiiksi määritelty ja rajattu perusjoukko, Asunto-osakeyhtiö Kevätniityn osakkaat. Sähköinen kyselylinkki välitettiin osakkaille hallituksen puheenjohtajan tutusta sähköpostista, mikä varmisti heille kyselylinkin luotettavuuden. Osakkaille kohdennetun kyselylomakkeen (liite 1) saatteessa heille kerrottiin mistä tutkimuksessa on kyse, miksi vastauksia tarvitaan ja mihin ja miten kyselyn tutkimustuloksia käytetään. Saatteessa kerrottiin, että kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti ja tutkimustuloksia käytetään osana opinnäytetyötä, minkä lisäksi niistä kootaan yhteenveto taloyhtiön hallitukselle sekä isännöitsijälle.

Opinnäytetyöntekijän sähköpostiosoite laitettiin saatteeseen siltä varalta mikäli osakkaat haluavat ottaa yhteyttä ja saada lisätietoja kyselystä ennen vastauspäättöstä, tai sen jälkeen. Saate antoi osakkaille mahdollisuuden päättää haluavatko he itse ottaa osaa asukaskyselyyn vai eivät.

Lisäksi kyselylomakkeen rakenteeseen tehtiin tietoinen valinta siitä, että taustatietosuus laitetaan heti ensimmäiselle kyselysivulle, sillä ne ovat anonyymien kyselyn henkilökohtaisimmat kysymykset. Tällä valinnalla pyrittiin varmistamaan, että osakkaat jotka vastaavat kyselyyn, ovat päättäneet vastata taustatiedoista huolimatta. Eettisestä näkökulmasta poiketen, tämän valinnan ajateltiin myös helpottavan tutkimustulosten käsittelyä, sillä mikäli taustatieto-osuus olisi ollut kyselyn lopussa, joku olisi saattanut jättää kyselyn kesken huomatessaan kyselyssä tunnistettavuutta lisääviä kysymyksiä. Näin ollen vastaustuloksia olisi ollut hankalampi käsitellä.

Tutkimus toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla ja tutkimustulokset arkistoitiin omaan kansioonsa opinnäytetyöntekijän salasanalla suojatulle tietokoneelle. Opinnäytetyöntekijä oli ainoa kuka käsitteli tutkimustuloksia analysointivaiheessa. Isännöitsijä ja hallitus saavat koonnin tutkimustuloksista, mutta he eivät saa tietoonsa tutkimustuloksia, joista käy ilmi jokaisen yksittäisen osakkaan järjestyksessä olevat kyselyvastaukset. Nämä tiedot olivat vain opinnäytetyöntekijän nähtävissä. Tällä pyrittiin vahvistamaan ja varmistamaan anonymiteetti myös tulosten käsittelyvaiheessa. Tutkimustulokset hävitetään opinnäytetyöntekijän tietokoneelta sekä Webropolista opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Jatkotutkimukset

Tutkimuksen aikana heräsi ajatus siitä, voisiko taloyhtiön strategiaa hyödyntää ja soveltaa eräänlaisena taloyhtiön brändinä. Nykypäivänä ihmiset tekevät valinnan lukuisien saman tasoisten tuotteiden ja palvelujen välillä yhä enemmän arvojensa perusteella, sillä se on yksi keino erottaa valtavasta tarjonnasta itselleen sopivin tuote tai palvelu. Millaista lisäarvoa juuri taloyhtiöt voisivat nostaa toiminnassaan ja ominaisuuksissaan esille ja millaisiin arvoihin ne ovat sitoutuneet? Voisiko myös tietyssä taloyhtiössä asuminen olla arvojen perusteella tehty valinta?

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Asukaskysely antaa pohjan strategialle. 23.6.2017. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 17.3.2021. <https://www.kiinteistolehti.fi/asukaskysely-antaa-pohjan-strategialle/>.

Asukkaana taloyhtiössä. 21.5.2017. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 24.3.2021. <https://www.kiinteistolehti.fi/asukkaana-taloyhtiössä/>.

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599. Annettu 1.7.2010. Viim. muutos 1.2.2021. Viitattu 10.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>.

Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys. N.d. Isännöintiliitto. Viitattu 16.3.2021. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiössä/asunto-osakeyhtiölaki-ja-yhtiöjärjestys/>.

Aunola, M., Näsi, J. 2001. Yritysten strategiaprosessit. Yleinen teoria ja Suomalainen käytäntö. Helsinki: Metalliteollisuuden Keskusliitto.

Avaintietoa. N.d. Kangasalan kaupungin kotisivut. Viitattu 25.3.2021. <https://www.kangasala.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/tietoa-kangasalasta/avaintietoa/>.

George, D., & Mallery, P. 2003. Measuring customer satisfaction: A guide to managing quality service.

Isotalus, P., & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Talent.

Jokinen, T., Heinämaa, L., & Heikkonen, I. (2000). Tervetuloa asiakas: Myyntityön ja asiakaspalvelun taito. Edita.

Juholin, E. (2009). Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. Porvoo: WS Bookwell.

Kaivanto, K., Haarma, K., Kangasluoma, M., & Jaatinen, A. 2011. Isännöinnin käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä, laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy–Juvenes Print.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. (2019). Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, H. & Bergman, T. 2019. Johtaja muutoksen ytimessä: Käsikirja uudistumismatkalle. Alma Talent Pro.

Korjaustarve ja kunnossapitotarveselvitys. 20.6.2017. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 27.4.2021. <https://www.kiinteistolehti.fi/korjaustarve/>.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., & Selinheimo, R. 2000. Optio 2000: Asiakaspalvelu ja markkinointi. WSOY.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Löytänä, J., & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Mitä strategia sisältää? 24.6.2017. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 28.2.2021. <https://www.kiinteistolehti.fi/mita-strategia-sisaltaa/>.

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy. 3.-4. painos, 2015.

Porter, M. 1996. What is strategy? Harvard Business Review 74(6) 61–78. Harvard Business School Publishing. Viitattu 20.4.2021. https://iqfystage.blob.core.windows.net/files/CUE8taE5QUKZf8ujfYIS_Reading+1.4.pdf.

Rope, T., Pöllänen J. 1995. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Kolmas painos. Helsinki: WSOY.

Ruokolainen, P. 2020. Brändikäsikirja: Näin teet yritysbrändistä vetovoimaisen! Kauppakamari.

Saarijärvi, H., & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten. Jyväskylä: Docendo.

Sarekoski, K. 2015. Sata ja yksi kysymystä taloyhtiöstä. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Strategian laatimisen 8 askelta. 25.6.2017. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 16.4.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/strategian-laatimisen-8-askelta/>.

Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016. 2016. Suomen Kiinteistöliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry, oikeusministeriö ja Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus. Viitattu 5.3.2021.

<https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/05/taloyhtion-hyva-hallintotapa-suositus.pdf>.

Tilastokeskus. N.d. Käsitteet. Viitattu 16.4.2021. <https://www.stat.fi/meta/kas/reliabiliteetti.html>. <https://www.stat.fi/meta/kas/validiteetti.html>.

Viitala, R., & Jylhä, E. 2019. Johtaminen: Keskeiset käsitteet, teorat ja trendit. Helsinki: Edita.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen, uudistettu painos. Keuruu: Otava.

3 + 2 osakkaan oikeutta ja velvollisuutta taloyhtiössä. 11.7.2018. Suomen Kiinteistölehti. Viitattu 28.4.2021. <https://www.kiinteistolehti.fi/3-2-osakkaan-oikeutta-ja-velvollisuutta-taloyhtiossa/>.

Liitteet

Liite 1. Strategian laatimisen 8 askelta



Strategian laatimisen 8 askelta. 25.6.2017. Suomen Kiinteistölehti.
Mukaillen. <https://www.kiinteistolehti.fi/strategian-laatimisen-8-askelta/>.

Liite 2. Asukaskysely

As Oy Kevätniitty, asukaskysely



Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Hei, arvoisa As Oy Kevätniityn osakas!

Nyt sinulla on mahdollisuus tuoda mielipiteesi taloyhtiönne toiminnasta, kunnosta ja kehitystarpeista anonyymisti esille.

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa restonomiksi ja teen asukaskyselytutkimuksen osana opinnäytetyötäni.

Olen saanut hallituksenne puheenjohtajalta ja taloyhtiönne isännöitsijältä mahdollisuuden toteuttaa asukaskyselyn teidän taloyhtiönnne. Vastaukset käsitellään nimettömänä ja ne liitetään osaksi opinnäytetyötäni. Vastauksista koetaan yhteenveto hallitukselle ja isännöitsijälle, jotta he voivat hyödyntää kyselytuloksia taloyhtiönne toiminnan johtamisessa ja kehittämisessä.

Vastaathan kyselyyn 12.4.2021 kello 16:00 mennessä. Kysely vie aikaa noin 10 minuuttia.

Jokaisen vastaus on erittäin arvokas ja tärkeä. Suuret kiitokset jo etukäteen!

Kevät-terveisin,

Clarissa Ylönen

K8740@student.jamk.fi

Taustatiedot

Vastaa valitsemalla sopivin vaihtoehto.

Oletko As Oy Kevätniityn vakituinen asukas? *

☐ Kyllä

☐ En

Asuuko taloudessasi tällä hetkellä lapsia? *

☐ Kyllä

☐ Ei

Asuuko taloudessasi lemmikkieläimiä? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Osallistutko taloyhtiönne toimintaan? (esimerkiksi yhtiökokous, talkoot) *

- ☐ Olen aktiivinen osallistuja
- ☐ Osallistun vaihtelevasti
- ☐ En yleensä osallistu
- ☐ En ole koskaan osallistunut

Oletko taloyhtiönne nykyisen hallituksen jäsen? *

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Mikä seuraavista yhtiökokousmenettelyistä on sinulle mieluisin? *

- ☐ Etäkokous (esim. Microsoft Teams tai Skype välityksellä)
- ☐ Perinteinen kokous sovitussa tilassa
- ☐ Hybridikokous, eli kokous tilassa mutta mahdollisuus osallistua myös etänä verkon kautta (esim. Microsoft Teams tai Skype)

Seuraavaksi pyydän sinua arvioimaan asteikolla 1-5 kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä seuraaviin asioihin taloyhtiössänne:

1=erittäin tyytymätön 2=hieman tyytymätön 3=siltä väliltä 4=melko tyytyväinen 5=erittäin tyytyväinen

Taloyhtiön johtaminen, palvelut, ilmapiiri *

1 2 3 4 5

	1	2	3	4	5
Hallitustyöskentely *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöinti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedottaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen ilmapiiri *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallituksen tavoitettavuus (puhelin, sähköposti) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän tavoitettavuus (puhelin, sähköposti) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiön rauhallisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätehuolto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoalueiden kunnossapito *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viankorjaukset, huolto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kiinteistön kunto *

	1	2	3	4	5
Julkisivun kunto (maalipinta yms.) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Katon kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ikkunoiden kunto ja tiiveys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rännien kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulko-ovien kunto ja tiiveys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terassin kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkovaraston kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneiston ulkopuolella oleva valaistus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sokkelien vesikaadot *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sadevesien johtaminen *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Talotekniikka *

	1	2	3	4	5
Lämmitysjärjestelmän kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pattereiden säätöventtiilien toimivuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huoneiston lämpötila eri vuodenaikoina *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korvausilman saanti huoneistoon (raikas ilma) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poistoilman toimivuus (liesituuletin) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäilman laatu *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hanojen kunto (toimivuus) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viemäreiden kunto (vetoisuus) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Piha *

	1	2	3	4	5
Yleinen siisteys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkkialue *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vierasparkkipaikkojen määrä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätepisteen siisteys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postilaatikoiden sijainti ja kunto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkuväylät (kunto) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pihavalaistuksen riittävyys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taloyhtiön istutukset ja yhteiset nurmialueet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lasten leikkipaikka *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiset oleskelupaikat *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seuraavaksi pyydän sinua vastaamaan kuinka **tärkeänä** pidät seuraavia asioita asteikolla 1-5?

1=en lainkaan tärkeänä 2=vain hieman tärkeänä 3=en osaa sanoa 4=melko tärkeänä 5=erittäin tärkeänä

Taloyhtiön toiminta *

	1	2	3	4	5
Toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vuorovaikutus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedotus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etäkokousmahdollisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nopea tavoitettavuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat vaikutusmahdollisuudet *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmatilanteiden nopea hoito ja huolto *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talkoot ja yhteisöllisyys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hallituksen toiminta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laadukas isännöinti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ekologisuus *

	1	2	3	4	5
Veden säästäminen ja oikea lämpötila *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jäteveden hyödyntäminen lämpöenergian tuottajana *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ympäristöystävällinen lämmitysjärjestelmä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Energialamppujen (led) käyttö piha- ja kiinteistövalaistuksessa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköautojen latausmahdollisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jätteiden lajittelumahdollisuus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköinen tiedotus (esim. WhatsApp, Facebook, sähköposti) *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vastaa valitsemalla sopivin vaihtoehto.

Minkä periaatteiden mukaisesti taloyhtiönne toimivuutta ja ominaisuuksia tulisi parantaa? *

Haluan, että taloyhtiömme ominaisuuksia parannetaan:

- ☐ Merkittävästi
- ☐ Jonkin verran
- ☐ Säilytetään nykytilanne
- ☐ En osaa sanoa

Minkä periaatteiden mukaisesti taloyhtiönne korjaustoiminta tulisi toteuttaa? *

Haluan, että taloyhtiössämme:

- ☐ Minimoidaan tekniset viat ja rikkoutumiset painottamalla voimakkaasti ennakkoivaa korjaustoimintaa (teknisiä järjestelmiä korjataan ja uusitaan selvästi ennen kuin niiden arvioidaan tulevan elinkaarensa päähän)
- ☐ Korjataan ja uusitaan teknisiä järjestelmiä optimoidusti arvioidun elinkaaren lopussa (riski teknisistä vioista ja rikkoutumisista ja niistä aiheutuvista tilapäisistä asumishaitoista hyväksytään)
- ☐ Suoritetaan vain välttämättömät korjaukset
- ☐ En osaa sanoa

Minkä periaatteiden mukaisesti taloyhtiönne hankkimia palveluita tulisi parantaa? (esim. isännöinti, huolto, jätehuolto) *

- ☐ Haluan, että taloyhtiömme palveluita parannetaan merkittävästi
- ☐ Haluan, että taloyhtiömme palveluita parannetaan jonkin verran
- ☐ Säilytetään nykytilanne
- ☐ En osaa sanoa

Viimeiseksi pyydän sinua vastaamaan vielä kahteen kysymykseen:

Mikä taloyhtiössänne on parasta? (enintään kolme asiaa) *

Missä asioissa taloyhtiöllänne on eniten parannettavaa? (enintään kolme asiaa) *
