



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asiakastyytyväisyyskysely vantaalaisessa isännöintitoimistossa

Forss, Mariina

2013 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Asiakastyytyväisyyskysely vantaalaisessa isännöintitoimistossa

Mariina Forss
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2013

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Asunto-osakeyhtiö	6
2.1	Yhtiöjärjestys	7
2.2	Asunto-osakeyhtiön varsinainen yhtiökokous.....	8
2.3	Asunto-osakeyhtiön hallitus	9
2.3.1	Asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtävät	10
3	Isännöinti	10
3.1	Isännöitsijän tehtävät	11
3.2	Kiinteistöassistentin tehtävät	13
4	Vantaalainen isännöintitoimisto	13
5	Asiakaspalvelu	15
5.1	Palvelu	15
5.2	Palveluun vaikuttavat tekijät	16
5.3	Asiakaspalvelu kilpailuetuna	17
6	Palveluliiketoiminnan johtaminen	17
7	Tutkimusmenetelmät	18
7.1	Kyselymuodot	19
7.2	Tutkimuksen reliabelius ja validius.....	19
8	Kohdeyrityksen asiakastyytyväisyystutkimus ja tulokset.....	20
8.1	Määräaikoihin liittyvät kysymykset	20
8.2	Isännöitsijän toimintaan liittyvät kysymykset.....	23
8.3	Kirjanpidon kysymykset	28
8.4	Kohdeyrityksen kysymykset	32
8.5	Yhteenveto kirjallisista vastauksista.....	35
8.5.1	Isännöinti	36
8.5.2	Kirjanpito	36
8.5.3	Kohdeyritys.....	37
9	Pohdinta	39
	Lähteet	41
	Liitteet	43

Mariina Forss

Asiakastyytyväisyyskysely vantaalaisessa isännöintitoimistossa

Vuosi 2013 Sivumäärä 45

Opinnäytetyössäni tehdään asiakastyytyväisyyskysely vantaalaisen isännöintitoimiston asiakkaille. Tavoitteena on saada lisätietoa nykyisten asiakkaiden tilasta; ovatko he tyytyväisiä vai tyytymättömiä sekä kuinka heitä voitaisiin palvella paremmin.

Toimeksiantajayritys on isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyritys, joka on asiakkaidensa omistama ja toiminta on jatkunut yli 40 vuotta. Yhtiön arvoina ovat vuorovaikutus, palveluhalukkuus, luotettavuus ja keskinäinen arvostus. Jokaiselle osakkeenomistajalle asunto on elämän merkittävin sijoitus, ja tätä pyritään vaalimaan yhtiön toiminnassa.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen tutkimus. Toimitusjohtaja piti kaksi kertaa viikossa kuukauden ajan tapaamiset taloyhtiöiden puheenjohtajien kanssa. Tapaamiset oli jaettu isännöitsijöiden mukaan seitsemään ryhmään.

Paperinen kyselylomake tehtiin Microsoft Word -ohjelmalla ja tulokset kirjattiin Microsoft Excel -ohjelmalla. Palautelomake jaettiin kaikille osallistujille tilaisuuden alussa. Puheenjohtajat vastasivat kolme sivua pitkään olevaan kyselylomakkeeseen, jossa piti arvioida eri osaluokkia yhdestä (välttävä) neljään (erittäin hyvä). Jos palautelomakkeeseen kirjasi numeron yksi tai neljä, toivottiin niihin kommentointia. Vastaajia oli yhteensä 64 kappaletta. Vastausprosentti oli yli 50 prosenttia.

Tutkimuksen tuloksien analysointi selvitti, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluihin, mutta muutaman isännöitsijän toimintatavassa olisi parannettavaa.

Samalla avaan isännöintitoimiston arkea, koska se ei ole vasta valmistuneelle ensimmäisenä työpaikkahaaveena. Isännöintitoimiston arki ei ole helppoa; isännöitsijöillä ja koko toimistolla on suuri vastuu taloyhtiöiden ja osakkeenomistajien taloudesta, remonteista ja yleisestä viihtymisestä.

Mariina Forss

Customer satisfaction inquiry for the administration of a condominium office in Vantaa

Year	2013	Pages	45
------	------	-------	----

The purpose of my thesis is to make a customer satisfaction inquiry for the administration of a condominium office, which is located in Vantaa. The purpose is to collect more information on the current customers' state and give more information how the company could serve them better.

The inquiry was commissioned by a house managing and property Maintenance Company, that is owned by its customers and its business activity has continued for over forty years. The company's merits are interaction, willingness to serve, confidence and mutual respect. For every shareholder an apartment is the most important investment in their life and this value will be treasured in the company's operations.

The research method was qualitative research. The managing director kept twice a week during one month meetings with the chairmen of the housing organisations. The meetings were divided into seven groups according to the administrators of the condominiums.

A paper questionnaire was made by Microsoft Word -software and the results were registered by Microsoft Excel -software. The feedback form was distributed to every participant at the beginning of the meeting. The chairmen of the housing organisation answered a three pages long form, where they had to estimate different sectors by one (below average) to four (very good). If they answered one or four, they were asked to comment. Sixty-four received were received and the response rate was over fifty per cent.

The analysis of the research results showed that the customers are pleased with the service, but some housing manager's procedure should be upgraded.

As the same time, I explain the administration of a condominium office's normal work day. Usually graduated students do not think that their first job could be in the administration of condominium office. The administration of condominium office's weekday is not easy; the whole office has a huge responsibility of housing companies and shareholders' economy, renovations and common wellbeing.

customer satisfaction inquiry, administration on condominium office

1 Johdanto

Isännöintiala jakautuu kolmeen eri kategoriaan: asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin, vuokratulojen isännöintiin sekä kiinteistön teknisiin palveluihin (Peltokorpi 2011, 25). Toimeksiantajajäritys keskittyy asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin. Isännöitsijöiden mielestä työ on mielenkiintoista, koska työpäivät vaihtelevat ja työ on perin itsenäistä, joka päivä oppii jotain uutta työstään, itsestään ja asiakkaistaan. Työpaikalla on myös hyvä ilmapiiri ja työpäivät eivät ole rutiininomaisia. Moni heistä ei suosittele alaa sen hektisyyden vuoksi. Työssä on myös mielenkiintoiset asiakkaat, ja työn tavoitteena on, että pääsisi asiakkaiden kanssa niin sanotusti ”tulipalon sammuttamiskulttuurista” pitkäjänteiseen kiinteistön elinkaarikehittämiseen. (Kaivokanto 2011, 41-42).

Alkuperäisenä opinnäytetyön aiheena oli työtyytyväisyyskysely, mutta tutkimus oli tehty samaisena vuonna ennen kuin astuin yrityksen palvelukseen Realia Isännöinti Oy:ltä. Kysyin aiheetta toimitusjohtajalta ja hän ehdotti tätä asiakastytyväisyyskyselyä, koska aikaisempi oli tehty viimeksi vuonna 2009. Hän oli saanut yrityksen hallituksen taholta pyynnön toteuttaa asiakastytyväisyyskysely. Opinnäytetyössäni tehdään asiakastytyväisyyskysely isännöintitoimiston asiakkaille, jotka ovat taloyhtiöt ja näiden hallitukset. Isännöintitoimistolla on noin sata taloyhtiötä asiakkaana. Kyselyn vastaukset analysoitavakseni toimittaa yrityksen toimitusjohtaja.

Isännöintitoimiston arjesta, henkilöstöstä sekä työnkuvasta kerrotaan myös enemmän. Isännöintiala ei ole kaikille tuttu eikä ”tätä alaa voi siirtää Kiinaan”. Valitsin aiheen, koska olen ollut koko työurani ajan töissä isännöintitoimistossa ja nyt olen työssä toimeksiantajayrityksessä kiinteistöassistenttina.

Luottamuksellisuus on erittäin tärkeä asia isännöinnissä, ja tästä syystä toimeksiantajan kanssa on sovittu, että opinnäytetyö tehdään julkistamatta toimeksiantajan ja asiakkaiden nimiä. Kilpailu on kovaa nykypäivänä asiakkaista eli taloyhtiöistä. Isännöitsijän eettiset ohjeet tarkoittavat siis konkreettisia ohjeita arkipäivän tilanteisiin eli toiminnallisia linjauksia sen suhteen, miten tulee toimia (Kaivokanto 2011, 49).

2 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä on määrätty tarkoitus omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattia-pinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoksi. Asunto-osakeyhtiön jokainen osake tuottaa yksin tai toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa

tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009) Asunto-osakeyhtiöt voivat olla kerrostaloja, rivitaloja, luhtitaloja tai paritaloja. Sama koskee myös kiinteistö osakeyhtiöitä sekä autopaikkayhtiöitä, mutta omistetut osakkeet eivät tällöin ole asumiseen tarkoitettuja tiloja.

2.1 Yhtiöjärjestys

Kiteytettynä yhtiöjärjestys on taloyhtiön perustuskivi ja se määrittelee taloyhtiön toiminnan. Tässä virallisessa perustamisdokumentista tulee käydä ilmi;

- 1) yhtiön toiminimi,
- 2) kotipaikka,
- 3) yhtiön hallitsemien rakennusten ja kiinteistöjen sijainti ja hallintaperuste,
- 4) jokaisen osakehuoneiston sijainti kiinteistöllä tai rakennuksessa, numerot tai kirjainsijainti, pinta-ala, käyttötarkoitus ja huoneiston huoneiden lukumäärä (esimerkiksi 3h+k+s),
- 5) osakeryhmät yksilöitynä jokaisen huoneiston kohdalla,
- 6) yhtiön hallinnassa olevat huoneistot (esimerkiksi talonmiehen huoneisto, joka on annettu vuokralle) tai tilat on ilmoitettava saman lailla kuin kohdassa neljä,
- 7) yhtiövastikkeen (sekä lainojen) määrittämisen perusteet sekä kuka määrää vastikkeen suuruuden ja maksutavan (esimerkiksi per neliö/osake/jyvitetty neliö ja maksutavan yleensä määrää hallitus tai yhtiökokous)
- 8) tilikausi (esimerkiksi 1.1.-31.12. tai 1.6-31.5)
- 9) yhtiökokouksessa päätettävät asiat (esimerkiksi montako hallituksen jäsentä pitää olla ja tilintarkastajien määrä)

Yhtiöjärjestystä voidaan joutua joskus muuttamaan, esimerkiksi kun talonmiehen huoneisto on myyty osakkeeksi. Lisäksi vanhemmissa yhtiöjärjestyksissä on valuuttana markat tai osakepääomaa pitää muuttaa. Nykyään käytäntönä on, että vesimaksuista määrätään yhtiöjärjestyksessä. Monissa yhtiöjärjestyksessä lukee "vesimaksuja on maksettava yhtiölle huoneistossa asuvien henkilöiden lukumäärän mukaan" ja tämä voidaan muuttaa siten, että aina maksetaan yksi vesimaksu, vaikka huoneisto olisi tyhjiällä. Eri isännöintitoimistoissa on erilaiset käytännöt vesimaksuja perittäessä. Lisäksi suuremmissa remonteissa huoneistoihin lisätään yksilöidyt vesimittarit, jotta asukkaat maksavat vain omasta veden käytöstä (vesimittarit kaikkiin asuntoihin, 2012). Ongelmia kuitenkin tuottaa huoneiston myynti kesken laskutuskauden, jolloin ihmiset voivat ottaa vesimittarin sulakkeen pois käytöstä ja laskutusta ei pystytä tekemään, koska ei ole mittarilukemia.

Yhtiöjärjestyksen muutosasiakirjat lähetetään patentti- ja rekisterihallitukselle, johon liitetään kopio yhtiökokouksen pöytäkirjasta, jossa asiasta päätetään, uusi yhtiöjärjestyksen kopio sekä tiliote (käsittelemäksu maksettuna). Vuonna 2012 summa on ollut 350,00 euroa, johon

sisältyy mahdollisesti samalla ilmoitettava hallituksen muutos. Vuoden 2013 alusta maksu on noussut 380,00 euroon.

2.2 Asunto-osakeyhtiön varsinainen yhtiökokous

Kuhasen, Kanervan, Furuahjelman, ja Kinnusen (2010, 323-324) sekä asunto-osakeyhtiönlain mukaan asunto-osakeyhtiön ylin päättävä toimintoelin on yhtiökokous. Yhtiökokouksessa päätetään tärkeimmistä asioista, yhtiövastikkeista, remonteista ja haltuunotoista. Kokouksessa valitaan hallituksen lisäksi tilintarkastajat. Päätösvaltaansa saavat kokouksessa käyttää osakeluetteloon merkityt osakkeenomistajat sekä valtakirjan saaneet henkilöt.

Asunto-osakeyhtiön varsinainen yhtiökokous pidetään yleensä keväällä, mutta on myös taloyhtiöitä, joissa yhtiökokoukset pidetään syksyllä. Asia perustuu asunto-osakeyhtiön tilikauteen. Yhtiökokous pitää kutsua koolle kuuden kuukauden sisällä tilinpäätöksestä. Uuden lain mukaan yhtiökokouskutsut pitää lähettää viimeistään kaksi viikkoa ennen kokouksen pitämistä, kun vanhan lain mukaan aika oli vain yksi viikko. Kutsu lähetetään jokaiselle osakkeenomistajalle yhtiöjärjestyksen mukaan määrättyllä tavalla. Yleisin tapa on kirjepostilla, mutta näin meneteltäessä pitää myös olla dokumentti lähettämisaikajohdasta. Kuhanen ym:n (2010, 328-337) mukaan yhtiökokouksessa on

- 1) esitettävä tilinpäätös, toimintakertomus, tilintarkastuskertomus sekä mahdollinen toiminnantarkastuskertomus,
- 2) esitettävä hallituksen kunnossapitotarveselvitys sekä
- 3) päätettävä tilinpäätöksen vahvistamisesta,
- 4) päätettävä taseen osoittaman voiton käyttämisestä, jaetaanko esimerkiksi osinkoa vai kirjataanko tulos voitto- vai tappiotilille,
- 5) päätettävä vastuunvapauden antamisesta hallituksen jäsenille sekä isännöitsijälle
- 6) päätettävä talousarvion vahvistamisesta,
- 7) päätettävä hallituksen jäsenten, tilintarkastajien sekä mahdollisten toiminnantarkastajien valinnasta,
- 8) päätettävä muista taloyhtiön yhtiöjärjestyksen määraamistä asioista sekä
- 9) käsiteltävä muut hallituksen päättämät asiat, kuten korjaushankkeet

Yhtiökokouksesta kirjoitetaan aina pöytäkirja, jonka kokouksen puheenjohtaja, isännöitsijä sihteerinä sekä kaksi pöytäkirjantarkastajaa allekirjoittavat. Pöytäkirja on julkinen asiakirja, joka voidaan hallituksen päätöksellä jakaa kaikille osakkeenomistajille uusien maksulappujen lähettämisen liitteenä.

2.3 Asunto-osakeyhtiön hallitus

Kuhasen ym:n (2010, 461-462) mukaan asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus ja hallitus on yhtiön käytännön toimintaa johtava toimielin. Jos taloyhtiöllä ei ole valittuna isännöitsijää, on hallituksen huolehdittava, että isännöitsijän tehtäväksi säädetyt tehtävät tulevat hoidetuksi. Taloyhtiön hallitus valitaan aina yhtiökokouksessa ja hallituksen jäsenien tarkasta määrästä on säädetty yhtiöjärjestyksessä. Hallituksen jäseneksi voi haluta osakkeenomistaja jos

- 1) hän on täysi-ikäinen
- 2) hänelle ei ole määrätty edunvalvojaa tai toimintakelpoisuutta on rajoitettu
- 3) hän ei ole konkurssissa

Osakkeenomistajan on aina annettava suostumuksensa ryhtyä hallituksen jäseneksi, eikä kehtää voida pakottaa hallitukseen. (Kuhanen ym, 2010, 498, 500-501)

Taloyhtiön hallitus pitää tilikauden aikana kokouksia, joissa päätetään tärkeistä asioista. Kokouksia saattaa tulla enemmän, jos on esimerkiksi tiedossa mittava remontti koko taloyhtiössä. Kokouskutsujen lähettämisestä ei ole määrätty asunto-osakeyhtiölaissa, mutta ne tulisi lähettää kaikille hallituksen jäsenille hyvissä ajoin, jotta nämä ehtivät reagoida osallistuvaksi kokoukseen. Tällöin mahdollisille hallituksen varajäsenille pitää myös lähettää kokouskutsut. Jos hallituksen kokoukseen ei pääse tarpeeksi jäseniä osallistumaan, ei kokousta voida todeta lailliseksi eikä päätösvaltaiseksi. Tästäkin kerrotaan enemmän taloyhtiön yhtiöjärjestyksessä ja yleensä päätösvaltaisuuden vaaditaan enemmän kuin yli puolet hallitukseen valituista henkilöistä. Yleisin tapa pitää hallituksen kokous on kokoontua joko isännöintitoimistolle tai jonkun hallituksen jäsenen kotiin, mutta kokous voidaan pitää myös sähköposti- tai puhelin-kokouksena. Luonnollisesti sähköpostia tai puhelinkokousta ei voida hyödyntää, jos joltain hallituksen jäseneltä puuttuu oma sähköposti.

Hallituksen kokouksista kirjoitetaan aina pöytäkirjat, ja kaikki paikalla olleet jäsenet allekirjoittavat asiakirjan. Pöytäkirja allekirjoitetaan, jotta nimenomaan päätökset tulisivat kirjatuksi sekä hoidettavaksi. Pöytäkirjasta käyvät ilmi kokouksen aika ja paikka, osallistujat, kokouksen avaus, kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus, kaikki käsitellyt ja päätetyt asiat, sekä kokouksen päättäminen. Hallituksen pöytäkirja ei ole julkinen asiakirja, joka voitaisiin jakaa osakkeenomistajille. Pöytäkirjasta voidaan tosin tehdä pöytäkirjaote, jossa selviää vain haluttu asia, esimerkiksi osakkaalle annettava lupa aloittaa remontti kylpyhuoneessaan.

Hallituksen jäsen voi olla myös esteellinen osallistumaan hallituksen kokoukseen; hyvä esimerkki tästä on, että kokouksessa päätetään lähettää hallituksen varoitus osakkeenomistajalle, joka istuu hallituksessa, maksamattomien vastikkeiden vuoksi.

2.3.1 Asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtävät

Kuhasen ym:n (2010, 464-465) mukaan hallituksen tärkein tehtävä on valvoa isännöitsijän toimintaa hallinnon sekä talouden kannalta. Säännöksen mukaan hallitus huolehtii taloyhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennuksen pidon että sen asianmukaisesta järjestämisestä. Toisin sanoen hallituksen pitää valvoa että yhtiön huoltoyritys hoitaa asiansa sekä taloutta hoitava yritys ajaa taloyhtiön etuja. Hallituksen tehtäviin kuuluu:

- 1) nimittää isännöitsijä sekä irtisanoa isännöitsijä,
- 2) yhdenvertaisuuden vaaliminen osakkaiden kesken sekä omalla toiminnallaan edistettävä taloyhtiön etua,
- 3) lunastusoikeuden vallitessa ilmoittaa siitä osakkeenomistajille sekä mahdollisella äänestyskellä arpoa osakkeen lunastaja. Lunastushintaa ei saa suorittaa ennen kuin on maksun suorittaminen on varmistettu,
- 4) ottaa vastaan osakkaiden ilmoituksia kunnossapitotoista sekä hakea mahdolliset viranomaisluvut työn suorittamiseksi tai valtuuttaa osakas hankkimaan viranomaisluvut (sama koskee osakkaan muutostöitä),
- 5) kutsua koolle yhtiökokous sekä mahdollinen ylimääräinen yhtiökokous sekä osallistua kokouksiin,
- 6) antaa kirjallinen varoitus ennen huoneiston haltuunottoa sekä velvollisuus vuokrata hallintaan otettu asunto viipymättä sopivalle vuokralaiselle,
- 7) allekirjoittaa tilinpäätös sekä tehdä päätös voiton kirjaamisesta voitto- tai tappioutilille tai osingon jakamisesta,
- 8) allekirjoittaa uusi osakekirja sen hävittyä ja kun entinen on mitätöity
- 9) päättää ylimääräisen vastikkeen keräämisestä tai keräämättä jättämisestä taloyhtiön talouden niin salliessa tai kun se on muuten tarpeen vaadittaessa (kun asiasta on päätetty yhtiökokouksessa sekä kirjattu pöytäkirjaan).

3 Isännöinti

Isännöintiliiton mukaan isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön tai kiinteistöyhtiön operatiivinen johtaja, jonka tärkein tehtävä on johtaa yhtiötä hallituksen ja yhtiökokouksen antamien päätösten mukaisesti (mitä isännöitsijä tekee, 2012). Isännöintitoimistossa hoidetaan yhtiöiden hallinnointi, taloushallinto ja tekniset tehtävät (Peltokorpi 2011, 31-37).

Moni pikkutyttö taikka -poika ei vastaa viisivuotiaana mummon kysymykseen "mikä sinusta tulee isona?", että isännöitsijä tai vuokraeskontran hoitaja, elleivät vanhemmat ole samalla alalla. Monen abiturientinkaan mielessä ei ole valmistumisen jälkeen lähteä opiskelemaan isännöitsijäksi, koska ammattia ei tunneta alan ulkopuolella.

Isännöitsijänä voi toimia IAT (isännöinnin ammattitutkinto), AIT (ammatti-isännöitsijän tutkinto), ITS-TEK (teknisen isännöitsijän koulutus) -tutkinnon suorittanut, mutta vaatimusta ei ole säädetty asunto-osakeyhtiölaissa. IAT-tutkinnon suorittanut saa isännöidä asunto-osakeyhtiöitä, kun taas AIT saa tämän lisäksi isännöidä liikekiinteistöjä. Lisäksi henkilön tulee olla täysi-ikäinen, täysin toimintakelpoinen luonnollinen henkilö (tai rekisteröity yhteisö), hän ei saa olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa ja hänen vakituinen asuinpaikkansa on oltava Euroopan talousalueella (Kaivokanto 2011, 43-46).

Isännöitsijän työ on itsenäistä, mutta toimivalta on rajattu suhteessa hallitukseen niin, että isännöitsijä ei saa ryhtyä laajakantaisiin tai epätavallisiin, osakkeenomistajien huoneistoihin tai osakkeenomistajien maksuvelvollisuuden olennaisesti vaikuttaviin tehtäviin ilman hallituksen valtuutusta. Toimivaltaan kuitenkin kuuluu, että hän saa edustaa yhtiötä sekä tehdä yhtiötä sitovia sopimuksia (Kuhanen 2011, 119-120).

Tuleva ongelma ilmenee kymmenen vuoden sisällä; suuri osa isännöitsijöistä jää eläkkeelle ja nuoria pitäisi saada toimialalle (isännöitsijät uhkaavat loppua Suomesta, 2011). Lisäksi tulevaisuuden haasteita tuottavat lisääntyneet energiatehokkuusvaatimukset (taloyhtiöt ovat rakennettu 1960-luvulla), korjausrakentamiseen liittyvä osaaminen, asiakkaiden vaatimukset ovat lisääntyneet, muuttuva lainsäädäntö sekä sähköinen asiointi. Esimerkiksi varainsiirtovero nousee vuoden vaihteessa 1,6 prosentista kahteen prosenttiin (muutoksia asunto- ja kiinteistöyhtiöiden osakkeiden varainsiirtoverotukseen, 2012). Varainsiirtovero lasketaan tulevaisuudessa myös asunnon yhtiöön kohdistuvista lainoista, joten lainaosuuslaskelmien päivityksiä tulee enemmän. Ensiasunnon ostaja ei tarvitse maksaa varainsiirtoveroa.

3.1 Isännöitsijän tehtävät

Palvelutuotteiden muuttuessa vuosien aikana on vaikea listata täsmällisesti isännöitsijän tehtäviä. Esimerkillisesti jos isännöitsijä on yksityisyrittäjä, joutuu hän olemaan samalla asiakaspalvelija ja taloushallinto on toivottavasti ulkoistettu toisaalle. Isännöitsijän keskeiset tehtävät ovat (Peltokorpi 2011, 31-37);

- 1) hallinnolliset tehtävät, jotka liittyvät hallitukseen, yhtiökokouksiin sekä asukaskokouksiin,
- 2) kiinteistön sopimusasioiden hoitaminen (vakuutus, sähkö, kiinteistöhuolto, laajakaista, sopimusriitojen hoitaminen ja irtisanominen),
- 3) turvallisuus- ja vakuutusasiat (varoitukset, palo- ja pelastusmääräykset, pelastussuunnitelma, lukituksen turvallisuus, vakuutus- ja vahinkotapaukset sekä toimenpiteisiin ryhtyminen),
- 4) kiinteistön työntekijöiden työsuhteasioiden hoitaminen sekä esimiestehtävät,
- 5) Ilmoitusvelvollisuudet (verotus, kaupparekisteri, osakas- ja asukastiedotteet),

- 6) muut hallinnolliset tehtävät (asiakirjojen laadinta/arkistointi, osakeluettelon ylläpitäminen, isännöitsijäntodistuksen allekirjoitus ja korjaukset, lunastusmenettelyt, hädön/haltuunoton jatkotoimenpiteet, panttikirjojen hankinta lainaa otettaessa, rasitesopimukset, yhtiöjärjestysmuutokset tekeminen),
- 7) talous-, vero- ja toimintasuunnitelma (talousarvion tekeminen ja seuranta, maksuvalmiuden huolehtiminen),
- 8) rahaliikenne (maksujen hyväksyminen/maksaminen, lainatarjoukset/nostaminen, osakkaiden lainaosuudet, vastikemaksujen seuranta, palkkiot),
- 9) kirjanpito ja tilinpäätös,
- 10) ylläpitotaso ja huoltokirja,
- 11) kiinteistönhoitotehtävien järjestäminen,
- 12) kiinteistön ja rakennusten kunnossapito (seuranta ja toimenpiteet, kuntoarviot, huoneistojen kunnossapito- ja muutostöiden seuranta),
- 13) urakoiden kilpailutukset ja -sopimukset

Kaikkia tehtäviä ei isännöintitoimistosta riippuen hoida aina isännöitsijä. Taloushallinnolle voi olla omat hoitajansa sekä lainannostoon ja panttaukseen voidaan hallituksen kokouksessa valtuuttaa taloyhtiön puheenjohtaja.

Yhtiökokous pidetään tilikauden päätyttyä, tilintarkastajan allekirjoitettua tilintarkastuskerromuksen. Yleensä melkein heti yhtiökokouksen päätyttyä pidetään hallituksen järjestäytymiskokous, jossa päätetään hallituksen puheenjohtaja. Isännöitsijä pitää vuoden aikana, riippuen hallituksen suuruudesta ja hankkeista, muutamia hallituksen kokouksia. Päätettäessä esimerkiksi putkiremontista tarvitaan yleensä ylimääräinen yhtiökokous, jossa päätetään urakoitsija. Ylimääräinen yhtiökokous voi tulla myös eteen haltuunoton kanssa. Suuremmissa remonteissa isännöitsijän tehtävä on nostaa laina pankista, mutta joskus voidaan hallituksen puheenjohtaja valtuuttaa tähän tehtävään. Luonnollisesti kaikista yhtiökokouksista sekä hallituksen kokouksista laaditaan pöytäkirjat, jotka allekirjoitetaan.

Osakkaat tekevät nykypäivänä paljon remontteja kodeissaan. Asiasta tulee kuitenkin useimpien ilmoittaa isännöintitoimistolle uuden asunto-osakeyhtiönlain velvoittamalla tavalla. Uusi laki astui voimaan heinäkuussa 2010. Esimerkiksi tapetoinnista ja seinien maalaamisesta ei tarvitse ilmoittaa eikä pyytää hallituksen lupaa kohennustarpeeseen. Kun uusitaan esimerkiksi kylpyhuoneen vesikalusteet, tarvitaan hallituksen lupa remonttiin. Laki uusittiin, koska haluttiin vähentää taloyhtiöiden kustannuksia väärin tehdyistä remonteista. Pääperiaate on, että ilmoitus pitää tehdä ja lupa tulee aina hakea, jos remontti voi vahingoittaa ylä- tai alakerran huoneistoja. Yhtiön rakenteet kuuluvat yhtiön vastuulle riippumatta siitä, kuinka kalliiksi niiden korjaaminen tulee (Kuhanen, Kanerva, Furuholm & Kinnunen 2010, 232).

3.2 Kiinteistöassistentin tehtävät

Kohdeyrityksessä kiinteistöassistenttien tehtävät liittyvät taloushallintoon ja yleisiin sihteerien tehtäviin. Kiinteistöassistentteille kuuluu kuukauden vaihtuessa vastikereskontran tekeminen ja maksamattomien vastikkeiden perintä. Kun osakas ei maksa vastikkeitaan kolmeen kuukauteen, isännöitsijä pitää hallituksen kokouksen ja päätetään antaa osakkaalle hallituksen varoitus, jolloin huoneisto voidaan ottaa taloyhtiön hallintaan enintään kolmeksi vuodeksi. Yhtiövastikkeeksi lasketaan hoitovastike, pääomavastike ja erillisvastikkeet, kuten vesimaksut. Vesimaksujen maksamatta jättäminen riittää hallinnanoton perusteeksi, jos kyseessä ei ole pieni määrä saatavaa. (Kuhanen, Kanerva, Furuholm & Kinnunen 2010, 553) Moni osakas ei ole tietoinen haltuunottopykälästä, ennen kuin on saanut tiedoksiannon.

Lainaosuuksia otetaan vastaan tiettyinä kuukausina riippuen pankista ja tällöin lähetään maksulaput halukkaille lainan poismaksamiseksi. Muina aikoina yhtiökokouksien jälkeen assistentit tekevät budjetin mukaiset muutokset vastikelappuihin ja postittavat maksulaput osakkaille. Kaupparekisterimuutosilmoitukset tehdään jos hallitus, hallituksen puheenjohtaja, isännöitsijä tai tilintarkastajat ovat vaihtuneet.

Osakerekisterimerkinnät tehdään pikimmiten, kun uusi osakkeenomistaja tai kiinteistönvälittäjä on toimittanut tarvittavat dokumentit muutosta varten. Kuolinpesistä ja jakamattomista kuolinpesästä tehdään myös osakerekisterimuutokset. Papereiden tulee olla kunnossa, koska jos merkintäpäivämäärä puuttuu, uudella ei ole oikeutta käyttää äänioikeuttaan (paitsi valtakirjan turvin) yhtiökokouksessa.

Kiinteistöassistenttien tehtäviin kuuluu myös tiedotteiden tekeminen. Tiedotteita tehdään huoltomiesten jaettavaksi ilmoitustauluille muun muassa taloyhtiön talkoita järjestettäessä keväisin ja syksyisin sekä joulusaunoja lämmitettäessä jouluaattona.

4 Vantaalainen isännöintitoimisto

Yritys on perustettu Vantaan Myyrmäkeen vuonna 1966 ja siellä se hoitaa isännöinti sekä kiinteistöhuoltotoimet. Yritys on palvellut asiakkaitaan Myyrmäen alueella jo yli 40 vuoden ajan. Työntekijöitä tänä päivänä on yli viisikymmentä. Huoltomiehiä näistä on reilut kaksikymmentä. Isännöitsijöillä on omat kiinteistöassistenttinsa, jotka hoitavat vastikereskontran sekä muut juoksevat sihteerin työt, kuten esimerkiksi yhtiökokouskutsujen lähettämisen. Isännöitsijöitä on seitsemän ja kiinteistöassistentteja on neljä, joihin itsekkin kuulun. Kiinteistöassistentit ja isännöitsijät toimivat pareittain sijaistaen toisiaan, ja tämä käytäntö toimii hyvin varsinkin kesälomien aikaan ja sairaustapauksissa. Toimistossa kaksi asiakaspalvelijaa auttaa autopaikkojen ja saunavuorojen varaamisessa sekä tekevät isännöintitodistukset liitteineen.

Toimeksiantajayrityksen arvoissa sanotaan ”Kuuntelemme, keskustelemme ja autamme asiakkaitamme, sekä työtovereitamme” ja tämä näkyy työyhteisön hyvässä ilmapiirissä sekä kollegojen arvostamisessa.

Yrityksen arvot ohjaavat sen toimintaa ja periaatteita, joihin uskotaan ja niiden avulla suunta on kohti tulevaisuutta. Reinboth (2008, 21) tiivistää arvot kaiken lähtökohdaksi, jonka lopputuloksena saadaan hyvät tulokset sekä niiden avulla tehdään päätöksiä.

ARVOT → STRATEGIA → PÄÄTÖKSET → TOIMINTA → TULOKSET

Yrityksien arvot voidaan Reinbothin mukaan jakaa karkeasti taloudellisiin, kehitystä tukeviin, vastuullisuuteen, henkilöstöön ja työyhteisöön sekä asiakkaisiin liittyviin arvoihin (2008,21).

Toimeksiantajayrityksen arvot ovat yhteiskuntaa arvostavat. Ne jakautuvat vuorovaikutukseen, luotettavuuteen, keskinäiseen arvostukseen sekä palveluhalukkuuteen. Seuraavaksi käsitellään kohdeyrityksen arvoja.

Vuorovaikutus toimeksiantajayrityksessä tarkoittaa, että kerrotaan avoimesti ja selkeästi palveluista sekä toimintatavoista. Toimintatavoissa pyritään pitkäaikaisiin ja kestäviin asiakassuhteisiin sekä avoimuutta yhtiön sisällä edistetään ja viestintä asiakkaille on avointa. Asiakkaiden tarpeet ja odotukset tunnetaan sekä kunnioitetaan asiakkaiden arkea. Vuorovaikutuksessa pyritään olemaan kehitysmuotoinen yritys.

Keskinäinen arvostus toimeksiantajayrityksessä tarkoittaa, että kuunnellaan, keskustellaan ja autetaan asiakkaita sekä työtovereita parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekijät ovat kaikki oman alansa ammattilaisia ja toisten osaamista arvostetaan. Keskinäinen arvostus ilmenee, kun kaikilla on yhteinen tavoite, johon ollaan sitoutuneita ja jossa kaikkia tarvitaan. Luottamus toisia kohtaan sekä positiivisen palautteen antaminen sekä erilaiset näkemyksen hyväksytään ja opitaan toisiltamme asioita.

Toimeksiantajayrityksessä luotettavuus tarkoittaa, että yhteiskunta- ja ympäristövastuullisuus säilyy käyttämällä tehokkaasti energiaa ja materiaaleja. Asiakassuhteet ovat luottamuksellisia, johon liittyy huolellisuus ja rehellisyys yrityksessä. Vastuu, velvollisuus ja vaikutusmahdollisuudet tiedostetaan sekä tunnetaan toimialojemme lainsäädäntö ja normit.

Toimeksiantajayrityksessä palveluhalukkuus ilmenee paikallisuuden korostamisessa nopeassa, asiantuntevassa asiakas- ja päivystyspalvelussa. Ammattitaitoa ylläpidetään ja sen kehittämi-

sestä huolehditaan. Työtovereita autetaan ja tuetaan yrityksessä. Palveluhalukkuus ilmenee ystävällisyydessä asiakkaita, yhteistyökumppaneita sekä yhtiön henkilökuntaa kohtaan sekä kumppaniverkosto toimii myös asiakkaiden eduksi.

5 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu on Reinbothin (2008, 34) mukaan osa asiakkaalle tarjottavaa tuotetta. Asiakastytyvääisyyttä voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä mittareista, kun selvitetään miten hyvin yritys menestyy tai tulee menestymään tulevaisuudessa. Asiakaspalvelu, sen laatu ja palveluodotukset ovat kaikki kytköksissä asiakastytyvääisyyteen.

Tyytyväisyys on joko tuotteen tai palvelun laatuun tai hinta-laatu-suhteeseen tai asiakassuhteeseen. Se muodostuu asiakkaan alkuperäisistä odotuksista tuotetta tai palvelua kohtaan, saaduista kokemuksista ja kokemusten ja odotusten vertailusta (Viitala & Jylhä 2006, 379). Ilman asiakkaita ei ole liikevaihtoa tai yritystä.

Asiakaspalvelu käsittää kaksi erillistä sanaa, asiakkaan ja palvelun, joita tarkastellaan omina yksikköinä. Yritys, joka tarjoaa hyvää palvelua, erottuu edukseen muista yrityksistä ja useimmiten se tekee kilpailijoitaan parempaa tulosta. Asiakaspalvelu erottelee jyvät akanoista ja viime kädessä asiakkaat maksavat yrityksen työntekijöiden palkat sekä tuottavat osakkeenomistajille voittoa (Kannisto & Kannisto 2008, 4).

Hyvän palvelun tuottaminen, asiakkuudesta huolehtiminen ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen edellyttävät hyvää yhteistyötä sekä tuottajatiimin sisällä että asiakkaiden kanssa (Rissanen 2005, 96). Hyvä asiakaspalvelija "tekee mahdottomasta mahdollisen" ja "ylittää kerta toisensa jälkeen asiakkaan odotukset" ilman, että hän kaipaa ohjeita näiden toteuttamiseen. Vallitsevan käsityksen mukaan asiakaspalvelijoiksi synnyttään; tähän tarvittavia taitoja ei voi opettaa eikä opiskella (Reinboth 2008, 8).

5.1 Palvelu

Rissanen (2008, 18) määritelmän mukaan palvelussa on kaksi osapuolta, jotka ovat palvelun tuottaja ja sen käyttäjä. Palvelu on myös vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvänsä tai ajan ja materiaalin säästönä. Se tuotetaan aina asiakasta varten, ilman asiakasta ei ole palvelua. Asiakas tarvitsee palvelua, koska hän on päättänyt ratkaista jonkin ongelman, johon hän tarvitsee joko tuotteen tai palvelun tai näiden yhdistelmän ongelman ratkaisemiseksi (Rissanen 2005, 21). Kanniston ja Kanniston (2008, 6) mukaan asiakaspalvelu on

tiivistettynä tuotteeseen tai palveluun liittyvää kanssakäymistä asiakkaan kanssa.

Palvelut luokitellaan Rissasen (2005, 22-23) mukaan kuluttajakaupaksi, jonka osuus markkinoista on yksi kolmasosa sekä loput kaksi kolmasosaa, joka on yhteisöjen välinen kaupankäynti. Molemmissa luokitteluissa on samoja piirteitä, mutta ne voidaan karkeasti jakaa kuluttajiin, eli yksityisten henkilöiden kaupankäyntiin. Loput kaksi kolmasosaa muodostuu yhteisöjen keskinäisestä kaupankäynnistä. Kaupallisella alalla palvelun lisäarvon ydin on, että lisäarvo ja voitto syntyvät vasta vaihdannan ja asiakkaan suorituksen tapahduttua.

5.2 Palveluun vaikuttavat tekijät

Odotusten ylittämiseen pitäisi pyrkiä, mutta aina se ei ole mahdollista. Muun muassa henkilökemian pitää toimia. Jos isännöitsijä ja hallituksen puheenjohtaja eivät tule toimeen keskenään, voi edessä olla joko isännöitsijän vaihdos tai pahimmassa tapauksessa isännöintitoimiston vaihto. Hinnan ja laadun tulee kohdata toisensa.

Hyvä palvelu koostuu palvelupaketista, palvelujen tuotannosta, palvelun laadusta sekä palveluilmapiiristä (Lahtinen & Isoviita 2004, 40-43). Palvelupaketti koostuu useiden palveluiden muodostamasta kokonaisuudesta. Palvelujen tuotanto on porrastettu tapahtuma; uusi osakkeenomistaja saapuu toimistolle tuomaan rekisteröintipapereita, asiakaspalvelija ottaa niistä kopiot ja toimittaa kiinteistöassistentille. Kiinteistöassistentti rekisteröi osakkeen ja lähettää hänelle maksulaput. Jos osakkeenomistaja vielä muuttaa omistamaansa huoneistoon, tekee hän sisäänmuuttoilmoituksen ja asiakaspalvelija laittaa hänet kirjoille ja ilmoittaa huoltomiehelle, että tämä käy vaihtamassa sukunimen oveen sekä ilmoitustaululle. Palveluilmapiiri on se kaikki, jota asiakas kokee, näkee ja aistii palvelutilanteessa.

Runsas ja avoin vuorovaikutus edistää hyvää palvelua. Tähän päämäärään päästään, kun asiakaspalvelija osaa oppia omasta ja asiakkaiden toiminnasta. Tämän lisäksi varsinkin palvelutuotteissa asiakkaiden tarpeet muuttuvat nopeasti kehittyvässä yhteiskunnassa. Yrityksen ei ole helppoa pysyä muuttuvien odotusten sekä vaatimusten perässä kilpailun paineessa (Rissanen 2005, 96-97, 112).

Palvelussa voi ja joskus tapahtuukin virheitä. Ennaltaehkäisy on tärkeää ja periaatteena asioiden tekeminen oikein ensimmäisellä kerralla on prioriteetti numero yksi. Lisäksi asiakasta pitäisi kannustaa antamaan palautetta palvelun aikana ja sen jälkeen. Esimerkiksi kampaamossa hiuksia pestessään kampaaja sanoo "onko vesi sopivan lämmintä? Sanokaa heti, jos vesi on liian kuumaa tai liian kylmää". Aina asiakasta ei saa tyytyväiseksi, vaikka epäonnistunutta palvelua yritetään korjata. Asiakas on yleensä vaikeammin lepyteltävissä, jos kyseessä on tuore asiakassuhde, samoin silloin, kun asiakkaalla on valmiiksi negatiivinen kuva yrityksestä ja

sen laadusta. Palvelun korjaamisen epäonnistuminen on äärimmäisen hankala tilanne ja asiakas on tällöin erittäin vaikea saada tyytyväiseksi (Reinboth 2008, 102-105). Osa asiakkaista ei valitettavasti kiinnitä juuri laisinkaan huomiota asiakaspalveluun, vaan heille halpa hinta on palvelua tärkeämpää. (Reinboth 2008, 96)

5.3 Asiakaspalvelu kilpailuetuna

Yrityksellä pitää olla jokin kilpailuetu, jolla se erottuu muista yrityksistä. Kun asiakaspalveluun panostetaan ja asiakkaat ovat tyytyväisiä, tuovat tyytyväiset asiakkaat yritykselle lisää asiakkaita. Asiakaspalvelusta syntyy kilpailutekijä silloin, kun se hoidetaan kilpailijoihin nähden eri tavalla, monipuolisemmin tai laadukkaammin. Monipuolisuus näkyy eri kanavien käytönä, ja esimerkiksi asiakas on voi olla yhteydessä yritykseen Internetin, sähköpostin, tekstiviestien avulla tai palvelutiskille tulemalla asiakkaan valitsemana aikana. Hyvä laatu syntyy nopeudesta, tehokkuudesta, vaivattomuudesta, kätevyyydestä, edullisuudesta tai helppoudesta (Reinboth 2008, 29-30).

Kimin ja Maugorgnen esittelemän mallin (ks. Reinbothin 2008, 28) mukaan yrityksen menestystekijät rakennetaan muutaman asiakaslähtöisen toimintatavan varaan. Sinisen meren strategian mukaan samalla kun valittuja menestystekijöitä korostetaan ja tuodaan alalle uusia käytäntöjä, samalla tulee muita tekijöitä supistaa ja poistaa kokonaan.

Reinboth (2008, 39-57) tiivistää kirjassaan kolme asiakaspalvelutyylä, jotka tarjoavat yritykselle kilpailuetua. Nämä ovat ystäväpalvelu, kuningaspalvelu sekä elämyspalvelu. Ystäväpalvelu on epämuodollista, kynnys sinutteluun on matala, palvelu on erittäin tuttavallista ja asiakas on asiakaspalvelija silmissä yksilö. Palvelutapahtuma muistuttaa ystävien kohtaamista, ja asiakkaalla ja asiakaspalvelijalla tuntuu olevan henkilökohtainen suhde toisiinsa. Kuningaspalvelu liittyy yleisemmin ylellisyys- ja merkkituotteisiin, jolloin asiakkaan toiveet halutaan ja voidaan toteuttaa sitä paremmin, mitä kalliimpi tuote tai palvelu on kysymyksessä. Asiakkaat tarpeet pyritään jo ennalta tunnistamaan. Palvelu on muodollista ja huomaavaisen kohteliasta, asiakasta kohdellaan kuin kuningasta. Kuningaspalvelu voidaan havaita esimerkiksi hotelli- ja majoituspalveluissa. Elämyspalvelu on viihdeellistä ja asiakaspalvelija toimii viihdyttämällä asiakkaita. Viihdyttävän ajanvietteen järjestäminen on tärkein asia ja useimmin työntekijällä on "rooli". Elämyspalvelussa vaaditaan suurta asiakaskuntaa sekä jatkuvaa ja aktiivista uudistumista.

6 Palveluliiketoiminnan johtaminen

Yrityksen johtaminen tarkoittaa tavoitteiden asettamista ja niiden toteuttamisesta huolehtimista. Välineet tehtävään ovat motivointi ja valvonta. Johtaja on yrityksen järjestelmän liik-

keelle paneva voima, joka organisaatioon johtamistapahtuman kautta syntyvän vuorovaikutuksen dynamiikan avulla saa aineettomat ja aineelliset asiat liikkeelle. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty; tekemiseen tarvitaan hyvää, viisasta johtamista, motivointia ja jämäkkyyttä, joiden on oltava läsnä kaikkialla yritystoiminnassa.

Johtamistyyleinä voidaan erottaa viisi erilaista toimintatapaa, jotka ovat autoritääriäinen, demokraattinen, tiimijohtaminen, byrokraattinen sekä antaa mennä -tyyli. Autoritäärisessä johtamistyyliässä yritystä johdetaan valvonnan ja pelottelun kautta, jossa johtaja on pelottava omissa huoneissa istuva patsas. Yrityksen johdon valtaa ylläpitää diktaattorimainen johtaja. Johtamistyyleistä demokraattisessa valta keskittyy ryhmille ja työpaikalla ilmapiiri on kannustava. Tiimijohtamisessa johdolla on valta, mutta luottamus tiimeihin on suuri, että osaavat omat työnsä ja vastuut. Byrokraattisessa johtamisessa järjestelmä ja lait ovat vallanlähteenä, työmotivaatio on heikko sekä sisäiset suhteet epäselvät. Esimerkkinä voisi olla erilaiset suuret virastot, jossa työntekijät eivät tiedä toistensa työnkuvia tai tunne kollegoitansa. Antaa mennä -tyylin johtamistavassa vallanlähde on satunnaista kuten samoin työmotivaatio. Yrityksen johtaja on enemminkin hyvä kaveri kuin johtaja (Rissanen 2005, 155, 161-162).

7 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksella on aina tarkoitus tai tehtävä, jossa pyritään löytämään vastauksia tutkimuskysymykseen. Tutkimusmenetelmiä ovat kvalitatiivinen tutkimus ja kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus ovat lähestymistapoja, joita on joskus vaikea erottaa toisistaan, koska tutkimuksen mittaaminen sisältää kaikilla tasoilla molemmista tutkimusmenetelmistä osia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 126-128).

Kvantitatiivista tutkimusta kutsutaan myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Tutkimuksen tarkoituksena on yleensä selvittää prosentuaalisia vastauksia. Kvantitatiivinen tutkimus käsittää enemmänkin numeroita ja menetelmää käytetään enemmän sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Tutkimus on selittävä tutkimus, eli etsitään vastauksia tilanteelle tai ongelmalle, jossa tunnistetaan todennäköisiä syy-seurausketjuja (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 129).

Kvalitatiivista tutkimusta kutsutaan myös laadulliseksi tutkimukseksi. Tutkimusta käytetään useimmiten markkinoinnin tutkimuksen alalla (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1995, 104). Tutkimuksessa arvostetaan ihmistä tiedon keruun instrumenttina sekä se on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään syvemmin tapahtuvaa ilmiötä, toisin sanoen tutkitaan merkitystä. Kvalitatiivinen tutkimus yleisemmin on kartoittava tutkimus, jossa pyritään löytämään uusia toimintatapoja ja mahdollisuuksia (Hirsjärvi, Remes & Saja-

vaara 1997, 128).

Kohdeyrityksen asiakastyytyväisyyskyselyn tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Hallituksen puheenjohtajat vastaavat kyselyyn, jonka vuoksi saadaan kokonaisvaltaista tietoa. Luonnollinen tilanne tapahtui palauteillassa, jossa puheenjohtajat tai heidän valtuuttama henkilö oli paikalla omana itsenään ja vastaukset saatiin spontaanisti. Tutkimuksessa pyritään löytämään uusia toimintatapoja, kuten miten voitaisiin palvella nykyisiä asiakkaitamme paremmin ja mistä lisäpalveluista he olisivat valmiita maksamaan lisähintaa.

7.1 Kyselymuodot

Kyselyssä voidaan joko tehdä posti- ja verkkokysely tai kontrolloitukysely. Posti- ja verkkokyselyssä kyselylomake postitetaan tietyille henkilöille. Kirjekuoreen on hyvän tavan mukaista laittaa mukaan palautuskuori, jonka postimaksu on valmiiksi maksettu. Tällöin kipukynnys kyselyn vastaamiseen pienenee. Saatekirjeessä on hyvä ilmoittaa myös palautuskuoresta. Jos kaikki vastaajat eivät vastaa kyselyyn määräaikaan mennessä, voidaan heille lähettää muistutuskirje vastaamatta jättämisestä. Vastausprosentti postikyselyssä on yleensä suuri. Vielä suurempi vastausprosentti on kuitenkin verkkokyselyssä, koska moni istuu tietokoneen ääressä koko työpäivän ajan, jolloin lomakkeeseen on helppo vastata oman työn ohella (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 185).

Kontrolloidussa kyselyssä lomakkeen jaetaan henkilökohtaisesti tilaisuudessa, johon vastaajat ovat saapuneet. Tutkija pystyy tällöin kertomaan enemmän tutkimuksesta ja osallistujat voivat tehdä täsmentäviä kysymyksiä, jotta epävarmuksilta vältytään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 185-186).

7.2 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Tutkimuksessa tulee tarkastella myös reliabeliutta ja validiutta. Reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta. Validius taas tarkoittaa pätevyyttä, eli kysymykset mittaavat mitä juuri ollaan tutkimassa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 216).

Toimeksiantajayrityksen aikaisempi asiakastyytyväisyyskysely tutkimus on tehty vuonna 2009 ja samat kysymykset ovat kyseessä, toistettavuus luonnistuu. Validius toteutuu tässä tapauksessa, kun vastaukset kertovat taloyhtiöiden tyytyväisyydestä taikka tyytymättömyydestä sekä lisäarvon löytämisestä.

8 Kohdeyrityksen asiakastyytyväisyystutkimus ja tulokset

Tutkimus käsittää toimeksiantajayrityksen Vantaalla sijaitsevat asiakkaat. Kyselyn tavoitteen oli saada lisätietoa nykyisten asiakkaiden tilasta; ovatko he tyytyväisiä vai tyytymättömiä sekä missä voitaisiin palvella paremmin ja missä asioissa voitaisiin parantaa lisäarvon tuottamiseksi.

Tutkimus tehtiin kirjekyselynä ja kyselylomake jaettiin kaikille osallistujille kokouksessa. Osallistujat eivät voineet tutustua aineistoon aiemmin, joten vastaukset ovat tulleet spontaani. Kokouksessa osallistujat saivat keskustella toimitusjohtajan kanssa samalla kun kirjasiivat vastaukset kyselylomakkeeseen. Tässä keskustelussa vastausprosentti on suuri, väärinkäsitusten mahdollisuus on vähäinen ja myös monimutkaiset kysymykset ovat mahdollisia (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1995, 56).

Paperinen kyselylomake antaa jäsenille mahdollisuuden tulla kuulluksi sekä tuoda omat näkökulmansa esille. Kohdejoukko on myös tarkalleen valittu; kaikille jäsenille on lähetty kutsu palauteiltaan ja kaikki jotka kynnelle kykenevät, voivat osallistua.

Vastauksiin vastataan asteikoilla 1=välttävä, 2=tyydyttävä, 3=hyvä ja 4=erittäin hyvä. Jos vastaus on yksi tai neljä, pyydetään asiaa kommentoimaan omin sanoin varattuun kenttään. Tähän kenttään saa luonnollisesti kommentoida myös sijalla kaksi ja kolme vastattuihin kysymyksiin. Kyseinen asteikko valittiin, koska toimitusjohtajan mukaan numero kolme on liian helppo laittaa lomakkeeseen miettimättä enempää asiaa.

Kyselyyn kuuluu neljä aihealuetta; määrääjat (pöytäkirjat, kohdekäynnit, tiedottaminen, toimenpiteisiin ryhtyminen), laatu (isännöitsijän osaaminen, ystävällisyys, asiantuntevuus, pöytäkirjojen selkeys), kirjanpito (talousarvio, vuokraeskontra, perintä, laskut) sekä kohdeyritykseen liittyvät kysymykset (hinta-laatu-suhde, luotettavuus, osaaminen, kehittyminen, tyytyväisyys, reklamaatioiden käsittely ja asiakasillat).

Tuloksia parhaiten kuvaamaan on valittu pylväskaavio, joka on yleinen kaaviotyyppi, jolla kuvataan määrä, eli kuinka paljon eri vastausvaihtoehtoja on vastattu kuhunkin kysymykseen. Osassa on käytytty ympyräkaavioita, joissa näkyy prosentuaaliset vastaukset.

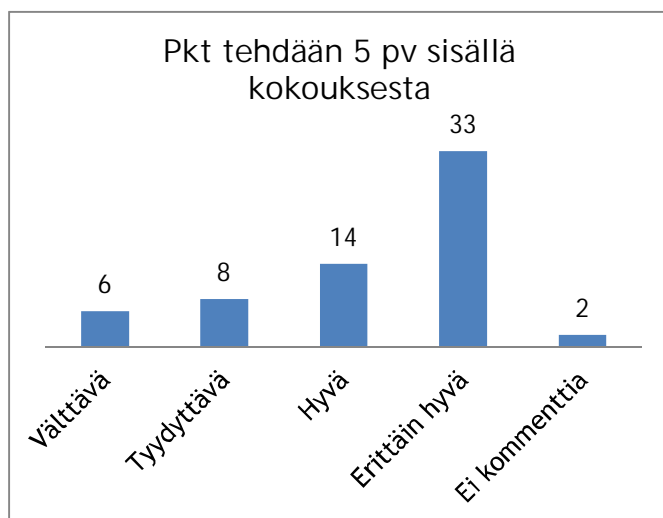
8.1 Määräaikoihin liittyvät kysymykset

Ensimmäisessä aihealueessa pyydettiin arvioimaan isännöitsijän noudattamia määräaikoja. Aihealueeseen kuului neljä eri kysymystä. Kysymyksessä 1.1 kysyttiin, ovatko asukkaat huomanneet isännöitsijää käymässä taloyhtiössä. Kysymykseen vastasi 64 osallistujaa ja kuviossa 1 on jakauma kaikkien vastaajien kesken. Vastauksista voi päätellä, että isännöitsijän käynteihin taloyhtiössä ollaan tyytyväisiä. Kirjallisissa vastauksissa tämä tuottaa hieman erilaisia kommentteja. Prosentuaalisesti käyntejä piti erittäin hyvinä 22 prosenttia, hyvinä 33 prosenttia, tyydyttävänä 19 prosenttia sekä välttävinä 11 prosenttia. Viisitoista prosenttia ei halunnut kommentoida kysymystä.



Kuvio 1: Isännöitsijän kohdekäynnit

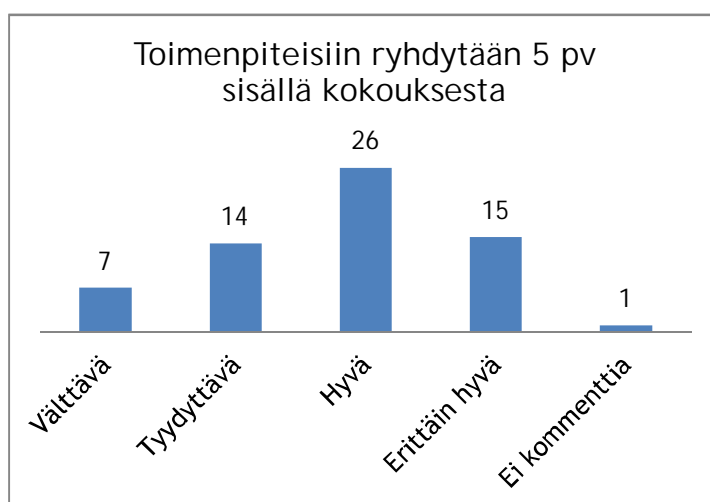
Kysymyksessä 1.2 haluttiin tietää mielipide pöytäkirjojen tekemiseen viiden päivän sisällä hallituksen kokouksen pitämisestä. Kysymykseen vastasi yhteensä 63 hallituksen puheenjohtajaa.



Kuvio 2: Pöytäkirjojen tekeminen

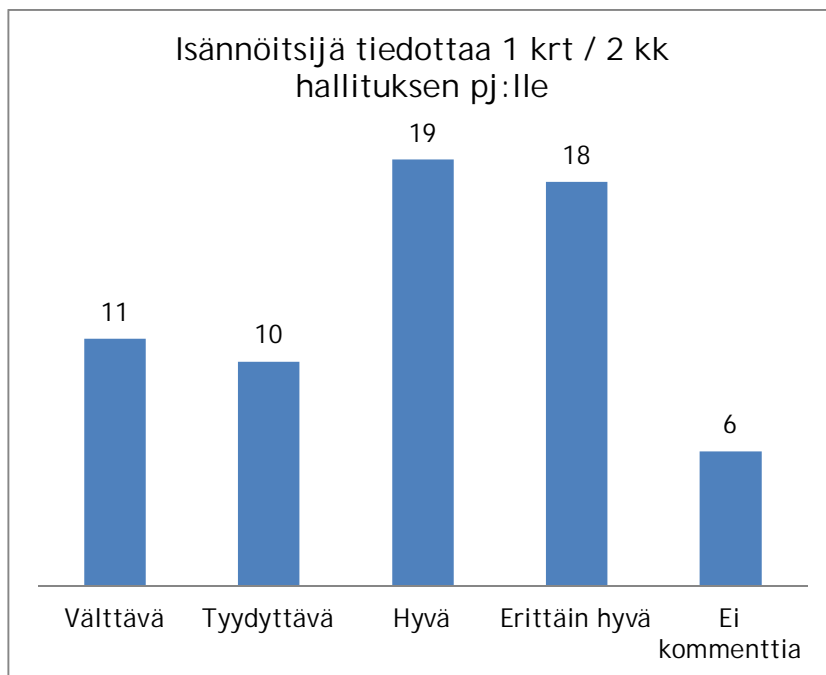
Hallituksen pöytäkirjojen kirjoittamisesta koskevaan kysymykseen saatujen vastausten perusteella (kuvio 2) pöytäkirjojen valmistumisen nopeuteen oltiin erittäin tyytyväisiä. Vastaajista 52 prosenttia antoi arvioinnin erittäin hyvä, 22 prosenttia hyvä ja yhteensä 23 prosenttia tyydyttävä ja välttävä. Kolme prosenttia vastaajista ei kommentoinut asiaa.

Kokouksissa päätettyjen asioiden toimenpiteisiin ryhtymistä kysyttiin kysymyslomakkeessa kohdassa 1.3. Kuviosta kolme voidaan päätellä, että asiaan oltiin joko tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. 63 henkilöä vastasi kysymykseen. Eniten mielipiteitä annettiin hyvästä (41 %), erittäin hyvästä (24 %) ja tyydyttävästä (22 %) annettiin melkein saman verran vastauksia. Välttävän arvosanan antoi 11 prosenttia vastaajista ja kaksi prosenttia ei halunnut kommentoida.



Kuvio 3: Pöytäkirjoihin kirjattujen päätöksien toimenpiteisiin ryhtyminen

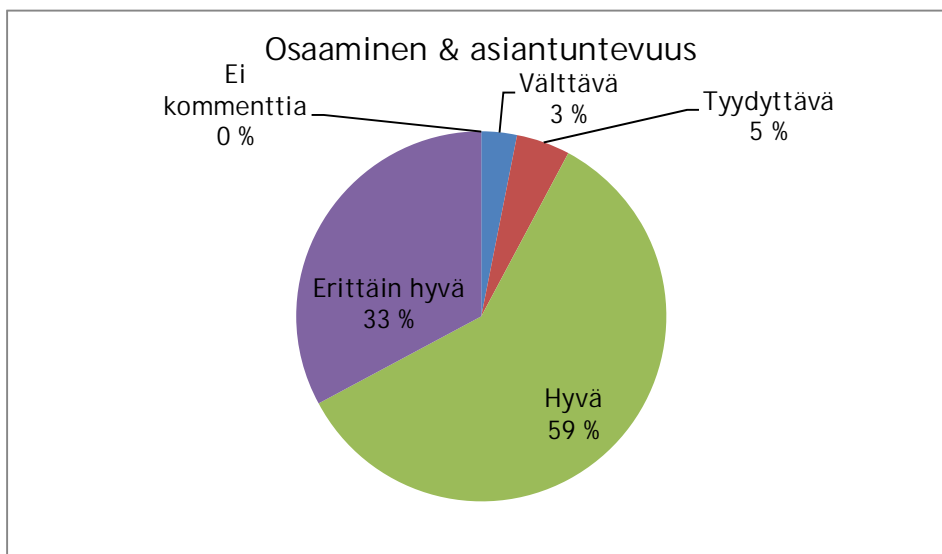
Kyselylomakkeen viimeisessä kohdassa 1.4 haluttiin tietää, kuinka ahkerasti isännöitsijät tiedottavat taloyhtiön asioista taloyhtiön hallituksen puheenjohtajalle, esimerkiksi osakkaiden tekemistä remonteista tai yhtiössä tehtyjä pakollisia korjauksia. Kuviosta neljä voidaan huomata enemmän hajontaa, joskus puheenjohtajan on oltava itse muistuttamassa asioista. Pääosin tiedottaminen oli hyvä tai erittäin hyvä. Asiaa ei kommentoinut yhdeksän prosenttia vastanneista. Välttävä (17 %) ja tyydyttävä (16 %) saavat melkein saman verran vastauksia, niin kuin myös hyvän (30 %) ja erittäin hyvän (28 %) arvosanan antaneet vastaajat. Kysymykseen antoi 64 osallistujaa vastauksensa.



Kuvio 4: Hallituksen puheenjohtajalle tiedottaminen

8.2 Isännöitsijän toimintaan liittyvät kysymykset

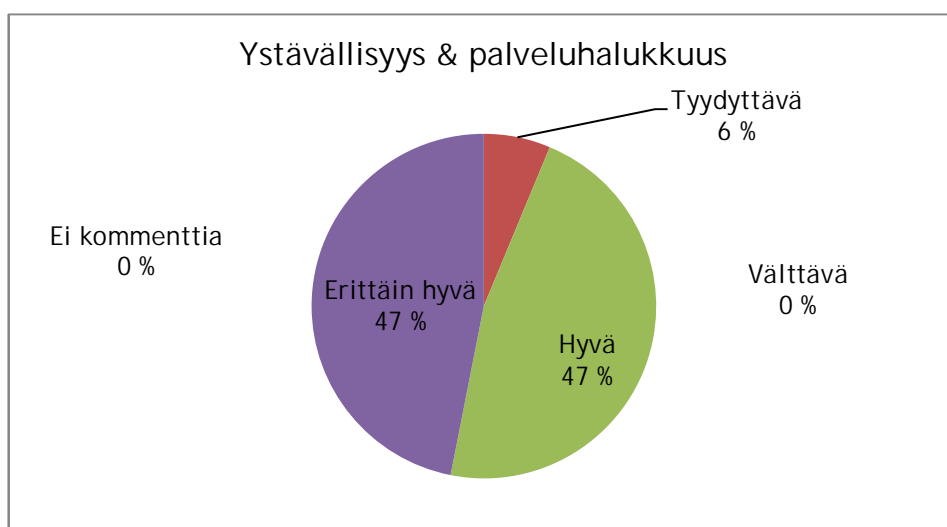
Toisessa aihealueessa keskityttiin isännöitsijän laatuun; annetaanko asiakkaille laadukasta, tiedottavaa, lakien ja asetusten sekä sopimuksenmukaista isännöintipalvelua. Laatuun liittyvissä kysymyksissä oli enemmän kysymyksiä kuin määräaikoihin liittyvissä kysymyksissä, yhteensä kahdeksan alakohdtaa. Kysymyksessä 2.1 haluttiin mielipiteitä isännöitsijän osaamisesta, ammattitaidosta sekä asiantuntevuudesta.



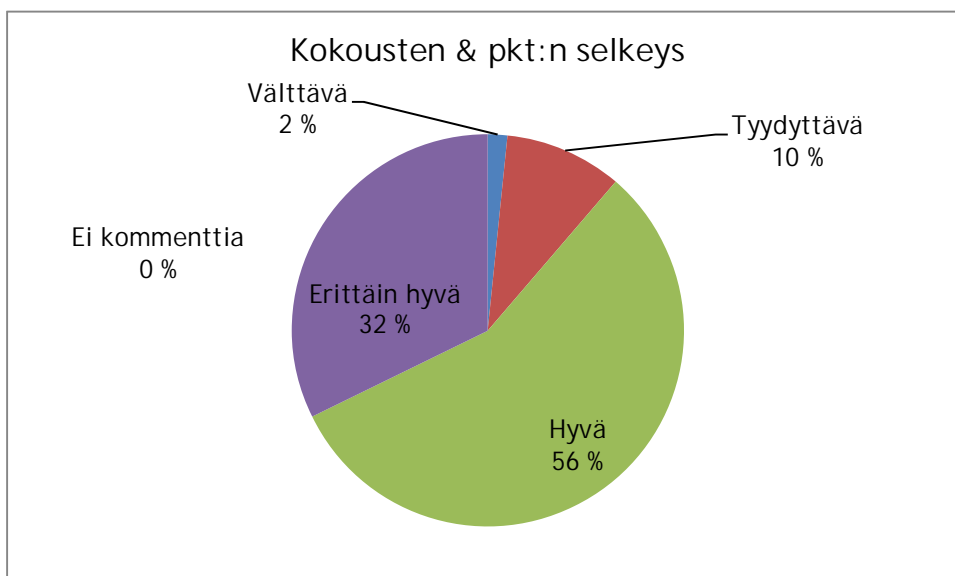
Kuvio 5: Isännöitsijän osaaminen ja asiantuntevuus

Tässä tutkimuskysymyksessä (kuvio 5) melkein 60 prosenttia olivat tyytyväisiä isännöitsijän osaamiseen ja asiantuntevuuteen. Hyvän arvosanan antoivat 38 ja erittäin hyvän 21 vastanneista. Välttävän antoi kaksi kun taas tyydyttävän kolme vastaajaa. Vastauksia saatiin tähän kysymykseen yhteensä 64 puheenjohtajalta.

Lomakkeen kohdassa 2.2 tarkasteltiin oman taloyhtiön isännöitsijän ystävällisyyttä sekä palveluhalukkuutta (kuvio 6). Erittäin hyväksi ja hyväksi toiminta koettiin saman verran. Ei kommenttia ja välttävä mielipide saivat nolla prosenttia. Arvosanoiksi hyvä ja erittäin hyvä saivat saman verran vastauksia, eli 30 kappaletta. Tyydyttävän antoi neljä kappaletta.



Kuvio 6: Isännöitsijän ystävällisyys ja palveluhalukkuus

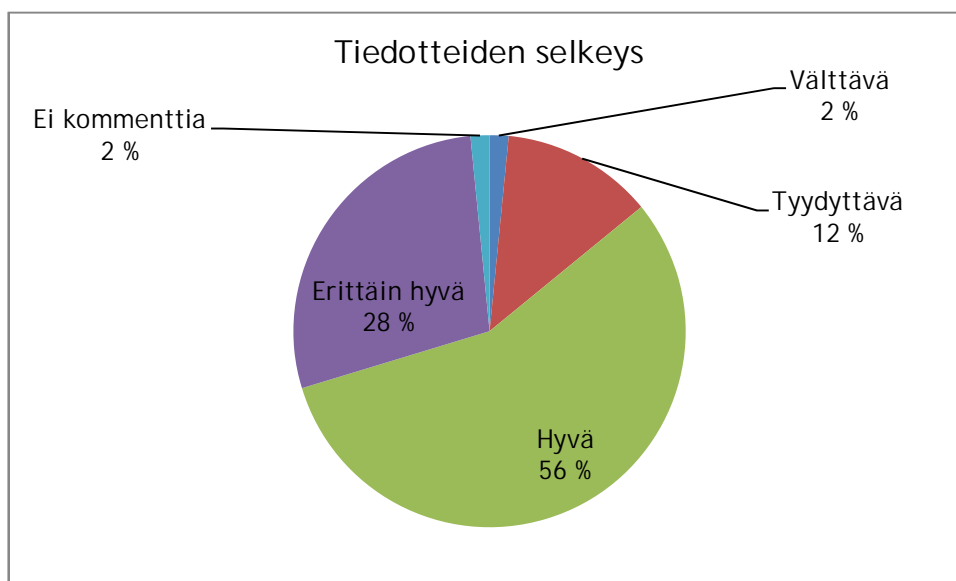


Kuvio 7: Kokousten ja pöytäkirjojen selkeys

Kysymyksessä 2.3 kyseltiin kokousten sekä pöytäkirjojen selkeyttä (kuvio 7). Tyydyttävä ja välttävä saivat yhteensä kaksitoista prosenttia, eli yhteensä seitsemän vastanneista. Kolme-

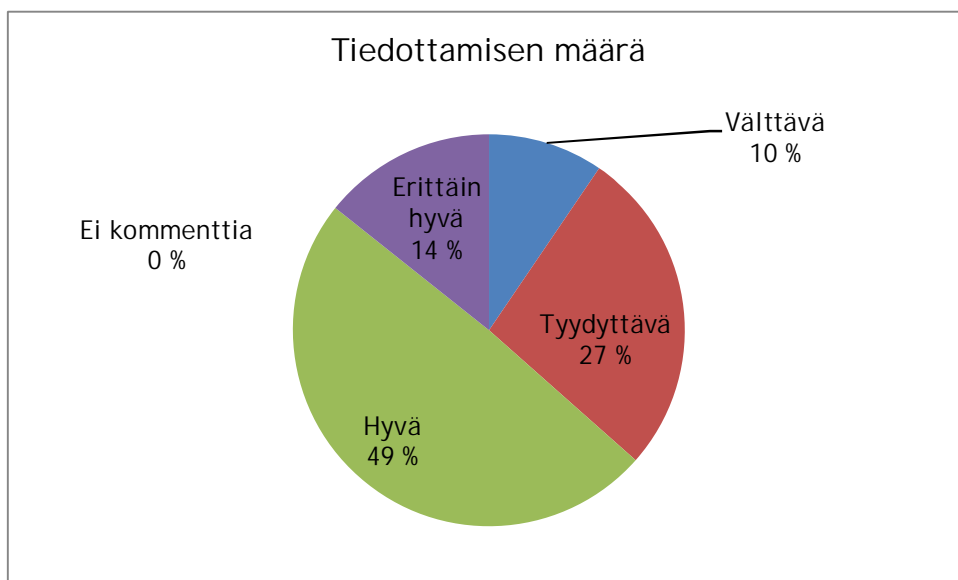
kymmentäviisi vastaajaa antoi kouluarvosanaksi hyvän, kaksikymmentä erittäin hyvän sekä yksi antoi välttävän ja kuusi tyydyttävän arvosanan. Vastaajia oli yhteensä 62 henkilöä.

Kuviossa 8 selvenee mielipide jaettujen tiedotteiden selkeydestä, jota kysyttiin lomakkeen kysymyksessä 2.4. Tyydyttävän on saanut kaksitoista prosenttia, mutta hyvä ja erittäin hyvä ovat saaneet yli 85 prosenttia vastauksista. Eniten vastauksia sai hyvä; 36 vastausta, tasan puolet tästä eli 18 ääntä antoi erittäin hyvän arvosanan. Tyydyttävän antoi kahdeksan vastanneista ja välttävän antoi yksi kappale.



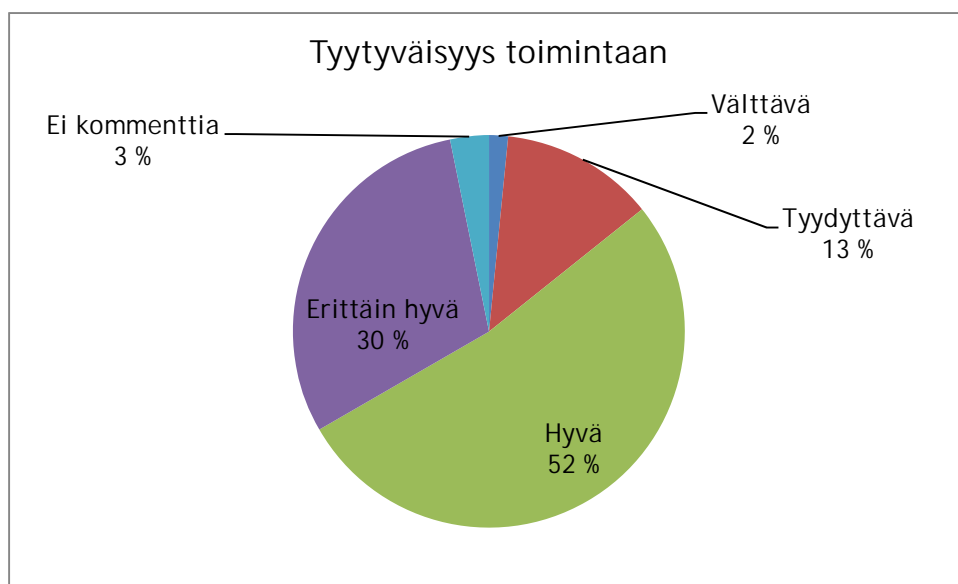
Kuvio 8: Jaettujen tiedotteiden selkeys

Kysymyksessä 2.5 kyseltiin tiedottamisen määrästä (kuvio 9). Tiedotetaanko taloyhtiössä tapahtuvista asioista tarpeeksi, jotta jokainen asukas tietää missä mennään. Tiedottamisen määrässä on paljon hajataittoa; tyydyttävä on saanut 27 prosenttia annetuista äänistä, eli 17 vastausta. Kolmekymmentäyksi vastanneista antoi tiedottamisen määrälle arvosanaksi hyvän, tyydyttävän antoi 17 kappaletta. Kuusi henkilöä antoi välttävän ja yhdeksän erittäin hyvän arvosanan.

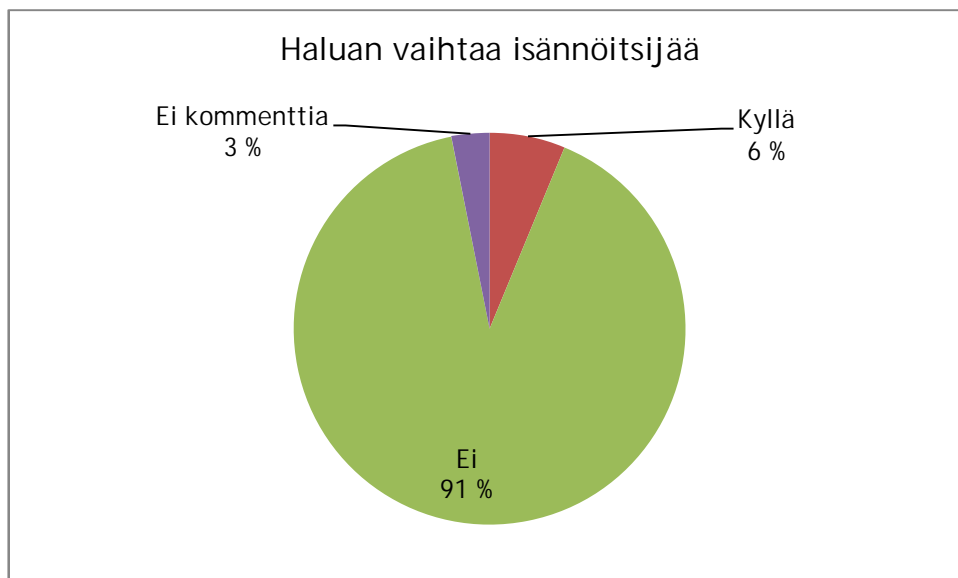


Kuvio 9: Tiedottamisen määrä

Kysymyksessä 2.6 tiedusteltiin tyytyväisyyttä oman taloyhtiönsä isännöitsijän toimintaan (kuvio 10). Eniten vastauksia sai hyvän antaneet vastaajat, yhteensä 33. Erittäin hyvän arvon antoi 19 vastaajaa ja tyydyttävän kahdeksan, vain yksi antoi arvosanaksi välttävän. Ympyräkaaviossa ilmenee prosentuaalinen jakauma vastausten kesken.



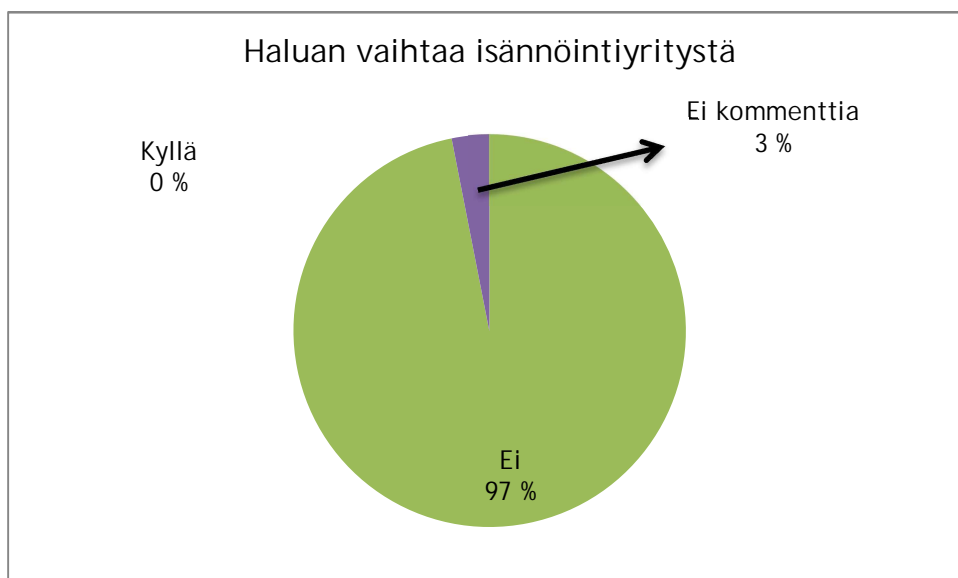
Kuvio 10: Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan



Kuvio 11: Isännöitsijän vaihtoa haluavat

Lomakkeessa 2.7 kysyttiin mielipidettä, haluavatko he vaihtaa isännöitsijää (kuvio 11). Vastaukseen piti vastata kyllä tai ei -vaihtoehtona. Isännöitsijää halusi vaihtaa neljä hallituksen puheenjohtajaa, 58 ei halunnut vaihtaa ja kaksi kappaletta ei kommentoinut asiaa. Suurin enemmistö ei siis halunnut vaihtaa isännöitsijäänsä toiseen.

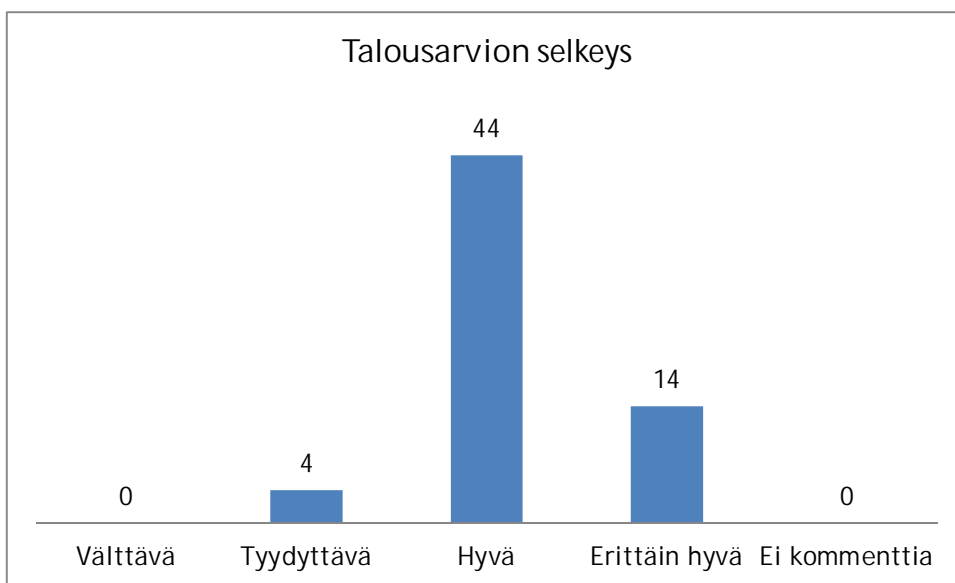
Isännöintitoimiston vaihtamisesta halukkuutta kyseltiin kysymyksessä 2.8. Tässä kysymyksessä oli myös kyllä tai ei vaihtoehdot vastaukseksi (kuvio 12). Isännöintiyritystä ei halunnut kukaan vaihtaa. Tulee myös huomata, että kysely koski pelkästään isännöintiä, ei huollon palveluja. Kuusikymmentäkaksi ei halunnut vaihtaa isännöintiyritystä sekä kaksi ei halunnut kommentoida.



Kuvio 12: Isännöintitoimiston vaihtoa haluavat

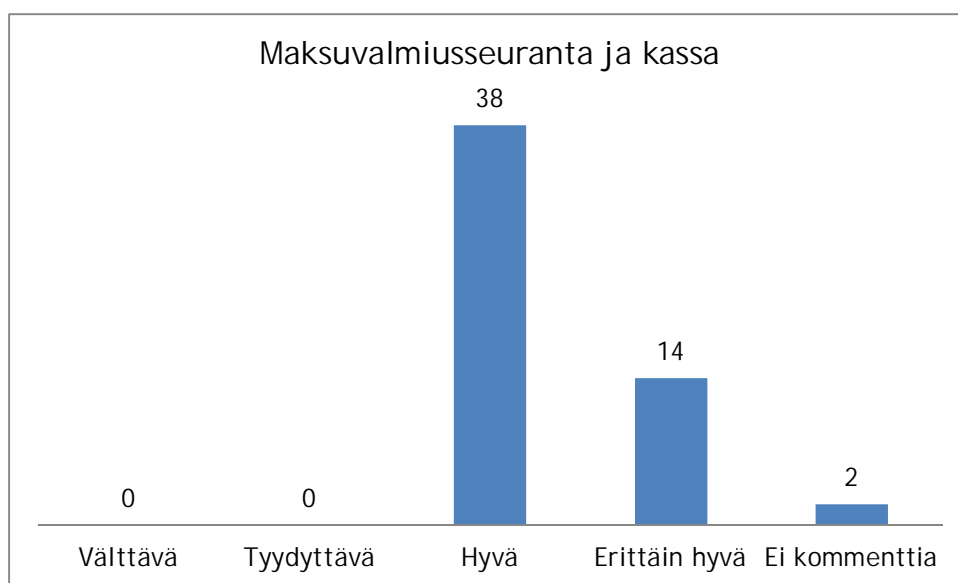
8.3 Kirjanpidon kysymykset

Kolmannessa aihealueessa kysyttiin kirjanpitoa koskevia kysymyksiä. Vastaukset piti antaa seitsemään kysymykseen. Annetaanko asiakkaille laadukasta, selkeää, lakien ja asetusten mukaista kirjanpitoa palvelua, jossa laaditaan asuntoyhtiöiden tuloslaskelmat ja tilinpäätökset sekä tehdään veroilmoitukset. Hoidetaanko lainojen ja vastikkeiden kerääminen osakkailta mallikkaasti.



Kuvio 13: Talousarvion selkeys

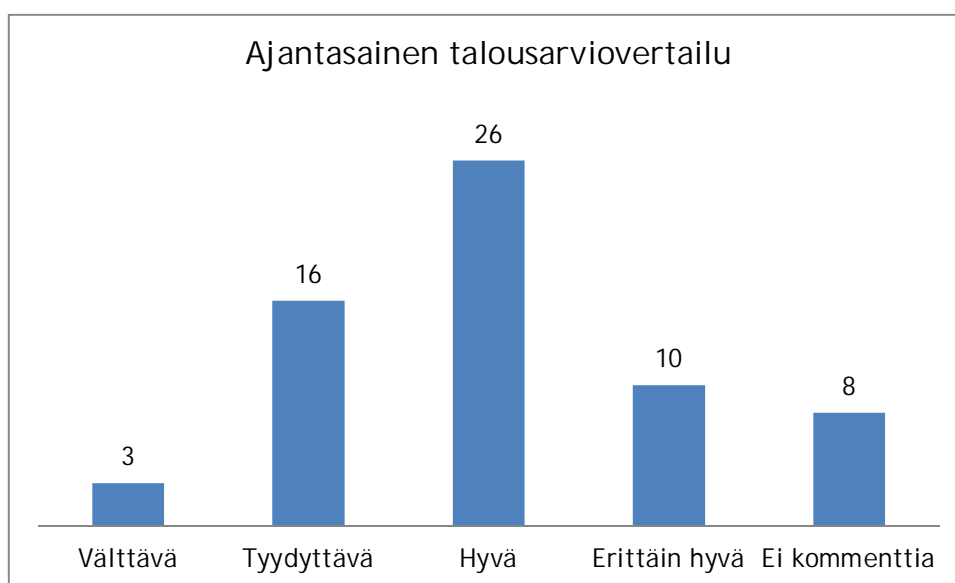
Kysymyksessä 3.1 tiedusteltiin talousarvion selkeyttä (kuvio 13). Talousarvioihin oltiin tyytyväisiä. Hyvän arvosanan antoi 71 prosenttia vastanneista ja erittäin hyvä 23 prosenttia, tyydyttävän arvon antoi siis kuusi prosenttia. Kysymykseen vastasi yhteensä 62 osallistujaa.



Kuvio 14: Maksuvalmiusseuranta ja kassa

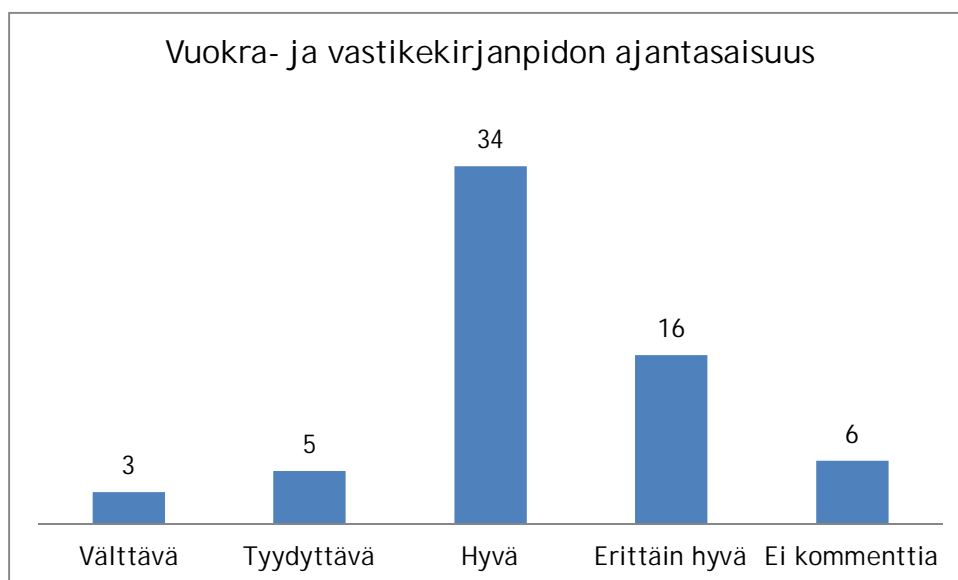
Taloyhtiön maksuvalmiutta sekä kassavirtaa tiedusteltiin kysymyskohdassa 3.2. Kuviosta 14 voidaan päätellä, että taloyhtiön maksuvalmius on hoidettu siis mallikkaasti. Välttäviä eikä tyydyttäviä vastauksia saatu ollenkaan. Seitsemänkymmentä prosenttia, eli 38 vastaajaa, antoi vastauksissaan hyvän arvosanan ja 26 prosenttia erittäin hyvän arvosanan, eli 14 vastaajaa. Neljä prosenttia ei halunnut kommentoida kysymyskohtaa. Vastaukseen antoi mielipiteensä yhteensä 54 puheenjohtajaa.

Kysymyksessä 3.3 kerättiin tietoa ajantasaisesta talousarvion seurannasta sekä taseen saatavuuden hallituksen kokouksiin (kuvio 15). Talousarviovertailussa on enemmän hajontaa. Kolmesta prosentista ei kommentoinut asiaa ja välttävän arvosanan antoi viisi prosenttia vastanneista. Tyydyttävän arvon antoi 25 prosenttia vastanneista, joka on enemmän erittäin hyvän (16 %) vastanneista. Hyvän arvosanan antoi 41 prosenttia. Pylväsdiagrammista ilmenee vastanneiden osallistujien määrät, yhteensä heitä oli 63.



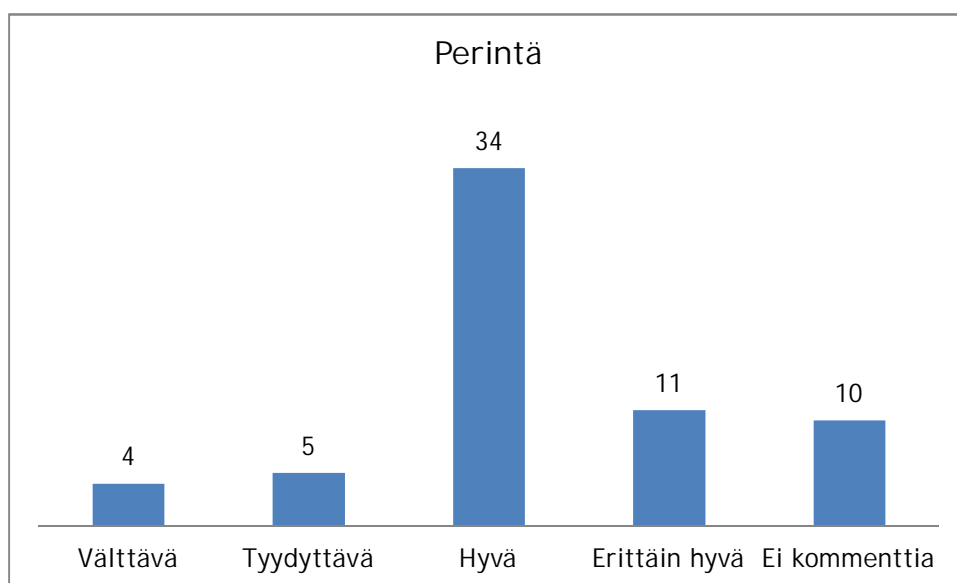
Kuvio 15: Ajantasainen talousarviovertailu

Vuokra- ja vastikekirjanpidon ajantasaisuudesta kyseltiin mielipidettä kyselylomakkeen kohdassa 3.4. Pylväsdiagrammista (kuvio 16) voidaan päätellä, että toimintaan ollaan tyytyväisiä, koska hyvän vastauksen on antanut 34 vastaajaa (53 %) sekä erittäin hyvän 16 vastaajaa (25 %). Välttävän, tyydyttävän ja ei kommenttia vastanneiden prosenttijakauma on alle kymmenen prosenttia. Kysymykseen vastasi yhteensä 64 puheenjohtajaa.

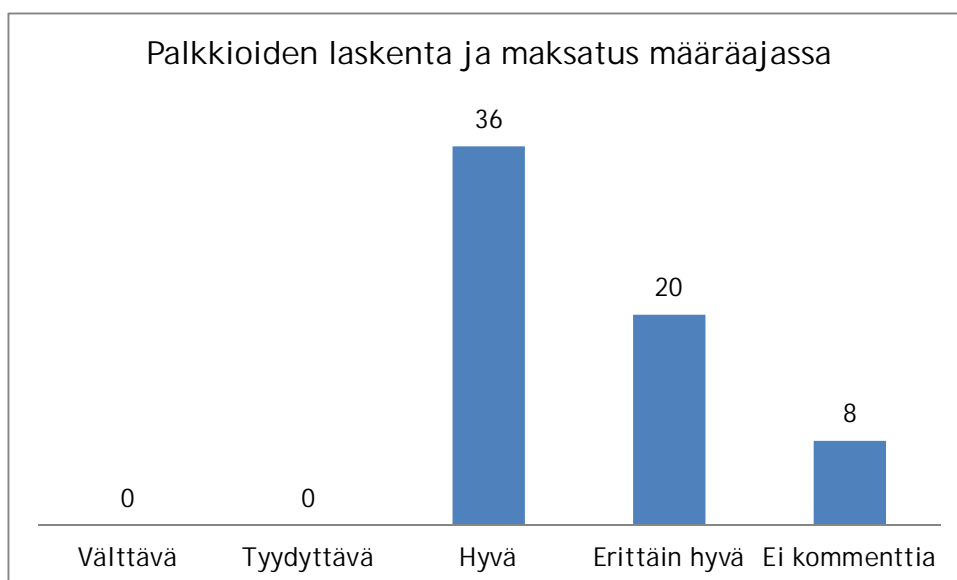


Kuvio 16: Vuokra- ja vastikekirjanpidon ajantasaisuus

Lomakkeen kysymyksessä 3.5 tiedusteltiin, kuinka hyvin perintä suoritetaan maksamattomista vastikkeista sekä jälleen laskutuksista. Kuvioista 17 huomataan, että perintään ollaan tyytyväisiä, vaikka muutamat vastaajat ovat antaneet välttävän ja tyydyttävän -vaihtoehdon. Erittäin hyvän arvosanan antoi 17 prosenttia vastanneista ja hyvän arvon 53 prosenttia. Tyydyttävä (8 %) ja välttävä (6 %) saivat samoin piirtein ääniä. Kuusitoista prosenttia ei kommentoinut asiaa. Vastauksia annettiin yhteensä 64 kappaletta.

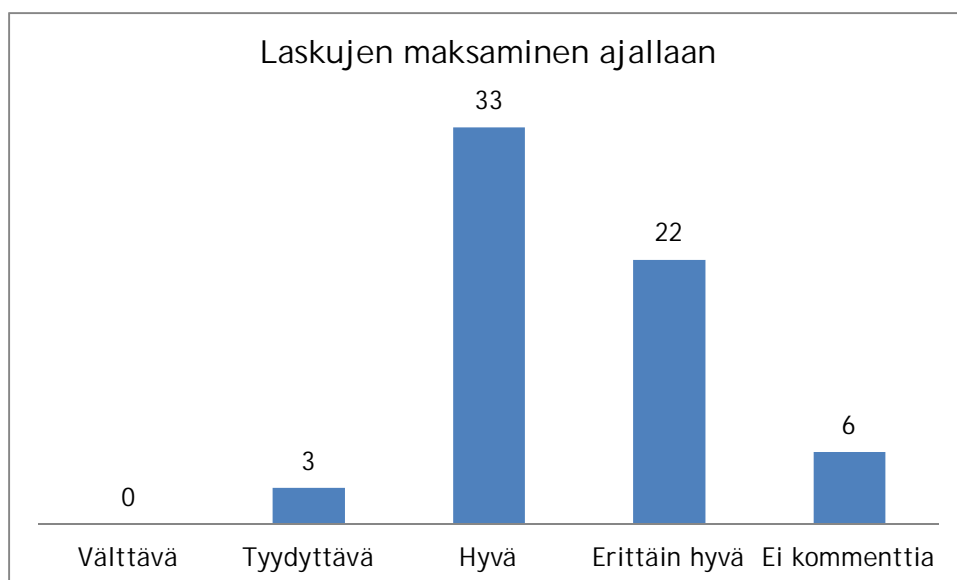


Kuvio 17: Perintä



Kuvio 18: Palkkioiden laskenta ja maksatus määräajassa

Palkkioiden laskentaan sekä niiden maksamiseen määräajassa haluttiin mielipide kysymyksessä 3.6. Hallituksen kokouspalkkiot maksetaan kerran vuodessa, joulukuun tienoilla. Jäsenet ovat ilmeisemmin tyytyväisiä, että saavat joulukuun käyttöön hieman ylimääräistä rahaa. Palkkiot maksetaan istuttujen kokousten mukaan sekä veroprosentti otetaan toimitetun verokortin perusteella. Kuvion 18 mukaan palkkioiden maksamisesta saatiin vain positiivisia vastauksia. Ei kommenttia antoi kuusi vastaajaa. Kolmetoista prosenttia vastanneista eivät halunneet arvioida kysymystä, 31 prosenttia antoi erittäin hyvän maininnan sekä 56 prosenttia hyvän arvosanan.



Kuvio 19: Laskujen maksaminen ajallaan

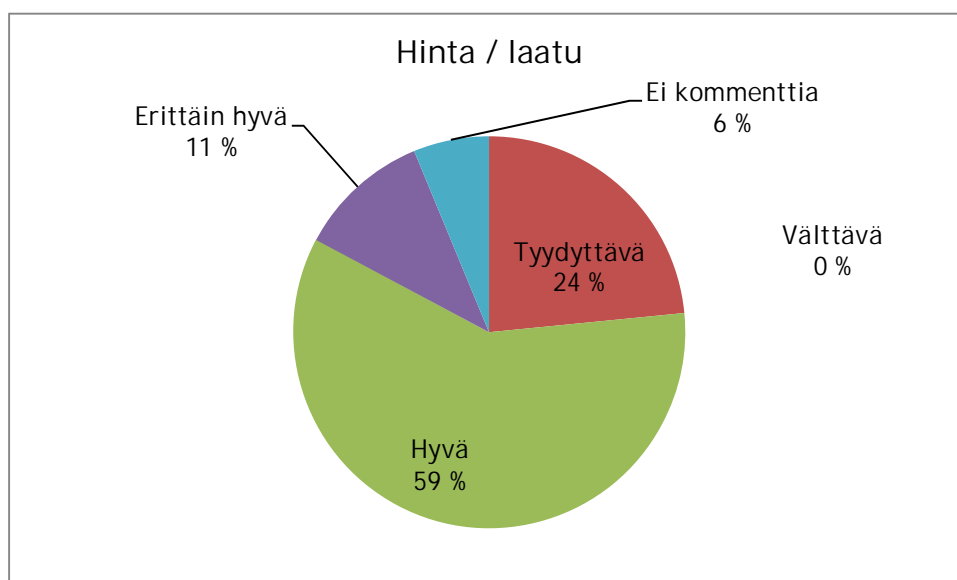
Viimeisessä kirjanpitoon liittyvässä kysymyksessä 3.7 kysyttiin mielipidettä taloyhtiön laskujen maksamisesta ajallaan (kuvio 19). Taloyhtiön laskuja maksetaan yleensä kaksi kertaa viikossa. Kolme henkilöä antoivat tyydyttävän mielipiteen laskujen maksamisesta. Erittäin hyvä (34 %)

lähentelee hyvän (52 %) saamia ääniä. Yhdeksän prosenttia ei arvioinut asiaa ollenkaan ja tyydyttävän arvosanan antoi viisi prosenttia vastanneista. Puheenjohtajista 64 vastasi kysymykseen.

8.4 Kohdeyrityksen kysymykset

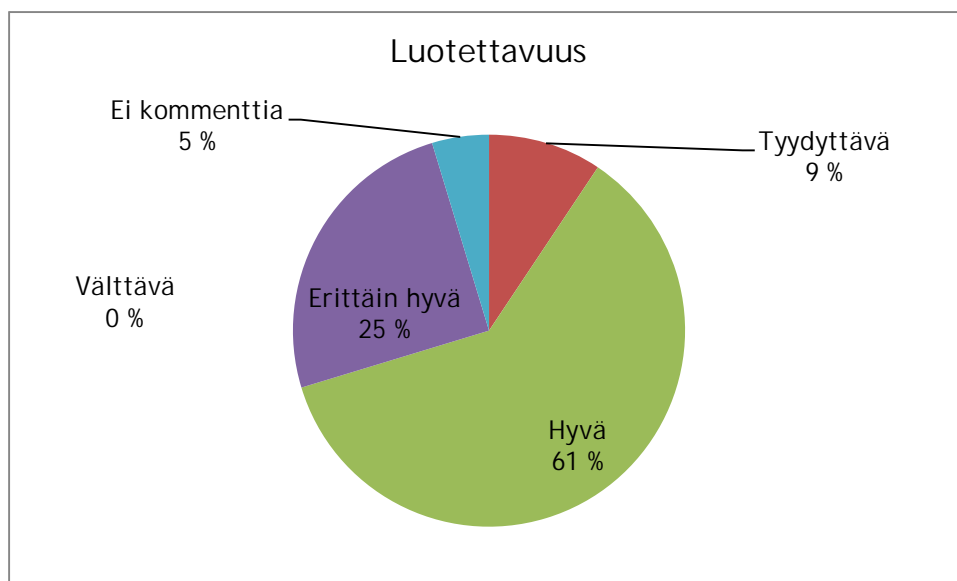
Viimeisessä aihealueessa kyseltiin mielipiteitä kohdeyritystä kohtaan. Vastaukset piti antaa seitsemään kysymykseen. Kysymyksessä 4.1 tiedusteltiin kohdeyrityksen hinta-laatu suhdetta (kuvio 20).

Ympyrädiagrammissa hinta-laatu-suhde on kuitenkin saanut melkein 60 prosenttia hyvän arvosanan vastaajilta. Kolmekymmentäkahdeksan vastanneista antoi hyvän arvon hinta-laatusuhteelle, tyydyttävän 15, erittäin hyvän seitsemän ja neljä ei kommentoinut.

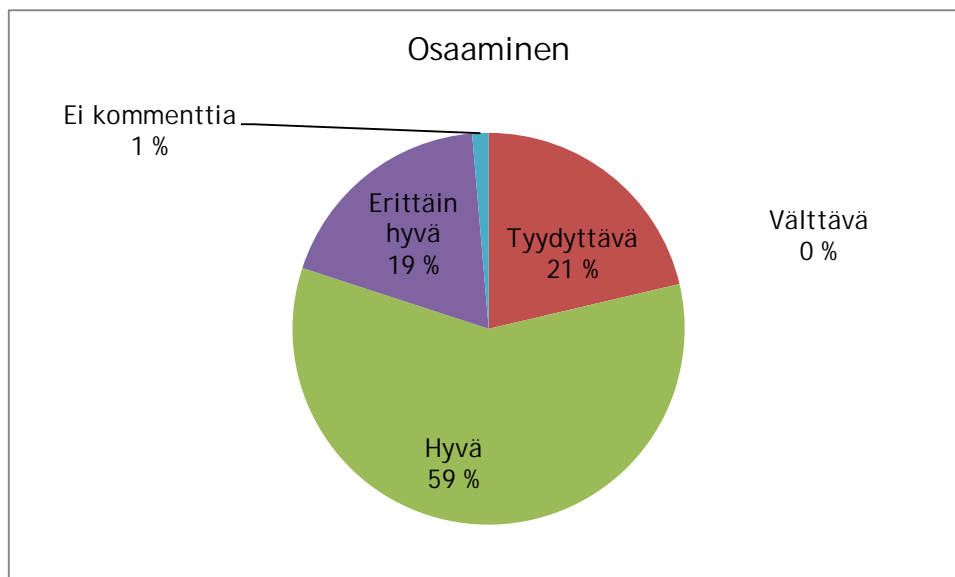


Kuvio 20: Hinta-laatu-suhde

Yrityksen luotettavuudesta tiedusteltiin kysymyksessä 4.2. Luotettavuus on tärkeä ominaisuus millä tahansa yrityksellä. Kuvion 21 mukaan hyvän ja erittäin hyvän arvosanan luotettavuudesta kohdeyritys on saanut 86 prosenttia. Hyvä arvo sai eniten mielipiteitä, yhteensä 39 kappaletta, erittäin hyvän antoi 16 vastaajaa. Vähiten mielipiteitä sai ei kommenttia, kolme vastanneista, ja välttävä sai kuusi vastanneista.



Kuvio 21: Yrityksen luotettavuus

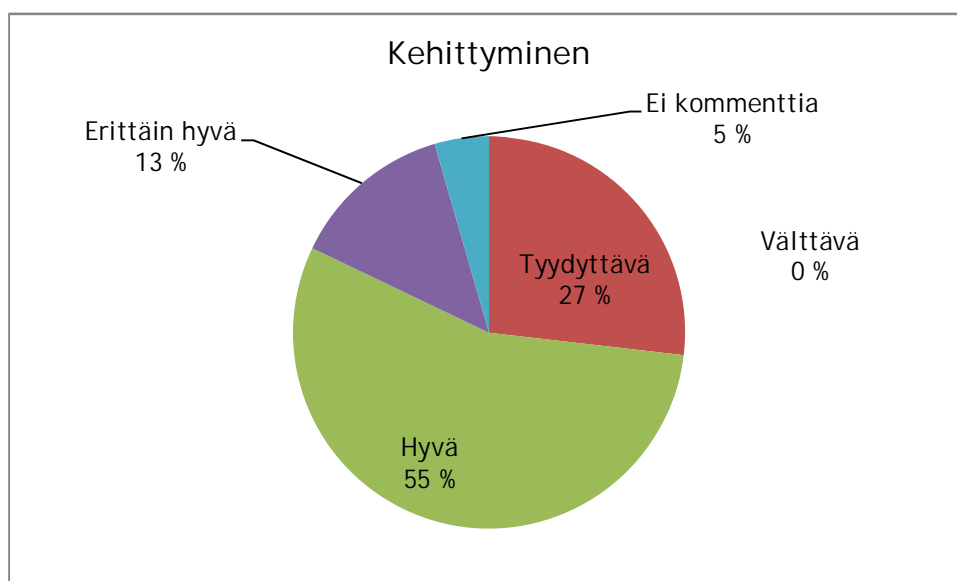


Kuvio 22: Yrityksen osaaminen

Kohdeyrityksen osaamista tiedusteltiin kysymyksessä 4.3. Jos yrityksessä ei ole osaamista, ei olisi myöskään ammattilaisia. Tässä on mukana koko yrityksen henkilökunta ja kuviosta 22 voidaan todeta, että yrityksessä on ammattitaitoisia työntekijöitä ammatissaan. Neljäkymmentäneljä vastanneista antoi hyvä arvon kohdeyrityksen osaamiselle, tyydyttävän antoi 16 vastaajaa, erittäin hyvän 14 ja yksi vastanneista ei halunnut kommentoida. Ympyrädiagrammissa on selvennetty prosentuaalista jakaumaa vastanneiden kesken.

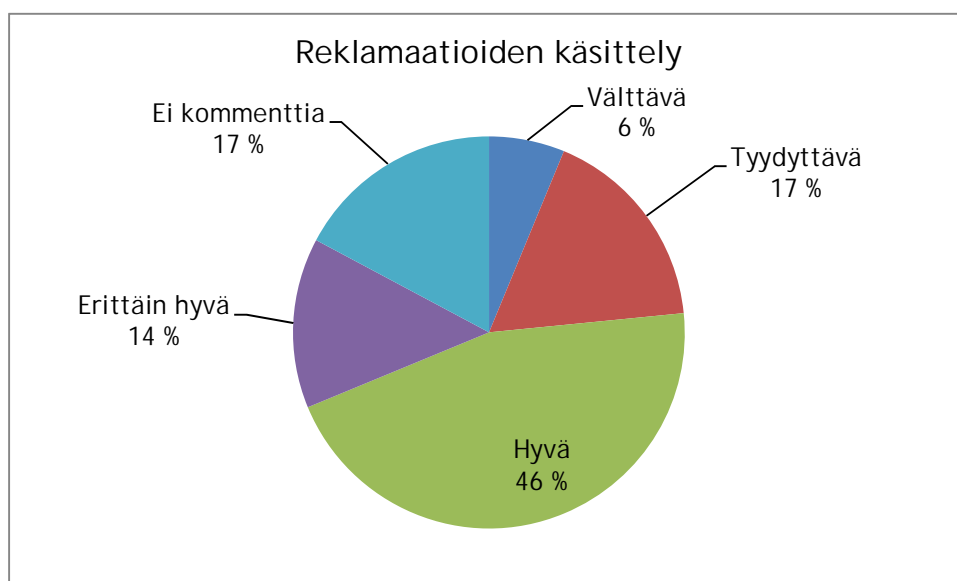
Kysymyksessä 4.4 (kuvio 23) kyseltiin yrityksen kehittymistä. Aina pitää pyrkiä kehittymään ja nousemaan ylöspäin. Yritys pystyy kehittämään toimintaansa 68 prosentin verran vastaajien

mielestä. Vähiten palautetta antoivat ei kommentoivat (3), sitten erittäin hyvä (9), tyydyttävän antoi 18 vastanneista ja hyvän arvosanan 37 osallistujaa.



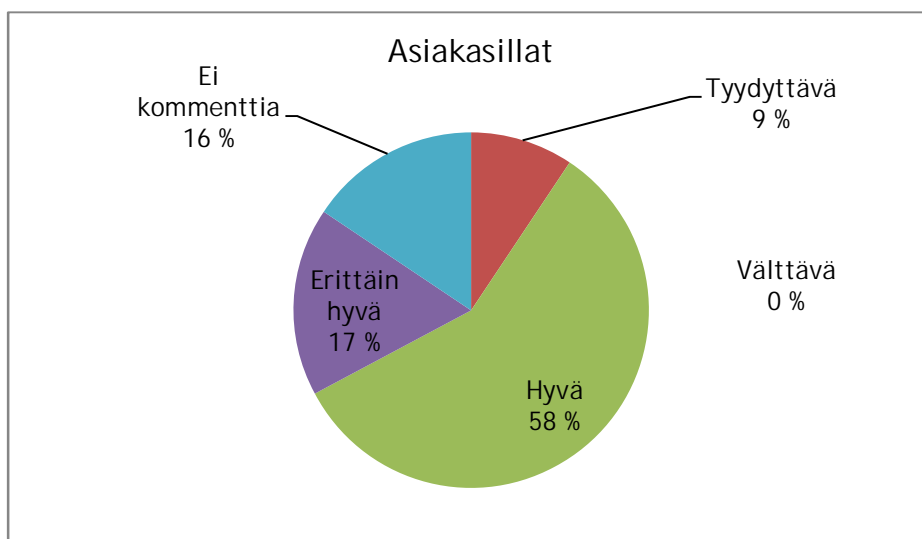
Kuvio 23: Yrityksen kehittyminen

Reklamaatioiden käsittelystä kysyttiin mielipidettä kysymyksessä 4.6. Tähän kysymykseen ei voi antaa kommenttia, jos ei ole tarvinnut tehdä reklamaatiota kohdeyritykselle. Kuviosta 24 voidaan huomata, että hyvää palautetta on kuitenkin saatu käsittelyajoista. Tyydyttävä ja ei kommenttia vastanneet antoivat saman verran mielipiteitä, yhteensä yksitoista. Välttävän arvosanan antoi neljä osallistujaa, erittäin hyvän yhdeksän ja hyvän arvosanan antoi 29 vastanneista.



Kuvio 24: Yrityksen reklamaatioiden käsittely

Kohdeyrityksen pitämiin asiakasiltoihin tiedusteltiin vastauksia palautelomakkeen viimeisessä kysymyksessä 4.7. Ei kommenttia -vastanneita on 16 prosenttia; voisin kuvitella että he eivät ole koskaan käyneet asiakasilloissa, joita pidetään 1-2 kertaa vuodessa. Kaikki myönteisesti vastanneet kyselyyn on 75 prosenttia vastanneista. Vastaajat antoivat myös paljon uusia aiheita asiakasiltoja varten. Kolmekymmentäseitsemän prosenttia antoivat hyvän arvosanan asiakasilloille, erittäin hyvän antoi 11 vastanneista, kuusi arvioi tyydyttäväksi ja kymmenen ei kommentoinut asiakasiltoja laisinkaan.



Kuvio 25: Mielipide asiakasilloista

8.5 Yhteenveto kirjallisista vastauksista

Kirjallisissa vastauksissa eniten vastattiin isännöintiin liittyviin kysymyksiin (yhteensä 51), toiseksi eniten kommentoitiin kohdeyritystä (yhteensä 45 kappaletta). Vähiten kommentteja sai kirjanpito, vain 24 kappaletta. Kommentoimatta jäi siis 72 sivua, koska osallistujat eivät mahdollisesti joko halunneet vastata tai vastasivat neutraalisti, jottei tarvinnut kommentoida kysymyksiä.

Vastaukset olivat enimmäkseen positiivisia, mutta muutamissa vastauksissa oltiin tyytymättömiä isännöitsijän toimintaan. Isännöitsijöiden vaihdoksia tehtiin, kun yritykseen otettiin lisää henkilökuntaa. Vastaajat olivat kaikki tyytyväisiä uuden isännöitsijän toimintaan.

Kirjallisissa vastauksissa toivottiin enemmän tiedottamista taloyhtiöille sekä sähköisen toiminnan kehittämistä. Sähköistä toimintaa ollaan jo kehittämässä; Internetissä tehtävä vikailmoitus kirjautuu suoraan huoltokirjaan, josta se välittyy suoraan taloyhtiön huoltomiehelle. Samaisessa ohjelmassa kirjataan jatkotoimenpiteet sekä asian loppuunvienti. Laskutukseen pitää vielä panostaa, koska kirjanpitäjät joutuvat erikseen tekemään laskutettavista käynnis-

tä laskut.

8.5.1 Isännöinti

Kohdekäynneistä monet kyselyyn vastaajat ilmoittivat, etteivät ole nähneet isännöitsijää taloyhtiönsä pihamaalla. Muutamat olivat erittäin kiinnostuneita osallistumaan kiinteistökäynneille isännöitsijän kanssa. Luonnollisesti suuremmissa remonteissa isännöitsijän pitäisi aktiivisesti käydä työmaalla urakoitsijan kanssa, jotta hän osaisi tiedottaa asukkaille remontin kuluista. Yleinen käytäntö valitettavasti on, että urakoitsija vain tiedottaa remontin jatkosta. Tasaisesti vastauksia puolesta ja vastaan tuli toimenpiteisiin ryhtymisestä hallituksen kokouksen pöytäkirjaan kirjatusta asioista. Jotkut tarttuivat toimeen heti, mutta joitain saa kiirehtiä. Samoin puolesta ja vastaan tuli kommentteja pöytäkirjan laittamisesta hallituksen jäsenille sähköisesti kommentoitavaksi ennen kuin alkuperäinen versio lähtee allekirjoituskierrokselle.

Isännöitsijä on myös parantanut toimintaansa kohdekäyntejä lisäämällä, ollut ystävällinen ja lisännyt pöytäkirjojen selkeyttä ja toimittamista hallitukselle allekirjoittamista varten. Kiitosta isännöitsijä saa PC-työkalujen käytöstä ja osaamisesta, ja samaisessa kommentissa on keuhuttu pöytäkirjojen olevan valmiina jo etukäteen hyvien työkalujen ansiosta.

Kommentti tuli myös taloyhtiön hallitukselle ”pöytäkirjat tulevat ajoissa, mutta hallituksen jäsenet viivyttävät”. Muutamissa vastauksissa toivottiin enemmän tiedottamista, koska hallitus on itse hoitanut asukastiedotteet

Positiivisia kommentteja isännöitsijästä:

- ”olen tyytyväinen isännöitsijävaihdokseen, kaksi edellistä hieman flekmaattisia”
- ”asiantuntemuksesta ollut apua remonttihommissa”
- ”toimitukset kiitettäviä”
- ”nykyinen isännöitsijä on asiallinen, rehellinen ja reipas”
- ”tunnollinen, asiallinen ja tehtäviinsä perehtynyt”
- ”tekee pöytäkirjat koneella heti ja ei ole jäänyt asioita tekemättä”
- ”asiat ovat pelottavan hyvin”

8.5.2 Kirjanpito

Vastaukset olivat suurin osin negatiivisia, koska vastaajat eivät tieneet mitä taloushallinto tekee. Eräs vastaaja kirjoitti myös: ”Mehän emme voi tietää mitä kaikkea taloushallinto tekee, koska isännöitsijä välittää tiedot meille yhtiöille, oma kiinnostus auttaa asiaa.”

Kohdassa ”kysymykset kirjanpito”, selvisi, että monilla vastaajilla ei ollut mitään tietoa talo-

yhtiön laskujen maksamisesta. Tästä ei ilmoiteta mitään taloyhtiön puheenjohtajille, vaan isännöitsijä hyväksyy laskut ja harvoissa tapauksissa (esimerkiksi tahallaan rikottu yhtiön tiloja) isännöitsijä ottaa yhteyttä hallitukseen ja kysyy, voidaanko lasku laittaa maksatukseen ja laskutetaanko osakasta tai asukasta jälkeenpäin. Moni ei tiennyt mahdollisuudesta, että hallituksen kokouksissa voisi olla esillä ajantasainen talousarviovertailu. Ei myöskään tiedetty, että tase on hallituksen saatavissa päivittäin.

Yhdeltä osallistujalta tuli myös kehittämisehdotus vesimaksuihin, jotka voitaisiin hänen mielestään yhdistää yhtiövastikkeeseen. Hän pitää vaikeana ilmoitella kiinteistöassistentille huoneistossa asuvien henkilöiden määrää, jotka saattavat vaihtua usein.

Maksamattomista vesimaksuista ja autopaikkamaksuista vastikereskontra saa moitteita, mutta perintä tehdään jokaisena kuukautena; vuokralaiset ovat joskus haluttomia maksamaan autopaikasta tai saunavuorosta. Jos maksamattomia maksuja kiertyy monta kuukautta, irtisano-taan autopaikka tai saunavuoro ja annetaan toiselle, joka on halukas maksamaan käytöstä. Muutama huomautus tuli myös viivästyskorkojen keräämättömyydestä.

Positiiviset vastaukset olivat aika neutraaleja:

- "kirjanpito ok"
- "kaikki toiminut hyvin"
- "erittäin laadukasta"
- "taloushallinto hoidettu hyvin"
- "helposti luettava talousarvio, oikeaa tietoa"
- "edelleenkin yrityksen toiminta on hyvää"

8.5.3 Kohdeyritys

Kysymyksiin vastattiin hyvin eri tavoin. Monissa vastauksissa kiiteltiin huollon toimia ja isännöitsijöitä. Negatiivisia vastauksia tuli reklamaatioihin vastaamatta jättämisestä, huoltokirjan hitaasti etenemisestä, ulkoistettuja pieniä remontteja ei vastaajan mielestä valvota ja vastaanoteta huolellisesti sekä laskut maksetaan liian helpoin perustein. Huoltomiehen vaihtues-sa tulisi taloyhtiön asukkaita tiedottaa enemmän.

Lisäpalveluita isännöitsijältä tai kohdeyritykseltä, joista oltaisiin valmiita maksamaan:

- kassavirran seuranta
- kulutuksen seuranta
- huoltomiehen tehtävien seuranta
- komentosuhteet
- hanakorjauksia ja pieniä sähkökorjauksia
- aktiivisuutta ja ehdotuksia ennakkoivasta yhtiön hoidosta

- hallitukselle joka toinen tai kolmas kuukausi budjetin seurantatieto
- ”enemmän yhteispito molempiin suuntiin, jotta kummatkin tietää missä mennään. Kaikki ei halua mutta ne jotka haluaa, niin annetaan mahdollisuus”
- keskitetyt kilpailutukset (kuntoarviot ja putkiremontit tulevaisuudessa)
- enemmän apua remonttihankkeisiin lähdetessä, esimerkiksi sopivien suunnittelijoiden etsimisessä ja valinnassa; asia tahtoo jäädä hallituksen puheenjohtajan harteille, jolloin asiat ei etene
- taloyhtiökohtaiset Internet-sivut
- sähköinen taloyhtiö tiedottaminen hallituksella ja asukkaille
- enemmän hallituksen kokouksia
- sähköinen laskujen käsittely ja seuranta

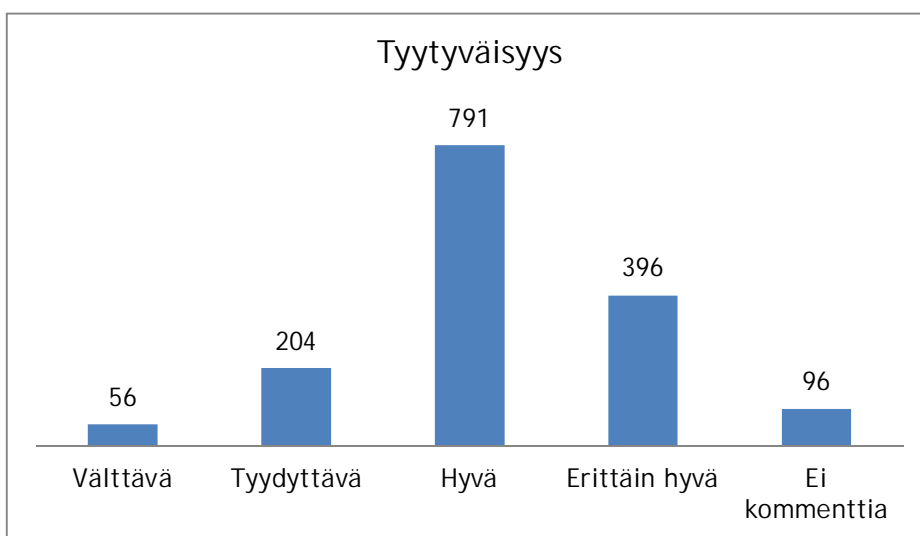
Huoltomiehet saavat kiitosta ripeästä ja ammattitaitoisesta toiminnasta; ”huoltomies toimii mutkattomasti ja hoitaa heti työt, mitä pyydetään tekemään” sekä ”huolto toimii hienosti, annetaan poikien tehdä enemmän töitä, pieniä remonteja jotta saadaan huollolle lisää laskutusta”. Kohdeyritys on erään vastaajan mielestä luotettava kumppani, toiminta on kehittynyt positiivisesti ja reklamaatiot on hoidettu hyvin. Yritys on myös ”hyvä kokonaisuus, huoltotoimi hyvässä kunnossa” sekä ”huollossa on osaamista, toiminnan kehittäminen menossa oikeaan suuntaan”.

Asukasiltojen aiheita:

- putkistosaneeraus
- kylpyhuoneen merkitys talouden hallinnassa
- talojen teknisen rakenteiden läpikäynti
- kohdeyrityksen tuottamat raportit
- maalämpö
- tulevista putkiremonteista voisi aloittaa keskustelun hyvissä ajoin, ettei pelotella ihmisiä, että se olisi tulossa heti
- kiinteistölaajakaista
- yhteisten tilojen muuttaminen asunnoiksi putkiremonttien yhteydessä
- energiankulutus ja säästämahdollisuudet
- taloudellisia säästökohteita taloyhtiössä
- ilmanvaihdon uusinta
- viemäriverkoston saneeraus

9 Pohdinta

Kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 64 taloyhtiön puheenjohtajaa. Taloyhtiöitä on yhteensä noin 100, joten vastausprosentti oli yli 50 prosenttia. Vuonna 2009 Promenade Researchin tekemään tutkimukseen osallistui 122 henkilöä, eli hieman enemmän osallistujia kuin nyt tehdyssä tutkimuksessa. Silloin vastaajat olivat olleet hallituksen jäseniä ja puheenjohtajia.

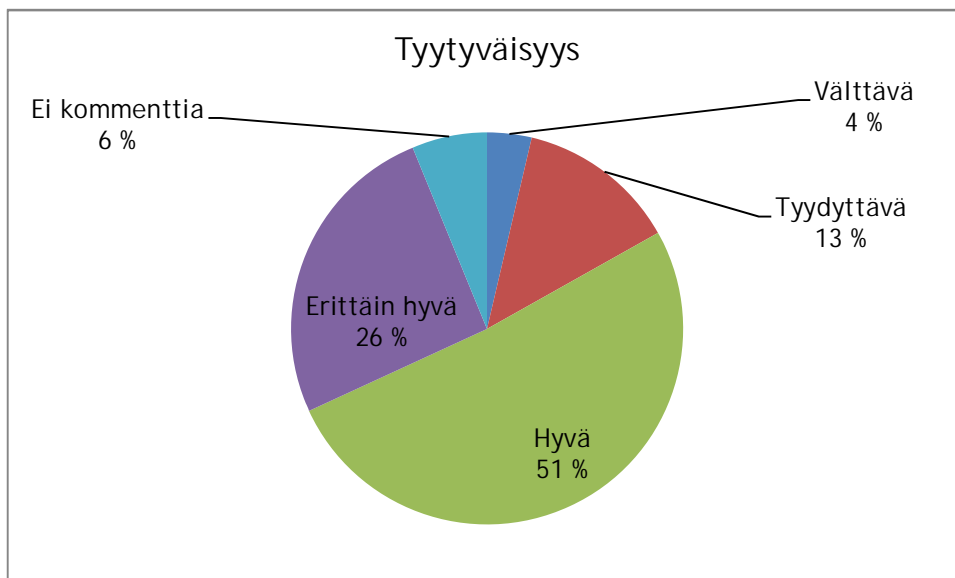


Kuvio 26: Kyselyyn vastanneiden arvosanojen jakauma kaikista kysymyksistä

Asiakaspalautteet tuovat paljon arvokasta lisätietoa asiakkaiden mielipiteistä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluunsa. Vastauksia saatiin kiitettävästi ja kirjallista palautetta sekä kehitysehdotuksia antoivat monet hallituksen puheenjohtajat. He eivät olisi tulleet tapaamiseen taikka vastanneet kyselylomakkeeseen, jos eivät haluaisi vaikuttaa taloyhtiön tai yrityksen toimintaan.

Kun vastauksien kaikkia arvosanoja tarkastellaan, voidaan asiakastyytyväisyyden arvosanaksi antaa hyvä ja toiseksi eniten vastauksia annettiin erittäin hyvästä asiakastyytyväisyydestä. Pylväsdiagrammi kuvio 26:sta näkyy kyselyyn vastanneiden arvosanojen jakauma kaikista kysymyksistä (yhteensä 1 543) ja ympyräkaaviossa kuvio 27:stä prosentuaalinen jakauma vastatuista kaikista mielipiteistä.

Vaikka muutama taloyhtiö oli halukas vaihtamaan isännöitsijää, ja muutama oli miettinyt isännöitsijän vaihtamista, uskon että asioista päästään yhteisymmärrykseen isännöitsijän toimintaa tai palveluita muuttamalla.



Kuvio 27: Asiakastyytyväisyyden prosentuaalinen jakauma

Kaikki kehittämissuositukset tullaan ottamaan vakavasti, koska tutkimuksen tarkoituksenaan oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyys ja mahdollinen tyytymättömyys. Sähköiseen laskutukseen on jo osittain siirrytty, ja useimmat laskut saapuvat jo e-laskuina. Huoltokirja on etenevässä, ja hallituksen puheenjohtajille on annettu tunnukset ohjelmaan, jossa voivat tarkastella huoneistoremontteja sekä vikailmoituksia.

Kehittämissuositusten suunnittelu ja toteuttaminen jäävät toimitusjohtajan ja talousjohtajan tehtäviksi. Tiedottamisen määrään pitää ruveta panostamaan. Uskon, että taloyhtiön omien Internet-sivujen tekeminen ei ole kynnyksikysymys, koska aiemmassa työpaikassa kaikilla taloyhtiöillä oli omat sivut ja dokumentteja pääsi katsomaan omilla tunnuksilla.

Yritys on vakavarainen ja pyrkii kehittämään toimintaansa asiakaslähtöisesti. Se tekee myös hyvää voittoa ja pyrkii olemaan kilpailukelpoinen muiden yritysten rinnalla, onhan yritys palvellut asiakkaitaan jo yli 40 vuoden ajan Myyrmäen alueella.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Kaivokanto, K. & Peltokorpi, M. 2011. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rissanen, T. 2005. Asiakaspalvelu, mitä se on? kuinka se saavutetaan? Vaasa: Pohjantähti.

Kuhanen, P., Kanerva, A., Furuholm, M. & Kinnunen, H. 2010. Asunto-osakeyhtiölaki Kommentaari. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita Prima.

Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen, K. 1995. Markkinoinnin tutkiminen ja johtaminen. Kokkola: Avaintulos.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu; tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus.

Sähköiset lähteet

Asunto-osakeyhtiölaki. Viitattu 20.11.2012

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asunto-osakeyhti%C3%B6>

Realia Isännöinti Oy 2012. Asunnon ja omaisuuden arvo. Viitattu 20.11.2012

http://www.realiaisannointi.fi/tietoa_taloyhtiaille/asunnon_arvo/

Isännöintiiliitto 2012. Mitä isännöitsijä tekee?. Viitattu 11.12.2012

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijaksi/mitaisannoitsijatekee/>

MTV3 - STT media Oy 2011. Isännöitsijät uhkaavat loppua Suomesta. Viitattu 30.11.2012

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/isannoitsijat-uhkaavat-loppua-suomesta/2011/05/1329624>

Verovirasto 2012. Muutoksia asunto- ja kiinteistöyhtiöiden osakkeiden varainsiirtoverotukseen. Viitattu 27.11.2012

<http://vero.fi/fi->

FI/Tietoa_Verohallinnosta/Tiedotteet/Muutoksia_asunto_ja_kiinteistoyhtioiden_%2823008%29

Yle Uutiset 2012. TS: Vesimittarit kaikkiin asuntoihin. Viitattu 8.11.2012

http://yle.fi/uutiset/ts_vesimittarit_kaikkiin_asuntoihin/6363419

Hyvän asiakaspalvelun määritelmä

<http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>).

Liitteet

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselylomake

KYSYMYKSET ISÄNNÖINTI:

Arvosanat 1 = välttävä, 2 = tyydyttävä, 3 = hyvä, 4 = erittäin hyvä

1. Määräajat

Arvio isännöitsijän noudattamista määräajoista:

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
1.1 Isännöitsijän kohdekäynnit 1 käynti / 2 kk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Pöytäkirjat pyritään tekemään 5 pv sisällä kokouksesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Pk toimenpiteisiin ryhtyminen 5 pv sisällä kokouksesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Isännöitsijä tiedottaa 1 kerta / 2 kk hallituksen pj:lle ajankohtaisista asioista kuten osakasremontit, yhtiön korjaukset ja muut ajankohtaiset asiat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos vastaus on 1 tai 4 voit kommentoida:

2. Laatu

Annetaan asiakkaille laadukasta, tiedottavaa, lakien ja asetusten sekä sopimuksenmukaista isännöitsijäpalvelua.

ISÄNNÖITSIJÄMME	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
2.1 Osaaminen ja asiantuntevuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Ystävällisyys ja palveluhalukkuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Kokousten ja pöytäkirjojen selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Tiedotteiden selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 Tiedottamisen määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 Tyytyväisyys toimintaan yleensä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 Haluan vaihtaa isännöitsijää	K	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>
2.8 Aiomme vaihtaa isännöintiyritystä	K	<input type="checkbox"/>	E	<input type="checkbox"/>

Jos arvosana on 1 tai 4 voit kommentoida:

3. KYSYMYKSET KIRJANPITO

Annetaan asiakkaille laadukasta, selkeää, lakien ja asetusten mukaista kirjanpitopalvelua. Laaditaan asuntoyhtiöiden tuloslaskelmat ja tilinpäätökset, tehdään veroilmoitukset. Hoidetaan lainojen ja vastikkeiden kerääminen osakkailta.

Arvosanat 1 = välttävä, 2 = tyydyttävä, 3 = hyvä, 4 = erittäin hyvä

	1	2	3	4
3.1 Talousarvion selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Maksuvalmiusseuranta ja kassavarojen hoito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Ajantasainen talousarviovertailu ja taseen saatavuus hallitukselle päivittäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Vuokra- ja vastikekirjanpidon ajantasaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Perintä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Palkkioiden laskenta ja maksatus määräajassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 Laskujen maksaminen ajallaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos arvosana on 1 tai 4 voit kommentoida:

4. KYSYMYKSET KOHDEYRITYS

Arvosanat 1 = välttävä, 2 = tyydyttävä, 3 = hyvä, 4 = erittäin hyvä

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
4.1 Hinta / laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Luotettavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Osaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Kehittyminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Tyytyväisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 Reklamaatioiden käsittely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7 Asiakasillat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jos arvosana on 1 tai 4 voit kommentoida:

Lisäpalvelut, joita haluamme isännöitsijältä / yritykseltä:

Asiakasillojen 2013 aiheita:
