



Isännöitsijän tehtävät

Jutta Välimaa

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Palveluliiketoiminnan johtaminen

Master-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä Jutta Välimaa
Tutkinto Restonomi (YAMK)
Raportin/Opinnäytetyön nimi Isännöitsijän tehtävät
Sivu- ja liitesivumäärä 42 + y
<p>Isännöintiala on murroksessa. Isännöitsijöitä jää lähitulevaisuudessa eläkkeelle enemmän kuin alalle on tulijoita. Isännöitsijöillä on julkisessa keskustelussa huono maine ja ammattinimike on vanhahtava. Isännöitsijä on pääasiassa tekemisissä taloyhtiöiden hallitusten kanssa. Hallitus ohjaa taloyhtiötä yhtiökokouksen tekemien päätösten mukaisesti ja isännöitsijä toimeenpanee yhtiökokouksen ja hallituksen päätökset.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia kuinka hyvin taloyhtiöiden hallitusten jäsenet tietävät isännöitsijän tehtävät. Tutkimuksessa selvitettiin hallitusten tietämystä taloyhtiöissä, joilla on ostettu isännöintipalvelu. Tutkimuksen tarve syntyi tutkijan omasta kiinnostuksesta.</p> <p>Tutkimuksen tietoperusta pohjautuu asunto-osakeyhtiölakiin, aiemmin tehtyihin tutkimuksiin mm. isännöitsijän tehtävistä, hallitusten tietämystä oman isännöitsijän koulutuksesta, isännöitsijän ammatillisen osaamisen ja taitojen tarpeista sekä isännöitsijöille suunnatuista tutkimuksista. Tutkimuksen aineisto kerättiin nettiselainpohjaisella ohjelmalla survey-kyselyllä esittäen eri väittämiä isännöitsijän työtehtävistä.</p> <p>Analyysin tuloksena syntyi näkemys hallituksen tietämyksestä ja isännöitsijän tehtävistä, joissa hallituksilla on epäselvyyttä. Tutkimuksen tuloksista voi päätellä, että hallituksilla on epäselvyyttä, mitä kaikkea tehtäviä isännöitsijällä on. Osa tehtävistä on sellaisia, joita ei ole määritelty laissa eikä isännöintitehtäväluetteloissa. Osa tehtävistä on vain muodostuneet sellaisiksi, koska kukaan muukaan ei niitä tee.</p>
Asiasanat Isännöitsijä, isännöinti, asunto-osakeyhtiö, taloyhtiö, hallinto

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Isännöintiala ja isännöitsijä	2
2.1	Isännöintialan toimijat.....	2
2.2	Alan ohjeita ja sopimusehtoja	3
2.3	Isännöinnin käsikirja 2022	4
2.4	Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus	5
2.5	Isännöitsijän ammattiluokittelu.....	6
2.5.1	Isännöinnin ammattitutkinto ja sen sisältöä	6
2.5.2	Muut tutkinnot ja koulutukset isännöitsijälle.....	7
3	Asunto-osakeyhtiölaki ja isännöitsijä	9
3.1	Isännöitsijän yleiset tehtävät.....	9
3.2	Isännöitsijän läsnäolo hallituksen kokouksessa	9
3.3	Isännöitsijään sovellettavat säännökset.....	9
3.4	Isännöitsijän valinta, eroaminen ja erottaminen	10
3.5	Isännöitsijäyhteisön päävastuullinen isännöitsijä	10
3.6	Hallitus ja isännöitsijä edustajana.....	10
3.7	Pääsy osakehuoneistoon	10
3.8	Isännöitsijäntodistus	10
4	Mitä isännöitsijä tekee?	11
4.1	Yhteistyötä hallituksen kanssa	11
4.2	Ohjaa taloyhtiön arkea	12
4.3	Huolehtii taloudesta.....	13
4.4	Kohtaa haasteita ja vaatimuksia	13
4.5	Vastaa työstään	14
5	Aiemmat tutkimukset	15
5.1	Isännöinnin laatu 2020	15
5.2	Isännöinnin ammattilaiset 2020	16
5.3	Isännöinnin visio 2020.....	19
5.4	Korona toi digiloikan, Isännöintialan digiselvitys 2020	20
5.5	Johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista.....	20
6	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus.....	21
6.1	Kvantitatiivinen menetelmä.....	21
6.2	Havaintoaineistot ja kyselylomakkeen laatiminen	23
6.3	Tutkimus- ja kehittämishankkeen etenemisen ja toteutuksen kuvaus	25
6.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	27

6.5	Käsitteet.....	27
7	Tulokset.....	29
7.1	Taustakysymykset ja väitteiden määrittely.....	29
7.2	Lopulliset tulokset.....	30
7.3	Haasteellisimmat väittämät ja näiden oletuksia	31
8	Pohdinta.....	33
8.1	Tutkimuksen arviointi.....	33
8.2	Eettiset näkökohdat.....	34
8.3	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset.....	35
8.4	Reflektointi	37
	Lähteet.....	39
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007	
	Liite 2. Hyvä isännöintitapa. Isännöinnin eettiset ohjeet	
	Liite 3. Tutkimuskysymykset webropol surveyhyn	
	Liite 4. Kysely isännöitsijöille syksy 2021	
	Liite 5. Kyselyn testaaminen TESTIKYSELY	
	Liite 6. Saatekirjeet 1 ja 2	
	Liite 7. Tutkimuslupahakemus ja Henkilötietopyyntö	
	Liite 8. Vastaukset Isännöitsijän tehtävät. Peruseräraportti.	
	Liite 9. Tutkimusväitteiden oikeat vastaukset	
	Liite 10. TULOKSET_ristiintaulukointi taustamuuttuja selittävänä tekijänä	
	Liite 11. TULOKSET_haastavimmat väitteet, joissa eniten vääriä vastauksia	

1 Johdanto

Julkisessa keskustelussa, esim. lehtien yleisönosastoilla ja nettikeskusteluissa, isännöitsijä vaikuttaa kaikkivoivalta henkilöltä, joka hukkaa taloyhtiön rahat samalla, kun avaa tukkeutunutta viemäriä.

Asunto-osakeyhtiölaki (22.12.2009/1599) on laadittu sovellettavaksi kaikkiin Suomen lain mukaisesti asunto-osakeyhtiöiksi rekisteröidyissä osakeyhtiöissä ja joiltain osin myös keskinäisissä kiinteistöosakeyhtiöissä, mikäli kiinteistöosakeyhtiön yhtiöjärjestys näin määrää. Asunto-osakeyhtiölaki ei vaadi, että asunto-osakeyhtiöllä olisi oltava isännöitsijä. Isännöitsijä on valittava, mikäli asunto-osakeyhtiölain mukaisen osakeyhtiön yhtiöjärjestys niin määrää. Mikäli yhtiöjärjestys ei määrää isännöitsijästä, voi asunto-osakeyhtiön johto eli yhtiökokouksessa valittu hallitus, päättää isännöitsijän palkkaamisesta. Muussa tapauksessa asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtaja toimii isännöitsijänä eli vastaa isännöitsijän tehtävistä esim. osakkaan tilatessa isännöitsijäntodistuksen.

Isännöitsijän tehtävistä säädetään asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 11 pykälässä ja saman lain 7 luvussa. Isännöitsijä voi olla myös rekisteröity isännöintiyhteisö, jonka kotipaikan on oltava Euroopan talousalueella ja yhteisöllä on oltava päävastuullinen isännöitsijä. Mikäli taloyhtiö valitsee isännöitsijäkseen yhteisön, koskee asunto-osakeyhtiölain säädökset isännöitsijästä yhteisön päävastuullista isännöitsijää.

Tässä opinnäytetyön raportissa esittelen ensin isännöintialan toimijoita ja vaikuttajia, alan tutkintoja ja kouluttajia. Käyn läpi isännöitsijää ja koskevia lakipykälä. Kerron, mitä erilaiset oppaat ja toimijat kertovat isännöitsijän työtehtävistä ja muutamia aihealueesta tehtyjä tuoreimpia tutkimuksia.

Oman työni kautta olen enimmäkseen tekemisissä taloyhtiöiden hallitusten kanssa, joten rajasin tutkimukseni koskemaan vain taloyhtiöiden hallituksia. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää kuinka hyvin taloyhtiön hallituksen jäsenet tietävät isännöitsijän tehtävät. Minulle oli muodostunut mielikuva, että hekään eivät tiedä kovin hyvin. Tutkimukseni hypoteesina esitän väitteen, että taloyhtiön hallitus ei tiedä, mitkä ovat isännöitsijän työtehtävät.

Raportin empiirisessä osassa kerron tutkimukseni valinnoista, etenemisestä, tuloksista ja tulosten tulkinnoista. Lopuksi pohdin, oliko tässä tutkimuksessa mitään järkeä ja onko tuloksista hyötyä. Johtopäätösten kappale sisältää muutamia vinkkejä niin itselleni kuin isännöitsijäkollegoille.

2 Isännöintiala ja isännöitsijä

Tässä luvussa esittelen isännöintialan toimijoita ja isännöitsijän työtä ohjaavia oppaita, suosituksia ja tutkintoja. Isännöitsijän ammattikunnan voitaneen katsoa alkaneen jo 1900 luvun alkupuolella.

2.1 Isännöintialan toimijat

Taloyhtiöiden etuja valvoo vuonna 1907 perustettu Suomen Kiinteistöliitto ry. Liittoon kuuluu 23 alueellista jäsenyhdistystä ja valtakunnallinen toimialajärjestö Suomen Vuokranantajat ry. Jäsenyhdistyksissä on taloyhtiöitä ja vuokrataloyhtiöitä. Palvelunsaajina ovat taloyhtiöiden hallitukset, isännöitsijät ja tili- ja toiminnantarkastajat. Näille on lakineuvontaa, talous- ja veroneuvontaa, korjaus- ja teknistä neuvontaa, energianeuvontaa ja muita palveluita kuten Kiinteistö-lehti ja jäsentiedotteet. Yksittäiset osakkaat saavat lakineuvontaa ja sähköisen uutiskirjeen. (Suomen Kiinteistöliitto ry 2019.)

Isännöintiliitto toimii isännöitsijöiden ja isännöintipalveluja tuottavien yritysten ja yhteisöjen valtakunnallisena etujärjestönä. Isännöintiliitossa työskentelee eri alan asiantuntijoita muun muassa jäsenpalveluiden, koulutusten, tutkimuksen ja kehityksen, lakiasioiden, viestinnän sekä digitaalisten palveluiden parissa. Isännöintiliitolla on neuvontaa ainoastaan jäsenilleen. Isännöintiliitto toimii isännöitsijöiden ja isännöintipalveluja tuottavien yritysten ja yhteisöjen valtakunnallisena etujärjestönä. Isännöintiliitto ilmoittaa auttavansa isännöintiä olemaan parasta, mitä taloyhtiölle voi tapahtua. (Isännöintiliitto ry 2022b.)

Isännöintiyritykset ry on omien sanojensa mukaan syntynyt isännöintialan kehittäjäksi, uudistajaksi ja avoimeksi vuorovaikutusfoorumiksi. Sen tavoitteena on laajentaa tietoisuutta isännöintialasta ja vahvistaa arvostusta isännöintiä kohtaan. Esimerkkejä vaikutuksesta: Entistä selkeämpi erityssertifiointi, pätevän, innostuneen ja sitoutuneen työvoiman koulutus ja löytäminen, kilpailun esteiden poistaminen, lainsäädäntöön vaikuttaminen, laadukkaan isännöinnin, yritysten ja ammattilaisten tunnettuuden rakentaminen. (Isännöintiyritykset ry 2022.)

Suomen Kiinteistöliitto ja Suomen Isännöintiliitto perustivat vuonna 1987 Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n, joka ylläpitää ja kehittää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2022).

Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto Rakli ry on perustettu kiinteistöjen ammattimaisten omistajien, kiinteistösijoittajien, toimitilajohdon ja rakennuttajien yhdistykseksi ja alan vaikuttajaksi vuonna 1977 (Rakli ry 2022).

2.2 Alan ohjeita ja sopimusehtoja

Isännöintiliitto, Kiinteistöliitto ja Rakli ovat laatineet Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007 (liite 1). Sopimusehdoissa määritellään esimerkiksi sopimuksen muuttamisen, siirron ja päättämisen, alihankkijoiden käytön, palkkion maksamisen, hinnantarkistuksen, vahingonkorvausvastuun ja erimielisyyksien ratkaisemisen sekä kummankin osapuolen: tilaajan ja toimeksisaajan myötävaikutusvelvollisuuksien pelisäännöt. (Rakennuslehti 2007.)

Suomen Kiinteistöliitto ry ja sen jäsenyhdistysten asiantuntijoista koostunut työryhmä on laatinut Isännöintitehtäväluehkelon, jossa mennään yksityiskohtaisemmin isännöintitehtäviin. Luettelo on koottu asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. Luettelo on laadittu malliksi ja avuksi taloyhtiön hallitukselle isännöintipalveluiden tilaamiseen ja tarkoituksenmukaisen isännöintisopimuksen solmimiseen. Luettelon liitteinä ovat ISE 2007 ja Isännöinnin eettisen ohjeet. (Kiinteistöliitto 2022b.)



Asunto-osakeyhtiön

ISÄNNÖINTI- TEHTÄVÄ- LUETTELO

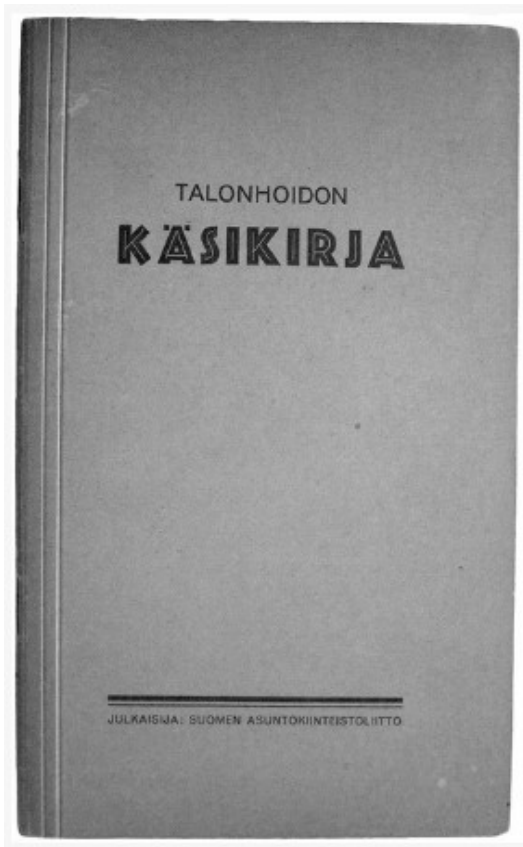


Kuva 1. Kansisivu Isännöintitehtäväluehkelo

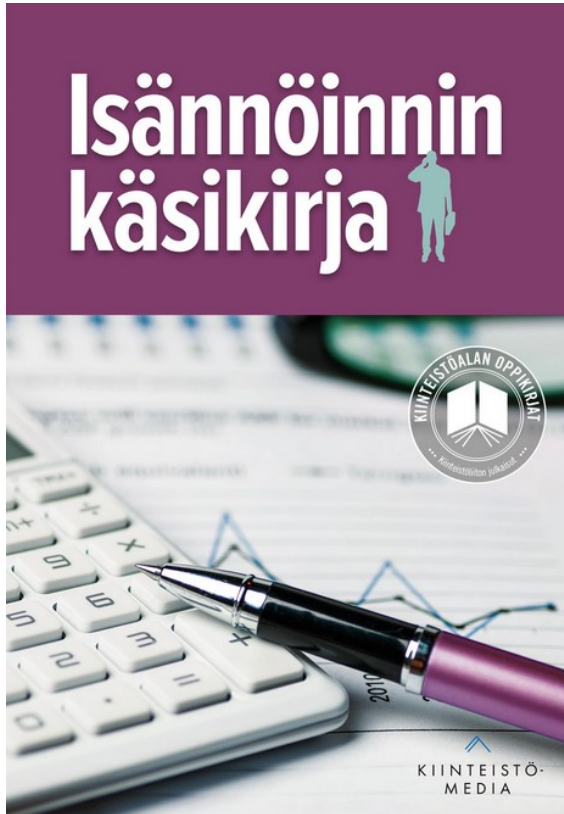
Isännöinnin Auktorisointi ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat laatineet ja hyväksyneet Isännöinnin eettiset ohjeet (liite 2) koko isännöintialan noudatettaviksi. Näiden kolmen järjestön jäsenenä oleminen tukee eettisten ohjeiden noudattamista. ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. (Isännöintiliitto 2011.)

2.3 Isännöinnin käsikirja 2022

Isännöinnin käsikirja on kauttaaltaan päivitetty alkuvuonna 2022 sisältämään kaiken tiedon, jota isännöitsijä tarvitsee päivittäisessä työssään. Kirja on laadittu vastaamaan Isännöinnin ammattitutkinnon tutkintovaatimuksia ja kirjan liitteenä ovat mm. ISE 2007, Kiinteistöpalvelualan yleiset sopimusehdot eli KP YSE 2007 sekä tärkeimpiä sopimus- ja lomakemalleja. Isännöinnin käsikirjaa julkaisee Kiinteistömedia Oy, jonka toiminnan katsotaan alkaneen 1923, kun Helsingissä perustettiin Talonomistajien Osakeyhtiö ja ensimmäinen Talonomistajain lehti julkaistiin vuonna 1925. Talonhoidon Käsikirja julkaistiin vuonna 1930 ohjeistamaan ”talonmiehiä kiinteistöjen hoidossa ja kunnossapidossa sekä vuokravarkaiden ja muiden keinottelijoiden tunnistamisessa”. Talonhoidon Käsikirja korvattiin 1960-luvulla tietoteoksella Isännöitsijän käsikirja. Isännöitsijän käsikirja päivitettiin vuonna 2011 Isännöinnin käsikirjaksi. Vuosikymmenten aikana yhtiö on julkaissut useita muita ajankohtaisia oppaita. (Kiinteistömedia Oy 2022.)



Kuva 2. Talonhoidon käsikirja



Kuva 3. Isännöinnin käsikirja

2.4 Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus

Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus julkaistiin vuonna 2016 ja päivitettiin vuonna 2021. Päivityksen yhteydessä suositukseen sisällytettiin vuonna 2015 julkaistu Taloyhtiön viestintäsuositus.

Suositukseen kirjattiin ne keskeiset periaatteet ja keinot, joita ”tarvitaan taloyhtiömuotoisessa asumisessa seuraavien asioiden turvaamiseksi ja kehittämiseksi”. Hyvän hallintotavan pääperiaatteista:

- Taloyhtiön johdon on toimittava huolellisen ja yhtiön edun mukaisesti ja suunnitelmallisesti sekä avoimesti. Johdon on valvottava ja ohjattava isännöitsijää.
- Taloyhtiön toiminnan on oltava suunnitelmallista, ennakoivaa, riskienhallintaa ja omaisuuden arvon turvaavaa.
- Osakkaat ovat yhdenvertaisia ja heillä on oltava osallistumismahdollisuuksia taloyhtiön asioissa. Osakkaiden ja asukkaiden välit ovat huomaavaisia ja suvaitsevaisia. Taloyhtiössä on hyvä yhteishenki ja asuminen on viihtyisää. (Suomen Kiinteistöliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry, oikeusministeriö & Kiinteistömedia Oy 2021, 10.)

Osakkaiden ja asukkaiden välinen huomaavaisuus ja suvaitsevaisuus tarkoittaa, että asukkaan on suvaittava toisten asukkaiden tapojen poikkeamista hänen omista tavoistaan. Poikkeavista tavoista

ei saa aiheutua merkittävää häiriötä tai muuta haittaa (AOYL 8 luku, 2§). Asukkaiden on myös mustettava, että hallitus ei ole täysipäiväisesti taloyhtiön palveluksessa. Avoimuudella tarkoitetaan avointa ja jatkuvaa tiedottamista yhtiön asioista osakkaille ja asukkaille. Osakas tiedottaa viime kädessä vuokralaiselleen asumiseen vaikuttavista taloyhtiön asioista. (Suomen Kiinteistöliitto ry ym. 2021, 11-12.)

2.5 Isännöitsijän ammattiluokittelu

Isännöitsijän ammattiluokittelu on Tilastokeskuksen (2020) mukaan: 33342 Isännöitsijät.

- 3: Asiantuntijat
- 33: Liike-elämän ja hallinnon asiantuntijat
- 333: Yrityspalvelujen välittäjät
- 3334: Kiinteistövälittäjät ja isännöitsijät
- 33342: Isännöitsijät: ”Vastaavat kiinteistöjen hoidosta, tilojen vuokraamisesta, tilinpidosta ja asukasrekisterien ylläpidosta ym.”

Hakusanoiksi Tilastokeskus on määritellyt seuraavia: ”Apulaisisännöitsijä, isännöitsijä, kauppa- kuspäällikkö (isännöinti), kiinteistön isännöitsijä, kiinteistötarkastaja, tekninen isännöitsijä.”

2.5.1 Isännöinnin ammattitutkinto ja sen sisältöä

Isännöinnin ammattitutkinto IAT on opetushallituksen virallinen tutkinto, jonka perusteet on laatinut Johtamisen ja isännöinnin työelämätoimikunta. Toimikunnan toimialaan sisältyvät IAT:n lisäksi Lähiesimiehen ammattitutkinto, Isännöinnin erikoisammattitutkinto sekä Johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto. Toimikunnan kokoonpanossa on 9 asiantuntijaa ja sihteerinä on opetushallituksen edustaja. (Opetushallitus 2022a.)

Vuonna 2019, eli samana vuonna kuin itse suoritin IAT:n, koko tutkinnon suoritti 409 henkilöä ja osia tutkinnosta suoritti 1309 henkilöä. Aktiivisia tutkinnon järjestäjiä oli 21 järjestäjää/oppilaitosta. (Opetushallitus 2022b.)

Isännöinnin ammattitutkinnon suorittavalla voi olla pohjakoulutuksena esim. kaupallinen, teknillinen, talouden tai hallinnon alan koulutus, jota täydennetään isännöintialan koulutuksella. Tutkinnon voi suorittaa oppisopimuksena, työn ohessa suoritettavina näyttöinä tai ammatillisena koulutuksena. (Työmarkkinatori 2020.) Isännöinnin ammattitutkinnon suorittanut ”osaa hoitaa kiinteistökohteen hallintoa, taloutta sekä teknistä elinkaarta vuosikellon ja asiakkaan tai omistajan kanssa sovitun strategian mukaisesti. Hän hallitsee isännöintikohteen sopimusasiat, asiakirjakäytännöt sekä viranomaisilmoitukset. Tutkinnon suorittanut osaa huolehtia riskienhallinnasta, asiakaspalvelusta ja

viestinnästä kehittäen omaa toimintaansa nykyaikaisia työskentelytapoja hyödyntäen”. (Opetushallitus 2022c.)

Valinnaisista tutkinnon osista riippuen tutkinnon suorittaja on erikoistunut asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo- tai toimitilaisännöintiin. Lisäksi tutkinnon suorittanut on syventänyt osaamistaan asuminneuvonnassa, teknisissä palveluissa, uudiskohteen isännöinnissä tai suunnittelemalla jonkin isännöintityöhön liittyvän kehittämishankkeen. Tutkinnon suorittanut voi toimia asunto-osakeyhtiön, vuokratalon tai toimitilan isännöitsijänä. (Opintopolku 2022a.)

Ensimmäinen osa tutkintoa on pakollinen osa ja kokonaisuudeltaan 60 osaamispistettä. Osion suoritettuaan opiskelijan on osattava toimia taloyhtiön vuosikellon mukaisesti, hoitaa sopimusasia- ja asiakirjakäytännöt, viranomaisilmoitukset sekä huolehtia taloyhtiön riskienhallinnasta ja asiakaspalvelusta, viestiä ja kehittää omaa toimintaa sekä osaamista. (Opintopolku 2022a.)

Valinnaisista tutkinnon osista esim. asunto-osakeyhtiön isännöinti on kokonaisuudeltaan 60 osaamispistettä ja tässä osassa opiskelija osoittaa osaavansa hoitaa taloyhtiön hallintoa, kokouskäytäntöjä, sekä hallitsee taloyhtiön talouden ja teknisen elinkaaren. (Opintopolku 2022a.)

Muista valinnaisista tutkinnon osista esim. Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen on 30 osaamispistettä ja opiskelijan on tässä tunnistettava kehittämisen kohteita, laatia ja esittää kehittämissuunnitelma (Opintopolku 2022a).

2.5.2 Muut tutkinnot ja koulutukset isännöitsijälle

Isännöinnin koulutusta järjestetään osana ammattikorkeakoulututkintoja esim. insinööri (AMK) ja tradenomi (AMK). Toimitilajohtamista voi opiskella osana restonomin (AMK) tutkintoa. Isännöitsijän työhön liittyviä opintoja voi opiskella esim. Aalto-yliopistossa ja Tampereen teknillisessä yliopistossa osana kiinteistöjohtamista, Hankenissa ja TKK:n esim. kiinteistörahoituksen koulutusohjelmassa. Hakusanalla ”isännöitsijä” löytyi koulutuksia 5 kappaletta, oppilaitoksia 8 kappaletta. Hakusanalla ”Isännöinnin ammattitutkinto” löytyy 6 koulutuksen järjestäjää. Hakusanalla ”Isännöinnin erikoisammattitutkinto” kolme koulutuksen järjestäjää. Lisäksi isännöintiin liittyviä koulutuksia sisältäviä tutkintoja esim. insinööri (AMK) tutkintoja 3 kpl, joissa opintoina mm. tieto- ja viestintätekniikka, rakennustekniikka ja yhdyskuntatekniikka sekä talotekniikka. (Opintopolku 2022b.)

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö eli yhteisesti nimetty KIINKO tarjoaa kiinteistöalan ammateissa toimiville ja alalle hakeutuville lisä- ja täydennyskoulutusta sekä ammattitutkintoja. Koulutuskeskus tarjoaa ajankohtaiskoulutuspalveluja, ja Koulutussäätiö järjestää pitkäkestoista tutkinto- ja pätevyittämissavoitteista koulutusta alan ammattilaisille. (Kiinko 2022.)

Kiinteistöalan Koulutuskeskus KIINKO järjestää peruskoulutuksen (IAT) lisäksi jatko- ja täydennyskoulutusta kuten Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS)® ja Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto (AIT®) (Työmarkkinatori 2020).

3 Asunto-osakeyhtiölaki ja isännöitsijä

Asunto-osakeyhtiölain (2009/1599) I osan 1 luvun 1 §:n mukaan asunto-osakeyhtiölakia sovelletaan kaikkiin osakeyhtiöihin, jotka on rekisteröity Suomen lain mukaisesti asunto-osakeyhtiöinä. Saman luvun 2 §:ssä määritellään asunto-osakeyhtiö, kolmannessa osakehuoneisto jne. Lain III osassa määritellään mm. taloyhtiön hallinto: Osakkeenomistajien päätösvalta yhtiökokouksessa (6 luku 1§), yhtiökokouksen toimivalta (6 luku 2§), yhtiökokouksessa päätettävät asiat (6 luku 12§) ja päätöksentekovaatimukset (6 luku, 26§ ja 17§). AOYL 7 luku määrittelee asunto-osakeyhtiön johdon ja edustajat sekä mm. hallituksen yleiset tehtävät (2§), hallituksen päätöksenteko ja esteellisyys sekä kokoontuminen (3§-5§). Hallituksen kokousten pöytäkirjoille on myös omat määräykset lain 7 luvussa 6§:ssä.

Isännöitsijää kohdistuvia määräyksiä on jokseenkin vähän. Nämä alkavat AOYL:n 7 luvun 17 §:stä. Seuraavaksi muutamia esimerkkejä isännöitsijään kohdistuvista määräyksistä.

3.1 Isännöitsijän yleiset tehtävät

”Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi. Isännöitsijä saa ryhtyä 2 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin toimiin vain hallituksen valtuutuksen perusteella tai jos hallituksen päätöstä ei voida odottaa aiheuttamatta yhtiön toiminnalle olennaista haittaa. Viimeksi mainitussa tapauksessa hallitukselle on mahdollisimman pian annettava tieto toimista.” (AOYL 7 luku 17§.)

3.2 Isännöitsijän läsnäolo hallituksen kokouksessa

” Isännöitsijällä on oikeus olla läsnä hallituksen kokouksessa ja käyttää siellä puhevaltaa, vaikka hän ei olisikaan hallituksen jäsen, jollei hallitus päättä toisin.” (AOYL 7 luku 18§.)

3.3 Isännöitsijään sovellettavat säännökset

”Isännöitsijään sovelletaan lisäksi, mitä hallituksen jäsenestä säädetään pätemättömiä päätöksiä koskevassa 2 §:n 4 momentissa, esteellisyyttä koskevassa 4 §:ssä ja kelpoisuutta koskevassa 10 §:ssä. Isännöitsijän asuinpaikan tai, jos isännöitsijä on yhteisö, kotipaikan on kuitenkin aina oltava Euroopan talousalueella, jollei rekisteriviranomainen myönnä yhtiölle lupaa poiketa tästä.” (AOYL 7 luku 19§.)

3.4 Isännöitsijän valinta, eroaminen ja erottaminen

”Hallitus valitsee isännöitsijän. Isännöitsijän on oltava luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Isännöitsijällä on oikeus erota tehtävästään. Eroaminen tulee voimaan aikaisintaan, kun siitä on ilmoitettu hallitukselle. Hallitus voi erottaa isännöitsijän tehtävästään. Erottaminen tulee voimaan välittömästi, jollei hallitus päättä myöhemmästä ajankohdasta.” (AOYL 7 luku 20§.)

3.5 Isännöitsijäyhteisön päävastuullinen isännöitsijä

” Jos isännöitsijäksi on valittu yhteisö, tämän on ilmoitettava yhtiölle, kenellä on päävastuu isännöinnistä. Päävastuullisen isännöitsijän on oltava isännöintiyhteisön hallituksen tai vastaavan johtoelimen jäsen, toimitusjohtaja tai yhteisön palveluksessa, jollei asunto-osakeyhtiön ja isännöintiyhteisön kesken toisin sovita. Jos isännöitsijäksi on valittu yhteisö, tämän lain ja muun lain säännöksiä isännöitsijästä sovelletaan päävastuulliseen isännöitsijään.” (AOYL 7 luku 21§.)

3.6 Hallitus ja isännöitsijä edustajana

”Hallitus edustaa yhtiötä ja kirjoittaa sen toiminimen. Isännöitsijä voi edustaa yhtiötä asiassa, joka 17 §:n nojalla kuuluu hänen tehtäviinsä.” (AOYL 7 luku 22§.)

3.7 Pääsy osakehuoneistoon

”Yhtiön hallituksen jäsenellä ja isännöitsijällä sekä hallituksen tai isännöitsijän valtuuttamalla on oikeus päästä osakehuoneistoon, kun se on tarpeellista osakehuoneiston kunnon ja hoidon valvomista tai osakehuoneistossa suoritettavaa kunnossapito- tai muutostyötä taikka niiden valvomista varten. Käynti osakehuoneistossa on järjestettävä osakkeenomistajalle ja osakehuoneiston haltijalle sopivana aikana, jollei työn kiireellisyys tai laatu sitä estä. Jos pääsy kielletään, hallituksen jäsenellä ja isännöitsijällä on oikeus saada poliisilta virka-apua.” (AOYL 8 luku 1§)

3.8 Isännöitsijäntodistus

”Isännöitsijän on pyynnöstä annettava osakehuoneistoa koskeva isännöitsijäntodistus. Jollei yhtiöllä ole isännöitsijää tai tämä on esteellinen, velvollisuus antaa todistus on hallituksen puheenjohtajalla.” (AOYL 7 luku 27§.)

4 Mitä isännöitsijä tekee?

Isännöitsijän tehtäviä ei ole yksityiskohtaisesti määritelty laissa. Joitain erityistehtäviä mainitaan kuten isännöitsijäntodistuksen antaminen sekä velvollisuus huolehtia taloyhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavasta järjestämisestä. Yksityiskohtaisemmat tehtävät määräytyvät taloyhtiön tarpeiden ja isännöintialalla muodostuneen käytännön mukaisesti. Taloyhtiön hallituksen ydintehtäviä on huolehtia ja valita taloyhtiölle mahdollisimman pätevä ja ammattitaitoinen isännöinti sekä tehdä tämän kanssa sopimus, missä tarkasti määritellään kuukausipalkkioon kuuluvat tehtävät ja erillislaskutuksen piiriin kuuluvat tehtävät. Isännöitsijän palkkioista ei ole annettu suosituksia (Kiinteistölehti 2017). Isännöintiyritys itse määrittelee omat palvelunsa ja miten se palvelujaan tuottaa ja hinnoittelee (Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat, 2022, 25).

4.1 Yhteistyötä hallituksen kanssa

Isännöitsijä johtaa asiakas taloyhtiönsä toimintaa yhdessä yhtiön hallituksen kanssa. Isännöitsijän tehtävänä on huolehtia, että päätökset tehdään oikea-aikaisesti ja lain mukaisesti, hallitus saa riittävästi tietoa ja käyttää asiantuntijoita apunaan. Isännöitsijän työ on vaativaa kokonaisvaltaista asiantuntijatyötä, jonka on oltava suunnitelmallista ja tavoitteellista, johdonmukaista, avointa ja oikeudenmukaista. Työ vaatii johtamisosaamista: Suurien kokonaisuuksien hallintaa ja samalla yksityiskohdista huolehtimista sekä pikkuasioiden tulvan sietämistä. Isännöitsijän työn ydin on jatkuva vuorovaikutus muiden kanssa, joten työ vahvasti henkilöityy ja ammattitaito näkyy asiakkaiden suuntaan. (Kiinteistömedia Oy 2022, 13-16.) Taloyhtiön hallitukselle ja osakkaille näkyy työstä vain pieni osa. Suurin osa työstä on taustalla tapahtuvaa työtä ja usean asiantuntijan työn koordinoitua. (Suomen Kiinteistöliitto ry 2017.)

Ylin päätösvalta on yhtiökokouksella, jossa osakkaat päättävät taloyhtiön merkittävistä yhteisistä asioista. Osakkaat valitsevat hallituksen jäsenet, päättävät yhtiövastikkeesta, korjaushankkeista, lainan ottamisesta yhtiölle ja yhtiöjärjestyksen muutoksesta. Johdon (hallitus ja isännöitsijä) tehtävänä on huolehtia taloyhtiön hallinnosta ja osakkaiden yhtiökokouksessa päättämien tavoitteiden toteutumisesta. (Suomen Kiinteistöliitto ry ym. 2021, 13-14.)

Vaikka puheenjohtajalla tai isännöitsijällä olisi nimenkirjoitusoikeus, ei kumpikaan saa tehdä päätöksiä yksin. Isännöitsijän toimivaltaa määrittää yhtiökokouksen ja hallituksen päätökset. Isännöitsijän tulee toimia näiden päätösten mukaisesti. (Kiinteistömedia Oy 2022, 174).

4.2 Ohjaa taloyhtiön arkea

Isännöitsijän työnä on huolehtia taloyhtiön normaalin toiminnan sujumisesta kokonaisuudessaan. Huolehtimisella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiölaissa ja Isännöintitehtävälueellissa sen varmistamista, että tietty tehtävä tulee hoidetuksi. Huolehtiminen ei kuitenkaan tarkoita, että isännöitsijän itse tarvitsee välttämättä hoitaa tehtävä. (Suomen Kiinteistöliitto ry 2021, 3.)

Isännöitsijällä on monta roolia taloyhtiössä.” Isännöitsijä toimii tehtävässään taloyhtiön hallituksen valitsemansa toimitusjohtajana”, yhtiön edunvalvojana, operatiivisena johtajana, asioiden valmistelijana ja esittelijänä ja päätösten toteuttajana. (Kiinteistölehti 2015.)

Isännöintiin Kehityspäällikkö Heikki Kauranen toteaa Iltasanomien artikkelissa (2015), että ”Hallitus päättää linjauksista ja isännöitsijä taas on operatiivinen johtaja, joka laittaa asiat toimeen linjojen mukaisesti. ”Jos hallitus on päättänyt, että porraskäytävissä täytyy olla siistiä, kuramaton hankinta kura-aikaan on oikea päätös, Kauranen perustelee.” (Iltasanomat 2015.)

Vuonna 2017 Kiinkon isännöitsijöille lähetetyn tutkimuksen Isännöinnin ammattilaiset- mukaan isännöitsijän työtehtävät jakautuvat seuraavasti:

- 60% taloyhtiöille tuotettuja palveluita kuten korjaushankkeita, kokouksia, palveluiden hankintaa, hallinnollisia velvoitteita ja talouden hallintaa.
- 30% asiakaspalvelua.
- 10% työnantajan sisäisiä tehtäviä (Suomen Kiinteistöliitto ry 2017).

Isännöinnin ammattilaiset tutkimuksen mukaan isännöitsijän ydintehtäviä ovat:

- Palveluiden hankinta, millä tarkoitetaan kumppaniverkoston tarjoamien palveluiden koordinoimista kuten kiinteistöhuolto, vakuutukset, rahoitukset, asumisen terveys ja turvallisuus, talotekniikka ja korjausrakentaminen.
- Asiakaspalvelu, millä tarkoitetaan hallituksen lisäksi osakkaiden ja asukkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisia palveluita. Näissä palveluissa käytetään eri kanavia, joista osalla isännöintiyrityksiä on käytössä sähköisinä kanavina.
- Lakiosaaminen, joka koostuu kahdesta osasta: Isännöitsijän omat perustiedot ja lakiasiantuntijoiden käyttäminen.
- Pitkätähtäimen suunnittelu, joka tarkoittaa tavoitteellista kiinteistönpidon strategista suunnittelua.

Taloyhtiössä laaditaan asumisviihtyvyyteen, omistuksen arvoon ja investointeihin liittyviä tavoitteita. Isännöitsijä johtaa taloyhtiötä näiden strategioiden mukaan. (Suomen Kiinteistöliitto ry 2017.)

4.3 Huolehtii taloudesta

Isännöinnintehtävälueeteloon on kirjattu myös talousarvion laatimisesta, laskujen hyväksymisestä ja niiden reklamoinnista sekä tilinpäätöksen laatimisesta seuraavaa: ”Isännöinti laatii talousarvioehdotuksen hallitukselle perusteluineen. Isännöinti hyväksyy yhtiölle tulevat laskut ja tarvittaessa reklamoi niistä sekä ilmoittaa olennaisista reklamoinneista hallitukselle. Isännöinti laatii hallitukselle tilinpäätösehdotuksen ja lopullisen yhtiökokoukselle esitettävän tilinpäätöksen.” (Suomen Kiinteistöliitto ry 2021, 13-15.)

4.4 Kohtaa haasteita ja vaatimuksia

Häiriötilanteissa isännöitsijä voi keskustella, ohjeistaa tai huomauttaa häiritsevästi käyttäytyvää asukasta. Taloyhtiön kanssa vuokrasuhteessa olevalle taloyhtiön johto voi antaa kirjallisen varoituksen tai erittäin vakavissa tapauksissa purkaa vuokrasopimuksen. Osakkaalle hallitus voi antaa varoituksen huoneiston hallintaan ottamisesta. Muita konsteja on esim. naapurussovittelu. Isännöitsijällä on myös vastuu tehdä saamiensa tietojen perusteella tehdä esim. lastensuojeluilmoitus, huoli-ilmoitus ikäihmisestä tai mielenterveyspotilaista ja poliisille huumevihjeilmoitus. (Kiinteistömedia Oy 2022, 106, 109.)

Huoneistossa käymisestä on pyrittävä sopimaan asukkaan kanssa etukäteen paitsi, jos kyseessä on äkillinen tarve päästä huoneistoon esim. vesivahinko, joka uhkaa taloyhtiön rakenteita ja muita osakkeenomistajia. Laissa ei kuitenkaan anneta isännöitsijälle viranomaisen oikeuksia, vaikka konfliktitilanteissa näin luullaan. Isännöitsijä ei siis voi poistaa ketään taloyhtiön alueelta, asunnosta tai estää asukkaan pääsyä kiinteistöön. (Kiinteistömedia Oy 2022, 103-105.)

Tiedollinen pätevyys ei takaa, että henkilö soveltuu isännöintialalle tai ala sopii henkilölle. Osa isännöitsijöistä vaihtaa työpaikkaa ja asiakastaloyhtiöitä parin kolmen vuoden välein, jolloin suunnitelmallista ja pitkäkestoista taloyhtiön kehittämistä ei ole. Vastuun kantaminen ja työn vaatima runsas yhteydenpito asiakkaisiin sekä työn sirpaleisuus voivat kuormittaa liikaa. Isännöitsijän kelpoisuusehdot ovat samat kuin asunto-osakeyhtiön hallituksen eli isännöitsijä ei voi olla alaikäinen, edunvalvonnassa, konkurssissa tai liiketoimintakiellossa ja hänen on asuttava Euroopan talousalueella sekä oltava luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Isännöitsijän koulutukselle tai kokeukselle ei ole asetettu laissa vaatimuksia. (Kiinteistömedia Oy 2022, 54-55.)

Suurimpia haasteita on, että asukkaiden ohella myöskään kaikki hallituksen jäsenet eivät tiedä, mitä kaikkea isännöitsijän työ pitää sisällään. Isännöitsijälle tulee myös asioita, joita kukaan muu ei hoida, kuten asukkaiden häiriökäyttäytyminen sekä ikääntymiseen ja syrjäytymiseen liittyvät haasteet. Isännöitsijä joutuu usein ohjeistamaan asukkaita itsestään selvissä asioissa ja korjauttamaan asukkaiden aiheuttama vahinkoja. (Kiinteistömedia Oy 2022, 21.)

Isännöitsijä ei voi olla täydellinen eikä joka asian ammattilainen. Riittää, että osaa kaikkea riittävästi ja täydentää osaamistaan hyödyntämällä työyhteisön ja verkostojen asiantuntemusta. (Kiinteistömedia Oy 2022, 21.)

Isännöitsijälle tarpeellisia taitoja:

- Jatkuva itsensä ja toimintansa kehittäminen.
- Hiljaisten signaalien kuunteleminen.
- Ennakointi niin työssä kuin ympäristön havainnoinnissa.
- Oman alan seuraaminen.
- Asiakkaiden kuuntelu.
- Oman työ suunnittelu.
- Töiden jatkuva priorisointi.
- Järjestelmällisyys.
- Ratkaisukeskeisyys.
- Muutoksiin varautuminen, sillä ”aamulla kaikki näytti suunnitellulta mutta seuraava puhelu muutti kaiken.” (Kiinteistömedia Oy 2022, 63-64.)

Isännöitsijän osaamiseen ja taitoihin kuuluu lisäksi itsenäinen työskentelyote, tarkkuus, vastuuntunto ja stressinsietokyky (Työmarkkinatori 2020).

4.5 Vastaa työstään

Osakkaiden yhdenvertaisuusperiaatteen perusteella kaikilla taloyhtiön osakkailla on samat oikeudet ja velvollisuudet kuin muilla osakkailla, jollei ”laista tai yhtiöjärjestyksestä muuta johdu tai osakas ei muuhun suostu”. Hallituksen jäsenten ei tarvitse olla kiinteistöalan ammattilaisia tai, että kaikki valmistelu olisi täydellistä. Päätöksiä tehdään usein epävarmuuden vallitessa. Yhtiön edulla tarkoitetaan, että hallituksella on lojaliteettivelvoite taloyhtiötä ja sen osakkaita kohtaan. Suunnitelmallisuudella taloyhtiön kiinteistöä ja palveluita ylläpidetään ja kehitetään tehokkaasti ja tuloksellisesti huomioiden osakkaiden ja asukkaiden muuttuvia tarpeita ja ympäristön muutoksia (Suomen Kiinteistöliitto ry ym. 2021, 9,11, 13).

Isännöitsijälle kuuluvia tehtäviä seuraa vastuu siitä, että isännöitsijä hoitaa tehtävänsä huolellisesti edistäen yhtiön etua. Mikäli isännöitsijä aiheuttaa tehtävässään yhtiölle vahinkoa, on isännöitsijän vahingonkorvausvastuu mahdollinen. Isännöitsijän asunto-osakeyhtiölakiin perustuva vahingonkorvausvastuu on tuottamusvastuuta eli vastuu perustuu tahalliseen tai huolimattomaan tekoon tai laiminlyöntiin. Yhtiön johtoon kuuluvan henkilön vahingonkorvausvastuusta säädetään asunto-osakeyhtiölain 24 luvussa. (Kiinteistölehti 2015.)

5 Aiemmat tutkimukset

Tässä luvussa esittelen viimeisimpiä isännöintialalla toimivien tahojen tekemiä tutkimuksia. Kaikki esitellyt ovat viimeisimpiä tutkimuksia.

5.1 Isännöinnin laatu 2020

Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto toteuttivat yhdessä Isännöinnin laatu 2020 tutkimuksen, jossa kartoitettiin tyytyväisyyttä isännöinnin toimintaan ja laatuun sekä selvitettiin taloyhtiöiden tarpeita ja odotuksia isännöinnin suhteen. Vastauksia tutkimus sai 6 010 kpl. Tutkimukseen vastasi taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajia (57%), hallitusten jäseniä (31%) ja osakkaita (10%). Suurin osa hallitusvastaajista oli toiminut hallituksessa 1-5 vuotta ja osakasvastaajista osakkaina 11-20 vuotta. Kaikista vastaajista suurin osa eli 35% oli Uudeltamaalta. Vastaajien taloyhtiöiden koko oli 30-49 huoneistoa ja suurin osa taloyhtiöistä oli rakennettu 60-70 luvulla ja 80-90 luvulla. Rakennustyypeistä 72% oli kerrostaloja. (Kiinteistöliitto ry 2020.)

Kysymykseen ”Kauanko taloyhtiössänne on toiminut nykyinen isännöitsijä ja isännöintiyritys?” vastattiin seuraavasti: Isännöitsijä 1-5 vuotta 49% ja Isännöintiyritys yli 10 vuotta 34% . ISA-auktorisoinnin omaaviksi tunnistettiin olevan 50% isännöintiyrityksistä, mutta niinkin suuri osa kuin 45% ei osannut sanoa. Oman isännöitsijän koulutustason tiesi 38% vastaajista eli suurin osa ei tiennyt isännöitsijänsä ammatillista koulutusta. Oman isännöitsijän korkeinta tutkintoa ei osannut sanoa jopa 75% vastaajista. (Kiinteistöliitto ry 2020.)

Arvosanoina asteikolla 4-10 vastaajat antoivat oman taloyhtiön isännöitsijälle 7,92 ja isännöintiyritykselle 7,84. Vastaajista hallituksen puheenjohtajat antoivat jonkin verran paremmat arvostukset molemmille. Mitä pitempään vastaaja oli ollut hallituksessa, sitä korkeampi oli arvosana. Myös vastaajan oma ikä vaikutti arvostukseen: Mitä vanhempi vastaaja, sitä korkeampi arvosana. (Kiinteistöliitto ry 2020.)

Tein muutamia poimintoja kysymys -kohtaisista tyytyväisyyksistä.

Kokonaistuloksista parhaat arvostukset, keskiarvosana yli 8:

- Isännöitsijän tapa hoitaa taloyhtiön kokoukset.
- Isännöitsijän kyky ja asiantuntemus hoitaa taloyhtiönhallintoa ja taloutta.

Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan, joissa keskiarvona yli 8 olivat vastuullisuus, luotettavuus, tavoitettavuus, asiantuntemus, avoimuus ja palveluhenkisyys.

Tyytyväisyys isännöitsijän osaamiseen, joissa keskiarvo yli 8 olivat seuraavat kolme

- toiminta yhtiökokouksessa

- talousosaaminen
- digiosaaminen.

Päivittäisessä asiointissa keskiarvon yli 8 sai vain Yhteistyön sujuvuus isännöitsijän ja hallituksen kesken, mutta kuitenkin Kyky tukea hallituksen työskentelyä jäi keskiarvoon 7,88.

Vastaajien valitessa isännöitsijän tärkeintä toiminnan ominaisuutta:

- 84 % vastaajista piti isännöitsijän asiantuntemusta tärkeimpänä ominaisuutena ja olivat oman isännöitsijän asiantuntijuuteen tyytyväisiä arvosanalla 8,13.
- Vastaajista 63% piti luotettavuutta toiseksi tärkeimpänä ominaisuutena ja antoivat isännöitsijälle arvosanaksi 8,22.
- Kolmanneksi tärkein ominaisuus oli aikaansaavuus ja tästä annettiin arvosanaksi 7,75.

Isännöitsijän osaamisen kolme tärkeintä ominaisuutta ja tyytyväisyys kyseisiin ominaisuuksiin:

- Asioiden loppuun saattaminen 73% ja arvosana 7,86.
- Talousosaaminen 65% ja arvosana 8,22.
- Viestintä ja tiedottaminen 38% ja arvosana 7,67.

Isännöintiyritysten osalta tärkeimmät ominaisuudet ovat vastaajien mielestä:

- Luotettavuus 75% tyytyväisyydellä 8,12.
- Henkilöstön asiantuntemus tyytyväisyydellä 8,08.

Omaa isännöitsijää suosittelisi 45% vastaajista ja isännöintiyritystä 40% vastaajista. 50% kertoikin jo suositelleensa (Kiinteistöliitto ry 2020).

5.2 Isännöinnin ammattilaiset 2020

Viidettä kertaa valtakunnallisesti tehty kyselytutkimus Isännöinnin ammattilaiset selvittää, miten isännöintialan ammattilaiset itse kokevat ammattinsa ja työnsä. Vuonna 2020 kyselyssä kiinnitettiin huomiota koronan ja teknologisten ratkaisujen tuomiin muutoksiin ja näkemyksiin ammattitaidon kehittämisessä. Isännöintialan koulutus on vakiintunut ja tietoisuus oman osaamisen jatkuvasta kehittämisestä ja isännöitsijöiden ammattiosaamisesta lisää asiakkaiden luottamusta. (Isännöinti ry 2020b, 3.)

Vastaajista 42,8 prosentilla oli vähintään toisen asteen tutkinto esim. merkonomi tai teknikko, 30,7 prosentilla AMK koulutus esim. tradenomi. Koulutusalan oli 50,5%:lla kaupallinen, 30,1%:lla hallinnollinen, tekninen 28,4%:lla. Vastaajista 62,1 %:lla oli Isännöinnin ammattitutkinto. (Isännöinti ry 2020b, 10)

Työkokemus isännöintialalta vastaajilla oli alle 3 vuotta 9%, 3-6 vuotta 23%, 7-10 vuotta 23%, 11-15 vuotta 13% ja 16-20 vuotta 13%, tästä pienentyen. Enin osa eli 22% vastaajista työskentelee yli 50 hengen isännöintiyrityksessä. Seuraavaksi suurimmat ryhmät 3-6 hengen yrityksissä 19% ja 11-20 hengen yrityksissä 18%. Vastaajista 30,7% työskentelee Pääkaupunkiseudulla. Viikkotyöaika isännöitsijöillä oli 43,5 tuntia sisältäen kokoukset. (Isännöintiliitto ry 2020b, 11-12)

Työajan jakautuminen:

- 32% kontaktit hallitusasiakkaiden ja asukkaiden/käyttäjien kanssa (puhelut, sähköpostit, tapaukset).
- 16% hallinnolliset kokoukset kokonaisuutena sisältäen suunnittelun ja osallistumisen.
- 13% korjaushankkeiden johtaminen ja läpivienti.
- 12% muiden palvelujen hankinta ja niiden johtaminen.
- 10% asiakkaiden hallinnollisten velvoitteiden hoitaminen.
- 10% asiakkaiden talouden johtaminen, 9% työnantajan sisäiset tehtävät. (Isännöintiliitto ry 2020b, 13)

Isännöitsijöiden tyytyväisyys työaikoihin oli parantunut vuonna 2017 tehtyyn kyselyyn verrattuna. Asteikolla 1-5, keskiarvoksi tuli 3,63. Vastaajista 38% oli antanut arvosanan 4, 24% arvosanan 3 ja 22% arvosanan 5. Naisten ja miesten tyytyväisyyden välillä ei ollut suurta eroa (0,08). Tyytyväisimpiä työaikoihinsa olivat Pohjois- ja Etelä-Savon sekä Pohjois-Karjalan alueen työntekijät. Vuoden 2017 kyselyn tulosten mukaan lähes puolet isännöitsijöistä vastasi, että heidän työaikaansa ei seurata lainkaan. Vuonna 2020 luku oli pudonnut 30 prosenttiin. Koronapandemia koettiin vähentäneen työaika. Tähän oletetaan vaikuttaneen etäkokoukset ja etätö, joista molempien toivottiin jäävän pysyväksi toimintatavaksi. (Isännöintiliitto ry 2020b, 14-17.)

Työajan käytöstä 77% isännöitsijöistä kokee pystyvänsä päättämään riittävän itsenäisesti omasta ajankäytöstä. Etätömahdollisuuden suhteen koettiin selvää muutosta parempaan suuntaan. Lähes puolet vastaajista kokivat pystyvänsä riittävästi kehittämään ja ylläpitämään ammattitaitoaan. Yllättävää mielestäni on, että vastaajista 17% kokee haasteelliseksi keskittyä isännöintisopimuksen piiriin kuuluviin tehtäviin ja erityisesti se, että vuonna 2017 luku oli suurempi. (Isännöintiliitto ry 2020b, 18.)

Työssä jaksamisessa koettiin välineiden ja järjestelmien mahdollistavan tehokkaan työskentelyn ja työyhteisöltä saa apua ja tukea ongelmatilanteissa. Työ kuormittavuuden koettiin lisääntyneen viimeisen 3 vuoden aikana. Suurin osa koki, että työ keskeytyy usein. 55% isännöitsijäistä koki olevansa tyytyväisiä työhönsä. Keskiarvo asteikolla 1-5 oli 3,8. (Isännöintiliitto ry 2020b, 20-21.) Työ sisältöön vaikuttaa eniten tunne, että hallitsee työnsä (88%), työ on mielenkiintoista (85%) ja

jatkuvasti oppii uutta sekä työ on sopivan haastavaa (81%) ja se vastaa omaa ammattitaitoa ja osaamista (80%) (Isännöintiliitto ry 2020b, 23).

Työn hallintaa kuvailevat maininnat: Itsenäisyys, vapaus päättää omasta tekemisestä, saa itse järjestellä työnsä ja tekemisen ajankohdan. Tunne, että "minuun ja tekemiseeni luotetaan" työnantajan ja asiakkaan suunnasta. Mielekkääksi koettiin myös asioiden eteenpäin vieminen, vaikuttaminen, työn vaihtelevuus, monipuolisuus ja kivat työkaverit. (Isännöintiliitto ry 2020b, 24.) Työn mielekkyys rakentuu kuitenkin enemmän sisäisiin tekijöihin, kuten työn monipuolisuuteen, kuin palkkaan (Isännöintiliitto ry 2020b, 35).

Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että työssä on kuitenkin muutettavaa: Töiden parempaa organisoimista ja työn määrän, keskeytysten ja kiireen vähentämistä (Isännöintiliitto ry 2020b, 26).

Isännöitsijöiden omasta mielestä seuraava TOP 10 kuvaa työssä tarvittavia vahvuuksia ja osaamista:

1. Asiakkuuden johtaminen ja asiakaspalvelutaidot.
2. Talousosaaminen
3. Sosiaaliset taidot kuten ihmistuntemus
4. Projektinjohto
5. Substanssiosaaminen
6. Hallinnon osaaminen
7. Priorisointi ja organisoitukyky sekä kyky hallita useita päällekkäisiä tehtäviä
8. Ammattilypeys ja mielenkiinto työtä sekä alaa kohtaan
9. Kokonaisuuksien hahmottaminen
10. Kärsivällisyys. (Isännöintiliitto ry 2020b, 28.)

Suurin osa isännöitsijöistä suosittelisi nykyistä ammattiaan muille (ka 7,3) (Isännöintiliitto ry 2020b, 30).

Suurin osa isännöitsijöistä oli tyytyväisiä ansiotasoonsa. Isännöitsijöiden ansiotason keskiarvo oli bruttona 3396 €/kk. Eniten tienataan Pääkaupunkiseudulla 3979 €/kk verrattuna alimpaan eli Lappi, Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu keskiansiolla 3150 €/kk. Vuosiansioissa on mukana kk-palkka, kokouspalkkiot, tulospalkkiot, ylityökorvaukset ja luotoisedut, jolloin keskiarvoksi tulee Pääkaupunkiseudulla 60 439 € ja summaan pääsee 21-30 vuoden työkokemuksella sekä alan koulutuksia suorittamalla. Isännöitsijöiden mediaanipalkka oli 3300 €/kk (Isännöintiliitto ry 2020b, 32-35.), kun suomalaisten palkansaajien mediaaniansio oli 3217 euroa/kk vuonna 2020 (Tilastokeskus 2021).

Isännöintialan työllisyysnäkymät koetaan hyväksi ja koronan oletetaan vaikuttavan toimialaan pysyvästi mm. mahdollistamalla etätyöt, etäkokoukset ja webinaarit, jotka vapauttavat iltoja vapaaajaksi. 61% isännöitsijöistä on tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiin. Isännöitsijän oma aktiivisuus ja kiinnostus osaamisen ylläpitämiseen ja kehittämiseen korostuu. Tarjolla olevan koulutuksen koettiin vastaavan työelämän tarpeita. Tulevaisuuden muutostarpeista tärkeimmiksi koetaan alan maineen ja tietoisuuden kehittäminen (4,47), osaavan työvoiman houkuttelu alalle (4,36), digitalisoiden hyödyntäminen (4,33), henkilöstöjohtamisen ja esimiestyön kehittäminen (4,23), isännöitsijän pätevyysvaatimusten määrittely (4,11) ja asiakaskokemuksen kehittäminen (4,07). Asukkaiden sosiaalisten ongelmien koettiin työllistävän liikaa – jopa 50% vastaajista - ja koetaan, että sosiaalisen isännöinnin tarve kasvaa. Sosiaaliset ongelmat kiilaavat isännöitsijän muiden tehtävien ohi. (Isännöintiliitto ry 2020b, 36-38, 40-42,44.)

5.3 Isännöinnin visio 2020

Isännöintipalveluiden kehittämistarpeita selvitettiin Isännöintiliiton ja Kiinteistöalan Koulutussäätiön rahoituksella teettämässä verkkohaastattelussa. Isännöintiliitto halusi verkkohaastattelun avulla selvittää asiakaskentän, erityisesti hallituksen jäsenten näkemyksiä siitä, mitä isännöintipalveluissa pitää kehittää, mitä uutta tarvitaan, mitä aivan muuta palvelua tarvitaan ja mitä isännöintipalvelussa pidetään tärkeänä. (Kiinko 2020.)

Taloyhtiöiden hallitusten jäsenet ja osakkaat laajentaisivat isännöintiä taloyhtiön johtamisesta monipuoliseksi asumispalveluiden verkoston johtamiseksi. Tulevaisuudessa isännöintiyritys voisi välittää valmiiksi kilpailutettuja ja luotettavaksi havaittuja kodinhoitopalveluita tai vaikkapa tietonikkarille datahotellia. (Kiinko 2020.)

Moni vastaajista haluaisi isännöintiyritykseltä entistä monipuolisemmin palveluita. Isännöintiyritysten toivotaan välittävän kaikenlaisia asumiseen liittyviä palveluita. Isännöinnin toivotaan myös järjestävän koulutusta ja lakipalveluita. Verkkohaastattelussa nousee vahvasti esiin henkilökohtaisen palvelun tarve. Osa vastaajista ei kaipaa uusia palveluita vaan toivoo isännöinnin keskittyvän nykyisten palveluiden hoitamiseen mahdollisimman laadukkaasti. Nykyisten palveluiden tärkeimpinä kehittämiskohteina pidetään hallitustyötä ja isännöinnin ammattitaitoa.

”- Isännöinniltä odotetaan palveluita, jotka luovat viihtyisää ja vaivatonta asumista. Isännöinnin halutaan myös huolehtivan siitä, että kiinteistön ja erityisesti oman asunnon arvo kehittyi suotuisasti, Isännöintiliiton kehityspäällikkö Heikki Kauranen vetää yhteen tuloksia.” (Kiinko 2020.)

5.4 Korona toi digiloikan, Isännöintialan digiselvitys 2020

Alkuvuonna 2020 alkanut koronapandemia aiheutti digiloikan. Isännöintiliitto toteutti loppuvuonna 2020 isännöintialan digiselvitys kyselyn. (Isännöintiliitto 2021a.)

295 isännöitsijää vastasi kyselyyn. Vastaajat kokevat, että digitalisaatio hyödyntää isännöitsijää, tehostaa työn tekemistä ja parantaa asiakaskokemusta. Suurin osa myös kokee, että digitalisaatio mahdollistaa isännöintiyritykselle uutta liiketoimintaa ja on jo lisännyt merkittäviä hyötyjä sekä, että asiakaskunta on valmis digitaalisiin välineisiin ja palveluihin. Suurimmalla osalla on jo käytössä digitaalisia palveluita mm. hallitustyöskentelyyn, huolto- ja muutto- sekä muutossilmoituksiin (remontti-ilmoitukset), asiakirjatilauksiin, asukassivuihin ja sähköisiin kokouksiin. Digitalisaation kehittämisen haasteina koetaan digiosaaminen, asukkaiden halukkuus digitalisaatioon siirtymisessä ja digiin investoinneissa. Eniten painetta sähköiseen asiointiin koetaan isännöintiyrityksen sisältä. Hallitukseen koetaan olevan ymmärtämättömiä sähköisen asiointin tärkeydestä. Koronan aikana eniten lisääntyivät sähköiset hallituksen kokoukset/etäkokoukset ja näiden oletetaan jäävän myös pysyviksi toimintamalleiksi. (Isännöintiliitto 2021b.)

98 asukasta ja osakasta vastasi kyselyyn. Vastaajista yli 60% on hallituksen jäseniä, 46,4% oli 56-75 vuotiaita ja 47,9% oli Pääkaupunkiseudulta. Vastaajien mukaan eniten on käytössä sähköisistä palveluista:

- Asukassivut-erityisesti hallitusosio, huoltoilmoitukset, asiakirjatilaukset, muutto- ja muutossilmoitukset (remontti-ilmoitukset), ajankohtaisviestintä (kriisiviestintä).
- Viestinnästä eniten käytetään sähköpostia ja sähköistä ilmoitustaulua.

Yllä mainittujen tiedetään myös olevan isännöintiyrityksellä käytössä. Sähköinen asiointi koettiin tärkeäksi 4,25/5, mutta siihen ei oltu kovin tyytyväisiä 2,6/5. (Isännöintiliitto 2021c.)

5.5 Johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista

Tutkimusten perusteella isännöitsijän yhteistyö hallituksen kanssa on hyvällä tasolla. Parannettavaa isännöitsijöillä on asioiden loppuun saattamisessa ja viestinnässä. Isännöitsijän työ on itsenäistä ja työtään voi koko ajan kehittää. Palkkaukseen ollaan melko tyytyväisiä. Tärkeintä on työn monipuolisuus. Haittapuolia on työn jatkuva keskeytyminen ja asukkaiden lisääntyvät sosiaaliset ongelmat. Isännöitsijöiden työaika on alettu seurata paremmin. Koronan tuoma digiloikka säästää isännöitsijän aikaa erityisesti kokouksien viemää ilta-aikaa. Alan mainetta ja työn sisällön tietoisuutta olisi parannettava.

6 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Tässä luvussa kerron kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän valinnasta ja tutkimuksen toteuttamisesta. Valitsin tutkimusmenetelmäksi netin kautta tehtävällä survey -kyselyn vaikka surveytä pidetään pinnallisena ja teoreettisesti vaatimattomana (Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012, 195). Survey-tutkimuksessa kerätään tietoa mahdollisimman suurelta joukolta ihmisiä. Tiedon keruu on standardoidussa muodossa eli samat kysymykset esitetään kaikille esim. kyselylomakkeella tai strukturoidulla haastattelulla. Vastauksista muodostuu aineisto, jolla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään tutkittua ilmiötä. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 134.) Mitä tarkempi tulos halutaan, sitä suurempi joukko ihmisiä, eli otos, on valittava. Mikäli valitaan kaikki, on kyseessä kokonaistutkimus. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 179-180) Surveyllä eli kyselyllä saatu aineisto käsitellään kvantitatiivisesti (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 193). Tutkimusmenetelmäksi valikoitui siis kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus.

Teorian muuttaminen arkikieleksi ja mitattavaan muotoon nimitetään operationalisoinniksi. Operationalisointi on tutkijan tulkintaa teorian, arkikielen ja tutkimuskohteen välillä. Ensimmäisessä vaiheessa tutkija hahmottelee ja määrittelee käsitteet ja purkaa ne osa-alueiksi arkikielen tasoon. Osa-alueet puretaan edelleen kysymyksiksi. Toisessa vaiheessa tutkija käsittelee kyselyllä saadun aineiston ja analysoi aineiston takaisin teoreettiselle tasolle. Operationalisoinnin tutkija tekee näkyväksi kirjoittamassaan tutkimusraportissa. (Vilka, H. 2007, 42-44)

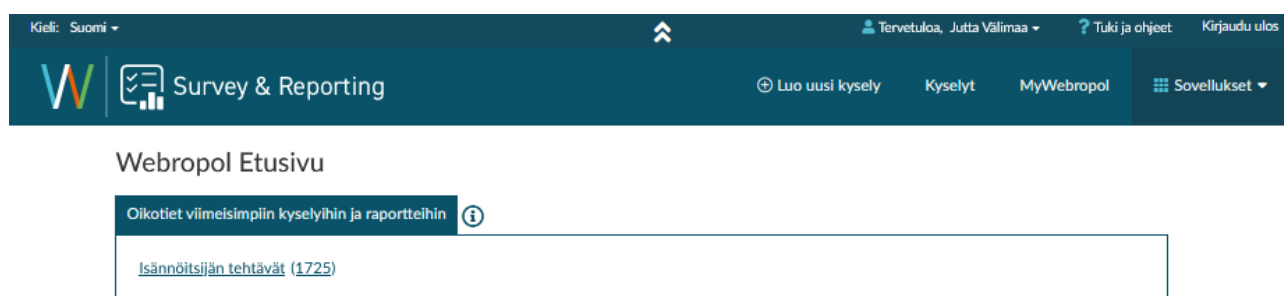
6.1 Kvantitatiivinen menetelmä

Kvantitatiivinen tutkimus asettaa tutkimusongelmat selvemmin näkyviin ja tutkimus jakautuu erottuviin vaiheisiin. Kvantitatiivinen tutkimus voidaan kiteyttää pääongelmaan ja osaongelmiin. Joskus eroa ei voi tehdä, vaan tutkimuksessa on yksi ongelma tai joukko samantasoisia ongelmia. Tutkimus perustuu lukuisiin piileviin oletuksiin myös silloin, kun se on käytännöllistä ja työelämään tähtäävää ja sen teoreettiset lähtökohdat eivät ole erityisen syvällisiä. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 126, 129.)

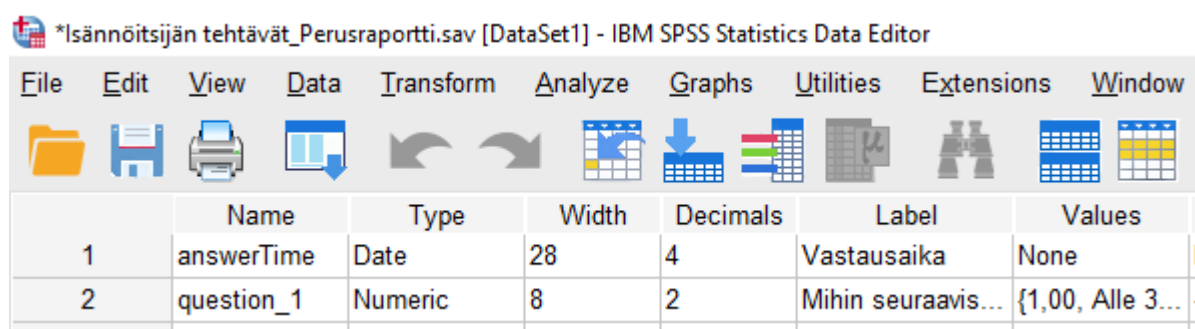
Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kaikki on mittaamista, myös vastaajien välisten erojen tekeminen. Mitä suurempi otos ja vastaajamäärä, sitä paremmin tutkimustulos edustaa keskimääräistä mielipidettä, asennetta tai kokemusta. Mitä suurempi aineisto (vastauksien lukumäärä), sitä vähemmän yksittäinen vastaaja vaikuttaa persoonana. Vastaajien vähimmäismääräksi suositellaan 100 henkilö, että tutkimuksessa voi käyttää tilastollisia menetelmiä. Tulosten tulkintaan vaikuttaa, mihin viitekehukseen tutkija ne asettaa. Määrällinen tutkimus ei siis välttämättä ole objektiivista. (Vilka 2007, 16-17).

Tutkimuksen lopputulokseen vaikuttaa lähestymistapa ja strategia. Valitut lähtökohdat eivät tee tutkimuksesta parempaa tai huonompaa kuin toisenlaisista lähtökohdista tehty tutkimus. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 123.)

Surveyyn laatimiseen, lähettämiseen ja vastausten keräämiseen käytin Webropol -nimistä online-kyselytutkimusten alustaa, joka on ammattikorkeakouluopiskelijoiden käytettävissä Haaga-Helian lisenssillä oppilaitoksen IT-palveluiden sivuilla. Webropoliin kirjaututaan omilla opiskelijan käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Analysointia varten latsin Haaga-Helian opiskelijasivuilta SPSS -analysointiohjelman ja opettelin sen peruskäytön.



Kuva 4. Webropol Etusivu



Kuva 5. SPSS

Tutkimukseni hypoteesina esitin väitteen, että taloyhtiön hallitus ei tiedä, mitkä ovat isännöitsijän työtehtävät. Tutkimuksen tavoitteena oli osoittaa hypoteesi todeksi ja löytää mahdolliset syyt tietämättömyydelle. Hypoteesini voisi myös osoittautua epätodeksi. Tutkimuksen tuloksena voi myös olla, että näin ei tehdä tutkimuksia. Riskinä oli myös se, että tutkimuksen tarkoitus / tarkoitukset voivat muuttua tutkimuksen aikana (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 138).

Tutkimuksen kohteeksi valitsin asunto-osakeyhtiölain määrittelemän yhtiön hallituksen jäsenet. Edellytyksenä kyselyn vastaanottamiselle oli, että kyseisellä taloyhtiöllä on oltava palkattu isännöinti. Tavoitteenani oli selvittää hallituksen jäsenten tietämystä isännöitsijän työtehtävistä, koska minulla oli epäily, että he eivät sitä kovin hyvin tiedä. Pääongelmana on yleisluontoinen kysymys (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 128): Tietävätkö taloyhtiön hallituksen jäsenet, mitkä ovat isännöitsijän tehtävät?

6.2 Havaintoaineistot ja kyselylomakkeen laatiminen

Tutkijan itse keräämä havaintoaineisto on välitöntä tietoa sisältävää tietoa ja tätä kutsutaan primaariaineistoksi. Tutkijan käyttämää muiden keräämä aineistoa kutsutaan sekundaariaineistoksi. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 186) Sekundäärisiä lähteitä ovat myös materiaalit, jotka perustuvat oma-kohtaiseen kokemukseen, itsenäiseen tutkimukseen tai paneutumiseen alkutekstiin (Mittaa 34).

Joskus tutkimusongelmaan saadaan vastauksia sekundaariaineistosta ja sitä täydennetään primaariaineistolla (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 186).

Survey-tutkimuksen kyselylomake on laadittava selkeäksi ja moitteettomaksi: Spesifit, lyhyet kysymykset tai väittämät. On vältettävä johdattelua ja kaksoismerkityksiä sekä valittavat tarkasti käytettävät sanat. Voi käyttää valmiita malleja. Vastaajalle on laadittava saatekirje, jossa kerrotaan kyselyn tärkeydestä ja merkityksestä, määritellään palautusaika ja pyydetään vastaamaan sekä kiittää lopussa vastaamisesta. Lomaketta on myös kokeiltava. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 202, 203-204.)

Muotoillessani syrveyn lomaketta päädyin esittämään kysymykset väittäminä. Väittäminen itsessään voi olla joko väärin tai oikein ja väittämän kanssa voi olla samaa mieltä tai eri mieltä. Asteikoksi valitsin Likertin järjestysasteikon neliportaisena. Likertin järjestysasteikolla mitataan henkilön asennetta tai mielipidettä. Likertin asteikkoa käytetäänkin usein mielipideväittämissä. Asteikon keskikohdasta toiseen suuntaan kasvaa samanmielisyys ja toiseen suuntaan samanmielisyys vähenee. Esimerkiksi 4-portaisena asteikkona:

1. Täysin eri mieltä
2. Jokseenkin eri mieltä
3. Jokseenkin samaa mieltä
4. Täysin samaa mieltä (Mittaa 46)

Jätin pois vaihtoehdon en osaa sanoa saadakseni vastaajan miettimään väitteiden todenperäisyyttä. Kaikille esitettiin samat taustakysymykset samassa järjestyksessä. Taustakysymyksiä oli 8 kpl. Väittämien järjestys esitettiin satunnaisessa Webropolin arpomassa järjestyksessä. Väittämiä oli 30 kappaletta (liite 3). ”Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehdot on ennalta määrätty ja

kysymysmuoto on vakioitu.” Määrällisessä tutkimuksessa vakioiduilla kysymyksillä tavoitellaan kysymysten ja vastausten vertailukelpoisuutta. Avoimet väittämät tai kysymykset päätin jättää pois tästä kyselystä, koska ne olisivat olleet laadullisia (kvalitatiivisia) kysymyksiä. En myöskään jättänyt kyselyyn avointa kohtaa palautteen antamiselle. Tutkijan on varmistettava, että vastaajilla on tieto, jota tutkimuksella halutaan saada. Tämä lisää vastausmotivaatiota. (Vilkkä 2007, 62, 64,67.) Tässä tapauksessa on: Ovat hallitusten jäseniä.

Tässä vaiheessa huomasin, että minulla ei ollut riittävästi väittämiä. Kysyin työnantajalta lupaa lähettää kollegoille kyselyn, jossa on vain muutama kysymys ja näistä tärkeimpänä avoin kysymys, johon vastaaja sai kirjoittaa ”Mitä oudointa, hassuinta tai mielestäsi väärää väittämää olet kuullut isännöitsijälle kuuluvista töistä ja työtehtävistä?”. Kyselyn sai noin 150 isännöitsijää, joista 39 lähettivät vastauksia (liite 4). Vastausten perusteella sain laadittua muutaman lisäväitteen varsinaiseen kyselyyn.

Ennen lomakkeen testaamista olisi käytävä jokainen kysymys läpi pohtien mm. mikä on asiaongelma ja tutkimusongelma. Mitä asioita mitataan ja onko lomakkeessa näistä asioista kysymys tai kysymyksiä. Tarvitaanko lomakkeessa kaikki kysymykset ja puuttuuko lomakkeesta jokin kysymys. (Vilkkä 2007, 64.)

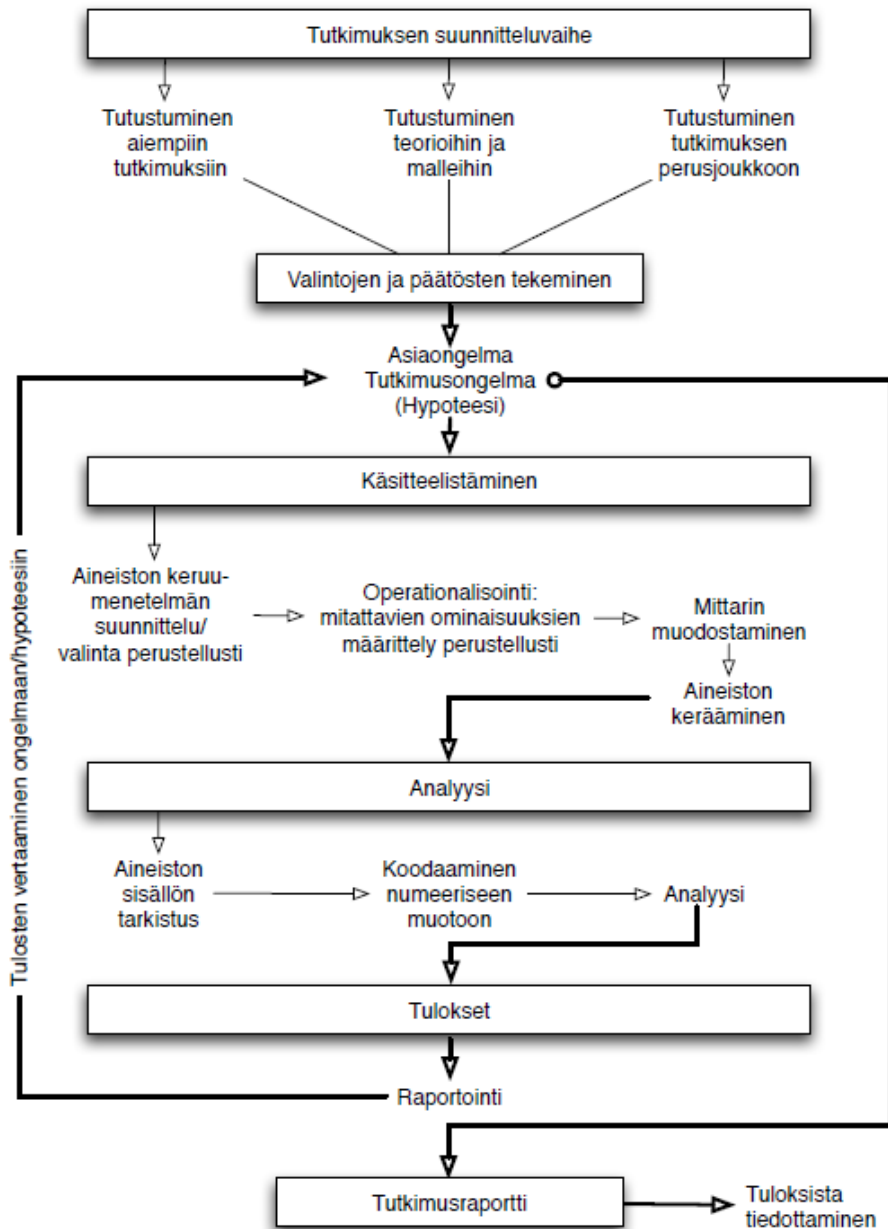
Lomakkeen testaajina voi käyttää kollegoita ja tuttuja, jotka vastaavat perusjoukkoa. Testaamiseen käytetty aika mitataan. (Vilkkä 2007, 78, 87.) Lomakkeen testasin Google Formsilla yhdellä kollegalla ja 9 tutulla, jotka toimivat oman taloyhtiönsä hallituksessa tai ovat muutoin kiinnostuneet isännöitsijän tehtävistä. Tarkoitukseni oli selvittää, onko väitteet selkeitä ja täsmällisiä eivätkä sisällä johdattelevia kysymyksiä eikä turhia sanoja (Vilkkä 2007, 64-65). Testaajia varten lisäsin testiin kaksi avointa kysymystä, yhden testin alkuun ja yhden loppuun. Lisäksi pyysin testaajaa ottamaan kellon valmiiksi viereensä ennen vastaamista. Ensimmäisenä kysymyksenä pyysin kirjaamaan sen hetken kellonajan. Viimeisenä kysymyksenä sen hetken kellonajan. Testikyselyssä oli lisäksi myös valintakohta, jossa sai rastittaa ne väitteet, mitkä olivat testaajan mielestä epäselviä tai tulkinnan varaisia (liite 5).

Päätin laatia kyselylle saatekirjeen, jossa kerron kyselyn tarkoituksesta ja jokaisen vastauksen merkityksestä (liite 6). Saatekirjeen sisältö esitetään yhden sivun mittaisella tekstillä, hyvällä asiantyylillä ja yleiskielellä, sillä sen avulla tutkittava luo ensimmäisen vaikutelman ja kokonaiskuvan tutkimuksesta. Tutkittavan motiivointi vastaamiseen alkaa saatekirjeestä. Vastausohjeiden tulee olla selkeät ja yksiselitteiset eikä vastaajan pidä joutua tilanteeseen, jossa hän arvailee, miten lomakkeen kysymyksiin pitää vastata. Onnistunut lomake etenee intuitiivisesti. Vastaajalle kerrotaan, kuinka kauan vastaamiseen kuluu, mihin tarkoitukseen hän tietojaan ja mielipiteitään antaa ja

miten hänen henkilötietoja ja vastauksia käytetään. Saatekirjeen perusteella vastaaja päättää vastaako vai jättääkö vastaamatta. (Vilka 2007, 65-66, 81, 87.)

6.3 Tutkimus- ja kehittämishankkeen etenemisen ja toteutuksen kuvaus

Päätin noudattaa tutkimuksessani Hannan Vilkan Kuviota 17. Määrällinen tutkimusmenetelmä tutkimusprosessina (Vilka 2017, 168)



Kuva 6. Tutkimusprosessi. Vilka 2017, 168

Hypoteesin olin valinnut jo pari vuotta aiemmin ennen kuin aloitin opinnäytetyön tekemisen. Lähde-materiaalia oli myös kasassa pitkään. Osan lähteistä kuitenkin päivitin tutkimusraportin kirjoittami-sen aikana, kun huomasin tulleen uusia tutkimuksia ja myös uunituore Isännöinnin käsikirja. Elo-kuussa 2021 aloitin opinnäytetyön varsinaisen tekemisen. Luin kuukauden aikana empiiriset läh-teet ja valitsin tutkimusmenetelmän ja tutkimuksen lähestymistavan. Syyskuussa kävin läpi sekun-daarista aineistoa. Lokakuussa laadin tutkimuskysymykset ja saatekirjeen. Pyysin työnantajaltani tutkimuslupaa aineiston saamista varten (liite 7), sillä organisaation tai yrityksen intranet-sivuilta tai muusta digijärjestelmästä saatavien yhteystietojen käyttöön on pyydettävä tutkimuslupa myös sil-loin, vaikka tutkija itse luvallisesti pääsisi näihin tietoihin (Vilkkä 2007, 97). Olin laskenut, että jos työnantajani noin 2600 asiakastaloyhtiössä on kussakin vähintään 3 hallituksen jäsentä, jolle on sähköpostiosoite, on otanta jopa 7800 hallituksen jäsentä. Jos 1% kyselyn saaneista vastaa, vas-taajia on 78 ja 2%:lla pääsee jo 156 vastaukseen, mikä on minimimitavoite, että tutkimuksessa voisi käyttää tilastollisia menetelmiä. Työnantajani antoi tutkimusluvan ja sain isännöintiohjelmiston hal-linnosta 7423 sähköpostiosoitetta yhtenä excel-tiedostona.

Marraskuun alussa vein kysymykset ja sähköpostilistan Webropoliin. Ohjelmoin kyselyn lähtemään 9.11.2021 kello 14.01. Saatekirjeen kirjoitin suoraan sähköpostin viestikenttään, tietosuojalausek-keen liitin viestin liitteeksi. Kyselyyn vastaaja pääsi viestiosion linkistä. Vastaamisen aikaa en ra-jannut, mutta yksi henkikö pystyi vastaamaan vain kerran. 16.11.2021 klo 14.18 lähti automaatti-sen muistutus niille, jotka eivät vielä siihen mennessä olleet vastanneet kyselyyn. Varauduin avaa-maan opiskelijäsähköpostini @myy.haaga-helia.fi joka ilta ja vastaamaan kyselyyn liittyviin kysy-myksiin, joita tulikin muutamia. Kysymysten lisäksi sain palautetta, esim. ensimmäisenä päivänä osa vastaajista huomautti, että maakunnista puuttui osa, mitkä lisäsin kyselyyn viipymättä ja kii-tin vastaajaa kyselyyn vastaamisesta ja puutteesta kertomisesta. Palaute oli pääasiassa positiivista ja opiskelutsemppiä toivottavia. Pari henkilöä ilmoitti, että ei olisi halunnut saada kyselyä eikä muistutusta, mutta heidän sähköpostiosoitteitaan en enää saanut kesken kyselyn pois, koska olin ladannut sähköpostiositteet Webropoliin anonyymisti.

Taulukko 1. Kyselyn vastausprosentti

Sähköpostiosoitteiden lu- kumäärä	Epäonnistuneet lä- hetykset tai vir- heelliset sähköpos- tit kpl	Vastaukset	Vastaus %
7423	29	1725	23%

Taulukko 2. Webropol seurantalasto

Lähetyksen ajankohta	Lähetettyjen sähköpostien kokonaismäärä	Vastanneiden lukumäärä	Vastanneiden määrä %
Sähköpostikyselylinkkien lähetys 09.11.2021, 14.01	7394	952	12%
Sähköpostikyselylinkkien lähetys 16.11.2021, 14.18	6442	773	11%
Yhteensä:	13836	1725	12%

Joulukuussa pidin pääasiassa taukoa tutkimuksen teosta, mutta hyödynsin aikaani SPSS:n opettelussa. Tammikuussa kävin läpi sekundaarista aineistoa ja helmikuussa kirjoitin sitä puhtaaksi. Helmikuussa kävin läpi primääriä aineistoa ensimmäisen kerran: Testasin excel-ohjelman suodatintoinnolla, että oliko kukaan vastaajista kanssani samaa mieltä. Ei ollut. Yksi vastaajista pääsi lähimmäksi vain yhdellä virheellisellä väittämävälinnalla.

Maaliskuussa tein aineistolle SPSS analyysit ja niiden perusteella kokosin taulukot ja tein omat analyysit tuloksille. Huhtikuussa kirjoitin tämän tutkimusraportin valmiiksi.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Vastauksia eli aineistoa sain 1725 kappaletta. Tästä määrästä voi jo saada melko luotettavia analyysejä. Omat mielipiteeni eivät näy vastaajien mielipiteissä, sillä tutkimus oli anonyymi.

6.5 Käsitteet

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käsitteillä on keskeinen rooli. Käsitteet ovat yleisiä, laaja-alaisia ja toimivat uusien teorioiden ja käsitteiden muodostuksessa. (Vilka 2007, 26.)

Kvantitatiivinen. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin: ”kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein” (Vilka 2007, 14). Määrällinen tutkimus joko ”selittää, kuvaa, kartoittaa, vertailee tai ennustaa” ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia tai luontoa koskevia ilmiöitä (Vilka 2007, 19).

Otanta ja otos. Perusjoukko on kohdejoukko, josta tutkimuksesta halutaan tehdä päätelmiä.

Tässä tutkimuksessa perusjoukkona on Suomessa olevien taloyhtiöiden hallitusten jäsenet. Kokonaistutkimuksessa on kaikki perusjoukkoon kuuluvat henkilöt. Kokonaistutkimuksesta ei kuitenkaan tässä tutkimuksessa ollut kyse.

Otantamenetelmässä havaintoyksiköt, ne keille kysely lähetetään, valitaan perusjoukosta. Otanta voi olla satunnaista, systemaattisen satunnaista, ositettua sekä ryväotantaa eli klusteriotantaa. Tässä tutkimuksessa systemaattista satunnaisotantaa, kun kyseessä on yhden isännöintikonsernin asiakastaloyhtiöiden hallitukset. Otos on perusjoukosta otettujen havaintoyksiköiden, henkilöiden joukko. (Mittaa 51.) Tässä tutkimuksessa koko Suomessa toimivan yhden isännöintikonsernin asiakastaloyhtiöiden hallitusten jäsenet pois rajattuina ne jäsenet, joille ei ollut sähköpostiosoitetta ja ne, jotka olivat kieltäneet markkinointiviestit. Mikäli kyselyyn saanut ei halunnut siihen vastata, hän vain jätti vastaamatta kyselyyn eli teki valintansa osallistuuko vai ei.

Kato tarkoittaa kyselyn saaneiden henkilöiden vastaamatta jättämistä (Vilka 2007, 51). Kato on yleensä haastattelututkimuksissa 10-20%, kyselytutkimuksissa vielä suurempaa (Vilka 2007, 57).

Hypoteesi. Hypoteesi on perusteltu väite, joka sisältää joko ennakoivan selityksen tai ratkaisun (Vilka 2007, 18). Joskus hypoteesit ovat empiirisiä eli ne nousevat tutkijan omista kokemuksista ja havainnoista. Hypoteesi asetetaan selittävässä ja vertailevissa tutkimuksissa. Hypoteesilla tutkija kertoo etukäteen minkälaisia tuloksia odottaa. (Vilka 2007, 24.)

Hypoteesi on tutkijan mielikuvituksen luoma arvaus tai aiemmista tutkimuksista esiin tullut väittäjä (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 158).

7 Tulokset

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätökset ovat tutkimuksen ydinasioita. Analyysi tehdään viipymättä aineiston keräyksen ja järjestelyn jälkeen. Analyysillä pyritään joko selittämään tai ymmärtämään. Näistä kahdesta valitaan se, mikä parhaiten tuo vastauksia ongelmaan ja tutkimukseen. Analyysin jälkeen tuloksista laaditaan synteesejä, joilla kootaan yhteen pääseikat ja annetaan olennaiset ja selkeät vastaukset asetettuihin ongelmiin. Johtopäätökset laaditaan synteisien perusteella. Pohdinnassa selvitetään vastausten merkitystä tutkimusalueelle ja tulosten laajempaa merkitystä. (Hirsijärvi, S. ym. 2012, 221, 223, 224, 230.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään säännönmukaisuuksia. Teoriasta edetään kyselyyn ja tämän jälkeen palataan takaisin teoriaan analyysin ja tulosten tulkinnan avulla. (Vilkka 2007, 25.)

7.1 Taustakysymykset ja väitteiden määrittely

Syrvey kysely tavoitti 7394 taloyhtiön hallituksen jäsentä, joista 1725 vastasi. Vastausprosentiksi muodostui 23%.

Vastaukset ovat yhteenvetona liitteessä 8.

SPSS ohjelman käyttäen tein muutamia arvojen yhdistämisii. Osa maakunnista sain sen verran vähäisiä osumia, että yhdistin maakunnat seuraavasti:

- ETELÄINEN SUOMI sisältää Uusimaan, Itä-Uusimaan, Kymenlaakson, Etelä-Karjalan, Päijät-Hämeen ja Kanta-Hämeen.
- LOUNAIS-LÄNSI-SISÄ-ITÄ-SUOMI, eli Suomi-Neidon keskivartalo, sisältää Varsinais-Suomen, Satakunnan, Keski-Suomen, Pirkanmaan, Etelä-Pohjanmaan, Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan, Etelä-Savon, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon.
- POHJOINEN ja LAPPI sisältävät Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun ja Lapin.

Myös koulutustasot yhdistin. ALEMPI KOULUTUSTASO tai AMMATILLINEN KOULUTUS sisältää:

- Vähemmän kuin ala-aste tai vastaava.
- Peruskoulun ala-aste, kansankoulu.
- Peruskoulun yläaste, keskikoulu.
- Lukio, ylioppilas- tai ammatillinen tutkinto.

YLEMPI KOULUTUSTASO tai EI MIKÄÄN NÄISTÄ sisältää:

- Opisto- tai korkeakoulututkinto.
- Licensiaatin tai tohtorin tutkinto.

- Ei mikään näistä.

SPSS ohjelmaan ei pysty (tai en osannut) määrittelemään kaikille väitteille oikeita vastauksia eikä kukaan ollut muutenkaan täysin oikeassa tekemäni excel -suodatuksen perusteella. Olin aiemmin määritellyt valmiiksi väittämille oikeat vastaukset (liite 9), joten päätin hieman löysätä kriteereitä. Esim. väitteessä Isännöitsijällä on oikeus olla läsnä yhtiökokouksessa, määrittelin oikeaksi vastauksiksi Täysin samaa mieltä ja Jokseenkin samaa mieltä, sillä isännöitsijällä on oikeus olla yhtiökokouksessa, ellei yhtiökokous muuta päättä. Samalla tavalla määrittelin oikeat vastaukset jokaiseen väitteeseen.

Oikeiden vastausten määrittelyn jälkeen käytin SPSS ohjelman ristiintaulukointia, jonka avulla pyrin selvittämään miten taustamuuttujat vaikuttavat tuloksiin eli miten oikein tai väärin tietyn ikäiset, tietyn koulutustason jne. omaavat vastasivat.

			Crosstab			
			avit			
			ETE LÄINEN SUOMI	LOUNAI-SLÄNSI-SISÄITÄ SUOMI	POHJOINEN ja LAPPI	Total
kumppani21 uokkaa	Täysin samaa mieltä	Count	724	377	497	1598
	Jokseenkin samaa mieltä	% within avit	93,3%	91,5%	92,6%	92,6%
	Jokseenkin eri mieltä	Count	52	35	40	127
	Täysin eri mieltä	% within avit	6,7%	8,5%	7,4%	7,4%
Total		Count	776	412	537	1725
		% within avit	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kuva 7. Taustamuuttujan maakunta ristiintaulukointi

Taustamuuttujien vaikutuksesta vastauksiin tuli lukuisia taulukoita. Kävin kaikki taulukot läpi viipymättä ja kirjasin prosentit excel-taulukkoon (liite 10).

7.2 Lopulliset tulokset

Analyysien jälkeen laadin yhteenvedon (liitteessä 10) ja poimin siitä päätulokset:

- Ikä: Useimmiten oikeassa olivat ikäluokassa 51-64 vuotta ja yli 65 vuotta täyttäneet. Molemmista vastaajista 82,2 % oli oikeassa.
- Sukupuoli: Sukupuolella ei todellakaan ole väliä. Ero oli niinkin pieni kuin 0,74 % naisten hyväksi.
- Maakunta: Useimmiten oikeassa olivat eteläisessä Suomessa asuvat hallituksen jäsenet 82,9%.
- Koulutaso: Useimmin olivat oikeassa ylempään koulutustason omaavat vastaajat 82,6%.

- Rooli hallituksessa: Eniten isännöitsijän tehtävät tietävät hallitusten puheenjohtajat. AKHA ry:n jäsenet olivat puheenjohtajiaakin tietävämpiä, mutta AKHAN vastaaja oli niin vähän, että heidän vastauksillaan ei ole tilastollista merkitystä.

Hallituskokemuksella on merkitystä: Mitä pitempään vastaaja on ollut taloyhtiön hallituksessa, sitä varmemmin hän oli oikeassa.

7.3 Haasteellisimmat väittämät ja näiden oletuksia

Väittämistä muutama oli sellaisia, joissa vastaajat ovat olleet pääasiassa eri mieltä väittämien kanssa (liite 11).

- Isännöitsijällä on oikeus päästä osakehuoneistoon: KYLLÄ ON. Vain 34,4% vastaajista oli väitteen kanssa samaa tai lähes samaa mieltä.
- Isännöitsijälle on laissa asetetut koulutus- ja osaamistasovaatimukset: EI OLE. Vain 35,2% vastaajista oli oikeassa.
- Isännöitsijä saa tilata vahinkokorjauksen ilman taloyhtiön ja taloyhtiön hallituksen lupaa: KYLLÄ SAA. Vain alle 40% kaikista vastaajista oli oikeassa.
- Isännöitsijänä voi toimia kuka tahansa täysivaltainen henkilö: JOKSEENKIN KYLLÄ ja JOKSEENKIN EI. Vastaajista 47,3% oli oikeassa.
- Isännöitsijän on oltava aina tavoitettavissa: EI TARVITSE. Tässä väitteessä jo 57,2 % vastaajista oli oikeassa.

Ketkä sitten olivat yllä mainituissa väitteissä eniten oikeassa tai väärässä? Tekemäni tauluko LIITE Q perusteella tulkitsen, että useimmiten oikeassa oli 31-40 vuotias nainen, joka asuu eteläisessä Suomessa ja on korkeasti koulutettu sekä omaa yli 10 vuotta hallituskokemusta ja on lisäksi hallituksen puheenjohtaja. Erityisesti väitteessä Isännöitsijä saa tilata vahinkokorjauksen ilman taloyhtiön ja hallituksen lupaa, yllä mainitut vastaajat olivat eniten oikeassa. Vahinkokorjaus on esim. vesivahingon aiheuttama vahinko ja myrskytuulen kaataman puun aiheuttama vahinko, joiden lisävanhinkojen torjumiseen ja korjaukseen isännöitsijän on ryhdyttävä viipymättä huolimatta siitä, että hän ei tavoittaisikaan hallitusta tekemään tässä asiassa korjauspäätöstä.

Vähiten oikeassa oli pohjoisessa asuva alle 30 -vuotias mies, jolla on alempi koulutustaso sekä hallituskokemusta 3-5 vuotta ja on hallituksessa jäsenenä. Hänellä oli vähiten tietoa siitä, että Isännöitsijälle ei ole laissa asetettuja koulutus- ja osaamistasovaatimuksia.

Nuoret koulutetut miehet eteläisestä Suomesta tietävät parhaiten, että isännöitsijän ei tarvitse aina olla tavoitettavissa. Näistä vastaajista suurin osa oli myös puheenjohtajia, joten heillä lienee kokemusta tästä tavoitettavana olemisesta ja siitä, että vapaa-ajalla on muutakin tehtävää kuin olla aina tavoitettavissa. Varsinkin, kun kyseessä on työasiat.

Isännöitsijällä on oikeus päästä osakehuoneistoon, aiheutti eniten erimielisyyttä vastaajissa. Isännöitsijällä on tällainen oikeus, mutta se ei tarkoita asuntoon suin päin menemistä, vaan asiasta on sovittava asukkaan kanssa. Vain poliisilla on ainoana oikeus mennä asuntoon. Tässä väitteessä eniten asian tietämistä osoittivat 51-64 vuotiaat naiset pohjoisesta Suomesta ja he ovat olleen hallituksen jäsenenä 10 vuotta tai enemmän.

Vähiten eroja vastaajien välillä näyttää olevan väittämässä Isännöitsijänä voi toimia kuka tahansa täysivaltainen henkilö. Väittäjä on periaatteessa oikeassa, mutta ei kuitenkaan ole. Täysivaltaisuuden lisäksi isännöitsijälle on muitakin vaatimuksia ja ne ovat samat kuin taloyhtiön hallituksen jäsenelle esteellisyydessä ja kelpoisuudessa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyössäni olin asettanut tavoitteeksi selvittää, tietävätkö taloyhtiön hallituksen jäsenet, mitä isännöitsijän työtehtäviin kuuluu. Tavoitteena ei ollut löytää oletetulle tietämättömyydelle ratkaisuja tiedon lisäämiseksi esimerkiksi oppaan tai ohjeiden muodossa.

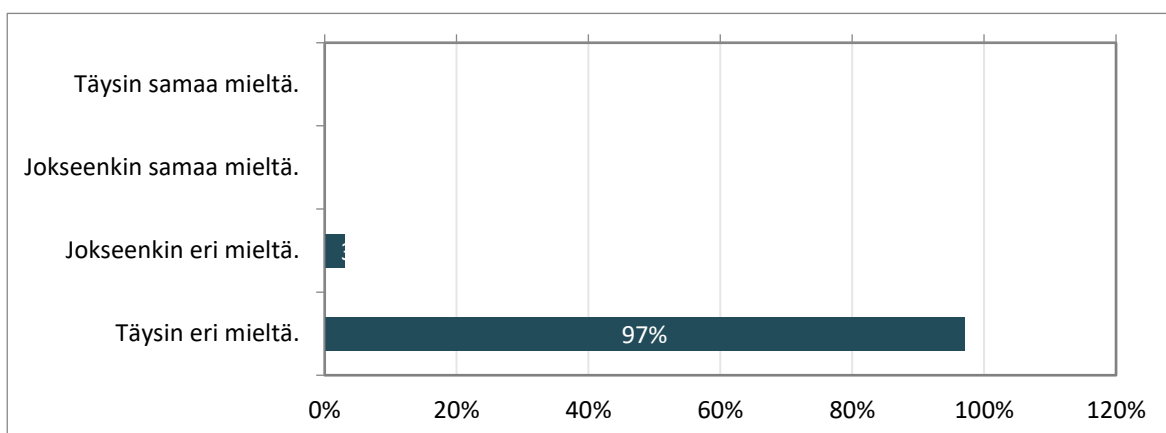
Hypoteesini osoittautui osittain vääräksi ja osittain oikeaksi. Lakiin perustuviin väittämiin vastaajat vastasivat pääosin oikein. Laki on hyvin hallinnassa, mutta siinäkin on jonkin verran mutua – lakia aina tulkitaan. Muihin väittämiin tuli enemmän väärää vastauksia. Oikeisiin vastauksiin vaikuttivat eniten koulutus, hallituskokemus ja elämäkokemus. Sukupuolella ja maakunnalla ei ollut merkitystä.

Sekundaarisesta aineistosta Isännöinnin laatu 2020 -tutkimus kertoo samansuuntaisia vastauksia esim. isännöitsijän ammatillisesta koulutuksesta. Vastaajat eivät tienneet oman isännöitsijän koulutusta eli väittämästä Isännöitsijälle on laissa asetetut koulutus- ja osaamistavoitteet, saatoinkin jo odottaa väärää vastauksia.

8.1 Tutkimuksen arviointi

Tutkimus oli pinnalliseksi moitittu survey. Tavoitteena oli saada kuitenkin mahdollisimman paljon vastauksia, että tutkimuksesta tulisi mahdollisimman tarkka ja verrattavissa isompaan otokseen. Nettilomakkeella tehtynä kyselyn pystyi jakamaan mahdollisimman laajalle.

Väittämissä ei nähdäkseen ollut tulkinnan mahdollisuutta. Vastaajat olivat ymmärtäneet ohjeet hyvin ja lukeneet väittämät tarkasti. Tästä on osoituksena väittämä: Isännöitsijä saa itsenäisesti muuttaa taloyhtiön yhtiöjärjestystä. Vastaajista lähes kaikki olivat eri mieltä väitteen kanssa. Eri mieltä olikin tässä oikea vastaus.



Kuva 8: Vastaukset väittämään nro 22

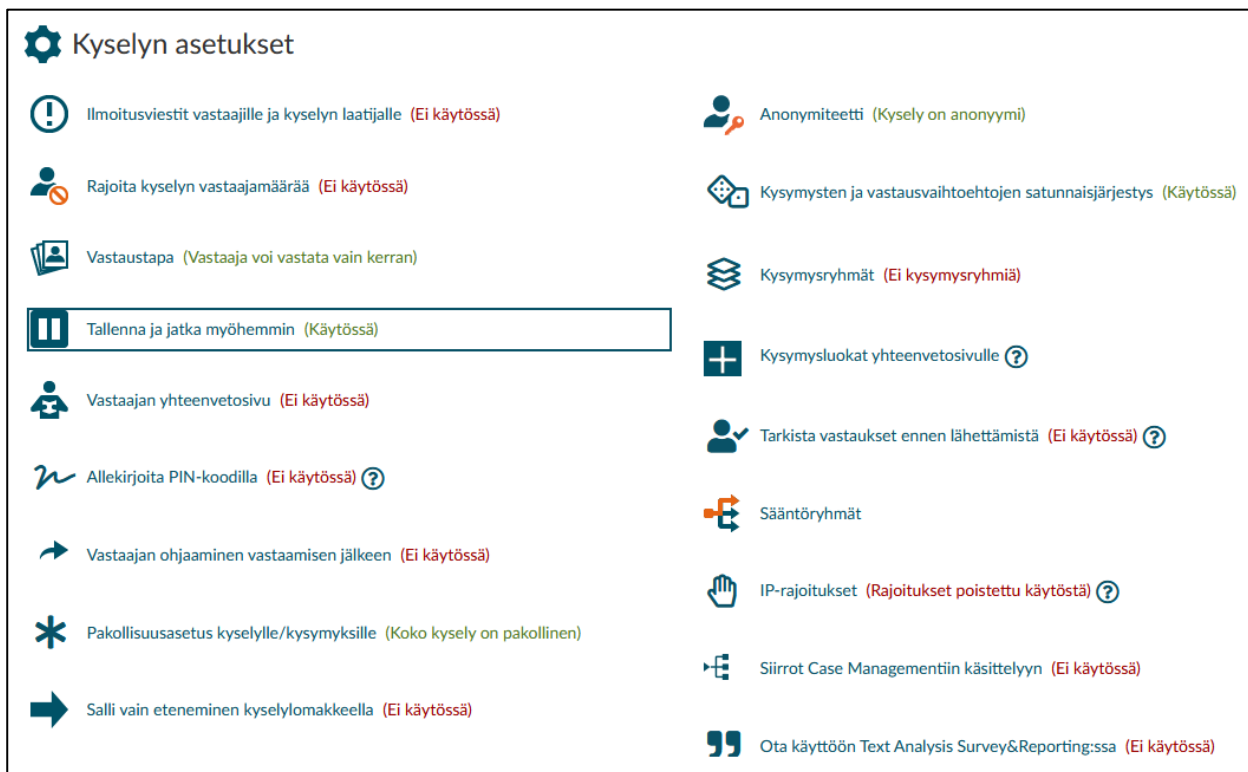
Taustamuuttujiin olisin voinut lisätä muutamia kysymyksiä kuten:

- Kuinka vastaaja suhtautuu oman taloyhtiönsä isännöitsijään? Positiivisesti / negatiivisesti.
- Onko vastaaja osallistunut johonkin taloyhtiön hallituksen jäsenelle tarkoitettuun koulutukseen kuten esim. Kiinteistöliiton koulutuksiin? Kyllä / ei.
- Miksi vastaaja on hallituksessa? Pakotettuna / uhrautui / halusi tehtävään / haluaa vaikuttaa taloyhtiön asioihin jne.

Lopuksi olisin voinut kysyä, mistä vastaaja haluaisi saada tietoa isännöitsijän työtehtävistä?

- Omalta isännöitsijältä.
- Kiinteistöliitosta.
- Muualta, mistä?

Tutkimustuloksiin saattaa vaikuttaa se, että vastaajat lienevät aidosti kiinnostuneita omasta hallitustyöskentelystään ja yhteistyöstään isännöitsijän kanssa. Vastausten oikeellisuuteen saattaa vaikuttaa myös se, että vastauksensa sai tallentaa ja jatkaa vastaamista myöhemmin.



Kuva 9. Kyselyn asetukset

8.2 Eettiset näkökohdat

Tutkimuksen eettisyys -tavoite piti. Vastaukset keräsi anonymisti Webropol. Vastaajien maakuntia ja pystyi SPSS analyysi ohjelmalla yhdistämään anonymiteetin turvaamiseksi. Työnantajalta saatu

sähköpostilista on tällä hetkellä vain Webropolissa. Vastaajalle luvattu vastausaita piti oletettavasti paikkansa. Väitteet eivät loukanneet ketään. Tutkimusraportti tulee olemaan julkinen.

8.3 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Onko isännöitsijä enää isännöitsijä, vai pitäisikö nimi vaihtaa joksikin muuksi, joka enemmän kuvaa isännöitsijän työtehtäviä? Isännöinnin ammattilaiset 2020 kyselyn mukaan isännöintialan tärkeitä tavoitteita ovat sopimusten uudistaminen ja palvelujen tuotteistaminen, joiden odotetaan tapahtuvan yleisellä tasolla alan maineen ja suuren yleisön tietoisuuden kasvattamisella. Isännöitsijä huolehtii ennen kaikkea ihmisten kodeista ja asunto-omaisuudesta (Kiinteistömedia Oy 2022, 109-120.)



Kuva 10. Isännöitsijän maine. Sarjakuva Fingerpori. ©Pertti Jarla

Suomen Kiinteistöliitto ry, Isännöintiliitto ry, Isännöintiyhtykset ry, Rakli ry, ISA ry ovat kaikki yhdistyksiä. Yhdistyksiä sitoo yhdistyslaki ja yhdistyksen säännöt. Yhdistykset omistavat niiden jäsenet. Yhdistykseen liittyminen on vapaaehtoista. Yhdistyksen toiminnasta vastaa yhdistys itse. Jatkotutkimuksena voisi olla, miten isännöintialan mainetta voisi parantaa. Mistä rakentuu hyvä isännöintityö. Tutkimuksen voisi tosin toteuttaa joku muu kuin edellä mainitut yhdistykset.

Suomen Kiinteistöliitto ry voisi selvittää, kuinka hyvin sen alueellisten yhdistysten toteuttamat koulutukset hallituksen jäsenille ja puheenjohtajille ovat vaikuttaneet. Onko hallituksen jäsen ollut hyvinkin pysyvä jäsen ja onko hän oikeasti vaikuttanut taloyhtiön huolelliseen, yhtiön edun mukaiseen ja suunnitelmalliseen hoitoon. Kiinteistöliitto ja sen alueelliset yhdistykset järjestävät koulutusta alan ammattilaisille ja taloyhtiöiden luottamushenkilöille. Kiinteistöliiton jäsentaloyhtiöiden hallituksille on tarjolla maksutonta koulutusta mm. HTHJ-Hyväksytyt taloyhtiön hallituksen jäsen, HTHJPLUS-Hallituksen puheenjohtajana taloyhtiössä, Toiminnantarkastuksen perusteet ja TaPe-Taloyhtiön pelastussuunnitelma. (Suomen Kiinteistöliitto ry 2021.)

Isännöintiiliitto ry ja Isännöintiyritykset ry voisivat yhdessä tai erikseen selvittää, onko niiden isännöintiyritys jäsenillä käytössään taloyhtiöasiakkaille laadittu strategia: Taloyhtiön strategia on johtamisen väline. Strategiassa on kyse taloyhtiön yhteisen tahdon kirjaamisesta. Taloyhtiö laatii korkeintaan yhden paperiarkin mittaisen strategian, jonka perustana on osakkaiden ja asukkaiden mielipiteet ja toiveet. Strategiasta luodaan asukkaiden näköinen, taloyhtiössä yhdessä omaksuttu johdonmukainen ja järjestelmällinen tapa tuottaa asumispalveluja ja huolehtia osakkaiden omaisuudesta. Jos strategiaa laadittaessa ei määritellä osakkaiden ja asukkaiden eli taloyhtiön tavoitteita, voi taloyhtiön päätöksenteosta tulla sattumanvaraista, yksittäisten voimahahmojen tahdon mukaista, halvan vastikkeen eli kaikissa kustannuksissa säästävää toimintaa. (Kiinteistömedia Oy 2022, 26-28.)

Isännöinnin ammattilaiset 2020 tutkimuksessa nousi esiin asukkaiden lisääntyvät sosiaaliset ongelmat. Suomen Kiinteistöliitto ja jokin sosiaalialan asiantuntijataho voisivat yhdessä selvittää, mitä sosiaalinen isännöinti voisi tulevaisuudessa olla. Strategia on myös sosiaalista vastuuta eli asunto-osakeyhtiölain yhdenvertaisuusperiaatteen ja hyvän hallintotavan noudattamista sekä pitkän ajan taloudellista suunnittelua (Kiinteistömedia Oy 2022, 37).

Yksittäinen isännöintiyritys voisi selvittää, millä tavalla sen asiakastaloyhtiöiden asukkaat haluaisivat saada omaa taloyhtiötä koskevia viestejä. Viestintäsuunnitelma on osa taloyhtiön strategiaa. Viestinnästä vastaa taloyhtiön hallinto eli hallitus ja isännöitsijä. Isännöitsijän rooli viestintäsuunnitelman käynnistäjänä ja ylläpitäjänä on merkittävää myös isännöitsijän näkökulmasta: ”Viestinnällä taloyhtiön hallinto parantaa yhteisöllisyyttä ja asumisviihtyisyyttä, hallinnon toiminta on avointa ja osakkaat kiinnostuvat taloyhtiön asioista. Isännöitsijä voi myös lisätä asiakkaiden ymmärrystä isännöinnin roolista ja selvittää odotuksia siitä, mitä isännöinti tekee.” Isännöitsijän viestinnän kohdeyryminä ovat hallitus, osakkaat, asukkaat (vuokralaiset) ja muut tilojen käyttäjät esim. liiketilojen vuokralaiset sekä palveluntarjoajat, alihankkijat ja viranomaiset. Digitaaliset kanavat tuovat isännöintiyrityksille uskottavuutta ja asukkailla on mahdollisuus saada tietoa helposti ja vuorokauden ympäri, mikä vähentää muita yhteydenottoja isännöitsijään, mikä taas vapauttaa työaikaa taloyhtiön vastuulla olevien asioiden hoitamiseen. (Kiinteistömedia Oy 2022, 127-131,134, 147.)



Kuva 11. Isännöitsijän viestintätavat. Sarjakuva Fingerpori ©Pertti Jarla

8.4 Reflektointi

Isännöintialalle vaihdettuani huomasin hyvin pian, että asukkaat, osakkaat ja jotkut hallituksen jäsenet eivät tieneet mitä isännöitsijä tekee tai mitä hänen kuuluisi tehdä. Tuolloin aloin miettiä, että mitä jos vaihtaisin alkuperäistä ajatusta opinnäytetyön aiheesta isännöintialaa koskevaksi.

Opinnäytetyön tekeminen tuntui tuolloin olevan kauempana tulevaisuudessa, mutta asian miettimistä se ei estänyt. Aloin käydä prosessia läpi ajatuksen tasolla. Mitä enemmän asiaa pohdin, sitä enemmän aihe vahvistui.

Keväällä 2021 olin jo lyömässä hanskat tiskiinkin, mutta onneksi ohjaava opettaja puhui minut ympäri. Osallistuin opinnäytetyön ohjaukseen ja sain Haaga-Heliasta etäohjausta Webropolin käyttöön.

Aikataulutin opinnäytetyön kuukausitasolle: Yksi osa-alue valmiiksi / kuukausi. Elokuussa 2021 tartuin lopulta kirjaan Tutki ja kirjoita (Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012.). Joulukuussa kulutin useamman tunnin, kun yritin ladata SPSS ohjelmaa Haaga-Helian sivustolta. Lopulta lataus onnistui ja pääsin opettelemaan ohjelmaa.

Empiiristä materiaalia lukiessani mielenkiintoni kiinnittyi tutkimuksen tekemiseen aiheesta ja tuloksista viis. Itselleni tuntui muodostuvan pääasiaksi itse tutkimusprosessi ja sen eri vaiheet. Luettuani molemmat kirjat: Tutki ja kirjoita ja Hanna Vilkan Tutki ja Mittaa, totesin valinneeni haastavan aiheen. Kuinka ihmeessä pystyisin pilkkomaan hypoteesin ja pääongelman yksittäisiksi kysymyksiksi ja miten mittaan vastaajien tietämystä ja mielipiteitä. Tässä vaiheessa päätin jättää pois haaveet haastatteluista ja avoimista kysymyksistä. Työn ohessa opiskelu on sen verran haastavaa ajankäytöllisesti, varsinkin isännöintialalla, että haastatteluiden litteroinnille ja avointen vastausten ryhmitelylle ei olisi jäänyt aikaa. Opinnäytetyön tekeminen vaati minulta nopeita ja pitäviä päätöksiä. Eestaas vellomiselle ei ollut aikaa.

Toimeksiantajaa en opinnäytetyölleni kysynyt. Päätin toimia itse työni toimeksiantajana, jolloin olen vastuussa vain itselleni työni sujumisesta ja sen lopputuloksista. Samalla karsin pois kaikki ei julkiset -lähteet, kuten mallia työnantajani laatimasta isännöintisopimuksesta. Kaikkien lähteiden oli oltava julkista. Lisäksi työtä tehdessä vaihdoin lähdettä sujuvasti vanhasta aiemmasta tutkimuksesta viimeisimpään.

Sekundaarista aineistoa selatessa huomasin, että tavallaan hallituksen jäsenten tietämystä oli jo testattu, joten tuntui, että tutkimukseni tulee olemaan turha. Päätin kuitenkin jatkaa valitsemallani tiellä loppuun saakka motolla: Mieluummin tehty kuin täydellinen.

Tutkimusprosessin aikana opin paljon itsestäni. Viimeiset kirjoittamiset pusersin 3 työpäivän mittaiseen sessioon Pomodoron tahdittaessa vieressä. Olin päättänyt, että jos työssäni pystyn puristamaan itsestäni 10 yhtenäistä tuntia tilinpäätösten ja talousarvioiden tekoon, niin miksi en pystyisi tekemään samaa opinnäytetyöni osalta.

Tehty tästä tuli.

Lähteet

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2022. ISA-yhdistys. Luettavissa: <https://www.isayhdistys.fi/isa-yhdistys/>. Luettu: 10.1.2022.

Isännöintiliitto ry 2011. Hyvä isännöintitapa. Isännöinnin eettiset ohjeet. Luettavissa: https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2018/03/fi-eettiset-ohjeet_2011-1.pdf. Luettu: 19.10.2018.

Isännöintiliitto ry 2017. Kysely taloyhtiöasumisesta ja taloyhtiön kehittämisestä. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/05/kysely-taloyhtioasumisesta-ja-taloyhtion-kehittamisesta.pdf>. Luettu: 8.2.2021.

Isännöintiliitto ry 2020a. 350 miljardin asunto-omaisuudesta huolehtii yhä useammin nainen. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/barometrikyselyt/350-miljardin-asunto-omaisuudesta-huolehtii-yha-useammin-nainen/>. Luettu: 17.10.2021.

Isännöintiliitto ry 2020b. Isännöinnin ammattilaiset 2020. Luettavissa: https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/03/isannoinnin-ammattitutkimus_2020_web.pdf. Luettu: 10.5.2021.

Isännöintiliitto ry 2021a. Korona toi taloyhtiöihin digiloikan – Moni toivoo muutoksesta pysyvää. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/medialle/korona-toi-taloyhtioihin-digiloikan-moni-toivoo-muutoksesta-pysyvaa/>. Luettu: 21.2.2022.

Isännöintiliitto ry 2021b. Isännöintialan digiselvitys. Isännöitsijät. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/01/tiivistelma-isannointialan-digiselvitys-2020-isannoitsijat.pdf>. Luettu: 21.2.2022.

Isännöintiliitto ry 2021c. Isännöintialan digiselvitys. Asukkaat ja osakkaat. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/01/tiivistelma-isannointialan-digiselvitys-2020-asukkaat-ja-osakkaat.pdf>. Luettu: 21.2.2022.

Isännöintiliitto ry 2022a. Isännöitsijäntodistus. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoitsijantodistus/>. Luettu: 12.2.2022.

Isännöintiliitto ry 2022b. Tutustu meihin. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/tutustu-meihin/>. Luettu: 12.2.2022.

Isännöintiyritykset ry 2022. Isännöintialan muutosjohtaja. Luettavissa: <https://www.isli.fi/>. Luettu: 12.2.2022.

Kiinko 2020. Isännöinnin visio 2020. Luettavissa: <https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/isannoinnin-visio-2020>. Luettu: 21.2.2022.

Kiinko 2022. Tiedossa kasvua. Luettavissa: <https://www.kiinko.fi/kiinkosta/kiinko-alan-osaamisen-kehittaja>. Luettu: 24.2.2022.

Kiinteistölehti 2017. Isännöitsijä. Luettavissa: <https://www.kiinteistolehti.fi/isannoitsija/>. Luettu: 12.2.2022.

Kiinteistömedia Oy 2022. Kiinteistömedian tarina. Luettavissa: <https://kiinteistomedia.fi/historia>. Luettu: 18.4.2022.

Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat 2022. Isännöinnin käsikirja. Kiinteistömedia. Helsinki.

Kotitalolehti. Myytti: Taloyhtiön turvallisuusvastaava pitää aina nimittää. Luettavissa: <https://www.kotitalolehti.fi/myytinmurtaja/myytti-taloyhtion-turvallisuusvastaava-pitaa-aina-nimittaa/>. Luettu: 27.2.2022.

Opintopolku 2022a. Isännöinnin ammattitutkinto (OPH-2676-2017) Luettavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/6996910> Luettu 30.9.2018. Luettu: 30.9.2018.

Opintopolku 2022b. Isännöitsijä. Yhteishaun koulutukset. Luettavissa: <https://opintopolku.fi/konfo/fi/haku/is%C3%A4nn%C3%B6itsij%C3%A4?keyword=is%C3%A4nn%C3%B6itsij%C3%A4&order=desc&size=20&sort=score>. Luettu: 24.2.2022.

Opetushallitus 2022a. Työelämätoimikunnat. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/kauppa-hallinto-ja-oikeustieteiden-tyoelamatoimikunnat>. Luettu: 10.4.2022.

Opetushallitus 2022b. Johtamisen ja isännöinnin työelämätoimikunnan tilannekuva. Luettavissa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/johtamisen-ja-isannoinnin-tyoelamatoimikunnan-tilannekuva-2018-2019.pdf>. Luettu: 10.4.2022.

Opetushallitus 2022c. ePerusteet. Isännöinnin ammattitutkinto (OPH-2676-2017). Tutkinnon suorittaneen osaaminen. Luettavissa: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/3667908>. Luettu: 30.9.2021.

Opi Olemaan. Opiskelun ja ammattitietoisuuden tietopankki. Talonmies Luettavissa: <https://opiolemaan.fi/ammattinimike/talonmies>. Luettu: 15.9.2021.

Pelastuslaki 29.4.2011/379.

Rakennuslehti 2007. Isännöinti sai yleiset sopimusehdot. Luettavissa: <https://www.rakennuslehti.fi/2007/11/isannointi-sai-yleiset-sopimusehdot/>. Luettu: 24.2.2022.

Rakli ry 2022. Toimintamme. Luettavissa: <https://www.rakli.fi/toiminta/>. Luettu 10.4.2022.

Suomen Kiinteistöliitto ry 2017. Mitä isännöitsijä tekee. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/artikkeli-2/mita-isannoitsija-tekee-isannoitsijan-tehtavat/>. Luettu: 3.10.2021.

Suomen Kiinteistöliitto ry 2019. Kiinteistöliiton strategia. Luettavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/kiinteistoliitto/strategia/>. Luettu: 1.12.2019.

Suomen Kiinteistöliitto ry 2020. Isännöinnin laatu 2020. Luettavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/media/5489/isannoinninlaatu2020ammatti-isannoitsijatkeskeisettulokset.pdf>. Luettu: 20.2.2022

Suomen Kiinteistöliitto ry 2021. Kiinteistöliitto kouluttaa. Luettavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/palvelut/koulutus/>. Luettu: 5.8.2021.

Suomen Kiinteistöliitto ry 2022. Isännöinti taloyhtiössä. Luettavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio/isannointi/>. Luettu: 12.2.2022.

Suomen Kiinteistöliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry, oikeusministeriö & Kiinteistömedia Oy. 2021. Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus. Hansaprint Oy. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2021/09/taloyhtion-hyva-hallintotapa-suositus.pdf>. Luettu: 10.2.2022.

Suomen Kiinteistöliitto ry & Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2019. Isännöintitehtäväluekkelo. Hansaprint. Helsinki.

Suomi.fi 2021. Testamentin tekeminen. Luettavissa: <https://www.suomi.fi/kansalaiselle/taloudenhoitaminen/oman-talouden-suunnittelu/opas/testamentti/testamentin-tekeminen>. Luettu: 10.1.2022.

Tilastokeskus 2020. Ammattiluokitus 2010. Luettavissa: <https://www2.tilastokeskus.fi/fi/luokitukset/ammatti/>. Luettu: 3.10.2021.

Tilastokeskus 2021. Palkansaajien mediaaniansio 3 217 euroa kuukaudessa vuonna 2020.

Luettavissa: https://www.stat.fi/til/pra/2020/pra_2020_2021-10-11_tie_001_fi.html. Luettu: 16.2.2022.

Työmarkkinatori 2020a. Isännöitsijä. Luettavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattit/Is%C3%A4nn%C3%B6itsij%C3%A4>. Luettu: 11.11.2021.

Työmarkkinatori 2020b. Isännöinti. Luettavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattialat/Kiinteist%C3%B6palvelut/Is%C3%A4nn%C3%B6inti>. Luettu: 11.11.2021.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007

Liite 2. Hyvä isännöintitapa. Isännöinnin eettiset ohjeet

Liite 3. Tutkimuskysymykset webropol surveyhyn

Liite 4. Kysely isännöitsijöille syksy 2021

Liite 5. Kyselyn testaaminen TESTIKYSELY

Liite 6. Saatekirjeet 1 ja 2

Liite 7. Tutkimuslupahakemus ja Henkilötietopyyntö

Liite 8. Vastaukset Isännöitsijän tehtävät. Peruseraportti.

Liite 9. Tutkimusväitteiden oikeat vastaukset

Liite 10. TULOKSET_ristiintaulukointi taustamuuttuja selittävänä tekijänä

Liite 11. TULOKSET_haastavimmat väitteet, joissa eniten vääriä vastauksia