



Taloyhtiöiden verkkosivut viestintäkanavana



Keskitalo, Juha

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Taloyhtiöiden verkkosivut viestintäkanavana

Juha Keskitalo
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2010

Juha Keskitalo

Taloyhtiöiden verkkosivut viestintäkanavana

Vuosi

2010

Sivumäärä 43

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia taloyhtiöiden verkkosivuja erityisesti taloyhtiöiden sidosryhmien viestintätarpeiden kannalta.

Työssä tavoitteena oli selvittää yhteistyöyritys Sivu-Print Oy:lle sivujen tarjoamisen kannattavuutta sekä visioida paperiprotot taloyhtiökohtaisista sivuista. Työssä kartoitettiin jo olemassa olevia taloyhtiökohtaisia sivuja ja niitä tarjoavia yrityksiä. Menetelmänä tässä käytettiin benchmarkkausta eli vertailuanalyysiä. Työssä käytettiin konstruktivistista työtettä.

Tietojen keruussa käytettiin kyselytutkimusta valittujen taloyhtiöiden asukkaille. Kysely oli puolistrukturoitu haastattelu. Kysely oli lomakemuotoinen. Kysely tehtiin sekä paperiversiona että internet-versiona. Vastauksia tuli 60. Vastauksien tuloksista tehtiin frekvenssikaavioita. Tuloksia käsiteltiin SPSS for Windows-ohjelmalla. Lisäksi tehtiin sisältöanalyysi taloyhtiön hallituksessa olevien mielipiteistä.

Teoriapohjana on taloyhtiöiden hallinto, siihen kuuluvat toimielimet ja näiden välinen viestintä. Taloyhtiön hallinto koostuu eri toimijoista, jotka hallinnoivat asuntoyhtiön toimintaa ja päättävät tulevista asioista.

Kyselyiden analysoinnin avulla saatiin selville kokonaiskuva ihmisten mielipiteistä taloyhtiökohtaisista verkkosivuista. Markkinat eivät vielä ole täysin valmiita maksamaan täyttä hintaa verkkosivujen luonnista ja ylläpidosta. Kyselyn tulosten ja benchmarkkauksen perusteella luotiin sivujen sisältötarpeet. Vertailuanalyysin ja kyselyn perusteella muodostettiin sivuista alustavat paperiprotot.

Avainsanat: taloyhtiö, www-sivut, kysely

Juha Keskitalo

Web pages for housing cooperatives as a communication channel

Year 2010

Pages 43

The objective of this thesis was to research websites for housing cooperatives, especially considering the communication needs of the interest groups the housing cooperative.

One of the main purposes of the research was, among others, to survey for Sivu-Print Oy if it is profitable to offer web page services and to create a paper prototype of housing cooperative web pages. This work utilises a constructive approach. Another main purpose was to examine existing housing cooperative web pages and companies that provide publishing services for them in Finland. The method was benchmarking.

The main research method used was an inquiry to housing cooperative residents. The inquiry was a half structured interview. The inquiry was conducted with forms. The form was sent to some housing cooperative inhabitants. The inquiry was carried out with paper versions and in the Internet. The results were analyzed by frequency graphs because it was the most suitable way for this purpose. The results analysis was conducted with SPSS for windows and Microsoft Excel. The answers of the board members were also studied separately.

Information about the housing cooperative management and related bodies forms the theory basis. Communication between these bodies belongs to the theory section, where the method was information gathering and literature sources. Thus house management consists of different parties which control the actions and decisions.

Analyzing the responses of the inquiry, a general view of people's opinions about the housing cooperative web pages was obtained. People are not generally aware about the possibilities of this type of information channel. The housing cooperative market may not be ready to pay the full price of creating and maintaining these services. The responses were used to estimate the needs of the content of the sites. With the results of the inquiry and benchmarking, a paper prototype of the site was created.

Keywords: Housing cooperative, web pages, inquiry

Sisällys

1	Johdanto.....	5
1.1	Taustaa.....	5
1.2	Tavoite.....	5
1.3	Rajaus.....	5
1.4	Menetelmät.....	6
2	Taloyhtiöiden hallinto.....	6
2.1	Osakeyhtiö yleisesti.....	7
2.2	Asunto-osakeyhtiö.....	8
2.2.1	Yhtiökokous.....	10
2.2.2	Hallitus.....	10
2.2.3	Isännöitsijä.....	11
2.2.4	Tilintarkastus.....	11
2.3	Yhteenveto hallinnosta.....	12
3	Viestintä ja tiedotus taloyhtiöissä.....	12
3.1	Hallituksen ja isännöitsijän välinen tiedotus asukkaille.....	13
3.2	Asukkaiden välinen.....	13
3.3	Taloyhtiön julkiset tiedot.....	14
3.4	Yhteenveto taloyhtiön viestinnästä.....	14
4	Toteutettujen verkkosivujen tarkastelua.....	15
5	Kyselytutkimus taloyhtiön verkkosivujen tarpeesta ja sisällöstä.....	18
5.1	Kyselytutkimuksesta yleensä.....	18
5.2	Kyselyn suoritus ja toteutus.....	19
5.3	Taustamuuttujista yleensä.....	20
5.4	Kyselyn tuloksia ja analysointia.....	20
5.5	Vastaajien yksittäisiä kommentteja.....	30
5.6	Tulosten tarkastelua hallituksen jäsenten osalta.....	31
6	Taloyhtiön tavoitesivujen määrittelyä.....	32
6.1	Portaali.....	32
6.2	Verkkopalvelu.....	33
6.3	Luonnos.....	33
7	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	36
	Lähteet.....	39
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Taloyhtiökohtaiset sivut tulevat yleistymään muutaman vuoden kuluessa. Tässä työssä tutkitaan niiden hyödyllisyyttä ja tarpeellisuutta. Talosivut eivät vielä ole yleistyneet. Muutamia taloyhtiökohtaisia sivuja on jo internetissä. Monilla pienillä yhdistyksillä on jo kotisivuja, mutta jostain syystä taloyhtiökohtaiset sivut eivät ole suuren yleisön tiedossa. Aikaisemmin viestinnässä ollut käytössä sähköpostit ja ilmoitustaulut, joilla on varsinkin hallituksen jäsenten kesken pidetty yhteyttä. Tavalliset asukkaat haluavat myös äänensä kuuluviin ja vaikuttaa taloyhtiössä asioihin. Tähän ongelmaan taloyhtiökohtaiset sivut voisivat tuoda lisää ratkaisuja.

Verkkoviestintä on uusi kätevä Internetin tuoma ilmiö. Verkkoviestintä voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan niiden käyttötapojen- ja ympäristöjen mukaisesti: yleisiin ja avoimiin Internet-palveluihin, intranettiin eli organisaation tai yhteisön sisäisiin viestintäpalveluihin sekä kohderyhmäkohtaisiin verkkopalveluihin eli ekstranettiin. Kirjassa Viesti verkossa (Pohjanoksa, Kuokkanen & Raaska 2007) on kuitenkin päädytty luokittelemaan kategoriat hieman eri tavalla. Siinä jaetaan verkkoviestintä myös kolmeen, mutta hieman erilaiseen kategoriaan. Kategoriat ovat yritysviestintä, sähköinen asiointi ja sisäinen viestintä. (Pohjanoksa ym. 2007, 23-24.) Taloyhtiökohtaiseen verkkoviestintään jälkimmäisen luokittelun mukaisesti voisi sopia kaikki viestintätavat.

1.2 Tavoite

Päätavoite oli tehdä kokonaiskartoitus taloyhtiökohtaisten sivujen tarpeellisuudesta ja mahdollisuudesta tarjota palvelua markkinoilla.

Aihe opinnäytetyöksi syntyi yhteistyöyrityksen, Silvu-Print Oy:n, aloitteesta. Tutkimuksen perusteella päätetään, onko markkinoille tarvetta tarjota taloyhtiöiden kotisivupalveluita nykyisen tarjonnan lisäksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä hyötyä taloyhtiökohtaisista sivuista voisi olla viestinnän kannalta. Kiinteistöliitto teki kyselyn vuonna 2008 viestinnästä taloyhtiöissä yleisesti. Tässä työssä oleva kyselytutkimus keskittyi asiaan verkkosivujen näkökulmasta.

1.3 Rajaus

Tässä tutkimuksessa taloyhtiöllä tarkoitetaan kerros- tai rivitaloyhtiötä, jonka hallintomuoto on asunto-osakeyhtiö. Ulkopuolelle jäivät osuuskuntamuotoiset taloyhtiöt ja yhtiötetyt omakotitalot. Ulkopuolelle on rajattu myös taloyhtiöiden suuri ryhmä, kiinteistöosakeyhtiöt.

Oma tutkimukseni keskittyy viestinnän parantamisen ja monipuolistamisen kannalta taloyhtiöissä. Tässä opinnäytetyössä pohditaan juuri taloyhtiöiden kotisivujen mahdollisuutta parantaa viestintää.

1.4 Menetelmät

Tässä työssä käytettiin konstruktivistista tutkimusotetta. Kartoituksen alatavoitteet voidaan jakaa kolmeen osaan. Osat olivat benchmarking eli vertailuanalyysin teko, kysely ja paperiproton laatiminen sivuista.

Työn alussa kirjallisuuslähteistä haettiin osakeyhtiön toiminnasta yleisesti ja asunto-osakeyhtiön erityisesti. Tutkimus keskittyy taloyhtiön sidosryhmien viestintään verkkosivujen kannalta.

Seuraavaksi on kartoitettu olemassa olevia taloyhtiösivuja ja niitä tarjoilevia palveluita ja yrityksiä. Kartoituksessa selvitettiin suurimmat ja mielenkiintoisimmat palveluntarjoajat. Lisäksi kartoitettiin, mitä taloyhtiökohtaiset sivustot sisältävät, miten ne löydetään ja hinnoiteltiin sekä pidettiinkö palvelua mielekkäänä.

Vertailussa käytettiin benchmarkingia eli vertailuanalyysiä markkinoilla olevista yrityksistä, jotka kotisivupalveluita tarjoavat. Vertailussa ei keskitytty yksittäiseen palveluun vaan yleisesti yrityksiin, jotka tarjoavat talosivupalveluita. Näin saatiin kokonaiskuva markkinatilanteesta.

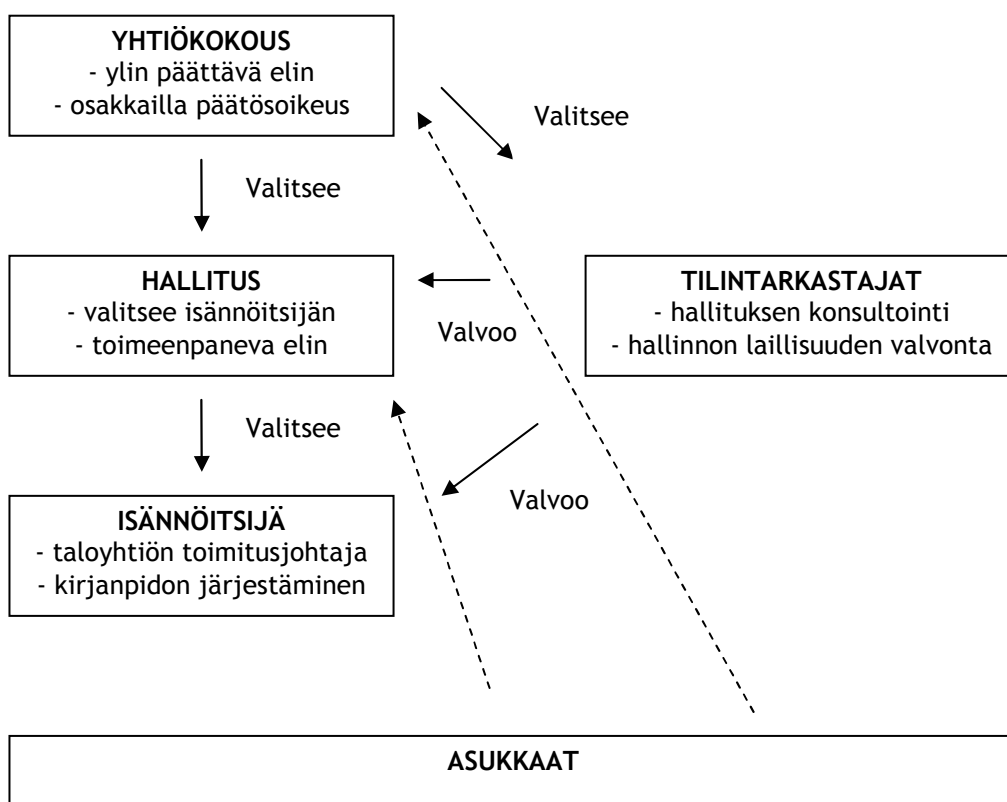
Menetelmänä oli myös kyselyn laatiminen taloyhtiön asukkaille. Kyselytutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua kyselyä. Näin saatiin selville asukkaiden mielipiteet yleisesti taloyhtiökohtaisista sivuista.

Yhtenä vaiheena tehtiin luonnokset taloyhtiön mallisivuiksi. Sivut laadittiin kyselyn tulosten ja benchmarkattujen sivujen perusteella.

2 Taloyhtiöiden hallinto

Kuviossa 1 on havainnollistettu asunto-osakeyhtiön toimielinten tehtäviä ja niiden suhdetta toisiinsa. Asukkaat eivät varsinaisesti kuulu toimielimiin, mutta vaikuttavat niiden toimintaan ja järjestäytymiseen, koska he ovat osakkeen omistajia. Kaikilla osapuolilla on omat vastuunsa taloyhtiön hallinnossa. Asukkaan ei tarvitse osallistua toimintaan mikäli ei halua. Vastuut on kuvattu seuraavassa tarkemmin, jotta ymmärrettäisiin taloyhtiön hallinnon rakenne mahdollisimman tarkasti toiminnan ja viestinnän kannalta.

Asunto-osakeyhtiön toimitielimet



Kuvio 1: Asunto-osakeyhtiön toimitielimet.

2.1 Osakeyhtiö yleisesti

Osakeyhtiö on yksi yritysmuoto. Muita yritysmuotoja ovat yksityinen elinkeinon harjoittaja eli toiminimi, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö ja osuuskunta.

Osakeyhtiöllä on osakkeita ja niillä osakkeenomistajia. Yhtiöllä on aina oltava yhtiöjärjestys, josta käy esille tiettyjä asioita kuten kotipaikka sekä toimiala. Osakkaat valitsevat yhtiökokouksessa hallituksen, joka päättää useimmista yhtiön tärkeimmistä asioista. Kaikkein tärkeimmät päätökset, kuten edellä mainittu hallituksen jäsenten valitseminen, tehdään yhtiökokouksissa. Päätökset voivat olla yksimielisiä tai äänestysten tuloksia. Osakkaan käytettävissä oleva äänimäärä riippuu yleensä osakkaan omistamien osakkeiden määrästä. (Osakeyhtiö 2009.)

Yhtiökokouksen ja hallituksen jälkeen seuraava päätöksentekuelin on toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja on käytännössä osakeyhtiön ylin päivittäinen johtaelin.

Osakeyhtiö on lain mukaan joko yksityinen osakeyhtiö tai julkinen osakeyhtiö. Julkiset osakeyhtiöt ovat isoja osakeyhtiöitä, usein pörssiyhtiöitä. (Kyläkallio, Irola & Kyläkallio 2008, 61). Asunto-osakeyhtiöt ovat aina yksityisiä osakeyhtiöitä.

Yhtiöiden täytyy pääsääntöisesti maksaa liiketoiminnastaan arvolisäveroa. Pienimmät yhtiöt voivat jättäytyä maksun ulkopuolelle. Asunto-osakeyhtiöt eivät pääsääntöisesti maksa arvolisäveroa.

Osakeyhtiön nimestä on käytävä ilmi, että kysymyksessä on osakeyhtiö. Nimessä on esiinnyttävä sana Osakeyhtiö tai lyhenne Oy, tai vastaavat ruotsinkieliset termit.

2.2 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiöissä asuu 2,5 miljoonaa suomalaista. Asunto-osakeyhtiö toimii suurilta osin samalla tavalla kuin osakeyhtiö, mutta sen ei ole tarkoitus tuottaa voittoa. Tavalliset asunto-osakeyhtiöt eivät maksa arvonlisäveroa. Asuntoyhtiön nimestä on osakeyhtiön tapaan käytävä ilmi, että kyseessä on nimenomaan asunto-osakeyhtiö, esimerkiksi Asunto Oy Auringonpaiste.

Asunto-osakeyhtiön tarkoitus on toimia omistuksen ja hoidon hallintovälineenä silloin kun monet henkilöt ”omistavat” asuntoja samassa talossa. Omistus on järjestetty siten, että asukkaat omistavat osakkeita, joiden avulla ne saavat määrätyn huoneiston hallintaansa. Omistajat eivät siis suoraan omista asuntoaan vaan asunto-osakeyhtiö on juridisesti kaikkien asuntojen omistaja.

Asunto-osakeyhtiössä on kuluja, kuten tavallisessa liiketoimintaosakeyhtiössäkin. Kulut syntyvät rakennusten ja kiinteistön hoidosta ja kunnossapidosta sekä sellaisista muista menoista, joissa maksut kierrätetään yhtiön kautta, kuten vesiasiat. Pääasialliset tuotot eivät synny myynnistä vaan asuntojen omistajilta kerättävistä yhtiövastikkeista ja pienimmissä määrin muista käyttö- ym. maksuista.

Joissakin tapauksissa asuntoyhtiö omistaa suoraan liike- tai asuinhuoneistoja. Niistä saatavat vuokratulot vastaavat tavallisen osakeyhtiön myyntituloja. Ääritapauksissa vuokratulot voivat olla niin suuria, että ne riittävät kaikkiin menoihin eikä yhtiövastiketta tarvitse kerätä osakailta ollenkaan. (Grass, Heino, Kaivanto & Kulomäki 2009, 17.)

Asunto-osakeyhtiöllä on yhtiöjärjestys, kuten muillakin osakeyhtiöillä. Yhtiöjärjestys ohjaa sen toimintaa. Yhtiöjärjestykseen tulee ainakin seuraavia asiat: yhtiön toiminimi, kotipaikka,

sijainti ja hallintaperuste, osakepääoma ja luettelo huoneistoista. (Viiala & Rantanen 2008, 13.)

Yhtiövastike tarkoittaa osakkeenomistajan maksuvelvollisuutta oman asuntonsa kustannusosuudesta. Yhtiövastikkeesta käytetään joskus termiä yhtiövuokra, mutta mistään vuokrasta ei siis ole kyse.

Asunto-osakeyhtiön - kuten muunkin osakeyhtiön - ylin päättävä elin on yhtiökokous. Yhtiökokous on tilaisuus, jossa osakkeenomistajat kokoontuvat yhdessä päättämään yhtiön tärkeimmistä asioista. Yhtiökokous järjestetään vähintään kerran vuodessa. Asunto-osakeyhtiön päätöksentekoon kuuluu muitakin päätöksentekuelimiä kuten tilintarkastajat, hallitus, isännöitsijä ja huoltoyhtiö sekä tietysti itse asukkaat itsenäisinä toimijoina monien oman asuntonsa asioiden osalta. (Viiala & Rantanen 2008, 11-12).

Asuntoyhtiön toimintaan liittyy lakeja kuten normaaliinkin osakeyhtiöön. Sen toimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki sekä taustalla kaikkia osakeyhtiöitä säätelevä osakeyhtiölaki. (Viiala ym. 2008, 13).

Asunto-osakeyhtiöihin liittyy erillinen asunto-osakeyhtiölaki, jota parhaillaan ollaan uudistamassa. Turun sanomissa (4.10.2009) Kati Munkki kertoo artikkelissaan asunto-osakeyhtiölain muutoksista seuraavassa hieman tarkemmin. Uusi laki tullaan todennäköisesti ottamaan voimaan vuoden 2010 heinäkuussa.

Kokouskäytännöissä tulee olemaan useita eroja vanhaan verrattuna. Kokous on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Lisäksi kutsu on lähetettävä viimeistään kahta viikkoa ja aikaisintaan kaksi kuukautta ennen kokousta. Kutsu on toimitettava kirjallisesti osakkaan postiosoitteeseen tai vastaavasti kutsuttavan ilmoittamaan sähköpostiin. Uudessa laissa nyt myös aviopuolisot joutuvat laatimaan toisilleen valtakirjan, mikäli ei osallistu kokouksiin, mutta valtuutus voi olla voimassa toistaiseksi aiemman kolmen kuukauden sijaan. Kokouksissa on esitettävä seuraavan viiden vuoden suunnitelma korjauksiin ja kunnossapitoon ja se on esitettävä vuosittain. (Munkki 2009, 41.)

Remontoitaessa tulee asukkaalle lisää muistettavaa ja vastuuta. Uuden lain mukaan osakas joutuu ilmoittamaan aikomuksistaan muutos- ja kunnossapitotöistä hallitukselle ja isännöitsijälle etukäteen kirjallisena. Töistä pitää tehdä kohtuullisen tarkka selonteko. Taloyhtiön pitää valvoa muutostöitä tekevää osakasta. Töitä ei voi aloittaa ennen kuin on saanut luvan tai hallituksella on ollut riittävä aika asian pohtimiseen. Töistä on pidettävä kirjaa ja ne on lopuksi kirjattava isännöintitodistukseen. (Munkki 2009, 41.)

Taloussanomien artikkelissa ”Tyhmä taloyhtiö on helppo saalis” Petri Korhonen kertoo lain uudistuksen aiheuttamasta pelosta. Hallituksen jäsenen pitää osata entistä enemmän taloyh-

tiön toiminnasta ja periaatteista. Lain uudistus tuo korvausvastuun epäonnistuneista kunnostuksista. Artikkelissa kehoitetaan hallitusten jäseniä perehtymään yhä paremmin alaan, koska huonot ratkaisut voivat tulla kalliiksi. Tämän lisäksi konsultointiyrietykset tulevat tarjoamaan entistä ahkerammin kalliita palveluitaan ammattitaidottomille hallituksen jäsenille. Aikaisemmin samat lait ovat periaatteessa päteet samalla tavalla, mutta korvausvaatimukseen ei ole ryhdytty. (Korhonen, 2009.)

2.2.1 Yhtiökokous

Yhtiökokouksia on kahdenlaisia, varsinaisia yhtiökokouksia ja ylimääräisiä yhtiökokouksia. Varsinainen yhtiökokous pidetään kerran vuodessa. Tarvittaessa taloyhtiössä pidetään vuodessa yksi tai useampia ylimääräisiä yhtiökokouksia, mikäli jotain tärkeitä asioita pitää muuttaa. Yhtiökokous on asunto-osakeyhtiön ylin päättävä elin, jossa kaikilla osakkeenomistajilla on puhe- ja äänioikeus. Yhtiökokouksissa päätetään talon kannalta tärkeitä asioista esimerkiksi talousarviosta. Kokouksessa siis tehdään suunnitelma seuraavan vuoden aikana tehtävistä asioista, esimerkiksi huolloista ja korjauksista. Kokouksessa käsitellään asiat, jotka lukevat kokouskutsussa. Siellä ei voida päättää asioista, joista ei ole kutsussa mainittu. (Viiala ym. 2008, 11,17.)

Kokouksessa valitaan hallituksen jäsenet ja tilintarkastajat. Hallitukseen tulevien ihmisten lukumäärä tulee olla sellaisissa rajoissa kuin yhtiöjärjestyksessä lukee. Päätöksenteko tapahtuu joko yksimielisenä päätöksenä tai äänten laskennalla ja eniten ääniä saanut ehdotus voittaa. Osakkeenomistajat voivat valtuuttaa jonkun toisen toimimaan hänen edustajanaan tekemällä valtakirjan. Kokouksen avaa hallituksen puheenjohtaja. Kokouksesta laaditaan lopuksi pöytäkirja. Sen tekee kokouksessa valittu kokouksen sihteeri. Sihteerinä toimii usein asuntoyhtiön isännöitsijä. (Viiala ym. 2008, 17-18.)

2.2.2 Hallitus

Yhtiökokous siis valitsee hallituksen jäsenet. Hallitukseen voi myös valita niitä, jotka eivät ole osakkeenomistajia. Hallitus pitää huolen taloyhtiön asioista. Hallitus on tärkein elin taloyhtiön hallinnon kannalta. Se järjestää yhtiön toimintaa ja varmistaa asianmukaisen hoidon. (Viiala ym. 2008, 25).

Hallituksella on aina puheenjohtaja. Se valitaan hallituksen jäsenten valinnan jälkeen seuraavassa hallituksen järjestäytymiskokouksessa. Hallituksen kokoontuminen tapahtuu aina puheenjohtajan kutsusta. Hallituksen kokouksiin osallistuvat päätöksentekijöinä hallituksen jäsenet. Sihteerinä kokouksiin osallistuu yleensä taloyhtiön isännöitsijä, kuten yhtiökokouksissakin. Myös hallituksen kokouksista pidetään pöytäkirjaa. Pöytäkirjan laatii sihteeri ja sen alle-

kirjoittavat sihteerin lisäksi hallituksen jäsenet. Pöytäkirja pitää säilyttää allekirjoitettuna kymmenen vuotta. (Viiala ym. 2008, 26.)

Hallituksen päätoimintamuoto on edellä mainitut hallituksen kokoukset. Jäsenet keskustele- vat ja valmistelevat asioita usein virallisten kokousten ulkopuolella. Näin erityisesti hallituk- sessa, joissa on hyvä yhteishenki. Keskustelu voi tapahtua satunnaisissa pihatapaamisissa. Puhelinsoitot ovat yksi perinteinen tapa kommunikoida. Viime vuosina sähköposti on yleisty- nyt hallituksen jäsenten viestintävälineenä. Nykyinen internet-tekniikka tarjoaa kätevän mahdollisuuden hallituksen sisäisille, muilta suljetuille foorumeille. Tämä ei tietävästi tois- taiseksi ole kovasti käytännössä yleistynyt.

2.2.3 Isännöitsijä

Asunto-osakeyhtiössä toimitusjohtajan tittelinä on isännöitsijä. Asuntoyhtiöllä ei välttämättä ole isännöitsijää ja silloin isännöinnistä vastaa hallitus. Yhtiöjärjestys voi kuitenkin määrätä taloyhtiöllä olevan isännöitsijä. (Viiala ym. 2008, 35.)

Isännöitsijän toiminta perustuu isännöitsijän tai isännöintiyrityksen ja taloyhtiön väliseen isännöintisopimukseen. Isännöintisopimus on aina kirjallinen. Hallitus valitsee isännöitsijän, usein isännöintiyrityksen ehdotuksesta. Isännöitsijälle maksetaan sovittua palkkiota. Isännöit- sijä hoitaa taloyhtiön toimitusjohtajana monia asioita taloyhtiössä kuten vastaa kirjanpidosta. Yleensä myös taloyhtiön huoltotoimet ovat isännöitsijän alaista toimintaa. (Viiala ym. 2008, 35-36.)

2.2.4 Tilintarkastus

Yhtiöllä on joko yksi tai kaksi tilintarkastajaa. Nykyinen laki sallii yhden varsinaisen ja yhden varatilintarkastajan. Yhtiökokous valitsee tilintarkastajat. Tilintarkastajat valitaan kerrallaan tilikaudeksi. Tilikausi on taloyhtiössä yleensä kalenterivuosi. Tilintarkastajat voivat olla joko taloyhtiön osakkeenomistajia tai ulkopuolisia. Tilintarkastajille on muodollisiakin kelpoisuus- vaatimuksia. Tärkeätä on, että he hallitsevat kirjanpidon ja tilinpäätöksen sekä tuntevat talo- yhtiöiden toimintaa.

Tarkastajan tehtävä on seurata yhtiön hallintoa ja tilejä eli kirjanpitoa. Tilintarkastajien pää- toiminto on tehdä vuosittainen tilintarkastus. Tilintarkastajat käyvät tällöin läpi kirjanpidon luvut ja tositteet tarkoituksenmukaisella tarkkuudella. Tilintarkastajat laativat tarkastukses- taan tilintarkastuskertomuksen. Tilintarkastajat kirjaavat huomautettavat asiat tilinpidosta ja hallinnosta myös tilintarkastusmuistioon ja luovuttavat kertomuksen ja muistion taloyhtiön

hallitukselle. Hallituksen pitää käsitellä ja korjata muistiossa olevat asiat ennen seuraava yhtiökokousta, jos mahdollista. (Viiala ym. 2008, 43-44.)

2.3 Yhteenveto hallinnosta

Aiemmin on käyty läpi taloyhtiön hallintoa ja sen eri osapuolia ja niiden vastuita. Luvut ovat tärkeää taustatietoa työn merkityksen ymmärtämiseksi. Lukuun on koottu tärkeimmät sidosryhmät ja kerrottu niistä olennaiset tiedot. Ne ovat tärkeää tietoa tavallisillekin asukkaille, joita ei hallitustoiminta tai vaikuttaminen taloyhtiössä kiinnostaisi. Kaikki toimielimet ovat tärkeitä taloyhtiössä ja olisi tärkeää, että taloyhtiö olisi osaavissa käsissä.

Asukkaat toimivat kaiken keskipisteessä. Tavallisen asukkaan on hyvä tietää taloyhtiön tulevasta remonteista ja muista huoltotöistä. Sen sijaan asukkaan ei ole pakko osallistua päättävään toimintaan mikäli ei halua.

Taloyhtiön toiminnan luonne muuttuu uuden asunto-osakeyhtiölain tullessa voimaan 2010, joka on otettu tässä tutkimuksessa huomioon. Eroja on kokouskäytännöissä sekä korjaustöiden ilmoitus ja korvausvelvollisuuksissa.

Hallituksen kokousta ei voida vielä pitää pelkästään sähköisesti, koska laki määrää tietyn määrän jäseniä osallistumaan kokouksiin. Tulokset voidaan kuitenkin laittaa verkkosivuille, mikäli hallituksen jäsenet niin haluavat.

Tulevaisuudessa kuitenkin kokoukset mikäli laki sallii, voitaisiin järjestää internetin avulla eikä osakkaiden tarvitsisi tulla paikan päälle. Tämä ratkaisu olisi varmasti sopiva kaikille osapuolille. Ratkaisu olisi vähintäänkin kokeilun arvoinen. Kokouskutsun voisi lähettää monta eri kanavaa käyttäen. Lisäksi pöytäkirjan voisi laittaa taloyhtiön omille kotisivuille kaikkien asukkaiden nähtäväksi. Huomioitavaa kuitenkin on, että uusi laki ei vielä muuta tätä kokoussääntöä.

3 Viestintä ja tiedotus taloyhtiöissä

Tämä luku kertoo eri osapuolien viestinnästä toisilleen. Juuri taloyhtiön avoimuus informaatioissa on hyvin suuri tekijä asukkaiden viihtyvyydessä. Kirjassaan Grass ym. mainitsee kanaviksi kokouksia, tiedotustilaisuuksia sekä internetiä ja talo-tv:tä. Internet on näistä uusien kanavien. Kirjakin on tehty keväällä vasta 2009. Ratkaisuja on käytössä jo monilla isännöintitoimistoilla. Luvussa 5 käydään valmiita ratkaisuita läpi. (Grass ym. 2009, 39.)

Kun yhtiön sisäinen toiminta on sopivan avointa, kulkee tieto hyvin. Asukkaat haluavat tietää myös mihin päin taloyhtiötä kehitetään vaikka eivät osallistuisikaan sen toimintaan. Verkkosi-

vut ovat ja tulevat olemaan suuressa osassa taloyhtiön viestintää. Tulevaisuudessa sivut ovat todennäköisesti osa viestintästrategiaa. Kaiken informaation tulee löytyä helposti jokaiselle asukkaalle. Kun tiedotukset tulevat internetissä ja paperilla niin tieto ainakin kulkee. Verkkosivuilla voi kertoa vielä tarkemmin hankkeiden etenemisestä ja päätökset. Lisäksi kokouspäiväkirjat voi halutessaan laittaa näkyviin verkossa.

3.1 Hallituksen ja isännöitsijän välinen tiedotus asukkaille

Viialan ja Rantalan kirjan mukaan informaatiota pitäisi enemmän antaa liikaa kuin liian vähän. Viestintä on isännöitsijän tärkeimpiä tehtäviä taloyhtiössä. Viestintä eri osapuolille on tärkeää. Kokouksista ja niiden päätöksistä pitäisi ehdottomasti ilmoittaa asukkaille ja osakkaille. Viestintä sujuu, jos se on kaikkien mielestä tärkeää. Nykyään useimmilla on sähköposti, jonka kautta asiat voi tiedottaa. Hallitus päättää usein kuinka paljon informaatiota jaetaan. Hallituksen kokousten pöytäkirjat eivät ole julkisia, jos niissä on jäsenien henkilökohtaisia tietoja. (Viiala ym. 2008, 85).

Isännöintiliitto on tehnyt selvityksen hallituksen tiedotuksesta asukkaille ja kertoo siitä sivuiltaan. Osa asukkaista kokee, että hallitus salaa asioita eikä tiedota tarpeeksi hyvin asukkaita. Palautekanavat eivät toimi toivotulla tavoilla. Tämän lisäksi selvitys kertoo, että asukkaiden vaikuttaminen yhteisiin päätöksiin on todella hankalaa. Päätösten taustoista ei myöskään informoida tarpeeksi hyvin. Taloyhtiöt tiedottavat liian harvoin asukkaille suunnitelmistaan. Tutkimus keskittyy selvittämään taloyhtiöiden hallintoa ja johtamista yleiseltä kannalta. (Selvitys: Asukkaat kokevat, että taloyhtiössä pimitetään tietoa, 2009.)

3.2 Asukkaiden välinen

Grass ym. kertoo kirjassaan juuri asukkaiden keskinäisestä kommunikaatiosta. He viittaavat tällä hyvin toimivaan taloyhtiöön. Asukkaat pystyvät keskustelemaan toistensa kanssa luontevasti rappukäytävässä ja pihalla. Lisäksi taloyhtiössä vallitsee oikea yhteisöllisyyden tunne. Hyvässä taloyhtiössä puhuminen on siis mukavaa kaikille ja asioista keskustellaan tosissaan. Kaikenlaiset oheistapahtumat kuten talkoot lisäävät asukkaiden vuorovaikutusta keskenään. Yleensä asukkailla itsellään on motivaatio pitää miljöön kunnossa ja viihtyisänä. Tähän auttaa kommunikointi ja yhteispeli. Myös erillisiä pihatoimikuntia on perustettu tätä varten. (Grass ym. 2009, 38.)

Verkkosivujen avulla voitaisiin pitää yllä asukasfoorumia, jossa asukkaat voivat keskustella keskenään. Esimerkiksi siellä asukkaat voivat kertoa mielipiteitään taloyhtiön toiminnasta. Foorumilla voi myös mahdollisesti kysyä asioita laidasta laitaan. Esimerkiksi kaikki asukkaat eivät välttämättä tiedä miksi kerrostalon takapihalla olevaa asfalttia kaivetaan auki. Naapureita ei välttämättä näe usein. Toisena esimerkkinä on melun pitäminen. Jossain asunnossa

saatetaan usein juhlia ja naapurille ei uskalleta mennä sanomaan siitä. Hyvä esimerkki olisi mennä keskustelualueelle mainitsemaan asiasta. Vaihtoehtona voi olla hyvä idea kirjoittaa nimettömästi, jolloin kenellekään ei synny pelkoa siitä mitä toiset ajattelevat. Foorumi voi toimia myös niin sanottuna aloitekanavana missä asukkaatkin voisivat heittää ilmoille omia ideoitaan toiminnan kehittämistä ja yleisistä parannuksista taloyhtiöissä.

Kotisivuilla pitäisi olla ylläpitäjä ja sitä pitäisi päivittää tarpeeksi usein. Sivulla lukisi uusimmat tiedotteet ilmoitustaulun rinnalla. Tämän lisäksi hallinnon ja asukkaiden väliseen viestintään sopisi keskustelufoorumi. Keskustelu asukkaiden kanssa sähköisesti lisäisi helposti informaation määrää ja asukkaat olisi varmasti tyytyväisiä saamiinsa tietomääriin.

3.3 Taloyhtiön julkiset tiedot

Aina ei välttämättä haluta päästää taloyhtiön asioita julkiseen tietoisuuteen. Tähän voi vaikuttaa se, jos taloyhtiössä on asiat hoidettu huonosti. Tietoja ei kartoituksen perusteella löytynyt suoraan hakemalla kovinkaan paljon ja ne ovat lukittujen käyttäjätunnuksien takana. Tämä taas voi vaikuttaa asuntojen haluttavuuteen. Kovinkaan paljoa taloyhtiöt eivät tarjoa tietojään julkisuuteen. Yleensä asunnon myynti-ilmoituksessakin kerrotaan vain perusasiat.

3.4 Yhteenveto taloyhtiön viestinnästä

Viestintä on arkipäivää taloyhtiöissä. Suurin osa viestinnästä toimii vielä ilmoitustaulun ja kirjeiden avulla. Isännöitsijät tiedottavat ja muistuttavat asukkaita tulevista remonteista.

Tiedon jakaminen on tärkeä juttu, joka helposti epäonnistuu tai on muuten puutteellista. Tietoa pitäisi kulkea enemmän monissa taloyhtiöissä varsinkin asukkaita kohti mentäessä. Verkkosivut ja aiemmat tavat tukevat toisiaan. Kanavia alkaa olla hyvin monia, koska sähköpostikin on laajassa käytössä. Tässä tutkimuksessa onkin kyse talosivujen tarpeellisuudesta muiden kanavien rinnalla.

Isännöintiliitto teki aiemmin selvityksen asukkaiden tyytyväisyydestä viestintään. Tässä tutkitaan miten verkkosivut voisivat parantaa sitä. Perinteiset tavat toimivat monessa taloyhtiössä, mutta joidenkin mielestä tietoa ei liiku tarpeeksi. Joidenkin mielestä tietoa suoraan pimitettiin asukkailta.

Tiedotus sujuu varmasti paremmin tai ainakin yhtä hyvin verkkosivujen avulla. Ihan kaikkea informaatiota ei tarvitse eikä pidä laittaa internetiin. Yleinen informaatio sopii hyvin kaikille jaettavaksi. Nykyisissä taloyhtiöiden sivuissa mitä on tarkasteltu, kaikki on tunnuksen takana.

4 Toteutettujen verkkosivujen tarkastelua

Yhtenä osana opinnäytetyössä on tähän mennessä jo nyt toteutettujen sivujen tarkastelu sekä kartoitus. Työssä käytettiin benchmarking menetelmää. Tämän pohjalta muodostuu oma mallisivusto

Benchmarking eli vertailuanalyysi tarkoittaa toisilta oppimista sekä oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan. Tässä työssä sillä tarkoitetaan sivujen sisältöä, laatua, palveluja ja löydettävyyttä. (Six Sigma.)

Tarkoitus ei ollut poimia ihan jokaista yritystä, joka tarjoaa taloyhtiöille kotisivupalveluja vaan poimia joukosta joitain kiinnostavia, mutta ei poimittu millään kriteereillä. Yritykset on valittu ja löydetty etsimällä internetin hakukoneilla.

Toteutettuja taloyhtiökohtaisia verkkosivuja on jo jonkin verran, mutta taloyhtiökohtaiset sivut ovat vielä uusi juttu. Muutamia yrityksiä tarjoaa talosivukohtaisia palveluja. Joillakin taloyhtiöillä on jo omat sivut ilman julkaisujärjestelmää tai vastaavaa. Ensimmäiset tulivat arviolta kymmenen vuotta sitten. Vuodesta 2006 kiinteistölehdeltä on alkanut tulla artikkeleja taloyhtiön verkkosivuista yhä enemmän ajan mittaan. Muun muassa Kiinteistölehti kertoo vuoden 2007 alussa, että taloyhtiökohtaiset sivut ovat yleistymässä pikkuhiljaa.

Vaikuttaisi, ettei valmiita palveluita ei ole vielä paljoa ja markkinoiden peittävyys ei ole vielä suurta. Tämän lisäksi markkinarako vaikuttaisi sopivalta, että Sivuprintin kannattaisi mennä markkinoille. Tällä hetkellä taloyhtiösivujen löydettävyyks on vähäistä eikä ne ole avoimia kaikille. Kuvio 2 esittää palvelut tiivistetyssä muodossa.

	Hinnasto	Ilmainen	Ylläpito	Sisällönhallintatyökalu
Kiinteistöliitto		x		
Taloyhtio.info				
Pihapiiri.fi	x			x
iDomus			x	x
SKV Isännöinti				
Asokodit		x		
Isännöintitsto Neena			x	
Taloni.fi			x	
Piharengas				
Isännöintiverkko				
Kiinteistöhallinta SKH				
Arabianranta.fi				
Virkamiesasunto.fi				
Meidän taloyhtiö	x		x	x

Kuvio 2. Talosivupalvelut.

Kiinteistöliitolla on palvelu, jossa sen jäsenenä olevat taloyhtiöt voivat rekisteröityä ja laittaa sinne sivunsa. Sen lisäksi täytyy olla henkilö, joka ylläpitää sivuja. Rekisteröitymiseen tarvitaan kiinteistöliiton jäsennumero. Sivulla on jonkin verran rekisteröityneitä taloyhtiöitä, jotka eivät ole kuitenkaan laatineet vielä sivuja. Sivulla on erillinen linkki ylläpitosivuille. Sivulla mainostetaan, että ylläpitäjän ei tarvitse olla peruskäyttäjää taitavampi. Hinnastoa ei ole missään, eikä minkäänlaisista maksuista mainita, joten tällä perusteella palvelu olisi ilmainen. Sivulla ei ole listattu mitään taloyhtiöitä eli kyseessä ei ole niin sanottu talosivuportaali. Taloyhtiökohtaisia sivuja on vaikea löytää tällaisen palvelun perusteella. Sivujen pääsivu on tietoportaali nimeltä taloyhtio.net. Tammikuussa 2009 Kiinteistöliitto sanoo sivuillaan, että 1000 taloyhtiötä on avannut kotisivunsa heidän palvelunsa kautta siihen mennessä. (www.taloyhtiosivut.fi, 2009).

Taloyhtio.info sivu tarjoaa myös taloyhtiökohtaisia sivupalveluja. Sivulta ei käy ilmi hinnastoa tai tuotteita. Hinnaston puuttuminen on luultavasti jätetty tarkoituksella pois, jotta kilpailijat eivät pääse urkkimaan tietoja. Palveluun täytyy rekisteröidä ja se on tarkoitettu lähinnä isännöitsijälle. Tilaus tapahtuu ottamalla ensin yhteyttä internet-lomakkeella tai puhelimitse. Sivustopalvelu on perustettu vuonna 2003. (Taloyhtio.info, 2009).

Meidän Taloyhtiö niminen palvelu tarjoaa myös kotisivupalveluja. Sivulla ei ole listaa taloyhtiöistä, jotka käyttävät palvelua. Sivuilta löytyy aika kattavasti tietoa heti ensimmäiseltä sivulta. Hinnasto on eritelty asuntojen määrän perusteella. Palveluita on kolme erilaista. Peruspaketissa yritys ei tarjoa ylläpitäjää joten taloyhtiöstä joku ylläpitää sitä. Alle 20 huoneiston kattavan taloyhtiön sivut maksaa 10 euroa kuukaudessa + alv. Yli 20 huoneiston taas 15 euroa per kuukausi. Kokonaispaketissa on mukana sekä yrityksen puolesta ylläpito sekä itse sivut. Lisäksi on vielä ylläpitolopetti, jossa palvelua tarjoava yritys tekee ylläpitotyöt 60 euron tuntihintaan. Sivulla on myös esimerkkisivu. (Meidän taloyhtiö, 2009).

Yksi kuuluisimmista palveluista taloyhtiöiden kotisivujen tuottamiseen on Pihapiiri.fi. Pihapiiri.fi:hin on rakennettu valmiiksi sisällönhallintatyökaluja. Se on maksullinen palvelu. Sillä on erilaisia tuotepaketteja. Palvelussa on testiversio, joita pääsee katselemaan demotunnuksilla. Omille taloyhtiösivuille pääsee vain kirjautumalla. Palvelu vaikuttaa asialliselta. Sivulla ei ole listattu taloyhtiöitä, jotka käyttävät palvelua eikä täten pääse katselemaan muiden taloyhtiöiden sivuja. Kuten muissakin palveluissa, palvelu maksaa taloyhtiöille 156 euroa vuodessa taloyhtiölle, mutta ei asukkaille, mikä on ihan luonnollista. Palvelun on tuottanut verkkopalveluja suunnitteleva Whitestone Oy. (Pihapiiri.fi, 2009).

Turussa toimiva ohjelmistoyritys Turun Tietoaika Oy tarjoaa Domus-järjestelmää, joka soveltuu isännöintiin sekä iDomus julkaisujärjestelmää. Yritys on noin parikymmentä vuotta vanha ohjelmistoyritys. Järjestelmällä voi luoda isännöintiyritykselle ja taloyhtiölle kotisivut. Palve-

lut ovat kokonaisratkaisuja ja heiltä saa tarvittaessa ylläpitopalvelua, mutta myös tilaaja voi hoitaa itse ylläpidon. Yhteydenotto tapahtuu internetissä lomakkeella tai puhelimitse. Hinnastoa ei sivulta löydy, joten tilaus tapahtuu tarjouspyynnöllä. (Turun tietoaika, 2009).

SKV isännöinti Oy on suuri ja monissa kaupungeissa toimiva isännöintiyritys. Se tuottaa asiakkailleen Majakkapalvelua. Sivulla ei ole sanottu hinnastoa ja yhteydenotto tapahtuu tarjouspyynnöllä. Palvelun avulla voi perustaa kotisivun omalle taloyhtiölleen. Sivulla voi tehdä muun muassa sähköisen vikailmoituksen. Palvelua voi käyttää vain SKV isännöinnin asiakkaat. (SKV isännöinti, 2009).

Myös Asokodit tarjoavat kotisivupalveluja asukkailleen. Pääsivulla on hyvin esillä kohta ”asukkaiden omat sivut”. Sivulla on yksityinen ja julkinen osuus. Yksityisille sivuille pääsy vaatii kirjautumisen. Avoimilla sivulla on kaikenlaista yleistä tietoa ja ilmoitustaulu, johon isännöitsijä ja muut voivat tiedottaa. Sivuja ei voi käyttää muuta kuin Asokodeissa asuva asukas. Palvelulla on tarkka kontrolli, että vain asukkaat pääsevät suljettuun osioon. Hinnastoa ei lue, joten palvelu on todennäköisesti ilmainen. (Asokodit, 2009).

Muutama isännöintiyritys tarjoaa asiakasyhtiöillensä kotisivuja. Yksi näistä on vähän pohjoisemmassa Suomessa toimiva isännöintitoimisto Neena. Heidän markkinointi taloyhtiökohtaisista sivuista ei ole kovin näkyvää vaan se löytyy palveluvalikosta. He sanovat sivullaan vain, että heillä on valmius tuottaa asiakkaillensa kotisivut. (Isännöintitoimisto Neena, 2009).

Pienempiä palveluita näiden lisäksi löytyy muun muassa Taloni.fi, jonka on kehittänyt CapNet Finland. Palvelu toimii kuten aikaisemmin tässä kappaleessa esitelty palvelut. Tämän lisäksi Kilke Works Oy on kehittänyt oman Piharengas -palvelunsa taloyhtiön kotisivuille. Isännöintiverkko tarjoaa kotisivupalveluja omille asiakastaloyhtiöilleen. Lisäksi Kiinteistöhallinta SKH tarjoaa samanlaista Talokanava -palvelua. He mainitsevat sivullaan, että kaikki tieto ei ole julkista ja täten on vain taloyhtiön luottamushenkilöiden hallussa. Näiden lisäksi löytyy monia isännöintiyrityksiä, jotka tarjoavat kotisivupalveluja asiakkailleen. (Taloni.fi, Kilke Works Oy, Isännöintiverkko Oy, Kiinteistöhallinta SKH, 2009).

Näiden lisäksi löytyy vielä hieman erilaisempia ratkaisuja. Joillakin Helsingin kaupunginosilla on omat sivut, joihin on listattu taloyhtiöitä. Taloyhtiöistä on kerrottu vain perustiedot, mutta kartta on oiva apuväline kartoittamaan tarkkaa sijaintia. Kuten aikaisemmissa palveluissa, vain kyseisen taloyhtiön asukas pääsee rekisteröimään palveluun ja menemään suljetulle sivulle. Esimerkiksi Arabianrannalla ovat tällaiset sivut osoitteessa www.arabianranta.fi. (Arabianranta.fi, 2009).

Esimerkki hyvästä yksittäisestä taloyhtiösivusta löytyy osoitteesta www.virkamiesasunto.fi. Sivulla toimii uutisointi ja tiedotus. Sivulla ilmoitetaan hallituksen jäsenten sähköpostit. Kokousten päätöksistä lukee ahkerasti jokaisesta kokouksesta. Sivu on visuaalisesti toimiva ja selkeä. Sivusto käyttää Kiinteistöliiton ilmaista kotisivupalvelua. (Helsingin Virkamiesasunto-osakeyhtiö, 2009).

Kartoittamalla kyseisiä palveluita saa itse selville ideoita, joita muut eivät ole vielä huomanneet. Edellä mainittu taloyhtiösivut.fi on siis suora kilpailija talosivut.fi:lle. Kyselyssä on huomioita näitä asioita, joita on jo valmiissa palveluissa. Kysymykset on sovellettu pääasiassa siihen muotoon, että kyseisellä taloyhtiöllä ei ole vielä kotisivuja. Kyselyyn voivat vastata nekin joilla on jo sivut.

Isännöintiliitto teki selvityksen vuonna 2008 taloyhtiöiden viestinnästä. Tutkimuksessa oli vielä kirje ja ilmoitustaulu selkeästi käytetyimmät viestintäkanavat. Vain kahdeksan prosenttia kyselyyn vastanneista taloyhtiöstä käyttivät taloyhtiön omia www-sivuja viestintäkanavana. 11 prosenttia taas käytti isännöintiyrityksen kotisivuja viestintään. Kiinteistöliiton selvityksen mukaan www-sivuja seuraavat taloyhtiön asukkaat ovat tyytyväisempiä viestintään kuin kirjettä ja ilmoitustaulua seuraavat asukkaat. Lisäksi isännöintiliiton avopalaute on kehitysehdotuksia, joihin kuuluu juuri taloyhtiön www-sivut. (Isännöintiliitto 2008.)

5 Kyselytutkimus taloyhtiön verkkosivujen tarpeesta ja sisällöstä

5.1 Kyselytutkimuksesta yleensä

Sinkkonen ym. kertoo kirjassaan ”Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu” kyselyistä seuraavalla tavalla: lomakkeen teko on taitolaji, jos halutaan saada luotettavia ja käyttökelpoisia vastauksia. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 107.)

Kyselyitä voi ja kannattaa tehdä uuden palvelun suunnittelun apuna. Myös olemassa olevia palveluita voi testata kyselyn avulla. Kyselyiden avulla voi tarkkailla mahdollista käyttäjäkuntaa. Tutkimisen idea on myös saada selville, miten käyttäjät ovat toimineet ilman tätä palvelua ennen kuin se tuli. Tietysti halutaan myös saada tietoon mitä käyttäjät vaativat ja haluavat palvelulta. Jos palvelu on jo olemassa, niin vastaajat voivat kertoa mielipiteitään palvelusta tai ohjelmasta muun muassa hyviä ja huonoja puolia. (Sinkkonen ym. 2009, 108.)

Jakelutapoja ovat esimerkiksi verkko, sähköposti, kirje ja puhelin. Verkkopalvelussa kysely toimii, jos siihen voi vastata kuka tahansa sivulla kävijä. Se saattaa koskea tiettyä sivustoa. Tässä tapauksessa koskee yleensä taloyhtiökohtaisia verkkosivuja. Verkkokyselyn tulee olla lyhyt ja selkeä. Riskinä yleensä kyselytutkimuksessa ja tässä opinnäytetyössä on se, että vastauksia tulee niukasti. (Sinkkonen ym. 2009, 108-109).

Kysymyksistä täytyy tehdä sellaisia, joita vastaajat ymmärtävät. Kysymykset voivat olla avoimia tai suljettuja. Avoimia kysymyksiä on helpompi tehdä kuin suljettuja. Suljetut kysymykset ovat vaikeampia tehdä, mutta helpompaa analysoida. Koska avoimiin vastataan lauseilla, niistä on vaikeampi tehdä tilastollista analyysiä. Jossain tapauksissa avoimien kysymysten vastaukset voivat olla hyödyllisempiä kuin suljettujen. Kysymysten ollessa väittämiä ei saa vaihtaa negatiivisten ja positiivisten vastauksien suuntaa. Tästä saattaa syntyä virheellisiä vastauksia, jos vastaaja ei huomaa vaihdosta. (Sinkkonen ym. 2009, 112,114.)

Tässä opinnäytetyössä kysely pätee monilla tavoin edelliseen kappaleeseen. Käyttäjryhmää ei oltu varsinaisesti määritelty enne kyselyn tekemistä vaan se oli yleensä lähitaloissa asuvat taloyhtiöiden asukkaat. Kysymysten laatiminen oli suuri haaste.

5.2 Kyselyn suoritus ja toteutus

Kyselylomake lähetettiin muutaman taloyhtiön asukkaille. Kyselyyn valittiin pääasiassa sellaisia taloyhtiöitä, joilla ei vielä ole kotisivuja. Kyselyssä kysyttiin taloyhtiökohtaisten sivujen tarpeellisuudesta. Lomakkeessa oli alkukysymykset, joista saadaan perustietoja. Lomakkeessa kysyttiin muun muassa sivujen hyödyllisyydestä taloyhtiön infotarpeisiin liittyen. Kyselyn runko oli sarja väitteitä, jossa valittiin vaihtoehdoista 1-5 oman mielipiteen mukaan, mitä ollaan väitteen kanssa. Useimmissa kysymyksissä oli 5-portainen Likert -asteikko, jonka Rensis Likert kehitti vuonna 1932. Kyselyyn sisältyi 11 väittämää, joihin vastattiin mukaan kuinka samaa mieltä ollaan väitteen kanssa. Lomake on liitteenä 1.

Kyselytutkimus toteutettiin sekä paperiversiona että internetissä, koska haluttiin tietää myös niiden mielipiteet, jotka eivät paljon tai ollenkaan käytä internetiä. Kysely vietiin taloyhtiöiden asukkaiden asuntoihin. Rappukäytävien ilmoitustaululle kiinnitettiin kahdeksi viikoksi palautuskotelo, johon kyselyyn vastanneet olivat voineet sen palauttaa.

Kysely kohdistettiin talon asukkaille riippumatta siitä olivatko he omistaja-asukkaita vai vuokralaisia. Kyselyn tavoite oli saada asukkaat kiinnostumaan aiheesta enemmän ja antamaan rehellisen mielipiteensä sivujen ideasta.

Kyselylomakkeen mukaan liitteenä tuli saatekirje, jossa selitettiin kyselyn tarkoitus ja selvitettiin sen taustaa. Lomakkeita jaettiin yksi asuntoa kohti eli kysely oli asuntokohtainen. Vaihtoehtona olisi ollut useampi lomake asuntoa kohti. Tällöin kysely olisi ollut henkilökohtainen. Lomakkeen yksilöintitiedot olivat kuitenkin henkilökohtaisia, joten vastaaja edusti huoneistoa.

Saatekirjeessä oli www-osoite kyselyä tukeville sivuille. Niillä oli paperilomaketta vastaava nettilomake. Ne olivat vaihtoehtona paperilomakkeen täyttämiseksi ja palauttamiseksi.

Kysely vietiin 124 huoneistoon. Kyselyä ei viety asuntoihin, joissa oli mainoskielto. Paperilomakevastauksia palautettiin 12%. Internetin kautta tuli 45 vastausta. Vastauksia tuli siis yhteensä 60. Vastauksista saa kuitenkin hyvin kokonaiskuvan asukkaiden mielipiteistä. Tutkimuksen analysointi tehtiin kysymyksittäin frekvenssitaulukolla, koska vastauksien määrä oli 60. Syvällisempään analyysiin tarvittaisiin vähintään 100 vastausta.

5.3 Taustamuuttujista yleensä

Vastausten vähäisen määrän takia analysointi tehtiin frekvenssikaaviolla, koska tavallisesti vasta 100 vastauksesta saadaan luotettavia tuloksia. Suurin osa vastauksista tuli kerrostaloista. Eniten vastanneita löytyi ikäryhmästä 55-64 vuotiaat. Miehiä vastanneista oli 2/3 osaa eli noin 67%. Kolme neljästä vastaajista asui omistusasunnoissa ja noin yksi neljästä vuokra-asunnosta. Hallituksessa olevaksi laskettiin myös ne, jotka ovat olleet ja tällä hetkellä ovat. 65 prosenttia vastanneista oli hallituksessa olevia ja 35% ei ole. Yksi tulosten tarkastelu on tehty hallituksessa olevien kannalta. Joka viidennes vastaaja (noin 20%) ilmoitti, että heidän taloyhtiössään olisi jo kotisivut. 70 prosentilla ei ole kotisivuja ja 5% ilmoitti, että kotisivut olisivat tulossa taloyhtiöön.

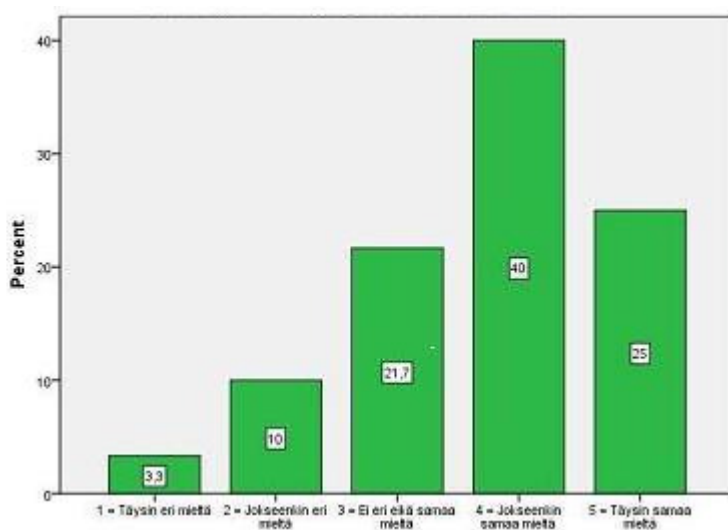
5.4 Kyselyn tuloksia ja analysointia

Kysymysten tulosten perusteella tehtiin kaaviot. Useimmissa kysymyksissä on visualisoitu tuloksia eli tehty pylväs- tai piirakkakaaviot. Kahdessa kysymyksessä on päädytty piirakkadiagrammiin. Lisäksi on kerrottu vastausten keskiarvo. Työn lopussa olevat yhteenvedot ja johtopäätökset on tehty näiden tulosten ja oman pohdinnan perusteella. Käytössä oli oma Microsoft Excel taulukkolaskentaohjelma sekä määräaikainen (kolmen viikon testikäyttö) SPSS for Windows laskentaohjelma. Kaaviot on tehty SPSS-ohjelmalla. Omat laskennat on tehty Excel-taulukkolaskentaohjelmalla. Tulosten perusteella on myös tehty taloyhtiön kotisivujen luonnos. Luonnos on tehty tulevaa kehittämistä varten.

Seuraavassa on tarkasteltu tarkemmin kysymyksien tuloksia ja pohdintaa. Kysymykset pyrittiin muodostaa helposti ymmärrettäviksi. Kysymysten vastausten perusteella pystyttiin ymmärtämään ihmisten mielipiteet sekä luomaan niistä selkeitä johtopäätöksiä. Väittämät 9-10 ja 13-18 ovat samanlaisia keskenään eli vastaukset annettiin 5-portaisen Likert-asteikon mukaan. Taulukossa luvut selventävät grafiikkaa, jotta tulosten lukeminen selventyisi.

Taloyhtiökohtaisten sivujen tarpeellisuus.

Taulukossa ja kaaviossa havainnollistetaan (kuvio 3) väittämän yhdeksän vastaukset määrinä ja prosentteina. Keskiarvoksi muodostui 3,73. Luvut pylväiden kohdalla ovat prosentteja. Vastauksista voidaan päätellä kyselyyn vastanneiden olevan myönteisiä ajatuksille kotisivujen tarpeellisuudessa. Yleisin vastausvaihtoehto oli numero neljä (n = 24). Huomio myös positiivisten vastausten (4 ja 5) yhteinen prosenttiyksikköluku on 65%. Täysin eri mieltä oli vain kaksi ihmistä.

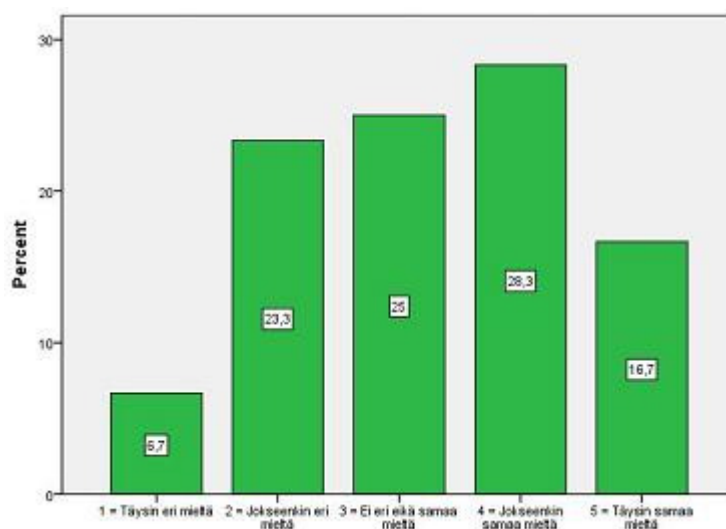


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	2	3,3
	2 = Joksenteinkin eri mieltä	5	10,0
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	13	21,7
	4 = Joksenteinkin samaa mieltä	24	40,0
	5 = Täysin samaa mieltä	15	25,0
	Total	50	100,0

Kuvio 3. Väittämä 9. Taloyhtiökohtaiset sivut ovat tarpeelliset.

Taloyhtiöiden maksaminen ulkopuolisille kotisivupalveluista.

Kaaviossa ja taulukossa (kuvio 4) neljännes (25%) vastasi vaihtoehto kolmen eli ei ole selkeää mielipidettä asiaan. Ihmiset eivät ehkä tarkalleen tiedä mitä väittämä tarkoittaa. Kiinteistöliitto kuitenkin tarjoaa ilmaisia sivuja asiakkailleen. Keskiarvo oli kuitenkin 3,25. Yleisin vastaus numero neljä (n = 17). Täysin eri mieltä on kuitenkin vain muutama henkilö.

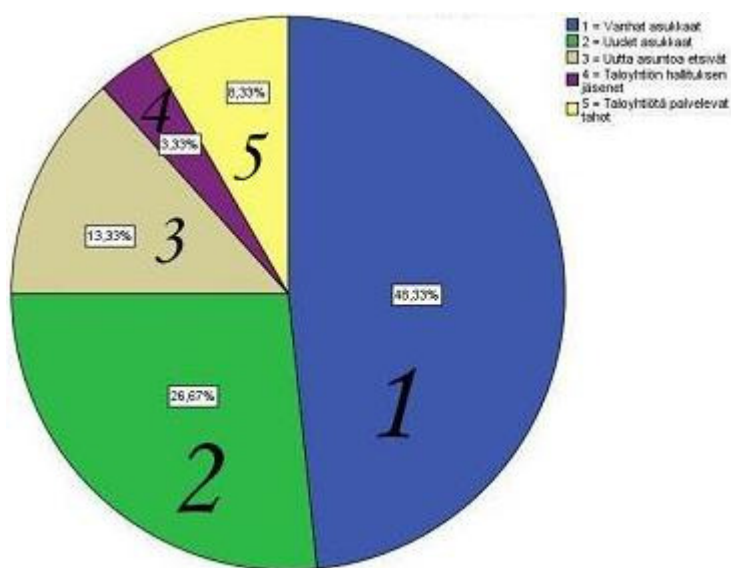


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	4	6,7
	2 = Jaksseekin eri mieltä	14	23,3
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	15	25,0
	4 = Jaksseekin samaa mieltä	17	28,3
	5 = Täysin samaa mieltä	10	16,7
	Total	50	100,0

Kuvio 4. Väittämä 10. Taloyhtiö saa maksaa kotisivupalveluista ulkopuolisille.

Tärkein käyttäjäryhmä sivuilla.

Tämä väittämä oli hieman erilaisempi kuin kaksi edellistä. Kuviossa 5 havainnollistetaan pii-rakkakaaviolla tärkeintä käyttäjäryhmää. Ylivoimaisesti suosituin vaihtoehto oli yksi (vanhat asukkaat) noin puolet (48%). Selkeästi toiseksi erottui kaksi (uudet asukkaat) vähän yli neljäs-osalla äänistä (27%). Asukkaat oli tarkoituksella määritelty kahteen eri ryhmään. Loput vasta-usvaihtoehdot saivat vain hajaääniä. Uudet asukkaat tarkoittavat vähän aikaa sitten muutta-neita asukkaita.

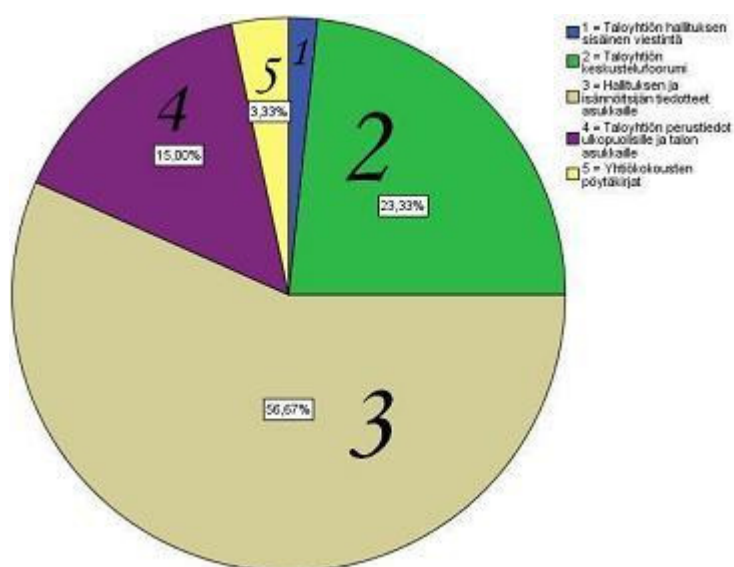


		Frequency	Percent
Valid	1 = Vanhat asukkaat	29	48,3
	2 = Uudet asukkaat	14	26,7
	3 = Uutta asuntoa etsivät	8	13,3
	4 = Taloyhtiön hallituksen jäsenet	2	3,3
	5 = Taloyhtiötä palvelevat tahot	5	8,3
	Total	50	100,0

Kuvio 5. Väittämä 11. Sivujen tärkein käyttäjäryhmä on.

Tärkein sisältö sivuilla.

Tässä väittämässä (kuvio 6) löytyy selkeät kaksi parasta vaihtoehtoa. Väittämä on saman tyylinen 11:n kanssa, mutta kysytään tärkeintä sisältöä. Ykkösvaihtoehto on numero kolme yli puolella vastauksista (Hallituksen ja isännöitsijän tiedotteet asukkaille) 57%. Ajatus taloyhtiön keskustelufoorumista on myös suosittu ja tätä mieltä oli miltei neljäsosa (23%). Selkeä kolmaskin vaihtoehto oli; ”taloyhtiön perustiedot ulkopuolisille ja talon asukkaille”, joka sai noin kuudenneksen äänistä.

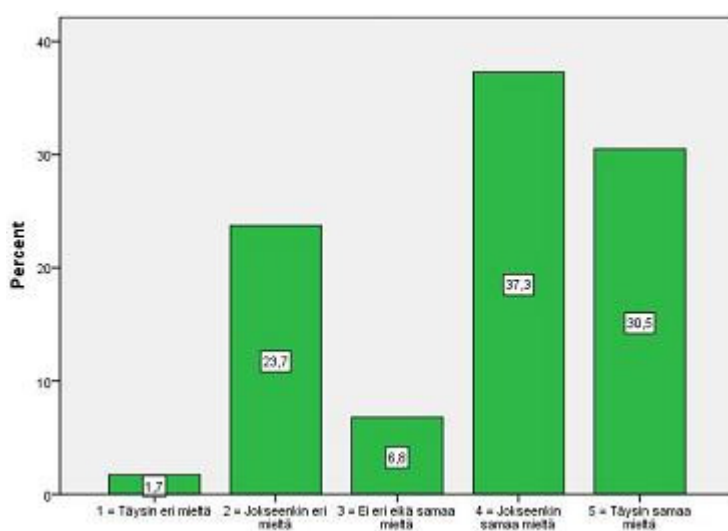


		Frequency	Percent
Valid	1 = Taloyhtiön hallituksen sisäinen viestintä	1	1,7
	2 = Taloyhtiön keskustelufoorumi	11	23,3
	3 = Hallituksen ja isännöitsijän tiedotteet asukkaille	34	56,7
	4 = Taloyhtiön perustiedot ulkopuolisille ja talon asukkaille	9	15,0
	5 = Yhtiökokouksen pöytäkirjat	2	3,3
	Total	50	100,0

Kuvio 6. Väittämä 12. Sivujen tärkein sisältö.

Kirjoitusoikeudet.

Kuvio 7 havainnollistaa väittämän 13 vastaukset. Kaksi kolmasosaa on sitä mieltä foorumiin saavat kirjoittaa vain asukkaat. Vastausvaihtoehdot neljä ja viisi vievät noin 67% kaikista vastauksista. Neljäsosa (24%) on kuitenkin sitä mieltä, että muutkin saisivat kirjoittaa. Keskiarvo kysymykselle on 3,65.

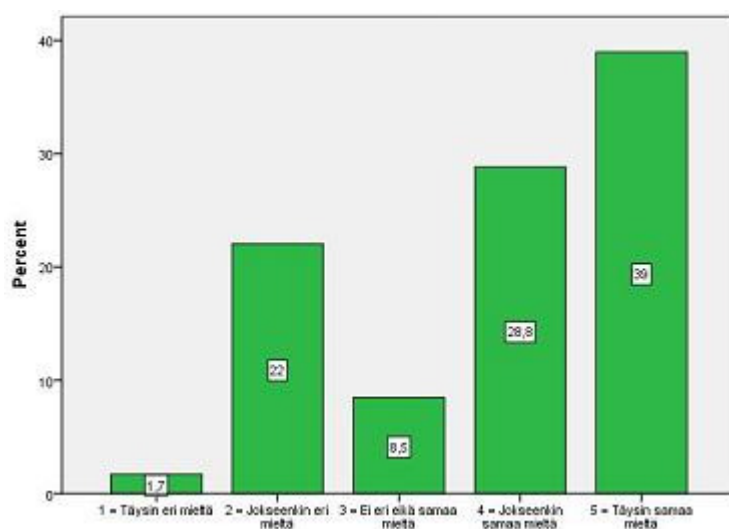


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	1	1,7
	2 = Jotseenkin eri mieltä	14	23,3
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	4	6,7
	4 = Jotseenkin samaa mieltä	22	36,7
	5 = Täysin samaa mieltä	18	30,0
	Total	59	98,3
Missing	-	1	1,7
Total		60	100,0

Kuvio 7. Väittäjä 13. Foorumiin saavat kirjoittaa vain asukkaat.

Viestien näkyvyys.

Kuvio 8 havainnollistaa väittämän 14 tulokset seuraavasti. Foorumin viestit eivät saisi näkyä taloyhtiön ulkopuolelle suuren enemmistön mielestä. Vastausvaihtoehdot 4 ja 5 vievät yhteensä noin 70 prosenttiyksikköä kaikista vastauksista. Kuten edellisessä kysymyksessäkin, pientä eroavaisuutta kuitenkin ihmisillä on, sillä neljännesosa (22%) oli kuitenkin eri mieltä asiasta. Viestien näkyvyydessä vastaajat ovat hieman suotuisampia kuin edellisessä, keskiarvo on 3,75.

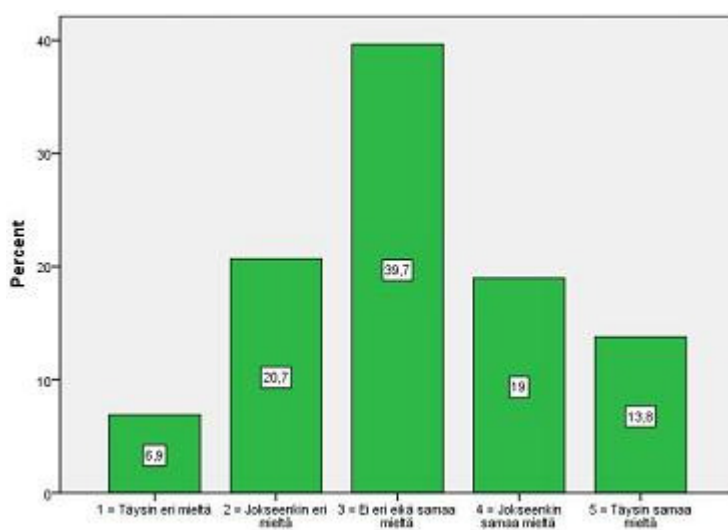


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	1	1,7
	2 = Jotseenkin eri mieltä	13	21,7
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	5	8,3
	4 = Jotseenkin samaa mieltä	17	28,3
	5 = Täysin samaa mieltä	23	38,3
	Total	50	100,0
Missing	-	1	1,7
Total		50	100,0

Kuvio 8. Väittämä 14. Foorumin viestit saavat näkyä vain asukkaille.

Hakusivuston tarpeellisuus.

Väittämä 15 ei selvästi kiinnosta ihmisiä tai he eivät vain osaa sanoa mielipidettensä. Kaavio ja taulukko (kuvio 9) kertoo että, yleisin vastaus oli numero 3 noin 40 prosentilla. Jälkeenpäin ajateltuna väittämä saattoi olla joillekin vastaajille vaikeasti ymmärrettävä. Kaksi vastaajaa jätti kokonaan vastaamatta tähän. Keskiarvoksi muodostui 3,02.

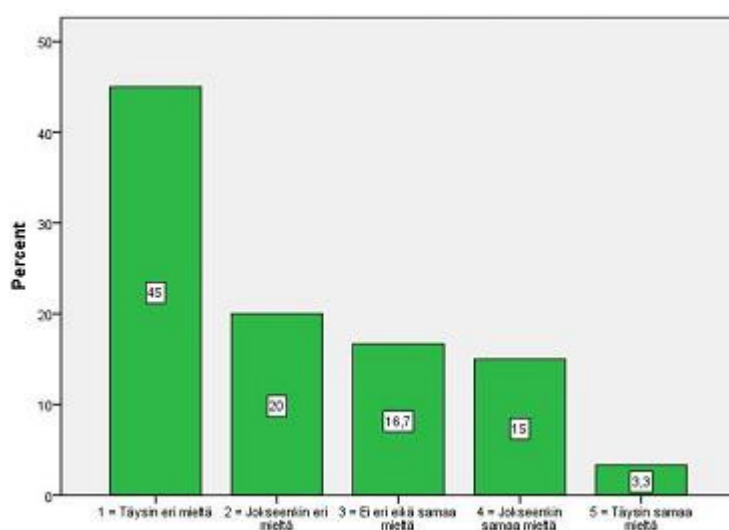


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	4	6,7
	2 = Jotseenkin eri mieltä	12	20,0
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	23	38,3
	4 = Jotseenkin samaa mieltä	17	18,3
	5 = Täysin samaa mieltä	8	13,3
	Total	58	96,7
Missing	-	2	3,3
Total		60	100,0

Kuvio 9. Väittämä 15. Talosivujen löytämiseksi erillinen hakusivusto olisi tarpeellinen.

Pöytäkirjojen näkyvyys.

Kuvio 10 näyttää, ettei kokousten pöytäkirjoja haluta näyttää kovin suopeasti ulkopuolisille. Selkeä enemmistö eli lähes puolet (45%) vastasi vaihtoehdon ”täysin eri mieltä” ja viidennes (20%) vaihtoehdon kaksi ”jokseenkin eri mieltä” eli yhtiökokousten pöytäkirjoja ei haluta levittää ulkopuolisille. Myös keskiarvio oli alhaisin koko kyselystä eli 2,17.

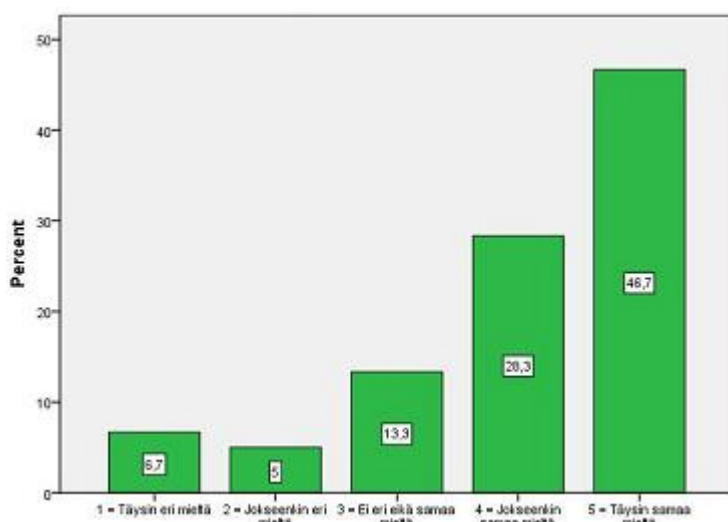


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	27	45,0
	2 = Jokseenkin eri mieltä	12	20,0
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	10	16,7
	4 = Jokseenkin samaa mieltä	9	15,0
	5 = Täysin samaa mieltä	2	3,3
	Total	60	100,0

Kuvio 10. Väittämä 16. Yhtiökokousten pöytäkirjat saavat näkyä asukkaille.

Hallituksen jäsenten nimien julkaisu sivulla.

Puolet (47%) on sitä mieltä, että sivuilla saa lukea jäsenten nimet (kuvio 11). Muutenkaan ei ole paljoa prosentteja negatiivisissa mielipiteissä. Lain puolesta jäsenten nimet ovat yleistä tietoa, sekä ne ilmoitetaan yleensä perinteisillä ilmoitustauluilla. Keskiarvoksi kipusi huima 4,03.

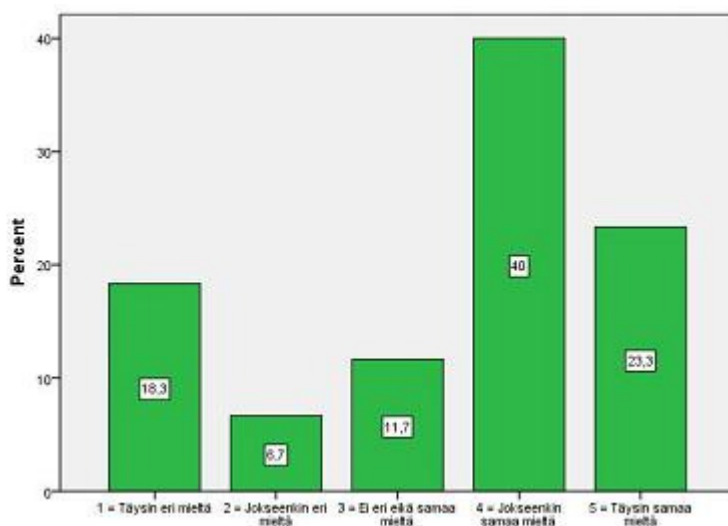


		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	4	6,7
	2 = Jaksenkin eri mieltä	3	5,0
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	8	13,3
	4 = Jaksenkin samaa mieltä	17	28,3
	5 = Täysin samaa mieltä	23	46,7
	Total	50	100,0

Kuvio 11. Väittämä 17. Sivulla julkaistaan hallituksen jäsenten nimet.

Hallituksen jäsenten yhteystietojen julkaisu sivuilla.

Kuvio 12 havainnollistaa väittämän 18 tulokset. Keskiarvo (3,43) on hieman alhaisempi kuin edellisessä saman tyyppisessä kysymyksessä. Yleisin vastaus oli tässä numero 4 (40%) ja viidettäkin oli noin neljännesosa (23%). Toisaalta löytyi ääripäitäkin eli numero ykköstä melkein viidennes (18%). Eli kysymys jakaa ihmisiä hyvin eri kastiin. Yhteystiedoksi luetellaan lähinnä puhelinnumero ja sähköposti. Sähköposti ei ole niin kriittinen kuin puhelinnumero. Väittäminen oli tarkoituksella yleistetty.



		Frequency	Percent
Valid	1 = Täysin eri mieltä	11	18,3
	2 = Jotseenkin eri mieltä	4	6,7
	3 = Ei eri eikä samaa mieltä	7	11,7
	4 = Jotseenkin samaa mieltä	24	40,0
	5 = Täysin samaa mieltä	13	23,3
	Total	50	100,0

Kuvio12. Väittäminen 18. Taloyhtiön sivuilla julkaistaan hallituksen jäsenten yhteystietoja.

5.5 Vastajien yksittäisiä kommentteja

Tähän lukuun on poimittu mielenkiintoisimmat vastaajien kommentit.

”Taloyhtiön sivujen tulisi palvella yhtiön strategisten päämäärien toteuttamista ja toimia instrumenttina strategian täytäntöönpanossa ja seurannassa.”

”Omat kotisivut olisivat tarpeelliset meidänkin taloyhtiössä. Varmasti tiedonvälitys tehostuisi ja ehkä kynnys vaikuttaa oman taloyhtiön asioihin madaltuisi.

”Haasteena tässä on vanhukset, jotka eivät välttämättä käytä internetiä ja eivätkä siten hyötyisi taloyhtiön kotisivuista. Mutta tulevaisuudessa varmasti kysyntä tällaiselle palvelulle kasvaa.”

”Esimerkiksi yhtiökokousten pöytäkirjat tulisi näkyä ulkopuolisille, mikäli taho on luotettava, ja esimerkiksi uuden asunnon hakijoiden olisi hyvä saada tietää mitä taloyhtiössä on viime aikoina päätetty, mutta tätä pitäisi rajoittaa jollain tavalla, jottei kuka hyvänsä pääse niihin käsiksi. Samoin pitäisi foorumiin kirjoittamista.”

”Minusta taloyhtiösivut on tarkoitettu vain talossa asuville, oli ne sitten uusia tai vanhoja asukkaita. Asukkaat voivat sieltä katsoa yhteystietoja isännöitsijään, huoltoon tai hallituksen jäseniin. Sieltä löytyy myös erilaisia ohjeita asumiseen, as.oy:n toimintaan jne., välillä tulee sellainen olo, että kaikki ei oikein ymmärrä mitä pitää ottaa huomioon esim. asunnon tai talon kunnan ylläpitämisessä tai naapuruussuhteiden toimivuudessa. Sieltä löytyy myös juuri tähän taloyhtiöön liittyviä ohjeita esim. pesutuvan, kuivaushuoneen, grillikatoksen käytöstä jne. ”

5.6 Tulosten tarkastelua hallituksen jäsenten osalta

Tässä kohdassa taustamuuttujiksi laskettiin hallituksen jäsenet. Jäseneksi laskettiin myös ne, jotka ovat aikaisemmin olleet taloyhtiön hallituksessa. Summaksi tuli 21 eli noin 35% kaikista vastanneista. Tarkemmin lueteltuna 16 on tällä hetkellä hallituksessa ja viisi on ollut joskus. Suurin osa on miehiä. Hallituksessa olleista yli puolet oli 55-64 vuotiaita. Kukaan hallitukseen kuuluvista ei ollut 18-24 vuotias.

Väittämässä yhdeksän (taloyhtiökohtaiset kotisivut ovat tarpeelliset) hallituksen jäsenet ovat sitä mieltä että taloyhtiökohtaiset sivut ovat tarpeelliset, kun laskee vaihtoehtojen 4 ja 5 yhteistulokseksi 57%.

Väittämän 10 (taloyhtiö saa maksaa kotisivupalveluista ulkopuolisille) vastaukset jakaantuu tasaisemmin negatiiviseen ja positiiviseen. Vaihtoehdot yksi ja kaksi (29%) ja neljä ja viisi (43%) eli tämä osoittaa, että sivut voisivat kannattaa, vaikka niistä pitäisi maksaa ulkopuoliselle.

Tärkeimmistä käyttäjäryhmistä (väittämä 11: sivujen tärkein käyttäjäryhmä on) ollaan selkeästi yhtä mieltä. Yli puolet mainitsee vastaukseen vanhat asukkaat ja muut saavat hajaääniä.

Tärkein sisältö (väittämä 12: sivujen tärkein sisältö) on selkeästi ”hallituksen ja isännöitsijän tiedotteet asukkaille”, noin puolella (11) vastauksista. Tasaisesti toisena on taloyhtiön keskustelufoorumi (5) ja taloyhtiön perustiedot ulkopuolisille ja asukkaille (4).

Hallituksessa olevat ovat suurilta osin sitä mieltä, että foorumiin saavat kirjoittaa vain asukkaat (väittämä 13: foorumiin saavat kirjoittaa vain asukkaat). Vielä jyrkemmin viestien näkyvyyden soisi vain asukkaille (vaihtoehdot 4 ja 5 = 76%).

Vielä suurempi osa rajoittaisi foorumin näkyvyyttä ulkopuolisille (väittämä 14: foorumin viestit saavat näkyä vain asukkaille). Tulokset ovat yhdensuuntaisia kaikkien vastaajien kanssa. On vähän ristiriitaista, että foorumin näkyvyyttä ulkopuolisille rajoitetaan vähän enemmän kuin kirjoitusoikeutta.

Hallituksessa olevat eivät innostuneet tai kiinnostuneet vastausten perusteella hakusivustosta eli portaalista (väittämä 15: talosivujen löytämiseksi erillinen hakusivusto olisi tarpeellinen), missä taloyhtiökohtaiset sivut voisivat olla.

Kokousten pöytäkirjojen näkyminen muille kuin taloyhtiön asukkaille on jyrkästi torjuttu. Väittämä 16 (yhtiökokousten pöytäkirjat saavat näkyä asukkaille) ei saanut hallituksen jäseniltä yhtään positiivista vastausta, joka kertoo paljon.

Väittämä 17 (taloyhtiön sivuilla julkaistaan hallituksen jäsenten nimet) kertoo, että jäsenten nimet saa luvan julkaista sivulla.

Väittämään 18 (taloyhtiön hallituksen jäsenten yhteistiedot julkaistaan) suhtaudutaan jo paljon tiukemmin vaikka saakin vielä jonkin verran positiivisia vastauksia.

6 Taloyhtiön tavoitesivujen määrittelyä

Tässä luvussa on selitetty taloyhtiökohtaisten sivujen luonnosta. Sitä havainnollistetaan kuvilla ja tekstillä. Luonnos on myös osa johtopäätöksiä.

6.1 Portaali

Portaaleita on nykyään monenlaisia. Portaali voidaan kuitenkin määritellä sivustoksi, jossa on koostettu erilaisia verkkopalveluita tietynlaiseksi kokonaisuudeksi. Yritys voi säästää portaali-

en avulla aikaa ja vaivaa. Niistä on myös hyötyä internetin käyttäjille. Kaikki tehtävät sujuvat kätevästi kun kaikki palvelut on koottu yhdeksi sivustoksi. Alun perin portaalit tulivat 1990-luvulla ja ne olivat pääasiassa hakukoneita. (Metsämäki 2000, 28-29).

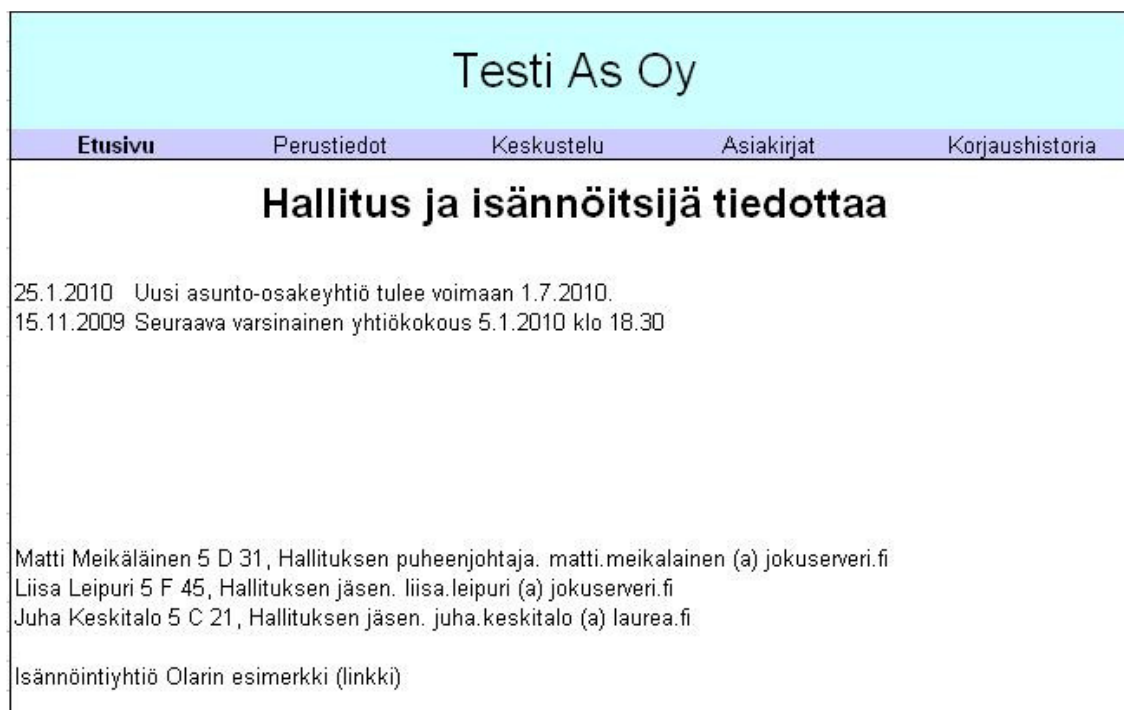
6.2 Verkkopalvelu

Verkkopalveluksi voi nimittää kaikkia kävijöilleen hyötyä tarjoavia www-sivuja. Asukkaat voivat asioida sivuilla ja hakea sieltä tietoa. Verkkopalvelu voi tarkoittaa esimerkiksi verkkopankkia, jossa asiakas voi asioida pankkiasioita. Verkkopalvelu voi myös tarkoittaa esimerkiksi tiedottamista tai uutis-sivuja.

6.3 Luonnos

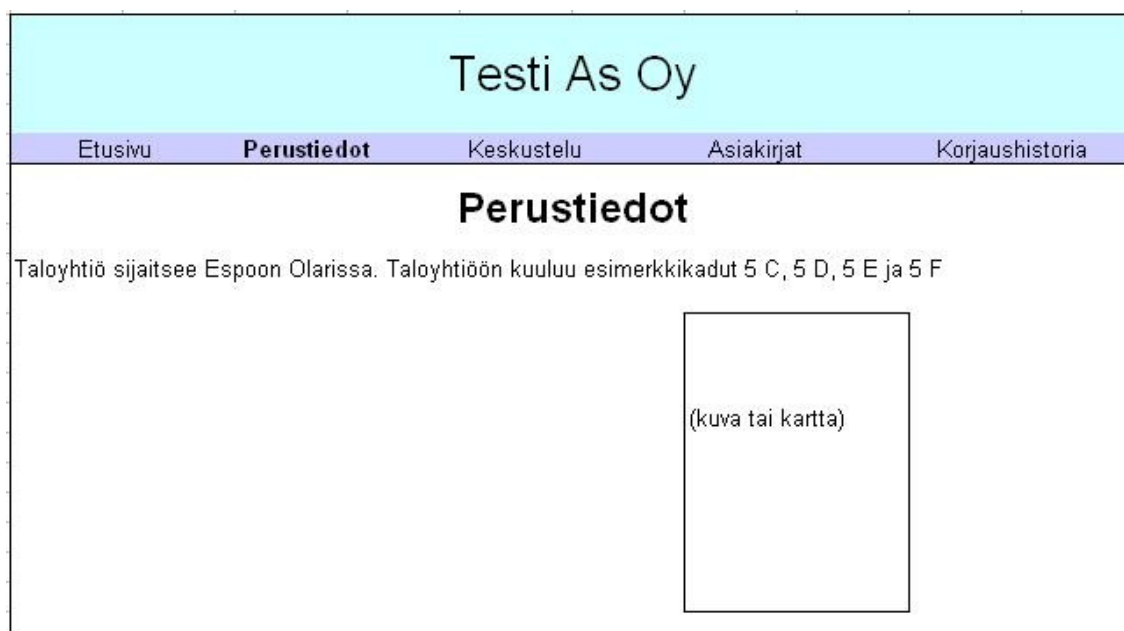
Sivustolla tulee olemaan viisi sivua. Sivujen nimet ovat etusivu, perustiedot, keskustelu, asiakirjat ja korjaushistoria. Etusivulla tulee olemaan tiedotteita hallitukselta ja isännöitsijältä ja uutisia hallituksen jäsenten nimet ja sähköposti. Yhteystietoja laitetaan sen mukaan mitä kukin haluaa. Eli sähköposti tulee kaikilta jäseniltä, mutta puhelinnumerot vain halukkailta. Lisäksi siinä näkyy isännöitsijätoimiston yhteystiedot ja linkki sen etusivulle. Näiden lisäksi kerrotaan vielä taloyhtiön perustiedot. Keskustelusivulla näkyy aiheketjut heti ensimmäisellä sivulla. Alhaalla on kirjautumislomake asukkaille mikäli ne haluavat kirjoittaa keskusteluun jotain. Tämän lisäksi on vielä keskustelualue, joka ei näy muille kuin asukkaille ja siellä voi keskustella täysin yksityisesti taloyhtiön asioista. Toinen vaihtoehto on, että kaikki keskustelu kokonaan on yksityistä asukkaille, jos niin haluaa. Keskustelussa valvojana voi toimia sivun ylläpitäjä. Eli asiattomat viestit voi tarvittaessa poistaa, jos siihen on tarve. Asiakirjat-sivulla tulee olemaan esimerkiksi yhtiökokousten pöytäkirjoja ja päätöksiä sähköisesti. Pöytäkirjojen lataus vaatii kirjautumisen. Korjaushistoria voi olla vapaasti näkyvillä kaikille, jotka sivuilla vierailevat. Korjaushistorian pääsivulla luetellaan tehdyt ja tulevat korjaukset ja huoltotyöt. Näistä aukeaa tarvittaessa vielä alasivu, jossa on töistä tarkempia tietoja.

Kuvia voi tarpeen mukaan lisäillä näille sivuille. Asukkaille jaetaan huoneistokohtaisesti tunnus ja salasana, jolla ne pääsevät katsomaan sivuston suljettuja alueita. Kaksi ylintä laatikkoa on kiinteitä ja ne ovat jokaisella sivulla. Jokaiselta sivulta pääsee kätevästi mihin sivuun tahansa. Palvelussa on pyritty selkeyteen ja helppokäyttöisyyteen. Värit ovat visuaalisesti hillityt.



Kuvio 13. Etusivu.

Tässä (kuvio 13) on luonnos etusivusta. Etusivu koostuu tiedotteista hallituksen jäsenten yhteystiedoista. Alhaalla on linkki isännöintiyrhtiön sivuille. Vaihtoehtona on alapalkki, johon tulisi linkki ja tietoja.



Kuvio 14. Perustiedot.

Perustiedot-sivulla (kuvio 14) on taloyhtiön perustiedot sekä mahdollisesti kuvia ja/tai karttoja. Perustiedot voivat käsittää esimerkiksi kaupungin nimen, kaupunginosan nimen, postinumero ja osoitteen.

Testi As Oy				
Etusivu	Perustiedot	Keskustelu	Asiakirjat	Korjaushistoria
Keskustelu				
Huolto- ja korjaus				
Yleinen keskustelu				
Kirjautu tästä:				
Tunnus	<input type="text"/>	(Kirjoitus vaatii kirjautumisen)		
Salasana	<input type="text"/>			

Kuvio 15. Keskustelu.

Keskustelusivun etusivulla (kuvio 15) on kirjautumislomake sekä siitä pääsee keskustelualueille lukemaan. Huolto- ja korjaus sekä Yleinen keskustelu ovat esimerkkejä eri keskustelualueista. Lukeminen ei vaadi kirjautumista, mutta kirjoittaminen vaatii.

Testi As Oy				
Etusivu	Perustiedot	Keskustelu	Asiakirjat	Korjaushistoria
Asiakirjat				
Yhtiökokouksen pöytäkirja 15.12.2009 (PDF, 0.2 mt)				
Hallituksen kokous 15.9.2009 (PDF, 0.1 mt)				
Kirjautu sisään ladataksesi				
Tunnus	<input type="text"/>			
Salasana	<input type="text"/>			

Kuvio 16. Asiakirjat.

Kuvio 16 havainnollistaa asiakirjat-sivun. Tiedostoja voi ladata vain kirjautuneena. Asiakirjat eivät näy listassa ellei ole kirjautuneena. Ne voidaan laittaa esimerkiksi PDF:nä tai muuna tekstitiedostona sivulle, jolloin ne voidaan lukea siitä suoraan. Vaihtoehtoisesti asiakirjoja ei edes näy muuta kuin kirjautuneille.



Kuvio 17. Korjaushistoria.

Viides pääsivu on sivu, jossa näkyvät korjaukset (kuvio 17). Tähän kerätään listaa tulevista ja menneistä korjauksista. Tämä sivu näkyy kaikille sellaisenaan. Yläreunassa alkaa esimerkiksi lista milloin, missä ja mitä on tehty. Vaihtoehtoisesti nämä voidaan laittaa tunnusten taakse, että kaikki eivät niitä näe.

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyöhön kuului neljä osaa: tarkastella taloyhtiön toimintaa ja viestintää lähdekirjallisuuden avulla, kartoittaa nykyisiä jo olemassa olevia taloyhtiökohtaisia sivuja, suorittaa kyselytutkimus talosivujen tarpeellisuudesta sekä laatia luonnos eli paperiproto talosivuista, kyselyn ja toteutettujen sivujen perusteella.

Kartoituksen eli benchmarkingin ja kyselyn avulla saatiin aikaiseksi paperiproto sivustosta. Sivulla oleva navigointirakenne on tehty mahdollisimman kevyeksi ja helpoksi omaksua.

Asianmukaiset suojaukset tulevat. Sivupohja täytyy tehdä niin, että kuka vaan osaa jatkossa päivittää ja ylläpitää sitä. Isännöitsijän homma voisi olla siinä, mutta tarvitaan ammattitaitoa.

Työ eteni järjestelmällisesti aloittaen teoriaan tutustumisesta ja sen jälkeen kirjoittamisesta erilaisia lähteitä käyttäen. Seuraavassa vaiheessa käytiin läpi yksittäisiä taloyhtiösivuja sekä yrityksiä, jotka tarjoavat tällaisia ratkaisuja. Kyselyn tekeminen kokonaisuudessaan osoittautui aika vaikeaksi ja analysointi vielä vaikeammaksi. Myös pelko oli, että ihmiset eivät vastaisi lomakkeisiin. Tämä pelko osoittautui osittain todeksi. Asiasta ei siis saada tarkkaa tilastollista

tutkimusta. Internetistä tuli enemmän vastauksia. Tulosten avulla onnistuttiin kuitenkin luomaan jotain uutta ja innovatiivista. Esitetyt paperiprotot on tehty juuri vastausten ja oman harkinnan kautta. Sivujen osat on harkittu tarkkaan viestinnän ja informaation kannalta.

Alun perin oli tarkoituksena myös suunnitella hakuportaali. Kysely osoitti kuitenkin, ettei ihmisiä kiinnosta sellainen vielä tarpeeksi. Hakuportaalien suunnittelu jätettiin kokonaan pois tästä opinnäytetyöstä, koska se ei näyttänyt tuovan lisäarvoa. Portaalilla voisi olla kuitenkin käyttöä, vaikka sitä ei osata etukäteen kaivata.

Taloyhtiösivut ovat tarpeellisia nyt ja tulevaisuudessa. Aukkaat aristelevat, koska kyseessä on uusi asia kyseessä. Sivujen markkinointi auttaa asukkaita löytämään. Sivuja pitää myös ylläpitää, jotta niistä olisi hyötyä. Sivujen ylläpitäjän löytäminen voi olla vaikea asia. Jos se ei ole kukaan hallituksesta tai asukas, voisi se olla on isännöintiyhtiön vastuulla. Juuri keskustelufoorumien luulisi auttavan ihmisiä antamaan palautetta ilman että tarvitsisi kasvatusten sitä tehdä. Internet voi tässä tapauksessa toimia myös tietoarkistona esimerkiksi remonttien ja asiakirjojen osalta. Niiden on hyvä olla siellä nähtävillä aina kun haluaa katsoa, mutta ainakin asiakirjat on hyvä sulkea tunnusten taakse. Kuvat liittyvät myös viestintään, mutta sivut eivät tarvitse erillistä galleriasivua. Sivut ovat paperitiedotukseen rinnakkainen ja tukeva tapa antaa informaatiota.

Ongelmaksi muodostuu vanhuksia, jotka eivät käytä tietokonetta tai Internetiä paljon tai ollenkaan. Toisaalta ongelmaa tai ei synny, jos viestintäkanavat ovat rinnakkaiset ja molempia käytetään. Ikärakenne sivujen käyttäjiin muodostuisi tutkimuksen perusteella 18 vuotiaista ylöspäin.

Tämä aihe sopi hyvin opinnäytetyöksi. Aihe on lisäksi ajankohtainen. Asia ei ole uusi, mutta silti aika tuntematon aihepiiri monille. Siihen nähden talosivuja on kartoituksen perusteella kuitenkin aika paljon jo internetissä.

Kyselyn perusteella mielipiteet jakautuivat monipuolisesti. Joidenkin mielestä ei tarvita muuta kuin perinteinen ilmoitustaulu ja kirjeviestintä. Enemmistön mielestä kuitenkin tiedonkulku tehostuisi, jos käytettäisiin internetin tuomia hyötyä hyväkseen. Monien mielestä kuitenkin tietojen pitäisi pysyä vain taloyhtiön sisällä, varsinkin arkaluontoisen tiedon.

Vaikka kaikista asioista tehdään nykyään kotisivuja, niin taloyhtiöiden kohdalla ne eivät silti ole yleistyneet. Syitä on monia ja niitä on vaikea eritellä. Markkinat eivät ole vielä valmiita tällaiselle palvelulle välttämättä. Jokainen asiaan perehtynyt voi ennustaa, että sivut tulevat yleistymään hyvin paljon lähivuosina. Epävirallisesti tutuilta tehtyjen kysymysten perusteella taloyhtiökohtaisia sivuja ei vielä ole monella taloyhtiöllä.

Toimeksiantajayritys Sivu-Print Oy saa opinnäytetyöstä tavoittelemaansa informaatiota. Työssä on kattava kartoitus taloyhtiöiden kotisivutilanteesta sekä kotisivujen pystytystä ja ylläpitoa tukevista ja palvelevista toimijoista. Lisäksi työn keskeinen osa, kyselytutkimus, antaa tietoa tarpeista.

Kyselytutkimus osoitti, että taloyhtiön hallinnon antama tiedotus asukkaille sekä taloyhtiön sisäinen keskustelu-foorumi ovat tärkeimpiä sivustojen sisältöjä. Tämä olikin oletettavaa, mutta näiden tärkeys korostui ehkä vielä oletettuakin enemmän. Tutkimus vahvisti myös oletusta, että asuntoyhtiökohtaisia internet-sivuja pidetään yleisesti ottaen tärkeinä viestintäkanavina. Lähtöoletuksiin nähden mielenkiintoinen poikkeavuus oli siinä, että erityistä hakuportaalia taloyhtiö-sivujen löytämiseksi ei juurikaan pidetty tarpeellisena. Tällaisen tarve tosin saattaa lisääntyä jos ja kun muiden kuin asukkaiden käyttö saa nykyistä enemmän painoa.

Yksi lähtökohdan tutkimuskysymyksistä oli, että miksi taloyhtiöiden sivustot eivät ole yleistyneet nykyistä enempää. Ehkä tällaista palvelua ei vielä arvosteta tarpeeksi. Tarvittava tekniikka on ollut jo vuosia käytössä, idea ei ole uusi ja tarvetta ilmoitetaan olevan. Tutkimuksen vastaukset tähän ovat, että toteutus ei vaan ole helppoa. Yksityiskohtaiset tarpeet vaihtelevat joten räätälöintiä tarvitaan. Se lisää kustannuspainetta sekä työnä että rahana. Suurin rakenteellinen vaikeustekijä lähtee siitä, että sivujen käytön kynnyksen pitäisi olla äärimäisen matala. Toisaalta suuri osa sivujen sisällöstä pitäisi suojata järkevästi ulkopuolisilta ja se taas edellyttää jonkinlaista kirjautumismekanismia, jolloin käyttö ei voi olla niin suoraviivaista kuin täysin avoimilla sivuilla.

Tutkimuksessa laadittu talosivujen luonnos antaa Sivu-Print Oy:lle hyvän lähtökohdan, jos yritys päättää panostaa palvelujen tuottamiseen talosivumarkkinoille.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

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

Kyläkallio, J., Iiro, O., & Kyläkallio, K. 2008. Osakeyhtiö. Helsinki:Edita.

Metsämäki, M. 2000. Verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Edita.

Munkki, K. 2009. Elämää pykälien mukaan. Turun Sanomat 4.10.2009.

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

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa. Juva: WS Bookwell.

Viiala, H. & Rantanen, R. 2008. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. 1. painos. Juvenes Print Oy

Sähköiset lähteet

1000 Taloyhtiötä avannut kotisivut Kiinteistöliiton jäsenetuna. 2009. Suomen Kiinteistöliitto. Viitattu 10.11.2009. <http://www.kiinteistoliitto.fi/uutiset/18659.html>

Arabianranta.fi. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.arabianranta.fi/taloyhtiot/>

Asokodit. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.asokodit.fi/kotikulma/>

Domus-isännöintijärjestelmä. 2009. Turun Tietoaika Oy. Viitattu 11.11.2009. <http://www.tietoaika.fi>

Helsingin Virkamiesasunto-osakeyhtiö. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.virkamiesasunto.com/>

Isännöintitoimisto Neena. 2009. Viitattu 11.11.2009. <http://www.isannointitoimisto.com/>

Isännöintiverkko Oy. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.isannointiverkko.fi/asoy/taloyhtiot/kotisivut.html>

Kiinteistöhallinta SKH. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.skh.fi/public/propmngt/product/productgeneral.aspx>

Kilke Works Oy. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.kilkeworks.fi/content/view/41/65>

Korhonen, P. 2009. Tyhmä taloyhtiö on helppo saalis. Viitattu 5.11.2009. <http://www.taloussanomat.fi/asuminen/2009/09/12/tyhma-taloyhtio-on-helppo-saalis/200919849/139>

Kotalolle kotisivut. 2007. Kiinteistölehti 2/2007. Viitattu 11.11.2009. <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=467>

Meidän Taloyhtiö. 2009. Baware Oy. Viitattu 6.11.2009. <http://www.meidantaloyhtio.com>

Osakeyhtiö. 2009. Laki24fi. Viitattu 8.10.2009. <http://www.laki24.fi/yrit-osakeyhtio.html>

Pihapiiri.fi. 2009. Whitestone Oy. Viitattu 11.11.2009. <http://www.pihapiiri.fi>

Selvitys: Asukkaat kokevat, että taloyhtiössä pimitetään tietoa. 2009. Viitattu 5.11.2009. <http://www.isannointiliitto.fi/4943.html>

Six Sigma. 2010. Viitattu 18.2.2010.

<http://www.isixsigma.com/offsite.asp?A=Fr&Url=http://www.prosci.com/benchmarking.html>

SKV isännöinti. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.skvisannointi.fi/Pages/Etusivu.aspx>

Taloni.fi. 2009. Viitattu 12.11.2009. <http://www.taloni.fi/taloni/index.php>

Taloyhtio.info. 2009. Mobimus Oy. Viitattu 6.11.2009. <http://www.taloyhtio.info>

Taloyhtiösivut. 2009. Kiinteistöliitto. Viitattu 5.11.2009. <http://www.taloyhtiosivut.fi/>

Vaikuttaminen ja viestintä taloyhtiössä. 2009. Isännöintiliitto. Viitattu 25.11.2009. <http://www.isannointiliitto.fi/tutkimukset/viestinta/>

Liitteet

Saatekirje talosivut-kyselyyn

Tarvitseeko taloyhtiönne kotisivuja? Minkälaiset niiden pitäisi olla? Vastaamalla kyselyyni voit edistää asuntoyhtiöiden viestinnän kehittämistä.

Olen Laurea-ammattikorkeakoulussa Leppävaaran toimipisteessä opinnäytetyötä tekevä tietojenkäsittelyn opiskelija. Teen tutkimusta taloyhtiökohtaisten verkkosivujen tarpeellisuudesta.

Kyselyä tukeva sivusto toimii www-osoitteessa: www.talosivut.fi. Siellä on oheista kyselylomaketta vastaava kysely nettilomakkeena. Vaihtoehtona paperilomakkeen täyttämiseksi ja jättämiseksi voit vastata nettilomakkeella. Asuntoa kohti jaetaan yksi lomake. Oletetaan, että vastaaja edustaa huoneiston yhteistä kantaa. Lomakkeen saa toki kopioida ja vastata useampikin.

Jätä tyhjäksi kohdat, joihin et halua vastata.

Kysely koskee sekä sellaisia taloyhtiöitä joilla jo on kotisivut että sellaisia joilla ei (vielä) niitä ole.

Pyydän jättämään täytetyn paperilomakkeen 11.12.2009 mennessä rappukäytäväsi aulassa olevaan kuoreen tai täyttämään vastaavan nettilomakkeen. Voit ottaa yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse, jos jokin asia on epäselvä.

Terveisin,

Juha Keskitalo
Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara
puh. 050 346 1258
juha.keskitalo@laurea.fi

KYSELY TALOYHTIÖKOHTAISISTA KOTISIVUISTA**Ohjeet:**

Valitse vaihtoehto ympyröimällä tai kirjoita vastaus.

1. Vastaajan taloyhtiön kunta: _____

2. Rakennuksen tyyppi: **Kerrostalo** **Rivitalo** **Omakotitalo**

3. Ikä: **18-24** **25-34** **35-44** **45-54** **55-64** **yli 64**

4. Sukupuoli: **Mies** **Nainen**

5. Asumisperuste: **Omistus** **Vuokrasuhde** **Osaomistus** **Asumisoikeus**

6. Hallituksen jäsenyys: **Olen** **Olen ollut** **En ole**

7. Käytän internetiä: **Päivittäin tai lähes** **Viikoittain** **Harvemmin**

8. Taloyhtiön kotisivutilanne: **On** **Ei ole** **Tulossa** **On ollut**

Kysymyksissä 9-10 ja 13-18

1= täysin eri mieltä

2= jokseenkin eri mieltä

3= ei eri eikä samaa mieltä

4= jokseenkin samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

9. Taloyhtiökohtaiset kotisivut ovat tarpeelliset.

1 2 3 4 5

10. Taloyhtiö saa maksaa kotisivupalveluista ulkopuolisille.

1 2 3 4 5

11. Rastita sivujen tärkein käyttäjäryhmä. (Rasti vain yhteen kohtaan)

___ Vanhat asukkaat

___ Uudet asukkaat

___ Uutta asuntoa etsivät

___ Taloyhtiön hallituksen jäsenet

___ Taloyhtiötä palvelevat tahot

12. Rastita sivujen tärkein sisältö. (Rasti vain yhteen kohtaan)

- Taloyhtiön hallituksen sisäinen viestintä
 Taloyhtiön keskustelufoorumi
 Hallituksen ja isännöitsijän tiedotteet asukkaille
 Taloyhtiön perustiedot ulkopuolisille ja talon asukkaille
 Yhtiökokousten pöytäkirjat

1= täysin eri mieltä
 2= jokseenkin eri mieltä
 3= ei eri eikä samaa mieltä
 4= jokseenkin samaa mieltä
 5= täysin samaa mieltä

13. Foorumiin saavat kirjoittaa vain asukkaat.

1 2 3 4 5

14. Foorumin viestit saavat näkyä vain asukkaille.

1 2 3 4 5

15. Talosivujen löytämiseksi erillinen hakusivusto olisi tarpeellinen.

1 2 3 4 5

16. Yhtiökokousten pöytäkirjat saavat näkyä taloyhtiön ulkopuolisille.

1 2 3 4 5

17. Taloyhtiön sivuilla julkaistaan hallituksen jäsenten nimet.

1 2 3 4 5

18. Taloyhtiön sivuilla julkaistaan hallituksen jäsenten yhteystietoja.

1 2 3 4 5

19. Tähän voit lisätä kommentteja:
