



ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Case: Tampereen KV-Isännöinti Oy

Olga Denisova

Opinnäytetyö
Kesäkuu 2012
Liiketalouden koulutusohjelma
Uudistuvan yritystoiminnan,
markkinoinnin ja talousjohtamisen
suuntautumisvaihtoehto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinoinnin, talousjohtamisen ja uudistuvan yritystoiminnan suuntautumisvaihtoehto

DENISOVA, OLGA:

Asiakastyytyväisyyskysely – Case: KV-Isännöinti Oy

Opinnäytetyö 44 sivua, josta liitteitä 7 sivua
Toukokuu 2012

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Tampereen KV-Isännöinti Oy:n isännöintipalvelun asiakastyytyväisyyttä. Tampereen KV-Isännöinti Oy on isännöintialan yritys, joka on toiminut isännöinti- ja kiinteistöalalla kymmenen vuotta. Työssä selvitettiin, kuka on asiakas, millaisia mielikuvia asiakkailta on Tampereen KV-Isännöinti Oy:stä, kuinka hyvin isännöintipalvelu yleisesti ottaen tarjoaa palvelunsa, ja minkälaisia toivomuksia vastaajilla on yritykselle.

Tutkimusmenetelmänä olivat kvantitatiivinen menetelmä ja lisäksi kvalitatiivisen menetelmän piirteet (kolme avointa kysymystä). Kyselylomake tehtiin yrityksen isännöitsijän toivomuksien perustella ja siihen lisättiin myös omia kysymyksiä. Tutkimukseen osallistuivat taloyhtiöiden puheenjohtajat, jotka ovat Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakkaita. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille postilla 14.2.2012. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Tutkimuksen vastausprosentti on 50 prosenttia.

Tutkimuksen tuloksien analysointi selvitti, että Tampereen KV-Isännöinti Oy:n ensisijainen asiakas on taloyhtiö, joka omistaa kerrostaloja tai rivitaloja. Ne asioivat yrityksen kanssa pari kertaa kuukaudessa ja valitsevat yhteydenottotavaksi puhelimen ja sähköpostin. Suurin osa vastaajista vieraili myös yrityksen Internet-sivulla. Yrityksen isännöinti-palvelulle oli annettu hyvät arvot. Vastaajat olivat aktiivisia vastaamaan avoimiin kysymyksiin. Niihin oli kirjoitettu myönteisiä kommentteja, sekä toivomuksia yrityksen toiminnan parantamiseksi. Asiakastyytyväisyyden tason selvittämisen jälkeen voi Tampereen KV-Isännöinti Oy muokata palvelunsa ja toimintansa asiakkaiden tarpeiden mukaan.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Innovative Business, Marketing and Financial Management

DENISOVA, OLGA:
Customer Satisfaction Survey – Case: Tampereen KV-Isännöinti Oy

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 7 pages
June 2012

The aim of this thesis was to investigate the customers' satisfaction with the house managing services of Tampereen KV-Isännöinti Oy. Tampereen KV-Isännöinti Oy is a property management agency that has been operating in the field of house management and real estate business for ten years. In the thesis the next questions were examined: Who is the customer?, What kind of impressions do the customers have of Tampereen KV-Isännöinti Oy?, How well does the house managing agency offer its services? and What kind of wishes do the respondents have to the company?

As the research method the quantitative method was used with the addition of a few features of the qualitative method (i.e. three open questions). The questionnaire was drawn up in accordance with the wishes of the house manager of the company, and some questions of my own were added to it. The chairpersons of the housing companies that are Tampereen KV-Isännöinti Oy's customers were involved in the survey. The questionnaires were sent to the customers' e-mails on 14 February 2012 and two weeks were given to answer the questionnaires. The response rate was 50 percent.

The results of the survey showed that a primary client of Tampereen KV-Isännöinti Oy is a housing company that owns apartment buildings or terraced houses. They deal with the company a couple of times a month and prefer contacting by phone and e-mail. The majority of respondents also visited the company's website. The company's house managing services received good grades. The respondents were active in answering the open questions. They wrote positive comments as well as wishes to the company to improve the operations. Now that the level of the customer satisfaction has been examined, Tampereen KV-Isännöinti Oy is able to adjust its services and activities to the clients' needs.

Keywords: housing management, customer satisfaction, housing company

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ.....	6
2.1	Asunto-osakeyhtiön määritelmä	6
2.2	Osakkeiden tuottama hallintaoikeus	6
2.3	Yhtiöjärjestys	7
2.4	Hallitus	8
3	ISÄNNÖINTI.....	11
3.1	Hallinnolliset tehtävät	11
3.2	Taloushallinnon tehtävät.....	11
3.3	Tekniset tehtävät	12
4	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	14
4.1	Asiakastyytyväisyyden merkitys	14
4.2	Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet.....	14
4.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	15
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	17
5.1	Tampereen KV-ISÄNNÖINTI Oy:n palvelukuva.....	17
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	18
5.3	Tutkimuksen toteuttaminen	18
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	20
6.1	Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakkaat.....	20
6.2	Isännöintipalvelun arvot.....	24
6.3	Muut.....	27
7	YHTEENVETO	33
8	POHDINTA.....	35
	LÄHTEET.....	37
	LIITTEET	38
	Liite 1. Kyselylomake	38
	Liite 2. Saatekirje.....	41
	Liite 3. Avoin kysymyksien vastaukset.....	43

1 JOHDANTO

Asunto-osakeyhtiöiden määrä lisääntyy koko ajan Suomessa. Pääsyy siihen on, että rakennusmenetelmät kehittyvät koko ajan ja antavat mahdollisuuden rakentaa enemmän uutta. Samaan aikaan kasvaa isännöinnin tarve. Lisäksi tarpeen määrään vaikuttaa se, että heinäkuun 2010 alussa voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki (2009/1599) tiukentaa hallitusten jäsenten vastuuta. Se on vähentänyt osakkaiden halukkuutta osallistua yhteisten asioiden hoitoon, eikä pienillä yhtiöillä ole enää taitoa hoitaa itse isännöintiä. Tällä hetkellä Suomessa on 700 isännöintiyritystä, joissa työskentelee 2500 isännöitsijää ja heidän asiakkaina on 50 000 asunto-osakeyhtiötä. (Isännöintiliitto, 2012.)

Tampereen KV-Isännöinti Oy toimi Tampereella ja on tarjonnut teknisiä ja isännöinnin palveluita asiakkaille kymmenen vuoden aikana. Yritys toimii hyvin ja saa koko ajan uusia asiakkaita. Varmistaakseen, että yritys toimi oikeassa suunnassa ja yrityksen asiakkaat ovat tyytyväisiä sen toimintaan, yrityksen on hyvä välillä tutkia asiakastyytyvää ja tarvittaessa muokata toimintaansa.

Opinnäytetyössä tutkittiin Tampereen KV-isännöinti Oy:n asiakastyytyvää, jotta voitaisiin kehittää palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita. Yrityksessä ei ole aikaisemmin tehty tällaista tutkimusta, joten tästä tutkimuksesta toimeksiantaja saa paljon hyötyä. Tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää ja siinä on myös kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän piirteitä. Kyselylomake jaetaan kolmeen osaan: yrityksen asiakkaat, isännöintipalvelun laatu, asiakkaiden toivotukset ja muuta. Ensimmäinen osa koostuu yleisistä kysymyksistä, jotka kuvaavat yrityksen asiakkaita. Toisessa osassa tutkitaan yrityksen isännöintipalvelua. Kolmannessa osassa käydään läpi yrityksen Internet sivun laatua ja asiakkaiden toivomuksia yrityksen parantamiseen. Teoria-osassa kerron asunto-osakeyhtiön järjestelmästä ja isännöinnin roolista.

2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ

2.1 Asunto-osakeyhtiön määritelmä

Yhtiömuotoiset asuinkiinteistöt ovat Suomessa pääosin asunto-osakeyhtiöitä. Ensimmäinen asunto-osakeyhtiölaki on julkaistu vuonna 1926. Nykyisin asunto-osakeyhtiöiden hallintoa säätelee asunto-osakeyhtiölaki, joka tuli voimaan vuonna 1992. (Kuhanen & Reen 2002, 11.) Viimeisen kerran lakia on uudistettu vuonna 2010. Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi (Kahanen, Kanerva, Furuhjelm & Kinnunen 2010, 52). Toisin sanoen yhtiö on asunto-osakeyhtiö, mikäli yli puolet pinta-alasta on määritelty asuinhuoneistoiksi. Jos yhtiöllä alle puolet pinta-alasta on asuinhuoneita, siinä tapauksessa puhutaan kiinteistöosakeyhtiöstä. Asunto-osakeyhtiön hallinnoimat asuinrakennukset ovat erilaisia taloja. Ne voivat olla kerrostaloja, rivitaloja, paritaloja tai yhden asunnon taloja.

2.2 Osakkeiden tuottama hallintaoikeus

Kaikkien yhtiön osakkeiden on liityttävä huoneiston tai jonkin muun tilan hallintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että asunto-osakeyhtiössä ei voi olla vapaaosakkeita, joilla ei ole hallintaoikeutta. Toisaalta saman huoneiston tai muun tilan hallintaan voi liittyä useampia osakkeita. Osakkeiden lukumäärä on usein suhteutettu huoneistojen pinta-alaan. Osake tai osakeryhmä voi yksinkin tuottaa oikeuden hallita myös muuta kohdetta kuin asuin- tai muuta huoneistoa. (Kahanen ym. 2010, 56.) Se merkitsee sitä, että hallintaoikeuden kohteena voi olla esimerkiksi varastotila, autopaikka, pihan alue tai joku muu tila yhtiön rakennuksessa. Osake voidaan rajoituksitta siirtää kaupan, vaihdon, lahjoituksen, perinnön, osituksen tai testamentin perusteella tai muulla tavoin, ellei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin. (Kahanen ym. 2010, 76.) Osakkeiden luovuttamisen vapaus on yksi keskeisistä osakeyhtiön peruseriaatteista. Usein osakkeiden siirtämisen (luovutus) vapautta rajoitetaan yhtiöjärjestysmääräyksellä. Esimerkiksi uusiin yhtiöihin sallittu luovutusrajoitus on lunastuslauseke. (Kahanen ym. 2010, 77.)

2.3 Yhtiöjärjestys

Jokaisella asunto-osakeyhtiöllä tulee olla yhtiöjärjestys, joka on varsin keskeinen yhtiön hallintoa säätelevä asiakirja (Arjasmaa & Kaivanto 2002, 13). Yhtiöjärjestyksessä on asunto-osakeyhtiölakia täydentäviä säännöksiä, jotka koskevat kyseistä yhtiötä (Viiala & Rantanen 2008, 13). Yhtiöjärjestyksessä on aina mainittava yhtiön toiminimi, kotipaikka, sijainti ja hallintaperuste, huoneistosepitemä, osakeryhmä, yhtiön välittömässä hallinnassa olevat tilat ja vastikkeen maksuperuste. (Kahanen ym. 2010, 338.)

Osakeyhtiön ylin päättävä elin on yhtiökokous (Arjasmaa & Kaivanto 2002, 15). Yhtiökokouksessa päätetään yhtiön toiminnan kannalta tärkeimmistä asioista. Sellaisia ovat esimerkiksi tilinpäätöksen valmistaminen sekä vastikkeista päättäminen. Kokouksessa valitaan hallituksen jäsenet ja tilitarkastajat. Yhtiökokoukset voidaan jakaa varsinaisiin ja ylimääräisiin yhtiökokouksiin. Varsinaisessa yhtiökokouksessa käsitetään asiat, jotka ovat yhtiöjärjestyksessä. (Kahanen & Reen 2002, 13.) Ylimääräinen yhtiökokous on pidettävä, jos yhtiöjärjestyksessä niin määrätään, yhtiökokous tai hallitus katsoo siihen olevan aihetta, taikka osakkeenomistaja, tilintarkastaja tai toiminnantarkastaja vaatii sitä (Kahanen ym. 2010, 338.)

Osakkeenomistajalla on oikeus saada yhtiökokouksen päätettäväksi kuuluva asia yhtiökokouksessa käsiteltäväksi, jos hän vaatii sitä hallitukselta kirjallisesti niin hyvissä ajoin, että asia voidaan sisällyttää kokouskutsuun. Asukkaan oikeus vaatia asioita yhtiökokouksessa käsiteltäväksi rajoittuu sellaisiin asioihin, joiden osalta asukkaalla on osallistumisoikeus yhtiökokoukseen. (Kahanen ym. 2010, 343.) Osakkaan vaatima asia tulee sisällyttää kokouskutsuun silloin, kun kutsua ei vielä ole lähetetty osakkaille. Jos kutsu on lähetetty, hallituksen tulee sisällyttää asia seuraavaan yhtiökokoukseen. (Kahanen ym. 2010, 344 – 345.) Asunto-osakeyhtiölain mukaan yhtiökokouksen koollekutsujana on yhtiön hallitus. Kokouksen kutsuajasta on aina määräys yhtiöjärjestyksessä. (Kuhanen & Reen 2002, 17.)

Yhtiökokouskutsut on lähetettävä vähintään kaksi viikkoa ennen kokousta. Kokouskutsu on toimitettava kirjallisena jokaiselle osakkaalle. Kutsun voi toimittaa myös sähköpostilla, jos osakas on antanut siihen luvan. (Kuhanen & Reen 2002, 17 – 18.) Uuden lain mukaan osakkailla on oikeus tutustua asiakirjoihin (kuten

tilinpäätökseen) kaksi viikkoa ennen yhtiökokousta. Kuten käytäntö on osoittanut, yleensä ilmoitettavana paikkana käytetään isännöitsijän työpaikkaa.

Kokouskutsussa on mainittava kokouksessa käsiteltävät asiat, mainittava yhtiön nimi, kokouksen alkamisaika, kokouspaikka ja koollekutsuja (Kuhanen & Reen 2002, 18). Jokaisella osakkaalla on oikeus osallistua yhtiökokoukseen (Kahanen ym. 2010, 345). Pääsääntöisesti osakkeenomistajan tulee olla merkittynä osakeluetteloon, jotta hän voisi osallistua yhtiökokoukseen. Osakeluettelon perustella yhtiökokouksessa tehdään ääniluettelo. (Kuhanen & Reen 2002, 20.)

Tilintarkastajalla on myös aina oikeus olla läsnä yhtiökokouksessa. Yleensä myös yhtiön hallituksen jäsenet ja isännöitsijä ovat kokouksessa paikalla, vaikka he eivät olisikaan osakkeenomistajia. (Kuhanen & Reen 2002, 21.) Osakkeenomistajalla on oikeus ottaa kokoukseen mukaansa avustaja. Tässä tapauksessa avustaja ei tarvitse valtakirjaa. Riittävä on, että osakas ilmoittaa avustajasta. Avustajalla on osakkaan puolesta ääni- ja puheoikeus. (Kahanen ym. 2010, 352 – 353.)

Yhtiökokouksen avaa kokouksen koollekutsujan nimeämä henkilö. Yhtiökokous valitsee kokouksen puheenjohtajan, jollei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin. Jos yhtiöjärjestyksessä määrätään puheenjohtajasta, tämä myös avaa kokouksen. Puheenjohtajan on huolehdittava, että kokouksessa laaditaan luettelo läsnä olevista osakkeista (lukumäärä ja äänimäärä) ja pöytäkirja. Pöytäkirjaan merkitään tehdyt päätökset, äänestysten tulokset ja ehdotukset yhtiöjärjestyksen muuttamiseksi. Sen jälkeen pöytäkirja allekirjoitetaan. (Kahanen ym. 2010, 388.)

2.4 Hallitus

Yhtiöllä on oltava hallitus. Asunto-osakeyhtiössä yhtiökokous on ylin päättävä elin, mutta hallitus on johtava toimielin. (Kahanen ym. 2010, 461.)

Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Jos yhtiöllä on isännöitsijä, hänen on huolehdittava yhtiön juoksevasta hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. (Viiala & Rantanen 2008, 25.) Mikäli yhtiöllä ei ole isännöitsijää, hallitus suorittaa isännöitsijän tehtävät. Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennusten pidon ja muun toiminnan

asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vastaa siitä, että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on asianmukaisesti järjestetty. (Kahanen ym. 2010, 464.) Asunto-osakeyhtiön hallituksella on oikeus ja velvollisuus toimia kiireellisissä tilanteissa. Tällaisina tilanteisinä voi olla esimerkiksi tulipalo- tai vesivahinkotilanne. (Kahanen ym. 2010, 479.)

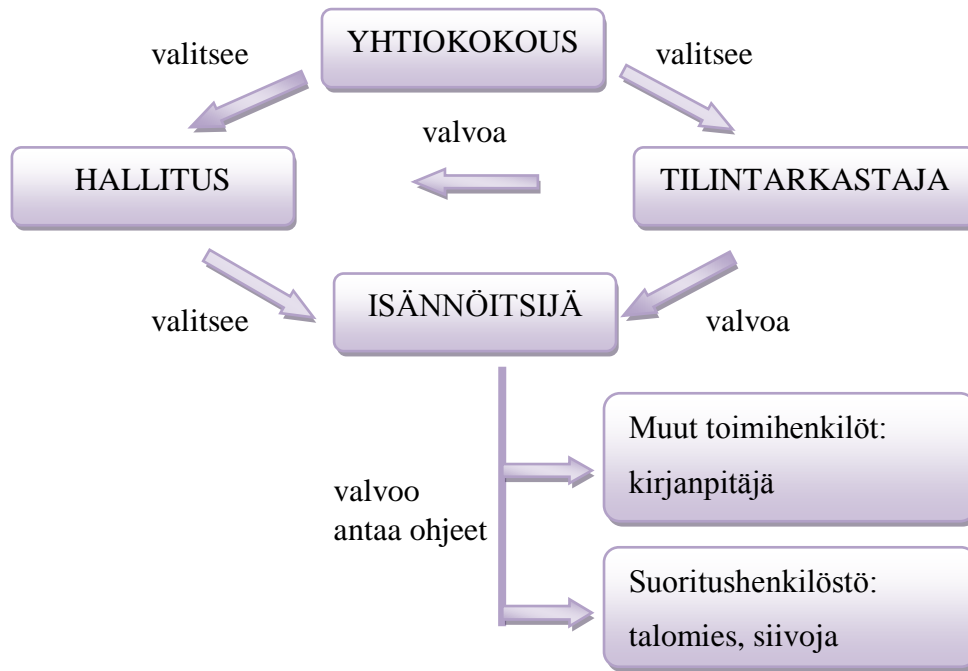
Yhtiökokous voi päättää, että osakkaan hallinnassa oleva osakehuoneisto on enintään kolmen vuoden ajaksi otettava yhtiön hallintaan. Se voi tapahtua, jos esimerkiksi:

- ✓ osakas ei maksa yhtiövastiketta tai muita kuluja.
- ✓ osakehuoneistoa hoidetaan niin huonosti, että yhtiölle tai toiselle osakkaalle aiheutuu siitä haittaa.
- ✓ osakehuoneistossa vietetään häiritsevää elämää.

Kuitenkin, jos rikkomuksilla on vähäinen merkitys, yhtiö ei saa ottaa osakehuoneistoa hallintaansa. Hallinnon ottamisen jälkeen huoneisto voidaan vuokrata ulkopuoliselle. Vuokratuloilla katetaan esimerkiksi maksamatta jääneet yhtiövastikkeet ja muut aiheutuneet kulut. Yhtiö voi antaa osakkaalle mahdollisuuden velan maksamiseen osittain. Jos osakas päättää myydä huoneiston, silloin yhtiöllä yleensä ei ole intressiä pitää huoneistoa enää hallinnassaan. Päätös huoneiston ottamisesta yhtiön hallintaan on aina tehtävä yhtiökokouksessa. Osakehuoneisto voidaan ottaa yhtiön hallintaan määräajaksi, enintään kolmeksi vuodeksi. (Kahanen ym. 2010, 548 – 550.)

Tilintarkastus käsittää yhtiön tilikauden kirjanpidon, tilinpäätöksen, toimintakertomuksen ja hallinnon tarkastuksen (Kahanen ym. 2010, 593). Toisin sanoen tilintarkastaja valvoo hallituksen ja isännöitsijän toimia sekä antaa tilintarkastuskertomuksen. Asunto-osakeyhtiössä on oltava yhtiökokouksen valitsema tilintarkastaja, jos yhtiön rakennuksessa on vähintään 30 osakkeenomistajan hallinnassa olevaa huoneistoa. (Kahanen ym. 2010, 598).

Kuviossa 1 on esitelty asunto-osakeyhtiön yleinen järjestelmä. Haluan huomauttaa että jokaisessa talousyhtiössä on oma järjestelmä. Järjestelmän malli riippuu rakennuksien tyylistä ja osakkeenomistajan määrästä.



KUVIO 1. Asunto-osakeyhtiön järjestelmä. (Viiala & Rantanen 2008, 12).

3 ISÄNNÖINTI

3.1 Hallinnolliset tehtävät

Hallinnon tehtäviin kuuluvat sellaiset:

- ✓ kokouksen hoitaminen. Esimerkiksi kokousasioiden valmistelu kutsut ja asiapaperit, pöytäkirjan laadinta, kokouksiin osallistuminen ja päätösten täytäntöönpanosta huolehtiminen.
- ✓ kiinteistöä koskevat sopimusasiat. Esimerkiksi vuokra-, vakuutus- ja sähkösopimusten valmistelu, laadinta ja valvonta.
- ✓ erilaiset valvontatehtävät, mahdolliset työsuhteisiin liittyvät asiat, esimerkiksi: urakkatyön järjestäminen ja valvominen tai tehtävien rekrytointi. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

3.2 Taloushallinnon tehtävät

Taloushallinnon tehtäviin kuuluvat:

- ✓ talous-, vero- ja toimintasuunnittelu
- ✓ talousarvion laadinta ja seuranta
- ✓ rahaliikenteen hoitaminen
- ✓ kirjanpidon hoitaminen ja tilinpäätöksen valmistelu. (Ingman & Haarma 2005, 15.)

Asunto-osakeyhtiö on aina kirjanpitovelvollinen. Kirjanpito on kahdenkertainen (Ingman & Haarma 2005, 35). Kirjanpitoon on merkittävä liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat ja niiden oikaisu- ja siirtoerät. Taloyhtiön menoja ovat tuotteiden ja palvelujen hankinnat: energia ja vesi, palkat, kiinteistön hoito-, isännöinti- ja kunnossapitopalvelut jne. Tuloja ovat tavanomaisesti hoito- ja pääomavastikkeet, käyttökorvaukset ja vuokrat. (Ingman & Haarma 2005, 36.)

Tilinpäätöksen tarkoituksena on antaa realistinen kuva taloyhtiön toiminnan tuloksesta ja sen taloudellisesta asemasta. Tilinpäätös koostuu tuloslaskelmasta, taseesta ja toimintakertomuksesta. (Ingman & Haarma 2005, 37.) Toimintakertomuksessa annetaan tiedot talousarvion toteutumisesta. Toimintakertomuksessa esitettäviä perustietoja

voivat olla esimerkiksi:

- ✓ perustiedot yhtiöstä, kiinteistöistä, rakennuksesta ja huoneistoista
- ✓ tiedot yhtiön hallinnosta
- ✓ kulutustiedot lämmön, sähkön ja veden kulutuksesta
- ✓ tieto kiinteistövakuutuksesta
- ✓ tiedot lainoituksesta ja lainojen hoidosta (jos laina on olemassa)
- ✓ muita tietoja, esimerkiksi: yhtiön hallintaan otetut huoneistot, mahdolliset tuomioistuinkäsittelyt, viranomaispäätökset, korjauksien suorittamiset (Ingman & Haarma 2005, 40 – 42.)

3.3 Tekniset tehtävät

Isännöitsijältä vaaditaan teknistä tietämystä tai ymmärrystä teknisistä kysymyksistä.

- ✓ huoltokirjan ylläpidon hoitaminen

Huoltokirja kertoo kiinteistön perustiedot. Huoltokirja sisältää tarvittavat tiedot rakennuksen ja sen rakennusosien asianmukaista käyttöä ja kunnossapitovelvollisuudesta huolehtimista varten. (Viiala & Rantanen 2008, 67.)

- ✓ kiinteistönhoitotehtävät

Siihen kuuluu kiinteistönhuoltotyön suunnittelu, järjestäminen ja ohjaaminen.

Esimerkiksi: Liputus, jätteiden poisto, lumenluonti, hiekoitus jne. Taloyhtiössä järjestetään vuosittain erilaisia kunnostustalkoita. Ennen talkoiden järjestämistä isännöitsijän pitää päättää, tarvitaanko erillinen turvavakuutus työssä. Osallistuminen talkoisiin on vapaaehtoista. (Ingman & Haarma 2005, 71, 72, 75.)

- ✓ kunnossapidon suunnittelu ja seuranta

Asunto-osakeyhtiölain lähtökohtana on, että osakas vastaa huoneiston sisäosien kunnossapidosta ja yhtiö kaikesta muusta. Yhtiön vastuuta on kuitenkin laajennettu koskemaan myös tiettyjä huoneiston sisäpuolisia vaurioita. (Ingman & Haarma 2005, 67.) Yhtiön korjaus- ja kunnossapitovastuuseen kuuluvat huoneistossa ilmenevät rakenteesta johtuvat sisäpuoliset viat. Tällaisia vikoja ovat esimerkiksi rakenteiden liikkumisesta johtuvat selvät halkeamat ja painumat. Lisäksi yhtiön pidettävä kunnossa huoneistoihin asennetut lämpö-, sähkö-, tiedonsiirto-, kaasu-, vesi-, viemäri-,

ilmanvaihto- ja muut sen kaltaiset johdot ja kanavat. (Ingman & Haarma 2005, 67.) Isännöitsijän pitää selittää osakkaalle, että osakkaan tulisi ilmoittaa havaitsemistaan vioista isännöitsijälle, joiden korjaaminen kuuluu yhtiölle. Isännöitsijä selvittää vikaa ja hoitaa vian korjausta. Isännöitsijän on dokumentoitava huolellisesti saamansa vikailmoitukset ja toimenpiteet, joihin on ryhdytty. (Ingman & Haarma 2005, 69.)

Osakkaan on ilmoitettava yhtiön hallitukselle tai isännöitsijälle sellaisesta muutostyöstä, joka voi vahingoittaa rakennusta tai aiheuttaa muuta haittaa yhtiölle. Valitettavasti usein osakkaat jättävät ilmoittamatta muutostyöt. Huolellisen ja tehokkaan isännöitsijän tehtäviin kuuluu informoida osakkaita ja asukkaita muutostyöoikeuden rajoituksista ja tarvittaessa toimittaa huoneistoihin valmiita muutostyöilmoituslomakkeita. Jos muutostyö vaatii viranomaislupia, osakas ei voi hakea niitä omissa nimissään. Yhtiön on joko annettava valtuutus toimenpide- tai rakennusluvan hakemiseen tai haettava tarvittavat luvat omissa nimissään. (Ingman & Haarma 2005, 70.)

✓ kunnossapito- ja korjaushankkeet

Kaikilla rakennusosilla on oma kestoaikansa, jonka jälkeen ne täytyy uusida tai niitä täytyy kunnostaa. Kestoikien ja kuntoarvion perustella yhtiössä laaditaan korjaussuunnitelma. Jokaisella isännöitsijällä on erilaisia ammattilaisia tietoja. Yhtiön tulee miettiä, mitkä tehtävät kannattaa hoitaa isännöitsijän toimesta ja mitkä annetaan ulkopuolisen konsultin vastuulle. Jos isännöitsijällä on riittävästi koulutusta tai kokemusta, voi olla perusteltua antaa hänelle hoidettavaksi suunnitteluun tai valvontaan liittyviä tehtäviä. (Ingman & Haarma 2005, 70 – 71.) Isännöitsijän tehtäviin kuuluu isännöitsijäntodistuksen hoitaminen. Se on todistus, jossa on osakkaan ja yhtiön tärkeät tiedot. Isännöitsijäntodistuksen voi saada osakkeiden omistaja, ostaja, edunvalvoja ja pesänselvittäjä. (Kahanen ym. 2010, 526 – 527.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakastyytyväisyys on termi, joka kuvastaa asiakkaan odotusten täyttymistä. (Wikipedia, 2012.) Asiakastyytyväisyys vaikuttaa suoraan yrityksen menestykseen. Kun asiakkaat ovat tyytyväisiä, käyttävät he todennäköisesti uudestaan yrityksen palveluja ja kertovat hyvistä kokemuksistaan myös eteenpäin muille potentiaalisille asiakkaille. Samoin asiakkaat kertovat eteenpäin huonoista kokemuksistaan, jolloin potentiaaliset asiakkaat voidaan menettää jo ennen kuin he ovat itse tutustuneet yritykseen. (Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 43.)

Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun asiakkaan kokemukset kohtaavat tai ylittävät odotukset. Odotusten ylittäminen voi olla vaikeaa pitkällä aikavälillä, kun hyvät kokemukset lisäävät odotuksia. Odotuksiin vaikuttavat asiakkaan omat tarpeet, aiemmat kokemukset, mielikuvat yrityksestä, yrityksen tuotteesta ja kokemukset muista alan toimijoista. Yleensä odotukset eivät kuitenkaan ole mahdottomia, vaan asiakas tietää mikä on mahdollista ja sitä osataan odottaa ja vaatia. (Järvelin ym. 1992, 42 – 43.)

4.2 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet

Asiakaspalvelijan on aina osoitettava välittävänsä asiakkaasta. Arvostusta voidaan osoittaa muun muassa kuuntelemalla asiakasta tai kysymällä hänen mielipidettään. Henkilön puhuttelu hänen omalla nimellään antaa hänelle persoonallisuuden. Myös silmiin katsominen ja kehon pitäminen avoimena ihmiseen päin (ei kädet puuskassa oleminen) ovat kasvokkaisessa asiakaspalvelutilanteessa merkkejä arvostuksesta. Oikea tapa toimia puhelinpalvelussa on ottaa asiakkaan yhteystiedot ylös ja välittää ne oikealle käsittelijälle, jonka kuuluu soittaa välittömästi asiakkaalle ja hoitaa asia kuntoon. (Isännöinnin käsikirja 2011, 717.)

Valitettavan usein asiakaspalvelutilanteessa asiakas jätetään oman onnensa nojaan. Esimerkiksi asiakkaiden asioita unohdetaan kiireen takia (usein) tai on kielteinen asenne asiakaspalvelua kohtaan yrityksen henkilökunnan puolelta tai työ on tehty huonosti.

Tämä heikentää asiakassuhdetta ja pahimmassa tapauksessa katkaisee sen. Toisena ongelmana on lisäksi se, että pitkä asiakassuhde muuttuu automaattiseksi. Sen jälkeen asiakas kokee, että yrityksen toiminnan laatu heikkenee ja hän lähtee hakemaan palveluita muista paikoista. Yrityksen tekijän pitää muistaa, että jos asiakas on tyytyväinen yrityksen palveluun, hän kertoo sen kolmannelle ihmiselle. Jos joku asiakkaista on tyytymätön yritykseen, varmasti hän kertoo sen yhdeksälle ihmiselle. Tässä tilanteessa voisimme laskea että, yhtä huonosti hoidettua asiakasta kohti tulisi hoitaa sitten kolmea asiakasta erinomaisesti. (Isännöinnin käsikirja, 728.)

Mielenkiintoista on että laadukkaan palvelun tuottaminen ei maksa yritykselle kovin paljon. Poikkeukset palvelun laadussa aiheuttavat asiakkaiden tyytymättömyyttä sen takia yritys yrittää pitää palvelun laatua tasalaatuisena ilman poikkeuksia. (Isännöinnin käsikirja, 728 – 729.) Esimerkiksi yhdessä talon kuisti on hoidettu hyvin, toinen huonommin. Tässä tilanteessa yksi asiakas on tyytyväinen, toinen ei ole. Isännöitsijän pitää hoitaa jokaista talon kuistia samalla tavalla. Pitää suorittaa asiakkaiden hoitaminen niin että palvelun laatuun ei vaikuta asiakkaiden luonne, ei se, että hän on tuttu.

4.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Ihmiset asioivat yleensä siellä, missä heistä tuntuu, että heistä välitetään ja missä lupaukset pidetään. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa kymmenen palvelun laatutekijää: luotettavuus, reagointialttius, palveluntuottajan pätevyys, kontaktihenkilöiden saavutettavuus, kohteliaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, ymmärrys ja palveluympäristö. (Isännöinnin käsikirja, 720 – 721.)

Asiakastyytyväisyystutkimusten tavoitteena on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Usein pyritään löytämään suurimmat syyt asiakaspettymyksiin ja ratkaisemaan ne sekä näin ehkäisemään asiakasmenetykset. Kun asiakastyytyväisyyden taso selvitetään, voidaan yrityksen tuotteet, palvelut ja toiminta helpommin muokata asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (Isännöinnin käsikirja, 720.)

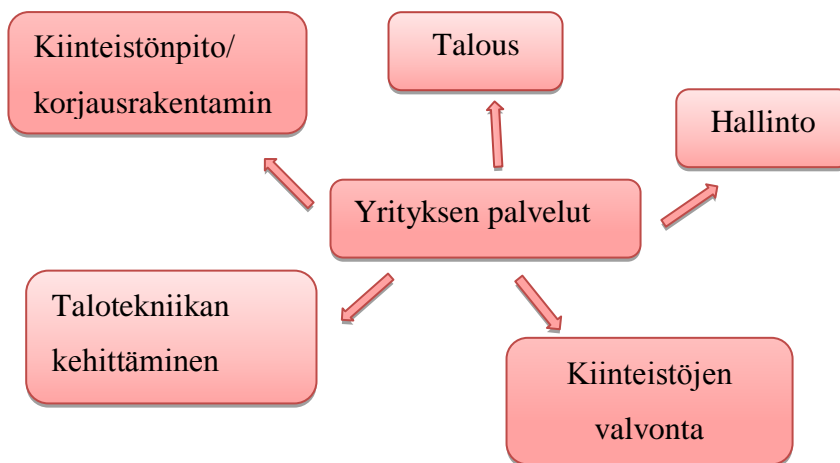
Asiakastyytyväisyyden mittaamisen lopputuloksena yrityksellä tulisi olla selvät tavoitteet toiminnan kehittämiseksi. Nämä tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi yrityksen

toiminnan tason kehittämiseen, henkilökunnan palkitsemiseen tai työvälineiden ja toimintatapojen parantamiseen. Asiakastyytyväisyyden mittaamisella ei ole mitään merkitystä, jos tuloksista tehtyjen johtopäätösten seurauksena ei pystytä tai haluta ryhtyä toimenpiteisiin, jotka edelleen kehittävät ja parantavat asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Isännöinnin käsikirja, 729.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tampereen KV-ISÄNNÖINTI Oy:n palvelukuva

Tampereen KV-Isännöinti Oy toimii isännöinti- ja kiinteistöalalla Tampereella. Yritys työllistää yhteensä 6 työntekijää, joista kolme on isännöitsijöinä ja yksi on tekninen isännöitsijä. Yritys palvelee asiakasta monipuolisesti. Tampereen KV-Isännöinti hoitaa asuinkiinteistöjä. Asuntojen lisäksi isännöitävänä on myös kiinteistöosakeyhtiöitä. Yritys tarjoaa asiakkaille isännöintiä, teknistä isännöintiä jne. Kuviossa 2 on esitelty Tampereen KV-Isännöinti OY:n tarjoamat palvelut.



KUVIO 2. Tampereen KV-Isännöinti Oy:n palvelutarjonta.

Taloudellisiin tehtäviin kuuluvat kirjanpito, verotus, tilinpäätökset, budjettien laadinta, rahoitussuunnittelu. Hallinnolliset tehtävät käsittävät yhtiökokoukset, vakuutusasiat, oikeudelliset toimenpiteet jne. Kiinteistöjen valvontaan kuuluvat perussiivouksien tarjoukset, huollon ja siivouksen kehittäminen jne. Talotekniikan kehittämiseen kuuluu LVI-laitteiden säätöjen valvonta, kiinteistöhälytyksien valvonta, energianseuranta/analysointi jne. Kiinteistönpito/ korjausrakentaminen käsittää kiinteistöjen kehitystä, vuosikorjauksien kartoitusta, kosteusmittauksia ja muuta.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus (research, study) on systemaattista toiminta tiedon lisäämiseksi. Tutkimukset voidaan jakaa teoreettisiin ja empiirisiin tutkimuksiin. Teoreettinen tutkimus on pitkälti perustutkimusta, jonka tarkoituksena on uuden tieteellisen tiedon etsintä ja uusien menetelmien luonti ilman, että nimenomaisena päämääränä ovat käytännön sovellukset. Empiiriset tutkimukset taas ovat soveltavia tutkimuksia, ja niillä tarkoitetaan käytännön tavoitteisiin pyrkivää itsenäistä ja omaperäistä tiedon etsintää, jossa nojaututaan perustutkimuksen tuloksiin. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 18 – 20.)

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. (Heikkilä 2008, 16.) Tutkimuksilla pyritään saamaan vastaus kysymyksiin ”mikä?”, ”kuinka usein?” ja ”kuinka paljon?” (Holopainen & Pulkkinen 2008, 21).

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta (esim. yritys tai asiakas) ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Siinä rajoitutaan yleensä pieneen määrään tapauksia, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. (Heikkilä 2008, 16.) Tutkimuksilla pyritään saamaan vastaus kysymyksiin ”miksi?”, ”miten?” ja ”millainen?” (Holopainen & Pulkkinen 2008, 21).

5.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Empiirinen tutkimusprosessi voidaan jakaa

- ✓ tutkimuksen suunnitteluun
- ✓ tutkimusongelman asettamiseen ja tavoitteiden määrittelyyn
- ✓ tutkimusstrategian laatimiseen
- ✓ aineiston keräämiseen, kuvaamiseen, analyysiin
- ✓ tulkintaan ja johtopäätösten tekoon
- ✓ arviointiin ja raportin laatimiseen

(Holopainen & Pulkkinen 2008, 18).

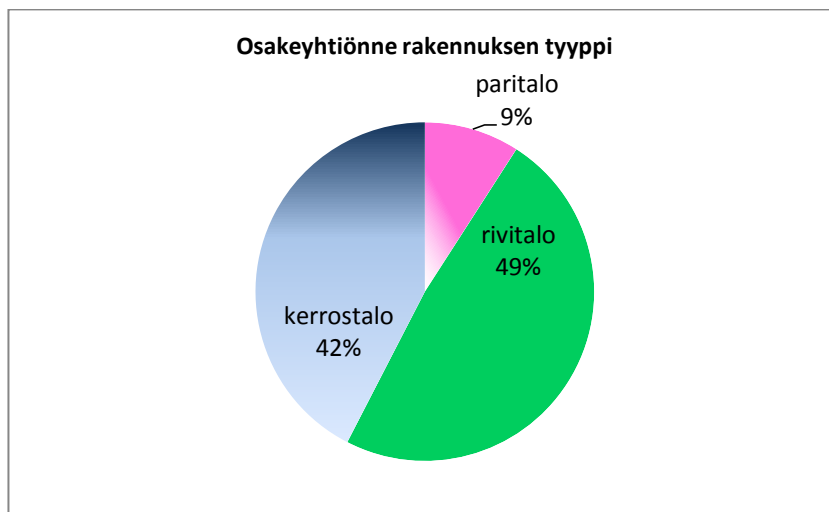
Tutkimuksen suunnittelun yhteydessä selvitetään, mitä aiotaan tehdä eli millainen kysymys, ongelma tai seikka halutaan selvittää. Tutkimusongelman asettamisessa ja tavoitteiden määrittelyssä tarkennetaan ja selvästi yksilöidään, mitä tullaan tekemään. Tutkimusstrategian laatimisen yhteydessä päätetään, millainen tutkimus tehdään. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 18, 19.) Tutkimusongelma on se, usein kysymykseksi muotoilu pohdittava asia, johon tutkimuksella pyritään saamaan ratkaisu (Heikkilä 2008, 14).

Tämän opinnäytetyön ongelma oli millainen on Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakastyytyväisyys. Yritys tarjoaa laajan valikoiman palveluja ja työn tavoitteena oli tutkia isännöintipalvelun asunto- osakeyhtiöiden asiakastyytyvyyttä. Omassa tutkimuksessani käytin empiiristä tutkimuksesta. Aineistoa päätin kerätä kyselylomakkeella. Saatekirjan ja kyselylomakkeen tein Word ohjelman avulla. Kyselylomake koostuu 24 kysymyksestä, josta 21 on kvantitatiivista monivalintakysymystä ja kolme kvalitatiivista avointa kysymystä. Kyselylomake on tehty yrityksen isännöitsijän toivotuksien perustella. Kyselylomake on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäiseen osaan kuuluu yleisiä kysymyksiä, toinen osa käsitti kysymyksiä isännöintipalvelusta ja kolmanteen osaan kuuluivat muut kysymykset. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille/taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajalle postitse 14.2.2012. Lähdettiin 66 kyselylomaketta. Vastaukset pyydettiin palauttamaan viimeistään 28.2.2012. Vastaukseen aikaa oli kaksi viikkoa. Palauttamisen jälkeen, aineisto luokiteltiin, kuvattiin taulukkona ja esiteltiin graafisesti. Seuraava askel oli aineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätöksien teko.

6 TUTKIMUSTULOKSET

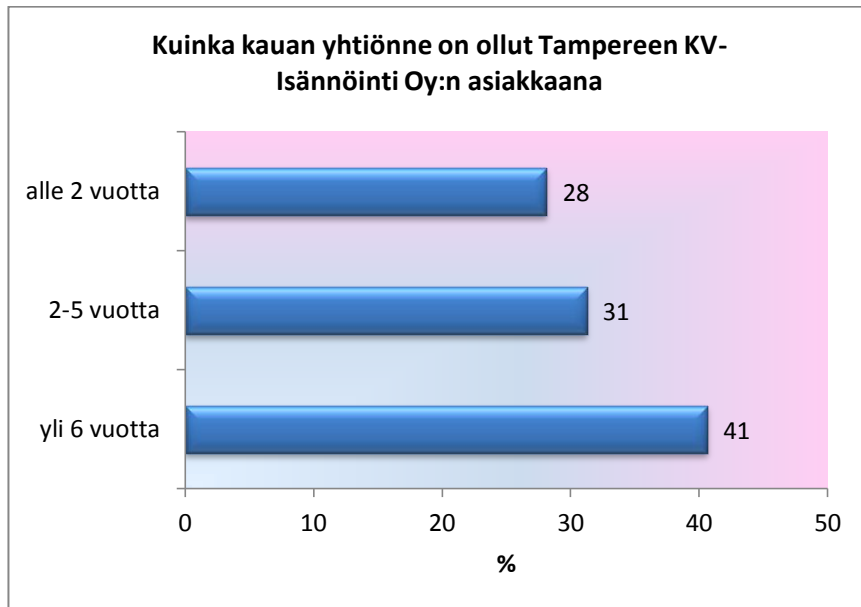
6.1 Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakkaat

Selvitettiin osakeyhtiön rakennuksen tyypit. Koska asunto-osakeyhtiöt omistavat eri rakennustyyppisiä, vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon. Tämän takia kyselyssä ei analysoida prosenttiosuus vastaajista, vaan prosenttiosuus vastauksista. Kuviosta 3 näkee että 49 % osakeyhtiöistä omistaa rivitaloja, 42 % kerrostaloja ja 9 % paritaloja.



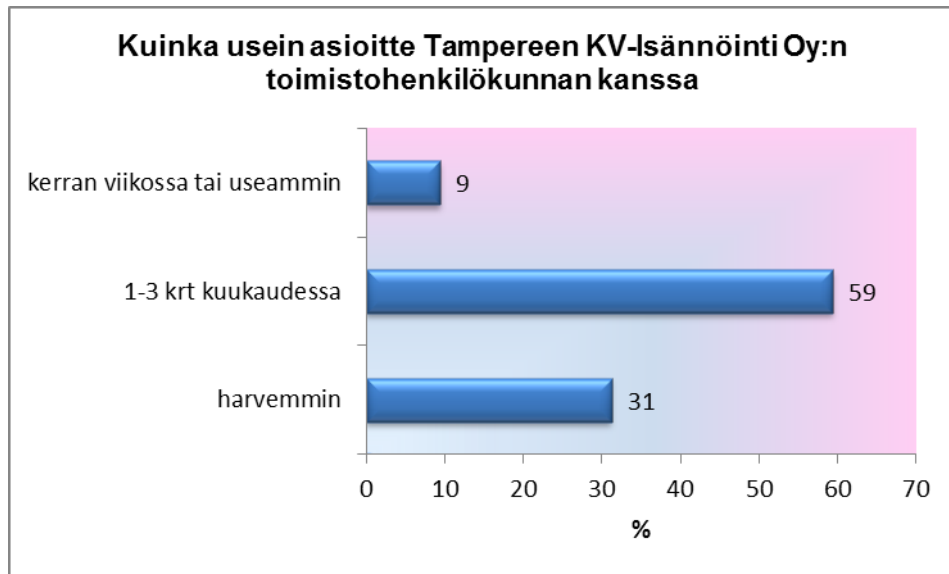
KUVIO 3. Osakeyhtiön rakennuksen tyyppi.

Edelleen käsiteltiin, kuinka kauan vastaajat ovat olleet Tampereen KV- Isännöinti Oy:n asiakkaana. Alla olevasta kuviosta 4 näkee, että yli 6 vuotta osti yrityksen palveluita 13 vastaajaa (41 %). 10 asiakasta (31 %) on ollut yrityksen asiakas 2-5 vuoden aikana ja pienin osa eli 9 vastaajista (28 %) kuuluu ryhmään, joka on ollut Tampereen KV- Isännöinti Oy:n asiakkaana alle 2 vuotta. Kysymykseen vastasi 32 vastaajaa, yksi vastaaja ei ole ilmoittanut yhteistyön ajasta.



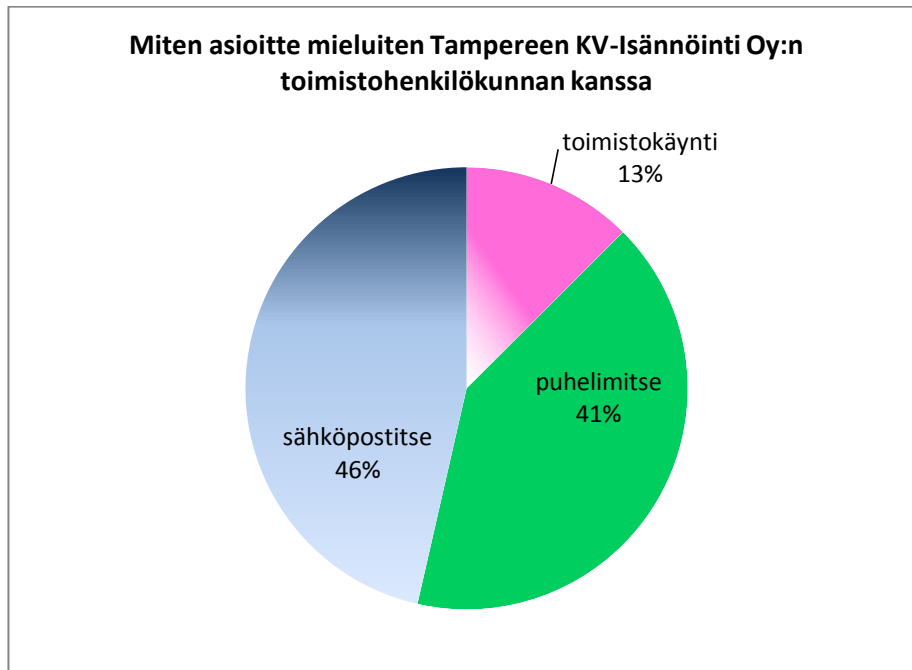
KUVIO 4. Yhteistyön aika.

Kysyttiin, kuinka usein vastaajat asioivat toimistohenkilökunnan kanssa. Selvisi, että yli puolet vastaajista asioi 1 – 3 kertaa kuukaudessa, eli 19 vastaajaa (59 %). 10 vastaajaa (31 %) asioi harvemmin. Vain 3 vastaajaa (9 %) asioi kerran viikossa tai useammin. (Kuvio 5).



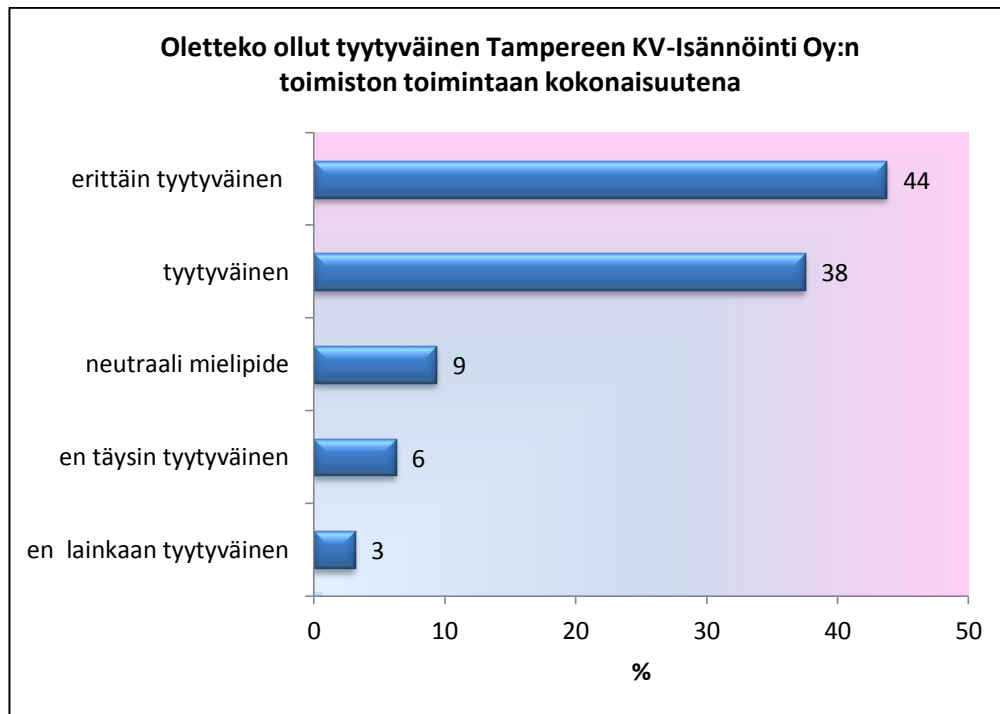
KUVIO 5. Kuinka usein asiakkaat ovat asioineet.

Selvitin, miten asiakkaat ottavat yhteyttä yritykseen. Vastaajat voivat valita useamman vaihtoehdon. Koska suurin osa vastaajista valitsi muutaman vaihtoehdon, analysoitiin prosenttiosuus vastauksista. Vastaajien määrä on 32. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen. Vastaajat valitsivat 56 vastausta (100 %). Kuvio 6 näemme, että 26 (46 %) yhteydenotoista on ”sähköpostitse”. 23 (41 %) yhteydenottoa tapahtuu puhelimitse ja 7 (13 %) toimistokäyntiä. (Kuvio 6)



KUVIO 6. Miten yrityksen asiakas asioi.

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa moni palvelun laatutekijä. Seuraavalla kuviolla 7 selvitin asiakkaiden yleisen tyytyväisyyden. Eniten vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä Tampereen KV- Isännöinti Oy:n toimiston toimintaan, eli 14 vastaajaa (44 %) olivat tätä mieltä. 12 vastaajaa (38 %) olivat tyytyväisiä yrityksen toimintaan. ”Neutraali mielipide” oli 3 asiakkaalla (9 %). Vastaukseen ”en täysin tyytyväinen” vastasi 2 vastaajaa (6 %). Vain yksi vastaaja (3 %) sanoi, ettei hän ole lainkaan tyytyväinen. Kysymykseen vastasi 32 vastaajaa. Yksi vastaaja ei ole ilmoittanut mielipidettä.



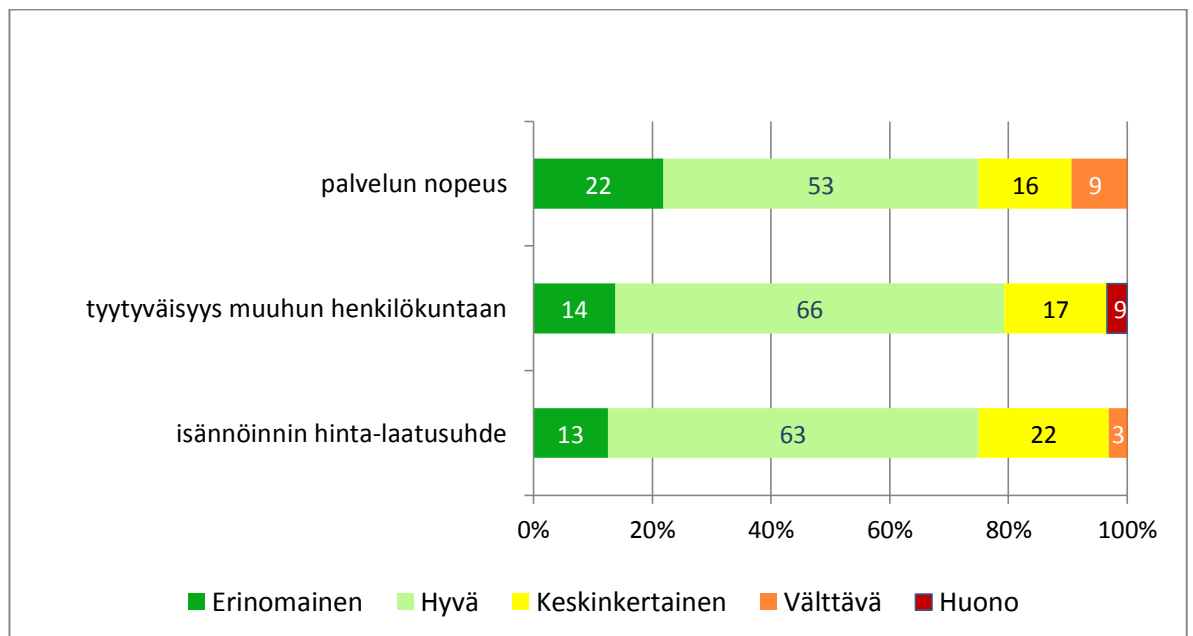
KUVIO 7. Asiakkaiden yleinen tyytyväisyys.

6.2 Isännöintipalvelun arvot

Tampereen KV-Isännöinti Oy tarjoaa asiakkaille isännöinnin ja teknisen isännöinnin palveluita. Palvelun taso vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen. Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun palvelun laatu ylittää heidän odotukset. Edelleen selvitettiin yrityksen isännöintipalvelun tasot annettavilla vastaajin arvosannoilla. Vastauksen vaihtoehdot ovat: viisi erilaista palvelutasoa, korkeammasta tasosta 5 pienimpään tasoon 1. (5-erinomainen, 4-hyvä, 3-keskinkertainen, 2-välttävä, 1-huono). Kuviossa käytän viisi väriä. Kuvion värit vastaavat liikennevalon väreille. Vaalea ja tumma vihreä väri osoittaa, että yrityksen toiminta on menossa oikeaan suuntaan. Keltainen väri ilmaisee, että toiminta on rajalla, jossa palvelun laatu, tietyin edellytyksin, voi kääntyä kumpaankin suuntaan.

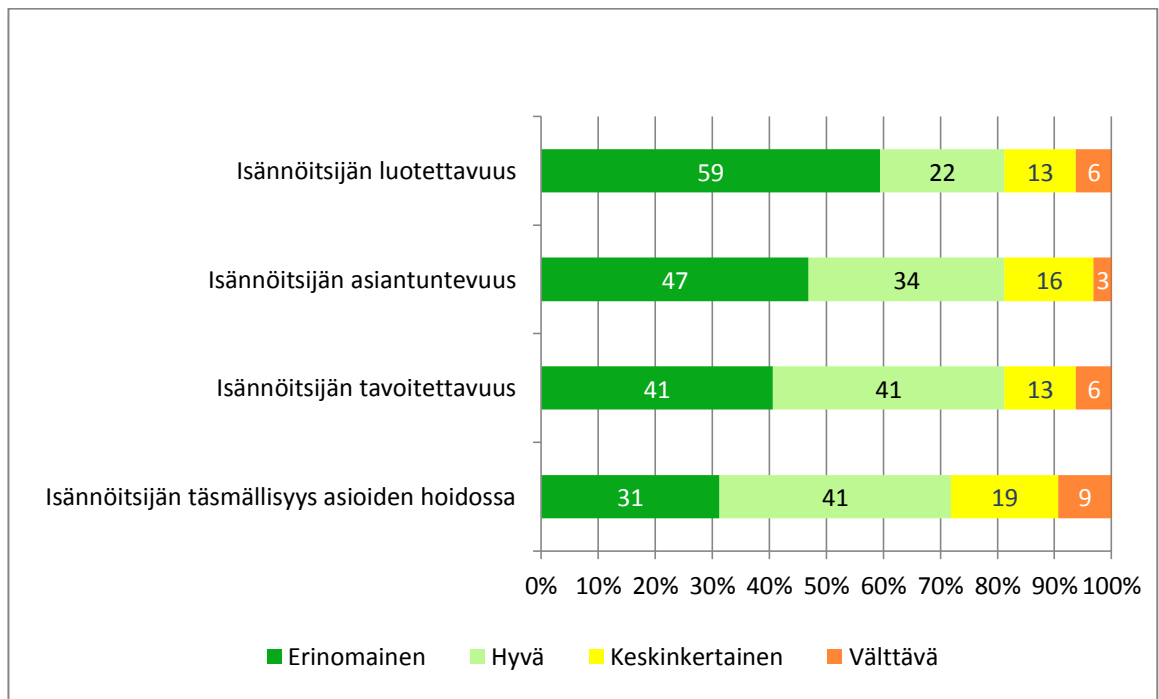
suuntaan tahansa. Oranssi väri osoittaa, että yrityksen täytyy ryhtyä pikaisiin toimiin tilanteen parantamiseksi, punainen väri tarkoittaa, että yrityksen toiminta menee väärään suuntaan. Isännöinninpalvelun arvostaminen on jakautunut kolmeen kuvioon.

Alhaalla olevasta kuviosta 8 näkee vastaajan tyytyväisyyden yrityksen henkilökuntaan, palvelun hinta- laatusuhteeseen ja palvelun nopeuteen. Vastaajista lähes puolet (53 %) kokee palvelun nopeuden hyväksi. Viidesosa tuntee erinomaiseksi. Kymmenesosa kokee palvelun nopeuden keskikertaiseksi ja muut (9 %) välttäväksi. Yli puolet osallistujista, eli 19 (66 %) ovat vastanneet ”hyvä” kohtaan ”tyytyväisyys muuhun henkilökuntaan”. 4 vastaajaa (14 %) vastasi siihen ”erinomainen”. Vain 5 vastaajan (17 %) mielestä tyytyväisyys muuhun henkilökuntaan on keskinkertainen. 1 vastaaja (3 %) vastasi että tyytyväisyys on huono. 3 vastaajaa ei vastannut tähän kysymykseen. Isännöinnin hinta-laatusuhdetta piti hyvänä 20 vastaajaa (63 %) ja 4 asiakasta (13 %) arvioi sitä erinomaiseksi. 7 vastaajaa (22 %) oli sitä mieltä, että hinta-laatusuhde on keskinkertainen ja vain yksi vastaajista (3 %) vastasi välttävä.



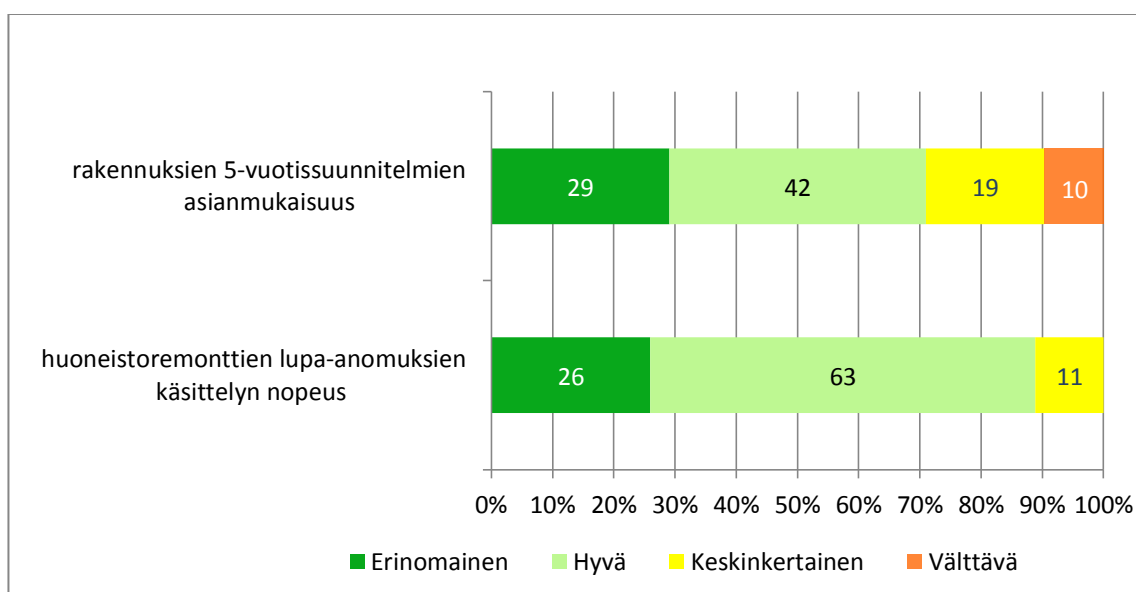
KUVIO 8 Isännöinnin palvelun ominaisuudet.

Kuviossa 9 on yhteenveto vastaajien näkemyksestä isännöitsijän luotettavuudesta, asiantuntevuudesta, tavoitettavuudesta ja täsmällisyydestä. Yli puolet vastaajista, eli 19 (59 %) ilmoitti että isännöitsijän luotettavuus on erinomainen, 7 vastaajan (22 %) mielestä hyvä, 4 (13 %) vastaajan mielestä keskinkertainen ja 2 (6 %) vastaajan mielestä välttävä. Vastaajilta kysyttiin isännöitsijän asiantuntevuudesta ja selvisi, että 47 % vastaajista (15) piti asiantuntevuutta erinomaisena, 11 (34 %) vastaajaa hyvänä, 5 vastaajaa (16 %) keskinkertaisena ja vain 1 vastaaja (3 %) huonona. Yhtä usea vastaaja 13 (41 %) ja 13 (41 %) oli sitä mieltä, että isännöitsijän tavoitettavuus on erinomainen ja hyvä. 4 vastaajaa (13 %) vastasi keskinkertainen ja 2 (6 %) välttävä. 13 (41 %) vastaajan mielestä isännöitsijän täsmällisyys asioiden hoidossa on hyvä, 10 (31 %) erinomainen, 6 (19 %) keskinkertainen ja 3 (9 %) välttävä.



KUVIO 9. Isännöinnin palvelun muut ominaisuudet.

Kuviossa 10 esitetään kaksi kysymystä: Rakennuksien 5-vuosisuunnitelmien asianmukaisuus ja huoneistoremonttien lupa-anomuksien käsittelyn nopeus. Vastaajista 42 % pitää Rakennuksien 5-vuotissuunnitelmien asianmukaisuutta hyvänä, 29 % erinomaisena, 19 % keskinkertaisena ja 10 % välttävänä. Kysymykseen vastasi 31 asiakasta. Kaksi vastaajaa ei vastannut kysymykseen. Vastanneista 17 (63 %) arvioi hyväksi huoneistoremonttien luvan käsittelyn nopeuden, 7 (26 %) vastasi erinomainen ja 3 (11 %) keskinkertainen. Kysymykseen vastasi 27 vastaajaa, kuusi vastaaja ei ilmoittanut omaa mielipidettä.



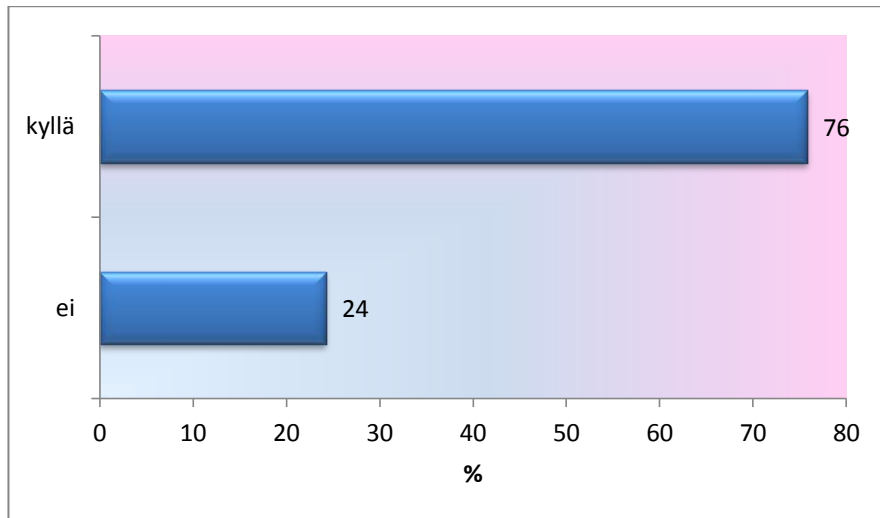
KUVIO 10. Lisännöinnin palvelu.

6.3 Muut

Kyselylomakkeeseen lisättiin muut kysymykset. Kysymyksillä selvitettiin, käykö asiakas yrityksen Internet-sivulla, mitä mieltä vastaaja on sivun laadusta, onko hän valmis suosittelemaan Tampereen TV-isännöinti Oy:n palvelua muille mahdollisille asiakkaille, asiakkaiden toivomuksia jne.

Internetiä on jo pitkään käytetty eri aloilla elämässämme. Lähes jokainen ihminen käyttää sen palveluita. Yrityksen näkökulmasta Internet on melkein edullisin tapa tarjota palvelujaan monille kuluttajille, minkä avulla yrityksellä on mahdollisuus kertoa palveluista, yhteistiedosta, henkilökunnasta jne. Tampereen KV-Isännöinti OY:n Internet-sivut koostuvat eri osista: henkilökunta, asiakas, palvelut, muutostyön

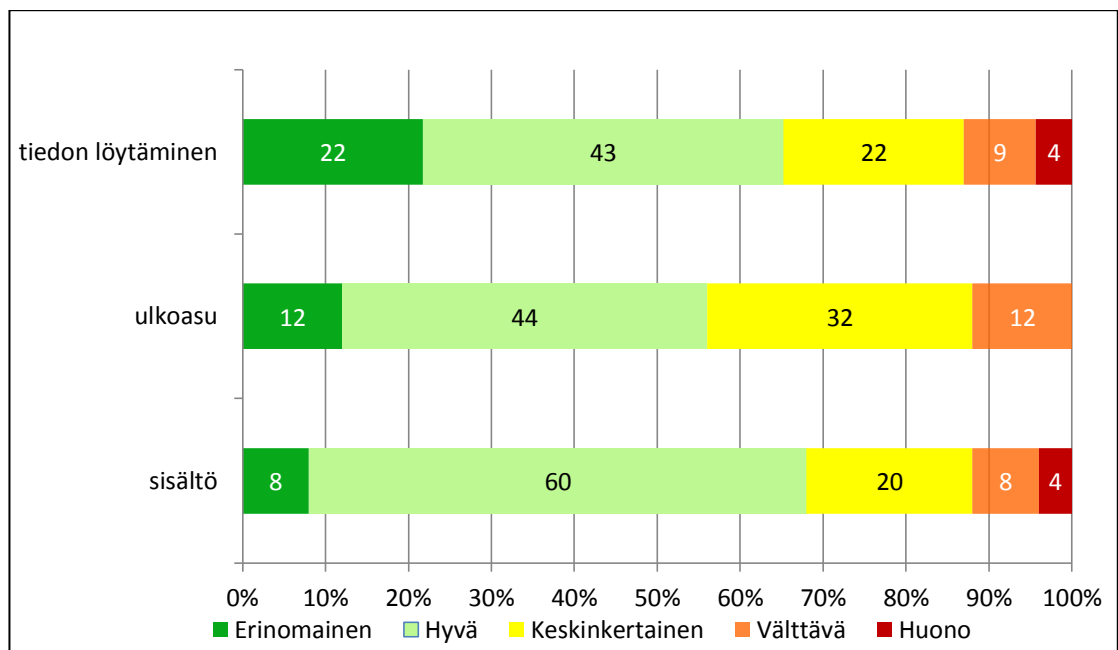
hakemuslomake, vastuunjakotaulukko ja palaute. Alla oleva kuvio 11 näyttää asiakkaiden osuuden yrityksen Internet- sivulla vierailusta. Suuri osa vastaajista eli 25 (76 %) vieraili yrityksen Internet sivulla ja 8 (24 %) ei ole vierailut Internet sivulla. Kysymykseen vastasi 33 vastaajaa eli kaikki.



KUVIO 11. Internet- sivujen vierailu.

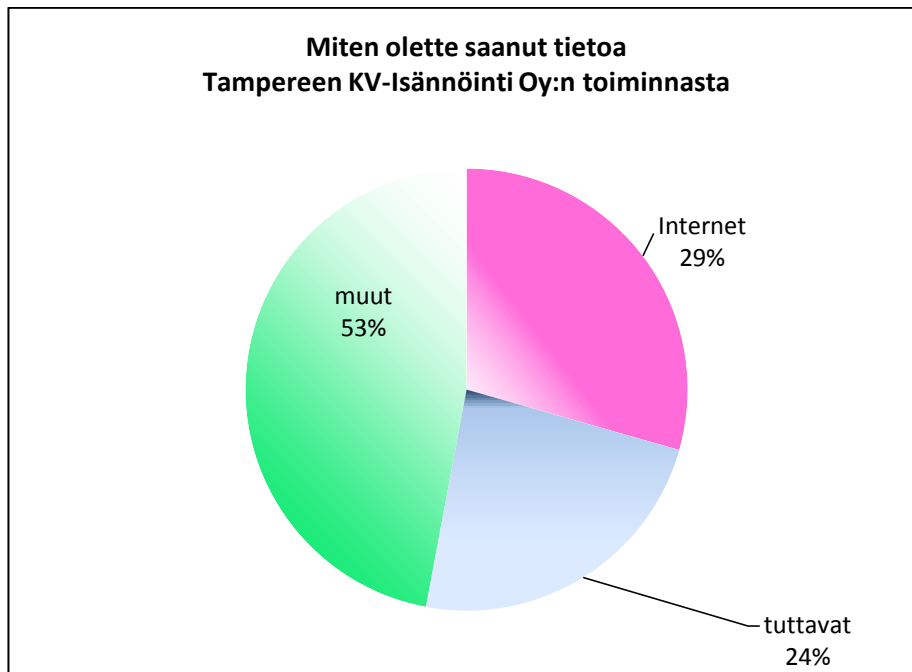
Alla oleva kuvio 12 näyttää miten asiakkaat arvioivat Tampereen KV-Isännöinti Oy:n Internet-sivujen ominaisuudet. Kyselyssä kävi ilmi että, 10 vastaajaa (43 %) arvioi tiedon löytämisen hyväksi ja arvon ”erinomainen” antoi 5 osallistujaa, eli 22 %. Yhtä monta piti sivuja keskinkertaisena eli 5 (22 %). 2 vastaajan (9 %) mielestä tiedon löytäminen on välttävää ja vain yhden mielestä huonoa. Tähän kysymykseen vastasi 23 vierailijaa. Kaksi vierailijaa ei ole vastannut kysymykseen.

11 vastaajaa (44 %) oli sitä mieltä että, Internet-sivujen ulkoasu on hyvä. 3 vastaajan (12 %) mielestä, että se on erinomainen. 5 vastaajan (32 %) mielestä sivut ovat keskinkertaiset ja 3 vastaajan eli 12 % mielestä välttävät. Molempiin kysymyksiin vastasi 25 vierailijaa, eli kaikki yrityksen sivuilla vierailevat. Internet-sivujen 15 vierailijaa (60 %) olivat sitä mieltä, että sivun sisältö on hyvä, 2 vastaajaa (4 %) piti sitä erinomaisena. Vastaajista 5 (20 %) piti sitä keskinkertaisena, 2 (8 %) vastaajaa piti välttävänä ja yksi vastaaja (4 %) piti sisältöä huonona.



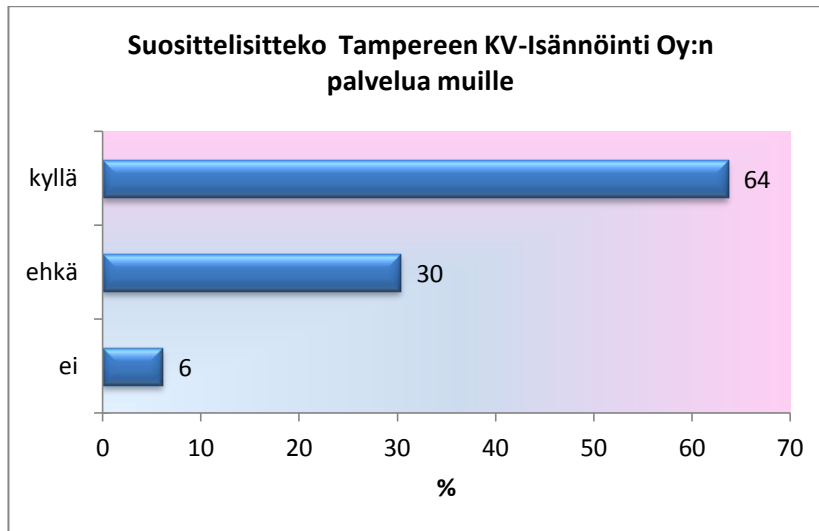
KUVIO 12. Internet- sivun ominaisuudet

Kuviossa 13 esitellään, miten asiakas on saanut tietoa Tampereen KV-Isännöinti Oy:sta. Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon. Kun suuri osa vastaajista valitsi muutama vaihtoehdon, analysoitiin prosenttiosuus vastauksista. Vastaajien määrä on 30. Kolme vastaajaa ei ole vastannut kysymykseen. Vastauksia tuli 34 (100 %). Eniten tietoa yrityksestä eli 53 % saadaan muilta, 29 % Internetistä ja 24 % tuttavilta. Kysymykseen ”muu” oli saanut sellaisia vastauksia kuin ”itse ottanut yhteyttä yhtiöön, isännöitsijältä, asukkailta, talon valmistuessa”



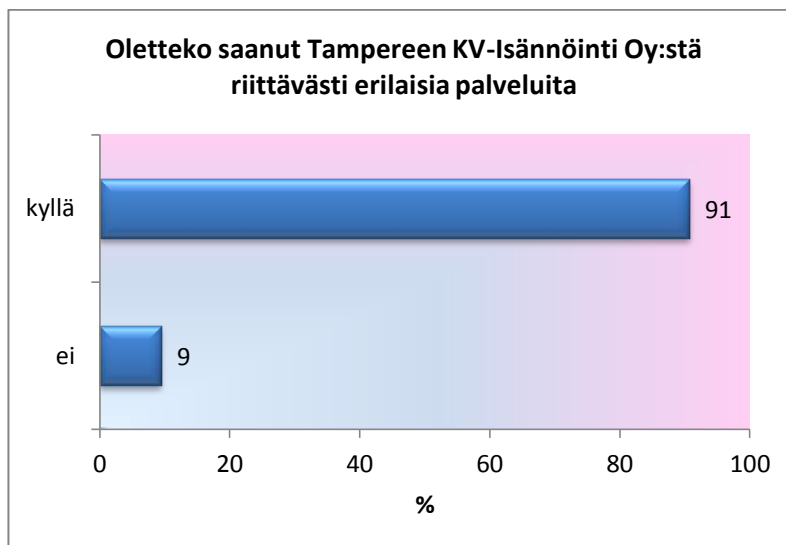
KUVIO 13. Yrityksen tiedon saaminen

Kuviosta 14 nähdään, kuinka paljon vastaajista suosittelee yrityksen palvelua muille. Kyselyssä kävi ilmi että, vastaajista 21 eli 64 % suosittelee palvelua toisille ihmisille. Vastaajista 10 (30 %) vastasi ehkä ja 2 osallistujaa eli 6 % ei olisi suositellut yrityksen palvelua muille. Kysymykseen vastasi kaikki vastaajat eli 33.



KUVIO 14. Yrityksen palvelun suositus

Kysyttäessä oletteko saanut yrityksestä riittävästi palveluita, ”kyllä” vastasi 91 % eli 29 vastaajaa, ”ei” 9 % eli 3 vastaajaa. (Kuvio 15)



KUVIO 15. Yrityksen palvelun määrä.

Tutkimuksen kyselylomakkeessa käytettiin kolmea avointa kysymystä, joihin vastaajat saivat vastata vapaasti. Kysymyksillä haluttiin selvittää, millaisia lisäpalveluita vastaajat toivoivat, mitä lisäpalveluista ollaan valmiita maksamaan sekä muita kommentteja. Sen

vastaukset antavat mahdollisuuden kyselyyn vastanneille kertoa omia ajatuksia eri asioista, jotka ovat tulleet esille yhteistyössä Tampereen KV-Isännöinnin kanssa. Avoimet vastaukset auttavat yritystä palvelun laadun kehittämisessä.

Yleisesti vastaajalla ei ole toivomuksia yrityksen lisäpalveluista. Kaksi asiakasta oli sitä mieltä, että palvelun hintojen täytyy pysyä kohtuullisina. He perustivat vastauksensa sillä, että kova hinta kuolettaa kysynnän ja yrityksen on huomioitava taloyhtiön koko palveluhinnan laskemisessa. Vastaajat olivat aktiivisia vastamassa kysymykseen ”Muut kommentit”. Mielestäni, se ei ole yllättävä. Koska kysymyksen muoto on vapaa ja vastaajalla on mahdollisuus kirjoittaa mitä vaan. Oli kirjoitettu mukavia kommenttia ja kommenttia, jotka sisältävät toivotuksia yrityksen toiminnan parantamiseen.

7 YHTEENVETO

Tutkimukseen osallistuivat asunto-osakeyhtiön puheenjohtajat. Lähetettiin 66 kyselylomaketta. Saatiin 33 palautusta, jolloin tutkimuksen vastausprosentti on 50. Neljä palausta tuli muistutuskirjeen lähettämisen jälkeen. Yrityksen asiakkaat voidaan jakaa melkein kahteen osaan. Yksi osa on osakeyhtiö, joka omistaa rivitaloja ja toinen osa kerrostaloja. Yhdeksän prosenttia vastaajista omistaa paritaloja.

Tampereen KV-Isännöinti Oy on nuori yritys. Se on toiminut kymmenen vuotta isännöinnin alalla. Mielestäni yritys toimii hyvin ja asiakkaiden määrä on kasvanut koko ajan. 40 prosenttia asiakkaista on ollut yrityksen asiakkaina yli kuusi vuotta ja kolmasosa vastaajista on ollut asiakkaina alle kahden vuoden ajan. Suurin osa vastaajista asioi yrityksen kanssa 1-3 kertaa kuukaudessa, heidän määränsä oli yli puolet vastaajista. Kolmas osa asioi harvoin. Talon tyyppi, valmistusvuosi ja asuntojen määrä vaikuttaa isännöitsijän palveluksien tarpeeseen. Yrityksen asiakkaat valitsevat puhelimen ja sähköpostin yhteydenotoiksi yrityksen kanssa. Heidän valintansa ei ole satunnaista. Nämä molemmat tavat ovat nopeita ja nykyaikaisia. Niiden avulla voidaan nopeasti ottaa yhteyttä yrityksen henkilöstöön ja ratkaista asioita. Vastaajista 13 prosenttia hoitivat asioimisen käymällä toimistossa.

Tutkimuksessa oli annettu arvio yrityksen isännöintipalvelulle. Osallistujat arvioivat ladun viiden arviointitason avulla. Arvioinnit olivat hyviä. Koska otetaan huomioon yrityksen isännöinti-palvelun laadun arvioinnit, saadaan että melkein 76 prosenttia asiakkaista piti palvelun laatua erinomaisena ja hyvänä. Viides osuus piti keskinkertaisena ja muut välttävänä. Verrattaessa isännöitsijän luotettavuus, asiantuntevuus, tavoitettavuus ja täsmällisyys toisiinsa, näemme että ensimmäiselle kolmelle palvelun ominaisuudelle oli annettu samanlainen arviointi. Täsmällisyys oli arvioitu vähän huonommaksi (ero on 10 prosenttia).

Suurin osa vastaajista, eli 76 prosenttia vieraili yrityksen Internet sivulla. Yli puolet vastaajista piti sivujen ulkoasun hyvänä tai erinomaisena, muut pitivät niitä keskinkertaisena tai välttävänä. Noin 70 prosenttia asiakkaista on sitä mieltä, että Internet sivujen sisältö ja tiedon löytäminen on hyvää tai erinomaisia, viidesosan

mielestä ne ovat keskinkertaisia. Mielestäni saadut tulokset osoittavat, että yrityksen Internet sivut olisi hyvä analysoida ja miettiä sivujen parantamisesta.

Eniten tietoa yrityksestä saatiin muilta (puolet vastauksista), kolmasosa Internetistä ja neljäsosa tuttavilta. Kysymykseen ”muu” oli saanut sellaisia vastauksia kuin ”itse ottanut yhteyttä yhtiöön, isännöitsijältä, asukkailta, talon valmistuessa”. Vastaajista 64 prosenttia suosittelisi yrityksen palvelua muille, kolmasosa ehkä suosittelisi ja kaksi vastaajaa ei olisi suositellut palvelua muille. 91 prosenttia vastaajista piti yrityksen palveluvalikoimaa riittävänä.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön teemaa ei ole valittu sattumalta. Vuonna 2011 olin harjoittelijana isännöinti- ja veropalveluyrityksessä, jossa minulla oli mahdollisuus tutustua vähän isännöitsijän tehtäviin ja asunto-osakeyhtiön isännöitsijän rooliin. Mielestäni työn tutkimus menetelmä on oikea. Käytin kvantitatiivisen menetelmän ja lisäksi kvalitatiivisen menetelmän piirteet (kolme avointa kysymystä). Kyselylomakkeen valmistamisessa otin huomioon yrityksen toivomuksia ja lisäsin omia kysymyksiä.

Aikaisemmin minulla ei ole ollut kokemusta kyselylomakkeen tekemisessä. Aineiston analysoinnin aikana tuli mieleen, että olisin halunnut lisätä tai muokata joitakin kysymyksiä. Usein riittämätön aineisto ei anna mahdollisuutta tehdä täydellistä tutkintaa. Jos tekisin tutkimuksen uudestaan, lisäisin avoimen kysymyksen ”Mitä haluaisitte lisätä vai muuttaa Internet-sivujen sisällössä?”. Myös tarjosin arvioida hallinto-, talous- ja teknisen palvelujen laatua erikseen.

Tämän työn tekemisessä sain paljon kokemusta tutkimuksesta eli aineiston keräämisestä, kuvaamisesta ja analysoimisesta. Mielestäni tutkimuksessa on kaksi vaikeampaa osaa: kyselylomakkeen tekeminen ja johtopäätösten teko. Molemmat osat vaativat paljon aikaa ja analytiikkaa. Oikein ja hyvin tehty kyselylomake vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Epäselvä kysymys antaa epäselvän vastauksen tai ei yhtään vastausta.

Mielestäni saadut tutkimustulokset ovat hyviä. Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakkaat ovat tyytyväisiä isännöintipalveluun ja pitävät yrityksen palveluvalikoimaa riittävänä. Suurin osa vastaajista piti palvelun laatua joko erinomaisena tai hyvänä. Pienen osan vastaajien mielestä palvelun hinta on vähän korkea ja haluaisi saada palveluita kohtuullisimmilla hinnoilla. Heidän mielestensä liian kova hinta kuolettaa kysynnän.

Kolmasosa vastaajilta vastasi avoimiin kysymyksiin. Niissä he antoivat sekä myönteiset että kielteiset kommentit, viimeisten määrä oli pieni ja kommentit oli annettu neuvoiksi yritykselle. Vastaukset avoin kysymyksiin voivat selittää syytä, miksi vastaaja ei ole

tyytyväinen palvelun laatuun. Näiden vastauksien saamisen jälkeen yritykselle on helpompi reagoida niihin.

Nykyään lähes jokaisella yrityksellä on oman Internet sivut ja itse vierailee muilla sivuilla. Internet-sivut antavat mahdollisuuden kertoa omista palveluista asiakkaille ja saada hyödyllisiä tietoja toisilta. Yrityksen Internet sivut ovat kuin ”käyntikortti” ihmisille, jotka saavat ensimmäiset tiedot yrityksestä. Internet-sivut antavat ensivaikutelman yrityksen toiminnasta. Verkkosivujen valikoima on laaja. Sivujen sisältö ja ulkoasu riippuvat yrityksen odotuksista, mieltymyksistä.

Kun ensimmäisen kerran tutustuin yrityksen Internet-sivuihin ajattelin, että sivujen ulkoasu näyttää yksinkertaiselta mutta tyylikkäältä ja sisältö on riittävä. Tutkimuksen tuloksien saamisen jälkeen päätin analysoida Internet-sivujen ominaisuuksia ja tarjosin ehdotuksia. Mielestäni voisi lisätä erilaisia ammattilaisia linkkejä, jotka voisivat antaa hyötyjä asiakkaille. Linkkeinä voisi olla esimerkiksi: www.isannointiliitto.fi ja www.taloyhtio.net. Yrityksen sivut eivät sisälly tietoja palveluiden hinnastoista. Syy siihen on, että palvelun hinnasto riippuu talon tyypistä, valmistusvuodesta ja kunnosta. Olisi hyvä laittaa kiinteän hinnaston Internet-sivuille, jos sellainen on olemassa, esimerkiksi kokoustilan vuokrahinta, isännöitsijätodistuksen hinta jne. Linkki ”Henkilökunta” sisältää riittävästi tietoja. Mutta mielestäni, jos lisätään työntekijöiden valokuvat sivuille, asiakkailta on mahdollisuus tutustua visuaalisesti henkilöstöön etukäteen. Tässä tapauksessa heille olisi mukavampaa mennä keskustelemaan asioista toimistohenkilökunnan kanssa. Linkkiin ”Yhteystiedot” olisi hyvä lisätä kartta, jossa on merkitty yrityksen sijainti. Tampere ei ole pieni kaupunki, siksi kartan avulla asiakas löytäisi helpommin yrityksen osoite. Mielestäni tutkimukseni onnistui hyvin. Koska asiakastytyytyväisyyden taso on selvillä, yritys voi muokata palvelunsa ja toimintansa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Toivon menestystä Tampereen KV-Isännöinti Oy:lle. heidän vaikeassa toiminnassa.

LÄHTEET

Ammattinetti. Isännöinti. Luettu 20.04.2012.

<http://www.youtube.com/watch?v=wmdbdLsZnL0>

Arjasmaa, A. & Kaivanto, K. 2002. Toimiva Hallinus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Asiakastyytyväisyys. Luettu 20.03.2012.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Asiakastyytyv%C3%A4isyys>

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7 uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5. Uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Ingman, I. & Haarma, K. 2005. Tehokas Isännöitsijä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Isännöinnin käsikirja. 2011. 5 uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Isännöintiliitto. Isännöinti Suomessa. Luettu 19.05.2012

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

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

Kahanen, K., Kanerva, A., Furujelm, M. & Kinnunen, H. 2010. Asunto-osake-yhtiölaki Kommentaari. 1 painos. WS Book OY.

Kuhanen, P. & Reen, J. 2002. Taloyhtiön kokousopas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Takala, R. 2011. Isännöinti on tulevaisuudessa. Kiinteistöposti professional. 4 20-23.

Taloyhtio.Isännöitsijä.Luettu 20.05.2012

<http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija>

Tampereen KV-Isännöinti Oy. n.d. Luettu 20.03.2012.

<http://www.kv-isannointi.net>

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

YouTube. Mitä on isännöinti? Luettu 12.05.2012

<http://www.youtube.com/watch?v=wmdbdLsZnL0>

LIITTEET

Liite 1. Kysylylomake

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYLOMAKE

Laittakaa rasti Teille sopivimpaan kohtaan

YLEISTÄ

1. Osakeyhtiönne rakennuksen tyyppi:

- paritalo kerrostalo
 rivitalo

2. Taloyhtiön asuntojen määrä:

- alle 6 6-10
 11-20 21-45 yli 45

3. Kuinka kauan yhtiönne on ollut Tampereen KV-Isännöinti Oy:n asiakkaana?

- alle 2 vuotta 2-5 vuotta
 6-10 vuotta yli 10 vuotta

4. Kuinka usein asioitte Tampereen KV-Isännöinti Oy:n toimistohenkilökunnan kanssa?

- kerran viikossa tai useammin 1-3 krt kuukaudessa harvemmin

5. Miten asioitte mieluiten Tampereen KV-Isännöinti Oy:n toimistohenkilökunnan kanssa?

- toimistokäynti
 puhelimitse
 sähköpostitse
 kirjeitse
 muulla tavoin, miten? _____

6. Oletteko ollut tyytyväinen Tampereen KV-Isännöinti Oy:n toimiston toimintaan kokonaisuutena?

- erittäin tyytyväinen tyytyväinen neutraali mielipide

18. Jos vastasitte kysymykseen 17 ”kyllä”, niin arvioikaa Internet-sivujen ominaisuuksia asteikolla 1-5.

(1=Huono, 2=Välttävä, 3=Keskinkertainen, 4=Hyvä, 5=Erinomainen)

	1	2	3	4	5
ulkoasu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sisältö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tiedon löytäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Miten olette saanut tietoa Tampereen KV-Isännöinti Oy:n toiminnasta?

- internet
- lehti-ilmoitus
- tuttavat
- muu, mikä? _____

20. Suositteletko Tampereen KV-Isännöinti Oy:n palvelua muille?

- kyllä ehkä ei

21. Oletteko saanut Tampereen KV-Isännöinti Oy:stä riittävästi erilaisia palveluita?

- kyllä ei

22. Millaisia toivomuksia Teillä on lisäpalveluista? _____

23. Jos Teillä on toivomuksia lisäpalveluista, mitä olette niistä valmiita maksamaan?

24. Muut kommentit:

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Saatekirje

Saatekirje

Olga Denisova

Tampereen ammattikorkeakoulu

Liiketalous

Helmikuu 2012

Arvoisa vastaanottaja!

Olen liiketalouden opiskelija Tampereen ammattikorkeakoulun Virran toimipisteestä. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn **Tampereen KV-Isännöinti Oy:lle**.

Lähetän tämän kyselyn niiden taloyhtiöiden puheenjohtajille, joiden isännöinnistä **Tampereen KV-Isännöinti Oy** vastaa. Oheisen kyselylomakkeen tarkoituksena on selvittää Tampereen KV-Isännöinti Oy:n toimintaa.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella toimeksiantaja pystyy kehittämään yrityksen palveluja ja toimintaa vastaamaan paremmin asiakkaiden toiveita. Toivomme, että täytätte kyselyn ja tuotte mielipiteenne julki. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä. Kukaan muu ei näe palautettuja lomakkeita kuin allekirjoittanut.

Voisitteko ystävällisesti palauttaa lomakkeen täytettynä **28.2.2012** mennessä oheisena olevalla kirjekuorella, postimaksu on valmiiksi maksettu.

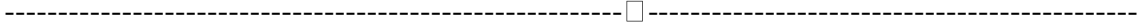
Kaikkien vastaajien kesken arvotaan 150€:n lahjakortti Musiikkiteatteri Palatsiin.

Ystävällisesti vastauksistanne kiittäen.

Olga Denisova

denisovaom@gmail.com

04-66137916



Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Liite 3. Avoin kysymyksien vastaukset

Millaisia toivomuksia Teillä on lisäpalveluista?

Vastaukset:

- ✓ KV-Isännöinnin nettisivulla on luetteloitu runsaasti eri palveluita. Uusia palvelutarpeita ei tule mieleen.
- ✓ Kaikki mikä helpottaa asukkaiden asioiden hoitoa.
- ✓ Mahdollisesti suurempien yhtiöremonttien kilpailutus taloyhtiöiden puolesta.
- ✓ Uudessa yhtiössä ei tällä hetkellä tarvetta
- ✓ Tekninen isännöinti kuntoon
- ✓ Tarjotkaa te, jos olisi vielä jotain hyödyllistä tarjota.

Jos Teillä on toivomuksia lisäpalveluista+ mitä olette niistä valmiita maksamaan?

Vastaukset:

- ✓ Hintojen täytyy pysyä kohtuullisina, liian kova hinta kuolettaa kysynnän.
- ✓ Pienen taloyhtiön kannalta on tärkeää että palvelujen hinta pysyy kohteellisena. Palvelussa mielestäni huomioitava taloyhtiön koko.

Muut kommentit.

Vastaukset:

- ✓ Toimisto toimii ammattitaidolla ja luotettavasti sekä hallituksen toimintaa vaadittavasti.
- ✓ Hallitukset kokouksiin kutsut kirjallisesti, samoin esityslistat.
- ✓ Erinomaisen tavoitettavuuden vuoksi asiat hoituvat sujuvasti, - parannettavan tiedottamisessa.
- ✓ Isännöitsijän valinnassa yksi kriteeri oli että hallitus päättää, isännöitsijä toteuttaa, tärkein rahaliikenne ym.
- ✓ Isännöinti on vaativaa työtä, jolle taloyhtiöt eivät anna riittävästi arvoa.
- ✓ kokemusta ei ole paljon.
- ✓ Kunhan huolehtii siitä, asiat hoituvat kivuttomasta eteenpäin ja nopeasti.
- ✓ Olen tyytyväinen isännöitsijän oma-aloitteellisuuteen. Tilinpäätös asiantuntemus vaikuttaa erinomaiselta.

- ✓ Isännöitsijän toiminta on pääsääntöisesti ihan ok, mutta ei häikäise. Selkeitä asiakirjoja, joista hallitus pystyisi seuraamaan, mitä oli tehty, mitä seurata valitsi suunniteltaneen. Tama kysely plussa, osoittaa jotain panostusta.
- ✓ Luettavuus on tärkein. Jos sovitaan jotain tehtäväksi hallituksen, ei pitäisi kysellä asian edistymisestä. Raportointi edistymisestä pitäisi olla automaattista.
- ✓ Isännöitsijän sijainen (äitiysloma) ei aivan yltänyt samalle tasolle.
- ✓ Tekniseltä isännöitsijältä odottaisin parempaa palveluasennetta ja – tasoa. Tällä hetkellä hän ei ole toimiston tasolla.