

Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennustekniikan laitos.  
Rakennustuotanto ja -talous. Raportti 13  
Tampere University of Technology. Department of Civil Engineering.  
Construction Management and Economics. Report 13

Lassi Roth, Jussi Viita, Juha Kananen & Tanja Tyvimaa

**Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä**



Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennustekniikan laitos.  
Rakennustuotanto ja -talous. Raportti 13  
Tampere University of Technology. Department of Civil Engineering.  
Construction Management and Economics. Report 13

Lassi Roth, Jussi Viita, Juha Kananen & Tanja Tyvimaa

## Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä

Tampereen teknillinen yliopisto. Rakennustekniikan laitos  
Tampere 2012

ISBN 978-952-15-2904-7  
ISSN 1797-8904

Tampereen teknillinen yliopisto PL 527, 33101 TAMPERE <a href="http://www.tut.fi">http://www.tut.fi</a>		<b>TIIVISTELMÄ</b>	
Tiedekunta Rakennetun ympäristön tiedekunta		Laitos Rakennustekniikan laitos	
Tekijä(t) Lassi Roth, Jussi Viita, Juha Kananen & Tanja Tyvimaa			
Julkaisun nimi Asumisen palvelut tulevaisuuden isännöinnissä			
Tiivistelmä			
<p>Asumisen palveluista on tehty monipuolista tutkimusta ja tutkimuksen kohteena ovat olleet eri palvelut ja niitä on tarkasteltu erilaisista näkökulmista. On tutkittu kotitalouspalveluita, lähipalveluita, peruspalveluita, sosiaali- ja terveystaloudellisia sekä asumisen palvelukonsepteja. Palveluita on tutkittu muun muassa kotitalousvähennyksen, käyttäjäryhmien, palveluiden käytön ja tarjonnan, käyttöön vaikuttavien tekijöiden, palveluiden kehittämisen, palvelutarjonnan muodostumisen sekä palveluiden aikaansaaman hyvinvoinnin kannalta. Runsaasta tutkimuksesta huolimatta, liiketoimintaa on kehitetty varsin vähän.</p> <p>Kotitalouspalveluita on tarjolla runsaasti eri toimittajien puolesta. Tarjottavia palveluita ovat mm. siivous-, pesu-, hoiva-, korjaus-, remontointi-, sisustus-, asennus-, ateria-, ruoka-aineiden toimitus-, kuljetus-, suunnittelu- sekä erilaiset luksus- ja hemmottelupalvelut. Palveluiden tarjonnassa on alueellisia eroja, ja esimerkiksi pääkaupunkiseudun ja pienien paikkakuntien tarjonnassa on suuria eroja. Kotitalouspalveluita tarjoavat niin yksityinen sektori, julkinen sektori kuin myös kolmas sektori. Myös tuttavaverkosto ja harmaa talous voidaan nähdä kotitalouspalveluiden tuottajina.</p> <p>Nykyään markkinoilla ei toimi varsinaisia palveluintegraattoreita, joilta kotitalouspalvelut voitaisiin keskitetysti hankkia, vaan tyyppillisesti palvelut hankitaan yksittäisiltä palveluntuottajilta. Tutkimusten perusteella palveluintegraattorille voisi olla kysyntää. Tässä raportissa palveluintegraattorina toimiminen on yhdistetty isännöintipalveluun. Tämä edellyttää isännöinnin toimintamallien kehittämistä niin, että palvelu tapahtuu ns. yhden luukun periaatteella asiakaspalvelupisteen kautta, ei henkilöityen yhteen isännöitsijään. Tämä malli on muutoinkin tervetullut uudistus isännöintialalle, jossa seuraavan kymmenen vuoden aikana eläköityy iso osa isännöitsijöistä. Nuorten suuntaaminen alalle ei ole ollut toivotun runsasta.</p> <p>Tämä raportti on tehty yhteistyössä kahdessa Tekes-rahoitteisessa asumisen palveluihin liittyvässä tutkimushankkeessa, ALMA - Asumista ja hyvinvointia tukevat alueelliset palvelumallit – Verkostomaiset toimintamallit asuinalueiden palvelurakenteen kehittämisessä ja SUSECON – Kestävät lähipalvelut alueiden hyvinvoinnin lujittamiseksi.</p>			
Avainsanat - asiasanat (ja luokat) asuminen, asumisen palvelut, isännöinti, kotitalouspalvelu			
Julkaisupaikka Tampere	Kuukausi / Vuosi syyskuu 2012	Kieli Suomi	Sivumäärä 53
ISBN (painettu)	ISBN (elektroninen) 978-952-15-2904-7	ISSN (painettu)	ISSN (elektroninen) 1797-8904
Sarjan nimi Rakennustuotanto- ja talous		Osan numero tai raporttikoodi Raportti 13	
Painetun julkaisun jakelu TTY Rakennustuotanto ja -talous, puh. 03-3115 11			
Julkaisun WWW-osoite <a href="http://www.asli.fi">www.asli.fi</a>			



# SISÄLLYS

ALKUSANAT .....	5
TERMIT JA NIIDEN MÄÄRITELMÄT .....	7
1. JOHDANTO .....	11
1.1 Tutkimushankkeen ja raportin tausta .....	11
1.2 Menetelmät .....	11
1.3 Rajaukset ja rakenne.....	11
2. ASUMISEN PALVELUISTA TEHDYISTÄ TUTKIMUKSISTA.....	13
3. ASUMISEN PALVELUIDEN NYKYTILA .....	16
3.1 Palveluiden tarjonta ja tarjoajat.....	16
3.2 Palveluiden käyttö ja hankinta .....	16
3.3 Palveluiden käyttäjät ja kysyntään vaikuttavat sosiodemografiset tekijät .....	17
3.4 Palveluihin asennoituminen .....	18
3.5 Kotitalousvähennys ja sen merkitys.....	19
4. PALVELUIDEN TULEVAISUUS.....	21
4.1 Tulevaisuuden palvelut ja palvelutarpeet.....	21
4.2 Palveluiden käyttöönottoa edistävät tekijät .....	23
4.3 Palveluiden käyttöönottoa hidastavat tekijät .....	23
5. NÄKÖKULMIA PALVELUIDEN TOIMITUSPROSESSIIN.....	25
5.1 Palveluintegraattorina toimiminen.....	25
5.2 Palveluiden ostoprosessi ja sen kehittäminen .....	27
5.3 Palvelutoiminnan menestystekijät.....	29
5.4 Palvelut osaksi isännöintiä.....	30
6. ISÄNNÖINTI JA SEN LUONNE TULEVAISUUDESSA .....	32
6.1 Isännöinti nykyisin .....	32
6.1.1 Isännöinnin tehtävät.....	32
6.1.2 Isännöinnin imago .....	33
6.1.3 Asiakkaat ja rajapinta nykyisin .....	33
6.1.4 Nykyisen toimintamallin SWOT-analyysi.....	34
6.2 Tiimimalli .....	36
6.2.1 Asiakkaat ja rajapinta tiimimallissa.....	37
6.2.2 Tiimimallin SWOT-analyysi.....	38
6.3 Kaksoismalli .....	40
6.3.1 Asiakkaat ja asiakasrajapinta kaksoismallissa .....	40
6.3.2 Kaksoismallin SWOT-analyysi .....	41
6.4 Tiimi- ja kaksoismalli yhdessä .....	43
6.4.1 Asiakkaat ja asiakasrajapinta yhdistetyssä tiimi- ja kaksoismallissa.....	43
6.5 Palveluiden toimittaminen isännöinnissä .....	43
7. LOPPUSANAT .....	45
LÄHTEET .....	46
LIITE 1: Taulukko palveluiden käytöstä.....	50
LIITE 2: Esimerkki kotitalousvähennyksen laskemisesta.....	52
LIITE 3: Kotisiivouspalvelun todellisia hintoja.....	53



# ALKUSANAT

Asumiseen liitettävistä palveluista on paljon puhuttu viime vuosina. Palveluja pidetään yhtenä ratkaisuna väestön nopeaan ikääntymiseen ja kotona selviytymiseen. Toisaalta palvelujen kysyntää on lisännyt ihmisten kiireisyys ja halu saada elämään pientä luksusta.

Asumisen palvelut ulottuvat monelle eri toimialalle ja se näkyy aihepiirin keskusteluissa ja julkaisuissa. Usein kotitalouspalvelut ja kotipalvelu käsitetään samaksi asiaksi tai ei edes ymmärretä mistä on kyse. Tämän raportin alkuun kokosimme muutaman käsitteen auttamaan asian ymmärtämistä, ainakin tämän raportin osalta.

Tämä raportti on tehty yhteistyönä kahdessa Tekes-rahoitteisessa hankkeessa Tampereen teknillisen yliopiston Asumisen liiketoiminnan tutkimusryhmässä. ALMA-hankkeessa tutkimme aihealuetta teoreettisemmasta näkökulmasta ja SUSECON-hankkeessa toteutimme ideoita mukana olevien yritysten kanssa. Kiitokset aktiivisesti mukana olleille yrityksille!

ALMA -tutkimuksen tutkimusosapuolet ovat Tampereen teknillinen yliopisto ja Aalto-yliopisto. Tutkimuksen rahoittajia ovat Tekes, Tampereen teknillinen yliopisto, Aalto-yliopisto, Suomen aluerakennuttaja Oy, Helsingin kaupunki, Tampereen kaupunki, ISS Palvelut Oy, Realia Isännöinti Oy, SATO Oy, Järvenpään Mestariasunnot Oy, Asokodit.

SUSECON -tutkimuksen tutkimusosapuolet ovat Tampereen teknillinen yliopisto ja VTT. Tutkimuksen rahoittajia ovat Tekes, VTT, Tampereen teknillinen yliopisto, VVO, Vantaan kaupunki, Karakallion huolto, Isännöintitoimisto iMasa Ky, Kaukajärviösuuskunta, Lännen Kiinteistöpalvelut Oy ja Jyväskylän kaupunki.

Lisätietoja tutkimuksistamme saatte [www.asli.fi](http://www.asli.fi). Kaikki raporttimme ovat ladattavissa sivuiltamme pdf-tiedostoina.

Tampereella 25.8.2012

Tanja Tyvimaa





# TERMIT JA NIIDEN MÄÄRITELMÄT

- Kotityö** Kotitalouden itse tekemää, mutta ulkoistettavissa olevaa työtä (Varjonen et al. 2005). Kotityöt voidaan ryhmitellä kotitaloustöihin, huoltotöihin, muihin kotitöihin, lastenhoitoon, ostoksiin ja asiointiin sekä kotitöihin liittyviin matkoihin (Leskinen & Varjonen 2008).
- Kotitalouspalvelu** Kotitöitä korvaava, joko ostamalla tai muulla tapaa saatu palvelu. Kotitalouspalvelun käsite on väljä: toisinaan siihen lasketaan vain itse kodissa suoritettava palvelu, toisinaan myös kodin ulkopuolella suoritettava palvelu, jos sen katsotaan palvelevan kotitaloutta. (Leskinen & Varjonen 2008.) Esimerkkejä kotitalouspalveluista ovat, pesu-, siivous- ja korjauspalvelu. Kotitalouspalvelut voidaan myös ryhmitellä kotitöiden toistuvuuden mukaan kotitalouden perustehtäväpalveluihin, ajoittaisiin palveluihin ja erityistilanteiden palveluihin (Aalto et al. 2007) (ks. Liite 1).
- Kotitalousvähennys** Henkilökohtainen verovähennysoikeus siihen oikeuttavasta työstä; kaikki kotityöksi määriteltävä työ ei vähennykseen oikeuta. ”Vähennys myönnetään vain työn osuudesta, ei matkakuluista tai tarvikkeista.” ja se on mahdollista saada vain siinä tapauksessa, että työ tehdään ”maksajan omassa asunnossa tai hänen vanhempiansa, isovanhempiansa tai appivanhempiansa käytössä olevassa asunnossa” ja siihen oikeuttavat tavanomaiset kotitaloustyö, hoiva- tai hoitotyö, asunnon ja vapaa-ajan asunnon kunnossapito- ja perusparannustyö sekä tieto- ja viestintäteknikkaan liittyvien laitteiden asennus- ja kunnossapitotyö. Tällä hetkellä ostettaessa työ ennakkoperintärekisteriin kuuluvalta yritykseltä vähennyksen suuruus on 45 %, kun taas palkattaessa henkilö työsuhteeseen vähennys on 15 %; vähennyksen enimmäismäärä on taas 2000 €. Vuodeksi 2012 sekä kotitalousvähennyksen verovähennysoikeutta (60 % → 45 % ja 30 % → 15 %) että enimmäismäärää (3000 € → 2000 €) pienennettiin. (Vero 2012.)
- Kotipalvelu** Kotipalveluilla autetaan vanhusten, vammaisten, sairaiden ja lapsiperheiden arkielämässä selviytymistä. Kotipalvelut

kuuluvat sosiaalipalveluihin, ja siten niiden järjestämisestä vastaa kunta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012a.) Voidaan nähdä myös kotitalouspalvelua vastaavana julkisen sektorin järjestämänä palveluna (Leskinen & Varjonen 2008).

### **Sosiaali- ja terveyspalvelut**

Sosiaalipalveluita ovat sosiaalihuollon alaiset palvelut, joiden järjestäminen on kunnan vastuulla. Esimerkiksi sosiaalityö, kotipalvelut, omaishoidon tuki, asumispalvelut, ikäihmisten palvelut, vammaispalvelut sekä lasten ja perheiden palvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012a.) Terveyspalveluita ovat terveydenhuollon alaiset väestön terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä edistävät palvelut, esimerkiksi julkinen ja yksityinen terveydenhuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012b.)

### **Lähi- ja peruspalvelut**

Lähipalvelut ovat paikallisia, lähellä ja helposti saavutettavissa olevia yksityisiä tai julkisia palveluita (Siltaloppi & Puhto 2011; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011). Peruspalvelut ovat julkisen sektorin tarjoamia ja elämisen kannalta tärkeitä palveluita, esimerkiksi päivähoito, koulut, kirjasto, joukkoliikenne ja terveydenhuolto. Usein peruspalvelut tulisi kuulua alueen lähipalveluihin.

### **Asumisen palvelukonsepti**

Fyysisen asunnon tueksi/lisäksi tarjottava monipuolinen erilaisten lisäpalveluiden ja -mukavuuksien kokonaisuus. Asumisen palvelukonseptit eivät rajoitu vain erityisryhmille suunnattuun asumiseen, vaan niitä voidaan tarjota kaikille kuluttajille. (Aaltonen et al. 2011.)

### **Yksityinen sektori**

Yksityiset yritykset.

### **Julkinen sektori**

Valtio ja kunnat.

### **Kolmas sektori**

Voittoa tavoittelematon vapaaehtoistoiminta, esimerkiksi erilaiset yhdistykset ja järjestöt.

### **Palveluintegraattori**

Palveluiden toimitusmalli, jossa yksi taho toimii palveluintegraattorina, joka sulauttaa yrityksen harjoittamaan liiketoimintaan soveltuvat asumisen palvelut yhdeksi kokonaisuudeksi ja jolta palvelut voidaan keskitetysti hankkia. Palveluintegraattori voi toimia pelkästään palveluiden välittäjänä, tuottaa kaikki palvelut itse tai olla edellisten yhdistelmä. Palveluintegraattorista voidaan käyttää myös nimitystä palvelukoordinaattori.

<b>Isännöitsijä</b>	Isännöitsijä on kiinteistön operatiivinen johtaja, jonka tehtävänä on hoitaa kiinteistöpito sekä juokseva hallinto asunto-osakeyhtiön hallituksen ja yhtiökokouksen ohjeiden mukaisesti.
<b>Isännöinti</b>	Isännöinti on asiantuntijapalvelua, joka koostuu asioiden valmistelusta ja esittelystä hallitukselle ja yhtiökokoukselle sekä näiden päätösten toteuttamisesta. Isännöinti voi tarkoittaa asunto-osakeyhtiön lisäksi myös vuokrataloyhtiön ja liikekiinteistön kiinteistöpitoa.
<b>Hallitus</b>	Hallituksella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön hallitusta, jolle on säädetty velvollisuudeksi huolehtia yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä.
<b>Asunto-osakeyhtiö</b>	Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiön erityismuoto, josta säädetään asunto-osakeyhtiölaissa. Asunto-osakeyhtiön toiminnan tarkoitus on pitää kiinteistöä yllä osakkaiden asumistarpeen tyydyttämiseksi.
<b>Taloyhtiö</b>	Taloyhtiö on epävirallinen nimitys ja synonyymi asunto-osakeyhtiölle.



# 1. JOHDANTO

## 1.1 Tutkimushankkeen ja raportin tausta

Asumisen palveluiden kehittäminen ja siihen liittyvät liiketoiminta on kiinnostanut eri yrityksiä vuosien ajan. On keskusteltu siitä, kuinka palvelut tulisi järjestää, kuinka niitä olisi helpompi hankkia ja mikä niiden hintataso tulisi olla. Myös kotitalousvähennys on puhuttanut paljon.

Molempien tutkimushankkeiden, ALMA ja SUSECON, taustalla on kotitalouspalveluiden kysyntä ja halu kehittää palveluliiketoimintaa. Väestön ikääntyminen ja sitä kautta kasvava asumis- ja hyvinvointipalvelujen tarve ja asuinalueiden palvelurakenteiden samanaikainen heikkeneminen lisäävät tarvetta kehittää kotitalouspalvelujen sektoria. Edellä mainitut tekijät luovat myös uusia liiketoimintamahdollisuuksia asumis sektorille. Uusien asumisen ja hyvinvoinnin palvelujen ja liiketoimintamallien avulla voidaan lisäksi edesauttaa asuinalueiden elinvoimaisuutta ja ehkäistä asuinalueen palvelurakenteen vinoutumista, joka saattaa johtaa alueen vetovoimaisuuden heikkenemiseen ja ongelmalähiöiden syntymiseen. Asuinalueiden eheyden kannalta uusien asumisen ja hyvinvoinnin palvelumallien rooli on merkittävä.

Tässä raportissa on yhdistetty ALMA-hankkeessa kerätty tieto asumisen palvelujen kysynnästä ja tarjonnasta sekä SUSECON-hankkeiden yritykset, jotka halusivat lähteä kehittämään asumisen palveluja liiketoimintana. Luvussa 6 esitetyt integraattorimallit on kehitetty ja testattu yhteistyössä hankkeessa mukana olevien isännöintitoimistojen kanssa.

## 1.2 Menetelmät

Raportti perustuu suurimmaksi osaksi aikaisempiin asumisen palveluista tehtyihin ja niitä sivuaviin tutkimuksiin ja julkaisuihin sekä Viidan (2012) tekemään kandidaatintyöhön ”Isännöinnin toimintatapojen vertailu asiakasrajapinnassa”. Myös lehtiartikkeleja ja eri tahojen Internetsivuja on käytetty harkinnan mukaan lähdemateriaalina. Lisäksi kuudennessa, isännöintiä käsittelevässä luvussa on hyödynnetty yhteistyöisännöintiyritysten työntekijöiden kanssa käytyjä haastatteluja (15 kpl).

## 1.3 Rajaukset ja rakenne

Toisessa luvussa luodaan yleiskatsaus asumisen palveluita koskeviin tutkimuksiin ja julkaisuihin selvittäen, minkälaisia tutkimuksia palveluista on ylipäättänsä tehty ja mitä niissä on tutkittu. Kolmannesta luvusta lähtien tässä raportissa keskitytään palveluihin, joilla yritysten on mahdollista luoda liiketoimintaa. Rajauksen takia kaikki yksityisen

sektorin ”ulottumattomissa” olevat palvelut eivät sisälly tähän tarkasteluun. Samoin senioritalot, palvelutalot ja muut erityisryhmille kohdennetut asumismuodot jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Rajauksen vuoksi tässä raportissa painottuvat kotitalouspalvelut, joskin joitakin muita palveluita ja palvelunmuotoja sivutaan.

Kolmannessa luvussa selvitetään ensiksi palveluiden nykytilaa käymällä läpi niiden tarjontaa, käyttöä ja hankintaa, käyttöön vaikuttavia tekijöitä, eri käyttäjäryhmiä, kotitalousvähennystä ja sen merkitystä sekä asennoitumista palveluita kohtaan. Neljännessä luvussa hahmotellaan palvelutarpeiden ja palveluiden tulevaisuutta ja pohditaan palveluiden käyttöönottoa edistäviä ja hidastavia tekijöitä. Viidennessä luvussa esitetään näkökulmia palveluiden toimitusprosessiin käymällä läpi palveluintegraattorimallia, palveluiden ostoprosessin kehittämistä ja havaittuja menestystekijöitä palveluliiketoiminnassa. Lisäksi perustellaan, miksi liiketoiminnan luominen palveluilla kannattaa liittää osaksi tulevaisuuden isännöintiä ja mitä se isännöintiyrityksiltä vaatii. Kuudennessa luvussa käydään läpi isännöinnin nykytilaa ja tulevaisuutta sekä arvioidaan perinteisen, alalla vallalla olevan sekä uusien isännöinnin toimintamallien hyviä ja huonoja puolia. Lisäksi esitetään, miten isännöintitoimisto palveluintegraattorina käytännössä toimii.

## 2. ASUMISEN PALVELUISTA TEHDYISTÄ TUTKIMUKSISTA

Asumisen palveluista on tehty tutkimusta muun muassa seuraaviin aihealueisiin liittyen:

- Kotitalouspalvelut ja kotitalousvähennys
- Tietotekniset tukipalvelut
- Kestävät kotitalouspalvelut (engl. sustainable household services)
- Lähi- ja peruspalvelut
- Sosiaali- ja terveystaloudelliset palvelut
- Ikääntyneet palveluiden käyttäjinä
- Kunnat ikääntyneille suunnattujen palveluiden tuottajina ja kehittäjinä
- Alueellisen palvelutarjonnan muodostuminen
- Palvelut hyvinvoinnin ja laadukkaan asumisen aikaansaajana
- Asumisen palvelukonseptit

Pirinen & Jacobson (2007) ovat tutkineet asukaskyselyin erilaisten asumisen palveluiden kiinnostavuutta ja unelmien palveluita osana ”Asiakkuuden hallinta asumisessa (AHAA)” -tutkimushanketta. Asumisen palveluihin liittyvissä tutkimuksissa kotitalouspalvelut ovat saaneet paljon huomiota. Erilaisten asukas- ja väestökyselyjen avulla on tutkittu kotitalouspalveluiden käyttöä, maksuhalukkuutta, kysyntää ja suhtautumista kyseisiin palveluihin (Kananen & Tyvimaa 2011; Varjonen et al. 2007), ja Varjosen et al. (2007) tutkimuksen pohjalta on tehty siihen perustuva artikkeli ”Kotitalouspalvelujen käyttö ja kuluttajien odotukset” (Aalto et al. 2007). Varjosen et al. (2007) tutkimus on osa kolmen osatutkimuksen muodostamaa tutkimuskokonaisuutta ”Palveluja kotiin verkosta” (Leskinen et al. 2007), jossa on näiden kodin arkea tukevien palveluiden lisäksi tutkittu tietoteknisiä tukipalveluita niin palvelun käyttäjien kuin tuottajien kannalta sekä sähköistä tunnistamista kuluttajien keskuudessa. Tutkimuskokonaisuudesta on julkaistu loppuraportti ”Palveluja kotiin verkosta – Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti” (Leskinen et al. 2007).

Varjonen et al. (2005) ovat kartoittaneet kotitalouspalveluihin ja kotitöiden ulkoistamiseen liittyvää keskustelua sekä taloudellisesta että kulttuurisesta näkökulmasta, eri kuluttajaryhmien palveluiden käyttöä, käytön edellytyksiä ja esteitä sekä pohtineet palvelumarkkinoiden tulevaisuutta ja kehittämiskohteita kirjallisia lähteitä ja kyselyitä hyödyntäen. Myös tämän tutkimuksen pohjalta on tehty siihen perustuva artikkeli ”Kotitalouksien mahdollisuudet työllistää” (Varjonen 2005). Kotitalouspalveluihin liittyen siivouspalvelun maksuhalukkuudesta on tehty pro gradu -tutkielma (Alaollitervo 2006). Kotitalouspalveluita on tutkittu myös kestävyuden kannalta (Halme et al. 2004; Halme et al. 2006). Näissä julkaisuissa puhutaankin kestävästä kotitalouspalveluista ja



kestävyyteen liittyen ekotehokkaita palveluita ja palveluinnovaatioita on tarkasteltu myös senioriasumisessa (Ahlqvist et al. 2005). Niilola et al. (2005) ovat tutkineet kotitalousvähennyksen piiriin kuuluvien kotitaloustoimialojen – joista tässä tutkimuksessa painottuvat siivouspalvelut, hoivapalvelut, remonttipalvelut – tilaa ja kehittymistä, liiketoimintakäytäntöjä, työllistämisedellytyksiä, aloilla toimimista, sekä arvioineet kotitalousvähennyksen vaikutuksia ja selvittäneet keinoja kotitalouspalvelualojen työpaikkojen kysyntälähtöiseen lisäämiseen ja työllisyyden tukemiseen.

Tyvimaa & Kananen (2011) ovat selvittäneet osana laajempaa asukaskyselyään lähi- ja peruspalveluiden tärkeyttä uuden asunnon hankinnassa. Väestöpohjaisilla kyselyillä on myös kartoitettu peruspalvelujen olemassaoloa, käyttöä, tyytyväisyyttä palveluita kohtaan ja mahdollisia palvelutoiveita (Strandell 2005, s. 32-41; Strandell 2011, s. 28-36). Kytö et al. (2003) ovat selvittäneet palveluiden käyttöä, käyttöä koskevia ongelmia, toiveita ja kehittämistarpeita sekä valmiutta sähköisten palveluiden käyttöön kotitalouksien näkökulmasta tutkimalla kolmea eri seutua. Siltaloppi & Puhto (2011) ovat tutkineet alueellisten palvelurakenteiden ja palvelurakenteissa olevien erojen muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä haastatteluja ja palvelujen määrätietoja hyödyntäen tapaustutkimuksena Helsingin Mellunmäen ja Munkkiniemen asuinalueilla. Samaisessa tutkimuksessa on selvitetty myös palvelutoiminnan menestystekijöitä. Kytö et al. (2011) ovat puolestaan selvittäneet, miten yksityisillä ja julkisilla lähipalveluilla tuetaan laadukkaan ja viihtyisän asuinalueen muodostumista tutkimalla Espoon Soukan ja Vantaan Koivukylä-Havukosken lähiöalueita.

Tutkimuksissa erityisryhmistä ikääntyneet ovat saaneet paljon huomiota. Post & Tyvimaa (2010) ovat kartoittaneet tapaustutkimuksena - jossa tutkimuskohteina ovat senioreille tarkoitettu asumisympäristö sekä tavallinen, suurelta osin ikääntyneiden asuttama vuokralokohde - asukaskyselyin ja -haastatteluin senioreiden palveluiden käyttöä ja käyttöön vaikuttavia tekijöitä, joiden pohjalta he ovat tunnistaneet senioritalon palveluverkoston kehittämistarpeita ja laatineet suosituksia palveluverkoston kehittämiseen. Välikangas (2006) on tarkastellut kuntien toimintaa ikääntyneiden kotona asumisen tukemisessa ja palveluiden kehittämisessä. Olsbo-Rusanen & Väänänen-Sainio (2003) ovat tehneet julkisen ja kolmannen sektorin toimintaa painottavan selvityksen ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä ja osana sitä tutkineet ikääntyvien kotona asumista tukevia palveluita ikääntyneiden omatoimisen suoriutumisen, palvelutarpeiden, palvelujen koordinoinnin, palveluihin tarvittavan henkilöstön sekä palvelujen toimittamisen kautta ja ovat esittäneet edellä esitettyihin kohtiin toimenpide- sekä kehitysehdotuksia. Ahlqvist et al. (2005) ovat senioritaloihin keskittyvässä tapaustutkimuksessaan kartoittaneet kuluttajakyselyin senioritaloissa asuvien ikääntyvien kuluttajien palvelutarpeita, palveluiden käyttöä, palveluiden saatavuutta sekä ekotehokkaiden palveluinnovaatioiden hyväksyttävyyttä kyseisten kuluttajien keskuudessa. Rissanen (1998) on puolestaan osana työtään tutkinut aikaisempaa tutkimusta ja tekemiään haastatteluja hyödyntämällä sosiaali- ja terveystalouden tarvetta ja käyttöä ikääntyneiden keskuudessa sekä palveluiden käyttöön vaikuttavia terveyden ja toimintakykyyn liittyviä tekijöitä.

Aaltonen et al. (2011) ovat selvittäneet kirjallisuuskatsauksena palvelukonseptien määritelmää ja vertailleet Suomessa ja Yhdysvalloissa yritysten tarjoamia asumisen palvelukonsepteja sekä niiden sisältöä ja erityisesti palvelujen roolia niissä. Lisäksi Aaltonen et al. (2011) ovat muodostaneet viitekehyksen asumisen palvelukonseptien kehittämistä varten.

Kaiken kaikkiaan asumisen palveluista on siis tehty varsin monipuolista tutkimusta. Tutkimuksen kohteena on ollut eri palveluita ja niitä on tarkasteltu erilaisista näkökulmista. On tutkittu kotitalouspalveluita, lähipalveluita, peruspalveluita, sosiaali- ja terveyspalveluita sekä asumisen palvelukonsepteja. Palveluita on tutkittu muun muassa kotitalousvähennyksen, käyttäjäryhmien, palveluiden käytön ja tarjonnan, käyttöön vaikuttavien tekijöiden, palveluiden kehittämisen, palvelutarjonnan muodostumisen sekä palveluiden aikaansaaman hyvinvoinnin kannalta.

## **3. ASUMISEN PALVELUIDEN NYKYTILA**

### ***3.1 Palveluiden tarjonta ja tarjoajat***

Tällä hetkellä erilaisia kotitalouspalveluita on tarjolla runsaasti eri toimittajien puolesta. Tarjottavia kotitalouspalveluiksi luokiteltavia palveluita ovat muun muassa erinäiset siivous-, pesu-, hoiva-, korjaus-, remontointi-, sisustus-, asennus-, ateria-, ruoka-aineiden toimitus-, kuljetus-, suunnittelu- sekä erilaiset luksus- ja hemmottelupalvelut. Palveluiden tarjonnassa on alueellisia eroja, ja esimerkiksi Varjosen et al. (2005) mukaan kotitalouspalveluita on tarjolla, ja erityisesti pääkaupunkiseudulla tarjonta on hyvä, mutta pienien paikkakuntien palvelutarjonta on sitä vastoin puutteellista. Kotitalouspalveluita tarjoavat niin yksityinen sektori, julkinen sektori kuin myös kolmas sektori. Myös tuttavaverkosto ja harmaa talous voidaan nähdä kotitalouspalveluiden tuottajina.

Aaltosen et al. (2011) asumisen palvelukonsepteja käsittelevästä tutkimuksesta käy ilmi, että Suomessa asumisen palvelukonseptien tarjonta on vaatimatonta ja esimerkiksi Yhdysvalloissa vastaavat palvelukonseptit ovat melko kehittyneitä ja asumisen tueksi on tarjolla monipuolisesti erilaisia palveluita ja palveluiden merkitys asumisessa on muodostunut suureksi. Suomessa tavalliseen asumiseen on kytketty palveluita hyvin vähän ja asumisen palvelukonseptit ovat käytännössä vain yksittäisen tarjottavan palvelun tasolla. Asumiseen liittyviä palvelukonsepteja on pääasiassa käytössä vain senioriasumisessa sekä osin myös ylellisessä asumisessa. (Aaltonen et al. 2011.)

### ***3.2 Palveluiden käyttö ja hankinta***

Vallitsevan näkemyksen mukaan kotitalouspalveluita käytetään kokonaisuutta tarkastellen melko vähän (Kananen & Tyvimaa 2011; Varjonen et al. 2005), mutta niiden käyttö on lisääntynyt (Varjonen et al. 2007) ja myös kotitalousvähennys on kasvattanut voimassaoloaikaansa huomasti suosiotaan (VERONMAKSAJAT 2012). Varjosen et al. (2005) mukaan ”Nopeutunut elämänrytmi, liikkuvuuden ja liikkeellä olon lisääntyminen sekä tasapainoilu perheen ja työn yhteensovittamisessa ovat juurruttaneet yksityisiä palveluja osaksi arjen organisoitumista.” Harvat käyttävät kotitalouspalveluita paljon ja säännöllisesti, esimerkiksi Kanasen & Tyvimaan (2011) asukaskyselyyn vastanneista suurin osa käyttää palveluita vain ”kerran pari vuodessa”, kun viikoittain niitä käyttävien osuus on hyvin pieni. Vuonna 2005 vain vajaa puolet erääseen kyselyyn osallistuneista kotitalouksista oli ostanut kotitalousvähennyskelpoisia palveluita (Varjonen et al. 2005) ja vuonna 2011 toteutetun asukaskyselyn perustella 31,4 % vastanneista oli käyttänyt kotitalousvähennystä (Kananen & Tyvimaa 2011). Kotitalousvähennystä käsitellään tarkemmin luvussa 3.5.

Niilolan et al. (2005) tekemän tutkimuksen mukaan kotitalousvähennystä hyödyntäneiden kotitalouksien kohdalla ostetuimmat palvelut ovat siivouspalvelut, remontointi, piha- ja puutarhatyöt sekä hoivapalvelut ja lastenhoito. Varjosen et al. (2005) mukaan käytetyimpiä palveluita ovat olleet lastenhoito- sekä rakennus- ja korjauspalvelut, ja samaisen tutkimuksen mukaan kotitalouspalveluita käytetään useimmiten vain muutamia kertoja vuodessa, mikä on tyypillistä juuri rakennus- ja korjauspalveluille. Uudemman tutkimuksen mukaan suosituimpia kotitalouspalveluita ovat kotiin toimitettava lämmin ateria, siivous, kodin pienet kunnostustyöt, tavarankuljetuspalvelut ja vaatehuolto (Kananen & Tyvimaa 2011). Raportin liitteenä 1 on Aallon et al. (2007) laatima taulukko Varjosen et al. (2007) kyselyssä mukana olleista palveluista, ja siitä käy ilmi eri palveluiden käytön yleisyys vuoden 2005 aikana. Varjosen et al. (2007) tutkimuksessa toteutetun kyselyn mukaan mukana olleista 33 palvelusta kotitaloudet olivat hankkineet keskimäärin neljää eri palvelua ostokertojen keskiarvon ollessa vuodessa 23, kun taas 18 % ei ollut ostanut yhtään palvelua vuoden 2005 aikana.

Jos kyseessä ei ole tämän tarkastelun ulkopuolelle jäävä palvelu- tai senioritalo eikä jokin toinen erityisryhmälle suunnattu asumismuoto, kotitalouspalveluiden hankinnalle on tyypillistä, että ne ostetaan erikseen yksittäisiltä palveluntuottajilta. Kotitalouspalveluita hankitaan niin yrityksiltä, itse palkatuilta työntekijöiltä, kunnilta, järjestöiltä kuin myös sukulaisilta ja tuttavilta; moniin tehtäviin saadaankin apua juuri sukulaisilta ja tuttavilta. Palveluiden hankinnassa runsaasti palveluita käyttävillä sukulaisten ja tuttavien avun merkitys on pienempi ja yritysten merkitys suurempi. Kunnan palvelua käytetään eniten vanhusten hoivaan sekä jossain määrin myös ostoksiin ja asiointiin. (Varjonen et al. 2007.) Pimeän työn osalta on esitetty arvioita, että harmaan talouden osuus olisi 24 % kotitalouspalvelumarkkinoilla. Pimeän työn käyttö on kuitenkin vähentynyt merkittävästi kotitalousvähennyksen ansiosta. (Niilola et al. 2005.)

### ***3.3 Palveluiden käyttäjät ja kysyntään vaikuttavat sosiodemografiset tekijät***

Kotitalouspalveluiden käytön on havaittu keskittyvän tietyille osalle väestöä (Varjonen et al. 2007). Varjonen et al. (2007) jakoivat tutkimuksessaan kyselyyn osallistuneet henkilöt kolmeen luokkaan: palvelusuuntautuneet, potentiaaliset palveluiden ostajat ja kriittisesti palveluihin suhtautuvat. Tutkimuksesta käy ilmi, että palvelusuuntautuneet käyttävät kyselyn perusteella 55 % kaikista palveluiden käyttökerroista, vaikka heidän osuus koko aineistoista on vain 9,6 %. Palvelusuuntautuneet ovat myös muita useammin suurituloisia, johtajia ja yli 75-vuotiaita, kun taas elinvaiheiden mukaan jaoteltuna palvelusuuntautuneissa lapsiperheet ja ikääntyneet erottautuvat kahtena suurena ryhmänä. (Varjonen et al. 2007.)

Tutkimuksessa on havaittu kotitalouspalveluiden käytön riippuvan voimakkaasti kolmesta sosiodemografisesta tekijästä, joita ovat ikä, lasten määrä ja tulot. Lisäksi asumismuodolla, työajan säännöllisyydellä ja talouden koolla on havaittu olevan vaikutusta palveluiden käyttöön (Varjonen et al. 2007; Kananen & Tyvimaa 2011) ja Varjosen et al. (2005) mukaan myös työllisyys ja lisääntynyt työaika kasvattavat

palveluiden kysyntää. Tuloilla on havaittu olevan merkittävä vaikutus palveluiden käyttöön (Kananen & Tyvimaa 2011; Varjonen et al. 2005; Varjonen et al. 2007). Suurituloisemmat käyttävät palveluita pienituloisempia enemmän (Varjonen et al. 2007) ja he ovat valmiita myös maksamaan palveluista enemmän, poikkeuksena hyvinvointipalvelut, joiden käyttöön tai maksuhalukkuuteen ei vaikuttaisi tuloilla olevan merkitystä (Kananen & Tyvimaa 2011).

Jo aikaisemmassa tutkimuksessa lapsiperheillä ja ikääntyneillä on havaittu olevan suurempia palveluntarpeita (Pesonen & Pesonen 1993), ja uudempien tutkimustuloksien mukaan palveluiden käyttö on keskimäärin runsaampaa näiden käyttäjäryhmien keskuudessa (Kananen & Tyvimaa 2011; Varjonen et al. 2005; Varjonen et al. 2007). Lisäksi on havaittu, että esimerkiksi juuri lasten määrä ja ikä vaikuttavat siihen, mitä palveluita käytetään. Esimerkiksi Kanasen & Tyvimaan (2011) mukaan lapsiperheiden palveluiden käyttö on huomattavasti runsaampaa kotiin toimitettavien lämpimien aterioiden osalta, ja hieman runsaampaa tavarankuljetuspalveluissa, vaatehuollossa ja kodin pienissä kunnostustyöpalveluissa. Samaisen tutkimuksen mukaan lasten määrä ei vaikuta muiden palveluiden käyttöön, ja muutenkin talouden käytössä olevilla bruttotuloilla on suurempi vaikutus palveluiden käyttöön. Varjosen et al. (2005) tutkimuksen mukaan lapsiperheet käyttävät pyykinpesupalveluita useammin kuin muut ja he ovat vähemmän kiinnostuneita hoiva-, ostos-, asiointi- sekä piha- ja puutarhatyöpalveluista.

Kanasen & Tyvimaan (2011) toteuttaman kyselyn mukaan melkein kaikkien palveluiden suosio kasvaa iän myötä. Näistä erityisesti siivouksen, huonekalujen asennuksen, vaatehuollon ja hyvinvointipalveluiden käyttö on sitä runsaampaa, mitä vanhempi vastaaja on kyseessä. Kyseinen tutkimus ei kuitenkaan ota kantaa siihen, johtuuko runsaampi palvelujen käyttö pelkästä iästä vai iän mukanaan tuomasta toimentulon parantumisesta. Ahlqvistin et al. (2005) tutkimuksen mukaan ikääntyneillä on runsaasti palvelutarpeita ja ikääntyneiden keskuudessa henkilökohtaiset palvelut herättävät eniten mielenkiintoa; keskeisimpiä palvelutarpeita ovat kotipalvelut, ateriointipalvelut, terveyspalvelut ja siivouspalvelut. Sosiaali- ja terveysministeriön (2011) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden kysyntä kasvaa sitä mukaa, kun väestö ikääntyy.

### **3.4 Palveluihin asennoituminen**

Palveluiden kysyntään vaikuttavat paljon myös ihmisten arvomaailma ja asenteet palveluita kohtaan. Palvelumyönteisyyden ja maksuhalukkuuden voidaan nähdä kasvaneen viime vuosina ja vuosikymmeninä merkittävästi, ja Varjosen et al. (2007) mukaan asenteet kotitalouspalveluiden käyttöä kohtaan ovat muuttuneet koko ajan myönteisemmiksi. Tällä hetkellä palveluista ollaan kuitenkin kiinnostuneita (Kananen & Tyvimaa 2011) ja maksuhalukkuuttakin on ainakin jonkin verran huolimatta siitä, että palveluita on pidetty yleisesti liian kalliina tai niistä ei olla oltu valmiita maksamaan markkinoilla vallitsevaa hintaa (Varjonen et al. 2005; Aalto et al. 2007; Kananen & Tyvimaa 2011) Esimerkiksi Kanasen & Tyvimaan (2011) tekemän asukaskyselyn mukaan 77 % vastaajista pitää palveluita liian kalliina.

Kasvaneesta palvelumyönteisyydestä huolimatta monet vielä suhtautuvat kotitalouspalveluihin kielteisesti ja monien arvomaailma sotii palveluiden ostamista vastaan. Varjosen et al. (2007) kyselyn mukaan syitä kotitalouspalveluiden käyttämättömyydelle ovat, että kotitöiden teettämisestä ulkopuolisella ei ole nähty tarpeellisuutta ja kotityöt on haluttu tai ne on totuttu tekemään itse. Palveluiden vähäisen käytön vuoksi kotitalouspalvelut on ainakin vielä 2000-luvun puolivälissä mielletty kuluttajien keskuudessa luksukseksi. Esimerkiksi siivouspalveluita on pidetty ”hyvätuloisten herkkuna” ja nuorten mielestä normaalitoiminen ja huonopalkkainen ihminen ei kyseisiä palveluita osta. Luksukseen on liitetty myös mukavuus ja helppous, ja siksi palvelujen tuloa kotiin ja esimerkiksi hemmottelupalveluita on pidetty luksuksena. Kuitenkin juuri asenteita on pidetty merkittävänä syynä palveluiden käyttämättömyydelle. (Varjosen et al. 2005.) Palveluiden käyttöönottoa hidastaviin tekijöihin palataan tarkemmin luvussa 4.3.

### **3.5 Kotitalousvähennys ja sen merkitys**

Niilolan et al. (2005) mukaan vuodesta 2001 lähtien voimassa olleella kotitalousvähennyksellä on ollut suuri merkitys kotitalouspalvelujen kysyntään, ja esimerkiksi kotisiivousmarkkinoiden voidaan katsoa syntyneen kotitalousvähennyksen ansiosta. Leskisen & Varjosen (2008) mukaan vähennys on edesauttanut uusien yritysten perustamista ja kokonaisten yksityisten palvelualueiden kasvua. Kotitalousvähennyksen käytön yleistymisestä kertoo se, että vuosien 2001 ja 2010 välillä myönnettyjen kotitalousvähennysten määrä verotuksessa on kasvanut yli 12-kertaiseksi ja kotitalousvähennyksen saajien määrä yli 5-kertaiseksi. Esimerkiksi vuonna 2010 kotitalousvähennyksiä myönnettiin yhteensä 408,134 miljoonaa euroa ja vähennystä saaneiden lukumäärä oli 369 437. (VERONMAKSAJAT 2012.)

Niilolan et al. (2005) kyselyn tuloksista käy ilmi, että mikäli kotitalousvähennystä ei olisi ollut käytettävissä, kotitalousvähennystä hyödyntäneistä kotitalouksista 49 % olisi tehnyt palvelun itse, jättänyt sen kokonaan tekemättä tai teettänyt pimeästi, tarkemmin eriteltynä siivouspalvelujen osalta vastaava luku on 79 % ja remonttipalveluidenkin 42 %. Toisaalta Varjosen et al. (2007) tutkimuksesta käy ilmi, että vastaajista vajaa kolmasosa ei tiedä koko kotitalousvähennyksen olemassaolosta ja monet ostavat kotitalouspalveluita myös ilman vähennystä. Samaisen tutkimuksen mukaan esimerkiksi vain joka viides, joka oli ostanut itselleen kotitalousvähennykseen oikeuttavia palveluita, oli arvioinut olevansa vähennykseen oikeutettu. Kaikille kotitalousvähennys ei siis toimi kannustimena palveluiden ostolle. Sen sijaan vuoden 2012 alussa voimaan tulleen kotitalousvähennyksen pienentämisen vaikutukset eivät ole vielä yleisessä tiedossa, mutta se saattaa omalta osaltaan vaikuttaa kotitalouspalveluiden kysynnän laskuun ja pimeän työn suosioon, sillä se vaikuttaa nostavasti palvelun todelliseen hintaan. Mitä kalliimpi palvelu on kyseessä, sitä suurempi vaikutus kotitalousvähennyksellä ja myös sen pienentämisellä on palvelun todelliseen hintaan. Tämä tietysti edellyttää, että vähennystä käyttävälle henkilölle syntyy tarpeeksi veroja, joista vähennyksen voi tehdä. Toisaalta jos palvelu on välttämätön, se todennäköisesti ostetaan kotitalousvähennyksestä ja sen suuruudesta huolimatta. Esimerkiksi jatkuvasti joka toinen viikko käytettävän, yhden tunnin kestävän siivouspalvelun todellinen vuosittainen

hinta kotitalouden ostamana nousee yli 25 % kotitalousvähennyksen pienentämisen takia (tapauksissa, joissa siivouksen hinta on 30 €/h tai 34 €/h). Liiteosiossa on esimerkkilasku kotitalousvähennyksen vaikutuksesta ostettavan siivouspalvelun todelliseen hintaan (ks. Liite 2) ja siivouspalvelujen todellisia hintoja eri tuntihinnoilla sekä kotitalousvähennyksen kanssa ja ilman laskettuna (ks. Liite 3).

Aamulehden kyselyssä (Vehviläinen & Mäkelä 2011), joka toteutettiin ennen kotitalousvähennyksen pienentämistä, selvitettiin kotitalousvähennyksen ylärajan mahdollisen laskemisen vaikutuksia kotitalouspalveluiden käyttöön. Kyseisen kyselyn mukaan ylärajan laskemisesta huolimatta 60 % vastaajista olisi yhtä halukkaita teettämään vähennyksen alaisia töitä myös jatkossa ja vain kymmenesosa uskoo ylärajan laskemisella olevan huomattavaa vaikutusta halukkuuteen. Kuitenkin kotitalousvähennyksen pienentämisen jälkeen esimerkiksi "Veronmaksajain keskusliiton mukaan ehtojen kiristyminen on saanut monet vähentämään kotitalouspalveluiden tilaamista." (Kantola 2012).

## 4. PALVELUIDEN TULEVAISUUS

### 4.1 Tulevaisuuden palvelut ja palvelutarpeet

Tehtyjen tutkimusten perusteella voidaan odottaa tulevaisuuden kotitalouspalveluiden kysynnän kasvavan, ja esimerkiksi Kananen & Tyvima (2011) ovat tutkimustulostensa perusteella ennustaneet kodin palveluiden kysynnän kasvua seuraavan kymmenen vuoden aikana. Isännöinnin visio 2020 -loppuraportin (2011) mukaan palveluiden ostaminen todennäköisesti yleistyy talouskasvun ja kaupungistumisen muuttaessa kulutuskäyttäytymistä. Samalla kysyntä asumiseen liittyvien ja kotona kulutettavien palveluiden osalta tulee kasvamaan. Varjosen et al. (2007) tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että potentiaalisia palvelunostajia on kaikissa eri elinvaiheissa olevilla, joskin eri painoituksin. Tutkimuksen kyselyyn vastanneet jakoutuivat palveluiden oston potentiaalisuuden perusteella seuraavasti: halukkaita 7 %, mahdollisia ostajia 33 %, torjuvia 37 % ja täysin torjuvia 23 %. Melkein neljännes vastanneista ei siis osoittanut minkäänlaista mielenkiintoa kotitalouspalveluiden ostoon.

Varjosen et al. (2005) mukaan tulevaisuudessa halukkuutta löytyisi varsinkin siivous- ja hoivapalveluiden käyttöön ja vähiten ostos-, asiointi-, ruoanlaitto- ja ateriapalveluiden osalta. Pirisen & Jacobson (2007) asukaskyselyssä muuttopalvelu ja kodin siivouspalvelu ovat kolmen kiinnostavimman asumisen palvelun joukossa. Samassa kyselyssä kysyttäessä vapaamuotoisesti asumiseen liittyviä unelmapalveluja, joita vastaajat haluaisivat käyttää tai joihin heillä olisi tarvetta, eniten mainintoja saivat arjen helpottaminen -käsitteen alle kuuluvat palvelut, joita olivat suosituimmat siivous ja ikkunanpesu sekä muut asumisen palvelut (tavaralogistiikka, ruokahuolto, kodinhoito, lastenhoito, itsestä huolehtiminen, poikkeustilanne ja eläintenhoito). Myös esimerkiksi pienet huolto- ja korjaustyöt sekä isännöinti ja huolto-yhtiö -käsitteiden alle kuuluvat palvelut saivat paljon mainintoja. Leskinen et al. (2007) ovat ennustaneet säännöllisten ja toistuvien ravitsemus-, siivous- ja pesulapalvelujen kysynnän kasvua, kun päivittäisiä rutiineja tullaan korvaamaan aikaisempaa enemmän palveluilla. Leskinen et al. (2007) mukaan remonttipalvelut tulevat kasvattamaan kysyntää huolimatta siitä, käytetäänkö kotitalousvähennystä vai ei. Kanasen & Tyvimaan (2011) toteuttaman kyselyn mukaan siivous kiinnostaa kaikkein eniten. Kyseisen tutkimuksen mukaan 78 % vastanneista on vähintään hieman kiinnostunut kyseisen palvelun käytöstä tulevaisuudessa ja kun vastanneista vain reilu 10 % käytti tuona ajanhetkenä siivouspalveluita, on alan kasvupotentiaali ilmeinen. Siivouksen jälkeen vastanneita kiinnostavat eniten kodin pienet kunnostustyöt, kotiin toimitettavat lämpimät ateriat ja tavarankuljetuspalvelut. Kuitenkin kaikki Kanasen & Tyvimaan (2011) kyselyssä mukana olleet palvelut kiinnostavat merkittävää osaa vastaajista, ja kaikkein vähiten vastaajia kiinnostaneet



palvelut, joita ovat kauneushoito, rengaspalvelu ja pesulapalvelut kotoa noudettuna, kiinnostavat kuitenkin vähintään 35 % vastaajista.

Samoin kuin kotitalouspalveluiden tämänhetkisen käytön, myös palveluiden oston potentiaalisuuden ja kiinnostuksen palveluita kohtaan tulevaisuudessa on havaittu korreloivan positiivisesti tulojen kanssa (Varjonen et al. 2007; Kananen & Tyvimaa 2011). Esimerkiksi Kanasen & Tyvimaan (2011) asukaskyselystä käy ilmi, että yli 7100 € kuussa tienaavista kotitalouksista 92,4 % on vähintään hieman kiinnostunut kodin siivouspalveluiden käyttämisestä tulevaisuudessa. Myös iällä ja lasten määrällä on havaittu olevan vaikutusta kiinnostukseen palveluita kohtaan tulevaisuudessa. Varjosen et al. (2007) mukaan eniten mahdollisia ostajia on lapsiperheissä ja nuorten parien perheissä; vaikka he tutkimuksentekohetkellä todennäköisesti käyttivät palveluita melko vähän, he ovat tulevaisuuden potentiaalisia ostajia elämäntilanteen muuttuessa. Kanasen & Tyvimaan (2011) toteuttaman kyselyn mukaan lapsiperheet ovat lapsettomiin talouksiin verrattuna kiinnostuneempia kodin palveluiden käyttämisestä tulevaisuudessa: huomattavasti kiinnostuneempia he ovat kotiin toimitettavista lämpimistä aterioista sekä jossain määrin myös kodin pienistä kunnostustöistä sekä tavarankuljetuspalveluista. Samaisen tutkimuksen mukaan ikäkin vaikuttaa jossain määrin nostavasti kiinnostukseen kodin palveluita kohtaan lukuun ottamatta kotiin toimitettavia lämpimiä aterioita.

Tutkimuksissa myös talonmiehet ovat herättäneet vastaajissa keskustelua (muun muassa Ahlqvist et al. 2005; Varjonen et al. 2005). Esimerkiksi Varjosen et al. (2005) tutkimuksesta käy ilmi, että ”vanhanajan talonmiespalvelua” kaivattaisiin varsin paljon takaisin. Myös Pirisen & Jacobson (2007) kyselyn tulokset tukevat tätä, sillä kysyttäessä vastaajilta asumiseen liittyvistä unelmapalveluista talonmiespalvelut saivat paljon mainintoja.

Erityisesti ikääntyneille kohdistetuille palveluille voidaan odottaa kysynnän kasvua väestön ikääntymisen johdosta. Ihmisten keskimääräinen elinaika pitenee, ihmiset ovat halukkaita asumaan omissa kodeissaan mahdollisimman pitkään, laitoshoidoa halutaan välttää ja kuntien palveluita karsitaan siivous-, aterio- ja asiointipalveluiden osalta (Niilola et al. 2005), joten kysynnän voi olettaa kasvavan myös yksityisellä puolella samalla, kun kunnat eivät halua tai niillä ei ole resursseja tarjota kaikkien ikääntyvien asumisen mahdollistavia palveluita. Leskisen et al. (2007) mukaan julkisella sektorilla ei ole mahdollisuuksia kasvattaa resurssejaan kysynnän kasvun tahdissa, markkinapalveluista muodostuu täydentäjä julkiselle palvelusektorille ja palvelutarpeet kohdistuvat erityisesti hoivapalveluiden ja muiden ikääntyneiden itsenäistä ja omaehtoista selviytymistä tukeviin palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriön (2012a) mukaan väestön ikääntyminen kasvattaa sosiaali- ja terveyspalveluiden kysyntää.

Tulevaisuudessa voidaan odottaa entistä voimakkaampaa palveluiden teknologisoitumista sekä tietotekniikan mukaan tuloa palvelumarkkinoille, mikä aiheuttaa alalle muutosvoimia. Varjosen et al. (2005) mukaan teknologialla tullaan korvaamaan entistä enemmän ihmisten työpanosta. Jo tällä hetkellä ihmiset käyttävät paljon tietotekniikkaa ja tietoteknisiä laitteita, joiden käsittelyyn tarvitaan kuluttajien mielestä

lisää palveluita, erityisesti ikäryhmien keskuudessa (Varjonen et al. 2005). Leskisen et al. (2007) mukaan tieto- ja viestintäteknisten laitteiden tukipalvelutarpeet kasvavat ja kone- ja laiteteknisille palveluille on tulevaisuudessa enemmän tarvetta, kun kodissa olevien koneiden ja laitteiden määrä lisääntyy eivätkä kaikkien omat taidot enää riitä ”high-tekniestymisen” takia. Tiedonhankinnasta palveluihin liittyen Varjonen et al. (2007) ovat ennustaneet Internetin nousevan käytetyimmäksi tietolähteeksi kotitalouspalveluihin liittyvässä tiedon etsinnässä, kun Internetissä asioimaan tottuneiden määrä tulee kasvamaan.

## **4.2 Palveluiden käyttöönottoa edistävät tekijät**

Vaikka asenteissa palveluita kohtaan on vielä toivomisen varaa, asenteet ovat muuttuneet palvelumyönteisemmiksi, mikä edistää ja on jo edistänytkin palveluiden käyttöönottoa. Vertailun vuoksi Pesosen & Pesosen (1993) tekemästä tutkimuksesta käy ilmi, että 1990-luvun alussa asumisen lisä- ja tukipalveluista ei juuri oltu halukkaita maksamaan ja odotettiin, että yhteiskunta huolehtii kaikista tarvittavista palveluista ja niiden järjestämisestä.

Näistä ajoista asenteet ovat kuitenkin muuttuneet, ja kiinnostusta sekä maksuhalukkuutta palveluita kohtaan löytyy. Asenteiden voidaan olettaa jatkossakin muuttuvan entistä palvelumyönteisemmiksi sitä mukaa, kun kulutusyhteiskuntaan tottuneen väestön määrä, ihmisten tulotaso sekä ikääntyneiden varallisuus kasvavat, ihmisistä tulee entistä mukavuudenhaluisempia. Samalla julkinen puoli karsii palvelutarjontaa, väestö ikääntyy ja ikääntymisen aiheuttaman toimintakyvyn heikkenemisen myötä palvelutarpeiden määrä kasvaa jo pelkästään olosuhteiden pakosta. Varjonen et al. (2005) ovat arvioineet kotitalouspalveluiden käyttöön liitetyn ylellisyydenkin olevan hiipumassa, jota voidaan todeta jo tapahtuneen.

## **4.3 Palveluiden käyttöönottoa hidastavat tekijät**

On löydetty monia tekijöitä, miksi kotitalouspalveluita ei tällä hetkellä käytetä ja jotka pysyessään muuttumattomina hidastavat palveluiden käyttöönottoa tulevaisuudessakin. Kuten jo aikaisemmin tässä raportissa todettiin, niin huolimatta kasvaneesta palvelumyönteisyydestä kotitalouspalveluita pidetään yleisesti melko kalliina (Varjonen et al. 2005; Kananen & Tyvima 2011) tai niistä ei olla valmiita maksamaan markkinoiden edellyttämää hintaa (Aalto et al. 2007). Varjosen et al. (2007) mukaan yleisimmät kotitalouspalveluiden käytön esteet ovat, että kotitalouspalveluita ei nähdä tarpeellisina ja kotityöt halutaan tai ne on yksinkertaisesti totuttu tekemään itse, ja vasta näiden jälkeen tulevat varattomuus ostaa palveluita ja palveluiden kalleus. Muita syitä Varjosen et al. (2005) mukaan siihen, miksi kotitalouspalveluita ei käytetä, on, että ei löydetä luotettavaa työvoimaa, ei haluta päästää tuntemattomia ihmisiä sisälle kotiin, avun hankkiminen koetaan vaivalloiseksi, lasten halutaan oppivan kotitöiden tekemistä, apua ei vain ole saatavissa tai kuluttajilla on huonoja kokemuksia. Kotitaloustöitä pidetään myös hyvänä vastapainona palkkatyölle ja se voidaan kokea terapeuttisena tekemisenä (Varjonen et al. 2007). Varjonen et al. (2005) pitävät kuitenkin asenteita merkittävänä syynä palveluiden käyttämättömyydelle.

Tiedonsaanti saatavilla olevista palveluista vaikuttaisi olevan yksi ongelma-kohta (Pesonen & Pesonen 1993; Ahlqvist et al. 2005; Varjonen et al. 2005; Kananen & Tyvimaa 2011), minkä takia sitä voidaan pitää yhtenä palveluiden käyttöönottoa hidastavana tekijänä. Kanasen & Tyvimaan (2011) mukaan tietoisuus voi olla yksi syy kotitalouspalveluiden vähäiseen käyttöön ja heidän tekemässään asukaskyselyssä 17 % oli täysin eri mieltä ja 54 % jokseenkin eri mieltä väitteestä ”Ihmiset kyllä tietävät riittävästi kotiin tarjolla olevista palveluista”. Kaiken kaikkiaan palveluiden ja sopivien palveluita tuottavien yritysten löytäminen on osoittautunut ongelmalliseksi ja lisäksi omana ongelmana on samaan aikaan tarvittavien, erilaisten palveluiden saanti (Varjonen et al. 2005). Varjosen et al. (2005) mukaan kotitalouspalveluita on kyllä tarjolla, mutta suurimmalla osalla ei ole tietoa, mistä niitä voi hankkia.

Vaikka kotitalousvähennystä eivät kaikki kuluttajat hyödynnäkään, ei vuoden 2012 alussa toteutettu verovähennysoikeuden pienentäminen ainakaan omalta osaltaan kannusta palveluiden käyttöönottamiseen, sillä tällä on varsin merkittävä vaikutus kuluttajan palvelusta maksamaan hintaan ja siten todennäköisesti kysyntään. Liiteosiossa on näkyvillä ostettavien kotisiivouspalveluiden todellisia hintoja eri tuntihinnoilla sekä kotitalousvähennyksen kanssa ja ilman laskettuna (ks. Liite 3).

## **5. NÄKÖKULMIA PALVELUIDEN TOIMITUSPROSESSIIN**

### **5.1 *Palveluintegraattorina toimiminen***

Nykyään markkinoilla ei toimi varsinaisia palveluintegraattoreita, joilta erityisesti kotitalouspalvelut voitaisiin keskitetysti hankkia, vaan tyypillisesti palvelut hankitaan yksittäisiltä palveluntuottajilta. Yhtenä poikkeuksena on esimerkiksi tamperelainen Kotitori, joka on monipuolisia palveluita tarjoava, kotona selviytymiseen apua tarvitseville ikäihmisille suunnattu neuvontapalvelu. Kotitorin tehtäviin kuuluvat asiakkaan palvelutarpeen arviointi, parhaiden palveluvaihtoehtojen suunnittelu asiakkaan kanssa, tiedonantaminen palveluista ja niiden tuottajista sekä itse palveluiden välittäminen. (Kotitori a; Kotitori b.)

Aikaisemman tutkimuksen perusteella tällaiselle palveluintegraattorille voisi olla kysyntää enemmänkin, myös muiden kuluttajien keskuudessa. Varjosen et al. (2005) mukaan yhtenä ongelmana on juuri samanaikaisesti tarvittavien, erilaisten palveluiden saanti. Kanasen & Tyvimaan (2011) asukaskyselystä käy ilmi, että vastaajista 80 % haluaisi tilata palvelun itse suoraan palvelun tuottajalta, kun taas 17 % olisi valmis hyödyntämään keskitettyä palveluntilaajaa. Pirisen ja Jacobsonin (2007) asumisoikeusasukkaille suunnatusta asukaskyselystä käy ilmi, että asumisen palvelujen hankintaa keskitetysti asunnon omistajan kotisivuilta pidetään kiinnostavana vuorovaikutukseen liittyvänä asumisen palveluna. Heidän kyselyssä palvelujen keskittäminen nousi esille myös silloin, kun vastaajilta tiedusteltiin vapaamuotoisesti sellaisia asumiseen liittyviä unelmapalveluja, joihin heillä olisi tarvetta tai joita he haluaisivat käyttää. Kanasen & Tyvimaan (2011) mukaan tällainen keskitetysti järjestetty palvelutilaus mahdollistaisi ”ammattimaisemman palveluiden kilpailuttamisen ja sopivan palveluntarjoajan etsimisen” ja siitä voisi olla apua pienten kotitalouspalveluja tuottavien yritysten asiakkaiden hankinnassa. Varjosen et al. (2007) toteuttamassa tutkimuksessa puolet vastaajista on sitä mieltä, että kotitalouspalveluita tulisi voida ostaa ”yhdeltä luukulta” ja kaiken kaikkiaan kotitaloudet ovat kokeneet tärkeäksi sen, että erilaiset palvelut olisi mahdollista ostaa samalta yritykseltä (Varjonen et al. 2005). Ahlqvistin et al. (2005) mukaan ikääntyneetkin pitäisivät erilaisten palveluiden saamista samasta pisteestä hyvänä asiana. Varjosen et al. (2005) mukaan ihmiset kammoksuvat kotitalouspalveluiden itsetilaamisen ja työntekijän henkilökohtaisen palkkaamisen mukanaan tuomaa paperisotaa ja hankaluutta, ja monen mielestä palvelun ostaminen paperisodan hoitavalta yritykseltä olisi parempi vaihtoehto.

Palveluintegraattori olisi vastuussa luotettavien palvelujen toimittamisesta sekä mahdollisesti myös luotettavien palveluntuottajien hankinnasta. Integraattorimalli

mahdollistaisi vaivattomamman palveluiden hankinnan sekä voisi tarjota yhden vaihtoehdon aikaisemmassa tutkimuksessa esiintyvien ongelmien – kuten tietämättömyys palveluista ja niiden saatavuudesta, luotettavan palveluntuottajan löytäminen, hankinnan hankaluus – ratkaisemiseen. Palveluintegraattorina toimiminen mahdollistaisi myös yritysten liiketoiminnan laajentamisen. Palveluintegraattorimalli mahdollistaisi palveluntuottajille kertyvien kustannusten alenemisen toiminnan tehostumisen kautta. Asiakkaat olisivat mahdollisesti lähellä toisiaan, mikä erityisesti paikkaan sidottujen kotitalouspalvelujen osalta parantaisi koko työn tuottavuutta verrattuna tilanteeseen, että asiakkaita olisi hajanaisesti pidempien välimatkojen päässä. Lisäksi siirtymäkustannuksetkin laskisivat ja osa asiakkaiden hankinnasta ja asiakassuhteiden ylläpidosta olisi isännöintiyrityksen vastuulla.

Palveluintegraattorina toimimiseen liittyy kuitenkin sekä yrityksen sisäiseen että ulkoiseen ympäristöön liittyviä haasteita. Yhdeksi ongelmaksi saattaisi muodostua kotitalousvähennys, vaikka kaikki eivät sitä hyödynnäkään. Vähennyksen hyödyntäminen ei välttämättä onnistu palveluintegraattorilta palveluita ostettaessa, mikä aiemmin esitetyn perusteella vaikuttaisi todennäköisesti negatiivisesti palveluiden kysyntään kotitalousvähennystä käyttävien keskuudessa. Jos esimerkiksi integraattoreilta hankittavia palveluita sisällytetään vuokraan tai yhtiövastikkeeseen, ei asukas pysty kotitalousvähennystä hyödyntämään. Toisaalta palveluintegraattorimalli saattaisi pelkästään kasvattaa kysyntää kotitalousvähennystä käyttämättömien – jotka tehtyjen tutkimusten perusteella muodostavat varsin merkittävän osan palveluita käyttävien ja palveluita käyttämättömien joukosta – keskuudessa. Palveluintegraattorilta kotitalouspalveluita ostettaessa palveluita tuottavan henkilöstön vaihtuvuus saattaa myös olla suurempaa kuin itse suoraan tuottajalta ostettuna. Suoraan tuottajalta ostettuna voi olla helpompaa saada itselleen oma vakiotyöntekijä, mikä ei palveluintegraattorin kautta välttämättä yhtä vaivattomasti onnistukaan. Ottaen huomioon vallitsevat asenteet tuntemattomien ihmisten kotiin päästämistä ja työvoiman luotettavuuden kokemisesta palveluita tuottavan työvoiman mahdollisesti suurempi vaihtuvuus kodin sisällä voi muodostua ongelmaksi. Tätä ongelmaa voitaisiin yrittää pienentää ja kenties kääntää eduksi erinäisillä laatusertifikaateilla, jotka palveluiden ostajat kokisivat puolueettomiksi ja luotettaviksi palveluita ostettaessa.

Haasteita liittyy myös palveluiden tuottamiseen ja kannattavuuteen palveluintegraattorin näkökulmasta. Erilaisten palveluiden tuottaminen vaatii henkilöstöltä erilaista ammattitaitoa ja palveluiden kannattavuudessa sekä eri palveluihin soveltuvan työvoiman saatavuudessa on paljon eroja. Esimerkiksi remontointi vaatii työntekijältään enemmän erityisosaamista kuin siivous. Niilolan et al. (2005) mukaan remonttialalle on vaikea saada lisää ammattitaitoisia ihmisiä ja siivousalalle on ylipäättänsä vaikea houkuttaa työntekijöitä. Myös Varjosen et al. (2005) mukaan remonttipalveluiden kohdalla on pula ammattimiehistä. Kananen & Tyvimaa (2011) ovat sitä mieltä, että siivouspalvelujen osalta juuri työvoiman saatavuus voi muodostua pullonkaulaksi. Toiminnan kannattavuutta rakentamisen ja remontoinnin osalta on pidetty siivousta ja muita kotipalveluita parempana. Hoivapalveluakin on järkevää toteuttaa muun toiminnan ohessa ja se täydentää hyvin yrityksen palvelutarjoamaa. (Niilola et al. 2005.) Sosiaali- ja terveyspalveluilla liiketoiminnan luominen palveluintegraattorimallissa voi olla

hankalaa palveluiden erityisluonteen ja niissä vaadittavan ammattiosaamisen takia. Lisäksi sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta saatetaan luottaa enemmän julkiseen sektoriin niiden järjestäjänä. Tässä kohtaa tulisikin miettiä, mitä palveluita yrityksen on järkevää ottaa mukaan palvelutarjontaansa, ja mitä mukaan otetuista palveluista sen kannattaa tuottaa itse ja minkä palvelun kohdalla tulisi mahdollisesti toimia vain välittäjänä palvelun tuottaminen ulkoistaen.

## **5.2 Palveluiden ostoprosessi ja sen kehittäminen**

Leskisen & Varjosen (2008) mukaan kuluttajan ostoprosessi lähtee liikkeelle tyydyttämättömän tarpeen esiin nousemisesta, jota seuraa tiedonkeruuvaihe. Kotitalouspalvelumarkkinoilla palvelujen hankinnassa mahdollisella ostajalla on vastattavanaan kolme kysymystä

1. Mistä palveluita ylipäättänsä löytää?
2. Mistä on saatavilla ammattitaitoista ja luotettavaa palvelua?
3. Kuinka paljon palvelu maksaa, onko palveluun varaa ja onko siitä järkevää maksaa?

ja jo palveluiden vaikea löydettävyys saattaa johtaa siihen, että kotityö tehdäänkin itse (Leskinen & Varjonen 2008).

Ostoprosessin käynnistämistä ja tyydyttämättömien tarpeiden esiin nousemista voitaisiin edesauttaa tietyin toimenpitein. Aikaisemmassa tutkimuksessa on nostettu esille eri kuluttajaryhmien huomioiminen palveluiden tiedottamisessa ja markkinoinnissa, millä palveluiden löytämistä voitaisiin tehostaa. Varjonen et al. (2005) puhuvat esimerkiksi ”täsmätiedottamisesta ja -markkinoinnista” eri elämänvaiheen ja -tilanteen omaaville talouksille. Eri käyttäjäryhmillähän on erilaisia palvelutarpeita sekä asenteita ja mieltymyksiä palveluita kohtaan, jotka tulisi markkinoinnissa ottaa huomioon. Myös Varjonen et al. (2007) nostavat esille kohderyhmän ja sen suosimien medioiden huomioimisen palvelujen markkinoinnissa. Tällaisella tehostetulla markkinoinnilla voitaisiin käynnistää kuluttajan ostoprosessi ”herättelemällä” kuluttajan tarpeita.

Vastauksena ensimmäiseen kysymykseen palveluista saatavilla olevan tiedon tulisi olla kuluttajien helposti löydettävissä eikä sen etsiminen saisi olla liian vaivalloista. Edellä esitetty palveluintegraattorimalli voisi tarjota yhden ratkaisun tähän, kun palveluita voitaisiin tiedustella ja ne voitaisiin hankkia yhden tahon kautta. Palveluiden tietolähteistä Varjosen et al. (2007) mukaan suosituimmat ovat erinäiset lehdet, ja seuraavaksi yleisimmät ovat Internet sekä henkilökohtainen kontakti (työkaverit, tuttavat, naapurit ja sukulaiset). Samaisen tutkimuksen mukaan Internetin merkitys on verrannollinen ikään: ikääntyneillä Internetin merkitys tietolähteenä on melko pieni, kun taas mitä nuorempi kuluttaja on kyseessä, sitä merkittävämmäksi Internetin merkitys kasvaa. Myös suuremmat tulot omaaville Internet on tärkeämpi tietolähde.

Toisen kysymyksen kohdalla luotettavuuden, ammattitaidon ja laadun varmistaminen palveluiden hankinnassa on koettu ongelmaksi. Varjosen et al. (2005) mukaan

palveluntuottajan luotettavuus ja ammattitaitoisuus ovat tärkeimmät kriteerit tuottajan valinnassa ja palveluita ennen käyttämättömille paras vaihtoehto olisi tuttava, joka omien kokemusten pohjalta suosittelisi jotakin yritystä. Varjosen et al. (2005) mukaan siivous-, remonti- ja lastenhoitopalvelujen kohdalla tuttavaverkosta pidetään tehokkaimpana ja luotettavimpana markkinointikanavana. Varjosen et al. (2007) mukaan suusanallisesti välitetyt kokemukset koetaan puolueettomiksi laatukriteereiksi ja tuttujen positiiviset kokemukset ovat kaikkein tärkein tekijä yrityksen valinnassa. Kananen & Tyvimaa (2011) pitävät suusta suuhun -markkinointia tärkeänä palveluiden ostamisen yhteydessä.

Jos sosiaalista verkostoa palvelukokemuksien kartoittamista varten ei ole ja palveluita on pakko ostaa, turvaudutaan Internetiin ja lehdessä oleviin ilmoituksiin. Yrityksen laatuluokituksille olisi siis tarvetta. (Varjonen et al. 2005.) Esimerkiksi ELIAS.fi -nettitori on kodin palveluiden markkinapaikka, johon hyväksyttäviltä palvelutarjoajilta vaaditaan todistus vastuuvakuutuksesta, ammattitaidosta ja valvontarekisteristä sekä tarkistetaan kuuluminen ennakkoperintärekisteriin. ELIAS.fi -nettitori mahdollistaa myös hintojen vertailun. Palvelu onkin jo herättänyt luottamusta, mutta se on monelle tuntematon ja sen hyödyntäminen vaatii tietokoneen ja Internetin käytön hallintaa, mikä voi nykyisten ikääntyneiden kuluttajien keskuudessa olla ongelma. (Varjonen et al. 2005.) Mahdollisesti todettu laatu olisi hyvä tuoda jo palveluita tuottavan yrityksen omassa markkinoinnissa selkeästi esille, sillä se saattaisi tehdä ostopäätöksestä vaivattomamman ja helpomman. Toisaalta myös pelkästään hinta on tärkeä tekijä yrityksen valinnassa, sillä Varjosen et al. (2007) mukaan se on toiseksi tärkein tekijä yrityksen valinnassa. Muita tärkeitä tekijöitä valinnassa ovat samaisen tutkimuksen mukaan yrityksen suomalaisuus, yrityksen panostus työntekijöiden ammattitaitoon, yrityksen läheinen sijainti sekä jossain määrin kuuluminen ennakkoperintärekisteriin.

Kun kuluttaja alkaa kolmanteen kysymykseen vastatakseen pohtia palvelun hintaa, omaa maksukykyään ja maksamisen järkevyyttä, voi palveluiden korkeaksi koettu hinta muodostua esteeksi palvelun ostamiselle. Lisäksi kotitalousvähennyksen pienentäminen on nostanut kotitalousvähennystä käyttävien kotitalouksien palveluista maksamaa hintaa. Yritysten voi olla vaikeaa vaikuttaa palveluiden hintaan, sillä yritykset tuskin haluavat laskea palveluista perittävää hintaa. Kotitalousvähennystäkin on hiljattain pienennetty, joten tätäkään kautta ei liene odotettavissa palveluista maksettavan hinnan laskua. Jos ja kun ihmisten tulotaso ja sitä kautta maksuhalukkuus nousee sekä palvelumyönteisyys ja palveluiden tarve kasvaa, ollaan palveluista valmiimpia maksamaan. Kun yritys toimittaa laadukasta, luotettavaa ja kaikin puolin asiakastarpeiden mukaista palvelua, asiakkaat ovat tyytyväisiä ja suosittelevat palveluita muille, jolloin ostajia ilmaantuu lisää. Palveluista maksaminen alkaa tuntua koko ajan järkevämmältä.

Jos ostoprosessi on toimiva kokonaisuus, voi tämä vahvistaa ja lisätä palveluiden käyttöä jatkossakin. Varjosen (2005) mukaan kotitaloudet tunnustelevat mahdollisuuksia ostaa kotitalouspalveluita, jolloin toimivat palvelumarkkinat ja hyvät ostokokemukset vahvistavat ostokäyttäytymistä, kun taas ostamisen vaivalloisuus ja huonot ostokokemukset saattavat johtaa siihen, että kotitaloudet jatkavat kotitöiden tekemistä jatkossakin itse.

### **5.3 Palvelutoiminnan menestystekijät**

Palveluiden toimittamisessa on syytä huomioida myös palveluiden menestystekijät, joita jo edellisessä alaluvussa 5.2 sivuttiin yrityksen valintakriteereiden näkökulmasta. Yhtenä tärkeänä menestystekijänä voidaan pitää helppoa ja vaivatonta tiedonsaantia palveluista, jonka monet kuluttajat ovat kokeneet ongelmalliseksi ja joka edellä nostettiin yhdeksi palveluiden käyttöönottoa hidastavaksi tekijäksi. Hyvässä tiedonsaannissa korostuu myös palveluntoimittajan rooli tiedottajana tarjottavista palveluista.

Siltalopin & Puhdon (2010) lähipalveluita käsittelevässä tutkimuksessa tehtyjen yrittäjähaastattelujen perusteella eri aloilla ollaan yhtä mieltä siitä, että koko palvelutoiminnan tärkein ja myös kriittinen menestystekijä on palvelun laatu. Laadukkaalla palvelulla saadaan asiakkaat tyytyväisiksi ja sitä kautta saavutetaan asiakasuskollisuutta, ja tyytyväiset asiakkaat mahdollisesti suosittelevat palvelua myös muille. Laadun lisäksi Siltalopin ja Puhdon (2010) mukaan palvelutoiminnassa muita tärkeitä tekijöitä ovat palvelun joustavuus ja hinta-laatusuhde, jotka vaikuttavat samalla tapaa asiakkaan palvelukokemukseen asiakastyytyväisyyttä kasvattaen. Kanasen ja Tyvimaan (2011) mukaan hyvien asiakaskokemusten aikaansaaminen on hyvin tärkeää kotitalouspalveluita tuottaville yrityksille, ja varsinkin pienten palvelutuottajien uusasiakashankinta on todennäköisesti erittäin riippuvaista juuri asiakkaiden suosituksista. Varjosen et al. (2007) mukaan uskolliset asiakkaat ovat tärkeitä erityisesti pienille yrittäjille. Tyytyväisten kuluttajien suositukset ovat yritykselle myös asiakashankintamielessä tärkeitä, sillä ”Tuttavaverkoston uskotaan olevan tehokkain ja luotettavin markkinointikanava siivous-, remontti- ja lastenhoitopalvelujen hankinnassa.” (Varjonen et al. 2005). Varjosen et al. (2007) tutkimuksen kyselyyn vastanneet pitivät tärkeimpinä laatutekijänä palvelujen saamista haluttuna ajankohtana ja aikataulujen pitävyyttä. Aikataulutekijät ovatkin ohittaneet ammattitaidon ja luottamuksen, vaikka myös näitä pidetään edelleen tärkeinä. Samaisen tutkimuksen mukaan muita asiakkaiden mielestä tärkeitä laatutekijöitä ovat palveluntuottajan tavoitettavuus, kyky kohdata asiakas sekä mahdollisuus yksilöllisten toiveiden toteuttamiseen.

Niilolan et al. (2005) mukaan kotitalouspalveluita tarjoavien yritysten menestymisen kannalta tärkeitä tekijöitä ovat yrittäjiltä kysyttäessä yrityksen vakituiset työntekijät sekä luotettavuus ja maine, kotitalousvähennys, työntekijöiden ammattitaito, tehokas yhteydenpito asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa sekä työvoiman saatavuus ja pysyvyys. Varjosen et al. (2007) tekemien kuluttajakyselyjen perusteella ammattitaito, täsmällisyys, luotettavuus ja vuorovaikutustaidot ovat kotitalouspalvelumarkkinoiden alalla kriittisiä menestystekijöitä.

Tutkimuksissa on myös havaittu, että kotitalouspalveluissa ja niiden menestymisessä palveluiden elämänlaatua parantava vaikutus on tärkeässä asemassa. Halmeen et al. (2006) mukaan selviytyäkseen markkinoilla kotitalouspalveluiden pitää parantaa kuluttajien elämänlaatua ja Aallon et al. (2007) mukaan paljon palveluita käyttävät korostavat niiden elämänlaatua parantavaa merkitystä. Ahlqvistin et al. (2005) tutkimuksesta käy ilmi, että ikääntyvien keskuudessa myös palveluiden osalta konkreettisesti elämänlaatua parantavat innovaatiot ovat kaikkein hyväksyttävimpiä.



## **5.4 Palvelut osaksi isännöintiä**

Kuten jo edellä tässä raportissa esiteltiin, voidaan tulevaisuuden palvelutarpeiden ja palveluiden käytön odottaa kasvavan. Väestö ikääntyy, ikääntyneiden varallisuus ja kulutusyhteiskuntaan tottuneen väestön määrä kasvaa, asenteet palveluita kohtaan ovat muuttuneet koko ajan myönteisemmiksi, maksuhalukkuus palveluista on myös kasvanut ja ylipäättänsä palvelutarpeet tulevat mitä ilmeisimmin tulevaisuudessa kasvamaan jo pelkästään väestön ikääntymisen johdosta. Samalla on havaittavissa kysyntää palveluintegraattorille, mikä jo edellä tuotiin esille luvussa 5.1.

Palveluintegraattorina toimiminen olisikin järkevää liittää tulevaisuudessa osaksi isännöintiyritysten toimintaa, mitä voidaan perusteella sekä asiakkaan että toimittajan näkökulmasta. Isännöintiyrityksillä on jo nykyisen toimintansa kautta valmiita kontakteja suureen osaan palveluiden kuluttajista sekä myös moniin palveluiden tuottajiin. ”Isännöintiyritysten roolin kehittämien alueelliseksi palvelukoordinaattoriksi olisi monessa tapauksessa yksinkertaista toteuttaa ja edullista kaikille osapuolille.” (Isännöinnin Visio 2020, 2011). Isännöintikin on yksi palvelumuoto, jonka rinnalle näitä muita asumisen palveluita, eli pääosin kotitalouspalveluita, isännöintiyritykset ottaisivat. Kyseessä olisi siis jo olemassa olevan palvelutoiminnan laajentaminen.

Toimittajan eli tässä tapauksessa isännöintiyrityksen näkökulmasta palveluiden tarjonta mahdollistaa liiketoiminnan laajentamisen, markkinoiden kasvattamisen ja koko isännöintimarkkinoiden kehittymisen. Isännöintiyritykset omaavat mahdollisuuden kasvattaa markkinoitaan niin tuetun asumisen palveluiden ja siihen liittyvien tukipalveluiden kuin myös muiden asumisen palveluiden kautta. ”Sisustukseen, remontointiin, siivoukseen, lastenhoitoon ja muihin elämiseen ja asumismukavuuteen liittyvien palveluiden arvo on merkittävä.”, joten alan potentiaali Isännöintiyritystenkin kannalta on ilmeinen. (Isännöinnin Visio 2020, 2011.) Asiakasnäkökulmasta mahdollisille palvelun ostajille eli asukkaille isännöintitoimisto on jo tuttu paikka asioida kiinteistöön liittyvissä asioissa. Palveluiden hankinta tutun isännöintitoimiston kautta saattaisi tuntua varsin luontaiselta ja vaivattomalta hankintakanavalta, ja mikäli isännöintiin on oltu tyytyväisiä, isännöintitoimisto voisi tuntua myös melko luotettavalta palveluiden tarjoajalta. Isännöinnin Visio 2020 -loppuraportin (2011) mukaan ”Palveluiden hankinnan helppous ja palvelun tuottajan luotettavuus ovat asioita, joissa isännöintiyritykset voivat tuottaa lisäarvoa asiakkailleen esimerkiksi yhteistyöverkoston kautta.”.

Palveluintegraattoritoiminnan sulauttaminen perinteiseen ja edelleen alalla vallalla olevaan, monia heikkouksia sisältävään isännöinnin toimintamalliin – jossa hallitus, osakkaat ja asukkaat voivat halutessaan ottaa yhteyttä kiinteistösihteerin, asiakaspalveluun tai isännöitsijään oman valintansa mukaan – ei ole järkevin vaihtoehto asiakkaan eikä isännöitsijäyrityksen näkökulmasta. Tämän perinteisen toimintamallin, josta käytetään myös nimitystä nykyinen isännöinnin toimintamalli, tapauksessa asiakkaalla olisi nämä kolme eri kanavaa käytössä palveluiden hankinnassa. Tälläkin hetkellä isännöitsijää kuormitetaan liikaa ja eivätkä asiakkaat aina tiedä tai muista, mihin tahoon kunkin asian tiimoilta pitäisi tai olisi suotavaa ottaa yhteyttä. Nykyisellä mallilla on monia muitakin negatiivisia puolia. (Viita 2012.)

Yrityksen ottaessa liiketoimintaansa mukaan nämä laajemmat palvelut yhteydenottojen ja tietovirtojen määrät kasvavat entisestään, jolloin nykyisen toimintamallin vallitessa heikkoudet tulisivat entistä vahvemmin esiin, eikä mallin heikkouksista johtuen kasvaviin palvelutarpeisiin pystyttäisi välttämättä vastaamaan. Palveluintegraattorina toimiminen ei onnistu, jos asiakkaat ovat yhteydessä erikseen kaikkiin toimiston henkilöihin. Isännöintiyritysten olisikin syytä muuttaa asiakasrajapintansa rakenne ns. yhden luukun palvelupisteeksi. Tällaisessa mallissa asukkaat olisivat palveluiden hankinnan osalta aina yhteydessä isännöintitoimiston asiakaspalveluun, joka toimisi palveluiden toimitusketjun solmukohtana asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Näin yritys voisi tarjota palveluita oikeasti keskitetysti, ja asiakkaillekin olisi selvää, mihin tahoon olla yhteydessä.

Isännöinnin toimintamallin muutosta voidaan perustella palveluliiketoiminnan laajentamisen lisäksi muilla tekijöillä. Isännöintialalla on tällä hetkellä muutosvoimia, jotka vaikuttavat niin isännöintiin kuin alalla toimiviin henkilöihin. Isännöinnin vaatimukset kasvavat koko ajan ja asiakkaat vaativat isännöinniltä aikaisempaa enemmän. (Isännöinnin Visio 2020, 2011.) Tulevaisuuden uhkana onkin, että uudemmat, mahdollisesti tehokkaammat toimintamallit tulevat syrjäyttämään nykyisen mallin, jolloin nykyinen malli jää vain pienten isännöintiyritysten käyttöön (Viita 2012). Jo pelkästään nämä syyt ajavat isännöintiyrityksiä uudistamaan vanhoja toimintamallejaan. Esimerkiksi Viidan (2012) esittelemät uudet isännöinnin toimintamallit ovat tavallisen asukkaan näkökulmasta juuri näitä yhden luukun periaatteella toimivia. Isännöintiyritysten muuttaessa toimintamallia uudeksi ja tehokkaammaksi yhden luukun periaatteella toimivaksi kannattaa palveluintegraattorina toimiminen liittää samalla osaksi isännöintiä eikä ole syytä perustaa erillisiä palveluintegraattoreita. Isännöinnin nykytilaa ja näitä uusia isännöinnin toimintamalleja käsitellään seuraavaksi luvussa 6.

## **6. ISÄNNÖINTI JA SEN LUONNE TULEVAISUUDESSA**

Tässä kappaleessa käydään läpi isännöinnin tehtäviä, isännöinnin imagoa ja perinteistä, nykyistä isännöinnin toimintamallia, jota analysoidaan SWOT-analyysin avulla. SWOT-analyysissä arvioidaan tarkasteltavan kohteen sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia (Haverila et al. 2005, s. 58-60). Lisäksi hahmotellaan isännöinnin tulevaisuutta ja mahdollisia tulevaisuuden isännöinnin toimintamalleja, joita ovat tässä raportissa tiimimalli, kaksoismalli ja yhdistetty tiimi- ja kaksoismalli. Myös näitä malleja analysoidaan SWOT-analyysin avulla. Lopuksi esitetään, miten palveluintegraattorina toimiminen osana isännöintiyrityksen arkea käytännössä toimii.

SWOT-analyseissa sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin jako ei kuitenkaan aivan toteudu analyysien perustuessa pitkälti haastatteluihin. Kuitenkin tehdyt SWOT-analyysit antavat hyvän kuvan eri toimintamallien positiivisista ja negatiivista puolista, vaikka kyseisen analyysin käyttö ei tieteellisessä mielessä aivan toteudukaan.

### **6.1 Isännöinti nykyisin**

#### **6.1.1 Isännöinnin tehtävät**

Isännöinnin tehtävä on asunto-osakeyhtiölain mukaisesti, huolehtia asunto-osakeyhtiön päivittäisten asioiden hoidosta ja juoksevasta hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo (2011) on tehty määrittelemään tarkemmin erilaisia isännöinnin tehtäviä. Tehtäväluettelossa olevat tehtävät ovat suosituksia, joiden avulla isännöinnin tehtäväkenttä saadaan määritettyä. Luettelo jaotellaan hallinnollisiin, taloudellisiin ja teknisiin tehtäviin.

Isännöitsijä voidaan mieltää taloyhtiön toimitusjohtajaksi. Käytännön asioiden lisäksi isännöitsijän toimenkuvaan kuuluu strateginen johtaminen. Strategisten valintojen tekeminen yhdessä hallituksen kanssa ja valinnoista viestiminen osakkaille ovat tärkeä osa isännöitsijän työtä. Yhteistyö vaatii paljon tietämystä taloudesta ja teknisistä ratkaisuista kiinteistöissä. Henkilökemia on usein ratkaisevassa osassa, kun tehdään tiivistä yhteistyötä hallituksen kanssa. Tavallisen yhtiön toimitusjohtajan arki on hyvin erilaista kuin isännöitsijällä, koska isännöitsijällä on usein parikymmentä isännöitävää kiinteistöä. Isoihin saneeraushankkeisiin ei ole välttämättä aikaa tutustua niin hyvin kuin hankkeeseen nimetyllä erillisellä projektinjohtajalla olisi. Viime aikoina on tullut paljon uusia energia- ja ympäristöseikkoihin liittyviä haasteita. Tiukkenevat energiansäästöavoitteet ulottuvat voimakkaasti myös korjausrakentamiseen ja näiden hankkeiden alullepanijoina isännöitsijöillä on iso rooli. Tämä lisää vaatimuksia

isännöitsijöiden tekniselle tietämykselle talouden hallinnan lisäksi. Isommissa isännöintitoimistoissa tätä työtä tekemään on palkattu teknisiä asiantuntijoita. Heidän tehtävänsä on keskittyä taloteknisten säätöjen tekemiseen, laitehankintoihin ja korjausten suunnitteluun. (Hedvall et al. 2011.)

Kalliit korjaus- ja parannushankkeet on yleensä tarkoin perusteltava osakkaille. Jotta hankkeet saadaan etenemään, tarvitaan laskettua tietoa korjausten ja parannustoimenpiteiden vaikutuksista kiinteistön arvoon ja asuntojen hintoihin. Tämän tiedon tuottaminen onnistuu parhaiten eräänlaiselta taloyhtiön controllerilta, jonka erityisalaa on erilaisten investointilaskelmien tuottaminen. Tulevaisuudessa tämäntyyppiselle tiedolle voi olla enemmän kysyntää. (Hedvall et al. 2011.)

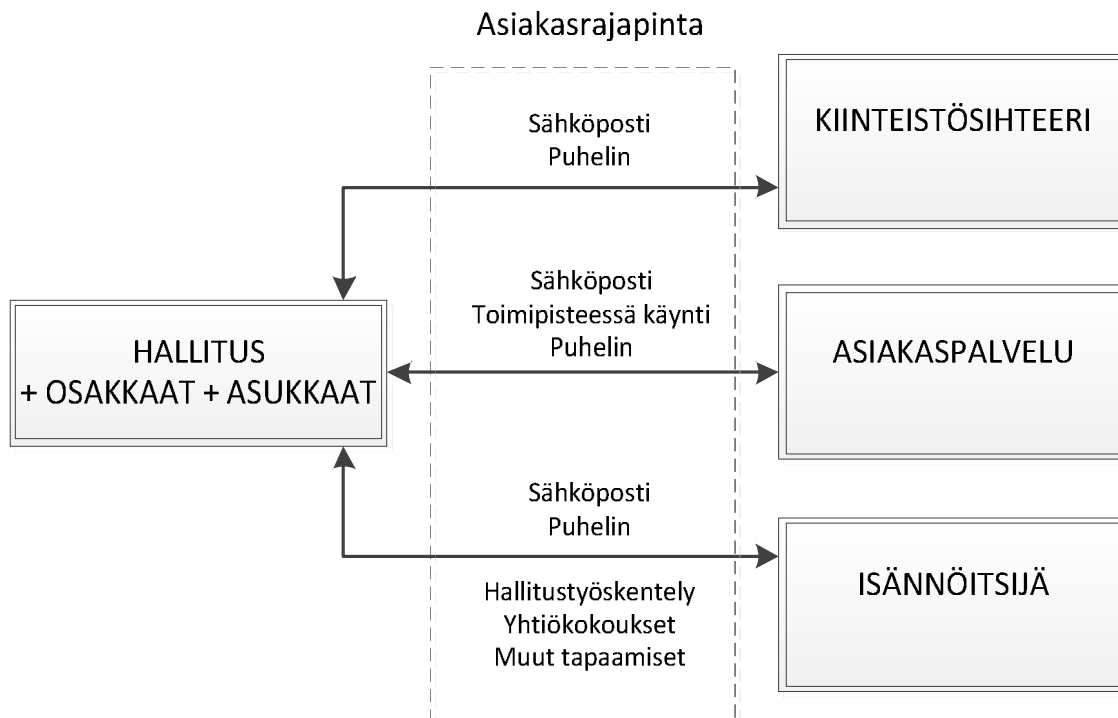
### **6.1.2 Isännöinnin imago**

Isännöintialaa ei koeta houkuttelevana koulutusvaihtoehtona, mikä johtaa rekrytointiongelmiin. Iso osa nykyisistä isännöitsijöistä eläköityy seuraavan kymmenen vuoden aikana. Isännöinnin Visio 2020 -loppuraportin (2011) mukaan puolet isännöitsijöistä saavuttaa yleisen eläkeiän 63 vuotta 2020 loppuun mennessä.

Ongelmia aiheuttaa myös alan toimintatapojen hidas muutos. Isot organisaatiot toimivat pääosin samoilla periaatteilla kuin pienet yhden tai kahden hengen organisaatiot. Isännöitsijä hoitaa itsenäisesti omat taloyhtiönsä ja isännöinti on henkilöitynyt isännöitsijän ympärille. Isännöinnin imago-ongelmat aiheuttavat rekrytointiongelmiä ja ne korostuvat, koska isännöitsijäkunta on iäkäästä tällä hetkellä. Rekrytointitarve on suuri, mutta alalle tulijoista on pulaa. Uusien isännöitsijäkokelaiden tuleminen alalle ja heidän kouluttamisensa kuormittaa paljon erityisesti pienehköjä isännöintitoimistoja.

### **6.1.3 Asiakkaat ja rajapinta nykyisin**

Isännöitsijä vastaanottaa ison osan asiakkaiden yhteydenotoista ja se on koettu yhdeksi suurimmaksi huonoksi puoleksi isännöitsijän työssä. Kuvassa 6.1. on esitetty perinteinen, suuren isännöintitoimiston asiakasrajapinta, jolla tarkoitetaan jo edellä sivuttua, nykyistä isännöinnin toimintamallia. Yhteydenottoja tulee isännöitsijän lisäksi kiinteistösihteerille ja asiakaspalveluun. Asiakkaita on voitu ohjeistaa ottamaan yhteyttä eri henkilöihin erilaisissa asioissa, mutta välttämättä näitä ohjeistuksia ei muisteta. Muutama aktiivinen taloyhtiön asukas voi viedä ison osan isännöitsijän työajasta ottamalla yhteyttä toistuvasti asioista, jotka on jo käsitelty tai jotka eivät kuulu isännöitsijälle. Pienimmät isännöintiyritykset hoitavat kaikki asiat yhden tai kahden hengen voimin. Erillinen asiakaspalvelunumero on käytössä ainoastaan isommilla isännöintitoimistoilla.



**Kuva 6.1.** Isännöinnin asiakasrajapinta ja kontaktitavat nykyisin.

Asiakas ei välttämättä tiedä, mitä eroa on huollolla ja isännöinnillä. Jotkut yritykset tarjoavat molempia palveluita ja silloin sekaannuksen vaara kasvaa. Asiakas ei tiedä, soittaako isännöitsijälle, toimiston kiinteistösihteerille vai erilliselle kiinteistön huoltoyhtiölle. Isännöintiyritykset kokevat, että liian usein asiakas tavoittelee isännöitsijää, vaikka paremman ja nopeamman palvelun saisi asiakaspalvelusta tai kiinteistösihteeriltä. Ongelmatilanteessa on helppo soittaa suoraan isännöitsijälle, koska silloin saa ainakin asiansa ratkaistua. Ongelma varmasti ratkeakin, mutta siihen menee useimmiten enemmän aikaa kuin ottamalla heti yhteyttä oikeaan henkilöön. Monesti isännöitsijät ovat tunnollisia ja hoitavat myös asioita, jotka eivät varsinaisesti edes kuuluisi heidän toimenkuvaansa.

#### 6.1.4 Nykyisen toimintamallin SWOT-analyysi

Kuvassa 6.2. on esitetty SWOT-analyysillä muodostettu nelikenttä nykymallin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista.



**Kuva 6.2.** Nykyisen isännöintimallin SWOT-nelikenttä

Nykyisessä toimintakulttuurissa isännöitsijä tuntee kaikki isännöimänsä talot hyvin. Asiakkaille hyvä puoli tässä on matalan asiakaspalveluorganisaation luoma läheinen ja henkilökohtainen suhde isännöintiin. Kun luottamus on syvällistä, isännöitsijä saa taloyhtiön hallitukselta valtuuksia ja luottamusta toimia todellisena taloyhtiön toimitusjohtajana. Asukkaat eivät nykyisin koe isännöintiorganisaation tuovan lisäarvoa palvelulle (Hedvall et al. 2011), joten isännöitsijä henkilönä on tällä hetkellä kaikkein tärkein lenkki isännöintipalvelun kannalta. Tällöin ammattitaito ja hyvät henkilösuhteet taloyhtiöön takaavat onnistuneen palvelun. Isännöintitoimistoissa, joissa on useita isännöitsijöitä, on mahdollista vaihtaa taloyhtiön vastuullista isännöitsijää organisaation sisällä. Toimisto ei menetä asiakasta vaan ainoastaan vaihtaa vastuullista henkilöä.

Isännöitsijällä voi olla vuodessa 100–150 kokousta, jotka liittyvät isännöintiin. Monet taloyhtiöiden hallitusten kanssa pidettävistä kokouksista järjestetään ilta-aikaan, koska taloyhtiöiden hallitusten jäsenet ovat virka-aikaan yleensä päätyössään jossain muualla. Jos vastuullinen isännöitsijä on sairaana tai lomalla, sijaistaminen tapahtuu isännöitsijöiden välillä. Palvelu heikkenee tänä aikana, koska sijaistava isännöitsijä ei tunne taloyhtiötä niin hyvin kuin vastaava isännöitsijä. Asiakkaiden yhteydenotot kulkevat liiaksi isännöitsijän kautta. Asiakaspalvelu ja kiinteistösihteeri osaavat yleensä tehdä

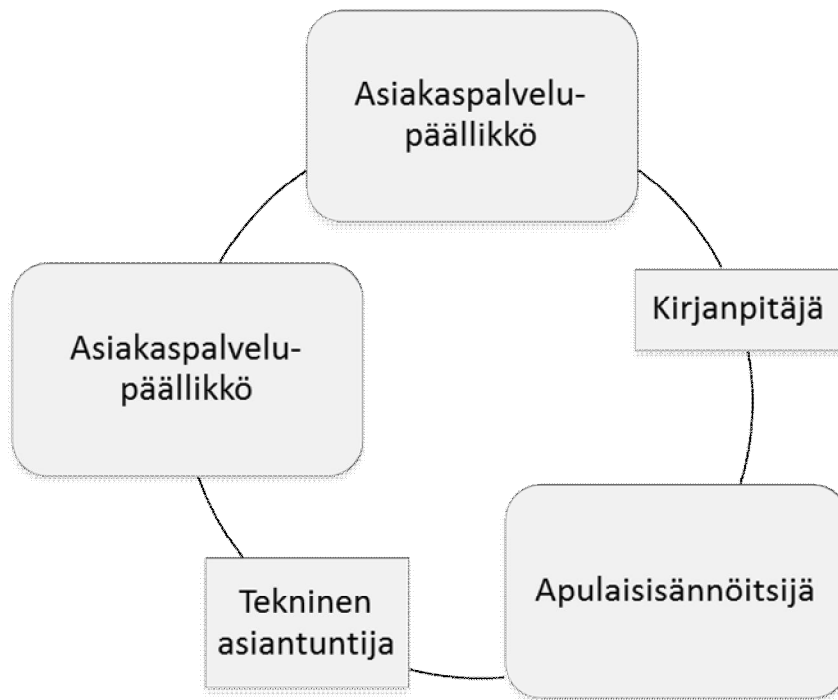
rutiinitoimenpiteitä tehokkaammin. Heidän työpisteensä sijaitsee pääasiassa toimistolla ja tarvittavat dokumentit ovat helposti saatavilla. Isännöitsijöille ei jää riittävästi aikaa taloyhtiöiden hallitusten tukemiseen, kun rutiinitoimenpiteet ja yhteydenotot vievät työajasta suuren osan. Hallitukset kokevat, että juuri hallitustyöskentelyyn pitäisi saada lisää tukea. (Hedvall et al. 2011.)

Mahdollisuuksia on vaikea nähdä. Nykyistä mallia on kehitetty, mutta jonkinlainen tiimi- tai kaksoismalli tekee tuloaan. ”Mies ja puhelin” -tyyppisten yritysten on vaikea selviytyä monimutkaistuvista isännöinnin haasteista ja suuremmat organisaatiot laajentuvat. Isommissa organisaatioissa on nähtävissä toiminnan kehittämistä nykyisestä toimintamallista pois. Nykyinen toimintamalli on lähes vakio tämän hetken markkinoilla. Sitä ei tällä hetkellä uhkaa mikään, koska palveluiden tilaajat ja tuottajat ovat tyytyneet vallitsevaan tilanteeseen. Enemminkin pyritään säilyttämään nykyiset vanhat isännöintisopimukset sekä tilaaja että tuottajapuolella.

Isännöinnin vaatimukset kasvavat jatkuvasti, mikä saa organisaatiot kehittämään toimintaansa. Tulevaisuudessa nykyisen mallin uhkana on, että uudet nykyaikaiset toimintamallit saavat jalansijaa markkinoilla. Mikäli uudet mallit ovat nykyistä toimintatapaa tehokkaampia, jää nykymalli ainoastaan pienimpien organisaatioiden käyttöön.

## **6.2 Tiimimalli**

Tulevaisuuden visiossa isännöinti erotetaan terminä isännöitsijästä. Isännöinnin voisi tuottaa monialainen tiimi, jossa isännöitsijä olisi vain yksi toimenkuva tiimin sisällä. Tiimi muodostuu eri alojen osaajista, joista jokaisella on tärkeä rooli taloyhtiön isännöintitehtävien hoidossa. (Hedvall et al. 2011.) Isännöitsijäyritys organisoisi isännöintipalvelut tiimeittäin. Kuvassa 6.3. on esitetty tiimin kokoonpano. Jokaisessa tiimissä on kaksi asiakaspalvelupäällikköä, apulaisisännöitsijä, kirjanpitäjä sekä tekninen asiantuntija. Tässä mallissa isännöitsijää ei enää kutsuta perinteisellä nimellä vaan sen korvaa kuvaavampi ilmaus asiakaspalvelupäällikkö. Kiinteistösihteerin nimi muuttuu apulaisisännöitsijäksi, jotta asiakkaiden on helpompi ymmärtää hänen asiantuntemuksensa yhtiön asioissa.



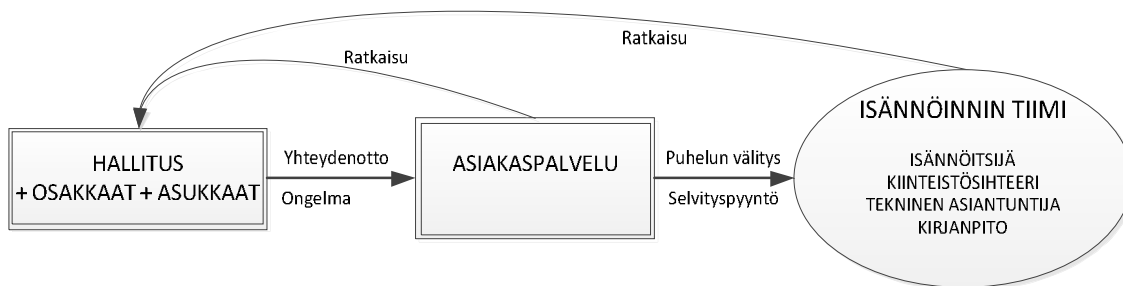
**Kuva 6.3.** Isännöinnin tiimi.

### 6.2.1 Asiakkaat ja rajapinta tiimimallissa

Tiimimallissa asiakkaan määritelmä säilyy samanlaisena kuin nykyisessäkin mallissa. Asiakkaina ovat osakkaat ja hallituksen jäsenet tasavertaisesti. Lisäksi palvellaan myös muita asukkaita, joita ovat käytännössä vuokralaiset. Isännöitsijä ei olisi enää tavoitettavissa suoraan puhelimitse tai sähköpostilla vaan isännöintipalvelun tuottaisi tiimi, johon oltaisiin yhteydessä tiimin työnjaon kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on kehittää saavutettavuutta ja palvelun nopeutta.

Asiakasrajapinnan hoidossa tilanne muuttuu. Kuvassa 6.4. on esitetty asiakaspalveluprosessi tiimimallissa. Asiakkaiden yhteydenotot kulkevat pääasiassa asiakaspalvelun kautta ja se toimii ratkaisevana lenkinä tiimin ja asiakkaan välillä. Kun asiakas soittaa asiakaspalveluun, hän saa ratkaisun asiaansa jo asioidessaan asiakaspalveluhenkilön kanssa. Mikäli asia vaatii syvempää taloyhtiökohtaista asiantuntemusta, ohjataan asiakas tiimisihteerille tai suoraan vastuulliselle tiimin jäsenelle. Tiimin suoralle puhelinnumerolle voi olla tarve, jos asiakaspalvelun kapasiteetti ei riitä kaikille asiakkaille ja tiimisihteeillä on vajetta työmäärässä.





**Kuva 6.4.** Asiakaspalveluprosessi tiimimallissa.

Tiimillä on oma sähköpostiosoite, johon taloyhtiötä koskevat viestit voi lähettää. Sähköpostia lukee koko tiimi, joten vasteaika asiakkaan ongelman ratkaisuun tulee lyhenemään, mikäli siinä tällä hetkellä sitä on. Grönroosin (2009, s. 60) mukaan huonosti hallittu ajankäyttö aiheuttaa kustannuksia kaikille osapuolille. Asiakkaan pitää kokea, ettei hänen käyttämänsä aika isännöinnin kanssa mene hukkaan. Isännöitsijän tulee kouluttaa henkilöstönsä huolellisesti uuteen toimintakulttuuriin, ja lisäksi antaa opastusta myös asiakkaille.

### 6.2.2 Tiimimallin SWOT-analyysi

Kuvassa 6.5. on esitetty SWOT-analyysillä muodostettu nelikenttä tiimimallin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista.



**Kuva 6.5.** Tiimimallin SWOT-nelikenttä.

Saavutettavuus paranee, kun asiakkaan ei tarvitse odottaa isännöitsijän vastausta lähettämäänsä sähköpostiin tai yrittää saada kiireistä isännöitsijää puhelimeen. Tiimissä työ jakaantuu tasaisemmin ja saavuttavuus on koko ajan hyvällä tasolla. Sen lisäksi, että vasteaika asiakkaan kysymykseen lyhenee, saa asiakas myös laajemman ja erikoistuneemman palvelijakunnan koko tiimistä. Tiimi tuntee hyvin toisensa ja tiimin vastuulla olevat taloyhtiöt, joten tiedon jakaminen ja säilyminen yrityksessä on paljon varmemmalla tasolla. Isännöintiyrityksessä tiimi korvaa henkilöityneet suhteet taloyhtiöiden ja isännöitsijän välillä. Riskit pienenevät henkilövaihdosten aiheuttamien ongelmien osalta. Jos joku tiimin jäsenistä on väliaikaisesti ylikuormitettu tai poissa, voidaan työkuormaa tasata muille tiimin jäsenille. Vastuu tietystä taloyhtiöstä ei ole enää henkilöön sidottu, joten työn jakamisen pitäisi tapahtua luonnollisesti. Iltakokousten sijaistaminen mahdollistuu, koska kaikki tiimin jäsenet voivat osallistua kokouksiin. Tämä helpottaa nykyisten isännöitsijöiden työtaakkaa, kun iltakokouksia pystyvät pitämään myös muut tiimin jäsenet. Lisäksi samalle illalle sattuvat kokoukset voidaan niputtaa yhdelle henkilölle, jolloin työntekijä pystyy yhden illan aikana hoitamaan monta kokousta.

Asunto-osaakeyhtiöt tilaajina haluavat hyviä ja osaavia ihmisiä palvelutehtäviin. He eivät tällä hetkellä koe isännöintipalvelun organisaation tuovan lisäarvoa palveluun. (Hedvall et al. 2011.) Vaikka tiimimalli toisi etuja, asiakkaiden voi olla varsinkin alussa vaikea arvostaa niitä. Tiimin sisällä saattaa esiintyä vapaamatkustajia. Tällä hetkellä isännöitsijöiden tehokkuutta on yksinkertaista mitata vastuulla olevien taloyhtiöiden määrällä ja esimerkiksi niiden asiakastyytyväisyydellä, mutta tiimimallissa henkilökohtaisen tehokkuuden mittaaminen voi olla vaikeampaa. Jos tiimiä mittaa kokonaisuutena, on vaikeaa todentaa, miten työ jakaantuu sen sisällä. Yrityksen johtajan on oltava tarkkana tiimin johtamisessa, jotta tämäntyypisiä ongelmia voidaan ehkäistä.

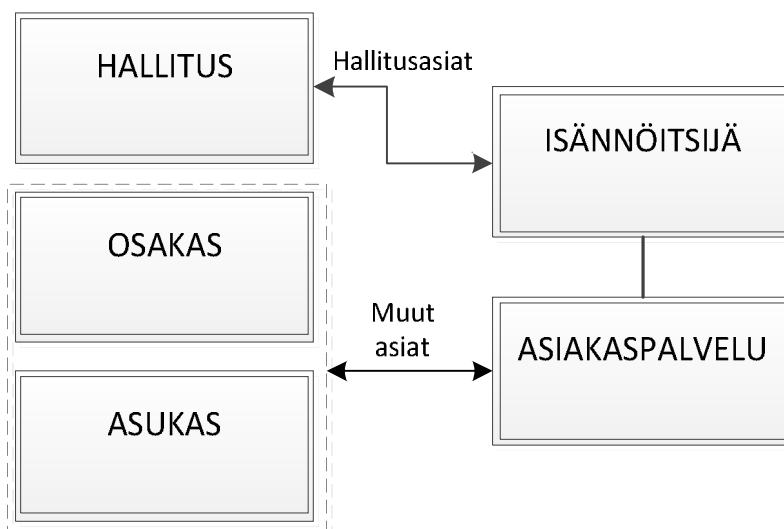
Tiimistä tulee parhaimmillaan niin hyvin yhteen hioutunut, että yhteistyö toimii moitteetta ja tuottavuus nousee uudelle tasolle. Tiimien vertailu keskenään saisi ihmiset tekemään yhteistyötä henkilökohtaisen kilpailemisen sijaan. Tiimeissä erikoistuminen erilaisiin tehtäviin on mahdollista. Tiimit ovat uniikkeja kokonaisuuksia, jonka kaikilla jäsenillä on omat vahvuutensa. Kun tehtäviä jaetaan osaamisen ja kiinnostuksen mukaan, palvelu paranee ja työntekijät pystyvät kehittämään itseään.

Työnjako tiimin sisällä voi muodostua ongelmalliseksi, jos kaikki eivät sopeudu uuteen toimintatapaan. Vanhat toimintamallit on vaikea muuttaa, koska monilla on jo usean vuosikymmenen kokemus isännöinnistä ja oma toimintatapa on muodostunut pitkän ajan kuluessa. Tiimille on alkutilanteessa vaikea määrittää yhtä oikeaa kokoonpanoa, koska kaikkien tiimin jäsenten osaaminen on omanlaisensa ja tiimimallista ei ole aiempaa kokemusta. Isännöitsijät ovat nykymallissa tottuneet pitämään taloyhtiöt vahvasti omassa hallinnassaan. Tiimimallissa yksi tärkeä toimintakulttuuriin tuleva muutos on tiedon jakaminen tiimin sisällä. Tiimimallin tärkeimmät hyödyt jäävät toteutumatta, mikäli tiedonkulku tiimin sisällä ei toimi. Erityisesti henkilökemia on tärkeässä roolissa tiimejä muodostettaessa.

## 6.3 Kaksoismalli

### 6.3.1 Asiakkaat ja asiakasrajapinta kaksoismallissa

Kaksoismallissa asiakkaat jaetaan kahteen osaan – taloyhtiön hallituksen jäseniin ja muihin asukkaisiin. Kuvassa 6.6. on esitetty asiakkaiden jako kahteen ja kontaktitavat isännöintiin. Hallituksen jäsenillä on suora yhteys taloyhtiön nimettyyn isännöitsijään tai asiakaspalvelupääliikköön. Tavallisilla asukkailla, eli osakkailla ja vuokralaisilla, on selkeästi vain yksi kontaktipinta isännöintitoimistoon. Asiakaspalveluun saa yhteyden yhden puhelinnumeron kautta ja asiakaspalvelu ohjaa asukkaan tarvittaessa eteenpäin organisaatiossa. Myös hallituksen jäsenet ovat yhteydessä asiakaspalveluun hallitustyöhön kuulumattomissa asioissa.



**Kuva 6.6.** Kaksoismallin asiakasrajapinta.

Hallitus tarvitsee nopean ja helpon yhteyden isännöitsijään, joten suora yhteydenpitokanava on tarpeen. Hallitus nimittää ja erottaa isännöitsijän (L 1.7.2010/1599), joten kiinteämpi suhde hallitukseen olisi myös isännöintitoimiston etu. Hallitus kokisi saavansa henkilökohtaista palvelua ja isännöitsijän saavutettavuus paranisi, kun muu asiakasvirta ohjattaisiin asiakaspalveluun.

Isännöinnin Visio 2020 verkkohaastattelun tulosityhteenvedon (Isännöintiliitto 2010) mukaan taloyhtiöiden hallituksen jäsenet kaipaavat erityistä tukea juuri hallitustyöhön. Isännöitsijällä ei välttämättä ole tällä hetkellä riittävästi aikaa käytettävissä maallikkohallitusten tukemiseen, mikä osaltaan vähentää hallituksiin pyrkivien määrää ja tehtävien mielekkyyttä. Hallituksella on iso vastuu asunto-osakeyhtiön toiminnasta ja sitä ei ole houkuttelevaa kantaa, mikäli tietoa ja kokemusta asioiden hoidosta ei ole riittävästi. Hallitustyön tukemisen lisäksi hallitusjäsenet toivovat isännöinniltä seuraavaksi eniten ammattitaitoa ja asiakaspalveluasennetta. (Isännöintiliitto 2010)

Tavallisen asukkaan ei normaalisti tarvitse olla yhteydessä suoraan isännöitsijään vaan asiat ovat yleensä ratkaistavissa asiakaspalvelun kanssa. Erään haastateltavan arvion

mukaan noin 70 % asukkaiden yhteydenotoista on tämänkaltaisia. Tarvittaessa asiakaspalvelu voi ohjata asiakkaan kiinteistösihteerin tai isännöitsijän puoleen. Kaksoismallia voi verrata esimerkiksi pankkipalveluihin. Hallituksen jäsen olisi yritysasiakkaan asemassa ja saisi henkilökohtaisempaa palvelua nimetyltä asiantuntijalta. Tavallinen asukas olisi yksityisasiakkaan roolissa ja hoitaisi asiansa internetissä, asiakaspalvelun kanssa tai paikan päällä konttorilla. Käytännössä hallituksen jäsenillä olisi isännöitsijän suora puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

Laki (L 1.7.2010/1599) määrää asukkaiden yhdenvertaisuudesta. Kaksoismalli noudattaa tätä lakia, koska kaikilla osakkailla on edelleen yhdenvertainen mahdollisuus käyttää palveluita, joita isännöintitoimistosta tarvitsevat. Hallitukselle annetaan ainoastaan paremmat mahdollisuudet työskennellä tehtävässään taloyhtiön parhaaksi. Osakkaat saavat kaikki tarvitsemansa palvelut asiakaspalvelun välityksellä

### 6.3.2 Kaksoismallin SWOT-analyysi

Kuvassa 6.7. on esitetty SWOT-analyysillä muodostettu nelikenttä kaksoismallin vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista.



**Kuva 6.7.** Kaksoismallin SWOT-nelikenttä.

Kaksoismallin tärkein vahvuus on ehdottomasti hallitustyöskentelyn tukeminen. Isännöitsijän aika ei kulu yksinkertaisiin rutiinitoimenpiteisiin ja hallitus saa enemmän asiantuntevaa neuvontaa. Tavallisen osakkaan palvelu ei heikkene, joten kokonaislaatu paranee taloyhtiön kannalta. Asiakasrajapinta on yksinkertainen sekä taloyhtiölle että isännöinnille. Asukkaiden ei tarvitse valita monen kontaktihenkilön välillä, vaan

isännöintitoimisto tarjoaa palvelun asiakaspalvelun kautta. Hallituksen jäsenillä on lisäksi isännöitsijän yhteystiedot hallitustyöskentelyä varten. Nykyisin isännöitsijän voi olla vaikea määritellä omaa toimenkuvaansa. Kaksoismallissa isännöitsijälle tulee entistä tärkeämpi rooli taloyhtiön tulevaisuuden suunnittelussa ja hankkeiden johtamisessa, mikä nostaa isännöitsijöiden arvostusta ja selkeyttää työtehtäviä. Alkuvaiheessa on vaikeaa siirtää lisääntyneitä kustannuksia hintoihin. Toisaalta myöhemmin voisi olla mahdollista jakaa työtä isännöitsijöiltä asiakaspalveluun ja kiinteistösihteerille. Heidän palkkakustannuksensa ei ole yhtä suuri kuin isännöitsijöillä, mikä antaa kilpailuedun markkinoilla.

Isännöintiasioissa on perinteisesti otettu yhteyttä isännöitsijään kaikissa asioissa. Kaksoismallissa tämä käytäntö muuttuu, mikä saattaa aiheuttaa muutosvastarintaa joissakin asukkaissa. Osa taloyhtiöiden asukkaista on tottunut saamaan palvelun aina isännöitsijältä. Jos häntä ei ole saatavilla paikalle, asia jää sillä kertaa hoitamatta. Asiakkaan kokemus laatu on aina riippuvainen asiakkaan omista tarpeista. Jos asiakkaalle on tärkeää henkilökohtainen kontakti isännöitsijään, voi kaksoismalli tuntua vieraalta ja koettu laatu heiketä. On isännöintitoimiston etu, jos yksityiskohtaiset tiedot taloyhtiöstä eivät olisi pelkästään isännöitsijällä. Rautalankamuotoisessa kaksoismallissa isännöitsijä olisi edelleen kiinni taloyhtiössä ja ongelma ei näin ollen poistuisi. Isännöitsijän sairastuessa tai jäädessä pois yrityksen palveluksesta, käytännön tieto katoaisi samalla. Kaksoismalli ei myöskään poista ongelmia sijaistamisessa, kun tieto ei hajaudu organisaatiossa.

Rekrytointipaineet helpottavat, jos osa työkuormasta onnistutaan siirtämään eläköityville isännöitsijöiltä muulle organisaatiolle. Asiakaspalveluhenkilöstöä on huomattavasti helpompaa rekrytoida kuin isännöitsijöitä, joista on tällä hetkellä pulaa. Toisaalta isännöintityön arvostus lisääntyy, kun työ alkaa vastata enemmän isännöitsijöiden saamaa koulutusta. Kiinteistönpidon tehtävissä jo työskenteleville ammattilaisille pystytään tarjoamaan haastavia työtehtäviä, ja lisäksi alan koulutusvaihtoehto alkaa kiinnostaa enemmän opiskelijoita. Näin isännöintiin saadaan aiempaa enemmän koulutettuja ja motivoituneita ihmisiä. Liiketoimintaa on mahdollista saada laajennettua uusille alueille, kun asiakasrajapinta järjestetään uudelleen ja hallitustyöhön jää enemmän aikaa. Asiakaspalvelupäälliköille voi antaa mahdollisuuksia bonuksiin, mikäli he saavat myytyä erilaisia lisäpalveluita taloyhtiöille. Lisäpalveluita asukkaille ovat esimerkiksi siivous-, ruoka-, korjaus- ja asunnonvälityspalvelu. Lisäksi taloyhtiöille on mahdollista tarjota esimerkiksi pysäköinninvalvontaa tai erilaisia kiinteistöomaisuuden seuranta- ja hallintapalveluita. (Isännöinnin Visio 2020 verkkohaastattelun tulosityhteenveto 2010.) Nykyisin asunto-osakeyhtiöiden on monessa tapauksessa vaikea muodostaa hallitusta, koska hallitukseen ei ole usein riittävästi vapaaehtoisia osakkaita. Kaksoismalli voisi lisätä myös taloyhtiöiden hallitusten arvostusta, jos hallituksen jäsenet kokisivat olevansa vieläkin erityislaatusemmassa asemassa suunnittelemassa kiinteistön ylläpitoa ja kehitystä.

Asiakaspalvelussa tulee olla ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka ymmärtävät asiakkaan tarpeet ja osaavat ohjata häntä tarvittaessa eteenpäin. Muuten asiakkaat eivät koe uutta palvelumallia mielekkäänä. Asiakkaissa kaksoismalli voi aiheuttaa tunteen byrokratian

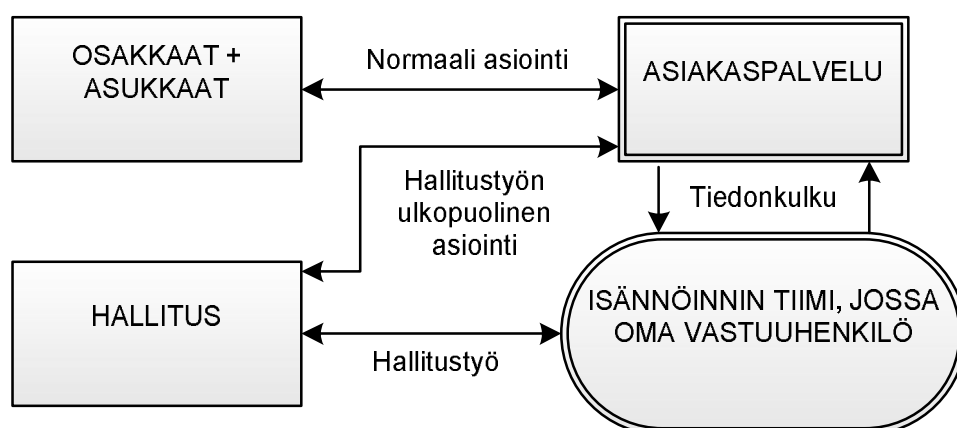
lisääntymisestä ja saada isännöintipalvelun tuntumaan monimutkaiselta. Organisaatiomuutos on syytä valmistella huolella ja tehdä pelisäännöt selväksi työntekijöille ja asiakkaille, jotta ongelmilta vältytään.

## 6.4 Tiimi- ja kaksoismalli yhdessä

Tiimi- ja kaksoismalli on mahdollista yhdistää, jolloin molemmista saataisiin parhaat puolet esiin. Tiimimallin tuomat tärkeimmät edut sijaistamiseen ja tiedon hajauttamiseen organisaatiossa ovat tärkeitä isännöinnin tulevaisuuden kannalta. Kaksoismallin avulla saataisiin asiakasrajapinnan hallinta vieläkin paremmin hallintaan ja samalla pystyttäisiin vastaamaan taloyhtiöiden tarpeeseen maallikkohallitusten tukemisessa.

### 6.4.1 Asiakkaat ja asiakasrajapinta yhdistetyssä tiimi- ja kaksoismallissa

Yhdistetyn mallin yhteydenpito asiakkaiden ja isännöinnin välillä on esitetty kuvassa 6.8. Asiakaspalvelu palvelee osakkaita, hallitusta ja asukkaita kaikissa normaaleissa isännöintiasioissa. Hallitustyöhön on varattu suora yhteydenpitoväylä taloyhtiön hallitukselle. Tämä yhteydenpito on nimetyn asiakaspalvelupäällikön vastuulla tiimissä.



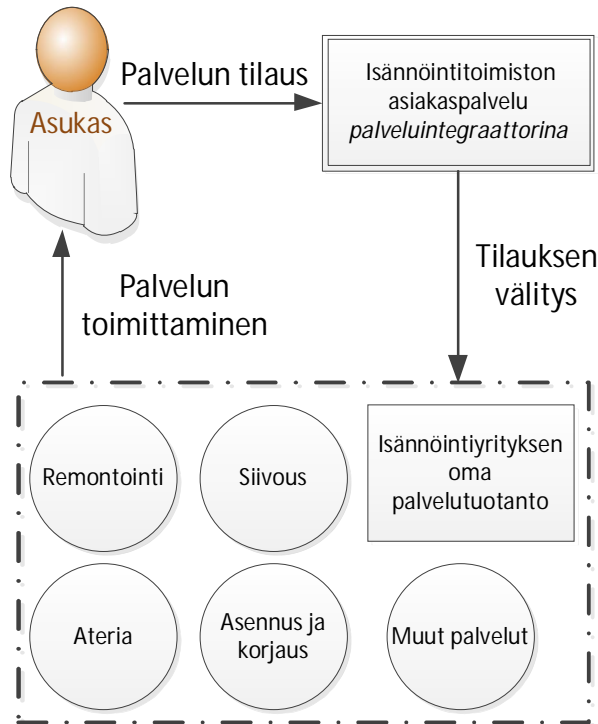
**Kuva 6.8.** Yhdistetty tiimi- ja kaksoismalli.

Isännöinnin tiimi voisi koostua tulevaisuudessa yhdestä asiakaspalvelupäälliköstä, kahdesta apulaisisännöitsijästä ja tukitoiminnoista eli kirjanpidosta sekä teknisestä asiantuntijasta. Näin tiimillä olisi selkeä johtohahmo, kun vain yksi asiakaspalvelupäällikkö toimisi tiiminjohtajana. Hänellä tulisi olla vahva asiantuntijuus ja vankka kokemus isännöinnistä. Apulaisisännöitsijöinä voisi toimia myös kokemattomampia kiinteistönpidon ammattilaisia.

## 6.5 Palveluiden toimittaminen isännöinnissä

Kappaleessa 5.4. tuotiin esille palveluiden liittäminen osaksi tulevaisuuden isännöintiä. Kuvasta 6.9. käy ilmi, miten tämä liittäminen ja palveluiden toimittaminen osana isännöintitoimiston arkea käytännössä toimii. Palveluiden liittäminen edellytyksenä on, että perinteinen isännöinnin toimintamalli vaihdetaan uudeksi, ns. yhden luokun periaatteella toimivaksi. Se voi olla joku edellä esitetyistä malleista eli tiimimalli,

kaksoismalli, yhdistetty tiimi- ja kaksoismalli tai jokin vaihtoehtoinen malli, jossa tavalliset asukkaat asioivat tällä yhden luokun periaatteella pääasiassa asiakaspalvelun kautta.



**Kuva 6.9.** Isännöintitoimisto palveluintegraattorina. Ympyröiden sisällä olevat palvelut ovat mahdollisten ulkopuolisten yritysten tuottamia.

Kuvan 6.9. vasemmassa yläreunassa oleva asukas on isännöintitoimiston asiakas, joka ostaa isännöintitoimistolta tarvittavat isännöintipalvelut. Isännöintiyrityksen palveluihin liitettäisiin perinteisten isännöintipalveluiden lisäksi tässä raportissa esiteltyjä asumisen palveluita, jotka isännöintiyritys katsoo parhaiten soveltuvan liiketoimintaansa ja joiden toimittamiseen isännöintiyrityksellä on edellytykset. Isännöintiyrityksellä voi olla oma palvelutuotanto ja joidenkin palveluiden tuottaminen voi olla ulkoistettu, ts. tällöin isännöintiyritys toimii vain palveluiden välittäjänä. Isännöintiyrityksen oman harkinnan alla on, miten palveluiden toimittaminen järjestetään. Isännöintiyritys on vastuussa luotettavien ja ammattitaitoisten ulkopuolisten palveluntuottajien hankinnasta ja näiden asianmukaisesta toiminnasta.

Kun asukas haluaa ostaa ja tilata palvelun, hän ottaa yhteyttä isännöintitoimiston asiakaspalveluun. Asukas ilmoittaa asiakaspalveluun, minkälaisen palvelun hän haluaa. Asiakaspalvelu välittää tilauksen eteenpäin palvelun tuottavalle taholle, oli kyseessä sitten isännöintiyrityksen oma tai ulkopuolinen palveluntuottaja. Vastaanotettuaan tilauksen palveluntuottaja käy konkreettisesti suorittamassa palvelun tilauksen tehneelle asukkaalle. Palvelun laskutus, palautteet palvelusta ja mahdolliset reklamaatiot kulkevat samoin isännöintitoimiston asiakaspalvelun kautta.

## 7. LOPPUSANAT

Tämän raportin tavoitteena on koota yhteen asumisen palveluihin liittyvä tutkimustieto sekä pohtia, kuinka tulevaisuudessa palveluita voitaisiin helpommin ja tehokkaammin tarjota asukkaille.

Tutkimustietoa kotitalouspalveluista on paljon, ongelmana on enemmänkin ollut alan kehittymättömyys ja haluttomuus tarttua kotitalouspalvelujen kehittämiseen. Tässä raportissa palveluiden tilaus on yhdistetty isännöintiin, joka on yleisimpiä asumisen palveluja, vaikkei sitä usein osatakaan mieltää erilliseksi palveluksi. Isännöintitoimiston kautta hankitaan useimmin myös yhteisten tilojen huolto-, remontointi- ja siivouspalveluja, joten on luontevaa laajentaa nämä palvelut myös asuntoihin.

Sen lisäksi että palveluiden hankinta asiakkaan näkökulmasta helpottuu, samalla myös muutostarpeen alla olevana isännöintiä toimialana voidaan kehittää nykyaikaisempaan tiimityöskentelymalliin. Valitsee yritys sitten tiimimallin, kaksoismallin tai jonkun muun tavan kehittää toimintaansa, on yhdessä tiiminä työskentely tulevaisuudessa väistämätöntä rakentamisen ja ylläpidon haasteellisuuden myötä. Tulevaisuudessa isännöinnissä on lähes mahdotonta pärjätä yhden kahden hengen toimistolla tai kapea-alaisella koulutuksella.

Toivottavasti tämä raportti auttaa sekä isännöintitoimistoja että palvelujen tuottajia löytämään toisensa ja kehittämään toimintaansa aivan uudella tavalla. Palveluliiketoiminnan kehittäminen antaa mahdollisuuksia monipuolisempaan ja laajempaan liiketoimintaan mitä se tällä hetkellä on.



# LÄHTEET

Aalto, K., Varjonen, J. & Leskinen, J. 2007. Kotitalouspalvelujen käyttö ja kuluttajien odotukset. Teoksessa: Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vaikuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuksen vuosikirja 2007. Toim. M. Lammi, R. Järvinen ja J. Leskinen. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. s. 63-83.

Aaltonen, A., Siltaloppi, J. & Puhto, J. 2011. Asumisen palvelukonseptit - Palvelukonseptin kehittämisen prosessimalli. Aalto-yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA. 86 s.

Ahlqvist, K., Heiskanen, E. & Kallio, M. 2005. Tulevaisuuden kuluttajien elämäntavat ja ekotehokkaiden innovaatioiden hyväksyttävyyys. Case: senioritaloihin muuttavat ikääntyvät. Helsinki, kuluttajatutkimuskeskus, Työtulosteita ja esitelmää 92:2005. 36 s. + liitt. 11 s.

Alaollitervo, L.M. 2006. Kotitalouksien maksuhalukkuus siivouksesta. Kotitaloustieteen pro gradu -tutkielma. Joensuun yliopisto, Savonlinnan opettajankoulutuslaitos, Kotitalousopettajan koulutus.

Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo. 2011. 9. painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. 32 s.

ELIAS.fi. Valtakunnallinen ELIAS.fi-nettitori, hyväksytyjen "Palveluja kotiin" –tarjoajien markkinapaikka. [WWW]. [Viitattu 10.8.2012]. Saatavissa: <http://www.elias.fi/>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uudempi painos. Helsinki, WSOYpro. 565 s.

Halme, M., Anttonen, M. Hraudab, G. & Kortman, J. 2006. Sustainability evaluation of European household services. *Journal of Cleaner Production* 14, 17, pp. 1529-1540.

Halme, M., Jasch, C. & Scharp, M. 2004. Sustainable homeservices? Toward household services that enhance ecological, social and economic sustainability. *Ecological Economics* 51, 1, pp. 125-138.

Haverila, M.J., Uusi-Rauva, E., Kouri, I. & Miettinen, A. 2005. Teollisuustalous. 5. painos. Tampere, Infacs Oy. 510 s.

Hedvall, K., Johansson, M. & Kaskinen, T. 2011. Isännöinnin tulevaisuus. Selvityshenkilöraportti. Ympäristöministeriö, Ympäristöministeriön raportteja 14/2011. 36 s.

Isännöinnin Visio 2020. Loppuraportti. 2011. Helsinki, Suomen Isännöintiliitto ry. 39 s.

Isännöintiliitto. 2010. Isännöinnin Visio 2020 verkkohaastattelun tulosityhteenveto. [WWW]. [Viitattu 30.4.2012].

Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2010-08-16T14-15-1061.pdf>

Kananen J. & Tyvimaa T. 2011. Asuintalojen yhteiskäyttötilat ja kotitalouspalveluiden käyttö – Asumista ja hyvinvointia tukevat alueelliset palvelumallit -hankkeen asukaskyselyn (2011) tuloksia. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Rakennustuotanto ja -talous, Raportti 7. 51 s. + liitt. 3 s.

Kantola, K. 2012. Kotitalousvähennyksen muutos tuntuu pienyrittäjien toiminnassa [WWW]. YLE. 30.6.2012, 2.7.2012. [Viitattu 10.7.2012]. Saatavissa: [http://kokeile.yle.fi/uutiset/kotitalousvahennyksen\\_muutos\\_tuntuu\\_pienyrittajien\\_toiminnassa/6201329](http://kokeile.yle.fi/uutiset/kotitalousvahennyksen_muutos_tuntuu_pienyrittajien_toiminnassa/6201329)

Kotitori a. MIKÄ ON KOTITORI. [WWW]. [Viitattu 27.7.2012]. Saatavissa: <http://www.tampereenkotitori.fi/kotitori>

Kotitori b. KOTONA KOKO IKÄ. [WWW]. [Viitattu 27.7.2012]. Saatavissa: <http://www.tampereenkotitori.fi/>

Kytö H., Väliniemi-Larsson J. & Tuorila H. 2011. Hyvillä palveluilla laadukkaaseen lähiöasumiseen. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuksen julkaisuja 2/2011. 92 s. + liitt. 19 s.

Kytö, H., Aatola, L. & Lehtinen A-R. 2003. Kotitalouksien palvelutarpeet ja palvelujen käyttö. Tutkimus kolmella aluerakenteeltaan erilaisella seudulla. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 4/2003. 109 s.

L 1.7.2010/1599. Asunto-osakeyhtiölaki.

Leskinen, J. & Varjonen, J. 2008. Kotitalouspalvelut – omaa vai muiden työtä? Teoksessa: Kulutuksen pitkä kaari. Niukkuudesta yksilöllisiin valintoihin. Toim. K. Ahlqvist, A. Rajjas, A. Perrels, J. Simpura & L. Uusitalo. Helsinki, Palmenia. s. 208-231.

Leskinen, J., Aalto, K., Kytö, H., Tuorila, H., Varjonen, J. & Väliniemi, J. 2007. Palveluja kotiin verkosta – Tutkimuskokonaisuuden loppuraportti. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuksen julkaisuja 7/2007. 36 s. + liitt. 1 s.

Niilola, K., Valtakari, M. & Kuosa, I. 2005. Kysyntälähtöinen työllistäminen ja kotitalousvähennys. Helsinki, Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus / Nide 266. 107 s.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyneiden kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki, Ympäristöministeriö, Asunto- ja rakennusosasto. Suomen ympäristö 646. 53 s. + liitt. 8 s.

Pesonen H-L. & Pesonen, R. 1993. Kiinteistönhoidon asukaspalvelut – asukasapu. Onko huoltoyhtiöllä edellytyksiä vastata haasteeseen? Helsinki, Asuntohallitus, tutkimus- ja suunnitteluosasto, asuntotutkimuksia 14:1993. 94 s. + liitt. 34 s.

Pirinen, A. & Jacobson, S. 2007. AHAA. Asumisen palvelujen kiinnostavuus ja unelmien palvelut. Taideteollinen korkeakoulu, Future Home Institute, Asukaskyselyn tuloksia I (25.5.2007). 15 s.

Post S. & Tyvima T. 2010. Senioriasumisen palveluympäristöjen kehittäminen asiakasnäkökulmasta – Kysely- ja haastattelututkimus Tampereella ja Lahdessa. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Rakennustuotanto ja -talous, Raportti 3. 46 s.

Rissanen, L.1999. Vanhenevien ihmisten kotona selviytyminen. Yli 65-vuotiaiden terveys, toimintakyky ja sosiaali- ja terveystalouden koettu tarve. Oulu. Hoitotieteen- ja terveyshallinnon laitos, Oulun yliopisto ja Yleislääketieteen yksikkö, Oulun yliopistollinen sairaala. 131 s. + liitt. 59 s.

Siltaloppi, J. & Puhto, J. 2011. Tapaustutkimus asuinalueiden lähipalveluista Helsingin Mellunmäessä ja Munkkiniemessä. Espoo, Aalto-yliopisto, Insinööritieteiden korkeakoulu. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2011. 71 s. + liitt. 2 s.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Ikäihmisten palvelujen laatu ja kehittäminen. 2011. [WWW]. 19.10.2011. [Viitattu 11.7.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/ikaihmiset/palvelujen\\_laatu/](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/ikaihmiset/palvelujen_laatu/)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012a. Sosiaalipalvelut. [WWW]. 6.2.2012. [Viitattu 19.6.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/terveyspalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012b. Terveystalouden palvelut. [WWW]. 19.6.2012. [Viitattu 19.6.2012]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut)

Strandell, A. 2005. Asukasbarometri 2004. Asukaskysely suomalaisista asuinympäristöistä. Helsinki, Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 746/2005. 134 s. + liitt. 11 s.

Strandell, A. 2011. Asukasbarometri 2010. Asukaskysely suomalaisista asuinympäristöistä. Suomen ympäristökeskus. Suomen ympäristö 31/2011. 83 s. + liitt. 28 s.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Lähipalvelut määriteltävä tarkemmin. [WWW]. 23.2.2011. [Viitattu 20.6.2012]. Saatavissa: [http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/fi/uutinen?id=24450](http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/uutinen?id=24450)

Tyvimaa T. & Kananen J. 2011. Suomalaisten asunnon hankinta ja asumisviihtyvyyden – Asumista ja hyvinvointia tukevat alueelliset palvelumallit -hankkeen asukaskyselyn (2011) tuloksia. Tampere, Tampereen teknillinen yliopisto, Rakennustekniikan laitos. Rakennustuotanto ja -talous, Raportti 6. 37 s.

Varjonen, J. 2005. Kotitalouksien mahdollisuudet työllistää. Teoksessa: Työpoliittinen Aikakauskirja 1/2005. 1/2005. Työ- ja elinkeinoministeriö. s. 36-42.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2005. Kotityön markkinat. Helsinki, Sitra. Sitran raportteja 45. 102 s. + liitt. 13 s.

Varjonen, J., Aalto, K. & Leskinen, J. 2007. Täsmällistä, ammattitaitoista ja edullista – kuluttajapalautetta kotitalouspalvelumarkkinoille. Helsinki, Kuluttajatutkimuskeskus. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 2/2007. 83 s + liitt. 15 s.

Vehviläinen, M. & Mäkelä, A. Kotitalousvähennystä käyttävät eniten yli 70 000 euroa vuodessa ansaitsevat. Aamulehti. Julkaistu 2.8.2011.

Vero. 2012. Kotitalousvähennys. [WWW]. [Viitattu 18.6.2012]. Saatavissa: <http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Kotitalousvahennys>

VERONMAKSAJAT. 2012. Tilastoja kotitalousvähennyksen käytöstä. [WWW]. 25.1.2012. [Viitattu 20.6.2012]. Saatavissa: <http://www.veronmaksajat.fi/tutkimukset/jatilastot/tuloverotus/kotitalousvahennys/>

Välikangas, K. 2006. Kuntien toiminta ikääntyneiden kotona asumisen ja palvelujen kehittämisessä. Helsinki, Ympäristöministeriö. Suomen Ympäristö 21/2006. 97 s.

# LIITE 1: TAULUKKO PALVELUIDEN KÄYTÖSTÄ

**LIITE 1: Taulukko palveluiden käytöstä.** Kotitalouspalvelut kotityön toistuvuuden mukaan ryhmiteltynä ja palveluiden käytön yleisyys %-yksiköissä ilmaistuna. %-luku ilmaisee, kuinka suuri osa tutkimuksen kyselyyn vastanneista kotitalouksista oli kyseistä palvelua käyttänyt vuoden 2005 aikana (Aalto et al. 2007).

Kotitalouden perustehtäväpalvelut	Ajoittaiset palvelut	Erityistilanteiden palvelut
Ateria kotiin (esim. pizzataxi, ateriapalvelu) 24 %	Auton pesu 45 %	<b>Remontti kotona 14 %</b>
<b>Ruoanvalmistusapu* 3 %</b>	Kotitalouskoneiden asennus, huolto tai korjaus 31 %	<b>Remontti mökillä 5 %</b>
Vaatteiden pesetys pesulassa <sup>1</sup> 24 %	Mattojen tai muiden kodintekstiilien pesetys pesulassa <sup>1</sup> 29 %	Ateria-/pitopalvelu perhejuhliin 12 %
Liinavaatteiden pesetys pesulassa <sup>1</sup> 4 %		
<b>Pyykinpesuapu kotona 3 %</b>	Atk-, digi-TV-, video- ym. laitetekninen palvelu 27 %	Muuttopalvelu 4 %
<b>Silitysapu kotona 3 %</b>	Auton renkaiden vaihto 24 %	Huonekalujen kokoaminen 3 %
<b>Puutarha- tai pihatyöt 9 (12)<sup>2</sup> %</b>	Polkupyörän korjaus tai huolto 22 %	Juhla-/ohjelmopalvelut perhejuhliin 3 %
<b>Siivous 8 %</b>	Ompelu- tai tekstiilienkorjauspalvelu 20 %	Sisutussuunnittelu 2 %
<b>Lastenhoito (satunnainen) 4 (8)<sup>3</sup> %</b>	Tavaroiden kuljetus kierrätykseen tai kaatopaikalle 14 %	Piha- tai puutarhasuunnittelu 2 %
Lemmikin hoito tai ulkoilutus 4 (8) <sup>4</sup> %	<b>Lämmityslaitteet, rännit ym. kiinteistön huolto 10 (11)<sup>2</sup> %</b>	<b>Mökkitalkari-palvelu 1 %</b>
<b>Vanhuksen tai vammaisen hoiva, ulkoiluapu 2 (8)<sup>5</sup> %</b>	<b>Ikkunanpesu 7 %</b>	
Päivittäistavaroiden kuljetus kotiin 4 %	<b>Pikku korjaukset ja esim. taulujen, lamppujen kiinnitys 4 %</b>	
<b>Ostos- tai asiointiapu 3 %</b>		

\* Tutkimuksen tekohetkellä tummennetut palvelut olivat kotitalousvähennyskelpoisia, mikäli ne teetettiin maksajan omassa kodissa tai omalla mökillä. Vähennys oli mahdollista saada myös omien vanhempien/isovanhempien talouteen hankituista palveluista.

Pesulaa<sup>1</sup> käytti yhteensä 38 % kotitalouksista, kun mukaan otetaan vaatteiden, liinavaatteiden, mattojen ja muiden kodintekstiilien pesetys. Suluissa oleva luku ilmaisee palvelun käytön yleisyyden omakotitalossa asuvilla<sup>2</sup>, lapsiperheissä<sup>3</sup>, koiran tai kissan omistavilla<sup>4</sup> ja yli 65-vuotiaiden talouksissa<sup>5</sup>.

## LIITE 2: ESIMERKKI KOTITALOUSVÄHENNYKSEN LASKEMISESTA

### Jatkuva kotisiivous kotitalouksien ostamana vuonna 2012:

- 1h mittainen siivous joka toinen viikko vuoden ajan (2 krt\*12 kk=24 krt/v)
  - Kotitalous ostaa itse hintaan 34 €/h, tässä tapauksessa tämä on myös kertahinta
  - 816 €/vuosi (24\*34€=816€)
  - Oikeuttaa kotitalousvähennykseen
    - Vuonna 2012 vähennys 45 %
    - Vähennys vain työn osuudesta
- Arvioitu työn osuus 800 €/vuosi
- Omavastuu 100 € (2012)
  - Enimmäismäärä 2 000 € (2012)
  - Vähennys 45 % yritykselle maksamasta työkorvauksesta (2012)
  - Vähennys  $800€ * 0,45 - 100€ = 260 €$ /vuosi
    - 100€ on omavastuun osuus
  - Todelliseksi hinnaksi tulee siten  $816€ - 260€ = 556 €$  /vuosi
    - Edellyttäen, että siivouksen ostajalle syntyy vähintään 260€ edestä maksettavia veroja vuonna 2012
      - Tämä 260 € vähennetään suoraan veroista, eli maksettavia veroja syntyy 260 € vähemmän kuin ilman vähennystä
      -
- Todellinen hinta 556 € /vuosi
- Vertaa: ilman vähennystä 816 €/vuosi

## LIITE 3: KOTISIIVOUSPALVELUN TODELLISIA HINTOJA

Koonti siivouksen vuosittaisista, todellisista hinnoista eri hankintahinnoilla kotitalousvähennyksen kanssa ja ilman laskettuna. Asunto siivotaan joka toinen viikko yhden tunnin ajan:

- Todelliset hinnat on laskettu liitteessä 2 olevan laskuesimerkin mukaisesti
  - Hankintahinta 34 €/h
    - 816 €/vuosi
      - $2 \cdot 12 \cdot 34 \text{ €/h} \cdot 1 \text{ h} = 816 \text{ €/vuosi}$
    - Arvioitu työn osuus 800 €/vuosi
  - Hankintahinta 30 €/h
    - 720 €/vuosi
      - $2 \cdot 12 \cdot 30 \text{ €/h} \cdot 1 \text{ h} = 720 \text{ €/vuosi}$
    - Arvioitu työn osuus 700 €/vuosi

Ei kotitalousvähennystä (esim. säätion ostamana)

- Säätion ostamana 34 €/h → 816 €/vuosi/asunto (162\*)
- Säätion ostamana 30 €/h → 720 €/vuosi/asunto (143\*)

Kotitalousvähennys 60 % (vuosina 2001-2011)

- Kotitalouden ostamana 2011, 34 €/h → 436 €/vuosi/asunto (86\*)
- Kotitalouden ostamana 2011, 30 €/h → 400 €/vuosi/asunto (79\*)

Kotitalousvähennys 45 % (vuodesta 2012->)

- Kotitalouden ostamana 2012, 34 €/h → 556 €/vuosi/asunto (110\*)
- Kotitalouden ostamana 2012, 30 €/h → 505 €/vuosi/asunto (100\*)

*\*Suluissa oleva luku on hintojen vertailun helpottamiseksi laskettu kotisiivouspalvelun hintaindeksi. Perusarvoksi, ts. vertailuarvoksi, on valittu siivous kotitalouden ostamana vuonna 2012 hintaan 30 €/h, ja siten tämän perusarvon hintaindeksiksi on asetettu 100.*





Tampereen teknillinen yliopisto  
PL 527  
33101 Tampere

Tampere University of Technology  
P.O.B. 527  
FI-33101 Tampere, Finland