

2017 **Isännöinnin ammattilaiset**



Sisältö

1. Johdanto	3
2. Keskeiset tulokset	8
3. Tutkimusaineiston kuvaus	10
3.1 Taustatiedot	10
3.2 Koulutus	11
3.3 Työnantajatiedot.....	12
4. Isännöitsijöiden työaika	14
4.1 Työajan jakautuminen eri tehtäviin	15
4.2 Tyytyväisyys työaikoihin	16
4.3 Työajan käyttö	18
4.4 Työssä jaksaminen.....	20
5. Työn sisältö	22
5.1 Tyytyväisyys työhön.....	22
5.2 Sisältöön vaikuttavien tekijöiden merkitys.....	24
5.3 Työn parhaat puolet ja muutostarpeet	53
5.4 Suosittelemuus	29
6. Ansiotaso	31
6.1 Palkka ja kokonaisansiot	31
6.2 Tyytyväisyys ansiotasoon	33
7. Tulevaisuuden näkymät	34
7.1 Kouluttautuminen	36
7.2 Isännöintialan kriittiset muutostarpeet.....	38

1 Johdanto

Jarno Tuimala, Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Isännöintiala on suuren murroksen edessä sekä rakennusten, asukkaiden että isännöitsijöiden ikääntyessä. Asiakkaiden lisääntyvät vaatimukset ja uudet tekniset ratkaisut luovat painetta kehittää uudenlaisia asiakaslähtöisiä palveluja. Samaan aikaan ympäristötietoisuus, alan lainsäädännön muutokset ja energiatehokkuusvaatimukset haastavat isännöitsijöiden osaamisen.

Isännöitsijät ovat yleensä olleet työhönsä tyytyväisiä ja palkkauskkin on koettu kohtuulliseksi. Tarvitsemme kuitenkin uutta tietoa siitä, miten työ koetaan tänä päivänä. Vaikuttaako asiakkaiden muuttuvat tarpeet ammattikuvaan? Hakeutuuko alalle tarpeeksi uutta työvoimaa? Kaipaamme myös alan ammattilaisten näkemyksiä siitä, miten tehdä alasta entistä houkuttelevamman kumoamalla mahdollisia vääriä käsityksiä, joita isännöitsijän ammatista on.

Seurantatuloksia 10 vuoden ajalta

Isännöinnin ammattilaiset –kyselytutkimus teetetään Kiinkon toimesta jo neljättä kertaa. Ensimmäisen kerran tutkimus tehtiin vuonna 2007 ja sitä seurasivat vuosien 2010 ja 2014 seurantatutkimukset. Tulokset ovat vertailukelpoisia vaikka osa kysymyksistä on vaihtunut. Tavoitteenamme on jatkossakin tutkia alan ammattilaisia saadaksemme vertailukelpoista tietoa alan kehityksestä.

Tutkimuksessa selvitetään edellisten kertojen tavoin sitä, miten isännöitsijät itse kokevat ammatinsa ja työnsä. Tänä vuonna päähuomio on kiinnitetty työn kuormittavuuteen sekä isännöitsijöiden työssä jaksamiseen. Kiinteistöalan Koulutussäätiö rahoitti tutkimuksen. Sen toteutti Kiinkon toimeksiannosta Isännöintiiliitto.

Vastaajien osoitteiden lähteenä käytettiin Kiinko-rekisteriä (Kiinteistöalan Koulutussäätiön ja Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:n asiakasrekisteri) ja Isännöintiiliiton jäsenrekisteriä. Tutkimukseen vastanneet olivat nähneet paljon vaivaa ja antoivat perusteltuja ja pohdittuja vastauksia myös sanallisiin avokysymyksiin. Kiitämme kaikkia tutkimukseen osallistuneita, kyselyn laatijoita ja toteuttajia.

Isännöintialan koulutus uudistuu

Isännöintialan koulutus elää vahvaa muutoksen aikaa ja ala on saanut pitkään toivotun uuden isännöinnin erikoisammattitutkinnon ja useita vuosia toimineen isännöinnin ammattitutkinnon perusteet on kokonaan uusittu. Taustalla vaikuttavat asiakkaiden luottamuksen tarve, tietoisuus osaamisen jatkuvasta kehittämisestä sekä yleinen tavoite lisätä isännöitsijöiden ammattiosaamista. Tähän liittyy heidän sitouttaminen ammatilliseen eettisyyteen eli hyvän isännöintitavan mukaiseen toimintaan ja alan oman toiveen mukaisesti yrittäjyyteen.

Kiinko on saanut järjestämisluvut sekä uuteen erikoisammattitutkintoon että uudistettuun ammattitutkintoon. Näiden lisäksi uutena tarjonnassa on myös isännöintialalle soveltuva tekniikan erikoisammattitutkinto, joka nimestään huolimatta keskittyy etupäässä työnjohdollisen osaamisen osoittamiseen.

Kaikkiin ammatti- ja erikoisammattitutkintoihin tarjotaan koulutusta, mutta niitä voi suorittaa myös suoraan näyttämällä ammatillisen osaamisen aidoissa työtehtävissä. Mikäli isännöinnin erikoisammattitutkinnon tutkinnon suorittajalla on esim. aiemmin suoritettu ITS® tai AIT® tutkinto ja hän on muuten pitänyt

ammattiosaamisensa ajan tasalla, voidaan hänet henkilökohtaistamiskeskustelun kautta ohjata suoraan tutkintoon. Jos tutkinnossa on jokin osa-alue, joka kaipa lisää osaamista, voidaan koulutus järjestää vain tuon osa-alueen tarpeen mukaan. Ammattitutkinnon suorittaminen vaatii aina alan työpaikan, jossa osaaminen voidaan arvioida aidoissa työtehtävissä.

Varaa mistä valita

Alan vaihtajille, jotka eivät vielä ole työllistyneet isännöintialalle, on tarjolla reilun vuoden mittainen Asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutus (IK)TM. Koulutukseen osallistuvat ovat erittäin motivoituneita vaihtamaan uudelle alalle ja monet työllistyvät jo koulutuksen aikana tai pian sen jälkeen. Usein taustalla on alaa tukeva aiempi työura palvelun, myynnin, ICT:n tai teollisuuden parissa. Työpaikan löydyttyä ja joitakin kuukausia työkokemusta kerryttämällä voi suorittaa Isännöinnin ammattitutkinnon suoraan näytöin.

Vuoden työkokemuksen kartuttua voi lähteä jatko-opiskelemaan esimerkiksi arvostettua ITS[®]-tutkintoa, jonka suuri osa ammatti-isännöitsijöistä on suorittanut. Reilun kaksi vuotta kestävä Johtavan ammatti-isännöitsijän tutkinto, AIT[®] vaatii opiskelun aloittavalta varsin vahvaa osaamista jo valmiiksi ja vaatimuksena onkin riittävä pohjakoulutus ja vähintään kahden vuoden päätoiminen isännöintikokemus tai esim. viiden vuoden kiinteistöpäällikkökokemus. Tarjontaa löytyy myös teknisen isännöinnin sekä kiinteistösihteerityön osaamisen vahvistamiseen.

Isännöitsijöille on siis tarjolla varsin monta koulutusvaihtoehtoa uran eri vaiheisiin ja ammatillisiin tarpeisiin. Kiinkon henkilökunta auttaa mielellään arvioimaan kunkin koulutuksen tai tutkinnon sopivuuden kehityspolkua kulkevalle isännöitsijälle - sekä aloittelevalle että vahvalle ammattilaiselle.

Kiinko

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö tarjoavat lisä- ja täydennyskoulutusta sekä ammattitutkintoja kiinteistöalan ammateissa toimiville ja alalle hakeutuville. Koulutuskeskus tarjoaa ajankohtaiskoulutuspalveluja, seminaareja ja webinaareja. Alan suurin tapahtuma Isännöintipäivät järjestetään yhteistyössä Isännöintiliiton kanssa siten, että Kiinteistöalan Koulutuskeskus vastaa seminaariosuuksista ja Isännöintiliitto näyttelystä.

Kiinteistöalan Koulutussäätiö järjestää ylläpitämässään oppilaitoksessa pitkäkestoisia tutkinto- ja pätevöittämistavoitteista koulutusta sekä ammatti- ja erikoisammattitutkintoja kattavasti kiinteistöalan osa-alueilla. Koulutustoiminta on pääosin aikuisten ammatillista lisäkoulutusta johtotehtävistä suoritustason tehtäviin. Kiinko tekee myös yhteistyötä muiden oppilaitosten kanssa järjestämällä opinto-osuuksia muille aikuis- ja nuorisopuolen julkisille ja yksityisille oppilaitoksille, ammattikorkeakouluille, korkeakouluille ja yliopistoille.

Päätoimialansa lisäksi Kiinko harjoittaa alan tutkimus- ja kehitystoimintaa. Vuodesta 2017 alkaen Kiinko vahvistaa kansainvälistä yhteistyötä koordinoimalla energiatehokkuuden edistämishanketta. Isännöinti ja isännöitsijöiden osaaminen ovat tässäkin keskeisessä osassa.

Kaikella toiminnallaan Kiinko haluaa tuottaa asiakkailleen lisäarvoa ja edistää alan yritysten, yhteisöjen ja ammattilaisten menestystä ja arvostusta. Kiinko toimii kiinteistöalan aktiivisena kehittäjänä ja vaikuttajana. Tämä tutkimus on tehty osana Kiinkon työelämän kehittämis- ja palvelutehtävää. Lisätietoja: www.kiinko.fi/koulutus/, www.vuosiseminaari.fi, www.rakennuttajapaivat.fi/

Helsingissä 8.8.2017
Kiinteistöalan Koulutussäätiö
Jarno Tuimala
toimitusjohtaja

Isännöinti – vaativa ja tärkeä työ

Johtaja Marjut Joensuu, Isännöintiliitto

Isännöinti vaikuttaa merkittävästi kaikkien 2,7 miljoonan kerros- ja rivitaloissa asuvien suomalaisten elämään. Isännöitsijät huolehtivat taloyhtiöistä, joissa on monen ihmisen suurin omaisuus ja merkittävä osa kansallisvarallisuuttamme. Yhdellä isännöitsijällä on hoidossaan jopa 50-100 miljoonan euron asunto-omaisuus.

Suomessa toimii 700-800 isännöintiyritystä, joista valtaosa on pieniä 3-5 henkilöä työllistäviä perheyri-tyksiä. Vaikka yritykset ja yksiköt ovat pieniä, vain harva isännöitsijä tekee työtään yksin. Isännöintipalvelua tuottaa yrityksen koko henkilökunta, esim. kirjanpitäjät, kiinteistösihteerit ja tekniset asiantuntijat. Yksinyrittäjilläänkin on apunaan verkostot. Digitaaliset ratkaisut tuovat alalle uusia palveluita ja uudenlaisia toimijoita.

Valinnanvaraa asiakkaille siis löytyy ja kilpailu on kovaa. Taloyhtiöillä on vapaat kädet ostaa isännöintipalvelua itselleen sopivimmalta yritykseltä. Taloyhtiöille on tullut lukuisia uusia velvoitteita vuoden 2009 jälkeen. Entistä harvemmassa taloyhtiössä hallitus haluaa hoitaa näitä itse ja on sen sijaan päättänyt ostaa isännöintipalvelua. Isännöinnin palvelut ja merkitys ovat kuitenkin monelle taloyhtiösakkaalle epäselviä. Siinä isännöintialalla on peiliin katsomisen paikka: isännöintipalvelun sisällöstä ja hyödyistä ei yleensä ole viestitty taloyhtiöissä riittävästi.

Isännöitsijä on ammattiestaja

Isännöitsijä on moniosaaja, joka ymmärtää taloyhtiön päätöksentekoa, taloutta ja kunnossapitoa. Kaikkea isännöitsijän ei tarvitse osata tai tehdä itse. Sen sijaan hyvät verkostot ovat välttämättömyys. Isännöinnin ydinosaamista on tuntee palveluntarjoajat ja tietää, mistä taloyhtiön kannattaa hankkia palvelut. Isännöinti on ihmisläheistä asiantuntijatyötä, jossa pääsee vaikuttamaan suomalaisten asumisen arkeen. Isännöitsijät kohtaavat taloyhtiöiden arjessa myös monia yhteiskunnan ilmiöitä, kuten ikääntyminen, syrjäytyminen, yksinäisyys ja muut sosiaaliset ongelmat. Asukkaiden kasvavien tarpeiden hoitamiseksi taloyhtiöt tarvitsevat tulevaisuudessa entistä enemmän palveluita.

Isännöitsijöistä jopa 10 prosenttia jää eläkkeelle joka vuosi eli alalla on tällä hetkellä ja lähivuosina tarvetta uusille osaajille. Tarjolla on monipuolisia ja vastuullisia asiantuntijatehtäviä, mutta rekrytointi ei aina ole helppoa, koska ala ja yritykset ovat suurelta yleisölle melko tuntemattomia.

Isännöintiliitto vaikuttaa hyvän isännöinnin puolesta

Isännöintiliitto tekee vaikuttamistyötä jäsentensä ja hyvän isännöinnin puolesta, yhteistyössä jäsentensä, palveluverkostonsa ja muiden sidosryhmiensä kanssa. Tarjoamme päättäjille näkemyksiä ja tietoa ja rai-
vaamme esteitä, jotta jäsenet voivat kehittää palveluitaan, isännöitsijöiden työhyvinvointi paranee sekä asiakkaiden tyytyväisyys kasvaa.

Juuri nyt pinnalla on mm. sähköinen asunto-osakerekisteri (Asrek), josta haluamme isännöinnille helpon ja toimivan työkalun. Vaikutamme hankkeen valmisteluun ja huolehdimme, että myös isännöintijärjestelmien kehittäjät ovat hereillä ja tietoisia Asrekin myötä tulevista kehitystarpeista.

Isännöintiliitto huolehtii, että alan asioista puhutaan julkisuudessa. Toimintamme tähtää siihen, että isännöinnin arvostus nousee ja ihmiset oivaltavat, mikä on hyvän isännöinnin merkitys. Kerromme isännöinnin merkityksestä mm. Kotitalo-lehdessä, Pihaparlamentti-blogissa, verkkosivuillamme ja sosiaalisessa mediassa. Pidämme aktiivisesti yhteyttä tiedotusvälineisiin, teemme tiedotteita ja mielipidekirjoituksia ja annamme haastatteluja.

Isännöintiliitto palvelee isännöitsijöitä tarjoamalla tietoa, ohjeita, lakineuvontaa, verkostoja, kehityshankkeita, Isännöintipäivät, Laki ja järjestys -koulutuksen ja muita tilaisuuksia. Tuotamme työkaluja, jotka hyödyttävät jäseniä, esimerkiksi Talokysely.fi ja Asumisen tietopankki taloyhtiösivuille. Paikalliset isännöitsijäyhdistykset tarjoavat lisäksi jäsenilleen paikallisia verkostoja ja tilaisuuksia.

Isännöintiliitossa on mukana yli 2/3 Suomen isännöinnistä. Lue lisää: www.isannointiliitto.fi

Keskeiset tulokset

Virpi Slotte, Kiinteistöalan Koulutussäätiö ja Pekka Harjunkoski, Isännöintiliitto

Tulevaisuuden näkymissä sekä luottamusta että epävarmuutta

Isännöintialan työllisyysnäkömät nähdään edellisten tutkimuskertojen tavoin edelleen erinomaisina – joka toinen vastaaja pitää työllisyysnäkömiä erinomaisina ja 38 % hyvinä. Luottamus alan tulevaisuuteen ei ole kuitenkaan aivan yhtä korkealla tasolla kuin vuonna 2014, jolloin peräti 93 % alan ammattilaisista koki isännöintialan tulevaisuuden työllisyysnäkömien osalta hyvinä.

Vaikka työtä määrillisesti riittää, usko alan työpaikkojen houkuttelevuuteen vaihtelee. Vain reilu 40 % uskoo, että ala tarjoaa itselle houkuttelevia työpaikkoja. Uralla etenemisen mahdollisuuksiin uskoo vajaa puolet vastaajista (45 %). Alan arvostuksen myönteiseen kehittymiseen uskoo alle puolet vastaajista vaikka alan ammattilaiset pitävät itse työn sisältöä yleisesti varsin mielekkäänä ja merkityksellisenä.

Mielekästä työtä, jossa opitaan koko ajan uutta

Isännöitsijöiden tyytyväisyys työnsä sisältöön kumpuaa ennen kaikkea siitä, että he kokevat hallitsevan työnsä, sitä pidetään mielenkiintoisena, sopivan haastavana sekä sellaisena, jossa opitaan koko ajan jotain uutta.

Oppimiseen ja ammattitaidon kehittymiseen liittyen on oleellista, että isännöitsijät ovat tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiinsa. Tilanne onkin hyvä 63 % kohdalla mutta 13 % vastaajista kokee ettei mahdollisuuksia ole tarjolla riittävästi. Avointen vastausten perusteella tämän taustalla näyttäisi vaikuttavan niin ajan puute kuin työnantajien haluttomuus kustantaa / kannustaa koulutukseen osallistumista.

Vastaajien osallistumisaktiivisuus, erityisesti alan ajankohtaiskoulutuksiin on kuitenkin hyvällä tasolla (84 %). Suuntaus on selkeästi myös kasvamaan päin verrattuna vuoden 2014 tuloksiin (62 %). Taustalla saattaa vaikuttaa niin yleisen taloustilanteen parantuminen kuin isännöitsijöiden työssä tarvittavien tietojen moninaisuus ja osaamisen jatkuva päivittämistarve.

Työn itsenäisyys keskeisin vahvuus

Kolme neljästä kokee voivansa päättää itsenäisesti omasta ajankäytöstään. Vapaus tekee työstä mielekästä ja auttaa jaksamaan pirstaleisten ja vaihtelevien työpäivien keskellä. Työ koetaan erittäin monipuoliseksi, jopa vaikeaksi ja sen vastapainoksi isännöitsijät arvostavat työtehtävien hoitamisen vapautta ja itsenäisyyttä. Työn sisällön vahvuudet ja heikkoudet koetaan isännöintialalla varsin yhteneväisesti.

Muutostarpeita isännöitsijän työhön nähdään kuitenkin paljon. Erityisesti työn organisoimista, käytännön työtehtävien eriyttämistä tulisi kehittää merkittävästi. Asiakaspalvelutehtävien uudelleenorganisoinnin uskotaan tuovan apua kiireeseen ja keskeytyksiin. Iltakokousten vähentäminen ja digitalisaation uskotaan myös muuttavan työtä parempaan suuntaan.

Asiakaspalvelu vie kolmasosan työajasta

Työaika jakautuu varsin tasaisesti erilaisten asiakkaille tuotettavien palvelujen kesken. Niitä ovat korjaushankkeet, kokoukset, palvelujen hankinta, hallinnon velvoitteet, talouden johtaminen (yhteensä noin 2/3 työajasta). Asiakaspalveluun, joka koostuu suurelta osin kontakteista hallitusten ja asukkaiden kanssa,

kuluu 29 % työajasta. Työntekijän sisäiset tehtävät vievät keskimäärin 11 % isännöitsijän työajasta. Työajan käytössä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia vuodesta 2014.

Kokonaistyytyväisyys työaikoihin on kehittynyt myönteisesti – nyt 57 % on vähintään melko tyytyväinen työaikoihin (vuonna 2014 vastaava luku oli 48 %). Työaikoihin ovat muita tyytymättömiä yksityisellä sektorilla työskentelevät sekä ne, joilla ei ole käytössään työajanseuranta. Tyytymättömiä ovat myös ne, joiden keskimääräinen viikkotyöaika on vähintään 43 tuntia viikossa (50 % isännöitsijöistä).

Työn kuormittavuus haastaa koko isännöintialaa

Isännöintityö kuormittaa sekä määrällisesti että henkisesti. Keskimääräinen viikoittainen työaika, 43 tuntia, on samalla tasolla kuin 2014, mutta entistä useampi kokee ongelmia työssä jaksamisessa ja työstä palautumisessa. Lähes 2/3 katsoo työn kuormittavuuden lisääntyneen viimeisen kolmen vuoden aikana. Kuormittavuus syntyy suuresta työmäärästä, työn keskeytyksistä ja mm. asiakkaiden sosiaalisten ongelmien hoitamisen lisääntymisestä. Yli kolmasosa kokee, ettei työssä ole riittävästi aikaa asiakkaiden asioiden valmisteluun tai niiden kunnolliseen suunnitteluun.

Jos vastaajien arviot työn sisällöistä ovat varsin samankaltaisia, työssä jaksaminen jakaa voimakkaasti isännöintialan ammattilaisia. Osalle oma jaksaminen ja työtehtävien kuormittavuus ei muodostu ongelmaksi mutta osa kokee sen uhkaavan merkittävästi omaa työkykyään ja halukkuuttaan jatkaa työskentelyä isännöintitehtävissä.

Eroja eri yrityskulttuurien välillä

Isännöintiala ei näyttäydä ongelmien suhteen yhtenäisenä, vaan käytännöt ja kulttuurit vaihtelevat eri yritysten välillä. Esimerkiksi työssä jaksamiseen on osan mukaan kiinnitetty omassa työyhteisössä huomiota, osan mukaan ei lainkaan. Vastaavasti esimiestyön laatu jakaa vastaajien kokemuksta voimakkaasti.

Alan maineen ja asiakaskokemuksen kehittymisen kannalta jaksamisen ja työmäärän teemat ovat kuitenkin kriittisen tärkeitä. Nykytilanteessa noin kolmannes isännöitsijöistä kokee työnsä ylikuormittavaksi, vaikutusmahdollisuutensa työmäärään puutteelliseksi, esimiestyön heikoksi ja työstä palautumisen riittämättömäksi. Isännöintiala tarvitsee lisää kollegiaalisuutta ja identiteetin vahvistumista, joka yritystasolla voi synnyttää parempaa yrityskulttuuria, johtamista ja tiimityötä.

Isännöintialan muutostarpeet ovat mittavat

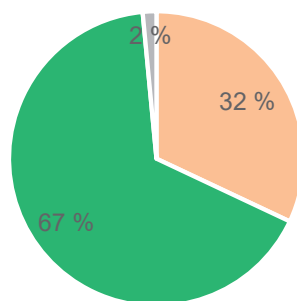
Isännöintialan muutostarpeista ollaan voimakkaan yksimielisiä. Asiakaskokemuksiin panostaminen, digitaalisuus, hallitustyön roolien selkeyttäminen ja pätevyysvaatimusten määrittely ovat keskeisiä vähintään 80 %:n mielestä. Myös isännöintisopimusten uudistaminen ja palvelujen tuotteistaminen nähdään erittäin tärkeinä. Toisaalta muutoksen odotetaan tapahtuvan yleisellä tasolla maineen ja tietoisuuden kasvattamisella. Vain harva katsoo, että esimiestyö tai työssä jaksamiseen panostaminen on koko alan kannalta kriittisen tärkeää. Iltakokousten määrän vähentäminen on kuitenkin yksi eniten toivotuista muutostarpeista.

3 Tutkimusaineiston kuvaus

3.1 | Taustatiedot

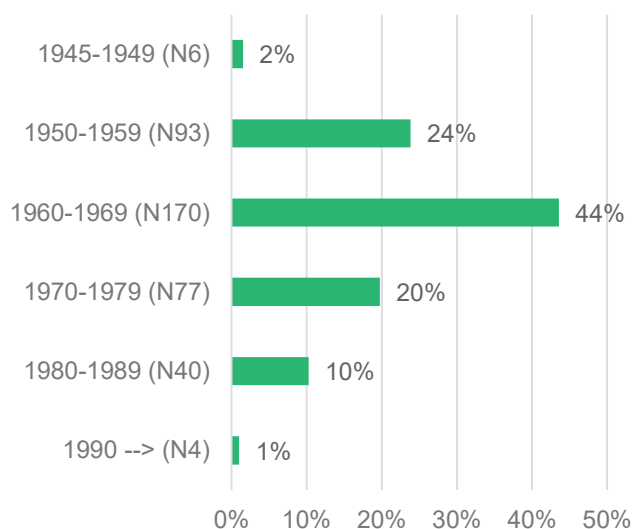
Isännöitsijän ammattilaiset 2017 tutkimukseen vastasi yhteensä 402 henkilöä. Saatujen vastausten määrät eri mittauskertojen välillä ovat tasaiseen tahtiin vähentyneet: vuonna 2014 vastauksia saatiin 546 ja kolme vuotta aikaisemmin 647. Erilaisten nettikyselyiden suuren määrän vuoksi tämä heijastaa kuitenkin yleistä trendiä ja vastausprosentin ollessa 15, sitä voidaan pitää vähintään kohtuullisena.

Sukupuoli



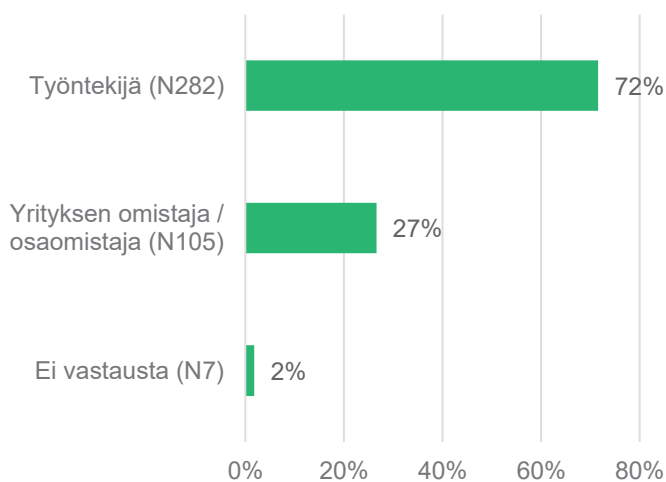
■ Nainen (N124) ■ Mies (N258) ■ Ei vastausta (N6)

Syntymävuosi



Keskiarvo: 1966, mediaani 1965
- keskiarvo miehet: 1967
- keskiarvo naiset 1965

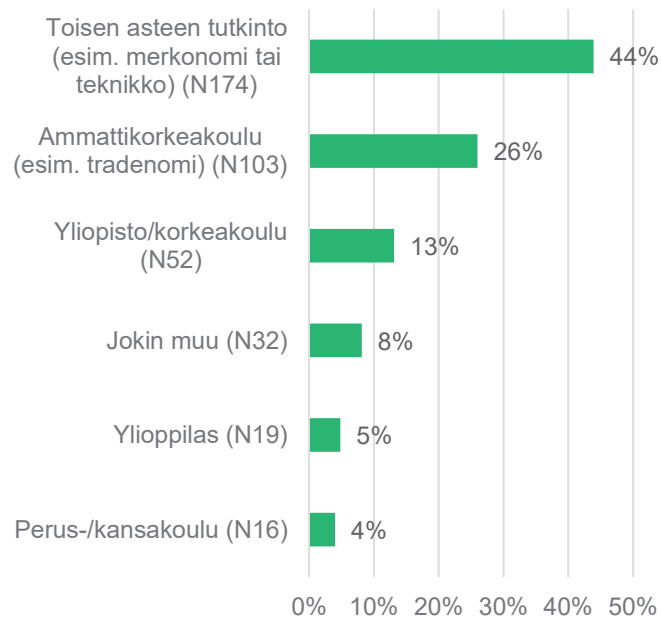
Asema yrityksessä



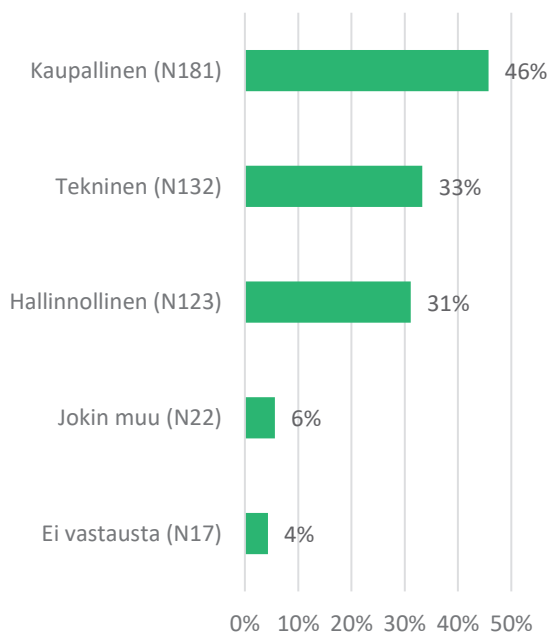
Isännöinnin ammattilaiset 2017 (N=402)

3.2 | Koulutus

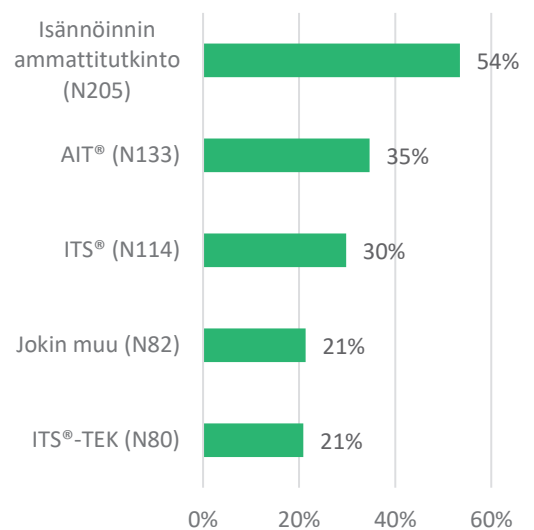
Koulutustaso



Koulutusala

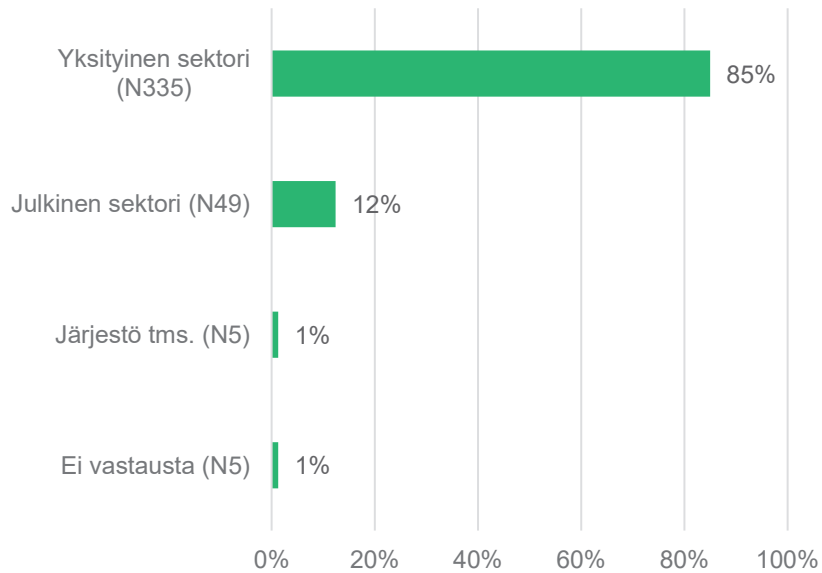


Isännöintialan koulutus

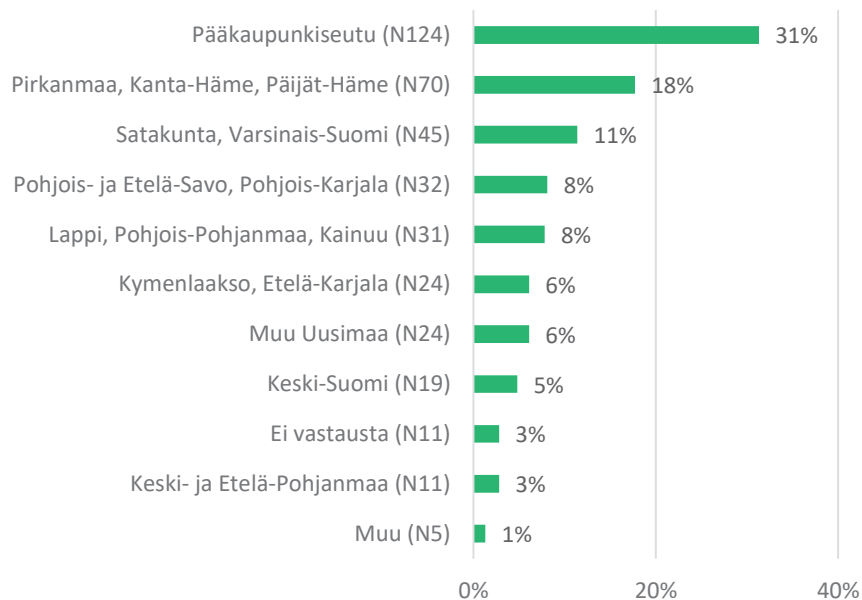


3.3 | Työnantajatiedot

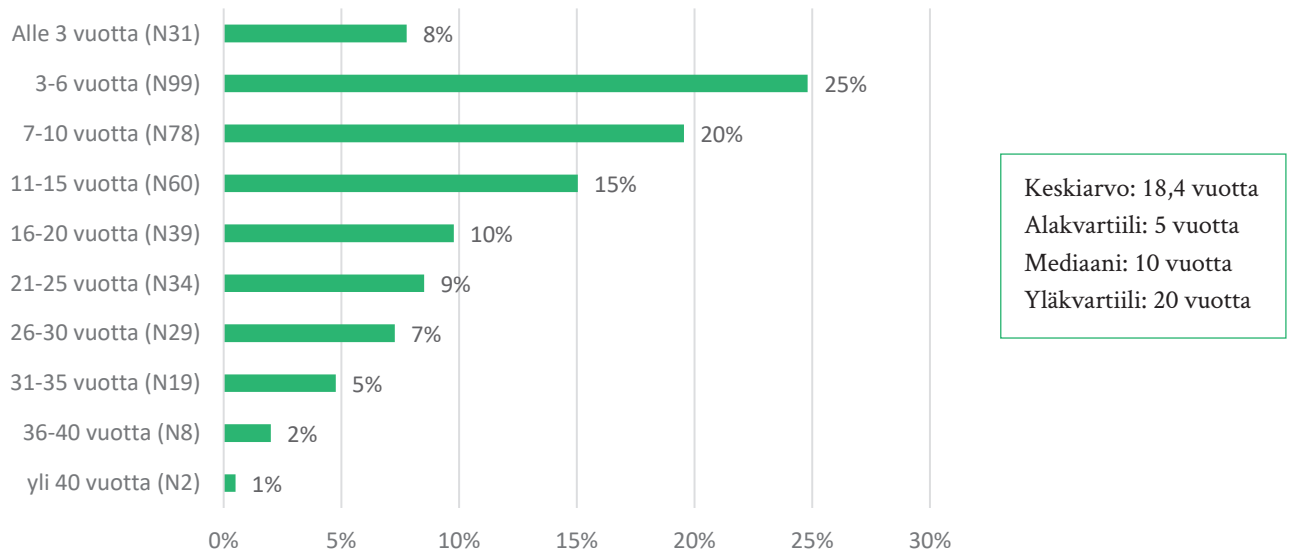
Työnantajan sektori



Sijainti

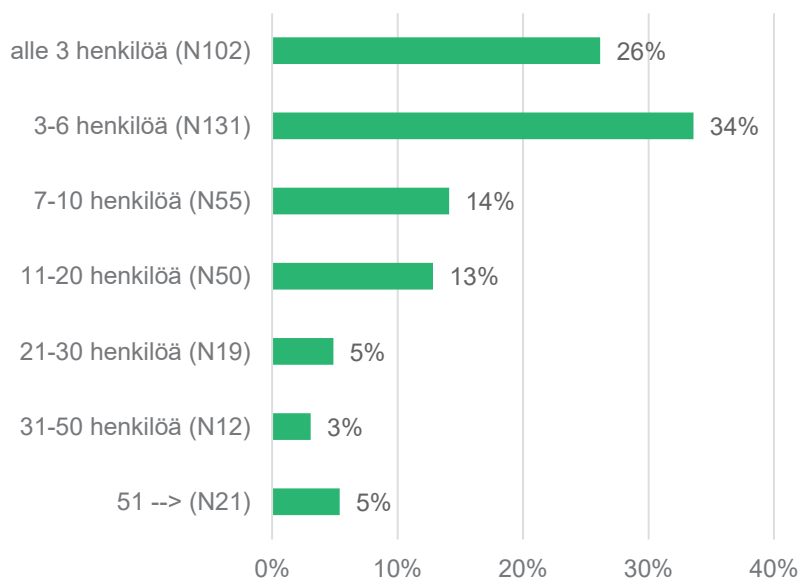


Työkokemus isännöintialalta vuosina



Työnantajayrityksen koko

Isännöintitehtäviä tekevän henkilöstön määrä yrityksessä, jossa työskentelee



4 Isännöitsijöiden työaika

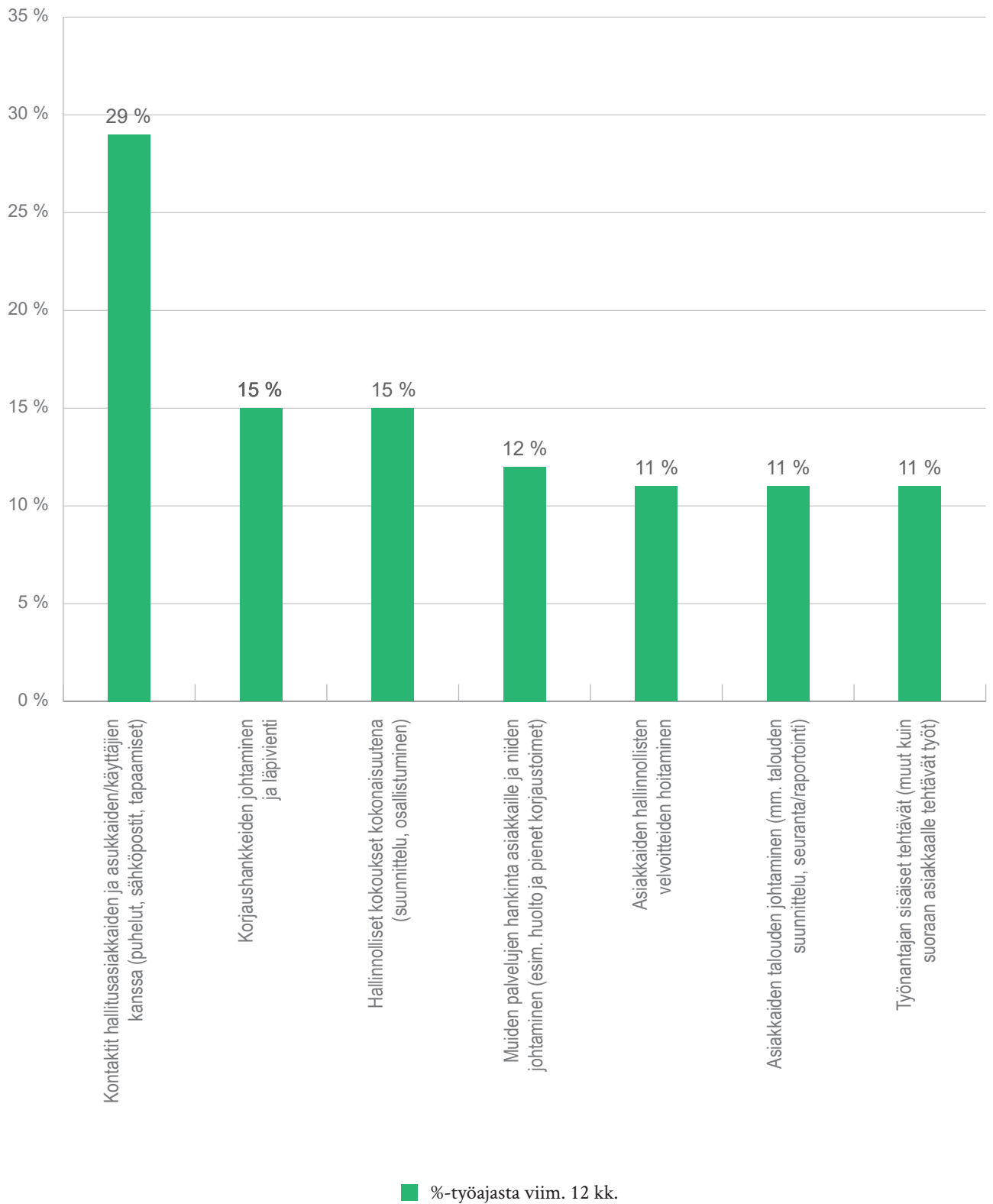
Tulosten mukaan isännöitsijöiden työajan käytössä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia tämän vuosikymmenen aikana. Keskimääräinen viikoittainen työaika on 43 tuntia. Naisten tekemien keskimääräisten työtuntien määrä on noussut hienoisesti suuremmaksi kuin miesten, kun luku vuonna 2014 oli miehillä prosenttiyksikön verran naisia suurempi.

Keskimääräinen viikkotyöaika viimeisen vuoden aikana (sisältäen kokoukset)

Vuosi	Keskiarvo	Alakvartili	Mediaani	Yläkvartili
2017	42,9	40	43	49
2014	43,3	40	45	50
2009	42,6	39	42	49
2006	41,4	38	40	47

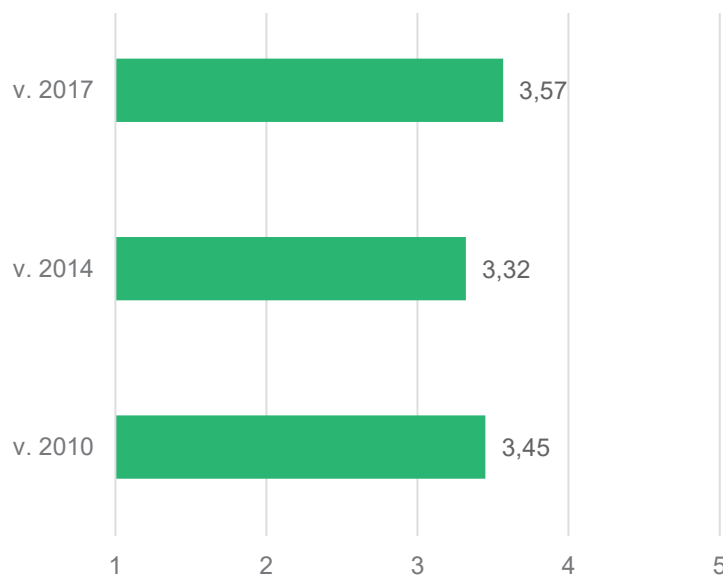
Viikkotyöaika eri vastaajaryhmissä	keskiarvo
Mies	42,6
Nainen	43,2
Esimiesasemassa työskentelevät	43,2
Työntekijä	42,9
Yrityksen omistaja / osaomistaja	43
Pääkaupunkiseutu	42,8
Muu Uusimaa	42,5
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme	44,1
Kymenlaakso, Etelä-Karjala	43,1
Satakunta, Varsinais-Suomi	43,1
Keski-Suomi	42,6
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa	44,3
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala	44,1
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu	41
Yksityinen sektori	42,6
Julkinen sektori	45,3

4.1 | Työajan jakautuminen eri tehtäviin

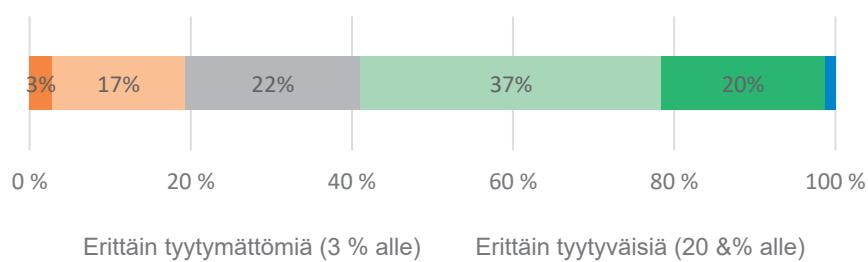


4.2 | Tyytyväisyys työaikoihin

Isännöitsijöiden kokonaistyytyväisyys työaikoihin on selkeästi kohentunut kolmen vuoden takaisista tuloksista. Saadut vastaukset osoittavat kuitenkin, että isännöitsijöissä suurin osa on työaikoihinsa joko hyvin tai siihen erittäin tyytyväisiä sekä pieni joukko erittäin tyytymättömiä. Lisäksi reilu viidennes vastaajista (22 %) kokee asioiden olevan jotain siltä väliltä.



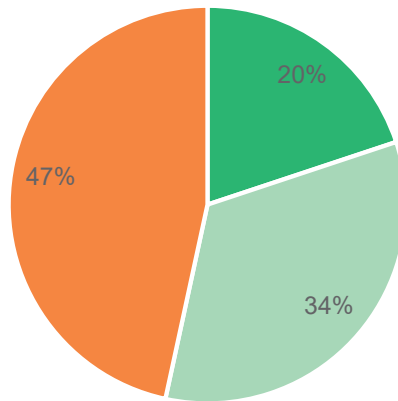
Isännöitsijöiden tyytyväisyys työaikoihina vuonna 2017



Tyytyväisyys työaikoihin eri vastaajaryhmissä

Sukupuoli	Nainen	3,64
	Mies	3,54
Asema	Työntekijä	3,57
	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3,69
Alue	Pääkaupunkiseutu	3,51
	Muu Uusimaa	3,75
	Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme	3,64
	Kymenlaakso, Etelä-Karjala	3,83
	Satakunta, Varsinais-Suomi	3,54
	Keski-Suomi	3,68
	Keski- ja Etelä-Pohjanmaa	3,36
	Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala	3,25
	Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu	3,38
Työnantajan sektori	Yksityinen sektori	3,46
	Julkinen sektori	4,17
Työajan seuranta:	Kyllä: kulunvalvonnan / kellokortin avulla	3,70
	Kyllä: kirjaan itse tunteja (esim. Exceliin, toiminnanohjausjärjestelmään)	3,54
	Ei seurata	3,54
Työmäärä / vko	Yli 43 tuntia / vko	3,43
	Alle 43 tuntia / vko (N27)	3,89

Työajan seuranta



- Kyllä: kulunvalvonnan / kellokortin avulla
- Kyllä: kirjaan itse tunteja (esim. Excelliin, toiminnanohjausjärjestelmään)
- Ei seurata

4.3 | Työajan käyttö

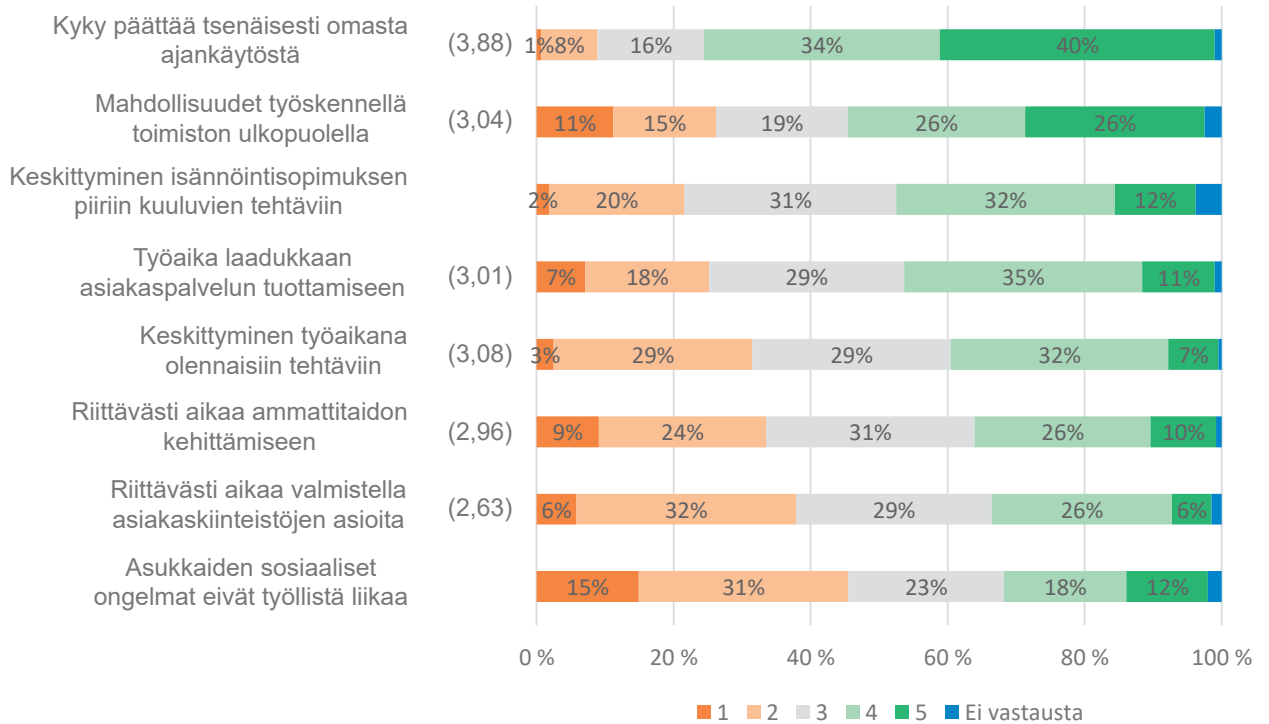
Työajan käytön suhteen on tapahtunut hienoista parantumista, sillä 74 % isännöitsijöistä voi päättää riittävän itsenäisesti omasta ajankäytöstään. Vastaaja luku vuonna 2014 oli 71 %. Myös työskentelymahdollisuudet muualla kuin toimistossa ovat parantuneet ja ammattitaidon kehittämiseen koetaan olevan hieman enemmän aikaa kuin aikaisemmin. Tulos ei kuitenkaan kerro suoraan etä- ja joustotyömahdollisuuksista ja saattaa olla, että niiden 26 % osalta, joiden mielestä työskentelymahdollisuudet ovat huonot muualla kuin toimistossa, viittaa tähän.

Asiakkaiden sosiaalisten ongelmien koetaan työllistävän isännöitsijöitä melko paljon. Lähes joka toinen vastaajista (46 %) näkee niiden vievän omasta ajankäytöstään liian suuren ajan. Luku on täsmälleen sama kuin kolme vuotta sitten (46 %). Taulukkoon ei ole voitu lisätä tämän muuttujan viimekertaista keskiarvoa siitä syystä, että kysymyksen muotoilu vaihdettiin helpommin vastattavampaan muotoon. Vertailutiedot puuttuvat myös keskittymisestä isännöitsijäsopimuksen piiriin kuuluviin tehtäviin, joka on uusi kysymys.

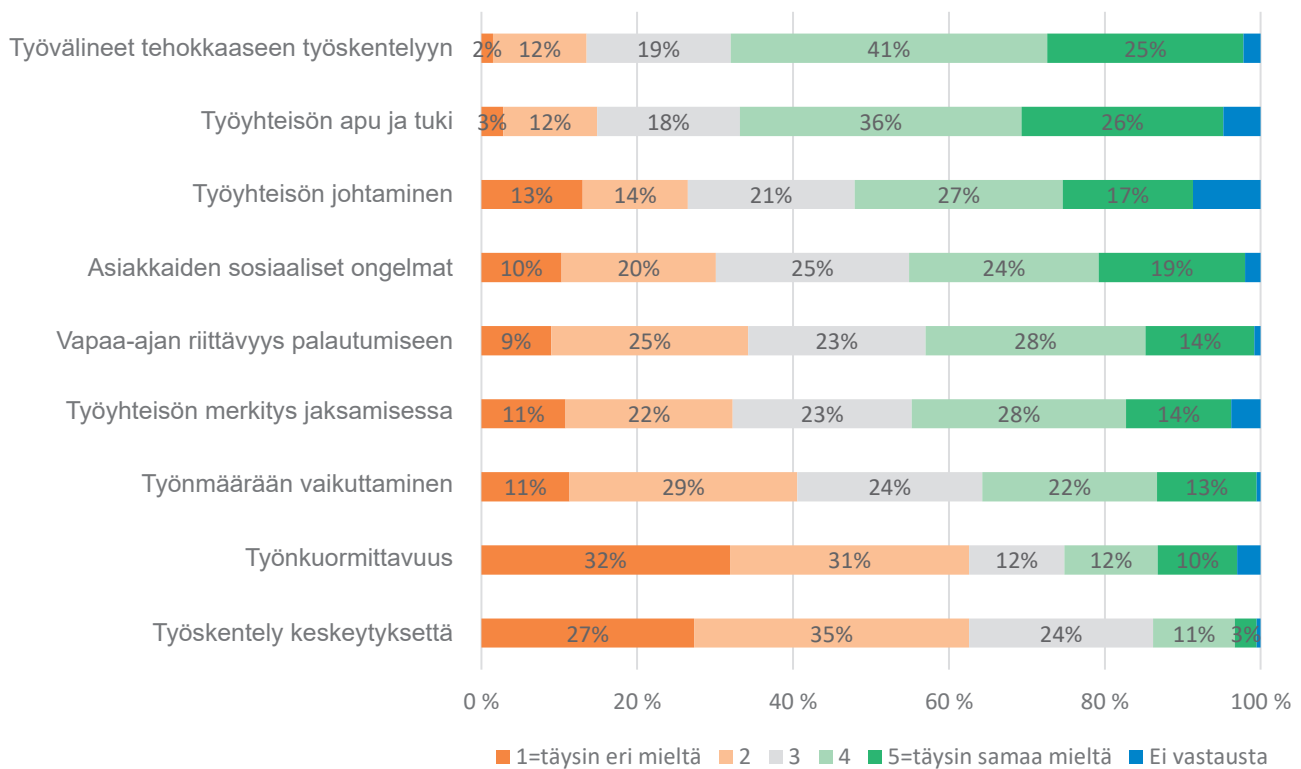
Suluissa tulos v. 2014



Suluissa tulos v. 2014



4.4 | Työssä jaksaminen



Työstä palautumisen merkitys

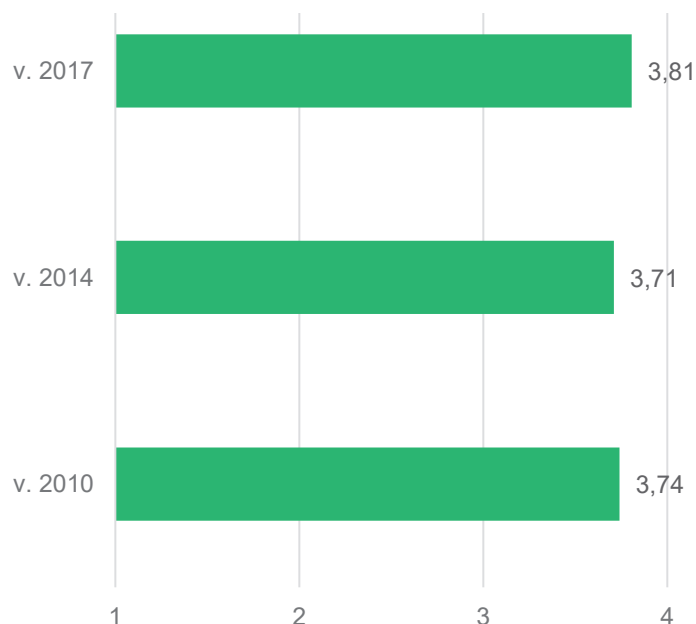
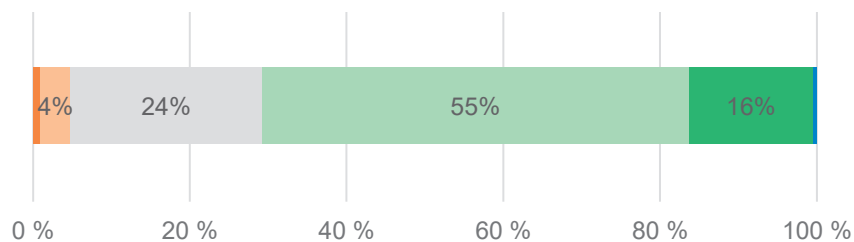
Siitä, miten vapaa-aikaa riittää isännöitsijöiden työstä palautumiseen, oltiin hyvin eri mieltä. Vastanneista 42 % mielestä asia on kunnossa mutta 34 % kokee vapaa-aikansa riittämättömäksi työstä palautumisen suhteen. Tällä kokemuksella näyttäisi olevan yllättävänkin selvä yhteys siihen, miten työn sisältö koetaan kokonaisuutena.

	Vapaa-aikani riittää työstä palautumiseen n=169	Vapaa-aikani ei riitä työstä palautumiseen n=137
Voin työaikana keskittyä olennaisiin tehtäviin	3,56	2,65
Minulla on riittävästi aikaa valmistella ja suunnitella asiakaskiinteistöjen asioita	3,40	2,39
Voin riittävän itsenäisesti päättää omasta ajankäytöstäni	4,38	3,71
Minulla on riittävästi aikaa ammattitaitoni kehittämiseen / ylläpitämiseen	3,49	2,48
Pystyn keskittymään niiden tehtävien hoitamiseen, jotka kuuluvat isännöintisopimuksen piiriin	3,72	2,91
Asukkaiden sosiaaliset ongelmat eivät työllistä minua liikaa	3,07	2,60
Työaikani riittää laadukkaan palvelun tuottamiseen asiakkaille	3,74	2,63
Minulla on hyvät mahdollisuudet työskennellä myös muualla kuin toimistolla	3,68	3,14
Työyhteisössäni on kiinnitetty huomiota työssä jaksamiseen	3,67	2,50
Työni kuormittavuus ei ole lisääntynyt viimeisen kolmen vuoden kuluessa	2,85	1,83
Olen tyytyväinen työyhteisöni johtamiseen	3,65	2,69
Voin vaikuttaa työn määrään	3,47	2,30
Saan työyhteisöltäni apua ja tukea ongelmatilanteissa	4,01	3,36
Pystyn työskentelemään keskeytyksettä	2,53	2,04
Asiakkaiden sosiaaliset ongelmat eivät stressaa minua (kiusaaminen, sosiaalinen media)	3,46	3,02
Työssäni käyttämäni välineet ja järjestelmät mahdollistavat tehokkaan työskentelyn	4,02	3,48
Työni sisältö kokonaisuutena	4,12	3,47
Työni on sopivan haastavaa	4,26	3,87
Työni on mielenkiintoista	4,41	3,97
Työni vastaa ammattitaitoani/ osaamistani	4,16	3,94
Hallitsen työni	4,38	4,23
Opin työssä jatkuvasti uutta	4,24	4,08
Olen tyytyväinen tehtävä-/urakehitysmahdollisuuksiini	3,84	3,06
Olen tyytyväinen koulutusmahdollisuuksiini	4,02	3,34

5 Työn sisältö

5.1 | Tyytyväisyys työhön

Kuinka tyytyväinen kokonaisuudessaan olet omaan työhösi?



Taulukossa esitettyjen tulosten mukaan isännöitsijöiden kokonaistyytyväisyys työhön on selvästi parantunut vuoden 2014 tuloksista. Ero selittyy suurelta osin sillä, että työhönsä erittäin ja hyvin tyytymättömien määrä on vähentynyt lähes olemattomiin 24 %:sta viiteen prosenttiin. Samanaikaisesti erittäin tyytyväisten osuus (16 %) on jonkin verran suurempi kuin kolme vuotta aikaisemmin (13 %).

Kaikista tyytyväisempiä omaan työhönsä ovat alalla yli 30 vuotta toimineet AIT-tutkinnon suorittaneet isännöitsijät, jotka työskentelevät pienissä 1-3 henkilön yrityksissä.

Myös eri paikkakunnilla työskentelevien arvioiden välillä on eroja. Koska vastaajista lähes kolmannes (31 %) työskentelee pääkaupunkiseudulla ja vastausten määrä ei ole muutenkaan jakaantunut maantieteellisesti tasaisesti, eroja tältä osin voidaan pitää ainoastaan suuntaa antavina.

Työn sisältö kokonaisuutena eri vastaajaryhmissä

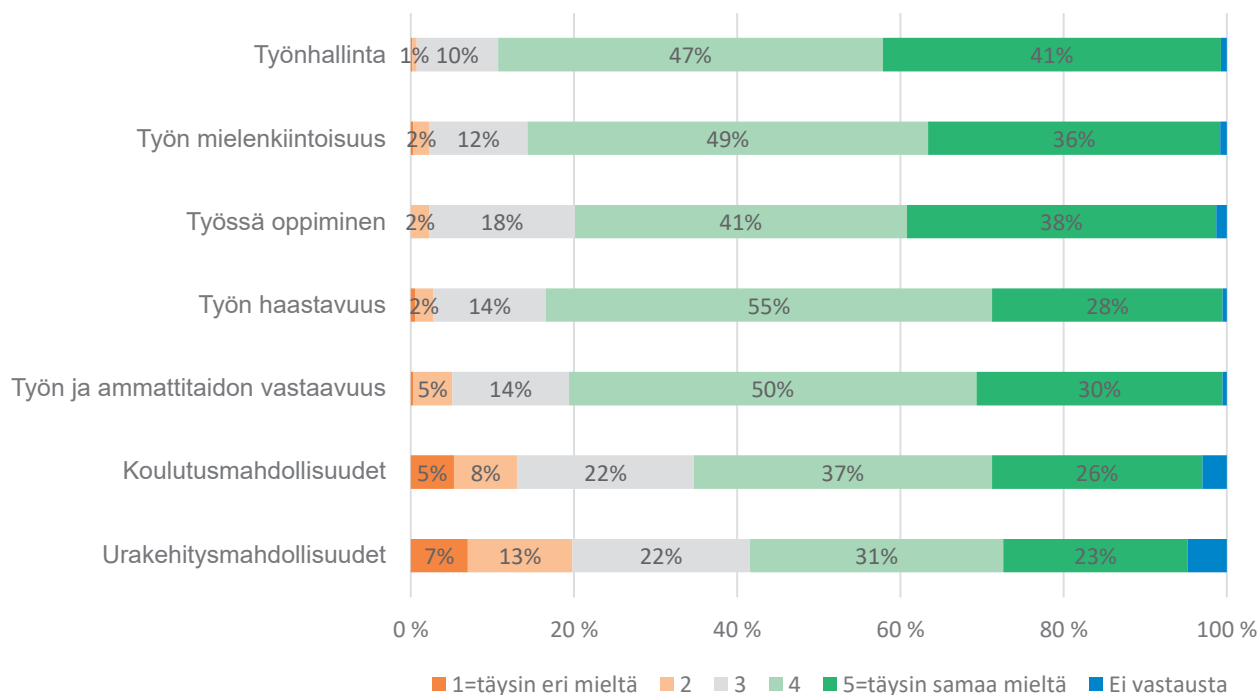
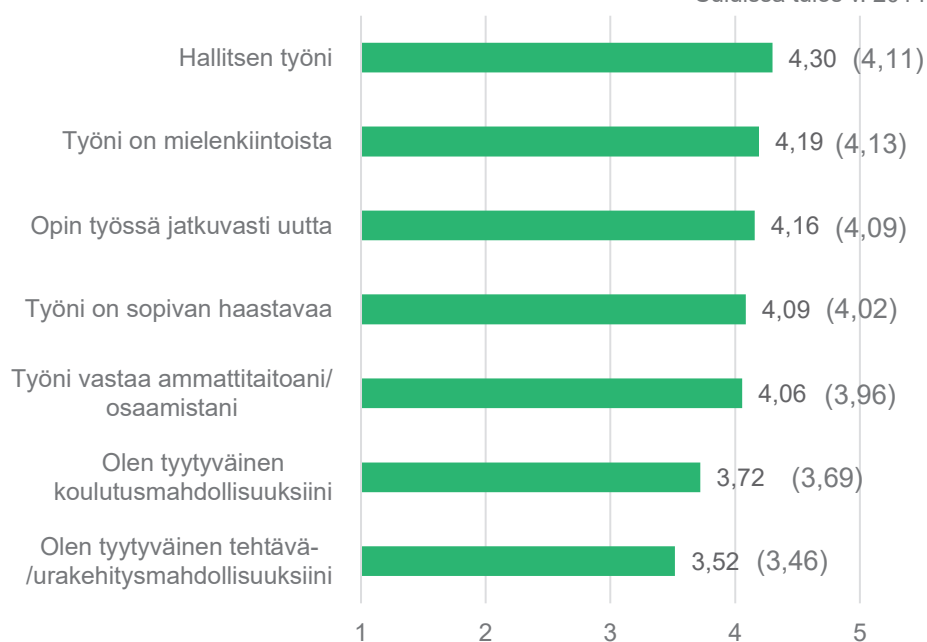
Sukupuoli		keskiarvo
	Nainen	3,82
	Mies	3,81
Kokemus isännöintialalta		
	Alle 5 vuotta	3,74
	5-10 vuotta	3,78
	11-20 vuotta	3,80
	21-30 vuotta	3,84
	yli 30 vuotta	4,04
Alue		
	Pääkaupunkiseutu	3,85
	Muu Uusimaa	3,75
	Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme	3,62
	Kymenlaakso, Etelä-Karjala	3,79
	Satakunta, Varsinais-Suomi	3,60
	Keski-Suomi	3,88
	Keski- ja Etelä-Pohjanmaa	4,00
	Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala	3,88
	Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu	3,67

Yrityksen koko (isännöintihenkilöstö)		keskiarvo
	1-3 henkilö (N145)	3,96
	4-6 henkilöä (N87)	3,85
	7-10 henkilöä (N55)	3,58
	11-20 henkilöä (N50)	3,60
	21-30 henkilöä (N19)	3,74
	yli 30 henkilöä (N33)	3,73
Isännöintialan koulutus		
	AIT®	3,89
	ITS®	3,70
	ITS®-TEK	3,77
	Isännöinnin ammattitutkinto	3,78

5.2 | Sisältöön vaikuttavien tekijöiden merkitys

Miten suhtaudut seuraaviin omaa työsi sisältöä käsitteleviin väittämiin?

Suluissa tulos v. 2014



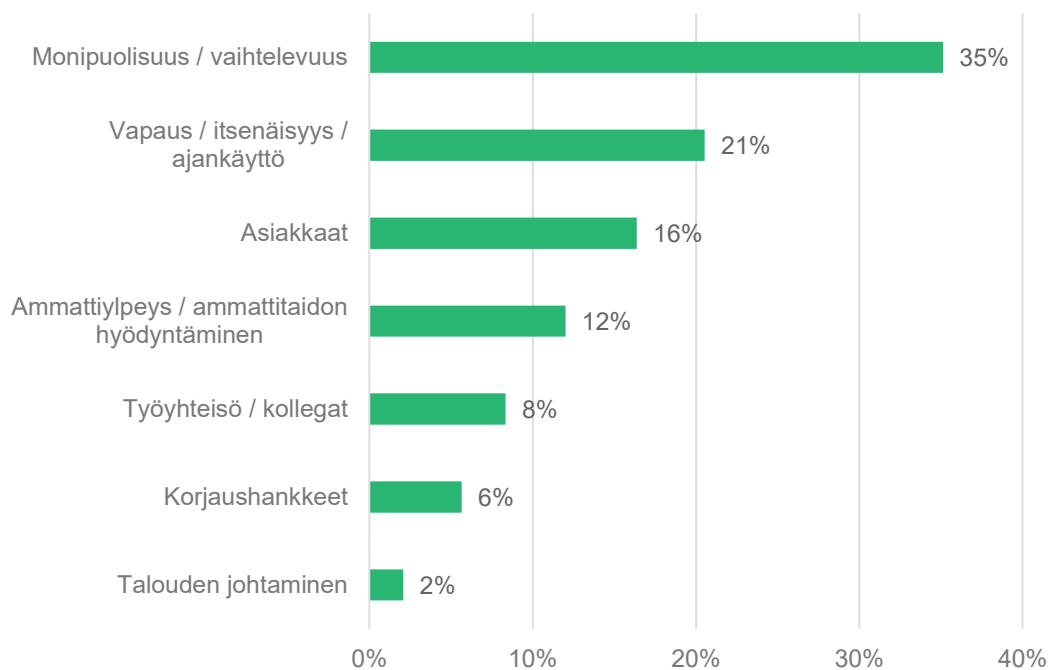
Isännöitsijöiden tyytyväisyys työnsä sisältöön kumpuaa ennen kaikkea siitä, että he kokevat hallitsevansa työnsä: 88 % kokee asian näin. Työtä pidetään myös mielenkiintoisena (85 %), sopivan haastavana (83 %) sekä omaa ammattitaitoa / osaamista vastaavana (80 %).

Näitä asioita sivuttiin paljon myös isännöitsijöiden omin sanoin kirjoittamissa avoimissa vastauksissa. Eri-tyisesti työn haastavuutta kuvailevia mainintoja, kuten ”kinkkinen”, ”arvaamaton” käytettiin lähes poikkeuksetta myönteisessä merkityksessä. Erään vastaajan sanoin: ”Tämä ammatti on niin vaikea, että se on mielenkiintoinen ja haastava”.

Isännöitsijän työ koetaan yleisesti myös sellaiseksi, jossa opitaan koko ajan jotain uutta: 79 % mielestä asia on juuri näin. Oppimiseen ja ammattitaidon kehittymiseen liittyen on oleellista, että isännöitsijät ovat tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiinsa. Tilanne onkin hyvä 63 % kohdalla mutta 13 % vastaajista kokee ettei mahdollisuuksia ole tarjolla riittävästi. Avointen vastausten perusteella tämän taustalla näyttäisi vaikuttavan niin ajan puute kuin työnantajien haluttomuus kannustaa / kustantaa koulutukseen osallistumista.

5.3 | Työn parhaat puolet ja muutostarpeet

Kysyttäessä mikä nykyisessä työssäsi on parasta ja mistä työsi mielekkyys rakentuu saatiin 265 omin sanoin kirjoitettua vastausta. Taulukkoon on koottu vastaajien kirjoittamat arviot jaettuna seitsemään teemaan:



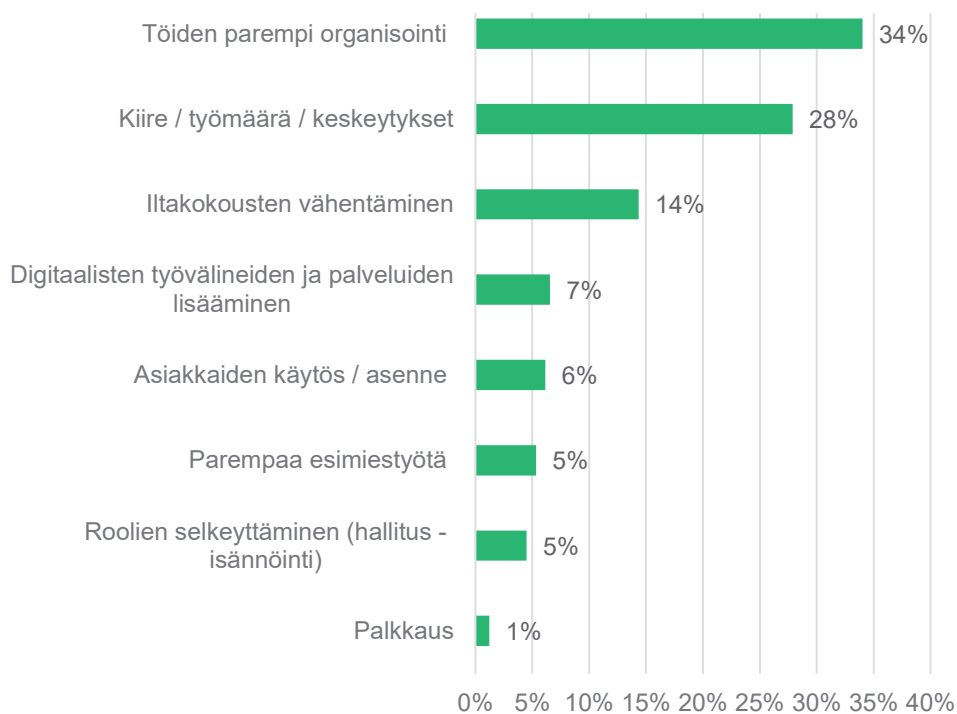
Isännöintityön parhaat puolet

Vastauksissa isännöitsijätyön parhaista puolista korostuu selvästi useimmin työn monipuolisuus ja työpäivien vaihtelevuus (n=265):

- ”Poikkitieteellisyys”, pitää hallita kokonaisuuksia ja ymmärtää laaja-alaisesti asioita. Olet tekemisissä ihmisten kanssa, mutta taustatiedot perustuvat vahvasti asiantuntijatyöhön. Kahta samanlaista päivää ei ole, pitkästyminen ei pääse. Tiimityöskentely ja haastavien asioiden onnistunut läpivienti palkitsee aina.
- Erittäin monipuolinen työnkuva. Itsenäistä ja vastuullista. Voin järjestellä omat työni.
- Haastavaa, monipuolista ja tärkeää työtä. Pääsee johtamaan erilaisia asiakkaita ja isoja kokonaisuuksia ja saa toimia erilaisten ihmisten kanssa. Toimintaa voi kehittää ja ideoita yrittäjänä ja aina on parannettavaa toiminnassa.
- Hyvästä työporukasta, -ilmapiiristä ja erilaisista päivistä, niin ei uraudu. Itsenäisyys asioiden hoitamisessa.
- On haastettava itsensä joka päivä, etsittävä tietoa ja oivallusta. Asiakkaat ovat arvaamattomia, ei ikinä tiedä mikä sana on ok tai mikä sana väärä, tuntoelimet pitää kasvattaa.
- Jokainen päivä tuo haasteita! Pieniä-tai vähän suurempia!
- Mielenkiintoiset korjaushankkeet ja mukavat yhteistyökumppanit.
- Olen aina halunnut taloushallinnon tehtäviin, ja isännöinti sisältää juuri tämän puolen. Työtehtävät ovat myös monipuolisia, joten tylsistymään ei pääse.
- Oman osaamisen kokonaisvaltainen hyödyntäminen ja asiakaskontaktit. Työn mielekkyys rakentuu siitä, että näkee työn jäljen.
- Parasta on itsenäinen työskentely ja saa olla paljon asiakkaiden eli osakkaiden kanssa tekemisissä. Työn mielekkyys rakentuu mm siitä, kun saa ratkottua kinkkisiä kysymyksiä joita syntyy osakkaiden välillä (eli rauhantuomarina olo) sekä kun saa taloyhtiöiden taloudellisen sekä rakennusten kunnon hoidettua.

Kysymykseen koetuista muutostarpeista isännöitsijän työssä saatiin 242 vastausta. Taulukkoon on koottu vastaajien kirjoittamat arviot jaettuna kahdeksaan teemaan:

Koetut muutostarpeet isännöitsijän työssä.



Avoimet vastaukset isännöintityön muutostarpeista keskittyivät töiden parempaan organisointiin, työssä koettuun kiireeseen ja keskeytyksiin, asiakkaisiin sekä digitaalisten työvälineiden ja palveluiden lisäämiseen.

Töiden parempi organisointi:

- Asiakassähköpostin ja puheluiden kanavointi vielä paremmaksi, jotta oikea henkilö voisi palvella asiakasta juuri oikeassa kysymyksessä. Ei puheluiden kierrättämistä.
- Enemmän avustajia ja ryhmätyötä kollegoiden kanssa, jotta töitä voisi jakaa kuormituksen ja osaamisen mukaan.
- Haluaisin, että laadukasta ”työnjälkeä” olisi vielä enemmän aikaa tehdä. Tämä tarkoittaisi lisää tukihenkilökuntaa yrityksemme sekä tehokkaampia ja monipuolisempia isännöintijärjestelmiä. Lisäksi keskeytyksien määrää pitäisi saada vähennettyä.
- Kiireellä on taipumus kasaantua, koskaan et voi ennakolta täysin suunnitella päivääsi, vaikka kuinka tekisit kalenteriin varauksia toimitustöille.
- Suorat asiakaskontaktit asiakaspalvelulle, huoltoyhtiön toiminnan/motivaation parantaminen--minulle jäisi aikaa keskittyä olennaisimpaan.

Kiire / työmäärä / keskeytykset:

- Liian vähän on aikaa suunnitella tulevaa, kun ”tulipaloja” ja asiakkaiden vaatimuksia pikaisesti toimenpiteisiin on liikaa.
- Toivottavaa olisi, että ammattitaitoa voisi käyttää asiakkaiden ja oman yrityksen hyödyksi silloin, kun sille on kysyntää. Työpäivä valitettavan usein kuitenkin täyttyy kaikenlaisesta sälästä ja manuaalisesta tiedonetsinnästä
- Työmäärää lisätään jatkuvasti, mutta tunnit eivät viikossa lisäänty. Kun tuloksellisuutta haetaan taloyhtiöiden lisäämisellä, työn laatu kärsii ja asiakkaat ovat tyytymättömiä.
- Työtä on aivan liikaa. Työpäivät venyvät iltaan. Mitkään normaalit työtunnit eivät riitä. Työtä tehdään paljon omalla ajalla iltaisin. Aikaa ei riitä perheelle, eikä fyysisen kunnon ylläpitoon.

Asiakkaiden käytös / asenne:

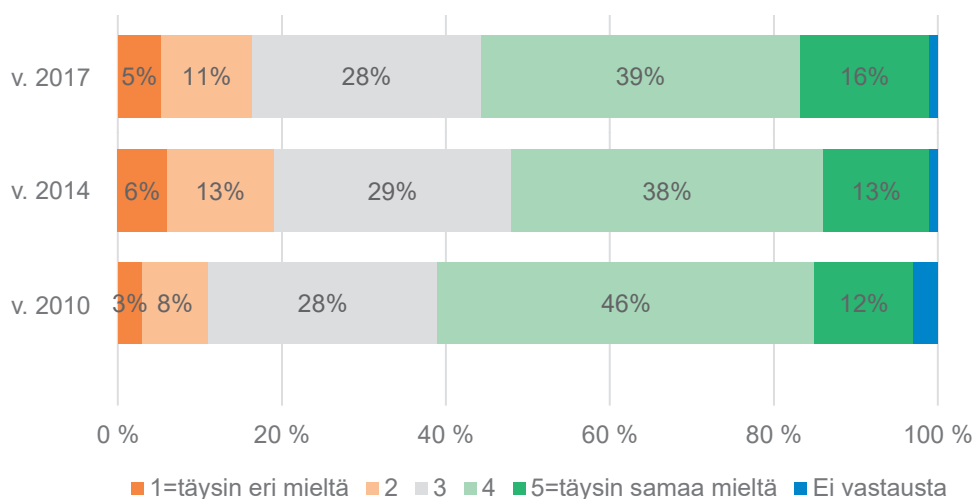
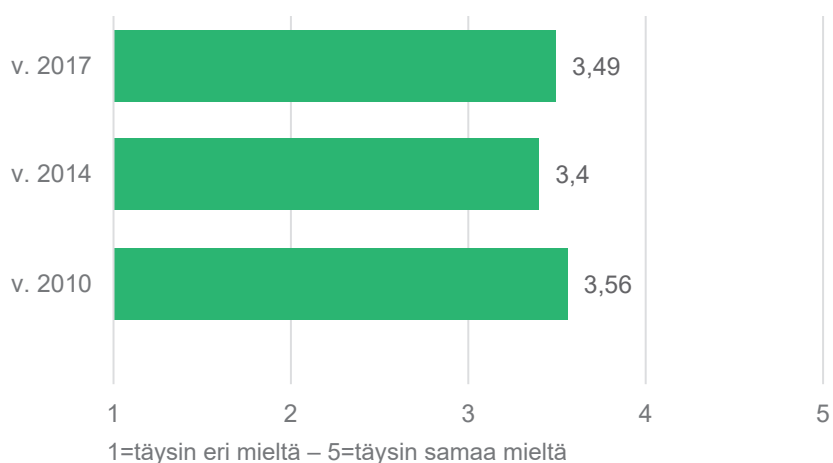
- Asiakkaiden suuntautumista isännöitsijään, isännöitsijä toimii sylkykuppina sekä asiakkaan sosiaalisten ongelmien ratkojana
- Asiakkaita on n. 1500, ongelma-asiakkaita on alle 10. Todella hankalia ongelmatapauksia 3-4. Henkinen kuorma on kovalla koetuksella näiden todella ongelmallisten kanssa. Jatkuvaa vähättelyä, sosiaaliseen mediaan kirjoittelua ja negatiivista asennetta vuodesta toiseen.
- Pitäisi voida sanoa/toimia jyrkemmin asukkaille, jotka aiheuttavat häiriöitä taloyhtiöissä.
- Työ on muuttumassa koko ajan enemmän ”sosiaalipalveluksi”.

Digitaalisten työvälineiden ja palveluiden lisääminen:

- Liian paljon hoidettavia asioita. Tarvitsen assistentin tai työvälineen/applikaation tiedon hallintaan.
- Osakkaiden valmius ottaa vastaan sähköisessä muodossa esim. kutsuja, tiedotteita. Heidän aktiivisuus ei ole riittävä.
- Lisätä tietotekniikan hyödyntämistä perusprosesseissa.
- Löytää tehokkaampia softia, jolla parantaa työntekoa.
- Haluan tuoda isännöintiliiketoiminnan digitalisaatioaikaan eli uudistaa toimintakulttuurit uudenlaista toiminnanohjausta hyödyntämällä.

5.4 | Isännöitsijän ammatin suositteluhalukkuus

Voin suositella nykyistä ammattiani ystävälle /tuttavalle:



Suosittelun perusteluja:

- Jos on monipuolisesti kiinnostunut asioista, tuntee itsensä, on oikeasti se ”tuomari, psykologi, ekonomi, insinööri” fiilis, sopivasti tiukka mutta lempeä jne, niin ok työ kyllä.
- Mikäli olet ulospäinsuuntautunut ja haluat vaihtelua päiviisi, niin ala on oikea. Lisäksi töitä riittää, koska ikääntyviä isännöitsijöitä on paljon.
- Työ on mielenkiintoista ja haastavaa, joka päivä erilainen ja saa olla tekemisissä ihmisten kanssa. Työ vaatii paljon osaamista ja tarkkuutta, sekä ns. pelisilmää jotta tulee toimeen hyvin erilaisten ihmisten kanssa.
- Tämä ammatti on niin vaikea että se on mielenkiintoinen ja haastava.
- Vapaus ja itsenäisyys onnistua tai mokata.
- Monipuolinen työ, kohtalainen ansiotulo, vakaa toimiala
- Isännöitsijän työ on äärimmäisen monipuolista, harvassa ammatissa tehdään yhtä laajasti, hallinnon, talouden ja tekniikan osaamisalueisiin liittyviä tehtäviä.
- Jos on sosiaalinen, palvelunhaluinen ja pitää monipuolisesta ja haastavasta työstä, niin suosittelen. Työ on melko vapaasti sovellettavissa perhe-elämään ja voidaan hoitaa myös etätöyönä.
- Työ sopii monialaosaajille ja eteenpäin menijöille.

Suositteluhaluttomuuden perusteluja:

- Suosittelisin vain sellaiselle henkilölle, jonka tiedän olevan tarpeeksi vahva henkisesti.
- Mielestäni henkisesti liian kova ala.
- Alalla ei ole aina riittävää osaamista ja tämä osaltaan aiheuttaa ylikuormitusta kuten myöskin sosiaalisten ongelmien kaatuminen isännöitsijän piikkiin.
- Työ on erittäin raskasta, koska isännöitsijälle puretaan henkilökohtaisia paineita. Isännöitsijältä vaaditaan paljon, mutta ei muisteta, että on rajallinen henkilö ja tunteja vuorokaudessa yhtä paljon kuin muillakin. Työpäivät on pitkiä, kun istutaan illat kokouksissa. Missä on isännöitsijän vapaa-aika?
- Aliarvostettu / alipalkattu työtunteihin nähden ja järjestään huonosti johdetut yritykset.
- Työ kuormittavaa ja työajan epäsuotuisat. Asukkaat kokevat että isännöitsijä on heidän kaikkien ongelmien ratkaisija joka on henkisesti hyvin rasittavaa.
- Iltakokoukset ei sovi perheelliselle, asukkaiden uusavuttomuus ja siitä aiheutuva neuvominen käytännön asioissa, tietynlainen pilkuttaminen ja päteminen asioissa, jatkuvat uudistukset ja muutokset sekä lisääntyvä vastuu alalla
- En todellakaan suosittelen. En ole saanut 6 -vuoden aikana kiitosta asiakkailta paljon mitään. Kuitenkin olen hoitanut tehtävät huolella ja ammattitaidolla. Olen korjannut monen taloyhtiön asioita. Työnantajilta on tullut vaan positiivista palautetta, mutta asiakkailta ei.
- Negatiivista: jatkuva kiire ja ”kelloa” vastaan työn tekeminen. Monta asiaa samanaikaisesti työnalla, jotka keskeytyvät puhelinsoitoista tai asiakkaiden käynneistä. Pitkät päivät ja kiireaikoina myös viikonlopputyöt. Työpäivää ei käytännössä voi suunnitella etukäteen kuin karkeasti. Liian matala palkka vaadittavaan työmäärään, osaamiseen ja vastuuseen nähden.

6 Ansiotaso

6.1 | Palkka ja kokonaisansiot

Ansiot: kuukausipalkka (€ / kk)

Alue	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
KAIKKI VASTAAJAT (N281)	3 000	3 450	4 000	3 591
Pääkaupunkiseutu (N95)	3 400	3 700	4 375	3 980
Muu Uusimaa (N14)	3 000	3 300	3 500	3 375
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (N47)	3 000	3 375	3 600	3 480
Satakunta, Varsinais-Suomi (N28)	2 625	3 030	3 650	3 274
Keski-Suomi (N12)	2 400	3 050	3 519	2 825
Kymenlaakso, Etelä-Karjala (N20)	3 000	3 300	4 000	3 563
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (N19)	2 800	3 150	3 138	3 437
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (N9)	-	3 500	-	-
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (N23)	2 775	3 000	3 250	3 190

Ansiot: kokonaisansio vuodessa

(sisältää kk-palkka, kokouspalkkiot, tulospalkkiot, ylityökorvaukset, luontoisedut)

Alue	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
KAIKKI VASTAAJAT (N281)	40 625	49 615	59 450	52 969
Pääkaupunkiseutu (N95)	48 500	56 375	65 475	58 679
Muu Uusimaa (N14)	40 800	51 240	56 437	49 358
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (N47)	39 782	45 600	52 821	47 619
Satakunta, Varsinais-Suomi (N28)	36 137	42 790	53 356	45 351
Keski-Suomi (N12)	32 109	39 325	49 660	38 712
Kymenlaakso, Etelä-Karjala (N20)	38 043	48 137	51 650	50 638
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (N19)	37 932	45 375	44 432	46 725
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (N9)	-	51 570	-	-
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (N23)	15 625	38 965	42 740	32 701

Kokonaisansio vuodessa työkokemuksen mukaan

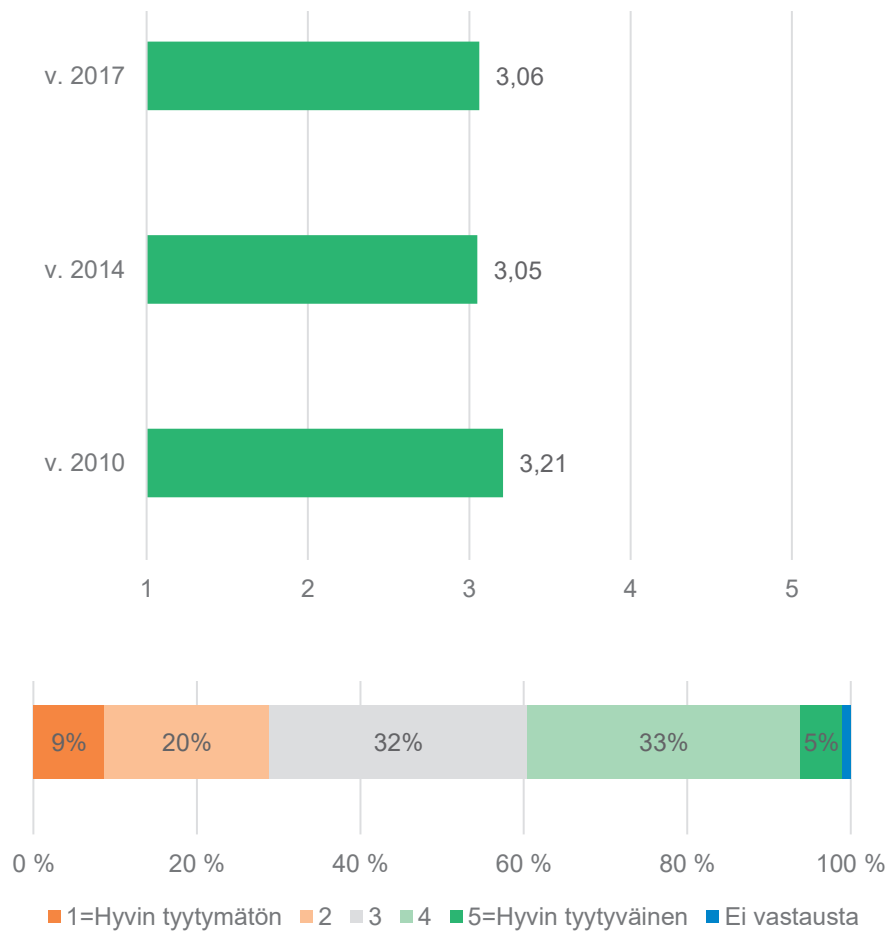
(sisältää kk-palkka, kokouspalkkiot, tulospalkkiot, ylityökorvaukset, luontoisedut)

Työkokemus isännöintialta	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
Alle 5 vuotta (N80)	36 725	40 625	47 740	43 637
5-10 vuotta (N126)	43 303	49 775	57 180	51 016
11-20 vuotta (N99)	44 800	51 990	63 400	55 263
21-30 vuotta (N63)	50 150	57 740	72 250	62 255
yli 30 vuotta (N29)	42 656	52 880	68 160	79 289

Vuosiansiot eri taustaryhmissä, esim:

Koulutus	AIT	59 677 €
	ITS	52 950 €
	ITS®-TEK	54 291 €
	Isännöinnin ammattitutkinto	53 988 €
Sektori	Yksityinen sektori	53 868 €
	Julkinen sektori	47 909 €
Sukupuoli	Nainen	51 812 €
	Mies	53 707 €
Asema	Esimiesasema	65 268 €
	Ei-esimiehet	47 691 €

6.2 | Tyytyväisyys ansiotasoon

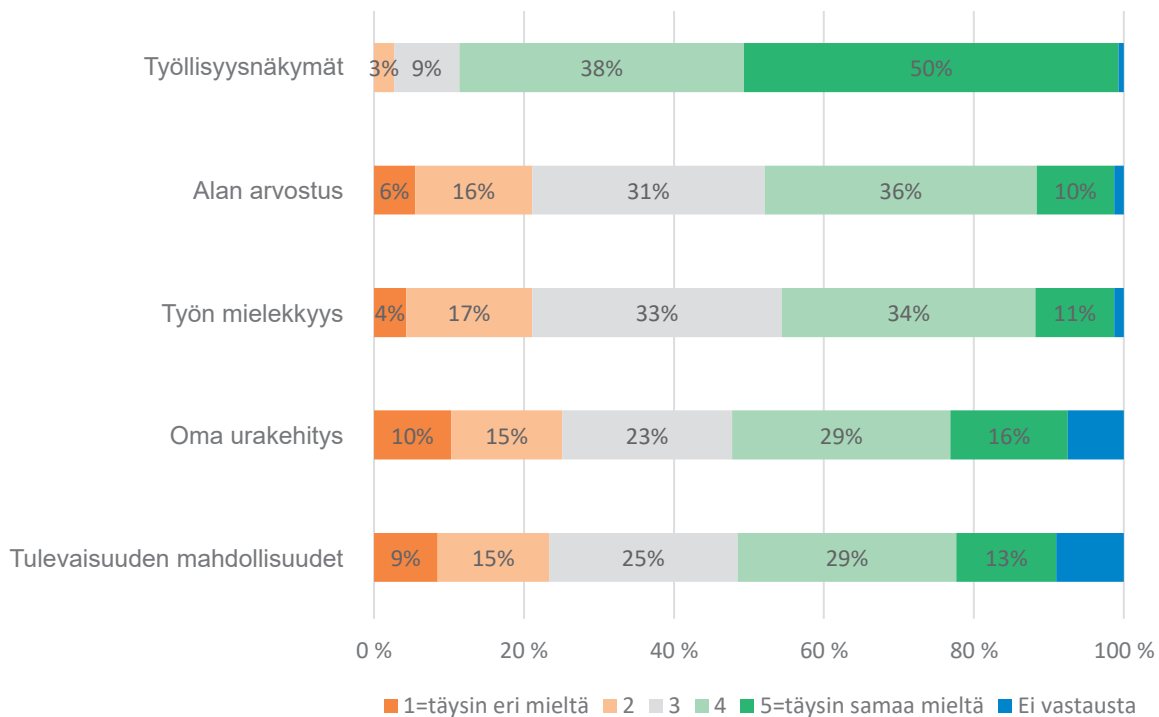
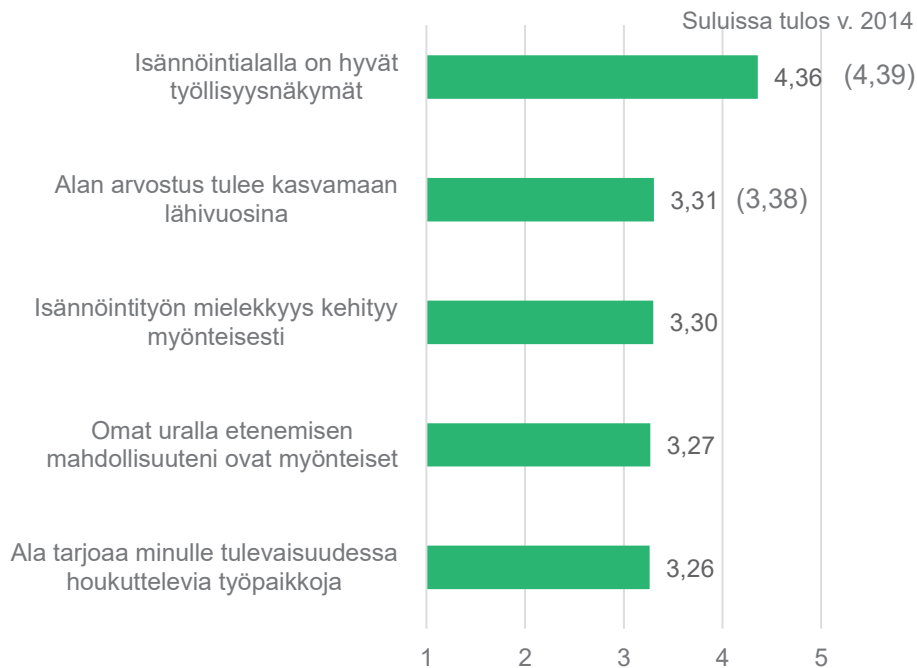


Tyytyväisyydessä omaan ansiotasoon ei ole tapahtunut muutosta vuodesta 2014. Vastaajista löytyy aavistuksen verran enemmän palkkaansa tyytyväisiä (38 %) kuin niitä, jotka ovat ansiotasoonsa tyytymättömiä (29 %).

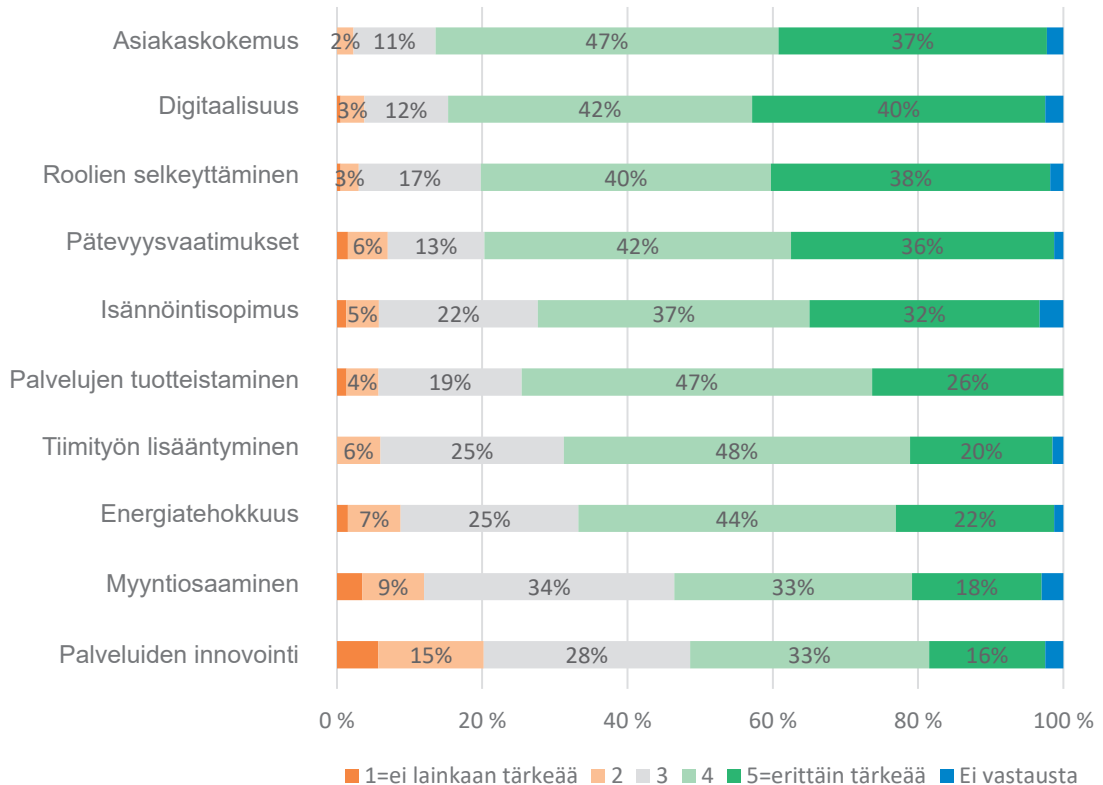
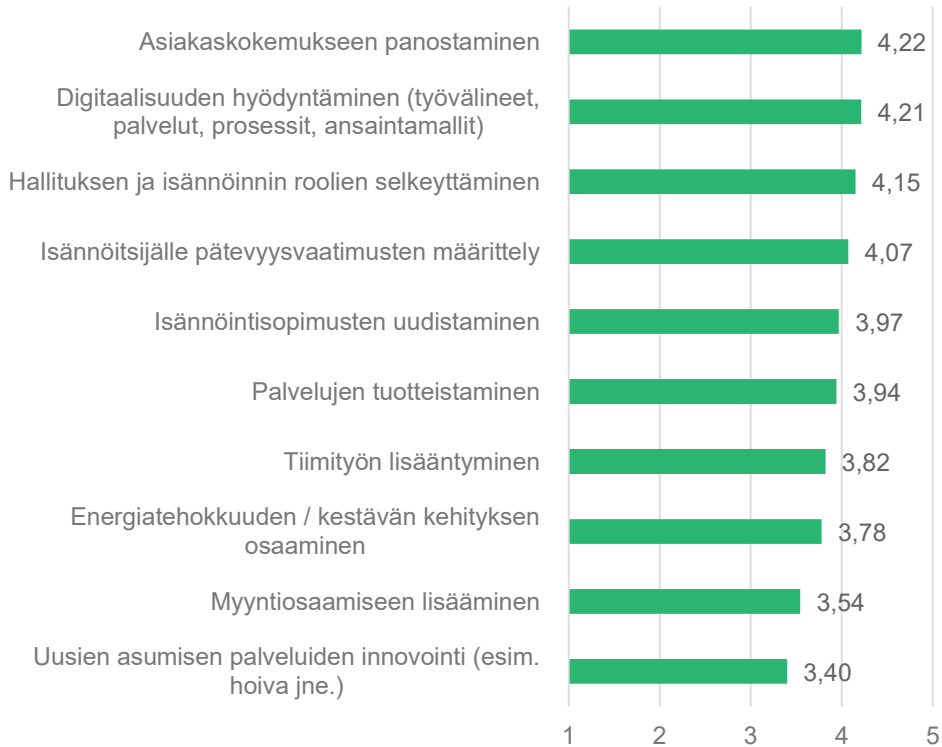
Tyytymättömien joukosta löytyy eniten alalla alle 5 vuotta työskennelleitä. Tyytyväisempiä palkkaansa ovat sen sijaan alalla 21-30 vuotta työskennelleet.

Tulokset heijastelevat suoraan konkreettisia palkkatuloja lukuun ottamatta yli 31 vuotta työskennelleiden osuutta. Tämän ryhmän vastaajissa on keskimäärin korkeimpien vuosiansioiden saajia mutta heidän tyytyväisyytensä ei silti ole paras. Tämä osoittaa, että ansioiden suuruus ja tyytyväisyys siihen ei välttämättä kulje täysin käsi kädessä. Tämän ryhmän pienuus (n=29) asettaa kuitenkin rajoituksia tulosten yleistettävyyteen.

7 Tulevaisuudennäkymät



Mikä on tärkeää isännöintialan tulevaisuuden kannalta?



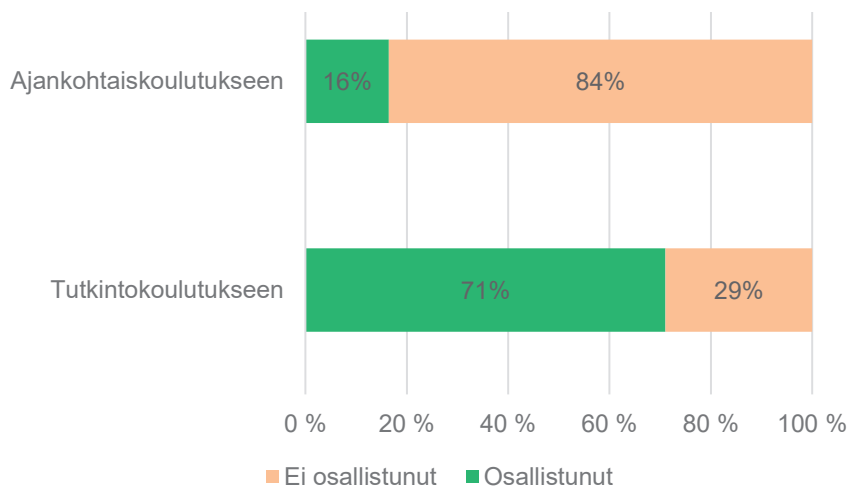
7.1 | Kouluttautuminen

Vastaajista suurin osa (84 %) on osallistunut viimeisen vuoden aikana johonkin alan ajankohtaiskoulutukseen. Sen osalta isännöitsijät ovat osallistuneet keskimäärin 3-4 koulutuspäivään, kun tutkintokoulutusten osalta koulutuspäivien määrä on ollut keskimäärin 4-5 /vuosi.

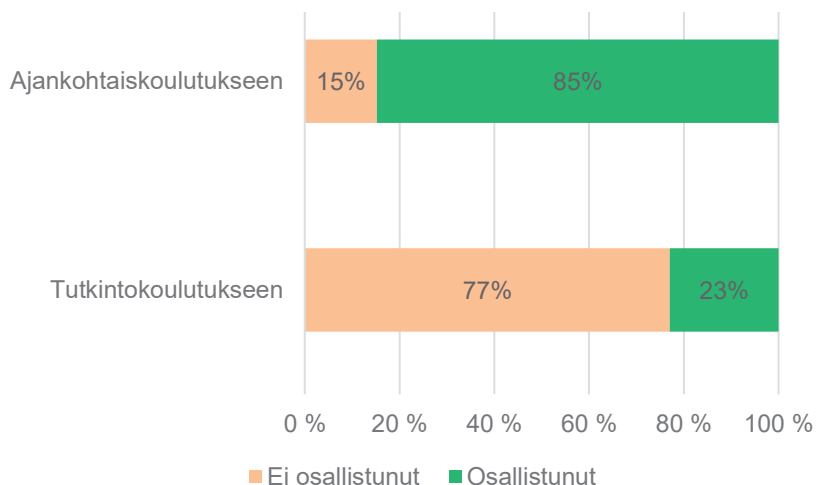
Melkein kaikilla on myös suunnitelmia ammattitaidon kehittämiseen seuraavan vuoden aikana. Suunnitelmat kohdistuvat valtaosaltaan lyhyempiin ajankohtaiskoulutuksiin (85 %), kun tutkintokoulutukseen aikoo osallistuja lähes joka neljäs isännöitsijä (23 %). Suunniteltujen koulutusten kestot ovat samaa luokkaa kuin edellisenä vuonna (2-3 päivää ja 5 päivää).

Koulutusmyönteisyys on kohonnut erityisen selvästi ajankohtaiskoulutuksen suhteen: vuonna 2014 isännöitsijöistä selvästi pienempi osuus eli 62 % aikoi osallistua oman ammattitaitonsa kehittämiseen. Tutkintoon johtavan koulutuksen osalta ei sen sijaan ole tapahtunut muutosta.

Osallistuminen koulutukseen kuluvan vuoden aikana:



Aikooko osallistua koulutukseen seuraavan vuoden aikana?



Ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen

Vastauksissa kysymykseen millä muilla tavoin ylläpidät ja kehität ammattitaitoa painottui alan kirjallisuuden ja median seuraaminen sekä kollegoiden kanssa käytävät keskustelut.

- Ammattilehdet, kirjallisuus, kontaktit kollegoihin ja asiantuntijoihin.
- Jatkuva tiedonhankinta internetistä. Verotus, rakentaminen, lakiasiat jne.
- Saan sähköpostiini eri alojen asiantuntijapäivityksiä, seuraan kirjallisuutta ja lehtiä, keskustelen työkavereiden kanssa. Päivitan tarvittaessa omaa osaamista
- Jos ehtisin, niin lukisin alan lehtiä joissa usein hyödyllistä ajankohtaista tietoa.
- Työssä tulee tasaiseen tahtiin vastaan juridisesti tai teknisesti haastavia tilanteita, joihin käytän asiantuntija-apua, samalla itsekin uutta oppii.
- Seuraamalla ajankohtaisia asioita mediasta ja ammattilehdistä. Enemmänkin osallistuisin koulutuksiin mikäli työnantaja kustantaisi ja omat työtehtävät jättäisivät siihen aikaa.
- Luen alan julkaisuja. Konsultoin alan asiantuntijoita suoraan eri projektien yhteydessä.
- Valmistelen koulutuksia yrityksen sisällä, sitä tehdessäni saan samalla itse perehtyä hyvin laaja-alaisesti eri aihealueisiin.
- Lueskelen alan kirjallisuutta, keskustelen asioista niistä tietävien kanssa, tutkiskelen mielipidepalstoja, niistä saa joskus jopa ”kuningasajatuksia”.)
- Ammattilehdet, Isännöintiliiton/Kiinkon seminaarit/kurssit/webinaarit. Isännöintiyhdistyksen ja kiinteistöyhdistyksen koulutukset.
- Seuraamalla alan lehdistöä, yhdistysten, kuten HAI ry, Kiinteistöliitto ym. infoja sekä käymällä messuilla ym.
- Osallistun Isännöintiliiton ja muiden sidosryhmien järjestämiin koulutustilaisuuksiin ja webinaareihin. Olen auktorisoitu isännöitsijä, joten minulla on siihen velvollisuuskin

7.2 | Isännöintialan kriittiset muutostarpeet

Kysyttäessä mitkä ovat mielestäsi isännöintialan kriittiset muutostarpeet / mitä pitäisi tapahtua, että alan arvostus ja työn mielekkyys kasvaa saatiin 239 omin sanoin kirjoitettua vastausta. Taulukkoon on koottu vastaajien kirjoittamien arvioiden yhteenvetomäärät teemoittain:



Isännöintialan kriittiset muutostarpeet

- Alan työntekijöiden oma asenne ja arvostus omaa työtään kohtaan. Suhtautuminen työn laadulliseen kehittämiseen sekä ammattitaidon kehittämiseen. Muiden ihmisten (asiakkaiden) arvostus. Muutostarpeet taitavat olla pitkälti samoja kuin em. arvostukseen ja työn mielekkyyteen vaikuttavat seikat. Aivan pelkän perustyön tekeminen sovitulla ja hallitusta tyydyttävällä tavalla on haaste. Mistä löydän motivaation jokaiseen päivään tehdä aina uudelleen samoja asioita?
- Alalle tulevilta pitää vaatia koulutus/tutkinto. Nythän isännöitsijäksi voi heittäytyä kuka vaan. Yhtiön hallituksilta pitää vaatia ammattitaitoa, nyt isännöitsijä yrittää johtaa taloa eläkeläiskerhon kanssa. En tiedä kumpi pitäisi laittaa asioissa etusijalle talo vai osakkaat, pitkään on menty osakkaat edellä ja talot rapistuneet. Se on ollut hyvä isännöitsijä, joka on pitänyt vastikkeet alhaalla ja osannut puhua nätisti. Ammattiosaamistaan ei pääse näyttämään hallituksen passiivisuuden ja osakkaiden odotusten takia: isännöitsijä nähdään edelleenkin ensisijaisesti asiakaspalvelijana.
- Digitaaliset välineet tiedonjakoon ja tiedonhallintaan ovat tällä hetkellä avuttomat. Tiedot on sirpaleisena siellä täällä ja samaa tietoa siirretään manuaalisesti eri kanavissa. Siinäpä totuuden hetki, milloin taloyhtiöt siirtyvät käyttämään tiedonjakoon nykyaikaisia digitaalisia kanavia?/ Milloin taloyhtiöille tarjotaan niitä?

- Ensimmäisenä pitäisi saada alan laskutus kuntoon. Ilman kestäväää tulorakennetta ei voida rekrytoida tekijöitä tarpeeksi. Toiseksi työaikoihin pitäisi saada jokin järki, keväällä n. 5 kk ollaan töissä 9 - 14 h päivässä.
- Erikoistumisen kautta tulisi ilmi, että isännöinti on sopimuskysymys, ei mikään termi aina samanlaiselle isännöinnille.
- Isännöitsijän tehtäväkenttä on perinteisesti laaja, vanhoina aikoina liiankin laaja ja katseet kiinnittyivät liikaa varsinaista ammattitaitoa vaatimattomiin pikkuasioihin ja koska edelleen on kysymys palvelun kokonaispaketista, toimistoissa tulisi erikoistua enemmän ja esim uusia isännöitsijöitä voisi hyödyntää niin että he aloittavat ensin alhaalta ja kokemuksen myötä saavat vastuulleen vaativampia tehtäviä.
- Isännöitsijän työn rakenne muutettava juoksupojasta/avustajasta asiantuntijaksi. Sosiaalityö ja asukkaiden paapominen pitäisi delegoida asumisneuvojalle. Koulutusta lisättävä, koska laitteet ja tekniikka menee vauhdilla eteenpäin. Nimike uusittava esim. kiinteistöjohtajaksi. Vanhan kiinteistökannan kunnostus/purku yms.
- Pitäisi tuoda osakkaiden ja asukkaiden tietoisuuteen mitä isännöinti on. Kuka tekee mitäkin ja miten asiat ja päätöksenteko etenevät. Mitkä ovat vaikutusmahdollisuudet. Isännöitsijän kokonaistyömäärää pitäisi arvioida, resurssoida tehtävän työn määrä ja ajoittuminen. Työn ja vapaa-ajan mielekäs yhteensovittaminen ja tasapaino ovat tärkeitä jaksamisen tekijöitä. Hyvä johtaminen edellyttää asiakasrajapinnan rajaamista siten, että säilytetään ammattitaito ja arvovalta. Kaikkea ei tarvitse sietää. Toimenkuvien selkeä rajaaminen, kuka ottaa missäkin tilanteessa vetovastuun. Hyvä johtaminen varmistaa myös työn mielekkyyden.
- Säilyäkseen merkittävänä pelaajana toimialalla, tulee isännöintiyriyten nopeasi ja voimakkaasti kehittää omaa toimintaansa. Vanhanaikaisista tietojärjestelmistä ja toimintatavoista johtuen riittävä laadun ja tehokkuuden parantaminen ei ole mahdollista. Parhaita nuoria ammattilaisia ei saada rekrytoitua alalle, missä työkalut ovat heidän näkövinkkelistään ”aatamin aikuisia”. He hakeutuvat kehittyneille ja kansainvälistyneille toimialoille ja niiden toimintatavoista isännöintialankin tulisi pikaisesti alkaa ottamaan oppia.
- Tietotekniikka mahdollistaa hallitusten pois jättämisen, ja isännöitsijä voi olla taloyhtiön toimitusjohtaja ja vastata suoraan osakkaille, ainakin pienissä yhtiöissä. Isot yhtiöt voisi yhdistää vielä isommiksi, joilla olisi ammattijohtajat hallituksessa, kuten nyt isot vuokratyöyhtiöt toimivat. Nykyinen as.oy-malli tuntuu kovin 1960-lukuiselta: yhtiökokoukset pyöräkellarissa potkukelkan päällä istuen ja hallituksen äänestyspäätös 200 euron hankinnasta.
- Arvostus nousee vain työtä tekemällä, asiakkaiden ymmärryksen pitää kasvaa. Erityisesti isännöintisopimus pitäisi hallituksen jäsenen tenttiä, jotta hän ymmärtäisi mitä on sovittu ja mitä ei.
- Taloudellis/hallinnollisen ja teknisen isännöinnin selkeä eriyttäminen. Taloudellis/hallinnollisen isännöitsijän ei voida olettaa olevan kiinteistöjen tekniikan ja korjauksen ammattilainen - tämä aiheuttaa ristiriitaa asiakkaiden toiveiden/tarpeiden ja isännöitsijänä toimimisen välillä.
- Suunnitelmallisuuden lisääminen. Työn kokonaisvaltainen tehostaminen nykyaikaisten ratkaisujen avulla, mahdollisimman pitkälle viety automaatio. Palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden kasvattaminen.



Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Malmin asematie 6, 00700 Helsinki
puhelin (09) 3509 290, faksi (09) 3511 380
www.kiinko.fi

