

JÄRJESTELMÄSELVITYS 2022, JÄSENKYSELY



Koonti jäsenkyselyn tuloksista

Ira Tenhunen 2022



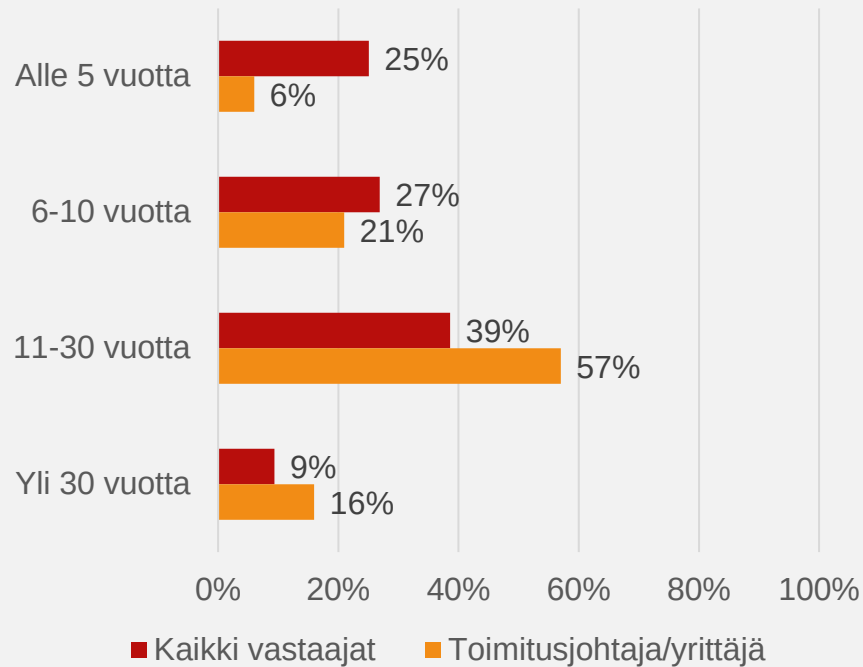
Isännöinti-liitto



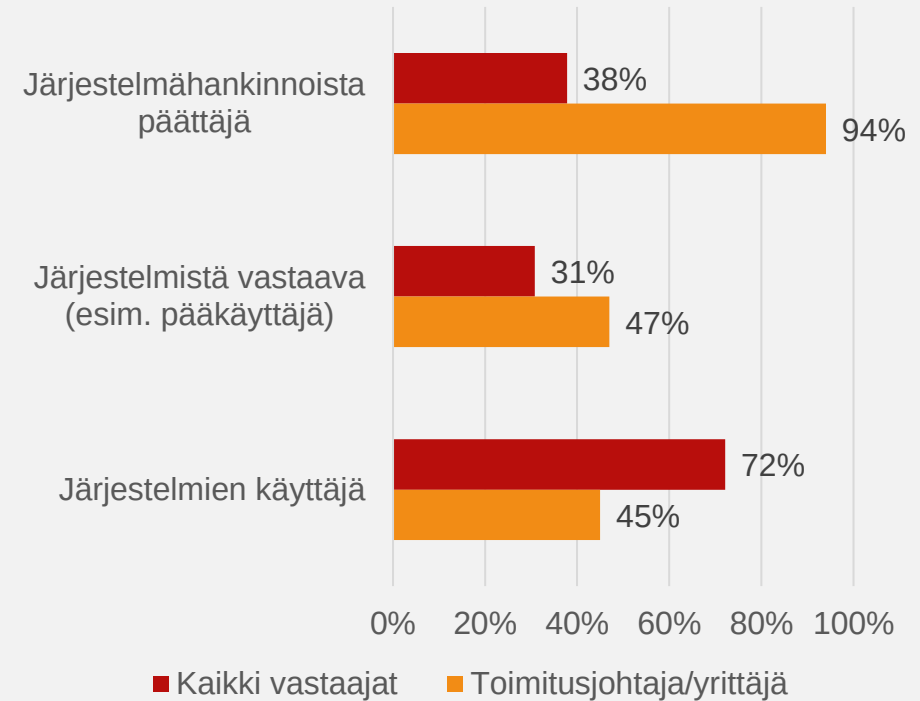
Perustietoja

- Lähetetty Isännöintiliiton jäsenyritysten henkilökunnalle 16.6.2022
- Vastaajia yhteensä 172, vastausprosentti 5,2 %
 - Isännöitsijöitä 47 %
 - Tj/yrittäjä 29 %
 - Noin neljäsosa muita, esim. kiinteistösihteeri, kirjanpitäjä, tekninen isännöitsijä
- Aineistossa käytetty vertailuna Kaikki vastaajat vs. Tj/yrittäjä -vastauksia, jotta saatu selville vastaukset per yritys
- Vertailua tehty myös yrityksen kokoluokan mukaan

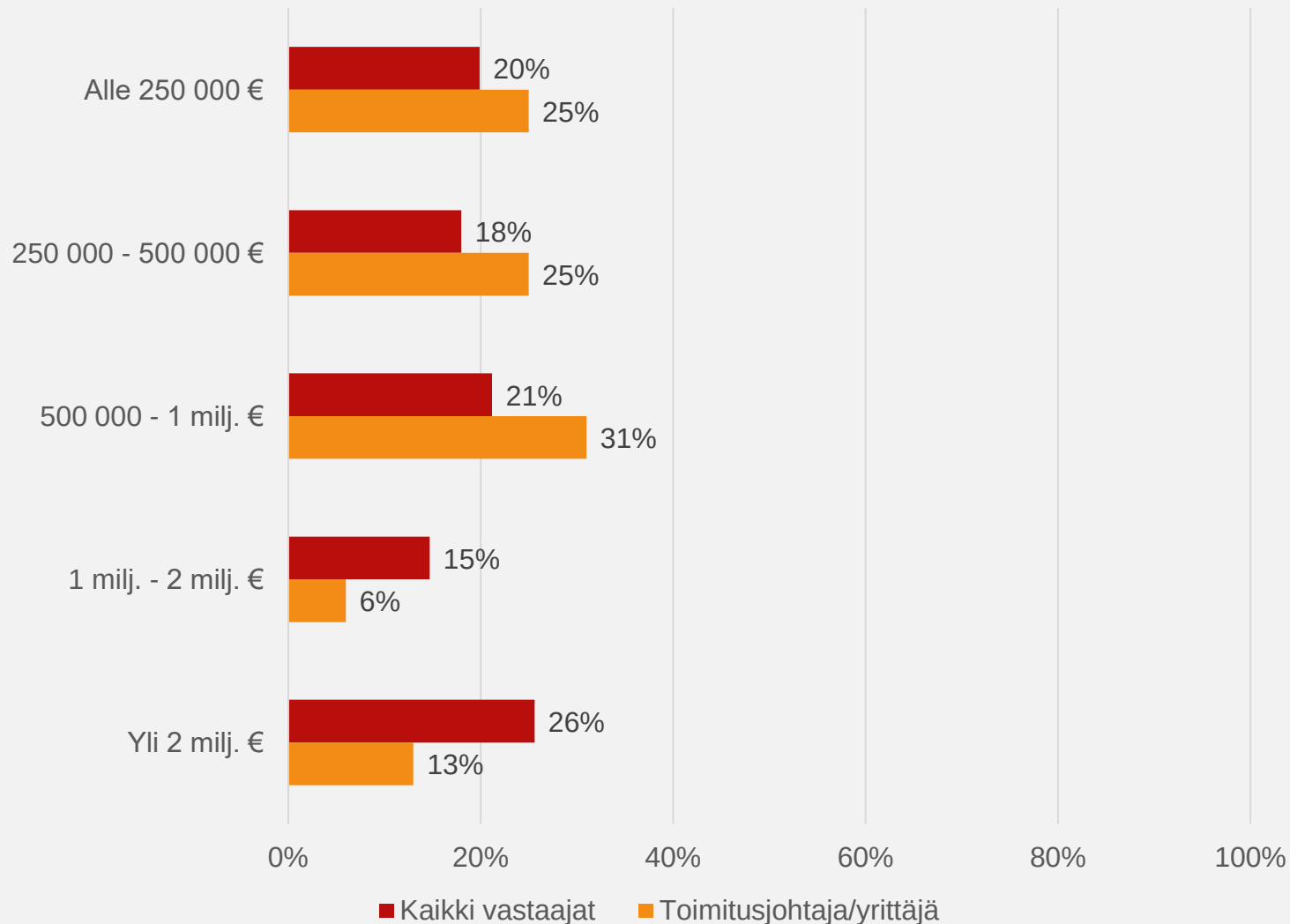
Kuinka kauan olet työskennellyt isännöintialalla?



Rooli suhteessa järjestelmiin (voi valita useamman vaihtoehdon)



Vastaajat liikevaihtoluokittain

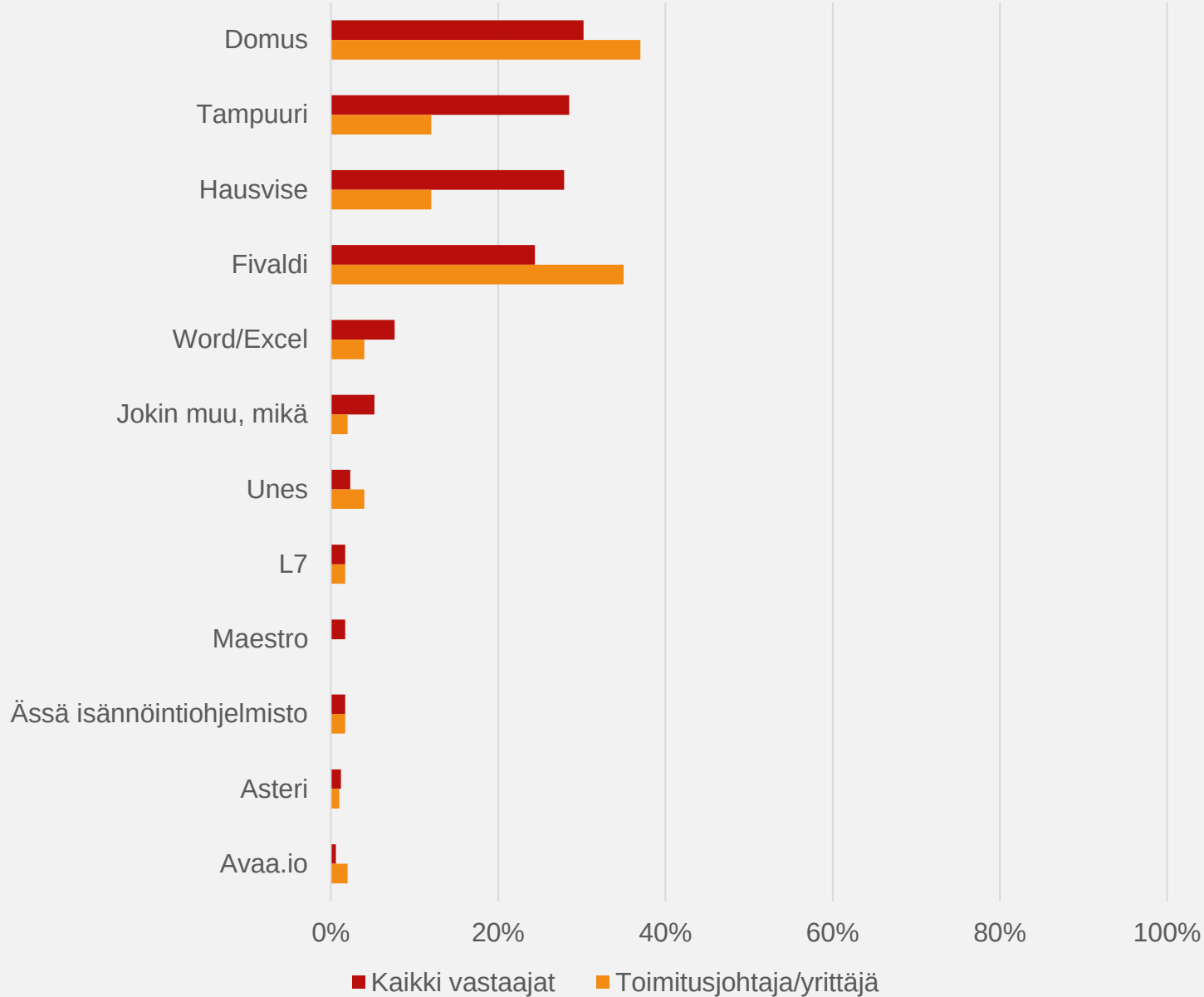


Vastaajien organisaatiot

- Vastaajat tasaisesti erikokoisista yrityksistä
- Toiminta-alue
 - Pk-seutu ja Uusimaa 36 %
 - Varsinais-Suomi 16 %
 - Pirkanmaa 8 %
- Yrityksen henkilöstömäärä
 - 1-20: 65 %
 - Yli 20: 35 %

ISÄNNÖINTIJÄRJESTELMÄT





Pääasiallinen isännöintijärjestelmä

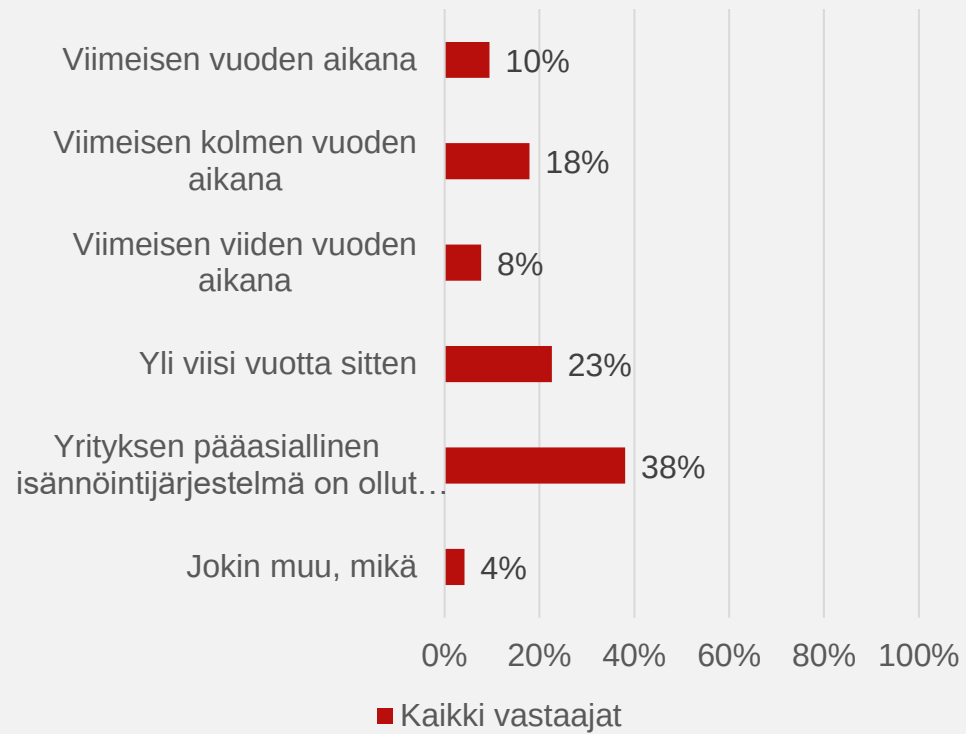
- Vastaajissa paljon Domuksen käyttäjiä
- Jokin muu, mikä –vastaus sisältää mm. Dynamics ja räätälöidyt ratkaisut
- Isommissa liikevaihtoluokissa suosituimmat järjestelmät ovat Tampuuri ja Hausvise
 - Kumpikin Visman yhtiöiden järjestelmiä
- Vaikka vastaajien keskuudessa Domus suosituin, yhtiömäärien osalta Visman yhtiöillä suurin osuus

Tyytyväisyys isännöintijärjestelmään (NPS)

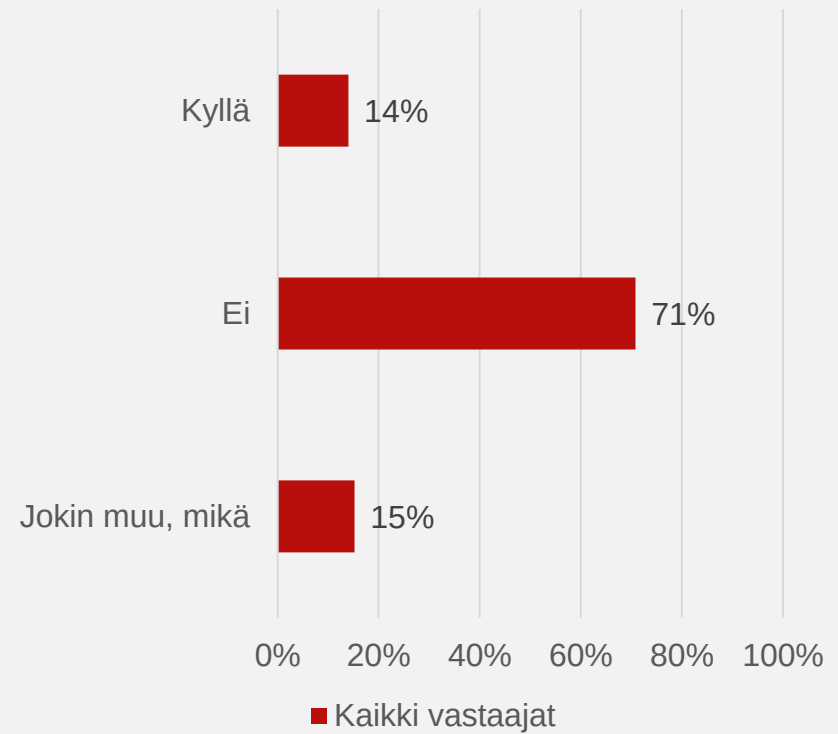
- Kaikki vastaajat: **-4**
 - Toimitusjohtaja/yrittäjät: **+8**
 - Roolit suhteessa järjestelmiin
 - Järjestelmähankinnoista päättävä: **+9**
 - Järjestelmistä vastaava (pääkäyttäjä): **+4**
 - Järjestelmien käyttäjä: **-7**
 - Liikevaihtoluokat
 - Yli 2 milj. €: **-17**
 - 1 milj. - 2 milj. €: **-9**
 - 500 000 - 1 milj. €: **-6**
 - 250 000 - 500 000 €: **+7**
 - Alle 250 000 €: **+17**
- Tyytyväisimpiä tj/yrittäjät sekä pienet yritykset
- Tyytymättömmimpiä isot yritykset ja järjestelmien käyttäjät



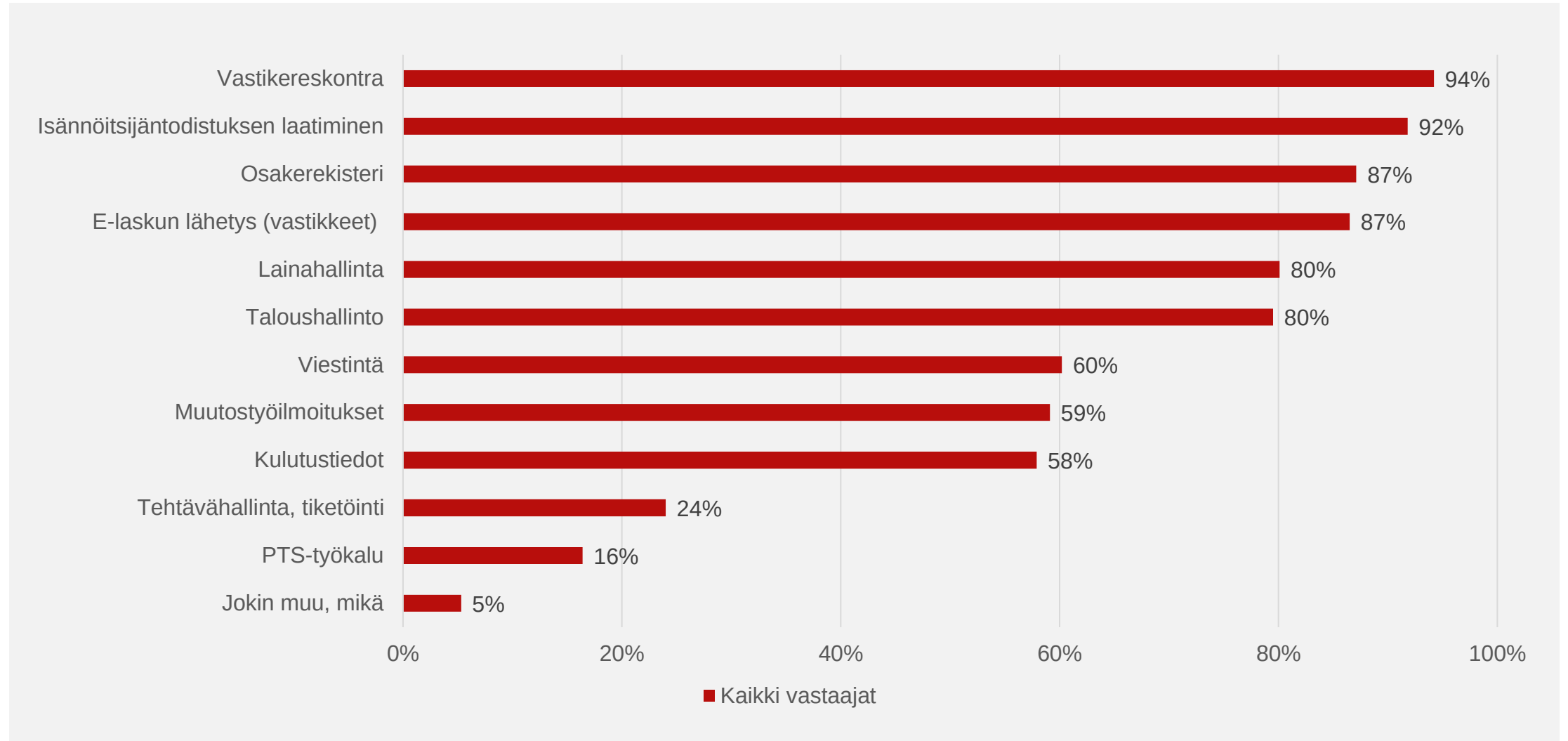
Onko yrityksessäsi vaihdettu isännöinnin järjestelmää?



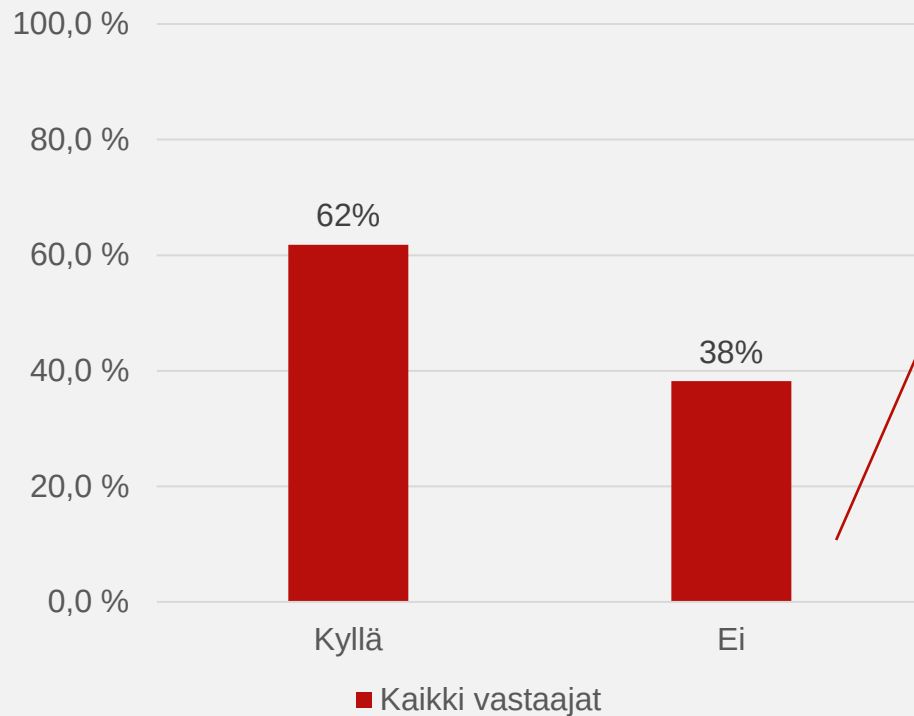
Suunnitellaanko isännöintijärjestelmän vaihtamista?



Ohjelmaosuudet, joita käytetään isännöintipalvelun tuottamiseen



Löytyykö yrityksen käytössä olevasta järjestelmästä kaikki tarvittavat toiminnallisuudet?



Mitä ominaisuuksia puuttuu?

- Rajapinnat ja tiedon liikkuvuus
 - Sisäiset ja ulkoiset
- Viestintä
- Asiakkuudenhallinta
- Automatisointi ja toiminnanohjaus, tiketointi
- Monipuolisemmat toiminnallisuudet
 - Yksittäiset toiminnot esim. autopaikka- ja saunavuorohallinta ja suora laskutus, muutostyöilmoitukset
- Selkeämpi käyttöliittymä ja käytettävyys

Tiivistelmä: Mitä ovat järjestelmän tärkeimmät toiminnallisuudet, jotka tuovat lisäarvoa isännöintipalvelun tuottamiseen?

- Tiedon samasta paikasta, rajapinnat, järjestelmän nopeus ja luotettavuus, käyttöliittymä
 - Pilvipalvelu > käytettävyys ajasta ja paikasta riippumatta
 - Vikailmoituspalvelu
- Talous ja hallinto
 - Mahdollisimman automaattinen taloushallintoprosessi ja tilinpäätöksen tuottaminen
 - Budjetointityökalu
 - Verkkolaskut
 - Sähköinen allekirjoitus
 - Laskutus ja rekisterit
 - Vuokra- ja ostoreskontra, lainaosuuslaskenta
 - Asiakirjahallinta
- Viestintä ja asiakaspalvelu
 - Läpinäkyvä ja sähköinen palveluportaali hallituksille > laskut, taloustilanne
 - Mahdollisuus monikanavaisen viestintään helposti
 - Huoneistotieto.fi –portaali
 - Kokousmoduuli
- Kaikki mikä vähentää manuaalista työtä

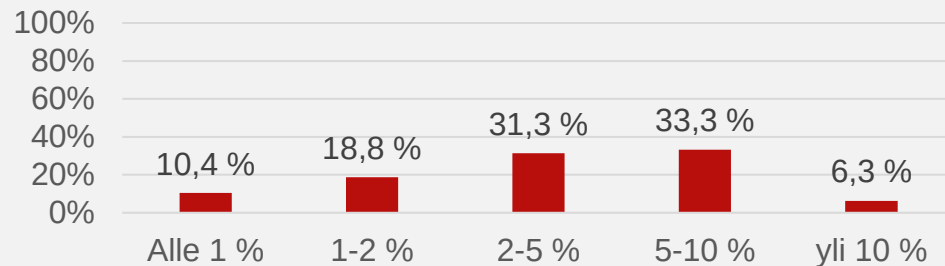


**JÄRJESTELMIEN KUSTANNUKSET
(VASTAAJANA VAIN TJ/YRITTÄJÄT)**

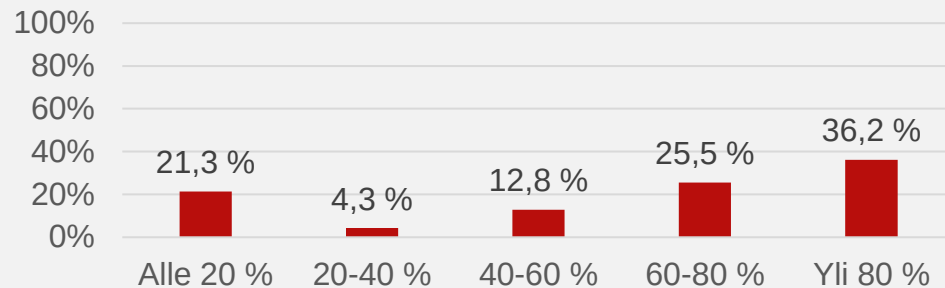


Järjestelmien kustannukset, vastaajina vain tj/yrittäjä:

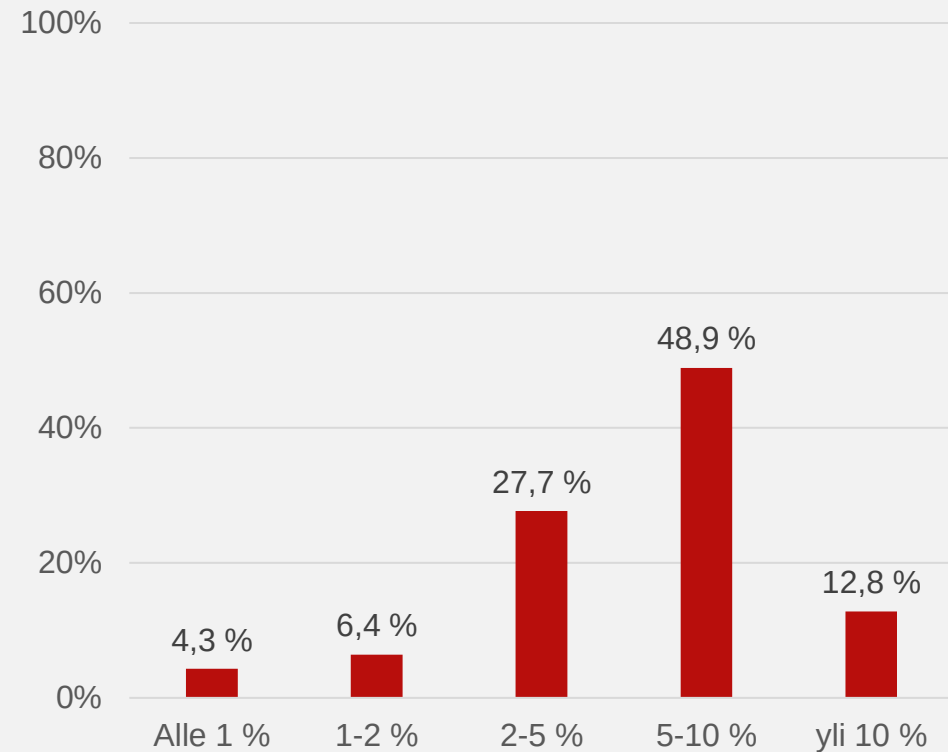
Kuinka monta prosenttia isännöintijärjestelmän kulut ovat yrityksenne liikevaihdosta?



Kiinteiden kulujen osuus:



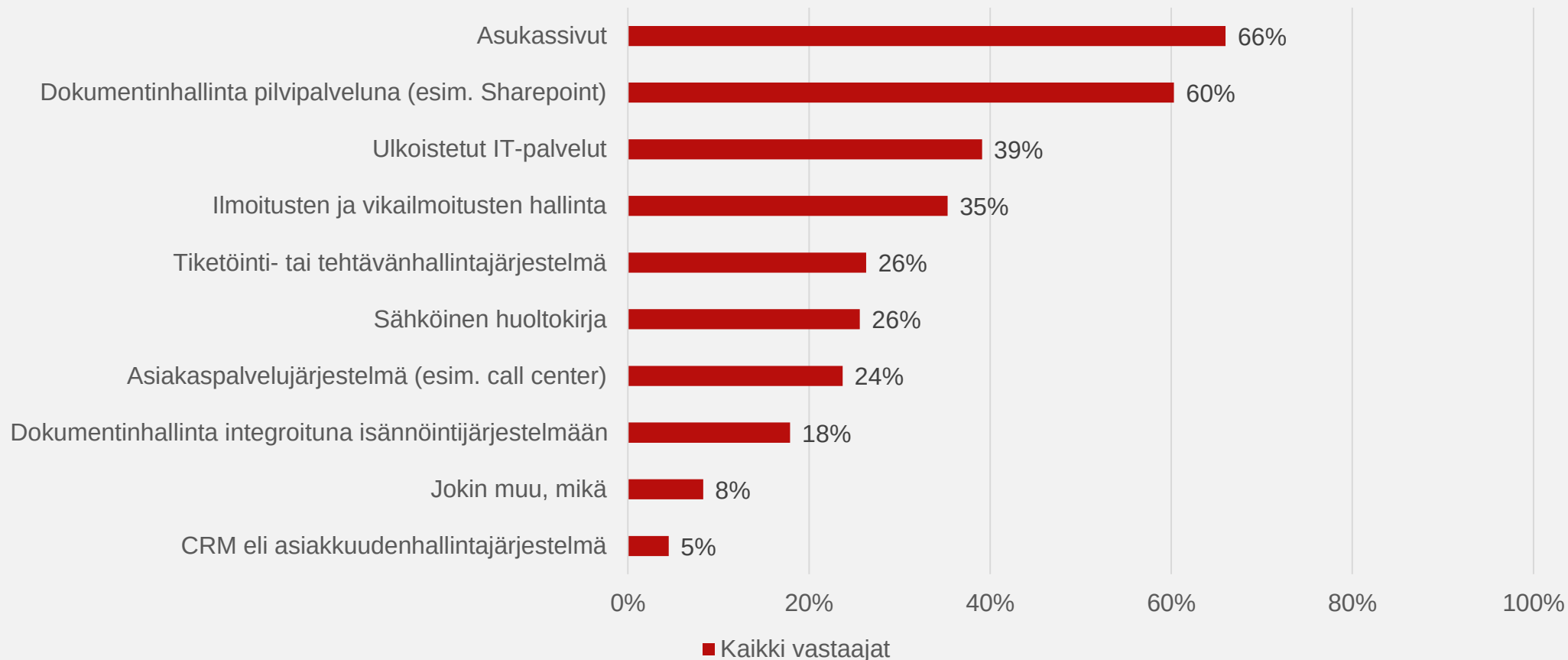
Kuinka monta prosenttia kaikki IT- ja järjestelmäkulut ovat yhteensä yrityksen liikevaihdosta?



MUUT KESKEISET JÄRJESTELMÄT



Mitä muita IT-palveluita tai järjestelmiä yrityksellä on käytössä?



Miten yrityksenne IT-ympäristö on rakentunut, valitse sopivin:

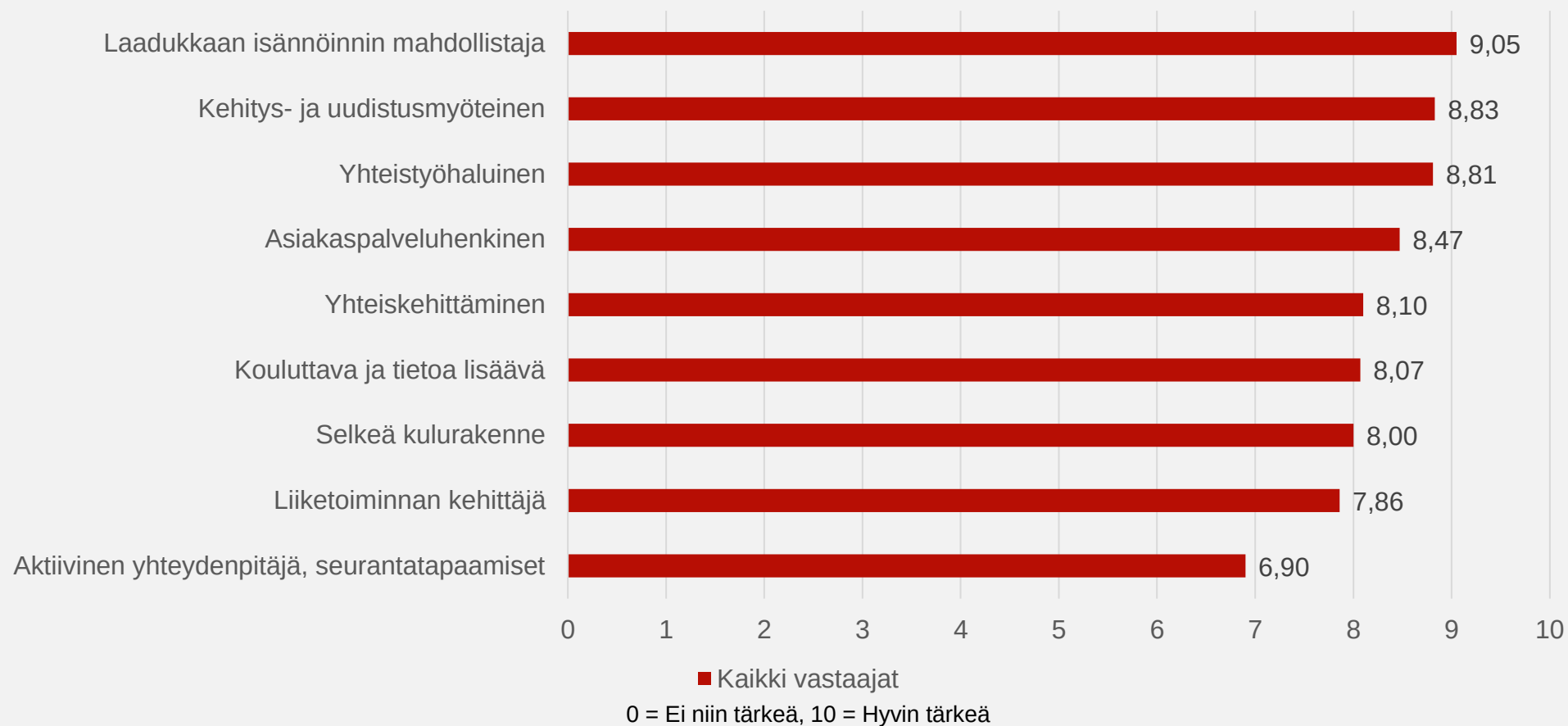


- Pienet yritykset pääosin hankkineet ohjelmistot ja laitteet itse
- Isojen yritysten osalta painottui IT-kumppanin hyödyntäminen
- Suurin osa liikevaihtoluokasta huolimatta vastasivat yhdistelleen omia hankintoja ja IT-kumppania
 - Huomioitava kuitenkin se, että suurissa yrityksissä saattaa olla myös omaa ICT-osaamista

JÄRJESTELMÄKUMPPANUUS



Kuinka tärkeänä koet seuraavat isännöintijärjestelmätoimittajan ominaisuudet?



Avovastaukset: huomioita yhteistyöstä isännöintijärjestelmäkumppanin kanssa



- Asiakaspalvelu
 - Aspa toimii tosi hyvin ja se on tärkeää, sujuva yhteydenpito
 - Toisaalta osa koki, että tuesta ei hyötyä, vaikka on maksullista
 - Yhteyshenkilöt koettiin sekä kivoiksi ja osaaviksi, mutta myös tylyiksi ja ylimielisiksi
- Kehittäminen
 - Järjestelmää kehitetään toiveiden mukaan > yrityskohtaiset säädöt maksua vastaan, laajemmat päivitykset veloituksetta ns. toimittajan roadmapille
 - Isännöintiala koettiin niin pieneksi, että siksi ei kehitystä tapahdu
- Järjestelmän käyttöliittymä ja toimivuus
 - Vanha ja kankea
- Ei ole tekemisissä järjestelmätoimittajan kanssa tai hoidetaan itse

JÄRJESTELMIEN KEHITYS



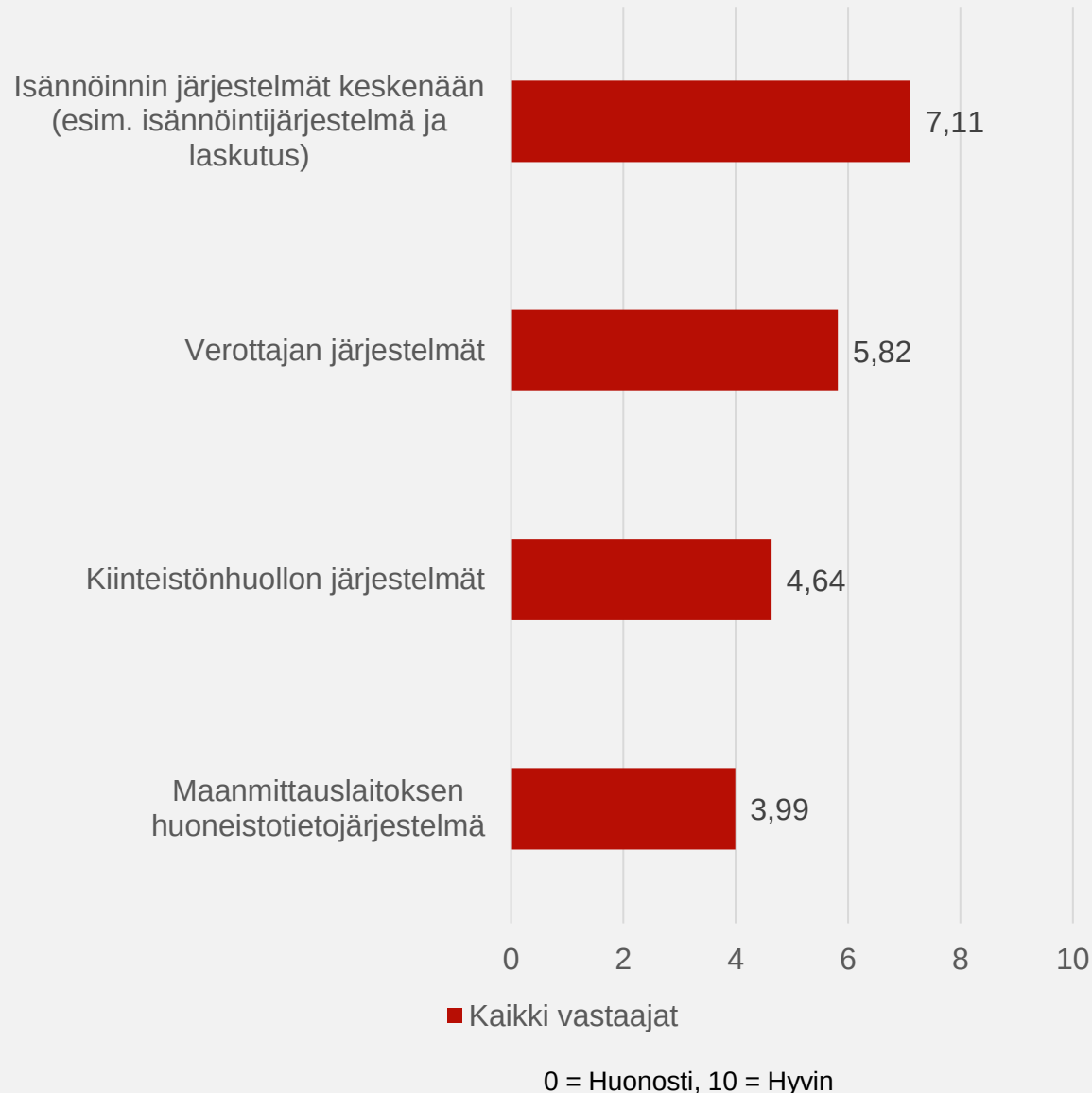
Mikä mielestäsi estää kehitystä?



Pitäisikö järjestelmiä kehittää enemmän ja mikä kehitystä estää?

- Vastaajista 87 % oli sitä mieltä, että järjestelmiä tulisi kehittää tulevaisuudessa enemmän
 - Pienempien yritysten vastaajista 74 % sitä mieltä, että järjestelmiä tulisi kehittää enemmän
 - Muilta osin erot liikevaihtoluokkien ja eri roolien vastauksissa melko pienet
- Nämä 87 % vastasi seuraavaan kysymykseen, joka käsitteli kehityksen pullonkauloja
- Jonkin verran eroja vastaajaryhmien kesken
 - Hankinnoista päättävät ja järjestelmistä vastaavat kokivat syyksi vahvimmin ajanpuutteen
 - Järjestelmien käyttäjät kokivat yhteisten toimintatapojen puuttumisen suhteessa suuremmaksi ongelmaksi kuin muut

Kuinka hyvin isännöinnin nykyiset sähköiset työkalut ja järjestelmät toimivat yhteen seuraavien kanssa:



Isännöinnin järjestelmien yhteen toimivuus

- Pienet yritykset tyytyväisimpiä, suuret tyytymättömiä
- Paljon avokommentteja rajapintoihin liittyen
 - Rajapintoja ei ole tai eivät toimi
 - Rajapintoja tehty, mutta jostain syystä ei käytössä

Suora lainaus avovastauksesta: *"Pidän järjestelmiä ja sovelluksia ja tiedonhallintaa ylipäättään kaikkein tärkeimpänä tekijänä laadukkaan, asiakkaita palvelevan isännöinnin tuottamisessa sekä myös työntekijöiden tyytyväisyydenparantamisessa. Asiakkuuksia (taloyhtiöitä) ei voi johtaa, jos tiedonhallinta on heikkoa tai tietoon ei voi luottaa tai sitä ei löydy ollenkaan. Tämä aiheuttaa kitkaa myös eri roolien välillä (hallinnolliset isännöitsijät, tekniikka, kirjanpito, kiinteistösihteerit ja asiakaspalvelu) ja johtaa asiakkaan turhaan pallotteluun."*

Suora lainaus avovastauksesta: *"Toimivat integraatiot ovat tärkeitä, mutta eniten panostaisin prosessien virtaviivaistamiseen ja yksinkertaistamiseen. Järjestelmien kehittämisessä tarvittaisiin palvelumuotoilua aidosti asiakkaan lähtökohdista, tarpeista ja kontaktipisteistä käsin, ei isännöintiyritysten sisäisten toimintatapojen totutuista tavoista ja hierarkioista."*

Kommentteja järjestelmäkehityksestä

- Vanhat järjestelmät ja työkalut pitäisi räjäyttää ja rakentaa uudet
 - Vanhentunut teknologia
 - Käyttäjä mukaan kehittämiseen
- Ongelmat asiakassuhteissa
 - Järjestelmätoimittajaa ei kiinnosta kehitysehdotukset, räätälöinti kallista
 - Ei asiakaskyselyitä > asiakastyytyväisyys toisarvoista
- Haasteet vaikeasti ratkaistavissa
 - Isännöinti käyttää omien järjestelmiensä lisäksi valtavasti myös muita (esim. pankit, verottaja, rakennusvalvonta, PRH, Ara, vakuutusmeklarit, energia)
 - Yksi ja sama ohjelmisto ei voi palvella kaikkia, koska tarjotaan erilaisia palveluita
- Myös isännöintiyrityksellä pitäisi olla valmiutta uudistaa toimintatapoja



HUONEISTOTIETOJÄRJESTELMÄ



Avovastaukset: osakeluetteloiden siirto

1. Maanmittauslaitos

- Resurssit liian vaillinaiset, ei kokemusta käytännön isännöintityöstä
- Demoissa näytetty yksinkertaisia ja ns. helposti siirrettäviä yhtiöitä > miten toimitaan, kun kyseessä on sadan huoneiston yhtiö tai haastavat perintö- ja testamenttisaannot?
- **Järjestelmän toimimattomuus ja viranomaiskankeus päättyy isännöinnin syyksi ja asiakaskokemus kärsii**
- MML:n ohjeet poikkeavat toisistaan ja niitä muutetaan kaikessa hiljaisuudessa > jos ohje muuttuu, pitäisi ilmoittaa selkeästi

2. Isännöintijärjestelmät

- Järjestelmä ei ole valmis, rajapinta puuttuu
- Tilanteesta ei saa ajantasaista tietoa
- **Isännöintijärjestelmät voisivat olla enemmän tukena ja asiantuntijana HTJ-asiassa**

3. Siirtojen tilanne

- Hallituksissa on jo ryhdytty tekemään päätöksiä siirroista, siirtoja edistetään syksystä 2022 >
- **Isännöinti puhunut asiakkailleen jo vuodesta 2019 asti. Miettivät, että oliko järkevää ja kannattaako nytkään edistää**

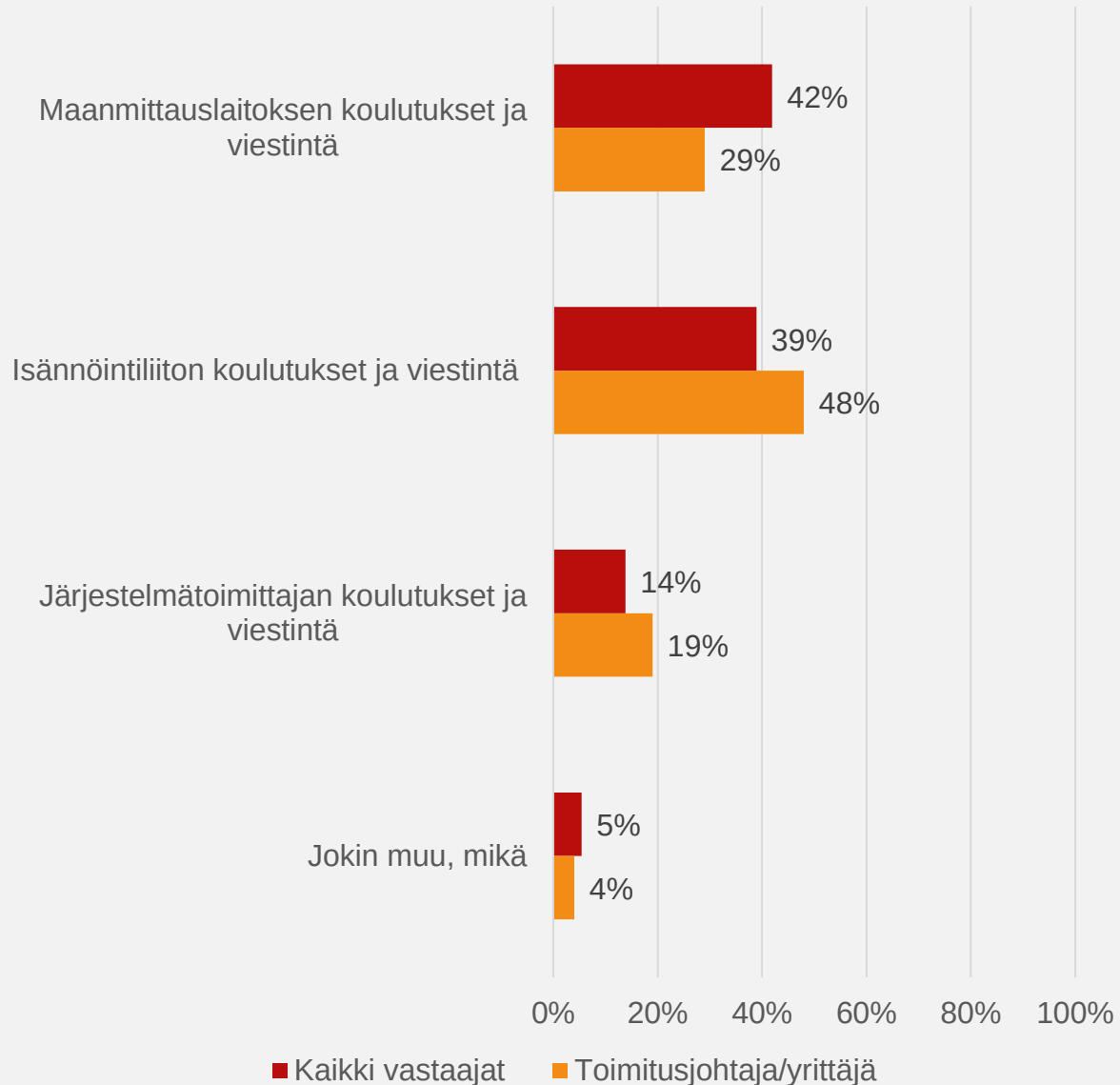
4. Yleinen tietämättömyys

- Ei tiedetä huoneistotietojärjestelmästä juuri mitään, virheellistä tietoa liikkeellä
- **Vaikka tietoa paljon, käytännön toimet ja tarpeet epäselviä**
- Tiedotusvälineiden mukaan isännöinnin takia siirtoja ei ole tehty

Isännöintiliitolle kiitosta > olisivat pulassa, jos liitolta ei tulisi tietoa nimenomaan



Mikä on pääasiallinen kanava kuulla huoneistotietojärjestelmän tilanteesta?



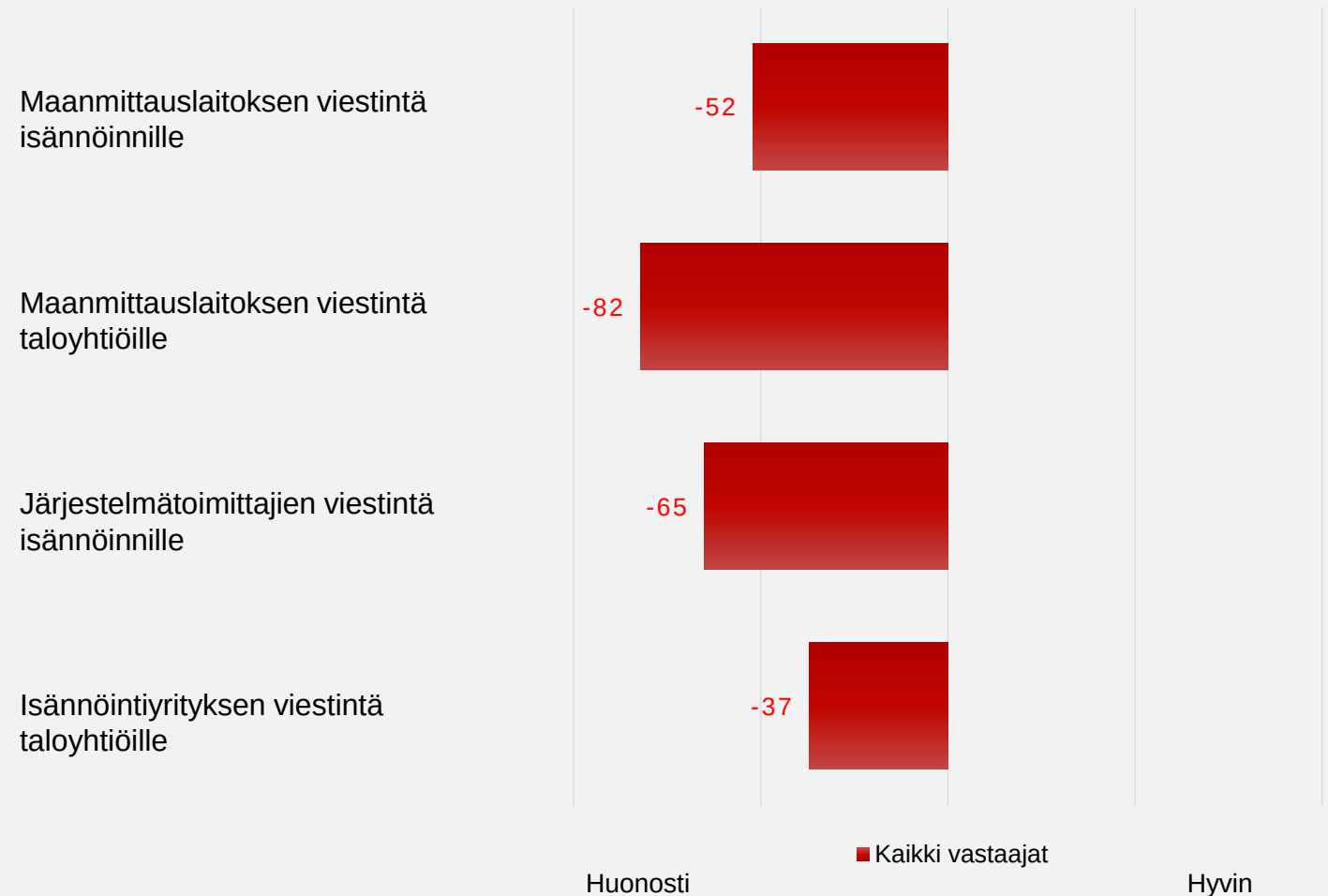
Viestintäkanavat

- Tärkeimmät viestintäkanavat MML ja Isännöintiliitto
 - Suurista yrityksistä yli puolet mainitsi pääasialliseksi kanavaksi Isännöintiliiton
 - Suurissa yrityksissä myös esim. sisäiset koulutukset
- Isännöintijärjestelmät voisivat ottaa isompaa roolia, koska käytäntö tapahtuu siellä

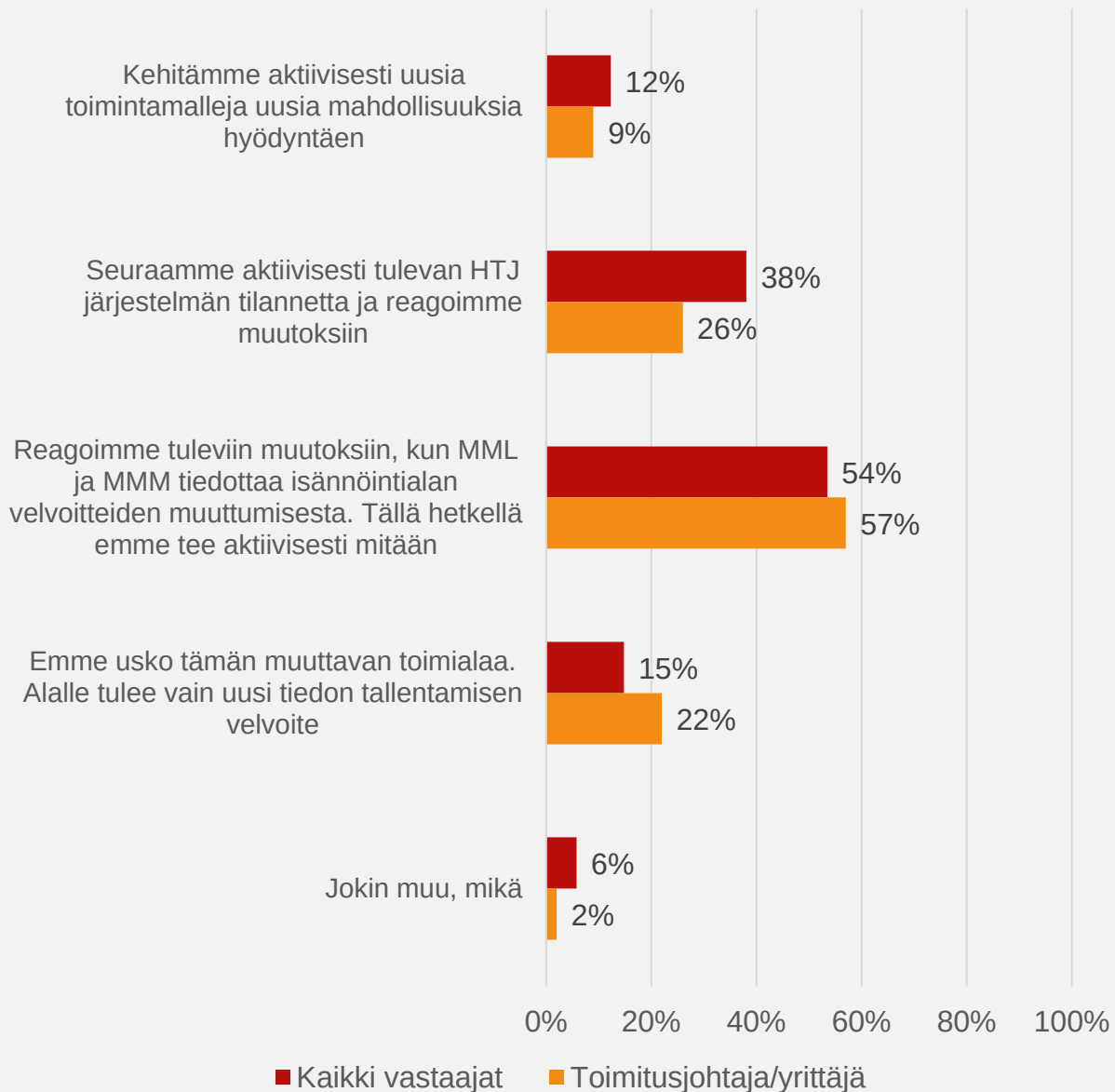
Tyytyväisyys viestintään

- Viestintään ollaan hyvin tyytymättömiä
 - Suuret yritykset vähiten tyytymättömiä MML:n viestintään
 - Tiivis yhteydenpito hankkeen alusta asti
 - Läsnäolo jatkokehityshankkeen työryhmissä
- Vaikea aihe ja monta toimijaa

Miten hyvin viestintä huoneistotietojärjestelmään liittyen on toiminut? NPS:



Miten yrityksessänne on varauduttu tuleviin HTJ2:n mukanaan tuomiin muutoksiin?



HTJ-jatkokehityksen tuomat muutokset

- Tj/yrittäjä –roolin vastaukset
 - Vain 9 % kertoi kehittävänsä aktiivisesti
 - 57 % ei tee tällä hetkellä aktiivisesti mitään
 - 38 % kokee, ettei lisää osaamista tarvita
 - Erot yrityksen kokoluokan mukaan
 - Isot yritykset kehittävät, pienet ei
 - Jatkokehittäminen nähtiin positiivisena sekä negatiivisena
 - Uudet liiketoimintamahdollisuudet ja työkalut
 - Alan läpinäkyvyys ja kehittyminen, imago
 - Tietoturva mietitytti ja yleinen epävarmuus hankkeen onnistumisesta
- **HTJ nähdään vain projektina, ei alan pysyvänä muutoksena (digitalisaatio)**

LOPUKSI



Yhteenveto

- Suhteet järjestelmäkenttään
 - Nykyisiltä toimijoilta toivottiin kehityshalukkuutta ja asiakastyytyväisyyteen panostamista
- Järjestelmäkehitys
 - Vastaajista 87 % sitä mieltä, että järjestelmiä tulisi kehittää tulevaisuudessa enemmän
 - Rajapinnat ja tiedon liikkuvuus puutteellista
 - Sekä järjestelmien sisällä, että suhteessa ulkoisiin järjestelmiin
 - Kehittämisen pullonkaulaksi nähtiin vahvimmin ajanpuute
 - Hankinnoista päättävät ja järjestelmistä vastaavat kokivat ajanpuutteen vahvimmin kun taas järjestelmien käyttäjien vastauksissa korostui yhteisten toimintatapojen puuttuminen
- Toivottiin uusia toimijoita alalle tarjoamaan parempia järjestelmiä ja työkaluja
- Tietoturvallisuus ja tietosuojaan panostaminen tärkeää (sekä toimittajakenttä että isännöinti)

Yhteenveto

- Kustannukset ja panostukset osaamiseen
 - Huolta aiheuttaa HTJ ja transaktiokulut
 - Osaamiseen panostaminen
 - Vain suuret yritykset jossain määrin jo huomioineet osaamisen rekryissään
 - Pienet yritykset kokivat, etteivät tarvitse lisää osaamista
 - Osaamisen hankkiminen ostopalveluna tuntui vastaajista luontevimmalta vaihtoehdolta
 - **Nähdäänkö digi- ja järjestelmäosaaminen isännöinnin liiketoiminnan ytimen ulkopuolisena toimintana?**
- Huoneistotietojärjestelmä
 - Liikkeellä epätietoisuutta ja väärää tietoa. Tarvitaan suoraviivaisempaa viestintää ja ohjeistusta
 - Jatkokehittäminen nähtiin lähtökohtaisesti tarpeellisena ja hyvänä, mutta aiheutti myös epävarmuuden tunteita hankkeen onnistumisesta
 - Jatkokehittämisen nähtiin lisäävän alan kehitystä, läpinäkyvyyttä ja imagoa
 - **HTJ nähdään vain projektina, ei alan pysyvänä muutoksena (digitalisaatio)**

Johtopäätökset ja nostot

- Avovastauksia oli valtava määrä – aihe siis kiinnostaa ja isännöinnillä on paljon ajatuksia järjestelmäkentän haasteisiin ja mahdollisuuksiin liittyen
- Kehittämisen esteeksi nähtiin ajanpuute, mutta toisaalta yrityksen omaan osaamiseen ei haluttu panostaa (osaaminen pikemmin ostopalveluna kuin rekrynä)
- **HTJ tulisi nähdä ennemmin jatkuvana digitalisaationa kuin projektina, jolla on alku ja loppu**
- **Isännöintijärjestelmätoimittaja halutaan nähdä laadukkaan isännöinnin mahdollistajana > suuri mahdollisuus alan järjestelmätoimittajille**



KIITOS



IRA TENHUNEN

ira.tenhunen@isannointiliitto.fi

040 578 5640

@iratenhunen



Isännöintiiliitto