

Asukaslähtöiselle johtamiselle uusi työkalu

Vaatimukset asukaslähtöiseen ja avoimeen toimintaan kasvavat taloyhtiöissä koko ajan. Uusi asukaspalautekysely tuo isännöitsijöille ja taloyhtiöiden hallituksille modernin työkalun asukaslähtöiseen johtamiseen.

Teksti ja kuvat: Johanna Aatsalo-Sallinen

Enää ei riitä, että taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä hallitsevat talon teknisesti ja taloudellisesti. Osakkaiden ja asukkaiden mielipiteistä ja ”sielunelämästä” tulisi olla selkeä ja vahva käsitys. Usein asukkaan viihtyvyyden ja tyytyväisyyden kannalta tärkein tieto on jotain aivan muuta kuin mitä saadaan selville esimerkiksi yhtiökokouksessa

”Usein taloyhtiön todellisuus ei ole kovinkaan ruusuista. Monessa yhtiössä voidaan toimia yllättävänkin paljon luulojen

varassa, ilmapiiri asukkaiden kesken on heikko ja asukkaat eivät koe saavansa vaikuttamisen mahdollisuuksia talon asioihin. Todellisuudessaahan äänekkäimmät asukkaat saavat usein eniten vaikutusvaltaa ja asukkaiden hiljaiset eivät saa ääntään kuuluville. Useinhan heitä ei näy yhtiökokouksissaankaan”, Promenade Researchin markkinointijohtaja **Kimmo Karvinen** toteaa.

Promenade Research on kehittänyt yhdessä Suomen isännöintiliiton kanssa uudenlaisen asukaslähtöisen ja helppokäyttöisen työkalun taloyhtiöille eli Avain!-Asukaspalautekyselyn. Yllättävän yksinkertainen, modernia tekniikkaa hyödyntävä kyselytutkimus tuottaa yhtiölle olennaista tietoa taloyhtiön asioista ja nimenomaan asukkaiden ja osakkaiden kantilta katsottuna.

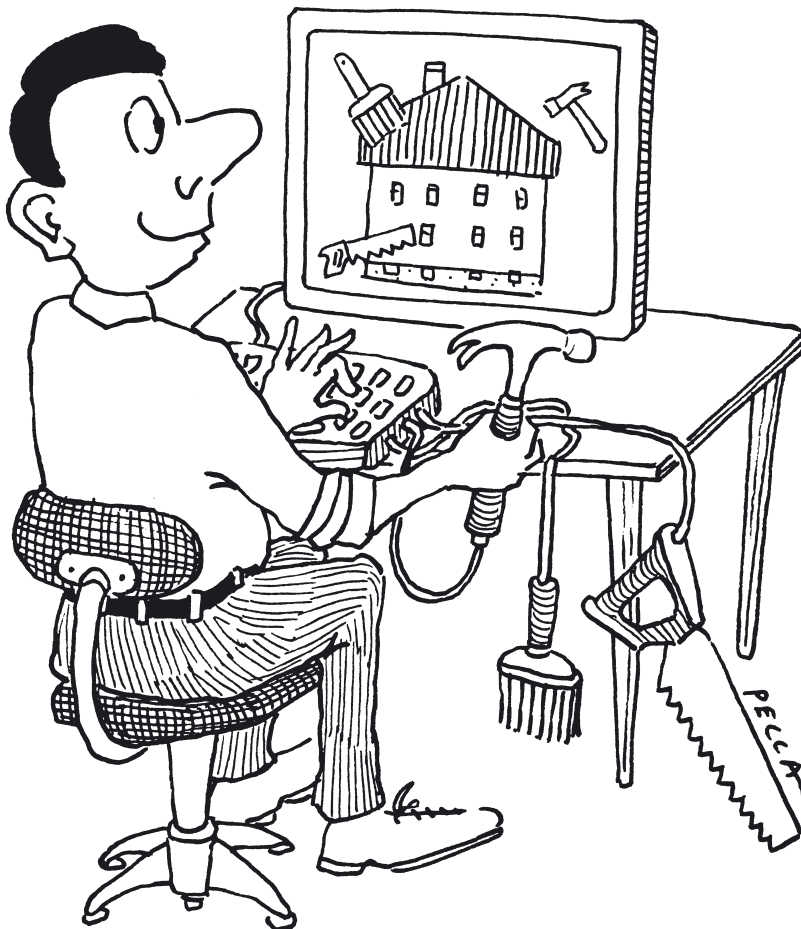
”Asukaspalautekysely kertoo selkeästi ja havainnollisesti, miten osukkaat haluavat omaisuuttaan hoidettavan ja kehitettävän, mikä on kiinteistönhoidon todellinen laatu yhtiössä ja miten asukkaat yhtiössä viihtyvät”, Karvinen luettelee.

Oikeat kysymykset mummusta sinkkuun

Jos aiemmin asukaskyselyihin on käytetty paljon isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen aktiivien aikaa ja vaivaa, AVAIN!-Asukaspalautekysely on huomattavasti tehokkaampi ja ammattimaisesti toteutettu. Tutkimuksen ammattilainen osaa kysyä oikeat kysymykset ja muotoilla asiat selkeän yksinkertaiseen muotoon.

”Kerrostalo on tutkimusympäristönä haastava, joten en yhtään ihmettele, että usein taloyhtiöiden kyselyt ovat epäonnistuneet tai vastausprosentit ovat olleet erittäin alhaiset. Yhtenäisiä malleja ei ole ollut olemassa ja usein kysymyspatteristo on muotoutunut mutu-tuntumalla. Lisäksi kyselyä tehtäessä on ratkottavana paljon käytännön asioita kyselyjen jakamisesta tulosten raportointiin”, Karvinen selvittää.

Kun lähdetään kysymään kohdeyleisöltä, joka voi koostua ikääntyneistä mummoista ja vaareista nuoreen tyttöön ja poi-



kaan, kysymykset korostuvat. Se mitä kysytään, on erittäin tärkeää. Niitä asioita, joihin asukas ei voi vaikuttaa, ei kannata kysyä.

”Jos vastaaja kokee, että juuri hänen mielipiteellään on merkitystä, hän vastaa, koska kokee saavansa aidon vaikutusmahdollisuuden.”

Parhaimmillaan huolellisesti ja ammattitaitoisesti tehty asukaskysely tuo mainetta ja arvostusta myös hallitukselle ja isännöitsijälle. Kun kysely tavoittaa kaikki asukkaat, se on näkyvä ja konkreettinen tapa osoittaa, että taloyhtiössä kuunnellaan jokaista asukasta ja arvostetaan kaikkien mielipiteitä.

”Kyselyprosessi on mietitty tarkkaan ja sen toimivuus on testattu käytännössä. Kaikkiin huoneistoihin jaetaan kyselykaavake, jonka voi täyttää joko paperille tai internetissä. Jakelun tekee huoltoyhtiö tai nimetty henkilö taloyhtiöstä, esimerkiksi hallituksen jäsen. Paperilomakkeelle vastaavat voivat palauttaa lomakkeen 2-3 vaihtoehdoisella tavalla. Tärkeää on, että vastaaminen tehdään asukkaalle mahdollisimman helpoksi.”

Kyselyhankkeesta tiedotetaan lisäksi taloyhtiön ilmoitustauluilla, jotta kysely saa riittävästi näkyvyyttä ja vastausprosentti saadaan riittävän korkeaksi.

Kustannustehokas työkalu

Avain!-Asukaspalautekysely syntyi tutkimusyhtiön kokemuksille, joita saatiin Isännöintiliitolle tehdystä taloyhtiöiden hallitusten jäsenten tyytyväisyydestä isännöintipalveluihin tutkimuksesta. Kun yli 20 000 hallituksen jäsenen näkemyksiä isännöintipalveluista tutkittiin tarkemmin, huomattiin, että isännöitsijöiltä kaivataan erityisesti johtajuutta.

”Kyseessä on alan kehittäminen ja toimintatapojen muuttaminen laajemmaltikin. Itse näen, että kysely on tehokas työkalu taloyhtiön johtamisessa ja isännöitsijä on siinä avainroolissa. Hän voi tuoda mukanaan aivan uusia, asukaslähtöisiä johtamismalleja”, Kimmo Karvinen arvioi.

Asukaspalautekysely on taloyhtiölle hyötyihin nähden jopa halpa. Palvelun hinta on 225 euroa plus 1,50 euroa/huoneisto (+alv). Esimerkiksi 50 huoneiston yhtiössä hinta on siten 300 euroa. Hinta on saatu edulliseksi modernien tutkimusmenetelmien ansiosta eli esimerkiksi internet-vastausten käsittely onnistuu tehokkaasti ja nopeasti.

”Kysely tuo taloyhtiön yhteisöön avoimuutta ja demokratiaa. Enää ei tarvitse supista salakähmäisesti omissa kuppikun-



nissa syystalkoissa, sillä kaikki asukkaat voivat vastata kyselyyn anonyymisti.”

Palaute otetaan vakavasti

Asukaspalautekysely sopii moniin erilaisiin tilanteisiin. Lähtökohtaisesti tietämys asukkaiden ja osakkaiden todellisista tahtoi- loista on jokaisen taloyhtiön johtamisen ja kehittämisen perusedellytys. Siksi asukaskysely sopii jokaiselle taloyhtiölle tilanteesta riippumatta. Sitä voidaan käyttää myös erityistilanteissa, esimerkiksi silloin, kun yhtiössä selvitetään kiinteistönhoidon toimivuutta, laaditaan kiinteistöstrategiaa tai päivitetään korjausohjelmaa.

Kysely on jaettu viiteen eri kokonaisuuteen. Vastausten perusteella saadaan selville asukkaiden ja osakkaiden mielipiteet esimerkiksi kiinteistön kunnosta, talo-

Avain! -Asukaspalvelukyselyä on kehittänyt Promenade Researchin Kimmo Karvinen.

yhtiön hallinnosta ja asumisesta, huollosta ja kunnossapidosta, yhtiön kehittämisestä ja esimerkiksi asuinympäristöstä.

Kun kysely on tehty ja vastaukset saatu, taloyhtiön hallitus käsittelee palautteet ja tekee johtopäätökset. Se voi lisäksi päättää, jaetaanko vastaukset jokaiselle asukkaalle. Tiedotuksen avulla voidaan kertoa ja jäməköittä yhtiön toimintaa paljonkin.



Tarkat mielipiteet ja kommentit motivoivat hallitustyötä

Avain!-Asukaspalautekysely toi täsmätietoa ja motivaatiota helsinkiläisen asunto-osakeyhtiö Serkun-Salpan hallitustyöskentelyyn. Asukkaat ja osakkaat vastasivat kyselyyn erittäin aktiivisesti. Kyselytutkimukseen vastasi 70 prosenttia asukkaista, kun hyvänä tasona pidetään yleisesti noin 50 prosenttia.

”Tarkoituksenamme oli päivittää kyselyn avulla yhtiön pitkän tähtäimen suunnitelmaa ja saada siihen asukkailta mielipide, missä järjestyksessä pohdittuja korjauksia pitäisi tehdä”, As Oy Serkun-Salpan hallituksen puheenjohtaja **Anssi Mäkitalo** kertoo.

Hakuninmaalla, Helsingin ja Vantaan rajalla sijaitseva Serkun-Salpa on vuonna 1987 valmistunut hitas-luhtitaloyhtiö. Yhtiöön kuuluu 29 huoneistoa ja seitsemän rakennusta. Talojen tekninen kunto on arvioitu asiantuntijoiden toimesta viisi vuotta sitten ja todettu hyväksi.

”Julkisivut kaipaavat maalausta ja nyt kyselystä saamamme palautteen perusteella voimme mahdollisesti lykätä maalausta vielä vuodelle, sillä näyttäisi siltä, että lasten leikkipaikan peruskunnostus oli asukkaiden mielestä kiireellisempi hanke.”

Seuraavaksi Hakuninmaalla järjestetään asukasilta, jossa tutkimustuloksia



Osa asunto-osakeyhtiön Serkun Salpan hallituksen jäsenistä tutkii mielenkiinnolla tuoreita Avain!-tutkimustuloksia. Kuva Promenade Research:

käsitellään vielä uudelleen ja erityisesti vuorossa on työjärjestyksen pohtiminen yhdessä asukkaiden kanssa.

”Palaute helpottaa omaa työtäni hallituksen puheenjohtajana, sillä minulla on nyt täsmällistä tietoa asukkaiden toiveista. Kun esittelen tulevaisuudessa esimerkiksi suunnitelmaa leikkipaikan korjauksista, itseäni rauhoittaa tieto siitä, että hanketta ei ole vedetty mistään hatusta vaan taustalla on tutkittua tietoa asuk-

kaiden toiveista.”

Eniten Mäkitaloa kyselyssä yllätti se, että hallitustyöskentely sai kiitosta. Kun hallitus oli aiemmin päättänyt panostaa taloyhtiön tiedotukseen, nyt siitä saatiin paljon positiivisia kommentteja.

”Haastavimpien toiveiden joukkoon kuuluivat esimerkiksi toiveet lisäparkkipaikkojen järjestämisestä. Se ei ole aivan helposti tehty, tonnti on sen verran täynnä jo nyt”, Mäkitalo kertoo.

Asukkaille jaettavan tuloraportin yhteydessä voidaan jakaa saatekirje hallitukselta, jossa kerrotaan tiivistetysti hallituksen näkemys annetusta palautteesta. Esimerkiksi mihin asioihin yhtiössä asukkaat erityisesti toivoisivat jatkossa panostettavan. Kun kohennuslistassa lukee esimerkiksi leikkipaikat, varastotilat ja jätehuolto, asukkaalle tulee tunne, että jotain alkaa tapahtua.

Palautteen annon yhteydessä hallituksen ei tarvitse luvata, että näihin asioihin varmasti tullaan satsaamaan. Tärkeintä on, että asukkaalle jää se mielikuva, että hänen antamansa palaute on otettu vakavasti.

Tuloraportin muilla sivuilla selkeät graafiset kuvat kertovat esimerkiksi millaisen arvosanan asukkaat ovat antaneet rakennusten ja ulkoalueiden tekniselle kuntonne taloyhtiössä. Autopaikat, hissit, leikkipaikat ja muut on jokainen listattu erikseen.

Raportissa mukanaolevassa taloyhtiön kehittäminen -osiossa graafisten kuvioiden ja tekstien avulla voidaan lisätä tietoisuutta yhtiön kehittämisestä ja vaadittavista panostuksista.

”Rivien välissä voidaan myös hieman jakaa valistusta. Kun osakas vastaa kysymykseen yhtiövastikkeen tasosta, hänet

saadaan ymmärtämään, että jos yhtiövastikkeen haluaa kaikissa tilanteissa pitää mahdollisimman alhaisena, tarvittavia resursseja yhtiön kehittämiseen tai edes perusylläpitoon ei välttämättä ole”, Karvinen selvittää.

”Kyselyssä voi antaa myös vapaamuotoista palautetta. Eräässäkin kyselyssä monelta asukkaalta palautetta tuli väärään suuntaan avautuvasta ulko-ovesta, joka koettiin erittäin hankalaksi. Hyvin usein palaute on erittäin arvokasta ja kyseessä ovat pienet, arjen sujuvuutta koskevat asiat.” ●