

Aineiston analyysi

Pertti Huhtanen

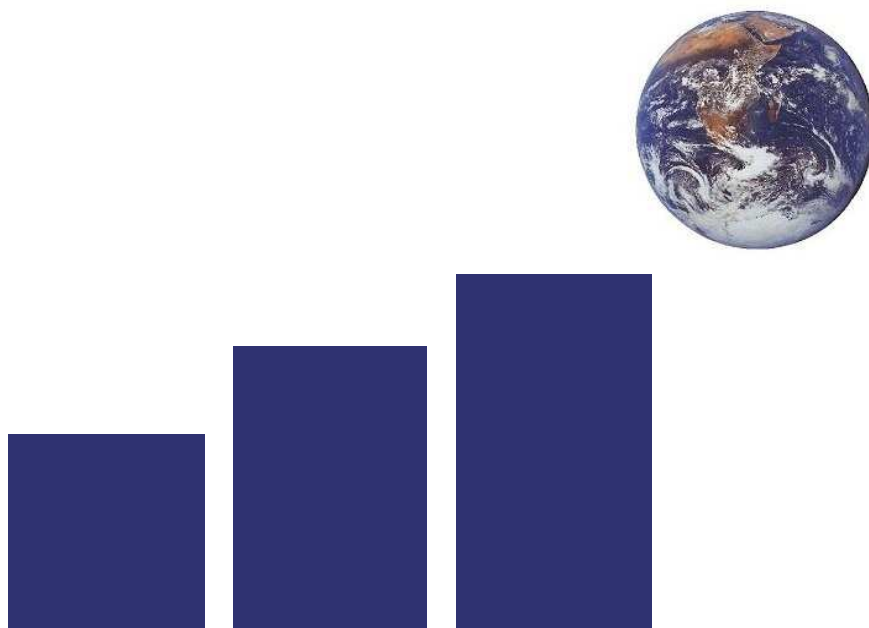
op. nr 013134510

ATMO-08, 4.3 Aineiston analyysi

ISÄNNÖITSIJÄ JA ILMASTONMUUTOS
ISÄNNÖINNIN ESTEET JA MAHDOLLISUUDET
ENERGIATEHOKKUUSPALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

Pertti Huhtanen

Luonnos 31 06.10.2009



Tiedekunta/Osasto Fakultet/Sektion – Faculty Käyttäytymistieteellinen tiedekunta		Laitos Institution – Department Kasvatustieteen laitos	
Tekijä/Författare – Author Huhtanen, Pertti			
Työn nimi Arbetets titel – Title Isännöitsijä ja ilmastonmuutos – isännöinnin esteet ja mahdollisuudet energiatehokkuuspalvelujen kehittämiseen			
Oppiaine Läroämne – Subject Aikuiskasvatustiede ja työn kehittäminen			
Työn laji Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika Datum – Month and year 28.9.2009	Sivumäärä Sidoantal – Number of pages 81	
Tiivistelmä Referat – Abstract			
<p>Ilmastonmuutos pakottaa ihmiskunnan etsimään uutta elämänmallia. Teollisen vallankumouksen neljäs aalto kehittyi edullisen energian avulla. Meneillään olevan viidennen, informatisoitumisen aallon aikana materiaalsen hyvinvoinnin perustaa on radikaalisti muutettava ja energiankäyttöä tehostettava.</p> <p>Noin 40% energian loppukäytöstä Suomessa kuluu kiinteistö- ja rakentamisalalla. Tavoitteeksi on asetettu 20% CO₂-päästösäätö vuoteen 2020 mennessä. Asuinkiinteistöalan energiansäästösopimuksella ei kuitenkaan ole saavutettu sanottavia tuloksia.</p> <p>Tutkimus liittyy ”Osaamistarpeiden ennakointi kiinteistö- ja rakennusalan yrityksille” hankkeeseen. Verkkokyselyllä selvitettiin alan kehitysnäkemyksiä 10 vuoden tähtäimellä. Tutkimuskysymyksiä muotoutui, miten asuintaloisännöinti vastaa kiinteistö- ja rakennusalan ilmastohaasteeseen energiatehokkuuspalveluja kehittämällä. Tämän tutkimuksen kenttäkohteena on pilottiyritys, jonka työntekijät pyrkivät kompetenssilaboratoriomenetelmän avulla löytämään uusia mahdollisuuksia työnsä kehittämiseen.</p> <p>Neljän kompetenssilaboratorioistunnon aikana energiatehokkuuspalvelujen kehittäminen ei tullut esille. Tutkimuksen johtaja antoi tutkijalle tehtäväksi valmistella yhdessä teknisen isännöitsijän kanssa kehittämis-tehtävän viidenteen istuntoon. Yhtäältä esiin tuli defensiivinen vallitsevan käytännön jatkaminen, jolloin energiatehokkuustyön katsotaan kuuluvan kiinteähintaiseen sopimukseen, vaikka tiedetään, että ajankäyttö-tutkimuksen mukainen noin yhden tunnin panostus kuukaudessa asunto-osakeyhtiön koko elinkaarihallintaan energiatehokkuuden kehittämiseen ei riitä ajantasaiseen lämmön, sähkön ja veden kulutuksen seurantaan, puuttumiseen tavoitteista poikkeamisiin ja niistä johtuvien korjaustoimenpiteiden teettämiseen ja valvontaan. Toisaalta katsottiin, että vanhasta käytännöstä voidaan luopua, tuotteistaa uudet palvelut ja neuvotella uusi sopimus, jossa lisäarvoa tuottavat palvelut hinnoitellaan erikseen. Yksikön johto vastusti palvelujen kehittämistä.</p> <p>Tuloksen yleistettävyyden varmistamiseksi kompetenssilaboratorio tulisi toteuttaa sekä pääkaupunkiseudun ulkopuolisessa että kooltaan pienessä isännöintitoimistossa, mieluiten syksyllä, kahden kuukauden aikana.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Kehittävä työntutkimus, muutoslaboratorio, kompetenssilaboratorio, kiinteistö- ja rakennusala, ilmastonmuutos, energiatehokkuus, energiatehokkuusdirektiivi, energiatodistus, isännöitsijä, sosiaalinen energiansäästöpotentiaali, yhteiskehittely, energiapalveluyritykset, ESCO-toiminta.			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopiston käyttäytymistieteellisen tiedekunnan kirjasto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information Ohjaaja: Professori Yrjö Engeström, Helsingin yliopisto			

ISÄNNÖITSIJÄ JA ILMASTONMUUTOS – ISÄNNÖINNIN ESTEET JA MAHDOLLISUUDET ENERGIATEHOKKUUSPALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

1 JOHDANTO

2 ENERGIATEHOKKUUDEN OPPIMISHAASTEET ISÄNNÖINTIALALLA

- 2.1 Energiatehokkuusdirektiivi ja kansallinen energiaterhokkuuslainsäädäntö
- 2.2 Energiaterhokkuuden kehittäminen Suomen kiinteistö- ja rakentamisalalla
- 2.3 Energiaterhokkuuden kehittäminen kiinteistö- ja rakentamisalan oppimishaasteena
 - 2.3.1 Verkkokysely
 - 2.3.2 ITS®-TEK -tutkintokoulutukseen hakeutuneiden ilmaisemat oppimishaasteet
 - 2.3.3 VATT:n tutkimus Energiatodistusten taloudelliset vaikutukset
 - 2.3.4 Sosiaalinen energiansäästöpotentiaali

3 TUTKIMUSKOHDDE JA TUTKIMUSONGELMA

- 3.1 Tutkimuskysymys
- 3.2 Esimerkkiyritys kiinteistöalan toimijana
- 3.3 Johdon näkemys ja sitoutuminen kompetenssilaboratorion toteuttamiseen

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

- 4.1 Kehittävän työntutkimuksen menetelmällinen sykli
 - 4.1.1 Kehittävän työntutkimuksen tehtävä
 - 4.1.2 Nykyinen toimintatapa: ongelmien etnografia
 - 4.1.3 Historiallinen analyysi
 - 4.1.4 Uuden toimintamallin suunnittelun tukeminen ja analyysi
 - 4.1.4 Uuden toimintamallin käyttöönoton tukeminen ja analyysi
 - 4.1.4 Uuden toimintatavan arviointi
- 4.2 Kompetenssilaboratoriomenetelmä
- 4.3 Kompetenssilaboratoriotila
- 4.4 Teknologiset vallankumoukset
- 4.5 Työn historialliset kehitystyypit

5 ISÄNNÖINTI- JA ENERGIAPALVELUALAN HISTORIALLINEN KEHITYS

- 5.1 Energiankäytön ja säästötoiminnan historiallinen kehitys
- 5.2 Isännöintialan ja alan oppimisen historiallinen kehitys
- 5.3 Isännöinnin tulevaisuus tiedon- ja verkostojenhallinta-ammattina tutkimuksen ja politiikka-asiakirjojen valossa
- 5.4 Isännöitsijä verkostojen johtamisessa ja isännöitsijöiden yhteiset verkostot

6 KOMPETENSSILABORATORIOMENETELMÄN SOVELTAMINEN ESIMERKKIYRITYKSEEN

- 6.1 Tutkimusaineiston kuvaus
- 6.2 Isännöintiliitto ry:n puheenjohtajan Mikko Peltokorven haastattelu
- 6.3 Tutkittavan työyhteisön jäsenten ennakkohaastattelut
- 6.4 Energiansäästöalan toimijoiden haastattelut
 - 6.4.1 Petri Jaarto, energia-asiantuntija, Jäävuorenhuippu Oy
 - 6.4.2 Eero Erkiö, yksikönjohtaja, Pöyry Building Services
- 6.5 Kompetenssilaboratorioistunnot
 - 6.5.1 1. kompetenssilaboratorioistunto 13.2.2009
 - 6.5.2 2. kompetenssilaboratorioistunto 27.2.2009

6.5.3 3. kompetenssilaboratorioistunto 10.3.2009

6.5.4 4. kompetenssilaboratorioistunto 1.4.2009

6.5.5 5. kompetenssilaboratorioistunto 21.4.2009

6.6 Työn kehittäminen kompetenssilaboratoriotyöskentelyn jälkeen

7 MITEN ISÄNNÖITSIJÄ VOISI VAPAUTUA KAKSOISSIDOKSESTA

7.1 Defensiivinen vallitsevan käytännön jatkaminen

7.2 Ekspansiivinen uusien palvelujen tuotteistaminen ja erillishinnoittelu

8 TULOSTEN ARVIOINTI JA JATKOTUTKIMUSTARPEET

8.1 Tutkimuksen pohdintaa

8.2 Jatkotutkimustarpeet

LÄHTEET

3 TUTKIMUSKOHDDE JA TUTKIMUSONGELMA

3.1 Tutkimuskysymys ja tutkimussuunnitelma

Alan toimijoiden haastattelujen, aiemman tutkimuksen ja tutkittavan esimerkkiyrityksen henkilöstön ennakkohaastattelujen pohjalta tutkimuskysymyksiksi muotoutui aluksi

1. minkälainen on isännöitsijän arki
2. minkälaista on hyvin onnistuva isännöinti
3. minkälainen on isännöintialan oppimisen historia
4. minkälaista on isännöitsijän oppiminen
5. mitkä asiat vaikuttavat isännöintialaan 10 vuoden kuluessa
6. minkälainen on isännöintialan oppimisen tulevaisuus
7. minkälainen on energiansäästötoimialan historia ja tulevaisuus
8. minkälainen on isännöitsijöiden tulevaisuus ja rooli energiansäästötoimialalla ja ilmastonmuutoksen torjunnassa.

Tämä tutkimus rajautuu tutkimuskysymykseen 8: **minkälainen on isännöitsijöiden tulevaisuus ja rooli energiansäästötoimialalla ja ilmastonmuutoksen torjunnassa.**

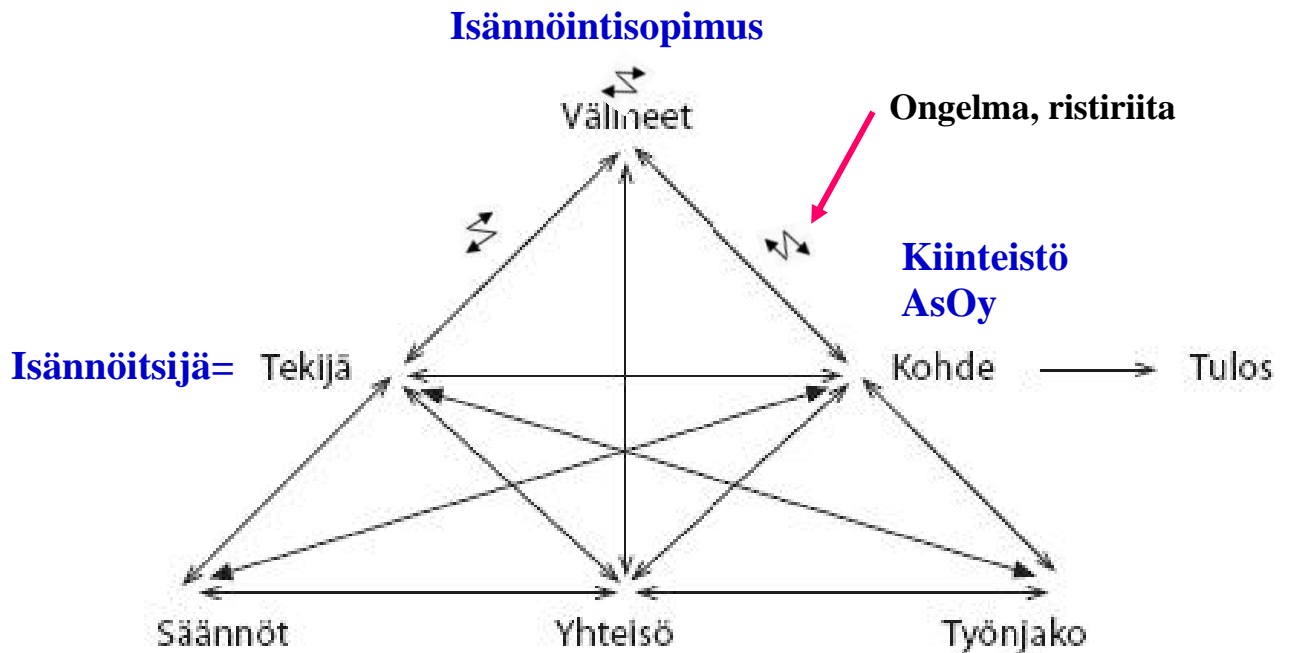
Osaamistarpeiden ennakoitihankkeen verkkokyselyn (Kuusinen ja Lähdeniemi 2008) ja Isännöinnin ammattitutkimuksen (2006) pohjalta voidaan päätellä, että

- ympäristötietoisuutta ja energiatehokkuutta pidetään neljän muun merkittävän asiaryhmän ohella tärkeänä ja
- isännöitsijän työajasta 13% kohdentuu elinkaariasioihin, joista yksi on energia.

Yllä olevat havainnot ovat keskenään ristiriidassa. 13% vuosityöajasta elinkaariasioiden hoitamiseen merkitsee 250 tuntia vuodessa 20 yhtiölle jaettuna, eli runsas tunti kuukaudessa kullekin yhtiölle. Tästä murto-osa on käytettävissä energia-asiaan. Pelkästään kulutusraporttien käsille hankkiminen, toteutuman vertaaminen budjettiin, poikkeamien syiden selvittäminen ja korjaavien toimenpiteiden liikkeelle pano ei ole mahdollista tuossa ajassa. Kiinteistö- ja rakentamisala liputtaa ympäristötietoisuutta ja energiatehokkuutta, mutta ei ole riittävästi kyennyt "myymään" asiaa päätöksentekijöille eli omistajille, käyttäjille ja ylläpitäjille.

Pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseen seuraamalla suuressa isännöintiyksikössä toteutettavaa kompetenssilaboratoriota ja siinä mahdollisesti esiin tulevia ympäristötietoisuutta ja energiatehokkuutta edistäviä uusien toimintatapojen versoja.

6.5.1 1. kompetenssilaboratorioistunto 13.2.2009



Kuva x. Isännöinnin toimintajärjestelmä kolmiomallilla kuvattuna.

Kompetenssilaboratorion vetäjä Vähäpassi esitteli muutoslaboratorion työskentelytavan. Isännöinnin liiketoimintakonsepti käytiin läpi ja pohdittiin muutosta ja prosessien kehittämistä. Isännöinnin toimintajärjestelmä kuvattiin kolmiomallilla.

Katsottiin otteita Mikko Peltokorven isännöinnin tulevaisuutta koskevan haastattelun video-otteet. Keskusteltiin isännöintipalvelujen tehtäväluettelosta, tuotteistamisesta, elinkaarisuunnittelun ja korjausrakentamisen projektipalveluista ja niiden hinnoittelusta, yhteiskehittelystä, toiminnanohjausjärjestelmästä ja ulkoistamisesta.

Katsottiin kaksi video-otetta kompetenssilaboratorion osallistujien haastatteluista: mikä ei toimi, mitkä ovat haasteet, mihin suuntaan olisi edettävä.

Muutoslaboratorioistunto videoitiin ja eri teemoista käydyt keskustelut dokumentoitiin taulukkoon. **Energiatehokkuus tai siihen liittyvät kehittämisspalvelut eivät tulleet istunnossa esille.**

Vetäjä antoi kaksi välitehtävää:

- siirtyminen pienestä ison yrityksen toimintamalliin

- muutaman päivän ajankäytön seuranta.

Taulukko x: Kompetenssilaboratorion istunto 1.

Isännöinti Oy:n Muutoslaboratorion 1. istunto (13.2.2009), vetäjä Antero Vähäpassi		
Nauhuri-lukema	Teema	Kommentteja asiaan
00:00	PowerPoint esitys	- istunnon johdatusta
Keskustelua ryhmässä:		
27:00	Tekijä	- Firma NN tai isännöitsijä AA
	Kohde (yhden miehen firma)	Kohde voisi olla kaupunginosa tai kortteli => todettiin yhteisöksi Kohde voisi olla ”paikalliset Asunto-osakeyhtiö:t” - yksittäinen isännöitsijätoimisto voi hoitaa 20-40 kohdetta - riippuu koosta ja siitä, onko kirjanpito erikseen - palkkiot 1000-2000 €/yhtiö, jos 15-20 yhtiötä - onnistuu vain kaupunkiyhteisössä, jossa on isoja taloja, joista voi saada tuollaisen korvauksen
30:40	Pienen firman toimintamalli	- malli on erilainen kuin mitä isolla firmalla. Pieni voi valikoida, mutta esim. Isännöinti Oy ottaa jokaisen jonka saa - yhtiön helppohoitoisuus riippuu paljon hallituksesta
32:32	Ansaintalogiikka	- usein mukavaa, kun on leppoisa hallitus ja vähän työtä, mutta se on myyjän ongelma, jos asiakkaalla on paljon erilaisia tarpeita, joita ei osata hyödyntää isännöitsijän palvelutarjonnassa - jos palvelu on hinnoiteltu väärin, esim. 500 €:n palvelu myydään alihintaan, vaikka joltain toiselta saataisiin se summa, niin jokin on pahasti pielessä ja tätä on hyvin palvon - isossa massassa alihinnoittelu hukkuu muuhun, mutta pienellä firmalla se ei ole mahdollista
33:50	Hinnoittelu	- hinnoittelu usein samankaltaista eri toimistoilla ja kaavamaisista - perustuu talon kokoon, jne. - pitäisi olla riittävän rohkea ja tarjota eri hintaan senkin uhalla, että tarjous ei mene läpi - tällaisessa hinnoittelussa, että myydään palvelu yhtenä klimppinä, on se ongelma, että palveluita ei ole tuotteistettu, vaikka uskon että ala menee tuotteistamisen ja palveluvalikoiman suuntaan
36:30	Kehityshistoriaa	(PowerPoint esityksestä)
46:07	Isännöintipalvelut	- Kiinteistöliiton suositukset ovat miltei aina sopimuksen liitteenä, ja hinnoittelu perustuu siihen - rasti ruutuu eli ”sisältyy peruspalveluun”, mutta tämä on vain tehtäväluettelo - tällä hetkellä yritys pystyy vaikeasti hyödyntämään sitä, että se on kasannut pitkällä aikavälillä omaa asiantuntemustaan - nyt koko isännöinti myydään yhdellä hinnalla ilman, että pystyttäisiin etukäteen arvaamaan sen aiheuttama työmäärä
50:20	Tarjooma pienille taloyhtiöille: ”Itsepalvelu-paketti”	- nyt alettu tarjota sellaista järjestelyä, että isännöitsijä toimii asiantuntijana ja organisaattorina ja taloyhtiö valitsee keskuudestaan (hallituksesta) yhteyshenkilön, joka toimii ”suodattimena” taloyhtiön sisällä - nettipalvelun kautta pöytäkirjat, tarjouspyynnöt remonteista - hallitus printtaa paperit ja keskustelee asiasta - tällöin aika ei mene turhaan seurusteluun

52:30	Sopimuspolitiikasta	- erillistehtävät on eritelty erillishinnastossa - usein sanotaan nimenomaan, että käytetään Kiinteistöliiton laatimaa tehtäväluetteloa isännöinnistä, jonka pohjalta tehdään tarjous
	Tehtäväluettelo	- luettelo on väline, joka on muodostunut jopa jarruksi - jokainen tehtävä voidaan melkein aina kyseenalaistaa
54:30	Yhteiskehittely	- mielenkiintoinen ajatus tulevasta kehityksestä - meneekö tämä ”Työnjako” lokeroon - tällainen työtapa vaatii aktiivisen hallituksen
56:00	Isännöitsijän suunnittelu-aika	- liian vähän aikaa käytetään valmisteluun ja suunnitteluun - mennään kokouksiin paperit kinalossa - esim. takuuaika-asioissa isännöitsijän asiantumus tulee esiin => pitäisikö kirjata ’isojen yritysten’ kolmiomalliin??
	Kohteiden luokittelu?	- pitäisikö luokitella? - kaksi ääripäätä: a) isännöitsijä ottaa homman hanksaan, b) isännöitsijä on vain hallituksen sihteeri
	Kohde isossa yrityksessä?	- saatiinko nyt ison yrityksen kohteeksi ”hallituksen toimivuus”? - kyllä hallituksen toimivuus pätee myös pieneen yritykseen - hallituksen tehtävänä on valmistella ja toimeenpanna yhtiökokouksen tekemiä päätöksiä - kyllä isoissa yrityksissä isännöitsijän tehtävänä on valmistella esim. saneerauskohteet: hankesuunnittelu, aikataulut, kustannusarviot, jne. ja sitten pyytää hallituksen kannanottoa asiaan, muuten hallitus jauhaa samoja asioita vuodesta toiseen
	Työnjako?	- onko tällaisessa suunnitelmallisuudessa kyse työnjaosta vaiko välineestä, vai mistä? - asiana on: ”Hallituksen kokouksien huolellinen valmistelu”
1:02:40	Ero pienen ja ison välillä	- isossa organisaatiossa on varmasti kokemusta kaikesta alaan liittyvästä; on hyviä kokemuksia ja on huonoja kokemuksia, mutta se väline, jolla näitä kokemuksia käsiteltäisiin ja jalostettaisiin, puuttuu tällä hetkellä - nyt jos en tiedä asiaa, niin menen kysymään muilta, mutta nyt tämän asian hoitaminen on tehty melkoisen heikosti
	Tavoite:	- asiantuntijuuden yhteiskehittelyn väline? => Tapa toimia. - tämä tulisi kohtaan: IDEAT
	Iso organisaatio	- isolla organisaatiolla on aivan toisenlaiset resurssit käyttää ulkoisia asiantuntijoita ja viedä kokemuksia omiin tietojärjestelmiinsä eli kehittää uusia työkaluja
	Pieni organisaatio	- ulkoistaako se esim. kirjanpidon? => sekä että tilanteita on
	Tiedon kerääminen	- vähän ihmetyttää, että me keräämme niin vähän tietoja asiakkaasta - jos soitat johonkin suurempaan yritykseen, niin huomaat, että koko ajan kerätään asiakkaasta tietoa - asiakkaan ’hanskaaminen’ ja oma tekeminen jää meillä usein tekemättä - johonkin pitäisi jäädä jälki siitä, mitä asiakkaan kanssa on tehty
	Alan kiinnostavuus jatkossa	- mielestäni olemme menossa väärään suuntaan, kun ajatellaan, että tulosta voisi saada asunto-osakeyhtiöistä; ne ovat mielestäni yhden miehen firman hoidettavia asioita - kun vertaan esim. huoltoyhtiöitä, niin ne hakevat busineksensä muualta kuin Asunto-osakeyhtiö:stä - ei näistä asunto-osakeyhtiöistä saada koskaan mitään merkittävää liiketoimintaa...
	Rakennuskanta vanhee	- mielestäni on aika outo ajatus, että samalla kun rakennuskanta vanhenee koko ajan, niin miksi niinkin tärkeä toimija kuin isännöinti ei tekisi asiasta businestä - en usko, etteikö sitä liiketoiminnallisesti pääsisi mitenkään höydyntämään;

		<p>mielestni se on näkemyksen rajoittuneisuutta</p> <ul style="list-style-type: none"> - tiedän toimistoja, jotka tarkoituksellisesti hakevat asiakkaikseen huonokuntoisia yhtiöitä, joissa on edessä linjasaneerauksia ja muita korjaustarpeita, sillä niihin pystyy sitten myymään aivan muuta kuin sitä perusisännöintiä, ja aivan toisenlaisella hinnalla
	”Tehokas isännöinti”	<ul style="list-style-type: none"> - saako siitä rahaa, eli mikä siinä on ansaintalogiikka? - tällä hetkellä isännöinnin ansaintamalli perustuu lähinnä kokouspalkkioihin peruspaketin lisäksi
1:15;10	Tekninen isännöinti	<ul style="list-style-type: none"> - onko sen nimikkeen alle mahdollista koota elinkaarisuunnittelu, peruskorjaustarjoukset, työn valvonta, jne. Onko tämä oikea ansaintamalli? - meillä erillishinnastossa ”projektinhallintapalkkiot” Mutta vaikea käyttää. Eli projektinhallintapalkkio tulee urakan hinnasta. - pulmana on, että asiaa ei ole jalostettu riittävän pitkälle. Pitäisi olla esitteitä ja brosyyrejä asiasta. Eli, me emme ole tuotteistaneet ko. asiaa; ei tehty arviota resurssitarpeesta, ei tuotantokustannuslaskelmaa, ei laskettu katteen tarvetta, joten tämä kaikki on vielä tekemättä. - ei voida myydä asiakkaalle tällaista palvelua, kun meillä ei ole talossa resursseja, joten tarjoan sen ulkopuoliselle (siis, hinta saadaan markkinoilta) - Isännöinti Oy:llä on ollut Hämeenlinnan toimistossa teknisen isännöinnin yksikkö, joka on palvellut koko maata, nyt toimintaa siirretään myös tänne Annankadulle
	Uusi Asunto-osakeyhtiö laki	<ul style="list-style-type: none"> - se kasaa velvoitteita osakkaille, ei niinkään isännöitsijöille, esim. kunnossapidon suhteen - osakkaan velvollisuuksiin tulee ilmoittaa hallitukselle, jos vaihtaa laminaattimaton kylppäriin tai vaihtaa pesualtaan hanat - tulee huoltokirjan päivitystä
1:21:30	Korjauksen konseptointi, ja tuotteistaminen	<ul style="list-style-type: none"> - ison hankkeen läpiviennin voi konseptoida, eli kuntoarvioiden ja muiden perusselvitysten kautta kirjataan, että tässä talossa tulee julkisivuremontti suurinpiirtein tuona vuonna, lämmönvaihtimen siirto tuolla, linjasaneeraus tuolloin, eli tmä kaikki tieto on olemassa - sen jälkeen, kun tiedetään että korjaus on parin vuoden päässä, niin suunnitellaan missä vaiheessa asukkaille tiedotetaan ja mitä tietotetaan, mitä laskelmia tehdään, selvitetään tekijät valmiiksi, eli sanoisin että on kyllä aika turvallista istua hallituksessa, jos isännöitsijä on kaiken tämän jo selvittänyt - eihän tämä synny itsestään vaan se pitäisi tuotteistaa - myös vaiheistus on tärkeää, sillä eihän kaikki voi samalla alueella alkaa remonttia samana vuonna (vrt. myös Mikko Peltokorven haastattelu)
1:24:12	Tiedottaminen	<ul style="list-style-type: none"> - kaikissa kyselyissä tulee jatkuvasti esiin tiedottamisen vähäisyys näissä isoissakin hankkeissa - on tärkeää huomata, että vaikka remonttiin liittyvät asiat saattavat olla tuttuja isännöitsijälle, niin sille asiakkaalle ne tulevat eteen ensimmäistä kertaa
1:26:02	”Mikä mättää”	- PowerPoint esityksen puheenvuoroja
1:33:40	Välitehtävät	<ol style="list-style-type: none"> 1. välitehtävä: Kehittyneempi toimintata 2. välitehtävä: Ajankäyttö- häiriöpäiväkirja (asiakas palaute)
	Yksi haasteista:	- jos toimintaa kehitetään, niin mistä saadaan lisää aikaa?
1:38:31	Kommenteja em. puheenvuoroihin	<ul style="list-style-type: none"> - ”asiakas on aina oikeassa” ja tässä videossahan asiakas oli todella fiksu asiakas näine kommentteineen, eli asiakkaan tärkeys pitäisi tiedostaa - samoin Antin ”palokuntalaismeininkiä” on asia, jota pitäisi todella miettiä tässä kompetenssilaboratoriossa ja nimenomaan meidän Isännöinti Oy:n osalta, että ei törmättäisi näihin palokuntalaishommiin - meidän pitäisi tarkastella tätä asiaa nimenomaan oman yksikkömme kannalta ja sitten kehittää valmiita ratkaisuja, jotka voitaiin jakaa myös Isännöinti Oy:n muihin yksikköihin

		- tämä ”palokuntalaisuus” johtuu pitkälti meidän toimiston suuresta henkilökunnan vaihtuvuudesta - mutta jos hommat on hoidettu toimistossa hyvin, niin vaihdon isännöitsijältä toiselle pitäisi olla paljon helpompaa - henkilöstön saannissa pitäisi varautua vaihtuvuuteen, esim. kun sihteeri lähtee yhtäkkiä, niin miten hommat saadaan hoidettua
	Seuraava labran istunto	- ongelmien tarkempi kartoitus esim. nelikenttäsystemillä, eli katsotaan mihin asioihin ne ongelmat kerääntyvät - sen jälkeen voidaan valita kehittämiskohteet
1:44:29	Johdon edustaja paikalla	- muistutukseksi, että johdon edustajan (Pekka Viljamaa) olisi oltava paikalla, ei 10.3.2009 vaan 1.4.2009 kokouksessa

6.5.2 2. kompetenssilaboratorioistunto 27.2.2009

Kakkosistunto aloitettiin katsomalla yhteenvedoideo edellisestä istunnosta. Välitehtävä 1 ”siirtyminen pienestä ison yrityksen toimintamalliin” osoittautui haastavaksi ja jätettiin hautumaan. Välitehtävä 2 ”muutaman päivän ajankäytön seuranta” siirrettiin käsiteltäväksi seuraavassa istunnossa.

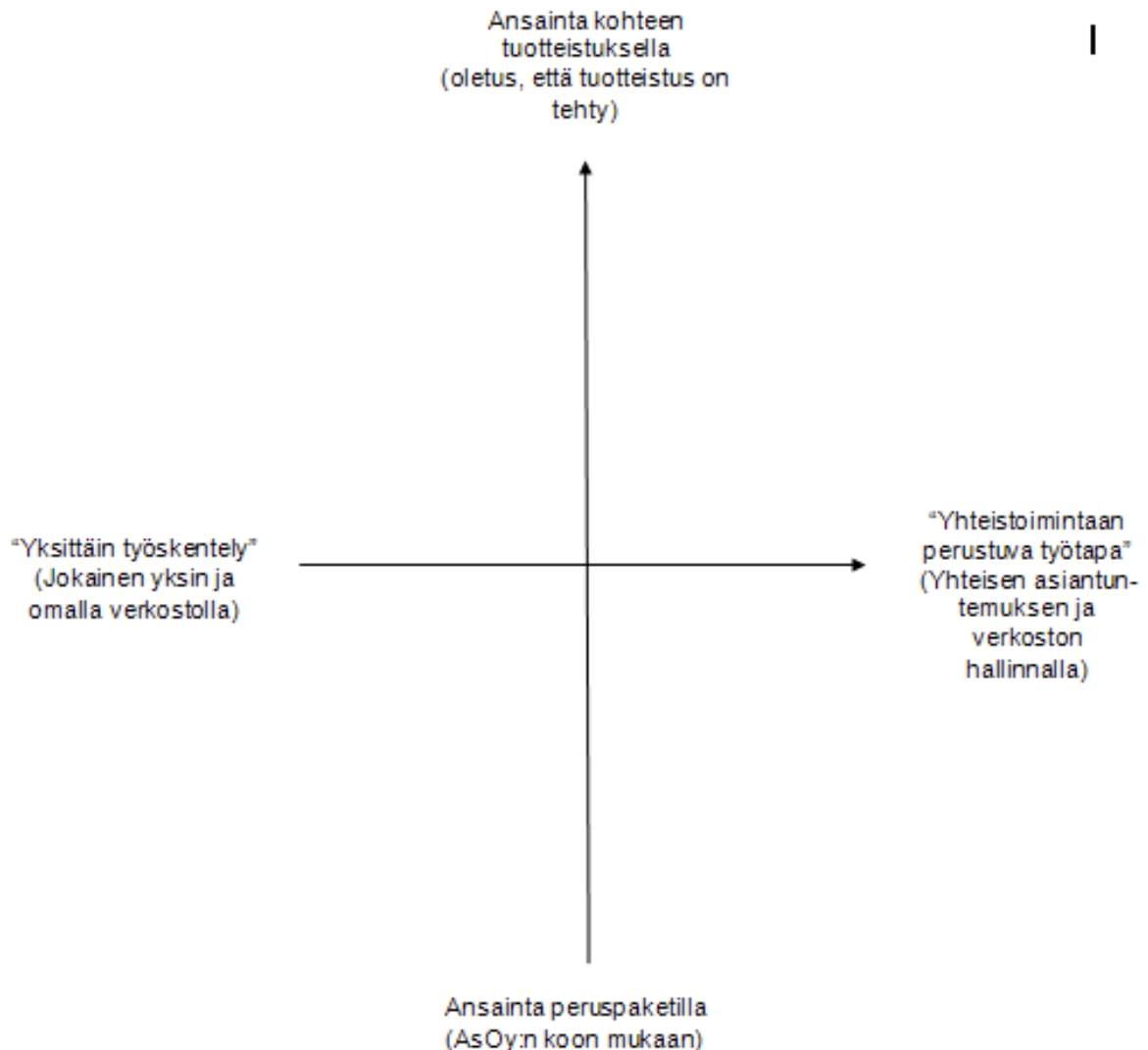
Kompetenssilaboratorion osallistujien haastatteluvideoista esiin tulleiden ongelmien ja haasteiden luokittelutaulukosta määriteltiin parityönä 10 tärkeintä ongelmaa ja haastetta. Ryhmätyön tulokset päätettiin purkaa seuraavassa istunnossa, jossa niiden joukosta valitaan neljä tärkeintä kehittämishanketta.

Taulukko x. Haastatteluissa esiin tulleiden ongelmien ja haasteiden luokittelu.

Haastatteluissa esiintulleiden ongelmien ja haasteiden luokittelu							
Haasteet, ongelmat, hankalat asiat	Ongelman tärkeys 1:stä 10:een (1= tärkein, 10= 10. tärkein)	Ongelmien hoitamiseen tai ratkaisuun liittyvät ideat tai uudet toimintatavat liittyvät seuraaviin toiminnan osa-alueisiin					
		Tekijä	Kohde	Väline	Työnjako	Yhteisö	Säännöt
1. Henkilökunnan vaihtuvuus liian suurta							
2. Taloyhtiöiden hallitukset ongelmallisia							
3. Asuinkiinteistö tai liikekiinteistö kohteena							
4. Yhtiöjärjestykset hyvin erilaisia							
5. ”Hyvä Isännöintitapa” rajoittaa vapaata kilpailua							
6. Palvelun laatu on ongelma							
7. Englannin kielen puute maastamuuttajien palvelussa							
8. Ajanpuute							
9. Riitajutut hankalia							
10. Kokemukselle isännöintikurssit eivät ole kovin hyödyllisiä							
11. Rutinitiedustelut usein ”turhia” ja aikaa vieviä							
12. Seinäjoen kirjankpito ei halua puh numeroaan porrasikäytävään							
13. Liikaa puhelinliikennettä							
14. Kun vastaan puhelimeen, en koskaan tiedä, mitä kysytään							
15. Kaupparekisteriotteet ovat rutiineja mutta vievät aikaa							

Tehtäväksi annettiin myös nelikenttäanalyysi: ryhmä 1 yksittäin työskentely –mallista ja ryhmä 2 yhteistoimintaan perustuvasta työtavasta:

- lue jaettu "AsOy Case" ja kirjaa siinä esille tulleet asiat, ongelmat ja toimintamahdollisuudet jaettuun nelikenttämalliin, jossa tarkastellaan ansainnan parantamista tuotteistamisella kahdesta eri näkökulmasta (ryhmät 1 ja 2)
- kirjaa 'mitä voisi/pitäisi tehdä' ajatus nelikenttään.



Kuva x. Nelikenttä.

Energiatehokkuus tai siihen liittyvät kehittämispalvelut eivät tulleet istunnossa esille.

6.5.3 3. kompetenssilaboratorioistunto 10.3.2009

Kolmosistunnon alussa todettiin, että viime istunnossa tehtäväksi annettu asunto-osakeyhtiötapaus ei auennut. Kolmosistunto keskittyi vision kirkastamiseen isännöitsijä X:n ehdotuksen pohjalta:

”Isännöintiyrityksen tulisi kehittyä ammattimaisesti toimivana asiantuntijaorganisaationa, jolla on huomattavat mahdollisuudet tuottaa asiakkailleen lisäarvoa, mm.

- kehittämällä asumisen palveluita
- optimoimalla kiinteistöomaisuuden elinkaarikustannuksia
- varmistamalla omaisuuden arvon säilyminen/kehittyminen.

Ammattimaisesti toimivalla yrityksellä tulisi olla:

- selkeä toimintastrategia ja tulevaisuuden visio
 - sitoutunut ja motivoitunut henkilöstö
 - toiminta organisoitu niin, että strategia kyetään panemaan käytäntöön
1. Markkinointi ja myynti hankkivat aktiivisesti oikeanlaisia asiakkaita
 2. Tuotanto on järjestetty tehokkaasti
 - palvelu on pitkälle tuotteistettu, ilmaisupalvelut on eliminoitu
 - prosessit ja työkalut ovat kunnossa
 - työnjako on tarkoituksenmukainen, yksi tai kaksi ihmistä ei hallitse kaikkea huippuammattimaisesti, joten osaamisalueita tulee kaventaa ja osaamisen tasoa nostaa, jatkuva koulutus
 - uuden asiakkaan haltuunotto on isännöintialalla haasteellista, joten siihen täytyy erityisesti panostaa.
 3. Johto, hallinto ja talous osaavat asiansa ja niillä on numerot hallussa
 - asiakas- ja tuotekohtainen kannattavuus tiedetään ja sillä ohjataan
 - henkilöstöä johdetaan kannustavasti, sitä koulutetaan ja motivoidaan ja porukka kokee olevansa parhaiden joukossa alalla.”

Keskustelua käytiin siitä, hyväksytäänkö esitetty näkemys, miten sitä mahdollisesti pitäisi korjata ja miten se sijoittuu edellisessä istunnossa esitettyyn nelikenttään. Tämän pohjalta jaettiin ryhmille kehitystehtävät. Tuotoksena tulisi syntyä 3-4 liuskan mittainen suunnitelma oman kohteen kehittämiseksi ja se myös täytyy myydä johdolle:

- nykytilanne ja sen ongelmat kehityskohteen näkökulmasta
- uuden ratkaisun periaatteet ja hyödyt
- uuden ratkaisun vaatimat toimenpiteet, resurssit ja aikataulu.

Tässä istunnossa **energiatohokkuuden kehittäminen tuli esille kohdassa 23 minuuttia:** 2008 keväällä asiakkaat pitivät Isännöinti Oy:n toimia energiatodistusten laadittamiseksi ajoissa ”ihan hyvinä”, jokunen hallitus tutki asiaa mutta jätti työn Isännöinti Oy:lle (”se on sellainen suo”). Filunkia epäiltiin, rahasammoksi luultiin, ja syksyllä kerrottiin, että energiatodistuksen saa muualta puolet halvemmalla. ”Laatuhan on kaikilla yhtä hyvä, kun on yhteinen lomake”.

6.4.4 4. kompetenssilaboratorioistunto 1.4.2009

Nelosistunnossa kuultiin johdon puheenvuoro strategisista näkymistä ja esiteltiin kehittämiskohteet:

56:40 AH	<ul style="list-style-type: none"> - Meidän ryhmällä oli tämä asiakaspalvelu, tai hallittu asiakastapahtuma. Teksti on lähetetty etukäteen. - Paperissa me hahmottelimme erilaisia asiakaspalvelutilanteita (ks. jaettu paperi) - 1.1. Asiakas tilaa asiakirjan. - 1.2. Tilaus, Isännöinti Oy:n palvelu. - 1.3. Tilaus, Taloyhtiön palvelu. - 1.4 - 1.7 Ilmoitus, vika. - 1.8 Neuvonta.
	Keskustelua asiakastapahtuman mahdollisesta hoitamisesta esim. keskustelun tuotteistaminen, eli otetaanko maksu keskustelusta asiakkaan kanssa.
1:20:10 PV	- Kysymys: voisitko toimittaa tämän materiaalin minulle, niin otan tämän esiin yhtenä asiana kun me käydään keskusteluja Trubaduurin kehittämisestä erityisesti sen vikailmoitusosiossa. Tässähän voisi olla sama idea kuin pankkien sähköisessä laskutuksessa, eli jos et maksa ajallaan, niin systeemi muistuttaa sinua uudelleen ja uudelleen.
1:21:30 SM	<ul style="list-style-type: none"> - Meidän ryhmällä oli otsikkona ”Vakiorutiinit ja niiden kehittäminen”, mutta heti alkuun täytyy sanoa, että tämän asian kehittäminen jäi ajan puutteen vuoksi melko vähälle, joten keskityimme lähinnä muutamiin vakiorutiineihin, joita asiakkaalle pitäisi tuottaa. - toisaalta, tällainen asia ei saisikaan olla yhden toimiston asia, vaan se pitäisi tehdä keskitetysti koko yrityksen puitteissa. - Työryhmämme teema kulminoituu Serenaadiin, siitä esityksemme logo, eli ideana joka tapauksessa on se, että kaikki vakiorutiinit pitäisi olla dokumentoitu sähköisessä muodossa. - Esitys on jaettu esittelyn jälkeen ”meidän palveluihin”, sitten ”palveluihin asiakkaille” ja lopuksi ”teknisiin asioihin.”
1:23:52 PV	- Kuinka paljon olette käyttäneet tätä 3.10 ”Isännöitsijän soitto- ja vastaanottoajat?”
1:23:55 SM	- Emme ole käyttäneet sitä lainkaan. Puhetta on ollut, että ottaisimme sen käyttöön ja muutama isännöitsijä on jo testannut sitä. Hallituksen pj:t ohittavat systeemin?

1:26:00 IN	- Kyllä asiakkaita pitäisi opettaa, että isännöitsijät ovat tavattavissa parhaiten sähköpostilla. En minä ainakaan halua pitää puhelinta jatkuvasti auki. Kyllä isännöitsijän pitäisi voida keskittyä olennaisiin juttuihin, eikä puhelimeen vastaamiseen.
SM	- Minusta on sama, tulevatko viestit puhelinvastaajaan vaiko sähköpostiin, pääasia on, että niihin vastataan. Eniten rutinoita tulee siitä, että asiakkaille ei ole vastattu ollenkaan, vaikka he ovat jättäneet puhelinviestejä tai lähettäneet sähköposteja. - Joka tapauksessa, näillä vakiorutiineilla tavoitellaan sitä, että näitä puheluita ja sähköposteja tulisi vähemmän ja että palvelut löytyisivät Majakasta tai muista sähköisistä dokumenteista.
1:28:55 IN	- Kannatan yhtiöiden opettamista käyttämään sähköisiä dokumentteja. Meillä oli esim. eilen erään yhtiön yhtiökokous ja olin sitä ennen lähettänyt kutsut kaikille ja kertonut osoitteet, mistä liitedokumentit löytyvät. Kokouksessa kerrottiin, että teillähän on hyvät sivut ja kaikki löytyi sieltä mm. putkistoremontin kuntoarvio. Eli, tähän on opettamista käyttämään kommunikointivälineitä.
1:29:50 AM	- Jos asiakkaalla on ongelma, joka kuuluisi yhtiön hoidettavaksi, niin pitäisi olla systeemi, josta hän pystyy myös seuraamaan, miten asian hoito edistyy. Tämä liittyy siihen, josta aikaisemmin keskusteltiin, eli että meillä pitäisi olla systeemi, johon kirjaamme pyynnöt ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet ja muut tehtävät, joista sitten laskutetaan. Nyt pitäisi olla niin, että myös asiakkaalla olisi oltava mahdollisuus päästä käsiksi näihin tietoihin soveltuvin osin, jotta hän kykenisi seuraamaan toimenpiteiden kehitystä. Vaikka Majakassa onkin se vikailmoitusosio, niin ihmiset kommunikoi sähköpostien välityksellä, jota toimintaa ei ole integroitu Majakkaan. - Systeemi olisi tehtävä niin käyttäjäystävälliseksi, että sitä myös käytettäisiin. Jos hallinnollisen rutiinin hoitamiseen menee enemmän aikaa kuin itse homman tekemiseen, niin eihän sellaista systeemiä kukaan käytä.
1:32:10 AV	- Hyvä, mennäänkö eteenpäin. Nämä kaksi esitystähän, hallittu asiakaspalvelu ja vakiorutiinit, ovat aika paljon päällekkäin meneviä asioita, ikään kuin saman asian kaksi kääntöpuolta. Mutta aikaisemmin olemme puhuneet myös näistä prosessikuvauksista, joka on tämän päivän kolmas teema.
1:32:30 IN, EH	- Me olemme Jyrkin kanssa tehneet pari esimerkkiä asiasta. Lähdimme tuotteistamaan palveluita. Tässä on kaksi käytännön esimerkkiä: Ikkuna- ja parvekekorjaus, ja vesieristyksen tarkastus. Tarkastelimme, mitä valmisteluja tällaiset asiat vaativat, sillä nämähän eivät kuulu peruspakettiin. Tarkastelimme myös, kuinka paljon näistä hankkeista on jäänyt laskuttamatta, kun ne eivät ole missään järjestelmässä. Nämä asiat pitäisi saada Tampuuriin ja kirjanpitoon ja sitä kautta sähköiseen laskutukseen. - Meillähän on tämä 'projektinhallintatuote', mutta en tiedä mitä sillä on aikoinaan ajateltu kun sinne kirjataan vain kokoukset, mutta sinnehän ne kuuluisivat myös kaikki muutkin kustannukset.
1:36:10 PV	- Tämä selvitys on hyvä lähtökohta, sillä nykyinen projektinhallintaosio pitää sisällään vain sen projektin, ja tässä on kaksi eri palikkaa. Nyt me olemme tehneet isoa pohjatyötä siihen (Yri... Timo?) ja me saadaan siitä sellainen kaavamainen esitys, mutta selkeä loppukaneetti on, että "ei sisällä kokouksia"
SM	- Minusta pitäisi selvittää, että mitä se prosenttilaskutus pitää sisällään, eli laskea tällä tavalla, mitä siihen menee todella aikaa, eli riittääkö se prosenttimäärä, jonka me laskutamme.
1:38:15 YE	- Saako kysyä, että mikä tässä ykkösesimerkissä on se summa, jonka urakoitsija laskuttaa (Vastaus: 1.6 M€). Eli tämä 250 € on mitätön summa

	kokonaislaskuun verrattuna, eikä vaikuta mitenkään kohtuuttomalta laskulta.
	- Ongelmana on, että tällaista ajankäyttöä ei ole kirjattu systeemiin, joten sen perustelu asukkaille on vaikeaa.
1:38:57 AM	- Nythän me tullaan siihen järjestelmäsystemiin. Tilaajallahan pitää olla käsitys siitä, minkälaiseen tarpeeseen sitä tietojärjestelmää ollaan hakemassa. Eli, sitä myötä kun työtä tehdään, niin siihen kirjataan tunnit ja laskutus. Nämähän ovat vakiojuttuja projekteissa. Nämähän pitäisi olla siellä meidän projektiseurannassa, eli palvelu tuotteistettuna. Ja halutessaan asiakas voi seurata työn ja kustannusten etenemistä ja kyllä asiakas ymmärtää sen, kun näkee työt eriteltyinä.
1:40 EH	- Projektit kestävät usein 2-3 tilikauden ajan ja nyt on ongelmana, että asiakas joutuu penkomaan tietoja vanhoista tilinpäätöksistä, kun tietoa ei saa projektikohtaisesti koko ajalta. Jos meillä olisi asianmukainen järjestelmä, niin me saisimme tiedot ja kopiot laskuista ensimmäisestä suunnittelupalaverista loppukatselmukseen asti.
1:40:50 AV	- Kiirehditäänkö eteenpäin, sillä päätimme antaa Pertille 5-10 minuuttia aikaa selvittää energiankäytön tehostamiseen liittyviä asioita.
1:41:05 PH	- Tässä on nyt tämmöinen yhden miehen projekti. Tässä ollaan tekemisissä kahden asian kanssa: Asteittain nousevan energianhinnan ja siitä seuraavien seikkojen kanssa, ja toisaalta meistä riippumattoman seikan eli ilmastomuutoksen kanssa. - Asia on tarkoitus hoitaa kuntoon (tai viedä eteenpäin) meistä riippumattomista seikoista EU:n toimesta. RAKLI ilmoitti tavoitteeksi 20% säästön. Myös ”Asuinkiinteistöalan energiansäästösopimus” (v. 2002) asetti tavoitteeksi 30%:n kokonaissäästön ja v. 2012 mennessä 15%:n säästön. Nyt kun sitä on mitattu 2004, 2005, 2006 ja 2007, niin säästöksi saatiin vain vähäinen lasku, eli suurin piirtein 0%. Ja pahinta oli se, että rivi- ja pientalojen sähkönkulutus on vain jatkanut nousuaan, vaikka tavoite oli päinvastainen. - Pertti esitti esimerkkejä Isännöinti Oy:n isännöimästä asuntokannasta (ks. PowerPoint esitys) ja motiiveja siitä, miten homma voitaisiin hoitaa: pakko vaiko vapaaehtoinen. - Jotkut firmat ovat ottamassa asiasta imagohyötyä (”EKO huolto- nappula” mainoksissa). Miten on Isännöinti Oy:n laita? Positiivisista esimerkeistä on kyllä näyttöjä. - Eli, tilanne on se, että ulkopuolinen asiantuntija toteuttaa asiakasyrityksissä energiainvestointeja energian säästämiseksi. Ja tulos tulee siitä, että säästöjen hyöty jaetaan, tai siitä että tämä ulkopuolinen yrittäjä takaa asiakkaalle tietyn säästön. - Itse olin 80-luvulla tekemässä tällaisia sopimuksia ja kate oli 72%. Työ oli ihmisten työtä, ei mitään taikatemppeja. - Lähes kaikki näissä hankkeissa voidaan ulkoistaa, mutta hankkeelle tarvitaan suunnittelusta ja toimeenpanosta vastaava taho, ja minä itse pitäisin teinä (Isännöinti Oy) tiukasti kiinni tästä roolista. - Meillä on myös tämä vanha kunnon Energiaekspertti, mutta se on nyt jo loppuun käytetty julkisissa vuokra-asunnoissa. Hyvä kysymys on, miksi se ei toimisi yksityisissä asunto-osakeyhtiöissä? Tämähän on suuressa määrin sosiaalista energiansäästöpolitiikkaa, sillä tässä ei puhuta mistään lisäeristyksistä. Ehkä pikkuisen lämmityksen ja ilmanvaihdon säätöjen tarkistuksia tai jopa korjaamisia, jos laitteet ovat loppuun ajettuja.
1:51:44 PH	- Nythän tämä kiinteistö- ja rakennusala on pistämässä pystyyn tämän kevään aikana ’strategisen huippuosaamisen keskittymää’, ja siellä keskeinen alue on ihminen ja ilmastomuutos, jonka kaksi oleellista osa-aluetta ovat energiatehokkuus ja yleisesti ottaen prosessit ja toimintamallit (hommaa vetää

	Rakennusteollisuus ry:n Pekkanen, mutta todennäköisesti hommalle valitaan uusi vetäjä. Mukana on 50 toimijaa, joista 7 suurinta on pistänyt 500,000 € ja muut muutama kymmenentuhatta).
1:52:33 YE	- Mikä on isännöinnin osuus tässä, tai mikä se voisi olla? PH ja ME: -aika keskeinen.
1:52:53 PV	- Tähän voisi heittää pienen yksityiskohdan, kun tein omasta taloyhtiöstämme energiatehokkuuslaskelman (-todistuksen) ja totesin siinä, että ei siinä olekaan mitään merkitystä, minkälainen se talo sinänsä on, kun panin siihen erilaisia energialukuja ja sitten todelliset käyttöluvut. Talo on A-luokassa, koska kulutus perustuu täysin energian käyttöön. Meillä on veden kulutus kohtuullista, sähkön kulutus kohtuullista, jne., eli sillä se talo menee A-luokkaan. Jos käyttölukemat olisivat keskiarvokäyttöjä, niin talon luokitus olisi aivan muu kuin A-luokka. Ilmastonmuutokseen yksilö ei voi kovin helposti vaikuttaa, mutta erilaiset yksilölliset säästöpotentiaalit ovat paljolti käyttämättä.

Tutkija oli kompetenssilaboratorion vetäjän ja prof. Engeströmin aloitteesta itse valmistellut kehittämistehtävän numero 4, jotta energiatehokkuusteemaa voitaisiin jatkaa. Kokouksessa sovittiin, että tutkija ottaa yhteyttä asiakkaan toimiston tekniseen isännöitsijään, rakennusmestari N.N.:ään ja valmistelee **seuraavaan istuntoon esityksen energiatehokkuuspalveluista.**

6.5.5 5. kompetenssilaboratorioistunto 21.4.2009

Istunnon alussa katsottiin videoleike edellisestä laboratorion ja katsottiin, onko kehittämiskohteissa päästy eteenpäin. Tutkija raportoi rakennusmestari N.N.:n kanssa käydyn keskustelun ja kehittämisen tilanteen:...

...N.N. esitti, että isännöintitoiminnassa on jo piirteitä ”suunnittelu”, ”urakointi”, ”laitetoimitukset”, ”seuranta” ja ”rahoitus” pallukoista ja esimerkiksi prosenttiperusteinen projektikokouskorvaus. Huhtanen painotti ”seuranta” pallukan tärkeyttä: investoinnista ja sen kannattavuudesta vastuun ottavan tahon saattaisi olla viisasta kehittää itselleen vahva seurantatoiminto. Mittarien käsi- ja etäluvun ja numeraalisten raporttien automatisoidun tuottamisen palveluja on saatavissa, mutta mitattujen kuukausittaisten tunnuslukujen välittömän inhimillisen seurannan, poikkeamiin puuttumisen ja syiden korjaamisen palvelukokonaisuus on harvinainen.

Pidimme mahdollisena muutaman, erityyppisiin rakennuksiin erikoistuneen ESCO-osaajan sijoittamista Isännöinti Oy:n organisaatioon ja konsultoivien palvelujen sisäistä ja asiakkaalle

myyntiä siten, että osakkaille ja omistajille osattaisiin myydä energiatehokkuuden ja aineelliset ja aineettomat hyödyt ja varmistaa toiminta siten, että sopimuksen mukaiset säästöt syntyvät.

Isännöinti Oy:n hyöty tulee 2-3 –vuotisten sopimusten säästöjen jakamisesta asiakkaan kanssa, jatkuvan seurantalupalvelutuotteen laskutuksesta ja yhä selväpiirteisemmin tuotteistettujen ”massaräätälöityjen” suunnittelun ohjauksen, urakoinnin ja laitetoimitusten valvojen valvonnan ja kokonaisuuden toimivuuden varmistamisen (Pietiläinen et al, 2007) palvelujen laskutuksesta.

Mottona voisi olla ”from percentage to performance” eli prosenttipalkkion sijaan isännöitsijä saisi projektin tuloksiin (säästöt, käytettävyys, olosuhteet) perustuvaa palkkiota.

Energiaeksperttitoiminta on toinen näkökulma ja korostaa sosiaalisen energiansäästö-potentiaalin käyttöönottoa. Tulevaisuuden energiatehokkuus on arvattavasti paljolti käyttäytymistapojen muuttamista ja arvoperustaisia valintoja. Joissain kohdin nähtäneen myös ylilyöntejä omantunnontarkan säästämisen johtaessa esimerkiksi veden ”liikasäästöön” (hajuhaitat, viemärien tukkeutuminen) ja lattialämmityksen poiskytkennän seurauksena kosteus- ja homeeriskin kasvuun.

6.6 Työn kehittäminen kompetenssilaboratoriotyöskentelyn jälkeen

Kompetenssilaboratorion viidennessä kokouksessa todettiin, ettei yksimielisesti sovittuja kolmea kehitysideaa – energiatehokkuuspalvelujen kehittämisestä ei syntynyt yksimielisyyttä – voida viedä eteenpäin pelkästään tutkitussa yksikössä, vaan ne vaativat liiketoimintayksikön johdon päätöksiä ja resursseja.

Pöytäkirjan ja videoidun istunnon ulkopuolella yksikön johto kehotti tutkijaa olemaan ottamatta energiatehokkuuspalvelujen kehittämistä puheeksi liiketoimintajohdon kanssa – yksikön henkilökunta tietäisi heti, mistä idea on tullut.

Kompetenssilaboratoriomuotoinen työskentely keskeytettiin kesäksi. Hankkeen jatkosta pyrittiin sopimaan liiketoimintajohtajan kanssa, mutta 10.-16.9.2009 häntä ei tavoitettu puhelimitse. Kiinteistöalan Koulutussäätiön – hankkeen tilaajan – projektikokouksessa 16.9.2009 todettiin, että liiketoimintojen aluejohtaja on siirtynyt yhtiön ulkopuolelle.

25.9.2009 internetistä kävi ilmi, että liiketoimintajohtaja on solminut valtakunnallisen Isännöinti Oy:n isännöintiä ja taloushallintoa koskevan koulutusyhteistyösopimuksen tutkijan työnantajan kilpailijan kanssa.

7 MITEN ISÄNNÖITSIJÄ VOISI VAPAUTUA KAKSOISSIDOKSESTA

7.1 Defensiivinen vallitsevan käytännön jatkaminen

Kompetenssilaboratorio 5:ssä käyty keskustelu osoitti, että tutkitussa isännöitsijätoimistossa on kaksi eri näkemystä energiatehokkuuspalvelujen kehittämisessä.

Yhtäältä esiin tuli **defensiivinen vallitsevan käytännön jatkaminen**, jolloin energiatehokkuustyön katsotaan kuuluvan kokonaishintaiseen sopimukseen, vaikka hyvin tiedetään, että ajankäyttötutkimuksen mukainen (Isännöinnin ammattitutkimus 2006) noin yhden tunnin panostus kuukaudessa asunto-osakeyhtiön koko elinkaarihallintaan energiatehokkuuden kehittämiseen ei mitenkään riitä ajantasaiseen lämmön, sähkön ja vedenkulutuksen seurantaan, puuttumiseen tavoitteista poikkeamisiin ja niistä johtuvien korjaustoimenpiteiden teettämiseen ja valvontaan.

Ote kompetenssilaboratorio 5:n videosta (30:01-31:32):

SM: ”Mutta tota, tossa tuli joitakin asioita esille... että silloin kun me puhutaan asunto-oy-maailmasta ja kaikista uusista asioista mitä niille tarjoo, niin niin tota kyl ne poikkeuksetta on aina aina melkein sitä, että että että tota sieltä tulee tämmöstä vastakkainasettelua...”

Tutkija: ”Mm-y”.

SM: ”... epäilyä...”

Tutkija: ”Mm-y”.

SM: ”...kaikkea tämmöstä. Tai sit se heijastuu sitten isännöitsijän toiminnan kautta, minkä myös totesit, että jos isännöitsijää muutenkin epäillään kaikesta, niin jos siellä menee esittämään jotain tämmöistä, niin tota ei varmasti aiheuta mitään ilonkiljahduksia sen hallituksen kokouksissa. Sitten tämmösen sopimuksen... mä ainakin noin yhtäkkiä toteisin, että ainakin 50% meidän hallituksista heti kättelyssä toteisi, kun niille menis sanomaan että tehdään tällainen fifty-fifty-, sixty- fifty –sopimus energiansäästöä seuraavan kahden-kolmen vuoden aikana, että sehän kuuluu sun hommiin ja meidän sopimuksessa sanotaan, että että tota nää hommat pitää jo hoitaa muutenkin, että isännöitsijä seuraa energian ja veden kulutusta ja puuttuu siihen. Mitä sä vielä haluat siitä lisää rahaa? Et kaiken kaikkiaan näen tän bisneksen aika tota...”

7.2 Ekspansiivinen uusien palvelujen tuotteistaminen ja erillishinnoittelu

Toisaalta katsottiin, että vanhasta käytännöstä voidaan luopua, **tuotteistaa uudet palvelut ja neuvotella uusi sopimus, jossa lisäarvoa tuottavat palvelut hinnoitellaan erikseen.**

Ote kompetenssilaboratorio 5:n videosta (31:33-32:20):

AM: ”Tässähän nyt tullaan ihan ihan siihen perusasiaan eli isännöintipalvelun tuotteistamiseen. Nää on sopimuskumppanien välisiä asioita, että minkälaisilla sopimuksilla sitä palvelua myydään – että sehän on sitä vanhaa ajattelua, että myydään könttähinnalla vaan, ja se on isännöintiä. Mutta ei se o minun mielestäni kovin hedelmällinen lähtökohta luoda tästä ammattimaista, vähän korkeammalle tasolle nousevaa niinku palvelutuotantoa ylipäätänsä. Et jos jumittaudutaan siihen ajatukseen, niin kaikenlainen kehittäminen on aika vaikeaa.”