

2020 Isännöinnin ammattilaiset



Sisältö

1 Johdanto	3
Isännöinnin merkitys hyvän asumisen takaajana vahvistuu	5
2 Keskeiset tulokset	6
3 Tutkimusaineiston kuvaus	8
3.1 Taustatiedot	8
3.2 Koulutus	10
3.3 Työnantajatiedot	11
4 Isännöinnin ammattilaisten työaika	12
4.1 Työajan jakautuminen eri tehtäviin	13
4.2 Tyytyväisyys työaikoihin	14
4.3 Koronan vaikutuksia työajan pituuteen	17
4.4 Työajan käyttö	18
4.5 Työssä jaksaminen	20
5 Työn sisältö	21
5.1 Tyytyväisyys työhön	21
5.2 Työn sisältöön vaikuttavien tekijöiden merkitys	23
5.3 Työn parhaat puolet ja muutostarpeet	25
5.4 Isännöitsijän ammatin suositteluhaluus	29
6 Ansiotaso	31
6.1 Palkka ja kokonaisansiot	31
6.2 Tyytyväisyys ansiotasoon	34
7 Tulevaisuudennäkymät	36
7.1 Koronan mukanaan tuomat muutokset	38
7.2 Kouluttautuminen	39
7.3 Isännöintialan tulevaisuuden muutostarpeet	42

1 Johdanto

Jarno Tuimala, Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Korona-aika on tuonut muutoksia taloyhtiöiden toimintaan. Se on osittain kiristänyt tunnelmia, kun entistä useammat joutuvat viettämään päivät kotosalla. Etätyöt ja etäopiskelu ovat tuoneet elämää taloyhtiöihin ennen näkemättömällä tavalla. Se on aiheuttanut monenlaisia uusia haasteita arjen asu-miseen mutta samalla etäyhteydenpito on tarjonnut isännöintialalle paljon odotetun mahdollisuu-den kehittää omaa toimintaa.

Niin yhtiökokousten pitäminen kuin muunlainen työnteko etäyhteyksien avulla on tervetullut mah-dollisuus monille isännöinnin ammattilaisille. Mutta onko se hyödyttänyt kaikkia ja miten teknologi-set ratkaisut on kyetty valjastamaan uudenslaisiin asiakaslähtöisiin palveluihin? Onko työnteosta tullut entistä hektisempää vai vapauttaako etäyhteydet työaika taloyhtiöiden muiden asioiden hoitoon?

Mitä kuuluu ympäristötietoisuudelle ja energiatehokkuusvaatimuksille, jotka haastavat uuden tekno-logian tavoin isännöintialan ammattilaisten osaamisen. Koronan myötä tarvitsemme myös entistä enemmän tietoa siitä, miten työ koetaan tänä päivänä. Vaikuttaako asiakkaiden muuttuvat tarpeet ammattikuvaan? Hakeutuuko alalle tarpeeksi uutta työvoimaa? Kaipaamme myös alan ammattilais-ten näkemyksiä siitä, miten tehdä alasta entistä houkuttelevamman kumoamalla mahdollisia vääriä käsityksiä, joita isännöintialalla työskentelystä liikkuu.

Valtakunnallinen seurantakysely

Isännöinnin ammattilaiset –kyselytutkimus teetetään Kiinkon toimesta jo viidettä kertaa. Ensimmäisen kerran tutkimus tehtiin vuonna 2007 ja sitä seurasivat vuosien 2010, 2014 ja 2017 seuranta-tutkimukset. Tänä vuonna olemme laajentaneet kohderyhmää aikaisemmin mukana olleiden isän-nöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien lisäksi myös kiinteistösihteereihin ja kirjanpitäjiin. Tulokset ovat vertailukelpoisia kolmen edellisen ryhmän osalta.

Tutkimuksessa selvitetään edellisten kertojen tavoin sitä, miten isännöintialan ammattilaiset itse ko-kevat ammattinsa ja työnsä. Tänä vuonna päähuomio on kiinnitetty koronan ja teknologisten rat-kaisujen mukanaan tuomiin muutoksiin ja näkemyksiin ammattitaidon kehittämisestä. Tutkimuksen toteutti Kiinteistöalan Koulutussäätiön toimeksiannosta Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutussäätiö rahoitti tutkimuksen.

Vastaajien osoitteiden lähteenä käytettiin koko valtakunnan käsittävää Kiinko-rekisteriä (Kiinteistö-
alan Koulutussäätiön ja Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:n asiakasrekisteri) ja Isännöintiliiton jäsen-
rekisteriä. 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 on vakiinnuttanut paikkansa suuren myllerryksen jälkeen; isännöinnin erikoi-sammattitutkinto on otettu hyvin vastaan, ja sen on suorittanut jo useita satoja ammattilaisia. Taus-talla vaikuttavat asiakkaiden luottamuksen tarve, tietoisuus osaamisen jatkuvasta kehittämisestä sekä
yleinen tavoite lisätä isännöitsijöiden ammattiosaamista. Tähän liittyy heidän sitouttaminen ammatil-liseen eettisyyteen eli hyvän isännöintitavan mukaiseen toimintaan ja alan oman toiveen mukaisesti
yrittäjyyteen.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus ja Koulutussäätiö

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy ja Kiinteistöalan Koulutussäätiö (joista käytetään yleisesti nimeä
Kiinko) tarjoavat lisä- ja täydennyskoulutusta sekä ammattitutkintoja kiinteistöalan ammateissa toi-miville ja alalle hakeutuville. Koulutuskeskus tarjoaa ajankohtaiskoulutuspalveluja, ja Koulutussäätiö
järjestää tutkinto- ja pätevöittämistavoitteista koulutusta alan ammattilaisille.

Kiinteistöalan Koulutussäätiö järjestää ylläpitämässään oppilaitoksessa pitkäkestoisia koulutuksia, tutkintoja, ammatti- ja erikoisammattitutkintoja kattavasti kiinteistöalan osa-alueilla. Koulutustoiminta on pääosin aikuisten ammatillista lisäkoulutusta johtotehtävistä suoritustason tehtäviin. Opin-
tomoduuleja järjestetään myös muille aikuis- ja nuorisopuolen julkisille ja yksityisille oppilaitoksille, ammattikorkeakouluille, korkeakouluille ja yliopistoille. Päätoimialansa lisäksi oppilaitos tarjoaa myös muuta alaan liittyvää yrityskoulutusta sekä harjoittaa alan tutkimus- ja kehitystoimintaa.

Kaikella toiminnallaan Koulutussäätiö haluaa tuottaa asiakkailleen lisäarvoa ja edistää alan yritysten, yhteisöjen ja ammattilaisten menestystä ja arvostusta. Kiinteistöalan Koulutussäätiö 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 17.11.2020

KIINTEISTÖALAN KOULUTUSSÄÄTIÖ

Jarno Tuimala
toimitusjohtaja

Isännöinnin merkitys hyvän asumisen takaajana vahvistuu

Toimitusjohtaja Mia Koro-Kanerva, Isännöintiliitto

Isännöintipalvelut tuotetaan koko isännöintiyrityksen tiimityönä, vaikka asiakkaille hallinnollinen isännöitsijä näkyikin isännöintiyrityksen käyntikorttina. Siksi Isännöinnin ammattilaiset -tutkimus kattaa nyt ensimmäistä kertaa kaikki isännöintialan toimihenkilöt.

Isännöintialan ammattilainen on tärkeä vaikuttaja, jolla on vastuullinen työ, hyvät etenemismahdollisuudet alan sisällä ja verrattain hyvä ansiotaso. Hän kokee työnsä tärkeäksi. Mielikuva isännöinnistä ja varsinkin isännöitsijän työstä miesten alana ei pidä enää paikkaansa. Isännöinnin ammattilaiset 2020 -tutkimukseen vastanneiden perusteellakin naisia on tullut alalle lisää.

Isännöitsijältä vaaditaan johtajuutta, ja hän pääsee parhaimmillaan kehittämään taloyhtiötä pitkäjänteisesti ja tavoitteellisesti yhteistyössä taloyhtiöiden hallitusten kanssa. Iso osa työtä on viestintää ja kommunikointia asiakkaiden kanssa. Hyvällä viestinnällä ja vuorovaikutustaidoilla työssä onnistuu todennäköisimmin.

Isännöintialan pitkään jatkunut haaste on, että merkittävä osa tekijöistä on jäämässä eläkkeelle, ja uusia tekijöitä tarvitaan jatkuvasti lisää asiakkuuksien hoitamiseksi. Taloyhtiöillä on paljon velvollisuuksia, ja moni alalla tekee huomattavan pitkää päivää. Koronaepidemia vaikutti isännöintialan työjärjestelyihin positiivisesti. Etätyömahdollisuudet ovat parantuneet, ja yhtiökokouksia ja taloyhtiöiden hallituksen kokouksia pidetään etäyhteyksin varmasti jatkossakin.

Isännöinnillä on iso jalanjälki

Suomessa toimii noin 800–1000 isännöintiyritystä, joissa työskentelee yhteensä noin 5000 isännöinnin ammattilaista. He vaikuttavat noin 2,7 miljoonan suomalaisen kerros- ja rivitaloasukkaan elämään. Yksi isännöitsijä hoitaa keskimäärin noin 100 miljoonan euron asunto-omaisuutta.

Asumisen isot haasteet lisäävät ammattimaisen isännöinnin kysyntää. Korjausrakentaminen lisääntyy, sillä suuri osa Suomen käytössä olevasta asutokannasta on rakennettu 1970-luvulla ja on nyt korjausiässä. Kiinteistöjen energiataloutta pitää parantaa, koska Suomi on sitoutunut kansainvälisiin hiilineutraaliustavoitteisiin. Väestöään menettävillä alueilla joudutaan pohtimaan, miten taloyhtiön korjaushankkeet rahoitetaan. Taitavalla ja suunnitelmallisella isännöinnillä on iso merkitys siinä, mitä kiinteistöjä rahoitetaan tulevana vuosikymmeninä ja mitä ei.

Isännöintiala on kiinnostavassa vaiheessa, sillä ympäröivä yhteiskunta, palvelut ja toimintatavat digitalisoituvat. Hyvät työllisyysnäkyvät varmasti kiinnostavat uraansa suunnittelevia. Jos haluat vastuullisen työn, jossa pääset tekemään töitä ihmisten kanssa ja näkemään hyvän työsi tulokset sekä vastaamaan osaltasi satojen miljardien eurojen arvoisesta kansallisomaisuudesta, isännöintiala on sinulle oikea uravalinta. Antoisia hetkiä Isännöinnin ammattilaiset 2020 -tutkimuksen parissa.

Isännöintiliitto vaikuttaa isännöinnin arvostuksen parantamiseksi ja maailman parhaan asumisen edistämiseksi. Jäsenille on tarjolla työkaluja, neuvontaa, koulutuksia ja verkostoitumismahdollisuuksia, jotta he voivat syventää asiantuntemustaan ja onnistua työssään. Lue lisää: isannointiliitto.fi

2 Keskeiset tulokset

Virpi Slotte, Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Isännöintiä tekee ammattilaisten tiimi

Taloyhtiöiden asioita hoitaa suuri joukko ammattilaisia. Isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien lisäksi heitä on useat asiakaspalvelutyötä tekevät kirjanpitäjät ja kiinteistösihteerit. Kaksi viimeksi mainittua ryhmää on mukana Isännöinnin ammattilaiset -tutkimuksessa ensimmäistä kertaa.

Siksi vertailtaessa tuloksia aikaisempiin tuloksiin sisällyttämme niihin isännöitsijät, tekniset isännöitsijät ja johtajat, jotka ovat olleet kohderyhmänä myös aikaisempina vuosina. Tähän tutkimukseen heitä vastasi yhteensä 661. Kasvua vuoden 2017 vastaajamääriin on huikeat 61 %. Kiinteistösihteereiden ja kirjanpitäjien vastauksia kertyi 179.

Koronan mukanaan tuomia muutoksia

Korona muutti miljoonien suomalaisten työntekoa. Kysyttäessä isännöinnin ammattilaisilta koronan vaikutusta työpäivien pidentymiseen havaittiin suuria eroja eri vastaajien kesken. Isännöitsijöistä kolmannes koki työaikansa pidentyneen ja 42 % kertoi sen vähentyneen pandemian vuoksi. Kirjanpitäjät ja kiinteistösihteerit arvioivat työaikansa vähentyneen tätäkin yleisemmin (64 %) ja työtuntien lisääntymisen kokemuksia oli vain vajaalla viidenneksellä.

Työajan lyhentyminen liittyy ainakin osittain siihen, että korona lisäsi mahdollisuuksia tehdä etätöitä. Näin myös isännöinnin ammattilaisten keskuudessa. Kirjanpitäjistä ja kiinteistösihteereistä reilu puolet (54 %) ja isännöitsijöistä valtaosa (72 %) ilmoitti että heillä on hyvät mahdollisuudet työskennellä myös muualla kuin toimistolla. Isännöitsijöiden osalta (ka=3.95 asteikolla 1-5) muutos mahdollisuuksien lisääntymiseen on selkeä vuoden 2017 tuloksiin verrattuna (ka= 3.42) ja vastaa samalla monien toiveisiin. Tämä ilmeni useissa avoimissa vastauksissa.

Hieman reilu puolet kaikista vastaajista arvioi koronan tuoneen pysyviä vaikutuksia toimialan työtehtäviin. Luku on täysin sama (58 %) niiden keskuudessa, jotka kertoivat koronan nostaneen esiin uusia osaamistarpeita. Isännöitsijöistä 62 % ja alan muista ammattilaisista 43 % nosti uudenlaiset osaamistarpeet esille.

Tulevaisuuden näkymissä sekä luottamusta että epävarmuutta

Isännöintialan työllisyysnäköymät nähdään edellisten tutkimuskertojen tavoin edelleen erittäin hyvinä – joka toinen vastaaja pitää työllisyysnäköymiä hyvinä ja 37 % erinomaisina. Luottamus alan tulevaisuuteen ei ole kuitenkaan aivan yhtä korkealla tasolla kuin vuonna 2017, jolloin puolet alan ammattilaisista koki isännöintialan tulevaisuuden työllisyysnäköymät hyvinä. Vastaavanlainen notkahdus oli nähtävissä myös vuonna 2014, mikä heijasteli alati kasvavaa tarvetta uudistua ja vastata ympäröivän yhteiskunnan muuttumisen mukanaan tuomiin asumisen haasteisiin.

Mielekästä työtä, jossa opitaan koko ajan uutta

Isännöinnin ammattilaiset kokevat tekevänsä mielekästä työtä, jolla on merkitystä siihen, miten asuminen arki saadaan sujumaan. Tyytyväisyys työn sisältöön kumpuaa ennen kaikkea siitä, että alan ammattilaiset kokevat hallitsevan työnsä, sitä pidetään mielenkiintoisena, sopivan haastavana, vaihtelevana sekä sellaisena, jossa opitaan koko ajan jotain uutta. Kokemukset ovat yhteisiä kaikille alalla toimiville.

Oppimiseen ja ammattitaidon kehittymiseen liittyen on oleellista, että isännöinnin ammattilaiset ovat tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiinsa. Isännöitsijöiden osalta tilanne onkin hyvä 61 % kohdalla mutta 14 % vastaajista kokee, ettei mahdollisuuksia ole tarjolla riittävästi. Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien osalta vastaavat luvut ovat 54 % ja 19 %.

Alan kaikkien vastausten perusteella tämän taustalla näyttäisi vaikuttavan ennen kaikkea ajan puute, mutta jossain määrin myös työnantajien haluttomuus kustantaa / kannustaa koulutukseen osallistumista.

Sähköiset järjestelmät tulivat jäädäkseen

Otsikko on suora lainaus erään vastaajan näkemyksestä kehittää ja ylläpitää työelämässä tarvittavaa ammattitaitoa. Digitaalisuuden hyödyntämistä, liittyen yleisesti palveluihin, ansaintamalleihin sekä sisäisiin prosesseihin, pidettiin yhtenä tärkeimmistä tekijöistä isännöintialan tulevaisuuden kannalta. Kaikista vastaajista 90 % oli tätä mieltä.

Isännöintialan koulutuksen nähtiin yleisesti vastaavan työelämän tarpeita hyvin. Alan ammattilaisilla oli kuitenkin monenlaisia käytännön työtehtävistä lähteviä tarpeita, joista myös avoimien vastausten perusteella yleisemmin nousi "isännöintityössä käytettävien tietokoneohjelmistojen" käytön osaaminen. Koronan myötä peräänkuulutettiin erilaisten digiratkaisujen koulutuksen tarpeellisuutta: "Kokousten pito etänä piti opetella pikavauhtia ja tietysti myös kouluttaa asiakkaat tähän".

Vastauksissa painotettiin yleisesti sitä, että työ tekijäänsä opettaa. Vaikka myös sähköisten järjestelmien käytön oppii tekemällä, jatkuvan kouluttautumisen nähtiin vahvistavan osaamista. Ajatus tiivistyy hyvin vastauksessa, jonka mukaan työelämän tarpeiden muuttuessa ja kehittyessä omat ja yrityksen "tiedot vanhenevat ja kehitys kehittyi, jollei niitä päivitä."

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 kokemusta voimakkaasti. Isännöitsijöiden osalta keskimääräinen tyytyväisyys johtamiseen on kohonnut jonkin verran ($ka=3.33$) verrattuna vuoteen 2017 ($ka=3.23$). Kirjanpitäjien ja kiinteistösihteerien osalta tyytyväisyys työyhteisön johtamiseen ei ole aivan yhtä hyvällä tasolla ($ka= 2.96$).

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

Isännöintialan muutostarpeet edelleen mittavia

Isännöintialan muutostarpeista ollaan voimakkaan yksimielisiä. Alan maineen ja tietoisuuden kasvattaminen, osaavan työvoiman houkuttelu alalle sekä digitaalisuuden hyödyntäminen nousivat tärkeimmiksi tekijöiksi. Myös henkilöstöjohtaminen ja esimiestyön kehittäminen sekä isännöitsijän pätevyysvaatimusten määrittely nähtiin erittäin tärkeinä. Selvästi harvempi sen sijaan katsoo, että energiatehokkuuteen ja kestäväen kehityksen osaamiseen panostaminen on koko alan kannalta kriittisen tärkeää, mikä ei liene aivan linjassa alan maineen kehittämisen kanssa.

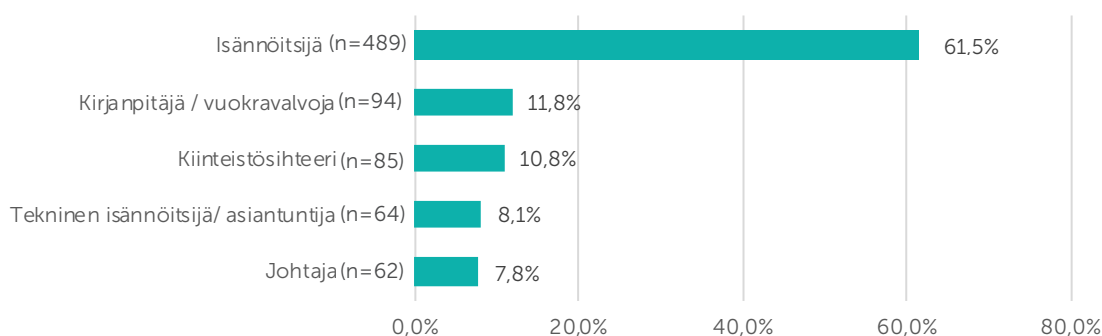
Muutostarpeita isännöintityön arkeen nähdään olevan paljon. Erityisesti työn organisoimista, käytännössä tehtävien eriyttämistä, tulisi kehittää merkittävästi. Asiakaspalvelutehtävien uudelleenorganisoimisen uskotaan tuovan apua kiireeseen ja keskeytyksiin. Kiireen kasaantuminen ja työn tasapuolinen jakautuminen kaikille viikonpäiville ja kuukausille puhuttikin monia. Kevätkausi on todella kiireinen ja syksy melko hiljainen. Korona-aika jakoi tekemistä syksyllekin ja tämä herätti toiveen siitä, että "näin voisi olla joka vuosi".

3 Tutkimusaineiston kuvaus

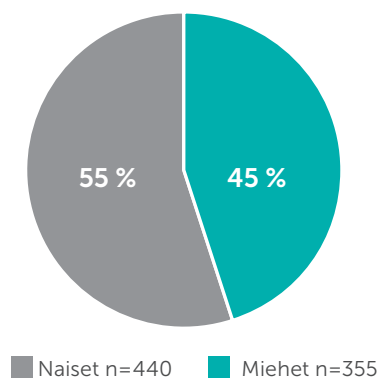
3.1 | Taustatiedot

Isännöinnin ammattilaiset 2020 tutkimukseen vastasi yhteensä 795 henkilöä. Heistä päätoimista isännöintityötä tekee 77 % (n=616), kirjanpitäjien ja kiinteistösihteerien töitä tekee 23 % (n=179).

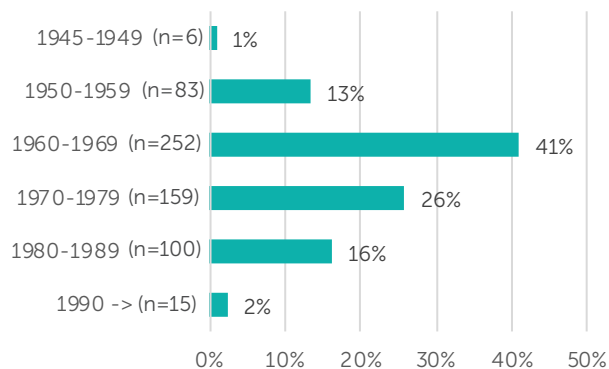
Työnkuva (kaikki vastaajat)



Sukupuoli

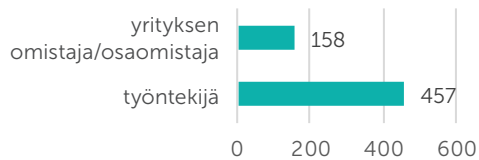


Syntymävuosi



Keskiarvo: 1970, mediaani 1968
- keskiarvo miehet: 1969
- keskiarvo naiset 1971

Asema yrityksessä

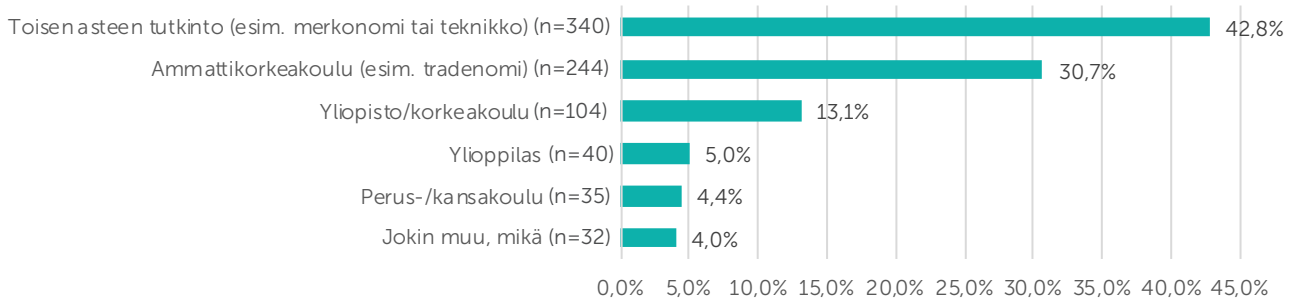


Naisten osuus koko isännöinnin ammattilaisten vastaajajoukossa on 55 %. Kun osuutta katsotaan isännöintityötä tekevien osalta (43 %) määrä on edelleen selvästi suurempi kuin minään aikaisempina vuosina, jolloin tutkimus on toteutettu. Vuosien 2007, 2010, 2014 ja 2017 aikana naisten osuus on vaihdellut tasaisesti 30 - 34 % välillä, jolloin tulos selittynee huonosti pelkästään naisten vastaamisaktiivisuuden lisääntymisellä. Pitkään esillä ollut toive alan nuorentumisesta ja naisistumisesta näyttää siis hyvää vauhtia toteutuvan ainakin jälkimmäisen osalta. Nuorentumisen suhteen muutosta ei sen sijaan ole tapahtunut ainakaan vastaajajoukon perusteella. Keskiarvo pyörii sitkeästi 50 ikävuoden kohdalla, ollen miesten osalta joitakin vuosia enemmän ja naisten osalta pari vuotta alhaisempi.

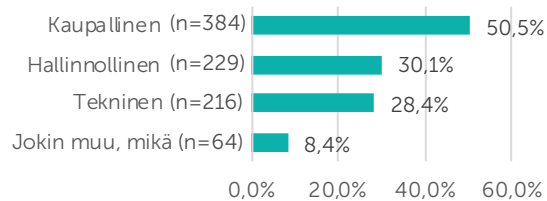
Tuloksissa näkyy vastaajien työpaikkojen jonkin verran suurempi henkilöstömäärä aikaisempiin tutkimuskertoihin verrattuna. Työpaikan koon mediaani on 13 henkilöä, kun se vuonna 2017 oli vain 10. Nyt 22 % vastaajista työskentelee yli 50 henkilön työpaikoilla, kun vuonna 2017 näin suurissa yrityksissä työskenteli vain 5 % vastaajista.

3.2 | Koulutus

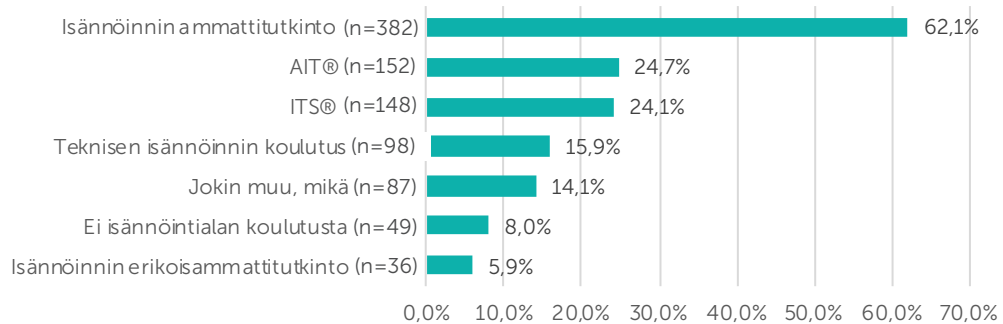
Koulutustaso



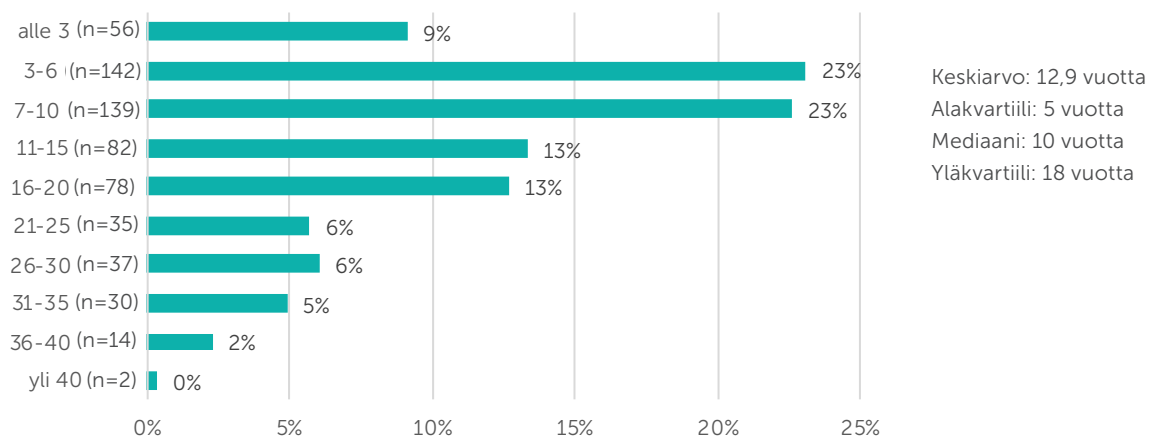
Koulutusala



Isännöintialan koulutus

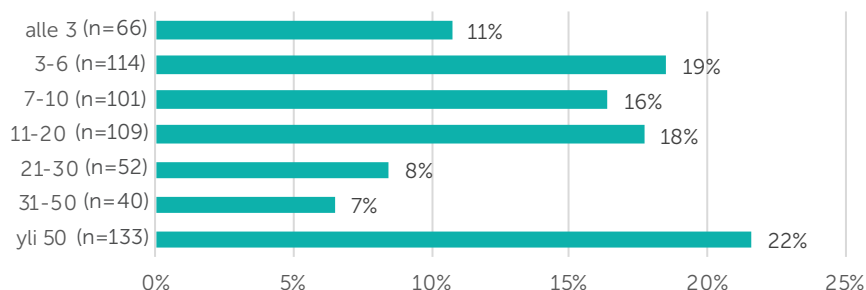


Työkokemus isännöintialalta (Isännöitsijät, tekn. isännöitsijät ja johtajat, n=616)

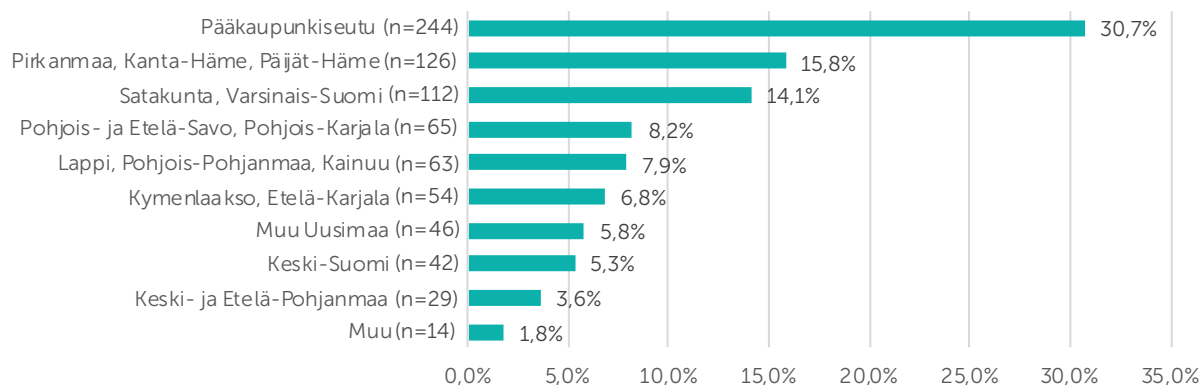


3.3 | Työnantajatiedot

Isännöintitehtäviä tekevän henkilöstön määrä yrityksessä, jossa työskentelee (n=616)



Sijainti



4 Isännöinnin ammattilaisten työaika

Isännöinnin ammattilaisten työajoissa ei näy muutosta lyhyempiin työpäiviin. Päinvastoin tulokset osoittavat isännöitsijöiden tekevän edelleen keskimäärin säännöllistä työaika pidempiä päiviä. Tämän aineiston perusteella pisimpiä työpäiviä tekevät yrityksen omistajat ja esimiesasemassa toimivat alan ammattilaiset. Miesten työtunnit ovat lisääntyneet kolmen vuoden takaisiin tuloksiin verrattuna, mutta naisten osalta hienoisesti laskeneet.

Jotta luvut ovat vertailukelpoisia edellisiin vuosiin, vuosikohtaisten lukujen taulukossa (2006-2020) on käytetty isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien yhteisiä keskiarvoja. Vuoden 2020 aineiston osalta vastaajien määrä näiden ammattilaisten osalta on 616.

Isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien keskimääräinen viikkotyöaika viimeisen vuoden aikana (h, sisältäen kokoukset)

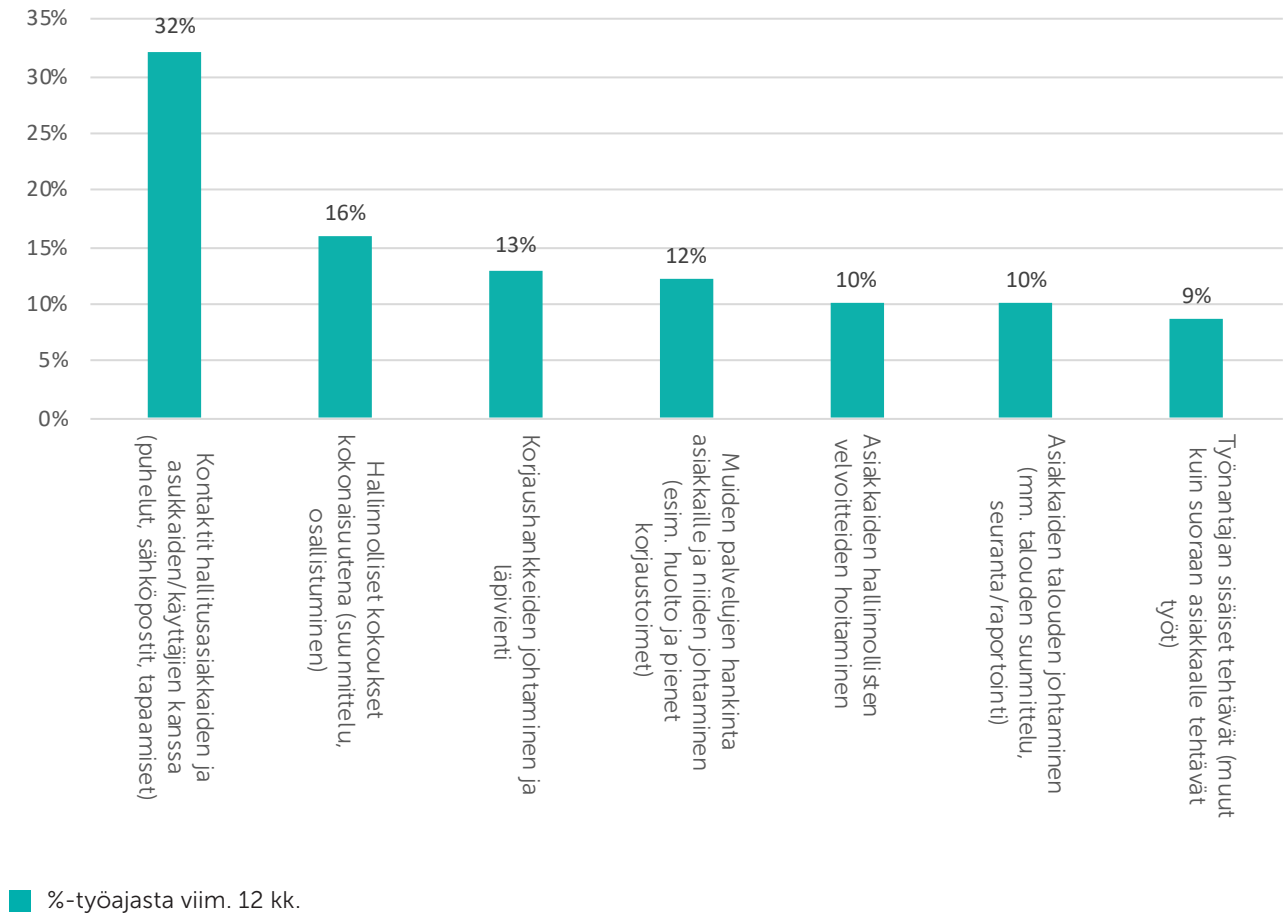
Vuosi	Keskiarvo	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili
2020	43,5	40	42	47
2017	43	40	43	48,75
2014	43,3	40	45	50
2009	42,6	39	42	49
2006	41,4	38	40	47

Vuoden 2020 aineistossa kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien keskimääräinen työaika näyttää pysyttelevän hyvinkin lähellä 7,5 tunnin päiviä, jotka ovat selvästi lyhyempiä kuin isännöitsijöiden ja johtajien työpäivät.

Työajat 2020	keskiarvo
Isännöitsijä	43,9
Tekn. isännöitsijä	40,5
Kiinteistösihteerit	37,5
Kirjanpitäjä	36,5
Johtaja	43,2

Viikkotyöaika eri vastaajaryhmissä	2017	2020
Mies	43,4	44,2
Nainen	43,8	43,3
Esimiesasemassa työskentelevät	43,2	45,5
Työntekijä	42,9	42,7
Yrityksen omistaja / osaomistaja	43	47,5
Pääkaupunkiseutu	42,8	44,4
Muu Uusimaa	42,5	41,7
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme	44,1	43,7
Kymenlaakso, Etelä-Karjala	43,1	41,9
Satakunta, Varsinais-Suomi	43,1	44,9
Keski-Suomi	42,6	44,2
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa	44,3	42,6
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala	44,1	42,9
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu	41	42,8

4.1 | Työajan jakautuminen eri tehtäviin

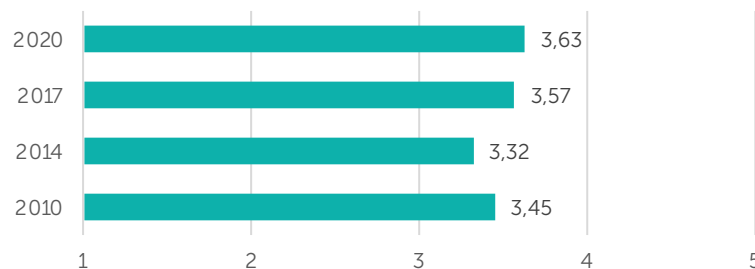


4.2 | Tyytyväisyys työaikoihin

Isännöitsijöiden kokonaistyytyväisyys työaikoihin on edelleen kohentunut kolmen vuoden takaisista tuloksista. Saadut vastaukset osoittavat, että isännöitsijöissä suurin osa on työaikoihinsa joko hyvin tai siihen erittäin tyytyväisiä sekä pieni joukko erittäin tyytymättömiä. Lisäksi joka neljäs vastaajista (24 %) kokee asioiden olevan jotain siltä väliltä.

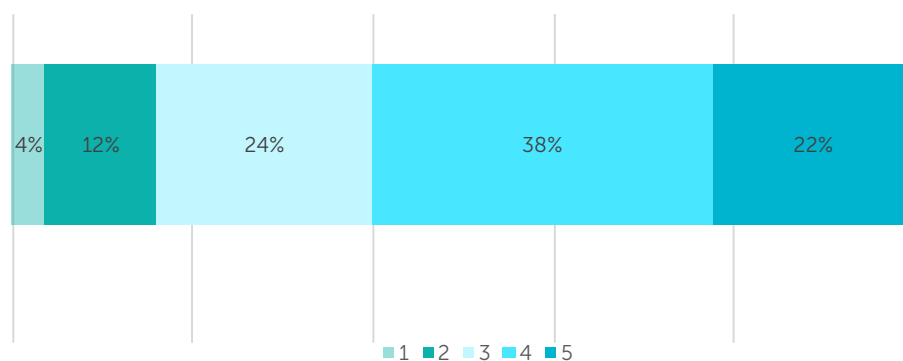
Vuosikohtaisten lukujen taulukossa (2006-2020) on käytetty isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien yhteisiä keskiarvoja. Näin luvut ovat vertailukelpoisia edellisiin vuosiin. Vuoden 2020 aineiston osalta vastaajien määrä on 616.

1= Hyvin tyytymätön, 5= Hyvin tyytyväinen



Isännöitsijöiden tyytyväisyys työaikoihinsa vuonna 2020

1= Hyvin tyytymätön, 5= Hyvin tyytyväinen



Vastausten jakautuminen 1-5
(n=616)

Tyytyväisyys työaikoihin eri vastaajaryhmissä

1= Hyvin tyytymätön, 5= Hyvin tyytyväinen

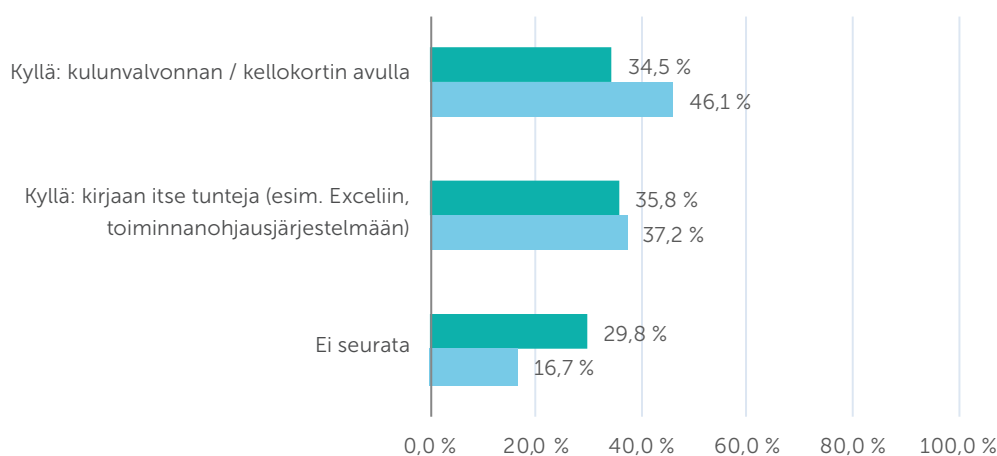
Viikkotyöaika eri vastaajaryhmissä		2017	2020
Sukupuoli	Nainen	3,64	3,69
	Mies	3,54	3,77
Asema	Työntekijä	3,57	3,78
	Yrityksen omistaja / osaomistaja	3,69	3,57
Alue	Pääkaupunkiseutu	3,51	3,73
	Muu Uusimaa	3,75	3,85
	Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme	3,64	3,62
	Kymenlaakso, Etelä-Karjala	3,83	3,70
	Satakunta, Varsinais-Suomi	3,54	3,61
	Keski-Suomi	3,68	3,83
	Keski- ja Etelä-Pohjanmaa	3,36	3,72
	Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala	3,25	3,98
	Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu	3,38	3,761

Työajan seuranta:	2017	2020
Kyllä: kulunvalvonnan / kellokortin avulla	3,70	3,82
Kyllä: kirjaan itse tunteja (esim. Exceliin, toiminnan-ohjausjärjestelmään)	3,54	3,70
Ei seurata	3,54	3,65

Työmäärä / vko	2017	2020
Yli 40 tuntia / vko	3,43	3,30
Alle 40 tuntia / vko	3,89	4,08

Työajan seuranta

Työajan seurannan suhteen isännöintiala on kokenut selvän parannuksen viime vuosien aikana. Kun vuonna 2017 lähes puolet isännöitsijöistä (47 %) kertoi, että heidän työaikaansa ei seurata lainkaan, luku on pudonnut vuonna 2020 alle kolmannekseen (30 %). Samanaikaisesti kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien keskuudessa työajanseurantajärjestelmien tai omien excel-kirjausten ulkopuolelle jää vain 17 % vastaajista.



■ Isännöitsijät, tek.is. ja joht. (ka: 1,95, Hajonta: 0,8) (n=615)

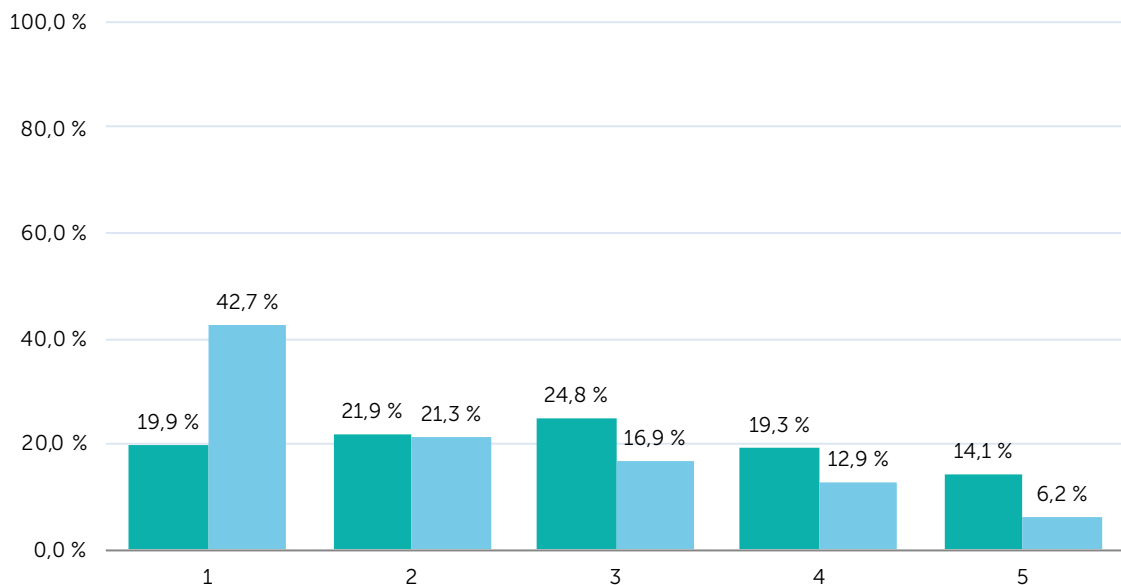
■ Kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät (ka: 1,71, Hajonta: 0,74) (n=180)

4.3 | Koronan vaikutuksia työajan pituuteen

Kysymykseen Koronan vaikutuksista työajan pituuteen saatiin hyvin vaihtelevia vastauksia. Isännöitsijöistä joka kolmas (33 %) koki pandemian lisänneen entisestään työpäivien pituutta kun samanlaisesti 42 % koki sen vähentäneen työaikaansa. Avoimien vastausten perusteella useimmin mainitut syyt liittyivät lisääntyneeseen etätööhön ja erityisesti etäkokousten pitämiseen. Molempien toivottiin jäävän pysyväksi toimintatavaksi. Vastaavanlaisia toiveita löytyi myös kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien keskuudessa, joiden osalta peräti 64 % koki työaikaansa lyhentyneen koronan ilmenemisen myötä. Heidänkin keskuudessaan kuitenkin joka viides (19 %) koki koronan vaikutukset lisääntyneenä työaikana.

Korona pidensi työpäiviäni

1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä



■ Isännöitsijät, tek.is. ja joht. (ka.=2,86, n=612)

■ Kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät (ka.=1,28, n=178)

4.4 | Työajan käyttö

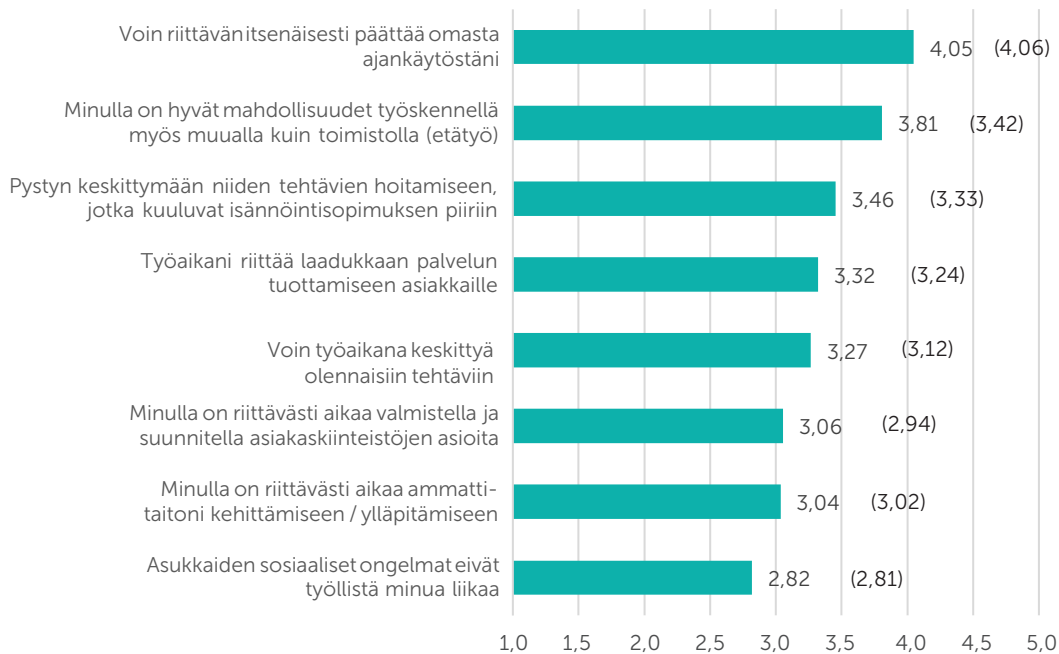
Työajan käytön suhteen tulokset ovat pysyneet hyvin samankaltaisina kuin kolme vuotta sitten. Selvästi merkittävin muutos on tapahtunut isännöitsijöiden etätyömahdollisuuksien lisääntymisen suhteen. Jo vuonna 2017 isännöitsijät kokivat, että heidän mahdollisuutensa työskennellä toimiston ulkopuolella olivat parantuneet. Silloin joka neljäs kuitenkin kertoi, ettei heillä ole tällaista mahdollisuutta. Vuonna 2020 etätyön tekeminen on sen sijaan lisääntynyt sitäkin enemmän: 69 % kertoo että heillä on joko hyvät tai erinomaiset mahdollisuudet etätyön tekemiseen. Vastaava luku vuonna 2017 oli 52 %.

Isännöitsijöiden työ on itsenäistä: 77 % kokee pystyvänsä päättämään riittävän itsenäisesti omasta ajankäytöstään. Myönteistä kehitystä on tapahtunut myös sen suhteen, että isännöitsijät pystyvät hieman paremmin kuin aikaisemmin keskittymään niiden tehtävien hoitamiseen, jotka kuuluvat isännöintisopimuksen piiriin. Edelleen kuitenkin 17 % vastaajista kokee tämän haasteelliseksi.

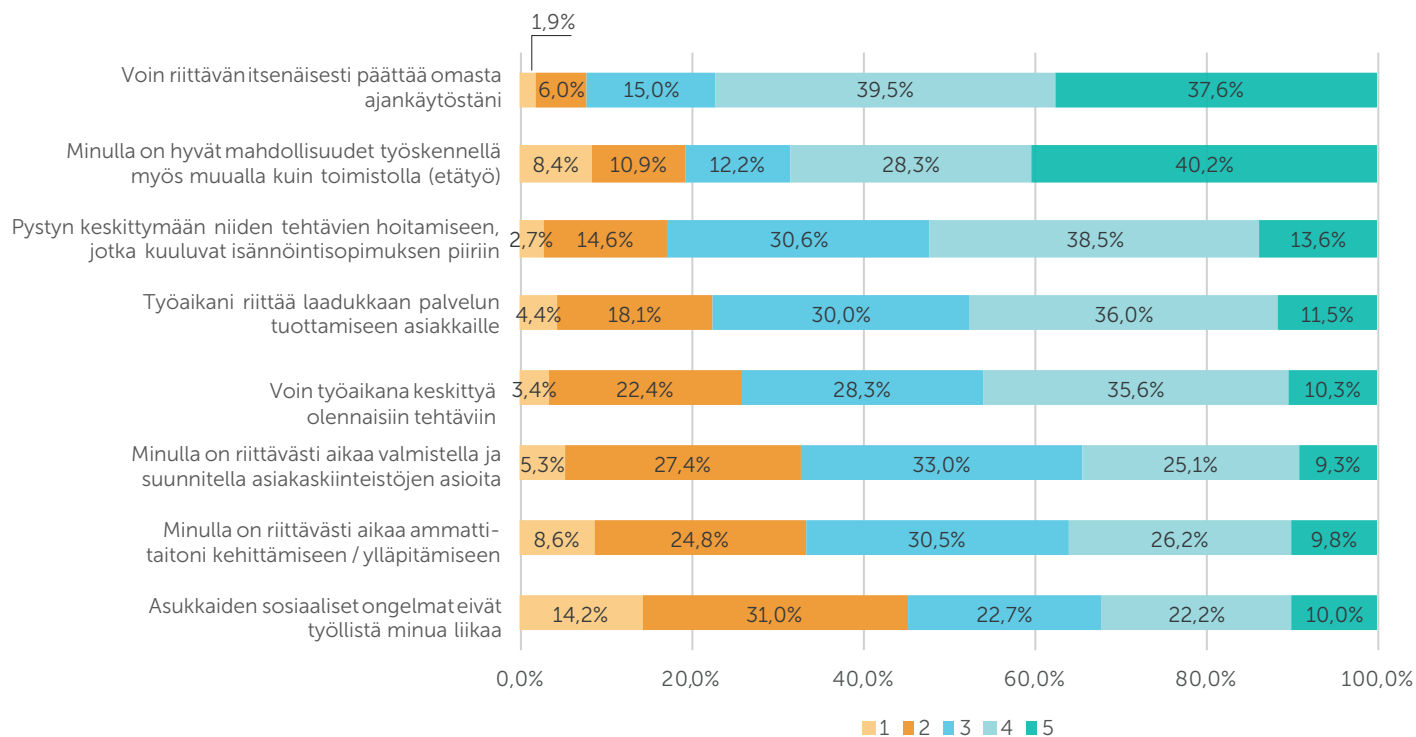
Kokemukset ajan riittävyydestä ammattitaidon kehittämiseen ja ylläpitämiseen vaihtelevat paljon. Lähes puolet vastaajista (46 %) kokee sen riittävän mutta 34 % kaipaisi lisää aikaa tietojen päivittämiseen ja uusien asioiden omaksumiseen.

1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä

Suluissa tulos v.2017

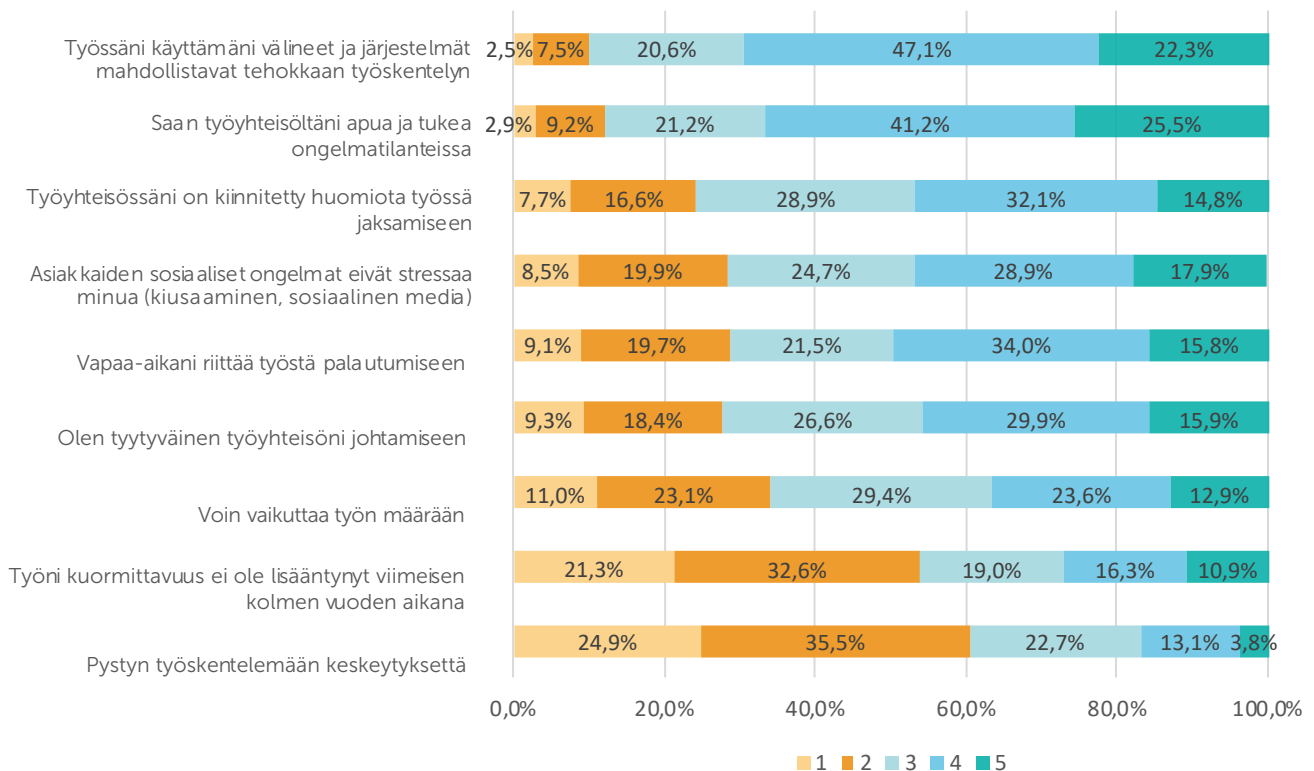


1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä



4.5 | Työssä jaksaminen

1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä



5 Työn sisältö

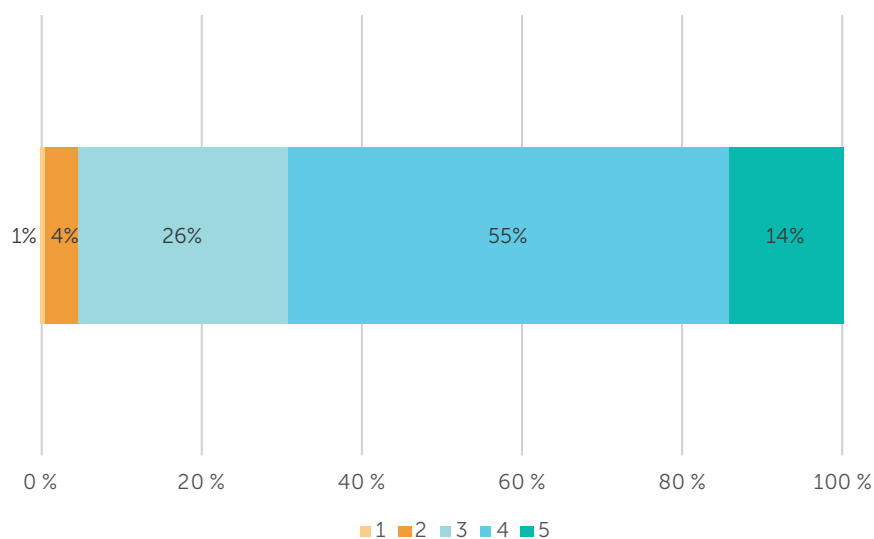
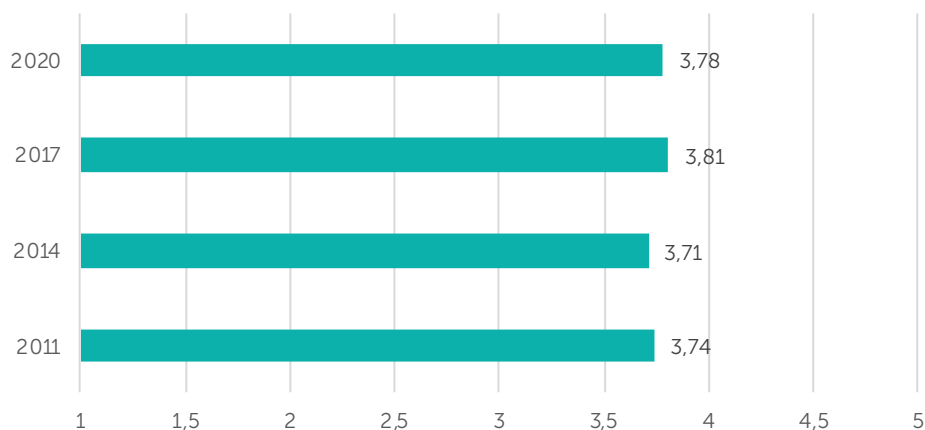
5.1 | Tyytyväisyys työhön

Kuinka tyytyväinen kokonaisuudessaan olet omaan työhösi?

Isännöitsijöistä suurin osa, 69 % kokee olevansa tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen omaan työhönsä. Taulukossa esitettyjen tulosten mukaan kokonaisuustyytyväisyys työhön on pysynyt suunnilleen ennallaan kolmen vuoden takaisiin tuloksiin verrattuna. Keskiarvo pyöristyy molempina mittauskertoina 3,8:aan ja on täsmälleen sama kuin kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien tyytyväisyys omaan työhönsä.

Kuinka tyytyväinen kokonaisuudessaan olet omaan työhösi? (Is, tekn.is ja johtajat n=616)

1= Hyvin tyytymätön, 5 = Hyvin tyytyväinen



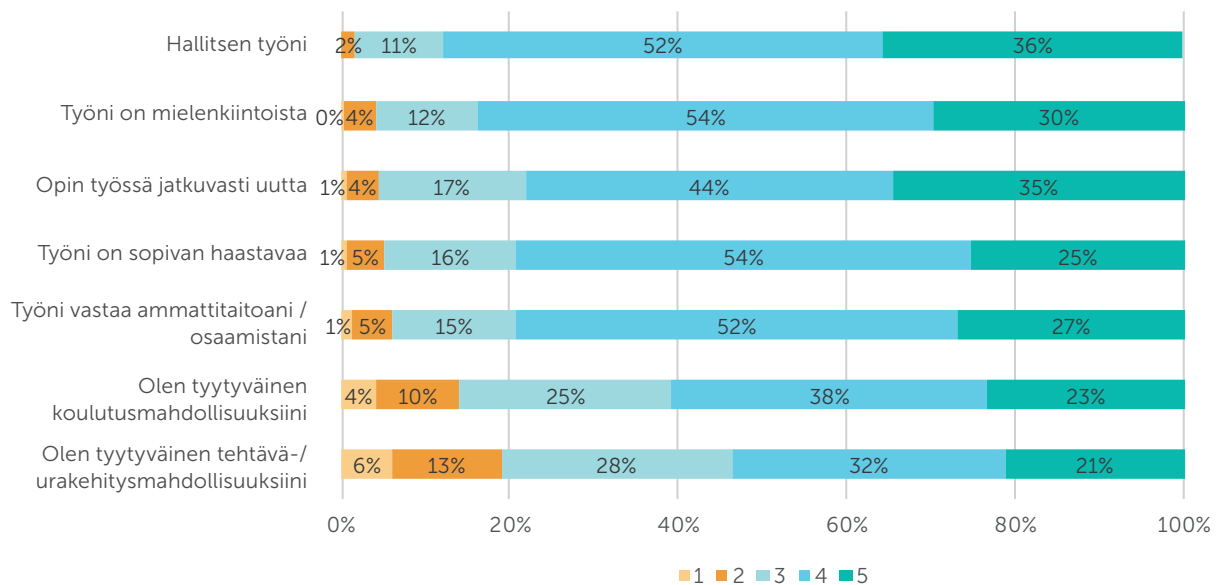
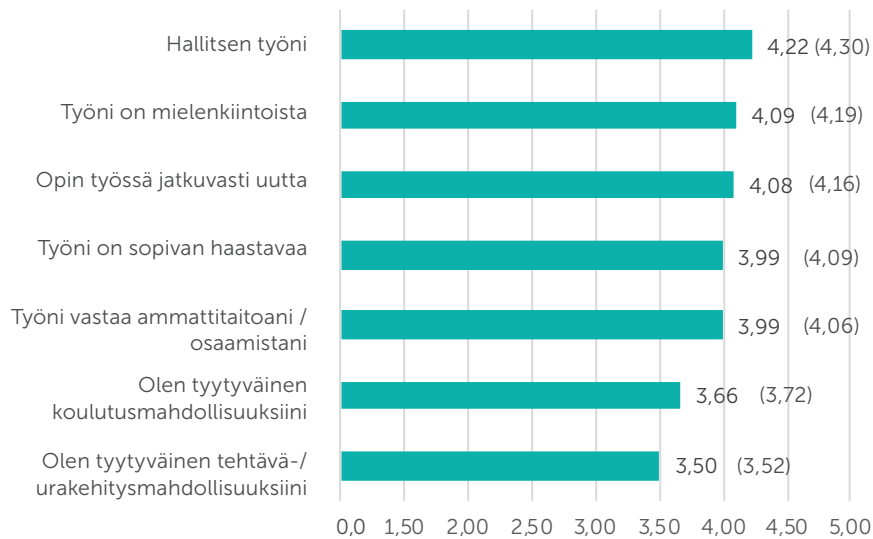
Työn sisältö kokonaisuutena eri vastaajaryhmissä

		Keskiarvo 2020
Sukupuoli	Nainen (n=262)	3,77
	Mies (n=353)	3,69
Kokemus isännöintialalta	Alle 5 vuotta (n=167)	3,83
	5-10 vuotta (n=255)	3,72
	11-20 vuotta (n=200)	3,68
	21-30 vuotta (n=90)	3,76
	yli 30 vuotta (n=56)	3,70
Alue	Pääkaupunkiseutu (n=242)	3,73
	Muu Uusimaa (n=46)	3,85
	Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (n=126)	3,62
	Kymenlaakso, Etelä-Karjala (n=54)	3,74
	Satakunta, Varsinais-Suomi (n=112)	3,61
	Keski-Suomi (n=41)	3,83
	Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (n=29)	3,72
	Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (n=64)	3,98
	Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (n=63)	3,76
Yrityksen koko (isännöintihenkilöstö)	1-3 henkilö (n=111)	3,84
	4-6 henkilöä (n=114)	3,63
	7-10 henkilöä (n=128)	3,66
	11-20 henkilöä (n=137)	3,79
	21-30 henkilöä (n=90)	3,80
	yli 30 henkilöä (n=210)	3,71
Isännöintialan koulutus	AIT® (n=151)	3,75
	ITS® (n=148)	3,58
	ITS®-TEK (n=98)	3,62
	Isännöinnin ammattitutkinto (n=379)	3,71

5.2 | Työn sisältöön vaikuttavien tekijöiden merkitys

Miten suhtaudut seuraaviin omaa työsi sisältöä käsitteleviin väittämiin? (n=790)

Suluissa tulos v.2017



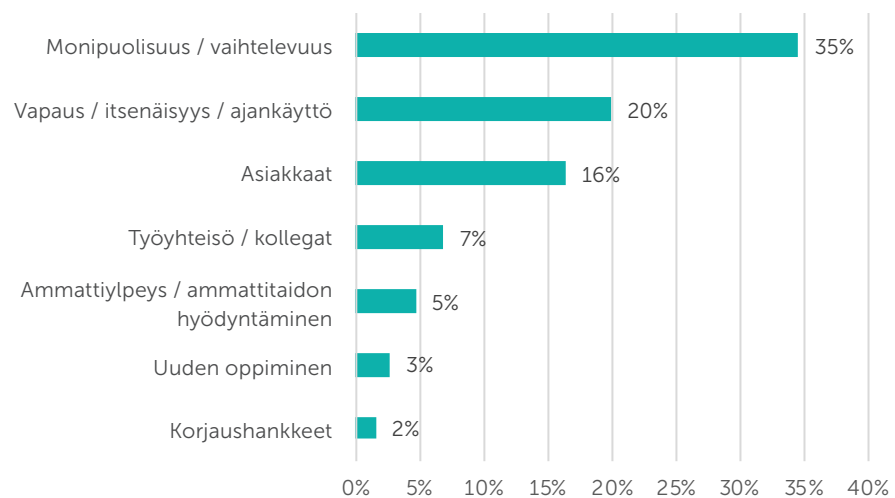
Isännöintialan ammattilaisten tyytyväisyys työnsä sisältöön kumpuaa ennen kaikkea siitä, että he kokevat hallitsevansa työnsä: 88 % kokee asian näin. Luku melkein on sama niin isännöitsijöiden kuin kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien joukossa. Isännöitsijät pitävät työtään myös mielenkiintoisena (85%), sopivan haastavana (81 %) sekä omaa ammattitaitoa / osaamista vastaavana (80 %). Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien osalta arviot ovat hiukan isännöintityötä tekevien lukuja matalampia: 79 % pitää työtään mielenkiintoisena, 75 % sopivan haastava ja 77 % ammattitaitoa / osaamista vastavana.

Näitä asioita sivuttiin paljon myös isännöitsijöiden ja alan muiden asiantuntijoiden kirjoittamissa avovastauksissa. Niitä olivat työn hallintaa kuvailevat maininnat, kuten itsenäisyys ja vapaus päättää omasta tekemisestä ”kunhan työt tulee tehtyä ajallaan”. Se, että saa itse järjestellä työnsä ja tekemisen ajankohdan sai vastaajat tuntemaan, että ”minuun ja tekemiseeni luotetaan”. Niin esimiehen kuin asiakkaan luottamuksen merkitys mainittiin. Mielekkääksi koettiin myös asioiden eteenpäin vieminen, vaikuttaminen, työn vaihtelevuus, monipuolisuus ja kivat työkaverit.

5.3 | Työn parhaat puolet ja muutostarpeet

Kysyttäessä, mikä työssäsi on parasta ja mistä työsi mielekkyys rakentuu, saatiin 451 omin sanoin kirjoitettua vastausta. Taulukkoon on koottu vastaajien kirjoittamat arviot ryhmiteltynä seitsemään teemaan.

Avopalautteiden teemoittain ryhmitelty yhteenveto (n=451)



Työn sisältö on kunnossa, muutosta kaivataan sen järjestelyihin

Mitä enemmän kokemusta isännöintialalta, sitä mielekkäämmältä työn sisältö tuntuu. Siinä missä itsenäisyys ja monipuolisuus tekevät työn mielekkääksi, ajanhallinta haastaa monia ammattilaisia.

Isännöitsijät, tekniset isännöitsijät ja johtajat ovat keskimäärin tyytyväisempiä työpaikkansa johtamiseen ja mahdollisuuksiinsa vaikuttaa työn määrään kuin kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät.

Kysymykseen "mitä muuttaisit työssäsi?" 387 vastaajaa kertoi, että jotakin muutettavaa on. Ylivoimaisesti eniten vastauksissa toivotaan töiden parempaa organisointia ja työn määrän, keskeytysten ja kiireen vähentämistä. Joillakin on vastuullaan tehtäviä yksinkertaisesti liikaa. Toiset taas kokevat että tekevät itselleen kuulumattomia töitä tai että työaika jakautuu väärin eri tehtävien kesken. Keskeytysten hallintaan vastaajat ehdottavat etätyömahdollisuuksien lisäämistä ja asiakkaiden yhteydenottojen parempaa organisoimista esimerkiksi erilliseen asiakaspalveluun tai huoltoyhtiölle.

Isännöinnin kiireisin aika on perinteisesti keväällä, kun yhtiökokoukset ja niihin liittyvät hallituksen kokoukset täyttävät kalenteria. Isännöitsijät toivovat, että pakollisia kokouksia voisi vähentää ja pitää enemmän päiväsaikaan kuin iltaisin.

"Asiakasmäärä pienemmäksi, jolloin pystyisi tekemään kaiken mitä on sopimuksessa luvattu."

"Asiakkaiden pitäisi ymmärtää paremmin isännöitsijän rooli. Häiriöt ja muut sosiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet ja vievät perustyöltä aikaa."

"Vähemmän työpöydän ääressä oloa - enemmän kentällä liikkumista, asiakkaiden ja kohteiden näkemistä"

"Rutiinityön voisi tehdä joku muukin ja asukkaita tahtoisin kannustaa verkkoasiointiin."

"Hallitusten kokousten määrä voisi olla paikoittain pienempi ja varsinkin kokoukset lyhyempiä eli tehokkaampia. Nämä riippuvat tosin paljon asiakkaasta. Kevätkausi on todella kiireinen ja syksy melko hiljainen. Korona-aika jakoi tekemistä syksyllekin, näin voisi olla joka vuosi."

Vahvuudet ja vahvimmat osaamisalueet

Isännöinnin ammattilaisia pyydettiin tutkimuksessa avokysymyksellä määrittelemään omia vahvuuksiaan ja vahvimpia osaamisalueitaan. Avokysymykseen vastasi 449 henkilöä. Osa vastaajista kuvasi vahvuuksiaan useampien ominaisuuksien kautta, siten, että yhteensä vahvuuksia kirjattiin 927 kappaletta. Vastaukset luokiteltiin sisällön mukaan. Taulukkoon on koottu ominaisuudet, jotka saivat enemmän kuin kymmenen mainintaa.

Isännöinnin ammattilaiset mainitsivat vahvuuksikseen monia asioita. Osa vastauksista kuvasi tehtävän sisältöä, osa yleisiä työelämätaitoja ja osa persoonallisuuteen liittyviä piirteitä. Useimmin esille nousi asiakkuuden johtaminen ja asiakaspalvelutaidot. Tähän laajan teemaan liittyy läheisesti myös toiseksi eniten mainintoja saanut talousosaaminen (mm. talouden suunnittelu / budjetointi, talouden seuranta, kirjanpito, tilinpäätökset). Isännöintiyrityksissä niin johtajat, isännöitsijät, kirjanpitäjät kuin kiinteistösihteeritkin työskentelevät joko isännöintiyrityksen tai asiakasyhtiöiden talousasioiden parissa. Näiden ohella myös tekninen ja hallinnollinen osaaminen korostuivat vastauksissa. Hallinnolliseen osaamiseen on vastausten luokittelussa yhdistetty kokousten hoitaminen.

Kolmanneksi eniten mainintoja saivat vahvat sosiaaliset taidot ja kyky toimia ihmisten kanssa. Taustalla on yhtenäinen näkemys siitä, että riippumatta vastaajien toimenkuvasta isännöintialalla tehdään töitä lähes poikkeuksetta asiakkaille ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Toisaalta hyvistä sosiaalisista taidoista on etua myös yrityksen sisäisessä toiminnassa.

Moni vastaajista määritteli vahvuudekseen myös pitkän kokemuksen isännöintialalta, jonka katsottiin mahdollistavan laajan ja syvällisen ammattitaidon. Toisaalta osa vastaajista piti vahvuutenaan myös aikaisemmin kertynyttä työkokemusta eri aloilta.

Koska isännöinnin ammattilaisten työpöydällä on useita asiakkuuksia samanaikaisesti, moni vastaajista määritteli vahvuudekseen asioiden priorisoinnin ja organisointikyvyn. Omaa innostunutta asennetta pidettiin myös arvossa. Työ koettiin merkitykselliseksi ja siitä ollaan ylpeitä.

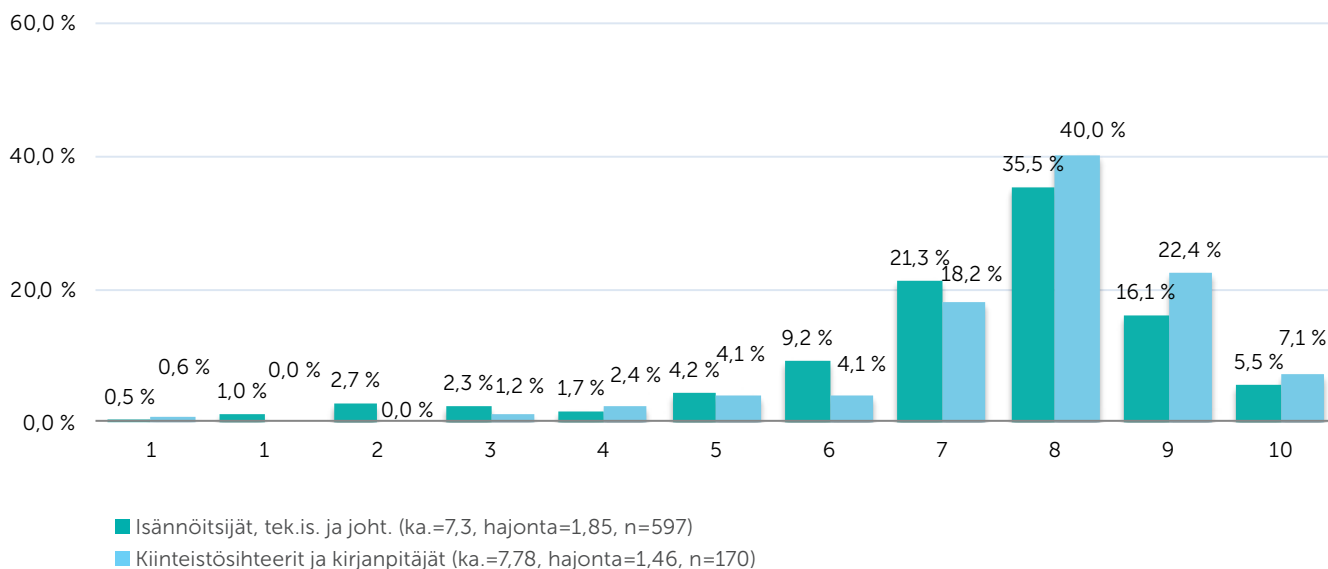
Oma rauhallinen asenne tai pitkäjänteinen toimintatapa oli myös usean vastaajan määrittelemä vahvuus. Näitä ominaisuuksia pidettiin etuina niin haastavissa asiakaskohtaamisissa kuin syvällistä selvitystä vaativissa tehtävissä. Useat vastaajat kokivat vahvuudeksi myös kykynsä hahmottaa laajoja kokonaisuuksia, osaamisensa monipuolisuuden sekä sopeutumiskykynsä.

Omat vahvuudet ja vahvimmat osaamisalueet (teemoittain ryhmitelty yhteenveto avovastauksista n=449 / 927 kpl)



5.4 | Isännöitsijän ammatin suositteluhalukkuus

Miten todennäköisesti suosittelisit nykyistä ammattiasi muille asteikolla 0-10?



Tulosten mukaan isännöintialalla työskentelevien halukkuus suositella omaa ammattiansa muille on varsin korkealla tasolla (ka.=7,4). Tarkasteltaessa eroja eri vastaajaryhmien välillä havaitaan, että kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät ovat halukkaimpia suosittelemaan omaa ammattiaan muille kuin isännöitsijät, tekniset isännöitsijät ja johtajat. Isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien suosittelemisindeksi (NPS) ammatilleen on 0, kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien +17,1.

Suosittelun perusteluja:

"10, Jos pitää yksin työskentelystä ja vapaista työajoista, niin tämä on loistava ammatti siihen ja vielä etänä ilman kuluttavia työmatkoja"

"Suosittelem: Alan koulutus on laadukasta. Työtä isännöintialalla on tarjolla nyt ja tulevaisuudessa. Palkkaus on kohtuullisen hyvä. Työ on vaihtelevaa."

"Suosittelemisin, koska alalla on töitä ja tarvitaan hyviä osaajia. Toisaalta ala ei ole helppo ja siksi ei sovi kaikille, isännöitsijän työ on perustyötä eli asiakaspalvelua, mutta monipuolista sellaista."

"Jokainen päivä erilainen, jatkuvasti mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä ammatillisesti"

"Kiinteistöala kokonaisuudessaan mielenkiintoinen ala ja tulevaisuuden ala myös."

"Ala kehittyy monipuolisesti ja tarjoaa haasteita."

"Monipuolinen työ josta saa paljon kokemusta ja suhteita eri sidosryhmiltä."

"Ammattiisännöintin tärkeys kasvaa"

"Minä olen viihtynyt ja haluan vieläkin oppia uutta vaikka takana on melkein 34 vuotta alalla ja samassa työpaikassa."

"Varsinkin teknisellä alalla on havaittavissa ikärasismia jo 40 ikävuoden jälkeen ja silloin tämä ala on hyvä vaihtoehto, erityisesti jos on myös osaamista/tietoja rakennus- ja kiinteistötekniikasta. Tämä(kin) ala teknistyy nopeaa vauhtia, jolloin tekniseltä alalta on hyvä tulla isännöintihommiin kunhan on vain valmis oppimaan uutta sekä hyväksyy palkkatason (huomattavan) alenemisen (toki palkka kyllä peittoaa helposti työttömyyskorvaukset)."

Suosittelu tietyin edellytyksin:

"Suosittelen mielelläni, sekä puhun sosiaalisessa mediassa paljon ammatistani. Tiedän, että minun kirjoitusteni perusteella ainakin pari henkilöä on lähtenyt kouluttautumaan alalle, mikä minusta on aivan mahtavaa! Haluan kuitenkin aina korostaa kouluttautumisen tärkeyttä sekä kiinnostusta alaa kohtaan. Lisäksi haluan kiinnostuneiden tietävän, että tässä työssä tosiaan vaaditaan paineensietokykyä sekä joustavuutta."

"Suosittelin työpaikkojen varmuuden takia. Edes korona ei juuri vaikuttanut liiketoimintaan. En suosittelisi inhottavien asiakaskohtaamisten takia, mutta onneksi on paljon hyviäkin asiakkaita"

"Kirjanpitäjän ammatti ylipäättään ei sovi kaikille, eikä myöskään isännöintialan sosiaaliset paineet. Itse pidän työstäni niin paljon, että siksi suosittelisin kuitenkin."

"Monipuoliset työtehtävät, toki en ole itse pelkkä kirjanpitäjä vaan teen myös kiinteistösihteerin töitä otamme vastaan huoltopyyntöjä. Välillä voi olla aika raskasta, kun ihmiset käyvät kokoajan valittamasta jostain. Olen jopa suunnitellut lappua jossa lukee "puhu murheesi kukalle", jolloin oma aika ei menisi siihen toisen valituksen kuuntelemiseen joka vain jatkuu ja jatkuu..."

"Suosittelisin ja en :) Kiinteistöala on hieman vanhanaikaista ja tapoihin kangistunutta. Eli uusi/nuori henkilökunta toisi siihen varmaankin lisää nostetta. Ja ravistelisi vanhoja tapoja ja perinteitä. Ja rohkaisisi muutokseen."

Suositteluhaluttomuuden perusteluja:

"Aika tuulinen ammatti eikä ehkä nyt kovin suosiossa, osakkaista ja asukkaista on tullut kokoajan vaativampia täytyy osata käsitellä asukkaita ja mm. koronan tuomia haasteita, joita kaikki asukkaat ei halua ymmärtää. mm. yhtiökokoukset venyneet kun ei voida kokoontua taloyhtiön iäkkään asukas kannan vuoksi ei etäkokoukset onnistu."

"Monille voi tulla yllätyksenä alan laaja osaamisen tarve, työaika, vaikeat asiakkaat."

"Tämä työ ei sovi ihmiselle, joka edellyttää, että työaika on 8-16 eikä halua oppia uutta."

"Liian kuormittava yhtiökokous aikaan jolloin haluaisi jo työpäivien päättyvän normaaliaikaan."

"Työ raskasta, osalla pää ei kestä palautetta, stressiä ja painetta eri puolilta."

"Ala vaatii tietynlaista luonnetta ja ihmisten johtamisen taitoa, joten kaikista ei alalle valitettavasti ole."

"Tälle alalle tulevan täytyy kestä negatiivista palautetta ja tottua siihen, että kukaan ei ymmärrä työmäärää "pikkujuttujen" takana."

"Tällä alalla toimimiseen ja siinä pärjäämiseen tarvitaan luovaa hulluutta ja vankkaa kokemusta - molempia sopivassa suhteessa."

"En suosittelisi: Työssä on ajoittain (kokousaika, kevät) kiireistä, koska pitää hoitaa edelleen samat työtehtävät kuin muulloinkin, työ on stressaavaa sekä vaatii muuntautumiskykyä tulla toimeen hyvinkin erilaisten ihmisten kanssa ja saada asioita eteen päin, asiakkaiden sosiaaliset ongelmat lisääntyvät koko ajan ja vievät työajasta valitettavan paljon."

6 Ansiotaso

6.1 | Palkka ja kokonaisansiot

Ansiot: kuukausipalkka (brutto € / kk)

	Keskiarvo	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili
Kaikki (n=572)	3396	2750	3260	3900
Isännöitsijät (n=322)	3518	3000	3300	3900
Tekniset isännöitsijät (n=49)	3688	3100	3500	4200
Johtajat (n=34)	5754	4700	5200	6750
Kiinteistösihteeri (n=70)	2599	2200	2500	2900
Kirjanpitäjä (n=83)	2855	2500	2800	3100

Ansiot: Isännöitsijöiden kuukausipalkka (€ / kk)

Alue	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
Pääkaupunkiseutu (n=97)	3400	3900	4500	3979
Muu Uusimaa (n=15)	3130	3300	3400	3326
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (n=49)	3000	3400	3900	3505
Satakunta, Varsinais-Suomi (n=52)	2750	3200	3750	3285
Keski-Suomi (n=16)	2700	3200	3980	3273
Kymenlaakso, Etelä-Karjala (n=31)	3000	3200	3400	3272
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (n=28)	2750	3000	3500	3388
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (n=12)	2550	3000	3350	3267
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (n=29)	2720	3000	3400	3150

Ansiot: kuukausipalkka alueittain (€/kk) (is, tekn is. ja johtajat)

Alue	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
Koko maa	3000	3500	4200	3718
Pääkaupunkiseutu (n=127)	3420	3900	4600	4163
Muu Uusimaa (n=22)	3100	3320	4000	3543
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (n=64)	3000	3400	4100	3714
Satakunta, Varsinais-Suomi (n=60)	2930	3250	3950	3459
Keski-Suomi (n=18)	2700	3200	3780	3359
Kymenlaakso, Etelä-Karjala (n=39)	3000	3300	3590	3588
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (n=37)	2900	3260	4300	3592
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (n=13)	2550	3000	3350	3240
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (n=29)	2720	3000	3400	3150

Ansiot: kokonaisansio vuodessa alueittain

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

Alue	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
Pääkaupunkiseutu (n=127)	47400	56900	68040	60439
Muu Uusimaa (n=22)	39600	46000	51360	46270
Pirkanmaa, Kanta-Häme, Päijät-Häme (n=64)	38640	46700	57400	49251
Satakunta, Varsinais-Suomi (n=60)	36090	42740	55400	46916
Keski-Suomi (n=18)	35140	42440	53840	45364
Kymenlaakso, Etelä-Karjala (n=39)	38640	43140	53280	46948
Pohjois- ja Etelä-Savo, Pohjois-Karjala (n=37)	36228	43040	56240	46826
Keski- ja Etelä-Pohjanmaa (n=13)	34800	39000	43376	41785
Lappi, Pohjois-Pohjanmaa, Kainuu (n=29)	37440	41000	43670	42707

Ansiot: kokonaisansio vuodessa työkokemuksen mukaan

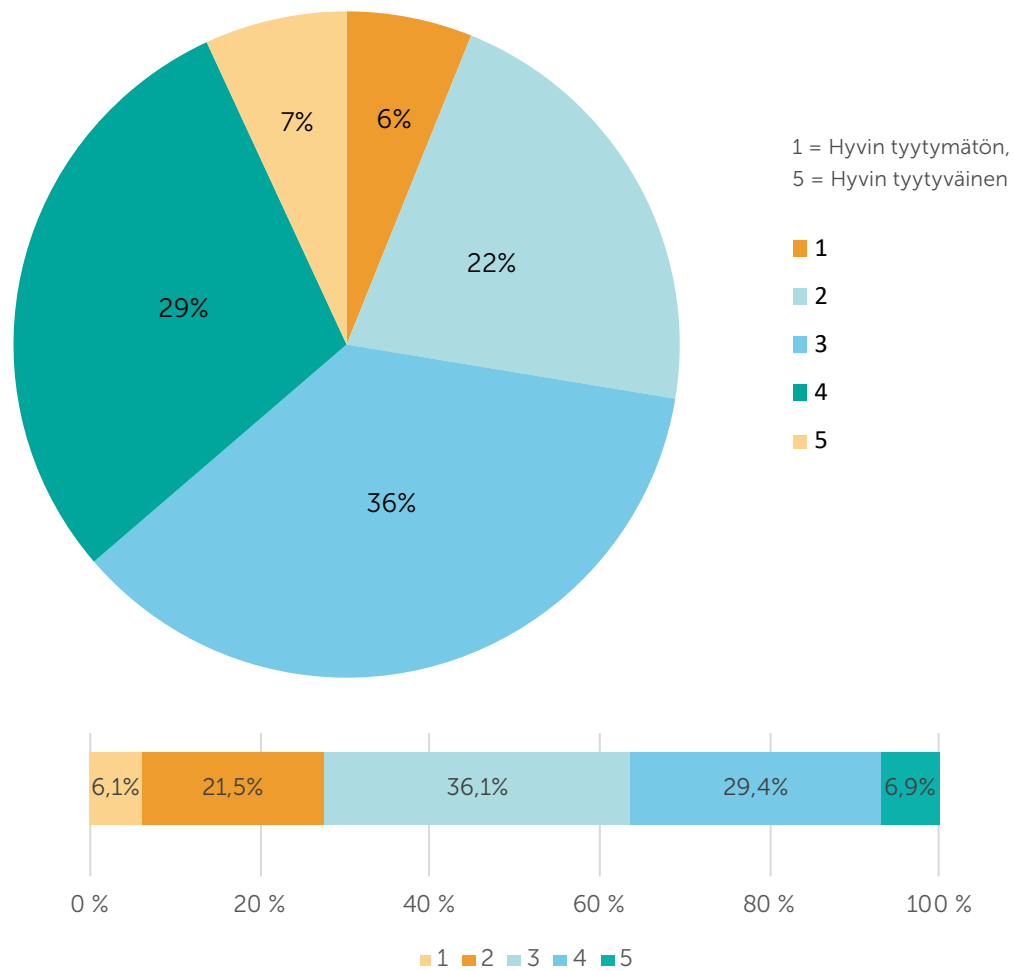
(sisältää kk-palkka, kokouspalkkiot, tulospalkkiot, ylityökorvaukset, luontoisedut)

Työkokemus isännöintialta	Alakvartiili	Mediaani	Yläkvartiili	Keskiarvo
Alle 5 vuotta (n=93)	32 640	38 640	45 400	42 148
5-10 vuotta (n=149)	40 000	47 600	56 600	51 579
11-20 vuotta (n=103)	41 200	52 760	63 600	54 857
21-30 vuotta (n=41)	47 720	53 900	68 900	62 443
yli 30 vuotta (n=22)	44 740	56 240	64 400	57 767

Vuosiansiot eri taustaryhmillä

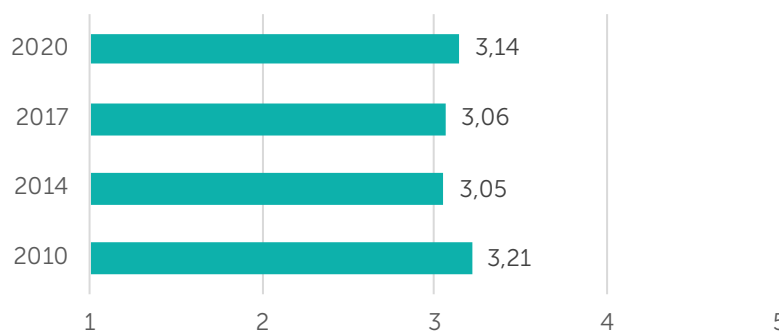
	2020		
AIT	60 985 €	Kiinteistösihteerit	32 370 €
ITS	59 018 €	Kirjanpitäjät	34 508 €
ITS®-TEK	52 485 €		
Isännöinnin ammattitutkinto	49 313 €		
Nainen	46 092 €		
Mies	55 841 €		
Esimiesasema	63 601 €		
Ei-esimiehet	47 825 €		

6.2 | Tyytyväisyys ansiotasoon



Isännöitsijöiden tyytyväisyys ansiotasoon

(is, tekn is. ja johtajat, n=616 v. 2020)



Ansiotaso ja tyytyväisyys

Koko Isännöinnin ammattilaiset -tutkimuksen vastaajajoukon osalta kuukausipalkan mediaani oli 3260 euroa vaihdellen kiinteistösihteereiden (n=70) 2500 euroa johtajien (n=34) 5200 euroon. Isännöitsijöiden (n=322) mediaanipalkka oli 3300 euroa. Tilastokeskuksen Palkkarakenne-tilastosta käy ilmi, että suomalaisten keskiansio vuonna 2019 on ollut 3140 euroa (https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_palkat.html).

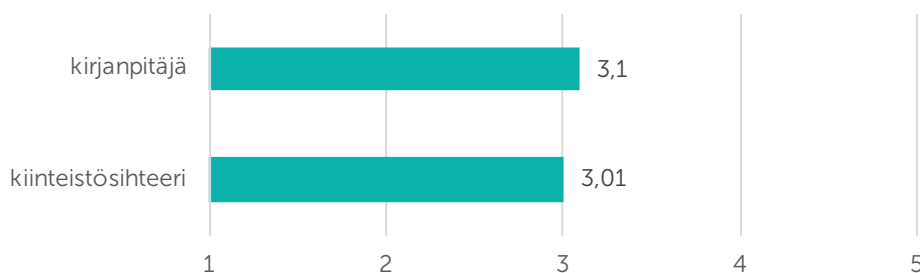
Tulosten mukaan isännöitsijät ovat 2020 jonkin verran tyytyväisempiä omaan ansiotasoonsa kuin vuosina 2017 ja 2014. Ansiotasoonsa tyytyväisten tai hyvin tyytyväisten osuus (36 %) on hieman suurempi kuin niiden, jotka ovat ansiotasoonsa tyytymättömiä tai hyvin tyytymättömiä (28 %).

Vertailtaessa ansiotasoa muihin isännöinnin ammattilaisten ryhmiin ilmenee, että isännöitsijät ovat yhtä tyytyväisiä omiin ansioihin kuin kirjanpitäjät (ka. 3,1), mutta kiinteistösihteerit ovat sen sijaan ansiotasoonsa keskimäärin hieman tyytymättömiä (3,01). Kun tarkastellaan isännöitsijöiden ansiotasoa suhteessa taustamuuttujiin, nähdään, että isännöitsijöiden vuosiansiot ovat pääkaupunkiseudulla selvästi paremmat kuin muualla Suomessa. Muiden alueiden välillä ero ei ole yhtä merkittävä.

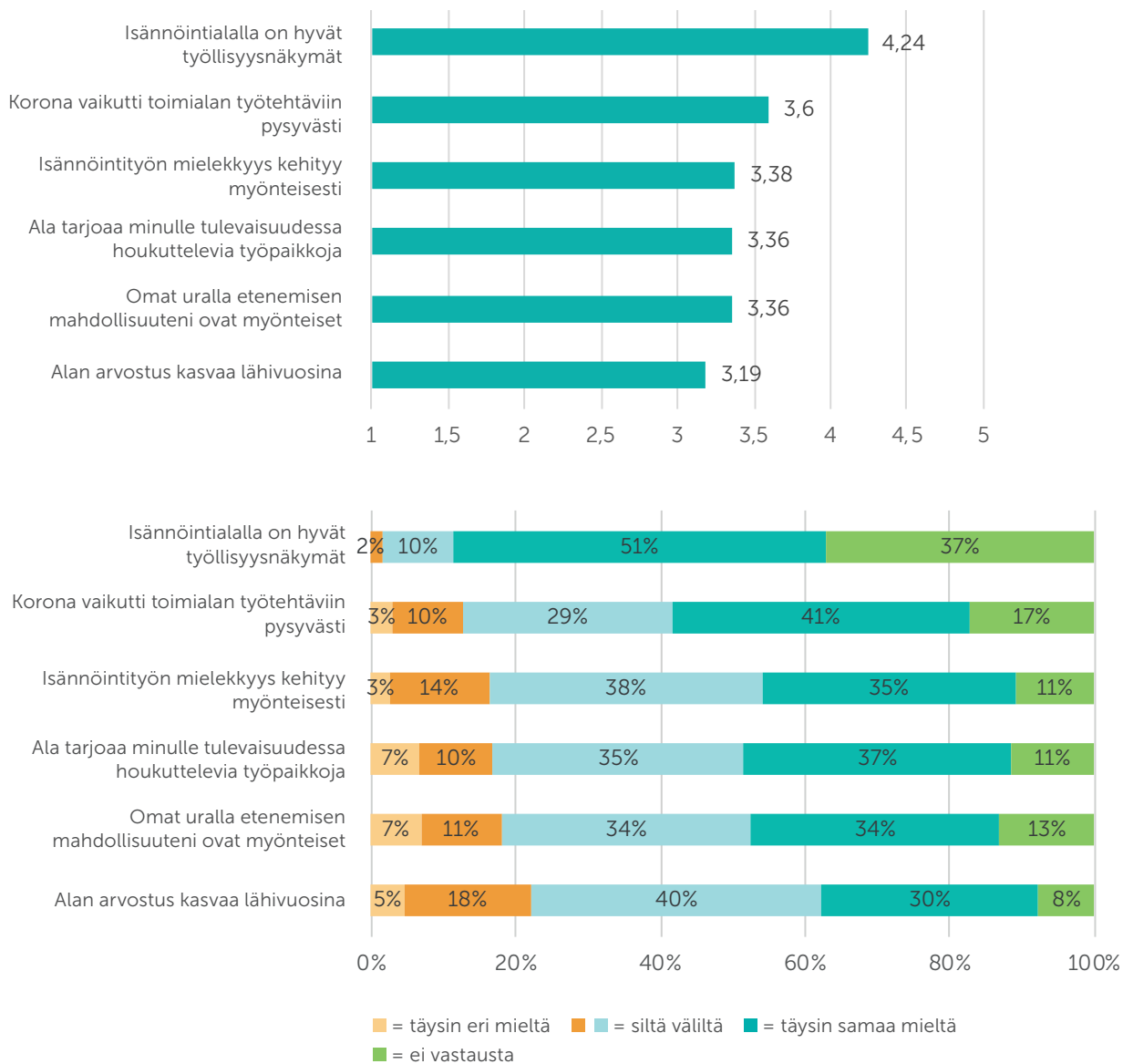
Alueen lisäksi palkkaus on sidoksissa alan koulutusten suorittamiseen. Hallinnollisen puolen koulutuksia tarkasteltaessa suurin hyppäys on isännöinnin ammattitutkinnon suorittaneiden (ka.= 49 313 € / vuosi [n=382]) ja Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS) ® suorittaneiden (ka.=59 018 € / vuosi [n=148]) välillä. (Muutokset aiempaan tutkimukseen. Vuonna 2017 isännöinnin ammattitutkinnon suorittaneiden vuosiansiot olivat 53 988 eur [n=205] ja ITS tutkinnon suorittaneiden 52 950 euroa [n=114]).

Pyydettyäessä avokysymyksissä vastaajia nimeämään työn parhaita puolia vain viidessä vastauksessa nostettiin esiin tyytyväisyys palkkaan. Lisäksi kahdessa vastauksessa mainittiin tyytyväisyys työsuhte-etuihin, jotka voidaan rinnastaa ansioihin. Vastausten perusteella näyttää siltä, että työn mielekkyys rakentuu ulkoisten motivaattoreiden, kuten palkan sijaan enemmän sisäisistä tekijöistä, joita ovat mm. työn monipuolisuus. Toisaalta kun vastaajilta kysyttiin asioita, joita he haluaisivat kehittää työssään, nousi palkkaus huomattavasti useammin esille (14 mainintaa). Perusteina mainittiin yleisesti, ettei työstä maksettava korvaus vastaa työn vastuuta eikä kuormittavuutta. Avovastauksia tarkasteltiin tässä yhteydessä koko vastaajajoukon osalta ilman erittelyä eri ammattiryhmiin.

Kirjanpitäjien ja kiinteistösihteerien tyytyväisyys ansiotasoon



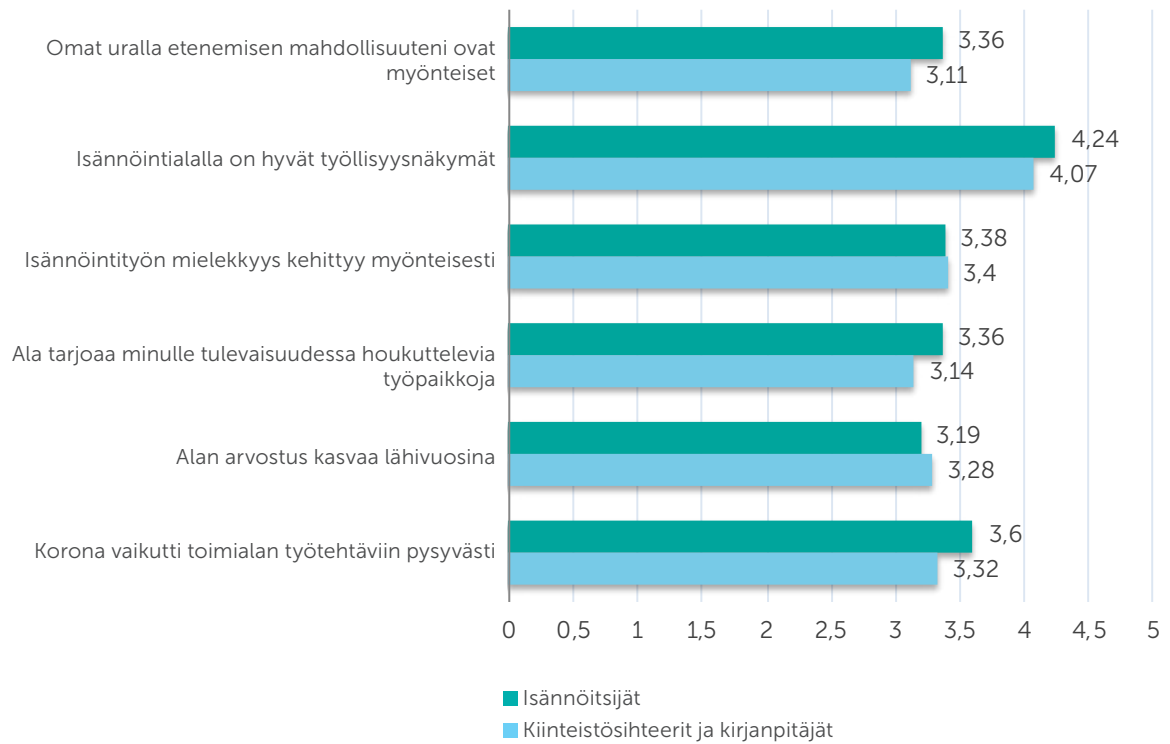
7 Tulevaisuudennäkymät



Isännöintialan ammattilaiset kokevat alan työllisyysnäkymät erittäin hyvänä. Valoisia työllisyysnäkyviä käytetäänkin yhtenä keskeisimpänä perusteena suositella isännöintialaa muille. Eräs vastaaja perusteli työnsä suosittelemista taloudellisesti vakaalla työsuhteella ja mainitsee, että ”esimerkiksi korona ei vaikuttanut toimintaan samalla tavalla kuin tilitoimistoistoissa.”

Kun tulevaisuuden näkymiä tarkastellaan erikseen isännöintityötä tekevien ja kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien välillä, havaitaan joitakin eroja. Isännöitsijöistä suurempi osuus (57 %) näkee koronan vaikuttaneen toimialan tehtäviin pysyvästi kuin kiinteistösihteereistä ja kirjanpitäjistä (42 %). Isännöitsijät kokevat myös omat uralla etenemisen mahdollisuutensa alan muita toimijoita myönteisempinä.

Tulevaisuuden näkymät aloittain



7.1 | Koronan mukanaan tuomat muutokset

Isännöitsijöiden yleisemmin mainitut kommentit koronan mukanaan tuomista vaikutuksista liittyvät etätöiden tekemiseen. Niistä enemmistö on myönteissävytteisiä, kuten:

"Korona-aika osoitti etätöiden hyödyt ja toivon, että jatkossakin etätöiden tekeminen olisi mahdollista."

"Toivon, että etäkokouksia järjestetään enemmän jatkossakin (koronan jälkeen)"

"Kiitos korona-ajan webinaareista, niitä lisää kiitos."

"Korona auttoi paljon siinä, että sai iltoja vapaiksi."

"Kevätkausi on todella kiireinen ja syksy melko hiljainen. Korona-aika jakoi tekemistä syksyllekin, näin voisi olla joka vuosi."

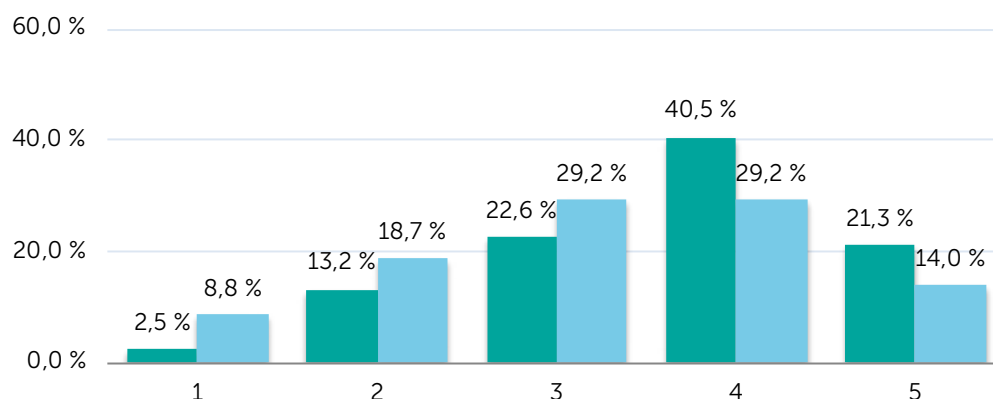
Erään vastauksen mukaan etätö nähtiin "korona-aikana myös työsuojelullisena asiana". Tätä perusteltiin sillä, että toimivien etäyhteyksien ansiosta vuorovaikutus asiakkaiden ja yhteistyö toimiston muun henkilöstön kesken voi parantua nostamalla työn mielekkyyttä esimerkiksi myönteisen palautteen saamisen seurauksena.

Toisaalta koronan nähtiin tuoneen myös lisätehtäviä. Näistä mainittiin esim. desinfiointi kokouksien yhteydessä, ylimääräinen tiedottaminen, ylimääräiset peruutukset ja uudelleen järjestelyt laskutuksiin. Yhden vastaajan mukaan:

"Koronakevään aiheuttama ylikuormitus jatkuu vielä pitkään ja sen vuoksi tällä hetkellä on vaikea löytää motivaatiota ja jaksamista". Lisäksi asiakkaiden nähtiin osittain purkavan omia ongelmiaan asiakaspalveluun ja isännöitsijälle: *"Tämä on Koronan aikana lisääntynyt".*

Korona nosti esiin uusia osaamistarpeita

Vastausten mukaan korona nosti isännöinnin ammattilaisten osaamistarpeita. Isännöintityötä tekevästä 62 % kertoi esille nousseista osaamistarpeista. Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien osalta vastaava luku on 43 %.

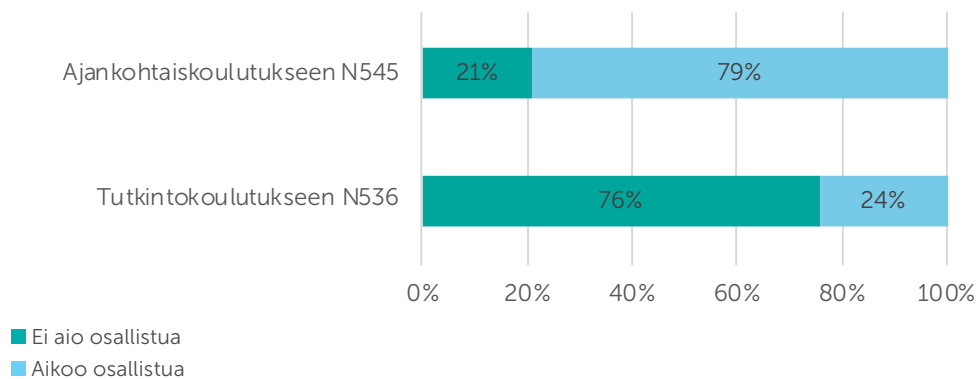


■ Isännöitsijät, tek.is. ja joht. (ka=3.65, s=1.03 n=607) > (ka=3,65, Hajonta: 1,03) (n=607)

■ Kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät (ka=3.21, s=1.16 n=171) > (ka=3,21, Hajonta: 1,16) (n=171)

7.2 | Kouluttautuminen

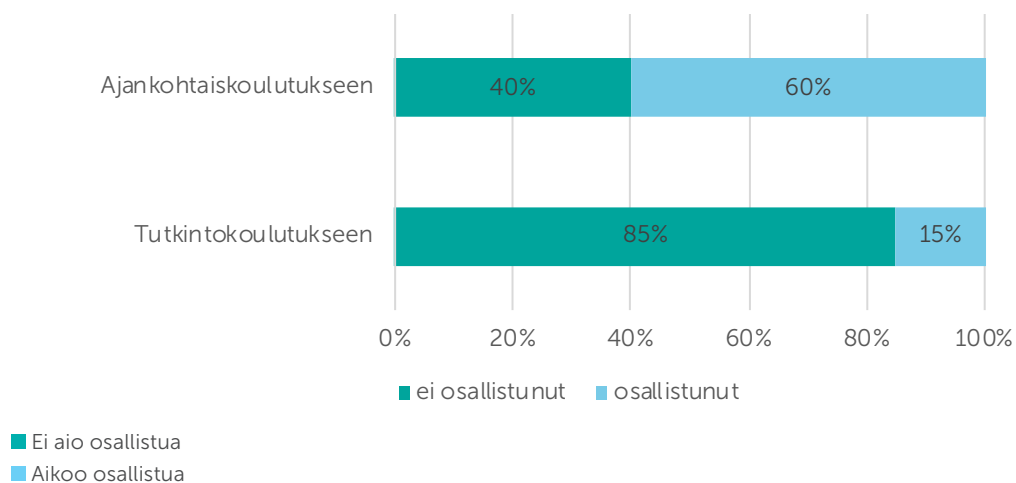
Isännöitsijöiden osallistuminen koulutukseen seuraavan vuoden aikana:



Ajankohtaiskoulutuksen määrä: 5,4 päivää / vuosi (keskiarvo)

Tutkintokoulutuksen määrä: 3,8 päivää / vuosi (keskiarvo)

Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien osallistuminen koulutukseen seuraavan vuoden aikana:



Ajankohtaiskoulutuksen määrä: 3,9 päivää / vuosi (keskiarvo)

Tutkintokoulutuksen määrä: 2,7 päivää / vuosi (keskiarvo)

Oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen

Oppimiseen ja ammattitaidon kehittymiseen liittyen on oleellista, että isännöitsijät ovat tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiinsa. Tilanne onkin hyvä 61 % kohdalla, mutta 14 % vastaajista kokee ettei mahdollisuuksia ole tarjolla riittävästi. Tyytyväisyys on laskenut aavistuksen vuoden 2017 tuloksista, jolloin tyytyväisten osuus oli 63 %. Avointen vastausten perusteella tämän taustalla näyttäisi vaikuttavan niin ajan puute kuin työnantajien haluttomuus kannustaa / kustantaa koulutukseen osallistumista, tosin vastauksia oli vain muutama.

Isännöitsijöiden oma kiinnostus ja aktiivisuus nousee keskiöön osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Ammattilehtien ja -kirjallisuuden seuraaminen korostui vastauksissa. Itsenäisen opiskelun ohella myös vertaisilta oppiminen koetaan tärkeäksi, kollegoiden kanssa keskustellaan ja heiltä opitaan. Avovastauksissa useita mainintoja saaneita osaamisen kehittämisen ja ylläpitämisen kanavia olivat:

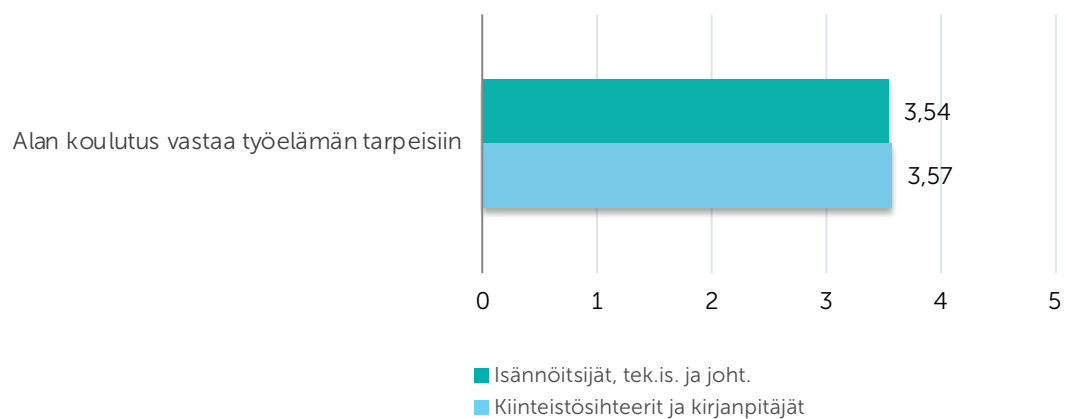
- Ammattilehdet / ammattikirjallisuus / alan tiedotteet / blogit / podcastit / Mappi-tietopalvelu
- Lainsäädännön seuraaminen
- Ajankohtaiskoulutus (alan järjestöt, työnantajan järjestämät koulutukset, paikallisyhdistykset)
- Tutkintokoulutus (Isännöinnin ammattitutkinto, isännöinnin erikoisammattitutkinto, AIT, johtamiskoulutus, korkeakoulututkinto)
- Sosiaalinen media (esim. isännöitsijöiden Facebook-sivut, LinkedIn)
- Seminaarit (Isännöintipäivät, kirjanpitäjäpäivät)
- Verkostoituminen (esim. alueellinen yhdistystoiminta, messut sekä yhteistyö palveluntarjoajien kanssa)
- Kollegoiden kanssa keskustelu ja tiedon jakaminen
- Tiettyjen nettisivujen seuranta
- Työkierto
- Asiakkailta oppiminen

Vastaajat, jotka kertoivat etteivät ylläpidä omaa osaamistaan, perustelivat väitteensä seuraavasti:

- Kohta jäämässä eläkkeelle. Työuran tässä vaiheessa uuden oppimista tai osaamisen päivittämistä ei koettu enää tarpeelliseksi.
- Työnantaja ei kustanna kouluttautumista.
- Oman osaamisen kehittämiseksi tai kouluttautumiselle ei ole irrotettavissa aikaa.

Isännöitsijät, kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät

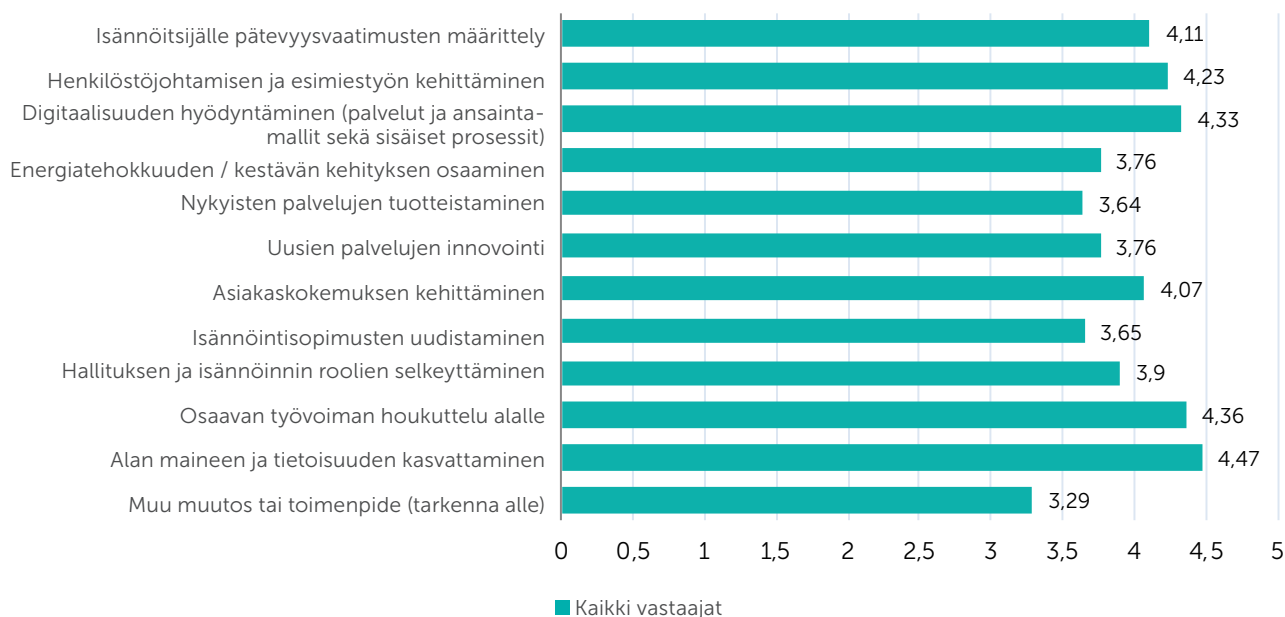
1 = Täysin eri mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä



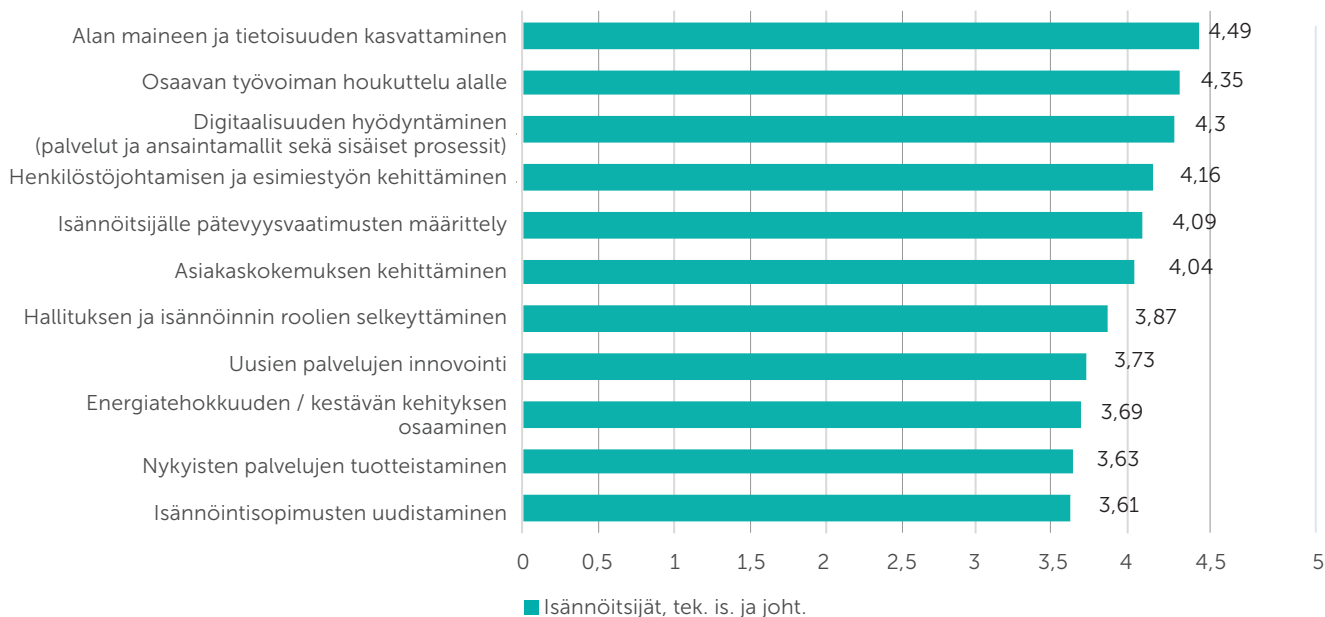
7.3 | Isännöintialan tulevaisuuden muutostarpeet

Mikä on tärkeää isännöintialan tulevaisuuden kannalta? Isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien mielestä kolmen tärkeimmän tekijän joukko muodostuu alan maineen ja tietoisuuden kasvattamisesta, osaavasta työvoimasta ja digitaalisuuden hyödyntämisestä. Järjestyksen osalta suurin muutos vuoden 2017 tuloksiin näkyy asiakaskokemuksen kehittämisen osalta. Viime mittauksella arkeimmaksi noussut asiakaskokemuksen (ka=4,2) merkitystä ei painoteta vuoden 2020 tuloksissa enää aivan yhtä paljon (ka=4,0).

Mikä on tärkeää alan tulevaisuuden kannalta?



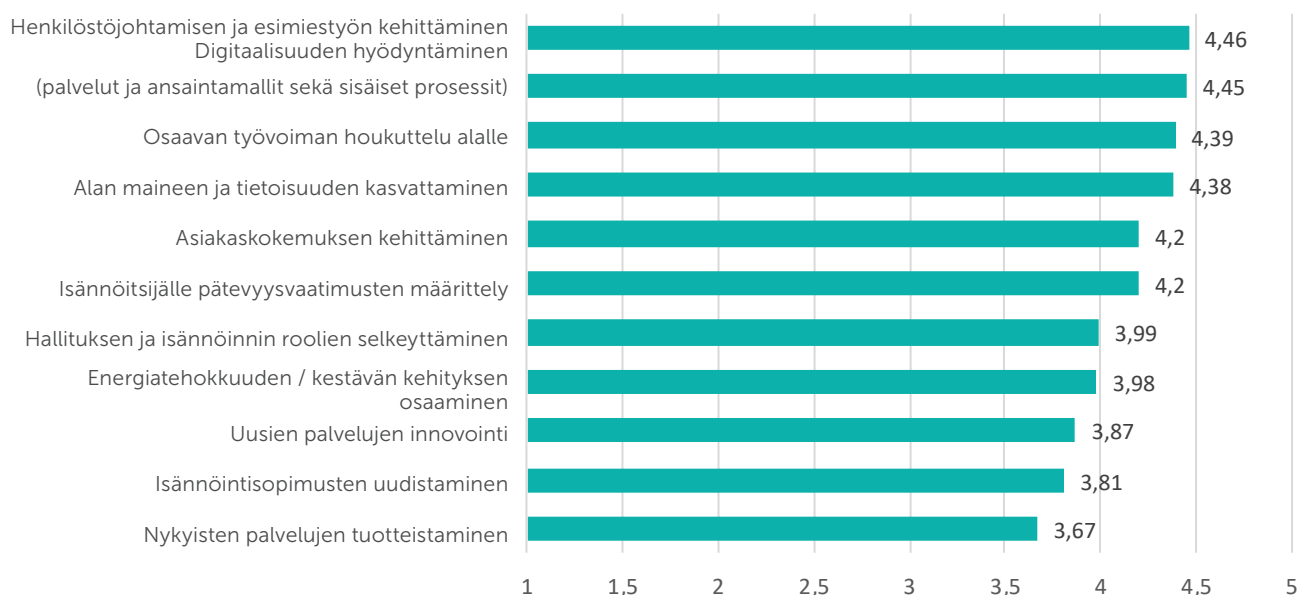
Mikä on tärkeää isännöintialan tulevaisuuden kannalta? (n=616)



Isännöintialan tulevaisuuden muutostarpeet kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien kokemana

Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien mielestä alan suurimmat muutostarpeet eroavat isännöintityötä tekevien näkemyksistä jonkin verran. Merkittävimpänä erona tämän ryhmän osalta on henkilöstöjohtamisen ja esimiestyön kehittämisen tarpeen painotus. Toisena erona nousee energiatehokkuuden ja kestävän kehityksen osaamisen tarve. Kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät nostavat asian keskimääräisesti (ka=4,0) tärkeämmäksi tekijäksi kuin isännöintityötä tekevät (ka=3,7). Muilta osin keskeisimmät tulevaisuuden muutostarpeet ovat pitkälle samoja kuin isännöitsijöiden mainitsemat asiat, kuten digitaalisuus, osaava työvoima ja alan maine.

Mikä on tärkeää isännöintialan tulevaisuuden kannalta kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien miestä (n=179)



Mikä on tärkeää isännöintialan tulevaisuuden kannalta?

Taulukoissa esitettyjen alan maineen ja tietoisuuden kasvattamisen, osaavan työvoiman houkuttelun, digitaalisuuden hyödyntämisen sekä henkilöstöjohtamisen ja esimiestyön kehittämisen lisäksi avovastauksissa nousi esille myös muita tärkeitä tekijöitä. Isännöinnin tulevaisuuden kannalta tärkeiksi nousivat mm. asiakkaiden osaamisen kehittäminen, työtehtävien entistä selkeämpi jakaminen ja kuvaaminen sekä alan tekeminen houkuttelevaksi nuorille. Yleisempänä esimerkkinä tästä mainittiin ilta-aikaan tapahtuvien kokousten vähentäminen, jonka on todettu koronan mukanaan tuomien muutosten myötä jossain määrin jo toteutuneenkin.

”Muutos: työaika on säännöllisen epäsäännöllinen ja viikkotyöaika ajoittain liian suuri. Toimenpide: etäkokouksien lisääminen, hallituksen kokoukset työaikana päivällä etäkokouksina ja yhtiökokoukset illalla livekokouksina. Vaikutus: lisää ammatin kiinnostavuutta ja nykyisten työntekijöiden jaksamista. Toteutus: Uusi sukupolvi, digitaalisuus ja uudet kujeet- muuttavat työn luonnetta radikaalisti n. 10 vuoden sisällä.”

”Isännöitsijä-nimike haudattava syvälle ja uudeksi nimikkeeksi vaikka kiinteistöjohtaja, jotta nuorisoa saadaan kiinnostumaan alasta!”

Tärkeysjärjestyksessä on pieniä eroja työntekijä- ja yrityksen omistajaryhmien välillä. Työntekijät korostavat hiukan yrittäjiä enemmän johtamiskäytäntöjen kehittämistä ja energiatehokkuuden ja kestäväen kehityksen osaamista. Yrityksen omistajat ja osaomistajat taas korostavat isännöitsijän pätevyysvaatimusten määrittelyä ja asiakaskokemuksen kehittämistä sekä palvelujen tuotteistamista enemmän kuin työntekijät.

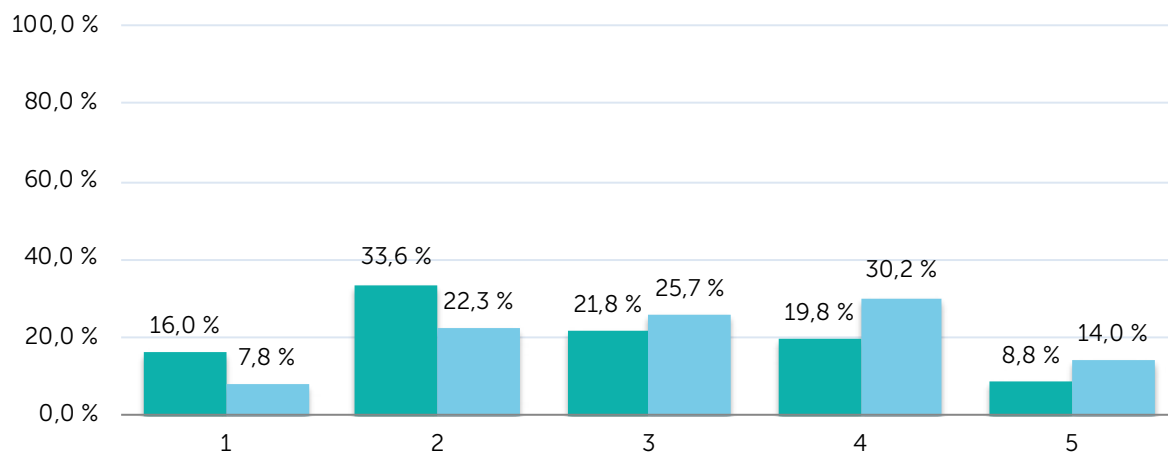
Sosiaalipalvelujen tarve näkyy isännöinnissä

Useat vastaajat nostivat tulevaisuuden kannalta esiin myös niin sanotun sosiaalisen isännöinnin ja sen osaamisen tarpeen, kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee: ”käytännössä hoidamme ihmisten mielentiloja. Vasta kun mielentilat eli tunnetilat on saatu hoidettua, voidaan tehdä asiapäätökset nopeasti. Niissäkin on (rahan lisäksi) liikaa tunnetta mukana, valitettavasti. Yhteiskunnan kahtiajakautuminen näkyy selvästi myös asumisessa.”

Isännöitsijöistä, teknisistä isännöitsijöistä ja johtajista puolet (50 %) kokee, että asukkaiden sosiaaliset ongelmat työllistävät heitä liikaa, mikä on jonkin verran enemmän kuin vuoden 2017 tuloksissa (46 %). Kiinteistösihteereitä ja kirjanpitäjiä asia ei kuormita yhtä paljon kuin isännöitsijöitä. Vaikeat asiakaspalvelutilanteet ja asukkaiden ongelmien hoitaminen ovat työtä, jonka määrää on vaikea ennakoida ja josta harvoin on sovittu etukäteen. Ne kuitenkin kiilaavat helposti isännöitsijän työpöydälle muiden tehtävien ohi, joten asiasta tarvittaisiin avointa keskustelua asiakkaiden kanssa.

Asukkaiden sosiaaliset ongelmat eivät työllistä minua liikaa

1= Täysin eri mieltä, 5= Täysin samaa mieltä



■ Isännöitsijät (ka: 2,72, Hajonta: 1,2) (n=611)

■ Kiinteistösihteerit ja kirjanpitäjät (ka: 3,2, Hajonta: 1,16) (n=179)

Handwriting practice lines consisting of 24 horizontal dotted lines.

Handwriting practice lines consisting of 24 horizontal dotted lines.



Kiinteistöalan Koulutussäätiö

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

