

Isännöintialan järjestelmäselvitys 2024

Kyselytutkimus Isännöintiliiton jäsenyritysten henkilökunnalle

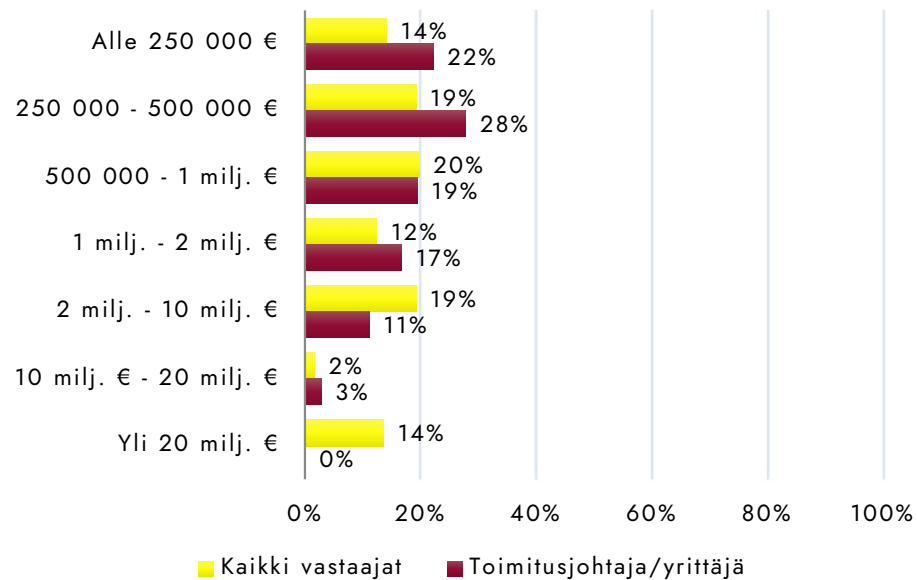
Järjestelmäselvitys 2024

Perustietoja selvityksestä

- Lähetetty jäsenyrityksen koko henkilökunnalle 31.5.2024
- Kyselyn [esikatselulinkki](#)
- Vastaajia yhteensä 194 (vuonna 2022 vastaajia 172)
 - Isännöitsijä 50 % (vuonna 2022 47 %)
 - Tj/yrittäjä 19 % (vuonna 2022 29 %)
 - Kiinteistösihteeri 7 %
 - Loput muita, esim. taloushallinnon ammattilaisia, teknisiä isännöitsijöitä tai kehitystehtävissä olevia henkilöitä
- Aineistossa käytetty vertailuna "Kaikki vastaajat" vs. "Tj/yrittäjä" -vastauksia, jotta saatu selville vastaukset per yritys
- Vertailua tehty myös Järjestelmäselvityksen 2022 tulosten ja yrityksen kokoluokan mukaan



Liikevaihto

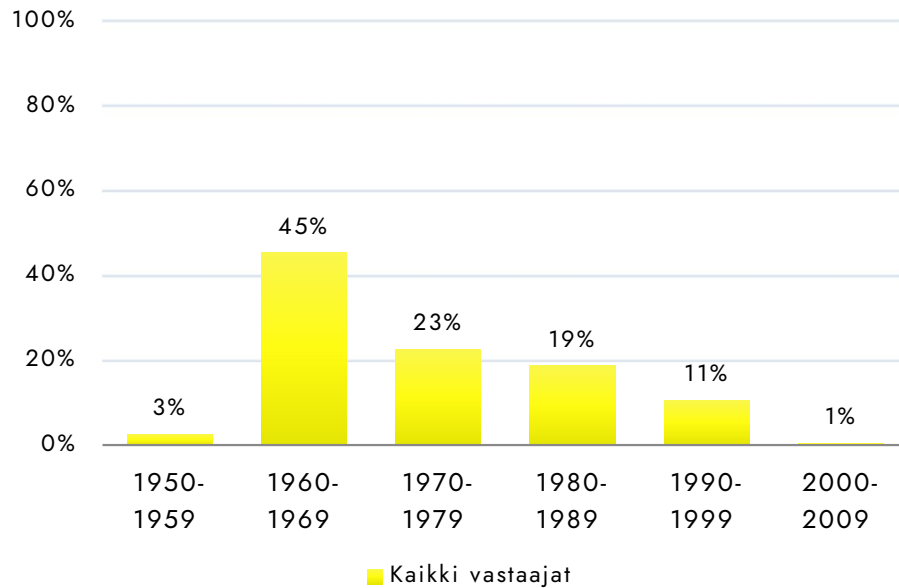


Muut taustatiedot

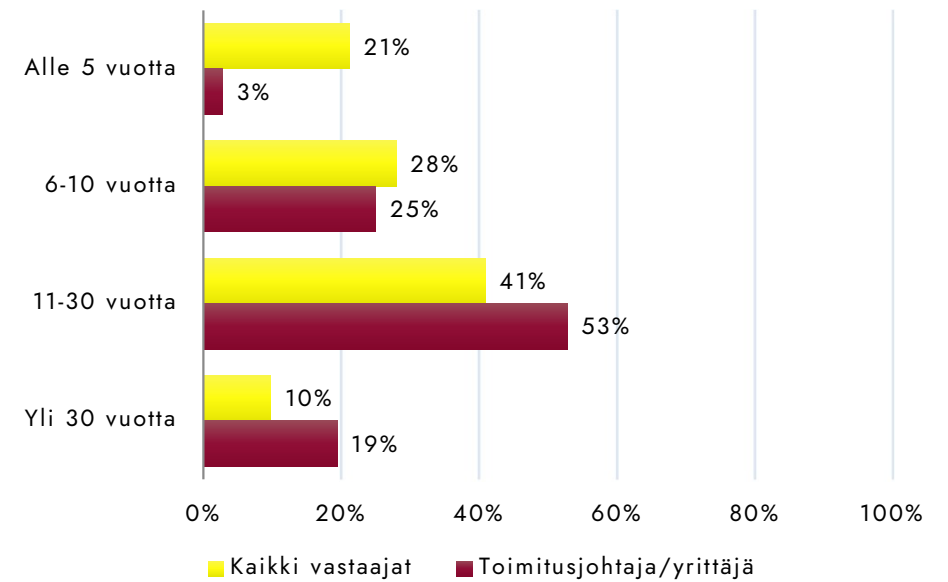
- Vastajaat tasaisesti erikokoisista yrityksistä
- Toiminta-alue
 - Pk-seutu ja Uusimaa 40 %
 - Varsinais-Suomi 12 %
 - Pirkanmaa 12 %
- Yrityksen henkilöstömäärä
 - 1-20: 61 %
 - Yli 20: 39 %



Syntymävuosi



Vuodet isännöintialalla



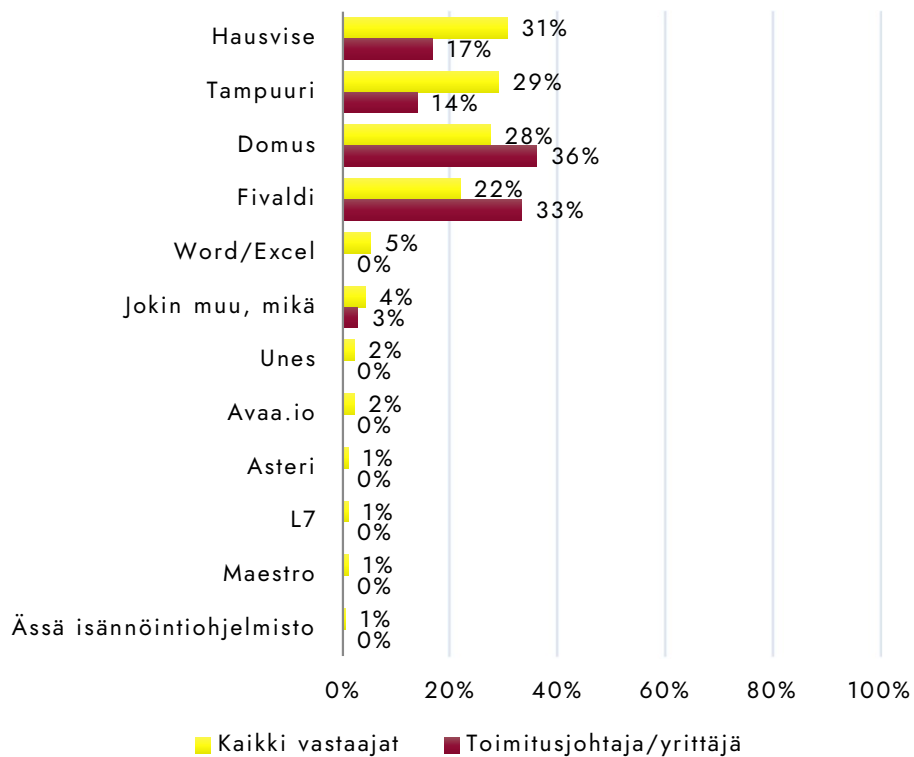


Isännöintijärjestelmät

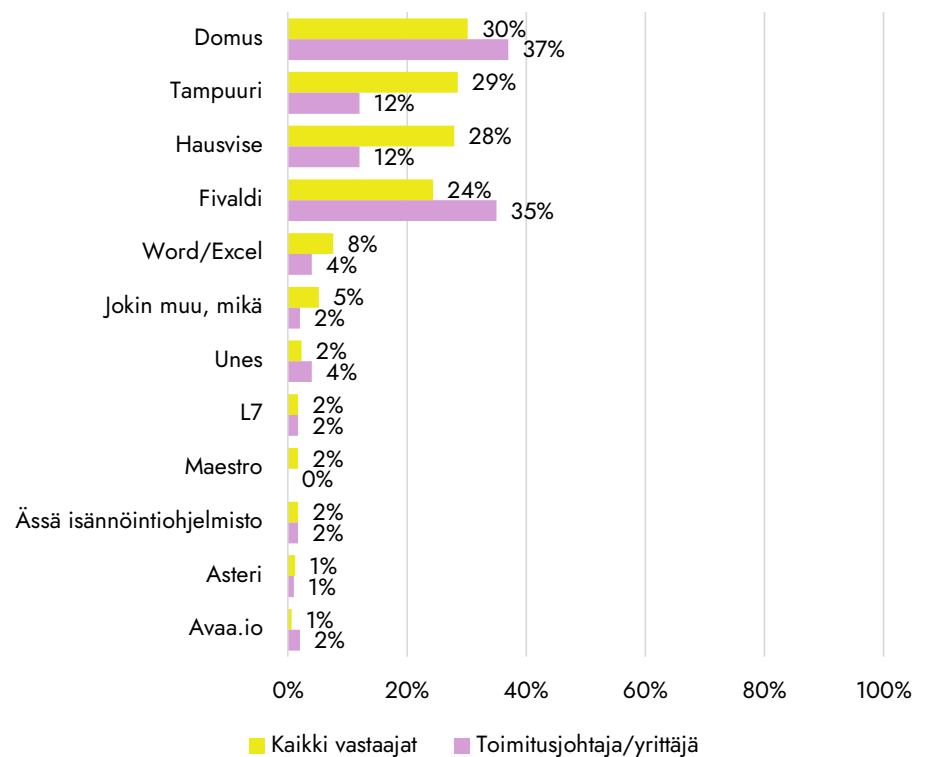
Pääasiallinen järjestelmä 2024 ja 2022



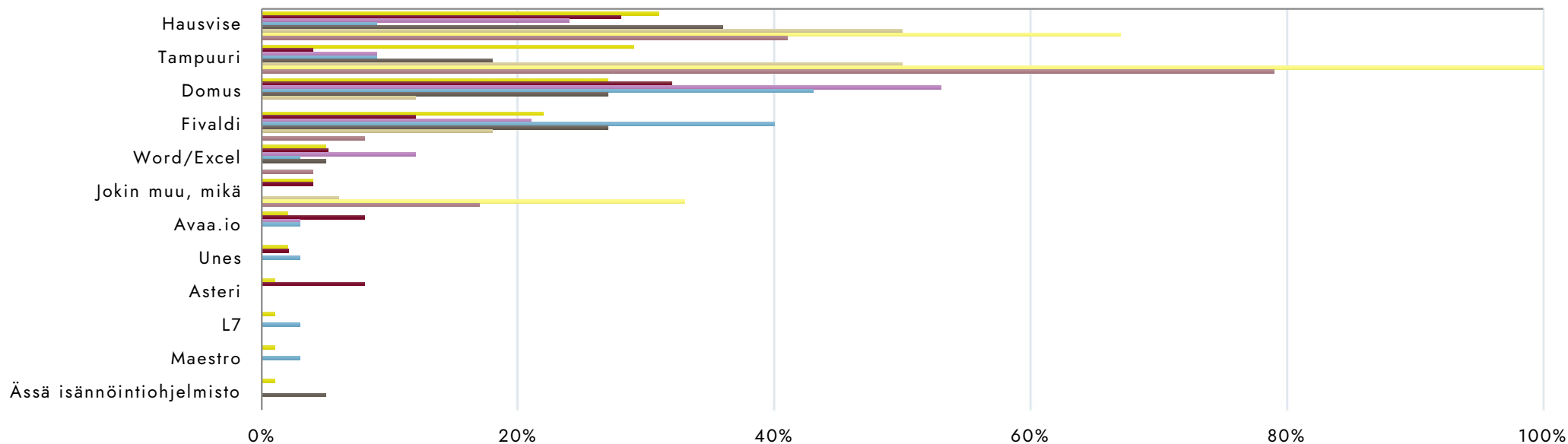
2024



2022



Pääasiallinen järjestelmä liikevaihtoluokittain



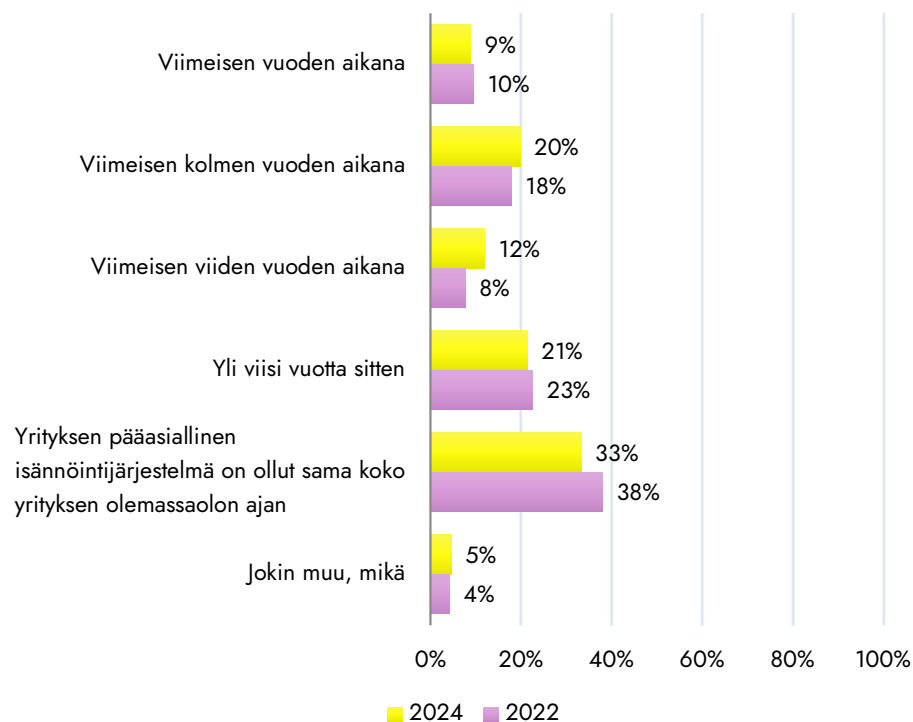
	Ässä isännöintiohjelmisto	Maestro	L7	Asteri	Unes	Avaa.io	Jokin muu, mikä	Word/Excel	Fivaldi	Domus	Tampuuri	Hauswise
■ Kaikki	1%	1%	1%	1%	2%	2%	4%	5%	22%	27%	29%	31%
■ Alle 250 000 €	0%	0%	0%	8%	2%	8%	4%	5%	12%	32%	4%	28%
■ 250 000 - 500 000 €	0%	0%	0%	0%	0%	3%	0%	12%	21%	53%	9%	24%
■ 500 000 - 1 milj. €	0%	3%	3%	0%	3%	3%	0%	3%	40%	43%	9%	9%
■ 1 milj. - 2 milj. €	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	27%	27%	18%	36%
■ 2 milj. - 100 milj. €	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	18%	12%	50%	50%
■ 10 milj. - 20 milj. €	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	100%	67%
■ Yli 20 milj. €	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	4%	8%	0%	79%	41%



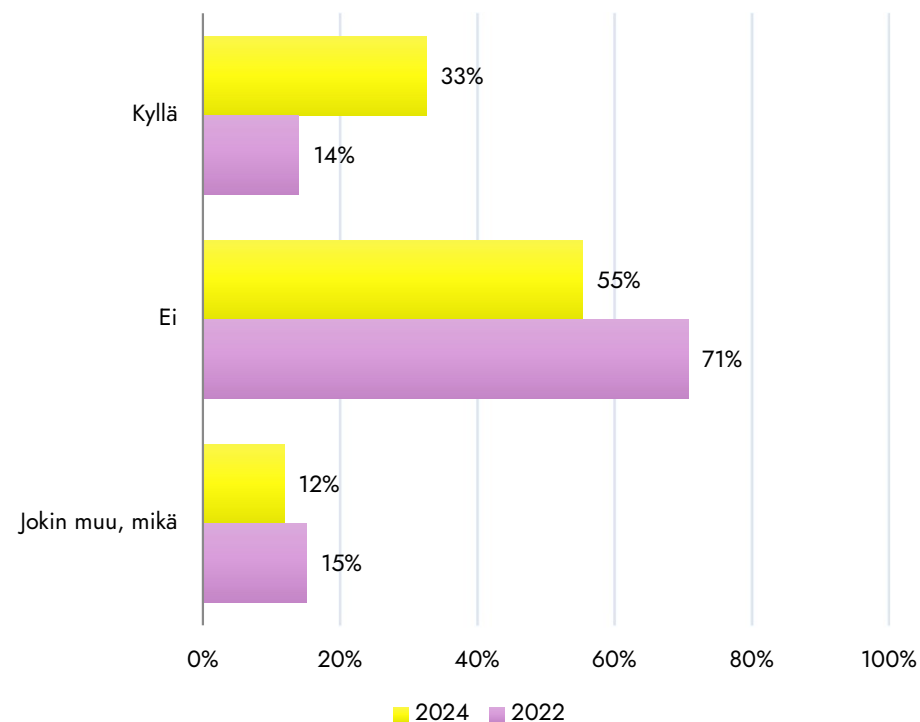
Tyytyväisyys käytössä olevaan järjestelmään

- Kaikki vastaajat: **-3** (vuonna 2022: **-4**)
- Toimitusjohtaja/yrittäjät: **+3** (vuonna 2022: **+8**)
- Liikevaihtoluokat
 - Yli 20 milj. €: **+30**
 - 10 milj. - 20 milj. €: **-33**
 - 2 milj. - 10 milj. €: **-26** (vuonna 2022 yli 2 milj. €: **-17**)
 - 1 milj. - 2 milj. €: **-9** (vuonna 2022: **-9**)
 - 500 000 - 1 milj. €: **-9** (vuonna 2022: **-6**)
 - 250 000 - 500 000 €: **+6** (vuonna 2022: **+7**)
 - Alle 250 000 €: **+20** (vuonna 2022: **+17**)
- Tyytyväisimpiä tj/yrittäjät sekä pienet yritykset (sama kuin vuonna 2022)
- Ylin liikevaihtoluokka kaikista tyytyväisin → omat järjestelmät (liikevaihtoluokkia ei näin montaa 2022)

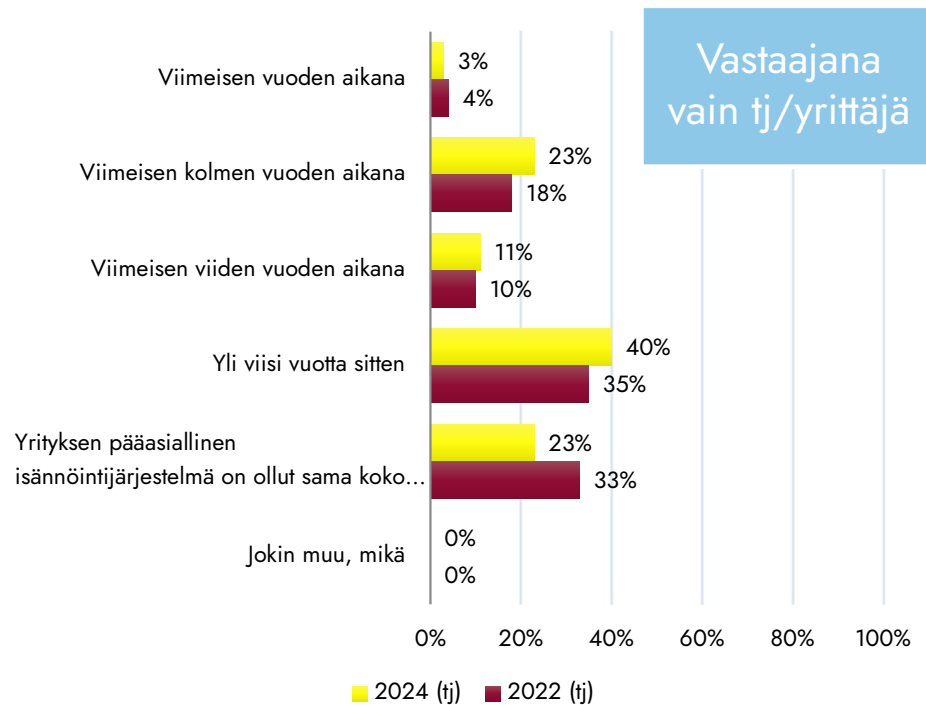
Onko pääasiallista isännöinnin järjestelmää vaihdettu?



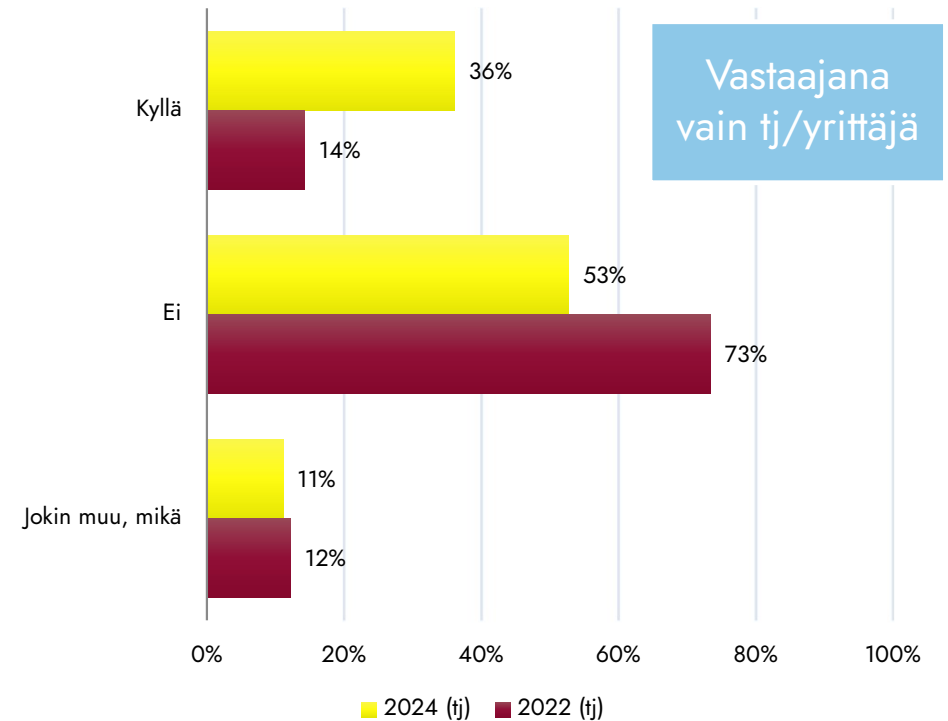
Suunnitellaanko pääasiallisen isännöintijärjestelmän vaihtamista?



Onko pääasiallista isännöinnin järjestelmää vaihdettu?



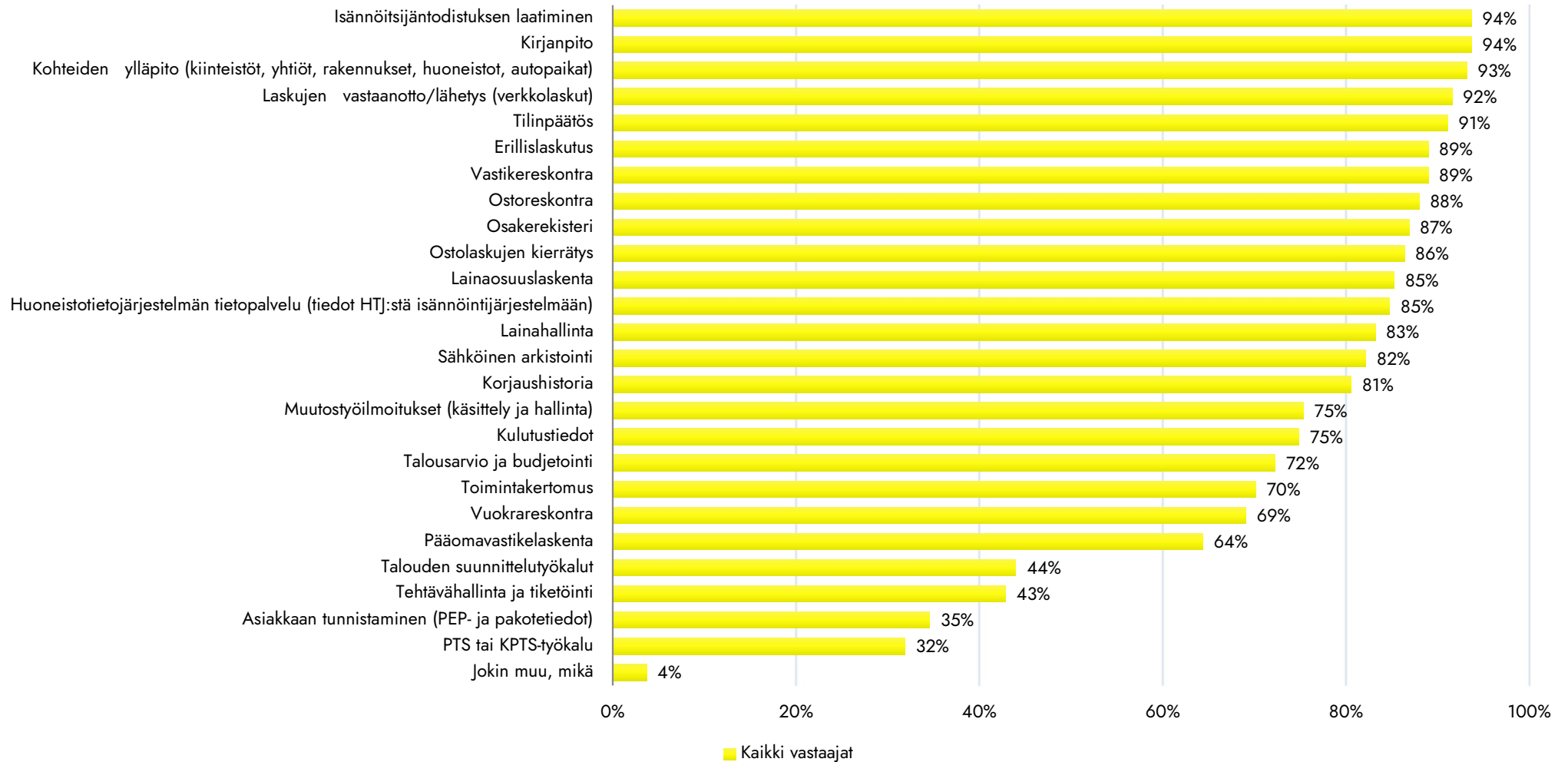
Suunnitellaanko pääasiallisen isännöintijärjestelmän vaihtamista?



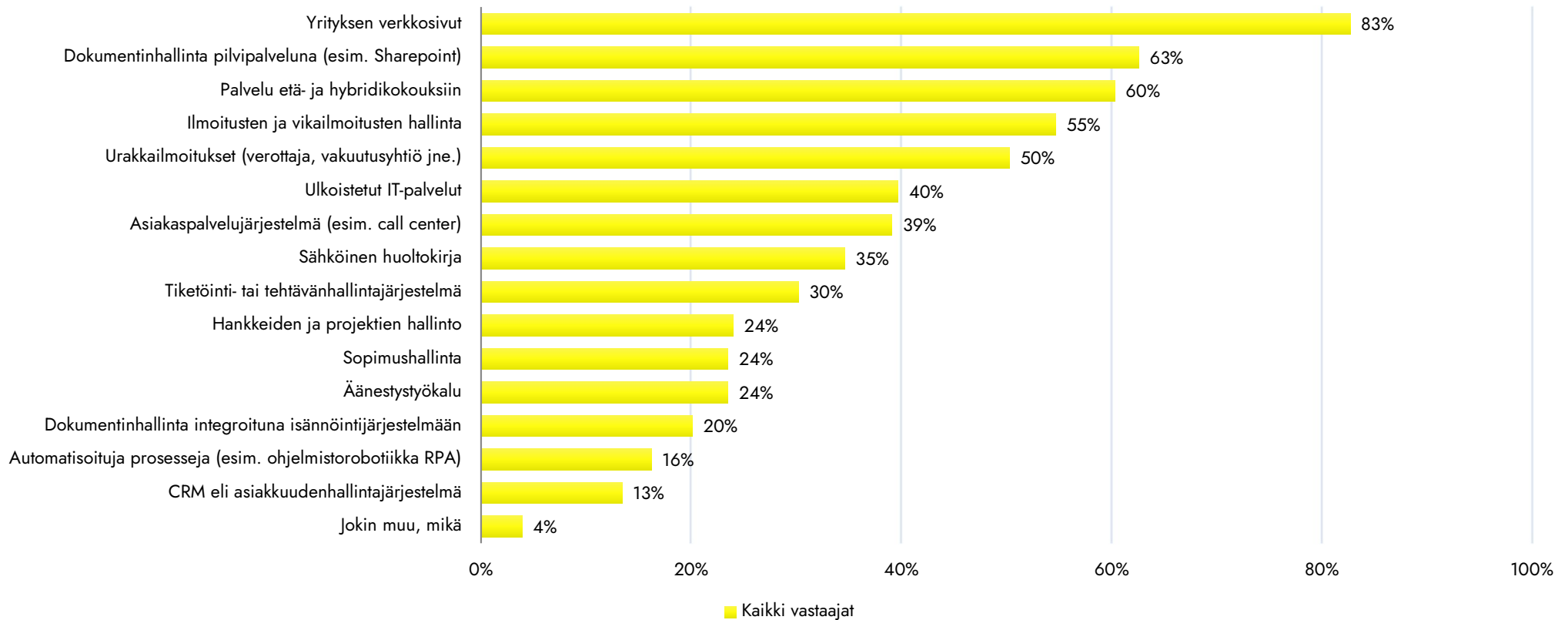


Järjestelmien toiminnallisuudet ja käytössä olevat palvelut

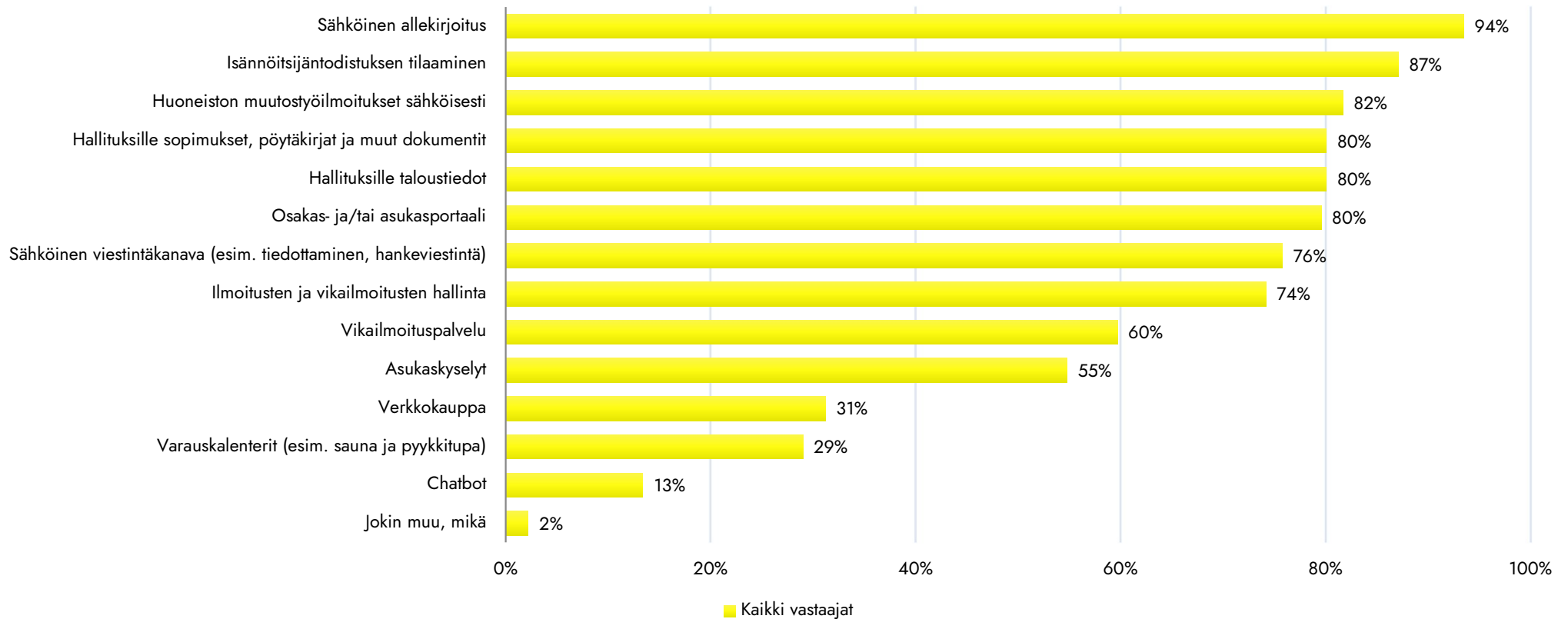
Mitä toiminnallisuuksia on käytössä hallinnolliseen työhön?



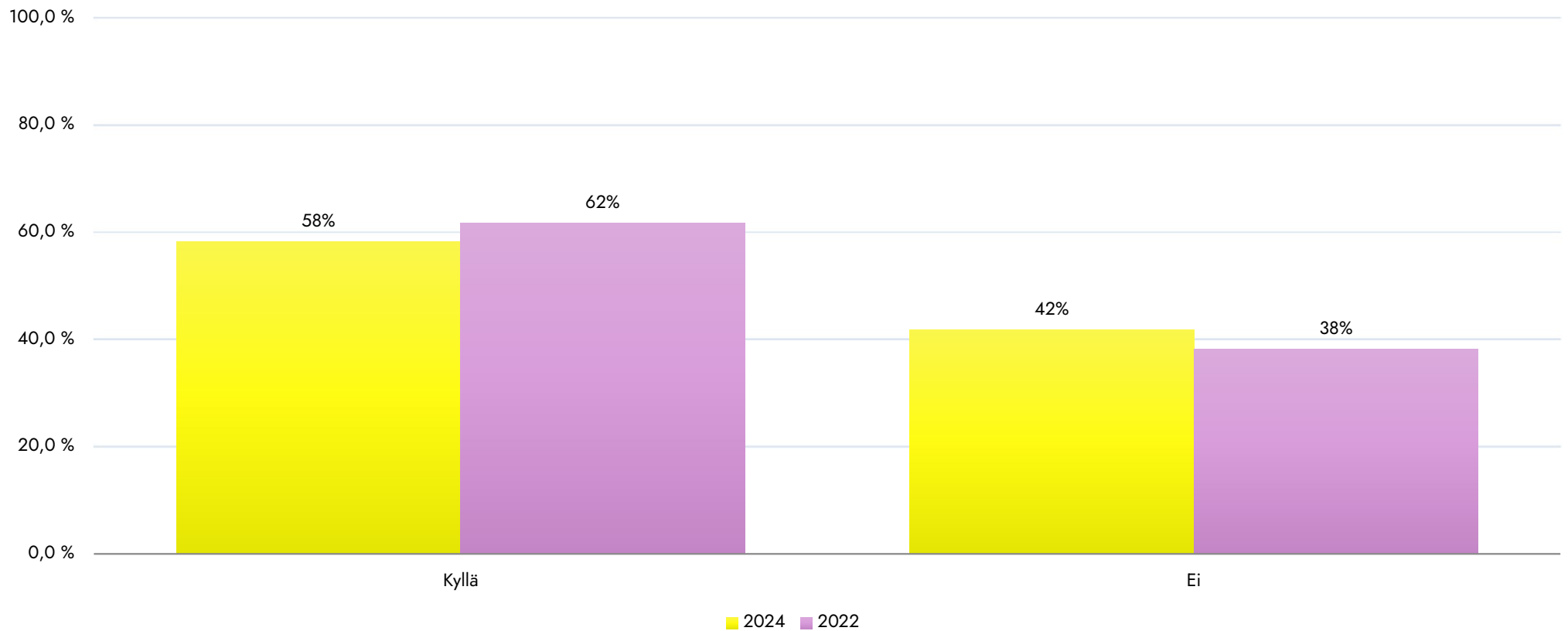
Mitä muita IT-palveluita tai järjestelmiä on käytössä?



Mitä palveluita on asiakkaille?



Löytyykö käytössä olevista järjestelmistä kaikki tarvittavat toiminnallisuudet?



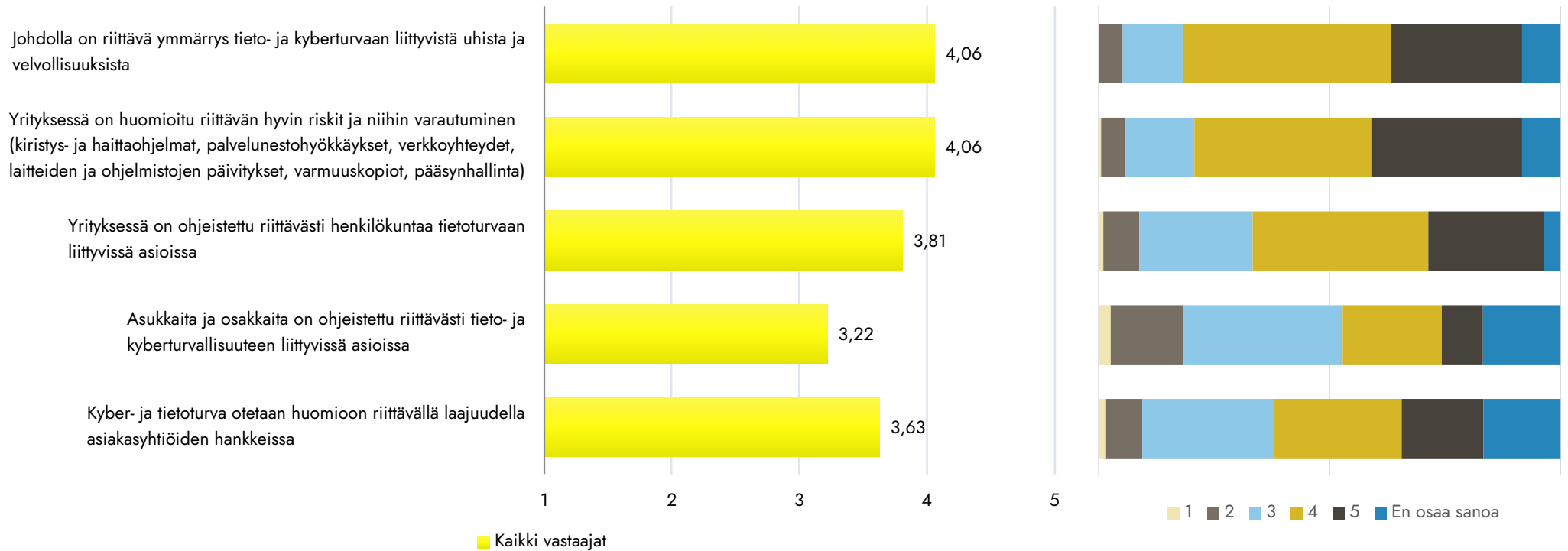


Tiivistelmä avovastauksista: Mitä toimintoja järjestelmistä mielestäsi puuttuu?

- Integraatiot, automaatiot ja järjestelmien yhteentoimivuus
 - Järjestelmien väliset yhteydet puutteellisia erityisesti isännöintijärjestelmissä
 - Integraatioita kaivataan myös muihin järjestelmiin (esim. huollon järjestelmät, kulutusseuranta)
 - Raportointi ja dokumentinhallinta
 - Tarvitaan uusia työkaluja raportointiin (esim. toimintakertomukset, talousarviot, PTS)
 - Dokumentinhallinta ja sähköinen arkistointi puutteellisia, vaatii paljon manuaalista työtä
 - Tehtävähallinta ja tiketointi
 - Tarvitaan tehokkaat tehtävähallinta- ja tiketointijärjestelmät, jotka integroivat asiakkaan yhteydenotot (puhelut, sähköpostit ja palvelupyynnöt) ja ajanhallinnan
 - Järjestelmien käytettävyys
 - Vanhentuneet järjestelmät ja käyttöliittymien kankeus
 - Puuttuvat tai toimimattomat työkalut (esim. varauskalenterit, muutostyötiedot ja budjetointityökalut)
 - Asiakkuudenhallinnan kehitystarpeet (esim. laskutus ja tietojen ylläpito, asiakkaan tunnistaminen, PEP-tiedot)
- **Toiveet hyvin samanlaisia kuin vuonna 2022. Järjestelmien roadmapeilla lähinnä HTJ-toiminnallisuuksia**



Väittämiä tieto- ja kyberturvaan:

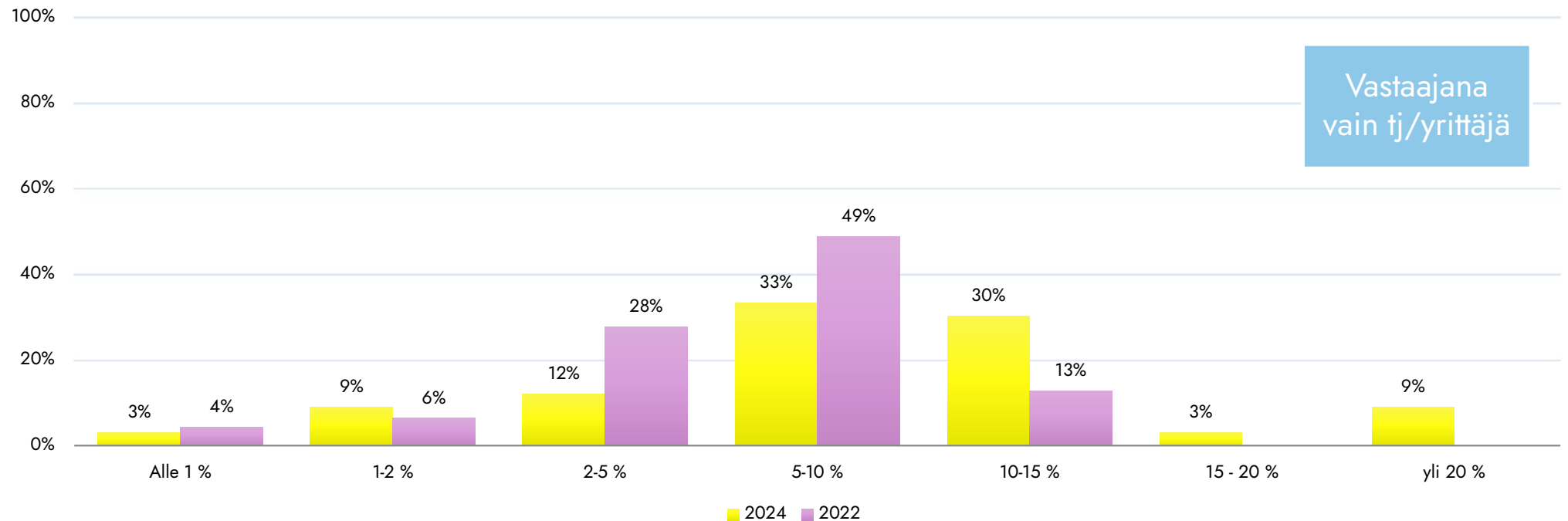


1=Eri mieltä - 5=Samaa mieltä



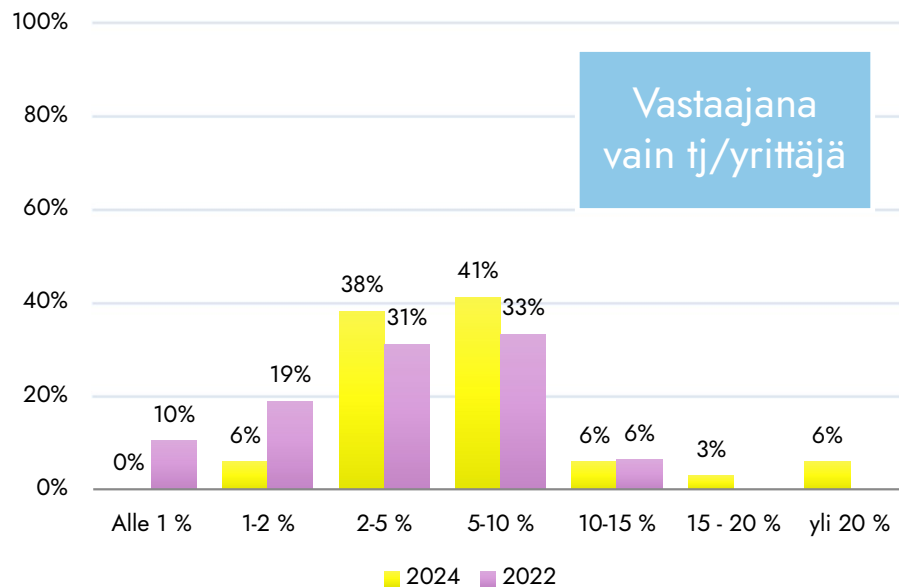
IT-kulut (vastaajina vain tj/yrittäjä)

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

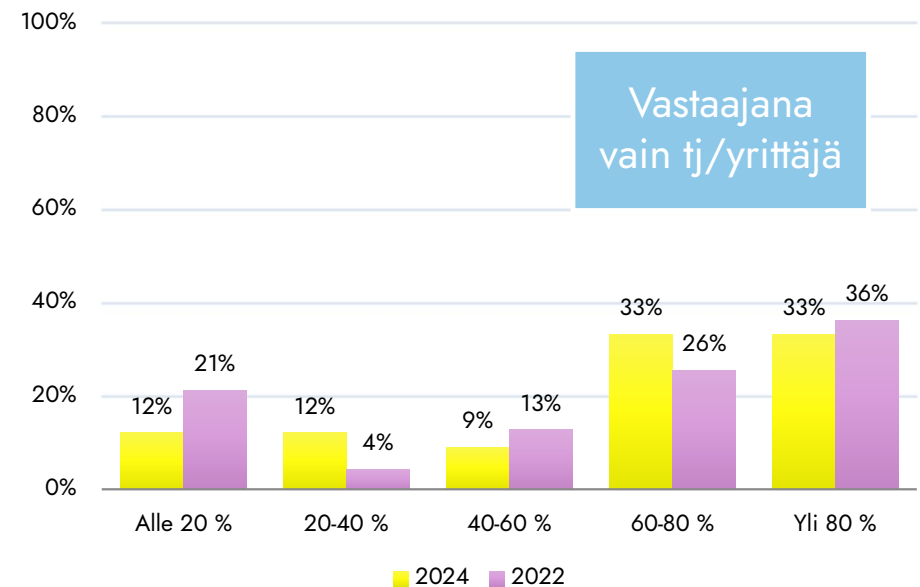




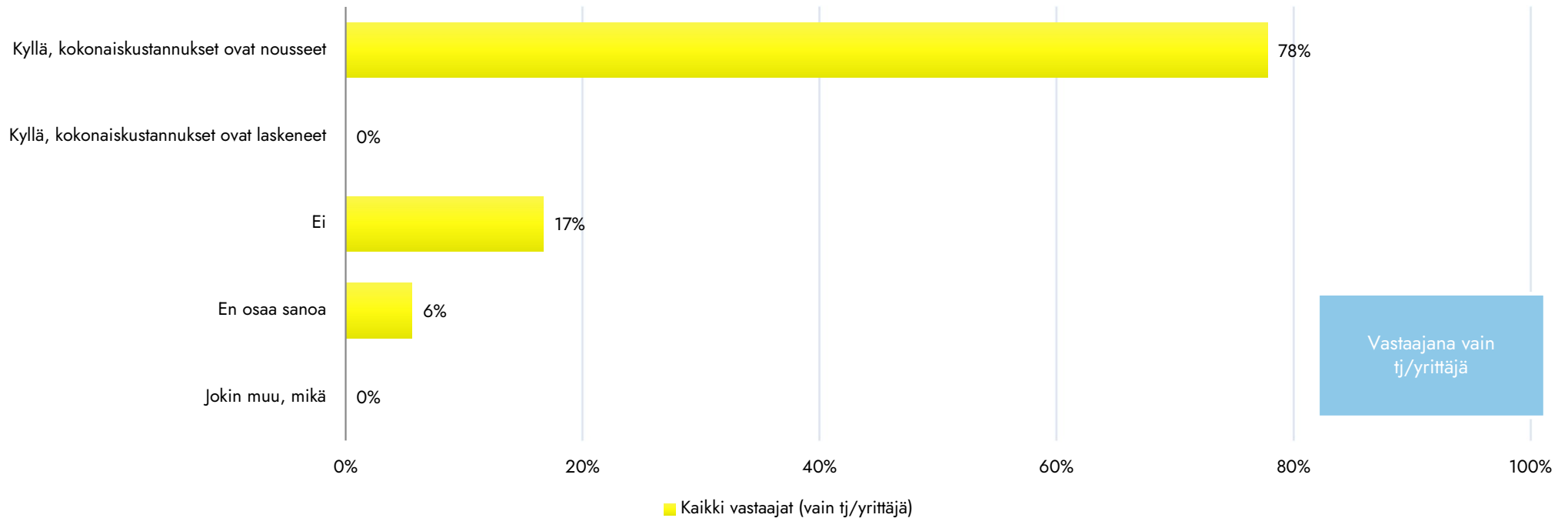
Kuinka monta prosenttia pääasiallisen isännöintijärjestelmän kulut ovat yrityksenne liikevaihdosta?



Järjestelmäkulujen kiinteät kustannukset



Ovatko huoneistotietojärjestelmään liittyvät toiminnallisuudet vaikuttaneet pääasiallisen isännöintijärjestelmän kokonaiskustannuksiin?





Tiivistelmä avokommenteista: Järjestelmien kustannuskehitys ja HTJ:n vaikutukset kustannuksiin

- Korkeat rajapintamaksut, lisäkulut ja transaktiomaksut
 - Järjestelmätoimittajien veloittamat maksut HTJ-rajapinnan käytöstä ja tiedon siirrosta
 - HTJ-toiminnallisuudet
 - Transaktiokulut muusta tietoliikenteestä esimerkiksi talouteen liittyen
 - Huoli taloyhtiöiden kasvaneista kustannuksista
 - HTJ:n vaikutus
 - Alan järjestelmäkentän keskittyminen ja kilpailun puute
 - Kasvaneet kustannukset eivät kasvattaneet hyötyjä
 - Välttämätöntä ottaa käyttöön uusia järjestelmiä ja toiminnallisuuksia, mutta eivät aina helpota työtä ja/tai tuovat lisäkustannuksia
- Digitalisaation nähty lisäävän työtaakkaa ja –aikaa
- **Palveluita ei päästä uudistamaan, kun kaikki valuu pakollisiin menoihin**



Järjestelmien ja osaamisen kehittäminen

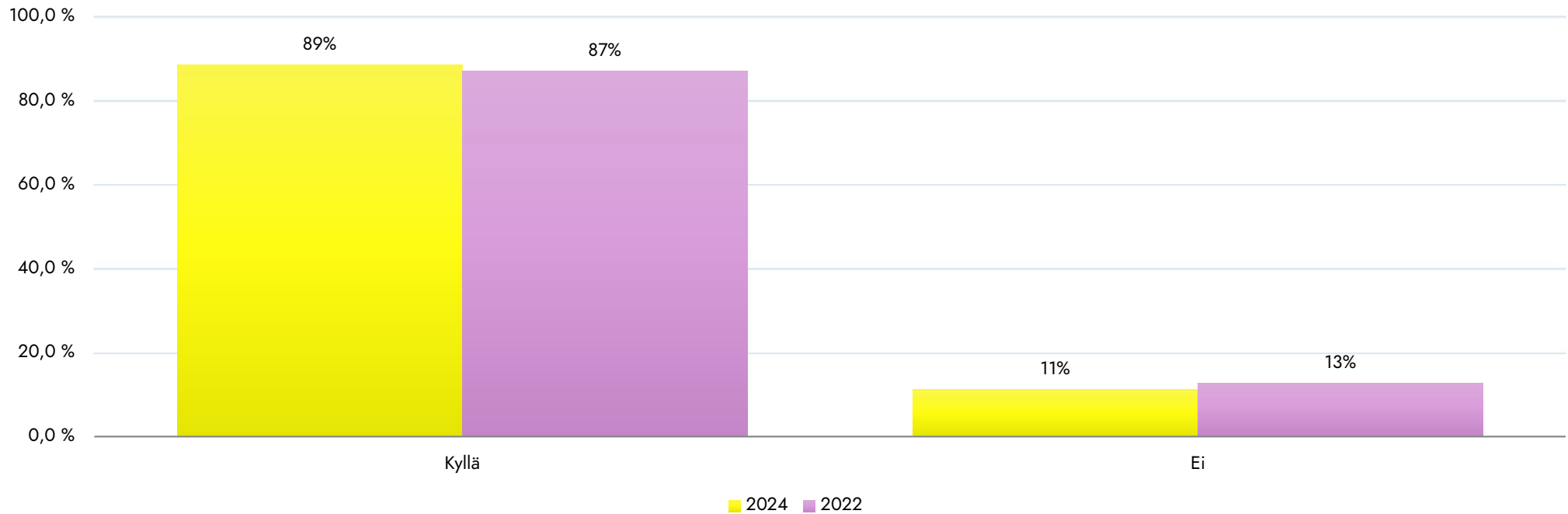
Väittämiä järjestelmien ja osaamisen kehittämisestä



1=Eri mieltä - 5=Samaa mieltä

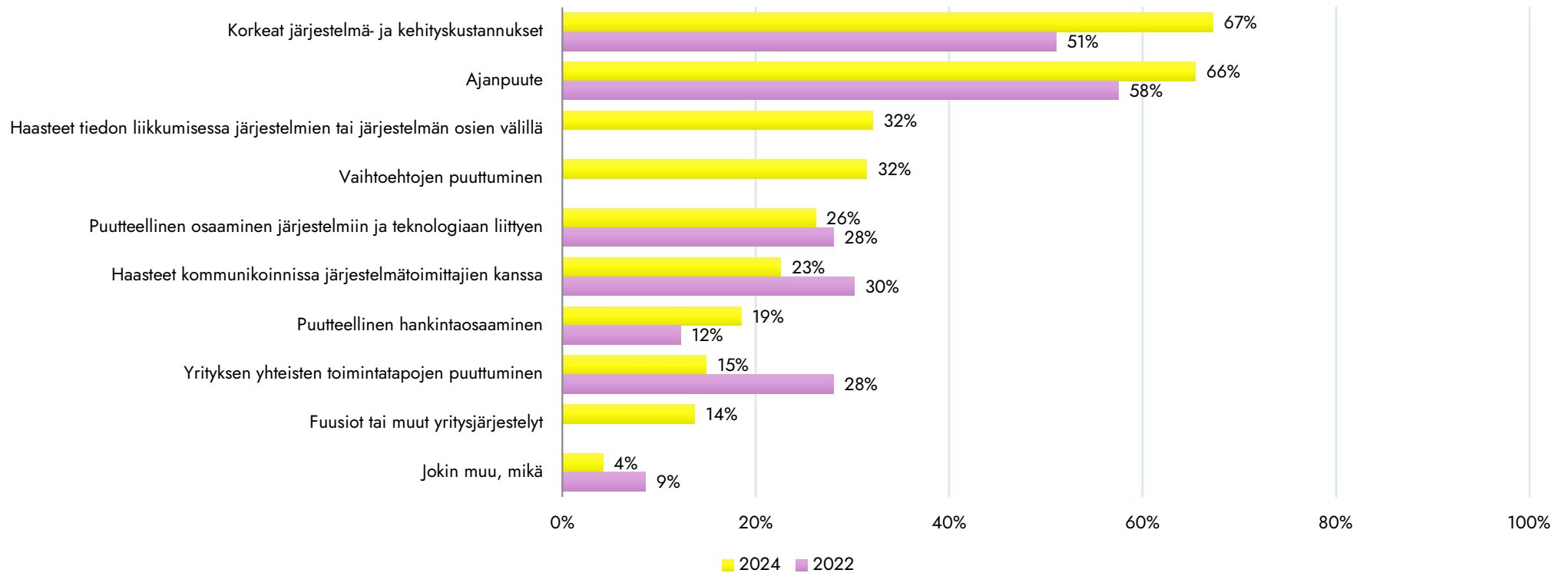


Pitäisikö järjestelmiä tulevaisuudessa kehittää nykyistä enemmän?



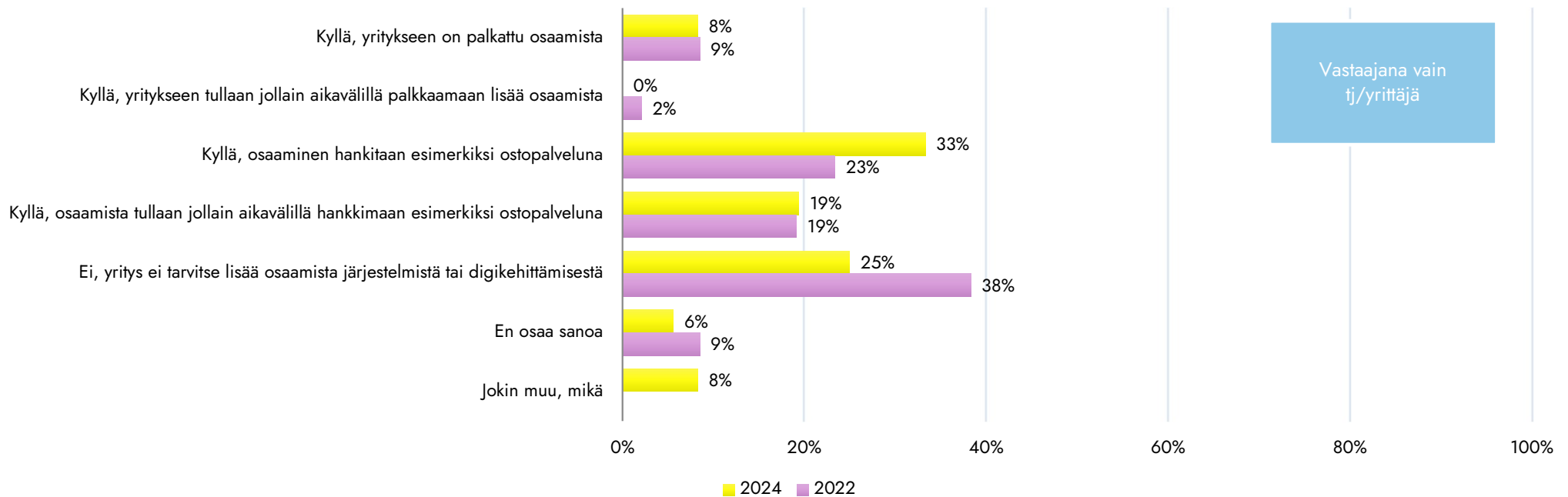


Mikä mielestäsi estää yrityksen järjestelmäkehitystä?





Onko yrityksessä mietitty osaamisen (järjestelmät, digikehittäminen) hankkimista rekrytoinnin tai ostopalvelun avulla?





Tiivistelmä avovastauksista: Millaisesta järjestelmien, teknologian tai tekoälyn osaamisen kehittamisestä hyötyisit oman työsi kannalta?

- Rutiinitehtävien hoitaminen tehokkaammin
 - Tekoälyä toivotaan laajemmin käytettäväksi erityisesti tiedon siirrossa, raportoinnissa, viestinnässä ja asiakaspalvelussa
 - Käyttötapauksia myös esim. kirjanpidon prosessit, ostolaskujen käsittely ja asiakirjojen laatiminen
 - Järjestelmien yhdistäminen yhteen käyttöliittymään toisi tehokkuutta
 - Käyttäjälähtöinen järjestelmäkehitys
 - Järjestelmien tehokkaampi käyttö, muokattavuus omiin tarpeisiin ja käyttäjäystävällisyys
 - Ohjelmistokehityksen pitäisi tähdätä siihen, että palvelevat kaikkia käyttäjiä, eivätkä heikennä järjestelmien käytettävyyttä
 - Koulutus ja tukipalvelut
 - Verkkokoulutukset ja käytännön tuki koetaan tärkeiksi, jotta järjestelmät saadaan tehokkaasti käyttöön
- **Osaamisen kehittämisen tarve kasvanut vuodesta 2022**
- **Osaamista kaivataan erityisesti tekoälyyn ja ohjelmistorobotiikkaan liittyen**



Tiivistelmä avovastauksista: järjestelmäkehitys, osaaminen ja tiedon liikkuvuus

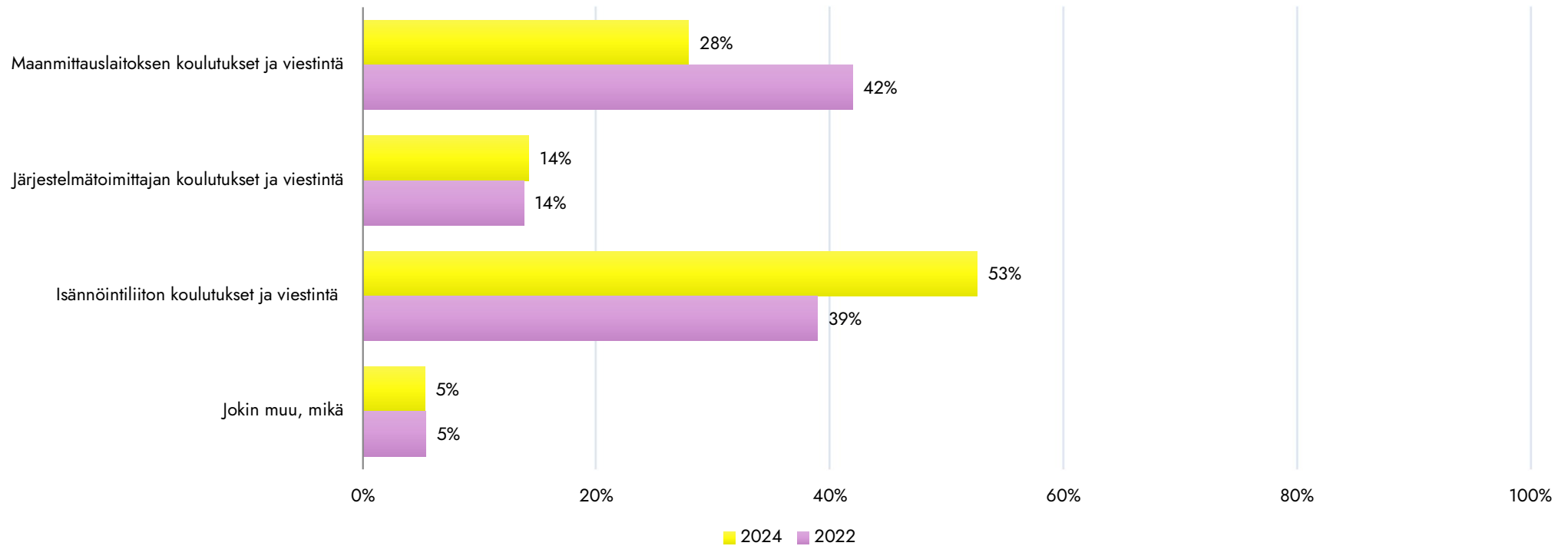
- Arjen prosessit, tiedon liikkuvuus ja ajantasaisuus
 - Automatisoidut prosessit ja tiedon ajantasaisuuden varmistaminen (esim. "hälytystoiminnot" ovat olennaisia tehokkuuden ja tiedon luotettavuuden parantamiseksi)
 - Tällä hetkellä rajapinnat riittämättömiä (eli tieto ei liiku saumattomasti järjestelmien välillä) ja niiden käytöstä veloitetaan liikaa
 - Järjestelmien käyttäjälähtöinen kehitys
 - Järjestelmien tulisi vastata paremmin käyttäjien erilaisiin tarpeisiin
 - Eri käyttäjäryhmät tulisi huomioida nykyistä paremmin, ei kehitystyötä vain yhden asiakkaan takia
 - Koulutustarpeet ja jatkuva oppiminen
 - Osaamisen kehittäminen koetaan kriittisenä, erityisesti tekoälyn hyödyntämisessä
 - Enemmän koulutusta uusien teknologioiden ja järjestelmien käyttöön, jotta pysytään mukana kehityksessä
 - Järjestelmien keskittyminen, monopoliasema
 - Järjestelmäkentän keskittyminen hankaloittaa järjestelmävaihtoja
 - Järjestelmät kalliita, mutta vanhentuneita
 - Toive yhdestä järjestelmästä, joka kattaisi kaikki tarpeet
- **Samat teemat toistuu**
- **Ei ehkä tunnisteta oman osaamisen roolia järjestelmäkehityksen parantamisessa**



Huoneistotietojärjestelmä

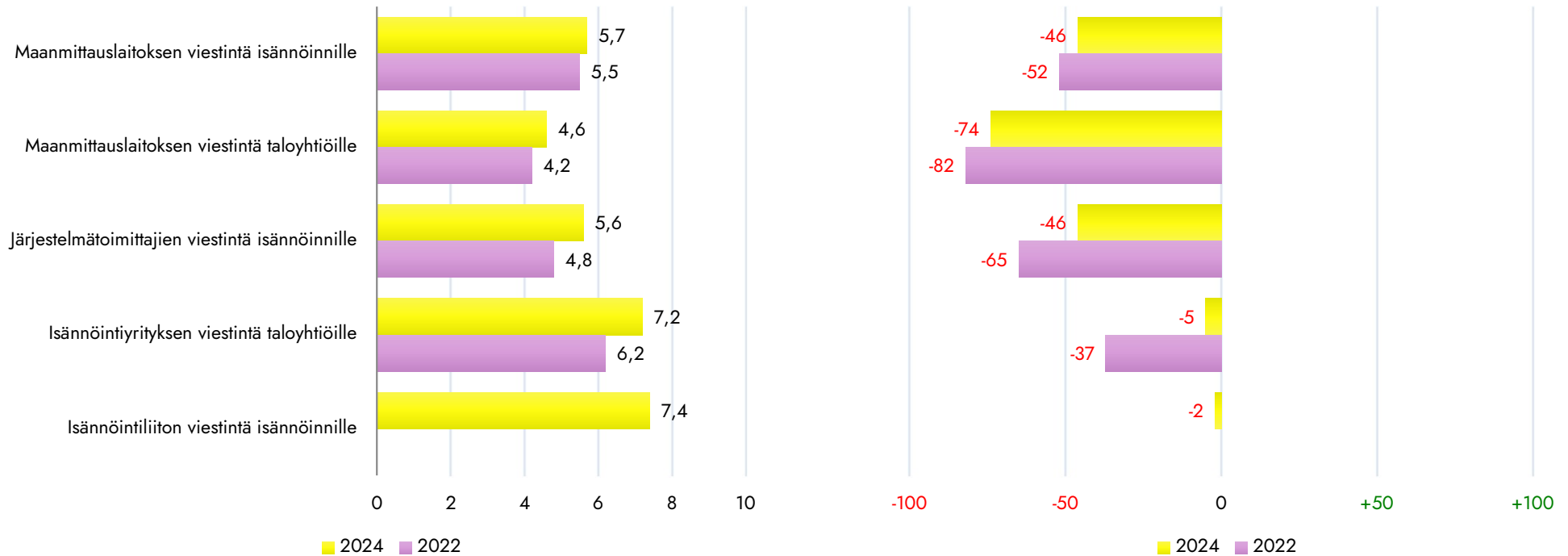


Mikä on pääasiallinen kanava kuulla huoneistotietojärjestelmän tilanteesta?



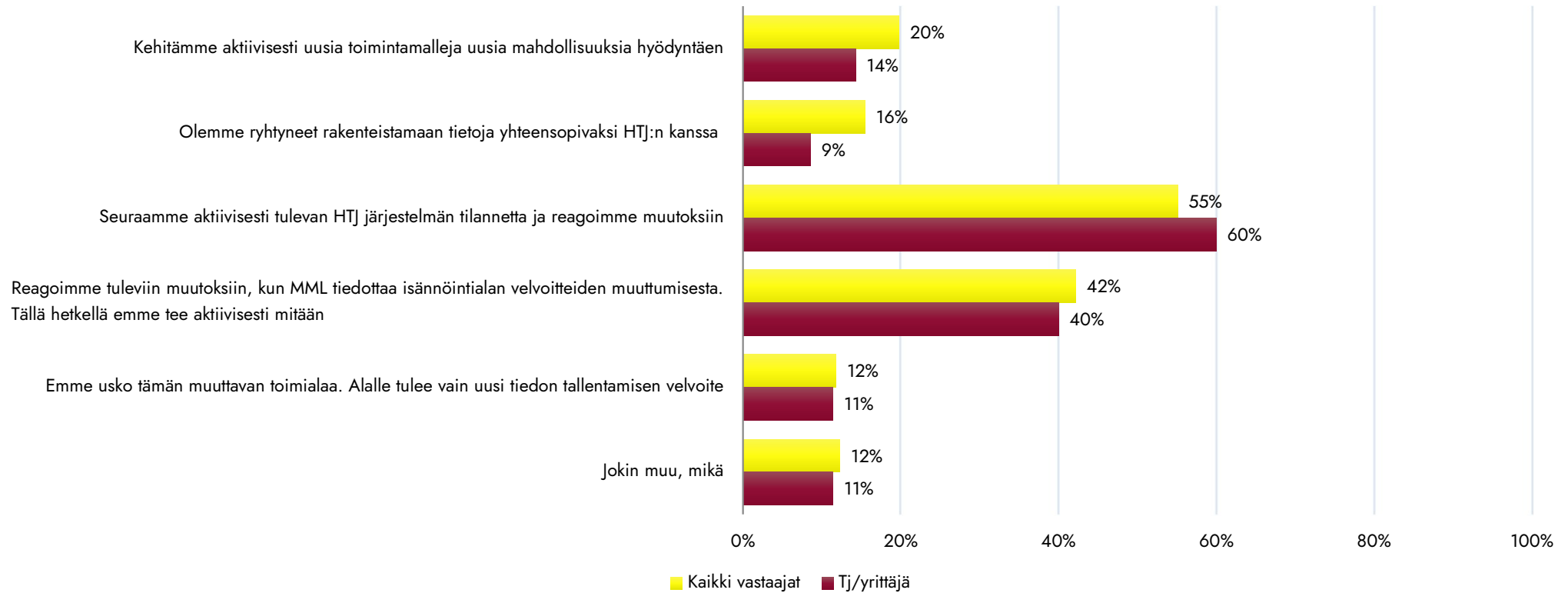


Miten hyvin viestintä huoneistotietojärjestelmään liittyen on toiminut?



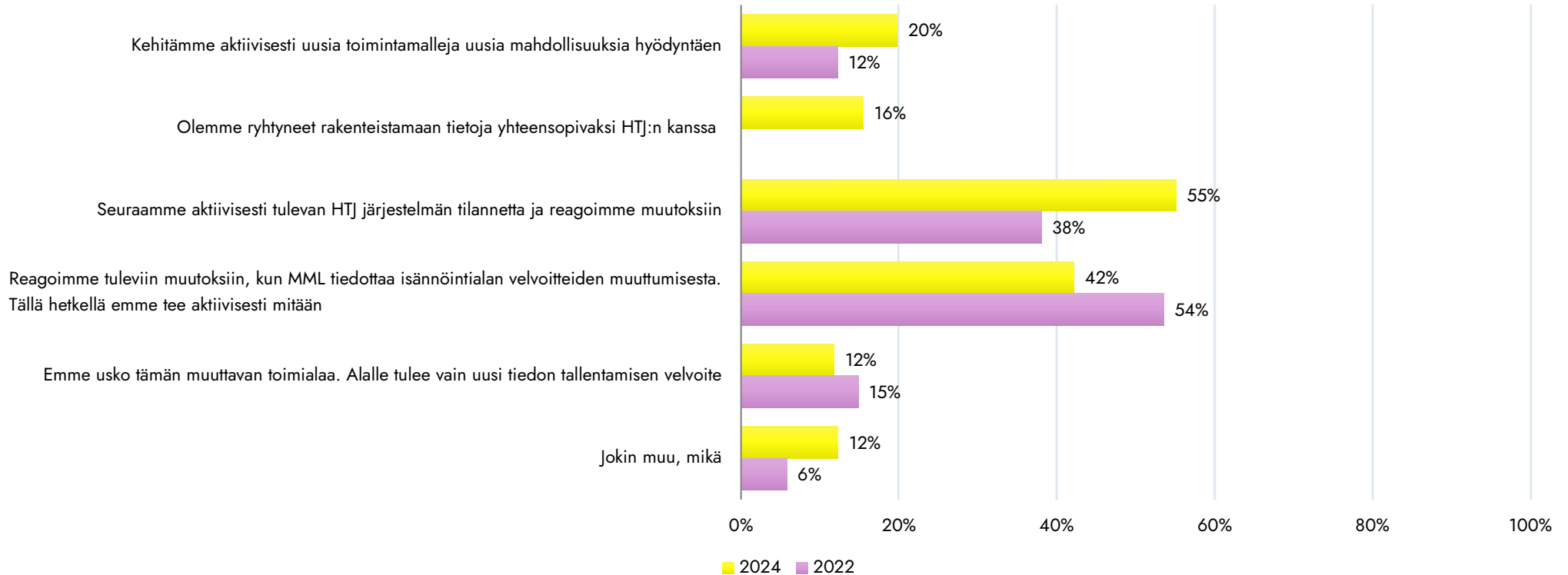


Miten yrityksessänne on varauduttu tuleviin HTJ2:n mukanaan tuomiin muutoksiin?





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





Tiivistelmä avovastauksista: Miten säilytätte HTJ2-tietoja tällä hetkellä (kunnossapito- ja muutostyöt, korjaustarveselvitys, laina- ja vastiketiedot)?

- Isännöintijärjestelmät
 - Suurin osa vastaajista säilyttää HTJ2-tiedot ensisijaisesti isännöintijärjestelmissä
- Erilliset tiedostot
 - Monesti käytössä isännöintijärjestelmän lisäksi erillisiä tiedostoja (Word, Excel, PDF), joita säilytetään joko omilla palvelimilla, pilvipalveluissa tai jaetuilla verkkolevyillä
- Paperiset arkistot
 - Vanhempia tietoja saatetaan säilyttää edelleen paperimuodossa, vaikka suurin osa uusista tiedoista on sähköisessä muodossa
- Uudet ratkaisut tiedonhallintaan
 - Osa vastaajista siirtymässä tai suunnittelee siirtymistä uusiin järjestelmiin, joissa ylläpitää kumu-tietoja (Älykäs PTS tai Talotuntija)
- **Useissa tapauksissa HTJ2-tiedot ovat hajautettuna useisiin paikkoihin**, kuten isännöintijärjestelmiin ja erillisiin tiedostoihin (esim. laina- ja vastiketiedot isännöintijärjestelmässä ja kunnossapitotiedot erillisissä dokumenteissa tai järjestelmissä)



Tiivistelmä avovastauksista: Huoneistotietojärjestelmä

- HTJ-projektin suunnittelu, toteutus ja rekisteröintiviiveet → epäluottamus myös jatkoa kohtaan
 - HTJ-projekti suunniteltu ja toteutettu huonosti, hankkeen tavoite ja merkitys jäänyt epäselväksi
 - Rekisteröintiviiveet herättäneet erityistä huolta
 - Miksi jatkokehitetään, kun ensimmäinenkin vaihe on vielä kesken?
 - Puutteellinen ja paikoin virheellinen viestintä ja ohjeistaminen
 - MML:n epäselvä ja ristiriitainen ohjeistus korostui monessa vastauksessa → epävarmuus ja työn lisääntyminen
 - Ongelmat rajapinnoissa
 - HTJ-rajapinnat isännöintijärjestelmien kanssa eivät toimineet odotetusti → tietojen siirto ja hallinta hidasta ja epäluotettavaa
 - HTJ2 vain kasvattaa työtaakkaa, ei helpota sitä
 - Järjestelmäkentän keskittyminen ja tietoturva huolettaa
 - Huoli isännöintijärjestelmäkentän keskittymisestä korostuu useassa vastauksessa: hyödyt valuvat järjestelmätoimittajille, isännöinnille lisää työtä ja taloyhtiöille lisää kustannuksia
 - Osa järjestelmistä ei kehitä HTJ-toiminnallisuuksia, joten edessä uuden järjestelmän etsiminen → vaihtoehtojen puute
 - Tietoturva ja kuka tietoja saa hyödyntää
 - Nähdään myös odotettuna ja hyvänä uudistuksena
 - Toisaalta muutos nähdään myös positiivisena, kunhan kaikki saadaan toimimaan
 - Osa isännöinnistä onnistunut HTJ-siirtymässä hyvin
- **HTJ lisännyt isännöinnin kuormitusta ja huolta heikentyneestä asiakaskokemuksesta. Onneksi myös kokemuksia HTJ:n lisäarvosta pitkällä aikavälillä. HTJ2-tietoa kaivataan kipeästi**



Avoim palaute



Avoin palaute

- Isännöintiliitolle kiitosta
 - Aktiivinen toimija: vaikuttaminen, webinaarit ja koulutukset
 - Hyvät kouluttajat
- Kyselyyn liittyvä palaute
 - Vuokratalot tulisi huomioida paremmin
 - Osa koki kyselyn tosi hyväksi ja tärkeäksi, osa mainitsi olevan liian pitkä
- Toiveet lisäkoulutuksista
 - Tekoäly ja teknologia: miten käyttää tekoälyä?
 - Lisää tietoutta HTJ2-asioista
- Alan keskittyminen (isännöinti ja järjestelmäkenttä) ja pienten yritysten pärjääminen
 - Huoli taloyhtiöiden palvelutasosta
- Vaikuttamistyön tehostaminen ja laajentaminen
 - Esim. viranomaisten palvelukanavien kehittäminen enemmän alaa palveleviksi (PRH, Vero)
 - Isännöinnin roolin kirkastaminen asiakkaille

Ira Tenhunen



@iratenhunen

Ira.tenhunen@isannointiliitto.fi
+358 40 5785 640

Isännöintiiliitto
PL 1370, 00101 HELSINKI

isannointiliitto.fi



Kiitos

