

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

EETU MOBERG

Vuokravälitys hallinnointipalvelun kehittäminen

OP Koti Lounaismaa Oy

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2021

Tekijä Moberg, Eetu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä toukokuu 2021
	Sivumäärä 36	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Vuokravälitys hallinnointipalvelun kehittäminen OP Koti Lounaismaa Oy		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää toimeksiantajan pilotoimaa vuokravälityksen hallinnointipalvelua asiakkaiden tarpeiden mukaisesti kuitenkin niin, että se samalla pysyy kannattavana yritykselle. Toimeksiantajana opinnäytetyölleni toimi OP Koti Lounaismaa Oy. Sijoitusasuntojen kysynnän kasvaessa sekä ihmisten kasvava trendi vuokraamisessa loi hyvän lähtökohdan uudentlaiselle hallinnointipalvelun kehittämiseksi.</p> <p>Työn tavoitteeseen pääsemisen vuoksi tutkittiin teoria osuudessa palvelun kehittämisen keinoja. Parhaiten tutkittavan palvelun kehittämisen keinoksi osoittautui palvelumuotoilu. Olennaista hallinnointipalvelun kehittämiseksi oli myös selvittää kilpailevien yritysten vastaavia palveluita. Empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Valitun kohderyhmän kanssa toteutettiin teemahaastattelut sähköpostitse sekä puhelimitse vallitsevan covid-19 tilanteen vuoksi. Saadun aineiston tulkinta toteutettiin puhtaasti aineistolähtöisesti sisältöanalyysillä.</p> <p>Tutkimuksen aineistoa kerättiin vuokrasuhteesta vuokranantajien näkökulmasta. Tarkoituksena oli selvittää mitä ongelmia vuokranantajat kohtaavat vuokrasuhteen aikana. Aineistoa analysoimalla haastateltavien joukosta yleiseksi ongelmaksi osoittautui arkiset ongelmat, kuten kodinkoneiden rikkoutuminen sekä alku- ja lopputarkastuksien ongelmallisuus. Oli myös huomattavissa, kuinka paljon vuokralainen vaikuttaa vuokrasuhteen kulkuun. Hyvän vuokralaisen kanssa ei kulu turhaa aikaa, maksut tulevat ajalla sekä asunnot pysyvät ehjänä ja siistinä.</p> <p>Kerätyn aineiston perusteella voitiin todeta, että OP Koti Lounaismaan hallinnointipalvelu vastaa nykyisellä muodollaan pitkälti mitä asiakkaat siltä odottavatkin. Haastatte- luista ilmeni myös palvelun muotoja, jotka tulevat varmasti tulevaisuudessa sisällymään palveluun, mutta nykyisillä resursseilla näitä ei voida vielä toteuttaa.</p>		
Asiasanat Palvelu, palvelumuotoilu, vuokravälitys, kokonaispalvelu, hallinnointipalvelu		

Author Moberg, Eetu	Type of Publication Bachelor's thesis	Date May 2021
	Number of pages 36	Language of publication: Finnish
Title of publication Rental brokerage management service development for OP Koti Lounaismaa Oy		
Degree program Business Administration		
<p>The purpose of the thesis was to develop a rental management service piloted by OP Koti Lounaismaa Oy by responding to the needs of the customers and same time staying profitable for the company. The thesis was assigned by OP Koti Lounaismaa Oy. With the increased demand for apartment investing as well as the growing trend of people live in rental apartments, created a good starting point for a new type of rental management service development.</p> <p>For the sake of reaching the goal of the work, the theory was studied in the contribution to the means of service development. The best way for the development of the service to be examined turned out to be a service design. It was also essential to the development of the service to determine the equivalent services of the competing companies. The empirical contribution was carried out using a qualitative research method. Theme interviews were conducted with the selected focus group due to the situation in covid-19 over the email and phone. The interpretation of the obtained material was carried out on a purely dataset basis by content analysis.</p> <p>Data from the study was collected from the tenancy ratio from the perspective of landlords. The purpose was to find out what problems landlords face during the tenancy relationship. By analyzing the data from among interviewees, everyday problems such as breakage of household appliances and the problematic preliminary- and final inspection were proved to be a common problem. It was also noticeable how much the tenant contributes to the course of the tenancy ratio. No unnecessary time passes with a good tenant, payments come on time, as well as the apartments remain intact and tidy.</p> <p>Based on the material collected, it was established that the OP Koti Lounaismaa management Service is in its current form largely equivalent to whatever customers expect from it. The interviews also showed forms of service that will certainly be included in the service in the future, but with current resources these cannot yet be implemented.</p>		
<u>Key words</u> Service, service design, rental service, overall service, management service		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUSASETELMA.....	7
2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä	7
2.2 Aineistonkeruu ja analyysi.....	8
2.3 Luotettavuus.....	8
3 TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	10
3.1 Palvelu.....	10
3.2 Palvelumuotoilu	11
3.2.1 Palvelun kehittäminen	12
3.3 Vuokravälityspalvelu	15
3.3.1 Laki ja verotus	19
3.4 Kokonaispalvelu.....	20
3.4.1 OP Koti Lounaismaa Oy.....	20
3.4.2 Kilpailevat yritykset.....	21
4 TUTKIMUSTULOKSET	23
4.1 Ongelmatilanteet	23
4.2 Yhteydenpito	24
4.3 Ajankäyttö	25
4.4 Vuokravälittäjä.....	26
4.5 Asiantuntija haastattelu	27
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	28
6 POHDINTA	31
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kiinteistönvälitysala koki hetkellisen lamaantumisen keväällä 2020 koronapandemian johdosta. Tämä aukko kurottiin kiinni kuitenkin loppuvuoden vilkkaalla kaupalla, jonka johdosta 2020 vuoden asuntomarkkinat vaikuttivat lähestulkoon tavalliselta vuodelta. Lieneekö koronan vähäinen vaikutus asuntomarkkinoihin edullisten korkojen, lyhennysvapaiden saatavuuden vai kenties asuntosijoittamisen nousun sekä kiinnostavuuden myötä. (OP:n Ekonomistit 2021, 3.) Asuntosijoittamisen yleistymisellä onkin suora yhteys vuokrahuoneistojen tarjontaan ja huolenpitoon.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii OP Koti Lounaismaa Oy, jonka toimiala on kiinteistönvälitys. Opinnäytetyöongelmani pureutuu OP Koti Lounaismaan vuokravälitykseen. Yritys on aloittanut tarjoamaan uutta vuokravälityksen kokonaispalvelua asiakkailleen. Tämä tarkoittaa, että korvausta vastaan vuokravälittäjä hoitaa asiakkaan omistamaa vuokrahuoneistoa vuokrasuhteen ajan. Palvelun tarkoituksena on, että asiakkaan ei tarvitsisi huolehtia omistamastaan vuokrahuoneistosta kuin merkittävimpien päätösten edessä. Tutkimuksella haluan selvittää mitä kyseisen palvelun tulisi kattaa, jotta se palvelee sekä asiakasta, että yritystä. Tutkimuskysymykseksi muodostuikin näin ikään ”Minkälainen on OP Koti Lounaismaan uusi vuokravälityksen kokonaispalvelu?” apukysymyksinä tutkimus tavoitteeseen päästäkseni selvitän ”Mitä palvelun tulisi kattaa asiakkaan mielestä?” sekä ”Onko palveluntarjoajan mahdollista tarjota haluttuja palveluita asiakkaille?”. Koska palvelu on uusi yritykselle, eikä vastaavanlainen palvelu ole yleistynyt, kuin isoimmissa kaupungeissa on siis hyvinkin perusteltua etsiä palvelulle oikeanlainen konsepti, mikä toimisi juuri toimeksiantajan vaikuttamalla alueella.

Vuokralla-asuminen on yleistynyt merkittävästi viimeisen kymmenen vuoden aikana esimerkiksi yksinasuvista 49 % asui vuokralla 2019 vuoden lopussa (Tilastokeskus 2020). Tähän ilmiöön liitettyä kerrostaloasuntojen vuokrien nousu ja hintojen lasku muualla kuin Helsingissä sekä sijoituslainojen kysynnän kova kasvu antaa osviittaa

sille, että edellä mainitun kokonaispalvelun kehittäminen toimeksiantajalle on tarpeellista. (OP:n Ekonomistit 2021, 18; OP:n www-sivut 2020.)

Tutkimusongelma ratkaistaan kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Toimeksiantajan kanssa valikoitiin tutkimukseen parhaiten sopivat asiakkaat. Tutkimusongelman ratkaisuun hyödynnetään myös toimeksiantajan työntekijöitä, jotta saavutettaisiin paras mahdollinen lopputulos palvelun kehittämiseksi.

2 TUTKIMUSASETELMA

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii OP Koti Lounaismaa Oy, jonka palveluihin kuuluu kiinteistönvälitystä, vuokravälitystä sekä isännöintiä neljällä eri toimialueella. Nämä toimialueet ovat Forssa, Salo, Somero ja Perniö. Yritys on perustettu vuonna 1978. Vuoden 2019 liikevaihto heillä oli 3 780 000 euroa, edellisvuodesta liikevaihto kasvoi 8,1 %. Yrityksellä on henkilöstössä 42 työntekijää, joista 16 työskentelee kiinteistönvälityksen sekä vuokravälityksen parissa. Toimeksiannossa fokusoidaan erityisesti heidän vuokravälityspalveluunsa, josta heiltä löytyy kaksi vain vuokravälityksen parissa työskentelevää ammattilaista. (OP Koti www-sivut 2021; Asiakastieto www-sivut 2021.)

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä

OP Koti Lounaismaa tarjoaa uutta vuokravälityksen kokonaispalvelua asiakkailleen, joka on otettu käyttöön vasta hiljattain. Palvelu ei ole siis vielä saavuttanut sitä muotoa, miten se palvelisi parhaiten asiakkaan sekä palveluntarjoajan intressejä. Tämän myötä opinnäytetyö ongelmana onkin edellä mainitun kokonaispalvelun kehittäminen. Opinnäytetyö tutkii miten tätä palvelua voisi kehittää vastaten kysymyksiin ”Minkälainen on OP Koti Lounaismaan uusi vuokravälityksen kokonaispalvelu?”, ”Mitä palvelun tulisi kattaa asiakkaan mielestä?” sekä ”Onko palveluntarjoajan mahdollista tarjota haluttuja palveluita asiakkaille?”. Koska tiedossa ei ole kuin yksi vastaavanlaisen palvelun tarjoava yritys toimeksiantajan koko toimialueella, olisi hyvä aika kehittää palvelua ja saada kilpailuetua muihin alan yrityksiin.

Opinnäytetyössä on kyse uuden palvelun kehittämisestä eli kyseessä on kehittämistyö. Tutkimusmenetelmänä kehittämistyötä ei voida kuitenkaan pitää itsessään sillä se sisältää itsessään joukon erilaisia tutkimusmenetelmiä. (Kananen 2015a, 33.) Tutkimusmenetelmistä parhaiten opinnäytetyön ongelman selvittämiseksi tässä tapauksessa sopii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Koska laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään havainnoimalla ja haastattelemalla on saadusta aineistosta helpompi muodostaa käsitys tutkittavasta ilmiöstä sekä saada vastaus opinnäytetyöongelmaan (Kananen 2015a, 34–35).

2.2 Aineistonkeruu ja analyysi

Laadullisen tutkimuksen aineisto kerätään opinnäytetyössäni teemahaastatteluja soveltaen. Haastattelun avulla voidaan muodostaa haastateltavan mielipide tutkittavasta ilmiöstä, joka vastaa hyvin tavoitettani opinnäytetyöongelman ratkaisuun. Tällä menetelmällä saadaan myös tietoa ilmiöstä, josta emme tiedä tarpeeksi ja näin ollen suorien kysymysten käyttäminen ei onnistu. (Kananen 2015b, 143.) Koska tutkimuksen aikataulu on tiukka sekä vallitseva tilanne maailmalla covid-19 viruksen johdosta on haastava, suoritetaan haastattelut sähköpostin sekä puhelimen välityksellä välttämättä tapaamisia kasvotusten. Sähköpostihaastattelu pelkästään ei toimi tässä tutkimuksessa sen ollessa kovin hidas tapa kerätä aineistoa. Näin ollen nopeuttaakseni aineistonkeruun hankkimista, lähetetään tutkittaville sähköpostin välityksellä muutamia avoimia teemakysymyksiä, joihin vastata. Tutkijana jatkokysymykset esitän heille puhelimen välityksellä asian syvällisemmän ymmärtämisen vuoksi. Luontaisesti haastateltaviksi valitaan he joita ilmiö tai tässä tapauksessa palvelu koskee toimeksiantajan puolelta.

Saadun aineiston analyysi syntyy puhtaasti aineistolähtöisenä sisältöanalyysinä. Koska tutkimus ei käsittele mitään toimintatapaa, enkä näe olemassa olevaa yleistä teoriaa, miten vuokranantajat toimivat vuokrasuhteiden ajan koken, että puhtaasti aineiston pohjalta tehtävä analyysi on paras vaihtoehto. Sillä sen avulla voin selvittää tutkittavaa ilmiötä ja löytää todelliset vastaukset tutkimusongelmaan ja siitä johdettuihin tutkimuskysymyksiin. (Kananen 2015b, 171; 177.)

2.3 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa usea tekijä, jonka vuoksi luotettavuutta ei voida mitata tilastojen avulla. Valitsemieni aineistonkeruu menetelmien kanssa tutkimuksen luotettavuutta on syytä tarkastella muutaman luotettavuuskriteerin avulla, jotka ovat vahvistettavuus, saturaatio sekä arvioitavuus. (Kananen 2014, 267.)

Vahvistettavuudella selvitan tutkittavilta henkilöiltä, että olen ymmärtänyt heitä oikein ja tulkinnut asiat juuri niin kuin he tarkoittivatkin. Saturaatiolla eli vastausten toistuvuudella seuraan tulosten toistuvuutta. Siinä kohtaa, kun tutkittavien tulokset eivät

tuota enää uusia näkökulmia vaan vastaukset toistavat itseään, olen saavuttanut kyl-
läntymispisteen. Arvioitavuus luo läpinäkyvyyttä työlleni sillä riittäväällä aineiston
dokumentaatiolla työn tuloksia voidaan arvioida luotettavasti.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Keskeisimpinä käsitteinä opinnäytetyössäni ovat palvelu, vuokravälitys sekä kokonaispalvelu. Nämä käsitteet avataan lukijalle, jonka lisäksi näiden käsitteiden avulla pureudutaan opinnäytetyölle olennaiseen teoriaan. Tämä edesauttaa opinnäytetyöngelman ratkaisemisessa. Palvelu käsitteen alta keskeinen alakäsite on palvelumuotoilu (Service design). Tämän avulla pyritään muodostamaan käsitystä, kuinka tutkittavaa palvelua voisi kehittää. Vuokravälitys käsitteen jälkeen, selvitän mitä yleisimpiä lakeja sovelletaan vuokravälityksessä sekä miten hyötyä verotuksessa vuokravälityksen kanssa. Viimeisenä avataan lukijalle tutkittavaa palvelua eli kokonaispalvelua, mikä se on, mitä siitä tiedetään sekä minkälaisia palveluita kilpailevat yritykset tarjoavat.

3.1 Palvelu

Palvelulle on olemassa lukemattomia määritelmiä, joten on mahdotonta määritellä yksi ja oikea tapa tulkita tätä. Palvelua pilkkoessa pienempiin osiin voidaan löytää keskeisiä asioita, joista palvelu koostuu. Tuulaniemi (2011) nostaa kirjassaan esille neljä asiaa, jotka kuvaavat palvelua parhaiten:

- ”palvelu ratkaisee asiakkaan jonkin ongelman”
- ”palvelu on prosessi”
- ”koemme palvelun mutta emme omista sitä”
- ”merkittävää on ihmisten välinen vuorovaikutus”

Samoja asioita nousee myös esille Robin G. Qiu (2014, 57) määritellessään palvelua kirjassaan prosessina, jossa kohtaavat asiakas ja asiantuntija soveltaen heidän molempien tietoja, taitoja ja kokemuksia muodostaen molemmille yhteishyödyllisen vuorovaikutuksen. Prosessia voidaan pitää palveluketjuna, joka koostuu useasta palvelukoh- taamisesta. Nämä voivat olla suoria tai epäsuoria kohtaamisia, fyysisiä tai virtuaalisia, lyhyitä tai intensiivisiä. Kokonaisuudessaan kuitenkin tuotetun palvelun arvo määräytyy palvelun elinkaaren aikana koetun arvon yhtälönä.

3.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu, englanninkieliseltä nimeltään service design on ilmennyt käsitteenä jo 80-luvulla johtamisen sekä palvelujen markkinoinnin kirjallisuudessa. Vaikkakin käsite ymmärrettiin silloin hieman eri määrittelyllä, miten se nykypäivänä esiintyy. Vuonna 2001 perustettiin maailman ensimmäinen palvelumuotoilutoimisto Livework, joka toimi nykymuotoisen palvelumuotoilun konsultointipalvelu yrityksenä. (Catalanotto 2018; Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 32.) Suuremmaksi ilmiöksi palvelumuotoilu muodostui 2000-luvun puolivälissä, jolloin alkoi ilmetä viitteitä palvelusektorin dominoivan taloutta sekä tuon aikaisen kysynnän suuntautuvan asiakaslähteisesti kehitettyihin palveluihin. Suomessa palvelumuotoilu on saavuttanut merkittävän roolin. Yritykset ovat huomanneet sen edesauttavan heidän kilpailuetuaan kotimaisen sekä kansainvälisen kilpailun lisääntyttyä. Myös julkisen sektorin tarjoamien hyvinvointipalveluiden laadun, kustannustehokkuuden sekä saatavuuden takaaminen yhteiskunnassamme on lisännyt palvelumuotoilun ilmiötä Suomessa. Mainittakoon vielä, että palvelumuotoilu sopii myös hyvin suomalaiseen kulttuuriin ideologialtaan ja arvopohjaltaan. (Koivisto ym. 2019, 32–33.)

Palvelumuotoilulle ei ole olemassa yhtä oikeaa tyhjentävää määritelmää aivan kuten palvelullekaan. Lähtökohtaisesti palvelumuotoilua voitaisiin kutsua palveluiden sekä liiketoiminnan kehittämiseksi ja suunnittelemiseksi asiakkaan ja käyttäjien ympärille. Palvelumuotoilulla asiakkaalle luodaan palvelukokemus, joka vastaa hänen tarpeitansa ja toiveita, kuitenkin niin, että suunnittelussa myös nähdään palvelun tarjoajan näkökulmat. Näin pyritään rakentamaan palvelukokonaisuus, joka on asiakkaalle käytettävä ja haluttava, niin että se on samalla palvelun tarjoajalle tehokas ja kannattava. (Miettinen 2011, 31.) Veikko Törrösen (2019) blogissa kuvataan palvelumuotoilun hyötyjä kuvana yksinkertaisesti ja selkeästi muodostaen mielikuvan siitä, kuinka palvelumuotoilua hyödynnetään yksinkertaisesti asiakkaan ja yrityksen tasolla. Tärkeätä on ymmärtää kuvasta, kuinka kaikki kolme osapuolta ovat vuorovaikutuksessa luodessaan kaikkia hyödyttävän palvelukokemuksen.



Kuva 1. Palvelumuotoilun hyödyt (Veikko Törrönen 2019).

Koska liiketoimintaympäristö on muuttunut merkittävästi viimeisin vuosikymmenien aikana, on se ajanut yritykset muutosten eteen. Digitalisaatio on tullut pysyäkseen ja muuttaa yritysten pelikenttää jatkuvasti, kilpailu on lisääntynyt, jonka myötä asiakkaat ovat myös muuttuneet. Kuten aikaisemminkin asiakkaat odottavat yhä, että palvelu tuottaa heille arvoa ja hyötyä, mutta vaatimustaso palveluihin on noussut. Odotetaan palveluratkaisuja, jotka vastaavat heidän ongelmiinsa jo ennen, kun he tiedostavat ongelmansa. Erityisesti palveluiden kuluttamisen kokemus on muuttunut, nyt kun yhä enemmän kilpailevia palveluja on markkinoilla, odottavat asiakkaat palvelun sisällöltä enemmän. (Koivisto ym. 2019, 22–23.) Samoja palveluita tuottavat yritykset kilpailevat nyt siitä, mikä yritys pystyy luomaan parhaan lisäarvon palvelullaan. Yksi vaihtoehto palvelun kehittämiseksi on palvelumuotoilu, joka kehittää palvelun vastaamaan nykypäivän asiakkaan tarpeita ja vaatimuksia.

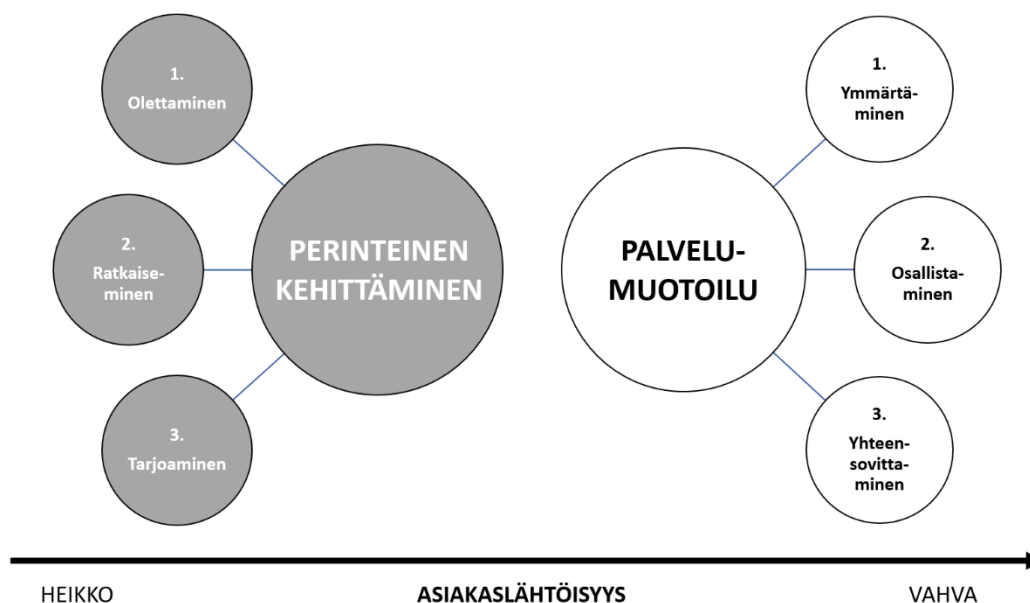
3.2.1 Palvelun kehittäminen

Kehittämisprosesseja on useita palveluiden kehittämiseksi aivan kuten on olemassa lukemattomia määriä erilaisia palvelujakin. Ei ole siis yksiselitteistä, miten palvelua tulee kehittää, koska erilainen palvelu vaatii erilaista kehittämistyötä. Työssäni olen kuitenkin kuvailut mitä tutkin ja miten, jonka jälkeen olen esitellyt palvelumuotoilua. Tämä kehittämismuoto auttaa kehittämään juuri tämän opinnäytetyön käsittelemää

palvelua. Koska toimeksiantaja haluaa selvittää miten asiakkaat eli käyttäjät kokevat palvelun ja miten se voisi vastata heidän tarpeisiinsa vielä paremmin.

Palvelumuotoilu prosessi perustuu käyttäjälähtöiseen kehittämiseen, jossa loogisesti käyttäjät ovat kehittämissuunnitelman keskiössä. On siis syytä todella ymmärtää miten käyttäjät kokevat palvelun, nähdä asia niin sanotusti käyttäjän silmin, jotta kehittämissuunnittelu onnistuu. (Parker & Heapy 2006, 26.) Esittelen seuraavaksi perinteisen kehittämisen sekä palvelumuotoilun kehittämisotteena tiivistettynä. Näistä huomaamme eroavaisuuksia ja voimme poimia sopivan polun, mitä soveltaa käytännössä.

Palvelumuotoilun kehittämisotteen lähtökohta on asiakaslähtöisyys, kun puolestaan perinteinen kehittämien iskostuu enemmän organisaatio- tai asiantuntijalähtöiseen kehittämiseen. Perinteisen kehittämisen tavoite on yhtä lailla tuottaa ratkaisuja asiakkaan ongelmiin, kuitenkin asiakaslähtöisyys on tässä menetelmässä kovinkin heikkoa. Suurimpana eroavaisuutena voidaan siis näillä kahdella menetelmällä pitää asiakaslähtöisyyttä. (Koivisto ym. 2018, 48.) Seuraavassa kuvassa tulee ilmi menetelmien eroavat prosessit. On hyvä ymmärtää seuraavissa kehittämisotteiden esittelyissä, että kyseessä on molempien prosessien ääripäät, mikä ei välttämättä vastaa täysin nykytilannetta yrityksien kehittämistoiminnassa.



Kuva 2. Palvelumuotoilun kehittämisote pähkinänkuoressa (Koivisto ym. 2019, 48).

Perinteisen kehittämisen olennaispiirteet ovat olettaminen, ratkaiseminen ja tarjoaminen (Koivisto ym. 2019, 49). Tässä avattuna olennaispiirteet:

Olettaminen, palvelun kehittämisen tarve perustuu käyttäjien sekä asiakkaiden olettamuksiin heidän ongelmistaan sekä tarpeistaan. Näihin olettamuksiin perustuviin päätelmiin voidaan päästä määrällisen tiedon hankinnan menetelmillä, kuten markkinatutkimuksilla tai asiakaspalautteilla. Koska lähtökohta kehittämislle on olettama, päädytään hyvin todennäköisesti ratkomaan väärää ongelmaa. (Koivisto ym. 2019, 49.)

Ratkaiseminen, ongelman ratkaiseminen tapahtuu hyvin määritellysti ja suoraviivaisesti alusta loppuun aina ongelman ratkaisuun asti. Tässä ongelman ratkaisuvaiheessa asiantuntija rajaa vaihtoehtoja oletettuun ongelmaan ja valitsee mielestään oikean vaihtoehdon. (Koivisto ym. 2019, 49.)

Tarjoaminen, asiakkaalle tuotetaan valmis palvelu, jonka hyödyllisyydestä ei ole tietoa. On siis täysin mahdollista, ettei kehitetty palvelu ratkaise asiakkaan ongelmaa tai tuota minkäänlaista hyötyä, jonka myötä tämä palvelu on myös täysin hyödytön ja kannattamaton yritykselle itselleen. (Koivisto ym. 2019, 50.)

Näin ollen perinteinen kehittäminen on pitkälti asiantuntijoiden sekä määrällisen tiedon hankinnan varassa. Tähän yhtälöön lisätynä vielä ongelman olettaminen ja tämän perusteella ratkaisun löytäminen, on hyvin mahdollista, että yritys hukkaa varojaan tässä kehittämisprosessissa. En voi kuitenkaan sanoa tätä kehittämisotetta täysin vääräksi. Onhan kuitenkin mahdollista tämän avulla löytää ongelma sekä ratkaisu kehittää parempi palvelu, mutta varmuustekijä prosessista puuttuu. Seuraavaksi esitelen palvelumuotoilun kehittämisotteen olennaispiirteet, verrannolliseksi perinteiselle kehittämisotteelle, jotka ovat ymmärtäminen, osallistaminen ja yhteensovittaminen.

Ymmärtäminen, tämä tarkoittaa asiakkaiden ja käyttäjien ongelmien ja tarpeiden syvällistä ja empaattista ymmärtämistä. Ongelmien ja tarpeiden ymmärtämiseen käytetään laadullisia tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluja ja havainnointia. Nämä menetelmä auttavat todellisen ongelman ja tarpeiden havaitsemisen. On myös mahdollista, että tutkimuksen avulla pystytään havaitsemaan piileviä tarpeita. Lähtökohdaksi

palvelun kehittämiseksi asetetaan näin asiakkaiden todelliset ongelmat sekä tarpeet, näin varmistetaan siitä, että kehittämisote lähtee ratkaisemaan todellisia ja oikeita ongelmia. (Koivisto ym. 2019, 50.)

Osallistaminen, ratkaisua lähettäessä työstämään puhutaan ratkaisun yhteiskehittämisestä. Tarkoitetaan sitä, että ratkaisun kehittämiseksi otetaan mukaan käyttäjiä ja muita sidonnaisryhmiä. Ratkaisua kehittäessä on palvelumuotoilulle olennaista muodostaa ratkaisuideoista prototyyppejä, joiden avulla voidaan testata ja arvioida mahdollista ratkaisua. Tämä takaa kyseisen palvelun kehittämisprosessin oikean suunnan aikaisemmin havaitun ongelman ja tarpeen ratkaisussa. Mikäli ongelmanratkaisu lähtee sivuraiteelle, eikä ratkaise ongelmaa, voidaan ratkaisua vielä muuttaa. (Koivisto ym. 2019, 50.)

Yhteensovittaminen, ennen lopullista ratkaisua otetaan prosessissa huomioon asiakkaiden tarpeiden lisäksi yrityksen mahdollisuus toteuttaa ratkaisu sekä ratkaisun sopiminen yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. Näin saavutetaan palvelu, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin ja ongelmiin samalla ollessa yritykselle tehokas ja kannattava. (Koivisto ym. 2019, 51.)

Palvelumuotoilu erottuu perinteisestä kehittämisestä todellakin edukseen asiakaslähtöisessä kehittämisprosessissa. Palvelumuotoilu itsessään on prosessi, jossa kaikille tulee uutta asiaa ja oivalletaan uusia näkökulmia. Mitään ei ole lyöty lukkoon, vaan prosessissa on mahdollista tehdä muutoksia oikean kehittämiskäytännön löytämiseksi. Palvelumuotoilu kuvastaa mielestäni hyvin toimeksiantajani palvelun kehittämisprosessia.

3.3 Vuokravälityspalvelu

Vuokralla asuminen on selvästi yleistynyt viime vuosina. OVV-vuokravälitysketju toimitusjohtaja Pirjo Miettinen toteaa Petri Roinisen kirjassa (2018, 35) huomanneensa erityisesti nuorten elämän muuttuneen liikkuvammaksi, johon vuokralla-asuminen sopii joustamaan hyvin elämäntilanteen mukaan.

Yksinkertaisuudessaan vuokravälitys tarkoittaa toimintaa, jossa sopijapuolet eli vuokranantaja ja vuokralainen saatetaan kosketuksiin toistensa kanssa, joko kiinteistön, asuinhuoneiston tai liikehuoneiston vuokrasopimuksen aikaansaamiseksi. Tästä onnistuneesta työstä vuokravälitysliike saa korvauksen. Vuokravälitys on palvelu, jonka sisältö vaihtelee palveluntarjoajan mukaan, mutta yleiset raamit tälle palvelulle on mitä se käsittää sisällään. Vuokravälityksessä tulee noudattaa alan lainsäädäntöä, näitä ovat mm. Laki Asuinhuoneiston vuokrauksesta sekä Laki Liikehuoneiston vuokrauksesta. Lisäksi on luotu ohjeistus hyvästä vuokravälitystavasta, joka on muodostettu yhdentämään toimintatavat vuokravälitysmarkkinoilla. Tämä ohjeistus on tehty yhdessä Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton, Suomen Vuokranantajat ry:n, Vuokralaiset VKL ry:n sekä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. (Hyvä vuokravälitystapa 2020, 36.)

Vuokravälitys lähtee liikkeelle toimeksiannosta. Asiakas osoittaa halukkuutensa antaa asuin- tai liikehuoneistonsa vuokravälittäjälle, tavoitteenaan saada huoneistoon vuokralainen. Tämän seurauksena asiakas sekä vuokravälittäjä laativat ja allekirjoittavat toimeksiantosopimuksen joko kirjallisesti tai sähköisesti, kuitenkin niin, ettei sopimusehtoja ole mahdollista muuttaa yksipuolisesti jälkikäteen. Hyvä vuokravälitystapa edellyttää alalle yhteisesti laadittujen toimeksiantosopimus lomakkeiden tai sisällöltään vastaavien käyttämistä. Välityslaki puolestaan edellyttää, että toimeksiantosopimuksesta on tultava ilmi toimeksiantajan nimi ja osoite, välitysliikkeen toiminimi, välitysliikkeen käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi, toimeksiannon sisältö ja toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus yksilöitynä. Sopimuksesta on käytävä myös ilmi toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika. (Hyvä vuokravälitystapa 2020, 8; Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000, 5 §.) Lisäksi toimeksiannossa käydään läpi asunnon perustiedot, sovitaan kohteen markkinoinnista sekä kohteen kuvaamisesta ja materiaalin käytöstä. Molempien allekirjoitettua toimeksiantosopimuksen liitteineen saavat kummatkin omat kappaleensa sopimuksesta. Toimeksiantosopimus voi olla voimassa kerrallaan korkeintaan neljä kuukautta ja tämän uusiminen on mahdollista korkeintaan kuukautta ennen toimeksiantosopimuksen erääntymistä (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 5 §).

Ennen kohteen markkinointia vuokravälittäjällä on kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välitys lain 11 § mukaan selonottovelvollisuus kohteesta. Käytännössä tarkoittaa

kohteen katselmusta sekä tarpeellisten asiakirjojen hankkimista kohteesta. Näitä asiakirjoja ovat esimerkiksi isännöitsijäntodistus ja selvitys kunnossapitotarpeista. Katselmus kuuluu siis selonottovelvollisuuteen, joka on suoritettava riippumatta toimeksiantosopimuksen tekemisestä sähköisesti etänä tai kirjallisesti paikan päällä. Katselmus pitää sisällään asunto-osakkeen kaikkiin tiloihin tutustumista mukaan lukien yhteiset tilat esimerkiksi varastot tai saunatilat. Kiinteistöjen kohdalla katselmus tarkoittaa koko alueen läpi käymistä sekä jokaiseen rakennukseen tutustumista, jotka kuuluvat vuokrasuhteen piiriin. Vuokravälittäjälle ei kuitenkaan kuulu mittauksen tai rakenteiden purkamista, eivätkä he lähtökohtaisesti ole myöskään velvollisia tarkistamaan kodinkoneiden toimivuutta. (Hyvä vuokravälitystapa 2020, 24–25.) Kohteen katselmuksen jälkeen vuokravälittäjän on helpompi arvioida kohteelle vuokran määrä. Hyvään vuokravälitystapaan kuuluu realistinen vuokran arviointi niin, että se on mahdollista kohteesta saada. Vuokravälittäjä ei siis voi arvioida vuokraa korkeaksi, jotta saisi toimeksiannon hoitaakseen tai saisi mahdollisesti korkeamman välityspalkkion. (Hyvä vuokravälitystapa 2020, 21.) Vuokran määrään vaikuttavia tekijöitä ovat asunnon sijainti, yleinen vuokrataso alueella, ajankohtainen kysyntä ja tarjonta sekä asunnon koko, ikä ja kunto (Bagdasarov 2019). Vuokran määrittämisessä on syytä siis luottaa vuokravälittäjiin heidän tietäessä vuokratason ja nykyisten vuokralaisten vaatimukset.

Markkinointiin ryhdyttäessä on toimeksiantosopimus tehtynä ja allekirjoitettuna, vuokrattavaan kohteeseen suoritettu katselmus, tarvittavat asiakirjat tilattu ja vuokran määrä määritelty. Yleensä katselmuksen yhteydessä vuokravälittäjä voi ottaa valokuvat kohteesta markkinointia varten. Markkinointi tapahtuu nykypäivänä pitkälti internetissä erilaisissa hakusivustoissa muun muassa vuokraovessa, oikotiessä tai tori.fi:ssä. Kun markkinointi ilmoitusta luodaan, on otettava huomioon asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista oleva asetus. Tämän mukaan ilmoittaessa vuokrattavasta asunnosta lehti-ilmoituksessa, kuluttajille jaettavassa tai heidän saatavilla olevassa mainoksessa taikka jollain muulla mahdollisella vastaavalla tavalla on ilmoituksesta tultava ilmi ainakin seuraavat neljä kohtaa. 1. Missä vuokrattava asunto sijaitsee, minkä tyyppinen asunto on, montako huonetta sekä vuokralaisen käytössä oleva asuintilojen pinta-ala. 2. Mikä on vuokrakohteen vuokran määrä, mahdollinen ennakkovuokra sekä vakuuden määrä. 3. Määräaikaisen vuokrasopimuksen ollessa kyseessä on myös tämän kesto tultava ilmi. 4. Viimeisenä on vielä tultava ilmi markkinoinnista vastaavan nimi ja yhteystiedot. (Asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista

tiedoista 130/2001, 2–3 §.) Yleensä markkinointi ilmoitusta tehdessä luodaan samalla esite kohteesta. Tässä esitteessä on myös otettava muutamia seikkoja huomioon, jota on esitelty tarkemmin asuntojen markkinoinnissa annettavassa asetuksessa 9 §:ssä.

Markkinoinnin lähdettyä käyntiin vuokravälittäjän seuraaviin toimenpiteisiin kuuluu kohteen esittely ja vuokralaisen valinta. Vuokralaisen valinta tapahtuu saatujen hakemusten perusteella. Tässä prosessissa voi olla myös vuokranantaja mukana, riippuen miten on aikaisemmin sovittuna. Vuokralaista valittaessa on hyvä pyrkiä muutamien seikkojen selvittämiseen vuokralaisehdokkaasta. Näitä ovat vuokralaisen maksukyky, luottotiedot ja muut mahdolliset seikat, joita vuokrasuhteelta odotetaan. (Hienonen, Kinnunen & Viita 2015, 17.) Valinnassa on myös muistettava yhdenvertaisuus, josta on säädettyä yhdenvertaisuuslainsäädäntö. Vuokralaisen voi siis valita vapaasti, mutta ei syrjivin perustein. Esimerkiksi vuokranantaja voi valita vuokralaisen sen perusteella, että hänellä ei ole maksuhäiriöitä, kun taas valinta ei saa perustua alkuperän, kansalaisuuden, uskonnon tai vammaisuuden takia. (Hyvä vuokravälitystapa 2020, 20.)

Vuokravälityksen tavoitteena on löytää vuokranantajalle vuokralainen hänen asuin- tai liikehuoneistoonsa. Olennaisesti tähän kuuluu siis myös vuokrasopimuksen laatiminen ja solmiminen. Vuokrasopimus voidaan solmia kirjallisesti sekä suullisesti, mutta on hyvän vuokravälitystavan mukaista laatia sopimus kirjallisesti. Mikäli vuokrasopimus on solmittu suullisesti lain mukaan, katsotaan sen olevan voimassa toistaiseksi. (Heinonen ym. 2015, 23; Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1 luku 5 §.) Vuokravälittäjän on kirjoitettava vuokrasopimukseen maininnat myös kaikista ylimääräisistä liitteistä, jotka kuuluvat sopimukseen. Vuokrasopimuksessa on myös muistettava yksilöidä osapuolet henkilö- tai y-tunnuksella. (Heinonen ym. 2015, 23; Hyvä vuokravälitystapa 2020, 34.)

Vuokravälittäjän palvelut eivät jää siihen, kun vuokrasopimus on kirjoitettu, mutta voidaan sitä pitää jonkin sortin loppuna toimeksiantosopimukselle. Vuokravälityksen muita palveluja ovat mm. avainten luovutukset vuokravakuuden maksua vastaan. Mahdolliset alku- ja loppu katselmukset vuokrahuoneistossa. Tällä toimenpiteellä voidaan turvata vuokrasuhteen aikana tapahtuneita muutoksia vuokrahuoneistossa. Esimerkiksi, jos vuokralainen laiminlyö loppusiivouksen on vuokranantajalla

mahdollisuus periä siivousfirman lasku vuokravakuudesta. Vuokravälitykseen kuuluu tietysti myös asiantuntijan neuvot, mahdolliset yhteydenpidot vuokralaiseen tai vuokranantajaan.

3.3.1 Laki ja verotus

Vuokravälityksessä kuten koko kiinteistönvälitysalalla noudatetaan tiukasti alan lainsäädäntöä. Vuokravälitykseen on säädetty laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, jota sovelletaan sopimukseen, jolla rakennus tai huoneisto vuokrataan toiselle asumistarkoitukseen (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1 luku 1 §). Tämä laki on se yleisin alalla sovellettava laki. Vastaavasti muuhun tarkoitukseen kuin asumiseen vuokrattava rakennus tai huoneisto vuokrataan toiselle, sovelletaan lakia liikehuoneiston vuokrauksesta (Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 1 luku 1 §). Vuokravälityksessä tulee myös noudattaa aikaisemmin mainitussa toimeksiantosopimuksen luomisessa lakia kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä. Yleisesti alalla myös noudatetaan vuokravälitys markkinoiden yhdenmukaistamisen vuoksi luotua ohjeistusta Hyvästä vuokravälitystavasta. Uusin ohjeistus on päivitetty vuonna 2020. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto www-sivut 2020.)

Vuokravälitystoiminta maksaa vuokranantajalle toimeksiantosopimuksessa sovitun määrän verran. Tämä vuokravälitystoiminta on kuitenkin mahdollista vähentää pääomatuloista. Kiinteistön tai huoneiston vuokrauksesta saatava vuokratulo on vuokranantajalle pääomatuloa. Tästä pääomatulosta eli vuokratulosta voidaan vähentää tiettyjä kuluja, joista yksi on siis vuokravälityspalkkio. Tämä vähentää maksettavan veron määrää vuokratuloista. (Vuokraturva www-sivut 2021.) On siis järkevä ottaa ammatilainen etsimään vuokralainen sekä hoitamaan muodollisuudet lain määrittelemien tavoin.

3.4 Kokonaispalvelu

Kokonaispalvelu, huolenpitopalvelu, hallinnointipalvelu tai asianhoitopalvelu tällä palvelulla on monta nimeä, mutta sisällöltään kaikki palvelut vastaavat niin sanotusti avaimet käteen palvelua. Nämä kyseiset palvelut ovat tulleet markkinoille asuntosi-joittajien, yritysten sekä tavallisten vuokranantajien käyttöön. Palveluiden tarkoituksena on, että palvelun tarjoava yritys hoitaa vuokra-asuntoa vuokranantajan puolesta. (OVV Asuntopalvelut www-sivut 2021.) Yksi suurimmista hyödyistä on se, että vuokranantajan ei tarvitse kuluttaa energiaansa vuokrahuoneistojensa hallinnoinnin suhteen vaan voi olla huoletta ja kuluttaa aikansa muihin tärkeisiin asioihin. Näissä palveluissa yhteydenpito vuokralaiseen kuuluu palveluntarjoajan ammattilaiselle. Palveluiden käyttäjien piirissä olevien asuntojen uudelleenvuokraus on myös erityisen tehokasta, sillä irtisanomiset tulevat suoraan palveluntarjoajalle, jolloin uudelleenmarkkinointi voi alkaa välittömästi jo tiedossa olevilla tiedoilla. (Asuntopehtoori LKV www-sivut 2021.)

3.4.1 OP Koti Lounaismaa Oy

Toimeksiantajani on lähtenyt pilotoimaan heidän uutta hallinnointipalveluaan alueellansa. Tutkimuksen tavoitteena on juuri tämän palvelun kehittäminen. OP Koti Lounaismaan hallinnointipalvelu ei ole vielä yleinen toimintatapa OP Koti ryhmässä, mutta uskomus on, että se tulee tulevaisuudessa yleistymään varsinkin suursijoittajien kanssa. Palvelun perimmäisenä tarkoituksena löytyy halu tarjota asiakkaille palvelua, joka vapauttaa vuokranantajat yhteydenpidosta asiakkaaseen sekä muista aikaa vievistä asioista vuokrasuhteiden hoidossa. Myöskin hyvin hoidettu työ sitouttaa asiakasta pysymään jatkossakin OP Koti Lounaismaan asiakkaana. Yrityksen liiketaloudellisesta näkökulmasta katsoen kasvua on vaikea saada vuokratuiden asuntojen kappalemääristä, eikä myöskään vuokratason nousua ole näkyvissä yrityksen alueella. Näin ollen tällä uudella palvelulla pyritään saamaan korvausta osittain jo vuokravälittäjän entuudestaan niin sanotusti palveluksena tehdyille töille yhdessä uusien toimien kanssa. Palvelulla on myös mahdollista nostaa vuokravälittäjän ansaintaa. (Nikander sähköposti 6.4.2021.)

Saamieni tietojen mukaan heidän tämänhetkinen hallinnointisopimuksensa kattaa muun muassa seuraavia asioita.

- Yhteydenpidon vuokralaisten kanssa mukaan lukien jo vuokrattuina olevien
- Yhteydenpito isännöitsijään ko. asunnoista vuokraukseen liittyvistä asioista
- Alkutarkastuksen sekä lopputarkastuksen hoitaminen, jonka yhteydessä vakuuden palauttaminen
- Avainten säilytys sekä vastaanotto vuokralaisen lähtiessä
- Alkuperäisen vuokrasopimuksen säilyttäminen
- Asiakkaan kirjanpitäjältä saatujen tietojen mukaan maksumuistutuksien sekä varoitusten hoitaminen
- Asuntoihin tehtävät alle 1000e remonttien tilaukset ja hallinnoinnit ilmoitettujen yhteistyötahojen kesken

Kuten huomataan palvelun yleispiirteet tulevat ilmi, kuten yhteydenpito ja asiakkaan huolettomuus palvelun piirissä olevien asuntojen osalta. Tämän palvelun lisäksi tietysti asiakkaan on mahdollista käyttää vuokranvälityspalvelua, jolloin uuden vuokralaisen etsintä sujuu mutkattomasti. (Henkilökohtainen tiedonanto 1.4.2021.)

3.4.2 Kilpailevat yritykset

Suurimmat kilpailevat yritykset ovat OVV Asuntopalvelut, Asuntopehtoori LKV sekä Hallinnointiturva Oy. Jokaisella heistä kuten toimeksiantajallanikin on hieman eri sisältöiset palvelut mutta kuitenkin yleiskuvaltaan samat linjaukset. Esittelen hieman kilpailijoiden palveluiden sisältöä ja ensimmäisenä toimeksiantajani alueella Salossa toimiva **OVV Asuntopalvelut**. Heidän palveluunsa kuuluu seuraavanlainen sisältö vuokravälityksen sisällön lisäksi.

- Asumis- tai maksuhäiriöiden selvittäminen sekä huomauttaminen
- Vuokranmaksun valvonta sekä vuokran takaus koko vuokrasuhteen ajan
- Lähtötarkastus, asunnon kulumisen tarkistus sekä tarvittaessa vuositarkastus
- Yhteydenpito vuokralaiseen
- Palvelutakuu koko vuokrasuhteen ajalle
- Veroilmoitusta varten yhteenvedo OVV:n käsitellyistä vuokratuloista sekä kuluista
- Vakuuden säilytys sekä palautus vuokralaiselle

Muuta huomioitavaa OVV Kokonaispalvelu sopimukseen kuuluu vuokranvälityspalvelu myös, jolloin vuokravälityspalkkio laskutetaan automaattisesti vuokralaisen vaihtuessa. (OVV Asumispalvelut www-sivut 2021.) Palvelu on todella kattava, joka vaatii yritykseltä huomattavasti resursseja palvelun pyörittämiseen niin taloudellisesti, kuin myös henkilöstöllisesti.

Asuntopehtoorin huolenpitopalvelun sisältö ei juurikaan eroa OVV Asuntopalveluiden kokonaispalvelusta. Myös asuntopehtoori tarjoaa vuokratakuun sekä yhteenvedon vuokratuloista vuokranantajalle veroilmoitusta varten. Eroavaisuutena palvelusta löysin Asuntopehtoorin huolehtivan myös.

- Vuokrankorotuksista
- Perintä- ja häätötoimista
- Asunnon korjausten koordinoinnista

Asuntopehtoorin huolenpitopalvelu on hieman enemmän suunnattu asiakkaisen sijoitusasuntojen huolenpitoon. (Asuntopehtoori www-sivut 2021.)

Hallinnointiturva Oy:n hallinnointipalvelun tarkoitus on ottaa asiakkaan eli vuokranantajan käytännön velvollisuudet yrityksen hoitoon. Jälleen kerran raamit ovat samat kuin kilpailijoilla, sisällöstä löytyy kuitenkin hieman eroja myös kuten.

- Vuokran seuranta ja kirjanpito
- Kuukausittain maksettavan hoitovastikkeen maksaminen
- Reaaliaikaisen vuokratuloraportin toimittaminen tarvittaessa
- Vuokralaisen vaihtuessa vuokratoimeksiannon antaminen vuokratuvalle, joka laskutetaan erikseen.
- Asiakirjojen sekä tositteiden arkistointi ja säilytys (Vuokratuvalta www-sivut 2021b.)

Hallinnointipalvelu yhdessä Vuokratuvalta vuokranvälityspalvelun kanssa saattaa olla laajin palvelukokonaisuus edellä esiteltyistä. Samalla palvelu on myös kallein. Yritys ilmoittaa, että edut tulevatkin esiin parhaiten, kun asiakkaalta löytyy vuokrattavia asuntoja vähintään viisi (Hallinnointiturva www-sivut 2021).

4 TUTKIMUSTULOKSET

Empiirinen osuus suoritettiin teemahaastattelulla. Vallitsevan covid-19 tilanteen vuoksi suoritin haastattelut kaksiosaisena välttämällä kontaktia haastateltaviin. Ensimmäiseksi lähetin muutaman avoimen kysymyksen jokaisesta määrittämästäni teemasta sähköpostin välityksellä. Vastausten saatua otin tutkittaviin yhteyttä puhelimitse ja esitin jatkokysymyksiä, jotka syvensivät ymmärrystäni. Samalla myös kävin jo annetut vastaukset läpi ja tarkistin näiden oikein ymmärtämisen. Haastatteluun valituista henkilöistä vastasi noin 50 % tutkimukseeni, määrällisesti viisi haastateltavaa. Haastateltavia käsitellään työssä anonyyminä, jonka myötä käsittelen heitä tekstissä numeroilla haastateltava yksi – viisi.

Määrittämäni teemat haastattelua varten olivat *ongelmatilanteet, yhteydenpito, ajankäyttö ja vuokravälittäjä*. Nämä teemat vastaavat mielestäni parhaiten ymmärtämistäni asiakkaiden tarpeille ja haasteille vuokrasuhteessa. Lopuksi haastattelin vielä OP Koti Lounaismaan Forssan toimipisteen vuokravälittäjää esille tulleista ilmiöistä.

4.1 Ongelmatilanteet

Teeman tarkoitus oli tuoda esille minkälaisia ongelmatilanteita vuokranantajat ovat kohdanneet vuokrasuhteiden aikana. Esille nousi monenlaisia tapauksia, mutta yksi asia mikä oli yleistä vastaajien kesken, oli äkillisten korjaustarpeiden hoitaminen. Oli kyseessä sitten rikkoutunut kodinkone tai muu korjaustarve tuottaa se ongelmia nopealla aikataululla hoidettuna työssäkäyville vuokranantajille. Tähän ongelmaan toi lisämaustetta vielä haastateltavien kaksi ja viisi vuokrahuoneistot, joissa ei ole huoltomiestä. Tämä tarkoittaa sitä, että tarpeiden tarkastaminen vaatii vielä lisää aikaa ja järjestelyä ennen kuin korjaustarve voidaan suorittaa.

Haasteita tuottaa vuokrasuhteen alkaessa ja loppuessa myös alku- ja lopputarkastukset. Näiden tärkeyttä ei tule vähätellä missään nimessä, joten asioiden huolella hoitaminen vaatii aikaa ja panostusta vuokranantajalta. Monesti vuokralaisilla on vielä omat käsitksensä esimerkiksi loppusiivouksesta, mikä jälleen tuottaa ongelmia vuokranantajalle. Esimerkiksi haastateltavalla viisi oli käynyt tapaus, jossa hän käski vuokralaista

kolmesti suorittamaan loppusiivouksen uudelleen, jonka lopputuloksena joutui vuokranantaja vielä itse siivoamaan huoneiston viimeiseksi. Tässä tapauksessa ongelman aiheutti vielä se, ettei vuokralainen ollut maksanut kaikkia maksujaan, jolloin vuokravakuus oli otettava vuokranantajalle tästä syystä, eikä näin ollen ollut enää mitään mistä vähentää esimerkiksi ammattisiivoajan maksua.

Suuri vaikutus vuokranantajien ongelmatilanteisiin on kuitenkin niin sanotusti huonot vuokralaiset. Haastateltava yksi kertoikin valitsevansa vuokralaiset hyvin tarkasti tarkastamalla taustat, sukulaiset sekä muita referenssejä. Näin hänelle ei ole tullut vastaan mitään suurempia ongelmia. Haastatteluissa tuli myös ilmi muutama tapaus, jossa vuokranantajilla on ollut hyvät vuokralaiset, mutta jotain onkin tapahtunut heille vuokrasuhteen aikana ja käytös on muuttunut tämän myötä.

Muita ongelmatapauksia, joita tuli ilmi haastatteluissa oli vuokranmaksujen valvonta ja näiden perintä sekä tasaus maksujen hoitaminen. Lisäksi vielä oli tapaus, jossa vuokralainen aiheutti vahinkoa asunnossa sekä taloudellista vahinkoa myös muiden huoneistojen tyhjäntyessä hänen käyttöksensä vuoksi. Ongelmaksi aiheutui henkilön vuokrasuhteen irtisanominen, josta koitui vuoden mittainen prosessi.

4.2 Yhteydenpito

OP Koti Lounaismaan hallinnointipalvelun yksi keskeisimmistä toimista on yhteydenpito vuokralaisen kanssa, sekä tarvittaessa vuokranantajaan. Tämä oli toivottu palvelu suursijoittajien puolesta. Haastateltavistani kaikilla oli kyllä useampia huoneistoja vuokralla, mutta vain haastateltava kolme koki yhteydenpidon epämieliseksi. Muilla yhteydenpito on toiminut ilman suurempia ongelmia tähän mennessä. Se mikä teki haastateltavalla kolme yhteydenpidosta epämieluisia, oli yhteydenpidon sisältö. Hän koki, että aina tarvitsi etukäteen miettiä miten käsiteltävä asia häneltä hoituu tai miten hän saa sovitettua tämän aikatauluihinsa. Myöskin hän koki asunnon kunnon tarkastukset sekä vuokrien korotukset epämieluisana asiana.

Haastateltavista 80 % hoitaa yhteydenpidon puhelimitse, viestitellen ja tarvittaessa soittaen. Ketään haastateltavista ei maininnut, että haluaisivat suoranaisesti ulkoistaa

yhteydenpidon, itseasiassa haastateltava kaksi sanoi yhteydenpidon olevan, jopa mukavaa.

4.3 Ajankäyttö

Kolmannen teeman kautta tiedustelin haastateltavilta heidän ajankäyttöänsä vuokrasuhteessa. Pyrkimyksenä löytää aikaa vieviä asioita, jolloin kehitettävä palvelu voisi vastata ongelmaan ja vapauttaa asiakkaille aikaa ja energiaa muihin askareisiin. Yleisesti ottaen haastateltavat eivät koe vuokrasuhteiden vievän aikaa liiammin. Haastateltava yksi kertoi ajankäytön olevan hyvin minimaalista, kun vuokralaiset ovat tarkoin valittu asiat toimivat, jolloin ei ole mitään poikkeuksellisen aikaa vievää vuokrasuhteen aikana. Haastateltava kaksi ei ole myöskään kokenut vuokraustoimintaa hänelle aikaa vieväksi, jota hän perusteli myös hyvillä vuokralaisilla. Haastateltava neljä sanoi välttyneensä vielä toistaiseksi aikaa vieviltä asioilta, mutta epäili riita tilanteiden olevan aikaa vieviä. Hän antoi esimerkkinä asunnon vaurioitumiset tai maksujen perimiset erityisen työllistävänä normaali toimintaan nähden. Haastateltavan viisi vuokra-asunnoissa ei ole erillistä huoltomiestä, näin ollen hän kokee pintaremontit sekä pienten asioiden hoitamisesta eniten aikaa vievinä. Samassa hän mainitsi monen vuokralaisen niin sanotun uusavuttomuuden, tarkentamalla, etteivät vuokralaiset osaa esimerkiksi vaihtaa palovaroittimien pattereita tai suoriutua sovituista pihatöistä. Haastateltava viisi kokee myös vuokrien ja muiden maksujen seuraamisen paljon aikaa vieväksi. Erityisesti kun maksut tulevat ilman viitettä tai viestiä on vaikea pysyä mukana mitä maksut koskevat, välillä kun maksuja jää välistä tai maksut maksetaan eräpäivän jälkeen, on haastava pysyä mukana.

Haastattelussa selvisi myös, että haastateltavien vuokrakohteet sijaitsevat kaikki heidän asuinpaikkakunnallaan, joten vuokrasuhteen hoitaminen ei vie erityisen paljon ylimääräistä aikaa esimerkiksi matkustamisen suhteen. Haastateltavat kolme ja viisi mainitsivat molemmat vielä, että mikäli vuokrahuoneisto olisi eri paikkakunnalta kuin heidän asuinpaikkansa olisi siellä ehdottomasti oltava joku luottohenkilö, jolle ulkoistaa asioiden hoitoa.

4.4 Vuokravälittäjä

Viimeisenä teemana pyrin selvittämään haastateltavilta, olisiko jotain muita ongelmia tai tarpeita, joita heillä vuokrasuhteen aikana tulee, jotka he haluaisivat ulkoistaa korvausta vastaan. Halusin myös kysyä heidän mielipidettänsä, kuinka paljon he olisivat valmiita maksamaan palvelusta, joka vastaisi heidän tarpeisiinsa sekä poistaisi hankalat ongelmat vuokrasuhteen ajalta. Annoin tähän vielä kaksi esimerkkiä kokevatko he paremmaksi maksun kiinteänä summana vai prosentuaalisena esimerkiksi suhteessa vuokran hintaan.

Haastateltavan kolme mielestä mahdolliseen palveluun hän haluaisi vuokrien ajankohittaisen tarkastamisen sekä vuokran korottamisen vuokranantajan puolesta. Muita palveluun sisältyviä toimia, joita hän toivoisi, ovat tarkastuskäyntien hoitamisen sekä asunnon vuotuisen tuloslaskelman tekemisen verottajaa varten. Haastateltava neljä on suunnitellut säännöllistä asuntosijoittamista tulevaisuudessa ja mainitsi, että mikäli olisi mahdollista ulkoistaa kaikki vuokrahuoneistoihin liittyvät asiat helpottaisi se huomattavasti sijoitustoimintaa. Samalla kaikki vuokrasuhteen asiat tulisi hoidettua aina ajallaan. Tällä hetkellä kuitenkin hän olisi kiinnostunut myös palvelusta, joka vastaisi hänen tämänhetkisiin ongelmiinsa. Lisäksi tämä palvelu sisältäisi alku- ja lopputarkastusten hoidon, avainten säilyttämisen ja luovuttamisen sekä mahdollisten avainten hukkaamisen johdosta aiheutuvan lukkojen uudelleen sarjoittamisen hoitamisen sisältäen tästä aiheuttavien kulujen perimisen. Haastateltavan viisi mielestä palvelun tulisi sisältää maksuliikenteen seuraaminen sekä mahdollisten muistutusten lähettäminen vuokralaiselle maksamattomista maksuista. Kahdella muulla haastateltavalla ei ollut intressiä vastaavanlaiselle palvelulle, joten eivät he myöskään osanneet nimetä mitään mitä palvelun tulisi lisänä sisältää.

Hinnoittelu jakoi mielipiteet kahtia. Yhdelle haastateltavista molemmat sekä kiinteä että prosentuaalinen hinnoittelu kävivät. Muuten mielipiteet menivät puoliksi näiden vaihtoehtojen kesken. Kiinteän maksun kannalla olleet olivat sitä mieltä, että hinta ei saa olla kovinkaan suuri, ehkä muutaman kympin. Prosentuaalisen hinnoittelun puolella nousi esille vuokranantajien yhdenvertaisuus keskenään, jolloin prosenttisaroma olisi riippuvainen vuokrakohteesta. Prosentti summaksi ehdotettiin noin 3–5 %

vuokrasta. Haastateltava kaksi nosti esille myös olisiko tällaista mahdollisuus ottaa vain lyhyeksi ajanjaksoksi, jolloin hinta olisi mahdollisesti korkeampi.

4.5 Asiantuntija haastattelu

Haastattelussa tarkoitukseni oli herättää keskustelua esille nousseista ilmiöistä vuokrasuhteiden aikana. Halusin ottaa työhöni myös kantaa yrityksen puolelta palvelun kehittämiseen, mikä onkin yleistä peilaten palvelumuotoilua kehittämisen työkaluna. Esitin haastateltavalle seikkoja, joita haastateltavat asiakkaat olivat tuoneet ilmi mitä ongelmia he kohtaavat vuokrasuhteen aikana sekä minkälaisia toimia he haluaisivat tulevaisuudessa palvelulta.

Keskustelussa selvisi, että vuokravälittäjän työ on jo nyt hyvin hektistä nykyisillä resursseilla. Näin ollen hän oli sitä mieltä, ettei vuokranmaksujen ja muiden saatavien seuranta ole millään tavoin mahdollista. Näistä juontuvat muistutukset onnistuvat kyllä, mikäli tieto tuodaan vuokravälittäjälle, eikä hän joudu asiaa itse seuraamaan. Hän kuitenkin mainitsi, että saatavien seuranta vuokravälittäjän puolelta tulee varmasti olemaan tulevaisuutta. Alku- ja lopputarkastusten hoitamiseen aikaa on riittävä sillä nämä ovat niin tärkeitä yksittäisiä asioita, jotka on hoidettava vuokrasuhteen aikana palvelun lisäarvon vuoksi. Äkillisten korjaustarpeiden hoitaminen onnistuu, mutta kysymysmerkkinä vielä oli miten tämä käytännössä tulee hoitumaan.

Muuta keskustelusta poimittua oli vuokravälittäjän mainitsema iäkkäiden vuokranantajien tarve hallinnointipalvelulle. Heillä monesti tulee vastaan jo normaalien ongelmien ratkaisemisen hankaluus vuokrasuhteessa. Yleisesti kenen vastuulle mikäkin kuuluu sekä kenen kuuluisi mikäkin hoitaa. Oman ongelman aiheuttaa myös iäkkäiden ihmisten yhteydenpito vuokralaisten kesken.

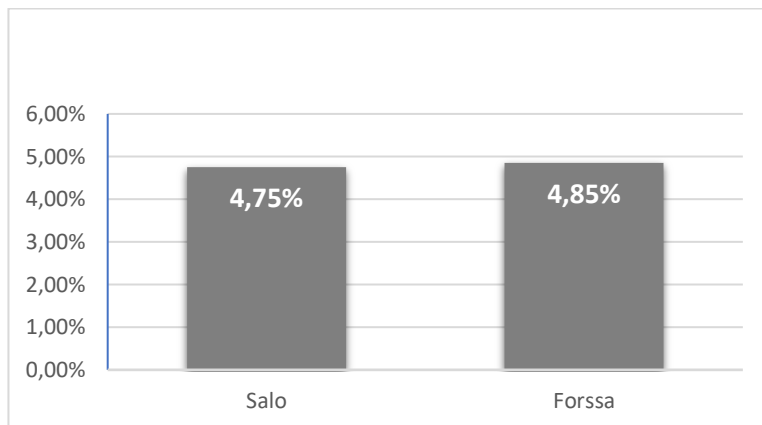
5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Olen sitä mieltä, että tulevaisuudessa asuntosijoittaminen tulee menemään siihen, että sijoittajien omistamat vuokrahuoneistot ulkoistetaan täysin esimerkiksi hallinnointipalvelun avulla. Tällaista on nyt jo nähtävissä suurimmissa kaupungeissa ja palvelu tulee varmasti rantautumaan myös pienemmille paikkakunnille. Tämä ei kuitenkaan ole vielä mahdollista ja ajankohtaista kehitettävälle palvelulle, vaan mielestäni nyt on kuunneltava asiakkaiden tämänhetkisiä ongelmia ja tarpeita, joihin pyritään vastaamaan hallinnointipalvelulla. Samalla palvelu menee askeleen eteenpäin kohti kokonaisvaltaisempaa palvelua.

Tarkistelemalla OP Koti Lounaismaan asianhoitopalvelusopimusta voidaan todeta sopimuksesta löytyvän suurin osa asiakkaiden tarpeista, jotka halutaan ulkoistaa vuokravälittäjälle. Sopimuksesta ei kuitenkaan löydy vuokran sekä muiden maksujen seuraamista, mihin välittäjä vastasi suoraan, ettei heiltä löydy resursseja hoitaa kyseistä seurantaa. Jo olemassa olevasta sopimuksesta kuitenkin löytyy eräänntyvien saatavien maksumuistutusten sekä varoitusten hoito. En näe siis järkevänä ottaa liian suurta harppausta lisäämällä heidän hallinnointipalveluunsa tällaista saatavien seurantaa, ellei tähän löydy eri työntekijää. Muuten tämä tulisi näkymään vuokravälitystehtävien vähentymisenä, joka ymmärtääkseni on prioriteettina vielä yrityksessä tärkeämpänä. Lisäämällä palveluun vielä vuokrien tarkastamiset ja tämän mukaiset korottamiset näkisin palvelun kokonaisuudessa ratkaisevan asiakkaiden ongelmat ja vastaavan heidän tarpeisiinsa, samalla vielä pysyen yritykselle kannattavana sekä vuokravälittäjälle hoidettavana työnä.

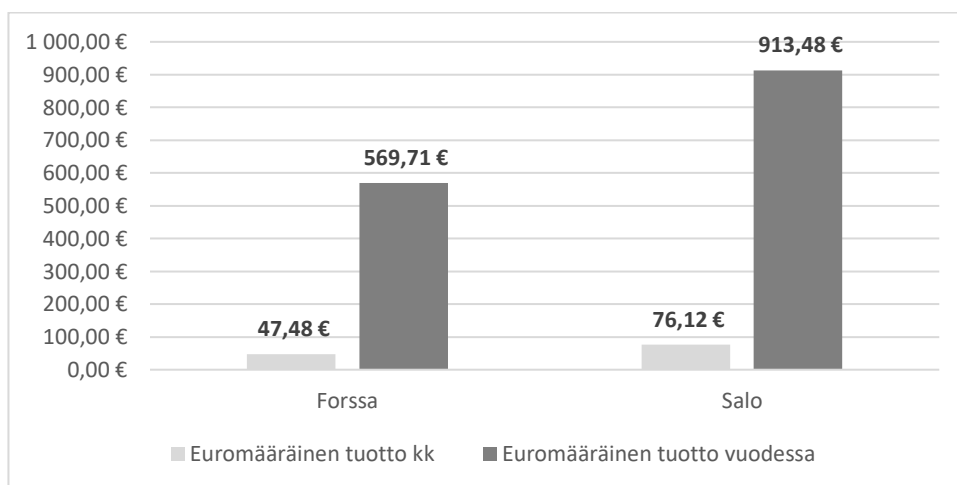
Hinnoittelu palvelulle on tärkeätä. Vuokravälitys toiminta ei ole kovin tuottavaa toimintaa itsessään varsinkin velkavivulla sijoittaessa. Velkavivulla tarkoitetaan vieraan pääoman käyttöä eli lainaa. Vuokratuotto prosentista ei voida sanoa mikä olisi hyvä tai huono prosentti, normaalisti vuokratuotto prosentit ovat 4–8 % (Väänänen 2017). Laskin vuokratuotto prosentin toimeksiantajani alueilla sattumanvaraisesti etuovi.com palvelusta valittujen kohteiden hoitovastikkeiden keskiarvoilla, asuntojen.hintatiedot.fi verkkosivuilta alueiden vuokranhintojen keskiarvoilla sekä asuntojen

myyntihintojen keskiarvoilla, jotka löytyivät niin ikään etuovi.com palvelusta. Salon vuokratuotto prosentiksi muodostui 4,75 % ja Forssan 4,85 %.



Kuvio 1. Vuokratuottoprosentti alueittain.

Rahallisesti vuokraustoimintaa ajatellen velkavivulla ostettava asunto ei ole kovin tuottava ennen kuin velka on maksettu pois. Asunto toki maksaa itse velkaa pois, jolloin tulevaisuudessa tuotto on suurempaa esimerkiksi mahdollisen asunnon myynnin jälkeen. Tässä esimerkki. 100 % velkavivulla ostetuista asunnoista Forssan ja Salon seudulta. Kuinka paljon todella rahaa jää, kun vuokrasta lyhennetään vastike ja lainan lyhennys. Esimerkki laskelmissa käytin tasaerä lainassa laina-aikana 25 vuotta lainan korkona kiinteää 2 %. Josta sain kuukausimääräiset tuotot sekä vuosimääräisen tuoton.



Kuvio 2. Rahallinen vuokratuotto kuukauden sekä vuoden jaksoissa.

Mikäli sijoitusasuntoon ei kohdistuisi enää maksettavaa lainaa muodostuu tuotto, kun vuokrasta vähennetään yhtiövastike, jonka jälkeen jäljelle jäävästä summasta vähennetään pääomavero, joka on 30 tai 34 prosenttia riippuen henkilön yhteenlaskettavista pääomatuloista. Seuraavasta esimerkistä voimme havainnollistaa vielä lainavapaan

asunnon todellisen rahallisen tuoton. Tässä esimerkissä pääomavero laskettiin 30 % prosentilla, kohde oli keksitty, mutta arvot viittasivat keskiarvoihin.

Taulukko 1. Todellinen vuokratuotto.

esimerkki.	1 h, 34 m ²
Vastike	129
Vuokra	375
Tuotto	246
Pääomavero 30 %	73,8
Voitto verojen jälk.	172,2

Haastateltavien mielipiteet kiinteästä ja prosentuaalisesta hinnasta hallinnointipalvelun kustannukseksi jakautuivat kahtia, mutta voimme olla yhtä mieltä heidän kanssaan erityisesti siitä, että lainalla ostetut sijoitusasunnot eivät tuota kuukausitasolla suuresti, joten palvelun hintakaan ei voi olla huimaavan korkea. Näkisin, että on tärkeätä antaa vuokranantajille yhdenvertainen hinnoittelu, jolloin prosentuaalinen hinnoittelu olisi parempi vaihtoehto. Mikäli hinta perustuisi prosenttimäärään kohteen vuokraan nähden näkisin, että viisi prosenttia voisi olla hyvä suhde kuitenkin niin, että minimi palkkio olisi esimerkiksi 30 euroa. Näin jos ajatellaan, että edellä mainitut 100 % velkavivulla rahoitetut kohteet haluttaisiin hallinnointipalvelun alaisuuteen olisi se mahdollista pienten tuottojenkin jälkeen. Minimipalkkio olisi hyvä olla mukana mielestäni, sillä useasti mitä halvempi vuokra sitä huonokuntoisempi kohde, joka tarkoittaa odotettavasti paljon työtä vuokrasuhteen aikana. Palvelua en lähtisi hinnoittelemaan liian korkeaksi, jolloin jatkossa palvelun kehittyttyä on haastavampaa enää nostaa hintaa sen ollessa valmiiksi korkeahko.

Haastattelun vastausten perusteella ongelmia ja tarpeita vuokrasuhteiden hoitamisessa esiintyy. OP Koti Lounaismaan nykyinen hallinnointipalvelu kuitenkin kattaa lähes kaikki nämä ongelmat sekä tarpeet, jota vastaan tuli. Huomioiden vielä vuokravälittäjän tekevän paljon näitä hallinnointipalvelun toimia vielä ilmaiseksi, näkisin palvelun olevan kehitetty juuri oikeanlaiseksi resursseihin nähden. Ei ole järkevää tässä vaiheessa vielä laajentaa palvelua liikaa, jotta vuokravälittäjällä riittää omat resurssit hoidaakseen palvelua niin, ettei muu työ kärsi. Se, että palvelua saadaan hiljalleen ajettua sisään auttaa vuokravälittäjää poistattamalla niin sanotun ilmaisen työn, jolloin työntekijä sekä yritys saavat tästä taloudellista hyötyä tai vuokravälittäjälle vapautuu aikaa lisää, mikäli asiakas ei ole valmis maksamaan palveluksista.

6 POHDINTA

Tutkimuksen toteuttaminen tapahtui teemahaastattelujen avulla toimeksiantajan kanssa yhdessä valitulle kohderyhmälle. Aineistonkeruun jälkeen sisältöanalyysin avulla saatiin ymmärrys haastateltavien näkökulmasta ilmiöön, joka haastattelussa itsessään oli vuokrasuhde. Näistä asioista kasasin tulokset, miten vuokravälityksen hallinnointipalvelu pystyisi vastaamaan asiakkaiden ongelmiin ja tarpeisiin vuokrasuhteen aikana. Tutkimuksen tulokset vahvistivat nykyisen OP Koti Lounaismaan hallinnointipalvelun olevan oikeilla jäljillä. Pilotointia tulisi jatkaa sekä laajentaa asiakaskuntaa. Teoria osuuteen peilaten opinnäytetyöongelman kehittämisprosessi eteni hyvin palvelumuotoilun tavoin, joka tarkoittaa asiakkaiden osallistavaa roolia kehittämisessä. Ratkaisu tai vahvistus palvelusta muodostui niin, että se on myös yritykselle kannattava. Tutkimusprosessi onnistui hyvin, mutta kehitettävää jäi. Erityisesti teemahaastatteluihin valittu kohderyhmä olisi saanut olla hieman laajempi sekä taustoiltaan erilaisempia vuokranantajia. Toisin sanoen se olisi antanut laajemman tutkimusotannon, kun haastateltavien joukossa olisi ollut suursijoittajia, asunnon perintönä saaneita sekä eläkeläisiä vuokranantajia. Tämä olisi samalla tarkoittanut huomattavasti laajempaa tutkimusta, mikä ei olisi ollut mahdollista suorittaa asetetussa aikataulussani.

Tutkimuksen luotettavuus mahdollistettiin valitulla kohderyhmällä, ristiriidattomuudella sekä saturaatiolla. Kohderyhmän valintaan osallistui toimeksiantajan molemmilta toimipisteiltä Salosta sekä Forssasta vuokravälittäjät, joiden kanssa valitsimme haastateltavat. Näin kohderyhmä täytti kehitettävän palvelun kannalta olennaiset kriteerit. Ristiriidattomuuden tarkistaminen onnistui haastattelujen ollessa niin sanotusti kaksivaiheiset eli ensin sähköpostiviesti, jonka perään suoritin puhelinsoiton. Tällä puhelinsoitolla pyrin tarkistamaan haastateltavilta samalla asioiden oikein ymmärtämisen. Tutkimuksen saturaatio muodostui itsestään. Haastateltavia ei ollut suurta määrää sillä kaikki halutut haastateltavat eivät osallistuneet tutkimukseen. Kuitenkin saadusta aineistosta voidaan huomata, että saadut vastaukset alkoivat jossain määrin toistamaan itseään.

Oman työskentelyni kehittyminen opinnäytetyön aikana oli huomattavaa. Ammatillisessa mielessä opin opinnäytetyöprosessin aikana merkittäviä asioita

kiinteistönvälitysalasta sekä erityisesti vuokravälityksestä. Myös palvelumuotoilun säistäminen ajatuksen tasolla ei varmasti mene hukkaan oli tulevaisuuden työpaikka mikä hyvänsä. Itse prosessia arvioidessa kuitenkin parannettavaakin jäi. Teemahaastattelujen jatkokysymyksiin olisi pitänyt panostaa enemmän sekä miettiä olivatko kaikki teemat juuri oikeita tutkimukseen. Myös tekstin tuottaminen oli hankalaa viiteaineistoista, mutta mielestäni se kehittyi työn edetessä.

Kokonaisuutena opinnäytetyön tavoitteeseen päästiin ja voidaan vahvistaa palvelun merkityksellisyys toimeksiantajalle. Uskon palvelun kehittyvän tulevaisuudessa ja tulevan markkinoille yhä useamman toimijan puolesta. Tutkimuksessa nousi esille haastatteluissa palveluun sisältyvä maksujen seuranta. Tätä ei ollut mahdollista toteuttaa nykyisillä resursseilla, mutta mitä vaatisi, että tämä voitaisiin sisällyttää palveluun tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 15.2.2001/130.

Asuntopehtoori LKV www-sivut. 2021. Huolenpito palvelu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.asuntopehtoori.fi/huolenpito palvelu/>

Bagdasarov, R. 2019. Määritä vuokra oikein – kuinka vuokrataso selvitetään?. Viitattu 31.3.2021 <https://sijoitusovi.com/maarita-vuokra-oikein-kuinka-vuokrataso-selvitetaan/>

Catalanotto, D. 2018. A tiny history of service design. Or how to make service design sound way more interesting and smarter during dinner parties. Viitattu 26.3.2021. <https://service-design.co/book-a-tiny-history-of-service-design-368ed603797c>

Qiu, R. G. 2014. Service science: The foundations of service engineering and management. Hoboken, New Jersey: Wiley. Viitattu 25.3.2021. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/samk/reader.action?docID=1729550>

Hallinnointiturva Oy www-sivut. 2021. Hallinnointi palvelu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.hallinnointiturva.fi/hallinnointi palvelu.php>

Hienonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2015. Hyvä vuokrasuhde. 5. p. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Hyvä vuokravälitystapa. 2020. Helsinki: Kiinteistöväälitysalan keskusliitto. Viitattu 30.3.2021. <https://kvkl.fi/wp-content/uploads/2020/10/Hyvavuokravälitystapa29102020.pdf>

Kananen, J. 2015a. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas: Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.3.2021. <https://www-booky-fi.lillukka.samk.fi/lainaa/1199>

Kananen, J. 2015b. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä: Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: jakaja: Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto. Viitattu 22.3.2021 <https://www-booky-fi.lillukka.samk.fi/lainaa/1205>

Kiinteistöväälitysalan keskusliitto www-sivut. 2020. Hyvä vuokravälitystapa. Viitattu 2.4.2021. <https://kvkl.fi/tietopankki/hyva-vuokravälitystapa/>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481 muutoksineen.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074 muutoksineen.

Laki liikehuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/482 muutoksineen.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. 18–41.

Nikander, J. 2021. Yksityinen sähköpostiviesti. Vastaanottaja: Eetu Moberg. Viitattu 13.4.2021.

OP:n Ekonomistit. 2021. Asuntomarkkinakatsaus 2021/Q1. Viitattu 17.3.2021. <https://www.op.fi/documents/20556/28168687/AsuntomarkkinakatsausQ12021.pdf/f6192f3e-bed4-7b8a-9571-7d455ea3c1f9>

OP:n www-sivut. 2020. Asuntosijoittaminen kiinnostaa. Viitattu 17.3.2021. https://www.op.fi/op-ryhma/medialle/tiedotteet?id=3778012_PRC

OP Kodin www-sivut. 2021. OP Koti Lounaismaa Oy. Viitattu 18.3.2021. <https://op-koti.fi/kiinteistonvalitys/salo?office=18>

Oras, S. 2021. Vuokravälittäjä, OP Koti Lounaismaa Oy. Forssa. Henkilökohtainen tiedonanto 1.4.2021.

OVV Asuntopalvelut www-sivut. 2021. OVV Kokonaispalvelu – Kaiken kattava vuokravälityspalvelu. Viitattu 2.4.2021. <https://www.ovv.com/vuokranantaja/ovv-kokonaispalvelu/>

Parker, S. & Heapy, J. 2006. The journey to the interface: how public service design can connect users to reform. London: Demos. Viitattu 29.3.2021. <https://lx.iriss.org.uk/sites/default/files/resources/The%20journey%20to%20the%20interface.pdf>

Roininen, P. 2018. Asunto: Elämäsi tärkein sijoitus. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 30.3.2021. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/IAG-BDXDTEB#/kohta:ASUNTO\(\(a0\)-\(\(20\)EL\(\(c4\)M\(\(c4\)SI\(\(20\)T\(\(c4\)RKEIN\(\(20\)SI-JOITUS\(\(20\)/piste:b500](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/IAG-BDXDTEB#/kohta:ASUNTO((a0)-((20)EL((c4)M((c4)SI((20)T((c4)RKEIN((20)SI-JOITUS((20)/piste:b500)

Tilastokeskus. 2020. Asunnot ja asuinolot 2019, yleiskatsaus. Viitattu 17.3.2021. https://www.stat.fi/til/asas/2019/01/asas_2019_01_2020-10-14_fi.pdf

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum. Viitattu 25.3.2021. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-14-1688-0>

Törrönen Veikko. 'Mitä on palvelumuotoilu? Mitkä ovat sen keskeisimmät elementit? '. Kreapal blogi. 19.2.2019. Viitattu 26.3.2021. <https://www.kreapal.fi/blogi/mita-on-palvelumuotoilu/>

Vuokraturva Oy LKV www-sivut. 2021a. Vuokratulojen verotus. Viitattu 2.4.2021. <https://www.vuokraturva.fi/tietopankit/asunnon-vuokrauksen-kasikirja/vuokratulojen-verotus>

Vuokraturva Oy LKV www-sivut. 2021b. Asuntojen hallinnointi – Hallinnointiturva Oy:n palvelut. Viitattu 2.4.2021. <https://www.vuokraturva.fi/tietopankit/asunnon-vuokrauksen-kasikirja/muut-palvelut/#asuntojen-hallinnointi>

Väänänen, J. 2017. Näin sijoitusasunnon vuokratuotto lasketaan. Viitattu 27.4.2021.
<https://www.salkunrakentaja.fi/2017/08/sijoitusasunnon-vuokratuotto/>

Teemahaastattelu

Aihe: OP Koti Lounaismaa hallinnointipalvelu.

Hallinnointipalvelu on niin sanottu avaimet käteen palvelu. OP Kodin vuokravälittäjät hoitavat vuokranantajan puolesta vuokratioheen sekä vuokralaisen asiat vuokrasuhteen ajan, aivan kuten olisi itse vuokranantajana.

TEEMA 1 - ONGELMATILANTEET

Minkälaisia ongelmatilanteita kohtaat vuokrasuhteen aikana?

Kerro myös, kuinka ratkaisette ongelmatilanteet.

TEEMA 2 - YHTEYDENPITO

Kuinka hoidatte yhteydenpidon vuokralaiseen?

Kuvaile hieman myös mielipidettänne yhteydenpitoon vuokralaisen kanssa, onko se hankalaa, vaivaannuttavaa, työlästä tai kenties mukavaa.

TEEMA 3 - AJANKÄYTTÖ

Kuinka aikaa vieväksi koette vuokra-asioiden hoidon? Mikä on mielestänne aikaa vievintä?

Mikäli teillä on etäisyyttä vuokratioheiden sijaintiin nähden, koetteko siinä jotain haasteita?

TEEMA 4 - VUOKRAVÄLITTÄJÄ

Mikäli saatavilla olisi palvelu, joka vastaisi ongelmiinne olisiko jotain muuta, miten se voisi auttaa vuokrasuhteen aikana?

Kuinka paljon olisitte valmiita maksamaan tällaisesta summasta? (kiinteä maksu tai prosentuaalinen määrä vuokran määrästä) *Vuokravälityspalvelu on erikseen, tämä koskee vain vuokrasuhteen aikana hoidettavia asioita.*