

## Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2010 Tulosraportti

**16.10.2010 - 24.11.2010**

*Raportin vastaajaryhmä:* Realco Oy Tikkurila  
*Vastaajia yht.:* 68  
*Vertailtavat vastaajaryhmät:* Pääkaupunkiseudun yritykset (1774 vastaajaa)  
Realco Oy Tikkurila (68 vastaajaa)

### **Sisällys**

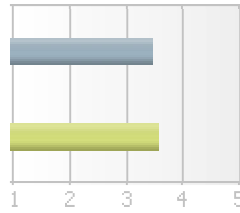
Indeksit  
Osio 2: Isännöintipalvelun arviointi  
Osio 3: Taloyhtiön johtaminen  
Osio 4: Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arviointi  
Osio 9: Taustatiedot I  
Osio 10: Taustatiedot II  
Parhaat ja heikoimmat tulokset

## Indeksit

### Kokonaisarvosana

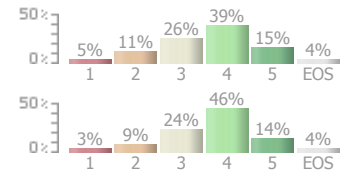
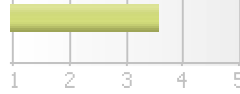
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,50



**Realco Oy Tikkurila**

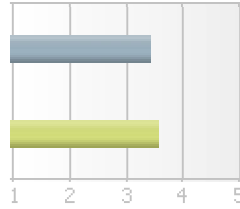
**3,63**



### Isännöintipalvelun arviointi

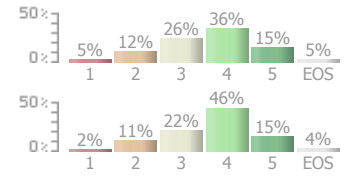
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,47



**Realco Oy Tikkurila**

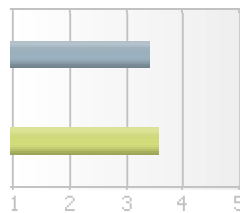
**3,63**



### Taloyhtiön johtaminen

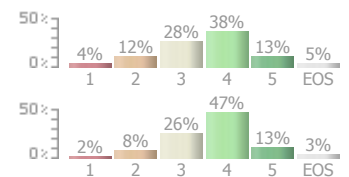
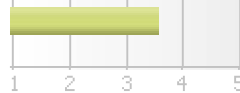
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,45



**Realco Oy Tikkurila**

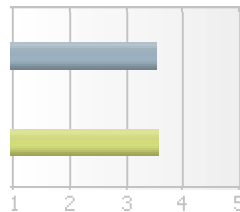
**3,63**



### Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arviointi

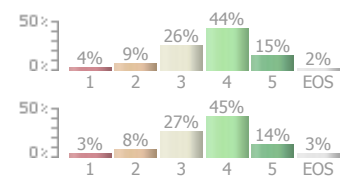
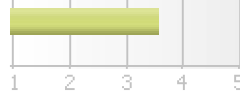
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,59



**Realco Oy Tikkurila**

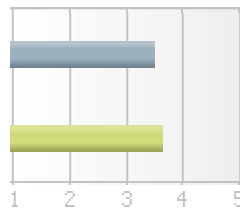
**3,61**



### Isännöintipalvelun ammattitaito

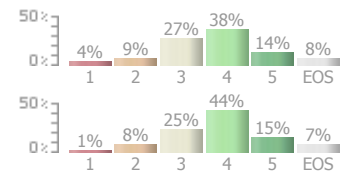
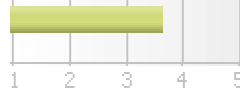
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,54



**Realco Oy Tikkurila**

**3,68**

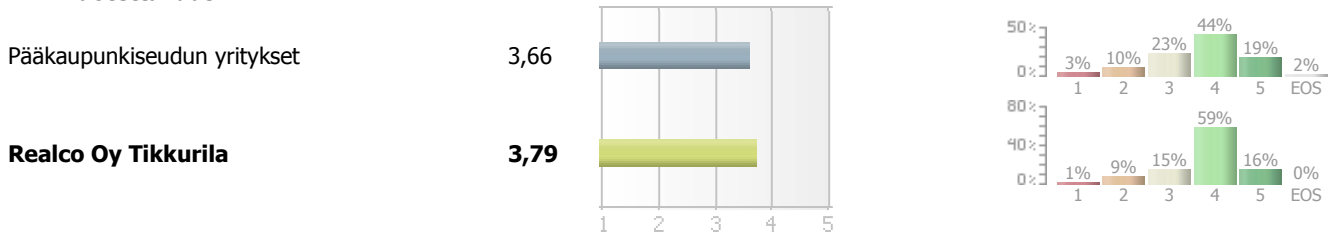


## Osio 2: Isännöintipalvelun arviointi

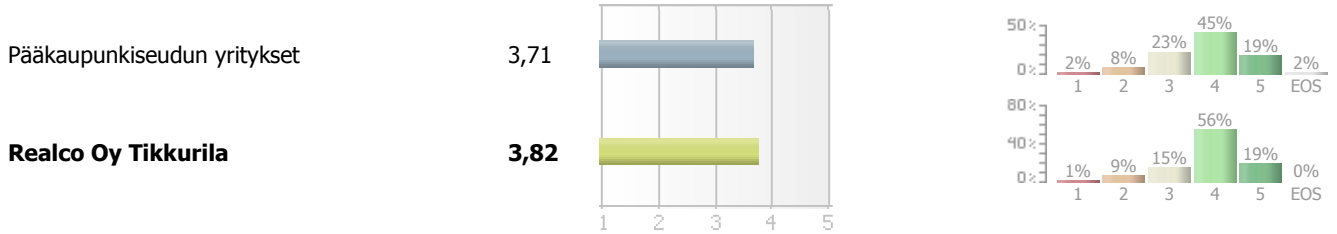
### 2.1 Millaisen arvosanan annatte seuraaville isännöintipalvelua kuvaaville tekijöille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

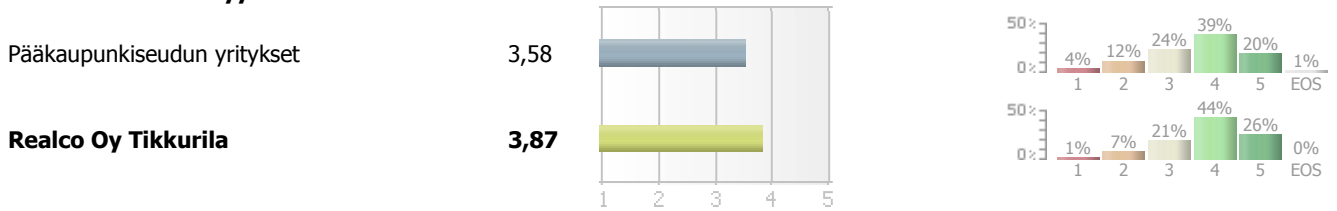
#### 2.1.1 Luotettavuus



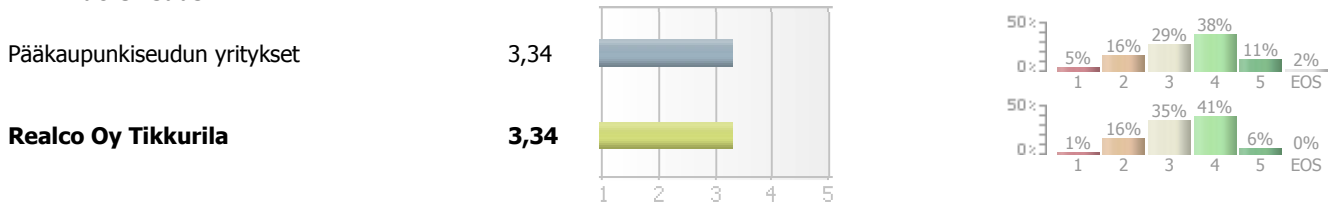
#### 2.1.2 Ammattitaito



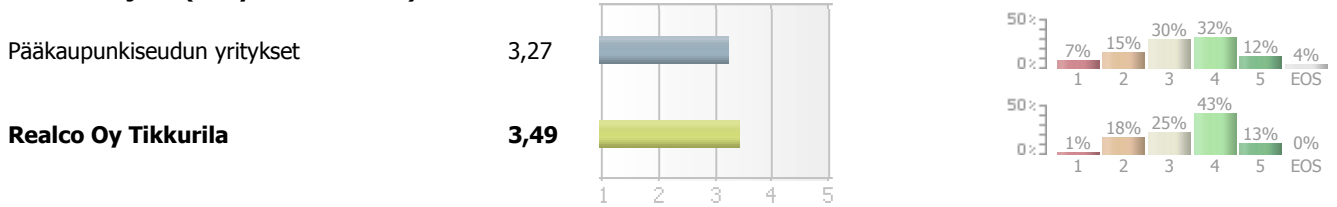
#### 2.1.3 Palveluhenkisyys



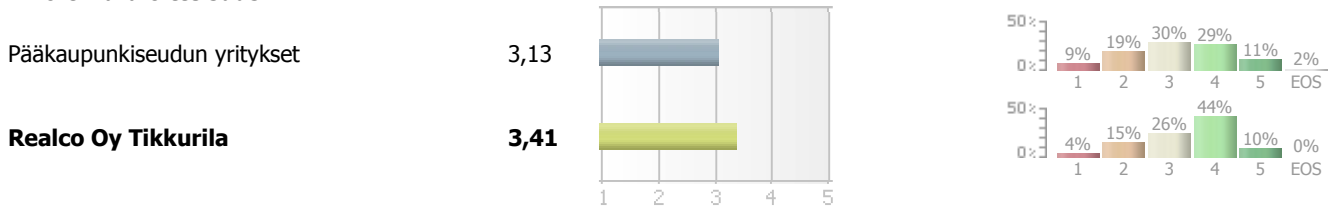
#### 2.1.4 Huolellisuus



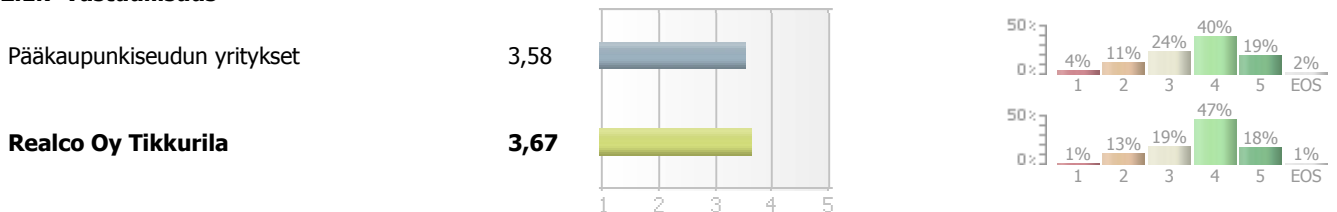
#### 2.1.5 Johtajuus (taloyhtiön asioissa)



#### 2.1.6 Oma-aloitteisuus



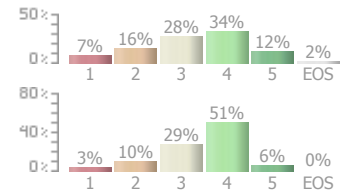
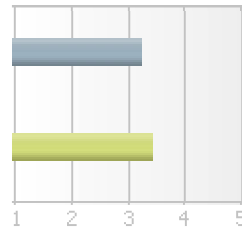
#### 2.1.7 Vastuullisuus



## 2.1.8 Tehokkuus

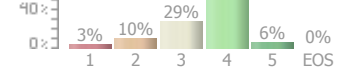
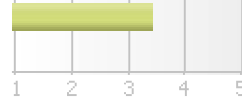
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,27



**Realco Oy Tikkurila**

**3,47**



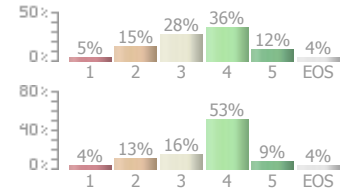
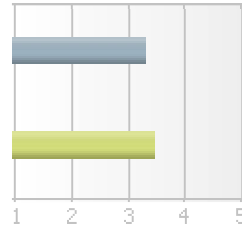
## 2.2 Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavissa taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyvissä asioissa?

1=Heikko - 5=Erinomainen

### 2.2.1 Hallitustyöskentelyn suunnittelu

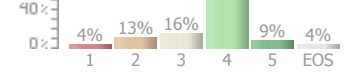
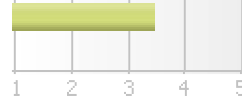
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,36



**Realco Oy Tikkurila**

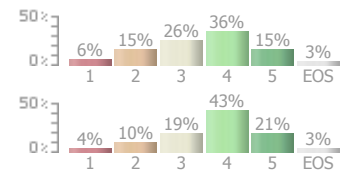
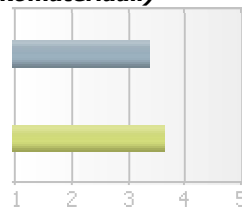
**3,51**



### 2.2.2 Päätösten valmistelu (päätösesitykset, ennakkomateriaali)

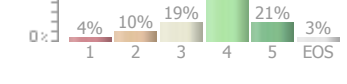
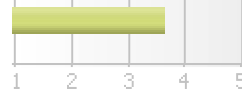
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,41



**Realco Oy Tikkurila**

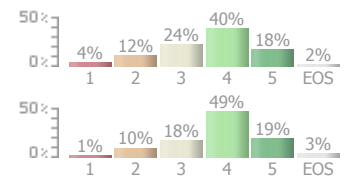
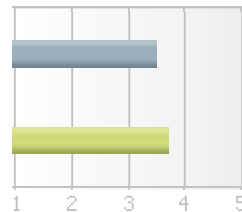
**3,67**



### 2.2.3 Kyky esittää ja perustella asiat

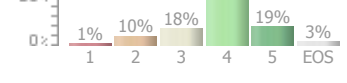
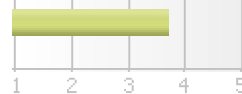
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,56



**Realco Oy Tikkurila**

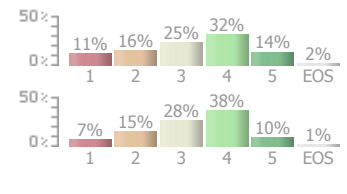
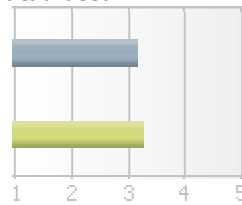
**3,76**



### 2.2.4 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovituksessa aikataulussa

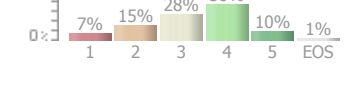
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,22



**Realco Oy Tikkurila**

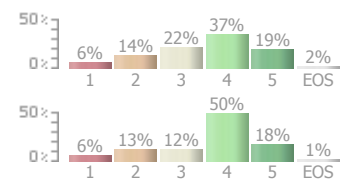
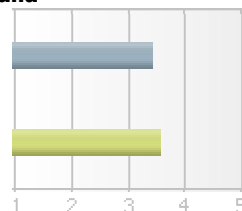
**3,30**



### 2.2.5 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovituksella tavalla

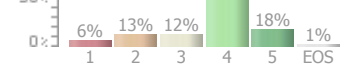
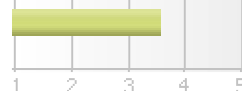
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,49



**Realco Oy Tikkurila**

**3,61**



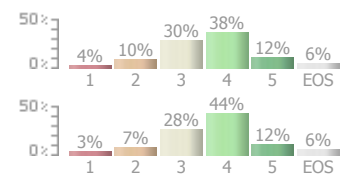
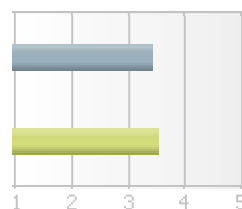
## 2.3 Arvioi isännöintipalvelun ammattitaitoa seuraavissa asioissa:

1=Heikko - 5=Erinomainen

### 2.3.1 Tekniset asiat

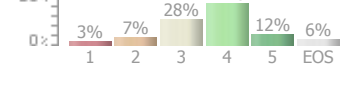
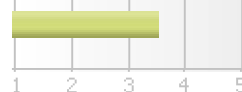
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,47



**Realco Oy Tikkurila**

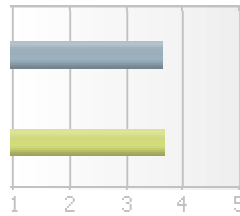
**3,58**



### 2.3.2 Taloudelliset asiat

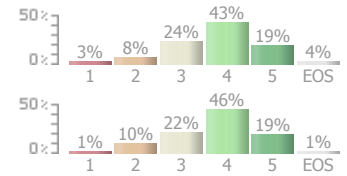
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,68



**Realco Oy Tikkurila**

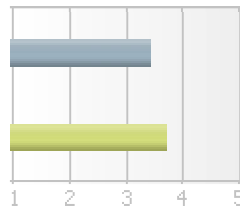
**3,72**



### 2.3.3 Juridiset asiat

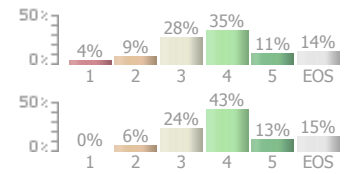
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,47



**Realco Oy Tikkurila**

**3,74**



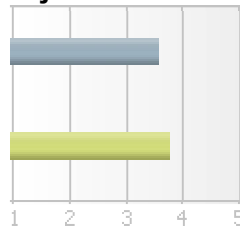
## 2.4 Mitä mieltä olette seuraavista isännöintipalveluun liittyvistä väittämistä?

1=Täysin eri mieltä - 5=Täysin samaa mieltä

### 2.4.1 Isännöintipalvelu edesauttaa taloyhtiömme pitkäjänteistä kehittämistä

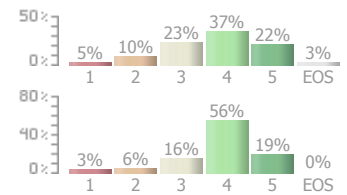
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,63



**Realco Oy Tikkurila**

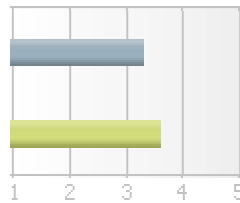
**3,82**



### 2.4.2 Tunnen isännöintisopimuksen sisällön

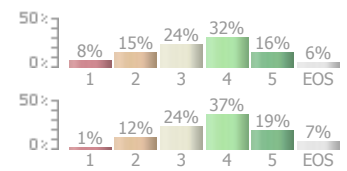
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,34



**Realco Oy Tikkurila**

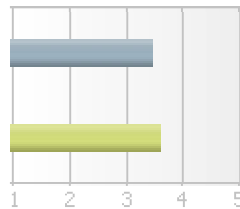
**3,65**



### 2.4.3 Isännöintipalvelu vastaa isännöintisopimusta

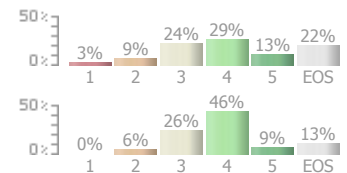
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,51



**Realco Oy Tikkurila**

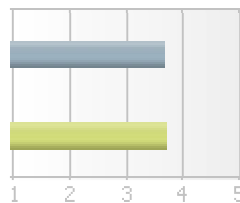
**3,66**



### 2.4.4 Lisäpalveluja on riittävästi saatavilla

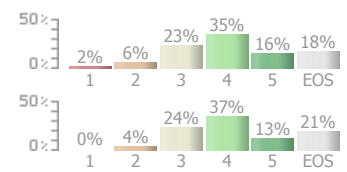
Pääkaupunkiseudun yritykset

3,70



**Realco Oy Tikkurila**

**3,75**

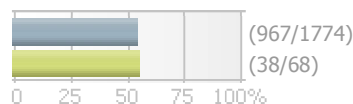


## 2.5 Suositteletko käyttämäne isännöintiyrityksen palveluja muille?

### Kyllä

Pääkaupunkiseudun yritykset

55%



**Realco Oy Tikkurila**

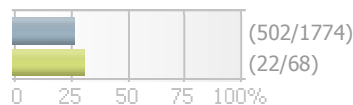
**56%**

(967/1774)  
(38/68)

### En osaa sanoa / Ei mielipidettä

Pääkaupunkiseudun yritykset

28%



**Realco Oy Tikkurila**

**32%**

(502/1774)  
(22/68)

### En

Pääkaupunkiseudun yritykset

17%



**Realco Oy Tikkurila**

**12%**

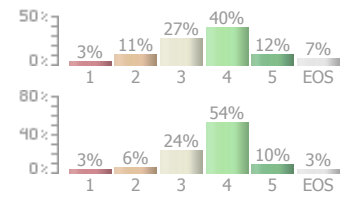
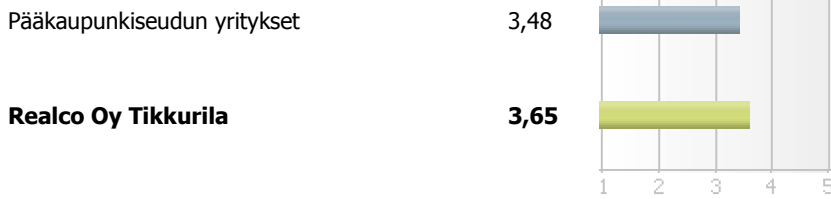
(297/1774)  
(8/68)

### Osio 3: Taloyhtiön johtaminen

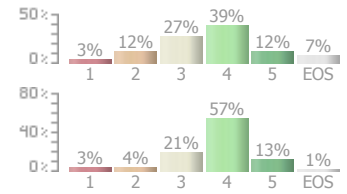
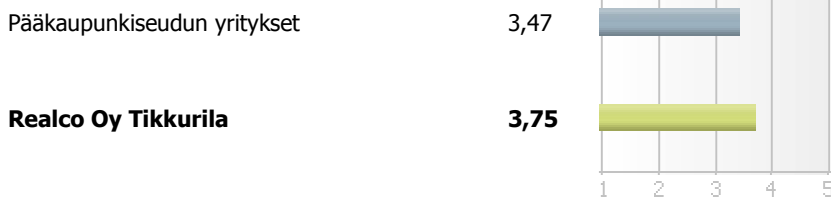
#### 3.1 Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavista taloyhtiön johtamiseen liittyvistä asioista?

1=Heikko - 5=Erinomainen

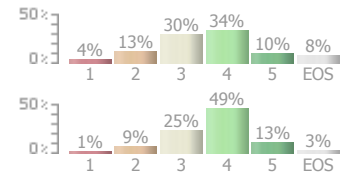
##### 3.1.2 Taloyhtiön kokonaistalouden pitkäjänteinen hoitaminen



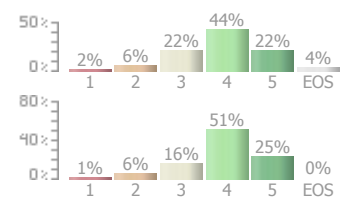
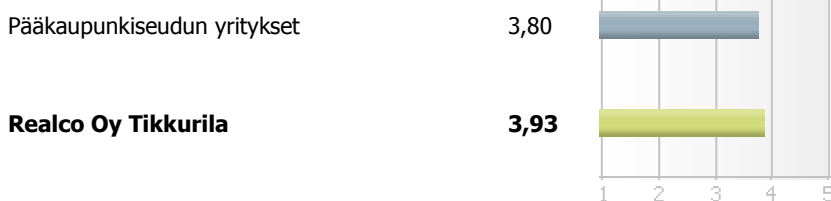
##### 3.1.3 Varautuminen perusparantamiseen ja -korjaukseen



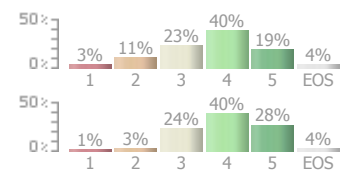
##### 3.1.4 Toimivuuden pitkäjänteinen hoitaminen ja kehittäminen taloyhtiössä



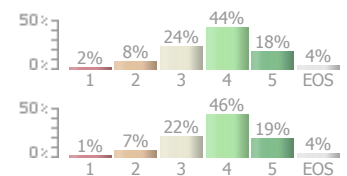
##### 3.1.6 Yhtiökokoukset



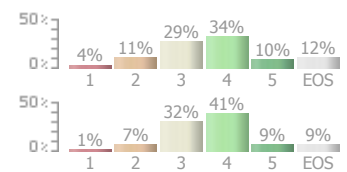
##### 3.1.7 Hallituksen kokoukset



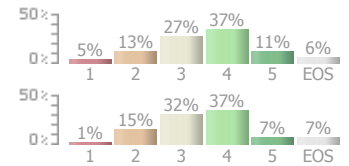
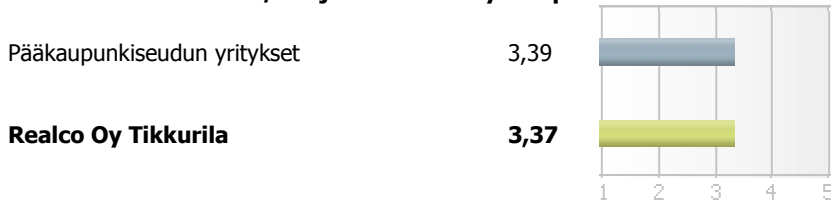
##### 3.1.8 Taloushallinto



##### 3.1.9 Huolto- ja siivouspalvelujen hankinta



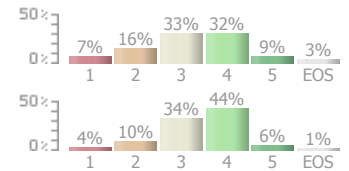
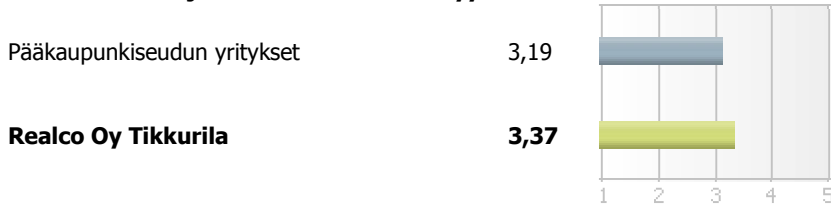
### 3.1.10 Rakentamiseen / korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinta



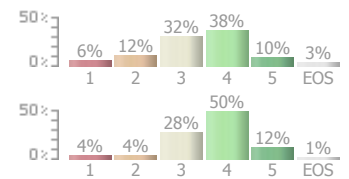
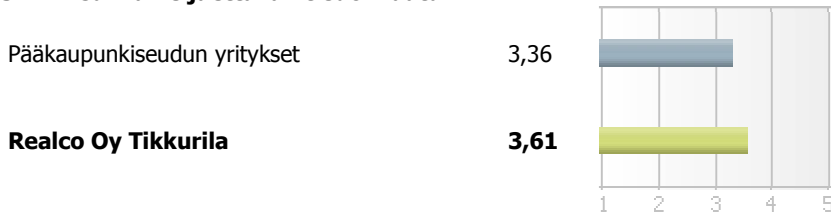
### 3.2 Millaisen arvosanan annatte isännöintipalvelulle seuraavista taloyhtiön tiedottamiseen ja tiedonkulkuaan liittyvien asioiden hoitamisesta?

1=Heikko - 5=Erinomainen

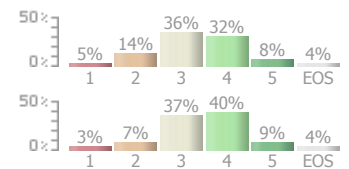
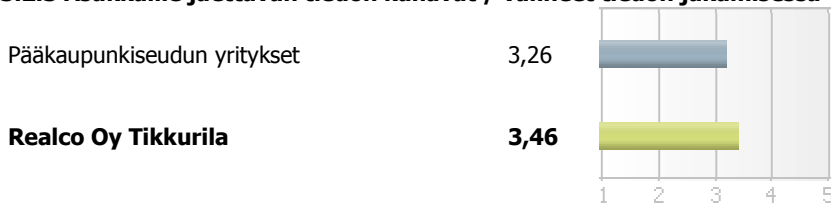
#### 3.2.1 Asukkaille jaettavan tiedon riittävyys



#### 3.2.2 Asukkaille jaettavan tiedon laatu



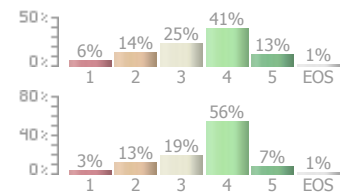
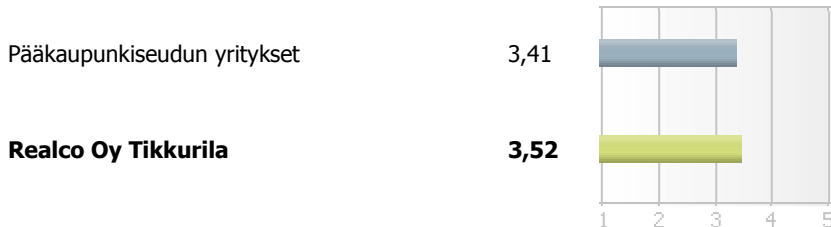
#### 3.2.3 Asukkaille jaettavan tiedon kanavat / välineet tiedon jakamisessa



### 3.3 Kokonaistyytyväisyys isännöintipalveluun

1=Heikko - 5=Erinomainen

#### 3.3.1 Isännöinti kokonaisuutena

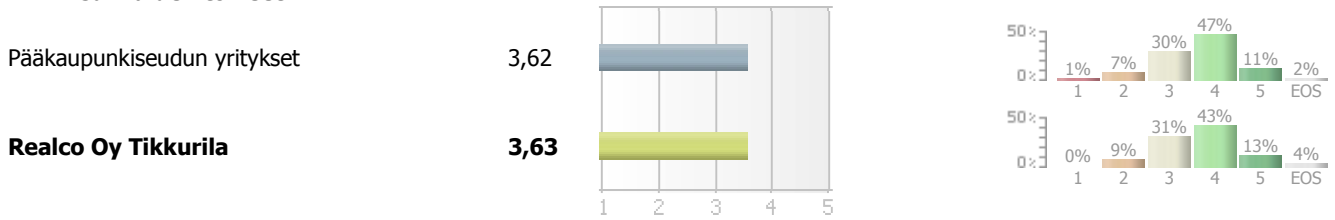


## Osio 4: Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arvioni

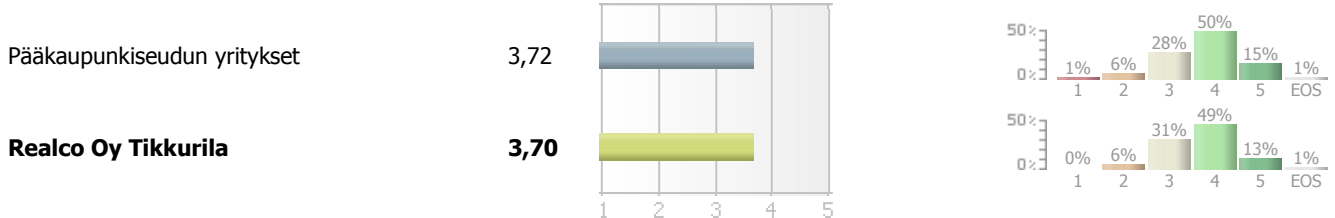
### 4.1 Kuinka hyvin hallitus mielestäsi tuntee seuraavat asiat taloyhtiössä?

1=Erittäin huonosti - 5=Erittäin hyvin

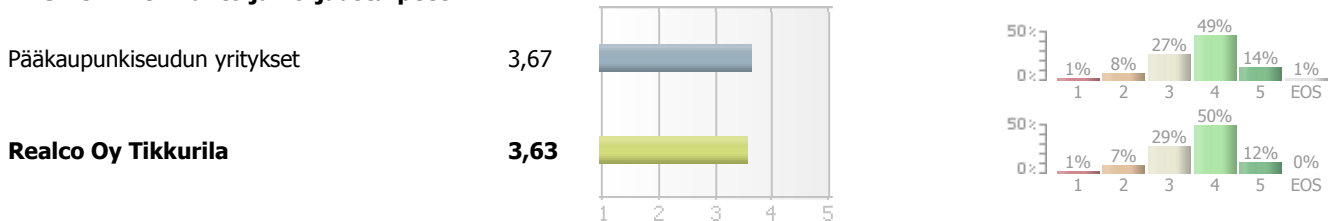
#### 4.1.1 Asukkaiden toiveet



#### 4.1.2 Talousasiat



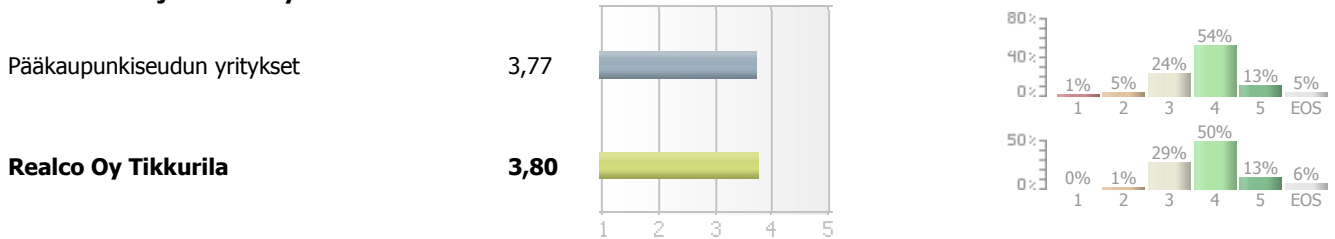
#### 4.1.3 Tekninen kunto ja korjaustarpeet



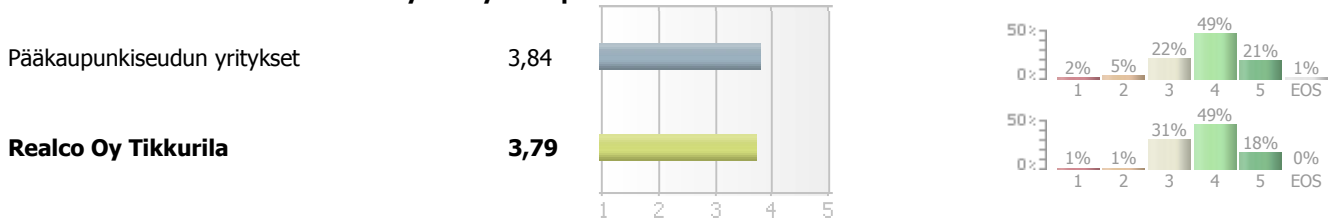
### 4.2 Miten suhtaudut seuraaviin väittämiin?

1=Täysin eri mieltä - 5=Täysin samaa mieltä

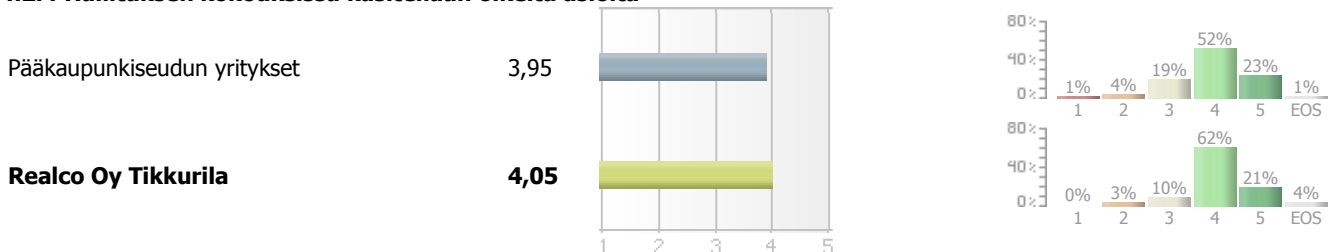
#### 4.2.2 Hallitus johtaa taloyhtiötä asukkaiden odotusten mukaisesti



#### 4.2.3 Hallituksella on selkeä näkemys taloyhtiön pitkän tähtäimen tavoitteista



#### 4.2.4 Hallituksen kokouksissa käsitellään oikeita asioita



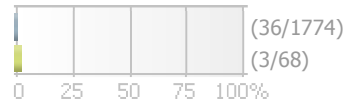
**Ei vastausta**

Pääkaupunkiseudun yritykset

**Realco Oy Tikkurila**

2%

4%



## Parhaat ja heikoimmat tulokset

<b>Top 5</b>		<b>Pääkaupunkiseudun yritykset</b>	<b>Realco Oy Tikkurila</b>
<b>N =</b>		<b>1774</b>	<b>68</b>
<b>kysymys (Osio)</b>		<b>Tulos</b>	<b>Tulos</b>
1.	4.2.4 Hallituksen kokouksissa käsitellään oikeita asioita (Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arviointi)	3,95	4,05
2.	4.2.7 Hallitustyöskentely on mielekästä (Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arviointi)	3,86	4,02
3.	3.1.7 Hallituksen kokoukset (Taloyhtiön johtaminen)	3,63	3,94
4.	3.1.6 Yhtiökokoukset (Taloyhtiön johtaminen)	3,80	3,93
5.	10.7.7 Kiinteistöliiton koulutustilaisuudet (Taustatiedot II)	3,54	3,87

<b>Bottom 5</b>		<b>Pääkaupunkiseudun yritykset</b>	<b>Realco Oy Tikkurila</b>
<b>N =</b>		<b>1774</b>	<b>68</b>
<b>kysymys (Osio)</b>		<b>Tulos</b>	<b>Tulos</b>
1.	4.2.9 Taloyhtiömme hallitukseen on tarvittaessa helppo saada uusia jäseniä (Taloyhtiön hallitustyöskentelyn arviointi)	2,34	2,28
2.	2.2.4 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitus- ja aikataulussa (Isännöintipalvelun arviointi)	3,22	3,30
3.	10.7.4 Isännöintiyhtiön www-sivut (Taustatiedot II)	3,12	3,33
4.	2.1.4 Huolellisuus (Isännöintipalvelun arviointi)	3,34	3,34
5.	3.1.10 Rakentamiseen / korjaamiseen liittyvien palveluiden hankinta (Taloyhtiön johtaminen)	3,39	3,37