

Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 Tulosraportti

Suomen Isännöintiliitto ry

20.10.2008 - 30.11.2008

Raportin vastaajaryhmä: Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA

Vastaajia yht.: 74

Vertailtavat vastaajaryhmät: Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA, Pääkaupunkiseutu, Yli 5 isännöitsijän toimistot

Sisällys

Indeksit

Osio 1: Isännöitsijän arviointi

Osio 2: Isännöintiyrityksen arviointi

Osio 3: Isännöintipalvelujen hoitaminen

Osio 4: Avoimet kysymykset

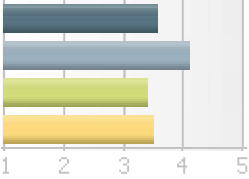



Osio 5: Vastaajan taustatiedot

Osio 6: Taustatiedot

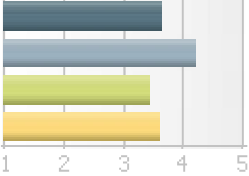


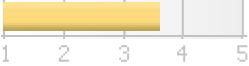
Parhaat ja heikoimmat tulokset

Indeksit

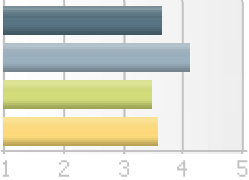


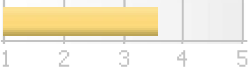
Kokonaisarvosana

| | | | |
|--|-------------|---|---------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 3,58 |  | (-0,14) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 4,11 |  | (-0,04) |
| Pääkaupunkiseutu | 3,41 |  | (-0,05) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 3,53 |  | (-0,18) |

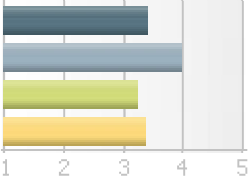



Isännöitsijän arviointi

| | | | |
|--|-------------|---|---------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 3,65 |  | (-0,11) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 4,21 |  | (+0,04) |
| Pääkaupunkiseutu | 3,46 |  | (0,00) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 3,60 |  | (-0,15) |

Isännöintiyrityksen arviointi

| | | | |
|--|-------------|---|---------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 3,64 |  | (-0,12) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 4,12 |  | (-0,06) |
| Pääkaupunkiseutu | 3,48 |  | (-0,03) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 3,59 |  | (-0,15) |

Isännöintipalvelujen hoitaminen

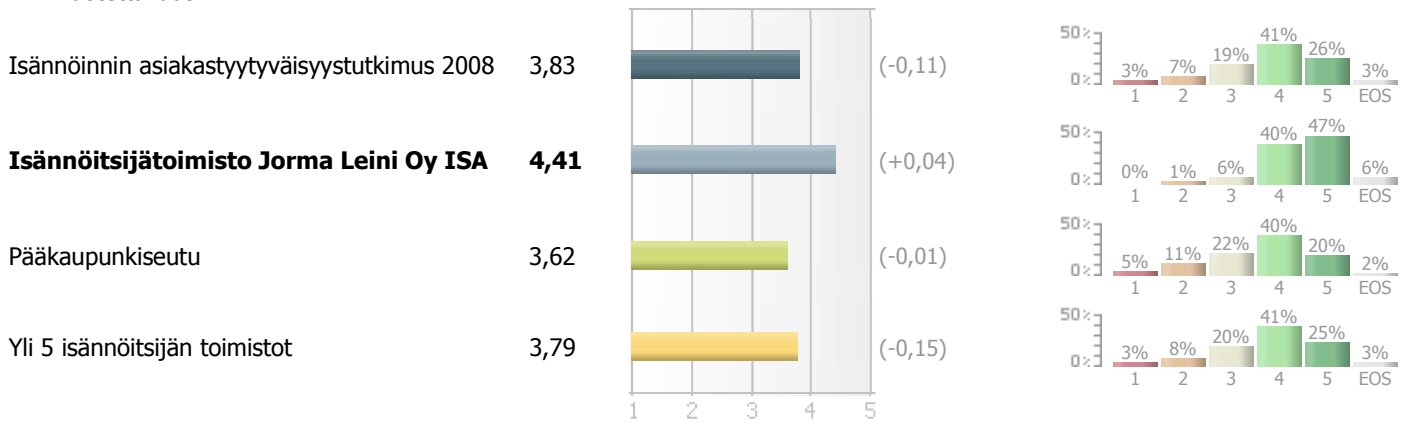
| | | | |
|--|-------------|---|---------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 3,43 |  | (-0,16) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 3,97 |  | (-0,07) |
| Pääkaupunkiseutu | 3,25 |  | (-0,06) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 3,37 |  | (-0,19) |

Osio 1: Isännöitsijän arviointi

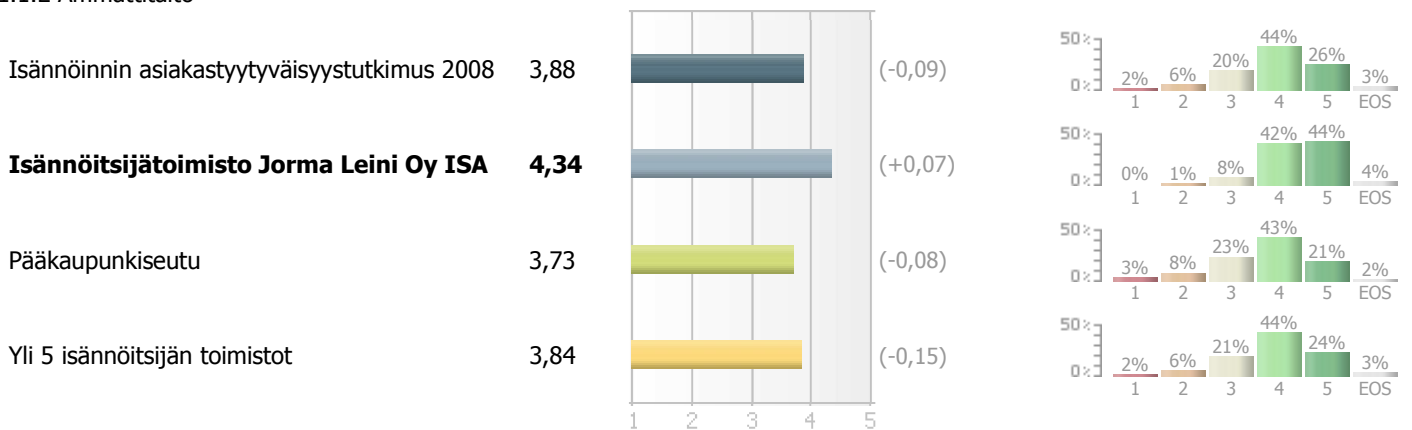
1.1 Millaisen arvosanan annatte seuraaville isännöitsijää henkilönä kuvaaville tekijöille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

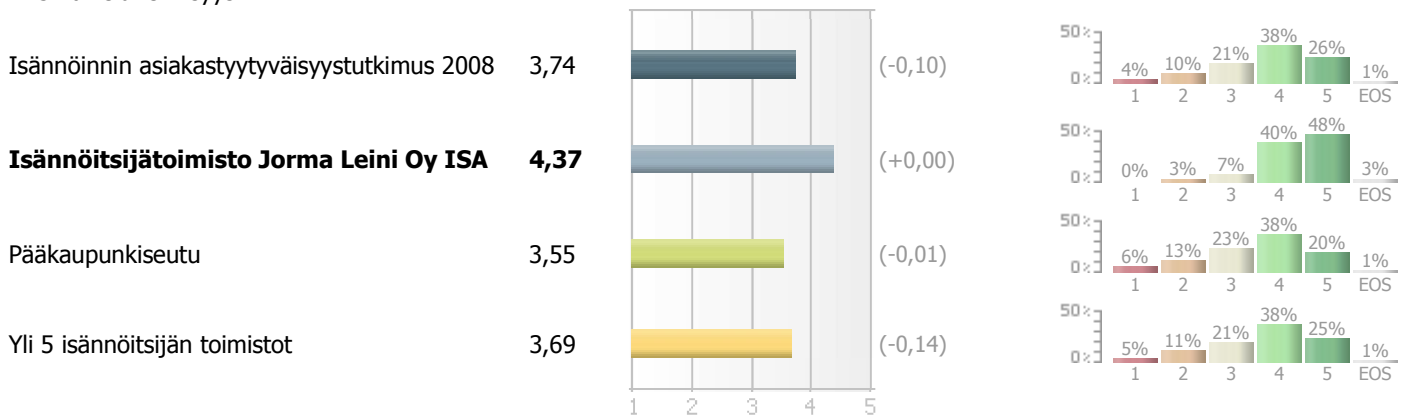
1.1.1 Luotettavuus



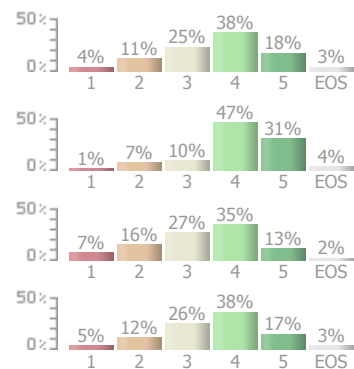
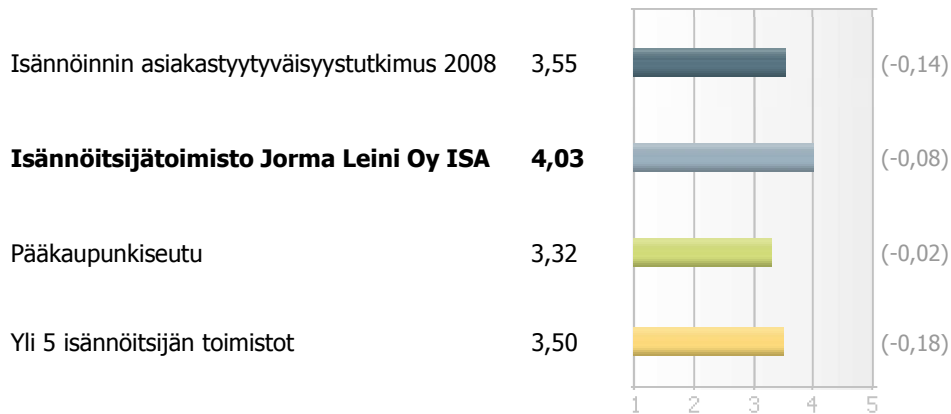
1.1.2 Ammattitaito



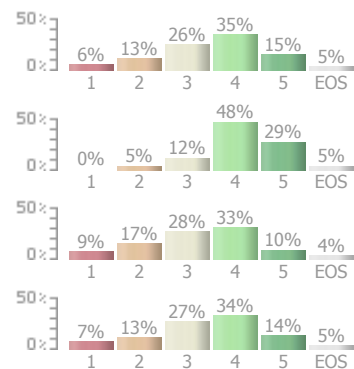
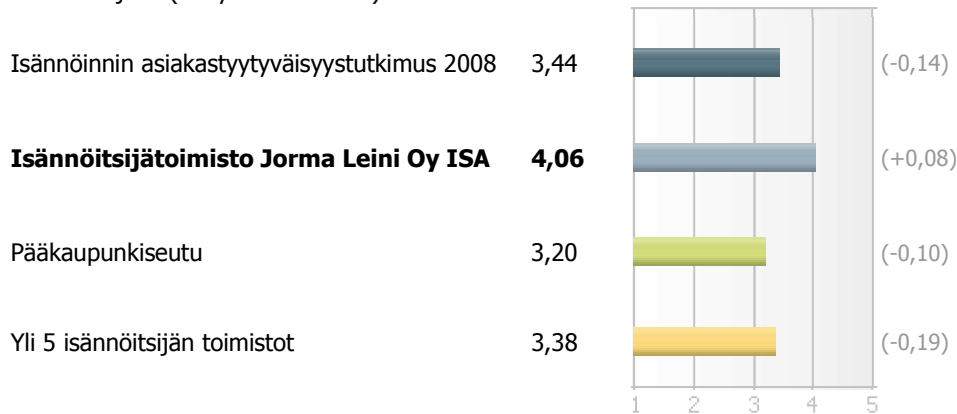
1.1.3 Palveluhenkisyys



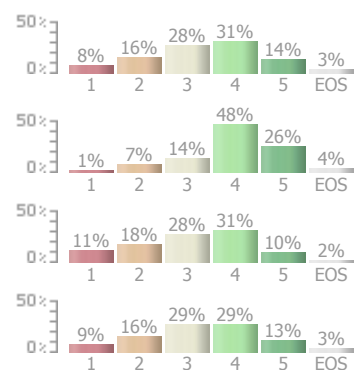
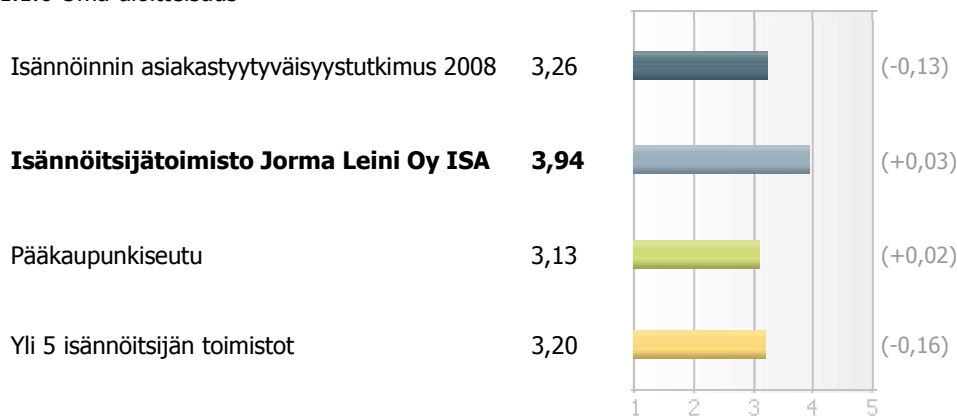
1.1.4 Huolellisuus



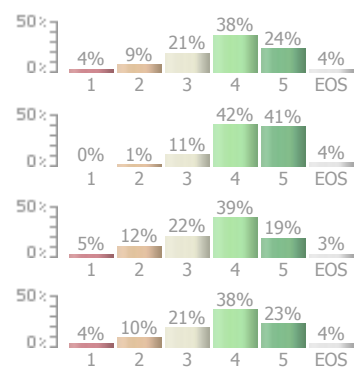
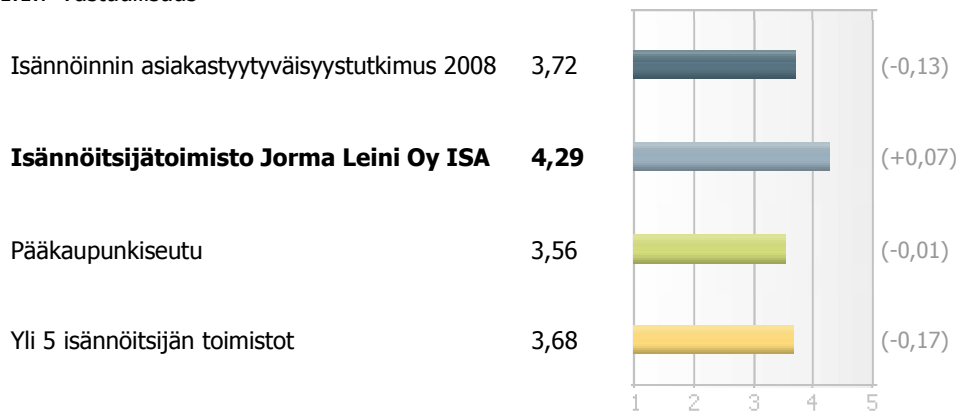
1.1.5 Johtajuus (taloyhtiön asioissa)



1.1.6 Oma-aloitteisuus



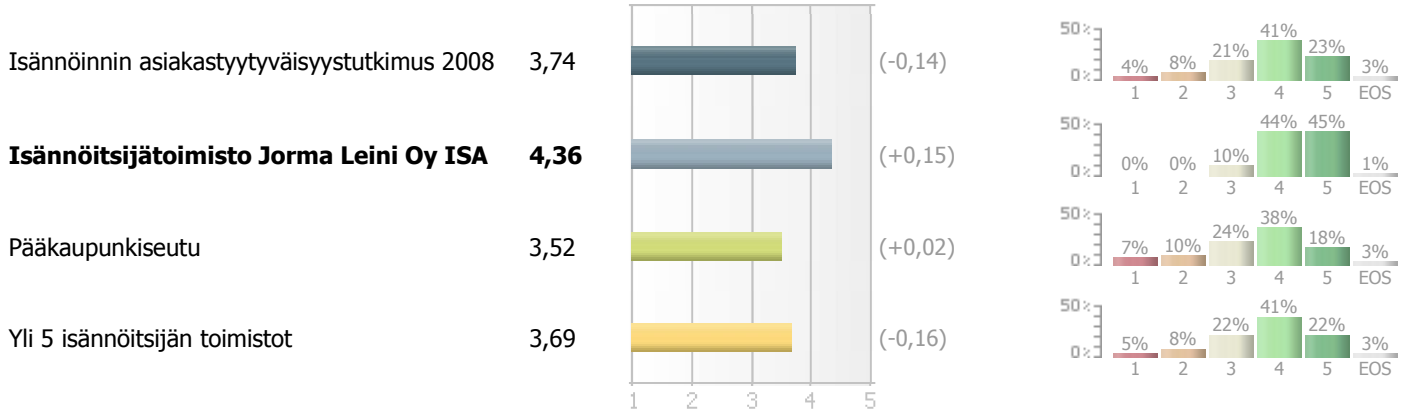
1.1.7 Vastuullisuus



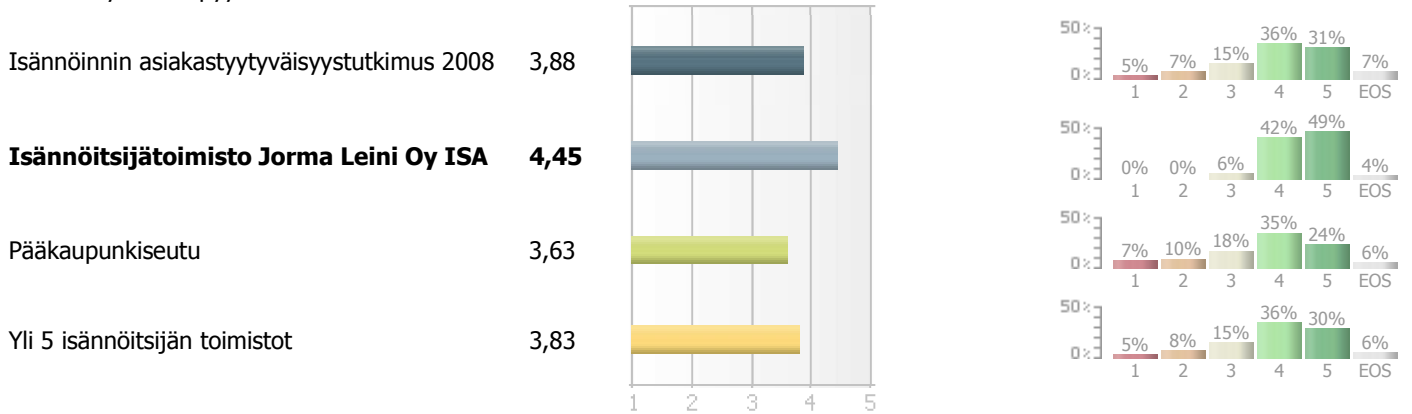
1.2 Arvioika yhteidenpitoa isännöitsijän kanssa seuraavissa asioissa.

1=Heikko - 5=Erinomainen

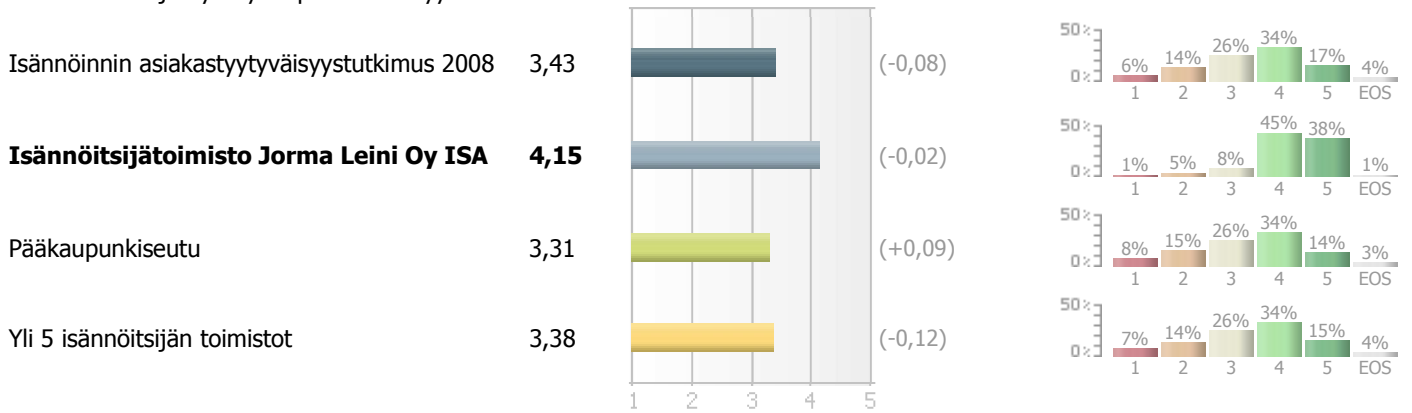
1.2.1 Tavoitettavuus



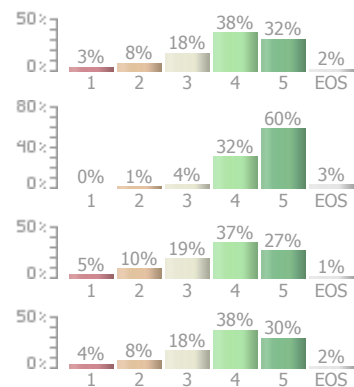
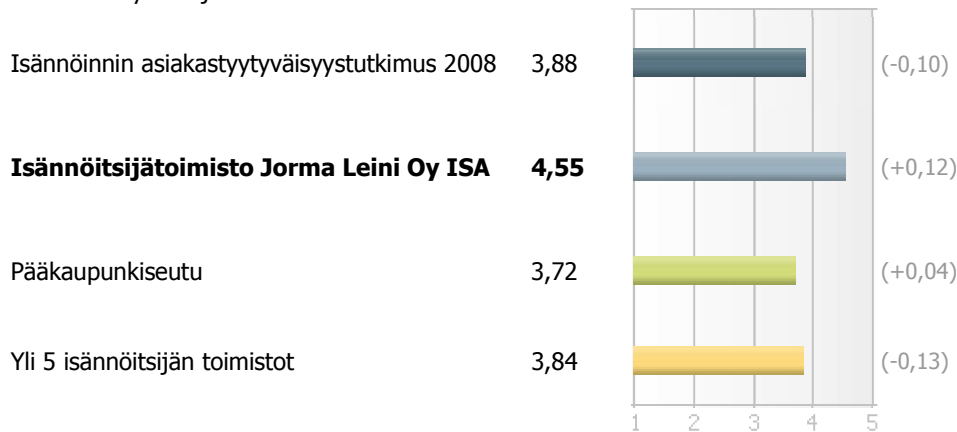
1.2.2 Yhteydenottopyyntöihin vastaaminen



1.2.3 Isännöitsijän yhteydenpidon riittävyys



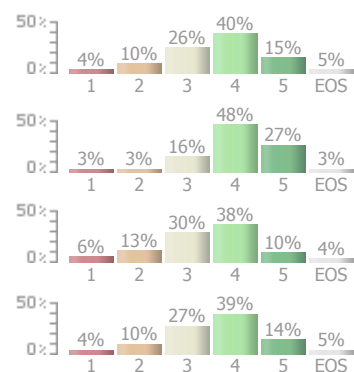
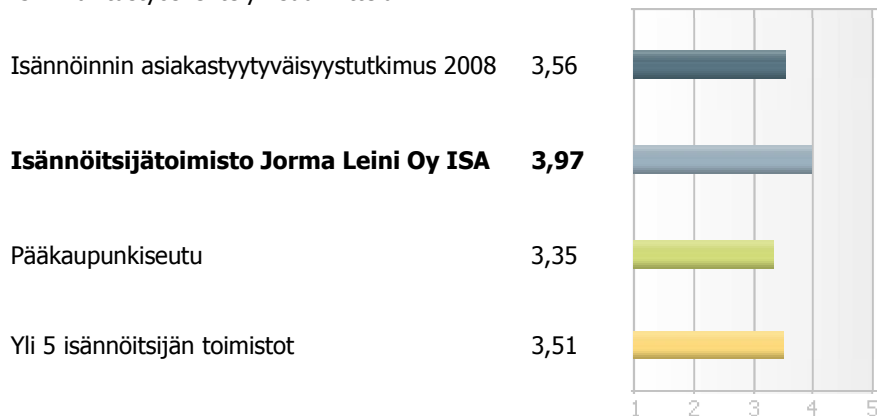
1.2.4 Yhteistyön sujuvuus



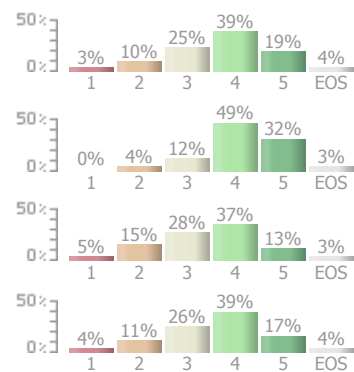
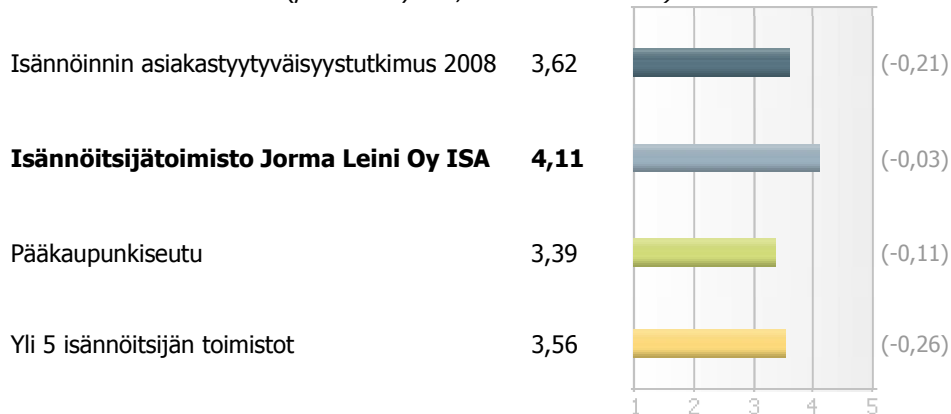
1.3 Millaisen arvosanan annatte seuraaville taloyhtiön hallituksen kokouksiin liittyville asioille?

1=Heikko - 5=Erinomainen

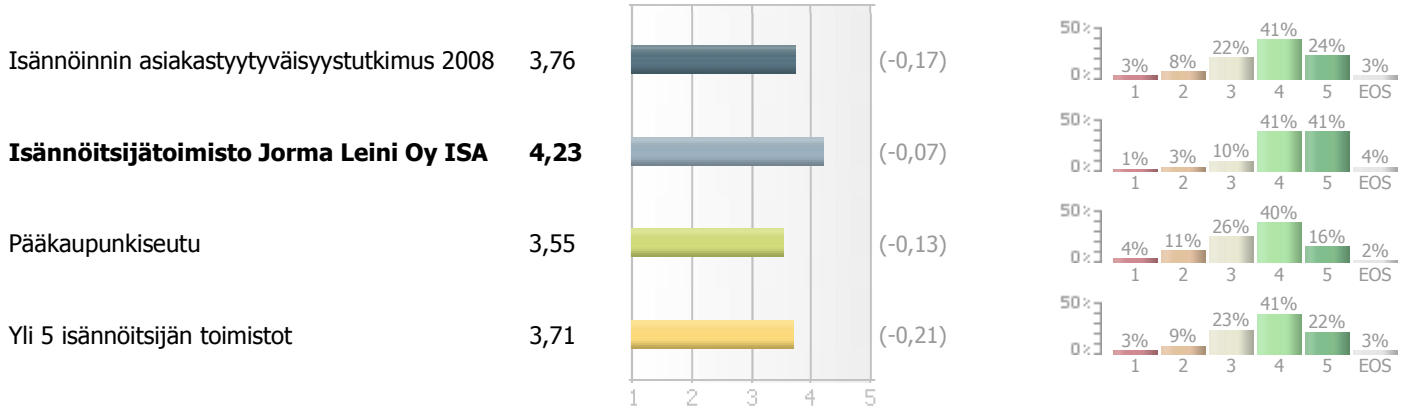
1.3.1 Hallitustyöskentelyn suunnittelu



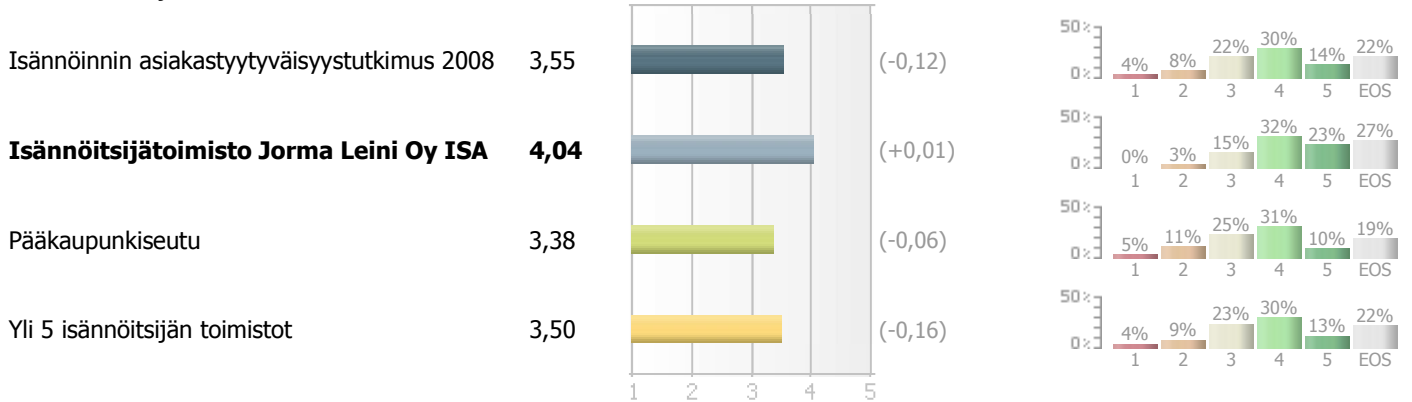
1.3.2 Päätösten valmistelu (päätoisesitykset, ennakkomateriaali)



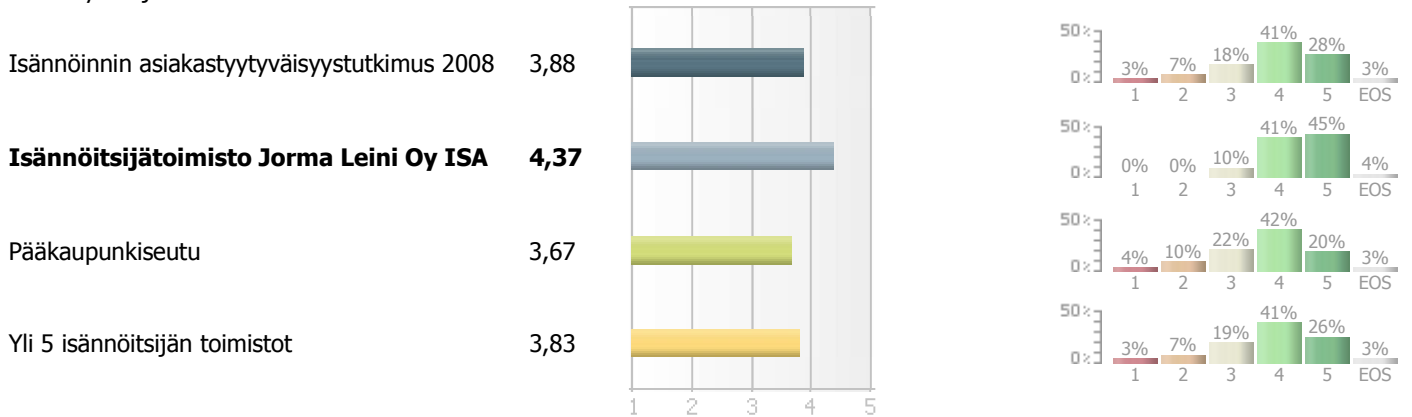
1.3.3 Isännöitsijän kyky esittää ja perustella asiat



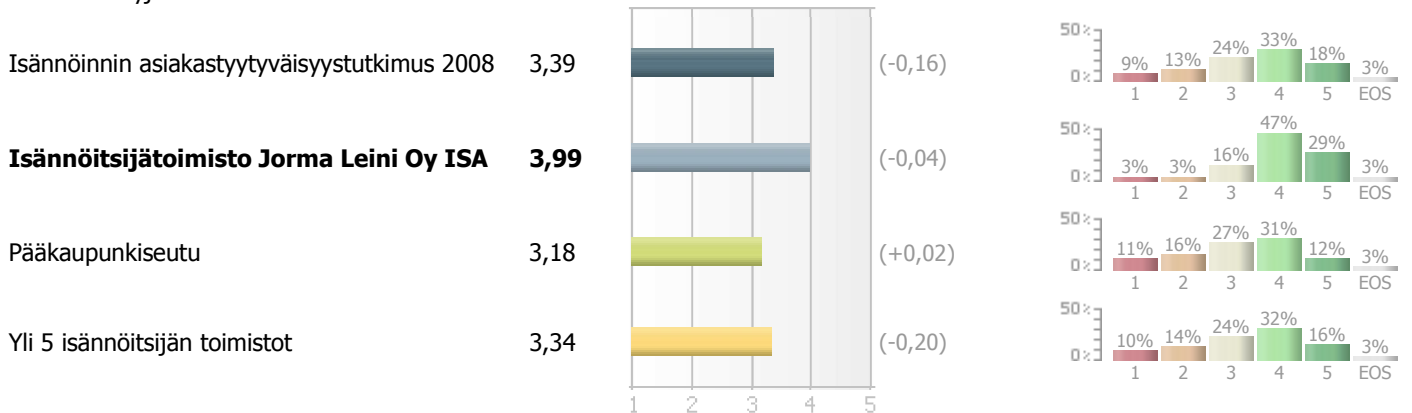
1.3.4 Isännöitsijän toiminta ristiriitatilanteissa



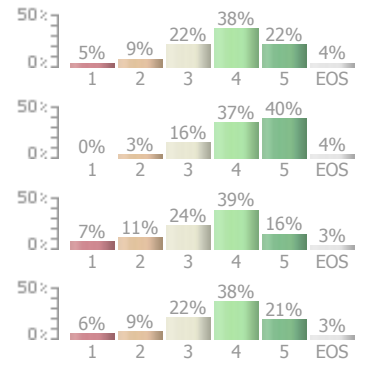
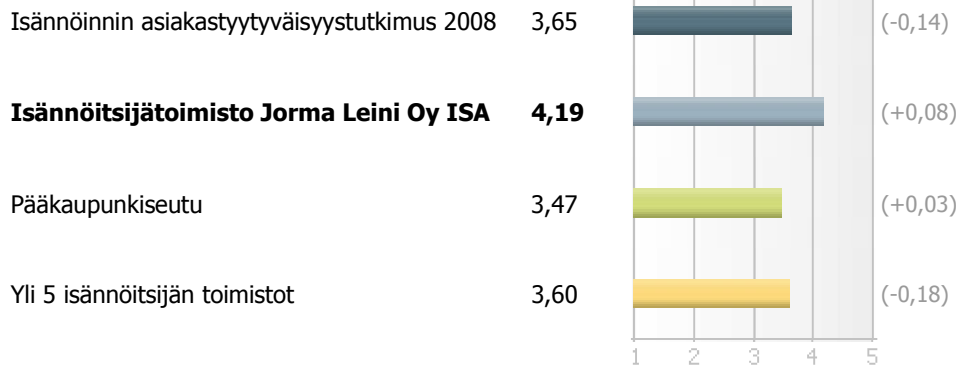
1.3.5 Pöytäkirjat



1.3.6 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitus aikalautulla



1.3.7 Päätettyjen asioiden hoitaminen sovitulla tavalla

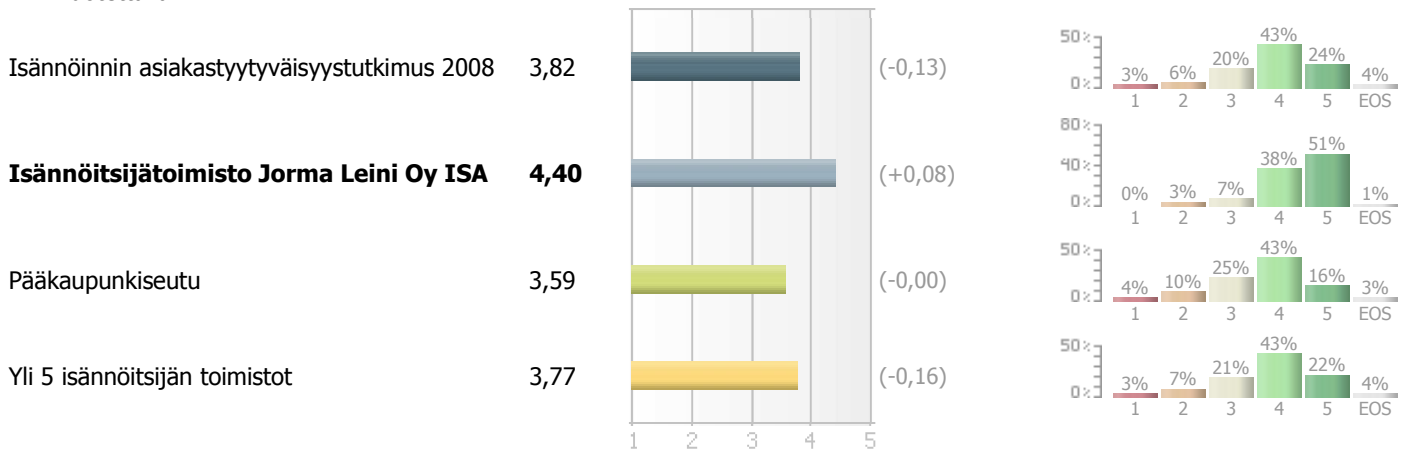


Osio 2: Isännöintiyrityksen arviointi

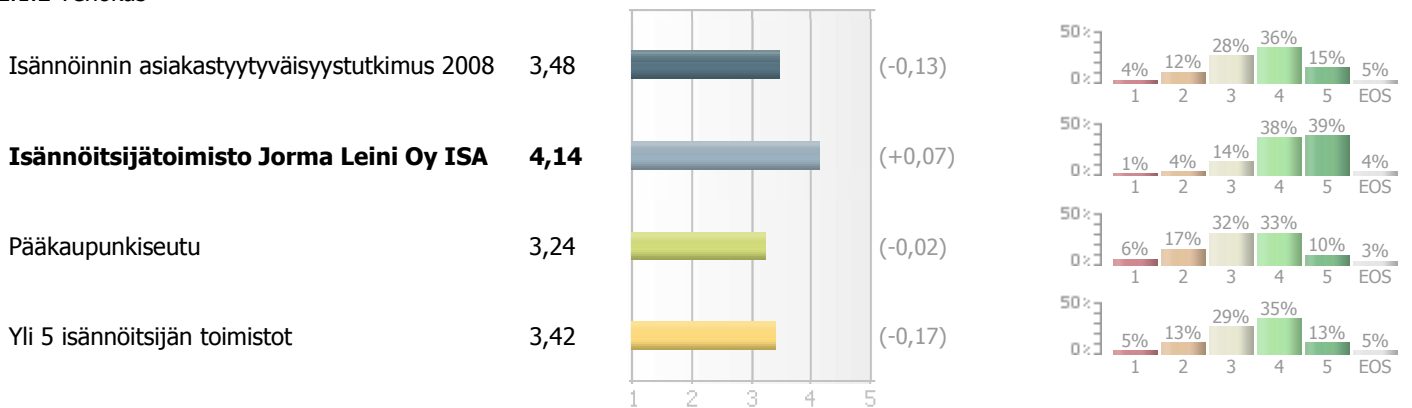
2.1 Kuinka hyvin seuraavat adjektiivit kuvaavat isännöintiyritystä?

1=Kuvaa huonosti - 5=Kuvaa hyvin

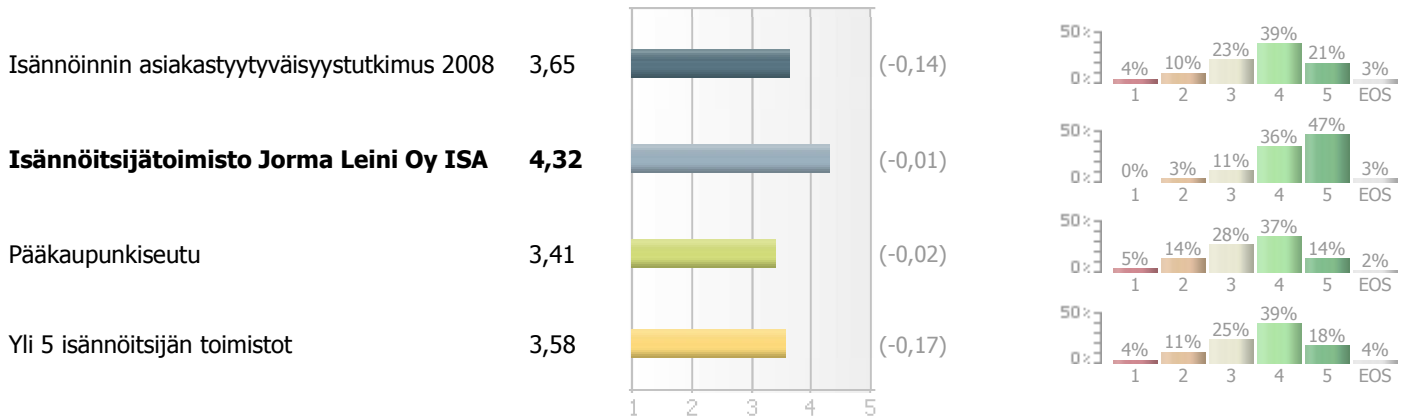
2.1.1 Luotettava



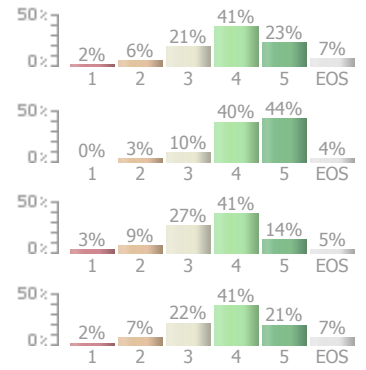
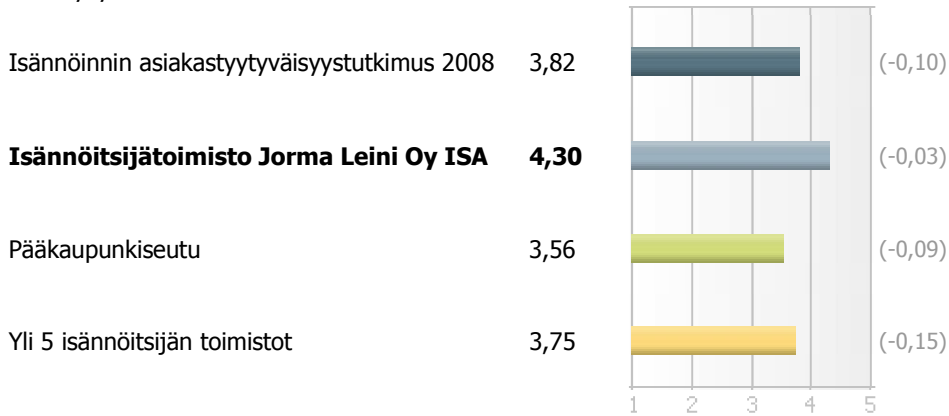
2.1.2 Tehokas



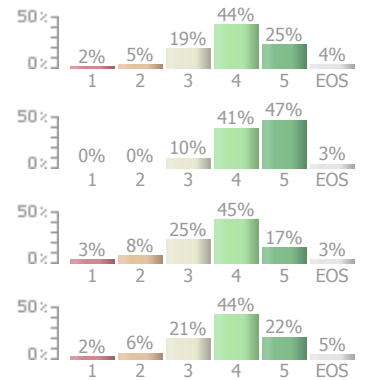
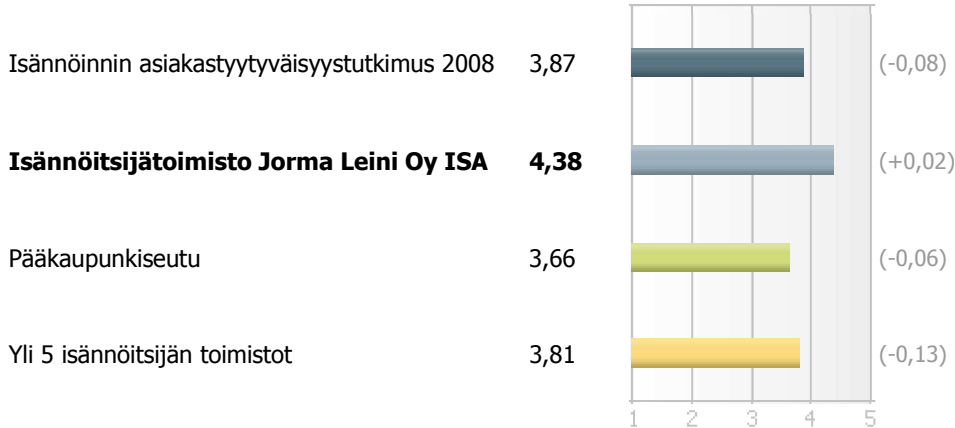
2.1.3 Palveluhenkinen



2.1.4 Nykyaikainen



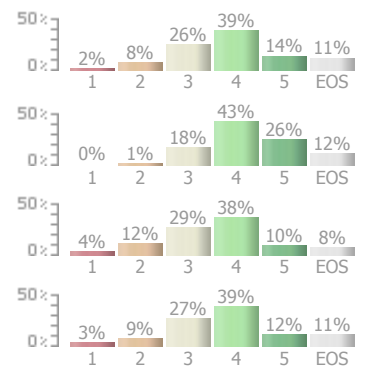
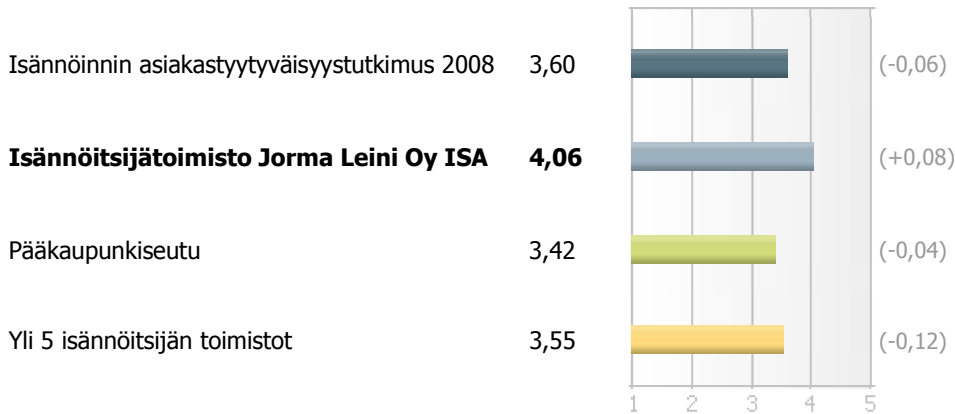
2.1.5 Asiantunteva



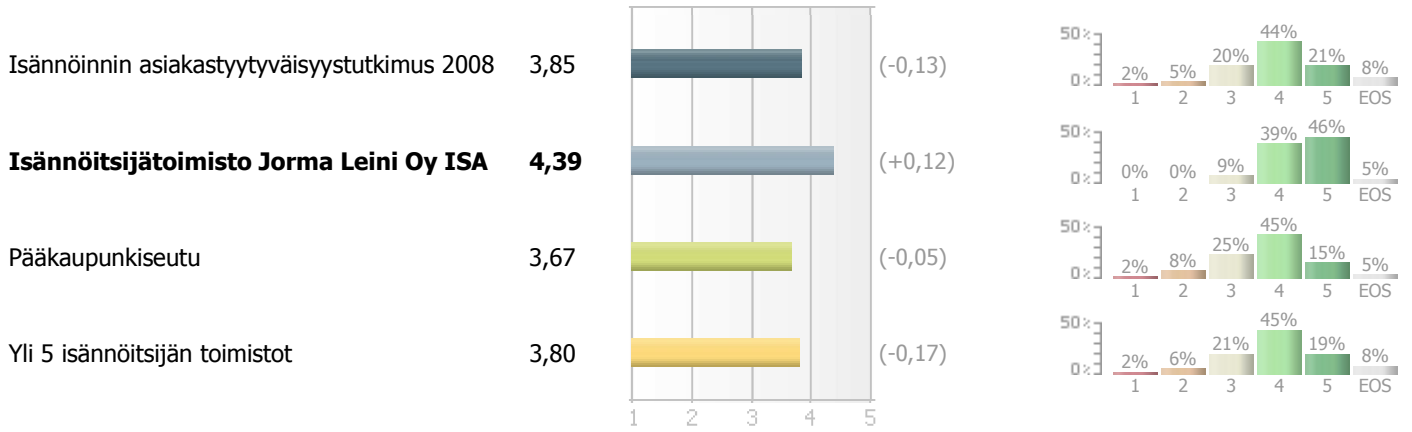
2.2 Arvioikaa isännöintiyrityksen ammattitaitoa seuraavissa tekijöissä

1=Heikko - 5=Erinomainen

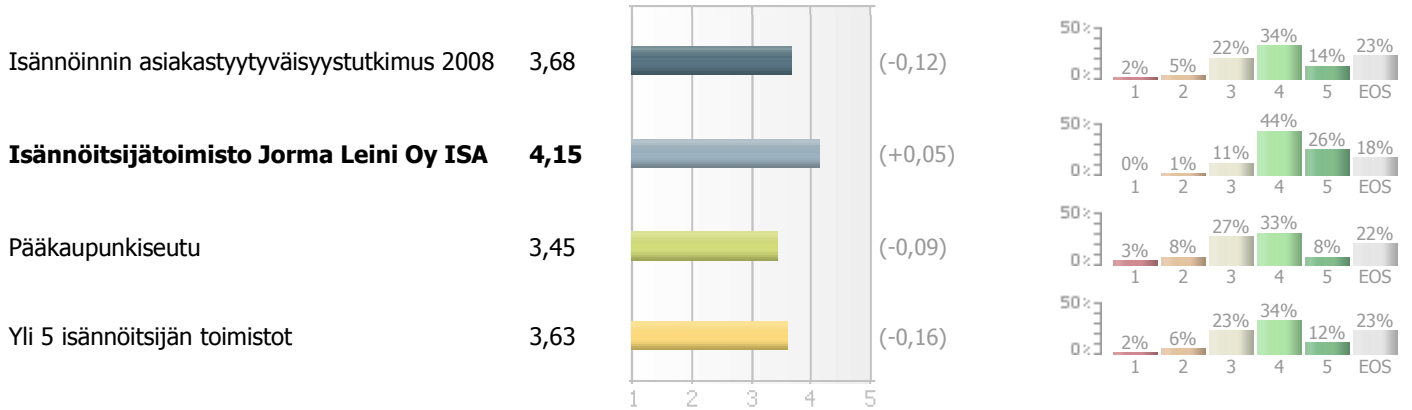
2.2.1 Tekniset asiat



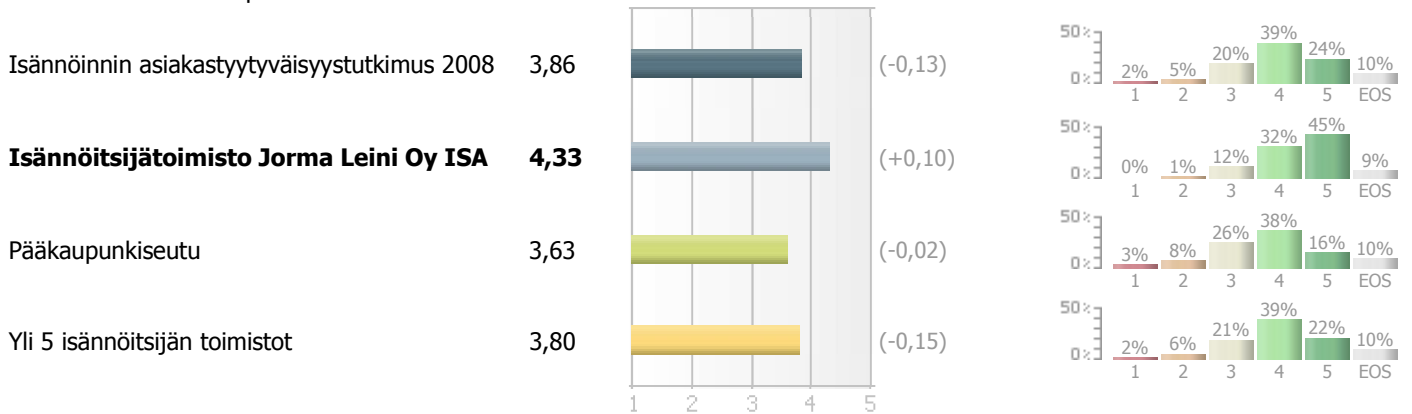
2.2.2 Taloudelliset asiat



2.2.3 Juridiset asiat



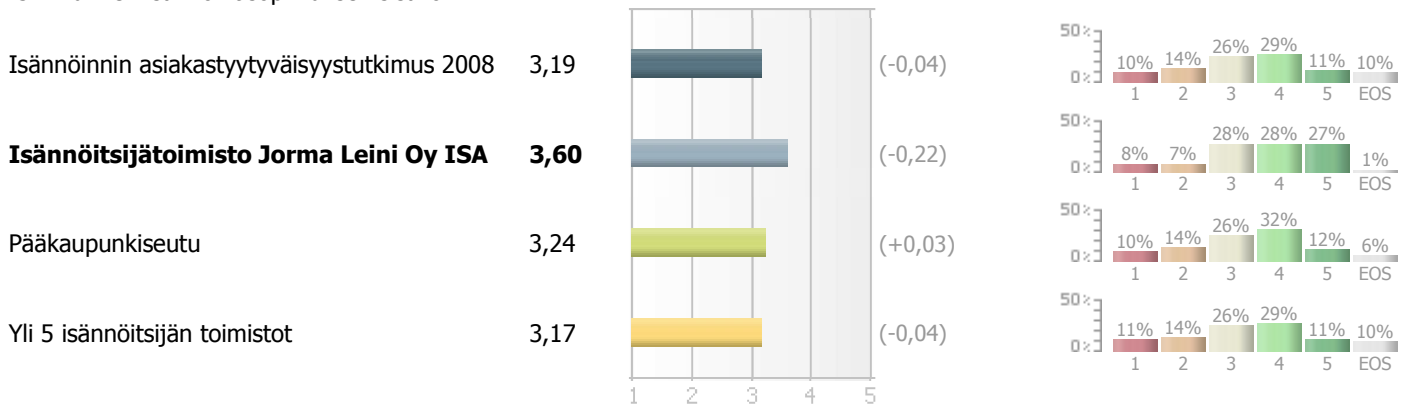
2.2.4 Toimiston asiakaspalvelu



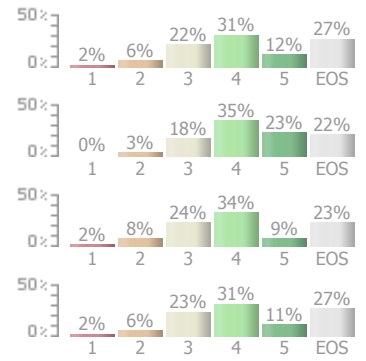
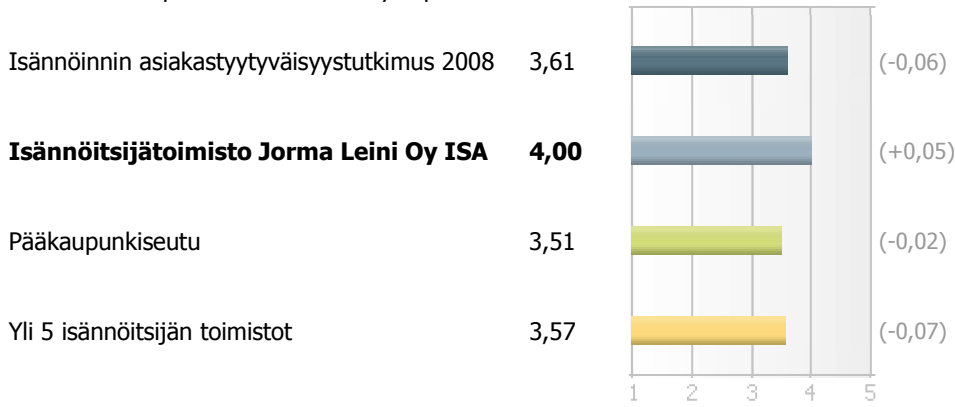
2.3 Mitä mieltä olette seuraavista isännöintipalveluihin liittyvistä väittämistä?

1=Hyvin paljon eri mieltä - 5=Hyvin paljon samaa mieltä

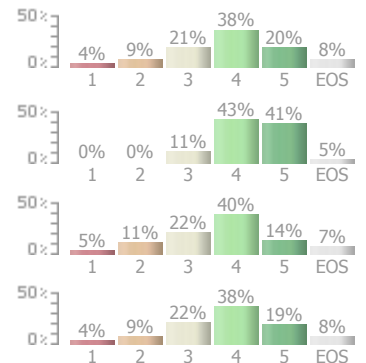
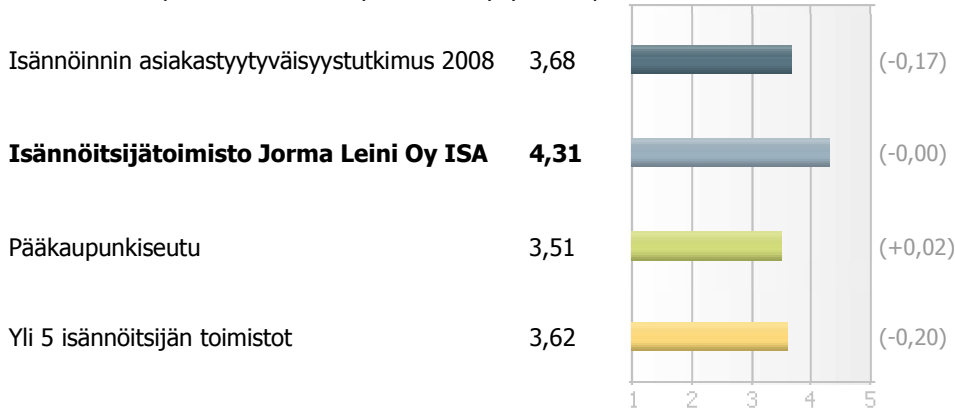
2.3.1 Tunnen isännöintisopimuksen sisällön



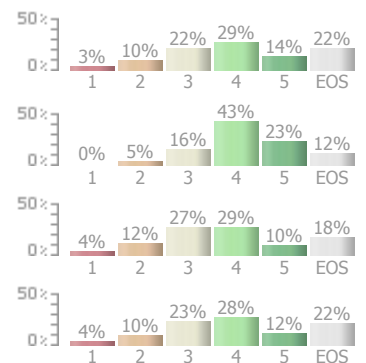
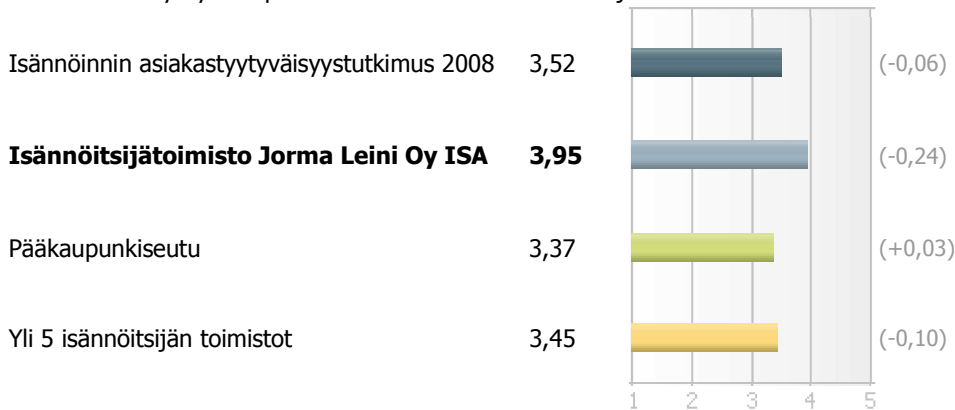
2.3.2 Isännöintipalvelut on määritelty sopimuksessa selkeästi



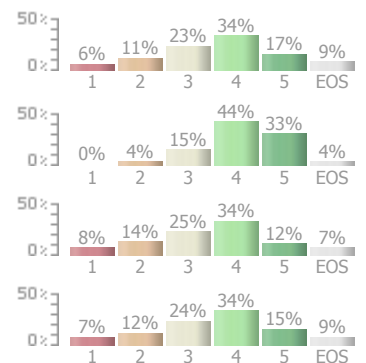
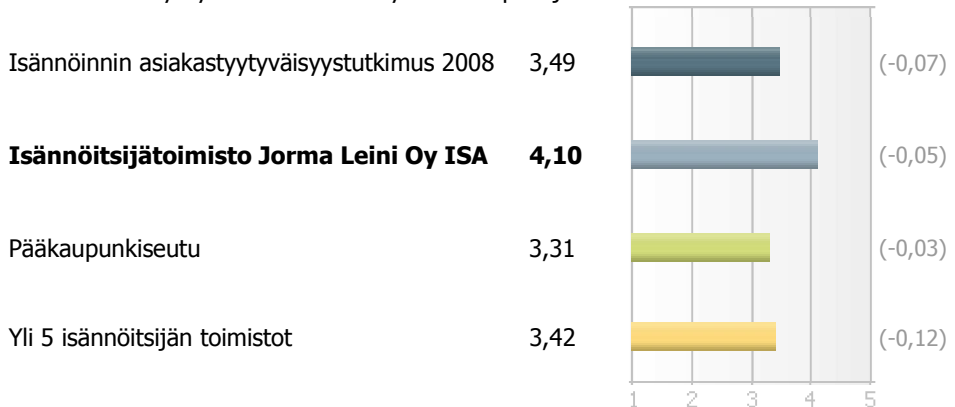
2.3.3 Isännöintipalvelu vastaa taloyhtiömme nykyisiä tarpeita



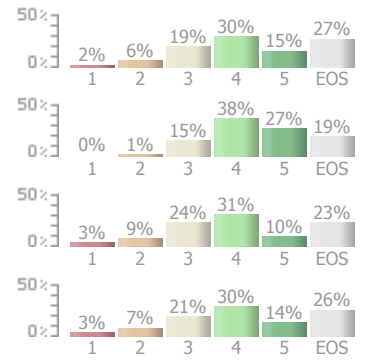
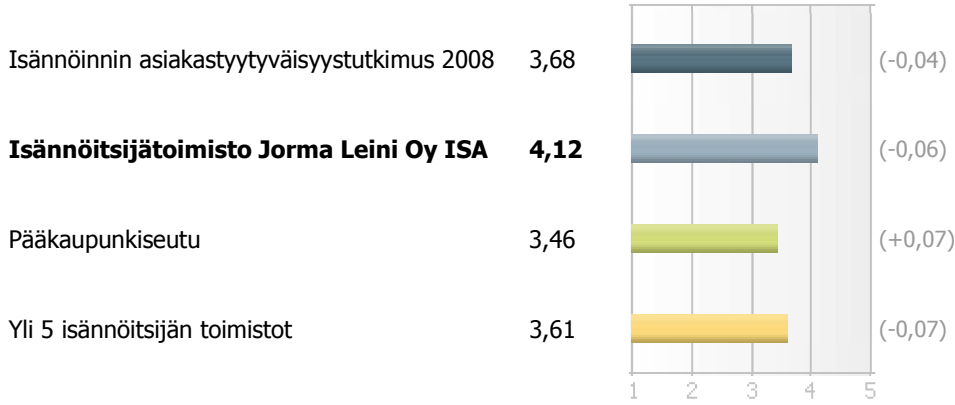
2.3.4 Isännöintiyrityksen palvelut ovat selkeästi hinnoiteltuja



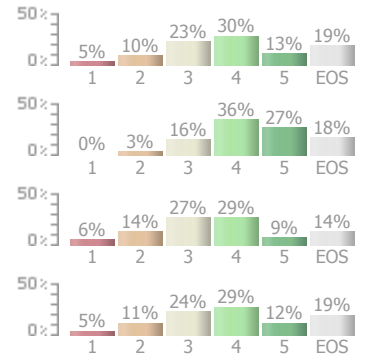
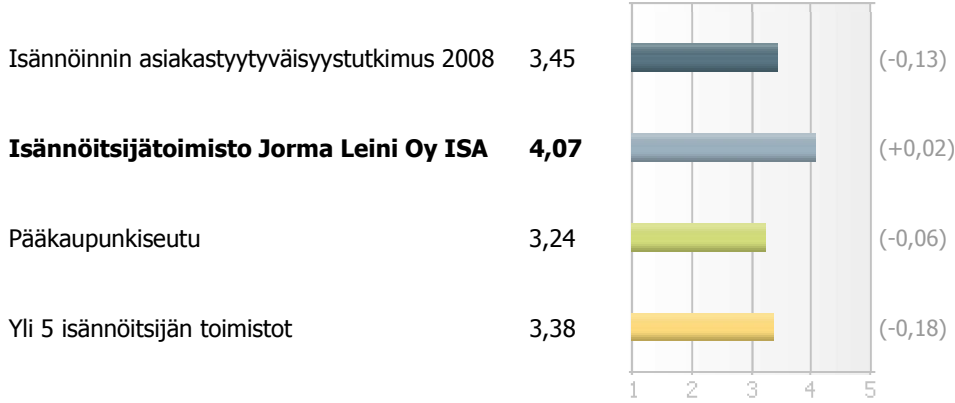
2.3.5 Isännöintiyritys edesauttaa taloyhtiömme pitkäjänteistä kehittämistä



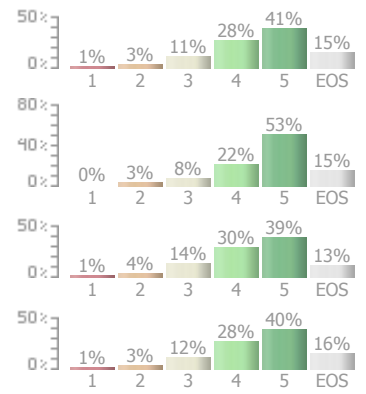
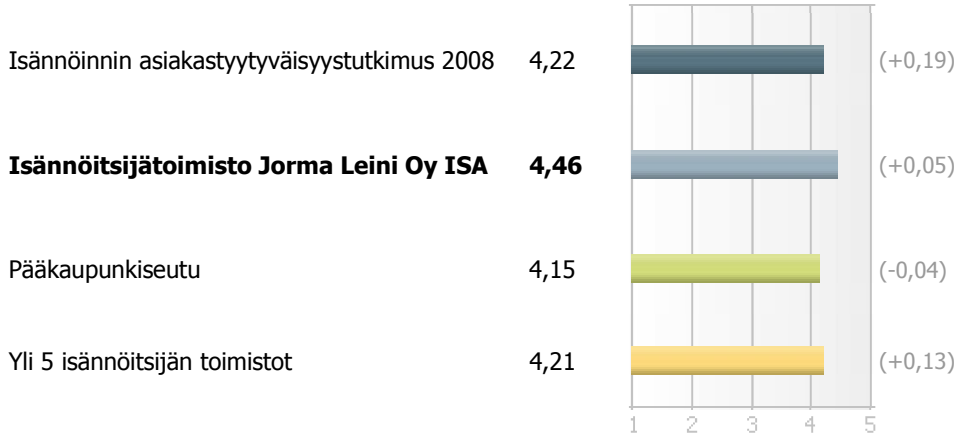
2.3.6 Isännöintipalvelu vastaa isännöintisopimusta



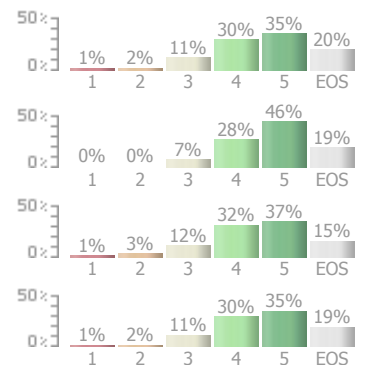
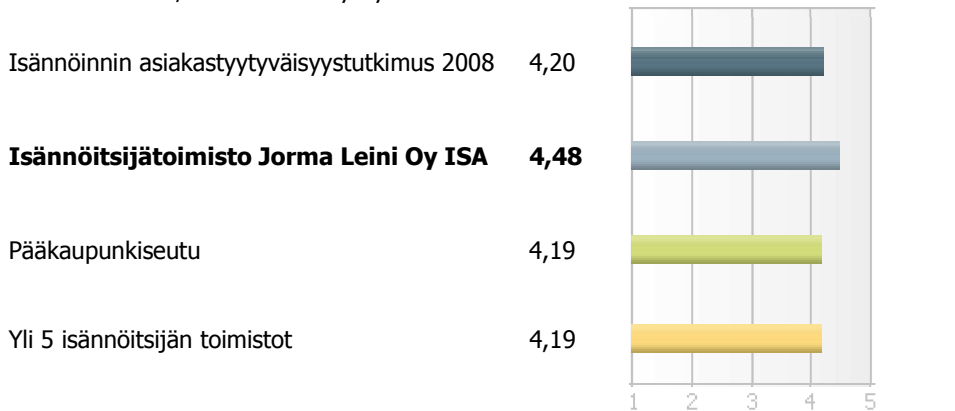
2.3.7 Vastuunjako eri henkilöiden välillä on selkeää



2.3.8 On tärkeää, että isännöintiyritys on Suomen Isännöintiliitto ry:n jäsen

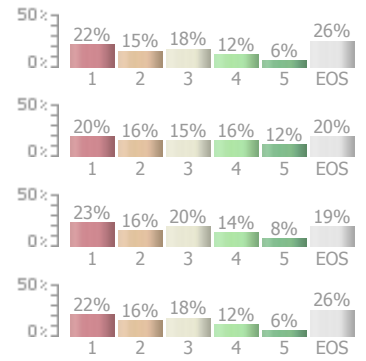
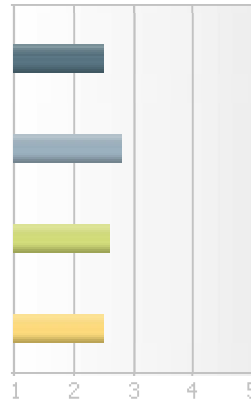


2.3.9 On tärkeää, että isännöintiyritys on auktorisoitu



2.3.10 Tunnen ISA-auktorisointijärjestelmän

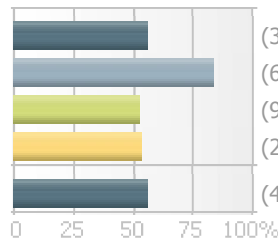
| | |
|--|-------------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 2,53 |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 2,80 |
| Pääkaupunkiseutu | 2,61 |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 2,52 |



2.4 Suositteletko isännöitsijätoimiston palveluja muille?

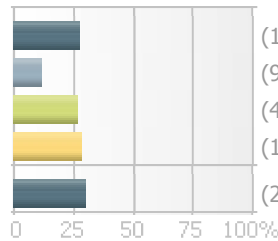
Kyllä

| | | |
|--|------------|----------------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 56% | (3043/5433) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 84% | (62/74) |
| Pääkaupunkiseutu | 53% | (961/1813) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 54% | (2352/4351) |
| Kaikki isännöitsijät 2007 | 56% | (4629/8331) |



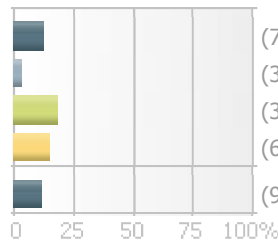
En osaa sanoa / Ei mielipidettä

| | | |
|--|------------|---------------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 28% | (1547/5433) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 12% | (9/74) |
| Pääkaupunkiseutu | 27% | (496/1813) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 29% | (1273/4351) |
| Kaikki isännöitsijät 2007 | 30% | (2462/8331) |



En

| | | |
|--|-----------|---------------|
| Isännöinnin asiakastyytyväisyystutkimus 2008 | 13% | (725/5433) |
| Isännöitsijätoimisto Jorma Leini Oy ISA | 4% | (3/74) |
| Pääkaupunkiseutu | 19% | (341/1813) |
| Yli 5 isännöitsijän toimistot | 15% | (637/4351) |
| Kaikki isännöitsijät 2007 | 12% | (996/8331) |

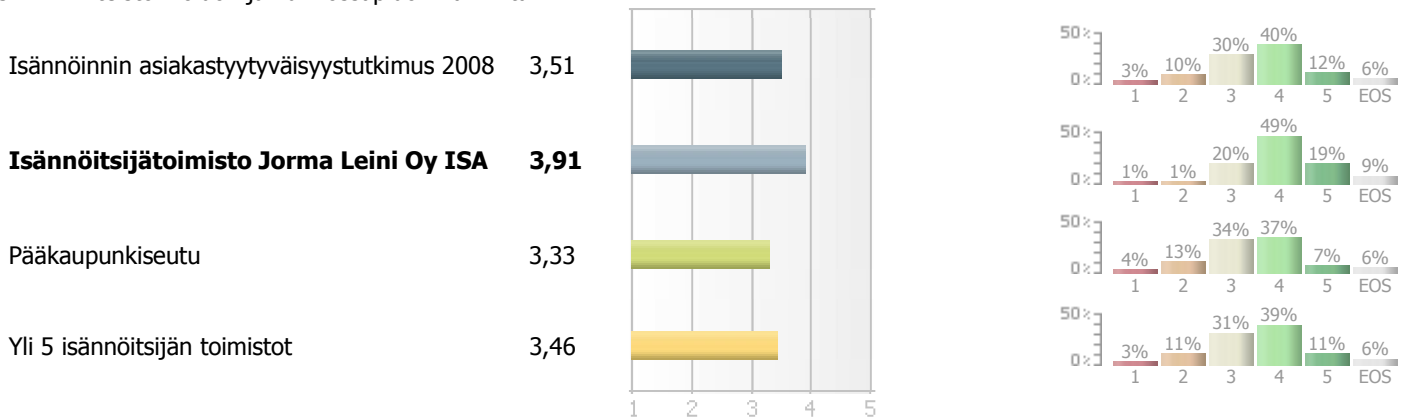


Osio 3: Isännöintipalvelujen hoitaminen

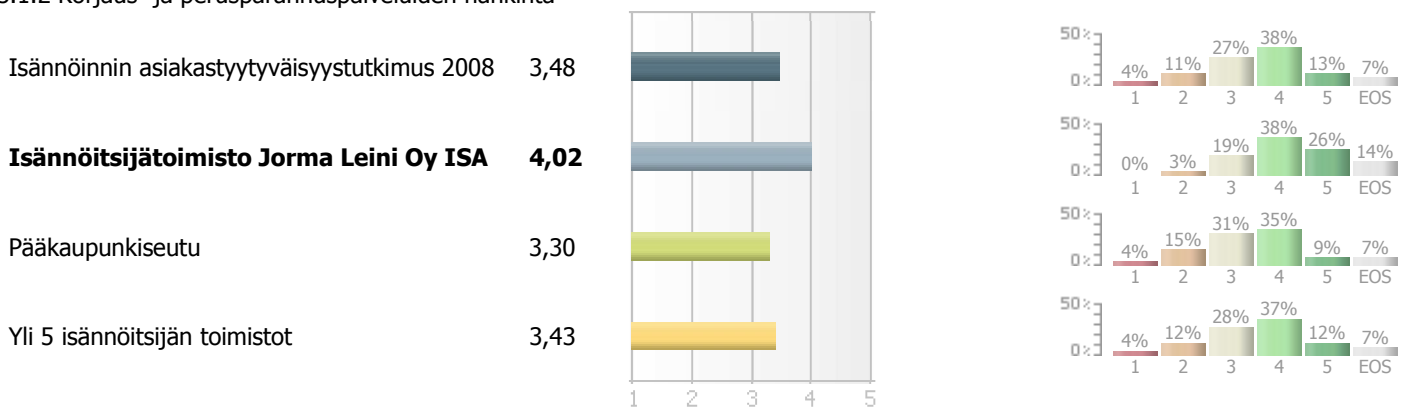
3.1 Millaisen arvosanan annatte seuraavien taloyhtiön johtamiseen liittyvien palvelujen hoitamisesta?

1=Heikko - 5=Erinomainen

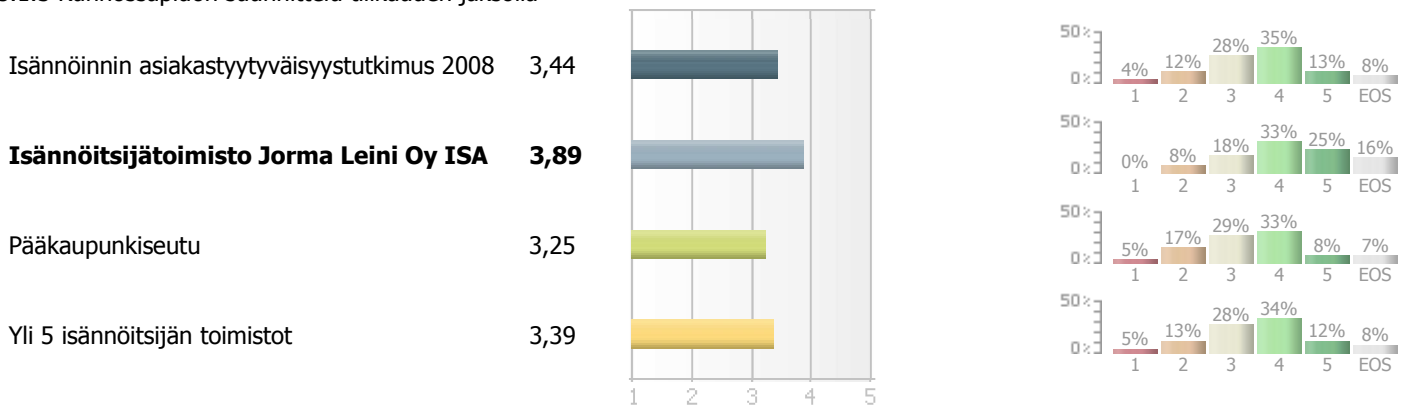
3.1.1 Kiinteistöhoidon ja kunnossapidon hankinta



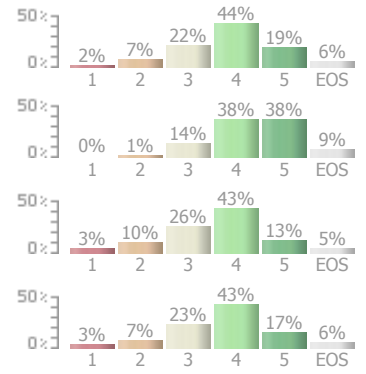
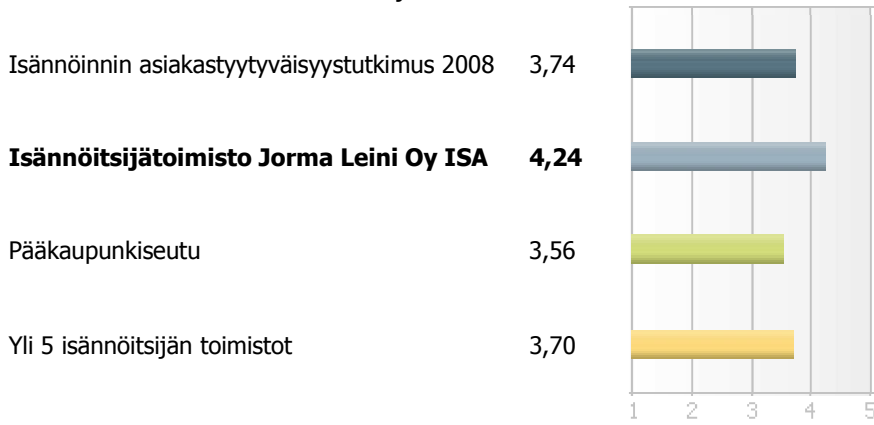
3.1.2 Korjaus- ja perusparannuspalveluiden hankinta



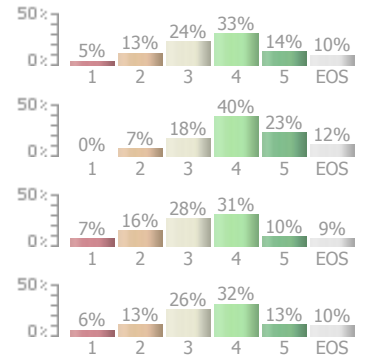
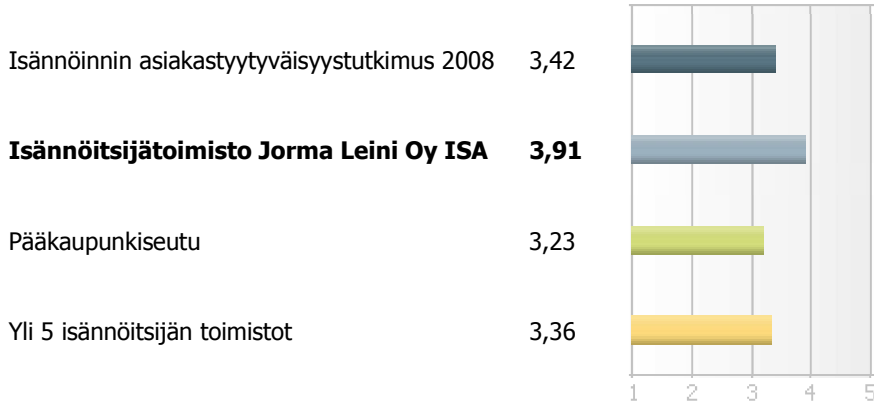
3.1.3 Kunnossapidon suunnittelu tilikauden jaksolla



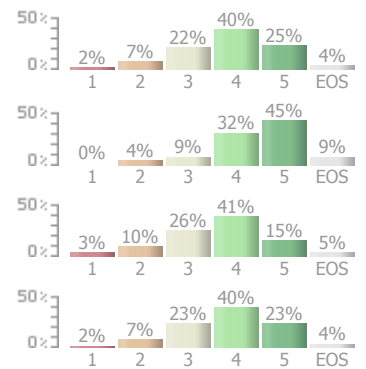
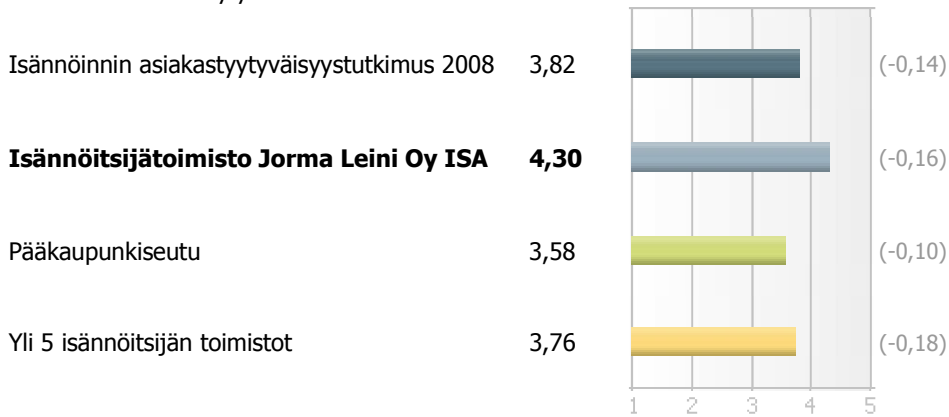
3.1.4 Talouden suunnittelu tilikauden jaksolla



3.1.5 Pitkän tähtäimen suunnittelu



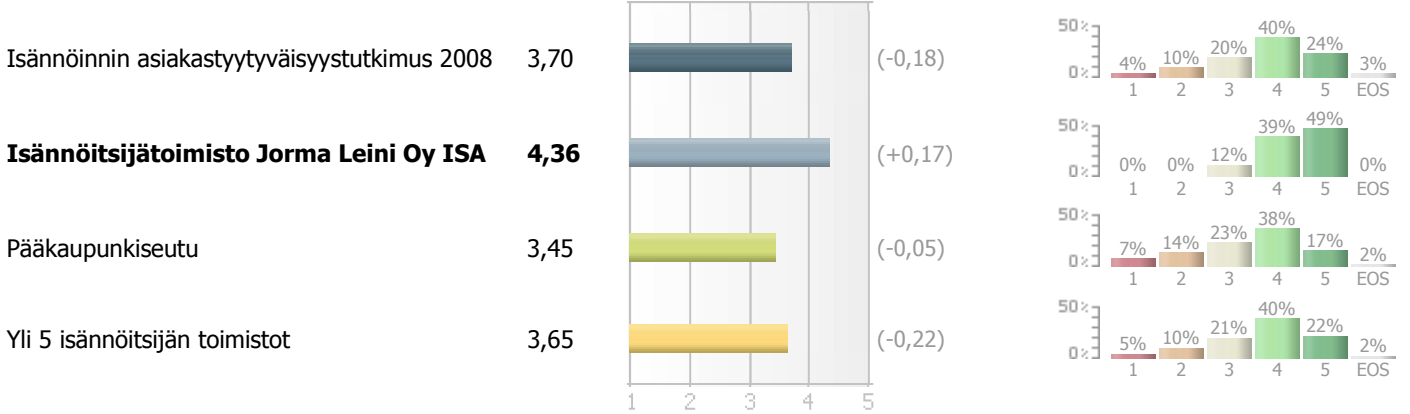
3.1.6 Asioiden esittely yhtiökokouksessa



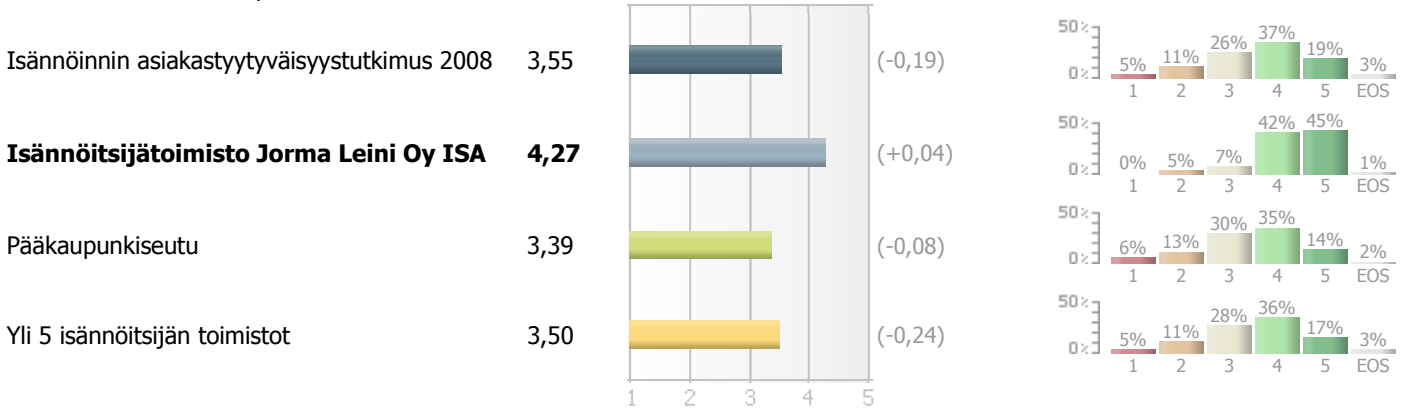
3.2 Millaisen arvosanan annatte seuraavista tiedottamiseen ja tiedonkulkuun liittyvien palvelujen hoitamisesta?

1=Heikko - 5=Erinomainen

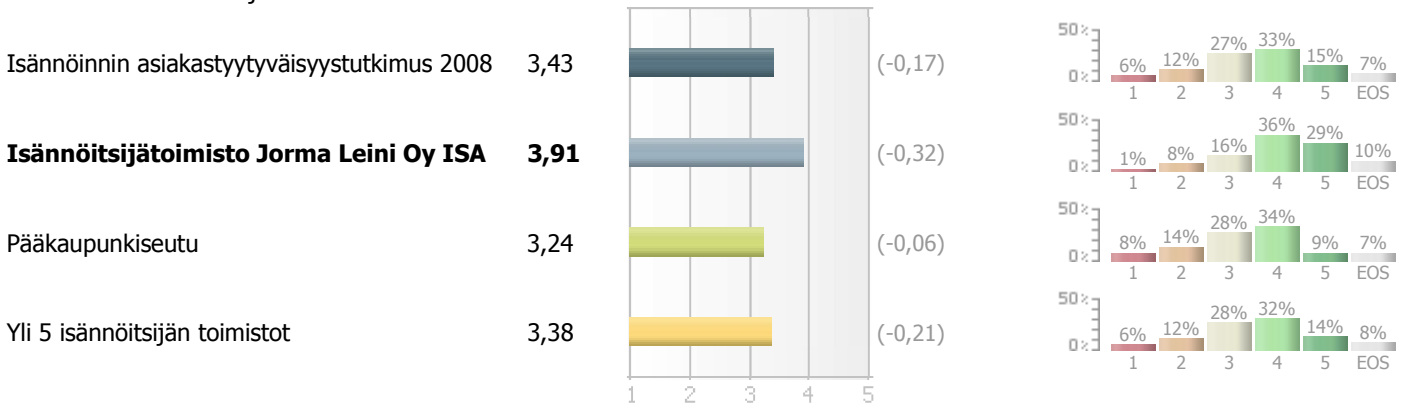
3.2.1 Hallitusten jäsenten kysymyksiin ja tiedontarpeisiin vastaaminen



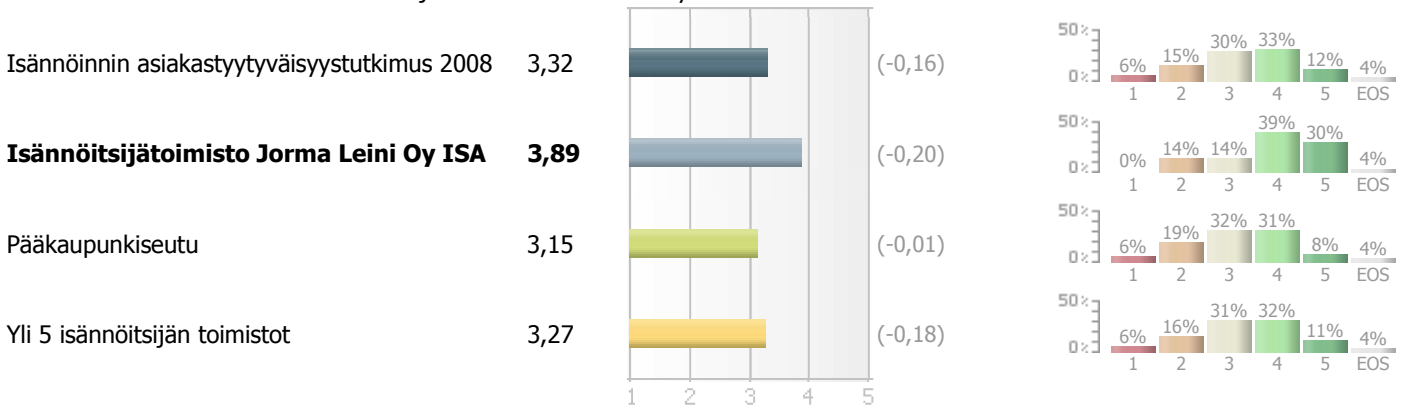
3.2.2 Tiedottaminen taloyhtiön talousasioista



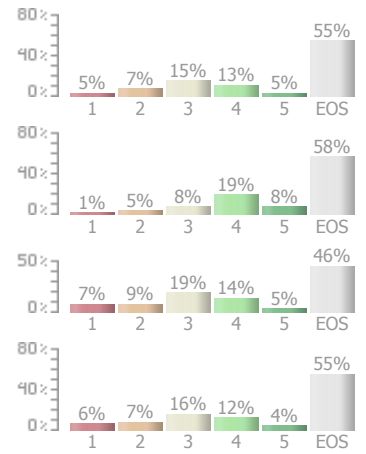
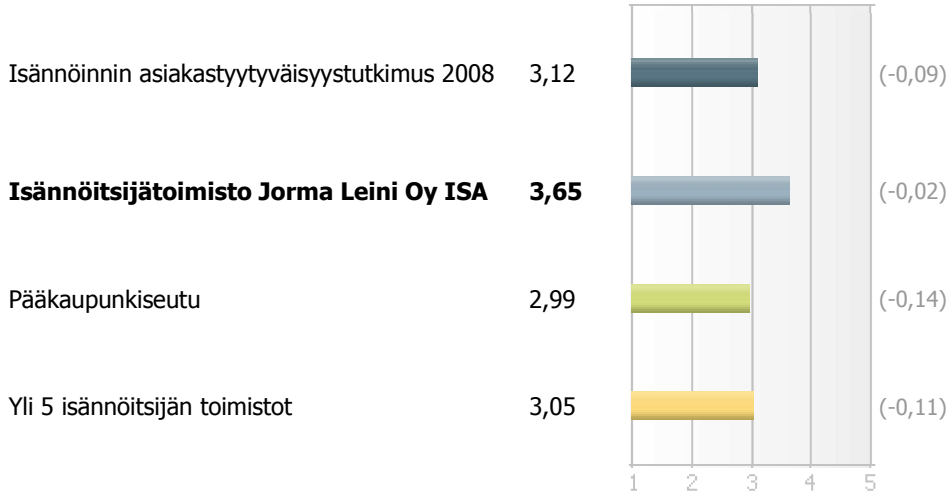
3.2.3 Tiedottaminen korjaushankkeissa



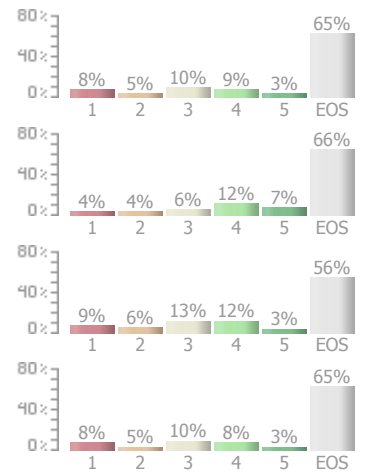
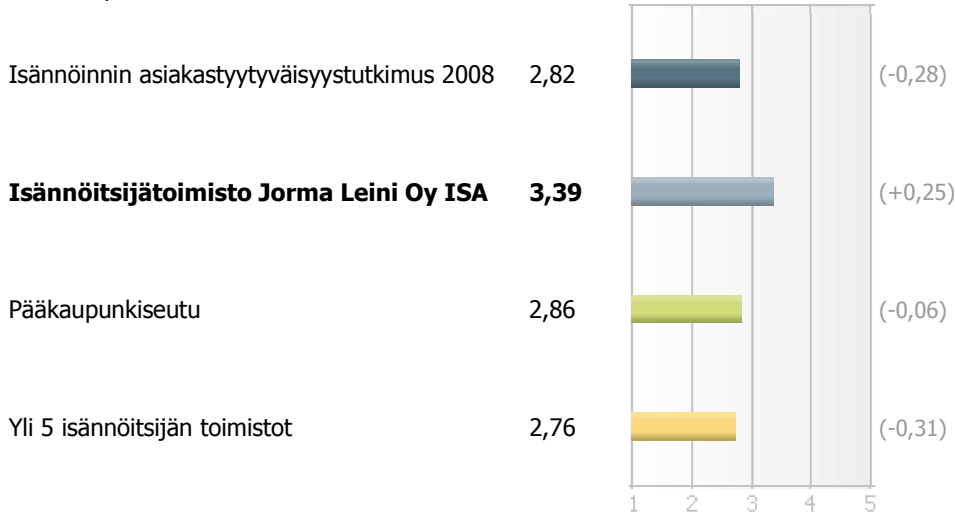
3.2.4 Tiedottaminen kiinteistönhoidosta ja muista asumiseen liittyvistä asioista



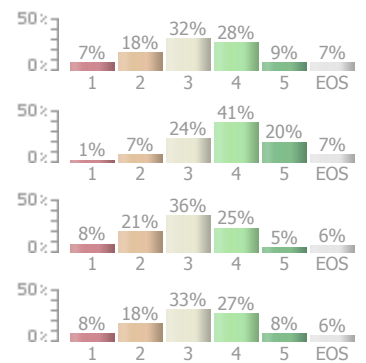
3.2.5 Asioiden hoitaminen isännöintiyrityksen verkkosivuilla



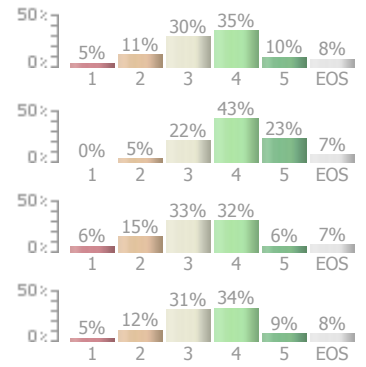
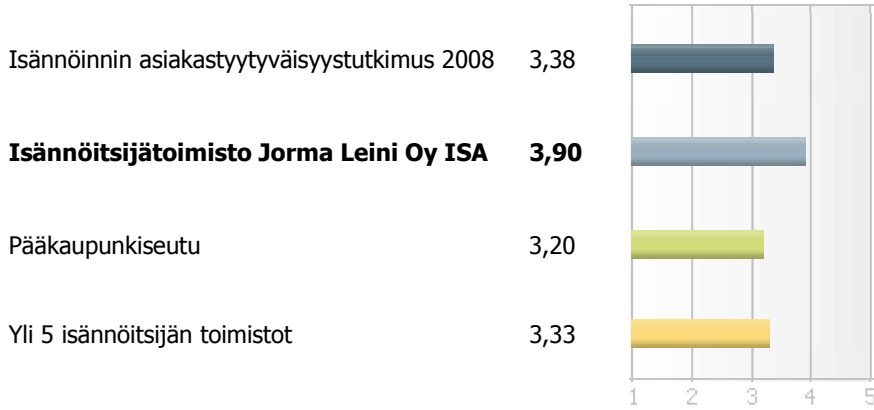
3.2.6 Taloyhtiön verkkosivut



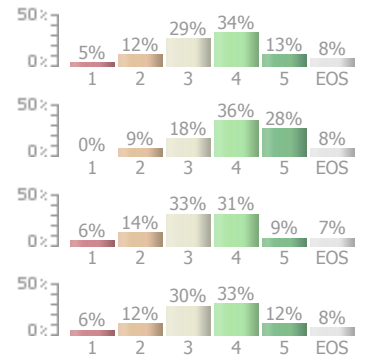
3.2.7 Asukkaille / kiinteistön käyttäjille jaettavan tiedon määrä



3.2.8 Asukkaille / kiinteistön käyttäjille jaettavan tiedon laatu



3.2.9 Tyytyväisyys tiedon jakamisen tapaan (välineet, jolla tietoa toimitetaan)



3.3 Kokonaistyytyväisyys isännöintipalveluun

1=Heikko - 5=Erinomainen

3.3.1 Isännöinti kokonaisuutena

