

# Isännöinnin laatu 2015

## Keskeiset tulokset



MEMBER OF



EUROPEAN PROPERTY  
FEDERATION

# Tutkimuksen tavoite ja toteutus

Kiinteistöliiton tavoitteena oli kartoittaa taloyhtiöiden

- tyytyväisyyttä isännöintiyritysten ja isännöitsijöiden toimintaan
  - tyytyväisyyttä isännöintipalvelujen laatuun sekä
  - näkemyksiä taloyhtiöiden tarpeista, odotuksista ja tulevaisuuden näkymistä isännöintipalveluihin liittyen.
- 
- Kyselyyn vastasi **5 424 vastaajaa**.
  - Tutkimus toteutettiin nettikyselynä huhtikuussa 2015.
  - KTI Kiinteistötieto Oy vastasi kyselyn teknisestä toteutuksesta ja raportoinnista Kiinteistöliiton toimeksiannosta. Kaikki vastaukset käsiteltiin luottamuksellisina.



# Taustatiedot, vastaaja

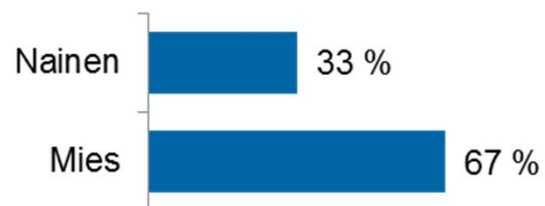
## Vastaajan rooli

|                           | Lkm  | %-osuus |
|---------------------------|------|---------|
| Hallituksen puheenjohtaja | 3690 | 68 %    |
| Hallituksen jäsen         | 913  | 17 %    |
| Hallituksen varajäsen     | 76   | 1 %     |
| Toiminnantarkastaja       | 66   | 1 %     |
| Tilintarkastaja           | 7    | 0 %     |
| Osakas                    | 632  | 12 %    |
| Jokin muu                 | 40   | 1 %     |
|                           | 5424 | 100 %   |

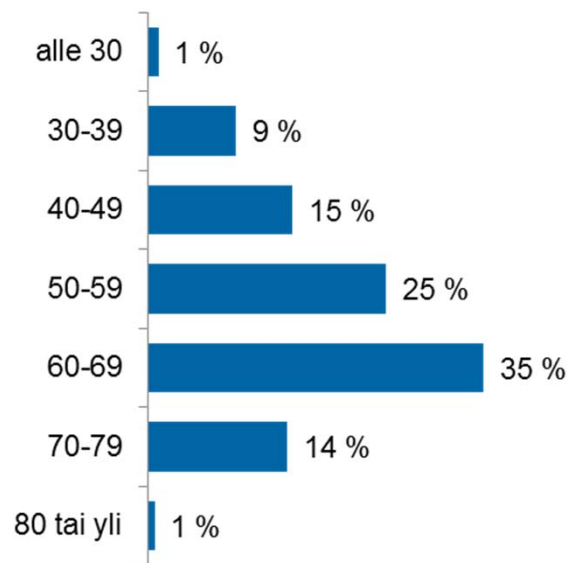
## Kauanko olette toimineet nykyisessä taloyhtiössä tässä roolissa?

|               | Hallituksen jäsen | Toiminnan-/tilintarkastaja | Osakas |
|---------------|-------------------|----------------------------|--------|
| alle vuoden   | 4 %               | 4 %                        | 3 %    |
| 1-5 vuotta    | 42 %              | 60 %                       | 23 %   |
| 6-10 vuotta   | 29 %              | 28 %                       | 22 %   |
| 11-20 vuotta  | 18 %              | 7 %                        | 21 %   |
| yli 20 vuotta | 7 %               | 1 %                        | 30 %   |

## Vastaajan sukupuoli



## Vastaajan ikä

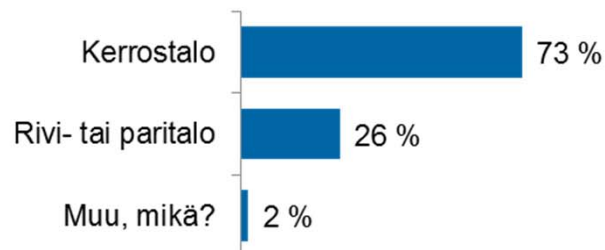


# Taustatiedot, taloyhtiö

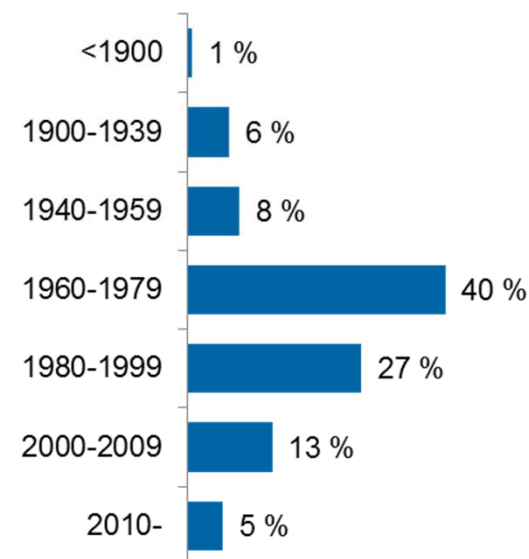
Taloyhtiön sijainti

|                   | Lkm  | %-osuus |
|-------------------|------|---------|
| Ahvenanmaa        | 0    | 0 %     |
| Etelä-Karjala     | 125  | 2 %     |
| Etelä-Pohjanmaa   | 51   | 1 %     |
| Etelä-Savo        | 129  | 2 %     |
| Kainuu            | 17   | 0 %     |
| Kanta-Häme        | 238  | 4 %     |
| Keski-Pohjanmaa   | 10   | 0 %     |
| Keski-Suomi       | 269  | 5 %     |
| Kymenlaakso       | 253  | 5 %     |
| Lappi             | 100  | 2 %     |
| Pirkanmaa         | 503  | 9 %     |
| Pohjanmaa         | 37   | 1 %     |
| Pohjois-Karjala   | 99   | 2 %     |
| Pohjois-Pohjanmaa | 226  | 4 %     |
| Pohjois-Savo      | 231  | 4 %     |
| Päijät-Häme       | 388  | 7 %     |
| Satakunta         | 96   | 2 %     |
| Uusimaa           | 2258 | 42 %    |
| Varsinais-Suomi   | 394  | 7 %     |
|                   | 5424 | 100 %   |

Taloyhtiön rakennustyyppi



Taloyhtiön rakennusvuosi



Kauanko taloyhtiössänne on toiminut nykyinen isännöitsijä ja isännöintiyritys?

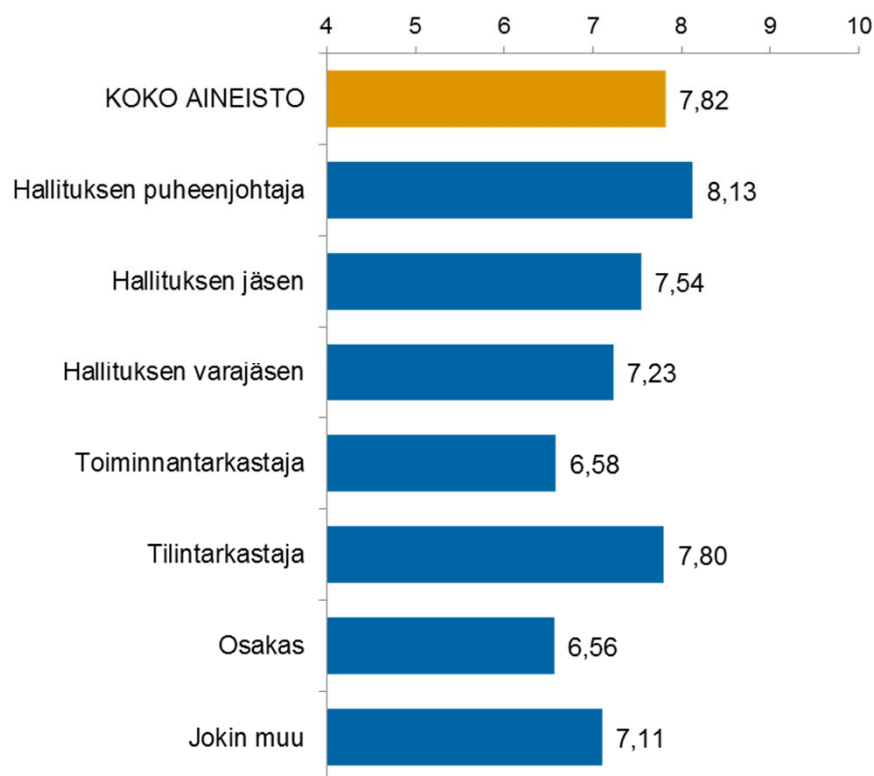
|               | Nykyinen isännöitsijä | Nykyinen isännöintiyritys |
|---------------|-----------------------|---------------------------|
| alle vuoden   | 16 %                  | 8 %                       |
| 1-5 vuotta    | 47 %                  | 36 %                      |
| 6-10 vuotta   | 18 %                  | 21 %                      |
| yli 10 vuotta | 16 %                  | 30 %                      |
| En osaa sanoa | 3 %                   | 4 %                       |



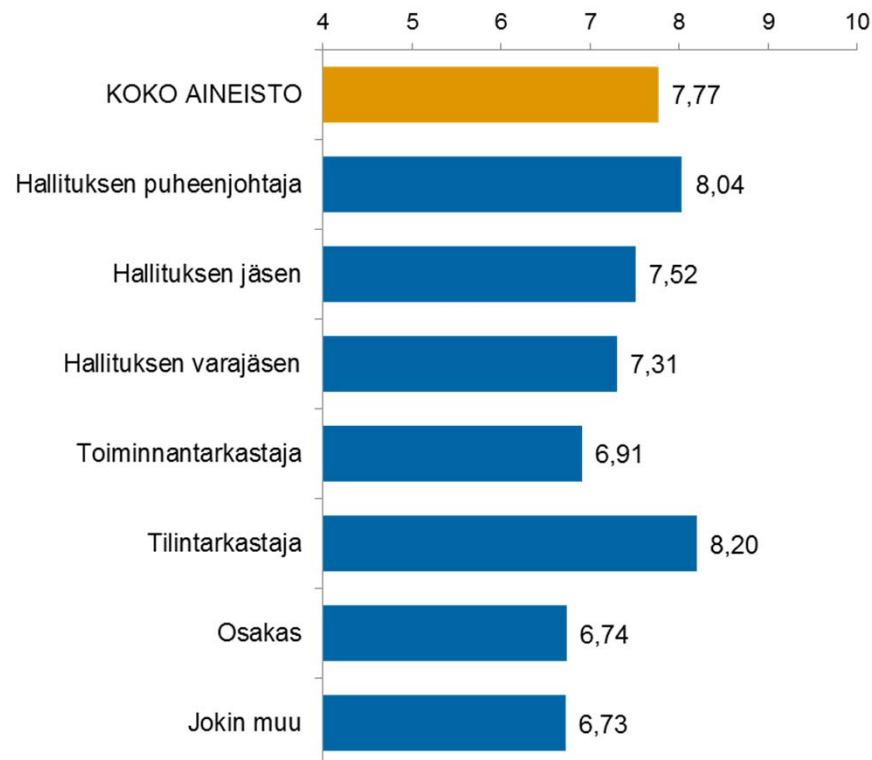
# Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle? asteikko 4-10

(kaikki vastaajat, n=5424)

Kokonaisarvosana isännöitsijälle



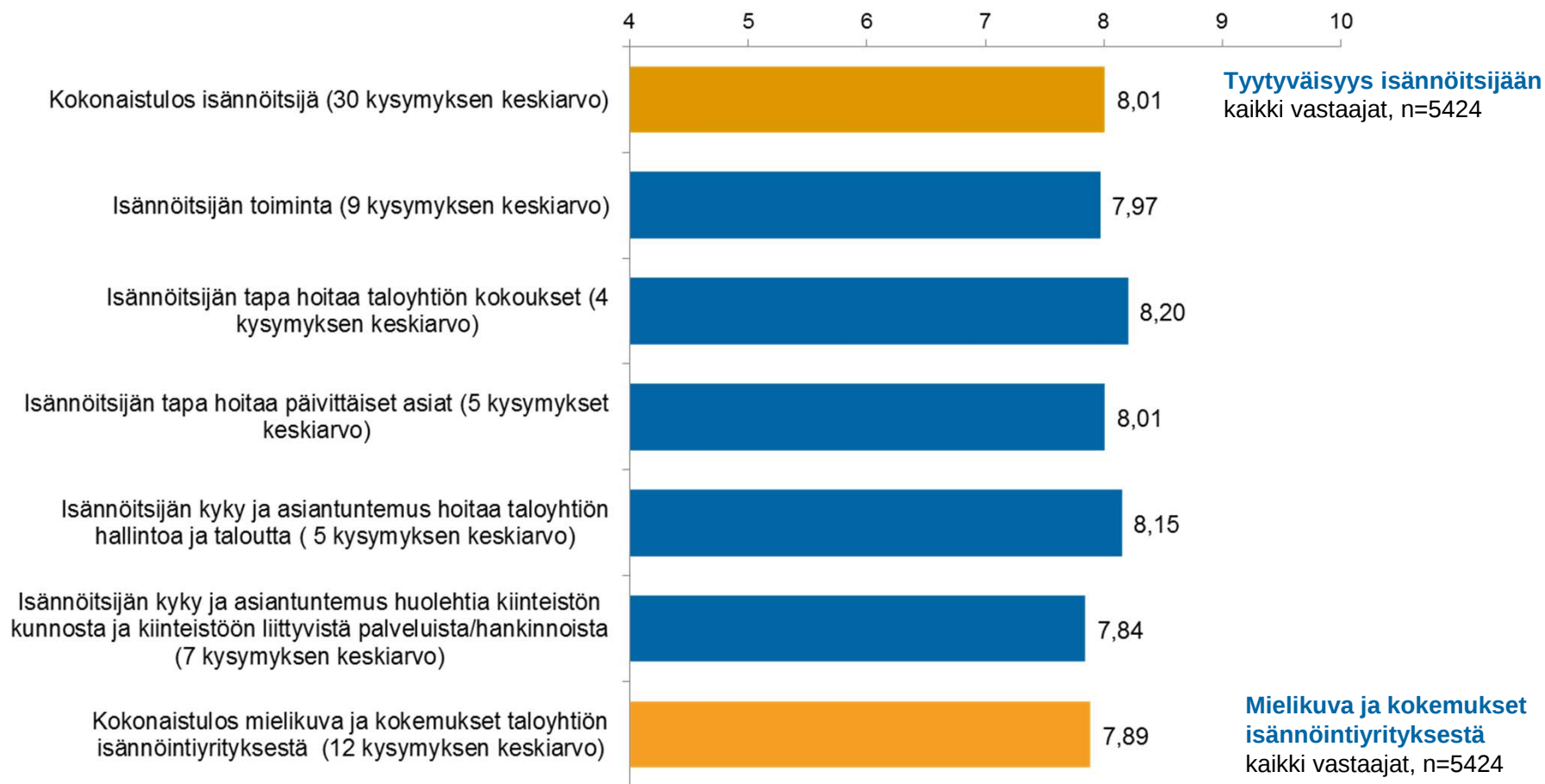
Kokonaisarvosana isännöintiyritykselle



# Tyytyväisyys isännöitsijään ja isännöintiyritykseen, asteikko 4-10

## Osa-aluekohtaiset kokonaistyytyväisyydet

Kokonaistulokset ja osa-aluekohtaiset kokonaistyytyväisyydet on laskettu keskiarvon keskiarvona ko. osa-alueen tarkemmista kysymyksistä.



# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Isännöitsijän toiminta, keskiarvo 7,97

(kaikki vastaajat, n=5424)



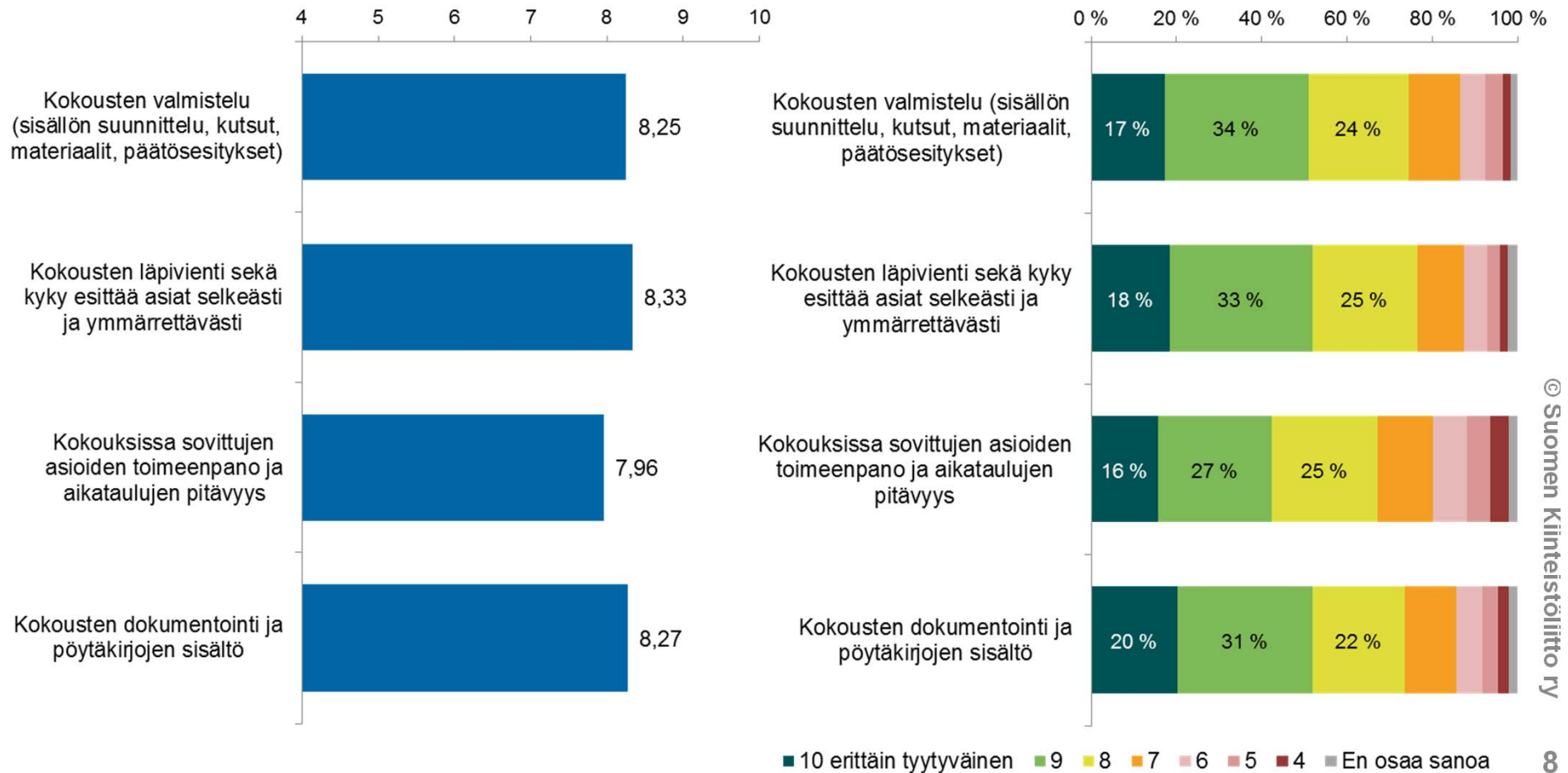
© Suomen Kiinteistöliitto ry

7



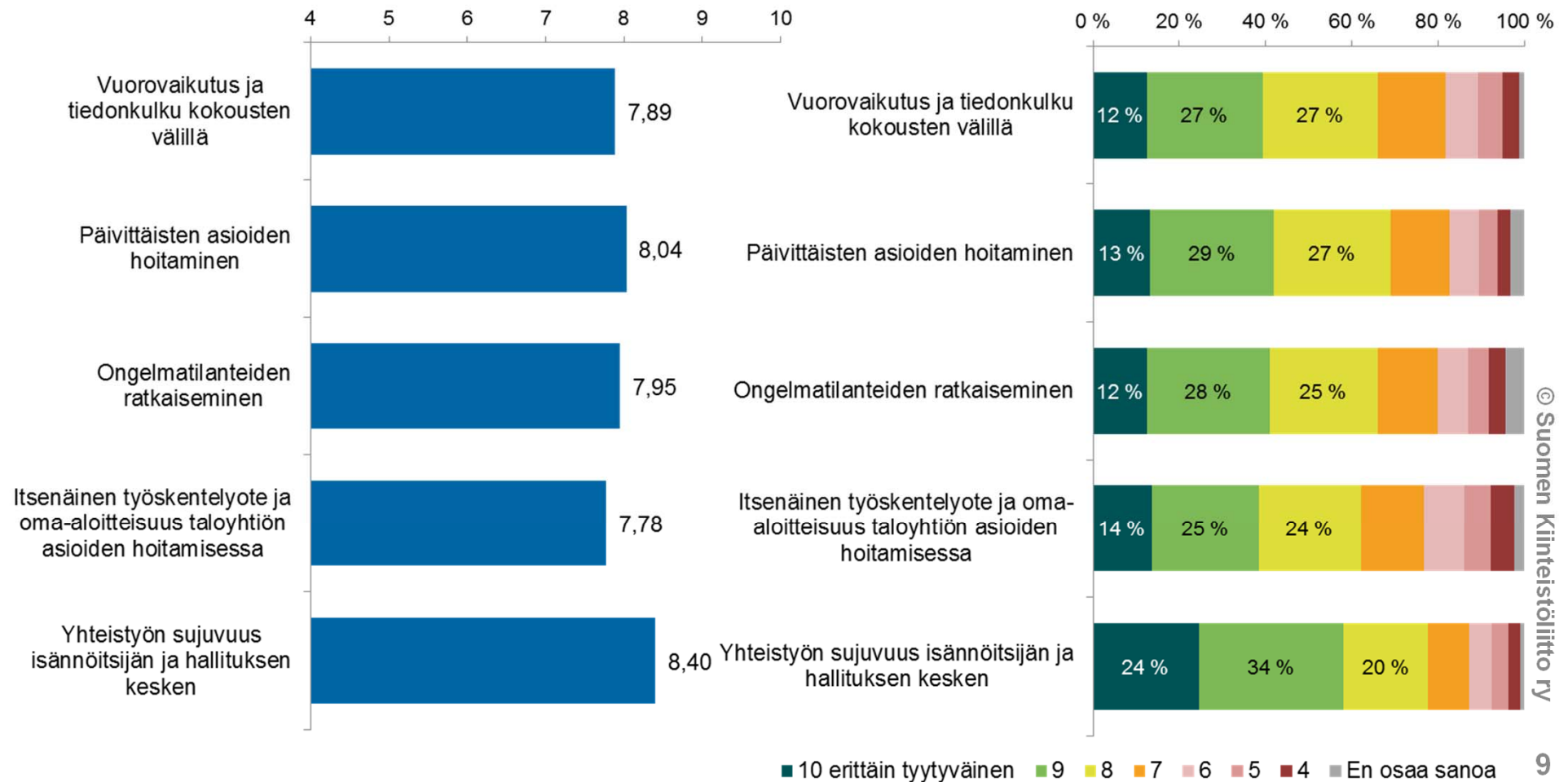
# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Isännöitsijän tapa hoitaa taloyhtiön kokoukset, keskiarvo 8,20  
(hallitus, n=4679)



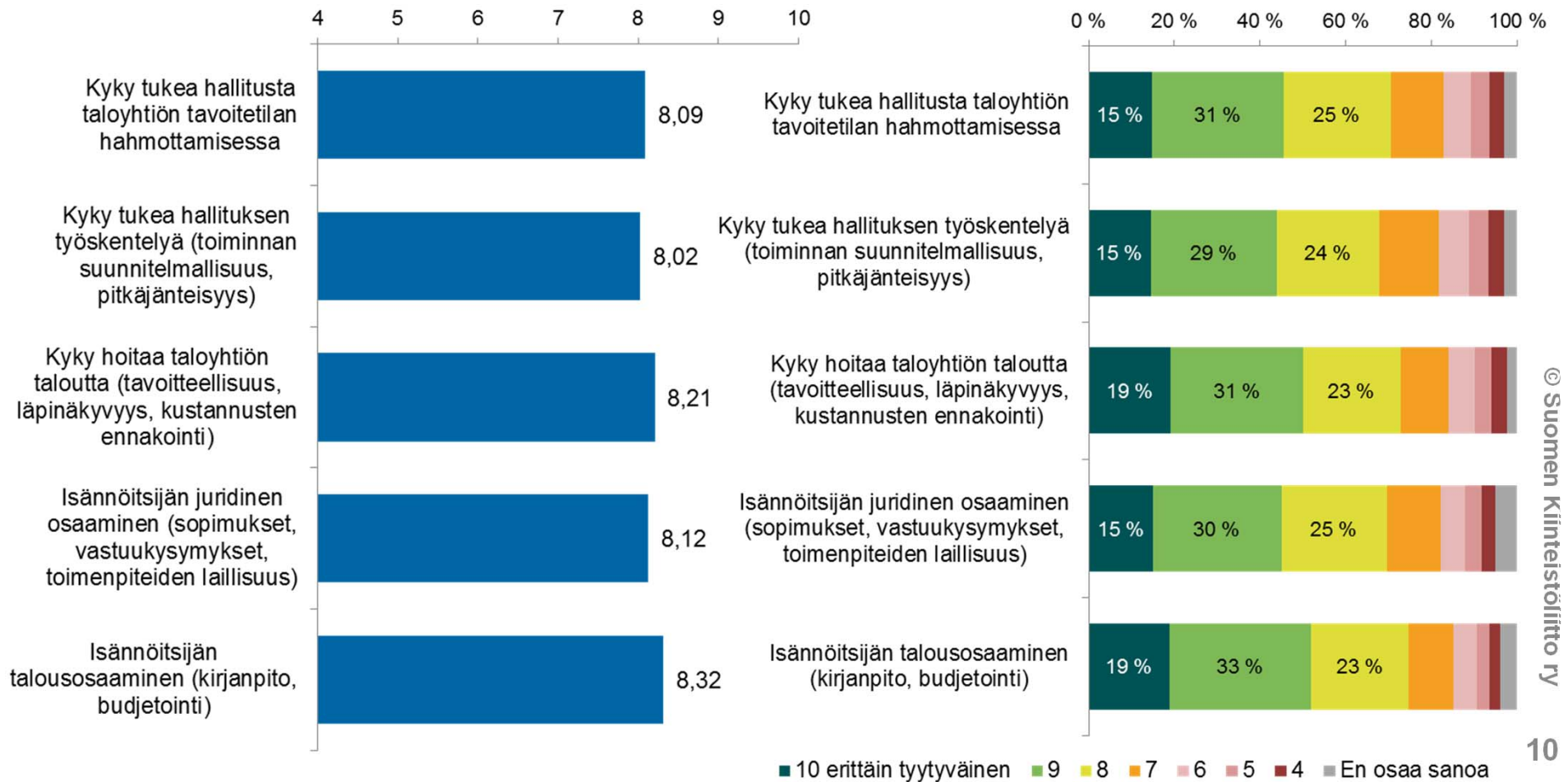
# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Isännöitsijän tapa hoitaa päivittäiset asiat, keskiarvo 8,01  
(hallitus, n=4679)



# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Kyky ja asiantuntemus hoitaa taloyhtiön hallintoa ja taloutta,  
keskiarvo 8,15 (hallitus, n=4679)



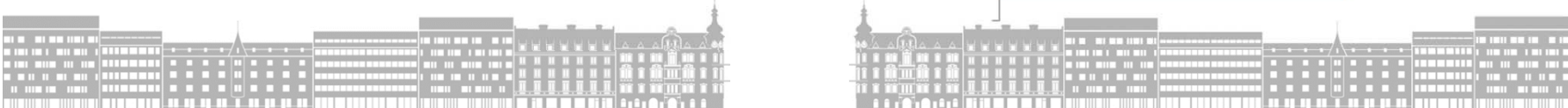
© Suomen Kiinteistöliitto ry

10



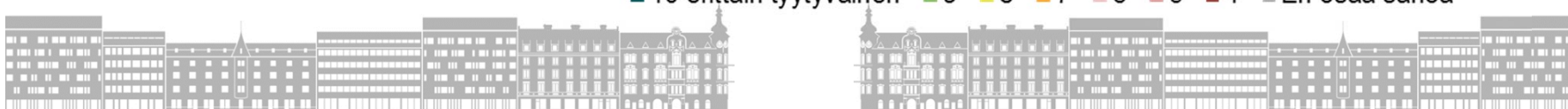
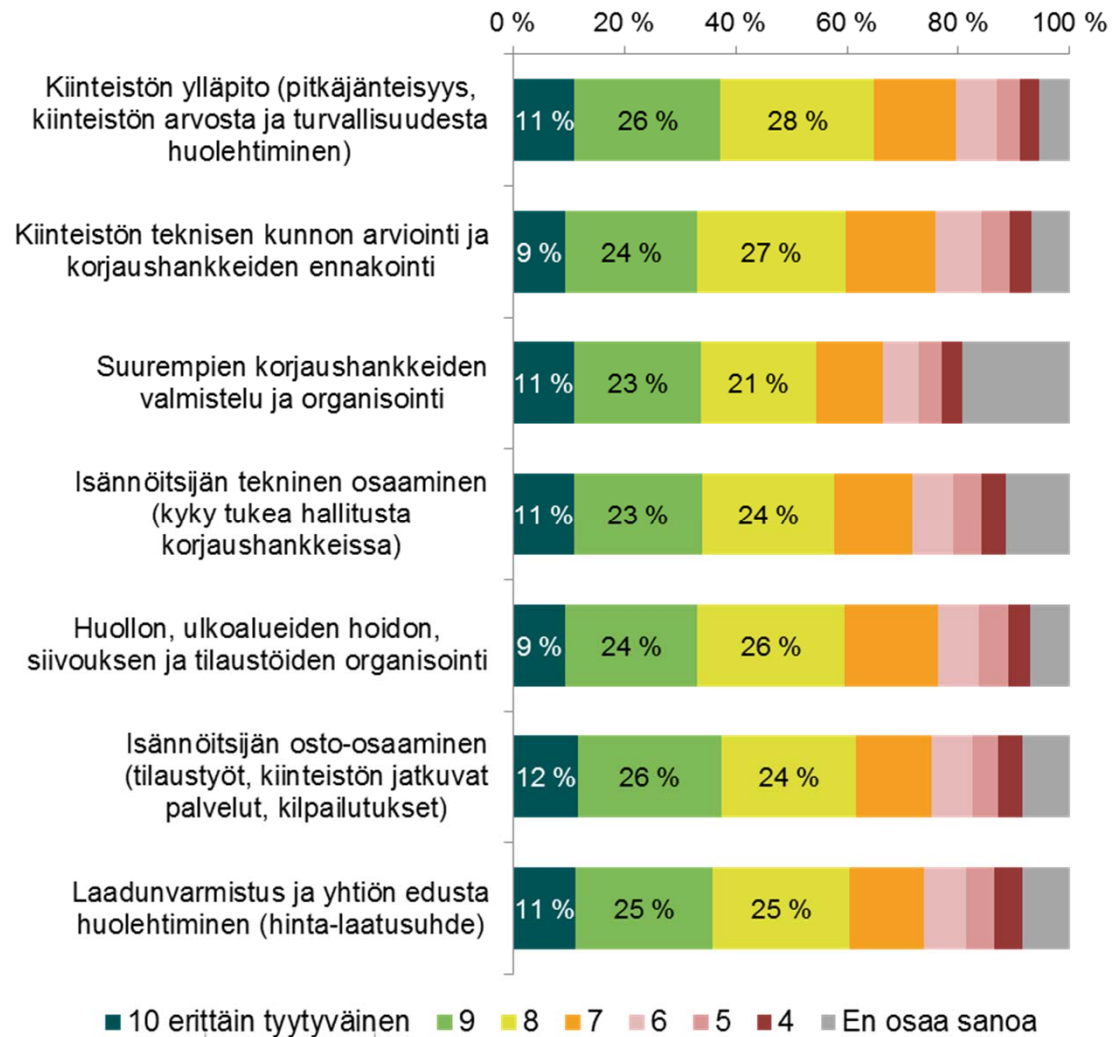
# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Kyky ja asiantuntemus huolehtia kiinteistön kunnosta ja kiinteistöön liittyvistä palveluista / hankinnoista, keskiarvo 7,84  
(hallitus, n=4679)



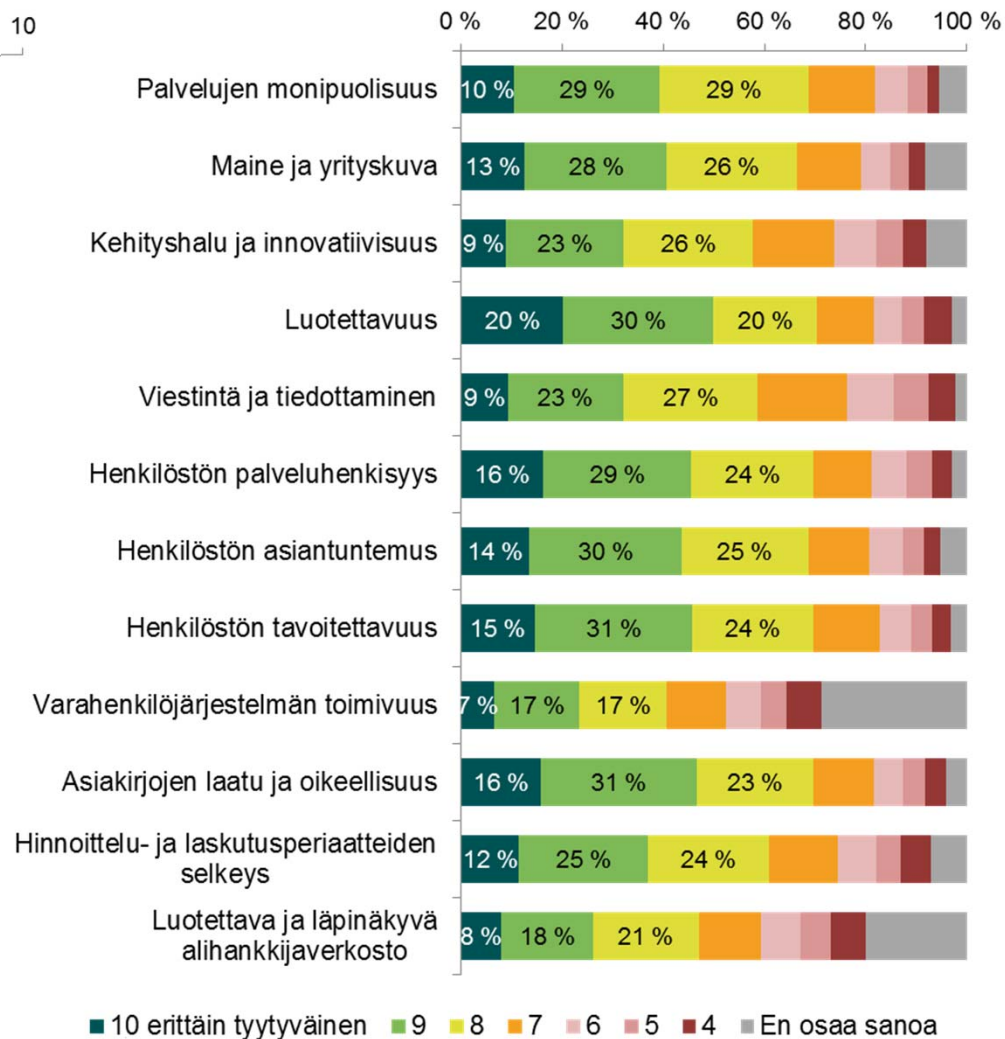
# Tyytyväisyys isännöitsijään, asteikko 4-10

Kyky ja asiantuntemus huolehtia kiinteistön kunnosta ja kiinteistöön liittyvistä palveluista/ hankinnoista, keskiarvo 7,84 (hallitus, n=4679)



# Mielikuva ja kokemukset isännöintiyrityksestä, asteikko 4-10

keskiarvo 7,89  
(kaikki vastaajat, n=5424)



© Suomen Kiinteistöliitto ry

13

■ 10 erittäin tyytyväinen ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ En osaa sanoa



# Tyytyväisyys vs. tärkeys Vahvuudet ja kehityskohteet



# Mikä on isännöitsijän toiminnassa tärkeintä?

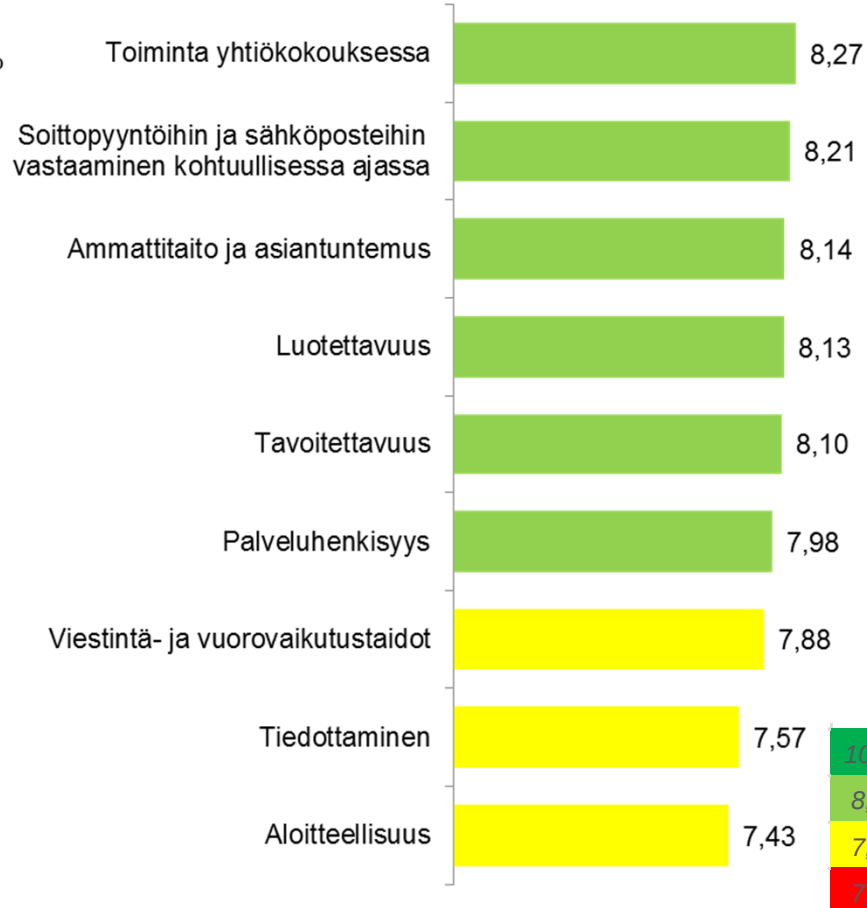
Valitse 3 tärkeintä tekijää

(kaikki vastaajat, n=5424)

Tärkeimmät tekijät  
%-osuus vastanneista



Vertailussa tyytyväisyys parhaasta arvosanasta heikoimpaan – vahvuudet ja kehityskohteet



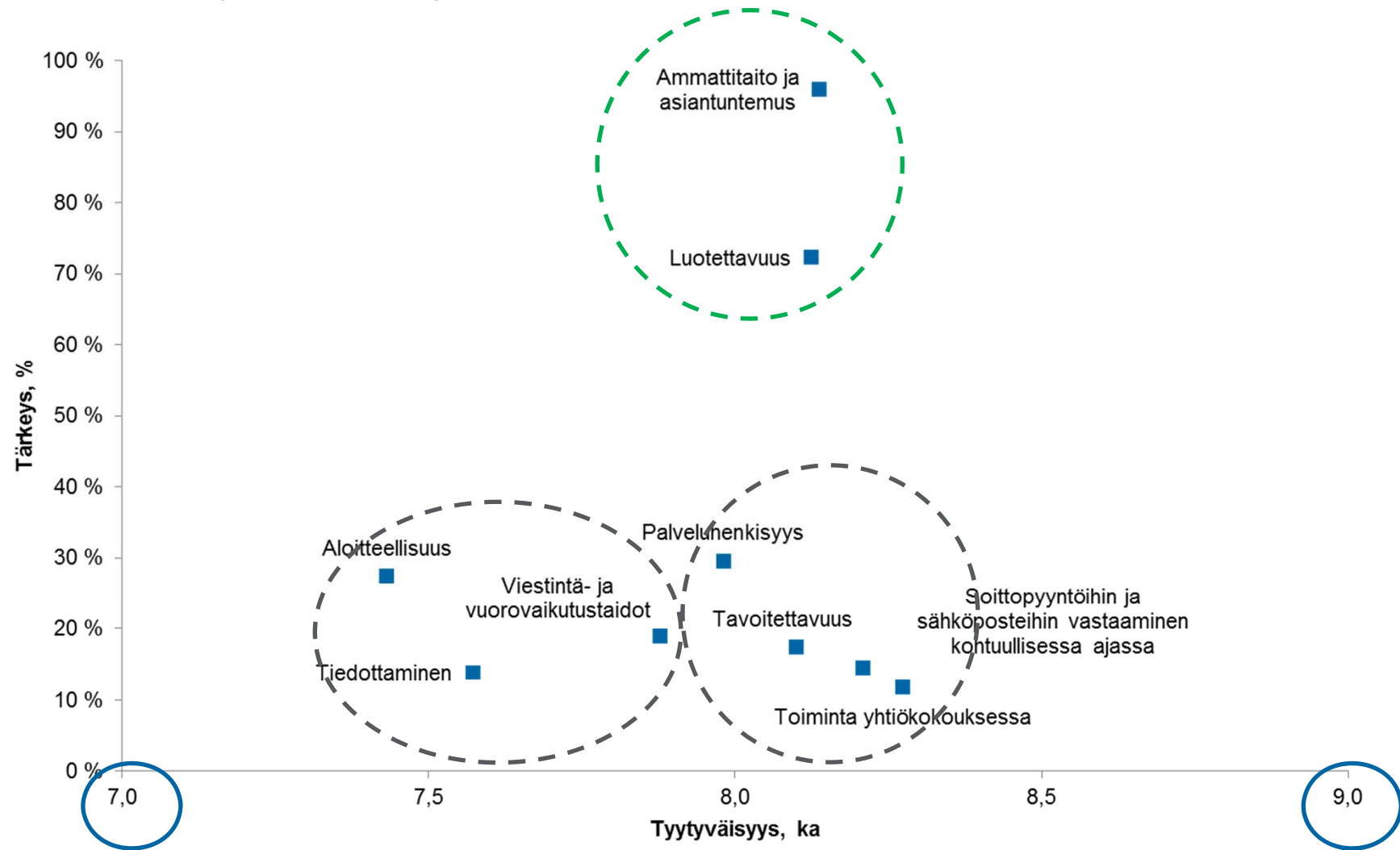
© Suomen Kiinteistöliitto ry

15



# Tyytyväisyys vs. tärkeys, asteikko 4-10

(kaikki vastaajat, n=5424)



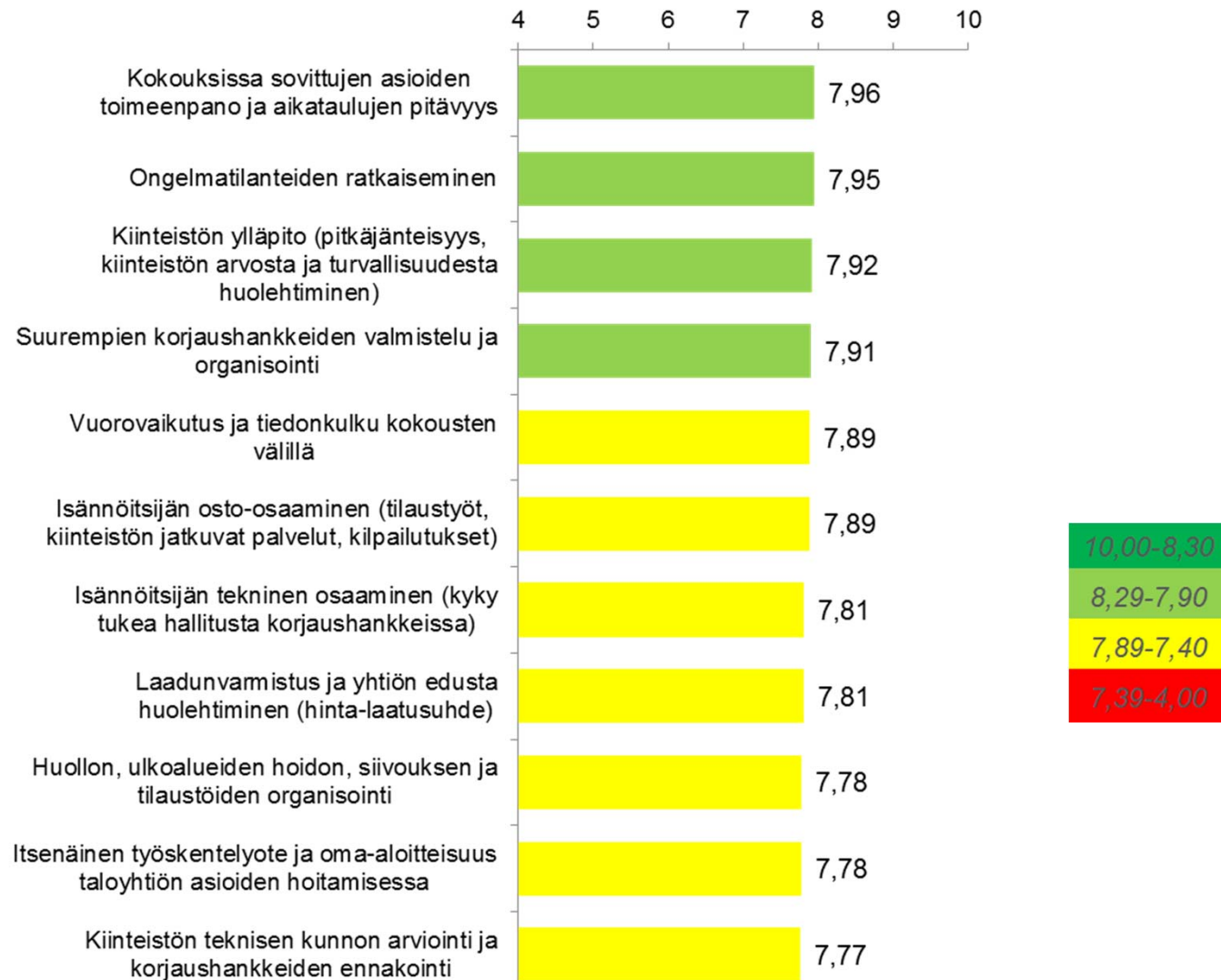
# Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan, hallituksen näkökulma, asteikko 4-10

## Vahvuudet ja kehityskohteet (hallitus, n=4679)



# Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan, hallituksen näkökulma, asteikko 4-10

## Vahvuudet ja kehityskohteet (hallitus, n=4679)

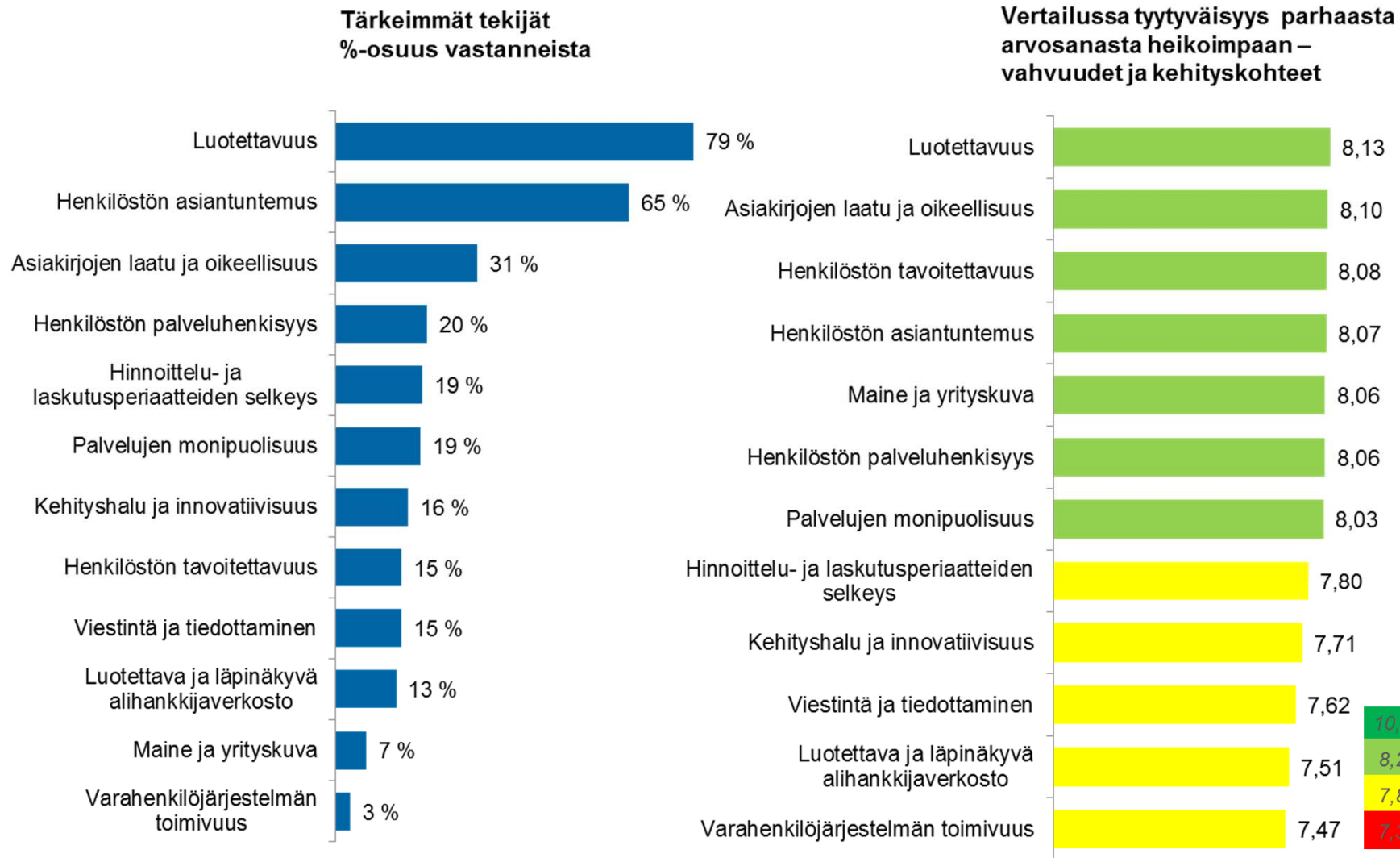


(ei kysytty tärkeyttä)



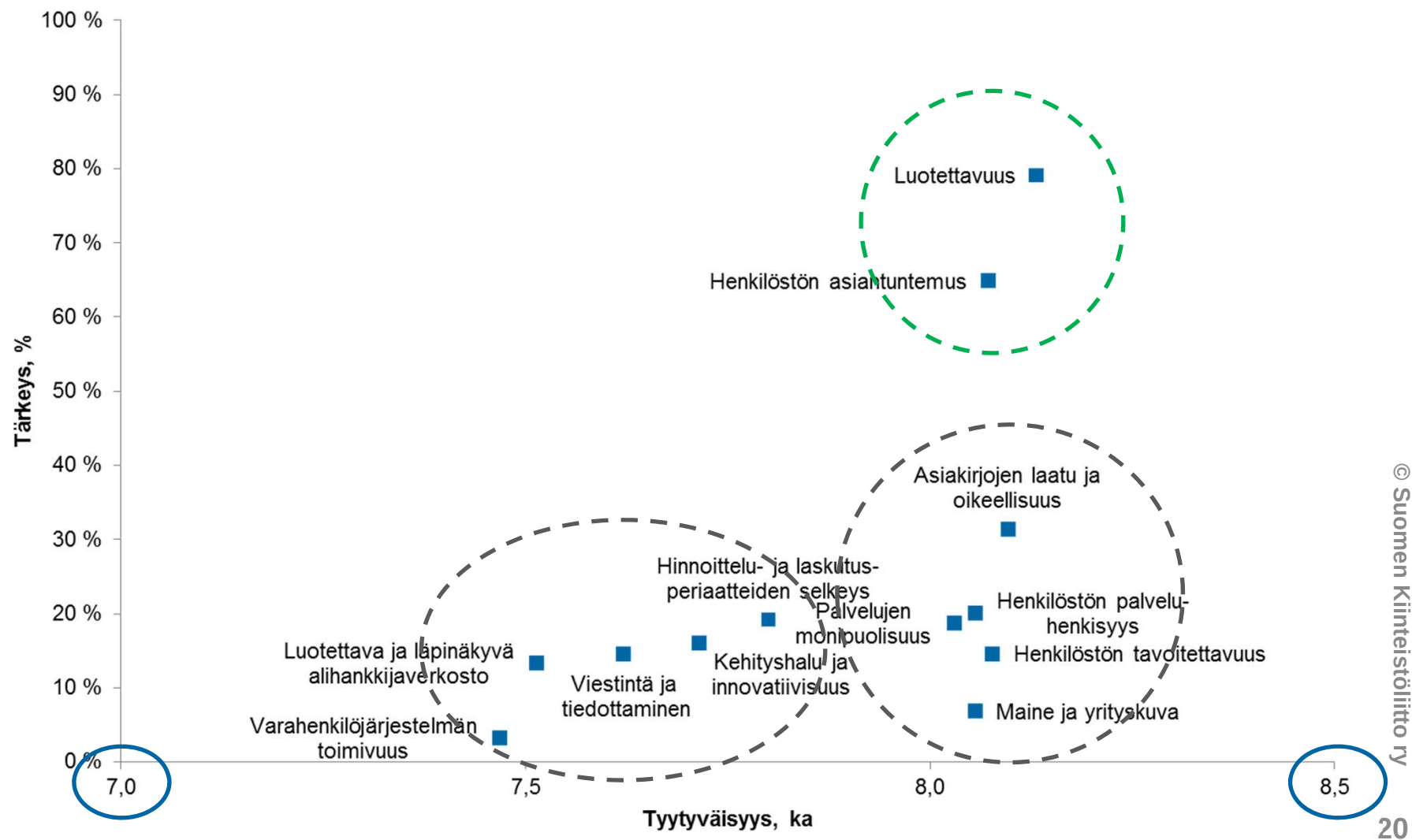
# Mitkä ovat isännöintiyrityksen tärkeimmät tekijät/ominaisuudet?

Valitse 3 tärkeintä (kaikki vastaajat, n=5424)



# Tyytyväisyys vs. tärkeys, asteikko 4-10

(kaikki vastaajat, n=5424)

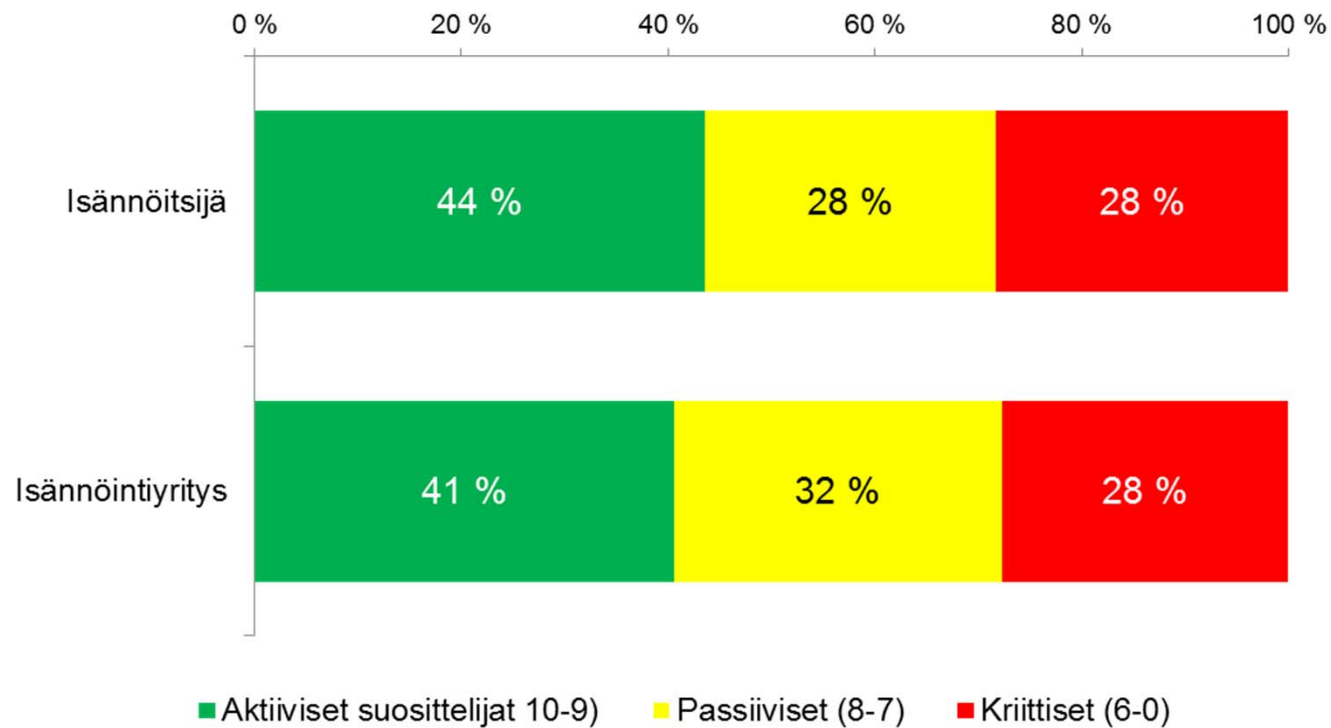


## Suositteluhalukkuus



# Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöitsijäyritystä ystävällemme asteikolla 0-10?

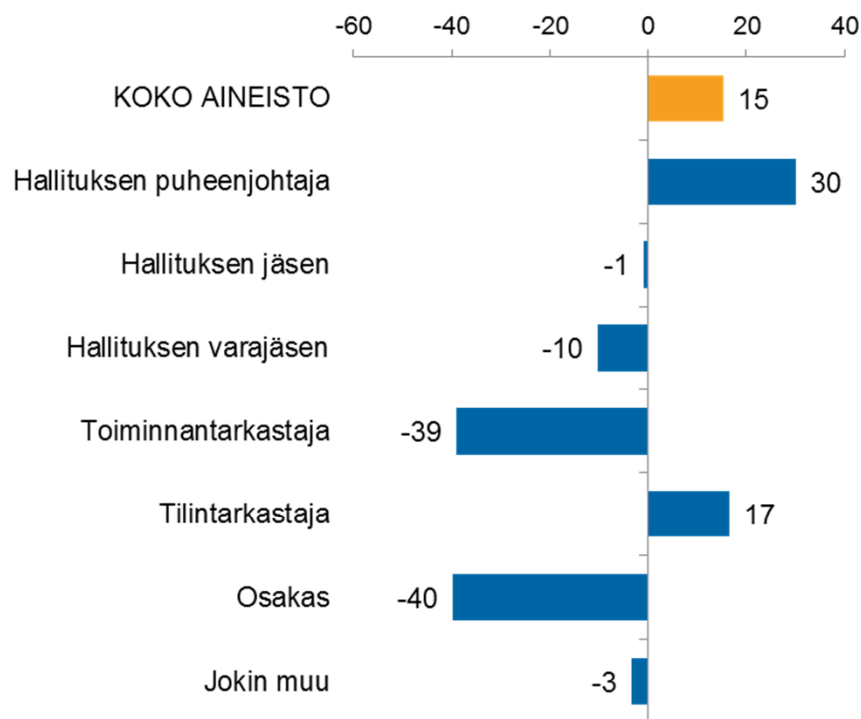
(kaikki vastaajat, n=5424)



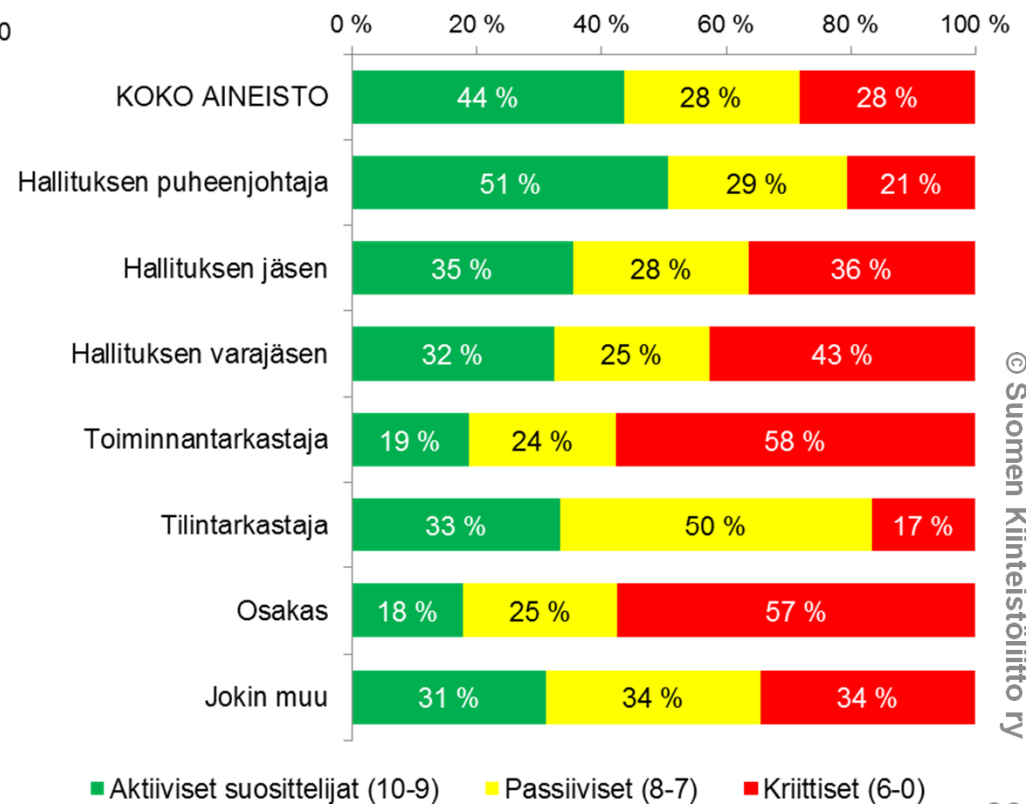
# Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ystävällemme asteikolla 0-10?

(kaikki vastaajat, n=5424)

Nettosuositteluindeksi isännöitsijä=  
aktiiviset suosittelijat-kriittiset



Vastausten prosentuaaliset jakaumat



© Suomen Kiinteistöliitto ry

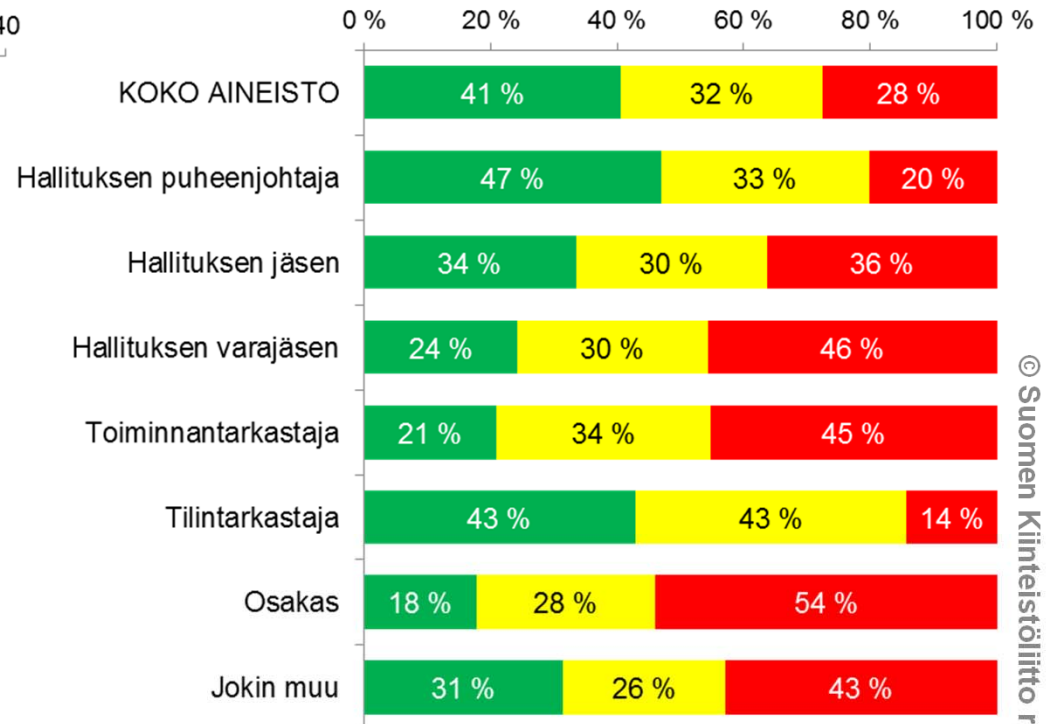
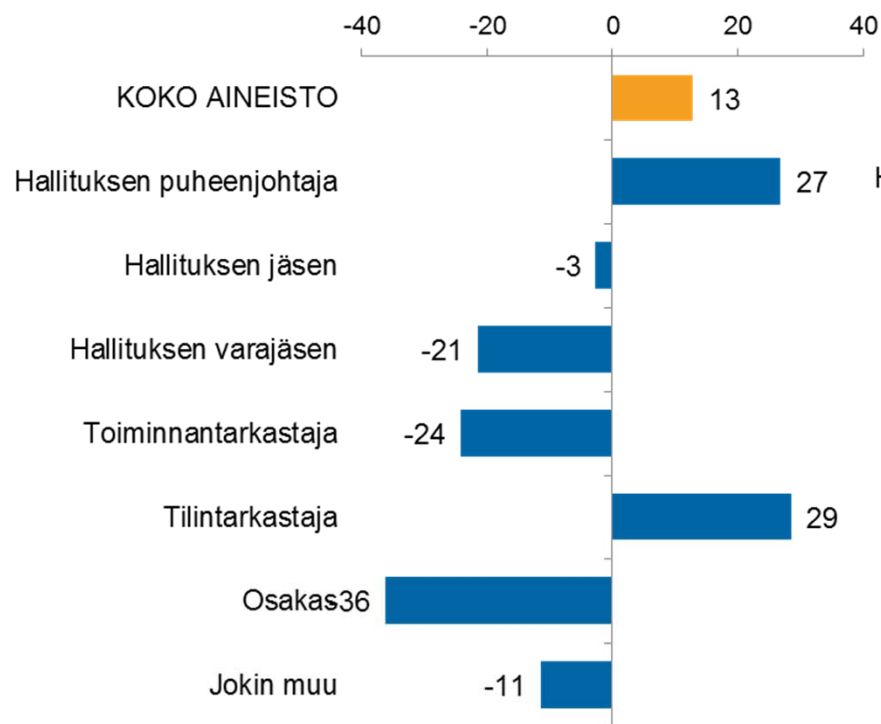


# Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijäyritystä ystävällemme asteikolla 0-10?

(kaikki vastaajat, n=5424)

Nettosuositteluindeksi isännöintiyritys=  
aktiiviset suosittelijat-kriittiset

Vastausten prosentuaaliset jakaumat



© Suomen Kiinteistöliitto ry

■ Aktiiviset suosittelijat (10-9) ■ Passiiviset (8-7) ■ Kriittiset (6-0)

24



**Lisätietoja:  
[www.kiinteistoliitto.fi](http://www.kiinteistoliitto.fi)  
[www.taloyhtio.net](http://www.taloyhtio.net)**

