



Huoltovarmaa ja viihtyisää vuokra-asumista

Mikalon asukastyytyväisyyttä kartoitettiin maaliskuussa 2021. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asukkaiden tyytyväisyys asuntoon, asuinrakennukseen, piha-alueeseen ja huoltotoimenpiteisiin, arvioida Mikalon toimintaa ja toiminnan kehitystä edellismittauksiin verrattuna sekä Mikalon sijoittumista muihin asunnontarjoajiin nähden. Kohderyhmän muodostivat Mikalo Oy:n vuokratilojen asukkaat. Innolink toteutti tutkimuksen kirje- ja sähköisen kyselyn yhdistelmänä. Tutkimus perustuu 533 vastaukseen ja on osittain vertailu vuoden 2020 tutkimukseen.



95%

suosittelijat 2021

Mikalon asukas- tyytyväisyys erittäin korkea

Mikalon asukastyytyväisyys on erittäin korkea. 95,3 % vastaajista on suositellut tai olisi valmis suosittelemaan Mikaloa tuttavilleen. Tyytyväisyys on kehittynyt edelleen vuodesta 2020, jolloin suosittelijoiden osuus oli 94,5 %.

Asiakaspalvelu vuokrayhtiön omissa käsissä

Mikalon toiminta on onnistunut kokonaisuudessaan hyvin. Kaikkien arvioitujen kriteerien keskiarvo on 4,05. Kolme neljästä (71 %) asukkaasta pitää erittäin tai melko tärkeänä, että vuokrayhtiö tuottaa palvelut itse.

Onnistuneimmiksi tekijöiksi asukkaat arvioivat avainten luovutuksen, vikailmoituksiin reagoinnin ja huollon sekä siivoojien toiminnan. Onnistumisarvosanojen kehitys on ollut kokonaisuudessaan maltillisen positiivisvireistä. Merkittävää parannusta on tapahtunut piha-alueen siisteyden ja useissa eri siivouksen osa-alueiden arvioinneissa.

Asukkaiden mielestä pysäköintialueiden ja kulkuteiden konelumityöt (3,7), asukasvalinnan toiminta (3,8) ja yksittäisten huoneistokorjausten toteutus (3,8) vaativat parempaa huomioimista.



71%

pitää erittäin tai melko tärkeänä sitä, että vuokrayhtiö tuottaa tarjoamansa palvelut itse alihankinnan sijaan.

(2020: 69 %)

ONNISTUNEIMMAT TEKIJÄT 2021

4,5



Avainten luovutus

4,3



Vikailmoituksiin reagointi

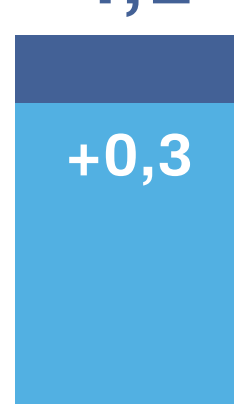
4,3



Huollon toiminta

PARAS KEHITYS 2020–2021

4,1



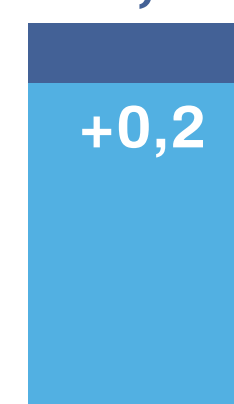
Siivoukertojen määrä kuukaudessa

4,3



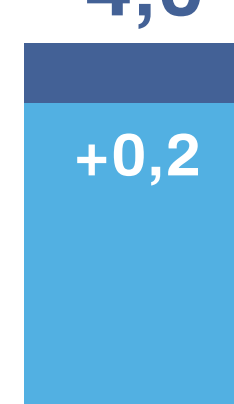
Siivoojien toiminta

4,2



Siivoustyön laatu

4,0



Piha-alueen siisteys

Asteikko: 1 = onnistunut erittäin huonosti ... 5 = onnistunut erittäin hyvin

Suosittelijoiden avointa palautetta Mikalosta



Itse olen ollut tyytyväinen Mikalon palveluun, joten voisin hyvin mielin sitä muille suositella.



Yksityistä varmempi asumismuoto. Itselläni ollut pääsääntöisesti mukavia kohtauksia. Asunnot olleet hyväkuntoisia.



Luotettava ja joustava vuokranantaja. Huolto toimii hyvin ja asuntoja löytyy hyviltä alueilta. Asunnot ovat siistejä ja vuokra on kohtuullinen.



Taloyhtiöt ovat hyvin hoidettuja. Kaikki vuokraamiseen liittyvät asiat sujuvat mallikkaasti. Varma vuokranantaja, kohtuulliset vuokrat.



Itse olen tyytyväinen asuntoomme ja paikkaan ja naapuritkin ovat mukavia.

Kiitos palautteesta!

Paljon kiitoksia tutkimuksemme vastanneille. On todella mukava huomata, että asukaspalautteen perusteella Mikalon vuokra-asunnoissa asuminen on huoletonta ja viihtyisää.

Erityisen ilahduttavaa on, että oman kiinteistöhuoltomme toiminta ja asiakaspalvelu saavat kiitosta yleisen asumisviihtyisyyden ylläpitäjinä. Yleinen tyytyväisyys asuntojen, asuintalojen ja piha-alueiden kuntoon, varustetasoon ja siisteyteen on parempi kuin koskaan aikaisemmin.

Jatkamme asumispalveluidemme kehittämistä yhä edelleen asukastutkimuksesta saamamme palautteen pohjalta. Ja vielä kerran kiitos arvokkaasta palautteestanne.

Hannu Sormunen
toimitusjohtaja
Mikalo Oy

Tänä vuonna Mikalon järjestelmällinen sitoutuminen erinomaiseen asukaskokemukseen on tuottanut yhä paremman tuloksen.

Olemme tehneet asukastutkimusyhteistyötä kuutisen vuotta, ja asukkaiden Mikalolle antamat onnistumisarvosanat ovat kehittyneet viime vuosina järjestelmällisesti askel askeleelta parempaan suuntaan.

Korona-aika on toki tuonut hiukan lisähaasteita naapurisopuun, sillä asukkaat viettävät enemmän aikaa kotona ja naapurista kuuluvat äänet saattavat häiritä.

Erityisen tyytyväisiä olemme siihen, että suositteluaste on noussut, etenkin jo suositteleiden osuus! Tästä on hyvä jatkaa eteenpäin.

Mikko Ulander
tutkimusjohtaja
Innolink