



ASUKASTYYTYVÄISYYS HEKASSA 2020

Ilta Hekan kanssa 5.5.2021
Asiakkuusjohtaja Riitta Pulkka



Tutkimuksen toteutus

- Vuoden 2020 asukaskysely toteutettiin marras-joulukuussa.
- Tutkimusotoksen poiminta tehtiin Hekan asukas- ja sähköpostirekisteristä. Asukasrekisteristä poimittiin satunnaispoiminnalla yhteensä 7500 asukasta kirjelomakekyselyyn. Sähköpostirekisteristä poimittiin satunnaispoiminnalla 5139 asukasta web-kyselyyn.
- Vastauksia saatiin 2101 kpl.
 - Kirjeitse kutsutuista kyselyyn vastasi 1121 asukasta (857 paperilomakkeella ja 264 web-lomakkeella) eli 15%.
 - Sähköpostitse kutsun saaneista vastasi 980 asukasta eli 19%.
 - Yhteensä siis 17 % tutkimukseen kutsutuista vastasi kyselyyn.



Vastaajista

- Vastaajissa oli jonkin verran enemmän vanhempia ikäluokkia (50-80 v. yhteensä 54%) kuin edellisenä vuonna.
- Vastaajista 64% oli yksin asuvia, mikä oli selvästi enemmän kuin edellisenä vuonna.
- Vajaa puolet vastaajista oli asunut Hekalla alle 5 vuotta.

Päähavainnot



Onni asuu Hekalla.

- Pääsääntöisesti asukkaat ovat erittäin tyytyväisiä Hekaan vuokranantajana, omaan asuntoonsa ja asuintaloonsa.
- Etenkin uudehkot asukkaat, nuoret ja yksin asuvat suosittelisivat Hekalla asumista ystävilleen tai tuttavilleen.
- Saimme kyselyn yhteydessä myös yli 900 avointa palautetta. Jokainen palaute on välitetty eteenpäin aluetoimistoille.



Kooste tuloksista

(asteikko 1= huono, 5=erinomainen)

- **Isännöinnin ja asiakaspalvelun kokonaistyytyväisyys** on 3,70 asteikolla 1-5 (1=huono, 5=erinomainen).
 - Huomattavan korkean arvion 4,19 saa asiointi vuokranmaksuongelmissa.
- **Kokonaistyytyväisyys kiinteistönhoitoon ja korjauksiin** on 3,64.
 - Tyytyväisyys huoltohenkilökunnan palvelualttiuteen, ammattitaitoon ja osaamiseen on kasvanut.



Kooste tuloksista

- Tyytyväisyys **siivoukseen** on noussut jokaisella tutkitulla osa-alueella, ja kokonaistyytyväisyys on 3,68.
 - Siivoushenkilökunnan palvelualttiuden arvio parani yli kymmenyksen, lukuun 3,85.



Kooste tuloksista

- Kokonaistyytyväisyys **asuntoon** on yli kymmenyksen edellistä vuotta suurempi 3,97.
- Kokonaistyytyväisyys **asuintaloon** nousi hieman lukuun 3,87.
- Kokonaistyytyväisyys **Hekaan vuokranantajana** on yhä hyvin korkea 4,08.



Vuokralaisdemokratiasta

- Vastaajista 65 prosenttia ei ollut osallistunut **vuokralaisdemokratiatoimintaan**.
- Korona vaikutti suuresti asukastoiminnan järjestämisen mahdollisuuksiin viime vuonna, joten tapahtumiin osallistuminen oli selvästi aiempaa vähäisempää.
- Noin neljännes vastaajista oli erittäin tai melko kiinnostunut internetin kautta tapahtuvasta asukastoiminnasta.
- Talotoimikuntien aktiivisuuteen ollaan melko tyytyväisiä.

Mitä kehitettävää?



- Eniten kriittisiä arvioita saivat
 - Asumishäiriöihin puuttuminen
 - Jätehuoneiden siisteys
- Saimme paljon ideoita mm. viihtyisyyden sekä oman asuintalon kehittämiseen
 - Piha-alueet, istutukset, grillipaikat, penkit, leikkipaikat
 - Tupakointipaikat ja pihan siisteys, parkkipaikat
 - Jätehuoneen opasteet, kierrätysohjeet
 - Parvekelasitukset, rappukäytävien maalaus, siivous
 - Viihtyisyys, talotoimikunnan toiminta, muiden asukkaiden huomioiminen



KIITOS

Asukastyytyväisyystutkimuksen tulosraportti löytyy Hekan verkkosivuilta uutisista (julkaistu 2.3.2021)