

# Asukaskyselyn 2025 tulosten yhteenveto

ANK 16.3.2026

Helsinki

**Heka**

# Asukaskyselyn toteutus ja taustakysymysten tuloksia

- Asukaskysely 2025 toteutettiin 15.–28.9. välisenä aikana
- Kysely toimitettiin 20000:lle Hekan asukkaalle web-kyselynä kuten vuosi sitten.
- Asukkaat valittiin Hekan asiakasrekisteristä satunnaisotannalla.
- Kyselyyn vastasi 4601 asukasta eli vastausprosentti oli 23 (2024 oli 5402 vastaajaa ja vastausprosentti oli 27).
- Vastaaja arvioi väittämiä asteikolla 1-5 (1=huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=erinomainen).
- Vastaajista 54 % oli yksinasujia ja 41 % lapsiperheitä.
- Reilu puolet vastaajista on asunut yli 10 vuotta Hekalla.
- 72 % vastaajista on asioinut Hekalla tänä vuonna.

# Yhteenveto tuloksista

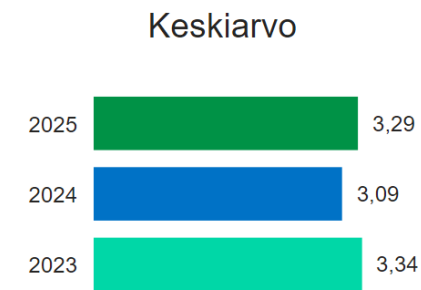
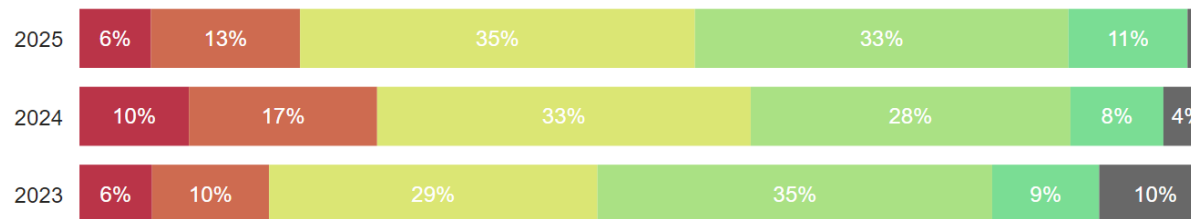
- Hekan asukastyytyväisyys parani kaikilla osa-alueilla viime vuoden tuloksista.
- Kokonaistyytyväisyytensä Hekaan vuokranantajana arvioi hyväksi tai erinomaiseksi 52 % vastaajista. Vuoden 2024 vastaava luku oli 39 %.
- OmaHeka-asukassivuilla asioidaan ja vastaanotetaan viestintää mieluiten.
- Asiakaspalvelun osalta eniten nousi tyytyväisyys asiointiin vuokranmaksuongelmissa + 0,65 yksikköä (3,18 > 3,83).
- Korjaustiedottamisen arvio on noussut 0,37 yksikköä.
- Vastaajat arvioivat kiinteistönhoitajien ammattitaidon (3,63) ja siivoushenkilökunnan palvelualltiuden (3,60) erittäin hyväksi.
- Jätteen kierrätysmahdollisuudet saivat hyvät arviot (3,96).
- Parhaimmat arviot tulivat asunnon sijainnista (4,25) ja asunnon koosta (4,15).
- Huoltoalueiden välillä ei ollut merkittäviä eroja.

# Kokonaisarvioiden keskiarvo

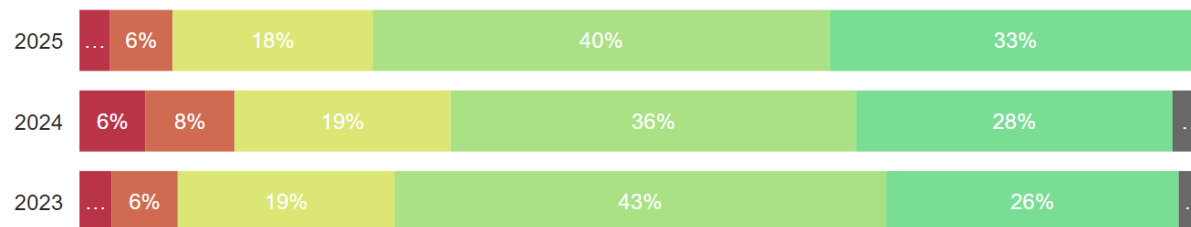
Kokonaistyytyväisyys	2025	2024	Muutos
Hekan toimintaan ja palveluihin	3,29	3,09	+0,20
Asuinalueeseen	3,96	3,75	+0,21
Hekaan vuokranantajana	3,44	3,10	+0,34

# Kokonaisarviot (% vastaajista)

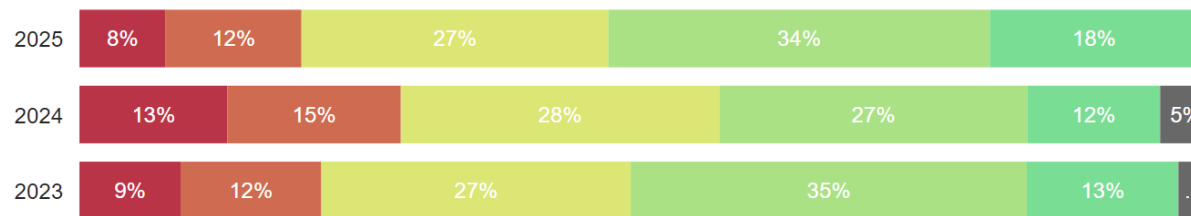
## Kokonaistyytyväisyys Hekan toimintaan ja palveluihin



## Kokonaistyytyväisyys asuinalueeseen



## Kokonaistyytyväisyys Hekaan vuokranantajana

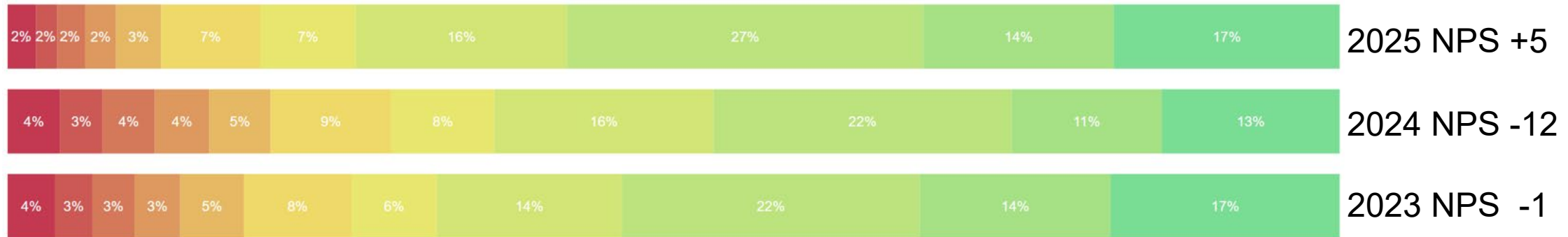


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● En osaa sanoa

1 = Huono, 2 = Välttävä, 3 = Tyydyttävä, 4 = Hyvä, 5 = Erinomainen



# Suositteluhaluukkuus



● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10



Liitteenä asukaskyselyn 2025 kaikkien väittämien tulokset.

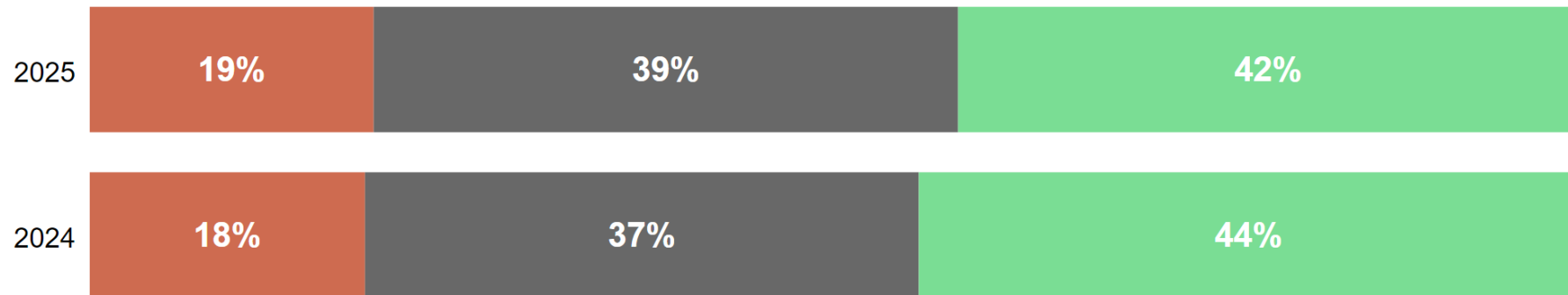
## Asukastoiminta (% vastaajista)



## Asukastoiminta (% vastaajista)

Olen osallistunut asukastoimintaan, miten?

● asukastoimikunta ● muut yhteiset tapahtumat ● talkoot



# Asiakaspalvelun ajankohtaista

Helsinki

**Heka**

# Asiakaspalvelun menossa olevia hankkeet

- OmaHeka –kanava ensisijainen palvelukanava
- Puhelinpalvelu, sähköposti ja toimistossa asiointi
- Verkkosivujen päivittäminen 2026 aikana
- Tampuurin varauspalvelu
- Tiketointitoiminnallisuuden pilotointi meneillään (osa isännöinnistä ja yksi aspan tiimi)
- AI Agent, käytännössä Chatbot, jonka tavoitteena on:
  - tarjota nopeampaa palvelua
  - tarjota palvelua 24/7
  - ohjata asukkaita oikeaan paikkaan
  - vapauttaa asiakaspalvelun aikaa vaativampiin tehtäviin



Helsinki

**Heka**

**Kiitos!**