



ASUKASTYYTYVÄISYYS HEKASSA 2019

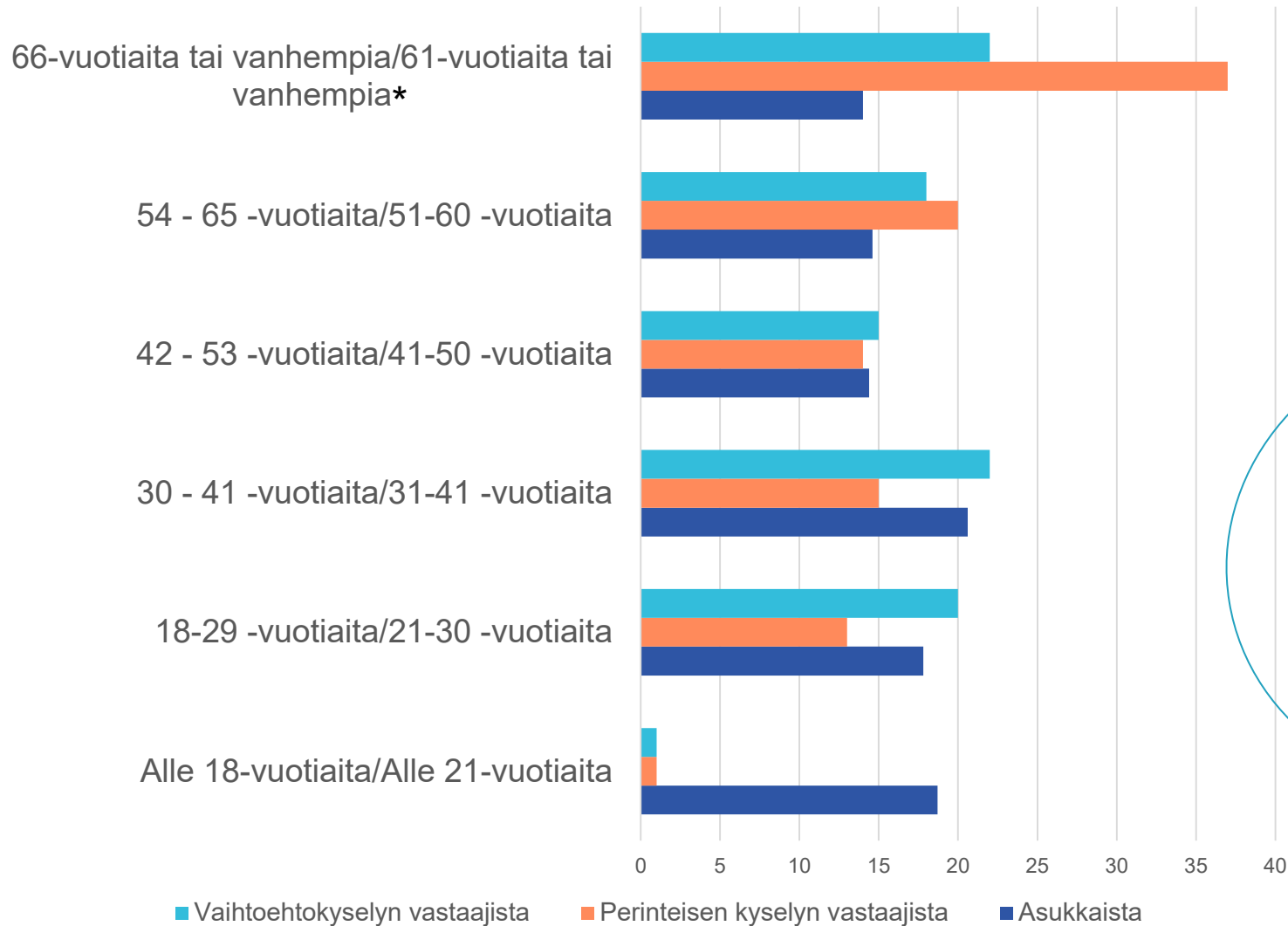
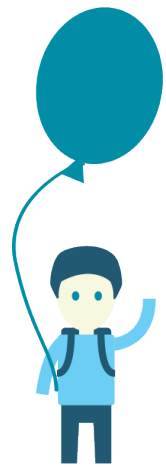
Taustaa

Asukaskyselyn toteutuksesta



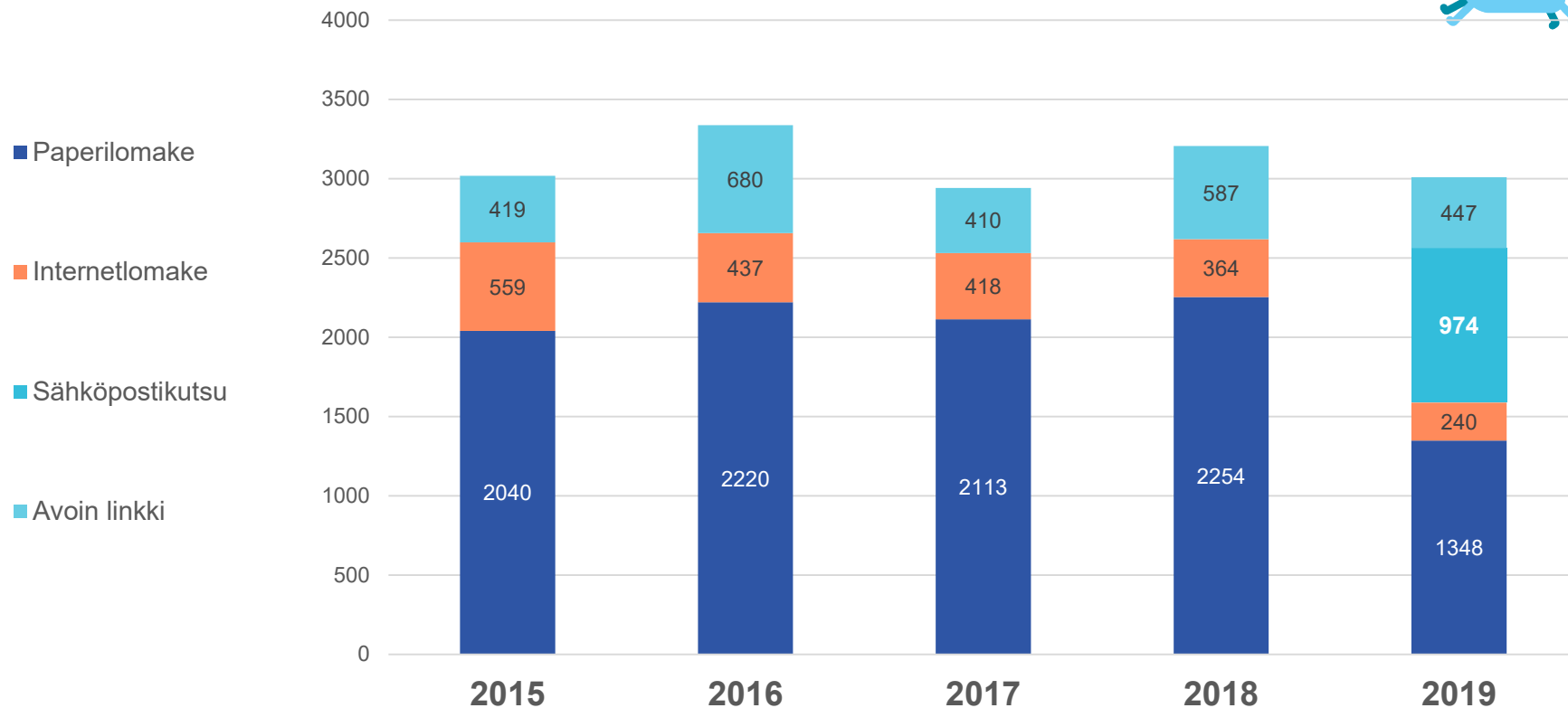
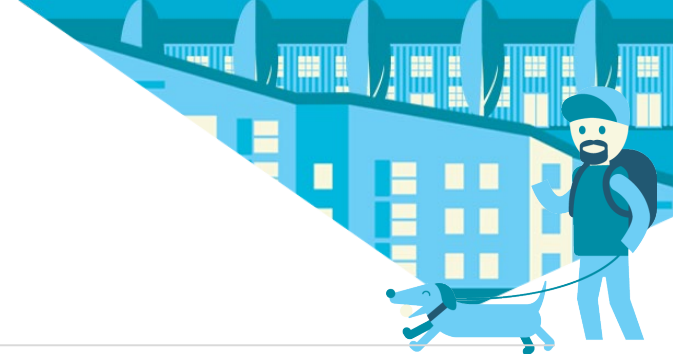
- Toista vuotta peräkkäin toteutettiin sekä ns. perinteinen kysely (samalla mallilla vuodesta 2008) sekä vaihtoehtoinen kysely
 - Vaihtoehtoisessa kyselyssä kysyttiin perinteisen kyselyn osa-alueiden lisäksi laajemmin asukkaiden arvioita omasta asunnosta, asuintalosta ja Hekasta vuokranantajana
 - Vuonna 2019 osa perinteisen kyselyn kutsuista lähetettiin sähköpostikutsuina samalla kun kirjeitse lähetettävien määrää pienennettiin (nyt 7 500 kirjeitse ja 4 000 sähköpostitse, viime kerralla 9 850 kirjeitse ja 0 sähköpostitse lähetettyä)
 - Vaihtoehtokyselyn otos 1800 asukasta (400 kirjeitse lähetettyä, 1400 sähköpostitse)
- Erityisasuntojen asukastyytyväisyyttä mitataan eri tutkimuksella
- Postilakko hankaloitti kutsujen lähettämistä ja vastausten saantia
- Tutkimusyhteistyökumppanina Feelback Group

Hekan asukkaiden ja asukaskyselyn vastaajien ikäjakauma, % vastaajista



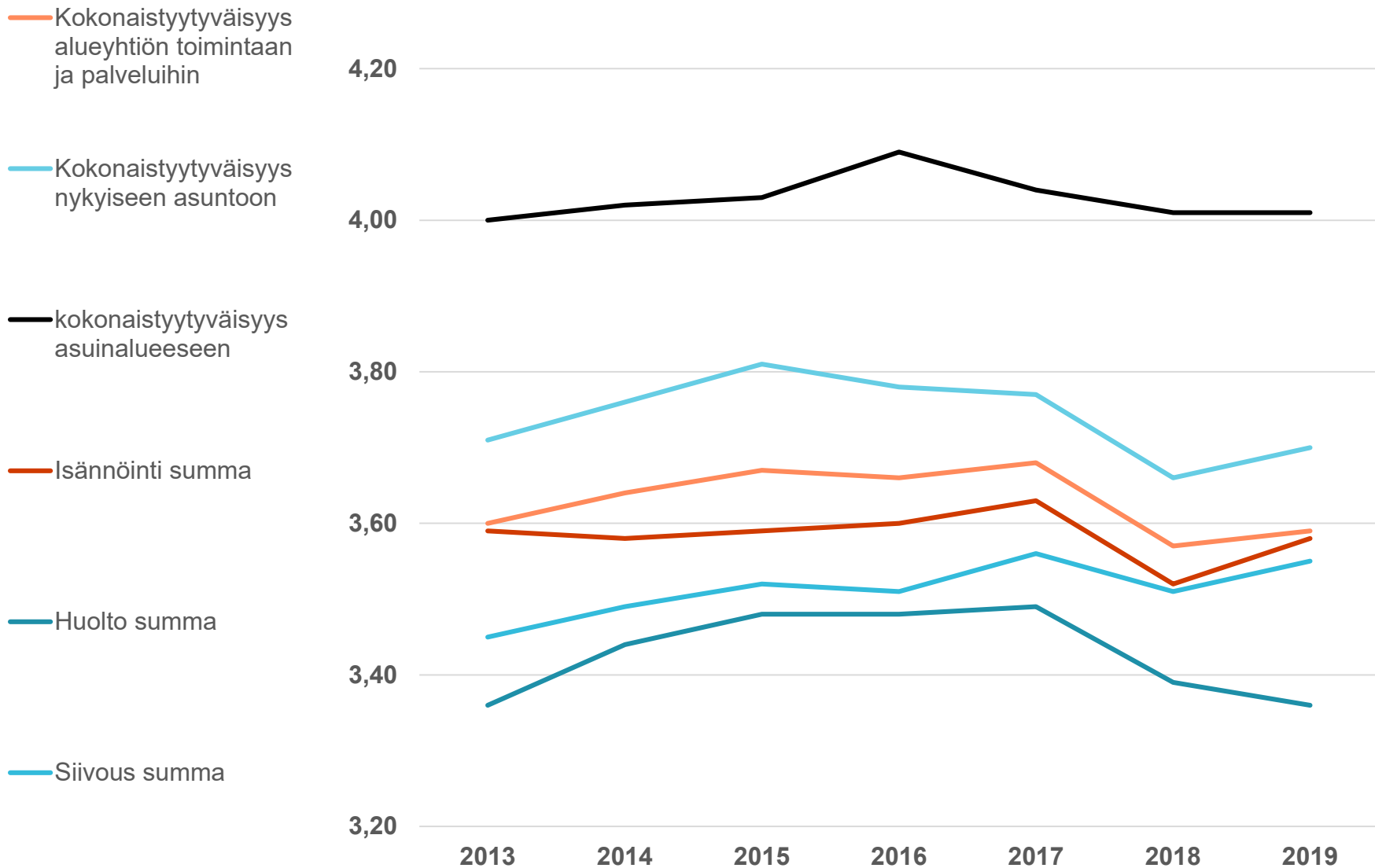
Perinteisen kyselyn vastauksista 45% tuli paperilomakkeella, vaihtoehdokyselyn vastauksista 22%

Vastaajat & vastausaktiivisuus



Yhteensä vastauksia	3018	3337	2941	3205	3009
Yhteensä vastauksia ilman avointa linkkiä	2599	2657	2531	2618	2562
Otos	10402	9850	9850	9850	11500
Vastausprosentti	25	27	26	27	22

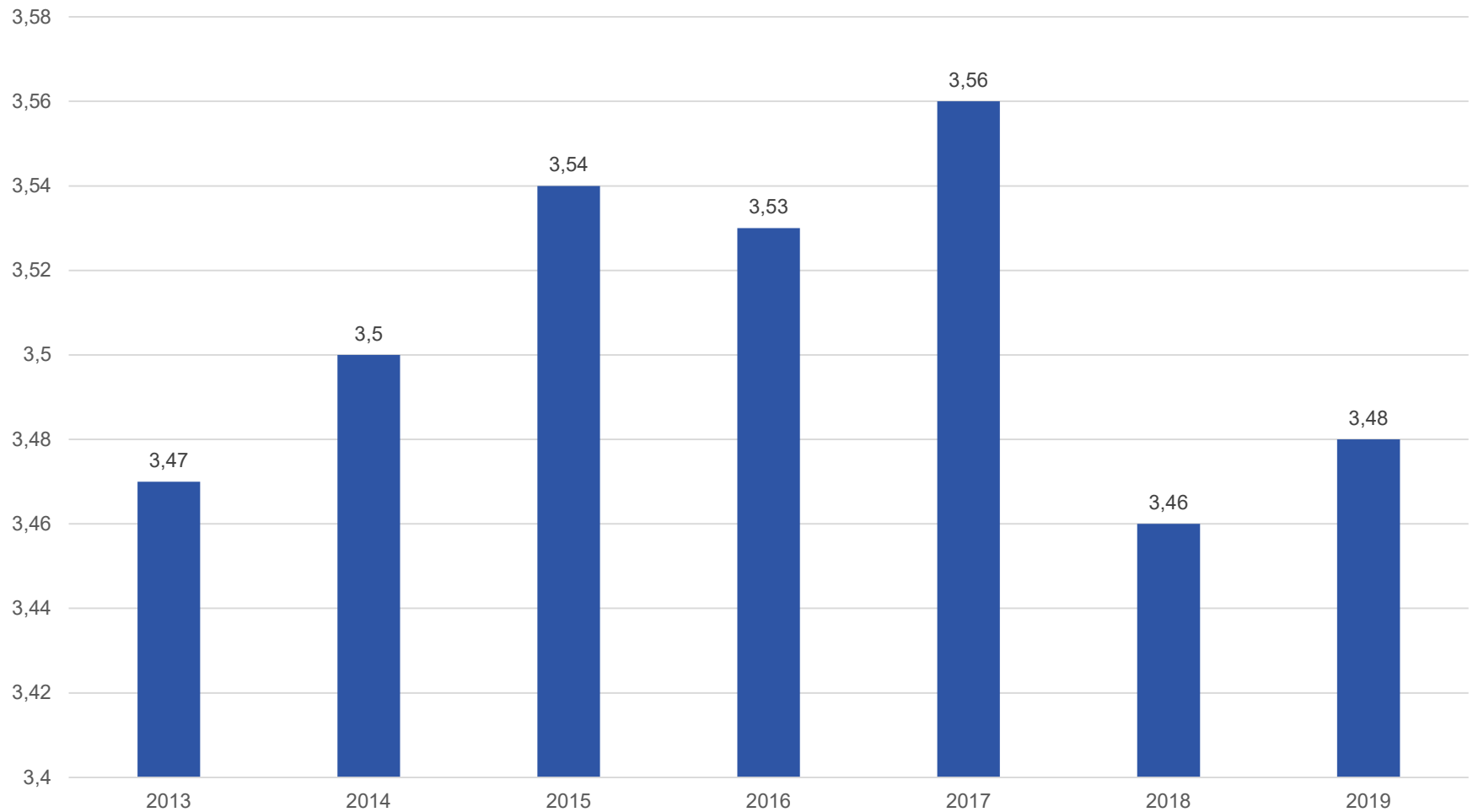
Perinteisen kyselyn tulokset



Tunnuslukuja Hekan asukastyytyväisyydestä 2013 – 2019

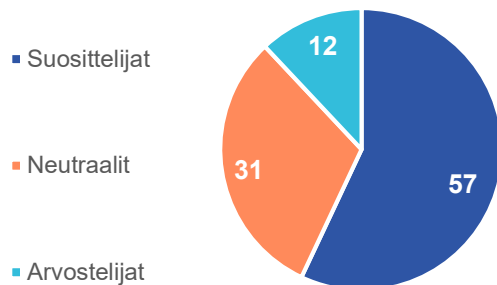
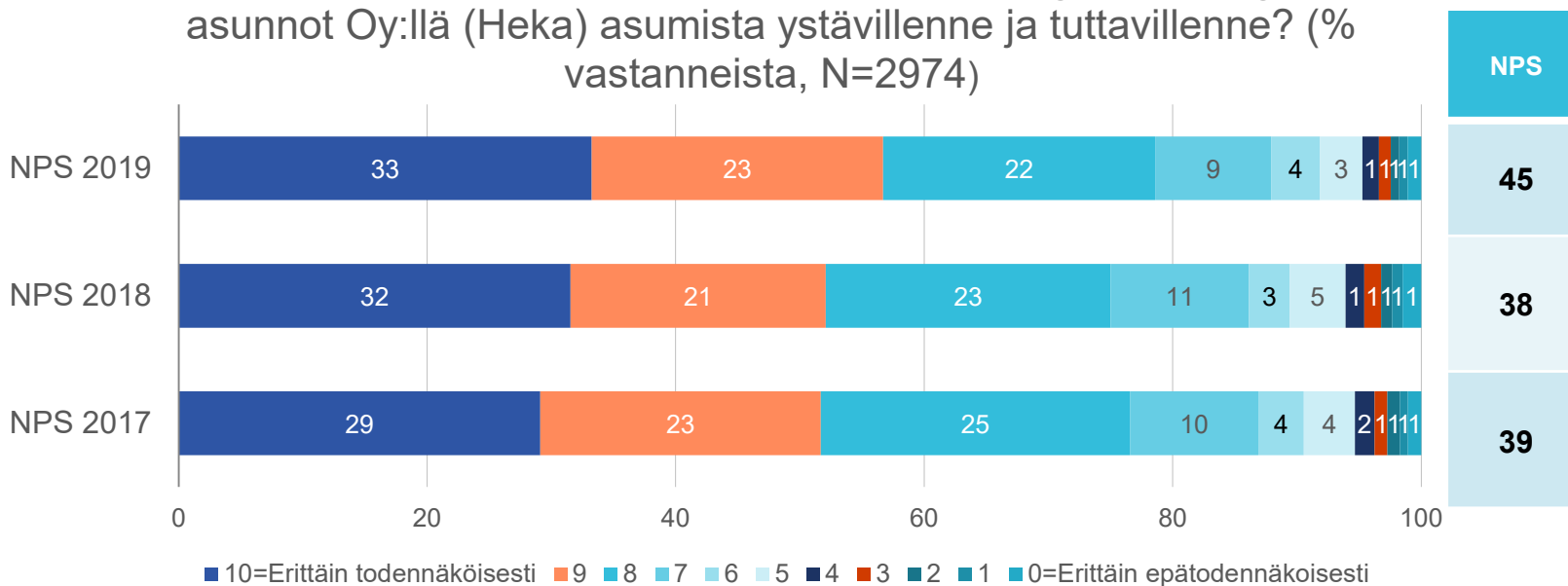
(asteikolla 1 – 5)

Isännöinti, huolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä (summamuuttuja) vuosilta 2013-2019



Suositteluhalukkuus

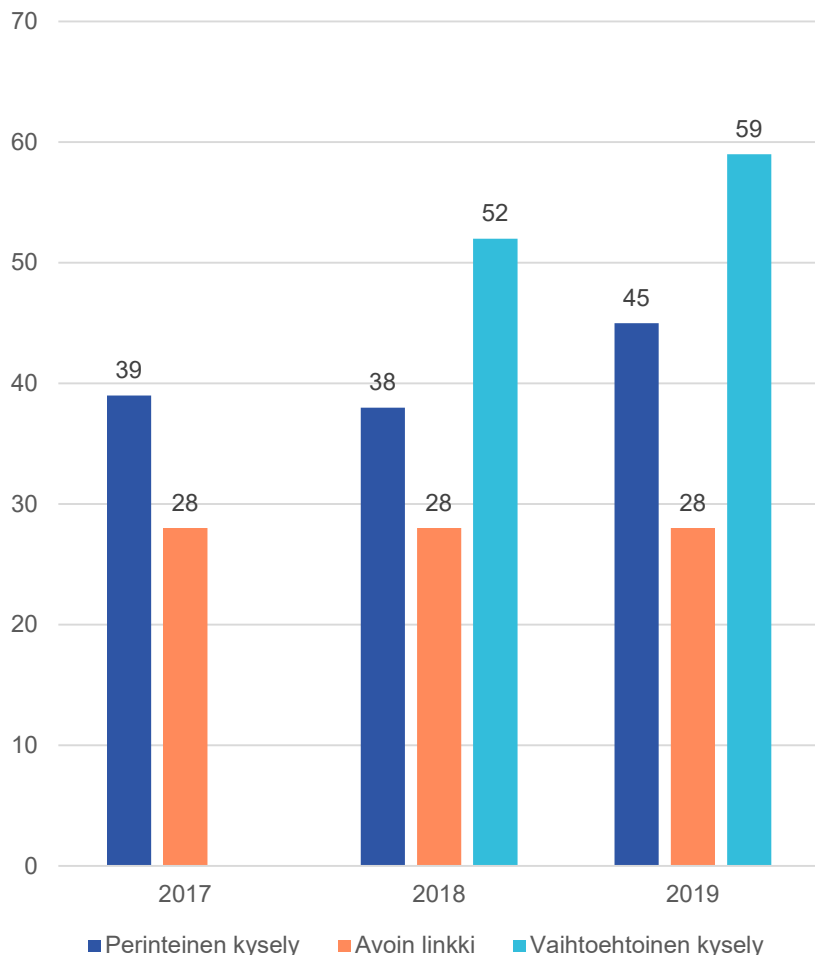
Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä (Heka) asumista ystävilleen ja tuttavillenne? (% vastanneista, N=2974)



NPS
45
 (Suositelijat - Arvostelijat)

Erittäin hyvä NPS-luku!

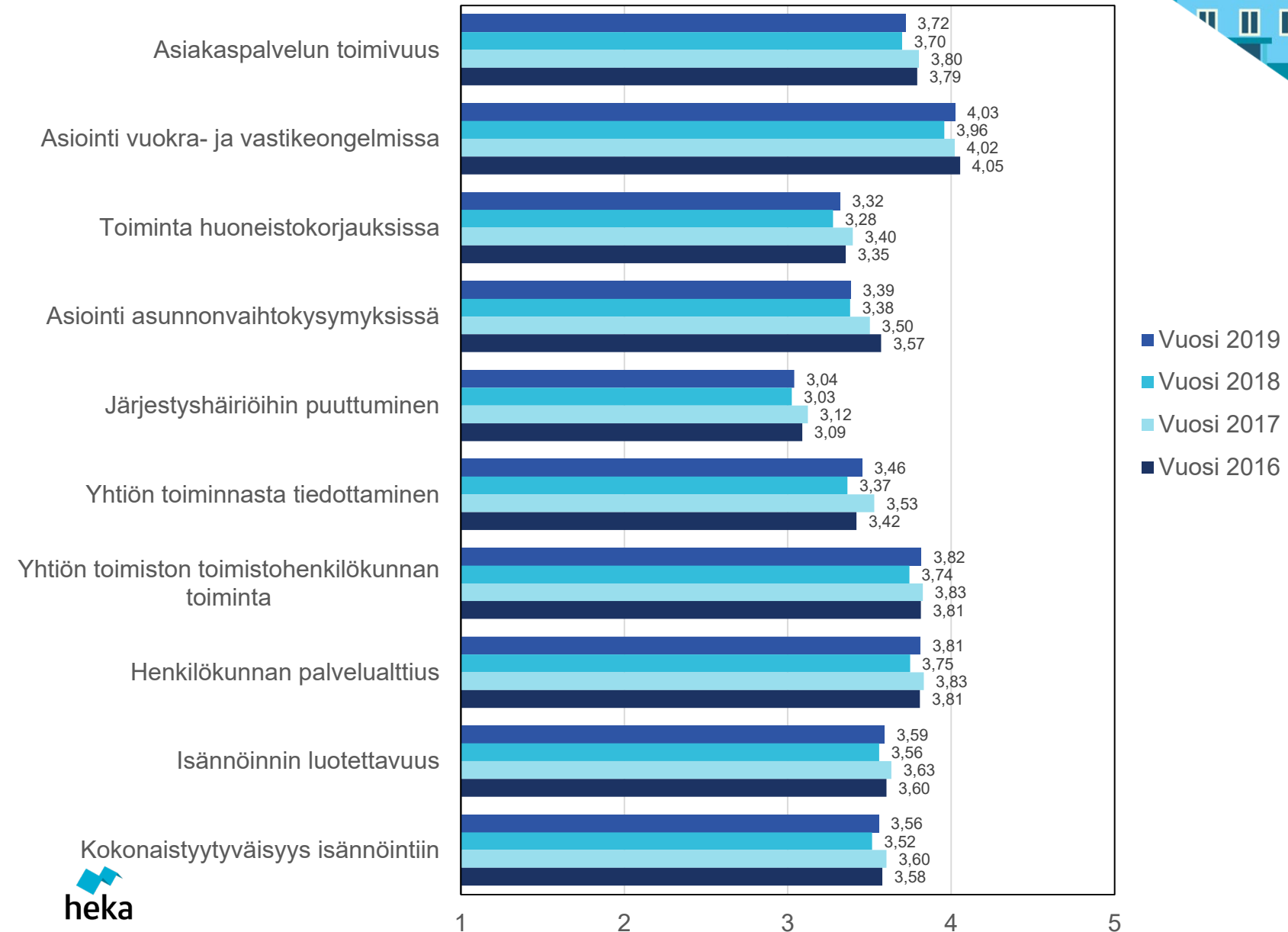
NPS-luvut vastaustavoittain



- Nettosuosittelemuindeksi NPS:n tulokset esitetään prosenttijakaumana, jossa arvostelijoiden (vastannut 0-6) prosenttiosuus vähennetään suosittelemuideoien (vastannut 9-10) prosenttiosuudesta. Tuloksen vaihteluväli on siis -100 ... 100.
 - Taloustutkimuksen tulkintaohje luvulle: yli 40 erinomainen, 20-39 hyvä, 0-19 tyydyttävä, alle 0 heikko tulos.
- Taloustutkimus Oy:n tekemässä tutkimuksessa (kevät 2018) Heka sai tutkimuksen parhaan NPS-luvun **+47**. Kaikkien tutkimuksessa olleiden keskiarvo oli -6
 - HOAS -2, Lumo -41, Espoon Asunnot -5, VAV Asunnot -37, Sato -19.

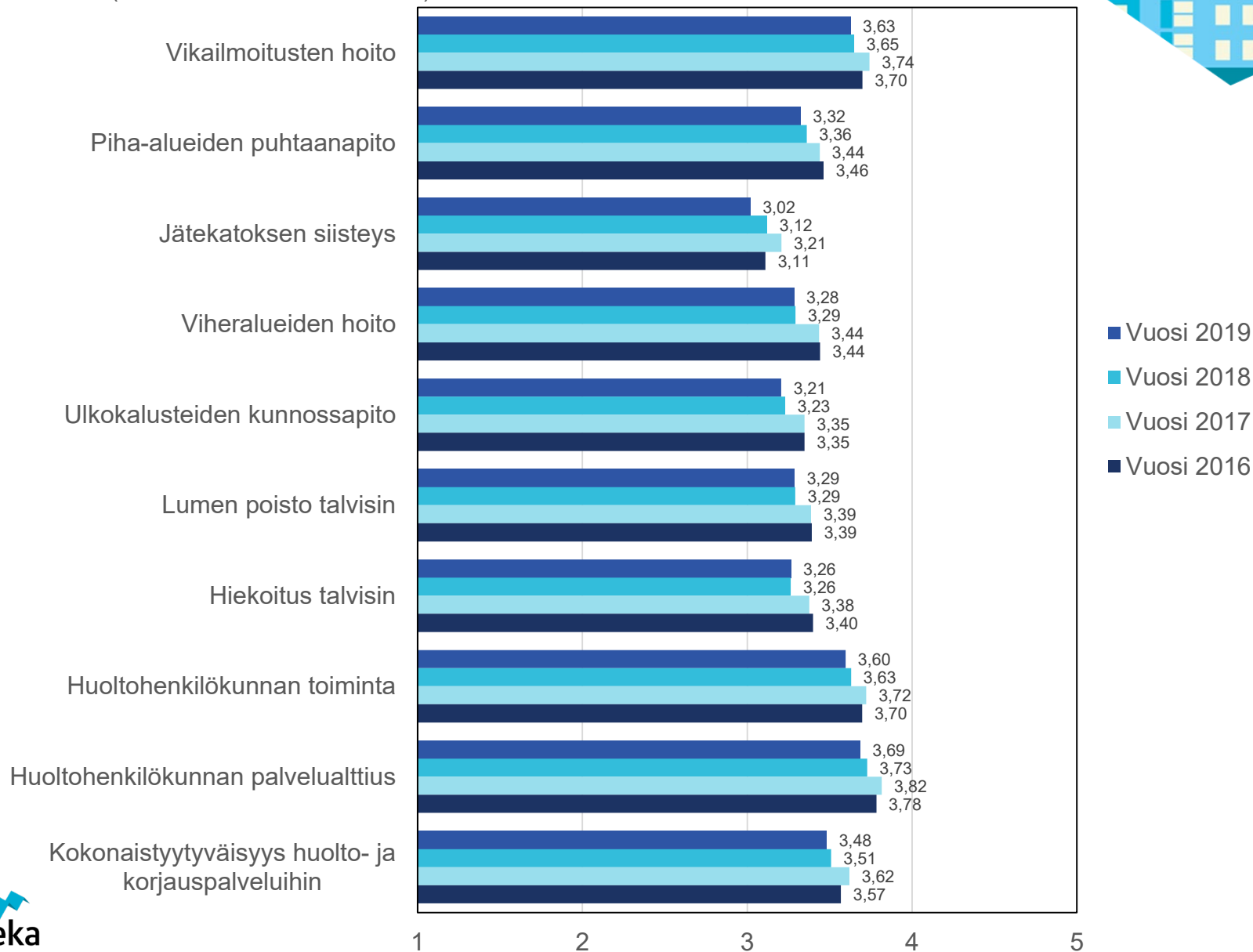
Arviot isännöinnistä, trendi 2016-2019

Keskiarvo 1-5 (1=huono ... 5=erinomainen)



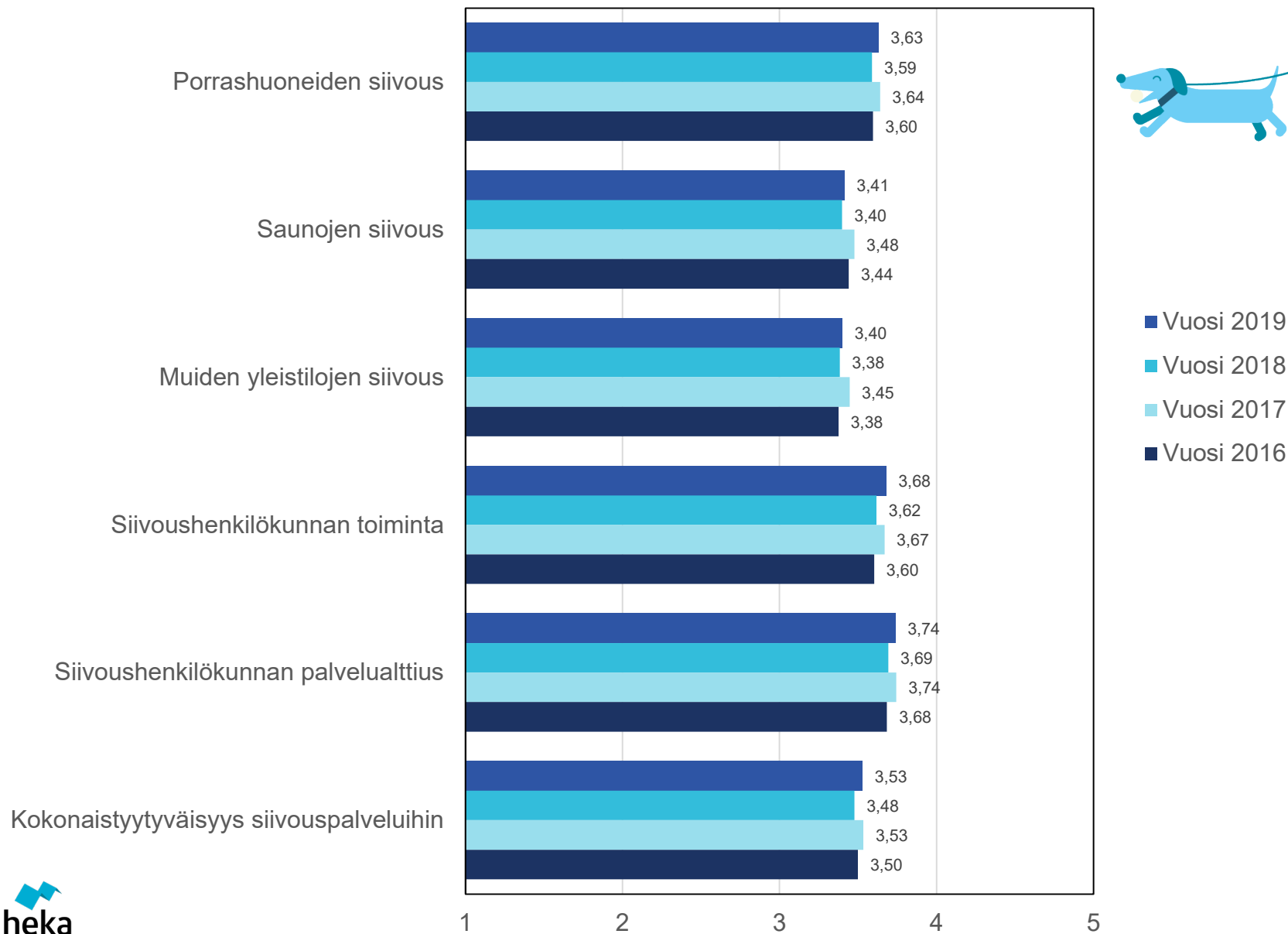
Arviot kiinteistönhuollosta ja korjauksista, trendi 2016-2019

Keskiarvo 1-5 (1=huono ... 5=erinomainen)



Arviot siivouksesta, trendi 2016-2019

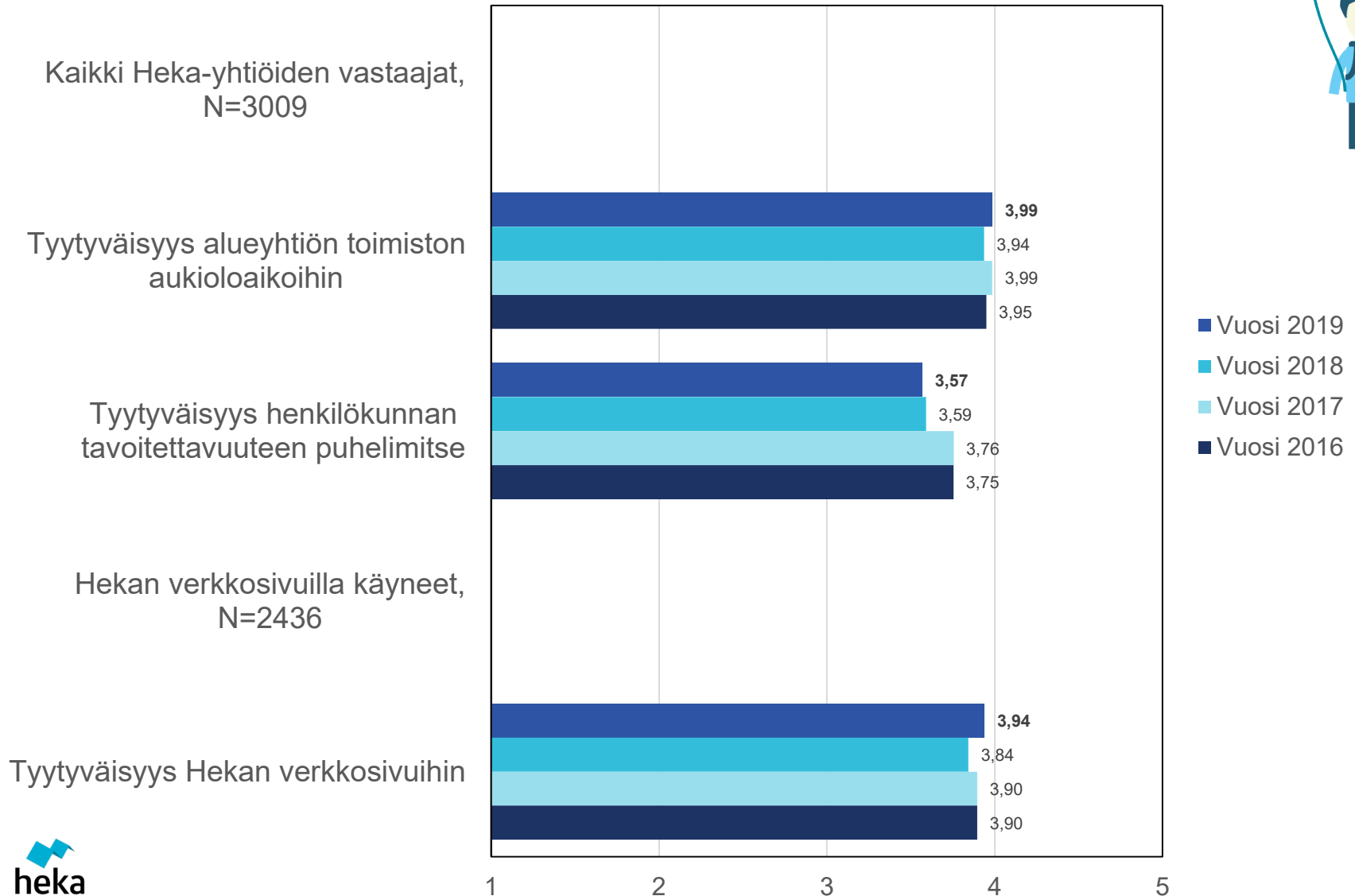
Keskiarvo 1-5 (1=huono ... 5=erinomainen)



Arviot asioinnista

Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiössä 2016-2019

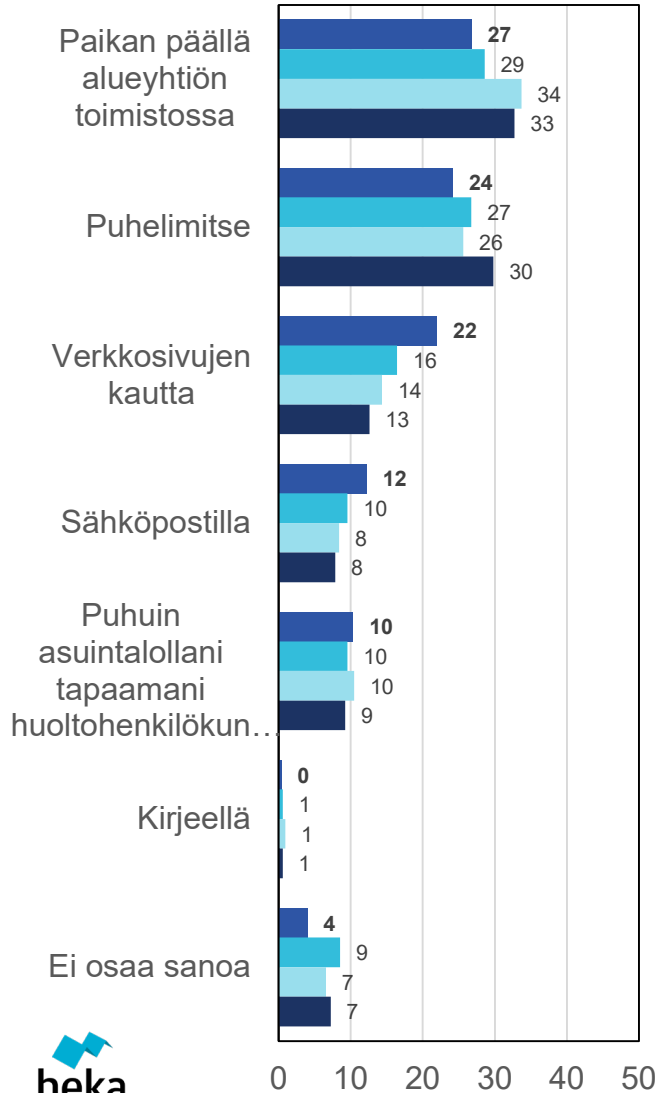
Kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymätön ... 5=erittäin tyytyväinen)



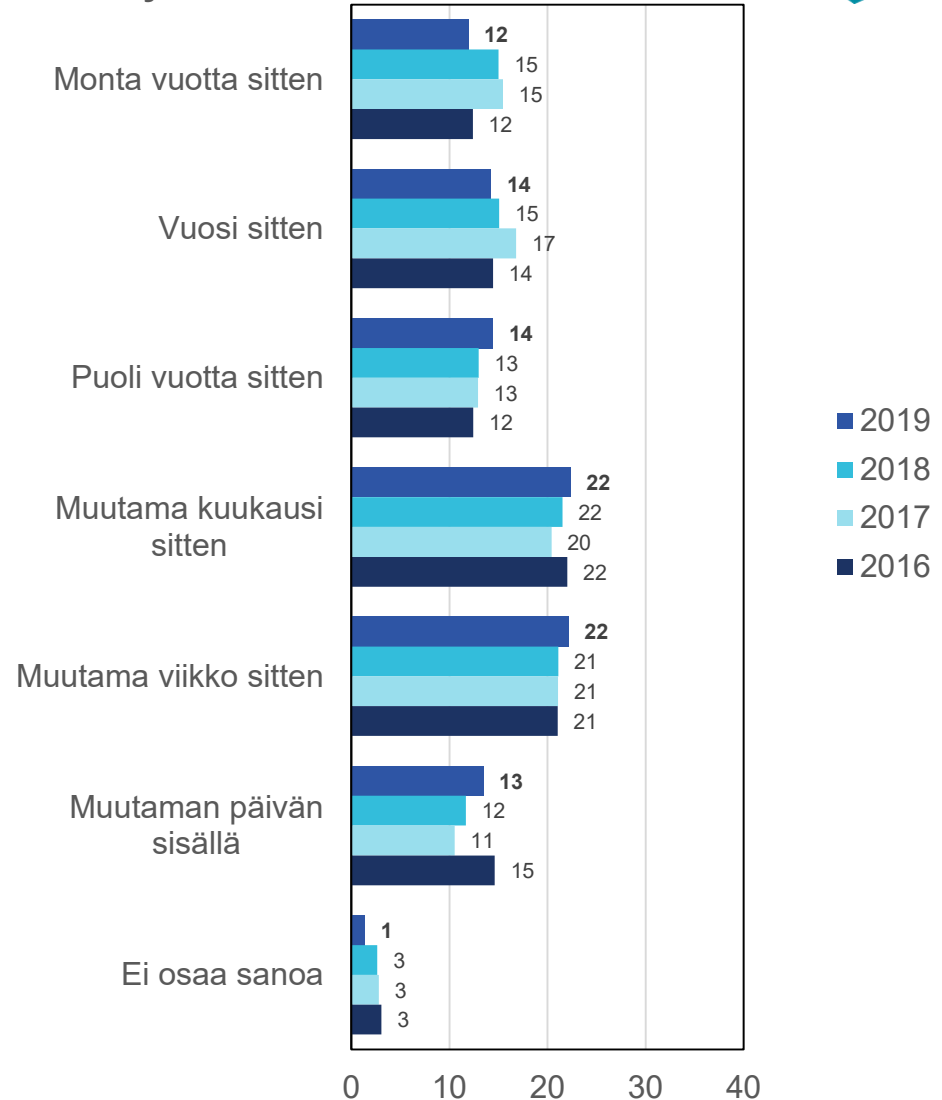
Asiointitiheys ja -tapa

%-osuus kaikista vastaajista 2016 – 2019, N=3009

Mitä kautta viimeksi asioi



Milloin on viimeksi asioinut oman alueyhtiön kanssa



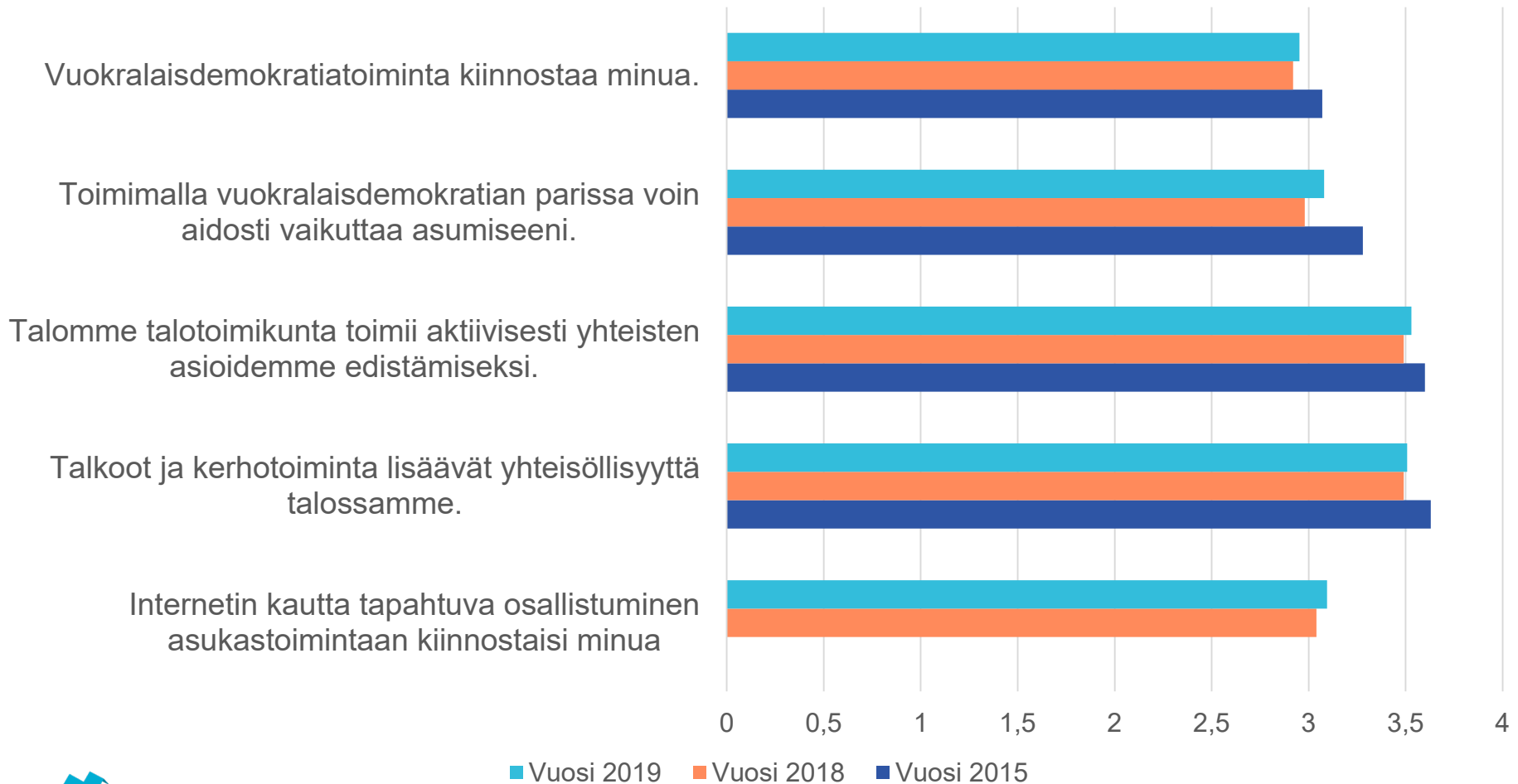
Asukastoiminta

Oletko osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan? (% vastaajista)

	Vuosi 2015 (%)	Vuosi 2018 (%)	Vuosi 2019 (%)	Avoimen linkin vastaajista 2019 (%)	Kutsutuista vastaajista 2019 (%)
Kyllä, olen osallistunut asukaskokouksiin	12	25	26	55	20
Kyllä, kuulun talotoimikuntaan tai vuokralaistoimikuntaan	9	12	14	49	7
Olen aiemmin osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan, mutta en osallistu tällä hetkellä	8	11	10	10	10
En ole osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan	59	58	59	23	65
Kyllä, olen osallistunut talotoimikunnan järjestämiin tapahtumiin		25	24	52	19
Kyllä, olen osallistunut muuhun toimintaan talossani		13	13	35	9

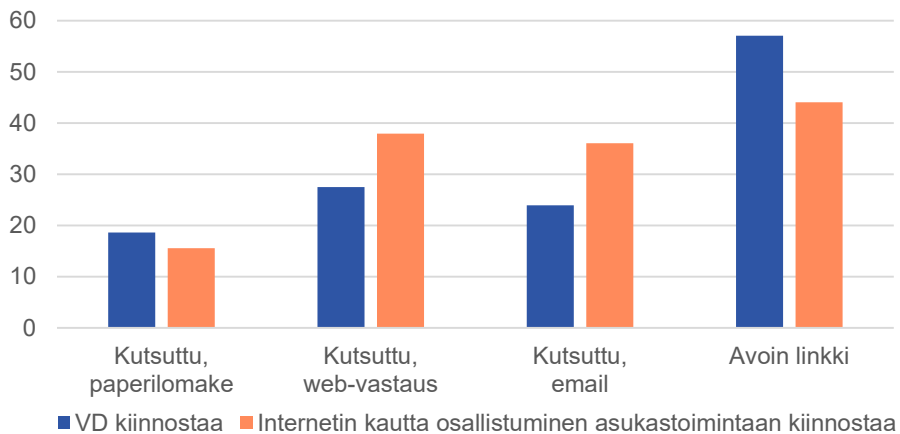
Asukastoiminta

Arviot asukastoimintaan liittyviin väittämiin
Kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5
(1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä)

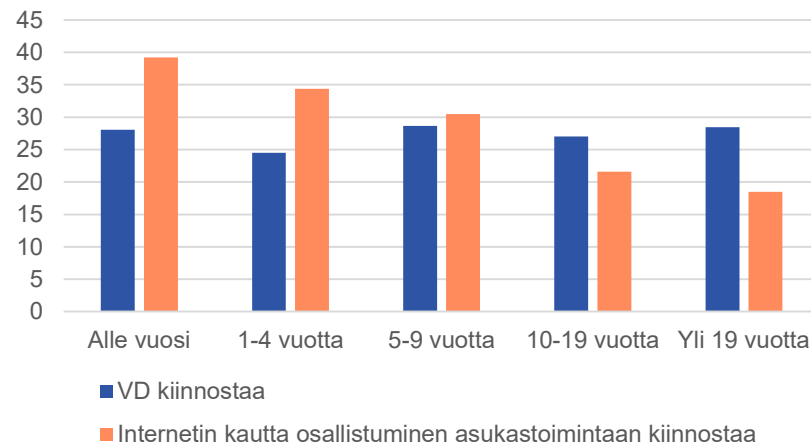


VD-toiminnasta kiinnostuneiden ja internetin kautta tapahtuvasta osallistumisesta asukastoimintaan kiinnostuneiden osuudet vastaajista

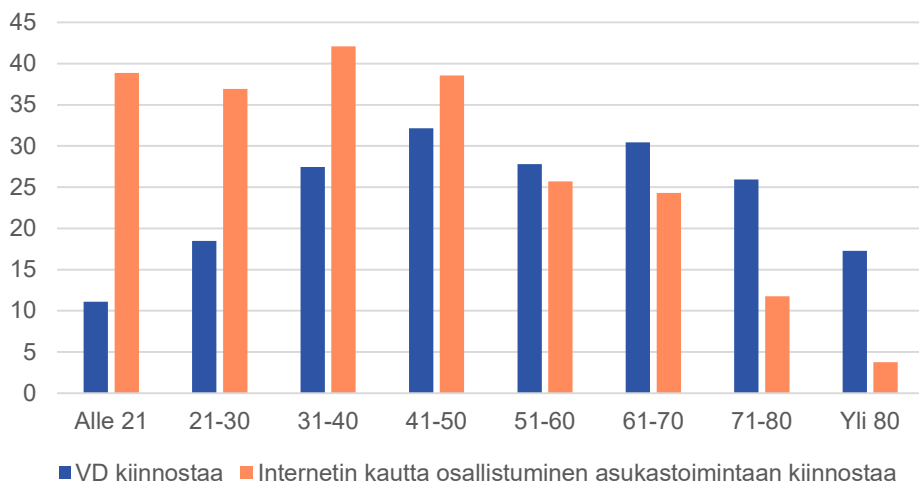
Vastaustavan mukaan



Asumisajan mukaan



Iän mukaan



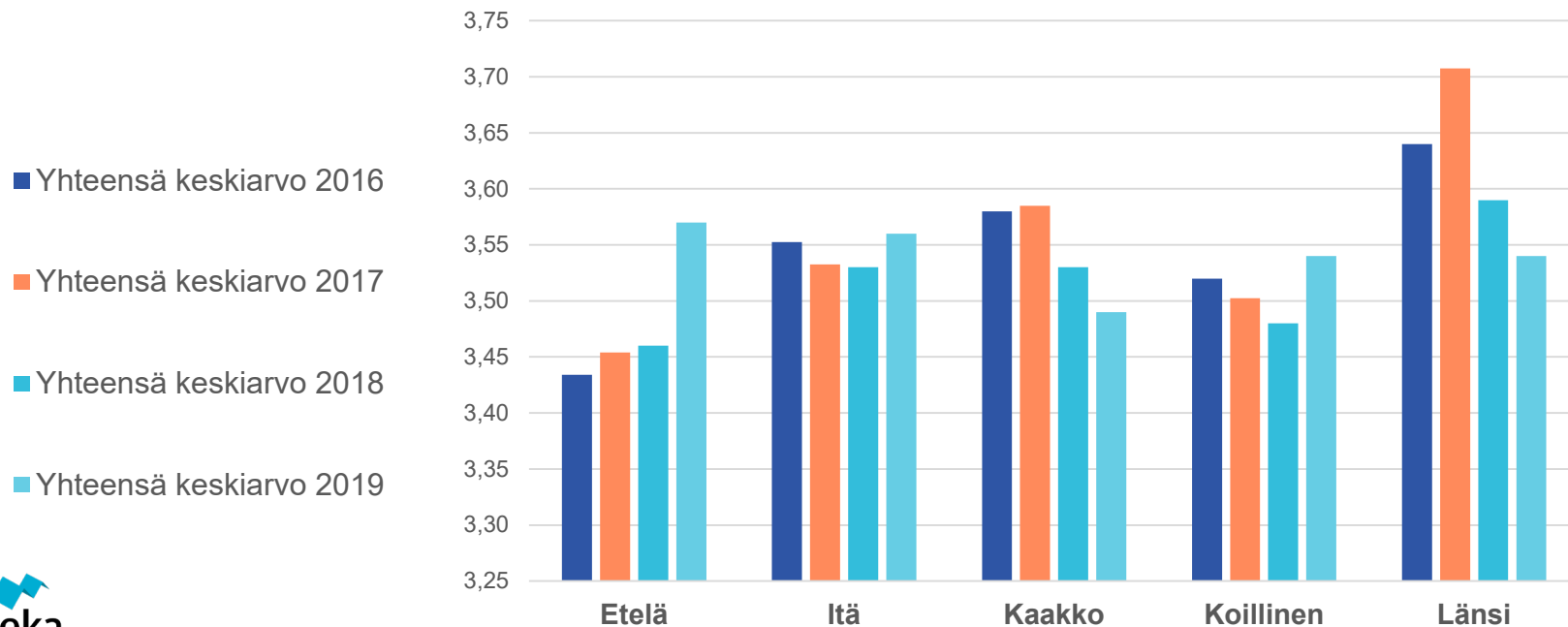
Vastaajissa korkeat En osaa sanoa -osuudet:

- VD-kiinnostaa – kysymyksessä EOS on avoimen linkin vastaajissa 31% kutsutuissa, 9% kiinnostaa –kysymyksessä 39% kutsutuissa, 19% avoimen linkin vastaajissa

Aluekohtaiset summamuuttujatulokset



	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2018	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2019
Etelä	3,46	3,57
Itä	3,53	3,56
Kaakko	3,53	3,49
Koillinen	3,48	3,54
Länsi	3,59	3,54



Aluekohtaisista tuloksista yleisesti

- Tyytyväisyys huoltoon ja korjauksiin hieman matalampaa kuin isännöintiin ja siivoukseen
- Alueiden välisen erot pienenneet
- Etelässä hienoa nousua kaikilla mitatuilla alueilla
- Lännessä laskua huollossa
- Kaakossa laskua huollossa ja isännöinnissä
- Koillisessa ja idässä nousua isännöinnissä
- Omien siivoojien määrän lisäys näkyy arvioissa etelässä ja koillisessa



Vaihtoehtokyselyn tulokset

Mikä vaihtoehtokysely?

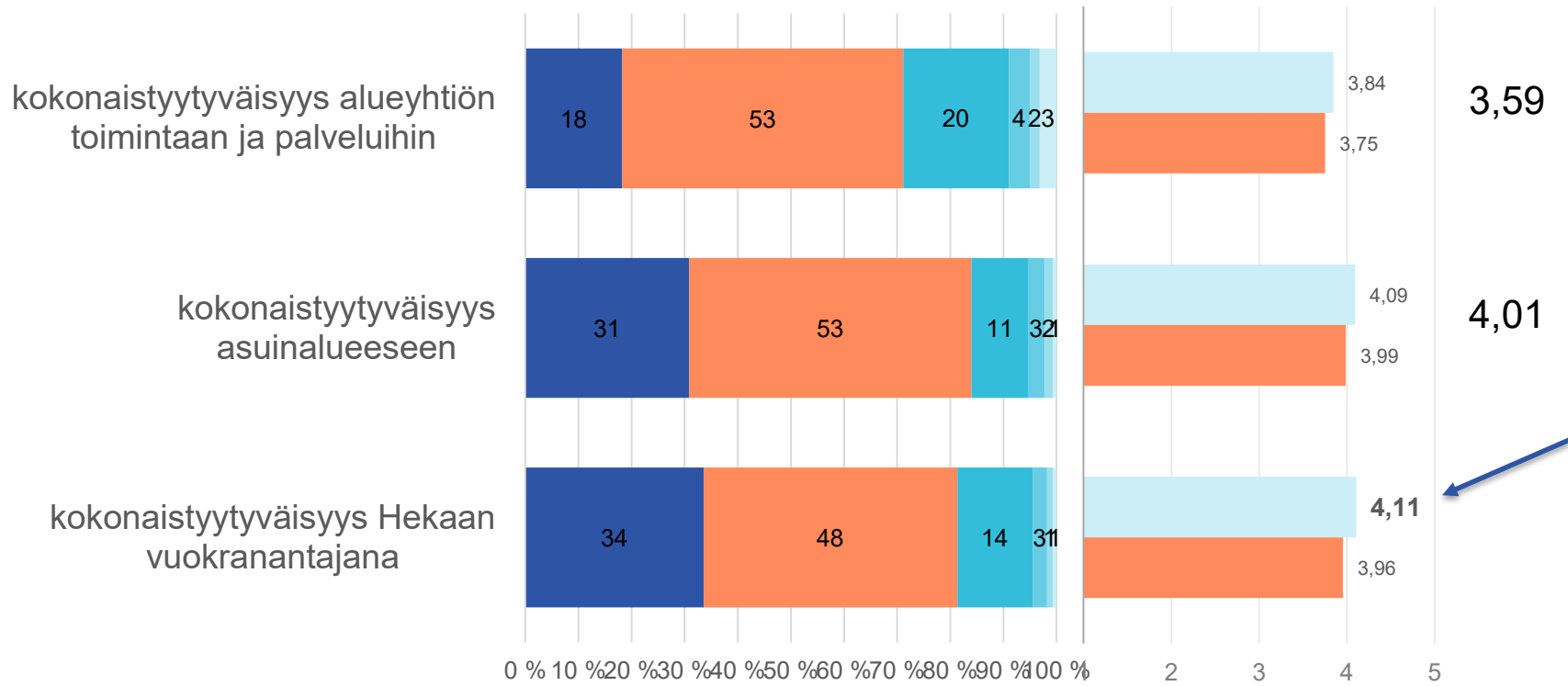
- Perinteinen asukastyytyväisyystutkimus on ollut nykyisessä muodossaan yli 10 vuotta ja poikkeaa muiden vuokratyöyhtiöiden asukastyytyväisyystutkimuksista yksityiskohtaisuudellaan
 - Kysytty hyvin tarkkaan esim. siivouksesta ja huollosta, mutta ei lähes ollenkaan asunnosta, ympäristöasioista jne.
- Toista vuotta peräkkäin tehtiin perinteisen kyselyn rinnalla hieman modernimpi ja kenties helpommin vastattavissa oleva kysely
 - Toteutettu benchmarkkaamalla kevyesti muiden vuokratyöyhtiöiden kyselyjä ja käymällä läpi kokemuksia edellisten vuosien omista tehdyistä kyselyistä
 - Lisätty kysymyksiä asunnosta, asioinnista, asuintalosta, vuokrasta, lämpötilasta, viestinnästä ja ympäristöasioista
- Kysymyksissä paljon samoja elementtejä kuin perinteisessä kyselyssä, jolloin tulokset lähes vertailukelpoiset
- Vaihtoehtokyselyssä otoksena 1400 sähköpostitse lähetettyä kutsua + 400 postitse lähetettyä, joista 117 + 327 vastasi kyselyyn = vastausprosentti 25%. Viime vuonna otos 1000 + 400 ja vastausprosentti 26%.
- Vastaajaprofiili yhteneväinen tämän vuoden perinteisen kyselyn kanssa



Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: kokonaistyytyväisyysarvio myös vuokranantajasta

Kokonaisarviot toiminnasta asteikolla 1-5
(% vastaajista, N=444)

Keskiarvo
(1-5) Perinteisessä
kyselyssä

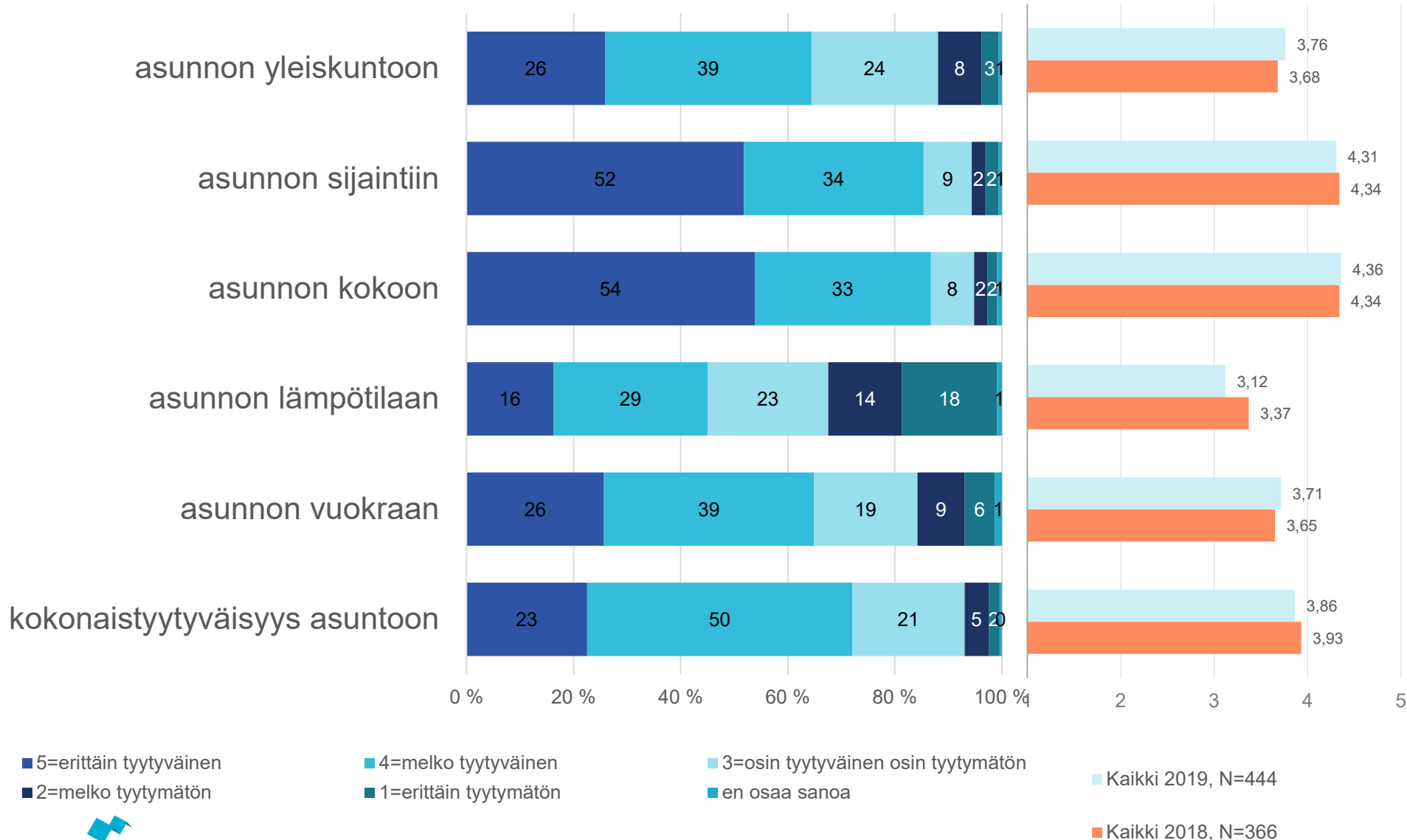


5=erinomainen
4=hyvä
3=tydyttävä
2=välttävä
1=huono
en osaa sanoa

Kaikki 2019, N=444
Kaikki 2018, N=366

Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden:
tyytyväisyydestä asuntoon

Keskiarvo
(1-5)



■ 5=erittäin tyytyväinen
 ■ 2=melko tyytymätön

■ 4=melko tyytyväinen
 ■ 1=erittäin tyytymätön

■ 3=osin tyytyväinen osin tyytymätön
 ■ en osaa sanoa

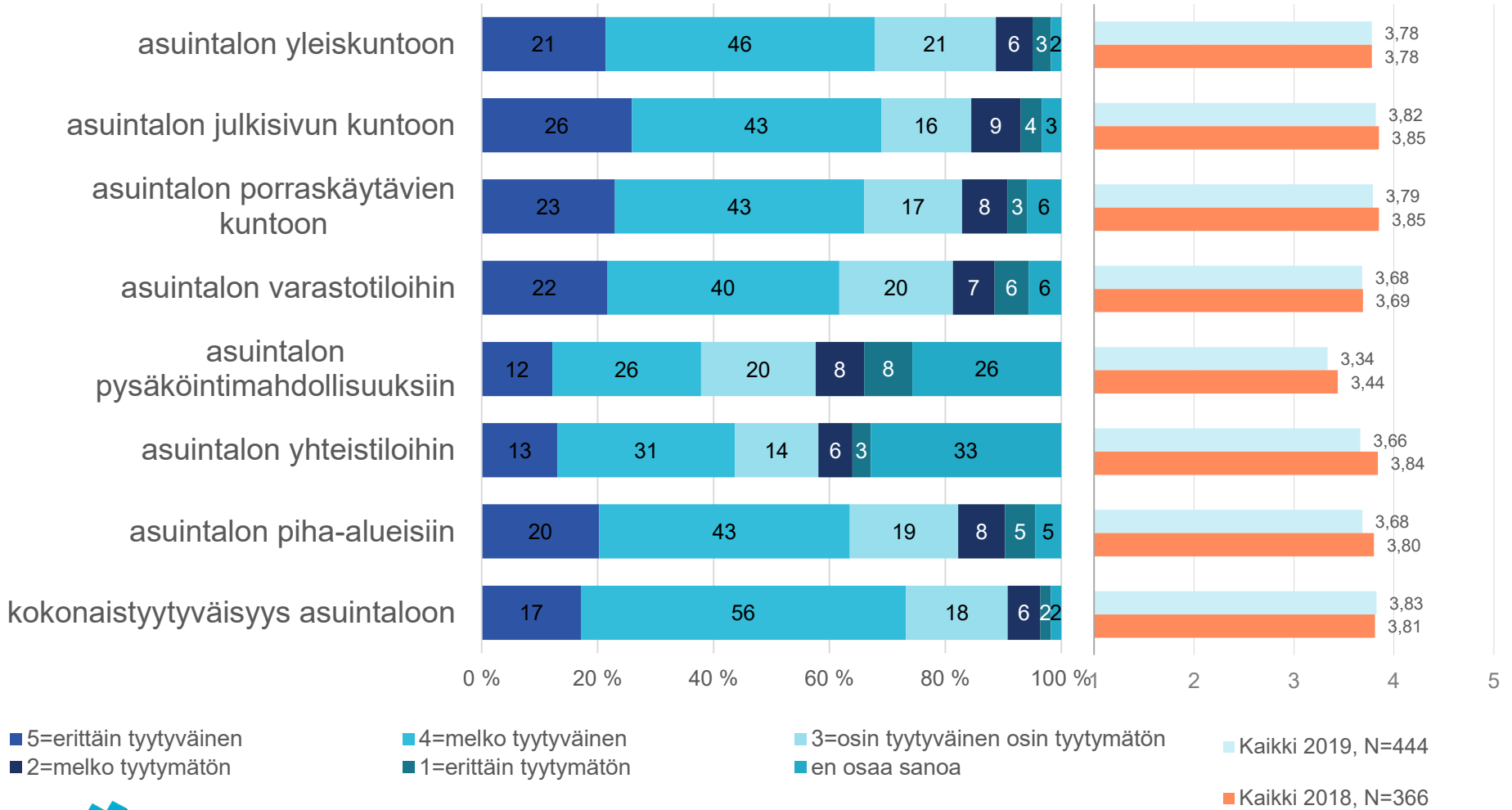
■ Kaikki 2019, N=444
 ■ Kaikki 2018, N=366



Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: **tyytyväisyydestä asuintaloon**

Kuinka tyytyväinen olet... (% vastaajista, N=444)

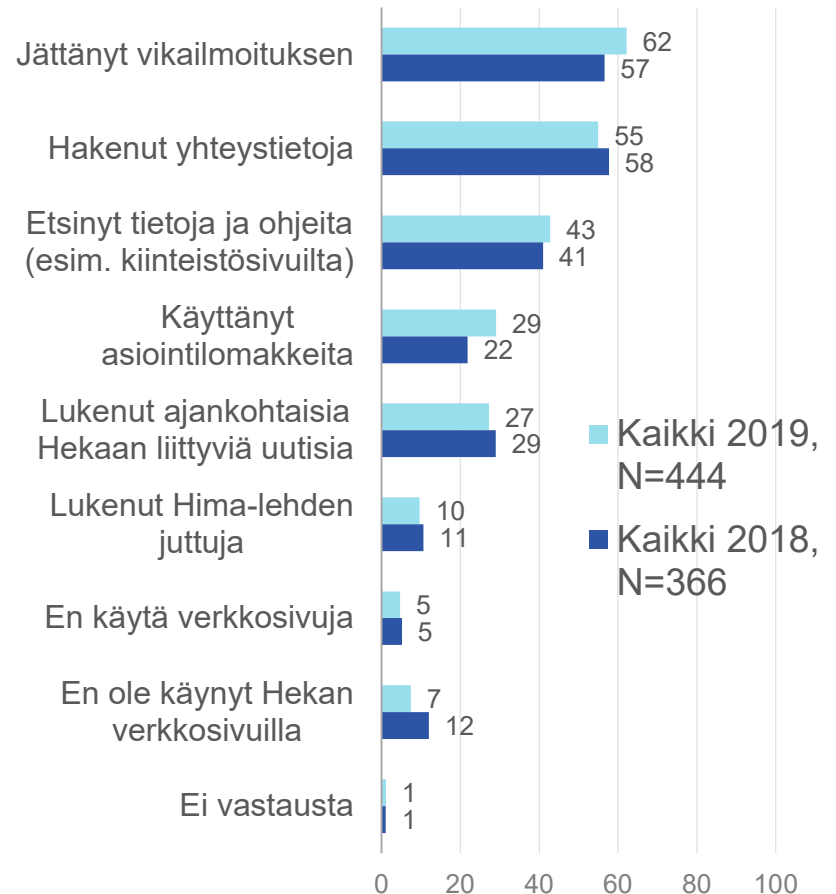
Keskiarvo
(1-5)



Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: **asioinnista ja viestinnästä**

- Tyytyväisyys asuintaloa koskevaan viestintään 3,63 (oli 3,69 viime vuonna), verkkosivuihin 3,84 (3,94), asumiseen liittyvistä ympäristöasioista tiedottamiseen 3,60 (3,66)
- Verkkosivuilla käydään erityisesti jättäessä vikailmoitusta, hakiessa yhteystietoja sekä tietoja ja ohjeita

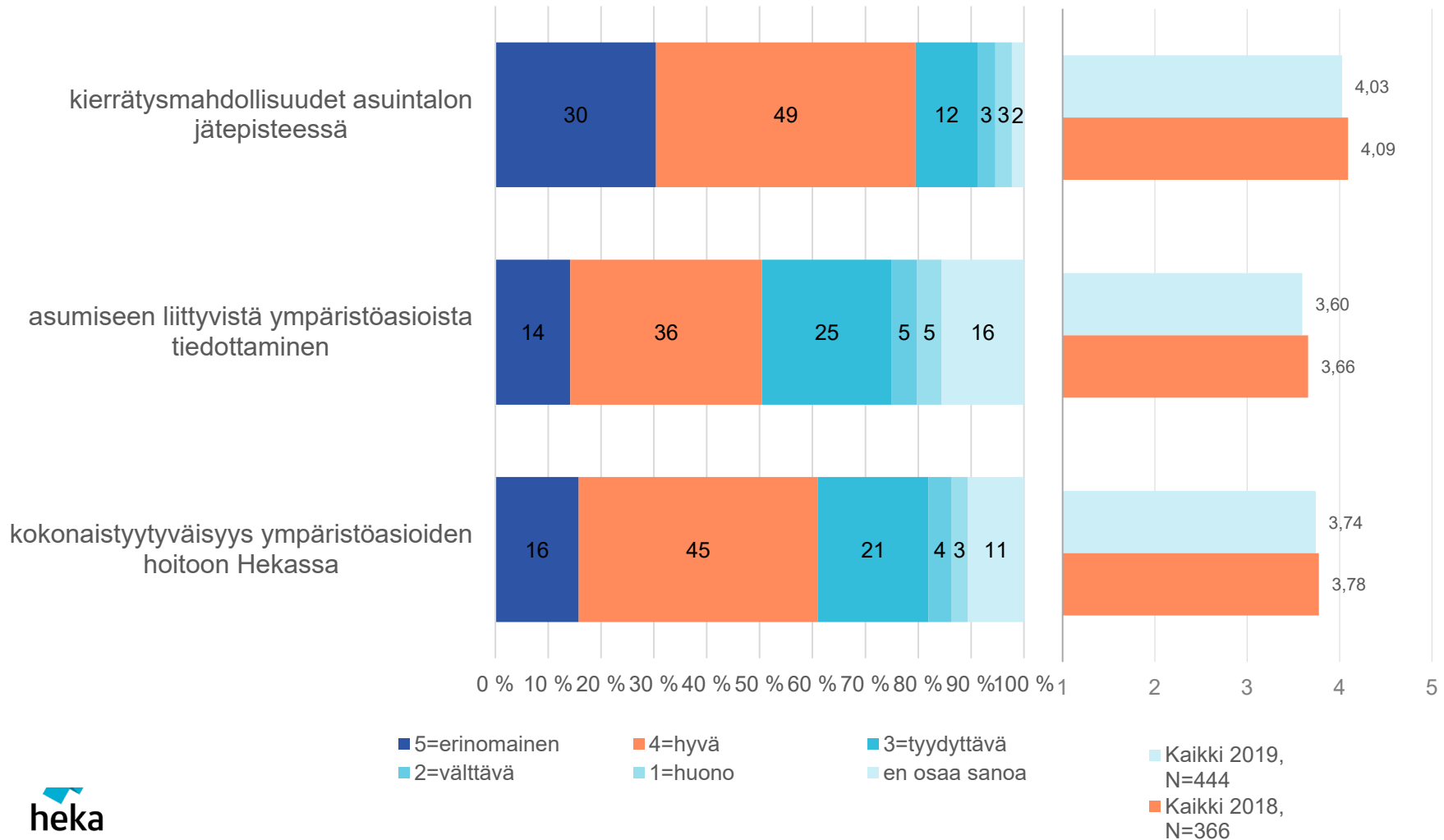
Mitä olet tehnyt Hekan verkkosivuilla
(% vastaajista)



Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: **ympäristöasioista**

Millaista asuinkiinteistöä huoltavan ja isännöivän yhtiön toiminta on ollut seuraavissa asioissa? (% vastaajista, N=444)

Keskiarvo
(1-5)



Kiitos!