



# Helsingin kaupungin asunnot Oy

## Asukastyytyväisyystutkimus 2014 Heka-Yhtiöt



# Sisällysluettelo

<b>1. Yhteenveto tutkimustuloksista</b>	<b>3</b>
<b>2. Tutkimuksen toteutus</b>	<b>4</b>
<b>3. Tutkimuksen lähetys- ja vastaajamäärät alueyhtiökohtaisesti</b>	<b>5</b>
<b>4. Tutkimuksen vastaajarakenne</b>	<b>6</b>
<b>5. Vastaajien jakauma yhtiöittäin</b>	<b>7</b>
<b>6. Vastaamistapa eri taustaryhmissä</b>	<b>8</b>
<b>7. Summamuuttujien ja muiden tulosten esittäminen</b>	<b>9</b>
<b>8. Arviot osa-alueittain - summamuuttujatulokset</b>	<b>10</b>
<b>9. Kokonaistyytyväisyys</b>	<b>12</b>
<b>10. Arviot Isännöinnistä</b>	<b>15</b>
<b>11. Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista</b>	<b>17</b>
<b>12. Arviot Siivouksesta</b>	<b>19</b>
<b>13. Asiointi alueyhtiön kanssa</b>	<b>21</b>
<b>14. Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiössä</b>	<b>24</b>
<b>15. Keskiarvotaulukot – alueyhtiöittäin</b>	<b>26</b>

# 1. Yhteenveto tutkimustuloksista

Tutkimukseen vastasi yhteensä 3.081 Heka-yhtiöiden asukasta paperi- tai internet-lomakkeella 13.11.2014 – 8.1.2015.

Asukkaiden kokonaistyytyväisyys oman yhtiön toimintaan ja palveluihin on parantunut edellisestä mittauksesta. Eri osa-alueittain tarkasteltaessa erityisesti kiinteistön huollon ja korjauksen kokonaistyytyväisyys on parantunut. Myös siivouksen kohdalla on tulos parantunut hieman, mutta isännöinnin kohdalla tulos on hieman heikompi kuin vuoden 2013 mittauksessa.

Isännöinnin osalta parannusta edelliseen mittaukseen verrattuna on huoneistokorjauksissa, järjestyshäiriöihin puuttumisessa sekä tiedottamisessa. Kaikissa muissa tekijöissä on hieman laskua aikaisempaan verrattuna, mikä aiheuttaa myös kokonaistyytyväisyyden lievän laskun.

Kiinteistöhuollon ja korjausten alueella kaikkien tutkittujen tekijöiden tulokset ovat parantuneet. Suhteellisesti suurin parannus on asukkaiden tyytyväisyydessä lumen poistoon, ulkokalusteiden hoitoon ja hiekoitukseen talvisin.

Siivouksessa kaikkien osa-alueiden tulokset ovat parantuneet hieman vuoden 2013 tasosta. Neljän vuoden tarkastelujaksolla tyytyväisyys siivoukseen on kuitenkin pysynyt lähes samalla tasolla.

Heka-alueyhtiöiden asukkailta selvitettiin nyt toista kertaa heidän asioimistaan alueyhtiön kanssa. Vastaajista 34 % ilmoitti asioineensa oman alueyhtiönsä kanssa muutaman viikon sisällä ja useimmiten viimeisin asiointi oli tapahtunut alueyhtiön toimistossa tai puhelimitse.

Heka-alueyhtiöiden asukkaista noin 2/3 on erittäin tai melko tyytyväisiä asiointiin oman alueyhtiönsä kanssa. Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiön kanssa on tosin heikentynyt hieman vuoden 2013 mittauksesta. Eniten heikennystä on henkilökunnan tavoitettavuudessa puhelimitse. Kaikista Heka-alueyhtiöiden asukkaista 62 % ilmoitti käyneensä Heka Oy:n tai oman alueyhtiönsä internetsivuilla ainakin joskus.

# 2. Tutkimuksen toteutus

## Tutkimuksen tavoitteena oli...

- selvittää Helsingin kaupungin asunnot Oy:n alueyhtiöiden asukkaiden tyytyväisyyttä isännöintipalveluihin, huolto- ja korjauspalveluihin sekä siivouspalveluihin.
- kartoittaa asukkaiden kokonaistyytyväisyyttä oman yhtiön toimintaan ja palveluihin, nykyiseen asuntoon sekä omaan asuinalueeseen.
- selvittää tuloksissa tapahtuvia muutoksia vertailemalla tuloksia soveltuvin osin edellisten vuosien vastaaviin tutkimuksiin.

## Kohdejoukko, otanta ja tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

- Tutkimuksen kohdejoukkona on yo. yhtiöiden taloudet (talouksien ”päämiehet”).
- Tutkimusmenetelmänä oli kirjelomakekysely. Vastaajilla oli myös vaihtoehtoisesti mahdollisuus vastata tutkimukseen internet-lomakkeella.
- Tutkimusotoksen poiminta tehtiin Helsingin kaupungin asunnot Oy:n asukasrekisteristä, josta poimittiin 1.10.2014 satunnaispoiminnalla 9.850 asukasta.
- Tutkimuslomakkeet lähetettiin 13.11.2014 ja vastaajia pyydettiin vastaamaan 7.12.2014 mennessä.
- Lisäksi tutkimus oli avoinna kaikille asukkaille internetissä 8.12.2014 – 7.1.2015.
- Tutkimuksen tiedonkeruu päättyi 8.1.2015, johon mennessä tutkimukseen kutsutuista oli vastannut yhteensä 2.640 vastaajaa. Heistä 2.175 vastasi paperilomakkeella ja 465 internet-lomakkeella. Siten yhteensä 27 % tutkimukseen kutsutuista vastasi kyselyyn. Avoimen linkin kautta tutkimukseen vastasi 441 vastaajaa, joten tutkimuksen kokonaisvastaajamäärä on 3.081.

## Tulosten käsittely

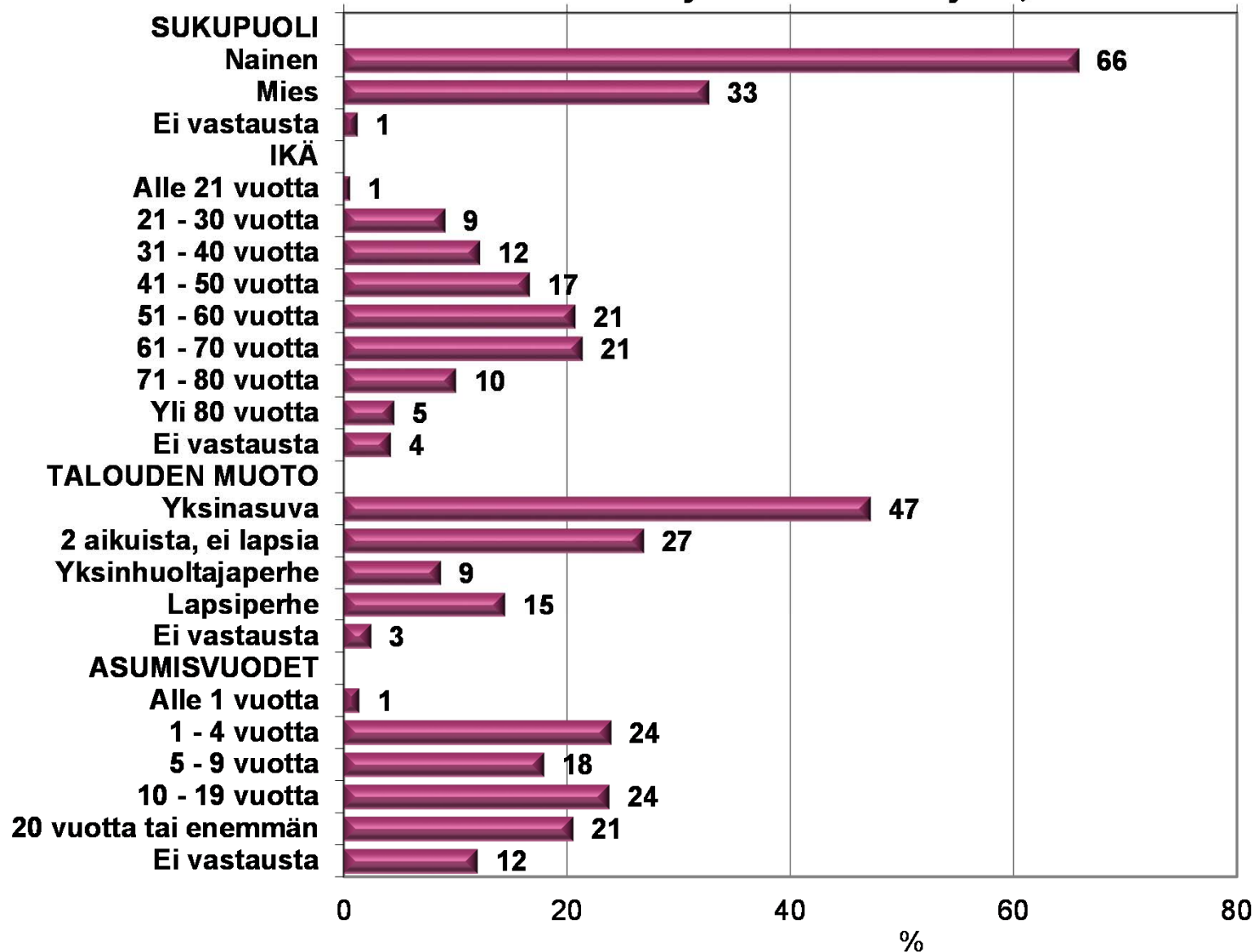
- Tutkimusaineisto on käsitelty ristiintaulukoimalla alkuperäiset muuttujat taustamuuttujien kanssa tavoitteena löytää ja tarkastella vastausten eroja vastaajatyypeittäin. Taustamuuttujia ovat vastaajan alueyhtiö, sukupuoli, ikä, talouden muoto sekä asumisvuodet nykyisessä asuintalossa.
- Taustamuuttujakohtaisten tulosten eroja on testattu 95 % luottamustason tilastollisella T-testillä (keskiarvotulokset) sekä Khii<sup>2</sup> –testillä (prosenttijakaumatulokset).

# 3. Tutkimuksen lähetys- ja vastaajamäärät alueyhtiökohtaisesti

ALUEYHTIÖ	Lähetys- määrä (lkm) 2014	Vastanneet (lkm) 2014	Vastaus-% 2014	Vastaus-% 2013
Heka-Haaga Oy	514	184	36 %	44 %
Heka-Jakomäki Oy	461	135	29 %	36 %
Heka-Kannelmäki Oy	405	146	36 %	33 %
Heka-Kansanasunnot Oy	288	131	45 %	45 %
Heka-Kantakaupunki Oy	323	117	36 %	37 %
Heka-Kontula Oy	611	169	28 %	33 %
Heka-Kumpula Oy	498	197	40 %	41 %
Heka-Laajasalo Oy	300	101	34 %	43 %
Heka-Malmi Oy	680	223	33 %	31 %
Heka-Malminkartano Oy	320	94	29 %	44 %
Heka-Maunula Oy	662	145	22 %	35 %
Heka-Myllypuro Oy	392	144	37 %	38 %
Heka-Pihlajisto Oy	705	196	28 %	36 %
Heka Pikku Huopalahti Oy	367	124	34 %	41 %
Heka-Puotila Oy	515	164	32 %	36 %
Heka-Roihuvuori Oy	427	132	31 %	39 %
Heka-Siilitie Oy	375	108	29 %	36 %
Heka-Suutarila Oy	332	91	27 %	27 %
Heka-Vallila Oy	463	165	36 %	42 %
Heka-Vesala Oy	502	127	25 %	34 %
Heka-Vuosaari Oy	710	174	25 %	29 %
Ei yhtiötietoa		14		
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>9850</b>	<b>3081</b>	<b>31 %</b>	<b>37 %</b>

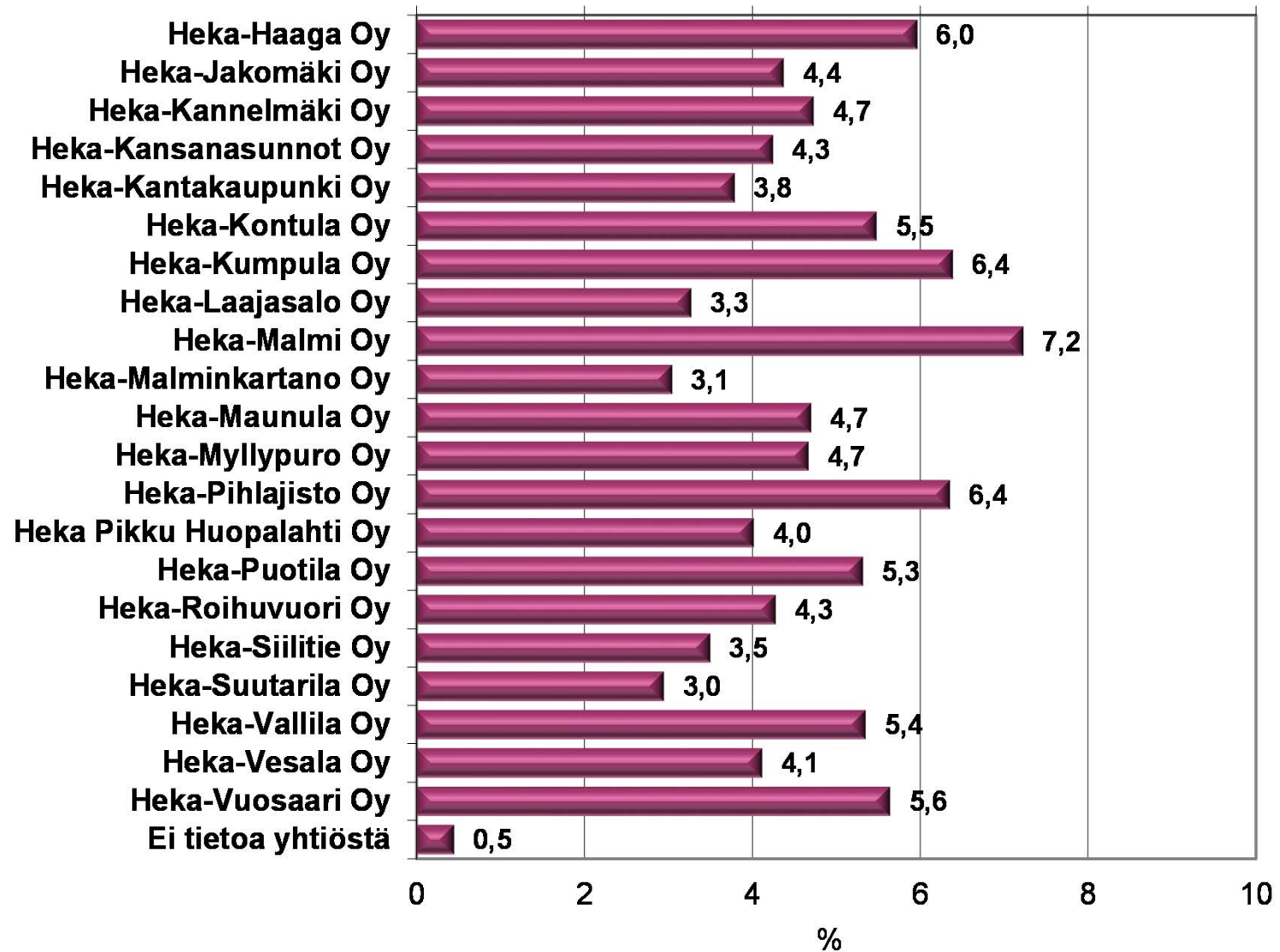
# 4. Tutkimuksen vastaajarakenne

**Tutkimuksen vastaajarakenne 2014**  
%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista, N=3081



# 5. Vastaajien jakauma yhtiöittäin

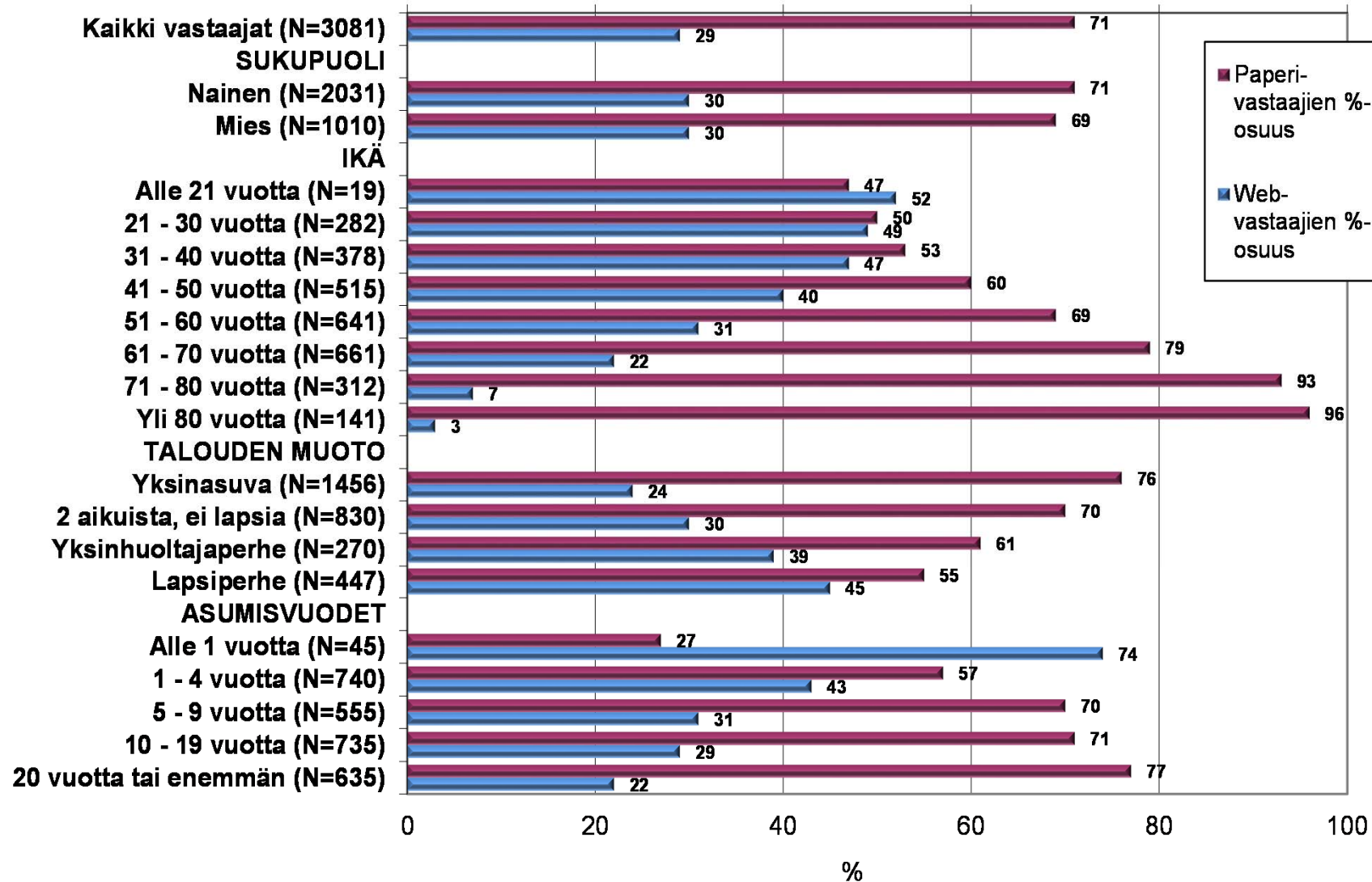
**Vastaajien jakauma yhtiöittäin 2014**  
%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista, N=3081





# 6. Vastaamistapa eri taustaryhmissä

Tutkimuksen vastaamistapa eri taustaryhmissä 2014  
%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista





# 7. Summamuuttujien ja muiden tulosten esittäminen

Tutkimuksen keskeiset tulokset on esitetty raportissa aiempien vuosien tapaan ns. summamuuttujatuloksina.

**Summamuuttujatuloksena esitetään seuraavat lukuarvot:**

- Isännöinnin summamuuttuja on laskettu keskiarvona kaikista isännöintiin liittyvään kymmeneen väittämään annetuista arvioista.
- Kiinteistönhuollon ja -korjausten summamuuttuja on laskettu keskiarvona kaikista kiinteistönhuoltoon ja korjauksiin liittyvään kymmeneen väittämään annetuista arvioista.
- Siivouksen summamuuttuja on laskettu keskiarvona kaikista siivoukseen liittyvään kuuteen väittämään annetuista arvioista.
- Tulospalkkion mittariarvona käytetty summamuuttuja on laskettu keskiarvona kaikista isännöinnin, kiinteistönhuollon ja korjausten sekä siivouksen väittämistä.

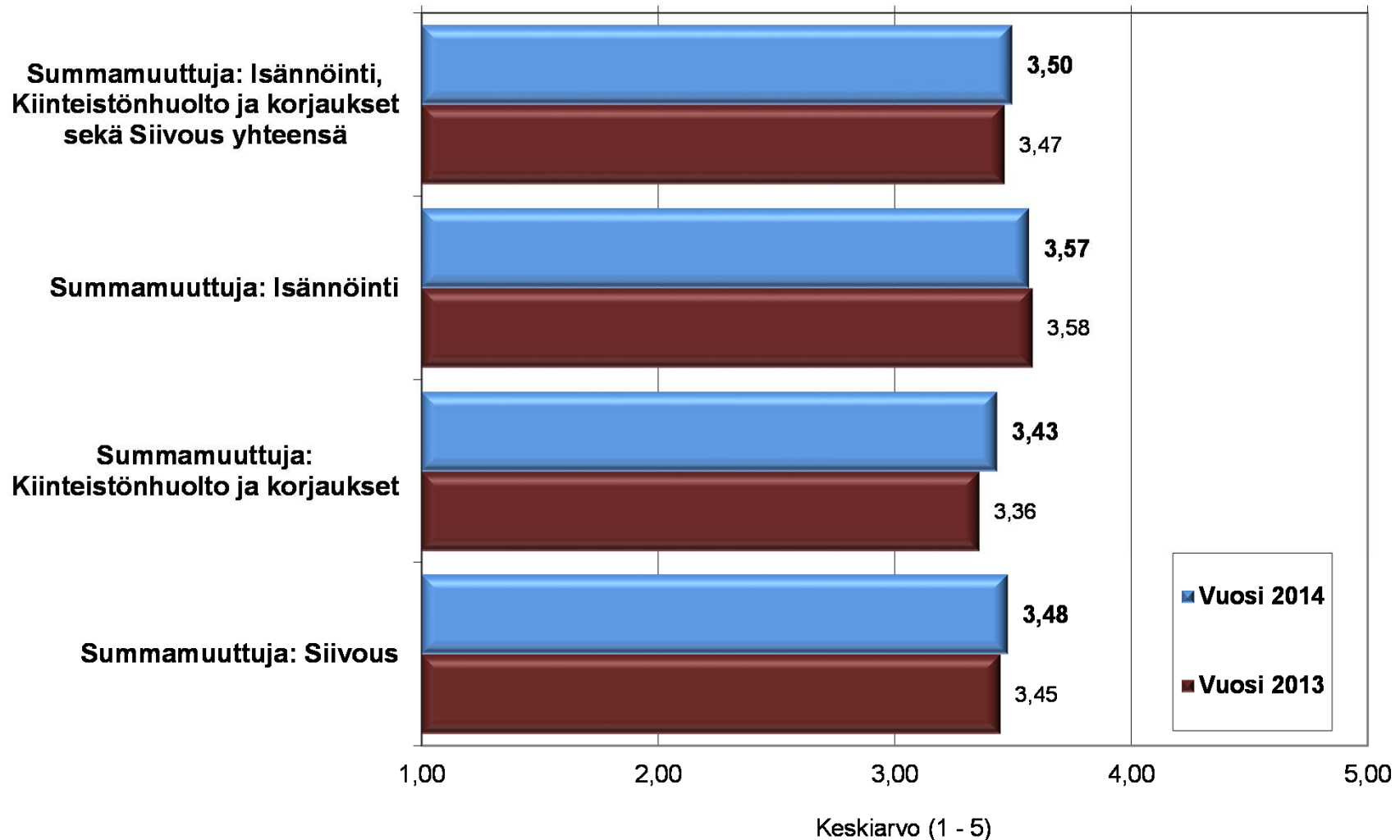
Tulosten pohjana ovat annetut arviot asteikolla 1 – 5, jossa 1=huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen.

Kokonaistyytyväisyys oman yhtiön toimintaan ja palveluihin, kokonaistyytyväisyys nykyiseen asuntoon sekä kokonaistyytyväisyys asuinalueeseen on esitetty vastausten jakaumina sekä keskiarvoina. Arviointiasteikko on 1 – 5, jossa 1=huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen. Kokonaistyytyväisyys nykyiseen asuntoon sekä asuinalueeseen on tutkittu toista kertaa tässä vuoden 2014 tutkimuksissa.

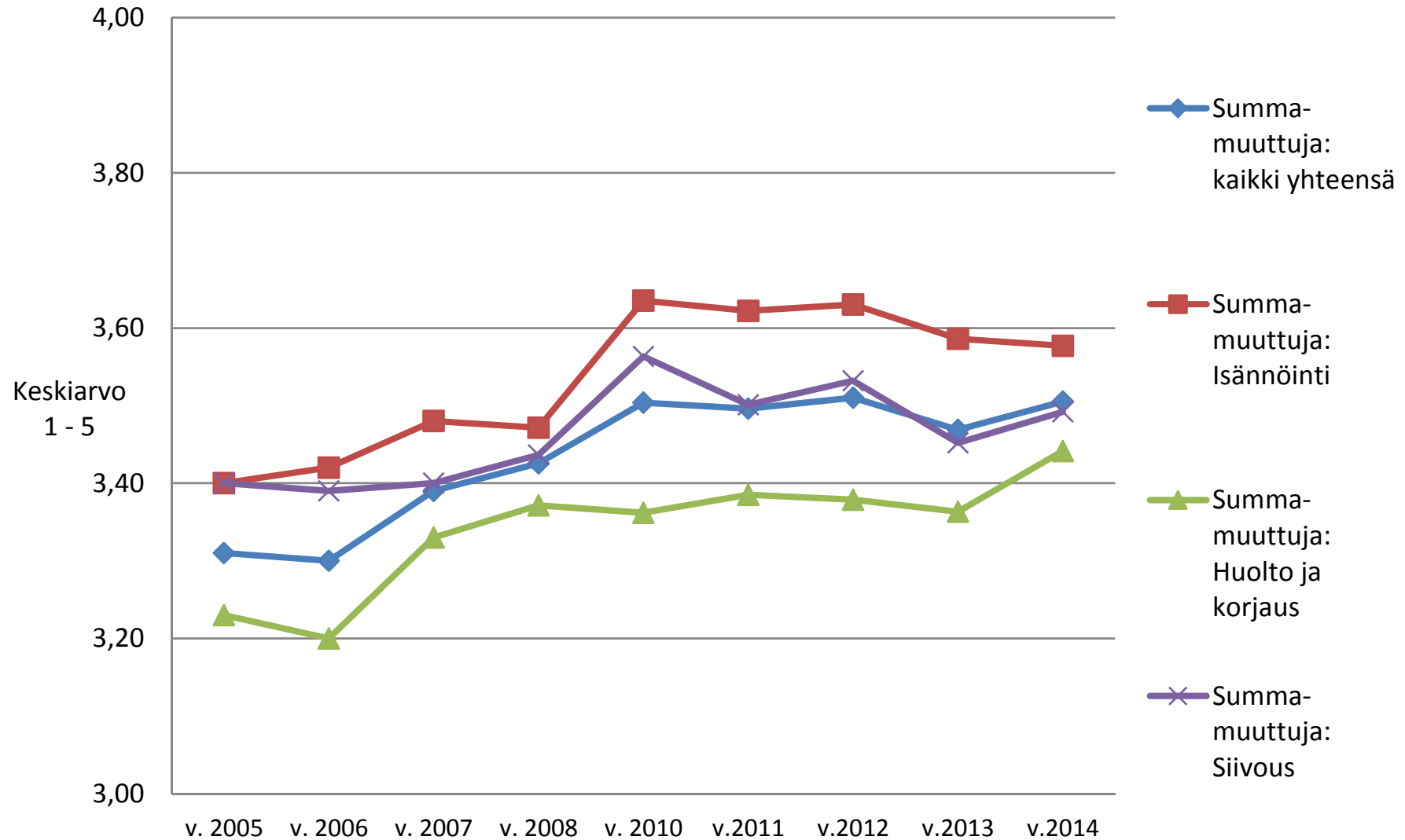
Heka-alueyhtiöiden asukkaat arvioivat lisäksi asiointia oman alueyhtiönsä kanssa sekä tyytyväisyyttä alueyhtiön toimiston aukioloaikoihin, henkilökunnan tavoitettavuuteen puhelimitse ja alueyhtiön internetsivuihin. Myös nämä kysymykset olivat nyt toista kertaa mukana tutkimuksessa.

# 8. Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset, Heka-yhtiöt

## Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset 2013 - 2014



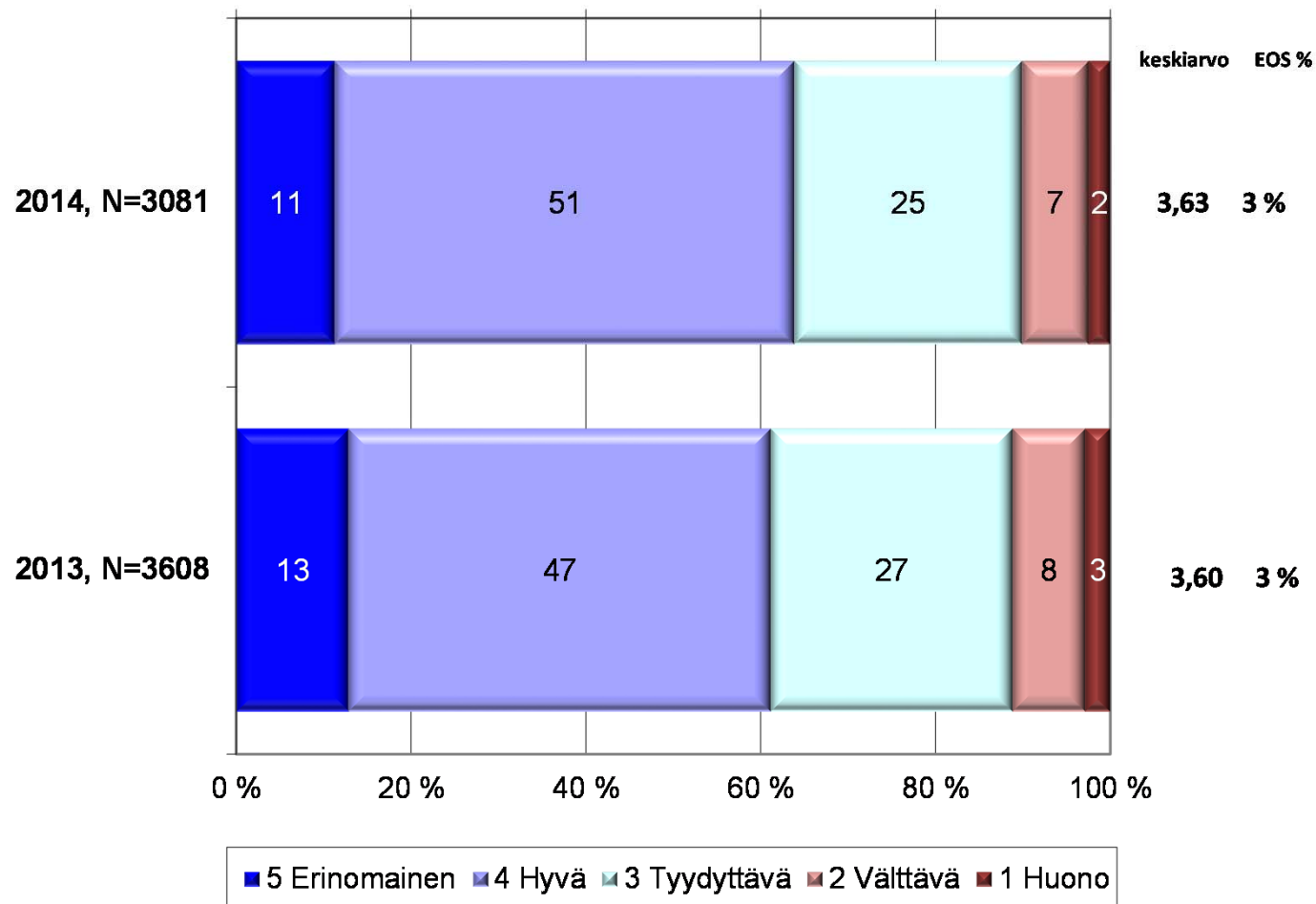
## Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulosten trendi vuosina 2005 - 2014



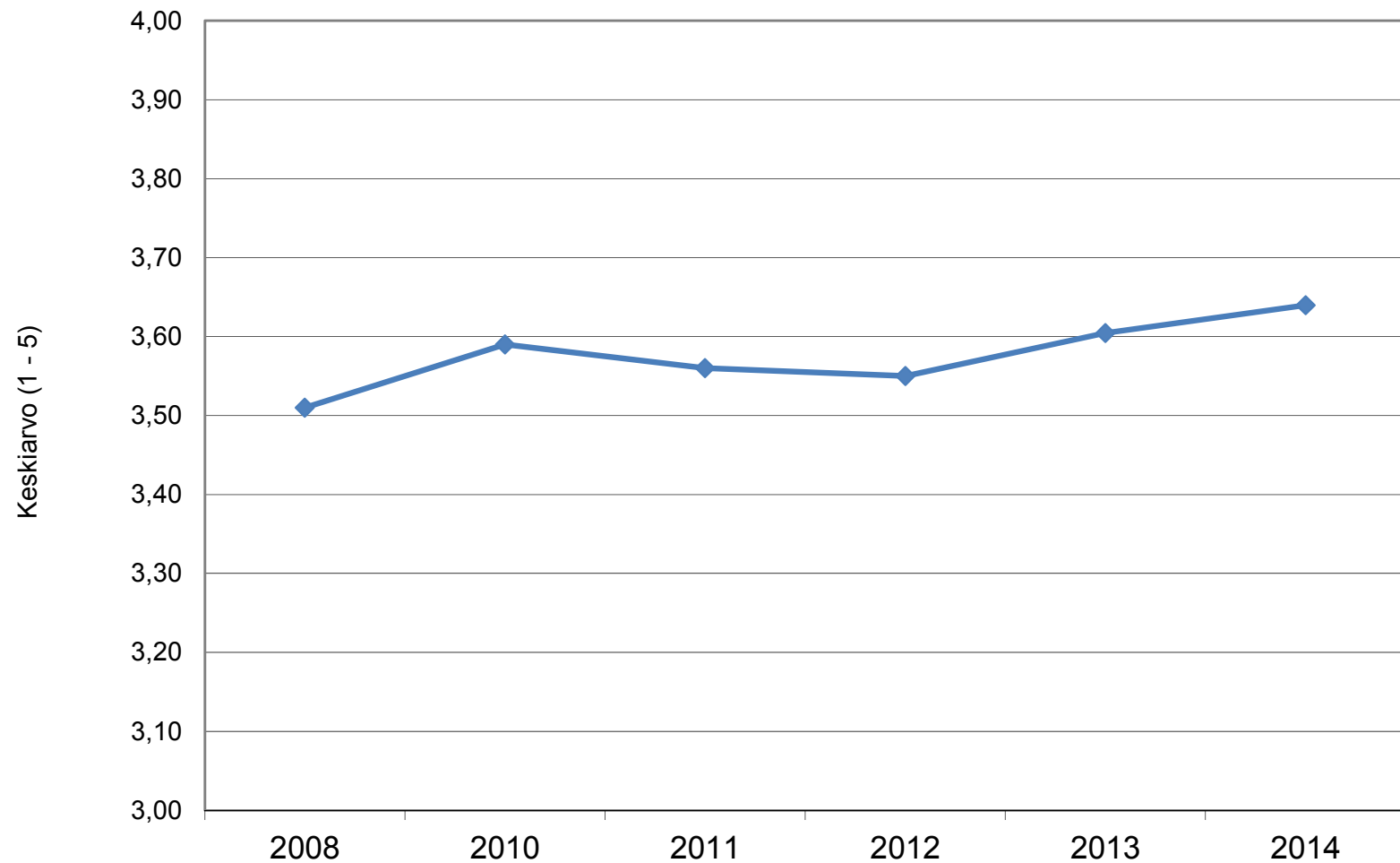
# 9. Kokonaistyytyväisyys

## Kokonaistyytyväisyys yhtiön toimintaan ja palveluihin 2013 - 2014

%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5

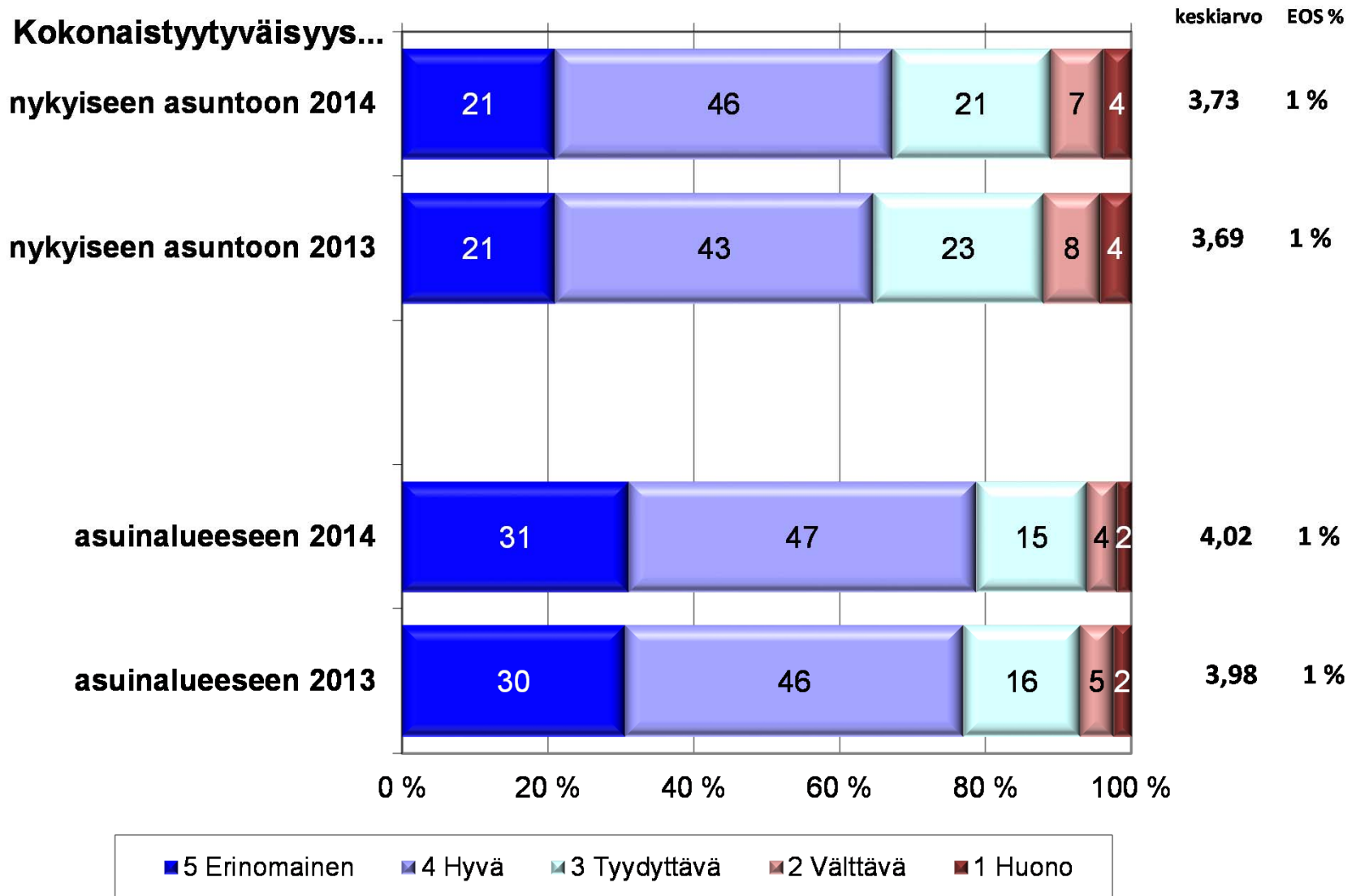


## Kokonaistyytyväisyys yhtiön toimintaan ja palveluihin – keskiarvotrendi 2008 – 2014



## Kokonaistyytyväisyys nykyiseen asuntoon sekä asuinalueeseen 2013-2014

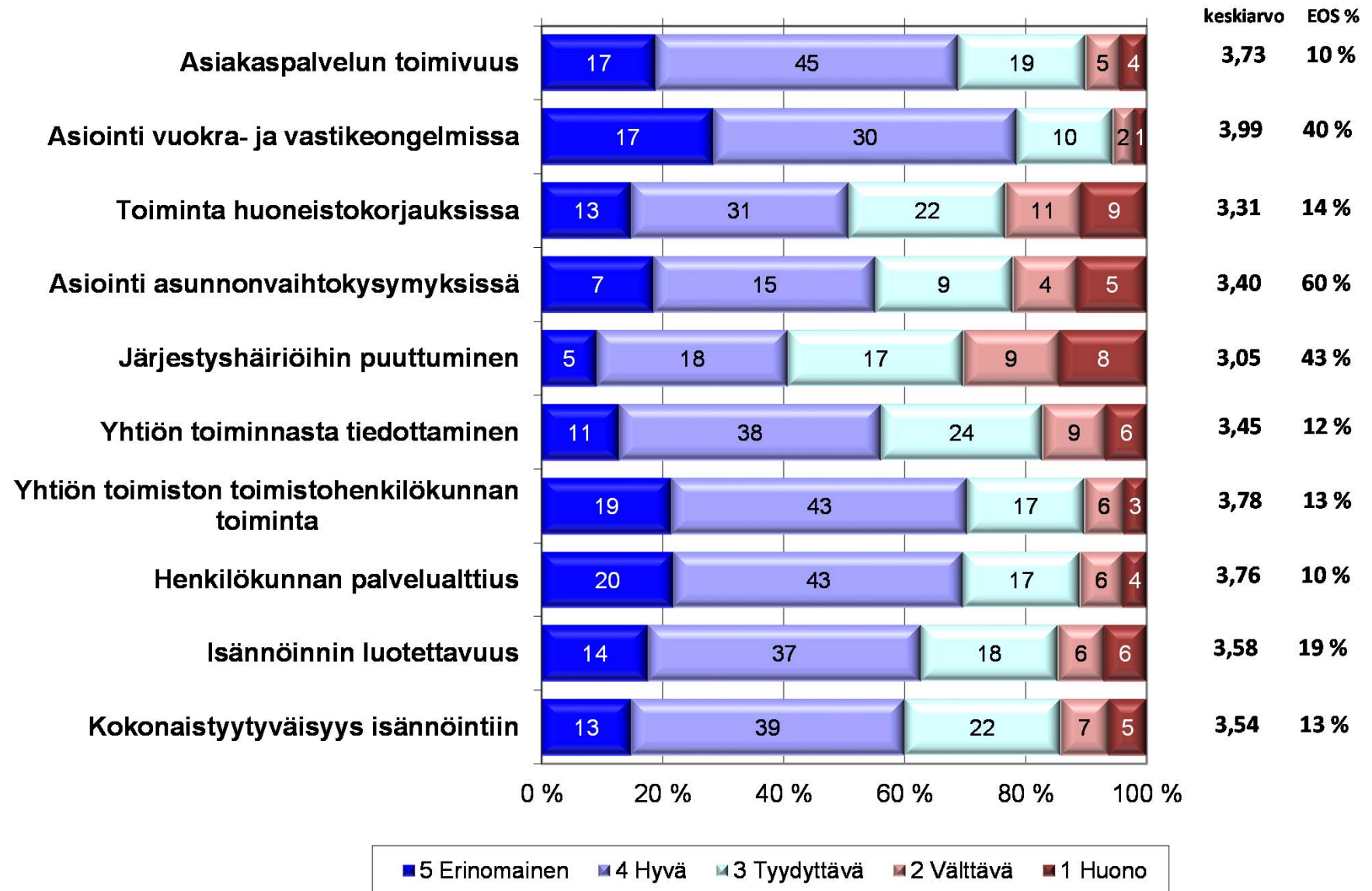
%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5 (N=3081)



# 10. Arviot Isännöinnistä

## Arviot Isännöinnistä 2014

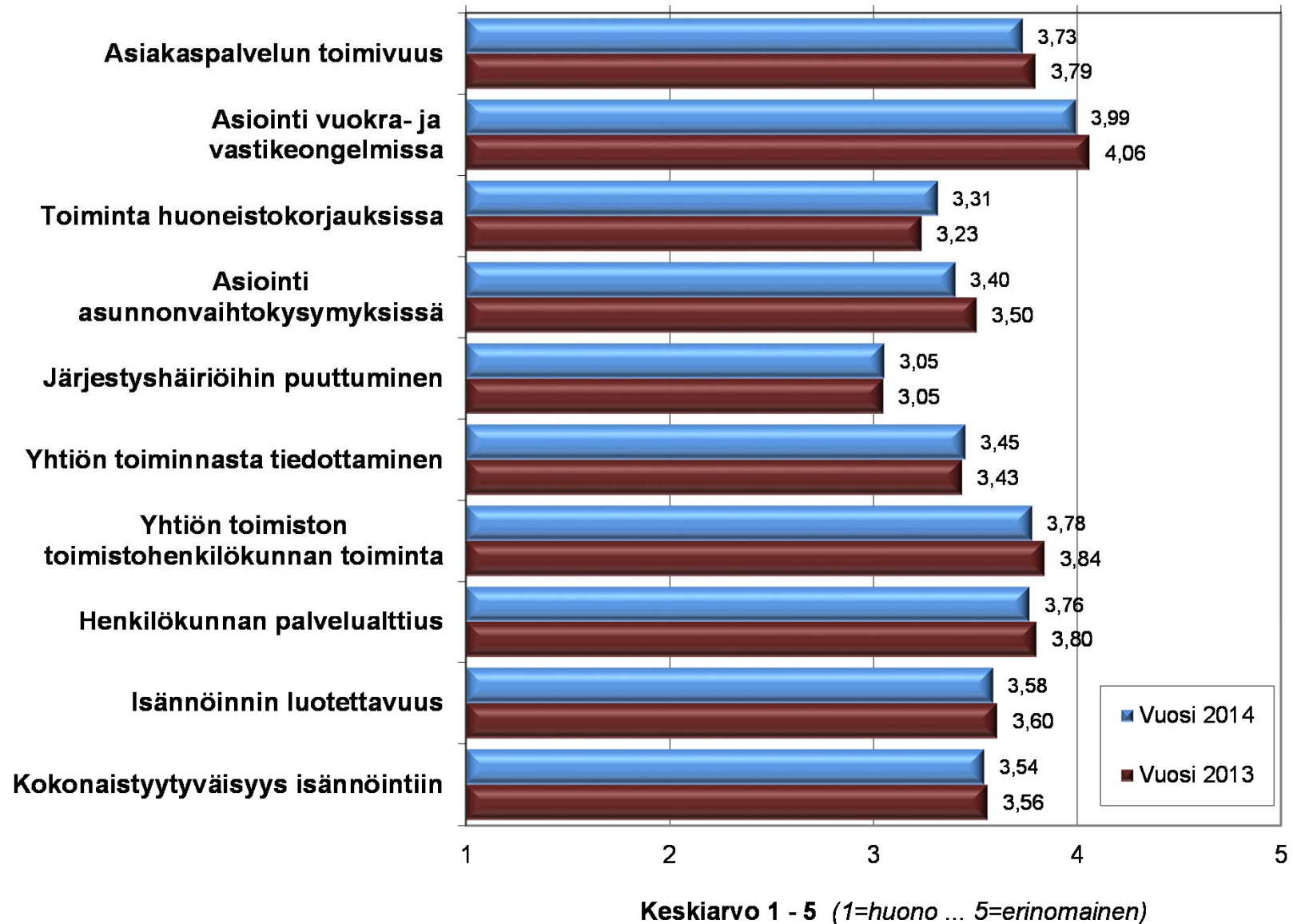
%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5 (N=3081)





## Arviot Isännöinnistä, trendi 2013 – 2014

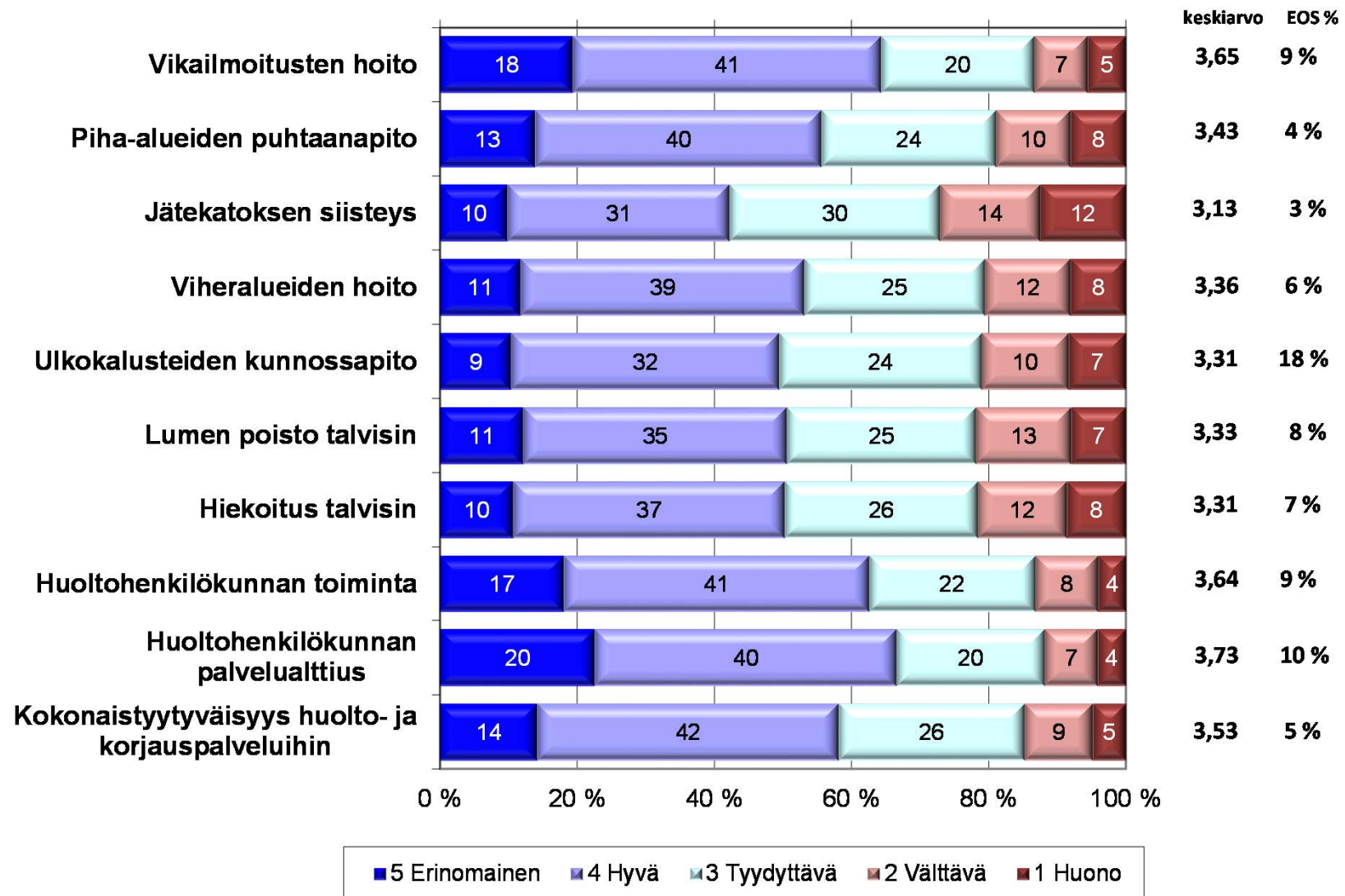
### Heka-yhtiöt, vastausten keskiarvo 1 - 5



# 11. Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista

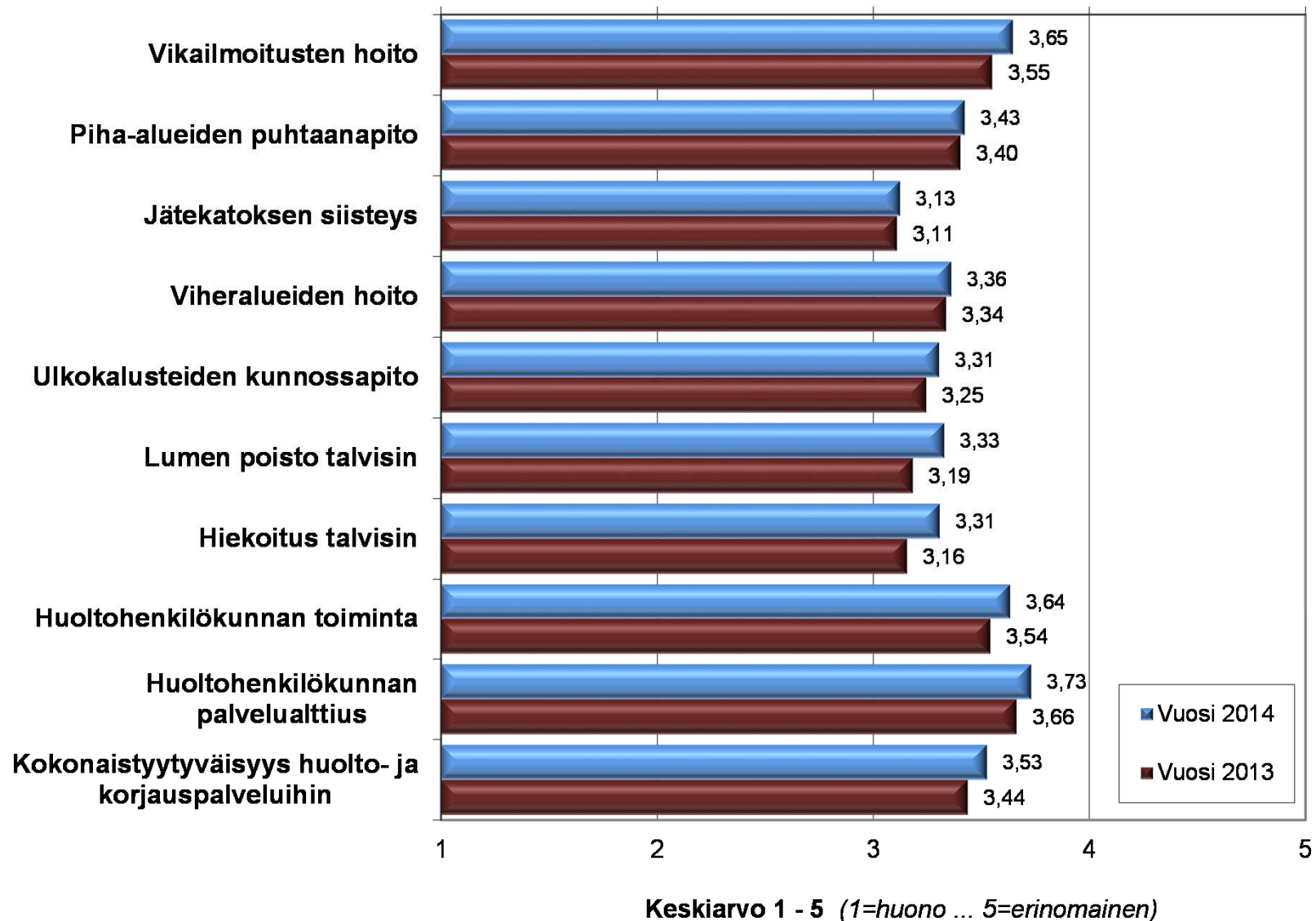
## Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista 2014

%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5 (N=3081)



# Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista, trendi 2013 – 2014

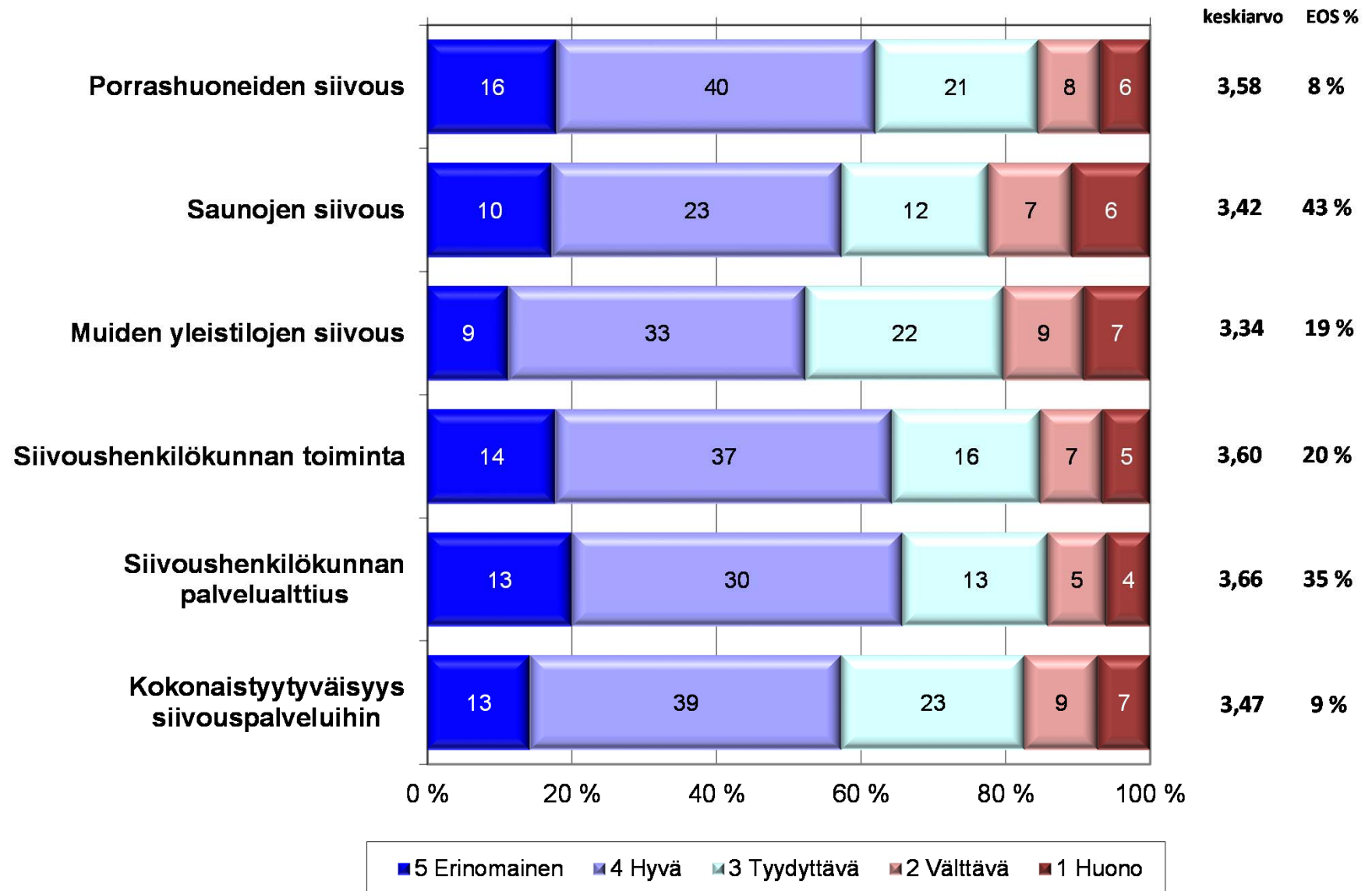
## Heka-yhtiöt, vastausten keskiarvo 1 - 5



# 12. Arviot Siivouksesta

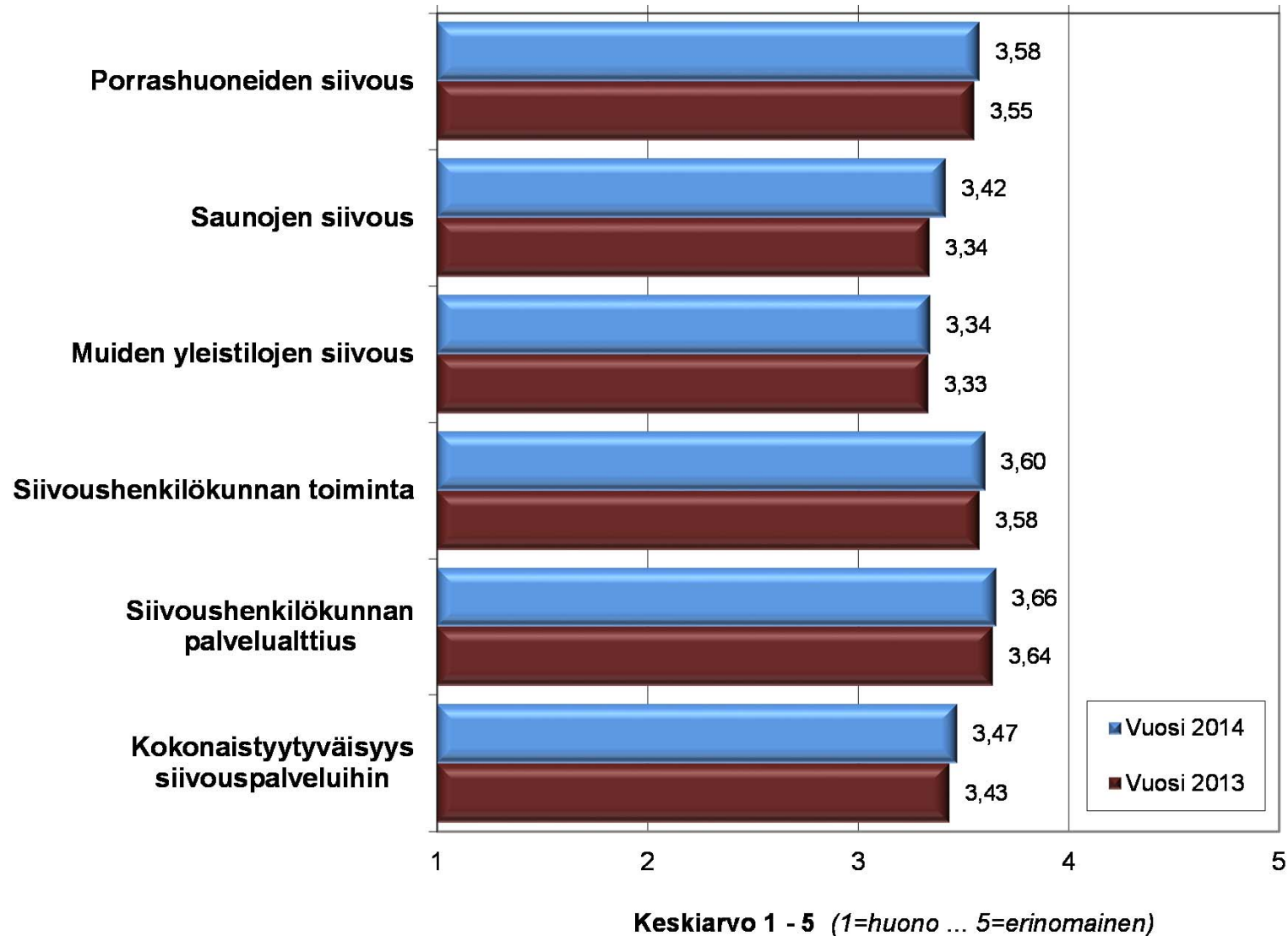
## Arviot Siivouksesta 2014

%-osuus Heka-yhtiöiden vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5 (N=3081)



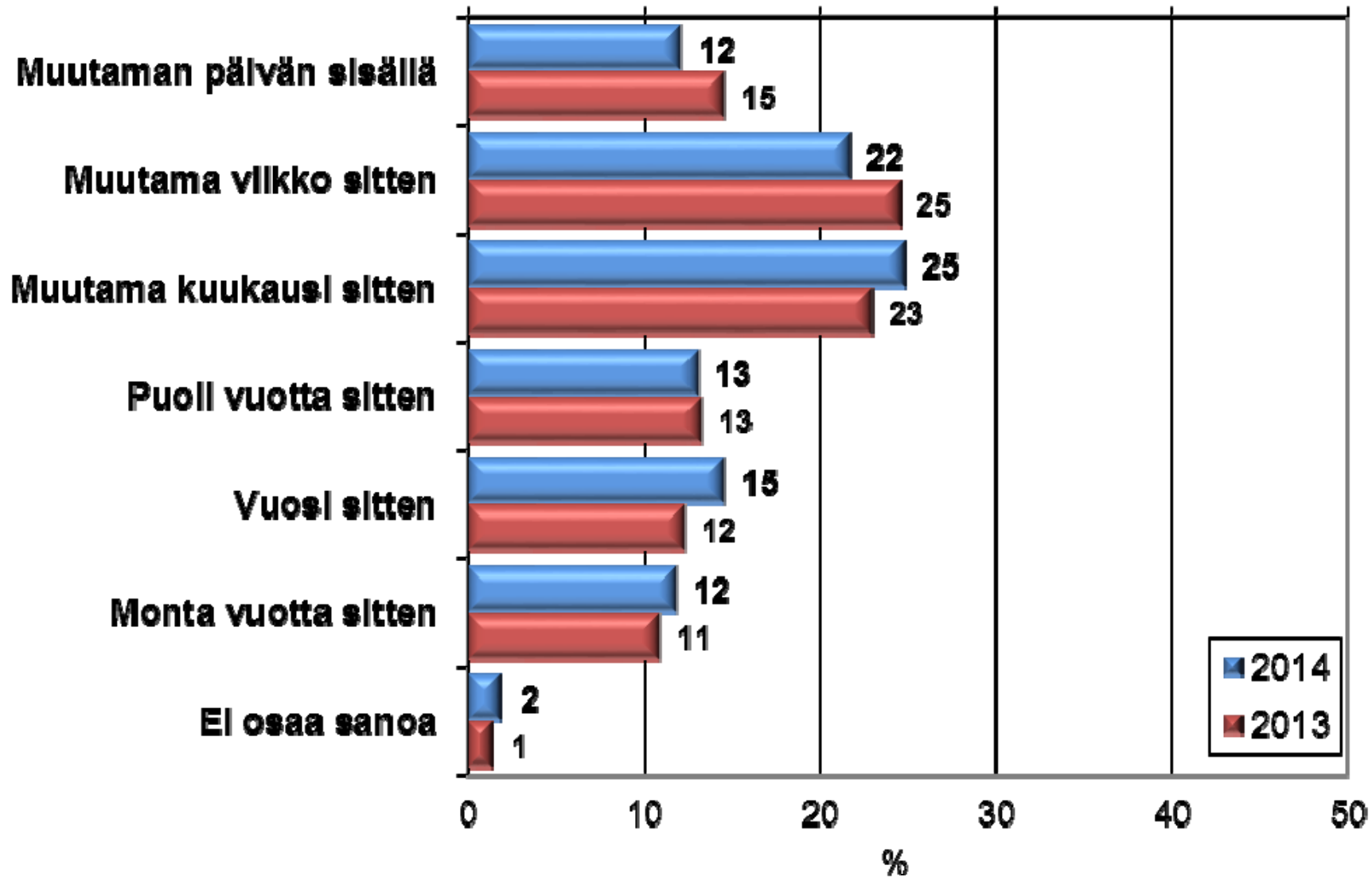
## Arviot Siivouksesta, trendi 2013 – 2014

Heka-yhtiöt, vastausten keskiarvo 1 - 5



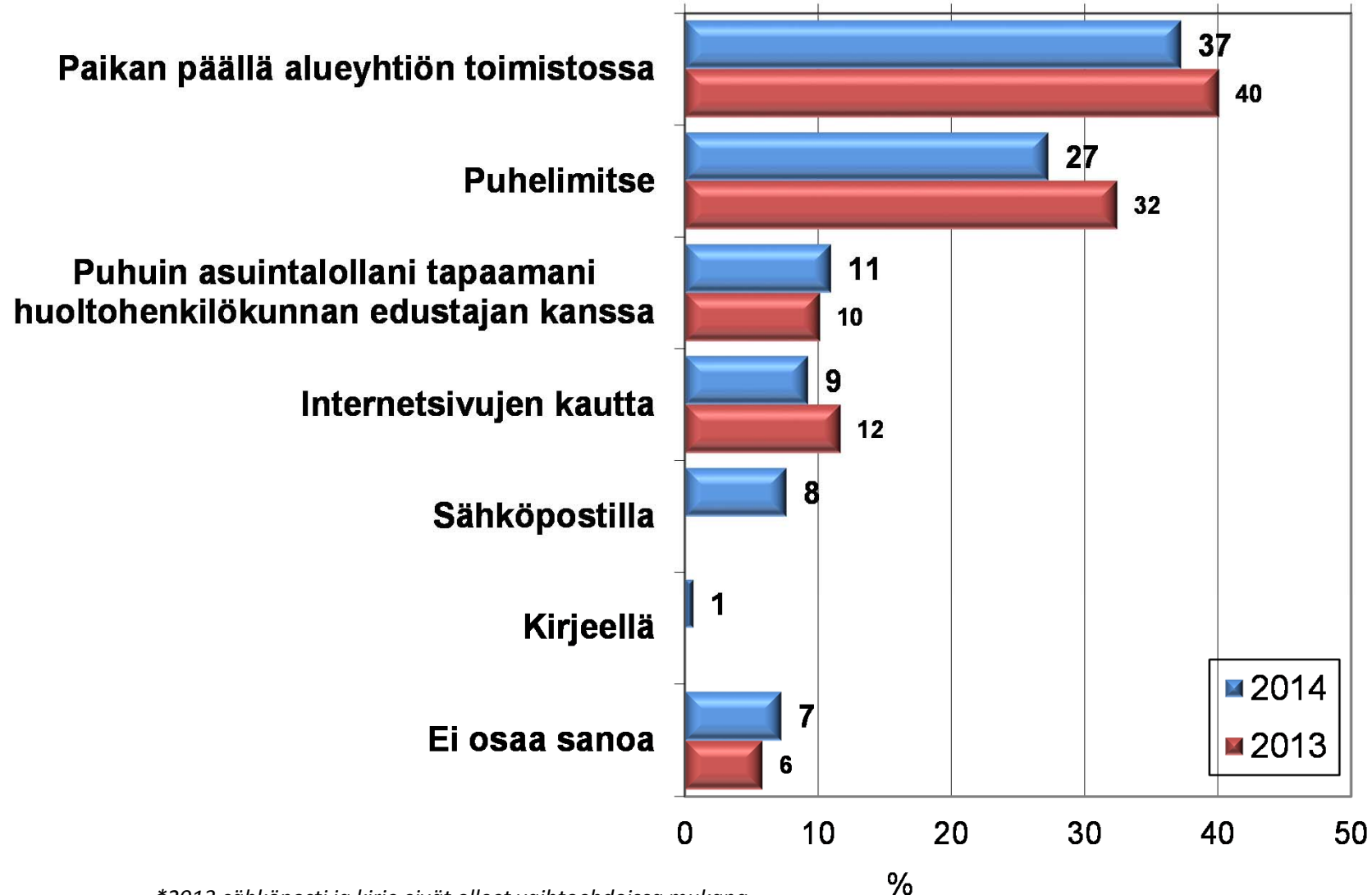
# 13. Asiointi alueyhtiön kanssa

**Milloin on viimeksi asioinut oman alueyhtiön kanssa**  
%-osuus kaikista Heka-alueyhtiöiden vastaajista 2013-2014 (N=3081)



## Mitä kautta viimeksi asioi

%-osuus kaikista Heka-alueyhtiöiden vastaajista 2013-2014 (N=3081)

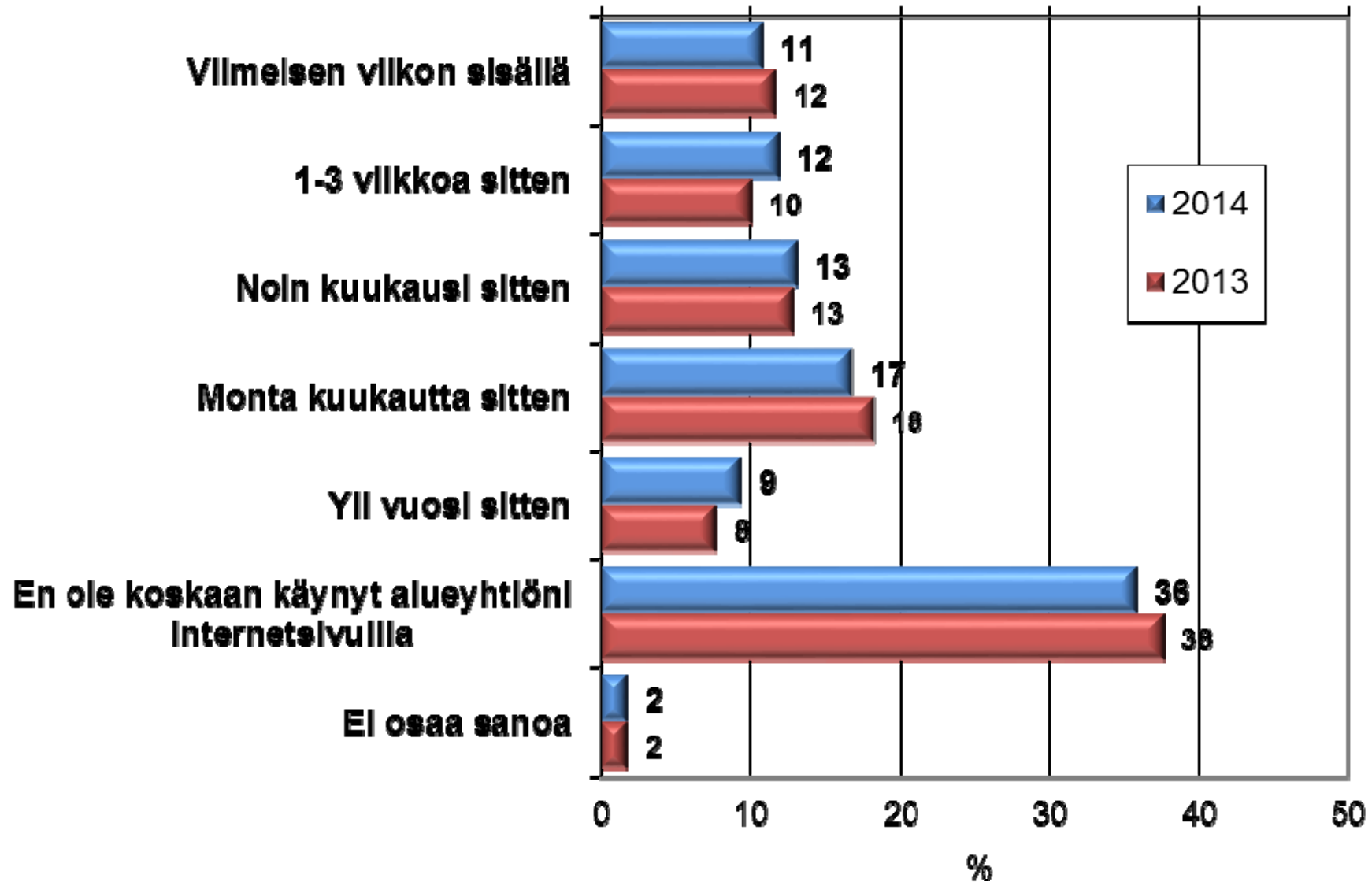


\*2013 sähköposti ja kirje eivät olleet vaihtoehtoissa mukana



## Milloin on viimeksi käynyt Heka Oy:n tai oman alueyhtiön internetsivuilla \*

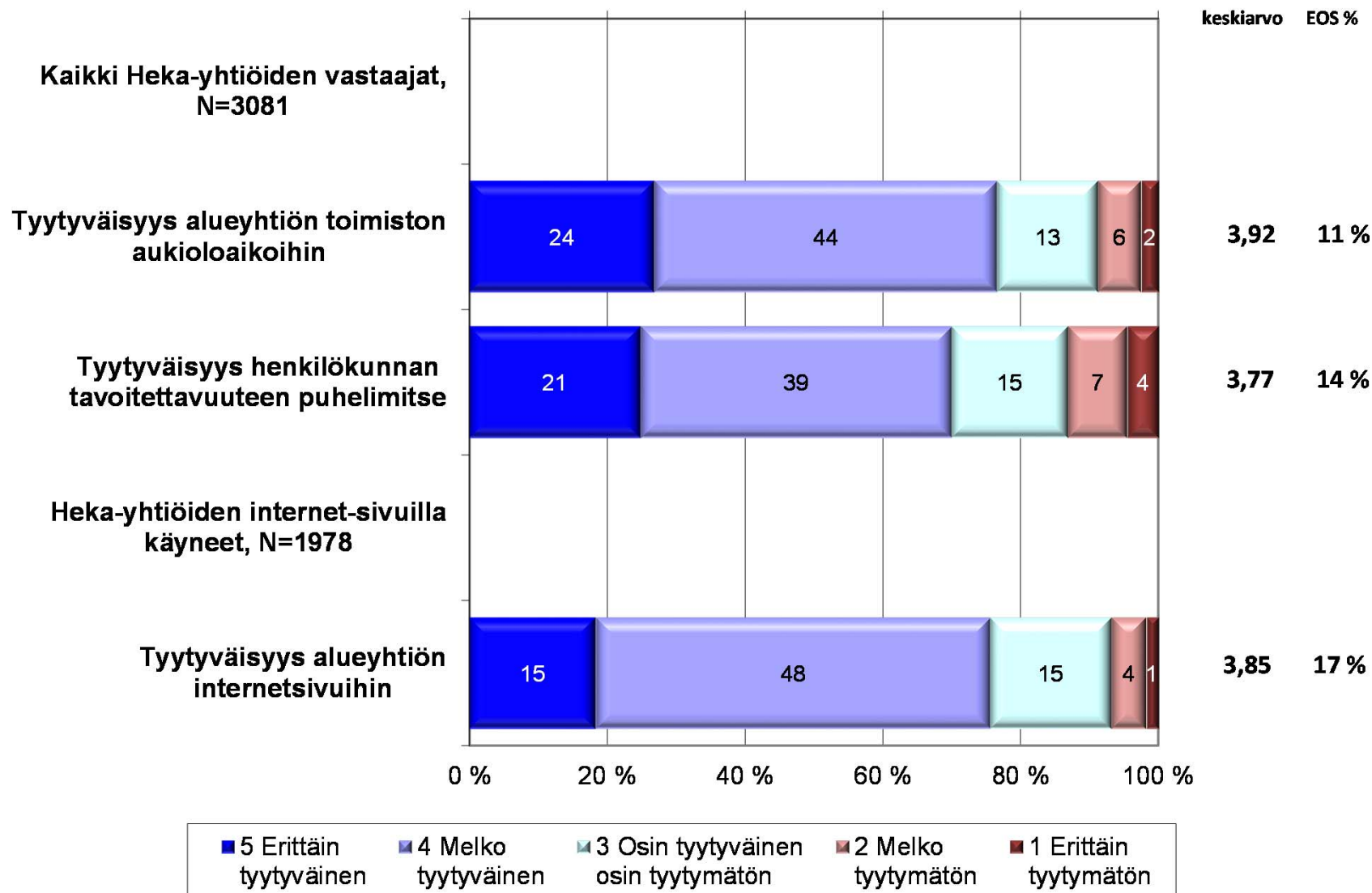
%-osuus kaikista Heka-alueyhtiöiden vastaajista 2013-2014 (N=3081)



# 14. Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiössä

## Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiössä 2014

%-osuus vastaajista sekä vastausten keskiarvo 1 - 5



## Tyytyväisyys asiointiin alueyhtiössä 2013-2014

Kaikkien vastausten keskiarvo 1 - 5

