



# ASUKASTYYTYVÄISYYS HEKASSA 2017

# Taustaa

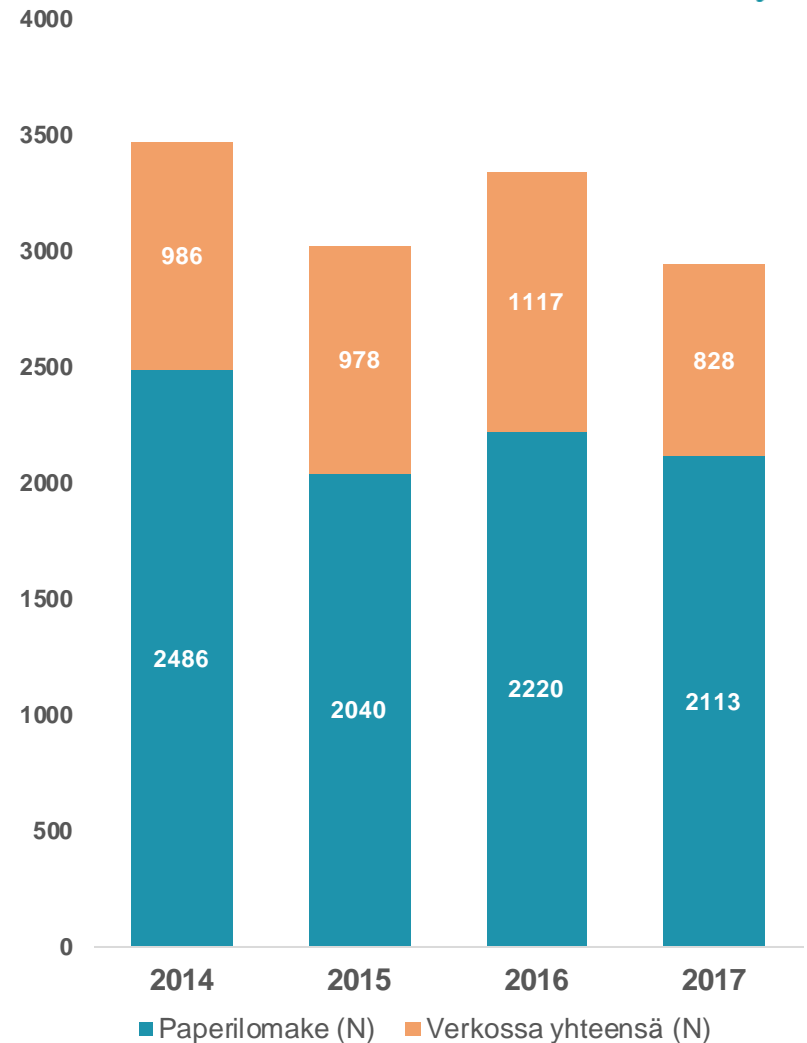
# Asukaskyselyn toteutuksesta

- Samalla mallilla vuodesta 2008
- Erityisasuntojen asukastyytyväisyyttä mitataan toisella tutkimuksella
- Haso ollut aiemmin mukana samassa kyselyssä, vaihtoi omaan kyselyynsä vuonna 2017

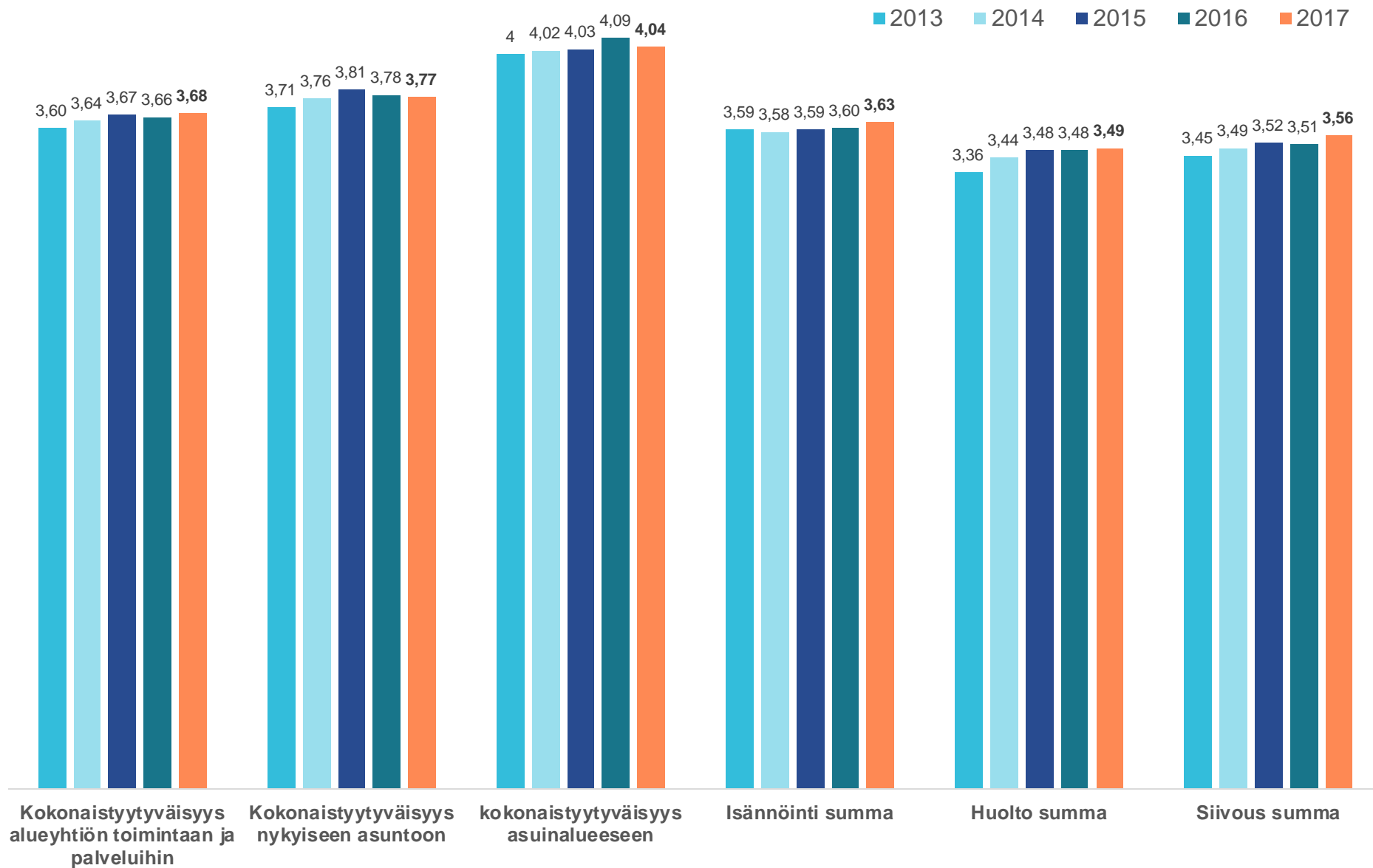


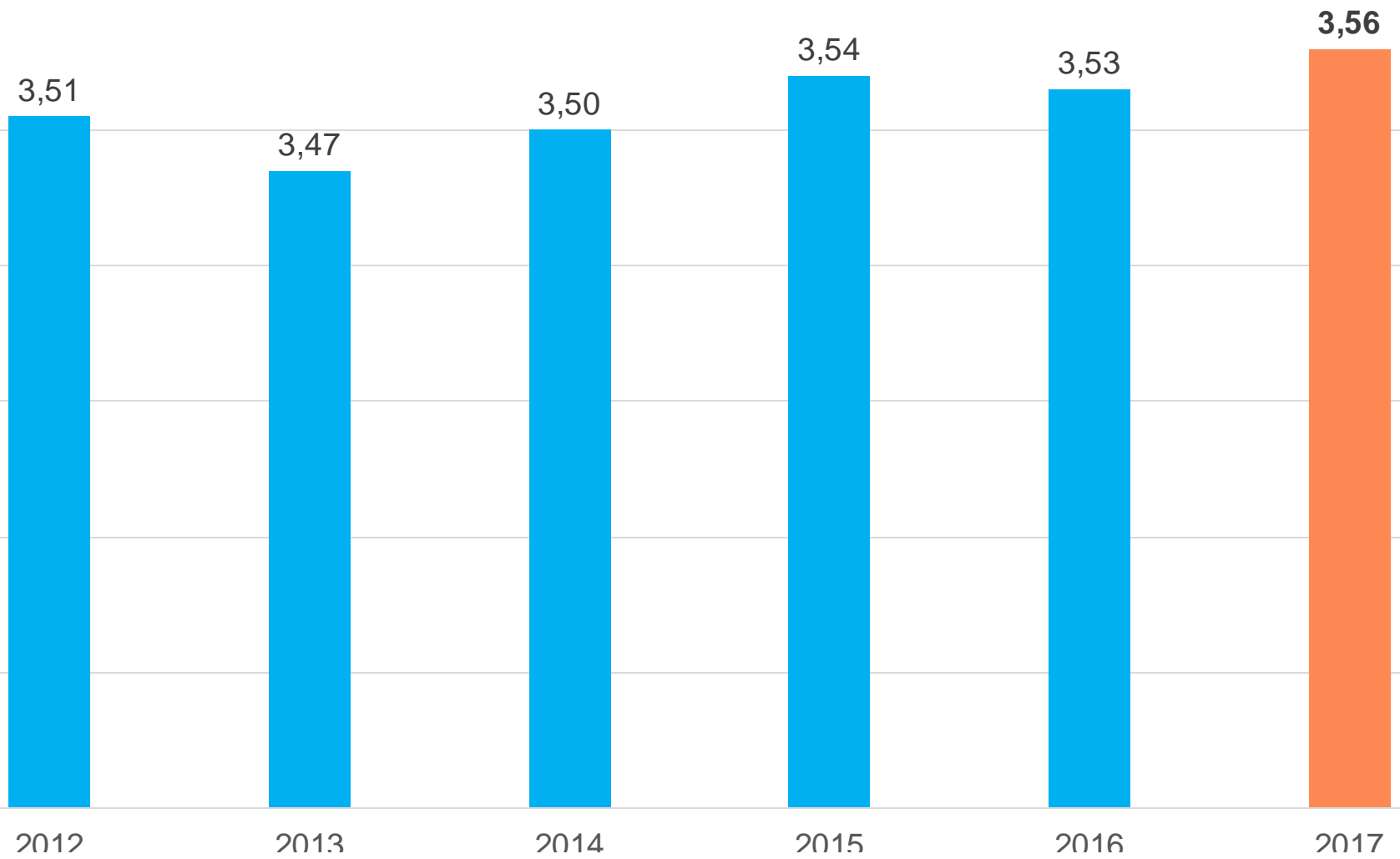
# Vastaajat & vastausaktiivisuus

- Vastaajia 2 941 (3 337 vuonna 2016), kyselylomakkeita lähetettiin 9 850 (9 850)
- Paperilomakkeella vastasi 2 113 (2 220), netissä 418 + 410 (437 + 680 )
- 26% kutsutuista ja n. 6,1% talouksista vastasi (27% / 6,5% vuonna 2016)
- Vastausaktiivisuus laski viime vuodesta, mutta oli samalla tasolla kuin vuonna 2015

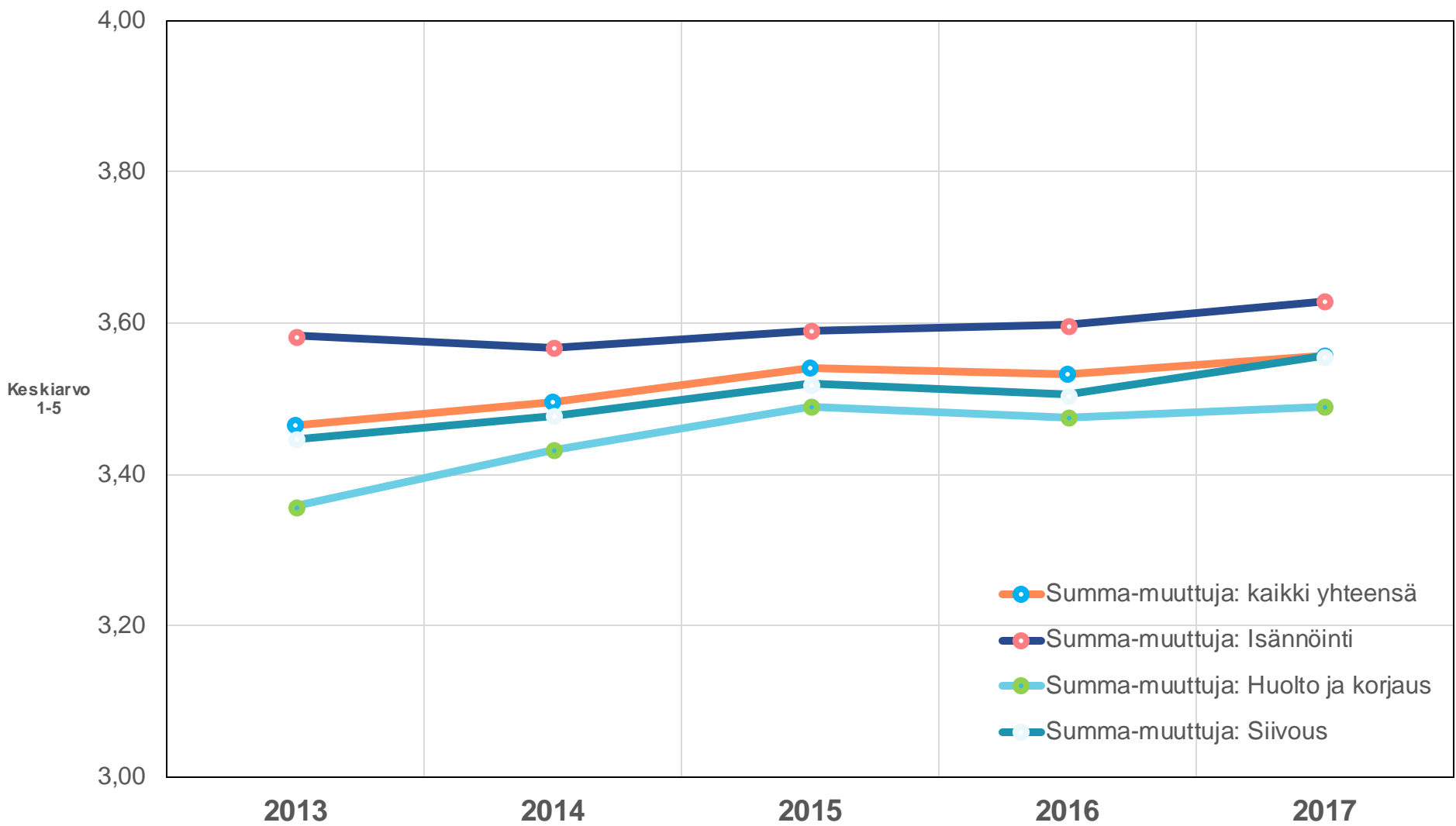


# Tulokset





**Isännöinti, huolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä (summamuuttuja) 2012-2017**



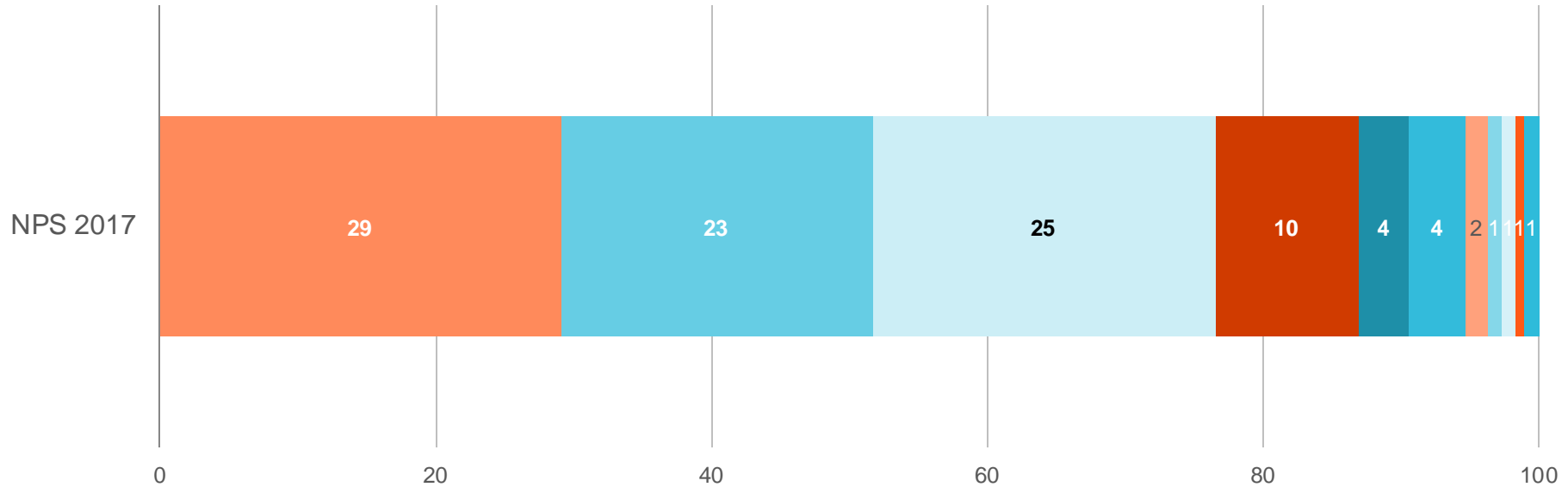
**Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset 2013-2017**



# Uusi mittari: suosittelemahalukkuus (NPS)

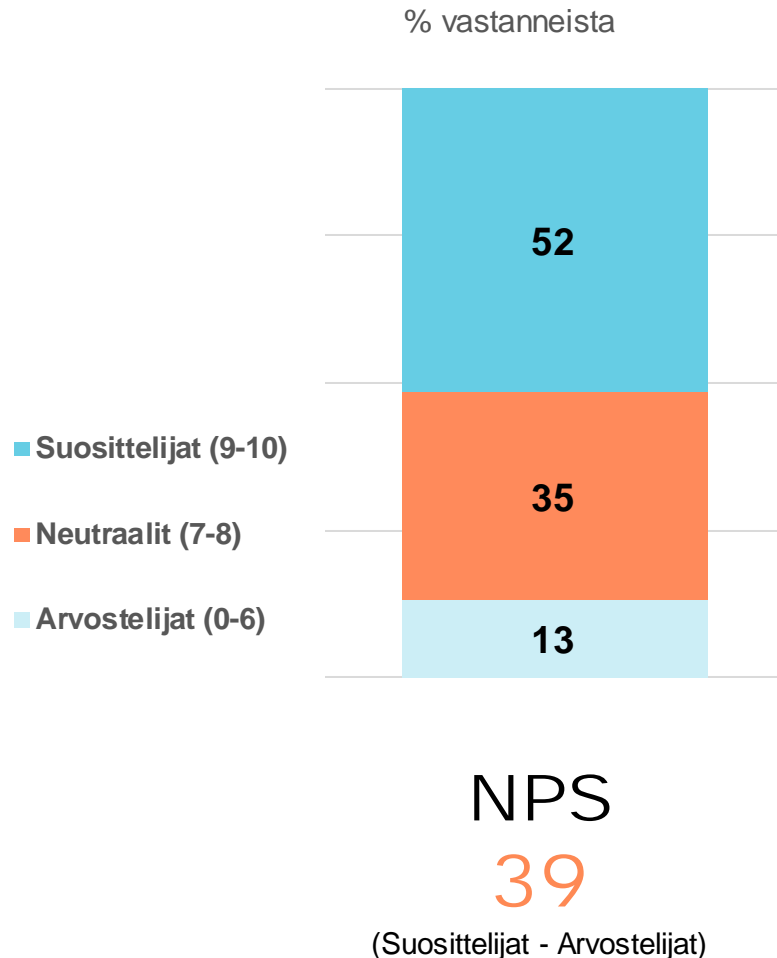


Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä (Heka) asumista ystävilleen ja tuttavillenne? (% vastanneista, N=2901)



10=Erittäin todennäköisesti 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0=Erittäin epätodennäköisesti

# Hyvä NPS-luku!

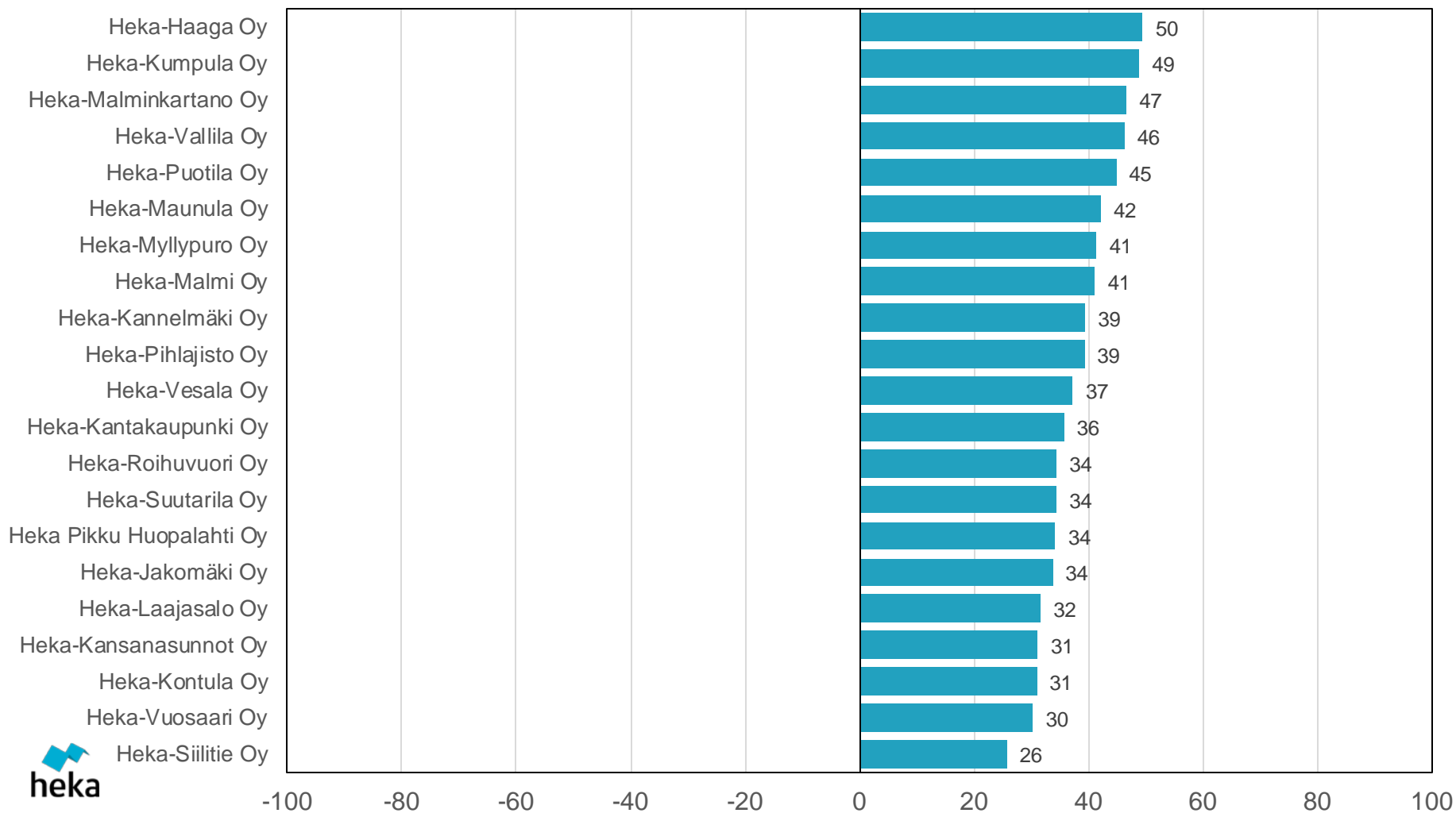


- Tulokset esitetään prosenttijakaumana, jossa arvostelijoiden (vastannut 0-6) prosenttiosuus vähennetään suosittelijoiden (vastannut 9-10) prosenttiosuudesta. Tuloksen vaihteluväli on siis -100 ... 100.
  - Taloustutkimuksen tulkintaohje luvulle: yli 40 erinomainen, 20-39 hyvä, 0-19 tyydyttävä, alle 0 heikko tulos.
- Aiemmassa Taloustutkimus Oy:n tekemässä tutkimuksessa (kevät 2017) Heka sai tutkimuksen parhaan nettosuositeluindeksi-luvun **+22** (37-15). Kaikkien tutkimuksessa olleiden keskiarvo oli -8 ja arviot vaihtelivat välillä -39 - +22

# Aluekohtaiset NPS-luvut

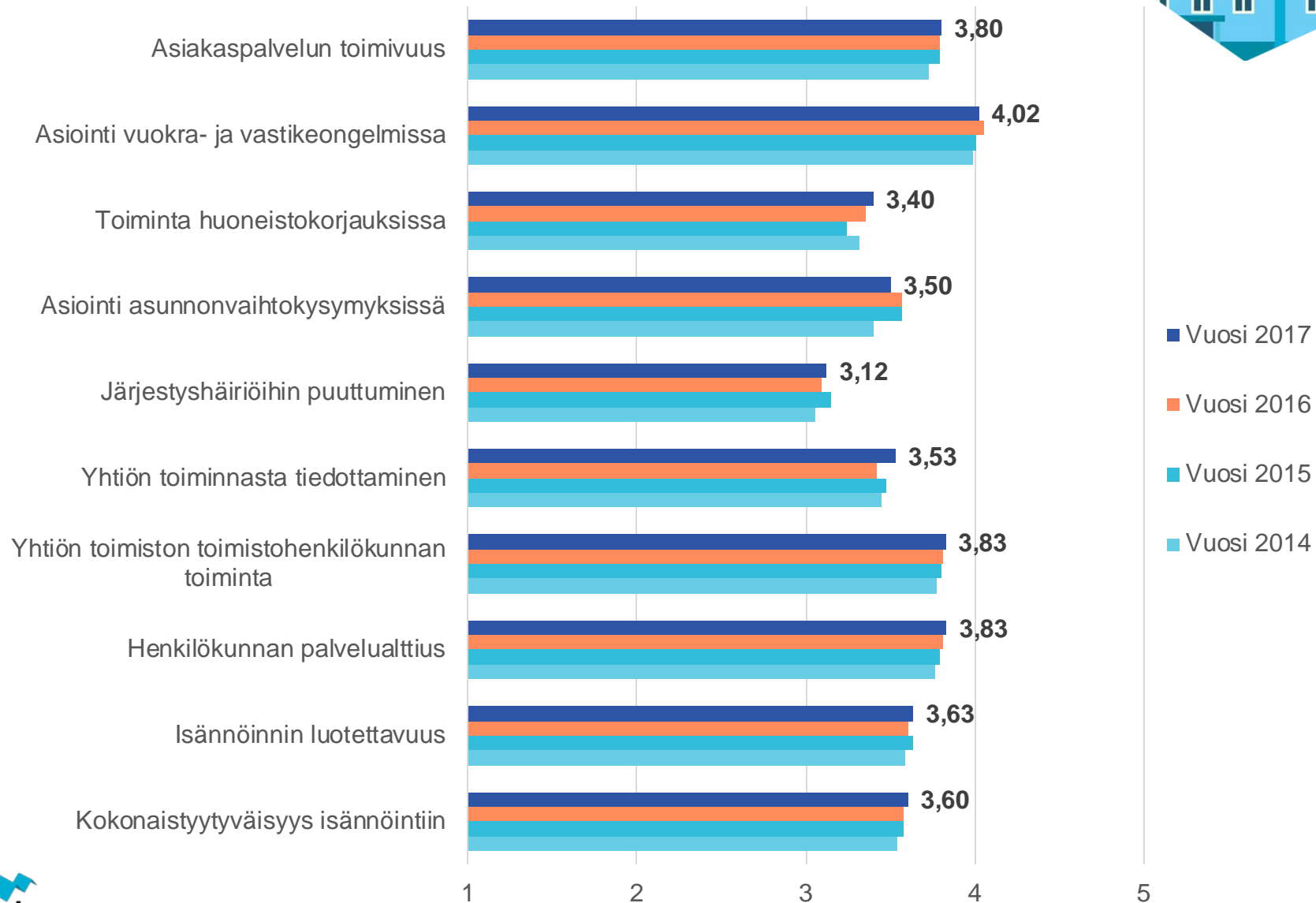


Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä (Heka) asumista ystävilleen ja tuttavillenne? (% vastanneista, N=2901)



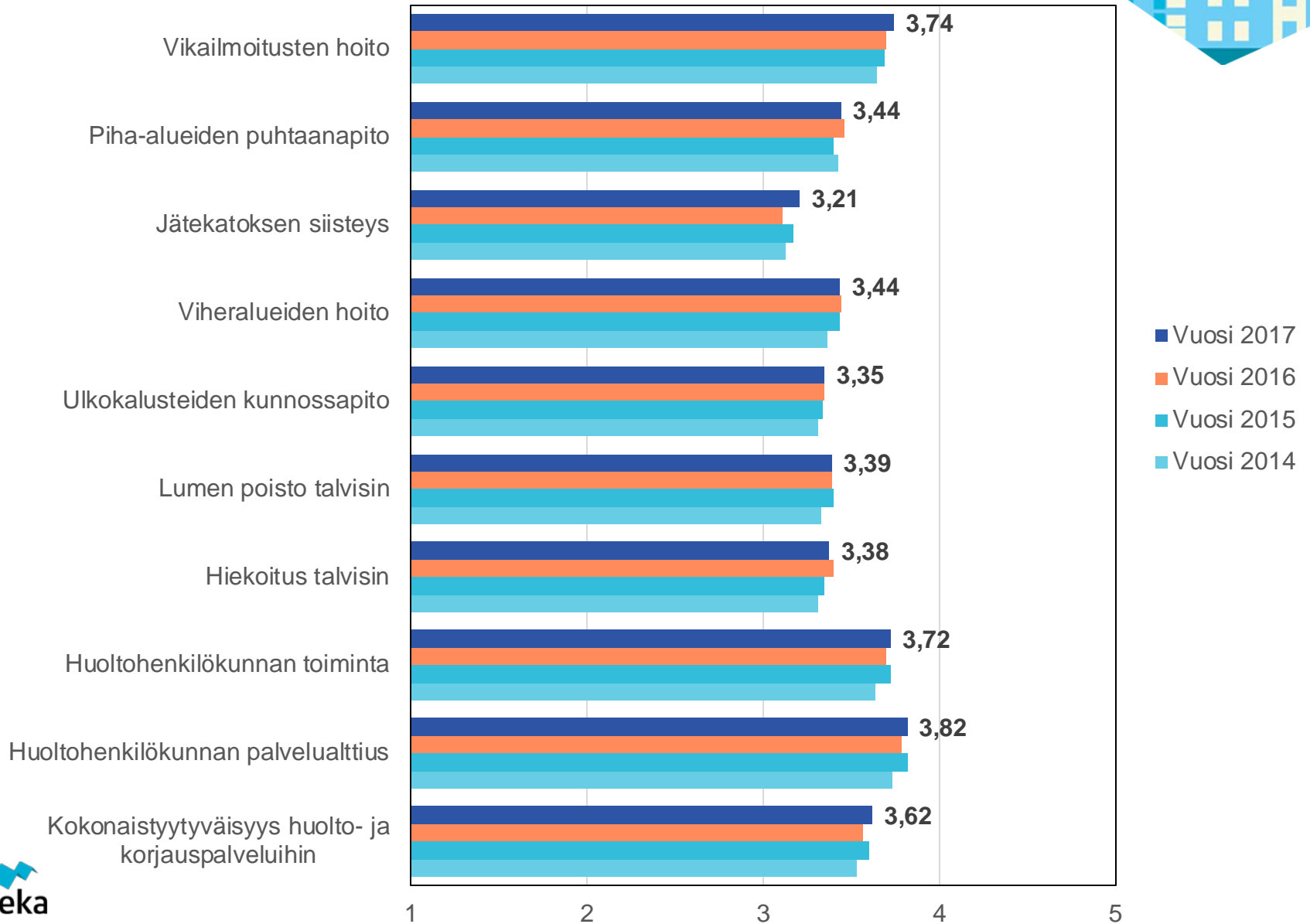
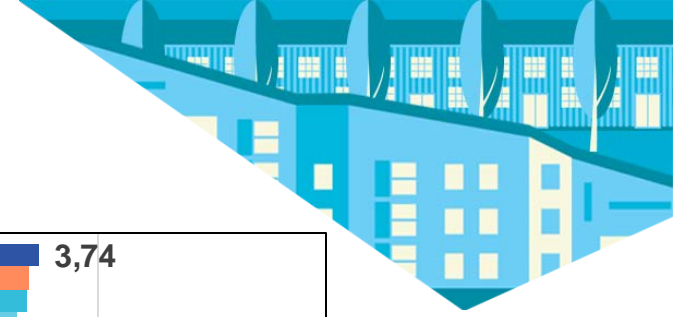
# Arviot isännöinnistä

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



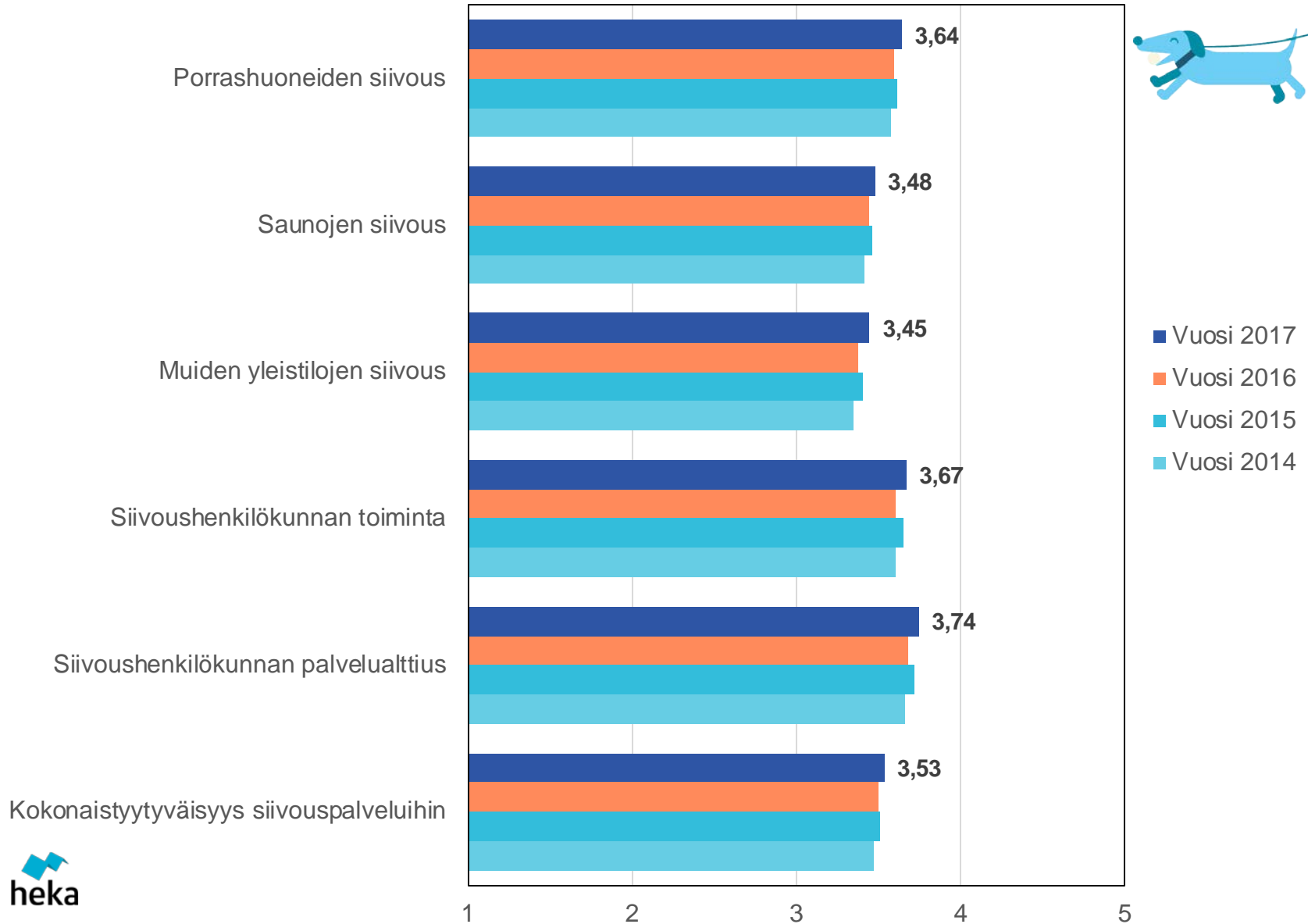
# Arviot huollosta

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



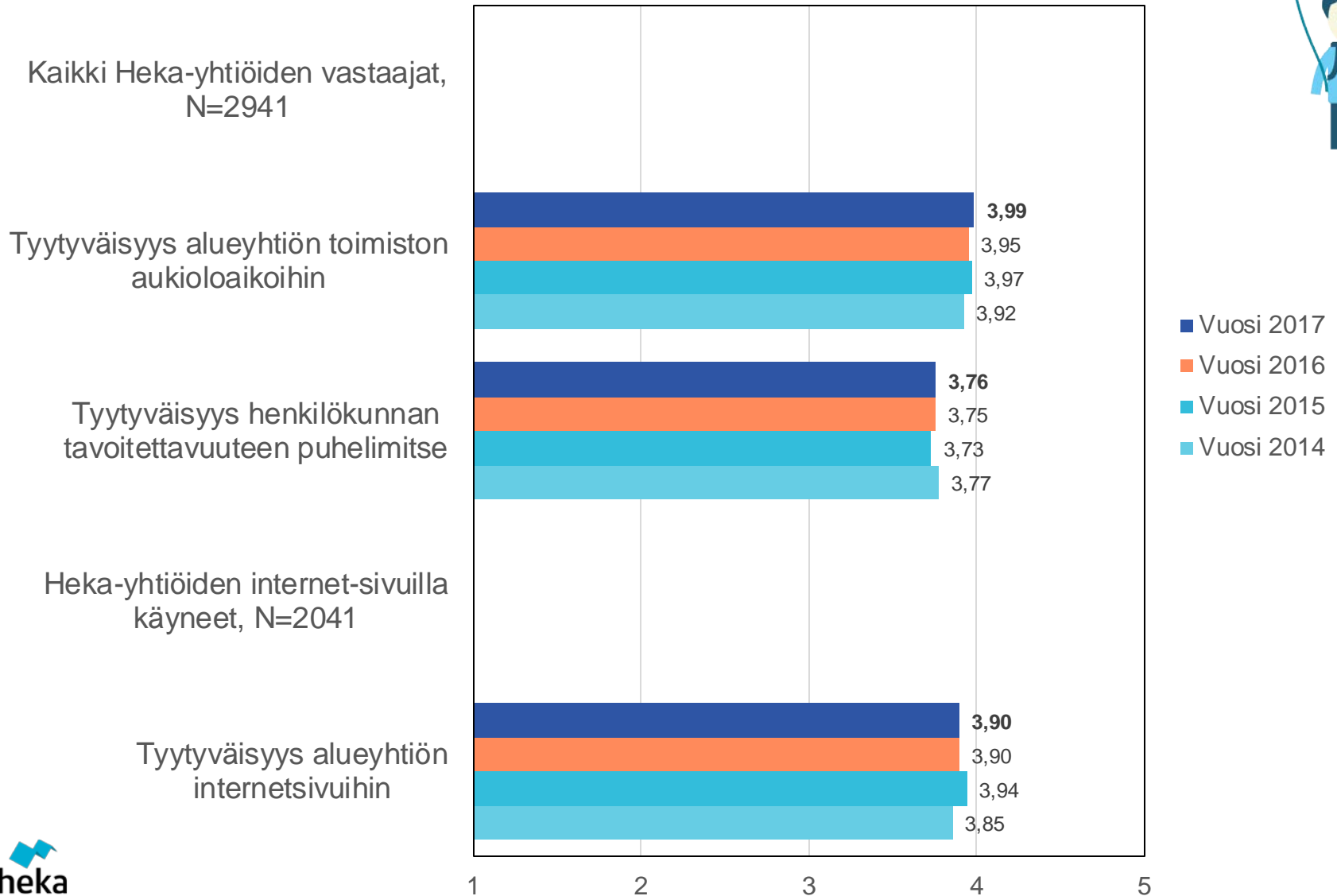
# Arviot siivouksesta

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



# Arviot asioinnista

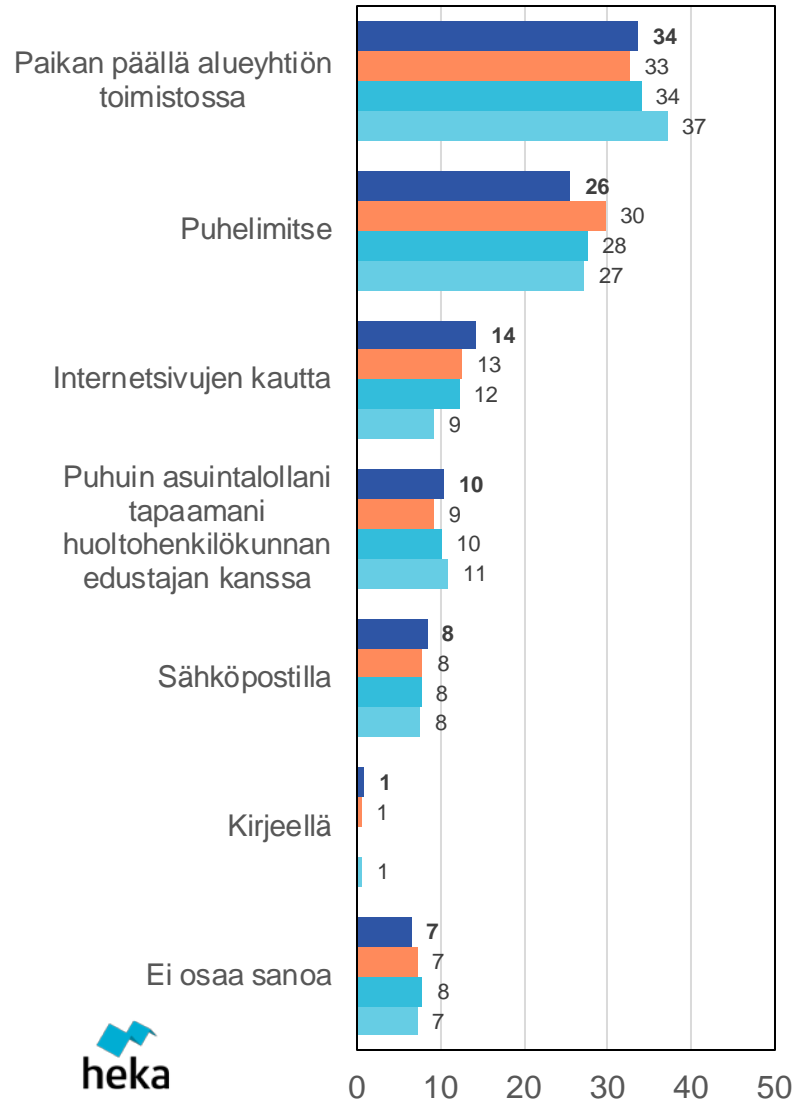
Kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5 (1=erittäin tyytymätön ... 5=erittäin tyytyväinen)



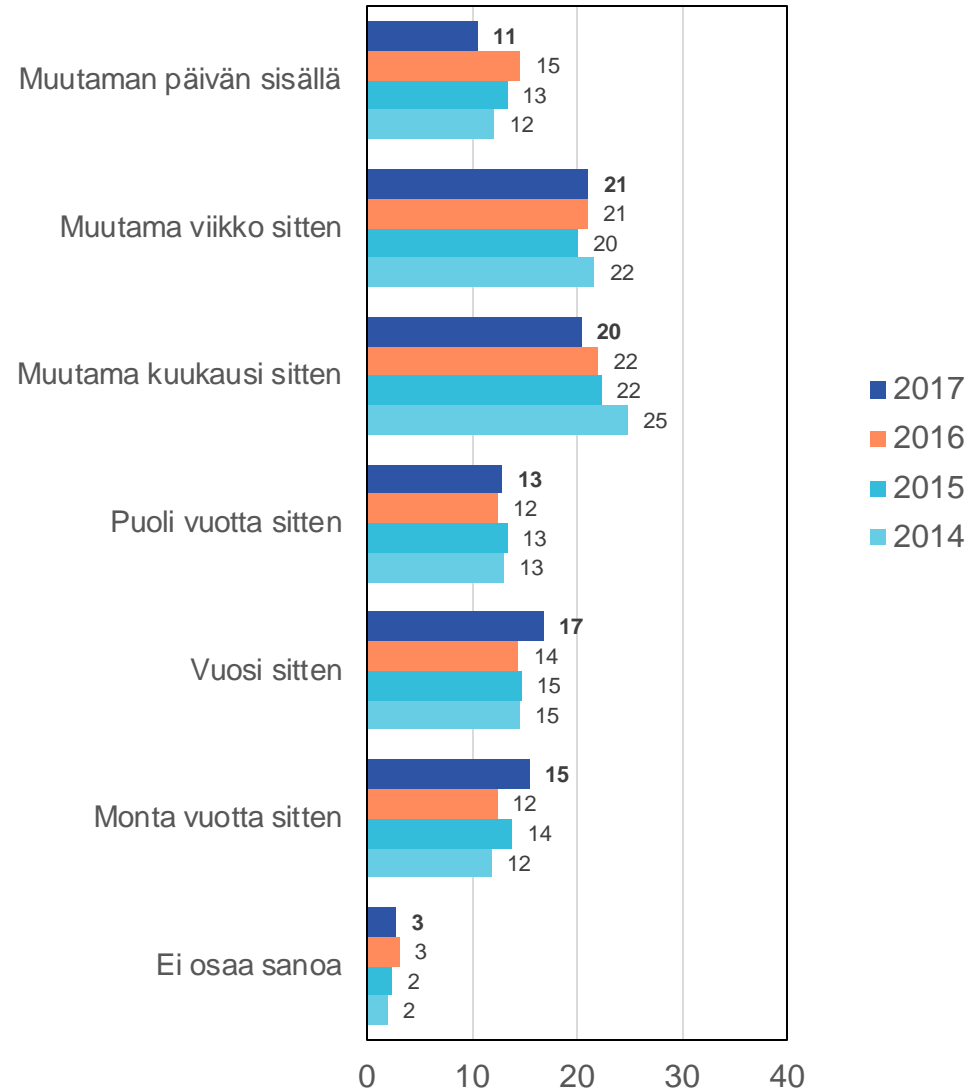
# Asiointitiheys ja -tapa

%-osuus kaikista vastaajista 2014 – 2017, N=2941

## Mitä kautta viimeksi asioi



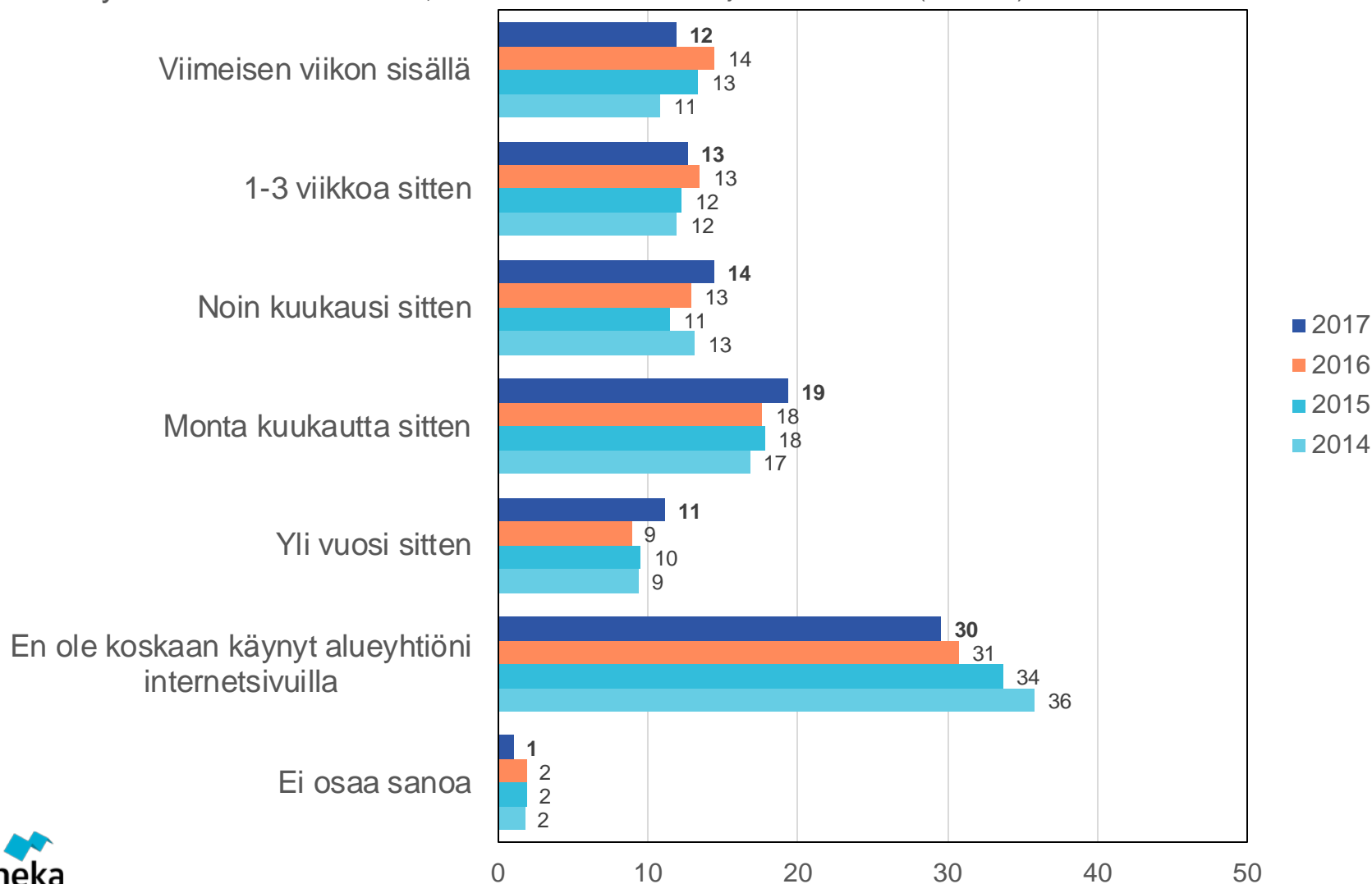
## Milloin on viimeksi asioinut oman alueyhtiön kanssa





# Hekan internetsivujen käyttö

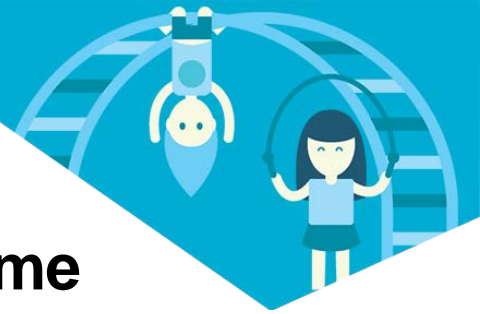
Milloin on viimeksi käynyt Helsingin kaupungin asunnot Oy:n tai oman alueyhtiön internetsivuilla, %-osuus kaikista vastaajista 2014-2017 (N=2941)



# Toistuvia aiheita avoimista vastauksista

- **tupakointi ärsyttää**
- **jäteasioista paljon palautetta**
- otettu yhteyttä, ei vastata tai palata vaikka on luvattu
- pienremonttitoiveita, ison remontin odotusta
- laajakaistan puute
- parvekelaseja toivotaan
- lisää tiedotusta
- piha-asioita: kukkia toivotaan, siisteyttä, pensaiden leikkausta, ulkokalusteet kuntoon
- siivous paremmaksi
- vikailmoituksen 255 merkkiä ei riitä
- pesutuvan käyttö/ohjeet
- muovimatto kismittää
- järj. häiriöitä aiheuttavat naapurit
- vieraspaikkojen puute
- kerhotilojen käyttö helpommaksi
- grillikatoksia toivotaan
- **lämpötila**
- asunnonvaihto ei suju
- vesimaksut tuntuvat kovilta
- tuhoeläimet
- miinusta Kaakon ja Etelän asiakaspalvelusta
- talotoimikunnan vastuista pitäisi tiedottaa enemmän?
- paljon sauna-asiaa (toivotaan erityisesti lisää siivousta)
- Vallilassa on kylmä ja asiakaspalvelusta valitetaan paljon
- Kontulassa paljon rottia, rotat liittyvät jätteisiin
- autopaikkojen käyttö
- Jakomäessä kylmää
- saunatilat likaisia
- penkkejä toivotaan, että vanhemmat asukkaat voisivat viettää aikaa ulkona





## Vahvuuksiamme

- Asukastyytyväisyyden pysyminen hyvällä tasolla
- Mainio NPS!
- Erittäin hyvä kokonaistyytyväisyys palveluihin ja asuntoon
- Palveluallttius
- Asiointi alueyhtiön toimistossa ja vuokranmaksuongelmissa
- Vikailmoitusten hoito
- Perinteisissä kriittisemmin arvioiduissa osioissa pientä parannusta (järjestyshäiriöt, huoneistokorjaukset, jätekatosten siisteys, tiedotus)

## Heikkouksiamme

- Mikään osa-alue ei saa erityisen heikkoja arvioita - kaikki keskiarvot yli kolmen
- NPS-luku vaihtelee paljon eri alueiden kesken
- Jo aiemmin hyviä arvioita saaneet alueet petrasivat yhä, mutta samalla monien aikaisempinakin vuosina heikoimmiksi arvioitujen numerot yhä heikkenivät -> alueiden erot hieman kasvussa



# Alueyhtiökohtaisista tuloksista

- Sama kolmen kärki kuin viime vuonna: Malminkartano 3,91 (3,83 vuonna 2016), Kannelmäki 3,78 (3,74) ja Malmi 3,70 (3,62)
- Nousijoita: Haaga, Pihlajisto, Vuosaari, Kansanasunnot, Kumpula
- Laskijoita: Suutarila, Jakomäki, Vesala, Kontula, Siilitie
- Heikoimmat tulokset: Pikku Huopalahti 3,33 (3,34), Suutarila 3,37 (3,50), Jakomäki 3,38 (3,50)

<b>Alueet</b>	<b>Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2016</b>	<b>Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2017</b>	<b>Ero 2016-2017</b>
Malminkartano	3,83	3,91	<b>0,08</b>
Kannelmaki	3,74	3,78	0,04
Malmi	3,62	3,70	<b>0,08</b>
Kumpula	3,60	3,67	<b>0,07</b>
Haaga	3,52	3,66	<b>0,14</b>
Myllypuro	3,59	3,64	0,05
Laajasalo	3,58	3,63	0,05
Puotila	3,61	3,61	0
Siilitie	3,69	3,60	<b>-0,09</b>
Vuosaari	3,48	3,59	<b>0,11</b>
Pihlajisto	3,46	3,56	<b>0,10</b>
Vesala	3,61	3,51	<b>-0,10</b>
Maunula	3,47	3,48	0,01
Roihuvuori	3,46	3,47	0,01
Kansanasunnot	3,34	3,43	<b>0,09</b>
Kontula	3,51	3,42	<b>-0,09</b>
Kantakaupunki	3,40	3,41	0,01
Vallila	3,49	3,41	<b>-0,08</b>
Jakomaki	3,50	3,38	<b>-0,12</b>
Suutarila	3,50	3,37	<b>-0,13</b>
Pikku Huopalahti	3,34	3,33	-0,01





# Huomioita alueyhtiöiden tuloksista

- Kiinteistöhuollon ja siivouksen puolella on isännöintiä suurempia muutoksia alueittain
  - Huolto: Laajasalossa ja Vuosaarella parannusta +0,18 ja +0,22, Kontulassa tulos heikkeni -0,19
  - Siivous: nousua Myllypuro (+0,28), Roihuvuori (0,22), Vuosaari (+0,17), ja Haaga (+0,19), heikentynyt tulos Suutarilassa (-0,24) ja Laajasalossa (-0,21)
- Myös asuinaluetyytyväisyyksissä muutoksia, mm. Malminkartano -0,28, Pihlajisto -0,22, Siilitie -0,22
- Erot alueiden välisissä tyytyväisyyksissä suurimmillaan siivouksessa: summamuuttujatulos Suutarilassa 2,91 – Malminkartanossa 3,96



Alueet	Isännöinti summa 2016	Isännöinti summa 2017	Ero 2016-2017
Malminkartano	3,85	3,9	0,05
Malmi	3,77	3,81	0,04
Kannelmaki	3,72	3,77	0,05
Haaga	3,67	3,75	0,08
Kumpula	3,63	3,75	0,12
Laajasalo	3,7	3,75	0,05
Myllypuro	3,69	3,7	0,01
Vesala	3,71	3,69	-0,02
Pihlajisto	3,65	3,66	0,01
Puotila	3,59	3,64	0,05
Vuosaari	3,62	3,64	0,02
Suutarila	3,67	3,62	-0,05
Kontula	3,55	3,57	0,02
Roihuvuori	3,63	3,57	-0,06
Siilitie	3,6	3,54	-0,06
Kantakaupunki	3,46	3,53	0,07
Maunula	3,43	3,51	0,08
Jakomaki	3,62	3,49	-0,13
Kansanasunnot	3,34	3,45	0,11
Pikku Huopalahti	3,45	3,37	-0,08
Vallila	3,33	3,32	-0,01

Isännöinnin  
summamuuttuja  
alueyhtiöittäin

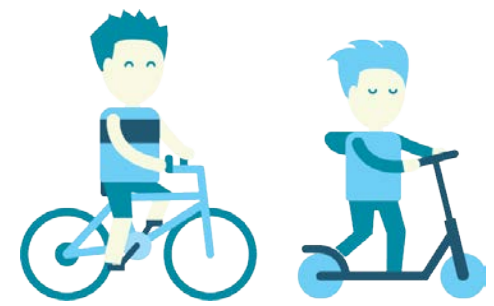


Alueet	Kiinteistöhuolto ja korjaukset summa 2016	Kiinteistöhuolto ja korjaukset summa 2017	Ero 2016-2017
Malminkartano	3,74	3,88	0,14
Kannelmaki	3,77	3,78	0,01
Kumpula	3,72	3,74	0,02
Malmi	3,57	3,7	0,13
Siilitie	3,80	3,65	-0,15
Puotila	3,69	3,6	-0,09
Haaga	3,36	3,56	0,2
Laajasalo	3,33	3,55	0,22
Pihlajisto	3,40	3,54	0,14
Myllypuro	3,52	3,49	-0,03
Kansanasunnot	3,38	3,46	0,08
Vuosaari	3,26	3,44	0,18
Vesala	3,56	3,43	-0,13
Maunula	3,44	3,39	-0,05
Kantakaupunki	3,41	3,36	0,05
Jakomaki	3,39	3,32	-0,7
Vallila	3,43	3,31	-0,12
Pikku Huopalahti	3,31	3,3	-0,01
Suutarila	3,49	3,29	-0,2
Roihuvuori	3,25	3,24	-0,01
Kontula	3,41	3,22	-0,19

Huollon  
summamuuttuja  
alueyhtiöittäin



Alueet	Siivous summa 2016	Siivous summa 2017	Ero 2016-2017
Malminkartano	3,98	3,96	-0,02
Vuosaari	3,67	3,84	0,17
Myllypuro	3,55	3,83	0,28
Haaga	3,58	3,77	0,19
Kannelmaki	3,70	3,74	0,04
Roihuvuori	3,51	3,73	0,22
Vallila	3,78	3,72	-0,06
Laajasalo	3,87	3,66	-0,21
Maunula	3,49	3,62	0,13
Kontula	3,61	3,60	-0,01
Siilitie	3,60	3,58	-0,02
Malmi	3,48	3,56	0,08
Puotila	3,40	3,46	0,06
Pihlajisto	3,32	3,40	0,08
Vesala	3,53	3,39	-0,14
Kumpula	3,31	3,37	0,06
Jakomaki	3,53	3,32	-0,21
Kantakaupunki	3,33	3,32	-0,01
Pikku Huopalahti	3,21	3,24	0,03
Kansanasunnot	3,18	3,20	0,02
Suutarila	3,15	2,91	-0,24

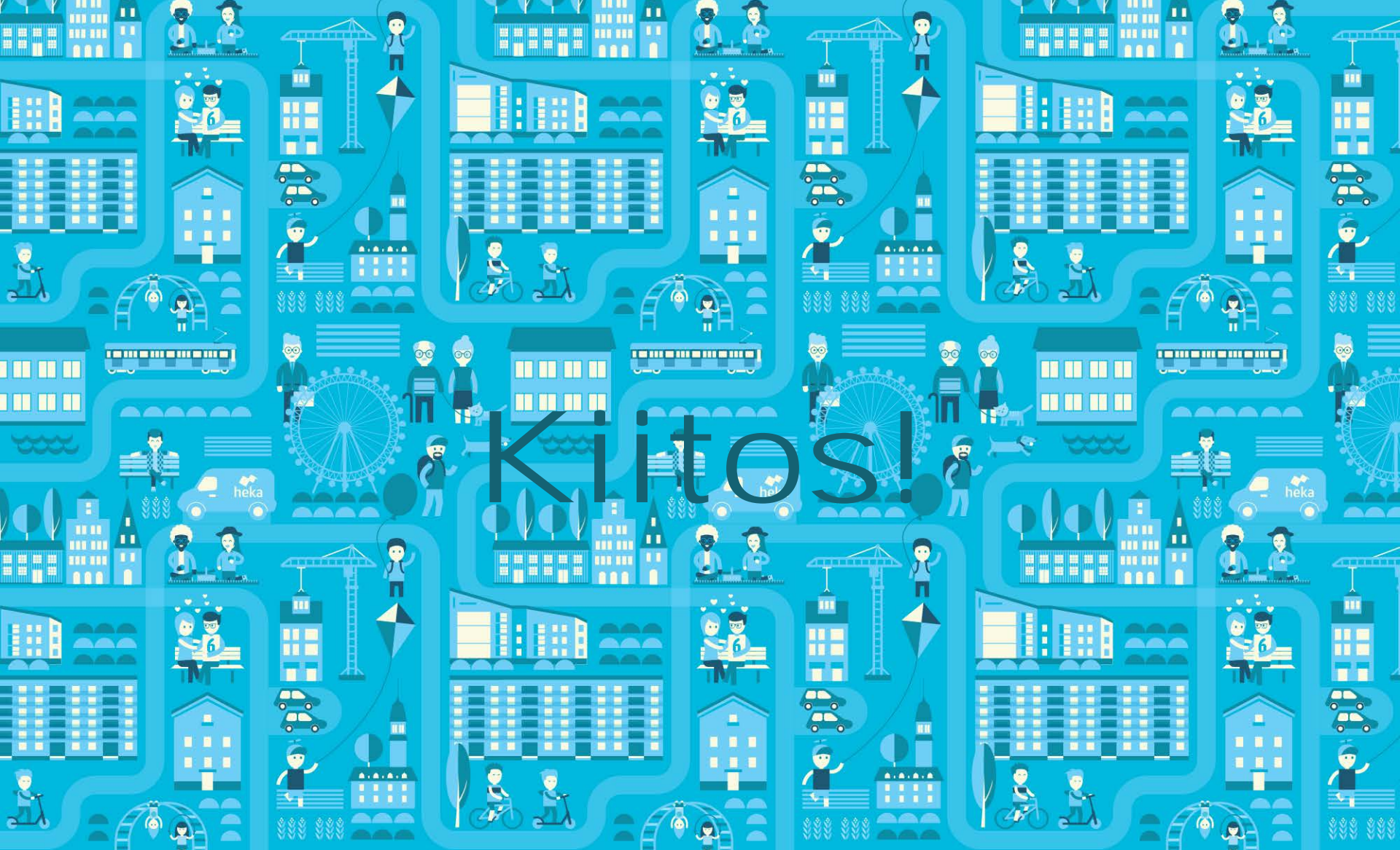


Siivouksen  
summamuuttuja  
alueyhtiöittäin



# Yhtiöryhmäkohtaisista tuloksista

KOKONAISARVIOT		Kaikki	Etelä	Itä	Kaakko	Koillinen	Länsi
Kaikki	N=	2941	573	648	463	624	633
<b>Isännöinti, kiinteistönhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä</b>	ka. 1-5	3,56	3,48	3,53	3,57	3,53	3,67
<b>kokonaistyytyväisyys alueyhtiön toimintaan ja palveluihin</b>	ka. 1-5	3,68	3,58	3,67	3,68	3,70	3,77
<b>kokonaistyytyväisyys nykyiseen asuntoon</b>	ka. 1-5	3,77	3,82	3,67	3,70	3,77	3,88
<b>kokonaistyytyväisyys asuinalueeseen</b>	ka. 1-5	4,04	4,27	3,83	4,05	3,94	4,12



Kiitos!