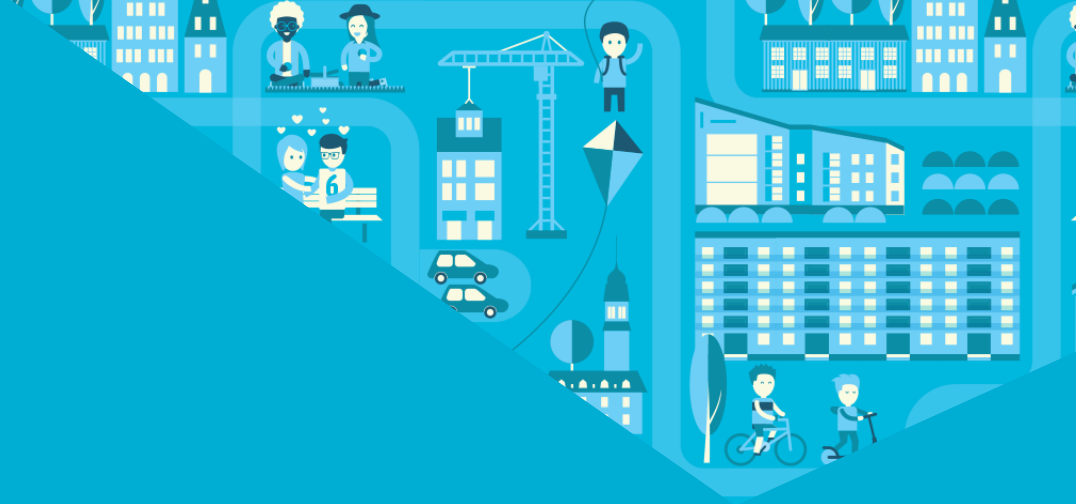




ASUKASTYYTYVÄISYYS HEKASSA 2018



Taustaa

Asukaskyselyn toteutuksesta

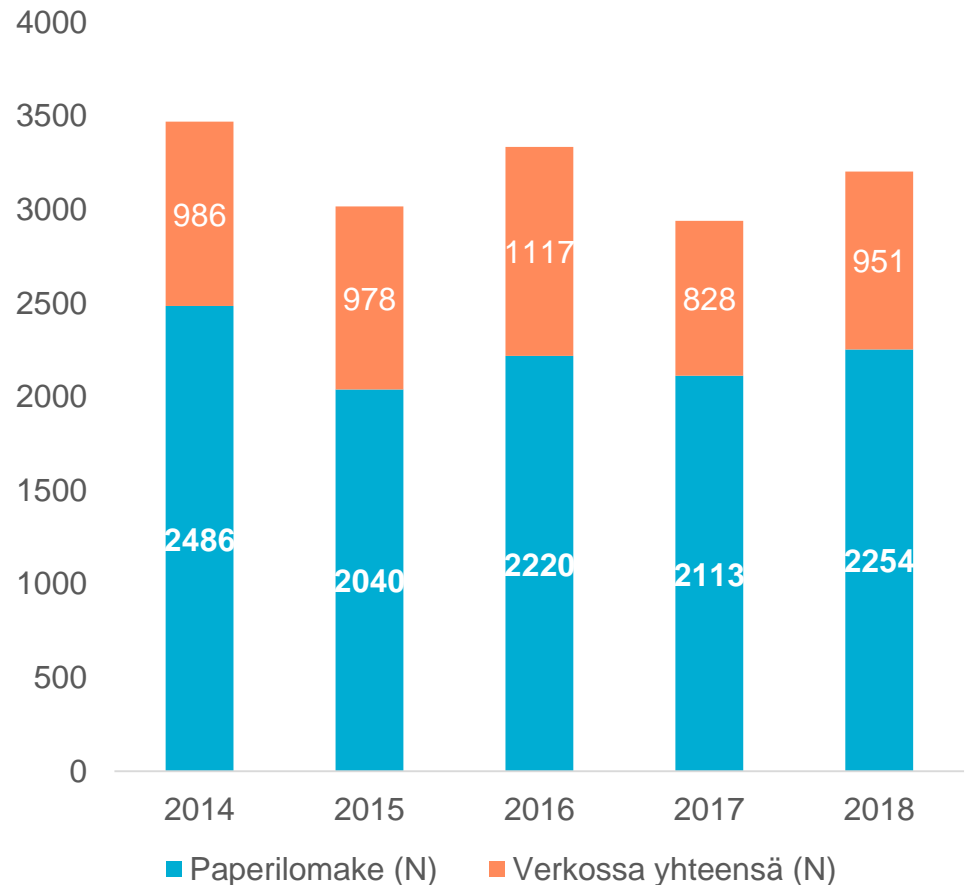
- Samalla mallilla vuodesta 2008
- Erityisasuntojen asukastyytyväisyyttä mitataan toisella tutkimuksella
- Kyselyssä mukana myös Asukastoiminta-osio
- Vuonna 2018 tehtiin myös vaihtoehtoinen kysely, jossa kysyttiin normaalien osa-alueiden lisäksi laajemmin asukkaiden arvioita omasta asunnosta, asuintalosta ja Hekasta vuokranantajana.



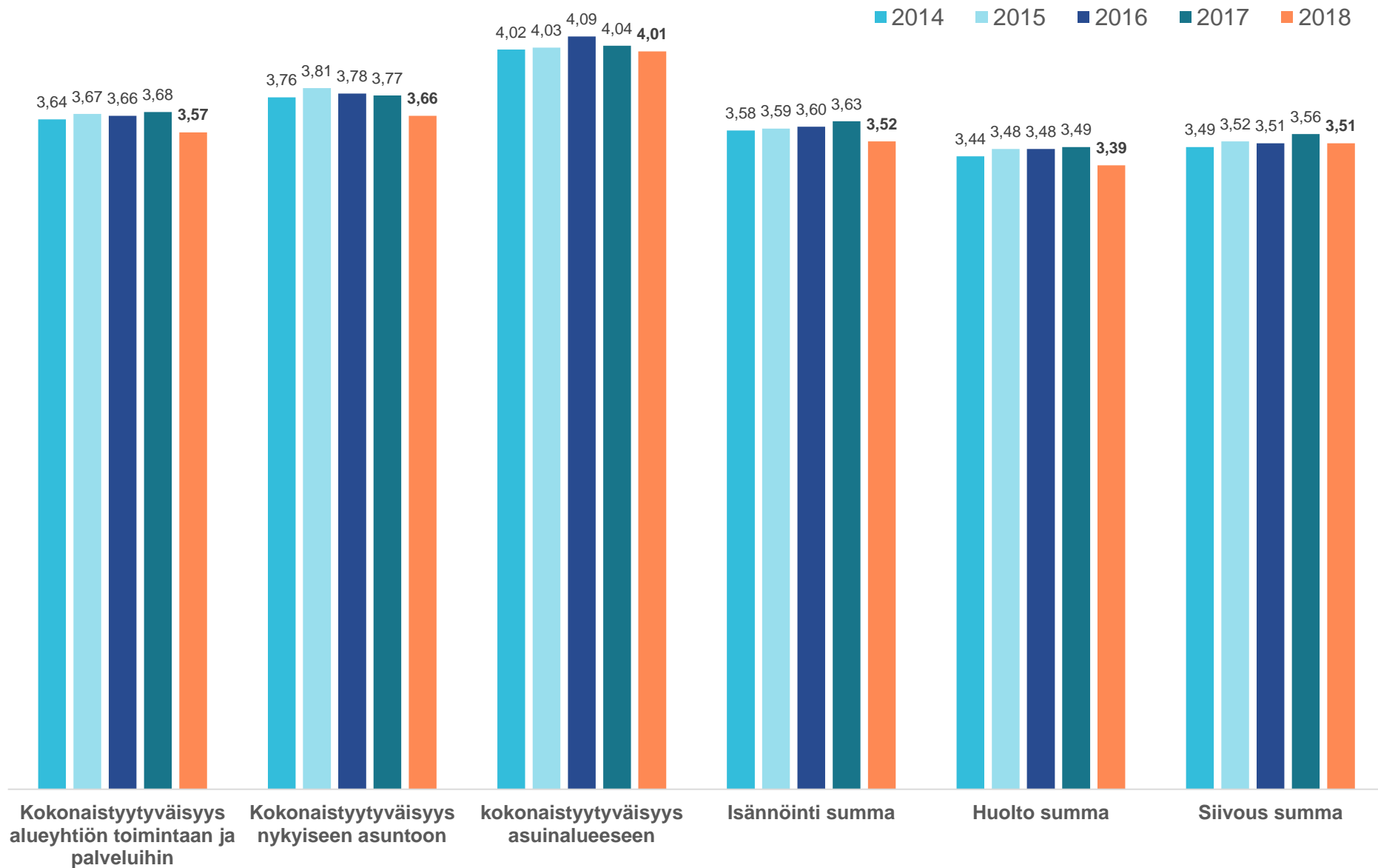
Vastaajat & vastausaktiivisuus



- Vastaajia 3205 (2941 vuonna 2016), kyselylomakkeita lähetettiin 9 850 (9 850)
- Paperilomakkeella vastasi 2254 (2113), netissä 364 + 587 (418 + 410)
- 27% kutsutuista ja n. 6,6% talouksista vastasi (26% / 6,1% vuonna 2016)
- Vastausaktiivisuus nousi viime vuodesta

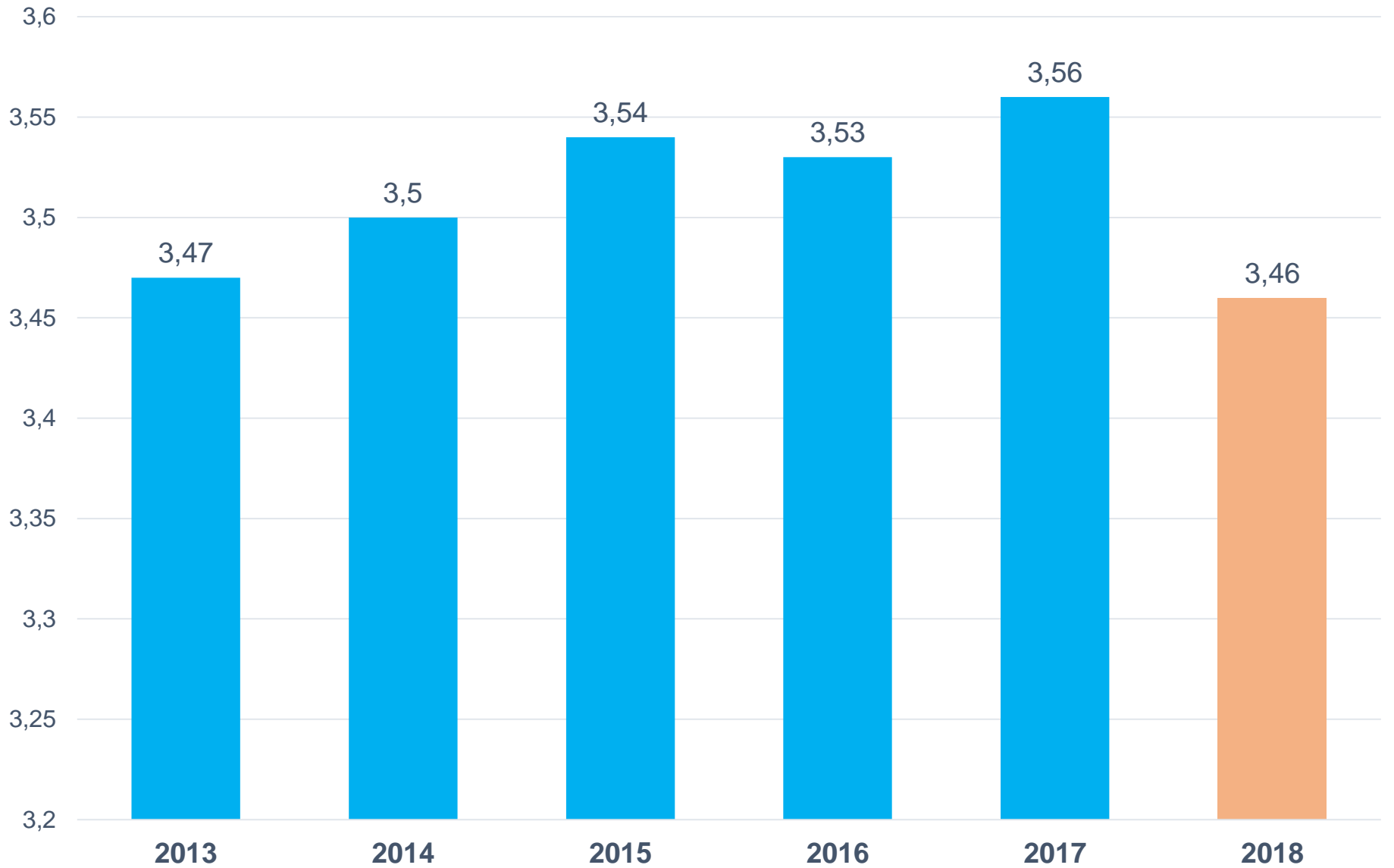


Tulokset



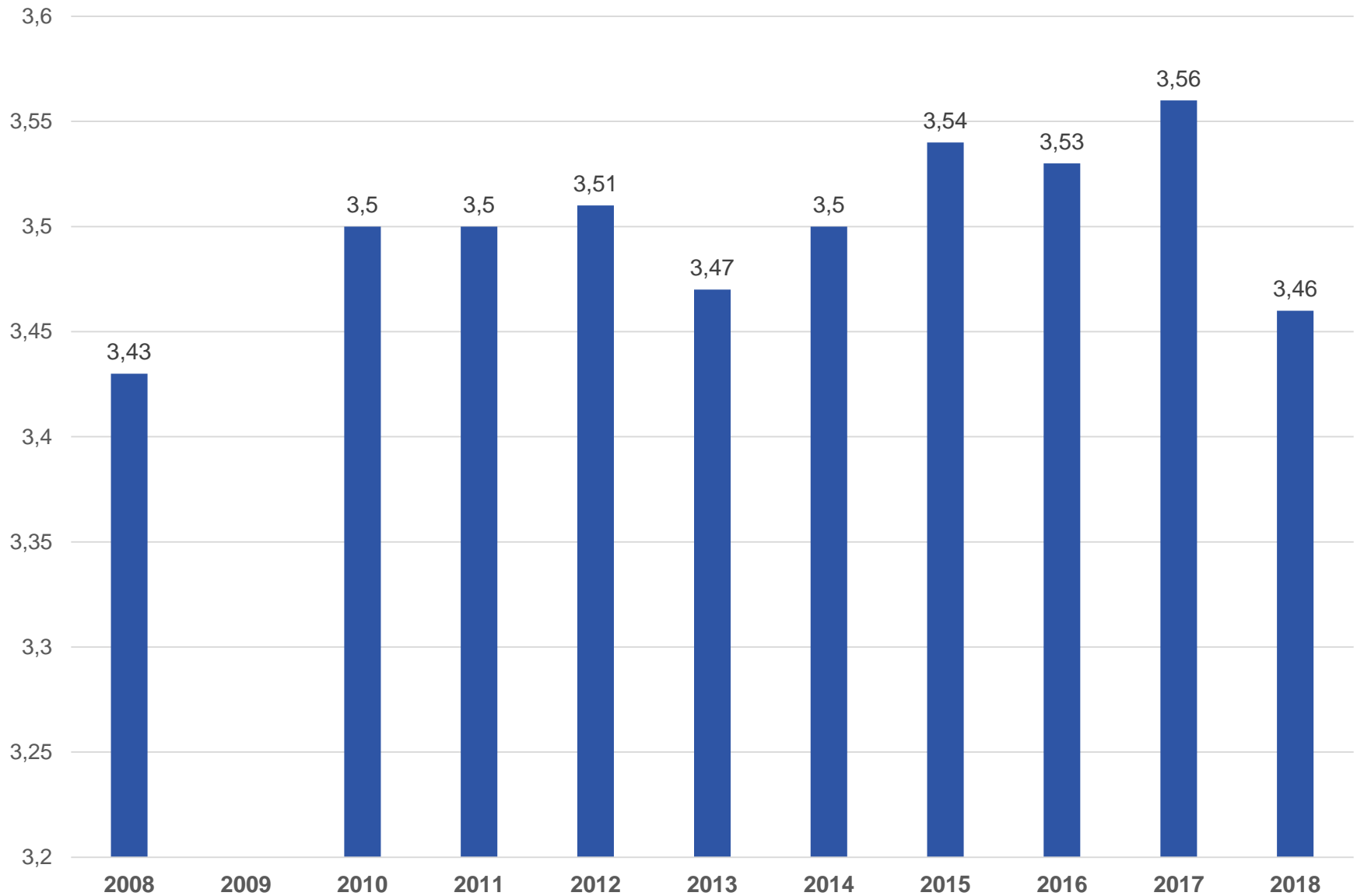
Tunnuslukuja Hekan asukastyytyväisyydestä 2014 – 2018

(asteikolla 1 – 5)

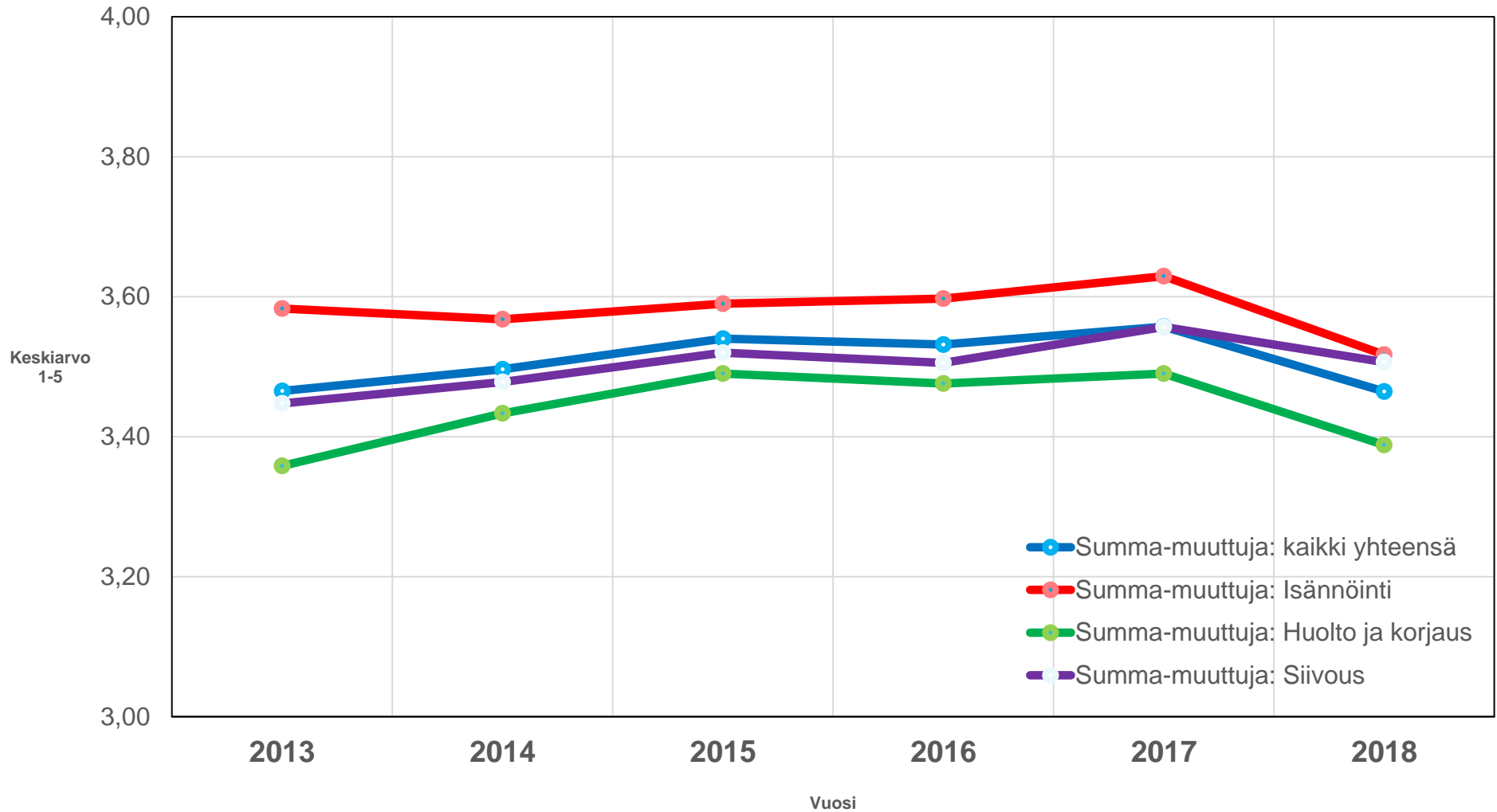


Isännöinti, huolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä (summamuuttuja) 2013-2018

Summamuutujavertailu (isännöinti, kiinteistönhuolto ja korjaukset ja siivous yhteensä) vuosilta 2008 - 2018



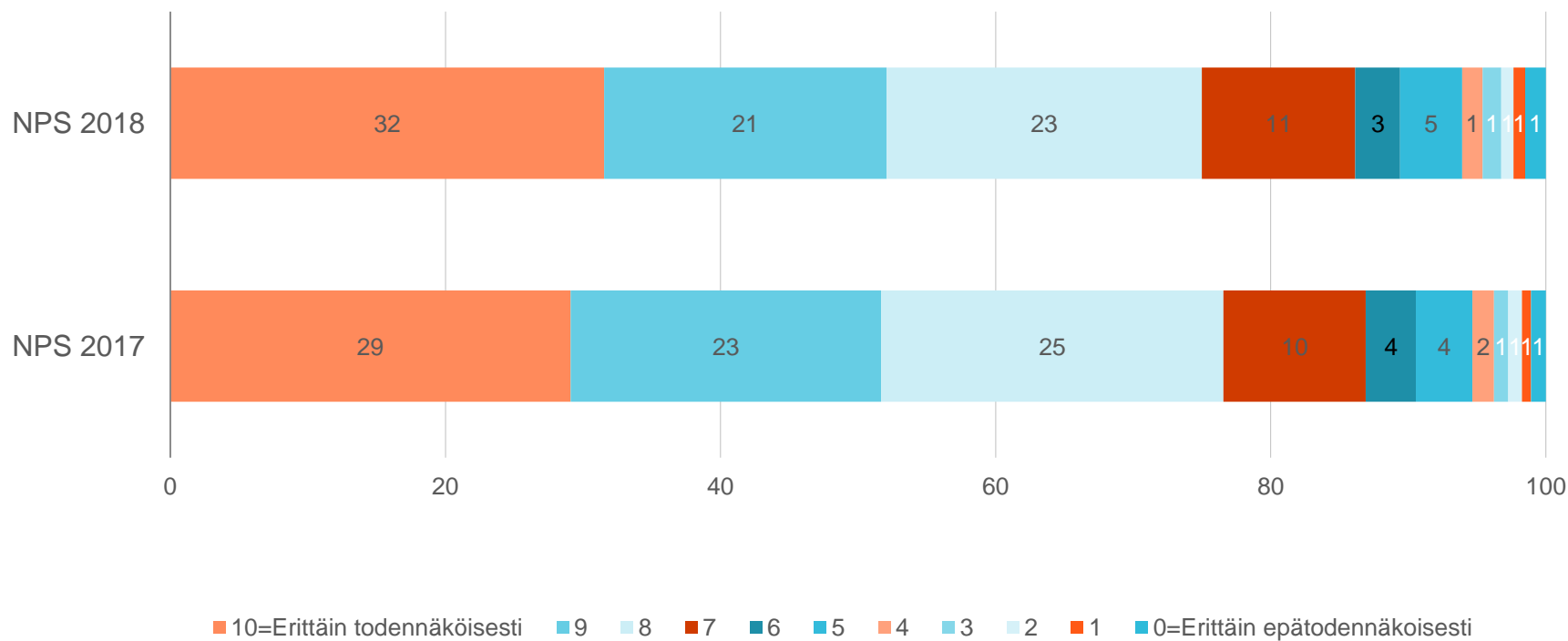
Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset 2013-2018



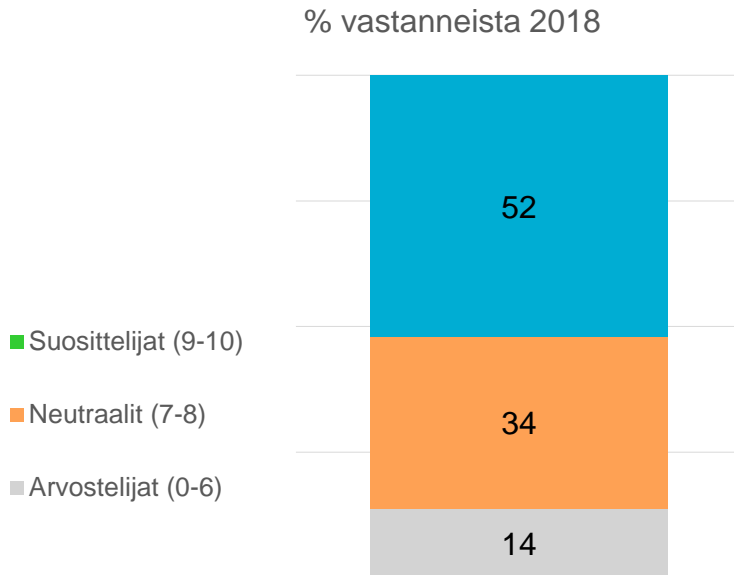
Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset 2013-2018

Suositteluhalukkuus

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä (Heka) asumista ystävilleen ja tuttavillenne? (% vastanneista, N=3155)



Edelleen hyvä NPS-luku!



NPS
38

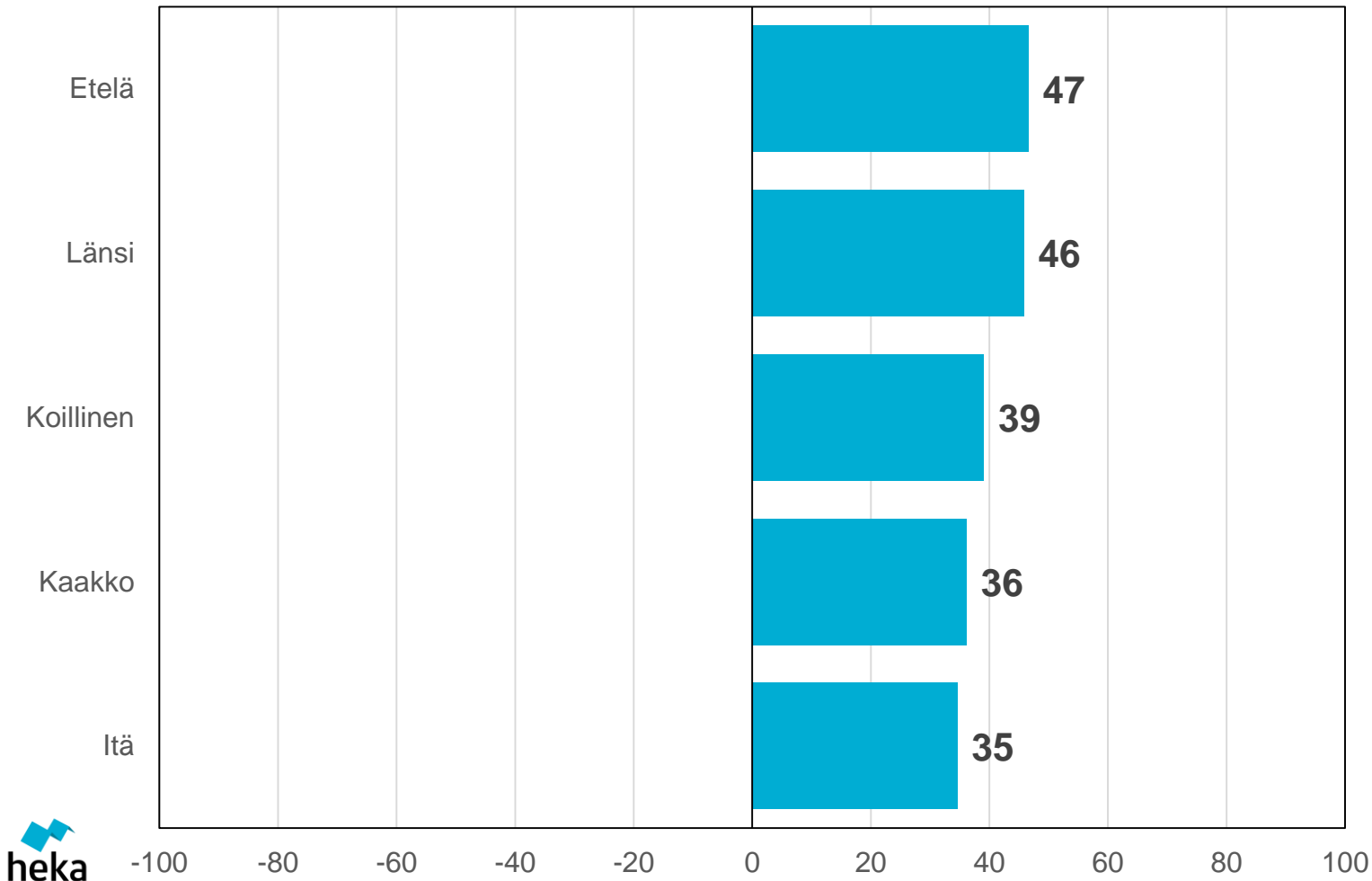
(Suosittelijat - Arvostelijat)

- 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.
- **Vuoden 2017 NPS-luku: 39**
- Aiemmassa Taloustutkimus Oy:n tekemässä tutkimuksessa (kevät 2018) Heka sai tutkimuksen parhaan nettosuosittelemuindeksi-luvun **+47**. Kaikkien tutkimuksessa olleiden keskiarvo oli -6
 - HOAS -2, Lumo -41, Espoon Asunnot -5, VAV Asunnot -37, Sato -19.

Aluekohtaiset NPS-luvut

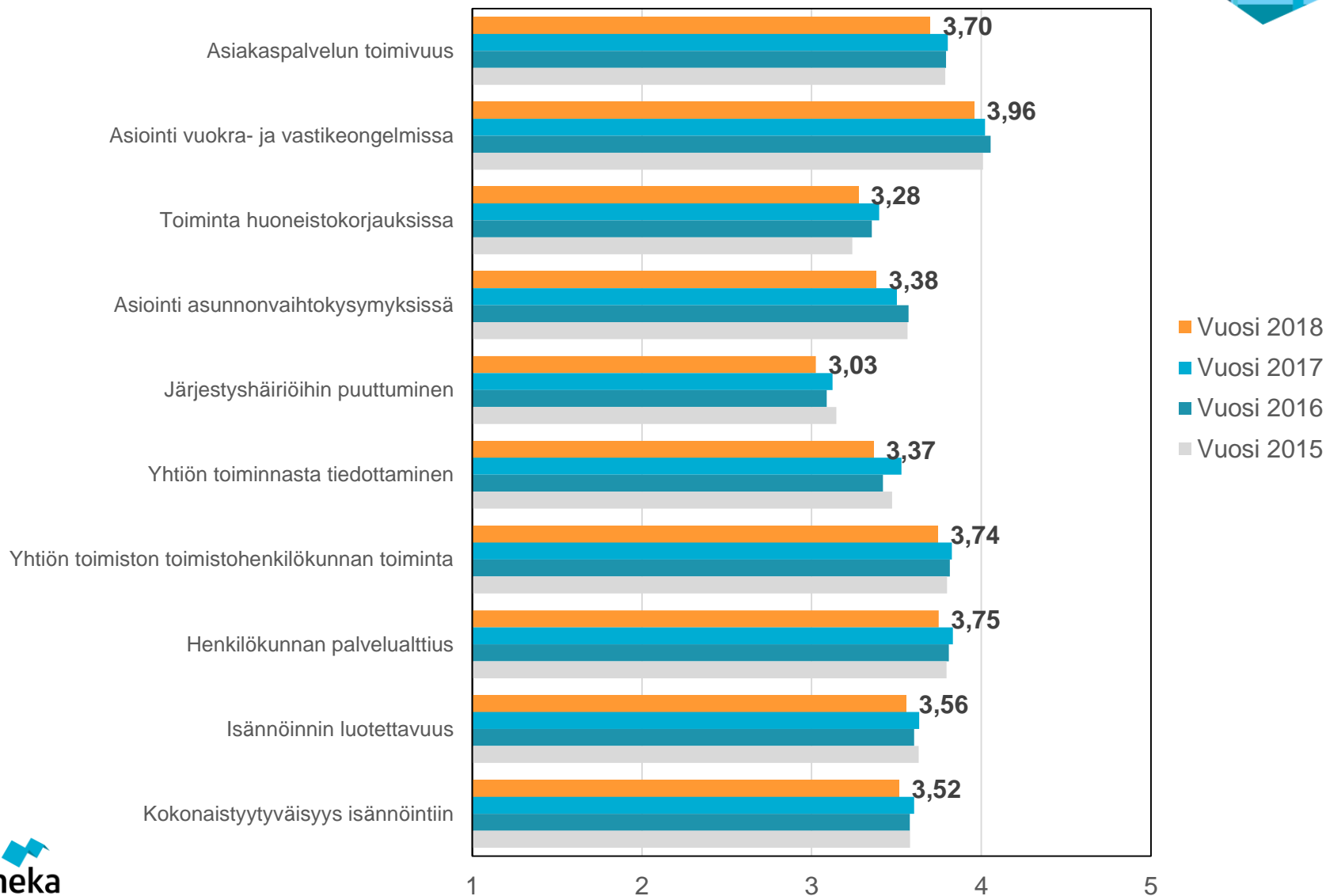


Kuinka todennäköisesti suosittelisitte Helsingin kaupungin asunnot Oy:llä (Heka) asumista ystävilleen ja tuttavillenne? (% vastanneista, N=3155)



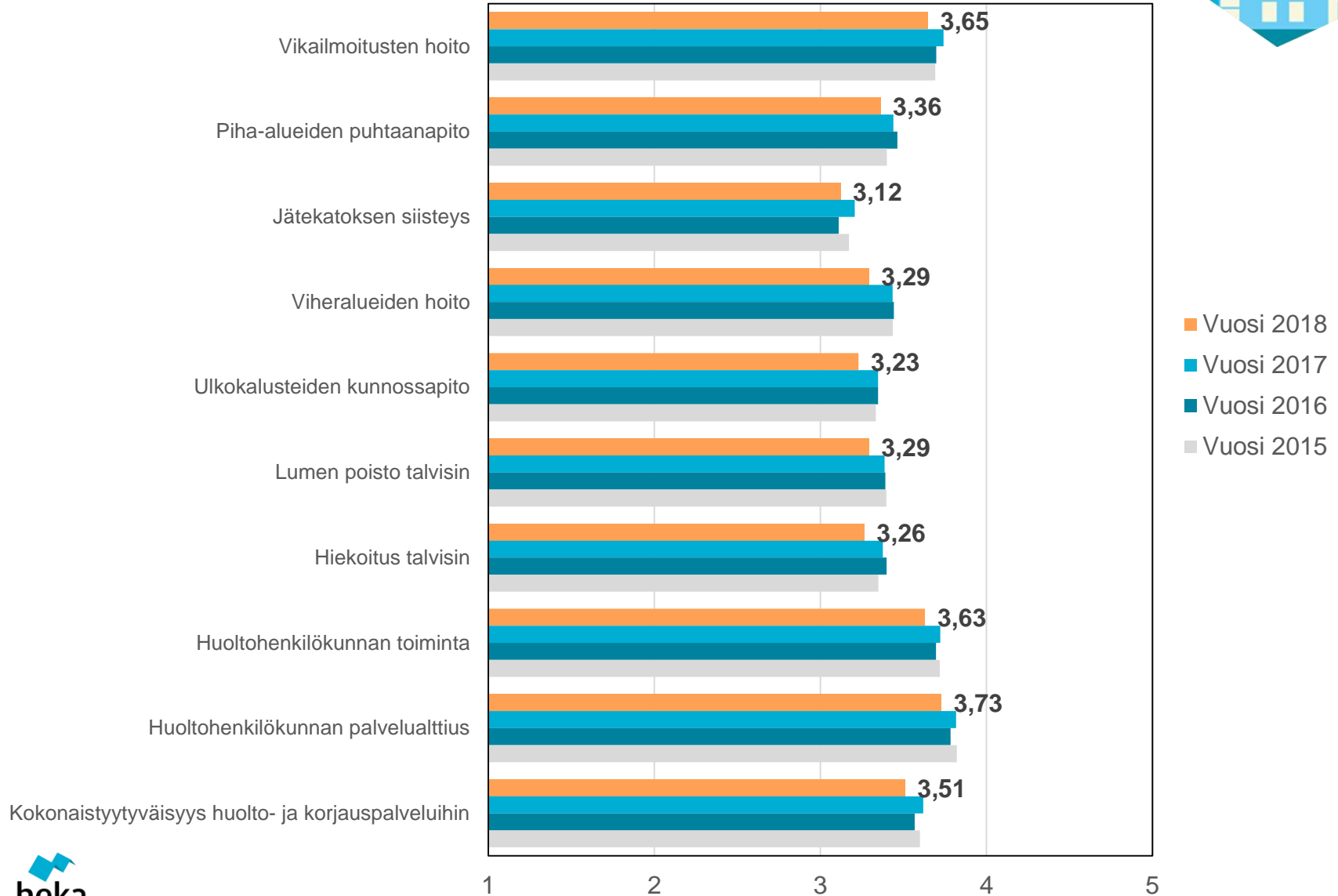
Arviot isännöinnistä

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



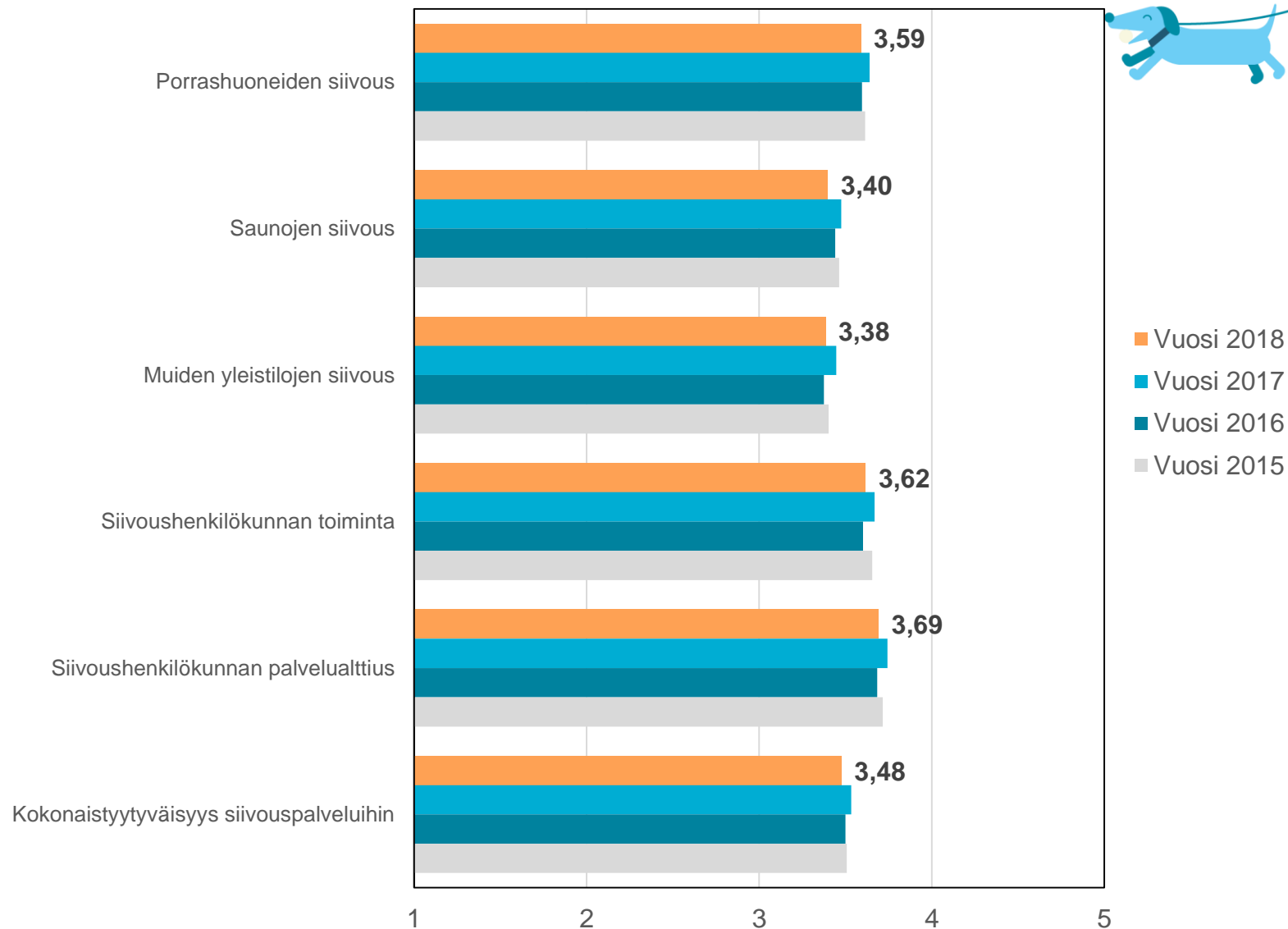
Arviot huollosta

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



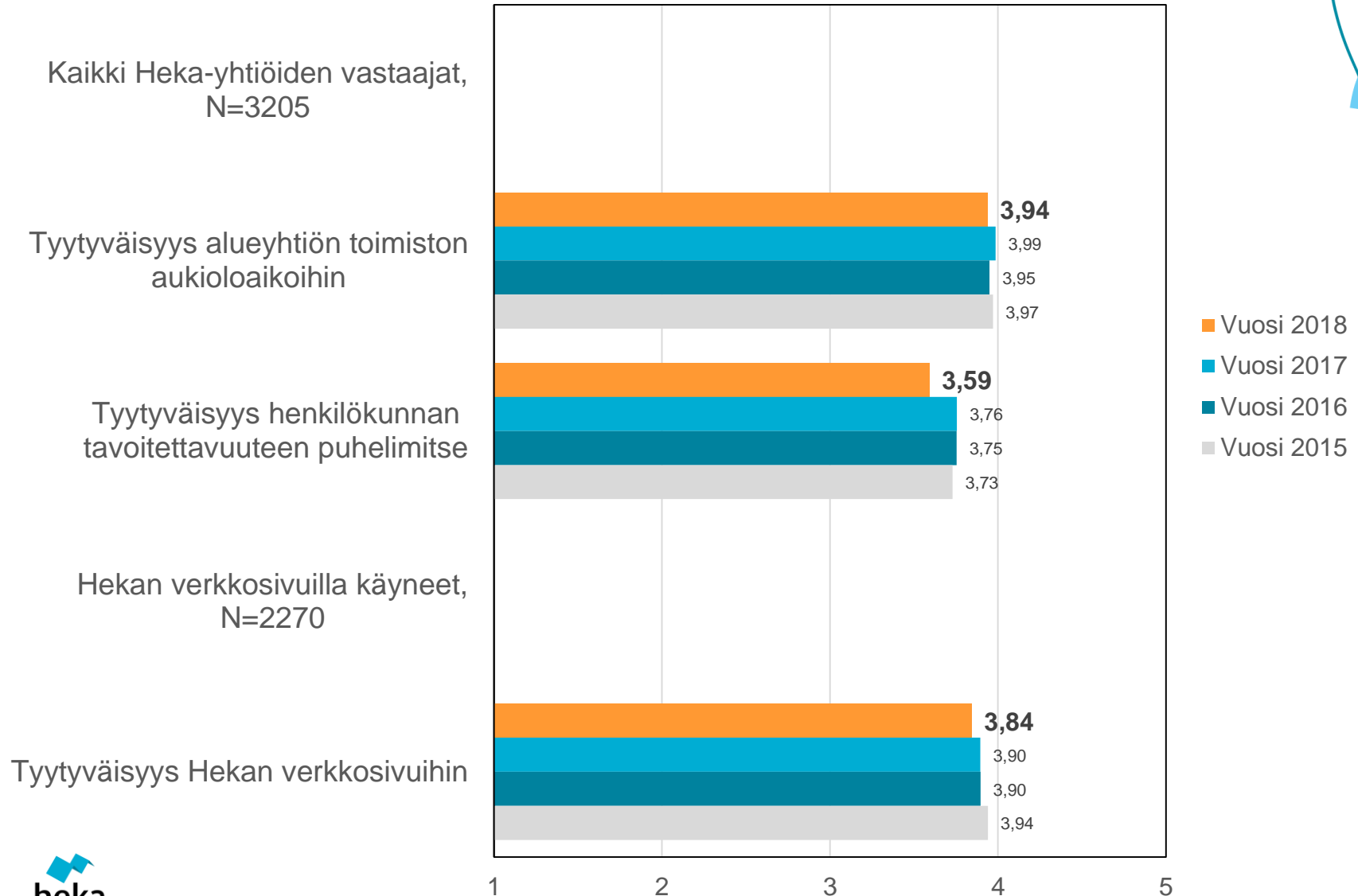
Arviot siivouksesta

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



Arviot asioinnista

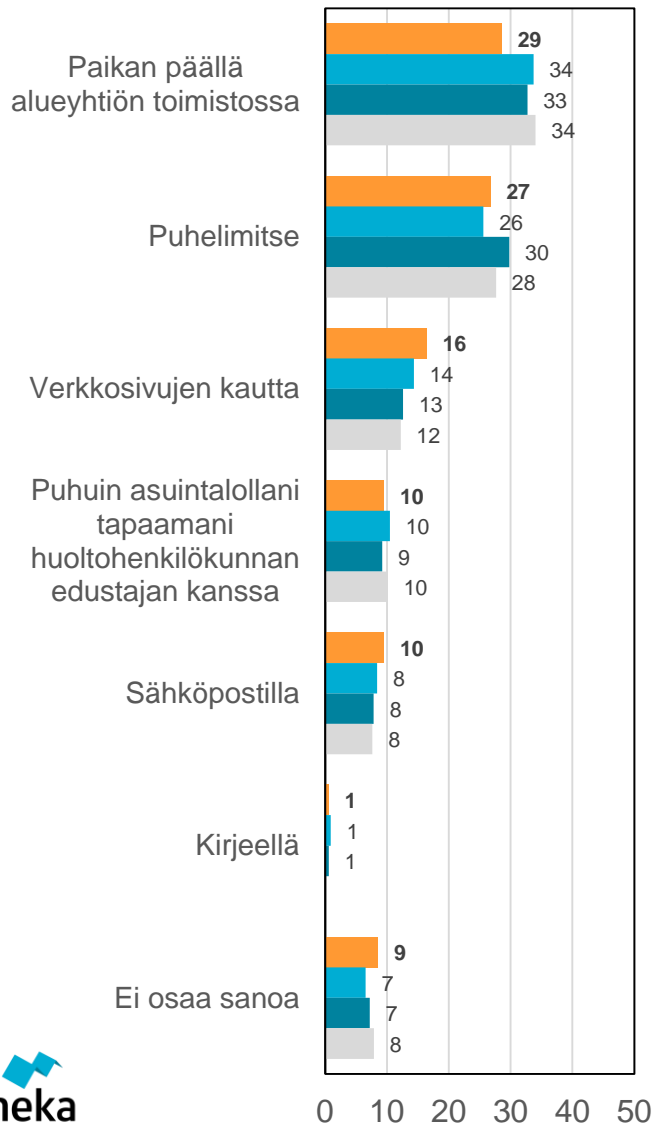
Kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5
(1=erittäin tyytymätön ... 5=erittäin tyytyväinen)



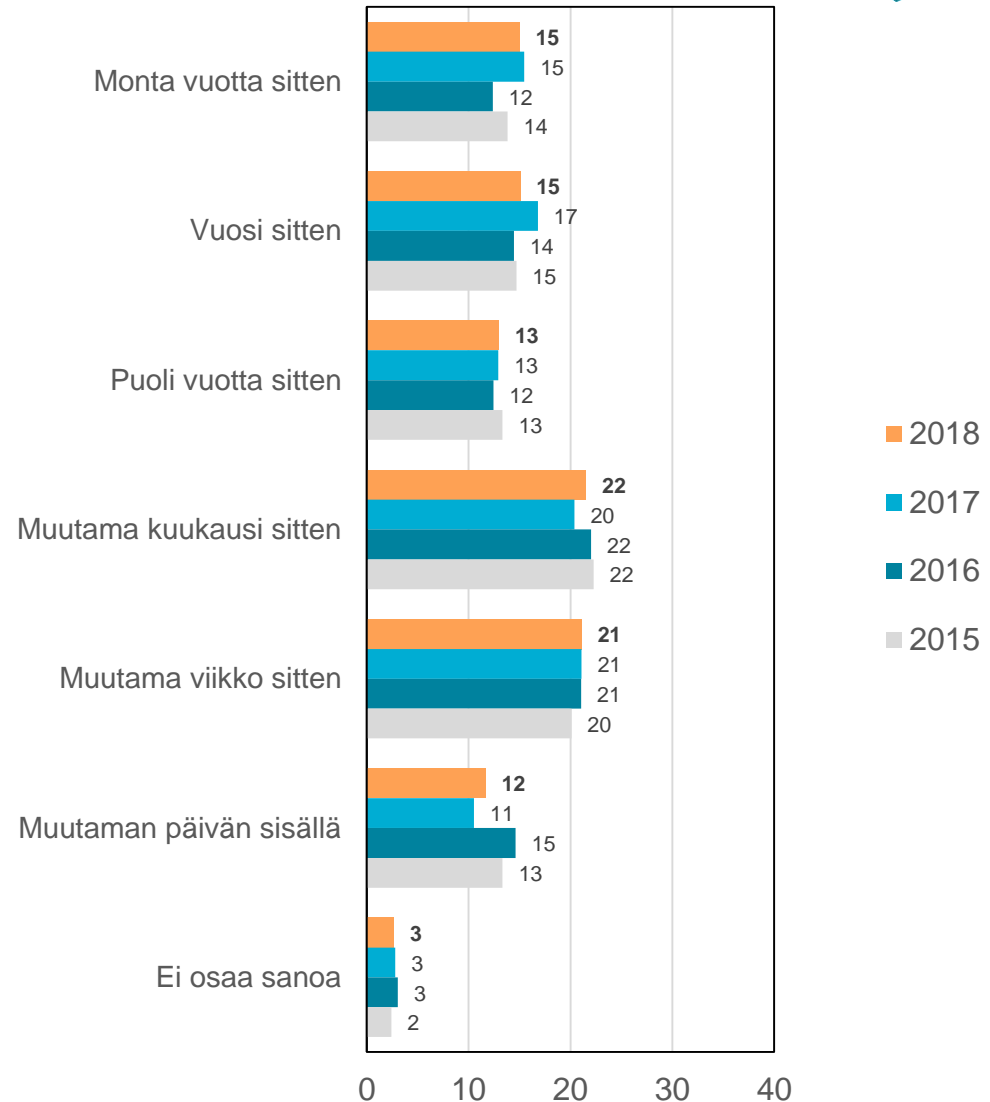
Asiointitiheys ja -tapa

%-osuus kaikista vastaajista 2015 – 2018, N=3205

Mitä kautta viimeksi asioi

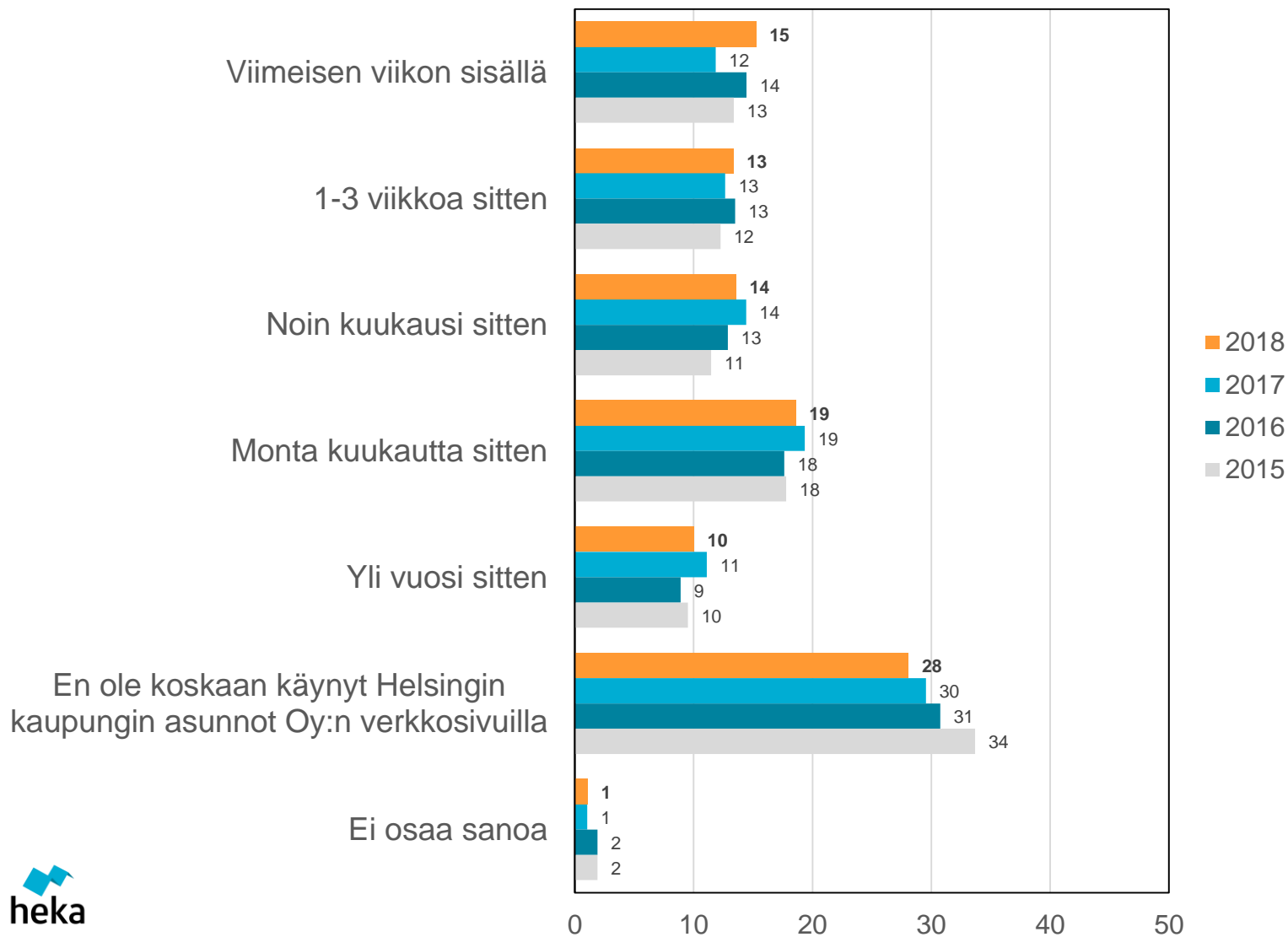


Milloin on viimeksi asioinut oman alueyhtiön kanssa



Hekan internetsivujen käyttö

Milloin on viimeksi käynyt Helsingin kaupungin asunnot Oy:n verkkosivuilla? (%-osuus kaikista vastaajista 2015-2018, N=3205)



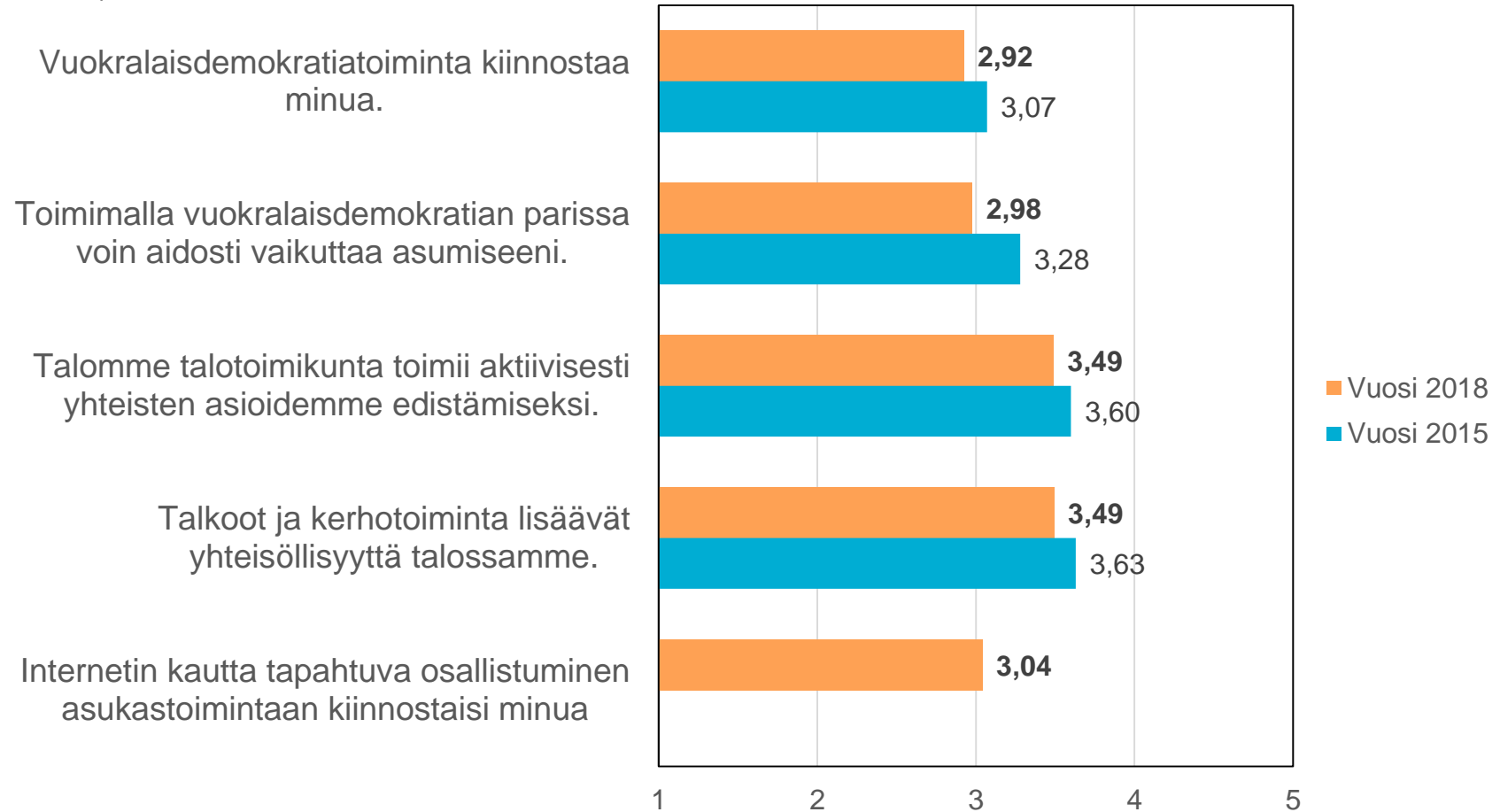
Asukastoiminta

Oletko osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan?

	Vuosi 2015 (%)	Vuosi 2018 (%)
Kyllä, olen osallistunut asukaskokouksiin	12	25
Kyllä, kuulun talotoimikuntaan tai vuokralaistoimikuntaan	9	12
Olen aiemmin osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan, mutta en osallistu tällä hetkellä	8	11
En ole osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan	59	58
Kyllä, olen osallistunut talotoimikunnan järjestämiin tapahtumiin		25
Kyllä, olen osallistunut muuhun toimintaan talossani		13

Asukastoiminta

Kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä)



Toistuvia aiheita avoimista vastauksista

- Vuokriin liittyvää palautetta paljon – merkittävästi lisääntynyt aiemmista vuosista
- Tupakointi ärsyttää – palautetta tästä yhä enemmän
- Jäteasioista ja kierrättämispastamisesta paljon palautetta ja ideoitakin
- Asunnonvaihto ei suju
- Lämpötila: enemmän palautetta kylmyydestä kuin kuumuudesta
- Puhelimitse vaikea saada yhteyttä asiakaspalveluun/henkilökuntaan
- Otettu yhteyttä, ei saada vastausta
- Joskus tönkeyttä palvelua
- Pienremonttitoiveita, ison remontin odotusta
- Siivous paremmaksi
- Pesutuvan käyttö/ohjeet
- Kerhotilojen käyttö helpommaksi
- Hissien pitkistä korjausajoista
- Digitaalisen asioinnin mahdollisuuksia toivotaan
- Kehuja yksittäisille kiinteistöhoitajille, mutta myös toiveita paremmasta asenteesta
- Monikulttuurisen naapuruston haasteista, tiedotuksesta monella kielellä
- Asukastoiminnasta: toisaalta kritiikkiä mm. liian vähästä vaihtuvuudesta, toisaalta kiitoksia aktiivisuudesta
- ”Kaikki on hyvin, kiitos!” –palautteita
- Pihojen viihtyisyyden lisäämistä toivotaan, mm. grillikatoksia



Aluekohtaisista tuloksista



- Etelän alue paransi viime vuodesta, Itä pysyi samalla tasolla
- Lännessä laskua, mutta tulos edelleen alueiden korkein

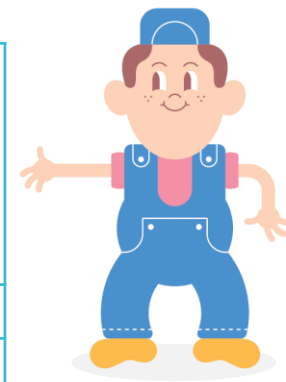
	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2017	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2018	Ero 2018-2017
Etelä	3,45	3,46	0,01
Itä	3,53	3,53	0,00
Kaakko	3,59	3,53	-0,06
Koillinen	3,50	3,48	-0,02
Länsi	3,71	3,59	-0,12

- Osa-alueittain tasaisinta alueiden välillä on isännöinnissä (vaihteluväli Etelä 3,50 – Länsi 3,67), tasaisinta huollossa (Kaakko 3,41 – Länsi 3,46) ja suurimmat erot siivouksessa (Koillinen 3,35 – Länsi 3,70)



Aluekohtaisista tuloksista (21 vanhaa aluetta)

- Kolmen kärjessä uusi tulokas: Malminkartanon (3,78 vuonna 2018/3,91 vuonna 2017) ja Kannelmäen (3,78/3,78) seuraan on noussut Puotila (3,68/3,61).
- Nousijoita: Puotila, Siilitie, Roihuvuori, Kontula, Vallila (toista vuotta peräkkäin), Kantakaupunki
- Laskijoita: Malminkartano, Laajasalo, Myllypuro
- Heikoimmat tulokset lähes samoilla kuin viime vuonna: Pikku Huopalahti (3,27/3,33), Suutarila (3,36/3,37), Jakomäki (3,34/3,38), Kansanasunnot (3,34/3,43)



Alueet	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2017	Isännöinti, kiinteistöhuolto ja korjaukset sekä siivous yhteensä 2018	Ero 2018-2017
Kannelmäki	3,78	3,78	0,00
Malminkartano	3,91	3,76	-0,15
Puotila	3,61	3,68	0,07
Kumpula	3,67	3,65	-0,02
Siilitie	3,60	3,63	0,03
Malmi	3,70	3,63	-0,07
Haaga	3,66	3,60	-0,06
Vuosaari	3,59	3,53	-0,06
Laajasalo	3,63	3,53	-0,10
Roihuvuori	3,47	3,51	0,04
Pihlajisto	3,56	3,49	-0,07
Kontula	3,42	3,47	0,05
Myllypuro	3,64	3,45	-0,19
Vallila	3,41	3,44	0,03
Vesala	3,51	3,43	-0,08
Kantakaupunki	3,41	3,43	0,02
Maunula	3,48	3,42	-0,06
Suutarila	3,37	3,36	-0,01
Kansanasunnot	3,43	3,34	-0,09
Jakomaki	3,38	3,34	-0,04
Pikku Huopalahti	3,33	3,27	-0,06



VAIHTOEHTOKYSELYN TULOKSET

Miksi toinen versio toteutettiin?



- Asukastyytyväisyystutkimus on ollut nykyisessä muodossaan yli 10 vuotta ja poikkeaa muiden vuokrataloyhtiöiden asukastyytyväisyystutkimuksista yksityiskohtaisuudellaan
 - Kysytty hyvin tarkkaan esim. siivouksesta ja huollosta, mutta ei lähes ollenkaan asunnosta, ympäristöasioista jne.
- Tutkimus perustuu yhä pääosin kirjeitse lähetettäviin lomakkeisiin, eikä sähköpostitse ole lähtenyt kutsuja
- Niin maailma kuin kiinteistöyhtiö on muuttunut reilussa kymmenessä vuodessa, kysely ei
- Haluttiin testata uusia kysymyksiä ja toteutustapaa
- Merkittävästi edullisempi toteutustapa kuin perinteinen malli

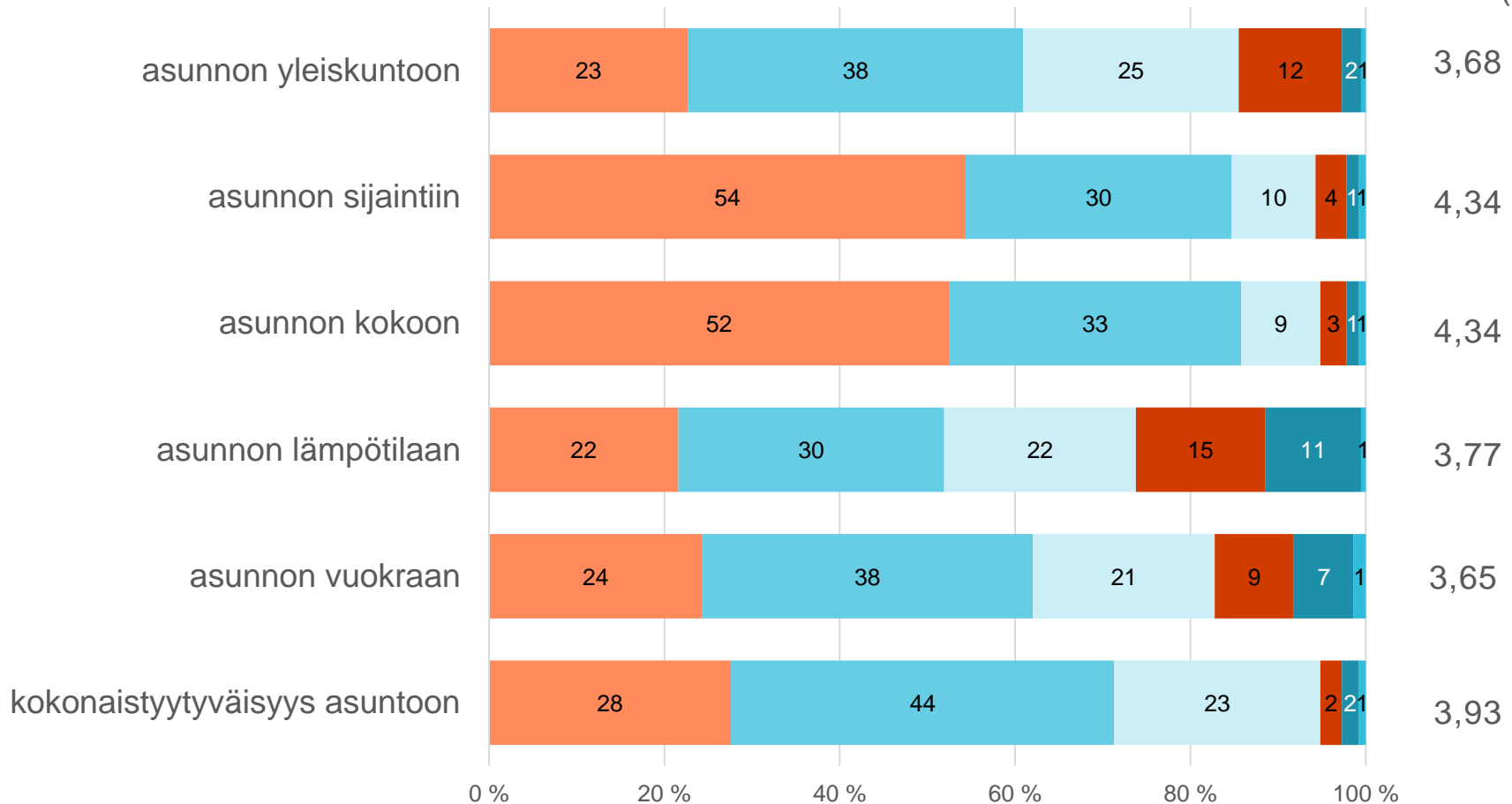


Miten toteutettiin?

- Benchmarkkaamalla kevyesti muiden vuokratoyhtiöiden kyselyjä ja käymällä läpi kokemuksia edellisten vuosien omista tehdyistä kyselyistä
- Tekemällä uusi versio kyselylomakkeesta, mutta pyrkimys oli pitää uusi lomake jossain määrin vertailukelpoisena
- Lisäämällä mukaan kysymyksiä asunnosta, asioinnista, asuintalosta, vuokrasta, lämpötilasta, viestinnästä ja ympäristöasioista
- Lähettämällä 400 kyselylomaketta postitse ja 1000 sähköpostitse
 - Sähköpostitse kutsuttuja muistutettiin kerran vastaamisesta
- Lopputulos: 366 vastaajaa eli 26% vastaamaan kutsutuista vastasi, joka vastaa ns. perinteisen kyselyn vastaajaprosenttia
- Vastaajajoukossa oli suhteellisesti enemmän 21 – 30 vuotiaita ja 1 – 4 vuotta asuneita kuin perinteisessä kyselyssä. Kirjeitse vastanneiden profiili vastasi samaa kuin perinteisessä kyselyssä.

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

Kuinka tyytyväinen olet...
(% vastaajista, N=366)



5=erinomainen tyytyväinen 4=melko tyytyväinen 3=osin tyytyväinen osin tyytymätön 2=melko tyytymätön 1=erittäin tyytymätön en osaa sanoa

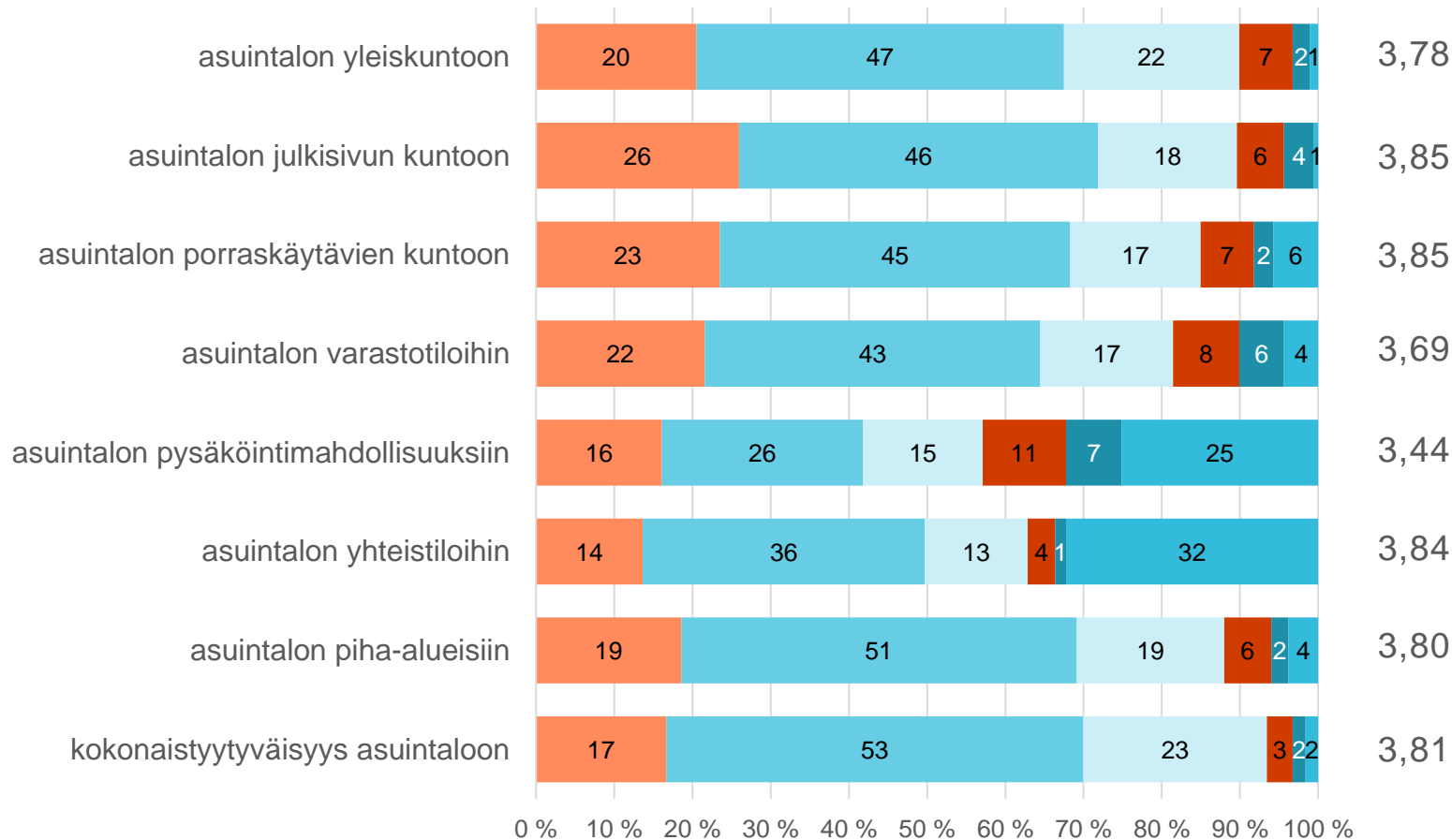
Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: **tyytyväisyydestä asuintaloon**



Kuinka tyytyväinen olet...

(% vastaajista, N=366)

Keskiarvo(1-5)



5=erittäin tyytyväinen

2=melko tyytymätön

4=melko tyytyväinen

1=erittäin tyytymätön

3=osin tyytyväinen osin tyytymätön

en osaa sanoa

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

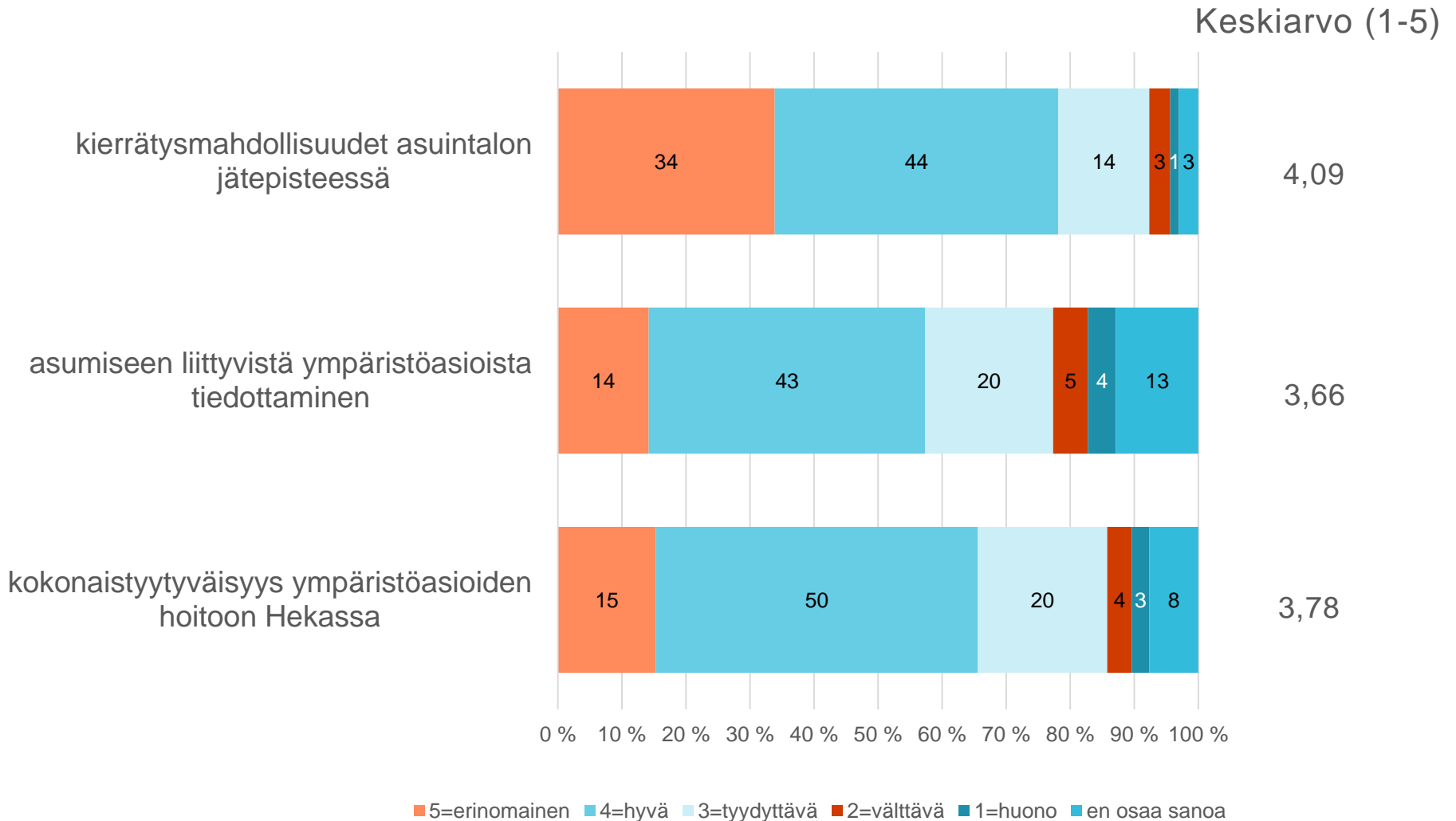
- Tyytyväisyys asuintaloa koskevaan viestintään 3,69, verkkosivuihin 3,94, asumiseen liittyvistä ympäristöasioista tiedottamiseen 3,66
- Verkkosivuilla käydään erityisesti jättäessä vikailmoitusta, hakiessa yhteystietoja sekä tietoja ja ohjeita

Mitä olet tehnyt Hekan verkkosivuilla
(% vastaajista, N=366)



Täydentävää tietoa perinteiseen kyselyyn nähden: **ympäristöasioista**

Millaista asuinkiinteistöä huoltavan ja isännöivän yhtiön toiminta on ollut seuraavissa asioissa? (% vastaajista, N=366)



Kiitos!