

HEKAN ASUKASKYSELY 2015: TYTYTYVÄISYYS EDELLEEN KORKEALLA TASOLLA

TAUSTAA

ASUKASKYSELYN TOTEUTUKSESTA

- Samalla mallilla vuodesta 2008
 - Kolmatta vuotta mukana myös asiointiin, asuntoon ja asuinalueeseen liittyviä kysymyksiä
 - Ensimmäistä kertaa mukana vuokralaisdemokratiaa koskeva osuus
- Tänä vuonna erityisasunnot (ent. Palveluasunnot) ei enää mukana – asiakastytyväisyyden mittaus toisenlaisella kyselyllä tarkoituksenmukaisempaa.

VASTAAJAT & VASTAUSAKTIIVISUUS

- Vastaaaja 3 018 (3 472 vuonna 2014), kyselylomakkeita lähetettiin 10 402 (11 114)
 - Paperilomakkeella vastasi 2 040 (2 486), netissä 559 + 419 (542 + 444)
- 25% kutsutuista ja n. 6,5% talouksista vastasi
- Vastausaktiivisuus suhteessa lähes samalla tasolla kuin viimeksi
 - Paperilomakkeella vastanneiden määrä tippui 18%, vaikka otoksen koko oli vain 6% pienempi. Netissä vastattiin yhtä aktiivisesti kuin viime vuonnakin.
- Kansanasuntojen alueen ”vastausryntäys” tasoittui (v. 2014 asukkaista vastasi 45%, nyt 29%). Myös Laajasalossa, Puotilassa ja Suutarilassa aiempaa vähemmän vastaaaja.
- Vastaaaja alueittain 20 – 40 % vastaamaan kutsutuista asukkaista

TULOKSIA

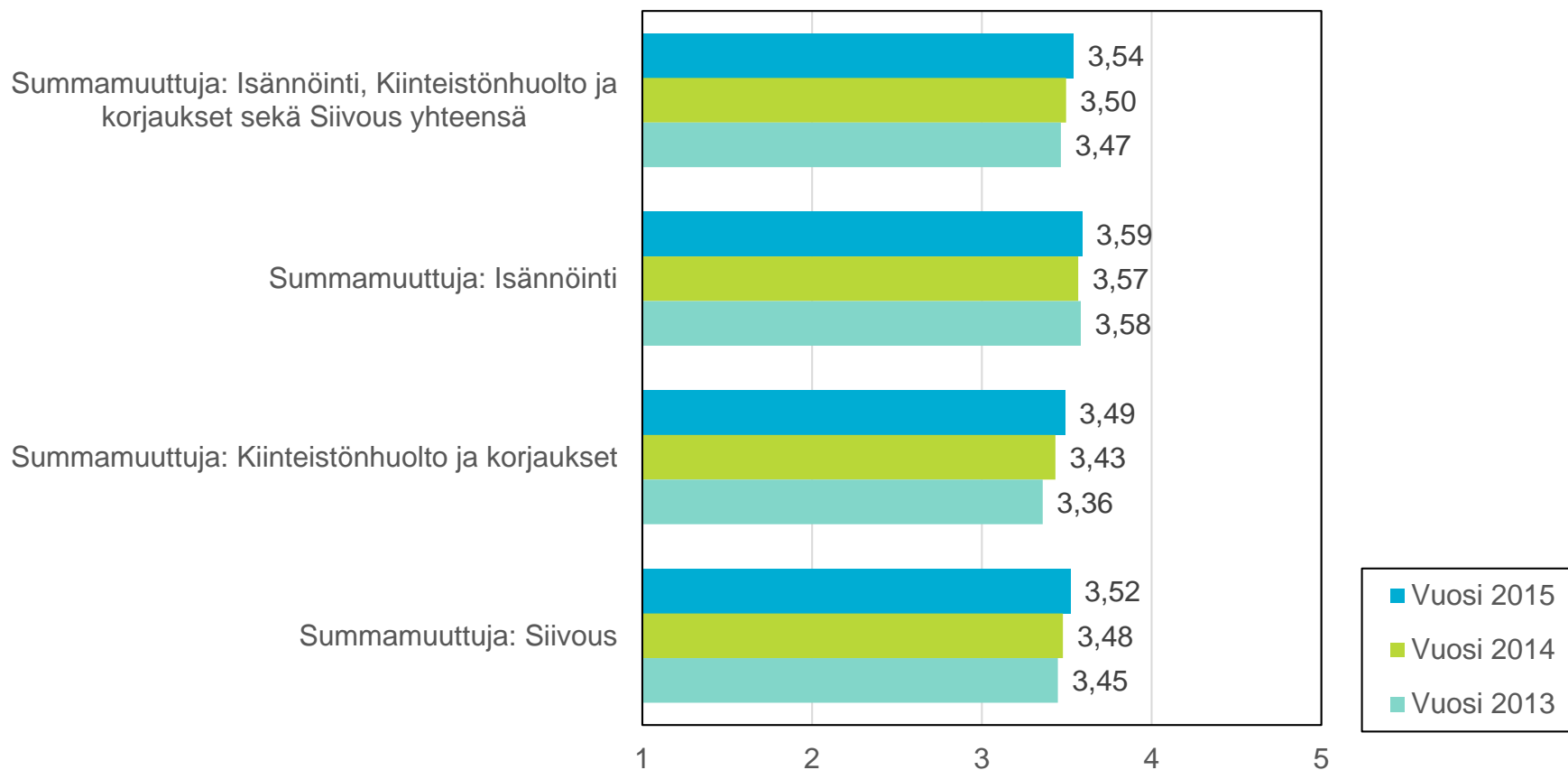
TIIVISTETTYNÄ

- Tyytyväisyys yhtä hyvällä, hieman jopa korkeammalla tasolla kuin ennenkin.
- Hyvä tulos muuttuvassa toimintaympäristössä!
- Parempia arvioita saa erityisesti huolto ja asunnonvaihtoihin liittyvä asiointi.
- Muutamat alueyhtiöt erottuvat tuloksista sekä positiivisessa että negatiivisessa mielessä.

ARVIOT PARANTUNEET HIEMAN VIIME VUODESTA

Arviot osa-alueittain – summamuuttujatulokset 2012-2015

Keskiarvo asteikolla 1-5 (N=2782)

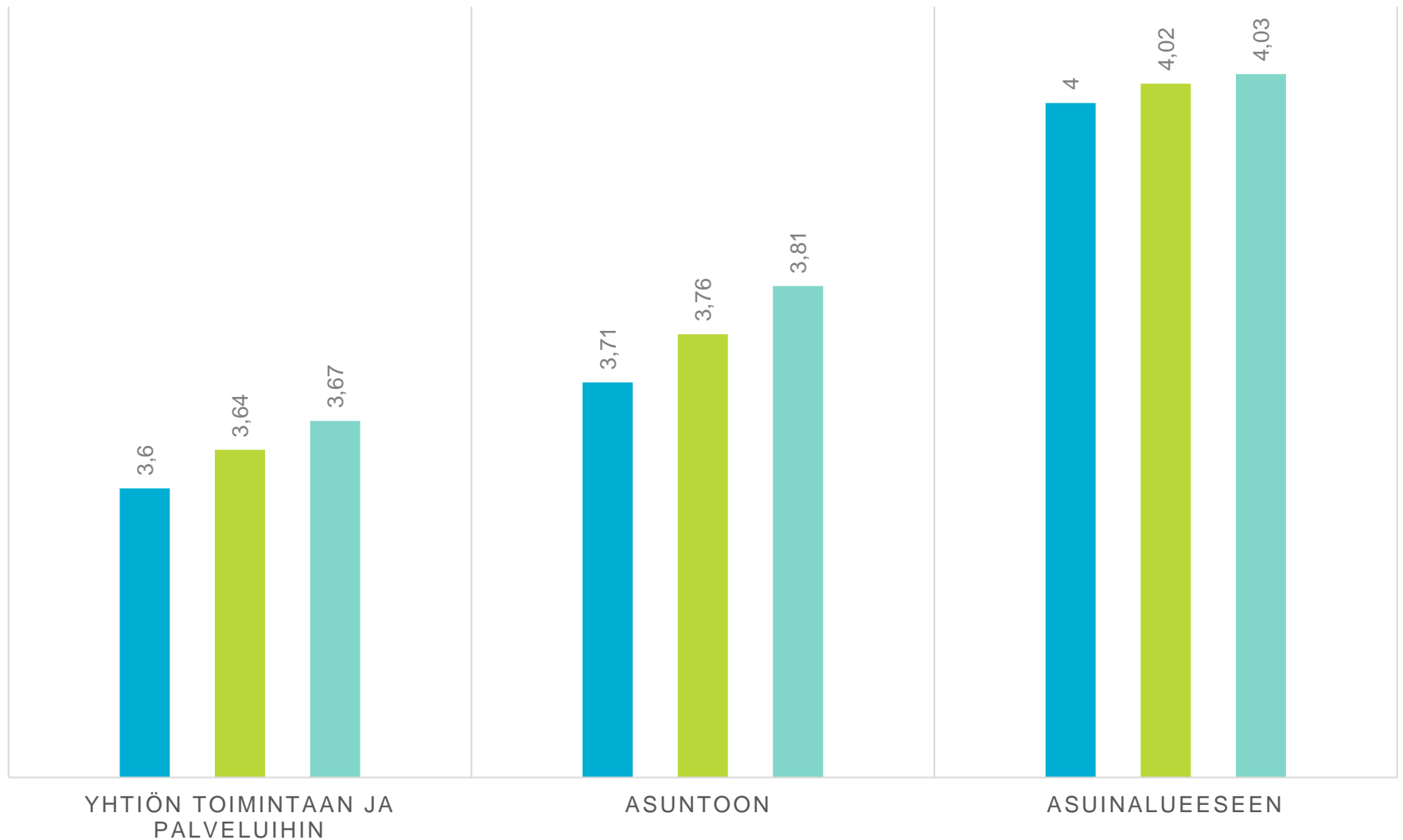


Keskiarvoa nostavat huollon ja siivouksen aiempaa paremmat arviot. Arviot huollosta olleet tasaisessa nousussa viime vuodet.

ASUKKAIDEN KOKONAISTYYTYVÄISYYS MALLILLAAN



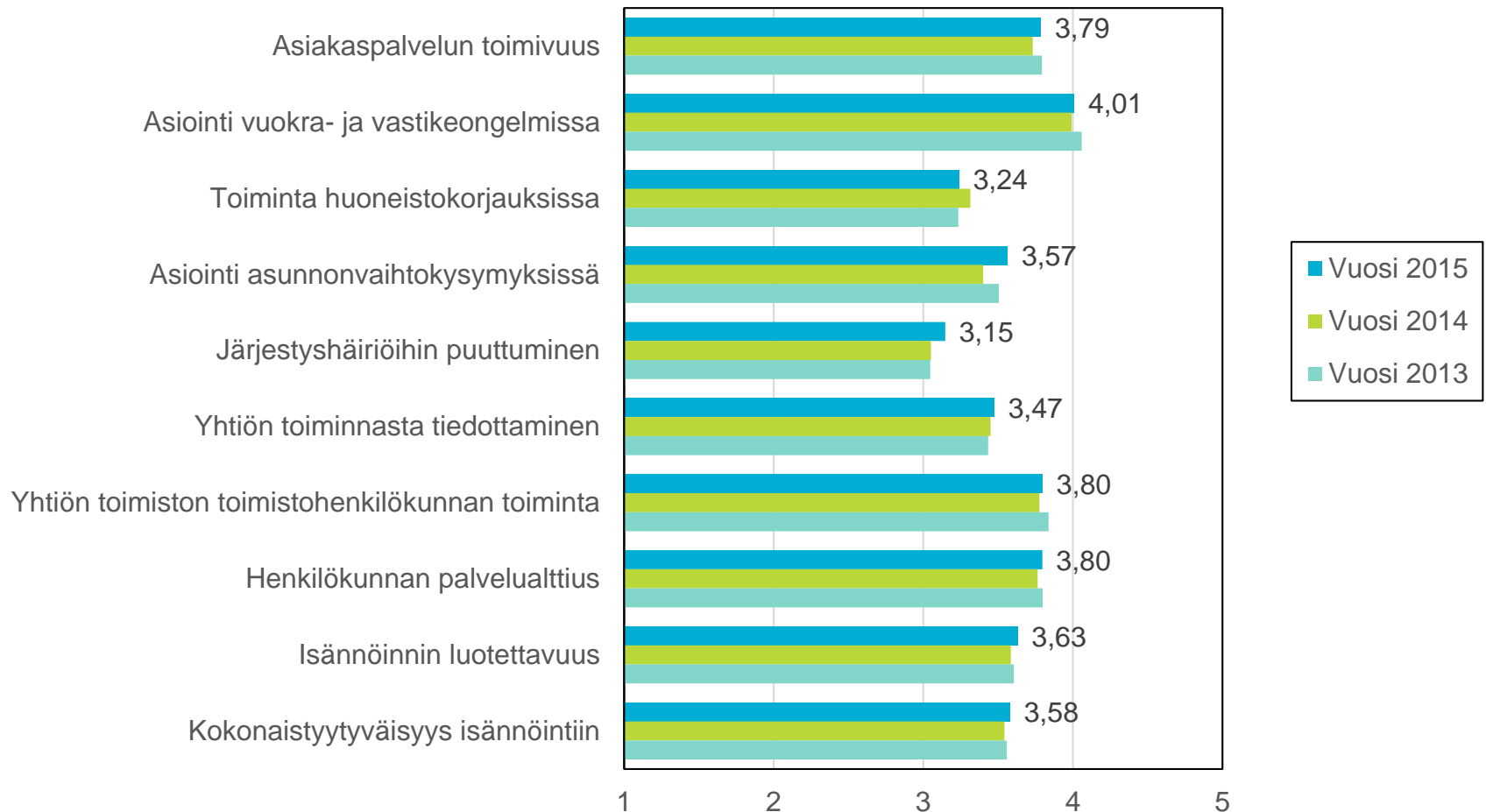
■ 2013 ■ 2014 ■ 2015



ARVIOT ISÄNNÖINNISTÄ

Trendi 2013-2015

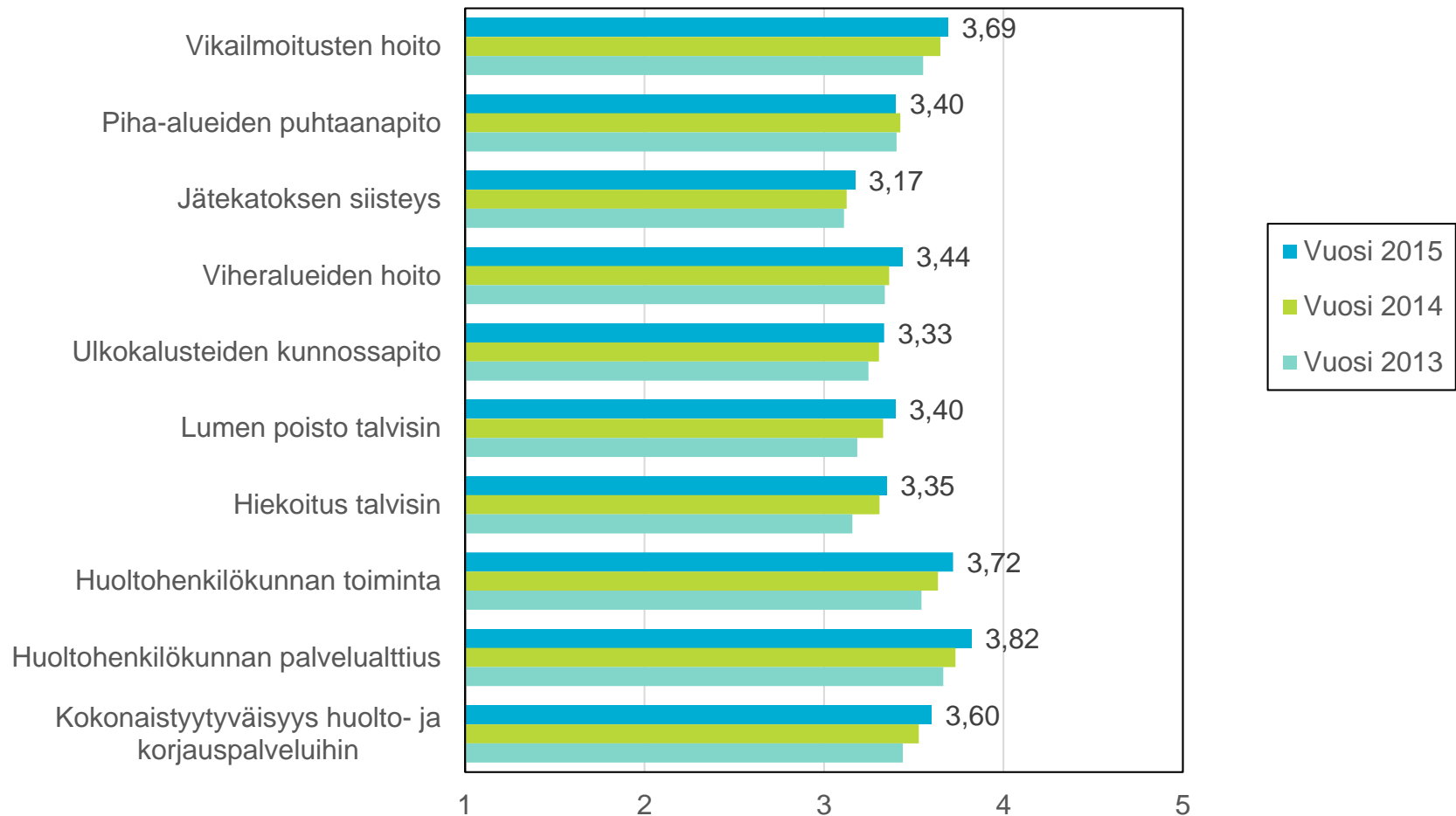
Keskiarvo 1-5 (1=huono ... 5=erinomainen)



ARVIOT HUOLLOSTA

Trendi 2013-2015

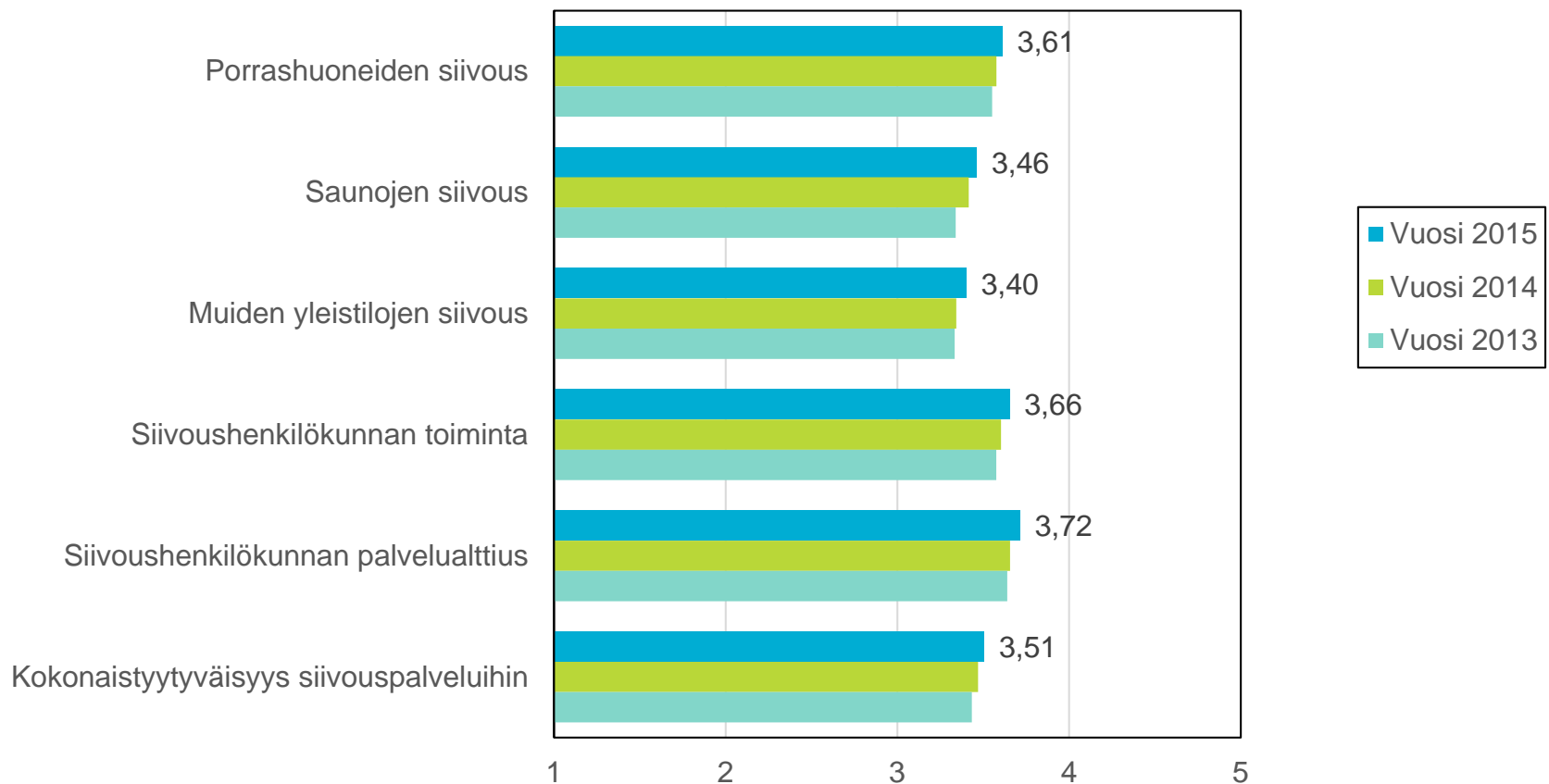
Keskiarvo 1-5 (1=huono ... 5=erinomainen)



ARVIOT SIIVOUKSESTA

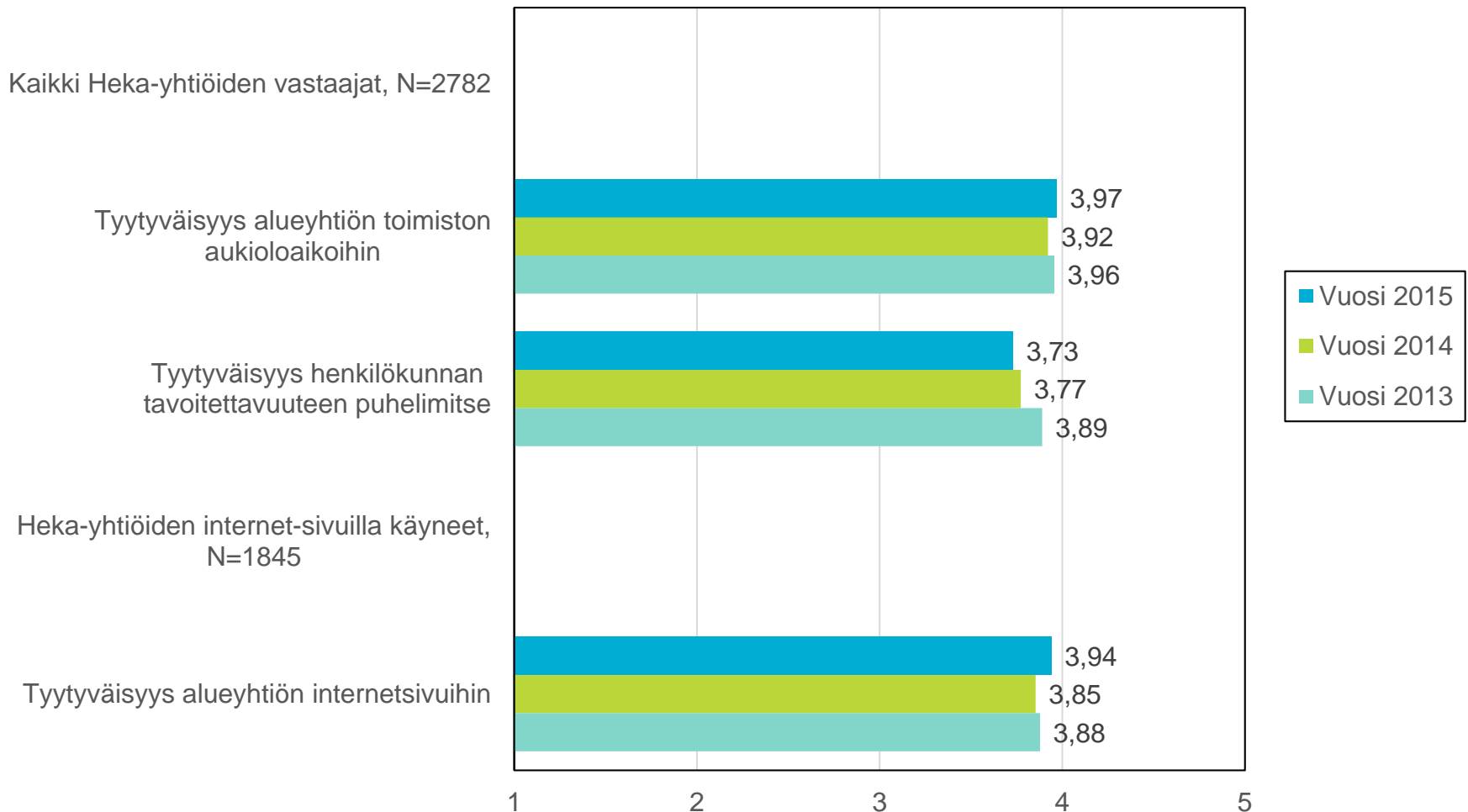
Trendi 2013-2015

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



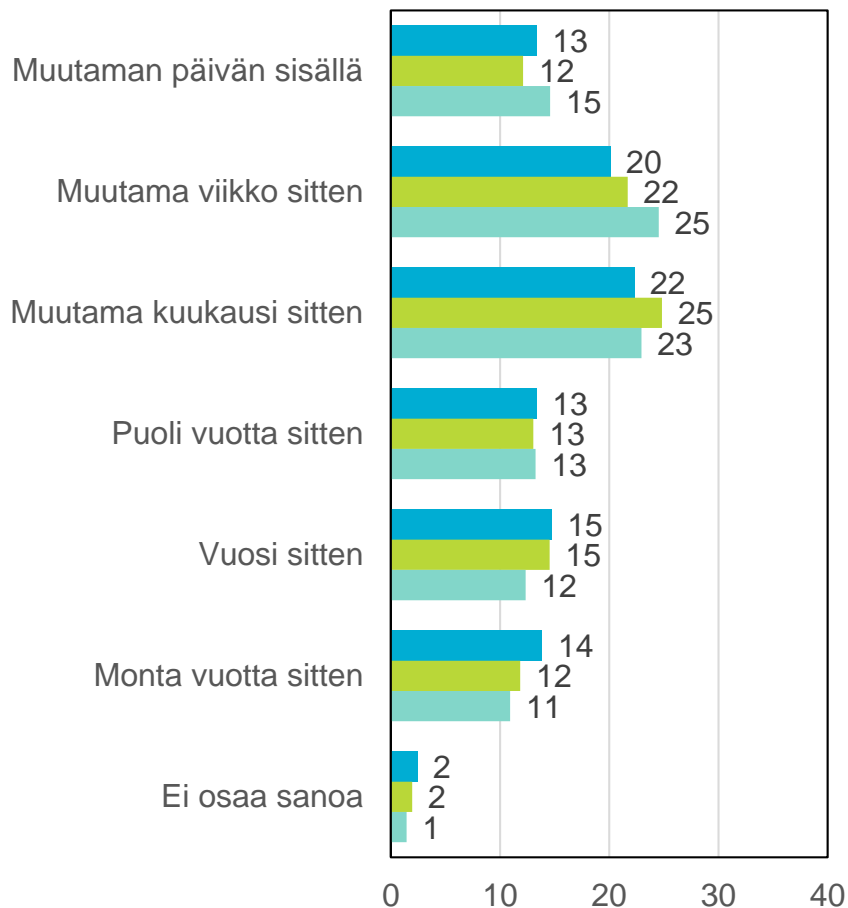
ARVIOT ASIONNISTA

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

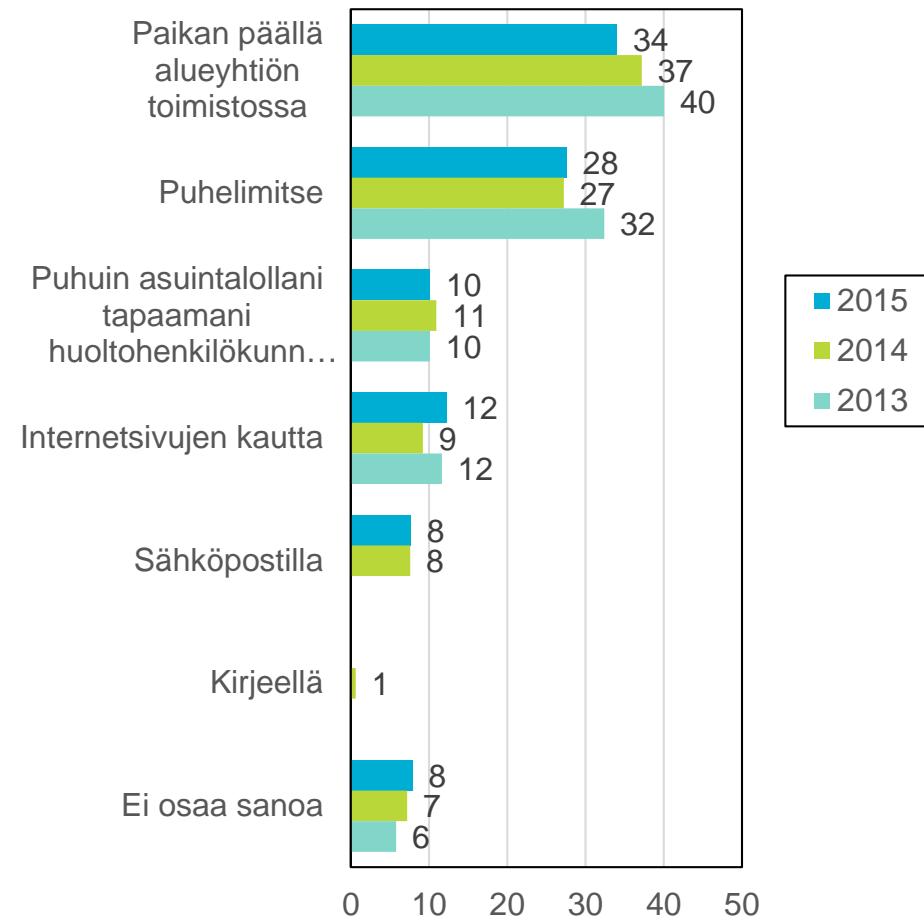


ASIONTITIHEYS JA -TAPA

Milloin on viimeksi asioinut oman alueyhtiön kanssa
%-osuus kaikista vastaajista

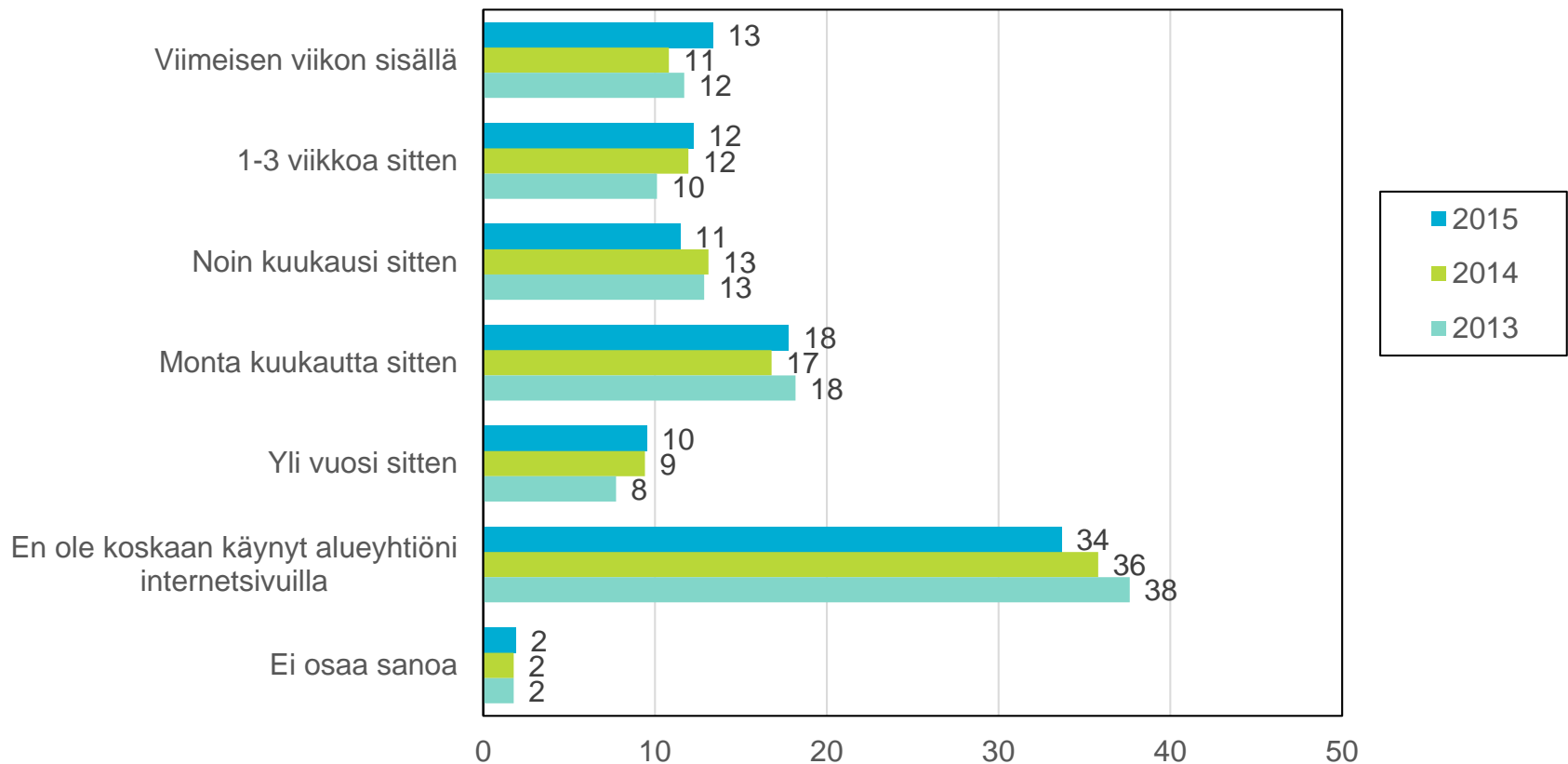


Mitä kautta viimeksi asioi
%-osuus kaikista vastaajista



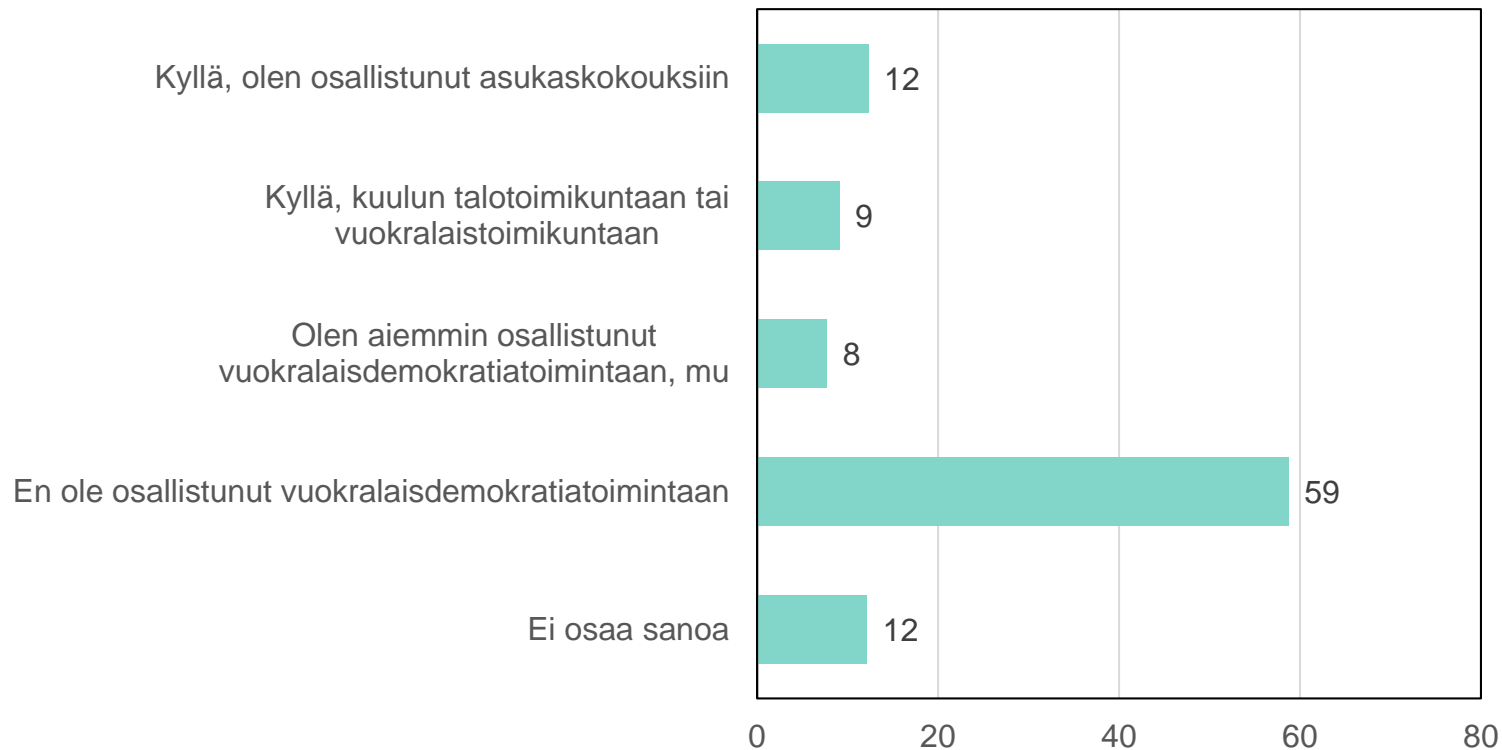
HEKAN INTERNETSIVUJEN KÄYTTÖ

Milloin on viimeksi käynyt Heka Oy:n tai oman alueyhtiön internetsivuilla
%-osuus kaikista vastaajista



VUOKRALAISDEMOKRATIA- TOIMIJOITA VASTAAJISTA 9%

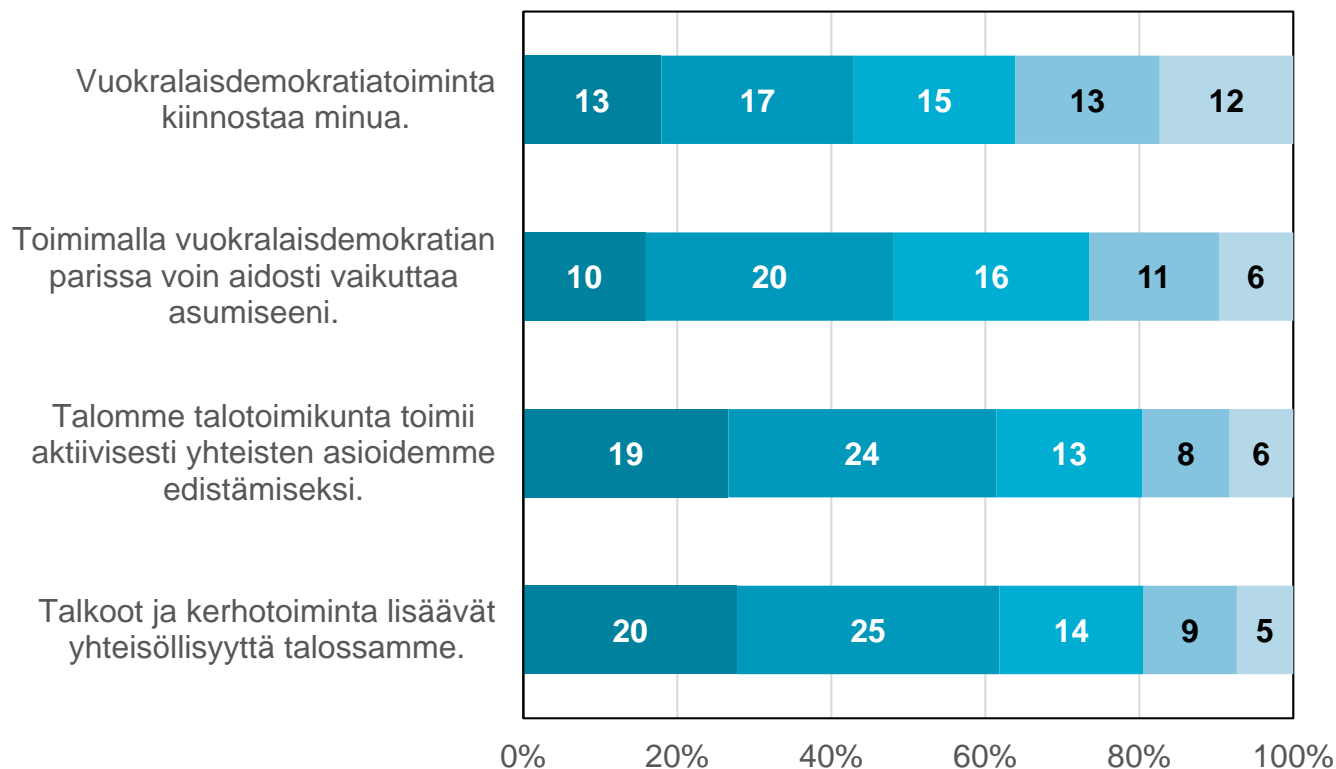
Onko osallistunut vuokralaisdemokratiatoimintaan
%-osuus kaikista vastaajista 2015 (N=2782)



Vd-toimijoita kaikista asukkaista noin 2 500 – 2700 (asuntoja n. 47 000 -> 5 – 6%:ssa talouksista asuu VD-toimintaan osallistuva). VD-toimijat siis aktiivisia kyselyyn vastaajia.

VD-TOIMINTA KIINNOSTAA JOKA KOLMATTAA MIELIPITEENSÄ ANTANEISTA, KOLMASOSA EI OSAA SANOA

%-osuus kaikista vastaajista 2015 sekä kaikkien vastausten keskiarvo asteikolla 1-5
(1=täysin eri mieltä ... 5=täysin samaa mieltä)



EOS %	Keskiarvo
30	3,07
37	3,28
30	3,60
26	3,63

VAHVUUKSIAMME

- Erittäin hyvä kokonaistyytyväisyys palveluihin ja asuntoon
- Palvelualttius
- Huoltapuolen jatkuva positiivinen kehitys

HEIKKOUKSIAMME

- Mikään osa-alue ei saa keskimäärin erityisen heikkoja arvioita. Kaikki keskiarvot yli kolmen.
- Eniten välttäviä tai huonoja arvioita saavat
 - Järjestyshäiriöihin puuttuminen (parannusta vuoteen 2014 tosin!)
 - Toiminta huoneistokorjauksissa
 - Jätekatosten siisteys (tosin arviot nousussa)
- Erot alueyhtiöiden välillä

OTTEITA AVOIMISTA VASTAUKSISTA

- Yhtä paljon kiitoksia kuin kritiikkiä. Myös ideoita, mm. asiakaspalvelun kehittämiseen (sähköisempään suuntaan).
- Useita palautteita esimerkiksi seuraavista aiheista:
 - Monikulttuurisen asuinympäristön haasteista
 - Häiriökäyttäytymisestä
 - Käyttäytymisestä yhteisissä tiloissa
 - Toivotaan kuluneen asunnon remontointia, jos asuttu pitkään
 - Asukkaiden ilmoituksia vioista ei oteta tosissaan
 - Asunnossa on kylmä
 - Autopaikoista ja niiden jakamisesta
 - Tupakointi häiritsee
 - Jätteiden lajittelemattomuus ja jätehuoneiden epäsiisteys
 - Lisää luetiedotusta
 - Enemmän infoa korjauksista
 - Suppeat aukioloajat
 - Tiedotteet monella kielellä
 - Naapurit ”ylikyttävät”
 - Palautteita talotoimikunnista (mm. toivotaan aktiivisempaa otetta)
 - Kiitoksia sähköisestä vikailmoitussysteemistä
 - Palautteita pihosta (pitäisi hoitaa paremmin)
 - Toivotaan kaikille vuokraan sisältyvää nettiä
 - Asunnonvaihdosta ja eriävistä käytännöistä



joisten
viime
toisen
oma
nessan
seuraa
öisin
moni
saunakuoron
talvi
ihminen
vesi
lihainen
oiva
vaikkapa
veden
samaa
olis
pesu
oveen
tilat
ajoin

oliisiko
saanut
kyltää
yleinen
ovi
yksi
vois
sain
tavarat
asian
astelta
Sen
viikon
kukkia
tunnu

lehtia
mukavaa
älä
pöytä
tila
seinää
pidä
niissä
asua
asu
suoraan
vai
väittä
auki
sauna
ohjeita
lisäksi

MIKÄ SAATTANUT PARANTAA/HEIKONTAA TULOKSIA?

- Parantumisen taustalla todennäköisesti panostukset sähköisyyteen
 - Uusittu, erittäin suosittu asunnonvaihtopörssi
 - Sähköisen vikailmoituksen käyttö tuottaa tyytyväisyyttä; tähän viitataan myös avoimissa vastauksissa

ALUEYHTIÖKOHTAISISTA TULOKSISTA

- Parhaimpia arvioita saivat Kannelmäki (3,83), Malmi (3,73) ja Malminkartano (3,71)
- Heikoimpia arvioita saivat Pihlajisto (3,36), Vallila (3,40), Pikku Huopalahti (3,41), Kantakaupunki (3,43), Maunula (3,43), Haaga (3,44) ja Suutarila (3,44)
- Viime vuodesta merkittävästi paransivat Kansanasunnot, Jakomäki, Kannelmäki ja Kantakaupunki

ISÄNNÖINTIARVIOT ALUEYHTIÖITTÄIN

	Isännöinnin summamuuttuja
Vallila	3,05
Pihlajisto	3,44
Maunula	3,46
Kansanasunnot	3,48
Kantakaupunki	3,52
Jakomäki	3,56
Vesala	3,56
Haaga	3,57
Pikku Huopalahti	3,57
Siilitie	3,58
Kontula	3,59
Vuosaari	3,60
Myllypuro	3,65
Kumpula	3,66
Laajasalo	3,67
Puotila	3,68
Suutarila	3,69
Roihuvuori	3,72
Malminkartano	3,76
Kannelmäki	3,83
Malmi	3,85
KESKIARVO	3,59

HUOLTOARVIOT ALUEYHTIÖITTÄIN

	Huollon summamuuttuja
Haaga	3,29
Maunula	3,35
Kontula	3,36
Pikku Huopalahti	3,36
Pihlajisto	3,37
Roihuvuori	3,38
Suutarila	3,39
Vesala	3,39
Myllypuro	3,41
Vuosaari	3,41
Jakomäki	3,42
Kantakaupunki	3,43
Laajasalo	3,44
Vallila	3,47
Kansanasunnot	3,48
Malminkartano	3,60
Puotila	3,67
Malmi	3,68
Siilitie	3,72
Kumpula	3,77
Kannelmäki	3,86
KESKIARVO	3,48

SIIVOUSARVIOT ALUEYHTIÖITTÄIN

	Siivouksen summamuuttuja
Suutarila	3,05
Pihlajisto	3,16
Pikku Huopalahti	3,27
Kansanasunnot	3,29
Kantakaupunki	3,29
Kumpula	3,30
Puotila	3,41
Roihuvuori	3,44
Siilitie	3,51
Maunula	3,52
Haaga	3,53
Vesala	3,57
Jakomäki	3,59
Malmi	3,65
Kontula	3,71
Vallila	3,73
Myllypuro	3,74
Malminkartano	3,76
Vuosaari	3,76
Kannelmäki	3,77
Laajasalo	3,87
KESKIARVO	3,52

YHTIÖRYHMÄKOHTAISISTA TULOKSISTA

- Tulokset yhtiöryhmittäin melko samansuuntaisia. Muuttuneissa tuloksissa suunta usein kaikilla sama, ylös- tai alaspäin.
- Poikkeuksia
 - Kannelmäki + Haaga + Malminkartano: erot suurehkot yhtiöiden välillä. Haagan arviot laskusuunnassa, muut nousevat.
 - Malmi + Maunula: isot erot yhtiöiden välillä. Kummankin tulokset nousseet.

Pihlajisto + Vallila	3,38
Kantakaupunki + Pikku Huopalahti	3,42
Jakomäki + Suutarila	3,48
Vesala + Kontula + Myllypuro	3,52
Kansanasunnot + Kumpula	3,56
Malmi + Maunula	3,58
Roihuvuori + Siilitie + Laajasalo	3,6
Puotila + Vuosaari	3,6
Kannelmäki + Haaga + Malminkartano	3,66

SUMMAMUUTTUJA

	Summa- muuttuja 2015	Summa- muuttuja 2014	Erotus
Pihlajisto	3,36	3,34	0,02
Vallila	3,40	3,56	-0,16
Pikku Huopalahti	3,41	3,30	0,11
Kantakaupunki	3,43	3,32	0,11
Maunula	3,43	3,36	0,07
Haaga	3,44	3,58	-0,14
Suutarila	3,44	3,35	0,09
Vesala	3,48	3,42	0,06
Kansanasunnot	3,49	3,23	0,26
Jakomäki	3,51	3,33	0,18
Kontula	3,52	3,67	-0,15
Roihuvuori	3,54	3,44	0,10
Myllypuro	3,56	3,53	0,03
Vuosaari	3,56	3,53	0,03
Laajasalo	3,62	3,56	0,06
Kumpula	3,63	3,64	-0,01
Puotila	3,63	3,48	0,15
Siilitie	3,63	3,71	-0,08
Malminkartano	3,71	3,61	0,10
Malmi	3,73	3,61	0,12
Kannelmäki	3,83	3,66	0,17

ASIOINTI

	Summa- muuttuja 2015	Summa- muuttuja 2014	Erotus
Vallila	3,60	3,77	-0,17
Pikku Huopalahti	3,65	3,74	-0,09
Kansanasunnot	3,75	3,63	0,12
Maunula	3,78	3,72	0,06
Vuosaari	3,78	3,92	-0,14
Pihlajisto	3,80	3,72	0,08
Siilitie	3,83	3,77	0,06
Haaga	3,89	3,86	0,03
Kantakaupunki	3,89	3,96	-0,07
Kumpula	3,90	3,94	-0,04
Puotila	3,90	3,88	0,02
Jakomäki	3,91	3,93	-0,02
Kontula	3,92	4,01	-0,09
Suutarila	3,95	3,92	0,03
Kannelmäki	3,96	4,02	-0,06
Malminkartano	3,96	3,77	0,19
Vesala	4,01	3,88	0,13
Myllypuro	4,03	3,99	0,04
Malmi	4,04	3,93	0,11
Laajasalo	4,06	4,01	0,05
Roihuvuori	4,12	3,88	0,24

ASUNTO

	Arvo 2015	Arvo 2014	Erotus
Kontula	3,58	3,77	-0,19
Roihuvuori	3,64	3,74	-0,10
Kansanasunnot	3,65	3,73	-0,08
Vesala	3,65	3,55	0,10
Maunula	3,68	3,52	0,16
Suutarila	3,69	3,60	0,09
Myllypuro	3,70	3,78	-0,08
Jakomäki	3,72	3,67	0,05
Pikku Huopalahti	3,72	3,91	-0,19
Haaga	3,74	3,85	-0,11
Vuosaari	3,75	3,71	0,04
Laajasalo	3,79	3,62	0,17
Puotila	3,79	3,85	-0,06
Pihlajisto	3,81	3,50	0,31
Vallila	3,82	3,85	-0,03
Kumpula	3,84	3,87	-0,03
Siilitie	3,91	3,92	-0,01
Kannelmäki	3,94	3,58	0,36
Malminkartano	3,95	4,02	-0,07
Malmi	3,97	3,68	0,29
Kantakaupunki	4,04	3,73	0,31

ASUINALUE

	Arvo 2015	Arvo 2014	Erotus
Kontula	3,62	3,85	-0,23
Vesala	3,75	3,71	0,04
Suutarila	3,76	3,88	-0,12
Myllypuro	3,88	3,99	-0,11
Puotila	3,91	3,91	0,00
Malmi	3,97	3,90	0,07
Vuosaari	3,97	3,92	0,05
Maunula	3,99	4,06	-0,07
Pihlajisto	3,99	3,83	0,16
Haaga	4,05	4,12	-0,07
Jakomäki	4,05	3,80	0,25
Kannelmäki	4,07	3,84	0,23
Laajasalo	4,07	4,06	0,01
Malminkartano	4,12	4,05	0,07
Kantakaupunki	4,17	4,18	-0,01
Pikku Huopalahti	4,17	4,23	-0,06
Siilitie	4,17	4,06	0,11
Roihuvuori	4,18	4,30	-0,12
Kumpula	4,24	4,30	-0,06
Vallila	4,27	4,17	0,10
Kansanasunnot	4,45	4,31	0,14

LYHYESTI MUUTA AJANKOHTAISTA



VEDENSÄÄSTÖ- KILPAILU 2016

- Kestää koko vuoden
- Koskee kaikkia Hekan VMY:itä, jotka vertailukelpoisia
- Palkintona uimareissuja ja talojuhlat
- Tulossa kampanjointia
- Miten VD-toimijat voisivat olla mukana?

Kuva: www.huippukuntoon.fi



PALVELU- MUOTOILU- HANKE

- Selvitetään asukkaan asiointia, asumispalvelujen tarpeita ja vaikuttamista
- Käynnistetty Hekan hallituksen aloitteesta
- Parhailtaan käynnissä kysely VD-aktiiveille, muille asukkaille ja henkilökunnalle
- Jatketaan kohderyhmähaastatteluilla ja työpajoilla
- Valmistelussa ja kautta linjan asukkaita mukana

KIITOS!