

Asukastyytyväisyyskysely 2016

Tulokset

Tutkimuksen tavoite

- Selvittää Helsingin HASOn 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.

Toteutus ja vastausaktiivisuus

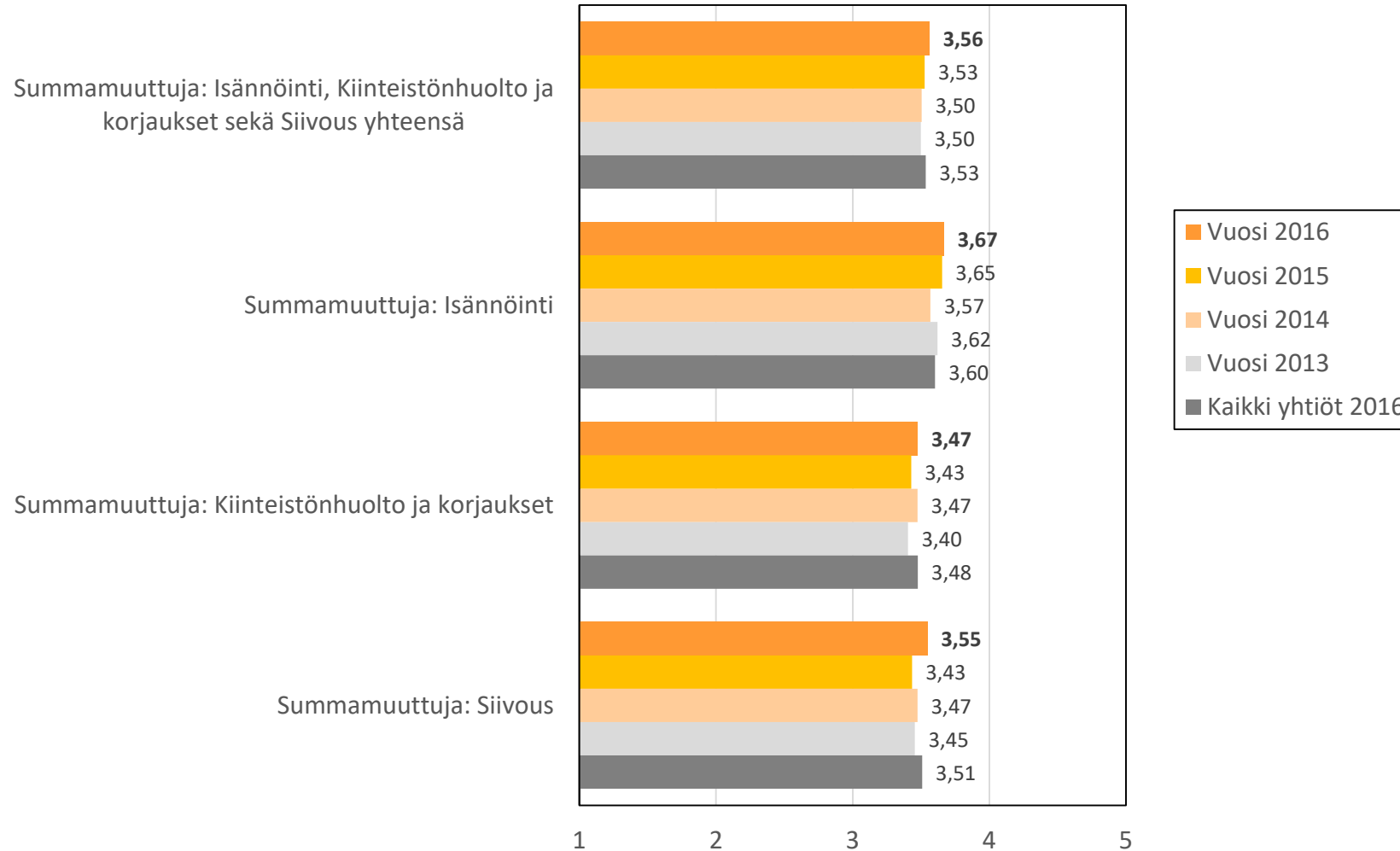
- Asukastyytyväisyyskysely on toteutettu yhteistyössä Helsingin kaupungin asunnot Oy:n eli Hekan kanssa vuodesta 2008.
- Tutkimusotoksen poiminta tehtiin Hekan ja HASOn asukasrekistereistä, joista poimittiin 7.11.2016 satunnaispoiminnalla yhteensä 10 402 asukasta.
 - HASO-talouksia mukana tutkimuksessa oli 552.
 - 228 taloutta eli 41,3 % kutsutuista vastasi
 - Koko kyselyn (mukana Hekan alueyhtiöt) vastausprosentti oli 28 % (25 % vuonna 2015).
- Kyselyn toteutti Feelback Group.

Yleistä tuloksista

- Eri osa-alueita arvioitiin asteikolla 1–5, jossa 1=huono, 2=välttävä, 3=tyytyttävä, 4=hyvä, 5=erinomainen.
- 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.
- Summamuuttujatulosten mukaan (**suluissa kaikkien yhtiöiden keskiarvo**):
 - HASOn keskiarvo isännöinnistä, siivouksesta, huollosta ja korjauksista on 3,56, missä on hienoinen nousu edellisen vuoden 3,53:sta (kaikki yhtiöt **3,53**)
 - Isännöinti 3,67 (**3,60**)
 - Siivous 3,55 (**3,51**)
 - Kiinteistöhuolto ja korjaukset 3,47 (**3,48**)

1. Arviot osa-alueittain summamuuttujatulokset 2013 - 2016

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

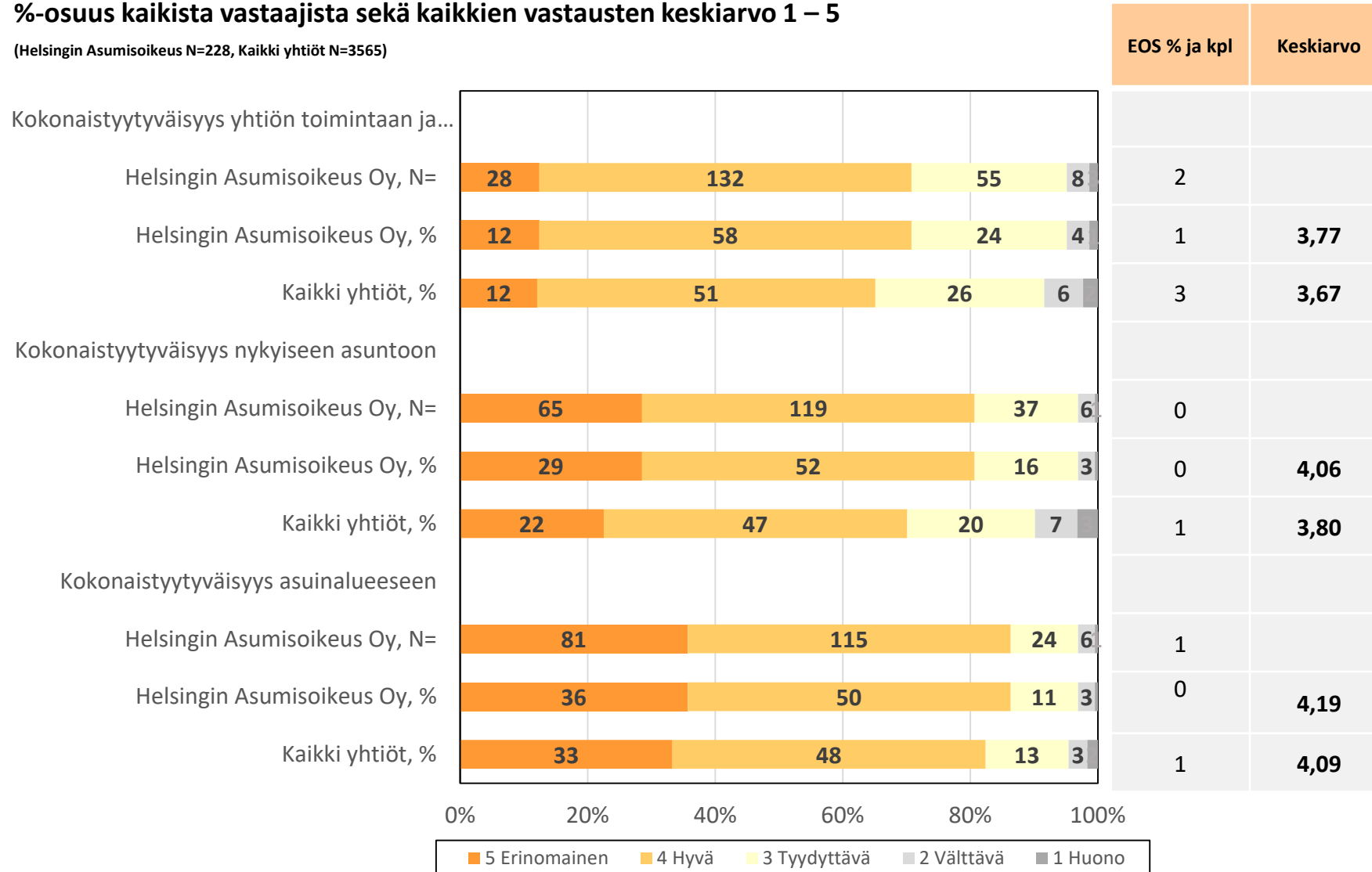


2. Kokonaistyytyväisyys

Kokonaistyytyväisyys yhtiön toimintaan ja palveluihin, nykyiseen asuntoon sekä asuinalueeseen 2016

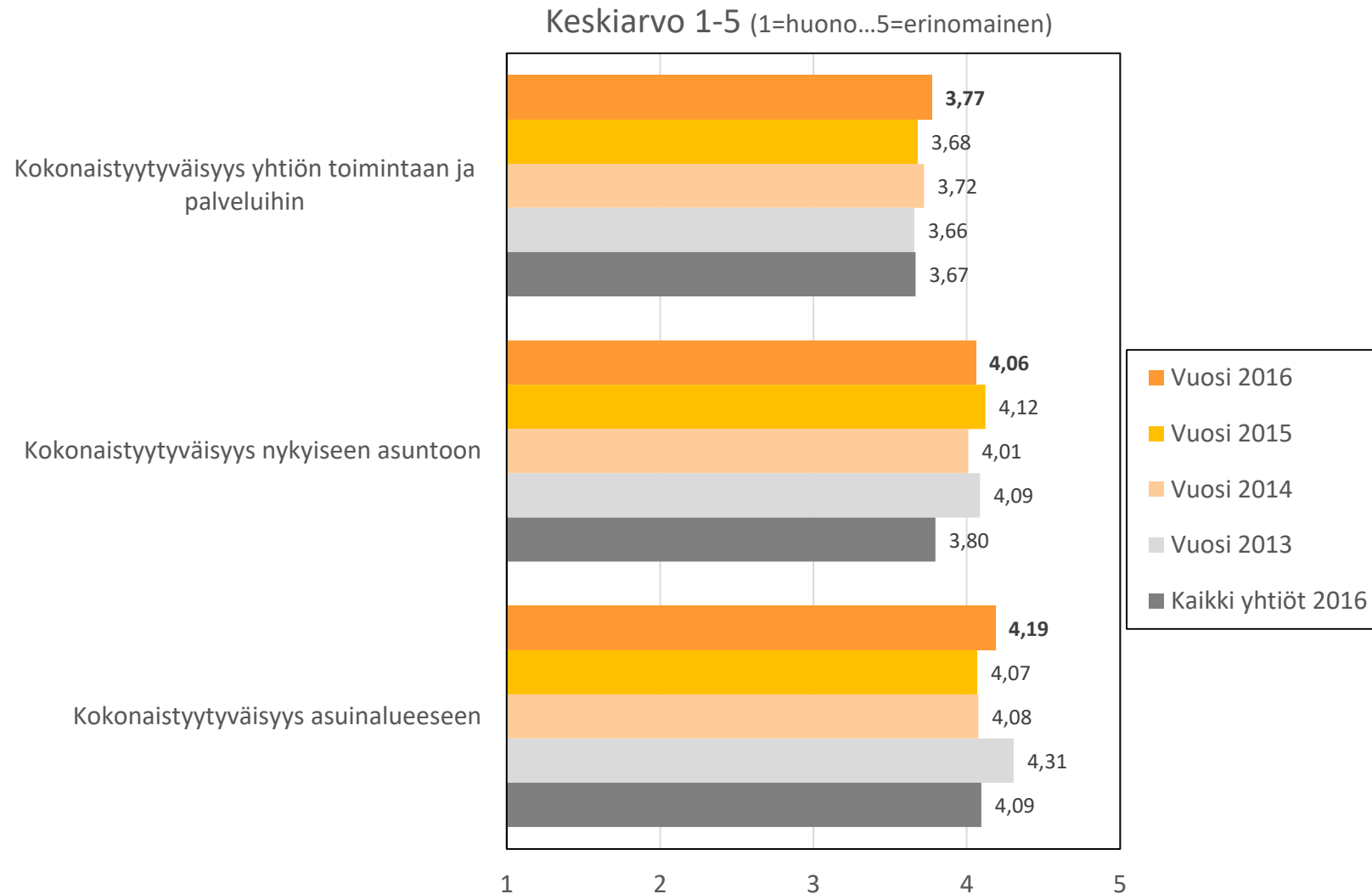
%-osuus kaikista vastaajista sekä kaikkien vastausten keskiarvo 1 – 5

(Helsingin Asumisoikeus N=228, Kaikki yhtiöt N=3565)



2. Kokonaistyytyväisyys

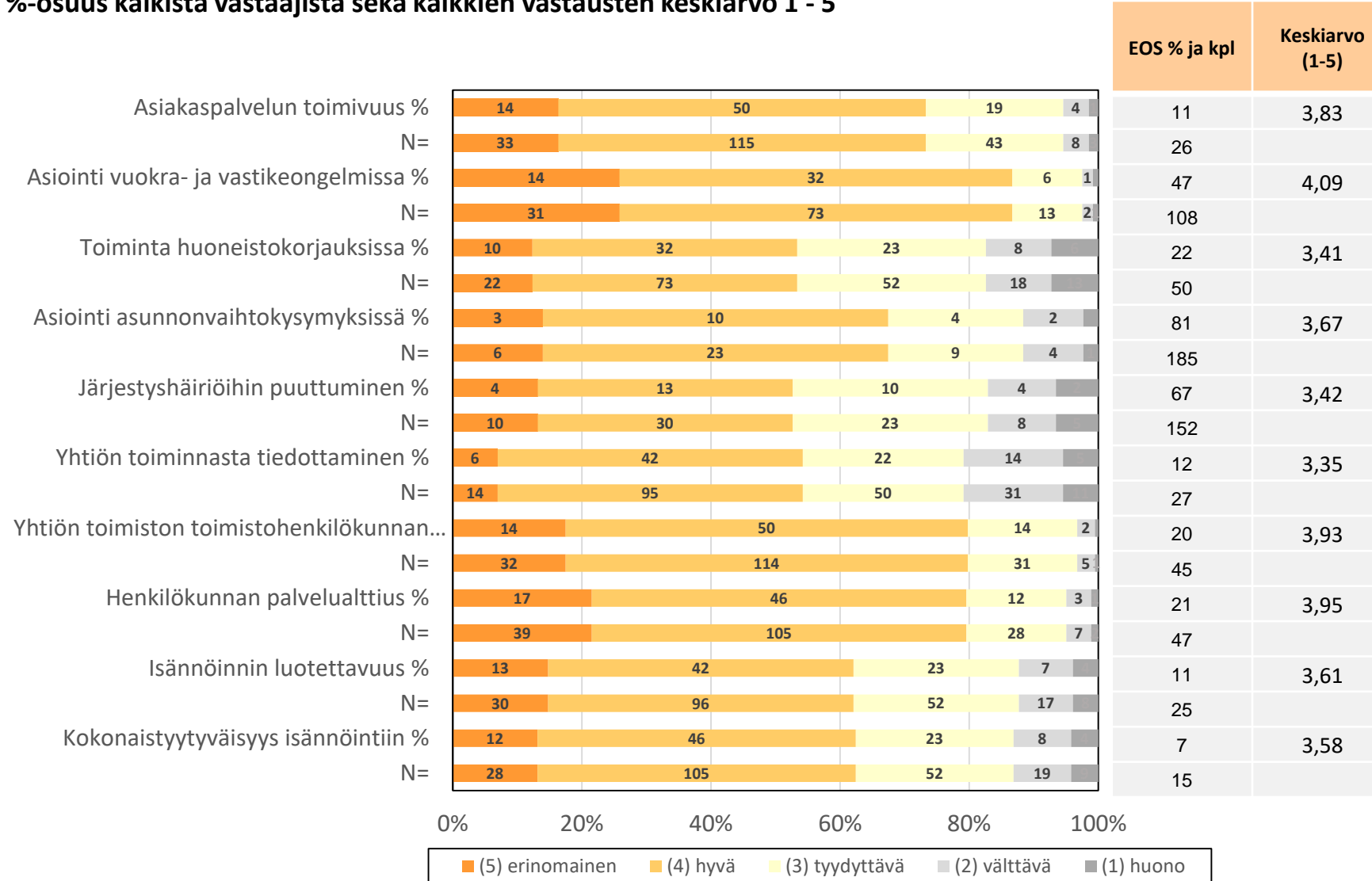
Kokonaistyytyväisyys-trendi 2013–2016 sekä vertailu kaikkien yhtiöiden keskiarvoon



3. Arviot Isännöinnistä

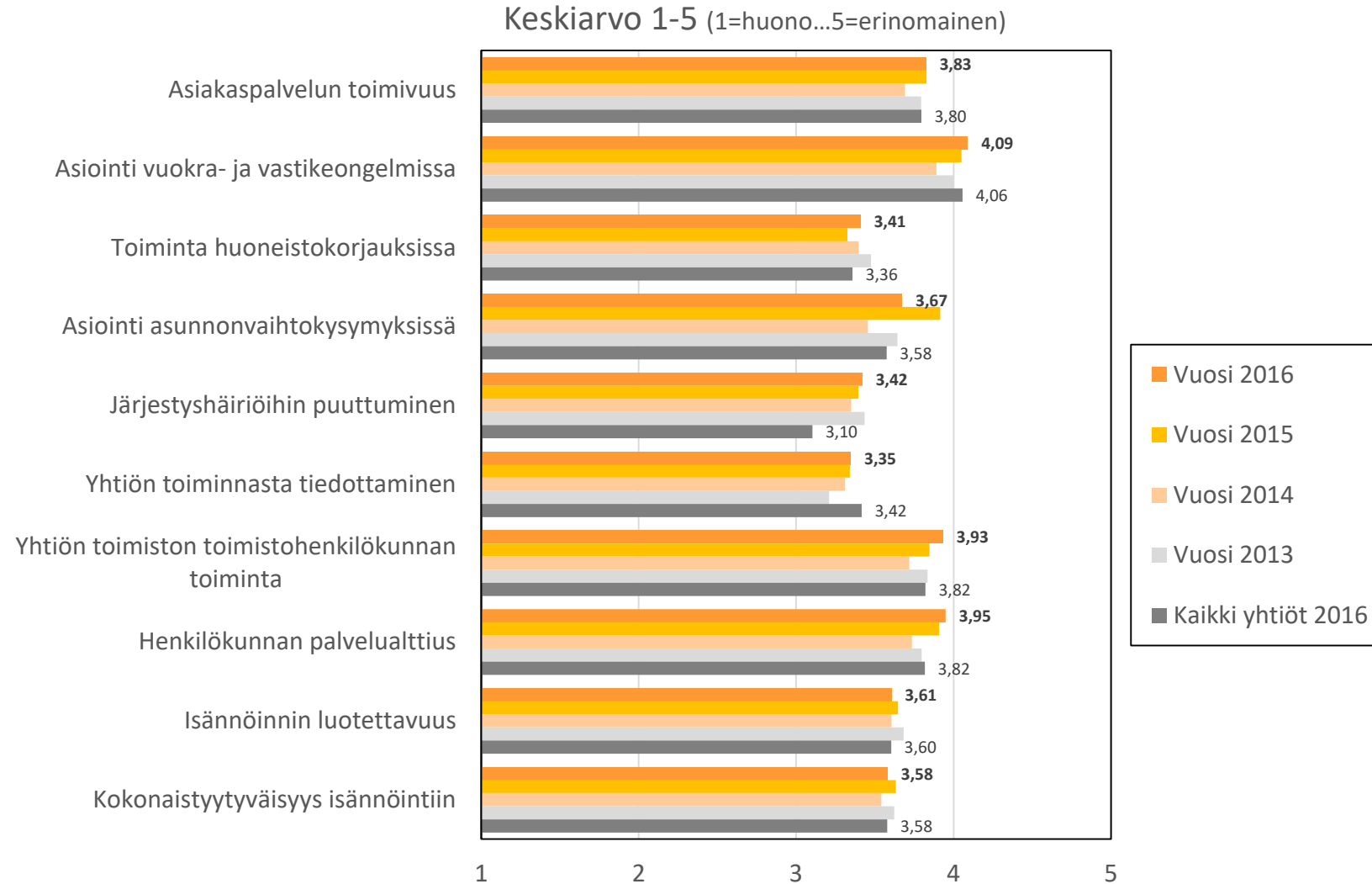
Arviot Isännöinnistä 2016

%-osuus kaikista vastaajista sekä kaikkien vastausten keskiarvo 1 - 5



3. Arviot Isännöinnistä

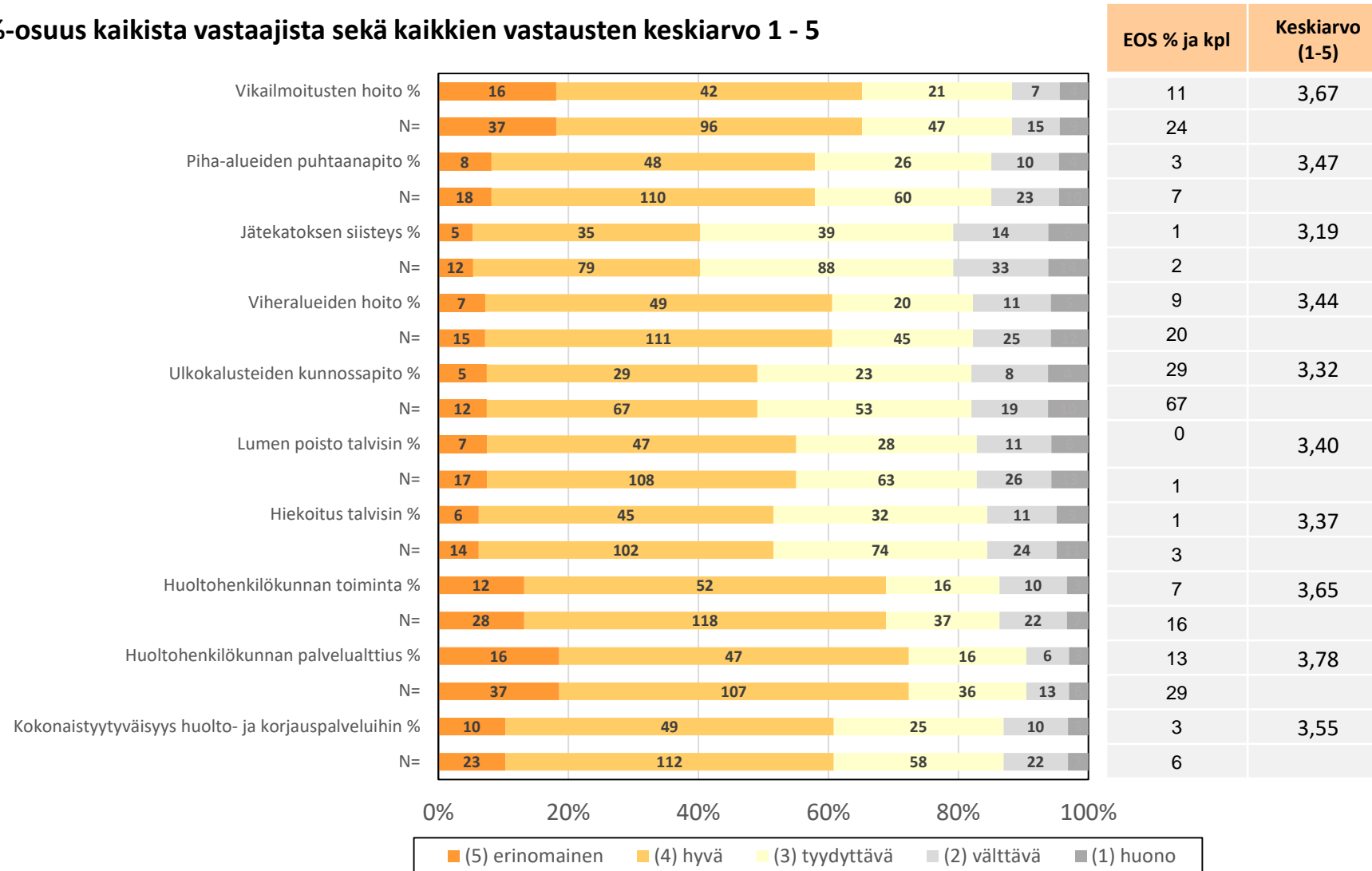
Arviot Isännöinnistä, trendi 2013–2016 sekä vertailu kaikkien yhtiöiden keskiarvoon



4. Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista

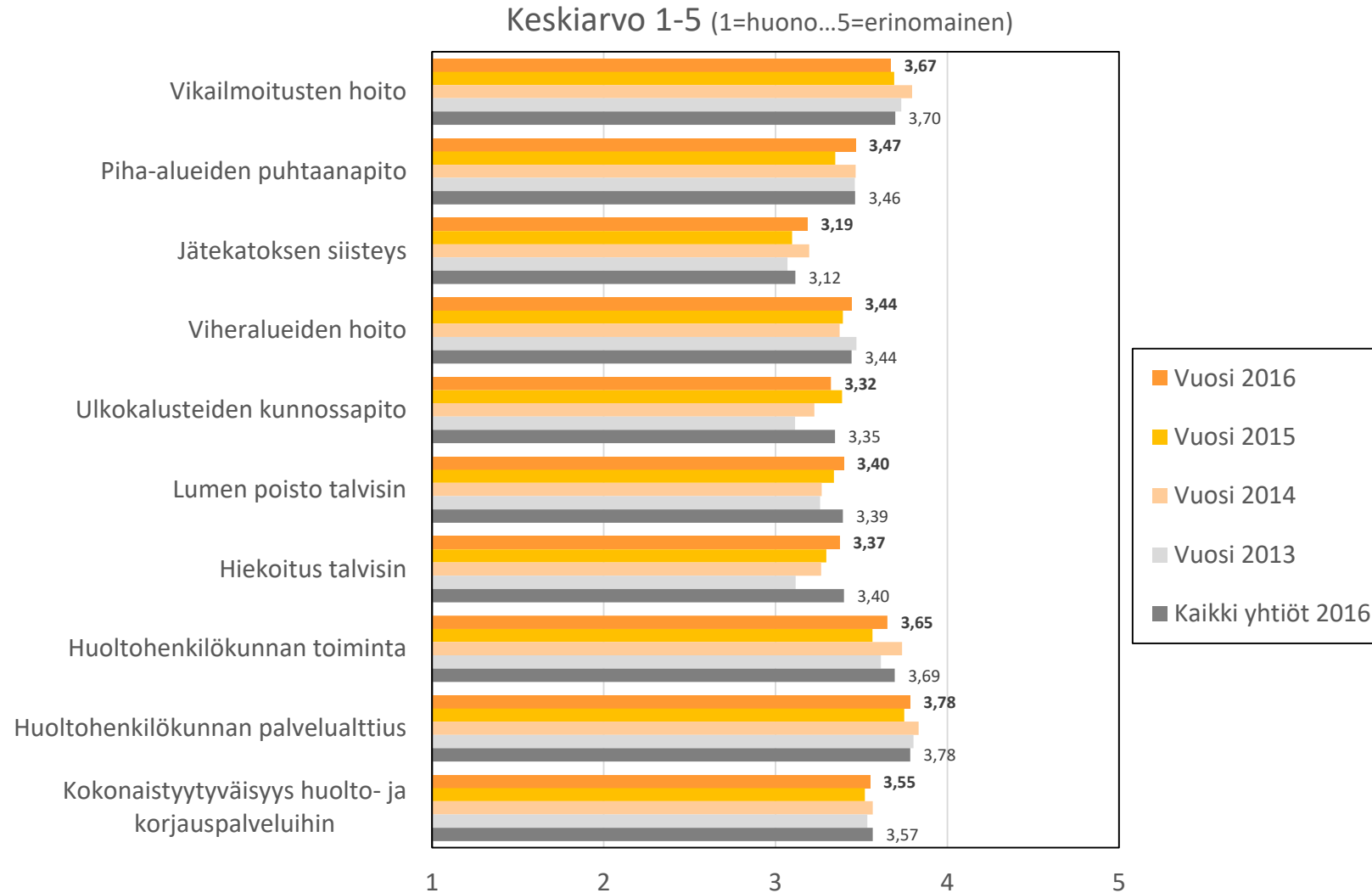
Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista 2016

%-osuus kaikista vastaajista sekä kaikkien vastausten keskiarvo 1 - 5



4. Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista

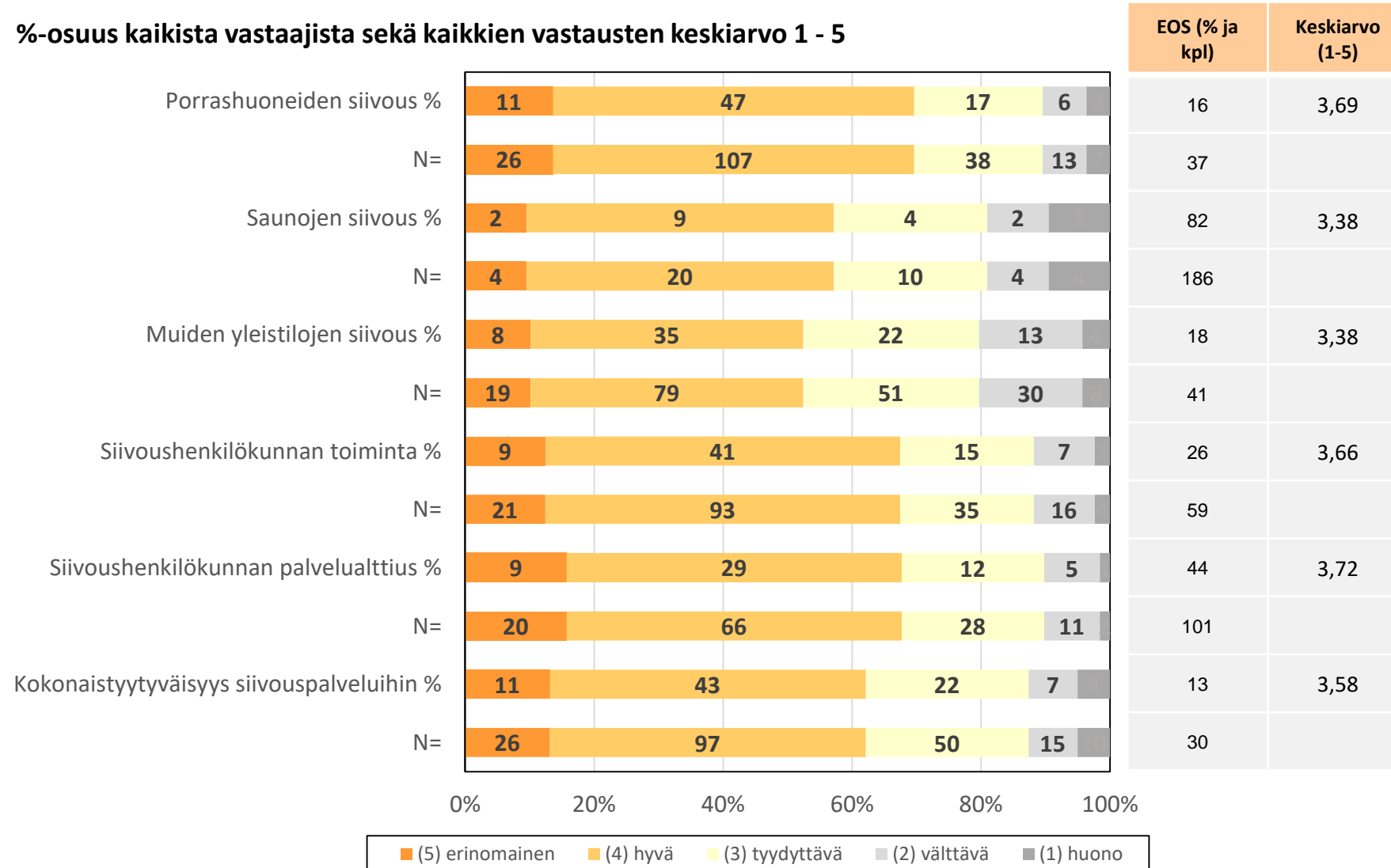
Arviot Kiinteistönhuollosta ja korjauksista, trendi 2013 – 2016 sekä vertailu kaikkien yhtiöiden keskiarvoon



5. Arviot Siivouksesta

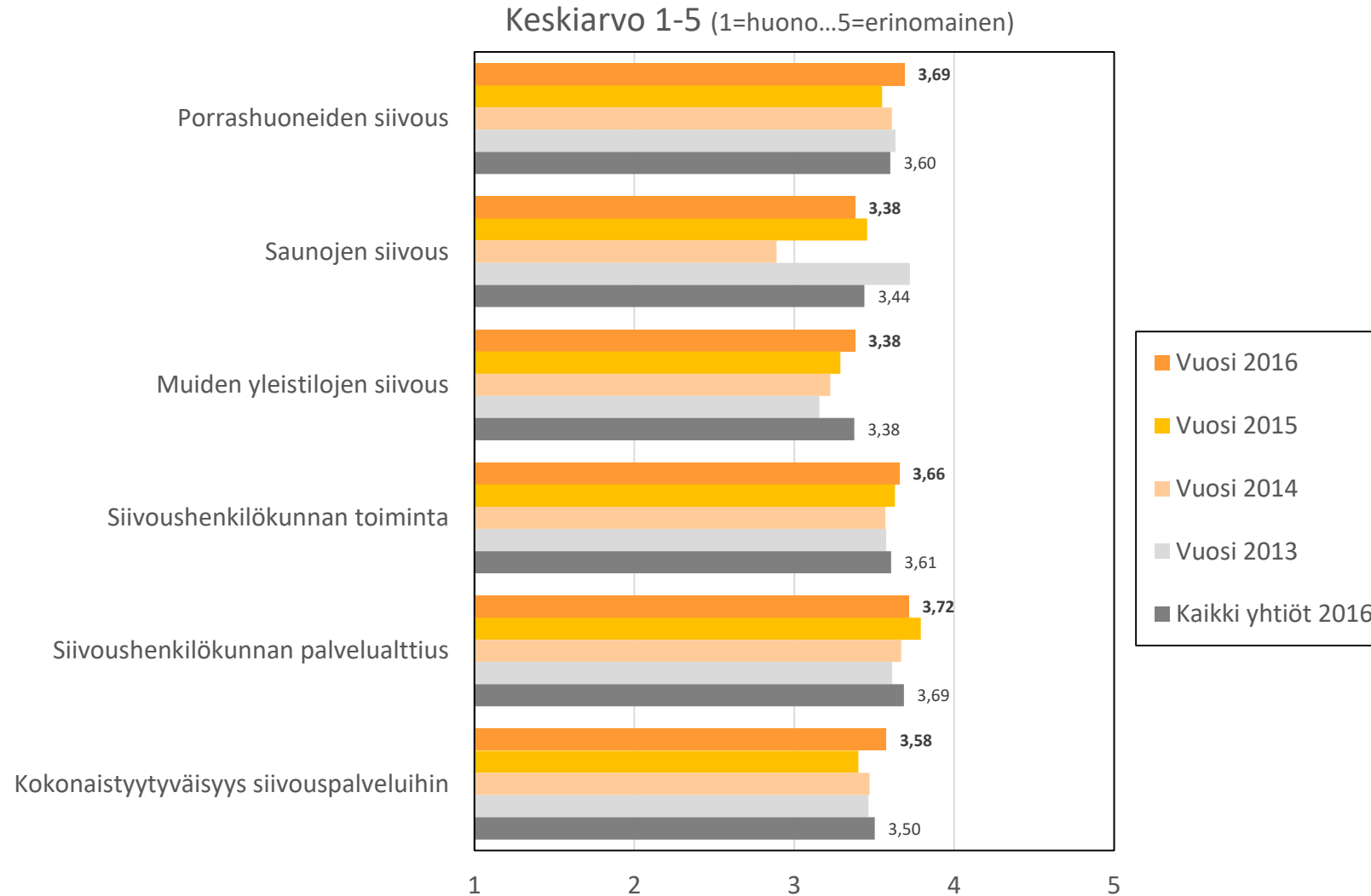
Arviot Siivouksesta 2016

%-osuus kaikista vastaajista sekä kaikkien vastausten keskiarvo 1 - 5



5. Arviot Siivouksesta

Arviot Siivouksesta, trendi 2013 – 2016 sekä vertailu kaikkien yhtiöiden keskiarvoon



6. Yhteenveto

Vertailu kaikkien yhtiöiden keskitasoon

Plussat

Kokonaistyytyväisyys nykyiseen asuntoon

Isännöinti: järjestyshäiriöihin puuttuminen

Miinukset

Vertailu vuoden 2015 tutkimustuloksiin

Parantunut

Siivous: kokonaistyytyväisyys siivouspalveluihin

Heikentynyt

Isännöinti: asiointi asunnonvaihtokysymyksissä