

Helsingin Asumisoikeus Oy

HASO

ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY  
MAALISKUU 2020

**TULOKSET**

# Sisällysluettelo

▪ Tutkimuksen toteutus	3
▪ Yleistä tuloksista	6
▪ Vastaaजारakenne 2019-2020	9
▪ Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin	11
▪ Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta	12
▪ <i>Isännöinti</i>	12
▪ <i>Toimiston muu henkilöstö</i>	16
▪ <i>Isännöintitoimiston toimitilat</i>	20
▪ <i>Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin</i>	22
▪ Asuminen ja viihtyvyys	23
▪ Kiinteistön huolto ja siivous	26
▪ <i>Huoltoyhtiön toiminta</i>	26
▪ <i>Siivousyhtiön toiminta</i>	29
▪ <i>Jätehuollon toimivuus</i>	31
▪ Viestintä ja tiedonkulku	33
▪ Suositte lu	38
▪ Asunnosta pois muutto	40

# TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

- Selvittää Helsingin Asumisoikeus Oy:n asukkaiden tyytyväisyyttä Laajasalon Isännöinti Oy:n palveluun ja toimintaan sekä kiinteistön huoltoon ja siivoukseen.
- Kartoittaa asukkaiden kokonaistyytyväisyyttä yhtiön toimintaan ja palveluihin, viestintään ja tiedonkulkuun sekä viihtymiseen nykyisessä asunnossaan.
- Selvittää tuloksissa tapahtuvia muutoksia vertailemalla tuloksia soveltuvin osin edellisten vuosien vastaaviin tutkimuksiin.

# KOHDEJOUKKO, OTANTA, TUTKIMUSMENETELMÄ JA TIEDONKERUU

- Tutkimuksen kohdejoukkona on Helsingin Asumisoikeus Oy:n taloudet (talouksien ”päämiehet”).
- Tutkimusmenetelmänä oli kirjelmakysely. Vastaajilla oli myös vaihtoehtoisesti mahdollisuus vastata tutkimukseen internet-lomakkeella.
- Helsingin asumisoikeus Oy:n asukasrekisteristä, joista poimittiin satunnaispoiminnalla yhteensä 1000 asukasta
- Tutkimuslomakkeet lähetettiin 3.12.2019 ja vastaajia pyydettiin vastaamaan tutkimukseen 20.12.2019 mennessä. Postin lakosta johtuneista pitkistä jakeluvivästyksistä johtuen vastausaikaa pidennettiin 31.12.2019 asti. Vastausajan pidennyksestä tiedotettiin sähköisissä kanavissa. Lisäksi tutkimus oli tiedonkeruuaikana avoinna kaikille asukkaille internetissä 10.-31.12.2019
- Tutkimukseen kutsutuista vastasi kyselyyn yhteensä 222 vastaajaa eli 22 %. Lisäksi avoimen linkin kautta tutkimukseen vastasi 421 vastaajaa.
- Postinumeroalueittain jaoteltuna kyselyyn vastanneet kutsutut vastaajat kuvastavat HASOn asukasrakennetta. Avoimen linkin kautta vastanneilla postinumeroalueet 00540-00590 ja 00630-00670 ovat yliedustettuja ja alue 00710-00790 aliedustettu.

# RAPORTOINTI

- Tutkimuksen tulokset esitetään tässä raportissa graafisesti tutkimukseen kutsuttujen vastaajien osalta sekä verrattuna soveltuvin osin avoimella linkillä vastanneiden tulokseen.
- Tutkimukseen kutsuttujen vastaajien tuloksia on soveltuvin osin verrattu vuoden 2019 tutkimuksen tuloksiin. Kyselylomakkeen muutokset vaikuttavat jonkin verran tulosten vertailtavuuteen, mikä tulee huomioida tuloksia tarkasteltaessa.
- Raportin liitteenä toimitetaan tulokset ristiintaulukoituna taustamuuttujittain sekä avoimet vastaukset listattuna.

# YLEISTÄ TULOKSISTA

(kutsutut vastaajat)

- Kyselylomakkeeseen tehtiin useita muutoksia erityisesti huolto- ja siivouspalveluiden arviointiin. Lisäksi lisättiin kokonaan uusi osa-alue jätehuollon toimivuuden arvioinnille, ja asuminen ja viihtyvyys kategoriassa pyydettiin ensi kertaa arvioimaan piha-alueita. Muutosten vuoksi tulokset edelliseen vuoteen eivät ole täysin vertailukelpoisia.
- HASOn asukastyytyväisyys on laskenut hieman edelliseen vuoteen verrattuna. Kaikista kysymyksistä yhteen laskettu summamuuttuja laski 0,16 yksikköä (asteikolla 1-5). Viime vuonna kaikkien kysymysten arvosanojen summamuuttuja oli 3,64 ja tänä vuonna 3,48. Tyytyväisyys on edelleen hyvällä tasolla.
- HASOn NPS-luku (net promoting score), joka kertoo vastaajien suositteluhalukkuudesta oli 54 (viime vuonna luku oli 59). Luku on edelleen erinomaisella tasolla (yli 40).
  - Perusteluina erityisesti edullisuus sekä asumismuodon turvallisuus ja huolettomuus.
- Vastaajat ovat voineet täydentää vastauksiaan avoimin vastauksin, joita ei julkaista.

# YLEISTÄ TULOKSISTA

## Isännöinti, huolto ja siivous (kutsutut vastaajat)

- Isännöitsijätoimiston arviot pysyivät keskimäärin samalla tasolla viime vuoteen. Laajasalon Isännöinti sai parhaan arvosanan toimistohenkilökunnan palvelun laadusta (3,74) ja toiseksi parhaan arvosanan toimistohenkilökunnan asiantuntemuksesta ja ammattitaidosta (3,72). Heikoimman arvion sai isännöitsijöiden toiminnan nopeus (3,12) – siinä oli hienoista parannusta viime vuoteen.
- Huoltoyhtiötä koskevissa arvioissa oli hieman laskua. Parhaan arvosanan huoltoyhtiöt saivat asiakaspalvelustaan (3,86) ja heikoimmat arvosanat jätehuoltotilojen siisteydestä (3,05), autotallien puhtaanapidosta (3,05), sekä huoltoyhtiöiden oma-aloitteisuudesta (3,08).
- Tyytyväisyys siivoukseen oli laskenut. Vastaajista 9 % arvioi kokonaistyytyväisyytensä siivoukseen huonoksi (heikoin arvosana 1). Siivouksen kokonaistyytyväisyys oli viime vuonna 3,51 ja tänä vuonna 3,18. Siivous sai parhaat arviot asiakaspalvelustaan (3,41) ja heikoimmat arviot yhteistilojen (saunan ja pesulan) siivouksesta.

# YLEISTÄ TULOKSISTA

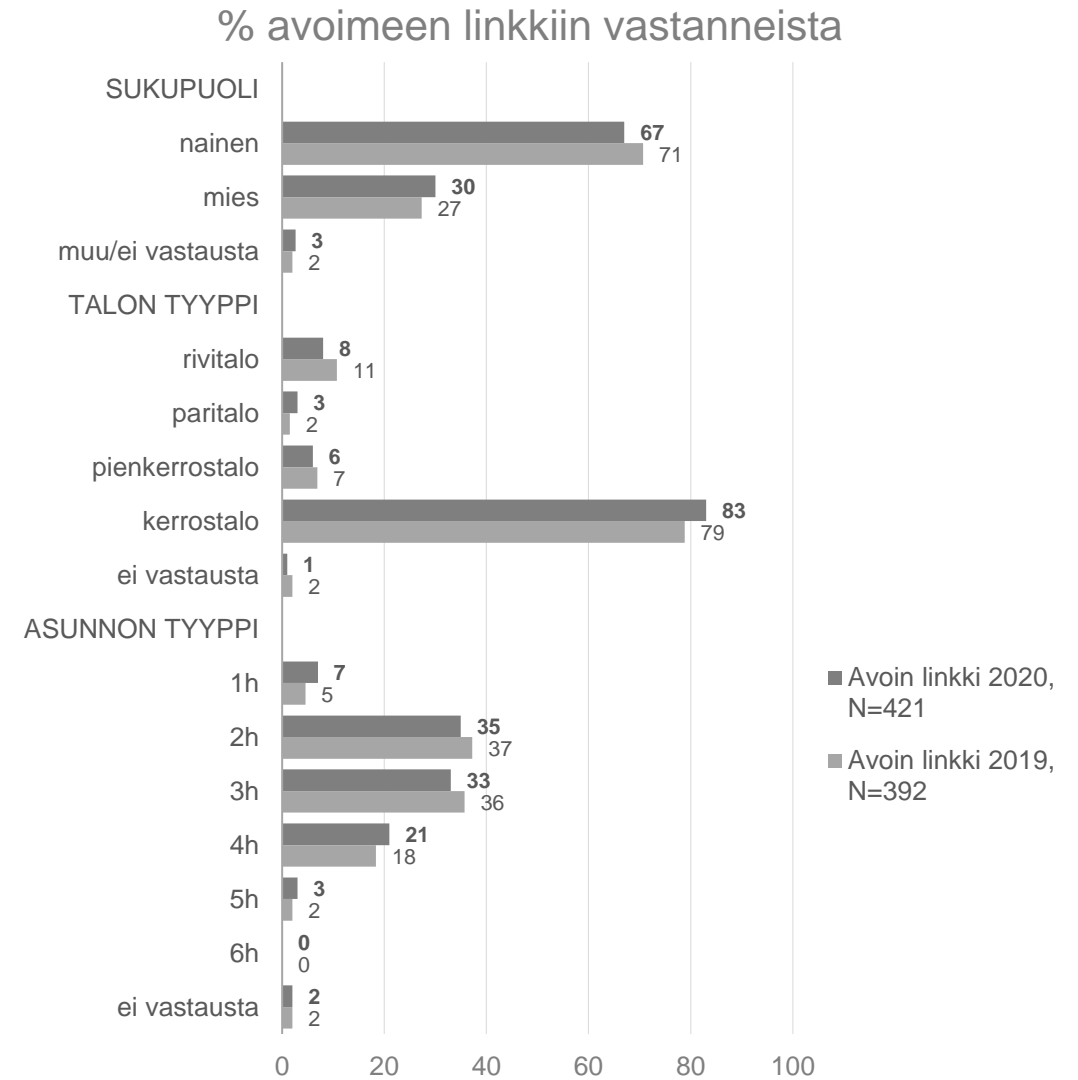
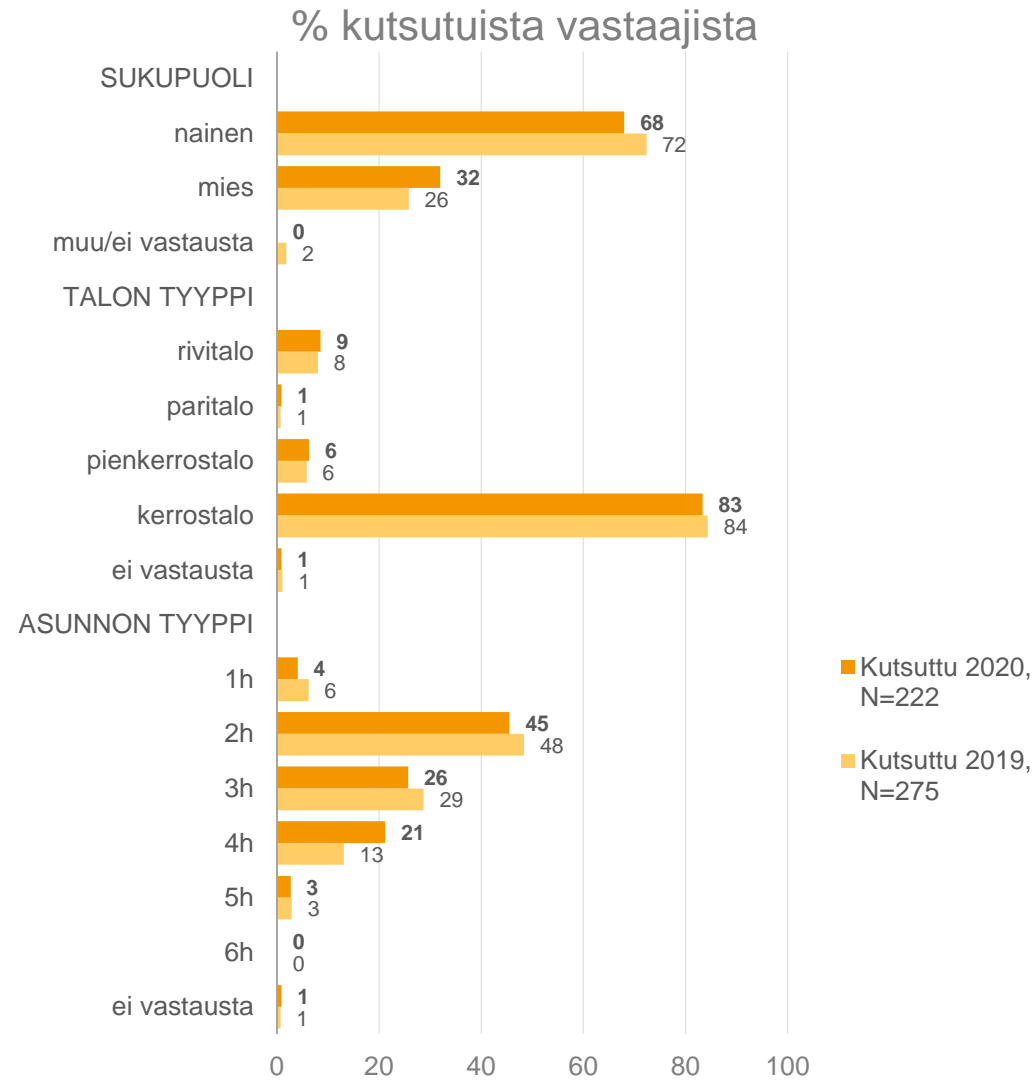
## Asuminen ja viihtyvyys & Viestintä ja tiedonkulku

(kutsutut vastaajat)

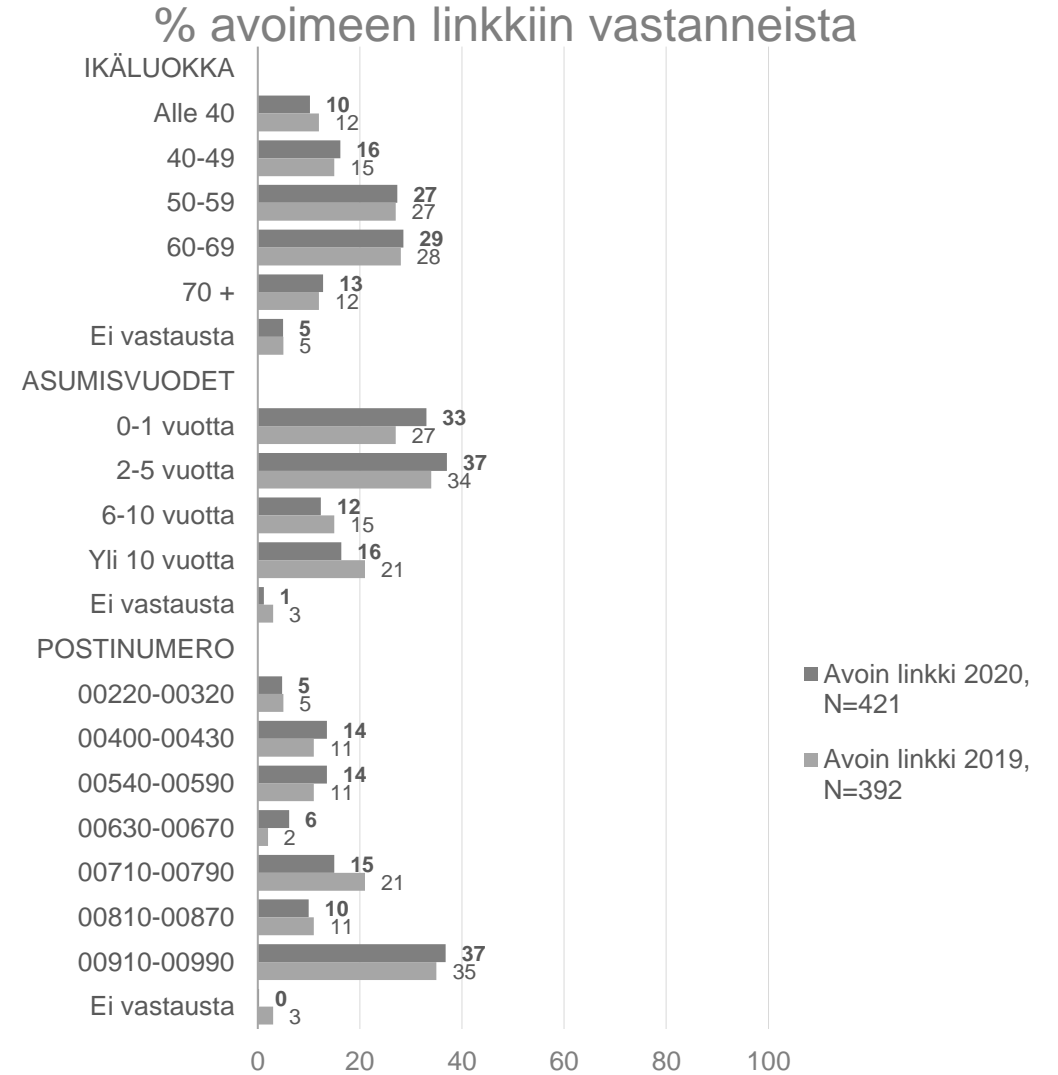
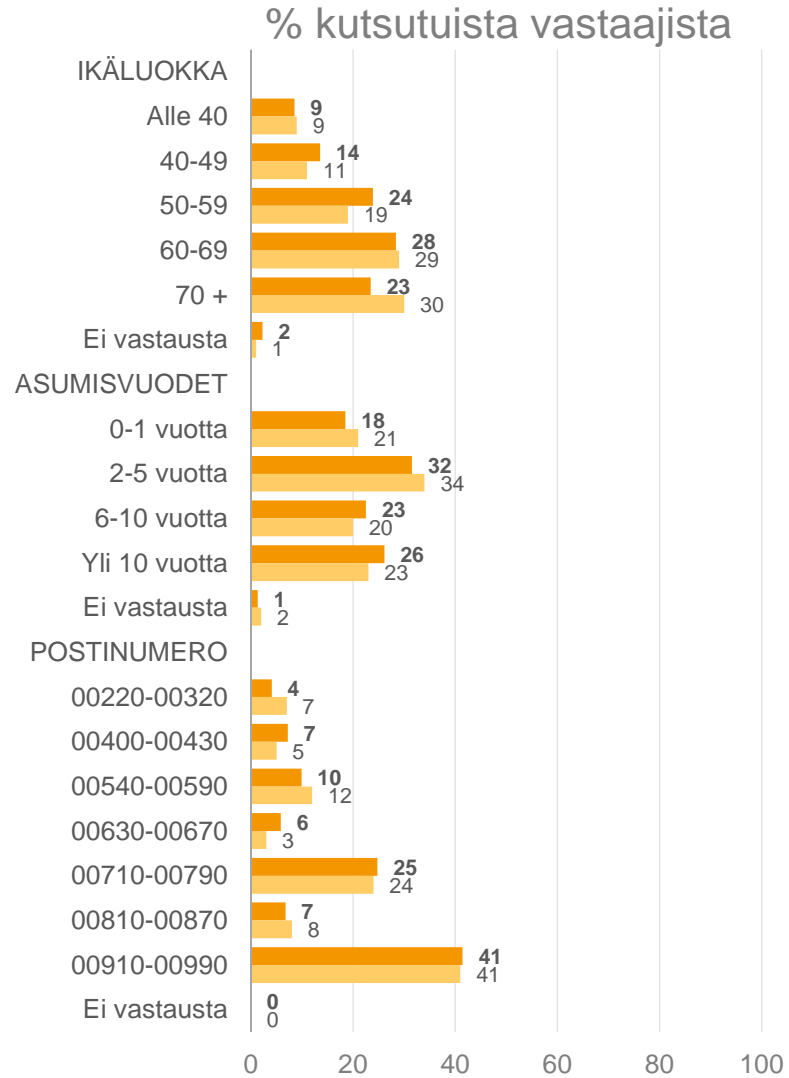
- Asunnoissa viihtyminen, asunnon sijainti sekä yleinen järjestys asuintaloissa saivat edellisvuoden tapaan parhaat arvot koko kyselyssä (arvosanat 4,06-4,18). Kategorian uudet, piha-alueita koskevat kysymykset toivat esiin, että monet toivoivat talojen piha-alueiden kehittämistä entistä viihtyisämmäksi ja useampia kohderyhmiä palveleviksi.
- Viestintä ja tiedonkulku osuudessa parhaat arviot sai HASOn tiedotteiden sisältö (3,63) ja laatu sekä HASOn kotisivujen sisältö (3,62). Huonoimman arvon sai asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa HASOn toimintaan (2,54), 13 % arvioi vaikutusmahdollisuudet huonoksi (43 % ei osannut arvioida).
- Tärkeimpänä asiana asukkaat toivoivat voivansa vaikuttaa keittiön ja kylpyhuoneen varusteluun sekä kiinteistön kunnossapitoon ja korjauksiin. Lisää tietoa toivottiin erityisesti valmistelussa olevista remonteista. Lisäksi avoimissa vastauksissa esiin nousi tarve saada lisää tietoa vastikkeen muodostumisesta sekä kuinka itse voi vaikuttaa vastikkeeseen.



# Vastaajarakenne 2019-2020

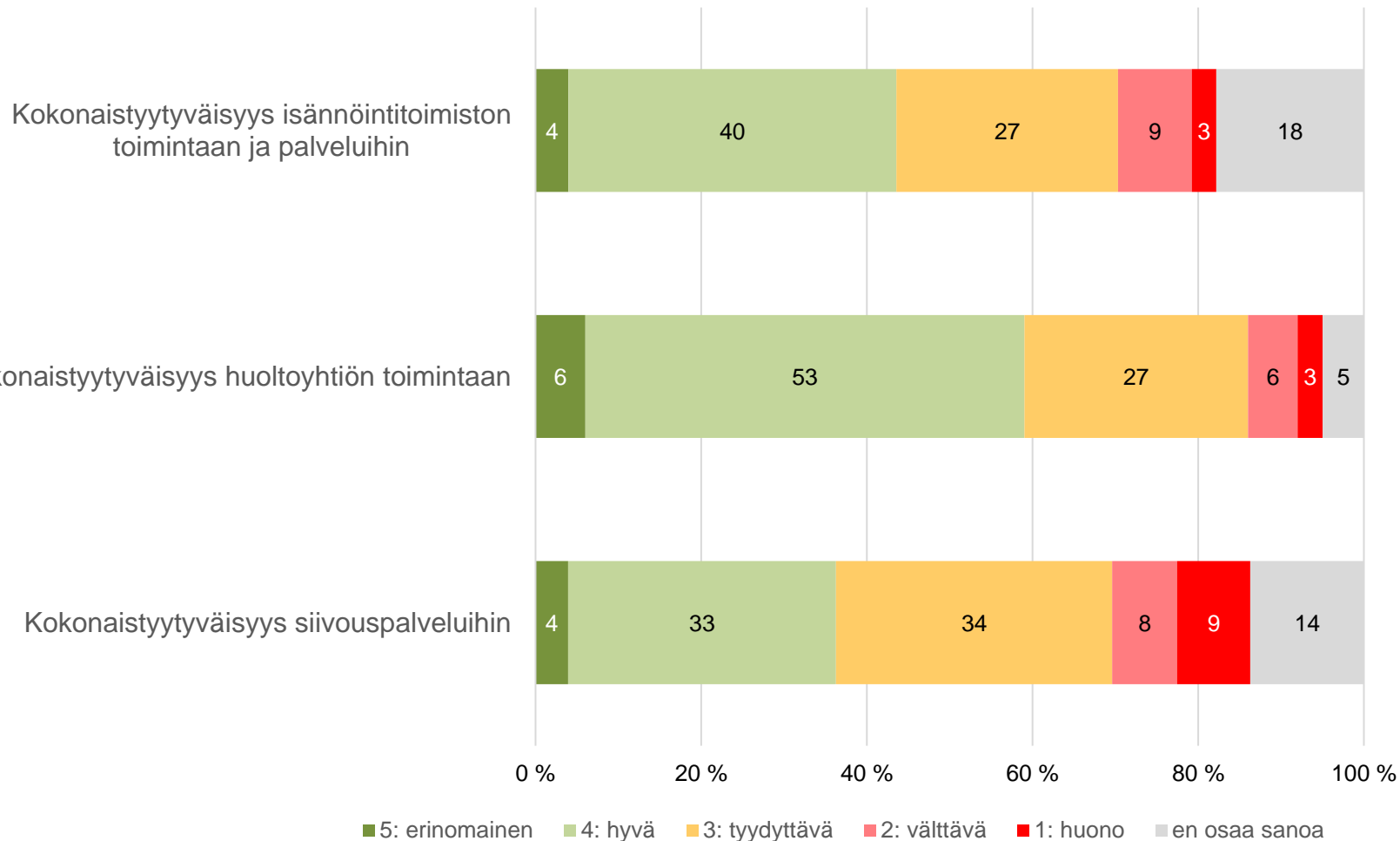


# Vastaajarakenne 2019-2020

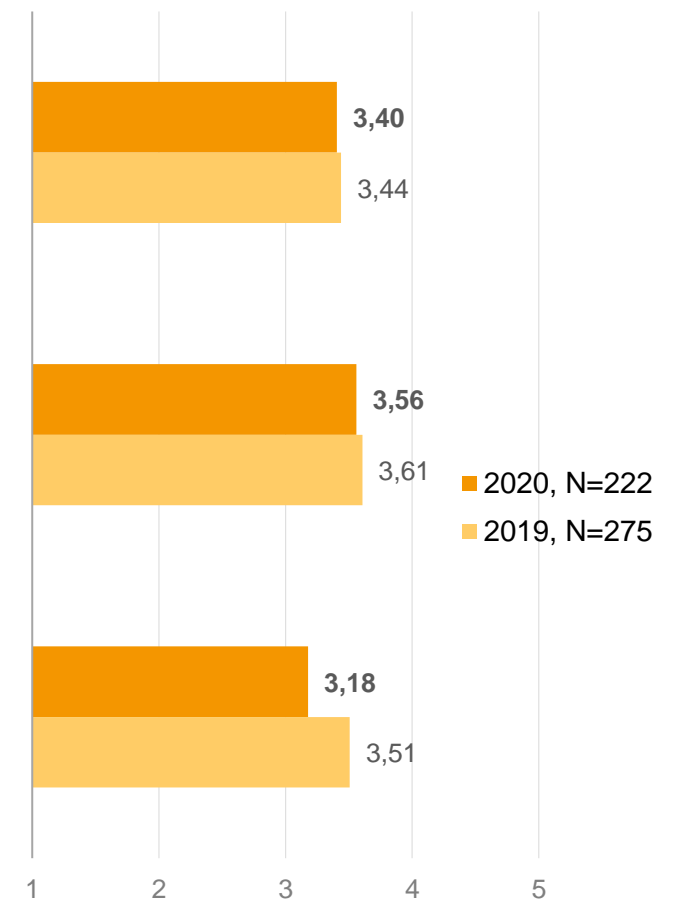


# Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin

%-osuus 2020 kutsutuista vastaajista, N=222



Keskiarvo 1-5

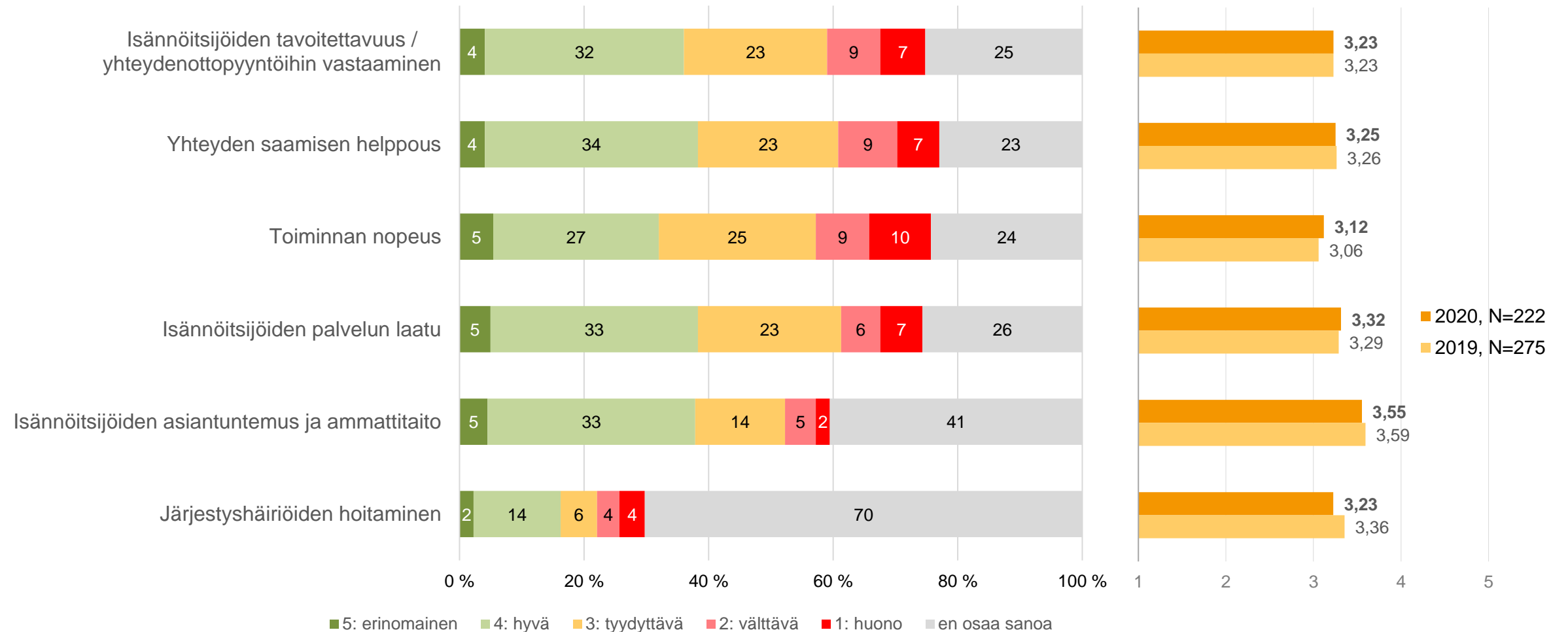


# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Isännöinti

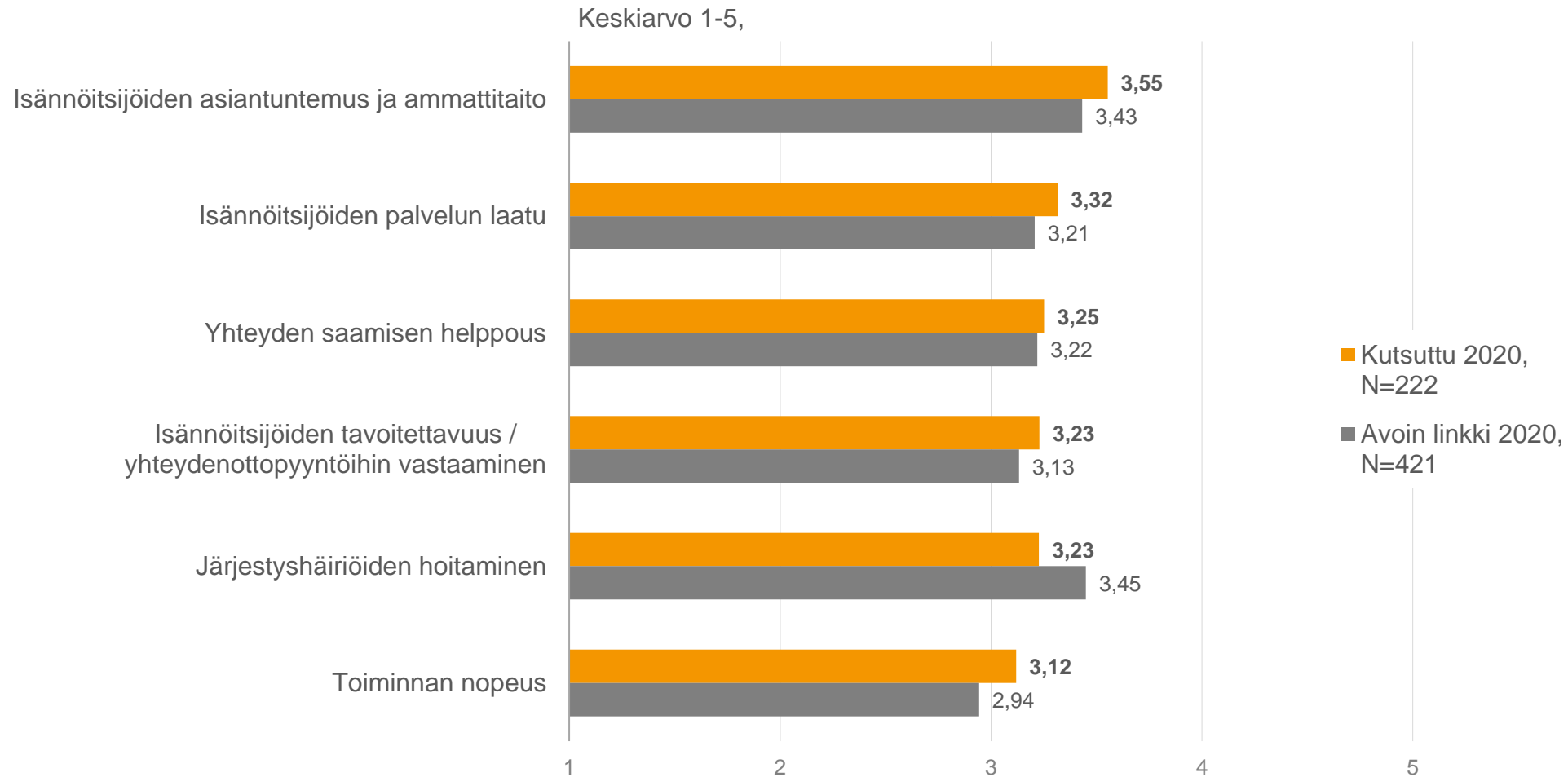
%-osuus 2020 kutsutuista vastaajista, N=222

Keskiarvo 1-5



# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

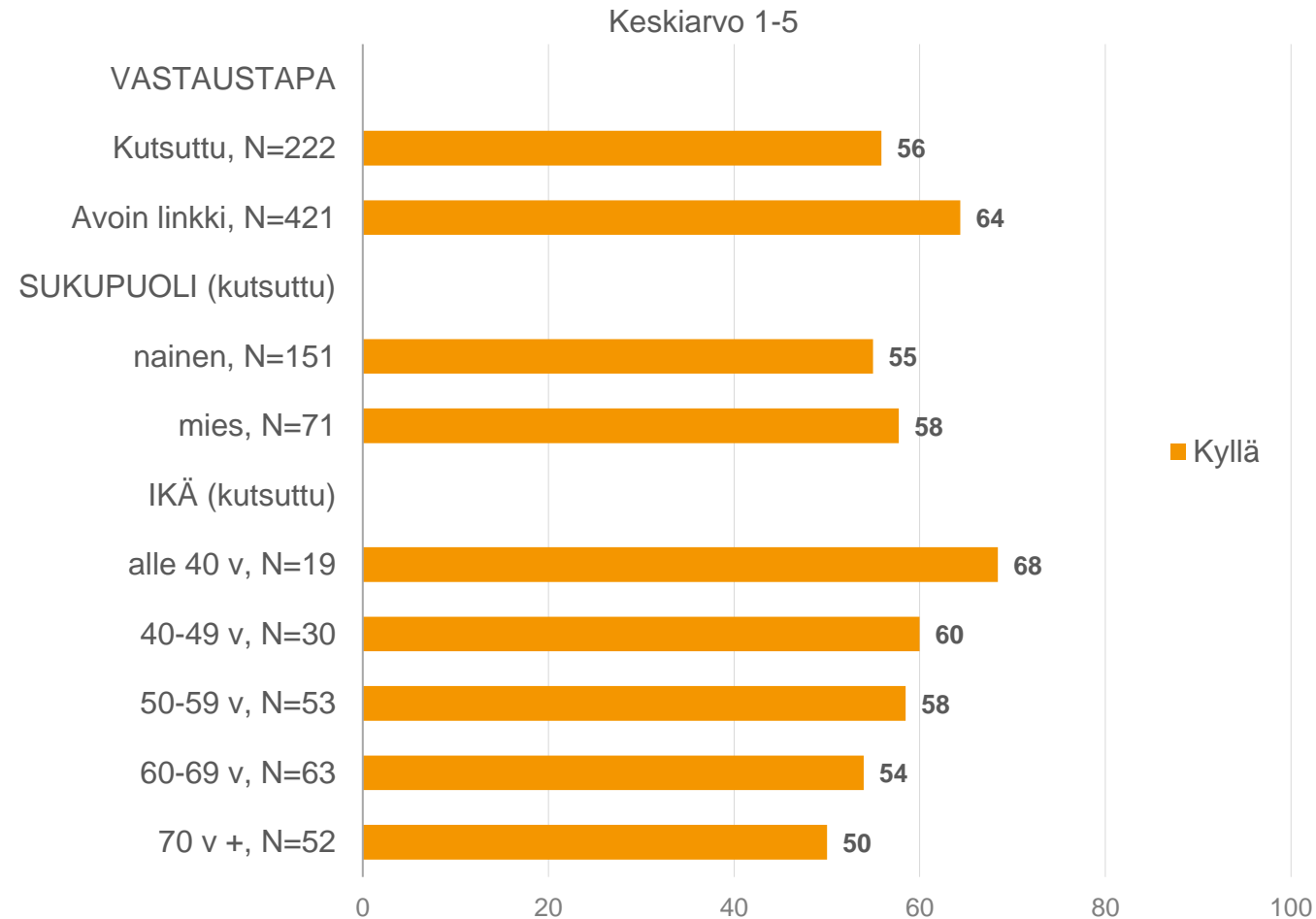
## Isännöinti



# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Isännöinti

Oletteko ollut yhteydessä isännöitsijöihin (tekninen isännöinti tai asukasisännöinti) viimeisen vuoden aikana?

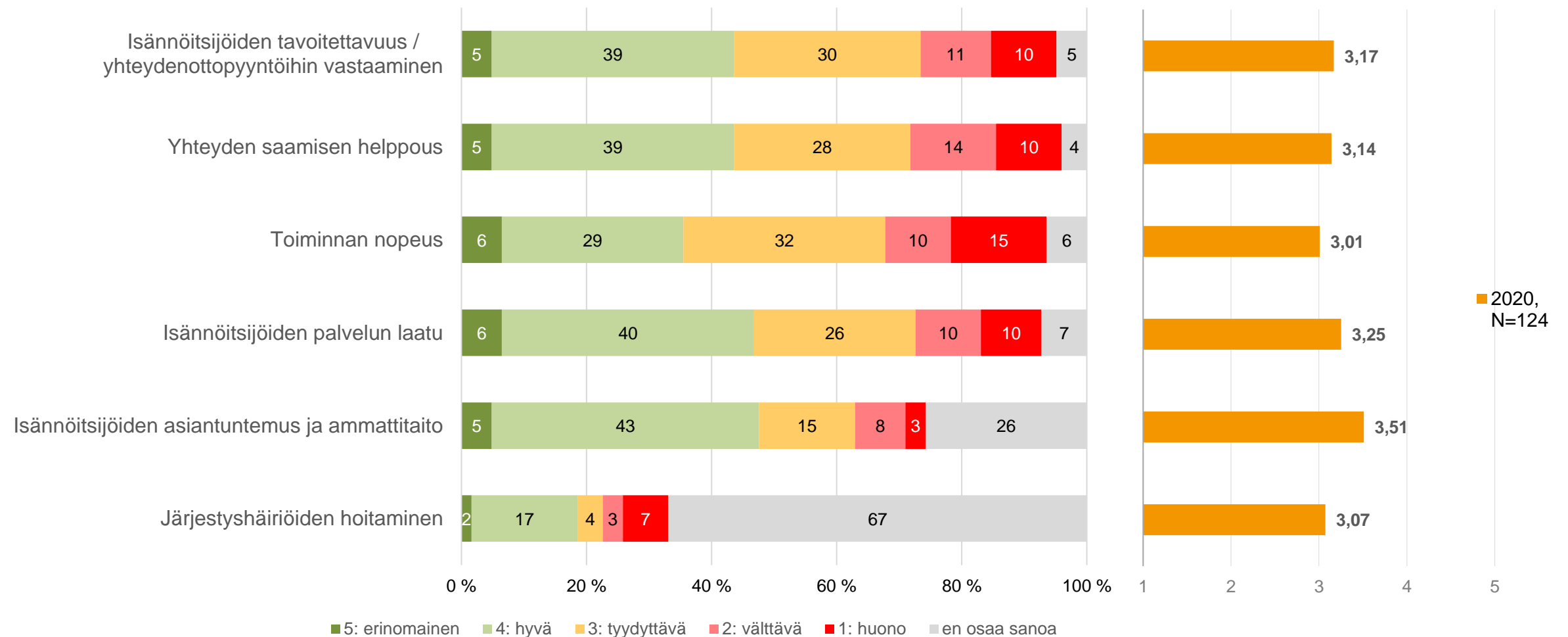


# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Isännöinti

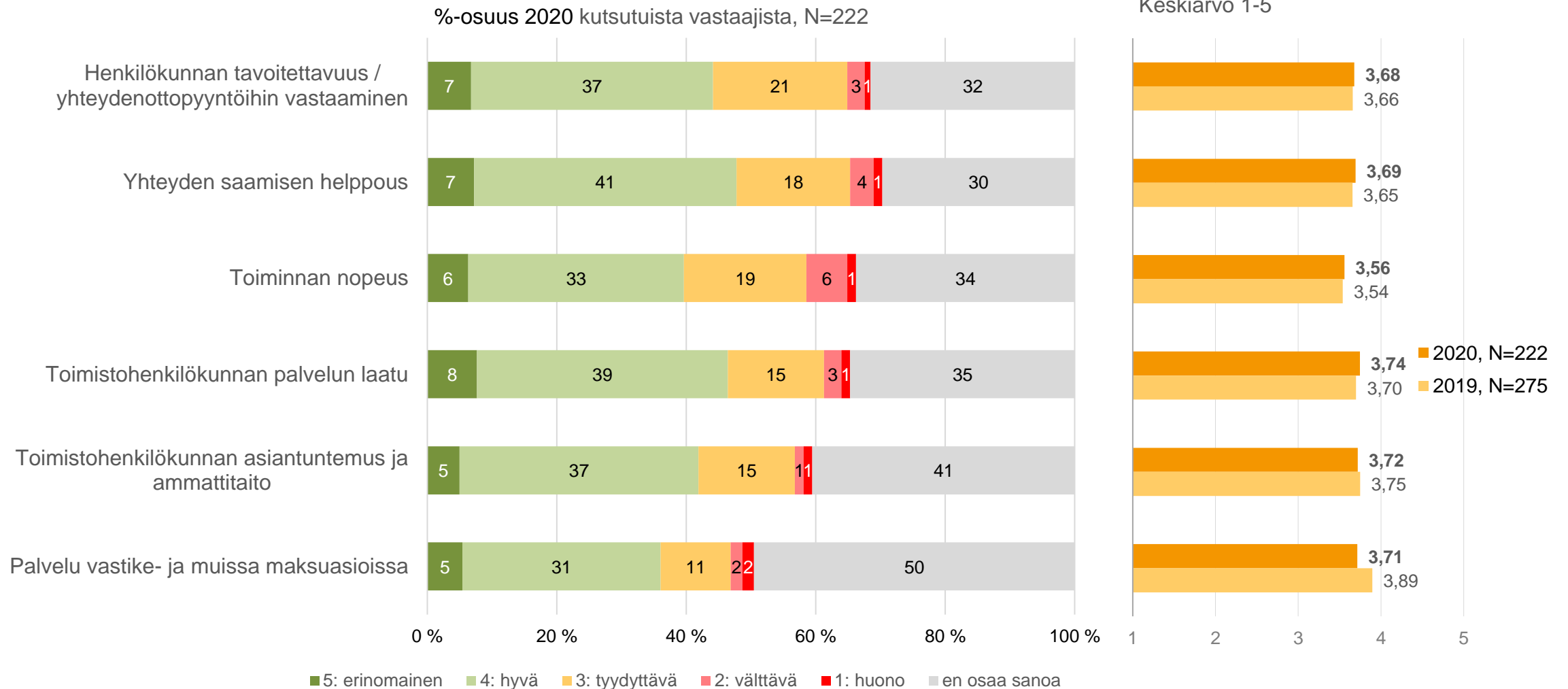
%-osuus vuoden sisällä isännöitsijöihin yhteydessä olleista, N=124

Keskiarvo 1-5



# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Toimiston muu henkilöstö





# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

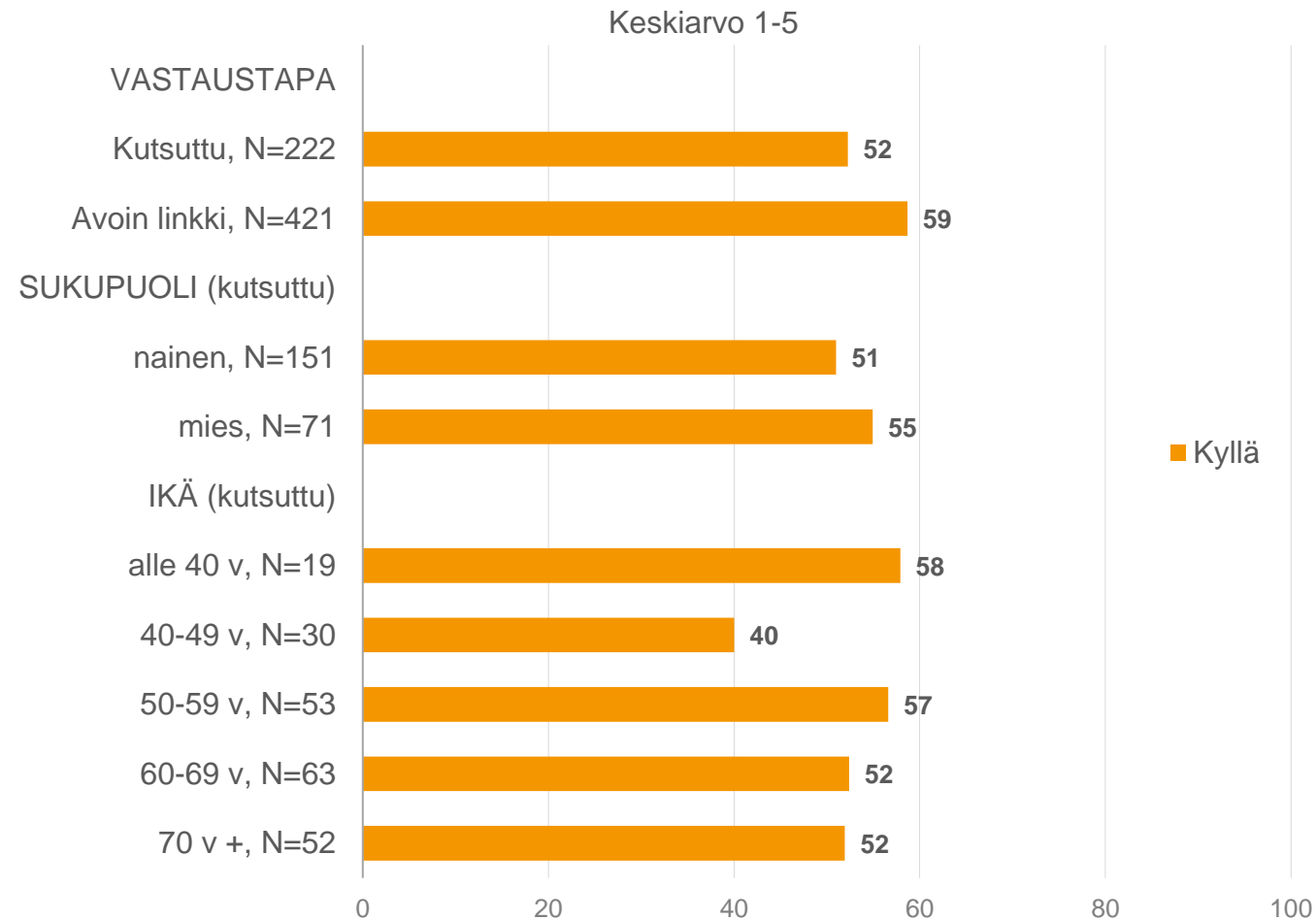
## Toimiston muu henkilöstö



# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Toimiston muu henkilöstö

Oletteko ollut yhteydessä isännöintitoimiston asiakaspalveluun viimeisen vuoden aikana?

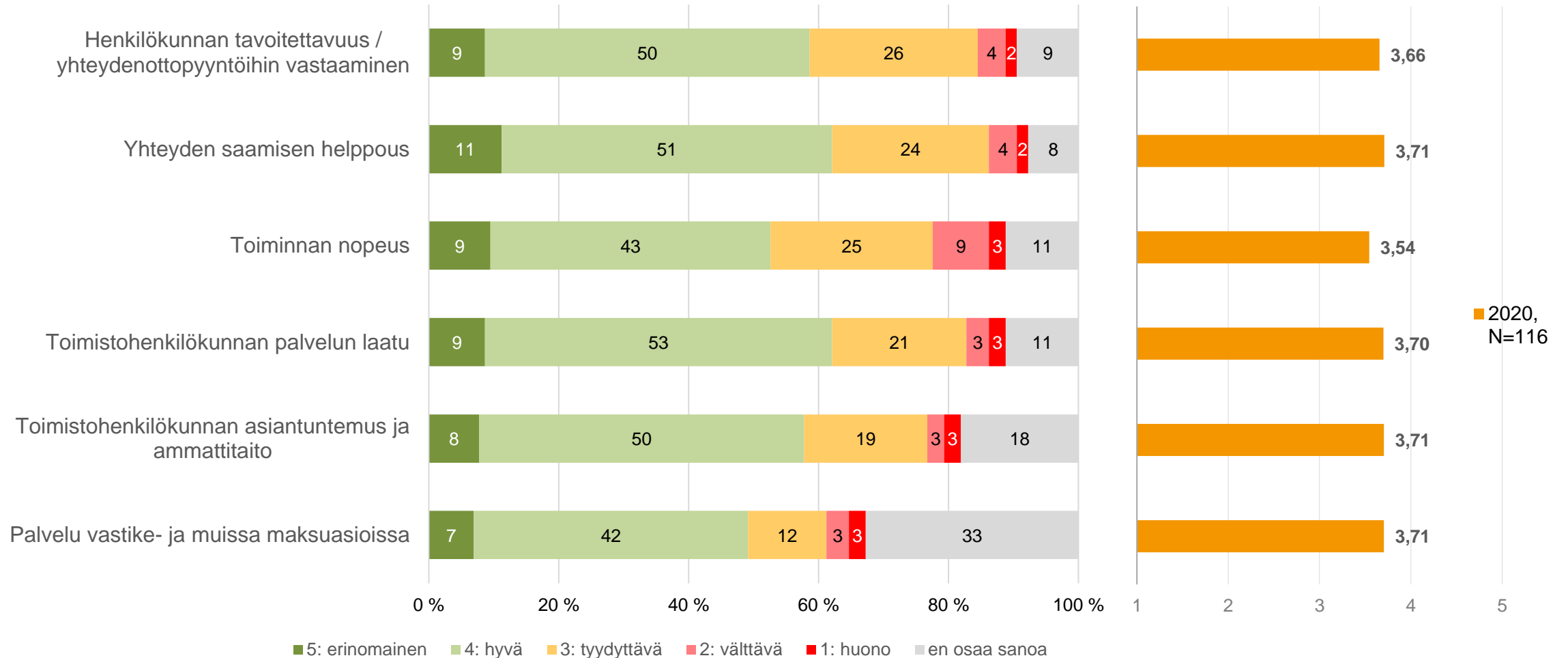


# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Toimiston muu henkilöstö

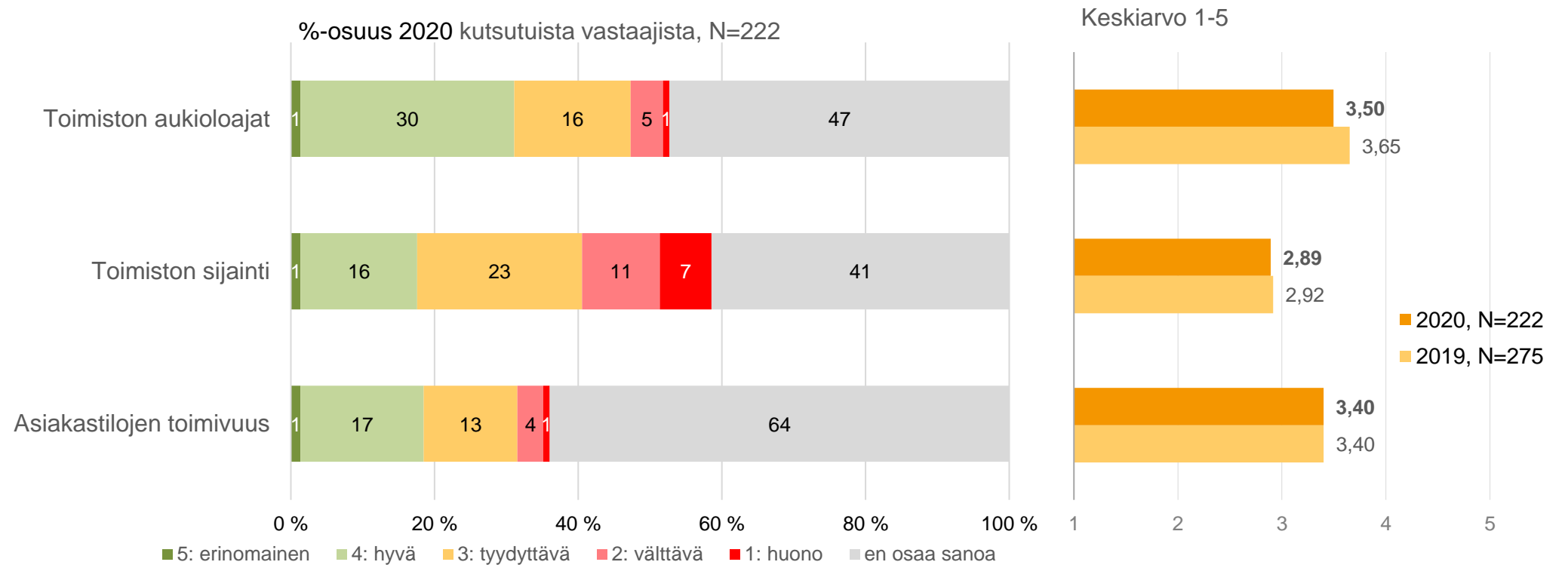
%-osuus vuoden sisällä asiakaspalveluun yhteydessä olleista, N=116

Keskiarvo 1-5



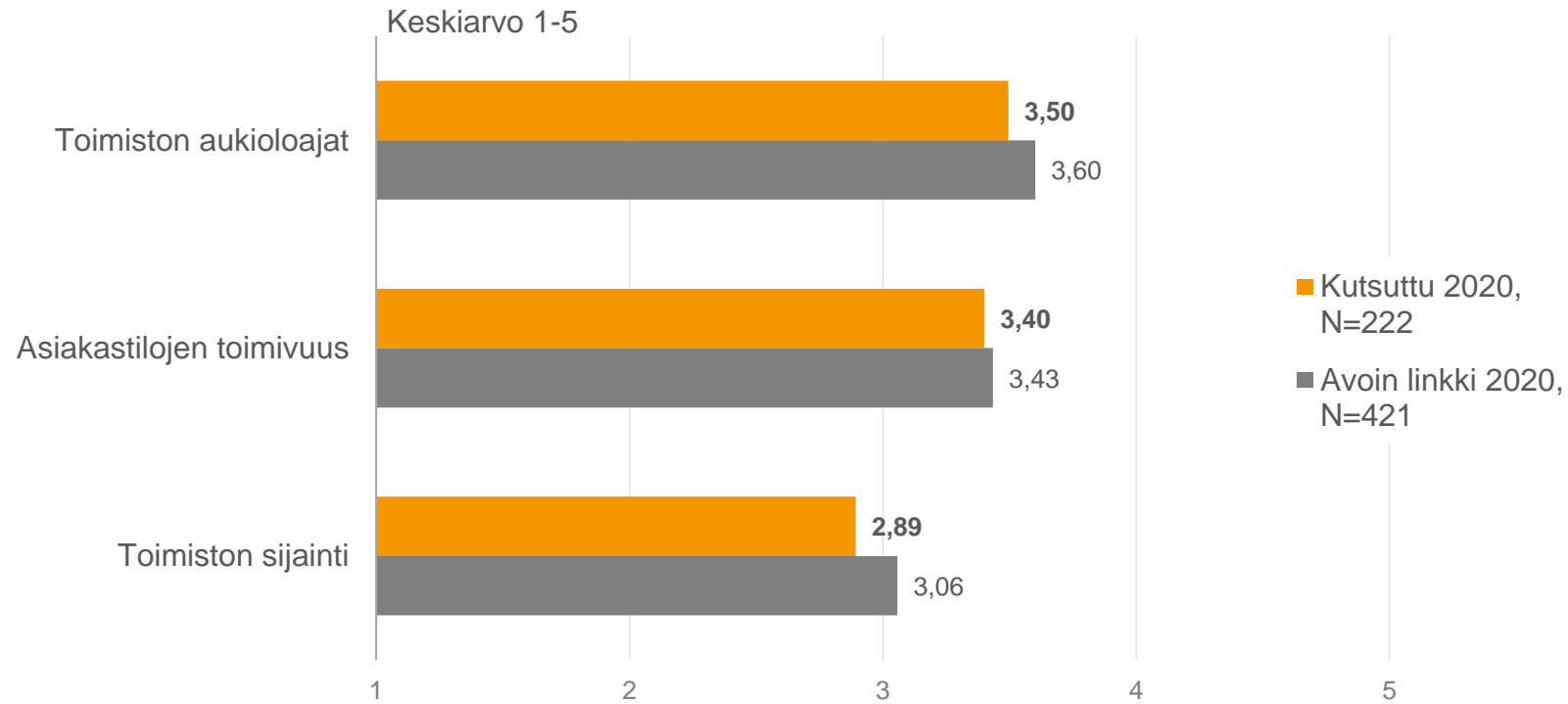
# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Isännöintitoimiston toimitilat



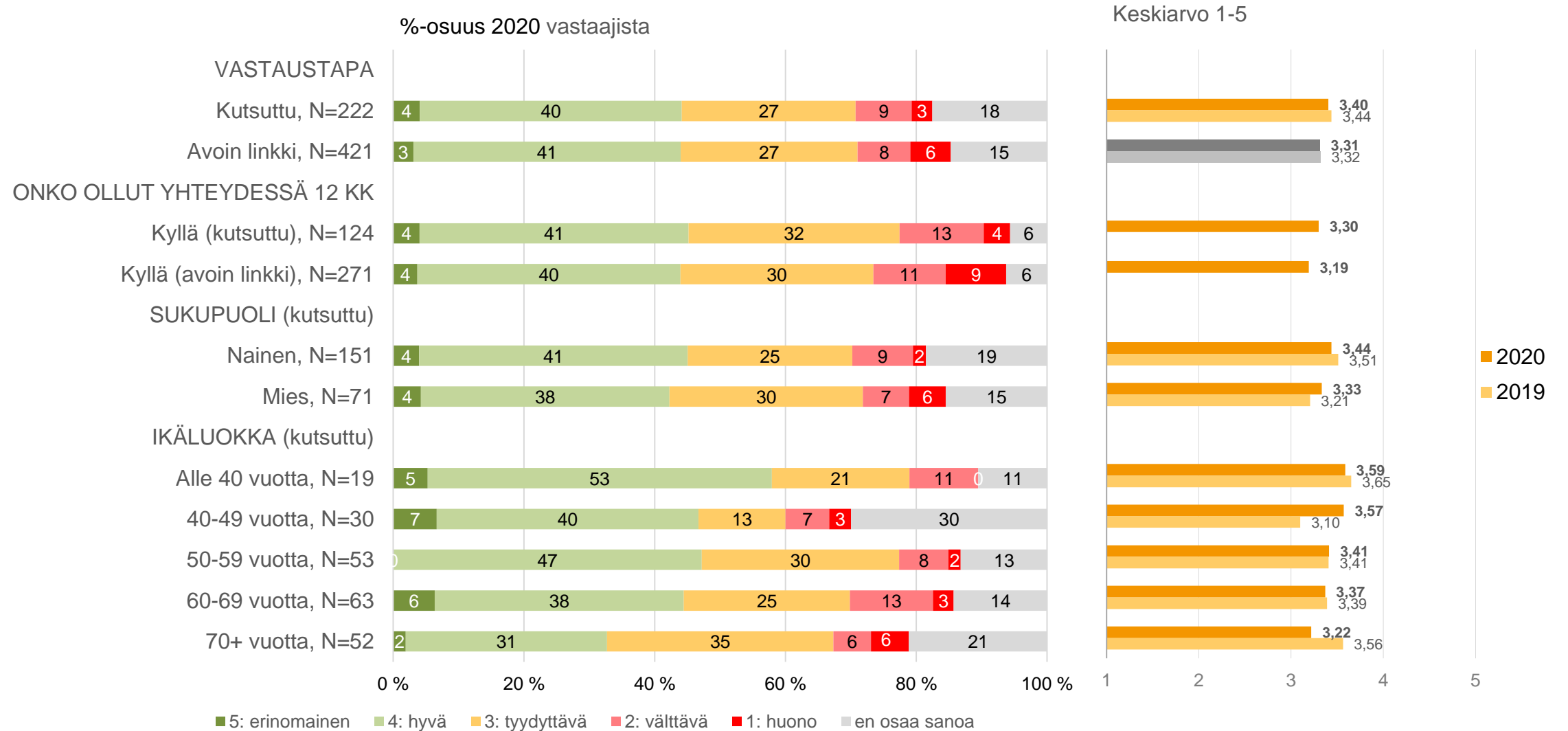
# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

## Isännöintitoimiston toimitilat

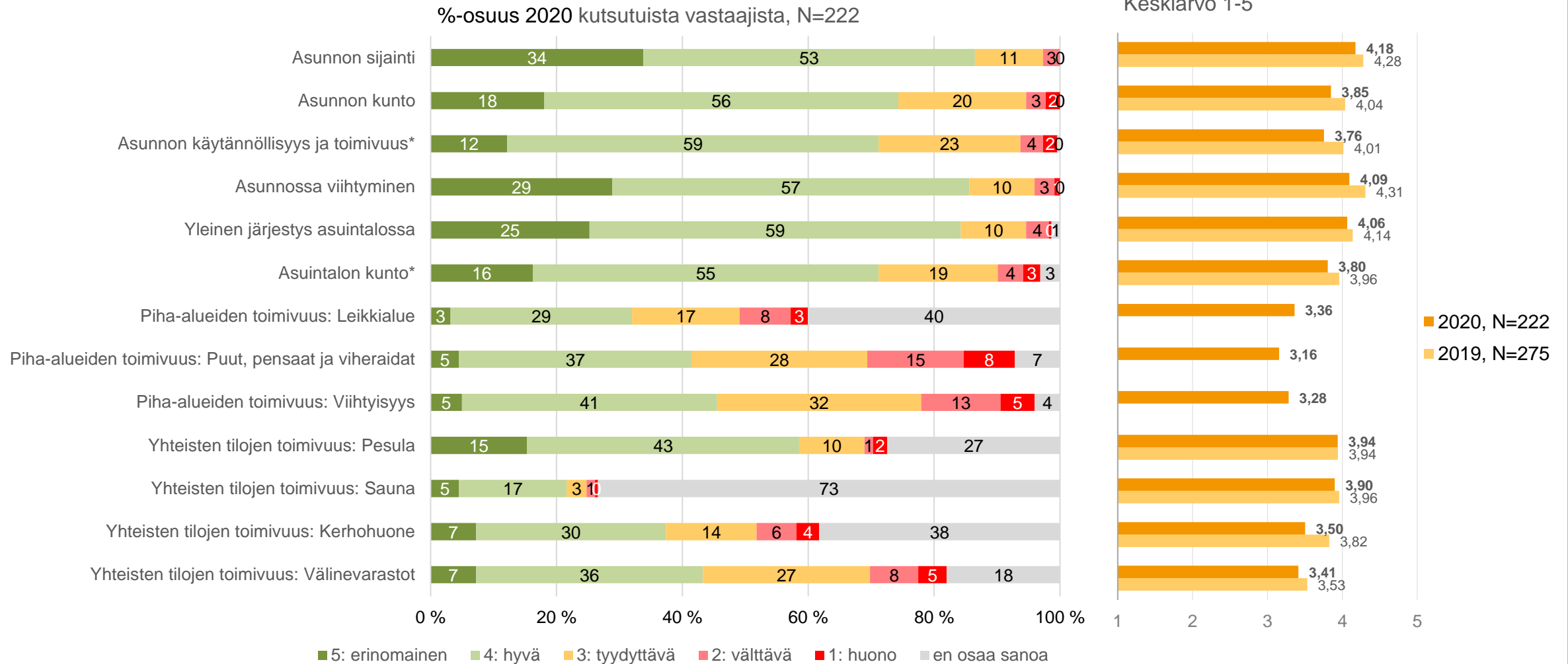


# Laajasalon Isännöinti Oy:n palvelu ja toiminta

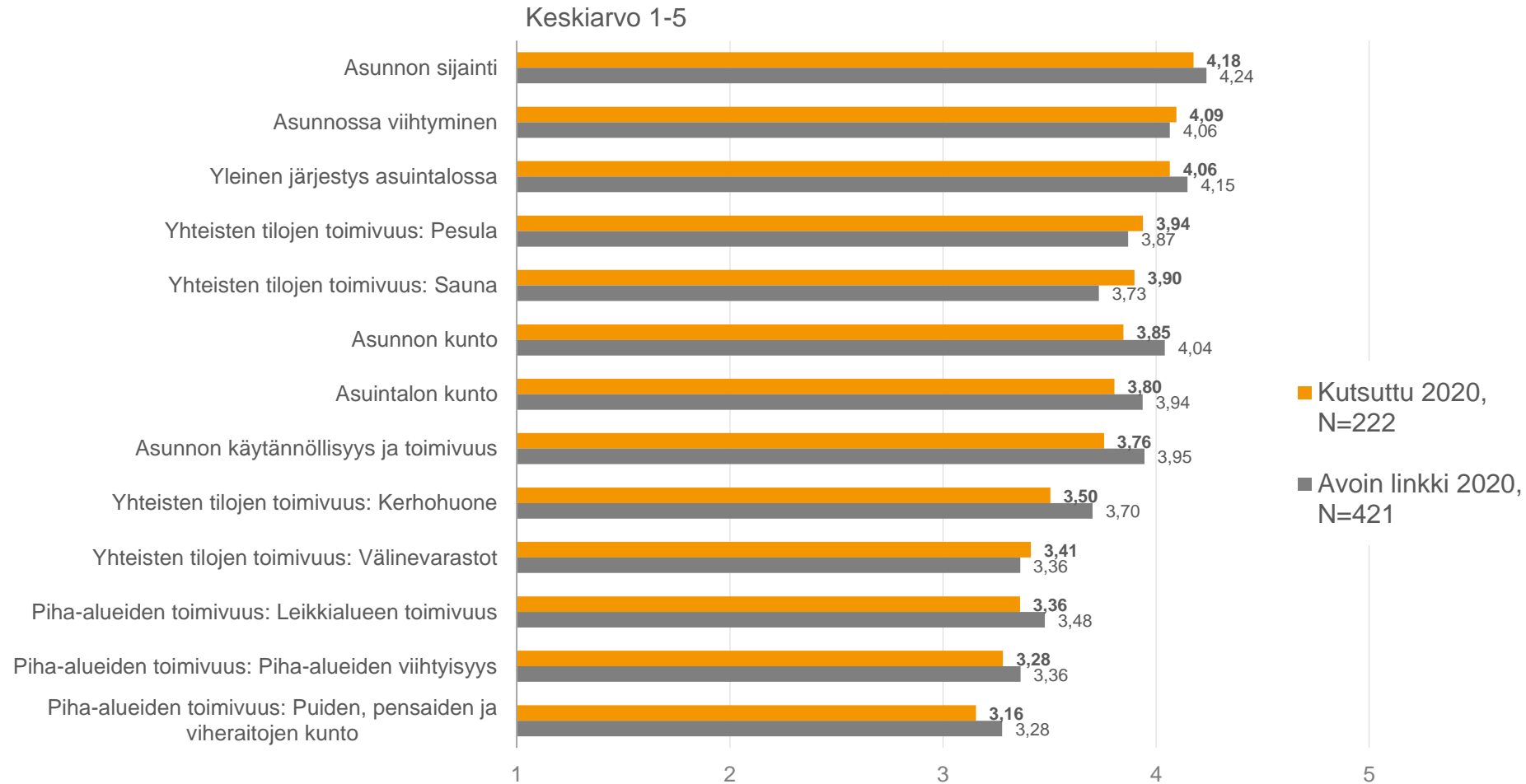
## Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin



# Asuminen ja viihtyvyys



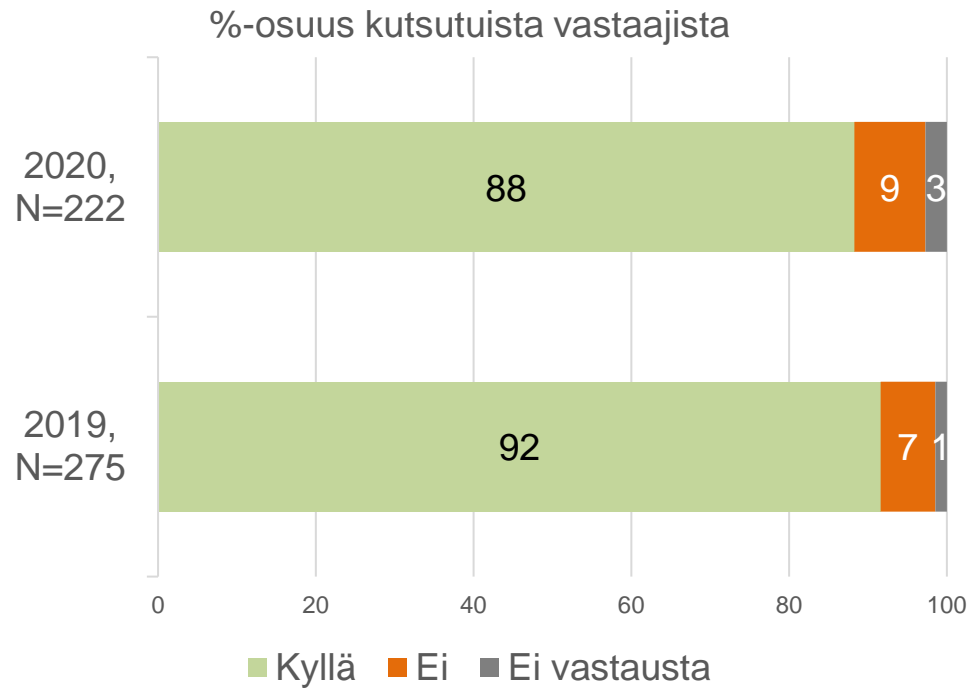
# Asuminen ja viihtyvyys



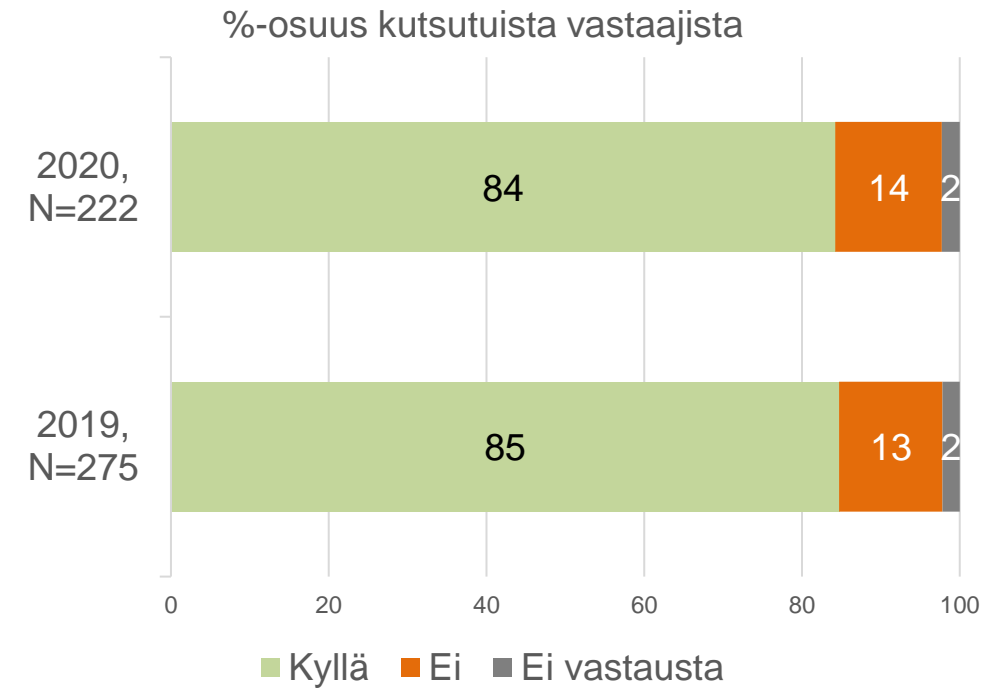


# Asuminen ja viihtyvyys

Onko Kodin kansio huoneistossa?



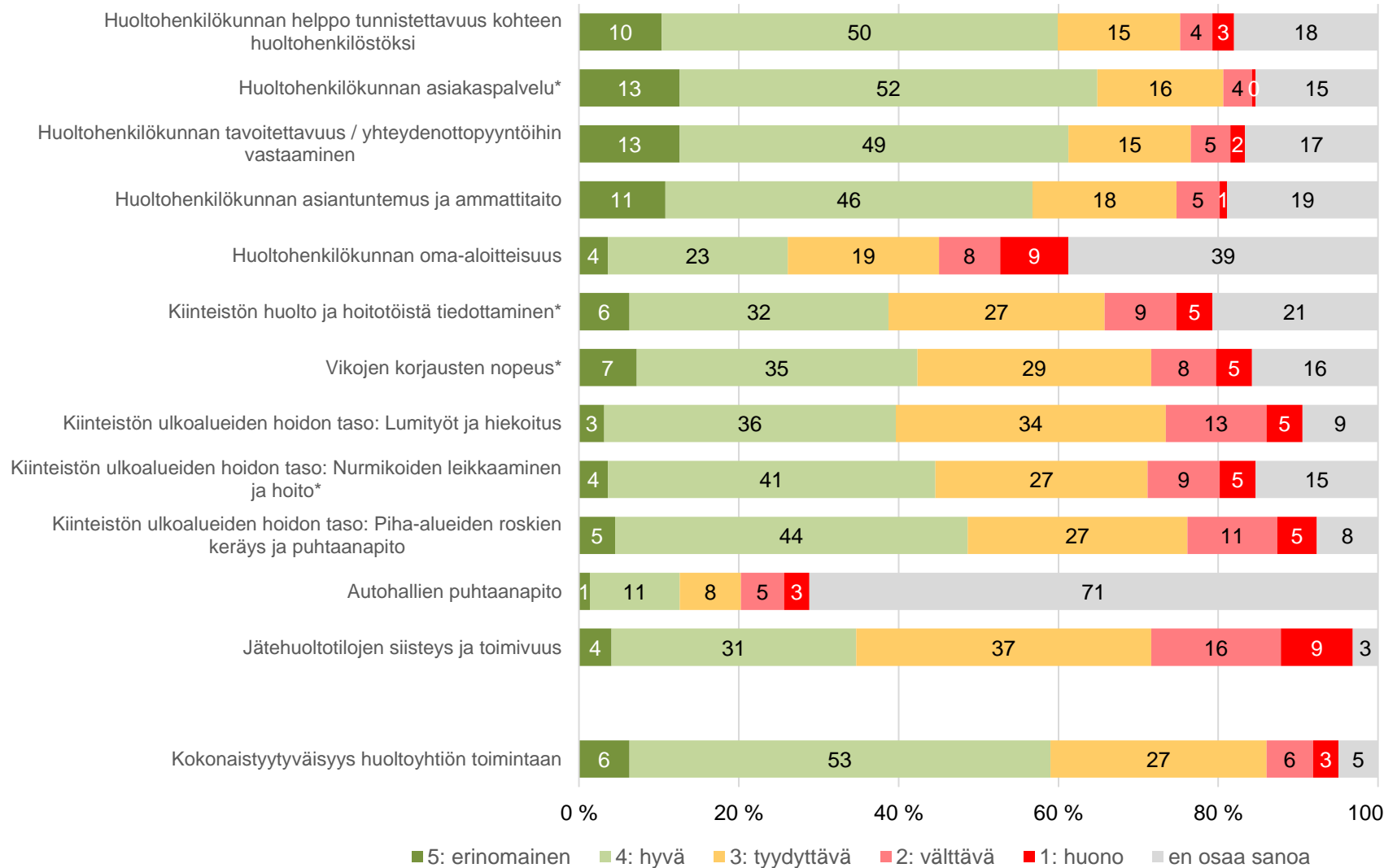
Ovatko kodinkoneiden käyttöohjeet Kodin kansion välissä?



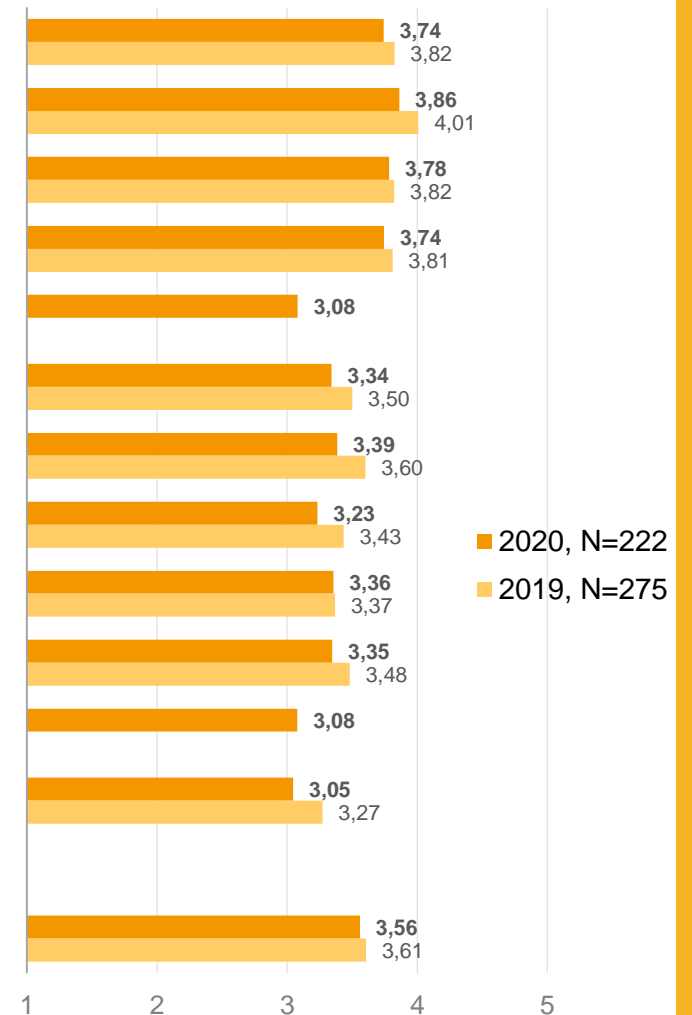
# Kiinteistön huolto ja siivous

## Huoltoyhtiön toiminta

%-osuus 2020 kutsutuista vastaajista, N=222



Keskiarvo 1-5



\* muuttunut sanamuoto

# Kiinteistön huolto ja siivous

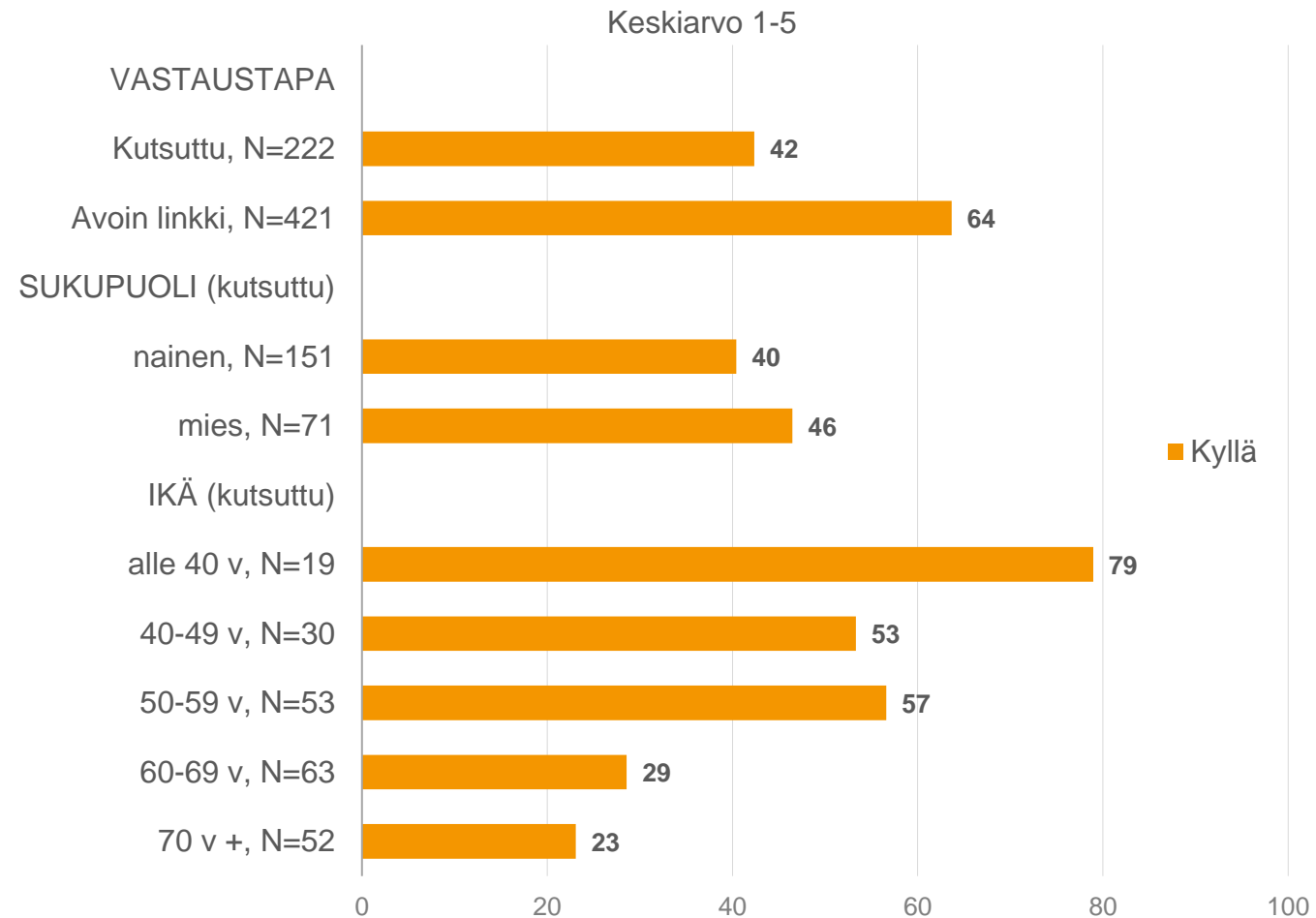
## Huoltoyhtiön toiminta



# Kiinteistön huolto ja siivous

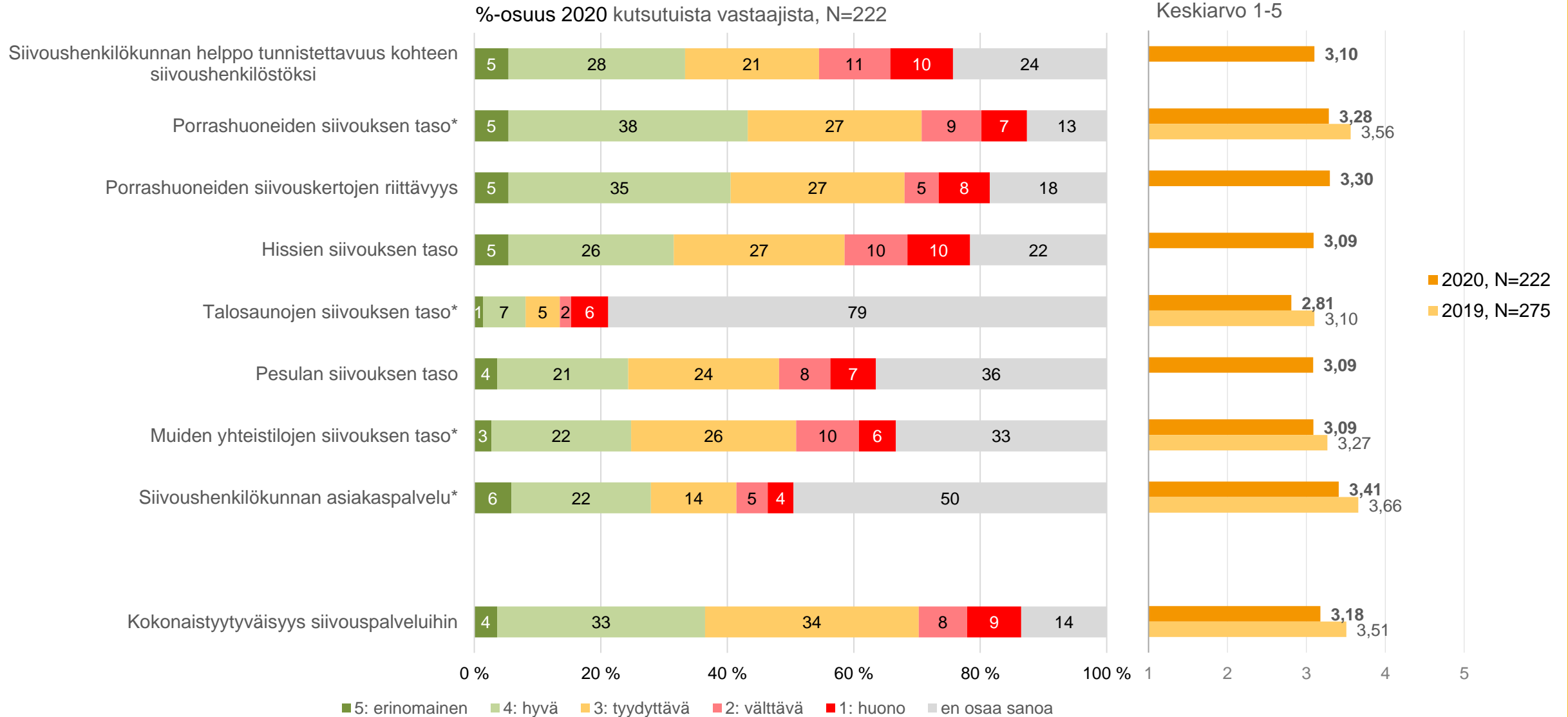
## Huoltoyhtiön toiminta

Käytättekö sähköistä vika-ilmoitusta?



# Kiinteistön huolto ja siivous

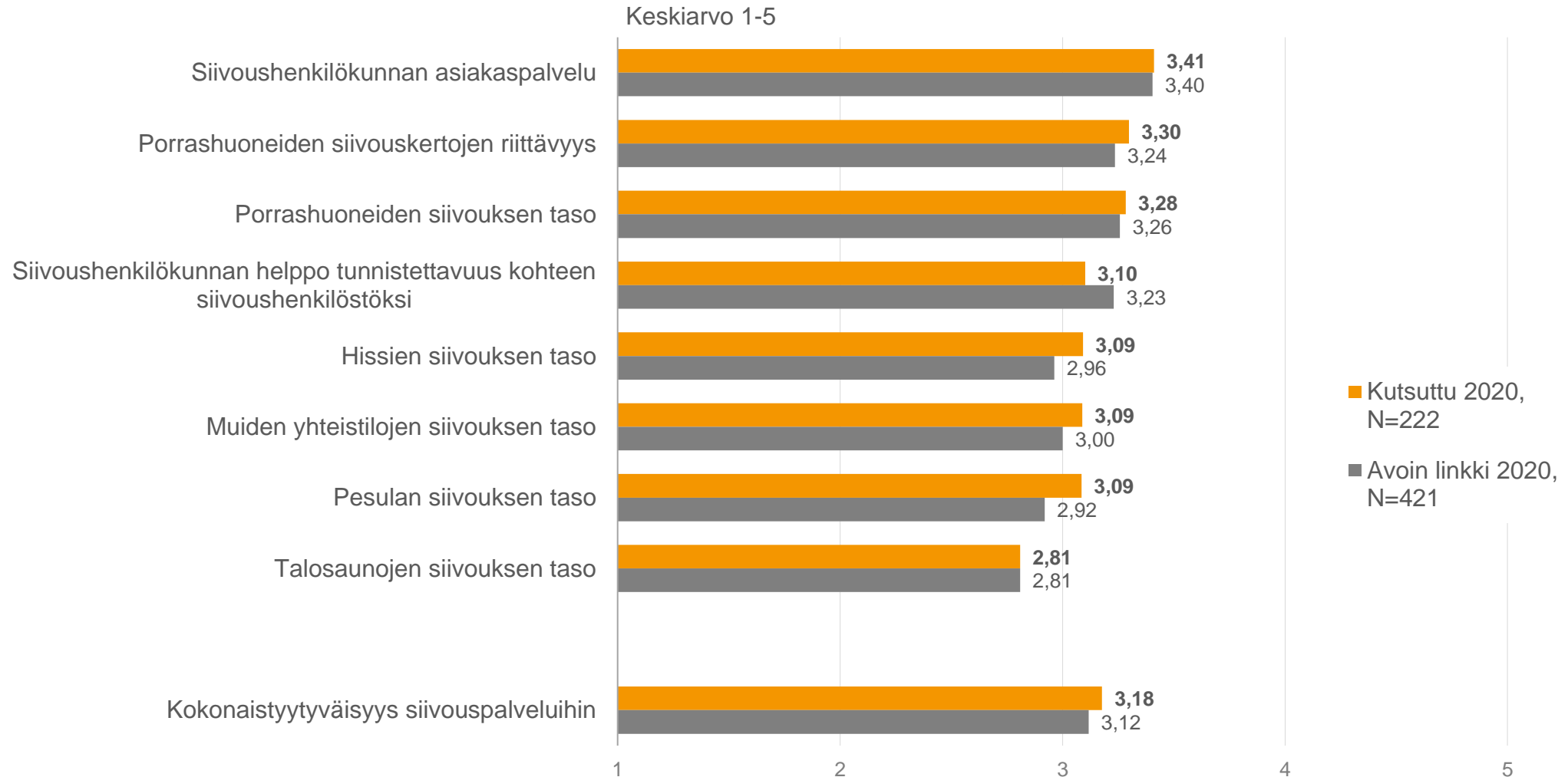
## Siivousyhtiön toiminta



\* muuttunut sanamuoto

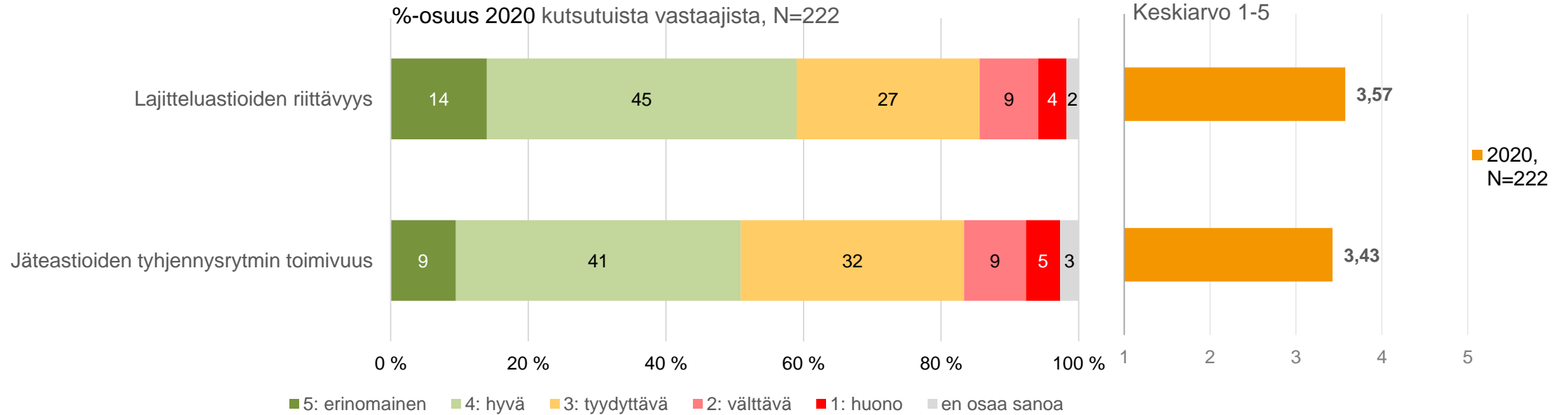
# Kiinteistön huolto ja siivous

## Siivousyhtiön toiminta



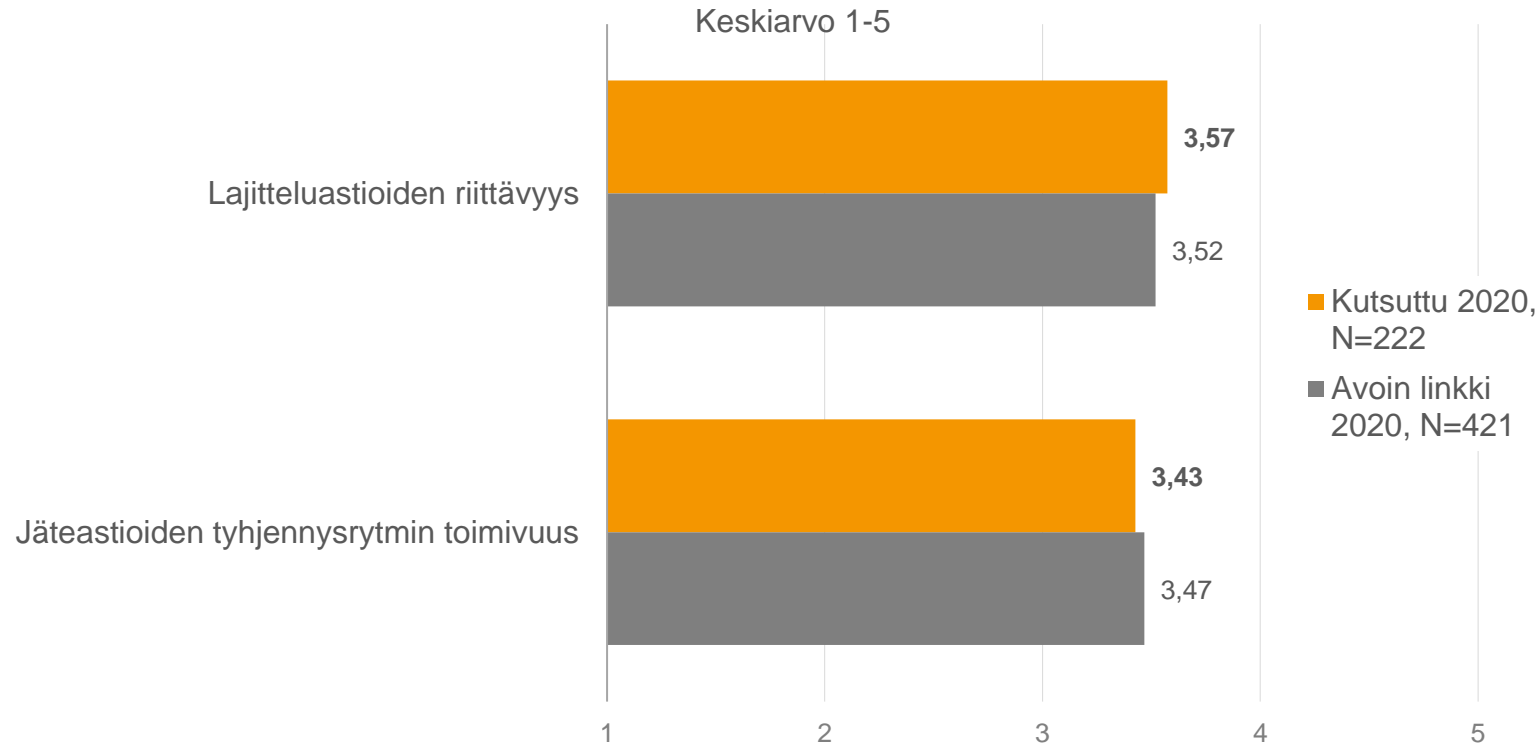
# Kiinteistön huolto ja siivous

## Jätehuollon toimivuus



# Kiinteistön huolto ja siivous

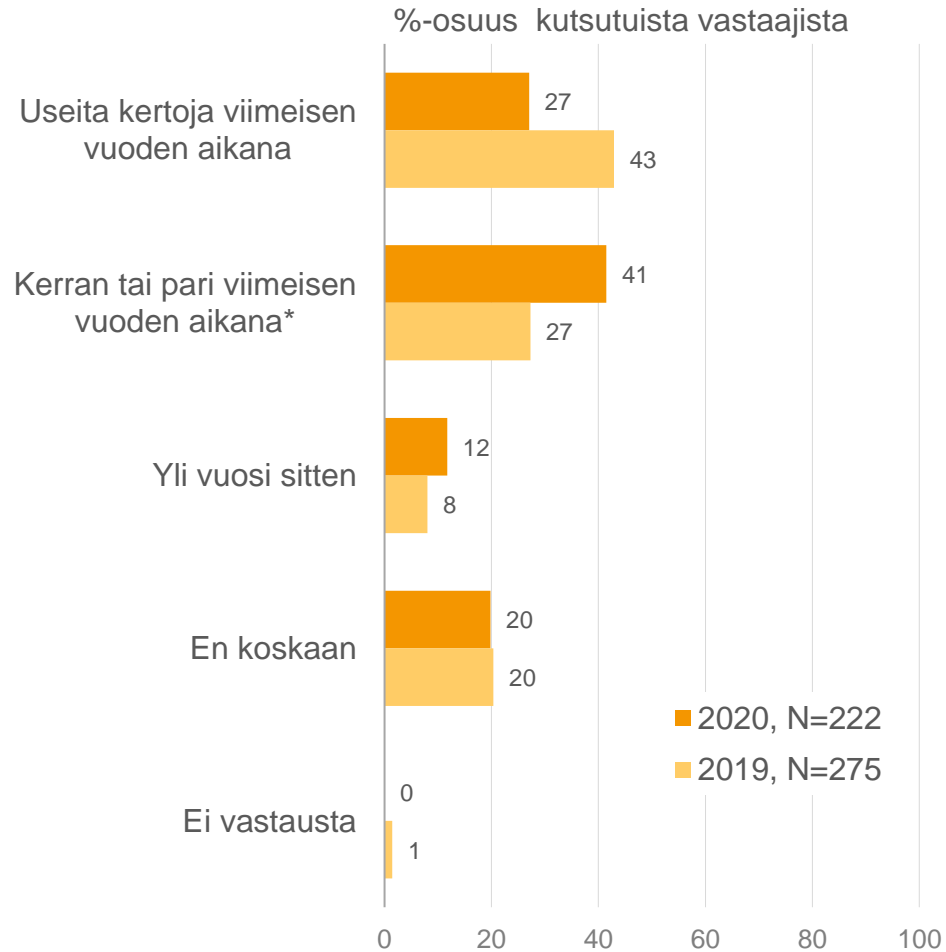
## Jätehuollon toimivuus





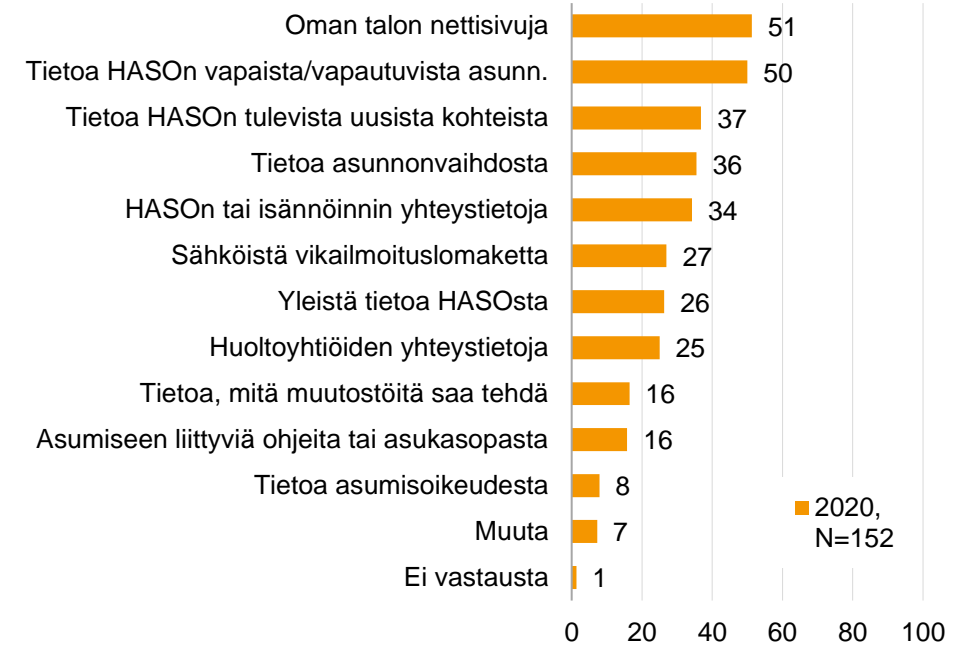
# Viestintä ja tiedonkulku

Kuinka monta kertaa olette vierailleet HASOn nettisivuilla (www.haso.fi)?



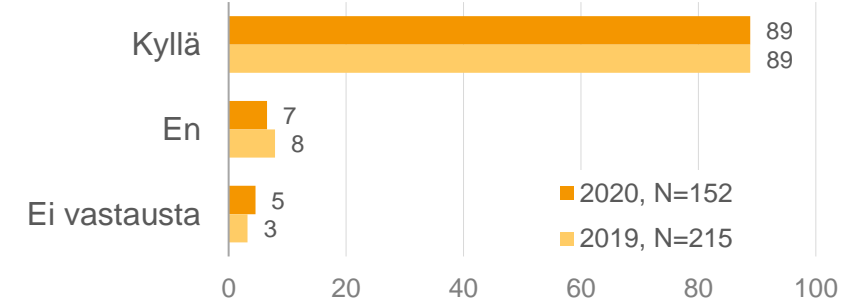
Jos olette vierailleet sivuilla viimeisen vuoden aikana:  
Millaista tietoa sivuilta haitte? \*\*

%-osuus nettisivuilla vuoden aikana käyneistä



Löysittekö etsimänne tiedon? \*\*

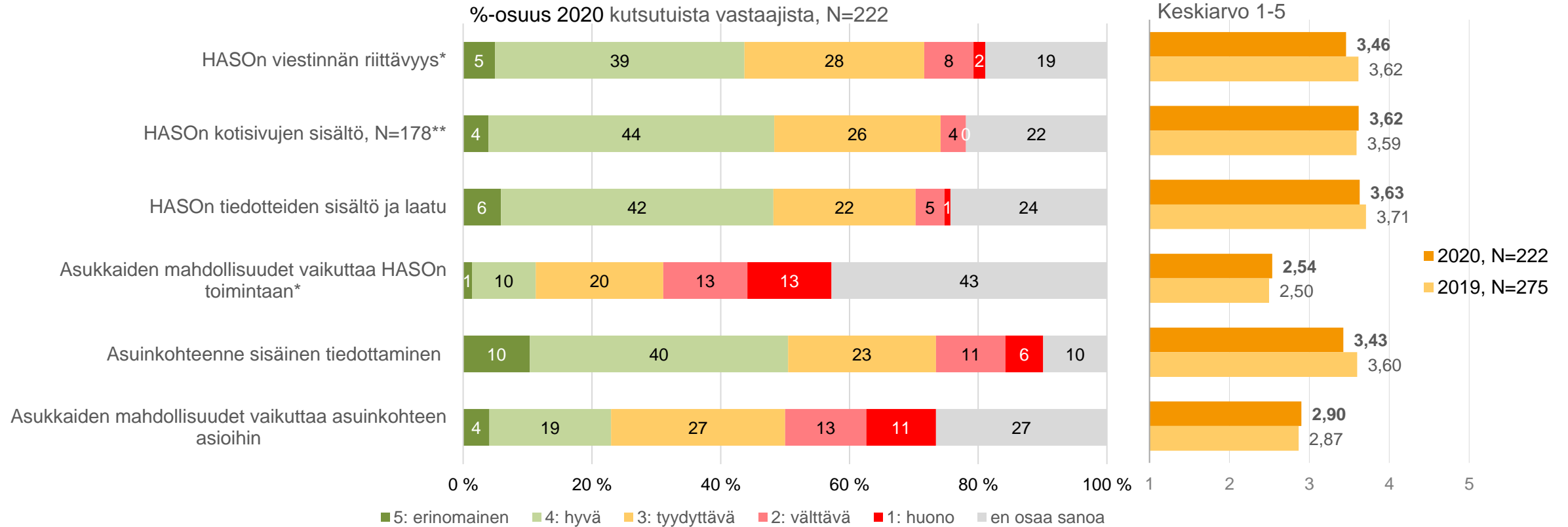
%-osuus nettisivuilla käyneistä



\* muuttunut sanamuoto, vuonna 2019: "Kerran viimeisen vuoden aikana", tulos ei vertailukelpoinen

\*\* vuonna 2019 jatkokysymykset kysytyt myös yli vuosi sitten sivuilla käyneiltä

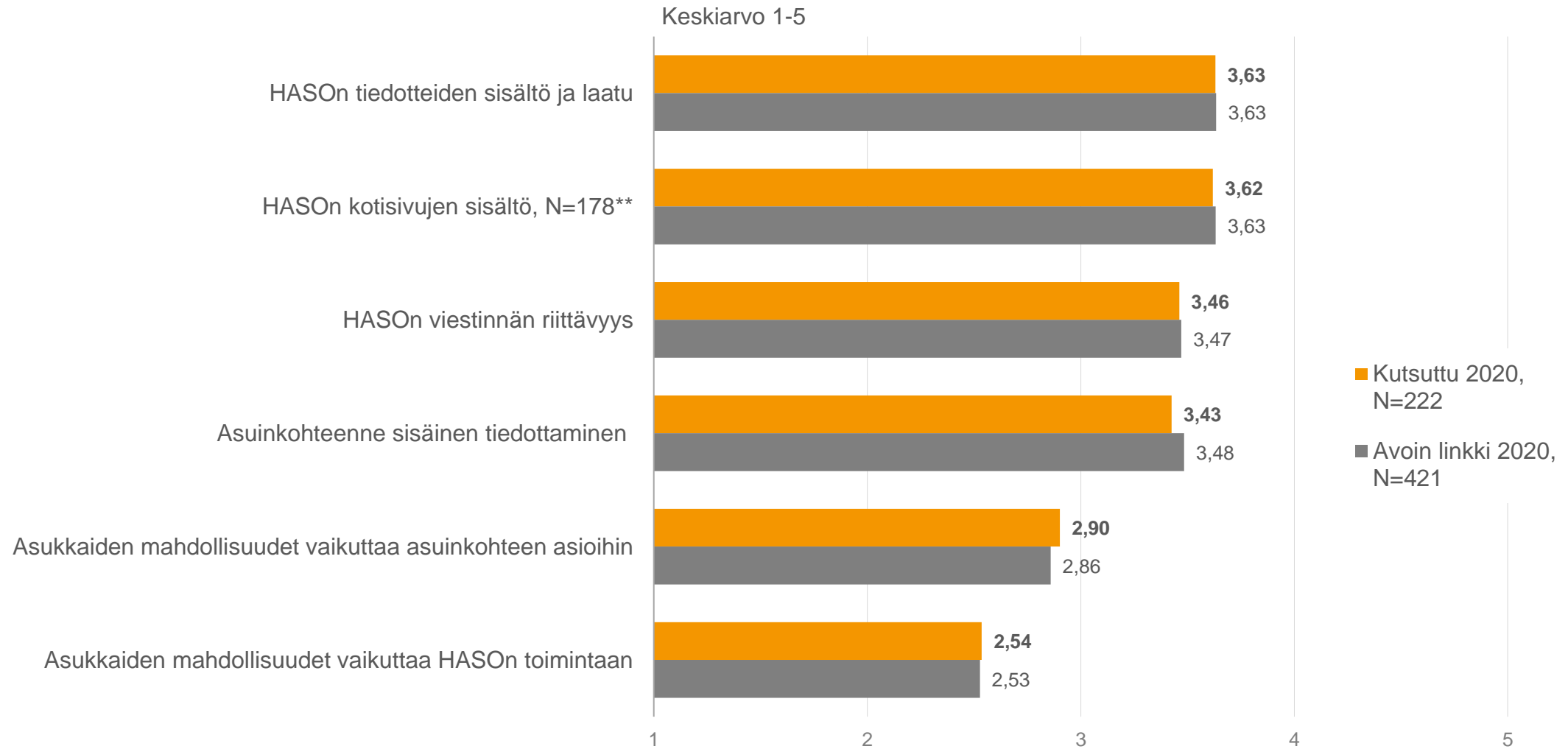
# Viestintä ja tiedonkulku



• Muuttunut sanamuoto

\*\* Kysytty vain HASOn kotisivuilla käyneiltä

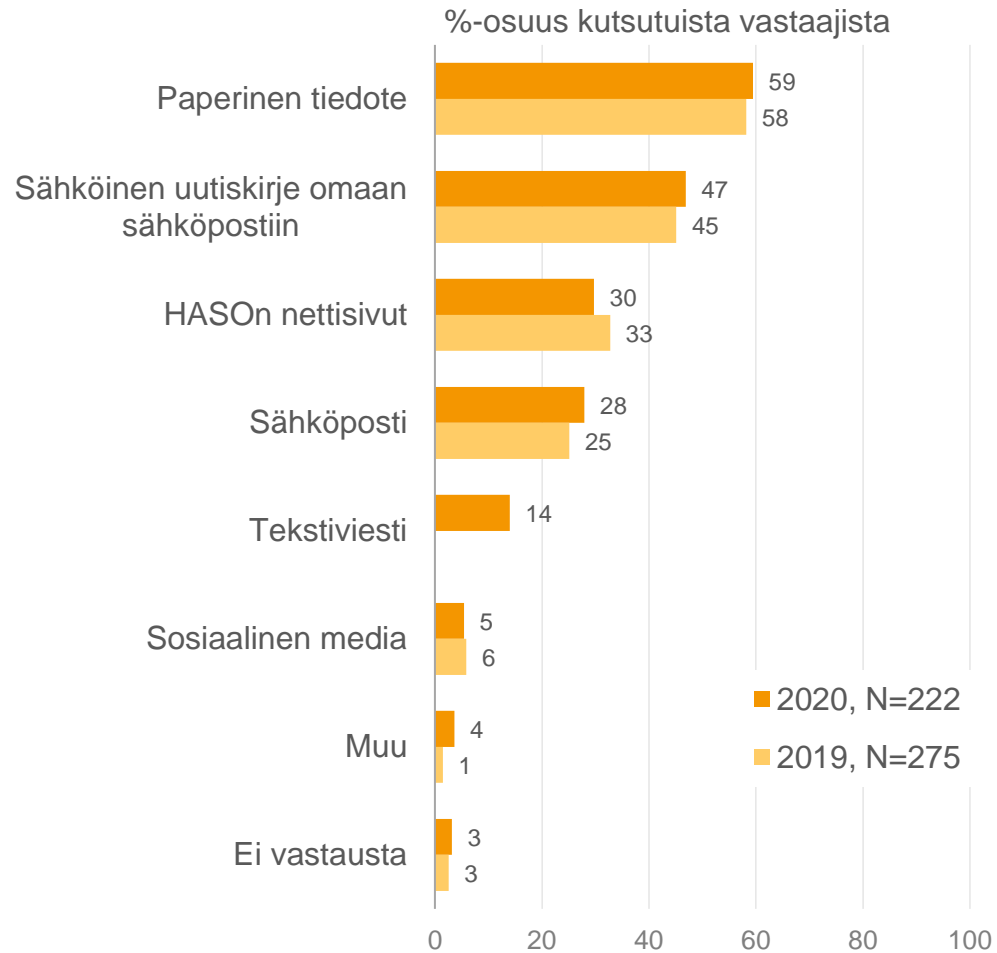
# Viestintä ja tiedonkulku



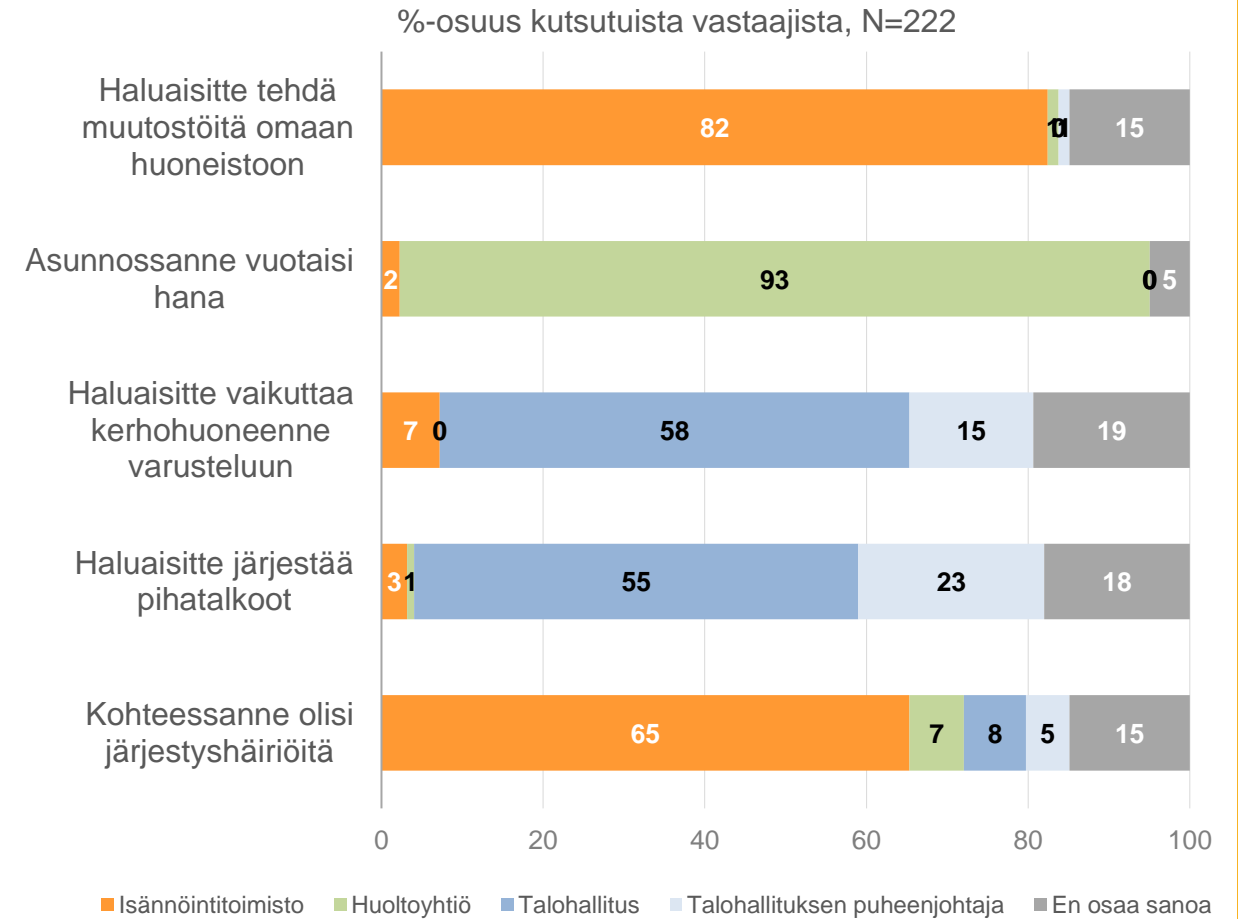
\*\* Kysytty vain HASOn kotisivuilla käyneiltä

# Viestintä ja tiedonkulku

Miten toivoisitte saavanne tietoa asumiseen liittyvistä asioista ?

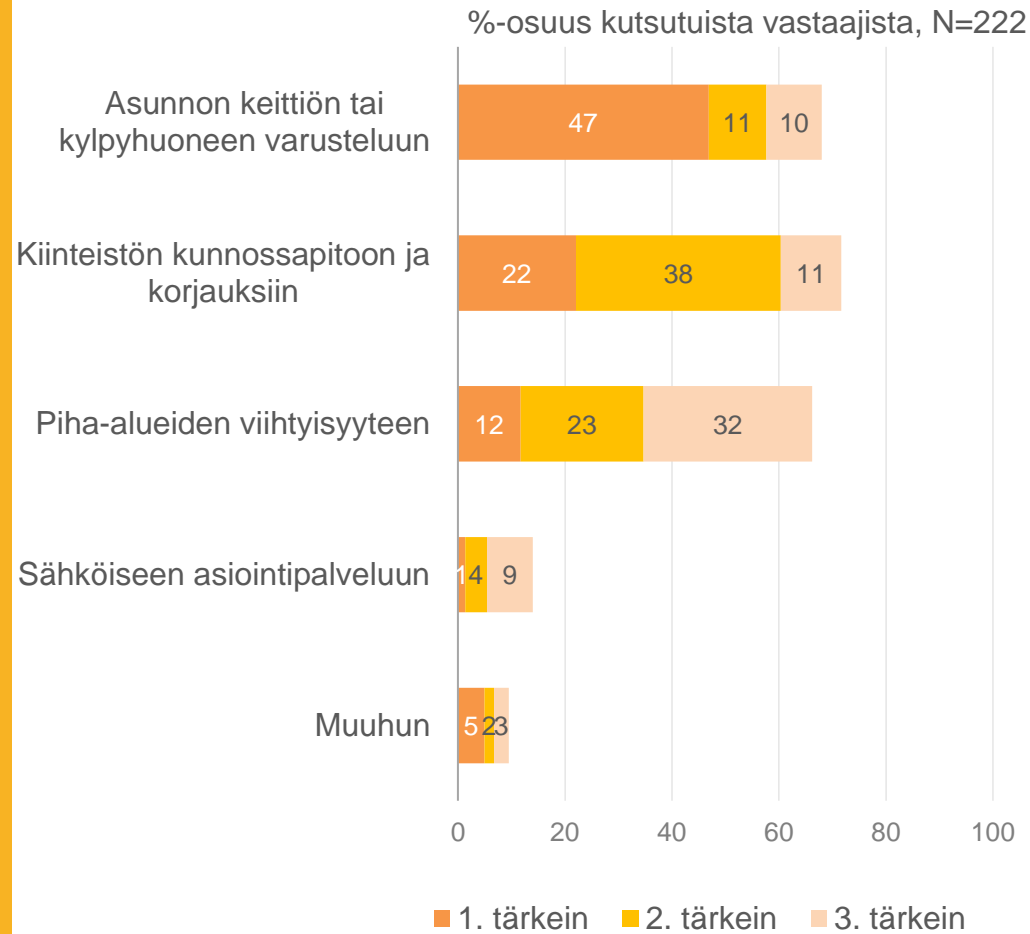


Mihin tahoon olisitte yhteydessä, jos...?

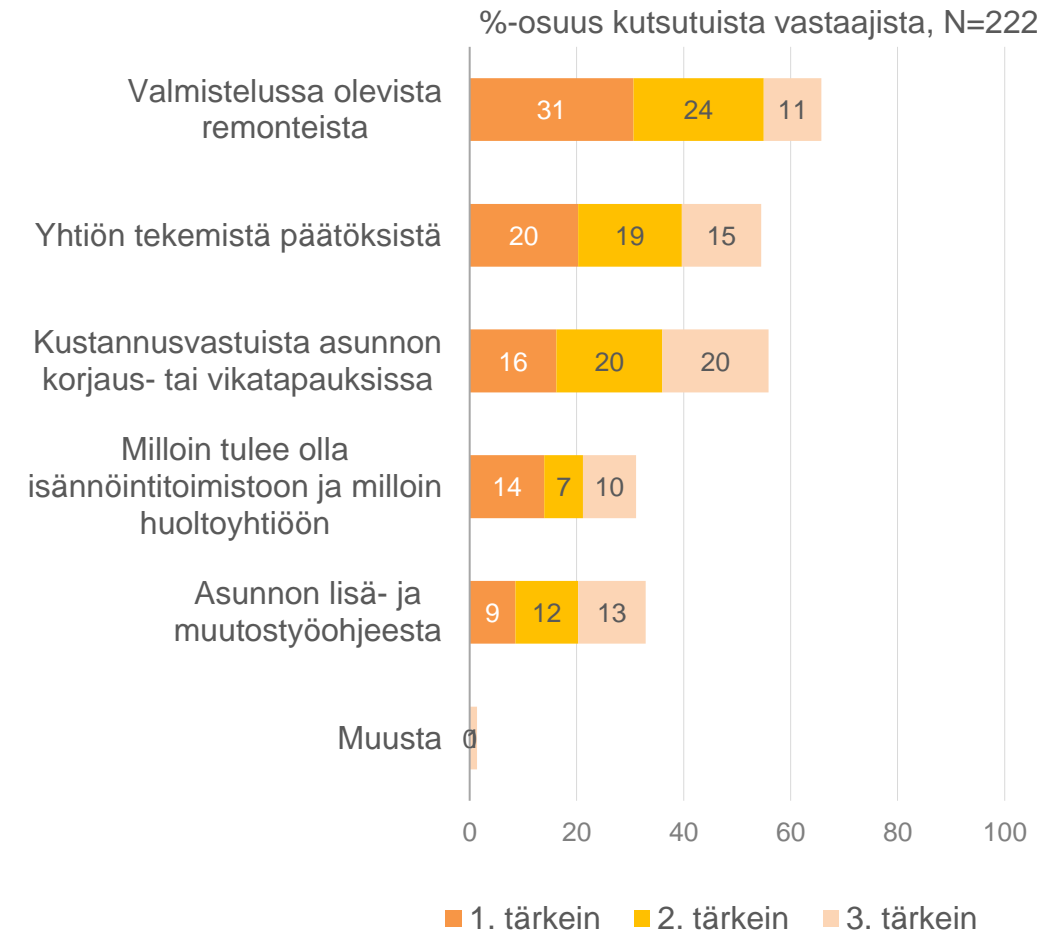


# Viestintä ja tiedonkulku

Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa enemmän?



Mistä asioista toivoisit saavasi enemmän tietoa?



# Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa? \*

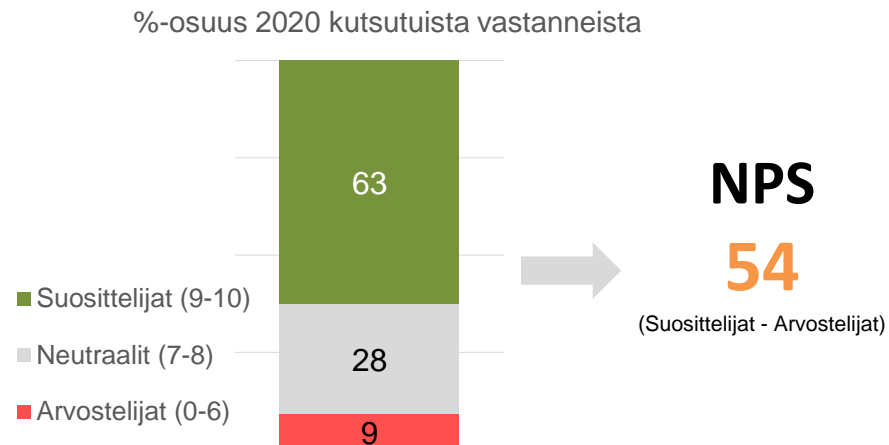
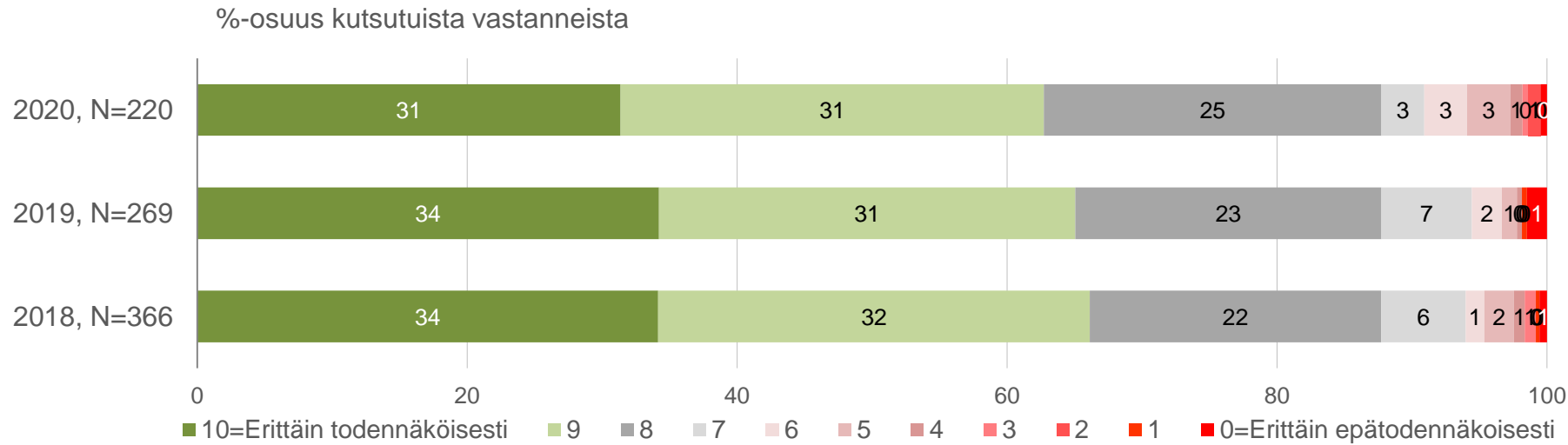
## NPS

(Suosittelijat - Arvostelijat)

54

59

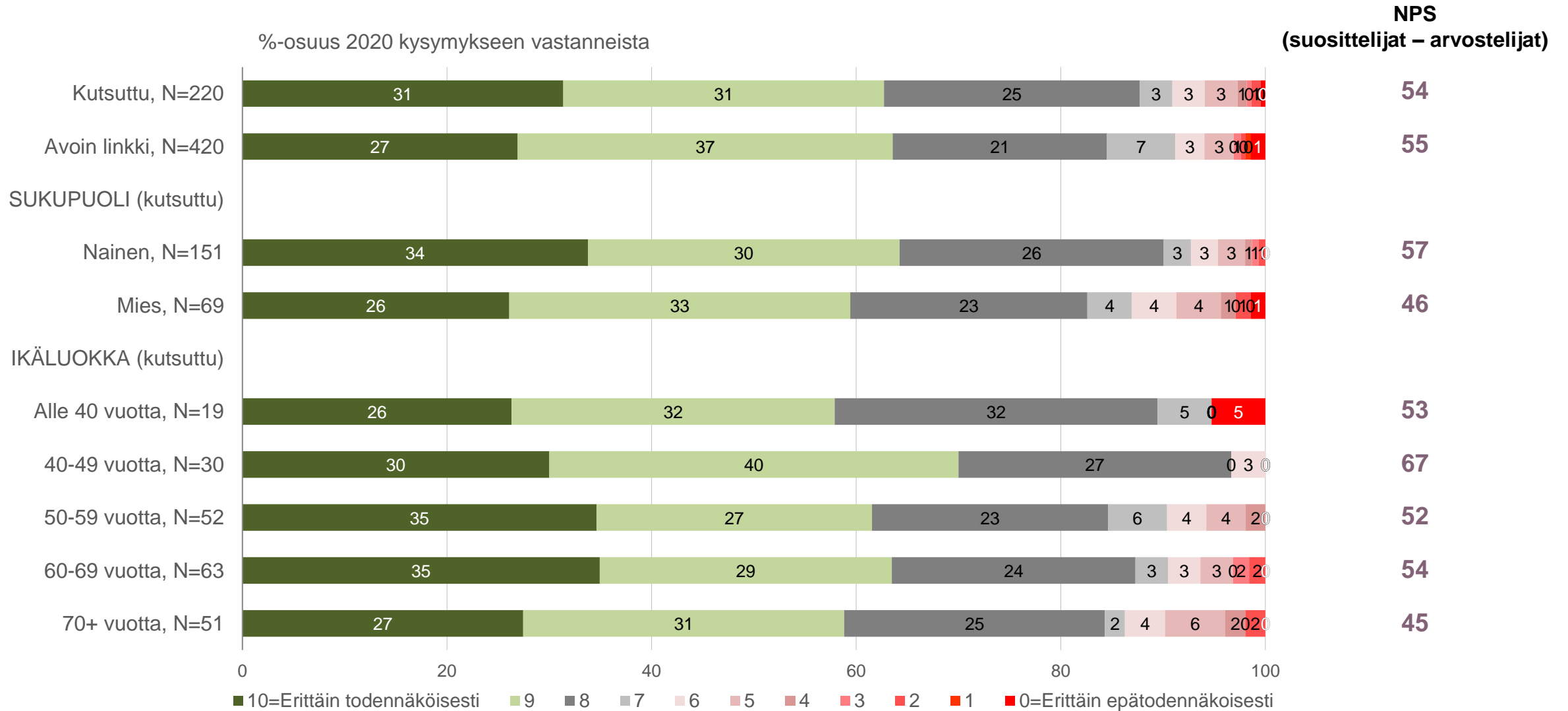
60



- Muuttunut sanamuoto. Vuonna 2019 "Kuinka todennäköisesti suosittelisitte HASOa asuntotarjoajana?"

# Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?



# Asunnosta pois muutto

Oletteko suunnittelemassa HASOn asunnosta pois muutto?

