

Helsingin Asumisoikeus Oy

HASO

ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
MAALISKUU 2022

TULOKSET

Sisällysluettelo

▪ Tutkimuksen toteutus	3
▪ Vastaajarakenne 2021-2022	5
▪ Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin	7
▪ Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta	10
▪ <i>Isännöinti</i>	8
▪ <i>Toimiston muu henkilöstö</i>	12
▪ <i>Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin</i>	16
▪ Asuminen ja viihtyvyys	17
▪ Kiinteistön huolto ja siivous	20
▪ <i>Huoltoyhtiön toiminta</i>	20
▪ <i>Siivousyhtiön toiminta</i>	23
▪ <i>Jätehuollon toimivuus</i>	25
▪ Viestintä ja tiedonkulku	27
▪ Suositteleva	32
▪ Asunnosta pois muutto	34

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoite

- Selvittää Helsingin Asumisoikeus Oy:n asukkaiden tyytyväisyyttä isännöintitoimiston palveluun ja toimintaan, asumiseen ja viihtyvyyteen sekä kiinteistön huoltoon ja siivoukseen.
- Kartoittaa asukkaiden kokonaistyytyväisyyttä yhtiön toimintaan ja palveluihin sekä viestintään ja tiedonkulkuun.

Kohdejoukko, otanta ja tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruu

- Tutkimuksen kohdejoukkona on Helsingin Asumisoikeus Oy:n taloudet (talouksien ”päämiehet”).
- Tutkimusmenetelmänä oli kirjelomakekysely. Vastaajilla oli myös vaihtoehtoisesti mahdollisuus vastata tutkimukseen internet-lomakkeella.
- Poiminta tehtiin Helsingin asumisoikeus Oy:n asukasrekisteristä, joista poimittiin satunnaispoiminnalla yhteensä 1.000 asukasta.
- Tutkimuslomakkeet lähetettiin 17.11.2021 ja vastaajia pyydettiin vastaamaan tutkimukseen viimeistään 6.12.2021. Lisäksi tutkimus oli tiedonkeruuaikana avoinna kaikille asukkaille internetissä 22.11. - 18.12.2021.
- Tutkimukseen kutsutuista vastasi kyselyyn yhteensä 285 vastaajaa, eli 28,5 %. Lisäksi avoimen linkin kautta tutkimukseen vastasi 619 vastaajaa.

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 2021 tutkimuksen tuloksiin.

YHTEENVETO TULOKSISTA

(kutsutut vastaajat)

Kriittisyys kasvanut isännöintipalveluja kohtaan

- Tutkimukseen satunnaisesti poimittujen ja kutsuttujen HASOn asukkaiden keskuudessa arvioidaan nyt edellisvuotta kriittisemmin Kiinteistö-Tahkolan isännöintipalveluita.
- Kriittisyyden kasvu näkyy erityisesti asukkaiden suhtautumisessa järjestyshäiriöiden hoitamiseen, jossa arvio on heikentynyt selvästi eniten vuodesta 2021.
- Lisäksi asukkaiden kriittisyys on kasvanut sekä isännöitsijöiden että toimiston muun henkilökunnan tavoitettavuudessa ja yhteydenottopyyntöihin vastaamisessa, ja siten myös yhteyden saamisen helppoudessa ja toiminnan nopeudessa.

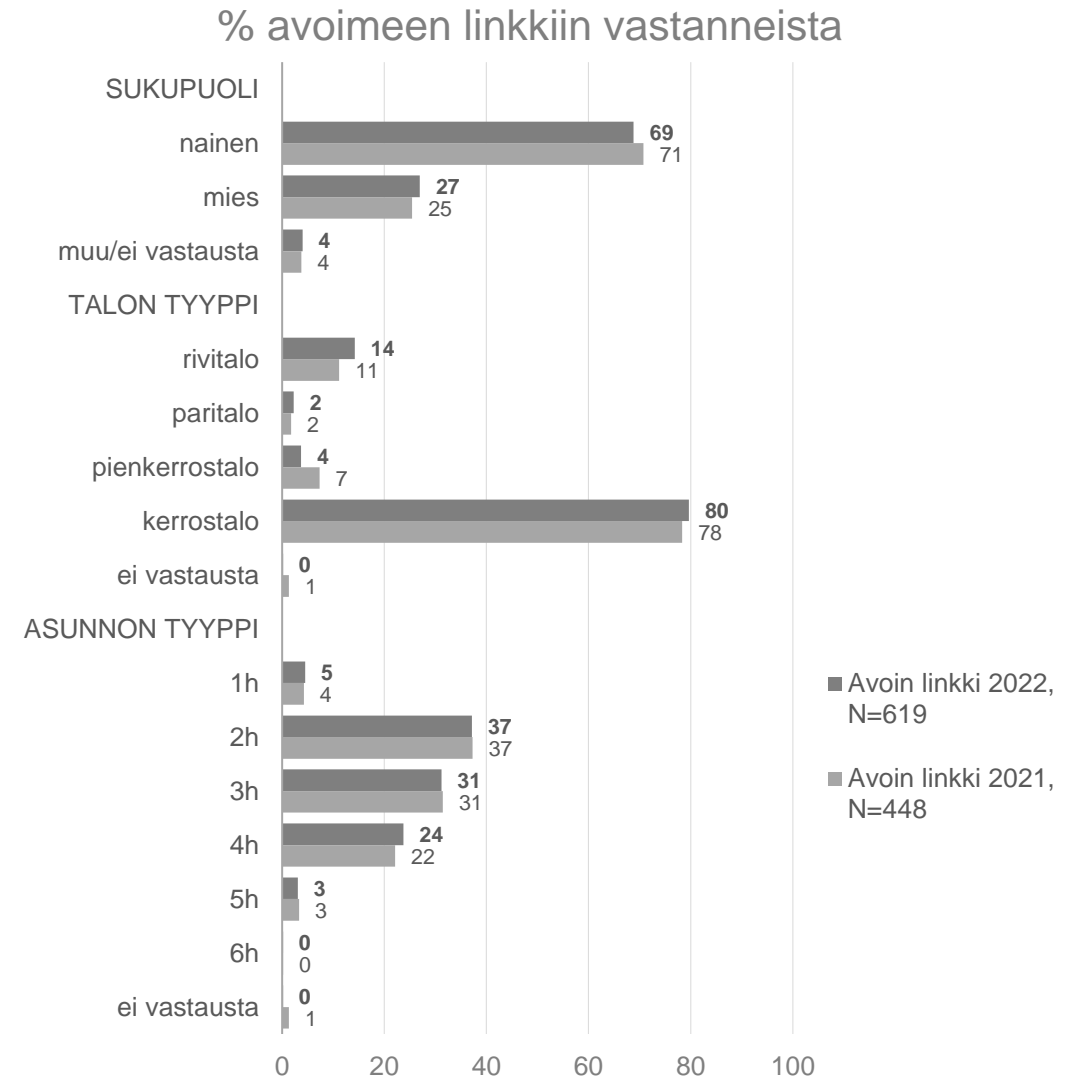
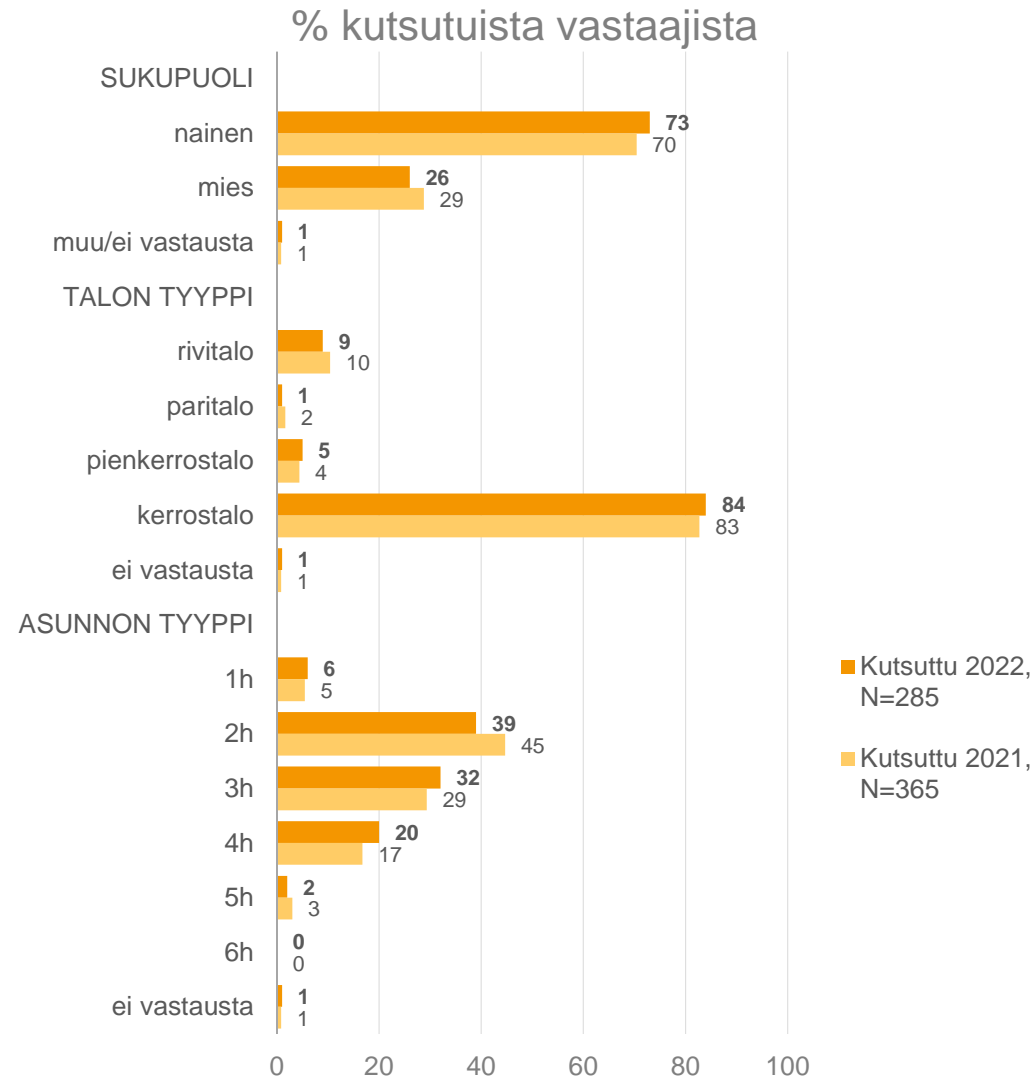
Arviot asumisen viihtyvyydestä muuttuneet osin positiiviseen, osin negatiiviseen suuntaan

- Asumisen viihtyvyyden osa-alueella tutkimukseen kutsutut asukkaat antavat nyt aiempaa myönteisempiä arvioita yhteisten saunojen ja yhteisten kerhohuoneiden toimivuudesta.
- Sen sijaan asukkaiden arviot yhteisten välinevarastojen sekä pihan leikkialueiden toimivuudesta ovat nyt kriittisempiä kuin vuoden 2021 tutkimuksessa.

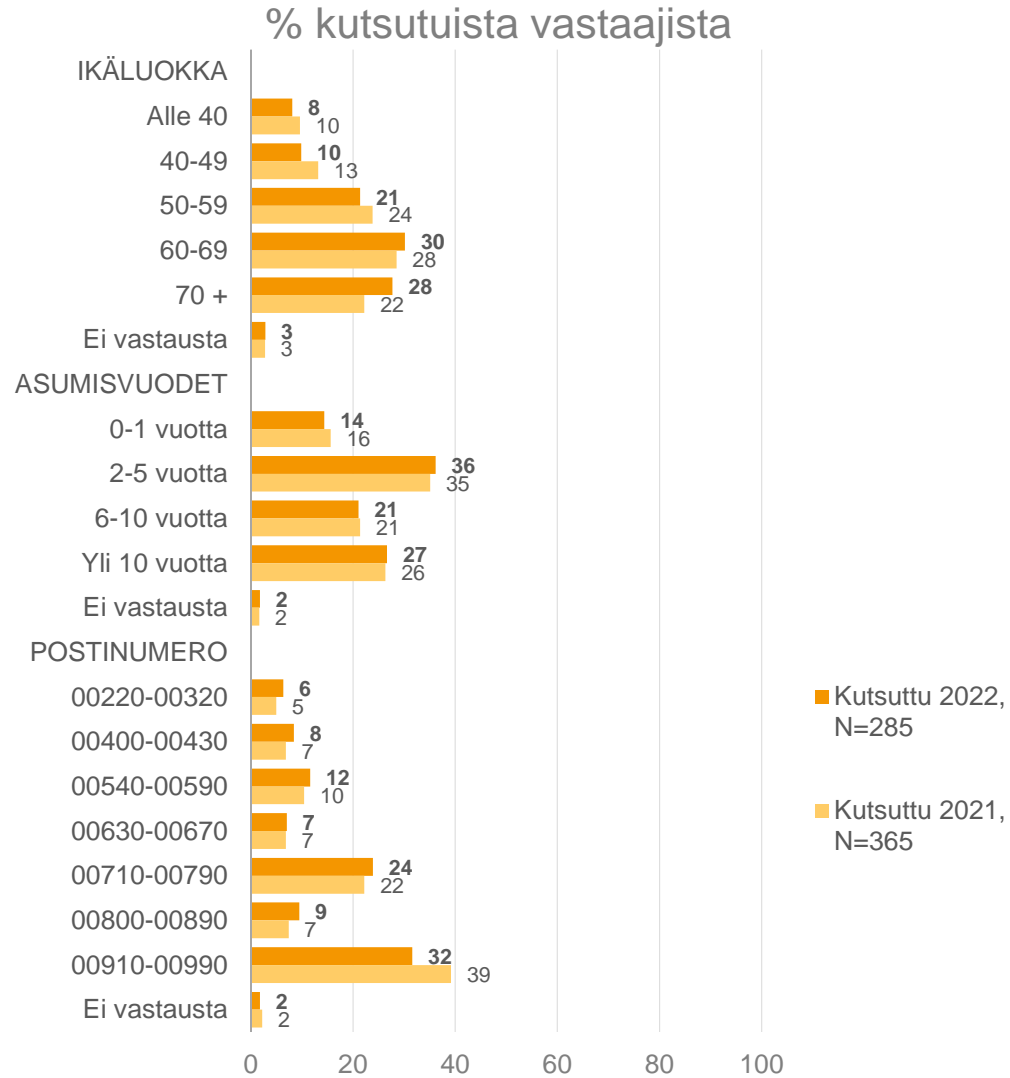
Useilla osa-alueilla arviot ennallaan

- Asukkaiden arviot huoltoyhtiön toiminnasta, siivousyhtiön toiminnasta, jätehuollon toimivuudesta sekä HASOn viestinnästä ja tiedonkulusta ovat kaikilta osin säilyneet hyvin saman tasoisina kuin vuoden 2021 tutkimuksessa.
- Myös NPS-suosittelemäärä on myös säilynyt samalla tasolla kuin vuonna 2021:
 - vuonna 2022 NPS = 64
 - vuonna 2021 NPS = 65.

Vastaajarakenne 2021-2022

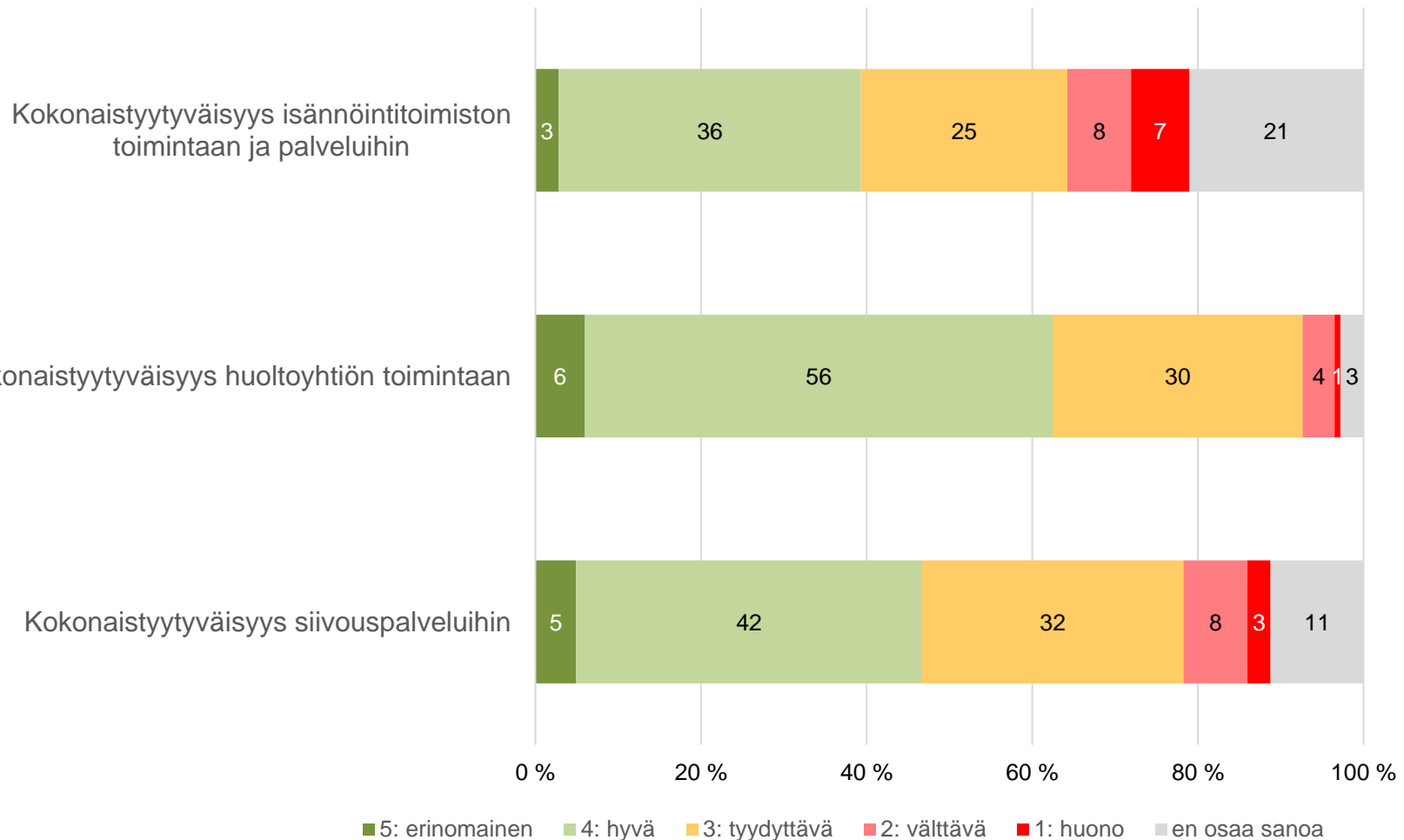


Vastaajarakenne 2021-2022

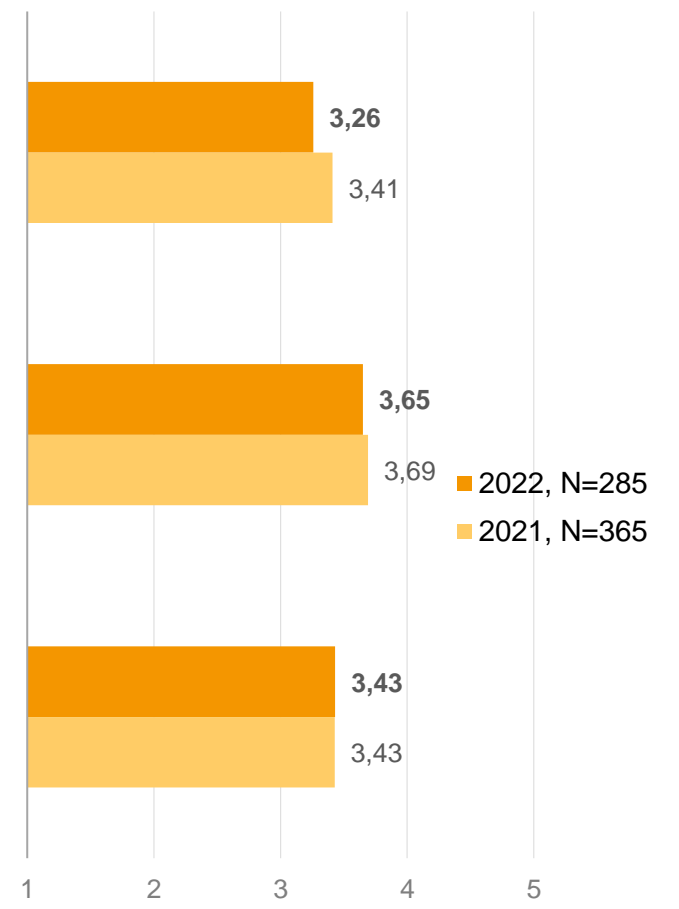


Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin

%-osuus 2022 kutsutuista vastaajista, N=285



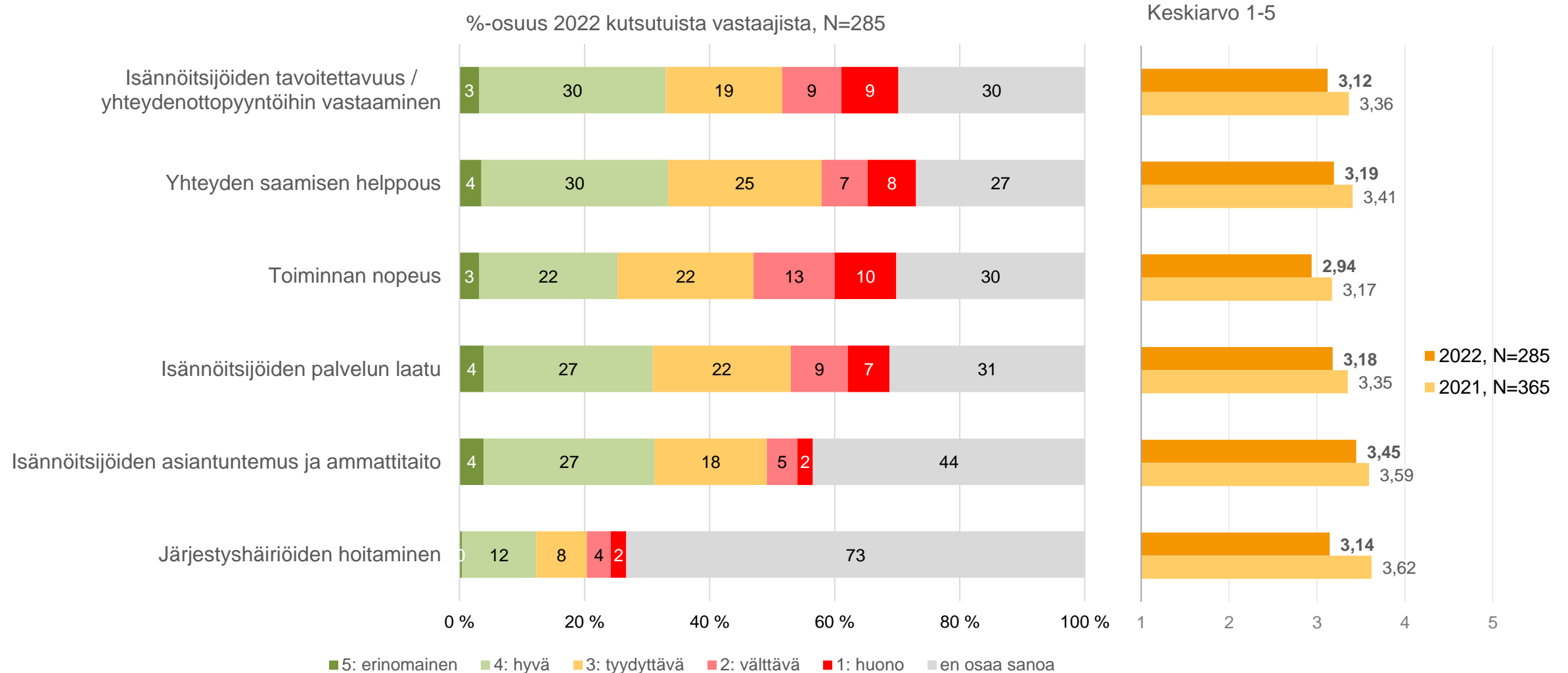
Keskiarvo 1-5



■ 5: erinomainen ■ 4: hyvä ■ 3: tyydyttävä ■ 2: välttävä ■ 1: huono ■ en osaa sanoa

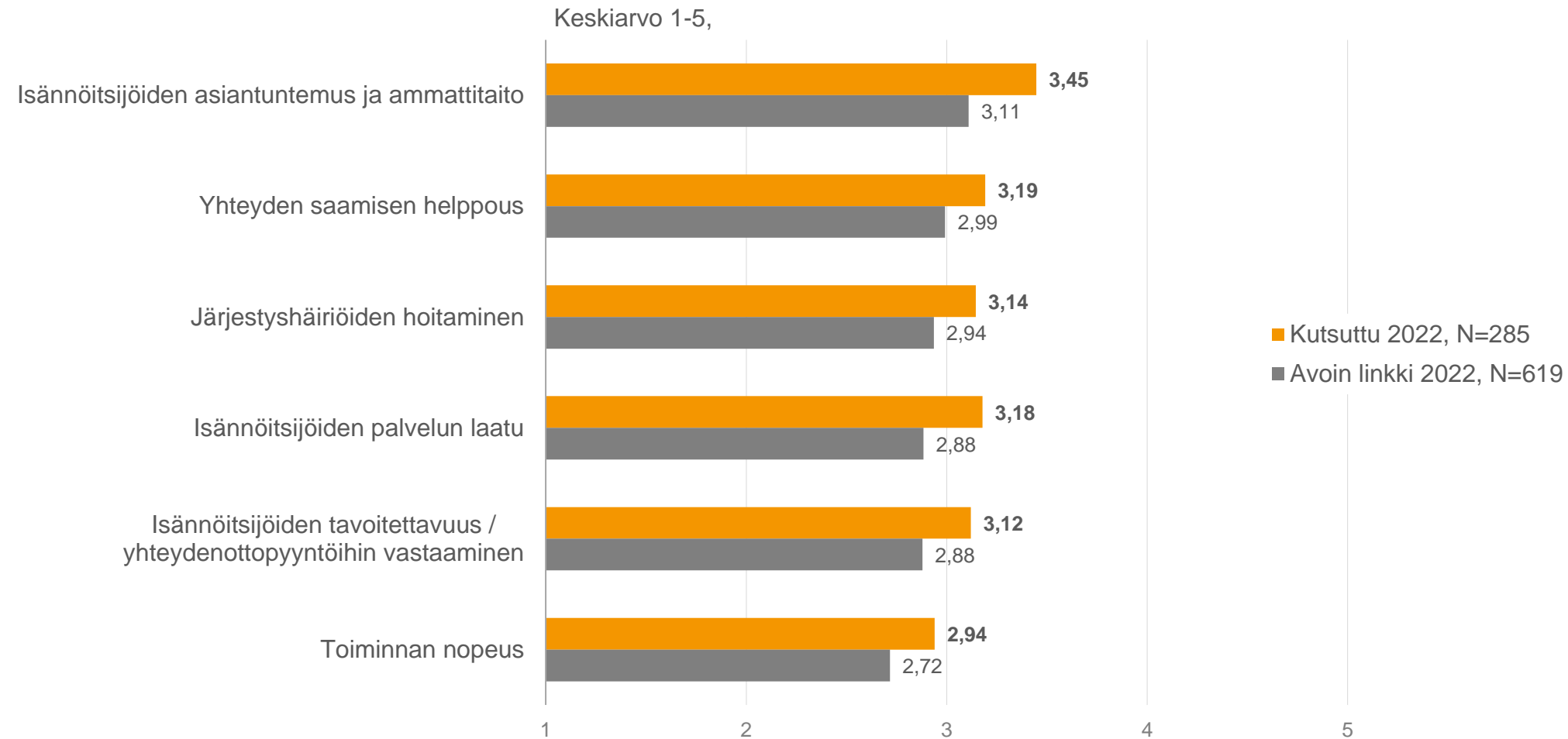
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöinti



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

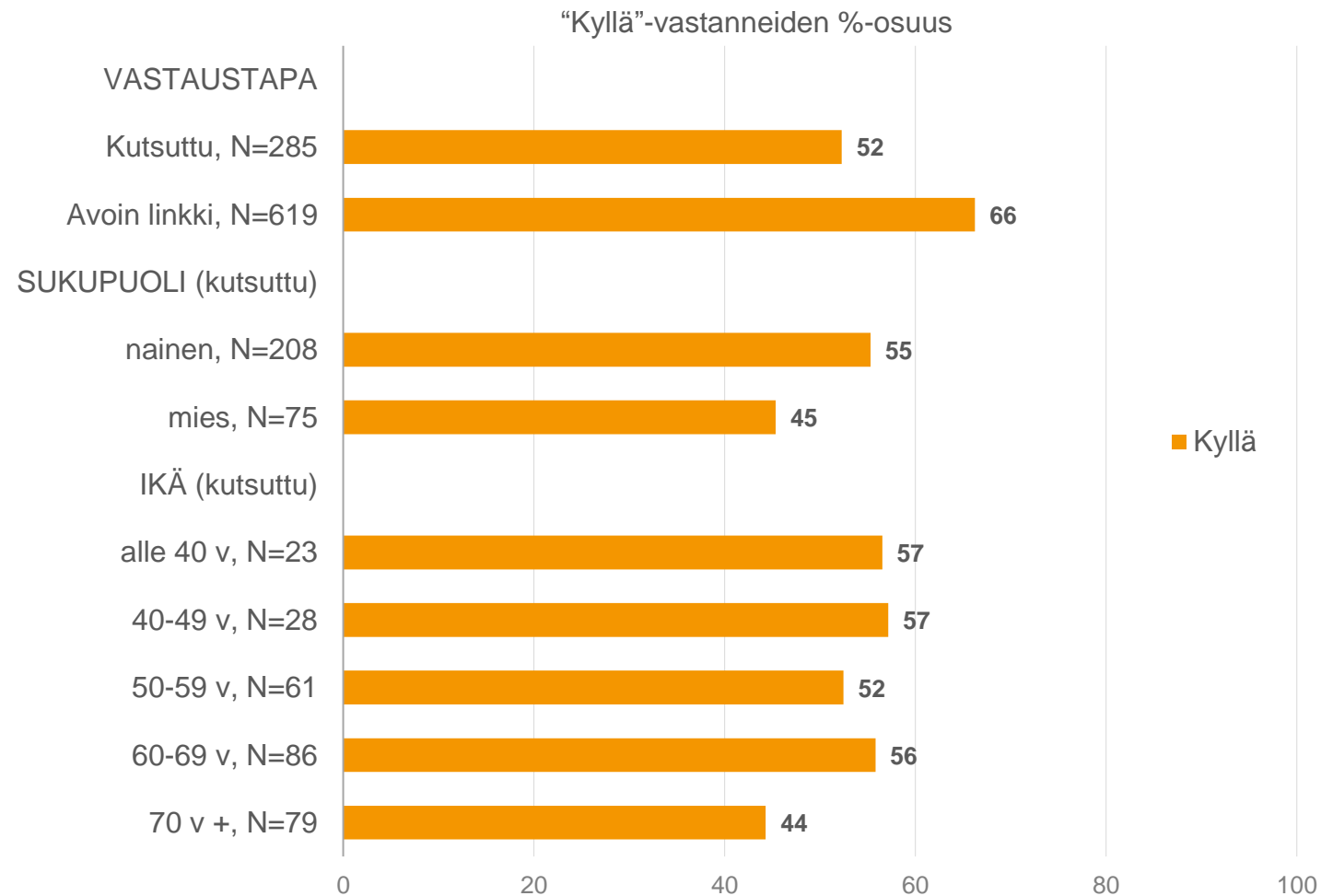
Isännöinti



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöinti

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

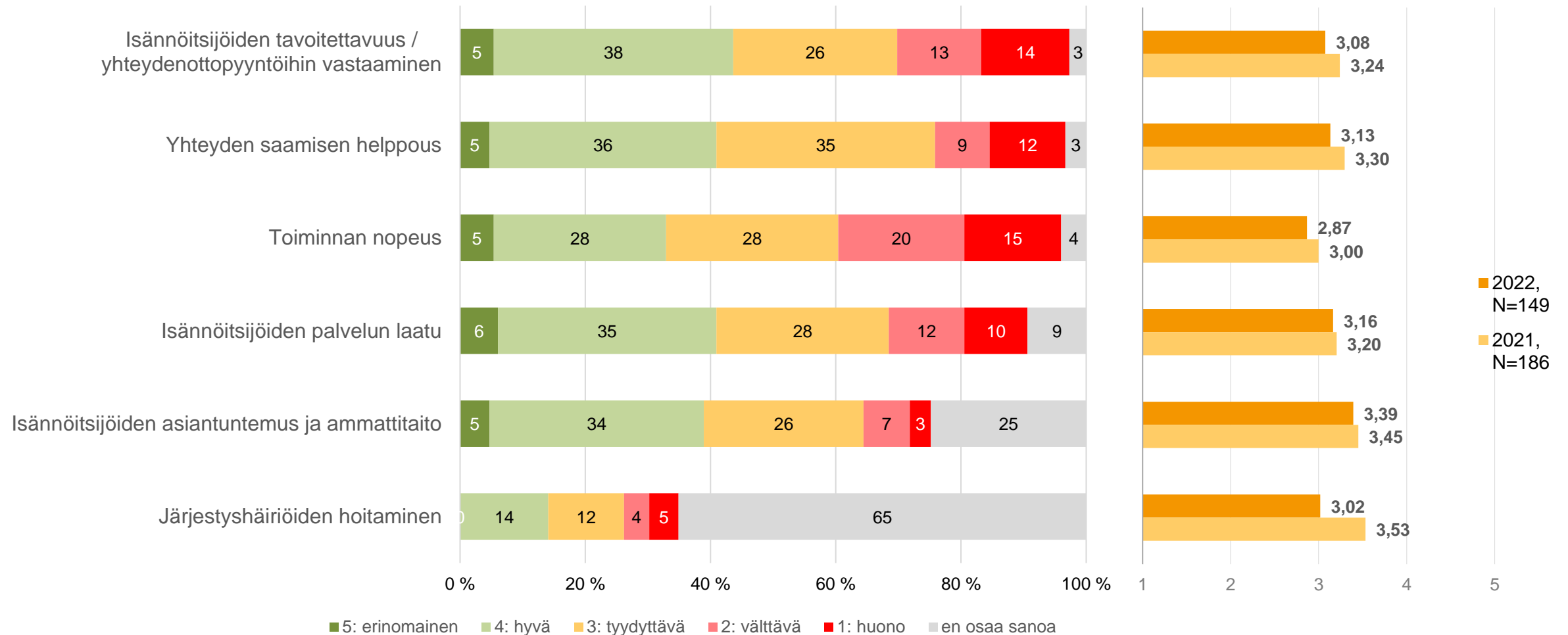


Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöinti

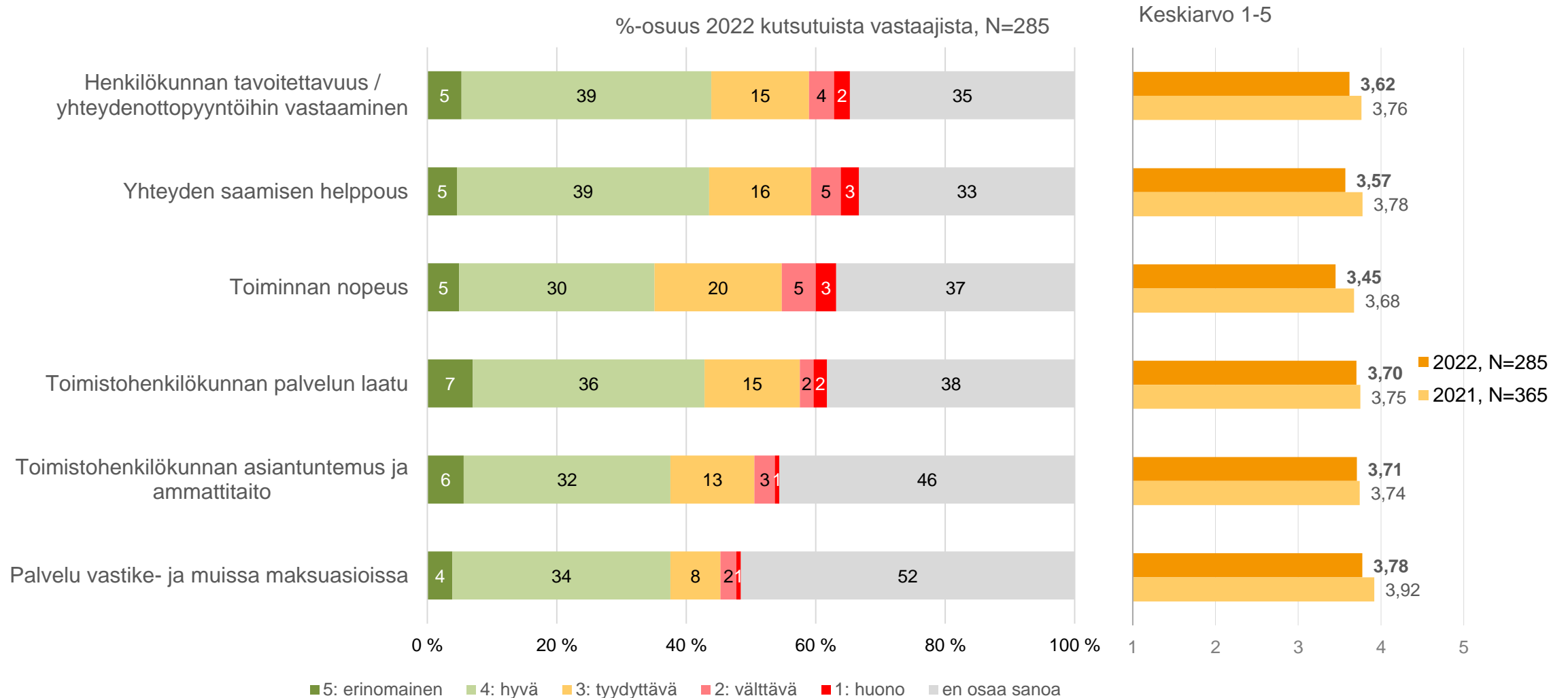
%-osuus vuoden sisällä isännöitsijöihin yhteydessä olleista 2022, N=149

Keskiarvo 1-5



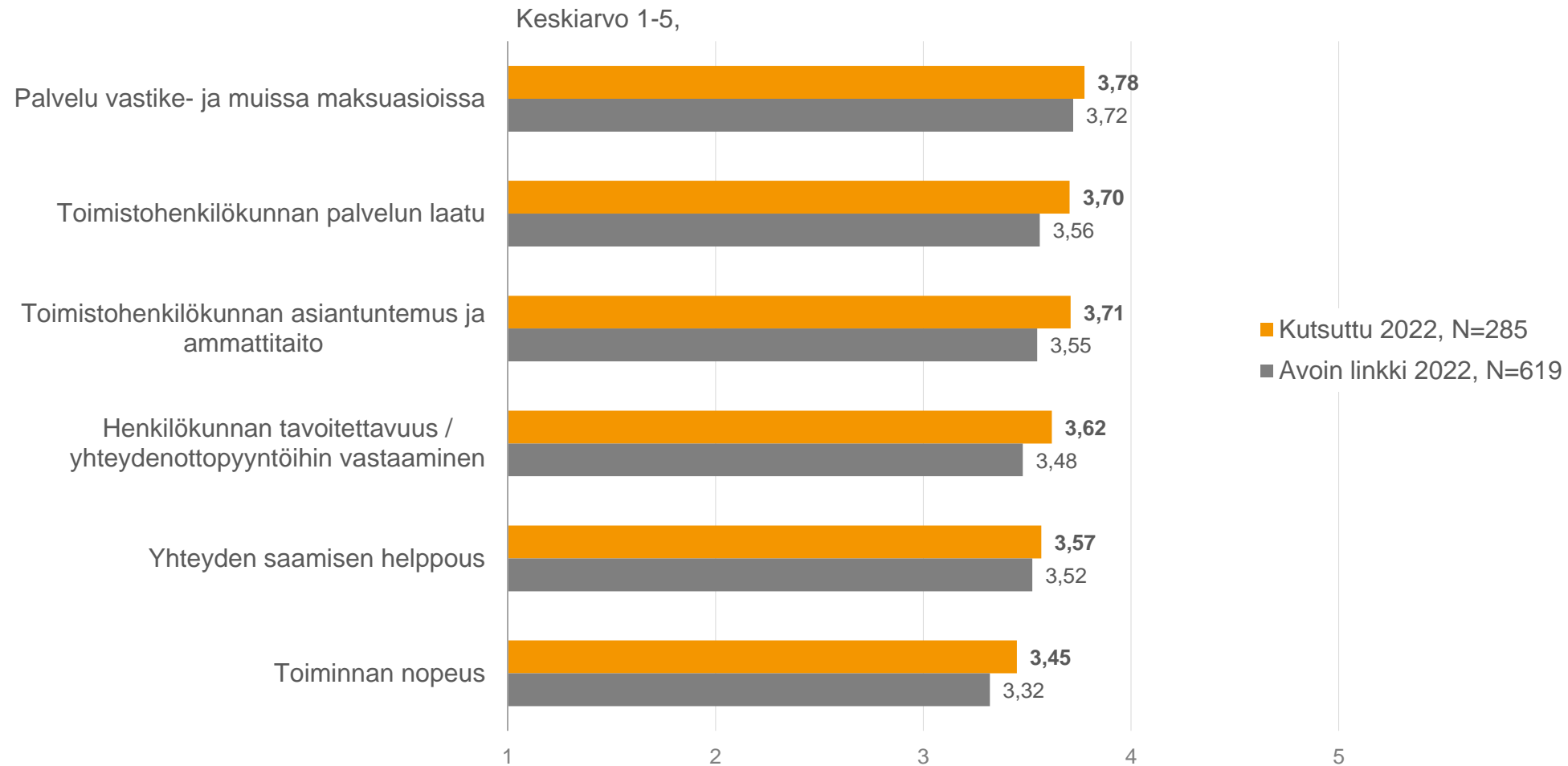
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Toimiston muu henkilöstö



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

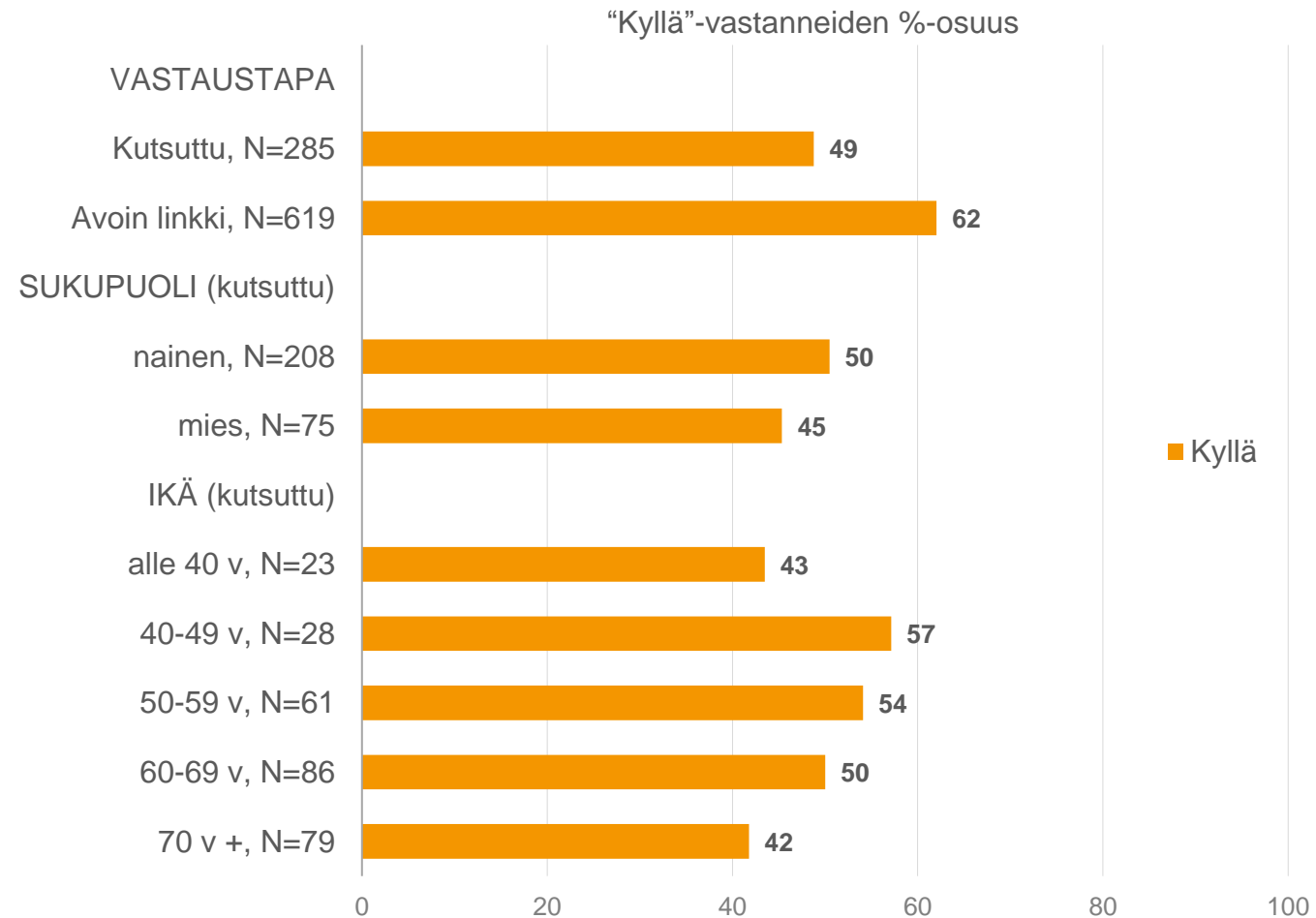
Toimiston muu henkilöstö



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Toimiston muu henkilöstö

Oletteko ollut yhteydessä isännöintitoimiston asiakaspalveluun viimeisen vuoden aikana?

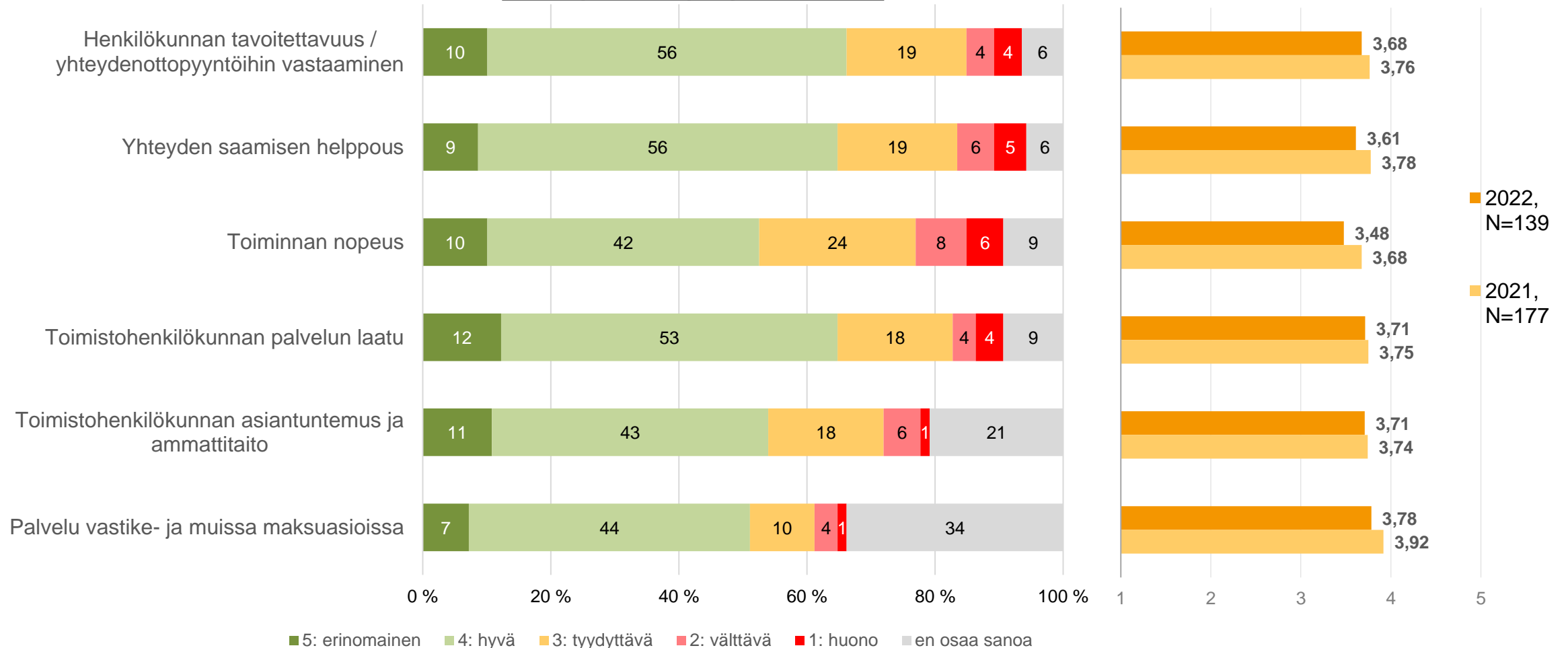


Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Toimiston muu henkilöstö

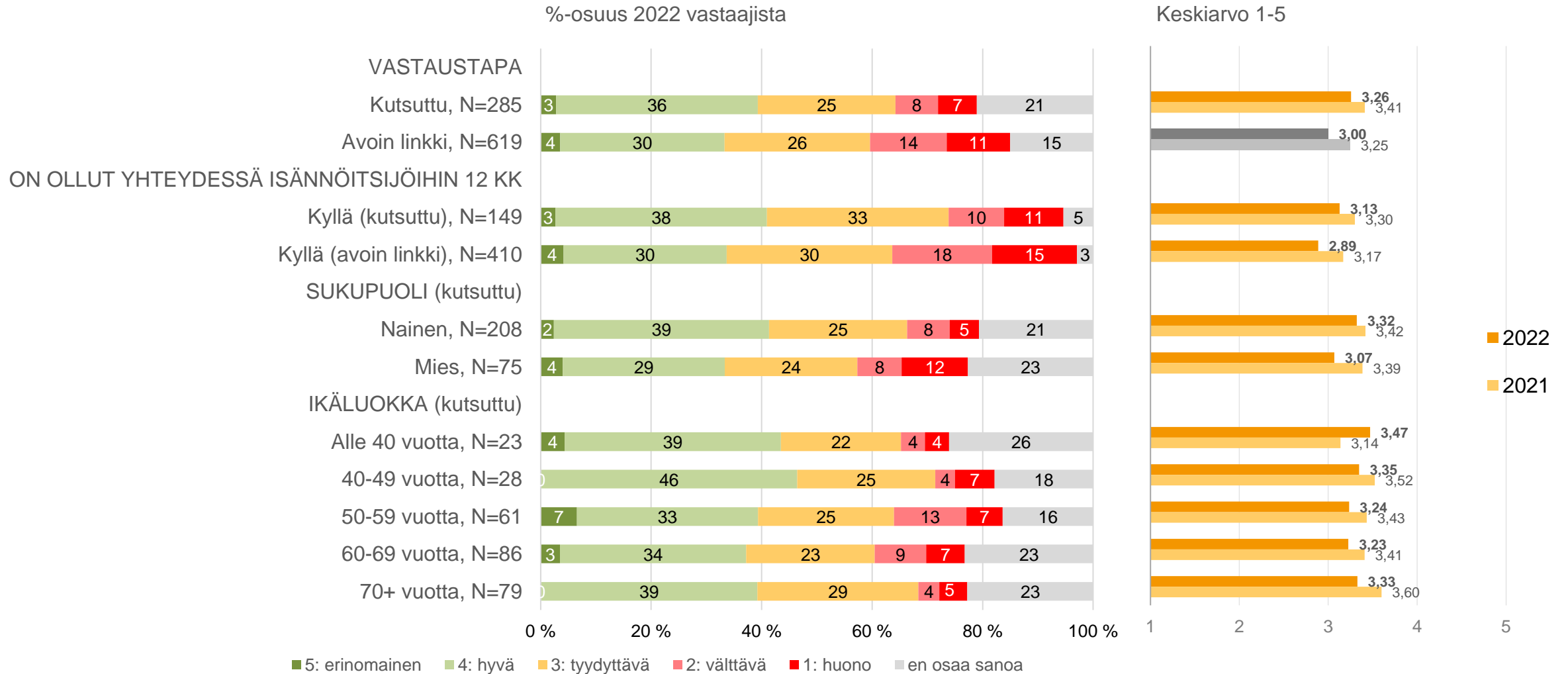
%-osuus vuoden sisällä asiakaspalveluun yhteydessä olleista 2022, N=139

Keskiarvo 1-5

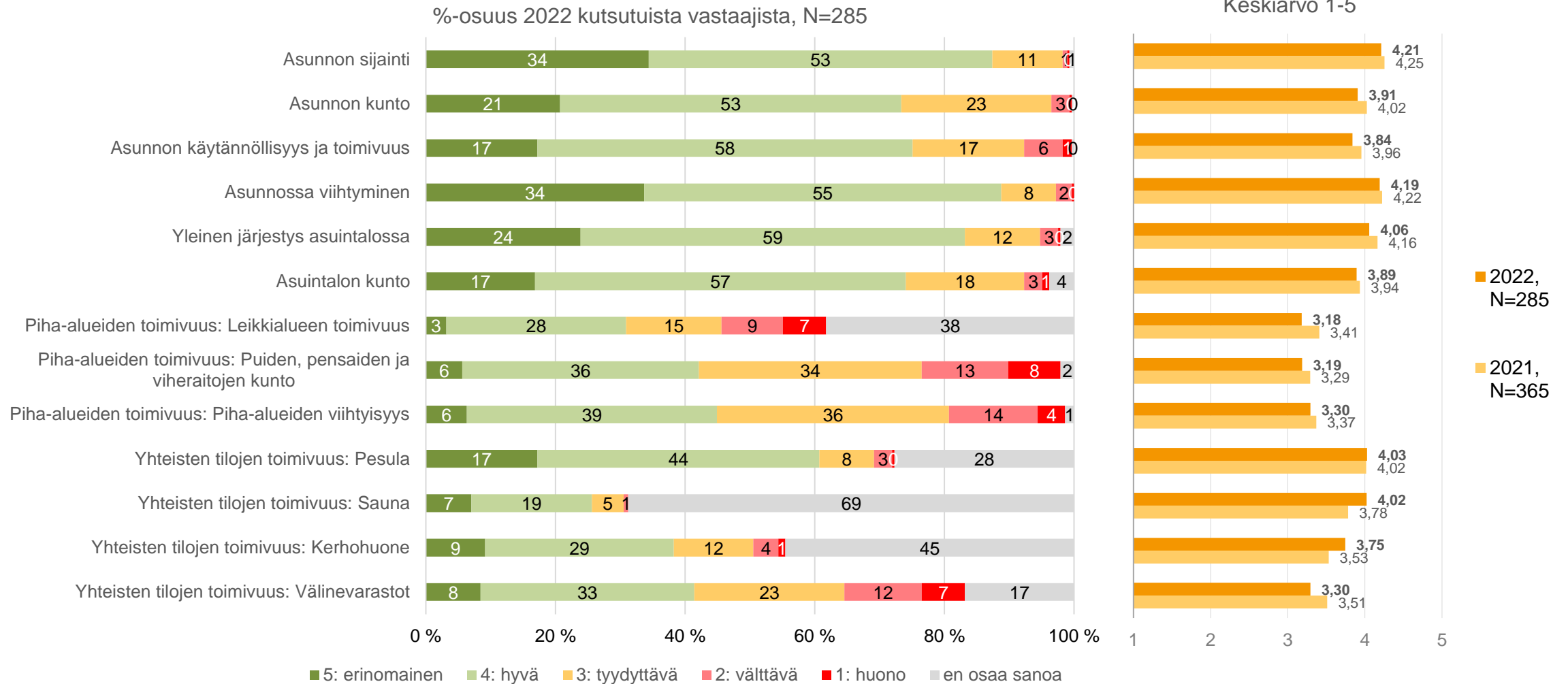


Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

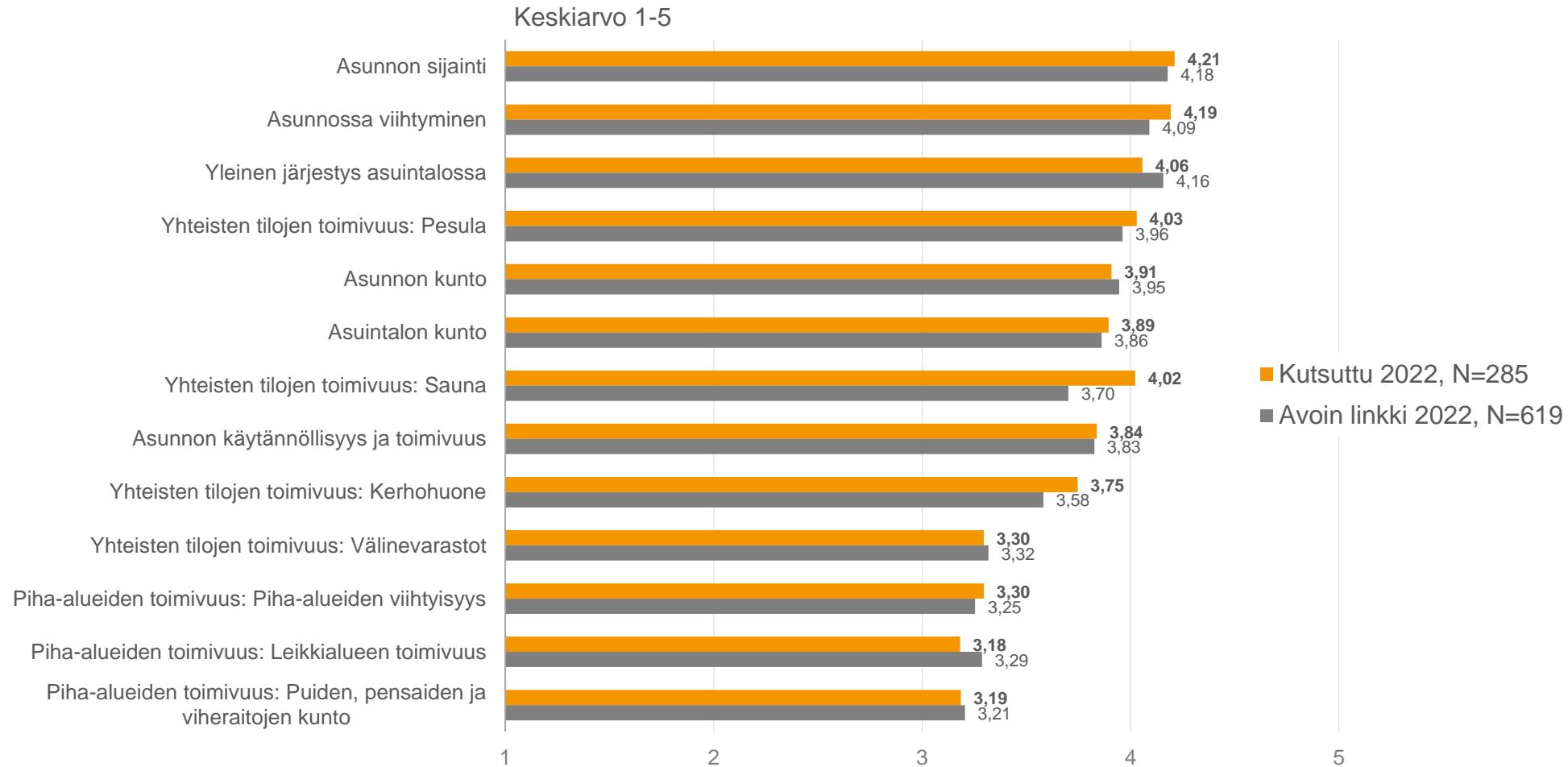
Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin



Asuminen ja viihtyvyys

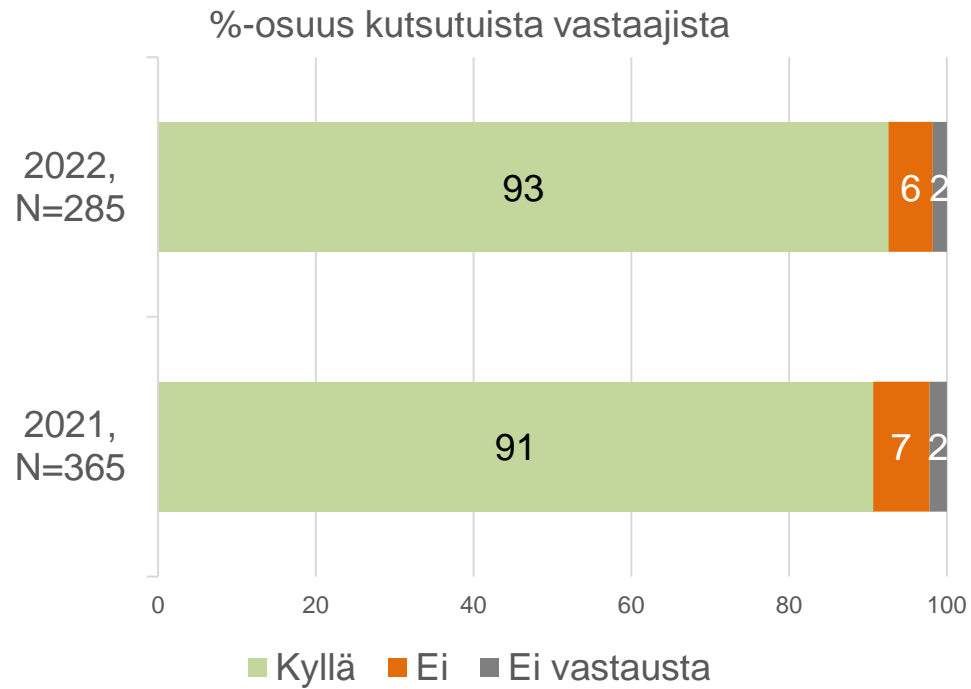


Asuminen ja viihtyvyys

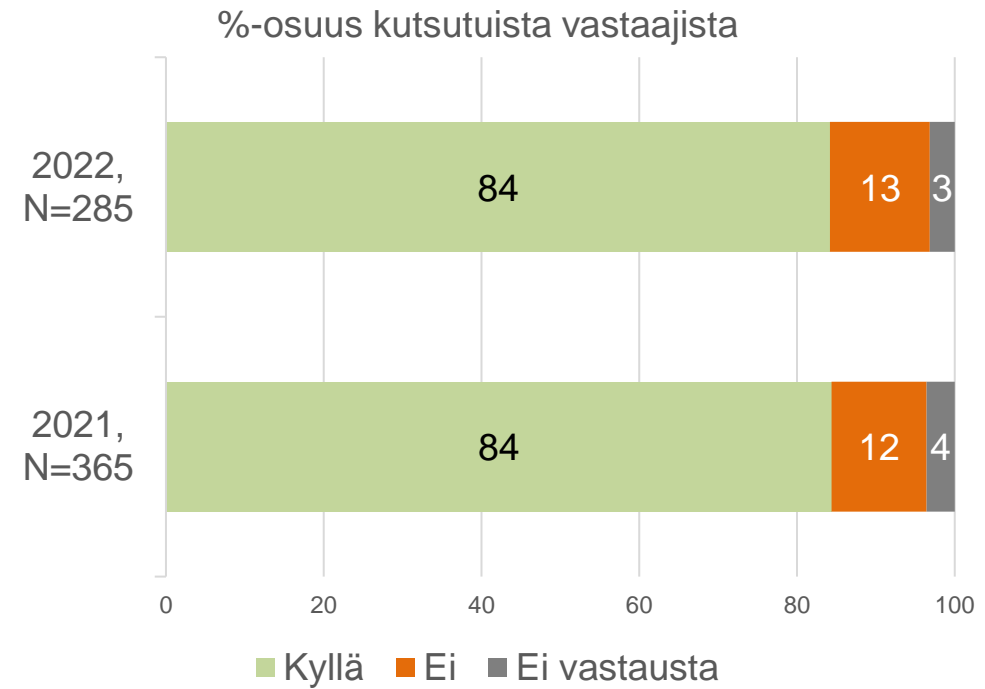


Asuminen ja viihtyvyys

Onko Kodin kansio huoneistossa?



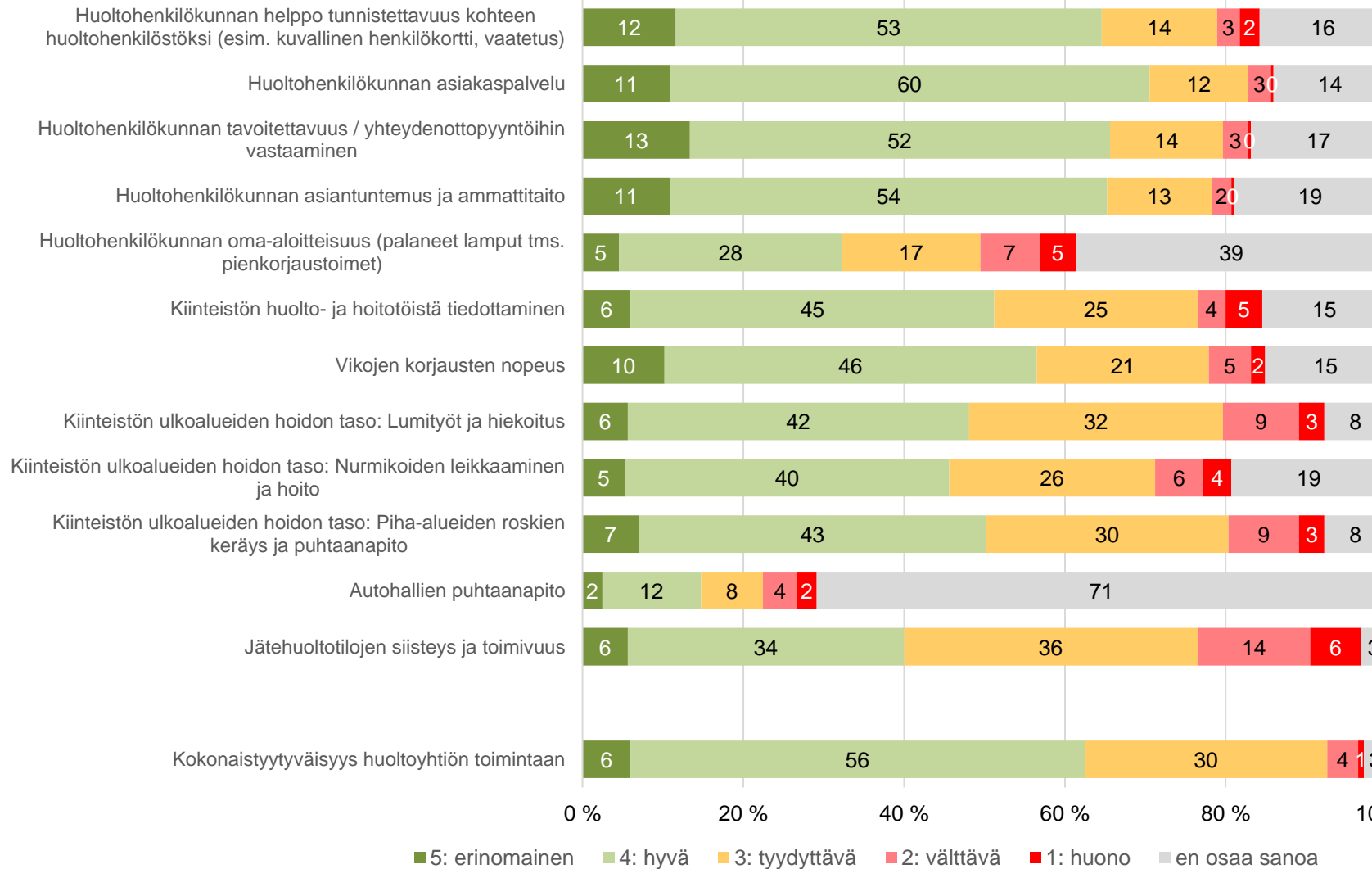
Ovatko kodinkoneiden käyttöohjeet Kodin kansion välissä?



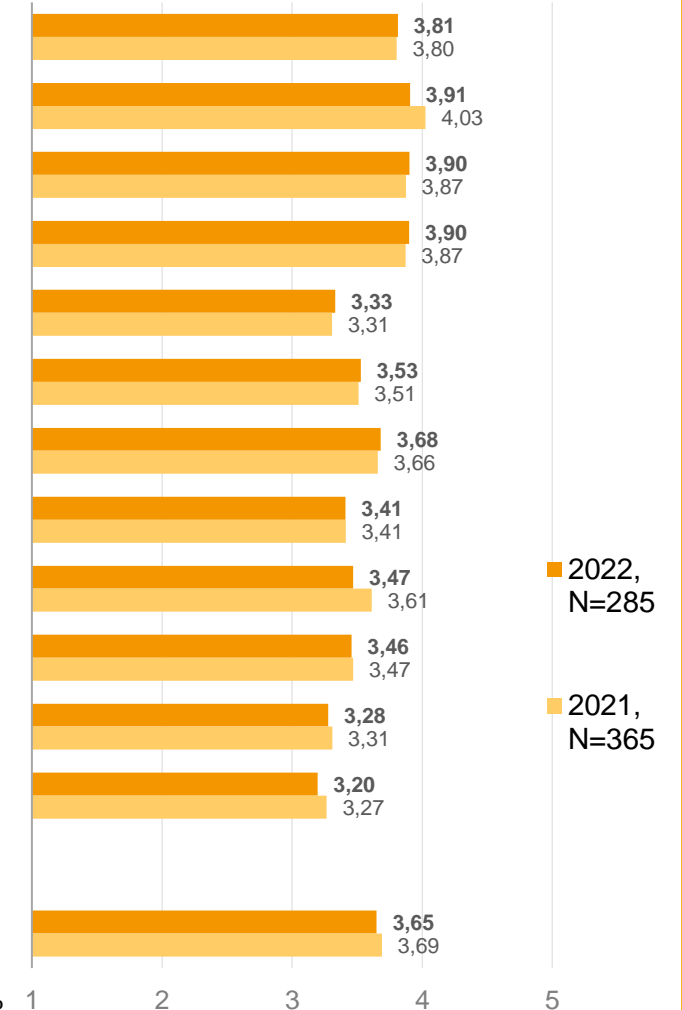
Kiinteistön huolto ja siivous

Huoltoyhtiön toiminta

%-osuus 2022 kutsutuista vastaajista, N=285

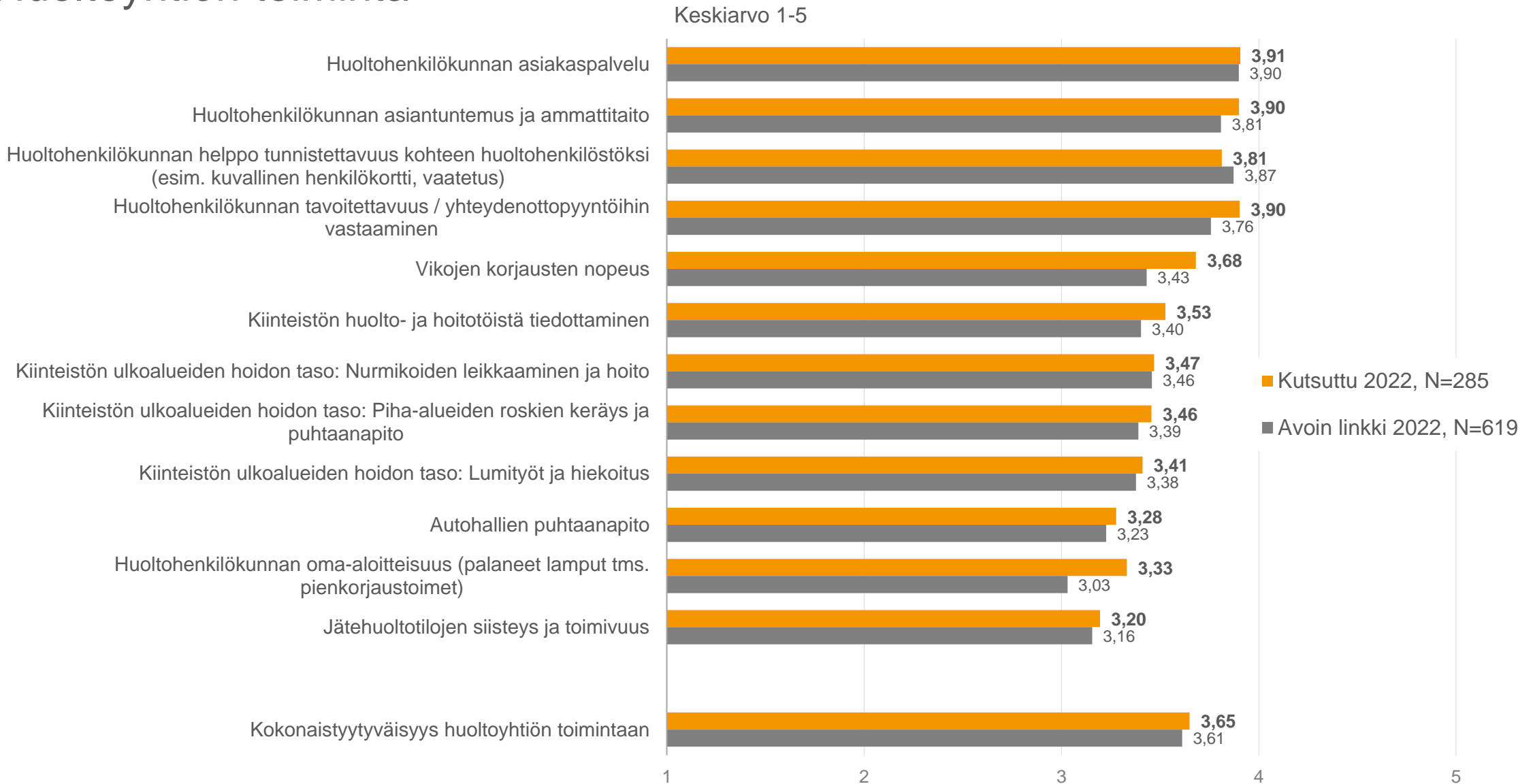


Keskiarvo 1-5



Kiinteistön huolto ja siivous

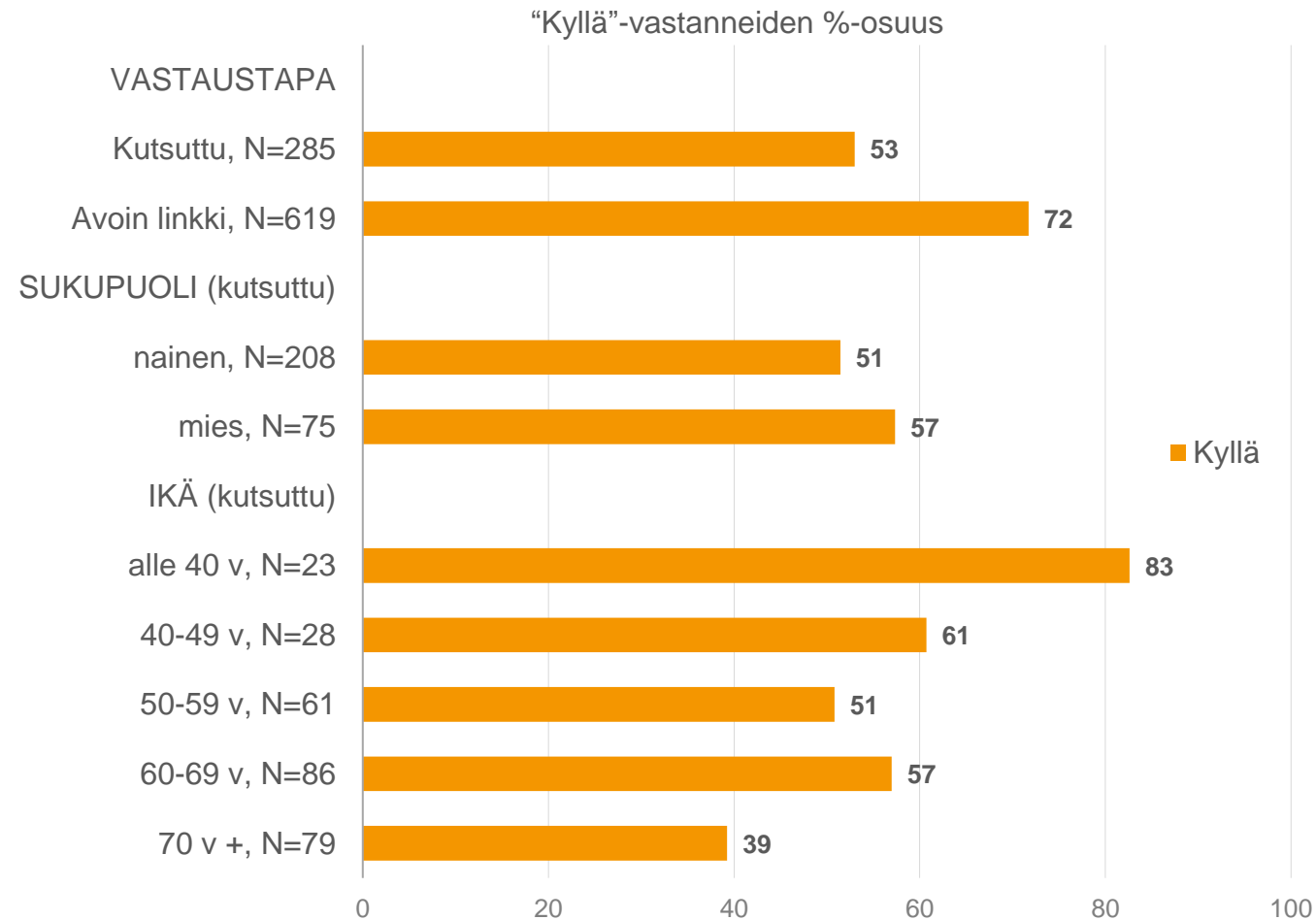
Huoltoyhtiön toiminta



Kiinteistön huolto ja siivous

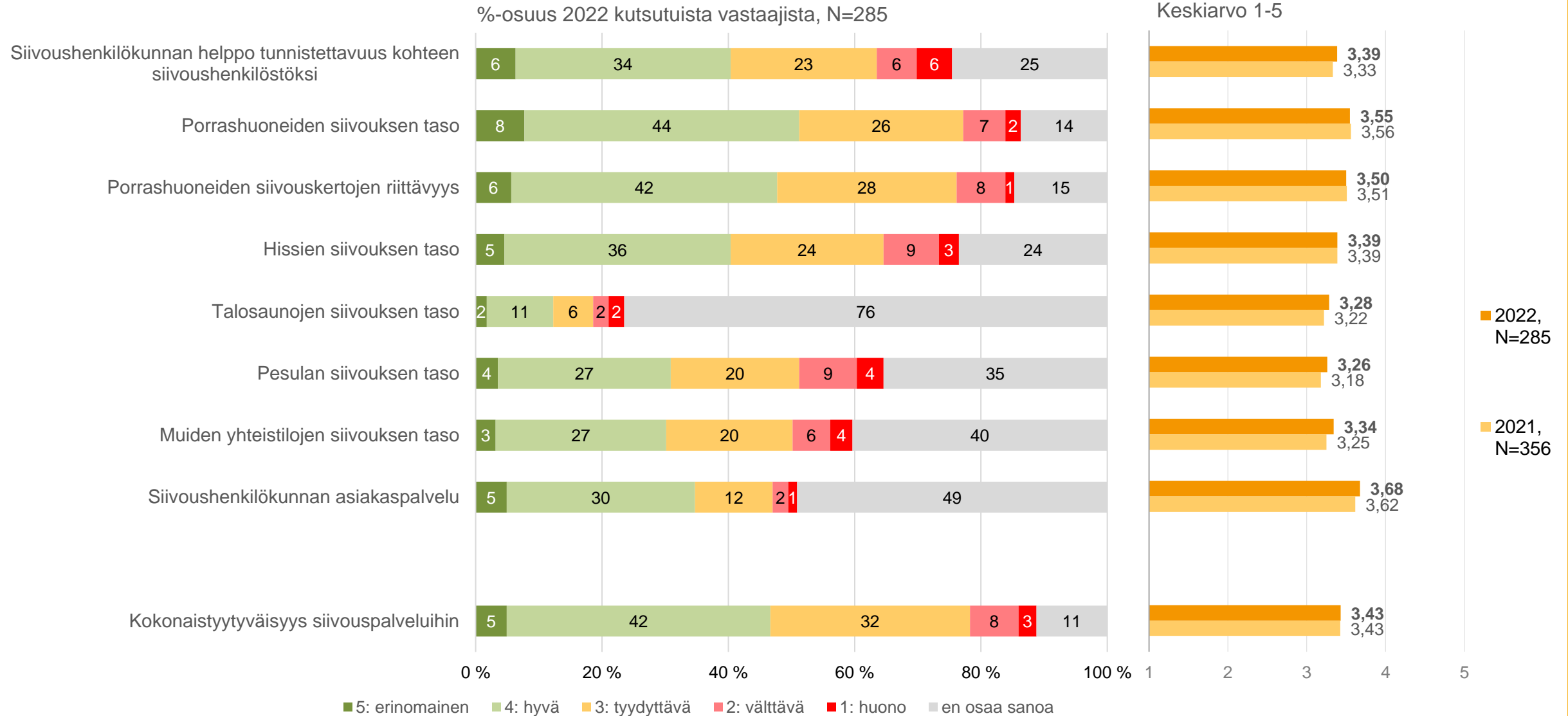
Huoltoyhtiön toiminta

Käytättekö sähköistä vika-ilmoitusta?



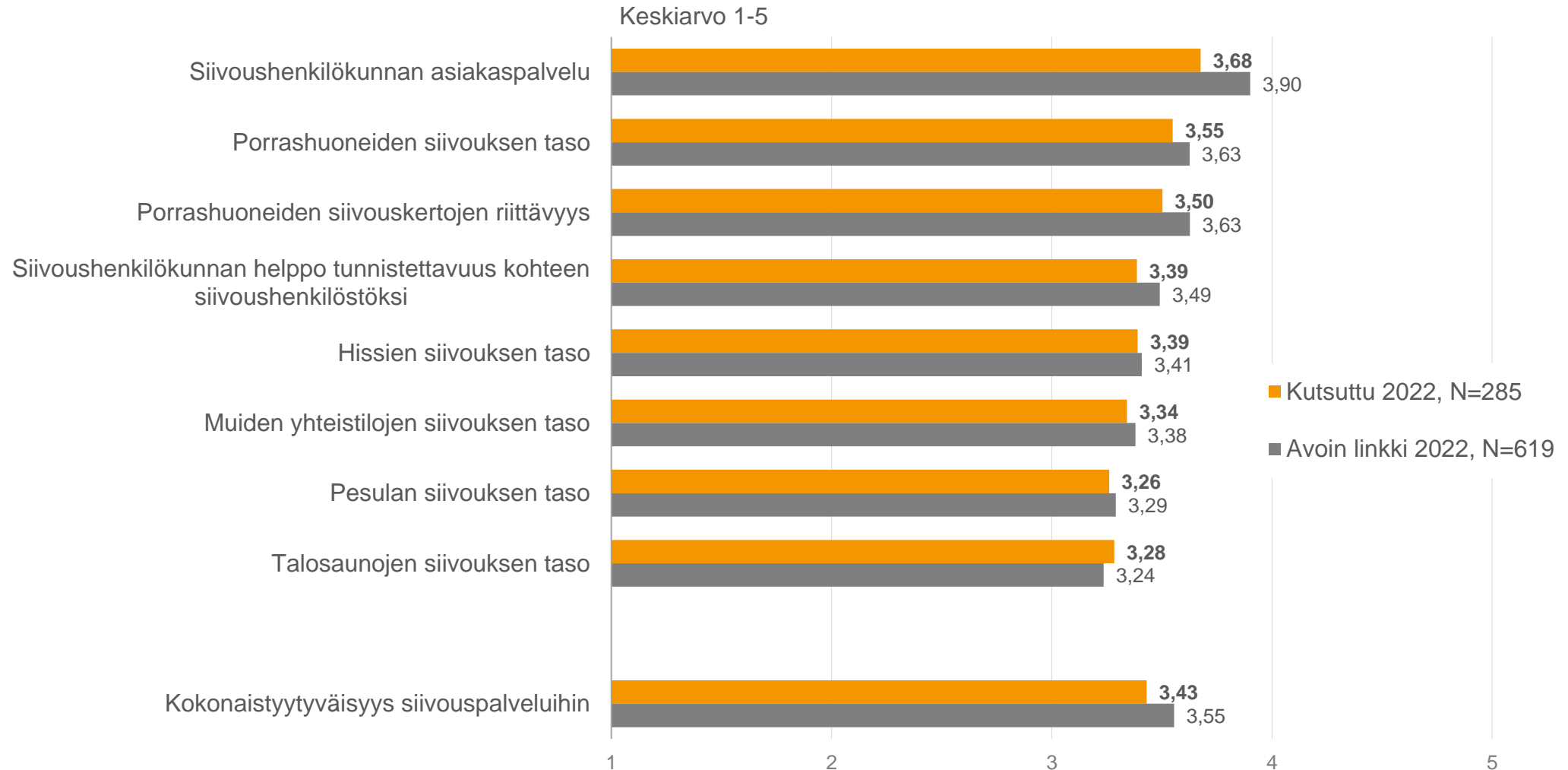
Kiinteistön huolto ja siivous

Siivousyhtiön toiminta



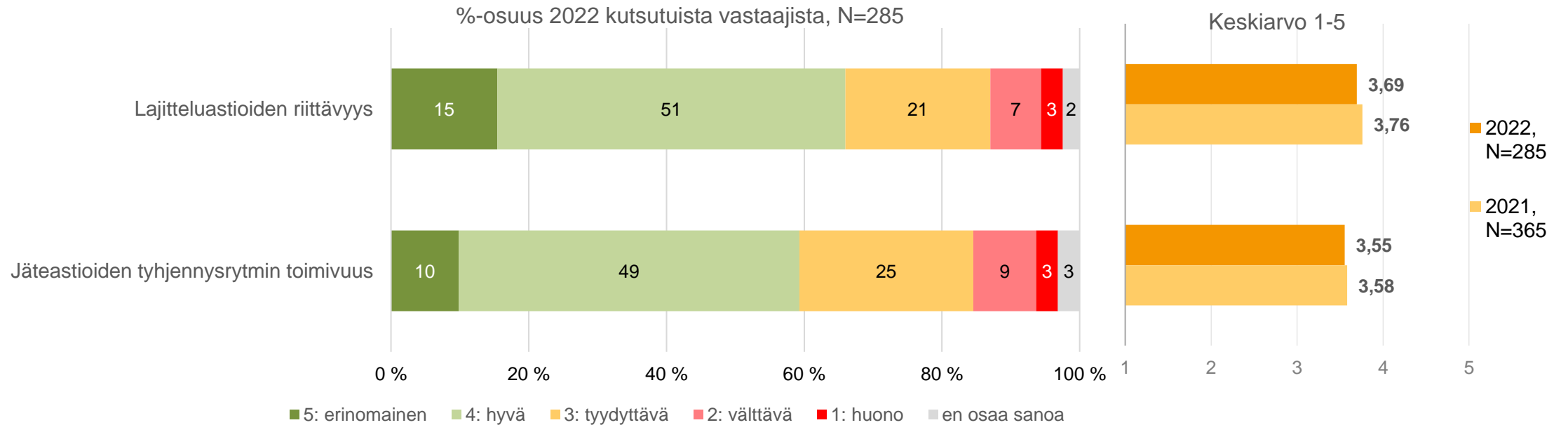
Kiinteistön huolto ja siivous

Siivousyhtiön toiminta



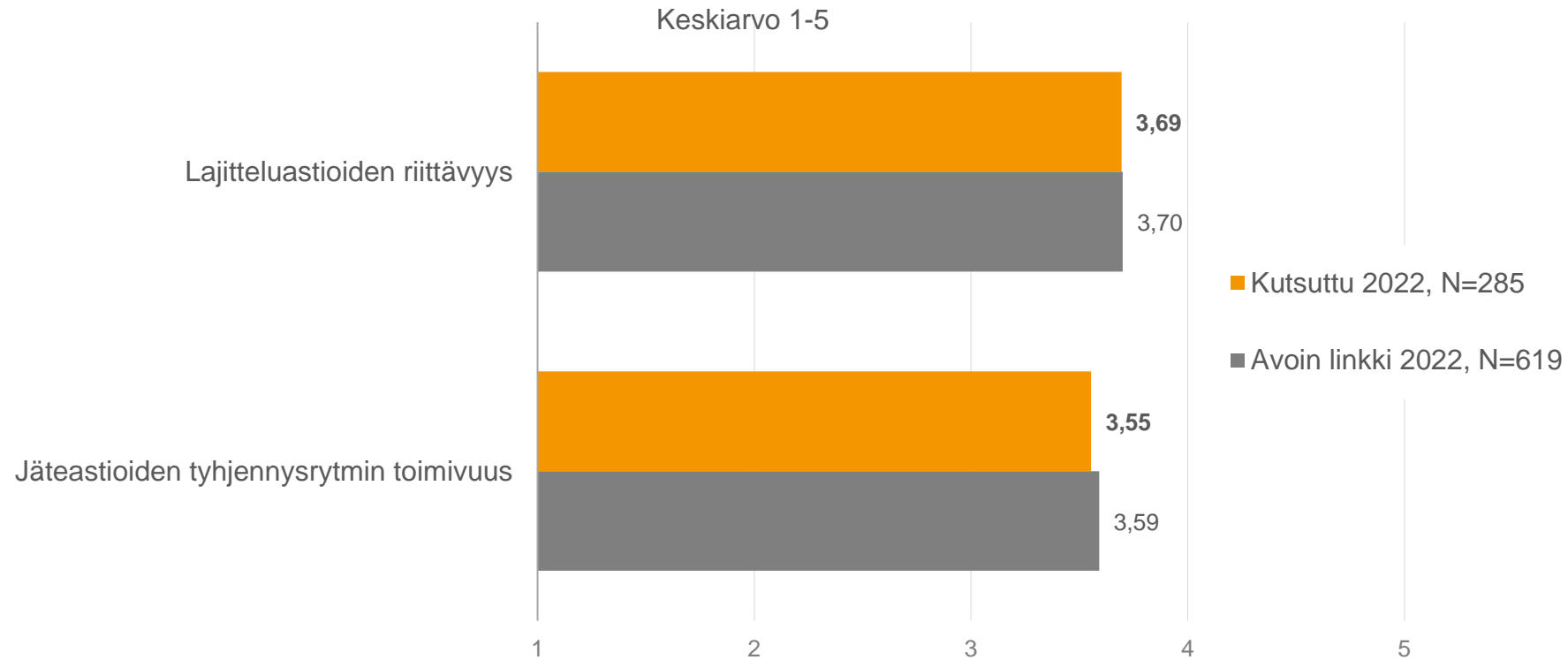
Kiinteistön huolto ja siivous

Jätehuollon toimivuus



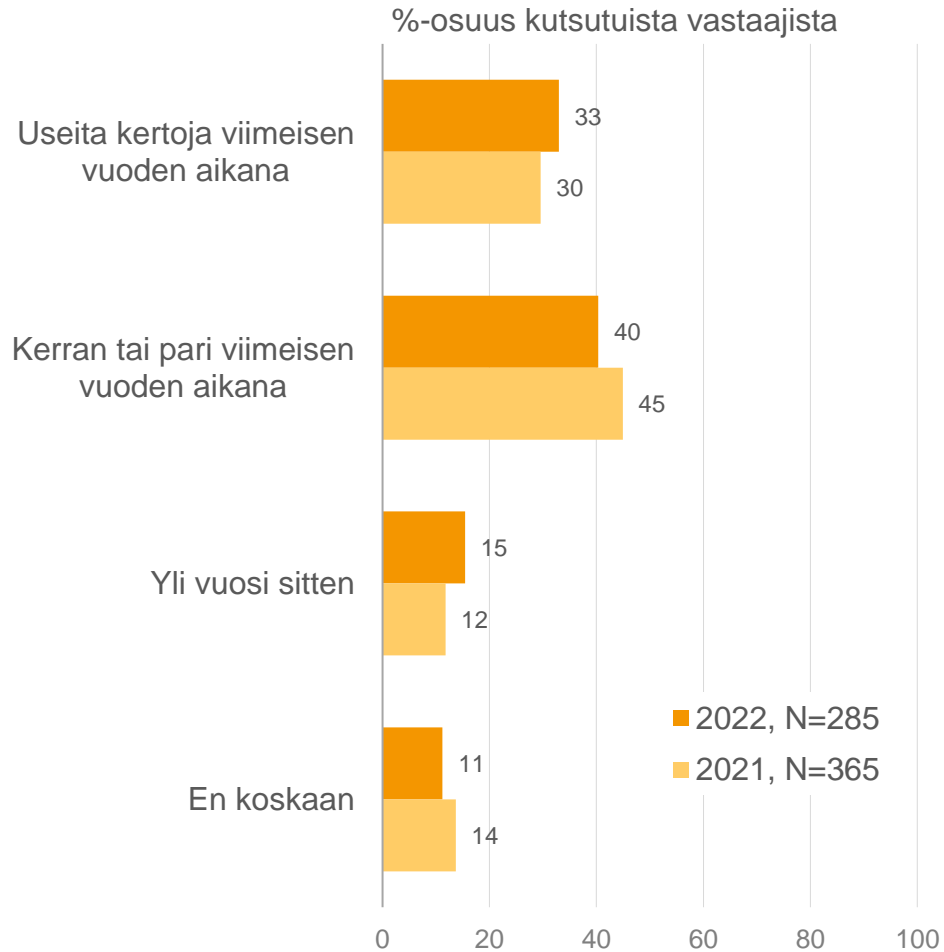
Kiinteistön huolto ja siivous

Jätehuollon toimivuus

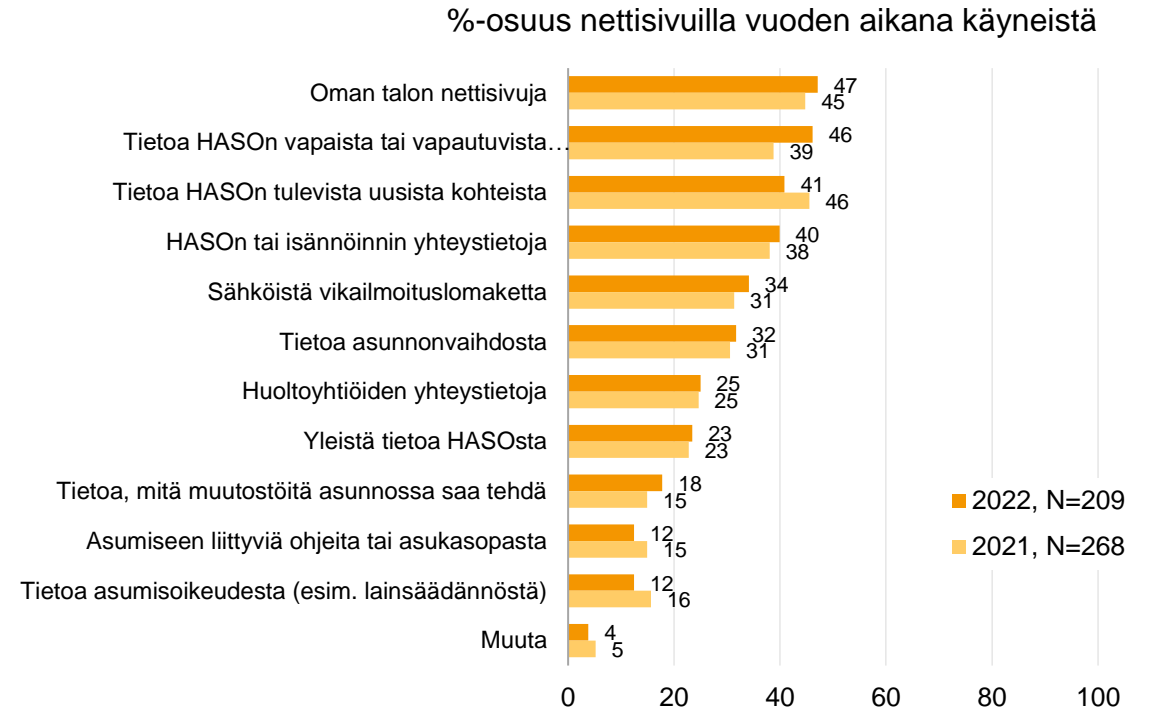


Viestintä ja tiedonkulku

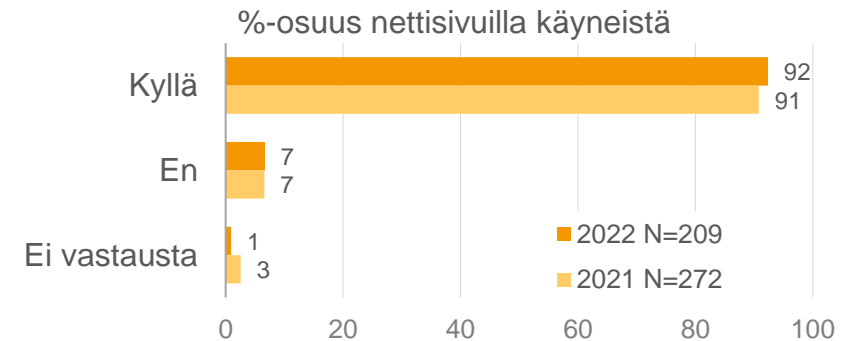
Kuinka usein olette vierailleet HASOn nettisivuilla (www.haso.fi)?



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

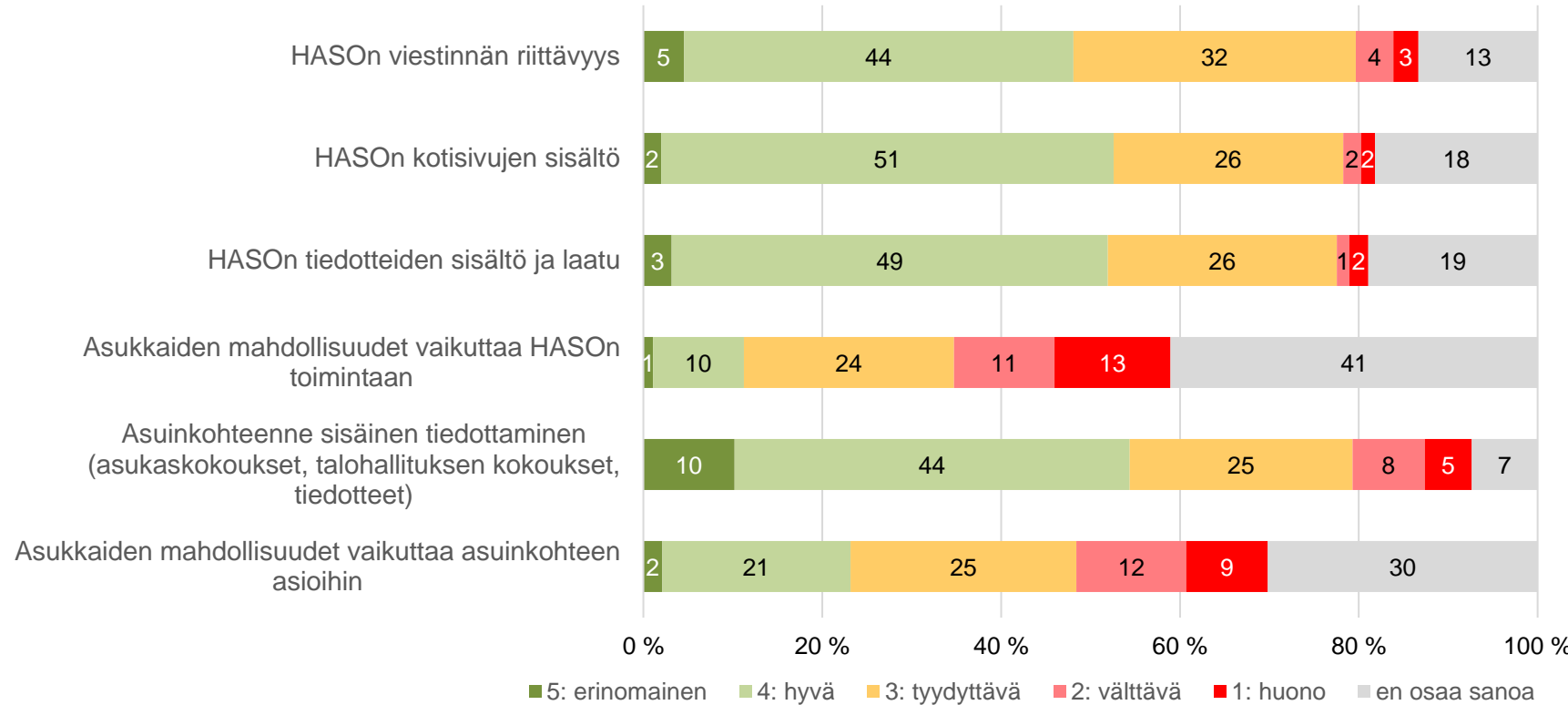


Löysittekö etsimänne tiedon?

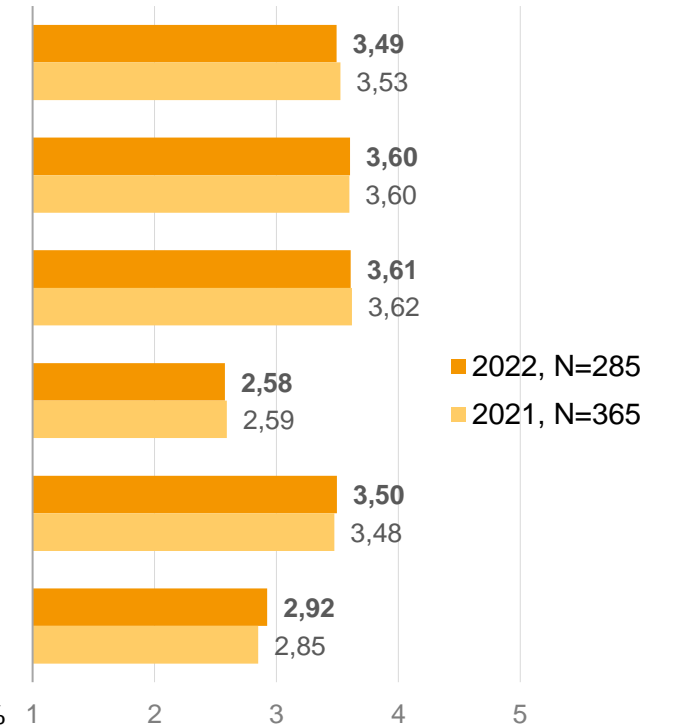


Viestintä ja tiedonkulku

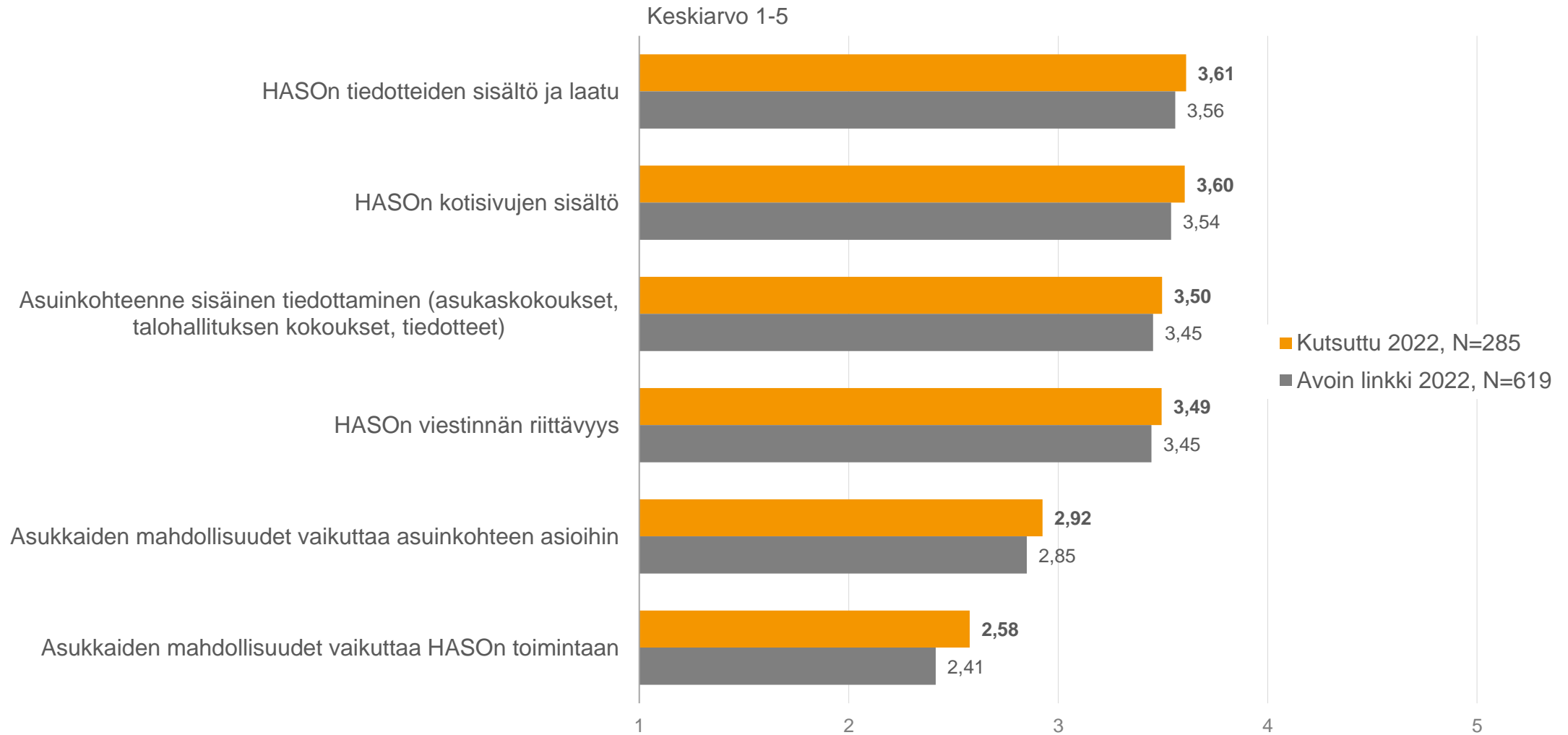
%-osuus 2022 kutsutuista vastaajista, N=285



Keskiarvo 1-5

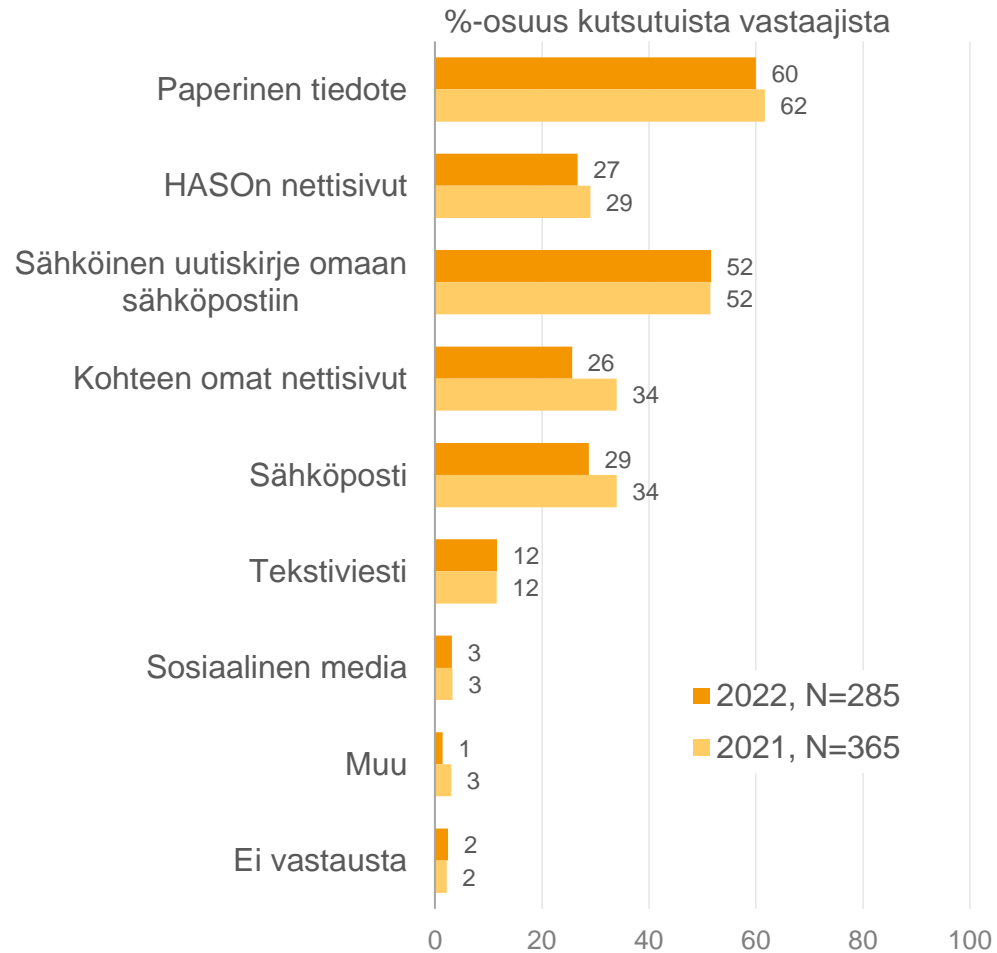


Viestintä ja tiedonkulku

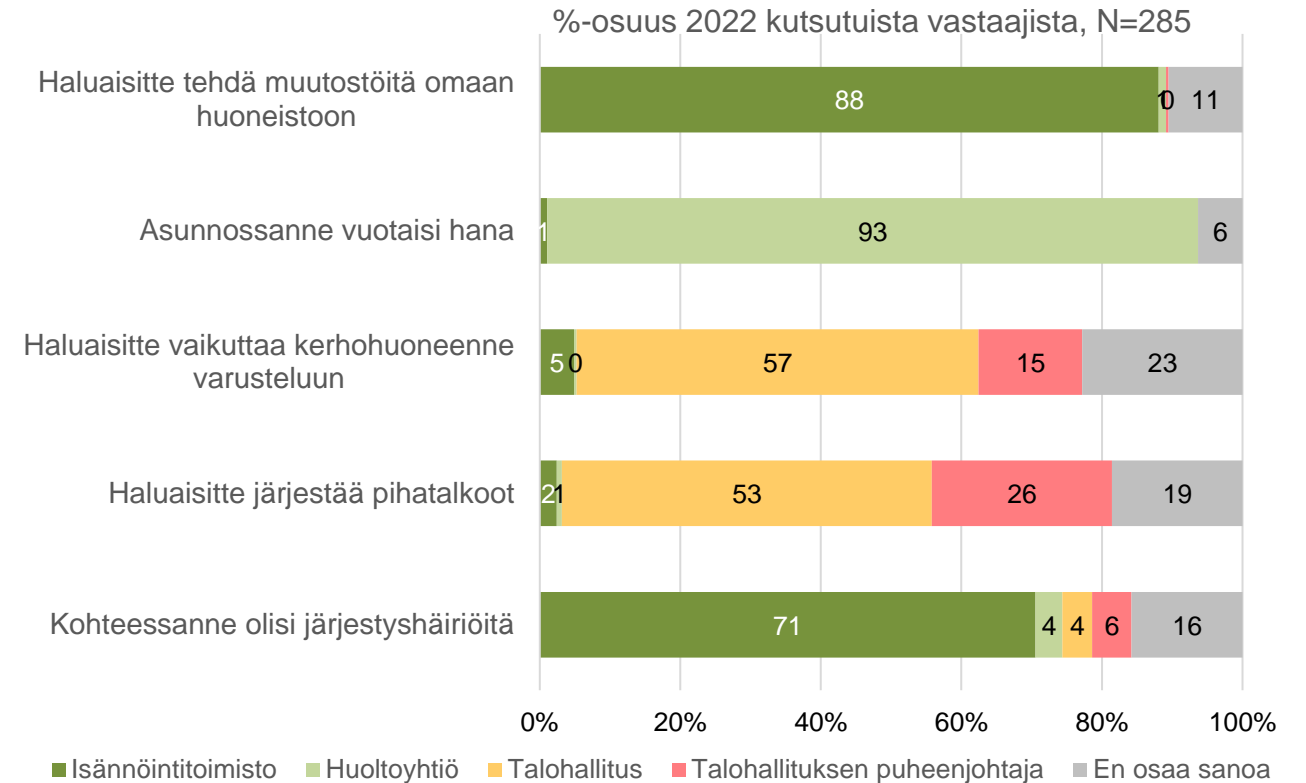


Viestintä ja tiedonkulku

Miten toivoisitte saavanne tietoa asumiseen liittyvistä asioista ?

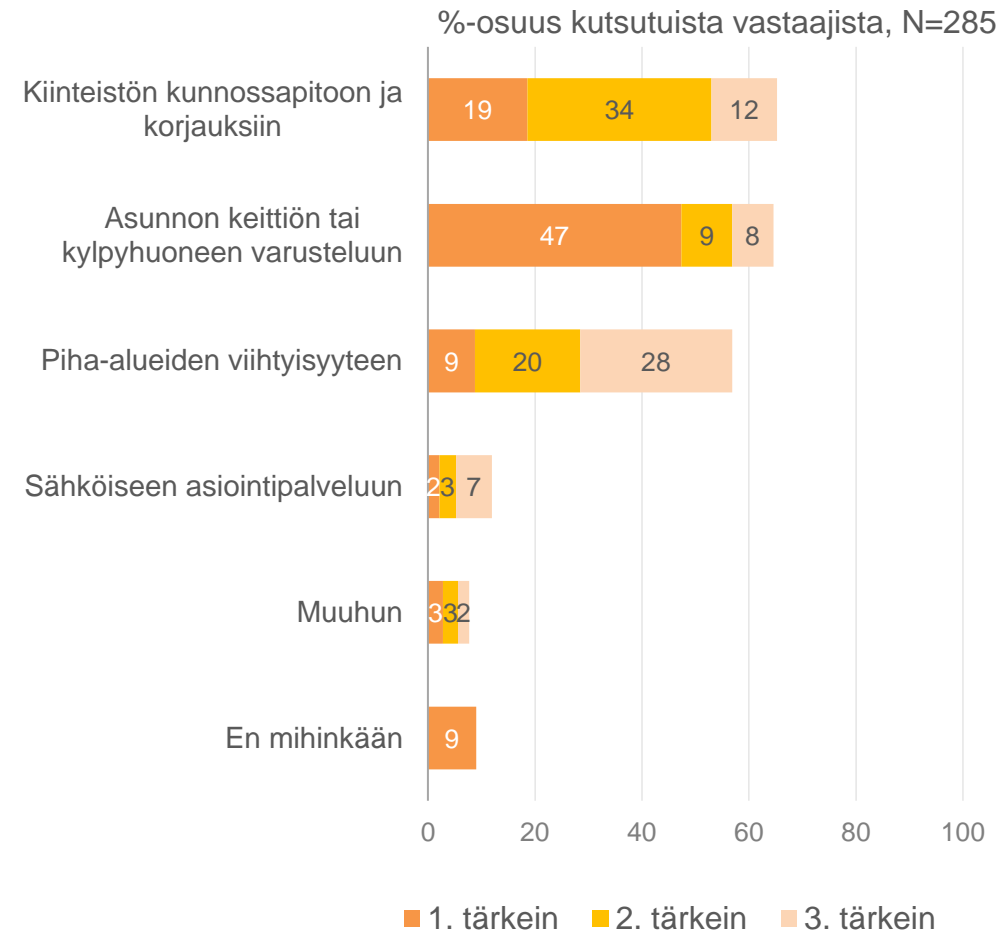


Mihin tahoon olisitte yhteydessä, jos....?

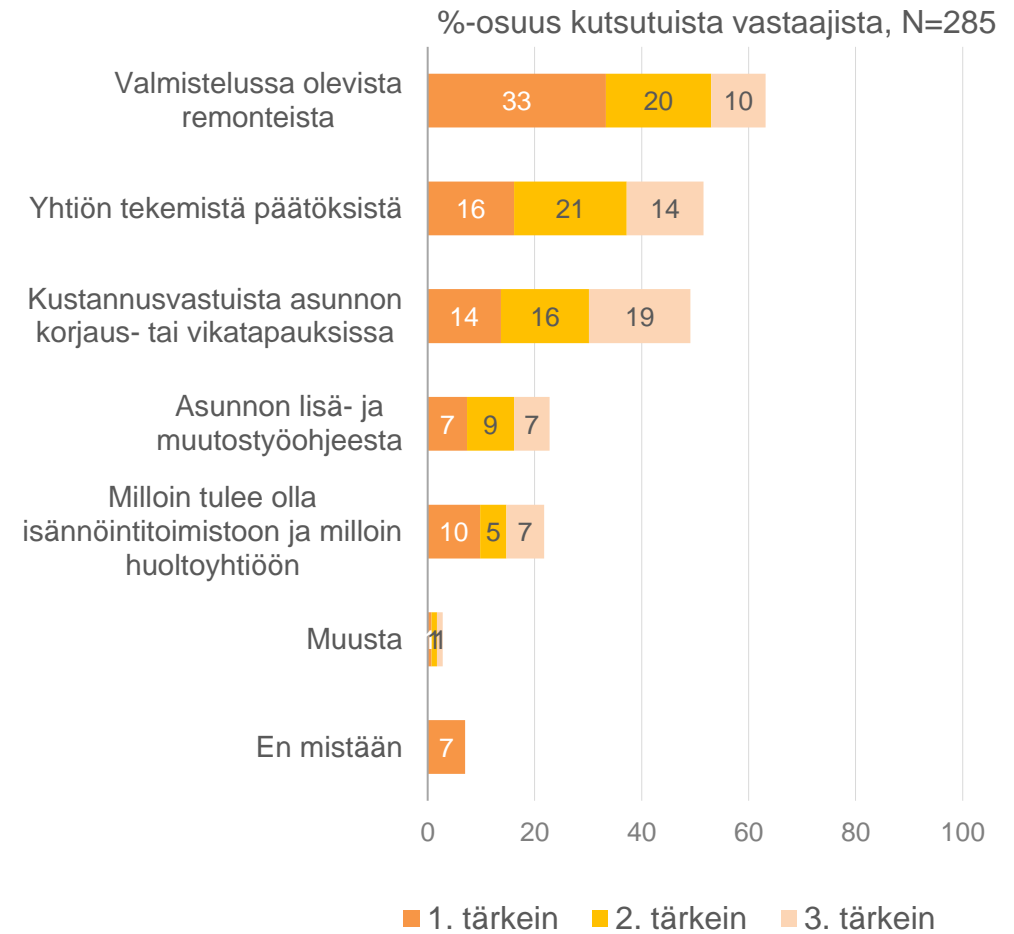


Viestintä ja tiedonkulku

Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa enemmän?



Mistä asioista toivoisit saavasi enemmän tietoa?



Suosittelu

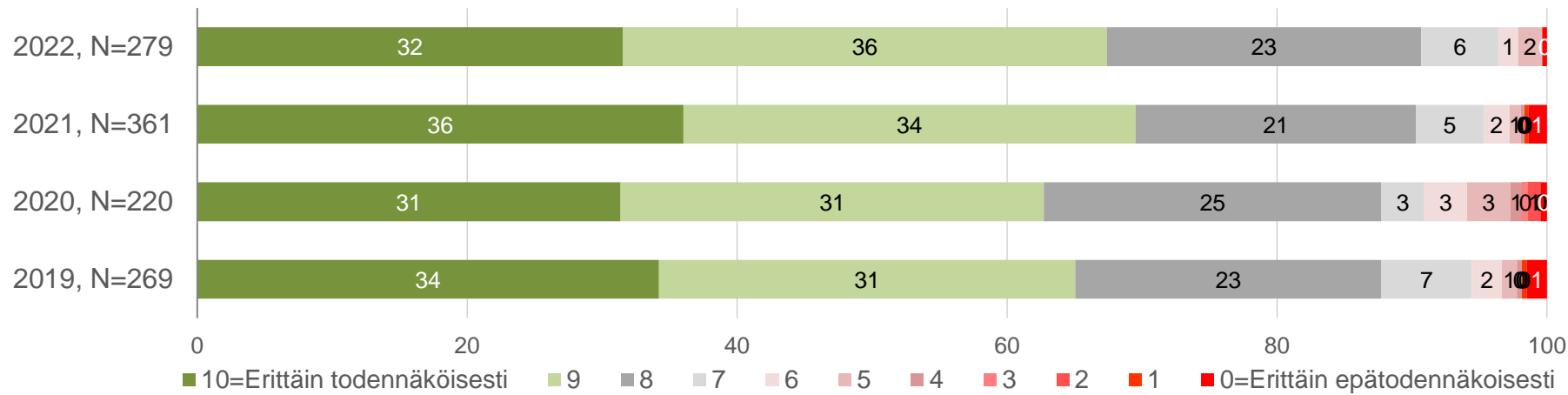
Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?

NPS

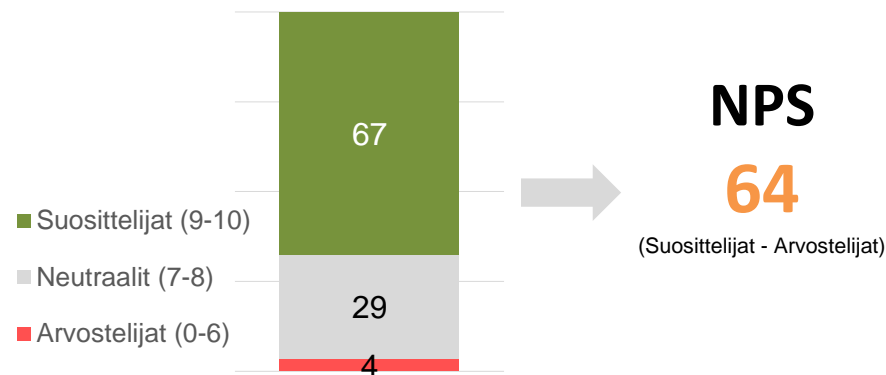
(Suosittelijat - Arvostelijat)

64
65
54
59

%-osuus kutsutuista ja arvion antaneista vastaajista



%-osuus 2022 kutsutuista ja arvion antaneista vastaajista, N=279

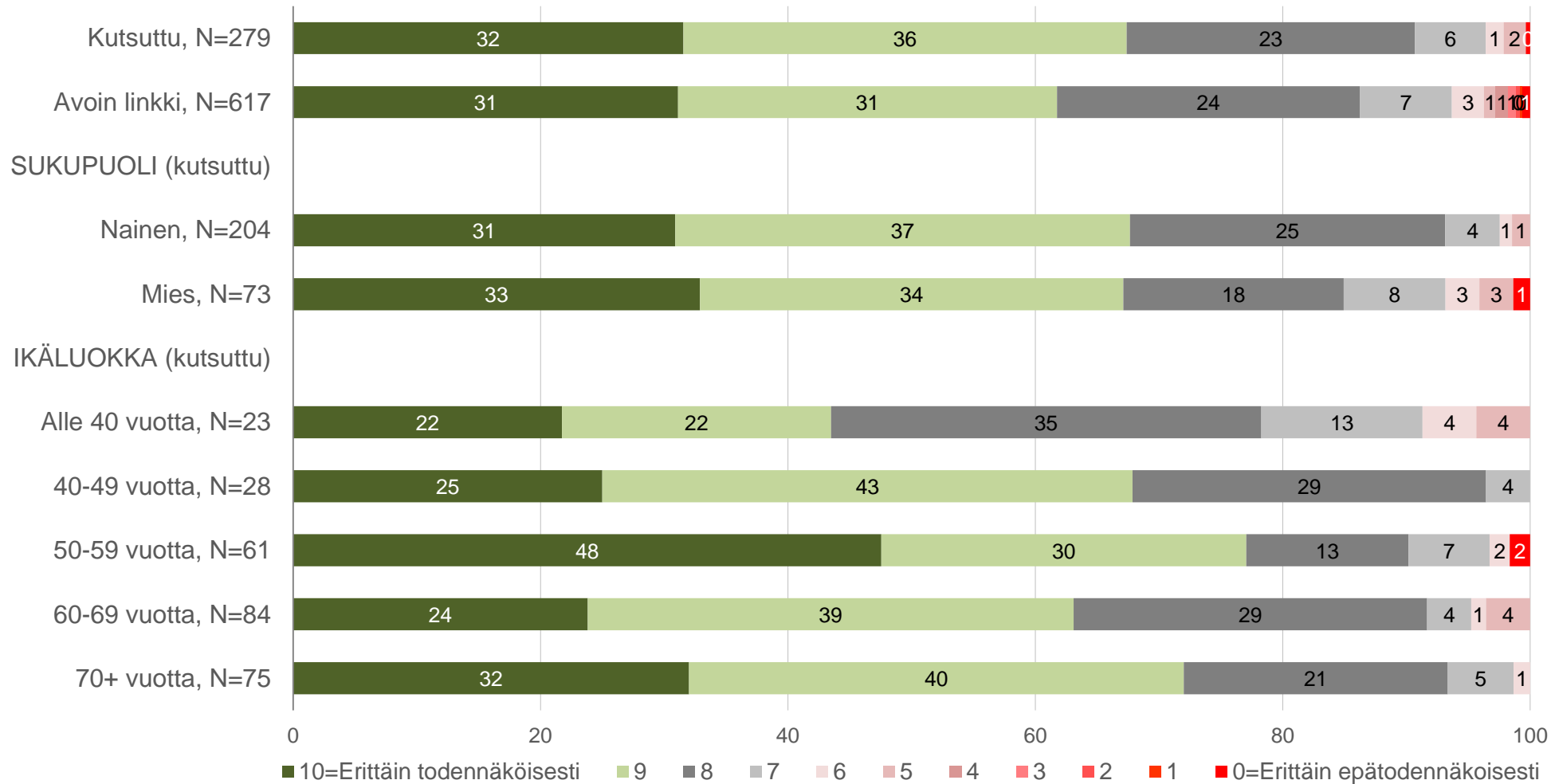


Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?

%-osuus 2022 kutsutuista ja arvion antaneista vastaajista

NPS
(suosittelijat – arvostelijat)



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

Asunnosta pois muutto

Oletteko suunnittelemassa HASOn asunnosta pois muuttoa?

