

Helsingin Asumisoikeus Oy

HASO

ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY
MAALISKUU 2021

TULOKSET

Sisällysluettelo

▪ Tutkimuksen toteutus	3
▪ Vastaaarakenne 2020-2021	7
▪ Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin	9
▪ Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta	10
▪ <i>Isännöinti</i>	10
▪ <i>Toimiston muu henkilöstö</i>	14
▪ <i>Isännöintitoimiston toimitilat</i>	18
▪ <i>Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin</i>	20
▪ Asuminen ja viihtyvyys	21
▪ Kiinteistön huolto ja siivous	24
▪ <i>Huoltoyhtiön toiminta</i>	24
▪ <i>Siivousyhtiön toiminta</i>	27
▪ <i>Jätehuollon toimivuus</i>	29
▪ Viestintä ja tiedonkulku	31
▪ Suositteleva	36
▪ Asunnosta pois muutto	38

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.
- Helsingin asumisoikeus Oy:n asukasrekisteristä, joista poimittiin satunnaispoiminnalla yhteensä 1.000 asukasta
- Tutkimuslomakkeet lähetettiin 16.11.2020 ja vastaajia pyydettiin vastaamaan tutkimukseen 6.12.2020. Lisäksi tutkimus oli tiedonkeruuaikana avoinna kaikille asukkaille internetissä 16.11-15.12.2020
- Tutkimukseen kutsutuista vastasi kyselyyn yhteensä 365 vastaajaa eli 37 %. Lisäksi avoimen linkin kautta tutkimukseen vastasi 448 vastaajaa. Vastausprosentti nousi edellisvuodesta, jolloin se oli 22 %.
- Kyselylomake pysyi ennallaan, joten vastaukset edellisvuoteen ovat täysin vertailukelpoisia.

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 2020 tutkimuksen tuloksiin.

YLEISTÄ TULOKSISTA

(kutsutut vastaajat)

- Tulokset olivat keskimäärin nousseet edellisvuoteen nähden jokaisessa kategoriassa: isännöinti, huolto, siivous, asuminen ja viihtyvyys sekä viestintä ja tiedonkulku.
- Kaikkien vastausten summamuuttuja oli noussut 0,15 yksikköä edellisvuodesta ja oli nyt 3,63 (edellisvuonna 3,48).
- HASOn NPS-luku (net promoting score), joka kertoo vastaajien suositteluhalukkuudesta vastauksena kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?” oli erittäin korkea, 65.
 - Asumisen hinta-laatusuhde keräsi kiitosta vastaajilta. Lisäksi asumismuotoa pidettiin helppona, huolettomana ja turvallisena.
 - Viime vuonna HASOn NPS-luku oli 54 ja sitä edellisenä vuonna 59. Avoimen linkin kautta vastanneiden NPS-luku oli 58 (viime vuonna 54).
- Vastaajat ovat voineet täydentää vastauksiaan avoimin vastauksin, joita ei julkaista.

YLEISTÄ TULOKSISTA

Isännöinti, huolto ja siivous (kutsutut vastaajat)

- Tyytyväisyys isännöintiin oli parantunut viime vuodesta ja isännöitsijät saivat kyselyssä parhaat arviot järjestyshäiriöiden hoitamisesta (3,62) sekä asiantuntemuksestaan ja ammattitaidostaan (3,59). Eniten parannettavaa on toiminnan nopeudessa (3,17).
- Isännöintitoimiston toimistohenkilöstö sai hyvät arviot toiminnastaan. Toimistohenkilökunnan tavoitettavuus koettiin hyväksi (3,76) ja palvelu ystävälliseksi sekä ammattitaitoiseksi (3,74). Parhaimman arvion sai palvelu vastike- ja maksuasioissa (3,92).
- Edellisvuoden tuloksissa tyytyväisyys siivouspalveluihin oli laskenut, nyt tyytyväisyys myös siivoukseen oli parantunut. Kokonaistyytyväisyys oli nyt 3,43 (viime vuonna 3,18). Erityisesti arviot porrashuoneiden ja hissien siivouksen tasosta olivat parantuneet. Myös yhteistilojen, kuten talosaunan ja pesulan siivous sai paremmat arviot kuin viime vuonna, mutta niissä on myös yhä eniten parantamisen varaa.
- Huoltoyhtiöt saivat hyvät arviot toiminnastaan ja arviot olivat parantuneet viime vuoteen nähden. Parhaimmat arviot sai huoltojen asiakaspalvelu (4,03), myös huoltojen tavoitettavuus (3,87) ja ammattitaito (3,87) keräsi kiitosta. Arvioissa ja avoimissa palautteissa nousi esille erityisesti, että jätehuoneiden siisteydessä olisi kuitenkin parantamisen varaa.

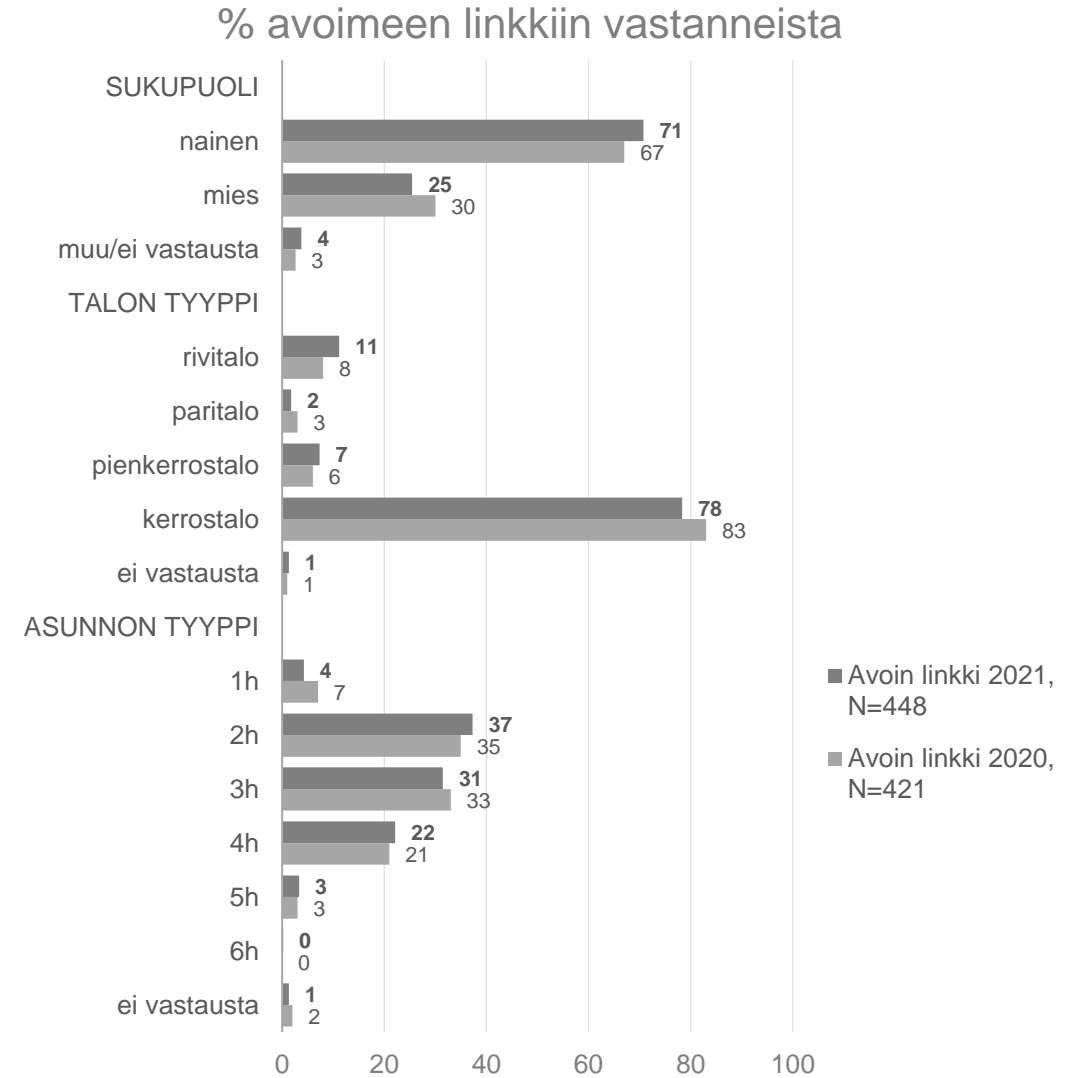
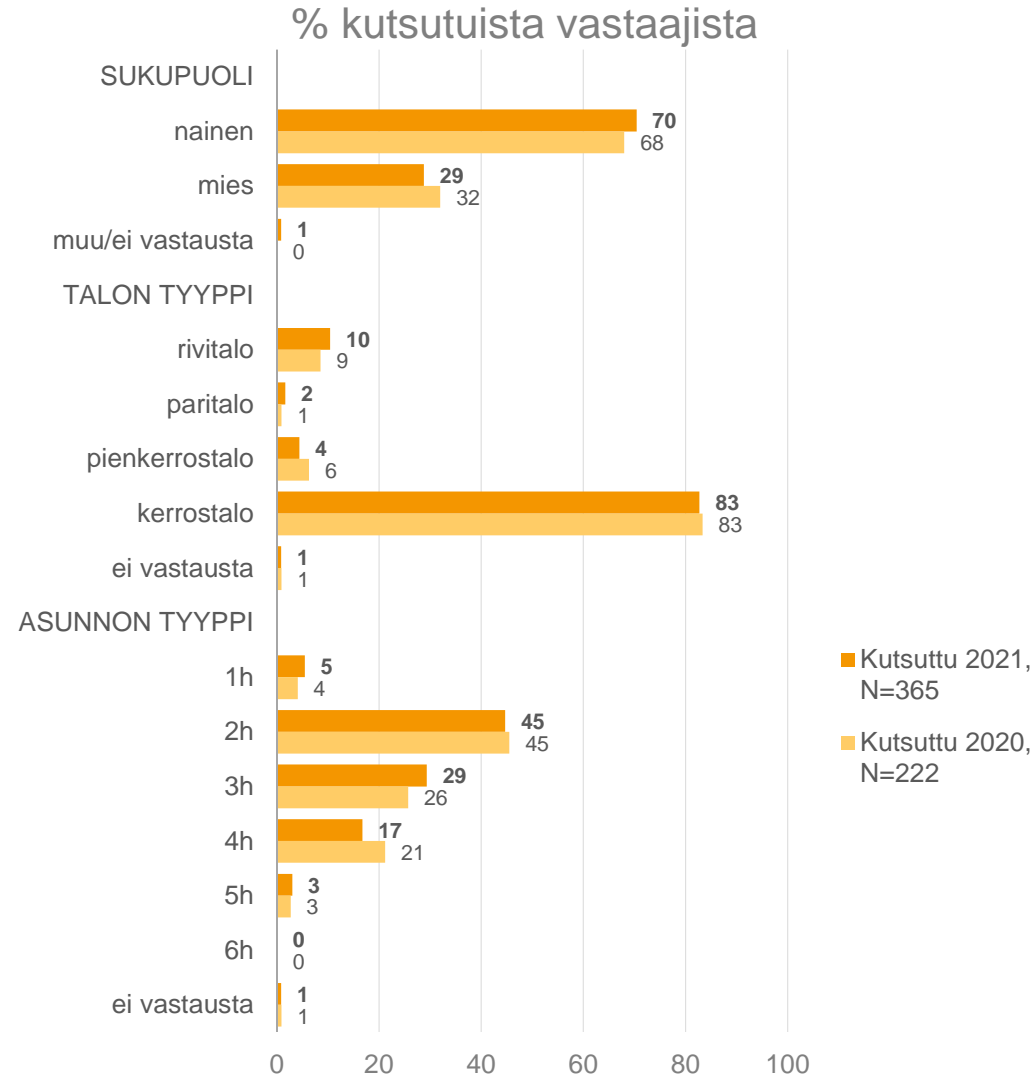
YLEISTÄ TULOKSISTA

Asuminen ja viihtyvyys & Viestintä ja tiedonkulku

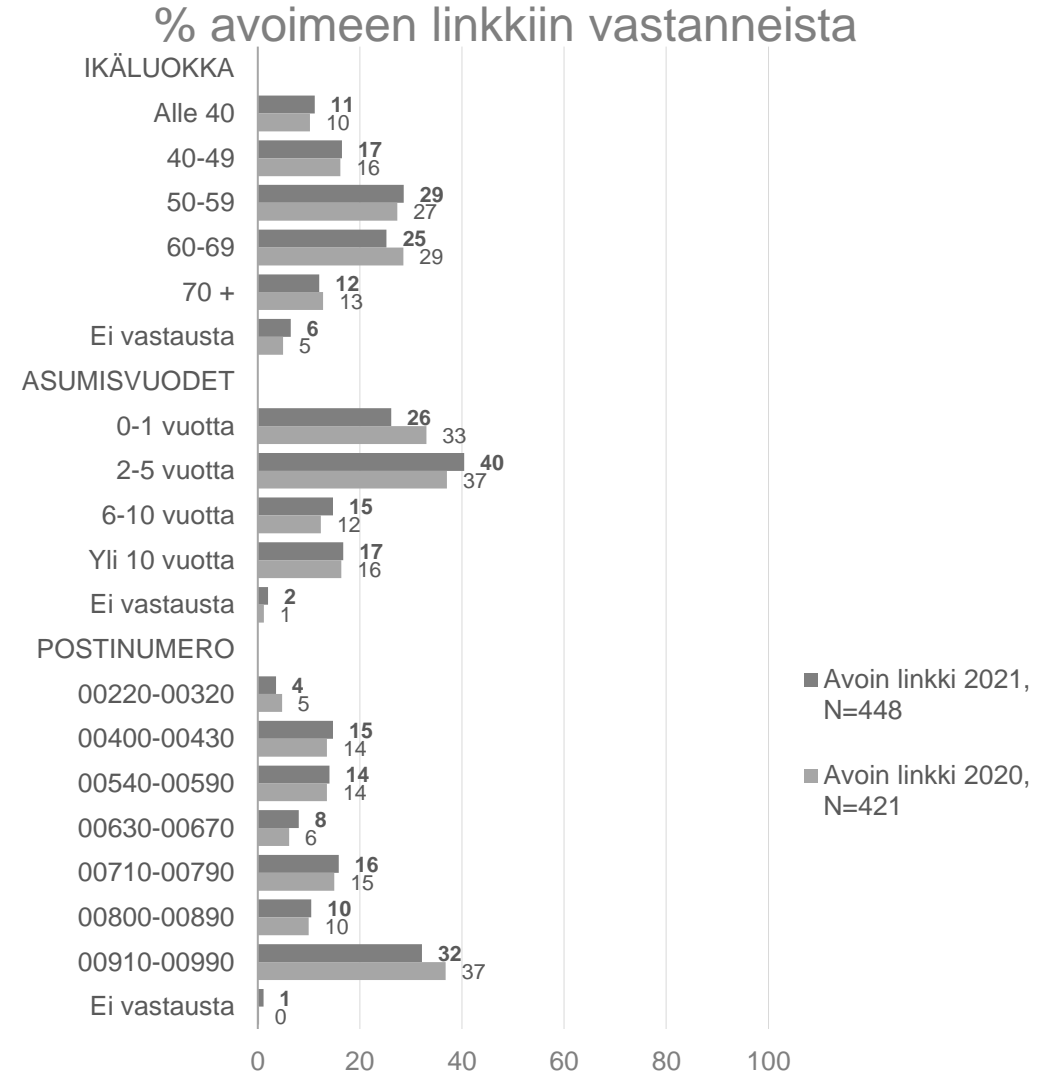
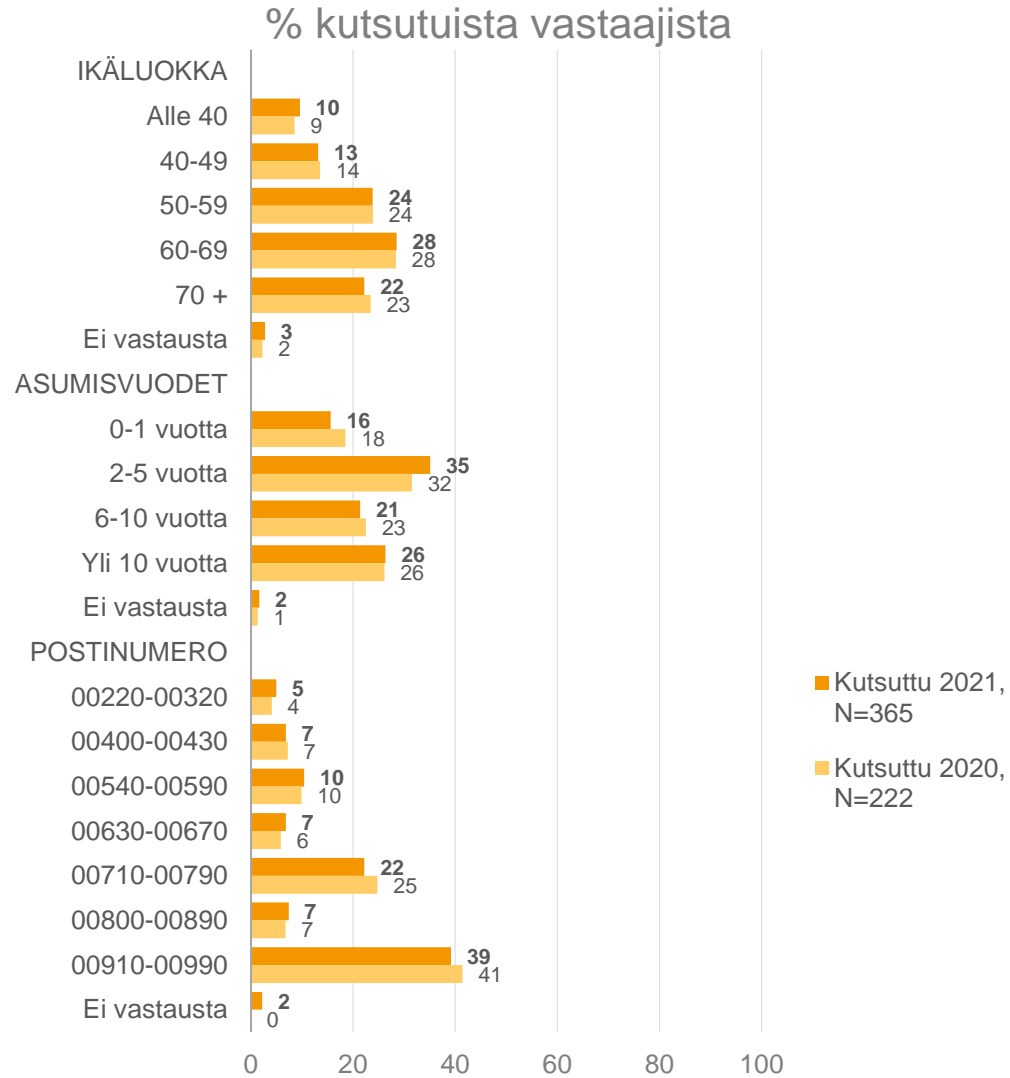
(kutsutut vastaajat)

- Asunnossa viihtyminen, asunnon sijainti sekä yleinen järjestys asuintaloissa saivat edellisvuosien tapaan parhaat arvot koko kyselyssä (arvosanat 4,16-4,25). Moni kiitteli taloaan rauhalliseksi ja naapureita mukaviksi.
- Viestintä ja tiedonkulku osuudessa parhaat arviot sai HASOn tiedotteiden sisältö ja laatu (3,62) sekä HASOn kotisivujen sisältö (3,60). Heikoimman arvion sai asukkaiden mahdollisuus vaikuttaa HASOn toimintaan (2,59), 13 % arvioi vaikutusmahdollisuudet huonoksi (42 % ei osannut arvioida). Tulokset olivat pitkälti edellisvuoden kaltaisia.
- Avoimissa palautteissa nousi esiin koronavuoden vaikutukset asukkaiden kokemuksiin vaikutusmahdollisuuksiin oman kohteen asioissa, kun asukaskokouksia ja talkoita jouduttiin perumaan. Arvosana asukkaiden vaikutusmahdollisuuksissa oman kohteen asioissa oli hieman heikentynyt (2,85). Lisäksi se, miten asukas voi vaikuttaa oman kohteen asioihin tai asukastoimintaan kuten talkoisiin tai kerhohuoneen varusteluun oli kyselyn perusteella vierasta yli 10 % vastaajista.
- 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 erityisesti valmisteilla oleva asumisoikeuslaki herätti kysymyksiä.

Vastaajarakenne 2020-2021

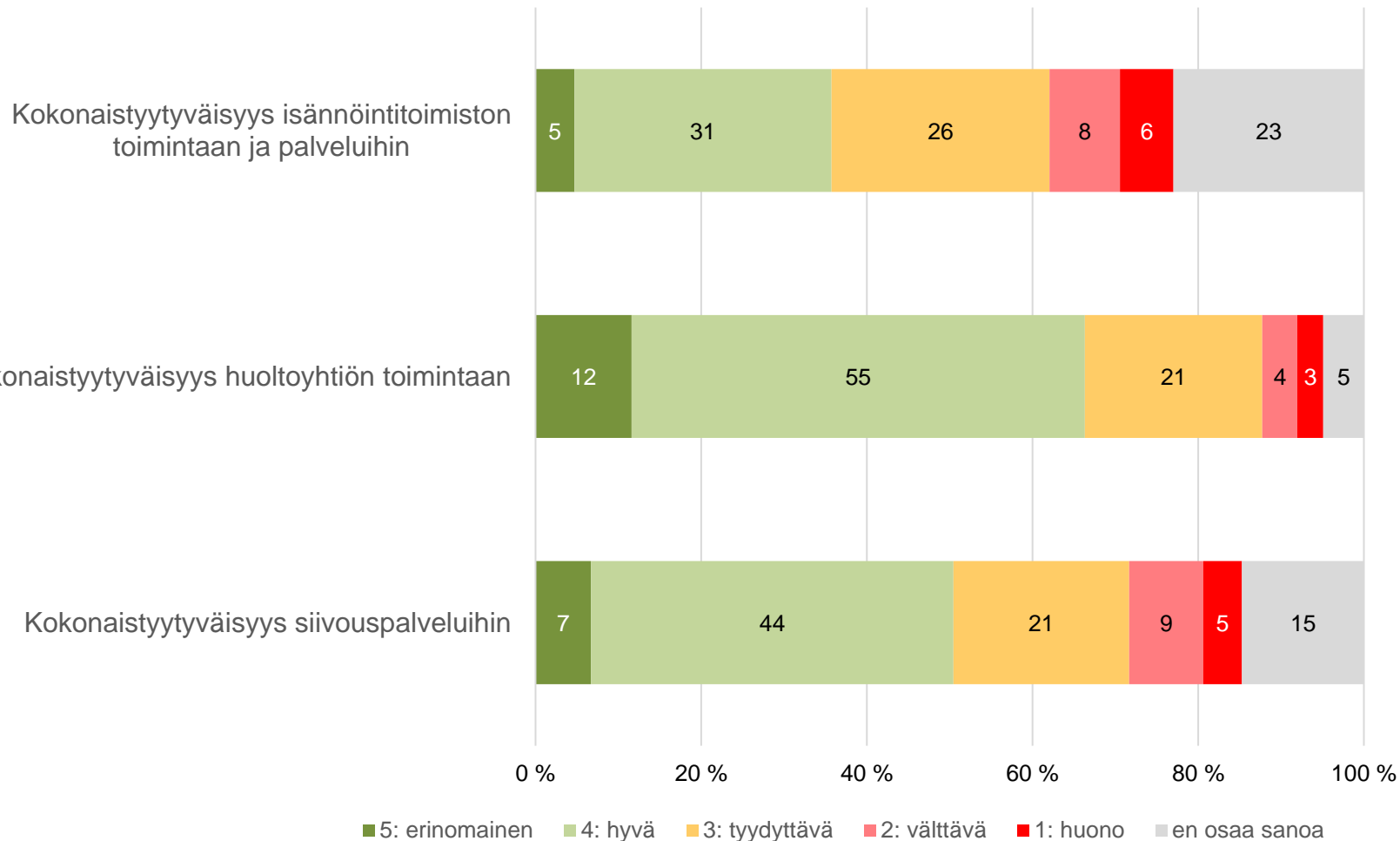


Vastaajarakenne 2020-2021

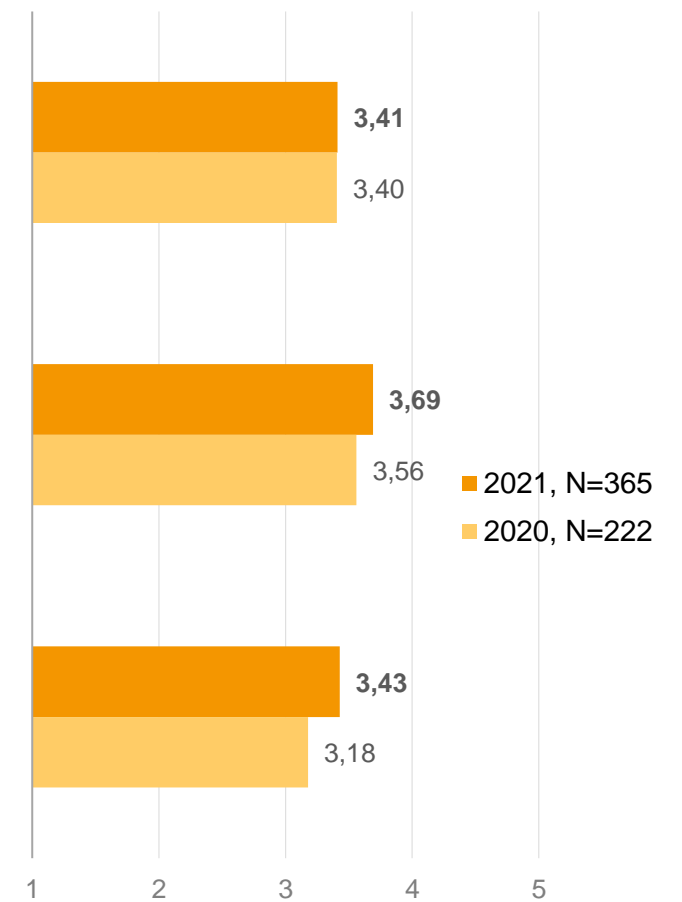


Kokonaistyytyväisyydet eri osa-alueisiin

%-osuus 2021 kutsutuista vastaajista, N=365



Keskiarvo 1-5



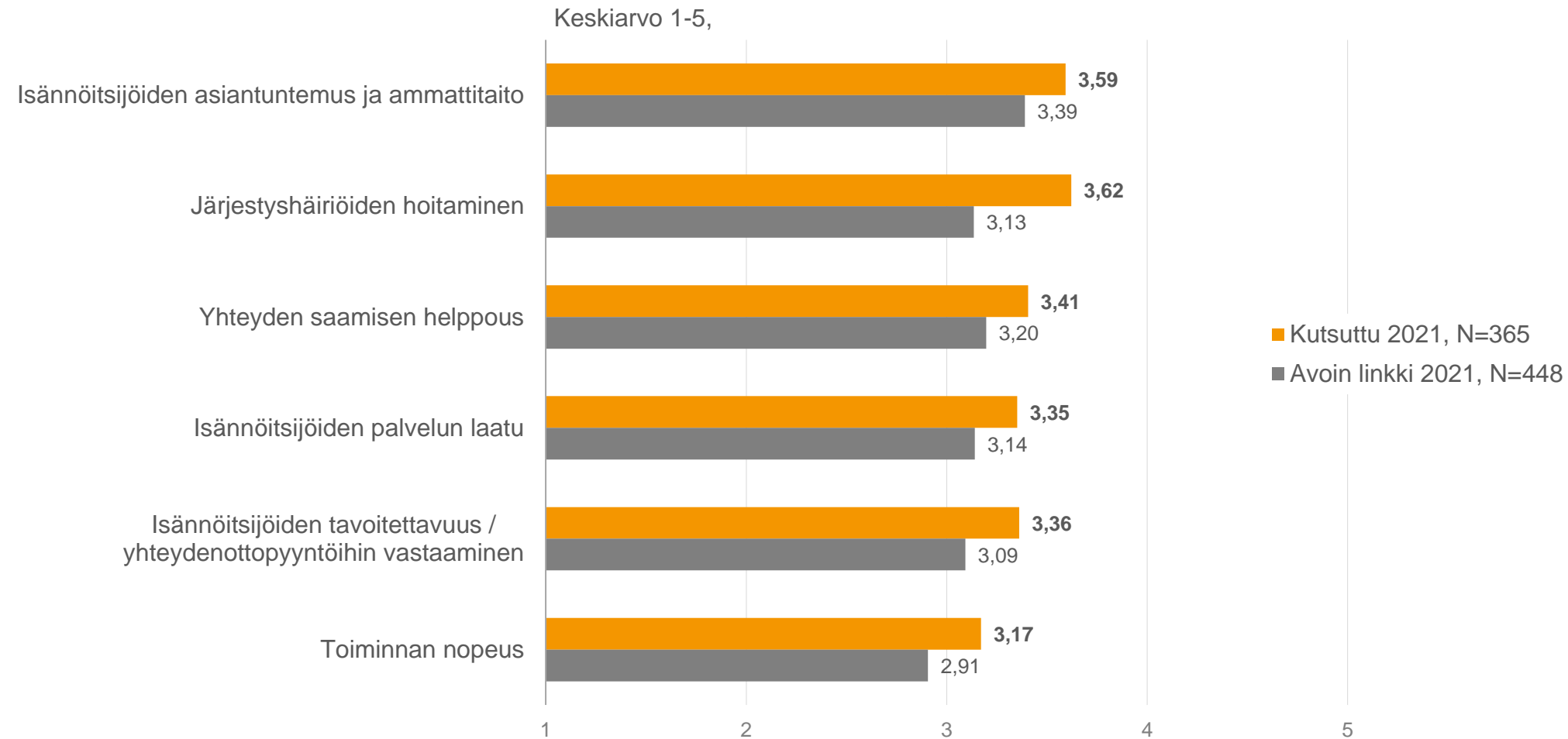
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöinti



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

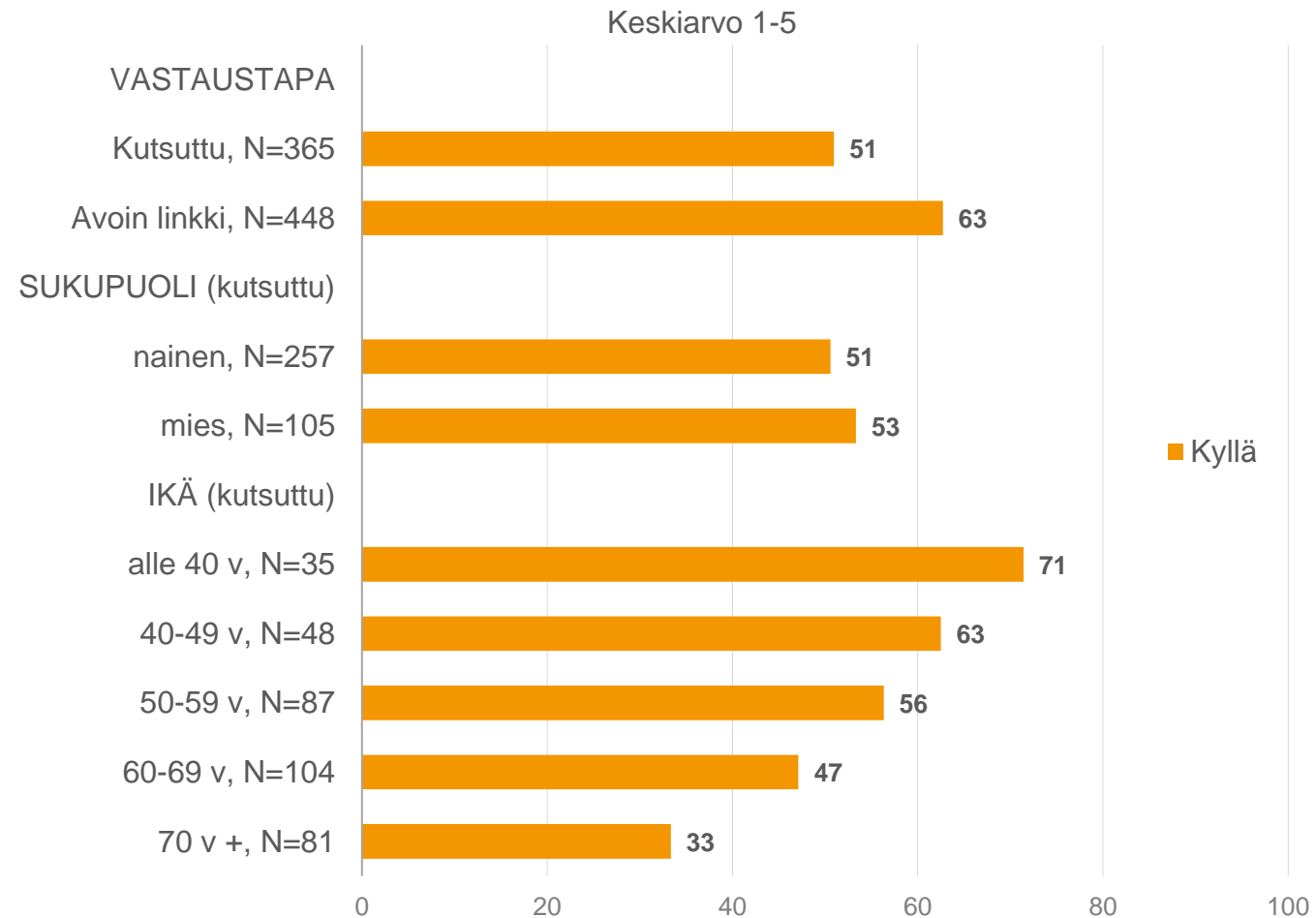
Isännöinti



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

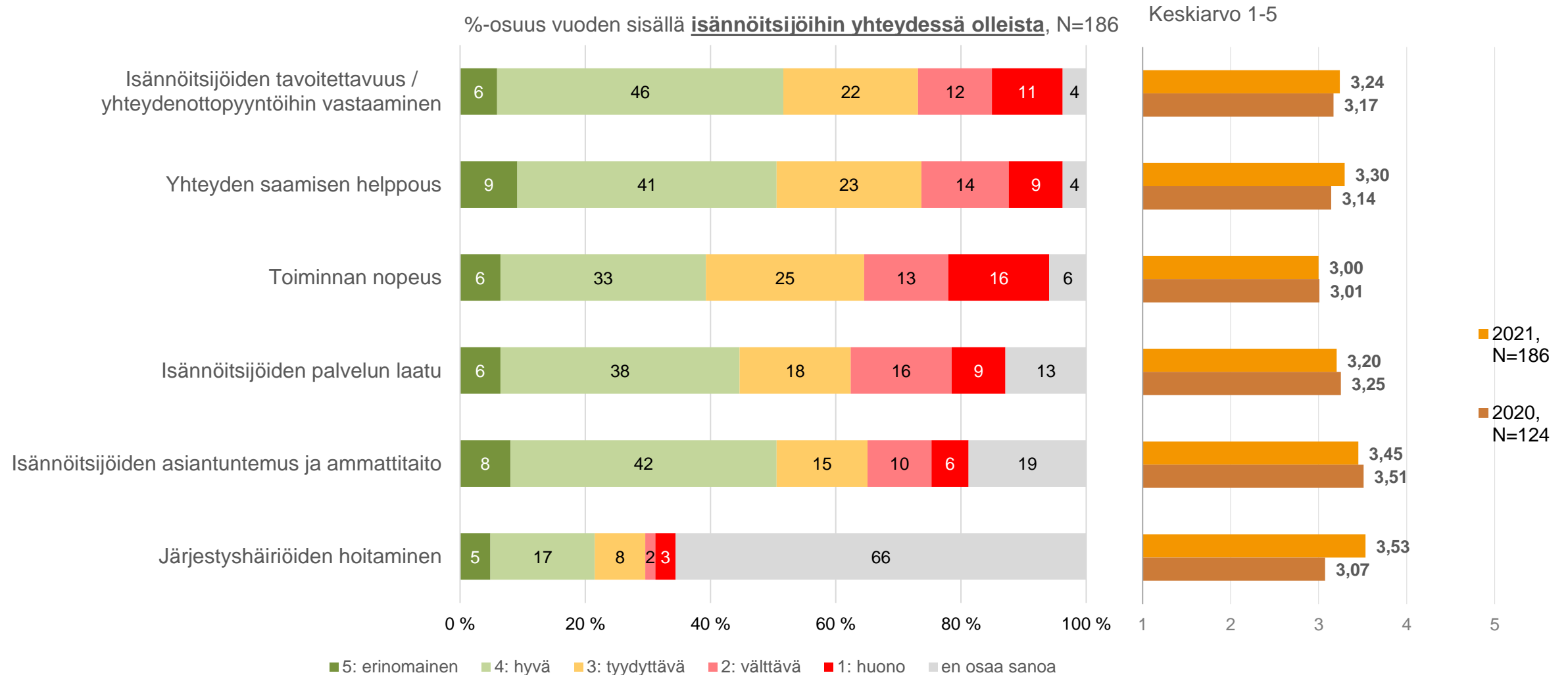
Isännöinti

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



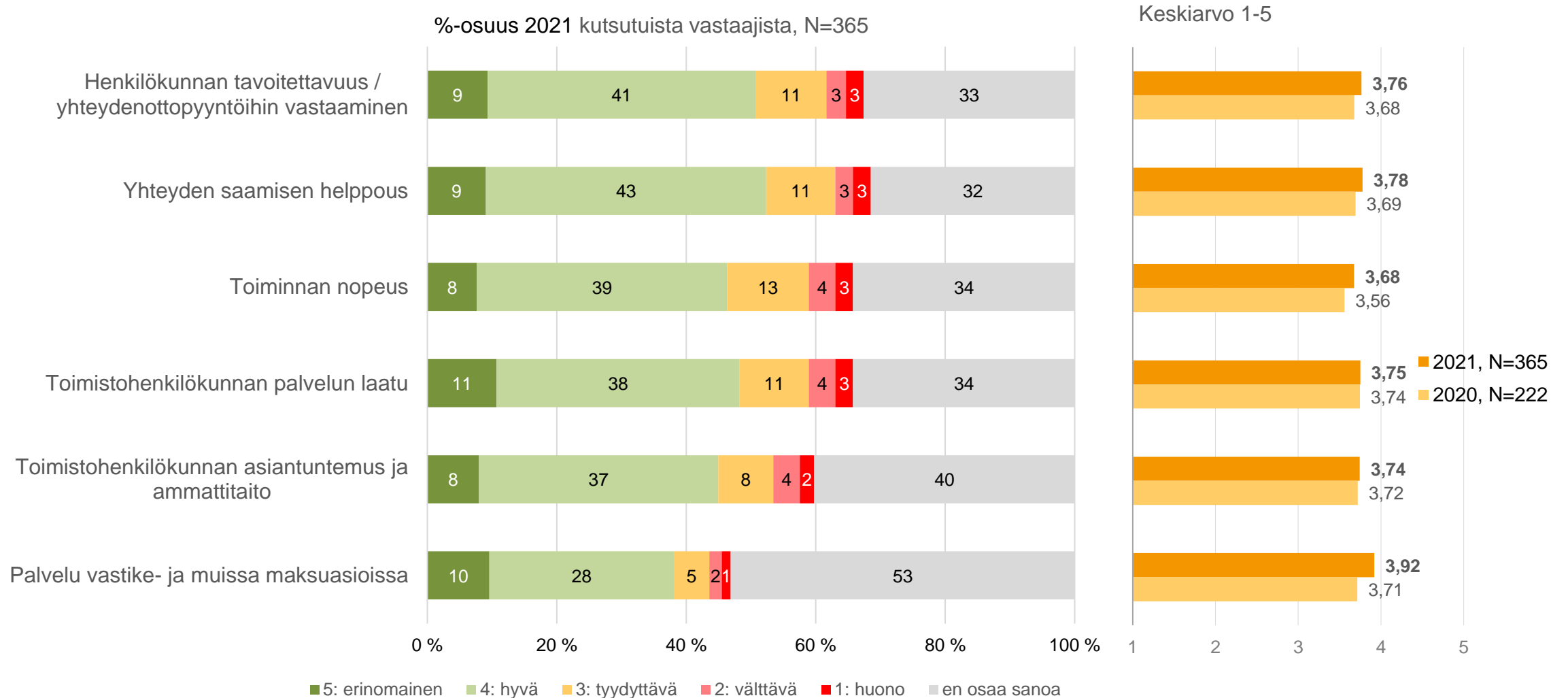
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöinti



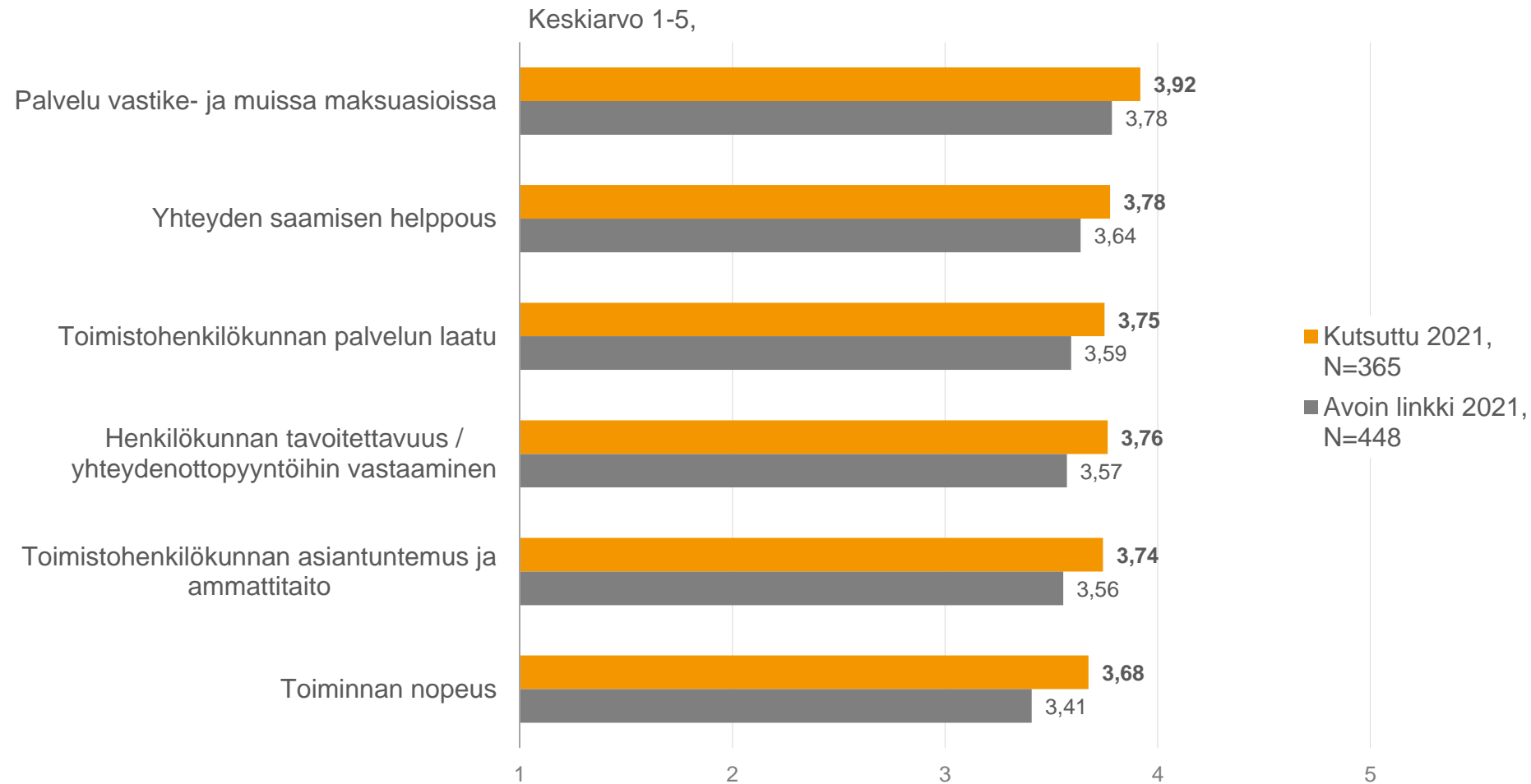
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Toimiston muu henkilöstö



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

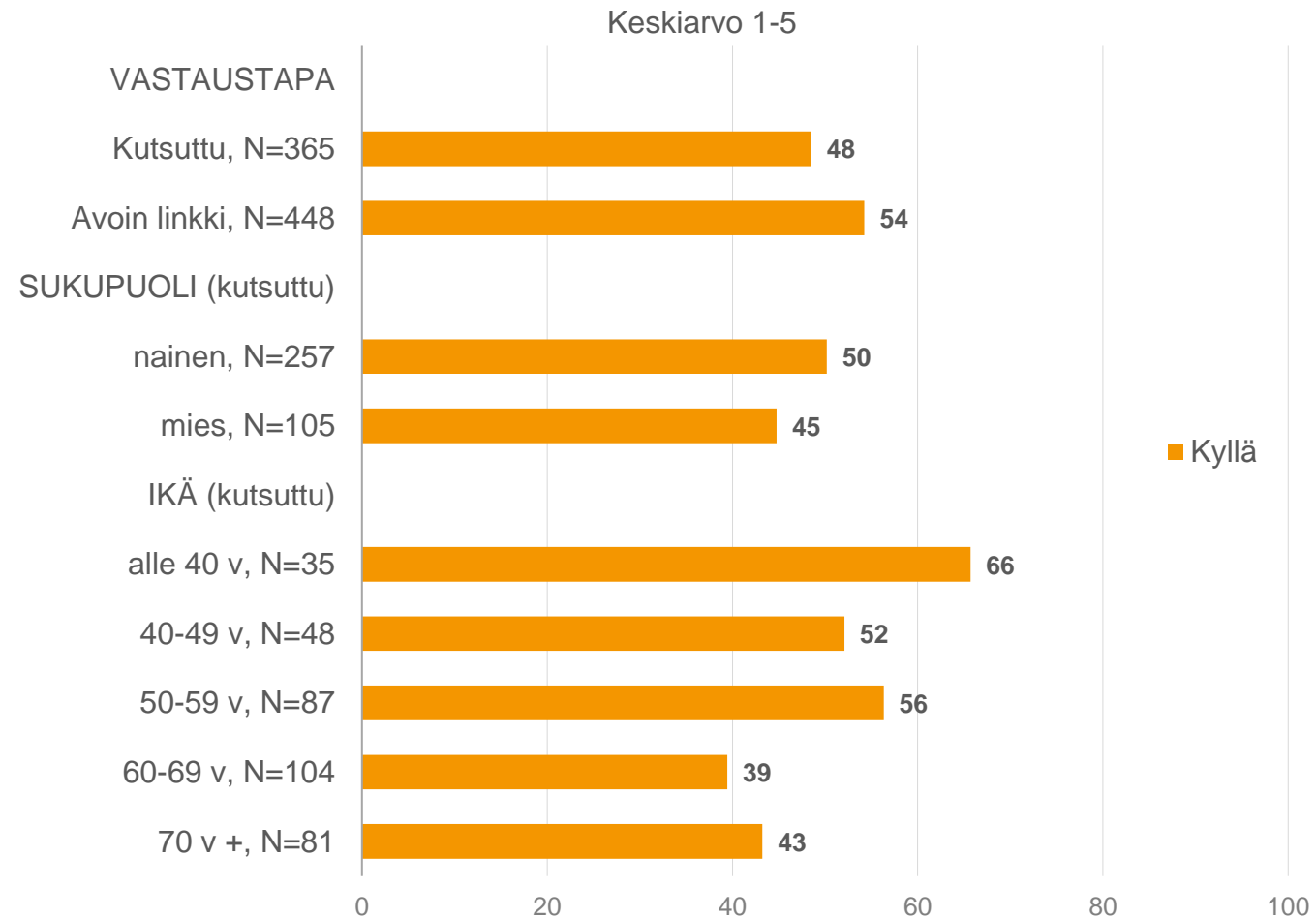
Toimiston muu henkilöstö



Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

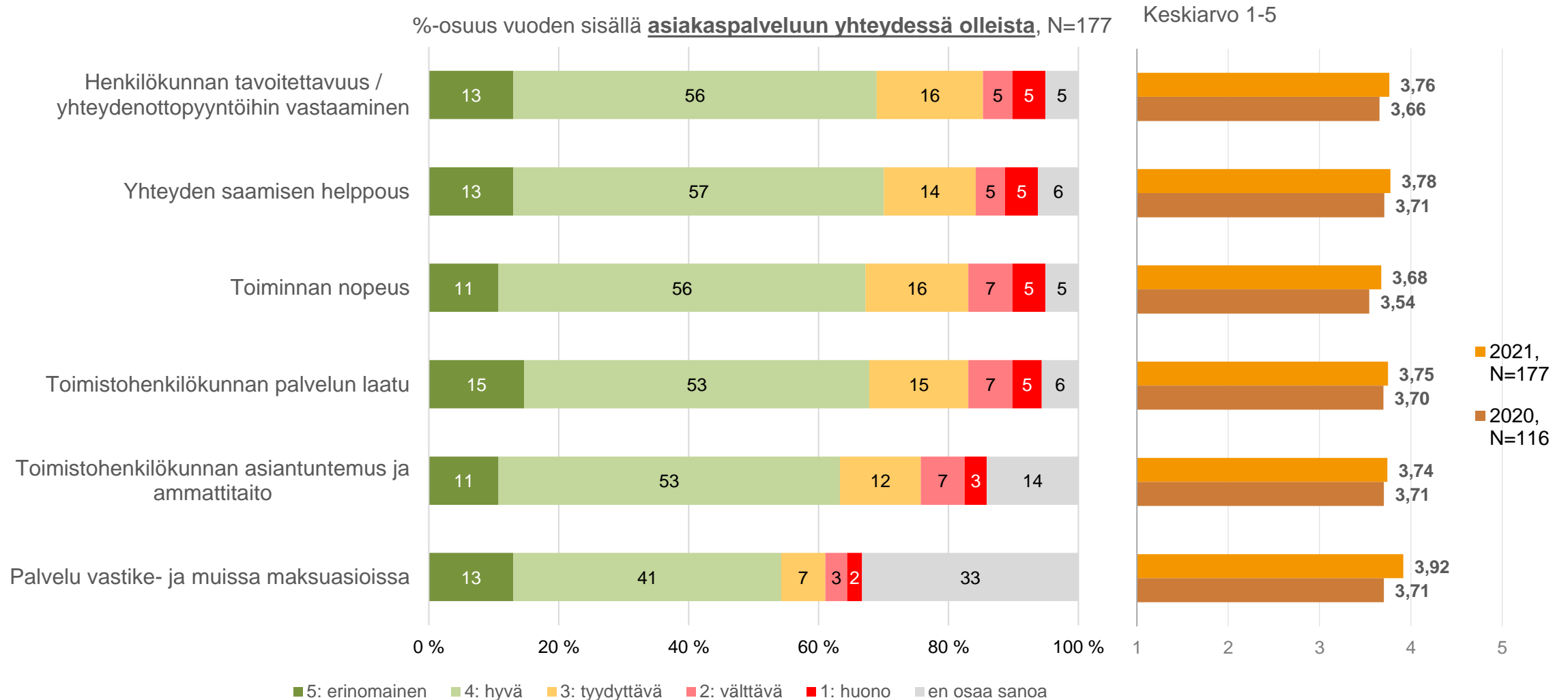
Toimiston muu henkilöstö

Oletteko ollut yhteydessä isännöintitoimiston asiakaspalveluun viimeisen vuoden aikana?



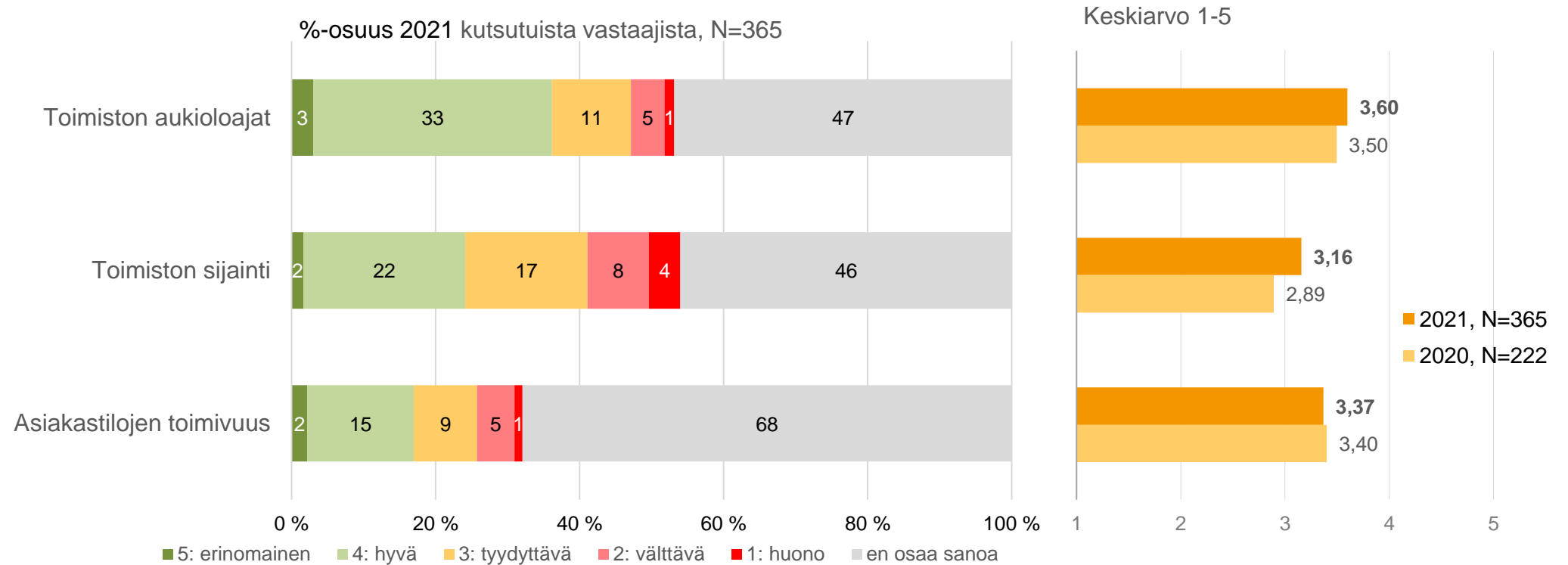
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Toimiston muu henkilöstö



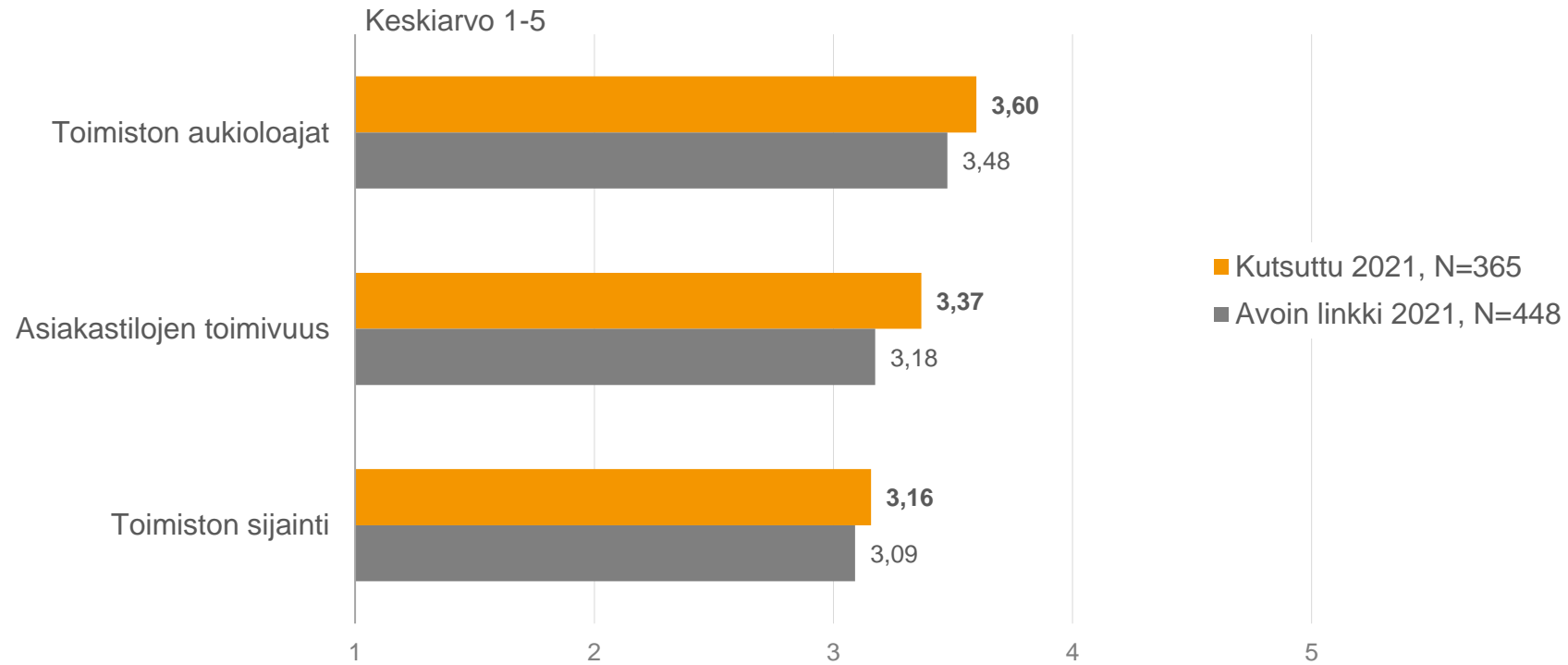
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöintitoimiston toimitilat



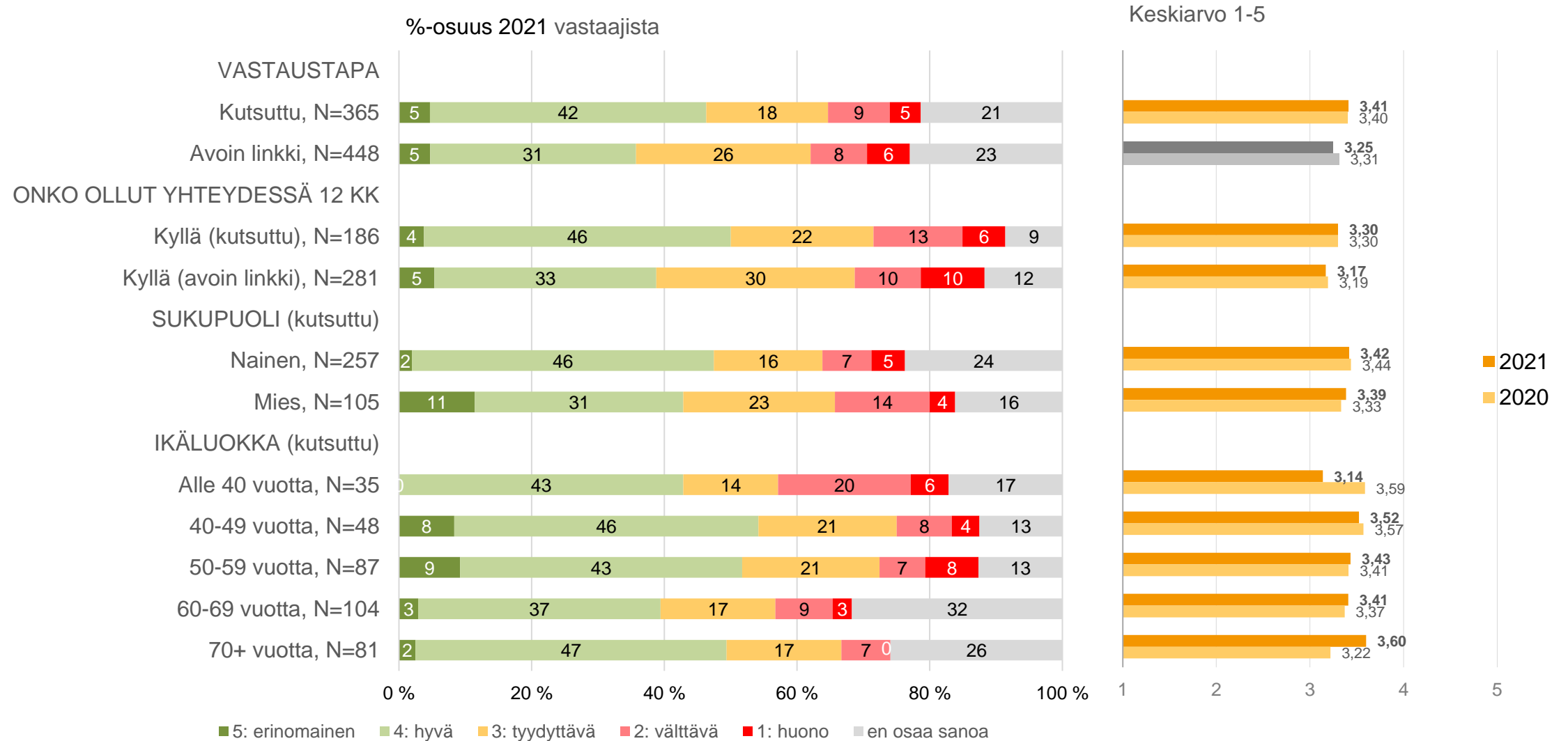
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Isännöintitoimiston toimitilat



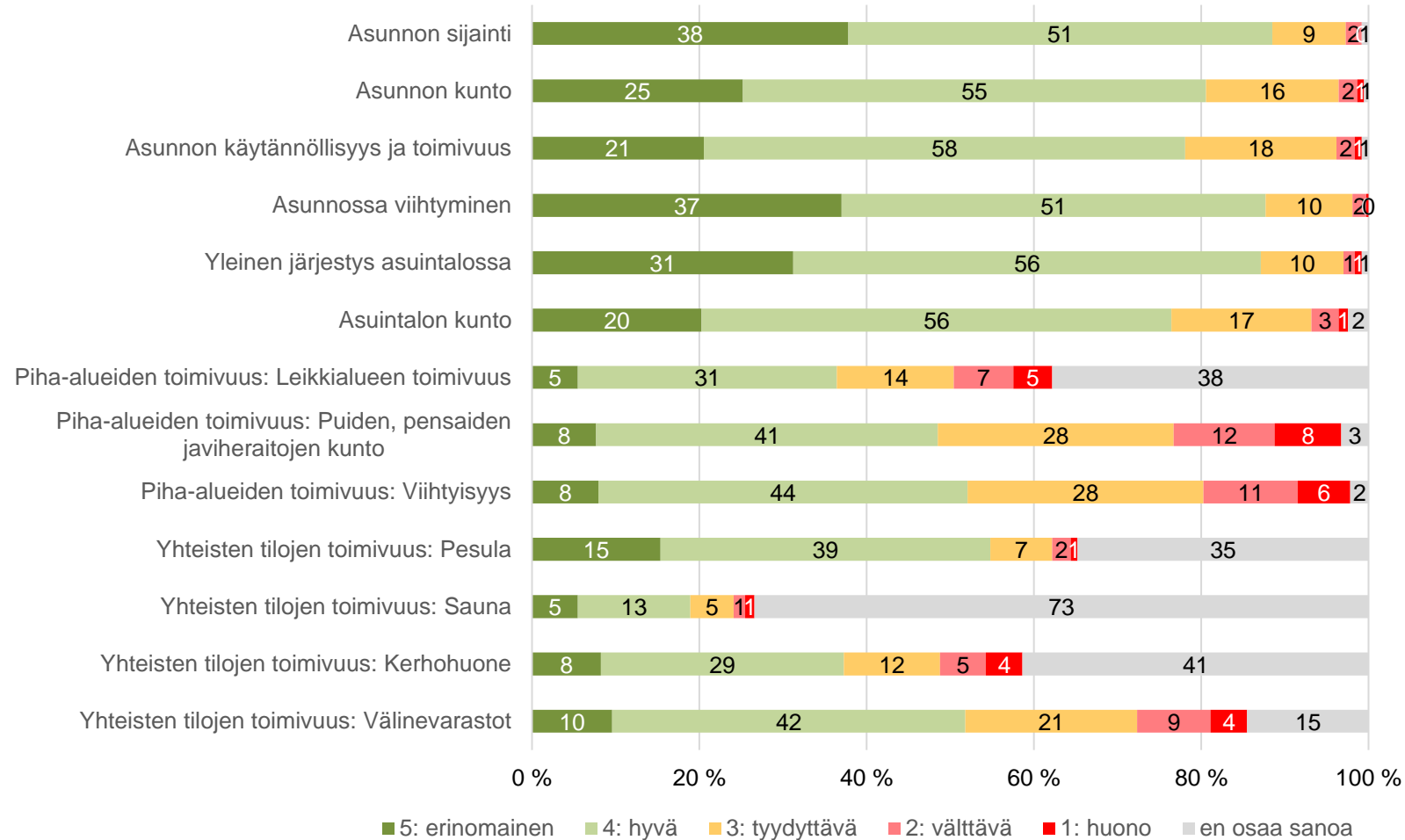
Isännöintitoimisto Kiinteistö-Tahkola Helsinki Oy:n palvelu ja toiminta

Kokonaistyytyväisyys isännöintitoimiston toimintaan ja palveluihin

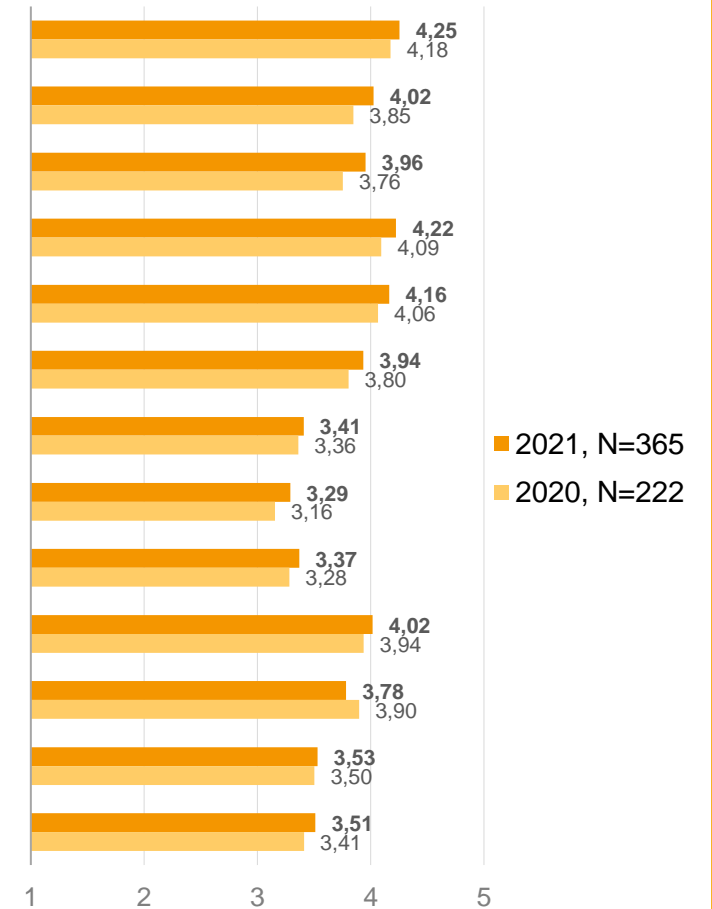


Asuminen ja viihtyvyys

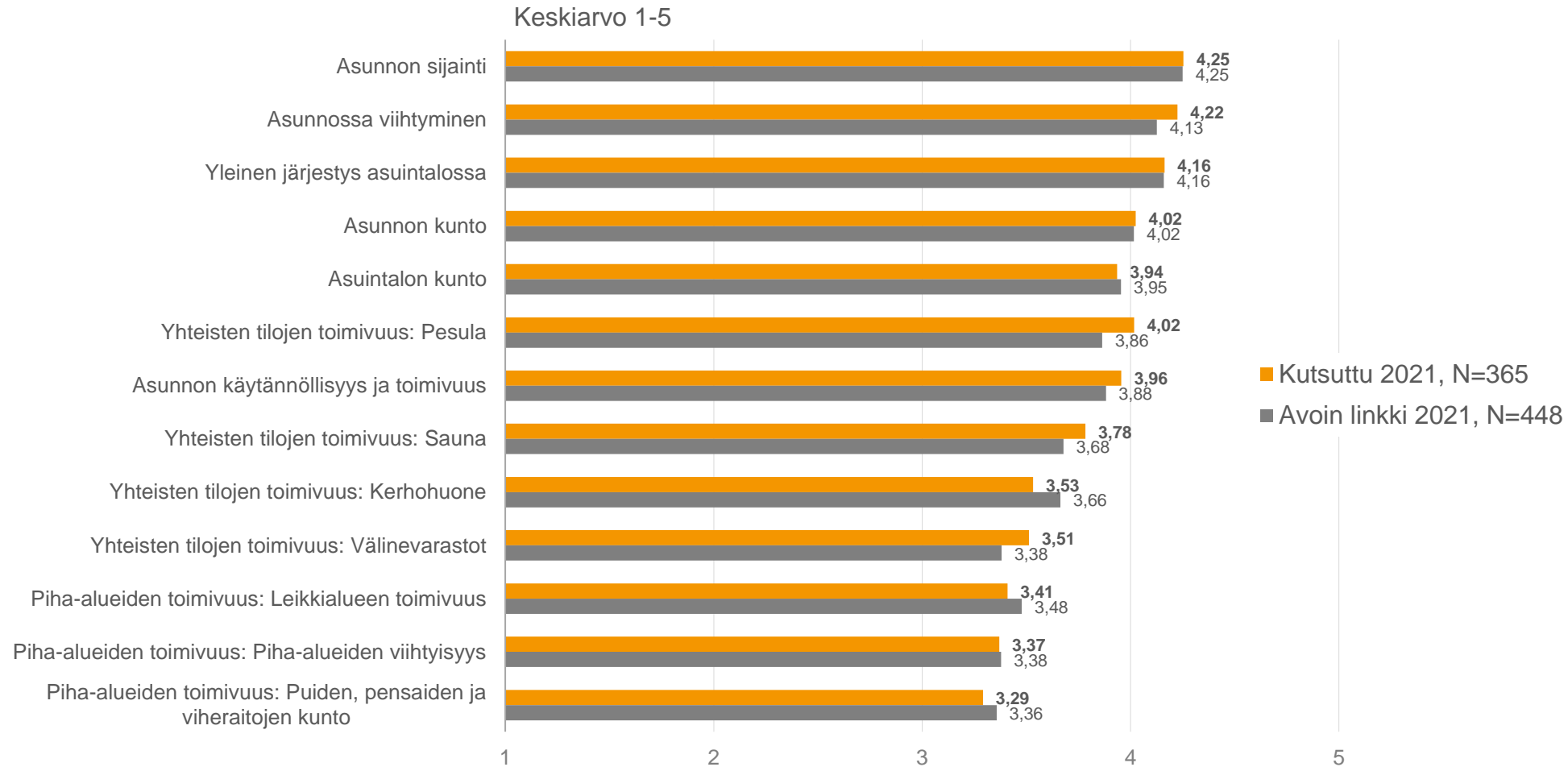
%-osuus 2021 kutsutuista vastaajista, N=365



Keskiarvo 1-5

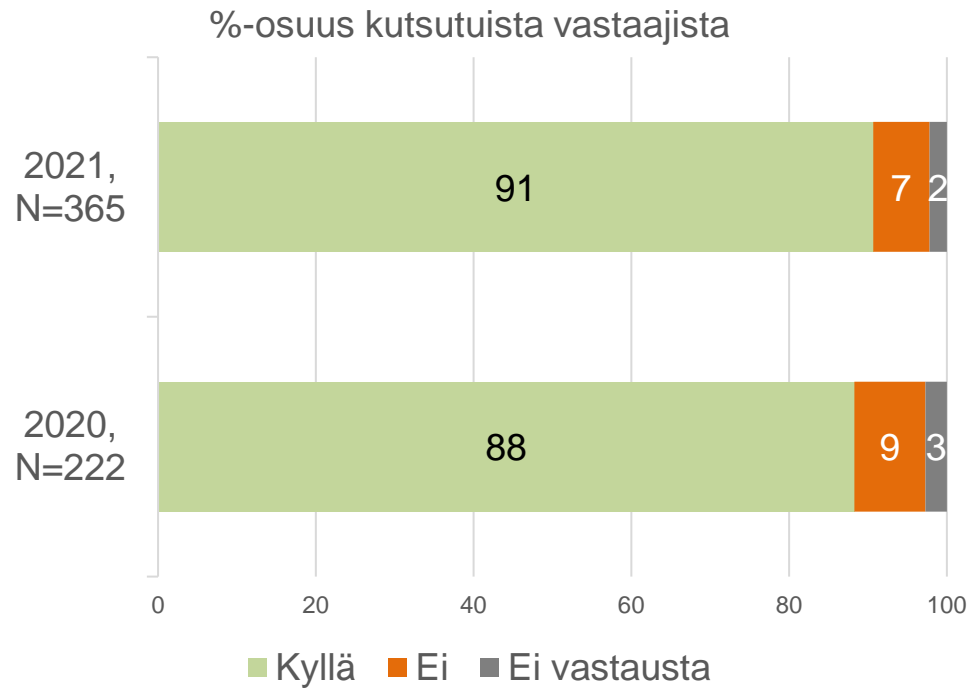


Asuminen ja viihtyvyys

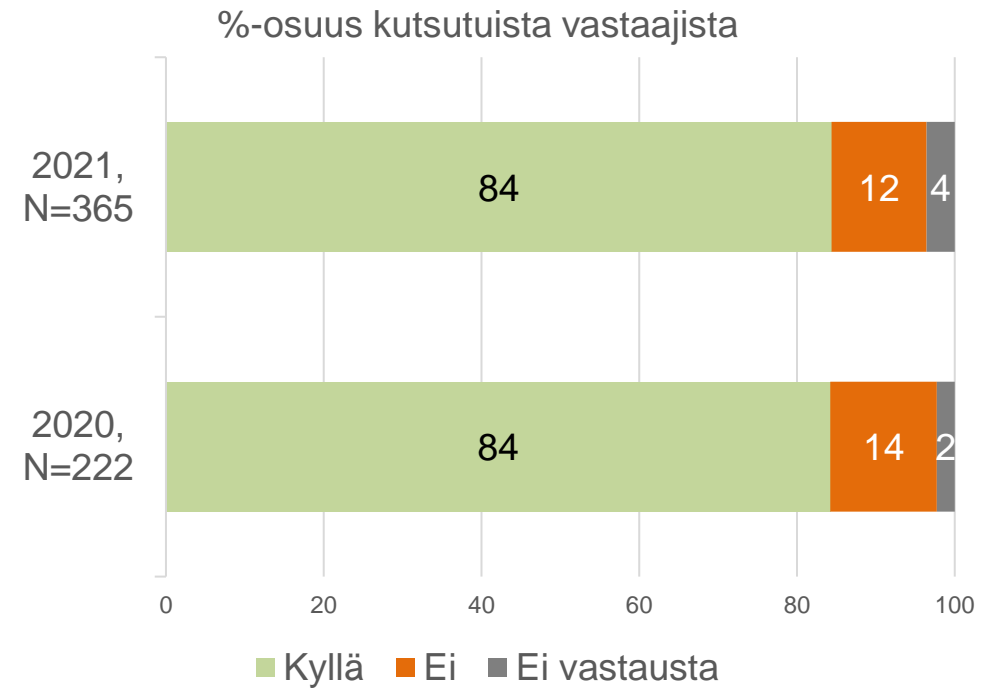


Asuminen ja viihtyvyys

Onko Kodin kansio huoneistossa?



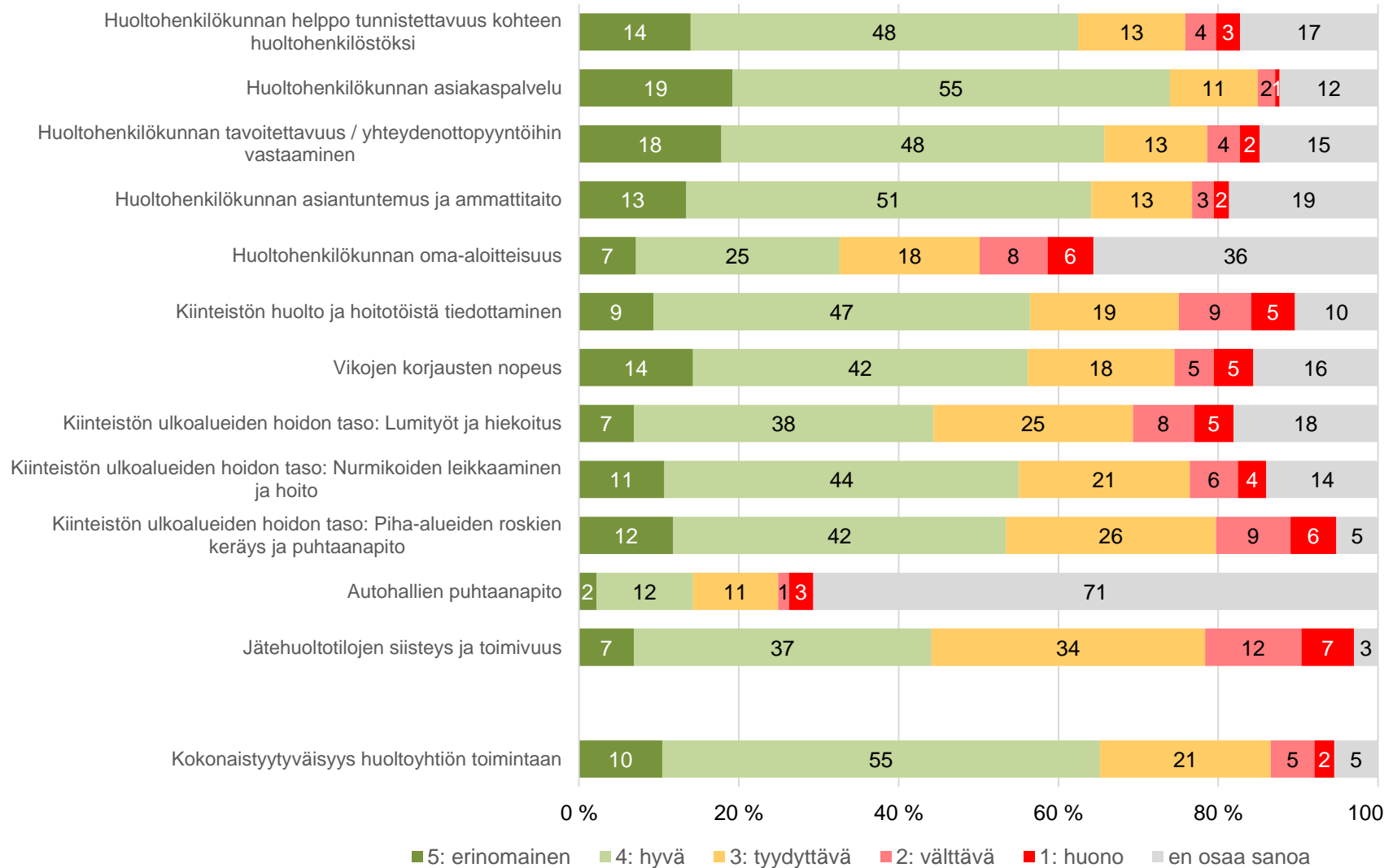
Ovatko kodinkoneiden käyttöohjeet Kodin kansion välissä?



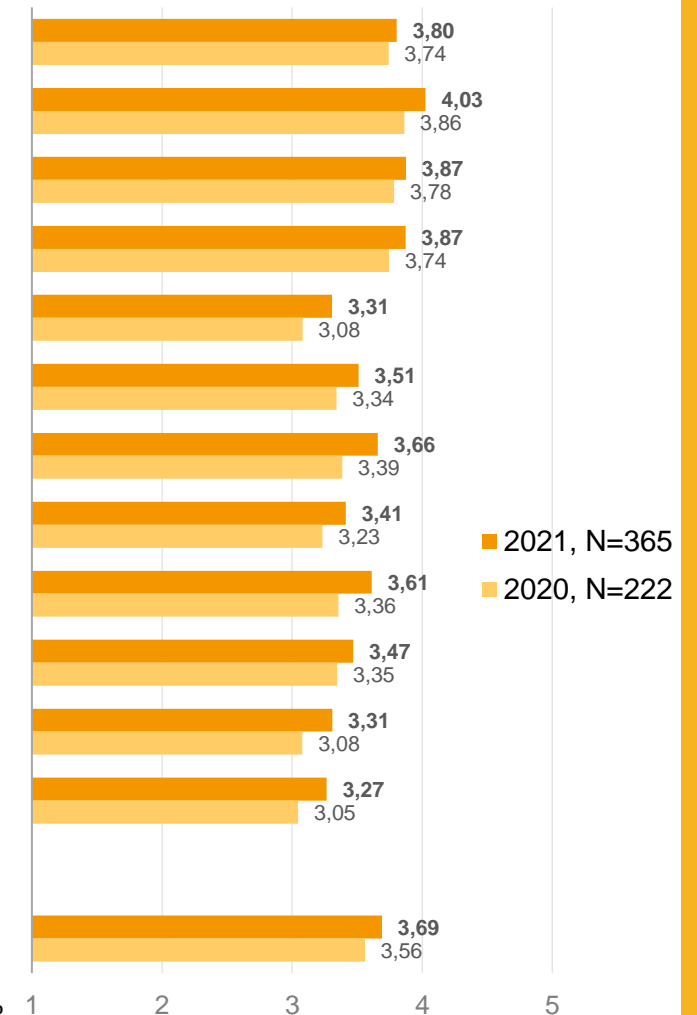
Kiinteistön huolto ja siivous

Huoltoyhtiön toiminta

%-osuus 2020 kutsutuista vastaajista, N=365

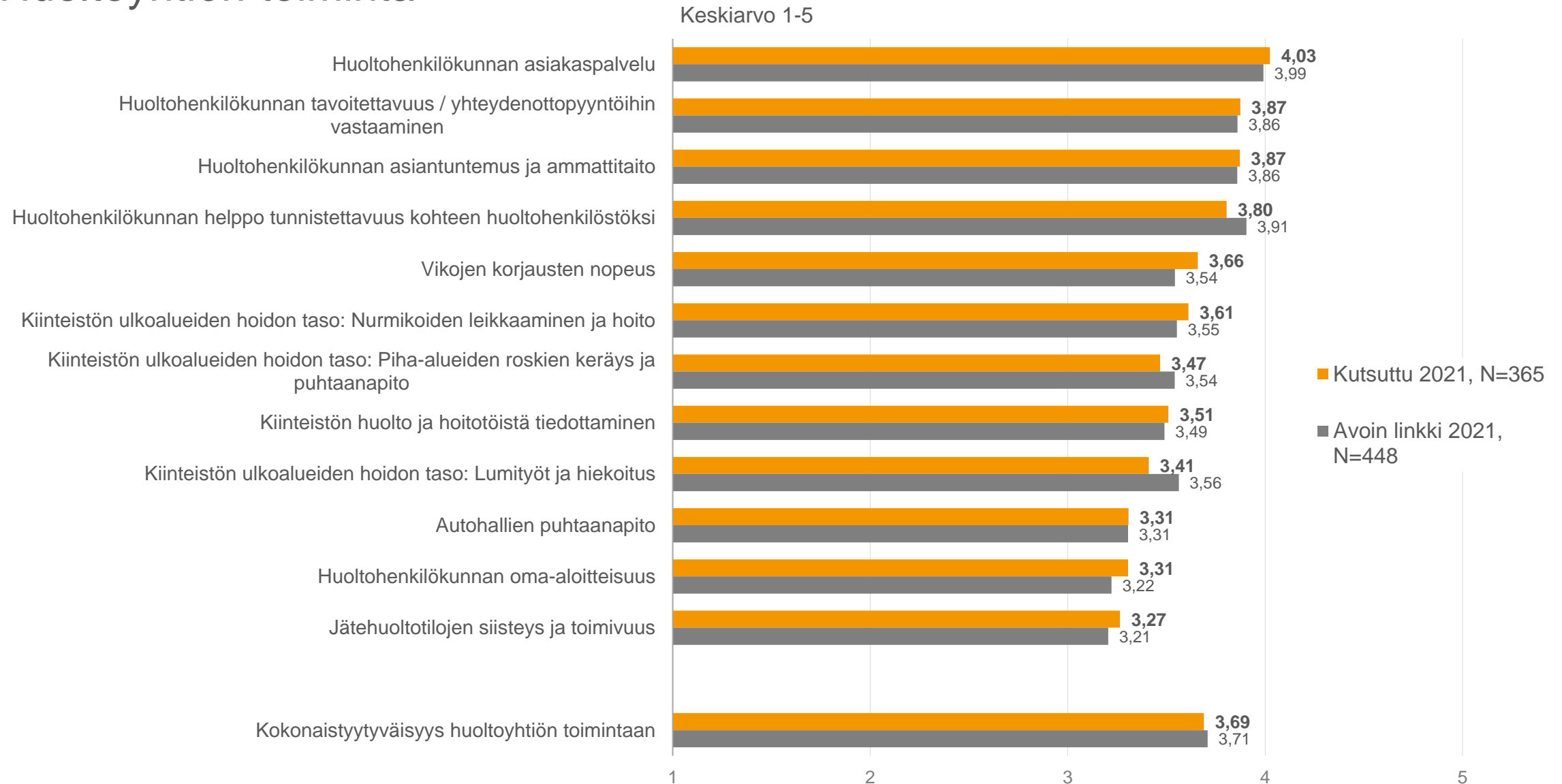


Keskiarvo 1-5



Kiinteistön huolto ja siivous

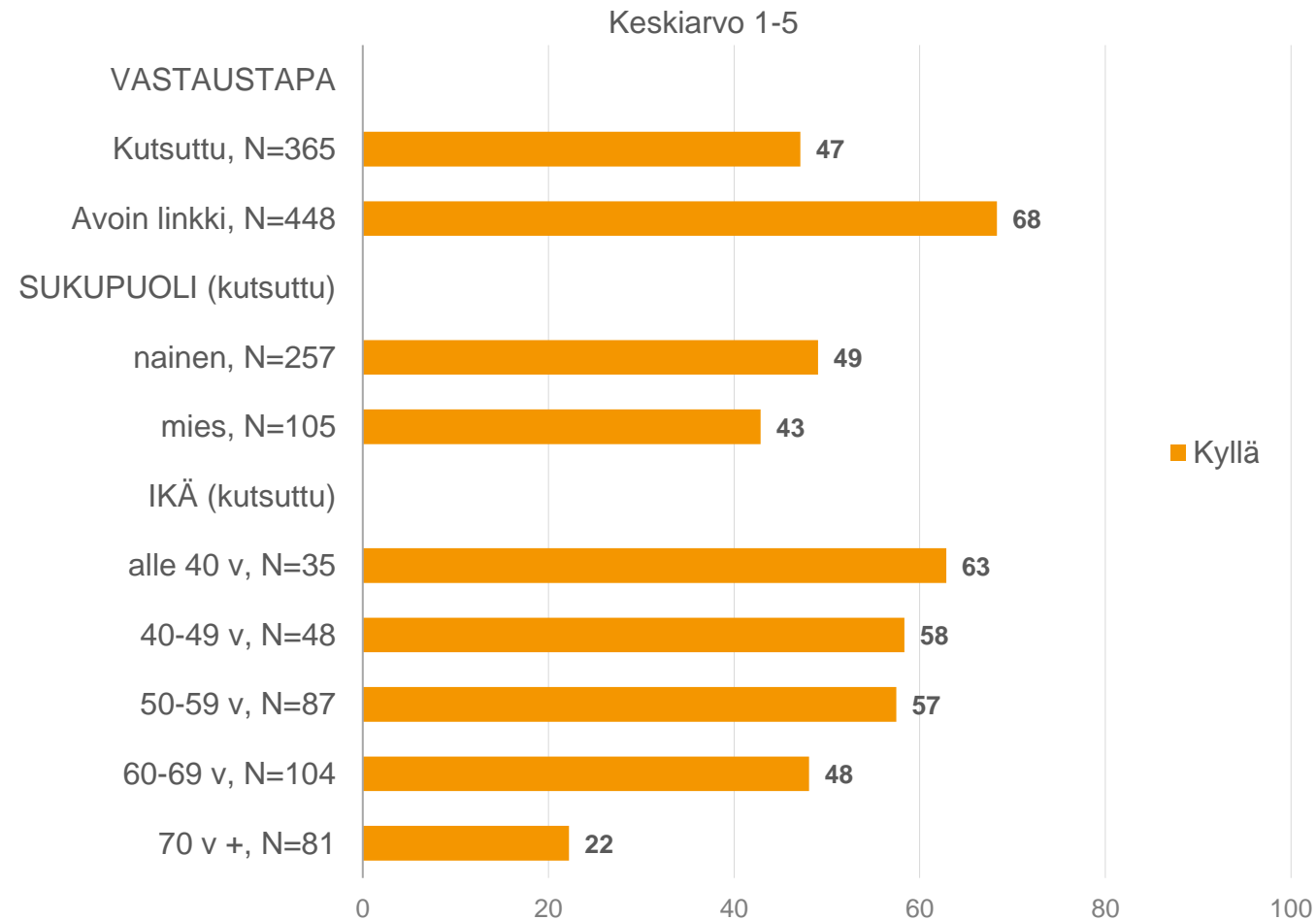
Huoltoyhtiön toiminta



Kiinteistön huolto ja siivous

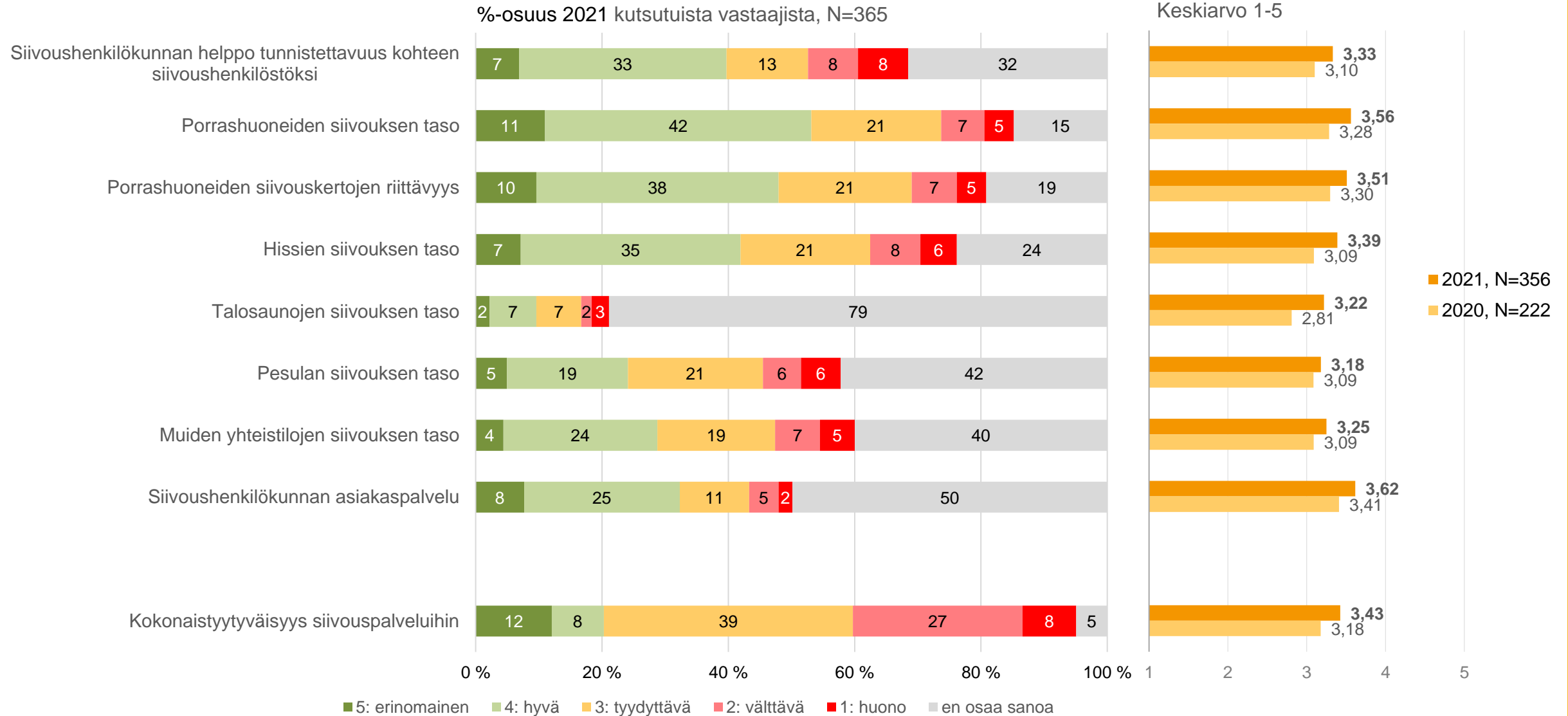
Huoltoyhtiön toiminta

Käytättekö sähköistä vika-ilmoitusta?



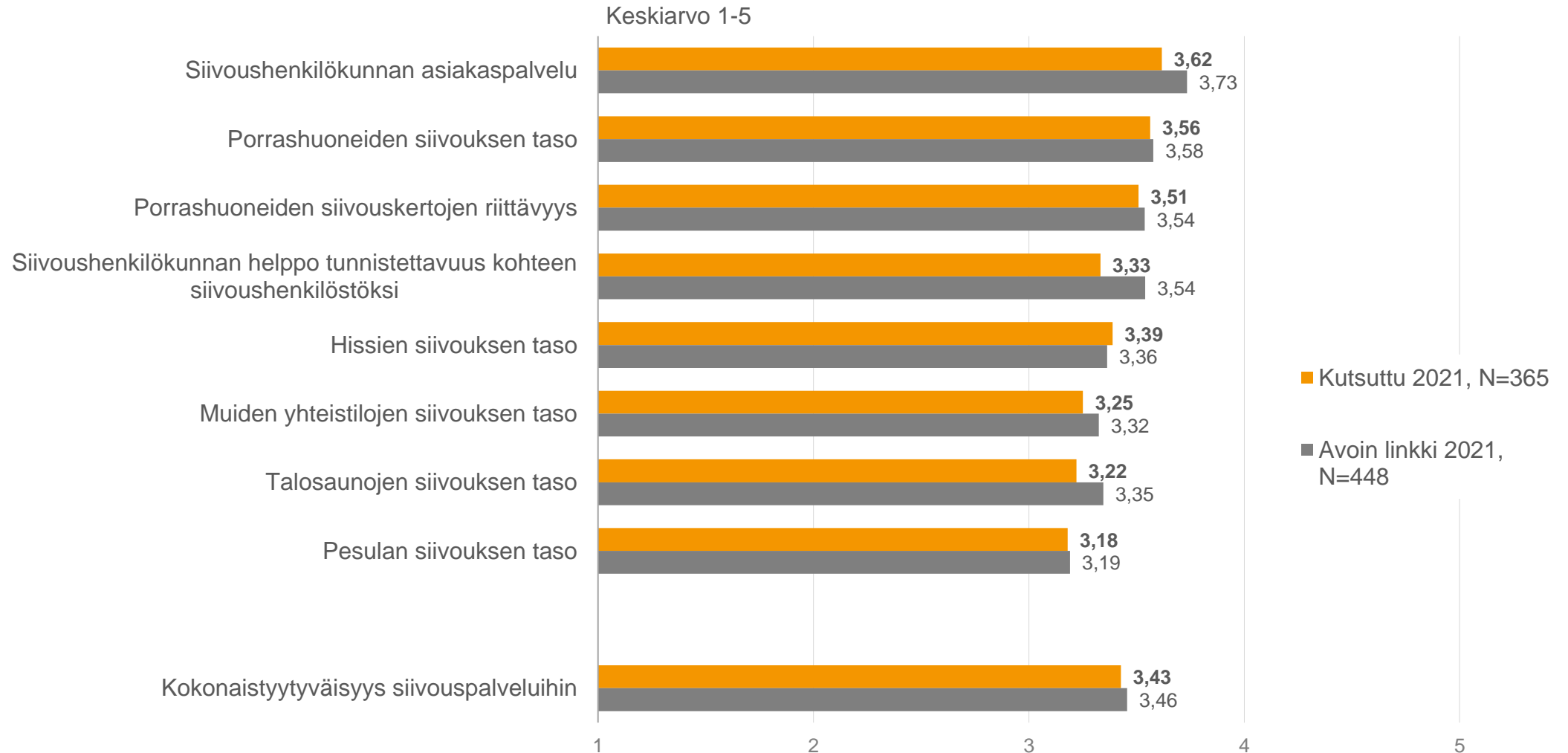
Kiinteistön huolto ja siivous

Siivousyhtiön toiminta



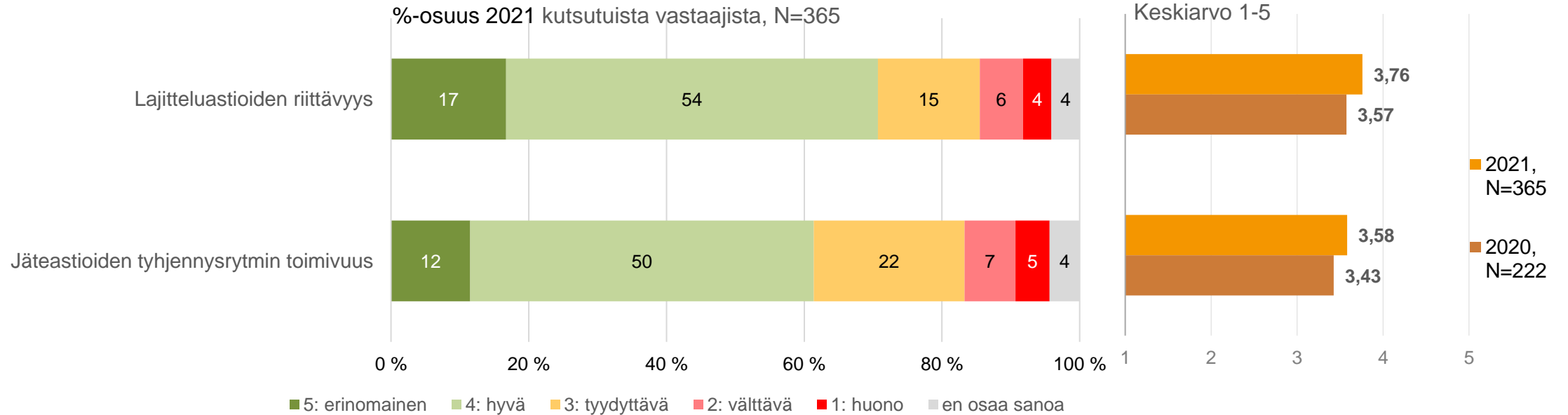
Kiinteistön huolto ja siivous

Siivousyhtiön toiminta



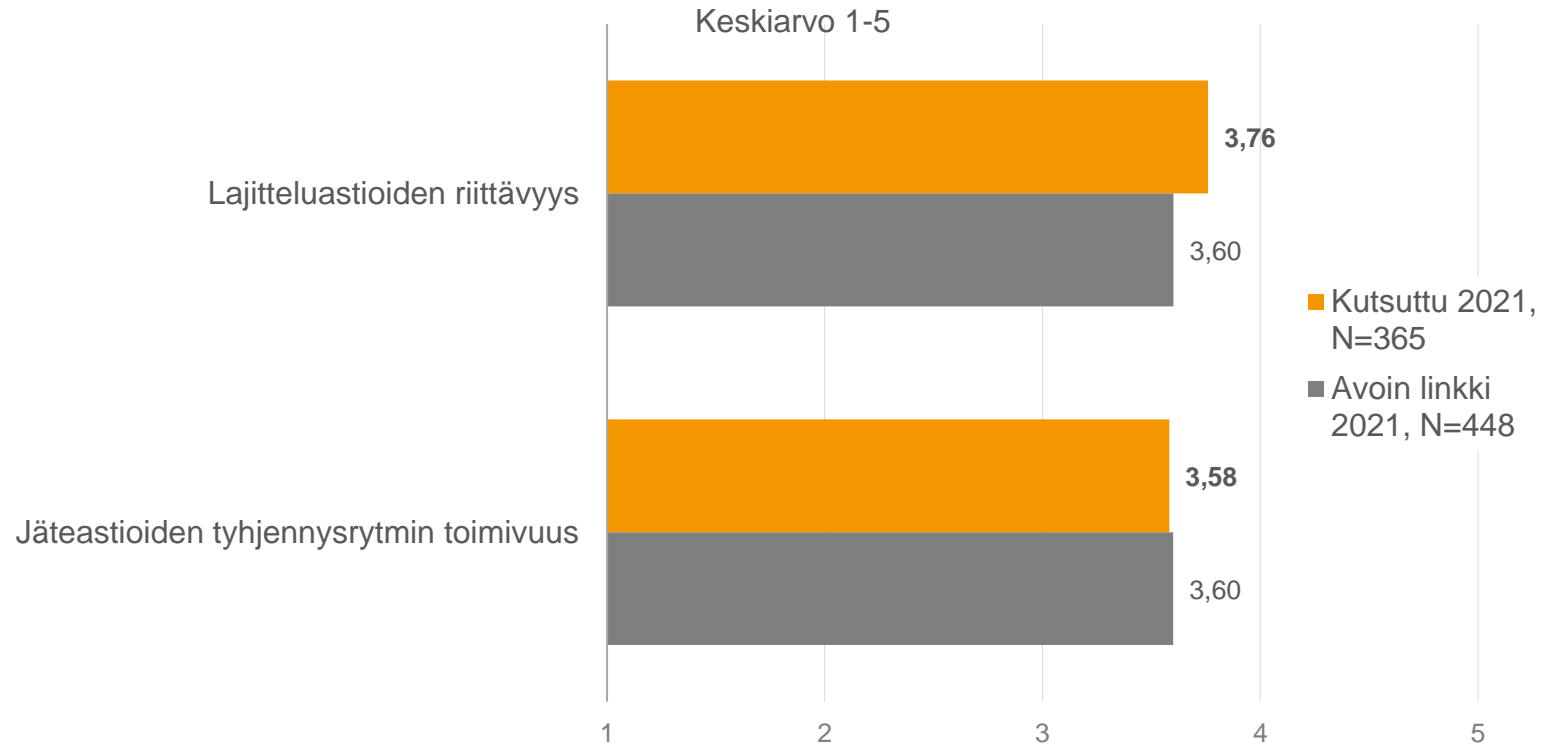
Kiinteistön huolto ja siivous

Jätehuollon toimivuus



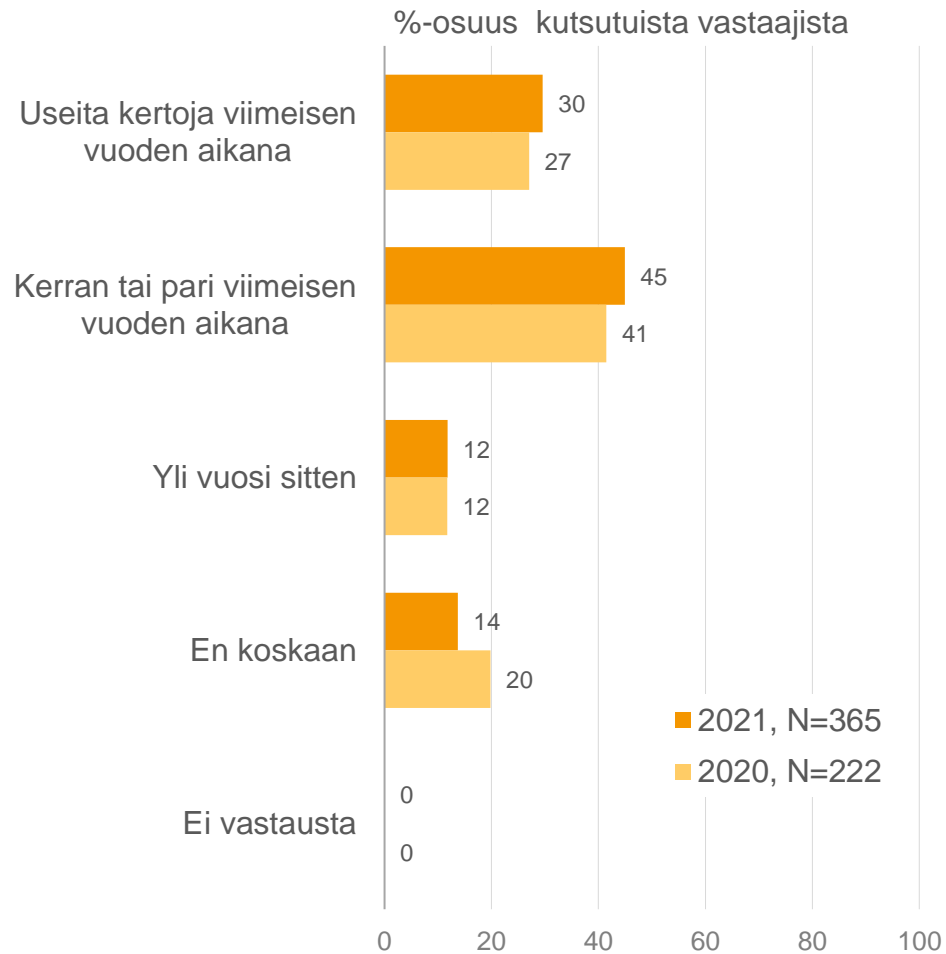
Kiinteistön huolto ja siivous

Jätehuollon toimivuus



Viestintä ja tiedonkulku

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

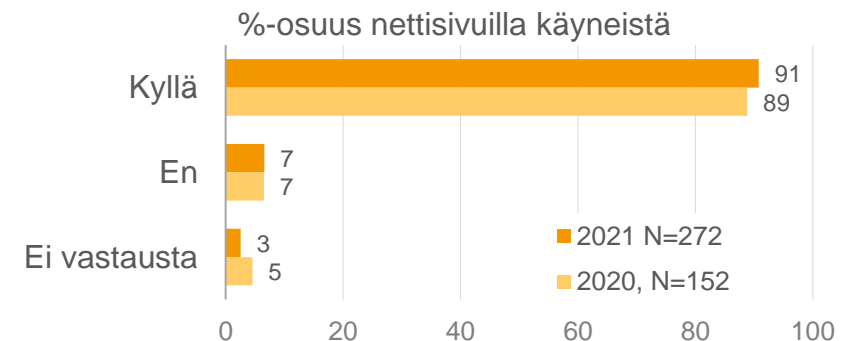


Jos olette vierailleet sivuilla viimeisen vuoden aikana:
Millaista tietoa sivuilta haitte?

%-osuus nettisivuilla vuoden aikana käyneistä

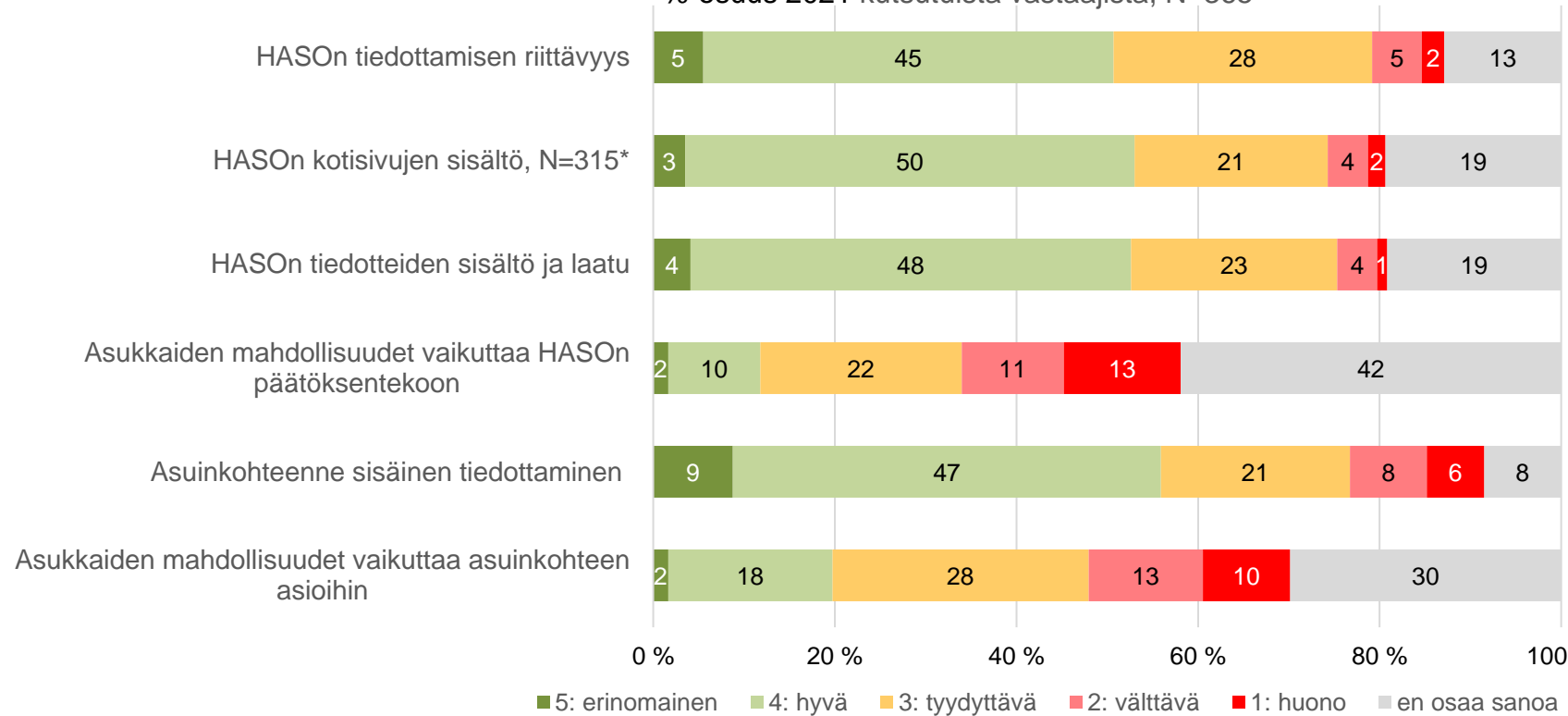


Löysittekö etsimänne tiedon?

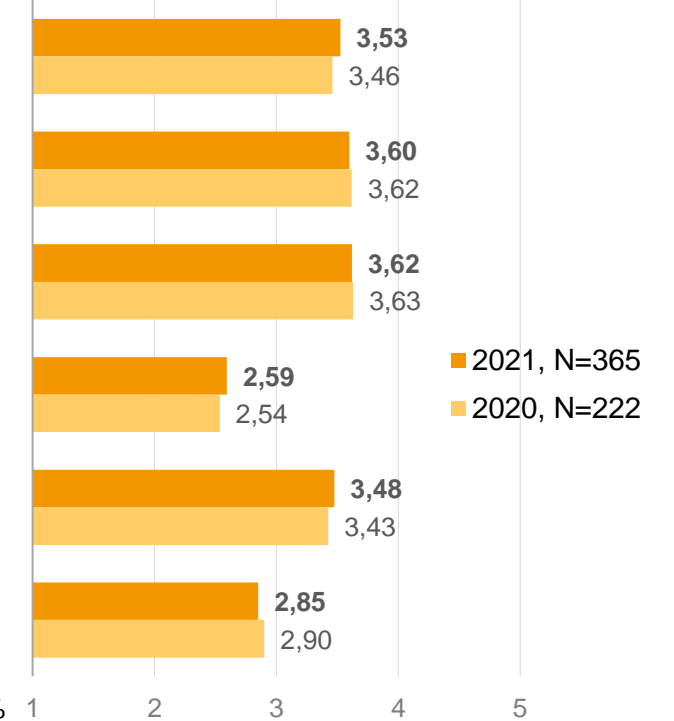


Viestintä ja tiedonkulku

%-osuus 2021 kutsutuista vastaajista, N=365

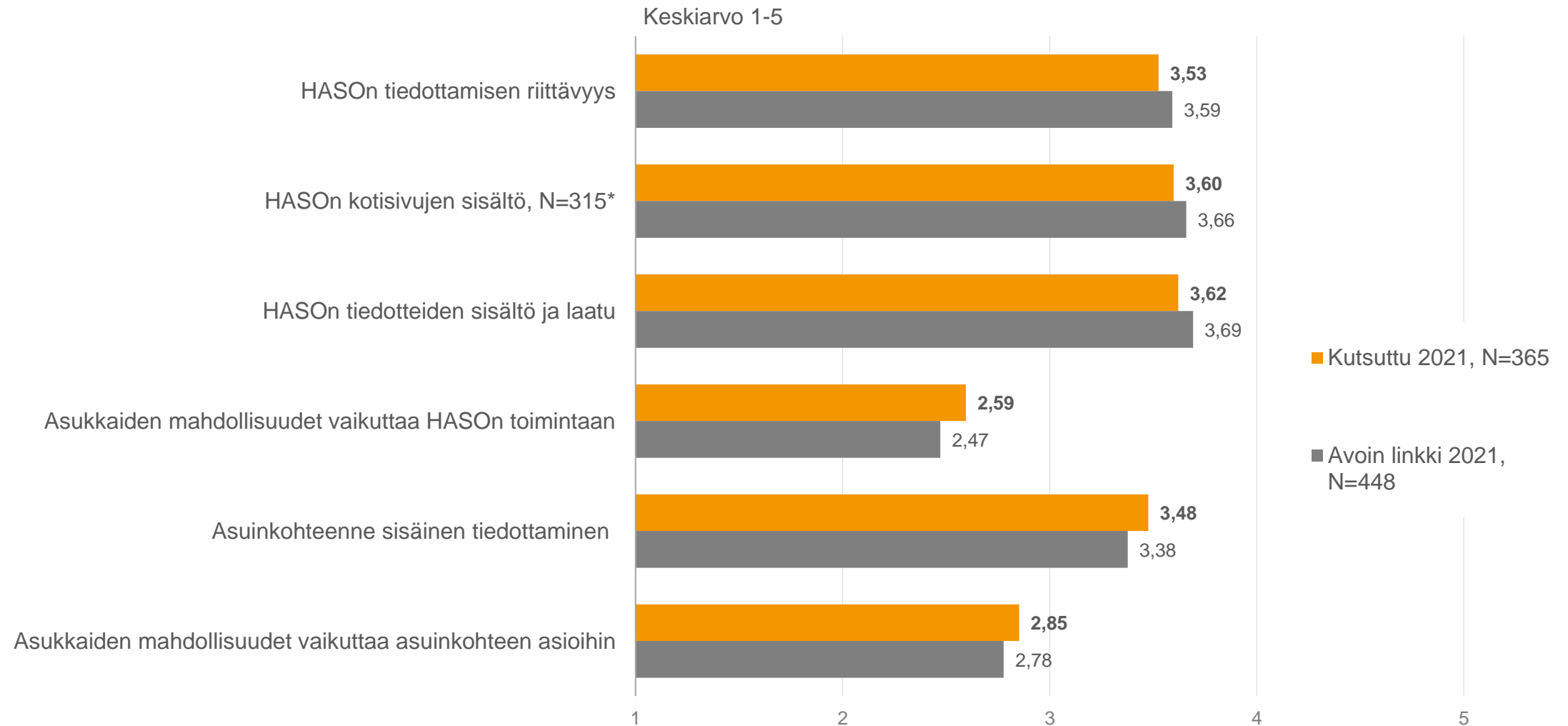


Keskiarvo 1-5



* Kysytty vain HASOn kotisivuilla käynneiltä

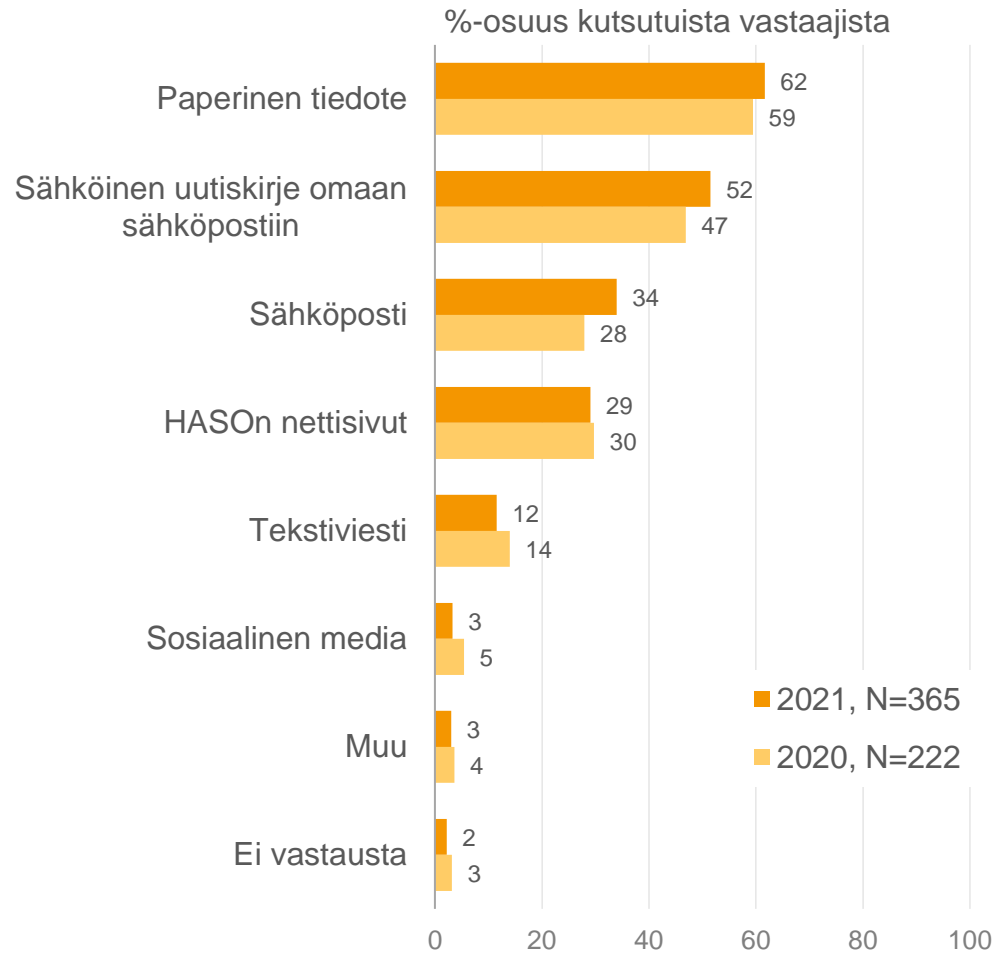
Viestintä ja tiedonkulku



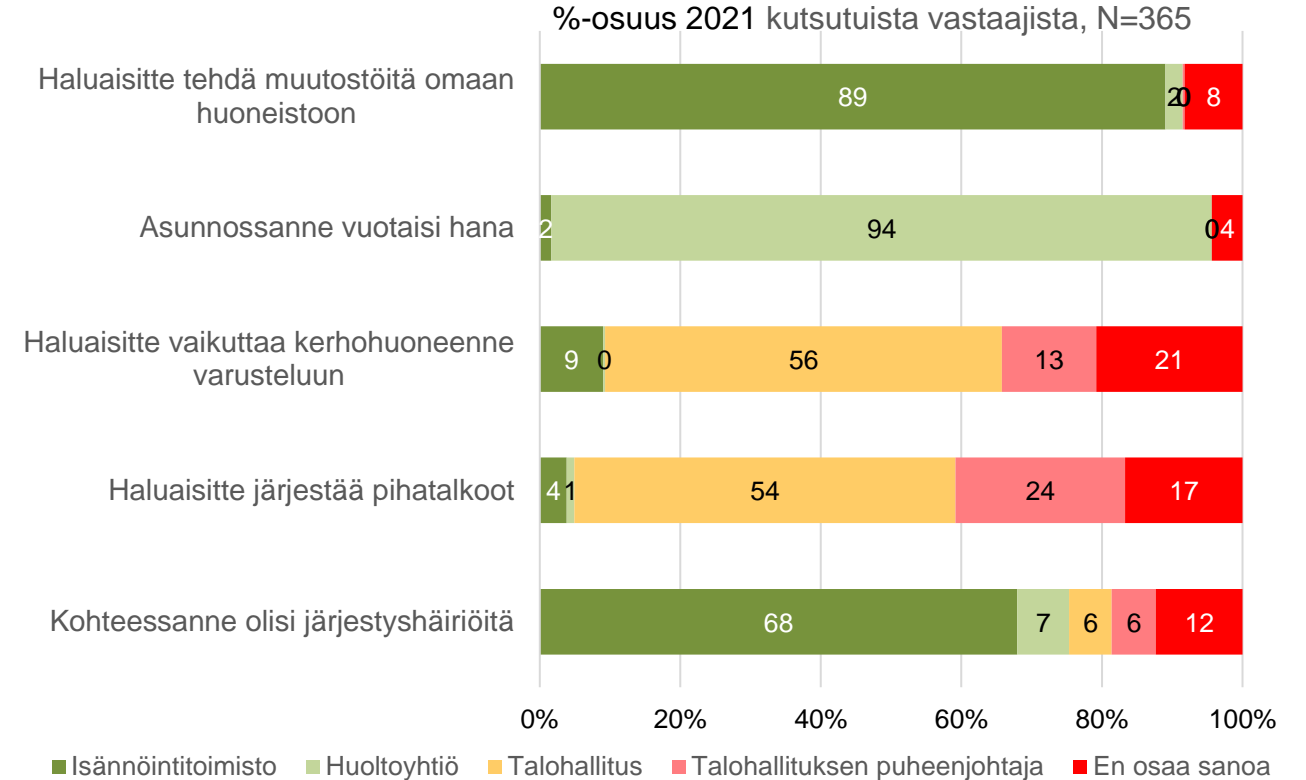
* Kysytty vain HASOn kotisivuilla käynneiltä

Viestintä ja tiedonkulku

Miten toivoisitte saavanne tietoa asumiseen liittyvistä asioista ?

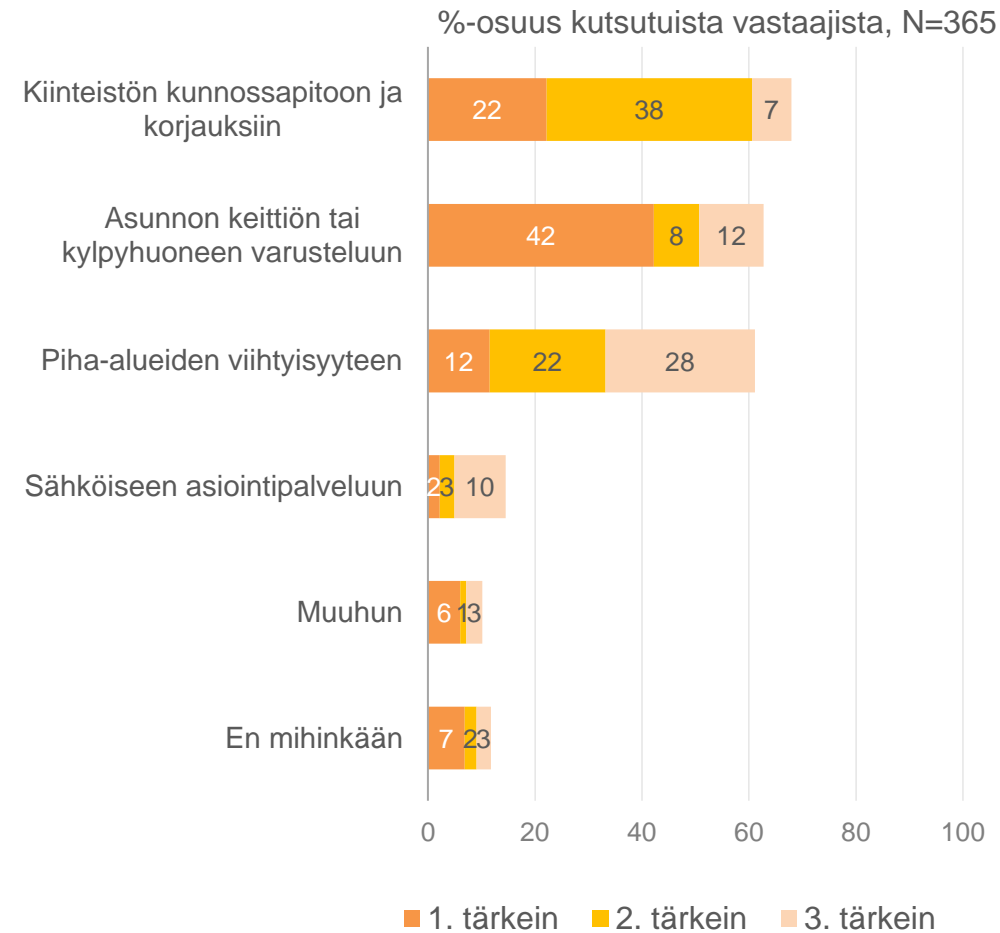


Mihin tahoon olisitte yhteydessä, jos....?

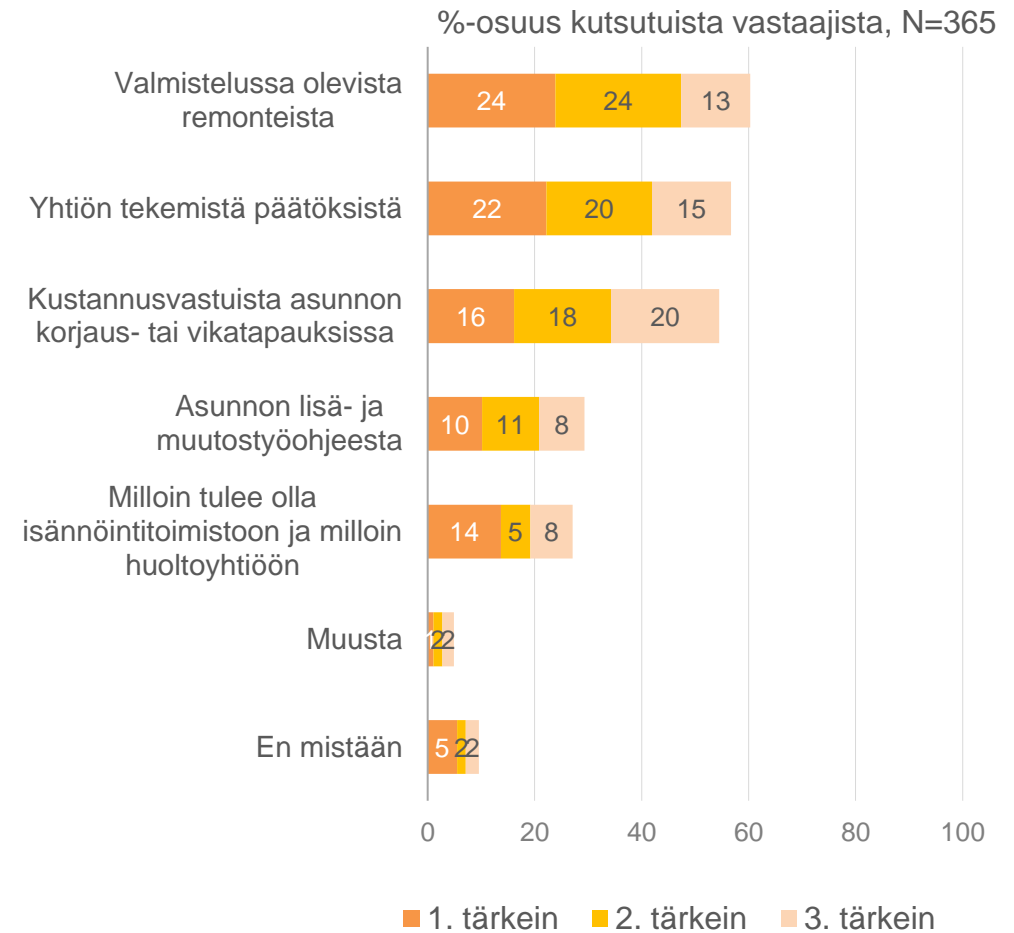


Viestintä ja tiedonkulku

Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa enemmän?



Mistä asioista toivoisit saavasi enemmän tietoa?



Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?

NPS

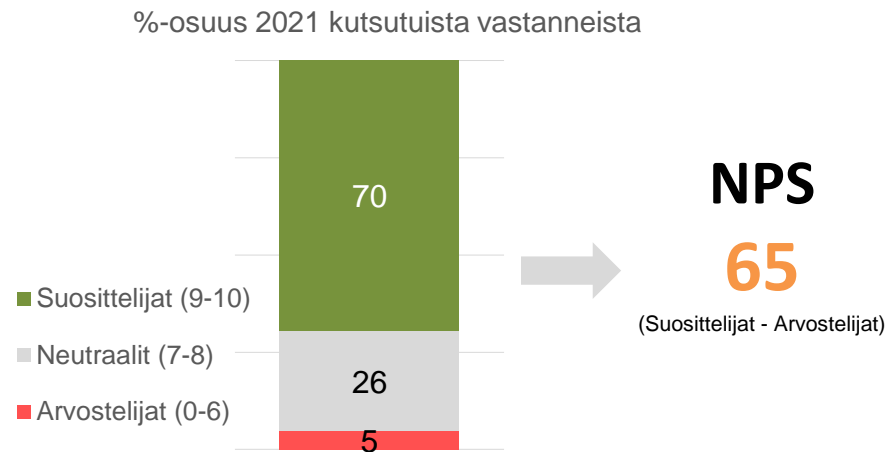
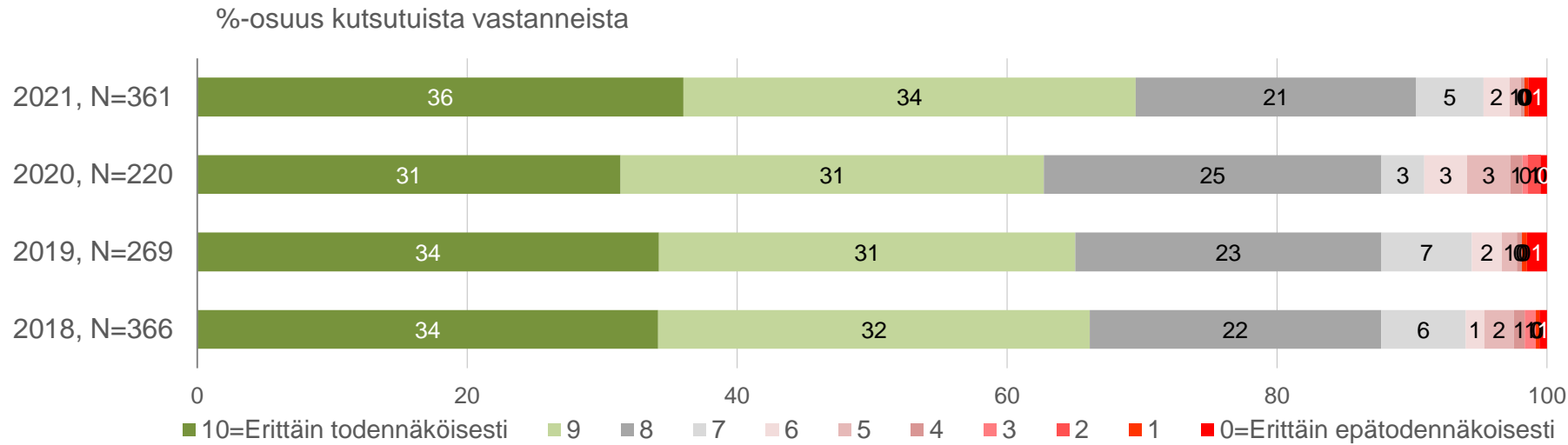
(Suosittelijat - Arvostelijat)

65

54

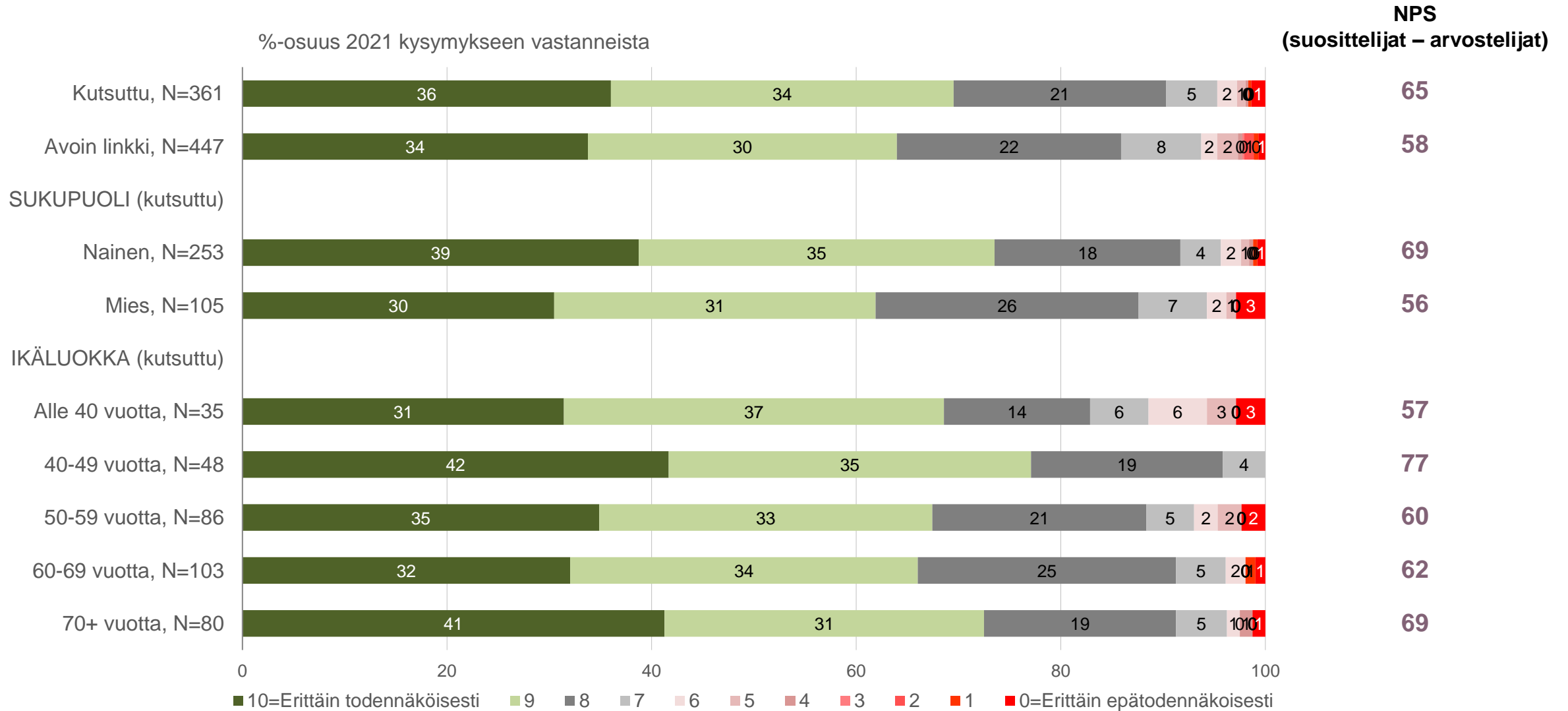
59

60



Suosittelu

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte asumista HASOn asunnoissa?



Asunnosta pois muutto

Oletteko suunnittelemassa HASOn asunnosta pois muutto?

