

# Asukastyytyväisyyskysely 2019

Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät – KOVA ry

ARA-VUOKRA-ASUKKAIDEN  
ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN JULKISTAMISTILAISUUS  
9.4.2019 Helsinki

Hanna Kaleva  
KTI Kiinteistötieto Oy



# Kyselyn tavoitteet

Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa asukkaiden näkemyksiä asumiseen liittyvistä teemoista:

- Tyytyväisyys asuntoon, asuintaloon, asuinympäristöön, vuokranantajaan sekä asuntoon ja asuintaloon liittyviin palveluihin
- Onnistumiset ja kehitettävät asiat asumisessa
- Asumisviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät
- Todennäköisyys suositella vuokranantajaa
- Näkemykset asumisen kohtuuhintaisuudesta, omasta taloudellisesta tilanteesta sekä asumiseen liittyvistä valintamahdollisuuksista

# Tulosten hyödyntäminen

Tutkimus tuottaa tietoa ARA-vuokra-asumisesta:

- Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen tuottajien, omistajayhteisöjen ja vuokralaisten välisen yhteistyön kehittämiseen.
- Julkiseen keskusteluun sekä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon.
- Jäsentyhteisöjen oman toiminnan kehittämiseen.
- Vertailuun KOVA ry:n jäsentyhteisöjen välillä sekä KTI:n vapaarahoitteista asuntokantaa kuvaavaan markkina-aineistoon.



# Kyselyn toteutus

- Asukastyytyväisyyskyselyt toteutettiin helmikuussa 2019
- Kyselyyn osallistui 16 KOVA ry:n jäsenyhteisöä
- Asukaskyselyt toteutettiin yhteistyössä Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät – KOVA ry:n ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) kanssa
- Kyselylomake lähti postitse 19 718 talouteen
- Kyselyyn oli mahdollista vastata myös netin kautta
- Kyselyn toteutuksesta ja raportoinnista vastasi puolueeton ja riippumaton asiantuntijaorganisaatio KTI Kiinteistötieto Oy



# Osallistujat

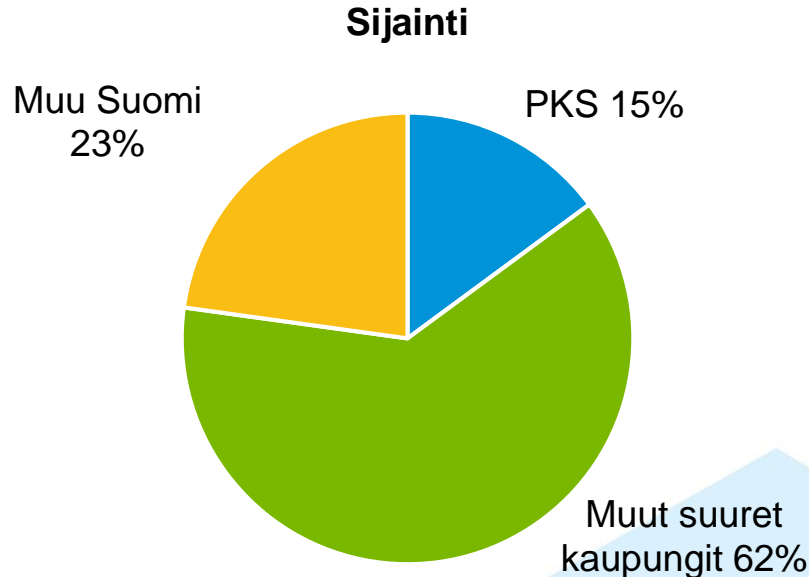


**Setlementti asunnot**



# Kokonaisaineisto

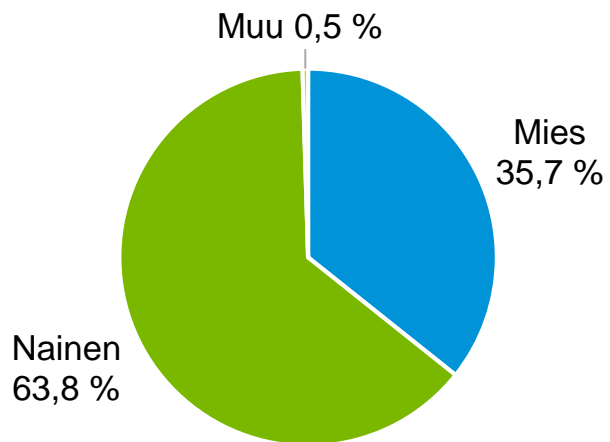
- Yhteensä 5 463 vastausta
- Vastausprosentti 28 %
- Paras vastausprosentti 37 % - heikoin 20 %
- Lomakevastauksia 68 % ja nettivastauksia 32 %



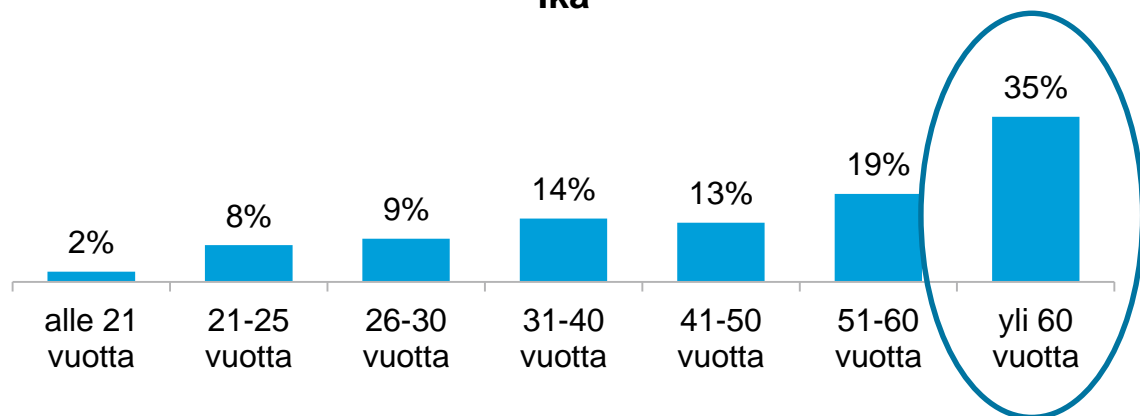
Muut suuret = Tampere, Oulu, Turku, Jyväskylä, Kuopio, Lahti

# Taustatiedot vastanneista

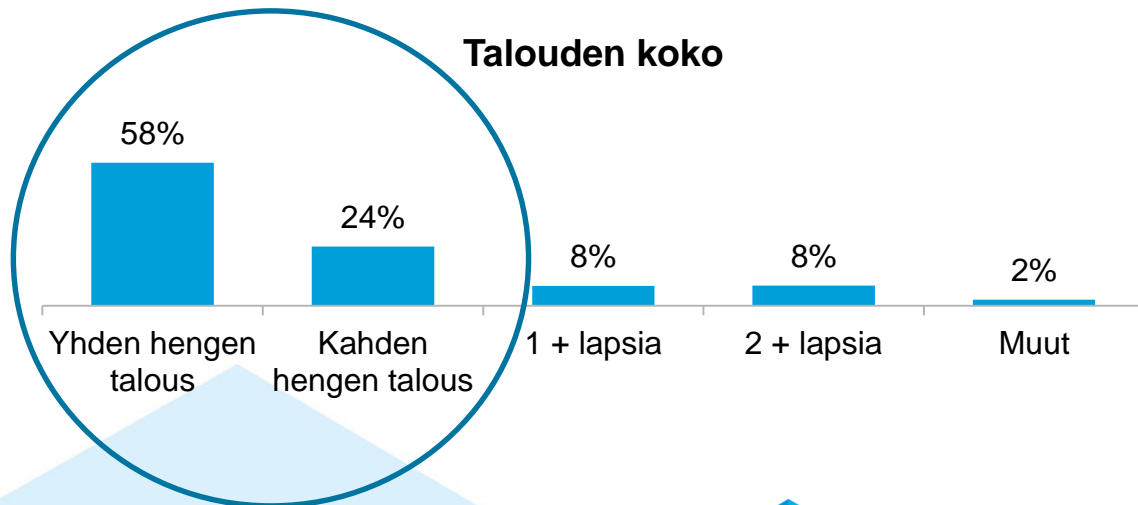
## Sukupuoli



## Ikä

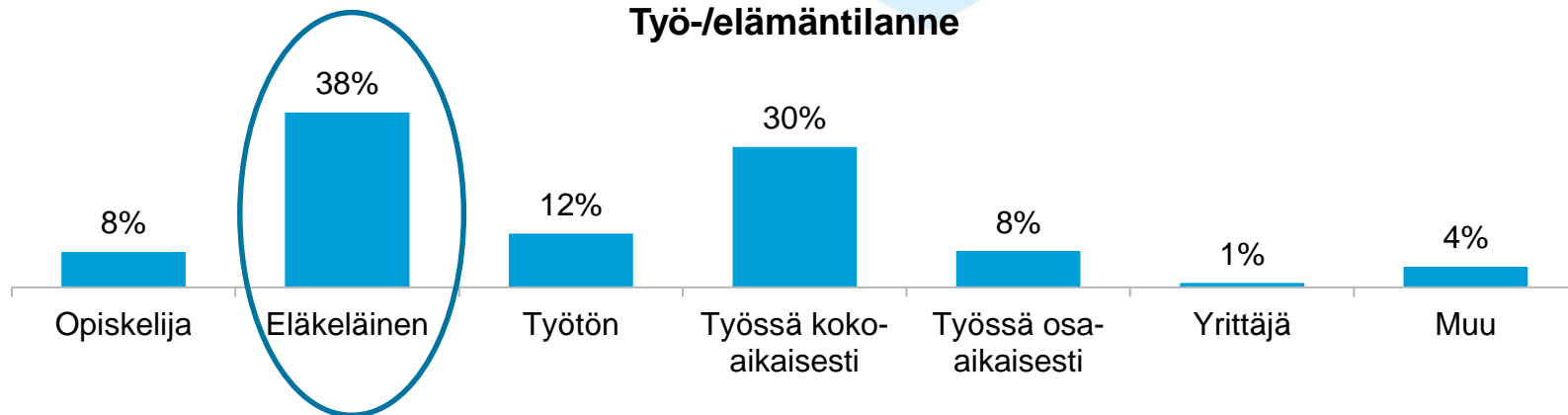


## Talouden koko

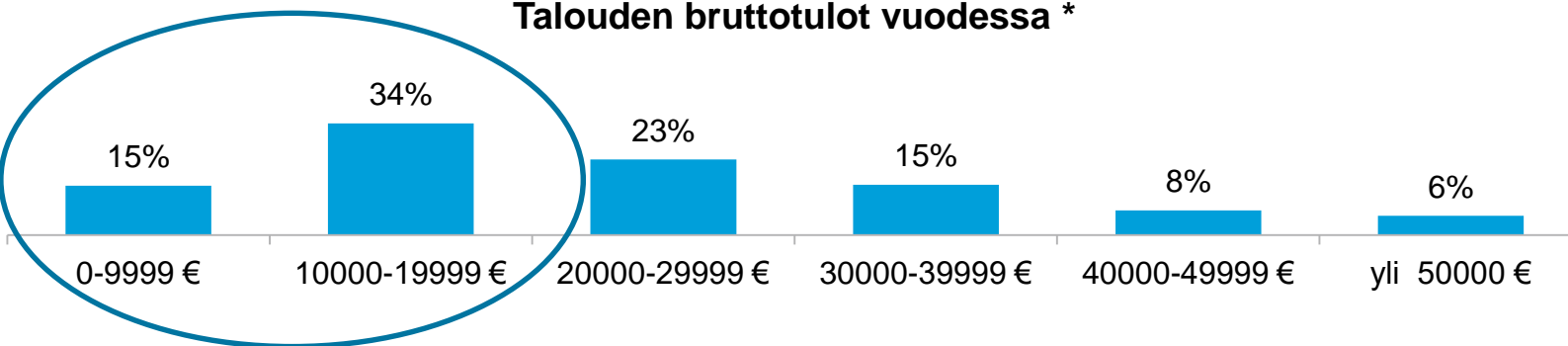


# Taustatiedot vastanneista

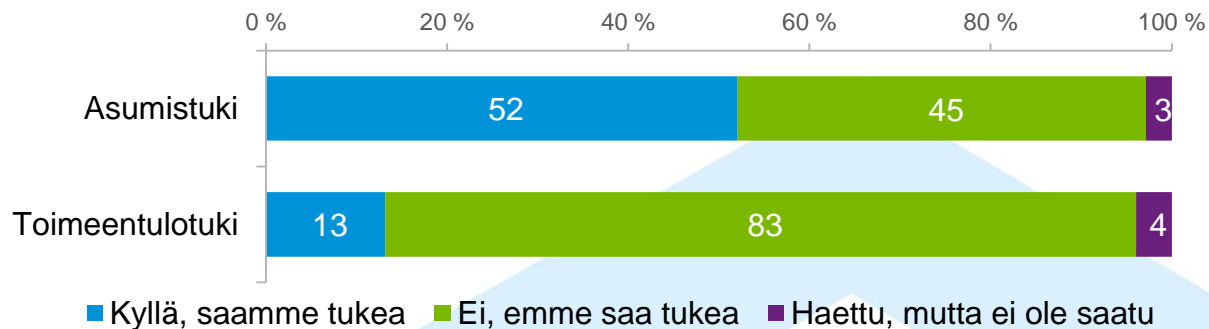
## Työ-/elämäntilanne



## Talouden bruttotulot vuodessa \*



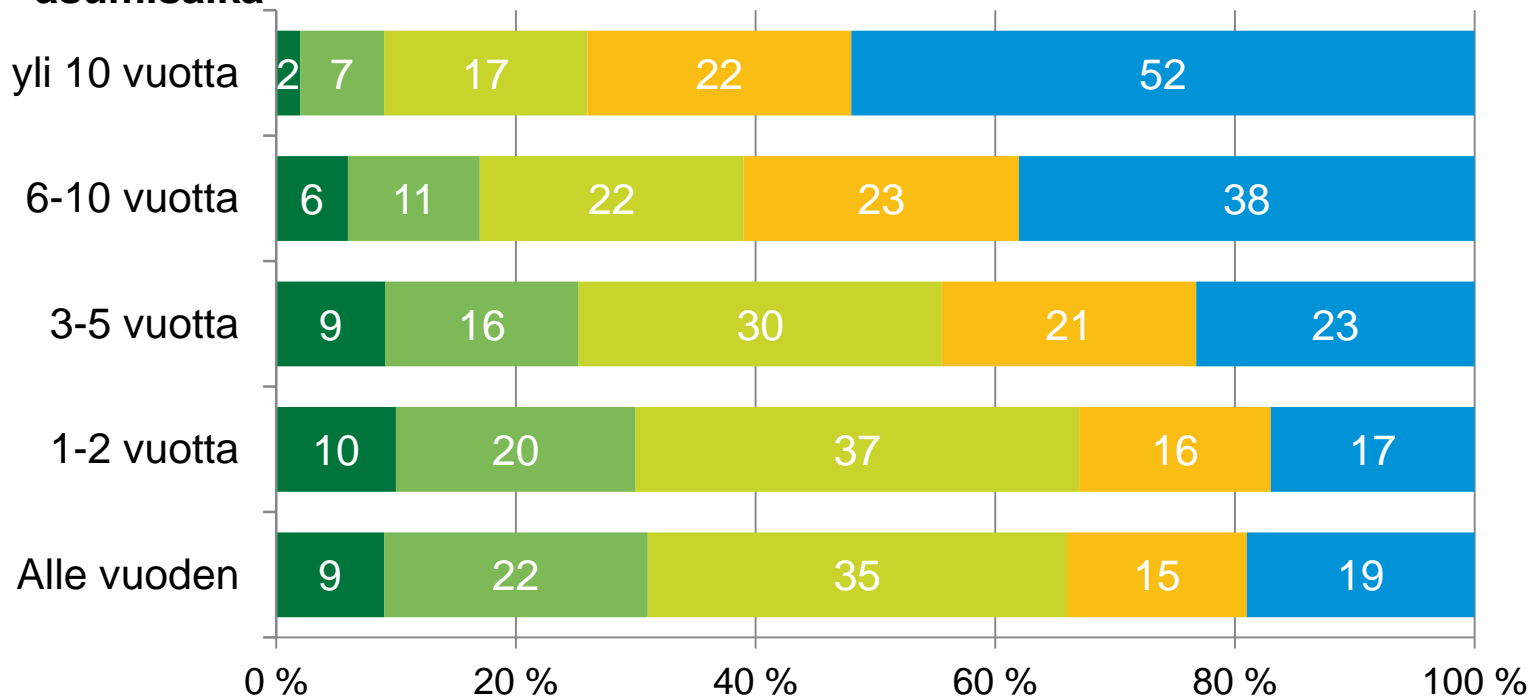
## Talouden asumis- ja toimeentulotuet





# Kuinka kauan arvelette asuvanne asunnossanne (%) vs. tähänastinen asumisaika

## Tähänastinen asumisaika



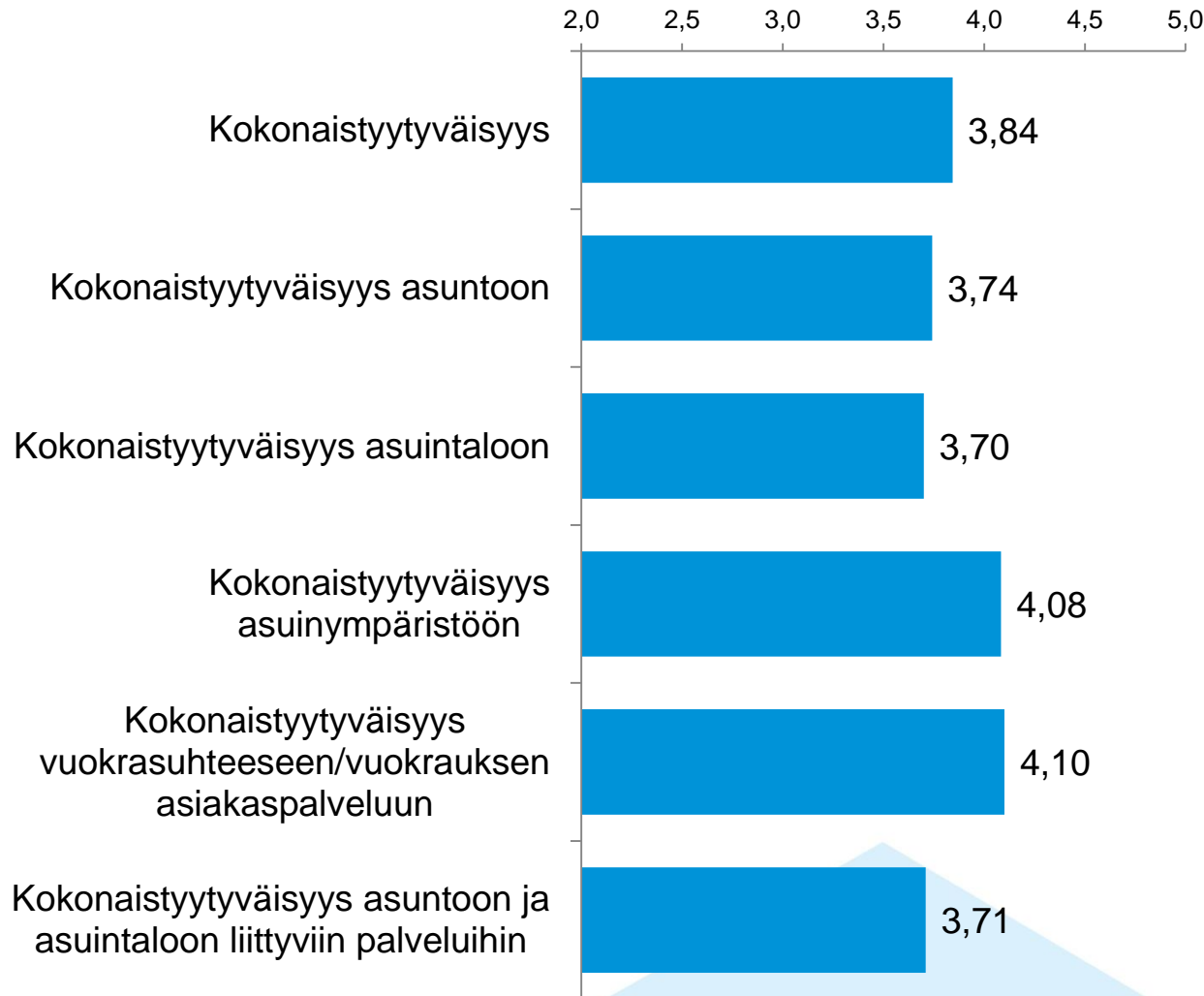
## Kuinka kauan arvelee asuvansa asunnossa

■ Alle vuoden ■ 1-2 vuotta ■ 3-5 vuotta ■ 6-10 vuotta ■ yli 10 vuotta

# Asukastyytyväisyys

asukkaiden tyytyväisyys asuntoon, asuintaloon, asuinympäristöön, vuokranantajaan/vuokrauksen asiakaspalveluun sekä asuntoon ja asuintaloon liittyviin palveluihin

# Kokonaistyytyväisyydet osa-alueittain

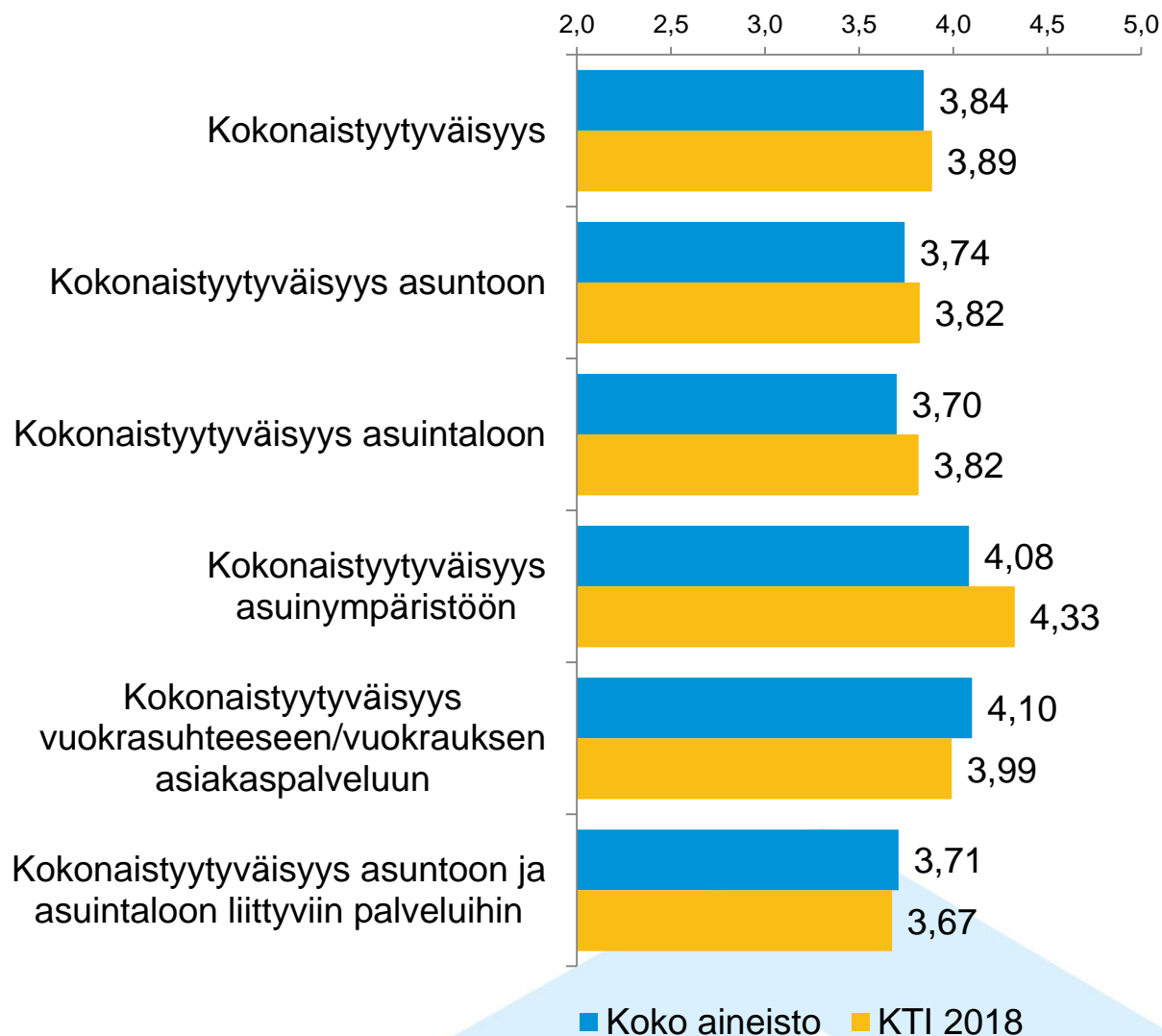


Kaikkien osa-alueiden kokonaistyytyväisyys yhteensä

**3,84**

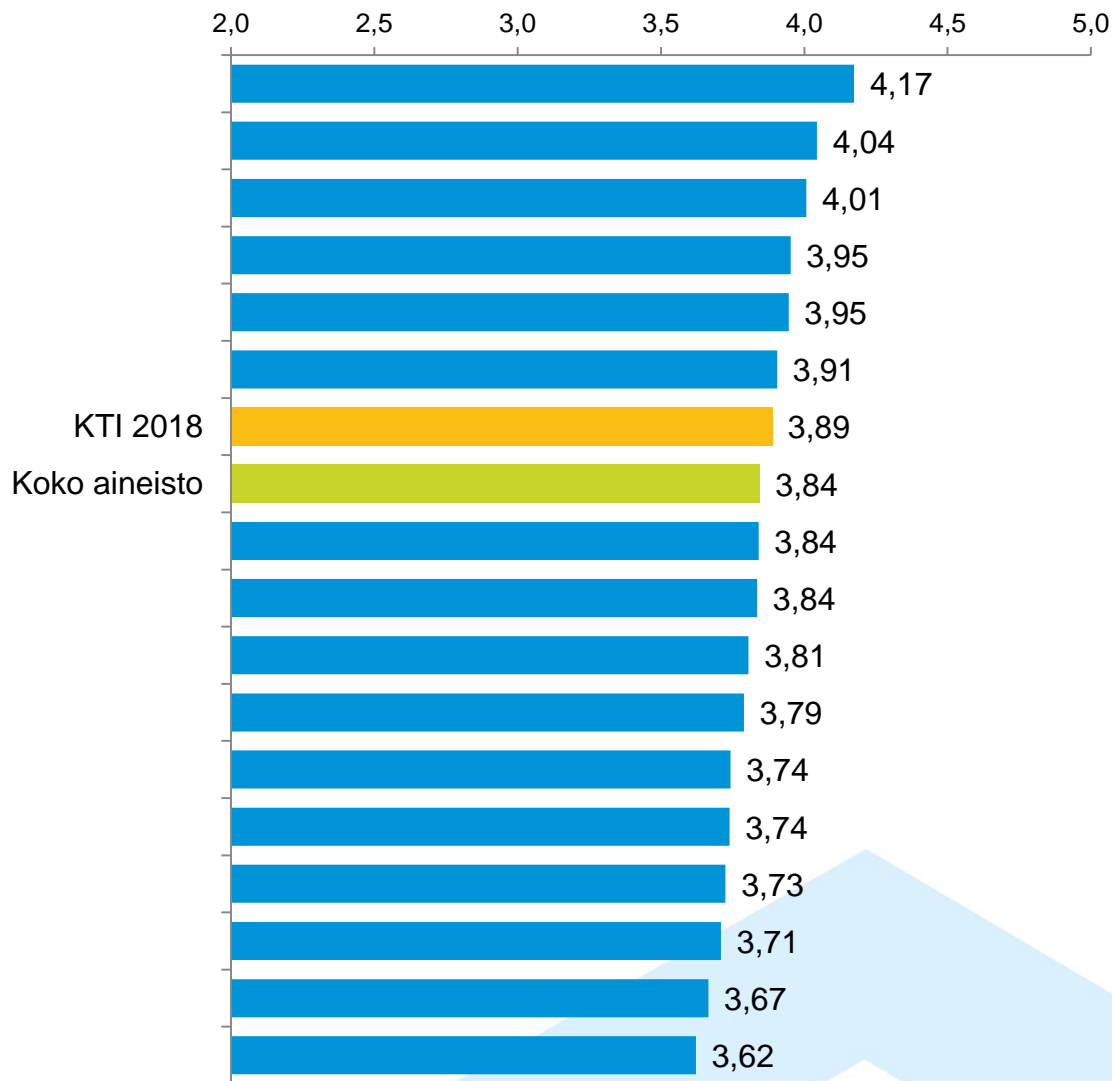
Kokonaistyytyväisyydet on laskettu keskiarvona kunkin osa-alueen tarkemmista kysymyksistä (asunto, asuintalo, asuinympäristö, vuokraus, palvelut)

# Kokonaistyytyväisyydet osa-alueittain – vertailu KTI markkina-aineistoon



*KTI vertailuarvot ovat syksyn 2018 Asiakastyytyväisyysvertailusta, n=3930. Kyselysisältö on lähes yhdenmukainen.*

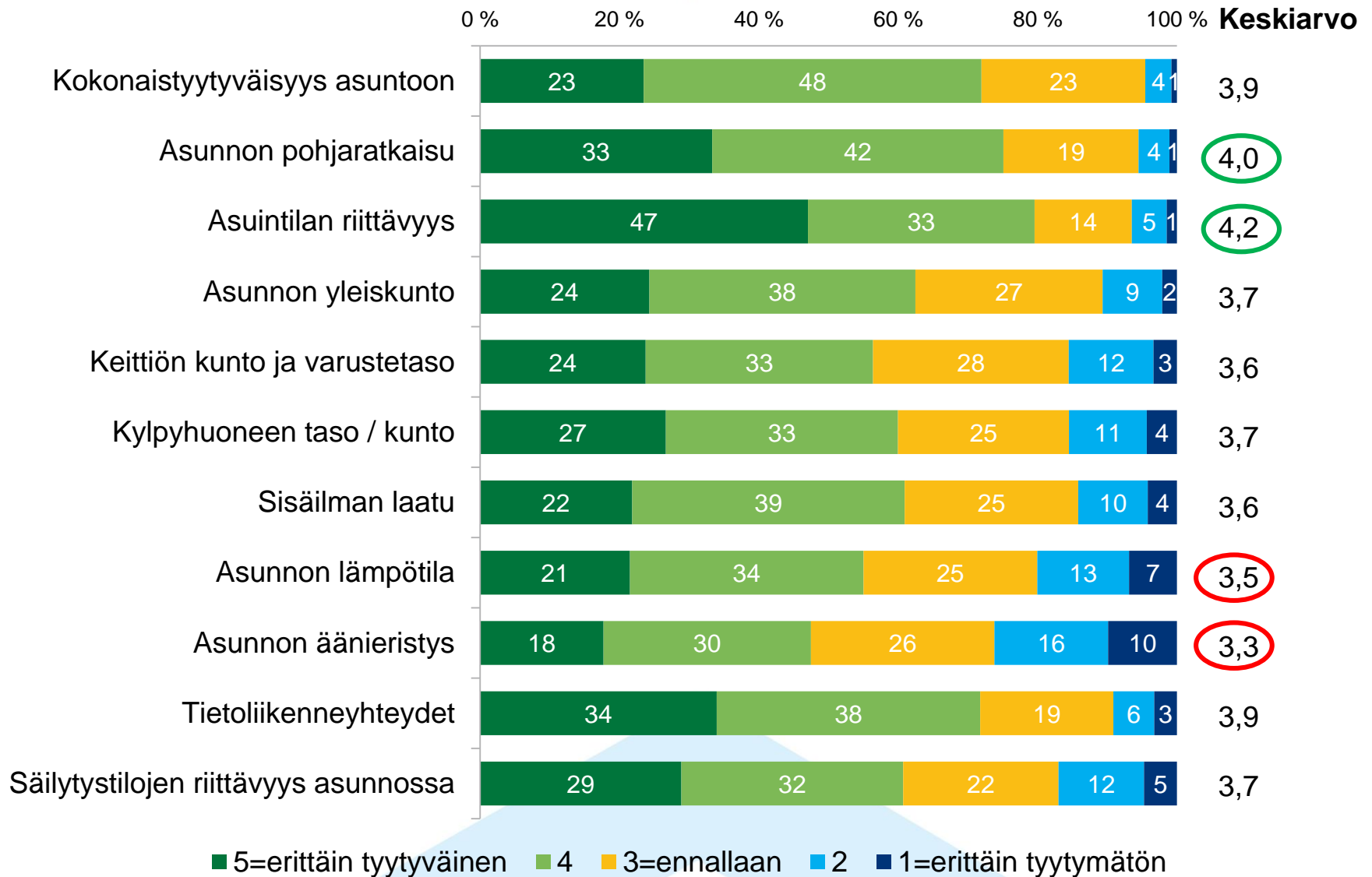
# Kokonaistyytyväisyydet vuokratoyhteisöittäin



Kokonaistyytyväisyydet on laskettu keskiarvona kaikkien osa-alueiden tarkemmista kysymyksistä (asunto, asuintalo, asuinympäristö, vuokraus, palvelut)

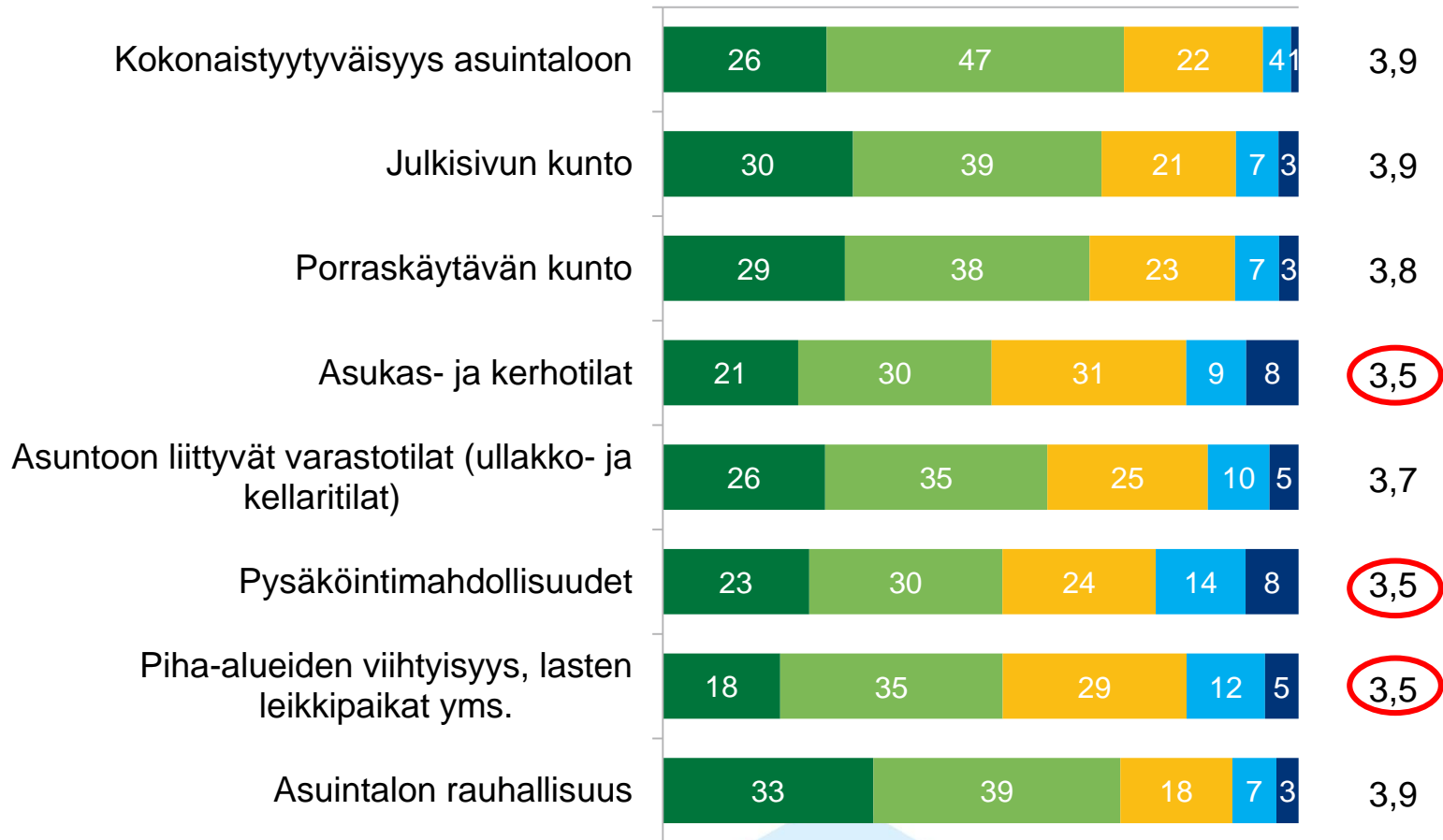
*KTI vertailuarvot ovat syksyn 2018 Asiakastyytyväisyysvertailusta, n=3930. Kyselysisältö on lähes yhdenmukainen.*

# Tyytyväisyys asuntoon



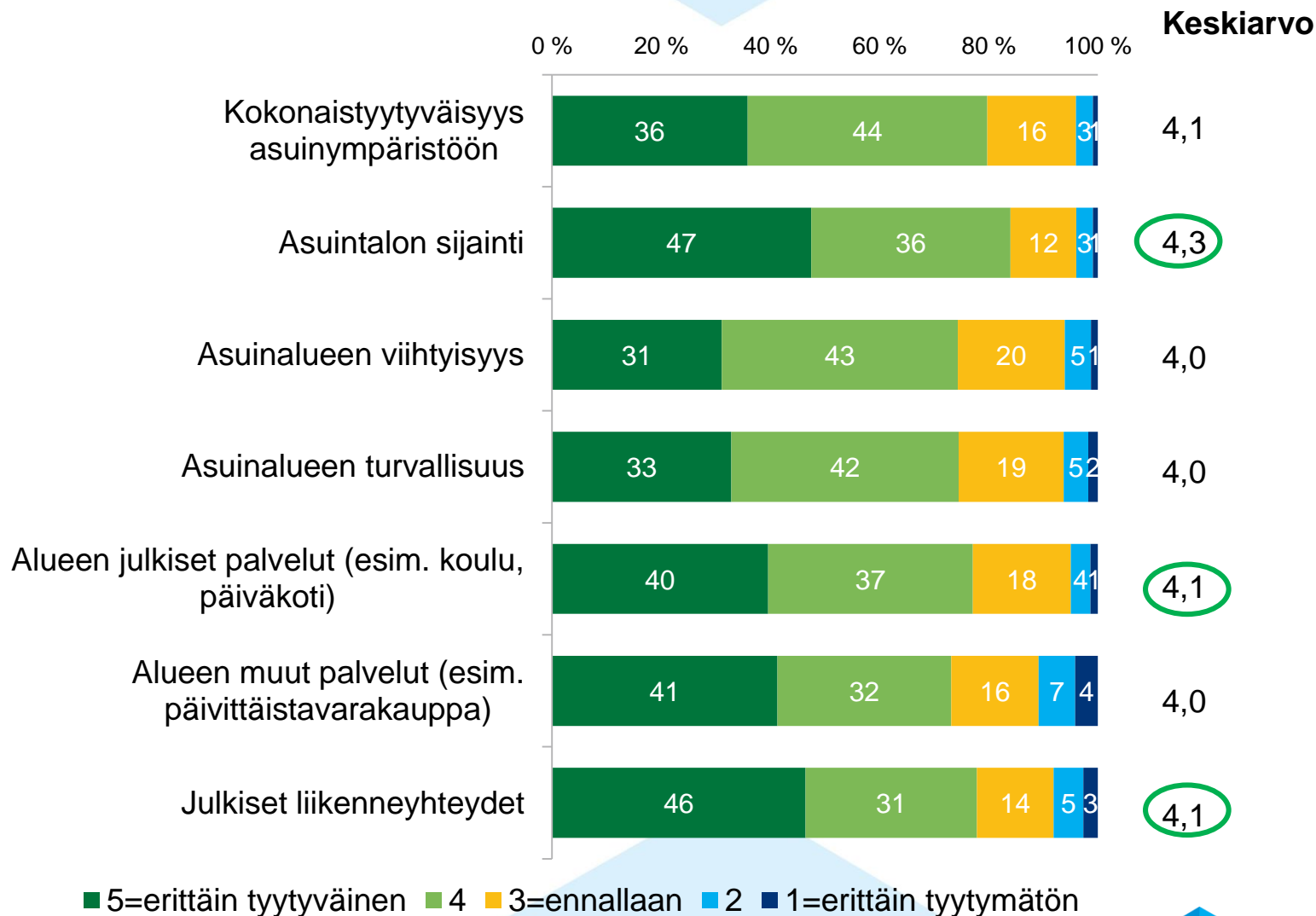
# Tyytyväisyys asuintaloon

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 % **Keskiarvo**



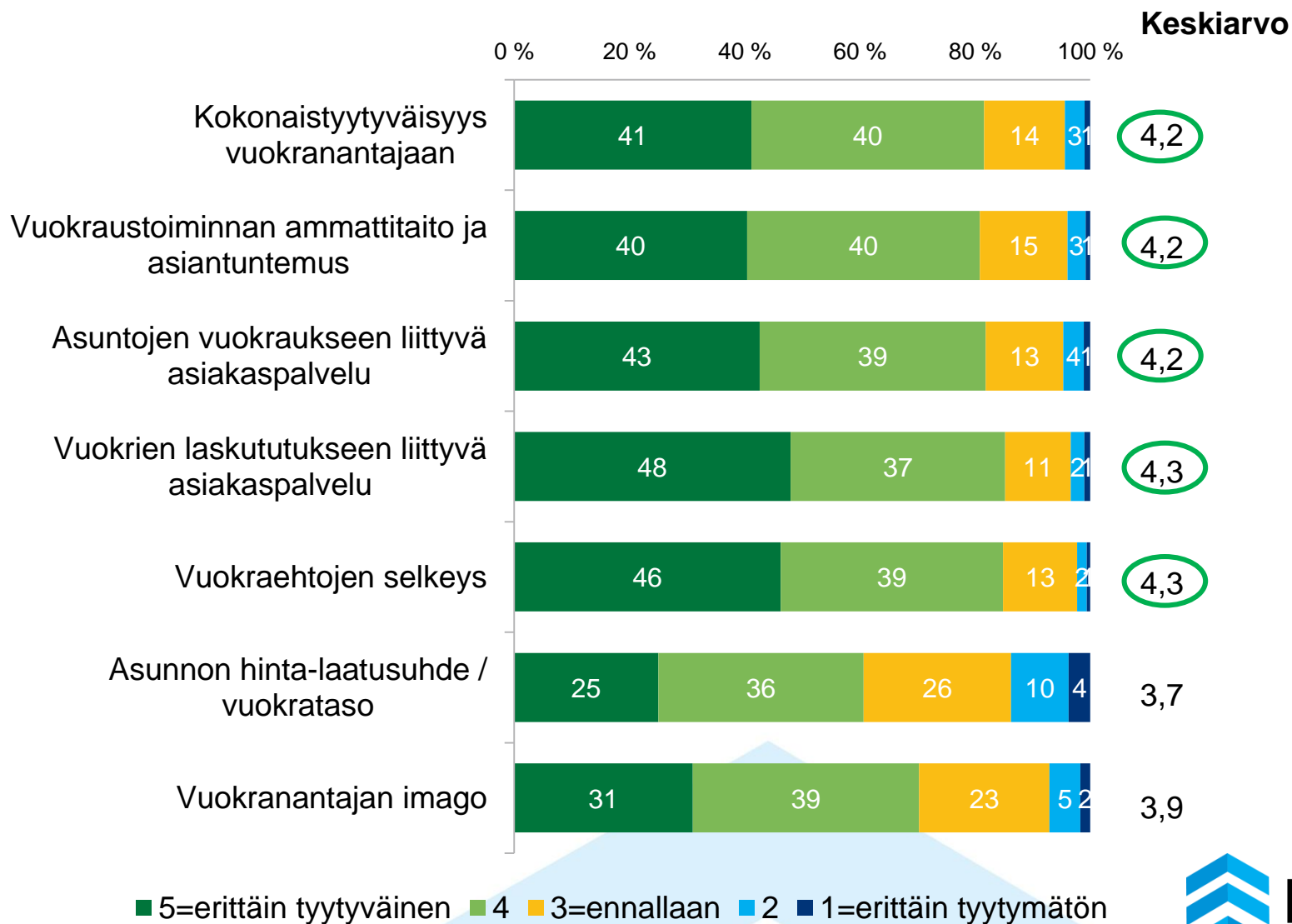
■ 5=erittäin tyytyväinen ■ 4 ■ 3=ennallaan ■ 2 ■ 1=erittäin tyytymätön

# Tyytyväisyys asuinympäristöön

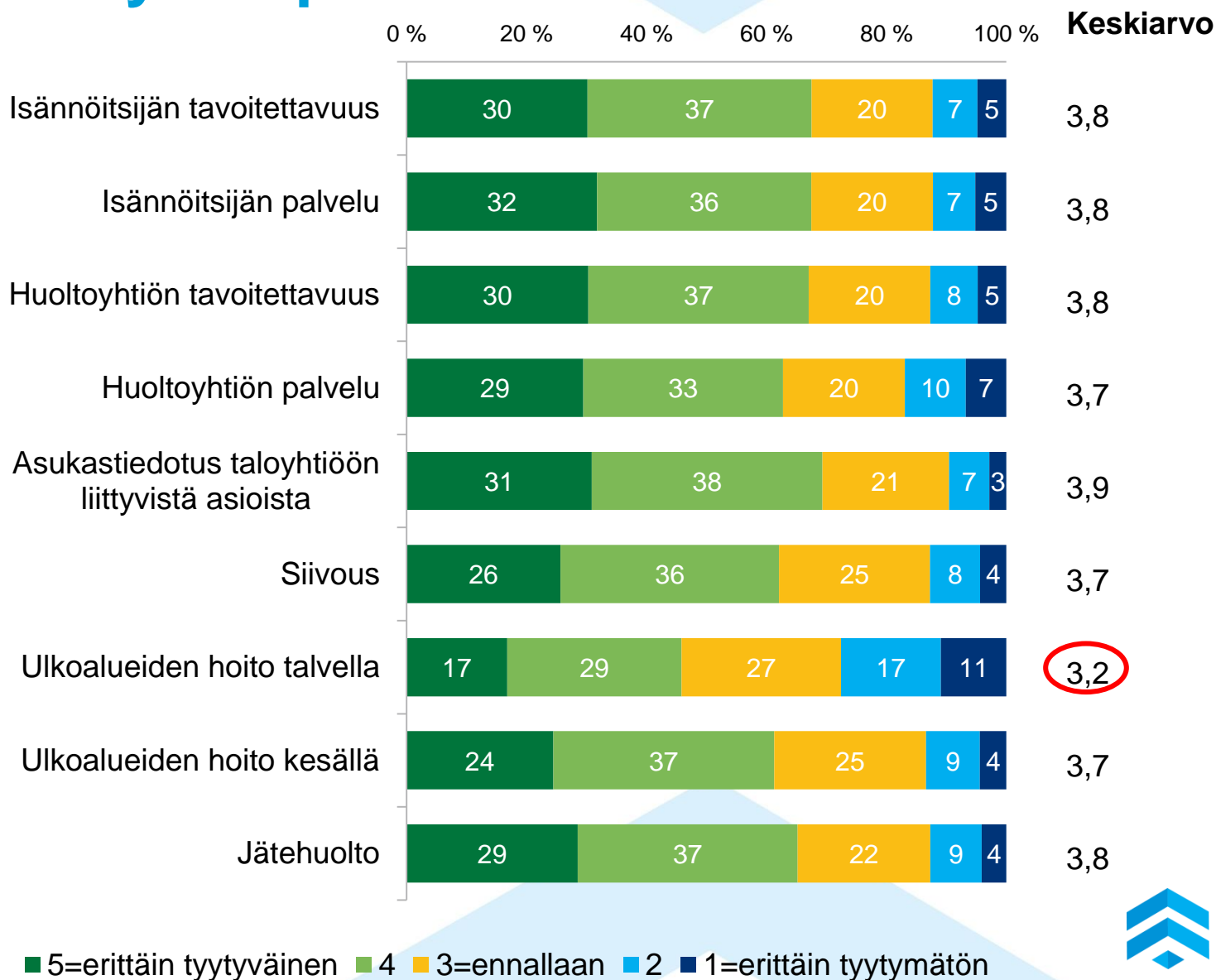




# Tyytyväisyys vuokrasuhteeseen / vuokrauksen asiakaspalveluun



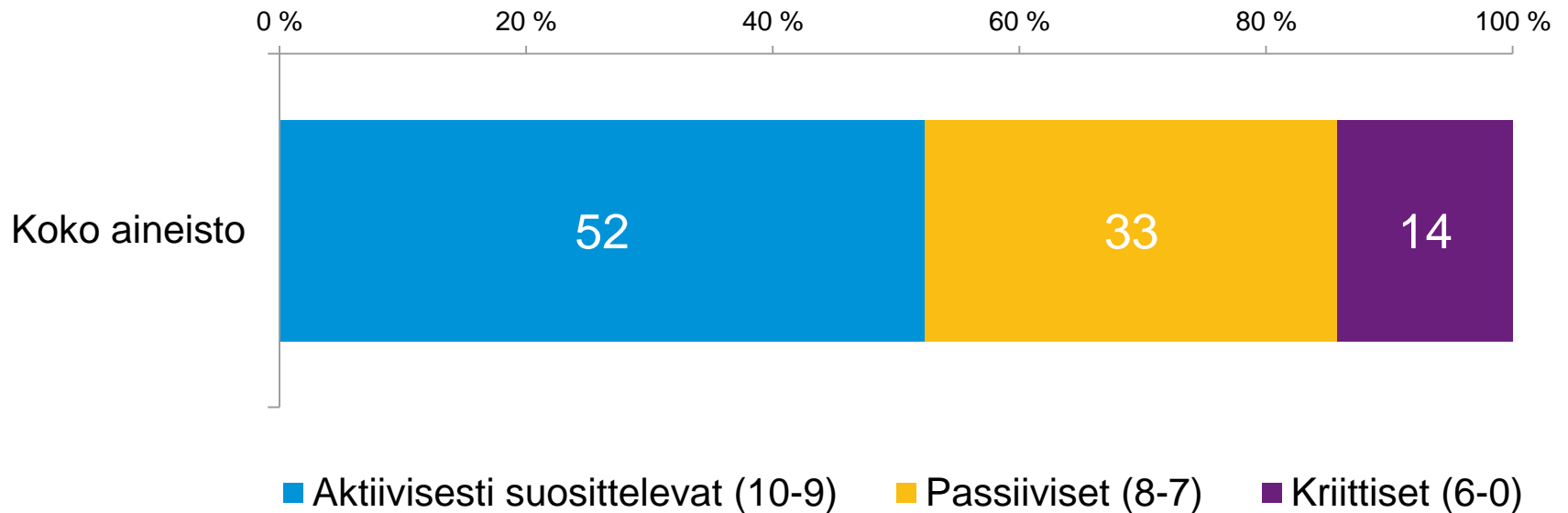
# Tyytyväisyys asuntoon ja asuintaloon liittyviin palveluihin



# Suositteluhaluukkuus

# Suositteluhaluukkuus

*Kuinka todennäköisesti suosittelisit vuokranantajaasi vuokranantajana?  
10=suosittelisin varmasti - 0=en suosittelisi*



**NPS=38**

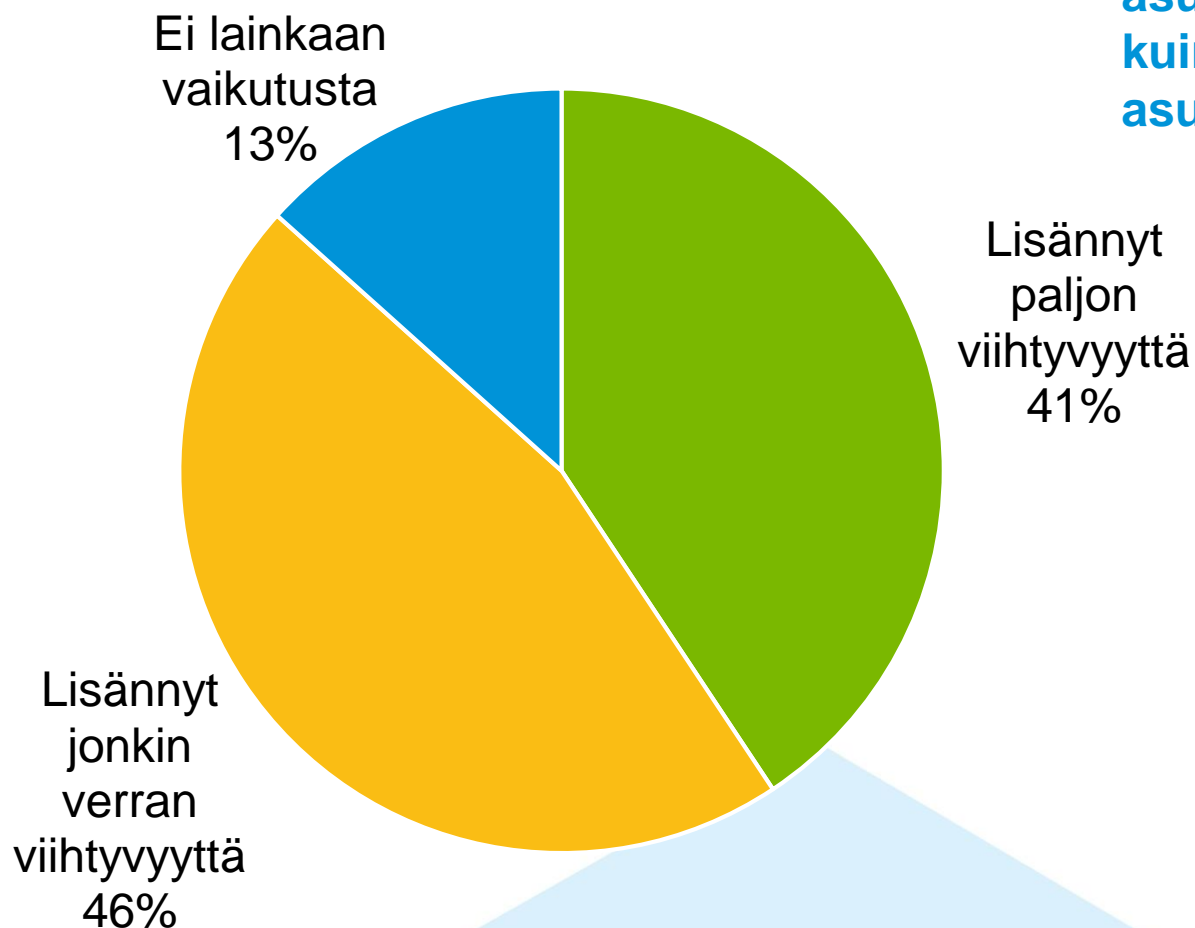
*aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)*

# Asukastoiminta ja asumisviihtyvyys

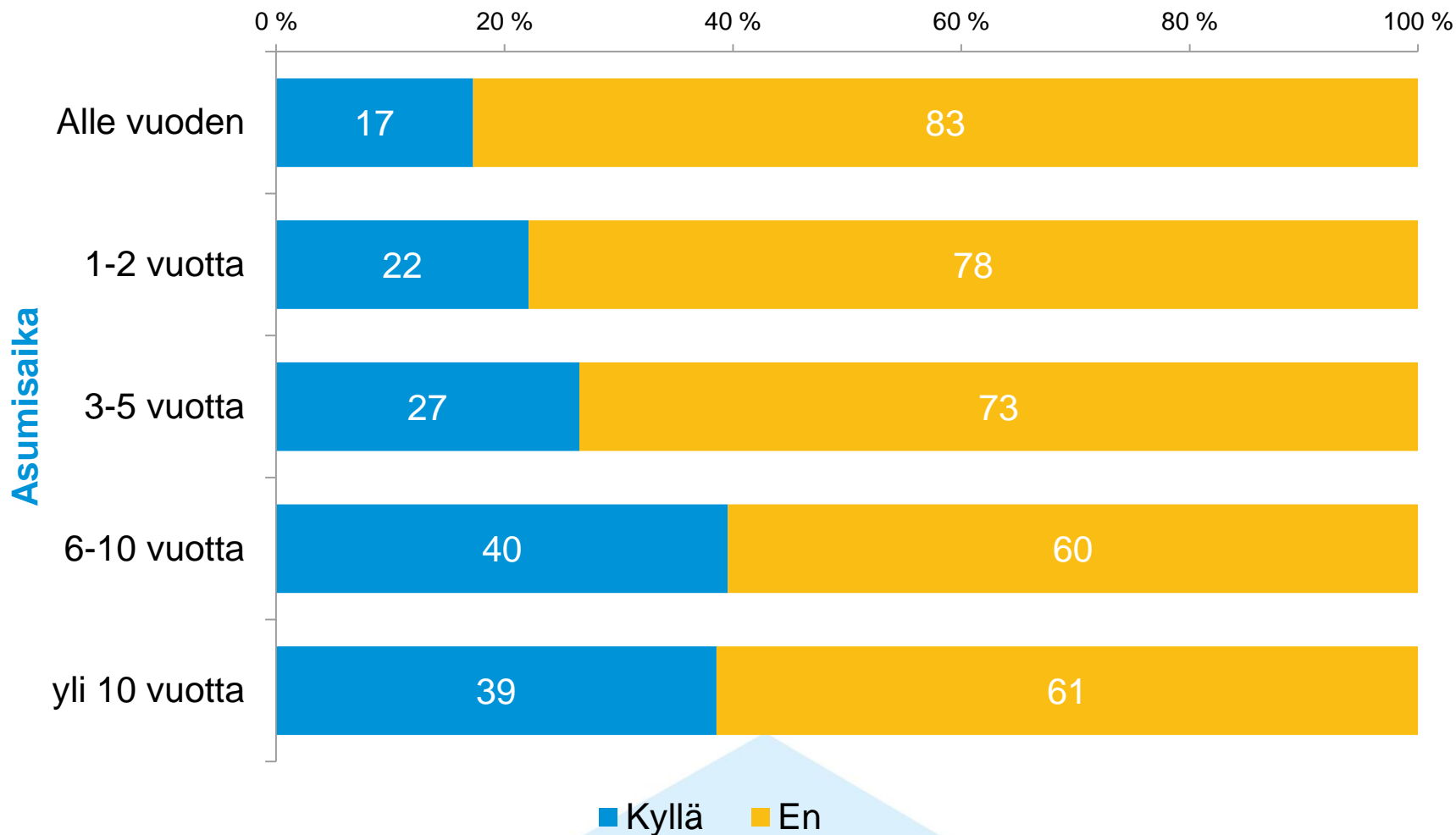
# Asukastoiminnan vaikutus asumisviihtyvyyteen

*29 % vastaajista on osallistunut asukastoimintaan.*

**Jos olet osallistunut asukastoimintaan, kuinka tämä on vaikuttanut asukasviihtyvyyteesi?**

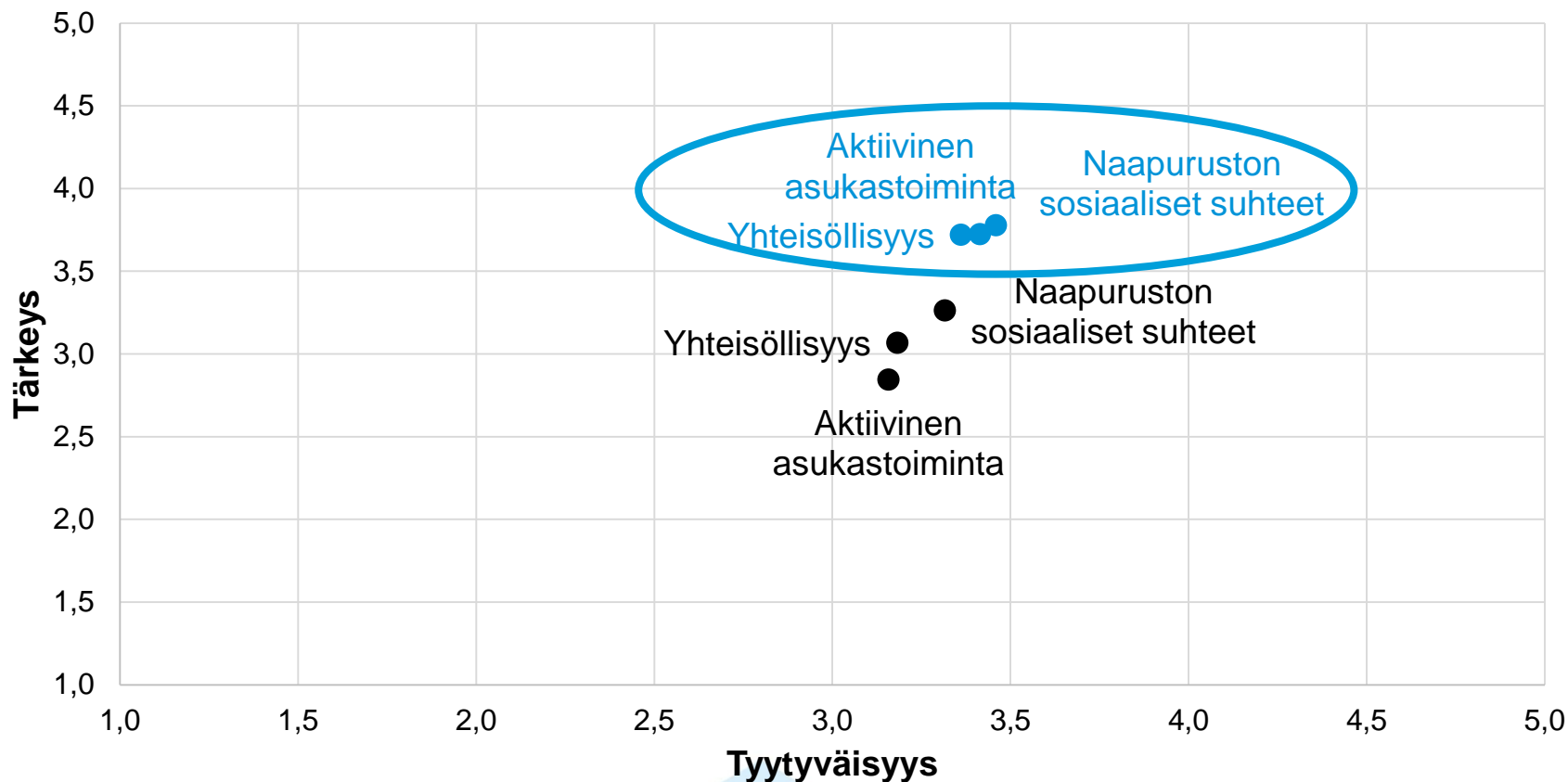


# Oletko osallistunut asukastoimintaan? Tähänastinen asumisaika



# Asumisviihtyvyyteen vaikuttavat tekijät

*Kuinka tärkeinä pidät seuraavia asioita oman asumisviihtyvyytesi kannalta ja kuinka hyvin nykyinen asuntosi ja asuinympäristösi vastaavat toiveitasi?*



● Asukastoimintaan osallistuneet vastaajat

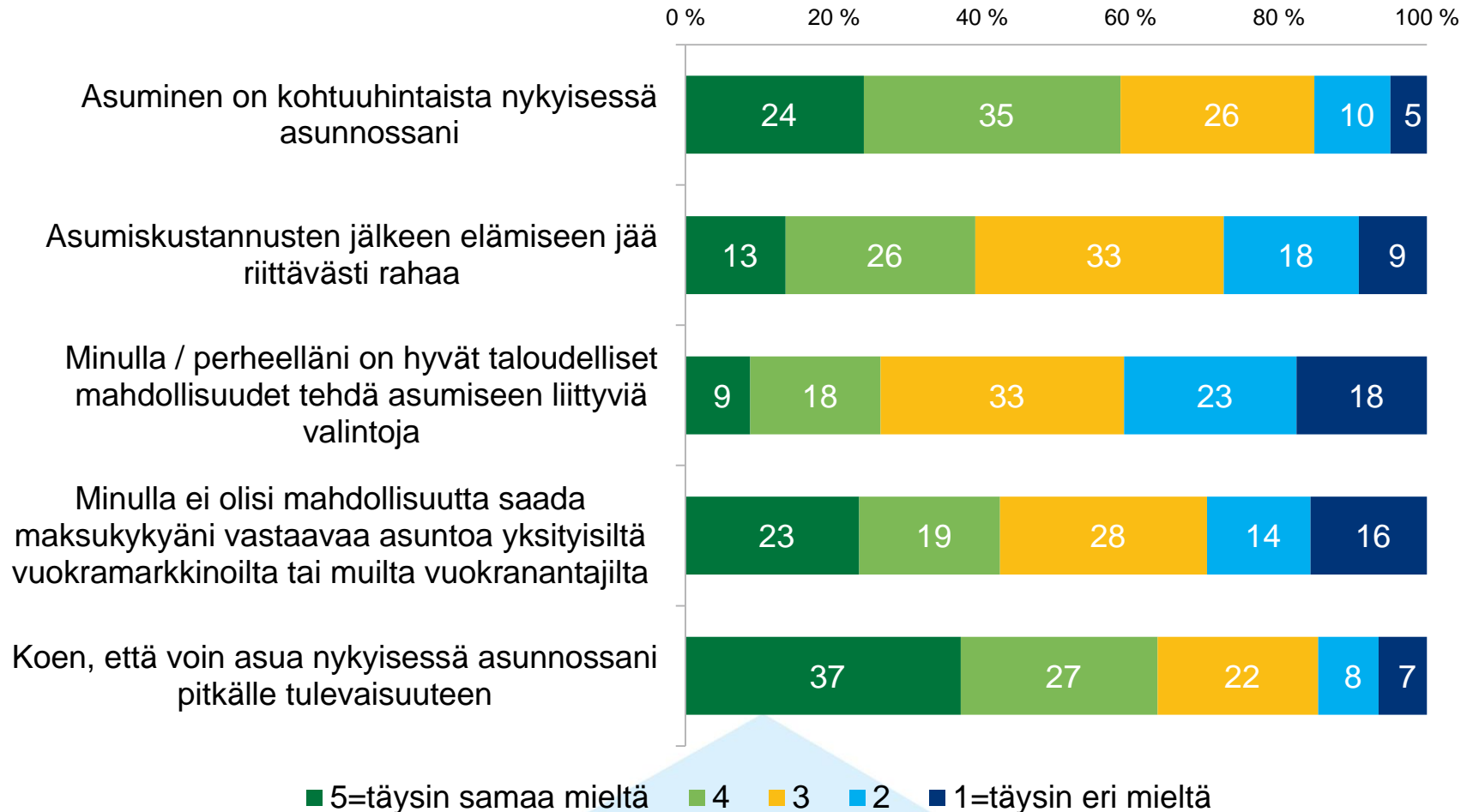
● Eivät ole osallistuneet asukastoimintaan



# Kohtuuhintainen asuminen

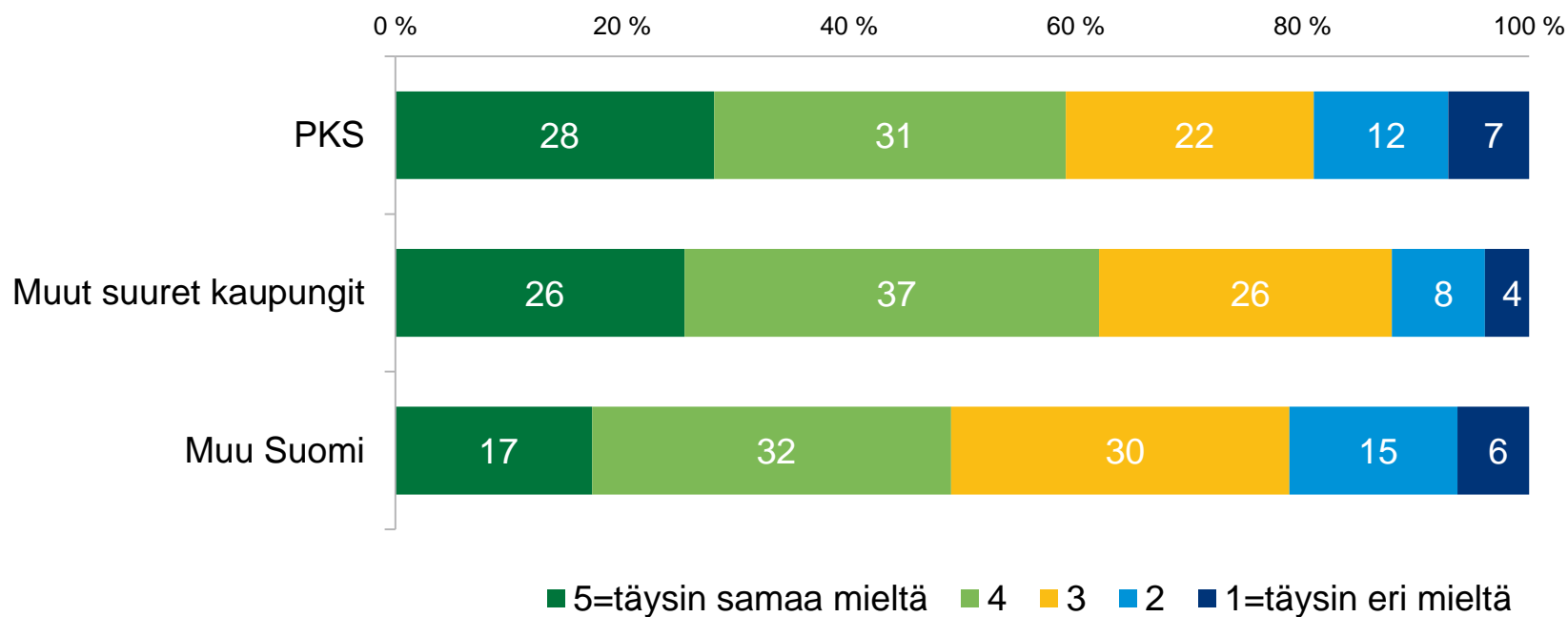
# Kohtuuhintainen asuminen

Ota kantaa seuraaviin väittämiin:



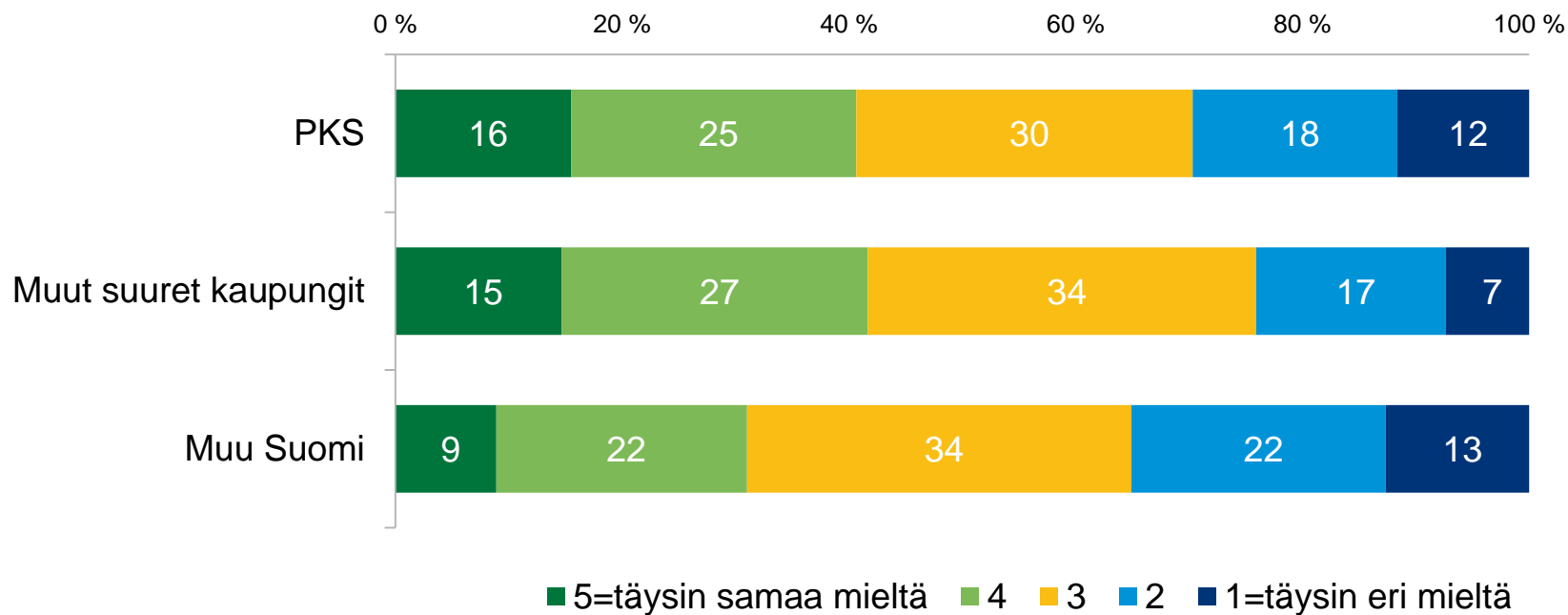
# Asuminen on kohtuuhintaista nykyisessä asunnossani: sijainnin vaikutus

Asuminen on kohtuuhintaista nykyisessä asunnossani



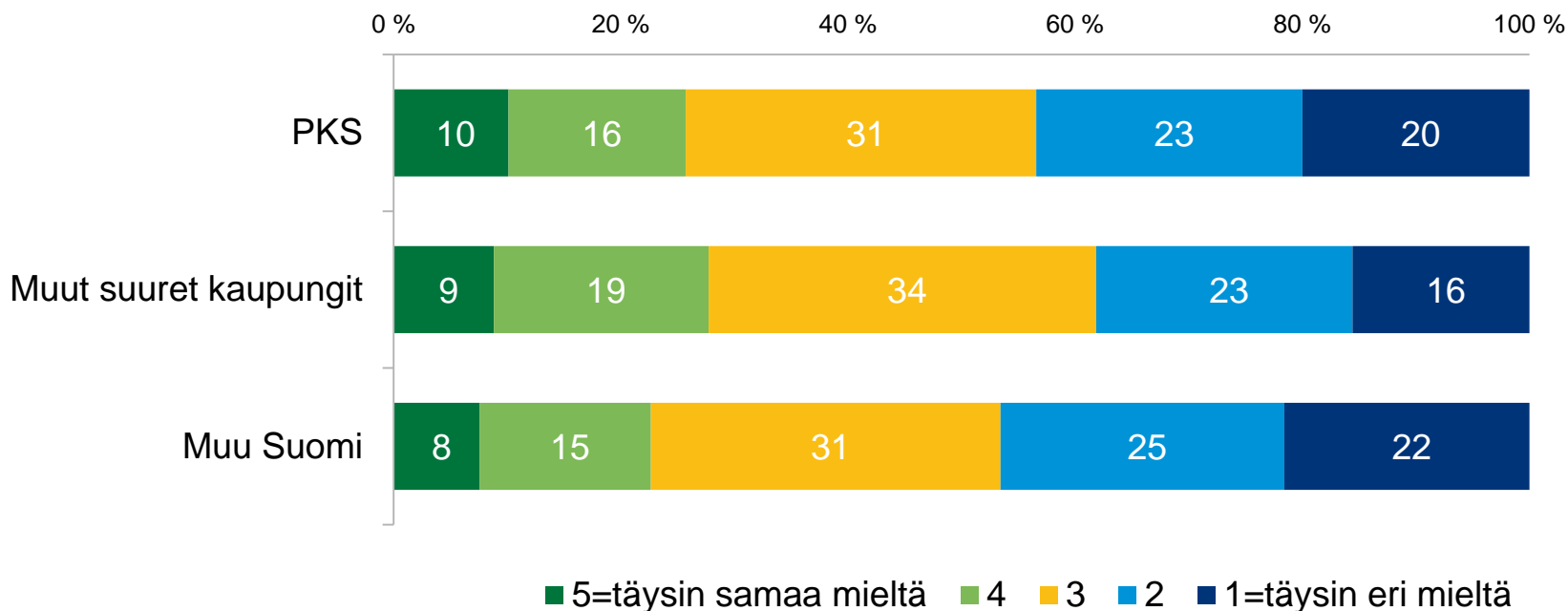
# Asumiskustannusten jälkeen elämiseen jää riittävästi rahaa: sijainnin vaikutus

Asumiskustannusten jälkeen elämiseen jää riittävästi rahaa

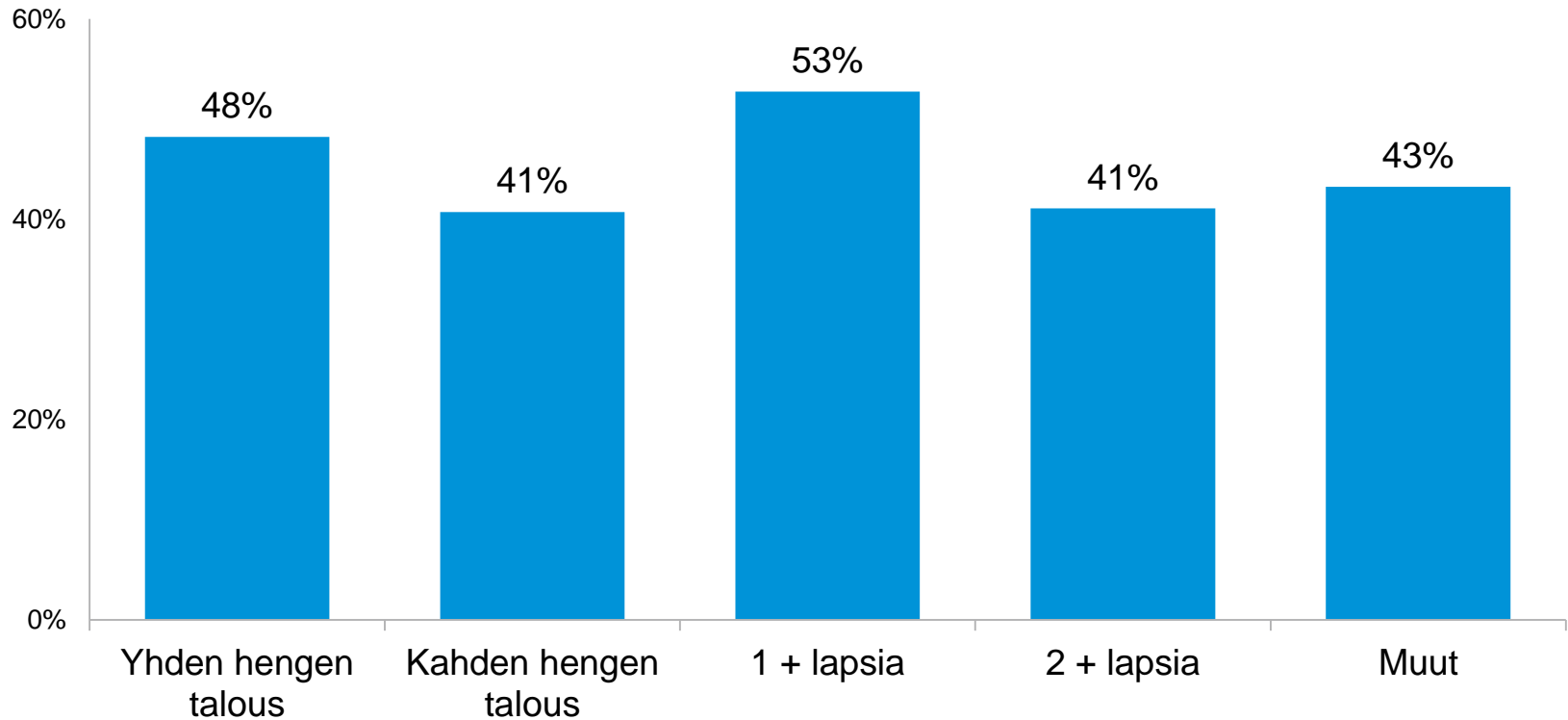


# Minulla / perheelläni on hyvät taloudelliset mahdollisuudet tehdä asumiseen liittyviä valintoja: sijainnin vaikutus

Minulla / perheelläni on hyvät taloudelliset mahdollisuudet tehdä asumiseen liittyviä valintoja



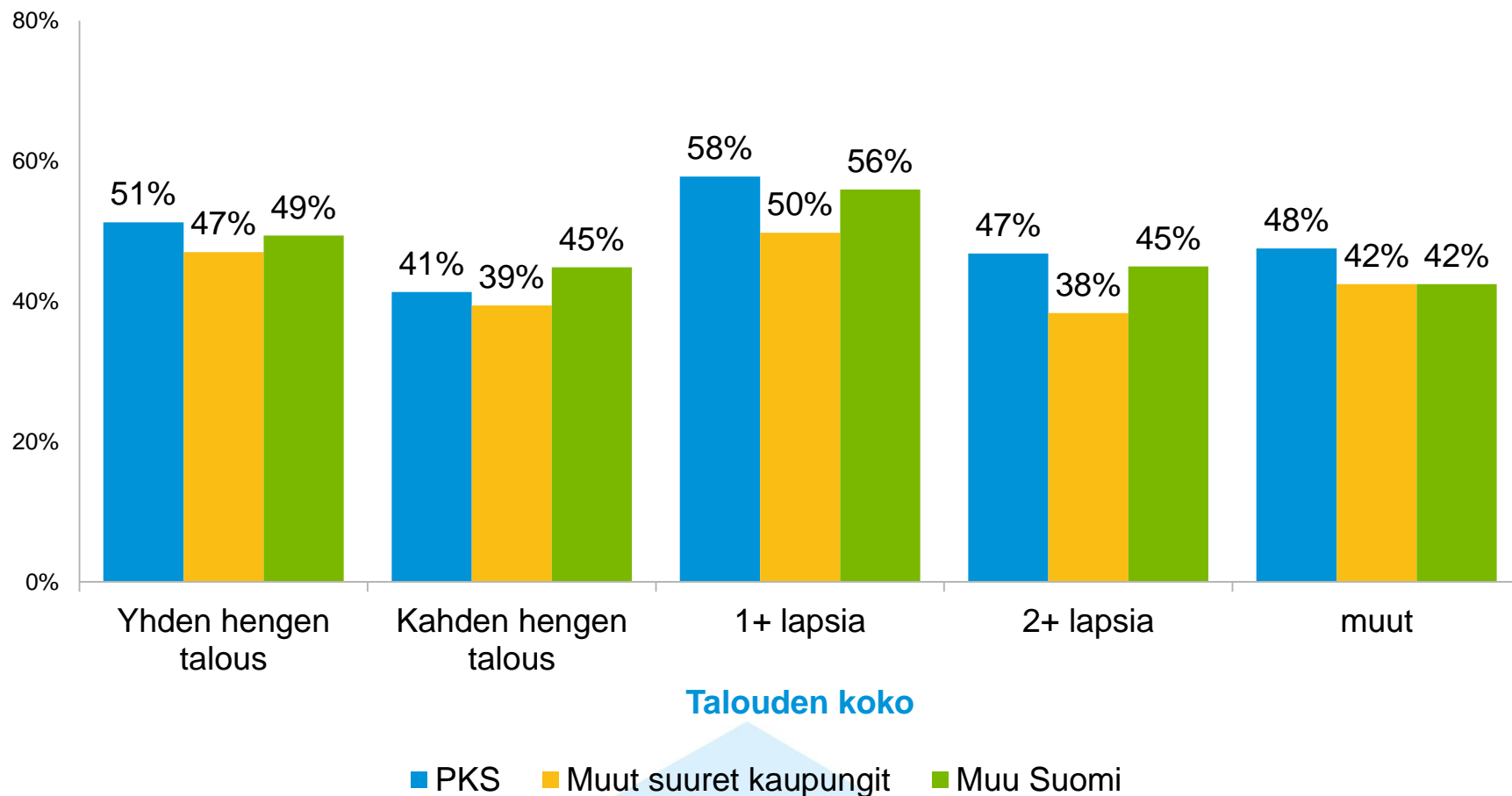
# Asumiskustannusten osuus talouden käytettävissä olevista tuloista talouden koon mukaan



Talouden koko

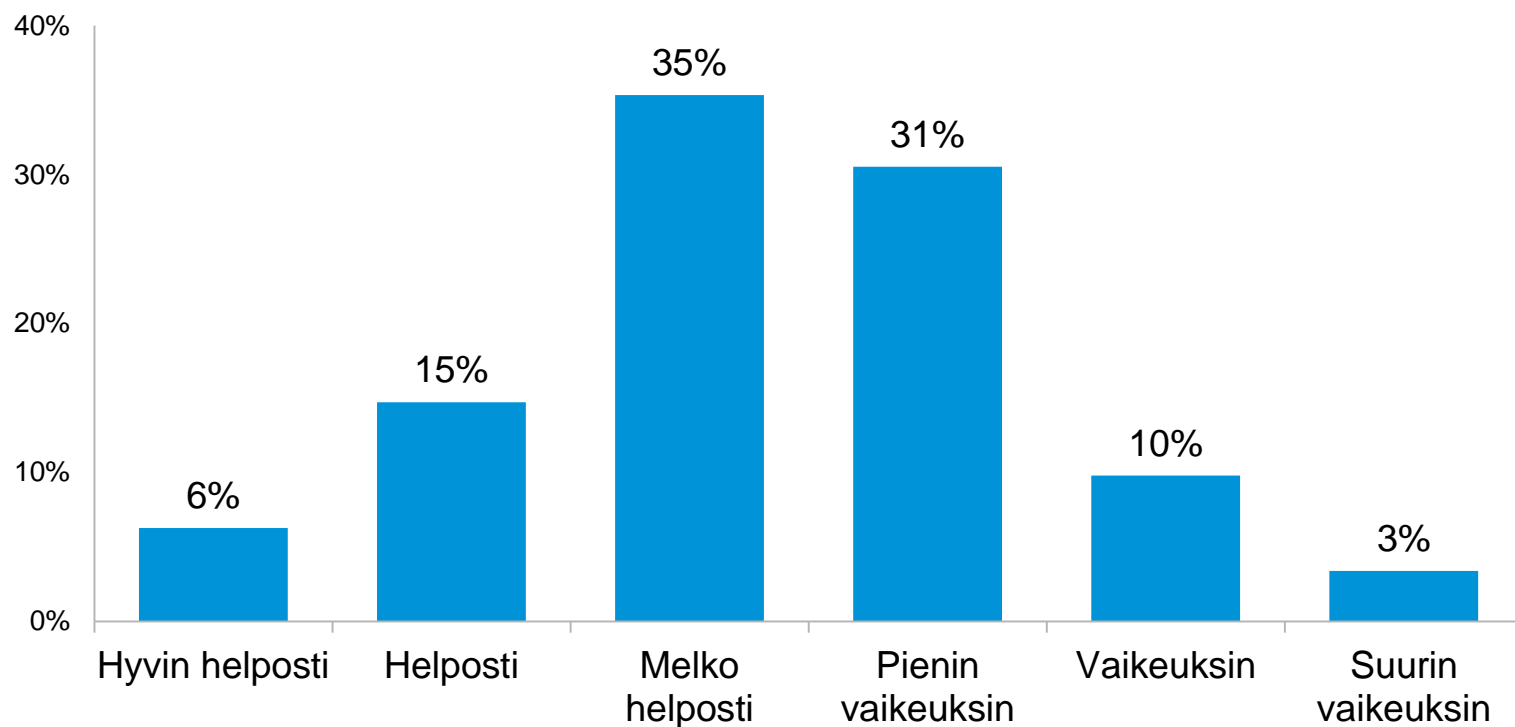
\*) Asumiskustannukset sisältäen vuokran, sähkön, veden ja muut asumiseen liittyvät kustannukset.

# Asumiskustannusten osuus talouden käytettävissä olevista tuloista talouden koon ja sijainnin mukaan



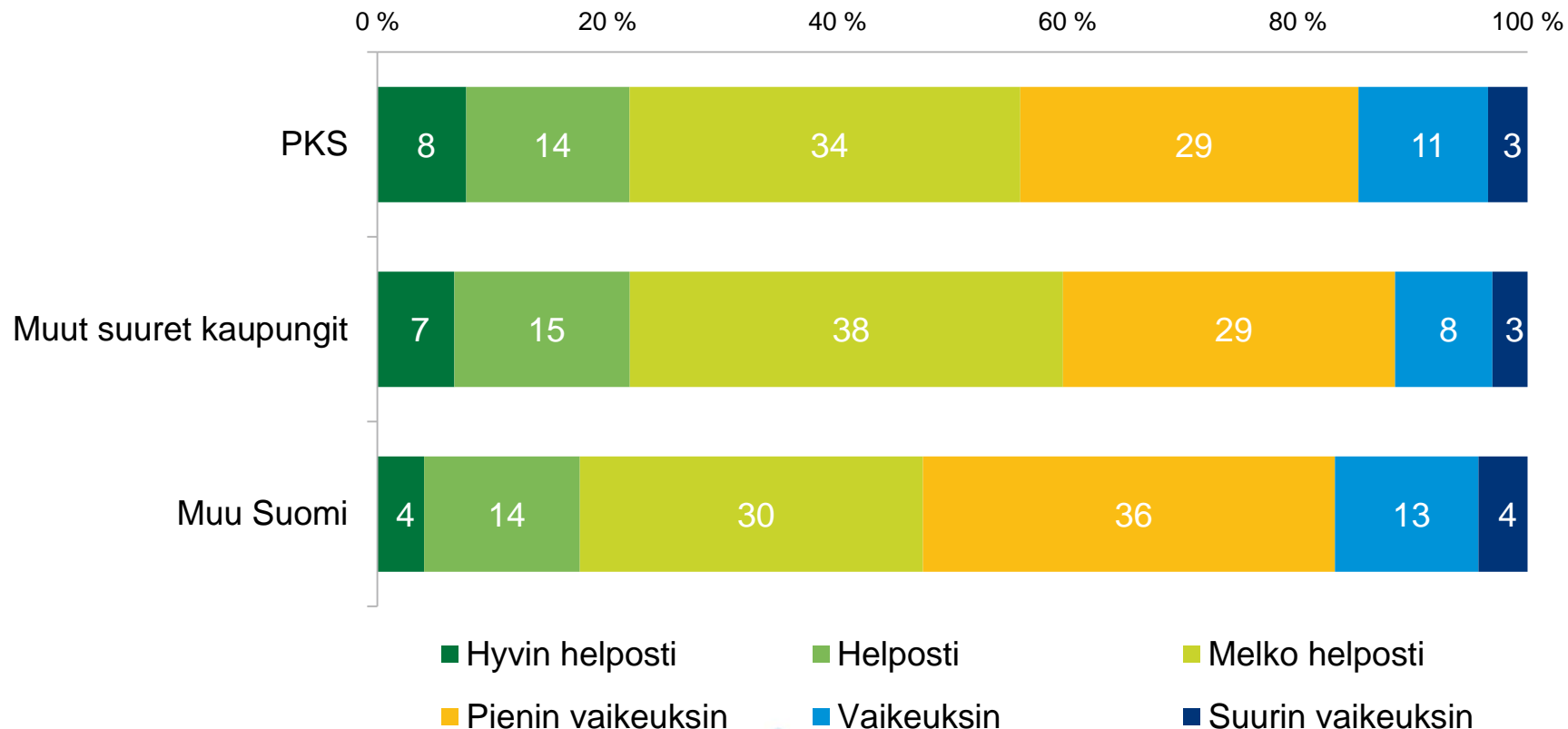
\*) Asumiskustannukset sisältäen vuokran, sähkön, veden ja muut asumiseen liittyvät kustannukset.

# Kun taloutenne kaikki tulot otetaan huomioon, saatteko tavanomaiset menonne niillä katetuiksi?





# Kun taloutenne kaikki tulot otetaan huomioon, saatteko tavanomaiset menonne niillä katetuiksi?



# Lisätietoja

Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät – KOVA ry  
Toiminnanjohtaja Jouni Parkkonen  
puh. 040 593 3338, [jouni.parkkonen@kovary.fi](mailto:jouni.parkkonen@kovary.fi)  
[www.kovary.fi](http://www.kovary.fi)

KTI Kiinteistötieto Oy  
Toimitusjohtaja Hanna Kaleva  
puh. 040 555 5269, [hanna.kaleva@kti.fi](mailto:hanna.kaleva@kti.fi)  
[www.kti.fi](http://www.kti.fi)