

Nettipohjaisen asukaspalautejärjestelmän – AsukasNetin – kehittäminen

Pasi Peltomäki

Nettipohjaisen asukaspalautejärjestelmän – AsukasNetin – kehittäminen

Pasi Peltomäki

Helsinki 2006

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ



YMPÄRISTÖMINISTERIÖN RAPORTTEJA 17 | 2006
Ympäristöministeriö
Asunto- ja rakennusosasto

Taitto: Leila Haavasoja

Julkaisu on saatavana myös internetistä:
www.ymparisto.fi > Ympäristöministeriö
>Julkaisut >Ympäristöministeriön raportteja sarja

Edita Prima Oy, Helsinki 2006

ISBN 952-11-2403-2 (nid.)
ISBN 952-11-2404-0 (PDF)
ISSN 1796-1696 (pain.)
ISSN 1796-170X (verkkokj.)



ESIPUHE

Kunnallisilla aravavuokrataloyhtiöillä on ollut tarve selvittää, kuinka asukkaat kokevat vuokra-asumisen tason ja mitkä heidän toiveensa asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista ovat. Vuokrataloyhtiöiden taloudellisen tilanteen kiristyessä ja muiden asumismuotojen kanssa tapahtuneen kilpailun lisääntyessä vuokrataloyhtiöiden on tarkoituksenmukaista siirtyä enenevässä määrin asukkaat huomioon ottavaan palvelutarjontaan. Tämä onnistuu vain selvittämällä asukkaiden asumiseen liittyviä tarpeita ja toiveita. Tietojen ja palautteen keruu asukkailta internettiä hyväksi käyttäen kuuluu tämän ajan menetelmiin.

AsukasNet -hankkeessa luotiin internetpohjainen asukaspalautejärjestelmä. Hankkeessa mukana olleet aravavuokrataloyhtiöt kehittivät yhdessä konsultin kanssa asukaspalautejärjestelmän nettiin. Netin kautta vastaaminen on vaivatonta. Myös ne asukkaat, joilla ei ole mahdollisuuksia netin käyttöön, voivat kuitenkin osallistua palautteen antamiseen. Tällöin käytetään perinteistä paperilomaketta, josta vuokrataloyhtiön henkilökunta vie vastaukset netin kautta AsukasNet -järjestelmään.

AsukasNet -järjestelmän testaamiseksi tehtiin asukastyytyväisyyskysely hankkeessa mukana olleiden kahdeksan vuokratalon asukkaille. Vastaukset kirjattiin AsukasNet -järjestelmään Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön toimesta ja siellä opiskelijatyönä laadittiin yhteenveto kyselyn tuloksista. Tämä raportti on saatavissa sähköisessä muodossa ympäristöministeriöstä. Nyt käsillä olevassa raportissa on lyhennelmä asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista.

Hankkeen projektiryhmän puheenjohtajana toimi toimitusjohtaja Veikko Simunaniemi Järvenpään Mestariasunnot Oy:stä ja sihteerinä toimitusjohtaja Pasi Peltomäki Kotkan Vuokratalot Oy:stä, joka on myös koonnut ja kirjoittanut käsillä olevan raportin.

Ulla-Maija Sirviö
Ylitarkastaja

SISÄLLYS

Esipuhe	3
1 Johdanto	7
2 Hankkeeseen osallistuneet tahot	9
3 Nettipohjainen asukaspalautejärjestelmä	10
3.1 Kehitystyö	10
3.2 AsukasNet –järjestelmän hallinnointi.....	10
3.3 AsukasNet -järjestelmän kuvaus	11
4 Syksyn 2005 aikana toteutettu kysely	12
4.1 Toteutustapa ja otos.....	12
4.2 Kyselyn tulokset	12
5 Yhteenveto, kehitysehdotukset ja jatkotoimenpiteet	16
Liite 1: Hankkeeseen osallistuneet tahot yhteystietoineen.....	18
Liite 2: "Asukastyytyväisyys -kysely" mallilomake.....	19
Liite 3: Esimerkki osasta raporttia / ei ristiintaulukointia.....	23
Liite 4: Esimerkki osasta raporttia / ristiintaulukointi	25
Liite 5: AsukasNetin pikaohje	27
Kuvailulehti	35

1 Johdanto

1990-luvun loppupuolella on eri puolelle Suomea muodostunut kunnallisten arava-vuokraloyhtiöiden toimivan johdon perustamia alueellisia verkostoja (Aravaverkko radan varressa sekä Itä-Suomen että Pohjois-Suomen verkostot). Aktiivisimmat alueellisiin verkostoihin osallistuneet toimitusjohtajat ovat kohdanneet toisiaan tämän lisäksi mm. toimialalle järjestetyissä koulutus-tilaisuuksissa. Eräällä näistä koulutus-tilaisuuksista päätettiin kutsua koolle pienten ja keskisuurten kunnallisten arava-vuokralojen toimiva johto. Näitä kokoontumisia on tehty vuodesta 2002 lähtien 1-2 kertaa vuodessa. Tilaisuuksiin on osallistunut 15-40 toimitusjohtajaa.

Alueellisissa verkostoissa ja valtakunnallisissa tapaamisissa on käsitelty asumiseen ja erityisesti arava-asumiseen liittyviä asioita:

- menneen vuoden tilinpäätösten vertailu tunnuslukuineen,
- lainanhoitokuluja ja lainojen uudelleen järjestelyjen järkevyyttä,
- organisaatorakenteita,
- laatujärjestelmiä,
- tulospalkkiojärjestelmiä,
- poistoproblematiikkaa jne.

Käydyissä keskusteluissa todettiin hyvin usein, että eri tahoilla on liikkeellä samantyyppisiä hankkeita. Yhteistyötä ei näiden hankkeiden välillä ole juuri ollut, joten yhtiöiden vähäiset kehitysresurssit eivät ole kohdistuneet kaikkein järkevimmällä tavalla. Yhdistämällä voimat säästetään kustannuksia. Voimien yhdistäminen on mahdollista etenkin, kun yhtiöt toimivat eri paikkakunnilla, jolloin keskinäinen kilpailu ei rajoita tietojen vaihtoa.

Edellä mainitun perusteella resurssit päätettiin yhdistää yhteisessä pilottihankkeessa nettipohjaisen asukaspalautejärjestelmän aikaansaamiseksi (AsukasNet). Asukaspalautejärjestelmän kehittäminen koettiin tärkeäksi siksi, että lähimmän kymmenen vuoden aikana ovat aravavuokraloyhtiöt joutuneet markkinoimaan asuntokantaansa kovenevasta kilpailutilanteesta johtuen. Tänä päivänä ei olekaan enää itsestään selvyyttä se, että vuokralatolot täyttyvät välittömästi uusista asukkaista. Koko ala on siirtynyt ja tulee siirtymään yhä enenevässä määrin asukkaat huomioivaan palvelutarjontaan. Ala tarvitsee standardisoidut mittarit, joilla mitata asukkaiden tämän päivän toiveita asumisesta ja siihen liittyvistä palveluista.

Hankkeen tavoitteena on luoda yhteinen nettipohjainen asukaspalautejärjestelmä, johon vastaaminen on mahdollisimman vaivatonta. Kyseeseen tulisivat silloin seuraavat järjestelmät

1. reaaliaikainen; vastata voi milloin vain netissä,
2. avoimena aikaan sidottuna (vastauksille aikaraja) otantana tai
3. sähköpostiosoitteita hyödyntäen aikaan sidottuna (vastauksille aikaraja) suljettuna täsmäotantana.

Koska kaikilla vuokratotalyhtiöiden asukkailla ei ole valmiuksia ja/tai mahdollisuuksia netin käyttöön, laaditaan palautelomake myös perinteisenä paperiversiona. Tällöin palautteet on yhtiön toimesta syötettävä manuaalisesti netin kautta AsukasNet -ohjelmaan.

AsukasNet -ohjelma tallentaa siihen syötetyt tiedot yhteiseen tietokantaan. Tietokannasta ohjelma tuottaa yhtiölle raporttina oman yhtiön asukkaiden antaman palautteen lisäksi tietokantaan tallentuneet kaikkien yhtiöiden asukkaiden palautteet. Palauteaineiston analysoinnissa on oltava mahdollisuus myös aluekohtaiseen arviointiin siten, että esimerkiksi eri kiinteistöhoitoyhtiöiden ja kiinteistöhoitajien työtä ja työn laatua voi vertailla. Tuloksia voidaan hyödyntää

- yhtiön tarjoamien palvelujen kehittämiseen niin yhtiökohtaisesti kuin kustannuspaikkakohtaisesti,
- yhtenä tärkeimmistä kriteereistä tulospalkkiojärjestelmää laadittaessa,
- yhteiskunnallisesti valtakunnallisena arviona siitä, miten asukkaat kokevat vuokra-asumisen tason kyselyn ajankohtana
- tulevaisuudessa niin yhtiökohtaisesti kuin yhteiskunnallisesti asukkaiden antamana arviona vuokra-asumisen tason kehityksestä.

Palautelomakkeessa kysytään asukkaiden mielipiteitä mm. asuinympäristöstä, isännöinnistä, kiinteistönhoidosta, siivouksesta, kunnossapidosta jne. Kysymyksissä keskitytään tarjottujen palveluiden laatuksymyksiin, saatuun asiakaspalveluun, tiedottamisen riittävyteen jne. Kysytyt kohdat pisteytetään erikseen sovittavalla asteikolla.

2 Hankkeeseen osallistuneet tahot

Hankkeeseen ja sen rahoitukseen ovat osallistuneet 27 kunnallista aravavuokrataloyhtiötä ja Ympäristöministeriö. Em. kunnalliset aravavuokrataloyhtiöt sijaitsevat eri puolella Suomea. Asuntoja näissä yhtiöissä on lähes 30.000 (pienimmässä yhtiössä n. 300 ja suurimmassa lähes 3.000). AsukasNet –tietojärjestelmän kehittäjänä ja teknisenä toteuttajana on toiminut Agenteq Consulting Oy. Projektin johtamisesta on vastannut Alkilan Oy. Hanketta varten perustettiin 11 henkinen projektiryhmä, jossa edustettuina olivat edellä mainitut tahot. Hankkeen hallinnoivana yhtiönä on toiminut Kotkan Vuokratalot Oy (liite 1).

3 Nettipohjainen asukaspalautejärjestelmä

3.1

Kehitystyö

Projektiryhmä aloitti toimintansa tammikuussa 2005. Ensimmäisessä kokouksessa määritettiin asukastyytyväisyys –kyselylomakkeen pääryhmät. Pääryhmiksi muodostettiin seuraavat viisi ryhmää:

- vastaajan perustiedot
- ympäristö / asuinalue
- asunto / rakennus
- osallistuminen / asukasdemokratia
- palvelut / yhtiön toiminta

Alkukesästä 2005 paperinen kyselylomake arvosteluasteikkoineen oli pääpiirteittäin valmis (liite 2).

Konsulttiyhtiö aloitti kesäkuussa 2005 paperisen kyselylomakkeen perusteella oman kehitystyönsä nettiä varten. Ensimmäinen versio netissä toimivasta kyselylomakkeesta oli valmis elokuun 2005 lopussa. Tuotantokäyttöön AsukasNet –tietojärjestelmä saatiin syyskuun 2005 lopussa, jolloin järjestelmä otti vastaan syötettyjä tietoja. Raportoinnin osalta järjestelmästä saatiin ensimmäiset tulosteet marraskuun 2005 lopussa ja lopullinen tavoite, jossa yhtiöt halutessaan saivat myös kustannuspaikka / osoitekohtaista vertailua, oli valmis alkuvuodesta 2006. Projektiryhmä kokoontui vuosien 2005 ja 2006 aikana seitsemän kertaa. Kokouksien lisäksi yhteyttä pidettiin niin sähköpostitse kuin puhelimitse.

3.2

AsukasNet –järjestelmän hallinnointi

Nettipohjainen asukaspalautejärjestelmä (AsukasNet) liittyy kokonaisuuteen, joka sisältää myös vuokraloyhtiöiden tunnusluvut netissä (TunNet) hankkeen. Näistä hankkeista on tehty kaksivuotinen kehityssopimus, joka päättyi maaliskuussa 2006. TunNet –hanke valmistui siten, että projektiin osallistuneet vuokraloyhtiöt ovat saaneet sen käyttöönsä vuoden 2004 aikana. TunNet –hankkeen jatkona aloitettiin vuoden 2005 alussa tässä raportissa kuvattava AsukasNet -hanke. Niin AsukasNet - kuin TunNet -järjestelmien kehitystyöstä ja teknisestä toteutuksesta ovat vastanneet Agenteq Consulting Oy ja Alkilan Oy.

Kehityshankkeeseen osallistuneista 27 vuokraloyhtiöstä 24 on tehnyt jatkosopimuksen vuodeksi eteenpäin. Sopimus kattaa molempien järjestelmien käyttöoikeuden. Kehitetyt järjestelmät annetaan myös muiden vuokraloyhteisöjen käyttöön vuosittaista ylläpitomaksua vastaan. Järjestelmistä kiinnostuneet yhtiöt voivat tie-

dustella järjestelmistä ja niihin liittymisistä projektin johdosta vastanneelta taholta (Alkilan Oy / Ari Alkila).

3.3

AsukasNet -järjestelmän kuvaus

Nettipohjainen asukaspalautejärjestelmä mukailee paperisen "Asukastyytyväisyys-kyselylomakkeen" kysymysten esitysjärjestystä. Tämä yhtäläisyys oli hankkeen kannalta olennainen siitä syystä, että kyselyä tullaan alkuvaiheessa toteuttamaan paperisena, jolloin asukkaiden antamien vastauksien kirjaustyö järjestelmään jää yhtiön hoidettavaksi satojen ellei tuhansien lomakkeiden sarjatyönä.

Nettipohjainen kyselylomake sijaitsee osoitteessa <http://production.agenteq.com/asukasnet>. Projektin johdosta vastannut yhtiö (Alkilan Oy / Ari Alkila) antaa järjestelmän käyttäjälle sisään kirjautumista varten kyselyn suoritustavasta riippuen joko oman yhtiökohtaisen tunnuksen ja salasanan tai suoran osoitelinkin, jolla käyttäjä pääsee kyselylomakkeeseen. Järjestelmä itsessään opastaa käyttäjää toimimaan eri vaiheissa oikein. Järjestelmän käyttäjän syöttämät tiedot tallentuvat yhteiseen tietokantaan kyseisen yhtiön tietoina. Tietokanta (keskuskanta), johon kaikkien yhtiöiden tiedot ovat tallentuneet, voidaan rajata tietyille ajanjaksolle. Esimerkiksi tietokantaan 1 on tallentunut vuoden 2005 aikana syötetyt tiedot, tietokantaan 2 vuoden 2006 aikana syötetyt tiedot jne. Tällöin voidaan eri vuosina toteutettujen kyselyjen tuloksia vertailla keskenään ja saada aikaiseksi yhtenä tavoitteena ollut trendiseuranta.

Järjestelmässä mukana olleille yhtiöille on annettu omat yhtiökohtaiset tunnukset, joiden avulla he pääsevät katsomaan oman yhtiönsä tietoja. Raportti voidaan, joko tulostaa paperisena (liite 3) tai siirtää tietokantatyypisenä exceliin. Oman yhtiön tietojen lisäksi raportissa näytetään koko tietokannan tiedot oman yhtiön tiedot mukaan lukien siten, että muiden mukana olleiden yhtiöiden tietojen tunnistettavuus säilyy. Järjestelmä mahdollistaa ristiintaulukoinnin. Vastaajan perustietojen osalta voidaan niin yhtiökohtaisesti kuin koko tietokanta huomioiden tarkastella esimerkiksi 30-49 vuotta vanhojen työssäkäyvien naisten asukastyytyväisyyttä (liite 4). Järjestelmästä voidaan tarvittaessa saada palautteet yhtiökohtaisesti kustannuspaikka / katuosoite mukaisella jaottelulla. Tämä edellyttää kuitenkin yhtiökohtaista koodausta erikseen sovitulla tavalla tietojen syöttövaiheessa. Kuka tahansa voi tutustua osoitteessa <http://production.agenteq.com/asukasnet> (käyttäjätunnus: demo ja salasana: demo) vuonna 2005 toteutetun kyselyn tuloksiin. Tuloksien tarkastelua varten on laadittu erillinen käyttöohje, joka on esitetty liitteellä 5.

4 Syksyn 2005 aikana toteutettu kysely

4.1

Toteutustapa ja otos

Järjestelmän toimivuuden testaamiseksi osa projektiryhmän jäsenyhtiöistä mukaan lukien kaksi muuta vuokratiloyhteisöä toteutti syksyllä 2005 laajamittaisen kyselyn. Kysely toteutettiin paperisena eli jokaiseen 8 yhtiön asuntoon (lähes 14.000 asuntoa) jaettiin kyselylomake palautuskuorineen. Täytetyt kyselylomakkeet ohjattiin suoraan Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikköön, jossa opiskelijatyönä suoritettiin palautuneiden kyselylomakkeiden kirjaus (lähes 5.300 kpl) netissä olevaan järjestelmään. Vastausprosentiksi saatiin peräti 38 %.

4.2

Kyselyn tulokset

4.2.1

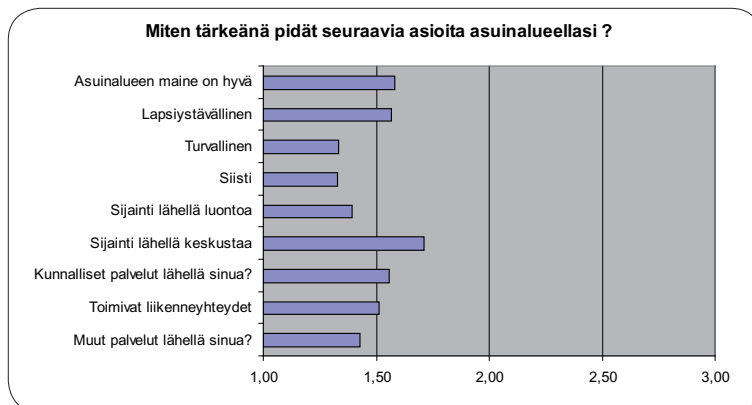
Tyypillinen vastaaja

Perustietojen perusteella voidaan tyypillisenä vastaajana pitää iältään 30–49 -vuotiasta, yksin asuvaa, keskiasteen koulutuksen / peruskoulutuksen omaavaa, päätoimeltaan työssäkäyvää naista. Tyypillinen vastaaja oli muuttanut sekä nykyisen vuokranantajan asuntoon, että nykyiseen asuntoonsa 2000 luvulla. Yhtiökohtaisessa vertailussa tyypillinen vastaaja poikkesi ainoastaan yhdellä yhtiöllä päätoimen (eläkeläinen) ja iän (50-64 vuotias) osalta.

4.2.2

Ympäristö / asuinalue

Asteikko:
1 = hyvin tärkeä,
2 = melko tärkeä,
3 = ei merkitystä



Asuinalueen siisteys ja turvallisuus olivat vastaajien mielestä tärkeimpiä asuinalueeseen liittyviä ominaisuuksia. Seuraavina tulivat sijainti lähellä luontoa ja kaupallisia palveluja. Sijaintia lähellä keskustaa pidettiin esitetyistä vaihtoehtoista vähiten merkityksellisenä.

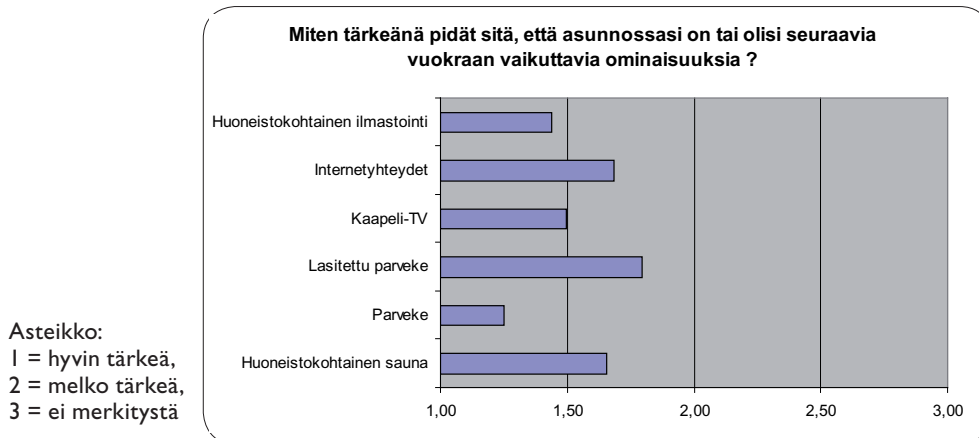
4.2.3

Asunto / rakennus

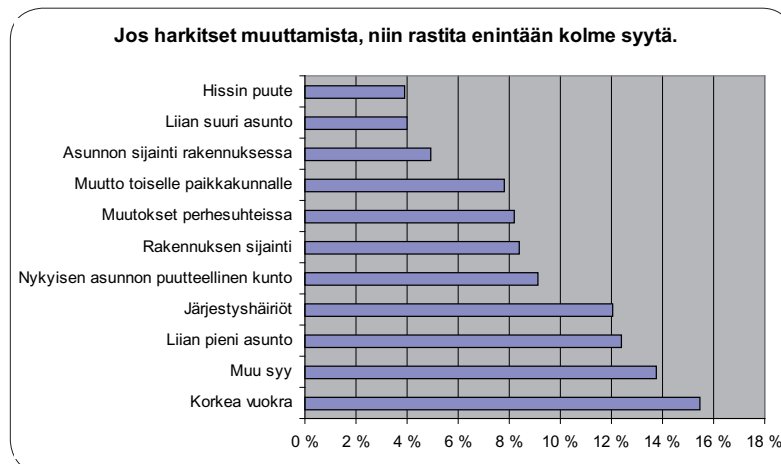
Suurin osa vastaajista (56 %) asui kaksiossa tai 1 huoneen tupakeittiössä, seuraavana tulivat kolmiot tai kahden huoneen tupakeittiöt (24 %). Yksioissä vastaajista asui 14 % ja neljän huoneen asunnoissa 6 %. Viiden tai yli viiden huoneen asunnoissa vastaajista asui ainoastaan 1 %. Edellä kuvattu jakauma vastaa yhtiöiden asuntokannan jakaumaa.

Selvitettäessä nykyisen asunnon / rakennuksen varustetasoa parveke oli 78 %:lla vastaajista, kaapeli-tv 62 %:lla, hissi tai internet-yhteys 29 %. Huoneistokohtainen sauna löytyi 24 % vastaajista.

Kyselyssä selvitettiin myös sitä, että olisivatko asukkaat valmiita maksamaan tietyistä asuntoon liittyvistä ominaisuuksista. Tämän kysymyksen osalta koettiin tärkeimmäksi parveke. Huoneistokohtaista ilmastointia pidettiin seuraavaksi tärkeimpänä. Kaapeli-tv nousi kolmanneksi, huoneistokohtainen sauna ja internetyhteydet veivät seuraavat tilat. Lasitettu parveke koettiin vaihtoehtoina olleista ominaisuuksista vähiten tärkeänä.



Tiedusteltaessa muuttohalukkuutta 55 % ilmoitti harkitsevansa muuttamista nykyisestä asunnosta.



Suurin syy muuttohalukkuuteen oli korkea vuokra. Muut syyt, liian pieni asunto ja järjestyshäiriöt olivat seuraavaksi suurimmat syyt.

Niitä vastaajia, jotka ilmoittivat harkitsevansa muuttoa, pyydettiin yksilöimään muuttokohde. Lähes puolet (49 %) halusi muuttaa nykyisen vuokranantajan toiseen asuntoon ja omistusasuntoon 34 %. Ainoastaan kuutisen prosenttia vastaajista muuttaisi toisen yhtiön tai yksityisen vuokranantajan asuntoon. Sama prosenttimäärä saatiin palvelu- tai vanhustentalojen osalta. Asumisoikeus (2,5 %)- tai osaomistusasunnon (2 %) suosio oli aika vähäistä. Kysyttäessä, minkälaiseen rakennukseen muuttoa harkitsevat muuttaisivat, rivitaloasuminen oli suosituin (43 %). Kerrostaloasumista piti 30 % ensisijaisena asumismuotona ja omakotitaloasumista 27 %.

4.2.4

Osallistuminen / asukasdemokratia

Kysyttäessä, tarvitaanko asukastoimintaa, 88 % vastaajista ilmoitti tarvitsevänsä. Toisaalta 85 % ilmoitti, etteivät he ole osallistuneet asukastoimintaan tai eivät ole asukastoimikunnan jäseniä. Syyksi passiivisuuteen lähes 33 % vastaajista ilmoitti tiedon puutteen, 29 %:lla ei ollut aikaa ja 17 %:ia järjestetty toiminta ei kiinnostanut. 15 % vastaajista ilmoitti, että osallistumisella ei ole vaikutusta. Kuusi prosenttia ilmoitti väärin henkilöiden olevan esteenä asukastoiminnassa mukanaololle.



Kuten edellä todettiin, kokivat asukkaat tiedon puutteen olevan suurin syy passiivisuuteensa. Tiedottamisessa onkin kaikilla yhtiöillä parannettavaa. Yllä olevassa kuvassa esitetyistä kokonaisuuksista voidaan vuokranmääritykseen ja talousarvioon liittyvää tiedottamista pitää onnistuneena.

4.2.5

Palvelut / yhtiön toiminta

Asukkaita pyydettiin arvioimaan yhtiön tarjoamia palveluita kyselylomakkeen viimeisessä osiossa. Osio jaettiin neljään osaan: isännöinti, kiinteistöhoito, siivous ja kunnossapito (pl. isot peruskorjaukset).

Kaikki yhtiöt hoitavat isännöinnin käytännössä omalla henkilökunnalla. Osa kyselyyn osallistuneista yhtiöistä hoitaa omalla henkilökunnalla myös loput kolme osa-aluetta. Tämän lisäksi on myös niitä yhtiöitä, joissa kiinteistöhoito, siivous ja kunnossapito ostetaan kokonaan ulkoa.

	Oma henkilökunta	Ostopalvelu	Oma ja ostopalvelu
Isännöinti	8	0	0
Kiinteistönhoito	2	3	3
Siivous	2	3	3
Kunnossapito	2	4	2

Kokonaisuudessaan yhtiöt saivat jokaisesta osa-alueesta verrattain hyvät arviot. Yhdenkään osa-alueen toimintojen keskiarvo ei ylittänyt kahta (asteikko: 1 = hyvä, 2 = tyydyttävä, 3 = huono). Arviot sijoittuivat siis hyvän ja tyydyttävän välimaastoon. Osioiden yksittäisiä toimintoja arvioitaessa kannattaa erityisesti kiinnittää huomioita niihin, jotka ovat lähellä kahta tai ylittivät kahden. Niissä on ilmiselvästi parannettavaa. Tällaisia toimintoja ei kuitenkaan löytynyt kovinkaan montaa.

- **Isännöinti** osa-alueena sai parhaimman arvosanan keskiarvon ollessa 1,64. Toiminnoista vuokrasopimusten teko (1,31) ja avainten luovutus (1,32) olivat asukkaiden mielestä hoidettu parhaiten. Eniten parannettavaa ilmeni häiriöilmoitukseen reagoinnissa (1,89).
- **Kiinteistönhoito** sai kokonaisuutena arvosanan 1,72 ollen toinen osa-alueitten keskinäisessä vertailussa. Palveluhalukkuus kasvokkain (1,49) sekä nurmikon leikkuu (1,50) hoituivat asukkaiden mielestä hyvin. Talviajan hiekoitus (1,92) ja ulkovarusteiden ja -kalusteiden hoito (1,88) saivat heikoimmat arvosanat.
- **Siivouksen** keskiarvo nousi 1,75. Parhaimmiksi koettiin siivoojien toiminta ja tehokkuus (1,70) ja siivoustyön laatu porraskäytävissä (1,71). Palvelun saatavuuteen (odotusaika) oltiin kaikkein tyytymättömmimpiä (1,81).
- **Kunnossapito** menestyi heikoiten keskiarvon ollessa 1,88. Palveluhalukkuus kasvokkain menestyi parhaiten (1,72). Yksittäisen asuinhuoneiston remontin korjaus (2,01) oli osa-alueitten toiminnoista ainoa, joka ylitti kahden eli huonon arvosanan antaneita oli enemmän kuin hyvän antaneita. Lähelle kahta nousivat myös palvelujen saatavuus (odotusaika) ja koko kiinteistöä koskevan korjaustyön toteutus. Kummankin arvosanat olivat 1,98.

Yhtiökohtaisesta vertailusta voitaneen tämän kyselyn perusteella todeta se, että ne yhtiöt, jotka hoitavat palvelut omalla henkilökunnalla, pärjäsivät ulkoa ostettua palvelua käyttäviä yhtiöitä paremmin.

5 Yhteenveto, kehitysehdotukset ja jatkotoimenpiteet

Projektiryhmä asetti hankkeelle seuraavat tavoitteet:

- yhtiöille yhteinen paperinen kyselylomake
- asukaspalautejärjestelmän nettipohjaisuus
- järjestelmästä saatavien raporttien helppous
- yhtiön tietojen vertailtavuus koko tietokannan tietoihin
- asukaspalautteen saanti vastaajaryhmittäin (ristiintaulukointi)
- yhtiön sisäinen vertailu (kustannuspaikka- tai katuosoiteperusteinen jako) asukkaille tarjottujen palvelujen arviointiin
- asukastyytyväisyyden kehityksen trendiseuranta niin yhtiökohtaisesti kuin valtakunnallisesti

Kaikki em. tavoitteet saavutettiin, joten hanketta voidaan pitää onnistuneena.

AsukasNet -järjestelmän tuottama raportti esittää monivalintakysymykset prosenttiosuuksina (esim. hyvä 36 %, tyydyttävä 25 %, huono 13 %, ei kokemusta asiasta 26 %), mikä sellaisenaan on selkeä esitystapa. Mikäli järjestelmän tuottama raportti muunnetaan exceliin, saadaan tulokset jalostettua keskiarvoluvuiksi kuten Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun tekemässä selvityksessä. Vastauksien kirjaus (hyvä = 1, tyydyttävä = 2 ja huono = 3) on kuitenkin jatkossa syytä muuttaa toisinpäin. Tällöin keskiarvon ollessa lähellä kolmea, yhtiön toimintaa voidaan pitää hyvänä, kun nyt keskiarvon ollessa lähellä kolmea, toimintaa on parannettava.

Syksyllä 2005 järjestetyn kyselyn tuloksia voidaan yhtiön järjestämien palvelujen ja toiminnan osalta pitää hyvinä. Asukkaat ovat varsin tyytyväisiä heille järjestettyyn palveluun. Kukin kyselyyn osallistunut yhtiö on tahollaan käyttänyt kyselyn tuloksia harkitsemallaan tavalla kehittäessään yhtiön toimintoja. Ainakin kaksi yhtiötä on ilmoittanut ottavansa kyselyn tulokset huomioon tulospalkkiojärjestelmässään.

Hallinnoivana yhtiönä toimiva Kotkan Vuokratalot Oy on esitellyt tulokset keväällä 2006 henkilökunnalle ja asukkaiden yhteistyöelimelle. Toukokuussa 2005 tulokset esiteltiin kiinteistönhoito- ja siivousyrityksille järjestetyssä yhteisessä tilaisuudessa. Kesäkuun 2006 aikana käytiin tarkemmin läpi kunkin yrityksen kanssa heidän hoitamaansa alueet ja kiinnitettiin huomiota niin onnistuneisiin kuin parannusta vaativiin toimintoihin. Kaikkien em. palaverien ja yhtiöstä ulos annettujen viestien lähtökohtana on ollut se, että yhtiön tuottamien palvelujen nykyinen taso on selvitetty. Tavoitteena on, että palvelujen taso paranee seuraavan asukastyytyväisyyskyselyyn mennessä: joillakin osa-alueille enemmän, joillakin vähemmän.

Niillä hankkeeseen osallistuvilla vuokrataloyhteisöillä, jotka eivät osallistuneet syksyn 2005 kyselyyn, on vielä tämä vuosi aikaa tehdä omilla asukkaillaan kysely, joka kirjautuu vielä samaan tietokantaan. Vuoden 2007 aikana ja sen jälkeen toteutettuja kyselyjä tullaan jatkossa trendiseurannan osalta vertailemaan vuosien 2005 ja 2006 kyselyjen tietokantaan.

Näin massiivista kyselyä (kaikki asunnot) ei liene järkevää työmääränsä takia tehdä vuosittain, vaan otos voi olla huomattavasti pienempikin tulosten luotettavuuden siitä olennaisesti huonontumatta. Projektiryhmän kesken on ajateltu, että näin laaja kysely voitaisiin toteuttaa seuraavan kerran vuonna 2008 tai 2009. Järjestetäänkö tuleva kysely kuten nyt paperisena vai asukkaiden itsensä täyttämänä nettipohjaisena, ei tällä hetkellä voi varmuudella tietää? Valmiudet asukkaiden itsensä täyttämänä ovat kuitenkin nyt toteutuneen hankkeen myötä olemassa.

LIITE I

Hankkeeseen osallistuneet tahot yhteystietoineen

Kunnallisten vuokraloyhtiöiden edustajat

Järvenpään Mestariasunnot Oy (Järvenpää), pj	Tj. Veikko Simunaniemi	p. 0503 838 255
Kotkan Vuokralatot Oy (Kotka), sihteeri	Tj. Pasi Peltomäki	p. 0405 115 725
KOY Kouvolan Vuokralatot (Kouvola)	Tj. Kari Vaija	p. 0400 656 786
KOY Petterinkulma (Iisalmi)	Tj. Kari Kämäräinen	p. 0440 575 201
KOY Pikipruukki (Vaasa)	Tj. Birgit Mäkinen	p. 0445 868 021
Mikkelin Vuokralatot Oy (Mikkeli)	Tj. Veli-Pekka Sinkko	p. 0500 750 341
Porvoon A-Asunnot Oy (Porvoo)	Vt tj. Teppo Riski	p. 0405 518 289
Tornion Krunni Oy (Tornio)	Tj. Hannu Kanto	p. 0405 460 807

Ympäristöministeriön edustajat

Ylitarkastaja Ulla-Maija Sirviö	p. 09 160 39624
Ylitarkastaja Anu Gentz	p. 09 160 39578

Nettipohjaisen AsukasNet –tietojärjestelmän kehittäjän edustaja

Alkilan Oy (hankkeen projektipäällikkö)	Ari Alkila	p. 0405 701 395
Agenteq Consulting Oy (tekninen toteutus)	Ari Alkila	p. 0405 701 395

Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu / Liiketalous

Lehtori Kai Koski	p. 0447 028 367
-------------------------	-----------------

Hyvä Kotkan Vuokratalot Oy:n asukas !

Kotkan Vuokratalot Oy osallistuu 30 kunnallisen vuokrataloyhtiön yhteiseen asukastyytyväisyyttä mittaavaan hankkeeseen. Hankkeeseen osallistuneet yhtiöt omistavat lähes 30.000 asuntoa ja niissä asuu yli 50.000 asukasta. Hankkeen rahoitukseen on em. yhtiöiden lisäksi osallistunut Ympäristöministeriö. Kaikkien hankkeeseen osallistuvien tavoitteena on kehittää niin valtakunnallisesti kuin yhtiökohtaisesti kunnallista vuokrataloasumista ja edelleen parantaa vuokra-asumisen imagoa.

Kotkan Vuokratalot Oy toteuttaa asukastyytyväisyys -kyselyn nk. paperiversiona. Tällä tarkoitetaan sitä, että n. 2.300 asuntoon jaetaan tämä kyselylomake, palautuskuori (postimaksu maksettu), arvontalipuke ja kirjekuori arvontalipuketta varten. Kymenlaakson ammattikorkean liiketalouden opiskelijat kirjaavat asukkaiden antamat vastaukset ja tekevät tuloksista yhtiölle raportin. Kyselyn tulokset määrittävät yhtiön asukastyytyväisyyden lähtötason. Tuloksien perusteella pyritään parantamaan yhtiön toimintaa erityisesti niissä kohdissa, joissa parannettavaa ilmenee, mutta myös säilyttämään vähintäänkin nykyinen taso. Seuraava kysely, johon nyt tehtävää kyselyä verrataan, on tarkoitus tehdä 2-3 vuoden kuluttua.

Toivoimme, että mahdollisimman moni yhtiön asukkaista täyttää kyselylomakkeen ja osallistuu omalta osaltaan yhtiön kehittämiseen. Vastaamisesta on pyritty tekemään mahdollisimman vaivaton. Arvontalipukkeen täyttämällä osallistut myös arvontaan, jossa 20 vastaajaa palkitaan. Arvonta suoritetaan viimeistä jättöpäivää seuraavassa asukkaiden yhdyshenkilökokouksessa.

Postita täytetty kyselylomake ja arvontalipuke viimeistään 15.10.2005.

Pasi Peltomäki
toimitusjohtaja
Kotkan Vuokratalot Oy

VASTAAJAN PERUSTIEDOT

Nykyisen asunnon katuosoite:

(esim. Itäkatu 1-3, ei huoneiston numeroa / tiedon perusteella tulokset voidaan kohdistaa asuinalueeseen)

Sukupuoli mies nainen

Perhetyyppi

<input type="checkbox"/>	kahden huoltajan lapsiperhe
<input type="checkbox"/>	yksinhuoltajaperhe
<input type="checkbox"/>	lapseton pariskunta / lapset eivät asu kotona
<input type="checkbox"/>	asun yksin

Perheen koko

<input type="checkbox"/>	1 henkilö
<input type="checkbox"/>	2 henkilöä
<input type="checkbox"/>	3 henkilöä
<input type="checkbox"/>	4 henkilöä
<input type="checkbox"/>	5 henkilöä
<input type="checkbox"/>	yli 5 henkilöä

Vastaajan ikä

<input type="checkbox"/>	alle 18 v
<input type="checkbox"/>	18-29 v
<input type="checkbox"/>	30-49 v
<input type="checkbox"/>	50-64 v
<input type="checkbox"/>	yli 65 v

Päätoimi

<input type="checkbox"/>	työssäkäyvä
<input type="checkbox"/>	työtön
<input type="checkbox"/>	opiskelija
<input type="checkbox"/>	eläkeläinen
<input type="checkbox"/>	muu

Koulutus

<input type="checkbox"/>	ei ammatillista tutkintoa
<input type="checkbox"/>	keskiaste / perustutkinto tms.
<input type="checkbox"/>	opistoaste / ammattikorkeakoulututkinto
<input type="checkbox"/>	akateeminen tutkinto

Muutto Kotkan Vuokratalot Oy:n asuntoon
vuonna _____

Muutto nykyiseen asuntoon vuonna _____

Käytä seuraavissa osioissa alla olevia arviointiperusteita

😊	hyvin tärkeä / hyvä
😐	melko tärkeä / tyydyttävä
☹️	ei merkitystä / huono

YMPÄRISTÖ/ASUINALUE

Miten tärkeänä pidät seuraavia asioita asuinalueellasi?

	😊	😐	☹️
kunnalliset palvelut lähellä (koulu, päiväkotiki, terveystalvelu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muut palvelut lähellä (kauppa, pankki, posti, apteekki)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
toimivat liikenneyhteydet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sijainti lähellä keskustaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sijainti lähellä luontoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
siisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
turvallinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lapsiystävällinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asuinalueen maine on hyvä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASUNTO/RAKENNUS

Nykyisen asunnon koko

<input type="checkbox"/>	1 H+K
<input type="checkbox"/>	2 H+K / 1 H+tupakeittiö
<input type="checkbox"/>	3 H+K / 2 H+tupakeittiö
<input type="checkbox"/>	4 H+K / 3 H+tupakeittiö
<input type="checkbox"/>	5 H+K / 4 H+tupakeittiö

Nykyisen asunnon / rakennuksen varustetaso

<input type="checkbox"/>	huoneistokohtainen sauna
<input type="checkbox"/>	parveke
<input type="checkbox"/>	kaapeli tv
<input type="checkbox"/>	internetyhteys (asukkaan järjestämä)
<input type="checkbox"/>	internetyhteys (yhtiön järjestämä)
<input type="checkbox"/>	hissi

Mitä mieltä olet asunnostasi?

	😊	😐	☹️
kunto (pintamateriaalit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
varustetaso (jäakaappi, liesi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sisäilman laatu (ilmanvaihto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lämpö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ääneneristys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
turvallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vuokran suuruus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
verrattuna muihin vuokranantajiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Miten tärkeänä pidät sitä, että asunnossasi on tai olisi seuraavia vuokraan vaikuttavia ominaisuuksia?

	😊	😐	☹️
huoneistokohtainen sauna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
parveke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lasitettu parveke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaapeli tv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
internetyhteydet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
huoneistokohtainen ilmastointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä mieltä olet asuintalosi ja piha-alueesi kunnosta?

	😊	😐	☹️
talon julkisivu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
yhteiset tilat (saunat, pesulat, kerhuhuoneet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
porraskäytävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kulkureitit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
piha-alue yleensä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
piha-alueen varustelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
autopaikotusalue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oletko harkinnut muuttamista nykyisestä asunnostasi?

en kyllä

Jos harkitset muuttamista, niin rastita enintään kolme tärkeintä syytä?

<input type="checkbox"/>	korkea vuokra
<input type="checkbox"/>	liian pieni asunto
<input type="checkbox"/>	liian suuri asunto
<input type="checkbox"/>	rakennuksen sijainti
<input type="checkbox"/>	asunnon sijainti rakennuksessa
<input type="checkbox"/>	muutto toiselle paikkakunnalle
<input type="checkbox"/>	muutokset perhesuhteissa
<input type="checkbox"/>	nykyisen asunnon puutteellinen kunto
<input type="checkbox"/>	järjestyshäiriöt
<input type="checkbox"/>	hissin puute
<input type="checkbox"/>	muu syy

Jos muuttaisit, niin haluaisitko ensisijaisesti muuttaa...

valitse yksi seuraavista kuudesta vaihtoehdosta




- yhtiömme toiseen asuntoon
- toisen yhtiön tai yksityisen omistamaan vuokra-asuntoon
- osaomistusasuntoon
- asumisoikeusasuntoon
- omistusasuntoon
- palvelu- tai vanhustentaloon

valitse yksi seuraavista kolmesta vaihtoehdosta




- omakotitaloon
- kerrostaloon
- rivitaloon

OSALLISTUMINEN/ ASUKASDEMOKRATIA




Millaiset ovat tietosi asumiseen liittyvistä vaikuttamismahdollisuuksista ?




Mitä mieltä olet tiedottamisesta koskien seuraavia asioita ?

			
vuokran määräitys ja talousarvio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asukastoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rakennusten korjaukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
korjauksien rahoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kiinteistöhoito- ja siivoustoiminnan sisältö (esim. aikataulu, työtehtävät, työn suorittajat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä mieltä olet asukastoiminnasta ?

Mitä mieltä olet seuraavista tapahtumista talossasi / asuinalueellasi ?

			
talkoot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tilaisuudet (retket, grillijuhlat, pikkujoulut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asukaskokoukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Oletko asukastoimikunnan jäsen tai osallistutko muuten asukastoimintaan?

kyllä en

Jos et ole osallistunut asukastoimintaan, niin onko syynä

minulla ei ole aikaa

ihmissuhteet (väärät henkilöt nykyisessä toiminnassa)

ei ole riittävästi tietoa

osallistumisella ei ole vaikutusta

järjestetty toiminta ei ole kiinnostavaa

Tarvitaanko asukastoimintaa ?

kyllä ei

PALVELUT/YHTIÖN TOIMINTA

Käytä tässä osiossa seuraavia arviointiperusteita:

😊	Hyvä	Täyttää odotukset (satunnaisia puutteita ja viiveitä, lupaukset pidetään)
😐	Tyydyttävä	Ei täytä odotuksia kaikilta osin (puutteita ja viiveitä, lupauksia rikotaan satunnaisesti)
☹️	Huono	Ei täytä odotuksia (puutteita ja viiveitä usein, lupauksia rikotaan usein)
?		Ei ole kysytystä kohdasta koke-musta

Mitä mieltä olet isännöinnistä?

	😊	😐	☹️	?
Henkilökunnan toiminta ja tehokkuus				
Asunnon hakeminen				
Asukasvalinta ja yhteydenpito				
Vuokrasopimusten teko				
Avainten luovutus				
Vuokranvalvonnan hoito ja yhteydenpito				
Häiriöilmoitusten vastaanotto				
Häiriöilmoituksiin reagointi				
Vikailmoitusten vastaanotto				
Vikailmoituksiin reagointi				
Huoneistojen tulotarkastukset				
Huoneistojen lähtötarkastukset				
Tiedottaminen yleensä				
Palvelun saatavuus (odotusaika)				
Palveluhalukkuus (puhelimessa)				
Palveluhalukkuus (kasvokkain)				

Mitä mieltä olet kiinteistön hoidosta ?

	😊	😐	☹️	?
Kiinteistöhoitajien toiminta ja tehokkuus				
Käsintehdyt lumityöt (ovien edustat, portaat)				
Konelumityöt (pysäköintialueet ja kulkutiet)				
Talviajan hiekoitus				
Nurmikonleikkuu				
Istutusten ja pihakasvien hoito				
Jätekatosten ja -aitausten siisteys				
Ulkokalusteiden ja varusteiden hoito				
Piha-alueen siisteys				
Vikailmoitusten vastaanotto				
Vikailmoituksiin reagointi				
Palvelun saatavuus (odotusaika)				
Palveluhalukkuus (puhelimessa)				
Palveluhalukkuus (kasvokkain)				

Mitä mieltä olet siivouksesta?

	😊	😐	☹️	?
Siivoojien toiminta ja tehokkuus				
Siivoustyön laatu (porraskäytävät)				
Siivoustyön laatu (saunatilat)				
Siivoustyön laatu (yleiset tilat)				
Palvelun saatavuus (odotusaika)				
Palveluhalukkuus (puhelimessa)				
Palveluhalukkuus (kasvokkain)				

Mitä mieltä olet kiinteistöjen/huoneistojen kunnossapidosta?

	😊	😐	☹️	?
Remontintekijöiden toiminta ja tehokkuus				
Tiedottaminen kunnossapitotöistä				
Ilmoitetusta aikataulusta pitäminen				
Yksittäisten huoneistokorjauksen toteutus				
Koko kiinteistöä koskevan korjaustyön toteutus				
Palvelun saatavuus (odotusaika)				
Palveluhalukkuus (puhelimessa)				
Palveluhalukkuus (kasvokkain)				

KIITOKSET VAIVANNÄÖSTÄSI !

Esimerkki osasta raporttia / ei ristiintaulukointia

VUOKRATALOJEN ASUKASTYYTYVÄISYYS -KYSELY 2005

- 30.9.2006

Avoin kysely

Vastaaia kaikkiaan: 855 kpl

Vastaaia keskuksanassa kaikkiaan: 5276 kpl

Vertailuryhmän rajaus: Ja Tai

Näytä teksti

Vastaaian perustiedot 1 osio

Nykyisen asunnon katuosoite (huoneistonumero ei tarvita):

1
 10

Sukupuoli

- Mies
 Nainen

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Mies	332 kpl	40,0 %	1743 kpl 34,1 %
<input type="checkbox"/> Nainen	499 kpl	60,0 %	3372 kpl 65,9 %

Perhetyyppi

- Kahden huoltajan perhe
 Yksinhuoltajaperhe
 Lapseton parisuunta/lapset eivät asu kotona
 Asun yksin

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Kahden huoltajan perhe	78 kpl	9,4 %	707 kpl 13,8 %
<input type="checkbox"/> Yksinhuoltajaperhe	114 kpl	13,7 %	759 kpl 14,8 %
<input type="checkbox"/> Lapseton parisuunta/lapset eivät asu kotona	121 kpl	14,6 %	973 kpl 19,0 %
<input type="checkbox"/> Asun yksin	518 kpl	62,3 %	2690 kpl 52,4 %

file://C:\Temp\TUMOEYOP.htm

31.8.2006

Sivu 2/28

Perheen koko

- 1 henkilö
 2 henkilö
 3 henkilö
 4 henkilö
 5 henkilö
 yli 5 henkilöä

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> 1 henkilö	503 kpl	60,1 %	2568 kpl 50,4 %
<input type="checkbox"/> 2 henkilö	209 kpl	25,0 %	1462 kpl 28,7 %
<input type="checkbox"/> 3 henkilö	76 kpl	9,1 %	584 kpl 11,5 %
<input type="checkbox"/> 4 henkilö	33 kpl	3,9 %	320 kpl 6,3 %
<input type="checkbox"/> 5 henkilö	10 kpl	1,2 %	118 kpl 2,3 %
<input type="checkbox"/> yli 5 henkilöä	6 kpl	0,7 %	44 kpl 0,9 %

Vastaaian iä

- alle 18 v
 18-29 v
 30-49 v
 50-64 v
 yli 64 v

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> alle 18 v	1 kpl	0,1 %	13 kpl 0,3 %
<input type="checkbox"/> 18-29 v	113 kpl	14,4 %	931 kpl 19,9 %
<input type="checkbox"/> 30-49 v	257 kpl	32,7 %	1675 kpl 35,8 %
<input type="checkbox"/> 50-64 v	260 kpl	33,0 %	1294 kpl 27,6 %
<input type="checkbox"/> yli 64 v	156 kpl	19,8 %	770 kpl 16,4 %

Vastaaian perustiedot 2 osio

Päätoimi

- Työssäkäyvä
 Työtön
 Opiskelija
 Eläkeläinen
 Muu

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Työssäkäyvä	297 kpl	34,9 %	2017 kpl 38,8 %
<input type="checkbox"/> Työtön	164 kpl	19,3 %	908 kpl 17,5 %
<input type="checkbox"/> Opiskelija	35 kpl	4,1 %	368 kpl 7,1 %
<input type="checkbox"/> Eläkeläinen	312 kpl	36,7 %	1598 kpl 30,8 %
<input type="checkbox"/> Muu	42 kpl	4,9 %	305 kpl 5,9 %

file://C:\Temp\TUMOEYOP.htm

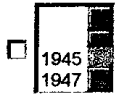
31.8.2006

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Ei ammatillista tutkintoa	251 kpl	31,5 %	1343 kpl 27,1 %
<input type="checkbox"/> Keskiaste/perustutkinto tms.	398 kpl	49,9 %	2288 kpl 46,2 %
<input type="checkbox"/> Opistoaste/ammattikorkeakoulu	136 kpl	17,0 %	1149 kpl 23,2 %
<input type="checkbox"/> Akateeminen tutkinto	13 kpl	1,6 %	173 kpl 3,5 %

Muutto nykyisen vuokranantajan asuntoon. Anna vuosiluku



Muutto nykyiseen asuntoon. Anna vuosiluku



Miten tärkeänä pidät seuraavia asioita asuinalueellasi?
Kunnalliset palvelut lähellä sinua?

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	509 kpl	64,4 %	2684 kpl 55,6 %
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	226 kpl	28,6 %	1599 kpl 33,1 %
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	55 kpl	7,0 %	547 kpl 11,3 %

file://C:\Temp\TUMOEYOP.htm

Muut palvelut lähellä sinua?

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	544 kpl	68,1 %	3191 kpl 64,9 %
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	206 kpl	25,8 %	1345 kpl 27,3 %
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	49 kpl	6,1 %	384 kpl 7,8 %

Toimivat liikenneyhteydet

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	583 kpl	73,1 %	2866 kpl 58,5 %
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	184 kpl	23,1 %	1550 kpl 31,6 %
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	30 kpl	3,8 %	482 kpl 9,8 %

Sijainti lähellä keskustaa

	Kaikki		Keskuskanta, kaikki
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	376 kpl	47,9 %	2084 kpl 42,7 %
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	331 kpl	42,2 %	2117 kpl 43,4 %
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	78 kpl	9,9 %	679 kpl 13,9 %

Esimerkki osasta raporttia / ristiintaulukointi

Raportti

VUOKRATALOJEN ASUKASTYYTYVÄISYYS -KYSELY 2005

- 30.9.2006

Avoin kysely

Vastaajia vertailuryhmässä 87 kpl
 Vastaajia kaikkiaan: 856 kpl
 Vastaajia keskuskahta-vertailuryhmässä 652 kpl
 Vastaajia keskuskahtana kaikkiaan: 5276 kpl

Vertailuryhmän rajaus: Ja Tai

Näytä tekstit

- Sukupuoli : Nainen
- Vastaajan ikä : 30-49 v
- Päätöimi : Työssäkäyvä

Vastaajan perustiedot 1 osio

Nykyisen asunnon katuosoite(huoneistonumero ei tarvita):



Sukupuoli

Vertailuryhmä	Kaikki	Vertailuryhmä, keskuskahta	Keskuskahta
<input type="checkbox"/> Mies	0 kpl 0%	0 kpl 0%	1743 kpl
<input checked="" type="checkbox"/> Nainen	87 kpl 100,0%	499 kpl 60,0%	3372 kpl

<http://80.64.11.65/Kohderekisteri/asukasnet/research/answeranalyze.aspx?research=20>

31.8.2006

Raportti

Sivu 2/29

Perhetyyppi

Vertailuryhmä	Kaikki	Vertailuryhmä, keskuskahta	Keskuskahta
<input type="checkbox"/> Kahden huoltajan perhe	13 kpl 15,3%	78 kpl 9,4%	144 kpl 22,4%
<input type="checkbox"/> Yksinhuoltajaperhe	38 kpl 44,7%	114 kpl 13,7%	264 kpl 41,0%
<input type="checkbox"/> Lapseton pariskunta/lapset eivät asu kotona	6 kpl 7,1%	121 kpl 14,6%	61 kpl 9,5%
<input type="checkbox"/> Asun yksin	28 kpl 32,9%	518 kpl 62,3%	175 kpl 27,2%

Perheen koko

Vertailuryhmä	Kaikki	Vertailuryhmä, keskuskahta	Keskuskahta
<input type="checkbox"/> 1 henkilö	28 kpl 32,2%	503 kpl 60,1%	168 kpl 26,1%
<input type="checkbox"/> 2 henkilöä	30 kpl 34,5%	209 kpl 25,0%	192 kpl 29,9%
<input type="checkbox"/> 3 henkilöä	20 kpl 23,0%	76 kpl 9,1%	158 kpl 24,6%
<input type="checkbox"/> 4 henkilöä	6 kpl 6,9%	33 kpl 3,9%	85 kpl 13,2%
<input type="checkbox"/> 5 henkilöä	2 kpl 2,3%	10 kpl 1,2%	29 kpl 4,5%
<input type="checkbox"/> yli 5 henkilöä	1 kpl 1,1%	6 kpl 0,7%	11 kpl 1,7%

Vastaajan ikä

Vertailuryhmä	Kaikki	Vertailuryhmä, keskuskahta	Keskuskahta
<input type="checkbox"/> alle 18 v	0 kpl 0%	1 kpl 0,1%	0 kpl 0%
<input type="checkbox"/> 18-29 v	0 kpl 0%	113 kpl 14,4%	0 kpl 0%
<input checked="" type="checkbox"/> 30-49 v	87 kpl 100,0%	257 kpl 32,7%	652 kpl 100,0%
<input type="checkbox"/> 50-64 v	0 kpl 0%	260 kpl 33,0%	0 kpl 0%
<input type="checkbox"/> yli 64 v	0 kpl 0%	156 kpl 19,8%	0 kpl 0%

Vastaajan perustiedot 2 osio

Päätoimi

Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input checked="" type="checkbox"/> Työssäkäyvä	87 kpl	100,0 %	297 kpl	34,9 %	652 kpl	2017 kpl
<input type="checkbox"/> Työtön	0 kpl	0 %	164 kpl	19,3 %	0 kpl	908 kpl
<input type="checkbox"/> Opiskelija	0 kpl	0 %	35 kpl	4,1 %	0 kpl	368 kpl
<input type="checkbox"/> Eläkeläinen	0 kpl	0 %	312 kpl	36,7 %	0 kpl	1598 kpl
<input type="checkbox"/> Muu	0 kpl	0 %	42 kpl	4,9 %	0 kpl	305 kpl

Koulutus

Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input type="checkbox"/> Ei ammatillista tutkintoa	9 kpl	10,6 %	251 kpl	31,5 %	52 kpl	1343 kpl
<input type="checkbox"/> Keskiaste/perustutkinto tms.	41 kpl	48,2 %	398 kpl	49,9 %	302 kpl	2288 kpl
<input type="checkbox"/> Opistoaste/ammattikorkeakoulu	33 kpl	38,8 %	136 kpl	17,0 %	256 kpl	1149 kpl
<input type="checkbox"/> Akateeminen tutkinto	2 kpl	2,4 %	13 kpl	1,6 %	33 kpl	173 kpl

Muutto nykyisen vuokranantajan asuntoon. Anna vuosiluuku



Muutto nykyiseen asuntoon. Anna vuosiluuku



<http://80.64.11.65/Kohderekisteri/asukasnet/research/answeranalyze.aspx?research=20>

31.8.2006

Raportti

Sivu 4/29

Miten tärkeänä pidät seuraavia asioita asuinalueellasi?

Kunnalliset palvelut lähellä sinua?

Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	59 kpl	70,2 %	509 kpl	64,4 %	377 kpl	2684 kpl
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	22 kpl	26,2 %	226 kpl	28,6 %	208 kpl	1599 kpl
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	3 kpl	3,6 %	55 kpl	7,0 %	54 kpl	547 kpl

Muut palvelut lähellä sinua?

Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	60 kpl	70,6 %	544 kpl	68,1 %	410 kpl	3191 kpl
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	22 kpl	25,9 %	206 kpl	25,8 %	198 kpl	1345 kpl
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	3 kpl	3,5 %	49 kpl	6,1 %	35 kpl	384 kpl

Toimivat liikenneyhteydet

Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	66 kpl	77,6 %	583 kpl	73,1 %	385 kpl	2866 kpl
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	19 kpl	22,4 %	184 kpl	23,1 %	200 kpl	1550 kpl
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	0 kpl	0 %	30 kpl	3,8 %	53 kpl	482 kpl

Sijainti lähellä keskustaa

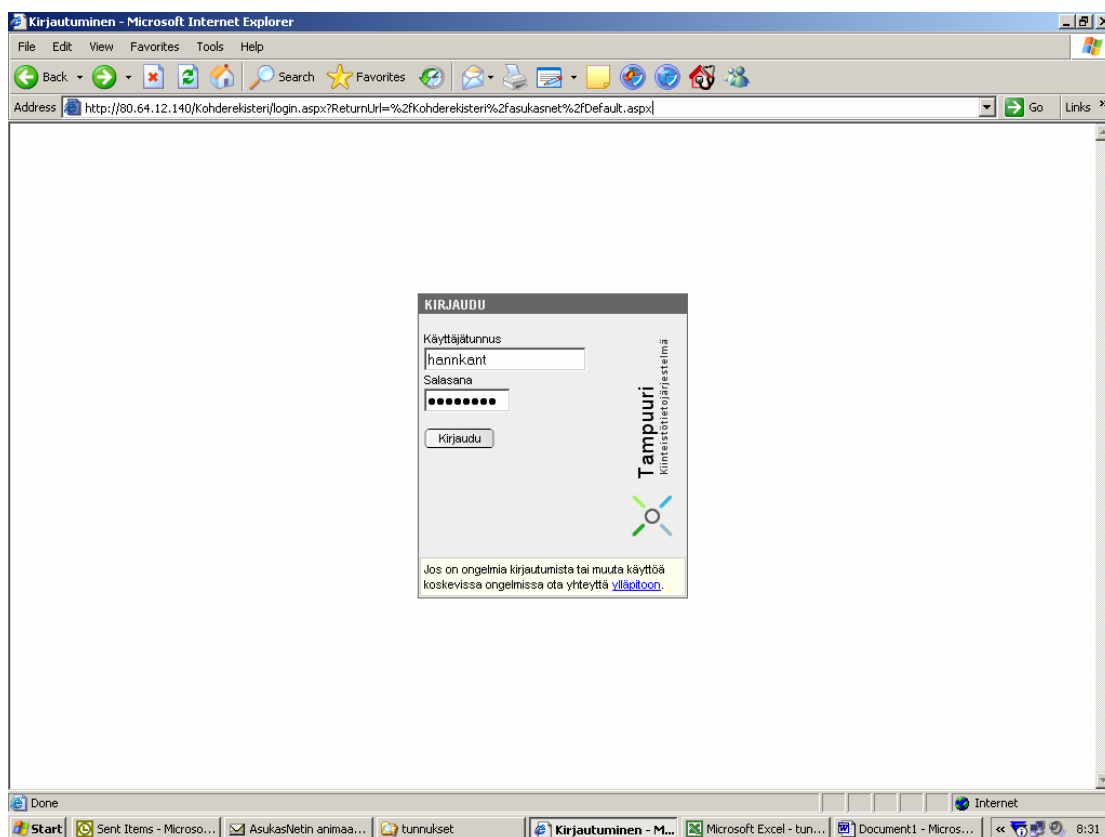
Vertailuryhmä			Kaikki		Vertailuryhmä, keskuskanta	Keskuskan
<input type="checkbox"/> Hyvin tärkeä	36 kpl	43,9 %	376 kpl	47,9 %	266 kpl	2084 kpl
<input type="checkbox"/> Melko tärkeä	40 kpl	48,8 %	331 kpl	42,2 %	278 kpl	2117 kpl
<input type="checkbox"/> Ei merkitystä	6 kpl	7,3 %	78 kpl	9,9 %	95 kpl	679 kpl

ASUKASNETIN PIKAOHJE

1. www-osoite

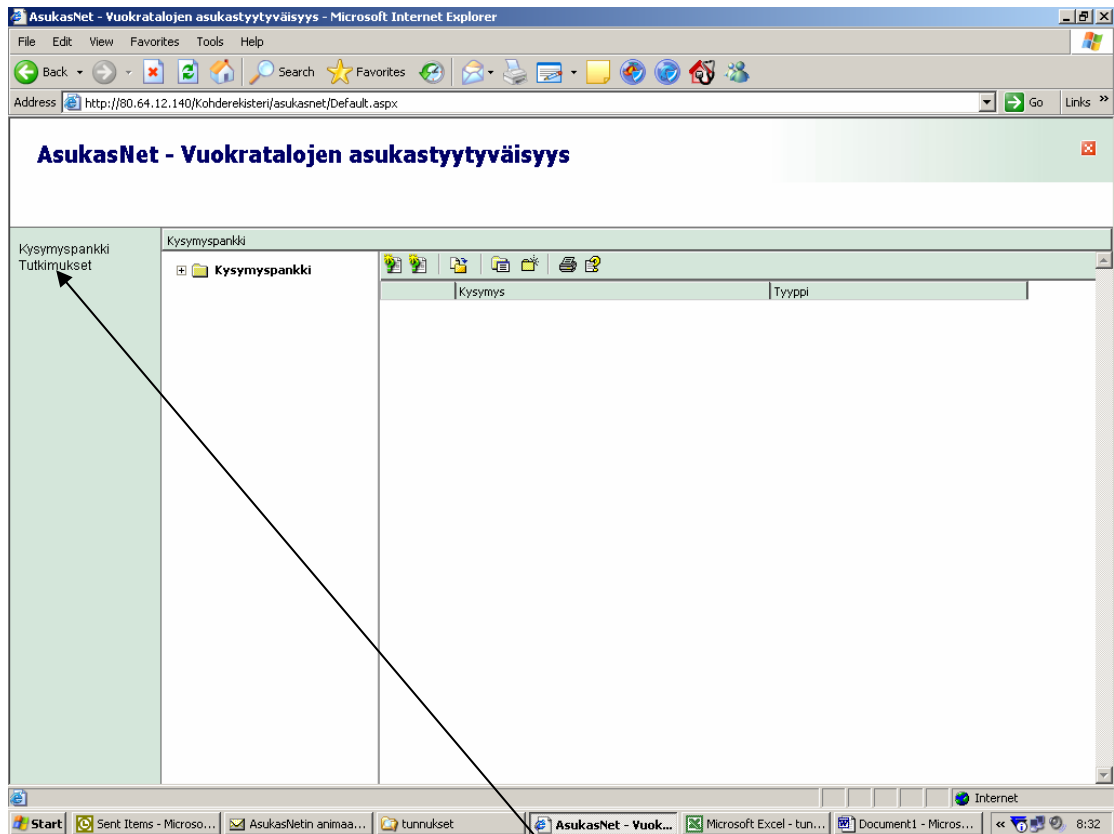
<http://production.agenteq.com/asukasnet>

2. Sisäänkirjautuminen



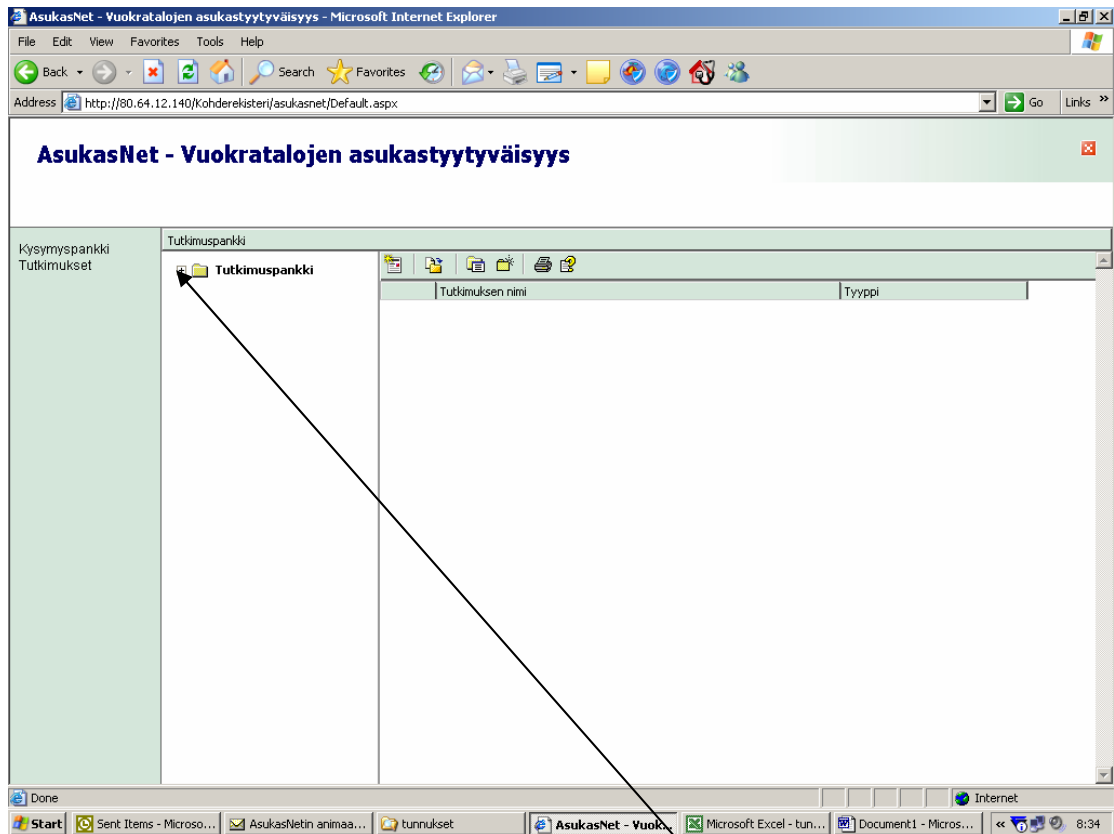
KÄYTTÄJÄTUNNUS: demo
SALASANA: demo

3. Aloituspäätelmä



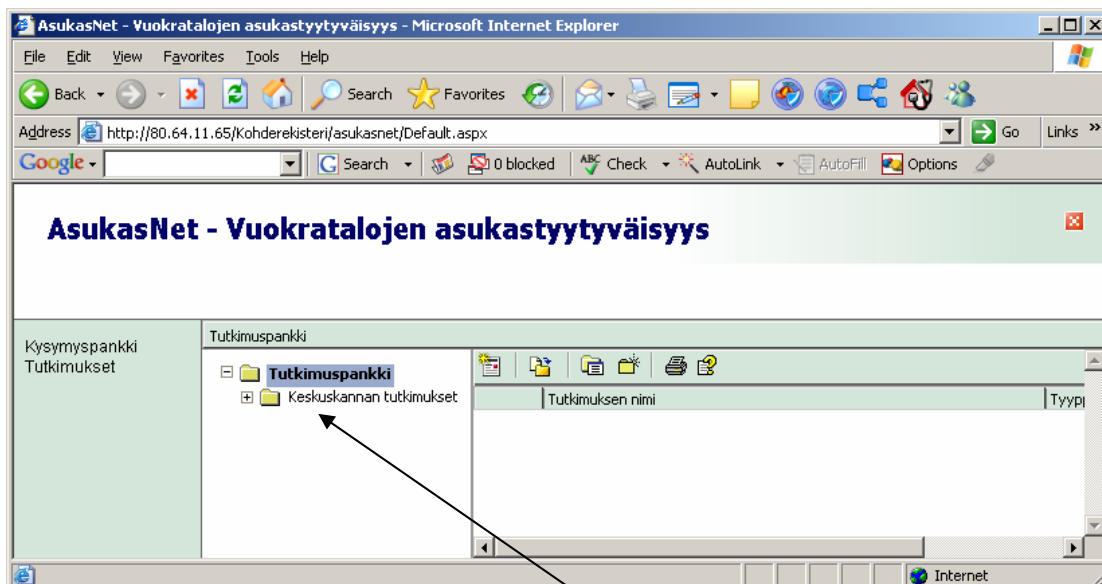
Klikkaa hiiren vasemmalla painikkeella Tutkimus-valintaa.

4. Tutkimus-ruudun näkymä



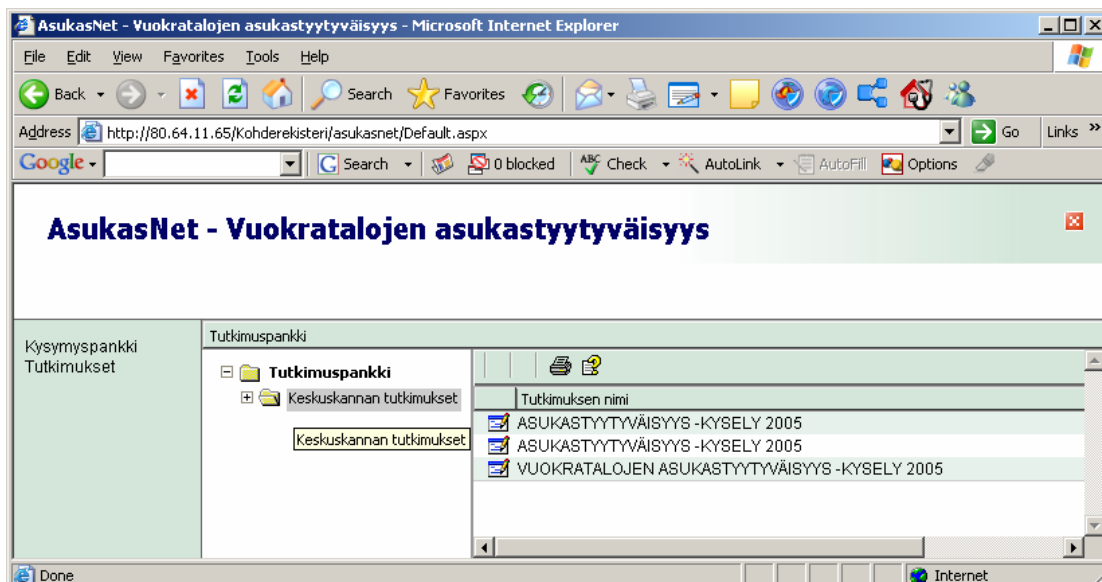
Klikkaa hiiren vasemmalla painikkeella Tutkimuspankki-puu auki.

5. Tutkimuspankki-puu -näkyvä



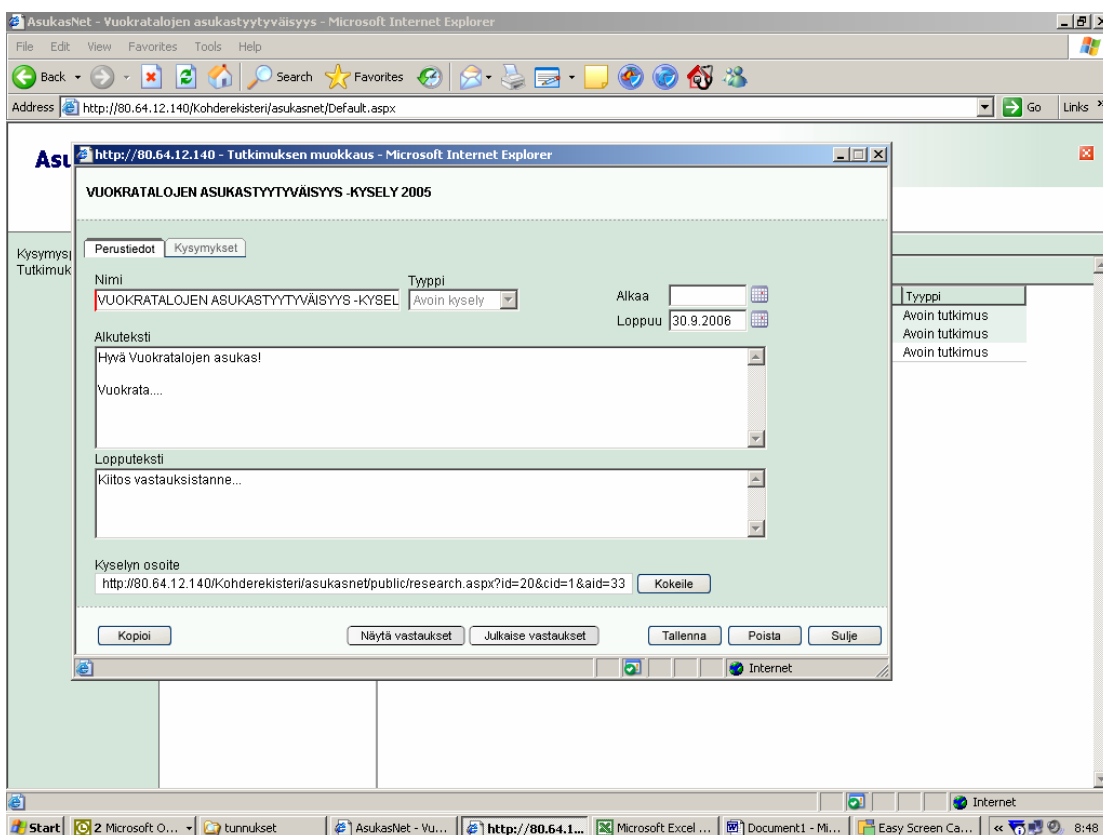
Klikkaa hiiren vasemmalla painikkeella Keskuskantatutkimukset -sanaa.

6. Keskuskantatutkimus -näkyvä



Valitse viimeinen tutkimus: Vuokratalojen asukastyytyväisyys-kysely 2005.

7. Kyselylomakkeen käsittely



7.1. Kyselylomakkeen läpikäynti

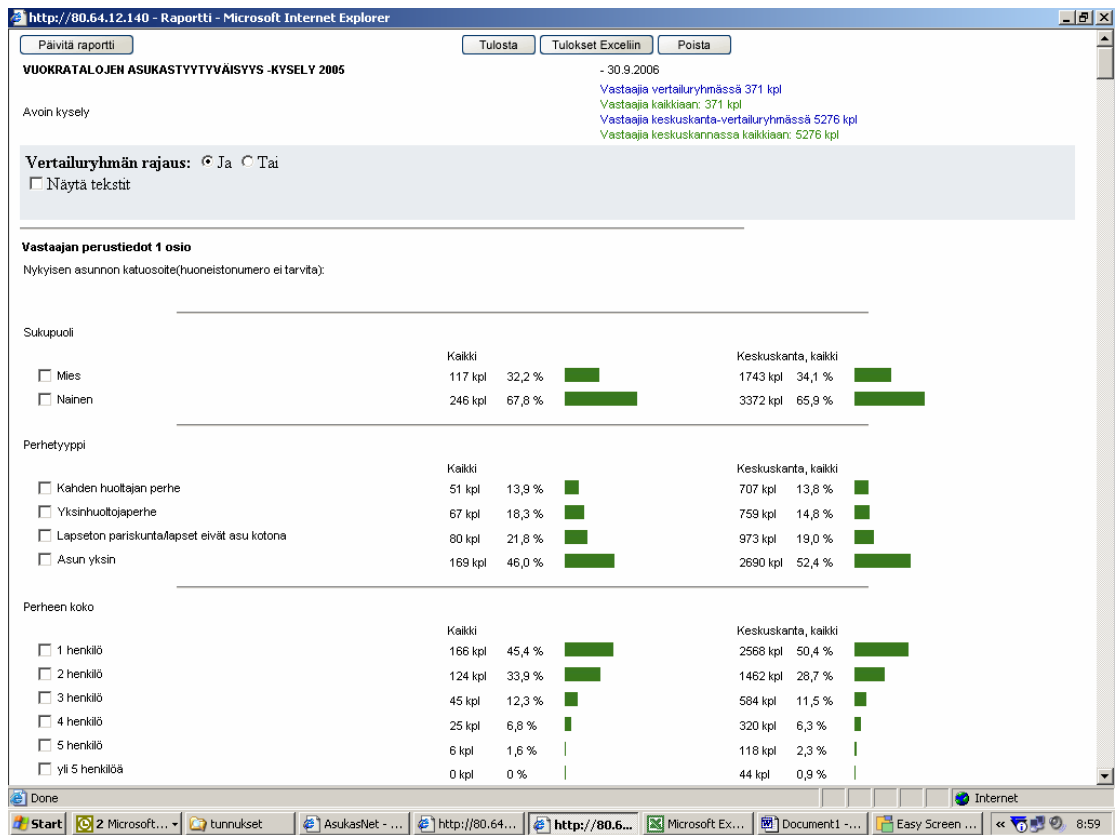
Klikkaamalla hiiren vasemmalla painikkeella kyselyn osoitteen vieressä olevaa Kokeile-painiketta avautuu Nettikyselylomake.

HUOM!!! Lomakkeen voi läpikäydä, mutta siitä on poistuttava ennen sivua 19:sta. Poistuminen tapahtuu sulkemalla ikkuna ruudun oikeassa yläkulmassa olevasta ruksista. EI SAA TÄYTTÄÄ!!!

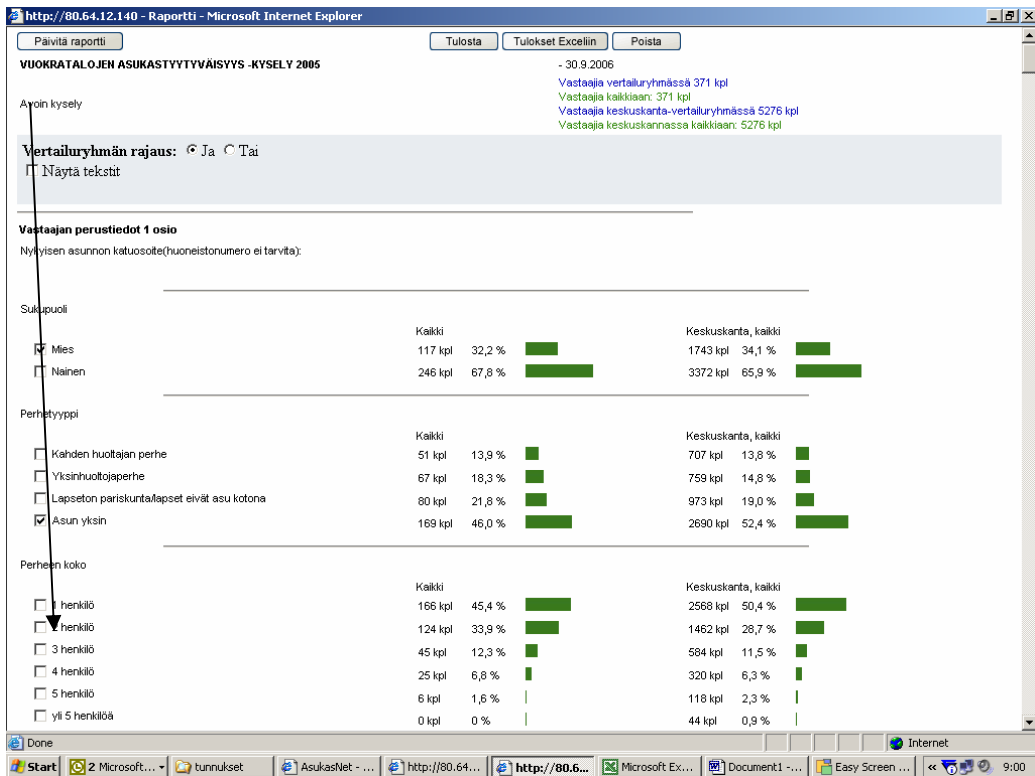
7.2. Vastausten läpikäynti

Klikkaamalla hiiren vasemmalla painikkeella Näytä vastaukset-painiketta avautuu Vastausten raportointiruutu. Ruudun avautuminen kestää 20-40 sekuntia.

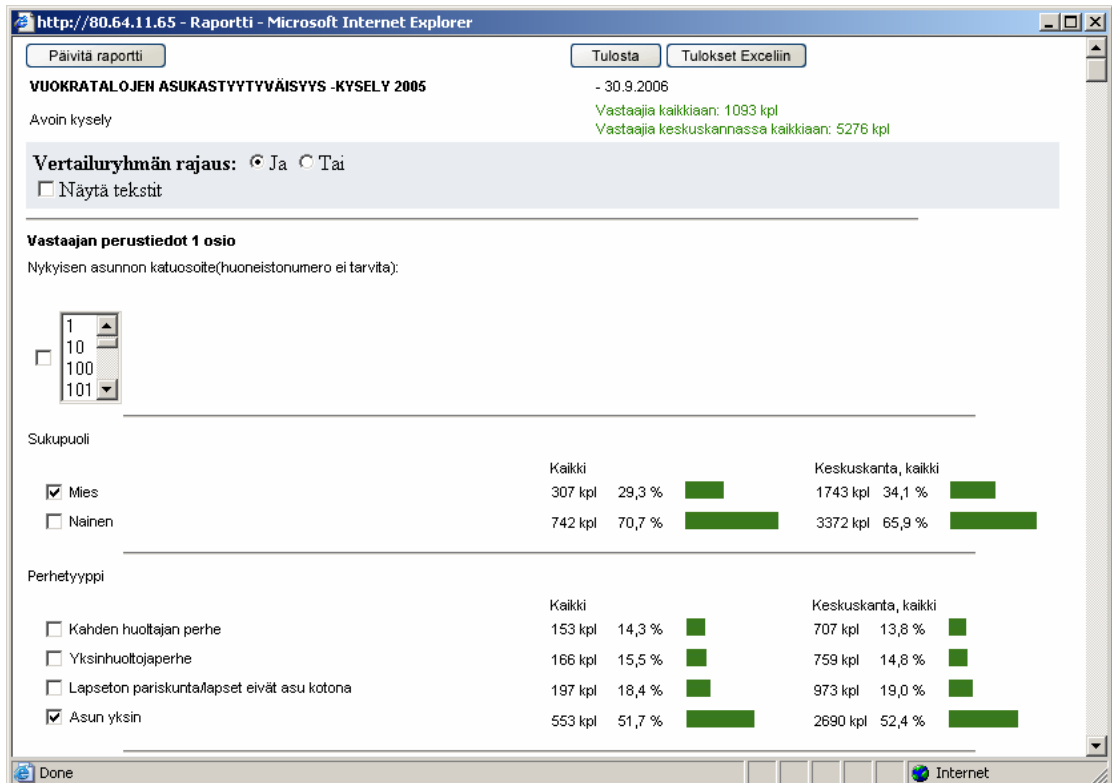
Latautumisen jälkeen näkymän pitäisi olla seuraavanlainen:



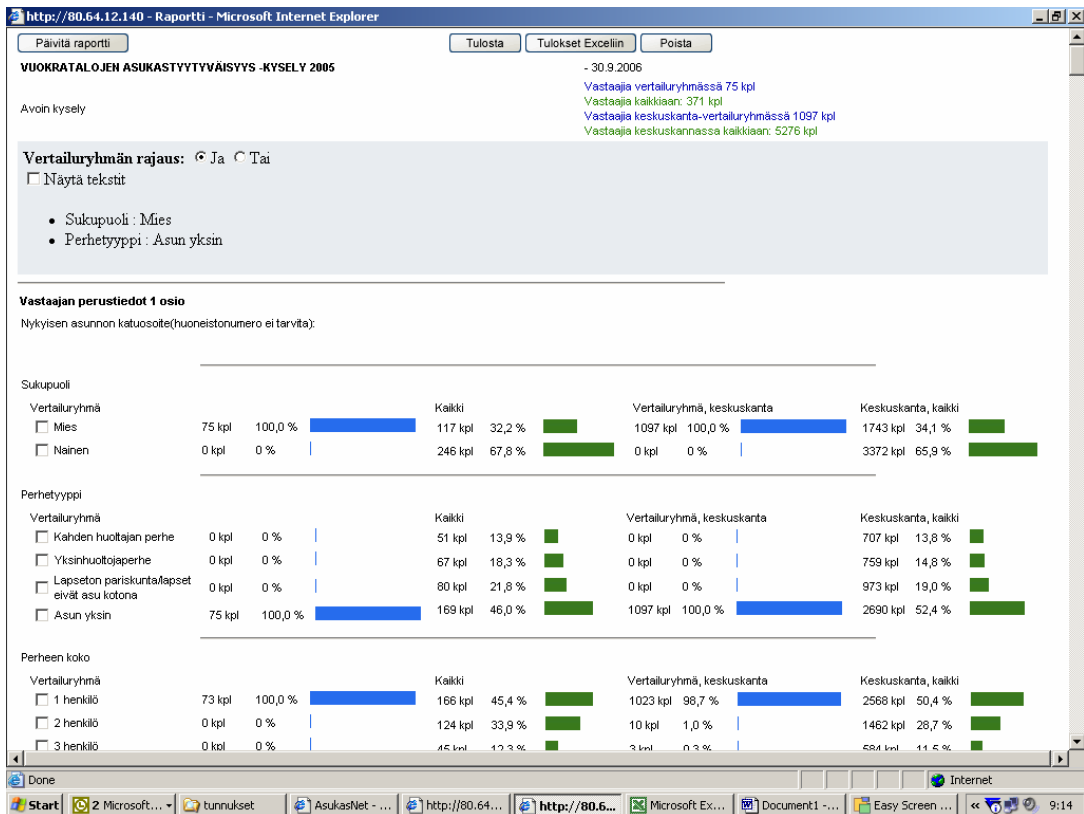
8. Rajausten teko vastauskantaan



Rajaus tehdään klikkaamalla hiiren painikkeella halutun ehdon kohdalla olevaa laatikkoa.



Rajauksen jälkeen klikataan Päivitä raportti painiketta:



Poistamalla vanhat rajaukset ja tekemällä uusia saadaan erilaisia raportteja.

KUVAILULEHTI

<i>Julkaisija</i>	Ympäristöministeriö Asunto- ja rakennusosasto			<i>Julkaisu-aika</i> Syyskuu 2006
<i>Tekijä(t)</i>				
<i>Julkaisun nimi</i>	Nettipohjaisen asukaspalautejärjestelmän - AsukasNetin -kehittäminen			
<i>Julkaisusarjan nimi ja numero</i>	Ympäristöministeriön raportteja 17/2006			
<i>Julkaisun tema</i>				
<i>Julkaisun osat/ muut saman projektin tuottamat julkaisut</i>				
<i>Tiivistelmä</i>	<p>Tässä hankkeessa on kehitelty internetpohjainen asukaspalautejärjestelmä – AsukasNet. Hankkeessa mukana olleet aravavuokratoyhtiöt kehittivät yhdessä konsultin kanssa nettijärjestelmän. Ensin suunniteltiin ja laadittiin kyselylomake, johon AsukasNet –järjestelmä perustuu. Asukkaat voivat vastata suoraan netin kautta. Ensi vaiheessa kyselylomake kuitenkin toimitettiin asukkaille perinteisenä paperiversiona, josta vastaukset vietiin järjestelmässä olevaan yhteiseen tietokantaan Kymenlaakson Ammattikorkeakoulun liiketalouden yksikön toimesta. Järjestelmästä on mahdollista saada raportteja yhtiön käyttöön. Yhtiöt voivat myös vertailla oman yhtiönsä tietoja hankkeeseen osallistuneiden yhtiöiden yhteiseen tietokantaan.</p> <p>Palautelomakkeessa kartoitettiin asukkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä mm. asuinympäristöstä, isännöinnistä, kiinteistönhoidosta, siivouksesta, kunnossapidosta ja osallistumisesta asukasdemokratiatoimintaan. Raportissa on yhteenveto asukastytyväisyyskyselyn tuloksista.</p>			
<i>Asiasanat</i>	internetpohjainen asukaspalautejärjestelmä, asukastytyväisyys			
<i>Rahoittaja/ toimeksiantaja</i>	Ympäristöministeriö			
	ISBN 952-11-2403-2 (nid.)	ISBN 952-11-2404-0 (PDF)	ISSN 1796-1696 (pain.)	ISSN 1796-170X (verkkoi.)
	<i>Sivuja</i> 35	<i>Kieli</i> suomi	<i>Luottamuksellisuus</i> julkinen	<i>Hinta (sis. alv 8 %)</i>
<i>Julkaisun myynti/ jakaja</i>	Ympäristöministeriö			
<i>Julkaisun kustantaja</i>	Ympäristöministeriö			
<i>Painopaikka ja -aika</i>	Edita Prima Oy, Helsinki 2006			

Tässä hankkeessa kehiteltiin internetpohjainen asukaspalautejärjestelmä – AsukasNet. Hankkeessa mukana olleet aravavuokratoyhtiöt kehittivät yhdessä konsultin kanssa nettijärjestelmän. Asukas-Net –järjestelmä perustuu kyselylomakkeeseen, johon asukkaat voivat vastata suoraan netin kautta. Kyselylomake voidaan toimittaa asukkaille myös perinteisenä paperiversiona, josta vastaukset viedään yhtiön henkilökunnan toimesta järjestelmässä olevaan yhteiseen tietokantaan. Järjestelmästä on mahdollista saada raportteja yhtiön käyttöön. Yhtiöt voivat myös vertailla oman yhtiönsä tietoja hankkeeseen osallistuneiden yhtiöiden yhteiseen tietokantaan.

Palautelomakkeessa kartoitettiin asukkaiden mielipiteitä ja tyytyväisyyttä mm. asuinympäristöstä, isännöinnistä, kiinteistönhoidosta, siivouksesta, kunnossapidosta ja osallistumisesta asukasdemokratiatoimintaan. Raportissa on yhteenveto asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista



YMPÄRISTÖMINISTERIÖ
MILJÖMINISTERIET
MINISTRY OF THE ENVIRONMENT

ISBN 952-11-2403-2 (nid.)

ISBN 952-11-2404-0 (PDF)

ISSN 1796-1696 (pain.)

ISSN 1796-170X (verkkokoj.)