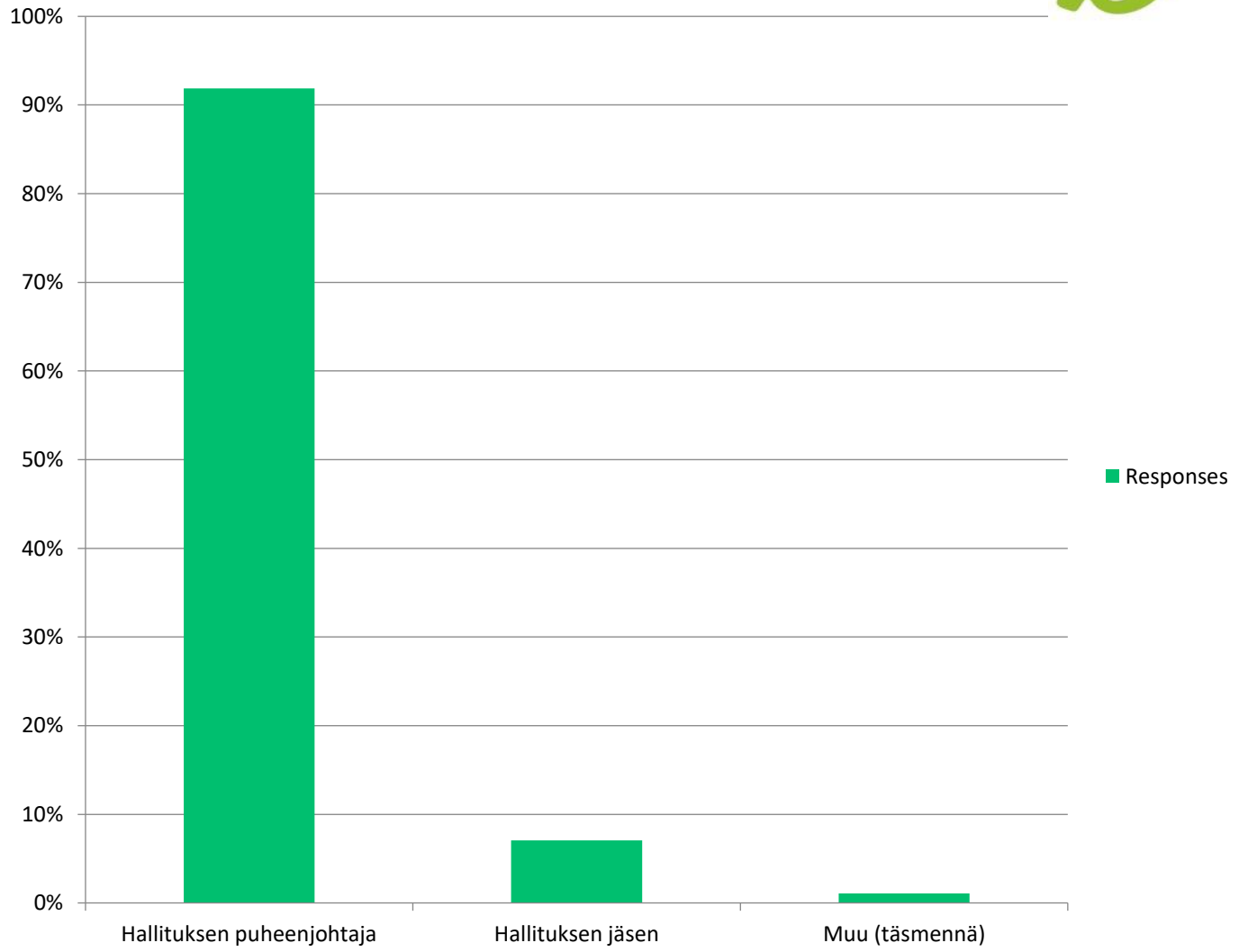
Kiinteistöliitto Uusimaan kysely jäsenyhtiöilleen asumisen mukavuuksista ja palveluista - Kyselyn tulokset

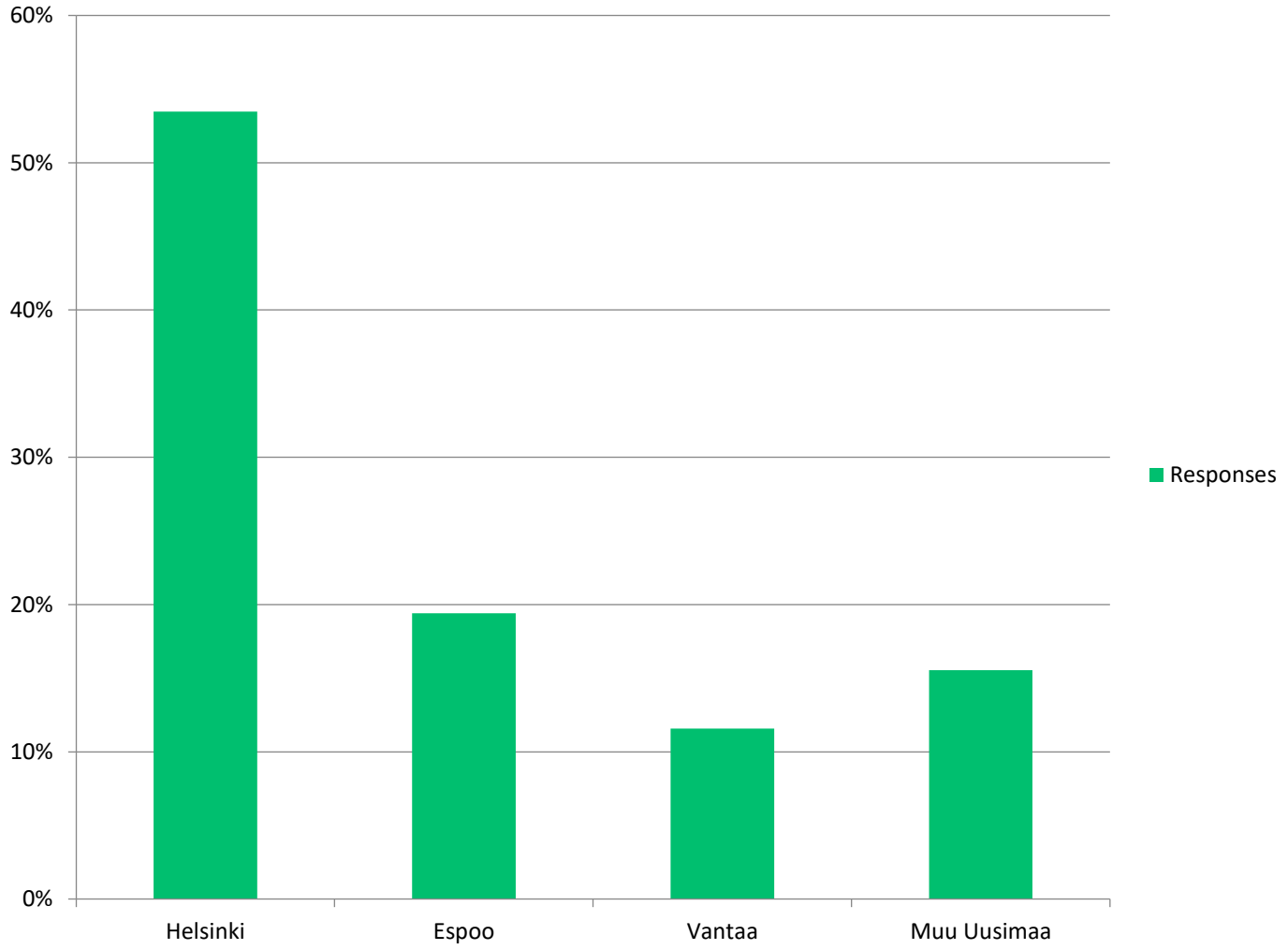
Kysymys 1. Vastaajan rooli taloyhtiössä

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Yli 90% vastaajista oli hallituksen puheenjohtajia.
- Hallituksen jäseniä oli alle 10 %.



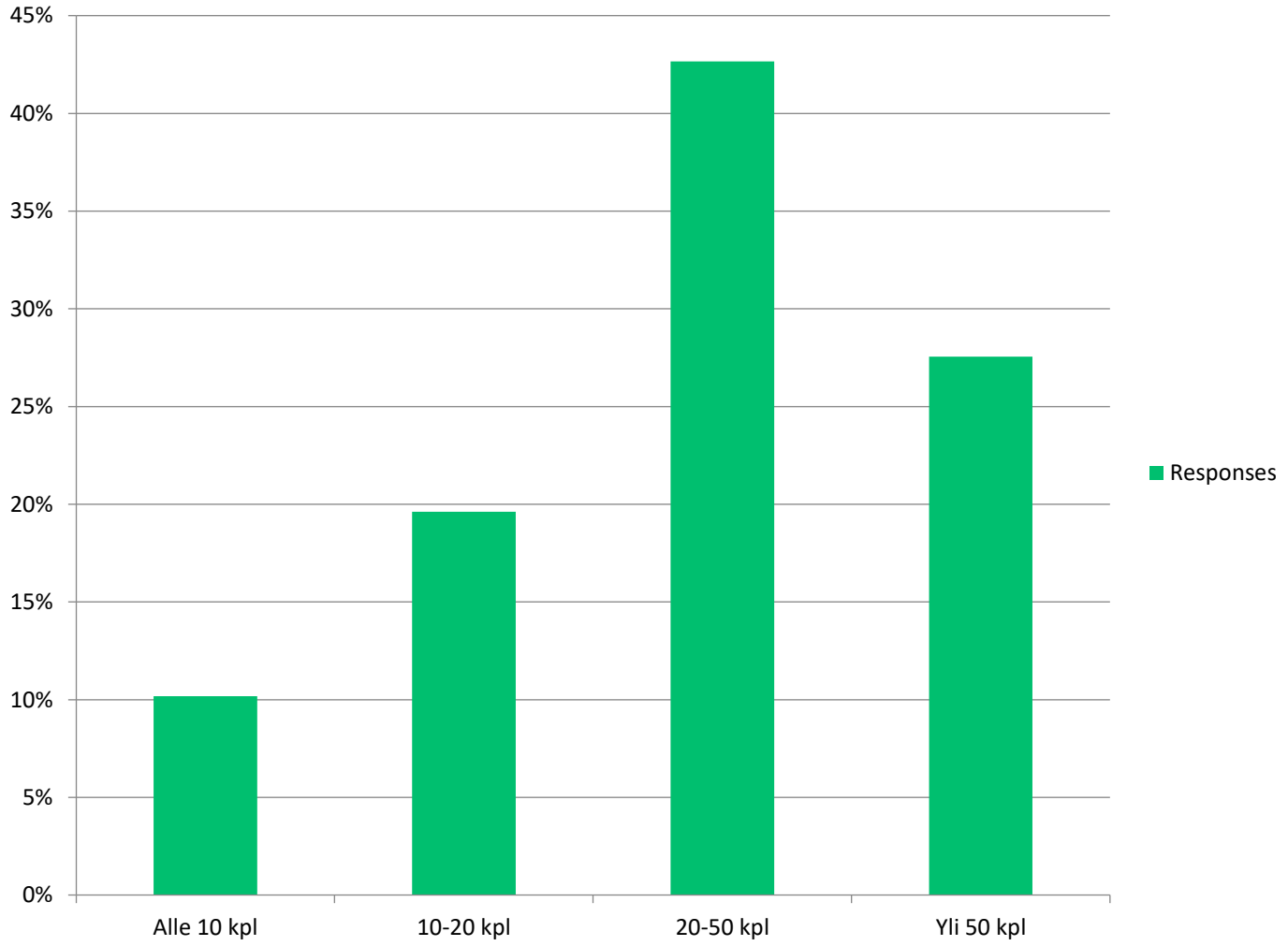
Kysymys 2. Vastaajan asuinalue

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Yli puolet vastaajista olivat Helsingistä.



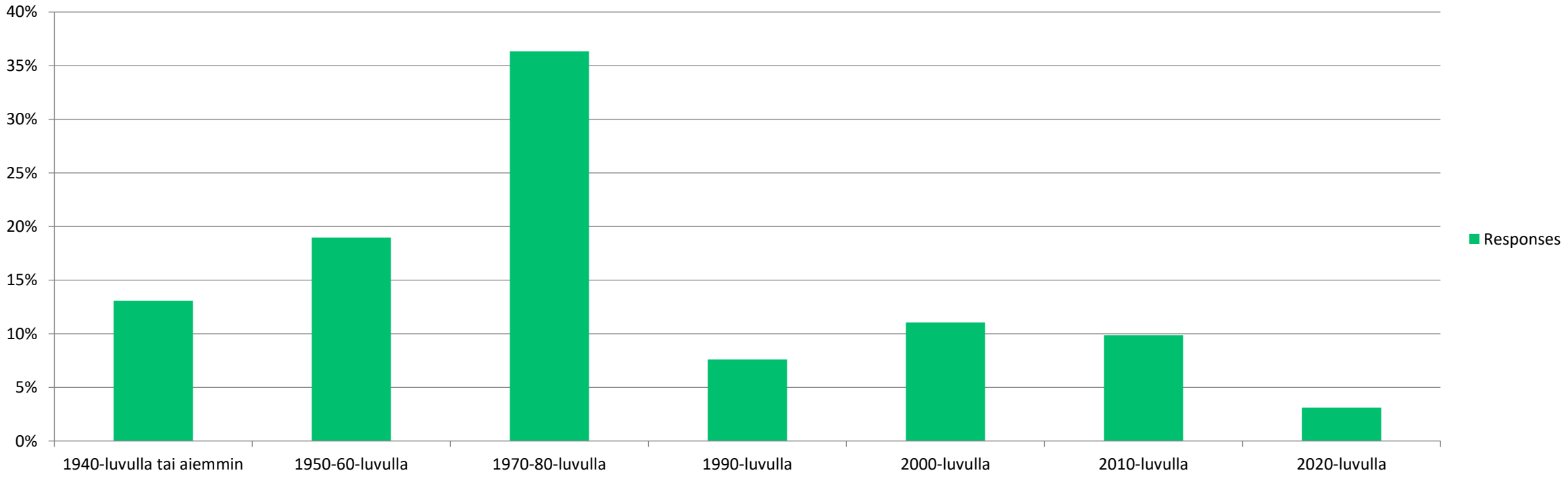
Kysymys 3. Kuinka monta huoneistoa taloyhtiössänne on?

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Lähes puolessa kyselyn yhtiöissä oli 20-50 asuntoa.
- Toiseksi eniten oli yli 50 huoneiston yhtiöitä.



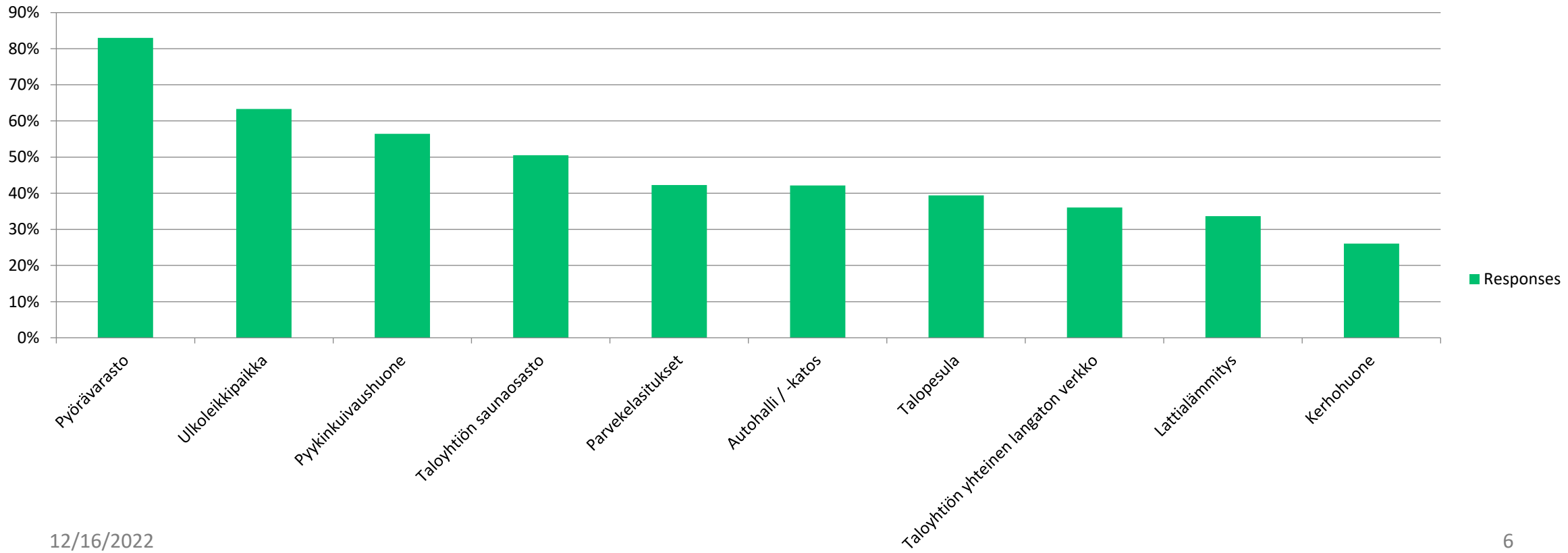
Kysymys 4. Milloin taloyhtiönne on valmistunut?

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Yli kolmasosa vastanneista taloyhtiöistä oli valmistunut 1970-1980-luvuilla.



Kysymys 5. Millaisia mukavuuksia taloyhtiössänne on tarjolla asukkaita?

- Vastanneita 921/933 = 98,7 %



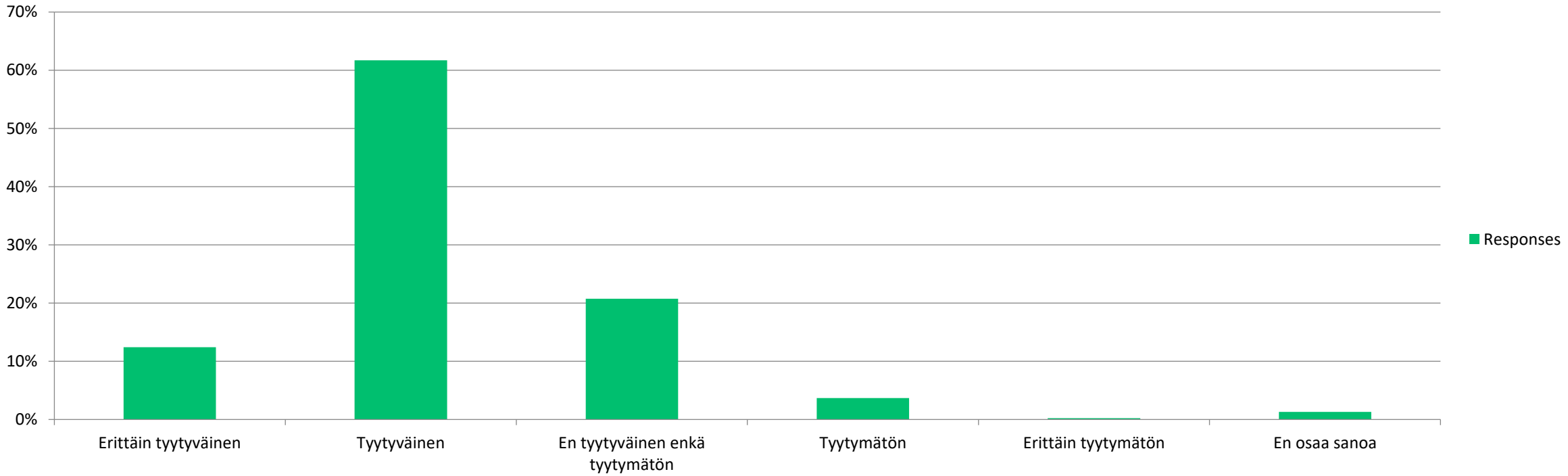
Kysymys 6. Millaisia toimenpiteitä taloyhtiössänne on tehty mukavuuksien tarjonnan parantamiseksi viimeisen 10 vuoden aikana?

Vastanneita 629/933 = 67,4 %

- Saunaosaston remontti
- Piha-alueiden uusiminen / kunnostus (mm. istutukset, pihavalot ja -keinut, pihakalustus)
- Lasten leikkipaikkojen sekä grillipaikan uusiminen
- Sähköautojen latauspisteiden hankinta
- Kerhohuoneen kunnostus, kalustus
- Linjasaneerauksia
- Vaihto sähkölukkoihin
- Pyörävarastojen uusiminen / pyöräkatoksien hankkiminen
- Talopesulan kunnostus
- Ikkunoiden ja ovien vaihto
- Kameravalvonta
- Kuntosali

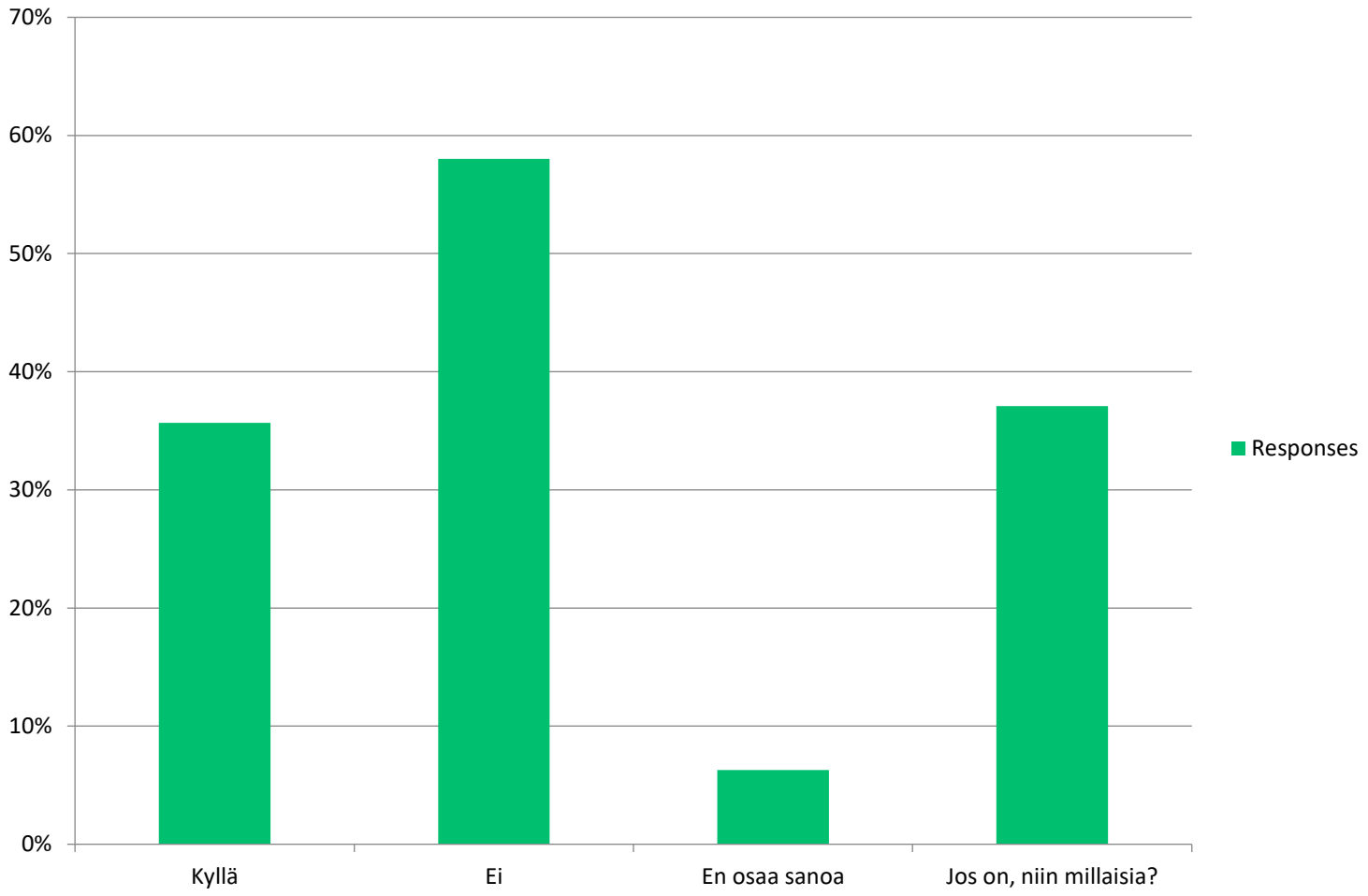
Kysymys 7. Kuinka tyytyväinen olette taloyhtiönne mukavuuksien tarjontaan?

- Vastanneita 926/933 = 99,2 %
- Tyytymättömiä taloyhtiön mukavuuksien tarjontaan on vain neljä prosenttia.



Kysymys 8. Onko taloyhtiössänne suunnitelmia mukavuuksien lisäämiseksi

- Vastanneita 922/933 = 98,8 %
- Vaikka taloyhtiöiden mukavuuksiin oltiin varsin tyytyväisiä, niin siitä huolimatta kolmasosassa taloyhtiöitä oli suunnitelmia mukavuuksien lisäämiseksi.



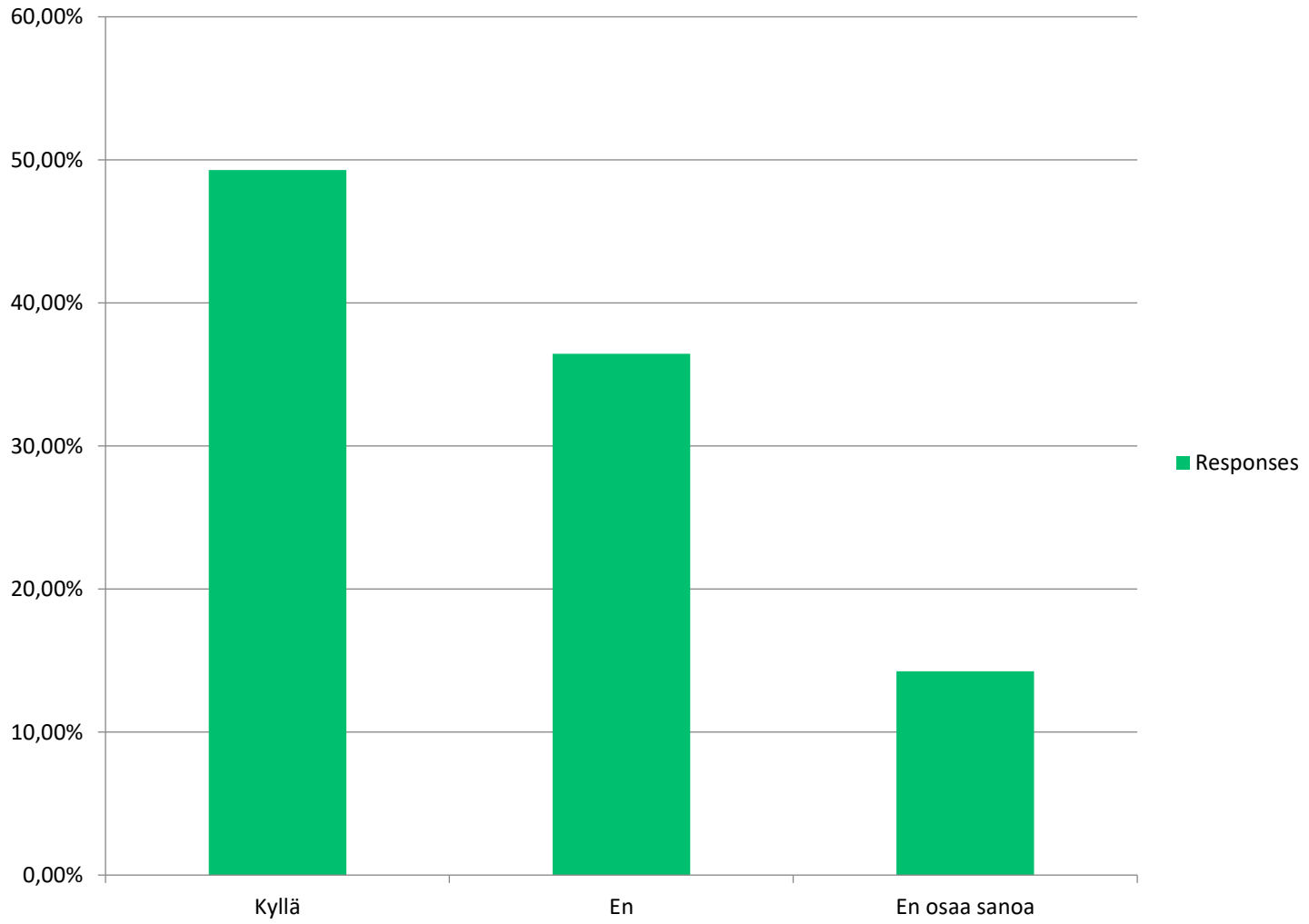
Kysymys 8. Millaisia toimenpiteitä taloyhtiössänne on tehty mukavuuksien tarjonnan parantamiseksi viimeisen 10 vuoden aikana?
- ”Jos on, niin millaisia?”

37 % vastauksista

- Sähköautojen latauspisteet
- Piha-alueen kunnostus / kehittäminen, grillipaikka
- Lasten leikkipaikan kehittäminen
- Yhteiskäyttötilojen parantaminen, etätyötilat, kerhohuoneet, monitoimitilat jne.
- Saunaosaston remontti
- Maalämmön käyttöönotto
- Taloyhtiölaajakaista, valokuitu
- Lukitusjärjestelmän uusiminen
- Kameravalvonnan hankkiminen
- Aurinkopaneelien hankkiminen

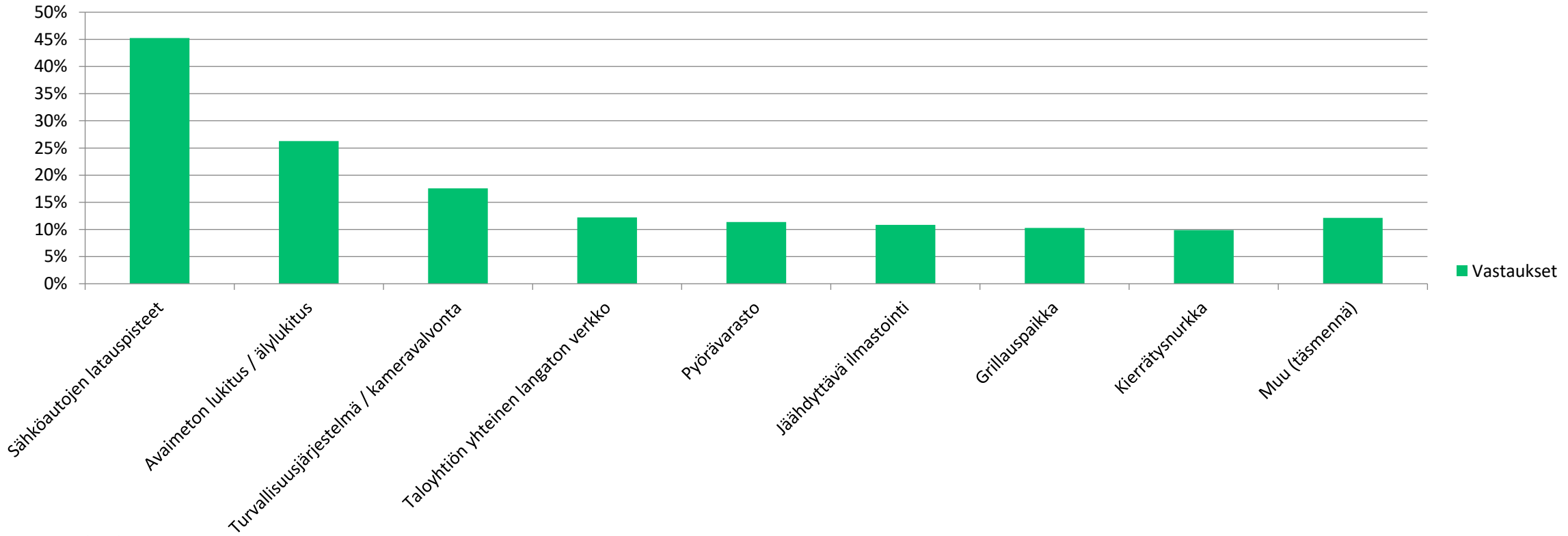
Kysymys 9. Koetteko tarpeelliseksi parantaa tai kehittää uusia mukavuuksia taloyhtiöönne

- Vastanneita 919/933 = 98,5 %
- Lähes puolet vastaajista kokevat tarpeelliseksi parantaa tai kehittää uusia mukavuuksia taloyhtiöön.



Kysymys 10. Millaisille mukavuuksille arvioitte olevan kysyntää taloyhtiössänne lähitulevaisuudessa.

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Sähköautojen latauspisteille on tarvetta lähes puolella taloyhtiöitä.
- Avaimettomalle lukitukselle arvioidaan olevan tarvetta noin joka neljännessä taloyhtiössä.
- Kesien lämpenemisestä huolimatta ainoastaan vajaa 11% koki jäähdytykselle olevan tarvetta.

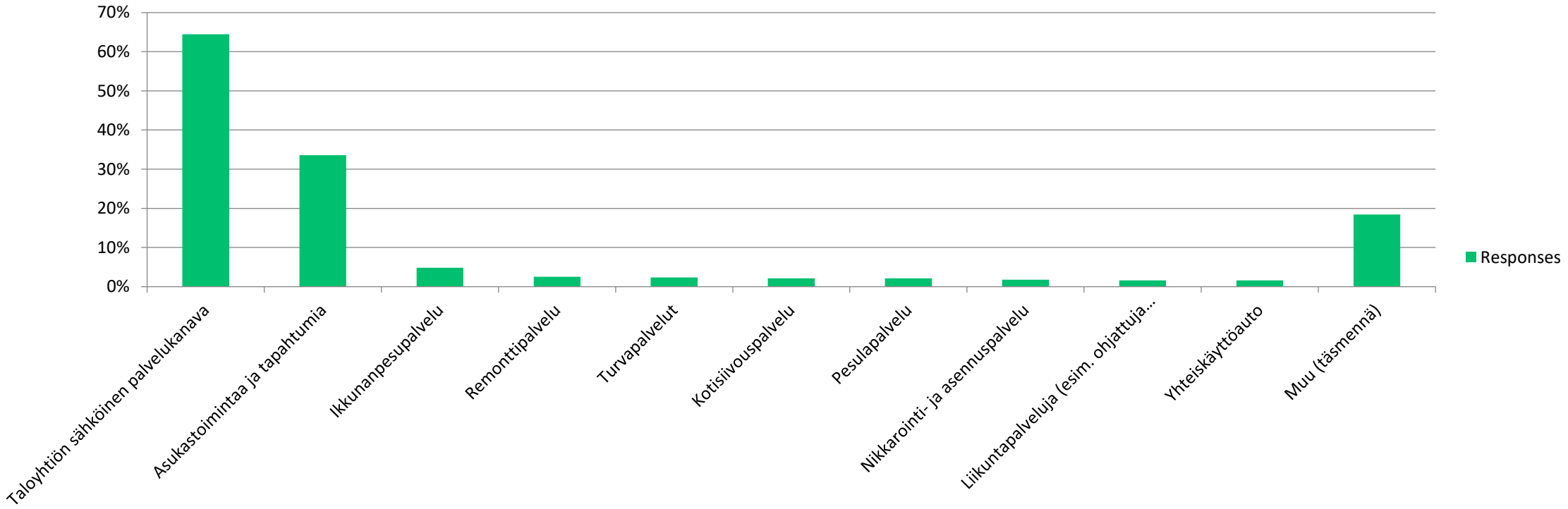


Kysymys 10. Millaisille mukavuuksille arvioitte olevan kysyntää taloyhtiössänne lähitulevaisuudessa.

- *”Muu (täsmennä)”* (n. 12 % vastauksista)
- Yleisimmin esiintyneitä vastauksia:
  - Ei tarvetta millekään
  - Ei mahdollisuutta tarjota mitään lisämukavuuksia (ei resursseja, liian suuret kustannukset, rakennusluvat, tilaa vaativat mukavuudet mahdottomia, jos ei ole ylimääräistä tilaa)
  - ”Luettelon "mukavuudet" ovat pikemminkin suuriin taloyhtiöihin (joissa on paljon pieniä huoneistoja) tarvittavia parannuksia kuin sellaiseen pienkerrostaloon jossa on muutama suhteellisen tilava huoneisto.”
  - Osakkaat hankkivat itse, mikäli tarvitsevat jotain
  - Piha-alueiden parantaminen (viihtyisyys, vihertäminen, istutukset, asfaltointi)
  - Jätehuollon parantaminen
  - Jäähdytys, ilmalämpöpumppu viilennykseen

Kysymys 11. Millaisia asukaspalveluja taloyhtiössänne on tarjolla asukkaille?

- Vastanneita 560/933 = 60 %
- Taloyhtiöissä on jo suhteellisen yleisesti olemassa oma sähköinen palvelukanava.
- Taloyhtiöissä järjestetään myös jonkin verran asukastoimintaa ja –tapahtumia.
- Muuten palveluja on varsin niukasti tarjolla.



Kysymys 11. Millaisia asukaspalveluja taloyhtiössänne on tarjolla asukkaille?

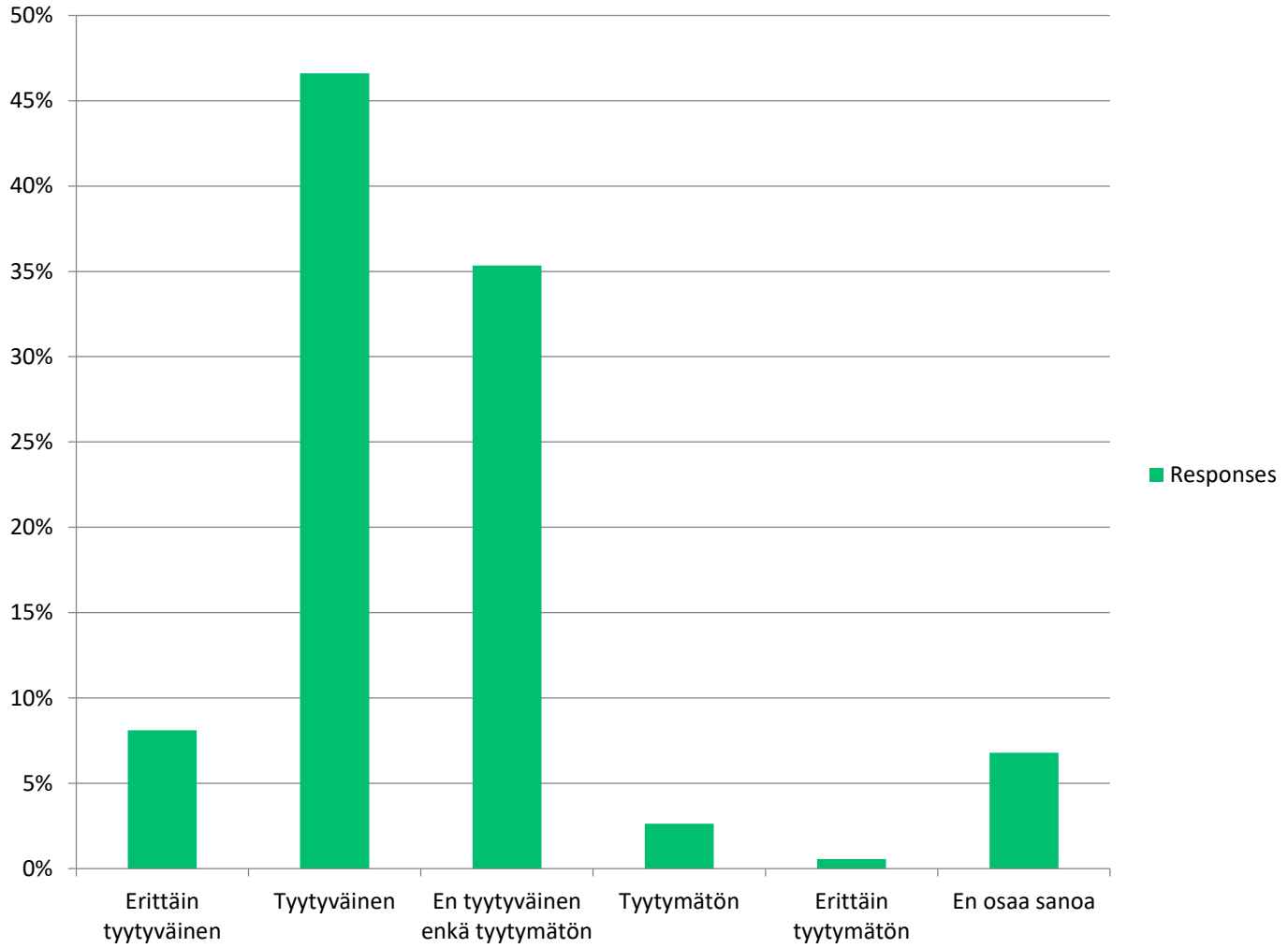
- *”Muu (täsmennä)”* (n. 18 % vastauksista)
- Yleisimmin esiintyneitä vastauksia:
  - Ei ole mitään / ei ole tarvetta
  - Taloyhtiön ei kuulu tuottaa mitään ulkopuolisia palveluja, asukas voi hoitaa tarvitsemansa asiat ulkopuolisten palvelujen kautta itse
  - Yhteinen Facebook- ja/tai Whatsapp-ryhmä asukkaille
  - Kiinteistönhuolto

Kysymys 12. Millaisia toimenpiteitä taloyhtiössänne on tehty asukaspalvelujen tarjonnan parantamiseksi viimeisen 10 vuoden aikana?

- Yleisimmin esiintyneitä vastauksia:
  - Ei mitään (ei tarvetta tai uusi taloyhtiö)
  - Asukasiltoja ja –kyselyitä
  - Facebook-sivut ja / tai WhatsApp-ryhmä
  - Sähköinen palvelukanava (myös ilmoitustaulu, viestintäkanavat)
  - Huoltoyhtiön käyttöönotto
  - Isännöitsijän vaihto
  - Pihatalkoot, pihan kunnostus

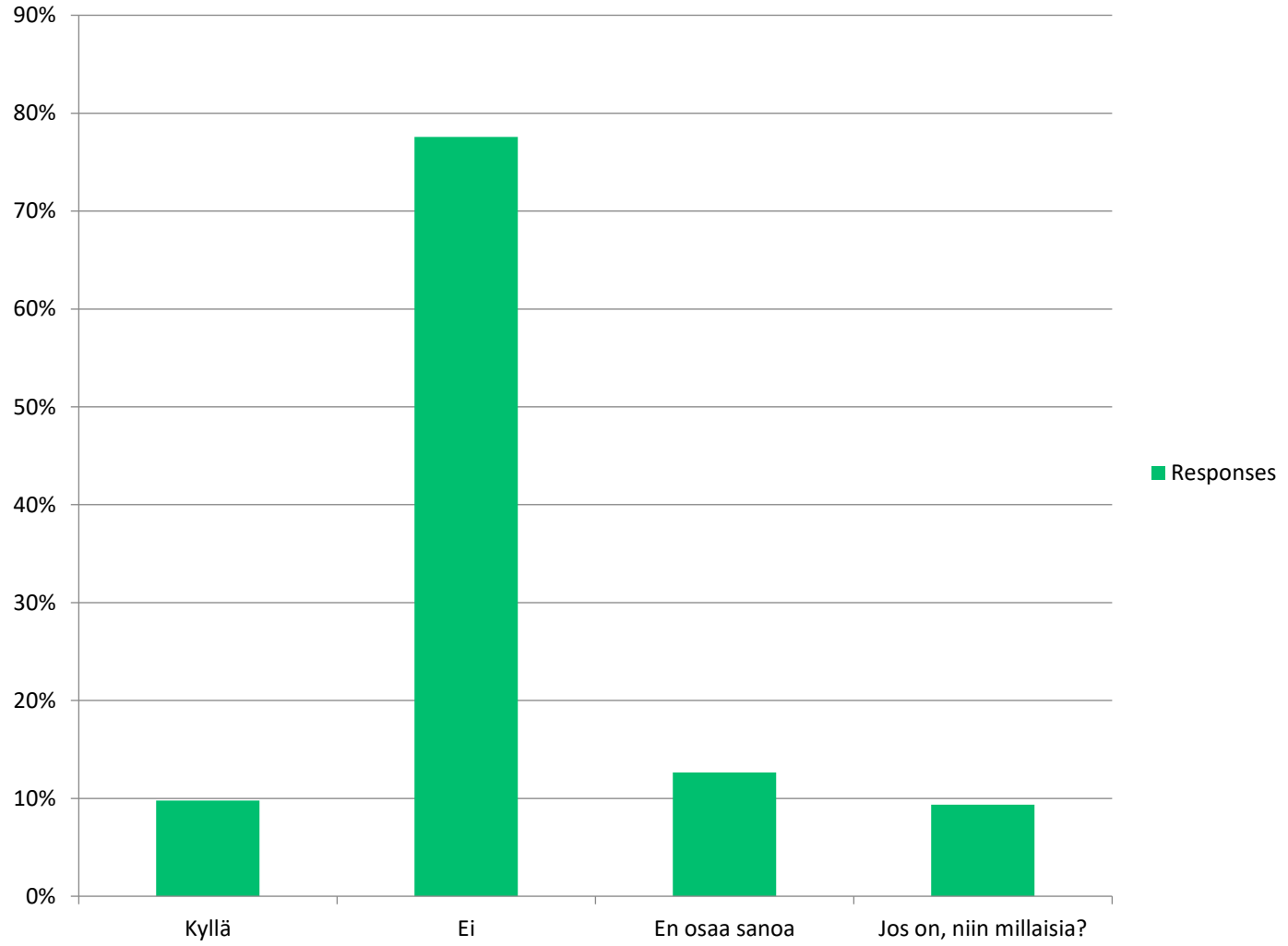
Kysymys 13. Kuinka tyytyväinen olette taloyhtiönne asukaspalvelujen tarjontaan.

- Vastanneita 914/933 = 97,7 %
- Vastaajat olivat varsin tyytyväisiä yhtiöiden palvelutarjontaa siitä huolimatta, että palveluja ei ollut juurikaan tarjolla.
- Osaselitys asiaan saattaa olla, että hallituksen puheenjohtajat ovat henkilöitä, jotka olisivat palvelujen organisoinnin vastuuhenkilöitä.



Kysymys 14. Onko taloyhtiöllänne suunnitelmia palvelujen lisäämiseksi taloyhtiössänne?

- Vastanneita 909/933 = 97,4 %
- Vain 10 % yhtiöistä suunniteltiin palvelujen lisäämistä taloyhtiössä.

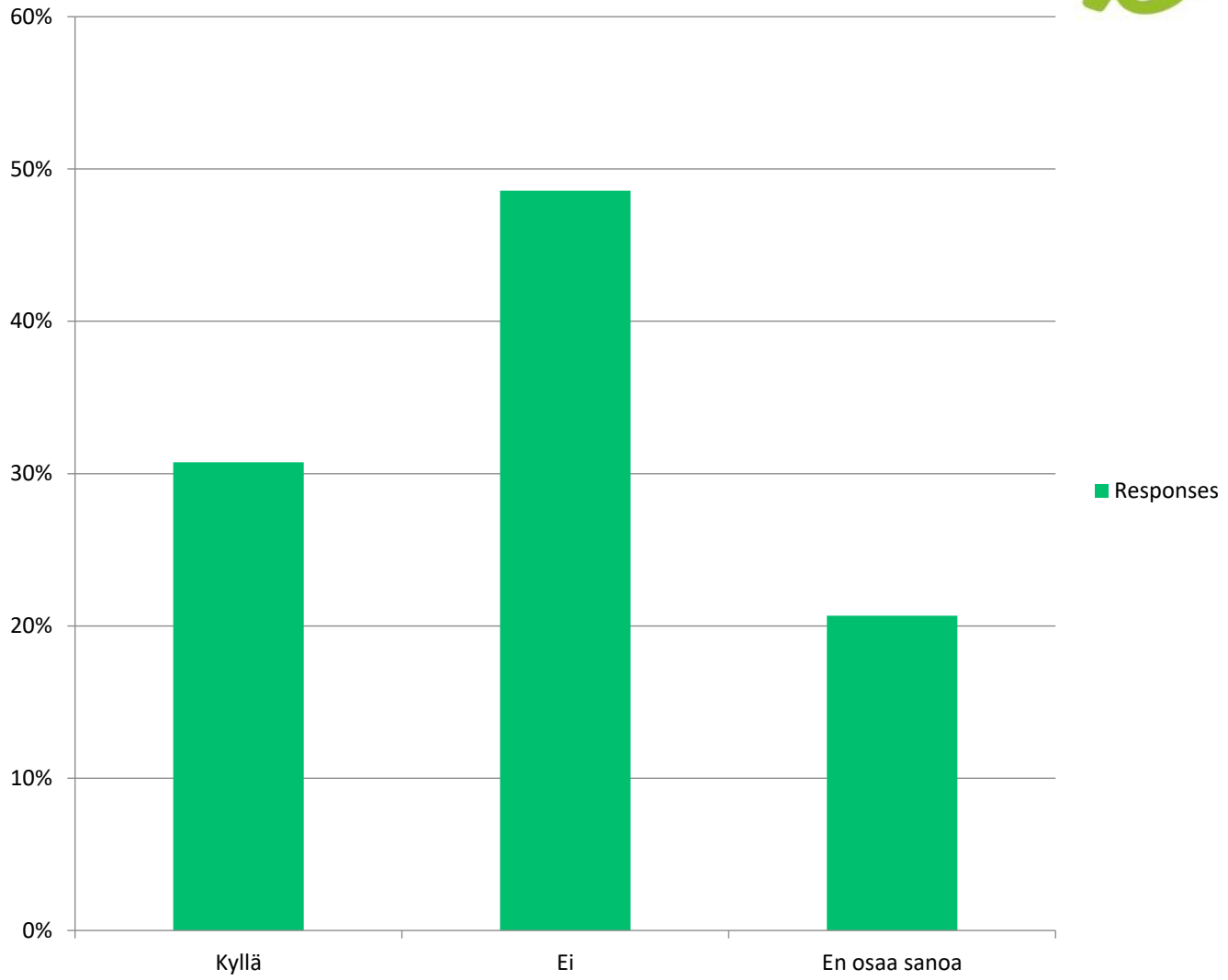


Kysymys 14. Onko taloyhtiöllänne suunnitelmia palvelujen lisäämiseksi taloyhtiössänne?

- *”Jos on, niin millaisia?”* (n. 9 % vastauksista)
- Yleisimmin esiintyneitä vastauksia:
  - Sähköautojen latauspisteet
  - Sähköinen palvelu- / tiedotuskanava
  - Yhteiskäyttötilat, -pyörät, -autot

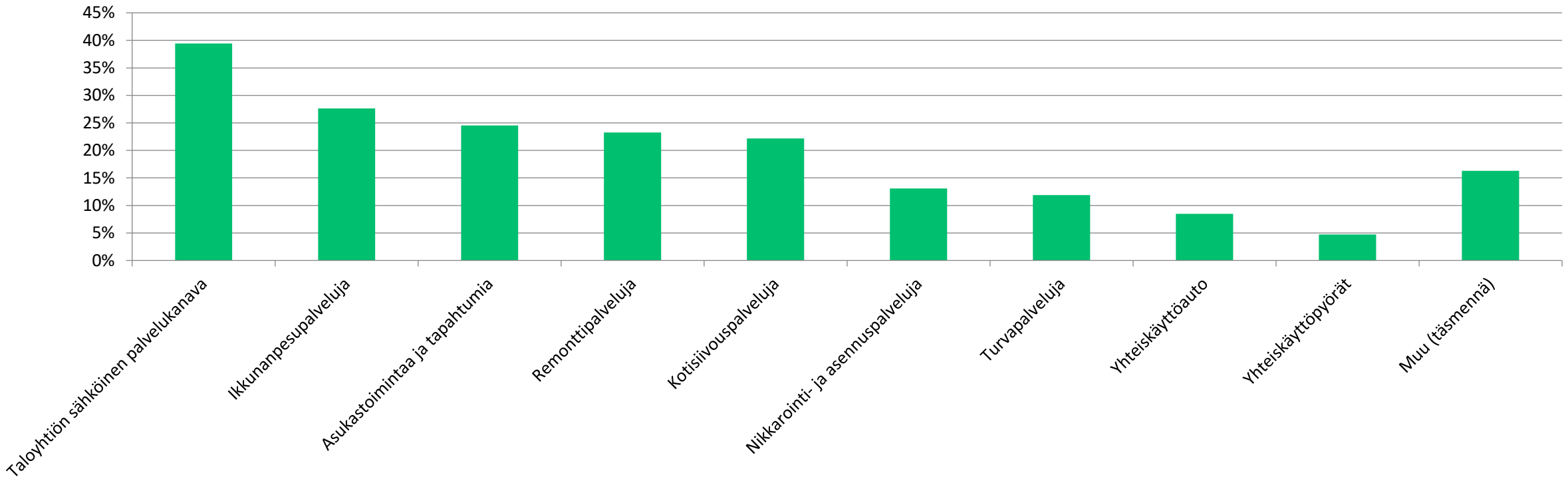
Kysymys 15. Koetteko tarpeelliseksi parantaa tai kehittää uusia asukaspalveluja?

- Vastanneita 914/933 = 98 %
- Siitä huolimatta, että taloyhtiöissä ei juurikaan ollut suunnitelmia uusien palvelujen kehittämiseksi, niin noin kolmasosa vastaajista koki tarpeelliseksi palvelujen parantamisen tai uusien palvelujen kehittämisen.



Kysymys 16. Millaisia asukaspalveluille arvioitte olevan kysyntää taloyhtiössänne lähitulevaisuudessa?

- Vastanneita 933/933 = 100 %
- Samoja palveluja toivotaan, mitkä jo olivat taloyhtiössä eniten käytössä.
- Toivottavat palvelut ovat asumisen peruspalveluja.

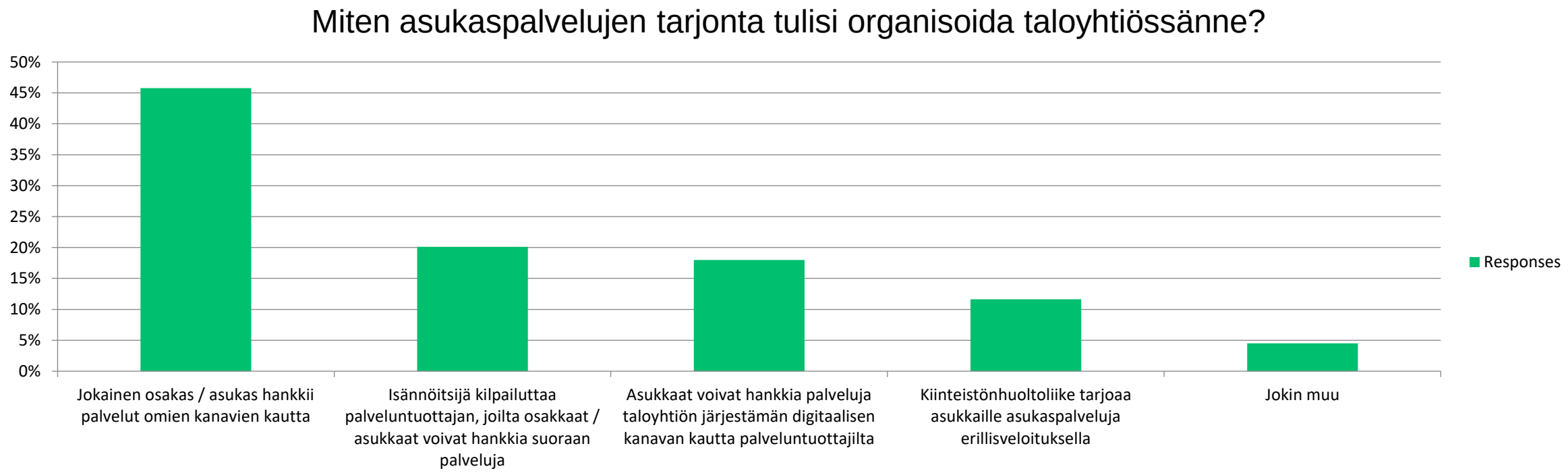


Kysymys 16. Millaisia asukaspalveluille arvioitte olevan kysyntää taloyhtiössänne lähitulevaisuudessa?

- ”*Muu (täsmennä)*” (n. 16 % vastauksista)
- Yleisimmin esiintyneitä vastauksia:
  - Ei tarvetta millekään
  - Monet tarvittavista palveluista löytyvät jo läheltä, joten ei syytä hankkia taloyhtiöön vastaavia
  - Pieni taloyhtiö → ei tiloja
  - Sähköautojen latauspisteet
  - Pihanhoitopalvelu, lumitöiden teko
  - Vanhuksille ulkoilu- ja/tai hoivapalveluja

Kysymys 17. Miten asukaspalvelujen tarjonta tulisi organisoida taloyhtiössänne?

- Vastanneita 885/933 = 94,9 %
- Ylivoimaisesti suosituin hankintamalli hallituksen jäsenten keskuudessa on se, että jokainen asukas hankkii palvelut omien kanavien kautta.



Kysymys 17. Miten asukaspalvelujen tarjonta tulisi organisoida taloyhtiössänne?

- *”Jokin muu (täsmennä)”* (n. 5 % vastauksista)
- Vastauksia:
  - Asukkaat ideoivat, neuvottelevat ja sopivat keskenään → yhteishankinta
  - Hallitus organisoi laajemmin itse / yhdessä isännöitsijän avustuksella
  - Hallitus tuo tarjolle yhtiökokouksen päättämän palveluvalikoiman
  - ”Markkinapaikka”
    a. Yhtiöt laittavat tarjouspyyntöjä yhdessä ja palveluntarjoavat vastaavat näihin → luonteva palvelu Kiinteistöliiton järjestettäväksi
    b. Valmiiksi kilpailutettuja palveluita, joista asukkaat valitsevat haluamansa → vaatii ylläpitoa
  - Isännöitsijän tai kiinteistöhuoltoliikkeen kautta palvelut olleet merkittävästi kalliimpia, pitäisi siis olla mahdollisimman vähän välikäsiä palveluntuotantoon
  - Pienet remonttipalvelut huoltoyhtiön kautta, muuten asukas hoitaa itse
  - Riippuu tilanteesta ja asiasta

Johtopäätöksiä asukaspalvelukyselystä

- Asukaspalvelukyselyyn vastasi yli 900 henkilöä ja kyselyn aineisto oli näin ollen varsin hyvä ja kattava.
- Lähes kaikki vastaajat (92 %) olivat taloyhtiöiden hallituksen puheenjohtajia, mikä painottaa kyselyssä heidän näkemyksiä. Vastaukset olisivat saattaneet olla erilaisia, mikäli kyselyyn olisivat vastanneet taloyhtiöiden asukkaat.
- Kyselytutkimuksen mukaan vastaajat olivat pääosin varsin tyytyväisiä taloyhtiöidensä mukavuuksiin ja palveluihin. Siitäkin huolimatta, että niitä oli tarjolla varsin niukasti. Lähes puolet (48 %) vastaajista koki kuitenkin, että asumisen mukavuuksissa on taloyhtiössä kehitettävää. Asukaspalvelujen kehittämistä kaipasi lähes kolmasosa (31 %) vastaajista.
- Keskeisiä mukavuuksia, joita taloyhtiöihin toivottiin, olivat sähköautojen latauspisteet, avaimeton lukitus, turvallisuusjärjestelmä ja taloyhtiön yhteinen langaton verkko. Palveluista kärkisijalla toivelistalla olivat taloyhtiön sähköinen palvelukanava, ikkunanpesupalvelut, asukastoiminta ja tapahtumat, remontti- ja kotisiivouspalvelut. Vain 10% vastaajista ilmoitti, että taloyhtiössä suunnitellaan palvelujen lisäämistä.
- Mukavuuksia oli selkeästi enemmän tarjolla kuin palveluja ja mukavuuksille oli myös enemmän kysyntää kuin palveluille.
- 45 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että asukkaat voivat hankkia palvelut omien kanavien kautta, mutta 55 % oli sitä mieltä, että palveluja voitaisiin tuoda taloyhtiöön isännöitsijän kilpailuttamana, huoltoyhtiön kautta tai taloyhtiön hankkiman digitaalisen alustan kautta.

Selvityksen toteuttajat

Juha-Matti Junnonen
Johtava asiantuntija, TkL, KTM
Puh. 050 550 4458, juha-matti.junnonen@bes.fi

Junnosen laajaan osaamiseen lukeutuu liiketoiminnan kehittämisen lisäksi rakentamisen ja kiinteistöalan prosessit, rakentamistalous ja sopimukset. Junnonen on toiminut sopimusteknisenä asiantuntijana lukuisissa urakkariitatapauksissa. Lisäksi hän on toiminut rakentamistalouden ma. professorina Aalto-yliopistossa ja kirjoittanut lukuisia kirjoja rakentamistalouden alalta rakentamisen hankinnoista.

Jukka Puhto
Toimitusjohtaja, TkT
Puh. 050 550 1234, jukka.puhto@bes.fi

Puhto on BES Built Environment Services Oy:n toimitusjohtaja ja johtava asiantuntija. Hän on konsultoinut yrityksiä strategiakehityksessä, innovaatiohankkeissa, palveluliiketoiminnan kehittämisessä sekä erilaisten tila- ja palvelukonseptien kehittämisessä. Puhto on väitellyt kiinteistöpalvelujen hankinnoista erityyppisissä tilaaja-palveluntuottaja-suhteissa. Puhto toimii osa-aikaisesti myös Tampereen yliopistossa kiinteistökehittämisen tutkijatohtorina.

Luomme uutta.
Uudistamme vanhaa.

BES

BUILT ENVIRONMENT SERVICES OY

Bes
The link between business and science

BES on vuonna 2007 perustettu asiantuntijayritys, jonka erityis-osaamisena on kiinteistö- ja rakennusalan sekä julkisen sektorin liiketoiminnan kehittäminen.

Yhtiön taustalla on 20 vuotta osaamista tutkimus- ja kehitys-toiminnasta ja lähes 10 vuotta konsultointia, jossa tutkimuksen tulokset ja metodiikka ovat tukeneet liiketoimintojen tuloksellista uudistamista.

Yhtiön missiona on kiinteistö- ja rakennusalan liiketoiminnan kehittäminen ja uudistaminen.

BES Built Environment Services Oy
Aleksanterinkatu 17
00100 Helsinki

puh. +358 50 550 1234

www.bes.fi

Postiosoite:
Hilda Flodinin aukio 2 A 7
00300 Helsinki

LUOTETTAVA KUMPPANI Tilaajavastuu.fi

HELSINGIN SEUDUN KAUPPAKAMARI