

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälinen kauppa/Venäjän kauppa

Sara Saarelainen

KIINTEISTÖJEN HALLINNOINNIN NYKYTILA ASUKKAIDEN NÄKÖKUL-
MASTA - kyselytutkimus YIT Service, Pietari

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälinen kauppa, Venäjän kauppa

SAARELAINEN, SARA

Kiinteistöjen hallinnoinnin nykytila asukkaiden näkökulmasta - Kyselytutkimus YIT Service, Pietari

Opinnäytetyö

47 sivua + 30 liitesivua

Työn ohjaaja

Soili Lehto - Kylmänen

Toimeksiantaja

YIT Service, Pietari

Marraskuu 2010

Avainsanat

Venäjä, kiinteistöt, Pietari, hallinnointi, talous

Talouden kehitys on mahdollistanut myös kiinteistömarkkinoiden kehityksen, joka on uudistanut myös kiinteistöjen hallinnointia. Hallinnointiyhtiö huoltaa ja isännöi kiinteistöjä. Pietarissa ja Moskovassa toimiva YIT Service on kiinteistöjen hallinnointiyhtiö, joka toimi tämän työn tilaajana.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää asukkaiden mielipiteitä yrityksen palveluita kohtaan. Tutkimus on kvantitatiivinen ja se toteutettiin kyselylomakkeella. Kyselylomake jaettiin viiteen uuteen YIT:n rakentamaan kiinteistöön Pietarin alueella. Kysely tehtiin kesä-heinäkuussa 2010. Kiinteistöissä asuu yhteensä noin 3000 ihmistä ja heistä kyselyyn vastasi 150 ihmistä. Vastausprosentiksi jäi 5 %:a. Tutkimustuloksia voidaan pitää suuntaa antavina.

Tutkimuksessa analysoitiin sekä monivalintakysymysten että avoimien kysymysten vastauksia. Työssä kerrotaan myös yleisesti Venäjän ja Pietarin taloustilanteen kehityksestä ja nykytilasta. Kyselyyn vastanneista 75 %:a oli muuttanut viimeistelyyn asuntoon ja 25 %:a viimeistelemättömään asuntoon.

Asuttaminen oli sujunut hyvin 44 %:lla ja kohtalaisesti 29 %:lla vastanneista. Rappukäytävien siisteyden oli tyytyväisiä 44 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 11 %:a asukkaista. YIT Servicen palvelun laatuun erittäin tyytyväisiä oli 5 %:a, tyytyväisiä 59 %:a, ja melko tyytyväisiä 23 %:a. Kokonaisuutena asukkaat olivat palveluihin tyytyväisiä, mutta vastauksista löytyy kiinteistökohtaisia eroja. Mahdollisten tulevien tutkimusten tuloksia voidaan verrata tähän tutkimukseen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

International Trade, Russian trade

SAARELAINEN, SARA

Study of the present state of managing a block of buildings
by YIT Service from the perspective of residents

Bachelor's Thesis

47 pages + 30 pages of appendices

Supervisor

Soili Lehto–Kylmänen, Senior Lecturer

Commissioned by

YIT Service

November 2010

Keywords

Russia, mortgages, St. Petersburg, management, economy

The development of the economy has allowed a change in the mortgage market and thereby a change in the managing of a block of buildings in Russia. This Bachelor's thesis was commissioned by YIT Service, which is a company administrating blocks of buildings in the St. Petersburg and Moscow areas and is mainly founded for ZAO Lentek's own needs.

The goal of this study was to determine residents' opinions about the company's services. The initial stage was the devising of a customer query, which was delivered to five blocks of buildings in the St. Petersburg area. This query was carried out in June-July 2010. In total there are about 3000 residents in the block buildings of which 150 answered the query making the answering percentage 5%.

This survey analyzes both multiple choice and open answers. The development and current state of the Russian economy is studied as well. 75% of the people who answered the query had moved into a finished apartment and 25% into a non-finished apartment. The results of this query were quite positive though there were some differences between blocks of buildings. The meaning of this survey was to map the current state of the company's services and work as a tool for YIT Service in the future. This query can be used as a basis for future studies in the company.

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	6
2.1 Tutkimusmenetelmä	7
2.2 Tutkimuksen tekeminen	7
3 PIETARI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ JA MARKKINA-ALUEENA	9
4 VENÄJÄN TALOUSTILANNE JA TYÖMARKKINAT	10
5 KIIINTEISTÖMARKKINAT VENÄJÄLLÄ	12
5.1 Kiinteistömarkkinoiden kehittyminen Venäjällä	13
5.2 Asumisen yksityistäminen	14
5.3 Asuntomarkkinat Venäjällä kansainvälisesti vertailtuna	15
5.4 Alueelliset erot Venäjän asuntomarkkinoilla	16
5.5 Asuntomarkkinat Pietarissa	16
6 KILPAILEVAT HALLINNOINTIYHTIÖT PIETARIN ALUEELLA	17
7 YIT JA YIT SERVICE	17
8 KIIINTEISTÖJEN HALLINNOINTI	18
8.1 Tariffi eli yhtiövastike	19
8.2 Tariffin muodostuminen	19
9 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI	19
9.1. Muutto ja asuttaminen	19
9.1.1 Viimeistelyyn ja viimeistelemättömään asuntoon muuttaminen	20
9.1.2 Asuttamisen sujuvuus	20
9.2 Kiinteistön huoltoon liittyvät palvelut	21
9.2.1 Siivouksen ja huollon laatu	22
9.2.2 Palvelun laatu kokonaisuutena	22
9.2.3 Isännöinnin laatu	23
9.2.4 Huollon laatu	24
9.3 Lisäpalvelut ja niiden tarpeellisuus	25
9.3.1 Kiinnostus lisäpalveluita kohtaan	25

9.3.2 Tyytyväisyys lisäpalveluihin	26
9.3.3 Lisäpalveluiden tarpeellisuus	27
9.4 Maksuautomaatti	28
9.5 Tariffit	29
9.5.1 Tariffin hinta	30
9.5.2 Tariffien maksu YIT Servicelle	30
9.6 Valvojat ja talonmies kiinteistöissä	31
9.7 Palvelujen laatu	32
9.7.1 Rekisteröintipalvelu	32
9.7.2 Takuupalvelu	33
9.7.3 Televisio, puhelin ja Internet	34
9.8 YIT Servicen tarjoama informaatio	36
9.9 Informaation määrän riittävyys	36
9.10 Asuntoon liittyvät kysymykset	37
9.10.1 YIT asunnon valinta	37
9.10.2 YIT asunnon suositeltavuus	38
9.10.3 Asunnon ennakko-odotukset	38
10 ASUKKAIDEN KOMMENTTEJA JA KEHITYSEHDOTUKSIA	39
11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	40
11.1 Tutkimustulosten yhteenveto	41
11.2 Omat kehitysehdotukset	42
LÄHTEET	44
LIITTEET	
Liite 1 Kyselylomake suomeksi	
Liite 2 Kyselylomake venäjäksi	
Liite 3 Avoimet vastaukset suomeksi	
Liite 4 Avoimet vastaukset venäjäksi	
Liite 5 Tutkimustulokset taulukoituna	

1 JOHDANTO

Neuvostoliiton hajoamisen jälkeen 1991 Venäjän asuntomarkkinoissa tapahtui suuri muutos. Asuntokantaa alettiin yksityistää ja viiden vuoden kuluttua perustettiin ensimmäiset kiinteistöjen hallinnointiyhtiöt. Hallinnointiyhtiön tarkoituksena on pitää huolta kerrostalokiinteistöstä ja hoitaa siihen liittyvät kunnalliset palvelut ja asumispalvelut. Näitä palveluita ovat muun muassa vesi, sähkö, televisio ja Internet.

Tämän opinnäytetyön tilaajana toimi YIT Service. Kiinnostus tämän aiheen tutkimiseen syntyi kun olin opiskelijavaihdossa Pietarissa keväällä 2010 ja sain tilaisuuden tehdä asiakastytyväisyyskyselyn YIT Servicelle. Aloitin keräämään tietoja aiheesta ja pohjustamaan työtäni Pietarissa ollessani, mutta itse opinnäytetyön kirjoitin palatuani Suomeen.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää YIT Servicen asiakkaiden tyytyväisyys yrityksen tuottamiin palveluihin. YIT Service on perustettu lokakuussa 2008, joten tämä tutkimus oli heille ensimmäinen laatuaan. Asukkailta kysyttiin kattavasti kysymyksiä kaikilta YIT Servicen toiminnan osa-alueilta muun muassa huollosta, asuttamisesta ja vartioinnista. Haluan lämpimästi kiittää YIT Serviceä hyvästä yhteistyöstä ja mahdollisuudesta tehdä tämä opinnäytetyö.

Kyselyn tulosten tarkoituksena on toimia työkaluna yritykselle. Hallinnointipalvelujen toimivuudesta Pietarissa löytyi vain vähän aikaisempia tutkimuksia, joten käytin teoreettisena viitekehyksenä yleisesti Venäjän ja Pietarin asuntomarkkinoista löytyvää materiaalia sekä kahta aiheesta löytyvää tutkimusta. Työssäni yhdistyy teorialähteistä sekä YIT Servicen kiinteistöjohtajalle Ari Yläräkkölälle sekä hänen kollegoilleen tehdystä haastatteluista saatu tieto.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Aloitin aiheeseen tutustumisen jo ensimmäisellä vierailullani YIT Servicen konttorissa Pietarissa maaliskuussa. Silloin kävimme Ari Yläräkkolan kanssa läpi tutkimuksen tavoitteita ja yleisiä asioita YIT Servicestä. Pyrin itse myös tutustumaan kiinteistöalaan, joka oli minulle ennestään vierasta.

YIT Servicen palveluita ei ole aikaisemmin tutkittu, joten koin tutkimuksen tekemisen tärkeäksi. Aihe on mielestäni ajankohtainen sillä yrityksen tarjoama palvelu on uutta, eikä siitä ollut aikaisemmin tehty tutkimusta. On tärkeää kysyä näin alkuvaiheessa, mitä asukkaat pitävät tärkeänä ja mitä eivät, jotta yrityksen tarjoamista palveluista saataisiin mahdollisimman toimivia niin yrityksen kuin asiakkaidenkin kannalta.

2.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen kyselytutkimus, joka suoritettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake laadittiin yhdessä YIT Servicen kiinteistöhuoltojohtajan Ari Yläräkkolan, asiakaspalvelujohtajan Katja Vashtayan sekä Olga Saveljevan kanssa. Teimme listan niistä kysymyksistä, joita haluttiin kysyä ja sen jälkeen tein niistä kyselylomakevedoksen. Alkuperäiseen kyselylomakkeen lisättiin vielä muutama kysymys ennen kyselyn antamista asiakkaille.

Tutkimuksessa on myös sivuttu kvalitatiivista tutkimusta analysoimalla asukkaiden avoimia vastauksia tutkimustuloksissa. Avoimet vastaukset auttavat aina analysoimaan tuloksia paremmin. Jos asiakas on ollut pettynyt johonkin, on tärkeää tietää miksi, jotta asia voidaan korjata. Työssä on käyty läpi myös asukkaiden antamia kehitysehdotuksia ja kommentteja, jotka löytyvät liitteenä työn lopussa. Kaikki liitteet löytyvät sekä suomeksi että venäjäksi.

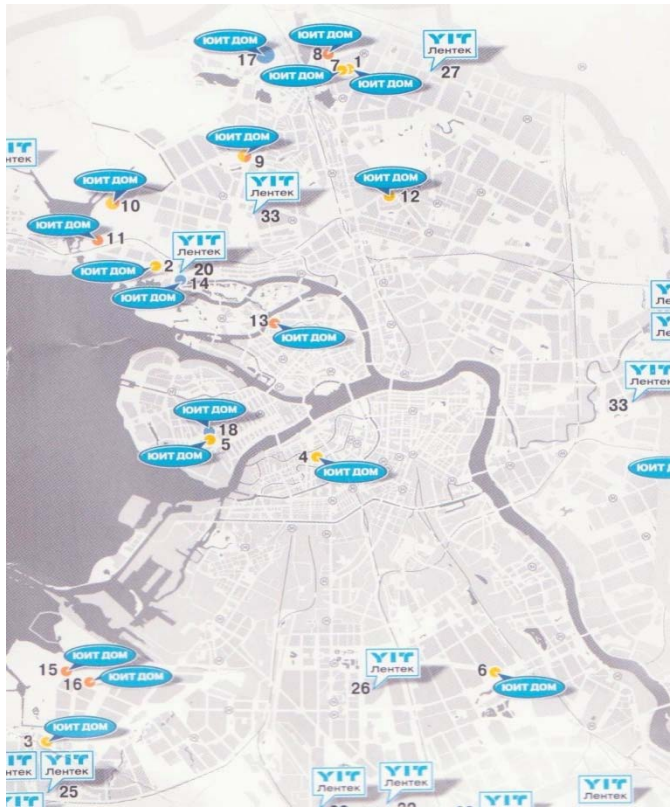
2.2 Tutkimuksen tekeminen

Koska halusin tutustua kiinteistöalaan paremmin, kävin tutustumassa Pietarin asunomessuihin (Ярмарка Недвижимости) 26.3.2010, jossa YIT:lläkin oli osasto. Messut järjestettiin Pietarin messukeskuksessa, Peterburgskii SKK (Петербургский СКК), joka on yksi alueen suurimmista messukeskuksista. Messut erosivat Suomen vastaavista lähinnä mahtipontisuudellaan ja viihteellisyydellään. Messuilla oli esillä niin pientalo kuin kerrostalorakentajiakin. Puutteellisen kielitaitoni vuoksi en juuri voinut keskustella osastoilla olevien esittelijöiden kanssa, mutta esitteisiin tutustumalla sai melko kattavan kuvan siitä mitä messuilla oli tarjolla.

Kyselylomakkeen tekeminen oli minulle ennestään tuttua sekä syventävän harjoittelupaikan että koulussa tehdyn projektin kautta. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 19 mo-

nivalintakysymystä, joissa suurimmassa osassa oli sekä myönteisiä että kielteisiä väittämiä kysyttävästä kohteesta. Jokaisessa kysymyksessä oli myös tilaa avoimille kommentteille ja vastauksille. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattava kuva asukkaiden mielipiteistä avoimien kysymysten avulla. Kyselylomake tehtiin suomeksi, joka sitten käännettiin venäjäksi YIT Servicen toimesta.

Ensimmäisen tutkimuksen tekeminen on aina haastavaa, koska lähdemateriaalia tai aikaisempia tutkimuksia ei ole saatavilla. Pohjustin kuitenkin tutkimustani kertomalla yleisesti Venäjän ja Pietarin asuntomarkkinoista sekä taloustilanteesta. Näitä tutkimustuloksia voidaan pitää jonkinlaisena pohjana palvelujen kehittämiseksi.



Kuva 1. Asuntojen sijainnit kartalla

Kyselylomake jaettiin viiteen YIT Servicen hallinnoimaan kerrostaloon Pietarissa: Asafjeva (numerot 1 & 7), Toreza (12), Parashutnaja 23 (9), Parashutnaja 25 (9) ja Shuvalovkij 74 (10). Kyselylomake jaettiin kaikkiin asuntoihin kesäkuussa 2010 ja se palautettiin jokaisen kiinteistön alakerrassa olevalle valvojalle. Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Kyselyn suorittaminen kesäaikana ja lyhyt vastausaika vaikuttivat vas-

tausprosenttiin negatiivisesti. Tutkimuksessa olleet kiinteistöt valittiin tähän tutkimukseen YIT Servicen toimesta.

Kaikissa kiinteistöissä asuu yhteensä noin 3000 asukasta ja kaikki kiinteistöt ovat uusia. Kyselyyn vastasi 150 asukasta 3000 asukkaasta, mikä on 5 %:a kokonaisasukasmäärästä. Tosin 1800 asunnossa ei vielä ole asukkaita, joten voimme olettaa, että vain 1200 asuntoa (ne, joissa on asukkaita) on saanut kyselyn. Tämä nostaisi vastausprosentin 13 %:iin. On kuitenkin mahdotonta tietää mitkä asunnot vastasivat kyselyyn, sillä kysely tehtiin anonyymina. Kyselylomakkeeseen merkattiin ainoastaan talon osoite, mutta ei asunnon numeroa. Tämä tehtiin vastauskynnyksen helpottamiseksi. Tieto siitä mistä asunnosta vastaus tuli, ei myöskään tuntunut relevantilta.

Asunnot ovat uusia ja niissä oli tutkimusta tehdessä menossa asuttamisvaihe, joten asukkaiden saattoi olla vaikea vastata kyselyyn hallinnointiyhtiön palveluista. Suurin osa asunnoista myydään raakapinta-asuntoina, mikä pitkittää asuttamisprosessia. Pieni vastausprosentti alentaa tutkimuksen luotettavuutta, mutta tutkimustuloksia voidaan pitää suuntaa antavina.

Kyselyn vastaukset toimitettiin minulle Excel-taulukkona sekä suomeksi että venäjäksi. Tein saaduista tuloksista kaavioita, tulosten tarkastelun helpottamiseksi. Tulokset esitetään työssä sekä kaavioina että prosenttilukuina. Vastaukset on esitetty myös taulukoissa liitteenä työn lopussa, jossa näkyvät vastausmäärät kokonaislukuina. Tulosten analysoinnin puutteena oli yksittäisten kiinteistöjen asukaslukujen puuttuminen.

3 PIETARI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ JA MARKKINA-ALUEENA

Pietari on maailman pohjoisin miljoonakaupunki, jossa on noin 4,75 miljoonaa asukasta. Yhteensä Venäjällä on asukkaita 141 903 979. (Suomen suurlähetystö 2010) Pietarista on sanottu, että se on Venäjän länsimaisin kaupunki. Tämä näkyy siisteytenä ja siinä, että jopa joitain opasteita on alkanut tulla englannin kielellä. Pietari on myös Venäjän kulttuuripääkaupunki, jossa ihmiset käyvät teatterissa noin 10 kertaa vuodessa. Pietari eroaa toimintaympäristönä muusta Venäjästä ja Moskovasta lähinnä sijaintinsa takia, koska se sijaitsee Itämeren rannalla. Vaikutteet Euroopasta ovat olleet vahvasti läsnä koko sen historian ajan. (Fisherman 4.3.2010.)

Pietari ja Venäjä ylipäättään on suomalaisten keskuudessa hieman pelätty markkina-alue. Vasta viime aikoina suomalaiset ovat enemmän alkaneet osoittaa kiinnostusta tätä haastavaa, mutta läheistä sijaintia kohtaan. Venäjästä tekee pelottavan kohteen sen tunnetusti suuri byrokratiakoneisto ja lainsäädäntö. Vaikeuksia tulee vastaan ja lakeja pitää kunnioittaa, mutta se kuuluu asiaan (Mäkinen 2005, 93). Ulkomaalaiselle yritykselle, joka haluaa aloittaa liiketoimintaa Pietarissa tai muualla Venäjällä, tulee ensimmäisenä vastaan pino täytettäviä papereita. Papereita voi olla jopa 150 – 200 ja niiden täyttämässä on yleensä aikaraja, joten samoja papereita joutuu täyttämään useaan kertaan (Fisherman 4.3.2010). Kuitenkaan paperisota, kulttuurierot ja kielivaikeudet eivät saisi olla etabloitumisen esteenä, ja siksi näihin hankaluuksiin kannattaisi suhtautua vain yhtenä osana kokonaisuutta. Venäjällä markkinat ovat todella suuret ja jos siellä menestyy, niin menestys on Suomen mittakaavassa suurta.

Suomalaisille yritykselle on ollut harvinaisempaa laajentaa toimintojaan Venäjälle kuin muualle maailmaan. Nyt tämä trendi on muuttumassa ja yritykset uskaltavat yhä enemmän mennä Venäjälle. Tämä johtuu osin joidenkin suomalaisten yritysten menestyksestä lähinnä Pietarin ja Moskovan alueilla. Näitä menestyneitä yrityksiä ovat muun muassa Stockmann, Fazer ja YIT. (Mäkinen 2005, 29.)

4 VENÄJÄN TALOUSTILANNE JA TYÖMARKKINAT

Venäjäns talous on kohentunut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Venäjäns talous perustuu pitkälti luonnonvaroihin ja metallurgian tuotteisiin. 20 %:a bruttokansantuotteesta tulee energiasektorilta. Valtion budjetin tuloista energiasektori muodostaa 40 – 50 %:a ja vientituloista jopa 70 %:a. Venäjä on hyvin riippuvainen maailmanmarkkinoiden kehityksestä, etenkin öljyn hinnan osalta. (Ulkoasiainministeriö 2010.)

Vuonna 2008 koko maailmaa kohdannut talouskriisi vei myös Venäjäns taantumaan. Venäjäns talous supistui 8 %:a vuonna 2009. Huolimatta valtion mittavista tukitoimista investoinnit ja teollisuustuotanto romahtivat. Vuoden 2010 alusta talous piristyi, sillä raaka-aineiden maailmanmarkkinahinnat lähtivät nousuun. (Ulkoasiainministeriö 2010.)

Venäjä on toipunut taantumasta nopeammin kuin muu Eurooppa ja tämä näkyy myös rakennusalalla. Puolitoista vuotta sitten lama osui rajusti etenkin rakennusalaan ja arvioiden mukaan jopa 80 prosenttia venäläisyhtiöistä lopetti työt kuin seinään. Vuodenvaihteen jälkeen asuntokauppa on kasvanut ja suomalaisyhtiöitä on markkinoilla enemmän kuin aikaisemmin. (YLE 2010a.)

Suurin suomalaisista rakennuttajista on YIT, joka on myös ollut pisimpään markkinoilla. Pietarissa on suuri pula uusista asunnoista vanhojen neuvosto aikaisten asuntojen rapistuksessa ja ihmisten elintason noustessa. Pietarissa on enemmän kysyntää uusille asunnoille kuin on tarjontaa. Tähän saumaan on suomalaisyhtiöiden hyvä rakentaa. (YLE 2010b.)

Yksi asuntokauppaa vauhdittanut seikka on myös korkotason aleneminen. Viime vuonna asuntolainan korko saattoi olla jopa 25 prosenttia, mutta hallituksen painostuksesta korot ovat laskeneet 15 - 16 prosenttiin. Ensi vuoteen mennessä korkoja on tarkoitus alentaa vielä 11 prosenttiin. Suomalaisyhtiöiden rakentamien asuntojen hinnat pyörivät noin tuhannen euron neliöhinnassa eivätkä siksi ole keskivertovenäläisen saatavilla. Palkat ovat vielä niin alhaalla, ettei kaikilla ole tällaisiin asuntoihin varaa. (YLE 2010c.)

Palkkakehitys Venäjällä oli merkittävää koko 2000-luvun aina talouskriisiin asti. Ennen talouskriisin alkua suurimmissa kasvukeskuksissa palkat olivat tietyillä aloilla nousseet jopa Suomen tasoa korkeammalle. Keskipalkka tosin on huomattavasti pienempi kuin Suomessa. Syksyllä 2008 talouskriisin vaikutukset tuntuivat reaali-palkan laskuna, mikä jatkui vuoden 2009 puoleen väliin. Vuonna 2009 reaali-palkka laski kokonaisuudessaan 3 %:iin, mutta tästä huolimatta keskipalkka nousi 9 %:a ja samalla väestön käytössä olevat tulot nousi 2 %:a. Samana vuonna 2009 köyhyysrajan alapuolella elävien (RUB 5144/kk tai €135/kk) määrä laski 400 000 henkeä (13 %:a väestöstä). Tämä tarkoittaa, että köyhyysrajan alapuolella eläviä on Venäjällä tällä hetkellä noin 18,5 miljoonaa ihmistä. (CEMAT 2010.)

Laskelmat palkkakehityksestä voivat olla kuitenkin virheellisiä, sillä Rosstatin palkkalaskelman mukaan 2010 (huhtikuu) mukaan laskelmiin oli otettu suurien ja keskisuurien yritysten työntekijöiden palkat. Suurissa ja keskisuurissa yrityksissä työskentelee

hieman yli puolet väestöstä. Pienissä yrityksissä työskentelevien, joilla yleensä on pienempi palkka, ei ollut laskettu mukaan. (CEMAT 2010.)

Maa­ilman­laajuisen talous­kriisin alettua vuonna 2008 työttömyys kääntyi rajusti nousuun. Vuonna 2007 työttömyysprosentin ollessa 6 %:a oli se vuonna 2008 noussut jo 8 %:iin. Vuonna 2009 työttömyys nousi enää 0,4 prosenttiyksikköä, mutta laskua ei ole ainakaan vuonna 2010 vielä näkyvissä. Arvioitu nousu on tälle vuodelle 0,4 prosenttiyksikköä. Työttömien määrä vaihtelee alueittain ja Pietari on selvinnyt tästä kriisistä hyvin, sillä kesäkuussa 2009 sen työttömyysaste oli vain 1 %. (Bofit 2010.)

Talous­kriisistä pahiten kärsineet alat, kuten metallintuotanto ja autoteollisuus ovat joutuneet tekemään rajuja irtisanomisia, eikä niiden odoteta loppuvan vielä tänä vuonna. Esimerkiksi Venäjän suurin autovalmistaja (AvtoVAZ) on joutunut vähentämään kulujaan rajusti irtisanomalla jopa 27 600 työntekijää (2009). Moskovassa ja Pietarissa työllisyystilanteen odotetaan paranevan nopeammin kuin yleisesti muualla Luoteis-Venäjällä. (CEMAT 2009.)

Työllisyys on Venäjällä korkeinta 45 - 49-vuotiailla miehillä sekä naisilla (15 %:a) ja alhaisinta alle 20-vuotiailla sekä yli 60-vuotiailla (4 %:a). Parhaiten työllistyvät korkeasti koulutetut (28 %:a) ja huonoimmin vain peruskoulun käyneet (1 %). (CEMAT 2009.)

Palkkataso Venäjällä on noussut, ja vuoden 2009 lopulla keskipalkka oli 550 euroa. Moskovassa keskipalkka lähenteli 1000 euroa korkeamman hintatason vuoksi. Alueelliset erot ostovoimassa ja talouskehityksessä ovat huomattavia. (CEMAT 2010.)

5 KIINTEISTÖMARKKINAT VENÄJÄLLÄ

Entisten sosialististen maiden asuntomarkkinoiden historia eroaa paljolti tyypillisistä markkinatalouksista. Asuntomarkkinoiden tehokkaan kehityksen mahdollistaneet instituutiot puuttuivat kokonaan Neuvostoliitosta. Hallinnollinen suunnittelu ja markkinakoneiston puuttuminen johtivat jatkuvaan rakennusmateriaalien vajeeseen ja asuntojen puuttumiseen. Asuntokannan rakentaminen oli suurimmalta osin valtion vastuulla, ja vaikka noin 80 miljoonaa neliometriä asuntoja rakennettiin vuosittain, oli keskimääräinen asunnon koko vähemmän kuin 15 neliometriä henkeä kohden. Monet perheet

asuivat yhteisasunnoissa, joissa useat perheet jakoivat yhden asunnon asumalla yhdessä huoneessa koko perheen kanssa. (Mashkina, Heliste & Kosonen 2007, 1.)

Asuntojen rahoittamisessa käytetään useita eri tapoja. Tärkeimpiä näistä ovat: *osuuspohjainen rakentaminen, pankkilainat, joilla hankitaan asunto rakenteilla olevasta talosta sekä rakennuttajan ja sijoittajan välillä solmittavat sijoitussopimukset* (Boltramovich, Lotov, Baldanov, Dudarev, Filippov & Hernesniemi 2006, 32). Asunnon hankintaa voi rahoittaa myös kiinnelainalla, tosin 90 %:a kiinnelainalla rahoitetuista asunnoista on vanhoja asuntoja. Kiinnelainasta on kaksi eri vaihtoehtoa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa asukas antaa jo omistamansa asunnon pantiksi saadakseen kiinnelainan. Toisessa vaihtoehdossa pankki myöntää lainaa hyväksymiensä rakennusyhtiöiden asuntojen hankintaa varten. Näiden yhtiöiden talous on ensin tarkastettu huolella pankin toimesta. Tällainen sopimus on muun muassa YIT Lentekillä. (Boltramovich ym. 2006, 37.)

5.1 Kiinteistömarkkinoiden kehittyminen Venäjällä

Neuvostoliitossa etenkin viimeisten vuosikymmenien aikana kaupunkien tai asuntoalueiden rakentamisessa saatettiin käyttää vain yhtä talomallia. Kokonainen kaupunki saattoi olla rakennettu pelkästään yhdellä talomallilla. Kaikissa näissä taloissa oli yleensä samanlainen standardoitu viimeistely, johon saattoi sisältyä myös sisäänrakennettuja huonekaluja. Kuluttajien mielipiteitä ei kysytty, eikä yksityisomistusta ollut, vaan asunnot jaettiin sosialistisen periaatteen mukaan. (Boltramovich ym. 2006, 40.)

Taloukasvun myötä sekä venäläisten tulojen kasvaessa ihmiset alkoivat sijoittaa asumiseen. Perinteisesti asuntoinvestoinnit rahoitettiin ystäviltä ja perheeltä saadulla lainalla, mutta markkinoiden kasvaessa lainojen ottaminen pankista kasvoi. Vuonna 2004 Presidentti Vladimir Putin käynnisti valtion ohjelman kansalaisille (Доступное и комфортное жилье - гражданам России), jonka tarkoituksena oli turvata hyvä ja edullinen asuminen kaikille (Government of the Russian federation, 2009). Tämä ohjelma oli kansallinen prioriteetti silloisessa hallituksessa. Venäjän kiinteistömarkkinat on suhteellisen nuori ala, joka kehittyy nopeasti (Mashkina ym. 2007, 10). Kiinteistömarkkinat kasvoivat edellisvuoden 3979,9 miljardista ruplasta 4302,8 miljardiin ruplaan vuonna 2009 (RosStat 2010.)

Neuvostoliiton perustuslain mukaan jokaisella oli oikeus asumiseen (Neuvostoliiton perustuslaki artikla 44). Suurin osa asuntojen osakkeista oli valtion omistuksessa ja asunnot jaettiin ihmisten käyttöön valtion ehtojen mukaisesti määräämättömäksi ajaksi. Asunnot jaettiin perheille jonotuslistan mukaan ja joskus uuden asunnon saaminen saattoi kestää kahdeksasta kymmeneen vuotta (Mashkina ym. 2007, 1.)

5.2 Asumisen yksityistäminen

Asuntojen yksityistäminen aloitettiin 1991, kun laki asuntojen yksityistämisestä otettiin käyttöön. Tämän lain mukaan vuokralaiset, jotka olivat virallisesti rekisteröityneitä asunnon asukkaiksi, saivat lunastaa asunnon. Vuokralaiset saivat ilmaiseksi maksutusitteen, jonka arvo laskettiin kertomalla asunnon neliömetrin keskihinta asukkaille kuuluvien neliömetrien määrällä (18 neliometriä henkilöä kohden + 9 neliometriä kotitaloutta kohden). Kuitenkin lain uutuus, hallinnollisten toimintatapojen puuttuminen ja alhaisten vuokrien houkuttelevuus johti siihen, että vain hyvin pieni prosentti asunnoista yksityistettiin (0,2 %:a asuntojen osakekannasta). (Mashkina ym. 2007, 2.)

Merkittävin askel yksityistämisessä tapahtui vuonna 1992, jolloin tehtiin perustuslainen lakimuutos, joka salli ilmaisen asuntokannan jakelun. Tämä laajensi asuntoryhmiä, joita voitiin yksityistää sekä yksinkertaisti yksityistämiskäytäntöä. Vuoteen 1996 mennessä, Venäjällä oli kaupunkiasuntojen osakekannasta yksityistetty 39 %:a, ja vuonna 2004 luku oli 60 %:a (Mashkina ym. 2007, 2). Vuonna 2007 omistusasuntoja koko asuntokannasta oli 65 – 67 %:a. Luvun on ennakoitu pysyvän samalla tasolla (The Institute for Urban Economics 2008.)

Asuntojen rakentaminen romahti 72,8 miljoonasta neliömetristä 30,3 miljoonaan neliometriin vuosina 1987 – 2000. Vuosina 2001 - 2005 rakentamisen määrä nousi 41 %:iin, mutta pysyi silti alemmalla tasolla kuin ennen vuotta 1987. Vaikka asumisen tilanne on vähitellen parantunut Neuvostoliiton hajoamisen jälkeen, on Venäjä yhä huomattavasti alle länsimaisen tason asuntojen koosta puhuttaessa. Keskimäärin asunnon koko asukasta kohden on Venäjällä 20,7 neliometriä, kun USA:ssa vastaava luku on 70 neliometriä, Iso Britanniassa 62 neliometriä ja Saksassa 50 neliometriä. (Mashkina ym. 2007, 2 & 3.)

5.3 Asuntomarkkinat Venäjällä kansainvälisesti vertailtuna

Positiivisesta kehityksestä huolimatta Venäjän asuntomarkkinakehitys on ollut hitaampaa kuin esimerkiksi IVY-maissa, latinalaisessa Amerikassa tai Itä ja Keski-Euroopassa. Asuntolainojen osuus BKT:stä on Venäjällä vain 1 %, mikä on kansainvälisesti vertailtuna pieni luku. Latinalaisen Amerikan maissa asuntolainojen osuus BKT:stä on 4 - 10 %:a ja IVY maissa tämä luku on 4 - 16 %:n välillä. Länsimaisiin taloudellisesti kehittyneempiin maihin vertailtuna, asuntolainojen osuus on huomattavasti suurempi; Iso – Britannia 62 %:a ja Yhdysvallat 53 %:a. Asuntolainojen määrä asukasta kohden on Venäjällä 20 USD kun taas Unkarissa se on 931 USD ja Puolassa 300 USD. Länsi-Euroopassa asuntolainojen määrä asukasta kohden on noin 17000–25000 USD. (Mashkina ym. 2007, 11 & 12.)

Eri arvioiden mukaan Venäjällä vain 2 % väestöstä käyttää asuntolainaa asunnon hankkimiseen, mutta samanaikaisesti kulutusluottojen määrä on jatkuvassa kasvussa. Kokemukset Itä- Euroopan markkinoista todistaa, että asuntolainojen määrä seuraa kulutusluottojen ottamisen yleistä kasvua. (Mashkina ym. 2007, 12.)

Valtion mukanaolo ja asuntolainojen yhtenäistäminen on ollut ratkaisevaa kaikkien maiden lainakehityksessä. Latinalaisessa Amerikassa ja Itä- Euroopassa, missä asuntolainat ovat kehittyneet onnistuneesti, valtio on aktiivisesti kannustanut asuntolainamarkkinoiden kehitystä. Asuntolainamarkkinoiden potentiaali Venäjällä on suhteellisen suuri, sillä noin viidennes venäläisistä haluaisi parantaa asuinolojaan ja Venäjän pankkiyhdistyksen mukaan 13 %:a ihmisistä aikoo tehdä sen asuntolainan avulla. Tämä tarkoittaa 19 miljoonaa ihmistä, joten isoista investoinneista on kysymys. (Mashkina ym. 2007, 15.)

Yhteenvetona asuntomarkkinat ovat kehittyneet Venäjällä hitaammin kuin Latinalaisessa Amerikassa tai entisissä Neuvostoliiton maissa. Talouskriisi vuonna 1998 vahingoitti makroekonomista tilannetta ja mursi ihmisten uskon pankkeihin. Kriisin tuloksena asuntomarkkinakehitys laantui 4-5 vuodeksi verrattuna entisiin Neuvostomaihin, mutta vuoden 2005 jälkeen kasvu on ollut jälleen huomattavaa. (Mashkina ym. 2007, 15 & 16.)

5.4 Alueelliset erot Venäjän asuntomarkkinoilla

Vuoden 2006 ensimmäisellä puolikkaalla liiketoimien osuus asuntolainojen avulla oli keskimäärin 6 %:a kaikista liiketoimista asuntomarkkinoilla. Moskovassa vastaava luku oli 8 %:a, Moskovon alueella -3 %:a, Pietarissa ja Leningradin alueella -4 %:a sekä Krasnodarin alueella -7 %:a. Toisaalta näiden lukujen eroavuus osoittaa alueellisten pankkien pienemmän skaalan sekä rajoittuneen tuotetarjonnan, mutta toisaalta ne osoittavat huomattavia vaihteluita asuntojen hinnoissa eri alueiden välillä. (Mashkina ym. 2007, 16.)

5.5 Asuntomarkkinat Pietarissa

Venäjällä Pietari on asuntotuotannossa kolmanneksi aktiivisin alue Moskovon ja Moskovon alueen jälkeen. Viranomaiset ovat pyrkineet lisäämään asuntorakentamista Pietarin alueella. Kaupungin asuntorahaston hallinnoimien asuntojen pinta-ala on tarkoitus nostaa 32 miljoonaan neliökilometriin vuoteen 2015 mennessä. (Ulkoasiainministeriö 2010.)

Moskovassa ja Pietarissa on paljon yleistynyt monoliittirakentaminen, joka antaa mahdollisuuksia huoneistojen yksilölliselle suunnittelulle. Neuvostoliitosta tuttu standardirakentaminen ei sen sijaan anna paljoa sijaa yksilölliselle suunnittelulle. Monoliittitalot muodostivat 45 %:a rakennetusta pinta-alasta vuonna 2004. (Ulkoasiainministeriö 2010.)

Valtiollisen tilastokomitean (Goskomstat) mukaan vuonna 2009 yhdeksän kuukauden aikana Pietarissa luovutettiin käyttöön 1 120 400 neliometriä asuinpinta-alaa. Tämä oli 16 %:a vähemmän kuin vuonna 2008. Rakennusvaiheessa olevien asuntojen markkinoilla, johtoasemassa ovat yhä rationaalisesti suunnitellut yksiöt ja kaksiot korkean keskimääräisen valmiusasteen taloissa. 60 - 65 %:a kysynnästä kohdistuu korkean valmiusasteen loppuun rakennettuihin asuinpaikoihin. Vuoden 2009 loppuun mennessä havaittiin asuntojen keskihinnan laskutrendin hidastuminen kaikissa markkinasegmenteissä. (ZAO YIT Lentekin yrityslehti 2009/4.)

Asuntolainamarkkinoiden lähes täydellinen pysähtyminen vuonna 2008 lähti hienoiseen positiiviseen kasvuun vuoden 2009 lopulla. Keskimääräinen korkokanta laski,

luottoaika kasvoi ja myönnettyjen lainojen määrä kasvoi. (ZAO YIT Lentekin yrityslehti 2009/4.)

6 KILPAILEVAT HALLINNOINTIYHTIÖT PIETARIN ALUEELLA

Pietari on markkina-alueena suuri ja houkutteleva. Keskiluokka kasvaa ja vaurastuu koko ajan, mikä kasvattaa potentiaalisten asiakkaiden määrää jatkuvasti. Kilpailu on kovaa, koska markkinoita hallitsevat suuret venäläiset yritykset, joilla on vahva asema. Pietarissa keskisuuria ja suuria asuntorakennusyhtiöitä on noin 100. (Boltramovich ym. 2006, 63.)

Pietarin alueella toimii muitakin suomalaisia kiinteistöalan yrityksiä kuin YIT. YIT on suomalaisista toimijoista suurin Pietarin alueella. Vuonna 2009 YIT:n markkinaosuus myydyistä asunnoista oli noin 8 %:a (ZAO YIT Lentekin yrityslehti, 2009/4). Suomalaisia kilpailijoita ovat NCC, Lemminkäinen ja SRV. Kyseisillä yrityksillä ei ole YIT Servicen kaltaista palvelua käytössä.

Venäläisillä yrityksillä on Pietarissa suurin markkinaosuus. Suurimpia kilpailijoita ovat LenSpecSMU, RBI, LEC ja LSR. LenSpecSMU omistaa 24 yhtiötä ja tarjoaa kaikkia rakentamisprosessin sekä rakennusinvestoinninpalveluita. RBI on erikoistunut kalliin hintaluokan asuntojen rakentamiseen. Vuonna 2004 Pietarissa 25 suurinta yhtiötä rakensivat 65 prosenttia taloista. (Boltramovich ym. 2006, 63.)

7 YIT JA YIT SERVICE

YIT on suomalaisille tuttu rakennusalan yhtiö, joka on perustettu vuonna 1912. YIT tarjoaa teknisiä kiinteistö-, rakennus ja teollisuuden palveluita yksityis-, yritys- ja julkisyhteisöasiakkaille. YIT toimii Pohjoismaissa, Venäjällä, Baltian maissa sekä Keski-Euroopan maissa: Saksassa, Itävallassa, Puolassa, Tshekissä, Unkarissa ja Romaniassa (YIT 2010). Venäjän toiminnot alkoivat varsinaisesti 1997, jolloin YIT osti Lentekin. Lentek on suomalais-venäläinen rakennusalan yhteisyritys, joka perustettiin vuonna 1988. (Mölsä 2009.)

YIT Service on perustettu 28.10.2008 ja sen omistaa ZAO YIT Lentek (99 %:a). YIT Service on pääasiassa Lentekin omiin tarpeisiin perustettu hallinnointiyhtiö, joka hal-

linnoi kiinteistöjä yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. YIT Servicen johto, hallinto, isännöinti ja tekniset palvelut tuotetaan oman henkilökunnan toiminnalla. Yhteistyökumppaneiden osa-alueita ovat siivous, vartiointi, kiinteistönhuolto, jätehuolto, hissihuolto, asiakaspäivystys, Internet, tv-, puhelinoperaattorit sekä monopoliset palvelut kuten lämmön, veden ja sähköntuotanto. (Ylärakkola 2010.)

8 KIINTEISTÖJEN HALLINNOINTI

Kiinteistöjen hallinnoinnilla tarkoitetaan kiinteistöjen kaikkien osa-alueiden hoitamista. Yksityisen sektorin asuntojen hallinnointi asunnonomistajien yhdistyksen (TSZh) muodossa on yleistynyt. Asunnon omistajien yhdistys on ollut vakiintunut vuodesta 1996, jolloin asuntojen omistaminen yleistyi. Tämän yhdistyksen tarkoituksena oli saada uudet asunnon omistajat hoitamaan yksityistettyjen kerrostalojen huolto ja hallinnointi itsenäisesti. Aikaisemmin talojen hallinnointi oli paikallishallitusten vastuulla, mutta koska asukkaat olivat tyytymättömiä kunnan tarjoamaan hallinnointi palveluun, perustettiin TSZh. Osittain se perustettiin myös valtion taloudellisen taakan poistamiseksi. (Vihavainen 2007, 2.)

Uusi asumislaki vuonna 2005 teki kerrostalojen hallinnoinnin järjestämisen pakolliseksi asunnon omistajille. Tämän lain tarkoituksena oli aktivoida passiiviset asukkaat pitämään huolta omaisuudestaan ja asunnoistaan (Vihavainen 2007, 2). Venäjä on maailman ainoa maa, jossa johonkin hallinnointiyhtiöön kuuluminen on vapaaehtoista. Tämä aiheuttaa tietenkin vapaamatkustamista järjestelmällä, sillä lämpimän veden jakelua tai rapun siivousta on vaikea jättää yhden asukkaan kohdalla tekemättä. (Vihavainen 2007, 6.)

Kuten Lauri Nissinen opinnäytetyössään toteaa, on asunnon omistajalla kolme vaihtoehtoa muodostaa asuntoyhtiön hallinnointi. Omistajat perustavat joko asuntoomistajien yhtiön esim. TSZh:n tai palkkaavat yksityisen yrityksen, joka hoitaa kiinteistön huollon ja isännöinnin. Omistajat voivat myös olla perustamatta minkäänlaista asuntoyhtiötä ja isännöidä kiinteistöä itse. (Nissinen 2009, 8.)

8.1 Tariffi eli yhtiövastike

Tariffi vastaa Suomen yhtiövastiketta. Yhtiövastikkeella katetaan kiinteistön rakentamisesta ja huoltamisesta tulevat kulut. Eri menoja varten voi olla eri maksuperuste esimerkiksi asunnon koko, osakkeiden lukumäärä tai veden ja sähkön todellinen kulutus. (Omataloyhtiö 2010.)

8.2 Tariffin muodostuminen

Tariffi muodostuminen jaetaan kolmeen osaan: asumispalveluihin, kunnallispalveluihin ja muihin palveluihin. Asumispalveluihin kuuluu kerrostalon yhteisomaisuuden yllä- ja kunnossapito sekä kerrostalon hallinnointi. Muita asumispalveluita ovat jätteen käsittely, hissien kunnossapito, paloturvallisuudesta huolehtiminen sekä piha-alueen ja kerrostalon siivous. Yleiset käyttökustannukset lisätään myös tariffiin. Asumispalvelut hinnoitellaan neliömetrien määrän mukaan. (Saveljeva 2010.)

Kunnallispalveluihin kuuluu kylmä ja kuuma vesi erikseen sekä lämmitys. Yleisvalaistus on myös osa kunnallispalveluita. Lämmitys ja yleisvalaistus hinnoitellaan neliömetrien määrän perusteella ja vesi kuutiometrien eli kulutuksen mukaan. (Saveljeva 2010.)

Muihin palveluihin luokitellaan televisio, puhelin ja Internet. Nämä palvelut sekä lasakeskuksen kulut hinnoitellaan asunnoittain. Summa on siis sama jokaista asuntoa kohden eli asunnon koolla ei ole väliä. Muihin palveluihin kuuluu vielä vartiointi ja valvonta, jotka luokitellaan asunnon neliömetrien mukaan. (Saveljeva 2010.)

9 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

9.1. Muutto ja asuttaminen

Venäjällä suurin osa ihmisistä muuttaa niin sanottuun viimeistelemättömään raakapinta-asuntoon. Viimeistelemätön asunto tarkoittaa sitä, että asunnossa ei ole valmiina asennettuina esimerkiksi keittiön kaappeja, lattioita, tapetteja tai wc-kalusteita, vaan asukas palkkaa jonkun työmiehen viimeistelemään asunnon tai tekee työn itse. Yhdessä kiinteistössä on usein sekä viimeisteltyjä, että viimeistelemättömiä asuntoja. Suurin

syy siihen, että asukkaat haluavat itse viimeistellä asuntonsa saattaa löytyä Neuvostojajoilta. Neuvostoaikana kaikki asunnot olivat täysin samalla kaavalla rakennettuja ja jokainen huoneisto oli samanlainen kuin naapurillakin. Tästä syystä venäläiset haluavat tehdä asunnosta juuri omien mieltymyksiensä mukaisen.

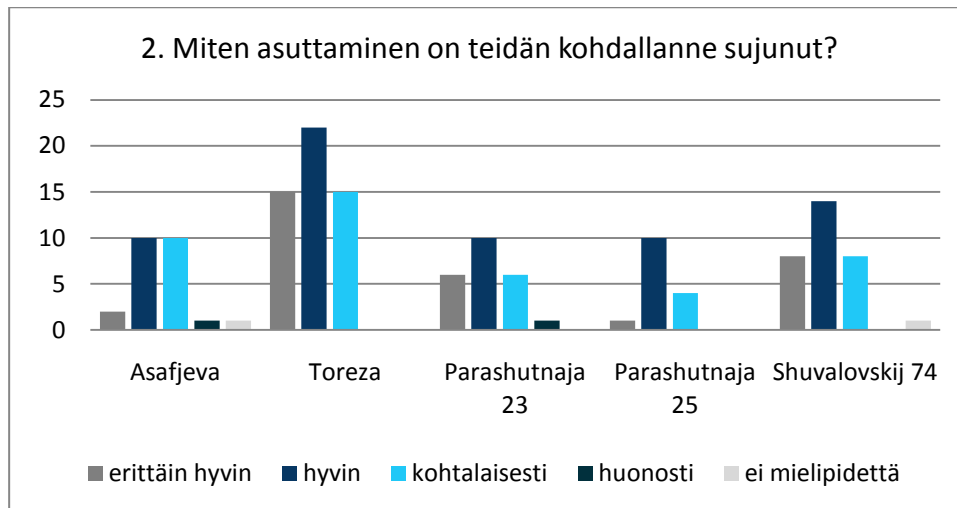
9.1.1 Viimeistelyyn ja viimeistelemättömään asuntoon muuttaminen

Asunnon itse viimeisteleminen ei välttämättä tule halvemmaksi, koska juuri viimeistelyvaiheessa kustannukset saattavat nousta. Osa venäläisistä ei myöskään luota rakennusyhtiön viimeistelytyön laatuun ja haluaa siksi viimeistellä asunnon itse (Kauppa ja Teollisuusministeriö 2006). Uuteen kiinteistöön muutettaessa osa ihmisistä vie tavarat huoneisiinsa ja aloittaa normaalin elämän, kun taas osa asukkaista vasta aloittaa kokonaisvaltaisen remontin asunnossaan. Remonttivaihe voi kestää kahdesta kolmeen vuoteen ja on ymmärrettävää, että tämä tuo kiinteistön kunnossapitoon omat haasteensa.

Tutkimuskohteissa yhteensä 113 taloutta oli muuttanut viimeistelyyn asuntoon ja 37 taloutta viimeistelemättömään asuntoon (Liite 5.)

9.1.2 Asuttamisen sujuvuus

Asuttamisena pidetään sitä ajanjaksoa, kun asukkaat siirtyvät uuteen kiinteistöön asumaan. Asuttamisen sujuvuuteen ei voi aina kiinteistön hallinnoija vaikuttaa, sillä asunnossa saatetaan tehdä viimeistelyjä asukkaiden puolelta, kun osa asukkaista on jo asettunut asumaan. Tämä on kuitenkin Venäjällä erittäin yleinen malli, ja siksi ihmiset ovat siihen tottuneita.



Kuva 1. Asuttamisen sujuvuus kiinteistöittäin

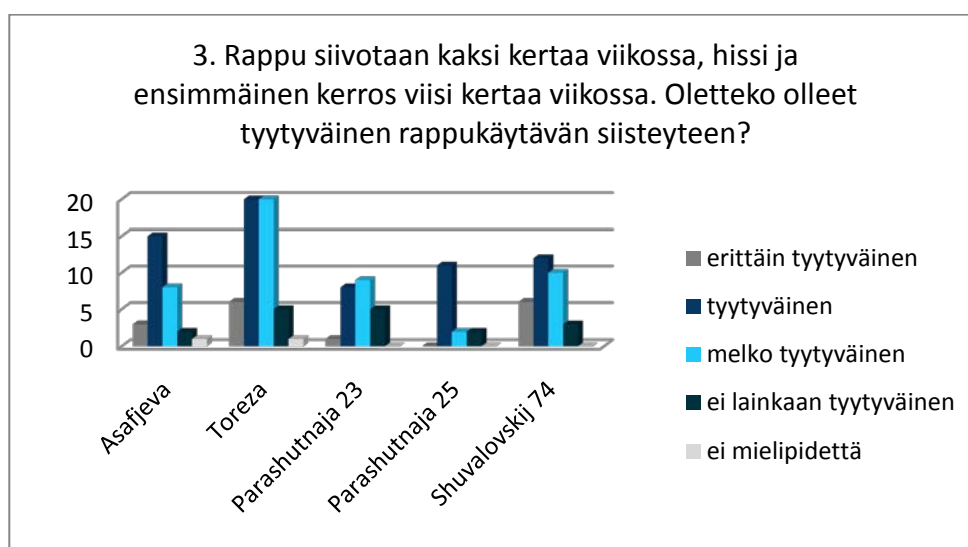
Asuttaminen oli sujunut erittäin hyvin 21 %:lla, hyvin 44 %:lla, kohtalaisesti 29 %:lla, huonosti 1 %:lla ja ainoastaan 1 %:lla ei ollut mielipidettä asiasta. Torezan kiinteistö oli tyytyväisin asuttamiseen (30 %:a tyytyväisiä). Avoimissa vastauksissa asuttamisen sujuvuudesta tuli moitteita Shuvalovskij 74:ssä, jossa ”Asunto ei ollut täysin valmis luovutukseen”. Shuvalovskij 74:n (21 %:a tyytyväisiä) asuttaminen oli sujunut vastanneiden mukaan parhaiten heti Torezan jälkeen. (Liite 5.)

9.2 Kiinteistön huoltoon liittyvät palvelut

Lomakkeen kysymyksissä 3-4.b. asukkailta kysyttiin kiinteistön huoltoon ja siivoukseen liittyviä kysymyksiä. Siivoukseen liittyvä kysymys oli liitetty siivouksen laatuun suhteessa siivouksen määrään. Venäläiset ovat tavallisesti tottuneet siihen, että siivoajat näkyvät yleisesti ostoskeskuksissa ja virastoissa siivoamassa koko ajan. Ihmisten siisteysvaatimukset saattavat erota suuresti ja siksi sitä voi olla vaikea mitata.

9.2.1 Siivouksen ja huollon laatu

Yleisten tilojen siisteyteen voi vaikuttaa myös itse paljon. Jalkojen pyyhkiminen mattoon ja roskien vieminen roskakoriin, pitävät koko kiinteistön siistimpänä. Tällainen yhteisöllinen ajattelu voi olla osalle venäläisistä vierasta. Tosin se on sitä myös Suomessa. Avoimissa vastauksissa tuli palautetta juuri hissien ja porraskäytävien siisteydestä.

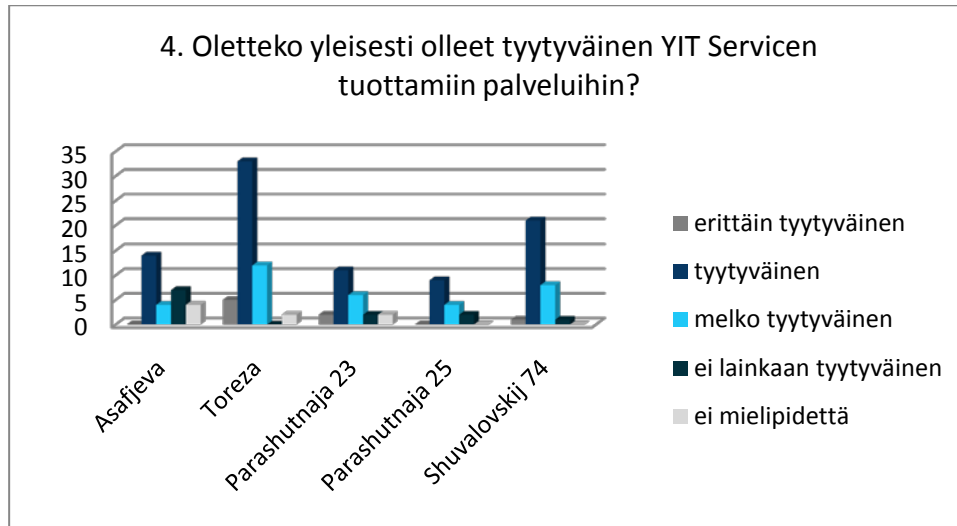


Kuva 2. Siivouksen taso siivousmääriin nähden

Vastanneista 11 %:a oli erittäin tyytyväisiä, 44 %:a tyytyväisiä, 33 %:a melko tyytyväisiä, 11 %:a ei lainkaan tyytyväisiä ja 1 %:lla ei ollut mielipidettä. Torezan kiinteistössä tyytyväisiä oli 30 %:a, Asafjevan kiinteistössä 23 %:a, Shuvalovskijssa 18 %:a, Parashutnaja 25:ssä 17 %:a ja Parashutnaja 23:ssa 12 %:a. (Liite 5.)

9.2.2 Palvelun laatu kokonaisuutena

Kysyttäessä palvelun laadusta kokonaisuutena, taloudet olivat erittäinkin tyytyväisiä. Torezan kiinteistö oli selkeästi tyytyväisin palvelun laatuun. Avointen vastausten perustella tyytymättömyyttä löytyi hissien toiminnasta ja piha-alueen siivouksesta.

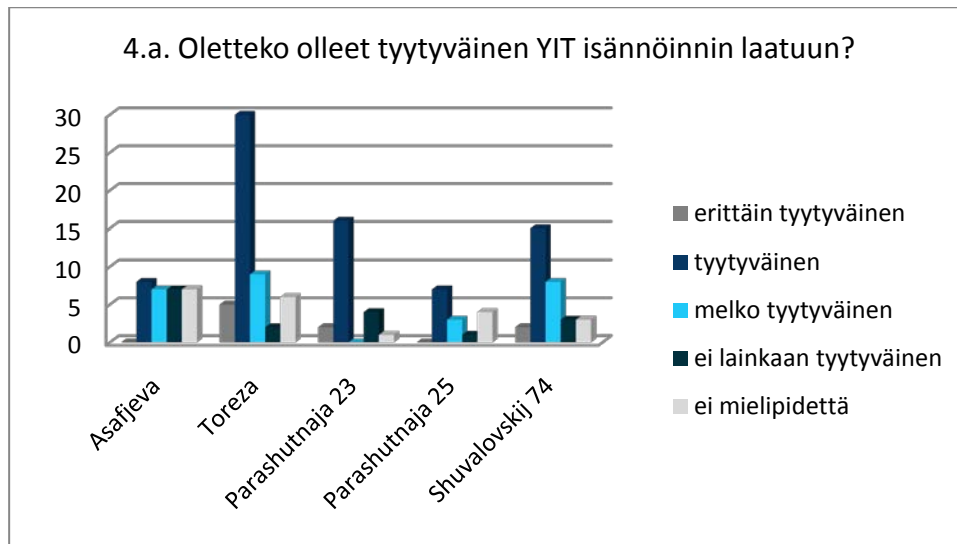


Kuva 3. YIT Servicen palvelun laatu kokonaisuudessaan

Palvelun laatuun kokonaisuutena erittäin tyytyväisiä oli 5 %:a, tyytyväisiä 59 %:a, melko tyytyväisiä 23 %:a, ei lainkaan tyytyväisiä 8 %:a ja 5 %:lla ei ollut mielihpidettä. Erittäin tyytyväisiä oli eniten Torezan kiinteistössä 63 %:a ja vähiten tyytyväisiä oltiin Asafjevan kiinteistössä 58 %:a. Avoimissa vastauksissa eräs talous oli tyytymätön lupauksen pettämiseen (sh74). YIT Service oli asukkaan mukaan luvannut pestä ikkunat ja maalata julkisivun, mutta näin ei ollut tapahtunut. Elävää keskustelua isännöitsijän puolelta kaivattiin (a3) sekä ystävällisempää tapaa puhua puhelimessa (p23). Asafjevan asukkaan mukaan aita ja puomia ei ollut asennettu. Shuvalovskij 74:ssä keuhuttiin, että taloyhtiössä tehdään hyvää työtä. (Liite 4 & 5.)

9.2.3 Isännöinnin laatu

Erittäin tyytyväisiä isännöinnin laatuun oli 6 %:a, tyytyväisiä 51 %:a, melko tyytyväisiä 18 %:a, ei lainkaan tyytyväisiä 11 %:a ja 14 %:lla ei ollut mielihpidettä. Isännöinnin laadun tuloksissa on nähtävissä sama trendi kuin muidenkin kysymysten tuloksissa. Torezan kiinteistö oli selvästi tyytyväisin isännöinnin laatuun. Torezassa 39 %:a oli tyytyväisiä isännöinnin laatuun kun taas Parashutnaja 25:n kiinteistössä vain 9 %:a oli tyytyväisiä. Asafjevan kiinteistössä oli selkeästi eniten tyytymättömiä asukkaita, sillä 41 %:a vastanneista ei ollut lainkaan tyytyväinen isännöinnin laatuun.

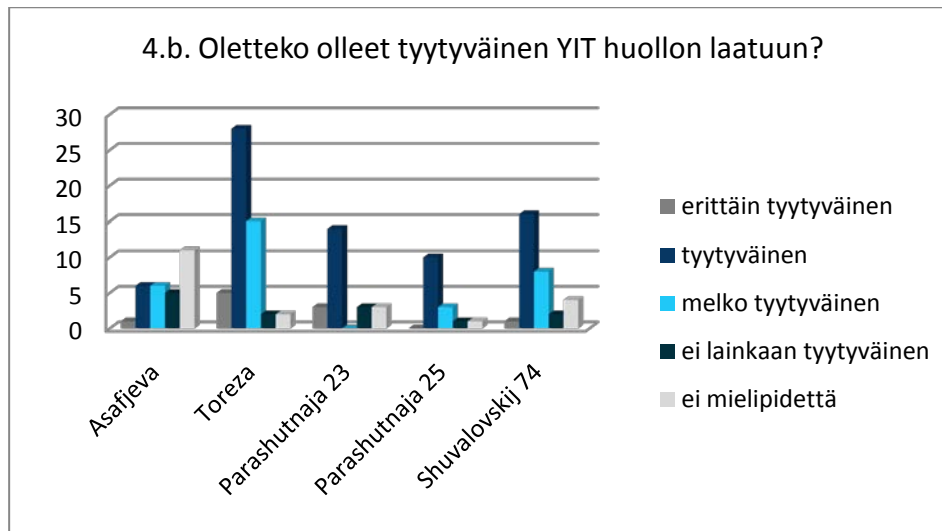


Kuva 4. Isännöinnin laatu

Asukkaiden kommentteista tuli ilmi, että niin sanottua mummovartijaa kaivattaisiin kiinteistöön. Mummovartijalla tarkoitetaan henkilöä, vanhempaa ihmistä, joka istuu kohteessa vartioimassa. Asafjevan kiinteistöstä sanottiin, että ”talo jätetään kohtalon huomaan”. Tämä selittänee tyytymättömyyttä isännöintiin. (Liite 4 & 5.)

9.2.4 Huollon laatu

Isännöinnin ja huollon laatua mitattaessa tuli paljon ”ei mielipidettä”-vastauksia. Tämä johtunee siitä, että ihmiset eivät ole vielä kyseisiä palveluita ehtineet käyttämään. Erittäin tyytyväisiä huoltopalveluun oli 7 %:a, tyytyväisiä 49 %:a, melko tyytyväisiä 21 prosenttia, ei lainkaan tyytyväisiä 9 %:a ja 14 %:lla ei ollut mielipidettä.



Kuva 5. Huollon laatu

Huollon laatuun tyytymättöimpiä olivat Asafjevan kiinteistön taloudet. Kyseisissä talouksissa vain 8 %:a prosenttia oli tyytyväisiä huollon laatuun kun taas Torezan kiinteistössä tyytyväisiä oli 38 %:a. Eniten tyytymättömiä huollon laatuun oli Asafjevan kiinteistössä, 38 %:a. Parashutnaja 23:ssa ja Shuvalovskij 74:ssä noin viidennes vastanneista oli tyytyväisiä huollon laatuun, mutta Parashutnaja 23:ssa vastaava luku oli 14 %:a. Avoimissa vastauksissa Shuvalovskijn kiinteistölle annettiin kiitosta sen siisteydestä. (Liite 4 & 5.)

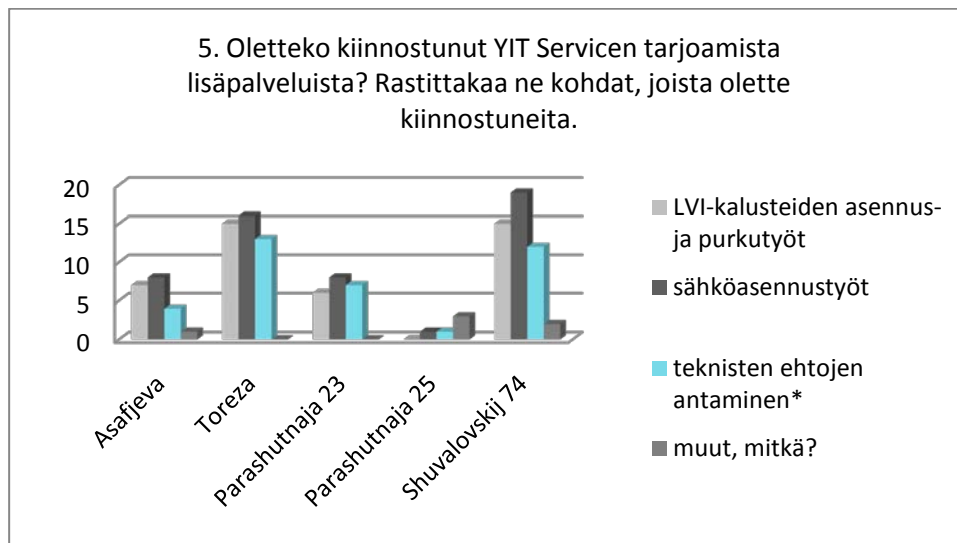
9.3 Lisäpalvelut ja niiden tarpeellisuus

YIT Service tarjoaa hallinnoimilleen kiinteistöille erilaisia lisäpalveluja. Lisäpalvelut tuovat lisäarvoa asukkaille, sillä tarvitessaan lisäpalvelua heidän ei tarvitse ottaa yhteyttä moneen toimijaan, vaan kaikki asiat hoituvat kätevästi yhden toimijan kanssa. Kysymyksissä 5 - 8 kiinteistöjen asukkailta kysyttiin lisäpalveluista ja niiden tarpeellisuudesta. Otimme tähän kyselyyn vain muutaman yleisimmän lisäpalvelun, joita YIT Service tarjoaa.

9.3.1 Kiinnostus lisäpalveluita kohtaan

Sähköasennustyöt nousivat suosituimmaksi lisäpalveluksi (35 %:a). Shuvalovskij 74:n kiinteistössä 37 %:a kaikista vastanneista oli kiinnostunut sähköasennuspalvelusta.

Seuraavaksi suosituin oli LVI-kalusteiden asennus- ja purkutyöt (29 %:a), joista olivat kiinnostuneita kaikki muut paitsi Parashutnaja 25:n kiinteistö.



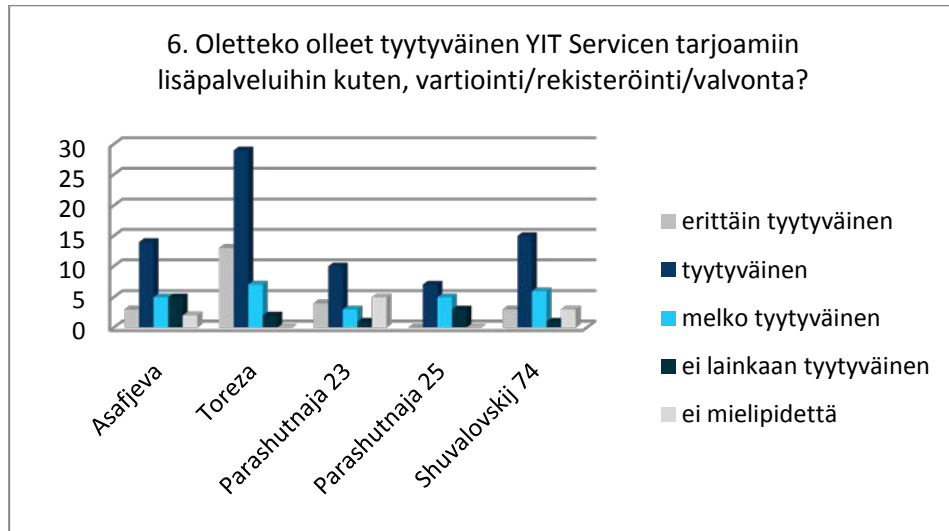
Kuva 6. YIT Servicen tarjoamat lisäpalvelut

Teknisten ehtojen antamisesta oli eniten kiinnostunut Torezan kiinteistön asukkaat (35 %:a). Kaikkiaan teknisten ehtojen antamisesta oli kiinnostunut 25 %:a vastanneista. Teknisillä ehdoilla tarkoitetaan esimerkiksi pistorasian tai vesipisteen paikan vaihtamista. Muista lisäpalveluista kiinnostuneita oli 4 %:a. Selvästi eniten kiinnostusta lisäpalveluita kohtaan osoitti Torezan ja Shuvalovskij 74:n asukkaat, joista tuli eniten vastauksia tähän kysymykseen. (Liite 4 & 5.)

Avoimissa vastauksissa asukkaat toivoivat lisäpalveluna seinien ja ovien maalausta sekä rappausta. Kodinkoneiden ja ilmanpoistokuvun asennusta toivottiin Shuvalovskij 74:n kiinteistössä. Parvekeovien pesu, sähkökeskus ja lääkintäpalvelut tulivat myös esille. Vartiointia pidettiin tyrkyttynä palveluna. (Liite 4 & 5.)

9.3.2 Tyytyväisyys lisäpalveluihin

Lisäpalveluihin olivat jopa puolet tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä oli 15 %:a, tyytyväisiä oli 50 %:a, melko tyytyväisiä 17 %:a, ei lainkaan tyytyväisiä 8 %:a ja 7 %:lla ei ollut mielipidettä.

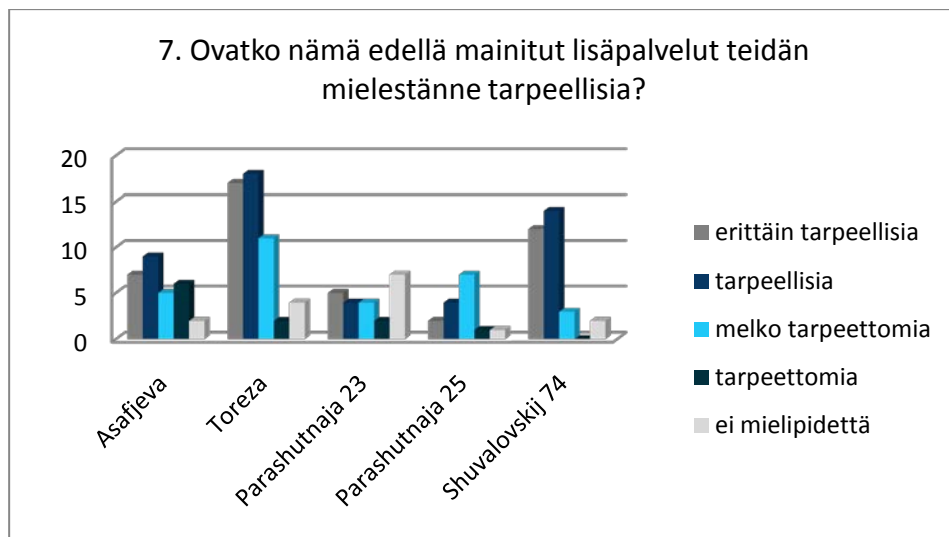


Kuva 7. Tyytyväisyys YIT Servicen tarjoamiin lisäpalveluihin

Asafjevan kiinteistössä oli eniten asukkaita, jotka eivät olleet lainkaan tyytyväisiä (42 %) lisäpalveluihin. Samassa kiinteistössä oli kuitenkin myös kolmanneksi eniten tyytyväisiä asukkaita, 19 %:a. Toiseksi eniten tyytyväisiä asukkaita oli Shuvalovskij 74:n kiinteistössä, 20 %:a. (Liite 5.)

9.3.3 Lisäpalveluiden tarpeellisuus

Lisäpalvelut kokivat erittäin tarpeellisiksi 29 %:a vastanneista. Tarpeellisiksi ne kokivat 33 %:a ja melko tarpeellisiksi 20 %:a vastanneista. Tarpeettomina lisäpalvelut kokivat 7 %:a ja 11 %:lla ei ollut mielipidettä. Torezan kiinteistössä 40 %:a piti näitä palveluja erittäin tarpeellisina ja 37 %:a tarpeellisina.



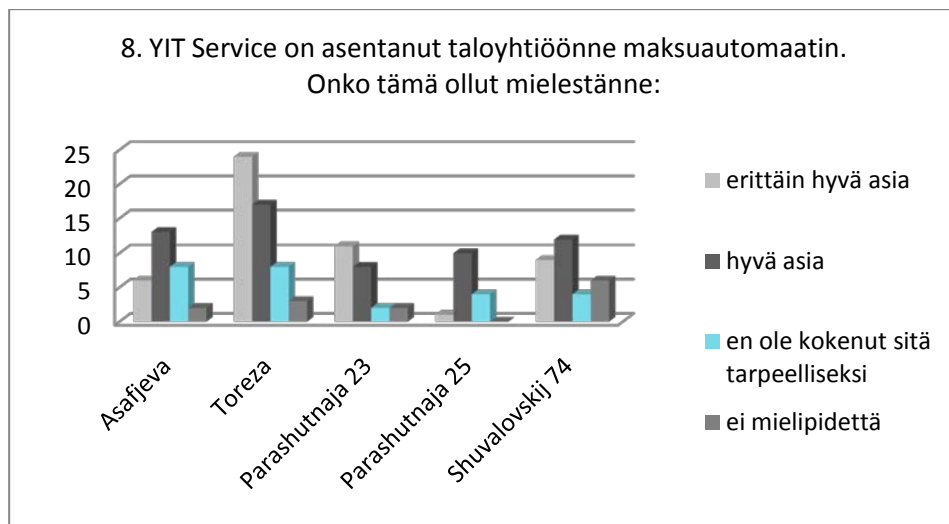
Kuva 8. Lisäpalveluiden tarpeellisuus

Asafjevan kiinteistössä 55 %:a piti lisäpalveluita tarpeettomina. Parashutnaja 25:n asukkaat pitivät palveluita vähiten tärkeänä, sillä 23 %:a heistä piti lisäpalveluita melko tarpeettomina. Shuvalovskij 74:n asukkaista 28 %:a piti lisäpalveluita erittäin tarpeellisina, ja 29 %:a tarpeellisina. (Liite 4 & 5.)

9.4 Maksuautomaatti

Maksuautomaatin asentamisen tarkoituksena on ollut helpottaa tariffien maksua. Kiinteistöt, jotka ovat kyselyssä mukana, eivät sijaitse keskustassa, ja siksi pankkiin voi olla pitkä matka. Maksuautomaatti helpottaa tässä tapauksessa sekä asukasta että yritystä.

Maksuautomaatin koki erittäin hyväksi asiaksi 34 %:a, tarpeelliseksi sen koki 40 %:a, 17 prosenttia ei kokenut sitä tarpeelliseksi ja 9 %:lla ei ollut mielipidettä.



Kuva 9. Maksuautomaatin asentaminen taloihin

Maksuautomaatit koettiin tarpeellisiksi kaikissa kiinteistöissä. Erittäin hyväksi maksuautomaatin asentamisen Torezan kiinteistössä koki 47 %:a, Parashutnaja 23:ssa 22 %:a, Shuvalovskij 74:ssä 18 %:a, Asafjevassa 12 %:a ja Parashutnaja 25:ssa 2 %:a.

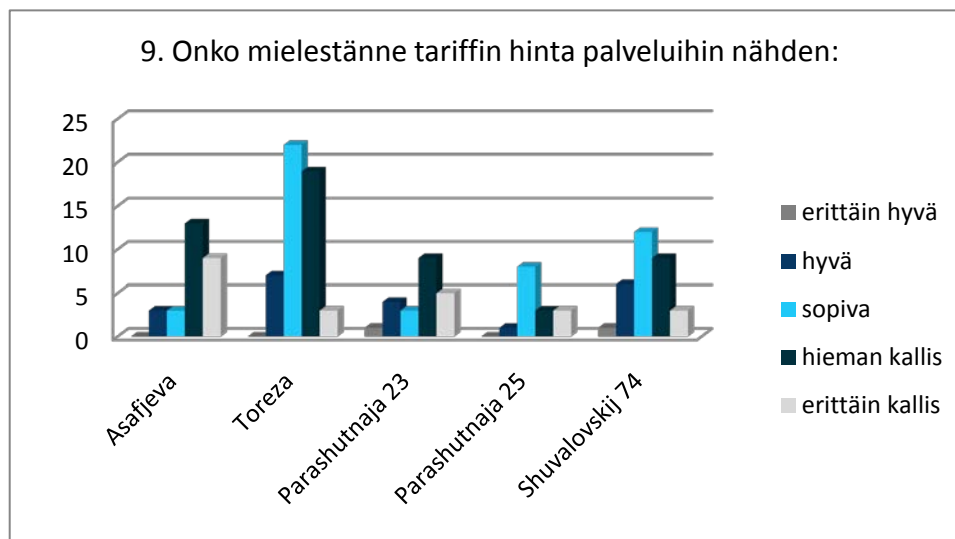
Asafjevassa ja Torezassa oli yhtä paljon vastanneita, jotka eivät kokeneet maksuautomaattia tarpeelliseksi (32 %:a). Parashutnaja 25:ssa ja Shuvalovskijssa 15 %:a ei kokenut maksupäätettä tarpeelliseksi. Parashutnaja 23:ssa 8 %:a vastanneista ei kokenut maksupäätettä tarpeelliseksi. Avoimissa vastauksissa maksuautomaatin asentamista kommentoitiin yhdellä sanalla ”Super!”. (Liite 4 & 5.)

9.5 Tariffit

Tariffit ovat Venäjällä sama kuin Suomessa yhtiövästike. Tariffilla katetaan kaikki asumiseen ja kiinteistön huoltoon liittyvät kulut. Tariffiin liittyvissä kysymyksissä haluttiin selvittää onko tariffin hinta asukkaiden mielestä sopiva, ja ovatko asukkaat maksaneet tariffeja ajallaan.

9.5.1 Tariffin hinta

Tariffin hinnan koki erittäin hyväksi vain yksi prosentti vastaajista. Hyväksi sen koki 14 %:a, sopivaksi 32 %:a, hieman kalliiksi 35 %:a, ja erittäin kalliiksi 15 %:a. Tyytyväisimpiä tariffin hintaan palveluihin nähden oltiin jälleen Torezassa.



Kuva 10. Tariffin hinta palveluihin nähden

Torezassa 46 %:a arvioi tariffin sopivaksi. Asafjevan kiinteistössä oli eniten talouksia, jotka arvioivat tariffin erittäin kalliiksi (39 %:a). Parashutnaja 23:ssa 22 %:a piti tariffia erittäin kalliina ja muissa kiinteistöissä 13 %:a. Erittäin hyvänä tariffin hintaa pidettiin vain Parashutnaja 23:n ja Shuvalivskij 74:n kiinteistöissä. Avoimissa vastauksissa asukkaat toivoivat enemmän tietoja kustannuksista, ja ihmeteltiin sitä, miksi lämmityksestä maksetaan kesällä. Eräs asukas sanoi, että rahaa otetaan, mutta laatua ei ole. (Liite 4 & 5.)

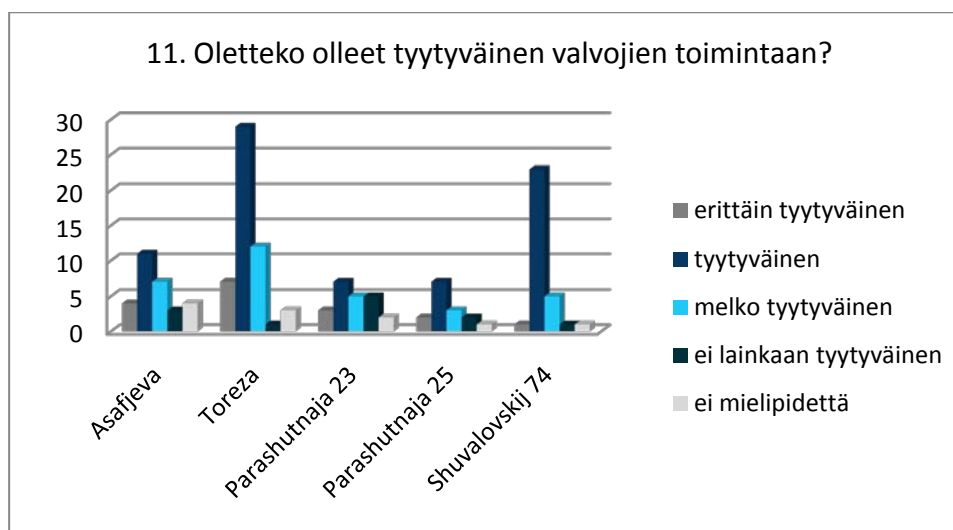
9.5.2 Tariffien maksu YIT Servicelle

Suurin osa asukkaista maksaa tariffinsa ajallaan (91 %:a). Eniten maksuviivästyksiä vastanneiden mukaan tapahtuu Shuvalovskij 74:ssä. Kyseisessä kiinteistössä on 46 %:a kielteisistä vastauksista. Parashutnaja 25:ssä kaikki sanoivat maksavansa ajallaan. Tariffien ajallaan maksamisen viivästymistä kommentoitiin sillä, että ei ole aikaa käydä pankissa. Eräs vastanneista haluaisi maksaa suoritukset osamaksuna YIT:lle ja yksi talous sanoi unohtavansa laittaa tiedot energiareсурseista. Avoimissa vastauksissa oli

myös yksi kysymys vastineeksi tariffikysymykseen ”Entä palvelujen myöntäminen oikeaan aikaan?”. (Liite 4 & 5.)

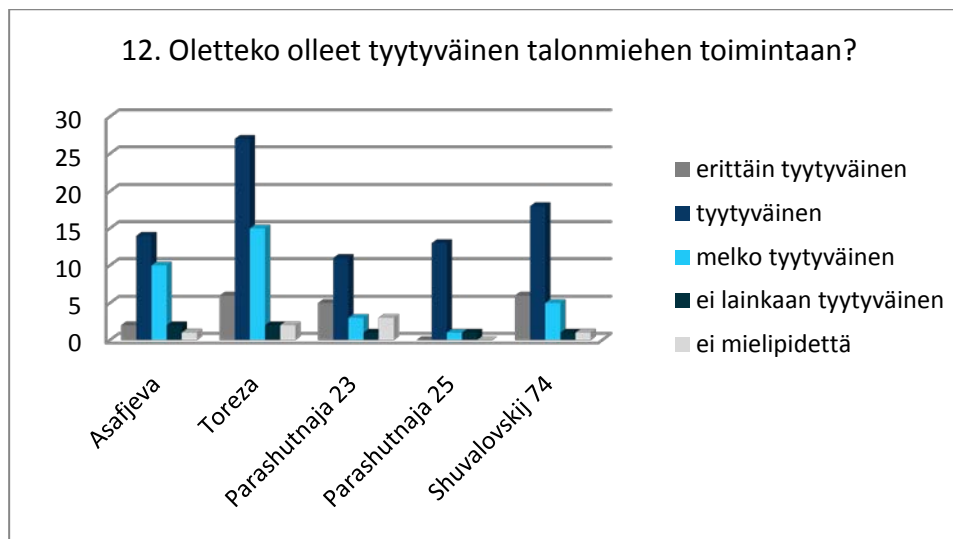
9.6 Valvojat ja talonmies kiinteistöissä

Kiinteistöissä on yleensä alhaalla valvoja, joka valvoo muun muassa ilman avainta kulkevien ihmisten kulkua asuntoihin. Valvoja kysyy asukkailta, jos heille on tulossa vieraita, ja kirjaa heidän menemisensä asuntoihin. Valvojalla on myös yleisavain, jolla hän tarvittaessa avaa ovet teknisiin tai muihin lukittuihin tiloihin. Hän auttaa avaamaan ovia sekä ratkaisemaan asunnon huoltoa tai hallinnointia koskevia kysymyksiä ja ongelmia.



Kuva 11. Valvojien toiminta

Valvojien toimintaan oli erittäin tyytyväisiä 11 %:a, tyytyväisiä 51 %:a, melko tyytyväisiä 21 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä oli 8 %:a. 7 %:lla ei ollut mielipidettä. Eniten tyytyväisiä löytyi Torezan (39 %:a) ja Shuvalovskij 74:n (31 %:a) kiinteistöissä. Eniten tyytymättömiä oli Parashutnaja 23:n kiinteistössä (43 %:a). Avoimissa vastauksissa valvojaa keuhuttiin ajattelevaisiksi ja ystävällisiksi, sekä kysyttiin, miksei valvojille voi antaa palautetta asukkaiden tilauksista. (Liite 4 & 5.)



Kuva 12. Talonmiehen toiminta

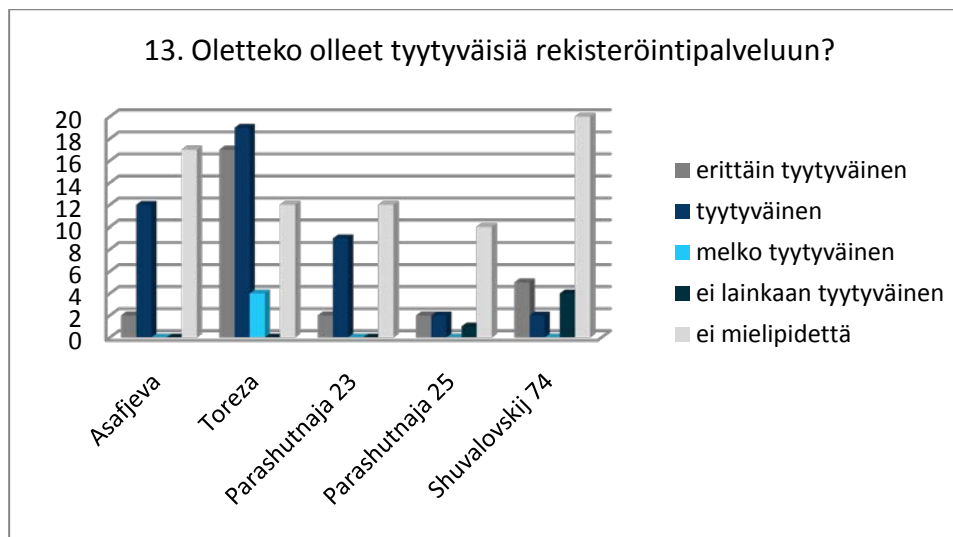
Erittäin tyytyväisiä talonmiehen toimintaan oli 13 %:a vastaajista, tyytyväisiä oli 55 %:a, melko tyytyväisiä 23 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 5 %:a. Ei mielipidettä vastaajia oli 5 %:a. Vähiten tyytyväisiä oli Parashutnaja 23:ssa, 13 %:a ja eniten ei lainkaan tyytyväisiä oli Asafjevan ja Torezan kiinteistöissä, 29 %:a. Avoimissa vastauksissa Shuvalovskij 74:n asukas toivoi jätekeruukentän aitaamista ja sanoi ettei YIT:n teksti näytä hyvältä. (Liite 4 & 5.)

9.7 Palvelujen laatu

Kohdissa 13 - 15 kysyttiin palvelun laatuun liittyviä kysymyksiä. Kysymyksiin otettiin mukaan peruspalvelut, jotka tavalla tai toisella koskettavat jokaista. Lisäpalveluisista kysyttiin erikseen edellä jo kohdissa 5 - 8.

9.7.1 Rekisteröintipalvelu

Venäjän federaation lakien mukaan henkilön täytyy rekisteröidä itsensä siihen kuntaan tai kaupunkiin, jossa hän viipyy yli kolme päivää. Jokaisella venäläisellä täytyy myös olla pysyvä rekisteröinti jossain osoitteessa. YIT Service tarjoaa molempia palveluita kiinteistöissään.

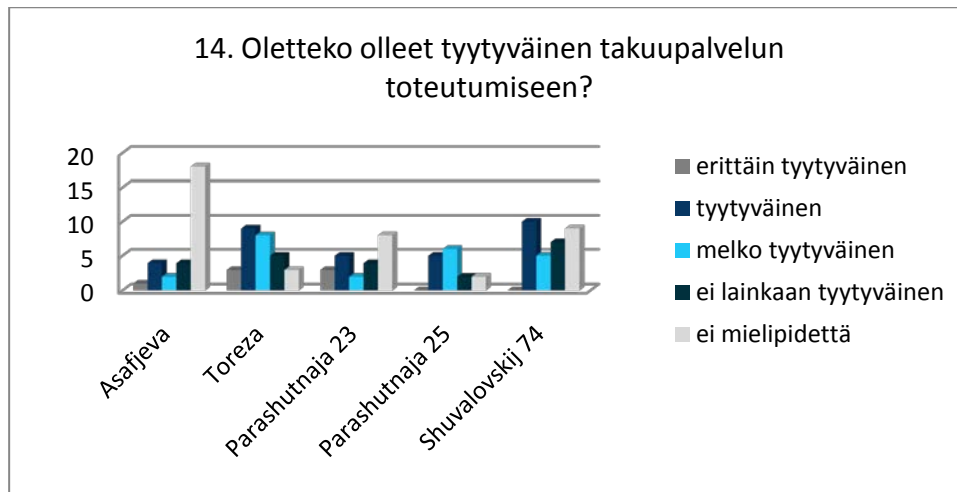


Kuva 13. Tyytyväisyys rekisteröintipalveluun

Kaikissa kiinteistöistä tuli paljon ”ei mielipidettä” – vastauksia (47 %:a). Näiden vastausten suuren määrän selittänee se, että palvelua ei ole käytetty. Erittäin tyytyväisiä palveluun oli 19 %:a vastanneista, tyytyväisiä 29 %:a, melko tyytyväisiä 3 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 3 %:a. Vähiten tyytyväisiä vastanneita oli Parashutnaja 25:ssä ja Shuvalovskij 74:ssä, jossa tyytyväisiä oli vain 5 %:a. Tyytyväisimmät asukkaat rekisteröintipalveluun olivat Torezan kiinteistössä, 61 %:a erittäin tyytyväisiä ja 43 %:a tyytyväisiä. (Liite 5.)

9.7.2 Takuupalvelu

YIT:n rakentamissa ja YIT Servicen hallinnoimissa taloissa on takuu. Takuuajan jälkeen asukkaat voivat valita hallinnointiyhtiön uudelleen. Takuupalvelun toteutumiseen ei monella ollut mielipidettä (27 %:a). Tämä voi johtua siitä, että palvelua ei ole vielä ehditty käyttää.

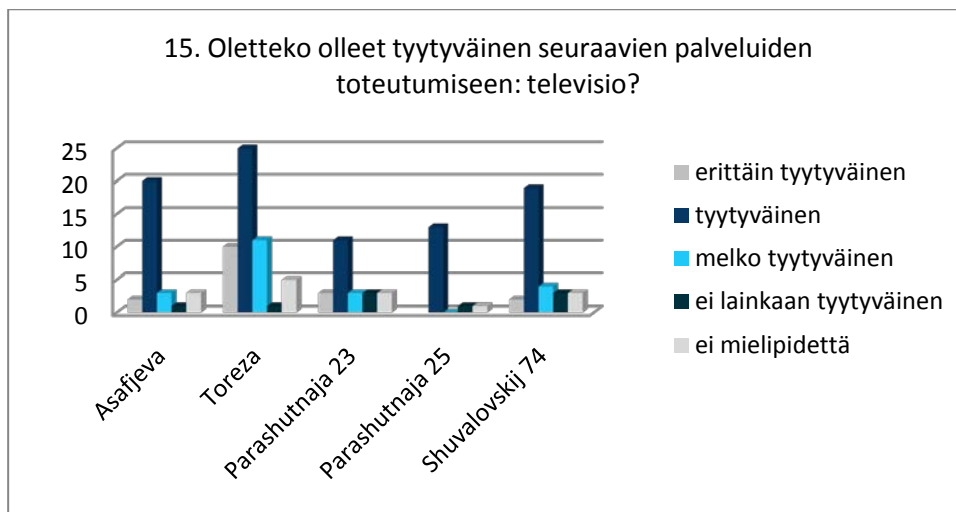


Kuva 14. Tyytyväisyys takuupalvelun toteutumiseen

Erittäin tyytyväisiä palveluun oli 5 %:a vastaajista, tyytyväisiä 22 %:a, melko tyytyväisiä 15 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 15 %:a. Eniten tyytyväisiä ja ”ei lainkaan tyytyväinen”-vastauksia oli Shuvalovskij 74:n asukkailla. Kyseisessä kiinteistössä 30 %:a oli tyytyväisiä ja 32 %:a ei ollut lainkaan tyytyväisiä. Asafjevan kiinteistössä tyytyväisiä oli 12 %:a, Torezassa 27 %:a, Parashutnaja 23:ssa 15 %:a ja Parashutnaja 25:ssä 15 %:a. Avoimissa vastauksissa takuupalvelun toteutumista kommentoitiin niin, että maaliskuun tilausta ei ole hoidettu. (Liite 4 & 5.)

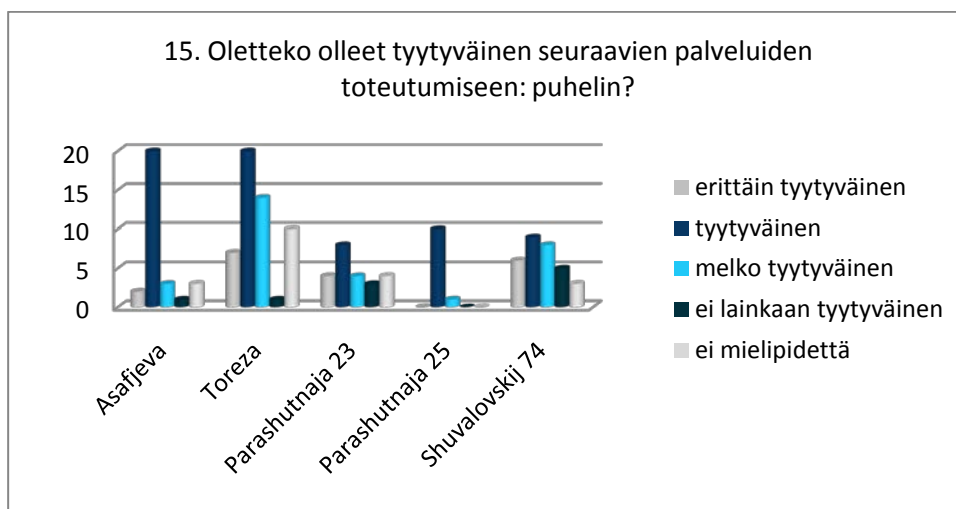
9.7.3 Televisio, puhelin ja Internet

Kysymyksessä 15 kysyttiin television, puhelimen ja Internetin toimivuutta. Vastanneet asukkaat olivat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä television toimivuuteen. Erittäin tyytyväisiä oli 11 %:a, tyytyväisiä 59 %:a, melko tyytyväisiä 15 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 15 %:a.



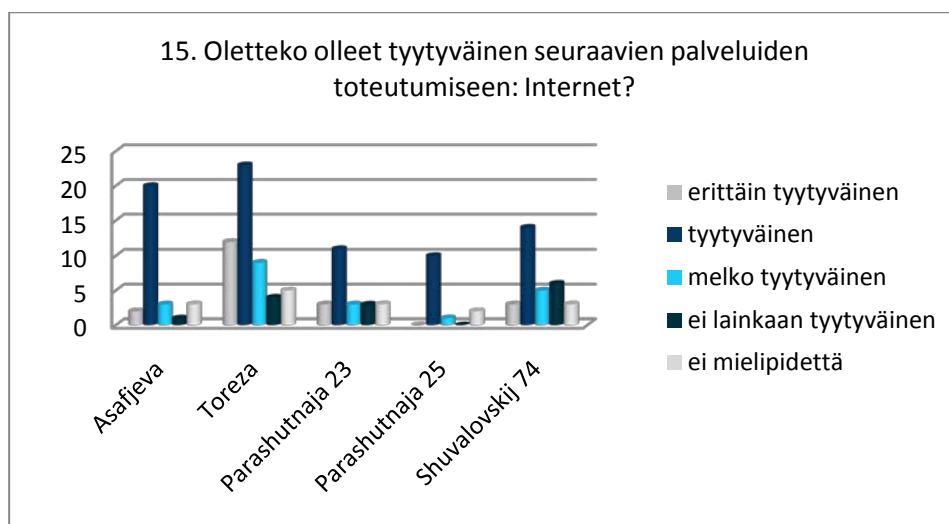
Kuva 15. Television toimivuus

Tyytyväisiä vastauksia oli eniten Asafjevan (23 %:a), Torezan (28 %:a) ja Shuvalovskij 74:n (22 %:a) kiinteistöistä. ”Ei lainkaan tyytyväinen”-vastauksia oli eniten Parashutnaja 23:ssa ja Shuvalovskij 74:ssä, 33 %:a. (Liite 5.)



Kuva 16. Puhelimen toimivuus

Erittäin tyytyväisiä oli 13 %:a, tyytyväisiä 45 %:a, melko tyytyväisiä 20 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 7 %:a. 13 %:lla ei ollut mielipidettä asiasta. Tyytyväisiä vastauksia tuli paljon Asafjevan ja Torezan kiinteistöistä. Molemmissa 30 %:a vastasi olevansa tyytyväinen palvelun toteutumiseen. Torezan kiinteistössä oli myös eniten ”melko tyytyväinen”-vastauksia (47 %:a). (Liite5.)



Kuva 17. Internetin toimivuus

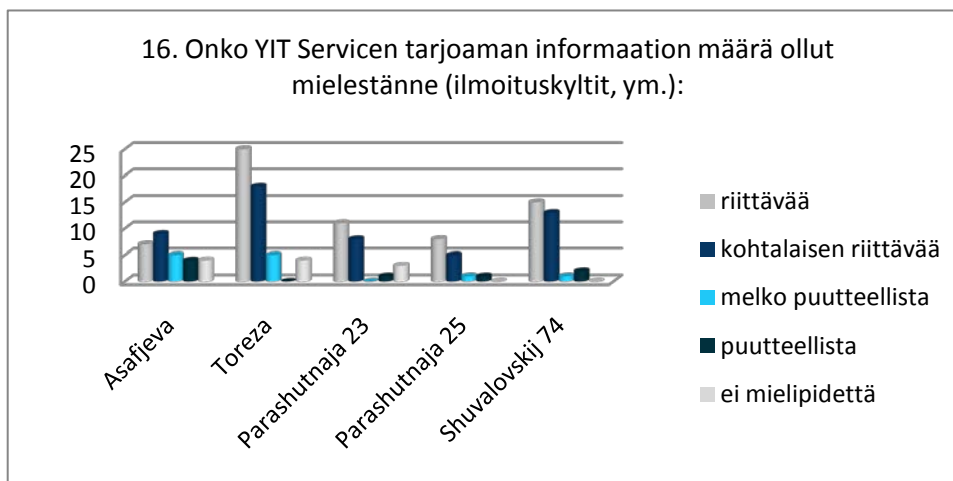
Internetin toimivuuteen oli erittäin tyytyväisiä 13 %:a vastanneista, tyytyväisiä 52 %:a, melko tyytyväisiä 14 %:a ja ei lainkaan tyytyväisiä 9 %:a. Kuten edellä, television ja puhelimenkin toimivuuteen tyytyväisimpiä olivat Asafjevan (27 %:a) ja Torezan (30 %:a) asukkaat. Eniten ”ei lainkaan tyytyväinen”-vastauksia oli Shuvalovskij 74:n kiinteistössä 35 %:a. (Liite 5.)

9.8 YIT Servicen tarjoama informaatio

Asukkaille annettava informaatio on tärkeää. Asukkaiden tiedossa tulisi olla yleiseen turvallisuuteen liittyvät asiat kuten paloturvallisuus ja hätätilanteessa toimiminen. Asukkaita pitää myös informoida talon yleisistä säännöistä esimerkiksi jätteiden viemisestä. Asukkaiden tiedossa olisi hyvä olla myös huoltomiesten, isännöitsijän ja muiden tärkeiden henkilöiden yhteystiedot. Ne voisivat sijaita esimerkiksi aulassa ilmoitustaululla, josta jokainen asukas voi tiedot tarkistaa.

9.9 Informaation määrän riittävyys

Informaatiota on vastaajien mukaan ollut riittävästi (44 %:a). Kohtalaisen riittäväksi informaation määrän totesi 35 %:a vastaajista ja melko puutteelliseksi vain 8 %:a. Puutteelliseksi informaation koki 5 %:a. Informaation määrään oltiin huomattavan tyytyväisiä Torezan kiinteistössä, jossa sen koki riittäväksi 38 %:a ja kohtalaisen riittäväksi 34 %:a.



Kuva 18. YIT Servicen tarjoaman informaation määrä

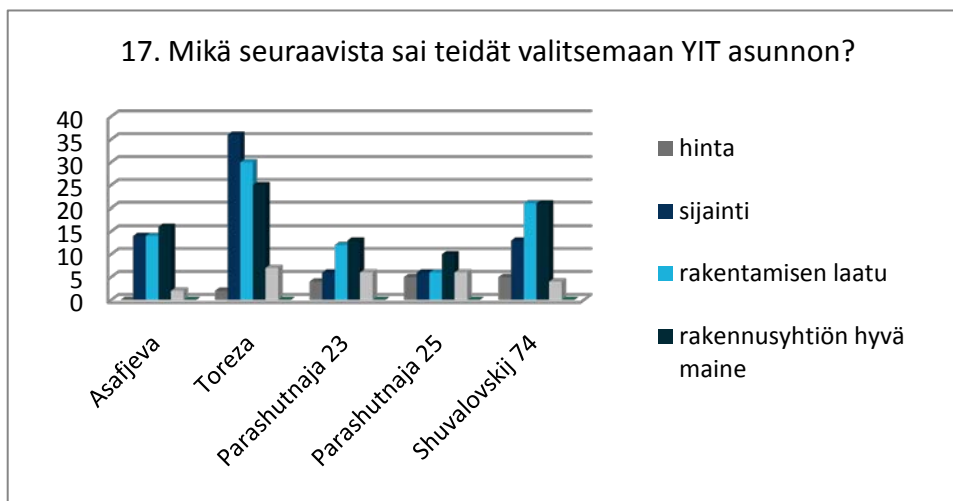
Puutteellisimmaksi informaatio koettiin Asafjevan kiinteistössä (50 %:a). Shuvalovskij 74:n kiinteistössä 23 %:a oli sitä mieltä, että informaation määrä oli riittävä ja 25 %:a arvio informaation määrän kohtalaisen riittäväksi. Avoimissa vastauksissa sanottiin, että tiedottaminen ei ollut tullut oikeaan aikaan ja että tietojen esittämisestä puuttui standardi ja logiikka. Eräs asukas toivoi informaation lähettämistä sähköpostiin tai jakamista postilaatikoihin. Informaation puute hallinnollisissa kustannuksista tuli myös esille. (Liite 4 & 5.)

9.10 Asuntoon liittyvät kysymykset

Yleiset, asuntoihin liittyvät kysymykset, eivät sinällään kosketa YIT Serviceä, koska he tarjoavat hallinnointipalvelua eivätkä talon rakennusta. Kuitenkin halusimme laittaa kyselylomakkeeseen myös peruskysymykset YIT:n asunnon valintaan liittyen.

9.10.1 YIT asunnon valinta

Asunnon valintaan vaikuttavat monet asiat, mutta tärkeimpinä valintakriteereinä pidetään hintaa, sijaintia ja rakennusta. Otimme seuraavaan kysymykseen mukaan yleisimpiä valintakriteereitä.



Kuva 19. YIT asunnon valintaperusteet

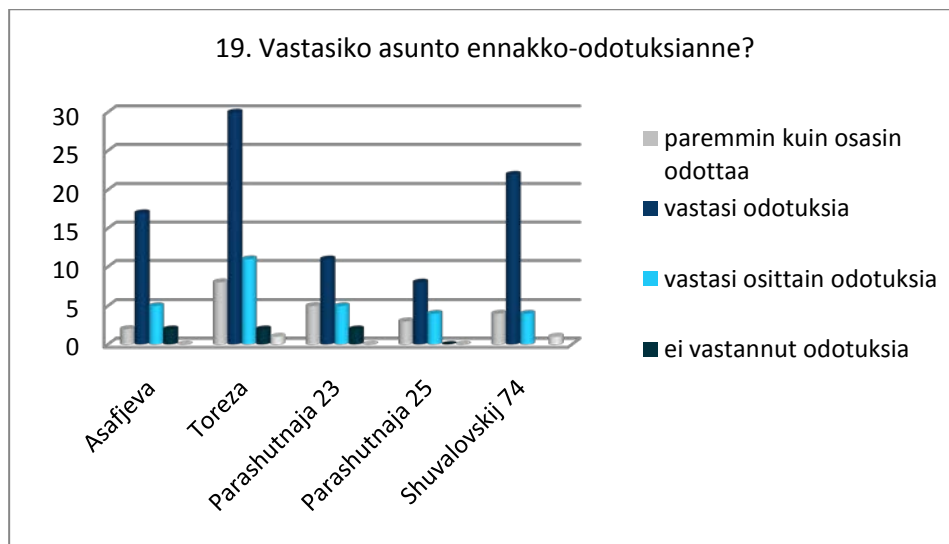
Suurin osa vastanneista talouksista valitsi YIT asunnon rakennusyhtiön hyvän maineen takia, 57 %:a. Seuraavaksi yleisin syy oli rakentamisen laatu, 55 %:a ja sijainti 50 prosenttia. Ammattilaisten ja ystävien suositusten perusteella asunnon valitsi 17 %:a ja hinnan perusteella 11 %:a. Asukkaat ovat kysymyksissä valinneet useamman vaihtoehdon, sillä luonnollisesti asunnon valintaan vaikuttaa enemmän kuin yksi tekijä. Avoimissa vastauksissa eräs asukas kertoi valinneensa asunnon viimeistelyn perusteella. (Liite 4 & 5.)

9.10.2 YIT asunnon suositeltavuus

Vastanneista talouksista 87 %:a oli valmis suosittelemaan asuntoa muillekin. Eniten valmiita suosittelemaan olivat Torezan (36 %:a), Shuvalovskij 74:n (22 %:a) ja Asafjevan (17 %:a) asukkaat. Eniten vastanneita, jotka eivät suosittelisi YIT, asuntoa oli Parashutnaja 23:n kiinteistössä, jossa 36 %:a ei suosittelisi asuntoa ystävilleen. Eräs asukas tosin totesi, että kaikilla ei ole rekisteröityä omistusoikeutta, ja joku kommentoi, että hinnat eivät vastaa markkinoita. (Liite 4 & 5.)

9.10.3 Asunnon ennako-odotukset

Rakennuttajan aiemmista asunnoista tai sijainnista voi olla olemassa ennako-odotuksia. Halusimme tutkimuksessa kysyä, kuinka ennako-odotukset olivat vastanneet asuntoa siihen muutettaessa.



Kuva 20. Asunnon ennakko-odotukset

Asunnot olivat vastanneet hyvin ennakko-odotuksia, sillä 59 %:a oli sitä mieltä, että asunto vastasi odotuksia. 15 %:a oli sitä mieltä, että asunto vastasi odotuksia paremmin kuin osasi odottaa ja 19 %:n mielestä asunto vastasi osittain odotuksia. 4 %:n mielestä asunto ei vastannut odotuksia. Tyytyväisimpiä olivat Torezan kiinteistön asukkaat, jossa 34 %:a oli sitä mieltä, että asunto vastasi ennakko-odotuksia. Eniten sitä mieltä, että asunto ei vastannut odotuksia, oltiin Asafjevan, Torezan ja Parashutnaja 23:n kiinteistöissä (33 %:a). (Liite 5.)

10 ASUKKAIDEN KOMMENTTEJA JA KEHITYSEHDOTUKSIA

Kyselylomakkeessa oli lopussa tilaa kertoa omia kommentteja ja kehitysehdotuksia. Kehitysehdotukset tulivat melko käskevässä muodossa, eli asukkaat eivät niinkään ehdottaneet, vaan kirjoittivat käskymuodossa ehdotuksensa. Eräs asukas kiitteli sitä, että on tehty tällainen asiakastyytyväisyyskysely ja kiitosta tuli myös ihan yleisellä tasolla. Eräs kehui YIT:n työntekijöitä ja YIT:tä ”tosi hyväksi”. (Liite 4.)

Asukkaat toivoivat pihaa aidattavaksi sekä lisää istutuksia pihalle ja kukkia rappukäytävään. Lasten leikkikenttä ja vanhemmille selkänöjälliset penkit nousivat myös esiin. Kokousten järjestämisestä tuli monta kommenttia ja eräs toivoi, että kokoukset järjestettäisiin aina silloin, kun osallistujat ovat paikalla. Hintojen alentamista toivottiin yleisesti sekä alennuksia toisen asunnon ostajalle. Parashutnajalle toivottiin tien raken-

tamista. Veden laatua toivottiin paremmaksi kerrossuodattimien avulla ja tietoa tehtävistä päätöksistä haluttiin enemmän. (Liite 4.)

Meluisten töiden valvontaa toivottiin paremmaksi ja joku asukas toivoi parempaa äänieristystä. Kokouskutsut haluttaisiin jakeluun ja lukemat haluttaisiin lähettää sähköpostilla. Kameroita toivottiin lisää kuten myös liiketunnistimella varustettua valaistusjärjestelmää. Muita kommentteja oli Internet-kotiverkko, jätekuilun avaaminen sekä enemmän huomiota takuukorjausjärjestelmään. (Liite 4.)

11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää YIT Servicen asiakkaiden suhtautuminen yrityksen palveluihin. Tutkimuksen tekeminen onnistui, ja tulokset olivat melko positiivisia. Vastausprosentti jäi pieneksi, mikä saattaa johtua siitä, että kysely toteutettiin kesäaikaan. Vastausprosentin pienuus voi johtua myös siitä, että kiinteistöissä on meillä asuttamisvaihe, joten ihmiset eivät välttämättä vielä osaa vastata palveluita koskeviin kyselyihin. Kyselyn ajankohdaksi tuli kesä sen vuoksi, että kyselylomaketta muokattiin useamman kerran, minkä jälkeen kyselylomake vielä käännettiin venäjäksi. Kyselylomakkeeseen lisättiin alkuperäistä enemmän kysymyksiä, jotta saataisiin mahdollisimman kattava tutkimus yrityksen palveluista.

Tutkimuksen tekemistä helpotti paljon se, että olin tehnyt syventävän harjoitteluni aikana vastaavia tutkimuksia ja tehnyt niistä myös loppuraportit. Ilman aikaisempaa kokemusta tutkimuslomakkeen tekemisestä, tai tulosten analysoinnista, tämän työn tekeminen olisi ollut huomattavasti haastavampaa. Tutkimuksen haastavimmiksi teijöiksi nousivat omat puutteelliset tiedot kiinteistöalasta ja siihen liittyvästä ammattisanastosta, sekä omat venäjänkielen taidot. Venäjällä kiinteistöjen hallinnointi on paljon mutkikkaampaa kuin Suomessa, koska siihen sisältyy niin paljon enemmän osa-alueita. Ennen tutkimuksen tekemistä tutustuin niihin termeihin, joita kysymyksissä tulotisiin käyttämään.

Tutkimuksen etenemisaikataulu venyi alustavasta suunnitelmasta jonkin verran. Kyselylomakkeen tekemiseen ja kääntämiseen meni ennakoitua kauemmin, mutta myös tutkimustulosten analysointi vei itseltä aiottua kauemmin. Aloitin tutkimuksen tekemisen ollessani vaihdossa Pietarissa ja palattuani Suomeen jatkoin yrityksen kanssa

kommunikointia sähköpostin välityksellä. Toiseen maahan opinnäytetyön tekeminen asettaa omat haasteensa, koska suullisesti asian saa monesti sanottua paljon kattavammin kuin lyhyessä sähköpostissa. Kaikesta huolimatta yhteydenpito sujui hyvin ja tutkimus saatiin toteutettua toivotulla tavalla.

Jatkossa tekemääni kyselylomaketta voi käyttää seuraavien tutkimusten pohjana, jolloin yrityksen on helppo verrata, kuinka palvelut ovat kehittyneet, jos kysymykset ovat lähestulkoon samat. Seuraavissa tutkimuksissa asukkailta voisi myös kysyä, kokevatko he jonkun palvelun tarpeettomaksi, onko joku toinen palvelu ylitse muiden tai puuttuuko kenties heidän mielestään jotain olennaista. Näin saataisiin kartoitettua mahdollisten turhien palvelujen osuus kuin myös tarjottua asiakkaille sellaista, mitä he pitävät tärkeänä. Tällaisen kyselyn voisi tehdä säännöllisesti esimerkiksi kahden tai kolmen vuoden välein, jolloin voitaisiin tarkkailla asukkaiden tyytyväisyyttä palveluihin ja verrata sitä aina edellisiin tutkimuksiin. Parin vuoden päästä asukkailla on myös enemmän kokemusta YIT Servicen palveluista ja he ovat ehtineet muuttaa asuntoihin, joten tulokset voivat muuttua suuntaan tai toiseen. Vastausprosentinkin saattaisi olla silloin suurempi.

11.1 Tutkimustulosten yhteenveto

Vastausprosentti tutkimuksessa jäi ennakoitua pienemmäksi. Matalaan vastausprosenttiin vaikuttaa se, ettei kaikissa asunnoissa ole vielä asukkaita. Toinen vaikuttava asia voi olla se, että YIT Service on hallinnoinut kiinteistöä vasta niin vähän aikaa, että ihmisille ei vielä ole muodostunut siitä mielipidettä. Tällaisia vastaavia tutkimuksia ei aiheesta juuri ole tehty. Tämä oli haastavaa tutkimuksen kannalta, sillä lähdemateriaalin löytäminen oli hankalaa.

Eniten vastauksia saatiin Torezan kiinteistöstä, josta tuli yhteensä 1208 vastausta kysymyksiin. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli Shuvalovskij 74:stä, josta tuli 758 vastausta. Asafjevan kiinteistösä tuli 664 vastausta. Parashutnaja 23:sta saatiin 540 vastausta ja Parashutnaja 25:stä 346 vastausta. Nämä luvut ovat siis kaikkien kysymysten vastausten yhteenlaskettu lukumäärä. Vastausten määrien epätasaisuus vaikeutti tutkimustulosten analysointia. Torezasta tulleiden vastausten määrä on niin suuri verrattuna muihin, että on ymmärrettävää miksi kyseinen kiinteistö vaikuttaa tyytyväisimmältä. Valituissa viidessä asuinkiinteistössä oltiin kuitenkin kaikissa kokonaisuutena

melko tyytyväisiä. Torezan kiinteistössä oli selkeästi tyytyväisin palveluihin asukkaita, kun taas Asafjevan kiinteistöstä tuli eniten ”ei lainkaan tyytyväinen”-vastauksia. Shuvalovskij 74:n kiinteistöstä tuli toiseksi eniten tyytyväisiä vastauksia heti Torezan jälkeen. Parashutnaja 23 oli neljänneksi tyytyväisin ja Parashutnaja 25 viidenneksi tyytyväisin. Tutkimustulokset ovat siis suoraan verrannollisia vastausmääriin.

Asukkaat olivat tyytyväisimpiä palvelun laatuun kokonaisuudessaan sekä television toimivuuteen. Näihin molempiin 59 %:a vastanneista oli tyytyväisiä. Toiseksi tyytyväisimpiä asukkaat olivat talonmiehen toimintaan, johon 55 %:a vastasi olevansa tyytyväinen. Kolmanneksi tyytyväisimpiä asukkaat olivat Internetin toimivuuteen, 52 %:a. Tyytymättömmimpiä asukkaat olivat tariffin hintaan. Tariffin hinnan koki kalliiksi 35 %:a vastanneista. 17 %:a vastaajista koki, että maksuautomaatin asentaminen ei ollut tarpeellista ja kolmanneksi tyytymättömmimpiä oltiin takuupalvelun toteutumiseen, johon 15 %:a ei ollut lainkaan tyytyväinen.

Kokonaisuudessaan asukkaat olivat melko tyytyväisiä YIT Servicen toimintaan, mutta avoimissa vastauksissa ja kommentteissa tuli esiin muutamia kehitysehdotuksia. Avoimissa vastauksissa YIT Service sai myös kiitosta. Aiheen syvempi tutkimus olisi vaatinut alan parempaa tuntemusta ja tarkempia tietoja kohteista.

11.2 Omat kehitysehdotukset

Jatkoa ajatellen tällaisia kyselyitä olisi hyvä tehdä säännöllisin väliajoin ja kehittää toimintaa asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Toistuvat kyselyt saattaisivat totuttaa ihmiset kyselyihin ja täten voitaisiin saada parempi vastausprosentti. Kyselyn tulos saattaisi muuttua paljon, kun saataisiin suurempi vastausprosentti. Ihmiset vastaavat kyselyihin helposti, kun he ovat joko todella tyytyväisiä tai todella pettyneitä kysyttävään asiaan. Kyselylomakkeissa kannattaisi jatkossa myös enemmän korostaa vastausten tärkeyttä palvelujen kehittämisessä. Jatkotutkimuksissa vastaukset kannattaisi analysoida kiinteistökohtaisesti niin, että vertaisi vastausmääriä asukasmäärään, jolloin tulos olisi luotettavampi. Vastausaikaa voisi myös antaa enemmän.

Omassa työssäni olisin voinut käyttää enemmän venäjänkielisiä lähteitä. Tämä osoittautui kuitenkin hankalaksi, koska oma kielitaitoni ei tällä hetkellä riitä kuin arkipäivän tilanteisiin. Monet venäjänkieliset Internet sivut löytyivät myös englanniksi, mutta

saatavissa olevan tiedon määrä ei silloin ollut yhtä kattava. Tutkimuksen teoriaosuu-
den luotettavuutta olisi voinut lisätä uudemmallalla tilastotiedolla sekä lähteiden määrää
lisäämällä. RosStatin sivut ovat todella kattavat ja sieltä löytyy luotettavaa Venäjäti-
lastoa. Osa tilastoista tosin oli päivitetty viimeksi vuonna 2007, joten joissain asioissa
sen uudempaa tilastoa ei ollut saatavilla. Juuri kiinteistöalaa koskevia uusia lähteitä oli
yleisesti niukasti saatavilla.

LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiölaki 17.5.1991/809

Bofit Venäjä-tilastot. Helsinki: Suomen Pankki, 2010 Saatavissa:

<http://www.suomenpankki.fi/bofit/seuranta/venajatilastot/> [viitattu:24.5.2010].

Boltramovich, S., Lotov, N., Baldanov, S., Dudarev, G., Filippov, P. & Hernesniemi, H. 2006. Puolivalmiista valmiiseen kotiin – uudet asunnot Venäjällä. Edita: Kauppa- ja teollisuusministeriö. Saatavissa:

www.finnbarents.fi/include/download.php?pid=14&fid=650

[viitattu:10.05.2010]

Cemat Venäjän talousnäkömät. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu. Saatavissa:

[http://www.hse.fi/NR/ronlyres/970A28AF-5BDC-4654-B5B7-](http://www.hse.fi/NR/ronlyres/970A28AF-5BDC-4654-B5B7-B9782492FF73/0/8_venaja_talousnakymat.pdf)

[B9782492FF73/0/8_venaja_talousnakymat.pdf](http://www.hse.fi/NR/ronlyres/970A28AF-5BDC-4654-B5B7-B9782492FF73/0/8_venaja_talousnakymat.pdf) [viitattu:15.4.2010].

Cemat Venäjän talousnäkömät. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu. Saatavissa:

[http://www.hse.fi/NR/ronlyres/2BCA5613-973E-4358-802B-](http://www.hse.fi/NR/ronlyres/2BCA5613-973E-4358-802B-6007F0E97DAE/0/7_venajantalousnakymat_1_2010.pdf)

[6007F0E97DAE/0/7_venajantalousnakymat_1_2010.pdf](http://www.hse.fi/NR/ronlyres/2BCA5613-973E-4358-802B-6007F0E97DAE/0/7_venajantalousnakymat_1_2010.pdf) [viitattu:11.10.2010].

Fisherman, M. Trade practises in Russia 4.3.2010 Pietari: Engeconin yliopisto.

Government of the Russian Federation. В.В.Путин провел совещание по вопросу

«О проекте “Качественное и доступное жилье” Saatavissa:

<http://government.ru/docs/4228/> [viitattu 11.10.2010].

Heliste, P., Kosonen, R., Mashkina, O. 2007 The Emerging Mortgage Market in Russia. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu

Maatiedosto Venäjä. Talous, elinkeinoelämä ja ulkomaankauppa. Ulkoasiainministeriö. Saatavissa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=30932&contentlan=1&culture=fi-FI> [viitattu:18.9.2010].

Maatiedosto Venäjä. Ulkoasiainministeriö. Saatavissa:

<http://www.finland.org.ru/Public/default.aspx?nodeid=37005&culture=fi-FI&contentlan=1&displayall=1> [viitattu:21.6.2010].

Manninen, M. Suomalaisasunnot käyvät kaupaksi Pietarissa. 4/2010 Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/kotimaa/2010/04/suomalaisasunnot_kayvat_kaupaksi_pietarissa_1634201.html [viitattu:5.5.2010].

Mäkinen, T. 2005 Suuri maa, pitkä kvartaali. Helsinki: Edita.

Mölsä, S. Juha Vättö sivuun Lentekistä. Rakennuslehti 1/2009. Saatavissa:

<http://www.rakennuslehti.fi/uutiset/talous/16695.html> [viitattu: 18.8.2010]

Neuvostoliiton perustuslaki 7.10.1977 Luku 6. Artikla 44.

Nissinen, L. 2009 Kiinteistönhuolto ja isännöinti Pietarissa. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Kansainvälinen liiketoiminta ja kulttuuri.

Perustietoa YIT:stä Saatavissa:

http://www.yit.fi/palvelut/yritysinformaatio/perustietoa/YIT_lyhyesti [viitattu:18.9.2010].

Puzanov, A. 2008 Social elements in the Russian housing system – new versus old social rental sector. The Institute for Urban Economics. Saatavissa:

http://www.urbaneconomics.ru/eng/publications.php?folder_id=19&mat_id=77[viitattu:17.11.2010].

RosStat 2010 Saatavissa: http://www.gks.ru/bgd/regl/b10_06/IssWWW.exe/Stg/2/04-01.htm RosStat 2010 [viitattu:11.10.2010].

Tariffin muodostuminen. Saveljeva, O. Sähköpostiviesti 15.9.2010.

Vihavainen, R. 2007 Homeowners' Association as a Common Pool Resource Regime – An Empirical Study in St. Petersburg. Saatavissa:

http://www.enhr2007rotterdam.nl/documents/W07_paper_Vihavainen.pdf [viitattu: 11.10.2010].

Yläräkkölä, A. Haastattelu 18.3.2010 Pietari YIT:n toimisto.

ZAO YIT Lentekin yrityslehti, 4/2009.

Liite 1 Kyselylomake suomeksi

YIT Service haluaa kehittää palvelujaan ja siksi haluammekin kysyä juuri Teiltä mitä mieltä olette YIT Servicen palveluista. Kaikki palautteet käsitellään anonyymeina, joten kirjoittakaa viivalle vain talonne nimi. Mielenpiteenne on meille erittäin tärkeä, joten kiitos paljon ajastanne ja vastauksistanne!

Talon nimi:

1. Oletteko muuttanut viimeistelyyn vai viimeistelemättömään asuntoon?

- viimeistely
 viimeistelemätön

2. Miten asuttaminen on teidän kohdalla sujunut?

- erittäin hyvin
 hyvin
 kohtalaisesti
 huonosti
 ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

3. Rappukäytävä siivotaan kolme kertaa viikossa ja hissit sekä alakerta viisi kertaa viikossa.

Oletteko ollut tyytyväinen rappukäytävän siisteyteen?

- erittäin tyytyväinen
 tyytyväinen
 melko tyytyväinen
 ei lainkaan tyytyväinen
 ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

Liite 1 (2)

4. Oletteko käyttänyt YIT Servicen huoltopalveluja asumisenne aikana?

Jos ette, siirtykää kohtaan 5.

- kyllä
 ei

4.a. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen palvelun laatuun kokonaisuudessaan?

- erittäin tyytyväinen
 tyytyväinen
 melko tyytyväinen
 ei lainkaan tyytyväinen
 ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

4.b. Oletteko ollut tyytyväinen YIT isännöinnin laatuun?

- erittäin tyytyväinen
 tyytyväinen
 melko tyytyväinen
 ei lainkaan tyytyväinen
 ei mielipidettä

4.c. Oletteko ollut tyytyväinen YIT huoltopalvelun laatuun?

- erittäin tyytyväinen
 tyytyväinen
 melko tyytyväinen
 ei lainkaan tyytyväinen
 ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

Liite 1 (3)

5. Oletteko kiinnostunut YIT Servicen tarjoamista lisäpalveluista?

Rastittakaa ne kohdat, joista olette kiinnostuneita.

- LVI-kalusteiden asennus- ja purkutyöt
- sähköasennustyöt
- teknisten ehtojen antaminen (mm. pistorasian/vesipisteen paikan vaihtaminen)
- muut, mitkä?

6. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen tarjoamiin lisäpalveluihin kuten, vartiointi/rekisteröinti/valvonta?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

7. Ovatko nämä edellämainitut lisäpalvelut teidän mielestänne tarpeellisia?

- erittäin tarpeellisia
- tarpeellisia
- melko tarpeettomia
- tarpeettomia
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

Liite 1 (4)

8. YIT Service on asentanut taloyhtiöönne maksuautomaatin. Onko tämä ollut mielestänne:

- erittäin hyvä asia
- hyvä asia
- en ole kokenut sitä tarpeelliseksi
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

9. Onko mielestänne tariffin hinta palveluihin nähden:

- erittäin hyvä
- hyvä
- sopiva
- hieman kallis
- erittäin kallis

Perustelut (ei pakollinen).

10. Oletteko maksaneet tariffit ajallaan YIT:lle?

- kyllä
- en, miksi?

11. Oletteko ollut tyytyväinen valvojien toimintaan?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Liite 1 (5)

Perustelut (ei pakollinen).

12. Oletteko ollut tyytyväinen talonmiehen toimintaan?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

13. Oletteko ollut tyytyväisiä rekisteröintipalveluun?

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

14. Oletteko ollut tyytyväinen takuupalvelun toteutumiseen?

Jos ette ole käyttänyt takuupalveluita, siirtykää kohtaan 15.

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Liite 1 (6)

Perustelut (ei pakollinen).

15. Oletteko ollut tyytyväinen seuraavien palveluiden toimivuuteen?

Televisio

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Puhelin

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Internet

- erittäin tyytyväinen
- tyytyväinen
- melko tyytyväinen
- ei lainkaan tyytyväinen
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen).

16. Onko YIT Servicen tarjoaman informaation määrä ollut mielestänne (ilmoituskytit, ym):

- riittävää
- kohtalaisen riittävää
- melko puutteellista
- puutteellista
- ei mielipidettä

Liite 1 (7)

Perustelut (ei pakollinen).

17. Mikä seuraavista sai teidät valitsemaan YIT asunnon?

- hinta
 - sijainti
 - rakentamisen laatu
 - rakennusyhtiön hyvä maine
 - ammattilaisten/ystävien suositus
 - muu, mikä?
-
-
-

18. Voitteko suositella YIT:n asuntoa ystäville?

- kyllä
- ei

Perustelut (ei pakollinen)

19. Vastasiko asunto ennako-odotuksianne?

- paremmin kuin osasin odottaa
- vastasi odotuksia
- vastasi osittain odotuksia
- ei vastannut odotuksia
- ei mielipidettä

Perustelut (ei pakollinen)

Liite 1 (8)

Parannusehdotukset, kysymykset, muu palaute:

Oikein paljon kiitoksia vastauksistanne, mielipiteenne on meille tärkeä!

УК "ЮИТ Сервис" стремится развивать и улучшать предоставляемые услуги,

и поэтому мы хотим знать именно Ваше мнение об услугах "ЮИТ Сервис".

Все анкеты будут рассмотрены анонимно, поэтому просим Вас заполнить только адрес и номер дома.

Ваше мнение для нас очень важно. Благодарим Вас за Ваше время и ответы!

Дом по адресу: _____

1. Вы въехали в квартиру с отделкой или без отделки?

- с отделкой
 без отделки

2. Как прошло заселение?

- очень хорошо
 хорошо
 нормально
 плохо
 затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

3. Подъезд убирают три раза в неделю, лифт и первый этаж - пять раз в неделю.

Вы довольны чистотой в подъезде?

- очень доволен
 доволен
 почти доволен
 совсем не доволен
 затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

Liite 2 (2)

4. Вы пользовались услугами "ЮИТ Сервис" ранее? Если нет, переходите к пункту 5.

<input type="checkbox"/>	да
<input type="checkbox"/>	нет

4.a. Вы довольны качеством услуг "ЮИТ Сервис" в целом?

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

4.b. Вы довольны качеством управления ЮИТ?

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

4.c. Вы довольны качеством обслуживания ЮИТ?

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

Liite 2 (3)

5. Вас интересуют дополнительные услуги "ЮИТ Сервис"?
Отметьте пункты, которые могли бы Вас заинтересовать.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | монтаж и демонтаж сантехники |
| <input type="checkbox"/> | электротехнические работы |
| <input type="checkbox"/> | выдача технических условий (в частности, для переноса места розетки/крана) |
| <input type="checkbox"/> | другое, что? |

6. Вы довольны дополнительными услугами, предлагаемыми "ЮИТ Сервис", например, охрана/регистрация/консьержи?

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | очень доволен |
| <input type="checkbox"/> | доволен |
| <input type="checkbox"/> | почти доволен |
| <input type="checkbox"/> | совсем не доволен |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Примечания (не обязательно).

7. По Вашему мнению, в этих дополнительных услугах есть необходимость?

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | действительно необходимы |
| <input type="checkbox"/> | необходимы |
| <input type="checkbox"/> | необходимы в некоторой степени |
| <input type="checkbox"/> | нет необходимости |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Примечания (не обязательно).

Liite 2 (4)

8. ЮИТ Сервис установил платежный терминал. С Вашей точки зрения это:

- очень хорошее дело
- хорошее дело
- не вижу в этом необходимости
- затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

9. По-Вашему, тариф в отношении услуг:

- очень хороший
- хороший
- подходящий
- немного дорогой
- очень дорогой

Примечания (не обязательно).

10. Вы платили по тарифам "ЮИТ Сервис" вовремя?

- да
- нет, почему?

11. Вы довольны работой диспетчеров?

- очень доволен
- доволен
- почти доволен
- совсем не доволен
- затрудняюсь ответить

Liite 2 (5)

Примечания (не обязательно)

12. Вы довольны работой дворника?

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

13. Вы были довольны услугой регистрации?

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

14. Вы довольны работой гарантийного отдела?

Если Вы не пользовались гарантийными услугами, переходите к пункту 15.

<input type="checkbox"/>	очень доволен
<input type="checkbox"/>	доволен
<input type="checkbox"/>	почти доволен
<input type="checkbox"/>	совсем не доволен
<input type="checkbox"/>	затрудняюсь ответить

Liite 2 (6)

Примечания (не обязательно).

15. Вы довольны качеством следующих услуг?

Телевидение

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | очень доволен |
| <input type="checkbox"/> | доволен |
| <input type="checkbox"/> | почти доволен |
| <input type="checkbox"/> | совсем не доволен |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Телефон

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | очень доволен |
| <input type="checkbox"/> | доволен |
| <input type="checkbox"/> | почти доволен |
| <input type="checkbox"/> | совсем не доволен |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Интернет

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | очень доволен |
| <input type="checkbox"/> | доволен |
| <input type="checkbox"/> | почти доволен |
| <input type="checkbox"/> | совсем не доволен |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Примечания (не обязательно).

Liite 2 (7)

16. По Вашему мнению, предлагаемый "ЮИТ Сервис" объём информации (объявления и т.д.):

- достаточный
- в значительной степени достаточный
- довольно скудный
- скудный
- затрудняюсь ответить

Примечания (не обязательно).

17. Что из следующих пунктов побудило Вас выбрать квартиру в ЮИТ?

- цена
 - расположение
 - качество строительства
 - хорошая репутация строительной фирмы
 - рекомендации профессионалов/друзей
 - другое, что?
-
-
-
-

18. Можете ли Вы друзьям порекомендовать купить квартиру в ЮИТ?

- да
- нет

Примечания (не обязательно).

Liite 2 (8)

19. Ваша квартира соответствовала ожиданиям?

- | | |
|--------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | лучше, чем я ожидал |
| <input type="checkbox"/> | соответствовала ожиданиям |
| <input type="checkbox"/> | частично соответствовала ожиданиям |
| <input type="checkbox"/> | не соответствовала ожиданиям |
| <input type="checkbox"/> | затрудняюсь ответить |

Примечания (не обязательно).

Предложения по развитию, вопросы, другие комментарии:

Благодарим Вас за ответы, Ваше мнение очень важно для нас!

1. Oletteko asuttaneet viimeisteltyyn tai viimeistelemättömään asuntoon?
2. Miten asuttaminen on teidän kohdalla sujunut?
 - Asunto ei ollut täysin valmis luovutukseen (sh74)
3. Rappu siivotaan kaksi kertaa viikossa, hissi ja ensimmäinen kerros - viisi kertaa viikossa. Oletteko ollut tyytyväinen rappukäytävän siisteyteen?
 - Porrashuoneissa ja kerroksissa suoritettavan siivouksen laatu ei ole riittävää (sh74)
 - Inhottavaa! Ei pääse edes hissiin – hävetkää! (sh74)
 - Ei siivota riittävän usein (Sh74)
 - Oletteko käyneet ”mustassa porrashuoneessa”? (p23)
 - Kerroksissa siivotaan huonosti (t44)
 - Hississä on aina likaista (a3)
4. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen palvelun laatuun kokonaisuudessaan?
 - Hyvää työtä! (sh74)
 - Huomautukset piha-alueen siivouksesta (sh74)
 - Huomautus hissien toiminnasta (sh74)
 - Luvattiin ja jätettiin tekemättä – ikkunoiden pesu, julkisivun maalaus (sh74)
 - Puhutaan epäkohteliaasti puhelimessa (p23)
 - Henkilöhissi ei toimi (p25)
 - Aitaa ja puomia ei ole asennettu (a3)
 - ”elävän” keskustelun puute ei lisää hyvää mainetta isännöitsijälle (a3)
- 4.a. Oletteko ollut tyytyväinen YIT isännöinnin laatuun?
 - tarvitaan mummovartija (sh74)
 - talo jätetään kohtalon huomaan (a3)
- 4.b. Oletteko ollut tyytyväinen YIT huoltopalvelun laatuun?
 - kiitos, että porrashuoneissa on niin siistiä (sh74)

Liite 3 (2)

5. Oletteko kiinnostunut YIT Servicen tarjoamista lisäpalveluista? Rastittakaa ne kohdat, joista olette kiinnostuneita.

- seinien ja ovien maalaus, rappaus (sh74)
- kodinkoneiden asennus (liesi, astiapesukone) (sh74)
- lääkintäpalvelut asukkaille (p25)
- Sähkökeskus (t44)
- Parvekeovien pesu (t44)
- Vartiointi on tyrkytetty palvelu (a3)

6. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen tarjoamiin lisäpalveluihin kuten, vartiointi/rekisteröinti/valvonta?

7. Ovatko nämä edellä mainitut lisäpalvelut teidän mielestänne tarpeellisia?

8. YIT Service on asentanut taloyhtiöönne maksuautomaatin. Onko tämä ollut mielestänne:

- Super! (sh74)

9. Onko mielestänne tariffin hinta palveluihin nähden:

- rahaa otetaan, mutta laatua ei ole (sh74)
- maksamme lämmityksestä kesällä! (p23)
- Halutaan enemmän tietoja kustannuksista (a3)

10. Oletteko maksaneet tariffit ajallaan YIT:lle?

- ei ole aikaa käydä pankissa (sh74)
- osamaksuna suoritukset YIT:lle (sh74)
- harvoin käyn pankissa tai kaupungissa (sh74)
- unohdan laittaa tiedot energioresursseista (sh 74)
- Entä palvelujen myöntäminen oikeaan aikaan? (p25)

Liite 3 (3)

11. Oletteko ollut tyytyväinen valvojien toimintaan?

- ei voi antaa palautetta asukkaiden tilauksista (p23)
- ovat ystävällisiä, ajattelevaisia (t44)

12. Oletteko ollut tyytyväinen talonmiehen toimintaan?

- pitäisi aidata jätekeruukenttä – YIT kirjoitus ei näytä hyvältä (sh74)

13. Oletteko ollut tyytyväisiä rekisteröintipalveluun?

14. Oletteko ollut tyytyväinen takuupalvelun toteutumiseen? Jos ette ole käyttänyt takuupalveluita, siirtykää kohtaan 15.

- maaliskuun tilausta ei ole hoidettu (sh74)

15. Oletteko ollut tyytyväinen seuraavien palveluiden laatuun?

- ei ole palveluntoimittajien valikoimissa (p23)

16. Onko YIT Servicen tarjoaman informaation määrä ollut mielestänne (ilmoituskyllit, ym.):

- tiedottaminen ei ole tullut oikeaan aikaan (sh74)
- tieto voitaisiin jakaa postilaatikoihin tai lähettää sähköpostitse
- ei ole riittävästi tietoa hallinnollisista kustannuksista (p23)
- tietojen esittämisestä puuttuu standardi ja logiikka (a3)

17. Mikä seuraavista sai teidät valitsemaan YIT asunnon?

- viimeistely (sh74)

18. Voitteko suositella YIT:n asuntoa ystäville?

- ei ole rekisteröityä omistusoikeutta (sh74)
- hinnat eivät vastaa markkinoita

Liite 3 (4)

19. Vastasiko asunto ennakko-odotuksianne?

- vaatimuksia sisäisestä haaroituksesta (sh74)

Kehitysehdotuksia, kysymyksiä tai kommentteja:

- piha olisi aidattava, järjestettävä lasten leikkikenttä sekä selkänöjällä varustetut penkit (sh74, t44, a3)
- kiitoksia! (sh74)
- kameroiden lukumäärää tulisi lisätä (sh74)
- veden laatua pitäisi parantaa ja asentaa kerrossuodattimet (sh74)
- on ratkaistava parkkipaikkoja koskeva asia (sh74)
- julkisivu tulisi pestä (sh74)
- hyvä idea – asukastyytyväisyyskysely (sh74)
- tulee panna jakeluun kutsut kokouksiin (sh74)
- toisen asunnon ostajalle alennuksia (sh74)
- kukkia porrashuoneisiin (sh74)
- tulee valvoa kovemmin meluisia töitä (sh74)
- on asennettava liikennekennot valaistusjärjestelmään (sh74)
- tulee kiinnittää enemmän huomiota takuukorjaustilauksiin (p23)
- On lisättävä istutuksia (p23, t44)
- On järjestettävä lasten leikkikenttä (p23)
- Tulee laajentaa parkkipaikkaa (p23, t44)
- On parannettava oleellisesti kirjanpitoa (p23)
- Jatkakaa hintojen alentamista (p23)
- Tulee järjestää tien pätkä Parashutnajaan pitkin (p23)
- Kiitos (p23)
- Kokonaisuudessa YIT ja sen työntekijät ovat tosi hyviä!! Kiitos!!! (p23)
- Haluaisimme enemmän tietoja tehtävistä päätöksistä (p25)
- Huono äänieristys (t44)
- Hissi on korjattava (t44)
- Jätekuilu on avattava (t44)

Liite 3 (5)

- Olisi hyvä, jos lukemat voitaisiin välittää sähköpostitse (t44)
- Internet kotiverkko (t44)
- Pitää kokoukset ja äänestykset silloin kun osallistujat ovat läsnä (t44)

1. Вы въехали в квартиру с отделкой или без отделки?

2. Как прошло заселение?

- Плохая готовность квартиры к сдаче (ш74)

3. Подъезд убирают два раза в неделю, лифт и первый этаж - пять раз в неделю. Вы довольны чистотой в подъезде?

- Недостаточное качество уборки на лестницах и этажах (ш74)
- Отвратительно! В лифт не зайти – стыдно! (ш74)
- Недостаточно часто (ш74)
- Вы были на черной лестнице? (п23)
- Нечисто убирают на этажах (т44)
- В лифте грязно всегда (а3)

4. Вы довольны качеством услуг "ЮИТ Сервис" в целом?

- Молодцы! (ш74)
- Замечания по уборке придомовой территории (ш74)
- Замечания к работе лифтов (ш74)
- Обещано и не сделано – вымыть окна, покрасить фасад (ш74)
- Грубое общение по телефону (п23)
- Не работает пассажирский лифт (п25)
- Не поставлен забор и шлагбаум (а3)
- Отказ от «живого» общения не делает чести УК (а3)

4.a. Вы довольны качеством управления ЮИТ?

- Нужен консьерж (ш74)
- Дом брошен на произвол (а3)

4.b. Вы довольны качеством обслуживания ЮИТ?

- Спасибо за чистоту в подъезде (ш74)

Liite 4 (2)

5. Вас интересуют дополнительные услуги "ЮИТ Сервис"? Отметьте пункты, которые могли бы Вас заинтересовать.

- Покраска части стены, двери, оштукатуривание (ш74)
- Монтаж в том числе кухонного оборудования (плита, посудомойка) (ш74)
- Монтаж вытяжки (ш74)
- Медицинские услуги жителям (п25)
- Электросит (т44)
- Мытье окон балконов (т44)
- Охрана – навязанная услуга (а3)

6. Вы довольны дополнительными услугами, предлагаемыми "ЮИТ Сервис", например, охрана/регистрация/консьержи?

7. По Вашему мнению, в этих дополнительных услугах есть необходимость?

8. ЮИТ Сервис установил платежный терминал. С Вашей точки зрения это:

- Супер! (ш74)

9. По-вашему, тариф в отношении услуг:

- Деньги берут, а качества нет (ш74)
- Платим за отопление летом! (п23)
- Хочется большей информации по расходам (а3)

10. Вы платили по тарифам "ЮИТ Сервис" вовремя?

- Нет времени заехать в банк (ш74)
- Выплата рассрочки ЮИТу (ш74)
- Нечасто посещаю банк и город вообще (ш74)
- Забываю подать сведения об энерго-ресурсах (ш74)
- А услуги вовремя оказывать? (п25)

Liite 4 (3)

11. Вы довольны работой диспетчеров?

- Нет обратной связи по заявкам жильцов (п23)
- Доброжелательны, отзывчивы (т44)

12. Вы довольны работой дворника?

- Решить вопрос с ограждением мусорной площадки – надпись YIT не смотрится (ш74)

13. Вы были довольны услугой регистрации?

14. Вы довольны работой гарантийного отдела? Если Вы не пользовались гарантийными услугами, переходите к пункту 15.

- С марта не выполнена заявка (ш74)

15. Вы довольны качеством следующих услуг?

- Нет выбора поставщиков услуг (п23)

16. По Вашему мнению, предлагаемый "ЮИТ Сервис" объем информации (объявления и т.д.):

- Несвоевременное оповещение (ш74)
- Можно раскладывать информацию по почтовым ящикам или рассылать по e-mail
- Не хватает информации о расходах на управление (п25)
- Нет стандарта и логики в изложении информации (а3)

17. Что из следующих пунктов побудило Вас выбрать квартиру в ЮИТ?

- Наличие чистовой отделки (ш74)

18. Можете ли Вы друзьям порекомендовать купить квартиру в ЮИТ?

- Не оформлено право собственности (ш74)
- Цены неадекватны рынку (ш74)

Liite 4 (4)

19. Ваша квартира соответствовала ожиданиям?

- Претензии по внутренней разводке (ш74)

Предложения по развитию, вопросы, комментарии:

- Закрыть двор, организовать детскую площадку, скамейки со спинкой (ш74) (т44) (а3)
- Спасибо! (ш74)
- Увеличить количество камер (ш74)
- Улучшить качество воды, установить поэтажные фильтры (ш74)
- Решить вопрос с парковкой (ш74)
- Необходимо вымыть фасад (ш74)
- Хорошая идея – проводить опрос жильцов (ш74)
- Рассылать приглашения на собрания (ш74)
- Скидки для покупателей второй квартиры (ш74)
- Цветочки в подъездах (ш74)
- Усилить контроль за шумными работами (ш74)
- Установить датчики движения для электричества (ш74)
- Более внимательно относиться к заявлениям по гарантийному ремонту (п23)
- Улучшить озеленение (п23) (т44)
- Установить детскую площадку (п23)
- Необходимо расширить парковку (п23) (т44)
- Значительно улучшить услуги бухгалтерии (п23)
- Продолжайте снижать цены (п23)
- Сделать участок дороги по ул. Парашютной (п23)
- Спасибо (п23)
- В целом, компания ЮИТ, сотрудники – молодцы!!! Спасибо!!! (п23)
- Хотелось бы больше информации по принимаемым решениям (п25)
- Плохая шумоизоляция (т44)
- Отремонтировать лифт (т44)
- Открыть мусоропровод (т44)
- Возможность сдавать показания по электронной почте (т44)
- Ввести домашнюю сеть Интернет (т44)

Liite 4 (5)

- Проводить очные собрания и голосования (т44)

Liite 5 Tutkimustulokset taulukoituna

Liite 5 (1)

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
1. Oletteko muuttanut viimeisteltyyn vai viimeistelemättömään asuntoon?	viimeistely	5	49	17	11	31	113	75 %	4 %
	viimeistelemätön	24	3	6	4	0	37	25 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
2. Miten asuttaminen on teidän kohdallanne sujunut?	erittäin hyvin	2	15	6	1	8	32	21 %	1 %
	hyvin	10	22	10	10	14	66	44 %	2 %
	kohtalaisesti	10	15	6	4	8	43	29 %	1 %
	huonosti	1	0	1	0	0	2	1 %	0 %
	ei mielipidettä	1	0	0	0	1	2	1 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
3. Rappu siivotaan kaksi kertaa viikossa, hissi ja ensimmäinen kerros viisi kertaa viikossa. Oletteko ollut tyytyväinen rappukäytävän siisteyteen?	erittäin tyytyväinen	3	6	1	0	6	16	11 %	1 %
	tyytyväinen	15	20	8	11	12	66	44 %	2 %
	melko tyytyväinen	8	20	9	2	10	49	33 %	2 %
	ei lainkaan tyytyväinen	2	5	5	2	3	17	11 %	1 %
	ei mielipidettä	1	1	0	0	0	2	1 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
4. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen palvelun laatuun kokonaisuudessaan?	erittäin tyytyväinen	0	5	2	0	1	8	5 %	0 %
	tyytyväinen	14	33	11	9	21	88	59 %	3 %
	melko tyytyväinen	4	12	6	4	8	34	23 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	7	0	2	2	1	12	8 %	0 %
	ei mielipidettä	4	2	2	0	0	8	5 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
4.a. Oletteko ollut tyytyväinen YIT isännöinnin laatuun?	erittäin tyytyväinen	0	5	2	0	2	9	6 %	0 %
	tyytyväinen	8	30	16	7	15	76	51 %	3 %
	melko tyytyväinen	7	9	0	3	8	27	18 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	7	2	4	1	3	17	11 %	1 %
	ei mielipidettä	7	6	1	4	3	21	14 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
4.b. Oletteko ollut tyytyväinen YIT huoltopalvelun laatuun?	erittäin tyytyväinen	1	5	3	0	1	10	7 %	0 %
	tyytyväinen	6	28	14	10	16	74	49 %	2 %
	melko tyytyväinen	6	15	0	3	8	32	21 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	5	2	3	1	2	13	9 %	0 %
	ei mielipidettä	11	2	3	1	4	21	14 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
5. Oletteko kiinnostunut YIT Servicen tarjoamista lisäpalveluista? Rastittakaa ne kohdat, joista olette kiinnostuneita.	LVI-kalusteiden								
	asennus- ja purkutyöt	7	15	6	0	15	43	29 %	1 %
	sähköasennustyöt	8	16	8	1	19	52	35 %	2 %
	tekniisten ehtojen antaminen	4	13	7	1	12	37	25 %	1 %
	muut, mitkä?	1	0	0	3	2	6	4 %	0 %

Liite 5 (2)

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
6. Oletteko ollut tyytyväinen YIT Servicen tarjoamiin lisäpalveluihin kuten, vartiointi/rekisteröinti/valvonta?	erittäin tyytyväinen	3	13	4	0	3	23	15 %	1 %
	tyytyväinen	14	29	10	7	15	75	50 %	3 %
	melko tyytyväinen	5	7	3	5	6	26	17 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	5	2	1	3	1	12	8 %	0 %
	ei mielipidettä	2	0	5	0	3	10	7 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
7. Ovatko nämä edellä mainitut lisäpalvelut teidän mielestänne tarpeellisia?	erittäin tarpeellisia	7	17	5	2	12	43	29 %	1 %
	tarpeellisia	9	18	4	4	14	49	33 %	2 %
	melko tarpeettomia	5	11	4	7	3	30	20 %	1 %
	tarpeettomia	6	2	2	1	0	11	7 %	0 %
	ei mielipidettä	2	4	7	1	2	16	11 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
8. YIT Service on asentanut taloyhtiöönne maksuautomaatin. Onko tämä ollut mielestänne:	erittäin hyvä asia	6	24	11	1	9	51	34 %	2 %
	hyvä asia	13	17	8	10	12	60	40 %	2 %
	en ole kokenut sitä tarpeelliseksi	8	8	2	4	4	26	17 %	1 %
	ei mielipidettä	2	3	2	0	6	13	9 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
9. Onko mielestänne tariffin hinta palveluihin nähden:	erittäin hyvä	0	0	1	0	1	2	1 %	0 %
	hyvä	3	7	4	1	6	21	14 %	1 %
	sopiva	3	22	3	8	12	48	32 %	2 %
	hieman kallis	13	19	9	3	9	53	35 %	2 %
	erittäin kallis	9	3	5	3	3	23	15 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
10. Oletteko maksaneet tariffit ajallaan YIT:lle?	kyllä	27	49	22	14	25	137	91 %	5 %
	en, miksi?	2	3	1	0	5	11	7 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
11. Oletteko ollut tyytyväinen valvojen toimintaan?	erittäin tyytyväinen	4	7	3	2	1	17	11 %	1 %
	tyytyväinen	11	29	7	7	23	77	51 %	3 %
	melko tyytyväinen	7	12	5	3	5	32	21 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	3	1	5	2	1	12	8 %	0 %
	ei mielipidettä	4	3	2	1	1	11	7 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
12. Oletteko ollut tyytyväinen talonmiehen toimintaan?	erittäin tyytyväinen	2	6	5	0	6	19	13 %	1 %
	tyytyväinen	14	27	11	13	18	83	55 %	3 %
	melko tyytyväinen	10	15	3	1	5	34	23 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	2	2	1	1	1	7	5 %	0 %
	ei mielipidettä	1	2	3	0	1	7	5 %	0 %

Liite 5 (3)

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
13. Oletteko ollut tyytyväisiä rekisteröintipalveluun*?	erittäin tyytyväinen	2	17	2	2	5	28	19 %	1 %
	tyytyväinen	12	19	9	2	2	44	29 %	1 %
	melko tyytyväinen	0	4	0	0	0	4	3 %	0 %
	ei lainkaan tyytyväinen	0	0	0	1	4	5	3 %	0 %
	ei mielipidettä	17	12	12	10	20	71	47 %	2 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
14. Oletteko ollut tyytyväinen takuupalvelun toteutumiseen? Jos ette ole käyttänyt takuupalveluita, siirtykää kohtaan 15.	erittäin tyytyväinen	1	3	3	0	0	7	5 %	0 %
	tyytyväinen	4	9	5	5	10	33	22 %	1 %
	melko tyytyväinen	2	8	2	6	5	23	15 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	4	5	4	2	7	22	15 %	1 %
	ei mielipidettä	18	3	8	2	9	40	27 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
15. Oletteko ollut tyytyväinen seuraavien palveluiden laatuun?									
Televisio	erittäin tyytyväinen	2	10	3	0	2	17	11 %	1 %
	tyytyväinen	20	25	11	13	19	88	59 %	3 %
	melko tyytyväinen	3	11	3	0	4	21	14 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	1	1	3	1	3	9	6 %	0 %
	ei mielipidettä	3	5	3	1	3	15	10 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
Puhelin	erittäin tyytyväinen	2	7	4	0	6	19	13 %	1 %
	tyytyväinen	20	20	8	10	9	67	45 %	2 %
	melko tyytyväinen	3	14	4	1	8	30	20 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	1	1	3	0	5	10	7 %	0 %
	ei mielipidettä	3	10	4	0	3	20	13 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
Internet	erittäin tyytyväinen	2	12	3	0	3	20	13 %	1 %
	tyytyväinen	20	23	11	10	14	78	52 %	3 %
	melko tyytyväinen	3	9	3	1	5	21	14 %	1 %
	ei lainkaan tyytyväinen	1	4	3	0	6	14	9 %	0 %
	ei mielipidettä	3	5	3	2	3	16	11 %	1 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
16. Onko YIT Servicen tarjoaman informaation määrä ollut mielestänne (ilmoituskyliät, ym):	riittävä	7	25	11	8	15	66	44 %	2 %
	kohtalaisen riittävä	9	18	8	5	13	53	35 %	2 %
	melko puutteellista	5	5	0	1	1	12	8 %	0 %
	puutteellista	4	0	1	1	2	8	5 %	0 %
	ei mielipidettä	4	4	3	0	0	11	7 %	0 %

Liite 5 (4)

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
17. Mikä seuraavista sai teidät valitsemaan YIT asunnon?	hinta	0	2	4	5	5	16	11 %	1 %
	sijainti	14	36	6	6	13	75	50 %	3 %
	rakentamisen laatu	14	30	12	6	21	83	55 %	3 %
	rakennusyhtiön hyvä maine	16	25	13	10	21	85	57 %	3 %
	ammattilaisten/ystävien suositus	2	7	6	6	4	25	17 %	1 %
	muu, mikä?	0	0	0	0	0	0	0 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
18. Voitteko suositella YIT:n asuntoa ystävillenne?	kyllä	22	47	18	15	28	130	87 %	4 %
	en, miksi?	3	2	4	0	2	11	7 %	0 %

Talon osoite:		Asafjeva	Toreza	Parashutn aja 23	Parashutn aja 25	Shuvalovs kij 74	Yht.	% yht. äänimäär ästä	% yht. asukasmä ärästä
19. Vastasiko asunto ennakko- odotuksianne?	paremmin kuin osasin odottaa	2	8	5	3	4	22	15 %	1 %
	vastasi odotuksia	17	30	11	8	22	88	59 %	3 %
	vastasi osittain odotuksia	5	11	5	4	4	29	19 %	1 %
	ei vastannut odotuksia	2	2	2	0	0	6	4 %	0 %
	ei mielipidettä	0	1	0	0	0	1	2	1 %