

MUNITSIPAALMAJADE ELANIKE RAHULOLU UURING 2009

Turu-uuringute AS

Juuli 2009

Tatari 6, 10116 Tallinn
tel [0] 627 7583, faks [0] 627 7584
post@turu-uuringute.ee
www.turu-uuringute.ee

Turu-uuringute AS

Sisukord

SISSEJUHATUS	3
KOKKUVÕTE	4
METOODIKA KIRJELDUS	5
1 Valim	5
2 Küsitlustöö ja vastanute koosseis	5
3 Andmetöötlus	5
TULEMUSED	7
1 Rahulolu elamistingimustega	7
2 Rahulolu heakorra ja elamistingimustega	10
3 Kõige pakilisem probleem majas	20
4 Üldine rahulolu maja haldamisega	23
5 Rahulolu maja haldamisega seonduvate aspektidega	26
6 Mured ja ettepanekud seoses maja haldamisega	36

SISSEJUHATUS

Käesolev aruanne on koostatud Turu-uuringute AS ja Tallinna Linnavaraameti poolt juulis 2009 ühiselt läbiviidud uuringu põhjal.

Uuringu eesmärgiks oli selgitada:

- Elanike rahulolu munitsipaalmajadega
- Suuremad probleemid majadega
- Elanike rahulolu maja haldamisega
- Suuremad probleemid, mis seonduvad halduriga
- Elanike ettepanekud elu-olu parandamiseks

Käesolev aruanne sisaldab uuringutulemuste kokkuvõtte jooniste ja tekstina, tabelmaterjali vastajate taustandmete lõikes ja ankeedi näidise.

Joonistel on tärniga (*) märgitud taustrühmad, milles on analüüsiks liialt vähe vastajaid. Nende rühmade tulemusi ei saa eraldi vaadelda vähema usaldusväärsuse tõttu.

KOKKUVÕTE

- Üldiselt on oma elamistingimustega rahul 73% munitsipaalmajade elanikest, neist 17% on väga rahul. 22% elanikest on seevastu rahulolematud, neist 7% pole üldse rahul. Kõige paremini on rahule jäänud elanikud, kes on munitsipaalmajas elanud alla aasta (35% väga rahul) ning kõige rahulolematumad need, kes on majas elanud üle 5 aasta (väga rahul 12%).
- Kõige kõrgem on rahulolu oma elamistingimustega majas Energia 13, kus tervelt 55% elanikest on elamistingimustega väga rahul ja 45% on üldiselt rahul. Järgnevad majad aadressidega Hooldekodu tee 23B ja Erika 13A. Kõige rahulolematud on elanikud majades aadressidega Sõpruse pst. 5 ja Akadeemia tee 48. Viimases on rahulolematuid 74%, neist täiesti rahulolematud 57% elanikest.
- Kõigis majades on kokkuvõttes kõrgemalt hinnatud järgmiseid tegureid:
 - Prügiveo korraldus
 - Valgustite piisavus ja korrasolek
 - Küttesüsteemi korrasolu
 - Korteris asuvate seadmete korrasolu
- Kõige probleemsemad valdkonnad on:
 - Kord ja puhtus trepikodades
 - Elamu üldiste süsteemide korrasolu
 - Sisekord ja turvalisus
- Kõige pakilisemaks probleemiks, mis nõuab kohest lahendamist, osutus remondivajadus (12% vasustest), millele järgnevad probleemid puhtuse ja koristamisega ning majaümbruse heakorraga. Siiski on igal majal spetsiifilised probleemid, mida tuleb eraldi vaadelda.
- Elanike üldine rahulolu halduriga on mõnevõrra madalam kui see oli elamistingimuste puhul. 60% elanikest on halduriga rahul, neist 14% väga rahul. Rahulolematuid on pea kolmandik - 28%, kellest 13% on täiesti rahulolematud.
- Ka halduriga on keskmisest oluliselt enam rahul Energia 13 maja elanikud. Järgnevad majad aadressidega Hooldekodu tee 15 ja Erika 13A. Kõige väiksem on rahulolu majades Akadeemia tee 48 ja Akadeemia tee 34.
- Kõige probleemsemad teemad majade haldamise osas on:
 - koostöö elanikega ja nende arvamustega arvestamine
 - asjaajamiskorralduse läbipaistvus ja arusaadavus

METOODIKA KIRJELDUS

1 Valim

Uuring viidi läbi munitsipaalmajade elanike seas. Ankeedid saadeti 29 munitsipaalmaja elanikele, kokku 1977 ankeeti, vastuseid laekus 653, mis teeb vastanute protsendiks 33%.

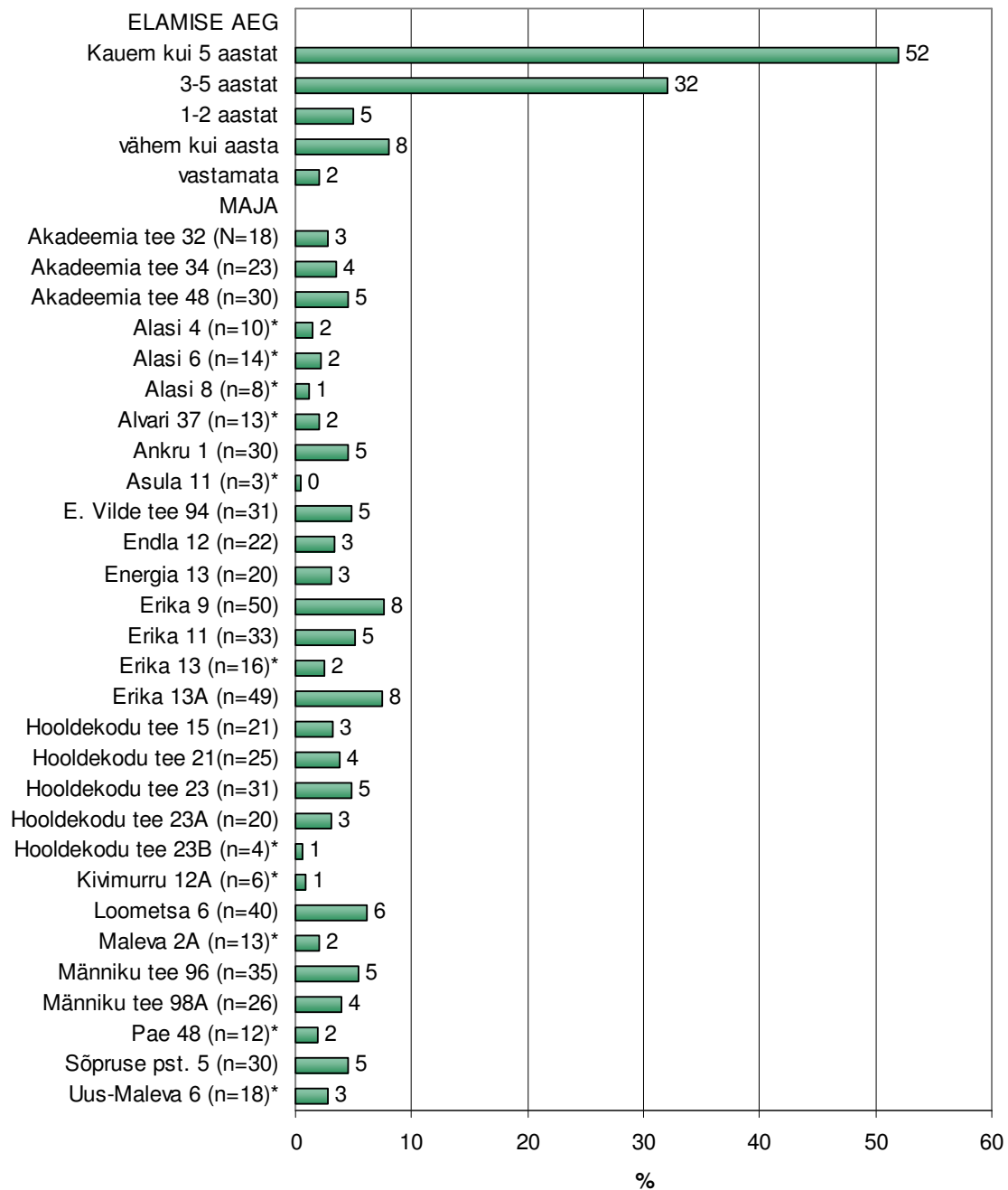
2 Küsitlustöö ja vastanute koosseis

Küsitlusmeetodina kasutati isetäidetavat ankeetküsitlust. Küsitluse viis läbi Tallinna Linnavaraamet. Kokku laekus töötluseks kõlblikke ankeete 651.

Vastanute sotsiaaldemograafiline koosseis on välja toodud joonisel 1.

3 Andmetöötlus

Uuringutulemuste töötluseks kasutati andmetöötluspaketti SPSS Statistics 17.0.

Joonis 1. Vastanute koosseis. Kõik vastajad n=651

* - vastajate arv üldistusteks ebapiisav

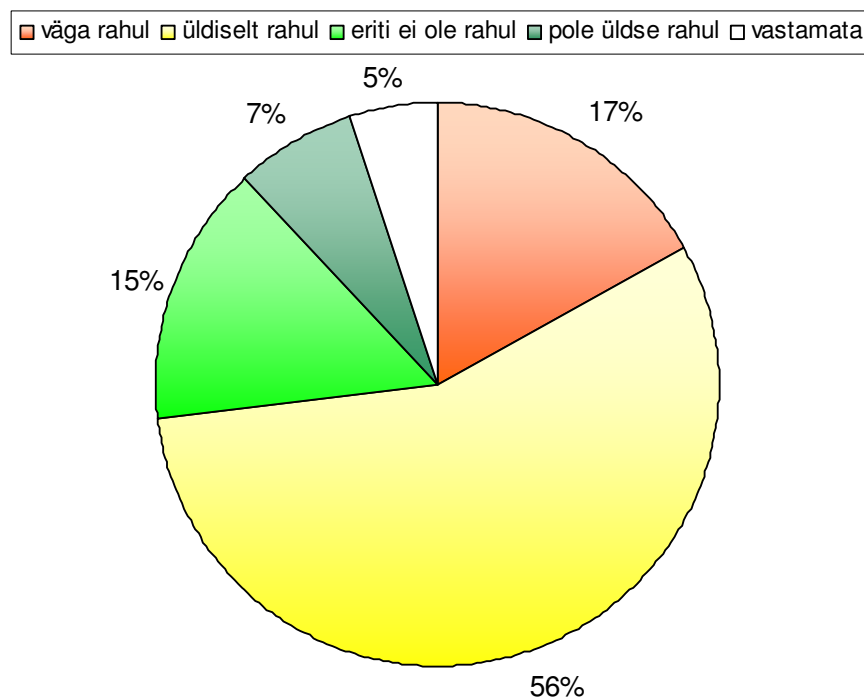
TULEMUSED

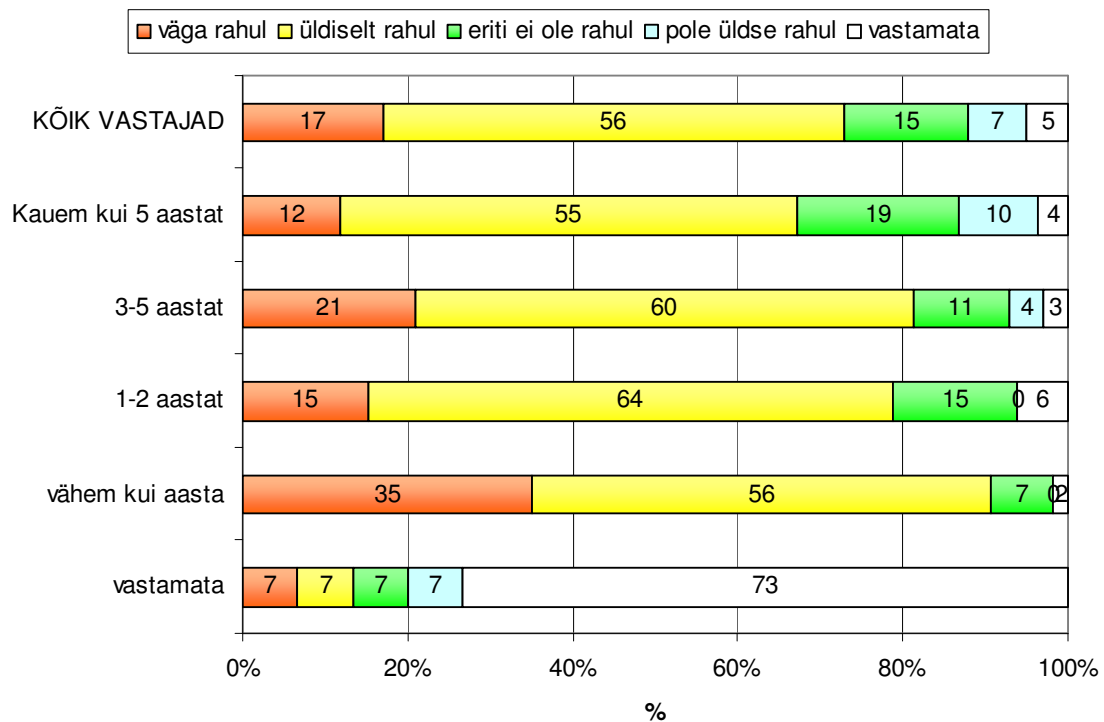
1 Rahulolu elamistingimustega

Küsimus: Kuivõrd te praegusel ajal üldiselt olete rahul oma elamistingimustega?

Üldiselt on oma elamistingimustega rahul 73% munitsipaalmajade elanikest, neist 17% on väga rahul. 22% elanikest on seevastu rahulolematud, neist 7% pole üldse rahul. Joonis 2. Selgub, et kõige paremini on rahule jäänud elanikud, kes on munitsipaalmajas elanud alla aasta (35% väga rahul) ning kõige rahulolematumad need, kes on majas elanud üle 5 aasta (väga rahul 12%). Joonis 3.

Joonis 2. Üldine rahulolu elamistingimustega

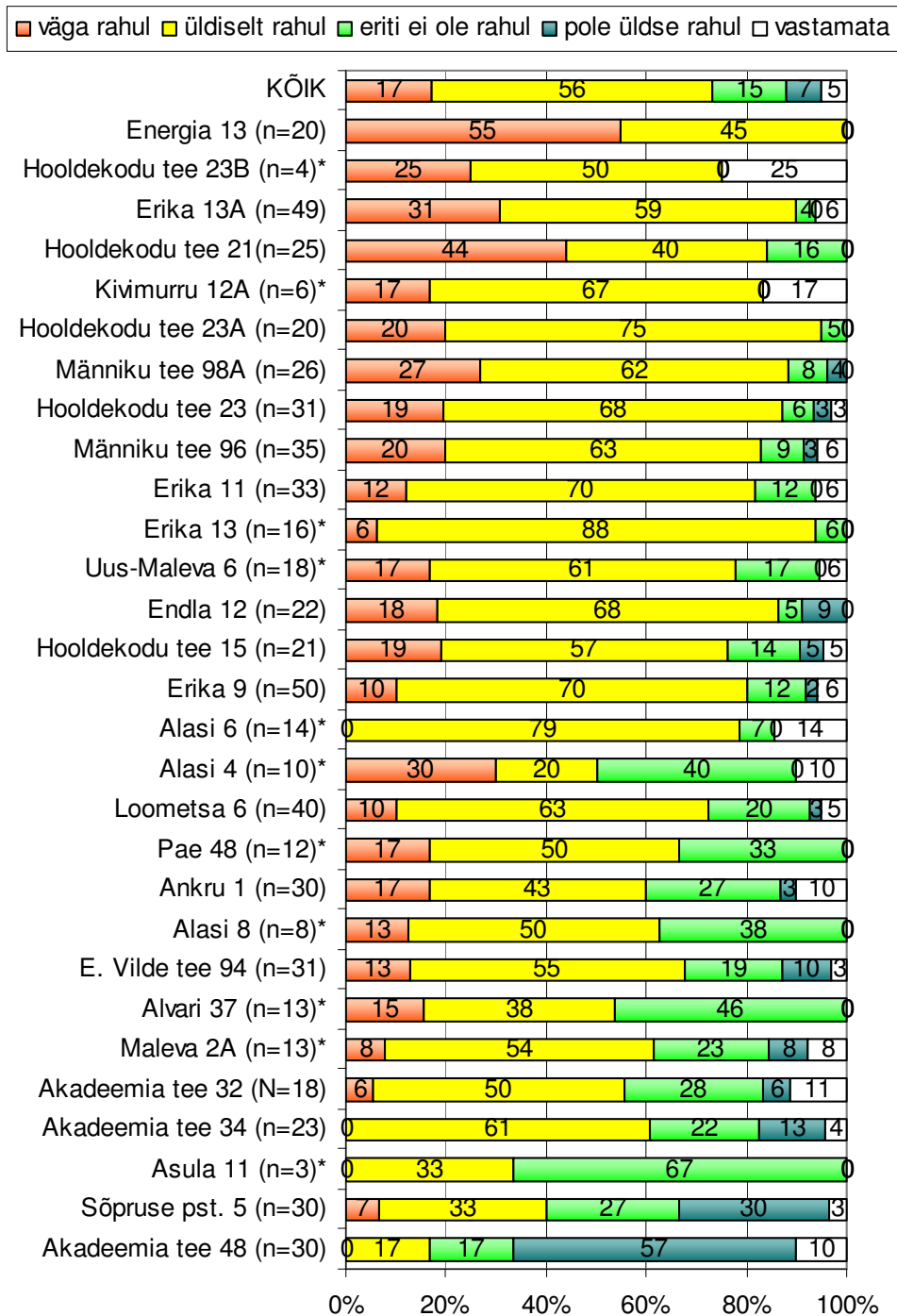


Joonis 3. Üldine rahulolu vastavalt munitsipaalmajas elamise ajale.

Joonisel 4 on küsimuse tulemused välja toodud majade lõikes. Majad on reastatud vastavalt keskmisele rahulolule (skaala 1-4 keskmine).

Selgub, et kõige kõrgem on rahulolu oma elamistingimustega majas Energia 13, kus tervelt 55% on väga rahul ja 45% on üldiselt rahul. Järgnevad majad aadressidega Hooldekodu tee 23B ja Erika 13A.

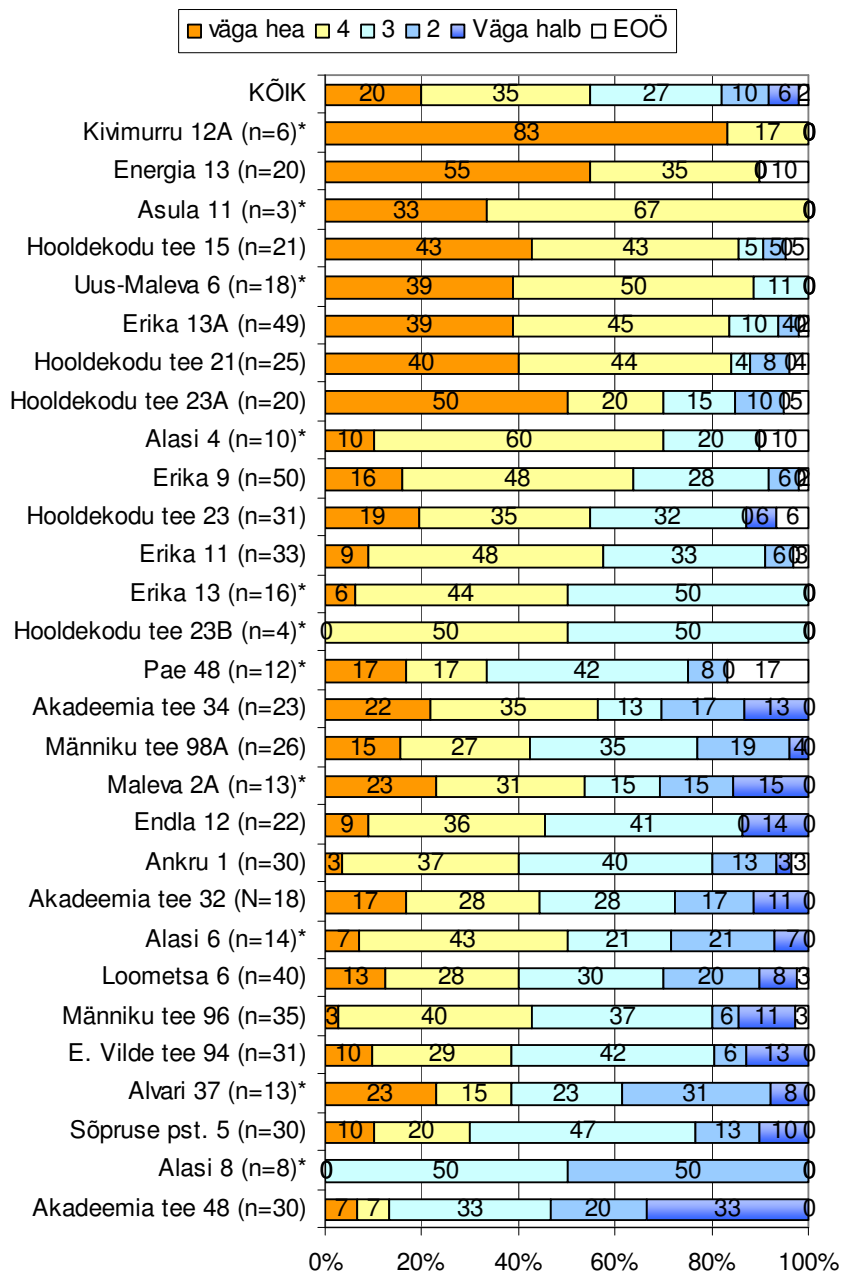
Kõige rahulolematud on aga elanikud majades aadressidega Sõpruse pst. 5 ja Akadeemia tee 48. Viimases on rahulolematuid 74%, neist täiesti rahulolematud 57% elanikest.

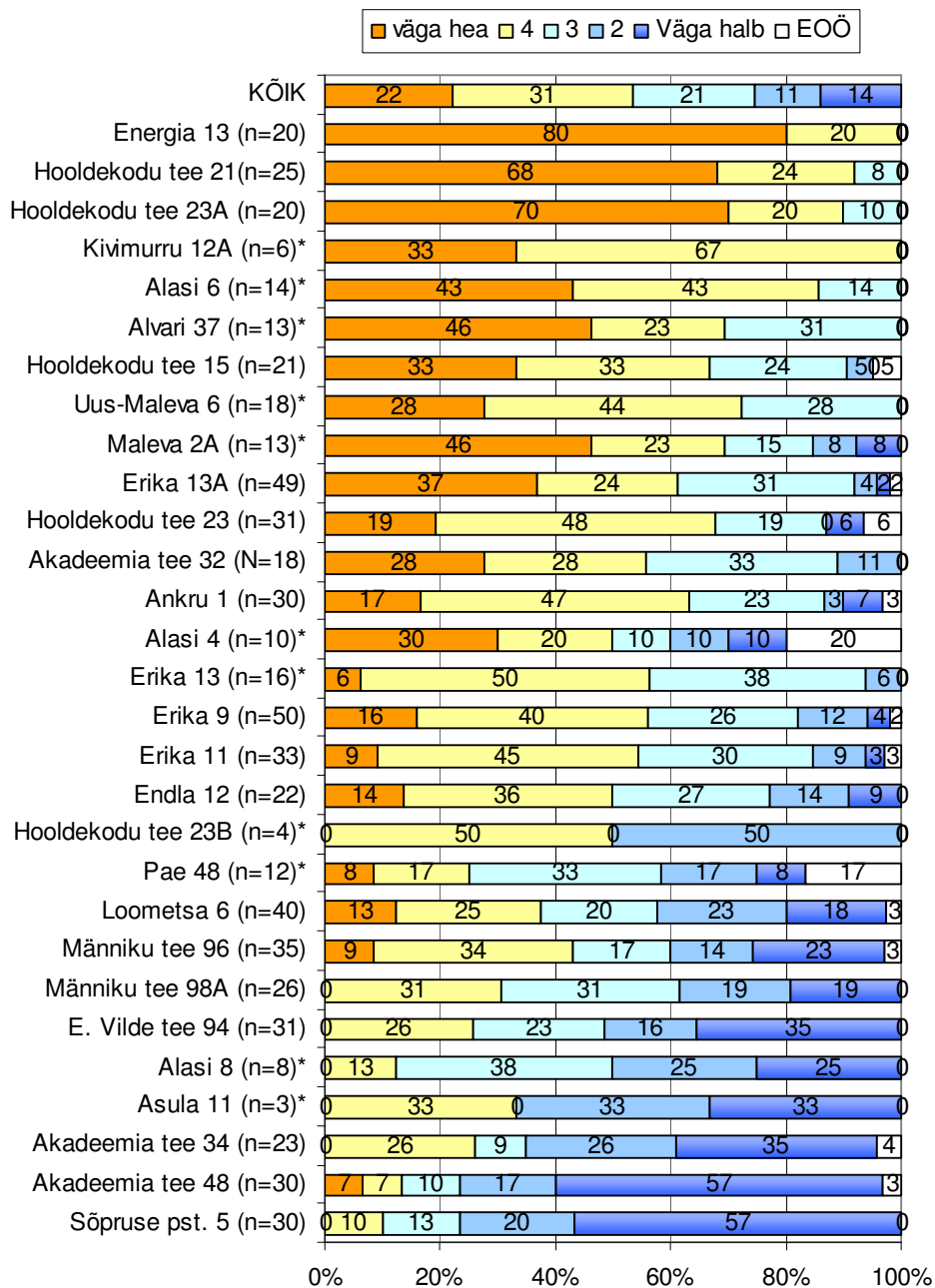
Joonis 4. Üldine rahulolu majade lõikes.

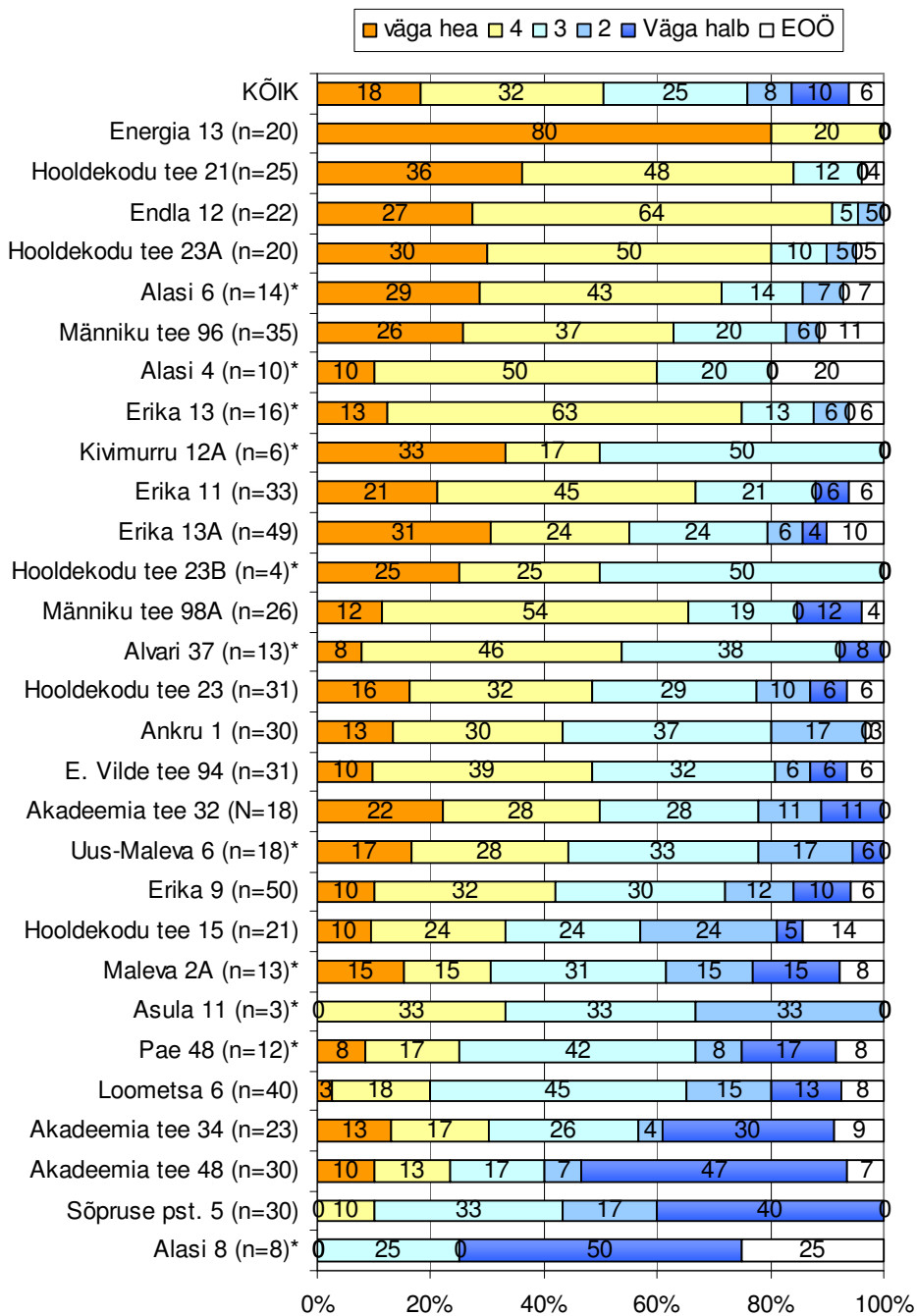
2 Rahulolu heakorra ja elamistingimustega.

Järgnevalt paluti elanikel hinnata oma rahulolu heakorra ja elamistingimustega üheksa aspekti lõikes. Hinnati skaalal 1-5, kus 5= väga hea. Tulemused majade kaupa on välja toodud järgnevatel joonistel 5-13.

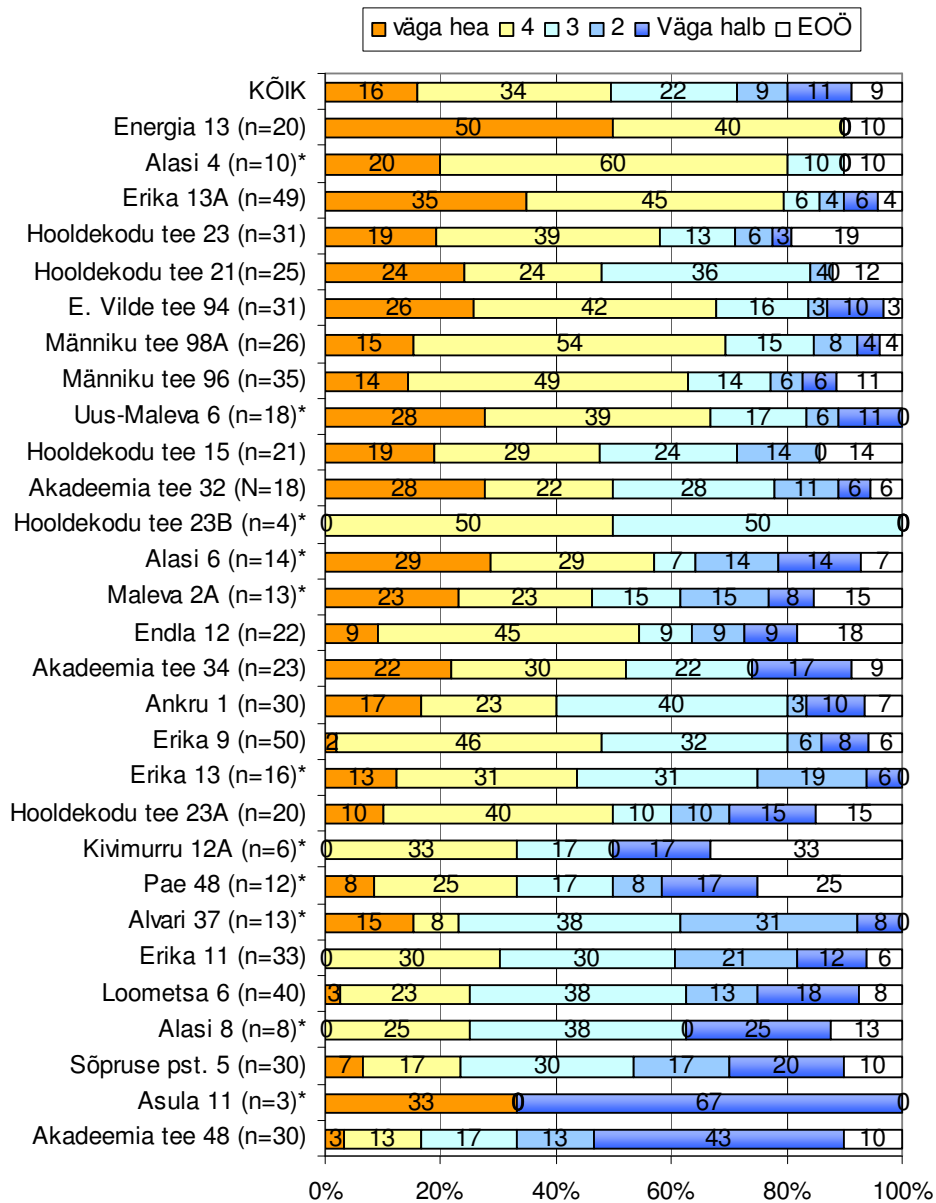
Joonis 5 Heakord ja puhtus maja vahetus läheduses, n=vastajate arv majas



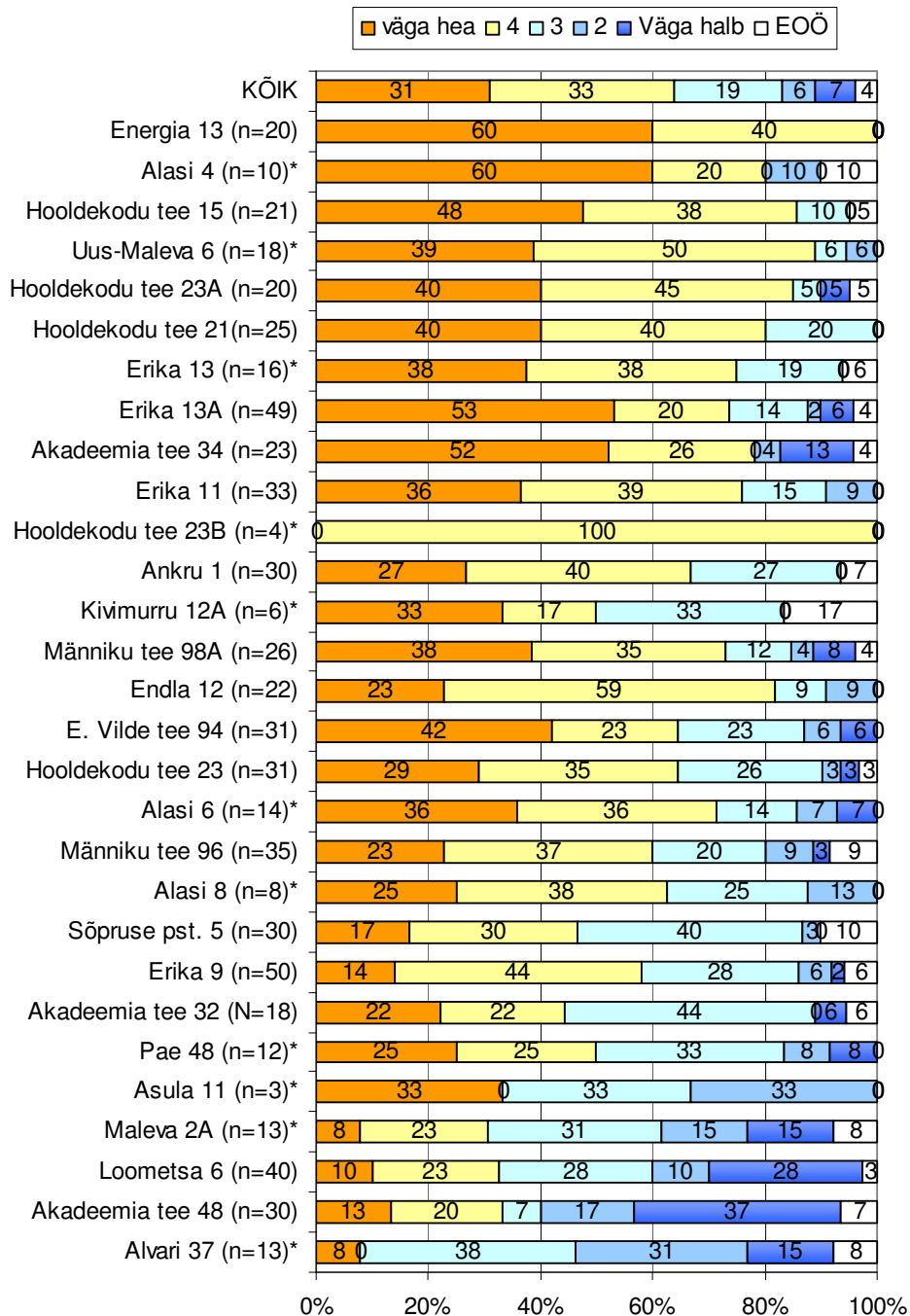
Joonis 6. Heakord ja puhtus trepikodades ja koridorides. N= vastajate arv majas

Joonis 7 Teie elamu sisekord ja turvalisus, n= vastajate arv majas

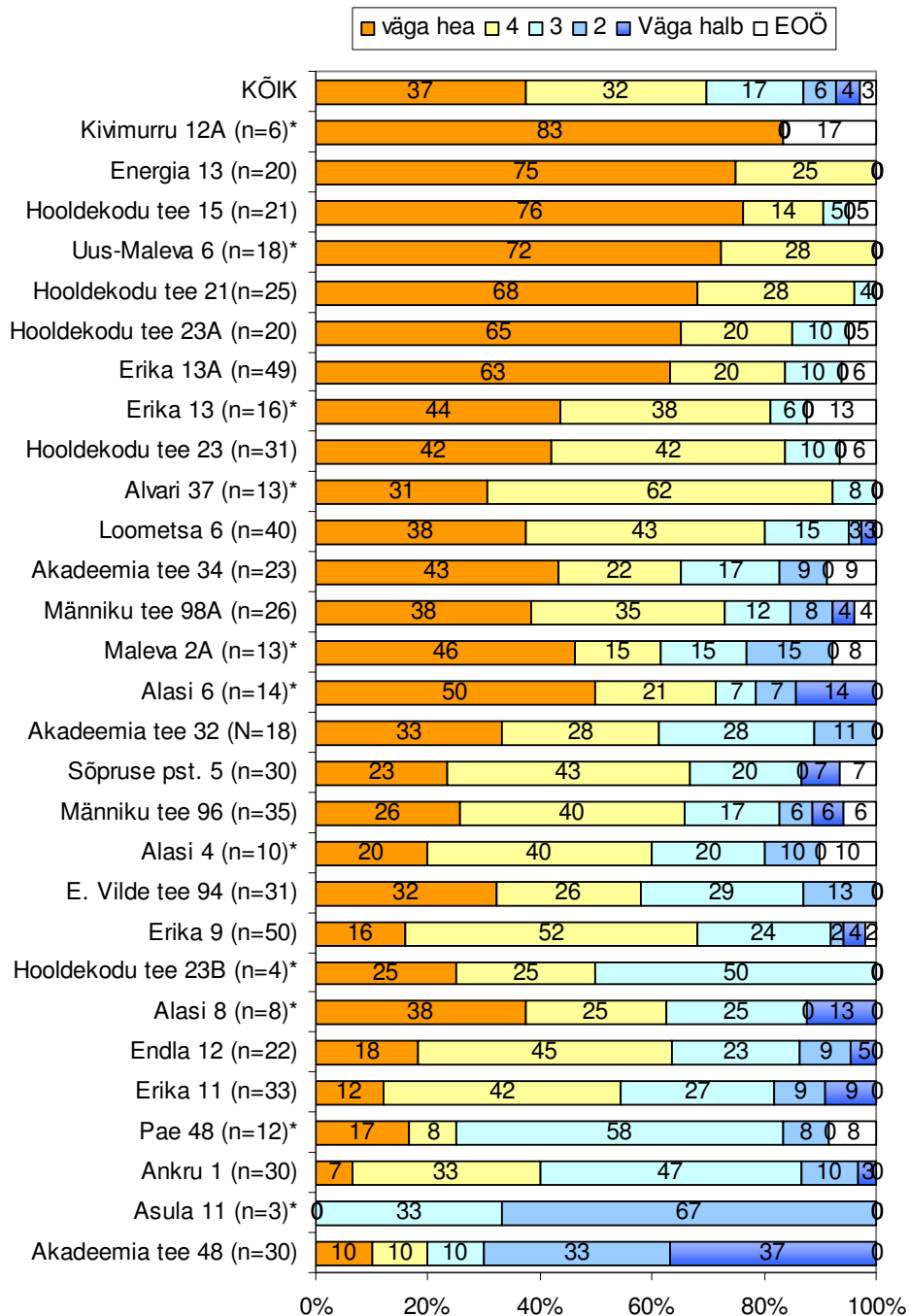
Joonis 8. Elamu üldiste süsteemide (lift, elektrisüsteem, ventilatsioon ja hoone konstruktsioonid nagu välisseinad, katus, vuugid) korrasolek. N= vastajaid majas

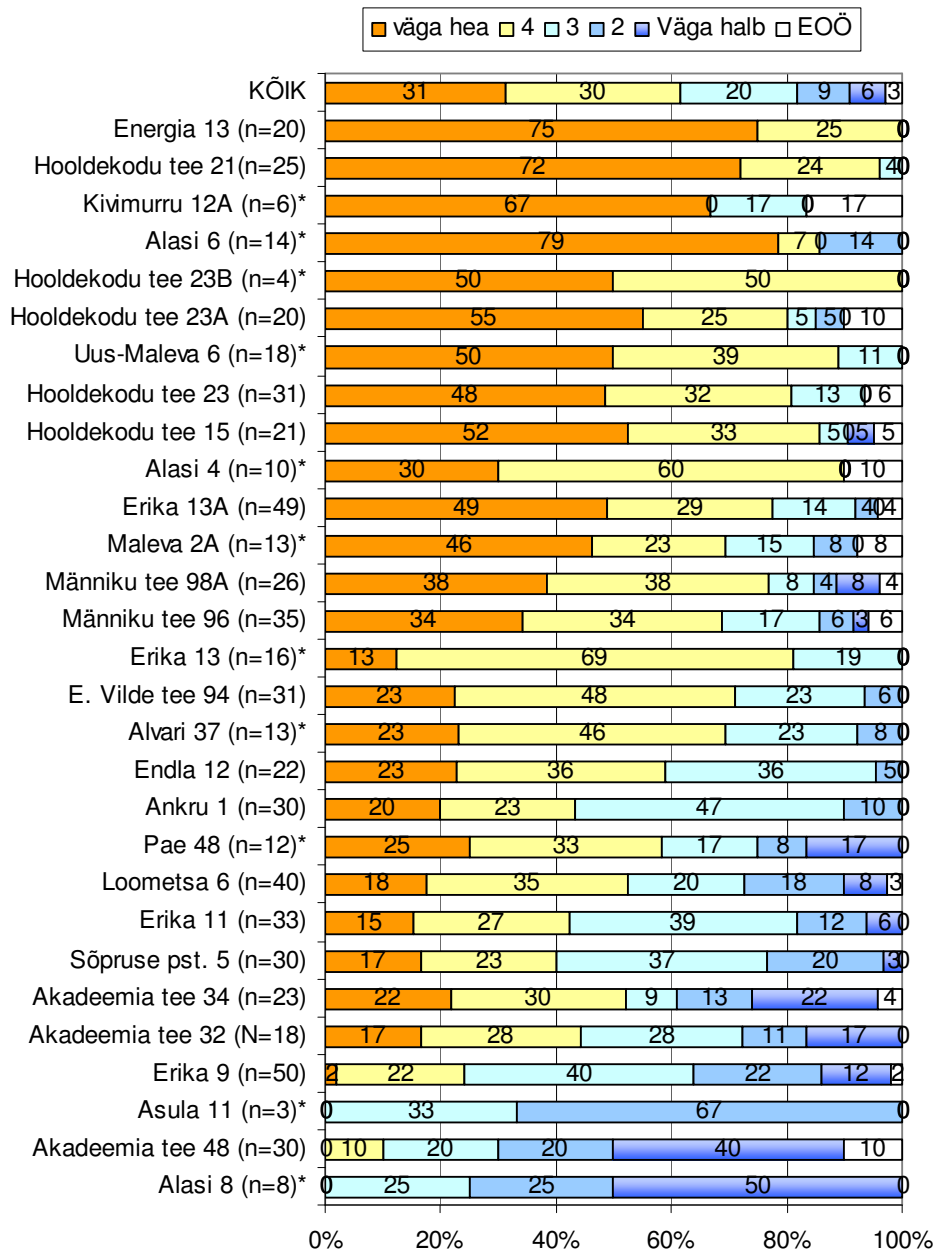


Joonis 9 Korteris asuvate seadmete (nt. Pliidid, aknad) korrasolek. n= vastajate arv majas

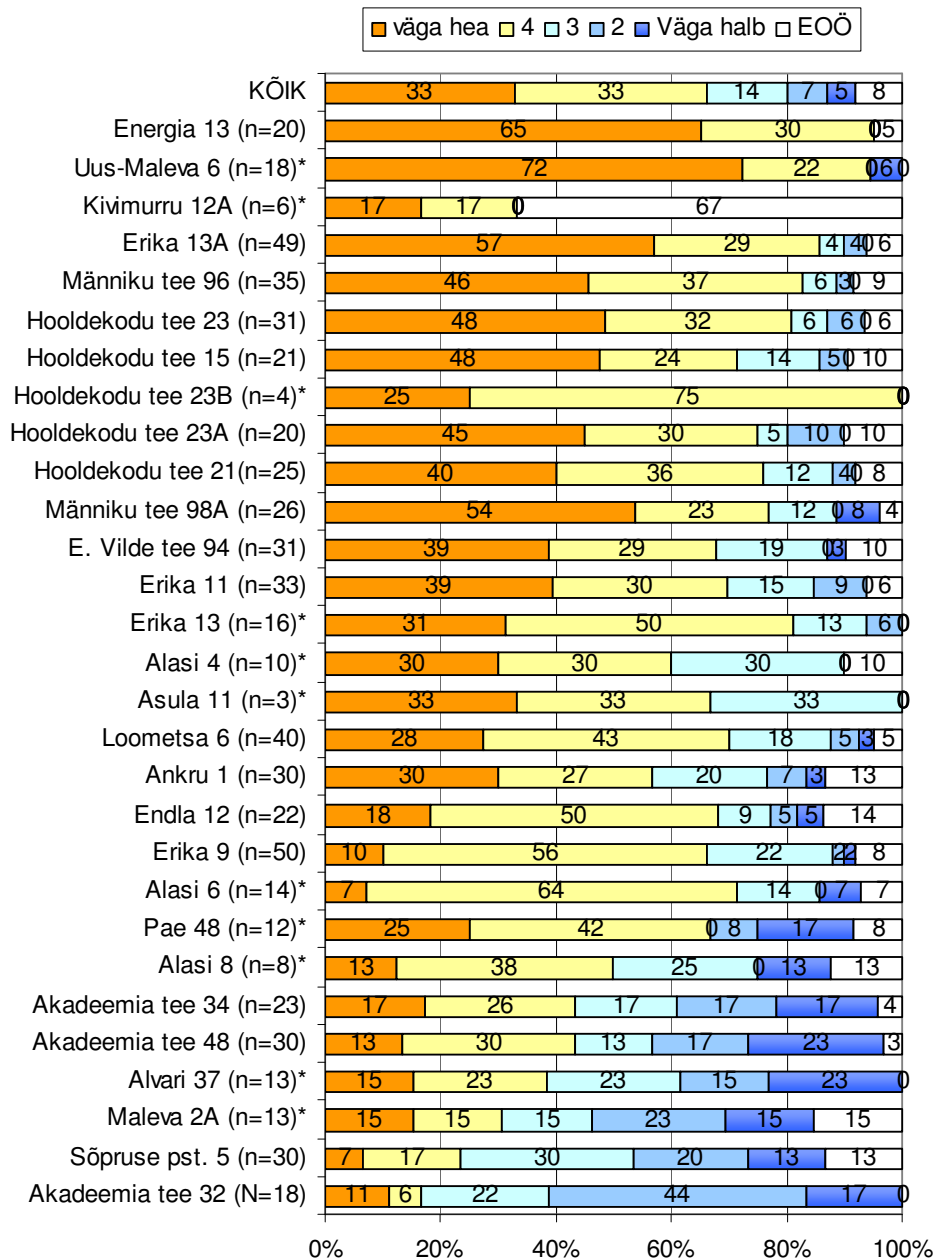


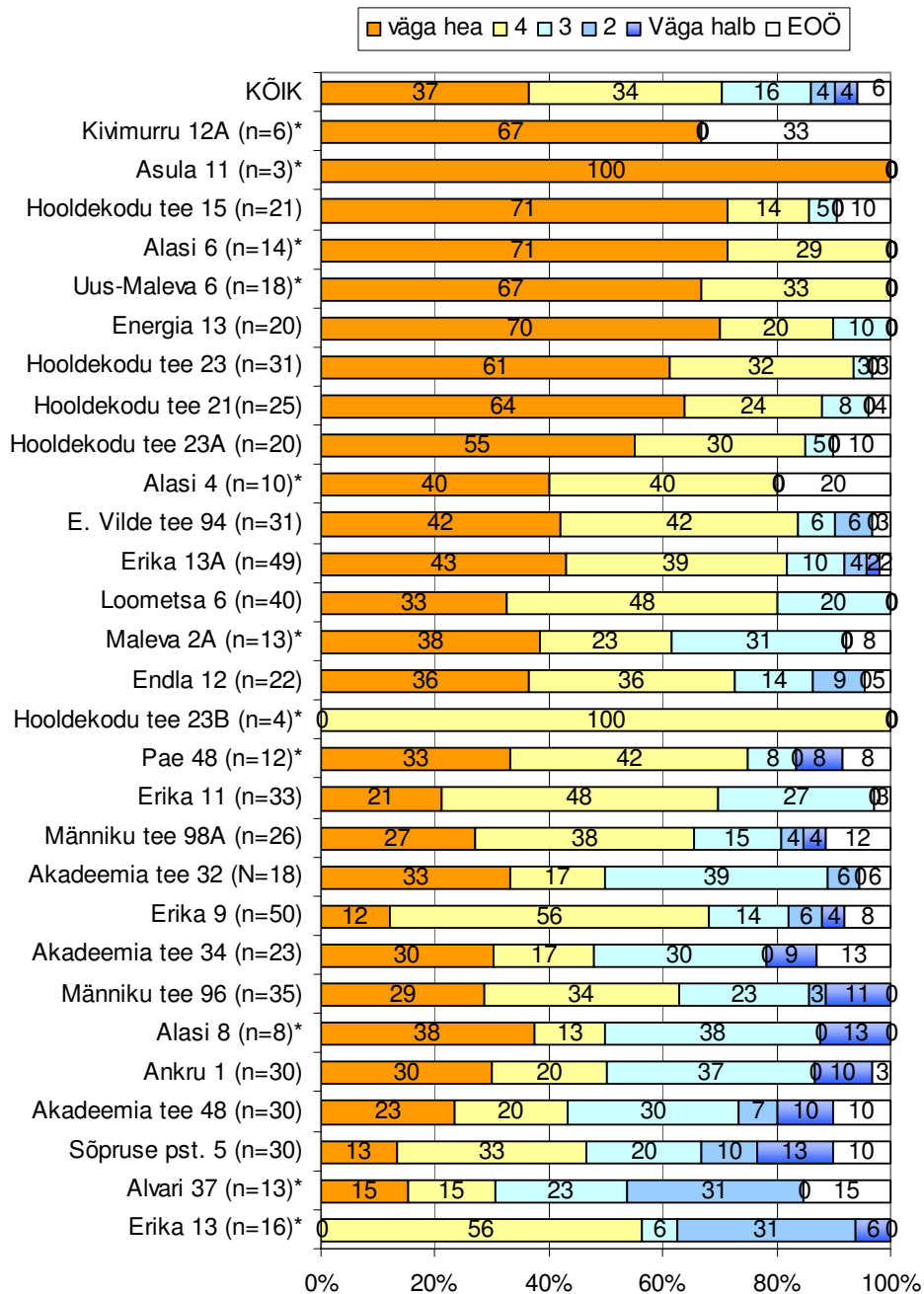
Joonis 10. Trepikodades ja väljapääsude juures olevate valgustite piisavus ja korrasolek. n= vastajate arv majas



Joonis 11. Uste, ukسلukkude, trepikäsipuude korrasolek. n= vastajate arv majas

Joonis 12. Küttesüsteemi korrasolek ja selle reguleerimine (õhutamine). N= vastajate arv



Joonis 13. Prügiveo korraldus. N=vastajate arv majas

Tulemustest ilmnes, et üldiselt on kõigis majades kõrgemalt hinnatud järgmiseid tegureid:

- Prügiveo korraldus
- Valgustite piisavus ja korrasolek
- Küttesüsteemi korrasolu
- Korteris asuvate seadmete korrasolu

Kõige probleemsemad valdkonnad:

- Kord ja puhtus trepikodades

- Elamu üldiste süsteemide korrasolu
- Sisekord ja turvalisus

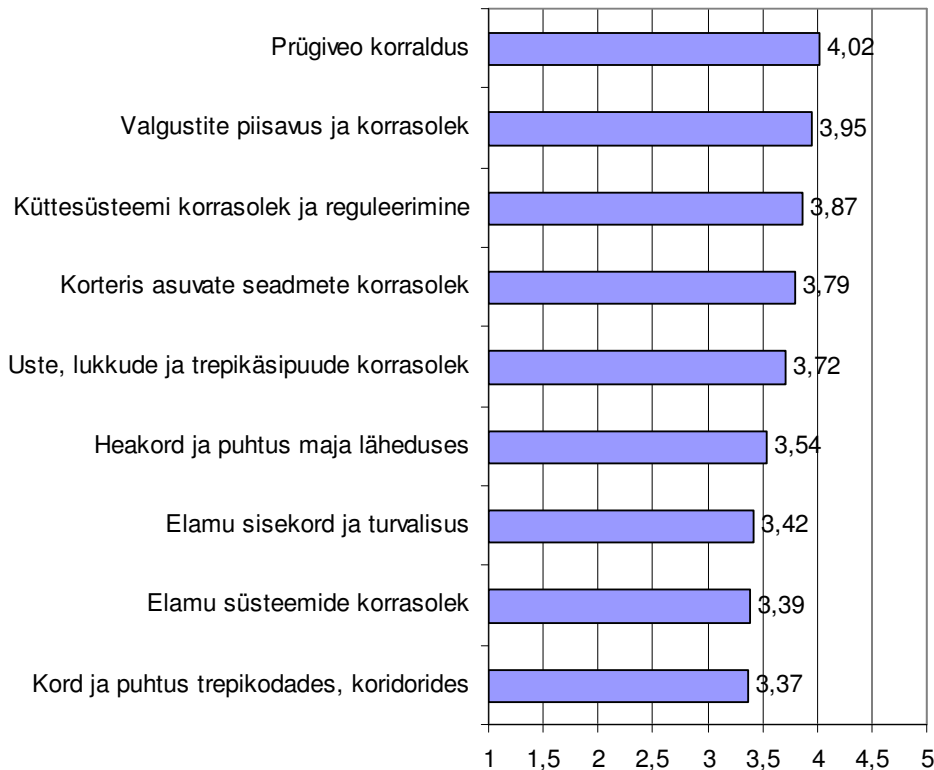
Kõigi vastajate poolt antud hinnangud on ühel joonisel välja toodud joonisel 14, kus näeme seekord skaalade keskmisi hinnanguid.

Rahulolu-uuringutes peetakse headeks tulemusteks selliseid, kui 5-pallisel skaalal jääb keskmine hinne kõrgemale 4-st. Käesolevas uuringus on üldtulemuses sellel tasemel hinnatud vaid prügiveo korraldust ning pea-aegu heal tasemel on ka valgustitega seonduv. Pingereas viimastele kohtadele jäävate aspektide puhul on rahulolu üsna madal ja neile tuleks hetkel eelkõige tähelepanu pöörata.

Üldiselt hindavad erinevaid aspekte kõige madalamalt pika munitsipaalmajas elamise kogemusega inimesed ja kõrgemalt lühema kogemusega vastajad.

Kõige paremate tulemuste poolest võib välja tuua maja Energia 13 mis asub tulemuste pingereas enamasti esikohal ning ka keskmised hinnangud ületavad sageli hinnet "4". Viimaste seas on enamasti majad Akadeemia tee 48 ja Sõpruse pst. 5. (Joonised 5-13).

Joonis 14. Hinnatavate tegurite pingerida. Skaala 1-5 keskmised. N=651



3 Kõige pakilisem probleem majas

Küsimus: Palun kirjeldage lühidalt Teie arvetes kõige pakilisemat probleemi, mis on seotud teie elamuga ning mille lahendamisele tuleks esmajoones tähelepanu pöörata?

Küsimus esitati avatud vormis – vastuseid ette ei pakutud. Tulemused kodeeriti ning rühmitati suurematesse gruppidesse. Tulemused on välja toodud joonisel 15.

Kõige suuremaks probleemiks osutus üldiselt **remondivajadus** (12% vastustest). Siia koondati nii maja välisilme (voodri, värvkate jms.) kui ka trepikodade ja koridoride remondiga ja millegi parandamise vajadusega seonduvad vastused.

Kõige suurem on **remondivajadus** järgmistes majades:

- Akadeemia tee 48 (53% vastustest)
- Erika 11 (30%)
- Ankru 1 (23%)
- Hooldekodu tee 23A (20%)

Kõige enam probleeme **koristamisega** (mustus majas või maja ümber, harv ja vilets koristamine) on järgmistes majades:

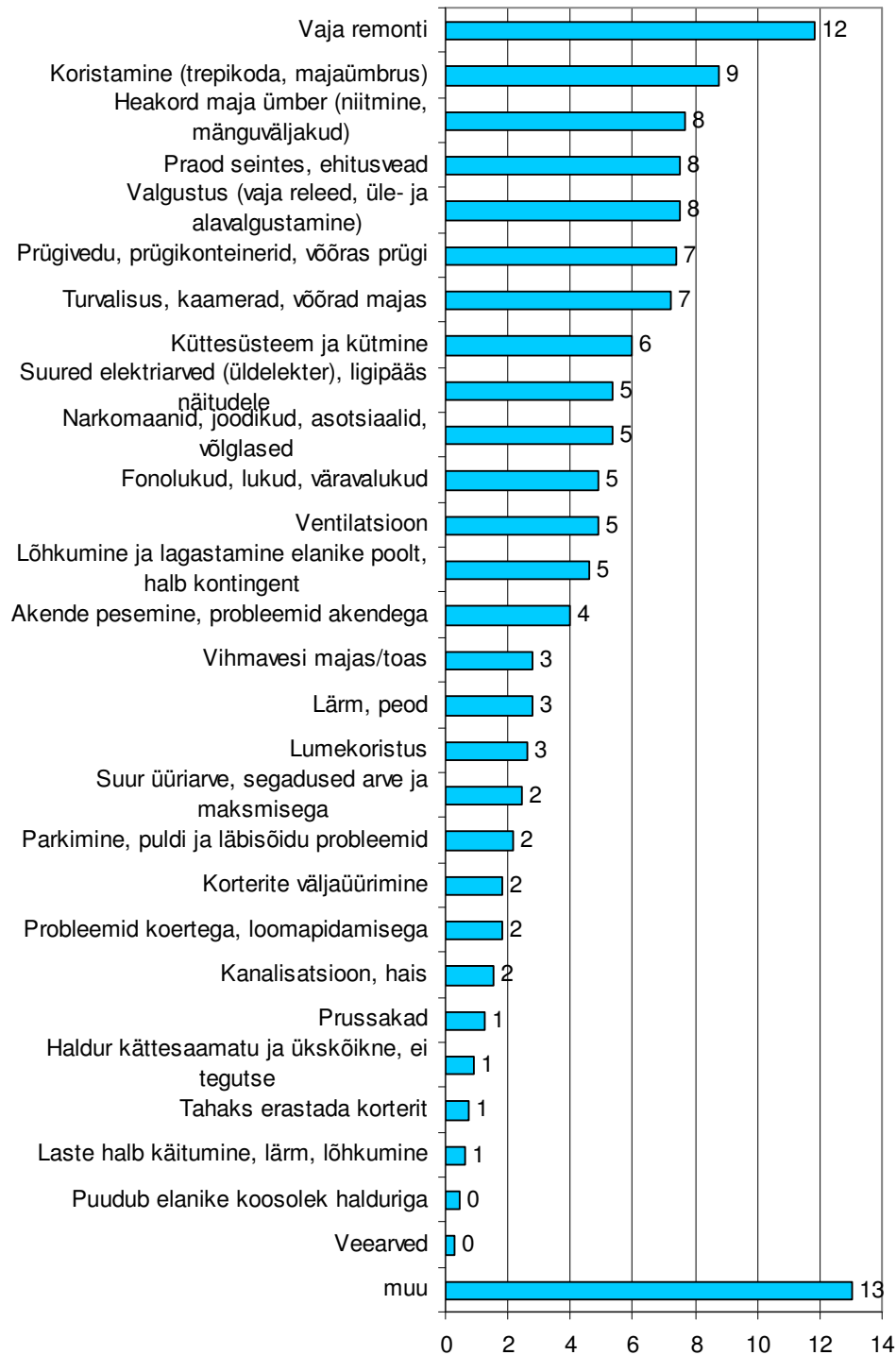
- E.Vilde tee 94 (29% vastanutest)
- Sõpruse pst. 5 (27%)
- Maleva 2A (23%)

Kuigi üldiselt esineb eeltoodud probleeme kõige enam, võivad probleemid majade kaupa üldpingereast oluliselt erineda. Seetõttu toome allpool välja elanike poolt nimetatud iga maja 3 kõige pakilisemat probleemi. Täpsem info majade kaupa on näha ka risttabelites - küsimus 4.

Kolm pakilisemat probleemi majade lõikes. Lisatud on kõige pakilisema probleemi osakaal.

Akadeemia tee 32 (N=18)*	1. küttesüsteem, kütmine (28%), 2-5 turvalisus, prussakad, suured elektriarved, lõhkumine
Akadeemia tee 34 (n=23)	1. narkomaanid, joodikud (35%) 2. turvalisus
Akadeemia tee 48 (n=30)	1. remont (57%), 2. narkomaanid-joodikud, 3. lõhkumine
Alasi 4 (n=10)*	1. maja ümbrus (30%) 2. lukud (fonolukud) 3. suur elektriarve
Alasi 6 (n=14)*	1. lukud/fonolukud (36%), 2. heakord maja ümber
Alasi 8 (n=8)*	1. -2. narkomaanid/joodikud, turvalisus (38%), 3-4 lõhkumine, puhtus/koristamine
Alvari 37 (n=13)*	1. aknad (54%) 2. küttesüsteem, kütmine, 3. ventilatsioon
Ankru 1 (n=30)	1. remont (27%), 2.-3 valgustus (aegreleed), lukud
Asula 11 (n=3)*	1. vihmavesi majas/toas 2. remont 3. prügivedu/konteinerid
E. Vilde tee 94 (n=31)	1. koristamine (32%), 2. praod, ehitusvead, 3. turvalisus
Endla 12 (n=22)	1.-2. valgustus (22%), muu, 3. ventilatsioon

Energia 13 (n=20)	1. remont (10%)
Erika 11 (n=33)	1. remont (36%) 2. muu 3. prügivedu
Erika 13 (n=16)*	1. elektriarve (63%), 2-3 prügivedu, remont
Erika 13A (n=49)	1. muu (14%), 2. praod, ehitusvead, 2.-3 turvalisus, prügivedu/konteinerid
Erika 9 (n=50)	1. prügivedu (22%), 2. narkomaanid, 3-4 turvalisus, muu
Hooldekodu tee 15 (n=21)	1. maja ümbrus (24%), 2. sageli lärm, peod 3. turvalisus
Hooldekodu tee 21(n=25)	1. maja ümbrus (48%), 2. prügivedu, 3. lumekoristus
Hooldekodu tee 23 (n=31)	1. maja ümbrus (19%), 2. lärm 3. valgustus
Hooldekodu tee 23A (n=20)	1. remont (35%) 2. muu
Hooldekodu tee 23B (n=4)*	1.-2. koristamine (50%) 2. heakord maja ümber
Kivimurru 12A (n=6)*	1. muu (83%), 2. lukud
Loometsa 6 (n=40)	1. aknad (20%), 2. koristamine, 3. turvalisus
Maleva 2A (n=13)*	1. küttesüsteem, kütmine (31%), 2. suur elektriarve 3. praod/ehitusvead
Männiku tee 96 (n=35)	1. prügivedu (24%), 2. valgustus 3. koristamine
Männiku tee 98A (n=26)	1.-3 koristamine (19%), muu, 3. koerapidamine
Pae 48 (n=12)*	1.-2 muu (27%), praod/ehitusvead
Sõpruse pst. 5 (n=30)	1. koristamine (33%), 2. muu, 3.remont
Uus-Maleva 6 (n=18)*	1. praod/ehitusvead (17%)

Joonis 15. Kõige pakilisemad probleemid. Kõik vastajad n=651

4 Üldine rahulolu maja haldamisega

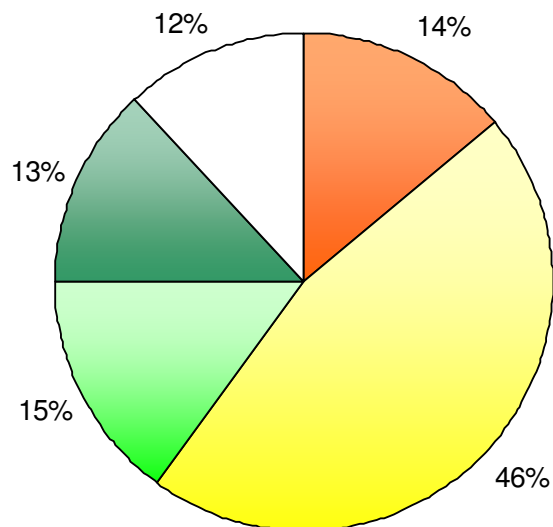
Küsimus: Kuidas te üldiselt olete rahul oma maja haldamisega?

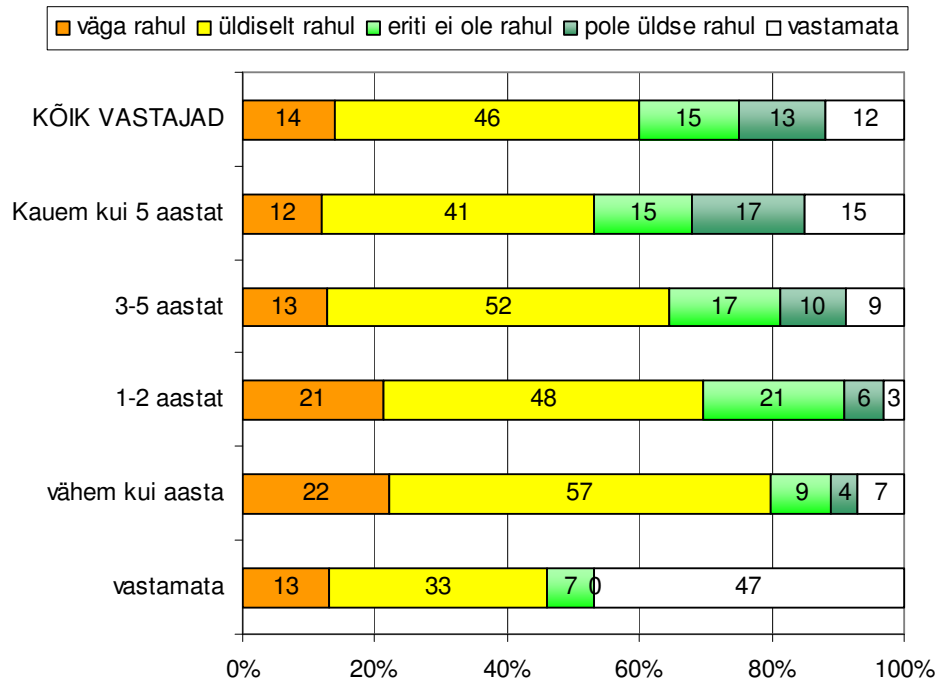
Üldine rahulolu halduriga on mõnevõrra madalam kui see oli elamistingimuste puhul. 60% elanikest on rahul, neist 14% väga rahul. Rahulolematuid on pea kolmandik - 28%, kellest 13% on täiesti rahulolematud.

Jooniselt 17 selgub, et ka halduriga on vähem rahul need, kes majas kauem elanud - väga rahul 12%. Kõige enam on rahul uued elanikud (22%).

Joonis 16. Üldine rahulolu maja haldamisega. n=651

■ väga rahul ■ üldiselt rahul ■ mitte eriti rahul ■ pole üldse rahul □ vastamata

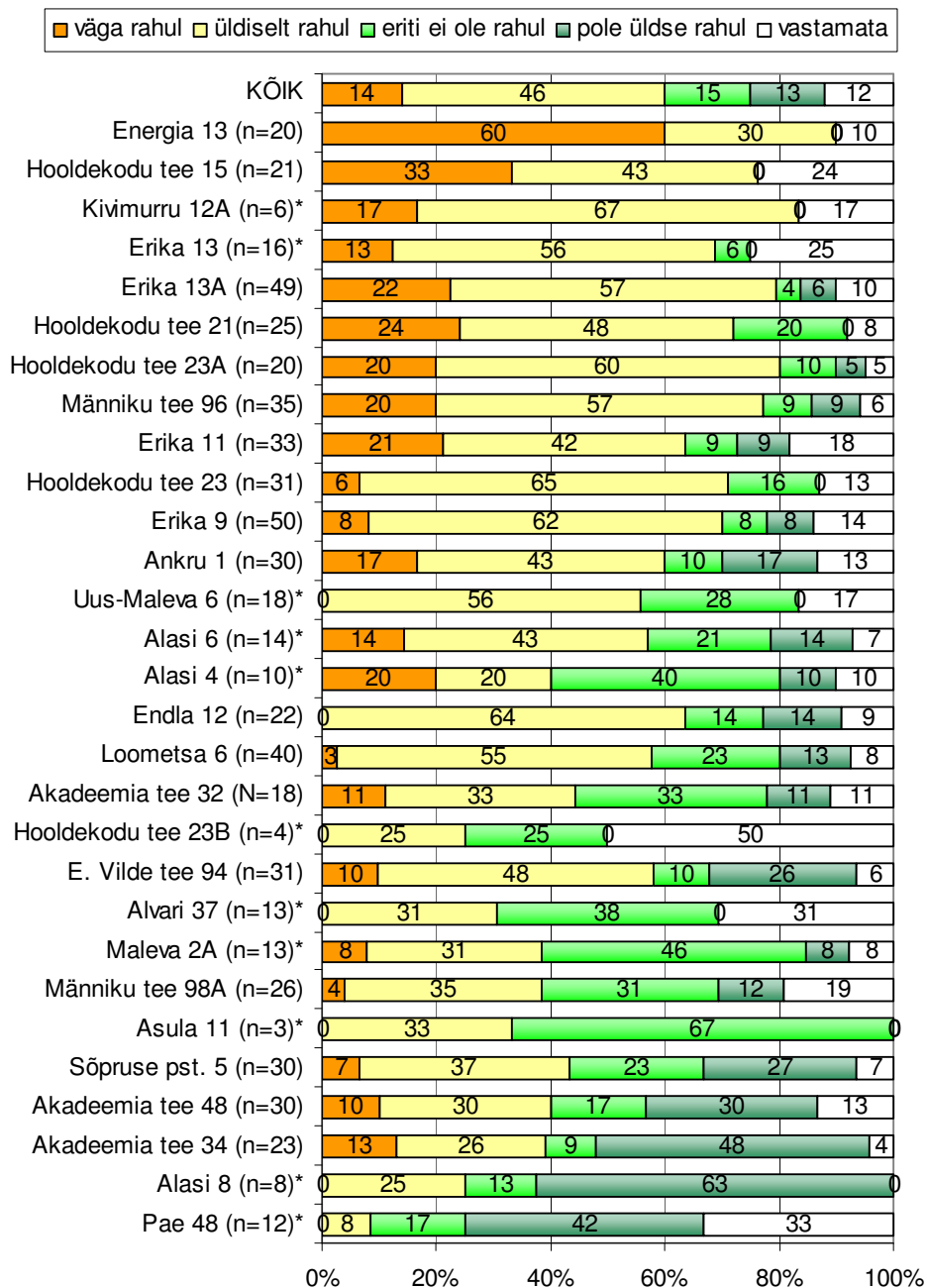


Joonis 17. Rahulolu maja haldamisega vastavalt elamise ajale. n=651

Joonisel 18 on küsimuse tulemused välja toodud majade lõikes. Majad on reastatud vastavalt keskmisele rahulolule (skaala 1-4 keskmine).

Selgub, et ka halduriga on keskmisest oluliselt enam rahul Energia 13 maja elanikud. Järgnevad majad aadressidega Hooldekodu tee 15 ja Erika 13A. Kõige väiksem on rahulolu majades Akadeemia tee 48 ja Akadeemia tee 34.

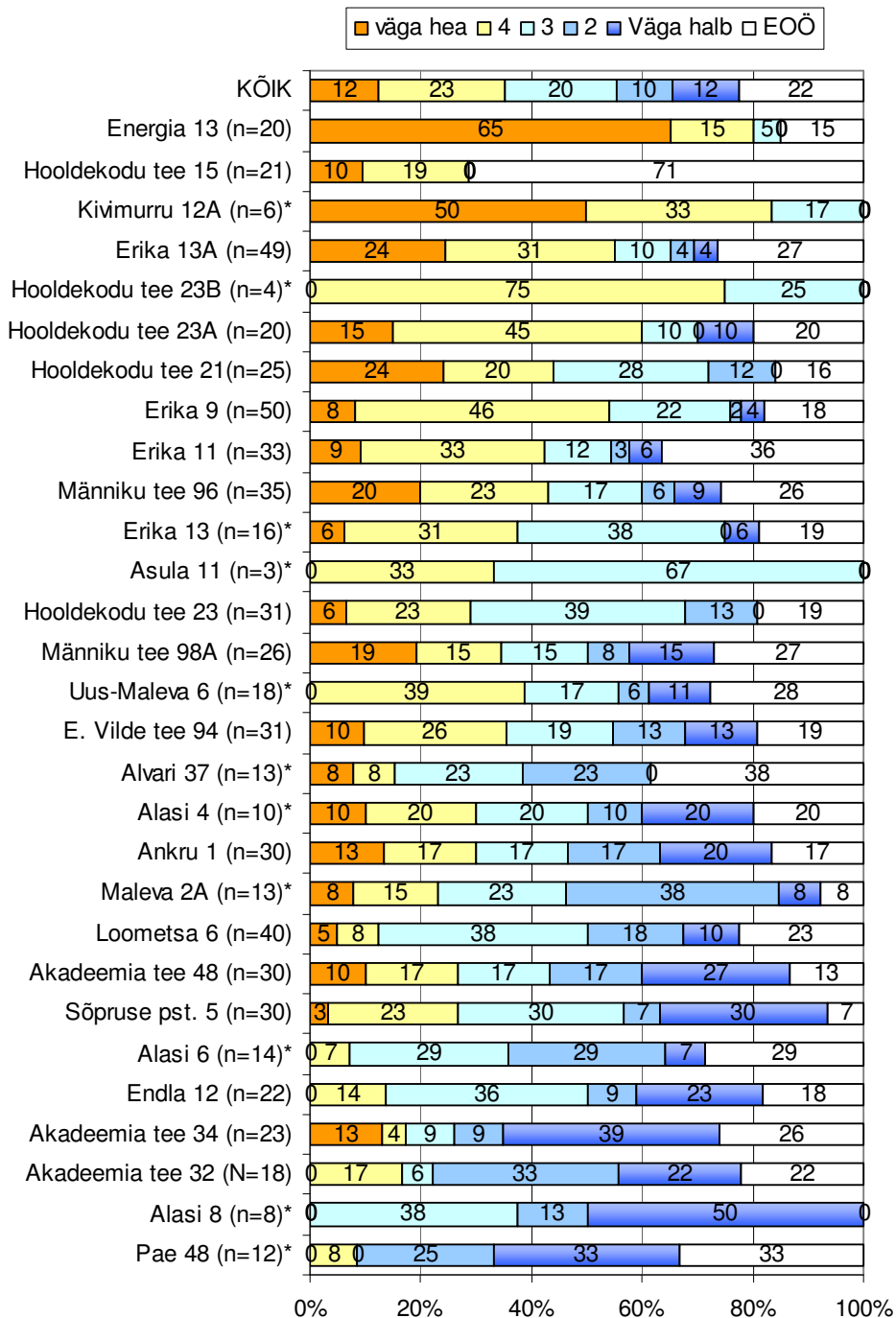
Halduriga rahulolu on väiksem võrreldes elamistingimusi puudutavate hinnangutega - märksa enam näeme hinnanguid "pole üldse rahul" (Joonis 4.) Võib öelda, et on vaid mõned munitsipaalmajad, kus haldusteenuse osutamine on elanike arvates päris heal tasemel - keskmine hinne tegurite hindamisel ületab "4" .

Joonis 18. Üldine rahulolu maja haldamisega majade lõikes. n=vastajate arv.

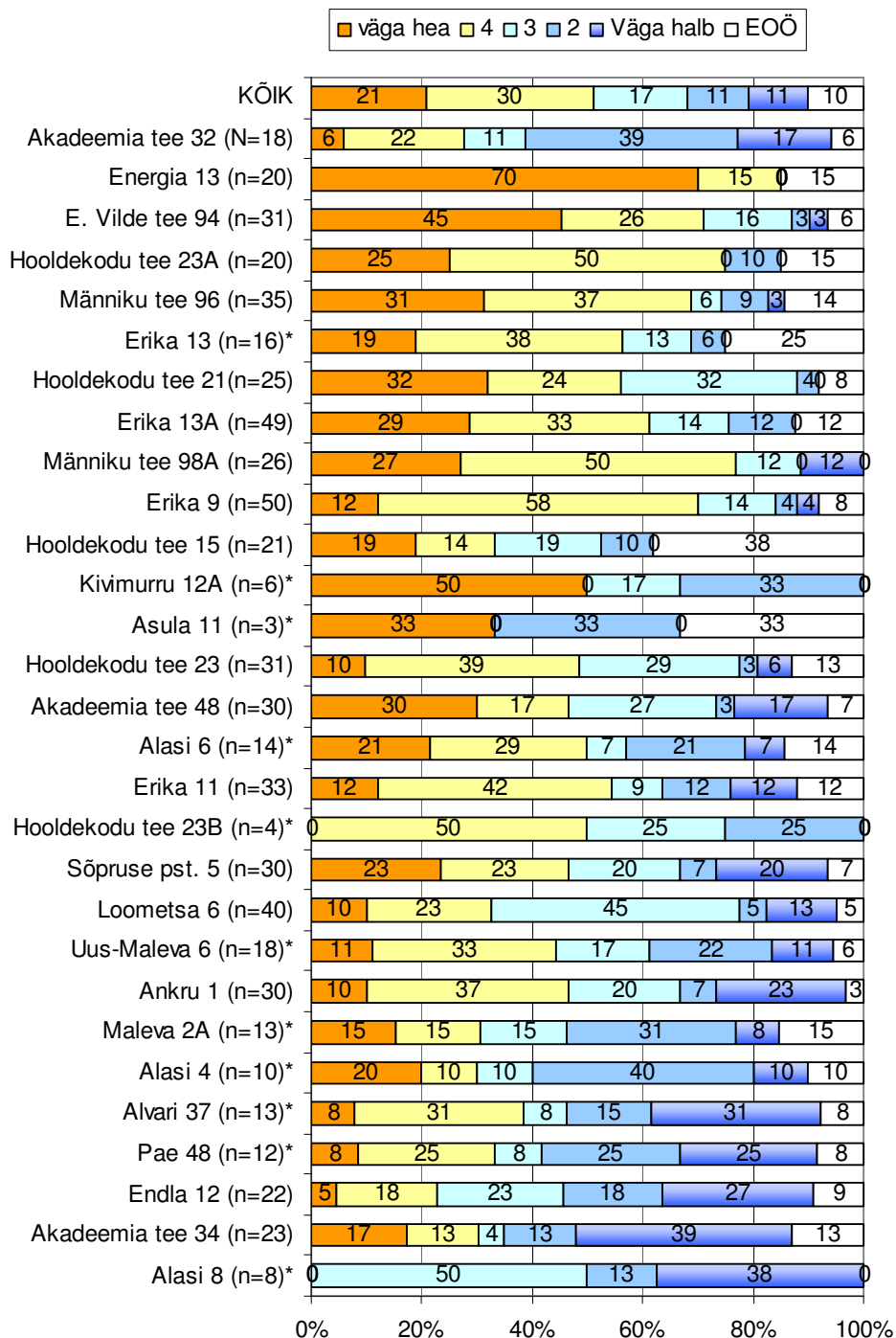
5 Rahulolu maja haldamisega seonduvate aspektidega

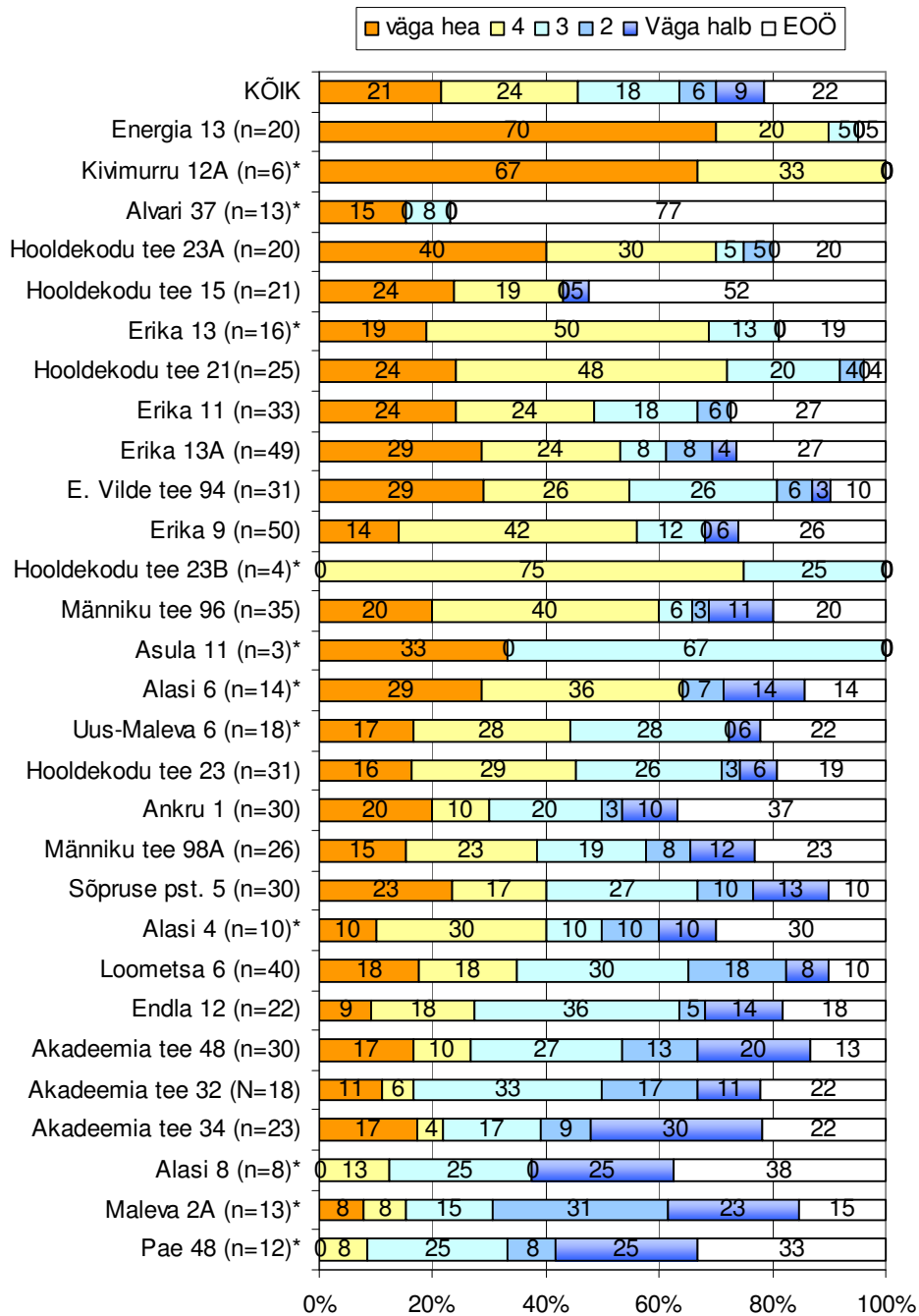
Vastajatel paluti ka haldamisega seotud tegureid täpsemalt hinnata. Kasutati skaalat 1-5, kus 5=väga hea. Tulemused on joonisel reastatud skaala keskmiste tulemuste järgi.

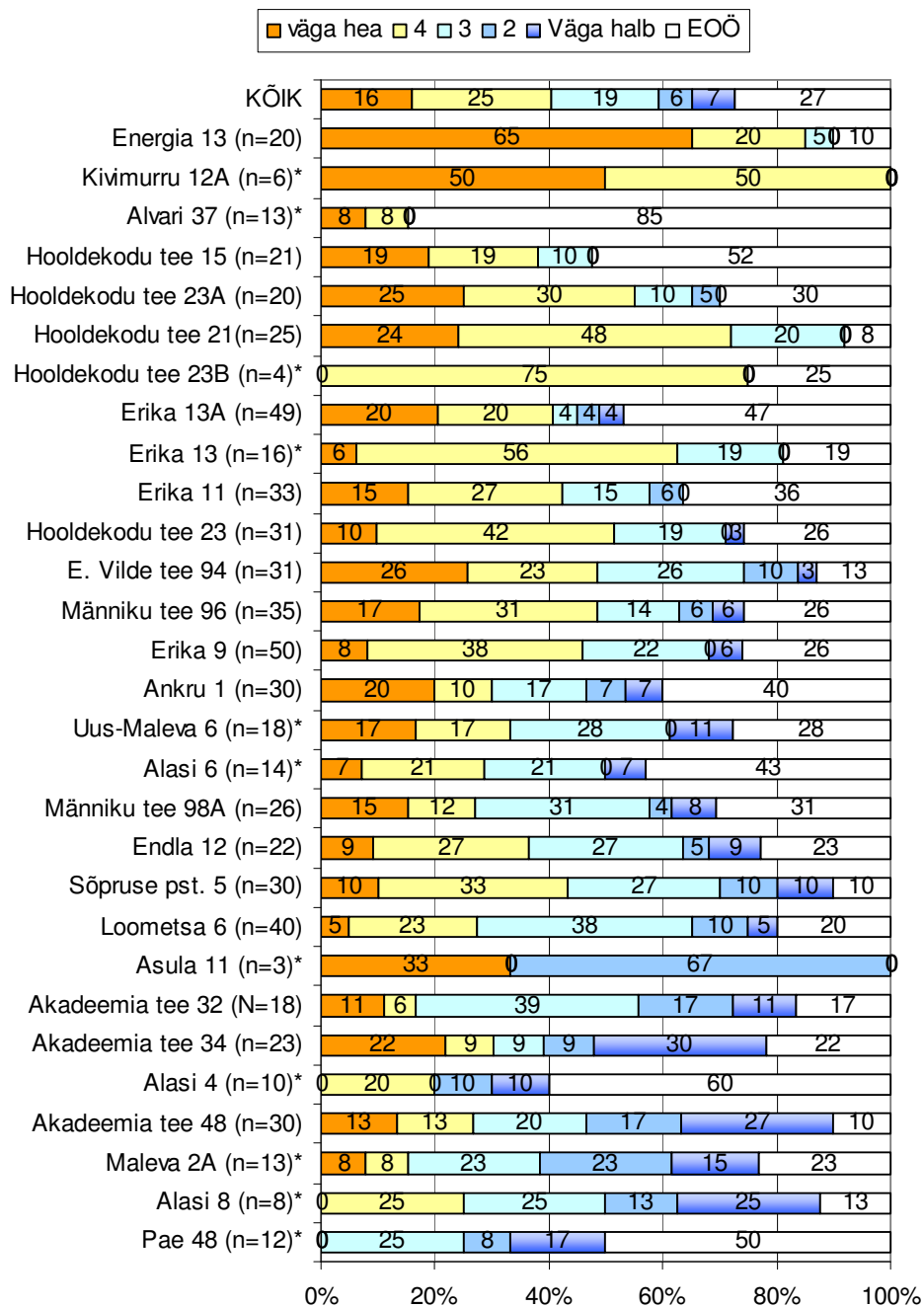
Joonis 19. Haldusfirma üldine asjaajamiskorralduse läbipaistvus ja arusaadavus.
n=vastajate arv

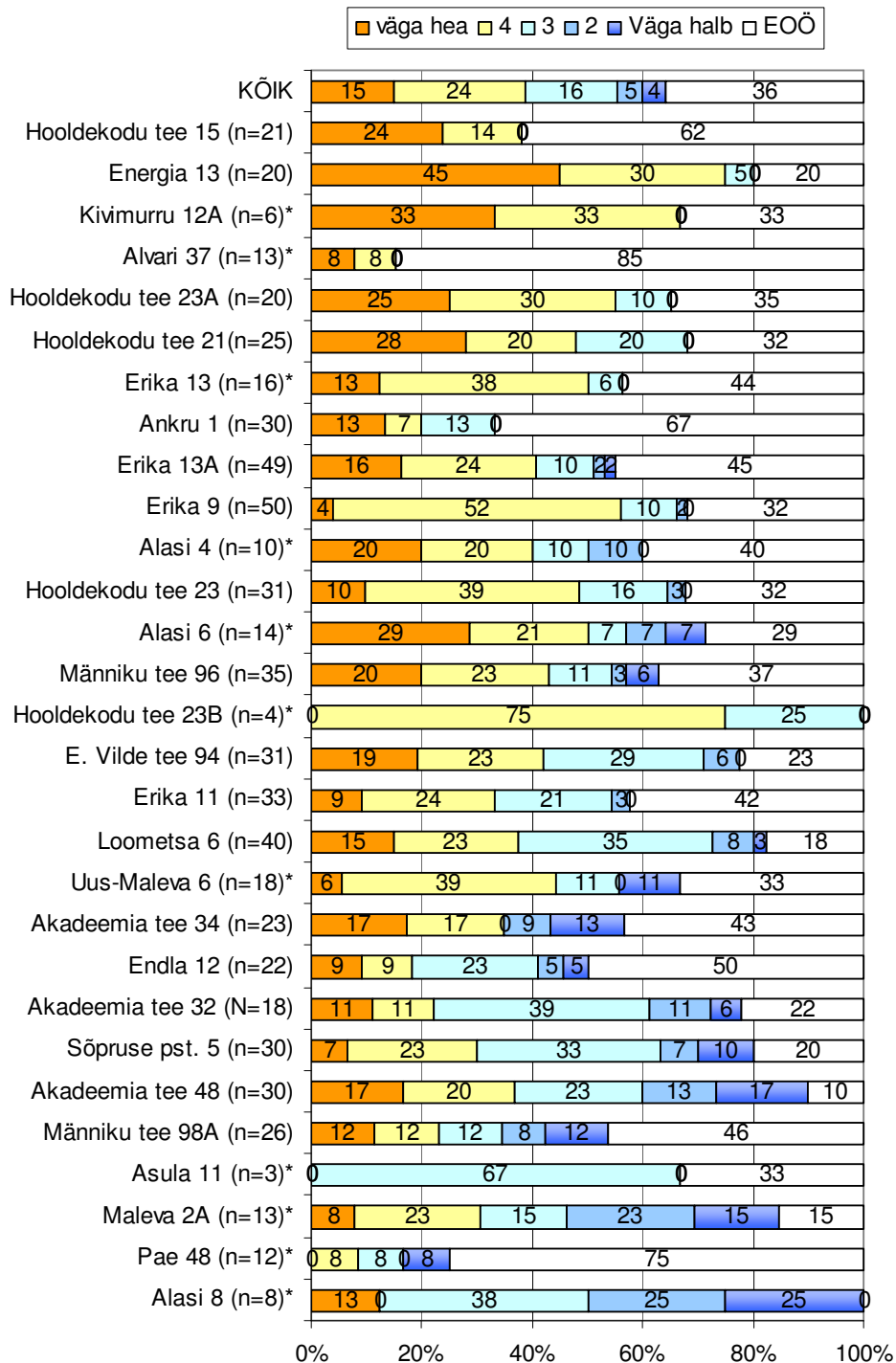


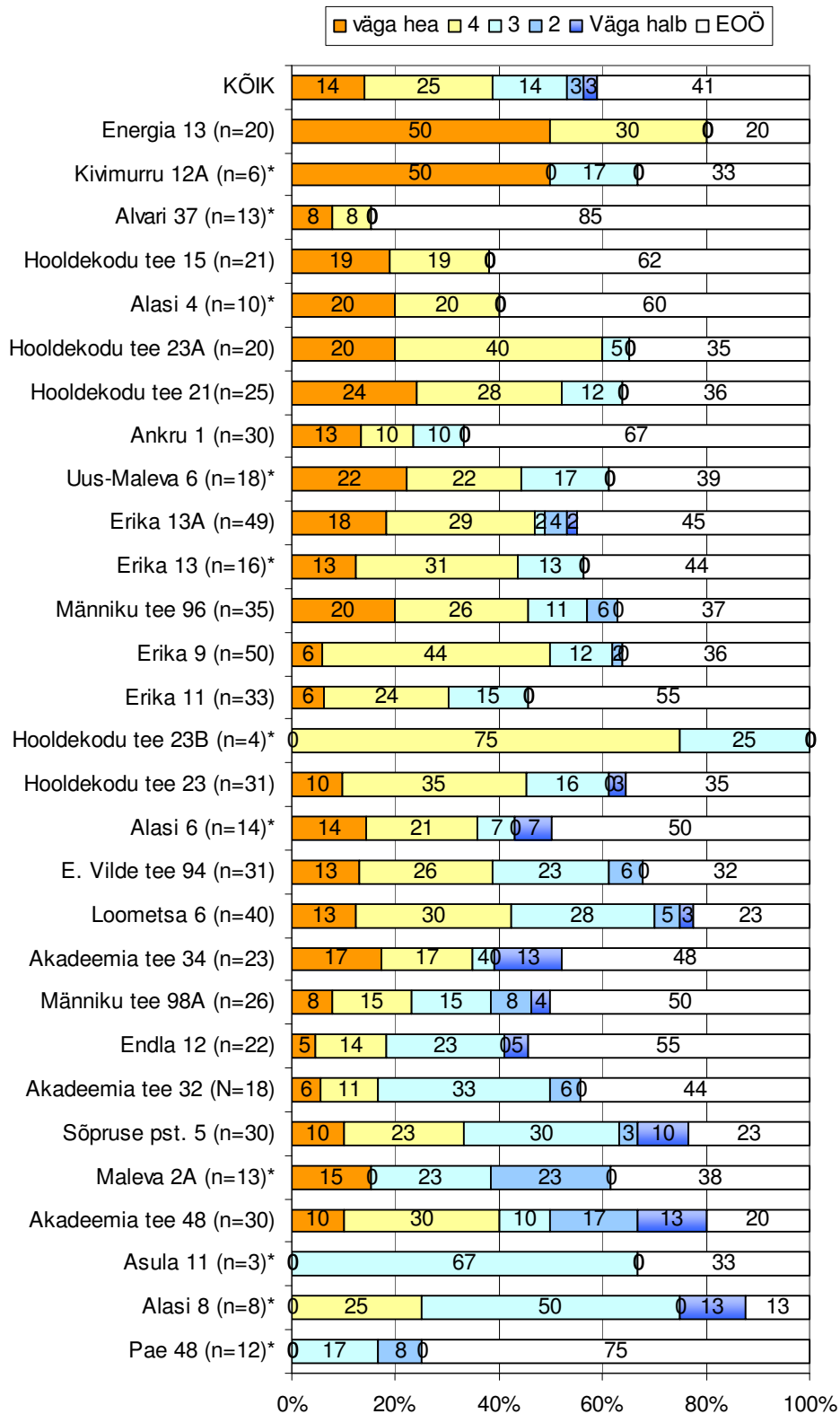
Joonis 20. Esitatud arvete korrektsus ja õigsus ning tasumise korraldus.
n=vastajate arv

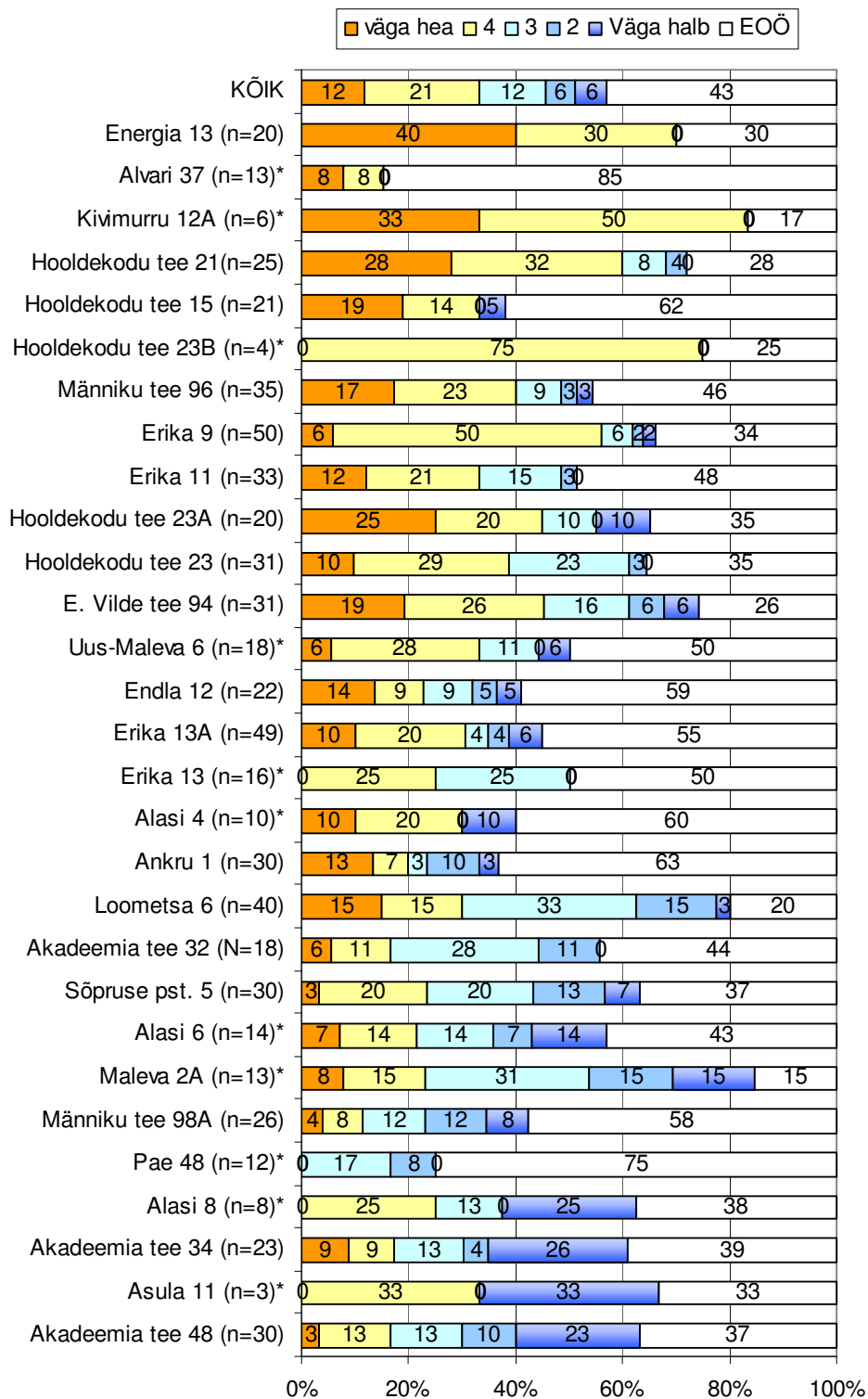


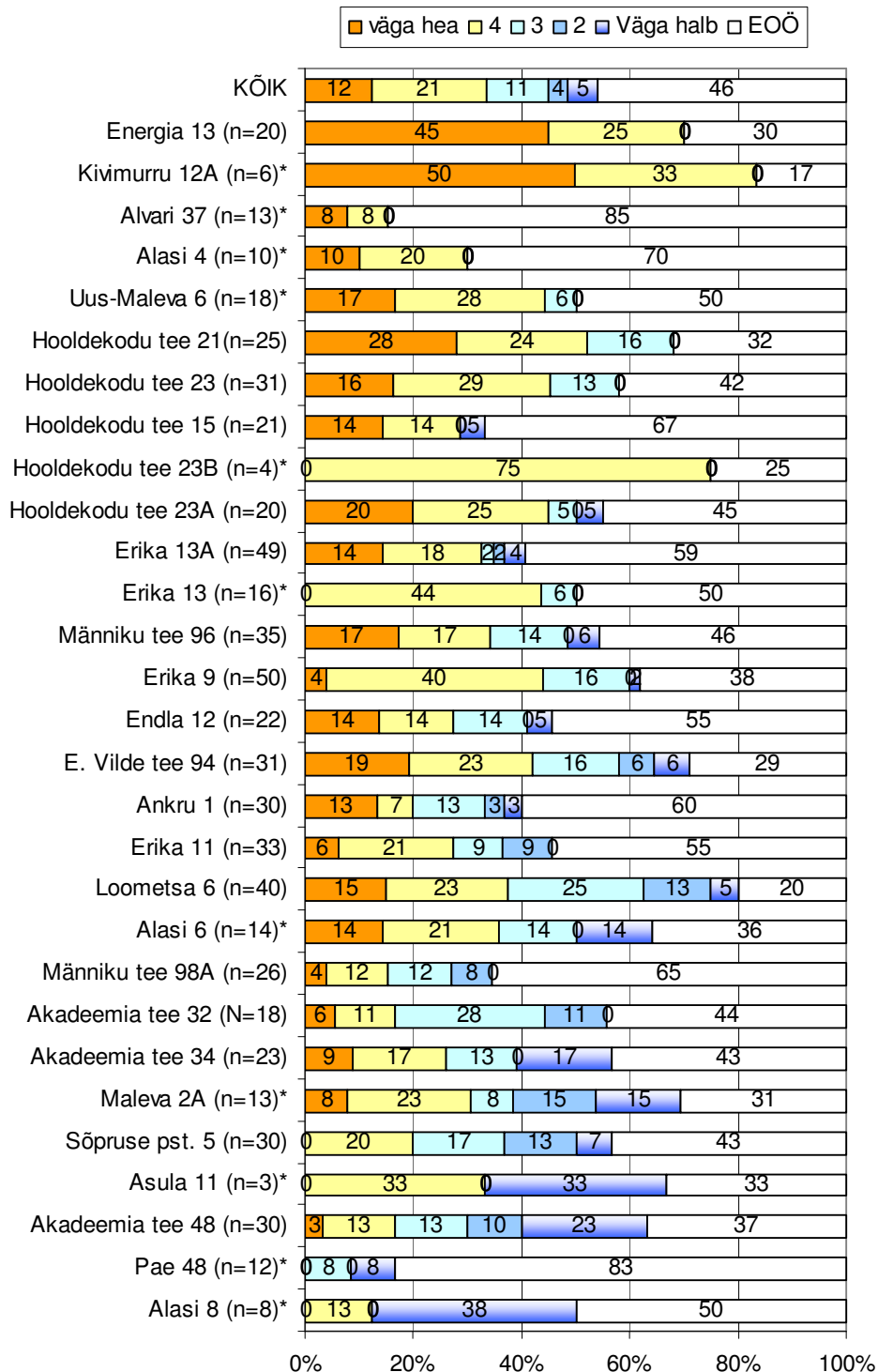
Joonis 21. Elanike teenindamise kiirus ja viisakus. n = vastajate arv

Joonis 22. Elanike teenindamise kvaliteet. n= vastajate arv

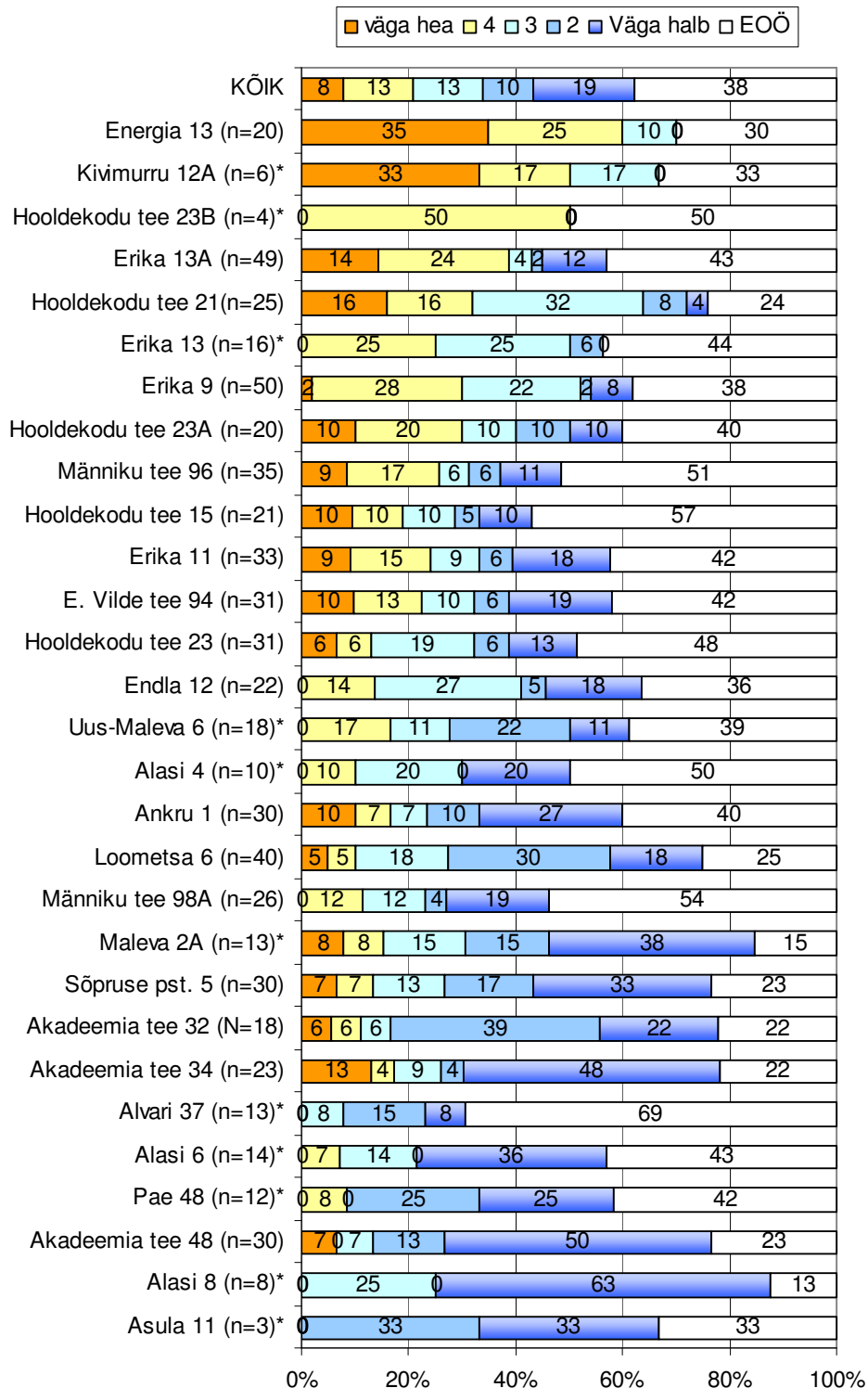
Joonis 23. Avariilukordade likvideerimise kiirus. n=vastajate arv

Joonis 24. Avariilukordade likvideerimise kvaliteet. n=vastajate arv.

Joonis 25. Pisiremonditööde kiirus. n= vastajate arv.

Joonis 26. Pisiremonditööde kvaliteet. n=vastajate arv

Joonis 27. Koostöö elanikega, elanike ettepanekutega arvestamine. n=vastajate arv.



Kõigi vastanute lõikes antud halduriga seonduvate hinnete skaalade keskmised on välja toodud joonisel 28. Selgub, et suhteliselt kõrgemad on elanike hinnangud järgmistele teguritele:

- avariilukordade likvideerimise kvaliteet

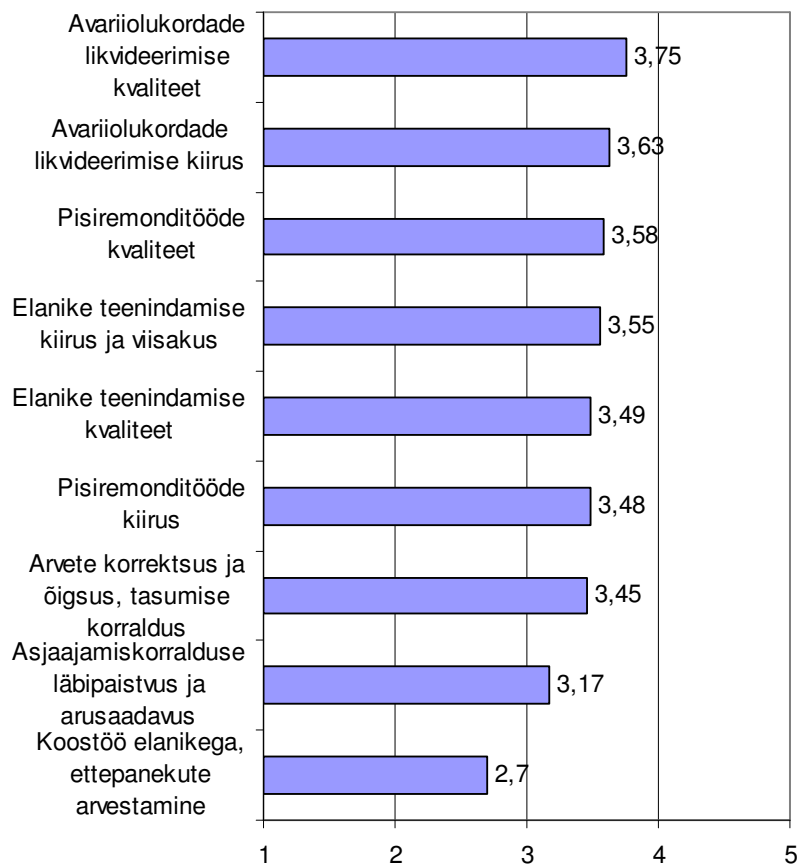
- avariolukordade likvideerimise kiirus
- pisiremonditööde kvaliteet

Kõige probleemsemad teemad majade haldamisel on:

- koostöö elanikega ja nende arvamustega arvestamine
- asjaajamiskorralduse läbipaistvus ja arusaadavus

Arvete selguse ja arusaadavuse puhul on tunda suurt segadust ja teadmatust. Elanikele tunduvad üüriarved liialt suured ja arusaamatud. Palju on probleeme üldelektri ja üldveega seonduvate arvetega. Probleemile lisab teravust asjaolu, et haldurit on väga raske tabada ning selgitusi ei anta. Kurdeti ka teenuste hinnakirjade puudumist - need võiksid olla seinalehel väljas või teise võimalusena internetis. Paljud elanikud kurdavad, et majades ei toimu koosolekuid, kus saaks oma probleemidest ühiselt rääkida.

Joonis 28. Maja haldamisega seonduvate aspektide hinnangud skaala 1-5 keskmistena. n= 651

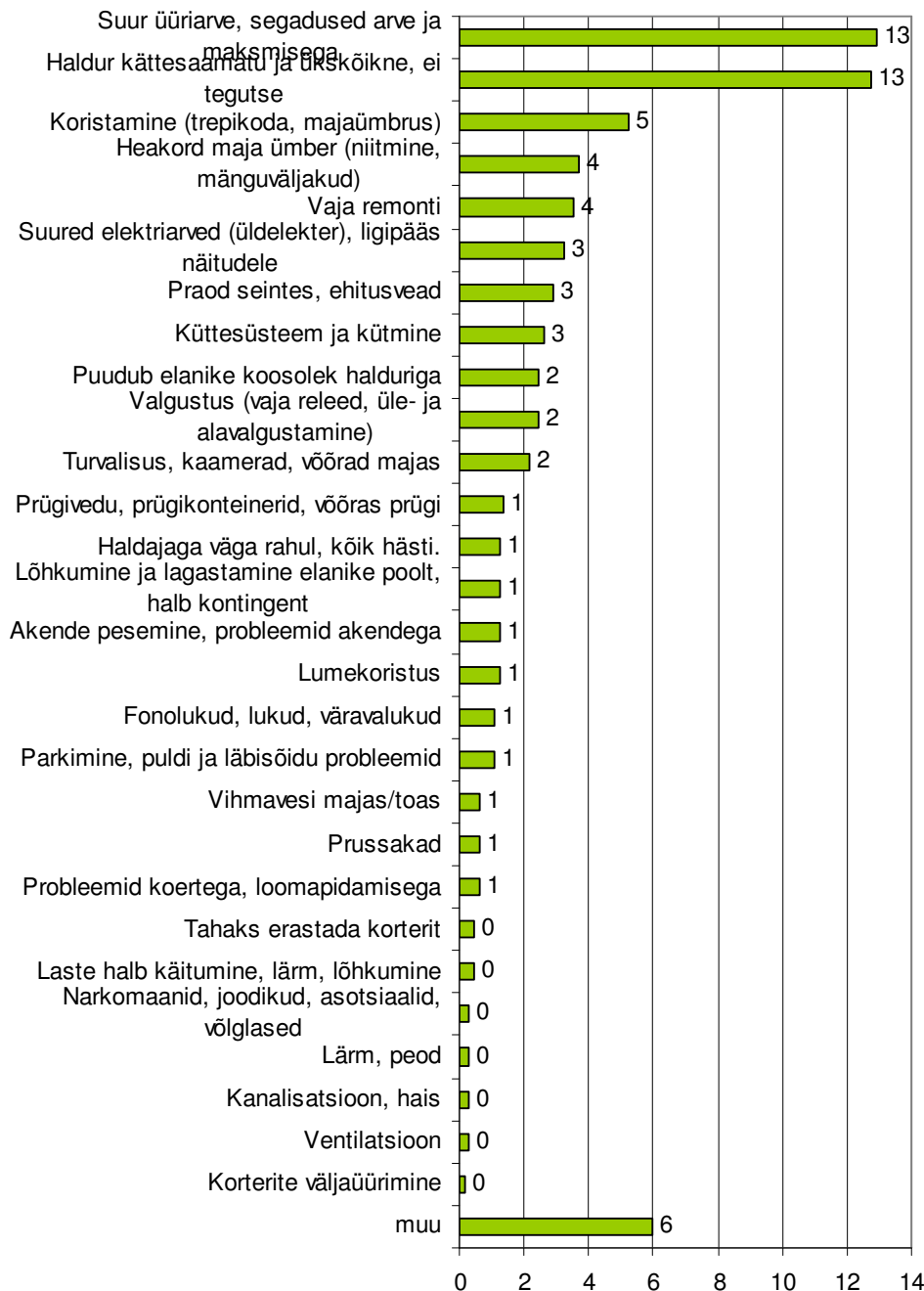


6 Mured ja ettepanekud seoses maja haldamisega

Küsimus: Kui teil on veel muresid seoses Teie elamu haldamisega haldusfirma poolt, siis palun kirjutage!

Küsimus esitati avatud vormis, vastuseid ette ei pakutud. Tulemused kodeeriti ja koondati rühmadesse. Selgus, et osaliselt toodi ka selle küsimuse puhul välja samu probleeme, mis seonduvad majaga, selle ümbruse ja turvalisusega. Seetõttu on vastuste variandid samad mis küsimuse juures, kus uurisime kõige pakilisemate probleemide kohta. Samuti vastati tegurite kohta, mida oldi juba eelpool skaalaküsimustes hinnatud. Tulemusi näeme alloleval joonisel.

Joonis 29. Mured seoses maja haldamisega (%) n=651



Kõige suuremate murede seas toodi ka seekord välja segadusi arvetega (13%) - arved on suured ja arusaamatud, ei saa aru, kuidas tekivad üldvee ja -elektri summad. Teiseks suuremaks mureks on halduri kättesaamatus ja koostöö mittesujumine. Mitmed elanikud kurtsid siinjuures, et halduril ei ole vastuvõtu aegu, mil saab oma muredega pöörduda. Samuti arvati, et haldur on ülekoormatud, on ükskõikne või suhtlemisel ebaviisakas. Osa vastanutest kurtis, et oma majas halduri jutule ei pääse ning selleks peab sõitma kontorisse.

Nagu näha, kordusid vastused avatud küsimusele juba eelpool toodud hinnangutega, kus hindasime erinevaid aspekte skaaladel (Joonis 28.)

Järgnevalt toome välja **kolm peamist mureliiki seoses haldamisega majade kaupa**.

Akadeemia tee 32 (N=18)*	1.-2. küte (11%), 2. haldur kättesaamatu
Akadeemia tee 34 (n=23)	1. haldur kättesaamatu (35%), 2.-3. suur üüriarve, koristamine
Akadeemia tee 48 (n=30)	1. suur üüriarve (17%), 2. muu, 3.-4. haldur kättesaamatu, remont
Alasi 4 (n=10)*	1.-2. haldur kättesaamatu (20%), suur üüriarve
Alasi 6 (n=14)*	1. haldur kättesaamatu (50%), 2. suur elektriarve, 3. remont
Alasi 8 (n=8)*	1. suur üüriarve (38%), 2. remont
Alvari 37 (n=13)*	1. haldur kättesaamatu (23%) 2. suur üüriarve
Ankru 1 (n=30)	1. suur üüriarve (23%), 2.-4. remont, haldur kättesaamatu, heakord maja ümber
Asula 11 (n=3)*	1.-4 koristamine (33%), praod/ehitusvead, remont, lärm
E. Vilde tee 94 (n=31)	1. haldur kättesaamatu/passiivne, (16%) 2. muu
Endla 12 (n=22)	1. suur/segane üüriarve (43%) 2. haldur kättesaamatu
Energia 13 (n=20)	1. ettepanekud seoses majaümbrusega 5%
Erika 11 (n=33)	1. suur/segane üüriarve (24%)
Erika 13 (n=16)*	1. koristamine (19%)
Erika 13A (n=49)	1.-2. suur/segane üüriarve (12%), haldur kättesaamatu
Erika 9 (n=50)	1.-2. turvalisus (12%), 3. suur/segane üüriarve
Hooldekodu tee 15 (n=21)	1.-3 muu (10%), suur üüriarve, puudub koosolek
Hooldekodu tee 21(n=25)	1. suur/segane üüriarve (10%), 2. haldur kättesaamatu, 3. muu
Hooldekodu tee 23 (n=31)	1. haldur kättesaamatu (19%) , 2. suur üüriarve
Hooldekodu tee 23A (n=20)	1. haldur kättesaamatu (15%) , 2-3remont, praod/ehitusvead
Hooldekodu tee 23B (n=4)*	1. suur elektriarve (50%)
Kivimurru 12A (n=6)*	1.suur/segane üüriarve (33%) 2. remont
Loometsa 6 (n=40)	1. maja ümbrusega seonduv (15%) 2. suur üüriarve
Maleva 2A (n=13)*	1. haldur kättesaamatu (23%), 2. suur üüriarve
Männiku tee 96 (n=35)	1. praod/ehitusvead (15%)
Männiku tee 98A (n=26)	1.-3 suur/segane arve (12%), haldur kättesaamatu, lume koristamine talvel
Pae 48 (n=12)*	1. haldur kättesaamatu/passiivne (36%),
Sõpruse pst. 5 (n=30)	1. haldur kättesaamatu (20%), 2. suur üüriarve, 3. muu
Uus-Maleva 6 (n=18)*	1. muu (17%), 2-4 suur arve, lukud, turvalisus